

義守大學 100 學年度碩士班入學招生考試試題

系所別	企業管理學系	考試日期	100/3/12
考試科目	管理個案分析	頁碼/總頁數	1/2

※此為試題卷，請將答案填寫在答案卷內，未寫於答案卷內者，不予計分。

※本科目不可使用計算機。

康乃迪克共同基金雷諾·蘇

雷諾·蘇，現年 23 歲，這學期結束將取得哈佛大學人力資源管理學士資格。她利用大二、大三過去的兩個暑假，在康乃迪克基金(Connecticut Mutual)從事不同領域的工作。她日前已接受在畢業後到康乃迪克基金的政策革新部門擔任組長的職位。

康乃迪克基金是一個大規模的保險公司。單在蘇所工作的總公司便雇用了 5000 名員工。公司堅信員工個人發展的理念，並由高階主管擴散而成為信任與尊重員工的哲學。

蘇的工作將直接指導 25 個辦事員。辦事員的責任是確保更新通知及傳送最新的政策，若在保險費用上有任何的改變，便須立刻另製標準化的新表。如果客戶對續訂的通知或政策沒有反應而被取消時，則她們必須通知銷售部門，這工作內容僅需少量的訓練且具高度的例行性。

蘇的群體中只有 1 為男性，其餘皆為女性所組成，年齡約 19 歲到 62 歲都有，平均年齡為 26 歲。這個群體大部分都是高中學校畢業，工作經驗不多，政策更新辦事員每月的薪水從美金 1420 元到美金 2070 元不等。

蘇將取代一位名叫梅貝·芬喬的資深員工。芬喬在康乃迪克共同基金公司待了 37 年後退休，最後 14 年是擔任續訂保單的組長。由於蘇在去年暑假花了 5 週的時間在梅貝的群體中，因此她瞭解到梅貝的領導風格並認識群體中大部分的成員。

蘇猜想要與這些不久將成為其部屬的員工之間沒有問題存在，除了禮蘭·蘭茲之外。蘭茲進入公司已經 15 年，從事政策更新辦事員的工作也有 12 年的時間，被認為是「偉大的資深淑女」，對整個群體的成員而言，具有相當的重要性。

另外則是去年進入公司的 22 歲未婚男性部屬阿東，他身處在老少咸宜，大受歡迎的工作群體中，似乎顯得不自在，有時需與同事一組拜訪客戶時，在成員的選擇或搭配上，顯得有點困擾，也似乎有離職的念頭。

蘇想成為一位有效能的領導者，他事先必需進行許多的思考與準備。

問題：

1. 領導理論中分有特徵(質)、行為與權變(情境)理論等三大類型，請說明和比較這三大領導理論的重點。(30%)

義守大學 100 學年度碩士班入學招生考試試題

系所別	企業管理學系	考試日期	100/3/12
考試科目	管理個案分析	頁碼/總頁數	2/2

※此為試題卷，請將答案填寫在答案卷內，未寫於答案卷內者，不予計分。

※本科目不可使用計算機。

2. 你認為蘇能選擇一種領導風格嗎？如果能，請描述一下你認為對蘇而言，最有效能的領導風格？假如不能，為什麼？(15%)
3. (a)假如成功的領導指標定義為群體滿意程度而非群體生產力，這些因素仍舊是相同的嗎？(b)請說明為什麼？(15%)
4. (a)你可能給蘇那些建議以幫助她領導或統御禮蘭·蘭茲？(b)請說明為何你的建議有效。(20%)
5. (a)對於大受歡迎所困擾的阿東，你要如何處理？(b)請說明為何你的處理會有效。(20%)