

# 國立中山大學 109 學年度 碩士暨碩士專班招生考試試題

科目名稱：管理學【人管所碩士班甲組】

## — 作答注意事項 —

考試時間：100 分鐘

- 考試開始響前不得翻閱試題，並不得書寫、劃記、作答。請先檢查答案卷（卡）之應考證號碼、桌角號碼、應試科目是否正確，如有不同立即請監試人員處理。
- 答案卷限用藍、黑色筆(含鉛筆)書寫、繪圖或標示，可攜帶橡皮擦、無色透明無文字墊板、尺規、修正液（帶）、手錶(未附計算器者)。每人每節限使用一份答案卷，不得另攜帶紙張，請斟酌作答。
- 答案卡請以 2B 鉛筆劃記，不可使用修正液（帶）塗改，未使用 2B 鉛筆、劃記太輕或污損致光學閱讀機無法辨識答案者，其後果由考生自行負擔。
- 答案卷（卡）應保持清潔完整，不得折疊、破壞或塗改應考證號碼及條碼，亦不得書寫考生姓名、應考證號碼或與答案無關之任何文字或符號。
- 可否使用計算機請依試題資訊內標註為準，如「可以」使用，廠牌、功能不拘，唯不得攜帶具有通訊、記憶或收發等功能或其他有礙試場安寧、考試公平之各類器材、物品（如鬧鈴、行動電話、電子字典等）入場。
- 試題及答案卷（卡）請務必繳回，未繳回者該科成績以零分計算。
- 試題採雙面列印，考生應注意試題頁數確實作答。
- 違規者依本校招生考試試場規則及違規處理辦法處理。

# 國立中山大學 109 學年度碩士暨碩士專班招生考試試題

科目名稱：管理學【人管所碩士班甲組】

題號：445002

※本科目依簡章規定「不可以」使用計算機(混合題)

共 1 頁第 1 頁

壹、單選題，以下各題皆有一段英文定義，請在仔細閱讀之後，選擇最能適切說明此一定義內涵的英文概念 (40%，每題 4 分)

1. An employee's emotional attachment to the employing organization: (a) Emotions at work; (b) Job satisfaction; (c) Emotional Support; (d) Affective commitment.
2. Discretionary behaviors that are not part of an employee's formal job requirements, but such behaviors can promote the effective functioning of the organization: (a) Counterproductive work behaviors; (b) Corporate Social Responsibility; (c) Organizational citizenship behaviors; (d) Task Performance.
3. Presenting job applicants with a balanced view of what they should expect from the organization and the job: (a) Realistic job preview; (b) Structural interview; (c) Competency-based interview; (d) Internal recruitment.
4. A positive, affective-motivational state of high energy combined with high levels of dedication and a strong focus on work: (a) Job satisfaction; (b) Mindfulness; (c) Intrinsic Motivation; (d) Work engagement.
5. The personality trait that captures the degree to which individuals believe they are masters of their own fate: (a) Mindfulness; (b) Locus of control; (c) Self-control capacity; (d) Emotional stability.
6. Employees' expression of organizationally desired emotions toward customers during service interactions: (a) Emotional exhaustion; (b) Customer orientation; (c) Service performance; (d) Emotional labor.
7. Leaders' behaviors that influence positive follower outcomes through identifying and addressing followers' needs and motivating them by inspiring trust, instilling pride, and communicating vision: (a) Transformational leadership; (b) Servant leadership; (c) Transactional leadership; (d) Authentic leadership.
8. A concept that is commonly used to describe a state of mental weariness, which is composed of three dimensions: exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment: (a) Withdrawal intentions; (b) Job burnout; (c) Work overload; (d) Job stressors.
9. A dysfunctional form of manipulation that people use fear, obligations, and guilt to place pressures and threaten victims to get what they want: (a) Abusive supervision; (b) Bullying; (c) Emotional labor; (d) Emotional blackmail.
10. Members' perceptions of the consequences of taking interpersonal risks in the team context: (a) Team learning; (b) Risk taking; (c) Psychological safety; (d) Voice behaviors.

## 貳、簡答題 (共 60%)

1. 對於規模/資源較少，難以用高薪留才的企業而言，在面對大型且知名的國際企業頻頻挖角時，除了加薪以外，應如何留住公司的核心人才？請提出可行的具體方案，並解釋為何這樣的作法可行及理論基礎 (25%)。
2. 由 Google 公司發揚光大的 OKRs 系統，是新進的績效管理工具之一。請問：(1) 何謂 OKRs？(3%); (2) 請問 OKRs、KPI 與 MBO 的差異？(7%); (3) 以及企業若要推行 OKRs 時，應注意的重點為何 (5%)。
3. 假設你/妳剛加入 A 公司的管理部門，擔任新的主管一職。A 公司是傳統產業，成立已近 40 年，一直有穩健的獲利。然而，管理部門的員工大多是從公司成立時就已經加入的資深員工，安於現狀、對於新事物的學習意願較低，且 A 公司的考核制度也並未能真實反應員工真正的績效，導致這群資深員工雖然績效不佳、卻不會受到公司的懲處。也因為 A 公司薪資福利在同業水準以上，所以資深員工完全不考慮離職此一選項，反而倚老賣老，影響到年輕的員工而士氣低落。請你/妳從管理學的相關理論切入，說明你/妳該如何因應。(20%)

試題請隨卷繳回