

107年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員考試及  
107年特種考試交通事業鐵路人員考試試題

考試別：鐵路人員考試

等別：佐級考試

類科別：運輸營業

科目：企業管理大意

考試時間：1小時

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。  
(二)共 50 題，每題 2 分，須用 2B 鉛筆 在試卡上依題號清楚劃記，於本試題上作答者，不予計分。  
(三)禁止使用電子計算器。

- 下列有關「效能 (effectiveness)」的敘述，何者最正確？  
(A)效能是指把事情做對 (doing things right) (B)以最少的資源投入，得到最大的產出  
(C)達成組織所要的目標 (D)儘量減少資源的使用量
- 一般而言，行銷通路的決策之一就是決定銷售點的密度，也就是在一固定大小區域內，設立其零售點的數量。請問在臺灣，統一便利商店的銷售點密度應該是達到下列那一種配銷程度？  
(A)獨家配銷 (B)密集配銷 (C)選擇性配銷 (D)多樣性配銷
- 當選擇工廠的廠址時，會考慮到當地居民對於工廠的正面或負面態度，以及對於當地人民生活的影响，這是屬於下列那一種因素？  
(A)社區因素 (B)基礎建設因素 (C)運輸因素 (D)教育因素
- 一家公司的領導人從技術人員出身，對於該公司所處行業所需要的技術、特長及才能都有相當的聲望與地位，讓公司員工都相當信服他的領導。此種領導權力基礎為：  
(A)獎賞權力 (B)參考權力 (C)法定權力 (D)專家權力
- 公司透過金融機構發行憑證，使公司借入款項而獲得現金，並且承諾於固定時間支付利息並於到期日償還本金的一種憑證，這種憑證稱為什麼？  
(A)公司債 (B)連環債 (C)長期債 (D)資本債
- 某運輸公司要求所有第一線員工必須完全依照標準作業程序，並以此衡量員工績效。該公司對第一線員工採取何種控制模式？  
(A)產出控制 (B)行為控制 (C)投入控制 (D)文化控制
- 企業應該善盡社會責任，而善盡責任的對象應該是：  
(A)所有利害關係人 (B)員工與顧客 (C)社會大眾 (D)弱勢團體
- 政府推動新南向政策時，幫助企業蒐集有關東南亞國家之宗教信仰、風俗習慣、價值觀體系等資訊，是屬於那一類的經營環境分析？  
(A)人口統計環境 (B)社會文化環境 (C)經濟商業環境 (D)政治法律環境
- 某臺商赴越南投資前，發現該國家 30 歲以下年輕人占總人口比重遠高於臺灣，請問這是屬於那一種環境分析？  
(A)科技環境 (B)經濟環境 (C)社會環境 (D)法律環境
- 在行銷中，如果商家以商品的成本，再加上一定額度的管銷費用與利潤，以作為商品的訂價，這種訂價方式稱為：  
(A)競爭訂價法 (B)折扣訂價法 (C)知覺價值訂價法 (D)成本加成訂價法
- 商品市場上，有些洗髮精以「去頭皮屑」為訴求，讓消費者清楚地了解到產品的特性，讓人們在選擇洗髮精時，能有清楚的認知與記憶，這種是屬於行銷中的那一階段作法？  
(A)銷售促進 (B)產品定位 (C)通路選擇 (D)公關策略

- 12 某航空公司所有的航班都強調尊榮高貴的服務，訂價也明顯高於同業，該公司的競爭策略是屬於下列那一種？  
(A)多角化策略 (B)差異化策略 (C)集中策略 (D)高成本策略
- 13 下列何者不是影響產業競爭程度的因素之一？  
(A)天然資源的多寡 (B)新進入者的威脅 (C)供應商議價能力 (D)購買者議價能力
- 14 某運輸公司在制定下年度單位目標時，下列那種不是良好的目標制定？  
(A)載客量成長 5%，營業收入成長 7% (B)只要營業收入達到 7%的成長，就發放績效獎金  
(C)提高旅客滿意度，減少客訴抱怨 (D)準點率提高 10%
- 15 臺灣邁向高齡化的社會，對於運輸安全便利的輔助設施需求提高，如果運輸業者能夠運用相關企業資源滿足高齡人口的需求，可以提高公司長期營運利益。請問以上的敘述是結合 SWOT 分析中的那些部分？  
(A)SO (B)WT (C)SW (D)WO
- 16 在一般的生產規劃中，依時間長短可以分為三個層次。當依據對產品最終需求來規劃工廠的最大產出水準，作為建廠與購置機械設備的規劃基礎，包含建廠時間與廠房建置完成後開始運作，並且考量到投資回收為止，這樣的考量是屬於何種層次的生產規劃？  
(A)短期生產日程計畫 (B)中期集體規劃 (C)長期產能規劃 (D)中長期產能規劃
- 17 請問下列何者並非是存貨管理的工作之一？  
(A)市場區隔與定位  
(B)倉儲管理  
(C)物料編號  
(D)建立經濟訂購量模型 (economic ordering quantity model)
- 18 「倉儲管理」是作為倉庫庫存與精準供應生產進料的關鍵過程，請問下列那一選項並非屬於倉儲管理的工作項目？  
(A)進貨驗收 (B)清點 (C)存貨盤點 (D)銷售促進
- 19 美國 3M 公司非常重視員工的創意，並將可能商業化的創意付諸實現，這說明 3M 公司非常重視：  
(A)外部創業 (B)內部創業 (C)網路創業 (D)微型創業
- 20 某家客運公司領導者常以自己本身的意志與經驗指揮管理決策，公司成員幾乎不曾參與決策過程，此種領導風格是屬於下列何種？  
(A)自由放任領導 (B)專制領導 (C)參與領導 (D)家長式領導
- 21 某運輸公司從各部門調派人員成立一個團隊，在一年內要完成開發一條新的旅運路線，以全新的服務型態滿足頂級商務旅客的需要。此團隊的性質為：  
(A)創業管理團隊 (B)專案管理團隊 (C)市場管理團隊 (D)聯盟管理團隊
- 22 在員工訓練的各種方法中，若是讓員工暫時離開工作崗位接受訓練，這種訓練方式稱為：  
(A)職前訓練 (B)職外訓練 (C)新進訓練 (D)全方位訓練
- 23 新進員工訓練主要針對新進者，導引其了解組織與工作概況，以求其能迅速融入公司工作，請問下列何者並非是新進人員訓練的項目？  
(A)基本薪資與福利 (B)董事會的運作模式  
(C)公司的文化與價值觀 (D)對於公司的簡介與發展沿革
- 24 在工作分析當中，應該列出工作識別、工作摘要、職責、職權、績效標準、工作條件等項目。下列何者並非是屬於「績效標準」內的項目？  
(A)設定員工的研發目標 (B)設定員工的每月產出 (C)辦公環境與地點 (D)設定員工營收成長
- 25 某公司領導者與部屬之間的交換關係類似一種契約，只要部屬完成領導者所交付的任務，領導者就會提供報酬獎賞與升遷機會，這種領導風格是屬於：  
(A)魅力型領導 (B)願景型領導 (C)轉型領導 (D)交易型領導

- 26 某公司對於成員的控制與管理，集中於承諾、社會化與忠誠度，較不重視正式規章或標準作業程序，此種組織文化是屬於下列那一個類型？  
(A)官僚文化 (B)派閥文化 (C)市場文化 (D)創業文化
- 27 在財務管理理論中，將流動資產減去存貨後，再除以流動負債所得出的比率為：  
(A)速動比率 (B)流動比率 (C)存貨週轉率 (D)總資產週轉率
- 28 財務比率分析中的「總資產週轉率」，是指下列何者？  
(A)銷貨金額除以固定資產 (B)銷貨金額除以總資產  
(C)銷貨成本除以固定資產 (D)流動資產除以固定資產
- 29 財務比率分析中的「總資產報酬率」，是指下列何者？  
(A)稅後淨利除以固定資產 (B)稅後淨利除以銷貨  
(C)稅後淨利除以普通股權益 (D)稅後淨利除以資產
- 30 如果某一相同事業別中的甲公司與乙公司規模相當，僱用員工人數也相當，但是甲公司的產出明顯高於乙公司甚多，則甲公司之那一項指標顯然高於乙公司？  
(A)生產品質 (B)生產力 (C)固定成本 (D)變動成本
- 31 公司經營效能常會以「存貨週轉率」來衡量，該指標如何計算？  
(A)銷貨成本除以平均存貨 (B)銷貨成本除以總資產  
(C)銷貨成本除以銷貨折讓 (D)銷貨成本除以總負債
- 32 學校在學生畢業之後持續追蹤就業狀況與成就，就管理控制的角度來看，如果學生的就業表現是學校教育的成果，則持續追蹤學生就業後之表現，為下列何種管理控制模式？  
(A)過程控制 (B)投入控制 (C)產出控制 (D)社會控制
- 33 顧客關係管理是企業經營中重要的一環，也與多種領域有關，例如行銷管理、資訊管理等，請問下列何者對於顧客關係管理的描述是錯誤的？  
(A)企業應該與顧客維持長期的關係 (B)應該儲存所有顧客的基本資料與互動資料  
(C)建立以客為尊觀念，維繫顧客忠誠度 (D)只要著重將單一次的交易利益極大化
- 34 在電子商務的經營活動中，如果採用下列的方式：企業架設一個網站，公布企業產品的型錄，以供客戶參考，甚至於進一步引進線上付款以及直接銷售給客戶，企業也提供下載產品說明、提供產品維修資訊等方面資料，上述電子商務的方式，應該屬於下列那一種模式類型？  
(A)B2C (business to consumer) (B)C2B (consumer to business)  
(C)B2B (business to business) (D)C2C (consumer to consumer)
- 35 下列那一個不是影響員工離職意願的主要原因？  
(A)工作滿意度 (B)組織承諾 (C)組織的公平性 (D)在職消費
- 36 「性別工作平等法」之定義中，受僱者於執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，對其造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境，致侵犯或干擾其人格尊嚴、人身自由或影響其工作表現者，為：  
(A)敵意工作環境性騷擾 (B)交換式性騷擾 (C)輕微不罰之性騷擾 (D)妨害自由式性騷擾
- 37 某公司建立一套制度讓員工有機會在不同部門轉換工作增加歷練，這套制度稱為：  
(A)工作豐富 (B)工作輪調 (C)工作擴大 (D)工作簡化
- 38 哈佛大學教授麥可波特 (Michael E. Porter) 指出，企業以價格作為競爭的主要手段，重點在追求生產上的規模經濟，對成本嚴格控制，這種策略稱為：  
(A)差異化策略 (B)全面成本領導策略 (C)集中化策略 (D)全球化策略
- 39 組織變革要經歷的三個階段，其順序為何？  
(A)解凍、改變、再結凍 (B)先結凍、解凍、改變 (C)改變、解凍、再結凍 (D)結凍、改變、解凍

- 40 擬訂企業策略，在企業的經營中扮演著非常重要的角色，而哈佛大學教授麥可波特（Michael E. Porter）就提出了五力分析的架構，作為進行產業分析的觀念，請問下列那一選項中含有並非「五力」來源的主要對象？
- (A)供應者、購買者、主導者 (B)競爭者、潛在進入者、替代者  
(C)替代者、購買者、供應者 (D)競爭者、供應者、潛在進入者
- 41 美國哈佛大學教授麥可波特（Michael E. Porter），曾經提出企業可以運用的三個一般化競爭策略，請問是下列那三者？
- (A)精緻化、差異化、全面成本領導 (B)差異化、擴大化、精緻化  
(C)全球化、全面成本領導、擴大化 (D)差異化、全面成本領導、集中化
- 42 McGregor 提出的 Y 理論，基本上是認為：
- (A)人的本質是負面觀點，亦即不喜歡工作，沒有企圖心  
(B)人的本質是正面觀點，亦即喜歡工作，並且自動自發  
(C)人的本質是負面觀點，雖然不喜歡工作，但是還是會自動自發  
(D)人的本質是中性觀點，有時喜歡工作，有時討厭工作，視情況而定
- 43 若某條件存在時不會導致員工不滿足，但也不會是被激勵的主要因素，例如工作環境，則該條件是屬於？
- (A)保健因子（hygiene factors） (B)激勵因子（motivators）  
(C)成就因子（achievement factors） (D)雙重因子（dual factors）
- 44 根據馬斯洛（Maslow）的需要層級理論，員工希望被同事接納成為公司的一份子，渴望友情與同事情誼，這是那一個層級的需要？
- (A)自我實現需要 (B)歸屬感需要 (C)尊重需要 (D)安全需要
- 45 企業運作過程中，經由時間的累積，學習處理外在問題以及內部整合時，漸漸建立起一套共享的基本假設，並且可以傳授給新進的成員，成為企業內部成員所共享的價值觀與行為模式，並且影響員工的行為。上述概念可以稱為：
- (A)企業文化 (B)企業功能 (C)企業標竿 (D)企業策略
- 46 員工會因為自己投入比其他人還要多，卻得到比較少的回報，而感到不滿意甚至想要離職。此種觀點是何種理論的應用？
- (A)期望理論 (B)自由理論 (C)公平理論 (D)增強理論
- 47 如果全球消費者的偏好趨於一致，使得產品標準化程度提高，此趨勢為：
- (A)生產全球化 (B)市場全球化 (C)貿易全球化 (D)技術全球化
- 48 下列那一個國家不是東南亞國協（ASEAN）的成員國？
- (A)汶萊 (B)柬埔寨 (C)緬甸 (D)孟加拉
- 49 知識管理中所謂的內隱知識，是指下列那一種？
- (A)公司內部的操作手冊 (B)公司內部的規章  
(C)員工多年服務客戶的經驗 (D)公司新進員工訓練手冊
- 50 2017 年麥當勞出售臺灣子公司的全數股權，改由本土經營團隊接手，但仍須遵照麥當勞總部的要求標準來經營。這意味著麥當勞在臺灣的全球市場進入策略變更為：
- (A)合資 (B)特許加盟 (C)直接投資 (D)契約製造