

103年公務人員特種考試警察人員考試
103年公務人員特種考試一般警察人員考試
103年特種考試交通事業鐵路人員考試試題

等 別：佐級鐵路人員考試

類 科：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 管理的目的是運用組織資源，透過四項管理功能以達成組織目標或追求更好的績效。其中，「設立績效目標，並決定達成這些目標的工作方法」係指？
(A)規劃 (B)組織 (C)領導 (D)控制
- 2 某汽車工廠廠長致力於降低生產線的成本與人力投入，同時藉由多項措施以提高單位時間下生產線的產出數量，廠長的目標是要提升？
(A)效能 (B)效益 (C)效果 (D)效率
- 3 智慧財產權是指智力創造成果：發明、文學和藝術作品，以及商業中使用的符號、名稱、圖像和外觀設計。一般而言，智慧財產權不包括那一部分？
(A)肖像權 (B)商標權 (C)著作權 (D)營業秘密
- 4 「靜海行船」的環境就像日漸消失的綠洲一般，已經非常少見，面對現今「急流泛舟」的變革過程所描述的環境特性，最接近下列那一種情境？
(A)周延性 (B)確定性 (C)不確定性 (D)循環性
- 5 麥可波特（Michael E. Porter）提出價值鏈的觀點，並將企業的價值活動分為主要活動與支援活動。下列何者屬於支援活動？
(A)生產製造 (B)銷售活動 (C)技術開發 (D)出貨後勤
- 6 乙公司強調便宜也能喝到咖啡，吃得到蛋糕，並透過全省大量連鎖經營的方式來達成規模經濟，請問這是採取麥可波特（Michael E. Porter）所說的那個策略？
(A)差異化策略 (B)集中化策略 (C)縮減化策略 (D)成本領導策略
- 7 網際網路的崛起已打破 80/20 法則定律，把冷門商品的市場加總，甚至可以與熱門暢銷商品抗衡，此種現象稱之為：
(A)漣波效應（Ripple effect） (B)網路外部性（Network externality）
(C)長鞭效應（The bullwhip effect） (D)長尾理論（The long tail theory）
- 8 甲企業集團的平板電腦事業部門，相較於乙、丙等公司的市佔率並不高，不過近年來平板電腦整體的市場呈現快速成長的趨勢，請問該部門就甲企業集團來說可能是屬於下列那一類的事業單位？
(A)問題事業 (B)金牛事業 (C)老狗事業 (D)明星事業
- 9 最近熱門的路跑活動，有時候也引發一些爭議，例如彩色路跑所用的玉米澱粉粉末是否會污染河川或引發呼吸道疾病，或有的路跑報名費太高；從管理的觀點來說，屢屢引發爭議，主辦單位可能在那一項管理功能上出了問題？
(A)規劃 (B)組織 (C)領導 (D)控制
- 10 觀察工人動作，研究出可有效精簡動作程序、縮短時間，並將員工訓練和金錢動機連結，此符合誰提出的管理方法？
(A)亞當·史密斯（Adam Smith） (B)亨利·費堯（Henri Fayol）
(C)馬克斯·韋伯（Max Weber） (D)費德列克·溫斯洛·泰勒（Frederick Winslow Taylor）

- 11 為了提升甲鐵路公司人員排班與車輛調度之順暢，管理者應用了統計分析、線性規劃、最佳化模型，並進行電腦模擬，以求得最適解。此一敘述符合下列何種學派？
(A)科學管理學派 (B)計量管理學派 (C)權變學派 (D)行政學派
- 12 下列何者不是矩陣式組織的優點？
(A)角色及責任的衝突較少 (B)有效率地使用稀少資源 (C)發展員工跨功能的技能 (D)提升員工的參與度
- 13 就工作設計而言，透過賦與規劃及評估的責任、垂直擴展工作內容的方式，讓員工在工作過程中感覺工作是重要且有意義的，我們稱之為：
(A)工作價值化 (B)工作豐富化 (C)工作擴大化 (D)工作模組化
- 14 甲資訊企業集團最近正面臨組織變革的問題，下列那個因素比較不是導致該集團必須進行組織變革的原因：
(A)資訊產業中不斷有強力的新競爭者的加入
(B)產業中相關技術不斷進步，導致產品生命週期變得更短
(C)連日大雪使得美西幾個重要港口封港，影響產品交期
(D)組織策略有重大改變，決定切入平板電腦等新市場
- 15 企業主要是根據下列何者的內容，才能完成工作說明書及工作規範二種書面說明？
(A)工作評價 (B)工作分析 (C)工作抽樣 (D)工作績效
- 16 甲企業集團的平板電腦事業部門在組織中屬於相對年輕的部門，由於業務的需要，團隊成員常常必須來自不同部門，也有不同的專業背景，工作上必須經常溝通才能完成團隊的任務。請問，該部門的團隊組成比較傾向於那一種類型的團隊？
(A)自我管理團隊 (B)虛擬團隊 (C)跨功能團隊 (D)問題解決團隊
- 17 下列何項對於「組織文化」的敘述錯誤？
(A)組織文化是組織成員共享的價值觀、原則、傳統及作法
(B)組織文化是一種認知，大多數無法實際看到或聽到組織文化的存在
(C)即使多數組織均有特殊文化，但並非所有文化都對員工的行為有影響力
(D)若組織成員不喜歡某種文化，則該組織文化便不存在
- 18 今日許多組織都面臨到所處外部環境中極大的不確定性。若不能有效掌握環境不確定性的狀況，管理者將難以採行有效的決策。下列何者為一般用來描述環境不確定性的兩個構面？
(A)變化程度與擴散程度 (B)變化程度與複雜程度
(C)成長程度與離散程度 (D)集權程度與擴散程度
- 19 費德勒領導模式提出三項權變因素：「領導者—部屬關係」、「任務結構」、「職位權力」，在三者皆高的情境下，採用何種領導風格比較可能導致良好的績效？
(A)關係導向 (B)自由導向 (C)任務導向 (D)團隊導向
- 20 小芬主管的領導風格相當重視誠信與承諾，對於部門中人際關係盡力維持，但也相當重視員工的工作表現與部門績效。若以管理方格領導模式來說，小芬主管比較傾向於那種管理風格？
(A)組織人管理 (B)權威服從式管理 (C)鄉村俱樂部式管理 (D)團隊管理
- 21 馬斯洛 (A. Maslow) 的需求層級理論認為，需求包括①安全需求 ②自尊需求 ③社會需求 ④生理需求 ⑤自我實現，按照次序從低階排到高階的正確排序為：
(A)①④③②⑤ (B)④③①②⑤ (C)④①③②⑤ (D)①④②③⑤
- 22 「運用外部的比較標準，來衡量本身目前的情況，據以發現其他人或組織的優點，並思考如何將這些優點運用到本身的工作中。」以上敘述係指何種規劃技巧？
(A)標竿分析法 (Benchmarking) (B)腦力激盪法 (Brainstorming)
(C)情境規劃法 (Scenario Planning) (D)SWOT 分析法 (SWOT Analysis)
- 23 「能夠表達組織的價值觀、抱負與存在的宗旨，且通常位於目標層級的最頂端。」此一敘述指的是？
(A)策略 (B)願景 (C)行動方案 (D)使命

- 24 下列何者不是麥可波特（Michael E. Porter）所提出的五力分析模式中的五種力量？
(A)供應者 (B)顧客 (C)互補者 (D)新進者
- 25 某航空公司在二年前訂購一批某國空中巴士的飛機，經支付訂金與期初費用後，約定五年後交付成品。但就在今年發現，當初訂購機型時並未考量後續維修成本與匯率換算損失，管理者將成本納入計算後發現，當初的決策可能並不符合公司經營成本效益。但由於先前支付費用相當龐大，他決定還是繼續完成此份採購案。請問，這是管理者受到何項因素的影響所造成的決策偏差？
(A)直覺式決策 (B)承諾升高 (C)選擇性認知 (D)近期效應
- 26 利用預期市場成長率以及市場佔有率，來了解不同事業的發展潛力，並據以分配資源。上述描述係指何種策略分析工具？
(A)產業生命週期分析 (B) SWOT 分析 (C) BCG 矩陣 (D)創新擴散模式
- 27 甲鐵路公司進行年度目標設定時，先由公司高層決定年度總目標，再拆解為成本目標與營收目標，並往下交付給生產部門與業務部門來執行推動。這種設立目標的方式，可稱之為？
(A)傳統目標設定法（Traditional Goal Setting）
(B)目標管理法（Management by Objectives, MBO）
(C)目標設定理論（Goal Setting Theory）
(D)動態多目標規劃方法（Dynamic Multi-Objective Programming Approach）
- 28 就績效管理來說，近年來許多學者都指出應該建構一個更為未來導向、顧客導向的策略性績效評估系統。下列何者不是策略性績效評估系統強調的原則：
(A)以系統最適化替代局部最適化 (B)以顧客滿意、彈性與生產力作為評估的核心準則
(C)以降低成本為核心，以確保達成財務目標 (D)將品質、時間、成本、遞送、產出進行整合性衡量
- 29 列出為成功完成某項工作，員工必須具備的最低資格，同時也列出有效完成該工作所需的知識、技術與態度。這種文件稱之為？
(A)工作規範（Job Specification） (B)工作說明書（Job Description）
(C)工作分析（Job Analysis） (D)工作計畫書（Job Plan）
- 30 集權的決策全掌握在較高層級，分權則將決策權下放到較低層級。下列何種情形，適合採用集權制度？
(A)當環境面臨重大改變或不確定性 (B)地理區域集中的大型企業
(C)需要快速回應顧客需求 (D)該決策並不會影響到公司存亡成敗
- 31 涉及到職權的層級、目標、管理程序、以及管理制度的變革，指的是？
(A)新產品變革 (B)技術變革 (C)結構性變革 (D)人員變革
- 32 組織設計不受限於水平式、垂直式或公司內外界線的限制，以消除公司與顧客及供應商之間的藩籬，通常包含兩種類型：虛擬組織與網路組織。此種組織設計被稱為？
(A)矩陣式組織（Matrix Organization） (B)無疆界組織（Boundaryless Organization）
(C)團隊結構（Team Structures） (D)學習型組織（Learning Organization）
- 33 近年來許多公司開始利用平衡計分卡，結合策略目標與績效管理，下列何者不是推動平衡計分卡的主要精神所在？
(A)強調財務指標與非財務指標間的平衡 (B)強調研發部門與生產部門間的平衡
(C)強調內部流程與外部市場間的平衡 (D)強調過去績效與未來績效的平衡
- 34 某便利商店近來推出霜淇淋，吸引許多顧客上門消費蔚為風潮。這是屬於下列那一種策略？
(A)市場發展策略 (B)產品發展策略 (C)多角化策略 (D)市場滲透策略
- 35 某便利商店推出牛奶口味霜淇淋獲致成功之後，陸續又推出草莓口味和抹茶口味的霜淇淋，希望藉此獲得更大的市場佔有率，請問這是屬於下列那一種策略？
(A)市場發展策略 (B)產品發展策略 (C)多角化策略 (D)市場滲透策略

- 36 甲企業藉由贊助路跑活動行銷其品牌，此為下列何種行銷方式：
(A)直效行銷 (B)口碑行銷 (C)病毒行銷 (D)事件行銷
- 37 為了避免路跑活動變質，主管機關開始思考，是否應該有一些控制機制，例如過去許多路跑標榜公益，卻變相有營利的嫌疑，對於這類的路跑可能就不再出借場地。就控制的觀點來說，上述的控制機制屬於：
(A)社會化控制 (B)財務性控制 (C)策略性控制 (D)結構性控制
- 38 個人傾向將本身的失敗或問題怪罪於外部原因，並將成功歸因於內部原因時，則產生了？
(A)月暈效應 (Halo Effect) (B)自利性偏誤 (Self-serving Bias)
(C)刻板印象 (Stereotype) (D)選擇性認知 (Selective Perception)
- 39 員工認同特定組織和其目標，並希望組織繼續維持僱傭關係的程度，指的是？
(A)組織承諾 (B)組織公民行為 (C)工作投入 (D)工作滿意度
- 40 工作特性模型中，有關工作上需要完成一個整體而明確工作的程度，指的是何項工作特性？
(A)技術多樣性 (B)任務重要性 (C)任務完整性 (D)自主性
- 41 麥克里蘭 (McClelland) 的獲得需求理論 (Acquired Needs Theory) 中，認為有三項基本需求，是那三項需求？
(A)成就感、歸屬感、權力 (B)生存、關係、成長 (C)社會、尊敬、自我實現 (D)責任、認同、工作條件
- 42 賀賽 (Hersey) 和布蘭查德 (Blanchard) 專注在員工特質，進而確認合宜的領導行為，亦即部屬成熟度高低而決定適當地領導風格。此一理論稱之為？
(A)路徑—目標理論 (Path-Goal Theory) (B)管理方格理論 (Managerial Grid Theory)
(C)情境理論 (Situational Theory) (D)領導特質理論 (Trait Theories of Leadership)
- 43 在團體的互動過程中，成員對團體規範的順從程度反映了該團體的凝聚力，下列何者不是導致團體凝聚力增加的可能原因？
(A)成員間目標的相似性高 (B)團體過去的成功經驗多 (C)團體的開放性高 (D)成員間互動程度高
- 44 就行為塑造理論來說，「準時上班」的員工不會被扣薪（反之，遲到就會扣半天的薪資），公司利用上述的方法，讓員工「準時上班」的行為重複發生的機率得以提高，請問這是屬於那一種行為塑造的方法？
(A)正向強化 (B)懲罰 (C)負向強化 (D)削弱
- 45 組織承諾強調員工對組織的認同與歸屬感，研究結果也發現組織承諾高的員工其離職率和曠職率都會較低。以下何者不屬於組織承諾的主要組成要素？
(A)行為承諾 (B)規範承諾 (C)情感承諾 (D)持續承諾
- 46 可用於檢查組織運用負債於取得資產的比率，以及組織是否有能力償還負債所產生的利息費用，是那一種財務比率？
(A)獲利能力比率 (B)經營效能比率 (C)流動性比率 (D)槓桿比率
- 47 某企業爆發公司高階層行賄事宜，導致企業面對司法調查，這是企業何項系統並未能發揮正常的功能？而這項系統主要係用於管理企業，以便維護業主或股東權益。
(A)財務控制 (Financial Control) (B)公司治理 (Corporate Governance)
(C)管理資訊系統 (Management Information System) (D)走動式管理 (Management by Walking Around)
- 48 甲鐵路公司每年均進行旅客滿意度調查，這是屬於組織控制的那一種控制焦點？
(A)資訊控制 (B)事前控制 (C)事中控制 (D)事後控制
- 49 公司有一新產品，單位目標價格為 10 元，固定成本 10,000 元，每單位變動成本 6 元，請問為達損益兩平衡，新產品應至少銷售多少單位？
(A) 2,000 (B) 2,500 (C) 2,750 (D) 1,667
- 50 當存貨水準達到預先決定的數量時，就要再訂一批定量的新貨。這是何種存貨控制方法？
(A) ABC 分類法 (Activity Based Classification) (B)物料需求規劃 (Material Requirements Planning, MRP)
(C)固定時間間隔訂購系統 (Fixed-Order Interval System) (D)經濟訂購量 (Economic Order Quantity, EOQ)