

臺灣菸酒股份有限公司 102 年從業職員及從業評價職位人員甄試試題  
甄試類別【代碼】：從業評價職位人員 / 訪銷員【E9201】、訪銷員-原住民組【E9202】  
專業科目 1：企業管理概論

\* 請填寫入場通知書編號：\_\_\_\_\_

注意：①作答前須檢查答案卷、入場通知書編號、桌角號碼、應試類別是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。  
②本試卷為一張單面，共有四大題之非選擇題，各題配分均為 25 分。  
③非選擇題限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，並請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分，不必抄題但須標示題號。  
④應考人得自備簡易型電子計算機，但不得發出聲響，且不具財務、工程及儲存程式功能。應考人於測驗時將不符規定之電子計算機放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該科扣 10 分；計算機並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。  
⑤請勿於答案卷上書寫應考人姓名、入場通知書號碼或與答案無關之任何文字或符號。  
⑥答案卷務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

題目一：

一般而言，管理者應該要具備有三種類型的技能，請分別描述這三種技能。【15 分】  
對於企業組織內部的基層管理者、中階管理者、以及高階管理者而言，這三種類型的技能在他們日常工作的過程中所佔的重要性有什麼樣的差異？【10 分】

題目二：

何謂企業倫理？【5 分】企業組織在運作的過程中為什麼要重視企業倫理？【10 分】  
重視倫理的企業可以獲得什麼好處？【10 分】

題目三：

行銷觀念的應用，有賴於行銷人員瞭解消費者購買產品的動機、購買產品的種類、以及購買產品的地點與時間。購買行為的因素研究，可幫助行銷人員發展有效的市場策略。購買行為通常受到心理與社會因素的影響，心理因素包括：1.認知 2.動機 3.學習 4.態度 5.個性。

(一) 請解釋說明影響購買行為的四項社會因素。【20 分】

(二) 並說明您個人最易受到哪一項社會因素的影響及理由。【5 分】

題目四：

組織中良好的溝通管理，首先必須從了解溝通的障礙，以及克服溝通的障礙來著手。溝通的障礙分別來自組織與個人。組織的溝通障礙包括來自專業化、組織層級、組織地位、及目標差異。請解釋說明來自個人的溝通障礙包括哪五種？【25 分】