

1. 請回答下列有關評估人力資源績效的問題：
 - (1)請任舉五項評估人力資源績效的指標 (5%)；
 - (2)請說明各項指標的定義或測量的方法 (10%)；
 - (3)請說明一個企業或組織應該要採取哪些措施以達成各項指標所訂的目標值 (10%)？
2. 請試以波特之「五力分析」理論，以台灣健康產業某一特定範疇，分析此特定範疇產業之競爭情形 (15%)，並說明此特定範疇產業未來的關鍵競爭因素為何(10%)？
3. 組織行為(organizational behavior)的目的是要解釋、預測與影響員工行為，
 - (1)請舉出五項管理者重視的與工作相關之員工行為 (10%)；
 - (2)由於態度與行為之間關係密切，請舉出三項管理者特別關注的員工工作相關態度(6%)；
 - (3)個人的態度與行為並非總是一致，研究指出當態度與行為出現不一致(可視為出現認知失調)，個人會試圖去尋求一致，但失調能否被降低或去除並非確定。請就認知失調理論(cognitive dissonance theory)舉出哪些因素會影響降低失調的困難度並說明之 (9%)？
4. 什麼是控制的程序 (The Control Process) (3%)？請舉出三種控制的類型 (3%)？ 請討論與說明如何運用控制以避免或減少職場暴力的方法 (4%)？
5. 什麼是策略管理程序 (The Strategic management Process) (6%)？有學者主張『策略故事作用不大』一文如下，請評論你同意或不同意該主張並敘明理由 (9%)。

媒體喜歡報導企業的成功故事，被報導的企業家樂於分享，讀者也看得津津有味。比起其他某些媒體內容，這些報導當然十分健康且正面。但是，如果我們用更高的要求標準來看，這些報導對讀者的企業經營或策略制定，可能產生的作用其實不多，大學如果用這些當做教材，學生學習效果有限。

策略決策牽涉到十分複雜的組織運作與心理過程。外界環境混沌不明，組織本身能力究竟能發揮到哪裡也很難判斷，通常各部門主管對各種事實前提的認知不僅差異甚大，各人心中也各有盤算。策略領導人自己也並非全然理性，也有自己的價值偏好、風險取向、思考上的盲點以及個性上的特質。這些都會影響策略的抉擇。

教學用個案要盡量提供具體的事實依據，甚至相關數據，設法讓學生彷彿置身當時的決策情境，必須用心構思可能的方案，並運用個案中提供的資訊，針對各個方案的成本效益與利弊得失、未來執行時潛在的困難等權衡輕重，做出決策。而且在分組討論時，必須面對其他同學的觀點與思惟模式，清楚陳述自己以分析具體數據為基礎所形成的主張，聆聽不同見解，並試著整合各種意見，進而體認到策略決策的挑戰與困難。

然而，「策略故事」往往沒有包括這些內容。尤其是本國的中小企業，通常當年進行決策時，並未考慮得那麼完整，更沒有以資料（例如產業分析和消費行為調查）為基礎來進行理性的思辨。因此，在成功以後接受訪問時，只能據實指出：「我覺得市場有前景，於是就決定去做了」，或「重要幹部都認為我們有能力做到，於是我們就放手去做」，諸如此類。