

102年公務人員特種考試警察人員考試、
102年公務人員特種考試一般警察人員考試及
102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)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 廠商在市場上，藉由不斷的促銷活動與廣告等方式來對既有的產品以及既定的目標市場去追求成長，這是屬於何種策略？
(A)市場滲透策略 (B)市場開發策略 (C)產品開發策略 (D)多角化策略
- 2 某一以石化業為主的企業集團裡，後來相繼投資設立了以製造與組裝汽車的相關事業或公司，請問這種投資方式是屬於何種策略？
(A)相關多角化策略 (B)水平策略 (C)垂直整合策略 (D)不相關多角化策略
- 3 企業為了確保製造產品的原物料可以充分供應無虞，因此考慮投資設立原料加工或是原料製造的工廠時，這表示該企業正在準備進行何種策略？
(A)水平整合策略 (B)向下游整合策略（或向前整合）
(C)向上游整合策略（或向後整合） (D)不相關多角化策略
- 4 當企業（製造民生消費用品）拓展海外市場時，如果某一海外地主國的市場需求與本國差異很大時，則下列那一種國際策略較為適用？
(A)母國複製（home replication）策略 (B)多國化（multinational）策略
(C)全球化（global）策略 (D)跨國化（transnational）策略
- 5 在飯店的服務裡面，有些飯店業者要求門房人員能夠親切稱呼客人的姓名，使人們感到溫馨的感覺，這是屬於服務品質中的那一項？
(A)可靠性 (B)回應性 (C)關懷性 (D)有形性
- 6 在公務行政體系中，有一串由上層到下層，串連上下關係間的職權與職責報告關係，這種關係被稱為：
(A)部門化 (B)制式化 (C)控制幅度 (D)指揮鏈
- 7 下列何者不是用來應付「其問題很直接且熟悉、目標很明確、資訊容易蒐集，重複情境出現因此已有固定解決方法」問題之決策方式？
(A)標準程序 (B)價值觀判斷 (C)規則 (D)政策
- 8 相對於實體產品，服務業具有某些不同的特性，請問下列那一項並非是服務業的基本特性之一？
(A)異質性 (B)經濟性 (C)無形性 (D)不可儲存性
- 9 航空公司最困擾的問題之一就是淡旺季的需求不易平衡，因此常會出現「供不應求」與「供過於求」的窘境，請問這是服務業的那一項特性所造成的？
(A)異質性 (B)流動性 (C)不可儲存性 (D)不確定性
- 10 某家連鎖速食餐廳，想要讓員工的服務態度與服務的能力都能一致，而不要出現參差不齊的狀況，就可以透過教育訓練的方式來改善。以理論上來說，這就是改善了何種問題？
(A)不可儲存性 (B)異質性 (C)科學性 (D)有形性

- 11 下列那一種方式是服務業運用來改善供需不平衡時的方法？
(A)改善產品品質 (B)提升薪資 (C)改善工作環境 (D)對員工進行交叉訓練
- 12 以行銷學來看，近年來「有機食品」的盛行，主要與那一項外在環境問題最有關聯性？
(A)自然環境因素 (B)政治環境因素 (C)學術環境因素 (D)科技環境因素
- 13 當消費者對某種行動電話產生需要時，因而想要到網路上查詢商品的品牌類型，我們可以說，這位消費者就是正處在那一個購買決策階段？
(A)購買階段 (B)蒐集資訊階段 (C)問題認知階段 (D)方案比較階段
- 14 有一位青少年在購買行動電話時，指定要某知名歌手所代言的廣告品牌手機，他希望能跟這位偶像使用同樣的手機，這時我們可以說，這位消費者是受到那種因素的影響？
(A)家庭因素 (B)文化因素 (C)參考群體 (D)經濟環境
- 15 目前行銷人員最喜歡運用的市場區隔變數之一，就是所謂的「生活形態」(life style)變數，請問下列那一項不是衡量生活形態的指標之一？
(A)日常活動(activity) (B)經濟所得(income) (C)興趣(interest) (D)意見(opinion)
- 16 一般而言，產品可以被分為「耐久品」以及「非耐久品」，請問這種分類的方式是依照產品的那一種特性而來的？
(A)使用年限 (B)耐用程度 (C)價格 (D)使用價值
- 17 當消費者看到某一形象佳的知名品牌，他會聯想到該公司的產品會具有高的品質，請問這個聯想是屬於品牌資產中的那一項目？
(A)品牌規格 (B)品牌知覺品質 (C)品牌代言人 (D)品牌忠誠度
- 18 在社會上有些人的收入是屬於金字塔頂端的高所得者，因此會去購買極為高價的商品，例如價位達到新臺幣1,000萬元以上的跑車，請問這樣的商品應該屬於那一類的消費性商品？
(A)特殊品(specialty goods) (B)便利品(convenience goods)
(C)選購品(shopping goods) (D)冷門品(unsought goods)
- 19 以目前臺灣地區的狀況而言，便利商店的市場涵蓋密度是屬於那一個層次的配銷密度？
(A)獨家式配銷 (B)選擇式配銷 (C)密集式配銷 (D)一般式配銷
- 20 在市場調查中，有一種常用的方法，稱為「焦點群體」(focus group)，請問這種方式，在研究方法中是被歸類屬於那一類型？
(A)質性研究法 (B)定量研究法 (C)實驗研究法 (D)抽樣研究法
- 21 經營策略中所謂的SWOT(四項分別為優勢、劣勢、機會、威脅)分析，其中那二項是屬於外在環境面的項目？
(A)優勢、機會 (B)劣勢、威脅 (C)機會、威脅 (D)優勢、威脅
- 22 當公司在面試篩選新進人員時，會嘗試設立各種適當的標準，以檢驗出該新進人員是否符合公司所需要，例如：書面測驗，資格審查……。而這些做法，以「控制」的角度來看，是屬於那一種控制？
(A)事後控制 (B)事前控制 (C)過程控制 (D)派閥控制
- 23 下列那一種說法是較屬於管理學中的「X理論」的觀點，而不是「Y理論」的觀點？
(A)人是會自動自發的 (B)人會有強烈的責任感的
(C)人是會從工作中得到成就的 (D)人是需要被督促的
- 24 一般而言，許多學有特定專長的學生從學校畢業後，都會先被派任到極為基層的工作單位去學習與磨練技能，並且從中了解公司的運作方式與管理制度，而這些基層的工作，多是以那種技能為主？
(A)理念性技能 (B)技術性技能 (C)管理性技能 (D)策略性技能
- 25 下列那一個陳述，並不是說明良好目標須具備的特色？
(A)以行動而非結果的方式寫出來 (B)可量化而非質化的
(C)不好高騖遠 (D)以書面而非口語的方式呈現

- 26 下列那一種企業較不適合使用有機式組織的組織設計？
(A)採用追求創新的差異化策略 (B)位於不確定性高的環境中
(C)使用大量生產的技術 (D)規模較小，員工數較少
- 27 下列那一個字眼和組織設計中的「工作專業化」是同義的？
(A)指揮鏈 (B)分工 (C)控制幅度 (D)中央集權
- 28 下列關於組織文化的說明，何者錯誤？
(A)組織文化主要是指高階主管的獨特價值觀與意義
(B)故事通常包含對過去重要事件及成功經驗的描述
(C)相對於組織過去的創辦人，目前的高階管理者對組織文化的影響一樣很大
(D)員工透過社會化的過程來學習組織文化
- 29 在行銷 4P 的 promotion 中，有幾種基本的做法，不包括下列何者？
(A)廣告 (B)人員銷售 (C)公共關係 (D)零售分布
- 30 公務人員應該要勇於面對問題，實事求是，例如最近部分公營事業雖然努力達成整體營運的目標與民眾的滿意度，但往往受限於過去的人事負擔與設備折舊，導致成本無法下降。從績效的角度來看，這種情況稱為：
(A)有效率沒效能 (B)有效能沒效率 (C)沒效率沒效能 (D)有效率有效能
- 31 在生產流程的規劃中，PERT 網路分析是常見的工具，而所謂「要徑（critical path）」是指？
(A)從一個事件到另一個事件所需的時間或資源 (B)主要活動的完成點
(C)PERT 網絡中最耗時的作業流程 (D)個別作業容許的延遲時間
- 32 關於企業社會責任的觀點中，下列何者錯誤？
(A)「社會義務」是指企業只要滿足其經濟及法律責任的義務
(B)「社會責任」比較重視企業長期道德觀的實踐
(C)「社會回應」比較重視實際的中短期目標
(D)「社會任務」是指企業只有在其所追求的社會責任有助於其經濟目標達成時才需擔負
- 33 組織文化可以藉由很多方式傳遞給員工，請問其中「儀式」的定義是：
(A)對重大事件或人物故事的描述 (B)一系列重複性的活動
(C)特殊的術語或字句 (D)組織創始者的象徵性使命與願景
- 34 由於人不是萬能的，所以常會利用簡易的方法來判斷他人的做法，請問當人們依據「某甲是個又高又壯的男生，所以籃球一定打得很好」的認知來評斷某甲時，這就是犯了所謂的？
(A)選擇性的認知 (B)像我 (C)月暈效應 (D)刻板印象
- 35 期望理論是一個完整的激勵理論，請問期望理論中所提出的三個「期望」不包括下列何者？
(A)個人努力和個人績效的關聯性 (B)個人績效與組織報酬的關聯性
(C)組織報酬和組織績效的關聯性 (D)組織報酬滿足個人需求的吸引力
- 36 意指社會中對某一種身分的人所期望的行為模式稱為：
(A)規範 (B)角色 (C)認同 (D)順從
- 37 人力資源管理的程序中，工作說明書的撰寫是在那個階段進行的工作？
(A)人力資源規劃 (B)招募與甄選 (C)引導與訓練 (D)獎酬與職涯發展
- 38 關於控制程序的三步驟，下列何者正確？
(A)衡量實際表現→採取管理行動以修正→將實際績效與標準相比較
(B)衡量實際表現→將實際績效與標準相比較→採取管理行動以修正
(C)採取管理行動以修正→衡量實際表現→將實際績效與標準相比較
(D)將實際績效與標準相比較→採取管理行動以修正→衡量實際表現

- 39 泛指在企業營運的過程中，被影響到的個人或群體稱為？
(A)公會 (B)股東 (C)企業社群 (D)利害攸關人
- 40 某一個運量較小的車站的每月水電費是 45,000 元，每月租金 30,000 元，唯一一位站長的月薪 45,000 元，假設這個車站只賣一種車票 150 元，而每張車票須付給司機 75 元，請問這個車站的每月損益平衡點是？
(A)15 萬元 (B)24 萬元 (C)12 萬元 (D)9 萬元
- 41 財務比率是企業常用來進行控制的工具，請問想要了解公司短期內的償債能力的話，最適用的財務比率指標是？
(A)流動比率 (B)投資報酬率 (C)資產週轉率 (D)負債資產比
- 42 一種將所有所需原物料精準及時送達其生產階段，以便能快速回應顧客訂單需求的精時生產系統稱為：
(A)ISO9001 (B)TQM (C)MRP (D)JIT
- 43 費德勒情境領導模型中，所提出影響領導效能的三個情境變數，不包括下列何者？
(A)領導者與成員間的關係 (B)領導型態轉變的頻繁度
(C)任務結構 (D)地位權力
- 44 行銷中的產品生命週期觀點 (product life cycle) 中，那一個階段是企業需要利用大幅降價及增加廣告支出來做為打敗眾多競爭者的階段？
(A)導入期 (introduction) (B)成長期 (growth)
(C)成熟期 (maturity) (D)衰退期 (decline)
- 45 在人力資源管理中，一個用來說明員工為了勝任職位而所需的最起碼資格的文件被稱為：
(A)工作說明 (B)工時研究 (C)工作規範 (D)工作設計
- 46 從車站的站長所執行的任務來看，何者較類似組織公民行為 (organizational citizen behavior) 的做法？
(A)在假日時，自發組成討論會來鼓勵並激發原有員工服務熱誠
(B)上班時間遇到班車嚴重誤點時，即時協調其他站與本站班車之運作
(C)自願幫忙誤闖車站之外國背包旅客，搭乘其他地方客運
(D)上班時協助售票人員處理乘客的不滿反應
- 47 Henry Mintzberg 所提出的管理角色模型中，其中何者並非屬於資訊類角色？
(A)監督者 (monitor) (B)聯絡者 (liaison)
(C)傳播者 (disseminator) (D)發言人 (spokesperson)
- 48 關於需求層級理論的描述，下列何者錯誤？
(A)即是馬斯洛所提出的需求金字塔理論
(B)該理論主張需求只要被充分（不須完全）的滿足，個人就會進入更高的需求層次
(C)該理論將五種需求區分成低層次與高層次兩類需求；前者包括生理與安全需求，後者包括社會、尊重與自我實現需求
(D)高層次與低層次需求的差異是：高層次需求是由個人外在因素而滿足，而低層次需求則是藉著內在因素的達成而滿足
- 49 一般而言，在其他條件不變的情況下，當環境的變動越快與越複雜時，經理人在管理上應該要如何選擇下列決策？
(A)應該傾向分權 (B)應該傾向集權
(C)組織應該建立更多層級 (D)應該傾向機械化組織
- 50 面對越來越複雜的商業競爭環境，一般而言，那一種組織結構的設計會比較適合這種環境的需要，以使企業經理人能快速反應？
(A)高聳式 (B)扁平式 (C)多部門式 (D)官僚式