



創刊號

2006.10.02-2006.10.15

【閱讀。舞道】



序

有些話，我們寫在前頭

【閱讀。舞道】

讓道理隨我們起舞

「舞雩歸詠春風香，道貫古今學理詳。」舞道這份刊物，不僅希望運用「眼到、口到、耳到、手到、心到」等五到來體會道理的博大精深；更企求作為一個分享知識和經驗的平台，透過醇美的內容使所有閱聽者都能耽溺於所欲分享的種種新知和學識之中，隨我們翩然起舞！

西灣學人

一個知識與經驗分享的平台

<http://www.bm.nsysu.edu.tw/seawoun/>

推薦序



葉匡時 教授
國立中山大學企業管理學系
系主任

在Web2.0的時代，學習不再是單向傳播，知識的權威散落在各個角落。企管系碩士班在西灣學人上發行的【閱讀。舞道】充分反映Web2.0的精神。這是一份完全由同學們自主自發進行的電子刊物，通過這份刊物，中山企管碩士班的前後期同學被網路串連了，老師與學生共享學習樂趣，活動、新聞、知識在同一個平台上活動。我期待也相信中山企管系的力量會因為這份刊物而延伸到全世界。

Contents

目錄

新知學人/ 雙週新聞

書香學人/ 長尾理論

創作學人/ 如何選讀管理書

旅外學人/ 接近極圈的桃花源

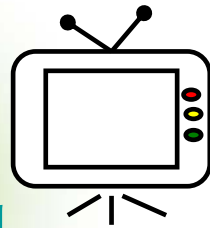
職場學人/ 遊走白色巨塔

桂冠學人/ 給我舞台我給你專業

學人足跡/ 發展才是硬道理!?

活動預告/ 非營利組織管理與領導

雙週新聞



跟隨世界的脈動，地球因我而旋轉。

整理/鄭凱達
國立中山大學企業管理學系
碩士班二年級
MBA96

全球併購交易額創2.67萬億美元新高

2006-09-29/英國《金融時報》

首席執行官在尋求增長方面表現得更為大膽，流動性達到創紀錄的水平，以及「股東維權行動」(shareholder activism)有所抬頭，這些因素都推動了全球併購交易總額的增長。

明基斷尾 投資德國子公司喊停

2006-09-29/經濟日報

明基 (BenQ) 去年10月併購西門子 (Siemens) 手機部門後持續虧損，將啟動停損機制，明基董事會9/28通過不再繼續投資德國手機子公司，德國子公司擬向德國政府聲請無力清償保護 (insolvency protection)，明基交出德國子公司經營權，但保留BenQ Siemens

手機品牌及銷售，估算過去三季帳上認列虧損超過6億歐元 (折合新台幣約250億元)。

李焜耀坦承，明基過去一年來積極改善德國子公司成本結構，但速度不夠快；另外新產品推出速度也落後，使得德國子公司營運成績距離目標愈來愈遠，要等到損益兩平，則要投入的金額太大。

台灣十大品牌 趨勢科技連四年奪魁

2006-09-28/民生報

2006年「十大台灣國際品牌價值調查」結果昨天公布，趨勢科技連續四年蟬連第一，華碩、宏碁緊追在後；康師傅和華碩分別以30%及22%的成長幅度，名列今年前十大最佳進步龍虎榜第一、二名。

化妝品被驗出含違禁物

2006-09-28/聯合新聞網

大陸SK-II含有鉻、鉍事件餘波盪漾，香港標準及鑑定中心日前再化驗出倩碧、蘭蔻、迪奧、雅詩蘭黛等四大知名化妝品牌，也含有鉻、鉍等違禁物質鉻、鉍兩種金屬元素，目前都不是歐盟、日本及美國管制化妝品內含物，因此推測四大品牌進口化妝品執行的均是歐盟及美國標準。

標致雪鐵龍將在歐洲裁員

2006-09-27/英國《金融時報》

法國PSA標致雪鐵龍(PSA Peugeot Citron)將在歐洲裁員1萬人，相當於其歐洲員工總數的十三分之一，同時每年將削減5億歐元的資本支出，這家法國汽車製造商正努力逆轉利潤連續3年下滑的趨勢。

油價跌破每桶60美元歐佩克考慮減產

2006-09-26/英國《金融時報》

石油出口國可能會考慮削減石油產量，此前，原油價格在9/25跌至每桶60美元以下，為六個月來首次。如果歐佩克果真削減其官方石油產量上限的話，這將是該組織自2004年12月以來首次削減產量，當時石油價格接近每桶42美元。

.mobi 新域名公開發售

2006-09-25/英國《金融時報》

「.mobi」互聯網新域名於9/25開始公開發售，以推動網上瀏覽者將無線設備作為上網平台使用。

但對於新域名的泛濫，商界、法律界和學術界大量批評人士的反對聲音很大，稱這種做法成本高昂，而且會導致欺詐行為。

韓國證券期貨交易所計劃明年上市

2006-09-25/英國《金融時報》

韓國證券期貨交易所(Korea Exchange, KRX)計劃於明年6月份之前上市，希望籌集資金來升級系統，以便實現與東京證交所和新加坡證交所之間的跨境交易。

惠普董座，提前辭職

2006-09-24/聯合報

A14版/世界

惠普公司董事會以不當手段調查洩密案的案情升高，指向更多高階主管疑似涉案，迫使董事長派翠西亞·鄧恩提前在9/22辭職，由執行長赫德繼任。除鄧恩外，惠普倫理長韓沙克與全球調查主管詹提魯奇也將離職。

中華電信啟動HSDPA

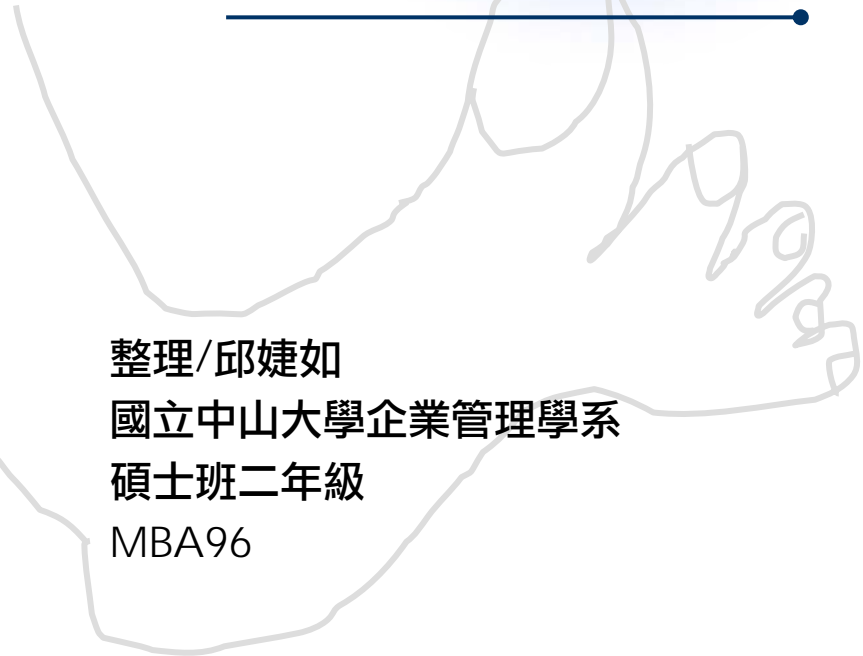
2006-09-15/經濟日報

C7版/商情資訊

中華電信日前宣布開通HSDPA (High Speed Downlink Packet Access) 高速上網服務，讓行動電話用戶享有行動通訊高速上網的貼身感受。

長尾理論

打破80/20法則的新經濟學



整理/邱婕如
國立中山大學企業管理學系
碩士班二年級
MBA96

隨著網際網路崛起，消費者在網路世界中面臨了無窮無盡的選擇，我們的世界也為之徹底改觀；唯有充分利用這種改變的人物，才能在未來的市場上呼風喚雨。

《長尾理論》其實是在講述「富足經濟學」（economics of abundance）；也就是消費者面對無限選擇時，真正想要的東西、和想要取得的管道都出現了重大的變化，一套嶄新的商業模式也跟著崛起。唱片市場已在線上音樂網站

iTunes以及Rhapsody的顛覆之下徹底改觀；所有我們想得到的產業，同樣也會出現這樣巨大變化。

本書作者從網路消費行為的分析，發現許多利基產品的銷路遠比想像中的好，過去行銷的定律：80%的營收來自於最熱門暢銷的20%的商品，現在已經不再適用了。即使排行很後面的歌曲也有可能有很不錯的銷路，形成產品銷售曲線的「長尾現象」，網路使多元社會的消費者有了「選擇的天堂」。甚至消費者也加入創作與發表，部落格和維

基百科的廣受歡迎明顯是一種長尾的現象。

毫無疑問地，數位影音娛樂這類商品正領導趨勢，使消費者多元的需求和口味得到進一步的滿足。大量行銷的手法固然會幫助廠商佔據相當大的佔有率，但是效果已大不如前。企業應該注意這個趨勢，在利基市場上開拓新機會。由大眾行銷（mass marketing）轉經營分眾行銷（segment marketing），更進一步進入利基行銷（niche marketing）。有趣的是網路和軟

體技術提供了消費者廉價的搜尋工具，協助他們從成千上萬的商品中找出自己需要和喜歡的已經不是難事。這種便利若配合客製化的製造和服務，更有助於滿足個性和品味的差異化。

本書收集了許多公司經營成功的關鍵策略，例如google和eBay的獨特觀點，非常值得生活在新世紀的我們閱讀，是一本不容錯過的好書。

《資料來源》

誠品網路書店新書介紹及該書序文

作者/Anderson Chris

出版社/天下遠見出版股份有限公司

出版日期/2006-09-28

商品語言/繁體中文

裝訂/精裝



如何
選讀



管理書

面對琳瑯滿目的管理書，
從哪裡切入閱讀較能事半功倍？

文/葉匡時 教授
國立中山大學企業管理學系
系主任

在這個商業時代，管理知識儼然成為每個現代人的生存工具，管理書籍在浩瀚的書海裡也因此占有獨特的強勢地位。不管你的專業或興趣是什麼，基本的管理知識成為生存的必要常識，尤其有嫻熟的管理知識變成是有利的競爭優勢，因而懂得如何閱讀管理書籍則是擷取管理知識的重要途徑。

基本的管理知識成為現代人生存必備常識

《網路與書》的發行人郝明義曾發表過「給頭腦的四種飲食」一文中，根據人類飲食需要的分類，把閱讀分為四類：第一種閱讀，是為了知識的需求，很像可以吃飽的主食，這一類的書主要指為了維持生活與工作所必需的基本書籍。第二種閱讀，是為了思想的需求，很像補充蛋白質高營養的飲食。第三種是為了參考閱讀的工具需求，很像為幫助消化的蔬菜水果類飲食。

郝明義把這一類的書定義在工具書或參考書的範圍。第四種是為了消遣需求，像是甜點零食類的飲食。後面，我就根據郝明義的四種分類逐一討論相關管理的書籍，以及閱讀的方法。

主食類管理書

先接觸一本基礎管理學入門書後，再去看與市場行銷、財務管理等方面的書。

在管理領域的第一種書籍，就是教科書或因為環境時代需求而產生的

介紹性、導論性著作。管理學門的主要次領域可以區分為人力資源管理、行銷管理、策略管理、財務管理、生產管理、資訊管理、科技管理等，這些次領域都有入門教科書。然而，市面上有許多中英文教科書，我們又如何選讀呢？這當然要看讀者的需求，有些讀者可能需要比較多的財務知識，有些讀者可能需要比較多的策略知識。如果讀者沒有任何的管理學基礎，我建議讀者應該選讀一本基礎的管理學作為入門書，坊間大同小異的管理學教科書實在很多，讀者任選一冊研

讀都好，但最有名的應該是 Stephen P. Robbins 的《Management》（有中譯本），至於中文的管理學著作也都是以美國管理學教科書為架構，內容大同小異，只要讀者看得順眼讀得順口都好。哈佛大學教授，Joan Magaretta 在2003年出版的What Management Is（中譯本，《什麼是管理》天下文化出版）是一本言簡意賅的入門管理書，也值得初學者研讀。

有了管理學入門教科書的基礎之後

，讀者可以視需求而自行研讀各類的管理相關教科書。但在優先次序上，我建議讀者先選讀與市場行銷以及財務管理方面的書。

商業的本質是藉者滿足顧客需求而獲取利潤，市場行銷是研究理解顧客需求的學問，所以，讀者應該優先選取這方面的書。在行銷管理方面，最廣為流行的教科書就是 Philip Kotler 的《Marketing Management》，Kotler 還寫過許多行銷管理相關的書籍，如《都市行銷》、《非營利事業行銷》等

等，都是值得研讀的好書。商業運作的邏輯奠立在資本的運作與流動，財務管理的知識自然是管理不可或缺的基本工具。比起一般管理而言，財務管理似乎比較枯燥深奧，但我們若只要一些操作用的基本概念，並不困難。坊間比較流行的教科書有陳隆麒著的《當代財務管理》、姜堯民譯的《現代財務理論》等，讀者可以到販售大學教科書的書店（如台大、政大附近的書店）比較幾本教科書後，選讀一本即可。如果要再通俗易懂的書，勤業會計師事務所出版的《如何閱讀

《財務報表》是很好的入門書。此外，遠流出版社以及商週出版社等也有出一些通俗易懂的入門財經書，都可以作為主食類管理書籍。

思想類管理書

可選讀中西方政經方面的古典名著

第二種書是有深度的思想性書籍。管理學是很應用的學問，許多人甚至認為是技術性的末流之學，但管理學作為一個學門，當然有其發展淵源，與經濟學、政治學、社會、心理學等重要社會科學領域，乃至

於哲學都脫離不了關係。由於管理學成為獨立學門不過是近幾十年的事，所以管理領域缺乏具有深厚思想內涵的書，而必須上溯到社會科學基礎學門。誠如郝明義的定義，思想性的書籍有如高營養的飲食，可以幫助食用者長得更高更壯，讀者若是能對這方面的書籍有所涉獵，可以大幅增強管理知識的吸收能力與批判能力。這一類的書主要應包括中西方在政治與經濟方面的古典名著，如中國的《論語》、《孟子》、《老子》、《莊子》、《貞觀政要》、《資治通鑑》，西

西方的《柏拉圖對話錄》、《國富論》、《君王論》等。

時下許多管理書籍的觀點都只是跟流行，用很短暫的時間判讀企業經營之道，立論多經不起幾年時間的考驗。最有名的例子大概就是大約十五年前出版的《追求卓越》（In Search of Excellence）這本書了。作者在書中提到十家卓越企業，後來有一半以上都成為不卓越的失敗企業。但是，由於《追求卓越》成為數一數二的暢銷書，使得該書作者之一，Tom Peters成為

最受歡迎、價碼最高的管理大師，所以，這本書也開啟了管理時尚書籍的市場。

過去十多年來，管理相關的書籍有如風尚服飾，每年都有新的流行管理理論出現。如果讀者有足夠的社會科學訓練，將會發現許多流行管理理論不過是新瓶裝舊酒，真正具有革命性新意的管理理論實在很有限。以目前流行的知識管理為例，其中有個重要觀念是默會知識（tacit knowledge），認為有一類知識是無法書面或口語化，而必

須透過師徒制或體驗的方式學習。這個觀念這幾年常常被管理學者提起，但是，社會科學家Michael Polanyi早在1985年就已經提出這個觀念。如果讀者早有默會知識的觀念，自然就會比較容易掌握知識管理所討論的重點，也不會把默會知識當作了不起的新觀念而隨風起舞。因此，讀者若能對社會科學的經典著作有所涉獵，有助於解構時尚管理觀念。以解構的態度討論管理時尚的書籍中，比較有名的兩本書是《超越管理的迷思》

(Beyond the Hype: Rediscovering the Essence of Management) 及《企業巫醫》(The Witch Doctors)。

在管理領域中，我會特別推薦兩位大師的著作，一是彼得·杜拉克 (Peter Drucker)，另一位則是亨利·明茲伯格 (Henry Mintzberg)。管理大師彼得·杜拉克的許多作品，容易讀且深具啟發性。他所著的《有效的經營者》雖然已經超過三十年歷史，至今讀來，仍饒富啟發內涵。另外，天下

雜誌在2002年把杜拉克在三十年前所著的管理學入門書，分成三本書出版，分別是：《管理的使命》、《管理的實務》以及《管理的責任》，這套書既可以歸類成管理學的入門教科書，也可以被認定為高營養蛋白的思想類書籍。

明茲伯格是位深具批判性格的學者，他成名的經典之作就是改寫自他的博士論文發表在一九七三年的《The Nature of Managerial Work》，根據這本書的發現，經理人在時間運用上是很零碎片段，

常常被打擾，並不是我們一般所認定的很理性、很有計畫地從事管理工作。基本上，明茲伯格挑戰管理是理性的基本假設，讀他的作品可以讓我們有更多的反省。

管理的本質在管理人的問題，大至平天下，小至修身都是與人有關的管理問題。政治經濟的古典名著雖然多不是針對現代企業而立論，而大多是領導統御有關的帝王術，但其中所蘊含的管理思維，讀起來常有歷久彌新的味道。近年，《孫子兵法》受到美國軍事將領的重視，

就是一個很好的例證。古人說：「半部論語治天下。」用治天下的學問，用來治企業，豈不是殺雞用牛刀？企業經營者要有遠見願景，當然不能止於殺雞。在無止境的競爭環境下，企業若不能成長進步就會被淘汰出局，所以，知道如何運用牛刀是企業與企業經營者升級的必備要件。事實上，現代大企業所擁有的規模、資源與權力，已經遠超過一般國家政府了，用治天下的學問治企業並不為過。

當一個企業經理人做一個看似很輕

鬆的決定，卻可能造成嚴重後果。所以，企業經理人必須用嚴肅的態度做決策，他的人生觀、價值觀是影響企業決策最關鍵的因素。人不能沒有思想沒有靈魂，同樣地企業也不能沒有思想沒有靈魂。大塊文化出版的《亞里斯多德總裁》，譯筆流暢，是一本能讓企業思考尋找靈魂的書，深刻卻易懂，值得一讀再讀。

工具類管理書

口袋書可以作為入門參考書

第三種閱讀指的是參考閱讀方面的書籍。管理領域中並沒有一本或一套有如大英百科全書或牛津字典之類具權威性的工具書。但是，有些口袋書倒是可以作為入門參考書，例如，紐約時報、華爾街日報、英國經濟學人等知名書報公司都有出版企業管理的口袋書。這些書可以作為閱讀參考工具書，也可以當作入門教科書，不易截然劃分。新自然主義出版社在2001年與中山大學管理學院合作譯介一套由紐約時報編譯的《MBA隨身書》，可能是比較完整的工具類套書。

由於管理知識的更新速度很快，許多觀念才印成書，就已經過時，因此，我們必須大量的依靠網站以及期刊的即時資訊。在期刊方面，最有名最有地位的當然是《哈佛商業評論》（Harvard Business Review），HBR每期都有一兩篇很精彩的文章出現，現在已經有中文版發行。另外，由國際知名的麥肯錫管理顧問所出版的《McKinsey Quarterly》可以免費在網路閱讀下載，所刊登的文章比起HBR更接近真實世界。我個人則特別喜歡哈佛商學院在網路上所發行的

(Harvard Business School Working Knowledge, <http://workingknowledge.hbs.edu>)，每週一期，不但有最新的管理文章摘要，同時也有新書與相關網站的介紹，非常實用。至於中文期刊方面，《天下》、《遠見》等知名期刊每期也都會翻譯刊登一兩篇國際重要管理雜誌的精彩文章，但純就管理參考知識而言，我個人最喜歡《EMBA世界經理文摘》，此雜誌除了譯介一些西方以及日本的重要管理期刊論文之外，也有一些本國管理專家的論述，

可以讓讀者很快地掌握最新的管理趨勢與觀念，同時在落實管理本土化方面用心也很深。

如同一般閱讀，書摘書介是重要的參考資料，幫助我們選讀重要書籍。在西書方面，《Soundview Executive Book Summaries》是一份很有用的書摘雜誌，讀者可以從這份書摘中知道最新的出版消息以及書摘，其他像華爾街日報、金融時報、經濟學人等報章雜誌也都常常有平實的書評，是重要的參考來源。至於在中文方面，前段所提

的雜誌之外，經濟日報、工商時報、商業週刊、今週刊等都有書評，問題是國人的許多書評是應景應情之作，權威性與批判性不足，究竟有多少參考價值實在很難論斷。我的選書策略很簡單，不跟流行。好書應該經得起時間與空間的考驗，所以，當一本書能夠歷久不衰，或著被很多很多人討論時，我才會去選讀。

消遣類管理書

管理小品可發人深省的管理智慧

至於屬於零食甜食類第四類書籍，更須視個人口味所好而定。絕大部份管理書籍給人硬梆梆的感覺，必須正襟危坐才能理解吸收。但也有不少管理小品，讀來輕鬆愉快，同時又隱含著發人深省的管理智慧。在這一類書中，最有名的大概是《呆伯特法則》，又如《誰偷了我的乳酪》等應該都屬於消遣類管理書籍吧。此外，國內也有些管理專家學者如許士軍、司徒達賢等的管理小品選集，應該都是值得閱讀的管理小品。這一類的書既然是用來幫助消化的小品，自然就不必太認

真，可以擺在馬桶邊，風吹那頁讀那頁。能從書中吸收新觀念固然很好，要是無法從書中看出什麼驚人的道理，既然是零食甜點，就算是打發時間，又有何妨。

消遣性管理讀物中還包括知名經營者的傳記以及歷史小說，畢竟，讀成功人物傳記以及小說，的確有如飯後甜點，輕鬆愉悅的樂趣遠超過讀其他正經八百的管理書籍。像高陽的胡雪巖系列小說以及二月河的清王朝系列小說，都可以歸在消遣類管理書籍吧。不過，我認為以中

國歷史為背景的各种經典、史書或小說都偏向於帝王術，常著重在統御、權謀與人際關係，缺乏制度面的討論。西方的卓越企業之所以能屹立百年而不墜，最重要的原因是企業有良好的制度與組織結構。所以，國人不應該讀太多帝王術，應該花更多心力在不因人而異的制度設計層面。

過去幾年來，成功的企業經營者出版自傳或自己的經營心得，十分流行。國際知名企業經營者如美國奇異公司的退休執行長威爾許、英代

爾的退休執行長葛洛夫等都出版了他們的自傳。許多台灣的知名企業領袖，從第一代創業家的徐有庠、張榮發到知名專業經理人羅益強、嚴長壽也都出版了他們成功生涯的傳記。每個成功的企業經營者人都有其過人之處，他們能夠不吝嗇地與讀者分享他們珍貴的管理心得與成功之例，我們更應該善於把握珍惜。但是，許多傳記都有隱惡揚善的缺點，我們可以從這些傳記中得到成功的經驗，卻不容易從這些傳記中吸取失敗的教訓。在林林種種的傳記中，從歌功頌德到平實有見

解的傳記都有，在有限的閱讀經驗中，我最喜歡的是虞有澄的《我看英代爾》，該書不僅介紹虞有澄的個人成功經歷，更有價值的是介紹了英代爾的許多管理制度。

活用管理方法有效閱讀管理書籍

管理講求目標與方法，閱讀管理書籍更應該知道現學現用，運用管理方法有效地閱讀管理書籍。僅在後面提出幾個方向與步驟：

分配閱讀時間

管理書不同於文學小說，一般人不

容易對管理書產生由然而生的喜悅感，閱讀管理書需要紀律，最重要的紀律就是分配一定的閱讀時間給管理類的書籍，而在這四類書也應該各有一定時間比例，不能只讀其中一類的管理書而已。

知道選書

其實，選讀管理書與選讀一般書的道理一樣，需要依靠各種書摘、期刊或各種評選。例如，Amazon的好書評選或讀者評選，報社舉辦的年度好書選，以及中小企業處推薦的年度金書獎等都可以參考。

找人合作讀書

知識的創造來自分享。幾個人各自擁有一定的知識，在相互討論下可以激盪出更多更新的知識。所謂「獨學而無友，則孤漏而寡聞。」管理知識日新月異，透過與人合作讀書，可以更有效率地吸收新知。

思考與應用

目前的管理書以翻譯為主，好的中文作品十分有限。因為風土人情的差異，要把外國管理理論全面移植到國內這塊土地，確有窒礙難行之

處。讀者一定要知道各管理理論後面的基本假設以及應用範圍，胡亂應用書中道理，未見其利，先受其害，所謂盡信書不如無書是也。

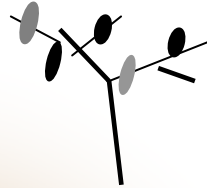
善用PDCA

品質管理所運用的四個步驟：計畫（Plan）、執行（Do）、檢討（Check）、行動（Action）也可以應用在閱讀方面。我們先規劃一下我們想要讀的書，想要達成目標，用什麼時間方法來讀這些書。然後，我們就照計畫執行，在執行的過程中，我們應該不斷地檢討，

修正我們的閱讀內容或方法。

最後，我要特別強調，管理知識是應用實踐之學，再多的管理知識，若是不去應用或不知道如何應用都是枉然，或許，現在正是讀者放下管理書籍，開始實踐所學所讀的時候了。

《本篇文章收錄在葉匡時教授
所著「總經理的面具」一書》



接近極圈的 桃花源

對歐洲人來說，曾在瑞典住過的人，
很少有人不喜歡那裡的。

文/王志峰

Unilever Foodsolutions Europe
Management Accountant
MBA90

2001年1月，當飛機起飛離開瑞典時，我笑著問自己，不知道下次回來時什麼時候。

2006年6月，當飛機快降落在瑞典時，我剎那間有一種時空錯亂的感覺。五年前的回憶，一下子全湧上來...

當美加一直是交換學生的主流選擇時，我的選擇卻是瑞典，沒有同學聽到不訝異。或許是因為對瑞典的不了解，這個國家一直不是大家選

擇交換學生的焦點，也正是這一份陌生感，更想讓我去看看理論上這一輩子不會去的地方, But never say never....

相較於美國人的假和善，英國人的距離感，荷蘭人的能言善道，德國人的實事求是，南歐人的熱情，在瑞典人金髮碧眼稍嫌冷漠的外表之下，其實有個好心腸。再加上與大自然融合的生活環境，瑞典就好比靠近極圈的桃花源。對許多歐洲人來說，曾在瑞典住過的人，很少有人不喜歡那裡的，這是我當初所料

想不到的。但是，更讓我印象深刻的是學校的課程與安排。

這兩天，到Frankfurt和當時一樣是交換學生的德國朋友見面。過了五年了，然而我們還是持續保持著連絡。聊著這五年來生活與工作的變化，聊著當時一起鬼混的朋友們的近況。聊著聊著，最難忘的還是在學校時的生活與細心規劃活動，讓交換學生們有許多互動的機會。

第一次學校安排Pub hopping，我被荷蘭同學拎到她廚房學做餐點，終於讓我學會自己做義大利麵。第

一次與德、加、瑞、台等國家的同學跨國合作完成一份要對公司大頭的報告Consultancy Report。就是因為這樣的一份革命情感，讓我們得以持續維繫著彼此到現在。也就是因為這樣的經驗，讓我對歐洲無法忘懷，讓我不斷地和自己說：一定要跨出台灣，再回歐洲來...



遊走 白色 巨塔



出社會之前，
別說你已經看到世界的真實面。

文/黃心薇
Johnson & Johnson
楊森大藥廠業務代表
MBA94

在2005年6月畢業後，我先在 Johnson & Johnson 的壯生醫療器材擔任內視鏡部門的業務和行銷助理半年，2006年1月轉到楊森藥廠擔任業務代表，負責公司止痛藥於台北榮總的銷售工作。

同屆同學大部分都在金融或者高科技產業中工作，而我則是一畢業就踏入了與我所學不大相關的醫療產業，不論是在藥廠或者醫療器材等相關方面，大部分的人都具有醫療的專業背景，在這個醫療專業的環

環境下，我的學歷背景與別人有極大的差異，我們的客戶是醫師或護理人員，所說的話都是專業的醫療術語，專業的代表必須要瞭解藥物動力學、解剖學、如何手術等等。為什麼我會選擇進入這個與我所學差異極大的產業呢？我想我是幸運的，從小我對於醫療方面就有極大的興趣，在大學時期也開始接觸中醫，從一畢業之前我就打算進入醫療產業，剛好Johnson&Johnson有MBA徵才活動，也因此我順利的進入這個跨國集團中。雖然必須重新學習許多專業的醫療知識、要

比別人多加努力，但是我仍然很榮幸的可以進入J&J這個大家庭。

從一個專注在企管理論的書呆子，到跳進這個真實的業務工作中，之間的差異與對比是非常強烈的，藉著這個機會把我在業務工作上的小小體會與大家分享：

業績、業績、業績：身為業務代表就是達成老闆交付的業績目標，當一個業務「做到業績什麼都是，做不到業績什麼都不是」，但是做業務不是這麼簡單，也不是靠蠻力，一個好的業務是要用腦也要用心，

尤其在這個產業中，面對的是專業的醫師與護理人員，如何靠著專業說服這群專業的客戶來達到業績目標，是一直以來面臨的挑戰。

獨立解決問題的能力與堅毅不拔的毅力：業務的工作獨立性很高、工作時間也非常自由，也因此沒有所謂的下班時間，只要客戶有什麼需要就必須使命必達，我們常常會面臨許多臨時突發狀況與問題，因此快速解決問題的能力也是不可少。在這一行容忍挫折的能力要很強，我們常常面臨客戶冷漠的對待，或

者是發脾氣，一個好的代表必須能夠隨時轉換心情，在面對客戶時都能夠保持最佳狀態。

不卑不亢、賣藝不賣身：當然，在這一個人行業中，也有黑暗的一面，常有人問我白色巨塔中的情境是否每天在我周遭上演？抑或女生代表都是醫師的小老婆？我的回答是不論是哪個行業，要做生意都是有不同的手段跟方法，要採取專業的方式或者不入流的手段都是個人的選擇，因此，只要堅持個人的專業原則，好的代表是能夠以專業來說服

客戶，而不是採取一些骯髒的手段來達成業績，所以一個業務必須秉持著謙卑的態度、提供客戶最專業的服務，做客戶最好的伙伴！

見人說人話、見鬼說鬼話：一般人對於業務員的印象就是油嘴滑舌，見人說人話、見鬼說鬼話，好像業務員說的話都不能夠相信似的。業務員的工作每天都會遇到形形色色的客戶，由於每個客戶的需求都不同，因此對客戶所說的話也不同。學習如何與客戶溝通，從應對中去瞭解客戶的需求，再滿足客戶的需

求，是業務員每天都在不斷重複執行的工作。因此，一個好的業務員不論面對哪一種客戶都能夠應對得體，與客戶的閒話家常中就可以滿足客戶的需求。

我的業務經歷只有九個月，但卻深深體會到過去所學在職場的一一呈現，實務的體會也更來得深刻。業務這工作挑戰很高、壓力也很大，但我學到了很多，更重要的是我很喜歡我的工作！期待不論已經工作很久或尚未工作的每個人，都能夠從自己工作中找到成就感與樂趣！

給我 舞台



我給你專業

研究所只有學術？

你還可以找到另一個專業的舞台

文/林培鈺、張哲彰

國立中山大學企業管理學系

碩士班二年級

MBA96

每年中山企研的新生，在參加迎新時一定都有聽過在台上的學長姐口沫橫飛地介紹關於學長姐們參與各項商業競賽的功績，並在心中燃起一股參與競賽的鬥志；就因為這樣，這股積極參加競賽的風氣一屆一屆地傳承下來，成為我們中山企研的傳統，也成為我們中山企研的一大特色。而得力於歷屆學長姐參與競賽的經驗與知識的傳承，使得中山企研每年在各項商業競賽中皆能有相當優異的表現。

而今年，MBA96級同學們在各項商業競賽中仍然保有相當亮麗的表現。其中，尤以在L'oreal經營模擬競賽，以及TIC100創業事業競賽的表現最為傑出。

L'oreal e-strat

這個比賽是由全世界最大的保養品集團L'oreal所舉辦的商業策略網路競賽，報名參賽的隊伍共有一萬多隊來自全球125個國家2,091所世界名校共同在線上進行策略角力，競爭的激烈程度就如同在真實商業



世界一般。而本屆L'Oreal e-strat的台灣區冠軍即是由中山企研所MBA96級甲班的張哲彰、王瑞琳及廖宜建同學所拿下，以下即為他們參賽的經驗分享：

參加L'oreal E-Strat這個競賽對我來說是很有趣的經驗，可以從競賽本身和團隊組成協調兩方面來說。

市面上有很多號稱「經營模擬」的遊戲，但E-Strat設定的決策變數較多，遊戲的進行也比較接近真實世界，所以我們在討論時都假想處於現實來進行決策；遊戲名稱叫做「E-Strat」，是「E-Strategy」的簡寫，在深入接觸這個遊戲後，發現我們決策思考內容，和策略「定位」、「取捨」的思維不謀而合，使我對策略有更多的體悟。

我的隊友是碩二甲的宜建和瑞琳，這次跟他們的合作經驗非常有趣，首先是我們包含了不同的性別和大學背景，所以討論起來會有不同的想法；例如宜建對於數字相當敏感，所以對遊戲中數字變化的掌握相當好，他也積極使用統計來進行分析和預測；瑞琳則以「化妝保養品使用者」的身分，挑戰我們男性自以為合理的決策與思考方式，我想我們既衝突又互補的角色是我們能夠獲得佳績的主因。

因為這個遊戲是網路進行，所以參

與者主要付出的只有時間成本，且其規模為全球性，可同時和全球學生一起競爭。看到自己隊伍排名超越國外名校隊伍，相當有成就感；有良好表現的參賽隊伍，也會有機會到L'oreal暑期實習。

台灣已有三年沒有隊伍入選全球決賽，去年台灣所處的東北亞區入選決賽的隊伍來自香港中文大學，他們獲得全球第三名，證明亞洲隊伍在實力上並不遜色，希望今年在全球決賽上有來自台灣中山企研所的队伍，大家加油!!

TIC100創新事業競賽

研華文教基金會舉辦的TIC100創新事業競賽是個模擬創業的比賽，在第八屆的今年，研華為了順應未來發展趨勢，分別增設科技組、人文組以及生醫組的冠軍獎項，以期能夠鼓勵各領域的創新。今年「創新事業科技組冠軍」由中山企研96級甲班蘇修賢、翁宜馨、林伯峰、劉佳雯、張哲彰、王瑞琳、林培鈺及陳燕琳八位同學與成大航太所林清一研究室所組成的EVIC遠訊科技公司所獲得，以下為參賽心路歷程：



TIC100真的是一個漫長又艱辛的比賽，但我們絕不後悔花上碩——整年的時間，並放棄暑假實習的機會來投入這個競賽，因為參與這個比賽所得到的收穫真的遠比大家想像中的多很多。

這個比賽所得到的收穫可從兩方面來看，一是「創業經驗」，另一個則是「團隊學習」。TIC給予我們一個「麻雀雖小，五臟俱全」的實務體驗，「小」是因為它不需要真的拿出大筆資金來創業，「全」則是因為在比賽的八個月中，會歷經組隊、尋找技術、技術商品化、創造營運模式，和拜訪客戶等過程，因此我們能夠從這些過程中所遭遇到的挫折、沮喪、失望，深切體會創業艱難以及理論與實務的差距。

在「團隊學習」方面，由於TIC是

團隊競賽，比賽時程又相當漫長，因此如何維持管理一個團隊並創造信任和諧的團隊氣氛也是參加TIC所能學到的另一項重要課題。從開始組隊一直到最後，堅持每個星期固定聚會是支持我們奮戰到最後的重要因素。更重要的是我們團隊間彼此信任，塑造了一個開放的團隊氣氛，大家勇於說出自己的意見並且能夠容許不同想法，相互傾聽與學習，因此我們能夠培養出絕佳的默契並互相鼓勵直到最後。

在比賽過程中雖然很辛苦，但這一

路上我們幸運地受到很多人幫助。學長姐不吝惜的經驗分享與指導、業師的建議與實務界人士的批評指教，甚至是班上同學的加油打氣都是支持我們奮戰到底的因素，這次我們能幸運得獎都是因為有大家的幫助。想感謝的人太多，無法一一寫出，但特別要感謝毓盈學姊不惜動用關係幫我們聯絡業師、抽空幫我們指導BP和簡報，謝謝妳。

想參加比賽的學弟妹們，只要你想
要「玩真的」，TIC100真的是一個
相當值得參加的比賽！



發展

才是硬道理!?

大陸壓縮台灣50年的發展成10年，
台灣學生的優勢究竟在哪裡？

文/劉佳雯、張庭榕
國立中山大學企業管理學系
碩士班二年級
MBA96

就讀於中山企研所，每學年度選修「兩岸企業管理比較研究」課程的學生，便有機會實際走訪大陸，深入接觸當地頂尖學府、一流學生、領導廠商與最優秀的當地商人；甚至以最直接的方式體驗他們的生活。今年這門課程亦不例外，在學術交流方面，同學們拜訪了杭州浙江大學以及上海復旦大學，和當地學生一起參與「創意思考與創造力」、「兩岸廣告大不同」、「企業經營模擬競賽」等課程；透

過交流的過程，不僅讓兩地的學生得以有互相交流心得的機會，更在彼此之間建立了一條珍貴的友誼橋樑。在企業參訪方面，同學們這次安排參觀友達蘇州廠、統一昆山廠、上海百腦匯電腦賣場、天福茗茶等企業；各個企業不僅熱情款待同學，並透過簡報的方式讓同學們更



加了解企業的運作方式，對未能親身體驗企業運作情形的學生而言，這不啻是一次獲益良多的旅行。然而同學們最精采的收穫並不僅止於此，此次旅行還與當地台商與台生分別進行兩次座談；如果說企業參訪是讓同學們透過官方的管道來接觸企業，那麼當面的餐聚以及會談

便是透過更直接的方法來傾聽企業的心聲。當全世界所有人都在關注中國這塊蓬勃發展的市場時，可以直接透過台灣的企業主和台灣學生的眼睛來描述這塊充滿商機的應許之地，無疑是再美好不過的了！

在旅途的過程中，無論是企業參訪還是交流活動，很多同學一直在問台灣學生的競爭優勢究竟在哪裡？在天福茗茶陳志英總經理的眼中，勤奮、眼見、忠誠度與誠信，是台灣學生的優勢；而復旦台生朱慶安先生則認為系統整合的能力、解決



問題的能力、外語能力，是台灣學生所應掌握的關鍵優勢。

在大陸的九天，我們走訪與接觸了杭州、蘇州的人文與自然風光，也體驗到上海在新舊融合下的先進發展。但同時，我們也看到了大陸軟體接不上硬體、人文素養低落與貧富差距極大等因為快速發展而造成的社會脫軌。大陸將台灣50年的發展壓縮成短短的10年，發展所展現出來的華麗與繁榮，深深地吸引著處於中國大陸的每一個人。但，發展真的才是硬道理嗎？我想發展所

造成的問題，才是大陸當局與社會所更要共同思考與面對的。

回到之前的問題，台灣學生的優勢在哪裡？我想就是Open our mind，持續保有我們對這個世界好奇的心。別忘了，心有多大，舞台就會有多大！



演講主題

慈濟

「非營利組織之經營管理與領導」

日期

2006/10/20 (五)

時間

14:00-17:00

地點

社科院小劇場



問題與建議

▼ 若對於西灣學人有任何問題或建議，都歡迎您來函不吝指教。

▼ seawoun@gmail.com

徵稿

西灣學人【閱讀。舞道】需要眾人的智慧來灌溉以發展茁壯，目前除了每期邀請所上—特定領域的老師與學生來大展身手之外，對於腦中總是充滿想法與熱情的朋友們，不論你身處在哪個領域與環境，對哪個議題有所評論與見解，都歡迎你投稿。

西灣學人

創辦人 MBA95陳俊宇

MBA96負責人 林伯峰

閱讀。舞道

總編輯 劉佳雯

副總編輯 鄭凱達・邱婕如

美術總監 周靜宜

編輯 王瑞琳・徐聖傑・陳燕琳・張庭榕・林培鈺

活動執行 謝佳雯・鄭志誠・黃祥華・李伯鴻

發行所 國立中山大學企業管理學系碩士班