

101.6.4 臺
領袖號 002

臺南市勞工領袖大學-進階班

工局

高階班

進階班

初階班

美髮從業人員生涯阻礙與因應策略之研究—心得分享

報 告 人：陳 黃 秋 密
學 號： 43

中 華 民 國 102 年 9 月 18 日

目 錄

第一章 研究背景與動機

第二章 綜合論述

第三章 建議



第一章 研究背景與動機

近年來隨著科技進步、社會變遷及生活水準提升，消費者對於美髮業已由傳統的民生消費需求，轉變為重視時尚流行與健康取向的消費型態。而美髮業乃屬勞力密集的服務行業，經營者必須因應社會環境轉變，進行經營方式調整，以符合當代民眾的需求。

三十年前，美髮業仍是家庭式經營模式，著重在「技術服務」層面。然而隨著社會進步，經營方式已漸朝向企業化，美髮產品更日趨多元化、國際化。因此國內新型態的美髮沙龍，除了重視專業技能，更強調提供客製化的服務，期能在高消費競爭的微利時代中，顯現其經營特色。

第一章 研究背景與動機

根據行政院主計處 2009 出版之「台灣地區受雇員工動向調查報告」（如表 1-1-1），顯示美髮行業受雇員工平均年齡以20~29歲人數最多；每週工作時數約44~48小時；美髮師平均月薪為22,500元；在當年度受雇人數29,642人中，離職退出人數為6,783人（含辭職 6,771人，其他退出12人）；其中年齡層以25~29歲最多（2,307人）；其次為20~24歲（1,826人），職級以基層助理人員最多（4,829人）。

項 目	數 據
受雇員工平均年齡	20~29 歲
每週工作時數	44~48 小時
美髮師平均月薪	22,500 元
受雇人數	29,642 人
離職退出人數	6,783 人
其他退出	12 人
其中年齡層	25~29 歲最多（2,307 人）
其次	20~24 歲（1,826 人）
職級以（基層助理人員）	4,829 人

資料來源：行政院主計處（2009）

第一章 研究背景與動機

經由上述數據可知，美髮行業基層助理人才流失的情況相當嚴重，尤其是 25~29 歲的美髮從業人員。綜觀目前美髮業就業職場，仍是以女性與勞力需求大的基層工作為主，且長久以來基層工作性質是：角色多重、工作時數長而薪資低的情形。

有鑑於前述，在講求經營策略與塑造自我特色的現代工商業社會，如何協助從業人員具有良好的專業能力、工作情緒，實是當務之急。

最後，除了設備充實外，從業人員的專業技術，服務精神及態度皆攸關公司形象。畢竟美髮服務業是直接面對顧客，其工作熱忱、服務態度實具關鍵性影響。

第二章 綜合論述

對於政府兩岸簽署服務貿易協議的衝擊及美髮從業人員目前所面臨的生涯阻礙問題，概述如下：

- 一、根據研究顯示，美髮從業人員在生涯阻礙因素中，多數的美髮人員對於美髮業的上班時間過長、及工作需要長期久站與接觸洗髮精和冷燙液等化學藥品，容易產生工作較為辛苦的感受，再加上由於層級的分野清楚、平均薪資低於一般服務業，更是讓美髮從業人員有無法突破的無力感與同業競爭的壓力。
- 二、從調查中發現，年齡在 41~50 歲美髮從業人員、及服務年資 11~15 年的「生涯阻礙」較大，皆明顯高過於年齡較輕者及服務年資較短的美髮從業

第二章 綜合論述

人員；另外，發現大多數的美髮沙龍在員工的比例上，基層的助理人員比專業設計師多1至1.5倍；而基層的助理人員要升級為專業設計師，其訓練期間約一年半至三年。

由此可知，基層的助理人員在晉升為專業設計師前，需歷經技術上的考核，與顧客同儕的人際關係培養過程期間若沒得到適時的溝通輔導，容易產生挫折而中途的離開，相對的，設計師上班時間已經很長，但卻因人手不足而增加工作量及體力上負荷量而產生厭倦和無力感，在生涯中受到阻礙。

第二章 綜合論述

三、未婚的美髮從業人員通常平均年齡較輕、社會經歷較不足的美髮從業人員，容易因為服務對象變動性較大，每天面對新的客戶需求挑戰，而影響工作，長期下來的神經緊繃，便容易產生心理上的不適應情形。在已婚者「生涯阻礙」方面可能一般已婚者都以先生、公婆、子女為重心，因而使自己的生涯阻礙選擇受到較多的牽絆。

四、美髮業的工作環境與一般服務業不同，因為美髮業工作的沉重負荷量、工作時間長、平均薪資偏低、長時間的站立、人際關係的相處問題、以及面對顧客需求的服務和業績壓力下所導致明顯的「生涯阻礙」。

第三章 建議

第一節 對美髮從業人員之建議（因應作為）

研究顯示，美髮從業人員因為目前工作競爭激烈，美髮從業人是越來越多使得從業人員的工作負荷和心理壓力較大。本研究提出下列建議：

- (一) 建議美髮從業人員宜增加對自我的認識，也就是對自己的能力、興趣及情緒掌控加以認識，俾能在工作中盡量扮演好每個角色，分配時間做好工作，盡量溝通協調讓家人和親友能諒解其工作的需求並給予關心與支持。
- (二) 建議美髮從業人員有正確的行業認知，對於美髮工作型態及相關技術、專業知識有正確的了解；在自我調適方面，遇到生涯阻礙，無法尋

第一節 對美髮從業人員之建議(續)

求解決而更上一層樓時，需進修或諮詢專業知識和技能，了解自我缺失，以補足在工作崗位上的知能；同時為了滿足多樣的消費者各種需求，在技術服務及專業學理方面，應主動參與各項研習進修，以充實專業的能力，藉此可增進個人的自信心，及增進顧客的服務滿意。

(三) 建議美髮從業人員在工作環境中遭受壓力時和心理挫折感時，宜立即尋求親友鼓勵與關懷或者透過同事間的經驗分享，以獲得合宜的壓力釋放與情緒宣洩。此外，適時的從事休閒活動，對身心大有幫助，並有助於促進良好的人際關係，及社交範圍之發展。

第二節 對相關單位之建議

研究發現，台南地區美髮從業人員服務年資集中在1~5年，而工作年資長者占少數。其中年資在1~5年從事美髮事務的美髮從業人員在工作中未能感受到生涯前景，因而產生生涯阻礙。筆者提出下列建議：

(一) 建議美髮相關單位能積極輔導服務年資1~5年的美髮從業人員從事生涯規劃，並在福利制度、員工勞健保、獎金制度、進修升遷…等提高美髮從業人員在工作上的保障，並在美髮工作者之發展前景方面，提昇美髮工作者之社會地位，避免美髮從業人員過度流失，產生技術斷層。

第二節 對相關單位之建議(續)

- (二) 美髮業係屬技術結合人力的服務行業，建議雇主應該讓美髮從業人員適才適用，並建立完善的任用制度，以確保美髮業人員應享有之權利，使員工對於公司成長有認同感，相對的，從業人員的工作情緒及效率也會有所提昇。
- (三) 建議雇主除了提昇專業技術教育訓練之外，更需適時提供員工紓解工作壓力管道，一來可凝工作同仁的向心力，再者可建立有效的溝通方式，以促進勞資雙方的關係。
- (四) 建議雇主為了讓從業人員與其他店家之從業人員有所競爭及加速專業化，宜經常籌辦訓練和技術觀摩、鼓勵及輔導員工，參與美髮相關之證照考驗。

A woman with long dark hair is lying down on a light-colored surface, possibly a bed or sofa. She is wearing a black top with a floral pattern and white pants. Her hands are behind her head, and she appears to be resting. The background is filled with many pink roses.

謝謝聆聽