

※ 考生請注意：本試題不可使用計算機。請於答案卷(卡)作答，於本試題紙上作答者，不予計分。

1. 何謂社會網絡(social network)? 請說明社會網絡對企業組織的重要性。
(20%)
2. 請說明什麼是組織公民行為(organizational citizenship behavior, OCB)? 簡述組織公民行為與員工工作滿意度(job satisfaction)的關係。(25%)
3. 何謂情緒智力(emotional intelligence, EI)? 請說明情緒智商的五個構成的構面為何? (25%)
4. 解釋名詞 (每題 5 分, 30%)
 - (1) 社會學習理論 (social learning theory)
 - (2) 暈輪效應 (halo effect)
 - (3) 期望理論 (expectancy theory)
 - (4) 霍桑研究 (Hawthorne studies)
 - (5) 服務利潤鏈 (service profit chain)
 - (6) 自利偏誤 (self-serving bias)