

1.本考試共五大題，每題並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. 工作滿意度(job satisfaction)與工作績效(job performance)在過去的工業與組織心理學研究中，雖然常出現正相關，但此正相關並不是很強。在某些實證研究中也發現，工作滿意度與工作績效之間並沒有顯著關係。然而，工業與組織心理學的研究領域中，仍然非常關注員工工作滿意度的議題。

- (1) 如果員工的工作滿意度不必然導致比較高的工作績效，則工作滿意度對於員工本人和組織全體，還可以具有哪些正面的功能或效果？(8%)
- (2) 過去研究對於工作滿意度與工作績效之間的關係有不同的因果方向推論。有些研究指出，員工的高工作滿意度導致高工作績效。然而也有研究指出，高工作績效提升了員工的工作滿意度。請問有哪些心理學概念或理論，可以分別解釋這兩個不同方向的因果關係？(8%)
- (3) 過去研究也發現，組織內層級較高者(管理階層)相較於一般基層員工，前者工作滿意度與工作績效之間的正向關係會比較強。此外，專業程度較高的工作相較於一般庶務性質的工作，前者工作滿意度與工作績效之間的正向關係也會比較強。您認為可能是哪些原因，使得管理階層以及專業工作者，他們的工作滿意度可以連結到他們的工作績效？(6%)

(本大題 22 分)

2. 台灣有一家連鎖超市，原本僱用許多收銀人員幫顧客結帳。這家連鎖超市的管理高層決定要仿效國外的一些超市，設立自助結帳櫃台，使得顧客可以自行將蔬菜水果秤重、自行將購買物品裝袋、自行刷卡結帳，而不需要與收銀人員接觸。這家連鎖超市在推行這個措施之前，聘請了管理顧問先進行一些問卷調查，想要依據調查結果決定是在都會區施行自助結帳、還是全省都施行自助結帳。

- (1) 您認為自助結帳，對於消費者、收銀人員、超市管理人員，各會帶來哪些心理方面與行為方面(消費行為或工作行為)的影響？(8%)
- (2) 請問如果您是這家超市聘用的管理顧問，您會建議這家超市調查什麼樣的內容、蒐集什麼樣的資訊？此外，調查的對象是誰？如何進行抽樣？請對此項調查研究進行方法與程序的描述。(作答時可嘗試畫出研究架構，具體呈現調查的內容與方向。)(12%)
- (3) 如果這家連鎖超市要設立自助結帳櫃台的話，人力資源管理實務應該要有哪些方面的調整或變化？(8%)

(本大題 28 分)

3. 新冠疫情自 2020 年初爆發迄今，在短短不到一年的時間，已造成全球大流行，這對企業組織與員工產生了莫大的衝擊，影響所及，不論是市場策略、企業經營管理、工作型態、工作與家庭介面、員工與組織的關係、人力資源管理實務，都需要重新思考、調整、並進行改變。以下列舉了工商心理學的

見背面

七項議題 (A 到 G)，請從中任選四項，其中兩項請討論「(1)在新冠疫情的影響下，該議題在學術研究上可以衍伸出什麼新的方向？(研究方向)」之問題，另外兩項請討論「(2)在新冠疫情的影響下，該議題在管理實務上面臨了什麼樣的挑戰，如何因應？(管理實務)」之問題。

- A.工作設計(job design)
- B.領導(leadership)
- C.工作與家庭介面(work-family interface)
- D.職場健康與安全(occupational health and safety, OHS)
- E.顧客關係管理(customer relationship management, CRM)
- F.員工敬業(employee engagement)
- G.訓練與發展(training and development)

(本大題 24 分，每一項 6 分)

◎答題注意事項：

1. 答題時，請清楚標示你分別要用這兩個問題 ((1)或(2)) 來討論你所選的哪個議題 (A 到 G 其中四項)。例如，針對「(1)研究方向」，你想討論 A 與 B 兩項議題，針對「(2)管理實務」，你想討論 D 與 F 兩項議題，在答題時請先寫明「(1)研究方向」，然後依序討論 A 與 B；接著再寫明「(2)管理實務」，然後依序討論 D 與 F。
2. 每個問題限討論兩項議題，多答不計分。例如：針對「(1)研究方向」，你討論了 A、B、D，最後一項 D 算多答，不予計分。
3. 每個議題只能選一次。例如：針對「(1)研究方向」，你討論了 A 與 B，則「(2)管理實務」你就不能再選擇 A 與 B 進行討論了。

4. 台灣於 2020 年 12 月 4 日公布了「中高齡者及高齡者就業促進法」，其立法宗旨在「落實尊嚴勞動，提升中高齡者勞動參與，促進高齡者再就業，保障經濟安全，鼓勵世代合作與經驗傳承，維護中高齡者及高齡者就業權益，建構，友善就業環境，並促進其人力資源之運用」。其中「中高齡者」意指年滿四十五歲至六十五歲之人；「高齡者」則意指逾六十五歲之人。請回答以下問題：

- (1) 「中高齡者及高齡者就業促進法」要求雇主應依據「所僱用之中高齡者及高齡者需要，協助提升專業知能、調整職務」，其中與雇主較有關的規定如：1.禁止年齡歧視：雇主在人力資源管理實務上，不得以年齡為由對中高齡與高齡之求職者與員工予以差別待遇。2.穩定就業措施：雇主可視需要對中高齡與高齡者安排訓練，可針對有工作障礙或家屬需要長期照顧之中高齡與高齡員工予以協助，可採用同一工作分工合作等方式以促進技術/經驗傳承與世代合作。3.支持退休後再就業：雇主可針對六十五歲以上勞工，以定期勞動契約僱用之。如果你是一家企業組織的人力資源管理專員，你的主管正要配合此一法案在公司推動相關管理實務，主管得知你具有「工商心理學」的專業，想了解「工商心理學」的知識如何幫助公司有效推動「中高齡者及高齡者就業促進法」的各項實務做法，你會如何回答主管的問題？請具體說明之，若能舉例當可更佳。(8%)

- (2) 「中高齡者及高齡者就業促進法」也規範了「中央主管機關為推動中高齡者及高齡者就業，應蒐集中高齡者及高齡者勞動狀況，辦理供需服務評估、職場健康、職業災害等相關調查或研究，並進行性別分析，其調查及研究結果應定期公布」，假設你成了工商心理學的研究生，對中高齡與高齡就業的議題很感興趣，你的指導教授正好受到政府機構的委託，要規劃一項有關「中高齡者及高齡者就業促進法」的研究案，指導教授邀請你加入，並期望你能學習提出一個研究構想。指導教授建議的思考方向是：在既有的組織行為或人力資源管理的文獻中，有哪些研究發現、理論、或觀點，會因為考量了中高齡與高齡的年齡因素，而產生了不同的思考方向。請根據指導教授的建議，發想出具體的研究構想。(8%)

(本大題 16 分)

5. 俗話說：「有錢能使鬼推磨」。倘若有一位老闆發現員工士氣不佳，就表示：「那我們就透過績效獎金的制度，用獎金來激勵那些工作表現良好的員工吧。」並詢問你這樣的做法是否有效，如何實行。請從以下理論中，任選兩者，比較這兩個理論對這個議題的主張（包含有效性、實際做法）有何不同？

- A. 目標設定理論(goal setting theory)
- B. 期望理論(expectancy theory)
- C. 社會認知理論(social cognitive theory)
- D. 自我決定理論(self-determination theory)

(本大題 10 分)