

美髮連鎖店之專業人力供需評估：以雅頓國際時尚造型為例

韓翊蓮、蔡孟娟

E-mail: 9901051@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究旨在預測雅頓國際時尚造型美髮技術士之人力供需情況。本研究根據該公司過去之人事資料，以吸收性馬可夫鏈模式，建構其內部美髮技術士之人力供給預測模型。再根據該公司未來的展店規劃和現有人力配置經驗，推估未來之人力需求。研究結果發現，各職階的總離職率將近七成，且推估2010至2014年之各職階的美髮技術士人力將供給不足。此結果可作為雅頓未來調整人力資源管理制度的參考。

關鍵詞：吸收性馬可夫鏈；供給；需求；人力；美髮技術

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 圖目錄	
ix 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究問題與目的	3	第三節 研究限制、研究流程與架構及論文結構	4
4 第二章 文獻回顧	8	第一節 美髮產業現況	8
8 第二節 人力規劃之發展	15	第三章 研究方法	15
33 第一節 研究個案 - 雅頓國際時尚造型	33	第二節 馬可夫鏈人力供給模式之建構	41
49 第四章 結果與分析	49	第一節 符號與假設	49
58 第一節 雅頓美髮技術士供給模式之建立	50	第二節 雅頓美髮技術士之供給分析	58
62 第二節 雅頓美髮技術士之需求分析	62	第三節 雅頓美髮技術士之供需比較	62
65 第五章 結論與建議	65	第一節 結論	65
65 第二節 建議	66	參考文獻	66
70 附錄 訪談實錄	81		

參考文獻

- 一、中文部分 Lovelock, H. Christopher(2004), 服務業行銷(周逸衡編譯), 台北:華泰文化事業公司(原文於1999年出版)。Noe, A. Paymond, Hollenback, R. John, & Gerhart, Barry(2008), 人力資源管理:全球經驗本土實踐(2版)(王精文譯), 台北:雙葉書廊有限公司(原文於2007年出版)。Porter, Michael E.(1998), 競爭策略(周旭華譯), 台北:天下遠見出版股份有限公司(原文於1990年出版)。丁志達(2008), 招募管理(1版), 台北:揚智文化事業股份有限公司。王鼎銘, 蘇俊斌, 黃紀, 郭銘峰(2004), 日本自民黨之選票穩定度之研究:1993、1996及2000年眾議院選舉之定群追蹤分析, 選舉研究, 11(2), 81-109。王慰祖(2006, October 12), 快樂麗康30歲 - 王燦榮任董座, 經濟日報[線上資料], 來源: <http://www.hairsalon.com.tw/salon/happyhair/2006/history.asp>[2009, June 11]。台灣萊雅(2009), 關於台灣萊雅成長記事[線上資料], 來源: <http://www.loreal taiwan.com.tw/aboutus/aboutus-4.htm>[2009, June 14]。任立中, 陳靜怡(2007), 顧客價值遷移路徑分析:馬可夫鏈模型, 臺大管理論叢, 17(2), 134-135。行政院勞工委員會(2009), 行業職業指南e網:職業指南目錄 - 理髮、美容師[線上資料], 來源: http://statdb.cla.gov.tw/careerguide/ind/ind_detail.asp?section_id=2&id_no=50141[2009, June 3]。行政院經濟建設委員會(2006), 我國94至104年科技人力供需分析研究報告, 來源: <http://www.hwsh.ylc.edu.tw/executive/gui de1/95career/sn94104paper.pdf>[2009, June 3]。吳復新(2003), 人力資源管理:理論分析與實務應用, 台北:華文化事業公司。李國銑(1996), 影響臺灣連鎖體系經營型態之選擇因素 - 以便利商店連鎖、速食連鎖、美髮美容連鎖為例, 國立東華大學企業管理研究所未出版之碩士論文。李聯輝(2008), 美髮沙龍產業之供應鏈模式分析曼都與小林個案研究。大葉大學事業經營研究所未出版之碩士論文。沈介文, 陳銘嘉, 徐明儀(2004), 當代人力資源管理, 台北:三民書局。周百隆, 丁仁方, 許介文(2008), 重新檢視中國大陸證券市場企業危機之研究, 遠景基金會季刊, 9(2), 1-44。岳鵬(2003), 以人力規劃為綱, 企業研究, 22(10), 31-32。林珮瑀, 賴尚毅, 黃俊霖, 趙約昇(2007), 馬可夫鏈於職業棒球棒次決策之應用, 北體學報, 15, 1-12。洪雅齡(2006, May 17), 加盟店品管總部重要課題, 經濟日報[線上資料]網址: http://www.tcf.org.tw/asp/left_main.asp?act=anndetail&sn=9177557&class=2[2009, June 11]。胡麗紅(2006), 戰略導向的人力資源規劃, 人力資源雜誌, 221(3), 44-45。孫良誠, 詹家和(2007), 學前教保人員供需預測之研究, 高雄師大學報, 23, 105-125。高孔廉, 張緯良(2000), 作業研究, 台北:五南圖書出版公司。張保隆(2001), 現代管理數學, 台北:華泰書局。張緯良(2005), 人力資源管理(2版), 台

北:雙葉書廊有限公司。郭士鳳,盧光輝(2008),台北市內湖區土地利用的變遷分析,社會與區域發展學報,1(1),1-25。陳忠榮,呂文正(2003),台灣製造業廠商排名流動性的研究,經濟論文叢刊,31(3),365-380。陳春金(2006),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,大葉大學國際企業管理研究所未出版之碩士論文。陳淑方(2004),台灣美髮連鎖體系應用資訊科技提昇經營管理效益之探討,國立臺灣大學國際企業研究所未出版之碩士論文。傅琇悅(2002),年輕女性工作者生涯阻礙、生涯動機及因應策略,國立政治大學心理學研究所未出版之碩士論文。創業圓夢網(2009),美髮服務業創業教戰手冊[線上資料],來源:
<http://sme.moeasmea.gov.tw/SME/modules.php?name=km&file=article&sid=34>[2009, June 3]。雅頓文化史(2009),雅頓經營理念[線上資料],來源:<http://www.and-hair.com.tw/ie/page01.htm>[2009, June 14]。雅頓部落格(2009),美髮誌專訪[線上資料],來源:
<http://tw.myblog.yahoo.com/and-hair/archive?l=f&id=13>[2009, June 14]。經濟部(2007),美麗服務產業科技創新輔導計畫(草案)簡報[線上資料],網址:<http://idac.tier.org.tw/DFiles/960502.pdf>[2009, June 11]。經濟部商業司(2000),連鎖店經營管理實務,台北市:經濟部商業司。蔡隆坤(2007),美髮院競爭優勢的決定因素探討 - 以區域連鎖店的經營模式為例,國立中山大學企業管理學系未出版之碩士論文。鄭文英,李勝榮,葉憲弘(2006),臺灣上市上櫃電子公司經營財務階段,風險管理學報,8(1),71-96。謝清秀(2002),台灣美髮連鎖企業經營管理模式之探討,第二屆地方產業特色與產品設計實施研討會論文集(pp. 213-224)。台南:私立台南女子技術學院。簡建忠(2006),人力資源管理:以合作觀點創造價值(4版),台北:前程文化事業有限公司。嚴明芳,陳秀熙,郭旭崧,賴美淑,張金堅(1999),利用馬可夫鏈模式評估台灣地區多中心乳癌高危險群篩檢計畫,中華衛誌,18(2),95-104。二、英文部分 Agarwala, T. (2008). Strategic human resource management (4th ed.). India: Oxford University Press. Alpaner, G. (1982). Human resource management. New York: Amacom. Bartels, R. & Fiebig, D. G. (1996). Metering and modeling residential end-use electricity load curves. *Journal of Forecasting*, 15(6), 415-426. Bartholomew, D. J., Forbes, A. F., & McClean, S. I. (1991). *Statistical Techniques for Manpower Planning*(2nd ed.). New Jersey: Wiley Chichester. Becket, T. P. (2000). Developing staffing strategies that work: implementing pragmatic, nontraditional approaches. *Public Personnel Management*, 29(4), 465-476. Boudreau, J. W., & Ramstad, P. M. (1997). Measuring Intellectual Capital: Learning from Financial History. *Human Resource Management*, 36(3), 343-356. Chanda, A., Krishna, B. S., & Shen, J. (2008). *Strategic human resource technologies: key to management people* (2nd ed.) New Delhi: Response Book. Durand, R. (2003). Predicting a firm's forecasting ability: the roles of organizational illusion of control and organizational attention. *Strategic Management Journal*, 24(9), 821-838. Economist(May 24, 2003). Pots of Promise, Special Report: The Beauty Business, 71-73 Feyter, T. D. (2006). Modelling heterogeneity in manpower planning: Dividing the personnel system into more homogeneous subgroups. *Stochastic Models in Business and Industry*, 22, 321-334. Fyfe, J. (1988). Manpower planning and development in an organization. *Public Administration and Development*, 8(3), 305-315. Forrier, A., & Sels, L. (2003). Flexibility, turnover and training. *International Journal of Manpower*, 24(2), 148-168. Georgiou, A. C., & Tsantas, N. (2002). Modelling recruitment training in mathematical human resource planning. *Applied Stochastic Models in Business and Industry*, 18(1), 53-74. Gillespie, J. F., Lebvinger, W. E., & Kahalas, H. (December, 1976). A human resource planning and valuation model. *Academy of Management Journal*, 19(4), 650-656. Greer, C. R., Jackson, D. L., & Fiorito, J. (1989). Adapting human resource planning in a changing business environment. *Human Resource Management*, 28(1), 105-123. Guerry, M-A. (2008). Profile-based push models in manpower planning. *Applied Stochastic Models in Business and Industry*, 24(1), 13-20. Holness, K. S., Drury, C. G., & Batta, R. (2006). A systems view of personnel assignment problems. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 16(3), 285-307. Jaggi, B., & Lau, H. S. (1974). Toward a model for human resource valuation. *Accounting Review*, 49(2), 321-329. Jarrell, D. W. (1974). An evaluation of recruitment sources for R&D. *Research Management*, 17(2), 33-37. Kahalas, H., & Leininger, W. E. (1975). A manpower model effectiveness planning for organizational. *Long Range Planning*, 8(4), 85-90. Konda, S. L., & Stewman, S. (1980). An opportunity labor demand model and markovian labor supply models: comparative tests in an organization. *American Sociological Review*, 45(2), 276-301. Kao, C., & Lee, H-T. (1996). An integration model for manpower forecasting. *Journal of Forecasting*, 15(7), 543-548. Li, J., Yang, J. S., & Wu, H. H. (2008). Improving service quality and organisation performance through human resource practices. A case study. *Total Quality Management & Business Excellence*, 19 (9), 969-985. Lin, C-T., Wang, S-M., & Chiang, C-T. (2001). Manpower supply and demand of ocean deck officers in Taiwan. *Maritime Policy & Management*, 28(1), 91-102. Marchais, J. E. D. (1999). A Delphi technique to identify and evaluate criteria for construction of PBL problems. *Medical Education*, 33, 504-508. Munasinghe, L., & O'Flaherty, B. (2005). Specific training sometimes cuts wages and always cuts turnover. *Journal of Labor Economics*, 23(2), 213-233. Nokomo, S. M., Fottler Myron D., & McAfee, R. B. (2008). *Human resource management application: Cases, exercises, incident, and skill builders* (6nd ed.). India: Thomson South-Western. Pazy, A., Ganzach, Y., & Davidov, Y. (2006). Decision-making training for occupational choice and early turnover: a field experiment. *Career Development International*, 11(1), 80-91. Rowland, K. M., & Sovereing, M. G. (1969). Markov-chain analysis of internal manpower supply. *Industrial Relations*, 9(1), 88-99. Smith, L. D., & Lawrence, E. C. (1995). Forecasting losses on a liquidating long-term loan portfolio. *Journal of Banking and Finance*, 19, 959-985. Smith, L. D., Sanchez, S. M., & Lawrence, E. C. (1996). A Comprehensive model for managing credit risk on home mortgage portfolio. *Decision Science*, 27(2), 291-317. Torrington, D., Hall, L., & Taylor, S. (2002). *Human resource management* (5nd ed.). London: Prentice Hall. Tekleab, A. G., Bartol, K. M., & Liu, W. (2005). Is it pay levels or pay raises that matter to fairness and turnover? *Journal of Organizational Behavior*, 26(8), 899-921. Ugwuowo, F. I., & McClean, S. I. (2000). Modelling heterogeneity in a manpower system: a review. *Applied Stochastic Models in Business and Industry*, 16(2), 99-110. Uyar, K. M. (1972). Markov chain forecasts of employee replacement needs. *Industrial Relations*, 11(1), 96-106. Vandenberghe, C., & Tremblay, M. (2008). The role of pay satisfaction and organizational commitment in turnover intentions: A two-sample study. *Journal of Business & Psychology*, 22(3), 275-286. Walker, A. M., & Selfe, J. (1996). The Delphi method: a useful tool for the allied health researcher. *British Journal of Therapy and Rehabilitation*, 3, 677-681. Werther, William B. Jr., & Davis, K. (1989). *Human resources and*

personnel management (3rd ed.). Singapore: McGraw-Hill Book Co.