

中華郵政股份有限公司 100 年第 2 次從業人員甄試試題

職階 / 甄選類科：專業職(二)內勤 / 櫃台業務【B6501-B6505】、
專業職(二)外勤 / 郵遞業務【B6601-B6620】

專業科目(1)：企業管理大意

* 請填寫入場通知書編號：_____

注意：①作答前須檢查答案卡、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本試卷為一張雙面，共 60 題，其中【第 1-40 題，每題 1.5 分，佔 60 分】；【第 41-60 題，每題 2 分，佔 40 分】，限用 2B 鉛筆作答，請選出最適當答案，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。
③應試人得自備使用簡易型電子計算機(須不具財務、工程及儲存程式功能且按鍵不得發出聲響)，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，若經勸阻無效，仍執意使用者，扣除該科目成績 10 分，計算機並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
④答案卡務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

第一部分：【第 1-40 題，每題 1.5 分，共計 40 題，佔 60 分】

- 【2】1.在馬斯洛的需求層級理論中，保障個體的生命與財產不會受到威脅，所處環境不會受到破壞以及穩定性的需要，是屬於哪一層級？
①生理上需求 ②安全上的需求 ③歸屬感需求 ④尊重需求
- 【3】2.下列理論中，何者興起了人際關係運動的風潮，此運動強調管理為員工提供社會需求的重要性？
①官僚體系(bureaucracy) ②行政理論(administrative theory)
③霍桑研究(Hawthorne study) ④權變理論(contingency approach)
- 【4】3. PDCA 循環是品質管理循環，其中 PDCA 是指下列何者？
① P (流程) D (設計) C (比較) 與 A (行動)
② P (流程) D (執行) C (比較) 與 A (行動)
③ P (規劃) D (設計) C (查核) 與 A (行動)
④ P (規劃) D (執行) C (查核) 與 A (行動)
- 【3】4.對於傳統製造商而言，下列何者係定義為「幕僚」部門的單位？
①生產部門 ②銷售部門 ③財務部門 ④維修部門
- 【3】5.組織進行變革時，外部力量來源較多，其可能的來源，下列敘述何者錯誤？
①新競爭者的加入 ②經濟及技術的改變
③管理高層修改策略 ④法令規章制定與改變
- 【4】6.有關組織部門化中，部門分為鑽孔課、內層課、乾膜課、電鍍課、加工課、品檢課等，下列敘述何者正確？
①功能別部門化 ②顧客別部門化 ③地區別部門化 ④流程別部門化
- 【4】7.下列何者係指企業在某個時間點，對所屬員工過去某個時段的表現做客觀且有系統評鑑？
①工作擴大化(job enlargement) ②工作豐富化(job enrichment)
③生涯發展(career development) ④績效評估(performance appraisal)
- 【3】8.勞資爭議之發生，顯示雇主與員工之間意見產生歧異，其合法解決途徑不包括下列何者？
①協調 ②調解 ③圍廠抗爭 ④仲裁
- 【2】9.下列何者係為在薪資之外的額外給付，通常視組織的盈餘和個人的績效而定？
①津貼 ②獎金 ③福利 ④帶薪假
- 【2】10.公司股東權益的憑證為下列何者？
①公司本票 ②股票 ③公司資本登記證 ④股東投入資金收據
- 【2】11.有關作業規劃中的影響場址決策制定，應該考慮的因素，下列敘述何者正確？
①場址取得成本低廉，不需考慮法規限制 ②接近原料供應與市場
③擁有執法單位內部之人脈 ④所在區域內，無環保人士騷擾
- 【1】12.經由嚴謹的分析，以特定的標準將整個市場區分為多個具高度同質性的區塊，以利行銷工作之推動，此一技巧稱之為何？
①市場區隔 ②市場定位 ③市場規劃 ④目標市場

- 【3】13.下列行銷溝通工具中，何者通常是以直接刺激短期的銷售量為目的，其效果的衡量也多以銷售額的增加為主？
①廣告 ②品牌經營 ③促銷 ④人員銷售
- 【2】14.下列何者可以使產品形成特色，協助在消費者心目中建立印象、幫助識別與記憶，以增加產品的價值，建立產品的忠誠度？
①廣告 ②品牌 ③產品設計 ④經銷商
- 【2】15.在經營策略中，下列何者係指建立產品與眾不同的形象，以獲取產業中獨特的地位，吸引消費者？
①全面成本領導策略 ②差異化策略
③專注策略 ④烏賊策略
- 【3】16.管理者在進行企業規劃時所需考慮的因素眾多，大致可分為外部與內部因素；外部分析為環境之機會與威脅分析，而內部分析為企業之優勢與弱勢分析。此分析工具稱為：
①企業資源規劃 ②企業組合分析
③ SWOT 分析 ④顧客需求分析
- 【1】17.下列何者是指管理者將某種職權與職責指定某位部屬承擔，使部屬可代表管理者執行管理工作？
①授權 ②集權 ③控制幅度 ④分權
- 【3】18.日常用品製造廠商將產品生產之後，透過超級市場轉售給消費者。此通路長度為何？
①三階通路 ②二階通路 ③一階通路 ④零階通路
- 【4】19.在區隔市場、選擇目標市場及產品定位之後，接著須發展產品、訂價、通路、推廣等行銷活動，一般稱此四個主要活動元素為：
①推廣組合 ②組合分析 ③行銷策略 ④行銷組合
- 【2】20.直效行銷是一種有效的傳銷工具，它能夠傳送更精準的個人化和具指標性的訊息給特定的消費者。下列何者不為直效行銷的工具？
①直接信函 ②全國性廣告 ③資料庫行銷 ④電話行銷
- 【4】21.甄選是運用適當的篩選工具，從眾多應徵者中，挑選出最符合企業需要的人。故甄選工具必須具有何者，使得受測者甄選工具的得分與日後表現的得分具有關聯性？
①信度 ②客觀性 ③未來性 ④效度
- 【2】22.下列何項理論建議人們會比較所得與付出之間的比率，並和參考對象相比；若比率不同則會採取某項行為來改善不公平的現象？
①目標設定理論 ②公平理論 ③強化理論 ④期望理論
- 【1】23.債權人關心負債對業主權益比率是因為：
①比率愈低，企業愈安全 ②比率愈低，企業愈不安全
③比率愈高，企業愈安全 ④比率高低對企業不影響
- 【4】24.下列何者非屬流動資產？
①存貨 ②有價證? ③現金 ④設備
- 【1】25.由原料的投入到產品產出的過程為不間斷，且難以分割的程序，須要維持生產作業的不中斷；否則，重新恢復生產的成本甚高。此種生產作業型態為：
①連續式生產 ②及時生產系統 ③批量式生產 ④專案式生產
- 【3】26.產品開發係以解決日常問題為主要目標，大量運用何者之成果，開發各項具體的產品、服務或問題對策，以創造更高的產品或服務價值？
①基礎研究 ②行銷研究 ③應用研究 ④創意研究
- 【4】27.六標準差的統計意義是每百萬個產品中最多只有 3.4 個不良品，因此在六標準差的品質管制中產品的合格率為：
① 90% ② 95% ③ 99% ④ 99.99966%
- 【1】28.下列何者係由高階管理者制定，為了達成目標所建立的行動和資源配置的計畫，期間通常為 2~5 年？
①策略規劃 ②戰略計畫 ③作業計畫 ④短期計畫
- 【2】29.專業分工的概念，最早出現在亞當斯密(Adam Smith)的哪一本著作中？
①科學管理的原則 ②國富論 ③效率的十二原則 ④一般管理與工業管理

【請接續背面】

【2】30.下列哪一位學者提出了著名的科層體制(Bureaucracy), 做為管理大型企業的標準組織?

- ①柴斯特 巴納德(Chester Barnard) ②馬克斯 韋伯(Max Weber)
③亨利 費堯(Henri Fayol) ④非特列 泰勒(Frederick Taylor)

【2】31.管理者依據所設定的目標, 將員工進行適當的分組, 並將任務分配給各個工作小組, 且要求任務完成的期限, 請問這是屬於哪項管理功能?

- ①規劃 ②組織 ③領導 ④控制

【2】32.下列何者不是一個組織?

- ①空中大學 ② SOHO ③消基會 ④政府

【1】33.下列何者非屬於由「公司內部」招募員工的優點?

- ①可注入大量新血 ②成本低 ③新人訓練時間縮短 ④對組織較熟悉

【4】34.下列何種策略衡量標準是用來衡量財務構面的策略目標?

- ①理賠頻率 ②員工生產力
③顧客滿意度調查績效 ④每股盈餘

【4】35.下列何者不屬於財務控制的工具?

- ①預算 ②財務報表 ③財務比率 ④公開說明書

【2】36.前一陣子有關於「京都議定書」的議題, 請問該協議目的為何?

- ①減少石油的使用量 ②減少二氧化碳的排放量
③鼓勵再生能源的發展 ④減少核能發電的使用率

【2】37.工廠裝配線上的工人不斷地重複標準化的動作, 就是下列何種典型的例子?

- ①工作設計 ②工作分工 ③工作協調 ④工作輪調

【4】38.有機式組織與僵化的機械式組織完全相反, 是一種具高度彈性的組織, 有關其特點之敘述, 下列敘述何者錯誤?

- ①跨功能團隊 ②自由的資訊流通
③決策分權化 ④倚賴正式的溝通途徑

【1】39.消費者信心指數(Consumer Confidence Index, CCI)在預測消費者對於耐久財消費力時, 是一個很強的領先指標。請問消費者信心指數是屬於哪一種預測技術?

- ①經濟指標 ②經濟計量模型 ③專家意見 ④時間序列分析

【3】40.企業國際化的動機其中一項是因為本土市場太小, 希望藉由國外市場銷售量增加時, 可使得固定成本分攤的基礎變大, 此為何種經濟效益?

- ①範疇經濟 ②資源槓桿 ③規模經濟 ④外部效益

第二部分:【第 41-60 題, 每題 2 分, 共計 20 題, 佔 40 分】

【1】41.有關人力資源管理(human resource management), 下列敘述何者錯誤?

- ①是用來推動上級意念、互相監督、考核以及解雇員工的一種管理手段
②進行招募人員、面試、甄選及訓練的工作
③是用來培養人才、訓練職員、評鑑以及獎勵員工的一種管理機制
④大多數較具規模的公司, 多半擁有一個獨立的人力資源部門

【4】42.有關生產管理之敘述, 下列何者錯誤?

- ①產品的生產與服務的提供, 是為企業的基本使命
②生產管理係以合理的成本, 在適當的時間內產出合乎顧客所需要的產品
③生產管理的原則不僅適用於製造業, 同時亦適用於服務業或其他組織
④機器替代人力後, 在生產效能提高的同時, 也使得管理的工作變得簡單

【3】43.依照產品的獲得成本, 加上一定額度的管銷費用與利潤比例, 即為產品的售價, 此種訂價法係為下列何者?

- ①供需訂價法 ②損益均衡訂價法 ③成本加成訂價法 ④感受價值訂價法

【1】44.一般而言, 研究與發展具有之特質, 下列何者非屬之?

- ①低風險 ②高報酬 ③回收時間長 ④對人力依賴重

【2】45.下列何項理論認為人是規避責任、討厭工作及被動的, 故管理上必須強調監督控制技巧?

- ① W 理論 ② X 理論 ③ Y 理論 ④ Z 理論

【4】46.當評估某人時, 僅以某人某項顯著的特質來進行評估, 如智力、外貌、社交能力等, 而不自覺地將此顯著特質影響對某人的整體評價。此種評估偏誤為:

- ①中間傾向 ②刻板印象 ③順序偏誤 ④月暈效果

【1】47.生產者提供批發商和零售商特別折扣或誘因, 使他們購買較大量的產品或積極向最終消費者推薦產品, 此種透過配銷通路將產品銷售給消費者是採用何種行銷策略?

- ①推式策略 ②拉式策略 ③集中策略 ④利基策略

【3】48.營運資金是指企業的流動資產與流動負債的差額, 是用來衡量:

- ①企業獲利的能力 ②企業償付長期債務的能力
③企業償付短期債務的能力 ④借貸資金以從事投資的能力

【4】49.較常出現在既有產品改良或製程創新活動上的創新過程是屬於何種創新類型?

- ①破壞式創新 ②不連續式創新 ③根本式創新 ④漸近式創新

【1】50.下列何者不為精益生產(lean production)的主張?

- ①由生產推動市場需求 ②生產多樣少量的產品來滿足市場多樣化的需求
③重視品質改善活動 ④強調零庫存

【4】51.台灣統一超商連鎖系統經營能力卓越, 統一企業因而陸續與國外企業合作在台灣成立星巴克咖啡、多拿滋甜甜圈等連鎖經營體系。此種企業成長方式稱為:

- ①市場整合成長 ②市場滲透成長 ③垂直式整合成長 ④水平式擴張成長

【1】52.有關第一線管理者的敘述, 下列何者錯誤?

- ①必須對管理階層的所有決策負責 ②主要工作為監督員工每天的作業活動
③經常是一個工作群體的領導者 ④也可稱為基層管理者

【2】53.有關高階管理者的敘述, 下列何者錯誤?

- ①負責有關組織經營與未來發展方向的決策
②必須將董事會所要求的目標轉化為第一線管理者可以執行的明確作業活動
③通常由組織的董事會所指派
④必須對管理階層的所有決策負責

【3】54.若政府有意扶植國內弱小產業的發展, 使其有能力對抗國際性大廠的競爭, 此時政府可利用下列何種方式達成此目的?

- ①降低進口關稅 ②取消對進口產品的配額限制
③對國內廠商進行補貼 ④以上方式皆無法達成此目的

【3】55.嬌生公司將旗下的事業分為個人清潔用品部門與醫療事業部門, 這個例子是屬於何種部門化的類型?

- ①功能別部門化 ②產品別部門化 ③顧客別部門化 ④流程別部門化

【3】56.下列哪一種狀況下, 管理者的控制幅度愈小?

- ①工作相似性愈高 ②工作標準化程度高
③組織管理資訊系統的複雜度愈高 ④管理者愈偏好親力親為

【3】57.有關「創新」與「發明」兩者的比較與敘述, 下列何者正確?

- ①創新對產業帶來較大的變動 ②創新比發明來的容易
③創新與發明皆須運用創造力 ④跟發明比起來, 創新對人類社會有較大貢獻

【3】58.有關甘特圖之敘述, 下列何者錯誤?

- ①是一種排程的工具 ②其橫軸代表時間
③其縱軸代表組織成員 ④包括了預定進度以及實際的進度

【2】59.企業的核心競爭力(Core Competencies)是指一個企業組織所掌握的下列何類資源或能力?

- ①特殊但可被取代的資源或能力 ②特殊但無法被取代的資源或能力
③一般但可被取代的資源或能力 ④一般但無法被取代的資源或能力

【3】60.下列四類領導風格中, 何者可以用來描述一個領導者會與部屬共享理念與建議?

- ①教導型領導(Directing) ②推銷型領導(Selling)
③參與型領導(Participating) ④授權型領導(Delegating)