

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

代號：70170-70470 全一頁

等 別：高員三級鐵路人員考試
類 科：人事行政、會計、事務管理、運輸營業
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。

- 一、所謂「管理」乃是協調工作項目，使工作能藉由他人之力，有效率及有效能地被完成。請問：
- (一)何謂「效率 (efficiency)」？請簡要定義之。(5分)
 - (二)何謂「效能 (effectiveness)」？請簡要定義之。(5分)
 - (三)相對而言，若將效率及效能各分為「高」與「低」兩類，則共可分為「高效率／高效能」、「高效率／低效能」、「低效率／高效能」與「低效率／低效能」等四種指標。假設現在有一項專案，其編列了 100 萬的預算，並需要在 10 天內完成；請針對此專案，依 100 萬與 10 天的數字，分別說明該四種指標。(20分)
- 二、適度的工作壓力 (stress) 對工作績效有其正面的助益，但過度的壓力不但會降低生產力，亦會影響員工的身心健康；因此，如何減少員工過度的工作壓力，乃是現今管理者的重要課題之一。如果你是一位基層主管，有那些方法可以協助所屬員工降低壓力？請條列詳加申述之。(20分)
- 三、一項專案計畫 (或任務) 能順利被完成，有賴於各相關活動間的妥善安排與協調，而有效的排程 (scheduling) 規劃顯得非常重要。在排程的工具中，甘特圖 (Gantt Chart) 與計畫評核術 (Program Evaluation and Review Technique) 乃是常被使用的工具；對此，請回答下列問題：
- (一)何謂「甘特圖」？請簡要定義之。(5分)
 - (二)何謂「計畫評核術」？請簡要定義之。(5分)
 - (三)請詳加比較以上二者的異同點。(15分)
- 四、請比較下列各對名詞的差異之處：(每小題 5 分，共 25 分)
- (一)利潤分享計畫 (Profit-sharing Plans) 與利得分享計畫 (Gain-sharing Plans)
 - (二)行銷組合 (Marketing Mix) 與推廣 (或促銷) 組合 (Promotional Mix)
 - (三)權力 (Power) 與職權 (Authority)
 - (四)工作擴大化 (Job Enlargement) 與工作豐富化 (Job Enrichment)
 - (五)直線型思考風格 (Linear Thinking Style) 與非直線型思考風格 (Nonlinear Thinking Style)