

110年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員、
國家安全局國家安全情報人員考試及110年特種考試
交通事業鐵路人員、退除役軍人轉任公務人員考試試題

考試別：鐵路人員考試
等 別：高員三級考試
類科組別：會計
科 目：企業管理
考試時間：2小時

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、決策是企業經營的重要活動，請問：

(一)何謂企業的「例行性決策」與「非例行性決策」？(10分)

(二)資訊不完整是造成決策困難的重要原因，請問導致資訊不完整的因素有那些？(5分)

(三)群體決策模式是組織處理非例行性問題時常用的方法，請敘述下列四種群體決策模式的運作方法：焦點團體法、腦力激盪法、記名團體法、德菲法。(10分)

二、控制是重要的管理功能，請說明：

(一)控制的基本原理與回饋模式。(10分)

(二)威廉大內(William Ouchi)將組織的控制功能分為官僚控制、市場控制與派閥控制三種常見的控制取向，請分別說明其概念與特性。(15分)

三、行銷是企業重要的工作之一，行銷 STP (segmentation, target market, positioning) 是常見的分析工具，請問：

(一)何謂市場區隔？企業通常依據那些條件進行市場區隔？(9分)

(二)何謂目標市場？目標市場的選擇必須考慮那些因素？(8分)

(三)何謂市場定位？有那幾種市場定位的取向？(8分)

四、領導者是組織中具有影響力的人員，請問：

(一)何謂領導者發揮領導力的五種關鍵權力？(10分)

(二)何謂魅力領導(charismatic leadership)？轉換型領導(transformational leadership)？以及領導替代(substitutes for leadership)？(15分)