國營臺灣鐵路股份有限公司
115年從業人員甄試試題

應試類科：第9階-事務員-事務管理
測驗節次：第三節
測驗科目：企業管理概要

—作答注意事項—

①應考人須按編定座位入座，作答前應先檢查答案卡，入場證號碼、桌角號碼、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，不予計分。

②測驗期間，嚴禁隨身攜帶及使用行動電話或其他具可傳輸、掃描、交換或儲存資料功能之電子通訊器材或穿戴式裝置(包括但不限於：微型耳機、智慧型手錶、智慧型手環、智慧型眼鏡、電子字典、個人數位助理機、呼叫器等)，並不得置於座位四周或放置於作答區，違者該節以零分計。

③答案卡須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改入場證號碼及條碼，亦不得書寫與答案無關之任何文字或符號。

④本試題本為雙面，總分共100分，答案卡每人一張，不得要求增補。未依規定劃記答案卡，致讀卡機器無法正確判讀時，由應考人自行負責，不得提出異議。

⑤試題若有選擇題，限用2B鉛筆作答。請按試題之題號，依序在答案卡上同題號之劃記答案處作答，單選題在ABCD四個選項中選擇一個正確的答案，若有複選題在ABCDE五個選項中選擇所有正確的答案。未劃記者，不予計分。欲更改答案時，請用橡皮擦擦拭乾淨，再行作答，切不可留有黑色殘跡，或將答案卡汙損，也切勿使用修正帶或其他修正液。

⑥試題若有手寫題及作文，限用筆尖較粗之黑色或深藍色原子筆或墨水筆，不得使用鉛筆。在答案卡上規定的區域紅色框線內書寫，不得超出框線。修正時只可使用修正帶，不可使用修正液。若因字跡潦草、超出框線、寫到別的題號位置、或修正不清等原因，致評閱人員無法清楚辨識者，應考人責任自負。

⑦測驗結束前不得離場，擅自離場者以零分計。考試結束，試題本及答案卡務必繳回，未繳回者以零分計。

禁止翻面

讀完本頁說明，**鐘響時**才可以開始作答；翻面以違規記。

00000044

單選題【四選一，共50題，每題2分，共100分】

1 將外顯知識透過理解與融會貫通轉化為內隱知識，屬於知識螺旋的哪一個過程？
(A) 外部化 (Externalization)
(B) 組合 (Combination)
(C) 社會化 (Socialization)
(D) 內化 (Internalization)

2 管理功能的順序應該為何？
(A) 規劃-組織-領導-控制
(B) 組織-規劃-控制-領導
(C) 組織-領導-規劃-控制
(D) 控制-規劃-組織-領導

3 透過動作分解與時間測量，協助提高作業員的工作效率。此做法屬於哪一學派的觀點？
(A) 一般行政管理學派
(B) 科學管理學派
(C) 人群關係學派
(D) 系統觀點

4 政府機關強調階級分明、層層控管，遵循明確的制度與規範，最符合哪一種組織結構？
(A) 有機式組織
(B) 科層式組織
(C) 矩陣式組織
(D) 專案式組織

5 組織剛成立時，常以任務及專業的分類來進行部門劃分，此為何種分化方式？
(A) 顧客別
(B) 科系別
(C) 地理別
(D) 功能別

6 業務主管設定「未來三個月內提升客戶滿意度評分 10%」，此項設定符合 SMART 原則中的哪一要件？
(A) Manageable 可控管
(B) Measurable 可衡量
(C) Motivating 激勵的
(D) Meaningful 有意義

7 團隊成員共同參與討論後決定方案，提升參與感，但若結果失敗或出現失誤，難以究責，這是來自於群體決策的哪種特性？
(A) 替代方案不足
(B) 資訊不足
(C) 決策太快
(D) 責任分散

8 業務經理與業務專員共同討論，設定績效目標並定期檢討，稱之為...
(A) 命令式管理
(B) 目標管理（MBO）
(C) 年度考評
(D) 放任式管理

9 生技醫療產業中，新進入者需要高額資本與專利技術比較能打入市場；依波特五力分析，此情況說明了
(A) 替代品威脅高
(B) 進入障礙高
(C) 供應商議價力低
(D) 買方議價力強

10 強調產品設計獨特外觀優雅、功能可擴充，即使價格較高仍吸引顧客。此為採取
(A) 中間策略
(B) 成本領導策略
(C) 集中策略
(D) 差異化策略

11 因為各區域的消費者偏好不同，企業授權各區經理自行決定促銷策略，稱之為...
(A) 分權程度高
(B) 集權程度高
(C) 控制程度高
(D) 創新程度低

12 矩陣式組織員工同時向產品經理與功能部門的主管報告，若兩位主管的目標有歧見，最可能產生什麼問題？
(A) 權責不明確
(B) 決策緩慢
(C) 雙頭馬車指揮衝突
(D) 管理層級太多

13 主管陳述願景並協助同仁自我探索發揮優勢，激勵員工追求創新，屬於
(A) 交易型領導
(B) 官僚型領導
(C) 轉換型領導
(D) 放任型領導

14 總公司高階主管們在共識營討論之後，發布新的政策給各部門，屬於
(A) 上行溝通
(B) 平行溝通
(C) 非正式溝通
(D) 下行溝通

15 高語境文化國家進行商務談判時，未明確說「不同意」，而以沉默或轉換話題表達立場，此溝通特徵為
(A) 低語境溝通
(B) 隱含訊息
(C) 書面溝通
(D) 非正式溝通

16 公司整合嚴謹甄選、充足培訓、績效獎酬與參與式管理制度，以提升整體競爭力，這是在建立
(A) 成本領導機制
(B) 激勵獎金制度
(C) 高績效工作系統
(D) 外包策略

17 罐裝飲料公司推出新產品時，決定更新產品包裝設計、訂定價格、選擇不同通路並安排更多促銷廣宣活動；上述內容屬於行銷功能中的
(A) 價值鏈
(B) SWOT 分析
(C) 五力分析
(D) 4P 策略

18 鐵路公司強調「準點、安全、舒適」作為核心形象，使消費者一想到該品牌便聯想到速度與品質，稱之為
(A) 成本領導
(B) 通路管理
(C) 市場滲透
(D) 品牌定位

19 手機代工廠商在改善品質時，先規劃改善方案，接著實施改善措施，再檢查成效，最後修正並將流程標準化；上述流程屬於哪一種實務？
(A) 及時生產 JIT
(B) PDCA 循環
(C) ERP 系統
(D) 6 標準差

20 企業建立完整的供應鏈管理系統，整合訂單、產品、支付與資訊；下列何者不是供應鏈四大流之一？
(A) 商流
(B) 物流
(C) 人流
(D) 金流

21 公司承接大型公共工程專案，從設計到完工皆為一次性生產，投入資金龐大且客製化程度高，這屬於
(A) 專案式生產
(B) 批量生產
(C) 連續式生產
(D) 標準化生產

22 手機代工廠商在決定新工廠設置地點時，綜合考量市場距離、原料供應、勞工取得、能源成本與運輸費用等因素，以降低長期營運成本，上述決策屬於
(A) 產能規劃
(B) 廠址規劃
(C) 廠房佈局規劃
(D) 排程規劃

23 投資案評估中，考慮時間價值與現金流量折現，最常使用
(A) 回收期
(B) 銷售成長率
(C) 平均報酬率
(D) 淨現值

24 企業透過網路平台，直接與其他企業進行原料採購與交易，例如鋼鐵公司向汽車製造商供貨，這是屬於哪一種電子商務模式？
(A) B2C
(B) C2C
(C) B2B
(D) C2B

25 跨國企業為降低成本，將產品標準化並集中生產，再出口至全球市場，稱之為
(A) 多國在地化策略
(B) 全球標準化策略
(C) 國際化策略
(D) 跨國策略

26 以既有技術為基礎，持續進行產品功能改良，以提升既有技術價值的創新活動，為下列何者?
(A) 漸進式創新
(B) 根本式創新
(C) 破壞式創新
(D) 接引式創新

27 在環保議題中所倡議的 4R，不包含下列哪一項：
(A) 減量
(B) 回收
(C) 再生
(D) 少食

28 依照 Mintzberg 對管理者角色的分類，監督者屬於何種角色?
(A) 人際
(B) 資訊
(C) 決策
(D) 聯絡

29 以下何種策略是協助企業決定每個事業單位如何競爭?
(A) 集中化策略
(B) 差異化策略
(C) 事業單位層次策略
(D) 公司整體層次策略

30 諾貝爾獎得主賽門（Herbert Simon）提出「有限理性」（Bounded Rationality），認為管理者在現實中做決策時，通常提出的是：
(A) 最優解 (The Optimal Solution)
(B) 滿意解 (The Satisficing Solution)
(C) 最大利益化 (Profit Maximization)
(D) 絕對理性 (Absolute Rationality)

31 專案組織比較不適合於哪一種情境?
(A) 例行性任務
(B) 臨時性任務
(C) 緊急任務
(D) 特定的工作目標

32 員工會同時有兩位直屬上司的組織設計是
(A) 矩陣式
(B) 功能式
(C) 團隊式
(D) 事業部

33 當一家公司決定用「現有的產品」去開發「全新的市場」（例如：原本賣給一般消費者的產品，現在賣給政府單位），根據安索夫矩陣 (Ansoff Matrix)，這屬於哪種策略？
(A) 市場滲透 (Market Penetration)
(B) 市場開發 (Market Development)
(C) 產品開發 (Product Development)
(D) 多角化 (Diversification)

34 由組織架構明確規範的正式溝通網路，何者為訊息依照層級逐級傳遞（如：基層→經理→總經理）？
(A) 環狀
(B) Y 型
(C) 輪狀
(D) 鏈狀

35 在進行決策時，某位經理人因為先前已經投入了 5,000 萬研發經費，即便市場調查顯示該產品已過時，仍堅持繼續投入預算完成計畫。這屬於哪種決策偏差？
(A) 錨定效應 (Anchoring Effect)
(B) 自利偏差 (Self-serving Bias)
(C) 沉沒成本謬誤 (Sunk Cost Fallacy)
(D) 框架效應 (Framing Effect)

36 下列何者是跨功能團隊非常依賴的溝通形式?
(A) 上行溝通
(B) 下行溝通
(C) 上下溝通
(D) 橫向溝通

37 下列何者不是強勢文化的特質?
(A) 組織核心價值與員工行為沒有關聯
(B) 員工對組織文化有強烈認同感
(C) 組織文化總是傳遞一致的訊息
(D) 組織核心價值為多數員工所接納

38 當我們只根據一個人的單一特徵（如外貌）來判斷他的所有特質，是屬於:
(A) 選擇性認知
(B) 月暈效果
(C) 刻板印象
(D) 投射作用

39 下列何者不是工作輪調的優點?
(A) 減少工作的單調
(B) 減少訓練成本
(C) 公平分擔工作
(D) 調派靈活

40 下列何者是較屬於管理學中的 X 理論，而非 Y 理論?
(A) 人是主動的
(B) 人有強烈責任感
(C) 人是需要被督促的
(D) 人會從工作中獲取成就

41 下列何者是權力來源?
(A) 財產權
(B) 強迫權
(C) 意識權
(D) 出席權

42 一公司的主管只有在發生重大問題時，才介入處理的管理方式為
(A) 信任管理
(B) 隨機管理
(C) 例外管理
(D) 動機管理

43 以控制系統的費用與所獲得效益，作為系統優劣的評估，是控制系統的
(A) 機敏性
(B) 反應性
(C) 效率性
(D) 反饋性

44 下列哪一種人比較常遇到非程式化的決策?
(A) 客服人員
(B) 第一線人員
(C) 低階經理人
(D) 高階經理人

45 當面對的是較獨特，而非重複發生的問題，其決策方式為何?
(A) 群體決策
(B) 非程式化決策
(C) 非理性決策
(D) 有限理性決策

46 當制定決策時，各種發生狀況都無法確定，而且無法估計其發生的機率，屬於何種情況?
(A) 衝突狀況
(B) 突發狀況
(C) 風險狀況
(D) 不確定狀況

47 以下針對產品生命週期的定價策略，何者正確?
(A) 在成熟期，售價提高
(B) 在成長期，售價降低
(C) 在導入期，採低價
(D) 在衰退期，採高價

48 電子商務的崛起，累積冷門商品銷售的總額，可以超越熱門暢銷品，這種現象為?
(A) 長尾效應
(B) 長鞭效應
(C) 網路外部性
(D) 蝴蝶效應

49 在電視劇中，主角穿著某品牌服裝，形成該品牌服裝的流行。請問這屬於何種行銷方式?
(A) 病毒式行銷
(B) 體驗行銷
(C) 置入性行銷
(D) 互動行銷

50 哪一種國際市場進入模式，具有較高的風險?
(A) 合資
(B) 授權
(C) 出口
(D) 國外直接投資

國營臺灣鐵路股份有限公司115年從業人員甄試 筆試試題標準答案

代號:1150406-TT1-044-1

應試類科:第9階-事務員-事務管理

測驗科目:企業管理概要

題號	第1題	第2題	第3題	第4題	第5題	第6題	第7題	第8題	第9題	第10題
答案	D	A	B	B	D	B	D	B	B	D

題號	第11題	第12題	第13題	第14題	第15題	第16題	第17題	第18題	第19題	第20題
答案	A	C	C	D	B	C	D	D	B	C

題號	第21題	第22題	第23題	第24題	第25題	第26題	第27題	第28題	第29題	第30題
答案	A	B	D	C	B	A	D	B	C	B

題號	第31題	第32題	第33題	第34題	第35題	第36題	第37題	第38題	第39題	第40題
答案	A	A	B	D	C	D	A	B	B	C

題號	第41題	第42題	第43題	第44題	第45題	第46題	第47題	第48題	第49題	第50題
答案	B	C	C	D	B	D	B	A	C	D