

110年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員、
國家安全局國家安全情報人員考試及110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
類科組別：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。

- 根據作業資訊系統的資料，產生各種報表，提供給決策者進行例行性決策的系統，此種系統是下列的那一種？
(A)資訊報告系統 (B)決策支援系統 (C)流程控制系統 (D)交易處理系統
- 企業家在世界各地籌措資金，利用世界各地的科技、通訊、管理及人力，在世界各地製造產品，賣給世界任何地方的顧客，這種思維方式是：
(A)全球化 (B)網路化 (C)在地連結 (D)區域整合
- 企業在獎勵員工績效時，是依據員工的付出以及績效，而不會受到種族、性別，或者年齡等因素的影響，這是屬於那一種倫理道德原則？
(A)公平正義原則 (B)功利主義原則 (C)基本權利原則 (D)均衡務實原則
- 在組織中具有不同專業領域但整合的專家，負責對組織所面臨的問題提供解決、諮詢、以及協助的人員，是下列那一者？
(A)中階主管 (B)技術官僚 (C)支援幕僚 (D)高階主管
- 產業競爭力模式中，對高科技產業的需求和獲利能力，影響相對重要的是：
(A)買方的議價能力 (B)供應商的議價能力 (C)現有公司的競爭強度 (D)替代品和互補品
- 競爭激烈、產品差異化空間變小，消費者需求成長力道趨緩等現象，最能呈現產品生命週期的那一個階段：
(A)導入期 (B)成長期 (C)成熟期 (D)衰退期
- 當企業從產品和服務、目標客群，以及需求價值三個面向進行評估時，主要是為那一個活動做準備？
(A)策略意圖 (B)策略定位 (C)價值主張 (D)營運效能
- BCG 模式 (Boston Consulting Group) 主要適用於那一類型分析？
(A)產業分析 (B)多事業部組織 (C)單一事業部 (D)功能部門
- 效率前緣或生產可能曲線是一條向外之圓凸型曲線的主要原因是：
(A)總成本增加 (B)邊際成本遞減 (C)邊際報酬遞減 (D)需求降低
- 經理人運用知識、活力與熱情，以願景、清楚的商業模式、善於授權、使用權力及高情緒智商，領導部屬並發展出高績效組織，此種方式是屬於下列何種領導類型？
(A)魅力領導 (B)策略領導 (C)集權領導 (D)願景領導
- 每個人都會升遷到其無法勝任的職位而留滯在該職位，導致組織內充滿了不適任的管理者，這是下列那一個定律或原理的論點說明？
(A)帕金森定律 (B)彼得原理 (C)摩爾定律 (D)莫非定律
- 星巴克 (Starbucks) 為喜好咖啡的人士開創一個前所未有的空間，讓顧客不僅是喝到一杯好咖啡，更沉浸在專屬的都會時尚氛圍之中，這種創新類型是：
(A)策略創新 (B)服務創新 (C)管理創新 (D)流程創新
- 當企業產品/服務的使用者人數愈多，會產生報酬遞增，企業收益劇增的現象，這是：
(A)首動者優勢 (B)邊際利益遞增 (C)規模經濟 (D)網路外部性
- 實施平衡計分卡 (balanced score card) 最適合的組織單位是：
(A)公司集團 (B)策略事業單位 (C)功能性部門 (D)幕僚單位

- 15 下列那一個不是功能層級經理人的主要工作職責：
(A)協助實現事業層級與公司層級的策略目標 (B)為組織的整體績效負責
(C)執行公司層級與事業層級的行動計畫 (D)組織中最主要的資訊提供者
- 16 由委託人設計，用來激勵和控管代理人的制度，目的在於確保代理人以符合委託人最佳利益的方式行事，這是：
(A)誘因機制 (B)代理機制 (C)外包機制 (D)治理機制
- 17 下列那一項說明，不屬於製造全球化的現象描述：
(A)跨國分工的全球生產網絡
(B)財貨和服務的生產不再集中於某一地點完成
(C)由原物料成為製成品的加工手續大部分在一個地區完成
(D)跨國生產網絡擔負的角色日益重要
- 18 企業想加速從製造商至消費者間之供應流程，並且達到降低成本、客製化訂做、提升品質與可靠度、及時配送目的之高效能供應鏈體系，其核心關鍵是下列那一項？
(A)物流 (B)金流 (C)人流 (D)資訊流
- 19 下列那一項不屬於權變管理的看法？
(A)環境會影響企業取得資源的能力 (B)企業管理模式的選擇須配合工作任務
(C)管理問題可以運用數學工具求出解答 (D)結構追隨策略
- 20 社會大眾希望企業能夠在賺取應有的利潤之外，還能善盡社會責任，以符合民眾的期待，請問下列何者不是社會責任理論中，企業四項主要的社會責任之一？
(A)理性責任 (B)經濟責任 (C)法律責任 (D)自主責任
- 21 一般而言，企業營運時必然會與周遭的人及各方團體有所關聯，或對其產生影響，其中主要包含員工、消費者、政府、投資人.....等，這些人或團體統稱為？
(A)社會監督團體 (B)管理關係人 (C)第三方團體 (D)利害關係人
- 22 競爭作用力模型在辨識產業機會與威脅時，會受到產業結構「解凍」與「重塑」的影響，這種演進的來源，最可能是下列那一個因素？
(A)產業創新 (B)現有廠商競爭加劇 (C)替代品威脅增加 (D)供應商議價能力改變
- 23 管理國際策略聯盟時，下列那一項並非重要的考慮因素？
(A)接受文化差異 (B)建立夥伴間的信任 (C)學習夥伴的能力 (D)維持聯盟長期運作
- 24 行銷理論指出，企業界曾經發展出不同的行銷哲學以代表不同的經營邏輯。請問，如果經營者完全由消費者的立場出發，先了解顧客的需求之後，再發展出適合的產品或服務來滿足消費者，這種行銷哲學稱為？
(A)銷售觀念 (B)產品觀念 (C)生產觀念 (D)行銷觀念
- 25 由於一個消費市場內的人口眾多，因此廠商在將產品導入市場之前，往往需要先經過市場調查，了解市場上的需求，而後將市場分割成幾個小的市場，以便進行進一步的分析，請問這個程序稱為？
(A)區隔市場 (B)融合市場 (C)測試市場 (D)統合市場
- 26 進行行銷活動前往往需要了解與分析消費者，也就是市場調查，請問下列何者不是行銷研究調查當中常用的"人口統計變數"？
(A)性別 (B)購買頻率 (C)年齡 (D)年所得
- 27 消費者在進行購買決策時，會經過幾個步驟，這種過程是理性思考的結果，可以使得其購買決策會是最為正確的，請問下列何者並非是決策過程中的一個步驟？
(A)銷售分析 (B)資訊蒐集 (C)方案評估 (D)需求認知
- 28 請問下列何者為正確的消費者購買決策過程？
(A)認知管理，資訊蒐集，需求認知，購買
(B)資訊蒐集，需求認知，方案評估，購後評估
(C)需求認知，資訊蒐集，方案評估，購買
(D)銷售分析，資訊蒐集，購買，購後評估

- 29 在行銷理論當中，會將產品依消費者的購買模式區分為四種類型，而其中購買頻率最高的、產品同質性高、價位也比較低、民眾日常使用的物品是屬於那一類型的產品？
(A)特殊品 (B)炫耀品 (C)折扣品 (D)便利品
- 30 在行銷學的產品理論當中，下列何者對於"特殊品"的描述為正確？
(A)產品具有特殊的特色和品牌形象，必須花費特殊的心力購買
(B)產品的同質性很高，供應商眾多，價格低廉
(C)主要是以金屬製品為主
(D)主要來自農業產品
- 31 下列何者不是人力資源管理的主要工作？
(A)設計完善的篩選程序以選出適合工作職位的人才
(B)建立完善的培訓制度以使人才能夠隨著組織而進步
(C)成立市場調查單位以了解市場對產品的需求
(D)辦理員工福利活動以使員工的身心靈獲得平衡
- 32 人力資源單位透過資料的蒐集與整理，列出組織中每個職位的工作性質、工作內容、以及所需的技術，並且指出從事該工作的人必須要具有的能力跟條件，此一過程稱為？
(A)工作擴大化 (B)工作豐富化 (C)工作統合 (D)工作分析
- 33 在進行人員訓練的時候，如果透過員工本身來呈現真實或假想的情境，讓員工能夠體會該情境，並做出適當的反應，過程結束後便可以透過相互討論以了解彼此的感受。這種訓練方法稱為？
(A)個案研究 (B)課堂講授 (C)角色扮演 (D)田野調查
- 34 薪資制度的設計是人力資源管理職能的一部分，薪資設計必須要考慮到公平合理以及產業狀況，請問薪資制度設計的基礎不包含以下那一個項目？
(A)以職務為基礎，反映出工作的相對價值
(B)以績效為基礎，反映出員工的績效
(C)以技能為基礎，反映出其所擁有技能的難易度和稀有性
(D)以客戶為基礎，反映出公司客戶的期待
- 35 隨著社會的進步以及資訊科技的發展，企業對於人力的運用也會產生新的想法跟做法，以適應現代人們生活與工作的觀念。有些公司採用一種工作時間的變形方式，讓員工每週工作一定的週時數，但是在限定範圍內，可以自由變更工作時間，這種做法讓有些人可以自由選擇上班時間，以及兼顧家庭的照顧，這種方式稱為？
(A)工作分攤 (B)彈性工時 (C)無限工時 (D)彈性訓練
- 36 下列何者並非是企業財務管理的主要工作？
(A)資本預算 (B)長期融資 (C)營運資金管理 (D)產品服務流程規劃
- 37 生產管理部門為了提升品質，會將第一線的員工組成數個小型團體，每組大約 6 到 12 人，定期聚會討論工作相關的問題，解讀生產數據，以改善產品品質，透過團隊合作以及自發性思考來解決品管問題，這種方式稱為？
(A)生產服務隊 (B)品管圈 (C)品管力 (D)執行力評估
- 38 服務業行銷管理理論中指出，服務與實體產品有幾項重要的差異，請問下列何者不是其中的一項？
(A)無形性 (B)不可儲存性 (C)異質性 (D)統合性
- 39 請問下列何者並非是生產與作業管理職能的主要工作？
(A)排定生產流程以確保出貨順暢 (B)進行品質管制的工作
(C)注意倉儲與存貨成本控制 (D)與工廠周遭社區居民的公共關係活動

- 40 所謂的"全面品質管理" (TQM) 是一種管理哲學, 管理者必須以系統化的觀點持續改善企業本身, 並包括外部的供應商與顧客, 同時也必須結合各部門全面的力量, 才能促成品質的提升, 因此從產品的開發設計到運送到顧客手中的過程, 都要不斷的改善。請問下列何者有關 TQM 的描述是不正確的?
- (A)組織內的所有人都要接受全面品質管理的訓練
(B)要設定明確可以衡量的績效改善標準
(C)全面品質管理的最高主事者, 由品質管理部門的人員來擔任即可, 不需要高階管理者擔任。
(D)必需要持續改善整個產品製造與業務的所有流程
- 41 依照顧客特定需求而生產的方式, 這種方式生產的產品通常都具有獨一無二的特性, 例如依照個人身材量身訂做的禮服、珠寶、遊艇、自行車等等, 但是這種生產方式時間較長, 生產成本花費較高, 此種生產方式稱為:
- (A)大量化生產 (B)客製化生產 (C)彈性化生產 (D)細緻化生產
- 42 下列那一項不是 107 年 8 月 1 日修正通過的公司法第 1 條所新增的內容:
- (A)以營利為目的 (B)應遵守法令及商業倫理規範
(C)得採行增進公共利益之行為 (D)善盡其社會責任
- 43 企業文化的形成, 跟國家和社會的文化形成一樣, 是必須要透過長時間慢慢演進的, 請問下列那項因素不是形成企業文化的原因?
- (A)企業過去的傳統與成長經驗 (B)企業創辦人的精神與理念
(C)現有領導人的領導風格與傳奇事蹟 (D)企業識別系統
- 44 下列何者為群體決策的缺點?
- (A)群體決策可以產生比較多的替代方案可供選擇
(B)群體決策常會造成少數菁英的壟斷
(C)由於群體成員的參與, 因而可以增加對解決方案的認同與承諾
(D)群體決策可以提升決策的合法性, 符合民主的精神
- 45 組織理論當中, 組織部門如果是根據組織所執行的活動, 例如: 行銷、財務、人力資源、生產與製造來劃分的話, 這是屬於下列那一種部門劃分方式?
- (A)產品部門式劃分 (B)功能部門式劃分 (C)科技部門式劃分 (D)矩陣部門式劃分
- 46 根據組織理論, 請問如果組織部門採用顧客式的劃分方式有何優點?
- (A)可以提升企業發展產品的專精程度
(B)可以將行政管理作業簡單化, 並且發揮各個組織功能的專業性
(C)可以給不同顧客依其個別需求提供服務
(D)可以讓研發部門對於技術更為專精
- 47 在管理的領導理論當中, 認為追隨者會將他們所看到的領導者某些特定行為, 歸因於該領導者所具有的英雄屬性和超凡的領導能力。這種領導理論稱為:
- (A)轉型式領導 (B)前瞻式領導 (C)魅力式領導 (D)鞏固式領導
- 48 組織內部常常需要組成各種的團隊以完成任務, 這種團隊的組成是希望能夠依賴眾人的力量, 共同完成某一任務。如果某一團隊沒有經過組織任命正式的領導者, 其成員自行推派他們的非正式領袖, 並且自行決定其工作速度、自行分派工作、安排作息時間, 請問這種團隊是屬於何種團隊?
- (A)功能團隊 (B)自我管理團隊 (C)虛擬團隊 (D)特任團隊
- 49 請問下列對人工智慧 (AI) 的描述, 何者是錯誤的?
- (A)人工智慧是透過機器的深度學習而產生類似人類的智慧
(B)人工智慧會自行學習
(C)人工智慧僅能取代人類勞力性質的工作
(D)人工智慧可以由影像當中去學習, 並做出準確判斷
- 50 下列對於"企業對企業的電子商務" (Business to Business) 之描述, 何者是錯誤的?
- (A)目的是在產品供應過程中, 從製造商、中間商到零售商的作業流程自動化
(B)可以快速完成商品的訂貨與供貨流程、減少存貨以及避免缺貨
(C)增強買賣雙方對於訂單流程處理的管理功能
(D)可以劃分出適當的消費者市場區隔