

中華郵政股份有限公司 109 年職階人員

專業職(二)內勤一櫃台業務類科(限身心障礙人士報考)甄試試題

甄試類別【代碼】：專業職(二)內勤一櫃台業務類科(限身心障礙人士報考)【Q8701-Q8707】

專業科目(1)：企業管理大意

*入場通知書編號：_____

注意：①作答前先檢查答案卡，測驗入場通知書編號、座位標籤、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡作答者，該節不予計分。
②本試卷一張雙面，四選一單選選擇題共 60 題，第 1-40 題每題 1.5 分，第 41-60 題每題 2 分，共 100 分。限用 2B 鉛筆在「答案卡」上作答，請選出一個正確或最適當答案，答錯不倒扣；以複選作答或未作答者，該題不予計分。
③請勿於答案卡書寫應考人姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號。
④本項測驗僅得使用簡易型電子計算器（不具任何財務函數、工程函數、儲存程式、文數字編輯、內建程式、外接插卡、攝（錄）影音、資料傳輸、通訊或類似功能），且不得發出聲響。應考人如有下列情事扣該節成績 10 分，如再犯者該節不予計分。1.電子計算器發出聲響，經制止仍執意續犯者。2.將不符規定之電子計算器置於桌面或使用，經制止仍執意續犯者。
⑤答案卡務必繳回，未繳回者該節成績以零分計算。

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

- 【1】1.「行銷組合(marketing mix)」四個基本要素，包括產品(product)、定價(pricing)、通路(place)及下列何者？
①促銷(promotion) ②定位(positioning) ③人員(people) ④程序(process)
- 【1】2.企業的「應付帳款」屬於下列何者？
①企業的負債 ②企業的業主權益 ③企業的長期資產 ④企業的資產
- 【4】3.下列何者代表「企業的所有權」？
①基金 ②公債 ③債權 ④股票
- 【1】4.「消費者購買決策過程或步驟」，始於下列何者？
①問題/需求的確認 ②資訊搜尋 ③方案評估 ④購買決策
- 【1】5.「詳列企業的收入與費用，最終得出一個反映企業年度盈餘或虧損」的財務報表，是指下列何者？
①損益表 ②權益變動表 ③現金流量表 ④資產負債表
- 【1】6.有關「零售商與批發商」的敘述，下列何者正確？
①零售商是將產品直接賣給最終消費者的中間商
②零售商是將產品直接賣給其他企業，以便轉售給最終消費者的中間商
③批發商是將產品直接賣給最終消費者的中間商
④批發商是零售商
- 【3】7.下列何者是「公司型態企業」的優點？
①無限債務清償責任
②公司的延續性，受創辦人或業主壽命的影響
③有限債務清償責任
④不容易籌募到資金
- 【4】8.產品生命週期可分為導入期、成長期、成熟期與衰退期。下列何者銷售量與獲利持續下滑？
①導入期 ②成長期 ③成熟期 ④衰退期
- 【2】9.監控、比較、與修正活動的過程，稱之為下列何者？
①計劃 ②控制 ③協調 ④領導
- 【3】10.下列何者之進行為高階管理者的主要責任？
①作業性計畫 ②功能性計畫 ③策略性計畫 ④重複性計畫
- 【2】11.企業面臨潛在競爭者的挑戰是屬於何種環境因素？
①內在環境 ②產業環境 ③總體環境 ④國際環境
- 【3】12.下列何者非屬計畫經濟的特徵？
①通常會建立中長期計畫 ②工廠的生產計畫是由政府做規劃的
③交易的價格是由供需所決定的 ④工廠會根據政府設定的盈餘目標規劃生產的目標
- 【2】13.策略聯盟和合資，係指下列何者？
①兩家或更多個別公司之間的非正式協議，公司仍需獨力奮戰成長
②暫時集結了不同獨立公司的網路，透過資訊科技的結合，以分享技術、攤銷成本，並進入彼此的市場
③兩家或更多個別公司之間的正式協議，透過互補讓參與的個別公司受益
④將營運範疇拓展到相關或無關的產品或市場區隔，能幫助企業分散風險

【1】14.有關當代管理者對於社會責任之敘述，下列何者錯誤？

- ①管理者除了追求利潤最大以外並沒有其他的責任
②社會責任的承擔有助於提升形象
③社會責任的承擔對於社會大眾的福祉可以有所提升
④企業承擔社會責任並不一定需要花費高昂的成本

【1】15.下列何者係指「評估組織的優勢與劣勢及評估環境的機會與威脅的程序」？

- ① SWOT 分析 ②組織分析 ③目標分析 ④定位分析

【2】16.有關「決策」的敘述，下列何者錯誤？

- ①決策是指從解決問題的可行方案中，做出選擇
②制定決策的範圍很狹隘，只有在大型企業進行商業行為時才會發生
③決策一般可分為例行性決策與非例行性決策
④在制定決策的過程中，必然會有資訊不完整的風險與不確定性

【1】17.一位管理者監督管轄部屬的人數，稱之為何？

- ①控制幅度 ②指揮鏈 ③分工化的程度 ④權力的大小

【1】18.高階主管擁有較多之權力，其組織偏向：

- ①集權 ②分權 ③平權 ④下放權力

【3】19.控制過程的第一個步驟是下列何者？

- ①衡量績效 ②採取管理行動 ③建立標準 ④將實際績效與標準進行比較

【1】20.近代的組織為求生存以順應趨勢而進行組織變革，下列何者非屬組織變革的類型？

- ①公司名稱的改變 ②組織結構的改變 ③技術的改變 ④人員的改變

【2】21.激勵理論中，以自己之投入與產出與他人投入與產出相比，稱為：

- ①期望理論 ②公平理論 ③雙因子理論 ④內容理論

【4】22.下列何者非屬平衡計分卡的績效衡量指標？

- ①財務指標 ②顧客指標 ③內部流程指標 ④銷售指標

【2】23.「列出為成功完成某項工作，員工需具備的資格條件」係指下列何者？

- ①工作分析(Job Analysis)
②工作規範(Job Specification)
③工作說明書(Job Description)
④工作設計(Job Design)

【1】24.下列何者是創新企業先行者的缺點？

- ①競爭者爭相模仿
②擁有產業領導者的聲譽
③控制稀少資源
④建立顧客忠誠度的好機會

【2】25.下列何者非屬在建立控制標準時所需注意的原則？

- ①控制標準必須能被衡量 ②控制標準需與經理人的利益一致
③控制標準必須公平合理 ④控制標準的設計必須有助於績效的提升

【2】26.今日所盛行的專業分工的概念，最早出現在亞當·史密斯的哪一本著作中？

- 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

【2】27.隨著管理者在組織中職位晉升，何項能力會越來越重要？

- ①人際能力 ②概念化能力 ③技術能力 ④電腦操作能力

【2】28.資產負債表中三大項目之間的關係為何？

- ①資產+負債=股東權益 ②資產-負債=股東權益
③資產+股東權益=負債 ④股東權益-負債=資產

【1】29.製造商透過自設的官網直接將產品賣給消費者，屬於何種行銷通路？

- ①零階通路 ②一階通路 ③二階通路 ④三階通路

【1】30.某企業內部的一條產品線，獨立面對某特定產業內的競爭，必須單獨規劃本身的經營策略，以追求在該產業內的競爭優勢。這條產品線可稱為何？

- ①策略事業單位 ②策略聯盟 ③內部創業 ④研發團隊

【2】31.在組織內分屬不同單位或部門、且地位或層級不相同的人員彼此之間的溝通，稱為：

- ①水平溝通 ②斜向溝通 ③向上溝通 ④向下溝通

【請接續背面】

- 【1】32.企業以低價格作為競爭的主要手段，追求生產上的規模經濟，對成本嚴格控制，是何種競爭策略？
①全面成本領導策略 ②差異化策略 ③集中策略 ④區隔策略
- 【3】33.公司安排員工在下班後到外部機構接受其他管理知識及專業技能之訓練，此種訓練稱為何？
①職前訓練 ②在職訓練 ③職外訓練 ④工作輪調
- 【3】34. SWOT 分析中的 O 代表：
①優勢 ②劣勢 ③機會 ④威脅
- 【3】35.下列何者係指有系統的管理與運用企業的經營智慧，讓組織成員可以獲得知識並與其他成員分享？
①企業資源規劃 ②顧客關係管理 ③知識管理 ④供應鏈管理
- 【4】36.下列何種管理觀點強調不同的組織面對不同的情境時，應採取不同的管理方式？
①程序觀點 ②系統觀點 ③官僚觀點 ④權變觀點
- 【4】37.管理者常以損益平衡分析來呈現成本與利潤的關係，下列何者非屬損益平衡分析會使用到的成本概念？
①總成本 ②固定成本 ③變動成本 ④沉沒成本
- 【2】38.某銀行設有存款、授信、信用卡、基金四個部門，這是何種部門化？
①地區別 ②產品別 ③流程別 ④功能別
- 【3】39.下列何者屬於赫茲伯格雙因子理論中的保健因子？
①成就感 ②工作本身內涵 ③薪水 ④個人成長
- 【3】40.一個人因為擁有某些獨特魅力或特質，而獲得他人喜愛與認同，並進而願意接受其影響與指揮，此種領導權力的基礎稱為：
①法定權 ②獎賞權 ③參考權 ④專家權

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

- 【1】41.波士頓顧問公司的 BCG 策略模式中，「一個事業單位有低的市場成長率卻有高的相對市場占有率」，係指何種事業？
①金牛事業 ②明星事業 ③落水狗事業 ④問題事業
- 【4】42.管理者有不同角色，下列何者為決策角色？
①發言人 ②聯絡人 ③監督者 ④資源分配者
- 【1】43.在中華郵政集郵電子購物商城上交易可使用信用卡或 Web ATM 付款。請問付款機制屬於電子商務四流當中的哪一項？
①金流 ②物流 ③商流 ④資訊流
- 【4】44.有機式組織(Organic Organizations)與機械式組織(Mechanistic Organizations)的差異在於：
①有機式組織的正式化及複雜化程度低，但集權化程度比機械式組織高
②機械式組織的集權化及正式化程度均較高，但複雜化程度比有機式組織低
③專案式組織接近機械式組織，功能式組織接近有機式組織
④有機式組織成員的工作內容較機械式組織多樣化
- 【1】45.在一個社會當中，如果其____很大，則代表著這個社會對於頭銜、身份及地位的接受程度較高。
①權力距離(power distance)
②男子氣概(masculinity)
③不確定之規避(uncertainty avoidance)
④個人主義(individualism)
- 【1】46.在產品與市場發展上，透過積極的行銷活動，鼓勵現有顧客增加使用次數及使用時機，稱為：
①市場滲透策略
②市場發展策略
③產品發展策略
④多角化策略
- 【1】47.依照古典理論，矩陣式的組織結構違反了何種原則？
①命令統一(unity of command)
②分工(division of work)
③指揮鏈(scalar chain)
④公平(equity)
- 【4】48.追求成長、發揮個人潛力是符合馬斯洛需要層級的哪一個層級特性？
①生理 ②尊重 ③歸屬感 ④自我實現
- 【4】49.產業進入障礙及政府政策的影響等是屬於五力分析中何者的影響因素？
①現有企業間的競爭強度 ②採購者的議價能力
③供應商的議價能力 ④潛在進入者的威脅

- 【1】50.在某公司中，年資久的員工被視為新進員工的導師與角色模範，成員所認知的規範高度影響其行為。請問這間公司可能屬於何種文化類型？
①派閥文化(clan culture)
②官僚文化(bureaucratic culture)
③創業文化(entrepreneurial culture)
④市場文化(market culture)
- 【1】51.中華郵政推出 i 郵箱，提供全年無休、自助領取、交寄包裹及退貨之服務，這是行銷組合 4P 當中的哪一項？
①產品 ②定價 ③通路 ④推廣
- 【3】52.根據公平理論，當員工覺得自己的報酬與付出之比例高於其參考對象時，可能會有何種行為？
①維持現狀 ②要求加薪 ③更加努力工作 ④怠工
- 【2】53.決策者思考各項替代方案的最小收益，然後從各方案的最小收益裡選取最好的，是採用哪一項決策準則？
①極大極大準則
②極大極小準則
③極小極大遺憾準則
④拉普拉斯準則
- 【4】54.一個設計良好的目標應有的特徵不包括下列何者？
①可以量測或量化
②合理且具有挑戰性
③制定完成期限
④與報酬系統無關
- 【1】55.一個企業之管理職位集中在幕僚職位的程度，稱為：
①管理強度(administrative intensity)
②控制幅度(span of control)
③指揮鏈(chain of command)
④授權(delegation)
- 【3】56.具有高創新能力的企業，其組織文化通常具有何種特性？
①對衝突的容忍度低
②極度強調具體性和明確性
③對風險的容忍度高
④外控程度高
- 【1】57.企業的六項基本功能中，哪兩項主要是在處理企業從購買原物料、加工製造、轉換、銷售到售後服務的過程，故被稱為企業的直線功能或主要活動？
①行銷管理、生產與作業管理
②人力資源管理、財務管理
③資訊管理、研究發展管理
④薪資管理、稅務管理
- 【2】58.科學管理學派的學者主張，為了提升工作效率，工作設計應依循 3S 原則。下列何者非屬 3S 之一？
①專業化 ②系統化 ③標準化 ④簡單化
- 【3】59.下列何者非屬簡單的組織結構(simple structure)的特性？
①低部門化
②階層數少
③高度倚賴正式化溝通途徑
④職權集中於單一個人
- 【4】60.有關企業進行標竿學習的敘述，下列何者正確？
①只有競爭力低落的企業才需要進行標竿學習
②標竿學習的對象僅限於同產業的競爭者
③直接模仿標竿企業的作業流程可達到最佳學習效果
④進行標竿學習時必須同時蒐集並分析企業內部資料與標竿企業資料