

台灣自來水公司 111 年評價職位人員甄試試題

甄試類別：業務類-抄表人員、業務類、業務類(限身心障礙人員報考)、行政類、行政類(限身心障礙人員報考)

應試科目：專業科目一-企業管理概要

壹、單選題【35 題，每題 2 分，共 70 分】

- (C) 1. 下列何者係指薪水之外之企業支付，傳統上如：醫療給付、保險給付、休假給付、退休金計劃等？
(A)薪資 (B)工資 (C)福利 (D)彈性福利
- (A) 2. 規劃企業所要生產之商品數量或服務能量屬於？
(A)產能規劃 (B)地點規劃 (C)佈置規劃 (D)生產規劃
- (D) 3. 指企業所提供產品被認知之績效表現，與顧客期望吻合或超過之現象稱為？
(A)價值 (B)利益 (C)顧客關係管理 (D)顧客滿意
- (D) 4. 下列何者並非資產負債表裡面的項目？
(A)資產 (B)負債 (C)業主權益 (D)收入
- (A) 5. 注意力焦點集中在組織的內部作業，成員的權責劃分相當明確，且運用正式規章與標準作業程序來管理員工的行為。以上敘述屬於何種組織文化類型？
(A)官僚文化(bureaucratic culture) (B)派閥文化(clan culture)
(C)市場文化(market culture) (D)創業文化(entrepreneurial culture)
- (C) 6. 下列何種策略衡量標準是用來衡量顧客構面的策略目標？
(A)每股盈餘 (B)虧損率 (C)顧客滿意度 (D)人才發展
- (B) 7. 下列何者係將員工調任同一職階不同之工作性質職位，或另一高於現階之工作崗位，培養其多種職能？
(A)工作導覽 (B)工作輪調 (C)同事發展會議 (D)職位助理
- (C) 8. 下列哪一個國家不是歐盟的成員？
(A)法國 (B)德國 (C)英國 (D)義大利
- (B) 9. 下列哪一項不是中間商所能帶來的好處？
(A)使製造商不必自己單獨面對所有的客戶，減少溝通的成本
(B)製造商可以將售價訂的較高
(C)提供下游客戶一次購足的便利性
(D)減少下游客戶的庫存
- (A) 10. 平衡計分卡當中，哪一個構面為其他構面的目標提供基礎架構，是驅動其他構面績效的動力？
(A)學習與成長構面 (B)策略構面
(C)組織結構構面 (D)顧客構面
- (C) 11. 下列何者係要求應徵人從事與實際僱用後之真實工作環境工作項目？
(A)筆試 (B)面談 (C)工作模擬 (D)背景查核
- (C) 12. 下列那一個是描述工作所需的技能、教育程度和工作經驗？
(A)員工調查 (B)廣告預算 (C)工作規範 (D)員工分析
- (A) 13. 下列哪一種選才方式最有可能造成偏見？
(A)口試 (B)申請表 (C)藥物測試 (D)性向測驗

公職王歷屆試題 (111 自來水評價人員)

- (C) 14. 所謂的「以偏概全」是指在績效評估中，所出現的哪一種錯誤？
(A)寬嚴問題 (B)集中趨勢 (C)暈輪效應 (D)主管的私心
- (C) 15. 下列何種市場區隔方法較不明顯可見？
(A)地理區隔 (B)人口區隔 (C)心理區隔 (D)行為區隔
- (D) 16. 以消費者之知識、態度、使用狀況或對產品之反應來區隔者為？
(A)地理區隔 (B)人口區隔 (C)心理區隔 (D)行為區隔
- (B) 17. 父母親的消費偏好會影響到下一代是屬於何種影響消費者行為？
(A)心理影響 (B)社會影響 (C)文化影響 (D)情境影響
- (B) 18. 服務品質構面強調服務業者立即提供服務之能力者為？
(A)可靠性 (B)反應性 (C)確定性 (D)同理心
- (C) 19. Katz 認為，企業各階層的管理者均需具備的能力為：
(A)技術能力 (B)組織能力 (C)人際關係能力 (D)概念化能力
- (A) 20. 下列何者被稱為「科學管理之父」？
(A)泰勒 (B)大前研一 (C)費雪 (D)巴納德
- (B) 21. 下列何者不屬於企業內部利害關係人？
(A)股東 (B)工會 (C)管理人員 (D)董事
- (A) 22. 當企業面對用戶抱怨時，第一時間應該如何處置？
(A)確認問題 (B)找出帶頭抱怨者 (C)大事化小 (D)確認決策準則
- (B) 23. 甘特圖作為專案管理的工具，其橫軸為：
(A)活動 (B)時間 (C)預算 (D)人數
- (D) 24. 目標管理 (Management by Objectives) 最早是由誰提出？
(A)賽蒙 (Simon) (B)韋伯 (Weber) (C)泰勒 (Taylor) (D)杜拉克 (Drucker)
- (C) 25. 某建設公司為擴大營收，投入餐廳、超市經營，此種公司層級的經營策略屬於：
(A)產品發展策略 (B)市場滲透策略 (C)多角化策略 (D)差異化策略
- (A) 26. 在全球市場進入的模式中，下列何者承擔的風險最大？
(A)獨資經營 (B)合資經營 (C)代理或加盟 (D)策略聯盟
- (C) 27. 在管理決策過程將問題分為結構化與非結構化兩類，下列有關非結構化問題的敘述何者有誤？
(A)屬於高階管理問題 (B)通常需要客製化解決方案
(C)通常目標清楚明確 (D)需要較長的處理時間
- (D) 28. 下列何者不是群體決策的缺點？
(A)成本高效率差 (B)容易出現「芝麻原則」
(C)產生「搭便車效應」 (D)集思廣益且較為客觀
- (A) 29. 依照馬斯洛 (Maslow) 的需求層次理論，剛畢業的社會新鮮人在沒有家人能給予經濟支援下，最想滿足的是何種需求？
(A)生理需求 (B)社會需求 (C)尊重需求 (D)自我實現需求
- (B) 30. 根據赫茲伯格 (Herzberg) 的雙因子理論，下列何者屬於激勵因子？
(A)薪酬 (B)工作本身 (C)人際關係 (D)公司政策
- (D) 31. 下列有關魅力型領導的敘述，何者有誤？
(A)魅力領導者能善加運用自己的優點
(B)魅力領導者具有願景
(C)魅力領導者擁有將願景傳遞給追隨者的能力

公職王歷屆試題 (111 自來水評價人員)

- (D)魅力領導在任何情境下都有效
- (C) 32. 在費德勒 (Fiedler) 的「情境模式」中，當處在最有利的領導情境下，適合使用哪種領導方式所獲績效較高？
- (A)關係導向 (B)授權型 (C)任務導向 (D)參與型
- (B) 33. 百貨公司舉辦購物滿額送贈品或現金，這是屬於行銷組合 4P 中的哪一項？
- (A)產品 (B)推廣 (C)通路 (D)定價
- (D) 34. 哪一種溝通模式較有能力去處理複雜的訊息？
- (A)郵件 (B)傳真 (C)電話 (D)面對面交談
- (A) 35. 「農藥未檢出」的品質認證是屬於哪一種控制？
- (A)事前控制 (B)即時控制 (C)事後控制 (D)內部控制

貳、複選題【15 題，每題 2 分，共 30 分】

- (A) 36. 匯率對於企業的經營有何影響？
- (B) (A)將影響企業至海外投資的成本 (B)將影響貿易商進出口的利潤
- (C) (C)將會影響企業原物料進口的成本 (D)將會影響國際融資的利息成本
- (D)
- (A) 37. 下列哪些屬於企業的利害關係人(stakeholders)？
- (B) (A)股東 (B)顧客 (C)社區居民 (D)員工
- (C)
- (D)
- (B) 38. 下列哪些資訊非關人口統計資料？
- (C) (A)雙薪家庭 (B)政府法規 (C)石油價格 (D)婚姻狀況
- (A) 39. 下列哪些是採取由「公司內部」招募員工的優點？
- (C) (A)成本低 (B)可注入大量新血
- (D) (C)新人訓練時間縮短 (D)對組織較熟悉
- (B) 40. 下列哪些屬於品質管理的工具？
- (C) (A)甘特圖 (B)柏拉圖 (C)魚骨圖 (D)管制圖
- (D)
- (B) 41. 下列哪些是群體決策的技術？
- (C) (A)線性規劃 (B)名目團體法 (C)腦力激盪法 (D)德菲法
- (D)
- (A) 42. 組織設計的內容包括下列哪些事項？
- (C) (A)工作職能設計 (B)管理風格設計
- (D) (C)組織結構設計 (D)工作流程設計
- (A) 43. 下列哪些因素是企業可以進行大量生產的有利條件？
- (B) (A)分工 (B)引進機械設備 (C)產品標準化 (D)客製化
- (C)
- (B) 44. 企業的功能除了生產、財務、人事外還應具備？
- (D) (A)組織 (B)行銷 (C)戰略 (D)研發
- (A) 45. 在行銷管理的促銷 (Promotion) 功能中，常見的促銷工具有：
- (B) (A)廣告 (B)電視劇曝光 (C)通路管理 (D)公共關係
- (D)

公職王歷屆試題 (111 自來水評價人員)

- (B) 46. 企業進行策略規劃時經常採用「SWOT分析法」，其中針對外部環境評估的是：
 (D) (A)優勢(S) (B)機會(O) (C)劣勢(W) (D)威脅(T)
- (A) 47. 下列何者屬於企業的無形資產？
 (C) (A)專利權 (B)應收帳款 (C)商標 (D)預付貨款
- (A) 48. 下列有關群體與團隊的敘述，正確者有哪幾項？
 (C) (A)團隊成員間常具有高度互賴與互助
 (D) (B)群體沒有目標，團隊有目標
 (C)所有團隊成員都是群體，但群體不一定是團隊
 (D)當群體成員發展出對群體的高度認同時，群體便可稱為團隊
- (A) 49. 下列哪些方法對企業建立顧客忠誠度有幫助？
 (B) (A)以大數據分析顧客消費喜好，精準推送產品資訊
 (C) (B)提供超乎顧客預期的消費及服務體驗
 (C)提供重複消費顧客積分、集點或折扣等酬賞
 (D)不斷以低於市場行情價格吸引更多顧客
- (A) 50. 目標管理應包含的要素有哪些？
 (B) (A)明確目標 (B)期限明確
 (C) (C)員工要參與決策 (D)成果檢視
 (D)

志光學儒保成

一起站上國營.特考巔峰

台電僱員 綜合行政中區 蘇○婷	台電僱員 綜合行政南區 李○	台電僱員 綜合行政東區 李魏○榛	台電僱員配電 線路維護南區 蔡○寬	台電僱員配電 線路維護澎湖區 陳○豪	台電僱員 起重技術北區 邱○元	鐵路特考 高員三級運輸營業 莊○翔	鐵路特考 高員三級會計 陳○利	鐵路特考 高員三級材料管理 陳○勳
鐵路特考 員級運輸營業 邱○峰	中華郵政管理職 電機工程不分區 吳○翰	中華郵政專業職(二) 外勤運輸業務台南 吳○杰				中華郵政專業職(二) 外勤郵遞業務南投 陳○丞	中華郵政專業職(二) 外勤郵遞業務三重 陳○忻	中華郵政專業職(二) 外勤郵遞業務板橋 李○霖
中華郵政專業職(二) 內勤櫃台業務(身心)屏東 卓○芬	中華郵政專業職(二) 內勤櫃台業務(身心)南投 廖○軒	中華郵政專業職(二) 外勤郵遞業務澎湖 林○田				中華郵政專業職(二) 內勤櫃台業務台南 葛○瑄	中華郵政專業職(二) 內勤櫃台業務台中 李○億	中華郵政專業職(二) 內勤郵務處理嘉義 吳○軒
中華郵政專業職(二) 內勤櫃台業務(身心)台東 林○省	中華郵政專業職(二) 內勤櫃台業務(身心)苗栗 江○維	中華郵政專業職(二) 外勤郵遞業務嘉義 黃○泉				中華郵政專業職(二) 內勤郵務處理台北 紀○名	中華郵政專業職(二) 內勤外匯櫃台台南 黃○瑄	中華郵政專業職(一) 程式設計不分區 呂○珊
中華郵政專業職(二) 內勤櫃台業務新竹 廖○涵	中華郵政專業職(二) 內勤櫃台業務苗栗 徐○恩	中華郵政專業職(二) 內勤郵遞業務三重 葉○熔				中華郵政專業職(二) 外勤郵遞業務花蓮 黃○屏	中華郵政專業職(二) 內勤郵務處理台北 洪○強	中華郵政專業職(二) 內勤郵務處理三重 李○喬

我們都是111年度 狀元

我7個月快速考取鐵路 全國狀元！

企業管理概論課程真的相當實用，既適合打基礎，也適合複習時快速翻閱。老師的課本重點整理明確，章節分配合理，因此做筆記時皆以課本為基底，按照其章節編寫重點。 111年鐵路特考員級運輸營業 邱○峰

完整控制查詢請洽各區各站