

# 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」重要，則應勾選靠近「右邊」之「極重要」。

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 遴選適當人才。												
		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 員工生活問題諮商輔導。												
		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	不變	減少
(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 協助降低導入新資訊系統的障礙。												
	4-2 協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	減少
(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	增加	不變	減少
(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	減少
(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	不變	減少
(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	不變	減少
(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。