

交通部臺灣鐵路管理局 96 年基層服務員(業務員)甄試試題

類 科 : 業務員(事務) 全一頁
科 目 : 事務管理概要
考 試 時 間 : 1 小時 30 分 座號_____

※注意：(一) 請考生以黑色、藍色之鋼筆或原子筆在「試卷」上作答，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。
(二) 本試題禁止使用電子計算器。

- 一、事務管理表面看來似乎是事務上的瑣事，其實在一個行政生態系統裡面，事務上的瑣事，往往牽涉到生態系統的關鍵性角色，例如一顆鏢釘鬆動，可能使飛機失誤，遺害無窮。又事務管理須要各方面的妥善配合，辦事時的「反饋」(feedback) 回應相當重要，請就以上所述，說明你所理解的程度如何。(25 分)
- 二、因應高鐵通車後的競爭，鐵路局需要哪些管理上的變革？請從事務管理的角度說明其產生抗拒變革的原因以及減低變革抗拒的技術。(25 分)
- 三、當進行事務管理時，涉及人、事、物、地.....方方面面，近年美國學者 Peter Senge 提出「系統思考」(System thinking)，提醒我們辦事時，不能孤立地看待事務的因果關係。儒家在《大學》一書上提出君子有「絜矩之道也」。絜，量度。矩，畫直角成方形用的工具，引申為法度、規則。請就君子有絜矩之道與系統思考兩者之間的關係，申論事務管理的基本態度。(25 分)
- 四、當發生不幸的意外事件時，一般人的行為反應有兩種：
(一) 祈求菩薩保佑，或算命、看風水，以改善或補救損害。
(二) 研究事故發生的因果關係，進而尋求對策。國人採取第一種方法十分普遍，請問這是什麼因素形成這樣的心理基礎，如果你是事務管理的當事人，應該怎樣看待這樣的問題，才能有效地解決危機？(25 分)