

考 試 科 目	工業與組織心理學 81234	系 別	心理學系 工業與組織心理學一般生 8123	考 試 時 間	2 月 28 日(六) 第四節
---------	-------------------	-----	-----------------------------	---------	-----------------

一、您是一家有三十年歷史，專門代理國外燈具產品公司的高階主管，近年來公司業務大幅成長，人力需求急遽增加，因此公司聘用了許多新進的業務人員。但最近您發現(目前公司所有的管理制度與系統都沒改變)，由於公司新舊員工世代的不同，造成彼此間互動不佳，導致公司的效能有下降之趨勢：(本大題共六十八分)

1. 您認為新舊員工互動不佳，最主要的原因可能為何？(本小題六分)
2. 您發現由於互動不佳，使得有些新進員工產生心理退縮(psychological withdrawal)，請問您判斷的依據為何？(本小題六分)
3. 您觀察到公司有些主管對新進員工有不當督導(abusive supervision)的現象，請問您可能看到主管對部屬展現哪些行為與態度？(本小題六分)
4. 對於公司未來業務人員的甄選決策模式，人力資源部門詢問您要採多重關卡模式(multiple cutoff approach)或多重障礙模式(multiple hurdle approach)，您會如何回答？(本小題六分)
5. 公司人力資源部門想要建立績效評估的效標(Criteria)，因此詢問您需要設立哪些類型的效標，您會如何回答？(本小題六分)
6. 公司在進行業務人員績效評估時，想採行為加註評估量尺(Behaviorally anchored rating scale, BARS)來進行評估，請您針對業務人員的「服務態度」向度，設計一個行為加註評估量尺？(本小題六分)
7. 為了提升新進同仁的工作動機，人力資源部門想推動工作豐富化(job enrichment)方案，以強化新進員工的心理有能感(psychological empowerment)，您認為可行嗎？(本小題八分)
8. 公司想要引進職位分析問卷(position analysis questionnaire, PAQ)來進行工作分析，因此尋求您的同意，您會同意嗎？(本小題八分)
9. 若公司想要強化主管的領導效能，因此由您負責規劃六個小時的主管訓練課程，您想以轉換型領導(transformational leadership)做為訓練課程的理論基礎，請問您規劃的訓練課程內容大要為何？(本小題八分)
10. 您認為可以藉由服務導向文化(service-oriented culture)的型塑，來解決公司新舊員工互動的問題，請問您會如何塑造及衡量這樣的文化？(本小題八分)

二、解釋名詞(每小題四分，本大題共三十二分)

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| 1. Consumer socialization | 5. Skimming policy |
| 2. Co-branding | 6. Contextual performance |
| 3. Perceptual mapping | 7. Span of control |
| 4. Advertising wearout | 8. Affective events theory |