

國立高雄師範大學 104 學年度碩士學位班在職進修專班招生考試試題

班別:人力與知識管理碩士學位班在職進修專班

科目:管理個案分析【共 2 頁】

壹、 名詞解釋：共 5 題，請先翻譯各名詞為中文，各佔 1 分；後加以解釋其含意，各佔 5 分，每一題總分 6 分。(30%)

- 一、 CSR - Corporate Social Responsibility.
- 二、 TEM - Total Ethical Management.
- 三、 EEO - Equal Employment Opportunity.
- 四、 SHRM - Strategic Human Resource Management.
- 五、 LMX - Leader-Member Exchange Theory.

貳、 簡答題：兩題各佔 10 分。(20%)

- 一、 激勵的程序理論。
- 二、 領導與管理的異同。

參、 問答題：2007 年，Steve Jobs 帶著第一支 iPhone 亮相後，伴隨著網路技術的進步，傳輸資料也變得更便宜，現在智慧型手機現在已無所不在，它不只讓人上癮，也帶來了巨大的轉變。智慧型手機不再只是個人的玩具或工具，也增加人們線上互動管道的多樣性。智慧型手機於工作上的應用越來越頻繁，但也衍生出不少問題。請說明企業以智慧型手機應用於人力資源管理實務時，會有那些需要注意的問題，以及可能會衍生出那些隱憂，並提出您認為的解決方案。(20%)

肆、問答題：歸因(attribution) 是解釋觀察到某人表現出某一行為後，試著瞭解與分析這個行為，並且進行因果推論，以理解這個行為的肇因。一般而言，人們可能有兩種歸因方式，內部歸因(internal attribution)認為此行為是由行為者個人因素所引發的，而外部歸因(external attribution)認為此行為是由外在因素所造成的，與行為者本身無關。Harold Kelley 的歸因理論(attribution theory)認為對行為的內在歸因或外在歸因的判斷，取決於以下三個因素：(1)一致性 (consistency) 指該行為在同一個人身上是否頻繁出現？當事人在過去也經常這樣做事嗎？(2)獨特性 (distinctiveness) 指當事人的行為是否非常少見？當事人在其他情境下經常這樣做是嗎？(3)共同性 (consensus) 指不同的人若遭遇到同樣情況，是否也都會有相同的反應？其他人在相似情況下經常這樣做事嗎？

請由前述說明回答以下問題：

1. 當進行完員工績效評估後，若員工的績效表現不如預期，也就是有了績效缺口(performance gap)。請問如何從歸因理論三個判斷因素進行績效缺口分析，以釐清員工績效不佳是內部歸因或外部歸因？(15%)
2. 有人說：「人力資源是企業的資產，當員工績效不如預期，公司應當要想方設法去改善員工績效，惟有員工績效改善才能有企業績效提升。」請問您同意這個看法嗎？為什麼？(15%)