

105年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員
考試及105年特種考試交通事業鐵路人員考試試題

代號：80360

全一頁

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。

- 一、工作團隊 (work teams) 是現今組織中，廣被用來完成重要任務的組織設計方式。請條列詳加說明一個高效能的工作團隊，需具備那些特徵？(25分)
- 二、從顧客的觀點而言，何謂「服務品質 (service quality)」？(5分) Parasuraman、Zeithaml 及 Berry 等三位學者，提出了那五個顧客用來衡量服務廠商服務品質的構面或向度 (dimensions)？請逐一系列示並詳加申述之。(20分)
- 三、財務比率分析是用來衡量組織財務構面績效的主要工具，請舉出五種用來作為財務控制的財務比率指標，並將其內涵 (或公式) 詳加說明之。(25分)
- 四、何謂「控制 (controlling)」？(5分) 請條列並逐一詳加說明此控制的活動 (或功能) 對一個組織的重要性。(20分)