

美容 SPA 工作分析之探討

The Analysis of Job Duty in SPA cosmetology Business

黃建文¹ 王婉馨² 張庭語³

摘要

本研究旨在解美容 SPA 在職人員所需具備的專業能力、技術、知識、責任，透過訪談之結果彙整，藉由資料整理分析的結果，期以提供美容 SPA 參考。

本研究之研究方法，以文獻資料分析及、訪談法等方法進行資料收集，由文獻整理與問卷法等統計方法，雖可調查出如銷售業績等統計資料；但如顧客溝通與學習態度等心理因素則較難以由量化研究得到結果；因工作分析需探討到相關於工作人員的人際關係與心理條件之因素，與使用半結構式訪談法進行研究。

關鍵字：工作分析、質性研究、人力資源、美容 SPA、招募

ABSTRACT

The purpose of this study was to Xie beauty SPA serving officers need to have professional competence, skill, knowledge, responsibility, and through interviews with the results compiled by the data and analyzed results of beauty SPA reference.

In this study, the research methods, literature analysis, interviews and other methods of data collection, statistical methods from the literature review and questionnaire method, can be investigated, such as sales and other statistics; psychological factors such as customer communication and learning attitudes are more difficult by the quantitative research results; need to explore the related factors of interpersonal relationships and psychological conditions of the staff work analysis, and the use of semi-structured interview study.

Keywords : job analysis, qualitative research, HRM, beauty SPA, recruitment

¹ 作者為台南應用科技大學生活應用科學研究所教授，E-mail：t00256@mail.tut.edu.tw

² 作者為正修科技大學化妝品與時尚彩妝系副教授

³ 作者為台南應用科技大學生活應用科學研究所研究生，E-mail：lexi13141@yahoo.com.tw



1. 緒論

1.1 研究動機與目的

由於愛美是人的天性，這不僅對於臉部的保養，還包含體態的維持，從古至今已更流傳了許多有關於保養的史事。現今因網路與電視媒體傳播，醫學美容盛行，消費者對於新的美容資訊都很容易取得的狀況下，往往會選擇自行保養或選擇快速又能立即見效的醫學美容。

但當一般大眾在愛美的情況下選擇錯誤的產品或因醫學美容的侵入性改善再度面臨肌膚問題不知如何處理的情況，以及自己身體感覺疲累沉重下，選擇了專業的美容 SPA 幫忙處理皮膚的問題、按摩紓解身心壓力。

美容 SPA 產業是一個以人為基礎的美容服務產業，提供消費者身心靈平衡與保養肌膚美化容貌的專業服務型產業，藉由美容 SPA 的相關服務，許多人不論在生理的疲勞或心理的壓力以及外貌的皮膚問題都得到了改善(吳佳蓉、陳俊瑜，2009)。但因現今消費者對美容保養流行趨勢易取得的情況下，美容 SPA 產業也需要不斷的進步與提升，才能贏得消費者的青睞。

美容 SPA 是個需依消費者需求以及流行資訊變動更新的產業，在快速變動下企業組織該如何有效運用人力資源以達到企業目標，則需要藉由工作分析，因工作分析是企業人力資源管理的基礎工作(陳晗，2010)。工作分析是人力資源為在短時間內，是企業瞭解工作現況及工作需求及工作人員條件(蘇寧、彭迎春、王亞東、劉好、許建、梁萬年，2010)。但現今在對於美容 SPA 產業相關文獻資料貧乏；因此本研究對象以美容 SPA 在職人員為主，採用一對一半結構式訪談法，瞭解美容 SPA 在職人員所需具備的專業能力、技術、知識、責任，透過訪談之結果彙整，藉由資料整理分析的結果，期以提供美容 SPA 參考，作為在新進員工招募、培訓課程安排，及有效運用人力資源能的依據。

1.2 研究問題

- (1)探討目前美容 SPA 職場甄試人才條件?
- (2)探討目前美容 SPA 職場工作所需要的工作知能、能力、責任?

2. 相關文獻探討

2.1 工作分析的定義

工作分析又稱為職位分析、職務分析是企業人力資源管理的基礎工作(陳晗，2010)。而工作分析實質是在研究某項工作所包含的內容及工作

人員所必備的技術、知識、能力、責任，並區分各項工作間之差異(徐寧，2010)。趙宏軍(2002)認為工作分析是企業對各職位的性質、任務、職責、勞動條件與環境，及員工承擔職位任務應具備的資格條件所進行有系統分析的研究。

2.2 工作分析的內容

陳晗(2010)認為工作分析是企業為實現企業目標所做的工作進行分析，透過有關訊息的收集、分析、綜合來完整確認工作整體，其結果在說明工作內容、要求、責任、適任要素及工作環境條件，以提供人力資源管理工作活動過程中的資料。工作分析又稱職務分析、職位分析，是透過描述組織各項工作職務的特徵、規範、要求、流程、與適任工作人員的技能、責任、知識等過程(葛正鵬，2006)。

房美玉、賴以倫(2003)認為工作分析的資訊包含工作活動及工作環境二大項目；工作進行過程運用設備與工具及工作人員需要具備的知識、技巧、能力與其他個人特質。

柯政良(2003)認為工作分析既是組織或企業對某項特定性質之職務、工作，藉由觀察與研究，具體描述與分析出適任該職務的工作人員所應具備的知識、技術、能力與責任；崔昌奉(2010)則認為工作分析是透過系統分析的方法來確定工作的職責，及工作職位應具備的知識與技能；李文東、時勤(2006)認為工作分析是人力資源管理的基礎，且有其無法替代的作用；工作分析執行主要是針對於工作任務、知識、技能和能力等特徵要求分析。

透過工作分析，能明確規定工作職務的短期目標與長期目標，並能掌握工作任務的靜態與動態特點，提出有關工作人員的生心理、技能、文化思想等要求，以及工作應具備的技能、知識、和各種心理條件(呂書梅，2008)。

趙宏軍(2002)提出工作分析的內容為工作描述與任務資格要求，內容包括 1.工作名稱：透過名稱瞭解工作性質與內容。2.工作權限：明確職位任務範圍與其責任大小、與其職務權力。3.工作規範：工作任務、工作責任、工作關係、勞動強度 4.工作環境：工作環境安全。5.工作執行人員必備條件：(1)知識：指員工的基本學歷以及其對組織法規、工作準則、工作相關規定與文件的瞭解程度。(2)經驗：工作相關的操作能力與實際經驗。(3)操作能力：工作所需的決策能力、創造能力、組織能力、適應性、注意力、判斷力、智力與操作熟練度。(4)心理因素：工作人員的職業傾向。林恩詒、葉秀娟、余惠芳(2006)提出工作



分析構面包括四項因素：1.工作情境：指工作人員在工作情境下所面臨的心智強度、工作環境、工作壓力、工作任務的複雜性。2.知識技能：指各項工作職位所需的教育水準、專業知識、專項技能、工作經驗、多元性知識。3.職位責任：指各項工作職位所需承擔的內、外部影響與協調責任。4.綜合能力：指員工應包含人際交往能力、管理能力、溝通能力、決策能力。徐寧(2010)提出工作分析主要包括三方面的分析：1.工作人員分析：透過人員條件與能力分析所得到的資料編輯有助於指導職業工作之目的。2.工作職務分析：透過工作任務、工作程序與步驟、及其他工

作間關聯之分析；以便於企業在於員工的任用、調動與協調；使組織法發揮整體最大功能。3.工作環境分析：透過工作知識、技能、工作環境、工作設備期分析，讓新進員工能更快速了解工作要求與設備運用。

2.3 工作分析程序

工作分析是一種透過系統評定工作職責、人員應具備那些能力、工作規範等程序(趙宏軍，2002；蕭錫錡、張仁家、陳甦彰，2006；萬希，2008；句廣瑞，2010)，流程如圖 3-1。

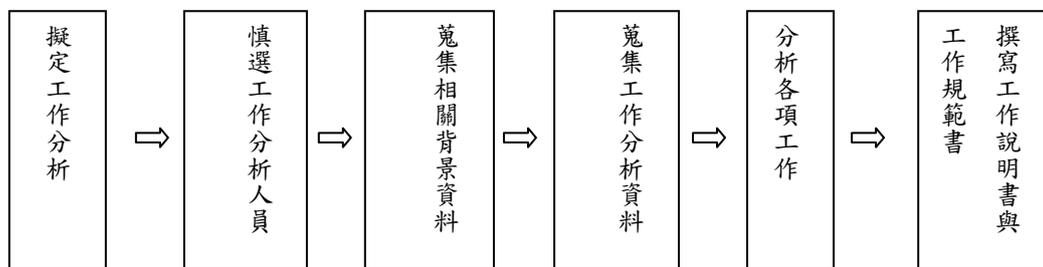


圖 1：工作分析流程圖

2.4 工作分析方法

Gatewood & Field(2001)建議工作分析應以工作分析面談、工作分析問卷、職位分析問卷為主要方法。徐寧(2010)提出因工作分析方法繁多，且各有其利弊；工作分析常用如訪談法、問

卷法、觀察法、工作日記法之優缺比對如表 1。Thomasine(1981)則建議工作分析流程先由工作分析面談開始，且面談對象為任職該工作之主管或員工，如此工作面談分析法的效度才得以成立。

表 1：各種工作分析分法比對表

名稱	簡述	優點	缺點
訪談法	與有關工作人員就工作特點與要求，進行討論，取得有關訊息的調查法。	1.由於受訪者是最熟悉這項工作的人，因此可獲得詳細的工作分析資料。 2.工作分析之前可預先查閱整理有關工作職責的現有資料。 3.有效蒐集訊息。	1.被訪談對象懷疑，會影響訪談質量。 2.訪談者的面談技術水平要求較高。 3.訪談時需注意修正偏差。
工作參與法	工作分析人員親自加入工作活動，體驗工作過程，並從中獲得資料。	1.了解比較深刻，透過實地觀察，可深入體驗，了解過作者的心理因素與工作所需的各種心理品質與行為模式。 2.適用較簡單的工作職務。	1.對參與實際工作分析人員的從事某項具體工作的技能及知識要求比較高。



問卷法	以書面形式，請工作相關人員回答職務問題。	1. 規範化、數量化，適用於計算。 2. 較經濟，且方便。 3. 有效蒐集訊息。	1. 問卷設計較費時。 2. 不易了解被調查者的態度、動機等深層次問題。 3. 被調查者可能不會認真回答。 4. 問卷設計的題數及內容有較高的要求。
關鍵事件法	請管理工作者和工作人員回溯及報告他們對於影響績效關鍵的工作特徵和事件，藉此得到工作有關訊息。	1. 關鍵事件法既可以獲得有關職務的靜態訊息，也可以了解職務的動態特點。 2. 是一種常用的行為定向方法。	1. 關鍵事件提供的訊息全面性值得考慮。 2. 一些偶然發生的事件可能被誇大。
核對法	讓員工在工作任務清單找出與自己工作相關的項目，確認工作特性	1. 簡單明瞭。	1. 工作任務清單設計要求較高。
觀察法	在工作現場觀察員工的工作程序、環境、使用工具、體力消耗等。	1. 適用於大量標準化，且工作週期較短的體力活動為主。 2. 適合操作型工作。	1. 人被觀察時，行為模式可能與平常不同。 2. 工作範圍較廣或時間較長，易造成觀察困難。 3. 較不適用於管理型工作。
工作日記法	要求員工在一段時間內對自己工作中所做的一切進行活動紀錄。	1. 可能會發現一些其他方法無法獲得或無法觀察的細節。	1. 較費時費力。

資料來源：徐寧，2010；呂書梅，2008；李廣義，2008

2.5 工作分析結果

工作分析結果多發展成為工作說明書或工作規範書，工作說明書是在說明員工所應具備的工作能力、知識、工作職責，工作規範書則是在說

明負責此項工作的人員條件(房美玉、賴以倫，2003；蔡明達、鄭依佳，2009)，工作分析結果呈現如表 2。

表 2：工作說明書與工作規範書範例

工作說明書	工作規範書
<ol style="list-style-type: none"> 1. 判斷顧客膚質 2. 擬定適合顧客的課程 3. 銷售產品 4. 教授顧客相關美容知識 5. 指導顧客使用保養品的程序 6. 配合促銷活動 7. 維護儀器使用狀況 8. 處理緊急情況 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學歷 2. 畢業科系 3. 年齡 4. 儀態 5. 相關證照 6. 工作經驗 7. 個性 8. 具備能力



3. 研究方法

本研究之研究方法，以文獻資料分析及、訪談等方法進行資料收集。對於與工作分析的文獻上大多學者所使用的研究方法多採用量化研究，由文獻整理與問卷法等統計方法，雖可調查出如銷售業績等統計資料；但如顧客溝通與學習態度等心理因素則較難以由量化研究得到結果；因工作分析需探討到相關於工作人員的人際關係與心理條件之因素，與使用半結構式訪談法進行研究。

3.1 半結構方式訪談法

半結構是訪談法，又稱為焦點訪談法。半結構是訪談法，是介於非結構性與結構性訪談之間。訪問在再進行訪談之前，須先設計訪談大綱，且提出問題引導受訪者深入對主題討論。訪談方式採一對一進行，了解受訪者的想法，但訪談者在於部分訪談內容得須控制，而不是全部開放是問題(林照子, 2010; 管悻生等, 2007)。本研究採質性研究欲使用田野觀察法，使用訪談法與觀察法，個人訪談法深入研究探討時尚事業的工作內容與職能需求。

3.2 研究步驟

本研究之步驟如下：

- (1) 設定訪談大綱。
- (2) 考慮訪談對象。
- (3) 聯繫訪談對象是否願意接受訪談，並告知訪談內容、約定訪談方式、時間、地點。
- (4) 採用一對一訪問方式，並徵求受訪者同意予以受訪過程中錄音。
- (5) 整理受訪者資料，將資料轉為逐字稿，建立確實的書面資料。
- (6) 彙整與分析資料：

3.3 研究樣本

本研究之研究樣本是美容 SPA 業界的美容師、芳療師、管理者樣本取 20 位，進行訪談，了解業界大略服務態度與專業知能、責任等，彙整成書面後，作為研究依據。

3.4 訪談題目及範圍

本研究使用半結構是訪談法，針對美容 SPA 事業的工作分析訪談題目，題目共有知能、能力、責任三大構面，題目如表 3：

表 3：訪談題目與範圍

一、知能構面	
(一)設備操作技術	1.請問您在於設備使用上有那些困難產生?
(二)基本技術	1.請問您認為應具備的基本技術有哪些?這些基本技術是從哪些管道學習的? 2.請問您在基本技術運用上會不會有瓶頸?您是怎麼處理?
(三)產品專業知識	1.請問您對產品的了解程度? 2.請問您對產品的是經由那些管道?
(四)專業知能	1.請問您認為在工作時需要具備哪些專業知識? 2.請問公司除了教育產品知識以外，還有其他教育課程的安排嗎??
二、能力構面	
(一)學習能力	1.請問您在於一項新技術的學習上最困難的地方是?學習需要多久的時間?你是如何克服? 2.請問您在對於一項技術的學習，是抱持著哪些態度?
(二)危機處理能力	1.請問您在面對突發事件，您能即時處理嗎?
(三)語言能力	1.請問您具備哪些語言能力?
(四)溝通能力	1.請問您目前在團隊內的人際關係如何?那您覺得團隊內的人際關係會影響到你工作的哪一層面? 2.請問您覺得工作應具備哪些服務態度?



三、責任構面

(一)組織內外責任	1.請問您認為工作應具備那些團隊精神?這些團隊精神對團隊績效的影響為何? 2.請問您的所任職的工作，應具備哪些責任?
-----------	---

4.結果

本研究將訪談之結果，彙整成逐字稿，進行歸納整理與分析。本研究訪談大綱分為三大構面，知能、能力與責任。

4.1 研究對象

本研究之研究對象設定為的以美容 SPA 工作產業，受訪者以管理階層主管、美容師、助理，入行年資 3 年以上的資歷，為進行專家調查，考量因素有兩點：(1)工作分析是分析各個職務的工

作內容與項目，因而達到人才盡其能，所以需了解各職務的工作內容。(2)管理階層主管 3 年以上的資歷，對此產業對於管理及員工美容 SPA 教育訓練的規劃較為瞭解。在於職務安排上，亦有一定的評估標準。訪談者計有二十位，以受訪者序號、受訪時間、公司、店規模、職務、入行年資，其中公司的部份為顧及各公司的保密性，因此公司名稱亦與受訪序號相同之代稱。資料整理於表 4 所示中的訪談對象基本資料。

表 4：受訪者 A~T 基本資料總表

編號	店家背景	學歷	系科	年資	證照	職稱	項目	受訪時間
A	小型店	高中職	幼保科	5 年	美容丙級	店長	接待客人、管帳 準備產品的資料	2011/8/23 PM2:00
B	小型店	專科大學	化工系	7 年	無	店長	經營、教育訓練 接待客人、後續服務 行銷、年度計畫	2011/8/30 PM2:30
C	小型店	高中職	資訊科	15 年	美容丙級	美容師	護膚美容、接待客人	2011/9/3 AM11:30
D	個人工作室	高中職	會計系	8 年	美容丙級	美容師	臉部護理、背部指壓	2011/9/8 PM 3:00
E	小型店	專科大學	化妝品系	7 年	美容丙級	美容師	護膚美容、接待客人	2011/9/12 PM 2:30
F	大型連鎖店	專科大學	美容系	3 年	美容丙級	美容師	臉部護理、背部指壓	2011/9/15 PM 10:30
G	小型店	高中職	幼保科	8 年	美容丙級 美容乙級	美容師	護膚美容、保養	2011/9/18 PM 5:30
H	大型連鎖店	專科大學	管理系	5 年	美容丙級	美容師	臉部護理、背部指壓	2011/9/22 PM 2:30
I	個人工作室	專科大學	美容系	3 年	美容丙級	美容師	接待客人、客人諮詢 護膚保養 身體 spa 療程 售後服務、設計療程	2011/9/25 AM 10:30



J	個人工作室	研究所	生科系	8 年	美容丙級	美容師 芳療師	接待客人、客人諮詢 身體 spa 療程 售後服務、設計療程	2011/9/29 PM 8:30
K	大型連鎖店	專科大學	美容系	20 年	美容丙級 美容乙級 紋眉師證照	經理	策劃公司活動 員工教育訓練 行銷、督導店務 年度計畫	2011/10/3 PM 4:00
L	個人工作室	專科大學	美容系	22 年	美容丙級 美容乙級 紋眉師證照 芳療師證照	店長	整體造型、SPA 美容 紋繡眉、指甲彩繪 飾品製作	2011/10/6 AM 8:30
M	中小型店	高中職	服裝科	5 年	美容丙級	店長	員工薪資、產品引進 招待客人	2011/10/9 AM 10:00
N	個人工作室	專科大學	美容系	20 年	美容丙級 美容乙級	店長	護膚、身體 spa	2011/10/13 PM 2:30
O	中小型店	專科大學	美容系	20 年	美容丙級 美容乙級	經理	美容美體按摩 產品解說、招待客人	2011/10/15 PM 3:00
P	個人工作室	高中職	資處科	8 年	美容丙級 美甲二級	店長	美容美體按摩 產品銷售	2011/10/18 AM 9:00
Q	小型店	專科大學	美容系	3 年	美容丙級 美容乙級	美容師	顧客諮詢、臉部保養 醫學美容術前後護理	2011/10/21 PM 3:30
R	個人工作室	專科大學	美容系	15 年	美容丙級	店長	SPA 美容、紋繡眉 臉部護膚	2011/10/24 PM 7:00
S	個人工作室	高中職	美容系	10 年	美容丙級	店長	身體 SPA、接待客人 產品銷售	2011/10/27 AM 9:00
T	小型店	專科大學	美容系	3 年	美容丙級	美容師	身體 spa、接待客人 介紹產品	2011/11/3 PM 6:00

資料來源：本研究彙整

依據受訪者基本資料總表(表 4)，分析結果如下：

工作年資二~三年共四位，編號 I、F、T、Q；年資五~六年共有三位，編號 A、H、M；年資七~八年共有六位，編號 B、D、E、G、J、P；年資十~十五年共三位，編號 C、R、S；年資 15 年以上共三位，編號 K、L、O。其中美容 SPA 從業人員年資七年以上，有十二位，可以從工作資深的美容 spa 工作人員獲得更多元相關於美容 spa 產業的資訊。受訪者二十位中，美容相關科系共十一位，編號 E、F、I、K、L、N、O、Q、R、S、T。由此可知從事美容 spa 行業者為相關科系畢業的人員大都能學以致用。受訪者二十位中，學歷

分佈，高中職共有七位，編號 A、C、D、G、M、P、S；專科大學共有十二位，編號 B、E、F、H、I、K、L、N、O、Q、R、T；碩士的共一位，編號 J。由此可見目前美容 spa 產業工作人員以專科大學畢業任職較多。受訪者二十位中，具有美容丙級證照共有十三位，編號 A、C、D、E、F、H、I、J、M、P、R、S、T；具有美容丙級與美容乙級證照共有六位，編號 G、K、L、N、O、Q；僅有一位沒有相關工作證照，編號 B。由此可知美容 spa 產業對於工作人員招聘任用會將證照列入招聘條件。受訪者二十位中，有八位店長，兩位經理，十位美容師。資料分析店長的工作項目有招待客人、管帳、準備產品的資料、經營、教育



訓練、接待客人、後續服務、行銷、年度計畫；經理工作項目有策劃公司活動、員工教育訓練、行銷、督導店務、年度計畫、安排課程、接待客人、課程說明；美容師的工作項目有護膚美容、接待客人、臉部護理、背部指壓、接待客人、客人諮詢、身體 spa 療程、售後服務、設計療程。

表 5：受訪者基本資料之比例分析表

店家背景		
類別	受訪者	比例
1.個人工作室	D、I、J、L、N、P、R、S	8/20
2.小型店	A、B、C、E、G、Q、T	7/20
3.中小型店	M、O	2/20
4.大型連鎖店	F、H、K	3/20
學歷		
類別	受訪者	比例
1.高中職	A、C、D、G、M、P、S	7/20
2.專科大學	B、E、F、H、I、K、L、N、Q、R、T	11/20
3.碩士	J	1/20
系科		
類別	受訪者	比例
1.幼保科	A、G	2/20
2.服裝科	M	1/20
3.資訊科	C	1/20
4.資處科	P	1/20
5.化妝品系	E	1/20
6.化學工程系	B	1/20
7.美容系	F、I、K、L、N、O、Q、R、S、T	10/20
8.管理系	H	1/20
9.生活應用科學系	J	1/20
10.會計系	D	1/20
工作年資		
類別	受訪者	比例
1.二~三年	I、F、T、Q	4/20
2.五~六年	A、H、M	3/20
3.七~八年	B、D、E、G、J、P	6/20
4.十~十五年	C、R、S	3/20



5.十五年以上	K、L、O	3/20
證照		
類別	受訪者	比例
1.無	B	1/20
2.美容丙級	A、C、D、E、F、G、H、I、J、K、L、M、N、O、P、Q、R、S、T	19/20
3.美容乙級	G、K、L、N、O、Q	6/20
4.紋眉師證照	K、L	2/20
5.芳療師	L	1/20
6.美甲師	P	1/20
職務		
類別	受訪者	比例
1.美容師	C、D、E、F、G、H、I、J、Q、T	10/20
2.芳療師	J	1/20
3.經理	K、O	2/20
4.店長	A、B、L、M、N、P、R、S	8/20
工作項目		
類別	受訪者	比例
1.管帳	A	1/20
2.產品的資料	A、O	2/20
3.經營	B	1/20
4.教育訓練	B、K	2/20
5.接待客人	A、B、C、E、I、J、M、O、S、T	10/20
6.設計療程	I、J	2/20
7.售後服務	B、I、J	3/20
8.客人諮詢	I、J、Q	3/20
9.年度計畫	B、K	2/20
10.護膚美容	C、D、E、F、G、H、I、N、O、P、Q、R	12/20
11.策劃公司活動	K	1/20
12.督導店務	K	1/20
13.行銷	B、K	2/20
14.身體 spa 療程	D、F、H、I、J、L、N、O、P、R、S、T	12/20
15.薪資	M	1/20



16.產品引進	M	1/20
17.產品銷售	P、S、T	3/20
上班時數		
類別	受訪者	比例
1.6 小時	G	1/20
2.8~10 小時	A、D、F、H、K、Q、S、T	8/20
3.10~12 小時	B、C、E、J、L、M、N、O、P	9/20
4.12 小時以上	I、R	2/20

4.2 知能構面

依據上列設備操作技術、基本技術、產品專業知識、專業知能分析彙整結果可看出美容 SPA 工作者在於設備操作使用上認為儀器簡單，現場操作使用是沒有問題。

美容 SPA 工作者在於認為從事美容 SPA 行業所應先學習的基本技術有臉部與背部手技、清粉刺、心理調解、情緒資商、判斷客人問題、精油運用、問題皮膚護理、卸妝、洗臉、頭刮、淋巴按摩，學習此類基本技術是以初學者的角度定義，美容 SPA 初學者在學習後能於現場服務顧客，成為美容師。

美容 SPA 工作者在認為在學習基本技術，遇到的瓶頸有按摩力道不會拿捏、不會調整呼吸、遇到問題肌膚不會處理、經驗不足、手法難記憶、手法都一樣很怕客人會膩、時間不夠等瓶頸，瓶頸會依個人背景與資歷的不同而有所差異。

美容 SPA 工作者在面臨基本技術學習上瓶頸，所運用的解決方法是自己多練習、請教他人克服、了解問題、適當調整、繪製手技圖、適當安排時間，在基本技術遇到困難時，美容 SPA 公司較沒有協助與諮詢的管道；使大部分美容 SPA 工作者遇到瓶頸所運用的解決方是多為自己練習。

美容 SPA 工作者的基本技術的學習管道是經由 SPA 公司訓練課程、坊間補習班、美容工作室培訓教育、職訓局、技職學校課程、產品公司課程、資深美容師教育學習。

產品的專業知識與專業知能可看出美容 SPA 工作者在於產品的了解程度上是沒有問題的；產品則是經由產品公司的教育課程、客人心得分享、自己使用心得、經營者教育訓練等、品牌口

碑、傳直銷產品公司、產品目錄、試用感受，大部分產品公司都會告知美容 SPA 公司產品的使用方式與需搭配哪些儀器，但也有少部分美容 SPA 公司是由其他管道了解產品。

美容 SPA 工作者認為公司安排學習課程有按摩手技課程、行銷學、新產品教育、精油運用、芳香學、護膚課程、人際溝通、產品銷售等教育課程，美容 SPA 公司在教育訓練的課程安排上多元豐富，以配合美容 SP 流行趨勢與顧客需求；美容 SPA 工作者認為工作需應具備的專業知識有化妝品學、精油運用、行銷學、管理學、會計、皮膚學、經絡穴道、人體構造、心理學、人際管理、筋絡學、營養學、骨骼肌肉走向。

4.3 能力構面

依據上列學習能力、危機處理能力、語言能力、溝通能力分析彙整結果，美容 SPA 公司在於技術訓練時間一週至三個月內沒有一定的規畫，美容 SPA 工作者在於學習新技術時所遇到的問題有手技不夠流暢、為手技複雜難記憶、練習時間不夠、技巧抓不住、服貼度、柔軟度不夠等問題，因美容 SPA 工作者在有基礎的狀況下，在於新技術學習困難較於基本技術學習少。

克服的方式有多練習、請教他人、考核突破自我、繪製手技圖、同事間練習、公司協助練習；美容 SPA 工作者認為在學習技術所應保持的態度有積極熱誠，其次學習態度有有心求學、多元學習、一切歸零、紮實學習、樂觀學習。

美容 SPA 工作者在工作面臨狀況時都會以客人意見為處理，或詢問主管等候指示，在工作上有所衝突時也以退為進，以和為貴的態度處理。目前美容 SPA 工作職場所應用到的基本語言是國語、台語，其他外語學習運用有基礎日文、客家



語、基礎英文、廣東話，美容 SPA 因是屬於美語流行的產業，在台灣在於產業愈來愈趨向國際化的情形下，本研究學者認為美容 SPA 公司在課程安排上可安排外語課程，使美容師在外語能力方面得以加強。

大部分受訪者認為工作氣氛是和諧分，部分受訪者則認為普通，因每家美容 SPA 公司的制度與體系的不同會間接與直接影響到美容 SPA 工作者之間的人際關係與工作氛圍；美容 SPA 工作者認為當人際關係不佳時，會影響到公司的工作氣氛工作默契與團隊績效；美容 SPA 工作者認為此項工作應具備的服務態度為以客為尊、熱誠、真摯、把客人當朋友、同理心、熱情、愛心、好品德、具親和力，美容 SPA 產業是屬於服務性產業性質，服務性產業大都會將顧客意見與需求力為第一優先考量。

4.4 責任構面

依據上列組織內外責任分析表彙整結果，美容 SPA 工作者認為工作團隊所具備的團隊精神是互助互信，但也有部分美容 SPA 工作者認為目前工作團隊是沒有團隊精神的，美容 SPA 工作者認為團隊精神會影響的層面有公司業績與個人業績、服務品質、店內目標業績，由此可看出團隊精神在於公司營運與績效方面影響甚廣，美容 SPA 公司對團隊精神應予重視。

美容 SPA 工作者應具備的責任依職務不同而有所不同，美容 SPA 店長責任為公司營運業績、接待客人、客人賓至如歸、協助美容師、充實自我、保護客人隱私、教育美容師、訂定目標業績，從事美容 SPA 的美容師的責任為客人很放鬆、與提供客人保健精油、芳療保健的資訊傳達、依個人需求提供資訊、售後服務追蹤、讓客人賓至如歸。

5. 結論

近年來台灣美容產業日進更新，加上醫學美容衝擊下，在於美麗與流行並重的產業，增加了許多的競爭力；在這高競爭的市場，相對美容 SPA 業者為了吸引顧客，美容 SPA 業者許要不段的顛推陳出新，才能符合廣大消費者的需求；在於部斷更新的同時，美容 SPA 經由工作分析的程序，在於工作職務安排、人才招聘、技術訓練等層面能以有效安排，既可省略多於財力與人事的浪費；本研究目的在於經由探討分析美容 SPA 產業工作內容與性質，以提供美容 SPA 相關產業人才運用、開發、選擇更有效評估，並作為人力資源管理依據。

綜合和以上論點與研究結果發現，美容 SPA 是一項高人力運用產業，因此工作分析能有效促進美容 SPA 產業在人力資源管理上安排；美容 SPA 工作職務分類越清楚，如大型連鎖店，能有效利用人才，公司較能有效管理之外，也不易造成多餘人資與物資量浪費；因美容 SPA 是流行性產業，因此在公司推處新的服務與進行人才招聘時，都需進行一次工作分析，以配合新的趨勢發展。

美容 SPA 產業一項人為服務的人為服務產業，需要大量人力資源創造產業價值，工作分析是人力資源管理的首要任務，產業若沒能確實做好工作分析程序，那在工作職務內容模糊不明確的情況下，既無法有項利用人才與進行人力資源管理；因美容 SPA 產業是須跟隨不同年代與年齡做更新與改革，但也因更新速度快速，往往沒有定期做工作分析程序，再以人為本的產業，工作分析程序是須被高度重視的，美容 SPA 若能明確的教育訓練方式與清楚的職務分類，可使美容 SPA 工作者能能快速且紮實的了解與運用工作所需的技術、能力、責任情況下，縮減訓練時間，快速進入現場，減少美容 SPA 產業人力流失，美容 SPA 產業調高工作績效，達到永續發展的目標。

參考文獻

1. 徐寧(2010)。用好工作分析 有效提高人力資源管理工作水平。中小企業管理與科技，第二十五卷，53-54。
2. 句廣瑞(2010)。淺談工程施工質量管理。中小企業管理與科技，第九 A 期，54-54。
3. 萬希(2008)。論基於胜任力的工作分析。湖南財經高等專科學報，第二十四卷第一百一十二期，25-27。
4. 呂書梅(2008)。人力資源管理中的工作分析。山西經濟管理幹部學院學報，第十六卷第二期，13-29。
5. 李廣義(2008)。工作分析的要素選擇語操作策略。中國流通經濟，第四期，67-70。
6. 李文東、時 勤(2006)。工作分析研究的新趨勢。心理科學進展，第十四卷第三期，418-425。
7. 蕭錫錡、張仁家、陳魁彰(2006)。技專校院系課程發展參考架構之研究-職場需求導向。台北科技大學學報，第一卷，229-250。
8. 房美玉、賴以倫(2003)。工作分析系統之電子化—以某高科技公司之甄選過程為例。人力資源管理學報，第三卷第二期，75-92。
9. 胡正友(2002)。工作分析在高校人力資源管



- 理中的應用。安徽工業大學學報，第十九卷第五期，137-145。
10. 林恩詒、葉秀娟、余惠芳(2006)。運用設計要素點法建構職位評價指標之研究-以科技製造廠為例。華人經濟研究，第四卷第二期。
 11. 吳佳蓉、陳俊瑜(2009)。女性 SPA 美容從業人員職場壓力與壓力反應之關聯研究。美容科學刊，第六卷第二期。
 12. 陳晗(2010)。工作分析再認識。商場現代化，第六百二十四卷。
 13. 蘇寧、彭迎春、王亞東、劉好、許建、梁萬年(2010)。基於工作分析的社區全科團隊人力資源配置研究。CGP 中國全科醫學，第十三卷第十 A 期。
 14. 崔昌奉(2010)。工作分析要突出以人為本。經濟師，第四期。
 15. 肖秀麗、王森(2009)。工作分析-解決工作衝突的契機。浙江理工大學學報，第二十六卷第五期。
 16. 林照子(2010)。新娘秘書對造型決策模式與專業能力需求之研究。台南科技大學應用設計研究所出版碩士論文。
 17. 管倬生、阮綠茵、王明堂、王藍亭、李佩玲、高新發、黃錦池、黃瑞菘、陳思聰、陳雍正、張文山、郭辰嘉、楊基昌、楊清田、童鼎鈞、董皇志、鄭建華、盧麗淑……等(2007)。設計研究方法。臺北市：全華圖書。
 18. Gatewood, R. D., & Field, H. S. 2001. Human resource selection (5th ed.). New York:Harcourt, Inc.
 19. Thomasine, R. 1981. Consensus. Personnel, 58: 4-12.

