

109年公務人員特種考試警察人員、
一般警察人員考試及109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)本科目共 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 公司的油漆團隊被指派要彩繪公司大廳的某面牆，此油漆團隊快速繪製了，但事後發現繪錯牆面，則此團隊應該是什麼？
(A)無效率且無效能 (B)有效率但無效能 (C)無效率但有效能 (D)有效率且有效能
- 2 有關競爭情報的敘述，下列何者正確？
(A)競爭間諜法規定在美國從事競爭情報蒐集是屬於犯罪行為
(B)使用競爭情報做出業務決策是不道德的
(C)如果競爭對手信息是從公眾可以獲取的來源中蒐集，那麼競爭情報是合乎道德的
(D)購買競爭者的產品加以評估以了解新的技術創新，是不道德的競爭情報做法
- 3 企業在其商業運作中試圖平衡對群體和個人的承諾，以對社會有益的方式行事，可稱為：
(A)社會化 (B)利益衝突 (C)利益相關者意識 (D)社會責任
- 4 哈佛大學教授麥可波特 (Michael Porter) 提出的五力分析中，來自替代品的威脅力量可由下列那一個指標來加以判定？
(A)消費者對產品的偏好傾向 (B)退出障礙
(C)現有競爭者的數目 (D)學習曲線
- 5 梅蘭阿姨住院治療疾病時，注意到醫院每個員工都非常注意「誰該向誰報告」，此乃是指：
(A)目標統一 (B)指揮鏈 (C)控制幅度 (D)部門化
- 6 下列那一個敘述定義了管理程序的規劃功能？
(A)指導和激勵員工實現組織目標
(B)討論如何最好地將組織的資源安排到一致的結構中
(C)監控公司的業績以確保達到目標
(D)確定組織需要做什麼以及如何最好地完成它
- 7 下列何者不是造成變革的一種內部力量？
(A)新興科技 (B)結構 (C)勞動力 (D)員工態度
- 8 醃漬橄欖製造商按設備和技術劃分為新鮮橄欖處理部門、鹽漬橄欖處理部門和調味橄欖處理部門，請問是指下列那一種部門化 (departmentalization) 的方式？
(A)產品部門化 (B)程序部門化 (C)地理部門化 (D)客戶部門化
- 9 A 公司完全遵守法律規定安裝規範的汙染控制設備，但不會花大錢安裝更高級的防汙設備。此為社會責任的：
(A)蓄意阻撓態度 (B)順應態度 (C)自發態度 (D)防禦態度
- 10 下列那一項是成為新開發市場或新產品先驅者 (first mover) 策略之劣勢？
(A)較無機會建立客戶忠誠度 (B)競爭對手模仿創新的風險
(C)較低的學習成本 (D)無法掌控資源
- 11 如果樂客公司打算在未來 9 年內將其在休閒食品市場的市占率增加 7%，該組織設定的目標是屬於那一種？
(A)中期目標 (B)短期目標 (C)組織遠景 (D)長期目標

- 12 組織在競爭者或非競爭者中借鏡能導致其卓越表現的最佳外部典範。請問這是使用下列那一種方式？
(A) PERT 計畫評核術 (B) 全面品質管理 (C) 市場定位 (D) 標竿管理
- 13 桑熙向員工發表演講，一共講了三個半小時並在演講中展示了 247 張簡報。演講最後的互動疑難解答沒有人問問題。員工可能處於那種溝通障礙？
(A) 信息超載 (B) 選擇性知覺 (C) 頓悟學習 (D) 制約學習
- 14 一個公司領導人經常使用「此一時也，彼一時也」去進行決策時，主要是依循那一種領導模式？
(A) 交易領導 (B) 轉型領導 (C) 情境領導 (D) 特質領導
- 15 群體發展的五個階段依序為：
(A) 形成期、規範期、風暴期、績效期、解散期
(B) 形成期、風暴期、規範期、績效期、解散期
(C) 形成期、風暴期、績效期、規範期、解散期
(D) 形成期、規範期、績效期、風暴期、解散期
- 16 下列那一項是管理學者 Chester Barnard 提出權威的接受理論 (The Acceptance Theory of Authority) 之重要內涵？
(A) 員工必須無條件接受上級指令
(B) 員工若沒有足夠條件完成指令，那麼領導者的權威也會受到很大的影響
(C) 領導者的權威和威信是來自上級授予
(D) 指令內容雖和組織目標矛盾，員工也應遵守領導者指令
- 17 公司面臨市場不斷變化的消費者口味、競爭者惡意的收購和新的政府法規，是指 SWOT 分析的那個因素分析？
(A) 威脅 (B) 機會 (C) 優勢 (D) 劣勢
- 18 ROCO 是一家規模較小的石油公司，組織具有高度適應性，員工沒有標準化作業規章，並被訓練處理各種工作和問題。ROCO 應該是那種組織結構？
(A) 機械式 (B) 官僚式 (C) 功能式 (D) 有機式
- 19 瑪莉亞除擔任品管工程師的例行職務外，還被分配到研發專案團隊。在執行專案任務期間，瑪莉亞除了品管經理也必需向專案團隊經理報告。這個情況很有可能違反什麼管理原則？
(A) 目標統一 (B) 權威 (C) 指揮統一 (D) 控制幅度
- 20 企業允許某些特約店支付特定費用或部分利潤，則可以使用該公司商標或店號並給予各項訓練及支援。這是指：
(A) 授權 (B) 加盟 (C) 合資 (D) 契約管理
- 21 ISO (International Organization for Standardization) 是國際標準化組織。那個系列標準與環境管理有關？
(A) ISO 9000 (B) ISO 9001 (C) ISO 14000 (D) ISO 2000
- 22 增加水平方向的工作內容讓工作多樣性，使員工可以掌握更多的知識和技能，此是指：
(A) 工作擴大化 (B) 工作機會化 (C) 工作豐富化 (D) 工作輪調
- 23 市場結構是構成市場各因素之間的相互關係。下列何者不代表市場結構的競爭程度？
(A) 寡占 (B) 獨占競爭 (C) 社會主義 (D) 完全競爭
- 24 卡卡巧克力公司承諾保證道德採購，公司會儘量避免那一種作為？
(A) 忽視進口可可豆區域的勞工工作環境 (B) 減小行銷部門的規模
(C) 增加新的無脂肪甜點 (D) 全程直接參與巧克力製作過程
- 25 榮翔工作表現尚可，但願意配合額外加班，並主動協助指導新進人員熟悉工作，這符合下列何種員工行為模式？
(A) 績效行為 (B) 組織公民行為
(C) 反生產行為 (D) 利益導向行為

- 26 下列有關價值的敘述何者正確？
(A)非貨幣犧牲是指為取得產品或服務所支付的金錢代價
(B)顧客會根據價值來評估產品或服務的吸引力
(C)顧客提供給企業的價值決定了企業的競爭力
(D)價值可視為利益與犧牲之合
- 27 下列何項屬於 Geert Hofstede 所提出的文化構面之一？
(A)樂觀主義與悲觀主義 (B)享樂主義與功利主義
(C)個人主義與集體主義 (D)保守主義與浪漫主義
- 28 管理者必須有能夠摘要思考、診斷與分析不同情境、洞悉未來的能力，此能力稱之為：
(A)政治 (political) 能力 (B)概念化 (conceptual) 能力
(C)人際關係 (interpersonal) 能力 (D)技術 (technical) 能力
- 29 王大明為自己的新創公司積極開發新產品並設計創新商業模式。這是屬於何種管理者的角色？
(A)宣傳角色 (B)人際角色 (C)資訊角色 (D)決策角色
- 30 企業主要策略規劃的程序中，不包括下列何項？
(A)界定使命與目標 (B)分析組織的機會與威脅
(C)分析組織的優勢與劣勢 (D)推動組織變革管理
- 31 2020 年新冠肺炎期間全球經濟衰退，許多企業選擇暫停營運或轉型提供其他服務，此為總體策略中的何種策略？
(A)穩定策略 (stability strategy) (B)成長策略 (growth strategy)
(C)更新策略 (renewal strategy) (D)低成本策略 (low-cost strategy)
- 32 下列何項屬於目標管理 (management by objectives, MBO) 的構成要件之一？
(A)績效回饋 (B)決策的特定性 (C)個人目標 (D)無限期規劃
- 33 管理者在組織中直接管轄的部屬人數，可稱之為：
(A)控制高度 (B)控制長度 (C)控制幅度 (D)控制厚度
- 34 關於企業文化，下列敘述何者正確？
(A)很少影響組織中的新進員工 (B)通常由外界力量決定
(C)不能更改 (D)可以引導員工為共同目標努力
- 35 組織和員工對於「員工對組織的貢獻」以及「組織提供的報酬」所抱持的整體期待，是為：
(A)心理預期 (B)心理調適 (C)心理認同 (D)心理契約
- 36 依據管理方格理論 (managerial grid)，與員工維持良好關係，並塑造舒適、友善的組織氣氛，而較不重視工作任務，此是屬於何種領導風格？
(A)團隊型管理 (B)放任型管理 (C)任務型管理 (D)鄉村俱樂部型管理
- 37 相較於事前控制與事中控制，管理者採事後控制有那些優點？
(A)可使管理階層預防問題的發生 (B)可提供管理者相關資訊以了解規劃是否有效
(C)可在問題尚未造成重大損失前採取行動 (D)可監督員工的行為是否符合標準
- 38 下列有關控制程序的敘述何者正確？
(A)包括建立績效標準、衡量實際績效、比較標準與實際績效、評估結果並採取必要的修正行動
(B)績效標準儘量模糊化避免特定化，以利目標績效的達成
(C)如何衡量績效比衡量何種績效更為關鍵
(D)管理者應該要注重績效標準與實際績效必須完全相符，不能有差距

- 39 走動式管理（management by wandering around）係屬於何種管理工具？
(A)規劃工具 (B)組織工具 (C)領導工具 (D)控制工具
- 40 下列何者不屬於常見的作業排程工具？
(A)平衡計分卡 (B)甘特圖 (C)計畫評核術 (D) PERT 圖
- 41 下列有關「行銷」的敘述何者正確？
(A)行銷的重點是促銷與強力推廣
(B)行銷是「生產我們所能賣的產品」
(C)行銷強調正確地界定顧客的需求
(D)行銷重視企業利潤目標甚於顧客滿意
- 42 許多網路賣家會在不同拍賣網站上架，並提供消費者要到店取貨、宅配或自取的選擇，請問這是屬於何種行銷組合因素？
(A)促銷活動 (B)產品定位 (C)通路決策 (D)定價策略
- 43 某汽車在廣告中訴求低調但有格調，強調豪華與尊貴感。請問這是利用何種市場區隔方式？
(A)心理區隔 (B)地理區隔 (C)人口區隔 (D)行為區隔
- 44 下列有關人力資源管理的敘述何者錯誤？
(A)是指吸引、甄選、發展與維持有效工作人力的一套活動
(B)人力資源規劃涉及工作分析與預測勞力的供需
(C)人力資本反映出組織在人才培育等方面的投入
(D)人資部門負責制定績效考核政策及實際評估與指導員工
- 45 欣儀應徵 A 公司未入選，後來被同業 B 公司聘用去從事相同的工作，表現得非常優異。此表示 A 公司在甄選時可能犯下列何種錯誤？
(A)選取錯誤（go-error） (B)摒棄錯誤（drop-error）
(C)月暈錯誤（halo-error） (D)近因錯誤（recency-error）
- 46 在績效評估方法中，由受評者周遭的每一個人（上司、同事、部屬）來評估其績效，此方法稱之為：
(A) 360 度評估法 (B)判斷評量法 (C)比較評估法 (D)關鍵事件法
- 47 為了承擔一項投資所增加的風險，因而要求該投資必須增加額外的報酬，此稱之為：
(A)風險轉移 (B)風險波動 (C)風險溢酬 (D)風險推遲
- 48 下列何者並非企業選擇長期資金籌措方式的影響因素？
(A)損益平衡點 (B)財務槓桿 (C)資本結構 (D)相對成本的高低
- 49 下列有關營運資金的敘述何者正確？
(A)營運週期從支付購買存貨現金起算
(B)營運週期越短，營運資金被呆滯的時間越久
(C)營運資金等於流動負債減流動資產
(D)若能取得供應商更好的授信條件，則可降低所需的營運資金
- 50 多數企業禁止採購人員接受供應商的贈禮，這是為了避免何種管理道德的議題？
(A)利益衝突 (B)自我衝突 (C)價值衝突 (D)政策衝突