

T003P23-1_《企業管理大意》_修訂表

【二十版 2023/06/08】

頁數	修訂處	原文	修正	備註
16	(二)非正式組織對正式組織之正面影響	4.促使正式組織矯正管理措施。	4.產生社會控制，又稱為團體的約束力，足以影響和規範人員的行為。	
	(三)非正式組織對正式組織之負面影響	○產生社會控制 社會控制表示個人受到團體的壓力，而受團體控制，可能會妨礙組織的發展。	○順適 / 強求一致 非正式組織成員為了順應團體的行為標準，不得不隱藏自己的特點。	
66	(一)功能導向(功能別組織)缺點	2.不易培養管理通才，產生「視野狹隘症」，(tunnel visuon) 的副作用。	2.不易培養管理通才，產生「視野狹隘症」(tunnel vision) 的副作用。	
68	(三)顧客導向組織圖片	<p>(三) 顧客導向組織 常考★</p> <p>基本概念 此種部門劃分方式與產品別、行銷通路別部門劃分方式同屬較具行銷導向之部門劃分方式。其係將為某一顧客群服務之一切業務工作，都歸屬於同一部門。適合產品線不多，業務屬單純，顧客群可明顯區分，且顧客群間需求有差異之中型企業。</p>	<p>(三) 顧客導向組織 常考★</p> <p>基本概念 此種部門劃分方式與產品別、行銷通路別部門劃分方式同屬較具行銷導向之部門劃分方式。其係將為某一顧客群服務之一切業務工作，都歸屬於同一部門。適合產品線不多，業務屬單純，顧客群可明顯區分，且顧客群間需求有差異之中型企業。</p>	
	(三)顧客導向組織基本概念	此種部門劃分方式與產品別、行銷通路別部門劃分方式同屬較具行銷導向之部門劃分方式。其係將為某一顧客群服務之一切業務工作，都歸屬於同一部門。適合產品線不多，業務屬單純，顧客群可明顯區分，且顧客群間需求有差異之中型企業。	此種部門劃分方式與產品別、行銷通路別部門劃分方式同屬較具行銷導向之部門劃分方式。其係將為某一顧客群服務之一切業務工作，都歸屬於同一部門。適合產品線不多，業務屬性單純，顧客群可明顯區分，且顧客群間需求有差異之中型企業。	
87	嚴選試題 第 3 題	史亭納(Steiners)	史亭納(Steiner)	
123	(三) 激勵-保健因子理論	因此提出兩因素理論 (two factors theory)	因此提出兩因素理論 (two factor theory)	
125	嚴選試題	賀茲伯格(Hertzberg)	賀茲伯格(Hertzberg)	

	第 2 題			
135	工作特性理論	Turner & Lawrence	Turner & Lawrence	
136	工作特性模式	Turner & Lawrence	Turner & Lawrence	
137	(3)工作的激勵潛能分數	Hackman & Oldman	Hackman & Oldham	
143	2.連續帶理論	譚寧邦(Tannebaum)	譚寧邦(Tannenbaum)	
144	嚴選試題 第 3 題	ManagementSystem	Management System	
146	嚴選試題 第 2 題	RBlake & J. Mouton	R. Blake & J. Mouton	
154	(五) 領導者-參與 模式	汝門(Victor Vroom)和耶頓(Phillip Yetton)	汝門(Victor Vroom)和耶頓(Philip Yetton)	
182	一、效率之定義	(一)艾姆生(Harrington Emerson) (三)薩里曼 (Edwin R. Seligman)	(一)艾姆生(Harrington Emerson) (三)薩里曼(Edwin R. A. Seligman)	
183		三、工作效率之共同通性	三、工作效率之共通性	
201	五、組織變革 的步驟 表格	改變(Conversion)	改變(Change)	
206	第 2 題題目	織變革的策略，稱之為？	組織變革的策略，稱之為？	
213	五、談判	查德曼(William I. Zartman)	查德曼(I. William Zartman)	
213	(二)整合性談判	基本上整合型談判是種衝突的昇華	基本上整合性談判是種衝突的昇華	
217	嚴選試題 第 2 題	MichaelPorter	Michael Porter	
231	(二) 尋求共識	1.逐步領袖法 (step leader technique)	1.逐步領袖法 (step ladder technique)	
235	精選試題	將專家們的身分保密，以問卷方式取得專	將專家們的身分保密，以問卷方式取得專家	亂碼

	第 10 題	家們 共口 的方法是？	們 共識 的方法是？	
238	企業的意義	6.管理活動(規劃、組織、協調、 指導 、控制)	6.管理活動(規劃、組織、協調、 指揮 、控制)	
239	七、社會責任的目標因社會需要而存在發展，故須負起對社會的責任因社會需要而存在發展，故須負起對社會的責任。	
250	精選試題第 7 題	下列何者是「反對企業負擔社會責任」所持的 口點 ？	下列何者是「反對企業負擔社會責任」所持的 論點 ？	
255	5.代工(2)ODM & 同頁資訊 BOX	ODM (Original Design Manufacture)	ODM (Original Design Manufacturer)	
272	嚴選試題第 1 題題目	Michael Porter	Michael Porter	
284	(五) 社會行銷	美國行銷領域中的權威學者柯特勒(Phillip Kotler)	美國行銷領域中的權威學者柯特勒(Philip Kotler)	
289	(四)心理	赫茲伯格 (Herzberg) 的 雙因數動機理論 等	赫茲伯格 (Herzberg) 的 雙因素動機理論 等	
293	一、產品的五個層次圖說	<p>一、產品的五個層次圖說</p> <p>● 潛在產品 (Potential Product) 潛在產品是延伸產品的一種，為該產品最終所有可能的增加和改變，唯目前仍無法看出其價值者；潛在產品即未來可能出現的新產品。</p> <p>● 延伸 (引申、附加、擴大) 產品 (Augmented Product) 指消費者購買產品時，其可與競爭者之產品區隔的額外服務與利益。如保固、免費安裝、免費送貨到府等。此層面在已開發國家往往為產品競爭之焦點。</p> <p>● 期望產品 (Expected Product) 期望產品為消費者對該商品或服務的期望。舉例來說，名牌的手錶要會「走」。這種基本的期望，就是期望產品的一部分。更深入一點當然包括賣名牌錶的人員態度應該要親切與專業。</p> <p>● 一般 (或稱有形、實體、基本) 產品 (Tangible Product) 指表面上看得到的產品，以買名牌錶的例子來說就是手錶本身；可以說是核心產品得以實現的形式。通常也包括品牌、包裝、款式等。</p> <p>● 核心產品 (Core Product) 消費者真正想要購買的服務或利益。舉例來說如果一個人去買一隻名牌的手錶，他真正想要的是哪種虛榮感。</p>	<p>一、產品的五個層次圖說</p> <p>● 潛在產品 (Potential Product) 潛在產品是延伸產品的一種，為該產品最終所有可能的增加和改變，唯目前仍無法看出其價值者；潛在產品即未來可能出現的新產品。</p> <p>● 延伸 (引申、附加、擴大) 產品 (Augmented Product) 指消費者購買產品時，其可與競爭者之產品區隔的額外服務與利益。如保固、免費安裝、免費送貨到府等。此層面在已開發國家往往為產品競爭之焦點。</p> <p>● 期望產品 (Expected Product) 期望產品為消費者對該商品或服務的期望。舉例來說，名牌的手錶要會「走」。這種基本的期望，就是期望產品的一部分。更深入一點當然包括賣名牌錶的人員態度應該要親切與專業。</p> <p>● 一般 (或稱有形、實體、基本) 產品 (Tangible Product) 指表面上看得到的產品，以買名牌錶的例子來說就是手錶本身；可以說是核心產品得以實現的形式。通常也包括品牌、包裝、款式等。</p> <p>● 核心產品 (Core Product) 消費者真正想要購買的服務或利益。舉例來說如果一個人去買一隻名牌的手錶，他真正想要的是哪種虛榮感。</p>	修改圖片顯示
302-303	八、技術採用生命週期	八、技術採用生命週期 (一)創新者 (二)早期採用者 (三)早期大眾 (四)晚期大眾 (五)落後者	八、技術採用生命週期(Technology Adoption Life Cycle) (一)創新者 (Innovators) (二)早期採用者 (Early Adopters) (三)早期大眾 (Early Majority) (四)晚期大眾 (Late Majority) (五)落後者 (Laggards)	

304	嚴選試題 第 3 題	學者莫爾 (Geoffrey Moore) 和麥克肯納 (Regis McKenna) 所提出的「技術採用生命週期 (Technology Adoption Life Cycle)」中的鴻溝 (cracks) 係指	學者莫爾 (Geoffrey Moore) 和麥克肯納 (Regis McKenna) 所提出的「技術採用生命週期 (Technology Adoption Life Cycle)」中的鴻溝 (Chasm) 係指
315	通路階層 圖示	零階通路(Zcro-level Channel)	零階通路(Zero-level Channel)
322	可變性	也稱異質性，指服務因提供者、場地、時間不同而難以一致。服務業者可採用隊人員及服務流程的品質管制或標準化來改善此特性的影響。	也稱異質性，指服務因提供者、場地、時間不同而難以一致。服務業者可採用對人員及服務流程的品質管制或標準化來改善此特性的影響。
338	二、戴明 14 原則	(二)面對新的經濟時代，採新的管理哲學，覺悟變的時代隨時接受各種不同的挑戰。 (三)建立品質管理從基線開始、停止，事後依賴大量的檢測方式。	(二)面對變動的時代，要適時採用嶄新的管理哲學。做好隨時接受各種挑戰的準備。 (三)改善品質應從基本的流程開始，不應利用事後檢測的方式來提昇品質。
369	第 7 題	(C)中階管理者所需的資訊多是控制性資□	(C)中階管理者所需的資訊多是控制性資料
378	精選試題 第 7 題題目	「馬基維利主義 (Machiavalianism)」是指個體具有下列何種個性傾向？	「馬基維利主義 (Machiavellianism)」是指個體具有下列何種個性傾向？
384	外部招募	3.就業輔導機構	3.就業輔導機構
408	第 3 題	(A)敏感性訓□法	(A)敏感性訓練法
443	三、財務分析 的工具 (一)	4.應收帳款週轉率 (Receivable turnover rate)	4.應收帳款週轉率 (Receivable Turnover Ratio)
444	三、財務分析 的工具 (二)	1.負債比率(liability rate)	1.負債比率(Debt Ratio)
446	三、財務分析 的工具(五)	1.總資產週轉率(Total Assets Turnover Rate)	1.總資產週轉率(Total Asset Turnover Ratio)
		2.固定資產週轉率(Fixed Assets Turnover Rate)	2.固定資產週轉率(Fixed Asset Turnover Ratio)
100-26	第 22 題解析	(B)亞當斯(J、Stacey Adams)	(B)亞當斯(J. Stacey Adams)
101-8	第 58 題題目	Herry Mintzberg	Henry Mintzberg
102-2	第 12 題題目	甘特圖是由亨利·甘特於 1990 年所發展出	甘特圖是由亨利·甘特於 1910 年所發展出來

		來的，其橫軸表示時間，縱軸表示為何？	的，其橫軸表示時間，縱軸表示為何？	
102-3	第 16 題題目	韋伯(Max Webber)所提出的官僚體制(Bureaucracy)不具備下列何項特徵？	韋伯(Max Weber)所提出的官僚體制(Bureaucracy)不具備下列何項特徵？	
102-5	第 33 題題目	(A)應收帳款週轉率(turnover rate of AR ratio)	(A)應收帳款週轉率(Receivable Turnover Ratio)	
102-5	第 34 題題目	(D)現金流量(case flow)	(D)現金流量(cash flow)	
102-11	第 29 題解析	(1)解凍(Unfreezing)。 (2)改變(Conversion)。 (3)再凍結(Refreezing)。	(1)解凍(Unfreeze)。 (2)改變(Change)。 (3)再凍結(Refreeze)。	
104-4	第 26 題題目	麥可波特(Michael Porter)曾經提出企業組織在事業層級上的三種一般性策略	麥可波特(Michael Porter)曾經提出企業組織在事業層級上的三種一般性策略	
	第 29 題題目	以上的敘述符合費堯(Henry Fayol)十四項管理原則中的哪一項？	以上的敘述符合費堯(Henri Fayol)十四項管理原則中的哪一項？	
104-8	第 55 題題目	下列何者並非馬克思韋伯(Max Webber)所提出官僚體系(Bureaucracy)的特性？	下列何者並非馬克思韋伯(Max Weber)所提出官僚體系(Bureaucracy)的特性？	
104-10	第 9 題解析	甘特圖是由亨利·甘特於 1990 年所發展出來	甘特圖是由亨利·甘特於 1910 年所發展出來	
104-13	第 29 題解析	費堯(Henry Fayol)的 14 項管理原則中	費堯(Henri Fayol)的 14 項管理原則中	
104-20	第 16 題題目	有關 Abraham H. Maslow 需要層級理論的敘述	有關 Abraham H. Maslow 需要層級理論的敘述	
104-28	第 16 題解析	馬斯洛(Abraham H. Maslow)的需要層級理論	馬斯洛(Abraham H. Maslow)的需要層級理論	
	第 19 題解析	亞當斯(J. Stacey Adams)提出公平理論	亞當斯(J. Stacey Adams)提出公平理論	
104-36	第 56 題解析	(1)解凍(Unfreezing)... (2)改變(Conversion)... (3)再凍結(Refreezing)...	(1)解凍(Unfreeze)... (2)改變(Change)... (3)再凍結(Refreeze)...	
105-15	第 44 題解析	心理學家赫茲伯格(Frederick Herzberg)提出的兩因子理論(two factors theory)	心理學家赫茲伯格(Frederick Herzberg)提出的兩因子理論(two factor theory)。	
107-5	第 43 題題目	激勵理論的雙因子理論(two factors theory)	激勵理論的雙因子理論(two factor theory)	
108-1	第 4 題題目	學者 Geert Hofstede 強調的國家文化五大構面	學者 Geert Hofstede 強調的國家文化五大構面	
109-13	第 22 題解析	平衡計分卡 (Balanced Score Card, BSC) 是一種從財務、顧客、內部 程序 、 創新 與成長四個構面，協助管理者平衡地評估組織績效的方法。	平衡計分卡 (Balanced Score Card, BSC) 是一種從財務、顧客、內部 流程 、 學習 與成長四個構面，協助管理者平衡地評估組織績效的方法。	

109-19	第 55 題解析	(A)管理強度(administrative intensity)... (B)控制幅度(span of control)... (C)指揮鏈(chain of command) (D)授權(delegation)...	(A)管理強度(Administrative Intensity)... (B)控制幅度(Span of Control)... (C)指揮鏈(Chain of Command) (D)授權(Delegation)...	
111-4	第 16 題題目	(A)甘特(Henry Gantt)被尊稱為科學管理之父 (B)泰勒(Fredrick W. Taylor)透過影片分析提出「動素」這個概念 (D)亨利費堯(Henry Fayol)所提出的二十項管理原則至今依舊被很多管理者視為經典	(A)甘特(Henry Gantt)被尊稱為科學管理之父 (B)泰勒(Frederick W. Taylor)透過影片分析提出「動素」這個概念 (D)亨利費堯(Henri Fayol)所提出的二十項管理原則至今依舊被很多管理者視為經典	
111-9	第 16 題解析	(D)亨利費堯(Henry Fayol)所提出的十四項管理原則至今依舊被很多管理者視為經典。	(D)亨利費堯(Henri Fayol)所提出的十四項管理原則至今依舊被很多管理者視為經典。	
111-13	第 30 題解析	... 因此提出兩因子理論(Two Factors Theory)	...因此提出兩因子理論(Two Factor Theory)	

(更新日期：2023-12-25)

3people

三民補習班

更新紀錄

- 2023/08/01 新增 123、231、284 頁勘誤。
- 2023/08/08 新增歷屆試題詳解 102-3、104-4、104-8、104-13、104-20、104-28、105-15、107-5、108-1、111-4、111-9、111-13 頁勘誤。
- 2023/08/11 新增&修訂 102-5、111-4 頁勘誤。
- 2023/08/14 新增&修訂 255、369、408、111-4 頁勘誤。
- 2023/08/18 新增第 154 頁勘誤。
- 2023/08/21 新增第 144、146、217、235、250、384、101-8 頁勘誤。
- 2023/08/22 新增第 182、206、238、272、315、378、100-26 頁勘誤。
- 2023/08/30 新增第 87、125 頁勘誤。
- 2023/09/06 新增第 135、136、289、302、303、304 頁勘誤與補充。
- 2023/09/07 新增第 137 頁勘誤。
- 2023/11/20 新增第 143、183、201、213、239 頁勘誤。
- 2023/11/27 新增第 16 頁勘誤。
- 2023/12/05 新增第 68、443、444、446 頁勘誤。
- 2023/12/11 新增第 322、102-2、102-5、102-11、104-10、104-36、109-13、109-19 頁勘誤。

3people

三民補習班