

1.每題無絕對正確或錯誤之標準答案；答題之評分標準乃是「您是否能將所學之工商心理學理論與知識應用在答題上」。

2.若您覺得問答題中的案例有條件不足之處，可以自行設定所需條件，並依此條件作答。

1.團隊討論未必可以導致好的決策。請運用社會心理學以及組織心理學的理论知識，解釋在哪些情況下，團隊成員集體討論後得到的決策相對於成員各自進行思考得到的決策，前者(團隊討論)的決策品質會比較不好。(請勿進行一般常識性的泛論，需要以理論概念為基礎進行論述。)(本大題 10%)

2.差別取價

(1)請舉出一種產品/服務進行說明，這樣的產品/服務適合採取差別取價的訂價策略。為什麼？(請明確寫出產品或服務名稱)

(2)請問你會如何根據消費者的各種特性，訂定不同族群的售價？請明確寫出消費者類別與價格，並解釋你的理由。

(本大題 10%；每小題各 5%)

3.企業主想要多盡企業社會責任時，員工可能會覺得這帶來更多的工作負擔。請從社會交換理論(social exchange theory)的觀點，說明企業主可以採行哪些人力資源管理措施，使員工樂意配合公司高層從事企業社會責任。(需說明這些人力資源管理措施為什麼會與社會交換理論有關。)(本大題 10%)

4.研究方法設計：

(1)請你畫出一研究架構，此研究架構的依變數是「服務失誤」(service failure)，也就是服務在傳遞給顧客時，無法達到顧客的期望。此研究架構中，需要有一個前因變數，一個中介變數，一個調節變數，請你明確寫出這些變數的名稱，並且寫出研究假設。

(2)要驗證上述的研究假設，請問你的樣本會是什麼樣服務人員，來自哪種公司或產業？選擇此樣本的理由是什麼？

(3)請為你研究中的「服務失誤」下一個操作型定義，或者說明可能的衡量方法。

(4)如果你的研究假設全部成立，可以為服務業帶來什麼樣的實務建議？

(本大題 20%；每小題各 5%)

見背面

5. 某一家台灣商業銀行邇來在北、中、南各地增設了不少分行，並聘僱了大量的理財專員以滿足業務需要。理財專員主要的工作內容，乃是為客戶提供理財諮詢服務（諸如：分析理財需求、協助資產配置、規畫理財方式...等），並向客戶推薦或銷售適合的金融商品，以達到「個人業績提升，客戶獲利」的雙贏局面。然而，公司發現甄選進來的理財專員，其工作表現並不理想，陣亡率相當高。有鑑於此，這家銀行委託了你所經營的人才評鑑公司來調查理財專員之甄選過程是否出了問題，並提出改善方案。經過你的初步了解，這家銀行之理財專員的甄選方式，乃是以分行經理面談為主。經面談後，若分行經理覺得適合，即可錄取。你發現總行提供了一份「面談問題大綱」給分行經理參考，題目如下：

- | | |
|--------------------|------------------------|
| -你為何來應徵這份工作？ | -你以前有類似的工作經驗嗎？ |
| -你離開上一份工作的原因是什麼？ | -你覺得自己的優點與缺點在哪裡？ |
| -你覺得怎麼樣才是一個好的理財專員？ | -你覺得自己擔任理財專員，最大的優勢在哪裡？ |
| -你對這份工作有何期待？ | -談談你對我們這家商業銀行的瞭解。 |

分行經理可以挑選自己喜歡的問題對應徵者進行探問，也可以自己補增題目。綜合應徵者的面談表現，分行經理會在 0 分到 100 分之間，給予應徵者一個分數。60 分是及格分數，低於 60 分者，不予錄取；高於 60 分者，則依分數高低排序，並根據職缺多寡來決定錄取名單。據此，你覺得該銀行的面談方式與甄選流程有何缺失？針對上述缺失，你有何具體改善方案？（例如：如何設計有效的面談問題、如何改善面談方式、乃至如何全盤調整甄選流程...等）（本大題 20%）

6. 在薪酬管理實務上，績效論薪 (pay for performance) 與職能論薪 (pay for competency) 是兩種常見的做法。請依據你所瞭解的激勵理論或觀點，來論述以下問題：

- (1) 你認為哪一種激勵理論或觀點，會偏向支持績效論薪，勝於職能論薪？為什麼？
- (2) 你認為哪一種激勵理論或觀點，會偏向支持職能論薪，而對績效論薪較為保留？為什麼？
- (3) 你認為上述(1)與(2)兩種理論或觀點如何整合，讓績效論薪與職能論薪兩種做法可以結合起來，發揮綜效？

（本大題 18%；每小題各 6%）

7. 「領導與情緒」 (leadership and emotion) 是邇來在組織行為學術與實務上受到重視的議題。這個議題不僅包含主管本身與情緒相關的感受、能力、及行動，也涉及部屬相應的情緒相關反應。請回答以下兩個問題：

- (1) 在學術上，請提出一個你認為在「領導與情緒」議題中待解決的問題，並說明在未來研究中如何解決此一問題。
- (2) 在實務上，請針對「領導與情緒」之議題在組織或人力資源管理上的意涵，提出具體的建議。

（本大題 12%；每小題 6%）

試題隨卷繳回