

中華郵政股份有限公司 102 年從業人員甄試試題

職階 / 甄選類科【代碼】: 專業職(二)內勤 / 櫃台業務【E3601-E3620】 外匯櫃台【E3701-E3720】
專業職(二)外勤 / 郵遞業務【E3801-E3820】、運輸業務【E3901】

專業科目 (1): 企業管理大意

* 請填寫入場通知書編號: _____

注意: ①作答前須檢查答案卡、入場通知書編號、桌角號碼、應試類別是否相符, 如有不同應立即請監試人員處理, 否則不予計分。
②本試卷為一張雙面, 共 60 題, 其中【第 1-40 題, 每題 1.5 分, 佔 60 分】;【第 41-60 題, 每題 2 分, 佔 40 分】, 限用 2B 鉛筆作答, 請選出最適當答案, 答錯不倒扣; 未作答者, 不予計分。
③請勿於答案卡上書寫姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號, 違者該科答案卡即認無效, 並以零分計算。
④應考人得自備使用簡易型電子計算機(須不具財務函數、工程函數或儲存程式功能, 且不得發出聲響)。若應考人於測驗時將不符規定之電子計算機放置於桌面或使用, 經勸阻無效, 仍執意使用者, 扣除該科目成績 10 分; 計算機並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
⑤答案卡務必繳回, 未繳回者該科以零分計算。

第一部分:【第 1-40 題, 每題 1.5 分, 共計 40 題, 佔 60 分】

- 【1】1. 管理者為確保能達成目標, 針對組織目標, 偵測、比較、評估及改正的程序, 係屬下列何項管理功能?
①控制 ②組織 ③領導 ④規劃
- 【2】2. 購買行為會受到心理及社會因素影響, 在心理因素當中, 一個人選擇、組織及解釋其所感受到的資訊, 以產生其內心世界有意義事物的過程, 係指下列何者?
①動機 ②認知 ③學習 ④態度
- 【4】3. 企業主要財務報表中代表企業在某一特定期間經營成果之報表為何?
①利潤預算表 ②現金流量表 ③股東權益變動表 ④損益表
- 【1】4. 企業透過證券交易所首次公開向投資人發行股票, 以期募集用於企業發展資金的過程, 簡稱為何?
① IPO ② OTC ③ DJIA ④ S&P500
- 【3】5. 霍夫斯泰德(Hofstede)所提出用以評估國家文化價值觀的架構中, 分為五個構面, 其中不包含下列何者?
①個人主義 V.S. 集體主義 ②權力距離大 V.S. 權力距離小
③技術主導 V.S. 人脈主導 ④長程導向 V.S. 短程導向
- 【4】6. 全面品質管理不僅是企業的經營理念, 同時也代表企業組織持續改善的基礎與指導原則, 而下列何者為全面品質管理 TQM 之主要理念?
①全面品質管理不需要考慮顧客權益 ②提高主管的績效列為實行重點
③僅須由基層員工進行品質管理 ④需激勵企業所有成員來實現品質目標
- 【3】7. 若中華郵政公司設有儲匯、壽險、信用卡、郵政、包裹等部門, 此為下列何種組織結構部門化類型?
①功能別部門化 ②顧客別部門化
③產品別部門化 ④地區別部門化
- 【1】8. 下列何者係為特定工作的正式書面說明, 其通常包括職稱、需執行的任務、與其他工作的關係、必備的身體和心智能力、職責及工作環境?
①工作說明書 ②工作分析 ③工作規範 ④工作設計
- 【4】9. 郵購、電話行銷、逐戶推銷是由製造商直接銷售產品給最終顧客的通路方式, 是屬於:
①一階通路 ②三階通路 ③二階通路 ④零階通路
- 【2】10. 下列何者非屬衡量短期償債能力指標?
①流動比率 ②負債比率 ③速動比率 ④酸性測驗比率
- 【2】11. 由第三方來解決勞資雙方的爭議, 而該第三方的解決方案具有法律的約束力與強制力, 這種方式稱之為何?
①調解 ②仲裁 ③調停 ④抵制
- 【1】12. 甘特圖是由亨利·甘特於 1900 所發展出來的, 其橫軸表示時間, 縱軸表示為何?
①所需進行的各項活動及其起迄時間 ②組織成員
③各種互補性資源 ④金錢

【4】13. 在 SWOT 分析中, W 代表的是:

- ① wealth ② wholesaler ③ wages ④ weakness

【1】14. 下列何項研究係以發現新知識為目的, 偏向科學理論面, 無法對企業有立即的效益貢獻?

- ①基礎研究 ②應用研究 ③行銷研究 ④作業研究

【2】15. 下列何者不是管理的功能?

- ①規劃 ②命令 ③領導 ④控制

【2】16. 韋伯(Max Webber)所提出的官僚體制(Bureaucracy)不具備下列何項特徵?

- ①專業分工 ②講究人情關係 ③層級明確 ④具備詳細的運作規範

【4】17. 下列何者不是組織所面臨的一般環境要素?

- ①經濟情勢 ②政治與法律情勢 ③科技發展情勢 ④國防武器採購金額的變化

【4】18. 有關利害關係人之敘述, 下列何者錯誤?

- ①利害關係人可能會影響組織的運作
②利害關係人有可能為組織帶來成功地創新
③利害關係人可以協助組織提高面對變化的處理能力
④與利害關係人有良好的互動對組織運作並沒有任何助益

【1】19. 有關當代管理者對於社會責任之敘述, 下列何者錯誤?

- ①管理者除了追求利潤最大以外並沒有其他的責任
②社會責任的承擔有助於提升形象
③社會責任的承擔對於社會大眾的福祉可以有所提升
④企業承擔社會責任並不一定需要花費高昂的成本

【4】20. 下列何者不是結構化問題的特徵?

- ①目標很明確 ②內容很熟悉 ③相關資訊容易取得 ④過去不常發生

【4】21. 下列何者並非規劃(Planning)之所以重要的主因?

- ①規劃有助於確認行事的方向 ②規劃可以針對可能的變化預作準備
③規劃可以減少資源的浪費 ④規劃可以阻止環境發生改變

【3】22. 下列何者不是策略性計劃(Strategic Plans)與操作性計劃(Operational Plans)的差異?

- ①策略性計劃具備較大的廣度 ②操作性計劃具備較高的特定性
③策略性計劃涵蓋的時間幅度較小 ④操作性計劃往往針對特定的部門

【3】23. 良好的目標具備下列何項特色?

- ①無法簡單衡量 ②難以達成
③有明確的時間表 ④僅有少部分相關成員知悉

【4】24. 在一家以顧客別作為部門劃分依據的企業組織可能不會有下列何項職缺?

- ①零售客戶經理 ②批發客戶經理 ③政府客戶經理 ④北區區域經理

【3】25. 有關機械式組織之敘述, 下列何者錯誤?

- ①高度的專業分工 ②清楚的指揮鏈 ③地方分權 ④高度制式化

【4】26. 下列何者對於企業組織的結構選擇影響性最小?

- ①企業策略 ②企業規模大小
③企業所面對的環境不確定性 ④企業的所在地

【3】27. 在群體發展的動盪期(Storming), 一般而言不會發生下列何項狀況?

- ①群體成員會爭奪群體的控制權 ②群體成員對於群體的目標有不同的看法
③群體成員間形成很強的凝聚力 ④群體成員間不時發生衝突

【3】28. 一個有效的工作團隊在運作期間通常不會出現下列何項狀況?

- ①成員對於團隊目標都非常清楚 ②成員間彼此互相信任
③成員間的溝通頻率不高 ④成員擁有充分的內外部支持

【3】29. Lewin 所提出的變革三步驟不包含下列何者?

- ①解凍 ②改變 ③調適 ④再凍結

【4】30. 下列何者並非克服人際溝通障礙的可行方法?

- ①利用回饋 ②主動傾聽 ③注意非語言的暗示 ④重複說明

【請接續背面】

【1】31.有關員工工作滿意度之敘述，下列何者錯誤？

- ①員工的工作滿意度，與顧客的滿意度和忠誠度的高低並沒有關係
- ②擁有較多滿意員工的企業組織，效率通常也越高
- ③工作滿意度較高的員工，缺勤率通常較低
- ④工作滿意度較高的員工，離職率通常較低

【1】32.一位管理者監督管轄部屬的人數，稱之為何？

- ①控制幅度
- ②指揮鏈
- ③分工化的程度
- ④權力的大小

【3】33.下列何者為常見的獲利能力財務指標？

- ①應收帳款週轉率(turnover rate of AR)
- ②速動比率(quick ratio)
- ③股東權益報酬率(ROE)
- ④負債比率(debt ratio)

【1】34.將未來的營收轉換為相當於今日的價值，是一種_____的計算。空格中應為下列何者？

- ①折現(discount)
- ②股利政策(dividend policy)
- ③財務預測(forecast)
- ④現金流量(case flow)

【2】35.直接與最終消費者接觸的通路成員為下列何者？

- ①供應商
- ②零售商
- ③批發商
- ④販賣商

【4】36.下列何者之團隊成員係透過電子郵件、網際網路等方式聯繫，此為多國企業新興的特色？

- ①非營利組織
- ②專案組織
- ③細胞型組織
- ④虛擬式組織

【1】37.服務不同於產品在於：

- ①無形性
- ②價格高低
- ③多樣性
- ④顧客滿意度

【4】38.一家企業的經營宗旨稱之為何？

- ①政策(policy)
- ②目的(goal)
- ③願景(vision)
- ④使命(mission)

【3】39.做對的事(do the right thing)是一種_____的概念。空格中應為下列何者？

- ①效率(efficiency)
- ②資源使用
- ③效能(effectiveness)
- ④公司治理(corporate governance)

【2】40.二十世紀 70 年代以後，有關組織內部衝突的看法是：

- ①衝突是不可避免的
- ②衝突未必是不好的
- ③解決衝突的唯一方法是退避(avoiding)
- ④衝突與組織績效的關係呈現一負向關係

第二部分：【第 41-60 題，每題 2 分，共計 20 題，佔 40 分】

【1】41.員工努力達成業績績效，充實自己實力，並自信能夠勝任新的職務，而積極去爭取升職的機會。所以激勵不只取決於員工希望得到某件事物的意願，還取決於他們如願以償的機會有多大，此為何種激勵理論？

- ①期望理論
- ②公平理論
- ③ X 理論
- ④ Y 理論

【2】42.在產品生命週期之導入及成長階段，新產品的訂價，盡可能在消費者願意支付的範圍內訂定最高價位，這種策略可以取得最多的利潤，以回收產品研發的成本，係為何種訂價策略？

- ①滲透訂價
- ②吸脂訂價
- ③心理訂價
- ④掠奪性訂價

【3】43.假設中華飯店每年毛巾的需求量為 1,000 打，若每打的年持有成本為 10 元，每次訂購成本為 50 元，請問飯店毛巾的 EOQ 為多少？

- ① 20 打
- ② 70 打
- ③ 100 打
- ④ 120 打

【2】44.組織設計有兩種最典型的模式，當中能隨環境變化而調適、具高度彈性、跨功能團隊及自由資訊流通，依賴非正式溝通途徑的溝通，是屬於何種組織模式？

- ①機械式組織
- ②有機式組織
- ③事業部組織
- ④簡單式組織

【3】45.赫茲伯格(Herzberg)提出強調工作和工作環境的雙因子理論(Two Factor Theory)，下列何者屬於激勵因子(motivational factors)？

- ①監督
- ②工作安全
- ③成就感
- ④人際關係

【3】46.在 BCG 矩陣分析中，事業所處的市場成長率高，但相對於最大競爭對手，市場占有率卻偏低，此係屬下列何者？

- ①明星事業
- ②落水狗事業
- ③問題事業
- ④金牛事業

【1】47.明茲伯格(Mintzberg)將十種管理者角色，歸納出哪三大類？

- ①人際性角色、資訊性角色、決策性角色
- ②技術性角色、資訊性角色、決策性角色
- ③技術性角色、領導性角色、決策性角色
- ④人際性角色、資訊性角色、領導性角色

【4】48.假設馬克杯單位售價\$20，單位變動成本\$6，每年固定成本\$350,000，則損益兩平點銷售量為何？

- ① 17,500 個
- ② 58,333 個
- ③ 13,462 個
- ④ 25,000 個

【1】49.領導者專注於關心及支持員工，全力營造一個和諧愉快的工作環境，強調員工滿足，而不強調生產效率，是屬於管理座標中哪一種領導風格？

- ①俱樂部型領導
- ②任務型領導
- ③中庸型領導
- ④放任型領導

【3】50.下列何者是霍桑實驗對於「人在組織內部行為模式」的結論？

- ①提高廠房的照明度可以提高員工生產力
- ②降低廠房的照明度會降低員工生產力
- ③團體的績效與團隊的規範會影響員工個人的績效表現
- ④員工團隊精神的高低與績效表現沒有關係

【2】51.下列何者並非權變觀點中常被提到的變數？

- ①組織規模大小
- ②管理者人數多寡
- ③外部環境的不確定性
- ④員工的個別差異

【1】52.在管理的象徵性觀點中，下列敘述何者錯誤？

- ①管理者對經營成果有完全的掌握力
- ②管理者所交出的經營成果會受到外部因素的影響與束縛
- ③組織的績效會受到管理者所無法控制的因素所影響
- ④管理者必須在隨機、渾沌與充滿不確定性的環境中做決策

【3】53.下列何者不是組織文化的特徵？

- ①組織文化包含組織成員共有的價值觀與原則
- ②組織文化會規範並影響組織成員的行為
- ③組織文化可以在短時間內就形塑完成
- ④組織文化會影響組織的行事風格

【3】54.抱持全球取向(Geocentric Attitude)的企業並不具備下列何項特徵？

- ①極力找尋全球最好的工作方法
- ②在全球市場上找人才
- ③運作過程中獨尊本國文化
- ④對於不同文化的差異有極高的敏感度

【2】55.波特(Michael E. Porter)所提出的五力模式(Five Force Model)不包含下列何者？

- ①供應商的議價能力
- ②互補性商品的威脅
- ③新進入者的威脅
- ④購買者的議價能力

【3】56.市場先行者(First Mover)的優勢並不包含下列何者？

- ①享有創新者與產業領導者的聲譽
- ②有機會控制稀少的資源
- ③掌控科技與市場的發展方向
- ④有較佳的機會建立良好顧客關係

【4】57.有關矩陣式組織結構之敘述，下列何者錯誤？

- ①企業從不同的功能部門調集人手組成團隊並由一位專案經理負責領導
- ②對員工將會造成雙重指揮鏈的結果
- ③專案與功能部門的經理應該要時常溝通
- ④員工在有兩個上司的狀況下往往績效表現會更好

【3】58.下列何者不是魅力型領導者的特徵？

- ①能夠清楚說明願景
- ②對環境的限制相當清楚
- ③凡事遵循傳統的行事原則
- ④對於部屬的需求相當敏感

【3】59.由於彼得·杜拉克(Peter Drucker)的遠見與貢獻，人們往往稱他為：

- ①動作研究之父
- ②組織理論之父
- ③現代管理學之父
- ④科學管理之父

【2】60.有關管理理論之敘述，下列何者錯誤？

- ①梅耶(Mayo)做了許多名為霍桑的實驗，探討人的行為如何受到環境影響而改變
- ②麥克葛瑞格(McGregor)提出 Z 理論，說明管理者對人性的基本看法
- ③裘蘭(Juran)提出品質三部曲作為品質管理之三項基本程序
- ④費堯(H.Fayol)提出十四點管理原則，區分管理功能與企業功能