

國、民營事業

台電・中油・中鋼
捷運・中華電信

企業概論與管理學

陳金城◎編著

- ◆系統歸納・依據最新趨勢編寫
- ◆各類題型・內容精粹條理分明
- ◆詳實解析・最短時間厚植實力

 學習診斷測驗系統



千華數位文化

<http://www.chienhua.com.tw>

千華行動學習App



千華獨家首推不容你錯過的多元行動學習方案～
跳脫傳統框架，全新的學習時代開跑囉！

數位課程 App 貓頭鷹助教帶領你一起進入活潑又生活



多功能延伸學習引導



名師授課、生動易學

hicloud Mall
中華電信雲市集

Available on the
App Store

千華 搜尋

電子書城 App 多功能電子書如同移動書庫，讓你輕鬆又無負擔的享受閱讀



書籤

劃記、筆記

註記管理

關鍵字搜尋

調整字體大小

下載



遠傳 e 書城



HamiBook



Pubu電子書城



myBook書城

千華 搜尋

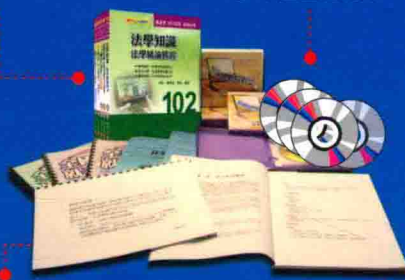
客服洽詢專線：(02)2228-9070 分機 11、13

千華多媒體函授教材

名師實況錄音講解！保證聽得懂、學得會！
實現補習班就在你家的夢想

名師指定課本教材

多媒體互動光碟



板書精華筆記

名師精編講義

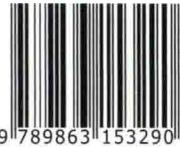


名師加持上榜光碟

隨書附贈 名師親授重點精華光碟

由王牌名師針對企業概論以及管理學，親自講解重點精要，立即突破學習盲點。是考前複習，快速搶分的最佳利器。千華是值得您信賴的數位學習第一品牌。

ISBN 978-986-315-329-0



00530

2B871021

NT \$530

經濟部國營事業(台電、中油、台水) 新進職員甄試

- 一、報名日期：預定102年3月，一律採用「網路報名」。
- 二、報考學歷資格條件：教育部認可之國內外公私立專科以上學校畢業。
- 三、甄試類別：
- (一) 共同科目：國文與英文合併為一科考試，合計20%。
- (二) 專業科目：各類別均考A、B兩科。
- (三) 甄試類別：各事業報考學歷科系、應試科目：

類別	報考學歷科系	專業科目A	專業科目B
企管	不限科系	1.企業概論 2.法學緒論	1.管理學 2.經濟學
人資		1.企業管理 2.法學緒論	1.人力資源管理 2.勞工法令
財會		1.政府採購法規 2.經濟學	1.會計學 2.財務管理
國貿		1.政府採購法規 2.商事法	1.英文翻譯及寫作 2.國際貿易實務
環保 行政		1.環境科學 2.環境污染防治	1.環保行政 2.環境規劃與管理
資訊		1.計算機原理 2.網路概論	1.資訊管理 2.程式設計
工業 工程		1.統計學 2.品質管理	1.作業研究 2.工程經濟
地政		1.政府採購法規 2.民法	1.土地法規與土地 登記 2.土地利用
法務	法律(包括科技法律、財經法律或其他學門法律)所系科畢業	1.商事法 2.行政法	1.民法 2.民事訴訟法



企業概論與管理學

編著者：陳金城

發行人：廖雪鳳

登記證：行政院新聞局局版台業字第3388號

出版者：千華數位文化股份有限公司

地址／台北市金山南路二段138號2樓

新北市中和區中山路三段136巷10弄17號

電話／(02)2228-9070 傳真／(02)2228-9076

郵撥／第19924628號 千華數位文化公司帳戶

千華公職資訊網：<http://chienhua.com.tw>

千華網路書店：<http://chienhua.com.tw/bookstore>

網路客服信箱：chienhua@chienhua.com.tw

法律顧問：永然聯合法律事務所

主編：杜國維

執行編輯：廖信凱

校對：廖信凱

排版部主任：陳春花

排版：千華電腦排版部(黃婉琍)

出版日期：2012年12月 第三版／第一刷

本教材內容非經本公司授權同意，任何人均不得以其他形式轉用
(包括做為錄音教材、網路教材、講義等)，違者依法追究。

• 版權所有 • 翻印必究 •

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司更換

本書如有勘誤或其他補充資料，

將刊於千華公職資訊網 <http://chienhua.com.tw>

歡迎上網下載。



類別	報考學歷科系	專業科目A	專業科目B
土地開發	都市計畫、土木、建築、地政、土地管理、土地開發、不動產、市政等相關科系畢業	1.政府採購法規 2.環境規劃與都市設計	1.土地使用計畫與管制 2.土地開發及利用
建築	土木、建築、營建、河海工程、水利、水土保持等所系科及相關科系畢業	1.建築結構、構造與施工 2.建築環境控制	1.營建法規與實務 2.建築計畫與設計
土木		1.應用力學 2.材料力學	1.大地工程學 2.結構設計
機械			1.熱力學與熱機學 2.流體力學與流體機械
電機(甲)	電機、電子、自動控制、通信、機電、資工等所系科及相關科系畢業	1.電路學 2.電子學	1.電力系統 2.電機機械
電機(乙)		1.計算機概論 2.電子學	1.電路學 2.電磁學
儀電	電機、電子、自動控制、通信、機電、資工、物理等所系科及相關科系畢業	1.電路學 2.電子學	1.計算機概論 2.自動控制
通信	電機、電子、自動控制、通信、機電、資工、物理、光電、機械、工程科學等所系科、地球科學等相關所系科畢業		1.通訊系統 2.電磁學
環工	環工、環科、水利、土木、河海工程、水土保持、化工、化學、公共衛生、環境與安全衛生工程、水資源與環境工程、環境科學與工程等所系科及相關科系畢業	1.環化及環微 2.廢棄物清理工程	1.環境管理與空污防治 2.水處理技術
生物技術	生物、生命科學、動物、植物、微生物、生物多樣性、生物科技、生物醫學暨環境生物等相關所系科畢業	1.環化與環微 2.生態學	1.生物學 2.生物統計學

類別	報考學歷科系	專業科目A	專業科目B
畜牧 獸醫	畜牧、獸醫等等相關所系 科畢業	1.家畜各論(豬學) 2.豬病學	1.家畜解剖生理學 2.免疫學
農業	農藝、園藝、農化、植 保、植病、昆蟲及植物醫 學等相關所系科畢業	1.植物生理學 2.作物學	1.農場經營管理 2.土壤學
化學	化學、化工、環工等相關 所系科畢業	1.普通化學 2.無機化學	1.定性定量分析 2.儀器分析
化工 製程	化工、化學、工業化學、 應用化學、材料工程等相 關所系科畢業	1.化工熱力學 2.化學反應工程學	1.單元操作 2.輸送現象
核工	原子科學院、工學院、理 學院等相關所系科畢業	1.普通物理 2.核電廠概論	1.核工原理 2.熱水流學
石油 開採	礦冶工程、礦業及石油工 程、資源工程、材料及資 源工程、地質、應用地 質、地球科學、海洋科 學、地理、地震等所系科 及相關科系畢業	1.普通地質學 2.岩石與礦物學	1.石油工程 2.油層工程
地質			1.構造地質學 2.岩石與礦物學
地球 物理	礦冶工程、礦業及石油工 程、資源工程、材料及資 源工程、地質、應用地質、地 球科學、海洋、地震、地球 物理、應用地球物理、應用 物理、應用數學等所系科及 相關科系畢業	1.普通地質學 2.地球物理概論	1.震波測勘 2.重磁力測勘
國際供應 鏈管理	不限科系	1.供應鏈管理 2.生產與作業管理	1.專案管理 2.英文翻譯及寫作
航空生產 規劃		1.工作研究 2.精實生產	1.供應鏈管理 2.生產與作業管理
航空 品管	理學院、工學院、工業工 程、工業管理、企業管理 等相關所系科畢業	1.機械製造 2.品保概論	1.品質保證與管理 2.供應鏈品質管理
航空 結構	機械、航太、造船、輪機 等相關所系科畢業	1.應用力學 2.材料力學	1.飛機結構學 2.複合材料力學

類別	報考學歷科系	專業科目A	專業科目B
航空複合材料	航太、航空、機械、化學、化工、材料、纖維與複合材料、物理、工業工程、自動控制等相關所系科畢業	1. 材料力學 2. 複合材料成形及加工	1. 複合材料概述 2. 複合材料設計及應用工程
航空機械製造	航太、航空、機械、化學、化工、材料、物理、工業工程、自動控制、土木等相關所系科畢業	1. 應用力學 2. 機械材料	1. 機械製造 2. 電腦輔助機械設計
航空高頻通訊	電機、電子、航電等相關所系科畢業	1. 電子電路學 2. 通訊系統概論	1. 航電系統 2. 通訊電子電路
航空電機電子	電機、電子、資訊、通訊、自動控制、航太、機械等相關所系科畢業	1. 電子學 2. 計算機組織與結構	1. 航空電子系統 2. 嵌入式作業系統
航空鑄造	機械、材料、化學、化工等相關所系科畢業	1. 材料導論 2. 表面改質工程	1. 金屬材料測試 2. 物理冶金

三、考試資訊

(一)筆試日期：預定102年6月。

(二)試題題型：

1. 共同科目：國文為論文寫作，英文採測驗式試題。
2. 專業科目：除法務類採非測驗式試題外，其餘各類別之專業科目A採測驗式試題，專業科目B採非測驗式試題。
3. 測驗式試題均為選擇題(單選題，答錯倒扣該題分數1/3)；非測驗式試題可為問答、計算、申論或其他非屬選擇題或是非題之試題。
4. 共同科目佔初(筆)試總成績20%，專業科目佔初(筆)試成績80%。

※詳細資訊請以正式簡章為準！



千華數位文化股份有限公司

新北市中和區中山路三段136巷10弄17號

TEL: 02-22289070 FAX: 02-22289076

一、報名時間：3月2日（星期五）09：00~3月15日（星期四）18：00。

二、報名方式：一律採網路報名方式辦理，不受理現場與通訊報名。

三、測驗地點：分台北、台中及高雄三個考區同時舉辦。

四、測驗日期：

（一）第一試（筆試）：3月31日（星期六）。

節次	測驗科目	預備	測驗時間	題型及方式
第一節	普通科目	08：20	08：30~09：30	選擇題
第二節	專業科目	10：00	10：10~12：10	選擇題及非選擇題

（二）第二試（口試、論文審查）：5月6日（星期日）。

五、遴選說明：

（一）學歷限制：

- 1.專業職(三)：碩士。
- 2.專業職(四)第一類：大學。
- 3.專業職(四)第二類：專科。

（二）普通科目：英文。

類別	職稱	畢業相關科、系、所	進用機構	專業科目
工務類	專業職(三)專員	電子、電機、電信、資訊	數據分公司	1.通信系統 2.電子學
	專業職(四)第一類專員		數據分公司、南區分公司	1.通信系統 2.電子學
			行動分公司	1.行動通信網路系統 2.電腦通信網路
	專業職(四)第一類專員	電機、自動控制、能源、冷凍空調工程	數據分公司、北區分公司、南區分公司	1.冷凍空調工程 2.電機工程
		電子、電機、電信、機械、資訊	北區分公司、南區分公司、國際分公司、數據分公司	1.計算機概論 2.電子學
	專業職(四)第二類專員	理工相關背景	北區分公司	1.冷凍空調工程概要 2.電機工程概要
			北區分公司、南區分公司	1.計算機概要 2.電子學概要

類別	職稱	畢業相關科、系、所	進用機構	專業科目
資訊類	專業職(三)專員	電子、電機、電信、資訊	數據分公司	1.計算機概論 2.程式設計概論及資料庫管理
				1.網路與資訊安全 2.程式設計概論及資料庫管理
	專業職(四)第一類專員		北區分公司、南區分公司、行通分公司、國際分公司、電信訓練所	1.計算機概論 2.程式設計概論及資料庫管理
			數據分公司	1.網路與資訊安全 2.程式設計概論及資料庫管理
業務類	專業職(四)第一類專員	不限科系	行通分公司、國際分公司	1.計算機概論 2.行銷學
			北區分公司、南區分公司、數據分公司	1.企業管理 2.行銷學
	專業職(四)第二類專員		北區分公司	1.企業管理概要 2.行銷學概要

六、資格條件：

- (一)國籍：具有中華民國國籍者。
- (二)兵役：男性應考人須服畢兵役(含國民兵與補充兵)。
- (三)性別：不拘。
- (四)年齡：不限。

七、本項招考資訊及遴選簡章同時建置於：

- (一)中華電信股份有限公司(<http://www.cht.com.tw>)
- (二)台灣金融研訓院「中華電信股份有限公司101年從業人員遴選」專區(<http://www.tabf.org.tw/Exam/>)



千華數位文化股份有限公司

新北市中和區中山路三段136巷10弄17號

TEL: 02-22289070 FAX: 02-22289076

臺灣港務股份有限公司

從業人員甄試

- ◆ 報名期間：101年3月1日(四)起至3月8日(四)共8天
- ◆ 報名方式：一律採網路報名，請注意繳款期限，逾期恕不受理
- ◆ 筆試日期：101年4月1日(日)，設台北、台中、高雄考區
- ◆ 口試日期：101年4月29日(日)，僅設台北考區
- ◆ 共同科目：公文、法學緒論

一、高級管理師（須口試）

類科	專業科目		
法務	1. 民法	2. 民事訴訟法	3. 商事法
行銷	1. 行銷學	2. 新聞學	3. 公共關係學

二、助理管理師/助理工程師

類科	專業科目		
法務	1. 民法	2. 民事訴訟法	3. 商事法
行銷	1. 行銷學	2. 新聞學	3. 公共關係學
業務管理	1. 企業管理	2. 財務管理	3. 物流管理
航管	1. 海運學	2. 航海實務	3. 航海英文
財管	1. 財務管理	2. 中級會計	3. 統計學
地產	1. 土地法規(包括土地法、土地稅法、土地登記規則) 2. 土地開發及利用 3. 都市計畫		
資訊	1. 系統分析與設計	2. 資料庫管理	3. 資訊安全
環保	1. 環保法規	2. 環境工程	3. 環境規劃與管理
工程	1. 工程力學與結構	2. 營建管理	3. 測量學
機電	1. 應用力學 2. 機械設計 3. 電力系統（包括電路學）		

三、助理事務員/助理技術員

類科	專業科目	
業務管理	1. 企業管理概要 3. 物流管理概要	2. 財務管理概要
航管	1. 海運學概要 3. 航海英文概要	2. 航海實務概要
財管	1. 財務管理概要 3. 統計學概要	2. 中級會計概要
資訊	1. 系統分析與設計概要 3. 資訊安全概要	2. 資料庫管理概要
環保	1. 環保法規概論 3. 環境規劃與管理概論	2. 環境工程概論
工程	1. 工程力學與結構概要 3. 測量學概要	2. 營建管理概要
機電	1. 應用力學概要 3. 電力系統（包括電路學）概要	2. 機械設計概要
行政	1. 行政學概要 3. 企業管理概要	2. 行政法概要

～以上資訊請以正式簡章公告為準～



千華數位文化股份有限公司

新北市中和區中山路三段136巷10弄17號

TEL: 02-22289070 FAX: 02-22289076

臺電公司已開放K書中心地點一覽表

服務單位	座位數	地址	服務電話
基隆區	39	基隆市仁一路 301 號	(02)24231156 轉 7123
臺北市區	42	臺北市基隆路四段 75 號	(02)23788111 轉 6137
臺北南區	28	新北市板橋區四川路1段287號	(02)29595111 轉 2103
	35	臺北市文山區光輝路 71巷8號	(02)22364336 轉 3801
臺北北區	30	臺北市中山北路五段 380 號	(02)28881678 轉 233
臺北西區	23	新北市新莊區化成路135號	(02)29916611 轉 342
桃園區	36	桃園市復興路 352 號	(03)3392121 轉 495
新竹區	57	新竹市中華路二段 400號對面	(03)5230121 轉 586
苗栗區	24	苗栗市為公路236號	(037)266911轉371
	31	蟠桃K書中心 苗栗縣頭份鎮信東路 132 號	(037)266911 轉 371
臺中區	80	臺中市自由路二段 86 號	(04)22245131 轉 279
彰化區	52	彰化市中山路一段 227 號	(04)7627130 轉 8188
雲林區	32	雲林縣斗六市西平路 250 號	(05)5323927 轉 332
	43	雲林縣斗南鎮延平路二段 542 號	(05)5323927 轉 332
嘉義區	74	嘉義市仁愛路 412 號	(05)2226711 轉 3120
新營區	20	臺南市新營區中正路200號	(06)6335481 轉 111
臺南區	85	臺南市忠義路一段 109 號	(06)2160121 轉 2064
高雄區	47	高雄市鼓山二路 57 號	(07)5319760
鳳山區	32	高雄市鳳山區青年路一段100號	(07)7410111 轉 2512

服務單位	座位數	地址	服務電話
屏東區	42	屏東市忠孝路 329號	(08)7322111轉325
	26	屏東縣里港鄉里中路 24號3樓	(08)7752165
臺東區	30	臺東市正氣路 38 號	(089)322481 轉 260
花蓮區	22	花蓮市中山路 238 號	(03)8324101 轉 660
宜蘭區	28	宜蘭市舊城西路 111 號	(03)9354800 轉 2199
澎湖區	78	澎湖縣馬公市新生路 66 號	(06)9213111 轉 211

◎ 臺電K書中心說明：

臺灣電力公司全省有提供K書中心以供民眾使用（免費）。

◎ 「臺電書友卡」申請辦法：

請持身分證、駕照或學生證等證件及半身脫帽照片兩張，向本公司當地區營業處申請「臺電書友卡」，於開放時間內憑卡換取座位證入座。

◎ K書中心開放時間：

1. 每日8時至21時。(苗栗區營業處蟠桃 K 書中心每日8時至20時)
2. 國定假日期間及環境清潔或大樓工程維護時，得暫停對外開放。

◎詳情可洽臺灣電力公司網址：<http://www.taipower.com.tw/index.htm>

~以上相關資訊請以台電網站公告為準~



千華數位文化股份有限公司

■新北市中和區中山路三段136巷10弄17號

■TEL: 02-22289070 FAX: 02-22289076

序 言

～隨時掌握最夯命題趨勢，精準抓住概念核心～

- 一、本書係依據高普考、交通部（郵政、電信、鐵路、公路、航運）及經濟部（台電、中油、台水、台灣菸酒）等公營事業特考、內部升等，及其他各類公職人員考試多年來之歷屆試題及企業管理新命題趨勢，剔除冷僻過時之企管概念，並參酌最新大學企業管理、管理學等相關用書及專家名著，精心編撰而成，內容紮實豐富。
- 二、作者以專攻「企業管理」之專長，加上長期講授各類公職人員考試「企業管理」之經驗，以最嚴整的態度，經仔細研析，重新大幅修訂、編排本書，並將最新、最夯、最IN之企業管理考試有關之概念，例如「管理的綠化、長尾效應、雲端運算（Cloud Computing）、網格運算（Grid Computing）、國際競爭力排名、金融監理備忘錄MOU、兩岸簽訂ECFA經濟合作架構、今日企業面臨的環境特性與挑戰等」，納入本書相關章節中，期使考生能考取高分。
- 三、考生所報考之國、民營企業，若係只考「企業概論」（或只考「管理學」）者，請務必花些時間略讀「管理學」（或「企業概論」），因為二者在企業理論或實務上，很難完全區隔，致偶而會有它方之題目出現。至少只考「企業概論」（或只考「管理學」）之考生，皆須同時研讀「企業概論」及「管理學」的第一篇，以免萬一出現跨越領域題目，而有所遺憾。
- 四、本書之內容，相信對有志於參加國民營考試的讀者，在企業管理、管理學或管理學概論等科目（雖然考試名稱不同，但內容卻大同小異），將提供最大的助益。

編者 謹識

2012.12

最新命題焦點

壹、壓力管理

一、**壓力 (Stress) 的意義**：所謂壓力係指個人（含管理者）在面對所想要的事物之機會受到限制或被要求放棄所想要的事物時，所感受到的「不確定性」及「重要性」。

二、壓力的潛在來源

(一)環境因素：外在環境的不確定性所產生之壓力，如環境改變的壓力。一般可分為下列三種：

- 1.經濟不景氣：例如裁員、減薪，往往會令人擔心工作不保。
- 2.政治不穩定：政治安定與否會影響到經濟發展。
- 3.科技創新：例如電腦化、自動化，均會令人對技術創新產生壓力。

(二)組織因素：管理者的工作和組織結構是否相互配合，若無法配合，就會產生壓力。如角色壓力、人際衝突、命令系統不一致等。組織因素分述如下：

任務要求	係和個人工作息息相關的因素。例如： 1.工作設計：工作自主性、多樣化，亦會形成壓力。 2.工作環境：噪音、危險性等工作環境會產生壓力。
角色特性	係與員工在組織中扮演的角色有關。例如： 1.角色衝突：當員工無法滿足各種角色的期望時。 2.角色模糊：員工不清楚自己應扮演何種角色。 3.角色負荷過重：員工無法扮演好各種角色。 4.角色負荷不足：工作負荷太少或挑戰不足，會降低員工鬥志。
組織結構	過多的組織章程規定及權威式的領導，亦易造成壓力。
人際關係	對社交需求較強的員工，如果缺乏同事的支持或與同事關係惡化，都易造成壓力。
領導型態	企業的主管領導風格對部屬的工作需求，亦會產生壓力。

(三)個人因素：員工除了工作所遭遇的壓力外，在非工作時間裡個人所遭遇的問題亦會影響其工作行為，茲分述如下：

- 1.家庭問題：例如婚姻問題、子女問題均會導致壓力帶到工作裡頭。
- 2.財務問題：例如投資理財不當、家庭支出負擔過多，使財務陷入困境亦會導致壓力。
- 3.人格特性：例如有人天生易緊張、易有壓力，此種人格性亦易產生壓力。

三、個人的差異：處在相同的情境下，有人深感壓力，有人卻不以為意。這便是個人差異致使得每個人感受不同，如樂觀者較悲觀者所產生的壓力較小。管理者個人的人格不同也會有不同程度的壓力產生。下列五種中介變數，係影響造成壓力較大的因素：

知覺	知覺係個人潛在壓力的反應，通常因人而異。例如公司裁員，有人因此擔心會失業，有人則認為是創業的好機會。
工作經歷	一般而言，工作經歷與壓力係呈負相關，即有工作經驗之後，壓力將會減除大半，甚至完全消失。
人際關係	人際關係的好壞亦可增減個人壓力。因此個人與同事或上司之間的關係，對壓力亦有影響。
內控、外控性格	內控性格的人，深信自己能掌握自己的命運，而外控性格的人，則聽天由命，任由外界主宰，故內控型的人較外控型的人更不易感受壓力。
A/B型行為	壓力之研究將人格特徵分為A型與B型，A型者表現較性急，具競爭心、攻擊性，總是想利用更少時間獲得更多；而B型者恰好相反。因此，A型的人相對於B型的人更易感受壓力。

四、工作壓力的症候：個人承受壓力，可以由很多症狀中看出，一般而言可以歸納成下列三類。

- (一)生理症狀：例如新陳代謝加速、血壓升高、心律不整、頭痛或過敏等均屬之。