

技術及職業教育學報 第六卷第二期

2015年8月 頁43~66

10.6235/TVE.2409

## 美國與香港職能發展經驗 及其對我國美容美髮職能基準發展之意涵

林俊彥<sup>1</sup>、陳幼珍<sup>2</sup>

### 摘要

本研究旨在探討我國美容美髮職能基準發展的可行途徑，期能有效掌握美容美髮產業從業人員的能力需求，使美容美髮人力培育與產業需求接軌，有效改善學用落差問題。本研究採用文獻分析及焦點團體訪談法。首先，分析並歸納美國、香港與臺灣的美容美髮職能發展方式與內涵，再進行焦點團體訪談，以學術及產業的觀點進行討論，分析我國美容美髮適用之職能基準發展可行途徑。研究結果發現：美國、香港與臺灣的美容美髮職能發展方式與內涵互異且各具特色。我國技專校院美容美髮學生的職場專業能力無法符合產業需求的原因，主要是學校不清楚產業的職能需求、學生缺乏專業技能的精熟練習與深度實習。至於，我國美容美髮職能基準發展的可行途徑，宜採行美國技能標準的發展方式，以及參考香港單元能力的分級內涵。

**關鍵詞：**美容美髮、技能標準、資歷架構、職能基準

---

<sup>1</sup> 林俊彥：開南大學校長、國立臺北科技大學技術及職業教育研究所教授

<sup>2</sup> 陳幼珍（通訊作者）：崇右技術學院時尚造型設計系助理教授、國立臺北科技大學技術及職業教育研究所博士

電子郵件：judych01@yahoo.com.tw

收件日期：2015.01.20；接受日期：2015.08.12

*Journal of Technological and Vocational Education*

*August, 2015, Vol.6 No.2, pp. 43~66*

*10.6235/TVE.2409*

## **A Study on the Experiences of Occupational Competency Standard Development in America and Hong Kong and Its Implications for Hairdressing & Beauty Industry in Taiwan**

Chin-Yen Lin<sup>1</sup> & Chen Yu Chen<sup>2</sup>

### **Abstract**

The paper aims to explore the feasible ways of Occupational Competency Standard (OCS) for hairdressing & beauty industry in Taiwan, and expects to effectively master the competency demands for the industry and the staff to improve the gap between learning and practicing, so as to make the talents training in line with the industrial requirements.

With the method of literature review and focus group interview, it first analyzed and classified relevant data about the development ways and implications of OCS for hairdressing & beauty industry in United States of America and Hong Kong, and then focus group was conducted to discuss from the perspectives of both academic and industrial circles, so as to analyze the feasible ways of OCS development applicable to the same industry in Taiwan. The results show that the development ways and implications of OCS in the USA, Hong Kong and Taiwan are unique from each other. The mismatch of students' professional abilities and the needs of hairdressing & beauty industry is due to the status quo that technological and vocational schools in Taiwan are not clear about the demands for the competency of industry, combined with the lack of professional skills training and intensive practice in students. Therefore, the feasible ways of OCS development for hairdressing & beauty industry in Taiwan should adopt the development pattern of American skill standards and take Hong Kong classification mode for reference.

**Keywords : Cosmetology and Hairdressing , Skill Standards, Qualifications Framework, Occupational Competency Standard**

---

<sup>1</sup> Chin-Yen, Lin: Kainan University President. Professor, Institute of Technological & Vocational Education, National Taipei University of Technology

<sup>2</sup> Chen-Yu, Chen (Corresponding Author): Assistant Professor, Department of Fashion Styling Design, ChungyuInstitute of Technology. Institute of Technological & Vocational Education, National Taipei University of Technology Ph.D.

E-mail: judych01@yahoo.com.tw

Manuscript received: 2015.01.20; Accepted: 2015.08.12

## 壹、緒論

近年來，隨著知識經濟與行業全球化的來臨，行業結構與技術不斷更迭，為促進行業創新及因應國內行業對於高級知識人才的需求，1995年起我國即不斷擴增高等技職教育。加以國人對於外表的美化需求日益升高，美容美髮行業從業人員的需求量隨之激增，我國科技校院因而相繼設置美容相關學系，培養業界所需專業技術人才。因而，91至100年間，美容相關系科畢業生人數亦快速從130人增至1,672人，就業率卻從84.6%降為52.2%（技專校院校務基本資料庫，2013）。究其原因，主要是學生大學畢業後仍需從助理做起導致學生興趣缺缺。從上述瞭解高教人力的學用不一、低就、失業等現象已日益普遍（Cappelli, 2014）。

行業必要的知識與技能，歐洲常稱「職能基準」，而美國則用「技能標準」，二者發展的途徑與內涵亦有差異，在職能用語方面，美國係使用「技能標準」一詞，各州依據國家勞動部的職能模型（Competency Model），針對職務進行職能分析，發展各職務的技能標準（Skill Standards）以提供學校教學參考及產業用以改善員工技能、提高生活水準及提升企業競爭力的重要基準，其內涵包含有知識（knowledge）、技能（skills）、能力（abilities）和績效（performance）。其次，香港因過往屬於英國殖民地，因此採用資歷架構發展，主要用於鼓勵終身學習與未來資歷轉換學歷之用，內容發展主要採取行業的職能範疇進行建構，強調學習成果，內涵包括知識、技能、成效。

至於我國勞動部在職能基準發展格式參考美國，而職能分級則參考香港及新加坡進行職能分級，內涵包括知識、技能、態度。整體而言，職能發展內涵的共同點有知識、技能；相異點則是美國技能標準以職責（duty）開始發展，而職能基準則是由任務（task）為出發點。三者都是以產業觀點進行規劃，讓成功的從業人員知道他需要什麼和能夠做甚麼，進而提升職場與組織的競爭力，亦可提供學界作為人才培育的參考。但是，我國在職能基準上的發展，主要希望結合終身學習，使學校教育、職業訓練以及實務歷練三種用途一次到位，然而此種職能基準與分級的發展模式，與目前我國美容美髮產業所用之分級有所差異，因此本研究希望透過美國與香港的職能發展經驗分析，歸納出適合我國美容美髮產業職能發展參考。

因此，若能採取他國美容美髮職能發展經驗，將有助於我國未來進行美容美髮職能發展，但除了參考他國發展經驗外，亦應了解我國美容美髮產業需求之職場專業能力為何，據此建立我國美容美髮職能基準，將有助於學校了解產業需求的能力為何？進而改善課程及教學內涵，培育學生具備未來從事該職業時所需的能

力；對現場從業人員而言，可據以規劃未來在職進修方向，雇主亦可列為選才的考核重點（Cappelli, 2014）。本研究首先分析歸納美國、香港及我國的職能相關文獻，比較三者的發展差異，了解我國美容美髮產業能力需求，期能提供相關主管機關與人才培育單位參考，本研究之具體目的與待答問題臚列如下：

一、探討美國、香港與我國美容美髮職能發展方式與內涵。

（一）美國、香港與我國美容美髮職能發展的主要方式為何？

（二）美國、香港與我國美容美髮職能發展的主要內涵為何？

二、探討美容美髮學生的職場專業能力無法符合產業需求的原因。

（一）美容美髮學生職場專業能力不符合產業需求的學校因素為何？

（二）美容美髮學生職場專業能力不符合產業需求的學生因素為何？

三、探討我國美容美髮職能基準發展的可行途徑。

（一）美容美髮職能基準發展的可行方式為何？

（二）美容美髮職能基準發展的可行內涵為何？

## 貳、文獻探討

### 一、美國美容美髮技能標準

#### （一）技能標準

為解決美國存在各州職業教育與培訓的不一致性問題以及提高國家生產力與競爭力，美國國會在 1994 年 3 月 31 日，由克林頓總統簽署法律案正式成立國家技能標準委員會（National Skill Standards Board, NSSB）。美國職業技能標準吸引政府、行業、企業、學校及培訓機構等參與，以確保職業標準能反應多元需求，保證技術人才培養與就業市場之間的銜接（職業技術教育，2012）；建立以行業為導向全美國各州通用的技能標準，主要在使得美國各州在技能標準獲得一致性、可遷移性（United States Department of Labor, 2012）。

美國主要由勞動部（United States Department of Labor）就業和訓練管理局（Employment and Training Administration, ETA）負責進行技能標準推動，共同致力於美國職業技能標準體系的建構與運作。美國勞動部（2010）公佈的標準職業分類系統（Standard Occupational Classification System, 簡稱 SOC），將美國的職業分為 23 大類、97 中類、461 小類、840 細類；就業和訓練管理局（ETA）由職業資訊網（Occupation Information Network, O\*NET），針對職業分類將職業進行更細的分類並開發最新的職業。

教師、業界專家、教育人員、從業人員根據 NSSB 的準則下，參考美國行業現況與職業分類進行技能開發；經由上述專家（DACUM 和 V-TECS）討論決定任

務項目 (task list) 後，再進行調查問卷蒐集資料，運用工作分析法與任務分析法，進行每個職務之技能分析。廣泛徵求社會各界的意見後擬定草案，綜合考量各方面因素，例如滿足就業需要，便於教學與考核。美國的技能標準是業界採取自願方式提供職場需求的專業能力，針對從業人員需具備的知識、技能和能力提供教育單位參考以規劃課程。技能標準所描述的主要有職責和任務，以及績效標準、技術知識、工具、基礎技能 (Seattle Community College District, 1998)，讓學生知道工作職場的期望，需要具備什麼能力以滿足職場的期望；從業人員則能規劃未來學習內容，提升工作領域能力，至於教育工作者可以了解如何改變教學課程，發展出適合美容行業需求之知識與技能課程 (PDRI & Aguirre International, 2005)。

## (二) 美容美髮技能標準發展途徑

技能標準 (Skill Standards) 有兩個很重要的關鍵問題：1. 在當前的工作職場中，成功的從業人員知道他需要什麼和能夠做甚麼？2. 我們怎麼知道員工表現是良好的？ (Washington State Skill Standards, 2013)。另外 Seattle Community College District (1998) 亦提出，實施美容技能標準的目標是確立美容美髮行業技術標準，具有以下的優勢與益處：1. 能改進美容類學生的職業教育；2. 能使學校到職場無縫接軌；3. 根據國家技能標準評估工具，可強化技能學習發展；4. 能為業界提供更準確的成效量測和評估；5. 美容從業人員能了解本身應該加強的項目，藉以提升自己成為有競爭力的美容從業人員。

美國建立美容技能標準，強調的是為使美容從業人員在變化快速的美容行業 (Cosmetology Industry) 中具有競爭力，因為美容師 (Cosmetologists) 面對越來越高的工作成效要求，就必須具備必要的專業知識和技能，建立技能標準能使得美容師能瞭解並不斷精進與提升工作技能。全面發展行業基礎的技能標準，可使行業需求和教育之間的差距縮小，故美國美容行業尋求發展國家行業技能標準，祈使美容美髮行業在各州的技能，能有統一的行業期許專業能力標準，方便從業人員轉換工作與繼續學習之用。

美國的美容美髮技能標準係依據 O\*NET 內涵，並參考技能標準指南金字塔的能力進行分級，金字塔的能力是描寫技能標準的三大技能類別：第一層，是目前職場中能成功勝任職務，所應具備的技能、知識、能力和個人特質，還有一般性技能問題解決的能力；第二層是旨職業中技能、知識和能力所有工作的集群內的共同技能。例如：對於一個美容師的安全知識要求和程序適用於所有職業；第三層，獨一無二的個人工作或群集是最容易出現的特定行業的技能、知識和能力。例如，美容師的工作操作程序所需的知識，可能在不同職業出現 (Seattle Community College District, 1998)。

美國技能標準係由生涯群集理念出發，以「人」為主要發展概念，強調個人績效與生涯的連貫性；首先針對產業進行職能分析，據以發展出各職業群集之共同職責與任務，隨後再分別對每項職業進行職能分析，每項職業均有數個職責，各個職責又對應數項任務，最後針對每項任務發展出績效（Performance）、知識（Knowledge）、技能（Skill）和個人特質（Personality），如圖 1 所示。

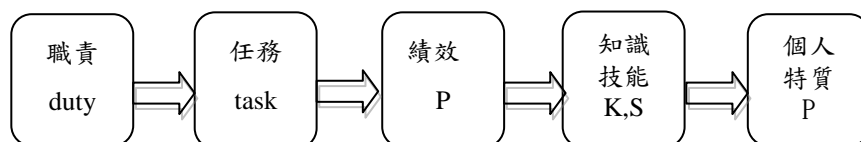


圖 1 美國美容美髮技能標準發展途徑

資料來源：national center for o\*net development. o\*net online. retrieved july 16, 2015, from <https://www.onetonline.org/> & seattle community college district (1998). skill standards for cosmetology. state of washington through state board of community and technical colleges. retrieved from <http://www.sbctc.ctc.edu/college/workforce/1cosmetologist.pdf>

本文進一步以美容師的「顧客服務職責」為例，說明美國美容美髮技能標準發展內涵，例如美容師的「顧客服務」職責共有「諮詢並與顧客確認服務需求/喜好」、「在安全的環境中進行顧客服務」以及「防止疾病傳染和傳染病擴散」等三項任務。其中，A1.1「諮詢並與顧客確認服務需求/喜好」任務，相對應之績效包括「熟悉顧客名字和地址，能準確概述服務內容與提供產品訊息」等 5 項；知識、技能包括「銷售及營銷技巧的知識」、「頭髮護理，指甲護理和皮膚護理知識」等 5 項；個人特質則需具備「合作」等 6 項，詳如表 1 所示。

表 1

美國美容師技能標準-以「顧客服務」職責為例

任務	績效	知識、技能	個人特質
A1.1 諮詢並與顧客確認服務需求/喜好。	1. 熟悉顧客名字和地址，能準確概述服務內容與提供產品訊息。 2. 能仔細觀察和適當的質疑顧客，以確定顧客的需求和期望。 3. 能向顧客說明保養的好處和使用產品的特性及準確服務，並能與顧客進行專業討論。 4. 適當使用視覺媒體加強溝通。 5. 進行服務時，清楚顧客需求。	1. 銷售及營銷技巧的知識。 2. 頭髮護理，指甲護理和皮膚護理知識。 3. 有執行或提升工作的能力。 4. 能熟悉資訊與媒體操作。 5. 具解剖學和生理學知識。	1. 合作。 2. 注重細節。 3. 廉正。 4. 自我控制。 5. 可靠性。 6. 創新。

資料來源：整理自 seattle community college district (1998) . skill standards for cosmetology. state of washington through state board of community and technical colleges. retrieved from <http://www.sbctc.ctc.edu/college/workforce/1cosmetologist.pdf>

## 二、香港美容美髮資歷架構

### (一) 資歷架構 (Qualifications Framework)

資歷架構是指由一系列資歷等級所組成的架構，涵蓋學歷及不同行業所需的資歷 (Qualifications)，主要是希望能建立一個橫跨不同類型資歷及學位之共同性，以連結彼此間標準、層級及結果之透明制度。「資歷架構」的建立多數是自上而下，由政府機構來執行，並明訂各級所應達到的標準 (侯永琪，2009；楊瑩，2011)。主要是在描述學習者的學習成果 (learning outcomes)，包含學習者應該知道 (know)、理解 (understands)，並能夠做到 (be able to do) 的程度。

香港資歷架構 (Hong Kong Qualifications Framework) 是一個七級的資歷級別制度，主要在推動終身學習，讓從業人員能兼顧本身工作與家庭照顧責任，提供靈活的修業模式，擬訂本身的進修途徑，從業人員亦期待能因此得到資歷與能力的結合，且取得相對應同等學歷。務求不斷提升香港整體工作人口的素質、專業性及競爭力，所有獲資歷架構認可的資歷，表示均已通過品質保證，以因應全球性及國際化的時代來臨 (文匯報，2006；香港教育局，2013c；立法會人力事務委員會，2013)。

香港資歷架構係參照大陸與澳洲系統建立，其資歷架構分級首先以行業區分，再從每個行業中區分不同行業職能範疇，每個職能範疇再依照能力深淺程度細分七個等級，並相對應同等學歷 (勞動部勞動力發展署，2013c)，如表 2 所示：

表 2

香港資歷架構分級概覽

資歷架構	同等學歷
第七級	博士
第六級	碩士
第五級	學士
第四級	副學士/高級文憑/高等文憑
第三級	毅進文憑/副學士先修/香港中學文憑證書/香港
第二級	香港中學會考證書
第一級	中三程度

資料來源：香港職業訓練局 <http://www.vtc.edu.hk/html/tc/>

資歷架構是由一系列資歷等級組成，架構明定資歷所有人應擁有的知識和技能，能提供從業人員或是僱主根據此架構訂定學習目標與評核能力之用，「資歷級別通用指標」組成的資歷架構適用於所有行業別，亦能說明同一級別資歷的共通特性，且皆以成效為本 (香港教育局，2013a)。能力標準說明中指出，香港資歷架構所涵蓋的資歷都按成效評定，並不侷限在學歷，資歷的成效標準主要是指資歷持有人所具備的知識及技能，這些標準由一般學者訂定香港教育局 (2013b)；至於行業資歷的成效標準，則由行業界所訂的專業能力為基礎，行業的能力標準

是以能力單元的形式呈現，描述該項能力所需具備的標準與能力內涵，而職能範疇與內涵採取業界諮詢委員進行規範，並採納從業人員之廣泛意見再集合諮詢委員，進行最後確認並達到意見一致性。內容包括：1.名稱；2.編號；3.級別；4.學分；5.能力；6.應用範圍；7.評核指引；8.備註。

## (二) 美容美髮資歷架構

隨著香港經濟發展，市民生活水平不斷改善，消費者對美髮服務水準要求日漸提高；香港美髮業邁向專業化及全面化，所使用之設備及工具，亦隨著科技與潮流變化而更加先進，對於從業人員素質的要求亦日益增高。但香港美容美髮業人才培育，目前仍然採行「師徒制」培育模式，尚未將美容美髮行業納入正規職業教育，目前仍由坊間通過資歷認可的補習學校進行人才培訓，或是由雇主進行培育。為提升香港人才素質，美容美髮從業人員都必需接受專業訓練，並需持續進修，提升技能，為顧客提供優質的服務，保障消費者的權益（美髮業行業培訓諮詢委員會，2011）。

在香港政府主導下，美髮、美容行業分別在 2004 年及 2006 年建立行業資歷架構，並於 2015 年 1 月合併為「美容及美髮業行業培訓諮詢委員會」，下面就香港美容美髮資歷架構進行探討。

### 1. 美髮資歷架構

《美髮能力標準說明》包含行業內所需的主要能力標準，即工作需要之技能及知識（或能力要求），與其成效標準等；以個別「能力單元」為單位，目前已完成 105 個能力單元，分佈於 6 個職能範疇（美髮業行業培訓諮詢委員會，2015）。美髮業主要職能範疇如下：(1) 頭髮與頭皮護理：8 項第 1 級至第 4 級的能力單元；(2) 髮型設計及專業技巧：18 項第 1 級至第 5 級的能力單元；(3) 形象及造型設計：13 項第 1 級至第 6 級的能力單元；(4) 市場推廣及顧客服務：18 項第 1 級至第 6 級的能力單元；(5) 營運管理：38 項第 3 級至第 6 級的能力單元；(6) 美髮教育及培訓：10 項第 1 級至第 6 級的能力單元。

香港教育統籌局助理秘書長彭炳鴻指出（文匯報，2006），有些工種未必可以分成 7 級，某些工種的技能只分 3 級。在美髮資歷架構上，目前依照行業界的分級將之分為 6 級，其對應同等學歷為碩士之等級。香港美髮業資歷架構依照目前行業狀況正進行能力標準說明第二版的業界諮詢，希望能力標準說明內容能正確回應市場需求，以確保行業資歷水平一致性。

### 2. 美容資歷架構

《美容業能力標準說明》臚列了行業現在及未來發展所需的「能力標準」，它包含了 223 項「能力單元」，按能力級別分佈於 10 個主要職能範疇之中，美容業的主要職能範疇如下（美容業行業培訓諮詢委員會，2015）：(1) 化妝：35 項第 1



級至第 5 級的能力單元；(2) 美甲及手足護理：21 項第 1 級至第 4 級的能力單元；(3) 美容保健：42 項第 1 級至第 4 級的能力單元；(4) 美容護理：10 項第 1 級至第 4 級的能力單元；(5) 美體護理：13 項第 1 級至第 4 級的能力單元；(6) 美容教育及培訓：11 項第 2 級至第 4 級的能力單元；(7) 顧客服務及溝通：5 項第 1 級、第 2 級、第 4 級及第 5 級的能力單元；(8) 市場推廣及銷售：18 項第 3 級至第 6 級的能力單元；(9) 營運管理：29 項第 2 級至第 6 級的能力單元；(10) 共通能力：49 項第 1 級至第 6 級的能力單元。

美容資歷架構在分級上，雖然依照香港資歷架構分為七級，但實際劃分之下技術能力部分僅有化妝達到五級，其餘屬於技術部分的美甲及手足護理、美容保健、美容護理及美體護理都只達到四級，且每一級別的要求均包含四個範疇「知識及智力技能」、「過程」、「應用能力、自主性及問責性」、「溝通能力、運用資訊科技及運算能力」。依此四個範疇的深淺程度規劃出七個級別所應具備之能力要求，方便學術與產業互相銜接，亦為「能力標準說明」；換句話說，資歷架構的能力內涵與成效，將確實提供從業人員對於個人提升或是進入行業方面能更為明確，並得以評估從業人員是否已具備該行業之專業能力。

### (三) 美容美髮能力標準發展模式

就香港美容美髮能力標準建立模式而言，是以學習成果為其目標，學習者必須知道、且理解並能夠做到，是以「學習成果」為導向，強調符合工作需求條件以及工作基本要求。以香港美容美髮資歷架構發展而言，係依照資歷級別通用指標由上往下，發展出美容美髮資歷架構，由美容及美髮專家會議進行職能範疇訂定，依據職能範疇以及資歷級別通用指標規範規劃出各個範疇當中的單元能力；並明訂其「學分數」與應有之「工作或學習時數」，便於從業人員未來認定其資歷順利轉銜學歷，其能力內涵建構模式，依其能力（知識與技能）、成效（單元能力），最後產出學習成果；而依據能力標準的課程發展則是以學習成果出發建構，如圖 2 所示。

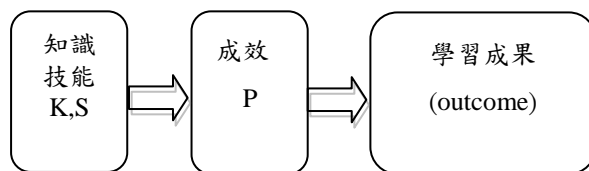


圖 2 香港美容美髮職能發展途徑

香港美容美髮因為一直以來都是承襲師徒制，並無正規學制培育相關從業人員，因此香港以資歷架構模式之學習成果為導向，強調工作能力基本要求，協助目前從業人員藉由資歷來轉銜提升學歷認證是有其必要，亦能因此提升香港美容

美髮行業人員素質。

為能清楚了解其職能內涵，香港美髮行業的資歷架構內涵發展最為完整，因此，以美髮行業「頭髮與頭皮護理」8個能力單元職能範疇中之「應用洗髮及頭部按摩技巧」為例說明，依據應用範圍、級別、學分數、知識與技能的綜合成效表現等簡要說明，詳如表3所示。

表3  
美髮業能力標準說明-能力單元範例

單元項目	單元內涵
名稱	應用洗髮及頭部按摩技巧
編號	105353L1
應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。從業員必須在髮型師的指導下，為顧客提供洗髮及頭部按摩服務。
級別	1
學分	3 (僅供參考)
能力 (知識與技能)	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解洗髮、護髮知識及頭部按摩理論 認識洗髮及護髮的基本知識，包括： 清洗及護理頭髮和頭皮的原因及重要性.....</p> <p>6.2 進行洗髮、護髮及頭部按摩 執行護理前準備工作，例如：.....</p> <p>6.3 展示專業能力 能夠在整個服務過程中，保持顧客及自己姿勢正確，並在合理時間內，完成洗髮及頭部按摩工作.....</p>
評核指引 (綜合成效)	<p>1. 按照顧客的需要，選擇合適的洗髮、護髮及按摩產品.....</p> <p>2. 能夠在髮型師的指示下，應用洗髮、護髮的知識及頭部按摩基本技巧，根據個人及作業的衛生守則，於指定時間內，為顧客提供洗髮和護髮及頭部按摩服務。</p>

資料來源：美容及美髮業行業培訓諮詢委員會 (2015)。美髮能力標準說明。取自 <http://www.hkqf.gov.hk/ind/tc/hairdressing.aspx>

### 三、我國職能基準發展現況

由於我國學校教育培育的人才與行業需求有時間落差，如何縮短學生的學用差距，促進產學間人才培育的密切配合，已成為當前人力政策重要方針 (行政院經濟建設委員會，2010)。勞委會職訓局為改善學用落差與勞工訓練基準問題，參考國外資歷架構經驗，期望建立一套符合我國國情之職能基準 (Occupational Competency Standard-OCS) (勞委會職訓局，2013d)。因此經建會於2010年5月制定公布「行業創新條例」，並訂立『行業人才資源發展』專章：政府得建立行業人才資源發展之協調整合機制，推動行業人才職能基準之訂定，補助或輔導行業人才培訓機構 (游明鑫，2012)。

經濟部行業職能專區目前已彙整18個行業164項職能 (經濟部，2013)，重點行業關鍵人才職能基準開發與職能認證制度之推動，為我國人才培訓的重要基礎工作 (游明鑫，2012)。職能基準依據勞委會職訓局解釋是為完成特定職業之工作任務，所需具備的能力組合；此能力組合包括該特定職業之主要工作任務、行

為指標、工作產出、對應之知識、技術等職能內涵的整體性呈現。在職能的分類上，是為專業職能，闡述專業職能是員工從事特定專業工作（依部門）所需具備的能力。行業職能基準的內涵中，職能的建置必須考量行業發展之前瞻性與未來性，並兼顧行業中不同企業對於該專業人才能力之要求的共通性，以及反應從事該職業（專業）能力之必要性（勞動部勞動力發展署，2013d）。

我國職能基準主要在結合終身學習，使學校教育、職業訓練以及實務歷練三種模式一次到位，培養符合勞動市場之職能，再透過認證制度取得資歷職能證照（游明鑫，2012）。當前我國已採用適切之職能分析方法，分析發展出完整之職能基準，此部分係參考美國 O\*NET 系統所做，如表 4 所示（勞動部勞動力發展署，2013d）。

表 4  
職能基準項目

項次	說明
職能基準項目	以行政院主計總處訂頒之「中華民國行業標準分類」為準，或針對該職業未來 3-5 年內發展可能使用之名稱
工作描述	此職業或工作內容進行整體描述，包含最主要的工作內容及工作產出之重要成效。
入門水準	要擔任此職業或工作之必要學經歷及能力條件。
工作任務	依據該職業（職類）或工作之主要目的，依層次細分出各項主要職責、工作任務、工作活動項目，層次視工作複雜程度而定。
行為指標	用以評估員工是否成功完成工作任務之標準。需具體描述在何種任務情境下，有哪些應有的行為。
職能級別	依各工作任務及對應之行為指標，判斷所需能力之程度。
工作產出	指執行某職務最主要的關鍵工作產出，包含過程及最終的關鍵產出項目。
職能內涵	*知識：指執行某項任務所需了解可應用於該領域的原則與事實。
	*技術：指執行某項任務所需具備可幫助任務進行的認知層面能力，或技術性操作層面的能力。
	*態度：指執行某項任務所需具備會影響成效表現的態度。
	*註：職能內涵中偏特質面的項目，因較不易由教育及訓練改變，故不納入職能基準中。建議由企業機構於人員招募晉用時自行考量。

資料來源：勞動部勞動力發展署（2013d）。職能基準介紹。2014 年 12 月 10 日取自 <http://www.wda.gov.tw/home.jsp?pageno=201310280070&acttype=view&dataserno=201312020013>

職能基準為從業人員所需的職能組合，針對各職能進行分級之主要目的，在於透過級別標示，區分能力層次以做為培訓規劃的參考（勞動部勞動力發展署，2013d）。我國職能基準之分級主要參考新加坡香港，職能級別總共分為 6 級，其分級與能力內涵說明，如表 5 所示。

表 5

我國職能級別一覽表

級別	能力內涵說明
6	能夠在高度複雜變動的情況中，應用整合的專業知識與技術，獨立完成專業與創新的工作。需要具備策略思考、決策及原創能力。
5	能夠在複雜變動的情況中，在最少監督下，自主完成工作。需要具備應用、整合、系統化的專業知識與技術及策略思考與判斷能力。
4	能夠在經常變動的情況中，在少許監督下，獨立執行涉及規劃設計且需要熟練技巧的工作。需要具備相當的專業知識與技術，及作判斷及決定的能力。
3	能夠在部分變動及非常規性的情況中，在一般監督下，獨立完成工作。需要一定程度的專業知識與技術及少許的判斷能力。
2	能夠在大部分可預計及有規律的情況中，在經常性監督下，按指導進行需要某些判斷及理解性的工作。需具備基本知識、技術。
1	能夠在可預計及有規律的情況中，在密切監督及清楚指示下，執行常規性及重複性的工作。且通常不需要特殊訓練、教育及專業知識與技術。

資料來源：勞動部勞動力發展署（2013d）。職能基準介紹。2014年12月10日取自  
<http://www.wda.gov.tw/home.jsp?pageno=201310280070&acttype=view&dataserno=201312020013>

我國職能基準從 2008 年規劃籌辦至今已近六年時間，主要以職群為概念，再依據中華民國職業標準分類之小類或細類職業名稱，據以發展出職能基準；若無適用之分類則以行業界慣用之職業名稱為主，共分為 16 個職群，再細分各職群職務進行職能基準建構，其職能基準與能力內涵說明係依據上述表及 4 及表及 45 進行建構，此能力內涵說明為各職業通用能力內涵。

#### 四、我國美容美髮行業人才培育與職業分級現況

##### （一）美容美髮人才培育

美容美髮行業在全球多數國家之人才培育，多數都以訓練機構培訓為主；以美國為例，美容美髮行業從業人員，基本上不要求學歷，僅需要具備高中學歷即可，甚至於不用具備學歷，只要經過社區學院專業課程培訓規定時數，並通過認證即可進入職場工作。至於我國則已改變人才培育模式，超越全球多數先進國家，已提升至高等教育層級。

美容美髮行業人才培育方面，我國早期亦以師徒制為主，但政府為回應社會對於美容服務技術人才的需求，積極發展美容技職教育；因此，省立嘉義家職於 1974 年設立美容科，正式將美容基層技術人才培育納入正規教育，嗣後陸續增加至今已有 76 所高職設有美容科。隨著我國行業人力結構改變，由勞力密集業轉型為精緻服務業，就業市場對人力素質的需求已逐漸提高。隨後為滿足社會對於高等技職教育的期待，嘉南藥理專科學校（現為嘉南藥理大學）在 1993 年率先設立二年制化妝品應用與管理科，至今已有 49 所技專校院設置美容美髮相關科系，近年來更提高至研究所階段。

##### （二）美容美髮行業職業分級現況

我國的職能建立是以職業為分類基準，依據相同職業列出不同能力深淺概

念，在政府職能基準所規劃的職類中，尚未將美容美髮行業納入。我國美容美髮的職業分級一直以來都是以初、中、高階來做職務分級，例如：美髮業將髮型設計師分為初階髮型設計師、中階髮型設計師、高階髮型設計師；美容業將美容師分為初階美容師、中階美容師以及高階美容師，當然也有將之分為 A、B、C 級（A-salon 沙龍，2014；名留美髮沙龍，2014；廣逸集團，2014），但基本上分級本質都是一樣。行業界亦有許多業者是以從業人員的業績來分級，但若以學校教育而言，仍應以各職務之專業能力分級較適合學校培育人才為佳。

職能基準建立應該依照不同行業而有所區分，就美容美髮行業而言，應依目前我國職業分類典中之職業分類進行職業分級，例如，我國職業分類中造型設計美容師、美甲師、結婚化妝師、專櫃美容師，以及不涉及醫療行為之美體師等職務進行分級。

### 五、美國、香港與臺灣美容美髮職能發展的途徑分析

就美國、香港以及臺灣的美容美髮職能發展而言，美國開始發展的時間較早，技能標準係由生涯群集理念出發，以「人」為主要發展概念，強調個人績效與生涯的連貫性；且採取之基準是以職業為基準，注重從業人員職涯轉換；在從業人員的培育方面，只要具有高中學歷，再依規定修習職業學分，接受技能訓練與技能檢核，即可取得從業人員資格。不過大部分還是屬於技能培訓方式沒有學分，僅有少數是具有副學士學位；其美容美髮職能發展途徑為職責、任務、知識、技能以及個人特質，由美國勞動部就業和培訓管理局規劃發展，主要內涵由各州自主成立相關委員會執行。

而香港美容美髮人才培育，主要以師徒制為主要培養方式，自 2004 年才由教育局推動，開始發展美容美髮資歷架構，以行業分類強調以學習成果為主，確立職能範疇後，再擬定各職能範疇之單元能力並進行能力深淺程度分級。其發展途徑採資歷架構方向發展，依據知識、技能、成效、學習成果進行能力分級與態度進行職能建構。

反觀，我國勞動部推動職能基準是 2010 年才開始規劃，由經濟部成立行業職能基準與能力鑑定資訊專區彙整行業發展職能基準，由勞動部及民間機構投入開發工作，主要參考美國、香港以及新加坡發展方式進行職能基準發展；其次，我國在美容美髮從業人員的培育領先許多先進國家，培育管道主要以正規教育為主，分別有高職、副學士、學士以及碩士層級。但目前仍未將美容美髮行業納入職能基準規劃發展。雖然，我國自 80 年起開始實施美容美髮技術士技能檢定，應可作為技能標準的檢核方式，但是其發展途徑並未明確。

綜上文獻所述，美國注重職業轉換與個人職涯規劃，發展方式由職責、任務、

知識、技能以及個人特質進行分析，對於專業技能不進行分級，而是以職業整體能力分析為主。香港則以資歷架構將職能以學習成果劃分為成效、知識、技能，將知識與技能規劃為七級，但美容美髮的技術分級，在香港已出現因為職業技能深度問題，而無法繼續向上分級。依據上述將美國、香港及臺灣美容美髮人才培育與職能發展差異比較整理詳如表 6 所示。

表 6  
美國、香港及臺灣美容美髮人才培育與職能發展差異比較

項目		美國	香港	臺灣
人才培育 美容美髮	培養管道	社區學院或補習學校	補習班	高職、技專校院
	正規學歷	副學士、無	無	高職、副學士、學士、碩士
職能建構	主導單位	美國勞動部就業和培訓管理局	香港教育局	勞動部勞動力發展署
	發展方式	政府主導搭配企業自願	政府主導	政府主導
	參與人員	教師、業界專家、教育人員、從業人員	能力由一般學者 職業由行業代表	勞動部與民間機構
	職能功用	強調個人工作績效與個人職業生涯轉換	推動終身學習強調資歷與能力的結合	結合終身學習讓學校教育職業訓練與實務歷練一次到位 職能基準
	職能用語	技能標準 Skill Standards	資歷架構 Qualifications Framework	Occupational Competency Standard
	職能分析單位	以「職業」為主	以「行業單元能力」為主	以「職業或職類」為主
	職能內涵	職責、任務、績效、知識、技能、個人特質	學習成果、知識、技能、成效	任務、知識、技能、能力（包含態度與特質）、績效
發展現況	已完成	已完成	尚未發展	

## 參、研究設計與實施

### 一、研究對象

本研究為能有效掌握學術界與行業界觀點，採目的抽樣策略並考量美容美髮從業人員特質，採取半結構式訪談大綱，受邀對象共計 7 人其中美容美髮行業的經營者 4 位及 3 位學術界教授，訪談對象的選取原則為：1.美容美髮行業服務年資十年以上者，主要考量其行業界經驗的陳述；2.相關科系之主管級教師，希望能有學界觀點加入其中；3.為讓施測者能判斷受訪者所陳述的內容，必須對受訪者的背景有所了解，因此在取樣上，優先選取施測者認識的對象。4.對象包涵：美髮、美容美體以及造型設計的經營者，以便使資料的取得更具多樣性。進行焦點團體訪談，訪談對象如表 7 所示。

表 7  
訪談對象一覽表

姓名	職業領域	受訪者背景
A01	美髮、造型設計	知名連鎖沙龍總經理
A02	美甲	美甲沙龍教育總監
A03	美髮、造型設計	知名連鎖沙龍技術講師
A04	美髮、美容複合式經營	知名連鎖沙龍執行董事
A05	美容相關	科主任、系主任
A06	化妝品相關	院長
A07	化妝品相關	系主任

## 二、研究工具

本研究採用的焦點團體訪談大綱，初步希望瞭解產業界與學界看待學生職場專業能力，是否符合需求，並能依此深入了解何種國外的職能發展模式，較適合美容美髮產業參考。內容如下：

- 1.請以產業（學界）觀點來看目前學生進入職場工作的狀況，您認為學生是否已具備職場需求專業能力？若無法勝任請問您認為原因為何？
- 2.從職能發展模式，美國注重個人生涯發展模式而香港則是學習成果建構職能，您認為我國應採取何種發展方式較為合適？原因為何

## 三、研究方法

本研究經由研究者經由文獻探討，從香港與美國政府機關網路文件與記錄、大眾傳播媒體資料以及研究檔案等等與我國相關資料進行蒐集，針對香港資歷架構經驗與美國技能標準建立之模式，檢討分析找出適合我國職能基準建立參考者，加以整理歸納分析並作為焦點團體訪談大綱參考。

將焦點團體訪談內容記錄內容摘要重點，並佐以錄音記錄，且完成逐字稿將訪談過程資料完整記錄。隨後，進行資料的整理分析，確認重要關鍵概念並將相關的概念單位化整理分類，為避免研究分析過於主觀，因此研究分析階段，透過 2 位研究者多次討論分析完成資料整理。

## 肆、結果與分析

本研究希望透過焦點團體訪談，了解產業界對於技職學校學生的職場專業能力無法符合產業需求原因的看法，並探究產業對於我國美容美髮職能基準發展可行途徑的想法。研究採用自編訪談大綱，受訪者於會議中論及美國技能基準及香港資歷架構，專家們認為我國美容美髮應以「職務」為單位進行職能發展，較符合我國技職教育人才培育與美容美髮職場所需。從產業界需求面，將七位受訪專家論點簡要分述如下：

### 一、學生的職場專業能力無法符合產業需求的原因

#### (一) 學校不清楚產業的職能需求

由於職業教育必須不斷確認行業的需求，刪除非必要或是老舊的技能是職業教育的重要工作（陳大龍，1984）；而技職教育專業課程必須聚焦產業需求，主要目標是培養學生獲得勝任的職場專業能力，故應具有實用性與時效性（林俊彥、陳幼珍，2015）；因此，技職學校專業課程應該根據產業的需求發展課程。但是事實上，目前的現況是學校課程都是各校自行規劃設計，所教與學生所學並無法滿足產業需求。對於現在學生畢業後是否具備職場所需的能力以及對於遴選員工的看法，有專家表示例如：

「以我們公司在找工作上伙伴，還是都以技術為主要評估的要點，我是覺得學校教育缺乏練習與實習機會.....，.....學校教完後到職場常會無法銜接，如果學校能了解我們需要的人才那些？需求的職場專業能力為何？..未來的學用落差情形應該就會減少.....」(A04)；.....學生應徵時，都認為他們已經大學畢業了，有些基層工作應該不是他們要做的，要求薪水又高，技術又無法馬上讓我們用.....」(A03)「其實我是覺得政府目前有在做職能這個部份，所以應該由政府來幫忙整合職能標準，讓學校知道我們要甚麼，應該會好一點.....」(A01)

#### (二) 學生缺乏專業技能的精熟練習與深度實習

對於學校培育美容美髮人才的部分，產業界認為缺乏深度實習與不斷的練習精熟，導致與職場工作無法銜接，此部分連鎖沙龍的主管及學界專家亦提出：

「在業界角度來說，不是不願意給高薪而是學生基本連頭都洗不好，所以也不能怪業界，.....學校沒有將學生教好讓他們熟習職場需要的能力.....」(A01)；「現在學生出來實習的動機都有問題，大部分都是因為要學分才來的，.....，實習時多數不夠用心，所以怎麼會用心.....」(A03)

「.....從業界的角度來看，都覺得學校教得不夠好，學生就業力的養成不足，但是我們也都配合教育部的規劃，亦邀請業界來協助我們課程規劃，或是業師協同教學，但為何學生畢業出去後還是出現這些問題，.....應該想出一些方法來協助學生也幫助學校.....」(A06)；「對於學生的培育，也希望學生出去就能跟職場接軌，所以在課程規劃與師資安排盡量採取業界的建議，實習部分也配合要求.....」(A07)

依據專家的意見分析歸納得知，產業界的專家普遍認為學校教育沒有對焦產業職能需求，而學界的專家則認為產業要的員工，到底要具備何種職場專業能力，才能符合產業。顯然，美容美髮從業人員必須能精通知識與技能，而實施技能標準才能達到預期的專業知識和能力基礎，因此實有必要建立技能標準(Lin & Chen,



2014)。此部分論述可見實有必要進行確認，並發展產業認同的專業能力，但前提是必需先了解何種發展途徑與內涵對於我國美容美髮產業較為適合，讓所有學校都有一定的產業需求標準可依循，更能聚焦產業所需之職場專業能力，而不至於出現學用落差情形。

## 二、我國美容美髮職能基準發展的可行途徑

### (一) 職能基準採行美國技能標準的發展方式較為合宜

美國國家行業技能標準，是希望美容美髮行業在各州的技能，能有統一的專業能力標準，方便從業人員轉換工作與繼續學習之用，是兼顧從業人員生涯發展，並以職業的職責開始進行分析任務、知識、技能與個人特質。而相較於香港資歷架構，較關注技術從業人員資歷與經驗轉銜，再進修的部份，是因為香港美容美髮從業人員的培養都以師徒模式進行，並無正規教育，希望透過資歷架構的轉銜提升從業人員素質。雖然，我國亦有專家學者提出資歷架構建立的重要性，認為在改善學用落差時，實有其必要實施資歷架構。但我國職業教育已經發展至高等教育，許多從業人員其實都已具有學士學位，對於資歷架構轉銜學歷的問題較無需求性，反而建構產業需求之職能基準及改善學用落差問題，才是我國在職能基準建立的首要目標。

本研究針對美國技能標準與香港職能基準發展方式與內涵，與產業與學界專家進行分析討論後，多數認為美國技能標準發展的途徑較佳。例如專家表示：

「如果要改善學用落差的問題，好像有個通用的標準，對我們學校教育是比較好的……其實我是覺得美國職能發展的部分較強調未來從業人員職業轉換跟繼續學習的概念，應該比較適合我們用在學校教育，……我們的職能基準的發展格式我們其實很難理解……看不懂啊」(A06)；「……美國這個模式……應該跟業界培育的模式是一樣的，……我個人目前都是採用類似美國職能模式以職業發展方式進行教學規劃，所以我認為這個模式比較貼近職場需要，因為我們就很聚焦在美甲師培養，所以課程上就會不一樣……」(A02)；「我個人比較認同以職務為單位的發展模式，這種方式才能聚焦出產業真正要的人才，所以教育上還是要有職務方式的培養以及分級較好……」(A04)；「我個人比較贊成美國技能標準模式來發展會較好，這樣學生比較能深入專精，就像有些人學開車，學了卻不敢上路，就是這樣的感覺，所以我認為美國職能方式是因為明確訂出職責與任務，讓學生清楚他以後的工作需要做哪些事，對於業界用才更適合，也是離業界最近的教育方式，所以我個人是較傾向美國模式的能力發展，這樣對於學生未來就業應該會較好……」(A01)

### (二) 職能基準以香港模式的分級內涵較為適切

專家多認為應以美國技能標準發展的途徑，較適合我國美容美髮職能發展方式。其次，依據文獻分析，香港美容美髮資歷架構內涵發展已領先其他職類，其美容美髮相關職能內涵深度，應能提供我國發展美容美髮職能內涵時參考。因此，多數與會專家認為發展方式應以美國發展方式為準，而內涵則建議可參考香港美容美髮的職能內涵，應該較為吻合我國產業美容美髮分級制度。例如四位專家表示：

「美國的職能內涵與香港的職能範疇內涵似乎香港的說明較為清楚……職場教學內容部分好像比較趨向香港方向，我認為初期應該以美國職能發展方式再融入一些香港職能內涵的概念應該會更好，讓學生更專精深入學習，知道未來要走哪個職務為主，應該會更好也忙幫助學生就業，所以建

議以美國技能標準發展為主再融入些香港的內涵概念會更好.....」(A03)

「以學界教育來講的話，當然是以職業為培育的目標，所以我個人認為以美國的應該是符合我國的教育模式，但香港的的部分應該也是能有參考的內容，例如他們對於美容美髮的職能內涵好像講得比較完整清楚.....」(A07)；「發展架構部份我認為是比較合適以人為單位的模式，建議研究方面要跟教育部政策吻合，發展部份希望能美國職務概念模式為主加入一些香港發展模式概念.....」(A06)「我個人是認為可以採用美國模式並融合香港內涵的形式應該能讓能力內涵更完整，才能讓教育者了解行業界要培養的人才是那些，行業界亦可以理解學界如何培養.....」(A05)

此部分學界的專家均一致認為，美容美髮職業應該採用美國以職務分析職能，職能內涵則可參考香港所發展的美容美髮職能內涵，將有助於快速發展我國美容美髮的職能基準。從產業導向的技能標準發展出通用性技能，讓學界在人才培育上較能有所依據，進而能縮短學用落差，提高學生就業率與競爭力。另外多數專家指出，我國的職能基準發展的方式普遍無法了解其中所代表的意思，因此認為應該以美國的技能發展方式並參考香港規劃的內涵，較適合我國美容美髮產業使用。而林俊彥(2010)的研究中亦建議職能發展方式應以工作績效(P)為基礎，依據工作應有成效發展出職務中每項工作績效應具備之技能(S)，再據以發展出應具備的知識(K)，以及符合從事此職業之個人特質(A)，顯示與專家焦點團體訪談看法一致。

### 三、研究信校度檢核

本研究採取三角校正來提高研究的信度與效度，主要以資料來源、研究者反思以及訪談全程錄音此三部分進行檢視校正，希冀提高研究的信、效度。

#### (一) 資料來源三角校正

本研究資料來源為香港與美國政府機關網路文件與記錄、大眾傳播媒體資料以及研究檔案等等與我國相關資料，與研究者進行資料分析歸納與討論，針對蒐集資料進行分析解讀比較研究者間不同看法。

#### (二) 研究者反思

為避免研究者個人偏見導致研究偏誤，因此焦點團體訪談大綱內容，經 3 位專家檢視修正後才進行焦點團體訪談，過程中研究者雙方透過不斷討論與反思，降低因個人主觀因素影響研究真實性。

#### (三) 訪談全程錄音

焦點團體訪談過程中，全程採用錄音方式記錄內容，並將錄音紀錄轉騰為逐字稿，作為後續研究分析歸納結果之用，並由研究者 2 人分別針對逐字稿，進一步檢核訪談內容是否完整陳述事實。

## 伍、結論與建議

### 一、結論

#### (一) 美國、香港與臺灣的美容美髮職能發展方式與內涵互異且各具特色

美國因為腹地廣闊，為求美容美髮技能在各州能有統一的標準，考量從業人

員轉換工作與繼續學習之用，主要以從業人員職涯規畫為主。其技能標準是業界採取自願方式提供職場需求的專業能力，針對各職業從業人員需具備的知識、技能，提供教育單位參考以規劃課程，發展途徑以職責出發，明定完成該職責之任務、知識、技能、以及績效標準；而香港則主要在鼓勵終身學習，使從業人員能兼顧工作與家庭責任，擬訂進修途徑並提供人性化修業模式，從業人員能因此獲得資歷與能力，且取得相對應同等學歷，其能力內涵建構模式以行業為單位，依其知識與技能、單元能力成效，最後產出學習成果，培訓單位再依據行業標準進行課程設計，並須通過香港學術及職業資歷評審局的素質保證，成為政府認可之資歷與課程。

反觀我國職能發展在發展方式的內容規畫以美國 O\*NET 內容規劃，但職能分級卻參考香港與新加坡資歷架構模式修訂而成，職能基準主要由職業為單位，建構方式由各職業任務開始，到知識、技能、能力（包含態度與特質）、績效，其職能主要用途為結合終身學習，強調使學校教育、職業訓練以及實務歷練，分析資料詳見表 6 所示。

（二）學校不清楚產業的職能需求、學生缺乏專業技能的精熟練習與深度實習，均是導致學生的職場專業能力無法符合產業需求的主要原因

美容美髮專家普遍認為現在的學校教育所教出來的學生實在難為所用，首先，應該在教學的課程與實習部分改善，深入了解產業需求職場專業能力；其次，應強化實習課程，更應該導正學生實習觀念，讓學生針對未來要從事的工作技能精熟學習；最後，希望產業能協助讓學校方面清楚產業所需。究其因學校唯有提供更符合就業市場需求的課程與教學環境，才能確保學生所學與職場需求相符，讓畢業生能勝任職場工作，不至於因就業困難而放棄所學，浪費教育資源與個人時間。

（三）我國美容美髮職能基準宜採行美國技能標準的發展方式，以及香港模式的職能內涵

由於我國已有類似香港資歷架構的轉銜辦法，例如：取得乙級執照工作滿四年就能等同二專學歷直接報考二技的機制。因此，美容美髮職能基準應參考美國技能標準發展方式，所發展的職能基準應為通用準則，再由需求單位依據產業導向職能基準進行課程發展。同時參考香港資歷架構美容美髮能力發展內涵，取其兩者優點作為我國美容美髮職能基準發展參考。

美國技能標準的發展主要，依據職業作為技能分析單位，再由各州各企業採自願式參與，採職責、任務、知識、技能與個人特質等發展方式，進行職能內涵分析，係由教師、業界專家、教育行政人員、從業人員根據 NSSB 的準則，參考行業現況與職業分類進行技能開發；由專家採用 DACUM 和 V-TECS 方法決定任

務項目 (task list) 後，再進行調查問卷蒐集資料，運用工作分析法與任務分析法，對每個職業之技能進行分析，給予學校進行課程發展與教學使用，做為能力認證。

香港資歷架構職能範疇的發展，採單元能力方式將每個職能範疇的難易程度，分為數個單元能力，其內涵發展係參考行業現況與未來發展確認單元能力成效、知識與技能，並由行業雇主、從業人員、專業團體以及其他相關人士進行開會意見交換，並與教育局積極合作進行分析，提供各培訓單位發展能力本位課程做為授課參考。

## 二、建議

因應目前美容美髮行業發展現況與職場需求，我國美容美髮分級皆分為三級初階、中階、高階或採用職務分級，與目前職能基準分級有所差異，依據香港分級經驗可知美容美髮在分級上較無法與其他職類相同，因此本文提出美容美髮職能基準建立之建議，做為未來發展美容美髮職能基準之參考，並對主管機關、學校、行業界及從業人員提出下列建

### (一) 勞動部

美容美髮從業人員多數來自於正規教育所培養，若學校不清楚產業的職能需求，將無法聚焦產業需求進行課程規劃，將是導致學生職場專業能力，無法符合產業需求的主要原因。本研究結果發現我國職能基準發展，雖參考美國、香港與新加坡建構方式，但其建構方式並未周全考量產業需求，依據職能基準的主要用途，應與美國及香港一致，均以提供統一標準，以便產業或教育單位規劃課程使用為主。首先，勞動部應積極輔導規劃發展美容美髮通用職能基準；其次，邀集業界專家與從業人員召開專家會議，根據職能基準並參考我國美容美髮產業現況與職業分類，以及考量從業人員職涯發展，採用 DACUM 和 V-TECS 方法進行職場需求分析並確認職務需求性，決定任務項目(task list)後，再進行調查問卷蒐集資料；運用工作分析法與任務分析法，對每個職務之技能進行分析，確認各職務之職責、任務以及職場專業能力，以獲得美容美髮職能基準，再提供給教育部及職業訓練單位參考使用，並規劃職能課程認證方向。

### (二) 教育單位

#### 1. 教育部

根據研究結果，學用落差是來自於學校不清楚產業需求所導致，學校培育的學生未來是要為產業所用。因此，教育部應該負起規劃與推動責任，由於技專校院在課程規劃方面自主性高，教育部在技職教育專業課程統整方面，應要求學校單位依據勞動部發展之美容美髮職能基準，進行學校課程發展，並針對各校規劃之課程進行課程認證，要求學校針對學生學習成果評估，應較能有效解決目前學

用落差問題。

## 2. 學校

學校是人才培育的搖籃，更應支持職能基準建立並積極參與。建議學校依據產業認可之職能標準，邀請產業專家依據勞動部發展之美容美髮職能職能基準，發展出符合產業需求的教學課程與評估準則，並可在職能基準下加入各校特色課程，在學生完成課程後，加以評量其能力是否達到產業需求，了解學生學習狀況，增加學生未來職場競爭力。並據此遴選合適的授課教師，培養出適合行業需求的專業技術人才，降低學用落差情形。

### (三) 產業以及從業人員

美國的技能標準發展產業都是自願性的參與，建議我國美容美髮從業人員及雇主應多參與職能基準建構並提供意見，讓產業職能基準內涵更加完善；有了職能基準的架構，才能讓想從事此職業的人知道需要學習的內容，現職的從業人員則能了解該進修哪些項目，才能提升自己的職務層次。因為，行業需要可用又合用的人才，不能僅靠技職教育培養，更需要產業的相對付出，兩者相輔相成行業才能找到適用人才。

## 參考文獻

- 104 人力銀行 (2014)。職務大百科。取自  
<http://www.104.com.tw/jb/category/?cat=1&no=2006003000>
- 九龍社團聯會 (2013)。資歷架構。取自  
<http://www.klnfas.org.hk/newsshow.aspx?chnid=18&id=24&lan=1>
- 文匯報 (2006)。資歷架構已諮詢 12 行業。取自  
<http://paper.wenweipo.com/2006/11/08/HK0611080059.htm>
- 立法會人力事務委員會 (2013)。有關發展及推行資歷架構的進度報告 (立法會 CB(2)1785/09-10(05)號文件)。取自  
<http://www.legco.gov.hk/yr09-10/chinese/panels/mp/papers/mp0617cb2-1785-5-c.pdf>
- 行政院經濟建設委員會 (2010)。強化高等教育實習制度縮短學用落差。取自  
<http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0013342>
- 技專校院校務基本資料庫 (2013) 2013 年 5 月 18 日, 取自  
<http://www.tvedb.yuntech.edu.tw/tvedb/index/school/select.asp>
- 林俊彥 (2010)。行業導向專業技術人力培育模式學理基礎之研究--行業職能分析方法與職能應用之研究。行政院國家科學委員會專題研究成效報告, 計畫編號: NSC 96-2522-S-027-001-MY3。
- 林俊彥、陳幼珍 (2015 年 6 月)。SCID 規劃模式應用於高職與技專校院專業課程銜接之探討—以美容相關系科為例。「2015 技職教育永續發展暨第 32 屆課程與教學論壇」發表之論文, 臺北科技大學技術及職業教育研究所。
- 侯永琪 (2009)。亞太各國建構「資歷架構」的發展。評鑑雙月刊, 19, 41-44。
- 美容及美髮業行業培訓諮詢委員會 (2011/2015)。美容能力標準說明。取自  
<http://www.hkqf.gov.hk/ind/tc/beauty.aspx>
- 美容及美髮業行業培訓諮詢委員會 (2011/2015)。美髮行業概況。取自  
<http://www.hkqf.gov.hk/ind/tc/hairdressing.aspx>
- 美容及美髮業行業培訓諮詢委員會 (2015)。美髮能力標準說明。取自  
<http://www.hkqf.gov.hk/ind/tc/hairdressing.aspx>
- 美髮業行業培訓諮詢委員會 (2011)。行業概況。取自  
<http://www.hkqf.gov.hk/ind/tc/hairdressing.aspx>
- 香港特別行政區政府 (2013)。資歷架構。取自  
<http://www.hkqr.gov.hk/HKQR/welcome.do>

- 香港教育局 (2013a)。資歷級別通用指標。取自  
[http://www.hkqf.gov.hk/guic/HKQF\\_GLD.asp](http://www.hkqf.gov.hk/guic/HKQF_GLD.asp)
- 香港教育局 (2013b)。能力標準說明簡介。取自  
[http://www.hkqf.gov.hk/guic/scs\\_intro.asp](http://www.hkqf.gov.hk/guic/scs_intro.asp)
- 香港教育局 (2013c)。資歷架構支援計劃。取自  
<http://www.legco.gov.hk/yr12-13/chinese/fc/fc/papers/fi13-04c.pdf>
- 員工技術培訓表【設計師技術升等表】，A-salon 沙龍 (2014)。
- 員工技術培訓課程表【設計師技術升等表】，廣逸集團 (2014)。
- 設計師培訓養成技術護照【員工技術升等手冊】，名留美髮沙龍 (2014)。
- 陳大龍 (譯) (1984)。進行職業分析 (原作者：美國職教中心)。臺中：臺灣省政府教育廳。(原著作出版年：無)
- 勞動部勞動力發展署 (2013a)。職能發展應用平臺。取自  
<http://icap.evta.gov.tw/about.aspx>
- 勞動部勞動力發展署 (2013b)。各國國家職能標準制度介紹。取自  
[http://icap.evta.gov.tw/download/ch04\\_澳洲.pdf](http://icap.evta.gov.tw/download/ch04_澳洲.pdf)
- 勞動部勞動力發展署 (2013c)。各國國家職能標準簡介。取自  
[http://icap.evta.gov.tw/Knowledge/knowledge\\_standard.aspx](http://icap.evta.gov.tw/Knowledge/knowledge_standard.aspx)
- 勞動部勞動力發展署 (2013d)。職能基準介紹。取自  
<http://www.wda.gov.tw/home.jsp?pageno=201310280070&acttype=view&dataserno=201312020013>
- 游明鑫 (2012)。推動我國職能標準制度促進人力資本投資效能。就業安全半年刊，37-42。
- 楊瑩 (2011)。以學生學習成果為評量重點的歐盟高等教育品質保證政策。評鑑雙月刊，30，2013年11月10日取自  
<http://epaper.heeact.edu.tw/archive/2011/03/01/4164.aspx>
- 經濟部 (2013)。經濟部行業職能基準一覽表。取自  
[http://hrd.college.itri.org.tw/competency/index\\_form.asp?id=Aa0](http://hrd.college.itri.org.tw/competency/index_form.asp?id=Aa0)
- 經濟部工業局 (2013)。企業加入經濟部能力鑑定認同行列 取得選才先機。取自  
[http://itriexpress.blogspot.tw/2013/07/blog-post\\_17.html](http://itriexpress.blogspot.tw/2013/07/blog-post_17.html)
- 職業訓練局美容美髮業訓練委員會 (2012)。美容、美髮及化妝品業二〇一二年人力調查報告。2013年8月28日取自  
[http://www.vtc.edu.hk/uploads/files/bhtb\\_2012\\_binder1a.pdf](http://www.vtc.edu.hk/uploads/files/bhtb_2012_binder1a.pdf)
- Cappelli, P. (2014). Skill gaps, skill shortages and skill mismatches: *evidence for the US* (No. w20382). National Bureau of Economic Research. Retrieved from

<http://www.nber.org/papers/w20382>

Jackson, D. (2009). An international profile of industry-relevant competencies and skill gaps in modern graduates. *International Journal of Management Education* , 8(3), 29-58. doi:10.3794/ijme.83.288

Lin, C.Y.,& Chen Y. C.(2014). The Analysis of the Occupational Competency Standard Development Model Suitable for Taiwan's Cosmetology and Hairdressing-Based on the Experiences of Hong Kong and United States. *Storage Management Solutions*, Issue1, 84-103.

National Center for O\*NET Development. O\*NET OnLine. Retrieved July 16, 2015, from <https://www.onetonline.org/>

Personnel Decisions Research Institutes, Inc. (PDRI), and Aguirre International (2005). *Technical assistance guide for developing and using competency models – One solution for a demand-driven workforce system* Washington, DC: Employment and Training Administration.

Seattle Community College District (1998). *Skill Standards for Cosmetology*. State of Washington through State Board of Community and Technical Colleges. Retrieved from <http://www.sbctc.ctc.edu/college/workforce/1cosmetologist.pdf>

Texas Skill Standards Board [TSSB]. (2013). *2011-2012 Annual Report*. Retrieved from [http://www.tssb.org/news\\_Apr2012\\_Harlingen\\_Perkins](http://www.tssb.org/news_Apr2012_Harlingen_Perkins)

Washington State Board for Community and Technical Colleges (1999). *Guidebook Volume I Guidebook Volume I SKILL STANDARDS SKILL STANDARDS*. Retrieved from [http://www.learningconnections.org/ss/pdfs/wa\\_skill\\_stand\\_guide\\_book/skillstandardguid2.pdf](http://www.learningconnections.org/ss/pdfs/wa_skill_stand_guide_book/skillstandardguid2.pdf)