

106年公務、關務人員升官等考試、106年交通
事業鐵路、公路、港務人員升資考試試題

50150、60150
代號：61150、70150 全一頁
71150

等 級：員級晉高員級

類科(別)：業務類—鐵路、公路、港務

科 目：企業管理

考試時間：2 小時

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。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、品質對於企業經營極為重要，請說明何謂全面品質管理（TQM）？推行全面品質管理有那些原則？（25 分）

二、平衡計分卡運用那些指標衡量組織的績效？（25 分）

三、請說明行銷管理中的市場區隔是如何進行？（25 分）

四、進行 SWOT 分析時會運用 TOWS 矩陣來制定策略，請說明 TOWS 矩陣的內容。（25 分）