

109年公務人員特種考試警察人員、
一般警察人員考試及109年特種考試
交通事業鐵路人員考試試題

考試別：鐵路人員考試
等 別：員級考試
類科別：運輸營業
科 目：企業管理概要
考試時間：1小時30分

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

- 一、請以鐵路運輸公司為例，說明對應馬斯洛（Maslow）的需求（needs）層級理論中，各層級需求的可能項目有那些？（25分）
- 二、某一家連鎖加油站公司，其組織設計係按照地區別，分成北中南東四個營業單位，而不是依照產品別來劃分部門。請依此詳加說明：
 - (一)地區別部門的優缺點有那些？（15分）
 - (二)為何加油站公司不採取產品別之部門劃分？（10分）
- 三、組織內部主要的溝通障礙多來自於個人及組織因素，請論述主要的個人溝通障礙及其原因。（25分）
- 四、有關組織控制的問題：
 - (一)控制的意義為何？（5分）
 - (二)組織為何需要控制？（5分）
 - (三)詳加說明主要的內部控制機制與外部控制機制有那些？（15分）