

流通業管理人員專業能力之調查問卷

親愛的流通業主管朋友，您好！

為因應國內流通業的蓬勃發展，培育符合業界所需之專業人才，本系正進行國家科學委員會「流通業管理人員專業能力之研究」，作為相關系科專業課程規劃之參考。為瞭解流通業管理人員應具備之專業知能，懇請撥冗填答，惠賜寶貴意見。本調查研究僅供學術綜合研究分析，敬請放心填答。您的參與，是改進流通業教育訓練課程之重要參考，對流通業管理人才之培育將具重要貢獻。勞煩之處，敬請海涵。

嶺東技術學院企管系教師 張菽萱 敬啟 91.6.

本問卷分為「五流相對重要性」、「工作內容」、「應具備之基本知識、技能與態度」三部分，敬請逐一詳實圈選。

壹、「五流相對重要性」

(一) 請就流通五流--「人流」、「物流」、「金流」、「商流」、「資流」，就其對流通業管理之重要性予以「成對比較」。「成對比較」是將比較之對象限於兩個，並就其相對重要性予以評價。

例如：下表中的第一橫列，就是「人流」與「物流」的成對比較，若您覺得「人流」較「物流」重要，且其程度為「極重要」，則應勾選靠近「左邊」之「極重要」；反之，若「物流」較「人流」「頗重要」則應勾選靠「右邊」之「頗重要」。

| 評估要素 | 相對重要程度 | | | | | | | | | 評估要素 |
|------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|------|
| | 絕對重要 9 | 極重要 7 | 頗重要 5 | 稍重要 3 | 同等重要 1 | 稍重要 3 | 頗重要 5 | 極重要 7 | 絕對重要 9 | |
| 人 流 | | | | | | | | | | 物 流 |
| 人 流 | | | | | | | | | | 金 流 |
| 人 流 | | | | | | | | | | 商 流 |
| 人 流 | | | | | | | | | | 資 流 |
| 物 流 | | | | | | | | | | 金 流 |
| 物 流 | | | | | | | | | | 商 流 |
| 物 流 | | | | | | | | | | 資 流 |
| 金 流 | | | | | | | | | | 商 流 |
| 金 流 | | | | | | | | | | 資 流 |
| 商 流 | | | | | | | | | | 資 流 |

(二) 工作內容

填答說明： 1. 請就您擔任主管之工作內容，在「重要性」、「出現頻率」及「未來需求」三個欄位分別圈選出您的看法。其分別意義如下：

- (1) 重要性：係指該項目對流通業管理人員之工作內容的重要程度。
- (2) 出現頻率：係指流通業管理人員執行該項目之次數。
- (3) 未來需求：係指對流通業管理人員而言，該項目在未來三至五年後的需求。

2. 若有其他建議，請於適當「空白欄」處補充並圈選之。

《範例》

| 項目 | 程度 | 類別 | | | | 重要性 | | 出現頻率 | | | 未來需求 | | |
|----|----|------|----|----|-----|--------|-------|-------|-------|----|------|----|----|
| | | 非常重要 | 重要 | 普通 | 不重要 | 極高(每日) | 高(每週) | 中(每月) | 低(每年) | 極低 | 增加 | 不變 | 減少 |
| 1. | | | | | | | | | | | | | |

| 項目 | 程度 | 類別 | | | | 重要性 | | 出現頻率 | | | 未來需求 | | |
|--------|--|------|----|----|-----|--------|-------|-------|-------|----|------|----|----|
| | | 非常重要 | 重要 | 普通 | 不重要 | 極高(每日) | 高(每週) | 中(每月) | 低(每年) | 極低 | 增加 | 不變 | 減少 |
| (一) 人流 | 1-1 預測及規劃企業未來的人力需求。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-2 協助人力資源部門招募人才。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-3 選擇適當人才。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-4 員工工作分配。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-5 員工績效考核。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-6 職位調派、異動。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-7 員工教育訓練。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-8 針對員工工作問題給予指導。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-9 工作經驗傳承。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-10 關切員工薪資福利。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-11 協助解決勞資間的問題。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-12 與員工建立良好夥伴關係。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-13 員工生活問題諮詢輔導。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-14 協助員工做前程(生涯)規劃。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-15 接班人培育。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-16 負責派遣駐外人才。 | | | | | | | | | | | | |
| | 1-17 核算員工出勤記錄。 | | | | | | | | | | | | |
| (二) 物流 | 2-1 依據內外環境研擬正確之物流策略。 | | | | | | | | | | | | |
| | 2-2 依據組織目標開發所需之物流據點。(例如：多品種、少量、多頻度、JUST-IN TIME) | | | | | | | | | | | | |

| 項目 | 程度 | 類別 | 重要性 | | 出現頻率 | | | 未來需求 | | | | |
|---------|--|----|------|----|------|-----|--------|-------|-------|-------|----|----|
| | | | 非常重要 | 重要 | 普通 | 不重要 | 極高(每日) | 高(每週) | 中(每月) | 低(每年) | 極低 | 增加 |
| (二) 物流 | 2-3 隨著組織策略調整修訂物流作業系統。 | | | | | | | | | | | |
| | 2-4 依據組織目標規劃所需的倉庫。 | | | | | | | | | | | |
| | 2-5 根據組織目標決定適當的運輸方式。 | | | | | | | | | | | |
| | 2-6 規劃或改進採購等相關流程。 | | | | | | | | | | | |
| | 2-7 根據組織目標擬定庫存控制策略。 | | | | | | | | | | | |
| | 2-8 規劃並安排包裝之相關作業。 | | | | | | | | | | | |
| | 2-9 協助規劃設計物品搬運系統。 | | | | | | | | | | | |
| | 2-10 評量顧客所需予以回應。(例如：降低欠品率) | | | | | | | | | | | |
| | 2-11 持續開發創新加值的服務項目。 | | | | | | | | | | | |
| | 2-12 督導整合物流之作業。 | | | | | | | | | | | |
| | 2-13 思考共同配送之可行性。 | | | | | | | | | | | |
| | 2-14 研究物流資源回收作業規劃。 | | | | | | | | | | | |
| | 2-15 協助顧客達成供應鏈管理。 | | | | | | | | | | | |
| | 2-16 持續開發商品保存之技術。 | | | | | | | | | | | |
| (三) 金流 | 3-1 控管成本、費用。 | | | | | | | | | | | |
| | 3-2 預判營業額、業績及各項成本。 | | | | | | | | | | | |
| | 3-3 財報分析解讀，進行五力分析規劃(安全力、收益力、活動力、成長力、生產力分析) | | | | | | | | | | | |
| | 3-4 穩健的管理營運資金，做好現金管理。 | | | | | | | | | | | |
| | 3-5 掌控利潤、現金流量、資金迴轉差及應收帳款的管理情形。 | | | | | | | | | | | |
| | 3-6 稽核、管理現金及出納。 | | | | | | | | | | | |
| | 3-7 能判斷公司未來資金需求。 | | | | | | | | | | | |
| | 3-8 妥善財務規劃以配合業務之拓展。 | | | | | | | | | | | |
| | 3-9 對於固定與流動資產能做適當的分配。 | | | | | | | | | | | |
| | 3-10 對於流動資產與流動負債比率能適當管理。 | | | | | | | | | | | |
| | 3-11 在財務上建立內部管理制度。 | | | | | | | | | | | |
| | 3-12 協助擬定投資計畫(收益成本分析)。 | | | | | | | | | | | |
| (四) 資訊流 | 4-1 幫助降低導入新資訊系統的障礙。 | | | | | | | | | | | |
| | 4-2 幫助資訊人員定義清楚的資訊系統架構。 | | | | | | | | | | | |
| | 4-3 與資訊部門人員共同制定資訊科技的需求。 | | | | | | | | | | | |

| 項目 | 程度 | 類別 | 重要性 | | 出現頻率 | | | 未來需求 | | | | | |
|---------|--|----|----------|--------|--------|-------------|----------------|---------------|---------------|---------------|--------|--------|--------|
| | | | 非常 重要 | 重 要 | 普 通 | 不 重 要 | 極高 (每 日) | 高 (每 週) | 中 (每 月) | 低 (每 年) | 極 低 | 增 加 | 不 變 |
| (四) 資訊流 | 4-4 協助訂立系統安全應管制措施。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-5 協助資訊人員，構思與開發更快支援企業所需的軟體。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-6 藉助資訊人員的專才，以瞭解新科技為企業帶來的市場契機。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-7 協助相關人員的資訊教育訓練。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-8 利用資訊或通訊系統，增強競爭優勢。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-9 利用網路等相關通訊工具與客戶做雙向溝通。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-10 透過電子資訊等工具收集市場資訊，掌握市場脈動。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-11 利用資訊科技，做到現場管理。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-12 運用網路達到企業內部知識與資訊的共享。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-13 利用資訊科技，改進決策品質。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-14 掌握市場資訊情報系統。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-15 鼓勵員工貢獻知識至資料庫。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-16 能夠利用知識資料庫，發展關鍵成功因素。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-17 運用管理資訊系統(MIS)從事商品管理的目的。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-18 運用管理資訊系統(MIS)從事財務管理的目的。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-19 運用管理資訊系統(MIS)從事顧客管理的目的。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-20 運用管理資訊系統(MIS)從事人力資源管理的目的。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-21 運用資訊系統的功能，從事客戶關係管理，提供所需的服務。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-22 利用資訊化縮短與流通廠商連結作業時間。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-23 建置作業流程中必要知識回饋機制，在平常作業流程中，充實公司知識庫內容。 | | | | | | | | | | | | |
| | 4-24 利用系統網路採取聯合採購，創造經濟訂購量。 | | | | | | | | | | | | |

| 項目 | 程度 | 類別 | 重要性 | | 出現頻率 | | | 未來需求 | | | | | |
|--------|---------------------------|----|----------|--------|--------|-------------|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------------|--------|--------|
| | | | 非常 重要 | 重 要 | 普 通 | 不 重 要 | 極 高 (每 日) | 高 (每 週) | 中 (每 月) | 低 (每 年) | 極 低 (每 年) | 增 加 | 不 變 |
| (五) 商流 | 5-1 能依既有資訊，預估銷售額。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-2 明瞭公司本身的資金限制作為採購預算的參考。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-3 能運用各地差異，創造公司優勢。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-4 能擬定行銷策略組合。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-5 能靈活運用促銷組合工具。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-6 與上游供應商策略聯盟。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-7 加強店內環境與經營，使購物更舒適。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-8 遵行環保法律，成為綠色企業。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-9 強化公司的知名度。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-10 建立消費者對公司的忠誠度。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-11 持續創造公司品牌與其他競爭者的差異。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-12 掌控公司商品的種類。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-13 掌握競爭者的商品類別。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-14 執行有效的的採購策略。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-15 進行商品陳列。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-16 掌握商圈的消費需求。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-17 強化產品的價值認知。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-18 能視情況運用適當的定價策略。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-19 預防及處理顧客抱怨。 | | | | | | | | | | | | |
| | 5-20 提供適當服務，以滿足顧客需求。 | | | | | | | | | | | | |

貳、應具備之基本知識、技能與態度

填答說明： 1. 請就您擔任主管之知識、技術與態度，在「重要性」、「出現頻率」及「未來需求」三個欄位分別圈選出您的看法。其分別意義如下：

(1) 重要性：係指該項目對流通業管理人員之工作內容的重要程度。

(2) 出現頻率：係指流通業管理人員執行該項目之次數。

(3) 未來需求：係指對流通業管理人員而言，該項目在未來三至五年後的需求。

2. 若有其他建議，請於適當「空白欄」處補充並圈選之。

| 項目 | 程度 | 類別 | 重要性 | | 出現頻率 | | | 未來需求 | | | | | |
|-----------|---------------------------------------|----|----------|--------|--------|-------------|----------------|---------------|---------------|---------------|--------|--------|--------|
| | | | 非常 重要 | 重 要 | 普 通 | 不 重 要 | 極高 (每 日) | 高 (每 週) | 中 (每 月) | 低 (每 年) | 極 低 | 增 加 | 不 變 |
| (一) 認知 | A-1 對於企業外在環境的了解。(對於公司所在產業特性及相對優勢的瞭解)。 | | | | | | | | | | | | |
| | A-2 瞭解公司營運方針與運作模式。 | | | | | | | | | | | | |
| | A-3 瞭解企業內部資訊系統運作的概況。 | | | | | | | | | | | | |
| | A-4 具備市場行銷的知識(包括市場分析、市場特色、消費者行為)。 | | | | | | | | | | | | |
| | A-5 具備工作安全與消防知識。 | | | | | | | | | | | | |
| | A-6 具備企業資源規劃的知識。 | | | | | | | | | | | | |
| | A-7 具備相關的法令、稅務知識(勞基法、消費者保護法、消防法規)。 | | | | | | | | | | | | |
| | A-8 具備相關的勞工安全衛生知識。 | | | | | | | | | | | | |
| | A-9 具備作業流程分析的知識。 | | | | | | | | | | | | |
| | A-10 具備成本的概念。 | | | | | | | | | | | | |
| | A-11 具備品質管理的相關知識。 | | | | | | | | | | | | |
| | A-12 具備採購管理相關知識。(商流) | | | | | | | | | | | | |
| | A-13 具備訂單管理相關知識。(物流) | | | | | | | | | | | | |
| | A-14 具備物料管理相關知識。(物流) | | | | | | | | | | | | |
| | A-15 具備存貨管理相關知識。(物流) | | | | | | | | | | | | |
| | A-16 具備倉儲管理相關知識。(物流) | | | | | | | | | | | | |
| | A-17 具備包裝管理相關知識。(物流) | | | | | | | | | | | | |
| | A-18 具備運輸管理相關知識。(物流) | | | | | | | | | | | | |
| | A-19 具備國際貿易的知識。(商流) | | | | | | | | | | | | |
| | A-20 具備賣場管理相關知識。(商流) | | | | | | | | | | | | |
| | A-21 具備行銷管理的知識。(包含顧客關係管理)(商流) | | | | | | | | | | | | |

| 項目 | 程度 | 類別 | 重要性 | | 出現頻率 | | | 未來需求 | | | | |
|--------|---------------------------|----|------|----|------|-----|--------|-------|-------|-------|----|----|
| | | | 非常重要 | 重要 | 普通 | 不重要 | 極高(每日) | 高(每週) | 中(每月) | 低(每年) | 極低 | 增加 |
| (一) 認知 | A-22 具備解析情報的相關知識。(資訊流) | | | | | | | | | | | |
| | A-23 具備基礎會計的知識。(金流) | | | | | | | | | | | |
| | A-24 具備財務報表分析的知識。(金流) | | | | | | | | | | | |
| | A-25 具備人力資源管理的相關知識。(人流) | | | | | | | | | | | |
| | A-26 具備企業經營概念。 | | | | | | | | | | | |
| (二) 技能 | B-1 具備管理調配資源的能力。 | | | | | | | | | | | |
| | B-2 具備分析問題的能力。 | | | | | | | | | | | |
| | B-3 具備規劃組織的能力。 | | | | | | | | | | | |
| | B-4 具備執行計畫的能力。 | | | | | | | | | | | |
| | B-5 具備工作督導的技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-6 具備危機處理的技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-7 具備靈活應變的能力。 | | | | | | | | | | | |
| | B-8 具備處理顧客抱怨的能力。 | | | | | | | | | | | |
| | B-9 具備衝突處理的技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-10 具備主持會議的技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-11 具備溝通協調技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-12 具備領導能力。 | | | | | | | | | | | |
| | B-13 具備營造團隊精神的技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-14 具備教練與激發他人潛能的技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-15 具備目標與標準的設定技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-16 具備電腦及軟硬體應用的技術。 | | | | | | | | | | | |
| | B-17 具備運用相關專業工具提升工作效率的技術。 | | | | | | | | | | | |
| | B-18 具備時間管理的技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-19 具備壓力管理的技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-20 具備公共關係的技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-21 具備行銷的技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-22 具備市場採購的技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-23 具備市場分析的能力。 | | | | | | | | | | | |
| | B-24 具備工作安排(人員配置)的能力。 | | | | | | | | | | | |
| | B-25 具備召募及遴選的技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-26 具備談判技巧。 | | | | | | | | | | | |

| 項目 | 程度 | 類別 | 重要性 | | 出現頻率 | | | 未來需求 | | | | |
|--------|-------------------------|----|------|----|------|-----|--------|-------|-------|-------|----|----|
| | | | 非常重要 | 重要 | 普通 | 不重要 | 極高(每日) | 高(每週) | 中(每月) | 低(每年) | 極低 | 增加 |
| (二) 技能 | B-27 具備有效決策的技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-28 具備管理員工情緒(EQ)的技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-29 具備績效考核的技巧。 | | | | | | | | | | | |
| | B-30 建立日常工作督導制度的能力。 | | | | | | | | | | | |
| (三) 態度 | C-1 敬業的工作態度。 | | | | | | | | | | | |
| | C-2 公正無私。 | | | | | | | | | | | |
| | C-3 具有責任感。 | | | | | | | | | | | |
| | C-4 積極主動。 | | | | | | | | | | | |
| | C-5 能以身作則。 | | | | | | | | | | | |
| | C-6 具備國際運籌的整體觀念。 | | | | | | | | | | | |
| | C-7 有良好的環境適應能力。 | | | | | | | | | | | |
| | C-8 對於自己的能力充滿自信。 | | | | | | | | | | | |
| | C-9 積極主動發現及解決問題。 | | | | | | | | | | | |
| | C-10 展現敏感度與前瞻性。 | | | | | | | | | | | |
| | C-11 能尊重各地不同的文化。 | | | | | | | | | | | |
| | C-12 能保持良好的學習態度，主動追求新知。 | | | | | | | | | | | |
| | C-13 樂於創新與求變。 | | | | | | | | | | | |
| | C-14 做事冷靜從容果斷。 | | | | | | | | | | | |
| | C-15 關懷他人。 | | | | | | | | | | | |
| | C-16 尊重他人。 | | | | | | | | | | | |
| | C-17 展現守法的精神。 | | | | | | | | | | | |
| | C-18 有良好的品德修養。 | | | | | | | | | | | |
| | C-19 樂於服務。 | | | | | | | | | | | |

基本資料

1. 職稱：_____。
2. 所負責的單位：_____事業_____部門。
3. 貴公司的員工數：_____人。
4. 擔任主管之工作經驗：1. 3年（含以下） 2. 3年以上 5年（含） 3. 5年以上。
5. 最高學歷：1. 高中職（含以下） 2. 專科 3. 大學 4. 研究所以上。
6. 教育背景：_____系科。