

落點考向分析

【企業管理大意出題類型】

課程單元		平均出題數	重要性
第 1 章	企業管理導論	3	各年變動大
第 2 章	管理理論的發展演進	2	各年變動大
第 3 章	企業與環境	2	出題數較少
第 4 章	組織文化	1	出題數較少
第 5 章	全球化組織與環境	2	有增加趨勢
第 6 章	企業社會責任與倫理道德	2	有增加趨勢
第 7 章	規 劃	2	各年變動大
第 8 章	決 策	1	各年題數變化不大
第 9 章	策略管理概要	4	有增加趨勢
第 10 章	企業預測的方法	1	各年變動大
第 11 章	組織結構與設計	3	有增加趨勢
第 12 章	組織變革與創新	2	各年題數變化不大
第 13 章	群體行為與團隊管理	1	出題數較少
第 14 章	領 導	2	各年題數變化不大
第 15 章	激 勵	4	各年題數變化不大
第 16 章	組織行為	1	出題數較少
第 17 章	溝 通	1	各年變動大
第 18 章	控 制	3	各年題數變化不大
第 19 章	生產及作業管理	5	各年變動大
第 20 章	人力資源管理	3	各年題數變化不大
第 21 章	財務管理	4	各年變動大
第 22 章	行銷管理	8	各年變動大
第 23 章	企業整體經營與管理	3	各年題數變化不大
平均總題數		60	

有鑑於坊間應考書籍繁多，但多是歷年試題整理，罕有撰者願意耗費時日著手編撰「重點試題解析本」，對於一般自學苦讀的考生來說，必得花費更多的時間準備。本單元針對「企業管理」之準備重點及歷屆考題，一一解析於題後，希望透過歷屆完整試題趨勢的歸納與整理，幫助考生找到命題中的重點。

第一章 企業管理導論

一、企業功能 (Business Function)

生產與作業功能 (Production and Operation)：是指運用原料、設備、技術、方法以製造商品，提供服務的功能。如產品設計、廠址選擇、工廠布置、製程安排、品質管制、存貨管理、生產型態、生產的規劃與控制等。

行銷功能 (Marketing)：針對目標市場的顧客需求，並透過行銷組合策略來滿足顧客需求，進而創造企業利潤的功能。如行銷研究與計畫、行銷組合（即 4P'S：如產品、價格、通路、推廣）、廣告、國際行銷、人員銷售、售後服務、市場調查、市場區隔、目標市場等。

人力資源功能 (Human Resource)：透過選才、訓才、用才、留才的活動來達成組織目標的功能。如員工招募、甄選、工作分析、任用、訓練、考核、薪資、福利等。

研究發展功能 (Research and Development)：力求創新以解決企業管理問題的功能。如新產品開發、市場開發、生產製造技術研究與開發、產品配方研發、生產技術提升、產品技術創新、基本研究等。

財務功能 (Finance)：是指資金籌措及運用，使公司長期資產最大及股東獲利最大化的功能。如帳務、普通會計、成本會計、預算控制、稅務、資金融通、金融商品與工具、財務管理、股利政策與股務、財務槓桿、財務比率分析、各類財務報表（如資產負債表、損益表、現金流量表）之管理運用及分析等。

二、管理功能 (Management Function)

計劃／規劃 (Planning)：設定目標，擬定策略，透過組織來執行策略，最後評估是否達成目標的整個過程。

組織 (Organizing)：透過水平分工形成不同的部門及垂直分工形成不同的層級，並以溝通、領導、監督及協調來整合的過程。



領導 (Leading)：「領導」是一種影響力的過程。即在某一特定情境下，影響他人之行為，使其朝向於達成某種目標之過程。包括指揮、監督、溝通和激勵等功能。

控制 (Controlling)：控制就是將預期目標與實際績效比較，以判斷是否達成預期目標，並進而決定是否採取修正行動的過程。

三、效率與效能之異同點

相 異 點		效率 (Efficiency)	效能 (Effectiveness)
	意義	投入與產出的比率	達成目標的程度
	公式	效率 = 產出／投入	效能 = 實際產出／預期目標
	強調	資源的運用率	目標的達成率
	追求	最高的資源運用率	最高的目標達成率
	Peter Drucker 的觀點	(Do the thing right) 用正確的方法做事（即手段 或方法要正確）	(Do the right thing) 做對的事情（即目的或目標要 對）
相同點		皆是管理者所追求的績效之一 皆為衡量一個企業在管理上是否有效的主要指標	

四、企業管理者應具備的能力 (Skills)

成功的管理者應具備下列管理能力：

觀念性／概念性能力 (Conceptual Skills)：觀念性能力，就是一種直觀、概念性、系統性或整合的能力。也就是從錯綜複雜的狀況中，發掘關鍵問題與因素，並權衡各種方案之優劣與風險大小的能力。例如：洞悉市場環境變化的能力。管理階層愈高者，面臨之問題愈複雜與抽象，需要的觀念性能力也愈高。

人際關係能力 (Human Skills)：指與他人或團隊融洽相處的能力，因為管理者必須直接面對人員。即能與人共事、溝通、協調及領導的能力，亦即與人互動的能力。人際關係能力對每一階層管理者都必要，而且幾乎同樣重要。

技術／專業技術能力 (Technical Skills)：指精通特定的專業領域，並擁有相關的專業知識。亦即「做事」的能力。一般而言，基層管理者需

要之技術能力程度較高，而高階管理者在技術能力方面只要具備一般概念就可以。

管理能力與管理階層的關係：一個好的管理者必須同時具備以上三種能力，才算具有管理能力。而這三種能力的重要性，隨著管理階層高低而有不同，愈低的管理階層，技術性能力愈重要，愈高的管理階層，觀念性能力愈重要，人際關係能力對各階層管理者幾乎同等重要。

五、企業管理者的角色

管理學者 H. Mintzberg，將管理者執行管理功能所扮演的角色，分為三大類，十種角色，管理者角色的扮演，會因為在組織中不同層級，而有所差異。

人際角色（Interpersonal Roles）：和他人互動或因儀式或象徵性的原因，所扮演的角色。

角色	描述	可確認的活動
代表人 (頭臉人物) (Figurehead)	象徵性的頭頭，必須去執行一些含有法律或社會意味的例行性責任	各種社交、慶典儀式的執行、主持宴會、簽署文件、接見客戶
領導者 (Leader)	激勵員工，使員工投入工作；負責任用、訓練以及相關的工作	與部屬有關的所有管理活動
連絡者 (Liaison)	維持自己和外界所建立的資訊網	書面文件之收領、外部商務方面的工作、其它與外界人士有關聯的活動

資訊角色（Information Roles）：資訊接收、蒐集與傳播的角色。

角色	描述	可確認的活動
偵察者 (監視者／監督者) (Monitor)	搜尋及接收資訊，以澈底瞭解組織及其環境，成為組織內部和外部資訊的中樞	為接收資訊所做的各種書面文件的批閱或做各種接觸
傳播者 (Disseminator)	將外界接收到的資訊或從其他部屬處所得的訊息傳給組織中的其他成員，這些資訊有的屬於事實，有的屬於自己瞭解吸收後所做的研判	為了資訊上的目的傳達書面文件，或以口頭方式告知其部屬
發言人 (Spokesman)	將組織的計畫、政策、行動的成果等資訊傳達給外界人士	董事會議與外界人士之間的文件往來或面對面的接觸



決策角色（Decisional Roles）：制定決策的角色。

角 色	描 述	可確認的活動
企業家 (Entrepreneur)	為組織尋求機會，擬訂「改善方案」，並審核某些方案計畫的構想	針對改善方案的構思或設計舉行會議，並做成結論
障礙處理者 (危機處理者) (Disturbance Handler)	當組織碰到重要且非預期性的困難時，負責解決	針對困難與危機舉行檢討會議，並做成對策
資源分配者 (Resources Allocator)	分配組織中的資源，做組織重大的決策	任何牽涉到預算的工作以及設計部屬工作等有關的活動
協商者 (談判者) (Negotiator)	負責重要的協商事件	協商、談判角色

六、管理者的階層

- 管理階層：組織的管理者，因職權大小、職位高低，有所不同。不同層級的管理者，執行的功能、角色及所需的技能，也會有所不同。一般可將組織內的管理者，分為三個層級：

高層管理者（Top Managers）：負責有關組織營運發展方向的決策，研擬影響組織所有成員的決策；關心組織整體營運發展方向以及相關決策。通常由組織的董事會所指派或選擇，例如：董事長、總經理、副總經理。

中層管理者（Middle Managers）：介於高階管理者與第一線管理者之間，他們通常管理第一線管理者。公司通常將業務細分，由不同的中層主管各掌管一部分，他們只對掌理業務負責，並扮演高層管理者與基層管理者之間的溝通橋樑。例如：各功能部門的經理。

基層管理者（第一線管理者）（Front-line Managers）：負責生產性或作業性員工的管理工作。第一線主管負責將公司業務工作再細分，直接面對做事的員工進行指導或監控。例如：領班、組長，或是辦公室中的課長、股長。

- 各階層管理者的差異：以下針對不同層次的管理者，在管理功能、角色及技能的差異說明：

功能差異：

高層管理者：決定企業的目標、方向、願景，所以花費較多的時間從

國民營考試・郵局考試《企業管理考前速成》

事環境偵測、組織本身狀況的瞭解、設定長程目標，即花費較多的時間在規劃上。

中層管理者：負責執行高層決定的目標、計畫，居於承上啟下的位置，須花費較多的時間在組織、領導上。

基層管理者：負責各項工作的實際運作，所以花費較多的時間在對工作人員的督導與控制上。

角色差異：管理階層越高，管理者在組織中扮演的角色越多，而且各種角色的替換也越頻繁。

技能差異：高層管理者需要較多觀念性的能力與人際關係的能力，較少的專業技術能力；而低管理階層者需要較多的技術性能力，較少的觀念性技能。

補充資料

□ VUCA 時代，如何讓組織變敏捷？

VUCA 四個詞的簡稱及意義如下：

Volatility（波動性）：變化速度加快。

Uncertainty（不確定性）：缺乏可預測性。

Complexity（複雜性）：因果關係相互關連。

Ambiguity（模糊性）：誤判的風險增大。

競爭、需求、技術和政策都在快速變化，迫使企業必須快速回應，做出調整。愈來愈多企業開始追求「組織敏捷性」（Organizational Agility）。麥肯錫公司的界定：「組織敏捷性」是面對瞬息萬變、模糊動盪的環境，快速調整策略、結構、流程、人員和科技，以獲得創造價值（和保護既有價值）機會的能力。

**►► 實戰精選-歷屆精華**

根據 Henry Mintzberg 的管理者角色 (Mintzberg' s Managerial 組織 (A)
中的聯絡者 (Liaison) 屬於下列何者？

人際角色 (Interpersonal Roles) 決策角色 (Decisional Roles)
)

搞笑角色 (Funny Roles) 技術角色 (Technical Roles)

【 郵政內勤】

：管理學者 H. Mintzberg，將管理者執行管理功能所扮演的角色
，分為：人際角色、資訊角色及決策角色三大類，三大類更細分
為十種角色：

人際角色 (Interpersonal Roles)：與他人互動或因儀式或
象徵性的原因，所扮演的角色。包括： 代表人 (頭臉人物)
(Figurehead)、 領導者 (Leader)、 連絡者 (Liaison)
)。

資訊角色 (Information Roles)：資訊接收、蒐集與傳播的
角色。包括： 偵察者 (監視者) (Monitor)、 傳播者 (Disseminator)、 發言人 (Spokesman)。

決策角色 (Decisional Roles)：制定決策的角色。包括：
企業家 (Entrepreneur)、 障礙處理者 (危機處理者) (Disturbance Handler)、 資源分配者 (Resources Allocator)、 協商者 (Negotiator)。

負責組織整體經營與未來發展方向的決策者是指下列何者？

第一線管理者 高階管理者 中階管理者 基層員工

【☐郵政內勤】

： 高層管理者：決定企業的目標、方向、願景，所以花費較多
的時間從事環境偵測、組織本身狀況的瞭解、設定長程目標，
即花費較多的時間在規劃上。

中層管理者：負責執行高層決定的目標、計畫，居於承上啟下
的位置，須花費較多的時間在組織、領導上。

基層管理者／第一線管理者：負責各項工作的實際運作，所以

花費較多的時間在對工作人員的督導與控制上。

對高階管理者（Top Manager）而言，最重要的管理技能（Management Skill）通常是概念化能力（Conceptual Skill）。有關概念化能力的敘述，下列何者正確？

是指必須蒐集到所有的資訊才能作決策的能力

是指與企業成員融洽相處的能力

是指拉攏企業成員以增加自身影響力的能力

是指能將抽象或複雜的情境予以概念化的能力 【☐郵政內勤】

：羅伯・凱茲（Robert L. Katz）認為成功的管理者，應具備下列三項能力，茲說明如下：

觀念性／概念性能力 （Conceptual Skills）	☐ 直觀、概念性、系統性或整合的能力。也就是抽象思考、分析判斷和組織計畫的能力。管理者需要具備宏觀的視野和策略性思維，以釐清問題、擬定目標、做出決策。例如：洞悉市場環境變化的能力；分析及診斷問題的能力 ☐ 高階主管最需要具備「概念能力」，其次是「人際能力」，至於「技術能力」則並非重點
人際關係能力 （Human Skills）	☐ 指與他人或團隊融洽相處的能力，因為管理者必須直接面對人員。即能與人共事、溝通、協調及領導的能力，亦即與人互動的能力 ☐ 中階主管最需要具備「人際能力」，「概念能力」「技術能力」也需要有一定程度
技術／專業技術能力 （Technical Skills）	☐ 指精通特定的專業領域，並擁有相關的專業知識。亦即「做事」的能力 ☐ 基層主管最需要具備的是「技術能力」，其次是「人際能力」，「概念能力」的重要性則最低

網購業者標榜消費者上午完成線上訂購，隔日中午前就能運送到府。您上午線上訂購了幾樣產品，很快地當天晚上就收到了宅配包裹，打開後

核對產品確認無誤，請問這家網購業者符合下列何種管理的表現？

高效率、高效果

高效率、低效果

低效率、高效果

低效率、低效果 【☐郵政內勤】

	效率 (Efficiency)	效能 (Effectiveness)
意義	投入與產出的比率	達成目標的程度
公式	效率 = 產出 / 投入	效能 = 實際產出 / 預期目標
強調	資源的運用率	目標的達成率
追求	最高的資源運用率	最高的目標達成率
Peter Drucker 的觀點	(Do the thing right) 用正確的方法做事 (即 手段或方法要正確)	(Do the right thing) 做對的事情 (即目的或目 標要對)

~ 我們可以將組織內成員分為作業人員與管理者兩類，下列何者為管理者
~ 的工作？

在汽車裝配線上裝擋泥板

在麥當勞煎漢堡

在監理所中辦理證件更新

負責制定組織方向決策

【 ☐ 郵政內勤】

組織的人員可分為兩類：

一般員工或作業人員 (Operatives)：直接執行工作或任務，不必肩負監督他人工作的責任。

管理者 (Managers)：督導組織中其他人的工作。通常將管理者區分為高階管理者、中階管理者、第一線管理者。高階管理者負責制定組織方向決策。

有效的管理人員應該具備的管理技能中，使用某一特別領域的知識或專業的能力，為下列何者？

觀念化能力

人際關係能力

政治能力

技術能力

【 ☐ 郵政內勤】

☐ ☐

Robert L. Katz 認為，成功的管理者必須具備四項核心能力 (General

國民營考試・郵局考試《企業管理考前速成》

Skills) :

- ☐ 觀念能力 (Conceptual Competencies) : 掌握和協調組織的整體利益和活動。
 - ☐ 人際關係能力 (Human Competencies) : 以領導、激勵和溝通來達成組織或部門的目標。
 - ☐ 技術能力 (Technical Competencies) : 利用特殊的工具、程序和專業技術，以完成特定管理任務。
 - ☐ 政治能力 (Political Competencies) : 建立正確的關係或權力基礎。
- 管理者運用影響力來激勵員工達成組織的目標，為下列那一項管理功能？
- | | | | |
|----|----|----|----|
| 規劃 | 控制 | 組織 | 領導 |
|----|----|----|----|

【 郵政內勤】

☐ ☐

規劃 (Planning) : 設定目標，擬定策略，透過組織來執行策略，最後評估是否達成目標的整個過程。

組織 (Organizing) : 透過水平分工形成不同的部門及垂直分工形成不同的層級，並以溝通、領導、監督及協調來整合的過程。

領導 (Leading) : 「領導」是一種影響力的過程。即在某一特定情境下，影響他人之行為，使其朝向於達成某種目標之過程。包括指揮、監督、溝通和激勵等功能。

控制 (Controlling) : 控制就是將預期目標與實際績效比較，以判斷是否達成預期目標，並進而決定是否採取修正行動的過程。

8.下列那一個管理者角色是將資訊傳播給組織內的員工？

代表人	傳訊人	發言人	聯絡人
-----	-----	-----	-----

【 郵政內勤】

☐ ☐

代表人 (Figurehead) : 管理者是社交禮儀的代表，如開球、致詞或者簽署法律文件。

傳訊人 (Disseminator) : 管理者必須將資訊傳播給組織內的員工。

發言人 (Spokesperson) : 管理者必須代表組織向外發布資訊，與組織外部的群體溝通。



聯絡人（Liaison）：管理者必須連繫外部來源，以獲取資訊。

生產要素是指企業用來生產商品及服務的基本資源，便利商店的店員屬於下列那一類生產要素？

自然資源 人力資源 資本設備 企業家精神

【 郵政內勤】

□ □

生產要素主要分三大類：天然資源、人力資源、人造資源。

生產要素	內容
勞工	人力資源：不單只是人類體力上付出，還包括智力及創意。苦力是勞工、設計師是勞工、便利商店的店員也是勞工
土地	天然 / 自然資源：未經過人類改造的資源
資本	人造資源：經過人類改造或由人手做出來的資源
企業家精神	人力資源：不同於勞工，企業家多是公司的經營者，企業家是負責承擔生產時所面對的風險

對第一線管理者而言，三項管理核心能力的重要性依序排列，下列敘述何者正確？

技術能力 概念化能力 人際關係能力

概念化能力 人際關係能力 技術能力

技術能力 人際關係能力 概念化能力

人際關係能力 技術能力 概念化能力

【 郵政內勤】

□ □

管理者必須同時具備人際能力、概念化能力、技術能力。這三種能力的重要性，隨著管理階層高低而有不同，基層主管最需要倚賴「技術能力」，對高階主管來說，技術能力所占工作的比重大幅降低，「概念能力」更為重要。對中階主管來說，「人際能力」是工作的重點。第一線管理者，三項管理核心能力的重要性依序排列為：技術能力□人際關係能力□概念化能力。

監控、比較、與修正活動的過程，稱之為下列何者？

計畫

控制

協調

領導

【 郵政內勤】

□ □

控制就是將預期目標與實際績效比較，以判斷是否達成預期目標，並進而決定是否採取修正行動的過程（PDCA）。

企業的六項基本功能中，那兩項主要是在處理企業從購買原物料、加工製造、轉換、銷售到售後服務的過程，故被稱為企業的直線功能或主要活動？

行銷管理、生產與作業管理

人力資源管理、財務管理

資訊管理、研究發展管理

薪資管理、稅務管理

【 郵政內勤】

□ □

生產與作業功能（Production and Operation）：是指運用原料、設備、技術、方法以製造商品，提供服務的功能。如產品設計、廠址選擇、工廠布置、製程安排、品質管制、存貨管理、生產型態、生產的規劃與控制等。

行銷功能（Marketing）：針對目標市場的顧客需求，並透過行銷組合策略來滿足顧客需求，進而創造企業利潤的功能。如行銷研究與計畫、行銷組合（即 4P'S：如產品、價格、通路、推廣）、廣告、人員銷售、售後服務、市場調查、市場區隔、目標市場等。

以上兩項功能是企業的直線功能或主要活動。

效率與效能有何不同？

效率強調方法；效能強調結果

效率強調提高達成率；效能強調減少浪費

效率強調目標達成；效能強調資源使用

效率強調做對的事情；效能強調用對的方法做事情

郵政內勤

□ □

參閱第 題解析。



決定需要做什麼、如何做以及由誰去做，是下列何項管理功能？

規劃 組織 領導 控制

【 郵政內勤 】

□ □

組織：透過水平分工形成不同的部門及垂直分工形成不同的層級，形成組織結構，以決定需要做什麼、如何做以及由誰去做。

由一人所有並且單獨經營的企業，是指下列何者？

合夥企業 無限公司 獨資企業 股份有限公司

【 郵政內勤 】

□ □

獨資企業：個人出資經營、歸個人所有和控制、由個人承擔經營風險和享有全部經營收益的企業。自然人企業是最古老、最簡單的一種企業組織形式。

企業管理者定期比較「預期績效」與「實際績效」是否相符的活動，是屬於下列那項管理活動？

規劃 控制 組織 領導

【 郵政內勤 】

□ □

計畫／規劃（Planning）：設定目標，擬定策略，透過組織來執行策略，最後評估是否達成目標的整個過程。

組織（Organizing）：透過水平分工形成不同的部門及垂直分工形成不同的層級，並以溝通、領導、監督及協調來整合的過程。

領導（Leading）：「領導」是一種影響力的過程。即在某一特定情境下，影響他人之行為，使其朝向於達成某種目標之過程。包括指揮、監督、溝通和激勵等功能。

控制（Controlling）：控制就是將預期目標與實際績效比較，以判斷是否達成預期目標，並進而決定是否採取修正行動的過程。

下列何者是負責規劃及監控企業的會計功能與財務資源的人？

作業經理 財務經理 資訊經理 生產經理

【 郵政內勤 】

國民營考試・郵局考試《企業管理考前速成》

□ □

財務經理是負責規劃及監控企業的會計功能與財務資源的主管（依企業功能）。

激勵部屬、指導他人活動、選擇最有效的溝通管道或是解決紛爭是下列何項管理功能？

規劃

組織

領導

控制

【☐ 郵政內勤】

□ □

領導是一種影響力的過程。即在某一特定情境下，影響他人之行為，使其朝向於達成某種目標之過程。包括指揮、監督、溝通和激勵等功能。

關於「獨資企業」的敘述，下列何者正確？

獨資企業是二人出資合營的企業

獨資企業是由一個人單獨出資，擁有並單獨經營的企業

獨資企業是發行股票由民眾認購的企業

獨資企業的所有者不必要獨自承擔所有債務

【☐ 郵政內勤】

□ □

個人出資經營、歸個人所有和控制、由個人承擔經營風險和享有全部經營收益的企業。自然人企業。最古老、最簡單的一種企業組織形式。

要達成組織的目標，管理者必須執行四項管理功能，下列那一個功能排列順序最合理？

規劃、領導、組織、控制

組織、領導、規劃、控制

規劃、組織、領導、控制

組織、規劃、控制、領導

【☐ 郵政內勤】

□ □

管理的功能依排列順序為：規劃、組織、領導、控制。

對於企業經營型態的分類，下列敘述何者錯誤？

按投資者型態可分為獨資、合夥、公司

按擁有型態可分為本土化企業、外國企業、國外分公司

按市場競爭性可分為獨占企業、寡占企業、完全競爭企業

按利潤型態可分為營利企業、非營利企業

【☐ 郵政】

□ □



依所有權 / 擁有型態分類：

□國營事業：一個營利事業體的資本額中，政府擁有 50%以上者，目前我國經濟部所屬的各項事業機構如中國石油公司及臺灣電力公司皆屬於國營事業。

□民營事業：民間機構或個人的出資比例未達總資本額 50%以上的營利事業體。

下列敘述何者正確？

中階管理者著重觀念與決策技能 低階管理者著重技術技能
效能指把事情作對 衝突解決屬於觀念與決策技能

【 郵政】

□ □：□高階管理者著重觀念與決策技能；□效能是「Do the right thing」，也就是做對的事情；□衝突解決屬於人際關係能力（Human Skills）。

下列那個敘述不屬於第一線管理者所具備的特徵？

相較於中高階管理者，第一線管理者的工作複雜且具備多樣性
第一線管理者必須花費大量時間在監督下屬的工作
第一線管理者通常是由過去表現優秀的作業人員經過晉升而來
第一線管理者的薪資與報酬往往較中高階管理者差

【 郵政】

□ □

相較於中高階管理者，第一線管理者的工作偏向例行性、非重複性。

下列何者並非權變觀點中常被提到的變數？

組織規模大小 管理者人數多寡
外部環境的不確定性 員工的個別差異

【 郵政】

□ □

組織常見的權變因素，如：組織大小、技術的經常性、環境的不確定性及個人差異。

管理者需要具備對問題的解決與思考能力，以正確分析情境並作出決策，係為下列何種技能？

組織技能（Organize Skill） 技術技能（Technical Skill）
人際技能（Human Skill） 概念技能（Conceptual Skill）

【 郵政】



國民營考試・郵局考試《企業管理考前速成》

□ □

觀念性 / 概念性能力 (Conceptual Skills) : 是一種直觀、概念性、系統性或整合的能力。也就是從錯綜複雜的狀況中，發掘關鍵問題與因素，並權衡各種方案之優劣與風險大小的能力。例如：洞悉市場環境變化的能力。管理階層愈高者，面臨之問題愈複雜與抽象，需要的觀念性能力也愈高。