

出國報告（出國類別：考察）

回訪廣西外語學院進行學術交流會議

服務機關：國立中正大學

姓名職稱：洪新原院長

派赴國家：中國

出國期間：2015 年 4 月 23-26 日

報告日期：2015 年 5 月 31 日

摘要

管理學院洪新原院長於 2015 年 4 月 23 日至 26 日回訪廣西外語學院進行學術交流會議。此趟行程的主要成果如下：(一)拜會該校高層，瞭解該校的歷史沿革，辦學層次、辦學規模、辦學特色，回顧了兩校主要互訪交流活動，並且參訪重要景點。(二)以“服務科學與創新應用”為主題舉辦了學術報告，並與國際經濟與貿易學院及國際會計學院領導就本科培養、教師合作研究等多層面的進一步合作展開了富有成效的探討協商，取得了高度共識。(三)與該校國際經濟與貿易學院及國際會計學院商談合作交流事宜，針對許多合作項目達成共識，獲得許多實質性成果。

目錄

一、目的.....	4
二、過程.....	4
（一）議程.....	4
（二）重要活動內容.....	6
（三）個人發表內容摘要.....	7
（四）交流成果.....	9
三、心得及建議.....	13
四、攜回資料.....	13

本文

一、 目的

會議名稱： 回訪廣西外語學院進行學術交流會議

會議時間：2015 年 4 月 24 日

地點： 中國壯族自治區南寧市廣西外語學院

會議目的：(一)拜會該校高層，參訪重要景點。(二)舉辦學術報告，針對進一步合作進行探討協商。(三)與該校國際經濟與貿易學院及國際會計學院商談合作交流事宜。

預期效益：(一)瞭解該校的歷史沿革，辦學層次、辦學規模、辦學特色，回顧了兩校主要互訪交流活動。(二)與國際經濟與貿易學院及國際會計學院就本科生培養、教師合作研究等多層面的進一步合作，取得共識。(三)與該校國際經濟與貿易學院及國際會計學院商談合作交流事宜，針對許多合作項目達成共識。

二、 過程

(一) 議程

2015 臺灣學者陳朝輝、洪新原、黃貴麟教授來訪行程

時間：2015.4/23 ~ 2015.4/26

時間	班機、交通	活動	陪行	備忘
4/23	CZ-中國南方航空 吳圩國際機場 2320 pmCZ3046	接機→入住酒店	潘連鄉、甯部長	紅林大酒店
4/24	賓士專車接送	1、10.00am 訪問廣西 外國語學院 2、14.30pm 洪新原教 授講座 創新管理與資	楊主任潘連鄉、 甯部長葉傳財、 張文美、陳致宏	紅林大酒店 〈17.00pm 南 甯日報李 忠 南社長會談， 18.30pm 南寧 日 報餐 廳 晚 宴
4/25	BUICK 商務車接送	9.00am 出發 → 參觀德天瀑布	楊主任潘連鄉、 甯部長、張文美	名仕園 〈18.00pm 楊 主任 甯部長 與 3 位教授 茶敘〉
4/26	CZ-中國南方航空 吳圩國際機場 1700pmCZ3045	10.00am→ 參觀友誼關	楊主任潘連鄉、 甯部長、張文美	15.00pm 到達 吳圩國際機 場返台

(二) 重要活動內容

1. 拜會參訪

4月23日至26日，我與主任秘書陳朝輝等一行3人到廣西外語學院訪問交流。4月24日上午，廣西外語學院校方代表在接待室會見，副校長、校辦、港澳臺辦負責人、國際經濟與貿易學院院長、國際會計學院院長、書記陪同會見。副校長代表學校對我們到校訪問交流表示歡迎，他簡要介紹了廣西外語學院的歷史沿革，辦學層次、辦學規模、辦學特色。副校長希望兩校進一步深化友誼，加強交流與合作。我校主任秘書陳朝輝感謝該校的熱情接待，並高度贊同副校長所提出的進一步加強交流與合作的建議。他期待著與該校的合作交流取得更多實質性成果。

2. 學術交流

當天下午，我們訪問團一行來到廣西外語學院國際經濟與貿易學院，以“服務科學與創新應用”為主題舉辦了學術報告，並與學院領導就本科生培養、教師合作研究等多層面的進一步合作展開了富有成效的探討協商，取得了高度共識。

3. 交流合作

與該校國際經濟與貿易學院、國際會計學院商談合作交流事宜，包括：交換學生、海外教學活動安排、移地教學、教師互訪教學、教師研究合作、及共同舉辦國際學術活動等。針對這些合作項目達成共識，獲得許多實質性成果。

（三）個人發表內容摘要

1. 摘要

在目前以服務為導向的市場環境中，如何去建構及管理一個消費者滿意的購物網站已成為刻不容緩的議題。本文從**服務科學**的觀點出發，同時考慮人、科技、外部系統結構與資訊分享等服務系統的主要構面，對於線上購物滿意度所造成之影響。

2. 購物網站的興起

3. 從服務科學的角度出發

能夠較廣泛且擴充結合各學門之間的相關理論作為應用基礎，透過科技來整合並且解決實務上所衍生的問題，最終目標則是提升服務的競爭價值與創新並達成互動對象彼此的雙贏。提出一個**整體性服務系統**的概念，藉由服務系統中的人、科技、外部系統結構以及**資訊分享**等構面，將購物網站視為一個整體性的服務系統，探討在購物網站中的消費者特性。

4. 影響消費者滿意的重要因素

(1) 人的特性 – 瞭解你的消費者

服務系統的主體之一為人。購物網站在進行服務的傳遞時，勢必先對於**消費者的行為模式**有所瞭解。首先，瞭解其**態度** 網際網路對於組織的行銷活動會是個重要管道，網路視為廣告媒介的態度，越多消費者接受網路為一個合理的廣告與溝通管道，則商品與服務的購買行為則越有可能發生

(2) 科技設計 -- 提高自己網站的品質

首先**系統品質**(硬體與軟體)開始。系統品質代表使用者對於長時間與系統互動的觀點。許多構面被發展用來衡量系統品質，其中最常被使用的就是存取性 (Accessibility)、可靠性(Reliability)、系統彈性(Flexibility)。系統品質在網際網路的環境中，能作為一個電子商務系統所具備特性的衡量，包含可用性(Usability)、可獲得性(Availability)、可靠性(Reliability)、適應性(Adaptability)與回應時間(Response Time)。

(3) 外部結構 --隨時注意競爭對手的情況

服務系統中所提及的系統內外部結構，其原意涵乃為系統內部或外部已存在，且能夠直接或間接影響到此服務系統的實體。服務系統之系統外部結構範圍可大可小，所有在此系統外之實體且能直接或間接影響此系統者皆屬之。本文選擇競爭者作為此服務系統之外部結構。競爭者具有其競爭實體，雖也許無法直接對服務系統造成直接影響，但卻可能由於**消費者的比較心理**，而對雙方造成間接的競爭影響，服務亦有機會在當中發生改變或演化。

(4) 資訊分享 -- 建立自己網站的口碑

口碑（或稱口耳相傳），1967年Arndt所言「人與人之間針對某項品牌、產品或服務而產生的口語溝通行為。對接收者而言，傳播者本身不具有任何商業意圖」。有學者則認為，口碑為「消費者彼此

針對某特定產品、服務或供應者之特性、使用經驗等，而透過非正式管道的溝通行為」。

5. 結論

研究結果顯示，消費者特性構面的消費者購物態度與消費者認知風險，科技設計構面的購物網站本身資訊品質、系統品質、及服務品質，外部系統結構構面的競爭者網站資訊品質，以及資訊分享構面的網路口碑傳播，皆確實對線上購物滿意度有顯著影響。

（四）交流成果

此次與該校國際經濟與貿易學院、國際會計學院的交流成果，包括

1. 交換學生

合約簽訂中。

2. 海外教學活動安排

該校於Spring 2016將到中正進行海外教學。

3. 移地教學

協商後，盡快進行。

4. 教師互訪教學

介紹雙方有興趣教師後，盡快進行。

5. 教師研究合作

介紹雙方有興趣教師後，一起爭取國科會(<http://www.nsc.gov.tw/>)與其他研究支持來源之補助。

6. 共同舉辦國際學術活動(e.g. PACIS(國際),CSIM(兩岸))

中正將爭取2016海峽兩岸訊息管理發展與策略學術研討會，該校可以協辦2016海峽兩岸訊息管理發展與策略學術研討會。





三、 心得及建議

本次參加此活動的心得包括：(一)深入瞭解廣西外語學院，兩校共同致力於深化友誼，加強交流與合作。(二)兩校學術交流的重要性，經由此次參訪，與國際經濟與貿易學院、國際會計學院就本科生培養、教師合作研究等多層面的進一步合作展開了富有成效的探討協商，取得了高度共識。(三)共同深化國際合作，針對國際合作項目，期望獲得更多的實質性成果。本次活動的具體建議事項包括：(一)中正管院正處於競爭的高教環境，我們也需要尋求優勢與特色，來積極營造並建設中正管院，再結合一些有特色活動來行銷中正管院，提升中正管院的競爭力與知名度。(二)國立中正大學管理學院與廣西外語學院及國際經濟與貿易學院、國際會計學院未來可以針對以下學術事項來合作：交換學生、海外教學活動安排、移地教學、教師互訪教學、教師研究合作、共同舉辦國際學術活動。

四、 攜回資料

- (一)廣西外語學院及國際經濟與貿易學院、國際會計學院簡介資料。
- (二)國立中正大學管理學院與廣西外語學院國際經濟與貿易學院、國際會計學院商討學術合作會議紀錄。