

臺灣菸酒股份有限公司 109 年從業職員及從業評價職位人員甄試試題

甄試類別【代碼】：從業職員／人力資源管理【Q2521】

專業科目 2：人力資源管理(含個案分析)

*入場通知書編號：

注意：①作答前先檢查答案卷，測驗入場通知書編號、座位標籤、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卷作答者，該節不予計分。
②本試卷為一張單面，非選擇題共 4 大題，每題各 25 分，共 100 分。
③非選擇題限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，並請依標題指示之題號於各題指定作答區內作答。
④請勿於答案卷書寫應考人姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號。
⑤本項測驗僅得使用簡易型電子計算器（不具任何財務函數、工程函數、儲存程式、文數字編輯、內建程式、外接插卡、攝（錄）影音、資料傳輸、通訊或類似功能），且不得發出聲響。應考人如有下列情事扣該節成績 10 分，如再犯者該節不予計分。1.電子計算器發出聲響，經制止仍執意續犯者。2.將不符規定之電子計算器置於桌面或使用，經制止仍執意續犯者。
⑥答案卷務必繳回，未繳回者該節以零分計算。

第一題：

Mary 為某公司產品企劃專員，今年二十七歲，為留學英國企管碩士，工作任務為協助主管行銷策略之擬定，聯繫與協調相關部門事務，且需與經銷商溝通，Mary 邏輯清晰，對工作的挑戰性充滿期待，可說是新世代之代表人物。Mary 的主管 Dennis 近日發現，Mary 的工作績效（生產力）比去年為差，當 Dennis 在公司大廳左思右想之際，正巧碰到於人力資源部門任職的 John，說明 Mary 狀況後，隨即請教 John：「如何利用一些激勵方式才能增進 Mary 的工作績效？」並言道：「我應該根據 Mary 績效發放獎金？對她過去的成果公開表示讚許？加薪？加重 Mary 工作之內容及責任？讓 Mary 能有更多機會參與管理決策？抑或改變 Mary 的工作內容？」

如果您是 John，會如何建議 Dennis？理由為何？【25 分】

第二題：

成人學習(adult learning)理論強調成人學習的前提為：需要知道自己為何要學習（即要知道學習與不學習的利害關係）、有自我引導的需求與傳統學習的矛盾（即希望自己主導生活，但是到了學習現場，又依賴教師告訴他該做什麼）、會在學習環境帶進較多的工作相關經驗（即經驗必須得到認可）、會透過以問題為主的方式取得學習經驗、內外在因素（外在包括升遷、加薪，內在包括提升工作滿意度、自尊心、生活品質等）都會成為成人學習的激勵因素。

請以您應試的職位為例，根據成人學習理論，為該職位擬定某一課程（請自行規劃與命名）的訓練目的、訓練對象、訓練內容（包括教學環境、教材的雛型設計）與方法，並請說明設計理由。【25 分】

第三題：

近年，大數據分析概念日益普及。請問：何謂大數據(big data)分析？請以某項人力資源管理活動（包括人力規劃、招募與甄選、訓練與發展、績效評估、薪酬或福利）為例，說明該活動如何應用大數據分析，有助於企業制定相關決策，並說明可能產生的迷思。【25 分】

第四題：

全球景氣正在復甦，然商業環境也快速的改變，企業若想儘快提升獲利，轉型是必然的，人事重整不可避免。XYZ 電腦公司過去以桌上型電腦代工起家，隨著平板電腦的興起，桌上型電腦與筆記型電腦的需求逐年降低，人力資源管理部門接到命令，公司高層決定將這兩個部門縮編，擴編平板電腦部門。人力資源管理部門進行人力盤點後發現桌上型電腦部門共有 50 名工程師，希望減少至 25 名；筆記型電腦部門共有 80 名工程師，希望減少至 40 名，然，平板電腦部門目前僅有 20 名工程師，希望提升至 80 名。請問此時人力資源管理部門要如何處理這個人事問題，請分別寫出各 3 種解決人力資源“過剩”及人力資源“短缺”的解決措施，並請說明您將如何進行這些措施，以確保這些措施對公司造成最小的衝擊並產生最大的效益。

【25 分】