

國營臺灣鐵路股份有限公司

113年第2次從業人員甄試試題及答案

應試類科：第9階-事務員-人力資源

測驗科目：人力資源管理概要

—作答注意事項—

- ①應考人須按編定座位入座，作答前應先檢查答案卡，入場證號碼、桌角號碼、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡作答者，不予計分。
- ②測驗期間，嚴禁隨身攜帶及使用行動電話或其他具可傳輸、掃描、交換或儲存資料功能之電子通訊器材或穿戴式裝置(包括但不限於：微型耳機、智慧型手錶、智慧型手環、智慧型眼鏡、電子字典、個人數位助理機、呼叫器等)，並不得置於座位四周或放置於作答區，違者該節以零分計。
- ③答案卡須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改入場證號碼及條碼，亦不得書寫與答案無關之任何文字或符號。
- ④本試題本為雙面，總分共100分，答案卡每人一張，不得要求增補。未依規定劃記答案卡，致讀卡機器無法正確判讀時，由應考人自行負責，不得提出異議。
- ⑤試題若有選擇題，限用2(B)鉛筆作答。請按試題之題號，依序在答案卡上同題號之劃記答案處作答，單選題在A(B)(C)(D)四個選項中選擇一個正確的答案，若有複選題在A(B)(C)(D)E五個選項中選擇所有正確的答案。未劃記者，不予計分。欲更改答案時，請用橡皮擦擦拭乾淨，再行作答，切不可留有黑色殘跡，或將答案卡汙損，也切勿使用修正帶或其他修正液。
- ⑥試題若有手寫題及作文，限用筆尖較粗之黑色或深藍色原子筆或墨水筆，不得使用鉛筆。在答案卡上規定的區域紅色框線內書寫，不得超出框線。修正時只可使用修正帶，不可使用修正液。若因字跡潦草、超出框線、寫到別的題號位置、或修正不清等原因，致評閱人員無法清楚辨識者，應考人責任自負。
- ⑦測驗結束前不得離場，擅自離場者以零分計。考試結束，試題本及答案卡務必繳回，未繳回者以零分計。

單選題【四選一，共50題，每題2分，共100分】

- C 1 人力資源管理原則中，「建立公平合理之制度規章」的重要性在於何者？
(A) 增加員工福利 (B) 提高工作效率
(C) 確保組織群體順利運作 (D) 強化人事部門權力
- B 2 關於策略性人力資源管理的特性，下列何者錯誤？
(A) 長期性：重視長期而非短期的價值 (B) 被動性：配合組織目標而調整
(C) 整合性：各項活動與政策間相互扣合 (D) 廣泛性：活動規劃泛及各單位
- A 3 關於跨文化訓練方法，下列何者不正確？
(A) 互動訓練僅限於書面討論
(B) 歸因訓練協助了解當地文化
(C) 文化察覺訓練探討價值觀與態度
(D) 資訊或事實導向的訓練主要透過演講提供資料
- B 4 人力資源管理的制度規章被比喻為什麼？
(A) 組織的基本法則 (B) 組織的遊戲規則
(C) 組織的行為準則 (D) 組織的管理工具
- B 5 組織設計的程序中，下列何者應最先進行？
(A) 明定業務運行軌道 (B) 確定達成組織目標所應辦的業務
(C) 訂定員額編制 (D) 實施分層負責
- A 6 在組織結構型態的演變過程中，最原始的組織型態為何？
(A) 功能式組織 (B) 事業部制組織
(C) 矩陣式組織 (D) 全球式組織
- D 7 下列何者不是正確授權的三要素？
(A) 授予他人完成工作的責任 (B) 賦予完成工作的資源與權力
(C) 權責一致 (D) 實施績效考核
- B 8 有關非正式組織對機構的正面影響，下列何者錯誤？
(A) 彌補正式組織不足 (B) 增加管理層級
(C) 滿足員工的社會需求 (D) 有助於管理任務之達成
- B 9 關於非正式組織的團體訊號，下列敘述何者錯誤？
(A) 包含手勢與表情 (B) 只限於書面文件
(C) 包含動作與私下電話 (D) 口頭傳達均會被使用

- C 10 下列何者不是工作說明書應包含的內容？
 (A) 工作識別 (B) 工作內容程序摘要
 (C) 工作獎懲制度 (D) 工作狀況與實際環境
- B 11 工作分析的程序中，進行實地分析前應先做什麼？
 (A) 安排工作分析之配合事項 (B) 準備工作之先前分析
 (C) 資料分析與編寫 (D) 要求提供工作上之資料
- D 12 關於工作規範(job specification)的敘述，下列何者錯誤？
 (A) 是工作說明書的延伸 (B) 說明工作所需的最低條件
 (C) 包含人格特質與身體狀況要求 (D) 主要用於制定工作獎金
- A 13 下列何者不是實地進行工作分析的方法？
 (A) 電話調查法 (B) 問卷調查法 (C) 面談法 (D) 觀察法
- B 14 「動作時間研究」主要是針對什麼進行研究？
 (A) 員工心理狀態 (B) 操作動作所需時間
 (C) 員工工作態度 (D) 管理效能評估
- A 15 進行人力資源盤點的主要目的為何？
 (A) 確定目前人力資源狀況並預測未來需求
 (B) 制定薪資標準
 (C) 檢討員工績效
 (D) 規劃員工福利
- D 16 關於人才供應來源的敘述，下列何者錯誤？
 (A) 內在來源指由公司內部已存在的人員加以遴選
 (B) 外在來源包含刊登媒體廣告及向各學校徵募
 (C) 內部來源的優點包括可激勵內部員工的新陳代謝及進取心
 (D) 外部招募成本較低且效率較高
- B 17 關於效標關聯效度的敘述，下列何者正確？
 (A) 指測驗內容的代表性
 (B) 指測驗與外在某一個標的相關聯的程度
 (C) 指測驗理論的概念
 (D) 指測驗題目的周延性
- C 18 關於非引導式面談(non-directive interview)的敘述，下列何者錯誤？
 (A) 面談人員可和應徵者自由交換意見 (B) 不受設定問題所僵硬引導
 (C) 應用此種方式不需任何技巧 (D) 面談人員必須有高度的技巧

- C 19 下列何者不是深度面談((D)epth interview)的特點？
(A) 針對某一事項發問 (B) 逐步深入
(C) 快速得到表面資訊 (D) 詳細而徹底
- B 20 影響面談的不利因素中，「過早的決定」(premature (D)e(C)ision)指的是：
(A) 面試官完全不了解工作內容
(B) 看過第一位後就不再面談其他應徵者
(C) 受到外界壓力而倉促決定
(D) 應徵者提供不實資訊
- A 21 選擇訓練方式時，需考慮的因素不包括：
(A) 員工的年齡分布 (B) 訓練時效性的程度
(C) 人員的職位層次 (D) 內部與外部訓練成本的比較
- A 22 下列何種訓練評估標準主要用來衡量受訓人員在其功能部門上發揮其專長功能的績效？
(A) 功能標準 (B) 工作行為標準
(C) 學習測驗標準 (D) 反應標準
- B 23 工作分等法(jo(B) gra(D)ing)最適合用於哪種情況？
(A) 工作種類繁多時 (B) 工作內容單純時
(C) 組織規模龐大時 (D) 組織變革時期
- C 24 根據馬斯洛需求層次理論，人類的需求由低到高依序為：
(A) 生理、安全、自我實現、社會、自尊
(B) 安全、生理、社會、自尊、自我實現
(C) 生理、安全、社會、自尊、自我實現
(D) 生理、社會、安全、自尊、自我實現
- A 25 波特與勞勒的動機作用模式中，產生「滿足」的直接因素為何？
(A) 內在報酬和外在報酬 (B) 報酬價值
(C) 行為努力 (D) 能力程度
- B 26 關於計時制的缺點，下列何者正確？
(A) 計算複雜困難 (B) 缺乏激勵作用
(C) 難以控制成本 (D) 產品品質不易掌控
- B 27 艾默生計劃(Emerson plan)中，工作效率在66%以下時的工資計算方式為？
(A) 基本工資加獎金 (B) 只發基本工資
(C) 工資打折 (D) 依效率比例計算

- D 28 關於工作豐富化的方式，下列何者錯誤？
(A) 合併任務 (B) 建立客戶關係
(C) 增加垂直工作的整合 (D) 縮小回饋通路
- C 29 關於工作輪調，下列敘述何者正確？
(A) 為水平式的工作擴大 (B) 目的在減少工作效率
(C) 可減少員工對原先工作的倦怠感 (D) 主要是增加垂直工作的整合
- C 30 彈性工作時間制度的主要優點不包括下列何者？
(A) 建立員工自主管理之觀念 (B) 提高員工的生產力
(C) 減少組織溝通成本 (D) 便利員工調配私人性質的事務
- C 31 關於彈性福利措施的敘述，下列何者正確？
(A) 完全取代傳統福利制度 (B) 重點在標準化管理
(C) 追求員工需求的個別化 (D) 避免員工自行選擇
- D 32 關於工廠安全競賽的敘述，下列何者錯誤？
(A) 可促進員工對安全的重視 (B) 屬於員工教育的一種
(C) 可提升工廠榮譽感 (D) 是解決問題的根本之道
- C 33 保健計畫的主要目標不包括？
(A) 謀求健康與福利 (B) 管制傷害和疾病
(C) 提高員工待遇 (D) 維持正常醫護關係
- D 34 勞工保險的主要特質不包括？
(A) 強制投保 (B) 個人保險 (C) 綜合保險 (D) 公司自願性
- C 35 下列何者不是技術原因造成的意外災害？
(A) 照明不足 (B) 防護設施缺乏 (C) 注意力不集中 (D) 通風設備不良
- C 36 關於安全訓練的敘述，下列何者錯誤？
(A) 應包括新進人員訓練 (B) 需有基層管理人員訓練
(C) 只需在事故發生後進行 (D) 可使用各種宣導方式
- D 37 關於績效評估的意義，下列敘述何者錯誤？
(A) 考核員工的能力與績效 (B) 由主管進行考核
(C) 以考核工作及行為為主 (D) 僅考慮員工的個人特質
- C 38 關於績效管理的目的，下列何者不正確？
(A) 作為人事管理決策的依據 (B) 了解員工工作表現
(C) 僅做為懲處的依據 (D) 協助員工發展

- D 39 關於考績結果應予公開的理由，下列敘述何者較為適當？
(A) 僅能促進主管與部屬的溝通
(B) 可消除員工對考績的猜疑，但無助於提升工作效能
(C) 主要目的是為了滿足員工的好奇心
(D) 有助於改進員工工作表現並增進主管與員工關係
- B 40 關於管理發展的概念，下列敘述何者錯誤？
(A) 透過系統性訓練可提升管理能力 (B) 管理發展必須完全仰賴上課學習
(C) 員工需在適當壓力下才能有效成長 (D) 員工參與是成長的基礎之一
- B 41 下列何者不是感受訓練(sensitivity training)的主要目的？
(A) 提高對他人的敏感性 (B) 改變員工的個性特質
(C) 增進自己與他人的警覺性 (D) 減少人際衝突
- D 42 關於年資與功績平衡的敘述，下列何者正確？
(A) 高等級員工應完全以年資為準
(B) 低等級員工應完全以功績為準
(C) 低等級員工宜以年資為準，高等級員工宜以功績為準
(D) 不同工作性質應有所區別
- C 43 關於晉升方案的基本要素中，下列何者較不適當？
(A) 職位晉升路線的規劃 (B) 人員晉升路線的安排
(C) 依年資自動晉升 (D) 運用工作分析來確定晉升路線
- B 44 關於健全升遷調任制度，下列何者錯誤？
(A) 應先完善考績制度 (B) 外部人才招聘應優先於內部升遷
(C) 須配合公司長期人力計劃 (D) 需訂定升遷管理辦法
- C 45 下列何者不屬於申訴制度的主要功效？
(A) 將問題顯露並尋求解決方法 (B) 防止主管權力的專橫與腐敗
(C) 可減少組織內部溝通成本 (D) 有助於防微杜漸
- B 46 處理員工抱怨時，下列何種做法較為適當？
(A) 立即採取懲戒措施 (B) 與員工談話並了解原因
(C) 轉介給其他部門處理 (D) 等待問題自行消失
- B 47 關於領導的定義，下列敘述何者最完整？
(A) 運用法統力量影響他人的過程
(B) 在特定情境下影響他人達成目標的歷程
(C) 透過獎勵方式使部屬服從的行為
(D) 行使職權使部屬遵從命令的方式

- D 48 關於權力基礎的敘述，下列何者錯誤？
(A) 權力的運用超出範圍會使力量減少 (B) 權力基礎愈寬廣，其影響力量愈大
(C) 強制力量的運用會引起較高的反感 (D) 專業技能的應用範圍最廣泛
- D 49 關於領導生命週期理論，下列敘述何者錯誤？
(A) 成熟度是指員工完成目標的能力與意願
(B) 員工成熟度增加時，應減少關係行為
(C) 主要關注工作行為與關係行為兩方面
(D) 成熟度高時應增加工作行為的要求
- C 50 有關平行溝通的作用，下列敘述何者錯誤？
(A) 可增進相互了解 (B) 有助於組織目標達成
(C) 為非正式組織的主要溝通方式 (D) 可促進事情推動順利