

最新版

高普特考・電信・郵政・鐵路・水運
國防・退役・插大・研究所入學

企業管理

- 一、重點提示＋精選考題
- 二、內容新穎充實
- 三、近年各類考試試題解答

台北必成關係事業

▲高考全國狀元郭正明

經過幾番熱烈的角逐之後，76年高普考試終於隨著放榜恭賀聲中落幕了。76年高普考試中脫穎而出的狀元多皆出自必成。爲了要讓明年應試的考生更能確實掌握考試趨勢及準備方向。本刊特報導他們考取心聲、準備要訣，希望能對有志公職心願的考生提供更詳盡的準備方法，以期明年考試中一戰奪魁。

對於非本科系的考生而言，選擇與本科不同的類科做爲應試時相當吃力，能有這份毅力和努力更值得效法，我們且看，高考全國狀元郭正明他獨到的準備秘訣爲何？

必成老師比學校老師教得深入仔細且有綜合比較分析，對高考言，正是切要。除上課認真，有問題盡量問老師的基本要領，還有一些建議：

1. 修道士的精神：生活規律，避免外務干擾。
2. 多與同學討論：可增加思考力及發現弱點。
3. 克服低潮期：遇到低潮時，可更換較有興趣的科目，或看場電影作爲調劑，亦可同學間相互激勵。
4. 背誦科目：爲減少冗長的背誦，可找出前因後果之關係，或以一兩個字代表一句話來加強記憶。
5. 理解科目：不理解的原理最忌死背，死背非常耗腦力且一緊張時易忘記，只要以理解的方式達通盤的了解了。

6. 答題時，花十分鐘至二十分鐘打草稿，以求工整。不會的，絕不可空白交卷，注意每題時間分配，不可只顧其中一、二題掌握時間，才是至勝之道。

最後非常感謝必成如此優良的師資、正確的考情和設備寬廣的教室，也祝福有志公職的人均能成功。

76年普考行政人員全國狀元張玉燕（淡江中文系畢）

她是一個中文系的學生，卻決定參加非本科系的行政人員考試，秉持著讀書即樂趣的理念，把生硬難讀的考試科目愉悅的準備，更相信必成的師資及課程安排，她感謝必成提供她考試準備的正確指引，節省去燕存菁的整理時間，俾使課程由生澀而至純熟。

讀書本來是至樂的事。人不能選擇自然的故鄉，但人可以選擇心靈的故鄉；而書籍，毋寧是人類心靈的最佳棲息之所。試想若以看金庸小說、紅樓、水滸、三國志的心情方法去看行政學、經濟學、社會學，讀書便是一種樂趣，達到此境界，考試無大礙矣！

有人或問：如此種讀書方法，簡單固然簡單，但是不知成效如何？須知「考試之內無君王之路」，凡事必踏實行去，懷抱一股傻勁，勿斤斤計較於錄取率多少？我有幾成希望？你應該是：先讀再說。

至於要有「成效」，我再敘述個人的經驗談：

一、上課：有了精湛的書籍、完整的資料，再加上一流的師資，三管齊下，它可以幫你省去不少收集資料的工夫，且事半功倍。初上課時，一方面涉獵瀏覽，一方面幾種精讀，多看幾遍，自然理解，且從中尋出樂趣，深入研究，如此循序漸進，自可登堂入室。

二、安排時間：興味到時，拿起書本就讀，如此方不失讀書之本意，且對「考試」負責。最後的衝刺，千萬不要一天安排一科，如此易疲乏；四、五科配合著讀，兩天輪迴一次，而且時時反覆回憶，不可沒看過就算了，也不知讀進多少，完全一副「不負責任」狀。

三、臨場準備：平日的苦練已夠，就看考試的表現了。就當它是一種檢定實力的測驗，盡其所能，呈現你自己最佳最優美的一面出來。試卷寫得清楚、整齊，盡量發揮你自己美好的一面以示於閱卷老師之前。你只是為自己奮鬥，你跟你自己比賽，不必管應考生多少，窮緊張無助於事。

我所希望的是諸位，以較愉悅的心情善待書本，善待考試，莫苦了自己的心。

考試的成敗固然重要，但準備的過程更不容忽視，尤其是決心參加考試的同學，應有自始至終的決心，勿因旁騖而見異思遷，相信只要努力，上榜之譽，指日可期。

本書之特色與用法

本書此次作了一次極大幅度的改版，除了章節調整外，還作了許多資料之更新及題目之增添。改版後之本書，不僅適用於高普考，亦可作為研究所考試之極佳參考書籍。有關此次改版之特色及本書使用時應注意之事項，特說明如下，以供參考。

- 一、本書係依照企業管理學課程內容建立其完整架構，換句話說，本書已將企業五功能及管理五功能完全納入，因此全書十二章分別為，基本概論、管理理論（或學派）之發展、規劃、組織、領導、控制、決策、人事管理、財務管理、生產管理（含研究發展）、行銷管理以及企業整體經營與管理。
- 二、本書之題目包含了政大企管研究所以及高考、普考、特考之歷年考題。因此本書最末之試題彙總乃分成特考試題、高普考試題、以及研究所試題三大部份，以便讀書參考。此外，各章之題目均分成申論題與測驗題二大類，雖僅有特考或普考人員需考測驗題，但報考高考與研究所之讀者，如能善加利用，熟讀測驗題，則在建立企業管理課程之基本觀念上，必有極大之助益。
- 三、本書各章之題目排列順序均有其架構性、例如第一章基本概念，題目即依企業之定義、要素、機能與型態；管理之定義、機能與性質；企業管理與管理矩陣；管理者與管理工作等順序排列，讀者應儘量利用此一架構性來貫穿課程之內容，當能有助於提高學習效果。

目 錄

第一章 基本概論.....	1
第二章 管理理論學派之發展.....	14
第三章 規劃.....	33
第四章 組織.....	44
第五章 領導.....	72
第六章 控制.....	109
第七章 決策.....	129
第八章 人事管理.....	144
第九章 財務管理.....	175
第十章 生產管理.....	201
第十一章 行銷管理.....	245
第十二章 企業整體經營與管理.....	282
綜合選擇題.....	322
試題彙總	
（壹）特考部份.....	339
（貳）高普考部份.....	358
（叁）研究所部份.....	367

第一章 基本概論

一、申論題

1-1 何謂企業？何謂組織？試述企業組織之要素。（65電信、66國防丙、67鐵路、70國防）

圈：所謂企業，乃指結合土地、資金、勞力等要素，在創造利潤的動機，和承擔風險的情況下，對某種事業作有計劃、有組織，講求效率的經營而言。換言之，經營企業必須具備土地、資金、勞力等生產要素外，在經營過程中，尚須有計劃、有組織、講求效率、創造利潤，並承擔可能發生的風險。故凡農、林、漁、牧、工、礦、交通、金融、貿易等任何行業，均可稱為企業。

所謂組織即是一群人為達成共同目的，經由權責之分配，層級的結構所構成之一完整有機體，它是隨著時代之改變而在自謀調整與適應，人員之間建立一種團體考試。企業組織即企業中之人員如何劃分職掌，並建立相互間之聯繫稱之。亦即是企業中人與事的適當配合，成為一「人為有機體」。

企業組織的基本要素為：1 共同目的 2 自願效力 3 溝通意志 4 配合活動 5 權力與領導。任何企業組織須使所有人員具有這些要素，纔能求得最大的效果，否則組織必散漫無章。

1-2 請說明企業的特性。（70國防）

圈：（一）追求利潤：企業是以營利為目的，如不能創造利潤只有趨於倒閉一途。

（二）從事於經濟活動：企業以雄厚的資本，健全的組織，從事買賣貨品或供給勞務或調節資金或分擔風險或便利交通種種，皆為經濟活動

的範疇。

(三)個別的經濟單位：企業是組成國民經濟的單位，在一定時期內，個別計算盈虧。

1-3 試述企業組織之原理及一般經營方式？（65水運、67鐵路）

（即組織病態研究）（74退役）

答：甲、現代企業組織，其所依據之原理，不外以下數點：（王德馨 31 頁）

(一)分工原理——分工是推動工業化之原動力，亦即人類企求福利，增加效率所一貫採用之手段。

(二)管理跨距原理——一個人之能力有限，因此領導人或管理者不能同時直接個別領導數百數十人之活動，而能使之相互配合。此一限制現象，在組織和管理上，稱之為管理跨距，亦即掌握幅度之限制，使組織不得不分設級層。

(三)配合——無配合即無組織，任何組織必須建立權威中心，指導其份子活動，其目的在於配合，任何組織必須建立組織系統，必須規定管理制度，必須劃分權責，確定權掌，其目的亦在配合。

(四)平衡原理——一羣人為追求共同目的而組織起來，若欲維持組織之生存以達成目的，必須注意使組織能適應變動，與外在及內在因素維持平衡。一個組織建立制度，在於納組織活動份子之行爲於一定軌道內，以求組織之穩定，在建立組織制度時，務使注意適應變動之彈性，藉能隨時與外在環境條件，和內在因素維持平衡，並力求內部人事與工作相互配合平衡進展。

(五)效率原理——管理之價值，即在乎效率，為一般管理學者所公認，效率之意義，杜里爾（Durell）謂：「效率是功和力的比較，就是要所得的功大於所做的事。」開森（Herbert N. Casson）則謂：「效率是用科學方法增加做事的功效。」薩里曼教授（Enwin R. Seligman）說：「投入與產出間，努力與成果間，支出與收入間，消費與獲得的愉快間之比例。」任何一個組織皆需要繼續生存。

能否生存決定於有無成效，而有無成效則決定於組織之有無效率。所以效率為組織之生存條件，亦為組成組織之目的，故堪為組織之原理。

乙、經營方式：（集資或所有權方式）

（一）個人企業——此係最單純的獨資企業，出資者為一個人，經營者亦為此人，所有權與支配權合而為一。

（二）合夥企業——合夥是由二人以上共同出資，共同經營，共同負無限保證責任。

（三）公司——

（1）無限公司：此種公司與合夥組織相類似。其不同之點，無限公司具有法人資格，純為「人合」組織。股東退股或轉讓股權，並不影響無限公司之存在，但公司財產不足清償對外債務時，各股東須對債權人，仍負直接連帶無限責任。

（2）有限公司：有限公司之股東責任，限於出資數額，如公司破產，限於將公司財產清償為止。股東只須於創立時將資本繳足，即無其他責任。

（3）兩合公司：兩合公司是無限公司與有限公司之混合體。其股東除無限股東責任外，還包括有限責任股東。

（4）股份有限公司：股份有限公司係資合組織，是多數股東集團，藉股份的形成，以提供資本。股東責任均為有限。

（四）合作社——合作社雖與合夥企業與公司企業有別，但却兼有若干合夥和公司企業的性能。此制創始於一八四四年英格蘭羅奇迭爾，以消費合作社開始，旨在消除中間利益的剝削。其後各地相繼舉辦，並擴張其業務深入批發、製造，以至原料品生產事業。由社員共同出資，共同經營，共同享受。迄至今日，各國都大力推動，有消費合作社，生產合作社，信用合作社，運銷及保險合作社等。

1-4 闡明股份有限公司的優點與缺點。（70國防）

問：股份有限公司的優點：

(一)股東對公司的債務，負有限的責任。

(二)可發行股票股東人數衆多，適宜大規模經營。

(三)股票可自由轉讓，所以公司業務可延續不斷。

四容易發行公司債，籌措長短期資金。

(五)董事會制度，使得所有權與經營權，能做合理的劃分。

(六)公司可以聘請各種有經驗，有才能的人，擔負所擅長的責任。

股份有限公司的缺點：

(一)創設條件較嚴格，須受政府法令限制。

(二)股東負有限責任，常使債權人缺乏保障。

(三)公司須負擔較重的稅捐，且組織公司費用大。

四管理權與所有權分立，因此管理人員對企業不熱心。

(五)執行業務時，由於機關複雜，難有敏捷之便。

1-5 試說明企業之構成要素以及何謂企業業務五功能？

答：(一)基本上，任何企業均應包括下列構成要素：

(1)生產要素：即土地、勞力、資本等要素。

(2)管理要素：即規劃、組織、領導、協調、溝通、控制等管理功能。

(3)效率要素：即不斷追求生產力提高之精神。

(4)利潤要素：即利潤目標，此乃企業生存之基本要素。

(5)風險要素：即企業承擔風險之意願與能力。

(二)一般而言，企業之所有活動可將之歸類爲下列五項，即稱之爲企業業務五功能（或稱五機能）：

(1)生產：即指貨品或勞務，創造過程的一切活動。

(2)行銷：即指貨品或勞務的提供與推廣過程的一切活動。

(3)財務：即指企業營運資金籌措與運用過程的一切活動。

(4)人事：即指企業處理人力資源的一切活動。

(5)研究發展：即指研究企業營運上之各種問題以及創新產品、制度、管理方法等之活動。

1-6 何謂管理？何謂企業管理？試說明之。(68國防丙、70鐵路、74退役)

圈：管理乃是有效的運用人力、財物和方法，去達成企業之特定目標，它包括計劃、組織、指導、協調和控制等一連串的活動步驟，循環作用不已。就本質言，它是經由人來推動的一項領導作用。就內容言，管理是決策的整個過程。

企業管理乃運用計劃、組織、協調、指導、控制等基本活動，以期有效利用企業內所有人員、金錢、物料、機器方法等要素，並促其相互密切配合，以順利達成企業之特定任務，與實現企業創造利潤的目標。

1-7 區分企業管理的職能並敘明每項職能的意義及其活動要目。(企業管理的過程或基本活動)(65 高；67 鐵路、電信；70 國防；74 退役)

圈：企業管理依其職能(功能)，可包含計劃、組織、協調、指揮與控制五項基本活動。其意義如下：

(一)計劃(planning)：即設立一個基本目標，並決定正確的方針，使各項工作，能有所依據，循序漸進。

(二)組織(organizing)：即根據不同的功能，將機構內劃分為若干部門，各賦予適當的職權，分派適當的工作人員，並標明彼此間的相互關係，以收分工合作之效。

(三)協調(co-ordinating)：使組織內各別的活動，融合為一個和諧的整體，以避免分歧、錯雜、重複、脫節等不良現象，求得彼此間的密切配合，完成共同一致的目標。

(四)指揮(instructing)：正確地引導每個人的一切行動，用有效的方法，向預定的目標途徑邁進，避免發生偏差，造成錯誤。

(五)控制(controlling)：在各項工作進行的過程中，隨時隨地的加以監督考察，使其能遵照計劃，根據進度符合標準，以免造成延誤，不合標準或形成浪費。

至於其活動要目，分別為：

(一)計劃：決定工作目標，建立作業程序，決定工作責任。

(二)組織：工作的決定、建立組織、分配資源。

(三)協調：經常與有關人員洽談，避免壓制他人，報告完成之工作。

(四)指揮：給予明確的規定，提供特別及書面之指示，建立良好規範。

(四)控制：決定控制之需要項目，建立控制標準，检查工作成效。

1-8 管理是藝術抑或科學？試申述之。（73 高考）

答：科學係有關瞭解與發現一般真理，而累積與接受的系統化智識，而這類智識是客觀而沒有偏見的。所謂科學方法是經由試驗、觀察、分類而最後得到概括原則的方法。

惟它並不像自然科學中的化學、物理那樣具有廣博性與準確性。科學是幫助一個人如何去了解，而藝術是告訴一個人如何去做。在管理工作中，科學與藝術所佔的份量，很難有一個確切的比較，這要看管理工作的性質，與管理者的意向而定。一般而言，科學知識必須被應用，而應用就須要藝術，故可說管理是一種科學亦是一種藝術。

1-9 何謂管理循環？（66 國防丙、67 水運）

答：管理乃以人的因素為重心，而以計劃、執行、控制的一連串活動的循環作用稱為管理循環。深就管理步驟言：管理可分計劃、執行與控制三階段。計劃首須有目標，再據以擬訂一可行之計劃，然後付諸執行。執行計劃應有合宜的組織和正確領導，及各方面意見的協調，且尤須檢討批評，以為再計劃之指針，乃進入控制階段。控制則含調查、報告、檢查、考核、分析，為再計劃之參考，使計劃易獲宏效。是故計劃、執行與控制，循環不息，首尾相顧，即成為管理循環。

1-10 試述管理循環、科學管理及目標管理之要義。（65 電信、鐵路；68 普）

答：（一）管理循環乃就管理的內容加以動態觀察而獲致的觀念。就管理步驟而言，科學管理的步驟可分決策、設計、準備、執行、考核五個步驟，這五個步驟，依序進行，相隨不已，即形成所謂管理循環。

（二）科學管理乃以客觀態度，耐心觀察，根據觀察所得之資料，加以分析，並加以有計劃、有標準，利用適當的人力物力，以最迅捷的方法，在最小的成本之下，去完成工作，使其增加效率。

（三）目標管理（Management by objective）是達成高度統一主要方法之一，是將工作朝向目標。「依照目標而實施管理」，已被認為是一項觀念，以及促成對價值之考慮與對發展組織計劃考慮相互結合之關鍵。管理即使用手段以達成目標。而目標是事務之未來狀態，可能

給與人員以更多滿足。故管理者須想盡方法以達成其一個目標。但往往由企業活動之繁複，而致使目標模糊不清。

1-11 試述「管理循環」與我國「行政三聯制」之異同。

圈：行政三聯制，乃總統 蔣公於民國二十九年十二月在重慶中央訓練團所講述，即將行政上之計劃、執行、與考核三項工作，相互配合聯成一貫，期以增進行政工作的效率，進一步加強政治功能的一種制度。它與管理循環有所異同，分述如下：

行政三聯制與管理循環相同之處：

- (一)意義相同：行政三聯制的計劃、執行、考核三環與管理循環中的計劃、執行、控制三個階段，所含意義完全相同。
- (二)程序相同：行政三聯制是先有計劃而執行、考核，管理步驟的次序亦為先計劃後執行、控制，故其在程序上是相同的。
- (三)作用相同：行政三聯制與管理循環，非但程序相同，且均須連貫運用，首尾相銜的循環不斷，始能發揮作用，提高行政效率。

行政三聯制與管理循環相異之處：

- (一)適用的範圍不同：管理循環適用於一切事務；行政三聯制則僅以行政管理為實施對象。
- (二)步驟之多寡不同：管理循環以計劃、組織、指揮、協調、控制五項所構成。行政三聯制則以計劃、執行、考核三項步驟所構成。

1-12 分別闡明企業管理的定義、對象及其趨勢。(67 電信員級、68 國防丙)

圈：(一)企業管理，就是運用計劃、組織、指導、協調、控制等基本活動，以期有效利用企業內所有人員、金錢、物料、設備等構成的基本要素，並促其相互密切配合，以順利達成此企業的特定任務，與實現其預定目標之謂也。

(二)對象：

- (1)人員：包括工作評價、職位分類、人事管理、薪工管理、組織控制。

(2)金錢：財務管理、預算控制、成本控制。

(3)方法：生產計劃、生產控制、動作與時間研究、品質控制、作業研究。

(4)機器：工廠佈置、保養與安全。

(5)物料：物料控制、物料搬運。

(6)市場：市場研究、銷售管理。

(7)工作精神：辦公室管理、人羣關係。

(三)現代企業管理之趨勢：(特徵)(新方向)

(1)多目標的經營——現代企業經營競爭激烈，產品轉變迅速，所以企業應向多目標經營，以避免單一產品的經營，易遭消滅或淘汰的危險。

(2)動態管理——現代企業經營與管理，為適應業務需要，管理方法亦日新月異，所以企業應隨業務進行與變化，隨時檢討改善、修正計劃，決不能以靜態計劃，應由靜態管理變為動態管理，以便企業活動與管理保持一定彈性。

①企業是人為的，倘對經營者不加分析，則不能談企業。

②經營管理活動，切勿僅注意零星或部份職能，應把握為達到共同目標所需之職能。

③變靜態組織為動態組織，以加強組織上縱橫關係之聯繫與人羣關係。

④管理無一定程序與方法，尤無統一的制度，應充實管理知識與科學管理與思考方法，發現解決問題的方法，而決定符合自己公司情況之管理方法。

(3)自由式經營管理 (Free Management) ——現今之企業管理為要能與急劇之經濟變化相配合，適應時代之需要，乃誕生一嶄新的自由式經營管理。其經營管理之基本精神，在於專事於不拘形式且富有高度適應性之各項經營管理。儘量擺脫過去死板章則和管制的枷鎖，和巧立名目不切實際之頭銜。

- (4)振腦會議——近來企業家，常樂於採用集體思考之方法，以發掘創造性之新構想，振腦會議為其普遍流行方法一。所謂振腦會議之語義為「腦力激盪術」，由十人左右組成集團，於愉快場合中開一尋求新構想之會議，而對各人所提意見，無論其為異想天開，或離既成觀念太遠者，均予收維，並不互相批評。
- (5)電腦化與自動化：利用電腦之快速使將來企業管理與銷售增加，雇用人員減少，成本降低。同時利用機械、電力來尋求自動化、增加生產、經濟效率。

四新方向（68國防丙）

- (1)創新化：企業管理要超越變化革新中去創新，才能提高經濟發展及生活素質。
- (2)整體化：管理整體化觀念是佛勒特（Follat）所創。整體化的關鍵，是使企業結構富有彈性，適應性提高，俾便充分利用一切資源。
- (3)國際化：現代人類社會以發展創造及縮短距離為特徵。任何發生事件，立即影響全世界。由於時代的改變，世界市場的擴充，多國性的公司已成為二十世紀後期二三十年中企業發展的焦點。資本與資源之自由流通，為發展世界改進人類全體生活的主要方法。
- (4)情報化：對於商業情報之蒐集與研究愈加重視。電子時代的企業管理，必須利用電腦及管理科學技術。各大企業亦必須建立管理情報系統，以便以最快速度獲得所須之市場訊息。

1-13 試列舉企業管理的重要目的。（67鐵路、70國防）

答：企業管理的目的：

企業管理的主要目的，就是提高工作效率，即提高工作成果與工作標準的比率。所謂工作成果，係指完成某項工作的實際數量、品質、速度等。所謂工作標準乃指從事某項工作前所預定的目標。

1-14 何謂管理矩陣（Management Matrix）？

答：所謂管理矩陣乃是代表企業業務功能與管理功能關係之圖形（如下圖）。換言之，管理矩陣就是指企業如果要發揮營運績效，則必須將規

劃、組織、用人、領導、控制等管理功能應用於行銷、人事、生產、財務及研究發展等業務功能上，故其關係可以矩陣圖形表示如下：

業務功能 管理功能	行銷	生產	人事	財務	研究發展
規 劃					
組 織					
用 人					
領 導					
控 制					

1-15 何謂管理性工作？堅固汽車廠設有生產、財務、銷售、人事部門，並有法律顧問，試問車床領班與法律顧問在組織中地位誰高，誰較需要從事管理性工作，試說明之。（74普考）

答：(一)所謂管理性工作乃指如何規劃（Planning），如何組織（Organizing）、如何用人（Staffing）、如何指導（Directing）及如何控制（Controlling，下屬之體力與腦力，以如期完成預定之目標。換言之，管理性工作就是指運用規劃、組織、用人、指導、控制等管理功能，以使得業務能被有效執行及目標能順利達成的一切活動。因此可以說管理性工作就是管人的工作，也就是一種運用他人力量以完成目標的一系列活動。

(二)領班與法律顧問由組織之管理功能分析，二者一為直線，一為幕僚，並無隸屬關係，故無地位高低之問題。領班非為一直線主管，故為一“管人”之人，為一管理者，故較需從事管理性工作，而法律顧問則為幕僚，僅有諮詢與建議之功能，並無指揮權，故不需從事管理工作。

二、測驗題：

- (2) 1. 依我國公司法規定，股東人數須在五人以上，廿一人以下，且各就其出資額對公司負責之公司組織為 (1) 無限公司 (2) 有限公司 (3) 兩合公司 (4) 股份有限公司。
- (3) 2. 最有助於實現“資本證券化，證券大眾化”之公司組織型態是： (1) 有限公司 (2) 兩合公司 (3) 股份有限公司 (4) 無限公司。
- (3) 3. 近代世界各國大都運用何種企業組織型態來推動經濟之發展： (1) 獨資 (2) 合夥 (3) 公司 (4) 合作社。
- (1) 4. 就業主所有權移轉之限制而言，何種企業組織型態業主所有權之移轉限制最少（或最為方便）： (1) 股份有限公司 (2) 無限公司 (3) 有限公司 (4) 兩合公司。
- (1) 5. 下列四種企業組織型態，何者對投資人而言，責任或風險最小 (1) 有限公司 (2) 獨資 (3) 合夥 (4) 兩合公司。
- (2) 6. 依據我國公司法之規定，何種公司股東人數有最高額之限制 (1) 無限公司 (2) 有限公司 (3) 兩合公司 (4) 股份有限公司。
- (4) 7. 下列那一項不是一般所稱之企業五機能（業務功能） (1) 行銷 (2) 人事 (3) 財務 (4) 公共關係。
- (4) 8. 就管理之定義與性質而言，下列那一項說法是不正確的： (1) 管理是一門科學，也是一種藝術。 (2) 管理是一種程序，經由此種程序企業組織得以運用其資源以求有效達成其既定目標。 (3) 管理可謂是一種能賦予企業組織活力與效能的活動。 (4) 管理是經由自己的努力，而達成任務的程序。
- (1) 9. 法國管理學家費堯（Henri Fayol）所稱之管理五功能

是規劃 (Planning)、組織 (Organizing)、控制 (Controlling) 及 (1)指導 (Directing)、協調 (Coordinating) (2)指導、任用 (Staffing) (3)協調、任用 (4)領導 (Leading)、協調。

(3) 10.我國政府行政機構所推行之“計劃、執行、考核”行政三聯制，其中之考核相當於管理循環中的那一步驟？

(1)組織 (2)任用 (3)控制 (4)指導。

(2) 11.我國政府行政機構所推行之“計劃、執行、考核”行政三聯制，其中之執行相當於管理循環中的那些步驟 (1)規劃、組織、控制 (2)組織、用人、指導 (3)用人、指導、決策 (4)指導、領導、控制。

(1) 12.就下列四種職務之人員比較而言，何者最須從事管理性工作 (1)經理人員 (2)業務人員 (3)技術人員 (4)幕僚人員。

(4) 13.相對於職位之高低，下列那一種管理能力，職位愈高者愈須重視 (1)技術性能力 (2)判斷能力 (3)人際關係能力 (4)觀念化能力。

(1) 14.管理學者梅滋柏格 (Henry Mintzberg) 曾指出：管理者基本上扮演十種角色，此十種角色又可分成人際關係性、情報性及決策性三大類，下列四種角色何者屬於人際關係性角色： (1)形象人物 (Figurehead) (2)傳播者 (Disseminator) (3)企業家 (Entrepreneur) (4)談判者 (Negotiator)。

(3) 15.管理者之下列四種角色何者是屬於情報性角色： (1)資源分配者 (Resource Allocator) (2)領導者 (Leadership) (3)發言人 (Spokesman) (4)危機處理者