

104年公務人員升官等考試、104年關務人員升官等考試
104年交通事業公路、港務人員升資考試試題

代號：50150
50650
60150
60950

全一頁

等 級：員級晉高員級

類科(別)：業務類—公路、港務

科 目：企業管理

考試時間：2小時

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。

- 一、管理學上認為管理功能 (management function) 或稱管理程序 (management process) 是指那四個功能或程序？應用在公務機構管理與一般民營機構有何不同之處？(25分)
- 二、在分析組織面臨的外部一般環境時，我們經常使用 PEST 分析法，試以當前企業所處的環境為例，以 PEST 方法分析外部環境。(20分)
- 三、現代多數企業面臨劇烈的國內外競爭壓力，在競爭策略制定上必須要有明確的策略定位，策略大師 Michael Porter 建議依照競爭範疇 (competitive scope) 與競爭優勢 (competitive advantage) 來源之不同，提出四種一般策略 (generic strategy)，請以策略矩陣闡述這四種策略類型，且每種策略類型各舉一例說明之。(25分)
- 四、組織成員之間溝通品質非常重要，請闡述基本溝通模式 (流程)，並列舉常見的溝通障礙及其成因。(15分)
- 五、服務業不同於製造業，有些特性不同造成服務業管理模式隨之不同，請列舉服務業的特性與其成因。(15分)