

國立臺北商業大學附設空中進修學院 114 學年度第二學期期末考參考答案

考試科目： 二專 301 人力資源管理

考試日期： 115 年 6 月 28 日 節次： 3

問答題每題 20%

一、組織要有完善的訓練與發展才能留住人才，請說明分析 ADDIE 模型。

答: ADDIE 模型以訓練與發展過程的分析 (Analyze)、設計 (Design)、開發 (Development)、執行 (Implement) 與評估 (Evaluate) 等五個主要步驟：

(1) 分析：分析訓練需求 (2) 設計：設計訓練方案 (3) 開發：開發訓練方案 (4) 執行：執行訓練方案 (5) 評估：評估訓練方效

二、請以冰山理論說明職能的類型。

答: 因為冰山有近 80% 在不易察覺的水面下，僅有約 20% 在看得到的水面上，所以職能也應包含容易評估 (即 20% 的水面上冰山) 與難評估 (即水面下的 80% 冰山)，職能即為產生工作高效率或效能的重要性或關鍵才能，且依據職能冰山理論可將職能分為易評估 (即水面上的冰山) 的技能與知識，以及難評估的動機、個人特質與自我概念。

三、請簡述專業職能與管理職能。

答: 專業職能是員工從事特定專業工作所須具備的能力，主要包括公部門職系職能、專門職業及技術人員職能、職業職能、私部門職務職能等。管理職能泛指擔任管理職務者執行工作所需要的能力 (如規劃、組織、用人、領導或控制等能力)。

四、請以需求層級理論論述薪酬的價值。

答: 需求層級理論，又被稱為馬斯洛需求層級 (Maslow's hierarchy of needs)，是由馬斯洛透過臨床心理學的觀察結果提出的。該理論的主要要點是關注未滿足需求的基礎，並假設人類的需求可以按照重要性依序分為五個層級：生理需求 (Physiological needs)、安全需求 (Safety needs)、社會需求 (Social needs)、尊重需求 (Esteem needs) 和自我實現需求 (The needs for self-actualization)。理論假定，若要強調需求的層次，則在滿足生理需求後，人們才會追求安全需求。其中，生理需求指的是人類最基本的存活和生物本能需求，如食物、水、衣物、住所、交通或空氣等。組織可以透過提供適當的薪酬和良好的工作環境，滿足員工的生理需求。

五、請列舉勞資關係的五大氛圍要素。

答: 勞資關係的五大氛圍要素：

- 和諧：意指勞資雙方對彼此的互助合作與互信的程度。
- 開放：指勞資雙方願意彼此分享資訊或意見的程度。
- 敵視：指勞資雙方對彼此的厭惡或對立爭執的程度。
- 冷漠：指勞資雙方對彼此關係的不重視或不熟悉程度。
- 即時：指解決勞資雙方爭議的速度。