

臺灣菸酒股份有限公司 109 年從業職員及從業評價職位人員甄試試題

甄試類別【代碼】：從業職員／行銷企劃【Q2501】、人力資源管理【Q2521】

專業科目 3：企業管理

*入場通知書編號：

注意：①作答前先檢查答案卷，測驗入場通知書編號、座位標籤、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卷作答者，該節不予計分。
②本試卷為一張單面，非選擇題共 4 大題，每題各 25 分，共 100 分。
③非選擇題限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，並請依標題指示之題號於各題指定作答區內作答。
④請勿於答案卷書寫應考人姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號。
⑤本項測驗僅得使用簡易型電子計算器（不具任何財務函數、工程函數、儲存程式、文數字編輯、內建程式、外接插卡、攝（錄）影音、資料傳輸、通訊或類似功能），且不得發出聲響。應考人如有下列情事扣該節成績 10 分，如再犯者該節不予計分。1.電子計算器發出聲響，經制止仍執意續犯者。2.將不符規定之電子計算器置於桌面或使用，經制止仍執意續犯者。
⑥答案卷務必繳回，未繳回者該節以零分計算。

第一題：

管理者經常應用一些激勵理論來激勵員工有正面優異的表現，如赫茲伯格(F. Herzberg)的兩因子理論(two-factor theory)，其「兩因子」即指「保健因子」與「激勵因子」。請說明：

- (一) 何謂「保健因子」與「激勵因子」？並請各舉二例。【15 分】
- (二) 根據兩因子理論，管理者應該採取什麼激勵方法？【10 分】

第二題：

企業管理者經常從事規劃(planning)、組織(organizing)、領導(leading)與控制(controlling)等基本管理工作，以有效的方法達成企業目標。其中，規劃可謂是管理之始。請說明企業管理者為何要從事「規劃」工作？【25 分】

第三題：

目標行銷的首要工作就是要進行市場區隔(market segmentation)，即依消費者的某些特徵（如收入），將市場分割許多不同需求類型的小區塊市場（如高價位市場、中價位市場、低價位市場）。企業再從分割出來的小區塊市場中，選擇要服務的目標市場。企業在確認目標市場後即可進行行銷組合(marketing mix)規劃，以滿足目標顧客的需求。請回答下列問題：

- (一) 行銷組合包含哪些基本要素？【10 分】
- (二) 在消費品市場中，企業可用消費者的哪些特徵來區隔市場？【15 分】

第四題：

21 世紀以來，全世界政治經濟動向與經營環境劇烈變化，市場需求亦更快速更多樣的改變，造成產品生命週期越來越短，促使企業營運模式的改變，企業改變在於企業核心運作(core business logistics)之差異。企業核心運作泛指從原料材質與供應商選擇、採購進貨、研發與製造、運送（物流）、上架、促銷、銷售、收款、客戶售後服務等作業，彼此環環相扣而形成的作業流程。

請問：您認為 21 世紀決定企業成敗的關鍵因素為何？請舉例說明該關鍵因素導致企業核心運作（作業流程）可能產生的改變。【25 分】