

99年公務人員特種考試警察人員考試及
99年特種考試交通事業鐵路人員考試試題

代號：50150
50450
50550
50650

全一頁

等 別：高員三級

類 科：人事行政、事務管理、材料管理、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、請論述有那些常見的全面品質管理（TQM，Total Quality Management）理念及品質改善工具，企業可以用來提昇服務品質及增進企業整體經營績效？（25分）
- 二、請論述有那些常見的激勵（motivation）理論及激勵工具，企業可以用來提昇員工工作滿意度及開發員工潛能？（25分）
- 三、企業經營中作業管理（operations management）、財務管理與市場行銷是三項不可或缺的作業事項，其中以作業管理在降低成本方面的貢獻最多。請論述有那些常見的作業管理方法可以降低成本及提昇效能？（25分）
- 四、請論述以下名詞：（每小題5分，共25分）
 - (一)同等購買力（purchasing power parity）
 - (二)生產力（productivity）
 - (三)公司社會責任（corporate social responsibility）
 - (四)綠色行銷（green marketing）
 - (五)傾銷（dumping）