



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 8 階-助理管理師-事務管理

筆試科目：專業科目二、企業管理

—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。

非選擇題【共4大題，每題25分，共100分】

一、工作團隊(work team)是企業任務執行過程中常見的組織形式。

(1)請說明組織工作團隊的主要原因。(5分)

(2)請就組織中常見的四種團隊形式，分別說明之：問題解決團隊(problem-solving team) (5分)、自我管理工作團隊(self-managed work team) (5分)、跨功能團隊(cross-functional team) (5分)、虛擬團隊(virtual team) (5分)。

二、決策是企業管理者最重要的職責，要提升決策品質就必須發展一個決策程序，請就確認與界定問題(5分)、發展與評估可能的備選方案(5分)、選擇備選方案(5分)、執行所選擇的方案(5分)、評估執行方案成果(5分)等五個步驟，詳述之。

三、企業通常很重視顧客滿意度，也需要瞭解顧客滿意度，請說明：

(1)何謂顧客滿意度(Customer satisfaction)? (12分)

(2)行銷人員可透過哪些方式瞭解顧客滿意度? (13分)

四、企業推出新產品進入市場後，通常期待能迅速暢銷大賣，以獲取最大利益，請說明：

(1)新產品的定價方法有哪些? (12分)

(2)前述方法採用的先決條件為何? (13分)

三民輔考