

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

代號：80360

全一頁

考 試 別：鐵路人員考試

等 別：員級考試

類 科 別：運輸營業

科 目：企業管理概要

考試時間：1 小時 30 分

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、工作團隊（work teams）是現今組織中，廣被用來完成重要任務的組織設計方式。請條列詳加說明一個高效能的工作團隊，需具備那些特徵？（25 分）
- 二、從顧客的觀點而言，何謂「服務品質（service quality）」？（5 分）Parasuraman、Zeithaml 及 Berry 等三位學者，提出了那五個顧客用來衡量服務廠商服務品質的構面或向度（dimensions）？請逐一系列示並詳加申述之。（20 分）
- 三、財務比率分析是用來衡量組織財務構面績效的主要工具，請舉出五種用來作為財務控制的財務比率指標，並將其內涵（或公式）詳加說明之。（25 分）
- 四、何謂「控制（controlling）」？（5 分）請條列並逐一詳加說明此控制的活動（或功能）對一個組織的重要性。（20 分）