

臺北捷運公司 105 年 11 月 27 日新進助理專員(人資類)
甄試試題-人力資源管理

注意：

請務必填寫姓名：_____

1.以下題目應全部作答。

應考編號：_____

2.科目總分為 100 分。

3.作答時不須抄題目，但請標明題號，並請用藍（黑）色原子筆橫向書寫。

題目：

一、名詞解釋（每小題 5 分，共 25 分）：

（一）工作分析（task analysis）

（二）月暈效果（halo effect）

（三）心理資本（psychological capital）

（四）組織公民行為（organizational citizenship behavior）

（五）一例一休

二、臺北 ABC 運輸公司陸續收到民眾反應，各站服務櫃台人員在協助外籍旅客問題的能力應再加強。公司為提昇服務品質指派你來處理。（共 25 分）

（一）請問如何運用「重要事件法 critical incident analysis」來分析工作現況，請說明它的定義及步驟（15 分）。

（二）簡要說明你如何運用「ADDIE（analysis, design, development, implementation, evaluation）」模式來規劃訓練方案。（10 分）。

三、何謂人才管理（talent management）（5 分）。請從「選、育、用、留」四個面向切入，說明組織如何進行人才管理（20 分）。（共 25 分）。

四、我國於 2002 年實施《兩性工作平等法》，於 2008 年更名為《性別工作

臺北捷運公司 105 年 11 月 27 日新進助理專員(人資類)

甄試試題-人力資源管理

平等法》。請問人力資源工作中如何避免性別歧視(5分)。在該法中
明定多項「促進工作平等措施」，請任意列舉4項，並加以說明(20
分)。(共25分)。