

101年〔地方特考〕

102年〔初等鐵路特考〕

應考
要領

鼎文公職 解題

《鼎文公職》線上解題快狠準

優秀師資提供優良課程

服務電話：2331-6611

101年公務人員普通考試試題

代號：42650

全一頁

類 科：交通行政

科 目：運輸管理學概要

考試時間：1小時30分

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。

- 一、海運業營運方式可分為定期船業務與不定期船業務兩類，試比較兩類不同之處？
(25分)
- 二、航空客運方面若要採取廉價策略時，可有那些作為？(25分)
- 三、就物流的發展趨勢中，減少物流時間係一重要項目，物流業者可考量那些減少物流時間的策略（亦即時基物流策略，Time-based logistics strategies）？(25分)
- 四、試述運輸業控制的意義。如何制定控制標準與進行績效衡量？(25分)

申論題解答

一、(本題為鼎文公職考猜班題目，完全命中，參見〈鼎文公職講義-T5A40〉P302 四、)

答：(一)現代海運經營業務包括：

- 1.定期業務：經營有固定船舶、航線、船期、港埠碼頭，載運經常性客運運輸之海運業務。
- 2.不定期業務：包括論程傭船、論時傭船及光船租賃。
- 3.專用業務。

(二)定期船業務：有固定船舶、固定航線、固定船期、固定運價、固定港口之海運服務，以貨櫃船、雜貨船為主。

(三)不定期船業務：無固定船舶、航線、船期、運價、港口之海運服務，以專用散裝船為主。

(四)上述整理如下表所示：

方式主要差異	定期船	不定期船
使用船舶方式	通常是航商自有	通常是租賃傭船
航線	固定航線	不固定航線
船期	固定船期	不固定船期
運價	固定運價	無固定運價
港口	固定港口	無固定港口
船舶種類	以貨櫃船、雜貨船為主	以散裝船為主
代理	透過代理商或自己承攬	由貨主承租
載送物品	電器、雜貨、日常用品、紙張、衣服、玩具等	穀物、農產品、礦砂等大宗貨物

三、

【擬答】

(一)時基物流策略是指在物流的管理上，以減少物流時間，達到降低成本的更有效率之物流管理。

- 1.及時化系統與快速回應系統 (JIT 與 QR)
- 2.條碼之應用
- 3.無線射頻識別系統的應用 (RFID)
- 4.先進科技的應用
- 5.有效顧客回應系統之應用 (ECR)
- 6.直接送貨月台之策略

詳細內容請參考許博士 7 月 18 日鼎文公職「交通類科」解題講座

二、

【擬答】

全世界最早出現的航空公司是美國西南航空 (Pacific Southwest Airlines)，在一九七〇年代時期，便以『廉價』為號召，在美國航空市場奠定基礎，之後陸陸續續出現知名的 Ryan air、Easy jet 等歐洲航線的廉價航空公司，在亞洲也有捷星航空 (Jet Asia)、虎航 (Tiger Air)、馬來西亞的亞洲航空 (Asia Air) 等廉價航空公司服務。

廉價航空公司提供如此廉價優惠的機票，當然須有效『降低成本』及『增加營收』是最主要增加公司業績的方式：

(一)增加營收：

- 1.無免費餐點：一般航機的乘客，肚子餓了怎麼辦？只要拿起做以前方的菜單，直接向空姐點餐就行啦！但是

廉價航空這些都是必須額外付費的，而且菜色內容大多以簡單料理的三明治及可樂為主，一般價位在\$5-10USD之間。

- 2.無免費視聽娛樂器材：想看電影、聽音樂嗎？可以租賃相關設施，價位在\$10-15USD之間，可自行攜帶影音設施（例如 i Pod）上機使用。
- 3.機上活動空間較為狹窄：為了增加廉價航空收入，減少公共活動區域，增加班機座位是廉價航空的特色之一，進入機艙內，你會發現除了空姐服務的中央走道外，其餘的空間都被座椅填滿了，雖然活動空間較為狹小，運氣好，遇到該班機載客量不高時，乘客就定位後，空置座位就是最舒適的『床』了。
- 4.降落非主要城市：廉價航空公司在降落地點的選擇上，除熱門航線外，許多航線都是『非熱門航線』，降落在非主要城市，除航權的問題外，主要還是在於有些地方政府為刺激觀光業，對於飛往當地的航空公司不僅給予優惠的機場使用費外，當地旅遊業者（賭場）及政府甚至給予互惠及各種補償措施，對於該公司可說是一筆額外增加的收入。

(二)降低成本：

- 1.服務人員減少：雖然是『廉價航空』但不代表機上沒有『空姐』、『空少』的服務，只是人數較少，由於無需提供『供餐』等基本服務，因此，機上僅維持基本服務員人數。
- 2.無空橋服務：經常搭乘飛機的背包客都知道，一般登上飛機都是走『空橋』進入比較方便，廉價航空公司，為了節省營運成本，多無提供『空橋服務』，因此乘客必須提著行李，自行登梯上飛機，可減少成本。
- 3.降落次要機場：這類航空公司，降低成本的另一方式就是，選擇降落在各大城市的『次要機場』，以澳洲 MELB 為例，這城市有兩個主要機場，知名廉價航空公司『Jetstar』便選擇降落在 MELB 的『次要機場』作為降低成本的方式。
- 4.無『實體機票』：為了節省成本，廉價航空公司可以說無所不用其極，透過網路訂票，不僅大幅降低櫃檯成本，透過『電子機票』的方式，旅客先行在網路上完成訂票作業，只要備妥『護照』及『訂位號碼』直接前往登機櫃檯報到即可登機。
- 5.不透過『旅行社』代售：廉價機票為了降低成本，很少委託旅行社販售機票（無須給旅行社回扣），因此大多採『直營』方式（透過網路系統）開放各方訂位，降低的成本直接回饋給乘客，部分旅行社提供代訂服務，由於毫無利潤可言，因此透過旅行社代訂，通常需要額外負擔『手續費』（10%左右），個人建議，還是自己上網訂省錢。
- 6.降低廣告預算：由於廉價航空公司的知名度不高，很少花大筆錢在廣告預算上，主要還是成本考量，因此乘客取得這類廉價航空資訊較為不易，廉價航空以價取勝，可達到廣告宣傳效果。

四、(完全命中，參見〈鼎文公職講義-T5A40〉P72~74)

(一)定義：

乃是一種檢視企業各項業務活動是否依照既定計畫進行，及是否達成預定目標，以及是否需要採取必要之修正行動的管理功能，其目的在確保企業業務計畫依預期執行與資源能做最有效運用並達成其目標。

(二)企業需要控制之原因：

- 1.各項業務活動可能不夠周延或完整，有賴控制及時發現及彌補。
- 2.外在環境之變動及衝擊，使企業活動須不斷調整因應，有賴控制功能之偵測與資訊回饋。
- 3.各項業務之執行者都是「人」，人的能力、動機、忠誠度有差異。
- 4.計畫會過時。

(三)控制的程序（步驟）：

- 1.建立衡量績效之標準。
- 2.蒐集資訊，評估實際績效。
- 3.比較預期與實際績效之差距。

4.決定是否採取修正行動及如何修正。

(四)績效衡量包含效率與效果之觀念：

1.效率 (Efficiency)：

(1)是一種過程的觀念。

(2)即投入與產出之比率關係 = $\frac{\text{產出}}{\text{投入}} \% = \frac{\text{標準作業時間}}{\text{實際作業時間}} \%$

註 附加價值 = 產出 - 投入 (與效率之觀念不同)

2.效果 (Effectiveness)：

(1)是一種結果的觀念。

(2)即目標達成的程度 = $\frac{\text{達成目標}}{\text{預定目標}} \%$

(五)控制標準，其設定應考慮兩個層面：

1.選擇項目要能足以代表工作績效，一般選擇之項目採「策略點」方式。

註 策略點：

因通常不可能將所有的項目皆當作衡量標準，只能從中選擇具有關鍵意義者，此種做法稱之為「策略點」控制。

2.達成控制標準之水準，最好可以數字表示，一般而言，有：

(1)貨幣標準。

(2)實體標準。

(3)人力標準。

(4)時間標準。