

業務員在職訓練方式研究

◆
 ● 林燦瑩教授
 研究助理：羅雅慧 江璧瑜

摘要

中華民國期貨業商業同業公會（以下皆簡稱為「期貨公會」）為使期貨業務員「在職訓練的方式」得以符合相關法令與政策，並因應未來發展趨勢，以維持專業證照的有效性，確保期貨業務員服務品質與水準及期貨業永續發展與進步，特委託本研究。

本研究從教育訓練特性，及從六國業務員管理等進行文獻探討，經由訪談、座談、問卷調查及論壇等方式廣泛收集各界專家意見。

結果發現期貨業務員對期貨公會所辦的訓練課程相當滿意，更希望每年回訓以因應社會轉變所需之知識更新，尤在法規及新商品知識的需求最為殷切；在學習方式上可更加多元化，如增加光碟、E-Learning等數位學習管道；師資之儲訓亦待加強，引進律師參與協助講授，以深化效果；證期局、期貨公會及期貨商間可以嘗試分工，各發揮所長，增進各階層培訓效果，並建立審查機制以確保提升培訓品質。

關鍵字：期貨、期貨業務員、在職訓練

壹、緒論

金控時代到來，台灣期貨環境變動更加國際化、多元化，就期貨業務員相關法規、業務範疇來看，較過去複雜許多，期貨業務員除加強自己專業知識外，相關法令與政策更應積極符合趨勢，才能有效維持期貨業務員證照專業。

一、研究背景與緣起

台灣期貨交易面臨全球期貨市場競爭壓力，為確保期貨交易安全與期貨市場健全發展，實有必要加強對期貨商經營者及業務員在職訓練。

依期貨商負責人及業務員管理規則第十一、十三條規定，可知期貨業務員取得執照後便需接受職前訓練與在職訓練，且每兩年皆須回訓，若不參加訓練則會受到撤牌之處分。

就期貨公會訓練課程內容而言，是依各班別不同而採不同訓練課程；就訓練需求面探討，業務員每兩年回訓規定，除依照期貨商負責人及業務員管理規則規定外，如何評估最適接受訓練的期間？訓練課程內容？期貨公會又應如何規劃整個業務員訓練體系？要如何執行訓練計劃？業務員受訓後，又該如何評估訓練績效？最重要是達到維持證照有效性，這些問題均值得深入探究與分析。

二、研究目的

基於上述緣起與背景，本研究目的主要可分為以下三點：

- （一）、期貨商負責人及業務員管理規則中的規定是否產生應有效用；
- （二）、探討目前法規面、執行面是否還有改善空間及是否能克服執行上的困境；
- （三）、研議出執行上所遇困境之解決方案；

三、名詞解釋

- （一）、期貨業務員：

本研究相當認同期貨商負責人及業務員管理規則第二條第二項，故本研究採其中所稱之「業務員」為定義。

- （二）、教育訓練：

採Robbins說「教育訓練」是一種學習經驗，試圖將個人在能力方面有持續改變情形，以增進績效進步與Goldstein之說法「教育訓練」是兼具員工現在與未來需求，透過思想及行動去發展適當習慣技能知識和態度，分別在現在或未來幫助員工，獲得有效過程之說法，故本研究定義教育訓練為「能達到學習者現在與未來需求的一種學習經驗」。

貳、文獻探討

本章是進行相關文獻探討，以便作為日後進行問卷調查以及深度訪談基礎。

一、教育訓練的特性

- （一）、教育訓練的關聯因素

將人、時、地、物等因素套用在教育訓練上，可分成目標、教材、師資、方法、環境、學生六大因素。

以下為敘述六大因素相互關聯性。

1. 目標：

訂定不同目標應使用不同教材；透過老師專業能力可落實目標執行與實踐；不同教學目標得用不同方法；環境具空間因素、時間性質，不同社會環境，在不同教學目標上有不同要求；心理學認為明確目標是學生強而有力的動機。

2. 教材：

教材是學生掌握知識和學習方法的依據，也是培養學生能力的工具。深入挖掘教材潛在價值，就要充分重視使用教材的目標；使用教學教材，例如光碟教學，對老師、學生皆相當便利且也活潑教學方法；教材是達成教學目標的工具，方法是為達成目標的手段，二者達互補之效，從教材中探索出可配合的教學方法；教材的使用可以帶起教學環境互動氣氛，引領學生達到教學目的。學生向目標邁進，教材的設計又符合學生及目標需求，如此顯得更具意義。

3. 師資：

老師要先預測結果以便衡量目標可行性，再了解、配合、適時修正教學目標並知其中之關聯且逐步實施完成目標；同一份教材，不同教學方法也會對學生有不同效果，所以老師要堅持「教必有法，但無定法」、「重在選擇、貴在得法」的原則；老師不只是「書本教學」，得了解社會環境趨勢，將實務融於教學中；學生是教學對象，學習的主體。老師要了解學生生、心理表現，預測學生學習時可能出現的困難和問題。

4. 方法：

目標訂定是為完成事情，完成事情得靠方法，故目標要靠好的方法來執行；好的教學方法能使靜態教材充分利用；教學方法讓老師對學生，達到知識移轉；教學環境是可使學生潛移默化地學習，不同教學方法授教，可增進學生對不同領域的興趣，更增進老師教學效率。

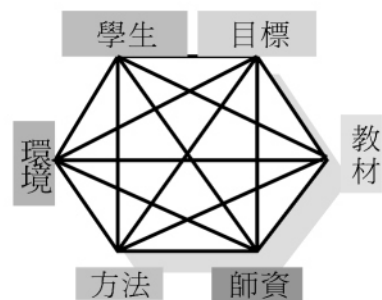
5. 環境：

當目標透過學習環境的配合，更可達事半功倍之效；環境中皆有垂手可得的教材皆應充分利用；主動且積極的學習氣氛，老師更能深入引導學生思考並探究討論，學生也可從學習環境中培養知識興趣及態度；不同學習環境，使用方法有異，得因地制宜；環境是學生學習與生活的空間，為學生提供人類經驗和生活方式，也提供書本未記載之知識。

6. 學生：

學生對學習有目標，便會主動積極；透過教材，更易了解上課內容，可體會學問之奧妙，充分達到物盡其用；若學生有學習上問題，需請教或跟老師討論，而老師要盡力幫學生解惑；學生應讓自身處於可靜心思考或能學得到知識的環境。

個人在針對學習目標時，大多會有內在向學動機之驅使，且對學習者自主和自決權需求之尊重與支持，是有利學習主要因素。



圖一：六因素相關圖

以上敘述，也許見似簡略，但其中已包含了錯縱複雜的關係與意義（如上圖一）。

以下由「管理學的角度」看待教育訓練在企業界所展現的特性。

(二)、管理學的角度

1. 以教導者為中心：

(1.) 職前訓練 (orientation training)：

目的在使新進人員進入企業崗位前，由組織或其部門主管帶領，使其了解企業組織環境、所擔負職責及員工權利義務，早日適應組織環境以發揮工作績效¹。

(2.) 在職訓練 (on the job training, OJT)：

經由資深員工或管理員進行訓練，再由督導人員或專任輔導人員加以指導，以幫助員工儲備知能，訓練其增進績效。

(3.) 公司內職外訓練 (off-site in-door training)：

公司內職外訓練，是針對單位內所編排之訓練，如請最優秀員工為其他人演講…等，整體是偏向於公司自行辦理訓練。

(4.) 公司外職外訓練 (off-site out-door training)：

公司外訓練，多是採安排員工參加其他公司或企業管理輔導機構所舉辦之講習…等，大體是透過外界機構辦理訓練增進員工技能。

(5.) 學校進修訓練 (school study)：

企業希望能透過與學校共同推動的輪調式建教訓²合作或工廠、職業訓練中心與學校建教合作的技術訓練。

2. 以學習者為中心：

(1.) 培養自我閱讀之習慣

受閱讀制約，促使自己維持大量吸收新知的習

¹ 李正綱、黃金印 (2004)，人力資源管理-新世紀觀點，台北：前程企業，p213。

² 『建教訓』是一種資源整合夥伴關係的訓練。例如：學校及企業單位，還有各種專業團體等資源都要整合在一起。

慣，如此能為工作經驗外，多增加知識來源的管道。

(2.) 參與讀書會

透過讀書會團體討論、對話與交流，獲得不同領域資訊與知識。增進自我思考和批判能力及成長與反省。

(3.) 參加「專業知識族群 (Community of Practice, COP)」

此概念是在1991年開始孕育而生。本指企業組織內有一群志同道合的人，發現從他人知識、見解或經驗可以解決與自身工作相關問題後，透過經常性聚會，逐漸形成一個專業知識族群，此無一定形式，學習者也可參加網路上的虛擬社群，達到同樣目的。

(4.) 「E-Learning」的訓練

根據美國訓練發展協會(ASTD)對E-Learning的定義是指透過網路電子技術實施教學內容，達成教學目標的學習模式。

E-Learning大師Elliott Masie在2002年12月「學習的下一波挑戰」中談到，企業將會面臨最主要挑戰為E-Learning及公司學習策略將變更為更實際，參與E-Learning活動新模式、讓學習多國化。

3.訓練方法：

訓練方法眾多，組織可視其需求挑選適合的訓練方式，以下就四種方法進行介紹：

(1.) 演講法 (lecture)：

當演講內容對受訓者而言是較為新穎，或當受訓人員過多、授課時間有限、教學場地不夠大，用此訓練方法可得到良好之效果。「優點」是省時、主題易控制、學員規模不限；「缺點」為受訓者無法主動參與訓練，學習吸收效果無法立即得知。

(2.) 討論法 (conference)：

提供受訓者充分討論的機會，針對觀念事實加以溝通、驗證、推論，進而得到結論。「優點」為符合心理原則，使受訓者充分且積極參與，分享不同觀點；「缺點」為討論時主持人易失去超然而客觀之立場。

(3.) 個案研討法 (case study)：

以實際案例做為訓練教材，使受訓者從個別案例中發現及解決問題，通常與討論法配合使用。「優點」為易參與、有特定主題、可訓練推理思考；「缺點」為討論時易因資訊不足，不易達成共識而流於形式或謾罵。

(4.) 多媒體教學法~影片 (光碟)、錄影帶 (Films/Videos)：

九〇年代電腦漸有操控影像和語音的能力，網路連結更將資訊與多人分享，解決空間與時間限制。「優點」為具迎合社會趨勢，便利性，不限學生規模，還可在線上對談，反之是不易與其他教材做配合，如需耗費時間設計影片 (光碟) …等。

(三)、心理學的角度

訓練是一種學習歷程，本研究從心理學角度探討增強論³ (reinforcement theory) 及認知論 (cognitive theory) 兩種。

1.增強論 (reinforcement theory)：

若行為表現所導致的後果是令人愉快，則會增加行為表現，稱為增強作用(reinforcement)。凡任何能加強行為發生的刺激，稱為增強物(reinforcer)。若令人不愉快或痛苦的事物，稱為負增強物(negative reinforcer)。負增強與懲罰(punishment)不同，負增強是利用嫌惡刺激消除促進行為的發生，而懲罰⁵是利用嫌惡刺激來壓抑行為的發生⁶。員工訓練是在一定刺激及反應所建立的一種聯結。

行為主義學習方法，基本主張是幫助學習者達成行為改變。老師須提供有利學習環境和刺激，在教學內容和方法，須經過審慎設計，以引導學習者行為改變。對學習者行為改變必須要客觀測量，在教育訓練真實情境中，行為主義學派理論相當實用。

2.認知論 (cognitive theory)：

認知心理學主要探討知識獲取、儲存與提取，及知識內在表徵。諸如皮亞傑 (Jean Piaget) 等人在認知心理學均具有代表性。

認知論學者認為學習時行為若改變，是因個人認知的結果。在學習過程中，對於事物間關係的認知歷程，就是領悟的結果。

在教學目標上，主張啟發學生主動認知與增進批判思考能力。強調引導學生拓展處理訊息的概念系統，並學習儲存與保留新訊息及取得信息的能力，成為有效能的學習者；老師扮演引導者、促動者、協助者、診斷者、示範者的角色，引導學生注意及處理教材，討論及評量自己思考歷程，認知論是重學習方法甚於學習內容。

二、各國期貨市場與業務員管理

全球化時代，以期貨為核心的金融衍生品市場正面臨著巨大機遇與挑戰。本節試探索美、日、新、英、德、韓等已開發國家在教育訓練上的管理。

³ 屬「行為學派 (Behaviorism)」，認為學習是經由練習而改變行為的歷程。

⁴ 屬「認知學派 (Cognitive Psychology)」，認為掌握主動學習的特性，配合學生的認知發展順序，善用認知的衝突和運用學習的互動原則。

(一)、美國

正當美國期貨市場慢慢發展時，有人民設法禁止期貨交易，並通過對期貨市場有害的法律，但期貨市場仍生存下來，且期貨交易所在八〇和九〇年代也趨向成熟。

1. 期貨市場概況

美國期貨市場業務執行是由聯邦政府、行業協會和期貨交易所共同組成嚴密三位一體的管理體制。期貨市場管理是由美國商品期貨交易委員會(CFTC)全權負責，它是最高管理和監督機構，對期貨與期權交易之各活動有廣泛的管轄權，並針對期貨經紀人業務內容不同進行分類註冊、管理⁷。此體制使美國期貨市場對經紀人(業務員)管理制度成為全面性。

2. 期貨業務員培養

為保障期貨經紀人具有一定專業能力與維護客戶的利益，規定所有期貨經紀人必須通過全國期貨協會舉辦的期貨經紀考試，並取得執照，才能作為經紀人進行期貨交易。

任何目前已登錄的證券、期貨人員如欲從事證券或期貨相關業務，皆須完成「證券期貨專業訓練」⁸。

為使業務員公司的從業人員能夠以最有效率方便的方式達到此要求，美國全國期貨商業同業公會(NFA)及美國全國證券自營商協會(NASD)特別以網路方式提供該訓練課程(Web-Based Training Program)。欲進行該訓練課程的期貨從業人員需至NFA網站，輸入帳號密碼後方可啟動訓練系統。而證券從業人員則需至NASD網站進入訓練系統。而CFTC無提供證券及期貨從業人員任何形式的在職訓練課程。NFA除上述「證券期貨專業訓練」外，並無提供光碟訓練課程。

3. 相關期貨法令規定

根據相關規定，場內交易人應賠償因人為錯誤造成的客戶損失。若違反職業道德進行違規交易，將可罰款10萬美元或一年的有期徒刑。NFA是由期貨行業專業人士，並由期貨行業支援的全行業性自律組織，根據期貨協會的職能，設有登記處、稽核部門、仲裁部門和教育部門，也建立仲裁系統，用以處理客戶與業務員間或業務員彼此間的各糾紛。業務員必須服從全國期貨協會作出的裁決。

根據美國國會特別立法，凡在美國從事期貨交易的期貨公司與經紀人，都須加入全國期貨協會，成為該協會的會員，否則不能從事期貨交易。

4. 談倫理道德作法

對業務員資格申請者進行嚴格審核：審核內容主要是集中調查業務員申請者的信用狀況、財務責任範圍、個性以及廉潔性等問題；對業務員有責任進行嚴格監督：監督業務員交易行為，防止進行違規的交易活動，保障投資人利益；對場內交易人或經紀人進行嚴格監督和管理：交易行為監督，不允許場內交易人間私下協定買賣合約、其他場內交易人聯合起來，操縱市場價格以謀取私利、不顧客戶指令先交易自己合約而延誤客戶指令的執行⁹等。為保證監管職能順利實施，美國期貨交易所設有以下三個委員會，場內監督委員會、仲裁委員會、道德委員會。

負責調查是否有操縱市場的行為¹⁰，顯示出重視業務員操守問題。

美國主管機關CFTC於2001年10月發佈有關職業道德訓練新訊息(Statement of Acceptable Practices)，該訊息代替原有職業道德訓練規範，且僅提供職業道德訓練應符合的最低標準，其細節部分則由各業務員公司自行決定。各業務員公司應以書面方式詳細說明舉辦訓練課程之細節，包括課程主題、提供訓練課程之單位、訓練模式、受訓頻率。

(二)、日本

從1992年景氣雖開始不好，但日本商品期貨業之成交量卻連續4年創歷史新高。

1. 期貨市場概況

日本期貨市場最早起源自300多年前的德川幕府時代「堂島米會所」之米買賣。目前有東京工業品交易所(TOCOM)、東京穀物商品交易所(TGE)、大阪商品交易所(OTE)、橫濱商品交易所(Y-COM)、中部商品交易所(C-COM)、關西商品交易所(KANEX)、福岡商品交易所(KCE)等七個期貨交易所。而其中以TOCOM、TGE、OTE為主。日本提供交易商品種類相當多樣，可概分為農產品、金屬、能源。

日本期貨市場保證金低廉，交易公正，商品種類繁多，每天固定依商品種類順序做交易，每項商品每次交易時段至少相隔一小時，日本商品期貨以遠月份合約為主要交易合約，故日本商品期貨持有時間較長，無須頻繁換約，相當便利，以上所述為日本期貨市場特色。

2. 期貨業務員培養

日本期貨業務員，為服務客戶，必須參與提高自身知識、技能、專業教育進修。登記外勤人員，必須到日本商品期貨協會聽講「登記外勤人員講習會」。而業務員，得在登記後必須進行3個月實際業務進修。

⁵ 懲罰可迅速抑制非預期行為，但最好與增強作用，「懲罰在提醒學生什麼不可為，而獎賞則相對地告訴學生什麼可為」(Clarizio, 1971)。

⁶ 參考發展心理學理論，http://www.socialwork.com.hk/psychtheory/theory_psy/developmental/theory.htm

3. 相關期貨法令規定

日本商品期貨協會根據指導等規則第十四條規定決定了為違法者時，從那個人開始違法之日開始五年間不可以作為登記外勤人員之就業。業務員按照指導等規則指導，除去勸告及處分違法者，如果必須講授關於違法者作為登記外勤人員就業時，得安排管理監督違法者的教育指導人。

4. 談倫理道德作法

業務員依日本商品期貨協會章程、諸規及商品交易所法(昭和二十五年法律第239號)之其他關係法令，受託契約準則行為排列使之進行違反自主限制規則及其他諸規則的行為。業務員不可進行對商品期貨交易業界的誹謗與傷害，且不是登記外勤人員，不可做有進行的市場調查，與詢問調查募集等外務行為、會被誤認的接觸。

(三)、新加坡

十九世紀新加坡即開始進行買賣橡膠、香料、咖啡、橄欖油等現貨交易。

1. 期貨市場概況

於一九七八年成立新加坡黃金交易所(GES)，當時對期貨交易並無相關法令規範，所有交易行為均依照該交易所制訂之規則進行，GES於一九八三年解散，並於一九八四年九月七日更名為新加坡國際金融期貨交易所(SIMEX)，推出多種國際性金融期貨契約交易。於一九九四年二月時，成立新加坡商品交易所(SICOM)。

新加坡成為首要資本市場之一是於一九九九年十二月SIMEX與新加坡證券交易所(SES)進行整合，二家交易所合併為新加坡交易所(SGX)，為亞太地區第一家整合證券與衍生性商品的公司制交易所，並成立五個子公司，分別負責「衍生性商品交易」、「衍生性商品結算」等。因此目前SIMEX為SGX的子公司之一，並且更名為新加坡衍生性商品交易股份有限公司(SGX-DT)。

新加坡利用其連接歐洲日間和北美晚間的優越時區位置，積極發展金融、實物資源，成為亞洲僅次於日本的國際金融中心¹¹。

2. 相關期貨法令規定

新加坡政府於一九八三年起開始制定法規，仿美國各種期貨交易制度及管理法令，制訂新加坡期貨交易法。一九八六年新加坡金融管理局(MAS)依法制定期貨管理規則，同時MAS亦核准SIMEX在法令允許範圍內自訂組織章程，以便管理交易所業務員交易行為，而期貨市場之交易從此才開始步入正軌。新加坡國會於二〇〇一年十月五日通過金融

管理局提出之證券暨期貨法(SFA)，將原有證券業法、期貨交易法、交易所法、公司法部份條文等，均併入全新法律中，重新調整監理架構。

(四)、英國

1. 期貨市場概況

英國以倫敦國際金融期貨交易所(LIFFE)為首的幾家期貨交易所皆具各自特色及市場取向。目前較著名如：LIFFE、英國國際石油交易所(IPE)、倫敦金屬交易所(LME)、英國倫敦商品交易所(LCE)、倫敦證券和衍生產品交易所(OMLX)¹²等。以下就較具代表性交易所做介紹：

(1.) 英國倫敦國際金融期貨交易所

成立於一九八二年，一九九二年與倫敦期權交易市場合併，一九九六年收購LCE。該交易所雖然成立時間較晚，但發展速度驚人，已成為歐洲最大、世界第三的期貨期權交易所。

(2.) 倫敦金屬交易所

於一八七七年成立，世界上全部銅產量的七十%是按照其公佈的正式牌價為基準進行貿易。

(3.) 倫敦證券和衍生產品交易所

是倫敦第一家唯一電子交易系統全部電腦化的衍生產品交易所，也是唯一對交易和清算採用聯合系統的交易所。對市場有監督的職責，其交易所工作人員負責替業務員公司處理與CLICK交易系統相關的查詢。一旦發現有偏差，他們有權取消其交易所業務員資格。

2. 期貨市場的管理

一九九七年英國政府開始新的金融改革，幾經演變，英國期貨市場最終形成在金融服務總署(FSA)統一監管、五大期貨交易所分工配合監管的單一模式。

3. 相關期貨法令規定

一九八六年前英國有關證券期貨活動的法律規定則散見於公司法、投資法以及其他必要法律規定中。直至一九八六年英國議會通過了金融服務法，該法案取代英國政府以前制定的一些單行法規，建立管理證券期貨業新方式，確立新的自律管理模式，形成典型「多元化」體制。

(五)、德國

在二〇〇〇年前，德國期貨市場並不活絡。一九九八年德國期貨交易所與瑞士選擇權與金融期貨交易所(SOFFEX)以因應歐洲經濟環境變化決定整合。目

⁷ 參考金源期貨，<http://futuresicxo.com/htmlnews/2004/09/03/322301.htm>。

⁸ 參考NFA網站，<http://www.nfa.futures.org/index.asp>。

前由歐洲期貨交易所 (EUREX Zurich AG) 之德國子公司 (EUREX Frankfurt AG) 負責歐洲期貨交易所 (簡稱EUREX D) 之營運，並整合歐洲地區期貨交易也增加與海外連線如美國、亞太地區，其目標係建立全球之交易網絡。

(六)、韓國

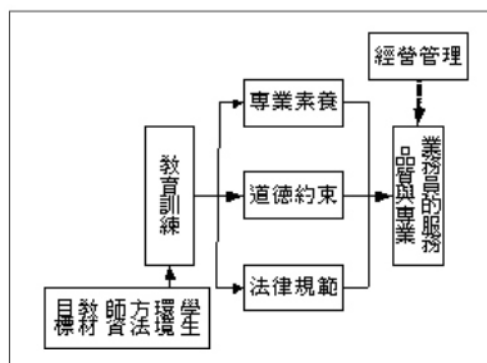
一九九五年十二月通過期貨交易法，一九九六年五月發行第一個股價指數期貨合約，一九九八年成立金融監理委員會 (FSC)。當時韓國尚未有任何期貨交易所，因此韓國第一份期貨合約是在證券交易所裡掛牌交易。韓國期貨交易所一直到一九九九年二月才正式成立，同年四月正式開始交易期貨契約。目前市場監督機關主要由FSC及其下單獨設置的證券暨期貨管理委員會 (SFC) 負責。

國際主要期貨交易所面臨的市場環境發生了變化，把相互間的整合做為實現透過全球化獲取最大利益的主要途徑，由此形成交易所聯盟的策略，而此也透露出期貨業務員教育訓練得更加彈性化。

參、研究方法

一、研究架構

本研究方法先從「教育訓練」的概念探討，再針對專業素養、道德約束、法律規範分類分析，最後對業務員服務品質與專業因應方式提出建議。以下是本研究之初期研究架構圖：

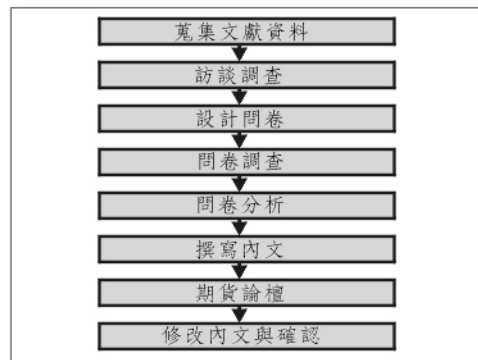


圖二：初期研究架構圖

二、研究方法與步驟

本研究以文獻探討、實地訪談期貨公會和相關期貨之機構、專家座談、針對期貨主管人員、期貨業務員進行問卷調查與舉辦期貨論壇作為研究方法。在實地訪談期貨公會與相關機構方面，訪談期貨公會主管與具代表性期貨商之經營管理者進行訪談，並參訪行政院金融監督管理委員會證券期貨局（以下簡稱證期局）等之相關機構的主管。問卷以期貨業務員為對象，進行電子與在

職訓練課堂調查，並以SPSS進行統計分析。期貨論壇方面，期望透過初步研究結果發表，能獲得當場參與者更客觀、更貼近事實面內容的指教，作為局部修改的參考。以下是本研究之研究步驟流程圖：



圖三：研究步驟流程

肆、研究結果

本研究因文獻蒐集的困難，故寄望於「訪談」、「座談」、「問卷調查」所得資料。此章試圖釐清對業務員之在職訓練的影響因素。

一、深度訪談結果

包括證期局、期貨公會及業界代表，初步歸納之結果如下：

(一)、專業素養方面

1. 依據期貨商負責人及業務員管理規則，業務員考上後五年內要上網登錄一次。若登錄沒在二年內參加在職訓練，則要重新參加職前訓練，主要確保業務員服務品質及專業更新。
2. 目前有證券人員兼做期貨人員，使教育訓練分類不清楚。
3. 針對「初階班」之「期貨交易之操作技巧」課程，對實際操作的業務員而言，無實際功效。
4. 社會新鮮人進入期貨領域中，若要升為期顧，只要從事業務員滿二年即可申請。
5. 社會新鮮人只要進入期貨界半年，通常工作可以做滿二年，對自己生涯規劃及客戶數也有一定比例成長，此時通常還能做三年，前後加起來五年，即稱為「資深營業員」。
6. 為達成業務員服務品質，教育訓練方式可包括光碟教學、E-Learning。
7. 對於教育訓練，兼營者實際操作演練機會少，易生疏；專營者實際操作機會多，可有效吸收訓練內容。

⁹ 參考黃泰岩，美國期貨市場的規範化管理 <http://www.abv.cn/jycc/junwen/list/5756.htm>。

¹⁰ 同上。

(二)、道德約束方面

1. 為防範業務員遊走法律邊緣，發生不肖事件，會更積極安排對「稽核人員」的訓練。
2. 業務員的操作尚未訂出操作規範。
3. 道德方面的課程美國NFA做的很多，我國可設計較為生動活潑課程內容，更落實道德約束方面。

(三)、法律規範方面

1. 業務員在職訓練時間過長，但礙於證券期貨之規定難以更改。
2. 在「進階二」中，學習時數較簡短，其中金融期貨書報選讀，也因卡在法制因素，有「捉襟見肘」之感觸。

二. 相關人員座談結果

- (一)、E-Learning必須視業務員可接受程度，接受度高實行才能獲得效果，故欲改變業務員在職訓練方法仍採取面對面的訓練方式為佳。
- (二)、期貨業務員總與時間賽跑，因此混合式教學，會比固定安排訓練地點上課具有有效性。
- (三)、對於期貨業務員的訓練，首先應做「知識盤點」。主管在設計訓練課程時，應建立起一套完善的訓練體系管理、業務員訓練管理、規劃管理。
- (四)、可考慮將『公務員學習護照』導入期貨業務員訓練中，讓業務員針對自身需要及興趣去學習與受訓。
- (五)、需顧慮業務員「時間」問題與訓練課程可行性。訓練課程究竟該採例行或成長的訓練，皆端視個人而定。
- (六)、辦理教育訓練的目的，首先應釐清是資格認定或加強專業知識，企業可和期貨公會做資源整合、總量管理。
- (七)、講師的講課方式和素質要很重視，因會影響訓練課程的內容、過程和效果。訓練課程應分期分類管理。
- (八)、南部的訓練是否該平等對待？給予齊頭式的平等。南部的業務員比北部的業務員更積極於受訓課程。
- (九)、期貨公會針對不同類別開設不同課程，因受訓的目的主要為「驗證專業」。

三、問卷調查結果

此係針對參與九十三年十二月份在職訓練班業務員¹³

做書面問卷調查及國內各大期貨商¹⁴做e問卷調查。

(一)、問卷之描述統計

問卷發放總共有546份，有效有504份，無效有42份。有效問卷中，電子回收有96份（每家期貨商回收問卷份數不一）；在職訓練有408份。

從所做出的統計中可了解，「擔任期貨業務員的時間」以二年以上~三年者為最多約佔19.2%，其次為一年以上~二年者約佔16.9%；在「期貨業務員登錄時間」方面，一年以上~二年者為最多約佔21.6%，其次二年以上~三年者約佔21.2%；參加期貨公會之「在職訓練」次數統計中二次者為最多有39.9%，其次為參加一次者有31.7%；業務員認為可持續參加教育訓練的原因是能「增長知識」最多，共計65.3%，第二是「能了解法令變化」有56.3%，第三是能「增加自己的操作技術深度」有52.8%；業務員認為保持最佳的服務品質，應具備「自我充實」者為最多，有84.5%，應「參加期貨公會所舉辦的訓練」次之，有51.6%，應「參加公司所舉辦的訓練」為第三45%；認為受教育訓練所獲得的知識、技能在工作上應用一年內就須更新者有40.7%為最多，應用二年內須更新者有28.6%為第二，應用三年須更新者21.8%為第三；期貨業務員中，65.5%選擇應隨時更新「商品知識」為最多，其次53.2%為「法規」，第三是49.8%的「風險管理」；期貨業務員認為參與課程中較為受用為同業的講師，有79.4%，46.6%認為是期貨公會的幹部，25.4%認為是政府官員；在填寫問卷者以31~35歲者為居多，共計有34.1%；大多擔任業務員，共計64.7%；性別以女性居多，共計有63.7%；業務員認為比較能接受「參加教育訓練課程」最多，有50.2%，「自己看書報雜誌」次之，有42.3%，應「與同事互動中相互學習」為第三有36.9%。

(二)、問卷之交叉統計

1. 期貨業務員登錄時間、擔任期貨業務員時間與職別、性別、年齡之交叉分析

就綜合描述統計可知，大部分擔任期貨業務員時間為二年以上~三年；期貨業務員登錄時間約為一年以上~二年者；大多是31~35歲者；大多是擔任業務員；女性為居多。經過交叉分析後呈現：職別為業務員者，擔任期貨業務員二年以上~三年時間為高峰；為主管者，擔任期貨業務員三年~五年時間以居多，五年~六年又為最多，以表一表示；期貨業務員登錄時間一年~二年，是以年齡界在26~30歲者為居多；且以三年為關卡，若登錄時間為超過三年者，大部份為30歲以上者，且之後隨登錄時間增多人數漸減少，表二表示。

¹¹ 參考彭弘（2004），*加快發展中國期貨市場是維護國家經濟安全的重大戰略舉措*，<http://www.dce.com.cn/futuresresearch/20040429000001.shtml>。

¹² 參考台北市證券商業同業公會網站，<http://www.csa.org.tw/CSA4/CSA4-1.htm>。

表一：擔任期貨業務員時間與職別之交叉統計

單位：%

擔任期貨業務員時間	職別	
	業務員	主管
一年以上~二年	20.5	4.8
二年以上~三年	24.5	6.5
三年以上~四年	12.6	11.2
四年以上~五年	12.6	11.2
五年以上~六年	8.3	17.7

本研究整理

表二：期貨業務員登錄時間與年齡之交叉統計

單位：%

登錄時間(年)	年齡(歲)	26~30	31~35	36~40	41~45
一年以上~二年		35	19.2	18	12.1
二年以上~三年		28.3	22.1	18	12.1
三年以上~四年		10.8	14.5	8.1	10.6
四年以上~五年		9.16	11	1	21.2
五年以上~六年		8.3	14.5	17.1	13.6
六年以上~七年		2.5	11.6	11.7	6.1
七年以上~八年		0	3.5	7.2	6.1

本研究整理

2. 參加教育訓練的原因與年齡之交叉分析

從表三交叉分析中顯示：26~45歲者都認可參加教育訓練是能「增長知識」；31~45歲者較為偏好參加教育訓練是為了解法令變化、了解新商品變化、工作上有幫助；31~35歲較不偏好參加教育訓練的原因是提升能力。

表三：參加教育訓練的原因與年齡之交叉統計

單位：%

原因	年齡(歲)	26~30	31~35	36~40	41~45
增長知識		62.5	64	69.4	68.2
了解法令變化		43.3	57.6	68.5	56.1
了解新商品變化		41.7	55.8	58.6	54.5
工作上有幫助		49.2	51.2	53.2	56.1
提升能力		50.8	41.9	59.5	48.5

本研究整理

3. 教育訓練能維持的時間與年齡之交叉分析

教育訓練能維持的時間與年齡交叉統計後（可參考表四）得知26~40歲的期貨業務員較偏向認為從教育訓練上所獲得知識、技能在工作上應用約可

維持一年就必須更新；而41歲之後的期貨業務員認為可維持的時間就比較長。

表四：教育訓練能維持的時間與年齡之交叉統計

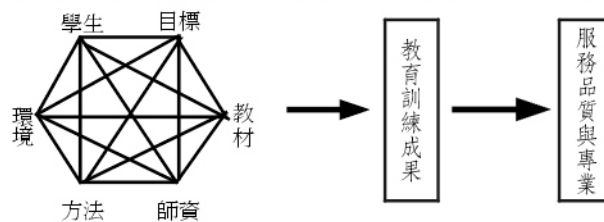
維持時間 ¹⁵	年齡/歲								總數
	0	25	26~30	31~35	36~40	41~45	46~50	51~55	
0	次數	2	0	7	7	3	2	0	21
	百分比%	4	0	1.4	1.4	0.6	0.4	0	4.2
1	次數	0	5	59	73	44	18	4	205
	百分比%	0	1	11.7	14.5	8.7	3.6	0.8	40.7
2	次數	0	4	32	44	35	20	5	144
	百分比%	0	0.8	6.3	8.7	6.9	4	1	28.6
3	次數	0	0	19	37	26	21	7	110
	百分比%	0	0	3.8	7.3	5.2	4.2	1.4	21.8
4	次數	0	0	1	2	0	0	0	4
	百分比%	0	0	0.2	0.4	0	0	0	0.8
5	次數	0	0	2	8	3	5	0	19
	百分比%	0	0	0.4	1.6	0.6	1	0	3.8
7	次數	0	0	0	1	0	0	0	1
	百分比%	0	0	0	0.2	0	0	0	0.2
總數	次數	2	9	120	172	111	66	16	504
	百分比%	4	1.8	23.8	34.1	22	13.1	3.2	100

4. 認為需要隨時更新的知識與職別、性別、年齡之交叉分析

在期貨業務服務上，女性期貨業務員較男性覺得最需要隨時更新的是「法規」、「風險管理」；26~30歲期貨業務員較31~45歲偏向不覺得最需要隨時更新為「法規」；26~30歲期貨業務員較31~40歲偏向覺得最需要隨時更新為「風險管理」；主管較業務員覺得最需要隨時更新為「法規」、「風險管理」。

四. 初步研究整理

依照下圖四，分別說明學生、方法、教材、師資、目標、課程等因素，如何影響「業務員」之教育訓練。



圖四：初步研究整理圖

¹³ 共有七個班級，分別為台北內部稽核班、桃園初階（36期）、台北初階（35期）、台中初階（37期）、台南初階（38期）、台北進階一（43期）、高雄進階一（43期）。

¹⁴ 共有大華、中信、元富、日盛、台証、金鼎、建華、倍利國際、國泰、國票、康和、第一、統一、富邦、復華、華南、群益、聯邦、寶來瑞富、台灣工銀、吉祥等21家。

(一)、目標

辦理教育訓練的目的，首先應釐清是資格認定或加強專業知識，期貨商若和公會做資源整合、總量管理，可省下許多時間、成本與資源。在專業上的訓練應該是要針對不同類別開設不同的課程，因為受訓的目標是要完成驗證專業，這也是對自身服務品質的一種認定。

(二)、教材

訓練內容有期貨相關法規或操作之倫理道德為主題或講解相關判決，皆可以書面報告為教材。

「期貨交易之操作技巧」的課程，讓實際在操作的業務員而言，無特別實效；在「進階二」中的金融期貨書報選讀中，『避險基金商品』、『資本市場的現象發掘』二本書可供參；主題明確的實際案例解說，能吸引大家的注意力，法規與道德倫理的課程，學員認為不需培訓過久時間。

(三)、師資

在日本，講解課程的老師以律師較多，而訓練內容多以期貨相關法規、操作之倫理道德為主題、或講解相關判決為主，並能與實際應用相結合。而台灣多偏採期貨界專業人士作為講解課程的老師。

(四)、方法

各公司對於人才培訓，有的採取地方分權方式，也有各分公司設人事專員，自行進行教育訓練。就E-Learning的方法而言，已有部分公司目前正在進行，也達到節省更多時間的訓練效果。目前期貨公會的課程多為投影片講解方式，只有高階經理班有用「互相討論」的方法進行課程。

(五)、環境

在日本的做法是：每次訓練以三小時為限，地點則多選在學校的大教室或是禮堂。因為業務員在職訓練是每六年舉辦一次，人數相當多，而且一上課完就進行筆試測驗。台灣是分區域、分時段上課，上課地點就是一般教室，且南北部學員上課氣氛也不同。

(六)、學生

日本專營期貨商對於業務員教育訓練相當重視。日本登入業務員是指經由登錄之業務員，從業人員接受在職訓練，通過考試後登錄為業務員。研修、業績成績佳，且從事業務兩年，可做指導業務員。

台灣學員受教育訓練是被動，對於需要隨時更新的知識方面，也因性別、年齡、職別有認知上的不同。

伍、結論及建議

一、結論

(一)在職訓練的一般性問題

業務員回訓人數日漸增多，師資與上課時間已不易安排，辦理「在職訓練」時間調配與空間（如：教學空間）及南北差異上的困擾（如：北部辦理的次數多於中南部、東部）。每次「在職訓練」相隔時間短，成本支出花費大，尤為時間成本。在期貨「法規」課程方面，僧多粥少求多於供，未來盼能請律師人士協助法規方面課程。

擔任期貨業務員的時間是大多以二~三年者，而期貨業務員登錄時間以一~二年者為最多，顯示出擔任期貨業務員的時間與期貨業務員登錄時間有差距。期貨業務員認為可持續參加教育訓練是因能「增長知識」，且獲得26-45歲過半之一致性認同；在保持最佳的服務品質中，大部份也認知應該要「自我充實」；在教育訓練上所獲得的知識、技能在工作上應用「一年」內就須更新，這可看出期貨業務員對自我學習成長的要求。

面對外在環境影響，了解期貨業務員在期貨業務服務最需要「商品知識」更新的幫助，也了解最能接受的學習方式是「參加教育訓練課程」，而參加課程中的講師是以同業講師為較能受用，此和訪談與座談的結論有差異。

再者從交叉分析中可看出年齡愈大者愈覺得教育訓練能維持的時間愈久、性別及職別與業務員年齡對隨時更新的知識認知不同、新進期貨業務員若持續能在期貨職場中三年，極可能繼續原工作或晉升。

(二)目前接受之在職訓練與實際需求符合情況

在職訓練的成效是否與實際需求符合，結果顯示相當滿意，可惜商品知識與法令變動快速，所得到的知識卻只能維持一年左右。但期貨業務員們仍能認同其訓練是能讓夠增長知識，了解商品知識與法令、新商品變化狀況，也許是偏好「同業」擔任講師的因素之一。

(三)在職訓練執行面上的改善空間與執行上困境

期貨業務員人數近年來持續增多，當期貨公會請老師為業務員執行在職訓練時會遇到空間與時間上的問題，故面對師資缺乏的窘境。執行在職訓練時，每次課程內容相似性太高，易讓學員被動受訓。

二、建議

本研究僅對於給證期局、期貨公會、各期貨商提供綜合性建議。

¹⁵ 表四中，「0」為認為不必更新者及因未取得業務員登錄而不用填寫本題；「1」一年內需更新；「2」二年內需更新；「3」三年內需更新；「4」四年需更新；「5」五年就需更新；「6」為六年需更新；「7」七年需更新。

(一) 對證期局的建議

以下是就三大方面對證期局建議：

1、加強法令規章的宣導、修訂

台灣期貨相關法令規定似乎是防弊重於興利，立法精神與執行面並未有明顯相關與同步進行，目前也許法規上有進步、改革，但宣導不夠，此可在「在職訓練」中推廣，如此可使期貨業務員了解法律規範，而不輕易貿然觸法。

2、舉辦經營者管理及企業倫理的研討訓練

對於經營者，應以講習方式提升其在期貨經營的決策創新並加強對期貨相關人事物經營管理能力，同時，證期局也需促使經營者對企業倫理、職業道德問題重視，這是高度強調經濟發展的台灣，不能忽略的重要議題。

3、引進國外期貨新知識與技術

我國金融市場受全球化衝擊，極需國際化水準的人才，證期局可多邀國際專業人士來協助我國在全球期貨市場的發展，藉此引進國外最新資訊、知識與技術，同時也可讓期貨業務員全方位了解全球趨勢脈動。

(二) 對中華民國期貨業商業同業公會的建議

1、重新評估在職訓練的機制與所欲達到之成效

面對在職訓練人數增加，可設法建立簡化、標準明確的專業審查機制，不單只擔任負責訓練的「機構」，要將「被動」的訓練角色轉而監督審查業務員們的專業知能、提升服務品質。首先將「在職訓練」時數縮減，只保留「法規、職業道德」這二門專業素養課程，其他皆開放給各期貨商自行訓練，最後依內部訂定考試時間、次數，對期貨業務員做資格檢定。

2、加強師資人才庫，嚴格審查教師資格

培訓品質高低，師資是關鍵。為不斷提升任課師資水準，期貨公會可將培訓師資制度擴大化，廣收人才，最後在教師資格審查面嚴格執行，如此可擴增師資庫，也可降低期貨業務員參與師資培訓班所需付出的成本，傳授的內容也會更加專業化，資源不會浪費，或可與期貨商合作，建立專業認證課程教育訓練中心及認證考試中心，讓培訓技術人才可取得國際證照，進而有助期貨發展。

3、建立期貨業務員之學習地圖

期貨業務員應具獨立自主學習能力，故在職訓練中應列出延伸閱讀書目，讓在職訓練的老師成為期貨業務員知識引導者，讓期貨業務員在經過學習

過程更加深化個人知識程度，拓展更廣視野。期貨公會需了解職能檢定的結果，如此更可提供期貨業務員所需，並達到教育之目的，再將課程分類清楚化，創造出「知識學習地圖」，使學習更有效率與成效。

4、引進並建立多元的學習管道

(1) .光碟

光碟大量節省空間，易於攜帶，於實質上而言就是一個課程資料庫，期貨公會採光碟教學時，可先在課堂上放映，讓期貨業務員感受光碟的精采內容，建立起口碑與成效，以利推廣。

(2) .E-Learning

Brand-Hall.com 研究報告指出，美國前 500 大企業投入 E-Learning 後，其ROI(投資報酬率)頗為顯著，約可節省30%-60%教育訓練成本¹⁶。E-Learning能快速與有效地學習，且不受限於時空因素，同時有一致標準的課程，又不會教師個別差異影響。期貨公會值得引進，並建立優良教育訓練內容、前瞻性顧問與輔導。

5、針對非期貨公會會員之高階經營者辦理教育訓練

各期貨商高階經營者總背負相當重的業績壓力，除為在公會登錄為期貨業務員的他們，也應為未在期貨公會登錄的高階經營者開授教育、訓練課程，如此可使彼此管理技巧、經驗透過交流互相成長。

(三) 對各期貨商的建議

1、隨時加強與更新相關「專業知識」、技術

各期貨商必須了解期貨公會所公佈之資訊政策，並隨時公告，且不定期派員參與外界舉辦之相關訓練，以訓練組織內期貨業務員能力與了解目前期貨投資人需求想法。再者委託專家學者，如律師，辦理重大法案研究，舉辦相關法令座談會，可協助期貨公會與各相關機關對法令適用疑義，維護期貨商、期貨業務員、投資人之權益。

2、落實「職業道德」的把關

法律是最低的道德標準，道德才是企業永續經營的基石。隨著知識經濟興起，讓無形資源如商業秘密、人力資源發展、知識管理....等，皆能帶給組織可觀的經濟效益。從某種程度反映出相關期貨業務員之間及與投資人之間基本職業道德存在問題。

職業道德包含不同組織的執業準則和規範要求，故期貨公會於在職訓練中教育著期貨業務員職業道德觀念當下，期貨商也能配合對期貨業務員職業道德的把關，如此也提升期貨形象。

¹⁶ 參考廖肇弘(2001)，企業E-Learning市場現況與發展趨勢，<http://www.synknowledge.com/mydoc/KM/KM-11.htm>。

3、強化期貨業務員未學職能

在此建議未學職能應偏向「知識」、「技巧」外在所表現特質。期貨業務員的主管可善用人力資源與訓練，強化優勢，並結合組織資源與資訊，隨時強化期貨業務員尚未學習的職能，創造滿意的忠誠客戶，提升組織人力素質。

4、準確掌握期貨業務員參與的在職訓練的狀況

期貨公會盡心力為各期貨商、期貨業務員提供最適切的在職訓練服務，若要達到最大效用仍需大家相互配合。於是乎期貨商在安排業務員參與在職訓練時，參與人數與出席率要能精確掌握，參與的期貨業務員也需配合。

5、期貨商進行相互標竿學習

透過標竿學習（**bench marking**）方法，引進其他組織面對相似問題時解決方法，進而將其方法轉變成適合自己的公司，可以促成產業整體水準的提升。

參考文獻

- Charles R. Geisst著，劉道捷譯（2004），投機-貪婪的智慧。台北：商周。
- Hall, C. S. & Lindzey, G.(1978) Theory of Personality. N.Y.: John Wiley & Sons
- Korea Futures Exchange (2003)，韓國先物交易所【韓文原文書】
- Korea Futures Exchange (2003)，期貨的趣味【韓文原文書】
- Korea Futures Exchange (2003)，韓國期貨交易所商品介紹所【韓文原文書】
- 正木勝秋著、陳哲仁譯（1990），訓練班講師講課方法。台北：臺華工商圖書出版公司，頁42~46。
- 艾艾（1990），期貨交易縱橫談。台北：聯經出版事業公司，頁1~13
- 吳信安（2004），“心理學概念-心理學的入門”，
www.enpo.org.tw/www/klla/chinese/books/psy01.ppt
- 吳惠林（1997），保險和期貨市場。台北：生智文化事業有限公司，頁63~122。
- 李正綱、黃金印合編（2004），人力資源管理-新世紀觀點。台北：前程企業，p213
- 汪向征、王笑君（2004，4），“基於新課程理論的高中物理立體化教材初探”，
http://www.ied.edu.hk/apfslt/v5_issue1/wangxj/wangxj4.htm
- 周麗、李凱（2002），“淺議英國期貨市場之法律監管寫於LME訪問上海期貨交易所之際”，錦天城律師事務所網，
http://www.allbrightlaw.com.cn/lvbbs/20021028_1.htm
- 林東清（2004），知識管理。台北：智勝文化事業有限公司，頁94~98。
- 原信、荒井勇（1990），期貨交易。台北：武陵出版有限公司，頁45~80。
- 涂維聖（2000/11/6），“電腦媒體在國中理化科教學上的應用方式”，
www.sljhs.ylc.edu.tw/bandit/paper2.htm
- 張春興著(1993)，現代心理學。台北：東華。
- 張華葆（1994），社會心理學，初版。臺北：三民。
- 許啓智（2004），衍生性金融商品。台北：早安財經文化。
- 彭弘（2004），“加快發展中國期貨市場是維護國家經濟安全的重大戰略舉措”，大連商品交易所網，
<http://www.dce.com.cn/futureresearch/2004042900001.shtml>
- 黃泰岩，“美國期貨市場的規範化管理”，
<http://www.obv.cn/jycc/lunwen/list/5756.htm>
- 楊百世（2000），師資培育的理論與實際。高雄：高雄復文圖書出版社，頁1~29。
- 楊國安（2001），組織學習能力。台北：聯經出版事業公司，頁42~46。
- 溫明麗「二十一世紀師資培育的品質考驗~以英國為例」，中華民國比較教育學會（主編），新世紀的教育挑戰與各國因應策略，頁160~175。台北：揚智文化。
- 蓋浙生（2002），教育經營與管理。台北：師大書苑有限公司，頁37~60。
- 趙其文（2002），人力資源管理。台北：空大，頁320。
- 劉岩（2003），“歐洲期貨與期權交易所的借鑒與啓示”，大連商品交易所網，
<http://www.dce.com.cn/futureresearch/2003102300003.shtml>
- 劉盛光（2004），我國壽險業教育訓練與業務員績效關係之研究---以南山人壽保險公司中部地區為例，私立逢甲大學保險系碩士論文，頁7~12。
- 蔡致中（1990），期貨戰略。台北：時報文化出版企業有限公司，頁288~289。
- 蔡清華（1997），美國師資培育改革研究。高雄：高雄復文圖書出版社，頁94~120。
- 鄭志凱（2002），人壽保險業業務員績效與教育訓練成效之相關性研究以---某壽險公司為例，國立高雄第一科技大學風險管理與保險系碩士論文，頁4~23。
- 謝志忠（2001），快樂的期貨上班族。台北。
- 蘇永明（2000）「迎接新世紀的教育挑戰---以英國教師綠皮書之因應策略為例」，中華民國比較教育學會（主編），新世紀的教育挑戰與各國因應策略，頁191~194。台北：揚智文化。
- 鍾素梅，“行為學派的理論與應用”，
<http://www.nani.com.tw/juniordoc/thesis/thesis09.doc>