中華郵政股份有限公司委託台灣金融研訓院辦理 99 年從業人員甄試試題

甄選類科：郵儲業務(78501~78513) **＊請填寫入場通知書編號：_____**

專業科目(1)：企業管理

注意：①本試卷為一張單面，共四大題問答(或申論)題(每大題配分 25 分)。
②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。
③應試人得自備使用簡易型電子計算機(簡易型電子計算機限僅有數字鍵 0～9 及＋－×÷√% = ⊡ ▶ +/- C AC CE TAX+ TAX- GT MU MR MC MRC M+ M- HMS M/EX 之功能，且不具財務、工程及儲存程式功能)；**若應試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。**
④答案卷務必繳回，否則該科以零分計算。

題目一：

工作特性模型(Job Characteristics Model，JCM)定義了五種主要的工作特性、彼此間的關係，以及它們對員工生產力、動機與滿意度的影響。

(一)請說明這五種工作特性為何？【10 分】

(二)從激勵的觀點申論這五種工作核心的特性與工作成果及個人工作滿意度之關係。【15 分】

題目二：

顧客是企業經營的關鍵，企業投入大量資源增加對顧客的了解並與顧客建立良好關係，以提高顧客滿意度(Customer Satisfaction)及顧客忠誠度(Customer Loyalty)。因此，提高顧客價值(Customer Value)在於以顧客總利益與顧客總成本之間的差距來界定，也是企業經營的核心能力。

(一)請解釋顧客價值(Customer Value)之內涵為何？【5 分】

(二)請以顧客總利益與顧客總成本之間的差距，申論如何提高顧客價值。【20 分】

題目三：

創造力是一種思考與行動的模式，強調嶄新與不同的想法，創新則是一種結果，是一種經創造性活動所激盪出的結果，創新是將創意付諸實現並創造價值。請說明 Peter Drucker 所提出之組織內、外部的創新來源為何？【25 分】

題目四：

二十一世紀因人類對自然的破壞，造成全球環境的惡化，威脅著人類的生存。因此，在自然環境的維護上，組織如何盡力於綠化，企業可以使力的地方很多。

(一)請說明以組織對環境敏感度為標準的綠化管理四個途徑。【16 分】

(二)請提出自己本身在組織內『綠化』的做法有哪些？【9 分】