

中華郵政公司 103 年從業人員職階晉升甄試試題

甄試級別【代碼】：專業職(一)晉升營運職【G1901~G1903】

專業科目(2)：企業管理

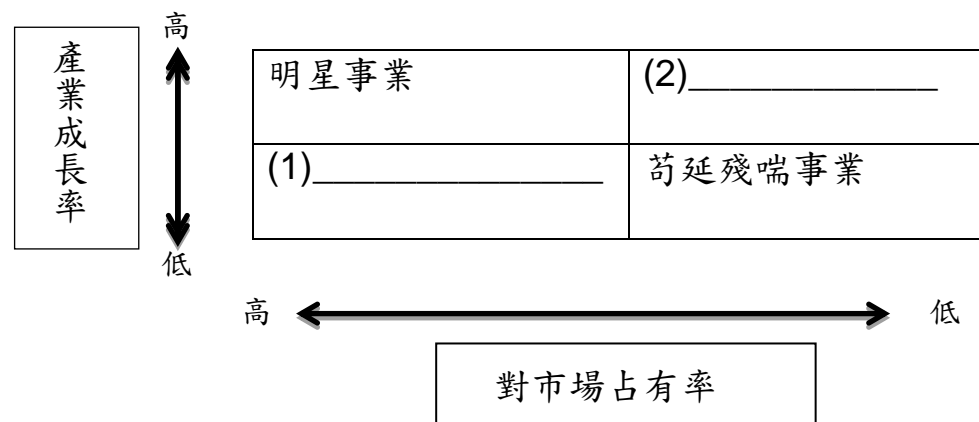
\*請填寫入場通知書編號：\_\_\_\_\_

- 注意：①作答前須檢查答案卷、入場通知書編號、桌角號碼、應試類別是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。  
 ②本試卷為一張單面，共有四大題之非選擇題，各題配分均為 25 分。  
 ③非選擇題限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，並請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分，**不必抄題但須標示題號**。  
 ④請勿於答案卷上書寫姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號，違者該科以零分計算。  
 ⑤應試人得自備簡易型電子計算機(須不具財務函數、工程函數或儲存程式功能，且不得發出聲響)。應試人於考試時將不符規定之電子計算機放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，**扣除該科目成績 10 分**；計算機並由監試人員保管至該節考試結束後歸還。  
 ⑥答案卷務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

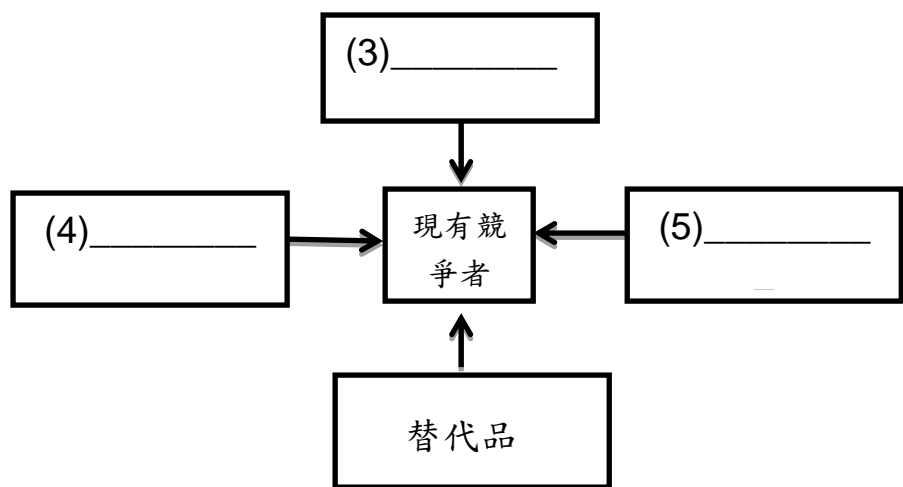
題目一：(此題為填充題)

(一) 策略思考是用來創造願景並刻畫一個能夠實踐願景精確藍圖之過程，策略規劃則如學者 Barry 所言：「策略規劃是組織決定其未來所要發展的目標，以及如何達成的一個決策過程。」是一種策略分析。

集團層級策略(conglomerates strategy)，其分析工具有價值鏈與 BCG 矩陣投資組合策略。BCG 矩陣(BCG Matrix)投資組合策略，如下圖，是以四個象限及二維因素進行評估各事業單位所需的現金流量及事業單位未來的發展策略。請就下圖中填寫(1)(2)答案。【10 分】



(二) 而事業部層級策略則將重心放在產業競爭分析上，透過產業競爭分析，企業可界定競爭領域，並集中注意力於主要競爭者。再者，管理者可對產業進行基本分析，以了解市場概況，明確訂定目標。其策略分析工具有 Michael E. Porter 提出的五力分析及資源觀點。請就下圖五力分析模型中(3)(4)(5)填上答案。【15 分】



題目二：

良好的服務品質(service quality)是營運工作者成功的核心因素，一般認為服務品質係由「事前之期望和實際感受之比較而來」。而消費者評論服務品質的良窳，是由五種構面進行探討，請問是哪五種構面？【5 分】並詳細解釋每一構面之內涵。【20 分】

題目三：

近來美國聯準會已逐步展開量化寬鬆政策(QE)之退場，並在可預見之未來將展開利率升息腳步，台灣中央銀行總裁認為此將牽連到台灣利率調升的步伐，對此情勢之發展，如你身為一高階經理人，請分析評論對中華郵政儲貸、保險等業務之經營，所可能衍生之影響及因應策略。【25 分】

題目四：

企業擬訂策略性規劃時，常以 SWOT 分析企業內部優勢 (Strengths) 與劣勢 (Weaknesses)，以及外部環境的機會 (Opportunities) 與威脅 (Threats)，今中華郵政已開辦人民幣匯款業務，請以 SWOT 分析評論中華郵政跨入經營人民幣相關業務之優勢、劣勢、機會與威脅。【25 分】