

98年公務人員特種考試警察人員考試、98年特種考試交通事業
鐵路人員考試及98年公務人員特種考試民航人員考試試題

代號：60250 全一頁

等 別：員級

類 科：運輸營業

科 目：企業管理概要

考試時間：1 小時 30 分

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、為何員工與顧客皆是企業的重要資產？另對服務業而言，很多人認為「員工第一，顧客第二」，為何會有此類說法？請申述你的看法。(25分)
- 二、有效的變革管理對企業經營很重要，但組織變革常會遭致員工的抗拒，請問員工為何抗拒變革？又組織應如何降低員工抗拒變革呢？(25分)
- 三、控制是重要的管理功能，一般又可分為行為控制 (Behavior Control) 與產出控制 (Output Control)；請說明此兩種控制的意義與其個別適用的場合。(25分)
- 四、何謂組織文化 (Organizational Culture)？組織文化對企業經營有何影響？請詳述之。(25分)