

108年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員考試及  
108年特種考試交通事業鐵路人員、退除役軍人轉任公務人員考試試題

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)本科目共 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。

- 亞當·斯密 (Adam Smith) 所出版的「國富論」中，認為企業與社會能夠獲得經濟利益的原因是：  
(A)代工 (B)分工 (C)代理 (D)分析
- 很多藝人都會有經紀人幫忙處理大小事務。請問在明茲伯格 (Mintzberg) 管理角色分類中，經紀人的角色與任務較不屬於以下那一項？  
(A)發言人 (B)危機處理者 (C)聯絡人 (D)收穫者
- 一個良好目標的特徵，不包含以下那一項：  
(A)可形諸文字的結果 (B)可以測量或是量化  
(C)只有少數人知道要怎麼做 (D)能夠與報酬系統相連結
- 小明是個樂觀的人，不論遇到什麼困難都會樂觀思考所有的可能性，所以小明經常會選最好結果的方案或替代方式。在這樣的論點下，小明是一個什麼樣的決策者：  
(A)極小極大遺憾準則的決策者 (minimax regret criterion)  
(B)極大極大準則的決策者 (maximax criterion)  
(C)極大極小準則的決策者 (maximin criterion)  
(D)極小極小準則的決策者 (minimini criterion)
- 在沒有智慧型手機的年代，會發現若是等公車時，公車一直都不來，但此時會有坐計程車不甘願、要繼續等下去又不想的感覺。請問這樣的感受是什麼樣的原因造成：  
(A)月暈效果 (B)選擇性知覺 (C)資訊扭曲 (D)沉沒成本
- 協助企業分析外在環境條件，以及企業本身所有的長處跟不足，藉由一套工具分析後能讓企業訂出適合的策略。請問這套工具是什麼？  
(A)集中策略 (B) SWOT (C)長期計畫 (D)科學管理
- 何謂有限理性 (Bounded Rationality)：  
(A)以客觀與合乎邏輯的科學方法來尋求最佳解 (B)受限於個人處理資訊的能力，決策通常是滿意解  
(C)在有證據的前提下，會不斷增加承諾來做決策 (D)用潛意識或是感覺來做決策
- 李先生最喜歡的工作是，可以準時上下班，定時領到薪水，並且不希望有太多額外的加班，只求能穩定做到退休就好。李先生可以說是那一類型的員工？  
(A) C 理論 (B) X 理論 (C) Y 理論 (D) Z 理論
- 關於 BCG 矩陣觀點，下列敘述何者正確？  
(A)明星 (Star) 是指事業成長率高，市占率也高，相對於競爭對手擁有較大的銷售與收入  
(B)金牛 (Cash Cow) 是指事業成長率高，市占率亦高於競爭對手，且會需要大量資源的投入  
(C)問號市場 (Question Market) 是指事業成長率高，且在市占率上也是明顯的增加，會讓企業將心力投注在此市場  
(D)落水狗 (Dog) 是指事業成長率低，但市占率卻相對很高，能讓企業在這樣的市場中維持一定的營收

- 10 五力分析是一個用來分析市場環境相當好的工具。請問下列的組合那一個均屬於五力分析的分析要素：
- (A)供應商、顧客、企業集團 (B)現有競爭者、潛在進入者、文化  
(C)替代品、相關支援單位、潛在進入者 (D)產業領導者、顧客、供應商
- 11 在工作場所，要有空調，要提供飲水機，大樓內要有電梯，當然要提供合理的薪資。請問上述條件對於員工來說是什麼樣的激勵因子：
- (A)自我實現 (self-actualization) (B)公平 (equity)  
(C)保健因子 (hygiene factor) (D)激勵因子 (motivators)
- 12 「男主外、女主內」，請問這句話犯了什麼決策的偏誤：
- (A)群體盲思 (groupthink) (B)刻板印象 (stereotypes)  
(C)對比效果 (contrast effects) (D)投射效果 (projection effects)
- 13 高度整合的全球化策略 (global strategy)，最主要特色是：
- (A)產品標準化 (B)滿足各國顧客獨特需求 (C)客製化的行銷策略 (D)因地制宜的產品策略
- 14 現在生活十分方便，透過手機可以訂餐、可以付款；以前寄信，後來可以傳 email，也可以經過通訊軟體直接連絡到對方；就算是想看書，也有許多的電子書可以直接在平板電腦上看。這樣的改變對於企業來說，最屬於那種環境條件：
- (A)人口統計變數環境 (B)變革環境 (C)科技環境 (D)管理環境
- 15 麥可·波特 (Michael Porter) 曾提出，企業若是策略運用不當，將會產生「困在其中」 (stuck in the middle) 的情況。請問以下那個敘述能用來說明困在其中的原因？
- (A)企業將所有資源集中在規模經濟與大量生產  
(B)企業的目標是要讓產品能夠有獨特性與差異化  
(C)企業的目標是同時要大量生產也要每個產品都要有差異化  
(D)企業的想法是抓住既有市場永續經營
- 16 泰勒 (F. W. Taylor) 的科學管理論點，核心是要說明那個觀點？
- (A)一般化的管理方式 (B)高壓的管理方式 (C)知識控管的管理方式 (D)追求效率的管理方式
- 17 霍桑效應 (Hawthorne Effect) 在管理上最重要的意義是什麼？
- (A)人會因為受到關注與重視而改變行為 (B)人會喜歡跟別人合作  
(C)人會喜歡自己獨立作業 (D)人會因為命令才願意努力工作
- 18 何謂長尾效應 (The Long Tail Effect) ？
- (A)強調企業只需要單一強項的產品就足夠 (B)強調大利潤、大市場  
(C)強調小利潤、大市場 (D)強調資源應該集中在重點產品
- 19 在不考慮手續費、不使用融資等情況下，在臺灣股票市場上一支股票的股價為 97 元，表示要用多少錢才能買進一張現股？
- (A)\$97,000 (B)\$970,000 (C)\$97 (D)\$9,700
- 20 何謂金字塔底端的財富 (The fortune at the bottom of the pyramid) ？
- (A)這些群體能帶給企業一些蠅頭小利  
(B)能夠從中創新出全新的技術  
(C)應該將所有企業的資源與心力放在底層的消費市場  
(D)即使按照所得與收入被歸類在低所得，但這樣的群體依然蘊涵著潛在的獲利機會

- 21 規劃的五大步驟為：
- (A)建立目標→分析情境→決定可行的方案→評估方案→選擇並執行  
(B)決定可行的方案→分析情境→建立目標→評估方案→選擇並執行  
(C)評估方案→決定可行的方案→分析情境→建立目標→選擇並執行  
(D)建立目標→決定可行的方案→分析情境→選擇並執行→評估方案
- 22 大聯盟球隊在過去幾年陸續將數據分析方式導入球賽中。舉凡投打之間的球路分析、打者習性等，將各種數據運用在複雜卻又詳細的系統分析裡，只要是能贏球的方式或戰術全部都可以用。這樣的論點是屬於那個管理學派：
- (A)管理科學學派 (B)系統學派 (C)科學管理學派 (D)組織行為學派
- 23 比利在外面跑業務時，他能在一定的權限內自由決定可以給客戶什麼樣的優惠與折扣，而不需要呈報主管許可。請問這樣的行為稱為：
- (A)授權 (B)直接管理 (C)權力整合 (D)集權
- 24 平衡計分卡 (balanced score card) 的四個構面分別是什麼？
- (A)財務、顧客、股東、學習與成長 (B)財務、供應商、政府、企業資源  
(C)企業資源、供應商、顧客、競爭者 (D)財務、顧客、企業內部流程、學習與成長
- 25 公司讓小莉除了原有的工作外，開始也讓她參與決策的規劃以及控制最終的成果。請問這樣的工作設計稱為：
- (A)工作輪調 (B)工作擴大化 (C)工作豐富化 (D)工作正式化
- 26 高階管理者的各項技能中，相對比較不重要的是：
- (A)設定公司策略方向 (B)人際技能 (C)專業技術 (D)概念化能力
- 27 企業進行倫理相關決策時，考量大多數人的利益，是屬於何種原則？
- (A)功利原則 (B)道德權力原則 (C)正義原則 (D)務實原則
- 28 泰勒的科學管理理論，不包括：
- (A)動作科學化原則 (B)職責劃分原則 (C)科學選用原則 (D)工作滿意原則
- 29 資源基礎觀點 (resource-based view) 判斷資源是否可以成為競爭優勢來源。該原則不包括以下那項準則？
- (A)稀少的 (B)難以模仿的 (C)可在市場交易的 (D)難以替代的
- 30 目標管理 (management by objective) 不包括以下那一項特質？
- (A)參與式決策 (B)明訂目標期限 (C)有機式組織結構 (D)績效回饋
- 31 企業進行五力分析的主要目的是評估：
- (A)競爭者的資源 (B)競爭者的策略方向 (C)企業本身的資源 (D)企業的獲利能力
- 32 垂直整合 (vertical integration) 的經營模式，主要缺點是：
- (A)效率變差 (B)因應環境變化能力變差 (C)無法形成差異化 (D)成本變高
- 33 下列何者會降低管理幅度 (span of control) ？
- (A)標準化程度高 (B)技術複雜程度高 (C)員工經驗多 (D)主管能力強
- 34 矩陣式組織的優點包括：
- (A)指揮統一 (B)權責清楚 (C)多面向考量 (D)協調容易

- 35 根據費德勒（Fiedler）的領導權變模式，有利於領導的情境不包括以下那一項？  
(A)領導者與下屬關係良好 (B)下屬的任務明確  
(C)下屬的經驗豐富 (D)領導者有獎懲下屬的權力
- 36 根據馬斯洛（Maslow）的需求層級理論，以下那一項的需求層級最高？  
(A)升遷 (B)歸屬感 (C)福利 (D)退休金
- 37 任務編組（task force）的團隊，不包括那項特色？  
(A)臨時安排 (B)跨部門 (C)低控制幅度 (D)解決問題導向
- 38 可以增加團隊凝聚力的因素有：  
(A)團隊內競爭 (B)團隊規模變大 (C)團隊成員多元化 (D)團隊間競爭
- 39 下列何者不是企業控制功能的目的？  
(A)因應環境變化 (B)提高控制幅度 (C)提供績效評估依據 (D)確保目標達成
- 40 下列何者是行為控制（behavioral control）的機制？  
(A)制定規則與程序 (B)強調價值觀 (C)強調員工態度 (D)落實企業文化
- 41 平衡計分卡屬於下列那一種管理工具？  
(A)組織工具 (B)領導工具 (C)控制工具 (D)協調工具
- 42 以經營一家餐廳為例，以下那一項屬於效率（efficiency）的提升？  
(A)提升顧客滿意度 (B)讓食物更好吃 (C)降低人力成本 (D)提高餐廳知名度
- 43 在國際市場上，與夥伴共同成立一家獨立公司的做法稱為：  
(A)授權 (B)加盟 (C)契約管理 (D)合資
- 44 以併購同業取得大幅成長的策略是：  
(A)多角化 (B)水平整合 (C)集中化 (D)垂直整合
- 45 組織公民行為（organizational citizenship behavior）是一種組織規範，不包括那一種行為？  
(A)避免不必要爭端 (B)自願分擔分外工作 (C)強調一致性行為 (D)提出建設性建議
- 46 以電子郵件作為溝通工具有何種特色？  
(A)高機密性 (B)高編碼簡易性 (C)高正式性 (D)高廣度可能性
- 47 下列何者最不屬於重要的創業家人格特質？  
(A)堅強的毅力 (B)技術導向 (C)學習與創新意願 (D)顧客導向
- 48 在個人傾向（individualism）高的社會中，具有什麼特色？  
(A)強調年資 (B)團體和諧  
(C)強調團體精神 (D)強調個人價值與報酬的對等
- 49 下列那種情況最不适合採取獨資方式進入國際市場？  
(A)市場重要性高 (B)國家體制環境健全 (C)文化差異很大 (D)道德風險低
- 50 以量化指標做為主要績效考核依據時，可以稱為：  
(A)特質考核 (B)客觀考核 (C)主觀考核 (D)行為考核