

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：專業職(二)內勤(78701-78718)、外勤(78801-78820)

專業科目(1)：企業管理大意

*請填寫入場通知書編號：_____

注意：①本試卷正反兩頁共 65 題。第 1~40 題，每題 1.25 分；第 41~65 題，每題 2 分。限用 2B 鉛筆在「答案卡」上作答。
②本試卷皆為單選選擇題，請選出最適當答案，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。
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 1.25 分)

【4】1.為完成計畫所需要各項活動的先後順序，以及各項活動相關的時間或成本的流程圖，稱為：

- ①直方圖 ②品管圖 ③經濟訂購圖 ④ PERT 網路圖

【2】2.已依證券交易法發行有價證券、採曆年制之公司，原則上應於每年幾月底以前公告並向主管機關申報第一季、半年度、第三季之財務報告？

- ① 3、7、9 月 ② 4、8、10 月 ③ 5、9、11 月 ④ 6、10、12 月

【1】3.物料管理中所謂的「五適」是指適時、適地、適質以及：

- ①適量、適價 ②適量、適人 ③適量、適用 ④適用、適法

【3】4.財務管理所定義之公司目標為：

- ①追求公司管理者財富的最大 ②追求員工利潤的最大
③追求公司股東財富的最大 ④追求公司總營業收入的最大

【3】5.下列何者不是「平衡記分卡」中的四個指標層面？

- ①財務面 ②顧客面 ③溝通面 ④學習成長面

【1】6.迪士尼在推出動畫電影時，經常在麥當勞店中張貼電影海報或展示公仔，麥當勞亦透過贈送公仔吸引顧客。此一通路整合方式稱之為何？

- ①水平行銷系統 ②垂直行銷系統
③傳統行銷系統 ④直接行銷系統

【4】7.學習型組織即是組織中的成員不斷的發展其能力以實現其真正的願望，並培育出新穎具影響力的思考模式，是由下列哪位學者所提出？

- ① Joan Woodward (強伍德沃) ② Fred Fiedler (費得費德勒)
③ Larry Greiner (賴瑞格雷納) ④ Peter Senge (彼得聖吉)

【1】8.詹森法則 (Johnson's rule) 可以被用來處理下列何種問題？

- ①決定四個工作至二個工作中心之工作順序 ②決定四個工作至四個工作中心之工作順序
③決定五個工作至一個工作中心之工作順序 ④指派五個工作至五個工作中心

【1】9.機器設備的養護中，「每日清潔保養」是指：

- ①一級保養 ②二級保養 ③三級保養 ④四級保養

【3】10.六個標準差是指每一百萬個產品約有幾個不良品？

- ① 0.034 ② 0.34 ③ 3.4 ④ 34

【1】11.下列何者為 BCG 矩陣考量的基礎？

- ①市場佔有率和市場成長率 ②市場佔有率和市場大小
③市場成長率和財務能力 ④財務能力和企業大小

【2】12.下列何種報表是屬於「靜態報表」？

- ①損益表 ②資產負債表 ③現金流量表 ④預算計劃表

【1】13.下列四種企業組織型態，何者對投資人而言，責任或風險最小？

- ①有限公司 ②獨資公司 ③合夥公司 ④兩合公司

【2】14.員工訓練的方法中，提出問題、事實或意見給受訓者，讓受訓者回答問題，並對其回答的正確度做出回應，是何種訓練方法？

- ①模擬訓練 ②程式化學習 ③工作中訓練 ④工作指引訓練

【4】15.倘若您是一個公司的總經理，當面對財務報表分析時，下列敘述何者錯誤？

- ①股東權益報酬率的比率越高，表示公司獲利能力越佳
②股票的本益比 = 每股股價 ÷ 每股稅後盈餘
③應收帳款週轉率 = 營業收入 ÷ 各期平均應收款項餘額
④流動比率過高，表示公司可能發生週轉不靈

【3】16.在程序流程圖中，符號「□」代表的含意為何？

- ①等待 ②運送 ③檢驗 ④儲存

【4】17.鴻海郭台銘先生，認為「阿里山的神木之所以大，四千年前種子掉到土裡時就決定了，絕對不是四千年後才知道」，此為領導理論中的何種理論？

- ①行為理論 ②情境理論 ③系統理論 ④特質理論

【2】18.下列哪一位學者認為品管就是 P (plan)、D (do)、C (check)、A (action)的循環過程？

- ①貝斯 (Bass) ②戴明 (Deming) ③費根堡 (Feigenbaum) ④裘蘭 (Juran)

【1】19.姿樺將進行一份各大夜市飲食習慣的市場調查，她的主管提醒她問卷中要放入 AIO 量表，請問 AIO 量表是用來衡量什麼？

- ①生活型態 ②社經地位 ③品牌偏好 ④消費者滿意度

【2】20.就電子商務而言，台灣的「博客來書店」是屬於何種型態？

- ① B to B ② B to C ③ C to C ④ C to B

【4】21.阿民逛東海商圈時經過一家攤販，發現大家都在排隊買雞排，一問之下才知道是某電視節目曾經介紹過，於是也跟著排隊買了一個，請問這種現象稱之為何？

- ①區別效果 ②類化效果 ③經驗式學習 ④觀念式學習

【4】22.下列何者不屬於 M. E. Porter 提出價值鏈中的支援活動？

- ①人力資源管理 ②技術發展 ③採購 ④售後服務

【3】23.銷售到國外市場的產品和促銷調適策略有五種。當促銷不變，但改變產品以配合當地的情況或偏好，此乃採用何種策略？

- ①溝通調適策略 ②產品創新策略 ③產品調適策略 ④直接延伸策略

【3】24.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？

- ①工作導向 ②客觀 ③勞力分工 ④權力階級

【1】25.一個國家境內一年內所生產的產品與服務之總值，稱之為何？

- ①國內生產毛額(Gross Domestic Product；GDP) ②生產者物價指數 (Producer Price Index；PPI)
③消費者物價指數(Consumer Price Index；CPI) ④股價指數(Stock Index；SI)

【4】26.在資本預算決策中，『投資計劃的平均年度預期淨收入除以平均淨投資額』又稱之為何？

- ①回收期間法 ②淨現值法
③內部報酬率法 ④會計報酬率法

【3】27.管理者對環境問題的認知稱為「管理的綠化」。杜邦公司 (Du Pont) 發展新的除草劑，每年幫助全世界農民減少 4,500 噸的農藥用量。以上這段話說明杜邦公司是採取下列何者？

- ①守法途徑 ②利害關係人途徑 ③市場途徑 ④積極途徑

【2】28.以波特 (M. E. Porter) 之競爭策略而言，集中、低成本、差異化，是屬於哪一層級的策略？

- ①總公司 (Corporate Strategy) ②事業單位 (Business Strategy)
③功能單位 (Functional Strategy) ④國際企業 (International Business Strategy)

【4】29.假設 A 同學在學校企管課中很少遲交報告，偶爾遲交一次時老師並不斥責。此時依據增強理論，老師是用什麼方式來激勵 A 同學？

- ①正增強 ②消弭 ③處罰 ④負增強

【2】30.預測 (Forecasting) 技術可分為量化及質化預測兩大技術，請問下列何者不屬於質化預測技術？

- ①專家意見 ②替代效果 ③綜合銷售員意見 ④顧客意見評量

【1】31.消費者市場中，依照人口密度做為市場區隔變數稱之為何？

- ①地理區隔 ②所得區隔 ③心理區隔 ④利益區隔

【3】32.假設 A 公司的影印服務每張 \$ 1.5，如果每年固定成本為 \$ 27,000，每張影印的變動成本為 \$ 0.4，則年度損益兩平時，服務收入約為多少？

- ① \$9,818 ② \$40,500 ③ \$36,818 ④ \$24,545

- 【4】33.在消費者行為中的行為學習觀點，其中古典制約理論說明了當狗聽到鈴聲而流口水的現象，可用下列何者說明？
①消弱（Extinction）
②刺激鑑別（Stimulus discrimination）
③認知學習（Cognitive learning theory）
④刺激類化（Stimulus generalization）
- 【3】34.根據世界經濟論壇(WEF) 2009-2010 全球競爭力評比，整體競爭力排名第一的國家為下列何者？
①美國
②新加坡
③瑞士
④芬蘭
- 【2】35.實務上我們會將客戶分級，若甲公司有 A 級客戶 1,000 個，B 級客戶 2,000 個，A 級客戶一年要拜訪 36 次，B 級客戶一年要拜訪 12 次。若一位業務人員平均一年可拜訪 1,000 次，請問甲公司需要多少位業務人員？
① 50
② 60
③ 70
④ 80
- 【4】36.下列何者不屬於工作特性模式(JCM)所探討之核心工作特性？
①技術變化性
②自主性
③工作重要性
④工作異動性
- 【1】37.促銷活動包括許多誘因，大多是短期性的，若讓消費者免費試用、提供現金折扣或折價卷.....等方式則稱為下列何者？
①消費者促銷活動
②經銷促銷活動
③企業與銷售人員促銷
④通路促銷
- 【1】38.陳經理是董事長的女婿，多年來表現的非常稱職，最近將被擢昇為副總經理。此後他在組織所擁有的權力應屬於 French and Raven (1960) 所提出的何種權力來源？
①法定權
②獎賞權
③專家權
④參照權
- 【1】39.廠商聘請「豆花妹」或「瑤瑤」為電玩擔任代言人，並親自擔任遊戲主角化身的行銷方式，稱之為何？
①身分行銷
②自我推銷
③反向行銷
④責任行銷
- 【2】40. D. Ulrich (1997) 認為，現代人力資源有四大角色。在管理的重點上以效率及穩定性為主，同時能依固定流程完成例行工作是為何種角色？
①策略夥伴
②行政專家
③員工協助者
④變革促進者

第二部分(第 41~65 題，每題 2 分)

- 【3】41.西方管理理論由傳統的科學管理進入到人際關係、行為科學理論的轉捩點，是由梅約(Mayo)所提出的下列何項理論？
① X 理論
② Y 理論
③霍桑實驗理論
④因果歸因理論
- 【1】42.如果存貨價格隨時間上漲，與「先進先出 (FIFO)」相比，採用「後進先出 (LIFO)」會有：
①較低的淨利、較高的現金流量
②較低的淨利及現金流量
③較高的淨利、較低的現金流量
④較高的淨利及現金流量
- 【2】43.超商 7-Eleven 因為具有眾多的零售據點和可觀的集客能力，讓許多供應商必須與他們合作，藉以依賴其零售體系進行銷售。請問這是屬於哪種行銷系統？
①企業式垂直行銷系統
②管理式垂直行銷系統
③所有權式垂直行銷系統
④契約式垂直行銷系統
- 【4】44.假設有三位製造商將產品銷售給三位消費者，交易次數共有幾次？又若多了一個中間商後，交易次數需要幾次？
① 3，1
② 4，9
③ 6，3
④ 9，6
- 【3】45.近年來，台灣的個人電腦專業代工廠為了應付客戶的要求，產生了新的商業模式，下列何者錯誤？
① ATO：訂單組裝
② BTO：訂貨生產
③ CTO：直接將電腦的基礎配件先行組裝為完成品，以加快交貨時程
④ ETO：接到訂單後才開始研發設計及生產，依客戶要求的性能規格交貨
- 【1】46.依經濟部之中小企業認定標準，依法辦理公司登記或商業登記之製造業、營造業、礦業及土石採取業以外之其他行業前一年營業額在新臺幣多少金額以下者，稱為中小企業？
①一億元
②二億元
③三億元
④五億元
- 【1】47.斯泰德 (G. Hofstede) 在 1984 年針對國家文化的研究中，員工永遠相信主管是對的，即使事實證明主管是錯的，員工也不會主動的做出任何不同於以往的決定。此時是展現下列何者？
①高度的權力距離
②高度的集體主義
③高度的不確定性規避
④高度的英雄主義（男性主義）
- 【4】48.傑民公司某生產線有三個工作站，其週期時間為 2 分鐘，每週期工作站閒置總時間共 0.6 分鐘，請問該生產線之效率為多少？
① 10 %
② 20 %
③ 80 %
④ 90 %

- 【3】49.以激勵理論而言，下列敘述何者錯誤？
① Maslow 提出需求階層理論
② McClelland 認為成就、權力、隸屬是三項重要的高層次需求
③ Herzberg 提出生存需要、相互關係需要和成長發展需要
④未滿足的需求會引起緊張進而產生驅動力量
- 【2】50.資料庫行銷中，常見的 RFM 分析可用來瞭解顧客的購買行為，其中的「F」是用來衡量什麼？
①購買金額
②購買頻率
③交易的流暢性
④最近一次的購買日期
- 【4】51.經濟部繼「兩兆雙星」計劃後，於 2009-2012 年將投入經費超過 2,000 億元進行「六大新興產業計劃」。其中「六大新興產業計劃」不包括下列何者？
①醫療照護
②文化創意
③綠色能源
④數位內容
- 【4】52.組織為了獲得投入的控制權而藉由成為自己的供應商之方式，稱之為何？
①向後水平整合
②向前垂直整合
③向前水平整合
④向後垂直整合
- 【2】53.行銷活動常需要做銷售量的變異分析。若假設年度計劃預計第一季將以 \$1 銷售 4,000 單位，在第一季結束之後，發現僅以 \$0.8 銷售 3,000 單位，亦即銷售額為 \$2,400，績效變異為 \$1,600。請問因銷售減少所導致之變異為何？
① \$600
② \$1,000
③ \$400
④ \$1,280
- 【1】54.有關研究工作動機理論的主要學者，例如馬斯洛 (Abraham Maslow)、賀茲 (Frederick Herzberg)、阿德佛特 (Clayton Alderfer)，可歸類在下列哪一學派的理論中？
①內容理論 (Content Theory)
②過程理論 (Process Theory)
③公平理論 (Equity Theory)
④歸因理論 (Attribute Theory)
- 【1】55.在拍賣時，以最高價投標者得標的拍賣方式稱之為何？
①英式拍賣
②荷式拍賣
③封籤拍賣
④群組拍賣
- 【2】56.假設 A 廠商投資 \$100 萬進行生產，希望有 20% 的投資報酬率，單位成本為 \$16，預期銷售量為 5 萬單位。請問若以目標報酬訂價法，該產品應以多少訂價？
① \$10
② \$20
③ \$30
④ \$40
- 【1】57.在人際溝通程序中，有四種情況會影響到編碼的有效性，分別是：技巧、態度、發訊者的知識及下列何者？
①社會文化系統
②接受者
③發訊者的年齡
④環境問題
- 【2】58.下列何項理論之前提是認為「動機（投入、努力）並不等於滿意或績效」；即投入並不直接決定績效，還受到個人能力、特質及自我工作角色如知覺之影響而定？
① Victor Vroom 的「期望理論」
② Porter・Lawler 的「工作動機模式」
③ Alderfer「三需求理論」
④ Herzberg 的「雙因子理論」
- 【4】59.美美生技公司之速動比率為 0.85，流動比率為 1.15，倘該公司以現金支付應付帳款，則這兩項比率將如何變動？
①兩者皆下降
②兩者皆上升
③速動比率上升、流動比率下降
④速動比率下降、流動比率上升
- 【4】60.在專案管理中，假設執行 A 工作所需的最樂觀時間為 10、最悲觀時間為 18、最有可能時間為 11（以上均忽略單位），則可以求算出執行 A 工作所需時間之期望值為 12，請問其變異數約為何？
① 1.3333
② 1.4444
③ 0.1111
④ 1.7778
- 【4】61.某公司有流動資產 \$100，淨固定資產 \$500，短期負債 \$70，長期負債 \$200，請問淨營運資金為何？
① \$330
② \$600
③ \$270
④ \$30
- 【4】62. Blake 和 Mouton 提出管理方格理論，以座標軸方式揭示 81 種領導模式，其中主要代表型之一(1,9)型為下列何者？
①赤貧管理
②威權管理
③團隊管理
④鄉村俱樂部管理
- 【2】63.為了化解與改變某工作團體對其他工作團體所抱持的態度、刻板印象與知覺，經由彼此討論與分享感受，找出異同點、原因，並且用來診斷和形成改善關係的解決方案，稱之為何？
①敏感度訓練 (Sensitive Training)
②團體發展 (intergroup development)
③程序諮詢 (process consultation)
④優能探尋 (appreciative inquiry)
- 【2】64. Hersey and Blanchard 發展了情境領導理論，認為領導風格取決於部屬的成熟度。請問當低任務導向及高關係導向時，領導者應採用何種領導？
①授權型領導
②參與型領導
③推銷型領導
④告知型領導
- 【1】65. Leavitt 的變革途徑乃經由三種機能作用來完成，下列何者非屬此三種機能之一？
①流程
②技術
③行為
④結構