

中華郵政股份有限公司 104 年第 2 次職階人員甄試試題

職階／甄選類科【代碼】專業職（二）內勤／櫃台業務【H6301-H6318】

專業職（二）內勤／郵務處理【H6401-H6409】

專業職（二）外勤／郵遞業務【H6501-H6524】

專業職（二）外勤／運輸業務1【H6601】運輸業務2【H6602】

專業科目（1）企業管理大意

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

③ 1. 有關管理基本的功能，包含：

- ①規劃、組織、命令、協調
③規劃、組織、領導、控制

- ②規劃、組織、領導、用人
④規劃、組織、用人、控制

① 2. 一家電子商務的管理人員，嘗試在相同的營運成本下，縮短顧客上網訂購至取得商品的流程。請問這位管理人員追求的是：

- ①提高效率（efficiency）
③減少服務人員
②增加效果（effectiveness）
④同時增加效率及效果

④ 3. 學習型組織強調的是下列何者？

- ①透過公司購買套裝軟體，以加強員工的工作技能
②做中學

- ③經由較資深的員工指導年輕的新進員工
④不斷的學習知識、適應環境與自我調整

③ 4. 下列何者不屬於行銷組合（marketing mix）？

- ①定價（price） ②產品（product） ③流程（process） ④通路（place）

② 5. 服務（service）的特性，不包括下列何者？

- ①無形性 ②可分割性 ③異質性 ④易逝性

① 6. 當一個公司採取同時開發新產品與新市場的行動，該行動稱為：

- ①多角化策略 ②產品開發策略 ③市場開發策略 ④滲透策略

④ 7. 下列何者不屬於利害關係人（stakeholder）？

- ①員工 ②股東 ③銀行 ④自然環境

④ 8. 根據 BCG 的分析，如果某一產業的成長率很高，但某一家公司的事業相對市場佔有率很低，則該事業稱為：

- ①金牛型事業 ②明星型事業 ③苟延殘喘事業 ④問題兒童事業

③ 9. 根據 French 和 Raven 的社會權力基礎（bases of social power）理論，由於成為別人學習或仿效榜樣所擁有的力量，稱為：

- ①專家權力 ②法制權力 ③參照權力 ④強制權力

③ 10. 組織中的每一位員工只能接受一位主管的命令，此為費堯（H. Fayol）的：

- ①命令原則 ②領導原則 ③指揮統一原則 ④分工原則

② 11. 根據 Y 理論，下列敘述何者正確？

- ①員工不喜歡自我管理 ②員工通常會主動承擔責任
③員工不喜歡工作 ④員工不喜歡學習

④ 12. 下列何者不屬於廠商的生產要素（production factor）？

- ①土地 ②資金 ③廠房設備 ④SCM 系統

② 13. 在組織的某一層級，管理者可以有效管理的直屬員工數，稱為：

- ①指揮鏈長度 ②控制幅度 ③集權化程度 ④正式化程度

③ 14. 一企業將其組織分成三個部門，A 部門服務政府單位、B 部門服務企業、C 部門服務終端消費者，這樣的組織設計是根據：

- ①產品別劃分 ②地區別劃分 ③顧客別劃分 ④功能別劃分

④ 15. 學習型組織的特性，不包括下列何者？

- ①追求持續的創新 ②以客為尊

公職王歷屆試題 (104 郵局)

- ③廣泛的資訊分享 ④科層的 (bureaucratic) 組織結構
- ④ 16. 有關 Abraham H. Maslow 需要層級理論的敘述，下列何者錯誤？
①需要分成五大類 ②需要有層級之分
③最高層級的需要是自我實現 ④不包括歸屬感的需要
- ③ 17. 在電影中，透過男主角開著 Luxgen 的 SUV、手持 HTC 的手機，以達到品牌露出與提高知名度的作法，稱為：
①口碑行銷 ②體驗行銷 ③置入性行銷 ④病毒式行銷
- ④ 18. 企業在沒有競爭對手的情況下推出新產品，通常採取訂定高價的作法，此稱為：
①心理定價策略 ②成本加成定價策略
③滲透策略 ④吸脂策略
- ③ 19. 員工滿意度取決於他的投入和產出比率，與其他員工投入和產出比率的比較，稱為：
①增強理論 ②行動激勵 (action motivation)
③公平理論 ④目標設定
- ① 20. 某保險公司規定員工每月的業績為 5,000 萬元，結果造成許多員工因壓力過大而紛紛離職。從控制過程的角度，管理者應採取下列何種行動？
①修改標準 ②矯正差異 ③維持現狀 ④提供贈品
- ④ 21. 下列何者不屬於創業計畫書中的市場分析？
①總體環境影響分析 ②競爭者分析
③焦點市場分析 ④財務報表分析
- ③ 22. 下列何種預測技術不屬於定量預測技術？
①時間序列分析 ②經濟指標分析 ③銷售代表意見 ④經濟計量模型
- ④ 23. 下列何者是一種特殊的策略聯盟形式，其定義為：「兩家或兩家以上的企業共同參與某個企業，這些合作的企業會提供資產、共同擁有該企業、共同分擔風險」？
①服務合約 ②獨資 ③技術合作 ④合資
- ① 24. 在傾向下列何者的國家中，人們注重的是個人在社會中的位置，強調的是集體的利益而非個人利益，人們也會遵守社會規範？
② ③個人主義 ④集權主義 ③男子氣概 ④女性溫柔
- ① 25. A 公司為製造業，A 公司授與另一家海外廠商 (B 公司) 在某段特定期間內於特定區域使用其專利的權利，B 公司以權利金 (royalty) 作為回報方式。這種海外市場進入模式為：
①授權 ②特許加盟 ③合資 ④獨資
- ① 26. 下列何者屬於經濟景氣動向的領先指標？
② ③海關出口值變動率 ④國內貨物運輸量 ②工業生產指數變動率
④ ④票據交換差額變動率
- ③ 27. 所謂平衡計分卡是指評估組織績效必須從四個面向：顧客、內部作業流程、財務績效以及：
①產品品質 ②公司規模 ③員工學習和成長 ④經營策略
- ④ 28. 廠商將夏季的西瓜加以冷藏，等到冬季時再拿出來銷售，廠商這麼做創造何種行銷效用 (utility) ?
①空間效用 ②價值效用 ③資訊效用 ④時間效用
- ① 29. 下列何者不屬於麥肯錫顧問公司所提倡之策略 7S 架構之要素？
①Service ②Style ③System ④Skill
- ② 30. 專案活動時間採用三項時間估計法，且估計時間符合 Beta 分配，若估計時間分別為樂觀 4hrs，最可能 6hrs，悲觀 14hrs，則其期望時間為：
①6hrs ②7hrs ③8hrs ④9hrs
- ③ 31. 當公司產能過剩時，大多數公司會傾向採用何種市場行銷哲學：
①生產 (production) 觀念 ②產品 (product) 觀念
③銷售 (selling) 觀念 ④行銷 (marketing) 觀念

公職王歷屆試題（104 郵局）

- ① 32. 商店請人假扮為神秘顧客來暗中評估銷售人員的服務態度及方式，它是屬於下列何種觀察研究？
①參與觀察 ②非參與觀察 ③焦點觀察 ④投射技術
- ③ 33. 某商店販售商品每個月的固定成本為 100,000 元，該商品每單位的變動成本為 160 元，預定售價為 240 元，若希望每月能獲得利潤 20,000 元以上，請問每個月至少需要販售多少個商品？
①1,000 個 ②1,200 個 ③1,500 個 ④1,800 個
- ② 34. 人們對環境有一種持續而穩定的反應，可藉由個人的 AIO 來加以辨別，所謂 A 是指活動（Activities），I 是指興趣（Interests），O 則是指：
①目標（Objectives） ②意見（Opinions）
③機會（Opportunities） ④作業（Operations）
- ③ 35. Michael Porter 的三大基本策略（generic strategies），不包括下列哪一項？
①成本領導 ②利基 ③垂直整合 ④差異化
- ④ 36. 某家公司原經營家電及機電市場為主，後來引入速食產業，此種公司層級的經營策略屬於：
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 37. 由於在大學時認真讀書，故可以在考試中獲取良好成績，而優良課業成績有助於找到一份好工作，獲得較高收入水準及地位。此種解釋績效與報酬關係的激勵理論稱為：
①期望理論 ②公平理論 ③需求理論 ④Y 理論
- ③ 38. 由於組織各有不同的規模、目標及任務，因此很難以簡單的管理原則去適用各種企業管理情況。此一論述較接近下列何種管理哲學？
①程序觀點 ②系統觀點 ③權變觀點 ④整合觀點
- ④ 39. 典型的創業家必須藉由支持和理解，引發員工對變革的興趣，激勵員工付出最大的努力，因此他扮演的角色比較像是：
①軍隊的班長 ②公車的司機 ③籃球賽的裁判 ④樂團的指揮
- ① 40. 有關採用「腦力激盪術」開發新產品之敘述，下列何者正確？
①鼓勵自由自在的聯想 ②構想越少越好
③鼓勵批評他人構想 ④參與者越多越好
- 第二部分【第 41-60 題，每題 2 分，共計 20 題，占 40 分】**
- ① 41. 下列何者不屬於官僚體系（bureaucracy）的原則？
①團隊精神原則 ②清楚地界定階層原則
③詳細的規則及規章原則 ④分工原則
- ② 42. 下列哪一個會計科目不會出現在資產負債表中？
①應收票據貼現 ②處分固定資產損失
③備抵呆帳 ④機器設備
- ④ 43. 下列何者不屬於 SWOT 分析的內容？
①廠商的創新能力薄弱 ②新興經濟體前瞻性看好
③已開發國家停止貨幣寬鬆政策 ④執行多角化策略
- ③ 44. 根據科學管理的原則，泰勒（Frederick Taylor）提出下列何種薪酬制度？
①底薪制 ②底薪加獎金 ③按件計酬 ④員工分紅
- ③ 45. 全球化之後，國與國之間所形成的經貿合作組織越來越多元，請問 TPP 指的是：
①亞太經合會 ②關貿總協定
③跨太平洋伙伴關係 ④經濟合作架構協議
- ④ 46. 下列何者不屬於 Michael Porter 提出的五力（five forces）？
①同業相爭的力量 ②潛在加入者
③供應商的議價能力 ④互補品
- ④ 47. 下列何者是強勢文化（strong culture）的特徵？
①組織的核心價值僅為少數員工接納 ②組織核心價值與員工行為沒有關聯
③組織總是傳遞不一致的訊息 ④員工對組織文化有強烈的認同感

公職王歷屆試題（104 郵局）

- ④ 48. 下列哪一種特性的公司，同時追求高效率、回應當地差異性與跨國據點間的學習？
① 國際企業 ② 多國籍企業 ③ 全球企業 ④ 跨國企業
- ④ 49. 下列何者不屬於價值鏈（value chain）活動中的支援活動？
① 組織文化 ② 採購
③ 人力資源管理 ④ 向內的後勤支援（in-bound logistics）
- ③ 50. 當某一公司採取「成本領導策略」時，其應訂定下列何種人力資源策略？
① 強調創新與彈性 ② 以團隊為基礎進行訓練
③ 強調營運效率 ④ 依個人表現敘薪
- ② 51. 根據增強理論（reinforcement theory），當下列何種情形，員工會快速地遵照主管所期望的方式行為？
① 他們舉止適當，但沒有獲得任何肯定 ② 他們做錯事受到處罰
③ 他們獲得立即且持續性地獎勵 ④ 他們設定明確，但困難的目標要達成
- ② 52. 美國經理人認為有效溝通的關鍵在發訊者身上，他們偏好明確且 A 的協定，因為潛在的誤解容易發生在 B 溝通中。請問 A 及 B 分別為何？
① 口頭；口頭 ② 書面；口頭 ③ 口頭；書面 ④ 非言辭；書面
- ② 53. 下列何者不是創業家所具備的創業精神？
① 創新性（innovativeness） ② 穩穩定性（steadiness）
③ 預應能力（pro-activeness） ④ 承擔風險（risk-taking）
- ① 54. 有關標竿學習（benchmarking）之敘述，下列何者正確？
① 標竿的學習對象不限於同產業的競爭者
② 尋找到標竿企業是一件容易的事
③ 標竿企業不包括海外的公司，因為會有文化差異
④ 只需要蒐集標竿企業的資料即可，不需要審視組織內部的現況
- ③ 55. 下列那一項工具可以幫助經理人員設定獲利的目標？
① 因素分析
② 成本分析
③ 損益平衡分析
④ PERT (Program Evaluation and Review Technique)
- ② 56. 學者列溫（Lewin）提出所謂的「組織變革三部曲」，依序為解凍、改變，然後為：
① 整合（integration） ② 再結凍（refreezing）
③ 調適（adaptation） ④ 改造（reengineering）
- ② 57. 流動性比率（liquidity ratio）經常被組織用來檢測其資產轉為現金的能力，其中常見的財務控制指標「速動比率」是指：
① 流動資產／流動負債 ② 流動資產減去存貨／流動負債
③ 總負債／總資產 ④ 銷貨成本／存貨
- ① 58. 已知某公司的生產作業活動投入資金\$10,000，勞工成本\$2,500，物料成本每件\$8，能源成本\$500，作業費用\$1,500，最後產出 3,000 件的產品，每件可賣\$16，此生產作業活動之總生產力約為：
① 1.247 ② 1.825 ③ 2.125 ④ 3.258
- ② 59. 下列何者在行銷學中又稱為「沉默的推銷員」？
① 品牌名稱 ② 包裝 ③ 產品條碼 ④ 公司網頁
- ④ 60. 傳統行銷 4P 組合係由賣方角度出發，為發展最合適的行銷策略，現今更強調對應消費者角度思考的 4C 組合，包含：顧客價值（customer value）、顧客成本（cost to the customer）、便利性（convenience）以及：
① 連結（connection） ② 控制（control）
③ 集中（concentration） ④ 溝通（communication）