

106年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員考試及106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

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 以總體環境的內涵而言，下列何者為非？
(A)人口統計環境 (B)競爭環境 (C)社會與文化環境 (D)經濟環境
- 2 以下那一個人的研究，開啟了行為研究學派的大門，並扭轉了將工人視為等同於機器的錯誤看法？
(A)麥格瑞哥 (McGregor) (B)巴納德 (Barnard) (C)費堯 (Fayol) (D)梅育 (Mayo)
- 3 陳經理在工作上，以相同的投入得到更多的產出，有時也運用較少資源，得到相同產出。這表示陳經理在工作上做到了什麼？
(A)效率 (B)效能 (C)效果 (D)利潤
- 4 王經理對於部屬李大仁的錯誤行為採取降職，此種取決於領導者的能力進行懲罰或控制的力量，稱為何種權力？
(A)獎賞權力 (B)專家權力 (C)強制權力 (D)參照權力
- 5 陳大明領班在工作現場採用直接監督，這是屬於何種控制類型？
(A)事前控制 (B)事中控制 (C)事後控制 (D)全程控制
- 6 根據馬斯洛需求層次理論 (Maslow's hierarchy of needs theory)，雇主提供員工健康保險，表示雇主關心員工們的何項需求？
(A)安全 (B)社會 (C)自我實現 (D)尊重
- 7 在雙因子理論中，下列何者使員工展現高積極度以及完成自己的工作？
(A)責任與認同感 (B)高薪資 (C)人際關係 (D)公司政策
- 8 下列何者「非」屬於有用資訊的特性？
(A)完整性 (B)即時性 (C)準確性 (D)零星性
- 9 下列何者能衡量企業的清償能力？
(A)流動比率 (B)存貨週轉率 (C)獲利率 (D)投資報酬率
- 10 說明企業在某一特定日期財務狀況的報表是下列何項？
(A)損益表 (B)現金流量表 (C)資產負債表 (D)投資風險表
- 11 下列何者屬於短期資金的來源？
(A)發行公司債 (B)現金增資 (C)發行商業本票 (D)盈餘轉增資
- 12 下列對於刮脂訂價 (Price Skimming) 的敘述，何者為非？
(A)對於產品收取一個相對較低的價格，以便能快速地攫取大多數的市場
(B)訂價行為是「沿著需求曲線下降」的訂價
(C)訂定一個顧客可能願意支付的最高價格
(D)也稱為「市場加成」的訂價方法，因為它代表相較於其他競爭產品的一個較高的價格

- 13 手機通訊業者針對不同使用率的市場，推出不同的月租費方案，以此作為市場區隔的基礎。此種市場區隔變數，稱為？
(A)心理變數 (B)地理變數 (C)行為變數 (D)人口統計變數
- 14 買 B 型車款的人，推估可能為偏愛速度感，喜歡冒險、追求刺激、注重外表。車廠因此以此作為市場區隔的基礎。此種市場區隔變數，稱為？
(A)心理變數 (B)行為變數 (C)地理變數 (D)人口統計變數
- 15 企業要降低生產成本，又要符合顧客的客製化需要，最好採用？
(A)小批量生產 (B)彈性生產 (C)大量生產 (D)連續式生產
- 16 下列何者不是服務的特性？
(A)無形性 (B)不變性 (C)不可分離性 (D)易消逝性
- 17 一個組織或企業要生存發展，必須考量到不同利害關係人的權益。下列何者屬於企業的內部關係人？
(A)顧客 (B)員工 (C)政府 (D)供應商
- 18 社會責任的古典觀點認為管理者唯一的社會責任是？
(A)為股東追求組織利潤極大化 (B)為股東嚴守法律
(C)為所有利害關係人追求組織利潤極大化 (D)為股東以最少的合法行為以減少法律的束縛
- 19 小芬的工作是比較各部門每個月的預算及實際支出，故我們可以說小芬在執行下列何種管理的功能？
(A)規劃 (B)組織 (C)控制 (D)領導
- 20 對於負責生產線的基層管理者來說，下列那項能力特別重要？
(A)人際 (B)技術 (C)概念化 (D)經驗
- 21 若政府機構設置一個公益服務部門，以孩童、勞工，以及殘疾人士為服務對象，請問以下那一種部門化（departmentalization）方式較適合？
(A)產品部門化 (B)地理區域部門化 (C)程序部門化 (D)顧客部門化
- 22 那種組織具有高度的專業化與嚴格的部門劃分？
(A)有機式（Organic） (B)基礎式（Fundamental） (C)學習式（Learning） (D)機械式（Mechanistic）
- 23 下列何者是矩陣式結構（matrix structure）的缺點？
(A)增加調度員工到專案團隊的複雜度 (B)降低決策過程的速度
(C)減少組織的回應 (D)導致團隊士氣的降低
- 24 Bill 要將新款的產品上生產線，目前有三款新開發產品，Bill 只能選其中一款，他決定用目標市場大小、產品成本與淨利潤三項來評估決定。以決策過程而言，這三項稱為 Bill 的？
(A)解決方案（alternatives） (B)標準權重（criterion weights）
(C)決策的標準（decision criteria） (D)問題（problems）
- 25 建立策略以達到組織目標，為下列何種功能？
(A)組織 (B)協調 (C)領導 (D)規劃
- 26 說明一個員工若要順利執行某一特定工作，必須具備的最低資格，有效執行該工作所要具備的知識、技術與能力的書面說明。上述描述內容，為以下何者？
(A)工作說明書 (B)工作規範書 (C)作業計畫書 (D)工作日誌
- 27 關於人力資源管理的程序，以下那些程序是為了留住稱職且一直維持高績效的員工？
(A)人力資源規劃、招募、甄選 (B)引導、訓練
(C)績效管理、薪酬與福利、生涯發展 (D)工作分析、招募、甄選

- 28 某商店推出「買兩千送兩百」的促銷活動，請問這項行銷手法是符合理查·賽勒（Richard Thaler）教授所提出之心理會計（mental accounting）中的那一項消費者原則？
- (A)消費者會傾向分隔獲利（segregate gains）
(B)消費者會傾向結合損失（integrate losses）
(C)消費者會傾向在大額的獲利中整合小額的損失（integrate small losses with large gains）
(D)消費者會傾向從大額的損失中分隔出小額的獲利（segregate small gains from large losses）
- 29 有論者認為「公司不應該只是屬於股東的，更應該是屬於員工的，也屬於廣大投資大眾的」，請問持這種觀點的是以下何種理論？
- (A)社會認同理論（social identity theory）
(B)利害關係人所有理論（stakeholder theory）
(C)股東所有理論（stockholder theory）
(D)地位特性理論（status characteristics theory）
- 30 企業進入海外市場的模式中，以下那一種模式比較不用擔心培養競爭者的風險？
- (A)授權（licensing）模式
(B)直接出口（direct exporting）
(C)合資（joint venture）模式
(D)加盟（franchising）模式
- 31 關於組織文化的敘述，下列何者錯誤？
- (A)組織文化是組織成員所共享的價值觀，它是屬於組織外在環境的一個要素
(B)組織文化會影響員工行為
(C)故事是組織文化的一個重要學習來源
(D)儀式是組織文化的一個重要學習來源
- 32 在波特（Porter）的五力分析中，當出現以下何種情況時，上游的供應商對下游的購買者會有比較低的議價優勢？
- (A)供應商所處產業，市場集中程度低
(B)供應商所供應的產品具有獨特性，亦即差異化程度很高
(C)該購買者並非是供應商的重要客戶
(D)供應商具有向下游整合的能力
- 33 當研發與採購人員在思考，應用不同材料或代用品時，產品價值是否能予以提高；或是在同樣產品價值下，是否會有更為便宜的不同材料或代用品時。請問他們是在進行？
- (A)全面品質管制
(B)價值分析與價值工程
(C)逆向工程
(D)品質工程
- 34 中國古代楚漢相爭時期的韓信投靠劉邦，但一開始，劉邦看不起貌不驚人且之前只是在項羽底下當個執戟郎，更曾受胯下之辱的韓信，故雖然隨後蕭何極力向劉邦推薦韓信的將才能力，但劉邦卻不理會蕭何所言的韓信能力，因此起初並不願意重用他。請問劉邦的行為可用下列何種理論加以解釋？
- (A)隨機偏差（randomness bias）
(B)定錨效應（anchoring effect）
(C)沉沒成本錯誤（sunk cost error）
(D)自利性偏差（self-serving bias）
- 35 關於策略管理程序之敘述，下列何者正確？
- (A)SWOT 分析→確認組織目前的使命、目標與策略→制定策略→執行策略→評估結果
(B)確認組織目前的使命、目標與策略→制定策略→執行策略→評估結果→SWOT 分析
(C)確認組織目前的使命、目標與策略→制定策略→執行策略→SWOT 分析→評估結果
(D)確認組織目前的使命、目標與策略→SWOT 分析→制定策略→執行策略→評估結果
- 36 關於授權的權變因素之敘述，下列何者錯誤？
- (A)組織規模越大，越傾向減少授權
(B)任務或決策愈重要，則授權的可能性愈低
(C)任務愈複雜，則授權的可能性愈高
(D)公司的組織文化若是對員工有信心並信任，則愈可能授權

- 37 關於有機式組織與機械式組織的敘述，下列何者錯誤？
(A)機械式組織宜採中央集權 (B)有機式組織具有嚴格的部門劃分
(C)機械式組織具高度正式化 (D)有機式組織具有跨階層的團隊
- 38 領導者的五個權力來源中，以下那兩個是源於領導者個人的能力或特質？
(A)獎賞權（reward power）與參照權（referent power）
(B)強制權（coercive power）與專家權（expert power）
(C)獎賞權與專家權
(D)專家權與參照權
- 39 關於激勵過程的敘述，下列何者正確？
(A)未滿足的需要→緊張→驅使力→搜尋行為→滿足的需要→緊張的降低
(B)未滿足的需要→緊張→搜尋行為→驅使力→滿足的需要→緊張的降低
(C)緊張→未滿足的需要→驅使力→搜尋行為→滿足的需要→緊張的降低
(D)未滿足的需要→緊張→驅使力→搜尋行為→緊張的降低→滿足的需要
- 40 以下那一種組織溝通網路型態，員工的滿意度會較高？
(A)鏈式溝通（chain communication） (B)Y 式溝通（Y form communication）
(C)輪狀式溝通（wheel communication） (D)網式溝通（all channel communication）
- 41 決策程序的步驟過程裡，創意思維在那一個程序中占有重要的元素？
(A)分析替代方案 (B)分配決策準則比重 (C)發展替代方案 (D)界定決策準則
- 42 飛機、船舶的生產，最適合採取下列那一種工廠布置方式？
(A)程序式布置 (B)產品式布置 (C)固定式布置 (D)群組技術布置
- 43 自行設計開發新商品、新服務與新活動，而發展出自己的企業形象與商品/服務/活動之形象，進而獲取自有品牌經營的最大經濟利益，稱作？
(A)OEM (B)ODM (C)OBM (D)GL
- 44 「當人們知道自己成為被觀察的對象時，而改變行為的傾向」，請問這是指？
(A)霍桑效應 (B)網路外部效應 (C)蝴蝶效應 (D)模仿學習
- 45 「組織透過引入強者，激發弱者變強的一種效應」，稱作？
(A)鱷魚法則（alligator principle） (B)羊群效應（the effect of sheep flock）
(C)鯰魚效應（catfish effect） (D)刺猬效應（hedgehog effect）
- 46 服務的關鍵時刻（moment of truth）理論告訴我們？
(A)顧客導向的重要性 (B)作業導向的重要性 (C)產品導向的重要性 (D)銷售導向的重要性
- 47 下列何者不屬於柯特勒（Kotler）等人所提的整體行銷（holistic marketing）觀念中的四個要素之一？
(A)關係行銷（relationship marketing） (B)整合行銷（integrated marketing）
(C)交易行銷（transaction marketing） (D)內部行銷（internal marketing）
- 48 在產品的五個層次中，超越顧客期望的部份稱作？
(A)核心利益（core benefit） (B)期望產品（expected product）
(C)延伸產品（augmented product） (D)潛在產品（potential product）
- 49 下列那一項財務分析指標會隨著公司每天股價的變動而變動？
(A)每股帳面價值 (B)營業利益率 (C)本益比 (D)每股盈餘
- 50 假設你/妳年初以 30 元買進 X 股票一張，到了年中獲得配發 2 元現金股利與 2 元股票股利，隨後年底以 40 元賣出該張股票和所配發的 200 股零股，請問報酬率為何？
(A)33.33% (B)40.00% (C)46.67% (D)66.67%