



國營臺灣鐵路股份有限公司

113年從業人員甄試

應試類科：第 9 階-事務員-事務管理

筆試科目：專業科目二、企業管理概要

—作答注意事項—

- ① 應考人須按編定座位入座，作答前應先自行檢查答案卡(卷)，入場編號、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，不予計分。
- ② 答案卡(卷)每人一張，不得要求增補。答案卡(卷)須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改入場編號及條碼，亦不得書寫與答案無關之任何文字或符號。違反規定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。
- ③ 選擇題限用2B鉛筆劃記。請按試題之題號，依序在答案卡(卷)上同題號之劃記答案處作答，未劃記者，不予計分。如答案要更改時，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(卷)汙損，也切勿使用立可帶或其他修正液。
- ④ 非選擇題限用藍、黑色鋼筆或原子筆作答，答案要更改時，限用立可帶修正後再行作答，不得使用修正液。請依規定於作答區內作答，超出作答區部分，不予評閱計分。
- ⑤ 測驗期間嚴禁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)，請關機並取消鬧鈴及整點報時功能後，放置於試場前後或指定場所，不得置於座位四周，並禁止隨身攜帶，違者扣該節成績20分，續犯者該節不予計分。行動電話鈴響或震動，均比照前開情節扣分。
- ⑥ 請務必將鐘錶之鬧鈴及整點報時功能關閉，若測驗中聲響經監試人員制止仍續犯者，扣該節成績10分；該鐘錶並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
- ⑦ 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。
- ⑧ 各節測驗結束鈴(鐘)響前不得離場，測驗期間擅自離場者，該節以零分計。測驗結束鈴(鐘)響前不得繳卷。測驗結束鈴(鐘)響後，若未繳交答案卡(卷)者，該節以零分計。繳卷時，應經監試人員驗收後始得離場。

單選題【共50題，每題2分，共100分。答錯不倒扣】

1. 企業管理的目標是下列何者？
(A)提高利潤 (B)滿足股東的需求
(C)增加市場份額 (D)達成組織的使命與願景
2. 以下哪項屬於管理者應具備的人際關係技能？
(A)獲取專業知識 (B)執行任務的能力
(C)溝通與協調能力 (D)目標設定與評估能力
3. 知識管理中所謂的內隱知識，是指下列那一種？
(A)公司內部的操作手冊 (B)公司內部的規章
(C)員工多年服務客戶的經驗 (D)公司新進員工訓練手冊
4. 組織文化的形成是一個漸進的過程，以下哪一項是組織文化形成的因素？
(A)只受到領導者的影響 (B)員工的個人特質和背景
(C)僅受到外部環境的影響 (D)只依賴於組織的目標設定
5. 全球化對企業的影響主要包括以下哪一項？
(A)增加市場機會 (B)提高產品價格
(C)降低競爭壓力 (D)增加管理成本
6. 以下哪項是電子商務常見的市場推廣手段？
(A)傳統廣告 (B)電話銷售
(C)社群媒體行銷 (D)門市陳列及櫥窗設計
7. 以下哪種效用是企業提供給消費者的？
(A)利潤效用 (B)價格效用 (C)便利效用 (D)多樣性效用
8. 企業組織經營策略的種類中，以下哪一種策略主要著重於產品價格的競爭力？
(A)差異化策略 (B)成本領先策略 (C)專注策略 (D)多角化策略
9. 下列哪個選項最能展示企業在社會責任方面的表現？
(A)重點投資於市場宣傳，提高銷售額
(B)減少環境污染，實施環保措施
(C)不提供醫療保險，降低員工成本
(D)僱用未成年工人，降低勞動力成本
10. 下列哪一項不是企業在制定產品訂價策略時需要考慮的因素？
(A)成本：包括製造成本、行銷成本等
(B)市場需求：考量顧客對產品的需求程度
(C)競爭狀況：分析競爭對手的定價策略
(D)品牌形象：估計產品品牌形象對價格的影響

11. 哪個選項反映了人力資源管理的核心目標？
(A) 確保員工的快樂和滿意
(B) 提供高薪酬和福利
(C) 減少員工流失率
(D) 促進組織的長期成功與發展
12. 以下哪項是電子商務常見的支付方式？
(A) 信用卡支付 (B) 現金支付 (C) 支票支付 (D) 貨到付款
13. 雲端運算是將資料和應用程式存儲在哪裡？
(A) 本地硬碟 (B) 區域網路伺服器 (C) 雲端伺服器 (D) 個人電腦
14. 利用大數據分析的目的是為了什麼？
(A) 預測市場趨勢 (B) 儲存大量資料 (C) 加快網路速度 (D) 網路安全防護
15. 企業在面對道德抉擇時，下列哪個選項最能體現正確的道德觀念？
(A) 隨意捏造財務數據，以獲得更多資金支持
(B) 合理利用資源，達到最大化效益
(C) 不正當競爭，排擠競爭對手
(D) 禁止貪污行為，保護真實商業交易
16. 在創新管理中，哪一個角色是負責帶領團隊發展創新策略並制定相應的行動計畫？
(A) 管理者 (B) 員工 (C) 顧客 (D) 競爭對手
17. 管理階層中的高階管理者主要負責以下哪一項任務？
(A) 制定長期營運策略 (B) 指揮監督日常業務
(C) 執行低階管理層所指定的任務 (D) 協助員工解決工作上的問題
18. 行為學派強調管理者應該關注的是下列何者？
(A) 公司的營利能力 (B) 員工的需求與動機
(C) 市場競爭力 (D) 技術及生產力的提升
19. 品牌管理是涉及所有部門，從產品製造到行銷、傳播品牌和風格元素等工作。以下哪項最能描述品牌管理的內容？
(A) 如何提高企業的生產效率 (B) 如何管理和維護企業的品牌價值
(C) 如何擴大企業的市場份額 (D) 如何創造和推廣新的產品
20. 下列哪一項不是組織變革的原因？
(A) 公司內部營運效率低下 (B) 市場競爭環境變化
(C) 經濟不景氣 (D) 公司營收持續增長
21. 在領導力中，什麼是授權領導風格的特點？
(A) 集中權力和指揮能力 (B) 鼓勵和支持員工
(C) 直接和嚴格的態度 (D) 提供自主和自由的工作環境

22. 企業管理的決策過程通常包括下列哪些步驟？
(A)目標設定、資訊蒐集、解決方案評估、執行與追蹤
(B)人力資源管理、財務規劃、市場分析、市場推廣
(C)公司營運策略、組織架構、生產流程、人員考核
(D)生產成本控制、產品設計、競爭分析、行銷策略
23. 下列哪一項最能夠提升組織內部的動態權變？
(A)增加組織層級 (B)強化中央集權 (C)推行彈性制度 (D)減少溝通頻率
24. 現代組織設計是指下列何者？
(A)管理者在組織內部進行層級組織的分工和協調
(B)組織進行垂直和水平結構的變革和重塑
(C)員工按照傳統的角色和責任執行工作
(D)組織遵循傳統的階級制度和權力結構
25. 領導者的最重要職責是下列何者？
(A)執行公司策略 (B)監督員工工作表現
(C)建立良好的工作關係 (D)達成營收目標
26. 下列何種行為最能意味著某企業員工具備良好的組織公民意識？
(A)願意幫助新員工 (B)使用辦公用品進行私人用途
(C)保持正常上下班時間 (D)工作上滿足績效標準
27. 組織以相同作業流程中的最佳者為標竿，稱為：
(A)競爭標竿管理 (B)內部標竿管理
(C)功能標竿管理 (D)外部標竿管理
28. 下列各式企業組織架構，以集權至分權管理進行排列，其順序為何？
①直線組織、②矩陣組織、③跨功能團隊、④直線與幕僚並存組織
(A)④③②① (B)②③④① (C)①④②③ (D)③②①④
29. 領導者具備了解組織與環境複雜度的能力，且能夠領導組織變革，以提升競爭力，這是屬於何種領導形式？
(A)交換型領導 (B)策略領導 (C)交易型領導 (D)魅力型領導
30. 激勵理論中，認為將員工的不滿意去除後，員工也不會滿意的理論是：
(A)雙因子理論 (B)需求層級理論 (C)期望理論 (D)增強理論
31. 下列何者不是目標管理(Management By Objectives, MBO)的特質？
(A)強調集權 (B)目標特定性 (C)部屬參與決策 (D)明確達成時間
32. 工作說明書和工作規範是以下何種系統化的書面描述？
(A)工作評價 (B)工作分析 (C)職位分類 (D)職前訓練

33. 激勵理論中的目標設定理論，有幾項因素會影響目標設定與被激勵者績效間的關係，不包含下列何者？
(A)目標承諾 (B)適當的自信能力 (C)群體凝聚力 (D)國家文化因素
34. 下列何者為跨功能的團隊十分依賴的溝通形式？
(A)下行溝通 (B)上行溝通 (C)理論溝通 (D)橫向溝通
35. 下列有關要徑法與計畫評核術的描述，何者有誤？
(A)要徑法是由杜邦(Du Pont)公司針對營建管理專案所發展出，而計畫評核術則是由美國海軍針對北極星飛彈計畫所發展出
(B)最初專案網路中各項作業(activities)之工時的估計值在要徑法中假定是機率性的(probabilistic)，而在計畫評核術中假定是確定性的(deterministic)
(C)要徑法較適合用於經常要執行之作業所構成之專案計畫，而計畫評核術較適合用於較無經驗或較無法控制之專案計畫
(D)在要徑法中認為工時是成本的函數，即工時可因成本的增加(如趕工)而縮短
36. 依行為學派的觀點，下列哪一種工作設計可帶來的激勵程度最高？
(A)工作豐富化 (B)工作擴大化 (C)工作輪調 (D)工作專業化
37. 對於平衡計分卡的四個構面描述何者有誤？
(A)財務與非財務的衡量 (B)高層與低層的目標
(C)落後與領先的指標 (D)外部與內部的績效
38. 企業選擇在較小範圍中建立成本優勢或差異化優勢，可判斷其係採取何種策略？
(A)成本領導 (B)差異化 (C)產品導向 (D)專精化
39. 下列何種技術是應用於資源分配或工作分配？
(A)線性規劃 (B)競賽理論 (C)人群關係 (D)及時存貨
40. 企業各部門均為自主性經營單位，並以某個別盈虧評估其績效之財務責任制度稱之：
(A)成本中心 (B)收入中心 (C)利潤中心 (D)投資中心
41. 下列何者不屬於工作說明書的項目？
(A)工作扼要內容 (B)工作目標
(C)工作人員的經驗 (D)職責任務與活動
42. 為達到行銷、財務、人事、生產、研發等目標所必須執行的策略稱為：
(A)穩定策略 (B)功能策略 (C)事業策略 (D)總體策略
43. 目標管理是屬於哪一種計畫？
(A)長期 (B)中期 (C)短期 (D)策略計劃
44. 各種管理機能中，哪種機能與控制的關係最密切？
(A)規劃 (B)組織 (C)領導 (D)人資

45. 有關中小企業的缺點何者有誤？
(A)缺乏專業管理 (B)研發意願低 (C)融資困難 (D)充分自主
46. 環境對企業的影響相當巨大，所以在企業進行策略規劃前必須對環境進行何者？
(A)無異曲線分析 (B)OT分析 (C)SW分析 (D)交叉分析
47. 管理科學是下列哪一種學派的延伸？
(A)行為科學 (B)科學管理 (C)科層體制 (D)系統理論
48. 馬斯洛的人類需要層級理論中最高層級的慾望為下列何者？
(A)身體的需求 (B)安全的需求 (C)社會的需求 (D)自我實現的需求
49. 主管對於非正式組織應採下列何種態度較為適宜？
(A)嚴格禁止 (B)不聞不問 (C)破壞 (D)納入組織控制
50. 造成組織變革的外在原因何者有誤？
(A)資源發生變化 (B)科技突然突飛猛進
(C)組織結構不良 (D)市場型態改變



三民輔考



國營臺灣鐵路股份有限公司

113 年從業人員甄試

應試類科：第 9 階-事務員-事務管理

筆試科目：專業科目二、企業管理概要

單選題【共50題，每題2分，共100分。答錯不倒扣】

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D	C	C	B	A	C	C	B	B	D
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
D	A	C	A	D	A	A	B	B	D
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
D	A	C	B	A	A	C	C	B	A
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
A	B	C	D	B	A	B	D	A	C
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
C	B	C	A	D	B	B	D	D	C

三民輔考