

# 美髮美容店長管理能力與訓練內容對經營績效之相關性分析

陳春金、莊銘國

E-mail: 9501083@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

美髮店長賦予現場店務之管理者，舉凡人事管理、人才培育、物料控管、行銷、環境衛生、設備維護、公關，以提昇服務品質創造公司利潤，並增加顧客滿意度。美容師對美髮業來說是最重要的人力資源，對美髮業這種專業型組織而言，實務上提昇員工績效的方法，最普遍也最常採用的方式是藉由教育訓練的相關課程，來促進美髮設計師在技術上與專業上的能力，所以美髮業者對於設計師的教育訓練是從來都不會吝嗇的，但或許就是捨得給予，有時會有訓練過多，教育不彰的情形，以致形成成本過高，同時卻無法掌握教育成效的狀況。本研究發現技術課程對於技術性收入成長有顯著的影響，功能性的教育訓練課程對店內銷售收入成長有顯著的影響，而功能性的教育訓練課程對總業績收入成長有顯著的影響，同時技術性課程與功能性課程之交互作用對於總業績收入成長亦有顯著的影響。

關鍵詞：店長；美髮；績效

## 目錄

第一章 序論	1
第一節 研究動機	1
第二節 研究目的	4
第三節 研究範圍與限制	5
第二章 文獻探討	6
第一節 美髮美容業發展現況	6
第二節 訓練內容	14
第三節 績效評估	26
第三章 研究方法	35
第一節 研究架構	35
第二節 研究假設	36
第三節 研究工具	37
第四節 研究對象	37
第五節 資料分析	38
第四章 實證分析	41
第一節 基本資料分析	41
第二節 店長管理能力對經營績效之影響	43
第三節 訓練內容對經營績效之影響	47
第五章 結論	51
第一節 結論	51
第二節 建議	53
參考文獻	56
中文部分	56
英文部分	62
附錄一 問卷	65
附錄二 年度業績績效分析表	70

## 參考文獻

- 參考文獻 中文部分
1. 中華民國連鎖店協會，1996，1995 中華民國連鎖店發展年鑑，台北：中華民國連鎖店協會。
  2. 中華民國連鎖店協會，2000，1999 中華民國連鎖店發展年鑑，台北：中華民國連鎖店協會。
  3. 王政彥，1999，「自我學習與學習型組織，」學習型組織，頁73-115，台北：師大書苑
  4. 王翠品(2002)，『內部行銷作為、工作滿足、與離職傾向關係之研究—以H連鎖娛樂事業為例』，國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
  5. 台北：行政院勞工委員會職業訓練局。
  6. 江志中、洪碧霞，1993，「從投入與產出看教育訓練—台灣區製造業教育投資報酬率分析，」台灣經濟研究月刊，(16)7:53-58，台北：台灣經濟研究院。
  7. 行政院勞工委員會，2000，中華民國職業分類典，台北：正中。
  8. 行政院勞工委員會編印(2000)。中華民國職業分類典。台北：行政院勞工委員會。
  9. 吳秉恩(1991)，『策略性人力資源管理：理念、運作與實務』，中國經濟企業研究所，。
  10. 吳淑華、黃曼琴譯，1998，人力資源管理，第五版Randall S. Schuler 著，台北：滄海書局。
  11. 李大偉，1993，「如何建立企業內教育訓練體系，」就業與訓練，11(5):62-71，台北：行政院勞工委員會職業訓練局。
  12. 李秀蓮、周金貴，1988，美容概論，台北：儒林。
  13. 李孟熹修編(2000)。『卓越店長強化管理技能實務』。群泰企管公司叢書。
  14. 李孟熹修編(2000)。『成功店長必備實務手冊』。群泰企管公司叢書。
  15. 李國鈺(1996)，『影響台灣連鎖體系經營型態之選擇因素。以便利商店、速食店、美髮美容店為例』。國立東華大學企業館裡研究所碩士論文。
  16. 李漢雄(2000)，『人力資源策略管理』，台北：揚智文化事業股份有限公司，。
  17. 李月卿(2004)『教育訓練與員工績效之關聯性研究—以美髮業某公司設計師為例』佛光人文社會學院管理學研究所碩士論文。
  18. 李豐光，2000，我國政府採購人員教育訓練需求評估及實證調查之研究，台北：東吳大學企業管理研究所碩士論文，未出版。
  19. 邢祖援(1975)，『現代考核評估的發展方向』，《研考通訊》，第五卷第一期，。
  20. 林欽榮，1990，工業心理學，台北：前程企業管理公司。
  21. 邱沛霖，1989，我國國營事業機構訓練制度之研究，台北：國立政治大學行政研究所碩士論文，未出版。
  22. 施郁芬，1997，「企業訓練體系的建立與效益，」就業與訓練，15(5):75-80，台北：行政院勞工委員會職業訓練局。
  23. 洪千惠(1993)，『企業教育訓練制度與經營績效之相關研究及評估』，淡江大學管理科學研究所未出版之碩士論文，。
  24. 洪榮昭(1996)，『人力資源發展 3/4 企業教育訓練完全手冊』，師大，台北。
  25. 洪榮昭，1986，人力資源發展-企業培育人才之道，台北：遠流。
  26. 洪榮昭，1996，人力資源發展-企業教育訓練完全手冊，台北：師大書苑。
  27. 洪儀靜，1998，店頭連鎖式房屋仲介業實施訓練現況之研究，嘉義：國立中正大學勞工研究所碩士論文，未出版。
  28. 徐女琇，1996，美容從業人員專業能力之研究，台北：中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文，未出版。
  29. 張火燦，1988，「企業界訓練與發展的概念性模式之建立，」就業與訓練，(6)1:65-70，
  30. 張火燦，1996，策略性人力資源管理，台北：揚智。
  31. 張火燦、徐克成(1993)，『績效評估與其他人力資源管理功能結合之研究』，《人力資源學報》，。
  32. 張菽萱、康自立、費業勳(2002)。『我國流通業管理人員專業能力之研究』。行政院國科會專題研究計劃成果報告。
  33. 張嘉麟(1999)，『公營事業機構之員工生涯規劃、教育訓練對員工生產力之研究—以台電公司為例』，國立成功大學企業管理學系。
  34. 教育部，1998，高級中等學校概況統計，台北：教育部統計處。
  35. 教育部，1999，大專院校概況統計

, 台北:教育部統計處。36. 教育部中部辦公室, 88-89 學年度, 台灣省教育統計年報, 台中:教育部中部辦公室。37. 梅可望, 1997, “企業訓練與經濟發展”, 就業與訓練, 15(3):6-7, 台北:行政院勞工委員會職業訓練局。38. 許駿煒(2000), 『科技產業員工教育訓練成效評估之個案研究』, 國立台北科技大學技術及職業教育研究所。39. 郭妙雲、陳李綱, 1998, 教育心理學, 台北:五南。40. 郭淑蕙, 2001, 台灣北區美容師參與回流教育學習需求之研究, 台北:中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文, 未出版。41. 陳水竹, 1994, “企業訓練效益評估的規劃”, 就業與訓練, 12(4):3-9, 台北:行政院勞工委員會職業訓練局。42. 陳明璋(1979), 『組織效能研究途徑及其衡量』, 《中國行政》, 第29期, 頁48-71。43. 陳建光, 2000, 企業教育訓練與員工生涯發展之關係研究?以IC 產業為例, 台北:國立台北科技大學技術及職業教育研究所碩士論文, 未出版。44. 陳盟元, 1997, 買賣雙方關係發展影響因素之研究 - 以廣告業為例, 高雄:中山大學企業管理研究所碩士論文, 未出版。45. 陳慶安, 2001, “教育訓練配合企業經營的策略作法”, 就業與訓練, 19(3):88-90, 台北:行政院勞工委員會職業訓練局。46. 陳耀茂, 1997, 服務品質管理手冊, 台北:遠流。47. 彭明璋譯, 1997, 美容事業經營寶典, Henry J. Gambino 著, 台北:亞太。48. 黃同圳、許宏明, 1995, “國內高科技產業教育訓練制度現況調查”, 就業與訓練, 13(5):29-34, 台北:行政院勞工委員會職業訓練局。49. 黃俊英(1979), 國營事業投資計畫評估方法與作業之研究, 行政院研究發展考核委員會。50. 黃英忠(1990), 『企業人力發展的方法』, 高雄:國立中山大學管理學院。51. 黃英忠(1993), 『產業訓練論』, 三民書局, 台北。52. 黃英忠, 1993, 產業訓練論, 台北:三民, 頁286-291。53. 黃英忠, 1995, 現代人力資源管理, 台北:華泰。54. 黃英忠, 1998, 人力資源管理, 台北:三民。55. 經濟部技術處, 1999, 產業技術白皮書1998, 台北:經濟部技術處。56. 葉鳴美, 1995, 我國銀行從業人員教育訓練與生涯發展之研究, 台北:國立政治大學勞工研究所碩士論文, 未出版。57. 詹慧珊, 1989, 我國高職美容教育之調查研究, 台北:中國文化大學家政研究所碩士論文, 未出版。58. 蔣中一, 1996, “建立體系發揮教育訓練成效”, 管理雜誌, 264:138-140, 台北:哈佛企業管理顧問公司。59. 鄭志凱(2002), 『人壽保險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, 風險管理與保險研究所碩士論文。60. 盧淵源譯, 1986, 事物營業服務的品質管制, 台北:中興管理顧問公司, 頁59-63。61. 賴孝義 (1994)。『談美髮美容職業教育現況』。就業與訓練, 18-24。62. 戴幼農, 1983, “訓練成效評估”, 就業與訓練, 1(4):55-60, 台北:行政院勞工委員會職業訓練局。63. 薛朝龍, 1997, 服務業關係行銷策略運用程度之探討, 高雄:中山大學企業管理研究所碩士論文, 未出版。64. 簡建忠, 1994 a, “績效需求評估”, 勞工研究, 114:1-12, 台北:文化大學勞工研究所。65. 簡建忠, 1994 b, 訓練評鑑, 台北:五南。66. 簡婕譯, 1996, 美容院經營管理, Edward Tezak 著, 台北:亞太。67. 羅大涵, 1988, “企業辦理員工進修訓練的策略與途徑”, 就業與訓練, 6(3):89-94, 台北:行政院勞工委員會職業訓練局。68. 羅文基、朱湘吉、陳如山, 1991, 生涯規劃與發展, 台北:國立空中大學。69. 羅啟峰(1995), 『壽險業務員訓練方式與組織績效關係研究-以組織氣候為干擾變項』, 淡江大學管理科學研究所碩士論文。英文部分 1. Bateson, J. E. G., (1985), “Self-Service Consumer: An Exploratory Study.” *Journal of Retailing*, 61(3):49-76. 2. Borman, W.C., & Motowidlo, S.J., (1993), Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance, *Personnel Selection in Organizations*, pp.71-98. 3. Cameron, K, (1978), “Measuring Organizational Effectiveness in Institutions of Higher Education”, *Administrative Science Quarterly*, 23, 604-629. 4. Campbell, J.P., (1977), *On the Natural of Organizational Effectiveness*, San Francisco: Jossey, Bass, pp.13-55. 5. Conduit Felix T. Mavondo, (2001), How critical is internal customer orientation to market orientation. *Journal of Business Research*, 51, 11-24. 6. Goldstein, I.L. (1986). *Training in organization: Needs assessment, development, and evaluation (2nd ed.)*. Belmont, Calif: Wadsworth, inc. 7. Gronroos, Christian (1982), *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Helsingfors: Swedish School of Economics and Business Administration. 8. Hall, D. T., & Goodale, J. G. (1986) *Human Resource Management: Strategy, Design and Implementation*. Scott, Foreman Co. 9. Hallier, J., & Butts, S., (1999), “Employers’ Discovery of Training: Selfdevelopment, Employability and the Rhetoric of Partnership”, *Employee Relations*, Vol.21, Issue 1. 10. Heer Joseph P., (1992), “Sales Training – Is It the Problem?...Or... The Solution?”, *The American Salesman*, Vol.37, Iss.6,6-10. 11. Hitt Gabel, (1979), “A Simultaneous Equation Analysis of the Structure and Performance of the United States Petroleum Refining Industry”, *Journal of Industrial Economics*, 28 (2), 33-49. 12. Laird, D. (1985). *Approach To Training And Development (2nd ed.)*. Menlo Park, CA: Addison-Wesley Publishing Company Inc. 13. Langsner, A.Z., (1961), *Wage and Salary Administration*, South-Western, pp. 315-316. 14. Lefferts John, (1992), “The Last Shall Be First”, *Manager’s Magazine*, Vol.67, Iss.12, 18-24. 15. Lovelock, C. H. (1991). *Service Marketing (2nd ed.)*. New Jersey: Prentice-Hall. 16. Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality (2nd ed.)*. New York: Harper & Row. 17. McLagan, P.A., & Bedrick, D. (1983). “Models for excellence: The results of the ASTD training and development competence study.” *Training and Development Journal*, 37(6):10-12. 18. Miller, V. A. (1978). *The history of training in R. L. Craig (ED), training and development handbook*. New York: Macmillan. 19. Nadler, L. (1983). *Human Resource Development: The Perspective of Business and Industry*. Columbus, OH: The ERIC Clearinghouse on Adult, Career, and Vocational Education. 20. Ramon Vale, Fernando Martin, Pedro M. Romero, & Shimon L. Dolan, (2000), “Business strategy, work process and human resource training: Are they congruent?”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.21, Iss.3, 283-297. 21. Richardson, B. A. and Robinson, G. C., (1986), “The impact of internal marketing on customerservice in a retail bank”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 4, No. 5, pp3-30. 22. Smith, P.E. (1976). *Management Modeling Training To Improvement morale and Customer Satisfaction*. *Personal Psychology*, 29, 351-359. 23. Tansuhaj, Patriya, Donna Randall, and Jim McCullough, (1988), “A Services Marketing Management Model: Integrating Internal and External Marketing Functions”, *The Journal of Services Marketing*, Vol. 2, No. 1, (Winter), 31-38. 24. Whitfield Keith, (2000), “High-performance workplace, training, and the distribution of skills”, *Industrial Relations*, Vol.39, 1-25