

108年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員考試及
108年特種考試交通事業鐵路人員、退除役軍人轉任公務人員考試試題

考試別：鐵路人員考試

等別：佐級考試

類科別：運輸營業

科目：企業管理大意

考試時間：1小時

座號：_____

※注意：(一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。

(二)本科目共50題，每題2分，須用2B鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題上作答者，不予計分。

(三)禁止使用電子計算器。

- 亞當·斯密（Adam Smith）所出版的「國富論」中，認為企業與社會能夠獲得經濟利益的原因是：
(A)代工 (B)分工 (C)代理 (D)分析
- 很多藝人都會有經紀人幫忙處理大小事務。請問在明茲伯格（Mintzberg）管理角色分類中，經紀人的角色與任務較不屬於以下那一項？
(A)發言人 (B)危機處理者 (C)聯絡人 (D)收穫者
- 一個良好目標的特徵，不包含以下那一項：
(A)可形諸文字的結果 (B)可以測量或是量化
(C)只有少數人知道要怎麼做 (D)能夠與報酬系統相連結
- 小明是個樂觀的人，不論遇到什麼困難都會樂觀思考所有的可能性，所以小明經常會選最好結果的方案或替代方式。在這樣的論點下，小明是一個什麼樣的決策者：
(A)極小極大遺憾準則的決策者（minimax regret criterion）
(B)極大極大準則的決策者（maximax criterion）
(C)極大極小準則的決策者（maximin criterion）
(D)極小極小準則的決策者（minimini criterion）
- 在沒有智慧型手機的年代，會發現若是等公車時，公車一直都不來，但此時會有坐計程車不甘願、要繼續等下去又不想的感覺。請問這樣的感受是什麼樣的原因造成：
(A)月暈效果 (B)選擇性知覺 (C)資訊扭曲 (D)沉沒成本
- 協助企業分析外在環境條件，以及企業本身所有的長處跟不足，藉由一套工具分析後能讓企業訂出適合的策略。請問這套工具是什麼？
(A)集中策略 (B)SWOT (C)長期計畫 (D)科學管理
- 何謂有限理性（Bounded Rationality）：
(A)以客觀與合乎邏輯的科學方法來尋求最佳解 (B)受限於個人處理資訊的能力，決策通常是滿意解
(C)在有證據的前提下，會不斷增加承諾來做決策 (D)用潛意識或是感覺來做決策
- 李先生最喜歡的工作是，可以準時上下班，定時領到薪水，並且不希望有太多額外的加班，只求能穩定做到退休就好。李先生可以說是那一類型的員工？
(A)C理論 (B)X理論 (C)Y理論 (D)Z理論
- 關於BCG矩陣觀點，下列敘述何者正確？
(A)明星（Star）是指事業成長率高，市占率也高，相對於競爭對手擁有較大的銷售與收入
(B)金牛（Cash Cow）是指事業成長率高，市占率亦高於競爭對手，且會需要大量資源的投入
(C)問號市場（Question Market）是指事業成長率高，且在市占率上也是明顯的增加，會讓企業將心力投注在此市場
(D)落水狗（Dog）是指事業成長率低，但市占率卻相對很高，能讓企業在這樣的市場中維持一定的營收

- 10 五力分析是一個用來分析市場環境相當好的工具。請問下列的組合那一個均屬於五力分析的分析要素：
- (A)供應商、顧客、企業集團 (B)現有競爭者、潛在進入者、文化
(C)替代品、相關支援單位、潛在進入者 (D)產業領導者、顧客、供應商
- 11 在工作場所，要有空調，要提供飲水機，大樓內要有電梯，當然要提供合理的薪資。請問上述條件對於員工來說是什麼樣的激勵因子：
- (A)自我實現 (self-actualization) (B)公平 (equity)
(C)保健因子 (hygiene factor) (D)激勵因子 (motivators)
- 12 「男主外、女主內」，請問這句話犯了什麼決策的偏誤：
- (A)群體盲思 (groupthink) (B)刻板印象 (stereotypes)
(C)對比效果 (contrast effects) (D)投射效果 (projection effects)
- 13 高度整合的全球化策略 (global strategy)，最主要特色是：
- (A)產品標準化 (B)滿足各國顧客獨特需求 (C)客製化的行銷策略 (D)因地制宜的產品策略
- 14 現在生活十分方便，透過手機可以訂餐、可以付款；以前寄信，後來可以傳 email，也可以經過通訊軟體直接連絡到對方；就算是想看書，也有許多的電子書可以直接在平板電腦上看。這樣的改變對於企業來說，最屬於那種環境條件：
- (A)人口統計變數環境 (B)變革環境 (C)科技環境 (D)管理環境
- 15 麥可·波特 (Michael Porter) 曾提出，企業若是策略運用不當，將會產生「困在其中」 (stuck in the middle) 的情況。請問以下那個敘述能用來說明困在其中的原因？
- (A)企業將所有資源集中在規模經濟與大量生產
(B)企業的目標是要讓產品能夠有獨特性與差異化
(C)企業的目標是同時要大量生產也要每個產品都要有差異化
(D)企業的想法是抓住既有市場永續經營
- 16 泰勒 (F. W. Taylor) 的科學管理論點，核心是要說明那個觀點？
- (A)一般化的管理方式 (B)高壓的管理方式 (C)知識控管的管理方式 (D)追求效率的管理方式
- 17 霍桑效應 (Hawthorne Effect) 在管理上最重要的意義是什麼？
- (A)人會因為受到關注與重視而改變行為 (B)人會喜歡跟別人合作
(C)人會喜歡自己獨立作業 (D)人會因為命令才願意努力工作
- 18 何謂長尾效應 (The Long Tail Effect) ？
- (A)強調企業只需要單一強項的產品就足夠 (B)強調大利潤、大市場
(C)強調小利潤、大市場 (D)強調資源應該集中在重點產品
- 19 在不考慮手續費、不使用融資等情況下，在臺灣股票市場上一支股票的股價為 97 元，表示要用多少錢才能買進一張現股？
- (A)\$97,000 (B)\$970,000 (C)\$97 (D)\$9,700
- 20 何謂金字塔底端的財富 (The fortune at the bottom of the pyramid) ？
- (A)這些群體能帶給企業一些蠅頭小利
(B)能夠從中創新出全新的技術
(C)應該將所有企業的資源與心力放在底層的消費市場
(D)即使按照所得與收入被歸類在低所得，但這樣的群體依然蘊涵著潛在的獲利機會

- 21 規劃的五大步驟為：
- (A)建立目標→分析情境→決定可行的方案→評估方案→選擇並執行
(B)決定可行的方案→分析情境→建立目標→評估方案→選擇並執行
(C)評估方案→決定可行的方案→分析情境→建立目標→選擇並執行
(D)建立目標→決定可行的方案→分析情境→選擇並執行→評估方案
- 22 大聯盟球隊在過去幾年陸續將數據分析方式導入球賽中。舉凡投打之間的球路分析、打者習性等，將各種數據運用在複雜卻又詳細的系統分析裡，只要是能贏球的方式或戰術全部都可以用。這樣的論點是屬於那個管理學派：
- (A)管理科學學派 (B)系統學派 (C)科學管理學派 (D)組織行為學派
- 23 比利在外面跑業務時，他能在一定的權限內自由決定可以給客戶什麼樣的優惠與折扣，而不需要呈報主管許可。請問這樣的行為稱為：
- (A)授權 (B)直接管理 (C)權力整合 (D)集權
- 24 平衡計分卡 (balanced score card) 的四個構面分別是什麼？
- (A)財務、顧客、股東、學習與成長 (B)財務、供應商、政府、企業資源
(C)企業資源、供應商、顧客、競爭者 (D)財務、顧客、企業內部流程、學習與成長
- 25 公司讓小莉除了原有的工作外，開始也讓她參與決策的規劃以及控制最終的成果。請問這樣的工作設計稱為：
- (A)工作輪調 (B)工作擴大化 (C)工作豐富化 (D)工作正式化
- 26 高階管理者的各項技能中，相對比較不重要的是：
- (A)設定公司策略方向 (B)人際技能 (C)專業技術 (D)概念化能力
- 27 企業進行倫理相關決策時，考量大多數人的利益，是屬於何種原則？
- (A)功利原則 (B)道德權力原則 (C)正義原則 (D)務實原則
- 28 泰勒的科學管理理論，不包括：
- (A)動作科學化原則 (B)職責劃分原則 (C)科學選用原則 (D)工作滿意原則
- 29 資源基礎觀點 (resource-based view) 判斷資源是否可以成為競爭優勢來源。該原則不包括以下那項準則？
- (A)稀少的 (B)難以模仿的 (C)可在市場交易的 (D)難以替代的
- 30 目標管理 (management by objective) 不包括以下那一項特質？
- (A)參與式決策 (B)明訂目標期限 (C)有機式組織結構 (D)績效回饋
- 31 企業進行五力分析的主要目的是評估：
- (A)競爭者的資源 (B)競爭者的策略方向 (C)企業本身的資源 (D)企業的獲利能力
- 32 垂直整合 (vertical integration) 的經營模式，主要缺點是：
- (A)效率變差 (B)因應環境變化能力變差 (C)無法形成差異化 (D)成本變高
- 33 下列何者會降低管理幅度 (span of control) ？
- (A)標準化程度高 (B)技術複雜程度高 (C)員工經驗多 (D)主管能力強
- 34 矩陣式組織的優點包括：
- (A)指揮統一 (B)權責清楚 (C)多面向考量 (D)協調容易

- 35 根據費德勒（Fiedler）的領導權變模式，有利於領導的情境不包括以下那一項？
(A)領導者與下屬關係良好 (B)下屬的任務明確
(C)下屬的經驗豐富 (D)領導者有獎懲下屬的權力
- 36 根據馬斯洛（Maslow）的需求層級理論，以下那一項的需求層級最高？
(A)升遷 (B)歸屬感 (C)福利 (D)退休金
- 37 任務編組（task force）的團隊，不包括那項特色？
(A)臨時安排 (B)跨部門 (C)低控制幅度 (D)解決問題導向
- 38 可以增加團隊凝聚力的因素有：
(A)團隊內競爭 (B)團隊規模變大 (C)團隊成員多元化 (D)團隊間競爭
- 39 下列何者不是企業控制功能的目的？
(A)因應環境變化 (B)提高控制幅度 (C)提供績效評估依據 (D)確保目標達成
- 40 下列何者是行為控制（behavioral control）的機制？
(A)制定規則與程序 (B)強調價值觀 (C)強調員工態度 (D)落實企業文化
- 41 平衡計分卡屬於下列那一種管理工具？
(A)組織工具 (B)領導工具 (C)控制工具 (D)協調工具
- 42 以經營一家餐廳為例，以下那一項屬於效率（efficiency）的提升？
(A)提升顧客滿意度 (B)讓食物更好吃 (C)降低人力成本 (D)提高餐廳知名度
- 43 在國際市場上，與夥伴共同成立一家獨立公司的做法稱為：
(A)授權 (B)加盟 (C)契約管理 (D)合資
- 44 以併購同業取得大幅成長的策略是：
(A)多角化 (B)水平整合 (C)集中化 (D)垂直整合
- 45 組織公民行為（organizational citizenship behavior）是一種組織規範，不包括那一種行為？
(A)避免不必要爭端 (B)自願分擔分外工作 (C)強調一致性行為 (D)提出建設性建議
- 46 以電子郵件作為溝通工具有何種特色？
(A)高機密性 (B)高編碼簡易性 (C)高正式性 (D)高廣度可能性
- 47 下列何者最不屬於重要的創業家人格特質？
(A)堅強的毅力 (B)技術導向 (C)學習與創新意願 (D)顧客導向
- 48 在個人傾向（individualism）高的社會中，具有什麼特色？
(A)強調年資 (B)團體和諧
(C)強調團體精神 (D)強調個人價值與報酬的對等
- 49 下列那種情況最不适合採取獨資方式進入國際市場？
(A)市場重要性高 (B)國家體制環境健全 (C)文化差異很大 (D)道德風險低
- 50 以量化指標做為主要績效考核依據時，可以稱為：
(A)特質考核 (B)客觀考核 (C)主觀考核 (D)行為考核

測驗題標準答案更正

考試名稱：108年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員考試及108年特種考試交通事業鐵路人員、退除役軍人轉任公務人員考試

類科名稱：運輸營業

科目名稱：企業管理大意

單選題數：50題

單選每題配分：2.00分

複選題數：

複選每題配分：

標準答案：答案標註#者，表該題有更正答案，其更正內容詳見備註。

題號	第1題	第2題	第3題	第4題	第5題	第6題	第7題	第8題	第9題	第10題
答案	B	D	C	B	D	B	B	B	A	#

題號	第11題	第12題	第13題	第14題	第15題	第16題	第17題	第18題	第19題	第20題
答案	C	B	A	C	C	D	A	C	A	D

題號	第21題	第22題	第23題	第24題	第25題	第26題	第27題	第28題	第29題	第30題
答案	A	A	A	D	C	C	A	D	C	C

題號	第31題	第32題	第33題	第34題	第35題	第36題	第37題	第38題	第39題	第40題
答案	D	B	B	C	C	A	C	D	B	A

題號	第41題	第42題	第43題	第44題	第45題	第46題	第47題	第48題	第49題	第50題
答案	C	C	D	B	C	#	B	D	C	B

題號	第51題	第52題	第53題	第54題	第55題	第56題	第57題	第58題	第59題	第60題
答案										

題號	第61題	第62題	第63題	第64題	第65題	第66題	第67題	第68題	第69題	第70題
答案										

題號	第71題	第72題	第73題	第74題	第75題	第76題	第77題	第78題	第79題	第80題
答案										

題號	第81題	第82題	第83題	第84題	第85題	第86題	第87題	第88題	第89題	第90題
答案										

題號	第91題	第92題	第93題	第94題	第95題	第96題	第97題	第98題	第99題	第100題
答案										

備註：第10題一律給分，第46題答A或B或C或D者均給分。