

## 國立臺灣科技大學 104 學年度碩士班招生試題

系所組別：企業管理系碩士班丙組  
科目：人力資源管理

(總分為 100 分)

一、隨著個人工作生活品質 (quality of work life, QWL) 的觀念興起，人們對員

工生涯發展的觀念日受重視：

1. 敬請定義解釋『生涯成功(career success)』及闡述『生涯成功的衡量內容』

為何？ (15 分)

2. 您認為執行那些人力資源管理措施，可有效促進員工生涯成功？ (10 分)

二、在重視強調「服務至上」的經營理念下，企業組織常強烈規定，要求員工服

務客戶時，需表達出合宜的情緒態度，從而也就產生「情緒勞務(emotional

labor)」課題。研究學者們以戲劇觀點(dramaturgical approach)，將員工視為

演員，客戶視為觀眾，而工作場所則視為表演的舞台，並將情緒勞務區分為

兩大獨立構面-表層演出及深層演出：

1. 請問何謂「表層演出(surface acting)」的情緒勞務展現方式？何謂「深層演

出(deep acting)」的情緒勞務展現方式？ (15 分)

2. 面對『情緒勞務』的實務現象，您認為企業人力資源部門應如何應對員工

情緒勞務的管理課題呢？ (10 分)



## 國立臺灣科技大學 104 學年度碩士班招生試題

系所組別：企業管理系碩士班丙組  
科目：人力資源管理

(總分為 100 分)

- 三、名詞解釋與比較：以下兩小題，各有一組專有名詞，請先舉以同一個例子，說明兩者的意義與適用的情境；並接著請比較兩者的異同(本題佔 20 分，每小題 10 分)
- (1) 工作輪調(job rotation) vs. 工作擴大化 (job enlargement)
  - (2) 教練法(coaching) vs. 導師法(mentoring)
- 四、「低薪資」是台灣社會近年一大問題，國際管理學大師麥可波特 (Michael E. Porter) 也對此百思不解，也表示台灣競爭力在 144 個國家中，排名第 18 名，所得比只排第 60 名，他認為這個現象非常奇怪，也很令人擔心。他也說，台灣勞動薪資沒有隨產業發展而增加，將導致人才外流，對台灣競爭力非常不利。請試以此問題，若你是公司的人力資源主管，請問會對此薪資問題如何在公司設定適當的薪資水準與相對公平的薪資結構來吸引與留任新舊並具有競爭力的員工加入公司服務。(本題佔 20 分，每小題 10 分)
- (1) 請具體寫出如何設定適當的薪資水準論點，吸引與留任新舊並具有競爭力的員工加入公司服務。
  - (2) 請具體寫出如何設定相對公平的薪資結構，吸引與留任新舊並具有競爭力的員工加入公司服務。
- 五、某跨國型企業欲招募與留任「具有全方位的專業管理人才」，請以 Barlett and Ghoshal as well as Heeman & Permmutter 的論點去分析多國籍企業的人力資源策略與模式，並指出多國籍企業可行的具體實務做法(本題佔 10 分)

