

104年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員考試及104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

等 別：佐級鐵路人員考試

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。

- 1 企業製造產品及服務來滿足顧客，請問下列對於服務的作業特性描述何者正確？
(A)服務是由人員執行一連串的動作所提供的 (B)服務比較注重最後的生產結果
(C)服務是將顧客排除在整個製造系統之外 (D)服務的品質是容易儲存的
- 2 下列何者不是葡萄藤溝通 (Grapevine) 的特性？
(A)在組織中無所不在 (B)往往是循著組織層級來進行溝通
(C)不受正式的組織程序與規範所限制 (D)傳播速度很快
- 3 當公司增加員工所執行的任務外，也增加員工對於工作的控制程度，則這種作法是：
(A)工作豐富化 (B)工作擴大化 (C)工作輪調 (D)工作專業化
- 4 誰寫了科學管理的原理 (The Principles of Scientific Management) 一書，開啟了科學管理學派？
(A)亨利·費堯 (Henri Fayol) (B)麥可·波特 (Michael Porter)
(C)彼得·杜拉克 (Peter Drucker) (D)費德烈克·泰勒 (Frederick Taylor)
- 5 許多企業要求員工要突破困難、奮力不懈，繼續追求企業在業界一直保持的領先地位及獲利，請問這是依據那一種激勵理論？
(A)工作設計理論 (B)公平理論 (C)需求理論 (D)目標設定理論
- 6 不同的學者主張的需求內涵各有不同，麥克林蘭 (McClelland) 認為人們工作的主要動機來自後天的需求，並主張能夠激勵員工的是要滿足三項主要需求，請問下列三項需求何者正確？
(A)成就、權力、金錢 (B)成就、地位、金錢 (C)成就、權力、歸屬 (D)金錢、權力、歸屬
- 7 企業應注意員工的需求，在 Maslow 需求理論中，對於感情、歸屬感、接納等的需求，是屬於那一種層次的需求？
(A)生理需求 (B)安全需求 (C)社會需求 (D)自尊需求
- 8 在大型企業或政府部門都容易看到機械式組織，請問關於機械式組織的描述，下列何者錯誤？
(A)強調高度的專業分工 (B)具有清楚的指揮鏈 (C)傾向中央集權 (D)具有跨功能的團隊
- 9 企業在組織化過程中，將一個工作拆解成數個步驟，並由不同的人來完成，請問這種作法稱為：
(A)部門化 (B)分權 (C)專業分工 (D)指揮統一
- 10 波士頓公司發展 BCG 矩陣，幫助企業得知策略意涵並且幫助制定策略，請問企業在那一種事業別，宜採出售或清算策略？又在何種事業別適合採用收割策略？請依據策略出現的順序，選擇出正確的答案：
(A)金牛事業、明星事業 (B)問題事業、金牛事業 (C)狗事業、明星事業 (D)狗事業、金牛事業

- 11 目標管理是企業訂立目標的方法之一，這種方法是由員工和主管共同訂立明確、可行的目標，請問對於目標管理的描述，下列何者錯誤？
- (A)可以用來評估員工績效 (B)可以增進員工和主管之間的溝通與共識
(C)訂立目標的過程不設期限 (D)目標必須很清楚
- 12 「應用於整個組織及建立組織全面性目標」的一種計畫，對企業目標達成非常重要，請問這是屬於下列那一種計畫？
- (A)策略性計畫 (B)操作性計畫 (C)部門計畫 (D)短期計畫
- 13 組織需要員工完成工作，請問組織中成員共享的價值觀、信仰及做事原則，稱為：
- (A)組織倫理道德 (B)組織信任 (C)組織認同 (D)組織文化
- 14 管理者應具備許多管理技能，當管理者必須直接面對人員、溝通、激勵與領導並建立信任，請問這屬於那一種能力？
- (A)技術能力 (B)人際能力 (C)理念能力 (D)知識能力
- 15 現金對企業的營運非常重要，請問企業將資產轉換為現金的難易程度稱為：
- (A)流動性 (B)獲利性 (C)成長性 (D)週轉性
- 16 企業需要獲得短期的資金營運，下列何者不屬於短期資金來源？
- (A)現金收入 (B)銀行或金融機構的一年期借貸
(C)發行三年期公司債 (D)向私人借貸
- 17 企業利用借貸資金來擴張營運，只要借貸後所獲得的利潤超過所借貸的資金，並且能夠擴張信用，這些對企業是有利的，請問此時企業發揮了那種財務作用？
- (A)週轉作用 (B)槓桿作用 (C)流動作用 (D)成長作用
- 18 財務人員負責企業的財務預算，下列何者不屬於財務預算？
- (A)空間分配、人力資源預算 (B)現金流量預算
(C)資本支出預算 (D)資產負債預算
- 19 企業為了防止員工舞弊或為了提升員工的學習機會，進行工作輪調，請問企業應該在何種情形下進行？
- (A)在不同組織階層間調動 (B)隨員工喜好調動
(C)有系統地在各職務間調動 (D)調動的次數越多越好
- 20 廠商可以利用網路行銷、電話行銷以及電視行銷等方式，直接和消費者聯繫溝通，請問這些是屬於那一種通路結構？
- (A)零階通路 (B)一階通路 (C)二階通路 (D)三階通路
- 21 航空公司對於累積哩程數較多的會員給予較多的票價優惠，請問這是航空公司依據那一種區隔變數來服務目標顧客？
- (A)人口統計變數 (B)地理變數 (C)心理變數 (D)行為變數
- 22 顧客持有悠遊卡，在搭乘捷運後直接轉搭公共汽車，則公車的票價會予以折扣，請問這種定價方法稱為：
- (A)刮脂定價法 (B)滲透定價法 (C)組合（配套）定價法 (D)副產品定價法
- 23 在觀光熱季時，一些景點的旅館及民宿紛紛提高住宿的價格，請問這是那一種定價方法？
- (A)競爭導向定價法 (B)成本導向定價法 (C)顧客導向定價法 (D)生存導向定價法

- 24 電腦公司依據消費者個人的需求，進行組裝、製造，並且直接送到消費者手中，請問這是那一種生產服務方式？
(A)大量生產化 (B)程序生產化 (C)客製化 (D)標準化
- 25 在物料管理時，如果廠商透過和供應商的密切關係，達到製造與運送的效率、速度和正確度的提升，請問這種管理稱為：
(A)產能規劃管理 (B)供應鏈管理 (C)廠房布置管理 (D)作業程序控制管理
- 26 企業運用許多不同的方法製造產品，其中的一種方法，是以一種固定的順序來生產產品，對於這種方法的描述，下列何者錯誤？
(A)通常是一種組裝線生產方式 (B)通常是一種直線的生產方式
(C)對產品生產具有相當的效率 (D)是一種彈性生產方式
- 27 下列何者是直線職能（Line Functions）？
(A)財務 (B)行銷 (C)研發 (D)人力資源
- 28 下列何者不是有效控制系統的特性？
(A)適當的控制重心 (B)單一標準的控制設計 (C)良好的資訊品質 (D)高度的成本效益
- 29 「企業文化」比較偏向是一種：
(A)外部控制 (B)機械控制 (C)科層體制控制 (D)有機控制
- 30 「亡羊補牢」是一種：
(A)事前控制 (B)事中控制 (C)事後控制 (D)全程控制
- 31 下列何者不是改善溝通障礙的有效方法？
(A)主動傾聽 (B)儘量使用專業術語 (C)開放心胸 (D)善用回饋技巧
- 32 下列關於群體和團隊的敘述，那一項錯誤？
(A)當群體成員發展出對群體的高度認同時，群體便可稱為團隊
(B)群體沒有目標，團隊有目標
(C)團隊成員間常具有高度互賴與協調性互動
(D)所有團隊都是群體，但群體並不一定是團隊
- 33 下列那一項變數不是費德勒權變模式（Fielder Contingency Model）所提出的情境變數？
(A)職位權力 (B)環境變動性 (C)任務結構 (D)領導者－部屬關係
- 34 那一種領導行為的型態會傾向「給予員工決策上的完全自由，並讓員工自由地選擇完成工作的方法」？
(A)專制型態 (B)民主諮商型態 (C)民主參與型態 (D)放任型態
- 35 下列那一個理論相對上比較傾向支持「領導者是先天決定的」觀點？
(A)特質理論 (B)管理方格理論 (C)費德勒權變模式 (D)路徑－目標理論
- 36 根據期望理論（Expectancy Theory），主要提出三項變數：績效（P）、努力（E）、報酬（O）。這三項變數的前後順序關係為：
(A) $P \rightarrow E \rightarrow O$ (B) $E \rightarrow P \rightarrow O$ (C) $P \rightarrow O \rightarrow E$ (D) $O \rightarrow E \rightarrow P$

- 37 公平理論認為員工會將自己和參考對象進行比較，因而影響到他們所認知的公平性。下列那一個不是公平理論所主張的參考對象（Referent）：
- (A)自己 (B)他人 (C)系統 (D)媒體
- 38 根據雙因子理論，下列那一個因素不是激勵因子？
- (A)成就感 (B)升遷 (C)薪酬 (D)工作挑戰
- 39 下列那一項對於「有限理性決策」的描述錯誤？
- (A)資訊往往是不足夠的 (B)我們至少知道所追求目標間的替換關係
(C)我們是追求滿意解 (D)我們只在有限的方案中抉擇
- 40 一位管理者可以有效管理的部屬數目，稱為：
- (A)授權範圍 (B)指揮鏈 (C)管理幅度 (D)領導關係
- 41 工作專業化的觀念主要是來自於下列那一種觀念？
- (A)規劃 (B)組織 (C)控制 (D)分工
- 42 下列那一項不是總體環境的特性？
- (A)政府可以有效控制總體環境 (B)變化的徵候與訊號很微弱
(C)環境的變數很多 (D)需要很多專家的參與來解讀
- 43 當管理者代表公司去為一家新開的店面剪綵時，他是在扮演什麼角色？
- (A)領導者（Leader） (B)創業家（Entrepreneurs）
(C)頭臉人物（Figurehead Role） (D)監控者（Monitor）
- 44 下列那一種財務比率常用來衡量企業財務槓桿的運用程度？
- (A)投資報酬率 (B)邊際利潤率 (C)負債比率 (D)總資產週轉率
- 45 對於各項生產資源的取得與運用所制定的時間表，稱為：
- (A)製程規劃 (B)排程 (C)單元布置 (D)產能規劃
- 46 同一位服務人員對於不同顧客所提供的服務可能有很大不同，這是指服務的什麼特性？
- (A)不可分離性（Inseparability） (B)易消逝性（Perishability）
(C)無形性（Intangibility） (D)易變性（Variability）
- 47 對於管理者應具備的能力而言，「看懂財務報表」是一種什麼能力？
- (A)觀念化能力 (B)技術能力 (C)人際關係能力 (D)政治能力
- 48 臺灣某茶業公司在中國大陸專注於「茶」的事業，這是一種什麼策略？
- (A)藍海策略 (B)差異化策略 (C)集中策略 (D)中間策略
- 49 下列那一項不是促成全球化的驅動力量？
- (A)人口的驅力 (B)市場的驅力 (C)技術的驅力 (D)政府的驅力
- 50 下列那一項不是資本主義下市場運作的基本條件？
- (A)私有財產 (B)利潤誘因 (C)創業精神 (D)自由競爭

測驗式試題標準答案

考試名稱：104年公務人員特種考試警察人員考試、104年公務人員特種考試一般警察人員考試、
104年特種考試交通事業鐵路人員考試及104年特種考試退除役軍人轉任公務人員考試

類科名稱：運輸營業

科目名稱：企業管理大意（試題代號：3903）

單選題數：50題 單選每題配分：2.00分

複選題數： 複選每題配分：

標準答案：

題號	第1題	第2題	第3題	第4題	第5題	第6題	第7題	第8題	第9題	第10題
答案	A	B	A	D	D	C	C	D	C	D

題號	第11題	第12題	第13題	第14題	第15題	第16題	第17題	第18題	第19題	第20題
答案	C	A	D	B	A	C	B	A	C	A

題號	第21題	第22題	第23題	第24題	第25題	第26題	第27題	第28題	第29題	第30題
答案	D	C	C	C	B	D	B	B	D	C

題號	第31題	第32題	第33題	第34題	第35題	第36題	第37題	第38題	第39題	第40題
答案	B	B	B	D	A	B	D	C	B	C

題號	第41題	第42題	第43題	第44題	第45題	第46題	第47題	第48題	第49題	第50題
答案	D	A	C	C	B	D	B	C	A	C

題號	第51題	第52題	第53題	第54題	第55題	第56題	第57題	第58題	第59題	第60題
答案										

題號	第61題	第62題	第63題	第64題	第65題	第66題	第67題	第68題	第69題	第70題
答案										

題號	第71題	第72題	第73題	第74題	第75題	第76題	第77題	第78題	第79題	第80題
答案										

題號	第81題	第82題	第83題	第84題	第85題	第86題	第87題	第88題	第89題	第90題
答案										

題號	第91題	第92題	第93題	第94題	第95題	第96題	第97題	第98題	第99題	第100題
答案										

備註：