



交通部臺灣鐵路管理局

108年營運人員甄試 試題

應試類科：營運員—不動產經營

測驗科目 2：企業管理概要

—作答注意事項—

- ① 應考人須按編定座位入座，作答前應先檢查答案卡、測驗入場通知書號碼、桌角號碼、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡作答者，不予計分。
- ② 答案卡須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改測驗入場通知書號碼及條碼，亦不得書寫應考人姓名、測驗入場通知書號碼或與答案無關之任何文字或符號。
- ③ 本試題本為雙面，共100分，答案卡每人一張，不得要求增補。未依規定畫記答案卡，致讀卡機器無法正確判讀時，由應考人自行負責，不得提出異議。
- ④ 限用2B鉛筆作答。請按試題之題號，依序在答案卡上同題號之劃記答案處作答，未劃記者，不予計分。欲更改答案時，請用橡皮擦擦拭乾淨，再行作答，切不可留有黑色殘跡，或將答案卡汙損，也切勿使用立可帶或其他修正液。
- ⑤ 本項測驗僅得使用簡易型電子計算器（依考選部公告「國家考試電子計算器規格標準」規定第一類，不具任何財務函數、工程函數功能、儲存程式功能），並不得發出聲響；若應考人於測驗時將不符規定之電子計算器放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該節扣10分；該電子計算器並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
- ⑥ 考試結束答案卡務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

單選題【共 50 題，每題 2 分，共 100 分】

1. 企業在發展過程中，會因為業務拓展，而增加部門單位及人員，使得每個人都很忙，但組織效率越來越低下，這就是所謂的：
(A)墨菲定律 (Murphy's Law) (B)彼得原理 (The Peter Principle)
(C)破窗效應 (Break Pane Law) (D)帕金森定律 (Parkinson's Law)
2. 霍桑效應 (Hawthorne effect) 是指，可能影響組織工作績效的因素為下列何者？
(A)心理與社會因素 (B)生理因素
(C)經濟因素 (D)物理因素
3. 聖吉(P. M. Senge)提出學習型組織的五項修練，下列何種特質屬於學習型組織的核心特性？
(A)建立共同願景 (B)自我超越
(C)系統思考 (D)改善心智模式
4. 馬斯洛 (A. H. Maslow) 的需求層次理論最上層的需求為何？
(A)自尊需求 (B)自我實現需求
(C)生理需求 (D)安全需求
5. 何者不屬於赫茲伯格 (Frederick Herzberg) 的保健因子？
(A)薪資 (B)人際關係
(C)工作環境 (D)工作成就感
6. 當個體面對二個同時具吸引力的目標時，容易產生下列何種衝突？
(A)零和衝突 (B)趨避衝突
(C)雙趨衝突 (D)雙避衝突
7. 臺灣高鐵採BOT模式處理，所謂的BOT依序是指下列何者？
(A)興建、營運、移轉 (B)興建、移轉、營運
(C)移轉、興建、營運 (D)營運、移轉、興建
8. 企業流動資產與流動負債的比率，稱之為：
(A)投資報酬率 (B)流動比率
(C)速動比率 (D)負債比率
9. 阿薩爾 (Assael, 1987) 認為，消費者低度介入購買品牌差異不大的產品 (所謂介入是指，對消費者來說重要的程度，或是其感受強烈或認同的程度)，而單純只是因為習慣而已，此為下列何種決策？
(A)複雜性決策 (B)品牌忠誠性決策
(C)有限型決策 (D)遲鈍型決策
10. 網路書店集合一年只賣數十本的書，這類成千上萬商品的銷售量，卻比前十名的暢銷書銷量大得多，這是何種概念？
(A)長尾理論 (B)邊際效應
(C)月暈效應 (D)系統理論

11. 周哈里窗理論中，他人知，我不知的部份，稱之為：
(A)公眾我 (B)隱藏我
(C)盲目我 (D)潛能我
12. 平衡計分卡 (Balanced Scorecard) 的四大構面不包含下列何者？
(A)學習與成長 (B)市場評估
(C)企業內部流程 (D)顧客
13. 當你想要了解臺灣地區的經濟情況時，可藉由幾個經濟指標做為初步的了解，下列何者最無法做為一國之經濟指標？
(A)景氣對策信號 (B)領先指標
(C)人口統計變數 (D)失業率
14. 下列何種品質目標要求產品的不良率或製造過程中的錯誤率，不能超過百萬分之三點四？
(A)ISO9000 (B)ISO14000
(C)全面品質管理 (D)六個標準差
15. 下列何者為一組織運用品管圈可獲之利益？
(A)拒絕高品質
(B)高工資
(C)員工發展出自我價值與品質所有權意識
(D)以較低的成本進行競爭產品分析
16. 消費者重視「健康與永續生存的生活型態 (Lifestyles of Health and Sustainability)」，簡稱「LOHAS」。下列何者符合LOHAS市場的產品？
(A)以回收紙製成的家具 (B)汽車
(C)家電用品 (D)石油
17. 從「每個人都有自己的隱私權，Google不願將客戶的資料隨意的交給美國司法單位」這句話，可以看出Google在這件事上，是根據以下哪項原則進行的判斷：
(A)功利主義原則 (B)基本權利原則
(C)道德原則 (D)均衡務實原則
18. 團體討論後的團體決策與團體個別成員的決策往往不同，團體的決議最終不是更謹慎保守，就是要冒更大的險，請問在管理上稱這種情況為何？
(A)團體暴力 (B)團體迷思
(C)團體偏移 (D)團體凝聚力
19. 將成功歸因於個人的努力，卻將失敗視為運氣作祟，是以下哪一種認知謬誤？
(A)過於樂觀，一廂情願 (B)歸因效果
(C)加碼投注 (D)選擇性認知

20. 在溝通的過程中，接收者會基於個人的需求、動機、經驗、背景以及其人格特徵，來選擇觀看與聽聞某些事務之現象為：
- (A)過濾作用 (filtering) (B)資訊超荷 (information overload)
(C)定錨偏誤 (anchoring bias) (D)選擇性知覺 (selective perception)
21. 近年來消費者傾向避免油炸食物，這種改變對速食業而言，屬於下列何者之改變？
- (A)經濟環境 (B)政治環境
(C)法律環境 (D)社會文化環境
22. 規劃 (planning) 包含了哪二個重要元素？
- (A)目標 (goals) 與決策 (decisions) (B)目標 (goals) 與計畫 (plans)
(C)計畫 (plans) 與決策 (decisions) (D)目標 (goals) 與行動 (actions)
23. 以下哪種市場進入模式需要注意智慧財產權複製的問題？
- (A)授權 (B)出口模式 (C)合資 (D)獨資經營
24. 強調不使用回收油的速食業者被檢驗出油品回收使用，但沒有超過衛生單位規定的標準，是發生下列何種狀況？
- (A)違反企業倫理 (B)倫理的兩難
(C)同業的競爭 (D)違反法律
25. 鴻海公司擬將自動化製造工廠遷移到美國的決策，是屬於下列何種規劃？
- (A)作業性規劃 (B)戰術性規劃
(C)策略性規劃 (D)日常性規劃
26. 一群專家透過一系列問卷而形成共識，並達成一致性的看法，此種預測方法是：
- (A)名義群體技術 (Nominal Group Technique)
(B)SWOT分析法
(C)腦力激盪法 (Brain Storming Method)
(D)德爾菲法 (Delphi Method)
27. 下列那一項法規、公約或標準對企業在自然環境的維護方面影響最大？
- (A)消費者保護法 (B)日內瓦公約 (C)ISO 9000 (D)ISO 14000
28. 「做正確的事」指的是：
- (A)效率 (B)效果 (C)生產力 (D)技術
29. 以下企業採用哪種市場進入方式要投入的資金最少？
- (A)授權 (B)合資 (C)獨資經營 (D)委外製造
30. 以下哪一個是有關於社會責任的國際標準？
- (A)ISO9001 (B)YS1000 (C)SA8000 (D)TL2000
31. 依組織分工的專業技術分類為生產、行銷、財務等稱為：
- (A)管理功能 (B)企業功能 (C)管理循環 (D)管理矩陣

32. 下列哪一個選項是指企業功能（Business Functions），簡稱「五管」？
(A)設計、製造、銷售、服務、維修 (B)規劃、組織、用人、領導、控制
(C)生產、行銷、財務、人事、資訊 (D)計畫、招募、甄選、訓練、發展
33. 下列何者是我國金融產業的主管機關？
(A)公平會 (B)金管會 (C)勞動部 (D)消基會
34. 企業用來分析外在環境跟本身條件的分析工具為下列何項？
(A)SWOT分析 (B)BCG矩陣
(C)期望理論（Expectancy Theory） (D)甘特圖（Gantt chart）
35. 賒銷之付款條件為1/20、N/35，則其信用期限為幾天？
(A)70天 (B)10天 (C)20天 (D)35天
36. 依勞退新制規定，雇主每月至少應提撥工資之多少比例至員工的退休金專戶中？
(A)5% (B)6% (C)7% (D)8%
37. 彼得•杜拉克（Peter F. Drucker）在1954年所出版的《管理的實務》中提到企業的8大目標，試問，8大目標中，何者為企業的第一個目標？
(A)生產力的目標 (B)市場的目標
(C)創新的目標 (D)社會責任的目標
38. 臺灣鐵路管理局108年營運人員甄試簡章中，營運員之機械類科測驗有筆試：1.機械原理 2.基本電學概要及術科測驗：零組件量測及組裝，試問，針對應試人員進行之筆試及術科測驗，為下述哪一種測驗方法？
(A)成就測驗 (B)人格測驗
(C)性向測驗 (D)智力測驗
39. 克茲（Robert L. Katz）將管理人的基本能力分為三種，下列何者為基層管理人最重要的技能？
(A)人際關係能力 (B)觀念化的能力
(C)技術能力 (D)理念能力
40. 若勞基法中，規定了同工同酬的按勞分配制度，則符合費堯（Henri Fayol）「14點原則」的哪一項？
(A)權責相稱 (B)員工穩定原則
(C)紀律原則 (D)獎酬公平原則
41. 若人力資源部門將總務的日薪定為：「技能200元、責任400元、經驗200元、環境200元，總額為1000元」，則其可能採用的工作評價方式為下述哪一種？
(A)因素比較法（Factor comparison method）
(B)圖表測量法（Graphic rating scales）
(C)分類法（Classification method）
(D)排列法（Ranking method）

42. 「給予員工不喜歡的刺激，來降低員工不當行為的發生。」此為增強理論(Reinforcement Theory)中的哪一項？
- (A)正面增強 (B)負面增強
(C)正強化 (D)撤銷
43. 智慧財產權的主管機關為何者？
- (A)商業司智慧財產局 (B)財政部智慧財產局
(C)勞工處智慧財產局 (D)經濟部智慧財產局
44. 因美國執行貨幣寬鬆政策，使熱錢在全球流竄，以致於許多國家都面臨貨幣升值的壓力，各國企業不得不執行各種避險措施。上述是指企業面臨何種風險？
- (A)運輸風險 (B)溝通風險
(C)匯率變動風險 (D)災害風險
45. 美味食品公司財報資料如下：每股市價為\$40、每股營收為\$60、每股盈餘為\$4、每股股利為\$2，請問美味食品公司之本益比為何？
- (A)8 (B)10 (C)15 (D)20
46. UNIQLO為擴大童裝版圖，推出童裝599元的限定期間優惠價，請問此為何種訂價策略？
- (A)畸零訂價法 (B)炫耀訂價法
(C)成本加成訂價法 (D)目標報酬訂價法
47. 採用「大中取大」的準則，求出各種可行方案的最大利益，選出利益最大者作為決策的是：
- (A)悲觀準則 (B)拉普拉斯準則
(C)機會損失準則 (D)樂觀準則
48. 下列對於非正式組織 (Informal Organization) 敘述何者正確？
- (A)減緩角色衝突問題
(B)可以促進改革的腳步
(C)可以滿足員工的情感需求
(D)會減緩正式組織的溝通效果，減少組織的工作時效
49. 控制的程序有四個基本步驟：①採取修正行動 ②建立標準 ③比較實際績效與標準 ④衡量實際績效，其正確順序應是哪一個？
- (A)③②①④ (B)④③①②
(C)②④③① (D)②④①③
50. 下列有關每股盈餘 (EPS)、本益比 (P/E) 的敘述，何者正確？
- (A)透過EPS、P/E之比率分析，可衡量企業之市場價值及獲利能力
(B)EPS愈高，P/E亦愈高
(C)EPS、P/E愈高，愈值得投資
(D)計算普通股EPS時，需先扣除特別股歷年度股利