中華郵政股份有限公司委託台灣金融研訓院辦理 99 年從業人員甄試試題

甄選類科：物流業務(78604)　　**＊請填寫入場通知書編號：_____**

專業科目(1)：企業管理

注意：①本試卷為一張單面，共四大題問答(或申論)題(每大題配分 25 分)。
②限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採**橫式**作答，並請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分。不必抄題但須標示題號。
③應試人得自備使用簡易型電子計算機(簡易型電子計算機限僅有數字鍵 0～9 及＋－×÷√% = ⊡ ▶ +/- C AC CE TAX+ TAX- GT MU MR MC MRC M+ M- HMS M/EX 之功能，且不具財務、工程及儲存程式功能)；**若應試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，該科扣 10 分；計算機並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。**
④答案卷務必繳回，否則該科以零分計算。

題目一：

現代的企業與組織，在內外環境激烈的競爭與變化下，驅使組織採行變革以求重獲生命活泉。在環境裡數不清的因素中，企業必須掌握變革的邏輯，才能達到有效的變革。

(一)請說明驅動企業變革的原因有哪些？【10 分】

(二)企業要如何運用漸進式變革(incremental change)與躍進式變革(radical change)，走出新局面。【15 分】

題目二：

Kotler (2000) 定義品牌(branding)，就是銷售者能夠一致提供消費者一組明確的特徵、利益及服務所做的承諾，主要在傳送屬性、價值、文化、利益、個性、與使用者等六種不同層次的意義給消費者。品牌的塑造與經營是企業重要的行銷策略活動，因此強勢的品牌即具有高品牌權益(brand equity)。

(一)請解釋品牌權益之內涵為何？【10 分】

(二)請申論品牌具高品牌權益之優勢為何？【15 分】

題目三：

企業組織中的各項活動，善用團隊幫助組織達成目標已非常普遍。根據研究顯示，公司運用團隊進行組織規劃與控制活動時，能享有較大的生產力、增加利潤、較少的缺陷、較低的人員流動率、較少的浪費，甚至能增加市場價值。對於一個成功團隊而言，團隊的建立，必須考慮到完成工作與滿足成員需求。有效率的團隊通常兼顧兩者的需要。請列點申論有效率團隊的特點。【25 分】

題目四：

近期日本豐田汽車公司召修安全堪虞車款事件，從對公司的影響發展成國際議題，更讓美、日兩國的外交單位關係緊繃，一時間豐田汽車高層主管不知如何因應，使公司的形象與消費者的信心嚴重受挫。這事件起因於豐田汽車部份車種之設計、生產等品質出現問題，使以推動 JIT(Just in Time)生產系統成名的豐田汽車公司面臨極大的市場競爭考驗。

(一)請解釋全面品質管理(Total Quality Management, TQM)之意義？【5 分】

(二)列出四項全面品質管理之概念，並申論此四項概念是豐田汽車事件需要積極加強改善的。【20 分】