

# 【企業管理（申論）－題庫衝刺班①】補充教材二

## 台灣電力公司 108 年度新進僱用人員甄試試題

科目：專業科目 B（企業管理概論）

考試時間：第 3 節，60 分鐘

注意  
事項

1. 本試題共 2 頁(A4 紙 1 張)。
2. 本科目禁止使用電子計算器。
3. 本試題分為填充、問答兩大題，各類配分於題目處標明，共 100 分。
4. 須用藍、黑色鋼筆或原子筆在答案卷指定範圍內作答，於本試題或其他紙張作答者不予計分；答案卷作答區計有正反 2 面，不提供額外之答案卷。
5. 作答毋須抄題，但須依序標明題號，問答與計算大題須詳列解答過程，未詳列者不予給分。
6. 本試題採雙面印刷，請注意正、背面試題。
7. 考試結束前離場者，試題須隨答案卷繳回，俟本節考試結束後，始得至原試場或適當處所索取。

### 一、填充題：40 % (20 題，每題 2 分，共 40 分)

1. 當代企業管理學者多認為：管理功能係指管理者運用規劃、\_\_\_\_、領導及控制等 4 大主要功能，來達成企業所訂定的目標。
2. 當企業編擬策略規劃時，常使用 SWOT 分析所面臨外部環境及本身內部條件，以制定有效的經營策略，其中 O 代表\_\_\_\_。
3. 行銷組合 4P 是從生產者的觀點看、4C 是從消費者的觀點看，4P 中的「促銷」對應到 4C 中的\_\_\_\_。
4. 企業產品生命週期分為以下 4 個階段期：導(引)入期、成長期、\_\_\_\_期及衰退期。
5. 在作業管理的工具中，\_\_\_\_係源於 1958 年美國海軍的北極星火箭系統計劃，是網絡分析的技術，以網絡圖規劃整個專案將各項作業與主要事件排程聯結。
6. 依照一般學理而言，廣義的財務管理可分為 3 大領域：金融市場、投資學及\_\_\_\_，其中最後一項主要涉及公司實際的管理運作所會遇到的財務問題。
7. 公司最重要的主要財務報表可分為：資產負債表、綜合損益表、\_\_\_\_表及股東權益變動表，作為經營決策及管理的依據。
8. 羅伯特·希斯(Robrt Heath)提出之危機管理 4R 模式分為以下 4 個步驟：\_\_\_\_力、預備力、反應力及恢復力。
9. 有關企業功能中，\_\_\_\_管理的主要職能包括：人員招募、培訓開發、薪酬福利、績效考核及員工關係等。
10. 依一個行業的產業結構不同競爭程度，競爭者的家數由無、少、多、眾多之狀態，可分為以下 4 類市場：\_\_\_\_市場、寡占市場、獨占性競爭市場及完全競爭市場。
11. 羅賓斯(Stephen Robbins)根據「思考方式」及「對模糊的容忍程度」2 個構面，將決策風格分為以下 4 種類型：指示型、\_\_\_\_型、觀念型及行為型。
12. 企業思考產品組合時主要有 4 個指標，其中\_\_\_\_指標係指產品組合內企業所擁有產品項目的數量。
13. 有關知識管理中，企業員工與團隊能為企業帶來競爭優勢的所有知識與能力的總和，稱之為\_\_\_\_資本，包含如：人員作業經驗、生產技術、團隊溝通機制、顧客關係及品牌地位等。

- 14.所謂\_\_\_\_是展現組織未來經營雄心及企圖，也是長期努力經營可實現的遠景。例如：台電公司以「成為卓越且值得信賴的世界級電力事業集團」為代表。
- 15.組織內的任務分工及工作之間的相互關係，稱之為組織\_\_\_\_，如以書面圖示方式加以呈現即為組織圖。
- 16.麥肯錫管理顧問公司提出 7S 模型，可用來診斷一家公司的經營績效，該模型分為：結構、\_\_\_\_、系統、技能、人員、風格及共享價值等 7 項要素。
- 17.所謂\_\_\_\_係指一種指導及管理的機制，以落實公司經營者的責任為目的，藉由加強公司績效管理且兼顧其他利害關係人利益，以保障股東權益。
- 18.某公司之期初存貨為 4 萬元、期末存貨為 2 萬元、銷貨成本為 60 萬元，則該公司存貨週轉率為\_\_\_\_。
- 19.企業常以專利作為保護創新的方式，依我國「專利法」規定，專利種類可分為以下 3 種：\_\_\_\_專利、新型專利及設計專利。
- 20.依我國「標準法」規定，由標準專責機關依該法規定之程序制定或轉訂，可供公眾使用之標準，稱之為\_\_\_\_標準。

## 二、問答題：60%(4題，共 60分)

### 1.名詞解釋(共 15分)

- (1)扁平式組織(Flat Type Organization) (5分)
- (2)工作豐富化(Job Enrichment) (5分)
- (3)效能(Effectiveness) (5分)

2.馬斯洛(A. H. Maslow)提出需求層次理論(Hierarchy of Needs Theory)，將需求分為哪 5 個層次，請逐一系列並說明之。(15分)

3.依產品型態可分為實體產品與服務 2 類，服務如何界定(3分)?服務具有哪 4 項特性，請逐一系列並說明之(12分)。

4.全球化為目前企業經營的重要趨勢，主要有哪 5 種驅力促使全球化步伐加快，請逐一系列並說明之。(15分)

台灣電力公司 108 年度新進僱用人員甄試答案  
專業科目 B 企業管理概論

一、填充題

- |                  |                         |
|------------------|-------------------------|
| 1. 組織            | 11. 分析                  |
| 2. 機會            | 12. 長度/產品組合長度/<br>產品線長度 |
| 3. 溝通            | 13. 智慧                  |
| 4. 成熟            | 14. 願景                  |
| 5. 計畫(劃)評核術/PERT | 15. 結構                  |
| 6. 公司理財          | 16. 策略                  |
| 7. 現金流量          | 17. 公司治理                |
| 8. 縮減            | 18. 20(次)               |
| 9. 人力資源          | 19. 發明                  |
| 10. 獨占(佔)        | 20. 國家/CNS              |

代號：70120  
頁次：1-1

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：高員三級考試  
類科別：會計  
科目：企業管理  
考試時間：2小時

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

- 一、請說明史金納 (B. F. Skinner) 之行為修正理論 (Behavior Modification Theory) 或稱增強理論 (Reinforcement Theory)，其基本概念及其內涵為何？(25分)
- 二、試說明有限理性的內容，以及西蒙 (Herbert Simon) 根據有限理性的假設所提出的行政模式 (Administrative Model) 的主要內涵為何？(25分)
- 三、何謂無疆界組織 (Boundaryless Organization)？其主要是突破了傳統組織結構的那些疆界？(25分)
- 四、團隊的發展要經過那些階段？各階段發展脈絡如何？均請說明之。(25分)



代號：80120  
頁次：1-1

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：員級考試  
類科別：運輸營業  
科目：企業管理概要  
考試時間：1小時30分

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、組織在對顧客提出產品、定價、推廣及通路之前，應先進行 STP 程序。  
請說明：

(一) STP 程序的內涵。(10 分)

(二)組織可採用那些變數來進行消費者的市場區隔？(15 分)

二、工作設計 (Job design) 可以激勵員工增加工作動力及工作績效。一般而言常採用工作擴大化 (Job enlargement) 及工作豐富化 (Job enrichment) 的方式。請說明：

(一)工作擴大化的涵義並舉出實務例子。(12 分)

(二)工作豐富化的涵義並舉出實務例子。(13 分)

三、企業利潤來自提供的產品與服務，請說明：

(一)服務 (service) 的特性。(10 分)

(二)一般而言，消費性產品可以區分為那些類別？並請分別舉例說明。  
(15 分)

四、作業管理 (operation management) 包括作業規劃、作業排程及作業控制三部分。請問：

(一)作業規劃 (operation planning) 包括那些規劃？(15 分)

(二)請說明並繪製如何利用甘特圖 (Gantt chart) 作為作業排程 (operation schedule) 的工具？(10 分)

# 台灣電力公司 107 年 5 月新進僱用人員甄試試題

科目：專業科目 B (企業管理概論)

考試時間：第 3 節，60 分鐘

注意事項

- 1.本試題共 2 頁(A4 紙 1 張)。
- 2.本科目禁止使用電子計算器。
- 3.本試題分為填充與問答兩大題，各類配分於題目處標明，共 100 分。
- 4.須用藍、黑色鋼筆或原子筆在答案卷指定範圍內作答，於本試題或其他紙張作答者不予計分；答案卷作答區計有正反 2 面，不提供額外之答案卷。
- 5.作答毋須抄題，但須依序標明題號，問答大題須詳列解答過程。
- 6.本試題採雙面印刷，請注意正、背面試題。
- 7.考試結束前離場者，試題須隨答案卷繳回，俟本節考試結束後，始得至原試場或適當處索取。

## 一、填充題：40 % (20 題，每題 2 分，共 40 分)

- 1.企業的 4 大財務報表中，呈現企業在某個時間點財務狀況的報表為\_\_\_\_\_。
- 2.彼得聖吉(Peter Senge)的《第五項修練》提出有別於傳統組織，能不斷學習、適應及改變的組織稱為\_\_\_\_\_組織。
- 3.某公司 106 年之利息保障倍數為 3，利息費用為\$10,000，若所得稅率為 25 %，稅後淨利為\$\_\_\_\_\_。
- 4.將企業部門的活動以時間為橫軸，排程活動為縱軸，所畫出的長條圖稱為\_\_\_\_\_圖，可看出各活動執行進度及完成情形。
- 5.組織面對的環境中，會受組織決策和行動影響的人或團體，如政府、競爭者、員工、顧客或產業工會等，均稱為\_\_\_\_\_。
- 6.依據麥克波特(Michael Porter)運用 5 力模式選擇的競爭策略，提供獨特而為顧客喜愛的產品，如蘋果公司(Apple)創新的產品設計，即是採取\_\_\_\_\_策略。
- 7.情境領導理論(situational leadership theory, SLT)使用任務與關係行為 2 項領導構面，考慮各構面的高低程度結合出 4 種領導風格，其中認為部屬處於有能力卻不願意去做的階段時，領導者應採取\_\_\_\_\_型領導風格，以獲得部屬支持。
- 8.預算編列中總結不同單位的收入與支出預算，以計算各單位的利潤貢獻稱為\_\_\_\_\_預算。
9. BCG 矩陣中，問題事業(question marks)為低市場占有率及\_\_\_\_\_預期市場成長率。
- 10.組織中有些衝突能支持群體目標並改善群體績效，此類有建設性的衝突稱為\_\_\_\_\_衝突。
- 11.某公司流動比率為 3，速動比率為 2。若速動資產為\$20,000，則流動資產為\$\_\_\_\_\_。
- 12.有關 French & Raven 所舉的 5 種權力中，因個人魅力或特質讓部屬心甘情願跟隨的權力稱為\_\_\_\_\_權。
- 13.假設某飲料店每年營運的固定成本是 10 萬元，每瓶飲料變動成本為 10 元，售價為 15 元，須賣出\_\_\_\_\_瓶即可達到損益平衡。
- 14.管理是一種持續進行的活動，而管理功能中的「控制」是提供由結果回饋到\_\_\_\_\_之間的必要連結。

15. 管理者可在行動開始前、進行中或結束後執行控制，利用走動式管理直接監督是屬於\_\_\_\_\_控制。
16. 在評估員工績效時，利用管理者、員工和同事等回饋作為衡量依據的一種績效評估方法稱之為\_\_\_\_\_評估法。
17. 明茲伯格(Henry Mintzberg)的 10 種管理者角色，其中傳播者與發言人是屬\_\_\_\_\_角色。
18. 企業為了解員工的人格特質進而預測員工的行為，常用的 MBTI(Myers-Briggs Type Indicator)性格評量測驗中，\_\_\_\_\_型的人顯現適應力強而且容忍度高。
19. 依組織溝通的 4 種流向，公司高階管理者每天早上會聚集員工進行 10 分鐘的會議宣布工作安全注意事項及表揚績效優良者，稱為\_\_\_\_\_溝通。
20. 管理者從競爭者或非競爭者中找出該企業達到優越績效的最佳作法稱為\_\_\_\_\_管理。

## 二、問答題：60%(4題，每題15分，共60分)

1. 解釋名詞(每小題3分)

- (1) 需求法則(law of demand)
- (2) 均衡價格(equilibrium price)
- (3) 國內生產毛額(GDP)
- (4) 情緒智商(emotional intelligence, EI)
- (5) 決策者的自我鞏固偏差(confirmation bias)

2. 企業關注組織決策與行為對自然環境造成的影響稱為「管理的綠化」(Greening of management)，請略述組織在環境保護議題上採取管理綠化的 4 個途徑及其內涵為何(12分)? 並以節約用電為例，試舉出 3 項實際的方法(3分)。

3. 行銷組合(marketing mix)的 4 個基本要素及其內涵為何(8分)? 請舉例說明之(7分)。

4. 管理者設計激勵性工作的方法，請簡述有關 Hackman & Oldham 的工作特性模型(Job Characteristics Model, JCM)有哪 5 種核心構面(10分)? 以及在這 5 種核心構面上有哪些建議行動(5分)?

台灣電力公司 107 年 5 月新進僱用人員甄試答案  
專業科目 B 企業管理概論

一、填充題

- |                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| 1. 資產負債表/財務狀況<br>表/平衡表 | 11. 30,000             |
| 2. 學習型                 | 12. 參照/參考/歸屬           |
| 3. 15,000              | 13. 20,000/2 萬         |
| 4. 甘特                  | 14. 規劃/計劃              |
| 5. 利害關係人               | 15. 即時/事中/同步/關卡/<br>審查 |
| 6. 差異化                 | 16. 360 度/360 度回饋      |
| 7. 參與                  | 17. 資訊                 |
| 8. 利潤                  | 18. 認知                 |
| 9. 高                   | 19. 下行/向下              |
| 10. 功能性                | 20. 標竿/Benchmarking    |



# 台灣電力公司 107 年 12 月新進僱用人員甄試試題

科目：專業科目 B (企業管理概論)

考試時間：第 3 節，60 分鐘

注意事項	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 本試題共 2 頁(A4 紙 1 張)。</li><li>2. 本科目禁止使用電子計算器。</li><li>3. 本試題分為填充與問答兩大題，各類配分於題目處標明，共 100 分。</li><li>4. 須用藍、黑色鋼筆或原子筆在答案卷指定範圍內作答，於本試題或其他紙張作答者不予計分；答案卷作答區計有正反 2 面，不提供額外之答案卷。</li><li>5. 作答毋須抄題，但須依序標明題號，問答與計算大題須詳列解答過程，未詳列者不予給分。</li><li>6. 本試題採雙面印刷，請注意正、背面試題。</li><li>7. 考試結束前離場者，試題須隨答案卷繳回，俟本節考試結束後，始得至原試場或適當處索取。</li></ol>
------	--

## 一、填充題：40%(20 題，每題 2 分，共 40 分)

1. 在管理的理論中，強調沒有任何放諸四海皆準的法則，意即在變動的環境中，沒有最佳的單一管理方法，稱為\_\_\_\_\_理論。
2. 企業協助新進員工儘早適應組織文化，且最後產生高度認同的過程稱為\_\_\_\_\_。
3. 工作特性模式(job characteristics model)，主要是讓管理者在進行\_\_\_\_\_時，藉由對五大工作核心的掌握，來正面影響員工的基本心理狀態，達成組織目標。
4. 有關知識管理基本活動之過程依序為：知識吸收、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、知識擴散。(每格 1 分)
5. Skinner 於 1971 年提出增強理論(reinforcement theory)，認為行為是其結果的函數，行為由外在因素所造成，故透過提供其不想要的事物來阻止某特定行為一再發生，此即\_\_\_\_\_。
6. 企業為了達成年度的總體經營目標，將公司內部分為數個獨立自負盈虧的營運單位，授予其經營責任，並依其營運結果進行績效衡量及最後績效獎懲，稱為\_\_\_\_\_制度。
7. 企業執行全面品質管理(TQM)時，常用的 7 大基本品質工具中，\_\_\_\_\_可提供結構性的方法，有助於解決問題時，釐清可能的問題來源，通常在腦力激盪會議後使用，以整理所產生的構想。
8. 涵蓋企業所有活動的系統，藉由應用模組與資料庫等資訊系統整合包括財務、會計、物流及生產等功能，並能支援經營決策，此即\_\_\_\_\_系統。
9. 個人決策理論中，在環境不確定，資訊不完全充分，有時間及成本的壓力下，退而求其次作出差強人意的決定，甚至可能產生承諾升高的情況，稱為\_\_\_\_\_決策。
10. 依據「路徑-目標模式」(path-goal model)，House 提出了四種類型的領導行為，其中讓部屬知道領導者對他們的期望，並對如何完成任務明確說明，係屬\_\_\_\_\_型領導者。
11. 策略聯盟(strategic alliances)的型式，夥伴間為某個目標而新成立的一家獨立公司，以共同分攤風險，集中優勢，稱為\_\_\_\_\_企業。
12. 在決策偏差與錯誤中，當管理者在分析問題時，沒有專注於未來，只惋惜過去花費的時間、金錢或努力，未能接受現在的決策無法改變過去的事實，此類決策錯誤稱為\_\_\_\_\_錯誤。
13. 甲公司有流動資產\$100,000，淨固定資產\$500,000，流動負債\$70,000，長期借款\$200,000，其淨營運資金為\$\_\_\_\_\_。

14. P. N. Romani 等學者將目標管理法(management by objectives, MBO)歸納為四個元素，分別是清楚的目標、\_\_\_\_\_、明確的期限及成果的檢視。
15. 現金流量表顯示企業營運活動、投資活動及\_\_\_\_\_活動三方面對現金收支流量的影響。
16. 企業提供員工有利條件，使其取得服務企業的股票成為股東，員工努力的成果可由企業發放股息與股利中分享，亦共同承擔經營成敗風險的獎勵制度稱為\_\_\_\_\_。
17. 在整合通路系統中，相同或類似的通路相互合作，例如台電公司與台水公司合作開辦「水電麻吉貼心聯合服務」，相互受理對方用戶過戶等申辦案件，分享通路資源的通路型態稱為\_\_\_\_\_系統。
18. 乙公司股票面額為\$20，每股盈餘為\$10，股票市價為\$100，則其本益比為\_\_\_\_\_。
19. 因為發訊者表達不夠精確或收訊者誤解所產生的溝通障礙，發訊者可以對收訊者提出一連串問題，或請收訊者重述自己的話以確認理解來克服障礙，此一技巧稱為\_\_\_\_\_。
20. 資訊管理者應用統計和電子技術來搜尋、篩檢與重組資料群，以發掘實用資訊的過程稱為\_\_\_\_\_。

## 二、問答題：60%(4題，共 60分)

### 1. 解釋名詞（共 14 分）

- (1)心理契約(psychological contract)（2分）
- (2)價值鏈(value chain)（3分）
- (3)虛擬組織(virtual organization)（3分）
- (4) Lewin 的變革過程(Lewin's change processes)（3分）
- (5)轉換型領導(transformational leaders)（3分）

### 2. 有關 Victor Vroom 所提之期望理論(expectancy theory)，請分別說明其變數或關係式，並以實務作法舉例。（15分）

### 3. 請分別說明 Michale E. Poter 所提增加企業競爭優勢潛力的策略類型。（15分）

### 4. 行銷學者 P. Kotler 將市場需求區分為 8 種，行銷管理者面對不同的市場需求應採取不同的行銷對策，請分別說明此 8 種需求及其行銷對策。（16分）

# 台灣電力公司 107 年 12 月新進僱用人員甄試答案

## 專業科目 B 企業管理概論

### 一、填充題

- |   |  |
|---|--|
| 1. 權變/情境  | 11. 合資(Joint Venture)  |
| 2. 社會化(Socialization)/<br>組織社會化/引導                  | 12. 沉沒(沉澱)成本   |
| 3. 工作(再)設計<br>(Job Design)                          | 13. 30,000   |
| 4. 知識創造<br>知識累積/知識儲存(store)                         | 14. 參與式的決策/決策參與/參與管理/員工(部屬、成員、全員)參與/員工要參與決策/共同參與   |
| 5. 懲罰/處罰(Punishment)                                | 15. 融資/籌資/理財   |
| 6. 責任中心/事業(部、部門、組織、單位)                              | 16. 員工入股制/分紅入股制/員工認股權/員工持股計畫/股票選擇權/入股/員工認股計畫   |
| 7. 特性要因圖/魚骨圖/<br>因果圖                                | 17. 水平行銷(Horizontal Marketing System)/共棲(共生)行銷(Symbiotic Marketing)/水平通路整合(Horizontal Channel Integration)/水平整合/水平行銷整合 |
| 8. 企業資源規劃/ERP                                       | 18. 10   |
| 9. 有限/準/受限/限度內理性<br>(Limited/Quasi-rational)/<br>滿意 | 19. (利用)回饋/反饋  |
| 10. 指導/指示(Directive)                                | 20. 資料挖掘/採礦/探勘/挖礦<br>(Data Mining)   |

# 經濟部所屬事業機構 107 年新進職員甄試試題

類別：企管

節次：第三節

科目：1. 管理學 2. 經濟學

注意事項	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 本試題共 2 頁(A4 紙 1 張)。</li><li>2. 可使用本甄試簡章規定之電子計算器。</li><li>3. 本試題分 6 大題，每題配分於題目後標明，共 100 分。須用藍、黑色鋼筆或原子筆在答案卷指定範圍內作答，不提供額外之答案卷，作答時須詳列解答過程，於本試題或其他紙張作答者不予計分。</li><li>4. 本試題採雙面印刷，請注意正、背面試題。</li><li>5. 考試結束前離場者，試題須隨答案卷繳回，俟本節考試結束後，始得至原試場或適當處所索取。</li><li>6. 考試時間：120 分鐘。</li></ol>
------	---

- 一、何謂工作團隊(work team) (4 分)？一個有效之工作團隊應具備哪些特徵？請條列逐一詳加申述之 (8 分)。
- 二、何謂「路徑－目標理論」(path-goal theory) (3 分)？該理論提出者羅伯特·豪斯(Robert House)認為領導者有哪幾種領導風格 (4 分)？請舉例說明各領導風格適用的情境或時機 (8 分)。
- 三、請說明策略管理程序(strategic management process)分為哪幾個步驟以及各步驟內容為何 (12 分)？公司層級策略(corporate strategy)與事業層級策略(business strategy)主要差異為何 (6 分)？請以經濟部某一所屬事業機構為例，說明管理者在該單位須考量哪些公司層級策略與事業層級策略問題 (8 分)？
- 四、經濟學名詞解釋 (12 分)
  - (一)訊息不對稱(information asymmetry) (3 分)
  - (二)道德危險(moral hazard) (3 分)
  - (三)逆向選擇(adverse selection) (3 分)
  - (四)主從問題(principal-agent problem) (3 分)
- 五、在不考慮國外部門之凱因斯模型中，已知自發性消費為 50，邊際儲蓄傾向為 0.2，政府租稅制度為誘發性租稅制，其中定額稅為  $T_0$ ，稅率為  $t$ ，並已知總稅收在總體均衡時為 250 (經濟體無產出時則不課稅)，政府支出與投資則為定額，依序分別為 190，160。請問：
  - (一)均衡所得為多少？ (4 分)
  - (二)若自發性總合支出為 360，則定額稅  $T_0$  為多少 (2 分)？稅率  $t$  為多少 (2 分)？
  - (三)定額稅乘數為多少(計算至小數點後第 3 位，以下四捨五入)？ (4 分)
  - (四)若總儲蓄為產出與總消費之差額，則當自發性儲蓄增加 36 時，產出將增加或減少多少？ (4 分)
  - (五)在充分就業產出低於均衡產出 400 時，政府應如何利用租稅調整來彌平缺口？ (4 分)

六、2008 年下半年，由美國次貸危機引發了全球金融海嘯，台灣也深受其害，出口萎縮、GDP 負成長與失業率高漲。為因應嚴重的經濟不景氣，我國政府決定對每位國民發放新台幣 3,600 元的消費券，總支出大約 850 億元。請利用 IS-LM 模型與 AD-AS 模型，說明發放消費券對我國產出、就業、物價與利率產生的影響。（15 分）



107年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員考試及  
107年特種考試交通事業鐵路人員考試試題

代號：70220 全一頁

考試別：鐵路人員考試

等 別：高員三級考試

類 科 別：會計

科 目：企業管理

考試時間：2 小時

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、為強化公司治理，金融監督管理委員會規劃「新版公司治理藍圖（2018~2020）」，其中有一計畫項目為：深化公司治理及企業社會責任文化。請詳述：

(一)何謂公司治理？（10分）

(二)企業文化如何建立？（10分）

(三)比較社會義務、社會回應以及社會責任。（10分）

二、環境的變動與不確定性影響領導風格，全球化、科技變革與社會變遷都可能導致領導模式的轉換。請詳述當代領導模式中，第五級領導、僕人式領導、真誠領導之特色。（20分）

三、請定義學習型組織，並請說明學習型組織的特性，以及學習型組織有那些學習方式。（25分）

四、請以增強觀點以及社會學習理論，說明如何激勵員工，以提昇效能。（25分）



107年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員考試及  
107年特種考試交通事業鐵路人員考試試題

代號：80320 全一頁

考試別：鐵路人員考試

等別：員級考試

類科別：運輸營業

科目：企業管理概要

考試時間：1小時30分

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、有關理性決策：

(一)請以購買筆記型電腦為例，詳細說明「理性決策」的程序。(15分)

(二)說明理性決策的前提假設。(10分)

二、B公司的基層人員，最近士氣低落，因此執行業務時非常不積極。請從期望理論、馬斯洛需求層級理論及X理論/Y理論，分別討論可能的原因。(25分)

三、有關策略規劃：

(一)請詳述企業策略規劃的程序或步驟。(10分)

(二)請說明其中環境分析的面向。(10分)

(三)請說明其中SWOT分析的意義及目的。(5分)

四、請比較「機械式組織」和「有機式組織」在組織特性及適用情境上的不同之處。(25分)



# 台灣電力公司 106 年度新進僱用人員甄試試題

科目：專業科目 B (企業管理概論)

考試時間：第 3 節，60 分鐘

注意事項

1. 本試題共 2 頁(A4 紙 1 張)。
2. 本科目禁止使用電子計算器。
3. 本試題分為填充與問答兩大題，各類配分於題目處標明，共 100 分。
4. 須用藍、黑色鋼筆或原子筆在答案卷指定範圍內作答，於本試題或其他紙張作答者不予計分；答案卷作答區計有正反 2 面，不提供額外之答案卷。
5. 作答毋須抄題，但須依序標明題號。
6. 本試題採雙面印刷，請注意正、背面试题。
7. 考試結束前離場者，試題須隨答案卷繳回，俟本節考試結束後，始得至原試場或適當處索取。

## 一、填充題：40%(20 題，每題 2 分，共 40 分)

1. 企業機能有 5 項分別為：生產管理、行銷管理、人力資源管理、研究發展管理及\_\_\_\_\_管理。
2. 所謂企業\_\_\_\_\_係指企業承諾遵守道德規範，致力於經濟發展的同時，也兼顧改善員工個人及其家庭生活，增進當地社區與社會的生活品質。
3. 我國「公司法」規定，公司種類可分為以下 4 種：無限公司、有限公司、兩合公司及\_\_\_\_\_公司經營型態。
4. 李文(Lewin)提出的組織變革(遷)3 步驟，分別為：\_\_\_\_\_、執行變革(遷)及再結凍。
5. 在企業或組織中人力資源管理的 5 個作業範疇，包含：選才、用才、育才、晉才及\_\_\_\_\_。
6. 所謂\_\_\_\_\_表係揭露企業在某特定期間的收入、成本、費用及獲利狀況的經營成果報表，可看出該企業的獲利能力及經營績效。
7. 克里斯汀生(Christensen)教授提出\_\_\_\_\_式創新，顛覆了原本以「性能」為主的技術創新概念，改以提供新商業模式來擴大和開發新市場，以低價、好用及便利等特色吸引特殊目標消費群。
8. 所謂顧客\_\_\_\_\_管理係指企業運用現代化資訊科技進行蒐集、處理及分析顧客資料，以找出顧客購買模式及購買群體，並制定有效的行銷策略滿足顧客的需求。
9. 責任中心制度依會計損益及組織權責分 5 種，例如：以貨幣金額投入、產出不易以貨幣金額衡量，且費用須控制在預算內之幕僚單位適用費用中心；如成立策略經營單位(SBU)或實施事業部單位適用\_\_\_\_\_中心。
10. 實施全面品質管理時，管理大師戴明(Deming)所提出 PDCA 循環，其中 P 代表計畫、D 代表\_\_\_\_\_。
11. 6 個標準差(Six Sigma)所代表的意義換成品質管理的觀點，即每 1 百萬個產出中只容許\_\_\_\_\_個不良。
12. 預算的類型依作業執行分為 3 類，當企業在訂定未來發展目標時，編制計畫對固定資產進行購置、擴充、改造或更新所需預算，稱之為\_\_\_\_\_預算。
13. 波特(Porter)提出產業競爭策略有 3 種，包含：成本領導策略、\_\_\_\_\_策略及集中化策略。
14. 某公司有流動資產 1,300 萬元，流動負債 400 萬元，存貨 100 萬元，則該公司之速動比率為\_\_\_\_\_。



- 15.行銷組合係指企業用以滿足目標市場的一組行銷工具，麥肯錫(McCarthy)提出之 4Ps 架構包含：\_\_\_\_\_、價格、通路及推廣。
- 16.組織中，一套組織成員共有的價值、信念與象徵的複雜組合，稱之為\_\_\_\_\_，它會影響組織成員的言行。
- 17.韋伯(Weber)的理想型官僚制度係建構在權威的基礎上，其演進過程為傳統權威、超人權威及\_\_\_\_\_權威。
- 18.所謂\_\_\_\_\_係指一個名稱、符號、標記、設計或是以上綜合的使用，用來確認一個(群)銷售者的產品或服務，以與競爭者有所區別。
- 19.我國「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」規定，公開發行公司之內部控制制度，其組成要素應包括：控制環境、\_\_\_\_\_、控制作業、資訊與溝通及監督作業。
- 20.我國「上市上櫃公司治理實務守則」規定，上市上櫃公司建立公司治理制度除應遵守法令及章程之規定等外，應依「保障股東權益、強化\_\_\_\_\_職能、發揮監察人功能、尊重利害關係人權益及提昇資訊透明度」原則為之。

## 二、問答題：60%(4題，每題15分，共60分)

- 1.麥克葛羅格(McGregor)在管理理論演進過程中，作不同的人性假定提出 X 理論(Theory X)及 Y 理論(Theory Y)，請分別說明之。(15分)
- 2.何謂產品生命週期(Product Life Cycle) (3分)? 產品生命週期分為哪4個階段期; 並請逐一說明其內涵(12分)?
- 3.凱茲(Katz)認為管理者應具備哪3個重要的管理技能(9分)? 前述技能隨著高、中、基層之管理層級不同，其重要性程度有所差異; 請分別說明之(6分)。
- 4.何謂平衡計分卡(Balanced Scorecard) (3分)? 平衡計分卡分為哪4個構面; 並請逐一說明其內涵(12分)?



台灣電力公司 106 年度新進僱用人員甄試答案  
專業科目 B 企業管理概論

一、填充題

- |                    |  |
|--------------------|--|
| 1. 財務              | 11. 3.4  |
| 2. 社會責任            | 12. 資本/資本支出  |
| 3. 股份有限            | 13. 差異化  |
| 4. 解凍              | 14. 3  |
| 5. 留才              | 15. 產品   |
| 6. 損益/ <u>綜合損益</u> | 16. 組織文化   |
| 7. 破壞              | 17. 合法/法定/ <u>法理/合</u><br><u>法理性/理性合法/合</u><br><u>法合理/理性法定/法</u><br><u>定理性</u> |
| 8. 關係              | 18. 品牌   |
| 9. 利潤              | 19. 風險評估   |
| 10. 執行             | 20. 董事會  |

# 經濟部所屬事業機構 106 年新進職員甄試試題

類別：企管

節次：第三節

科目：1. 管理學 2. 經濟學

注意 事項	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 本試題共 2 頁(A4 紙 1 張)。</li><li>2. 可使用本甄試簡章規定之電子計算器。</li><li>3. 本試題分 6 大題，每題配分於題目後標明，共 100 分。須用藍、黑色鋼筆或原子筆在答案卷指定範圍內作答，不提供額外之答案卷，作答時須詳列解答過程，於本試題或其他紙張作答者不予計分。</li><li>4. 本試題採雙面印刷，請注意正、背面試題。</li><li>5. 考試結束前離場者，試題須隨答案卷繳回，俟本節考試結束後，始得至原試場或適當處所索取。</li><li>6. 考試時間：120 分鐘。</li></ol>
----------	---

## 一、管理學名詞解釋（10 分）

(一)合資(joint venture)（3 分）

(二)集權式組織(centralized organization)（3 分）

(三)領導者—成員交換理論(leader-member exchange, LMX)（4 分）

二、管理者在企業經營的決策過程中可能面對哪些內部、外部之利害關係人(Stakeholders)（10 分）？請以經濟部某一國營事業單位為例，說明社會義務(Social Obligation)、社會回應(Social Responsiveness)及社會責任(Social Responsibility)之間的差異（12 分）？

三、在麥克·波特(Michael Porter)競爭理論中所謂「一般性競爭策略」(generic competitive strategies)有哪些（6 分）？請說明其意義，並分析各個策略可能面臨的風險（12 分）。

四、中品公司面對競爭，決定對其產品提供八折優惠，假設中品公司的顧客群可區分成甲、乙兩類，在打八折之前，中品公司在甲顧客群的銷售量為 140 單位，在乙顧客群的銷售量為 300 單位。根據估計，提供八折優惠之後，中品公司在甲顧客群的銷售量會變成 180 單位，在乙顧客群的銷售量會變成 325 單位。（20 分）

(一)請用中點法(midpoint method)分別計算甲顧客群和乙顧客群的需求價格彈性。（8 分）

(二)請解釋提供八折優惠之後，對於中品公司分別在兩種顧客群中所獲得的總收入變化。（6 分）

(三)根據中品公司的估計，中品公司與其競爭對手台述公司的交叉彈性為 0.6，請問對於顧客而言，中品公司與台述公司的產品互為替代品、互補品或不相干？（3 分）

(四)承上題，中品公司的八折優惠將會使台述公司的銷售量增加、減少或不變？台述公司的銷售量會變動多少百分比？（3 分）

五、英國經濟學人雜誌每年皆會計算大麥克指數，假設美國麥當勞的大麥克漢堡一個售價為 5 美元，台灣麥當勞的大麥克漢堡一個售價則為 69 元新台幣。(10 分)

(一)如果購買力平價成立，請問兩國之間的匯率應該是多少？(2 分)

(二)承上題，如果現在市場上匯率是 1 美元兌 30 元新台幣，請問新台幣匯率被高估或低估多少%？(4 分)

(三)假設購買力平價成立，而且台灣的通貨膨脹率為 2%，如果美國聯準會開始增加貨幣供給成長率到 5%，在其他條件不變之下，長期而言，這將會使台灣的名目匯率  $E$ (1 美元兌  $E$  元新台幣)升值或貶值多少百分比，或者不影響  $E$ ？(4 分)

六、在某一經濟狀態下，如果我們無法在不損及他人福利的情況下同時增加某些人的福利，這種狀態就總稱為柏拉圖最適境界(Pareto optimality)。經濟學家稱頌市場經濟，是因為它有助於實現柏拉圖最適境界。可是在某些情況下，市場經濟卻未必能使經濟狀態達到柏拉圖最適境界，我們將這種現象稱為市場失靈(market failure)。請列舉其他 5 種狀況，來說明何以市場失靈的現象會出現。(20 分)



106年公務人員特種考試警察人員、一般警察  
人員考試及106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

代號： 70170  
70270

全一頁

考試別：鐵路人員考試  
等 別：高員三級考試  
類科別：會計、材料管理  
科 目：企業管理  
考試時間：2小時

座號： \_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、何謂組織文化？何謂強勢文化？強勢文化對組織有什麼正面及負面的影響？(25分)
- 二、何謂目標管理？它包含那四個重要元素？(25分)
- 三、機械式和有機式組織有何差異？請各列舉五個特徵。(25分)
- 四、事前控制、即時控制、事後控制有何差異？請各舉一例子說明。(25分)



106年公務、關務人員升官等考試、106年交通  
事業鐵路、公路、港務人員升資考試試題

代號：51140

全一頁

等 級：佐級晉員級

類科(別)：業務類—鐵路

科 目：企業管理概要

考試時間：1 小時 30 分

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

- 一、請說明網路式結構組織的定義及其優缺點。(25 分)
- 二、何謂控制幅度？控制幅度對組織設計有何影響？(25 分)
- 三、請說明精實生產系統 (Lean Production System) 的意義。(25 分)
- 四、請說明企業所面臨的全球經營環境構面有那些？(25 分)



# 台灣電力公司 105 年度新進僱用人員甄試試題

科目：專業科目 B（企業管理概論）

考試時間：第 3 節，60 分鐘

注意事項	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 本科目禁止使用電子計算機。</li><li>2. 本試題共 2 頁(A4 紙 1 張)。</li><li>3. 本試題分為填充與問答兩大題，各類配分於題目處標明。</li><li>4. 須用藍、黑色鋼筆或原子筆在答案卷指定範圍內作答，於本試題或其他紙張作答者不予計分；答案卷作答區計有正反 2 面，不提供額外之答案卷。</li><li>5. 作答毋須抄題，但須依序標明題號。</li><li>6. 本試題採雙面印刷，請注意正、背面試題。</li><li>7. 考試結束前離場者，試題須隨答案卷繳回，俟本節考試結束後，始得至原試場索取。</li></ol>
------	--

## 一、填充題：60%(20 題，每題 3 分，共 60 分)

1. 由少數幾家廠商生產同質或異質的產品，彼此互相競爭或互相依賴的市場，稱為\_\_\_\_\_市場。
2. 羅伯·凱茲(Robert L. Katz)所描述的管理能力中，基層管理者最應具備的管理能力為\_\_\_\_\_能力。
3. 矩陣式組織的形成違反了費堯(Henri Fayol)「管理十四原則」中之\_\_\_\_\_原則。
4. 科學管理學派主張使用科學方法找尋完成工作之最佳方法，其中提出管理四大原則之學者為\_\_\_\_\_。
5. 管理功能中，針對某種未來欲採取的行動，進行分析與選擇的過程，稱之為\_\_\_\_\_。
6. 效率與效能係管理者所追求之績效。若將效率與效能分為「高」、「低」兩類，當管理者之目標選擇正確並且致力去完成，但資源的使用不當，可謂之\_\_\_\_\_效率、\_\_\_\_\_效能。(每格 1.5 分)
7. 員工與管理者共同訂定目標，並依據此目標來評估員工績效方式，稱之為\_\_\_\_\_。
8. 事情發生時，立即採取控制行動，稱之為\_\_\_\_\_。
9. 阿德福(C.P. Alderfer)所提出之「ERG 理論」中，\_\_\_\_\_需求與馬斯洛(Maslow)的五種需求層次中之生理需求及安全需求相對應。
10. 麥可·波特(Michael E. Porter)的「五力分析」常用來進行產業分析，其五項因素分別為：新進入者的威脅、替代品的威脅、供應商的議價能力、\_\_\_\_\_及\_\_\_\_\_。(每格 1.5 分)
11. 某公司年底結算，其流動資產為 300,000 元，總資產為 800,000 元，總負債為 200,000 元，並有營業盈餘 100,000 元，請問該公司之負債比率為\_\_\_\_\_。
12. \_\_\_\_\_係描述某特定職位(工作內容)所需之知識、能力、事業技術等條件，亦是擔任該職位所須具備之最基本條件。
13. 管理學者李維特(Leavitt)認為組織改變可經由三種途徑進行，除結構性改變外，尚包括\_\_\_\_\_及\_\_\_\_\_。(每格 1.5 分)
14. 某些產品是消費者可能有需求但說不出來的項目，無從指名、也無從描述，只有當消費者見到之後才能確定是否為其需要者，這種產品稱為\_\_\_\_\_。
15. 管理者常以工作設計激勵員工，如：A. 工作輪調、B. 工作擴大化、C. 工作豐富化、D. 工作簡化，依其激勵程度之大小排列順序為\_\_\_\_\_。(以">"符號依序排列)
16. 群體溝通網絡型態中，若有一強勢領導者居於中心地位和組織成員溝通，稱之為\_\_\_\_\_溝通型態。
17. 在網際網路中，消費者主動將產品優惠內容或有趣的訊息自發性轉寄給朋友，以聯繫朋友間情感。此一行銷活動方式稱為\_\_\_\_\_行銷。

18. 品管的七大手法中，用來掌握關鍵性之少數問題，即所謂 80 - 20 法則之工具為\_\_\_\_\_。
19. 在 ABC 存量控制法下，須嚴格控制並減低存貨成本者，屬\_\_\_\_\_類存貨。
20. 某商品之年需求量為 200 個，每個單價為 9 元，每次訂購成本為 100 元，而每個商品儲存成本為 4 元，若按經濟訂購量(EOQ)採購，則全年採購次數為\_\_\_\_\_次。

## 二、問答題：40%(4 題，每題 10 分，共 40 分)

### 1. 名詞解釋

(1) 彼得原理(Peter's Principle) (2 分)

(2) 吸脂訂價法(Price Skimming) (2 分)

(3) 控制幅度(Span of Control) (2 分)

(4) 月暈效應(Halo Effect) (2 分)

(5) 霍桑效應(Hawthorne Effect) (2 分)

2. 請簡要說明亨利·明茲伯格(Henry Mintzberg)歸納出的管理者角色各為何？(10 分)

3. 管理者為因應內外環境需求而進行組織變革時，常面臨強大的抗拒改變力量。請舉出 5 種降低組織變革阻力的方法，並簡述其內容。(10 分)

4. 請以圖表說明布列克(Robert Blake)和摩頓(Jane Mouton)所提出之管理方格理論(Managerial grid theory)，並簡述其五種主要領導型態。(10 分)





台灣電力公司 105 年度新進僱用人員甄試答案  
專業科目 B 企業管理概論

一、填充題

- |  |   |
|--|---|
| 1. <u>寡占(佔) / 寡頭壟斷</u>   | 11. <u>0.25 / 25% / 1/4</u>                           |
| 2. <u>技術(性) / 技能(性)</u>  | 12. <u>工作規範(書)</u>                                    |
| 3. <u>指揮(命令) 統一 / 命令統一</u>   | 13. <u>行為性改變(變革) / 人員改變(變革)、科技性改變(變革) / 技術性改變(變革)</u> |
| 4. <u>泰勒 / Taylor</u>  | 14. <u>忽略品 / 冷門品 / 未覓求品 / 未尋覓品 / 非搜尋品 / 非尋求品</u>      |
| 5. <u>規劃 / 計劃</u>  | 15. <u><math>C &gt; B &gt; A &gt; D</math></u>        |
| 6. <u>低 ; 高</u>  | 16. <u>輪狀</u>   |
| 7. <u>目標管理 / MBO</u>   | 17. <u>病毒式 / 口碑</u>                                   |
| 8. <u>即時控制 / 事中控制</u>  | 18. <u>柏拉圖 / 重點分析圖</u>                                |
| 9. <u>生存 / E</u>   | 19. <u>A</u>  |
| 10. <u>購買者(消費者 / 顧客)的議價能力、現有競爭者的競爭(威脅) / 既有競爭者(廠商)的競爭程度 / 產業內(現有)的競爭(威脅)</u> | 20. <u>2</u>  |

(答案間頓號為順序可倒置，分號者順序不可倒置)

# 經濟部所屬事業機構 105 年新進職員甄試試題

類別：企管

節次：第三節

科目：1.管理學 2.經濟學

注意 事項	<ol style="list-style-type: none"><li>1.本試題共 1 頁(A4 紙 1 張)。</li><li>2.可使用本甄試簡章規定之電子計算器。</li><li>3.本試題分 6 大題，每題配分於題目後標明，共 100 分。須用藍、黑色鋼筆或原子筆在答案卷指定範圍內作答，不提供額外之答案卷，作答時須詳列解答過程，於本試題或其他紙張作答者不予計分。</li><li>4.考試結束前離場者，試題須隨答案卷繳回，俟本節考試結束後，始得至原試場或適當處所索取。</li><li>5.考試時間：120 分鐘。</li></ol>
----------	---

- 一、Lawrence, P. & Lorsch, J. (1967)提出組織的「差異化」(Differentiation)與「整合」(Integration)的概念。請說明之。(20分)
- 二、何謂「決策」(decision-making)? 並說明決策過程的步驟。另以你在工作中或生活中的一項決策為例，運用所述的決策過程，說明你的決策。(15分)
- 三、企業倫理(business ethics)在組織中常被忽略，但卻是相當重要的議題。何謂企業倫理? 企業經理人該如何建立重視倫理的企業文化?(15分)
- 四、A 公司是典型的公有化獨占廠商，假設其總成本為  $TC=10Q+Q^2$ ，且其面對的需求線為  $P=20-Q$ ：
  - (一) 若政府未對 A 公司進行價格管制且允許 A 公司追求最大利潤，則 A 公司的最適產量、最適訂價及獨占利潤分別是多少?(5分)
  - (二) 為追求經濟效率，政府採取邊際成本訂價法，要求 A 公司將價格訂在邊際成本上，此時的產量、價格及利潤分別是多少?(5分)
  - (三) 為追求損益兩平，若 A 公司採取平均成本訂價法，此時的產量、價格及利潤分別是多少?(5分)
- 五、巴黎氣候協定於今(2016)年 11 月 4 日生效，設定全球平均氣溫較工業革命前水準升高攝氏 2 度以內的目標。
  - (一) 請由成本效益模型，分析外部性與碳稅的關聯。(10分)
  - (二) 請說明碳排放交易(或碳交易)的經濟概念。(5分)
- 六、近年來各國競相採用 QE 等貨幣擴張政策刺激產出，但面臨所謂的「流動性陷阱」，致成效未如預期。今(2016)年美國、加拿大、中國、日本，甚至歐盟區，推出的新政策則轉向以增加財政支出或延後加稅為主軸。請採用總體模型分析：
  - (一) 請說明在「流動性陷阱」的情況下，貨幣政策的短期成效為何不如預期?(5分)
  - (二) 擴張性財政政策於物價、產出、利率、薪資、就業、匯率的短期影響為何(假設資本不是完全移動)? 也請說明在「流動性陷阱」的情況下，財政政策的短期成效為何較貨幣政策為佳?(10分)
  - (三) 請分析擴張性政策在長期可能面臨的代價為何?(5分)

105年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員  
考試及105年特種考試交通事業鐵路人員考試試題

70170  
代號：70370  
70470

全一頁

考試別：鐵路人員考試  
等別：高員三級考試  
類科別：會計、材料管理、運輸營業  
科目：企業管理  
考試時間：2小時

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、請說明影響組織結構設計的四大權變因素及各個因素如何影響組織的設計，並舉例說明之。(25分)
- 二、創新創業近年來成為政府積極推動的重要發展方向，請說明：
  - (一)何謂創業家精神 (entrepreneurship) ? (10分)
  - (二)何謂企業內部創業 (intrapreneuring) ? 其可能動機為何? (15分)
- 三、在企業擴大版圖的方式中，加盟 (franchising) 是連鎖經營常見的方式，請說明：
  - (一)加盟的定義及加盟業主和加盟者間的合作動機。(10分)
  - (二)特許加盟 (Franchise Chain)、委託加盟 (License Chain)、自願加盟 (Voluntary Chain) 等加盟形式的內涵，並比較其優缺點。(15分)
- 四、在研究員工的個人行為時，態度 (attitude) 是其中相當重要的議題，請說明：
  - (一)態度的定義及態度的三大組成要素。(10分)
  - (二)認知失調理論 (cognitive dissonance theory) 及其在員工管理上的可能意涵。(15分)



105年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員  
考試及105年特種考試交通事業鐵路人員考試試題

代號：80360

全一頁

考試別：鐵路人員考試

等別：員級考試

類科別：運輸營業

科目：企業管理概要

考試時間：1小時30分

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、工作團隊 (work teams) 是現今組織中，廣被用來完成重要任務的組織設計方式。請條列詳加說明一個高效能的工作團隊，需具備那些特徵？(25分)
- 二、從顧客的觀點而言，何謂「服務品質 (service quality)」？(5分) Parasuraman、Zeithaml 及 Berry 等三位學者，提出了那五個顧客用來衡量服務廠商服務品質的構面或向度 (dimensions)？請逐一列示並詳加申述之。(20分)
- 三、財務比率分析是用來衡量組織財務構面績效的主要工具，請舉出五種用來作為財務控制的財務比率指標，並將其內涵 (或公式) 詳加說明之。(25分)
- 四、何謂「控制 (controlling)」？(5分) 請條列並逐一詳加說明此控制的活動 (或功能) 對一個組織的重要性。(20分)

