

企業管理（含管理學）

— 必 K600 組關鍵考點 —

目 錄

第一章 企業管理概論

第一節 組織與管理基本概念

△管理 Management.....	3
△管理功能 Management Function.....	3
△組織 Organization.....	4
△業務／企業功能 Business Function.....	5
△管理矩陣 Managerial Matrix.....	6

第二節 市場與企業

△市場 Market.....	7
△完全競爭市場 Perfect Competitive Market.....	7
△獨占市場 Perfect Monopoly Market.....	8
△獨占性競爭市場 Monopolistically Competitive Market	8

△寡占市場 Oligopoly Market	8
△需求法則 Law of Demand.....	9
△供給法則 Law of Supply	9
△均衡價格 Equilibrium Price	9
△獨資企業 Sole Proprietorship.....	10
△合夥企業 Partnership	10
△公司 Incorporation.....	11
△關係企業 Affiliate Company	12
△合作社 Cooperative.....	13
△非營利組織 Nonprofit Organization.....	13
△社會企業 Social Enterprise	13
△B 型企業 Benefit Corporation	14
△微型企業 Micro Enterprises	14
△國營事業 State-Owned Enterprise.....	15
△卡特爾 Cartel	15
△辛迪克 Syndicate.....	16
△托拉斯 Trust.....	16
△控股公司 Holding Company	17
△交叉持股 Intersect Holdings	18

第三節 環境管理

△特殊環境 Specific Environment.....	18
△一般環境 General Environment	20

△景氣對策信號 Monitoring Indicator.....	22
△國民生產毛額	
Gross National Product (GNP)	23
△國內生產毛額	
Gross Domestic Product (GDP)	23
△環境不確定矩陣	
Environmental Uncertainty Matrix.	23

第四節 企業的管理者

△觀念化能力 Conceptual Skill.....	25
△人際關係能力 Human Skill.....	25
△技術性能力 Technical Skill.....	25
△效率 Efficiency.....	26
△效果 Effectiveness.....	27
△全能觀點與象徵觀點	
Omnipotent View vs. Symbolic View.....	28
△管理者角色觀點－三大類十種角色	
The Ten Roles in Managerial Work.....	28
△成功與有效真實管理者	
Successful vs. Effective Real Managers.....	30

第二章 社會責任與倫理道德

△企業倫理 Enterprise Ethics	35
△管理道德 Business Ethics	35
△利害關係人 Stakerholders.....	36
△社會責任 Corporate Social Responsibility (CSR)	37
△社會責任五柱 The Five Meanings of CSR....	38
△管理綠化 Greening of Management	39
△社會稽核 Social Audit.....	40

第三章 管理學派的演進

△管理學派的演進 The Evolution of Management Schools of Thought.....	43
△科學管理四原則 Principles of Scientific Management	43
△例外管理 Management by Exception (MBE)	44
△職能式組織 Functional Organization	45
△甘特圖 Gantt Chart	45
△負荷圖 Load Chart	46
△官僚學派 Bureaucratic School	46

△ Fayol 的十四點原則 14 Principles of Management of Henri Fayol	47
△跳板原則 Gangplank Principle	49
△霍桑效應 Hawthorne Effect	50
△職權接受論 The Acceptance Theory of Authority	51
△管理子系統 Managerial Subsystem.....	51

第四章 規劃與決策

第一節 規劃

△規劃 Planning	55
△規劃程序 Planning Procedure	55
△整體規劃模型 Integrated Planning Model.....	57
△OST 制 Objective Strategies & Tactics System.....	58
△「情報、計劃、規劃、預算、排程」制度 IPPBS	59
△目標管理 Management By Objective (MBO)	59
△目標手段鏈 Mean-ends Chain.....	61
△願景 Vision.....	61

△使命 Mission	62
△目標 Goal	62
△目的 Objective.....	62
△策略 Strategy.....	63
△政策 Policy.....	63
△方案 Program	64
△預算 Budget	64
△手續 Procedure	64
△排程 Schedule	64
△規則 Rule	65
△零基預算 Zero-base Budget (ZBB)	65
△規劃與控制系統 Planning and Control System.....	66

第二節 決策

△決策 Decision Making.....	67
△決策步驟 Decision Process	67
△限度內理性決策 A Model of Decision Making under Bounded Rationality	69
△理性決策 Rationality Decision Making.....	69
△基本決策 Based Decision Making.....	70
△例行決策 Routine Decision Making.....	70

△程式化決策	
Programmed Decision Making.....	70
△非程式化決策	
Non-Programmed Decision Making.....	71
△決策風格理論 Decision-Making Style	71
△線性規劃 Linear Programming.....	72
△競賽理論 Game Theory.....	73
△經濟採購量模型	
Economic Ordering Quantity (EOQ)	73
△損益平衡分析 Break Even Analysis.....	74
△要徑法 Critical Path Method (CPM)	76
△計劃評核術 Program Evaluation and	
Review Technique (PERT)	76
△決策樹 Decision Tree	78
△蒙地卡羅術 Monte Carlo Simulation	79
△等候線理論 Queuing Theory.....	79
△群體決策 Group Decision Making	80
△群體思考症候群 Groupthink	80
△帕金森定律 Parkinson's Law	81
△腦力激盪 Brainstorming.....	81
△名目(義)群體技術	
Nominal Group Technique	82

△德菲法／專家意見法 Delphi Method	83
△電子會議 Electronic Meeting	84
△確定情境決策	
Decision Making Under Certainty	84
△風險情境下決策	
Risk-Based Decision Making.....	85
△不確定情境決策	
Decision Making Under Uncertainty.....	85
△承諾升高 Escalation of Commitment	87
△確認偏誤 Confirmation Bias	88
△錨定效應 Anchoring Effect	88
△過度自信偏差 Overconfidence Bias.....	89
△立即滿意偏差	
Immediate Gratification Bias	89
△自利偏差 Self-serving Bias	89
△沉沒成本 Sunk Cost.....	90

第五章 組織結構與設計

△組織 Organizing	93
△組織結構 Organizational Structure.....	93
△組織設計 Organizational Design	94
△職權 Authority.....	94

△職責 Responsibility	95
△負責 Accountability.....	95
△部門化 Departmentalization	95
△控制幅度 Span of Control	96
△直線與幕僚 Line vs. Staff.....	97
△規劃缺口 Planning Gap.....	97
△強迫幕僚制度 Compulsory Staff.....	97
△完全幕僚制度 Completed Staff.....	98
△授權 Delegation.....	98
△賦權／灌能 Empowerment	99
△集權與分權 Decentralized vs. Centralized ...	99
△產品別組構 Product Structure.....	100
△顧客別組構 Customer Structure.....	101
△地理別組構 Geographical Structure	102
△程序別組構 Process Structure	102
△功能別組構 Functional Structure	103
△混合基礎部門化	
Hybrid Structure Departmentalization	104
△專案式組織 Project Organization.....	105
△矩陣式組織 Matrix Organization	105
△事業部結構 Divisional Structure.....	107
△區段式結構 Sector Structure.....	107

△委員會結構	Committee Structure.....	108
△複合式結構	Conglomerate Structure.....	108
△高塔式組織	Tall Organization.....	109
△扁平式組織	Flat Organization.....	109
△機械式組織	Mechanistic Organization.....	110
△有機式組織	Organic Organization	110
△ U 型與 M 型組織		
	Unitary Strkucture vs. Multidivisional Structure	111
△ A 型與 Z 型組織		
	A Type Organization vs. Z Type Organization	112
△正式組織	Formal Organization.....	114
△非正式組織	Informal Organization	114
△權變式組織	Contingency Organization	115
△結構追隨策略與策略追隨結構		
	Structure Follows Strategy vs. Strategy Follows Structure.....	115
△完形／構形理論 The Configuration Theory		
	116
△虛擬組織	Virtual Organization.....	119
△網路式組織	Network Organization	120

△資訊導向組織	
Information-Based Organization.....	120
△自由式組織 Free-Form Organization	121
△變形蟲組織 Adhocracy	122
△無疆界組織 Boundaryless Organization.....	122
△學習型組織 Learning Organization.....	123
△單環學習與雙環學習	
Single Looping Learning vs. Double Looping	
Learning	124
△教導型組織 Teaching Organization.....	125
△水平式結構 Horizontal Structure	126
△跨功能團隊 Cross-Functional Team.....	126
△穀倉效應 Silo Effect	126

第六章 組織行為

第一節 組織行為

△動機 Motives	131
△態度 Attitude.....	131
△認知失調理論	
Cognitive Dissonance Theory	132
△工作投入 Job Involvement.....	132
△組織承諾 Organizational Commitment.....	132

△心理契約 Psychological Contract.....	133
△組織公民行為	
Organizational Citizenship Behavior	
(OCB)	133
△反生產力行為	
Counterproductive Workplace Behavior	
(CWB)	135
△性格／個性 Personality.....	135
△個性與工作匹配理論	
Personality -Job Fit Theory.....	136
△人格五因素論	
Five-Factor Model of Personality	
(OCEAN)	138
△MBTI 法 Myers-Briggs Type Indicator.....	139
△知覺 Perception	141
△選擇性知覺 Selective Perception	141
△歸因理論 Attribution Theory.....	141
△學習 Learning.....	142
△古典制約理論	
Classical Conditioning Theory.....	143

△操作／工具制約理論	
Instrumental／Operant Conditioning	
Theory	143
△社會學習理論 Social Learning Theory	144

第二節 群體

△指揮團體 Command Group	145
△任務團體 Task Group.....	146
△利益團體 Interest Group	146
△友誼團體 Friendship Group	146
△跨功能群體 Cross-Functional Group.....	146
△自我管理團隊 Self-Managed Team.....	147
△角色 Role	147
△角色衝突 Role Conflict.....	147
△角色間衝突 Intrarole Conflict.....	147
△角色內衝突 Interrole Conflict.....	148
△角色混淆 Role Confusion	148
△角色過度負荷 Role Overload	148
△群體凝聚力 Group Cohesiveness	148
△地位 Status	149
△群體規範 Group Norms	149
△社會賦閒 Social Loafing	150
△羊群效應理論 The Effect of Sheep Flock ..	150

△刺蝟效應 Hedgehog Effect.....	150
△手錶定律 Watch Law	151
△破窗理論 Break Pane Law	151
△蝴蝶效應 Butterfly Effect	151
△鱷魚法則 Alligator Principle.....	152
△畢馬龍效應 Pygmalion Effect.....	152

第七章 激勵與領導

第一節 激勵理論

△激勵 Motivation	158
△Maslow 需求層級理論 Needs Hierarchy Theory	158
△雙因子理論 Two-Factors Theory	159
△三需求理論 Three Needs Theory	160
△ERG 理論 Alderfer's ERG Theory.....	161
△成熟理論 Maturity Theory	162
△公平理論 Equity Theory	163
△期望理論 Expectancy Theory.....	165
△目標設定理論 Goal-Setting Theory	166
△強化理論 Reinforcement Theory.....	168
△整合性激勵理論 Porter and Lawler Mode of Motivation.....	170

第二節 領導

△領導 Leading	171
△權力 Power	172
△領導特質理論	
Trait Theories of Leadership	174
△智能商數 Intelligence Quotient (IQ)	176
△情緒商數 Emotional Quotient (EQ)	176
△道德商數 Moral Quotient (MQ)	176
△逆境商數 Adversity Quotient (AQ)	177
△領導行為理論	
Behavioral Theories of Leadership	177
△三種領導方式理論	
Lippitt and White Study of Leadership	177
△兩構面理論 Two-Dimensions Theory	178
△密西根大學的研究	
University of Michigan Studies.....	179
△仁慈專制理論 Benevolent Autocracy.....	180
△管理方格領導理論	
Managerial Grid of Leadership	180
△三構面理論	
The 3-Dimensional Leadership Model	182

△領導權變理論	
Contingency Theories of Leadership.....	182
△領導權變模式	
The Fiedler Contingency Model	183
△路徑－目標領導理論	
Path - Goal Theory	184
△領導生命週期理論	
Life Cycle Theory of Leadership	187
△領導歸因理論	
Attribution Theory of Leadership	188
△魅力型領導 Charismatic Leadership	189
△願景領導 Visionary Leadership.....	190
△交易型領導 Transactional Leadership.....	191
△轉換式領導者	
Transformational Leadership	192
△第五級領導人 Level 5 Leadership	193
△僕人領導／服務領導 Servant Leadership..	194
△領導替代理論 Substitutes for Leadership ..	194
△領導者－部屬（成員）交換理論 Leader-	
Member Exchange Theory (LMX)	195
△道德領導 Moral Leadership	195

第八章 人性假定與工作設計

△管理哲學 Management Philosophy	199
△經濟人 Economic Man	199
△ X 理論 Theory X	200
△ Y 理論 Theory Y	200
△ Z 理論 Theory Z	202
△ M 理論 Theory M	203
△超 Y 理論 Beyond Theory Y	204
△ A 模式與 B 模式 Type A vs. Type B	205
△四種人 Models of Man	206
△參與管理 Management by Participation (MBP)	207
△Rensis Likert 的參與管理系統 Rensis Likert's Participative Management ...	208
△工作設計 Job Design	210
△工作簡化 Job Simplification	210
△工作標準化 Job Standardization	211
△工作輪調 Job Rotation	211
△工作基準 Work Module	211
△工作擴大化 Job Enlargement	212
△工作豐富化 Job Enrichment	212

△工作再設計 Job Redesign	213
△整合工作團隊 Integrated Work Team.....	213
△自主工作團隊 Autonomous Work Team	214
△品管圈 Quality Control Circle.....	214
△壓縮工作週 Compressed Work Weeks	215
△彈性工作時間 Flex Time	216
△遠距離辦公 Telecommuting.....	216
△工作分享 Job Sharing	217
△工作特性理論 Job Characteristic Model (JCM)	217

第九章 組織氣候、組織文化與工作滿足

第一節 組織氣候與工作滿足

△組織氣候 Organizational Climate.....	223
△工作滿足 Job Satisfaction	224
△組織承諾 Organizational Commitment.....	225

第二節 組織文化

△組織文化 Organizational Culture	226
△強勢文化 Powerful Culture	228
△霍夫斯泰德文化維度理論 Hofstede's Cultural Dimensions Theory	229

△官僚文化 Bureaucratic Culture	230
△派閥文化 Clan Culture	231
△市場文化 Market Culture	231
△創業／適應性文化 Entrepreneurial Culture	231
△企業識別系統 Corporate Identity System (CIS)	232

第十章 控制

第一節 控制

△控制 Control.....	237
△事前控制 Pre-Control.....	237
△事中控制 Real Time Control.....	238
△走動管理 Management by Walking Around (MBWA)	238
△事後控制 Post Control	238
△Ouchi 的三種組織控制策略 Organizational Control by Ouchi	239
△燙爐法則 The Hot Stove Rule	240

第二節 危機、壓力與風險管理

△危機管理 Crisis Management.....	240
△壓力管理 Stress Management.....	241

△風險管理 Risk Management.....	242
----------------------------	-----

第十一章 策略管理

△策略 Strategy.....	247
△策略 5P 5 P's of Strategy	247
△綜效 Synergy.....	248
△企業層級策略	
Strategy of Corporate Level.....	249
△事業部層級策略	
Strategy of Business Level.....	249
△功能層級策略	
Strategy of Functional Level.....	250
△產品市場成長矩陣／安索夫矩陣	
Ansoff Matrix	250
△向前（下）整合 Forward Integration	252
△向後（上）整合 Backward Integration.....	252
△垂直整合 Vertical Integration.....	253
△水平整合 Horizontal Integration	254
△錐形整合 Tapered Integration	254
△集中式多角化	
Concentric Diversification	255
△水平多角化 Horizontal Diversification	255

△複合式多角化	
Conglomerate Diversification	255
△規模經濟 Economies of Scale	255
△範疇經濟 Economics of Scope	256
△適應策略 Adaptive Strategies	256
△一般性競爭策略	
Generic Competitive Strategies.....	257
△藍海策略 Blue Ocean Strategy.....	258
△策略規劃 Strategic Planning	259
△策略管理 Strategic Management.....	260
△BCG 成長／佔有率矩陣	
BCG Growth-Share Matrix	261
△GE 矩陣 GE Matrix	262
△組織生命週期型態	
Life Cycle Patterns Model	264
△新 BCG 矩陣 The New BCG Matrix	265
△五種競爭力模式 The Five Forces Model...	266
△產業內策略群組	
Strategic Cluster Within Industries.	268
△波特鑽石理論模型 Diamond Model	269
△價值鏈分析	
Value Chain Analysis (VCA)	272

△資源與潛能 Resources vs. Capabilities	273
△資源基礎理論 Resources-based View(RBV)	274
△全球化驅動因素 Globalization Drivers.....	275
△全球市場哲學 EPRG 架構 EPRG Framework.....	277
△國際策略 International Strategy	278
△多國策略 Multinational Strategy.....	279
△全球策略 Global Strategy	279
△跨國策略 Transaction Strategy.....	280
△出口 Exporting	281
△授權 Licensing	282
△加盟 Franchising	282
△聯合事業／合資 Joint Venture.....	285
△自有公司模式 Foreign Direct Investment ..	285
△購併 Merger & Acquisition (M&A)	285
△黃金降落傘 Golden Parachutes.....	287
△吞食毒藥丸 Poison-pill.....	287
△股票購回 Stock Repurchase	288
△支付贖金 Paying Greenmail.....	288
△白武士 White Knight.....	288
△惡意接受 Hostile Takeover	289

△贏者詛咒 Winner's Curse	289
△生產共享 Production Sharing.....	289
△整廠輸出 Turnkey Solution.....	289
△BOT 模式 Build- Operate-Transfer	290
△策略聯盟 Strategic Alliance	290
△中衛體系	
Corporate Synergy Development System.....	291
△原廠委託製造商	
Original Equipment Manufacturer	
(OEM)	291
△原廠委託設計製造商	
Original Design Manufacturer (ODM)	292
△原始品牌設計製造商 Original Brand	
Manufacturer (OBM)	292
△電子專業製造服務	
Electronic Manufacturing Services	
(EMS)	292

第十二章 組織成長、變革與發展

第一節 組織成長

△組織生命週期	
Organizational Life Cycle.....	295

△組織成長階段理論	
Greiner Growth Phases Model	295
第二節 組織變革	
△組織變革 Organizational Change	299
△變革力場分析法 Force Field Analysis	300
△組織變革三部曲	
Lewin's Organization Change Theory	301
△鯰魚效應 Artfish Effect	302
△Kotter 八階段變革計劃	
Kotter's 8 step Model of Change	302
第三節 組織發展	
△組織發展 Organizational Development	
(OD)	304
△敏感度訓練 Sensitive Training	304
△團隊建立法 Team Building	305
△團際發展 Intergroup Development.....	305
△優能探詢 Appreciative Inquiry (AI)	306
△程序諮詢 Process Consultation	306
△調查回饋 Survey Feedback	307

第十三章 溝通與衝突管理

第一節 溝通

△溝通 Communication.....	311
△ Berlo 溝通技術性模式	
Berlo's Sender-Message-Channel-Receiver (SMCR) Model of Communication.....	312
△正式溝通 Formal Communication.....	313
△非正式溝通 Informal Communication.....	315
△人際溝通	
5 Types of Communication Networks	316
△交流分析 Transactional Analysis (TA) ...	318

第二節 衝突管理

△衝突 Conflict.....	320
△雙趨衝突 Approach-Approach Conflict	320
△雙避衝突 Avoidance-Avoidance Conflict...	320
△趨避衝突 Approach-Avoidance Conflict....	321
△功能性衝突 Functional Conflict.....	321
△非功能性衝突 Dysfunctional Conflict	322
△關係衝突 Relationship Conflict.....	322
△任務衝突 Task Conflict.....	322

△程序衝突 Process Conflict	323
△周哈里窗 Johari Windows	323
△人際衝突管理	
Interpersonal Conflict Management	324
△異議者／魔鬼代言人 Devil's Advocate	326

第十四章 管理績效與組織績效

第一節 管理效能及組織效能

△管理效能 Managerial Efficiency	329
△組織效能 Organizational Efficiency	330
△競爭價值法	
Competing Values Framework (CVF)	331

第二節 智慧資本與平衡計分卡

△智慧資本 Intellectual capital	332
△平衡計分卡 Balance Score Card	334
△木桶理論 Cannikin Law	337

第十五章 生產管理

第一節 生產管理

△生產管理 Production Management	341
△標準化 Standardization	341

△專業化 Specialization.....	342
△簡單化 Simplification.....	342
△存貨生產方式 Make to Stock (MTS)	342
△訂單生產方式 Make to Order (MTO)	343
△豐田生產體制	
Toyota Production System (TPS)	343
△彈性生產 Flexible Production	345
△大量客製化 Mass Customization	346
△逆向工程 Reverse Engineering	346
△廠址規劃 Site Planning	346
△設備佈置 Equipment Layout	347
△物料需求規劃	
Material Requirement Planning (MRP)	349
△製造資源規劃	
Manufacturing Resource Planning (MRPII) .	349
△ABC 存貨分類制度 ABC Classification ...	350
△全面品質管理	
Total Quality Management (TQM)	350
△QC 七大手法	
Seven Basic Tools of Quality	353
△二八法則 The 80/20 Rule	355

△無缺點計畫 Zero Defect Program (ZD)	. 356
△品質成本 Cost of Quality	357
△國際標準化組織	
International Organization for Standardization	
(ISO)	358
△彈性製造系統	
Flexible Manufacturing System (FMS)	359
△電腦輔助設計	
Computer Aided Design (CAD)	359
△電腦輔助製造	
Computer Aided Manufacturing (CAM) ..	359
△電腦整合製造	
Computer Integrated Manufacturing (CIM)	. 360
△電腦數值控制	
Computer Numerical Control (CNC)	360
△電腦輔助工程	
Computer Aided Engineering (CAE)	360
△5S 現場管理 The 5S Methodology	361
△工業 4.0 Industry 4.0	362

第二節 全球運籌管理、供應鏈與物流管理

△全球運籌管理

Global Logistics Management 362

△供應鏈管理 Supply Chain Management ... 364

△物流管理 Logistic Management 365

第十六章 行銷管理

△行銷 Marketing..... 369

△行銷管理 Marketing Management..... 369

△行銷管理哲學

Marketing Management Philosophies 369

△行銷近視症 Marketing Myopia..... 371

△行銷遠視症 Marketing Hyperopia..... 371

△行銷需求管理 Demand Management 372

△全貌行銷 Holistic Marketing 372

△行銷空間（地點）效用 Space Utility 375

△時間效用 Time Utility..... 375

△資訊效用 Information Utility 375

△形式效用 Formal Utility..... 376

△價值效用 Value Utility 376

△擁有效用 Possession Utility..... 376

△數量效用 Quantity Utility 377

△組合效用 Merchandising Utility	377
△行銷管理程序 Marketing Planning	377
△消費者行為 Consumer Behavior	379
△消費者市場 Consumer Market	380
△組織市場 Organization Market.....	380
△引伸性需求 Derived Demand.....	381
△長鞭（牛鞭）效應 Bullwhip Effect.....	381
△消費者角色 Buying Role	381
△生活型態 Life Style.....	383
△選擇性注意 Selective Attention	383
△選擇性記憶 Selective Retention.....	383
△選擇性展露 Selective Exposure	384
△參考團體 Reference Group	384
△意見領袖 Opinion Leader	384
△AIDA 模式 AIDA Model.....	385
△STP 分析 Analysis of S.T.P.....	387
△無差異行銷 Undifferentiated Marketing	388
△差異行銷 Differentiated Marketing	388
△集中行銷 Concentrated Marketing	388
△行銷組合 Market Mix	389
△產品 Product	390
△工業品 Industrial Goods	391

△消費品 Consumer Goods.....	392
△產品組合 Product Mix	393
△產品線 Product Line.....	394
△產品線延伸策略 Line Stretching	394
△產品線填補策略 Line Filling.....	395
△品牌 Brand	395
△品牌權益 Brand Equity	396
△品牌共鳴模式 Brand Resonance Model.....	398
△品牌策略 Brand Strategy	400
△產品生命週期 Product Life Cycle.....	401
△新產品開發程序 Product Development Process.....	402
△新產品擴散程序 The Diffusion Process.....	403
△掠奪性定價 Predatory pricing.....	405
△吸脂定價 Skimming Pricing.....	405
△滲透定價 Penetration Pricing	405
△畸零定價 Odd-even Pricing	406
△競爭導向定價法 Competition-driven Pricing.....	406
△顧客導向定價法 Customer-driven Pricing.	407
△名望定價 Prestige Pricing	407
△差別定價 Discriminatory Pricing	408

△備選產品定價	Optional-Product Pricing	408
△專屬產品定價	Captive-Product Pricing	409
△副產品定價	By-Product-Pricing	409
△成組產品定價	Product-Bundle pricing	409
△拍賣定價	Auction-type pricing	409
△通路	Channel	410
△通路策略	Channel Strategy	410
△通路密度	Channel Density	411
△通路衝突	Channel Conflict	412
△垂直通路衝突			
	Vertical Channel Conflict	412
△水平通路衝突			
	Horizontal Channel Conflict	412
△多重通路衝突			
△Multichannel Conflict		413
△水平行銷系統			
	Horizontal Marketing System (HMS)	413
△垂直行銷系統			
	Vertical Marketing System (VMS)	413
△推廣組合	Promotional Mix	414
△廣告	Advertising	415
△機構廣告	Institutional Advertising	416

△公共關係 Public Relations (PR)	416
△銷售促進 Sale Promotion (SP)	416
△拉式策略 Pull Strategy.....	417
△推式策略 Push Strategy.....	417
△整合行銷溝通 Integrated Marketing Communications (IMC)	418
△事件行銷 Event Marketing.....	418
△直銷 Direct Selling.....	419
△直效行銷 Direct Marketing	419
△綠色行銷 Green Marketing	419
△善因行銷 Cause-Related Marketing	420
△互動行銷 Interactive Marketing	420
△病毒式行銷 Viral Marketing	421
△口碑式行銷 Word-of-Mouth (WOM)	421
△交叉行銷 Cross Marketing	421
△向上／升級銷售 Upselling	422
△體驗行銷 Experiential Marketing.....	422
△資料庫行銷 Database Marketing.....	423
△置入性行銷 Product Placement Marketing.	424
△長尾理論 The Long Tail.....	424
△服務金三角 Service Triangle	425

△服務過程（流程）矩陣	
Service Process Matrix	426
△ PZB 服務品質缺口模型	
PZB Gap Model.....	427

第十七章 人力資源管理

△策略性人力資源管理	
Strategic Human Resource Management.....	433
△四角色模型 The HR Model.....	433
△人力資源規劃	
Human Resource Planning.....	434
△人力盤點 Workface Inventory.....	436
△工作分析 Job Analysis	437
△工作說明書 Job Description.....	437
△工作規範 Job Specification	438
△職位分類 Job Classification	438
△工作評價 Job Evaluation.....	438
△招募 Recruiting	440
△彼得定律 The Peter Principle.....	442
△職能分析 Competency Analyzsis	442
△選取錯誤與摒棄錯誤	
Go Error vs. Drop Error	443

△訓練與發展 Training vs. Development.....	443
△引導 Orientation.....	444
△社會化 Socialization	444
△教練法或導師法 Coaching.....	445
△個案研究法 Case Study.....	445
△角色扮演 Role Play Training.....	445
△公文籃訓練 In-Basket Exercise.....	446
△管理競賽 Management Game.....	446
△評鑑中心法 Assessment Center	446
△薪酬管理 Compensation Management	447
△獎工制度 Incentive Wage System	448
△利潤分享計畫 Profit-Sharing Plans	448
△利得分享計畫 Gain-Sharing Plans.....	448
△員工認股制度 Employee Stock Ownership Plan (ESOP)	449
△史坎隆計畫 The Scanlon Plan.....	449
△員工分紅入股 Employee Compensation	450
△員工股票選擇權 Employee Stock Option ..	450
△績效管理 Performance Management.....	451
△信度與效度 Reliability vs. Validity.....	451
△360 度回饋 360-Degree Feedback.....	452

△暈輪效應 Halo Effect	453
△尖角／單點效應 Horns Effect	453
△趨中傾向 Central Tendency	453
△刻板印象 Stereotypes	454
△歸因理論 Causal Attribution Theory	454
△溢出偏誤 Spillover Error	455
△投射效果 Projection Effect	455
△近似誤差 Similarity Error	455
△近期偏誤 Recent Behavior Bias	456
△勞資關係 Industrial Relations	456
△勞動三權 Three Basic Labor Rights	457
△勞動契約 Employment Contract	457
△玻璃天花板現象 Glass Ceiling	458
△勞資爭議 Labor Disputes	459

第十八章 研發、組織再造與創新

第一節 創新與創業管理

△發明 Discovery	463
△研究發展 Research and Development (R&D)	463
△創造力 Creativity	464
△創新 Innovation	464

△內部創業 Intrapreneurship	467
△創業家精神 Entrepreneurship	468
第二節 企業資源規劃、企業流程再造與六標準差	
△企業資源規劃	
Enterprise Resource Planning	469
△企業流程再造	
Business Process Reengineering	470
△六標準差 Six Sigma	472
第三節 顧客關係管理、知識管理與電子商業	
△顧客關係管理	
Customer Relationship Management	
(CRM)	474
△銷售點管理系統 Point of Sale (POS)	475
△電子訂貨系統	
Electronic Ordering System (EOS)	475
△電子資料系統	
Electronic Data Interchange (EDI)	476
△顧客電話服務中心 Call Center.....	476
△主管資訊系統	
Executive Information System (EIS)	477

△策略資訊系統	
Strategic Information System (SIS) 477
△決策支援系統	
(Decision Support System (DSS) 477
△資料採礦 Data Mining 478
△知識管理	
Knowledge Management (KM) 478
△人工智慧 Artificial Intelligence (AI) 479
△電子商務 Electronic Commerce 480
△電子商業 Electronic Business 482
△摩爾定律 Moore's law 483
△梅特卡夫定律 Metcalfe's law 483

第十九章 財務管理

△財務管理 Financial Management 487
△貨幣市場與資本市場	
Market vs Capital Market 488
△初級市場與次級市場	
Primary Market vs Secondary Market 489
△店頭市場與集中市場	
Over the Counter (OTC) vs. Stock	
Exchange Market 490

△股票首次公開發行	
Initial Public Offerings (IPO)	490
△資產負債表 Balance Sheet	491
△資產 Asset	491
△負債 Liabilities	493
△股東權益 Stockholders' Equity	494
△損益表 Income Statement	495
△股東權益變動表 Statement of Changes in Stockholders' Equity	495
△現金流量表 Statement of Cash Flows	496
△流動比率 Current Ratio	496
△速動比率 Quick Ratio	497
△利息保障倍數	
Times Interest Earned (TIE)	497
△營運槓桿與財務槓桿 Operating Leverage vs. Financial Leverage	498
△應收帳款週轉率 Accounts Receivable Turnover (A/R Turnover)	499
△存貨週轉率 Inventory Turnover	499
△固定資產週轉率 Fixed Assets Turnover	500
△毛利率 Gross Margin	500
△資產報酬率 Return on Assets (ROA)	501

△股東權益報酬率	
Return on Equity (ROE)	501
△投資報酬率	
Return on Investment (ROI)	502
△每股盈餘 Earnings Per Share (EPS)	502
△本益比 Price-Earnings Ratio	502
△財務五力分析	
The Financial Five-Force Analysis.....	503
△普通股 Common Stock.....	504
△特別股 Preferred Stock.....	506
△可轉換公司債 Convertible Bond.....	506
△存託憑證 Depository Receipt.....	507
△資本預算 Capital Budgeting.....	508
△責任中心 Responsibility Center	510
△效率資本市場 Efficient Capital Market	511
△公司治理 Corporate Governance.....	512
參考書目	515
△中文參考書目	517
△英文參考書目	520
△網路參考書目	521
索引 英中對照	523