

中華郵政股份有限公司 105 年職階人員甄試試題

職階／甄選類科【代碼】：專業職(二)內勤／櫃台業務【J1801 - J1819】、
郵務處理【J1901 - J1910】

第二節／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、測驗入場通知書號碼、桌角號碼、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡作答者，不予計分。
②本試卷正反兩頁共 60 題單選題，第 1-40 題，每題 1.5 分；第 41-60 題，每題 2 分，合計 100 分。限用 2B 鉛筆在「答案卡」上作答，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，佔 60 分】

- 【4】1.「在不考慮其他條件的情況下，當產品的價格下降時，購買者將會增加購買商品；反之，當產品的價格上升時，購買者將會減少購買商品」。係指下列何者？
①供給法則(law of supply) ②供需法則(law of supply and demand)
③行為法則(behavioral law) ④需求法則(law of demand)
- 【2】2.關於「獨資企業」的敘述，下列何者正確？
①獨資企業是二人出資合營的企業 ②獨資企業是由一個人單獨出資，擁有並單獨經營的企業
③獨資企業是發行股票由民眾認購的企業 ④獨資企業的所有者不必要獨自承擔所有債務
- 【2】3.下列哪一類組織是以企業基本功能與活動，作為設計組織結構的主要依據？
①產品式組織 ②功能式組織 ③混合式組織 ④矩陣式組織
- 【3】4.企業進行人員招募時可由內部招募。有關「內部招募」的敘述，下列何者正確？
①內部招募是由企業外部招募人員 ②校園徵才是內部招募的方式
③內部人員晉升是內部招募的方式之一 ④內部招募無法激勵內部員工士氣
- 【3】5.行銷人員常用地理區域、人口特徵與心理特徵作為市場區隔的依據，下列何者不是消費者的人口特徵？
①收入 ②性別 ③生活型態 ④教育程度
- 【1】6.一般而言，「礦泉水」是屬於下列何者？
①便利品 ②選購品 ③特殊品 ④工業品
- 【4】7.下列何者主要是透過網站對消費者進行通知、銷售與配銷活動的銷售者？
①百貨公司 ②超級市場 ③便利商店 ④電子零售商
- 【4】8.下列何者不會呈現在資產負債表(balance sheet)內？
①資產 ②負債 ③業主權益 ④營業利得
- 【1】9.下列何者是用以衡量企業償債能力的指標？
①流動比率 ②存貨週轉率 ③市場佔有率 ④資產收益率
- 【2】10.倘一家企業想要開拓全球市場，下列哪一種進入模式的風險最高？
①進行國際貿易 ②到外國獨資設廠
③將品牌授權給外國公司 ④與外國公司策略聯盟
- 【3】11.要達成組織的目標，管理者必須執行四項管理功能，下列哪一個功能排列順序最合理？
①規劃、領導、組織、控制 ②組織、領導、規劃、控制
③規劃、組織、領導、控制 ④組織、規劃、控制、領導
- 【3】12.公司內多數管理者對結果的重視程度遠高於過程，這意謂公司重視下列哪一種組織文化？
①團隊導向 ②創新導向 ③績效導向 ④細節導向

- 【2】13.組織推動變革時，通常需要變革代理人(change agent)負責管理整個變革的過程。下列哪一種人最適合扮演這個角色？
①總經理 ②中階主管 ③低階主管 ④一般員工
- 【3】14.策略學者麥可波特(Michael Porter)提出的五力模式，不包含下列哪一種力量？
①新進入者的威脅 ②購買者的議價能力 ③互補品的力量 ④替代品的威脅
- 【4】15.關於專業分工(work specialization)與生產力的關係，下列敘述何者正確？
①專業分工的高低與生產力無關 ②專業分工可以無限制地提高生產力
③專業分工程度愈高，其生產力愈高 ④適度的專業分工，其生產力最高
- 【4】16.將組織部門化(departmentalization)有許多種方式，為了對顧客需求的變化提出較佳的回應，下列哪一種部門劃分方式愈來愈受業者青睞？
①依地理區域別劃分 ②依產品種類別劃分 ③依生產技術別劃分 ④依客戶特性別劃分
- 【3】17.下列哪一種彈性工作安排模式，會因員工的能力差異與工作習性的不同，而造成工作配合的困難？
①遠距離辦公(telecommuting) ②彈性工時(flextime)
③工作分享(job sharing) ④壓縮工作週(compressed weekwork)
- 【2】18.若要增進組織成員的滿意度，下列哪一種形式的正式溝通網絡最有效？
①輪狀式(wheel) ②全方位式(all channel) ③鏈狀式(chain) ④葡萄藤式(grapevine)
- 【3】19.領導者將成員歸為「圈內人」(in-group)與「圈外人」(out-group)，這是下列哪一種領導理論的觀點？
①路徑-目標理論(path-goal theory)
②情境領導理論(situational leadership theory)
③領導者與成員的交換理論(leader-member exchange theory)
④領導者特質論(trait theory)
- 【1】20.下列哪一項不屬於團隊領導者(team leader)的角色？
①目標制定者 ②問題解決者 ③衝突管理者 ④教練
- 【3】21.下列哪一個情境發生時，領導者較能發揮其影響力？
①工作本身重複性高 ②工作內容非常明確 ③組織面臨嚴峻挑戰 ④組織成員專業度強
- 【2】22.走動式管理(management by walking around)是屬於下列哪一種控制工具？
①事前控制 ②即時控制 ③事後控制 ④資訊控制
- 【1】23.下列何者不是影響價值鏈策略能否執行成功的關鍵要素？
①市場的變化 ②有力的領導 ③科技研發的投資 ④內部的協調與合作
- 【3】24.領導人要讓員工信賴自己，不能做下列哪一件事？
①對待員工要一視同仁 ②給予員工應有的尊重
③與客戶建立短期的互利關係 ④肯定員工出色的工作表現
- 【3】25.數位化科技的不斷創新，讓管理者面臨更大的挑戰，下列哪一項不是科技創新所造成的？
①彈性的工作安排 ②虛擬的工作場所 ③歧視行為的增加 ④工作與私人時間的平衡
- 【3】26.良好的企業導師制度(mentoring)有助於培育更多的優秀員工。一位好的企業導師不該做哪一件事？
①提出建設性的批評 ②保持暢通的溝通管道
③對學徒的職涯發展負責 ④懂得放手讓學徒證明自己的能力
- 【4】27.企業社會責任是企業為了保護與強化社會，所需要善盡的義務，下列何者非社會責任支柱之一？
①職場人權與僱用標準 ②資源獲取與採購道德
③行銷與消費者議題 ④併購與利潤議題
- 【1】28.企業在創新發展上有許多發展策略，而蘋果與鴻海企業生產合作，是屬於下列何種概念？
①外包策略 ②重整策略 ③買斷策略 ④共享資源策略
- 【3】29.服務業與傳統製造產業之差異，在於服務本身之特性上，請問下列何者非服務之特性？
①不可分離性 ②易變性 ③易儲存性 ④無形性

【請接續背面】

- 【4】30. 供應鏈管理(Supply Chain Management)主要概念為下列何者？
①將供應廠商利潤最大化 ②將物料管理成本最低化
③將企業策略性目標與利潤強化 ④將供應商、中間商以及顧客連結，以強化效率與效能
- 【2】31. 在 STP 行銷的差異行銷概念中，第一個步驟 S 為何？
①市場選定 ②市場區隔 ③產品定位 ④市場重整
- 【1】32. 在行銷管理的訂價概念中，以相對較低價格為出發點，快速進入市場及提升市佔率的概念，係屬下列何者？
①滲透訂價 ②刮脂訂價 ③成本訂價 ④市場訂價
- 【4】33. 日常生活中常聽到的廣告術語「獨家代理」，其屬於下列何種通路配銷方式？
①密集性配銷 ②選擇性配銷 ③合作式配銷 ④獨占性配銷
- 【2】34. 社群媒體的流行，造就許多消費者會在做決策前搜尋許多資訊，例如上網看論壇與在社群媒體發問，請問此種行為屬於下列何種程序？
①問題確認 ②資訊收集與評估方案 ③購買後行為 ④制定決策
- 【3】35. 在招募員工過程中，下列何者為選取錯誤(go-error)？
①選擇不正確的升遷制度 ②錯誤的將合適人員剔除
③任用不合適的人員 ④錯誤選擇獎勵制度
- 【1】36. 員工之工作績效評估，下列何者非主要影響因素？
①知識 ②激勵 ③能力 ④機會
- 【4】37. 下列何者非企業常用之財務報表型態？
①損益表 ②資產負債表 ③現金流量表 ④顧客權益表
- 【4】38. 下列何者為損益兩平的主要概念？
①找到顧客滿意度與員工滿意度均衡點 ②找到企業成本與虧損均衡點
③找到員工滿意與員工績效均衡點 ④找到產品售價與銷售量均衡點
- 【3】39. 一般在企業使用的系統中，以便利商店為例，多屬於下列何種系統型態？
①知識管理系統 ②主管支援系統 ③交易處理系統 ④決策支援系統
- 【2】40. 過去黑心油事件，或者黑心商品事件中，所牽扯到的企業議題為何？
①企業利潤 ②企業倫理 ③企業回饋 ④企業目標

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

- 【2】41. 企業的生產要素(factors of production)是指企業用來生產商品或服務所要投入的資源，包括勞力、資本、實體資源、企業家及資訊等資源。下列何者屬於資本資源？
①原物料 ②資金 ③勞工 ④網際網路
- 【3】42. 相對於其他企業型態，下列何者是「股份有限公司」的優點？
①業者要獨自承擔無限債務 ②成立時複雜且費時
③所有權移轉方便 ④不容易吸引資金
- 【4】43. 下列何者是指「霍桑效應(Hawthorne effect)」？
①照明影響員工的生產力 ②薪資影響員工的生產力
③福利影響員工的生產力 ④管理者特別注意員工行為而影響員工的生產力
- 【1】44. 關於激勵理論中「兩因子理論(two-factor theory)」的敘述，下列何者正確？
①進步與成就是激勵因子 ②監督是激勵因子 ③制度是激勵因子 ④工作成長是保健因子
- 【3】45. 消費者選擇或購買行為會受到消費者的心理與個人因素、社會因素與文化因素的影響。下列何者是屬於社會因素？
①消費者的態度 ②消費者的生活型態 ③參考團體 ④次文化

- 【1】46. 下列何者是指企業特定產品的銷售量佔市場總銷售量的百分比？
①市場佔有率 ②成長率 ③銷售率 ④總銷售率
- 【1】47. 組織激發創新的誘因可分屬於組織結構、組織文化和人力資源三種構面。下列哪一個誘因不屬於人力資源構面？
①對衝突的容忍度 ②具創造力的員工
③高度的工作保障 ④致力於訓練與發展
- 【2】48. 一家企業創業成功之後，若想躍升為市場上的領導者，並為股東帶來財富，下列哪一個做法是無效的？
①重新定義市場 ②堅守原來的成功方程式
③更深入了解顧客的潛在需求 ④提供高度差異化的產品
- 【1,2,3,4】49. 搜尋引擎公司谷歌(Google)，是採取下列哪一種組織結構來創造競爭優勢？
①矩陣式專案結構(matrix structure) ②無疆界結構(boundaryless organization)
③學習型組織結構(learning organization) ④團隊結構(team structure)
- 【2】50. 組織衝突可分為建設性衝突和非建設性衝突。下列哪一種衝突最無法產生建設性的衝突效果？
①任務衝突 ②關係衝突 ③程序衝突 ④目標衝突
- 【1】51. 工作團體(work group)與工作團隊(work team)有別，而下列何者不屬於工作團隊的特質？
①討論時講求效率 ②領導角色共享
③以特定目的建構組織 ④成員享有工作分配權
- 【2】52. 下列何者最不足以說明組織推動變革時會產生抗拒變革的理由？
①變革會損及個人的利益
②變革會帶給競爭者不勞而獲的機會
③變革導致個人或部門不能再以早已習慣的方式解決問題
④變革有可能導致組織生產力或產品品質的降低
- 【1】53. 過去幾年企業為了全球化，進行跨國企業的併購，BenQ 與西門子則為當時有名案例之一，而最終失敗因素，主要在全球化的哪個構面上？
①文化 ②競爭 ③產品 ④品牌
- 【2】54. 企業在面臨不同通路交錯使用時，常會遇到線上商店與實體商店存貨不同，或者管理方式不同等，此問題屬於行銷管理中的：
①通路開拓 ②通路衝突 ③配銷虧損 ④通路縮減
- 【1】55. 企業中將組織目標轉換成員工目標，並使所有人參與討論與設定，各層級目標相連，屬於下列何種管理方式？
①目標管理 ②行為管理 ③激勵管理 ④成本管理
- 【4】56. 企業中有效地領導，不包含考量下列哪一個因素？
①領導者行為 ②追隨者行為 ③情境因素 ④企業文化
- 【2】57. 在快速時尚產業中，Zara 在資訊系統的應用與管理上，主要成功地方在於：
①使用最新科技輔助存貨管理 ②使用基本科技維持競爭優勢
③使用手機輔助員工拓展業務 ④聯合競爭者開發產業資訊系統
- 【3】58. 關於企業資源規劃的概念，不包含下列何者？
①改善企業流程效率 ②整合系統與資源
③強化人員管理與溝通 ④減少浪費與降低成本
- 【4】59. 許多微型創業的出現，造就新型態的創業家，而下列何者非新型態創業家所應具備的特質？
①自我引導 ②容忍不確定性 ③行動導向 ④傳統保守主義
- 【2】60. 在行銷的概念中，銷售觀念係指下列何者？
①生產所能賣的產品 ②賣所生產的產品
③賣品牌價值高的產品 ④生產高利潤產品