

代號：70160  
70260  
頁次：1-1

112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112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：高員三級考試  
類科組別：會計、材料管理  
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。

(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、「近日某航空公司飛機調度事件，造成三百名旅客被迫在成田機場打地鋪過夜，外界指責該航空公司危機處理連環錯誤。」何謂危機（Crisis）管理？依危機管理三個階段：前危機階段、危機階段及後危機階段，請討論各階段該掌握之原則。（25分）
- 二、什麼是 ChatGPT（Chat Generative Pre-trained Transformer）？請討論其對人工智慧行銷科技帶來的衝擊與可能的應用層面。（25分）
- 三、何謂利害關係人議合（Stakeholder Engagement）？公務機構最常面對的利害關係人有那些？試申論之。（25分）
- 四、請說明標竿（Benchmarking）學習為何？標竿學習是否可能應用在公部門以提升組織績效？試申論之。（25分）