

中華郵政股份有限公司 104 年從業人員甄試試題
職階／甄選類科【代碼】：專業職(二)內勤／櫃台業務【G5201-G5222】、
專業職(二)內勤／郵務處理【G5301-G5306】、
專業職(二)外勤／郵遞業務【G5401-G5422】、
專業職(二)外勤／運輸業務 1-運輸業務 3【G5501-G5503】

專業科目 (1)：企業管理大意

*請填寫入場通知書編號：_____

注意：①作答前須檢查答案卡、入場通知書編號、桌角號碼、甄選類科是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。
②本試卷為一張雙面，共 60 題單選題，其中【第 1-40 題，每題 1.5 分，佔 60 分】；【第 41-60 題，每題 2 分，佔 40 分】，限用 2B 鉛筆作答，請選出最適當答案，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。
③請勿於答案卡上書寫姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號。
④應考人得自備使用簡易型電子計算機(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)。若應考人於測驗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測驗結束後歸還。
⑤答案卡務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

第一部分：【第 1-40 題，每題 1.5 分，共計 40 題，佔 60 分】

【1】1.企業常把顧客市場分為消費者市場與組織市場兩大類，下列何者不屬於組織市場？

- ①原物料市場 ②中間商市場
③生產者市場 ④政府市場

【1】2.下列何者不屬於 SWOT 分析的內容？

- ①標準 ②機會 ③優勢 ④威脅

【1】3.在組織文化中，強調把組織內部的事情做好，重視處理事務的程序及手續，在組織面對問題時，只要要求保持穩定。此種組織文化稱為：

- ①官僚文化 ②派閥文化 ③市場文化 ④適應性文化

【3】4.電子商務是一種現代企業經營方式，在電子商務分類中 C to B 為：

- ①企業對企業 ②企業對個人 ③個人對企業 ④個人對個人

【2】5.下列何者不屬於行銷組合的 4P？

- ①通路(place) ②流程(process)
③推廣(promotion) ④產品(product)

【4】6.戴明循環是一項在品質持續改善活動中經常被引用的概念，請問戴明循環的步驟是：

- ① DMAIC ② PEST ③ SMART ④ PDCA

【3】7.一位主管能有效監督的部屬人數稱為：

- ①授權 ②工作職權 ③管理幅度 ④職責

【2】8.在管理方格理論中，極關心生產而忽視關心員工的領導方式稱為：

- ① (5,5)型態 ② (9,1)型態 ③ (1,9)型態 ④ (9,9)型態

【4】9.在生產系統中，生產進度規劃與控制是重要的工作，下列哪一項工具或方法經常使用於生產進度的規劃與控制？

- ①損益兩平分析 ②線性規劃
③作業成本矩陣 ④甘特圖

【2】10.在 BCG 模式中，市場佔有率高但產業成長率低的事業稱為：

- ①明星事業 ②金牛事業
③問題事業 ④落水狗事業

【3】11.下列何者不屬於五力分析的五種力量？

- ①供應商的談判力 ②購買者的談判力
③互補品的影響力 ④潛在新進入者

【3】12. CSR 是下列哪一個選項的英文縮寫？

- ①企業利害關係人 ②企業倫理
③企業社會責任 ④公司治理

【1】13.在 T 型資產負債表中，左邊欄位通常呈現的會計科目為：

- ①資產 ②負債
③股東權益 ④損益科目

【4】14.企業在決定成長策略時，若是希望在新市場發展新產品的成長策略稱為：

- ①市場滲透策略 ②產品發展策略
③市場發展策略 ④多角化策略

【4】15.在服務業中以客製化程度及勞務密集度為準則來對服務業進行分類，請問客製化程度及勞務密集度都相當低的服務企業稱為：

- ①專業服務 ②服務商店
③大量服務 ④服務工廠

【1】16.用以規範適合該特定工作的員工，所應具備的條件或要求之文件稱為：

- ①工作規範書 ②工作說明書
③人力資源計畫書 ④人員招募規劃書

【4】17.下列對於規劃的基本特性之敘述何者錯誤？

- ①規劃是一種動態性的、有彈性的活動
②規劃是一種理性的分析和選擇
③規劃是管理功能之首
④規劃主要工作在於針對過去資料加以整理分析

【3】18.在權力的來源基礎中，基於可以給予他人所認為有價值的獎賞，而所產生對他人的權力，稱為：

- ①法制權力 ②壓制權力
③獎賞權力 ④專家權力

【4】19.下列何者不是透過連鎖加盟創業的特徵？

- ①授權加盟者可以透過權利金的收入讓連鎖企業快速成長
②創業者可以很快地擁有自己的事業
③授權加盟者在創業者展店過程中提供管理經驗以及相關的支援
④創業者可以保有自己事業的獨特性

【2】20.近來媒體經常提及 FTA，請問 FTA 是：

- ①世界貿易組織 ②自由貿易協定
③經濟合作架構協議 ④關稅及貿易總協

【2】21.有系統的研究管理、組織並有重大貢獻而被稱為「科學管理之父」的是：

- ①馬斯洛 ②泰勒 ③費堯 ④杜拉克

【3】22.如果企業在經營及管理上需要較大彈性，較快反應，較高之創新及主動能力。此時較適合的組織型態為：

- ①官僚層級組織 ②集權式的組織
③分權式的組織 ④情境理論式的組織

【1】23.決定組織目標屬於管理功能活動中的：

- ①規劃 ②組織 ③領導 ④控制

【3】24.下列何者不是贊成企業承擔社會責任的主要因素之一？

- ①企業組織在運作過程中會製造各種問題，當然也應該要協助解決問題
②企業組織也是社會公民，理應承擔社會責任
③承擔社會責任有利可圖
④企業組織相較於個人往往具備較多解決問題的所需資源

【2】25.下列哪一個敘述並不是企業組織目標的特徵？

- ①目標可以為企業組織中的所有人員提供指引與統一的方向
②設定目標是規劃流程中的最後一個步驟
③目標可以被視為激勵組織員工的來源
④目標為評估與控制提供有效的機制

【1】26.麥可波特(Michael Porter)曾經提出企業組織在事業層級上的三種一般性策略，下列何者不是一般性策略之一？

- ①推出通用性商品 ②差異化
③全面成本領導 ④集中

【1】27.企業對產品價格沒有控制能力的市場，稱為：

- ①完全競爭 ②寡占
③獨占競爭 ④獨占

【2】28.員工之所以抗拒組織變革，通常不會是因為下列哪一個原因？

- ①害怕失去既有的利益
②變革的確定性
③員工的認知與目標不同
④企業組織內部的社會關係面臨重新建構

【4】29.“企業組織內部的每一位員工都應該只接受一位上司的命令”，以上的敘述符合費堯(Henry Fayol)十四項管理原則中的哪一項？

- ①分工原則 ②領導原則
③命令原則 ④指揮權統一原則

【1】30.當前企業組織的成員具備有越來越多的異質性，身為企業組織的領導者應該要重視什麼？

- ①多元化管理 ②次文化管理
③新住民管理 ④異質文化管理

【3】31. Y 理論認為員工的工作態度有下列哪個特徵？

- ①員工通常會逃避責任
②員工的目標與企業組織的目標並不一致
③員工喜歡工作
④員工不願意自我管理與學習

【請接續背面】

【4】32.生產要素指企業用來生產商品及服務的基本資源。請問下列選項中何者不是生產要素？

- ① 資金
- ② 企業家
- ③ 倉庫
- ④ ERP 系統

【4】33.在大企業與官僚結構中，為創造及維持如小企業般的彈性與創新活力，常使用的作法為：

- ① 成立非正式組織
- ② 採用虛擬組織
- ③ 採用矩陣型組織
- ④ 鼓勵內部創業

【4】34.對於管理企業財務，下列敘述何者錯誤？

- ① 內線交易係指利用公司的特殊相關資訊，買賣股票以獲得不法利益的行為
- ② 牛市又稱多頭市場，是指股市或經濟呈現長期上漲多頭格局的向上趨勢
- ③ 一股普通股的帳面價值是以業主權益除以所有股東持有的普通股股數
- ④ 那斯達克綜合指數為歷史最悠久，且最廣為引用的美國市場指數

【1】35.下列何者不是學習型組織的特性？

- ① 科層的組織結構
- ② 創新的文化
- ③ 顧客導向的策略
- ④ 廣泛的資訊分享

【2】36. ATM 是下列哪一項金融服務的英文縮寫？

- ① 電子資金轉帳
- ② 自動櫃員機
- ③ 電子現金
- ④ 信託服務

【2】37.對於組織環境的敘述，下列何者錯誤？

- ① 外部環境包含一般環境與任務環境
- ② 任務環境會影響所有的產業，一般環境則會影響特定產業
- ③ 競爭者、顧客、供應商、策略夥伴等等是任務環境中的重要因素
- ④ 內部環境則包含所有權人、董事會、員工、組織文化以及實體工作環境等等

【3】38.陳君希望投資巧克力商店，每月固定開銷為十萬元，每盒巧克力預計售價為 220 元，巧克力製造成本為每盒 170 元，請問陳君每月需銷售多少盒巧克力，方能達到損益平衡？

- ① 1000 盒
- ② 1500 盒
- ③ 2000 盒
- ④ 2500 盒

【1】39.消費者所購買的商品中，屬於不常購買、較昂貴的商品且在購買時常會貨比三家，此類商品稱為：

- ① 選購品
- ② 便利品
- ③ 潛力品
- ④ 特殊品

【2】40.在電影中女主角穿著 W 品牌的服裝，造成此品牌服裝流行及大購買，請問此種行銷策略稱為：

- ① 體驗行銷
- ② 置入行銷
- ③ 口碑行銷
- ④ 病毒式行銷

第二部分：【第 41-60 題，每題 2 分，共計 20 題，佔 40 分】

【2】41.對於企業經營型態的分類，下列敘述何者錯誤？

- ① 按投資者型態可分為獨資、合夥、公司
- ② 按擁有型態可分為本土化企業、外國企業、國外分公司
- ③ 按市場競爭性可分為獨占企業、寡占企業、完全競爭企業
- ④ 按利潤型態可分為營利企業、非營利企業

【4】42.企業在訂定產品價格時，若以顧客心中值來訂定價格，此種定價方法稱為：

- ① 競爭基礎定價法
- ② 心理定價法
- ③ 滲透定價法
- ④ 價值基礎定價法

【2】43.近年來許多企業應用平衡計分卡建立績效衡量系統，平衡計分卡可分為四個構面，下列選項中哪一項不屬於平衡計分卡的四個績效衡量構面？

- ① 財務
- ② 服務
- ③ 學習與成長
- ④ 內部流程

【3】44.友誼的需要屬於馬斯洛需求層次關係中的：

- ① 生理需求
- ② 安全需求
- ③ 社會需求
- ④ 尊重需求

【4】45.在領導模式中強調放下身段去服務他人，強調犧牲奉獻的精神，從部屬、顧客的角度去瞭解他們的需要，傾聽他們的聲音，才能成為一個真正的領導者。此種領導模式稱為：

- ① 道德領導
- ② 願景型領導
- ③ 魅力型領導
- ④ 僕人式領導

【1】46.對於管理者角色與工作，下列敘述何者正確？

- ① 領導者是人際關係方面角色
- ② 協商談判者是資訊溝通方面角色
- ③ 頭臉人物是決策制定方面角色
- ④ 發言人是決策制定方面角色

【2】47.下列敘述何者正確？

- ① 中階管理者著重觀念與決策技能
- ② 低階管理者著重技術技能
- ③ 效能指把事情作對
- ④ 衝突解決屬於觀念與決策技能

【4】48.在組織中當發生衝突時，衝突方不再堅持己見，願意犧牲自己的利益，放棄自己的主張，而接受對方的看法。請問此種衝突的解決策略為：

- ① 合作策略
- ② 妥協策略
- ③ 規避策略
- ④ 遷就策略

【4】49.管理者在面對企業倫理困境時，若管理者在做道德決策時，必須考慮該決策對所有利害關係人之影響，並以能為大多數人帶來最大利益為原則。此時管理者所採用解決道德困境的原則為：

- ① 正義原則
- ② 道德權利原則
- ③ 個人主義原則
- ④ 有用性原則

【2】50.由（流動資產－存貨）/（流動負債）所計算出之比率稱為：

- ① 週轉率
- ② 速動比率
- ③ 流動比率
- ④ 收益率

【3】51.路徑-目標理論對於領導提出四種領導方式，其中強調領導者在領導部屬時，對部屬有信心，會為部屬設計具有挑戰性的目標。此類的領導方式稱為：

- ① 支持型領導
- ② 指揮型領導
- ③ 成就型領導
- ④ 參與型領導

【2】52.在進行績效評估時，若績效評估結果能實際反應工作要求與工作成果時，稱為此績效評估具有：

- ① 信度性
- ② 效度性
- ③ 公平性
- ④ 簡便性

【1】53.下列哪個敘述不屬於第一線管理者所具備的特徵？

- ① 相較於中高階管理者，第一線管理者的工作複雜且具備多樣性
- ② 第一線管理者必須花費大量時間在監督下屬的工作
- ③ 第一線管理者通常是由過去表現優秀的作業人員經過晉升而來
- ④ 第一線管理者的薪資與報酬往往較中高階管理者差

【3】54.下列哪一個敘述並非群體決策的缺點？

- ① 決策流程比個人決策長
- ② 決策成本較高
- ③ 決策過程通常不會受到特定個人的主導
- ④ 可能出現集體迷思

【2】55.下列何者並非馬克思韋伯(Max Webber)所提出官僚體系(Bureaucracy)的特性？

- ① 企業組織的分工明確
- ② 企業組織的管理者以主觀的方式經營
- ③ 企業組織內部人員的晉升與聘雇以技術專業為考量依據
- ④ 企業組織訂有一致的規則以確保任務的達成

【3】56.下列何者不是在企業組織內部招募人才所可能得到的好處？

- ① 建立士氣
- ② 留住優秀員工
- ③ 適當的接替者易於找尋
- ④ 員工對企業組織已有相當程度的認識

【1】57.下列有關各類員工績效評估方式的敘述何者正確？

- ① 口頭陳述容易因為人為主觀而導致資訊被扭曲解讀或過濾
- ② 書面報告的製作時間短、互動性高
- ③ 統計分析可以呈現出全面性的資訊
- ④ 個人觀察可以拉近管理者與員工的關係

【4】58.企業經常將商品的價格訂為 99 元、199 元、999 元，請問這種定價策略稱為：

- ① 滲透定價
- ② 心理定價
- ③ 吸脂定價
- ④ 奇數定價

【4】59.對於員工的工作除了增加任務的數目外，也增加員工對工作的控制程度。此種作法稱為：

- ① 工作整合
- ② 工作擴大化
- ③ 工作輪調
- ④ 工作豐富化

【4】60.對於企業會計的敘述，下列何者正確？

- ① 業主權益＝負債－資產
- ② 企業將部分淨利不發放給股東而保留下來，稱為資本公積
- ③ 每股盈餘為淨利除以總發行在外的普通股與特別股的股數
- ④ 存貨週轉率可用來評估企業經營效能