

建構高級中等學校美容科學生職能指標

國立彰化師範大學工業教育與技術學系¹

廖錦文¹ 蔡佳恩¹ 蔡銘育¹ 白慧怡¹

摘要

本研究旨在建構高級中等學校美容科學生職能指標及探討高級中等學校美容科學生職能指標之重要程度。為達研究目的，本研究使用德懷術調查法。首先蒐集國內外相關文獻，進行分析與歸納，以作為編製德懷術調查問卷之基礎。接著邀請5位專家進行內容審查，並彙整審查意見發展成正式之德懷術調查問卷。隨著針對參與本研究德懷術專家委員，計有5位產業界主管相關人員、5位高級中等學校美容科主管及教師與5位大學校院學者，共15位，進行三回合德懷術調查的意見徵詢，所得資料以描述性統計分析，柯-史單一樣本考驗，及柯-瓦二氏單因子變異數等級分析，進行一致性考驗，以瞭解德懷術專家所表示的指標重要性與意見是否具有一致性。

經由上述研究歷程，本研究發現高級中等學校美容科學生職能指標包含：知識、技能、態度、特質等4個職能指標構面；美容相關基本知識、美髮相關基本知識、美甲相關基本知識、美容相關專業技能、美髮相關專業技能、美甲相關專業技能、現場實務整合應用技能、現場實務解決問題與判斷技能、與顧客同事溝通協調技能、店務運作團隊技能、現場實務因應變化技能、瞭解店務團隊技能、現場顧客服務至上態度、店務工作主動性和自信態度、技藝提升研習學習態度、面對顧客EQ情緒管理、面對店務衝突管理、遵守店務職業倫理道德計18個職能指標項目；並細分100個職能指標細項內涵，其職能指標細項內涵達重要性指標。最後，根據研究結論提出建議，作為高級中等學校美容科學生之職能指標與相關單位之參考。

關鍵字：高級中等學校、美容科、美容科學生、職能、職能指標

壹、緒論

一、研究背景與動機

(一) 研究背景：職業學校之教育目標以教

授專業知能，涵養職業道德、培育實用技術人才，奠定生涯發展之基礎作為目的，其輔導學生需達目標：充實專業知能，培育職業工作之基本能力、陶冶職業道德、培養敬業樂群、負責進取和勤奮服務等工作態度，提升科技與人文素養、充實生活內涵、增進創造思考和因應社會變遷的能力，培養繼續進修的興趣與能力，作為日後生涯發展之基礎（教育部，2008）。追求良好的生活品質和提昇消費意識，是現今的現代人對於美的追求與認知，它已不再是被動式的接受美容的相關服務，顧客消費族群期盼能得到的是更專業的諮詢與服務（賴建源，2003），而今美容的產業已邁入良好的服務品質及優質化的氛圍空間為導向，趨向注重個人自我形象的包裝，對於美的追求與被服務已是大眾化的市場，消費年齡逐漸年輕化。民國九十年以後美容市場人力的需求預估美容助理將需求為七千人次，百分之三十的人力是美容科畢業的學生（教育部，2003），因此美容市場競爭更加激烈，商機日益蓬勃且白熱化，有鑑於美容職場是強調專業為導向和服務品質與高度競爭的環境，產業界期盼能聘用「務實致用」美容科畢業的學生。因此如何培育出產業界所需之人才，即為教育之重點。而目前技職教育朝向優質化與專業化發展，並落實推動技職教育再造，強化產學緊密連結，進而縮短學用落差及提升技職學生就業能力（教育部，2010）。因此學校對於學習課程規畫上必須更加嚴謹地評估、計畫執行與設計，才能培養出有就業實力的學生們，而不至於讓所學和職場需求有強烈的落差。

(二) 研究動機：美容科以培育美容美髮之

基層人才為目標（教育部，2011）。為達成此一目標，應加強：1.傳授美容美髮之實用技能及基本知識；2.培養美容業經營與管理知能；3.涵養勤儉、樂觀及積極等之工作態度。

由上述得知，美容科教育目標主要在培養美容基礎技術人才，學生務實致用之技能，強調基本知識與本科專業能力之訓練，職場上的倫理與工作態度之養成，顯少有著重在職能指標上之研究。這些從業人員大部分是高職畢業的學生，因此職能訓練在中等教育中成為很重要的指標意義。在學校課程規劃上、技能實作訓練方面，可朝此方向指標來規劃培訓課程，並藉由本研究之分析與探究，以解決產業界需求之問題。

二、研究目的：根據上述研究背景與動機，本研究的目的包括（一）建構高級中等學校美容科學生的職能指標內容與重要性；（二）本研究結果與建議，作為相關單位培育美容科學生職能契合職場需求之參考。

貳、研究設計與實施

本研究針對研究設計與實施，計分為懷德術、研究架構、研究對象、研究工具及研究實施，分別陳述如下：

一、德懷術：本研究採取使用德懷術建構高級中等學校美容科學生職能指標，針對德懷術之內涵加以說明：

- （一）德懷術特性：德懷術是指選定集合所有專家的一種調查方法，將整合專家們的專長和經驗，建立出一致性的看法，以便未來規劃政策使用，因考量多方採取匿名方式，再經由多回合的問卷調查，以便達到專家們一致性的看法（謝臥龍，1997；王雅玄 1998）。其特性計有：1.匿名方式，德懷術採用匿名方式，讓參與者可真實表達自己的意見。可獨自完成考量，不需受限其他人或觀念之影響，尤其是指具有在權力高位者之影響判斷；2.專家判別，由專家所組成德懷術專家小組，將調查結果共同建立在具有代表性的專家們之專業能力和經驗基礎上；3.書面表達，德懷術是以書面來表達專家們各自觀點，並以文字讓專家們有充份的時間來思考問題之所

在，進而提出更具有建設性的意見及看法；4.反覆的進行，德懷術是採用多次回合之問卷調查，直到專家們的意見趨於一致性後而達成的共識；於第一回合問卷後將各回合之問卷提出上回合問卷之統計後的結果，讓專家們知道其他專家們的想法，將可提供給專家們意見參考，對於問卷之題目審慎思考後再作填答（吳雅玲，2001；劉協成，2006）。

- （二）統計與資料分析：專家成員已達成共識且一致性將可停止進行實行問卷，進行分析資料、建議及結果討論。依據各研究需要制定而提出德懷術的統計數據處理、一般常用分析與計算來作下列統計數字（簡茂發；劉湘川，1993）：（1）計算所有專家成員對各項指標評價的平均標準差，當平均標準差趨於越小時，顯示各專家成員的意見離散度越小，意見已達一致性；（2）計算所有專家成員對於各項指標評價的平均數，當平均數越大時顯示指標的相對重要性也趨於越大。本研究主要目的在建構高級中等學校美容科學生職能指標，將由高級中等學校美容科主管機關相關人員及專家成員、學者之意見提供，而這些專家們也分散在各組織中，因此如要以會議方式來召集建立指標會有很大的困難度，為了解決會議中許多意見看法分歧和無法言論自由表達之困擾，因此本研究採用德懷術調查法來達成此次的研究與目的。

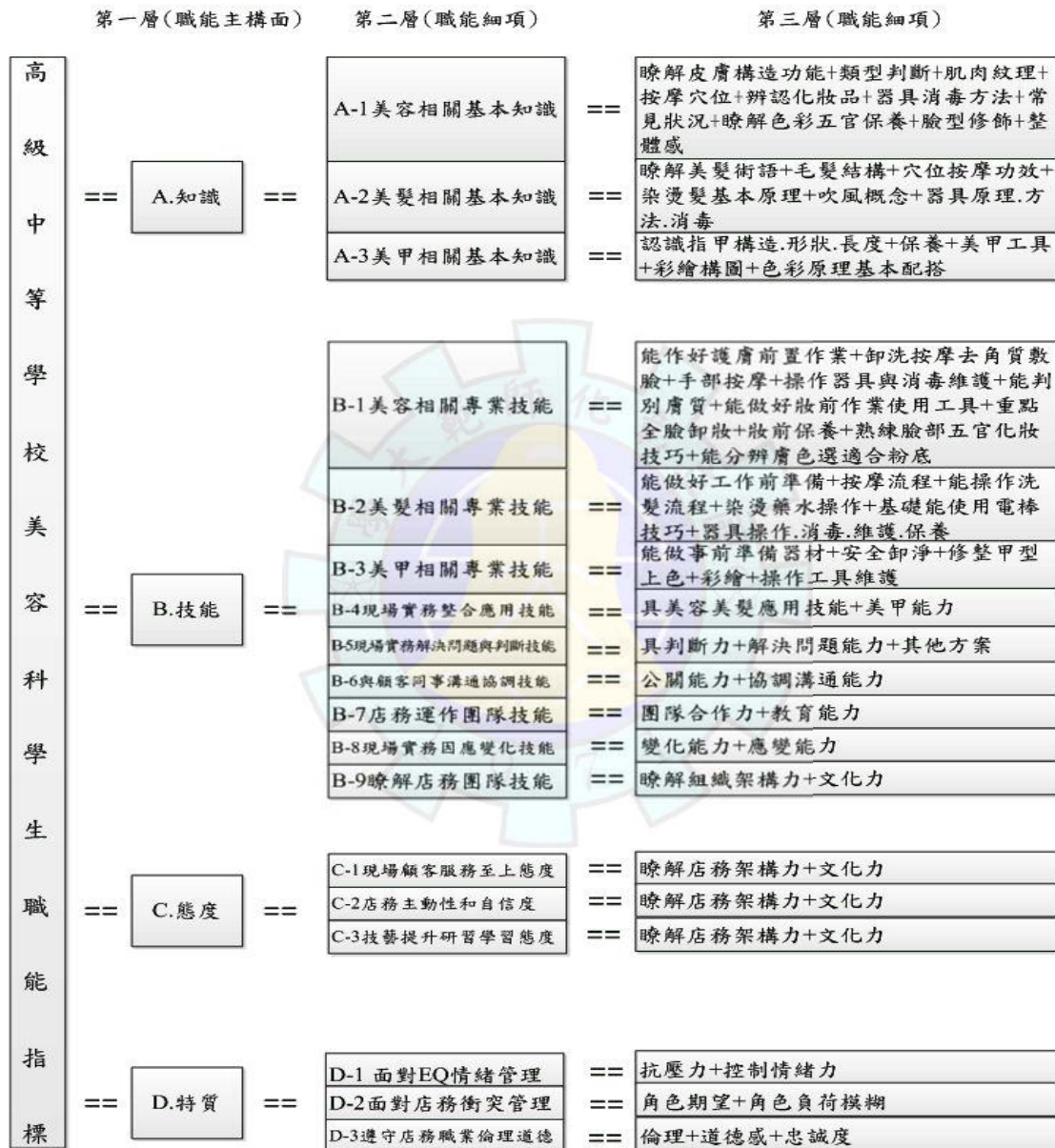
二、研究架構

本研究以高級中等學校美容科學生職能相關文獻為研究基礎（邱素沁，1983；呂家美，2009；許美瑞，2008；吳緯文，2008；王惠如，2009；謝惠楣，2009；林昀穎，2004），利用「職能」作為研究架構，分為「構面-項目-細項」三個層次，探討與分析出高級中等學校美容科學生職能計有四個主構面，依此架構發展德懷術調查問卷初稿，送請專家審查，審查後第二層職能項目「瞭解專業能力」項目，第三層職能細項經刪除、合併、修改，本研究經專家審查並修

正後之職能架構，成為4個指標構面，並依此架構實施德懷術三回合調查，諮詢專家意

見，加以歸納整理後，篩選出高級中等學校美容科學生應具備之職能指標（如圖1）。

圖 1
職能架構圖



三、研究對象：本研究的研究對象分為專家審查與德懷術調查兩部份，茲分述如下：

(一) 專家審查部份：本研究主要探討高級中等學校美容科學生職能內涵，由理論面與實務面之專家進行問卷調查，理論面為大學教授與副教授，實務面為上級主管高級中等學校美容

科職能的專家。

(二) 德懷術調查部份：本研究採取德懷術法建構高級中等學校美容科學生之職能指標，研究對象為德懷術專家小組之成員，因此該成員須對研究主題與相關領域具專業能深入了解，同時又有豐富的理論基礎與實務經驗。因此本研究使用立意取樣，為求各層面

代表的完整性，選取三組德懷術專家成員，其人員分配如下：(1) 產業相關人員組，本組從產業相關擇取，選取原則為現任美容業之主管級人員，工作資歷長達 15 年以上，並持有美容美髮乙丙級技術證照，期待透過這組受試者的實際主管美容美髮業之實務經驗；從中擇取 5 人，提供有關高級中等學校美容科學生之職能需求的產業實務方面的觀點；(2) 高級中等學校美容科主管與老師實務工作組，本組別從台灣地區公私立高級中等學校美容科現職或實際從事高級中等學校美容科實務主管擇取 5 人，選取原則為現任高級中等學校美容科學生之主管或教師工作資歷長達 15 年以上，期待透過這組受試者的實務經驗，提供有關高級中等學校美容科學生之職能需求的學校實務方面的觀點；(3) 菁英學者專家組，從台灣地區教育學術界中研究相關領域之大專院校教授擇取 5 人，選取原則為具備相關技職科系並曾發表相關期刊論文研究報告之菁英學者專家，透過這組受試者的學術涵養，提供有關高級中等學校美容科學生之職能需求的學術理論方面的觀點。以上三組德懷術專家成員計由 15 位組成，如小組成員名單所示，經德懷術法三回合問卷調查，取得專家意見趨於一致後之高級中等學校美容科學生職能指標建構。

四、研究工具

本研究工具為「高級中等學校美容科學生職能指標研究之德懷術調查問卷」，首先藉由蒐集與探討國內外相關文獻（李一飛，2008；李聲吼，2000；林珮瑜，2009；孫本初，2003；曾國堯，2009；黃政傑，1982；黃玲娟，2006），初步整理與分析出高級中等學校美容科學生職能指標，並參考張碧霞（2011）「國民小學會計人員核心職能問卷」，經過與指導教授討論後編製成「高級中等學校美容科學生職能指標之調查問卷【專家審查問卷】」，次將專家審查問卷送請專家審核，審核後修正成正式問卷，透過德懷術問卷調查法徵詢德懷術專家意見與

建議，進行三回合反覆修正、合併、增減問卷指標，待專家意見取得一致，最後歸納、整理發展出高級中等學校美容科學生所應具備的職能指標，茲將問卷編製內容分述如下：

(一) **專家審查問卷**：專家審查問卷的內容分為填答說明、名詞釋義、指標之層級架構及指標篩選四部分，而指標篩選又分為第一層職能指標構面、第二層職能指標項目及第三層職能指標細項內涵三部分；第一層級包括職能四大構面指標，第二層級在職能指標構面下共設有 18 個職能項目指標，第三層級為每個職能項目下再設有 2~10 個細項內涵指標，共有 101 個細項內涵指標。將高級中等學校美容科學生之職能指標之調查問卷【專家審查問卷】提請學者專家審查提供修正、刪除或新增的建議，以供研究者參酌及修正問卷。

(二) **德懷術正式調查問卷**：(1) 第一回合德懷術問卷，根據專家審查問卷，刪除、新增與修正而成第一回合德懷術問卷，問卷分為填答說明、名詞釋義、指標之層級架構及指標篩選四部份，而指標篩選又分為第一層職能指標構面、第二層職能指標項目及第三層職能指標細項內涵三部分；第一層級包括職能 4 大構面指標，第二層級在職能構面下共設有 18 個職能項目指標，第三層級為每個職能項目下再設有 3~10 個細項內涵指標，共有 101 個細項內涵指標。指標篩選部份係以李克特氏 (Likert) 五點量表設計，請德懷術專家針對每一指標評判其重要程度，以「1」代表非常不重要，「5」代表非常重要，「2」、「3」、「4」代表中間分數，數字愈大代表愈重要，並提供開放性意見欄，讓德懷術專家補充、修正指標題目與提出建議；(2) 第二回合德懷術問卷，根據回收之第一回合德懷術問卷結果與德懷術專家意見，計修正 6 個指標細項內涵、刪除 1 個指標細項內涵及新增 1 個指標細項內涵，修正後高級中等學校美容科學生職能成為 4 個

指標構面，18個指標項目，及100個指標細項內涵，並增加第一回問卷之「眾數」、「平均數」與「標準差」等資料，連同第一回合德懷術問卷專家個人所填答結果，編製成第二回合德懷術問卷，以便德懷術專家委員作為是否修正意見的參考，亦提供開放性意見欄，讓德懷術專家補充、修正指標題目與提出建議；(3) 第三回合德懷術問卷：根據回收之第二回合德懷術問卷結果，針對一些指標稍作修正，計修正4個指標細項內涵，修正後高級中等學校美容科學生職能仍為4個指標構面，18個指標項目，及100個指標細項內涵，並增加第二回問卷之「眾數」、「平均數」與「標準差」等資料，連同第二回合德懷術問卷專家個人所填答結果，編製成第三回合德懷術問卷，以便德懷術專家委員作為是否修正意見的參考。

五、研究實施：為達本研究目的，本研究實施共分為專家審查及德懷術調查兩大階段，茲分述如下：(一) 專家審查階段。自2013年1月至2013年2月，將由相關文獻整理發展出之德懷術問卷初稿，親自送請專家或郵寄專家審查；(二) 德懷術調查階段，在2013年2月專家審查問卷後與指導教授討論選定出德懷術專家小組成員名單，並徵得德懷術專家小組成員同意後參與本研究。隨後自2013年2月至2013年3月進行往返三回合的德懷術問卷調查，每回合經研究者回收完德懷術問卷後，立即進行編碼與統計分析，以得出平均數、標準差與眾數。同時每回合依據德懷術專家小組成員之意見與建議，修正職能指標內容，以便逐漸形成共識，最後完成高級中等學校美容科學生職能指標之建構。三回合實施方式皆是將15份問卷以親自面送、電子郵件或掛號方式寄給德懷術專家委員填寫，問卷發送後，隨即以問件回收、電話聯絡等方式，進行確認或問卷催收，實施時間分別為：(1) 第一回合實施期間自2013年2月15日起至2013年2月28日止，第一回合問卷皆回收完畢；(2) 第二回問卷係根據回

收之第一回合德懷術問卷結果，並增加第一回問卷之平均數、標準差與眾數等資料，編製成第二回合德懷術問卷，實施期間自2013年3月1日起至2013年3月12日止，15份問卷皆回收完畢；(3) 第三回問卷係根據回收之第二回合德懷術問卷結果，並增加第二回問卷之平均數、標準差與眾數等資料，編製成第三回合德懷術問卷，實施期間自2013年3月15日起至2013年3月28日止，第三回問卷回收完畢。

參、資料分析與討論：為達本研究之研究目的，運用德懷術專家問卷調查建構指標之分析結果與綜合歸納。依據三次問卷的資料加以彙整，並分析各指標構面及指標項目的改變情形。再運用柯-史單一樣本適合度考驗進行量的分析及質的分析方式，深入探討各指標構面及指標項目。

一、三次德懷術專家問卷資料的比較分析：

將三次德懷術問卷調查過程在職能指標細項的改變情形，分析說明如下：

(一) 美髮相關基本知識：本層面分為「能瞭解美髮與生理結構」、「能具備專業美髮智能、專業術語、按摩功效」、「能瞭解器具、消毒法，染、燙護基本原理與概念」、「能瞭解造型與色彩的關係」、「能整合應用美髮、吹風、剪髮基本概念」、「能諮詢顧客需求，機具用品適用、美髮品使用方法，提供整體造型服務」等六項細項內涵。在此職能指標項目中經過三次問卷調查之後專家認為：第6、9項應修正內容如下。

1. 修正第6項「能具備專業美髮智能、專業術語、按摩功效」：修正原因是因為學習應稱為知識與能力，因此將此職能指標細項內涵修正為「能具備專業美髮智能、專業術語、按摩功效」。

2. 修正第6項「能整合應用美髮、吹風、剪髮基本概念」：修正原因是因為整合即可包含應用之概念學習，因此將此職能指標細項內涵修正為「能整合美髮、吹風、剪髮基本概念」。

(二) 美甲相關專業技能：本層面分為「能

完成美甲工作前之準備，並會拭淨卸除指甲油之基本能力」、「會用木棒捲成棉花棒大小型狀之基本能力」、「會修整各種指甲形狀，並會在指甲面上色的基本能力」、「會做指甲構思設計彩繪，如圓點、愛心、線條、豹紋等基本彩繪能力」、「會應用配搭亮粉、鑽、貼紙等各種裝飾指甲的基本能力」等五項細項內涵。在此職能指標項目中經過三次問卷調查之後專家認為：第40、43項應修正內容如下。專家意見敘述、修正情形及結果，整理如表4-14所示。

- 1.修正第40項「會用木棒捲成棉花棒大小型狀之基本能力」：修正原因是因為錯別字，因此將此職能指標細項內涵修正為「會用木棒捲成棉花棒形狀大小之基本能力」。
 - 2.修正第43項「會應用配搭亮粉、鑽、貼紙等各種裝飾」：修正原因是因為此概念屬於能力，因此將此職能指標細項內涵修正為「能具備配搭亮粉、鑽、貼紙等各種裝飾指甲的基本能力」。
- (三) 現場實務解決問題與判斷技能：本層面分為「能具備安全、衛生知能」、「能辨視並正確使用相關產品器具」、「能具備職場危機處理能力」、「能具備環保綠能意識之能力」、「能具備電腦基礎應用管理之能力」、「能瞭解人體工學理論，提供舒適服務能

力」、「能維持建立良好顧客關係成效能力」等七項細項內涵。在此職能指標項目中專家認為：第51、56項應修正，以及刪除「能瞭解人體工學理論，提供舒適服務能力」。

二、Kruskal Wallis 檢定

本研究以 SPSS20.0 統計軟體進行每一次德懷術問卷的柯-史單一樣本適合度考驗外，在此部分仍以柯-瓦來檢定職業學校、大專院校以及企業界專家專家的填答分配的差異情況，分配說明如下。

- (一) 四大職能指標構面：四大職能指標構面主要為「知識」、「技能」、「態度」及「特質」，經由柯-瓦差異性分析發現，全部項目未達差異的顯著水準，表示專家對於指標項目的看法並無差異。
- (二) 職能指標項目：十八項職能指標項目經由柯-瓦差異性分析發現，全部項目未達顯著水準，表示專家對於職能指標項目的看法並無差異。
- (三) 指標細項內涵：在指標細項內涵裡面總共有100個指標細項內涵，經由柯-瓦差異性分析發現，全部項目未達顯著水準，表示專家對於職能指標項目項目的看法並無差異。

根據本章運用統計分析：柯-史、柯-瓦與描述性統計來觀察專家填達的平均數、眾數與標準差等，確定高級中等學校美容科學生職能之指標為4個指標構面，18個指標項目，及100個指標細項內涵，如表1所示：

表1 高級中等學校美容科學生職能指標 (表格框線、對齊等有修改)

指標構面	指標項目	指標細項內涵
一、知識	(一) 美容相關基本知識	1.能瞭解美容與皮膚構造的關係，培養技術上的變化能力
		2.能瞭解專業基礎美容、類型判斷、肌理、按摩功用
		3.能辨識顧客的需求與膚質、保養品，提供專業服務
		4.能諮詢顧客需求，儀器、消毒法、使用法，提供護膚與彩妝造型服務
	(二) 美髮相關基本知識	5.能瞭解美髮與生理結構
		6.能具備專業美髮知能、專業術語、按摩功效
		7.能瞭解器具、消毒法，染、燙護基本原理與概念
		8.能瞭解造型與色彩的關係
		9.能整合美髮、吹風、剪髮基本概念
		10.能諮詢顧客需求，機具用品適用、美髮品使用方法，提供整體造型服務
二、技能	(三) 美甲相關基本知識	11.能瞭解各種指甲構造、形狀之差異
		12.能瞭解各種指甲間的理想長度、和相關所需的保養調理品
		13.能瞭解指甲保養重要性與美化相關器械工具之使用方法
		14.能瞭解依各種膚色慎選適合顧客的指甲油色彩

	15.能瞭解具備彩繪設計構圖、色彩學、基本調配色之基本概念
(四)美容相關專業技能	16.能做好美容護膚工作前之準備、卸洗全臉之流程
	17.能依臉部肌理，完成按摩全臉操作之流程
	18.能完成臉部去角質及善後敷臉之操作流程
	19.能確實完成按摩手臂手部之流程
	20.會操作蒸臉器、消毒箱等器具，並會消毒、清洗、保養
	21.能依顧客膚質需求完成全臉保養流程
	22.能做好妝前準備，並依部位正確選擇化妝工具的使用操作
	23.能完成重點卸妝、全臉卸妝流程操作及上妝前基本的保養工作
	24.能依臉部肌理方向抹勻粉底，並完成基本化妝操作流程
	25.會保養、清潔、消毒化妝各式器具
	26.能完成臉部五官化妝部位，並熟練化妝技巧操作
27.能判別膚色，選擇適合顧客的色系粉底之使用	
(五)美髮相關專業技能	28.能做好美髮工作前之準備，並具有肩頸按摩技能，完成按摩流程
	29.能完成洗髮基本技能，並會完成操作洗髮流程
	30.能完成護髮基本技能，並會操作完成護髮流程
	31.能完成燙髮上捲子及上藥水的基本操作能力流程
	32.能完成染髮基本技能，並能依設計師指令，調配染劑工作等服務流程
	33.能有基礎吹風之能力，並將頭髮吹乾及呈現自然感
	34.能用電棒基本技能，如捲內捲、外捲等
	35.會用離子夾操作，並將頭髮髮絲拉直狀
	36.會使用髮捲操作並會上捲子
	37.會使用常使用的美髮器具操作基本能力
	38.會消毒、清洗、保養各種美髮相關之器具
(六)美甲相關專業技能	39.能完成美甲工作前之準備，並會拭淨卸除指甲油之基本能力
	40.會用木棒捲成棉花棒形狀大小之基本能力
	41.會修整各種指甲形狀，並會在指甲面上色的基本能力
	42.會做指甲構思設計彩繪，如圓點、愛心、線條、豹紋等基本彩繪能力
	43.能具備配搭亮粉、鑽、貼紙等各種裝飾指甲的基本能力
(七)現場實務整合應用技能	44.能具備自我管理並自理的能力
	45.能瞭解顧客服務工作操作流程能力
	46.能瞭解職場行銷話術和顧客心理學能力
	47.能瞭解職場倫理、規章並能實踐的能力
	48.能應用與整合美容、美髮、美甲知能與技能並能整合的能力
	49.能瞭解各種顧客的需求，並能提供完整的整體造型設計服務之能力
(八)現場實務解決問題與判斷技能	50.能具備安全、衛生知能
	51.為能辨視並正確使用相關產品的能力
	52.能具備職場危機處理能力
	53.能具備環保綠能意識之能力
	54.能具備電腦基礎應用管理之能力
	55.能具備維持良好顧客關係的能力
(九)與顧客同事溝通協調技能	56.具有良善和諧溝通能力與語言表達能力
	57.具有團隊合作凝聚能力
	58.面對各種顧客之需求給予適切的服務能力
	59.具有高度抗壓與抒壓能力
(十)店務運作團隊技能	60.具有流行美學資訊接收能力
	61.能積極面對及不斷學習精進與統合協調能力
	62.能和各部門同事建立良好的人際工作關係
	63.能傾聽不同的意見與建議

		64.能清晰確實用語言或文字表達自己的意見
		65.能妥善運用溝通技巧進行有效的人際溝通
	(十一)現場實務因應變化技能	66.能整合協調各部門單位，並能互相支援協助各部門
		67.能教育並支援各部門團隊
		68.能溝通協調各部門人員並能相互支援人員調度
		69.會邀請同事參與相關合作的工作，並尋求團隊共識
		70.會發揮其團隊合作精神，化阻力為助力
	(十二)瞭解店務團隊技能	71.能事先瞭解並具備店務工作變化改革之能力
		72.能應變店務變革所增加不確定性工作之能力
		73.能尋求他人協助店務變革所生之工作疑問之能力
		74.能宣導店務變革之目的與功能之能力
三、態度	(十三)現場顧客服務至上態度	75.能重視服務顧客的需求與意見，並迅速提供專業意見
		76.能以同理心，站在服務角度去思考並處理完成工作
		77.能樂於提供其他同事間必要之協助
	(十四)店務工作主動性和自信態度	78.能對所屬工作具有高度的自信心
		79.能在工作上尋求獨立自主，並具有肩負責任感
		80.會主動積極處理交辦店務之任務
		81.願意付出心力及時間於所屬的工作上
		82.能樂於接納多方建言，適時調整工作態度及步調
	(十五)技藝提升研習學習態度	83.能掌握最新流行美學的專業訊息
		84.能主動充實學習知識，並參與各項技能研習
		85.能將技能研習視為工作的一部分
		86.會與其他同事進行互動觀摩切磋與學習
		87.會利用網路資源進行技能學習
四、特質	(十六)面對顧客EQ情緒管理	88.能與各種個性的人相融
		89.能自我控制情緒
		90.能尋求自我抗壓方式
		91.能以樂觀、積極正向思考面對繁雜工作
		92.能自我反省修正缺失與改善
	(十七)面對店務衝突管理	93.能遵守店長指派，並服從上級之要求
		94.能樂於接受店長交辦之任務並執行
		95.能尋求店長與上級要求並修正問題的能力
		96.能在技術上成果與分享
		97.能調適服務各種顧客之多重工作負荷
	(十八)遵守店務職業倫理道德	98.能符合從業人員操守應有公正的職業道德觀
		99.具安全維護與衛生法規的認知
		100.能忠誠於店務工作，並具有高度敬業之情操

肆、結論與建議

本研究之目的在於探討高級中等學校美容科學生職能指標內涵。藉由相關文獻探討、專家訪談及專家審查過程，建構出德懷術檢核表。並由高職教師、大專院校學者及企業界專業人士三方面相關領域代表實施三次德懷術，以得到各填答專家之意見與看法。最後將三次檢核資料經過加以彙整後，建構發展出高級中等學校美容科學生職能指標之重要性。茲將結論、建議敘述如後。

一、結論

經由實施德懷術調查，專家代表所填答之高級中等學校美容科學生職能指標檢核資料予以統計分析，所得知研究發現敘述如下。

(一)高級中等學校美容學生職能應包含4

個指標構面，18個指標項目，100個指標細項：本研究依據高級中等學校美容學生職能之相關文獻探討，德懷術調查後之結果，建構出高級中等學校美容科學生職能指標計三層，第一層包含4個職能指標構面，第二層包含18個職能指標項目，第三層包含100個職能指標細項內涵。

1.高級中等學校美容學生職能第一層4個指標之構面的重要性：本次研究依據德懷術調查問卷結果分析後，高級中等學校美容學生職能第一層4個指標構面，依照其重要性排序示之，以「技能、態度」為高級中等學校美容學生最重要的職能構面指標，由此得知「技能」的專業性與能力提升在本科非常具有重要

性，其中「態度」和「技能」並列為非常重要職能構面指標，而「態度」之職能屬Spencer和Spencer（1993）所示之內隱職能是在海平面底下，不易改變，不過可藉由正面力量經驗引導和相關教育訓練來強化與訓練發展出：知識（平均數4.533），技能（平均數4.733），態度（平均數4.733），特質（平均數4.667）

2.高級中等學校美容科學生職能第18個指標項目的重要性：本次研究依據德懷術調查問卷結果分析後，高級中等學校美容科學生職能第二層18個指標項目，依據第一層指標構面排列順序如下：

- (1) 「知識」構面下有3個職能指標項目的重要性：此研究調查問卷結果分析後，高級中等學校美容科學生職能「知識」的構面下第二層計有3個指標項目，依據排列順序重要性如下，以和「美髮相關基本知識」「美甲相關基本知識」並列為非常重要，而「美容相關基本知識」緊隨排列在後，並顯示很重要，因高級中等學校美容科學生外派實習以美髮業、美甲業較居多些，因此在認知上只瞭解基本美容知識與概念稍弱些：美容相關基本知識（平均數4.6），美髮相關基本知識（平均數4.733），美甲相關基本知識（平均數4.733）。
- (2) 「技能」構面下計有9個職能指標項目，依據排列順序重要性如下，以「現場實務整合應用技能」和「瞭解店務團隊技能」兩個指標項目的平均數相同排為第一序位專業技能，「美容相關專業技能」和「美甲相關專業技能」及現場實務解決問題與判斷技能三個指標項目的平均數相同排為第二序位專業技能，「現場實務因應變化技能」排為第三序位專業技能，「美髮相關專業技能」和「與顧客同事溝通協調技能」，兩個指標項目的平均數相同排為第四序位專業技能，「店務運作團隊技能」排為第五序位專

業技能，每天現場要需要面對的狀況問題很多，所以實務上的整合應用和同事間彼此團隊默契的搭配，格外顯得具有非常重要性：現場實務整合應用技能（平均數4.8），瞭解店務團隊技能（平均數4.8）；美容相關專業技能（平均數4.733），美甲相關專業技能（平均數4.733）；現場實務解決問題與判斷技能（平均數4.733）；現場實務因應變化技能（平均數4.667）；美髮相關專業技能（平均數4.6）；與顧客同事溝通協調技能（平均數4.6）；瞭解店務運作團隊技能（平均數4.533）。

- (3) 「態度」構面下計有3個職能指標項目，依據排列順序重要性如下，以「現場顧客服務至上態度」和「技藝提升研習學習態度」兩個指標項目的平均數相同排為第一序位專業技能，「店務工作主動性和自信態度」指標項目為第二序位，表示現場第一線良好的服務及對待顧客之道，相對技藝的提升及不斷精進學習也是刻不容緩的指標項目，具有非常重要性：現場顧客服務至上態度（平均數4.733），技藝提升研習學習態度（平均數4.733）；店務工作主動性和自信態度（平均數4.6）。

- (4) 「特質」構面下計有3個職能指標項目，依據排列順序重要性如下，以「面對店務衝突管理」指標項目為第一序位專業技能，「面對顧客EQ情緒管理」和「遵守店務職業倫理道德」兩個指標項目的平均數相同排為第二序位，表示在店裡常需面對顧客同事間的相處，人與人之間的衝突需要有良好的溝通，才能避免掉一些不必要的衝突產生：面對店務衝突管理（平均數4.933），面對顧客EQ情緒管理（平均數4.667），遵守店務職業倫理道德（平均數4.667）。

(二)高級中等學校美容科學生職能第三層100個指標細項內涵的重要性：此研

究依據高級中等學校美容科學生職能之相關文獻探討，原德懷術問卷第一次問卷第三層為101個指標細項內涵，後經專家研議認為：能「瞭解人體工學理論，提供舒適服務能力」，此項應予以刪除，因本從業人員不需具備必要瞭解人體工學之理論，而提供舒適服務能力在其他細項內涵曾有列出，再發第二次問卷時調整為100個指標細項內涵，表示德懷術專家意見一致性仍待考驗，但認為每一指標有其適用性。其餘69個指標細項內涵皆達到很重要，24個指標細項內涵達到重要，其中又以7個指標細項內涵達到非常重要程度，可參照表1能指標細項內涵統計分析表：以編碼2「能瞭解專業基礎美容、類型判斷肌理、按摩功用」和編碼29「能完成洗髮基本技能，並會完成操作洗髮流程」和編碼38「會消毒、清洗、保養各種美髮相關之器具」和編碼58「面對各種顧客之需求給予適切的服務能力」和編碼60「具有流行美學資訊接收能力」和編碼64「能清晰確實用語言或文字表達自己的意見」和編碼88「能與各種個性的人相融」（平均數皆為4.933）。

二、建議：經由分析結果比較後，本研究整理出高級中等學校美容科學生職能指標之4個指標構面，18個指標項目及100個指標細項內涵，分別針對相關單位人員及後續研究，提出下列建議：

- (一) 在學術研究上：建議若能進一步透過實驗研究確認本研究發展之高級中等學校美容科學生職能指標與學生實際職能能力是否相符合，即可提升本研究所建構之4個指標構面，18個指標項目及100個指標細項內涵之價值參考性。
- (二) 在實務方面：本研究透過統計分析結果發現，在職業學校、大專院校以及企業界專家問對本研究所發展之高級中等學校美容科學生職能指標各層面皆無顯著差異，表示各層級專家學者認為本研究所建構之4個指標構面，18個指標項目及100個指標細項

內涵能符合高級中等學校美容科學生的實務職能能力。因此由業界角度來看，教育相關單位指標若欠佳需修改時，建議教師在課程設計上可參考本研究結果，建構課程綱要與學習目標，以達到高級中等學校美容科學生所需職能。

- (三) 對高級中等學校美容科學生提出下列建議：需自我檢核之職能，增強不足職能，可供高級中等學校美容科學生自我檢核是否已具備？或未具備還有哪些職能？不足職能可透過實務研習訓練或在進修充實及網路研習等，使美容科學生未來投入美容產業界時較能符合貼近業界所需職場職能之能力。

- (四) 對後續研究提出建議：研究範圍僅針對台灣地區高級中等學校美容科職業類科班學生建構職能指標，因此無法推論至其他實用技能班和進修班，輪調式建教合作班之學生，後續研究可再針對其他層級進行職能探討之。研究工具期許達到建構多面向且較深入高級中等學校美容科學生職能指標之內涵，建議未來有關高級中等學校美容科學生職能之研究，可透過不同層級專家背景意見觀點，採用行為事例訪談方式，可讓高級中等學校美容科學生職能指標內涵更加多元性且面向更豐富；專家問卷調查後可同時召開專家座談會，並分組討論看法不一致及一致或較不集中之職能，加以探討與研究分析，進而瞭解其中的差異性再進行指標的修正。研究應用本研究建構出職能指標為初探性之職能，可以運用AHP分析高級中等學校美容科學生職能指標的權重指數，從中找到更適切的高級中等學校美容科學生職能指標；在未來研究可從建構本研究職能指標為依據，針對高級中等學校美容科學生實施問卷與調查及統計結果分析，從研究結果中驗證，更加明瞭高級中等學校美容科學生職能現況，才能再提出更具有建設性的改進方針與建議。

伍、參考文獻

一、中文部分

- 邱素沁 (1983)。近三十年來我家事職業教育的發展。**家政教育**, 9(2), 28-42。
- 王惠如 (2009)。美容科髮型設計問題導向學習之行動研究 (未出版之碩士論文)。慈濟大學, 花蓮縣。
- 王雅玄 (1998)。德懷術在課程評鑑上之運用。**教育資料與研究**, 25, 43-46。
- 吳雅玲 (2001)。德懷術及其在課程研究上的應用。**教育研究**, 9, 297-305
- 呂家美 (2009)。美髮美容人力資源管理。台中: 華格那企業。
- 李一飛 (2008)。我國警察機關分局長核心職能建構之研究-以彰化縣警察局為例 (未出版之博士論文)。國立彰化師範大學, 彰化縣。
- 李聲吼 (2000)。人力資源發展。臺北: 五南。
- 林昀穎 (2004)。美髮業對高職與二專美髮相關科系畢業生專業能力需求之研究 (未出版之碩士論文)。國立屏東科技大學, 屏東縣。
- 林珮瑜 (2009)。外籍配偶教師教學核心能力指標建構之研究 (未出版之碩士論文)。國立中正大學, 嘉義縣。
- 孫本初 (2003)。公務人員核心能力建構之探討。**公訓報導**, 100, 55-57。
- 教育部 (2003)。技術及職業教育百科全書。臺北市: 技術及職業教育百科全書編輯委員會。
- 教育部 (2008)。職業學校群科課程綱要。臺北市: 教育部技職司。
- 許美瑞 (2008)。高職家政技職教育能力指標建立之初探。**中華家政學刊**, 43, 25-41
- 曾國堯 (2009)。我國地方政府教育行政主管人員核心能力指標之研究 (未出版之碩士論文)。國立新竹教育大學, 新竹市。
- 黃政傑 (1982)。能力本位教育的發展背景及理論基礎。**師友**, 85, 39-42。
- 劉協成 (2006)。德懷術之理論與實務初探。**教師之友**, 47(4), 91-99。

賴建源 (2003)。高職美容科學生資訊素養與美容美髮業經營管理需求之探討 (未出版之碩士論文)。國立中正大學, 嘉義市。

謝臥龍 (1997)。優良國中教師特質之德懷術分析。**教育研究資訊**, 5(3), 14-28。

謝惠楣 (2009)。高職美容科發展現況之研究 (未出版之碩士論文)。明道大學, 彰化縣。

簡茂發、劉湘川 (1993)。電腦會議式大慧調查法及其在教育上的應用。**資訊與教育**, 35, 6-11。

教育部 (2010)。技職教育再造方案手冊。引自

<http://www.edu.tw/FileUpload/1052-14036%5CDocuments/%E6%8A%80%E8%81%B7%E6%95%99%E8%82%B2%E5%86%8D%E9%80%A0%E6%96%B9%E6%A1%88%E6%89%8B%E5%86%8A.pdf>

教育部 (2011)。職業學校教育目標。引自 <https://www.google.com.tw/url?sa=t&ct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CC4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ylsh.hlc.edu.tw%2Fmediafile%2F373%2Fknowledge%2F270%2F31%2F161%2F2008-5-14-14-26-26-nf1.doc&ei=hU69UcbmAoW7lAWJvoGwBg&usg=AFQjCNHmShYTxDodak4kjehxBbsouvXFgOA&sig2=4MzDqOkGBBDcri7j2fXATg>。

吳緯文 (2008)。提昇高級職業學校美容科競爭力之行銷策略。**研習資訊**, 91-96。

黃玲娟 (2006)。應用模糊積分層級分析法探討核心職能-以美容為例 (未出版之碩士論文)。大葉大學, 彰化縣。

張碧霞 (2011)。國民小學會計人員核心職能指標之研究 (未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學, 彰化縣。

二、英文部分

Spencer, L.M., & Spencer, S.M. (1993). *Competence at Work: Model for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons