

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)外勤／郵遞業務【J2001 - J2019】、
運輸業務【J2101 - J2102】

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.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
- 【3】2.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】3.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
- 【4】4.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
- 【3】5.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】6.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】7.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】8.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
- 【2】9.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】10.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
- 【3】11.所有企業經營都會受到內部環境(internal environment)或外部環境(external environment)的影響。下列何者是屬於企業的內部環境？
①政治-法律環境 ②社會文化環境 ③公司文化環境 ④經濟環境
- 【4】12.關於企業善盡「社會責任」的敘述，下列何者正確？
①企業可以對顧客進行不實廣告 ②企業為了生意可以任意污染環境
③企業可以進行內線交易 ④企業應該對顧客提供誠實的保證與承諾
- 【1】13.關於「股東」的敘述，下列何者正確？
①持有公司「股票」的人 ②擁有公司債務的人 ③提供公司勞務的人 ④提供公司原料的人

- 【2】14.下列何者是由歐洲主要國家組成的組織？
①北美自由貿易協定(NAFTA) ②歐盟(EU)
③東南亞國協(ASEAN) ④世界貿易組織(WTO)
- 【3】15.經理分派工作給部屬，賦予部屬相應權力的程序，稱之為何？
①指揮 ②職權 ③授權 ④集權
- 【2】16.«效用(utility)»是指一項產品能夠滿足顧客需求的能力，一般可分為形式效用(form utility)、時間效用(time utility)、地點效用(place utility)與所有權效用(ownership utility)。當顧客有需求時，就有產品適時提供滿足其需求，是屬於下列哪一種效用？
①形式效用 ②時間效用 ③地點效用 ④所有權效用
- 【3】17.關於企業「存貨控制(inventory control)»的敘述，下列何者錯誤？
①確保有足夠的物料使用
②確保能及時供應製造所需
③僅對原料進行存貨控制，不需對半成品與製成品進行存貨控制
④避免囤積過量的存貨
- 【2】18.企業期待員工對企業有所貢獻，相對而言，員工期待企業提供應有的報酬，二者間形成一種心理契約。下列何者不屬於企業提供員工的報酬？
①薪資 ②努力 ③福利 ④晉升機會
- 【3】19.管理者對員工的人性基本假設，可歸納為二種基本理論，即「X 理論」與「Y 理論」。下列敘述何者不屬於「Y 理論」的主張？
①員工具有強烈的企圖心 ②員工積極追求成長 ③員工生性懶惰 ④員工具有強烈的責任感
- 【4】20.一般而言，「電子零件」是屬於下列何者？
①消費品 ②選購品 ③便利品 ④工業品
- 【4】21.下列何者是行銷組合(marketing mix)的四個要素？
①產品、零售、通路、促銷 ②市場、定價、通路、促銷
③產品、定價、定位、促銷 ④產品、定價、通路、促銷
- 【4】22.下列何者其主要活動是將產品直接銷售給最終消費者的中間商？
①代理商 ②批發商 ③生產者 ④零售商
- 【3】23.下列何者是用來呈現企業在一定期間(如一年)內的收入、費用、獲利或虧損數字的報表？
①成本差異分析表 ②資產負債表 ③損益表 ④現金流量表
- 【2】24.下列何者是用以衡量企業獲利能力的指標？
①財務槓桿比率 ②每股盈餘 ③速動比率 ④流動比率
- 【1】25.關於企業的「招募」活動，下列敘述何者正確？
①招募指企業搜尋及得到一群對現有職位有興趣且符合資格人選的過程
②招募是企業內部的分析過程
③招募是企業內部的考核過程
④招募是企業內部的追縱過程
- 【1】26.關於「品質控制(quality control)»的敘述，下列何者正確？
①品質控制是確保企業生產的產品或服務能符合特定品質標準的管理活動
②品質控制是分析企業工作項目的管理活動
③品質控制是建立工作規範書的管理活動
④品質控制是發展人力規劃的管理活動
- 【3】27.下列何者不是有機式組織(organic organization)的特質？
①跨部門團隊 ②自由的資訊流 ③明確的指揮鏈 ④高度分權化
- 【2】28.下列何者不是群體決策的優點？
①增加決策的合法性 ②縮短決策的時間 ③獲得更多的決策資訊 ④提升決策方案的執行成功率

【請接續背面】

- 【2】29.主動傾聽(active listening)能降低溝通的障礙。下列何者並非主動傾聽的行為？
①保持目光的接觸 ②盡量不要提出問題 ③善用身體語言回應 ④設身處地以發訊者的立場思考
- 【4】30.想成為有效的團隊領導者，管理者不必學習下列哪一項技能？
①分享資訊 ②信賴他人 ③下放權力 ④干預控制
- 【2】31.領導人除了要學習該做什麼之外，也應該學習不做什麼。下列哪一項是該做的行為？
①盛怒下發言 ②在討論中不要加入太多的個人價值判斷
③把所有的功勞都攬在自己身上 ④做錯時拒絕表達悔意
- 【2】32.在企業創造價值與追求利潤的過程中，會面臨效率(Efficiency)的問題，請問效率係指下列何者？
①做對的事情 ②最大化投入與產出比
③選擇策略性目標 ④強化產品效用
- 【4】33.一般而言，依照企業的「競爭程度」不同，可將市場劃分為完全競爭市場、獨占市場、寡占市場與獨占性競爭市場四種市場類別。下列哪一個市場的企業數目最少？
①獨占性競爭市場 ②完全競爭市場 ③寡占市場 ④獨占市場
- 【4】34. Alderfer 教授所提 ERG 理論概念，下列何者非其範疇？
①存在 ②關係 ③成長 ④期望
- 【3】35.在產品生命週期中，當產品在市場中的銷售量快速成長與利潤快速攀升，表示處於下列何種階段？
①衰退期 ②成熟期 ③成長期 ④導入期
- 【3】36.關於企業品牌的用途，下列何者錯誤？
①讓目標顧客進行產品辨認 ②強化重購意願
③連結企業整體策略性規劃 ④利用知名度促進新產品銷售
- 【4】37.許多企業為了強化員工對不同工作職掌之認識，將員工定期輪替至不同類型工作，屬於訓練與發展中的何種方式？
①在職訓練 ②職外訓練 ③空降訓練 ④工作輪調
- 【2】38.在企業內部的員工評估中，下列何種方式能夠提供多樣化與豐富的資訊？
①關鍵事件法 ②360度評估法 ③判斷評量法 ④同儕評量法
- 【1】39.在企業籌措資金的方式中，下列何種屬於短期資金籌措來源？
①親友借貸 ②購買股票 ③發行公司債 ④外包以降低資金需求
- 【2】40.在資訊管理概念中，處於最底層的概念為何？
①智慧 ②資料 ③知識 ④資訊

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

- 【4】41.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】42.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】43.一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】44.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】45.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

- 【2】46.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】47.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
- 【2】48.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】49.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】50.下列何者是指「一家公司買下另一家公司的現象」？
①合資事業 ②合併 ③聯盟 ④收購
- 【4】51.下列哪一個圖可以顯示企業執行一項任務或專案時，每一個應完成的步驟與完成每一步驟所需的時間，通常作為完成任務或專案的進度控制？
①位置圖 ②組織圖 ③魚骨圖 ④甘特圖
- 【2】52.馬斯洛(A.Maslow)的需求層級模型認為人有五種不同層級的需求，即生理需求、安全需求、社會需求、自尊需求與自我實現需求，並認為人們滿足較低層級需求後才會追求較高層級的需求。這五種需求由低到高層級排序，下列何者正確？
①(最低層級)安全需求→生理需求→社會需求→自尊需求→自我實現需求(最高層級)
②(最低層級)生理需求→安全需求→社會需求→自尊需求→自我實現需求(最高層級)
③(最低層級)生理需求→自尊需求→安全需求→社會需求→自我實現需求(最高層級)
④(最低層級)生理需求→社會需求→安全需求→自尊需求→自我實現需求(最高層級)
- 【3】53.下列哪一種組織特性的公司，最難於推動組織的改造或轉型？
①擁有多元化團隊的公司 ②鼓勵員工自由表達意見的公司
③強調個人化激勵制度的公司 ④主管與部屬存在高度互信的公司
- 【2】54.早期的管理學者 Chester Barnard 提出「職權接受論」(acceptance theory of authority)，說明職權來自部屬是否願意接受其上司的領導。部屬於下列何種情形，會不接受上司的命令？
①命令合於組織目標 ②命令建立在交情之上 ③命令不違背部屬的權益 ④部屬有能力執行命令
- 【3】55.關於組織內會出現「社會賦閒」(Social loafing)的現象，請問下列哪一個因素與此現象無關？
①團體規模過大 ②工作分配不公 ③自己工作能力不足 ④績效評估制度不健全
- 【4】56.當前許多企業都重視「組織公民行為」(organizational citizenship behavior)的文化建構。下列哪一項行為不屬於「組織公民行為」？
①同事之間彼此協助完成任務 ②員工自願承擔額外的
③員工會主動提出建設性的建議 ④員工重視加班報酬的合理性
- 【3】57.關於供應鏈(supply chain)和價值鏈(value chain)的意涵，下列敘述何者錯誤？
①供應鏈與價值鏈不同 ②供應鏈管理是內部導向
③價值鏈管理是效率導向 ④價值鏈管理是外部導向
- 【2】58.變革的驅動力可分為外部因素和內部因素，下列何者不是引發組織變革的外部因素？
①新的政府法令 ②新的組織策略 ③技術典範的移轉 ④消費者的需求改變
- 【3】59.在日常生活中，常購買同一商品在市區與山上有不同價格，此訂價概念屬於：
①競爭者訂價法 ②市場訂價法 ③動態訂價法 ④顧客導向訂價法
- 【4】60.在管理的基本概念中，效能(Effectiveness)指的是企業要做對的事情，並且要與何者相關一致？
①顧客 ②員工 ③管理者 ④目標