

國立臺北商業技術學院附設專科進修學校 102 學年度招生入學考試

管理實務個案分析試題

請填准考證號碼

--	--	--	--	--	--

注意事項：請用藍（黑）原子筆於答案卷上作答，答案卷上不得書寫個人的准考證號碼、姓名，或者與答案無關的文字符號等，否則成績以零分計算。

富全超商是台灣著名的連鎖便利商店，林光華先生是富全超商的台北市北區經理，其有五位區主任向其負責，每位區主任掌管 15 至 20 家分店。

昨天下班前，林經理的一位部屬張美惠主任前來商議，有意於下個月離職到另一便利商店公司，並擔任區經理職務。林經理相當關心這件事情，畢竟張美惠是他手下最得意的一位主任，她在該職位已待三年之久，績效一直都比其他四個地區優秀，如何才能再找到一位勝任的繼任者呢？

幾天之後，張美惠決定到新公司就職，林經理並誠摯地祝福其一切順利，也和其討論尋找繼任者的問題。最後決定在其管轄內找一個店長接掌張主任的職位，並立刻尋找人選填補該店長的職缺。

林經理翻閱相關檔案，取得區主任的工作說明書，其工作職責包括：扮演總部與門市間的溝通橋樑，貫徹總部政令；全力支援門市；維護所屬範圍的門市形象；控制與檢查商品與服務品質；準備該區域每月、每季、每年的收支預測資料；向總公司或店長提出節省成本的建議；監督店長並評估其績效。

問題：（每題 25 分）

1. 您建議林光華經理採取哪一種招募來源？及其理由為何？
2. 您建議林光華經理採用哪些甄選程序，以篩選最適當的區主任人選？為什麼？
3. 何謂工作說明書（job description）及工作規範（job specification）？請說明區主任的工作說明書及工作規範在招募及甄選時有何用途？
4. 以員工的生涯發展而言，您對富全超商有何建議，以確保類似的跳槽事件不再發生？