

# 美容沙龍店長專業能力分析研究

黃宜純\* 洪久賢\*\* 詹慧珊\*\*\*

## 摘要

隨著國內美容企業經營型態的轉變，培養熟悉專業領域行銷管理的店長，才能跳脫以往以技術取勝的經營模式。本研究透過文件分析、訪談、職場觀察、OCAPs 法(Occupational Competency Analysis Profile；包含 DACUM 專家會議、問卷調查及檢核小組會議等方法)，發展並確認美容沙龍店長的工作內涵與專業能力目錄。並根據研究結果對美容沙龍業者、有志從事店長工作之人士、美容相關科系、職訓單位及未來研究提出建議。

關鍵字：店長、專業能力、美容

---

\* 黃宜純：台中護理專科學校美容科副教授  
\*\* 洪久賢：國立台灣師範大學人類發展與家庭系教授  
\*\*\* 詹慧珊：台南科技大學美容造型設計系講師



# Analysis of the Professional Competencies of Beauty Salon Manager in Taiwan

Yi-Chun Huang \* Jeou-Shyan Horng \*\* Hui-Shan Zhan \*\*\*

## ABSTRACT

Facing the change of management in beauty saloon business, cultivating professional manager in marketing will help business proprietors break away from traditional managing style. Through document analysis, interview, job-site observation, OCAPs (including DACUM profession conference, survey and meeting of evaluation from experts), the job description and professional competencies for managers of beauty salons was developed.

Based on the research findings, the suggestions for beauty salon business, for those who are eager for managing position, for concerning departments in school and for vocational training institutes, and for future study were proposed.

**Key words:** manager, professional competencies, beauty salon

---

\* Yi-Chun Huang: Associate Professor, Dept. of Beauty National Taichung Nursing College

\*\* Jeou-Shyan Horng: Professor, Dept. of Human Development of Family Studies, National Taiwan Normal University

\*\*\* Hui-Shan Zhan: Instructor, Dept. of Styling & Cosmetology, Tainan University of Technology



## 壹、前言與研究目的

有鑑於國內美容經營環境的快速轉變，而服務業的關鍵主體仍是「優質的從業人員」。唯有職場專業能力與學校課程發展相結合，才能培養出源源不斷的美容專業人才。故本研究選擇符合職場專業能力導向又兼顧未來前瞻性的「OCAPs 法」，探討美容職類中成功擔任「沙龍店長」所須具備的專業能力，並輔以「職場觀察法」，以及增加大專教師對職場導向專業能力看法之問卷調查，來發展、分析與確認美容沙龍店長的職責、任務與專業知能；其結果不僅可作為美容經營者在店長「育才、選才、用才與留才」之參考依據，並可提供大專技職校院在規劃具就業實力「美容管理人才」相關課程之參考，達到以職場專業能力促進技職教育課程發展的良性循環與緊密結合。

本研究主要目的包括：

- 一、確認美容沙龍店長工作內涵與職責、任務、專業知能。
- 二、了解店長在美容沙龍現場工作情形。
- 三、探討美容沙龍店長應具備職責任務與專業知能之重要性、使用頻率以及未來需求性。
- 四、店長與大專教師對美容沙龍店長專業能力看法之差異性。
- 五、根據研究結果，提出專業能力應用到課程規劃之具體建議。

## 貳、文獻探討

### 一、美容專業能力分析

「美容與美髮業」為美容行為種類狹義的稱呼法，實際上，廣義業種的說法包括：美容、美髮、美體瘦身、芳香療法、婚紗、整體造型等，同時還包括化妝品的企業管理（研發、製造、檢驗和行銷）與美容美髮的教育訓練相關營業範圍。Carr-Saunders (1933) 所指「專業」(professional) 一詞之定義及標準：「所謂專業是指一群人在從事一種需要專門技術之職業。專業是一種需要特殊智力來培養和完成的職業，其目的在於提供專門的服務。」一個專（職）業 (profession/occupation) 領域中有許多職務 (job) 或工作 (work)，每一職務中有許多工作職責(duty)、角色 (role) 或範圍 (domain)，每項職責包含許多任務(task)，任務又可進一步分為子任務和子能力。Gonczi et al (1990) 提出能力分析 (competency analysis) 有下列的意義：1.發展課程，2.確認訓練需要，3.擬訂生涯進路，4.促進工作安全，5.選用工作人員，6.撰寫工作說明，7.進行工作評鑑。楊朝祥(1984) 認為「專業能力」是指從事工作時，個人所需具備的知識、技能、態度、價值觀及理解力等行為特徵，經由這些特質，個人可成功地執行某一任務，並達到所要求的標準。李健浩 (1995) 也提到專業能力不僅包括個人在認知、情意、技能上的具體表現水準，而且會牽涉到個人的工作角色或職務上的需求。根據前述專業和能力的涵意，我們可以瞭解專業能力是指從事專業工作時所需的能力。本研究對「專業能力」的定義為：從事專業工作應具備的能力，包含從事該工作所應有的知識、技能及態度達一專精程度，並能夠獨立、有效、合法地執行其角色任務。



有關美容專業能力之相關研究不多，國內方面鍾辰英等（1994）在美容類職業能力研究中分析，美容美髮從業人員的角色與職業內容，同時訪問學者專家及美髮相關人員，瞭解其工作內容與所需專業能力，編製「美髮從業人員職業能力分析研究」問卷表，以美髮師傅、職校教師、補習班教師、學生、顧客、店主為調查對象；內容包含 24 項能力類目、104 項能力細目。徐女琇（1998）採用文書分析法及訪談法，並以 Delphi Technique 進行兩次問卷調查，結合了美容界 27 位學校教師與 23 位業界人士的意見，深入探討美容從業人員應具備的專業能力。結果顯示美容從業人員應具備的專業能力有：生理與保健、衛生與安全、美膚與保養、化粧與造型、諮詢與管理、職業道德六大類、23 小類及 103 項能力。由於美容的範圍很廣，徐女琇的研究僅適用於狹義的美容，即美膚與美顏工作，無法推論至美髮、美體瘦身、整體造型與化妝品行銷、科技等職類的工作。職訓局（1999）經由美膚、美體與化粧業界精英所進行分類的能力目錄，其涵蓋面較徐女琇的研究廣外，制定成員完全是業界人士而無學者參與，這與技職教育強調業界能力本位相吻合（蔡宜容，2003；林安男，2004；黃宜純、王稚旋、詹慧珊，2005），然而未經學校檢視與研商，恐有失增加學校與業界互動的本意（蔡英姝，2002）。

林昀穎（2004）探討美髮業對高職、二專美髮相關科系畢業生專業能力之需求，採文獻分析法及問卷調查，研究對象上以高雄市高職美容科建教合作之所有美髮企業為母群，並以分層隨機抽取北中南區樣本，總計問卷 175 份。研究發現美髮業對高職美

髮相關科系畢業生的專業能力需求排序為：工作態度、美髮基礎知能、顧客服務、個人發展、基礎管理知能、讀寫算基本知能、資訊技能；對二專美髮相關科系畢業生的專業能力需求七大向度需求性排序：工作態度、顧客服務、職場衛生與安全、行銷知能、經營管理、美髮服務相關知能、個人發展。此外美髮業不同「規模」、「地區」、「職位」店家，對高職、二專美髮相關科系畢業生專業能力的需求各有其差異性。而國外方面，美國俄亥俄州美容能力目錄亦是邀請業界人士參與完成，其敘寫方式是從服務流程開始，即顧客一進門到服務結束完成顧客紀錄為止，包括衛生與安全、美膚與保養、化粧與造型、諮詢與管理四大類能力。其中俄亥俄州美容能力強調衛生與安全方面的 ability 須融入到美容各大類能力項目中，這是值得我國借鏡之處。事實上，長久以來國內美容業不甚重視衛生與安全，或僅是接受主管機關檢查時才重視的課題，然而學校將此領域列為必修學分，美容技術人員證照考試也將此列為考試範圍，但台灣大多數的美容學生與從業人員，仍無法將衛生與安全知識轉化成職業習慣的一部分，只有在應付考照時才死背流程，或許與國內職訓局規劃的能力目錄方式有關。此外，俄亥俄州美容能力著重在沙龍經營及雇用技巧方面的能力，這也是國內美容能力目錄中較少見的。

## 二、台灣美容沙龍經營現況

近年來台灣美容相關行業除朝向連鎖化經營外，也朝向複合式的健康休閒中心、SPA 水療中心或美體瘦身沙龍等型式經營，例如登琪爾、自然美、亞歷山大、詩威特、彭村梅美容美體、



媚登峰、最佳女主角、唐安麒瘦身中心等。但在經濟不景氣與競爭劇烈的狀況下，沙龍只有單純的「連鎖化」「多元化」已無法因應衝擊與滿足顧客的需求，許多店家紛紛走上「價格戰」，企圖以低價策略來吸引或留住顧客；有些店則加強管理功能與特色經營，期待滿足並刺激顧客的需要。「沙龍店」在中華民國職業分類典上仍未出現，但面對沙龍轉型與競爭劇烈的美容生態下，管理店務的專業人才變得更重要也更專業，才能領導店員工並創造店特色。過去台灣的美容沙龍店長，較重視專業技術的傳承，所以店長角色在單店中多為老闆親自擔任，店內員工 1-5 名不等的形式居多。連鎖店的店長角色多由技術者兼任，或由技術者升遷上來擔任（黃宜純，2002）。

本研究為了解美容沙龍店長在行業中的角色定位與培育方向，以利未來人才培育之規劃，將藉由產學觀點來

了解與分析美容沙龍店長之專業能力，期使未來在產學合作下能共同培育美容沙龍管理專業人才，以作為提升美容店長素質及其育才與選才規劃之參考。

### 三、研究方法

#### 一、研究架構

為了探討職場導向專業能力對技職教育或在職教育課程發展的應用性，本研究藉著產學合作的觀點，運用質性與量化研究法，包括 OCAPs 法（即 DACUM 專家會議、專家審核、問卷調查及檢核小組會議）與現場觀察法，發展並確認能力分析概述，以為美容沙龍管理人才遴選、培育、訓練、考核計畫之參考外，更期待能將所確認的專業能力結果提供未來課程規劃或評鑑之參考，使專業能力與課程發展能相輔相成，以培養學生具備就業的能力。其研究架構如圖 1 所示。

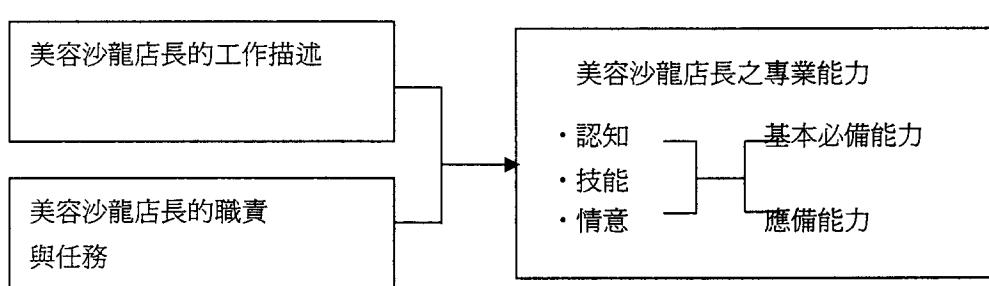


圖 1 研究架構

#### 二、研究方法

主要以 OCAPs 法為主，並輔以職場觀察法，來發展並確認美容沙龍店長專業能力。問卷主要施測對象包括現任美容沙龍管理者以及任教於美容相關科系的大專專業教師；其中發出 100 份業界問卷有效問卷達 59%，30

份教師問卷有效問卷達 83.33%；最後邀請八位產學專家針對問卷結果之美容店長專業能力內涵檢視並加以修訂。同時針對台北、台中及高雄四家美容沙龍以深度訪談與現場觀察研究法進行美容沙龍現場工作情形資料的收集。資料分析部分，以逐字稿方式



進行 DACUM 會談內容與現場深度訪談資料的收集，並參考相關文獻資料進行內容分析，以達成本研究目的。問卷資料則以 SPSS11.0 版軟體進行分析，問卷資料包括三部分，其中基本資料以描述性統計資料呈現，工作描述以及應具備的專業能力以「加權計分」方式進行統計，統計方式以五等量表及三等量表來顯示各項目意見集中之情形，五等量表包含重要程度與使用頻率；依序分為極重要、很重要、重要、不重要、極不重要五個區間，而平均使用頻率則依序分為極高(每日使用)、高(每週使用)、中(每月使用)、低(每年使用)、極低(從來不用)等五個區間，三等量表則代表顯示未來需求的程度，依序分為增加、不變、及減少三個區間來表示。

將問卷調查中專業知能部分(知識、技能與情意三部分)，透過因素分析(Factor Analysis)以簡化並發展知能因子構面，即以少數的共同因子解釋眾多的專業知能內涵，並以構面形式來了解店長與大專教師對美容與美髮沙龍店長所應具備認知、技能與情意的必備程度。最後以 t 檢定來檢驗店長與大專教師在美容與美髮沙龍店長職責項目，與專業知能認知、技能、態度項目之看法上是否達顯著差異。

### 三、研究限制

本研究問卷調查部分，由於問卷內容題數較多，為便於抽樣的進行，未能按照美容工會立案店家名冊來抽樣，僅能以立意方式來取樣，故推論性有限。教師問卷調查，施測對象以大專教師為主，由於國內教授美容行業管理相關課程的老師仍非常少，故教師對象雖遍及所有大專校院，但教

師的專業領域包括化妝品科技、藝術造型、管理與美容類技術教師；唯參與問卷填答的大專教師總人數不多(低於 30 人)且領域約涵蓋五類；故無法針對各不同領域教師意見進行差異性比較；僅以大專教師對沙龍店長意見作一整體性呈現。

## 肆、結果與討論

### 一、結果

本研究旨在確認美容沙龍店長之職責、任務與專業知能。根據研究目的之重要發現陳述如下：

#### (一)、確認美容沙龍店長工作內涵與職責、任務、專業知能

美容沙龍店長之工作描述為：凡從事臉部身體保養、化妝設計、保養彩妝、體型雕塑、頭部活絡之業務的店務管理、行銷規劃、溝通管理、形象設計、教育訓練等專業知識工作範疇之人員。美容沙龍店長共確認 8 項職責，為「行政管理」、「行銷管理」、「人事管理」、「美容專業管理」、「總務管理」、「教育訓練」、「售後服務」及「現場流程服務管理」；82 項任務與 133 項專業知能(包括 42 項認知、60 項技能與 31 項情意項目)，如表 1 與表 2。

#### (二)、店長在美容沙龍現場工作情形

經職場觀察美容沙龍店長現場工作情形如下：

店長每日例行工作，時間大多分配在「店容管理與維持」、「員工之考核與監督」、「與顧客互動」、「與員工互動」、「營收處理」、「參與現場服務流程」、「人員調度」、「員工教育」等工作內涵。根據訪談資料結果，所有



店長均認同 DACUM 會議所發展出能力目錄的廣度，並認為需仰賴團隊合作才能完成，至於落實能力目錄的成效，則依職級與年資而有所不同。

### (三)、美容沙龍店長應具備質則任務與專業能力之重要性、使用頻率以及未來需求性

本研究根據店長與大專教師對美容沙龍店長專業能力所做的問卷調查，將必備能力項目作進一步的歸屬整理，以利業界或學校做為參考資料。將業者與教師認為重要程度極重

要或非常重要、使用頻率極高且未來需求將增加的項目視為「基本必備能力」，其中店長與教師均認同的視為「核心基本項目」；同時為尊重能力分析之職場導向精神，將店長所認同的視為「職場導向」必備項目，而教師所認同的則視為「提昇職場」工作之必備項目。應備能力則按照五等量表與三等量表之判定標準，區分出店長與教師共同與個別的觀點，可作為職場未來進修參考的方向。其職責任務與專業知能項目整理結果如表 3 與表 4。

表 1 美容沙龍店長之職責與任務

職責	任務	職責	任務
行政管理	1.店長職務範圍的認知 2.參與總公司相關會議 3.員工工作分配 4.協調排班 5.安排服務人員 6.遴選適當員工 7.建立顧客資料 8.產品開發設計 9.規劃定型化契約 10.報表管理與回傳	行銷	1.配合與傳達總公司行銷策略 2.執行總公司策略聯盟政策 3.規劃並宣傳促銷活動 4.產品行銷 5.穩定舊客戶 6.開發新客戶 7.說明顧客權益 8.市場分析 9.開發新商圈 10.DM 控管
人事管理	1.考核與管理服裝儀容 2.與工作人員溝通 3.調度支援人員 4.說明從業人員權益 5.執行員工福利 6.考核員工 7.考核出缺勤 8.考核業績 9.聯繫員工家長 10.處理員工間意見的衝突	美專業管理	1.衛生與消毒 2.情境營造 3.認識皮膚 4.認識人體 5.說明與執行服務流程 6.建議服務項目與流程 7.認識產品 8.個案分析 9.體型分析 10.彩粧前諮詢 11.色彩分析 12.定妝



表1 美容沙龍店長之職責與任務（續）

總務管理	1.營業收入管理 2.衛生管理 3.庫存管理 4.物流管理 5.成本控制 6.消防安全管理 7.設備維修	教育訓練	1.協助員工熟悉工作環境並投入工作 2.輔導公司培育新人 3.在職員工訓練 4.協助員工熟悉自己的工作職責 5.協助員工心理調適 6.考核專業技術升級 7.追蹤考核學習成果 8.協助員工持有國家專業證照 9.助理老師的培訓 10.因應區域需求實施單店教育 11.應付員工學習差異實施個別化教育 12.技術流程標準化 13.收集及傳達流行資訊 14.生涯規劃
售後服務	1.以電話追蹤售後滿意度 2.瞭解顧客的回饋 3.處理顧客退換產品或服務項目 4.協助客戶轉移至其他相關分店繼續服務	現場服務流程管理	1.事前準備 2.迎賓接待 3.環境導覽 4.說明服務項目及其功能與流程 5.執行服務流程 6.分析服務流程 7.記錄服務流程 8.居家建議 9.顧客諮詢建檔 10.公關與櫃檯 11.與相關企業機構建立合作服務網 12.管理現場預約 13.處理緊急危機 14.處理顧客抱怨 15.收拾善後 16.檢討顧客可能存在的潛在不滿 17.召開檢討會議



表 2 美容沙龍店長應具備之認知、技能、情意

認知 K (Knowledge)	技能 P (Practice)	情意 A (Attitude)
K1.流行史	P1.報表分析	A1.企圖心
K2.政府法令	P2.療程研發	A2.使命感
K3.生活美學	P3.商圈規劃	A3.服從
K4.會計	P4.調度能力	A4.EQ 管理
K5.損益平衡表分析	P5.協調應變	A5.責任感
K6.庫存管理	P6.倍增客源能力	A6.情意溝通
K7.美姿美儀	P7.同業規模	A7.授權
K8.專業儀器	P8.數字觀念	A8.具備經營者心態
K9.安全衛生與消毒	P9.執行能力	A9.以身作則
K10.法律常識	P10.建議形象定位	A10.榮譽感
K11.人體工學	P11.社交禮儀	A11.心得分享
K12.人文素養	P12.策略聯盟	A12.正面思考
K13.傳染學	P13.膚質分析	A13.關懷包容接納
K14.療程流程設定	P14.具備維護顧客隱私	A14.成就分享
K15.廣告學	P15.說話藝術	A15.親和力
K16.疾病學	P16.急救常識	A16.創新能力
K17.皮膚學	P17.時間管理	A17.批判能力
K18.產品陳列	P18.凝聚團隊共識	A18.邏輯思考能力
K19.顧客銷售心理學	P19.整合能力	A19.判斷能力
K20.細菌學	P20.工作分配協調	A20.敬業態度
K21.植物學	P21.服務項目分析	A21.終身學習
K22.肥胖學（成因）	P22.客源分析規劃能力	A22.職業道德
K23.管理學	P23.文案設計	A23.美感能力
K24.色彩學	P24.具備庫存管理技能	A24.敏銳度
K25.心理學	P25.手技操作能力	A25.傾聽能力
K26.營養學	P26.員工潛能開發	A26.公司企業文化傳承
K27.流行趨勢	P27.臉部保養技巧	A27.自信心
K28.生理學	P28.持有國家專業証照	A28.忠誠度
K29.經絡學	P29.認人的能力	A29.耐心
K30.職業傷害	P30.簡報能力	A30.前瞻
K31.行銷學	P31.消毒衛生技巧	A31.呵護
K32.人際關係	P32.語言能力	
K33.化妝品學	P33.文書處理	
K34.芳療學	P34.儀器操作	
K35.壓力管理	P35.電話禮儀	



表 2 美容沙龍店長應具備之認知、技能、情意（續）

認知 K (Knowledge)	技能 P (Practice)	情意 A (Attitude)
K36.公共衛生	P36.客數轉客次的能力	
K37.認識服務學	P37.業績設定	
K38.利潤	P38.現金處理	
K39.美容史	P39.處理顧客抱怨能力	
K40.預防醫學	P40.市場評估能力	
K41.胸部生理學	P41.具備企劃技能	
K42.英文、日文	P42.操作消防設備 P43.彩粧技術 P44.電腦操作 P45.主持店務會議技巧 P46.數學技巧 P47.溝通技巧 P48.具備垃圾分類技能 P49.具備粉刺處理技巧 P50.面試技巧 P51.體型分析 P52.手足美甲 P53.脫毛 P54.燙睫毛 P55.眉型設計 P56.零用金控管 P57.臉型分析 P58.結帳 P59.顧客資料 P60.銷售技巧	

表 3 美容沙龍店長應具備之基本必備與應備職責與任務

基本必備職責任務 (店長與教師共同看法)	職場導向必備職責任務 (店長看法)	提昇職場工作必備職責 任務 (教師看法)
衛生與消毒	事前準備	認識皮膚
認識產品	迎賓接待	認識人體 體型分析 彩粧前諮詢 營業收入管理 與工作人員溝通 說明服務項目及其功能 與流程



表 3 美容沙龍店長應具備之基本必備與應備職責與任務（續）

基本必備職責任務 (店長與教師共同看法)	職場導向必備職責任務 (店長看法)	提昇職場工作必備職責 任務 (教師看法)
		分析服務流程 8-9 顧客諮詢建檔 8-12 管理現場預約
應備職責任務 (店長與教師共同看法)	應備職責任務 (店長看法)	應備職責任務 (教師看法)
聯繫員工家長		物流管理 設備維修 協助客戶轉移至其他相 關分店繼續服務 追蹤考核學習成果 協助員工持有國家專業 證照 助理老師的培訓 按區域需求實施單店教 育
		產品開發設計 規劃定型化契約 DM 控管 說明從業人員權益 執行員工福利

表 4 美容沙龍店長應具備之基本必備與應備認知、技能、情意專業能力

基本必備知能 (店長與教師共同看法)	職場導向必備知能 (店長看法)	提昇職場工作必備知能 (教師看法)
以身作則 具敬業態度	具榮譽感 具自信心 耐心 具親和力 具職業道德 具有挑戰的精神	職場安全衛生與消毒 顧客銷售心理學 領導與協調 人際關係 基礎皮膚生理學 具備臉部保養的技巧 具純熟的彩粧技術 具備工作執行能力 熟悉行銷技巧 具備鼓勵顧客消費的能 力 個人情緒管理與控制



表 4 美容沙龍店長應具備之基本必備與應備認知、技能、情意專業能力（續）

基本必備知能 (店長與教師共同看法)	職場導向必備知能 (店長看法)	提昇職場工作必備知能 (教師看法)
		尊重顧客的隱私 關懷員工 具傾聽的心態
具備英文閱讀能力	相關藝文活動	政府相關法令 定型化契約 消保法 具備急救的技巧（CPR 及 休克處理） 具備英文說的能力 具備英文聽的能力 具備文案設計的能力 具備商圈規劃的能力
非必要能力 (教師與店長看法)	非必要能力 (店長看法)	非必要能力 (教師看法)
		具備英文書寫能力

#### (四)、店長與大專教師對美容沙龍店長職責與專業知能看法之差異性

店長與教師在美容沙龍店長職責之重要性、使用頻率與未來需求平均值項目排序情況，如表 5。店長認為「行銷管理」為美容沙龍店長最重要的職責，大專教師則認為「總務管理」為美容沙龍店長最重要的職責項目。職責與專業知能看法經  $t$  檢定分析，發現

店長與大專教師在「美容專業管理」、「教育訓練」與「人事管理」的使用頻率，以及「總務管理」的重要性和使用頻率等四項職責達顯著差異，顯示店長與教師對上述四職責領域及其專業知能的看法有顯著差異；而對其他職責及其專業知能之看法並未達顯著差異，如表 6 與表 7 所示。



表5 美容沙龍店長職責之重要性、使用頻率與未來需求之排序前五名

職責	職類	店長			大專教師		
		重要性	使用率	未來性	重要性	使用率	未來性
美 容 沙 龍 店 長	美容管理	4	1	3	5	2	4
	總務管理	5	6	5	1	3	6
	售後服務	6	4	2	8	6	6
	教育訓練	2	8	4	2	7	2
	行政管理	7	7	7	7	5	6
	行銷管理	1	4	1	4	7	1
	人事管理	8	3	7	3	4	2
	現在管理	3	2	6	6	1	4

表6 大專教師與店長對於美容沙龍店長職責項目之比較結果

職責項目	t-value	df	P (2-tailed)
1.美容專業管理			
1.重要性	-1.277	58	0.207
2.使用頻率	3.288	55	0.002**
3.未來需求	0.965	56	0.338
2.總務管理			
1.重要性	-2.689	57	0.009**
2.使用頻率	-2.360	57	0.022*
3.未來需求	0.406	57	0.686
3.售後服務			
1.重要性	-1.109	59	0.272
2.使用頻率	-0.517	57	0.607
3.未來需求	1.171	58	0.246
4.教育訓練			
1.重要性	-0.847	57	0.401
2.使用頻率	-2.394	53	0.202*
3.未來需求	0.181	55	0.857
5.行政管理			
1.重要性	-0.444	57	0.659
2.使用頻率	-1.030	48.052	0.308
3.未來需求	-0.704	51	0.484



表 6 大專教師與店長對於美容沙龍店長職責項目之比較結果（續）

職責項目	t-value	df	P (2-tailed)
6.行銷管理	0.225	58	0.823
1.重要性	-0.165	58	0.870
2.使用頻率	-0.233	58	0.817
3.未來需求			
7.人事管理	-1.242	58	0.219
1.重要性	-2.145	55	0.036
2.使用頻率	-1.066	53	0.291
3.未來需求			
8.現場服務流程管理	-0.296	55	0.768
1.重要性	0.919	46.819	0.363
2.使用頻率	0.041	53	0.968
3.未來需求			

表 7 大專教師與店長對於美容沙龍店長專業知能看法之比較結果

知能項目	t-value	df	P (2-tailed)
1.認知			
1.重要性	-0.028	53	0.977
2.使用頻率	0.097	50	0.924**
3.未來需求	0.994	48	0.325
2.技能			
1.重要性	-0.605	30	0.550**
2.使用頻率	0.678	28	0.503*
3.未來需求	-1.475	28	0.151
3.情意			
1.重要性	-0.680	57	0.499
2.使用頻率	-0.436	49	0.665
3.未來需求	0.288	47	0.775

## 二、討論

本研究所確認的專業能力內涵與美國俄亥俄州美容能力之「沙龍經營」類目作一比較，兩者均包含專業與管理知能的運用；美容沙龍店長本身多為技術精熟者，較重視美容服務流程的管理與產品的行銷，能力目錄描述方式兼具職責範圍與現場服務流程；美國俄亥俄州美容能力之「沙龍經營」項目除重視管理知能外，對州政府所規

範的美容知識與納稅等義務責任有較多的描述，對專業知能部份則以維持專業技術的運作為主；國內美容沙龍店長僅在專業認知項目中涵蓋「消保法」、「消基法」、「顧客定型化契約」、「公共安全」等法律常識或政府相關營業法令，並未提及遵守從業人員相關法令或納稅等權益與義務。

此外，美國俄亥俄州美容能力亦



提及「路線安全檢查」與「創立沙龍」，國內業界似乎較重視營業現場氣氛的營造，並未特別針對營業場所路線安全進行檢查，是否已將此任務融入總務職責內，仍有待進一步研究。「創立沙龍」部分，僅美容沙龍店長職責任務中涵蓋「開發新商圈」。美國俄亥俄州美容能力目錄所涵蓋的「新生訓練程序」、「假髮技術應用」與「就業技巧」等職責項目之內涵，在本研究所確認之能力目錄中並未被描述。

## 伍、結論與建議

本研究所發展的店長專業能力涵蓋面廣，兼具學界與業界的觀點。美容業者或相關學校課程規劃可以將店長職責任務與專業知能中的核心基本項目作為店長優先具備基本能力；業者也可按店務的需要，將店長專業能力目錄按必備能力與應備能力依職級、年資來逐步要求，或以團隊分工方式來完成。此外，由店長所需具備的專業知能之認知、技能與情意的必備程度來看，美容沙龍店長在情意部分的項目均歸屬為必備項目，除驗證沙龍店長需具備良好的職場情意能力外，現行學校的課程內涵多傾向認知與技能的教授，較缺乏從業情意層面的學習。然而職場上的專業知能大多是一綜合性的知能應用與統整，不光是學校理論或技術的驗證；所以根據OCAPs研究結果，雖已提供一沙龍店長專業能力概述，學校或職訓相關單位應安排學習者在學習過程中具有統整知能的學習機會，例如業界實習或見習、虛擬沙龍情境或專題討論等，才能充分將職場導向專業能力與課程發展間作一有效的結合，以培養出業界真正需要的專業人才。

## 參考文獻

- 行政院勞工委員會職業訓練局，(1999)，能力本位訓練美容職類能力目錄。
- 朱經明，(2001)，教育統計學，台北：五南。
- 李建浩，(1995)，我國啓智教育高職階段職業類科教師專業能力之研究。國立彰化師範大學工業教育學系碩士論文。
- 林安男，(2004)，公共職業訓練機構職訓從業人員專業能力分析研究，高雄師範大學工教系碩士論文。
- 林昀穎，(2004)，美髮業對高職與二專美髮相關科系畢業生專業能力需求之研究，國立屏東科技大學技術及職業教育研究所碩士論文。
- 徐女琇、邱素沁，(1998)，美容從業人員專業能力之研究，技術學刊，13（4），529-538。
- 張紹勳，(2000)，研究方法，台中：滄海書局。
- 黃宜純，(2002)，美容與美髮沙龍店長專業能力分析研究，國立台灣師範大學人類發展與家庭系博士論文。
- 黃宜純、詹慧珊、王稚旋，(2005)，美容從業人員對在職進修之看法與需求，餐旅暨家政學刊，2（2），269-288。
- 楊朝祥，(1984)，技術職業教育辭典，台北：三民。
- 蔡英姝，(2002)，九年一貫課程教師專業能力研究，成功大學教育研究所碩士論文。
- 蔡宜容，(2003)，美容從業人員教育訓練與生涯發展，國立中正大學勞工研究所碩士論文。
- 鍾辰英等，(1994)，美容類職業能力分析研究。屏東：國立屏東科技大



- 學家事類課程中心。  
Gonczi, A., Hager, P., & Oliver, L,  
(1990). *Establishing competency-based standards in the professions.* Camberra:  
Department of Employment, Education and Training.
- Carr-Saunder, A. M. (1933). *The profession.* Oxford: Clarendon Press.

2006 年 11 月 27 日收稿

2006 年 12 月 18 日初審

2007 年 02 月 20 日複審

2007 年 03 月 01 日接受

