

銘傳大學 102 學年度研究所碩士在職班招生考試

諮商與工商心理學系碩士在職專班

「工商心理學實務」試題

(第一頁共一頁)(限用答案本作答)

可使用計算機 不可使用計算機

一、汰弱留強的困境

沒有人會否定，優質的人力資源是企業成長的關鍵因素。然而，在真實的實務上，一個企業組織的人員不太可能都是卓越優質的A級管理者，其中，能適切地完成企業目標的B級管理者才是企業中的多數，當然，許多企業也充斥著令組織相當頭痛的C級管理者，這些C級的管理者並非嚴重違反公司規範或道德有問題的人，他們總是只能交出勉強讓公司接受的成績單，這些C級管理者不僅無法跟上公司的步調，同時他們也缺乏激勵部屬的能力，然而，這些人有許多都是陪伴公司成長拙壯的開國元老，隨著公司規模的擴大，他們的職位也逐漸晉升，進而產生彼得原理(The Peter Principle)的現象，你是該企業的人力資源主管，雖然剛到任不久，知道這個現象已經持續很久了，許多員工都向你反應及抱怨這個現象，且此一現象已影響公司的工作氣氛及競爭力，請你回答下列問題：

- 1.什麼是彼得原理(The Peter Principle)10%
- 2.你認為公司為何放任此一現象持續存在，即公司不處理此事的原因為何？20%
- 3.如果你要處理此事，你的思考重點為何？處理步驟又為何？20%

二、英語是生意的關鍵之鑰

日本最大線上購物中心樂天株式會社(Rakuten)的社長三木谷浩史(Hiroshi Mikitani)於2010年3月宣佈，2年內要讓公司內7000位員工精通英文，其中多益(TOEIC)未達800分的幹部，樂天要狠開除，許多員工揚言要離開樂天。樂天希望成為全世界第一的網路服務企業，陸續收購美國聯盟行銷廣告公司，2009年更積極在台灣及泰國設立與日本樂天一樣的網路購物商城，然而效率並不好，究其原因直指溝通語言出了問題，因此，樂天宣佈企業官方語言英語化，亦即樂天決定以英語做為企業內溝通的語言，公司內的email、文書記錄、提案發表的意見溝通都要使用英語。請你回答下列問題：

- 1.明知員工會有巨大的反彈，樂天強硬執行此一政策的原因為何？10%
- 2.你贊成樂天的作法嗎？為什麼。5%
- 2.樂天這項規定固然有其立意甚佳的動機，但是不可避免地，對員工的心理及現行組織運作亦會出現許多潛在的負面影響，請你評估有那些負面影響？15%
- 3.如果你是樂天的員工，你的因應方式為何？5%
- 4.如果你是主導整個計畫的樂天高階主管，你要如何消除負面的影響進而達成公司全面英語化的目標。15%

試 題 完
End of exam