

# 97年特種考試交通事業鐵路人員考試及 97年特種考試交通事業公路人員考試試題

資位別：佐級

類科：鐵路—運輸營業

科目：企業管理大意

考試時間：1小時

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)本測驗試題為單一選擇題，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。

- 人員任用是人力資源管理的重要工作，內部招募（internal recruiting）可避免流失優秀人才，但也有缺點存在，其主要缺點為何？  
(A)人選對組織不熟悉 (B)無法增加員工多樣化 (C)成本較高 (D)無法提升員工士氣
- 「衣食足然後知榮辱」，是屬於何種激勵理論的論述？  
(A)公平理論 (B)期望理論 (C)增強模式 (D)需求層級理論
- 以虛擬的事件或狀況來詢問應徵者如何處理，是屬於何種面談方式？  
(A)非引導性面談 (B)結構化面談 (C)情境式面談 (D)行為描述面談
- 「亡羊補牢」是屬於何種控制方式？  
(A)事前控制 (B)事中控制 (C)事後控制 (D)全方位控制
- 主張領導者與追隨者之間有一些特質與技能上的差異的領導理論為何？  
(A)特徵理論 (B)行為理論 (C)管理方格理論 (D)情境理論
- 人類需要愛情、友情及歸屬感是屬於馬斯洛（A. Maslow）需求層級理論的那一部分？  
(A)生理需要 (B)安全需要 (C)社會需要 (D)自尊需要
- 以下那一項不屬於溝通障礙？  
(A)選擇性知覺 (B)經常使用回饋 (C)資訊過荷 (D)過濾作用
- 主管可能因為不喜歡部屬的某些行為如抽菸，而在其他所有項目都給予負面評價，稱之為：  
(A)低區辨力偏誤 (B)相似偏誤 (C)仁慈偏誤 (D)暈輪效應
- 以下那一種權力不是來自職權？  
(A)強制權力 (B)專家權力 (C)獎賞權力 (D)法制權力
- 矩陣別組織型態有下列那一項缺點？  
(A)命令指揮線的衝突與混淆 (B)減少組織的彈性  
(C)專業化不足 (D)公司資源的競爭
- 赫茲伯格（Herzberg）的兩因素（two-factors）理論中，以下何者是屬於激勵因子？  
(A)工作環境 (B)人際關係 (C)薪水 (D)責任

- 12 警察的績效通常以破案率的多寡來衡量，此是屬於何種控制？
- (A)事前控制 (B)事中控制 (C)事後控制 (D)全方位控制
- 13 全面品質管理 (Total Quality Management; TQM) 是屬於那種控制？
- (A)事前控制 (B)事中控制 (C)事後控制 (D)全方位控制
- 14 成功推動 6 $\sigma$  (sigma) 品質管理的關鍵因素，以下何者為誤？
- (A)高層管理者的承諾與參與 (B)以公司生產需求為導向  
(C)以流程為主軸進行現況改善 (D)貫徹教育訓練
- 15 以下那一項是屬於有機式組織的特質？
- (A)較窄的控制幅度 (B)較具組織彈性 (C)較少的參與 (D)較為集權
- 16 主張必須鼓勵衝突，否則組織無法達成變革與創新之觀點為何？
- (A)互動觀點 (B)傳統觀點 (C)人際關係觀點 (D)任務導向觀點
- 17 以下那一項不屬於員工福利的法定項目？
- (A)勞工保險 (B)退休金 (C)公司團體旅遊 (D)定期健康檢查
- 18 下列何者不是目標設定的目的？
- (A)目標是可以設定明確的方向與指引 (B)目標是可以協助管理者考核績效  
(C)目標是可以協助資源的分配 (D)目標是可以讓政府知道企業要完成的工作
- 19 以下何者屬於有效控制標準所具有的特性？
- (A)複雜性極高 (B)應有完整性  
(C)挑戰性極高 (D)不可觀察性及不可測量性
- 20 通常高架式組織 (tall organizational structure) 的控制幅度屬於那一項？
- (A)控制幅度較寬 (B)平順的 (C)層級相對較多 (D)分權方式
- 21 以下那一項不屬於管理程序的主要功能？
- (A)規劃 (B)組織 (C)協調 (D)控制
- 22 管理者利用 SWOT 分析觀察組織的優勢、劣勢、機會以及以下的那一項？
- (A)科技 (B)創新 (C)組織文化 (D)威脅
- 23 明茲伯格 (Mintzberg, 1973) 提出管理者的十個角色，當管理者碰到員工罷工或緊急災禍事故做出快速處理時，所扮演的角色為何？
- (A)創業家角色 (entrepreneur role) (B)困擾處理者角色 (disturbance handler role)  
(C)監控者角色 (monitor role) (D)發言人角色 (spokesperson role)

- 24 以目標市場作起點，滿足顧客需求的同時，並顧及社會群體利益之行銷觀念為：
- (A)生產觀念 (B)產品觀念 (C)銷售觀點 (D)社會行銷
- 25 研究目標群體的價值觀、態度和興趣的區分策略為：
- (A)地理區隔 (B)人口統計區隔 (C)心理區隔 (D)利益區隔
- 26 在特定的地區只選擇幾家優先的零售商銷售之零售配銷策略為：
- (A)密集配銷 (B)選擇配銷 (C)獨家配銷 (D)唯一配銷
- 27 履行社會責任的最高境界為：
- (A)妨礙型 (B)順應型 (C)防禦型 (D)主動型
- 28 將自己特定流程、產品等與同業或競爭者相比較，分析出較為優良的主要因素以改善績效，稱之：
- (A)標竿管理 (B)虛擬學習 (C)知識管理 (D)職外訓練
- 29 長期性的、全面性的、運用資源以完成目標的規劃為：
- (A)策略規劃 (B)戰術規劃 (C)作業規劃 (D)權變規劃
- 30 麥可波特提出的價值鏈分為主要活動和支援活動，以下何者為支援活動？
- (A)生產製造 (B)行銷銷售 (C)進貨後勤 (D)技術發展
- 31 依照 BCG 模式將策略事業單位分為四種經營型態，雖市場占有率高，而所處產業的市場成長率低的事業為何？
- (A)明星事業 (B)金牛事業 (C)問題事業 (D)落水狗事業
- 32 依照路徑－目標理論，領導者明確地指導部屬工作方向、內容及技巧方法，是屬於何種領導風格？
- (A)指導型領導 (B)支援型領導 (C)參與型領導 (D)成就導向型領導
- 33 麥克里高 (D. McGregor) 的 Y 理論觀點，以下何者符合？
- (A)員工天生不喜歡工作 (B)喜歡逃避責任  
(C)普遍具有良好決策能力 (D)認為安全是工作中最重要的因素
- 34 創新的文化可能會具有下列那項特徵？
- (A)不能接受「模糊」 (B)外控程度高 (C)對衝突的容忍度低 (D)採取開放式系統
- 35 產品有其生命週期，當產品銷售量急速攀升，開始獲利是在那一階段？
- (A)引介期 (B)成長期 (C)成熟期 (D)衰退期
- 36 公司社會責任的範圍是：
- (A)只有股東 (B)只有員工 (C)只有顧客 (D)所有利害關係人
- 37 行銷策略組合中的 4Ps 包括產品 (product)、價格 (price)、通路 (place) 以及什麼？
- (A)定位 (position) (B)人們 (people) (C)促銷 (promotion) (D)包裝 (package)

- 38 以下何種情形，管理者的控制幅度應愈寬？  
(A)部屬需要的監督愈多 (B)工作區域愈不集中 (C)功能愈類似 (D)涉入規劃愈深
- 39 根本重新思考及徹底重新設計組織流程，藉此大幅改善績效，稱之：  
(A)組織再造 (B)倒置組織 (C)組織文化 (D)虛擬組織
- 40 以下那一項是符合企業責任？  
(A)內線交易 (B)揭露錯誤資訊 (C)降低污染 (D)不僱用少數族群
- 41 消費者快速定期消費，價格低，購買時不需花太多的時間和精神，此種產品為：  
(A)便利品 (B)選購品 (C)特殊品 (D)工業品
- 42 建立信任的技能，以下何者正確？  
(A)言行不一致 (B)練習開放性 (C)不夠自信 (D)無法保守秘密
- 43 形成強勢的組織文化的原因為：  
(A)員工離職率高 (B)成立年數短 (C)組織成員認同度高 (D)創業者無特別經營哲學
- 44 贊成企業應有社會責任的理由為：  
(A)追求股東最大利潤 (B)社會問題應為政府的責任  
(C)企業來自社會，取之於社會，用之於社會 (D)企業沒有解決社會問題的專才
- 45 企業資源規劃（ERP）與生產流程的關係，以下何者正確？  
(A)MRP 是 ERP 的進化版 (B)可縮短訂單與付款間的時間  
(C)造成存貨增加 (D)增加處理業務的人力
- 46 「服務」具備下列那一項特性？  
(A)有形性 (B)大量生產化 (C)可儲藏性 (D)消費與生產會同時發生
- 47 預先設定投入標準，在投入階段進行評估、衡量的工作，此為何種控制？  
(A)事前控制 (B)事中控制 (C)事後控制 (D)全方位控制
- 48 組織文化的注意力焦點放在外部，特別重視行銷或財務目標，是何種型態？  
(A)官僚文化 (B)派閥文化 (C)市場文化 (D)創業文化
- 49 企業組織的「核心競爭力」（core competencies）是屬於 SWOT 的那一項？  
(A)優勢 (B)劣勢 (C)機會 (D)威脅
- 50 當人們知道自己是被研究的對象時，表現通常會變得不一樣，是何種效應？  
(A)熱爐效應 (B)霍桑效應 (C)增強效應 (D)透明天花板效應