

企管大意-筆記整理

構型結構理論（Mintzberg's Configuration Theory）

閔茲柏格認為，任何組織都由以下五個基本部分構成：

組成部分	功能說明
戰略頂層（Strategic Apex）	高層管理者，負責整體策略與方向。
中層管理（Middle Line）	連接高層與作業層的中階主管，負責日常管理與溝通協調。
作業核心（Operating Core）	第一線員工，負責實際執行任務、提供產品或服務。
技術結構（Technostructure）	專業人員，負責標準化流程、制度設計、訓練等。
支援幕僚（Support Staff）	提供行政、法律、人資、IT 等輔助支持服務。

現代管理學之父 - 彼得·杜拉克(Peter Drucker)

組織構型	強勢部門	協調機制	特徵簡述	例子
簡單結構	戰略頂層	直接監督	小而靈活，集中化領導	小型創業公司、家庭式企業等
機械式官僚	技術結構	工作流程標準化	程序導向，強調效率與規範	大規模製造業、政府部門等
專業式官僚	作業核心	技能標準化	靠專業人員自主運作，去中心化	醫院、法律事務所、大學等專業機構
事業部結構	中層管理	輸出標準化	各事業部獨立運作，目標導向	大企業集團（跨國公司等）
臨機應變組織（Adhocracy）	支援幕僚	互相調整（協作）	靈活、創新，項目導向	專案小組、臨時小組

專業職(二)-櫃台業務

MBO（目標管理）

目標管理的精神是配合組織系統將企業的整體目標透過**多次的反覆溝通**，逐次轉變為各階層單位之目標。目標管理重視運用行為科學理論，實施人性的參與管理，透過**雙向溝通方式共同訂定目標**，以作為管理之依據與績效評估基礎之管理程序或方法。

目工期績(木工奇蹟)

- 1.首先由高層設立初步**目標**。
- 2.進行權責劃分後建立員工目標，**員工要參與**
- 3.執行目標並確保企業資源與目標結合，**期限要明確**
- 4.事後進行成果的檢測及評估。**績效**

SMART 原則表格

元素	說明	範例
Specific（明確的）	目標應該清晰、無歧義	提升公司的營收
Measurable（可衡量的）	目標應該能夠被量化	在一年內將營收增加 10%
Achievable（可達成的）	目標應該是可行且合理的	根據過去的業績增長率設定
Relevant（相關的）	目標應該與整體戰略一致	與公司的長期發展目標相符
Time-based（時限的）	目標應該有明確的截止日期	在 2025 年 12 月 31 日前完成

科學管理之父 / 時間研究之父 - 泰勒(F.W. Taylor)

→科學管理 4 原則 科學方法 → 科學選人 → 合作 → 分工

科學管理學派，為了提升工作效率，工作設計應依循 **3S** 原則。

專業化、標準化、簡單化

→由下而上的管理

原則	內容說明	實務做法（泰勒時代）	現代管理對應觀念
1 科學研究工作方法	用科學方法取代經驗法	分析動作、標準作業流程、時間研究	流程改善、精實生產（Lean）、六標準差（Six Sigma）
2 科學選人與訓練	依能力選擇並提供訓練	測試體能、手眼協調，進行標準訓練	人才招聘、職能訓練、人力資源管理
3 管理者與工人合作	提高信任、協作分工	工人執行，管理者指導與激勵	團隊合作、領導管理、績效管理
4 責任明確劃分	管理者負責計畫，工人負責執行	管理層規劃工作細節，工人只需操作	專案管理、職責說明書（Job Description）、管理層級制度

費堯的管理十四原則簡化圖表

#	原則名稱	關鍵詞	圖像概念 □
1	分工（Division of Work）	專業化	 每人做自己最擅長的事
2	權威與責任（Authority & Responsibility）	有權就有責	 指揮也要負責任
3	紀律（Discipline）	遵守規則	 守規矩，成大事
4	命令統一（Unity of Command）	一人一老闆	 一個人只能聽一個頭
5	指揮統一（Unity of Direction）	同方向	 大家往同一個方向走
6	個人利益服從整體利益（Subordination of Individual Interest）	大局為重	 小我服從大我
7	報酬（Remuneration）	合理報酬	 有付出，有回報
8	集中（Centralization）	適當集中	 重點集中，不全抓
9	等級鏈（Scalar Chain）	層級清晰	 上下有序，不卡關
10	秩序（Order）	各就各位	 東西、人都歸位
11	公平（Equity）	公正對待	 一視同仁

#	原則名稱	關鍵詞	圖像概念 □
12	人員穩定（Stability of Tenure）	穩定團隊	□ 穩定才有效率
13	主動精神（Initiative）	鼓勵主動	💡 員工能提案
14	團隊精神（Esprit de Corps）	團隊合作	🤝 一條心，力量大

貴林納（Larry Greiner）組織成長模型

成長階段	成長方式	危機類型	解釋
① 創業階段	創新成長	領導危機	初創時靠創辦人驅動，但隨組織擴大，需專業管理者來領導。→「 領導 」危機
② 集權階段	有組織地成長	自主性危機	組織擴大後高層控制過強，員工缺乏自主性。需要下放權力。
③ 授權階段	授權成長	控制危機	權力下放導致管理分散，產生 控制 困難。需要建立系統與協調機制。
④ 協調階段	協調成長	官僚危機 / 硬化危機	系統太繁複、流程僵化，導致反應慢，創新力下降 → 硬化（紅帶） 危機。

彼得·聖吉（Peter Senge）」所提出的「**學習型組織**」的五項修練

口訣：我願細心學

中文名稱	說明
自我超越	指個人持續學習與成長，追求卓越，提升自我認知與能力，對組織發展產生正面影響。
心智模式	指人們對世界的假設與信念。學習型組織鼓勵挑戰與檢視既有心智模式，以促進創新與改變。
共同願景	建立組織成員共同認同的目標與願景，提升凝聚力與投入感。
團隊學習	組織鼓勵團隊成員共同思考與對話，發展集體智慧，提升團隊績效與協作力。
系統思考	將組織視為一個整體系統，理解彼此間的關聯與動態，避免頭痛醫頭、腳痛醫腳的處理方式。

□ 四種領導風格（SL 模型）

部屬狀態	領導風格	描述	英文代碼
D1（低能力 / 高意願）	S1：命令型（指導）	明確指示怎麼做	Telling / Directing
D2（中低能力 / 低意願）	S2：說服型（教導）	鼓勵+指導	Selling / Coaching
D3（中高能力 / 可變意願）	S3：參與型（協商）	鼓勵參與決策	Participating / Supporting
D4（高能力 / 高意願）	S4：授權型（放手）	放手讓員工自主執行	Delegating

👉 領導者要根據「部屬的發展階段」來選擇適合的策略。

② 費德勒權變模型（Fiedler's Contingency Theory）

- 領導風格是**固定的**（無法輕易改變）。
- 要改變的是**情境**，而不是領導者本身。

□ 三個情境變數（LPC 理論）

變數	說明
領導者-成員關係（Leader-Member Relations）	領導者與部屬間的信任與尊重
任務結構（Task Structure）	工作明確度、是否可程序化
職權力量（Position Power）	領導者是否擁有獎懲與決策權力



關鍵：

- 如果情境「非常有利」或「非常不利」時 → **任務導向型**領導較佳。
- 如果情境「中等」時 → **關係導向型**領導較佳。

路徑—目標理論 vs. 情境領導理論：差異比較表

項目	路徑—目標理論 (Path-Goal)	情境領導理論 (Situational Leadership)
理論重點	幫部屬「清除障礙」以達目標，提升動機	根據「部屬發展階段」彈性調整領導風格
核心理論基礎	期望理論 (Expectancy Theory)	行為理論 + 情境變數
領導者重點角色	導航員、激勵者 (提高部屬的期望與價值)	教練、協助者 (幫助部屬成長)
領導風格分類	指導型、支持型、參與型、成就導向型	S1-S4 (命令、說服、參與、授權)
情境變數著重	任務特性 + 員工特性 (能力、動機、期望)	員工的「能力」與「意願」組合
風格調整原則	根據「障礙類型」與「動機需求」調整	根據「成熟度/發展階段」調整
領導者是否可改變風格？	☑ 可彈性轉換	☑ 可彈性轉換 (不同於費德勒模型)
實務應用情境	偏向激勵與績效導向	偏向訓練與育成導向

其他

佈置類型	定義	具體例子	適用情境	優點	缺點
(A) 製程導向佈置	相同功能的設備集中配置	醫院 (放射科、急診室)、機械加工廠	多樣少量生產、客製化需求	彈性高、可處理多種類產品	搬運路徑複雜、排程困難
(B) 固定	產品固定，設備與人員移動至現場作	飛機製造、造船、建築工地	體積大、難以移動的產	適合大型產品、減少搬	空間利用不易、管理與

佈置類型	定義	具體例子	適用情境	優點	缺點
位置佈置	業		品或工程	動產品的困難	協調困難
(C) 產品導向佈置	設備按生產流程順序排列，形成生產線	汽車工廠、生產線、食品工廠（如麵包製造）	大量生產、標準化產品	流程順暢、生產效率高	彈性低、不適合產品多樣性高的情境
(D) 工作站佈置	分成數個工作站（cells），每站處理特定產品流程	手機組裝、自行車生產小線	中量多樣生產、群組技術適用	效率與彈性兼具、減少搬運與等待時間	規劃困難、需良好分群與管理
(E) 位置導向佈置	設施設立依地理位置條件（資源、客源、物流等）	採礦場、風力發電場、農場、漁港、觀光區商店	需依賴自然資源或接近客戶的服務行業	節省運輸成本、提升效率	地點難更換，受自然與地理限制大

管理方格理論（Managerial Grid）

由 **Blake & Mouton** 發展，將領導風格視為「對人的關懷」與「對任務的關注」兩軸，畫成九宮格。

▲ 五種典型風格（簡化版）：

類型	對人關心	對任務關心	特點
放任型（1,1）	低	低	最小努力
任務型（9,1）	低	高	重視結果不重人
人情型（1,9）	高	低	重人際、效率差
中庸型（5,5）	中	中	折衷保守
團隊型（9,9）	高	高	理想型，兼顧人與事

金融科技-筆記整理

聯合國普惠金融報告(UNSGSA)金融科技種類

1. 無線上網 2.雲端計算 3.人工智慧 4.機器學習 5.大數據 6.區塊鏈和物聯網

		新的商品服務	技術種類
圖例	行動上網	1 電子錢包 P2P轉帳	  
雲端計算	雲端計算	2 電子支付與 匯款	  
人工智慧 大數據	人工智慧 大數據	3 信用風險 評估	  
區塊鏈 物聯網	區塊鏈 物聯網	4 另類借貸 P2P	   +2 +3
Savings & Insurance	Savings & Insurance	5 數位儲蓄	  
		6 數位保險	    +2

資料來源：UNSGSA FinTech Working Group and CCAF (2019)

114郵局招考內勤

專業職(二)-櫃台業務

服務模式	提供內容	優點	代表服務
IaaS	虛擬伺服器、網路頻寬、硬體管理	高彈性、可擴展	AWS EC2、Azure VM、Google Cloud Platform、IBM Cloud
PaaS	軟體開發測試環境、作業系統、開發工具	簡化開發、提升效率	Google App Engine、AWS Elastic Beanstalk、Heroku、Salesforce App Cloud
SaaS	完整可運行的線上應用軟體.)協同作業 (Collaboration)	無需安裝、維護、更新軟體	Salesforce、Spotify、Google Docs、office 365

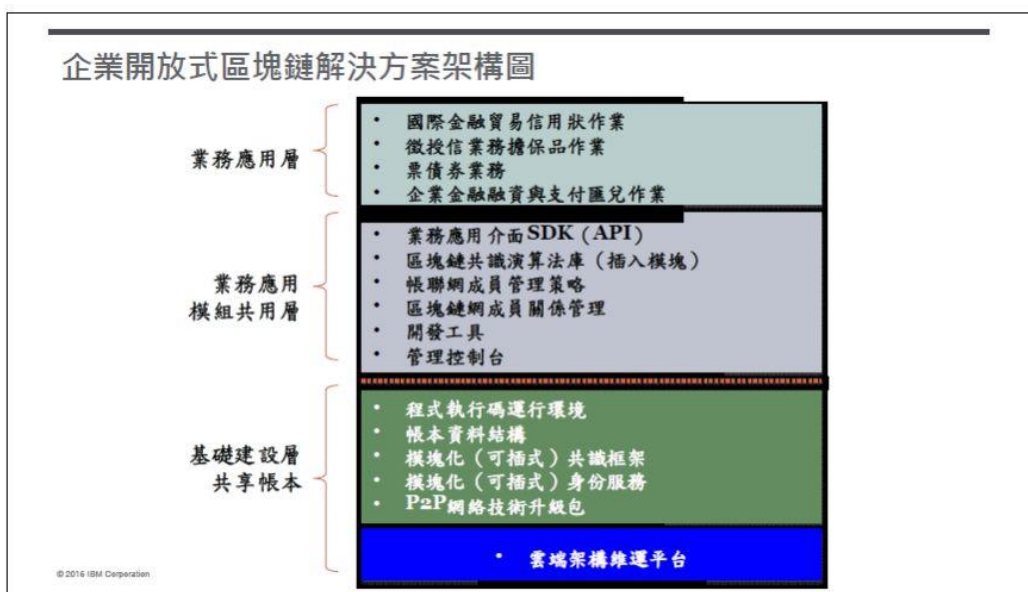
IaaS 提供基礎設施，企業需自行管理 1.作業系統 2.儲存空間 3.已部署的應用程式 4.網路元件(ex 防火牆)

PaaS 提供開發平台，企業管理運作的應用程式

SaaS 提供完整的軟體服務，企業無需安裝或維護軟體。

雲端部署 3+1 模型

雲端類型	定義	優點	缺點	租戶模式
公有雲	由第三方供應商提供的雲端服務，多租戶共享資源，不等同免費。	可擴展性高 部署快 彈性高	資安低	多租戶
私有雲	由企業自行建立和維護的雲端環境，不對外開放	資安高	可擴展性低 部署慢 彈性低	單租戶
混合雲	結合公有雲和私有雲，提供彈性和安全的雲端服務	資安可調 其他中		多租戶和單租戶
*社群雲 NIST 定義	相近利益、議題、產業、考量安全性組成 EX.紐約交易所 NYSE 社群雲	成本共享、 資源共享、 行業間合作		多租戶



資料來源: 台灣 IBM

市場風險：	因 <u>國內外經濟因素變動</u> 造成金融商品價格發生不利變化時，所需承擔的風險。市場風險依其因子不同可細分為利率、匯率、權益及商品價格風險。
信用風險：	指發行者或交易對手 <u>未能履行約定或責任</u> ，造成的損失的風險。
流動性風險：	因市場交易不活絡，使得金融商品 <u>無法在市場上迅速成交</u> ，或無法以公平市價成交，稱為市場流動性風險。而公司也可能因為現金流量的規劃出現缺失，因而被迫必須提早結算所持有的資產，稱為資金流動性風險。
作業風險：	指因為 <u>內部控制疏失、人為管理及資訊系統</u> 不當或失誤，造成公司的損失。
法律風險：	係指契約不週詳、授權不實、法令不全、交易對手不具法律效力或其他因素，導致 <u>無法約束交易對手依照契約履行義務</u> ，而可能衍生財務或商譽損失之風險。
模型風險：	係指不完全（或錯誤）的定價模型，包括 <u>偏估的參數、不正確的變異數估計值</u> 等因素使得商品價格可能被高估或低估，風險暴露程度可能計算有誤，所導致的風險。

洗錢防制法-筆記整理

法規規範對象	法規應遵守內容	相關罰則
旅客或隨交通工具服務之人員。	1.申報要求： - 攜帶外幣（含港幣、澳門幣）總值逾等值10,000 美元，應向海關申報。 - 新臺幣現金超過100,000 元，應申報；超額部分需退運。 - 人民幣超過20,000 元入境應申報；超額部分需封存於海關，出境時准攜出，同時海關要通報法務部調查局 - 有價證券總面額逾等值10,000 美元，應申報。 - 黃金總值逾20,000 美元，應申報並取得輸入許可證。 - 其他有洗錢之虞物品（如超過自用目的的鑽石、寶石及白金），總價值逾500,000 元，應申報。	1.未申報或申報不實： - 物品被扣留，得提供保證金撤銷扣留後發還。 - 外幣、人民幣、新臺幣未申報則超額部分沒入；新臺幣有和海關申報則超額部分退運。 - 有價證券、黃金、其他物品處以相當於未申報或申報不實部分之價額罰鍰。 - 海關可向行政法院聲請假扣押或假處分，以防止受處分人隱匿或移轉財產。

法規規範對象	法規應遵守內容	相關罰則
19 條 所有可能涉及洗錢行為的人員。	1.洗錢行為定義： - 隱匿特定犯罪所得或掩飾其來源 - 妨礙或危害國家對於特定犯罪所得之調查、發現、保全、沒收或追徵。 - 收受、持有或使用他人之特定犯罪所得。 - 使用自己之特定犯罪所得與他人進行交易。	1.洗錢罪刑責： - 財物或財產上利益逾新臺幣 1 億元者，處 3 年以上 10 年以下有期徒刑，併科新臺幣 1 億元以下罰金。 - 未達新臺幣 1 億元者，處 6 月以上 5 年以下有期徒刑，併科新臺幣 5,000 萬元以下罰金。 - 未遂犯亦予以處罰。

法規規範對象	法規應遵守內容	相關罰則
20 條 收受、持有或使用財物 財產無合理來源者 加之以下：	1. 冒名申請帳戶： - 使用假名或不實資訊向金融機構、虛擬資產服務或第三方支付服務申請開立帳戶或帳號。 2. 不正方法取得帳戶： - 以不正方法取得或使用他人向金融機構申請開立之帳戶或帳號。 3. 規避洗錢防制程序： - 規避洗錢防制法第 8 條至第 13 條所定程序。	1. 刑事責任： - 處 6 月以上 5 年以下有期徒刑，得併科新臺幣 5,000 萬元以下罰金。 - 未遂犯 亦予以處罰。

法規規範對象	法規應遵守內容	相關罰則
21 條 涉及無正當理由收集帳戶的人員	1. 冒用政府機關或公務員名義收集帳戶： - 冒用政府機關或公務員名義收集他人向金融機構申請開立之帳戶或向虛擬資產服務、第三方支付服務申請之帳號。 2. 使用傳播工具散布收集帳戶行為： - 使用廣播電視、電子通訊、網際網路或其他媒體等傳播工具，對公眾散布而犯之。 3. 使用電腦合成或科技方法製作不實影像： - 使用電腦合成或其他科技方法製作關於他人不實影像、聲音或電磁紀錄之方法犯之。 4. 以期約或交付對價收集帳戶： - 以期約或交付對價使他人交付或提供帳戶或帳號。 5. 以強暴、脅迫、詐術等不正方法收集帳戶： - 以強暴、脅迫、詐術、監視、控制、引誘或其他不正方法收集帳戶或帳號。	1. 刑事責任： - 無正當理由收集他人帳戶並有，處 5 年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣 3,000 萬元以下罰金。 - 未遂犯 亦予以處罰。

法規規範對象	法規應遵守內容	相關罰則
22 條 涉及無正當理由交付或提供帳戶的人員。	1. 禁止無正當理由交付帳戶： - 禁止將自己或他人向金融機構申請開立之帳戶，或向虛擬資產服務、第三方支付服務申請之帳號交付、提供予他人使用。 例外情況： - 符合一般商業、金融交易習慣，或基於親友間信賴關係或其他正當理由者，不在此限。 2. 禁止期約或收受對價交付帳戶： - 禁止以期約或收受對價的方式交付帳戶或帳號。 禁止交付多個帳戶： - 禁止交付、提供之帳戶或帳號合計三個以上。 禁止五年內再犯： - 經直轄市、縣（市）政府警察機關裁處告誡後，五年以內再違反相關規定者。	1.行政處分： - 違反第 1 項規定者，由直轄市、縣（市）政府警察機關裁處告誡，逾 5 年再犯也是告誡。 金融機關應應對其已開立之帳戶、帳號，或欲開立之新帳戶、帳號，於一定期間內，暫停或限制該帳戶、帳號之全部或部分功能，或逕予關閉。 2.刑事責任： - 同時違反第 1 和第 2 項者，處 3 年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣 100 萬元以下罰金。 - 未遂犯亦予以處罰。

114郵局招考內勤 專業職(二)-櫃台業務

法規規範對象	法規應遵守內容	相關罰則
23 條 法人之代表人、代理人、受僱人或其他從業人員。	1. 執行業務犯洗錢罪： - 因執行業務而犯洗錢防制法 19-22 條之罪，包括隱匿或掩飾犯罪所得、妨礙調查等行為。 2. 自首減刑規定： - 犯罪後六個月內自首，如有所得並自動繳交全部所得財物者，減輕或免除其刑；並因而使司法警察機關或檢察官得以扣押全部洗錢之財物或財產上利益，或查獲其他正犯或共犯者，免除其刑。 3. 自白減刑規定： - 在偵查及歷次審判中均自白者，如有所得並自動繳交全部所得財物者，減輕其刑；並因而使司法警察機關或檢察官得以扣押全部洗錢之財物或財產上利益，或查獲其他正犯或共犯者，減輕或免除其刑。 4. 領域適用規定： - 中華民國人民在中華民國領域外犯洗錢罪者，適用本法規定；但特定犯罪依行為地法律不罰者，不在此限。	1. 刑事責任： - 執行業務犯洗錢罪者，除處罰行為人外，對該法人並科以十倍以下之罰金。但法人之代表人或自然人對於犯罪之發生，已盡力為防止行為者，不在此限。 2. 自首與自白減刑： - 犯罪後自首或自白者，可減輕或免除刑責，具體依據自首或自白的情況而定。

法規規範對象	法規應遵守內容	相關罰則
公務員及不具公務員身分之人（如金融機構從業人員）。	1. 洩漏或交付申報資料： - 公務員不得洩漏或交付關於申報疑似犯第十九條、第二十條之罪之交易或犯罪嫌疑的文書、圖畫、消息或物品。 - 不具公務員身分之人（如金融機構從業人員）亦不得洩漏或交付上述資料。	1. 刑事責任（公務員）： - 洩漏或交付相關資料者，處三年以下有期徒刑。 2. 刑事責任（非公務員）： - 洩漏或交付相關資料者，處二年以下有期徒刑、拘役或新臺幣 50 萬元以下罰金。