



交通部臺灣鐵路管理局

107年營運人員甄試 試題

應試類科：營運專員－貨運服務

測驗科目 3：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】

- 藉由計畫與控制來達成組織目標的方法，同時透過主管與部屬間，共同設定團體與部門目標，進行工作績效檢討的管理方式是哪一種？
(A)生產管理 (B)品質管理 (C)目標管理 (D)績效管理
- 甲公司擬將晶圓廠遷移到中國大陸的決策，是屬於下列何種規劃？
(A)作業性規劃 (B)戰術性規劃 (C)策略性規劃 (D)日常性規劃
- 組織依據某些功能或標準，若干種職務歸類到同一個部門底下，稱為？
(A)組織化 (B)社會化 (C)結構化 (D)部門化
- 赫茲伯格(Herzberg)主張的激勵因子類似馬斯洛(Maslow)需求層次理論中的那個需求？
(A)自我實現需求 (B)生理需求 (C)社會需求 (D)安全需求
- 下列哪一個議題是在人口統計變數環境會討論到的議題？
(A)風俗習慣 (B)價值觀 (C)網路變革 (D)人口老化
- 組織成員從其他成員身上學習以融入組織的過程，包括恰當的行為、不恰當的行為以及價值觀等，其稱之為：
(A)社會化 (B)價值觀與規範 (C)語言 (D)典禮或儀式
- 關於計畫評核術(PERT)的敘述，何者為非？
(A)P—Program計畫 (B)E—Evaluation評估
(C)R—Replace取代 (D)T—Technology技術
- 存貨的ABC分析法中，所謂的「A類」物料，是指：
(A)存貨價值低 (B)存貨數量少 (C)單次訂購量多 (D)採購頻率高
- 要求企業判定是非，積極努力追求基本道德真理，並彰顯符合社會規範、價值和期望相合的企業行為，稱之為下列何種概念？
(A)社會回饋 (B)社會貢獻 (C)社會期待 (D)社會責任
- 波特(Porter,1980)提出產業結構的五力分析，用以分析某一產業結構與競爭對手的一種工具，五力中何者為非？
(A)供應商的議價力 (B)潛在競爭者的威脅
(C)現有同業的競爭壓力 (D)政府的行政能力
- 公司最重要而且無可取代的資源為：
(A)資金 (B)科技 (C)人力資源 (D)設備
- 在台灣，街上到處充斥著麥當勞、肯德基、摩斯漢堡等大大小小的速食連鎖店，請問這種現象反映什麼趨勢？
(A)全球化 (B)自由化 (C)本土化 (D)電子化

13. 下列哪一種溝通方式所獲得的顧客回饋最為直接？
(A)廣告溝通 (B)人員溝通 (C)直接郵件 (D)網路
14. 企業常須分析所處的外在環境與本身條件，以規劃有效的策略，此一策略規劃工具為：
(A)魚骨圖分析 (B)甘特圖 (C)要徑分析 (D)SWOT分析
15. 身處產品標準化、產業變動情況較少的企業，或政府組織與大型企業大部分屬於何種類型的組織文化？
(A)派閥文化(Clan Culture)
(B)官僚文化(Bureaucratic Culture)
(C)創業文化(Entrepreneurial Culture)
(D)市場文化(Market Culture)
16. 廠商的產品無替代性，且是價格的決定者，是指哪一種市場結構？
(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
17. 社會行銷導向強調哪三方面的平衡？
(A)企業利潤、顧客需求、社會利益
(B)成本控制、企業需求、企業利益
(C)企業利潤、企業需求、顧客利益
(D)成本控制、顧客需求、企業利益
18. 行銷組合的4P，包含下列何者？
(A)包裝、通路、價格、促銷
(B)包裝、通路、規劃、促銷
(C)產品、通路、規劃、促銷
(D)產品、通路、價格、促銷
19. 企業選擇二個以上的市場區隔，強調人們需求的差異性，針對每個市場分別設計不同產品與行銷計畫，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
20. 增加員工水平工作領域，使之能擔任多種類的工作，此為：
(A)工作分析 (B)工作擴大化 (C)工作豐富化 (D)工作輪調
21. 在一群人所組成的社群中，成員間所共享的價值觀、信念、態度、行為準則與習慣，這些特徵足以使人們辨識出不同的社群，此稱之為：
(A)控制 (B)領導 (C)文化 (D)組織
22. 我國的法律體系是屬於：
(A)成文法 (B)習慣法
(C)成文與習慣混合法 (D)海洋法

23. 原料投入轉換成最終產品的過程稱為？
 (A)進料後勤 (B)生產 (C)出貨後勤 (D)行銷及銷售
24. 企業將上游供應商或者下游配銷通路納入經營範圍的經營策略稱為？
 (A)專注於單一事業 (B)多角化經營 (C)垂直整合 (D)國際擴張
25. 根據計畫的目標，將員工進行適當的分組，並將任務分配給各個工作小組，且要求任務完成的期限，請問這是屬於哪項管理功能？
 (A)規劃 (B)組織 (C)領導 (D)控制
26. 產品就像人一樣會經過生命的週期，產品生命週期可以劃分為①成熟期②成長期③導入期④衰退期，請依順序排列
 (A)③②④① (B)③①④② (C)③①②④ (D)③②①④
27. 何種行銷方式是在媒體中有意或無意間夾帶某些廠牌的訊息，使觀眾不會有明顯感覺，進而降低抗拒心理？
 (A)直銷 (B)傳銷 (C)置入性行銷 (D)集中行銷
28. 全面品質管理的核心概念，下列何者為非？
 (A)以顧客為中心 (B)強調持續改進 (C)重視組織全員參與 (D)重視產品價格
29. 網路書店利用網際網路讓消費者在網路上買書，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
30. 組織成員超越組織正式角色規範的利他行為，通常是組織成員的自發表現，並對組織績效產生正面意義，這是下列何種行為？
 (A)組織公民行為 (B)組織管理行為
 (C)組織控制行為 (D)組織領導行為
31. 勒溫(Kurt Lewin)提出組織變革途徑中，其中行為改變有三個階段，不包含哪一個階段？
 (A)維持階段 (B)解凍階段 (C)再凍結階段 (D)改變階段
32. 激勵理論中，以自己之投入與產出和他人投入與產出相比，稱為：
 (A)期望理論 (B)二因子理論 (C)公平理論 (D)內容理論
33. 下列績效評估方法，何者是利用管理者、員工和同事的意見，作為衡量的依據？
 (A)重要事件 (B)360度回饋 (C)評等尺度 (D)目標管理
34. 下列哪一個標準是用來具體要求企業組織進行環保精神？
 (A)ISO9000 (B)ISO11000 (C)ISO10000 (D)ISO14000
35. 組織未來可能的藍圖，也是組織成員對未來方向的共識是：
 (A)政策 (B)目標 (C)願景 (D)策略

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. 企業招募人才可以由內部與外部進行招募，下列何者屬於內部招募方法？
(A)臨時人員升為正職 (B)內部人員晉升
(C)公開招考 (D)校園徵才
37. 企業進行工作分析後會產生哪二項結果？
(A)策略地圖 (B)工作說明書 (C)工作規範 (D)組織圖
38. 下列哪些屬於服務的特性？
(A)有形性 (B)可分割性 (C)易變性 (D)易逝性
39. 麥克林蘭(McClelland)認為人們工作的主要動機來自後天的需求，只要能滿足下列何種需求就能激勵員工？
(A)成就 (B)權力 (C)親密 (D)金錢
40. 行銷組合的4C，包含下列何者？
(A)控制 (B)內容 (C)便利 (D)溝通
41. 台灣高鐵採BOT模式處理，所謂的BOT是指下列何者？
(A)興建 (B)營運 (C)移轉 (D)運輸
42. 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(Grow/Share Matrix)，下列敘述何者為是？
(A)以市場成長率與相對市場佔有率做為評估的兩軸
(B)高成長、高相對市場佔有率的是明星產品
(C)金牛事業所經營的產品常處於生命期中的衰退期
(D)低成長、低相對市場佔有率的是狗產品
43. 下列何者為網路行銷的優勢？
(A)無國界之分
(B)可全年24小時不間斷的行銷傳播
(C)資料內容可隨時更新
(D)具有互動性

44. 企業若能有效的評估團隊績效，將能為企業帶來什麼優點？
- (A)增加人事成本
 - (B)強化組織的創造力
 - (C)提升組織解決複雜能力的問題
 - (D)縮短達成任務所需的時間
45. 下列哪些屬於全方位360度評估的評估者？
- (A)直屬主管
 - (B)顧客
 - (C)相關的主管
 - (D)同儕
46. 組織文化會對下列哪些管理功能產生影響？
- (A)規劃
 - (B)組織
 - (C)領導
 - (D)控制
47. 下列哪些屬於人力資源管理的活動？
- (A)訓練職員
 - (B)研究發展
 - (C)評鑑員工
 - (D)獎勵員工
48. 下列哪些活動屬於在績效管理中「評估前的準備工作」？
- (A)工作分析
 - (B)評量方法的選擇
 - (C)績效問題檢討
 - (D)評量者的訓練
49. 下列對於「利害關係人」(Stakeholders)的敘述哪些正確？
- (A)利害關係人的需求往往是一致的
 - (B)利害關係人指的是本身權益受到組織政策或行動影響者
 - (C)政府機構也是屬於企業的利害關係人
 - (D)企業必須設定滿足不同利害關係人的優先順序
50. 下列哪些對於效率(Efficient)的描述正確？
- (A)以最少資源投入獲得最大產出
 - (B)是把事情做對(doing the things right)
 - (C)是做對的事情(doing the right things)
 - (D)在資源有限的狀況下顯得特別重要