

個案一：(50分)

華同企業是一家從事辦公室設備銷售的公司，設有電話客服中心，負責協助客戶解決有關產品使用上的各項問題。客服人員處理客戶來電的步驟為：1) 先釐清並處理客戶能自行解決的問題(如產品不能運作是因為未插電)；2) 若問題無法在電話中解決，則客服人員將安排維修人員前往處理。華同也規定只有在維修人員至客戶處所提供維修服務後，才會向客戶收取維修服務費用。所以華同對電話客服人員績效的評估重點為電話接聽效率與次數，亦即客服人員在接聽每通客戶來電後，能否迅速處理完，並繼續接聽下一通來電。為能有效的評估電話客服人員的績效，華同也預備加裝電子監控系統。

若你是負責華同績效管理的新上任人資主管，針對電話客服人員目前的績效評估方式你會有何建議？(30分)對於預備加裝電子監控系統一事你會如何建議？(20分)

個案二：(50分)

華人對於長子和長孫通常都給於特別的對待，長子和長孫都是被認為是家族最主要的繼承人。古代的皇帝由嫡長子繼承皇位，似乎是順理成章，毫無疑問地，嫡長子代表就是江山的正統性。然而，清朝的皇位並不必然由長子繼承，而是由皇帝在眾多皇子中指派他的繼承人，繼承詔書會等到皇帝死了，再由宰相等人宣讀。

這引申出一個人力資源管理的問題：由嫡長子繼承是一種 seniority-base (年資為基礎) 繼承方式，也就是誰先來到人間，誰的年資深，誰取得江山正統性，誰就當未來皇帝。而另外一種制度，並不是由嫡長子繼承的制度，誰也不知道未來繼承人，所以皇帝在位時，可以觀察眾多皇子的表現，然後選定適合的繼承人，這是 performance-based (績效為基礎) 繼承方式。

1. 您認為哪種制度比較好？為什麼？(25分)
2. 企業組織應該如何選擇接班人(繼承人)？人力資源管理有哪些理論可以來解釋接班人的選擇？請論述之。(25分)

名詞解釋：(共 25 分)

1. 代理問題 (agency problem)
2. 結構資本 (structure capital)
3. 網路式結構 (network structure)
4. 共用相依 (pooled interdependence)
5. 顧客價值 (customer value)

問答題：(共 75 分)

1. 何謂策略性人力資源管理 (strategic human resource management) (5分)？
如何提升組織中人力資源管理部門的策略性參與 (strategic participation)(10分)？
2. 許多研究認為態度與行為間僅有些關係，或根本沒任何關係，為近年來的研究證實態度能有效預測行為——加入中介變數，能更強化態度與行為的關係，請試述哪些情境因素可以改善態度與行為間的統計關係？(15分)
3. 請詳述建構決策的三項道德的決策準則並舉例說明之？(15分)
4. 企業的海外投資優勢有哪些(5分)？這些優勢和進入模式決策有何關聯(5分)？
5. 企業應如何在實行上進行跨文化的人力資源管理？請以 Acer 公司為例(10分)。
6. 請以系統觀念分類人力資源管理控制有哪些(5分)？台商在美國子公司如何實施人力資源管理控制(5分)？