

105年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員
考試及105年特種考試交通事業鐵路人員考試試題

考試別：鐵路人員考試

等別：佐級考試

類科別：運輸營業

科目：企業管理大意

考試時間：1 小時

座號：_____

※注意：(一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。

(二)共 50 題，每題 2 分，須用 2B 鉛筆 在試卡上依題號清楚劃記，於本試題上作答者，不予計分。

(三)禁止使用電子計算器。

- 1 有關效率（efficiency）與效能（effectiveness），下列敘述何者正確？
(A)效率是指目標的達成 (B)效能是指把事情做好
(C)減少資源浪費是效率的表現 (D)效率很好就有效能
- 2 有關企業環境分析，下列敘述何者錯誤？
(A)內部分析是在於清楚估算內部的資源與能力 (B)外部分析可發掘組織的核心能力
(C)SWOT 的分析可找出組織發展的策略利基 (D)外部分析檢視特定環境與一般環境的趨勢與變化
- 3 若組織的目標定義得很清楚，可以形成一種整合性目標網，讓組織上下層級間目標環環相扣，共同創造成就，此稱：
(A)目標設定法（goal-setting）
(B)手段目標鏈（means-ends chain）
(C)SMART 法（目標的特定、可衡量、可達成、可行動與期限）
(D)策略管理程序
- 4 標竿管理是一般常見的管理技術，下列那一項是錯誤的標竿管理步驟？
(A)成立標竿管理小組，確認標竿是什麼及值得標竿學習的「最佳技術」何在，並決定資料蒐集方式
(B)從組織內部與外部蒐集資料。經由自我了解，以便看懂與標竿組織的績效差異
(C)直接模仿標竿組織的運作程序
(D)訂定出趕上或超越標竿組織的標準，並確實執行計畫
- 5 關於知覺扭曲中的月暈效果，下列敘述何者正確？
(A)單純的把個人歸屬於某一群體，然後再以對此群體之印象論斷此個人
(B)以單一現象或情況推論到個人或某一事件之整體印象
(C)以個人自己的特質來看待他人的特質
(D)個人對於威脅或不利於己之訊息、物件或他人，會加以忽略以保護自我
- 6 較低階管理者通常會面對那種決策類型？
(A)非程式化的 (B)程式化的 (C)非重複性的 (D)結構不良的問題
- 7 著名的 BCG 矩陣是用來作為策略事業單位資源分配的考慮，下列敘述何者正確？
(A)金牛事業（低成長、高市場占有率）有大量的現金流量，分配資源時以維持市場占有率為主
(B)明星事業（高成長、高市場占有率）有大量的現金流量，分配資源時以維持市場占有率為主
(C)落水狗事業（低成長、低市場占有率）有大量負向現金流量，應避免大量資源投入，可考慮撤出或維持
(D)問題事業（高成長、低市場占有率）有適度正向或負向現金流量，應將資源投注於行銷，以獲取對手市場占有率
- 8 控制幅度（span of control）指管理者可以有效控管之下屬人數，下列何者比較不可能是增加現代企業控制幅度的因素？
(A)主管管理能力提升 (B)通訊科技進步 (C)組織設計更強調集權 (D)員工能力提升
- 9 管理者應具有分析並診斷複雜情況的能力，使管理者通盤了解事情的始末，以便制定決策。指的是管理者須具備的那一項技能？
(A)政治技能 (B)概念化的技能 (C)人際關係的技能 (D)專業技術的技能

- 10 授權是指管理者分派工作給部屬的程序。授權不包括下列何者？
(A)分派責任（responsibility） (B)給予預算（budget）
(C)授予職權（authority） (D)建立當責（accountability）
- 11 最近幾年，情緒商數（emotional quotient, EQ）被認為在執行工作上，重要性勝過智商（IQ），情緒商數不包括下列何者？
(A)自我覺察（self-awareness） (B)管理情緒（managing emotion）
(C)激勵自己（motivating oneself） (D)技術技能（technical skills）
- 12 有關赫茲伯格的兩因素激勵理論，下列何者錯誤？
(A)兩因素是指激勵因素與維生因素
(B)沒有激勵因素，員工會不滿意
(C)維生因素的項目中，多數和工作環境有關
(D)給予工作保障之類的維生項目，員工未必會更賣力工作
- 13 某執行長花了 60%的時間拜訪各據點，並與員工談話，這是一種：
(A)事前控制 (B)即時控制 (C)事後控制 (D)亡羊補牢控制
- 14 有關公司治理的機制，不包括下列何者？
(A)董事會組成結構 (B)高階管理當局的報酬機制
(C)所有權分散 (D)採用多事業部的組織結構
- 15 公司治理時，因為高階管理當局與關係人兩者之間存有代理關係，因而產生代理成本，下列何者非為代理成本？
(A)激勵高階主管，以符合股東利益的激勵成本 (B)為有效制裁高階主管行為的重大交易成本
(C)為有效監督高階管理當局的監控成本 (D)為強制高階管理當局符合股東利益所花的強制成本
- 16 人力資源規劃的過程，下列何者正確？
(A)工作分析→評估未來需求→準備人力資源人才庫→評估未來供給→建立策略規劃
(B)評估未來需求→工作分析→準備人力資源人才庫→評估未來供給→建立策略規劃
(C)準備人力資源人才庫→工作分析→評估未來需求→評估未來供給→建立策略規劃
(D)準備人力資源人才庫→評估未來供給→工作分析→評估未來需求→建立策略規劃
- 17 激勵理論中的期望理論，提出三種重要的變數間關係，下列何者正確？
(A)努力－報酬之連結 (B)努力－個人目標之連結
(C)績效－個人目標之連結 (D)績效－報酬之連結
- 18 1960 年代後期，明茲伯格（Henry Mintzberg）對高階管理者的研究，發現管理者有十種不同但具高度相關的角色，十種角色可以區分為三大類，請問代表人物、領導者及聯絡人屬於下列那一類：
(A)決策制訂角色 (B)資訊傳遞角色 (C)人際關係角色 (D)政治家角色
- 19 許多證據顯示轉換型領導比交易型領導更為優越，下列對轉換型領導的敘述何者錯誤？
(A)主動監測異常的失誤與差錯，並採取對策 (B)延伸個人自信與成就、連接目標、喚起部屬的情緒
(C)能傳達高的期望，肯定員工的努力 (D)激發部屬、提供教育訓練與個別的關懷
- 20 研究發現，部屬的特質會影響領導者的行為，下列敘述何者正確？
(A)部屬人格特質屬於內控型，在命令型態領導風格下會比較滿意
(B)部屬人格特質屬於外控型，在參與式領導風格下會比較滿意
(C)缺乏能力與動機的部屬，需要支持型領導
(D)有能力但缺乏動機的部屬，需要支持型領導
- 21 企業界和學術界共同合作，進行產學碩士班的作法，是屬於：
(A)職外課程和訓練 (B)學徒制訓練計畫 (C)職前訓練 (D)模擬訓練
- 22 評估員工績效的步驟，不應包括：
(A)建立績效標準與傳達此標準 (B)根據員工過去學經歷評估是否達到標準
(C)必須回饋並採取導正行動 (D)根據評估結果，作為相關人力資源規劃的依據

- 23 有關員工招募採內部招募，下列何者錯誤？
(A)內部招募是指由內部人員公開向社會募集
(B)內部招募的成本較低
(C)內部招募是對內部員工的肯定，並可提升士氣
(D)內部招募較容易找到具認同感、對組織較為熟悉的人
- 24 企業的敘薪決策，應包括三個層次，下列何者正確？
(A)薪酬水準、薪酬結構、薪資政策
(B)薪酬水準、福利計畫、個別薪資
(C)薪酬水準、薪酬結構、個別薪資
(D)薪酬結構、福利計畫、薪資政策
- 25 工作分析、工作說明書與工作規範是人力資源管理中重要的工具，下列關於三者的敘述何者錯誤？
(A)根據工作分析結果發展或修正工作說明書
(B)根據工作規範進行工作分析
(C)工作規範列出工作人員至少應具備的基本條件
(D)工作說明書是記載工作人員應做什麼事、如何做，以及為什麼要做該項工作的說明
- 26 下列何者不屬於直效行銷（direct marketing）的作法？
(A)郵購
(B)目錄銷售
(C)電話行銷與線上行銷
(D)銷售人員到工作場所銷售
- 27 有關消費品類型與配銷作法，下列何者正確？
(A)衝動品常會讓人喪失理智而購買，所以必須採取選擇性配銷
(B)名牌精品大家都想要，必須採取密集式配銷
(C)家電、汽車之類的選購品應採取選擇性配銷
(D)忽略品常讓大家忽略，所以必須採取密集式配銷
- 28 某運動服飾宣稱含有特定品牌的纖維，可促進排汗與散熱功能，這是採取下列何種策略？
(A)多品牌策略
(B)金牛品牌策略
(C)經銷商品品牌策略
(D)元件品牌策略
- 29 廠商在電視與各種媒體大作廣告，吸引顧客上門購買產品，這種作法稱為：
(A)推的策略
(B)病毒行銷
(C)口碑行銷
(D)拉的策略
- 30 有關消費品的分類，下列敘述何者錯誤？
(A)便利品：指消費者需要時，並不會多花時間或搜尋，而會馬上購買
(B)選購品：指消費者特別喜愛而會花費眾多心力搜尋之產品，目的是選到心目中的特定產品
(C)特殊品：指消費者特別喜愛而會花費眾多心力搜尋之產品，目的是找到心目中的特定產品
(D)選購品：指消費者感覺值得花時間貨比三家的產品
- 31 寧夏夜市集合 20 家平均五十歲的夜市老店及攤子，推出千歲宴，使消費者不用一攤攤各別去消費，就布置規劃而言，屬於那一種布置方式？
(A)產品布置
(B)流程布置
(C)定點布置
(D)顧客導向布置
- 32 行銷組合中，最需龐大投資、最花時間的是：
(A)通路
(B)產品
(C)訂價
(D)推廣與促銷
- 33 長期資本預算決策常見的分析方法，不包括下列何者？
(A)財務槓桿分析法
(B)內部報酬率分析法
(C)損益兩平分析法
(D)淨現值分析法
- 34 企業主要的財務報表是：
(A)資產負債表、財務預測、現金流量表
(B)資產負債表、現金流量表、損益兩平表
(C)現金流量表、損益表、股東權益報告書
(D)損益表、現金流量表、資產負債表
- 35 有關常用的財務分析比率，下列何者錯誤？
(A)衡量企業的經營績效，可利用每股盈餘
(B)衡量利潤所可以支付利息倍數，可利用速動比率
(C)衡量企業的短期償債能力，可利用流動比率
(D)衡量企業的財務槓桿運用程度，可利用負債比率
- 36 財務經理人需為企業籌劃資金的原因，主要在於企業之長、短期資金運用，下列何者不是企業短期資金的運用？
(A)應付帳款
(B)應收帳款
(C)存貨
(D)公司債

- 37 下列何者是直接用來衡量企業償付短期負債能力？
(A)速動比率 (B)存貨週轉率 (C)應收帳款週轉率 (D)負債比率
- 38 某影印中心，每張影印收費 3 元，每月固定成本 80,000 元，每張變動成本 1 元，請問每月營收至少多少才能達到損益平衡？
(A) 100,000 元 (B) 110,000 元 (C) 120,000 元 (D) 130,000 元
- 39 下列何者不適合用來作為全面品質管理（Total Quality Management）的工具？
(A) SWOT 分析法 (B) 品質改善團隊 (C) 企業流程改造 (D) ISO 認證
- 40 廠商將原物料轉化成最終產品、服務的價值，可謂創造：
(A)時間效用 (B)形式效用 (C)地點效用 (D)所有權效用
- 41 有關品質提升的發展，常必須利用品質管制的技術，下列敘述何者正確？
(A)可利用 ISO 認證來提升品質衡量標準 (B)六個標準差是最基本的要求
(C)及時存貨控制（just-in-time）是重要的概念 (D)企業最常採用泰勒品管圈（Taylor cycle）的方法
- 42 全面品質管理指的是組織為追求卓越品質所做的努力，下列對於全面品質管理基本精神的描述何者錯誤？
(A)重視顧客：全面品質管理唯一重視的就是最終購買產品或接受服務的顧客
(B)持續不斷地改善：全面品質管理是一種無法被滿足的承諾，「非常好」仍不夠好，它所追求的是無終點的改善空間
(C)重視流程：全面品質管理對品質的定義相當廣泛，它包括了所有組織的流程
(D)授權：全面品質管理讓員工參與改善的過程，運用團隊集思廣益，讓員工發現並解決問題
- 43 下列有關彈性製造系統（flexible manufacturing systems, FMS）的敘述何者錯誤？
(A)可以配合多樣化顧客需求，又能快速完成任務
(B)整合電腦設計、工程、製造等功能，小量生產，所以不必在乎規模經濟
(C)因為可透過電腦程式修改生產不同產品，而保有規模經濟的效率
(D)因為電腦可控制轉換產品線，不必停機更換模具，所以可以快速反應顧客需求
- 44 持續改善（continuous improvement）是生產或品質管理領域常被提及的方法，下列相關敘述何者錯誤？
(A)「改善」一詞源自日文「kai」意指「改變」、「zen」意指「好」
(B)持續改善追求的是累進式的品質提升，不是跳躍式的大步躍進
(C)改善強調員工的工作方法改進
(D)不惜投資昂貴設備也要提升品質
- 45 網路科技帶來電子商務的發展，而其交易型態也不斷演化，請問近來本地流行的團購屬於下列何種交易類型？（註：選項中的 B 代表企業、C 代表顧客、2 代表 to）
(A) B2B (B) B2C (C) C2C (D) C2B
- 46 有關近年常被討論的企業社會責任，下列敘述何者正確？
(A)歷史的演進是從責任，到積極回應，再回到義務
(B)古典學派的觀點是企業除了追求利潤，還要兼顧利害關係人的福祉
(C)社會經濟觀點認為社會責任不只追求利潤，還應保護並改善社會福祉
(D)社會回應的觀點，認為至少要履行法律的要求
- 47 行銷管理可區分五種導向：生產導向、產品導向、銷售導向、行銷導向與社會行銷導向，分別表示行銷問題的考慮因素內涵，下列考慮因素何者是行銷導向與社會行銷導向最重要的差別？
(A)消費者需要 (B)企業目標 (C)顧客長期利益 (D)社會整體利益
- 48 下列那一項屬於費堯（Henry Fayol）提出的管理功能？
(A)生產 (B)行銷 (C)領導 (D)品管
- 49 企業領導者被要求由自己的行為到明示的道德行為都要維持高道德水準，且促使組織中他人保持相同標準，此稱：
(A)策略性領導 (B)道德領導 (C)企業倫理 (D)社會責任
- 50 下列何者不是財務經理人必要的工作責任？
(A)決定公司長期投資項目 (B)取得投資所需資金
(C)執行一般日常營運之財務相關作業 (D)尋找獲利最高的金融投資標的