

華南銀行 104 年度儲備菁英人員暨一般行員甄試
華南銀行 104 年度金融、資訊專業人員甄試 試題

甄試類別【代碼】：培訓規劃人員【H7104】
專業科目：人力資源管理

*請填寫入場通知書編號：_____

注意：①作答前須檢查答案卡、入場通知書號碼、座位標籤號碼、甄試類別是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。
②本試卷一張雙面共 50 題，每題 2 分，限用 2B 鉛筆在「答案卡」上作答，請選出最適當答案，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。
③請勿於答案卡書寫應考人姓名、入場通知書號碼或與答案無關之任何文字或符號。
④本項測驗僅得使用簡易型電子計算器(不具任何財務函數、工程函數功能、儲存程式功能)，但不得發出聲響；若應考人於測驗時將不符規定之電子計算器放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該節扣 10 分；該電子計算器並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
⑤答案卡務必繳回，違反者該節成績以零分計算。

- 【1】1.工作分析(job analysis)是蒐集、檢視與解析特定職務的主要工作活動，以及從事這些活動的人員所須具備特質的過程。其中哪一項工作分析的產出可明確指出完成該項工作的工作人員應具備的資格與條件？
①工作規範表 ②職能分析表 ③工作說明書 ④人力分析表
- 【2】2.除了正式人力，非典型工作者往往是企業增加人力調度彈性與控制勞動成本常見的做法。請問：曉晴每週利用學校空檔時間，到一家會計師事務所打工擔任助理一職四個小時，這是屬於哪一種非典型工作者？
①定期契約工 ②部分工時工 ③派遣工作者 ④外包工
- 【4】3.關於人力置換圖和接班計畫的比較，下列何者正確？
①人力置換圖適用於了解一般員工其現職的績效與升遷的潛能。接班計畫則是為了管理階層接班所建立的可能候選人圖表
②人力置換圖是公司所彙整的內部一般員工的人才檔案，包括員工的績效紀錄與經驗等。接班計畫則是彙整公司內部中高階主管的人才檔案。兩者都是為了了解公司內部的人才供給
③人力置換圖就是人力變遷矩陣，列出組織在某段時間範圍內的所有職務類別，可了解各職務類別員工的來源與未來的去向。接班計畫則是了解目前中高階主管現任職務，以及未來可能轉換的職務
④人力置換圖是為每一個重要的管理職位建立可能的候選人圖表，通常可列出三至五位。接班計畫則是公司為了重要管理職位的繼任人選的安排與培育計畫，通常是長期的，且不見得有特定人選
- 【3】4.在面談過程中，面談人員可能會犯下一些錯誤或偏失，請問：王經理在面談應徵者的過程中，發現該位應徵者大學成績優良，認為他進入公司後一定也有良好的工作績效表現，因此很快完成面談程序。這是哪一種面談缺失？
①第一印象 ②對比效果 ③月暈效果 ④移情作用
- 【3】5.訓練移轉（即將訓練所學應用到實際工作上）是屬於訓練成效評估準則中的哪一個準則的內涵？
①反應 ②學習 ③行為 ④結果
- 【4】6.王老師上課時除了課堂講授，還喜歡運用線上學習與影片討論，以增進學員的學習興趣。就王老師的上課方式，下列何者不屬於他所採用的訓練方法？
①講授法 ②視聽教學法 ③E 化學習 ④模擬學習
- 【1】7.管理發展的目的是傳授管理者有助於成功的知識、技能或觀念的過程。請問下列哪一種訓練方法適合用於訓練管理者？
①個案研究法 ②交叉訓練法 ③協調訓練法 ④體驗訓練法
- 【3】8.訓練需求分析用以決定訓練的必要性及員工所須的訓練。企業必須考量有多少預算、時間與專業人力可投入訓練，這是屬於訓練需求分析的哪項要素？
①人員分析 ②任務分析 ③組織分析 ④職能分析
- 【2】9.企業會預先設計面談問題，讓面試官可以預先準備，以評估應徵者的反應，並進行評分。請問以下這個問題屬於哪一種類型的面談問題：「某天早上你／妳正準備搭火車上班，沒想到火車嚴重誤點，而早上有個相當重要的會議，你／妳必須準時出席，請問此時你（妳）將如何處理這個狀況？」
①工作知識問題 ②情境式問題 ③過去工作經驗問題 ④個人背景問題
- 【4】10.台積電的考績分布原則為：傑出的小於等於 10%；優良的介於 25%-45%之間；良好的介於 50%-70%之間；須改進、不合格的大於等於 5%。請問這是屬於哪一種績效評估方法？
①重要事件法 ②配對比較法 ③直接排序法 ④強迫分配法

- 【4】11.關於績效評估方法中的行為定錨評量尺度法(behaviorally anchored rating scale, BARS)與行為觀察尺度法(behavioral observation scales, BOS)的敘述，下列何者正確？
① BARS 和 BOS 是一樣的績效評估方法，只是名稱不同
② BOS 需要透過重要事件法作為評估量表發展的基礎，BARS 則不用
③ BARS 和 BOS 都只能選擇少數對工作績效重要的不同行為納入評估
④ BARS 請管理者評估何種行為描述能代表員工現有的績效表現，BOS 則是請管理者就員工的每一個行為描述的發生頻率進行評估

- 【1】12.績效評估方法中，由管理者與員工共同設定要達成的目標，並依據目標達成度來評估員工績效。請問這是哪一種績效評估方法？
①目標管理法 ②生產力衡量與評估方法
③行為評估法 ④目標設定法

- 【3】13.在組織升遷系統中，對於特定族群晉升到高階職務所存在的阻礙，稱之為下列何者？
①彼得原理 ②莫非定律 ③玻璃天花板 ④畢馬龍效應

- 【2】14.小季在公司內部做了多年工程師，即使目前已是資深工程師，也有資格成為管理者，但他始終只想專注於自己的專業領域，公司也鼓勵他持續提升自我的專業並協助新人，而無須成為管理者。請問上述案例是在說明哪一種職涯發展路徑？
①垂直發展路徑 ②雙軌職涯路徑 ③橫向技能路徑 ④網絡職涯路徑

- 【2】15.薪資為組織成員為企業付出貢獻所應得的所有報酬，包括金錢性與非金錢性報酬。請問以下何者屬於「非金錢性報酬」？
①旅遊活動 ②工業安全衛生 ③津貼 ④員工餐廳

- 【1】16.請問下列何者屬於訓練成效評估準則中「結果(results)」的內涵？
①此一訓練課程是否有助於提升員工的生產力
②此一訓練課程的內容是否能引起學員的興趣
③學員在完成訓練課程後，能否有效應用在自己的工作上
④完成訓練課程後，學員的知識與技能是否改善

- 【3】17.員工要學習一個工作單位或部門內幾個不同的工作，並且需要執行各個工作一段特定的時間。請問這是哪一種訓練方法？
①師徒制 ②在職訓練 ③工作輪調 ④團隊建立

- 【3】18.請問下列何種職務適合透過獵人頭公司進行招募？
①行銷企劃人員 ②廣告專才 ③高階專業經理人 ④人力資源專員

- 【2】19.激勵制度的類型非常多元。公司鼓勵各部門能經由提案或年度目標設定，且透過作業流程的改善以提升效率、降低成本，並將因為節省成本所獲得的利益依比例提撥給員工。這是哪一種激勵制度的做法？
①盈餘分享計畫 ②史坎隆計畫 ③員工持股計畫 ④成果分享計畫

- 【1】20.因應企業國際化不同發展階段的觀點，國際人力資源管理策略也需要有不同的調整，請問：「在該發展階段，企業策略的焦點在於降低生產成本與產品價格，因此資源、生產與市場的國際化佈局相當重要，人力資源通常就地取才，因此只需要部份外派人員，主要負責控制生產流程、資源取得及市場通路。對於外派人員而言，這些國際外派經濟有助於個人的職涯發展。」上述屬於哪一個階段的國際人力資源管理策略？
①多國化階段 ②全球化階段 ③國際化階段 ④當地化階段

- 【4】21.企業內部的師徒關係對於員工的工作態度與職涯發展有正向影響，對於組織的知識流動與管理也有幫助。師徒關係主要可提供徒弟（員工）兩項重要功能：職涯功能與社會心理功能。請問下列何者屬於社會心理功能？
①師父能保護徒弟免於承擔過多工作責任，並在其犯錯時形成緩衝機制
②師父扮演教練的角色，提供徒弟工作知識並給予回饋
③在組織內向他人介紹徒弟，協助徒弟建立名聲
④師父為徒弟的角色模範，展現徒弟值得學習的行為，能建立徒弟對公司的認同感

- 【2】22.威均近日因為家裡財務問題情緒低落而產生酗酒惡習，亦嚴重影響其工作進度。主管注意到他的狀況，請問該主管可以透過公司的哪一種計畫或方案協助他？
①生涯發展計畫 ②員工協助方案 ③工作生活計畫 ④員工福利計畫

- 【2】23.因為綠色經濟的興起，帶來了綠領工作，該工作與綠色產業有關，為節能減碳，減少污染的工作。請問：關於綠色人力資源管理的做法，下列何者正確？
①綠色人力資源管理不需要正規的訓練，只要有企業社會責任的概念即可
②培養未來綠色企業所須的綠色創業人才，高階管理人士與綠色科技人才是迫切的任務
③綠色工作行為與綠色家庭生活很難平衡，因此這並非綠色人力資源管理的範疇
④採用一般的招募與甄選方法仍適用於綠領工作者

【請接續背面】

【1】24.下列何者不屬於人力資源管理的功能？

- ①企業策略規劃
- ②人力資源發展
- ③安全與健康
- ④報酬與福利

【1】25.根據勞基法規定，勞工正常工作時間不得超過特定時數，以下哪一項時數的組合是正確的？（104.06.03 本法修正之第30條，自105.01.01施行）

- ①每日8小時，每週40小時
- ②每日8小時，每兩週84小時
- ③每日10小時，每週60小時
- ④每日10小時，每兩週96小時

【4】26.薪資公平和員工認為他們獲得的薪資是否公平有重要的關係。在A公司擔任人力資源專員的鈺欣想要了解在B公司一樣擔任人力資源專員的朋友所獲得的薪資是否和她相同。這屬於哪一種公平？

- ①組織公平
- ②內部公平
- ③個人公平
- ④外部公平

【2】27.多數企業會安排員工每年或每兩年一次的免費健康檢查，而像是華航、台積電更提供專業心理諮商服務。請問以上敘述是屬於哪一種員工福利？

- ①經濟性福利
- ②社會性福利
- ③工作本身福利
- ④康樂性福利

【3】28.工作倦怠(burnout)是當工作對一個人不再有意義就會發生的情形。關於工作倦怠敘述，下列何者正確？

- ①工作倦怠只是給懶人一個不工作的藉口，工作壓力其實是很常見
- ②心理與生理狀況良好的人不會產生工作倦怠
- ③即使你熱愛自己的工作，但持續產生挫折、衝突及壓力的工作，都會導致工作倦怠
- ④工作倦怠總是和工作相關

【3】29.下列何者不屬於人力資源過剩的解決措施？

- ①組織瘦身
- ②提前退休計畫
- ③擬定良好的招募甄選計畫
- ④減少工作時間

【3】30.關於訓練(training)與發展(development)的比較，下列何者正確？

- ①訓練屬於工作上的學習；發展則是與工作無關的學習
- ②訓練是例行性的學習；發展則視員工是否有需求而定
- ③訓練的學習需要立即上手，屬於短期績效導向；發展則是強調員工未來職涯發展所須的技能學習
- ④訓練屬於工作場域的學習；發展則是學校教育

【3】31.管理者與同儕對於訓練的支持將會影響受訓者的學習態度以及是否有機會將所學應用於工作上。請問「訓練支持」屬於訓練需求分析的哪一項要素？

- ①人員分析
- ②任務分析
- ③組織分析
- ④職能分析

【1】32.某一電話行銷服務部門的主管發現這三個月以來，客服人員的服務效率與效能有下降趨勢，她必須確認績效不佳是導因於知識、技能的不足，還是工作動機或工作設計的問題。請問上述情境符合訓練需求分析的哪一項要素？

- ①人員分析
- ②任務分析
- ③組織分析
- ④職能分析

【2】33.愈來愈多公司的績效管理系統傾向結合不同來源的績效資訊以評估員工績效，稱之為360度回饋。請問下列何者不屬於360度回饋的資訊來源？

- ①上司
- ②朋友
- ③同事
- ④顧客

【1】34.招募管道可分為正式與非正式，請問下列何者屬於非正式的招募管道？

- ①內部員工推薦
- ②私人職業介紹機構
- ③校園招募
- ④媒體廣告

【4】35.由應徵者所提供的參考資料中，進一步蒐集其他相關的資料，比如向應徵者前任的雇主打聽該員工的工作情形。請問這是屬於哪一種甄選工具？

- ①心理測驗
- ②結構性面談
- ③非結構性面談
- ④背景資料調查

【4】36.台灣星巴克針對新進正職員工，其中有一堂訓練課程的主要內容為傳授飲品製作流程，利用實體咖啡機讓新進人員實際操作，以確保員工了解標準的操作流程，調製品質一致的咖啡。請問這是哪一種訓練方法？

- ①協調訓練
- ②交叉訓練
- ③體驗訓練
- ④實作訓練

【3】37.透過戶外活動，如：攀岩、泛舟或信任降落，以增進團隊的互動與合作。這是屬於以下哪一種訓練方法？

- ①協調訓練
- ②交叉訓練
- ③體驗訓練
- ④實作訓練

【1】38.將受訓者放置於如同真實的工作環境中，讓受訓練反覆操作裝置，並且解決實際工作中可能出現的各種問題，例如：機師或空服人員的訓練課程。這是屬於以下哪一種訓練方法？

- ①模擬訓練
- ②角色扮演
- ③體驗訓練
- ④協調訓練

【2】39.由組織指派一位資深人員，給予受訓者工作上的指導，也協助受訓者的生涯發展。這是屬於以下哪一種訓練方法？

- ①引導法
- ②教練法
- ③講授法
- ④在職訓練法

【3】40.透過績效回饋面談，主管可以讓員工了解績效評估結果如何，產生該項結果的可能原因，並討論如何克服可能的績效障礙以改進績效。不過，主管在進行績效回饋面談時應注意，避免在給予正面訊息後，接續負面訊息，而後再接續正面訊息，這會降低正面訊息所帶來的激勵效果。請問以上所述的內容是績效回饋面談中的什麼技術？

- ①抗拒與防衛技術
- ②表達讚許技術
- ③三明治技術
- ④聚焦問題的技術

【3】41.工作擴大化或工作輪調都是透過工作歷練的方式幫助員工職涯的進展。關於工作擴大化與工作輪調相關的敘述，下列何者正確？

- ①工作輪調代表的是在同一部門內做不同的工作
- ②工作擴大化代表的是在不同部門做不同的工作
- ③工作輪調可能是在同一部門內做不同的工作，也可能是在不同部門做不同的工作
- ④工作擴大化代表的是在不同部門做相同的工作

【1】42.產業環境的改變導致工作內容的調整因應，新科技發展使機器與電腦替代了藍領、白領、灰領、金領工作者，在知識經濟時代，知識工作者和綠領工作者將成為21世紀主流工作。關於知識工作者的敘述，下列何者正確？

- ①知識工作者的工作過程無法正規化與典章化，因此也難以透過標準化作業流程加以管理
- ②凡是不用體力而用腦力的工作，都是知識工作者
- ③知識工作者需要主管監督其工作過程與指導他們的工作
- ④知識工作者的知識與技術可以用書本或講義等明言方式傳授

【4】43.教育訓練課程如欲發揮成效，組織除了應先了解實際需求，也應為員工做好接受教育訓練的準備，包括員工特質與組織環境是否能接受並支持教育訓練。請問這段描述符合下列哪一個選項？

- ①教育訓練需求評估
- ②教育訓練成效評估
- ③教育訓練課程規劃
- ④教育訓練整備度

【2】44.即便組織設有人力資源管理部門，非人力資源部門的主管除了必須熟悉人力資源管理的基本原則，也必須清楚自己在各項人力資源活動中應配合扮演的角色。請問下列哪一項人力資源管理的工作不屬於部門主管應該協助的範圍？

- ①部門主管可協助員工進行在職訓練
- ②部門主管應告知員工明確的薪資計算方式
- ③部門主管可協助進行面試與甄選應徵者
- ④部門主管可協助預測人力資源的需求

【2】45.人力派遣屬於一種非典型的關係，代表一種非全時、非長期受聘僱於一雇主或一家企業的聘僱關係。人力派遣勞動關係中，請問提供勞動契約與提供工作指揮權的分別是哪一方？

- ①要派企業提供勞動契約；派遣企業提供工作指揮權
- ②派遣企業提供勞動契約；要派企業提供工作指揮權
- ③要派企業提供勞動契約與工作指揮權
- ④派遣企業提供勞動契約與工作指揮權

【1】46.企業會因應職務的需求設計不同的面談類型，請問：面談者在面談的過程中，故意製造緊張的氣氛或者問一些無禮的問題，讓應徵者感到不自在。這是哪一種面談的類型？

- ①壓力式面談
- ②情境式面談
- ③個別式面談
- ④行為描述式面談

【3】47.薪資設計必須依據公司所訂定的薪資政策為考量，而常見的做法有三種，一是透過工作評價的方法衡量工作在組織中的相對價值（工作）；二是以員工的績效表現做為決定薪資的依據（績效）；三是以員工的年資、教育或技能等因素做為決定薪資的依據（個人）。請依據工作—績效—個人這三者的順序，選出以下相對應正確的薪資設計組合。

- ①計件制—利益分享制—年資薪資
- ②利益分享制—計件制—年資薪資
- ③計時工資制—佣金制度—技能基準薪資
- ④提案獎金制度—佣金制度—技能基準薪資

【4】48.企業透過績效管理可達成不同目的。企業透過績效管理可以公開表揚表現良好的員工，並給予獎勵；對於表現未達標準的員工則可透過績效面談，與員工討論問題可能出在哪裡。這將有助於提升員工個人的績效表現。這是屬於哪一種績效管理的目的？

- ①獎勵性的目的
- ②管理性的目的
- ③策略性的目的
- ④發展性的目的

【4】49.外派薪酬結構對外派員工管理相當重要，請問：外派人員及其配偶與子女的語言學習屬於以下哪一種薪資結構項目？

- ①基本薪資
- ②海外工作加給
- ③津貼
- ④福利

【3】50.在台灣，職業壓力的問題愈來愈常見，不少學界與業界人士從不同的角度探討其成因與防治方法，常見的工作壓力來源可分為工作內的因素與工作外的因素。如員工認為工作缺乏發展前景，無法在工作中獲得成就感，這是屬於下列哪一項壓力來源？

- ①工作負荷
- ②組織結構與氣氛
- ③生涯發展因素
- ④個人因素