

中華郵政股份有限公司 104 年第 2 次職階人員甄試試題

職階／甄選類科【代碼】：專業職(二)內勤／櫃台業務【H6301-H6318】
專業職(二)內勤／郵務處理【H6401-H6409】
專業職(二)外勤／郵遞業務【H6501-H6524】
專業職(二)外勤／運輸業務 1【H6601】、運輸業務 2【H6602】

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、入場通知書號碼、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，其中【第 1-40 題，每題 1.5 分，占 60 分】；【第 41-60 題，每題 2 分，占 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本項測驗僅得使用簡易型電子計算器(不具任何財務函數、工程函數功能、儲存程式功能)，但不得發出聲響；若應考人於測驗時將不符規定之電子計算器放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該節扣 10 分；該電子計算器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，未繳回者該節以零分計算。

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

【3】1.有關管理基本的功能，包含：

- ①規畫、組織、命令、協調
②規畫、組織、領導、用人
③規畫、組織、領導、控制
④規畫、組織、用人、控制

【1】2.一家電子商務的管理人員，嘗試在相同的營運成本下，縮短顧客上網訂購至取得商品的流程。請問這位管理人員追求的是：

- ①提高效率(efficiency)
②增加效果(effectiveness)
③減少服務人員
④同時增加效率及效果

【4】3.學習型組織強調的是下列何者？

- ①透過公司購買套裝軟體，以加強員工的工作技能
②做中學
③經由較資深的員工指導年輕的新進員工
④不斷的學習知識、適應環境與自我調整

【3】4.下列何者不屬於行銷組合(marketing mix)？

- ①定價(price)
②產品(product)
③流程(process)
④通路(place)

【2】5.服務(service)的特性，不包括下列何者？

- ①無形性
②可分割性
③異質性
④易逝性

【1】6.當一個公司採取同時開發新產品與新市場的行動，該行動稱為：

- ①多角化策略
②產品開發策略
③市場開發策略
④滲透策略

【4】7.下列何者不屬於利害關係人(stakeholder)？

- ①員工
②股東
③銀行
④自然環境

【4】8.根據 BCG 的分析，如果某一產業的成長率很高，但某一家公司的事業相對市場佔有率很低，則該事業稱為：

- ①金牛型事業
②明星型事業
③苟延殘喘事業
④問題兒童事業

【3】9.根據 French 和 Raven 的社會權力基礎(bases of social power)理論，由於成為別人學習或仿效榜樣所擁有的力量，稱為：

- ①專家權力
②法制權力
③參照權力
④強制權力

【3】10.組織中的每一位員工只能接受一位主管的命令，此為費堯(H. Fayol)的：

- ①命令原則
②領導原則
③指揮統一原則
④分工原則

【2】11.根據 Y 理論，下列敘述何者正確？

- ①員工不喜歡自我管理
②員工通常會主動承擔責任
③員工不喜歡工作
④員工不喜歡學習

【4】12.下列何者不屬於廠商的生產要素(production factor)？

- ①土地
②資金
③廠房設備
④ SCM 系統

【2】13.在組織的某一層級，管理者可以有效管理的直屬員工數，稱為：

- ①指揮鏈長度
②控制幅度
③集權化程度
④正式化程度

【3】14.一企業將其組織分成三個部門，A 部門服務政府單位、B 部門服務企業、C 部門服務終端消費者，這樣的組織設計是根據：

- ①產品別劃分
②地區別劃分
③顧客別劃分
④功能別劃分

【4】15.學習型組織的特性，不包括下列何者？

- ①追求持續的創新
②以客為尊
③廣泛的資訊分享
④科層的(bureaucratic)組織結構

【4】16.有關 Abraham H. Maslow 需要層級理論的敘述，下列何者錯誤？

- ①需要分成五大類
②需要有層級之分
③最高層級的需要是自我實現
④不包括歸屬感的需要

【3】17.在電影中，透過男主角開著 Luxgen 的 SUV、手持 HTC 的手機，以達到品牌露出與提高知名度的作法，稱為：

- ①口碑行銷
②體驗行銷
③置入性行銷
④病毒式行銷

【4】18.企業在沒有競爭對手的情況下推出新產品，通常採取訂定高價的作法，此稱為：

- ①心理定價策略
②成本加成定價策略
③滲透策略
④吸脂策略

【3】19.員工滿意度取決於他的投入和產出比率，與其他員工投入和產出比率的比較，稱為：

- ①增強理論
②行動激勵(action motivation)
③公平理論
④目標設定

【1】20.某保險公司規定員工每月的業績為 5,000 萬元，結果造成許多員工因壓力過大而紛紛離職。從控制過程的角度，管理者應採取下列何種行動？

- ①修改標準
②矯正差異
③維持現狀
④提供贈品

【4】21.下列何者不屬於創業計畫書中的市場分析？

- ①總體環境影響分析
②競爭者分析
③焦點市場分析
④財務報表分析

【3】22.下列何種預測技術不屬於定量預測技術？

- ①時間序列分析
②經濟指標分析
③銷售代表意見
④經濟計量模型

【4】23.下列何者是一種特殊的策略聯盟形式，其定義為：「兩家或兩家以上的企業共同參與某個企業，這些合作的企業會提供資產、共同擁有該企業、共同分擔風險」？

- ①服務合約
②獨資
③技術合作
④合資

【2】24.在傾向下列何者的國家中，人們注重的是個人在社會中的位置，強調的是集體的利益而非個人利益，人們也會遵守社會規範？

- ①個人主義
②集權主義
③男子氣概
④女性溫柔

【1】25. A 公司為製造業，A 公司授與另一家海外廠商(B 公司)在某段特定期間內於特定區域使用其專利的權利，B 公司以權利金(royalty)作為回報方式。這種海外市場進入模式為：

- ①授權
②特許加盟
③合資
④獨資

【1】26.下列何者屬於經濟景氣動向的領先指標？

- ①海關出口值變動率
②工業生產指數變動率
③國內貨物運輸量
④票據交換差額變動率

【3】27.所謂平衡計分卡是指評估組織績效必須從四個面向：顧客、內部作業流程、財務績效以及：

- ①產品品質
②公司規模
③員工學習和成長
④經營策略

【4】28.廠商將夏季的西瓜加以冷藏，等到冬季時再拿出來銷售，廠商這麼做創造何種行銷效用(utility)？

- ①空間效用
②價值效用
③資訊效用
④時間效用

【請接續背面】

【1】29.下列何者不屬於麥肯錫顧問公司所提倡之策略 7S 架構之要素？

- ① Service ② Style ③ System ④ Skill

【2】30.專案活動時間採用三項時間估計法，且估計時間符合 Beta 分配，若估計時間分別為樂觀 4 hrs，最可能 6 hrs，悲觀 14 hrs，則其期望時間為：

- ① 6 hrs ② 7 hrs ③ 8 hrs ④ 9 hrs

【3】31.當公司產能過剩時，大多數公司會傾向採用何種市場行銷哲學：

- ①生產(production)觀念 ②產品(product)觀念 ③銷售(selling)觀念 ④行銷(marketing)觀念

【1】32.商店請人假扮為神秘顧客來暗中評估銷售人員的服務態度及方式，它是屬於下列何種觀察研究？

- ①參與觀察 ②非參與觀察 ③焦點觀察 ④投射技術

【3】33.某商店販售商品每個月的固定成本為 100,000 元，該商品每單位的變動成本為 160 元，預定售價為 240 元，若希望每月能獲得利潤 20,000 元以上，請問每月至少需要販售多少個商品？

- ① 1,000 個 ② 1,200 個 ③ 1,500 個 ④ 1,800 個

【2】34.人們對環境有一種持續而穩定的反應，可藉由個人的 AIO 來加以辨別，所謂 A 是指活動(Activities)，I 是指興趣(Interests)，O 則是指：

- ①目標(Objectives) ②意見(Opinions) ③機會(Opportunities) ④作業(Operations)

【3】35. Michael Porter 的三大基本策略(generic strategies)，不包括下列哪一項？

- ①成本領導 ②利基 ③垂直整合 ④差異化

【4】36.某家公司原經營家電及機電市場為主，後來引入速食產業，此種公司層級的經營策略屬於：

- ①市場滲透策略 ②市場發展策略 ③產品發展策略 ④多角化策略

【1】37.由於在大學時認真讀書，故可以在考試中獲取良好成績，而優良課業成績有助於找到一份好工作，獲得較高收入水準及地位。此種解釋績效與報酬關係的激勵理論稱為：

- ①期望理論 ②公平理論 ③需求理論 ④ Y 理論

【3】38.由於組織各有不同的規模、目標及任務，因此很難以簡單的管理原則去適用各種企業管理情況。此一論述較接近下列何種管理哲學？

- ①程序觀點 ②系統觀點 ③權變觀點 ④整合觀點

【4】39.典型的創業家必須藉由支持和理解，引發員工對變革的興趣，激勵員工付出最大的努力，因此他扮演的角色比較像是：

- ①軍隊的班長 ②公車的司機 ③籃球賽的裁判 ④樂團的指揮

【1】40.有關採用「腦力激盪術」開發新產品之敘述，下列何者正確？

- ①鼓勵自由自在的聯想 ②構想越少越好
③鼓勵批評他人構想 ④參與者越多越好

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

【1】41.下列何者不屬於官僚體系(bureaucracy)的原則？

- ①團隊精神原則 ②清楚地界定階層原則
③詳細的規則及規章原則 ④分工原則

【2】42.下列哪一個會計科目不會出現在資產負債表中？

- ①應收票據貼現 ②處分固定資產損失 ③備抵呆帳 ④機器設備

【4】43.下列何者不屬於 SWOT 分析的內容？

- ①廠商的創新能力薄弱 ②新興經濟體前瞻性看好
③已開發國家停止貨幣寬鬆政策 ④執行多角化策略

【3】44.根據科學管理的原則，泰勒(Frederick Taylor)提出下列何種薪酬制度？

- ①底薪制 ②底薪加獎金 ③按件計酬 ④員工分紅

【3】45.全球化之後，國與國之間所形成的經貿合作組織越來越多元，請問 TPP 指的是：

- ①亞太經合會 ②關貿總協定 ③跨太平洋伙伴關係 ④經濟合作架構協議

【4】46.下列何者不屬於 Michael Porter 提出的五力(five forces)？

- ①同業相爭的力量 ②潛在加入者 ③供應商的議價能力 ④互補品

【4】47.下列何者是強勢文化(strong culture)的特徵？

- ①組織的核心價值僅為少數員工接納 ②組織核心價值與員工行為沒有關聯
③組織總是傳遞不一致的訊息 ④員工對組織文化有強烈的認同感

【4】48.下列哪一種特性的公司，同時追求高效率、回應當地差異性與跨國據點間的學習？

- ①國際企業 ②多國籍企業 ③全球企業 ④跨國企業

【4】49.下列何者不屬於價值鏈(value chain)活動中的支援活動？

- ①組織文化 ②採購
③人力資源管理 ④向內的後勤支援(in-bound logistics)

【3】50.當某一公司採取「成本領導策略」時，其應訂定下列何種人力資源策略？

- ①強調創新與彈性 ②以團隊為基礎進行訓練
③強調營運效率 ④依個人表現敘薪

【3】51.根據增強理論(reinforcement theory)，當下列何種情形，員工會快速地遵照主管所期望的方式行為？

- ①他們舉止適當，但沒有獲得任何肯定 ②他們做錯事受到處罰
③他們獲得立即且持續性地獎勵 ④他們設定明確，但困難的目標要達成

【2】52.美國經理人認為有效溝通的關鍵在發訊者身上，他們偏好明確且 A 的協定，因為潛在的誤解容易發生在 B 溝通中。請問 A 及 B 分別為何？

- ①口頭；口頭 ②書面；口頭 ③口頭；書面 ④非言辭；書面

【2】53.下列何者不是創業家所具備的創業精神？

- ①創新性(innovativeness) ②穩定性(steadiness)
③預應能力(pro-activeness) ④承擔風險(risk-taking)

【1】54.有關標竿學習(benchmarking)之敘述，下列何者正確？

- ①標竿的學習對象不限於同產業的競爭者 ②尋找到標竿企業是一件容易的事
③標竿企業不包括海外的公司，因為會有文化差異 ④只需要蒐集標竿企業的資料即可，不需要審視組織內部的現況

【3】55.下列哪一項工具可以幫助經理人員設定獲利的目標？

- ①因素分析 ②成本分析
③損益平衡分析 ④ PERT(Program Evaluation and Review Technique)

【2】56.學者列溫(Lewin)提出所謂的「組織變革三部曲」，依序為解凍、改變，然後為：

- ①整合(integration) ②再結凍(refreezing) ③調適(adaptation) ④改造(reengineering)

【2】57.流動性比率(liquidity ratio)經常被組織用來檢測其資產轉為現金的能力，其中常見的財務控制指標「速動比率」是指：

- ①流動資產／流動負債 ②流動資產減去存貨／流動負債
③總負債／總資產 ④銷貨成本／存貨

【1】58.已知其公司的生產作業活動投入資金\$10,000，勞工成本\$2,500，物料成本每件\$8，能源成本\$500，作業費用\$1,500，最後產出 3,000 件的產品，每件可賣\$16，此生產作業活動之總生產力約為：

- ① 1.247 ② 1.825 ③ 2.125 ④ 3.258

【2】59.下列何者在行銷學中又稱為「沉默的推銷員」？

- ①品牌名稱 ②包裝 ③產品條碼 ④公司網頁

【4】60.傳統行銷 4P 組合係由賣方角度出發，為發展最合適的行銷策略，現今更強調對應消費者角度思考的 4C 組合，包含：顧客價值(customer value)、顧客成本(cost to the customer)、便利性(convenience)以及：

- ①連結(connection) ②控制(control) ③集中(concentration) ④溝通(communication)