

請注意：

1. 本次考題共計 4 大題問答題，每題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，並且能否提供邏輯清晰、具體明確的答案」。缺乏專業知識、學理依據、或具體理由論述的泛泛之談，將拿到低分。
2. 若您覺得問答題題目所述有條件不足之處，可以自行設定所需條件，並依此條件作答。
3. 問答題 1(1)會請您選擇兩個組織心理學的理论觀點來回應題目所涉及之不法侵害議題，問答題 2(1)則會請您選擇兩個組織心理學的理论觀點來回應題目所涉及之生成式 AI 議題。請注意：問答題 1(1)所選擇的兩個理論，不能與問答題 2(1)所選擇的兩個理論重複。例如：如果您在問答題 1(1)選擇了 A 與 B 兩個理論，問答題 2(1)就不能再選擇這兩個理論了。

1. 邇來，台灣職場上爆發若干起疑似不法侵害的案例，引發媒體的廣泛報導、社會大眾的關切、及政府的重視。根據勞動部職業安全衛生署所公布之「執行職務遭受不法侵害預防指引」，職場不法侵害之涵蓋範圍相當廣泛，舉凡「勞工因執行職務，於勞動場所遭受雇主、主管、同事、服務對象或其他第三方之不法侵害行為，造成身體或精神之傷害。」都包含在其中；據此，不論是職場上遭受暴行攻擊、言語辱罵、刻意排擠、隱私侵犯、或阻撓工作之對待；或者被安排要求過高、過低、不合理、不必要的工作任務，都涉及職場不法侵害。雇主針對上述職場不法侵害，應妥善規劃並採行必要之預防與處置措施，以符合「職業安全衛生法」的要求。以下是兩個與此議題有關的問題（本大題佔 26 分，第 1 小題佔 14 分，第 2 小題佔 12 分）。

(1) 請依據您在組織心理學所學，選擇兩個理論觀點，分別論述這兩個理論觀點如何用於預測職場不法侵害行為的發生或後果，並據此提出可能的介入策略 (14%)。

(2) 請根據您在人力資源管理所學，提出兩個管理實務的作法，具體說明該如何做，以利有效防範或處置職場不法行為的發生或後果 (12%)。

請注意：答題時，您可以針對廣泛的不當侵害作答，也可以聚焦於特定之不法侵害來源或行為（如：來自服務對象的攻擊行為、來自同事的刻意排擠、來自主管的不當督導、來自雇主故意安排之冷板凳職位...等），但請在答題時說明清楚。

2. 隨著生成式 AI (generative AI) 技術與工具（如：ChatGPT、Copilot、Gemini、Claude 等）的迅速發展，越來越多的企業組織開始將其運用於職場中，以利提高工作效率、促進創新、支援決策。然而，生成式 AI 的導入也可能帶來挑戰和風險，特別是在員工心理與行為、工作設計與職務角色界定、組織領導與管理實務等方面。以下是兩個與此議題有關的問題（本大題佔 24 分，兩小題各 12 分）。

(1) 請依據您在組織心理學所學，選擇兩個理論觀點，分別討論生成式 AI 導入職場運用，如何讓我們對這兩個理論觀點產生不同的思考方向（如：挑戰這個理論觀點對工作行為或心理歷程的解釋或預測、為這個理論觀點增加新的元素、提高這個理論觀點在特定面向/構念/構念之關係上的複雜度、設定這個理論觀點的限制或邊界條件...等）(12%)。

(2) 請根據您在人力資源管理所學，提出兩個管理實務的作法，具體說明該如何做，讓生成式 AI 成為提升工作效能、員工福祉、人力資本、乃至競爭優勢的利器(12%)。

3. 「心理安全氣候」(psychological safety climate) 是指團隊成員「具有共同信念，認為在團隊內可以採取具人際風險的行動」(Edmondson, 1999)，例如：尋求他人協助、挑戰現狀、揭露錯誤、以及承擔任務風險等 (Eldor et al., 2023)。過去研究中對心理安全氣候的影響大都抱持正面看法，認為員工在具有心理安全氣候的環境下，會更願意提出建言，更積極創新，更樂於學習。然而，不加思考的建言、不謹慎的創新提案、以及用過多工時進行額外學習，也會為組織或團隊帶

來新的問題與負擔。此外，某些員工在具備高度心理安全感的情況下，認為工作相當有保障，而變得不在乎自己的工作表現，缺乏與同儕之間競爭和比較的動機。以下是兩個與此議題有關的問題（本大題佔 20 分，兩小題各 10 分）。

(1)對於試用期員工（如：任職三個月內的員工）、新人階段正職員工（如：在組織一年內的員工）、一般正職員工、資深員工等，是否需要營造出不同的心理安全感或給予不同程度的心理安全氣候？組織應該要如何對不同階段的員工營造出心理安全感？另外，有哪些職業特別需要盡早就建立員工的心理安全感，有哪些職業並不特別需要？請寫出您的理由？此理由最好能有心理學理論或管理實務重要性等做為解釋基礎。(10%)

(2)假設您身為一個主管，若您領導的部門是特別需要建立心理安全氣候的工作單位，請問您該以哪些領導方式「或」相關人力資源管理措施，讓員工在具備高度心理安全感的同時，也能夠承受足夠的工作壓力、維持競爭力，而不會過度放縱自己出現失誤(misbehavior)、績效低落(poor job performance)、反生產力行為(counterproductive work behavior)或職場偏差行為(deviant workplace behavior)？也就是說，是否有哪些領導方式或人力資源管理措施，有助於達到心理安全感的正面效果，但也能避免負面效果？

作答時可以只寫領導方式，也可以只寫人力資源管理措施，不需要兩方面都寫。然而作答時請盡量提出相關的領導概念、人力資源管理理論作為解釋依據。(10%)

4.近年來有愈來愈多餐飲業者在營業上採取一些限制，包括：(a)規定用餐時間，如：消費時間最長為兩小時；(b)規定消費者身份，如：禁止 12 歲以下兒童入場、禁止攜帶動物入場；(c)規定最低消費金額，如：至少要點 200 元以上的品項、包廂消費需滿 1 萬元；(d)規定最高或最低購買數量，如：每位消費者外帶最多購買 6 盒。

以下有兩項與營業限制有關的問題（本大題佔 30 分，兩小題各 15 分）。

(1)上述四種限制方式中，請選擇其中一種，說明餐飲業者這種限制，對於「業者」與「消費者」各自帶來的利弊得失可能有哪些？

例如：對於業者來說，在哪些情況或條件下採行這些限制是有利的？對哪方面有利（如：聲譽、營業額或其他）？在哪些情況或條件下採行這些限制是不利的？對哪方面不利？對消費者來說，這些限制是增加了滿意度、知覺品質與價值，或是增加了成本與風險？不同消費者是否有不同感受？請盡量以表格方式列點整理與分析。(15%)

(2)針對上述營業限制對消費者的影響，請嘗試運用不同層次或不同類型之因素，對消費者的主觀心理感受、認知或後續消費行為加以解釋。

請畫出與此議題有關的一個理論架構圖，用此架構圖中的變數（前因、調節或中介變數）來分析和預測消費者的心理與行為反應（中介或後果變數）。架構圖中的變數類型可以包括（但不限這些變數，也不需要每種類型的變數都涵蓋在架構圖中）：

(i) 營業限制程度、幅度、範圍或方式的因素（需列出具體變數名稱）；

(ii) 競爭環境、廠商條件或經營策略的因素（需列出具體變數名稱）；

(iii) 產品/服務之類的因素（需列出具體變數名稱）；

(iv) 消費者因素，如人口統計變數、特質或價值觀等（需列出具體變數名稱）。

對此架構圖中的變數關係，請盡量寫出研究假設與因果影響方向。(15%)