

以雙環學習觀點探討金融業理財專員心智模式之研究

黃士恩、羅世輝

E-mail: 9800863@mail.dyu.edu.tw

摘要

台灣財富管理市場蓬勃發展，牽動金融業者的業務定位及發展機會，在短短兩三年間，財富管理業務從在銀行營業廳角落的小規模經營，到現在引領國人開啟投資理財之風潮。本研究主要以雙環學習觀點探討金融業理財專員心智模式，研究發現理財專員普遍以單環學習模式改善行動策略，偏向於理財專員本身及金融業者的利益，對於客戶的資產配置則充滿了不確定性。而運用雙環學習的結果，除了能改善理財專員的心智模式外，亦能促使組織針對現有問題進行改革及改善客戶經營品質，使其具備對外在變動的適應能力。本研究提出對於手續費收入、客戶資產檢討、專業素養、客戶滿意度的建議供金融業者與理財專員參考，希望能使金融業理財專員朝向真正的理財顧問之路邁進。

關鍵詞：財富管理 心智模式 組織學習 單環學習 雙環學習

目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	v
內容目錄	vi
表目錄	viii
圖目錄	ix
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	2
第三節 研究目的	2
第四節 研究流程	3
第二章 文獻探討	5
第一節 財富管理業務	5
第二節 心智模式	10
第三節 組織學習、單環學習、雙環學習	21
第四節 專業人員心智模式之研究	31
第三章 研究設計	34
第一節 研究架構	34
第二節 研究方法	35
第三節 資料收集與研究對象	38
第四章 資料分析	41
第一節 理財專員心智模式分析	41
第二節 理財專員雙環學習架構下之心智模式分析	46
第五章 研究與結論	52
第一節 研究結論	52
第二節 研究建議	55
第三節 研究限制	58
參考文獻	59
附錄A 訪談同意書	65
附錄B 訪談大綱	66
附錄C 訪談紀錄	67

參考文獻

一、中文部份Fred, Kofman(2006), 清醒的企業(劉明俊, 羅郁棠, 陳曉玲譯), 台北:天下文化。 Hutchens, David(2004), 洞穴人的陰影(劉兆岩、郭進隆譯), 台北:天下文化。 Joseph, O ' Connor(1997), 系統思考實用手冊(王承豪譯), 台北:世茂。 Peter, Senge(1994), 第五項修練II實踐篇(上)(齊若蘭譯), 台北:天下文化。 Peter, Senge(1994), 第五項修練II實踐篇(下)(齊若蘭譯), 台北:天下文化。 Peter, Senge(1990), 第五項修練:學習型組織的藝術與實務(郭進隆譯), 台北:天下文化。 任宗浩(2001), 心智模式動態變化之研究—物理現象的觀察與詮釋, 科學教育學刊, 9(2), 147-168。 行政院金融監督管理委員會(2005), 修正銀行辦理財富管理業務作業準則[線上資料], 來源: http://www.fscey.gov.tw/news_detail2.aspx?icuidem=994465。 艾昌瑞、李玉蓮(2002), T公司成員的心智模式分析, 商管科技季刊, 3(4), 303-318。 李佩芬、陳昆德, (2002), 財富管理第一紀元, 數位時代雙週刊, 45期。 義屏(2001), 市場導向、組織學習、組織創新與組織績效間關係之研究 - 以科學園區資訊電子產業為?, 國?中山大學企業管?研究所未出版之博士?文。 林振春(2000), 心智模式與學習型組織, 成人教育, (53), 8-26。 吳敦誠(2001), 環境變動性、組織結構、組織學習策?與組織學習績效關係之研究, 私立實踐大學企業管?研究所未出版之碩士?文。 耿曙(2005), 深度訪談:意義、實踐、問題, 國立政治大學研究生研究方法研習營深度訪談法專題。 陳建州(2002), 顧客滿意、信任與承諾影響因素之探討 - 以銀行個人理財部門為例, 私立銘傳大學管理科學研究所未出版之碩士論文。 黃瑞琴(1994), 質的教育研究方法, 台北:五南。 榮泰生(2001), 作一個肯學習的組織, 管理雜誌, (322), 32-35。 劉世南、羅達賢、高宜君(2003), 創業行為之模型建立, 科技管理學刊, 8(1), 61-78。 劉兆岩(1999), 以五項修練建立學習型組織, 組織效能論壇, (1), 4-16。 聶建中(2007), 台灣競爭力論壇[線上資料], 來源: <http://www.tcf.tw/?p=609>。 韓博緯(2003), 全方位理財專員, 台北:宏典文化。

二、英文部分Argyris, Chris & Donald A. Schon(1978). *Organizational Learning:A Theory of Action Perspective*, Reading, MA:Addison-Wesley.Bartlett, F. C. (1932), *Remembering: A Study in Experimental and Social Psychology*, Cambridge: Cambridge University Press.Baddeley, A. (1990), *Human Memory: Theory and Practice*, Hove: Lawrence Erlbaum Associates.Duncan, R. & A. Weiss(1979). *Organizational Learning: Implications for Organizational Design*. *Research in Organization Behavior*, 1, 75-123.Duncan, R. B. (1979). What is the Right Organizational Structure? *Decision Tree Analysis Provides the Answer*. *Organizational Dynamics*, 7, 59-79.Fiol CM. and Lyles MA. (1985). *Organizational learning*. *Academy of Management Review*, 10, 803-813.Fiske, S. T. & P. W. Linville(1980), What does the schema concept buy us, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 6, 543-557.Franco, C., & Colinvaux, D. (2000). *Grasping Mental Models*. In J.K. Gilbert., & C.J. Boulter(Eds.), *Developing Models in Science Education*.Netherlands:Kluwer Academic Publishers, 93-118.Gherardi, S. & Nicolini, D. (2000), *The Organizational Learning of Safety in Communities of Practice*, *Journal of Management*, 9(1),7-18.Hodge, B. J., W. P. Anthony, & L. Gales(2003). *Organization Theory: A Strategic Approach*. (6th ed.), Prentice Hall.Huber, G. P. (1991). *Organizational Learning: The Contributing Processes and the Literatures*. *Organization Science*, 2(1), 88-115.Jones, G. R. (2001). *Organizational Theory-Text and Cases* (3th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.Johnson-Laird, P. (1983), *Mental Models*, Cambridge, MA: Harvard University Press.Kim, D. H. (1993). *The Link between Individual and Organizational Learning*. *Sloan Management Review*, Fall, 37-50.Lamkin, K. B. & Courtney J. F. (1995). *The role of schema and available information in individual decisionmaking tasks: An empirical study of locally rational decision-making*. *Proceedings of the First Americas Conference on Information Systems*, Association of Information Systems, Pittsburgh, PA, August 25-27, 120-121.March, James G. and HerbertSimon A. (1958). *Organization*. New York: John Wiley & Sons.March, James G. and Johan P Olsen. (1976). *Ambiguity and Choice in Organization*. Oslo, Norway: UniversitetsforlagetNorman, D. A. (1983). *Some Observation on Mental Model*, In A. L. Stevens, & Gentner D. (Eds.), *Mental Models*, 7-14, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.O ' Connor, J. & McDermott, I. (1997). *The Art of Systems Thinking: Essential Skill for Creativity and Problem Solving*. San Francisco, CA: Thorsons Publish Co.Rips, L. J. (1994). *The Psychology of Proof*. Cambridge, MA: MIT Press.Stata, R.(1989). *Organizational Learning: The Key to Management Innovation*. *Sloan Management Review*, 30(3), 63-74.Sterman(2000). *Business Dynamics-system thinking and modeling for a complex world*. McGraw-Hill company.