

- 一、是非題（每答對一題給2分，未答者不給分也不扣分，答錯倒扣1分）
1. 工作擴大化是給予工作者較多機會參與工作規劃，設計及品質控制。
 2. “同事與主管的讚譽”在馬士洛的需求層級裏屬於自尊需求。
 3. 交感分析(Transactional Analysis)的目的在檢視人與人之間的互應，以減少受阻的交互關係。
 4. 管理功能之一的“控制”即是事後結果的評量。
 5. 採取較小之控制幅度的組織必趨向於高型結構。
 6. Vroom 與 Yetton 所提的“決策樹”目的在協助主管決定員工參與的程度。
 7. 一個人緣不佳的員工，主管在評估其各項特性時多給予不滿意的分數就是所謂的光環(halo)效果。
 8. 我國勞動基準法規定，勞工退休金之給付標準為按工作年資每滿一年給兩個基數。但超過十五年之年資每滿一年給與一個基數，最高總數以四十五個基數為限。
 9. 利潤分享的缺點是員工的努力與企業的利潤不一定直接相關。
 10. 管理無國界，所以管理技巧如參與式管理在世界各地都同樣有效。



二、簡答題（1 - 7 題，每題 3 分，第 8 題 4 分，共 25 分）

1. 目標管理
2. 工作生活品質
3. 黎溫(Lewin)的改變模式
4. 開放性系統
5. 李克(Likierl)的第四管理系統
6. 工作設計必須考慮的因素
7. 史塔度(Scanlon)計劃
8. 員工培訓與任何其他四種人力資源管理功能的關係 (4%)

三、申論題（共 35 分）

1. 請分別以經營者及員工的立場敘述退休年齡若延長至 65 歲對各項人力資源管理的影響，以及可採取的因應措施。(15%)
2. 請從組織外部及內部環境的觀點討論外籍勞工的影響。(10%)
3. 請從動機期望理論分析員工流動的原因。(10%)

四. 個案 (共20分)

甲公司在北、中、南各有一製造廠。每廠員工總數約350人。台北總公司的人力資源部門負責所有人事制度的制定與監督。

公司的政策是唯才是用，只要能力強，經鑑定後可以越級晉升。南部廠有位王順進入廠來一直表現優異。不但專業能力強、有潛力，待人處世也頗獲好評。因此，第三年便晉升了兩級，成為多他五年年資賴泰然的主管。一般人對賴泰然的評語是懶惰、不負責任、不合作、經常缺席。賴泰然對王順進的升遷很不以為然，除了在廠內製造事端外，又殺了民代向總公司人力資源處長告狀。

民代出示給廖處長的是賴泰然歷年來的績效考核影本。五點尺度的考核表顯示，所有的考核項目均得到(4)優於平均及(5)傑出的分數。面對民代控告升遷不公，廖處長只能回答查明真相後會秉公處理。調查的過程中，民代每天打電話追問，並揚言若無合理的交代，將請更有勢力的人出面。

經過仔細調查，廖處長得知賴泰然的確是個表現不佳、不受歡迎的人物。請問

1. 廖處長該如何處理這個案子？(5%)
2. 王順進的新主管該如何處理這個案子？(5%)
3. 甲公司在管理上是否出了問題？該如何改進？(10%)

參考用