



臺灣菸酒股份有限公司

107 年度從業職員及從業評價職位人員甄試試題

甄試類別：從業職員（第3職等人員【一】）－人力資源管理

專業科目 1：企業管理（含個案分析）

—作答注意事項—

- ① 應考人須按編定座位入座，作答前應先檢查答案卡(卷)、測驗入場通知書號碼、桌角號碼、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡(卷)作答者，不予計分。
- ② 答案卡(卷)須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改測驗入場通知書號碼及條碼，亦不得書寫應考人姓名、測驗入場通知書號碼或與答案無關之任何文字或符號。
- ③ 本試題本為雙面，共100分，答案卡(卷)每人一張，不得要求增補。未依規定劃記答案卡(卷)，致讀卡機器無法正確判讀時，由應考人自行負責，不得提出異議。
- ④ 非選擇應用題限用藍、黑色鋼筆或原子筆，欲更改答案時，限用立可帶修正後再行作答，不得使用修正液。
- ⑤ 本項測驗僅得使用簡易型電子計算器（依考選部公告「國家考試電子計算器規格標準」規定第一類：具備+、-、×、÷、%、 $\sqrt{\quad}$ 、MR、MC、M+、M- 運算功能，不具任何財務函數、工程函數功能、儲存程式功能），並不得發出聲響；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。
- ⑥ 答案卡(卷)務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

第一題：

心理學者艾伯漢·馬斯洛（Abraham Maslow）提出需求層次理論，費德瑞克·赫茲伯格（Frederick Herzberg）提出激勵保健理論，用以激勵員工。試述需求層次理論、激勵保健理論的內容【20分】，並分別說明依據兩個理論該如何激勵員工呢？【5分】

第二題：

85度C憑藉著蛋糕、咖啡以及烘焙麵包結合在一起的複合餐飲，兩年內迅速竄紅，請問：

- （一）85度C成功的要訣？【15分】
- （二）85度C的4P行銷策略？【10分】

第三題：

王品集體旗下的西堤餐廳，融合廚藝與創意的西餐料理，滿足客戶的味蕾，結合熱情與活力的親切服務，營造歡樂氛圍。西堤餐廳提供套餐供消費者選擇，目前共提供1.精選套餐包括原塊牛排、時蔬厚切燉牛排、義式丁骨豬排、法式烤雞、海陸雙拼；2.經典套餐包括起司辣牛排、鐵煎牛排佐松露紅酒醬、香煎鴨胸佐櫻桃紅酒醬；3.金賞套餐包含戰斧豬排、肋眼牛排等總計十種套餐。在價格方面，精選套餐價格為518元，經典套餐價格為568元，金賞套餐之戰斧豬排價格為860元、肋眼牛排價格為890元，以上餐點均需外加一成服務費。同時西堤餐廳亦於北北基、桃竹苗、中彰投、雲嘉南、宜花東、高高屏地區開設有40間店家，各店家的設計多走現代時尚的流行感。各門市店均不打價格戰，通常會配合各種節日推出情人節套餐及聖誕套餐等，並且會於特殊節日加贈顧客小禮物，也會配合公益活動及利用報章雜誌媒體進行宣傳。請探討餐飲業西堤餐廳的SWOT分析【10分】及其SATTY分析。【15分】

第四題：

所有的管理均需要領導者，良好的管理者必須具備良好的領導能力，請問：

- （一）何謂魅力式領導（Charismatic Leadership）？【10分】
- （二）請舉例說明魅力領導的領導者及其領導的風格？【15分】