

中華郵政股份有限公司 108 年職階人員甄試試題

職階／甄選類科【代碼】：專業職(二)內勤／櫃台業務類科【N9001-N9018】、
櫃台業務類科(限身心障礙人士報考)【N9019-N9030】、
外匯櫃台類科【N9031-N9033】、
郵務處理類科【N9101-N9113】

第二節／專業科目(1)：企業管理大意

*入場通知書編號：_____

注意：①作答前先檢查答案卡，測驗入場通知書編號、座位標籤、應試科目等是否相符，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本試卷一張雙面，四選一單選擇題共 60 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，請選出一個正確或最適當答案，答錯不倒扣；以複選作答或未作答者，該題不予計分。
③請勿於答案卡書寫應考人姓名、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、儲存程式、文數字編輯、內建程式、外接插卡、攝（錄）影音、資料傳輸、通訊或類似功能），且不得發出聲響。應考人如有下列情事扣該節成績 10 分，如再犯者該節不予計分。1.電子計算器發出聲響，經制止仍執意續犯者。2.將不符規定之電子計算器置於桌面或使用，經制止仍執意續犯者。
⑤答案卡務必繳回，違反者該節成績以零分計算。

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

- 【1】1.效率與效能有何不同？
①效率強調方法；效能強調結果
②效率強調提高達成率；效能強調減少浪費
③效率強調目標達成；效能強調資源使用
④效率強調做對的事情；效能強調用對的方法做事情
- 【3】2.基層管理者最需要的下列何項管理能力？
①概念化能力
②人際能力
③技術能力
④整體觀點來看組織的能力
- 【2】3.決定需要做什麼、如何做以及由誰去做，是下列何項管理功能？
①規劃
②組織
③領導
④控制
- 【4】4.學者 Greet Hofstede 強調的國家文化五大構面，不包括下列何者？
①個人主義
②權力距離
③長程思考
④表現導向
- 【3】5.下列何者是決策過程的第一步？
①確認決策的評估標準
②發展解決方案
③確認問題
④評估決策效能
- 【4】6.下列何者為策略管理程序的第一步驟？
①分析外部環境
②分析內部環境
③形成策略
④定義組織目前的使命、目標與策略
- 【3】7.發明便利貼的 3M 公司重視優良品質與創新設計，是屬於下列何種策略？
①緊縮策略
②轉型策略
③差異化策略
④成本領導策略
- 【1】8.在 BCG 矩陣中，低市場佔有率/高市場預期成長率，是下列何種事業單位？
①問題事業
②金牛事業
③落水狗事業
④明星事業
- 【1】9.下列何者是屬於「控制」的程序？
①比較
②策略
③激勵
④結構
- 【3】10.有關機械式組織的敘述，下列何者錯誤？
①嚴格的部門劃分
②小的控制幅度
③跨階層的團隊
④也稱為官僚組織
- 【4】11.下列何者不是群體決策的優點？
①增加合理性
②提供更完整的資訊和知識
③提出更多的方案
④比個人決策花更少的時間
- 【3】12.下列何者是工作團隊(team)的特點？
①績效的評估決定於對他人工作的影響
②只須對自我負責
③領導權是共有的
④會議特徵是通常較少涉及意見的匯集或開放式的討論

- 【2】13.有關組織公民行為之敘述，下列何者正確？
①衡量員工的效率和效能表現
②一種非正式規範要求，但卻會影響到組織效能的行為
③員工看待工作的態度
④員工蓄意而可能傷害組織的行為
- 【3】14.下列何者不是溝通中主動傾聽的行為技巧？
①設身處地
②保持目光接觸
③不提問題
④用自己的話重述
- 【2】15.速度快、員工滿意度高但無領導的明確性，是下列何者組織溝通網路？
①直線式
②網狀式(all-channel)
③輪狀式(wheel)
④鍊狀式(chain)
- 【3】16.成長、發揮自我潛能、自我滿足的需求，是屬於下列 Maslow 需求層次理論的何種層級？
①愛與歸屬需求
②社會需求
③自我實現需求
④尊重需求
- 【1】17.有關「關係衝突」的敘述，下列何者正確？
①關係衝突是發生在人與人之間的關係
②關係衝突幾乎都是功能性衝突
③關係衝突與工作完成的步驟有關
④關係衝突與工作目標及內容有關
- 【1】18.管理者所用的甄選工具之敘述，下列何者錯誤？
①效度是指甄選工具衡量同樣事物時，是否有一致性的結果
②效度強調必須證明所用的甄選工具和應徵者日後的工作績效是有關聯的
③甄選工具中的面談對管理職位而言相當有效
④具有效度是指甄選工具和某些準則間，必須存在經證實的關係
- 【2】19.企業組織透過銷售產品或服務向顧客所收取而來的金錢，稱為：
①利潤
②營收
③損失
④保留盈餘
- 【4】20.願意承擔相關風險創立一家新企業的人，稱為：
①管理者
②利害關係人
③天使投資人
④創業家
- 【3】21.在下列哪個市場情況下，某特定產品的供給僅由單一銷售者決定？
①完全競爭市場
②寡佔市場
③獨佔市場
④資本主義市場
- 【4】22.對有志創業的人士而言，成立獨資企業最主要的好處在於：
①無機會取得額外的財務資源
②受法律保障的償債責任
③獨資企業較有機會永續經營
④自己當老闆
- 【4】23.有關企業家精神(Entrepreneurship)之敘述，下列何者正確？
①企業家精神就是為他人管理企業
②企業家精神就是想獨自要擁有一家企業的意圖
③企業家精神就是管理一家在許多國家營運的企業
④企業家精神就是願意承擔起創立及營運一家企業所帶來的風險
- 【1】24.所謂的內部創業家(Intrapreneur)，通常會運用下列哪一類的資源來開發新產品或新服務，為所屬企業組織的未來綢繆？
①既有雇主的人力、財務與實體資源
②個人所擁有的財務資源
③政府所提供的實體與財務資源
④市場競爭者所提供的財務資源
- 【3】25.下列何者不是導致中小企業營運失敗的常見原因？
①管理能力不足
②財務規劃不夠完善
③資金取得太過容易
④向金融機構借款後無法按時還款
- 【3】26.「為企業組織建立願景，並透過引導、訓練、激勵以及其他方式與員工一起完成組織目標並實現願景」符合下列哪一個管理功能？
①組織
②控制
③領導
④用人
- 【1】27.下列何者最有可能在企業組織內部的策略規劃會議中列席？
①執行長
②電商平台客服領班
③預算分析助理
④廣告代理商

【請接續背面】

【3】28.「透過協調與管理土地、勞力、資本以及企業家精神等要素以確保產品或服務得以順利產出」，稱為：

- ①資源整合 ②供應鏈管理 ③生產管理 ④採購管理

【4】29.企業組織所擁有最重要的資源為下列何者？

- ①營運計畫書 ②行銷組合 ③資本預算 ④人力資源

【4】30.下列哪一份文件是描述企業組織對於負責執行某特定工作員工所需要具備的最低資格要求？

- ①工作說明書(Job Description)
②績效評估表(Performance Review)
③人力資源盤點(Human Resource Inventory)
④工作規格書(Job Specification)

【4】31.下列何者不是行銷組合(Marketing Mix)的要素之一？

- ①產品(Product) ②售價(Price) ③促銷(Promotion) ④公關(Public Relations)

【4】32.「消費者可以在特定的時間購買到所需的產品」是行銷中間商(Marketing Intermediaries)所能提供的哪一類效用？

- ①地點的效用 ②形式的效用 ③擁有的效用 ④時間的效用

【2】33.準備財務報表給企業外部人士（供應商、公會或債權人等）觀看，屬於下列哪一個會計領域的工作目標？

- ①審計 ②財務會計 ③管理會計 ④成本會計

【3】34.企業組織生產越多同類型的產品或服務，這些產品或服務的單位成本會隨之降低，此現象稱為：

- ①範疇經濟 ②適者生存 ③規模經濟 ④成本效益

【3】35.企業在社會中扮演的角色為：

- ①照顧員工 ②支持政治活動
③滿足社會人們的各種需求 ④配合政府產業政策

【3】36.下列何者不是配銷通路的中間業者？

- ①經銷商 ②代理商 ③製造商 ④零售商

【1】37.企業用於管理及處理資訊的設備與技術，通稱為：

- ①資訊科技 ②資訊管理 ③資訊作業 ④資訊取得

【1】38.紀錄企業全年收支狀況及獲利情形的財務報表，稱為：

- ①損益表 ②現金流量表 ③帳目表 ④獲利表

【4】39.企業擁有的現金，屬於下列哪項資產？

- ①固定資產 ②變現資產 ③發展資產 ④流動資產

【2】40.流動比率的計算公式為：

- ①流動資產／營運資金 ②流動資產／流動負債
③營運資產／流動負債 ④營運資產／營運資金

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

【4】41.下列何者不是組織文化建立和維持的重要因素？

- ①組織創辦人的哲學 ②甄選標準 ③社會化 ④低階管理

【2】42.有關預設決策與非預設決策之敘述，下列何者正確？

- ①非預設決策之資訊容易取得
②預設決策之解決依據為程序、規則、政策
③預設決策需較長時間處理
④非預設決策之目標清楚、明確

【2】43.下列何者是事前控制強調的特點？

- ①同步矯正問題 ②預測問題 ③走動式管理 ④直接監督

【3】44.有關領導者權力之敘述，下列何者錯誤？

- ①法制權比強制權與獎賞權的影響更廣泛
②大部分的有效領導者，會透過不同型態的權力，來影響部屬的行為與績效
③參照權是指伴隨專業、特殊技術或知識而來的影響力
④強制權是懲罰或控制部屬的權力

【4】45.下列何者不是開放式創新(open innovation)的特點？

- ①幫助組織回應複雜的問題 ②提供顧客發聲的管道
③幫助解決產品開發的不確定性 ④知識的管理與分享不需做很大的改變

【1】46.下列何者不是創新文化的特徵？

- ①高度的外部控制 ②注重結果，而非手段
③授權的領導 ④對不切實際的容忍度

【3】47.由兩家以上的公司共同投資，以期能在特定市場營運並獲取利潤的企業組織，稱為：

- ①連鎖加盟企業 ②多國籍企業 ③合資企業 ④銷售代理企業

【1】48.下列何者是常見「優質領導者」所具備的特質？

- ①願意擁抱變革
②特別關注技術性議題
③事必躬親不喜歡授權
④認為有秩序與穩定才是企業組織該追求的方向

【2】49.工作專業化(Specialization)最主要的目的為何？

- ①降低授權的必要性 ②提升工作績效 ③建立工作團隊 ④確立工作流程

【1】50.根據赫茲伯格(Frederick Herzberg)的雙因素理論，員工因為工作所產生的成就感以及對所屬企業組織的認同感，屬於下列哪一類的因素？

- ①激勵因素 ②保健因素
③員工滿足社會需求的途徑 ④與X理論的描述一致

【3】51.下列哪個理論認為企業組織的經理人可以運用獎賞(Rewards)與懲罰(Punishments)來激勵員工展現有利於完成工作任務的行為？

- ①期望理論(Expectancy Theory)
②公平理論(Equity Theory)
③增強理論(Reinforcement Theory)
④目標設定理論(Goal-Setting Theory)

【3】52.「先了解市場上的消費者可能會想要購買哪一類的產品或服務，再透過提供可以滿足或超越消費者期望的產品或服務，以獲取消費者青睞並賺取利潤」較符合下列哪一類的行銷思維？

- ①生產導向 ②利潤導向 ③顧客導向 ④成本導向

【4】53.下列何者是顧客關係管理(Customer Relationship Management)的要素？

- ①確保產品或服務的價格永遠低於競爭者 ②想辦法獲取最大的市場佔有率
③讓顧客參與企業組織內部的管理決策 ④全面性提高對顧客的了解

【2】54.消費者在購買前通常會在多個銷售管道間進行品質、售價或是樣式比較的產品，稱為：

- ①便利品(Convenience Goods) ②選購品(Shopping Goods)
③特殊品(Specialty Goods) ④奢侈品(Luxury Goods)

【4】55.下列何者是馬克斯韋伯(Max Weber)所提出科層式組織(Bureaucratic Organization)所能夠帶來的好處？

- ①科層組織對於顧客的需求總是能夠快速地反應
②科層組織的管理層級數較少
③科層組織中不同的部門之間彼此樂於互助合作
④科層組織中的員工有明確的工作規範可以遵循

【1】56.企業組織透過發放實體問卷、進行顧客訪談或實施電話調查所收集到的資料，稱為：

- ①初級（或第一手）資料 ②次級（或第二手）資料
③無偏差資料 ④偏差資料

【4】57.規劃促銷活動(Promotional Campaign)的第一個步驟是以下哪一個選項？

- ①選定促銷組合(Promotional Mix)的內容 ②確立促銷活動的預算
③建構促銷活動的訊息 ④確認促銷活動的目標

【2】58.下列何者屬於現金流量表的現金流入？

- ①存貨增加 ②折舊攤提 ③固定資產增加 ④長期負債降低

【3】59.中華郵政以成為「卓越服務與全民信賴的郵政公司」，作為：

- ①工作 ②目標 ③願景 ④任務

【1】60.在傳統商業通路中愈往通路上游走，訂單變異性愈增大的現象，就是：

- ①長鞭效應 ②變異原理 ③通路法則 ④需求變化