

100年公務人員特種考試一般警察人員考試、
100年公務人員特種考試警察人員考試及
100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 假設紀念車票之固定生產成本為\$20,000，變動成本為每張票 7 元，而預訂每張票的單價為 12 元，則損益平衡的銷售張數是多少張？
(A) 1,000 (B) 2,000 (C) 4,000 (D) 10,000
- 2 馬斯洛 (Maslow) 的需求階層理論有五項需求：①生理需求 ②社會需求 ③尊重需求 ④安全需求 ⑤自我實現需求，請問從最基本到最高層次的需求排列順序為何？
(A) ①②④③⑤ (B) ①④②③⑤ (C) ④①③②⑤ (D) ④①②③⑤
- 3 在溝通程序中，某種特定的語言、文字、圖畫、動作或事物等，究竟表示什麼意思，有待接受者的解釋，這種解釋過程稱為：
(A) 編碼 (B) 通路 (C) 解碼 (D) 回饋
- 4 下列何種組織內一方面仍然有傳統之功能或程序部門，如製造、工程、行銷、財務等，但另一方面，又有直屬於高層主管之專案經理，除了原有功能部門主管之縱的職權行使，另一方面又有專案經理超越各功能之橫的職權行使？
(A) 學習型 (B) 矩陣型 (C) 知識型 (D) 教導型
- 5 得知某人從哈佛大學畢業，就認為他可以成為好的經理人，但是在現實世界中也許並非如此，這是所謂的：
(A) 投射 (B) 月暈效果 (C) 對比效果 (D) 選擇性認知
- 6 在汽車的裝配上，當汽車裝配程序到達安裝輪胎的時候，製造輪胎的部門必須恰好送來四只指定規格的輪胎，以上敘述指的是何種系統？
(A) CRM (Customer Relationship Management) (B) CTI (Computer Telephony Integration)
(C) JIT (Just in Time) (D) POS (Point of Sale)
- 7 赫茲伯格 (Herzberg) 提出的雙因子理論中，以下何者屬於保健因子？
(A) 薪資 (B) 成就 (C) 責任 (D) 升遷
- 8 李維特 (Leavitt) 認為組織變革的途徑可經由那三種不同的機能作用來完成？
(A) 控制、結構、技術 (B) 結構、技術、行為 (C) 控制、技術、行為 (D) 控制、結構、行為
- 9 一位管理者在現有職位上表現良好，將會不斷予以擢昇，最終將晉昇到一個超出其能力所及之職位上，此種現象稱為：
(A) 莫非定律 (B) 彼得原理 (C) 帕金森定律 (D) 柏拉圖原理
- 10 波特 (Porter) 和勞勒 (Lawler) 兼納各家之說發展出動機作用模式，請問下列那種理論並不包括在內？
(A) 期望理論 (B) 公平理論 (C) 兩因素理論 (D) 三構面理論
- 11 企業透過塑造產品／服務的獨特性以造成比競爭者較為有利的差異，它的來源可由產品設計、品牌形象、技術產品特性、配銷通路或顧客服務來達成。這表示企業在其事業單位採取何種競爭策略？
(A) 多角化 (B) 重整 (C) 合作 (D) 差異化

- 12 在特定時間內，因生產數量增加，每單位製造成本跟著下降的趨勢稱為：
(A)規模經濟 (B)轉換成本 (C)範疇經濟 (D)沉沒成本
- 13 布來克 (Blake) 和摩頓 (Mouton) 的管理方格理論認為那一型領導是最有效的方式，對於生產和人員同樣非常重視？
(A) 1,1 型 (B) 5,5 型 (C) 9,1 型 (D) 9,9 型
- 14 麥克里高 (McGregor) 提出的何種理論假定人們視工作如同遊戲或休息般自然，會自我督促與控制，也會學習接受並擔負責任？
(A) O (B) X (C) Y (D) Z
- 15 下列何者說明冗員漸增的原理，認為工作對時間的需求有極大彈性，因為工作可被隨意擴展以填滿法定工作時間，且官員比較喜歡增加部屬、而不願增加競爭對手？
(A)莫非定律 (B)彼得原理 (C)帕金森定律 (D)柏拉圖原理
- 16 下列何者為有機式組織的特質？
(A)個人的任務是固定的 (B)簡單、非正式、低度集權的組織
(C)控制、職權、溝通結構是層級式的 (D)溝通內容主要是上下級之間的指示
- 17 提出「結構追隨策略」，主張組織設計應該視策略而定的是下列那位學者？
(A)陳德勒 (Chandler) (B)杜拉克 (Drucker)
(C)科特勒 (Kotler) (D)波特 (Porter)
- 18 費德勒 (Fiedler) 權變模式主張領導風格可區分為那兩種？
(A)任務導向、關係導向 (B)任務導向、顧客導向
(C)關係導向、員工導向 (D)員工導向、顧客導向
- 19 賀賽 (Hersey) 和布蘭查 (Blanchard) 共同提出的情境領導理論中，下列那一領導類型適用於部屬能力與意願均高的情境？
(A)告知型 (telling) (B)授權型 (delegating) (C)推銷型 (selling) (D)參與型 (participating)
- 20 安索夫 (Ansoff) 提出的企業成長矩陣，下列何者是指企業同時在新市場上推出新產品，以達成企業成長之做法？
(A)市場滲透 (B)市場發展 (C)產品發展 (D)多角化
- 21 採用可回收的包裝，以符合環境保護之需求；採取天然配方，以避免危及人體安全；低脂、有機等，強調健康訴求；以上說明的是何種觀念的實踐？
(A)生產觀念 (B)銷售觀念 (C)行銷觀念 (D)社會行銷觀念
- 22 化妝品滿足愛美女士們追求美麗的期望，所指的是產品的那一種層次？
(A)核心產品 (B)實體產品 (C)擴張產品 (D)潛在產品
- 23 資深經理人須執行各種社交、法律及內外部典禮儀式等任務，例如落成剪綵、記者會、新產品發表會等之主持或講話，這屬於明茲伯格 (Mintzberg) 提出的何種管理者角色？
(A)談判者 (B)偵查者 (C)領導人物 (D)頭臉人物
- 24 評估企業的資源能力後，選定在某個區隔市場或產品線深耕的策略，是波特 (Porter) 提出的何種競爭策略？
(A)集中 (B)差異化 (C)專業化 (D)成本領導
- 25 下列何者是做中學的一種型態，就是在進行各項業務活動的過程中，不斷的學習而提升工作績效，是最常被運用的員工訓練方式？
(A)在職訓練 (B)角色扮演 (C)敏感度訓練 (D)管理模擬訓練

- 26 阿德弗 (Alderfer) 的三需求理論認為人類共同的需求有那三類？
(A)生存、安全、關係 (B)生存、關係、成長 (C)安全、關係、成長 (D)生存、安全、成長
- 27 一位主管由於經過正式任命，具有領導下屬之權力，下屬認為接受其命令是理所當然，這屬於何種領導力量？
(A)脅迫 (B)專技 (C)法統 (D)敬仰
- 28 企業三項重要的行銷策略決策，簡稱 STP 程序，指的是下列何者？
(A)產品、定價、推廣 (B)市場滲透、市場開發、產品開發
(C)市場區隔、目標市場選擇、產品定位 (D)成本領導、差異化、集中
- 29 企業員工薪資所得的一部分取決於個人及全體員工的績效，是採用以下那一種薪資制度？
(A)技能薪資 (B)變動薪資 (C)論件計酬 (D)專業薪資
- 30 下列何者不是組織的正式溝通管道？
(A)向下溝通 (B)水平溝通 (C)葡萄藤 (D)向上溝通
- 31 企業採用分權的組織結構之主要論點有：容許更大的彈性以利更迅速回應環境的變化以及：
(A)有助於各次級單位的決策與整體目標一致
(B)幫助組織的次級單位避免重複的活動
(C)有利於高階管理者作為組織重要變革的手段
(D)讓高階管理者有更多的時間聚焦於關鍵議題
- 32 組織變革的過程包括①組織解凍、②組織在其結構上再結凍、③組織進行變革、以及④對變革的領導承諾，其四個步驟順序為下列那一項？
(A)③②④① (B)①③②④ (C)②④①③ (D)④①③②
- 33 綠色企業是各國政府環保單位及公益團體積極推動的環保觀念之一，力求從產品設計到使用過後的廢棄物處理之整個生命週期皆能符合 4R：減量 (reduce)、回收 (recycle)、再利用 (reuse) 以及：
(A)再評估 (reassessment) (B)再定位 (reposition)
(C)再生產 (regeneration) (D)再強化 (reinforcement)
- 34 組織構造 (organization architecture) 談論企業組織的全部，包括正式的組織結構、控制系統、獎勵制度、組織成員以及：
(A)知識網絡 (B)去層級化 (C)影響成本 (D)組織文化
- 35 企業機能或功能 (business functions) 指企業創造產品或提供服務時，所需安排的機能性活動，包括行銷、生產與作業、人力資源、財務、研究發展以及：
(A)環保 (B)指揮 (C)資訊 (D)贊助
- 36 1992 年諾頓 (Norton) 與卡普蘭 (Kaplan) 將企業的願景、目標與決策透過財務與非財務、短期與長期、領先與落後、外部與內部的資訊合起來考量，而提出有別於傳統的與具體的四構面績效衡量系統：平衡計分卡 (Balanced Score Card)，包括財務、顧客、企業內部流程以及下列那一項？
(A)學習與成長 (B)作業與排程 (C)營運與服務 (D)營收與品質
- 37 組織慣性 (organization inertia) 是指企業因內部及外部的力量導致它的策略或構造難以改變，這些力量包括認知基模、內部政治因素、組織文化、策略的承諾和能力，以及：
(A)外部機構的限制 (B)企業組織章程 (C)領導者的特質 (D)工作特徵模式
- 38 五大人格特質構面 (Big-Five personality dimensions) 包括嚴謹自律性、親和性、神經質、經驗開放性以及：
(A)可靠性 (B)外向性 (C)務實性 (D)內向性

- 39 以系統化的方法，分析企業是否已經成功地利用資源達成企業社會責任的目標，稱為：
- (A)社會責任 (B)社會承諾 (C)社會稽核 (D)社會捐贈
- 40 企業從產品設計、規劃、生產、配銷以及與顧客服務結合在一起，以確保經由持續的改善以達成顧客的最大滿意。因此，它是一種組織的全員計畫的管理哲學：
- (A)供應鏈管理 (SCM) (B)全面品質管理 (TQM)
(C)人力資源管理 (HRM) (D)物料需求規劃 (MRP)
- 41 勞工的組成包含不同的性別、人種、種族、年齡、生理能力及其他特質，而有不同的態度、價值觀和行為，表示人力資源管理者所面臨的挑戰是：
- (A)勞動力多元化 (B)知識勞工的增加 (C)職業災害保險 (D)集體談判
- 42 資訊科技創造「可攜式辦公室」(portable offices)，提供企業可以遠距存取立即性資訊。員工利用智慧型手機在任何地點與顧客或供應商進行溝通，因此而為企業產生的效益是：
- (A)建立企業知名度 (B)隨時掌握員工行踪 (C)預防駭客身分竊取 (D)節省時間與出差開支
- 43 金融機構採用下列那一項財務比率判斷企業的短期償還債務的能力？
- (A)債務業主權益比率 (B)存貨週轉率 (C)流動比率 (D)每股盈餘
- 44 「消費者權益宣言」於 1960 年代初期由美國甘乃迪總統所確認四項基本消費者權益 (Consumer Rights) 包括使用安全產品的權利、有申訴的權利、有選擇的權利以及：
- (A)參與綠色行銷 (B)被告知產品所有相關資訊
(C)接受購買教育 (D)獲得有禮貌與親切的服務
- 45 容易產生本位主義 (隧道視線) 缺點是下列那一種部門劃分的方式？
- (A)功能別 (B)產品別 (C)顧客別 (D)區域別
- 46 「利用模擬方法，製造情境，從而衡量各種不同決策的效果以決定最佳決策」，這句話是在描述下列那項規劃工具？
- (A)賽局理論 (B)蒙地卡羅技術 (C)甘特圖 (D)損益兩平分析
- 47 下列的描述，那一項是錯誤的？
- (A)經理人使用正式規劃比使用非正式規劃的頻率還要高
(B)當決策較為簡單，經理人可憑藉多年經驗而快速擬定計畫
(C)非正式規劃常令組織成員沒有充分參與決策與規劃的機會，有可能會降低組織學習的成效，甚至降低組織成員的向心力
(D)非正式規劃較為簡約
- 48 在現代社會中，「時間就是金錢」，市場競爭要求速度勝過一切，最後的贏家往往是那些速度快、反應靈敏、彈性佳的小公司。此種對速度的要求，反映了下列那一環境對於企業經營的影響？
- (A)全球環境 (B)人口統計變數環境 (C)競爭環境 (D)自然環境
- 49 激勵理論中，以下何者是屬於內容理論 (content theory) ？
- (A)期望理論 (B)ERG 理論 (C)公平理論 (D)增強理論
- 50 當企業遇到緊急或突發狀況，管理者儘速擬定因應決策時，所扮演的角色是明茲伯格 (Mintzberg) 十項管理者角色中的那一項？
- (A)創業家 (entrepreneur) (B)困擾處理者 (disturbance handler)
(C)資源分配者 (resource allocator) (D)聯絡人 (liaison)