

考試別：鐵路人員考試

等別：員級考試

類科別：運輸營業

科目：企業管理概要

考試時間：1小時30分

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、組織在對顧客提出產品、定價、推廣及通路之前，應先進行 STP 程序。
請說明：

(一) STP 程序的內涵。(10 分)

(二)組織可採用那些變數來進行消費者的市場區隔？(15 分)

二、工作設計 (Job design) 可以激勵員工增加工作動力及工作績效。一般而言常採用工作擴大化 (Job enlargement) 及工作豐富化 (Job enrichment) 的方式。請說明：

(一)工作擴大化的涵義並舉出實務例子。(12 分)

(二)工作豐富化的涵義並舉出實務例子。(13 分)

三、企業利潤來自提供的產品與服務，請說明：

(一)服務 (service) 的特性。(10 分)

(二)一般而言，消費性產品可以區分為那些類別？並請分別舉例說明。
(15 分)

四、作業管理 (operation management) 包括作業規劃、作業排程及作業控制三部分。請問：

(一)作業規劃 (operation planning) 包括那些規劃？(15 分)

(二)請說明並繪製如何利用甘特圖 (Gantt chart) 作為作業排程 (operation schedule) 的工具？(10 分)