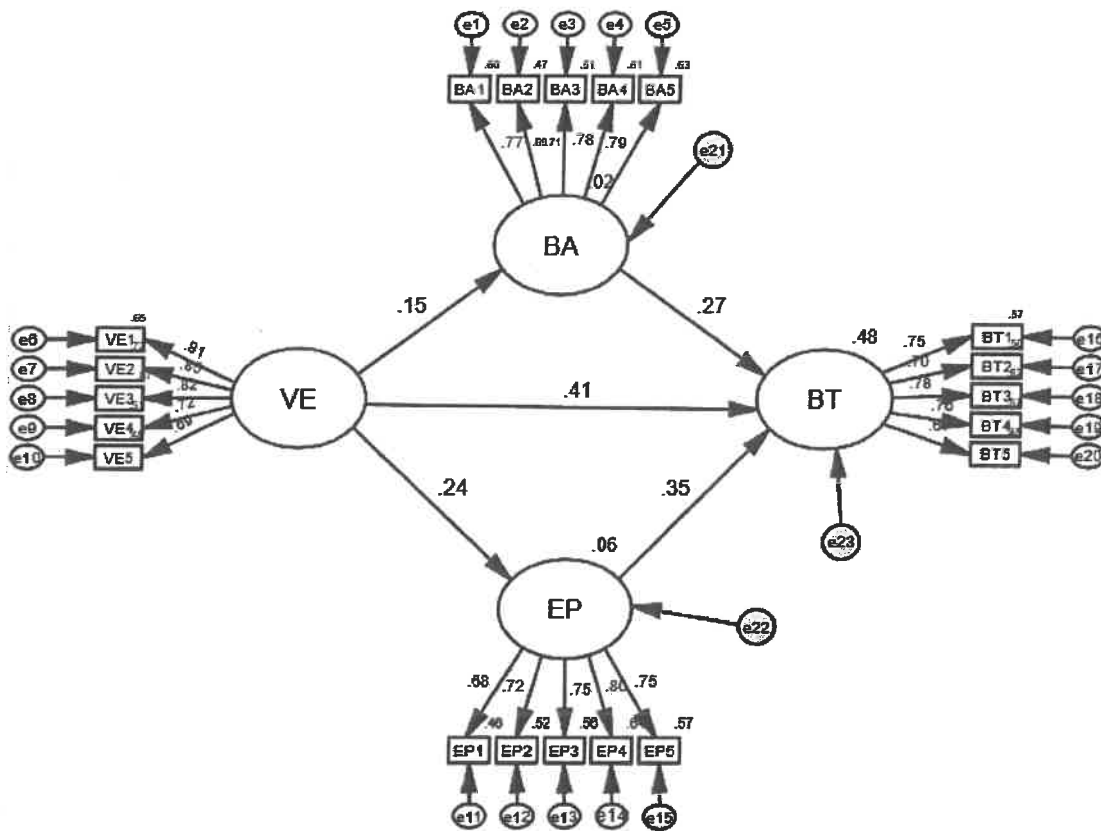


長榮大學管理學院經營管理博士班110學年度第二學期資格考試
 研究方法試題(A卷)

1. 後疫情時代企業永續備受重視。台灣亦宣示於 2050 年達成淨零碳排目標。設計一個關於企業推動淨零碳排的研究計劃，包括:研究目的、研究流程、研究方法與研究架構。(20%)

2.



$\chi^2=570.814$ degree of freedom=165 $\chi^2/df=3.459$
 GFI=.842 AGFI=.799 NFI=.830 CFI=.872
 RMR=.101 RMSEA=.091

上圖是一份量化研究分析結果。所有路徑係數皆顯著。回答下列問題。

- (1) 解釋上圖所有涵義。(15%)
- (2) 列出上圖所有可能的路徑分析假設以及可能的結論。(10%)
- (3) 論述上圖中介因子存在之可能性。你會使用哪些方法確認可能存在之中介因子?(5%)

1. 如果你(妳)開始要寫一篇量化(或質性)研究的博士論文，請問你(妳)的論文架構應如何安排章節？每一個章節的重點是什麼？(15%)
2. 請問Exploratory factor analysis 與 Confirmatory factor analysis 有何異同？(10%)(可用中文或英文回答)
3. What is reliability? What is validity? Please explain how to measure its reliability and validity to assess whether it is suitability or not? (10%)(可用中文或英文回答)
4. 在閱讀以下英文文章後，從摘要跟部分結論內容，你(妳)覺得本文的研究目的是？你(妳)可以從那些線索(文句)可以發現本文的研究方法會是採用結構方程模式(SEM)？(15%)(可用中文或英文回答)

Abstract

This work proposes the first model to examine the moderating effect of the COVID-19 syndemic on the acceptance and use of smartphones during the tourist shopping journey. The model was tested with 1800 tourists, 900 non-COVID-19 (i.e. prior to COVID-19) and 900 during the COVID-19 period. The results showed that: 1) the model has better fit for the COVID-19 period as its explanatory capacity for that stage is greater ($R^2=0.773$) than for the non-COVID-19 period ($R^2=0.691$); 2) tourists have increased their intention to use smartphones, especially to make payments for purchases; and 3) there are statistically significant differences in the impact of four of the six model variables (performance expectancy, effort expectancy, social influence, and arousal). This research advances knowledge of the impact of COVID-19 on the technological behaviour of tourists, has important practical implications, and raises new research questions about the future of tourism.

5. Conclusions

The COVID-19 syndemic has dealt heavy human and economic blows. One of the sectors most particularly affected is tourism, which has seen the cancellation of the vast majority of activities, and forecasts predict that its recovery will be slow and complex (UNWTO, 2020b). Other crises have affected the tourism sector, but none have done so at a global level or at a time of technological development as advanced as the present day (Gössling et al., 2020). While it is true that digital developments were already changing tourist behaviours, the coronavirus syndemic may profoundly influence the way they travel and behave (Zenker & Kock, 2020). No studies have, as yet, analysed the possible changes in the technological behaviour of tourists that COVID-19 has caused, and may yet cause. For this reason, the present study develops a theoretical model that compares tourists' intention to use smartphones on their TSJs in their destinations before, and during, the syndemic. The main contributions of the present study are: 1) the developing and testing of the first model to examine the moderating effect of the COVID-19 context on the use of smartphones in tourist purchases; 2) the incorporation into the model of the level of emotional activation (arousal) evoked by the use of smartphones on the TSJ; 3) the study into how the antecedents of acceptance and use of a mobile technology have changed in a new context; and 4) the clarification of the role of the smartphone in the new COVID-19 scenario.

(Resource: Alba García-Milon, A., Olarte-Pascual, C., Juaneda-Ayensa, E. (2021). Assessing the moderating effect of COVID-19 on intention to use smartphones on the tourist shopping journey. *Tourism Management*, 87, 104361.)

※備註：試卷隨題交回

人力資源管理試題(A卷)

- 一、人口快速老化是世界各國人口結構變遷共見的現象，預計到2025年，臺灣老年人口數將有475萬人，即每5位國民中就有一位老年人口，達到20%的超高齡社會，顯示我國人口老化之歷程，將愈來愈快速，高齡人口倍化年數遠較歐美各國短；而更重要的是，這也意涵台灣為迎接高齡社會做準備的時間非常不足。人口結構透露著社會演化之歷程，青壯人口減少，高齡者數字增加，不僅僅是數據消長而已，其影響更擴及整個社會與個人生活的轉變。臺灣人口結構失衡現象，非但於個人、家庭帶來改變，對經濟、社會、教育等亦造成莫大衝擊；在企業的人力資源管理上，亦形成許多嚴苛的挑戰。
- (1) 面對社會中高齡和老年人口比率增加，以及幼童和青年人口逐漸下降，延長工作年齡、延後退休年限、增進中高齡就業，重現老年人口的持續運用與再度發揮，不僅為彌補人力缺損之的有效方案，也是世界各先進國家積極規劃的政策方向。為保持年長員工的投入程度跟生產力，公司需要培養他們新技能與新知識。請問企業於進行年長員工的教育訓練時，會面對哪些挑戰？如何因應克服？ (20%)
- (2) 任職多年的年長員工，由於夠資深，一定會有許多珍貴的技能、人脈關係，以及累積多年的專業知識。因此，如果讓這些員工沒有進行任何傳承，就此退休離職，企業將會面臨很高的風險。請以激勵理論(motivation theories)為基礎，設計一套年長員工經驗傳承的獎酬制度。 (15%)
- (3) 針對前述所提出的年長員工經驗傳承的獎酬制度，請問影響該獎酬制度成效的可能因素有哪些？並請說明這些因素的可能影響效果。 (15%)

人力資源管理試題(B卷)

一、 優秀企業總是在尋找優秀人才，這類企業也體認到，每位離職員工都是潛在的未來顧客、業務伙伴、推薦來源，甚至是潛在的未來員工。回鍋員工，又稱為「迴力鏢員工」(boomerang employee)，是人才管道的重要部分。這尤其適用於人才短缺的時代，以及需求激增而造成可用人才短缺的產業，有些企業已經採取一些措施歡迎離職員工回鍋。

而哈佛商業評論(Harvard Business Review)亦提到，重新雇用離職員工有以下幾個好處：(1)回鍋員工大家都已認識，部分企業認為會比雇用新人的風險低；(2)回鍋員工對工作內容熟悉，需要投入的訓練和到職作業較少；(3)回鍋員工清楚將要面對的情況，因此對回鍋工作可能會更投入；(4)最重要的是，他們已因為離職期間的經驗，而有了進步，可能會帶來新的知識、技能和成熟度。

- (1) 請問當企業於聘任回鍋員工時，在人力資源管理會面對哪些挑戰？(15%)
- (2) 請從人力資源發展(human resource development)觀點，分析如何管理回鍋員工。(15%)
- (3) 請針對聘任回鍋員工時，所面對的人力資源管理挑戰，構想出一個研究問題，並說明這個問題的研究架構、研究變數定義、以及理論背景。(20%)

行銷管理試題(A卷)

- 一、 近期因為疫情和全球氣候變遷、海平面上升等現象，人們開始思考如何與自然環境共存，同時理企業也在思考在營收成長如何保護地球，達到永續經營。因為疫情與天災，許多品牌供應鏈斷鏈，影響公司營收；加上網路社群興起，企業的一舉一動皆被放大檢視，任何不當行為會被快速傳播，影響企業聲譽，現在企業必須學習在不斷變化商業環境中，如何落實 ESG(註)，減少風險的衝擊。

註:ESG 分別是環境保護(E,Environment)、社會責任(S,Social)以及公司治理(G,governance)的縮寫，是一種新型態評估企業的數據與指標，ESG 代表的是企業社會責任，許多企業或投資人會將 ESG 評分，視為評估一間企業是否永續經營重要的指標及投資決策。

請問，假設您是長榮企業執行長，在這波 ESG 的熱潮下，您將如何結合貴公司的行銷策略以達企業永續經營之路?(30%)

- 二、 請說明無差異行銷、差異化行銷、集中化行銷之內容。並試各舉一實例說明。
(20%)

行銷管理試題(B卷)

一、COVID-19是人類社會與經濟的危機，疫情持續不可控的在全球擴散，截至2020年5月11日已有2,403,888逾人已遭感染(WHO,2020)。在勤業眾信《航空與旅遊產業：顧客忠誠度如何在危機中展現價值》報告中提到，2020年全球旅館業的住房率預估減少達42%；在航空業方面，2020年全球航空旅遊的需求預計將銳減48%，並帶來3,000億美元的損失。Cheah et al. (2018) 的研究指出商業模式創新有助於企業在動盪的環境中生存，並幫助餐旅業維持持續的競爭優勢(註：餐旅業的範圍，是指以餐飲業、觀光旅館業、旅館業及其附設之餐廳為主的行業；如廣義而言，甚至還包括旅行業、休閒旅遊產業在內)。

請您參酌Philip Kotler等人所著” Marketing Management” 一書中提及「經濟低迷下的行銷五大指引」，論述疫情之下面對經濟低迷的局勢，餐旅業的行銷策略與行銷活動為何。(30分)

二、近年，永續減碳成為熱門議題，但早在15年前，歐萊德創辦人葛望平就領軍轉型，從產品製造、管理、服務到供應鏈一路變「綠」，甚至企業總部也是綠建築，他如何辦到的→重新思考成本，打造品牌差異。

當環境友善的產品問世，消費者的第一印象就是貴，許多中小企業也擔心投入開發的成本問題。歐萊德一瓶1000ml的咖啡因洗髮精要價1980元，雖然比國際大牌便宜，卻是大眾品牌的好幾倍。但葛望平強調，在奢華與時尚外，綠色環保也可以是一個選擇。在大品牌投入大筆行銷預算打品牌知名度時，葛望平卻選擇將行銷成本投入綠色研發。靠著大眾口碑與差異性，走出自己的市場。至2020年，已有7000多家業者與歐萊德合作。

一路以來始終超前部署的葛望平，也已開始思考負碳技術、購買碳權、設立碳存簿。談起歐萊德的碳中和之路，他堅定地說：「成功兩個字，決心而已。」(資料引自：遠見雜誌〈葛望平超前起跑15年「染綠」時尚業〉2022-03-28)

請您根據Philip Kotler等人所著” Marketing Management” 一書關於「發展訂價策略與方案」中「設定訂價政策的步驟」來論述歐萊德的訂價策略與思維邏輯。(20分)