

考試科目	工業與組織心理學	系所別	心理學系/工業與組織組	考試時間	2月2日(五)第三節
------	----------	-----	-------------	------	------------

一、由於高齡化社會衍生的銀髮族商機，包括：智慧醫療、樂活養生、理財保險等相關產業，高齡者逐漸成為社會的重要消費者市場。這不僅帶動企業經營型態與思維的轉變，也使得產品設計與行銷策略必須與時俱進。(本大題共十四分)：

1. 從消費者心理學的角度，請闡釋高齡消費者之消費意識、需求或行為的特色，及產品設計與行銷策略應如何才能更貼近高齡消費者族群。(本小題共八分)
2. 請引用適當的需求或動機理論，來論述影響高齡消費者購物行為最大的三項因素為何？並請說明原因。(本小題共六分)

二、行政院主計總處甫完成的評估指出，受出生人口長期下滑的影響，2017年1~11月我國「15歲以上民間人口」增幅降至8.7萬人，創下歷年同期最低，受此影響，同期間就業人數增幅也創下金融海嘯以來次低，少子化對就業市場的影響已經浮現。(本大題共十六分)：

1. 從人事心理學的角度，請問您認為會衍生出甚麼問題？對企業人力規劃或人事功能運作有何衝擊？並請說明原因。(本小題共八分)
2. 身為人資主管的您，需要為此擬定應變策略，而公司希望引進員工協助方案 (employee assistance program)，以減輕親職角色對員工造成的壓力，請問您會如何籌劃？有哪些重點需要特別留意？並請說明原因。(本小題共八分)

三、隨著全球化、科技日新月異、勞動市場人口變項結構變化、消費者需求益發詭譎多變等，都使組織面臨了動盪無常、複雜模糊的生存環境。這儼然已經成為一種「新常態」，不僅考驗著企業的適應力，也考驗著領導者的應變能力。(本大題共十六分)：

1. 從組織心理學的角度，請問您認為企業應如何因應此「新常態」的變動商業環境？有那些關鍵因素需要特別著重？並請說明原因。(本小題共八分)
2. 而無常的組織環境也彰顯出「團隊」領導者的重要性，請引用適當的組織心理學理論，來論述團隊領導者該如何才能穩定軍心，提供員工安全感與確定感，使其能夠發揮超乎水準的績效表現以幫助組織生存。(本小題共八分)

四、以下列舉一些在團隊中的重要變項；多重時間觀 (一心多用)、工作步調、主動拖延、時間控制感、對未來結果的關心、同事支持、任務互依性、合作滿意度、工作績效。請從中挑選合適的變項，建構一個理論研究架構 (不需涵蓋上列所有變項)，並請說明其理論意涵與實務建議。(本大題共八分)

五、請引用適當的心理學理論，舉例說明工商心理學的知識與學問如何在日常生活中得以實踐與運用。(本大題共六分)

六、解釋名詞 (每小題四分，本大題共四十分)

- | | |
|-----------------------------|----------------------------------|
| 1. Authoritarian leadership | 6. Work-family enrichment |
| 2. Employee cynicism | 7. Psychological construct |
| 3. Workplace ostracism | 8. Organizational identity |
| 4. Extra-role behaviors | 9. Customer engagement marketing |
| 5. Team viability | 10. Customer mistreatment |

備

註

- 一、作答於試題上者，不予計分。
- 二、試題請隨卷繳交。