

大葉大學 九十三年學年度 碩士在職專班 招生考試試題紙

系所別	組別	考試科目 (中文名稱)	考試日期	節次	備註
人力資源暨公共關係學系 碩士在職專班	甲	管理個案分析	3月28日	第一節	共乙張

註：考生可否攜帶計算機或其他資料作答，請在備註欄註明（如未註明，一律不准攜帶）

08230 (10=00)

一、(人力資源題) 近年來台灣「失業問題」日益嚴重，請就(1) 政府角度、(2) 民間企業角度、(3) 個人生涯管理角度，詳細闡述近年來台灣失業問題形成的原因、在因應失業問題時常見的錯誤、以及解決台灣失業問題的可行策略。(50%)

二、(公共關係題) 2000年10月31日深夜23:18，一架新加坡航空公司的班機，在台灣中正機場的跑道上，因為撞擊到跑道上施工的機具車輛而失事。為什麼跑道上施工的車輛呢？初步研判是新航飛機入錯跑道，而導致這場悲劇。為什麼飛機會進錯跑道呢？這有兩種可能：第一、新航機師看錯燈號指示，入錯跑道；第二、塔台指示燈號錯誤，導致飛機進入致命跑道。首先讓我們來看看整個事件經過，以及新加坡航空公司的處理過程：

2000.11.1：A.宣佈對罹難者立即致贈25,000美元慰問金。

B.緊急調派155名工作人員，成立「緊急危機處理小組」。

C.安排家屬搭乘專機來台。

2000.11.2：A.新航總裁晚上抵台，立即聽取簡報。

B.聽完簡報已經是凌晨，新航總裁於01:20前往祭拜罹難者、並到過境旅館向罹難者家屬致意。

C.凌晨02:00新航總裁召開記者會，除表示最深的歉意外，也表達全力配合調查、並願提供任何可以處理善後的人力和物力。

2000.11.3：A.初步調查結果公佈，確為新航飛機入錯跑道。

B.新航於晚上21:30召開記者會，總裁聲明：接受初步調查結果、致歉、並表示會對旅客與家屬負起全責、承擔責任。

C.記者會上記者問：「如果是機場指示燈出問題，是否能讓新航減輕責任？」新航總裁回答：「我不關心能減輕多少責任，是我們的機師和飛機出了事，我們會承擔責任」。

2000.11.4：下午，新航宣佈：每位罹難者賠償40萬美金（不含25,000美元慰問金，40萬美金約合1,300萬台幣）。

2000.11.5：部分家屬不滿意新航片面宣佈賠償金額；另提出賠償2000萬台幣的要求，但對新航第一線人員的服務表示感謝。

2000.11.6：媒體的報導焦點落在「機師應不應該在台灣被起訴」的爭議上。

2000.11.7：罹難者的頭七法會，新航台灣分公司總經理向靈位下跪，代表新航向罹難者致上最深的歉意。

十一月八日以後，新航空難的消息在各媒體，就像是煙消雲散一般的「不見了」。為什麼新航能夠在這麼短的時間，就遠離媒體的「暴風圈」？它的危機處理或溝通有何值得借鏡的地方？請以此案例，試歸納危機處理的原則為何？(50%)