109 年交通部臺灣鐵路管理局工務處暨各工務段營運人員甄試考題

甄試類組：營運專員　　甄試類科：事務管理(日語專才)

科　　目：企業管理（卷次：B）

考試時間： 60 分鐘　　姓　　名：_____

※注意：(一)本科目禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請按試題題號將答案依照順序寫在答案卷上，於本試題卷上作答者，不予計分。

一、 選擇題(共 30 題，每題 2 分，合計 60 分)

1. 企業進行總體環境分析時，常使用 P.E.S.T.分析，下列何者不屬於 P.E.S.T.面向？ (A)政治環境 (B)競爭對手 (C)社會環境 (D)科技環境
2. 在工作時間不使用公司電腦玩線上遊戲或社群軟體，屬於下列何者？ (A)企業倫理 (B)企業社會責任 (C)工作倫理 (D)隱私權保護。
3. 企業經營範圍縮小，針對特定對象，以成本領導或差異化優勢為追求之經營策略，稱為： (A)成本領導策略 (B)差異化策略 (C)焦點策略 (D)功能策略。
4. 關於矩陣式組織的敘述，下列何者錯誤？ (A)矩陣式組織減少主管職位的需求，因此可以降低主管薪資的成本 (B)矩陣式組織容易激化組織內的權力爭奪與衝突 (C)矩陣式組織可以使大型組織保有小型組織的優點 (D)矩陣式組織可以減少職能重複所導致的浪費。
5. 臺灣邁向高齡化的社會，對於運輸安全便利的輔助設施需求提高，如果運輸業者能夠運用相關企業資源滿足高齡人口的需求，可以提高公司長期營運利益。請問以上的敘述是結合 SWOT 分析中的那些部分？ (A)SO (B)WT (C)SW (D)WO。
6. 某公司領導者與部屬之間的交換關係類似一種契約，只要部屬完成領導者所交付的任務，領導者就會提供報酬獎賞與升遷機會，這種領導風格是屬於：(A)魅力型領導 (B)願景型領導 (C)轉型領導 (D)交易型領導。
7. 如果某一相同事業別中的甲公司與乙公司規模相當，僱用員工人數也相當，但是甲公司的產出明顯高於乙公司甚多，則甲公司之那一項指標顯然高於乙公司？ (A)生產品質 (B)生產力 (C)固定成本 (D)變動成本。
8. 企業運作過程中，經由時間的累積，學習處理外在問題以及內部整合時，漸漸建立起一套共享的基本假設，並且可以傳授給新進的成員，成為企業內部成員所共享的價值觀與行為模式，並且影響員工的行為。上述概念可以稱為：(A)企業文化 (B)企業功能 (C)企業標竿 (D)企業策略。
9. 下列何者不屬於總體策略？(A)差異化策略 (B)整合策略 (C)多角化策略 (D)策略聯盟。
10. 在雙因子理論中，下列何者是激勵因子？ (A)同事間良好的情誼 (B)公司的伙食很可口 (C)主管對於工作績效的要求 (D)公司貫徹一例一休的規定。
11. 在生產作業布置規劃（layout planning)，依據功能來規劃慣有的工作、設備以及人的空間，屬於下列何種布置？ (A)產品布置(product layout)(B)程序布置(process layout)(C)巢式布置(cellular layout)(D)產能布置（capacity layout）
12. 與傳統手工建模方式相比，創造手機或汽車零件等產品，透過下列何種軟體協助，可以用較低成本達成？ (A)電腦輔助營運軟體（computer-aided operation software)(B)電腦輔助資料倉儲軟體（computer-aided data warehousing software)(C)電腦輔助工程軟體（computer-aided engineering software)(D)電腦輔助設計軟體（computer-aided design software）
13. 下列何者並非賽蒙（Herbert Simon）所提出行政模式的主要論點？ (A)管理者所擁有的資訊是不完整且不完美的 (B)管理者所面對的環境是高度變動的 (C)決策是在有限理性下達成的 (D)決策是追求滿滿意解，而不是追求最佳解。
14. 當衝突雙方彼此勢均力敵，相持不了或是急於對某些議題取得一個暫時的解決方案，下列何種方式較佳？ (A)妥協 (B)競爭 (C)迴避 (D)遷就。
15. 個人在與群體共同工作時，比獨立作業時付出較少的努力，稱為： (A)群體迷思 (B)角色模糊 (C)角免衝突 (D)社會惰化。
16. 小明希望激勵員工，下列何者可能是小明在員工動機 Y 理論下所使用的方法？ (A)安排面對面會議，直接對員工說明他們的缺失之處 (B)對員工授予更大的權力，以激發員工的積極性 (C)啟動更嚴格的規則和工作政策制度，以提高團隊的生產力 (D)假設員工是不喜歡工作的，對員工強制責罰。
17. 負債比率是總負債除以下列何者? (A)總資產 (B)業主權益 (C)稅前淨利 (D)總收入。
18. WW 公司決定推出系列有機種植穀物和蔬菜製成的餅乾，以符合現代人健康的需求。該公司對應的外在環境趨勢是: (A)技術環境 (B)社會文化環境 (C)政治法律環境 (D)經濟環境。
19. 以總體環境的內涵而言，下列何者為非？ (A)人口統計環境 (B)競爭環境 (C)社會與文化環境 (D)經濟環境。
20. 若政府機構設置一個公益服務部門，以孩童、勞工，以及殘疾人士為服務對象，請問以下那一種部門化（departmentalization）方式較適合？ (A)產品部門化 (B)地理區域部門化 (C)程序部門化 (D)顧客部門化。
21. 小農將自種蔬果，透過自己到農夫市集以擺攤方式，販售給消費者，屬於下列何種配銷方式？ (A)代理配銷 (B)直接配銷 (C)批發配銷 (D)整合配銷
22. 下列對「豐田生產系統」的描述何者錯誤？ (A)為一管理資訊系統 (B)核心觀念為即時生產（just-in-time production）(C)以平準化的觀念進行生產規劃 (D)以看板（kanban）為資訊傳遞機制。
23. 某家客運公司領導者常以自己本身的意志與經驗指揮管理決策，公司成員幾乎不曾參與決策過程，此種領導風格是屬於下列何種? (A)自由放任領導 (B)專制領導 (C)參與領導 (D)家長式領導。
24. 下列何者不是服務的特性？ (A)無形性 (B)不變性 (C)不可分離性 (D)易消逝性。
25. 決策樹（decision tree）是屬於下列何種決策情境下，處理多階段決策問題的有用工具？ (A)確定性 (B)風險性 (C)不確定性 (D)市場性。
26. 下列那一個不是影響員工離職意願的主要原因？ (A)工作滿意度 (B)組織承諾 (C)組織的公平性 (D)在職消費。
27. 決策程序的步驟過程裡，創意思維在那一個程序中占有重要的元素？ (A)分析替代方案 (B)分配決策準則比重 (C)發展替代方案 (D)界定決策準則。
28. 說明一個員工若要順利執行某一特定工作，必須具備的低資格，有效執行該工作所要具備的知識、技術與能力的書面說明。上述描述內容，為以下何者？ (A)工作說明書 (B)工作規範書 (C)作業計畫書 (D)工作日誌。
29. 管理者的層級愈低，那項能力愈重要？ (A)技術性技能 (B)領導力 (C)溝通技能 (D)觀念性技能。
30. 在行銷中，如果商家以商品的成本，再加上一定額度的管銷費用與利潤，以作為商品的訂價，這種訂價方式稱為：(A)競爭訂價法 (B)折扣訂價法 (C)知覺價值訂價法 (D)成本加成訂價法。

★背面續答

二、 問答題(共 3 題，第 1、2 題各 10 分，第 3 題 20 分，合計 40 分)

1.哈佛大學教授麥可波特（Michael E. Porter）提出五力分析的架構，作為進行產業分析的觀念，請問「五力」為何？(10 分)

2.請問平衡計分卡（balanced score card）的四個構面分別是什麼？(10 分)

3.根據馬斯洛（Maslow）的需要層級理論將人類的需求，按層級劃分，請以金字塔方式劃出，由低到高分別是?(20 分)

測驗式試題標準答案

考試名稱：109 年交通部臺灣鐵路管理局工務處暨各工務段營運人員甄試

甄試類組：營運專員　　甄試類科：事務管理(日語專才)

科　　目：企業管理(卷次 B)

一、選擇題

題號	第 1 題	第 2 題	第 3 題	第 4 題	第 5 題	第 6 題	第 7 題	第 8 題	第 9 題	第 10 題
答案	B	C	C	A	A	D	B	A	A	C

題號	第 11 題	第 12 題	第 13 題	第 14 題	第 15 題	第 16 題	第 17 題	第 18 題	第 19 題	第 20 題
答案	B	D	B	A	D	B	B	B	B	D

題號	第 21 題	第 22 題	第 23 題	第 24 題	第 25 題	第 26 題	第 27 題	第 28 題	第 29 題	第 30 題
答案	B	A	B	B	B	D	C	B	A	D