

知 識 組 織

作業四：領域知識之分類架構



數學四 施婉菁 圖資三 桑佳慧、陳乃瑋、陳鈴惠、劉益君

一、分類主題：零售業—超級市場

✚ 『超級市場業』定義：

係指提供家庭日常用品、食品零售，並附生鮮及組合料理食品者，包含以員工消費合作社或聯合社形態經營之業者。凡在上開超級市場業場所內從事販賣業務之業者均屬之。

✚ 前言：

由於之前我們小組成員曾經一起做過有關超級市場的報告，所以已經對超級市場的運作流程、營運項目、組織體制...等相關資訊有了粗淺的了解，也正因為有以前的經驗，再加上我們也對此頗有興趣，因此在決定這份作業的主題時，我們很快便選定了『零售業—超級市場』的領域知識來做為我們分類架構的主軸。

不過一個超級市場本身所包含的領域知識範圍其實是十分廣泛的，就我們目前所知至少包括有：管理學、行銷學、零售學.....等，有鑒於我們小組成員都對超級市場的領域知識沒有全盤通透的了解，所以，在我們分析超級市場領域知識的過程當中，為了彌補自身經驗上的不足，我們也去圖書館查找一些相關書籍及上網檢索相關資料，之後我們再將既有的經驗以及來自書籍和網路資源的資料加以整合分析，最後我們將『零售業—超級市場』的領域知識之分類架構以三種方式呈現，分別是樹狀結構、模式結構、層面分析法。分類架構表如下頁所示。

	媒體選擇與運用
	促銷活動檢核與成效評估
促銷種類與做法	促銷活動的種類
	促銷活動的方式與做法
消費者活動與管理	運作系統
	消費者活動之規劃
網路訂貨與行銷	網路行銷
	宅配服務
	網路銷售管理技巧
	網路設置服務與管理
本部營運 本部組織體制及人員配置	連鎖店發展計劃與本部功能
	組織編制與工作職掌
	人員配置
	本部績效評估
教育訓練	教育訓練規劃步驟
	各項專才培育計劃
人事管理	人員招募與任用
	人員考評與升遷
	薪資制度
	福利制度
	出退勤管理規定
店舖營運 店舖組織與人員配置	店舖規模與經營目標
	組織編制
	人員編制
經營績效評估	
人員作業管理	
收銀作業管理	
顧客抱怨處理	顧客抱怨問題彙整
	抱怨處理原則與作業要領
	通報與訓練
賣場安全管理	安全管理項目
	應變處理小組的編制及權限
盤點作業	盤點作業流程
	組織編制
	盤點配置
	盤點中作業
	事後處理

衛生管理

個人、場地、設備衛生

溫度管理

倉庫衛生管理

建立自場檢驗制度

廢棄物處理

 模式結構：

	經營策略	行銷	營運	績效評估
近程	開店策略 企業定位分析 市場潛力分析 立地區位選擇 商品組合策略 商品經營理念 商品定位	促銷管理 促銷計畫擬定 促銷作業流程規劃 預算編訂	本部營運 組織編制 人員配置 人事管理制度 店舖營運 店舖組織 人員編置	商圈調查立地評估 投資企劃與效率分析
中程	競爭策略 競爭者特性分析 競爭同業調查 對策研擬	促銷型態選擇 活動類型與做法 媒體型式的選擇	本部營運 人員教育訓練 店舖營運 人員管理 物流管理 金錢管理	經營績效評估 資訊蒐集 研擬對策
遠程	永續經營策略 市場擴張策略	網路訂貨與行銷 網路行銷 宅配服務	連鎖店發展計畫	總體績效評估

✚ 層面分析：

店 舖 開 發	商 品 相 關	行 政
開店策略	商品組合策略	組織體制與人員配置
商店流程與執行	商品定價	教育訓練
開店投資企劃與效率分析	商品驗收	人事管理
店舖賣場配置規劃	商品配置與商品分類	消費者活動與管理
店舖投資計畫與效率分析	商品進銷存管理	表單管理
商圈調查與立地評估	商品採購管理	行銷活動與企劃
經營績效評估	商品盤點程序	賣場安全管理

三、參考資料

1. 克勞恩 (Crown, P.) (1977)。零售業的商品管理。(曾金達譯)。台北市：聯經。
2. 經濟部商業司 (民 89)。超級市場經營管理實務。台北市：經濟部商業司。
3. 布蘭德 (Brand, E.A.) (民 64)。超級市場經營：理論與實務。(曾次青等譯)。台北市：海角。
4. 相關網站
 ✓ <http://www.enviroweb.com.tw/package/news/contant.php?newsid=95&key=view>
 (上網日期：民國 92 年 6 月 4 日)