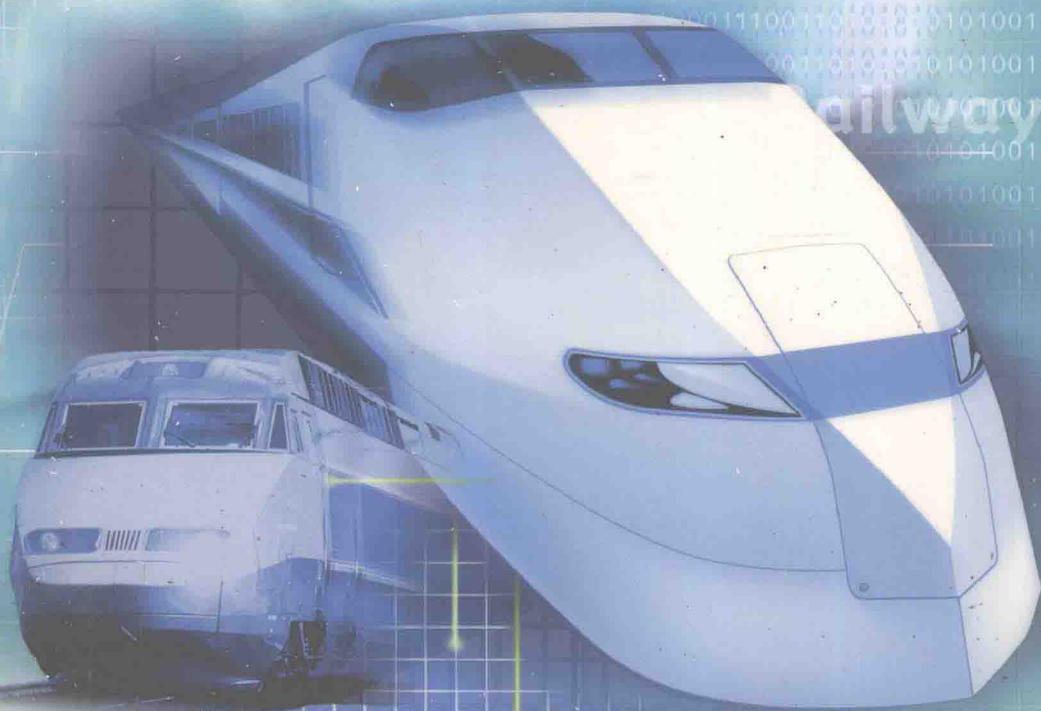


鐵路特考最權威考試用書

# 企業管理

本書依據考選部規劃今年考試之指導用書

- ◆ 鐵路（升資）特考最新命題焦點突破
- ◆ 精選新題庫解析，模擬演練好實力
- ◆ 蒐錄完整歷屆試題，印證實戰經驗



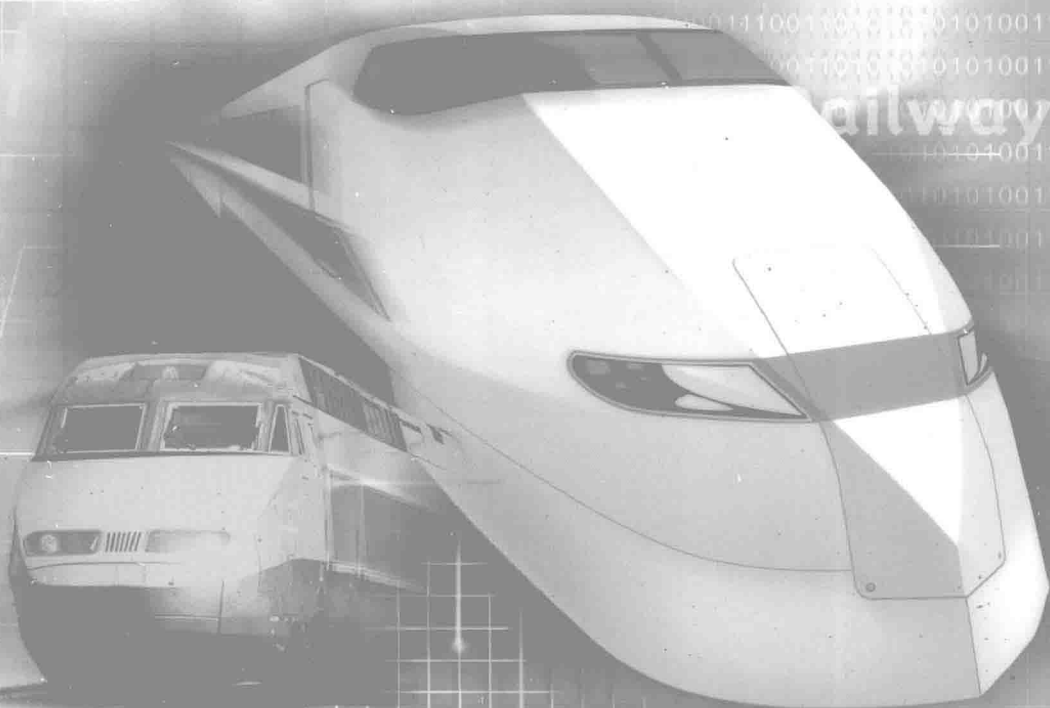
賀文編著

鐵路特考最權威考試用書

# 企業管理

本書依據考選部規劃今年考試之指導用書

- ◆ 鐵路（升資）特考最新命題焦點突破
- ◆ 精選新題庫解析，模擬演練好實力
- ◆ 蒐錄完整歷屆試題，印證實戰經驗



高  
點

賀文編著



高上高普特考叢書系列

## 企業管理

---

編著者：賀 文

出版者：高點文化事業有限公司

郵 撥：15834067高點文化事業有限公司

電 話：(02)23815766

傳 真：(02)23880876

網 址：[www.get.com.tw](http://www.get.com.tw)

E-mail：[publish@mail.get.com.tw](mailto:publish@mail.get.com.tw)

2006年9月初版

---

行政院新聞局出版事業登記證局版臺業字第4833號

建議售價450元

著作權所有・翻印必究

51MGD00502 ISBN 957-814-228-5

# 交通事業鐵路人員特考

## 一、應考資格

| 資 位            | 應考資格                                                                                                                                             |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 高級業務員<br>高級技術員 | 三級：<br>中華民國國民年滿十八歲以上，四十五歲以下，並具有左列資格之一者：<br>一、公立或立案之私立專科以上學校或經教育部承認之國外專科以上學校相當系科畢業者。<br>二、經公務人員普通考試相當類科及格滿三年或經業務員、技術員考試相當類科及格滿三年或曾經高等檢定考試相當類科及格者。 |
| 業務員<br>技術員     | 中華民國國民年滿十八歲以上，四十歲以下，並具有下列資格之一者：<br>一、公立或立案之私立高級中等學校以上學校畢業者。<br>二、經公務人員初等考試及格滿三年或經業務佐、技術佐考試及格滿三年或曾經普通檢定考試相當類科及格者。                                 |
| 業務佐<br>技術佐     | 中華民國國民年滿十八歲以上，四十歲以下。                                                                                                                             |

## 二、考試日期

96年考選部視其用人機關任用需求，適時配合辦理公告。

## 三、考試科目

| 資位別  | 高員三級                                                          | 員 級                                      | 佐 級                           |
|------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------|
| 運輸營業 | 普通科目<br>一、中華民國憲法<br>二、國文（作文、公文與測驗）<br>三、世界地理                  | 一、中華民國憲法概要<br>二、國文（作文、公文與測驗）<br>三、世界地理概要 | 一、國文（作文與測驗）<br>二、世界地理大意       |
|      | 專業科目<br>四、英文<br>五、鐵路法<br>六、民法概要<br>七、企業管理<br>八、運輸學<br>九、運輸經濟學 | 四、民法概要<br>五、企業管理<br>六、運輸學概要<br>七、運輸經濟學概要 | 三、民法大意<br>四、企業管理大意<br>五、運輸學大意 |

▲以上資料僅供參考，若有異動以考選部公告為準。

（高上補習班提供）

# 95~92 年高普考各類科統計人數表

| 等 別 |      | 高 考 三 級 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |     |      |
|-----|------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|------|-----|------|
| 人數  | 類科   | 一般行政    | 一般民政 | 人事行政 | 教育行政 | 社會行政 | 地政   | 法制   | 財稅行政 | 金融保險 | 會計   | 審計  | 經建行政 | 統計  | 資訊處理 |
|     | 類科   | 一般行政    | 一般民政 | 人事行政 | 教育行政 | 社會行政 | 地政   | 法制   | 財稅行政 | 金融保險 | 會計   | 審計  | 經建行政 | 統計  | 資訊處理 |
| 95年 | 報名人數 | 2307    | 1029 | 1874 | 3193 | 1424 | 640  | 1310 | 4502 | 368  | 1384 | 184 | 483  | 366 | 909  |
|     | 公告錄取 | 13      | 13   | 37   | 34   | 15   | 5    | 7    | 104  | 7    | 52   | 15  | 18   | 14  | 12   |
|     | 實際錄取 | --      | --   | --   | --   | --   | --   | --   | --   | --   | --   | --  | --   | --  | --   |
| 94年 | 報名人數 | 2327    | 1233 | 2243 | 2895 | 1815 | 900  | 1277 | 5566 | 553  | 1520 |     | 355  | 304 | 1077 |
|     | 一試錄取 | 951     | 485  | 867  | 1198 | 705  | 353  | 489  | 2307 | 195  | 619  |     | 136  | 122 | 416  |
|     | 公告錄取 | 11      | 15   | 56   | 34   | 22   | 10   | 3    | 107  | 7    | 54   |     | 7    | 6   | 14   |
|     | 實際錄取 | 38      | 27   | 74   | 40   | 58   | 20   | 15   | 146  | 23   | 70   |     | 28   | 19  | 19   |
| 93年 | 報名人數 | 2371    | 1167 | 1824 | 1749 | 1693 | 812  | 1264 | 5677 | 639  | 1218 |     | 282  | 284 | 1000 |
|     | 一試錄取 | 950     | 455  | 689  | 685  | 656  | 313  | 484  | 2381 | 225  | 486  |     | 107  | 105 | 386  |
|     | 公告錄取 | 33      | 24   | 60   | 29   | 35   | 7    | 11   | 150  | 17   | 85   |     | 12   | 10  | 20   |
|     | 實際錄取 | 47      | 28   | 69   | 32   | 45   | 12   | 17   | 205  | 20   | 142  |     | 17   | 13  | 25   |
| 92年 | 報名人數 | 2145    | 1133 | 1732 | 1265 | 1812 | 890  | 1241 | 6105 | 502  | 1286 |     | 260  | 238 | 805  |
|     | 一試錄取 | 844     | 442  | 674  | 489  | 726  | 371  | 470  | 2586 | 187  | 507  |     | 92   | 89  | 317  |
|     | 公告錄取 | 39      | 15   | 51   | 50   | 41   | 24   | 7    | 92   | 8    | 44   |     | 15   | 12  | 17   |
|     | 實際錄取 | 47      | 18   | 62   | 68   | 46   | 32   | 8    | 102  | 10   | 50   |     | 19   | 16  | 18   |
| 等 別 |      | 普 通 考 試 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |      |     |      |
| 人數  | 類科   | 一般行政    | 一般民政 | 人事行政 | 教育行政 | 社會行政 | 財稅行政 | 金融保險 | 會計   | 審計   | 經建行政 | 統計  | 資訊處理 |     |      |
|     | 類科   | 一般行政    | 一般民政 | 人事行政 | 教育行政 | 社會行政 | 財稅行政 | 金融保險 | 會計   | 審計   | 經建行政 | 統計  | 資訊處理 |     |      |
| 95年 | 報名人數 | 6457    | 2656 | 1944 | 2404 | 1316 | 4432 | 186  | 1683 | --   | 423  | 279 | 1295 |     |      |
|     | 公告錄取 | 21      | 9    | 9    | 5    | 7    | 28   | 1    | 21   | --   | 4    | 3   | 20   |     |      |
|     | 實際錄取 | --      | --   | --   | --   | --   | --   | --   | --   | --   | --   | --  | --   |     |      |
| 94年 | 報名人數 | 6604    | 3962 | 2118 | 2221 | 1163 | 6377 | --   | 2127 |      | 507  | 317 | 1474 |     |      |
|     | 一試錄取 | 2513    | 1511 | 830  | 895  | 476  | 2651 | --   | 853  |      | 184  | 127 | 572  |     |      |
|     | 公告錄取 | 26      | 22   | 21   | 8    | 5    | 34   | --   | 24   |      | 6    | 2   | 15   |     |      |
|     | 實際錄取 | 43      | 39   | 28   | 18   | 18   | 40   | --   | 49   |      | 12   | 3   | 29   |     |      |
| 93年 | 報名人數 | 5955    | 3078 | 1506 | 939  | 885  | 7309 | 1242 | 1802 |      | --   | 317 | 1225 |     |      |
|     | 一試錄取 | 2225    | 1216 | 593  | 355  | 356  | 3102 | 444  | 736  |      | --   | 117 | 482  |     |      |
|     | 公告錄取 | 36      | 30   | 18   | 4    | 7    | 69   | 16   | 49   |      | --   | 5   | 8    |     |      |
|     | 實際錄取 | 54      | 42   | 18   | 5    | 15   | 98   | 19   | 70   |      | --   | 9   | 8    |     |      |
| 92年 | 報名人數 | 4052    | 4567 | 1298 | 784  | 1110 | 7856 | 1116 | 1829 |      | 253  | 300 | 1267 |     |      |
|     | 一試錄取 | 1602    | 1830 | 523  | 281  | 455  | 3296 | 422  | 744  |      | 84   | 108 | 494  |     |      |
|     | 公告錄取 | 26      | 35   | 7    | 4    | 10   | 62   | 8    | 34   |      | 3    | 3   | 5    |     |      |
|     | 實際錄取 | 39      | 38   | 14   | 5    | 14   | 93   | 14   | 49   |      | 6    | 6   | 8    |     |      |

▲ 本表資料僅供參考，若有異動，以考試院公告為主。

## 高點從優秀的參考書開始

對於面臨競爭日益激烈的考生而言，多時的努力，很可能因使用了市面上內容深淺不一的參考用書，應考實力始終停滯不前；而另一部分的考生研讀了這本經過精心策劃、高點出版的致勝叢書，卻能夠收事半功倍之效。

考生想一試高上，必須在有限的時間內達成最高效率的準備工作，而擁有優良的輔考書籍，就掌握致勝的關鍵。高點秉持精緻而最具實效的出版理念，多年來推出的高普考及各類特考應試叢書，早已幫助無數考生一圓成為公職人的夢想。

正所謂「工欲善其事，必先利其器」，這套叢書凝聚高點追求卓越的實力與用心，我們的誠意與信念，表現於內容完整的編纂、精華重點的提示以及每一細節的完善，在您逐頁閱讀後絕對可以感受得到。這樣的信心，除了來自我們本身輔導的實力、追求卓越的心意，也在許多同學、讀者的佳評下得到一致的肯定。

如果您有心，只要稍加比較，您會發現這套叢書從出版構思到設計範題、解說、考題解答等皆深具用心，是您參加考試不可或缺的良師益友。

# 著作權／不容侵犯

下列文字爲著作權法之部分條文，仁人君子敬請自重，凡侵犯著作權者，必依法究辦。

## 《著作權法》第六章 權利侵害之救濟

### ■第八十七條

有下列情形之一者，除本法另有規定外，視爲侵害著作權或製版權：

- 一 以侵害著作人名譽之方法利用其著作者。
- 二 明知爲侵害製版權之物而散布或意圖散布而公開陳列或持有者。
- 三 輸入未經著作財產權人或製版權人授權重製之重製物或製版物者。
- 四 未經著作財產權人同意而輸入著作原件或其重製物者。
- 五 以侵害電腦程式著作財產權之重製物作爲營業之使用者。
- 六 明知爲侵害著作財產權之物而以移轉所有權或出租以外之方式散布者，或明知爲侵害著作財產權之物意圖散布而公開陳列或持有者。

## 《著作權法》第七章 罰 則

### ■第九十一條

擅自以重製之方法侵害他人之著作財產權者，處三年以下有期徒刑、拘役，或科或併科新臺幣七十五萬元以下罰金。

意圖銷售或出租而擅自以重製之方法侵害他人之著作財產權者，處六月以上五年以下有期徒刑，得併科新臺幣二十萬元以上二百萬元以下罰金。

以重製於光碟之方法犯前項之罪者，處六月以上五年以下有期徒刑，得併科新臺幣五十萬元以上五百萬元以下罰金。

著作僅供個人參考或合理使用者，不構成著作權侵害。

### ■第九十二條

擅自以公開口述、公開播送、公開上映、公開演出、公開傳輸、公開展示、改作、編輯、出租之方法侵害他人之著作財產權者，處三年以下有期徒刑、拘役，或科或併科新臺幣七十五萬元以下罰金。

# 本書精華要點導引

企業管理是一門結合了實務與理論的學科，正由於其多變性與複雜的應用，往往使學習者陷入不知從何下手的困難。相同的理論與概念，透過不同的解釋，往往形成多種版本的解讀。有鑑於此，本書著眼於考生可能面對之考試需求，將全書分為以下架構，希望能以清楚而有條理的方式，引領考生們瞭解並深入企業管理多樣化的世界。

## (一)各章觀念架構

位於各章之前，以圖示的方式，清楚地解說各章的重點概念與學習方向。在預習時，可幫助考生們瞭解該章的重點內容；在複習或面臨考試時，也可協助迅速的瀏覽以掌握各章重點。

## (二)本文

本文為本書最重要的部分，本書針對交通鐵路特考的考試範圍，去蕪存菁，詳細地為各位考生編排了各項重要的管理內容與理論，透過對本文的細讀與分析，將可使考生一窺管理殿堂的奧妙。

## (三)觀念分析

觀念分析的目的及用途有二：1. 針對繁雜而細瑣的管理理論，以圖示或表格的方式加以演繹，以求考生能迅速而清晰的獲得理解；2. 針對各章不同的管理重點，但彼此間互有關連者，藉由觀念分析加以釐清與連結，可幫助考生作觀點上的整合。

## (四)重點補充

正如先前所言，管理學的內容豐富，理論眾多，本書既為針對交通鐵路特考的考試用書，自不可能涵蓋所有應用範圍。但對於一些重要而實用的企業管理議題，或新近的管理趨勢，本書認為有助於考生學習者，便將其列為重點補充，考生可視其為選修的教材而自行決定是否加以研讀。即便僅作瀏覽，也可增加學習的廣度與興趣。

## (五) 模擬試題

為符合考試需求，本書在每一小節末均設有基本試題，以供考生測驗自我實力；在各章的最末，另設有該章的模擬試題，其內容與基本試題相較，著重在全章觀念的整合。考生可藉其作為對個人實力的正式評量工具。本書之模擬練習題，每一回習題均附有難題解析，是本書的一大特色。

## (六) 附錄

本書附錄主要分為三部分：附錄一為各章重點名詞解釋，可幫助考生們在考前迅速瀏覽重點內容；附錄二則為重要學者與管理理論之配對，同樣也可作為考生們應付考試的重要工具之一；附錄三則為重要公式回顧，企業管理強調數量化的分析，本書所收錄者均為最重要且常考之公式，有利考生臨陣磨槍。

## (七) 歷屆試題

本書完整收錄89～94年來交通鐵路特考考試試題，並附有思考點及解題要訣，足供考生作為考前的參考與練習。

## (八) 參考書目

企業管理的內容豐富而多元，不同的版本之間對同一概念常出現不同的解釋，本書為力求完整，除參考教育部所公布之「企業管理」課程標準外，並參照許多相關重要的管理書籍，期能透過前人學者的智慧與努力，使本書編寫更加完善。

| 書 名            | 作 者                                          | 出版公司     |
|----------------|----------------------------------------------|----------|
| 企業管理 I、II      | 王永森、白淑惠                                      | 龍騰文化事業公司 |
| 管理學            | 許士軍                                          | 東華書局     |
| 管理學Management  | Stephen P. Robbins & Mary Coulter 著<br>林孟彥 譯 | 華泰書局     |
| 管理學－重點整理（上）（下） | 王尹                                           | 高點文化事業公司 |

# 企業管理準備要領

企業管理的範圍相當廣泛，是一門整合性的學科，涵蓋了心理學、社會學、社會心理學、人類學等等學科。從架構分析之，可將其分為「管理功能」（規劃、組織、領導、控制）與「企業功能」（生產、行銷、研發、人力資源、財務）兩大領域，不同領域間重點不同，然在實際應用上卻又互相參照，整合為一體。此亦為企業管理被稱為兼具科學與藝術之因，但同時也增進了研究者的困難度。然綜觀歷年交通鐵路特考試題，管理功能領域類題所占比例較重，然近年來為求整合之效，企業功能類考題亦有增加之趨勢，有志於此的考生不可輕忽。但其測驗多以深入淺出方式出題；考生若能掌握基本理論，並搭配本書輔以充足的複習，必可輕易在試場中大獲全勝。除此之外，由於考生面臨的乃是職業類別的考試，對未來所應面臨的職場及組織亦應有相當程度的瞭解，如交通事業單位等，方能應付實務性的考題。在此茲建議考生參考下列方式循序漸進的厚植企管實力：

## (一)培養良好的學習模式

真正能夠脫穎而出，在考場戰無不勝、攻無不克的考生們，都具有三項共通的特質，也就是：正確的心態 + 周詳的計畫 + 持續穩定的準備，這也是加速學習效果的必勝利器；在不同的階段，考生應建立不同的學習模式，則必能致事半功倍之效。

## (二)建立周延的學習計畫

| 階段 | 目 標          | 重要工作                     | 應把握之原則                                                                                                                          |
|----|--------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| —  | 建立整體<br>觀念架構 | 1. 精讀課本。<br>2. 搭配本書持續複習。 | 1. 應確實將所學消化、整理，建立起一套觀念體系。<br>2. 熟記企業管理專用術語的定義及其原文、提出學者和年代。<br>3. 將管理理論與日常的實務作驗證。<br>4. 學習企管人的思考方式。<br>5. 將各學派的背景、代表學者及理論主張作一整理。 |

| 階段 | 目 標     | 重要工作                                                 | 應把握之原則                                                                                                                |
|----|---------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 二  | 整合理論與觀點 | ◎整合分析不同概念。                                           | 1. 整合相關理論，將相似的名詞、對比的觀念作比較、區別。<br>2. 在原先的大架構內，增補小架構。                                                                   |
| 三  | 旁徵博引    | 1. 閱讀報紙與管理性雜誌、書籍。<br>2. 培養企管直覺。<br>3. 以企業管理者之觀點審視事件。 | 1. 有些報章雜誌所用的管理名詞或理論如為作者所創，還未經管理學界採納，不可引用。<br>2. 試著以企業管理的觀點去分析社會事件與新聞評論。<br>3. 參照課本及本書內所附之個案或觀念分析。<br>4. 多參考本書之「重點補充」。 |
| 四  | 模擬演練    | 1. 演練歷屆考古題。<br>2. 模擬試題演練。<br>3. 候選題的預測。              | 1. 先按章節依「基本試題」、「模擬試題」、「整合模擬」試題順序循序漸進地演練。<br>2. 提升對考古題的熟悉度。<br>3. 依往年試題猜題。                                             |

### (三)掌握正確的學習要領

本書將準備企業管理一科的的精要歸納為四大秘訣，若考生能詳加掌握，則無論是在準備企業管理的過程中，或在考場面臨解題的壓力時，均可迎刃而解、游刃有餘。此四大秘訣為：

1. 秘訣一：有邏輯的結構。
2. 秘訣二：有理論的支持。
3. 秘訣三：有系統的歸納。
4. 秘訣四：有規律的練習。

最後祝所有考生們均能一舉高上、享受成功勝利後豐盛的果實！

賀 文  
2006.8

# 目錄



## 本書精華要點導引

### 「企業管理」準備要領

|           |                 |      |
|-----------|-----------------|------|
| Chapter1  | 企業與管理 .....     | 1-1  |
| Chapter2  | 企業與環境 .....     | 2-1  |
| Chapter3  | 管理理論的演進 .....   | 3-1  |
| Chapter4  | 規劃 .....        | 4-1  |
| Chapter5  | 組織 .....        | 5-1  |
| Chapter6  | 人力資源管理 .....    | 6-1  |
| Chapter7  | 領導 .....        | 7-1  |
| Chapter8  | 控制 .....        | 8-1  |
| Chapter9  | 企業診斷與業務檢討 ..... | 9-1  |
| Chapter10 | 管理發展趨勢 .....    | 10-1 |
| 附錄一       | 各章重點名詞解釋 .....  | A-1  |
| 附錄二       | 重要學者與理論 .....   | B-1  |
| 附錄三       | 重要公式 .....      | C-1  |
| 附錄四       | 歷屆試題 .....      | D-1  |



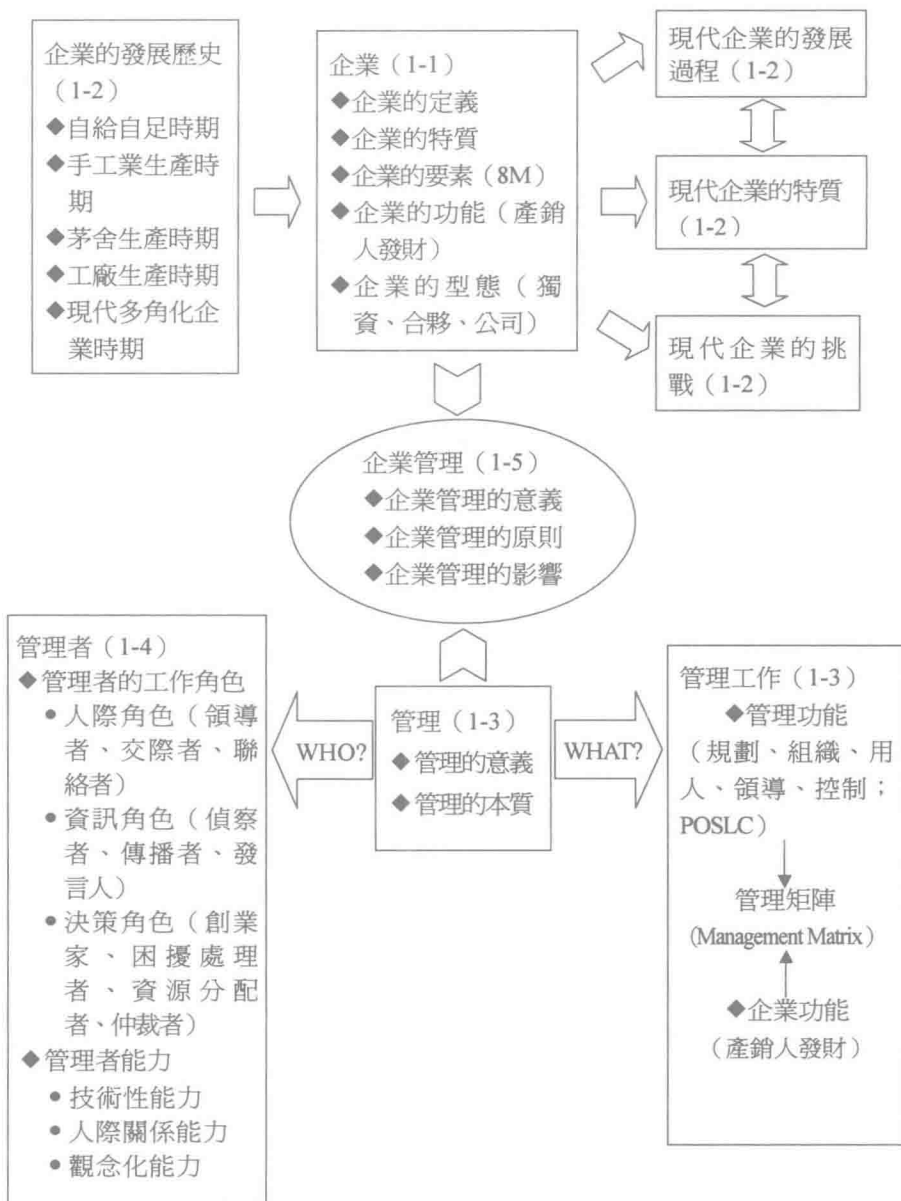
# 企業與管理

## CHAPTER *1*





## 觀念架構



## 第一節 企業的基本概念

### 一、企業之涵義

#### (一)企業的定義：

- 1.「企業」一詞的起源：由英文Enterprise翻譯而來，其原意為重要的或冒險性的事業。任何事業體，凡欲獲得相當之利潤，則必須承擔相當之風險，故企業之生存必須面臨競爭、挑戰與風險，此與Enterprise的原意相同。
- 2.狹義觀點：「企業者為達成一定利潤目的，從物品與勞務之產銷，創造顧客需要並滿足顧客需要之構成體，此即專指農、工、商之營利事業。」
- 3.廣義觀點：「凡追求特定目標之事業團體，提供服務以滿足社會大眾之需求，均可稱之為企業，而不論其為營利性或非營利性機構。」

#### 觀念分析

企業狹、廣義的區別主要在於是否包含非營利性機構。

#### (二)企業的特質：

##### 1.最基本之社會經濟單位：

- (1)早期農業社會之基本經濟單位為「個人」或「家庭」，進入工業化社會後，由於專業分工的影響，其基本經濟單位為「企業」。
- (2)管理大師Peter F. Drucker提出「機構性社會」(Society of Institutions)的概念。

##### 2.具有「生產」與「分配」的雙重功能：

- (1)生產(經濟)要素：土地、勞力、資本、管理。
- (2)企業的經濟任務：「生產」消費者所需要的「商品」及「服務」並將其「分配」給消費者。

### 3. 基本目標為獲取利潤：

(1) 在自由經濟的體制下，企業經營必然會面臨「風險」與「競爭」。

(2) 風險與競爭→提昇「經營績效」→獲取「利潤」→企業生存

### 4. 終極目標為滿足消費者需要並對環境提出貢獻：

(1) 企業的基本目標：創造利潤以維持生存。

(2) 企業的終極目標：滿足消費者需要並對社會提出貢獻。

### 5. 經營過程中求取適度的風險以提昇效率：

(1) 企業所承擔之風險程度必須適度，過高或過低皆不利於企業生存。

(2) 「經營效率」=〔最少的投入〕+〔最大的產出〕



## 二、企業的要素

### (一) 企業的營運要素：

#### 1. 企業機能要素：

##### (1) 企業生產要素：

① 自然資源：土地、原料、時間等。

② 人力資源：勞動力、管理能力等。

③ 人爲資源：資本、機械設備、產銷技術、資訊情報等。

(2) 企業功能要素：即「生產」、「行銷」、「人力資源」、「研究發展」、「財務」等企業功能。