

台灣糖業股份有限公司 111 年度新進工員甄試試題

甄試類別【代碼】：身心障礙組 1【U2001】、身心障礙組 2【U2002】、身心障礙組 3【U2003】、業務 1【U2101】、業務 2【U2102】

專業科目 B：商業概論

*入場通知書編號：

注意：①作答前先檢查答案卡（卷），測驗入場通知書編號、座位標籤、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡（卷）作答者，該節不予計分。
②本試卷一張雙面，題型為【四選一單選選擇題 25 題，每題 2 分；複選題 15 題，每題 2 分；非選擇題 2 題，每題 10 分】，共 100 分。
③第 1~25 題為單選題，請選出一個正確或最適當答案，答錯不倒扣；以複選作答或未作答者，該題不予計分。
④第 26~40 題為複選題，每題有 4 個選項，其中至少有 2 個是正確答案，各題之選項獨立判定，所有選項均答對者，得該題全部分數；答錯 k 個選項者，得該題 $(4-2k)/4$ 之題分；所有選項均未作答或答錯 2 個選項以上者，該題以零分計算。
⑤選擇題限以 2B 鉛筆於答案卡上作答，請選出最適當答案，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。
⑥非選擇題限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，並請依標題指示之題號於各題指定作答區內作答。
⑦請勿於答案卡（卷）上書寫姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號。
⑧本項測驗僅得使用簡易型電子計算器（不具任何財務函數、工程函數、儲存程式、文數字編輯、內建程式、外接插卡、攝（錄）影音、資料傳輸、通訊或類似功能），且不得發出聲響。應考人如有下列情事扣該節成績 10 分，如續犯者該節不予計分。1.電子計算器發出聲響，經制止仍執意續犯者。2.將不符規定之電子計算器置於桌面或使用，經制止仍執意續犯者。
⑨答案卡（卷）務必繳回，未繳回者該節以零分計算。

壹、單選題（每題 2 分）

- 傳統的行銷 4P 是指一個公司為了開發產品或尋找目標市場時，訂定的行銷策略架構。而這 4P 分別是指：
① prediction（預測）、purchase（購買）、profit（利潤）、packaging（包裝）
② participants（參與人員）、physical Evidence（有形的展示）、performance（績效）、push（推動）
③ product（產品）、price（價格）、place（地點）、promotion（促銷）
④ people（人）、policy（政策）、process（流程）、public（公共）
- 混和兩種以上部門化的方式進行編組的組織稱為下列何者？
①地理部門化 ②職能部門化 ③顧客部門化 ④矩陣式組織
- 產品生命週期(Product Life Cycle)，簡稱 PLC，描述的是一項新產品從一開始進入市場到最後離開市場的整個過程。共可分為哪四個階段？
①導入→成長→成熟→衰退 ②萌芽→穩定→爆發→收割
③未知→明星→金牛→落水狗 ④活躍→成熟→睡眠→流失
- 有關股東權益報酬率(ROE)，下列敘述何者錯誤？
①稅後盈餘／股東權益 x 100%
②指的是公司在某一段時間裡，公司運用資金和貸款能創造出多少獲利比率
③ ROE 越高，代表公司為股東賺回的獲利越高
④ ROE 反映「賺錢的效率」
- 當產品價格愈貴、愈易腐敗，則通路的長度應該要？
①愈長 ②愈短 ③長短都可以 ④看國家而定
- 甲產品單位售價\$180，該產品需投入\$1,000,000 固定成本，變動成本每單位\$80，則該公司想要達到\$60,000 目標利潤，要銷售多少單位？
① 333 ② 5,555 ③ 5,888 ④ 10,600
- 效能(effectiveness)是指下列哪一個概念？
①在短期內組織善用其資源
②強調資源的有效利用，指以最少的投入，得到最大的產出，也就是「把事情做好(doeing the thing right)」
③重視組織目標的達成，重視結果，追求「作對的事情(doeing the right thing)」
④凡是能夠將人力、物力、財力及時間做最妥善的分配都稱有效能
- 工作設計中，往水平方向擴大，也就是增加工作的項目、作業數目或重複頻率，增加員工的工作種類的方式稱為下列何者？
①工作輪調 ②工作擴大化 ③工作層級化 ④彈性工作
- 有關內部顧客之說明，下列敘述何者正確？
①產品或服務的最終使用者 ②對公司有忠誠度之消費者
③製造商或經銷商 ④公司內不同部門之員工

- 下列何者不是顧客關係管理(Customer Relationship Management)的重點？
①協助企業管理營運流程的軟體，可以管理並整合公司內部的資源與流程
②協助後端客服清楚顧客過往紀錄，以便提供良好的售前售後服務或開啟對話式銷售
③分析顧客不同行為模式，協助品牌提供個人化的服務
④收集和管理客戶資料
- 有關「團體盲思」(groupthink)的說明，下列敘述何者正確？
①指的是一群有能力，有信念的人在特定的團隊中，為了一個共同的目標相互支持合作奮鬥的過程
②指某團體因具有高度的凝聚力，強調團結一致性的重要性，因此壓抑了個人獨立思考及判斷的能力，放棄批判及提出不同意見的機會，最後使團體產生錯誤或不當的決策
③是團體領導者與成員互動後，對團體的高度認同感而產生之集體意識，團體成員皆清楚團體的目標，所有成員會適度犧牲自己的利益而成全團體的需求，完成所有的工作
④強調團體成員之間互動過程有一股力量存在，形成對團體成員的強力衝擊
- 戴明提出的循環式品質管理是指？
①又稱 PDCA 循環，計畫(Plan)→執行(Do)→查核(Check)→行動(Act)
②是一種尋求達到「零缺點」的品質管理
③透過確定與消除引起殘疵的流程來提高產品品質，降低生產的變化程度
④可計算產品中無缺陷產品的百分比
- 有關商業預測，下列敘述何者錯誤？
①預測不總是對的 ②預測短期比長期容易且正確
③預測個別產品比預測總數更準確 ④會影響預測的因素太多
- A 公司 2021 年 1 月 1 日存貨金額為 150 萬元，2021 年 12 月 31 日存貨金額為 50 萬元，營業成本為 400 萬元，請問 A 公司的存貨週轉率為何？
① 2 ② 2.67 ③ 4 ④ 8
- 有關工作特性模式的核心構面，下列敘述何者正確？
①技能多樣性、任務完整性、任務意義、自主性、回饋
②自尊、自我成長、內在動機、需要強度、工作專業化
③創新、生產力、績效與態度、公共責任、實體與財務資源
④腦力激盪、名目群體、德菲爾、電子會議、群體決策
- 相對於其他三個選項，下列哪一種能力是作為美國總統最不需要具備的能力？
①概念性能力(Conceptual Ability) ②政治能力(Political Ability)
③人際能力(Interpersonal Ability) ④技術能力(Technical Ability)
- 企業邁向國際市場的不同方式中，採用下列哪一種方式所需承擔的風險最高？
①連鎖加盟 ②成立合資公司
③與其他企業建立策略聯盟關係 ④在外國成立子公司
- 下列何者是「決策制定」的第一個步驟？
①選擇備選方案 ②確認決策條件 ③確認問題 ④剔除不適合的備選方案
- 所謂的 SWOT 分析，主要是為了確認及分析企業組織的？
①優勢、劣勢、機會以及威脅 ②在市場上所採取的競爭策略
③人力資本儲備 ④長期目標
- 矩陣式架構(Matrix Structure)違反了下列哪一個組織設計(Organizational Design)原則？
①統一指揮原則(Unity of Command) ②命令鏈原則(Chain of Command)
③管理幅度原則(Span of Management) ④分權化原則(Decentralization)
- 下列何者符合「提升產品／服務製造過程的效率」這個描述？
①降低產品／服務製造過程中所需要的員工數量
②降低產品／服務的價格
③提高產品／服務的銷售量
④提高產品／服務的廣告投入
- 企業組織內部最高階的經理人經常要面對的情況符合下列何者？
①制定程式化決策 ②解決具有結構性的問題
③制定非程式化的決策 ④解決定義明確的問題
- 下列哪一類組織具備有高度專業化(Specialization)、高度正式化(Formalization)以及高度集權化(Centralization)的特徵？
①有機式組織 ②水平式組織 ③學習型組織 ④機械式組織
- 下列何者是採行「成本領導(Cost Leadership)」策略的企業會追求的營運目標？
①效率 ②創新 ③設計 ④奢華
- 想變得更有彈性也更創新的企業組織可能會採用下列哪一種架構來進行營運活動？
①簡單架構 ②功能別架構 ③區域別架構 ④團隊架構

【請接續背面】

貳、複選題（每題 2 分）

26.下列何者是工作分析的重點？

- ①包括工作說明書與工作規範
- ②是蒐集、檢視及解析職位職責與工作項目，以決定基本的工作要素的系統化過程
- ③只能由員工自發性完成
- ④可提供公司於招募、甄選與教育訓練時做參考

27.品牌權益(Brand Equity)包含下列哪些元素？

- ①品牌知名度
- ②品牌風險
- ③品牌聯想
- ④品牌忠誠度

28.有關企業進行物流委外的優點，下列敘述何者正確？

- ①可集中精力發展核心業務
- ②減少投資風險
- ③減少費用
- ④對物流控制力增加

29.下列何者是外派人員失敗的主要原因？

- ①無法調適不同的文化差異
- ②無法調適不同國家的溝通方式
- ③外派人員性別影響
- ④家人無法調適不同的心理環境

30.服務應以顧客為導向，服務商品的開發須符合顧客需要。1995 年學者 Mary Jo Bitner 提出的「服務行銷金三角」是指下列哪些角色的良好合作？

- ①公司
- ②員工
- ③顧客
- ④利害關係人

31.下列何者屬於「規劃(Planning)」這個管理功能中，管理者所需要進行的工作項目？

- ①定義目標
- ②激勵員工
- ③擘畫策略
- ④制定決策

32.下列何者屬於 Mintzberg 所界定管理者所扮演十種角色中的「資訊類」角色？

- ①創業家(Entrepreneur)
- ②監測者(Monitor)
- ③傳播者(Disseminator)
- ④發言人(Spokesperson)

33.下列何者是「群體決策」的優點？

- ①決策制定速度較快
- ②決策制定過程中所收集的資訊較多
- ③決策結果較容易獲得普遍認同
- ④群體決策有助於解決較複雜的問題

34.請問垂直的行銷系統(Marketing system)包括下列哪些形式？

- ①自動式
- ②所有權式
- ③股權式
- ④契約式

35.下列何者是企業組織內部「點子王(Idea Champion)」所可能具備的特徵？

- ①高度自信
- ②堅持不懈
- ③逃避風險
- ④工作態度萎靡不振

36.下列何者可能會造成人際溝通的障礙？

- ①語言不通
- ②選擇性接受
- ③主動提出回饋
- ④訊息過濾

37.相對於口頭溝通，下列何者是「書面溝通」的優點？

- ①內容可驗證
- ②文字較為精確
- ③效率較高
- ④即時回饋

38.平衡計分卡(Balanced Scorecard)包含下列哪幾個構面？

- ①財務構面
- ②創新構面
- ③外部流程
- ④顧客構面

39.下列何者是管理者應該要「進行規劃」的理由？

- ①提供員工努力的方向
- ②減少外部環境變化所帶來的衝擊
- ③降低浪費與多餘的工作投入
- ④訂定標準以便執行控制

40.下列何者的敘述與「目標設定原則」相符合？

- ①目標越模糊越好
- ②目標應該要可以衡量
- ③目標的完成應該設有時限
- ④越不容易達成的目標越能激發員工的上進心

參、非選擇題二大題（每大題 10 分）

第一題：

請針對公司治理之概念，回答下列問題：

（一）請說明公司治理之定義為何？【5 分】

（二）公司治理原則已被各界公認為良好公司治理的國際基準，請列舉其六項原則。【5 分】

第二題：

溝通在企業組織運作的過程中扮演著重要的角色，請回答下列問題：【10 分】

（一）請繪製溝通程序圖，並標示其中的各個要素。

（二）請列舉兩個當前企業組織運作過程中常用的溝通工具，並分別指出運用該項工具的優點及缺點各兩項。