



交通部臺灣鐵路管理局

107年營運人員甄試 試題

應試類科：營運員－貨運服務

測驗科目 2：企業管理概要

—作答注意事項—

- ① 應考人須按編定座位入座，作答前應先檢查答案卡、測驗入場通知書號碼、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 答案卡須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改測驗入場通知書號碼及條碼，亦不得書寫應考人姓名、測驗入場通知書號碼或與答案無關之任何文字或符號。
- ③ 本試題本為雙面，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。
- ④ 單選題、多重選擇題限用2B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，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，也切勿使用立可帶或其他修正液。
- ⑤ 本項測驗僅得使用簡易型電子計算器（依考選部公告「國家考試電子計算器規格標準」規定第一類：具備+、-、×、÷、%、√、MR、MC、M+、M- 運算功能，不具任何財務函數、工程函數功能、儲存程式功能），並不得發出聲響；若應考人於測驗時將不符規定之電子計算器放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該節扣10分；該電子計算器並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
- ⑥ 考試結束 答案卡務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

壹、單選題【共 35 題，每題 2 分，共 70 分】

1. 公司除了隨時掌控工作情形，還要建立回饋系統，迅速將實際狀況反應給公司，並適時加以修正改善，是管理功能中的何種功能？
(A)規劃 (B)組織 (C)領導 (D)控制
2. 勒溫(Kurt Lewin)提出組織變革途徑中，行為改變途徑由下列三階段構成，包括①改變階段②解凍階段③再凍結階段，此三階段的順序應為：
(A)②③① (B)②①③ (C)③②① (D)①②③
3. 控制幅度的概念是指下列何者？
(A)一位主管能直接管理的部屬人數 (B)一位主管必須要承擔工作責任的大小
(C)一位主管所擁有的權力 (D)一位主管所能發揮的效能程度
4. 何種績效評估方式最常被使用？
(A)書面評語(Written Essay)
(B)重要事件評估法(Critical Incident Method)
(C)評等量表法(Graphic Rating Scales)
(D)行為定向評估尺度法(Behaviorally Anchored Rating Scales)
5. 耶魯大學的艾德佛(C. Alderfer)提出ERG理論，其中的R是指何種需求？
(A)成長需求 (B)關係需求 (C)生存需求 (D)權力需求
6. 台灣積體電路公司推動節能減碳建造綠色廠房是哪一種表現？
(A)社會義務 (B)企業倫理 (C)管理道德 (D)社會責任
7. 下列各項中何者並非群體決策常用的技術？
(A)名目團體 (B)線性規劃 (C)腦力激盪 (D)德菲法
8. 管理者的概念化能力是指：
(A)與他人相處、合作的能力
(B)精通特定任務的能力
(C)對組織生存與定位長期而宏觀的能力
(D)能夠以特殊的工具或科技來解決問題的能力
9. 根據Herzberg二因子(Two Factors)的理論，能防止員工工作不滿意之因子為：
(A)激勵因子 (B)績效因子 (C)組織因子 (D)保健因子
10. 具高度適應力與彈性的組織模式為：
(A)有機式組織 (B)機械式組織 (C)官僚組織 (D)高型組織
11. 依照消費者購買時所投入的時間及精神來看，消費較為昂貴，購買次數不會太頻繁，選購前會經過一定程序的比較，例如汽車、電腦等，這些是何種消費品？
(A)便利品 (B)選購品 (C)特殊品 (D)非尋求品

12. 我們通常會將某個群體的特質套到其他成員的身上，例如多數上班族認為主管應還是由男性擔任較適宜，女性適合文書處理、細心的工作，請問這是哪種現象？
 (A)月暈效果 (B)刻板印象 (C)投射作用 (D)對比效果
13. 生產作業管理、行銷管理、人力資源管理、研發、財務管理等功能，稱之為何？
 (A)規劃功能 (B)執行功能 (C)企業功能 (D)考核功能
14. 根據在業界所累積的最大經驗值，有能力以較低的價格提供給消費者，亦即控制成本低於對手的策略，這是何種策略？
 (A)成本領導策略 (B)差異化策略 (C)焦點集中策略 (D)價格領導策略
15. 如果市場中的買者和賣者規模足夠大，任何人(包括買者和賣者)對於商品的市場價格均不能發生影響或控制作用，且每個人都是價格接受者，這樣的競爭性狀態被稱之為下列何者？
 (A)完全競爭市場 (B)寡占市場 (C)獨占市場 (D)獨占性競爭市場
16. 美國與中國之間的貿易糾紛，可以尋求下列哪個單位的仲裁？
 (A)紅十字會 (B)世界衛生組織
 (C)世界貿易組織(WTO) (D)世界展望會
17. 決策乃是一種過程(Process)，該過程的首要步驟是：
 (A)確認決策的準則(標準) (B)分配準則(標準)的權重
 (C)分析可行的方案 (D)確認問題
18. 有關目標管理(MBO)的敘述，下列何者有誤？
 (A)雙向溝通的參與模式
 (B)由目標的達成來考核
 (C)目標具有強制性，由高層次逐級往下分配
 (D)強調目標體系的建立
19. 管理者激勵並且幫助下屬達成組織目標，稱為：
 (A)規劃 (B)領導 (C)證明 (D)控制
20. 在進行策略規劃時，經常會使用「SWOT分析方法」，下列敘述何者正確？
 (A)SW是針對組織內部的分析，OT是針對外在環境的評估
 (B)SO是針對組織內部的分析，WT是針對外在環境的評估
 (C)ST是針對組織內部的分析，WO是針對外在環境的評估
 (D)OT是針對組織內部的分析，SW是針對外在環境的評估
21. 將整體社會視為單一市場，強調人們需求的共同性，因此企業僅對整個市場提供一種標準化的商品或服務，是謂何種行銷做法？
 (A)差異化行銷 (B)無差異行銷 (C)集中行銷 (D)個人行銷
22. 下列何者非產品生命週期(Product Life Cycle)的階段？
 (A)成熟期 (B)成長期 (C)導入期 (D)半衰期

23. 欣賞演唱會時，明明都在同一個場地，但就有昂貴的前排座位區與便宜的後排座位區等不同的價格，請問這是何種定價策略？
 (A)差別定價法 (B)超值定價法 (C)市場競爭定價法 (D)奇零數定價法
24. 在品質管制的概念中，6 σ 就意義上來說，下列何者為是？
 (A)每萬次只有3.4次瑕疵 (B)每十萬次只有3.4次瑕疵
 (C)每百萬次只有3.4次瑕疵 (D)每千萬次只有3.4次瑕疵
25. 消費者將奇摩拍賣經營成一個市集或交易平台，讓消費者直接出售商品與服務給其他消費者，請問這是何種電子商務型態？
 (A)B to B (B)B to C (C)C to C (D)C to B
26. 下列何者不是系統理論中的基本原件？
 (A)投入 (B)處理 (C)輸出 (D)再生
27. 下列何者不是總體環境(一般環境)的要素之一？
 (A)政治 (B)競爭者 (C)經濟 (D)社會文化
28. 在一個全球化的企業中，可能不會發現下列哪種狀況？
 (A)員工來自各個不同的國家、地區 (B)財務流動僅限於一個國家或一個地區
 (C)生產程序分布在許多不同國家完成 (D)財貨與服務的流通跨越國家疆界
29. 組織結構可以用以下何種方式呈現？
 (A)組織圖 (B)甘特圖 (C)圓餅圖 (D)活動圖
30. 在波特(Porter)的價值鏈(Value Chain)模式中，價值活動可分為主要活動與支援活動，請問下列何者不屬於主要活動？
 (A)研發 (B)進料後勤 (C)生產 (D)行銷
31. 消費者是企業的：
 (A)員工 (B)主要利害關係人 (C)內部人 (D)次要利害關係人
32. 根據韋伯(Max Weber)理想官僚制，下列何者代表將工作改變成簡單、有規律並詳細規範工作內容？
 (A)工作導向 (B)客觀 (C)勞力分工 (D)權力階級
33. 諸多管理學者認為要有效做好企業管理，並非根據一些簡單的原理原則就行，而必須要考慮許多情境因素，此一重要管理學派為下列何者？
 (A)管理科學學派 (B)系統學派 (C)科學管理學派 (D)權變理論
34. 企業給員工增加了工作種類或兼辦多種業務，使其所從事的工作任務變多，同時也產生了工作的多樣性，例如收票人員亦要維持秩序，這是哪一種工作設計方法？
 (A)工作分析 (B)工作擴大化 (C)工作豐富化 (D)工作輪調
35. 跨國企業運用不同國家和地區之間的比較優勢，有效且妥善地安排各地的科技、通訊、管理及人力，在世界任何地方製造產品，賣給世界各地方的顧客，這稱之為下列何者概念？
 (A)在地化 (B)商品化 (C)資訊化 (D)全球化

貳、多重選擇題【共 15 題，每題 2 分，共 30 分】

每題有4個選項，其中至少有1個是正確的選項，請將正確選項劃記在答案卡之「答案區」。各題之選項獨立判定，所有選項均答對者，得2分；答錯1個選項者，得1分；所有選項均未作答、答錯2個(含)以上選項者，該題以零分計算。

36. 依據公司法規定，公司的種類有哪幾種？
(A)無限公司 (B)有限公司 (C)兩合公司 (D)集資公司
37. 行銷策略分析(Marketing Strategy)即是行銷學上常稱 STP 流程(STP Process)，STP 包含哪些基本步驟？
(A)市場區隔 (B)目標市場選擇 (C)市場定位 (D)市場廣告宣傳
38. 美國波士頓顧問團(Boston Consulting Group)發展出具體的投資組合評估模式，稱為成長率佔有率矩陣，其中的評估向度為下列哪些？
(A)市場成長率 (B)顧客成長率 (C)相對市場佔有率 (D)絕對市場佔有率
39. 彼得聖吉(Senge, 1990)將學習型組織定義為，一群不停提升其能力以追求其目標的團隊，下列哪些特質屬於學習型組織的特性？
(A)建立共同願景 (B)自我超越 (C)系統思考 (D)改善心智模式
40. 下列何者是組織成員抗拒變革的原因？
(A)由外界壓力造成 (B)變革產生不方便的感覺
(C)變革威脅到傳統規範與價值的改變 (D)組織穩定
41. 甘特圖(Gantt Chart)包含哪二個元素？
(A)計畫 (B)人員 (C)時間 (D)預算
42. 行銷組合的4P，包含下列何者？
(A)包裝 (B)通路 (C)產品 (D)價格
43. 個人決策與群體決策之比較，下列哪些正確？
(A)群體決策較為耗費時間與成本，效率低 (B)個人決策品質較為單一主觀
(C)群體決策責任歸屬較為明確 (D)群體決策容易產生「風險移轉」的行為
44. 費德勒情境領導模型中，所提出影響領導效能的情境變數為何？
(A)領導者與成員間的關係 (B)任務結構
(C)領導型態轉變的頻繁度 (D)地位權力

45. 依Mintzberg觀察管理者所扮演的角色，下列哪些屬於資訊角色(Informational Role)？
- (A)聯絡者(Liaison) (B)發言人(Spokesperson)
(C)資源分配者(Resources Allocator) (D)監視者(Monitor)
46. 以下對於「協調」的敘述哪些正確？
- (A)協調是組織結構設計時必然要考慮的議題
(B)每個部門都想要為組織達到最好的績效，但如果少了協調的機制，部門間的任務目標可能就會產生抵觸
(C)不去考量部門間的差異並進行協調，是許多組織在變動環境中遭遇的困難
(D)現今管理者面臨全球化的環境，利用命令做為管控工具、勿需浪費時間進行協調，才是有效率的管理方式
47. 下列哪些是員工學習組織文化的方法？
- (A)重大儀式 (B)故事的傳講
(C)組織內特定的語言 (D)顧客關係管理
48. 促進有效溝通的方法有：
- (A)簡化語言 (B)預設立場 (C)注意資訊流程的管理 (D)主動傾聽
49. 美國管理大師麥克波特(Michael E. Porter)所提出的五個影響目標市場長期吸引力的因素，包括：
- (A)替代品 (B)互補品
(C)同業的競爭 (D)購買者的議價力量
50. 焦點群體研究(Focus Group)進行過程中會有一主持人，請問下列對主持人的工作敘述哪些正確？
- (A)主持人必須確定每一位參與成員都加入討論
(B)主持人必須阻止有強烈個人意識者主導討論過程
(C)主持人必須引導討論的過程，自己也加入討論的行列
(D)主持人必須確保討論的重點是放在主題上