

美容從業人員訓練、專業技能與離職傾向關係之研究

林秋英、蘇奉信

E-mail: 9901136@mail.dyu.edu.tw

摘要

美容從業人員訓練、專業技能與離職傾向關係研究，是一個企業組職內部重要考量因素。就理論來講，從業人員訓練專業技能是鮮有學者探討的主題，且對於從業人員訓練專業技能與離職傾向的關係尚有爭議及不同看法且不完整。就管理實務而言，從業人員訓練、專業技能會耗費公司的工作時間及成本，同時也會增進員工的工作技能與生產力等；而離職相對會讓組織帶來的內部招募及遴選等成本增加。

隨著國內美容企業經營型態的轉變，培養訓練熟練，本研究透過分析、訪談及問卷調查等方法。因此，本研究宗旨在發現人員訓練、專業技能與離職傾向間之關係，主要假設員工訓練定義、動議、方式、訓練後成效評估，員工訓練對專業技能有顯著的正向相關，專業技能定義，美容從業人員應具備之專業技能項目等。

研究結論專業技能與離職傾向有顯著的負向關係，具有專業技能後會對公司較有向心力與忠貞及升遷的期許，但又剛逢(97、98年)國際金融海嘯，就業率低迷，失業率高，所以離職傾向較低。依據上述研究之結果，本研究對於美容沙龍業者，有志從事美容工作之人士，美容相關科系、職業訓練單位及未來研究提出建議。

關鍵詞：美容從業人員訓練、專業能力、離職

目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	v
內容目錄	vi
表目錄	viii
圖目錄	x
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究問題與目的	3
第三節 研究流程	4
第二章 文獻探討	7
第一節 員工訓練	7
第二節 專業技能	12
第三節 離職傾向	18
第四節 員工訓練對專業技能之關係	23
第五節 專業技能對離職傾向之關係	24
第六節 員工訓練對離職傾向之關係	24
第七節 控制變數(工作滿意度)	27
第三章 研究方法	30
第一節 研究架構	30
第二節 研究假設	30
第三節 研究變項的操作性定義與衡量	33
第四節 研究設計	37
第五節 資料分析方法	38
第四章 資料分析與討論	40
第一節 基本資料分析	40
第二節 因素分析	45
第三節 信度分析	50
第四節 差異分析	51
第五節 相關分析	54

第六節	迴歸分析	56
第七節	路徑分析	57
第五章	結論與建議	60
第一節	研究結論	60
第二節	管理意涵	61
第三節	管理實務與建議	62
第四節	研究限制	63
第五節	後續研究之建議	63
參考文獻	65

表目錄

表 2-1	教育訓練定義	8
表 2-2	專業技能定義	14
表 2-3	美容從業人員應具備之專業技能項目	15
表 2-4	美容專業技能	17
表 2-5	離職傾向的定義	18
表 2-6	離職傾向之影響因素	22
表 2-7	訓練與離職傾向學者理論	26
表 2-8	工作滿足定義	28
表 3-1	工作技能構面之操作性定義	34
表 3-2	離職傾向構面之操作性定義	35
表 3-3	本研究問卷構面題項	36
表 4-1	問卷回收率統計	41
表 4-2	樣本之性別分佈	41
表 4-3	樣本之年齡分佈	42
表 4-4	樣本之教育程度分佈	43
表 4-5	樣本之年資分佈	43
表 4-6	樣本之職務分佈	44
表 4-7	樣本之證照分佈	44
表 4-8	樣本之子女數分佈	45
表 4-9	婚姻狀況	45
表 4-10	員工訓練之 KMO 值與 Bartlett 的球形檢定值	46
表 4-11	員工訓練之因素分析	46
表 4-12	專業技能之 KMO 值與 Bartlett 的球形檢定	47
表 4-13	專業技能之因素分析	47
表 4-14	工作滿意之 KMO 值與 Bartlett 的球形檢定值	48
表 4-15	工作滿意之因素分析	48
表 4-16	離職傾向之 KMO 值與 Bartlett 的球形檢定值	49
表 4-17	離職傾向之因素分析	49
表 4-18	員工訓練信度分析表	50
表 4-19	專業技能信度分析表	50
表 4-20	工作滿意信度分析表	51
表 4-21	離職傾向信度分析表	51
表 4-22	人口統計變項與員工訓練之檢定	52
表 4-23	人員統計變項與專業技能之檢定	53
表 4-24	人員統計變項與離職傾向之檢定	53
表 4-25	各變數、構面間相關係數表	55
表 4-26	員工訓練與專業技能之簡單 χ^2 歸分析表	56
表 4-27	員工訓練、專業技能與離職傾向之多元 χ^2 歸分析	57
表 5-1	本研究結果彙整表	61

參考文獻

一、中文部份王瑞宏(2003), 職業訓練機構辦理中高齡失業者再就業訓練方案規劃與成效之研究, 國立中正大學成人及繼續教育學系研究所博士論文。吳碧華(2001), 餐飲連鎖業店經理專業能力分析研究, 國立台灣師大家政學系未出版之碩士論文。林欽榮(1998), 人力資源管理, 台北:前程出版社。行政院勞工委員會(2000), 中華民國職業分類典, 台北:行政院勞工委員會。柯文華(2006), 廚師專業能力之研究, 餐飲暨家政學刊, 5(1), 69-91。侯望倫(1984), 工作壓力的實証研究 - 組織氣候、角色特性、人格特質與壓力症狀的關係, 國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。洪榮昭(2002), 人力資源發展 - 企業教育訓練完全手冊, 台北:五南圖書出版公司。徐女琇(1996), 美容從事人員專業能力研究, 技術學刊, 13(4), 529-538。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。孫仲山(2007), 職業訓練學員學習成效的影響因素 - 學員屬性的周密化分析, 高雄師大學報, 23, 29-50。陳彩(1994), 工作生活品質、工作滿足與離職意願關聯性研究-以高科技產業專業人員為例, 國立交通大學管理科學研究所未出版之碩士論文。陳甦彰(1969), 組織成員工作壓迫感之個案實證研究, 國立交通大學管理科學研究所未出版之碩士論文。陳嘉尚(1985), 人格特質型態、成長需求、角色壓力與工作壓力、工作滿足與離職意願之相關研究, 私立中原大學企業管理研究所未出版之碩士論文。張晃毓(1997), 旅行業經理人對教育訓練需求之研究, 私立文化大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。黃宜純(2001), 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未出版博士論文。黃茶瑀(2008), 離島旅行業人員對教育訓練需求之探究:以金門為例, 休閒產業管理學刊, 1(2), 28-42。曾祥熙(2004), 情感承諾、持續承諾檢視國防部文官組織承諾與離職傾向之關聯, 國立國防大學管理學院研究所未出版之碩士論文。黃韶顏、謝邦昌(1996), 台?市烘焙業者工作績效與?職傾向之探討, 中華家政, 25, 29-45。曾麗實(1994), 國際觀光旅館基層員工工作壓力與離職傾向之研究 - 以台北市國際觀光旅館餐飲部門為例, 私立中國文化大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。鄭衍基(2002), 專業廚藝者心路歷程, 中國飲食文化基金化會訊, 8(3), 19-23。鄭嘉琦(2004), 電話訪談員核心才能評鑑量表之建立-以才能評鑑表為例, 佛光人文社會管理學院觀禮研究所未出版之碩士論文。黎守明(2000), 訓練經理MANUAL 及訓練管理規程, 台北:蓋登視管理顧問有限公司。蘇芳正(2001), 我國網頁專業人員專業能力之研究, 國立台灣師大學工業教育研究所未出版之碩士論文。

二、英文部份Aukstikalnis, A. M. (1995). Gender differences in the job turnover behavior of young workers. Unpublished doctoral dissertation, University of Houston, Houston, Texas.Buckley, R., & Caple, J.(1990). The Theory and Practice of Training. Arizona: University Associates.Butler, S., & Skipper, J. K. (1983). Working the circuit: An explanation of employee turnover in the restaurant industry. Sociological Spectrum, 3, 19-33.Goldstein, I. L. (1974). Training in Organizations: Needs Assessment, Development, and Evaluation(3rd). California : Brooks/Cole.Harris, D. M. (1998). Human Resource Development. Fort Worth, TEXAS: The Dryden Press.Hom, P. W., Griffeth, R.W., & Sellaro, C. L. (1984). The validity of Mobley ' s(1977) model of employee turnover. Organizational Behavior and Human Performance, 34, 141-174.Hui, C. H. (1988). Impacts of objective and subjective labour market conditions on employee turnover. Journal of Occupational Psychology, 61, 211-219.Iverson, R. D., & Deery, M. (1997). Turnover culture in the hospitality industry. Human Resource Management Journal, 7(4), 71-82.Kirkpatrick, D. L. (1975). Evaluating training programs. Madison, Wisconsin: American Society for Training and Development.Ladkin, A., & Riley M. (1996). Mobility and structure in the career paths of UK hotel managers: a labour market hybrid of the bureaucratic model? Tourism Management, 17(6), 443-452.Lam, T., Lo, A., & Chan, J. (2002). New employees ' turnover intentions and organizational commitment in the Hong Kong hotel industry. Journal of Hospitality & Tourism Research, 26(3), 217-234.Lance, C. E. (1991). Evaluation of a structural model relating job satisfaction, organizational commitment, and precursors to voluntary turnover. Multivariate Behavioral Research, 26(1), 137-162.Mobely, W. H. (1977), Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover. Journal of Applied Psychology, 62(2), 237-240Nadler, L (1984). Developing Human Resources, Houston. Texas: Gulf Publishing Co.Noel, R. A. (1986). Trainee attributes and attitudes: Neglected influences of training effectiveness. Academy of Management Review, 11, 736-749.Pietrofesa, J. J., & Splete, H. (1975). Career development: theory and research. New York: Grune & Stratton, Inc.Robbins, S. P. (1982). Organizational Behavior(8). New York: Prentice Hall.Spencer, L. and Spencer, M.(1993). Compet at work: Model for superior performance. New York: Wiley and Sone, Inc.