

104年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員考試及104年
特種考試交通事業鐵路人員、退除役軍人轉任公務人員考試試題

等 別：佐級鐵路人員考試

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 企業製造產品及服務來滿足顧客，請問下列對於服務的作業特性描述何者正確？
(A)服務是由人員執行一連串的動作所提供的 (B)服務比較注重最後的生產結果
(C)服務是將顧客排除在整個製造系統之外 (D)服務的品質是容易儲存的
- 2 下列何者不是葡萄藤溝通（Grapevine）的特性？
(A)在組織中無所不在 (B)往往是循著組織層級來進行溝通
(C)不受正式的組織程序與規範所限制 (D)傳播速度很快
- 3 當公司增加員工所執行的任務外，也增加員工對於工作的控制程度，則這種作法是：
(A)工作豐富化 (B)工作擴大化 (C)工作輪調 (D)工作專業化
- 4 誰寫了科學管理的原理（The Principles of Scientific Management）一書，開啟了科學管理學派？
(A)亨利·費堯（Henri Fayol） (B)麥可·波特（Michael Porter）
(C)彼得·杜拉克（Peter Drucker） (D)費德烈克·泰勒（Frederick Taylor）
- 5 許多企業要求員工要突破困難、奮力不懈，繼續追求企業在業界一直保持的領先地位及獲利，請問這是依據那一種激勵理論？
(A)工作設計理論 (B)公平理論 (C)需求理論 (D)目標設定理論
- 6 不同的學者主張的需求內涵各有不同，麥克林蘭（McClelland）認為人們工作的主要動機來自後天的需求，並主張能夠激勵員工的是要滿足三項主要需求，請問下列三項需求何者正確？
(A)成就、權力、金錢 (B)成就、地位、金錢 (C)成就、權力、歸屬 (D)金錢、權力、歸屬
- 7 企業應注意員工的需求，在 Maslow 需求理論中，對於感情、歸屬感、接納等的需求，是屬於那一種層次的需求？
(A)生理需求 (B)安全需求 (C)社會需求 (D)自尊需求
- 8 在大型企業或政府部門都容易看到機械式組織，請問關於機械式組織的描述，下列何者錯誤？
(A)強調高度的專業分工 (B)具有清楚的指揮鏈 (C)傾向中央集權 (D)具有跨功能的團隊
- 9 企業在組織化過程中，將一個工作拆解成數個步驟，並由不同的人來完成，請問這種作法稱為：
(A)部門化 (B)分權 (C)專業分工 (D)指揮統一
- 10 波士頓公司發展 BCG 矩陣，幫助企業得知策略意涵並且幫助制定策略，請問企業在那一種事業別，宜採用出售或清算策略？又在何種事業別適合採用收割策略？請依據策略出現的順序，選擇出正確的答案：
(A)金牛事業、明星事業 (B)問題事業、金牛事業 (C)狗事業、明星事業 (D)狗事業、金牛事業

- 11 目標管理是企業訂立目標的方法之一，這種方法是由員工和主管共同訂立明確、可行的目標，請問對於目標管理的描述，下列何者錯誤？
(A)可以用來評估員工績效 (B)可以增進員工和主管之間的溝通與共識
(C)訂立目標的過程不設期限 (D)目標必須很清楚
- 12 「應用於整個組織及建立組織全面性目標」的一種計畫，對企業目標達成非常重要，請問這是屬於下列那一種計畫？
(A)策略性計畫 (B)操作性計畫 (C)部門計畫 (D)短期計畫
- 13 組織需要員工完成工作，請問組織中成員共享的價值觀、信仰及做事原則，稱為：
(A)組織倫理道德 (B)組織信任 (C)組織認同 (D)組織文化
- 14 管理者應具備許多管理技能，當管理者必須直接面對人員、溝通、激勵與領導並建立信任，請問這屬於那一種能力？
(A)技術能力 (B)人際能力 (C)理念能力 (D)知識能力
- 15 現金對企業的營運非常重要，請問企業將資產轉換為現金的難易程度稱為：
(A)流動性 (B)獲利性 (C)成長性 (D)週轉性
- 16 企業需要獲得短期的資金營運，下列何者不屬於短期資金來源？
(A)現金收入 (B)銀行或金融機構的一年期借貸
(C)發行三年期公司債 (D)向私人借貸
- 17 企業利用借貸資金來擴張營運，只要借貸後所獲得的利潤超過所借貸的資金，並且能夠擴張信用，這些對企業是有利的，請問此時企業發揮了那種財務作用？
(A)週轉作用 (B)槓桿作用 (C)流動作用 (D)成長作用
- 18 財務人員負責企業的財務預算，下列何者不屬於財務預算？
(A)空間分配、人力資源預算 (B)現金流量預算
(C)資本支出預算 (D)資產負債預算
- 19 企業為了防止員工舞弊或為了提升員工的學習機會，進行工作輪調，請問企業應該在何種情形下進行？
(A)在不同組織階層間調動 (B)隨員工喜好調動
(C)有系統地在各職務間調動 (D)調動的次數越多越好
- 20 廠商可以利用網路行銷、電話行銷以及電視行銷等方式，直接和消費者聯繫溝通，請問這些是屬於那一種通路結構？
(A)零階通路 (B)一階通路 (C)二階通路 (D)三階通路
- 21 航空公司對於累積哩程數較多的會員給予較多的票價優惠，請問這是航空公司依據那一種區隔變數來服務目標顧客？
(A)人口統計變數 (B)地理變數 (C)心理變數 (D)行為變數
- 22 顧客持有悠遊卡，在搭乘捷運後直接轉搭公共汽車，則公車的票價會予以折扣，請問這種定價方法稱為：
(A)刮脂定價法 (B)滲透定價法 (C)組合（配套）定價法 (D)副產品定價法
- 23 在觀光熱季時，一些景點的旅館及民宿紛紛提高住宿的價格，請問這是那一種定價方法？
(A)競爭導向定價法 (B)成本導向定價法 (C)顧客導向定價法 (D)生存導向定價法

- 24 電腦公司依據消費者個人的需求，進行組裝、製造，並且直接送到消費者手中，請問這是那一種生產服務方式？
(A)大量生產化 (B)程序生產化 (C)客製化 (D)標準化
- 25 在物料管理時，如果廠商透過和供應商的密切關係，達到製造與運送的效率、速度和正確度的提升，請問這種管理稱為：
(A)產能規劃管理 (B)供應鏈管理 (C)廠房布置管理 (D)作業程序控制管理
- 26 企業運用許多不同的方法製造產品，其中的一種方法，是以一種固定的順序來生產產品，對於這種方法的描述，下列何者錯誤？
(A)通常是一種組裝線生產方式 (B)通常是一種直線的生產方式
(C)對產品生產具有相當的效率 (D)是一種彈性生產方式
- 27 下列何者是直線職能（Line Functions）？
(A)財務 (B)行銷 (C)研發 (D)人力資源
- 28 下列何者不是有效控制系統的特性？
(A)適當的控制重心 (B)單一標準的控制設計 (C)良好的資訊品質 (D)高度的成本效益
- 29 「企業文化」比較偏向是一種：
(A)外部控制 (B)機械控制 (C)科層體制控制 (D)有機控制
- 30 「亡羊補牢」是一種：
(A)事前控制 (B)事中控制 (C)事後控制 (D)全程控制
- 31 下列何者不是改善溝通障礙的有效方法？
(A)主動傾聽 (B)儘量使用專業術語 (C)開放心胸 (D)善用回饋技巧
- 32 下列關於群體和團隊的敘述，那一項錯誤？
(A)當群體成員發展出對群體的高度認同時，群體便可稱為團隊
(B)群體沒有目標，團隊有目標
(C)團隊成員間常具有高度互賴與協調性互動
(D)所有團隊都是群體，但群體並不一定是團隊
- 33 下列那一項變數不是費德勒權變模式（Fielder Contingency Model）所提出的情境變數？
(A)職位權力 (B)環境變動性 (C)任務結構 (D)領導者－部屬關係
- 34 那一種領導行為的型態會傾向「給予員工決策上的完全自由，並讓員工自由地選擇完成工作的方法」？
(A)專制型態 (B)民主諮商型態 (C)民主參與型態 (D)放任型態
- 35 下列那一個理論相對上比較傾向支持「領導者是先天決定的」觀點？
(A)特質理論 (B)管理方格理論 (C)費德勒權變模式 (D)路徑－目標理論
- 36 根據期望理論（Expectancy Theory），主要提出三項變數：績效（P）、努力（E）、報酬（O）。這三項變數的前後順序關係為：
(A) $P \rightarrow E \rightarrow O$ (B) $E \rightarrow P \rightarrow O$ (C) $P \rightarrow O \rightarrow E$ (D) $O \rightarrow E \rightarrow P$

- 37 公平理論認為員工會將自己和參考對象進行比較，因而影響到他們所認知的公平性。下列那一個不是公平理論所主張的參考對象（Referent）：
- (A)自己 (B)他人 (C)系統 (D)媒體
- 38 根據雙因子理論，下列那一個因素不是激勵因子？
- (A)成就感 (B)升遷 (C)薪酬 (D)工作挑戰
- 39 下列那一項對於「有限理性決策」的描述錯誤？
- (A)資訊往往是不足夠的 (B)我們至少知道所追求目標間的替換關係
(C)我們是追求滿意解 (D)我們只在有限的方案中抉擇
- 40 一位管理者可以有效管理的部屬數目，稱為：
- (A)授權範圍 (B)指揮鏈 (C)管理幅度 (D)領導關係
- 41 工作專業化的觀念主要是來自於下列那一種觀念？
- (A)規劃 (B)組織 (C)控制 (D)分工
- 42 下列那一項不是總體環境的特性？
- (A)政府可以有效控制總體環境 (B)變化的徵候與訊號很微弱
(C)環境的變數很多 (D)需要很多專家的參與來解讀
- 43 當管理者代表公司去為一家新開的店面剪綵時，他是在扮演什麼角色？
- (A)領導者（Leader） (B)創業家（Entrepreneurs）
(C)頭臉人物（Figurehead Role） (D)監控者（Monitor）
- 44 下列那一種財務比率常用來衡量企業財務槓桿的運用程度？
- (A)投資報酬率 (B)邊際利潤率 (C)負債比率 (D)總資產週轉率
- 45 對於各項生產資源的取得與運用所制定的時間表，稱為：
- (A)製程規劃 (B)排程 (C)單元布置 (D)產能規劃
- 46 同一位服務人員對於不同顧客所提供的服務可能有很大不同，這是指服務的什麼特性？
- (A)不可分離性（Inseparability） (B)易消逝性（Perishability）
(C)無形性（Intangibility） (D)易變性（Variability）
- 47 對於管理者應具備的能力而言，「看懂財務報表」是一種什麼能力？
- (A)觀念化能力 (B)技術能力 (C)人際關係能力 (D)政治能力
- 48 臺灣某茶業公司在中國大陸專注於「茶」的事業，這是一種什麼策略？
- (A)藍海策略 (B)差異化策略 (C)集中策略 (D)中間策略
- 49 下列那一項不是促成全球化的驅動力量？
- (A)人口的驅力 (B)市場的驅力 (C)技術的驅力 (D)政府的驅力
- 50 下列那一項不是資本主義下市場運作的基本條件？
- (A)私有財產 (B)利潤誘因 (C)創業精神 (D)自由競爭