

# 第 1 章

## 最夯議題實力大補帖

- 重點一 業種與業態 ▶ 5-002
- 重點二 綠色管理 ▶ 5-004
- 重點三 經濟觀念與經濟指標 ▶ 5-006
- 重點四 詹森法則 (Johnson's rule) ▶ 5-017
- 重點五 現代人力資源有四大角色 ▶ 5-018
- 重點六 雲端科技 (Cloud Technique) ▶ 5-020
- 嚴選試題演練 ▶ 5-023

### 名師灌頂

「企業管理」科目的題目越考越靈活，有許多甚至是管理的新知，為應付此種趨勢，本章特別企劃，蒐集目前管理界最夯知識或商業概念，如「綠色管理」、「雲端策略」、「ECFA」、「現代人資的四大角色」、「國家競爭力」、「經濟指標」等新概念，期能使讀者獲得最新、最完整的管理概念，以應付挑戰。

# 001 業種與業態

## 重要性



業種是以「經營的商品種類」作為區分。業態係以「經營的型態」為區分。

## 一. 業種 (Kinds of Business)

是以「經營的商品種類」作為區分，並可依交易商品種類劃分出不同的行業，亦可由店名瞭解其經營販賣的商品。如台南擔仔麵、嘉義雞肉飯大王、花蓮蕃薯餅店、阿瘦皮鞋店、天仁茗茶等。

## 二. 業態 (Types of Operation)

係以「經營的型態」為區分，無法從店名了解其販售的商品為何。如超商、量販店、專賣店、便利商店、百貨公司、無店鋪販售等。而業態區分標準可分為：

區分	說明
立地別	商店所在附近的地理條件、商圈規模等
商品別	商品結構、商品線的廣度與深度、商品價格等等商品差異
販賣別	商品陳列方式、店面裝潢設計、氣氛塑造等販賣方式
服務別	以服務時間、服務方式、服務項目等服務訴求的不同

參考網址：[senior.cyhs.tp.edu.tw](http://senior.cyhs.tp.edu.tw)

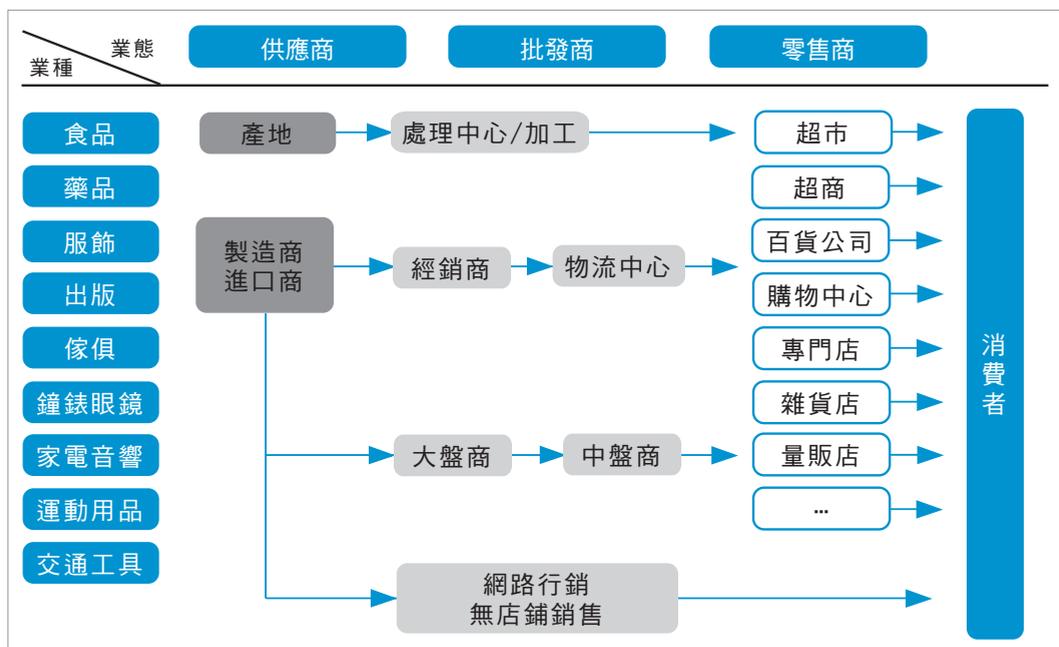


業種：依所交易的商品作為分類的，如電器行、機車行、食品店。

業態：不以交易商品特性，而是以販賣方法為基礎所作的區分。

現今各國大多以業態作為區別經營行業的標準。

有關業種與業態，如下圖所示：



資料來源：<http://blog.xuite.net/ezpost/blog/13749301>

### 三. 兩者區分

層面／類型	業種	業態
時代背景	物資缺乏時代	物資豐富時代
經營理念	販售商品為主	滿足消費者需求
角色扮演	販賣代理業	購買代理業
商品知識	業主對商品知識充足	消費者對商品知識充足
行銷目標	追求商品銷售量	追求販售暢銷品

參考網址：[senior.cyhs.tp.edu.tw](http://senior.cyhs.tp.edu.tw)

# 002

## 綠色管理

### 重要性



「綠色思想」萌芽於1950年代，所謂生態農業的興起，70年代以後，主要工業國家環境污染日益嚴重，綠色消費意識大大提升。直至90年代，在全球興起了一股綠色思潮，綠色管理思想也應運而生。

隨著社會進步與經濟發展，綠色管理思想已經慢慢滲透到企業管理的各個層面。



環境管理系統ISO 14000系列標準之發展，除ISO 14001為架構外，更分別延伸到組織面的ISO 14031環境管理、ISO 14011環境稽核；及產品面的ISO 14021環境標誌與宣告。

## 一. 綠色企業 (green enterprise)

係指所生產的產品具有永續發展的特性，可由能源消耗、資源再生、生產品質與效率等方面，皆需具有綠色的性質，且在品質管理上亦要取得全面的永續發展認可。

## 二. 企業綠色聲譽 (Corporate green reputation)

### 1. Gary Davies的詮釋

所謂企業綠色聲譽就是其綠色身份和形象的結合，身份是指企業內部雇員如何看待企業的綠色管理，形象則是指企業外部的利益相關者如何看待企業的綠色管理，特別是顧客的看法。

### 2. Charles Fombrun的界定

與其他綠色管理領先的競爭對手相比，一個企業憑藉其過去在綠色管理方面的行為和未來的前景，對所有的關鍵利益相關者產生的吸引力在認知層面的表達。

### 3. 企業促進綠色聲譽的措施

- (1) 樹立綠色管理意識。
- (2) 建立綠色管理組織。
- (3) 健全綠色聲譽管理制度。
- (4) 培養綠色聲譽管理人才。
- (5) 注重綠色聲譽管理溝通。

## 三. 管理的綠化

認為組織的決策與行動以及其對自然環境所造成的衝擊間，有很密切的關係。組織應針對全球環保議題，思索如何盡力的綠化。



# 003

## 經濟觀念與經濟指標

### 重要性

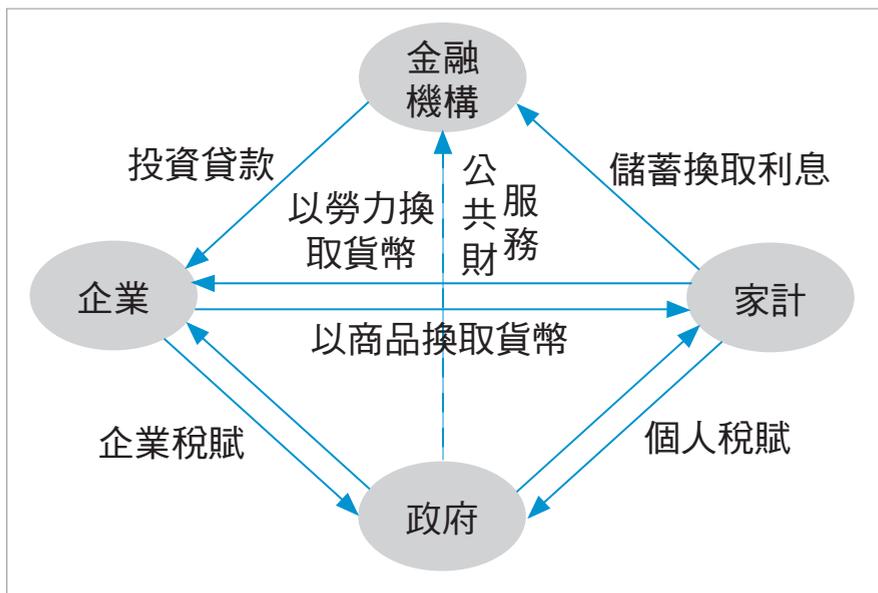


經濟體系由企業部門、政府部門、家計部門與金融機構組成。每個部門既是勞務、貨物、資金的供給者，也同時是需求者。而金融機構就像是經濟體系的血管，導引資金流向，幫助經濟體系活動。經濟的基本概念與經濟指標有：國民所得與經濟成長率、貨幣政策與財政政策、消費理論與滿足曲線、景氣循環與經濟指標、衡量所得分配指標。

### 一. 總體經濟流程

總體經濟的運作係由企業、家計、政府與金融機構四個部門所構成，如下圖所示。

企業部門雇用法計部門的勞力，以便生產商品或勞務，並且銷售給家計部門；而家計部門由企業部門獲得工資或分配利潤，用以購買企業部門所提供的商品。此兩者都須支付各種稅賦給政府，以換取政府部門所提供的國防、交通建設、醫療衛生或教育文化等公共財服務。而金融機構的功能，則是家計部門的儲蓄可以存放在金融機構以賺取利息，企業部門則可由金融機構貸得貸款以從事投資，並支付利息給金融機構。



#### 觀念速記

公共財 (Public goods) 指在同一期間內可以同時提供效益給兩個以上的經濟個體，而且具有集體消費，滿足公共慾望且由政府預算提供財貨。

## 二. 基本概念

### 國民所得與經濟成長率：

總體經濟流量可由產出面價值與貨幣支出兩方面來衡量。產出面包括消費財、資本財、公共財及出口。貨幣支出於繳稅後主要用來購買消費財與進口品，剩餘即為儲蓄。因此，由產品面觀之，家計部門需要消費財，企業部門需要用來生產消費財的資本財（土地、廠房、設備），而企業與家計單位皆須公共財，若加入對外貿易因素，則有一部份生產會用來出口。

(1) 國民總生產 = 消費財C + 資本財I + 公共財G + 出口收入X。

(2) 國民總支出 = 消費支出C + 儲蓄S + 繳稅T + 進口支出M。

(3) 國民總所得 = 工資 + 地租 + 利息 + 利潤。

爰此，國民所得計算公式為：

### 1. 國民生產毛額 (Gross National Product, GNP)

**GNP是指一國之國民從事所有生產活動結果所創造產生的附加價值總和。**

若GNP是以支出面來衡量，即以下列公式表示：

$$\text{GNP} = \text{消費}C + \text{投資}I + \text{政府支出}G + \text{貿易順差}(X - M)。$$

若以所得面衡量，則是一段期間內支付給生產資源的所得者之加總報酬計算。

$$Y = \text{工資}w + \text{利息} + \text{租金}r + \text{利潤}p。$$



GNP = C + I + G + [X - M]

GNP與GDP同為衡量活動的廣泛指標，兩者差異在國外要素所得收入淨額。

### 2. 國內生產毛額 (GDP : Gross Domestic Product, GDP)

**是指在一特定期間（通常為一年）在一國境內從事各種經濟活動的總成果。**可以下列

公式表示：

$$\begin{aligned} \text{GDP} &= \text{GNP} - \text{本國國民因參加國外生產所得的報酬} + \text{外國國民因參加國內生產所得的報酬} \\ &= \text{GNP} - \text{國外要素所得收入的淨額}。 \end{aligned}$$

GNP或GDP同為衡量經濟活動最廣泛的指標，可以說是一切經濟活動最後的結果，而兩者主要差異在國外要素所得收入淨額。尤其近年各國均以GDP作為跨國經濟的比較。

GDP或GNP的數值高低，直接代表了經濟景氣的好壞。而在景氣持續一段時間的榮景時，若GDP數值超乎預期，則有可能發生景氣過熱現象，這時利率將可能上揚，債市將下跌。而對股市而言則為好消息，顯示榮景持續。

**3. 經濟成長率**：通常為定義為GNP或GDP的實質成長率，經濟成長率是衡量一個國家總體經濟非常重要的指標，已開發國家的經濟成長目標往往比開發中的國家低。

本期經濟成長率 = 本期實質GNP ÷ 上期實質GNP。

#### 4. 儲蓄與投資

儲蓄等於投資乃總體經濟達到均衡的條件，並且為穩定經濟與利率水準之關鍵因素。若儲蓄大於投資時，表示整體經濟的資金無法有效運用，閒置資金太多；將使實質利率下跌。

#### 5. 輸出與輸入

一個國家輸入與輸出佔國內生產毛額比重愈高，表示受國外景氣與匯率變動的影響愈大。當輸出大於輸入金額即為進出口順差，亦是GDP重要貢獻因素。

我國近年輸出入總額比率接近100%，其是否成長將直接影響我國的經濟成長率。

#### 6. 物價指數

物價與國民生計密切關聯，下列為衡量物價常用的指標：

- (1) 物價指數 (price index, PI)：某一期的物價指數是指該期平均物價相對於基期平均物價的百分比。
- (2) 消費者物價指數 (Consumer Price Index, CPI)：計算消費者的生活成本，消費者花費在勞務與商品的支出。



觀念速記

CPI為計算消費者生活成本，CPI指數上揚代表通貨膨脹壓力增大。

- (3) 躉售物價指數 (Wholesale Price Index, WPI)：將所有的商品以批發價來計算。其中消費者物價指數是應用最廣泛的通貨膨脹指標，亦是各國央行十分關切的經濟數據。CPI指數上揚表示通貨膨脹壓力增大，利率調高可能性增加。通膨將導致殖利率上升，債券價格下跌。

#### 7. 通貨膨脹與通貨緊縮

##### (1) 通貨膨脹 (inflation)

是指「一般物價水準在一定時期（國際認定是兩年）持續性以相當幅度上漲」。而就經濟學上的解釋為：貨幣或信用的供給，相對於產品的供應增加。通貨膨脹會造成財富與所得重分配、資源重分配、實質稅賦增加、資源無效率與價格變動頻繁等影響。

##### (2) 通貨緊縮 (deflation)

是指貨幣供應量少於流通領域對貨幣的實際需求量而引起的貨幣升值，從而引起的商品和勞務的貨幣價格總水平的持續下跌現象。通貨緊縮，包括物價水平、貨幣供應量和經濟增長率三者同時持續下降。

長期的貨幣緊縮會抑制投資與生產，導致失業率升高與經濟衰退。



1. 通貨膨脹：一般物價水準持續上漲。
2. 通貨緊縮：一般物價水準持續下跌。

### (3) 通貨膨脹發生原因

#### ① 需求拉引型 (demand-pull)：

總合供給不變，總合需求持續增加而引起物價水準上升。

#### ② 成本推動型 (cost-push)：

總合需求不變，工會要求之人工成本，或是廠商要求的獨占利潤過高，使總合供給減少。

#### ③ 停滯型 (stagflation)：

物價水準與失業率都很高。租稅提高或是生產要素減少，使得總合供給減少，因此物價上升，所得水準下降。

#### ④ 預期心理型 (expectation)：

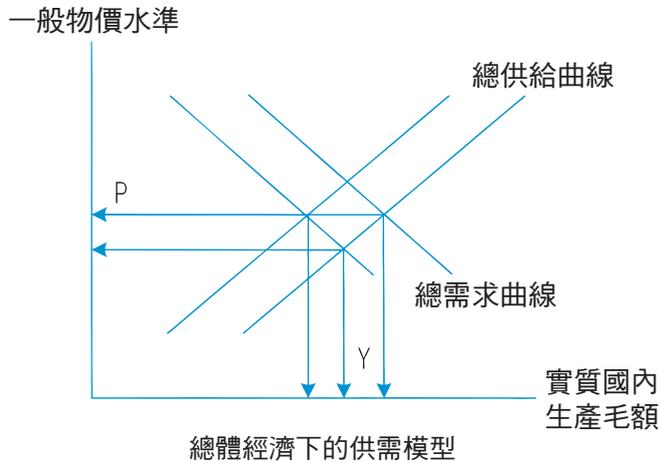
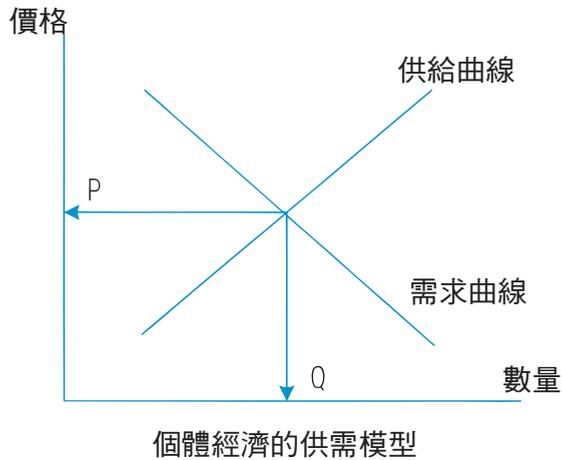
民眾預期物價上升而先行購買，使得物價持續上漲。

#### ⑤ 輸入型 (input)：

國外產品或國外生產因素上漲，使國內物價水準持續上升。

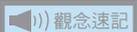
## 8. 總體經濟與個體經濟

總體經濟模型與個體經濟差異，在於前者從整個經濟觀點，以物價水準取代個別產品的價格，以實質國內生產毛額取代個別產品的供應數量。個體經濟學以基本的供需模型，供給曲線由左下往右上揚，代表當產品價格下降時，供應商利潤低，故供貨數量少，產品價格上漲時，供應商利潤高，願意多供貨，因此價格與供貨數量呈現正向關係。需求曲線則由左上往右下滑，代表當產品價格下跌時消費者願意多買貨，產品價格上漲時消費者在一定預算下會少買貨，因此價格與買貨數量呈現反向關係。供給曲線與需求曲線의 交會點，即為供需均衡下的價格 $P$ 與數量 $Q$ 。



- (1) 總供給曲線會隨科技進步、生產力的上升而整條線往右下移動，造成產出增加而價格下跌的現象，此為近年全球產出增加伴隨物價下跌現象。
- (2) 總供給曲線亦可能隨全球原料成本的大幅上漲而向左上方移動，1970年代石油禁運導致油價暴漲，造成景氣下滑與物價上漲同時發生停滯性膨脹現象。
- (3) 一般而言，總供給曲線多受外生因素影響而移動，若因此造成經濟失衡，通貨膨脹或通貨緊縮現象時，政府可透過貨幣政策或財政政策來移動總需求曲線，使總體經濟回到均衡。
- (4) 刺激景氣之政策如放鬆銀根、增加政府支出、減稅等會使得總需求曲線向右上方移動，景氣降溫的政策如緊縮銀根、降低政府支出及加稅等政策會使得總需求曲線向左下方移動。

**9. 民生痛苦指數 (Misery Index)：**係將失業率與通貨膨脹率（即消費者物價指數年增率）加總，用以衡量各期間景氣波動對民眾生活的影響，可供簡易判斷人民在經濟上痛苦程度的參考。失業率愈高，一般家庭所得收入會明顯減少；而通貨膨脹率上漲幅度愈大，會導致實質購買力降低，均使生活感到更痛苦，指數越高，痛苦程度越大。



觀念速記

民生痛苦指數 = 失業率 + 通貨膨脹率。

## 三. 貨幣政策與財政政策

### 1. 貨幣政策指標

#### (1) 貨幣供給額與準備貨幣

貨幣供給額增加速度超過GDP成長率，會造成通貨膨脹壓力。

貨幣供給額以 $M_{1a}$ 、 $M_{1b}$ 、 $M_2$ 之日平均或月底值及年增率表示。

**$M_{1a}$  = 通貨淨額 + 活期存款 + 支票存款。**

**$M_{1b}$  =  $M_{1a}$  + 活期儲蓄存款。**

**$M_2$  =  $M_{1b}$  + 準貨幣。**

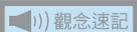
通貨發行額：指中央銀行發行之鈔券及硬幣總額。

通貨淨額 = 通貨發行額 - 全體貨幣機構及郵匯局的庫存現金。

存款貨幣：指企業及個人在貨幣機構之支票存款、活期存款、活期儲蓄存款。

準貨幣：指企業及個人在貨幣機構之定期存款、定期儲蓄存款、外匯存款以及郵匯局自行吸收之郵政儲金總數；自民國83年1月起尚包括企業及個人持有上列機構之附買回交易餘額與外國人持有之新台幣存款。

準備貨幣：係中央銀行之貨幣性負債，包括存款貨幣機構與郵匯局存款準備金及社會大眾通貨。準備貨幣之增減變動，影響存款貨幣機構與郵匯局可貸資金的增減，對社會大眾信用具有倍數收縮或擴張效果，故又稱為強力貨幣或貨幣基數。



觀念速記

$M_{1a}$  = 通貨淨額 + 活期存款 + 支票存款       $M_{1b}$  =  $M_{1a}$  + 活期儲蓄存款       $M_2$  =  $M_{1b}$  + 準貨幣

#### (2) 外匯存底

又稱為外匯準備金，是衡量中央銀行是否有能力控制本國貨幣匯率的指標之一。可分為廣義與狹義的定義。

##### ① 廣義的定義

政府持有的黃金 + 政府所持有可兌換外幣 + 國際貨幣基金的準備頭寸 + 特別提款權 (SDR)。

我國非國際貨幣組織會員，故無上述三、四項，但除了一、二項外，另外加計：政府持有的黃金＋政府所持有可兌換外幣＋中央銀行資產負債表中的國外資金＋全體金融機構資產負債表中的國外資產淨額。

## ②狹義的定義

國際貨幣基金的準備頭寸＋特別提款權（SDR）。

## (3) 國際收支

是一種統計報表，有系統的記載了在特定時間內一個經濟體與全球其他國家的經濟交易往來狀況。國際收支可分為經常帳、資本帳與金融帳三大類。

科目	說明
經常帳	包括商品、勞務、所得及經常移轉，主要以貿易為主要紀錄對象。
資本帳	屬於長期性的資本設備投資，以及片面的贈與和移轉。
金融帳	主要以直接投資、證券投資及其他投資為主。

資料來源：《理財工具及其應用》台灣金融研訓院

## 2. 貨幣政策目的

貨幣政策目的主要目的為避免惡性的通貨膨脹、避免通貨緊縮、穩定物價及刺激經濟成長。

## 3. 中央銀行貨幣政策工具

**央行採行貨幣政策工具，主要有四種：**

### (1) 調整存款準備率

降低存款準備率會釋出準備貨幣數量，透過乘數效果對提高貨幣供給額效果最大。而要快速緊縮銀根，同樣可透過調高存款準備率，會有立即明顯的作用。

### (2) 調整重貼現率

提高重貼現率會增加銀行向央行轉融通的成本，重貼現率的調整將影響銀行及貨幣市場的短期利率的走向。

### (3) 公開市場操作

透過發行國庫券或央行可轉讓定期存單，可收回市場資金，而若央行想放鬆銀根亦可透過國庫券或定存單的買回處理，公開市場操作是影響短期利率最方便且彈性的方式。

### (4) 外匯市場操作

央行可透過外匯市場的干預手段達到穩定匯率目的，**如台幣持續升值，若想加以抑制，則可透過賣出台幣、買進美元方式處理，同時若欲兼顧利率政策，則可在公開市場操作發行國庫券收回干預匯市所放出的台幣。**

## 4. 財政政策

### (1) 財政政策指標

#### ① 政府預算數字

政府收入不敷支出，即發生赤字預算，赤字擴大將影響財政健全，為彌補赤字而大量發行公債，可能造成資金排擠作用，迫使利率走高危害經濟成長。

我國預算法規定政府公債當年新增餘額不得超過當年歲出總額15%的上限，公債未償餘額不得超過GDP的40%。

#### ② 失業率

係失業人口佔勞動人口的比率，用以衡量閒置中的勞動產能與浪費資源。

失業種類主要有摩擦性失業（frictional unemployment）、結構性失業（structural unemployment）、循環性失業（cyclical unemployment）、殘餘性失業（Remaining unemployment）。

種類	說明	解決途徑
摩擦性失業	轉換或尋找工作之際所導致的暫時性失業	增加職業訓練計畫與提高資訊溝通
結構性失業	因產業結構或生產技術的轉變所造成之失業	加強職業教育訓練、區域間產業平衡發展
循環性失業	因為景氣循環所產生的失業	以財政與貨幣政策解決
殘餘性失業	因無就業能力而產生失業者	增加職業訓練計畫

### (2) 財政政策目標

① 降低失業率：**失業率為景氣落後指標**，但民主國家之失業率高低往往是決定選舉成敗的重要因素。

② 刺激消費提振經濟成長：景氣衰退時降低稅率可提振消費意願。

### (3) 運用的工具

財政政策可運用的工具有：增加基礎性建設支出、增加公共費用支出、減稅或利息補貼。

## 四. 消費理論與滿足曲線

### 1. 消費與所得關係

消費是可支配所得的函數，所得愈高，消費愈高。不過根據所得影響消費理由，可區分為四種不同理論：

理論	說明
當期所得理論	消費是當期所得函數， $C1 = a + bY1$ ( $C1$ 當期消費， $Y1$ 當期所得， $a$ 基本消費支出， $b$ 邊際消費傾向)
相對所得理論	消費不只受當期絕對所得影響，還會受到他人相對所得影響
習性所得理論	消費多寡是一種習慣，有些生性節儉者不會因所得提高增加消費
恆常所得理論	所得可分為經常性與非經常性收入，消費主要受恆常所得影響

### 2. 其他影響消費因素

除所得之外，下列因素亦會影響消費行為：財富效果、預期價格變動心理因素、對景氣的信心、季節性的變動、廣告的影響與消費借貸的難易度等。

### 3. 消費的代替效果與所得效果

- (1) **代替效果：當消費預算有限時，產品價格的變動或嘗試使用新產品會產生代替效果。**
- (2) 所得效果：消費會受所得影響，當所得增加時會對所有產品的消費增加，不過有些產品屬劣等財，則可能反而減少購買，轉而購買較高檔品牌。

### 4. 滿足曲線的應用

#### (1) 邊際效用遞減法則

消費產生效用，但是增加的消費不會產生等量增加的效用，對同樣產品的邊際效用會隨消費量的增加而遞減。對整體消費而言，亦同樣存在邊際效用遞減的現象。

#### (2) 滿足曲線

人類消費滿足可分為基本水準（生存所須達的水平）、平均水準（整個社會的平均值）與滿意水準（隨個人效用函數而定）。

## 五. 景氣循環與經濟指標

### 1. 景氣循環

景氣是一國在某一時期經濟活動的頻率，亦即經濟活動的盛衰狀況。而景氣循環則指長期經濟發展過程中，經濟活絡時期與低迷時期交互變動現象。

包括 **擴張期（復甦、繁榮）、收縮期（緩滯、衰退或蕭條）** 二個階段。

## 2. 經濟指標

### (1) 工業生產變動概況

此指標為以統計數字表示工業部門生產水準變動情況的經濟指標，包括房屋建築業總指數、工業生產總指數以及建造執照樓地板面積等等，一般視為景氣的領先或同時指標。

### (2) 外銷訂單金額及年增率

係根據外銷廠商承接國外客戶貨品訂單額度資料所編製之統計。一般均將訂單金額視為經濟景氣的領先指標，而由於台灣大量依賴對外貿易，因此外銷訂單為台灣景氣狀況的重要領先指標。

### (3) 景氣動向領先指標

行政院國家發展委員會根據製造業的接單狀況、平均每人每月工作時數、股價指數、房屋建築的申請面積、貨幣供給狀況、物價變動狀況以及海關出口狀況等統計資料加以綜合，編成領先指標指數，並據以判斷未來的景氣好壞。

### (4) 景氣對策綜合判斷分數

為行政院國發會根據各經濟活動指標所編製，用以判斷未來景氣，作為決策參考的一組信號標幟。標幟以紅，黃紅，綠，黃藍至藍燈分別代表景氣由繁榮至衰退的信號。

**38分以上：『紅燈』，表示景氣過熱。**

**32~37分：『黃紅燈』，表示景氣微熱。**

**23~31分：『綠燈』，表示景氣穩定。**

**18~22分：『黃藍燈』，表示景氣欠佳。**

**17分以下：『藍燈』，表示景氣衰退。**

### (5) 票據交換金額及退票統計

票據交換金額是商業活動熱度的指標，觀察金額的變化可作景氣狀況的研判。

## 六. 衡量所得分配指標

### 1. 吉尼係數 ( Gini coefficient )

是二十世紀初義大利經濟學家吉尼 ( Corrado Gini )，根據勞倫茨曲線所定義的判斷收入分配公平程度的指標，為比例數值，在0和1之間。聯合國有關組織規定：吉尼係數若低於0.2表示收入絕對平均；0.2-0.3表示比較平均；0.3-0.4表示相對合理；0.4-0.5表示收入差距較大；0.6以上表示收入差距懸殊。

### 2. 恩格爾定律 ( Engel's Law )

十九世紀德國統計學家恩格爾根據統計資料，對消費結構的變化得出一個法則：指當人們所得增加，生活水平提升時，用於糧食消費在所得中之百分比會降低，用於文教、娛樂、交通等方面消費支出之百分比會增加，而用於居住、家俱等方面消費支出之百分比則大致維持不變。

恩格爾係數：即食品、飲料費占消費支出比率，為衡量一般家庭生活水準高低的指標；根據恩格爾法則，恩格爾係數愈低，表示家庭生活水準愈高。

### **3. 五等分位所得分配差距**

五等分位倍數常被用來作為測度所得分配的指標，即以最高所得組為最低所得組的倍數來衡量貧富差距，倍數越小表示貧富差距越小，反之則貧富差距越大。