

教育研究集刊

第五十輯第二期 2004年6月 頁147-177

商業技職人力僱用條件需求分析

周春美 沈健華

摘要

本研究旨在從僱用條件需求的觀點，探討技職教育體系培育商業人力的發展方向。為達此目的，首先利用內容分析法，分析104人力銀行求才資料庫，瞭解商業聘用新進員工的僱用條件需求；其次透過深度訪談法，針對國際貿易業、金融業、餐飲服務業以及批發零售業等四種業別，人力資源主管或用人單位主管進行訪談，以瞭解用人單位對於應徵者應具備的能力內涵。研究結果發現，事業單位對應徵者應具備的就業能力項目方面，以基本技能、資訊應用、個人管理技能以及團體工作能力為主；同時發現專科學歷是商業類人力市場的最愛；雇主聘用專科以上學歷的應徵者時，係以畢業科系、證照與經歷等三項，作為甄選人力的主要甄選限制。

關鍵詞：技職教育、僱用條件、內容分析

周春美，國立雲林科技大學技術及職業教育研究所助理教授

沈健華，環球技術學院企業管理系副教授

電子郵件為：choucm@yuntech.edu.tw；shen17@ms51.hinet.net

投稿日期：2004年1月22日；修正日期：2004年5月21日；採用日期：2004年5月30日

Bulletin of Educational Research

June, 2004, Vol. 50 No. 2 pp. 147-177

An Analysis of the Conditions of Employment for Technological and Vocational School Graduates Majoring in Commercial Subjects

Chun-Mei Chou Chien-Hua Shen

Abstract

Based on the present employment situation, this study discusses how technological and vocational schools should educate their students who major in commercial subjects. First, a content analysis of 104 Job Banks was used to understand the requirements of employers in the commercial field. Second, depth interviews were conducted to know what kinds of job applicants were preferred by personnel managers from the food and beverage industry, international trade industry, financial industry, and wholesale and retail industry. It was found that the employers in commercial industries laid great stress on the following competencies: basic skills, skill in applying information, individual management skill, and capacity for teamwork. In addition, junior college graduates are now especially welcome in commercial industries. When hiring employees with higher degrees, employers mainly take the major field, certification, and experience into account.

Keywords: technological and vocational education, conditions of employment, content analysis

Chun-Mei Chou, Assistant Professor, Graduate School of Technological and Vocational Education, National Yunlin University of Science & Technology

Chien-Hua Shen, Associate Professor, Department of Business Administration, Transworld Institute of Technology

E-mail: choucm@yuntech.edu.tw; shen17@ms51.hinet.net

Manuscript received: Jan. 22, 2004; Modified: May 21, 2004; Accepted: May 30, 2004

壹、前言

目前我國的職業結構，因技術進步、自動化程度加深以及產業升級等因素而改變，在 2003 年 8 月就業者結構中，服務業占 58.03%，其中服務工作人員及售貨員平均每年增加 2.8%，未來服務工作人員就業亦將增加，估計到 2011 年時將增為 219 萬 9 千人，平均應增補人數在 2001-2011 年皆維持於 12 萬人左右（行政院主計處，2003）。由此可知，服務工作人員與售貨員是未來人力增補的對象。依據職訓局（2003）所統計熱門職業資料顯示，各地區就業服務中心所收集的工作機會中，屬於商業與辦公室人員的需求即占總人數比率的 27.03% 約占四分之一。在商業的工作機會而言，會計文書與銷售等人員的需求，即高達占 32.36%。換言之，商業的專業助理、文書及銷售人員的工作，在就業市場中不論是求職者或求才業者均是主要的工作項目。

我國中層技術人力的培育，大部分係由技職教育體系的高職教育與專科教育所提供，為適應今後工商業的發展所需基層技術人力的質量需求，技職教育的發展應該與工商業界需要密切配合，尤其商業類科畢業生以就業於工商服務業者最高，占應屆商業類科已就業人數之 25.78%（行政院主計處，2002a）。根據行政院經濟建設委員會推估，從 88 至 99 學年臺灣地區受高中高職比例調整的影響，高級中等教育畢業生中，高中畢業生人數全期每年平均成長 1.4%，高職畢業生人數全期每年平均減 3.4%，因此傳統以來高等技職教育的學生來源將受到影響；又由於高等教育的擴增及專科改制技術學院的影響，技職院校的數量、科系將迅速增加，雖然教育部採取總量控制，但大部分學校均未達到飽合狀態；亦即最近幾年內技職學校學生容量將逐年擴充。

近年來國民出生率下降，雖然已達穩定狀態；升學管道亦趨多元化，在技職學校學生保留量增加，但供給量減少情況之下，技職學校若要追求學校總體的永續經營，除強化本身的經營體質，營造學校特色之外，應深入瞭解產業界對各級人力的就業能力及僱用條件的需求，進行學制、類科與課程的調整，將是當前的重要課題之一。

全美製造業協會（National Association of Manufacturers, NAM）十年來第三次

進行全美國產業調查，其中有 80% 製造業者指出影響美國經濟衰退肇因於欠缺工作品質，有三分之二的業者認為目前工作職場最嚴重的問題是就業能力的欠缺，其中 60% 業者認為欠缺必備能力而影響產量需求，而 40% 業者則認為無法提昇新產能；Jasinowski 調查指出有超過 75% 業者對於學校培育學生進入工作職場的準備能力不足，呼籲政府單位需有力確保教育系統的品質，唯有縮短科技能力的差距，才能補足 2020 年高達十二萬的技術短缺職位（Anonymous, 2002）。

國內外有關人力需求及效益分析以「就業」、「收入」、「就業率」、「失業率」、「勞動參與率」等項為主，以作為瞭解勞動市場人力供需的指標（王誕生，1996；Catterall, 1984；Cobb & Perskill, 1983；Evans & Herr, 1978；Lin, 1981；Hu & Stromsdorfer, 1969）。1970 年代後期除了上述指標，衡量人力與教育效益，已將非金錢的成效作為考慮因素，如工時長短與學用相關性等項（王誕生，1996，2000；王誕生、謝玉娥，1995；林祖嘉、徐美，2000；曾敏傑、賴人豪，2003；Cambell, Basinger, Dauner & Parkers, 1986；Hoachlander, 1991；McCaslin, 1992；Merter, McElwain, Garcia & Whitmore, 1980）。但是從企業招募的觀點，探討人力的需求，僅劉正（2002）利用深度訪談探討雇主徵才時文憑是個人求職的必要條件，但是雇主強調求職者的能力或生產力時，較傾向人力資本取向的能力為主，其中當從事職位的累積性越強時，專科或大學學歷對現職無太大影響力。對於雇主或用人單位對於應徵者的僱用條件為何？不同業別對於僱用條件的需求情形？事業單位需要的人力需具備哪些就業能力？目前勞動市場對各級學歷的人力所需要的甄選限制為何？本研究以此為旨趣，運用內容分析與深度訪談，瞭解業界對應徵者的教育程度、證照、工作經驗、工作職類以及就業能力等僱用條件需求，以作為商業技職學校系科調整與人才培育之參考。

貳、文獻回顧

僱用係指考量當時的企業需求狀況，由一些應徵者中選擇符合甄選條件的候選人的程序，以增補職位出缺；甄選旨在精確地決定求職者所展現的知識、技能、

能力以及其他特徵與工作相符程度。僱用條件包括正式教育、經驗、過去表現與生理特徵等項有關的甄選條件，以及足以擔任相當職位的入行技能、個人特徵與人格特質等項有關的就業能力（張善智譯，2003；陶文祥譯，1995）。茲就教育程度、證照、工作經驗、工作職類以及就業能力等僱用條件相關文獻，分述如后。

一、教育程度

篩選理論（screening hypothesis）認為，勞動力市場的訊息流通是不完全的情況下，雇主事先無法充份瞭解應徵者的能力時，在教育訓練需承擔相當的投資，但透過學校教育在入學制度和畢業學歷的兩次篩選機制，可有效的選拔合適的人才（劉秀娟、湯志安譯，1998）。因此，雇主將「文憑」作為勞動力篩選的一種「標準」。曾敏傑（1999）認為教育程度具有個人人力資本特質，均可有效預測個人在社會經濟指數、產業結構、職業結構以及企業結構上的配置；亦即教育程度越高，其工作所處的勞動市場結構配置即越佳。茲就不同教育程度的僱用需求情形，分述如下：

（一）高中職學歷人力

高職教育對於我國基層技術人力的供給具有頗佳的效益性，但是近年來高職畢業生失業率逐年提高，根據行政院主計處（2002b）統計 2001 年間之新進及重就業者以青少年、高中（職）程度者與進入服務業者占比率較高；行政院經建會（2003）調查發現高職教育程度者之失業率最高，但也發現近年來廠商短缺員工以高中（職）教育程度者居多，其中所存在問題值得進行探討。

（二）專科學歷人力

根據行政院經建會（2003）預估未來十年高等教育程度者將因應知識經濟政策的發展，專科程度人力的需求，增加率為 4.7%，專科程度者在各級教育程度就業者所占比例逐年提昇。就長期的職業結構而言，服務工作人員及售貨員平均每年增加 2.8%（行政院主計處，2003），但 9999 汎亞人力銀行（2003）調查企業人力資源主管的結果顯示，業界接受「專科」程度畢業生的僅 20.88%，不聘用專科畢業生的原因以人力素質較差與專業能力不足為主。

王誕生（2001）利用行政院主計處所收錄 1996 年至 2000 年人力運用調查資

料，分析專科教育的經濟效益，研究指出專科教育薪資所得效益在女性商專、女性醫護專以及工專畢業生等變項較高，但勞動參與率在農專、工專及商專等變項比高中生低。隔年再運用行政院主計處所收錄 1993、1997 與 2001 年人力運用調查資料，分析專科及大學畢業生的薪資所得均比高中生高，其中在專科畢業生中，以商專教育的薪資所得效益最為顯著，其次是工專(王誕生, 2002)。趙振瑛(1999)以勞工的專長來看，理工的薪水略高於文法類，但與商科類接近。而劉正(2002)認為大學以上學歷者在勞動市場均比專科學歷者的學用配合度的回饋形態好，就整體而言，專科人力之科系別的正向回饋有不同的變化，究其原因係因產業結構的轉變所致。

朱元祥(1999)研究指出服務業對於初入勞動市場的大專學歷工作者有明顯的萎縮趨勢，此現象與我國現行產業趨向服務業導向相背離，顯示我國歷經經濟不景氣的外在環境衝擊，對於產業結構有可能產生變遷。相較上述的論點，詹傑勝(1999)研究發現整體低度就業呈現惡化趨勢，專科程度者遭遇的衝擊最大，其中人力普遍朝向中小企業轉移，這隱涵著有更多的人力是被中小企業主以一般人力資本的考量而僱用，而較不是以其特殊的、專業的人力資本。

(三) 大學學歷人力

我國經濟成長越高以及經濟發展階段越成熟，個人落入教育與職業不相稱的風險越高，而且對高等教育程度者更為不利(葉秀珍, 2001)。又根據莊奕琦(1999)研究指出，由於臺灣製造業的技術進步是屬於偏非技術性的技術進步，有利於低教育程度者，而不利於高教育程度者，故此項需求面因素縮小了高低教育程度間的工資差異；此亦是造成國中、高中程度中工作經驗屬於中間者與高職、專科、大學程度中工作經驗屬於兩端者工資差異縮小的主要因素。因此，教育程度雖是業者僱用的篩選條件，其中「工作經驗」也是影響因素之一。

二、證照

信號理論認為造成高薪主要源自於市場訊號模式；雇主期望工作者擁有證照所證明的技術能力，擁有證照的應徵者應能將所擁有的技能告知雇主，才會有助於增加薪資，而擁有證照的應徵者會獲得額外教育訓練的機會，除了增加技能，

也有助於讓雇主瞭解其能力 (Whitehead, 1981)。

9999 汎亞人力銀行 (2003) 調查業界對證照的看法是「有證照不代表有專業實力」、「證照是求職的基本條件」,以及「國內證照制度不健全」等項。而林仲威 (2003) 研究金融從業人員對金融證照認知,以「證照的意義與功能」與「參加證照考試可以給予自己再充實的機會」所獲之認同度最高,報考動機主要為「想藉此來證明自己的專業能力」、「對自我的肯定」,其中具有專科學歷的從業人員較冀望藉由證照的取得來彰顯自己的專業,為自己的職涯加分。由此可知,業者的需求與求職者的認知是影響證照成為僱用條件的因素之一。

三、工作經驗

人力資本論視教育為投資,認為接受教育可以獲得技能而且可提高薪資 (陳憶芬, 1998)。T. H. Gindling 與 W. Sun (2002) 研究指出,受過較多正式教育的工作者對突發事件也會有較佳的處理方式,雇主甄選受雇者時,除了將教育程度列為主要條件外,工作能力、工作經歷、專業能力以及職業證照也是影響僱用條件,尤其受到科技與全球化發展影響,職場應具備的就業能力及僱用條件,亦將隨之改變;而工作經驗將成為人力資本的基本項目。由遊孟龍 (1993) 對工作經驗與教育的研究可知,在勞動市場中,超額教育者呈現平均較高的教育水準,又因教育年限較長,普遍經驗不足;而不足額教育者恰好相反,多為教育水準明顯偏低,但經驗表現則相當豐富。

吳媛嬌 (1994) 研究指出事業單位僱用具有工作經驗員工者,以「有專門的知識技能」與「實務經驗」為主要需求。王誕生 (1994) 研究發現,轉換工作經驗越多者,對於個人勞動參與意願具有正面的影響,但是其也會增加個人成為「未適當運用人力」的可能性,當過去累積的工作經驗越多的青年,其在人力運用上的適當性也越高。趙振瑛 (1999) 認為就工作經驗與年資來看,則發現無論是工作經驗或年資均對薪資有正面的影響,其中以「營造業」與「礦業及土石採取業」僱用有工作經驗占較多數,而且高達六成,「水電燃氣業」亦大多以晉用有工作經驗為主,「製造業」為工業部門內引進應屆畢業生的行業只占四分之一;「社會服務及個人服務業」以及「批發、零售及餐飲業」等亦僅有三成廠商會晉用應屆畢

業生。因此，工作經驗亦成爲雇主僱用人力的條件。

四、工作職類

雙元經濟論對就業機會結構的劃分，著重於產業組織，可大致區分爲核心產業（Core Industries）與邊陲產業（Periphery Industries）（曾敏傑、賴人豪，2003）。核心產業的勞工待遇與升遷機會較好，工作也較穩定，邊陲產業的勞工則正好相反，其待遇與升遷機會較差，工作也較不穩定。就我國產業形態以中小企業爲主，加上不同產業結構的改變，以工作職類作爲僱用條件將成爲勞動市場區隔的因素。

曾敏傑（1999）研究顯示，就業前之人力資本有助於個人進入由產業區隔指數、職業區隔指數以及企業規模所建構之「工作結構」中，而工作所處的有利勞動市場結構才是造成高薪的主因。趙振瑛（1999）研究發現，個人的職位高低對薪資有正向影響，其中以「主管及專業人員」爲最高；勞工從業的廠商越大對薪資也有正面的影響效果；以行業別區分時，薪資水準較高行業在 1978 年是明顯出現在營造業；而以勞工的專長來看，理工科背景者的薪水略高於文法類，但與商科類接近。

阿部正浩（2001）研究日本企業規模與僱用職業發現，在資訊產業、微軟產業、金融、證券、保險業等其他產業所需要的工作職類，以「事務類」和「業務類」的職種爲主，但是「事務類」和「業務類」職種的徵募，會因企業規模變大而相對性的變少。由此得知，企業在自己公司內沒有的人才，要從外面來調度的職業別，以「事務類」和「業務類」的職種爲主，而大企業會透過內部訓練培養此類職種。我國在「事務服務類」和「業務售貨類」需求殷切，無論從求才及求職資料顯示我國人力需求大都爲佐理、技術人員以及生產作業人員等中低層人力，究其原因可能係我國產業結構以中小企業爲主所致（吳媛嬌，1994；周春美、沈健華，2003；職訓局，2003）。

就行政院勞委會職訓局（2003）與行政院主計處（2003）調查業界對職業的僱用條件需求，發現因爲產業結構改變，廠商對於專業技術人力需求增加，缺工流入人數較多之行業爲批發及零售業、製造業、營造業較多，在就轉業之就業者而言，其中淨移入人數最多之行職業分別爲「其他服務業」與「專業人員」，

淨移出人數最多的是「營造業」與「生產操作人員」，其中行政院經建會（2003）預估未來服務工作人員就業亦將增加，其中服務工作人員與售貨員的平均增補人數 2001-2011 年皆維持於 12 萬人左右。由此可知，工作職別的增補與業態發展及企業規模有關。

五、就業能力

F. Levy 與 R. Murnane（1999）認為能力、背景、教育與收入的模式中，其中能力是主要影響因素，專家學者的研究也指出「就業能力」是種讓個人在許多不同的工作環境中，都能有效的工作，這種技能的特徵並不限定於特定的工作場所，並認為要提昇工作者的可塑性，應該加強培養就業能力。

9999 汎亞人力銀行（2003）調查研究指出，應屆畢業生自我評估「被企業拒絕的原因」，依序有缺乏工作經驗、專業能力不足、學歷不夠、就讀科系不熱門等因素。雇主最希望獲得的人力資源，是具有顧客導向技能、創造力、推動力、負責任、團隊工作能力、可塑性以及持續改進等能力。在美國的研究則發現，大部分的雇主並不以教育背景與教育表現來選才，而較注重態度、溝通技能以及先前的工作經驗，但雇主也一致認為基本技能的重要性（National Center on the Educational Quality of the Workforce, 1995）。李芝靜與潘琿一（1992）研究指出商業主管與員工均認為，英文的教學與內容為各級商業學校最需改進的課程。雇主重視就業穩定、有責任感的員工，而且事業單位僱用員工最重視的條件僱用有工作經驗者與應屆畢業生的條件中，如「合作協調能力」、「有好的理解力及判斷力」以及「主動積極參與能力」均是必備的條件。對於有工作經驗者更要求具備「有專門的知識技能」與「實務經驗」，對於應屆畢業生特別要求具有「有實踐能力及行動力」與「有熱心及活力」等項（吳媛嬌，1994）。因此，為爭取較佳的工作機會，多方面培養以上各項能力，被錄用的機會相對較大。

參、研究方法與實施

本研究係運用 104 人力銀行資料庫進行僱用條件分析；並以商業的人力資源

單位或用人單位主管為深度訪談對象，以瞭解業界甄選人力時所考慮的僱用條件，並分析業界對於應徵者就業能力的要求，以作為商業與管理群相關系科培育業界所需人力之參考。茲將研究方法及實施過程分述如下：

一、研究方法

(一) 內容分析法

本研究採用內容分析法，以 104 人力銀行資料庫作為資料分析來源，分析雇主對商業中，不同業別、學歷別、職業別、階層別對僱用條件需求差異分析，以及事業單位對不同教育程度的就業能力的需求內涵。

內容分析法是處理科學資料的專門化過程，運用內容分析進行人力網站中企業徵才資料的優點，一為分析人力銀行求才資料的信度，高於透過問卷調查職能需求方式。二為人力銀行的求職及求才數量龐大，在外部效度較其他方法理想，其中 104 人力銀行是國內評比為最大及最專業的人力網站，作為研究母體有其適用性（王石番，1994；吳智鴻，2003）。

本研究內容分析的編碼，係依據加拿大「就業技能 2000+」（Employability Skills 2000+）的就業技能類別（Human Resource Development Canada, 1994），就 104 人力銀行資料庫的徵人條件，係依編碼表（如附錄），予以歸類登錄，依其就業能力性質區分為基本技能、管理技能、團體工作技能等三類，分別為：1. 基本技能：分為語文能力、資訊應用能力以及輸入技巧；2. 管理技能：分為積極態度與行為、負責能力、工作適應能力與學習能力等；3. 團體工作技能：區分為團隊合作能力與工作執行能力等。

(二) 深度訪談法

本研究採用訪談法，係以業界人力資源部門主管或用人單位主管為對象，瞭解用人單位對人力需求內涵的看法，以深入瞭解事業單位對於人力僱用需求情形。由於事業單位的業態及經營理念，會影響用人單位主管對人力的評價與反應，需藉助質性研究工具才能足以瞭解事業單位聘用人力的原因，也是量化研究工具所無法獲致僱用行為後面的「隱含意義」（Bill, 2000; Steinar, 1996）。訪談前，本研究依據文獻分析與內容分析結果，發展訪談大綱，並以某企業人力資源經理作

為預訪對象，以修正訪談大綱、內容及順序，以及研究者的表達方式。

二、實施過程

(一) 求職資料的蒐集與分析

本研究樣本係依據 104 人力銀行求職資料進行分析，本資料蒐集期間為 2003 年 8 月 7 日至 2003 年 8 月 26 日，如表 1 所示，蒐集方式為將有關商業類的求才廠商區別分為：金融證券、國際貿易、企管顧問、百貨零售以及餐飲服務五種業別，共蒐集資料 3059 筆，經剔除資料描述不全者，進行分析的資料共有 3052 筆。

表 1 資料蒐集期間

業別	蒐集日期	資料筆數
金融證券	8/7、8/12、8/17、8/22	859
國際貿易	8/8、8/13、8/18、8/23	814
企管顧問	8/9、8/14、8/19、8/24	420
百貨零售	8/10、8/15、8/20、8/25	750
餐飲服務	8/11、8/16、8/21、8/26	209

依據所蒐集的資料，依據中華民國職業分類典進行職務的分類，將其職務區分為主管及經理人員、專業人員、助理專業人員、事務性工作人員、服務及銷售業務工作人員，以及工讀或助理事務人員等六類（職訓局，2003）；其餘基本資料則是依求才廠商提出之徵才條件進行歸類整理，如表 2。

本研究所蒐集徵才資料各業別比例，依序是金融證券業占 28.2%、國際貿易業占 26.7%、百貨零售業占 24.6%、企管顧問業占 13.8%、餐飲服務業占 6.9%；依職業別而言，所有徵才資料中最多的職業別為助理專業人員占 40.3%，其次是專業人員占 19%，為主管及經理人員占 15.5%，是服務及銷售業務工作人員占 11.7%，最後為事務性工作人員及工讀或助理事務人員各占 9.8%與 3.8%；對於學歷的要求，要求大學（含）以上學歷有 23.2%，要求專科（含）以上學歷有 36.3%，要求高中以上學歷有 34.0%，對學歷並無特別要求有 6.5%；在工作層級的方面，屬於主管層級有 18.7%，屬幹部層級有 29.3%，基層層級者有 52.0%。

表 2 基本資料描述

基本資料	組 別	人數	百分比
業別	金融證券	859	28.2%
	國際貿易	814	26.7%
	企管顧問	420	13.8%
	百貨零售	750	24.6%
	餐飲服務	209	6.9%
職務	主管及經理人員	474	15.5%
	專業人員	580	19.0%
	助理專業人員	1229	40.3%
	事務性工作人員	298	9.8%
	服務性及銷售業務工作人員	356	11.7%
	工讀或助理事務人員	115	3.8%
學歷	大學	709	23.2%
	專科	1108	36.3%
	高中	1036	34.0%
	不拘	198	6.5%
層級	主管	567	18.7%
	幹部	892	29.3%
	基層	1586	52.0%

(二) 業界用人主管深度訪談

本研究透過深度訪談法，接受訪談對象，人力資源部門主管有二人，用人單位主管有二位，共計四人。訪談時間以二至三小時，事先上網蒐集訪談對象的資料，並逐步就訪談題綱及訪談計畫，進行訪談活動，在徵求受訪者同意後，進行錄音。茲將訪談對象、公司人力結構及訪談代號，整理如表 3 所示。

表 3 訪談對象及公司人力結構一覽表

業別	訪談者職別	受訪公司人力結構	訪談時間及代號
1. 餐飲飯店遊樂場業	人力資源經理	員工人數（含實習生）550 人 國中（含以下）50 人 高中職 300 人 大專（含大學專科）200 人	2003 年 9 月 18 日 （R920918）
2. 國際貿易業（汽車製造業的國際貿易部）	人事經理	員工人數 680 人 國中（含以下）130 人（資深員工） 高中職 300 人 大專（專科）200 人 大學 50 人	2003 年 9 月 29 日 （N920929）
3. 金融業	銀行分行協理	員工人數 35 人 高中職 2 人 大專（專科）26 人 大學 7 人	2003 年 9 月 4 日 （M920904）
4. 批發零售業	經理	員工總人數約 600 人，分店員工人數約 90 人 國中（含以下）6 人 高中職 65 人 大專（專科）12 人 大學 7 人	2003 年 9 月 16 日 （C920916）

三、資料分析

（一）求職資料分析

本研究根據 104 人力銀行資料庫所蒐集的資料，依編碼表（參見附錄）進行分類，同時以「內容分析法」進行僱用條件的分析。茲將分析單位及信效度控制分述如下：

1. 類目：資料登錄的方法旨以類目建立作為分析單位的界定，其分類類別有：職務、產業別、性別、經歷、年齡下限、年齡上限、學歷、層級、地區、科系要

求、語文、資訊應用、英文打字能力下限、中文打字能力下限、工作態度、證照等十六類。

2.信度及效度控制：本研究事先依編碼表（參見附錄），依上述十六項類目，以二位編碼員運用「編碼員信度法」檢定信度，進行編碼，以確保資料蒐集的一致性（Wimmer & Dominick, 2000）。經計算後，所有題項求得的編碼者信度為.92，就個別題項大多均在.96 以上，而少數相互同意度低於.90 者，則由編碼員相互討論及取得共識後，對編碼表加以修定，使具有較高的信度（王石番，1994）。編碼後，並透過 SPSS 進行基本資料統計量分析，使用次數分配、百分比及卡方考驗分析等統計程序，以瞭解不同業別、職業別、層級別分布情形，及其在學歷、畢業科系、工作經歷年資、證照等項在人力需求的差異。分析事業單位徵人的僱用條件，與刊登在報紙的廠商求才廣告，均能有效反映業界的僱用條件需求，也是隨著網際網路的發展，內容分析由過去平面媒體，轉為以網路資料量大且有效控制重複性，並能瞭解業界的真實情況，具有較佳的效度（吳智鴻，2003）。

（二）訪談資料分析

本研究為便於檢索及查證資料，依業別—訪談日期，針對受訪者予以編號進行資料處理。根據訪談所得資料，再採用「校正分析歸納法」（modified analysis），於每訪問一位受試者後，即進行整理與分析的工作，並將訪談內容進行概念分析及編碼，再以「恒常比較分析法」（constant comparative analysis），將所有的資料加以統整分析記錄其差異性與相似性，並與文獻中相關的資料比較與討論，最後歸納出結論與建議。

肆、結果與討論

茲就 104 人力銀行的內容分析與訪談四家事業單位的聘用單位主管對僱用條件需求差異分析結果，分述如后。

一、不同業別對僱用條件的需求分析

(一) 各業別對於應徵者學歷的要求

由 104 人力銀行資料分析發現有 6.5% 業者不以學歷作為人力任用的考量；又發現百貨零售業以任用高中職學歷層級人力為主，其餘業別則以專科程度為主。同時亦發現有 70% 業者不以就讀科系作為人力任用之考量，有 20% 左右的業者只要求應徵者具商科背景即可。

由訪談資料顯示，業者不以學歷作為聘用人力的唯一條件；但是也強調學歷是衡量能力指標之一，不過更強調應徵者的工作態度，研究結果與就業能力論的論點一樣，不同的是在人力內部流動過程中，篩選理論的文憑觀念，會影響選拔人才。茲將訪談內容摘要如下：

在學歷方面，我們公司不是很重視這個部分，不會因為學歷而薪資相差很多，反而會以經驗、工作表現為考量。學歷較高者實務上當然會比較有能力，學歷和工作能力有正向的關係，可是不是絕對的，學歷不等於能力，學歷高會讓人預期，會交付重大任務（R920918）。

大學畢業的話升的會比較快，如果你的能力也夠的話，它會讓你升的比較快，所以我們沒有照學歷去設計，在這部門依你的學歷你能不能勝任這份工作，你的學歷夠，能力也好，那就是你會升的比較順，上去的比較快，工作以自己職場為主，並沒有依你的學歷去設計（N920929）。

在我們人力需求上，當然我們是希望有程度比較高的人力來我們公司服務，但是進來我們也是要看大家工作投入的用心程度，所以基本上在學歷上應該不是很重要的一個環節（C920916）。

(二) 各業別對於證照的要求

由 104 人力銀行資料分析，有 10% 左右的業者要求應徵者必須具備專業證照，並以金融證券業最重視應徵者是否擁有證照。

(三) 各業別位對工作經驗年資的要求

由 104 人力銀行資料分析，各業別要求應徵者應具有工作經驗者占 38%，各

業別對於年資的要求，以三年占多數。

根據訪談發現顯示，業者對於應徵者應具備工作經歷的要求，在主管階層重視企管專業能力的經歷，但對於基層及中間幹部則重視現場的實際經歷。若就人力資本論的觀點，雇主對於基層及幹部而言，則重視現場經驗。茲將訪談摘要如下：

現場工作是很重要的，比如大學生來這當主任，做的事也是現場服務工作，只是多了行政工作及管理。二技畢業也是從櫃檯員開始，沒有行政及管理，做的事跟高中職畢業生一樣的，所以這是比較偏向經驗方面的產業（R920918）。

當然以一個管理階層來說，當然是有讀過企管科系的會比較好，所以這是管理階層，而一般的助理員、辦事員，我是覺得未必一定要企管科系的人來做，但是假如真的是有個企管科系的去做一些管理階層，或許事實上蠻合適的，但是我是覺得還是要有一個經驗來做會比較好（M920904）。

我們一直強調我們的服務、我們的服務，服務就是寫在我們的臉上啊！而這就是我們目前最困難的地方！因為有的人就是笑不出來，所以我們要教他，所以就像我剛才說的，跟著我做嘛！follow me! follow me！我們主管怎麼做，你們就跟著怎麼做！而我沒做的，你們去做，或是你們沒做過的而做錯了，我不會怪你們（C920916）。

二、不同職業別對僱用條件的需求分析

不同職業別的應徵者，應具備的僱用條件需求差異情形，茲將其分述如下：

（一）各職業別對於應徵者教育程度的要求

由 104 人力銀行資料，顯示事務性、服務性及銷售、助理或工讀工作，以要求專科及高中學歷程度為主；主管或經理、專業或助理人員，以大學、專科學歷程度的人力為主，其中主管或經理職務者，有 43.2% 的事業單位要求應徵者必須具備大學學歷。

(二) 各職業別對於應徵者畢業科系的要求

由 104 人力銀行資料顯示，有 70% 以上的事業者，不要求應徵者所畢業的科系，其中服務及銷售業務工作有 95% 不要求畢業科系，事務性及工讀或助理事務則達 81%，在其他商管群工作機會中，則要求具備商科背景即可。

訪談資料顯示，學生畢業的系科，不是被任用的主要考量，業界強調應徵者應具備企管領域相關知能，同時發現企管系科相關應徵者的工作機會反而較多；同時也側重學生的基本技能及態度行爲。茲將訪談摘要如下：

其實我們公司我覺得企管是很好用啦，筆試當然考的是它的專業科目，可是真的到面試的時候，我們技術部門有的都會用到企管的，有的要求資訊專科，但還是會用到企管的，學企管的涉獵的比較多，所以在面試的時候會覺得他觀念非常好，企管反而沒有像國貿還是會計比較專，他會覺得你這個觀念很好，因為商業的概念都有嘛，很多地方他都懂，我們好多部門沒有特別說這個部門才要用企管的，應該都是商業的觀念你都有，所以就會用你，所以企管反而比較好用 (N920929)。

(三) 各職業別對於應徵者的專業證照要求

由 104 人力銀行資料顯示，以事務性工作要求應徵者必須具備專業證照高達 12%，且多數集中於證券期貨證照，少數爲壽險人員證照、餐飲證照等。

三、不同階層別對僱用條件的需求分析

(一) 各階層別工作機會對經歷的要求有所差異

由 104 人力銀行資料顯示，在不同階層別工作機會中，以主管層級要求經歷爲多，其中在主管層級要求 5 年以上工作經驗者達 18%，中間幹部層級有 7%，基層員工層級占 1%。相對地，主管層級不要求經歷者只有 29%，中間幹部層級不要求經歷者占 37%，而基層員工層級有 57% 不要求工作經驗，較高層級者不要求經歷者比例越少。

(二) 各階層別工作機會要求畢業科系有所差異

依據資料顯示，不要求畢業科系者，在基層員工有 85%，其中僅要求爲商科

相關有 10%；在中間幹部層級有 76% 不要求畢業科系，要求商科相關科系僅 13%；在主管層級不要求科系者有 55%，要求商科相關科系畢業僅有 29%。由上述研究結果顯示，工作層級越高對於畢業科系越要求其專業。再由資料顯示，除了畢業科系外，對於專業證照的要求，以證券期貨類的要求最多，且大部分針對基層員工者層級的工作機會，顯示基層員工應擁有證照的需求遠大於管理人員。

四、業界對各級人力就業能力的需求分析

經資料分析發現，事業單位對於各級人力的應徵者會有其不同的要求；本研究依其能力性質區分為基本技能、管理技能、團體工作技能等三類，並對事業單位所要求技能項目，茲就不同層級人力應具備就業能力需求的重要程度，分述如下：

(一) 對商職人力就業能力需求

根據資料分析結果，在商職層級中，對就業能力要求項目有基本技能、管理技能、團體工作技能等三類；1.在基本技能又細分為語文能力、資訊應用能力及輸入技巧；2.管理技能中細分為積極態度與行為、負責能力、工作適應能力與學習能力等；3.團體工作技能又細分為團隊合作能力與工作執行能力等項。

(二) 對商專人力就業能力需求

經資料分析後發現，事業單位對於商專層級的就業能力需求，可歸納為基本技能、管理技能、團體工作技能三種。基本技能細分為語文能力、資訊應用能力及輸入技巧；管理技能細分為積極態度與行為、負責能力、工作適應能力與學習能力等；團體工作技能細分為團隊合作能力與工作執行能力等項。

(三) 對技術學院人力就業能力需求

經資料分析後發現，事業單位對於技術學院層級的應徵者，其就業能力的要求，可歸納為基本技能、管理技能、團體工作技能等三類；基本技能又細分為語文能力、資訊應用能力及輸入技巧；管理技能細分為積極態度與行為、負責能力、工作適應能力與學習能力等；而團體工作技能細分為團隊合作能力與工作執行能力等項。

根據訪談的結果顯示，業者重視基本技能與態度行為，對專業能力則著重在

商業基礎學科。本研究結果與相關學者研究發現相同，大部分的雇主並除了考慮應徵者的教育背景及教育表現來篩選人才外，並注重態度、溝通技能以及先前的工作經驗，但雇主也一致認為基本技能（generic skills）的重要性（National Center on the Educational Quality of the Workforce, 1995）。茲將訪談摘要如下：

事實上，在實務上並沒有差別，學歷並不是重點，妳可以發現服務業是高等勞力密集的，不會因為學歷高就不用作現場工作（R920918）。

剛剛有講資訊部門會用，會計部門會用，我們現在還有一個經營企畫，經營企畫在我們公司是一個頭的部門，整個大方向的东西，他們裡面也會用到企管人員（N920929）。

像這種金融業的工作，假如從一般人員去做，也未必是一定要企管的人員，你只要是讀商科的，對一些會計、經濟甚至商科的一些知識具備的話，一般都可以，進來後就作一個專業的訓練（M920904）。

零售業的基本能力最簡單來說，健康就好。所謂健康就是正常人，我講的話你聽得懂，我交待的事，你會做；你不會做，要會問，白紙黑字看得懂，走路要正常，看起來要較勤快的（C920916）。

五、綜合討論

茲就本研究結果與相關文獻比較及討論，分述如下：

（一）教育程度方面

商業中的百貨零售業的人力需求，以高中職學歷為主。本研究與行政院主計處普查局（2001，2002，2003）統計結果一致，亦如周春美與沈健華（2003）研究指出，批發零售與社會個人服務業對人力的需求以高中職為主，其次才是專科，此種現象，與朱元祥（1999）研究指出當外在經營環境有所改變時，第二產業對於初入勞動市場的大專學歷工作者的人力需求情況，優於第三與第一產業，顯示我國歷經經濟不景氣的外在環境衝擊，商業事業單位對大專學歷的需求反而呈現萎縮的現象。

商業中的金融保險、國貿、企管顧問以及餐飲服務業的人力需求，則以專科學歷為主。本研究結果與江豐富（1992）研究結果相同，專科學歷背景在就業市場中，其人力資本量不僅高於高中學歷者，在中高年齡組也高於大學學歷背景。換言之，就人力資本論的觀點，商業雇主認為專科學歷人力資本存量彈性大，在人力運用與工作調整均比高中職學歷具有較高的生產力，在教育與薪資支出比大學負擔少，使得專科學歷者是商業雇主獲取人力的主要考量因素之一。

（二）就讀科系方面

業界對人力的就讀科系要求比例偏低，可能商科學習內容共同性較大，以及商科畢業生所從事以事務性工作為主，也可能是認為商科在基本技能的培養具其基礎性（李芝靜、潘舜一，1992；National Center on the Educational Quality of the Workforce, 1995）。

（三）證照方面

本研究結果指出對於專業證照的要求，以證券期貨類與基層員工的要求最多；本研究發現雇主對證照的認知，可區分為專業性執照與事務性證照二種需求，前者係指雇主較認同於從事專業工作的執照，如經濟部的期貨員等；後者係指從事事務性工作的證照，如職訓局或電腦基金會的中英文輸入等，而金融保險業部分業務涉及執業的合法性，在專業證照的有所要求，對基層員工要求證照以證明從事事務性工作的能力。雖然學校的證照或證書與就業市場的安置間的關係，雖沒有直接及緊密的關係，但是仍是就業市場的篩選機制及企業選才的依據（劉正，2002）。

（四）工作職類方面

我國在職業別以助理專業人員為主，其中事務性、服務性及銷售、助理或工讀工作，以要求專科及高中學歷程度為主。究其原因係因我國產業結構以中小企業為主，造成就業機構推介的人才大都為佐理、技術人員，以及生產作業人員等中低層人力所致（周春美、沈健華，2003；阿部正浩，2001；吳媛嬌，1994；職訓局，2003）。

（五）工作經驗方面

近四成的業者需要應徵者具工作經驗，金融保險業要求工作經驗較低，究其

原因有二：一為僱用條件要求證照，已作為篩選人力的機制；二為金融保險業有完整的職前訓練，彌補工作經驗的不足。同樣地，本研究結果與趙振瑛（1999）和顏嘉信（2001）研究結果相同，企業的外部甄選員工以學歷、過去經驗、外語能力，以及人格特質為主要條件，並不單純考慮工作經驗。就篩選理論而言，學歷及外語能力的要求，已透過教育系統，作為證明工作能力的篩選機制。就人力資本論的觀點，工作年資、經驗與薪資成正比，也是人力資本累積的一部分，並可說明商業雇主對專業能力的要求，著重在畢業科系及工作經歷。

（六）就業能力方面

本研究與 Levy 與 Murnane（1999）、H. Haste（1999）與 F. E. Weinert（1999）的研究結果相近；不過 Levy 與 Murnane（1999）曾就經濟學的角度，將情緒智商概念列入基本能力，而 Weinert（1999）則就心理學的角度，將後設能力列為就業能力，此為與本研究結果不同之處。同時發現，在個人管理及團隊工作技能方面，本研究結果與 M. Canto-Sperber、L. F. Dupuy 與 R. J. Murnane（1999）和 P. Perrenoud（1999）的研究結果相近，但 Canto-Sperber、Dupuy 與 Murnane（1999）係以哲學的角度，認為規範能力（normative competencies）及敘事能力（narrative competencies）是影響個人的處事態度，Perrenoud（1999）以社會學的角度，將處理資源、發展策略、系統化能力是團體運作的基本能力，是與本研究結果不相同之處。

伍、結論與建議

茲就商業對僱用條件及就業能力需求情形，以及技職教育體系在培育商業人力的影響和因應策略，分述如下：

一、結論

（一）業界對商職人力僱用條件與高中畢業者同質性高

雇主對高中職人力在就業市場所從事的工作性質，重視一般能力與態度等層面；相對地，商職與高中畢業生在商業的就業市場具同質性高的情況下，在進入

職場的門檻時，商職畢業生顯示其專業能力的重要性有限。相對地，商職學校的系科轉型需考慮業界對高中職人力需求的異質性區隔，當業界對商業專業人力需求性高時，對商科背景學生的就業較有利。

(二) 事業單位的僱用條件需求有利於專科人力發展

商業中的金融保險、國貿、企管顧問與餐飲服務業的人力需求，則以專科學歷為主。就人力資本論的觀點，商業雇主對專科學歷人力需求方面，認為具企管背景者在商業各領域較有基本概念，在教育訓練所投資的人力資本存量，在人力運用與工作調整均比高中職學歷具有較高的生產力，在教育與薪資支出比大學負擔少，使得專科學歷是商業雇主獲取人力的主要考量因素之一。

(三) 事業單位對專科以上學歷者，以工作經歷、畢業科系及證照為主要僱用條件

研究發現，不同業別對於應徵者的經歷要求達到顯著差異，對於經歷年資的要求三年以內為原則。在業別中以金融證券要求經歷的比例最少，究其原因可能是金融證券業者本身在職前教育訓練有完整的訓練系統，其中工讀助理一職比例明顯低於其他職務，學歷及層級越高要求經歷比例越高。

就不同業別對於應徵者畢業科系的要求而言，在技術學院層級者傾向聘用本科系的畢業生；在專科層級則以商科畢業為主，在高中職層級則發現事業單位傾向任用高中學歷層級人力；在應徵者是否為本科系畢業的要求上，在技院學歷層級人力較會強調，並依畢業科系作為判斷完成特定職務是否具有專業能力的主要依據；相較之下，在專科及高職層級的人力，則較不強調是否為本科系畢業，其中層級越低或越不具專業性的工作越不要求是否為本科系畢業。在證照方面，商業雇主聘用技職校院商管群畢業生，並未將是否擁有證照作為工作篩選條件，只有部分業別要求具有期貨證券等證照。

(四) 事業單位對各級人力的能力需求，以基本技能、資訊應用、個人管理技能及團體工作能力為主

事業單位在甄選人力時，其所需求的人力，應具備的專業能力可歸納為基本能力、個人管理及團體合作能力，且對於各學歷層級人力的要求，具有很高的一致性。因此，應將上述能力的要求，融入現有課程之中，以強化學生的就業力。

茲從僱用條件需求的觀點，整理各級人力應具備的共同能力及各級應具備之能力，如表 4 所示，分述如下：

表 4 商業技職教育人力應具備的就業能力

各級人力	基本技能及態度行爲		
技術學院	最重要能力： 1.英語 2.word 3.excel		最重要能力：工作熱忱、反應、樂觀開朗、學習意願、團隊合作、親和力。 次重要能力：興趣、細心、抗壓性、耐心、企圖心、領導能力、自信。
商專	4.中打 5.積極主動 6.責任感 7.溝通協調 8.配合度 次重要能力： 1.臺語 2.Powerpoint 3.Outlook		最重要能力：工作熱忱、細心、樂觀開朗、抗壓性、學習意願、領導能力。 次重要能力：品性、興趣、親和力、創意、反應、企圖心、團隊合作。
商職	4.英打 5.吃苦耐勞 6.執行能力	最重要能力：興趣、細心、抗壓性、創意、企圖心、團隊合作。 次重要能力：自信、工作熱忱、親和力、樂觀開朗、反應、學習意願、領導能力。	

1.就商職、商專及技術學院等層級的人力，共同應具備的就業能力：最重要能力有八項，分別為英語應用能力、word、excel、中打、積極主動、責任感、溝通協調、配合度。次重要能力有六項，有臺語、Powerpoint、Outlook、英打、吃苦耐勞、執行能力。

2.就商職應具備的就業能力：最重要能力有六項，有興趣、細心、抗壓性、創意、企圖心、團隊合作。次重要能力有七項，有自信、工作熱忱、親和力、樂觀開朗、反應、學習意願、領導能力。

3.就商專應具備的就業能力：最重要能力有工作熱忱、細心、樂觀開朗、抗壓性、學習意願、領導能力等六項。次重要能力有品性、興趣、親和力、創意、反應、企圖心、團隊合作等七項。

4.就技術學院層級的應具備的就業能力：最重要能力有工作熱忱、反應、樂觀開朗、學習意願、團隊合作、親和力等六項。次重要能力有興趣、細心、抗壓性、耐心、企圖心、領導能力、自信等七項。

二、建議

(一) 商業職業學校在類科及課程調整有其必要性

本研究認為商職類科及課程調整的具體做法有三，分別為：

1.兼顧學生的學術與職業能力：除了重視基礎學力的培養，也提供對應進修大學的升學準備，以因應學生能力及生涯規劃等需求。

2.以學術能力為主，生涯需求為輔：一年級為共同學科，學生從二年級就升學與就業需求，分不同系統或學程，以培養商業人才。

3.以核心能力為主軸：對於學生的性向未定或未來生涯規劃較不確定時，在類科調整及課程發展可學生的需求，將基礎課程及群專業核心課程為基礎，配合學生升學及就業需求，依據核心能力研擬上下及水平銜接課程。

(二) 商專宜加強證照及校園學力檢定制，以維持商業人力的教育品質

國內研究也指出專科教育薪資所得效益，以女性且具商專學歷者較高，專科及大學畢業生的薪資所得均比高中生高，其中在專科畢業生中，以商專教育的薪資所得效益最為顯著，但勞動參與率在農專、工專及商專等變項比高中生低（王誕生，2001，2002）。根據研究發現，業主甄選人力主要考量重點有學歷、工作經驗、證照，在校學生比較缺乏工作經驗，但可在證照的取得上，給予補強，又由研究發現業主對於應徵者的基本能力中，如在英語应用能力方面有要求。因此，

教育單位宜考量結合目前政府單位或財團法人機構所辦理的技能檢定與校內授課內容，進行學力檢定，以維持教育品質。

(三) 技術學院宜運用整合性課程，以強化學生專業實務能力、基本技能、個人管理及團體合作能力

本研究發現，業者在甄選人力時，應具備的就業能力可歸納為基本能力、個人管理及團體合作能力，且對於商專人力的要求，具有很高的一致性。因此，應將上述能力的要求，融入現有課程之中，以強化學生的就業力。尤其用人單位最強調在於應徵者的工作態度，在學校中並沒有適度的課程可以強化學生的工作態度，在商管類科中除了部分系科能夠在現場實習，如餐飲、休閒相關系科，強化其正向工作態度外，其他系科在發展工作態度的課程設計活動有限，建議各校可研議發展「創業教育」課程，並以微型企業為教學主題，提供學生從創業計畫提案，到展開現場實務模擬活動，以整合其在校所學之專業知能，並體驗經營實況，進而建立進入職場之信心及被僱主所樂用的工作態度。

致謝：本文的發表與完成，感謝國科會 92 年度專題計畫經費資助 (NSC 92-2516-S-224-001-X3)，並感謝匿名審查委員所提供的寶貴意見，讓本文內容更加充實，研究助理賴銘娟、賴慧芬及姚佩欣的協助，特申謝忱。

參考文獻

- 9999 汎亞人力銀行 (2003)。高職專科畢業苦！持有證照比例高，失業依然破八成。2003 年 9 月 23 日，取自 <http://www.9999.com.tw/PJ/act/p920924/#book3>
- 王石番 (1994)。傳播內容分析法—理論與實證。臺北：幼獅文化。
- 王誕生 (1994)。我國高職教育的經濟效益研究。(國科會專案報告，計畫編號：NSC84-2411-H018-002)
- 王誕生 (1996)。我國高中／職畢業青年學用相關原因之研究。載於教育部 (主編)，第十一屆技職教育研討會論文集 (頁 1-10)。臺北：編者。
- 王誕生 (2000)。我國專科教育的經濟效益研究。(國科會專案報告，計畫編號：NSC89-2413-H-018-016)

- 王誕生 (2001)。從經濟效異的觀點探究我國高等教育發展之適量性。(國科會專案報告，計畫編號：NSC89-2413-H-018-004)
- 王誕生 (2002)。我國各級工程教育之經濟效益研究。(國科會專案報告，計畫編號：NSC91-2413-H-018-004)
- 王誕生、謝玉娥 (1995)。高中／職畢業青年之人力運用適當性研究。*教育研究資訊*，3(5)，36-49。
- 朱元祥 (1999)。經濟不景氣與企業對初入就業市場者的人力需求分析。載於樹德科技大學 (主編)，*第一屆臺灣管理學術國際研討會論文集* (頁 416-425)。高雄：編者。
- 江豐富 (1992)。生命循環勞動所得、人力資本生產與投資成本及教育補貼之估計—臺灣勞動市場理論與實證研究。臺北：中央研究院經濟研究所。
- 行政院主計處 (編) (2002a)。中華民國臺灣地區國民經濟動向統計季報 (一〇四)。臺北：編者。
- 行政院主計處 (編) (2002b)。中華民國臺灣地區國民所得統計摘要 (二)。臺北：編者。
- 行政院主計處 (編) (2003)。九十一年臺灣地區事業人力僱用狀況調查結果綜合分析。2003 年 9 月 14 日，取自 <http://www.dgbas.gov.tw/census~n/five/TL91title.htm>
- 行政院主計處普查局 (2001)。受雇員工薪資調查及生產力統計—89 年事業人力僱用狀況調查報告統計表。2003 年 8 月 2 日，取自 <http://www.dgbas.gov.tw/census~n/five/TL89title.htm>
- 行政院主計處普查局 (2002)。受雇員工薪資調查及生產力統計—90 年事業人力僱用狀況調查報告統計表。2003 年 8 月 12 日，取自 <http://www.dgbas.gov.tw/census~n/five/TL90title.htm>
- 行政院主計處普查局 (2003)。受雇員工薪資調查及生產力統計—91 年事業人力僱用狀況調查報告統計表。2003 年 8 月 18 日，取自 <http://www.dgbas.gov.tw/census~n/five/TL91title.htm>
- 行政院經建會 (2003)。新世紀人力發展方案。2003 年 9 月 28 日，取自 <http://www.ncku.edu.tw/~publish/chinese/news/n184c8j.html>
- 吳媛嬌 (1994)。廠商之人力運用與就業輔導機構的關聯。*東海社學科學學院學報*，35，57-93。
- 吳智鴻 (2003)。以內容分析法分析資訊人員專業技能—以 MIS 程式設計師為例。*商管科技季刊*，4(4)，399-422。
- 李芝靜、潘琿一 (1992)。服務業人力量的規劃與商業人力質的提昇。*醒吾商專人力資源學報*，2，67-87。

- 周春美、沈健華（2003）。技職校院商管群學生企管專業能力指標建構研究。（國科會與教育部合作目標導向專案報告，計畫編號：NSC 92-2516-S-224-001-X3）
- 林仲威（2003）。我國金融從業人員對金融證照認知之研究—以理財規劃人員專業能力測驗為例。實踐大學企業管理研究所碩士論文，未出版，臺北。
- 林祖嘉、徐美（2000）。工作搜尋、工作轉換、與薪資調整：臺灣地區大專畢業生之經驗。（國科會專案報告，計畫編號：NSC89-2415-004-038）
- 阿部正浩（2001）。企業の求人募集-求人情報の出し方とマッチングの結果。日本労働研究雑誌，43（495），13-28。
- 張善智（譯）（2003）。J. M. Ivancevich 著。人力資源管理。臺北：學富。
- 莊奕琦（1999）。工資結構變動實證研究—勞動供需分析。（國科會專案報告，計畫編號：NSC88-2415-H004-013）
- 陳憶芬（1998）。教育對就業之影響：人力資本論與勞動市場區隔論之探討。教育研究資訊，6（5），86-99。
- 陶文祥（譯）（1995）。G. David 著。人力資源管理。臺北：五南。
- 曾敏傑（1999）。薪資的取得過程—「個人」與「結構」觀點的整合分析。（國科會專案報告，計畫編號：NSC88-2412-H194-005）
- 曾敏傑、賴人豪（2003）。高等教育勞動力低度運用的變遷：惡化或改善？教育研究集刊，49（2），213-254。
- 葉秀珍（2001）。臺灣低度就業之變遷：1979-2000 教育與就業之分析。（國科會專案報告，計畫編號：NSC90-2412-H-194-007-SSS）
- 詹傑勝（1999）。結構變遷、高教擴張與人力運用。載於國立臺灣師範大學教育學系（主編），第二屆臺灣教育社會學論壇會議手冊暨論文集（頁 145-168）。臺北：編者。
- 遊孟龍（1993）。臺灣地區教育投資與勞動市場分析。文化大學勞工研究所碩士論文，未出版，臺北。
- 趙振瑛（1999）。臺灣不同教育別報酬率之估計—多元序類選擇 Probit 模型 N/A。（國科會專案報告，計畫編號：NSC88-2418-H228-001）
- 劉正（2002）。高級人力之需求與運用狀況的變遷：高教擴張的反思。（國科會專案報告，計畫編號：NSC91-2412-H-029-007-KB）
- 劉秀娟、湯志安（譯）（1998）。L. S. Kleima 著。人力資源管理—取得競爭優勢之利器。臺北：揚智。
- 職訓局（2003）。就業服務之求職、求才及推介就業人數按教育程度、年齡。2003 年 10 月 22 日，取自 <http://www.evta.gov.tw/stat/9209/st04.txt>

- 顏嘉信 (2001)。企業甄選員工之研究。南華大學教育社會學研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- Anonymous. (2002). Shortage of qualified workers persists despite slow economy. *Foundry Management & Technology*, 130(1), 10-12.
- Bill, G. (2000). *The research interview*. New York: Continuum.
- Cambell, P. B., Basinger, K. S., Dauner, M. B., & Parks, M. A. (1986). *Outcomes of vocational education for women, minorities, the handicapped, and the poor*. Columbus, The Ohio State University.
- Canto-Sperber, M., Dupuy, L. F., & Murnane, R. J. (1999). *Are there key competences critical to economic success? An economics perspective*. Paris: OECD.
- Catterall, J. S. (1984). Assessment of the economic outcomes of vocational education. *Studies in Educational Evaluation*, 19(4), 17-26.
- Cobb, R. B., & Perskill, H. (1983). Evaluation vocational education: A review of past practices of suggestions for future policy. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 5(4), 495-505.
- Evans, R. E., & Herr, E. L. (1978). *Foundations of vocational education* (2nd ed.). Columbus, OH: Charles E. Merrill.
- Gindling, T. H., & Sun, W. (2002). Higher education planning and the wages of workers with higher education in Taiwan. *Economics of Education Review*, 21, 153-169.
- Haste, H. (1999). *Competences psychological realities: A psychological perspective*. Paris: DECD.
- Hoachlander, E. G. (1991). Design a plan to vocational results. *Vocational Education Journal*, 66(2), 21-25.
- Hu, T. W., & Stromsdorfer, E. W. (1969). *A cost-effectiveness study of vocational education: A comparison of vocational and nonvocational education on secondary schools*. University Park, The Pennsylvania State University.
- Human Resources Development Canada. (1994). *Job futures: Labour market trends in BC, training and labour*. Ottawa, Canada: Author.
- Levy, F., & Murnane, R. (1999). *Are there key competencies critical to economic success?* Paris: OECD.
- Lin, L. W. (1981). *Vocational education and social inequality in the United States*. Washington, DC: University Press of America.

- McCaslin, N. L. (1992). Outcomes assessment in vocational education. In D. D. Bragg (Ed.), *Alternative approaches to outcomes assessment for postsecondary vocational education* (pp. 95-108). Berkeley, CA: National Center for Research in Vocational Education.
- Merten, D. M., McElwain, D., Garcia, G., & Whitmore, M. (1980). *The effects of vocational education: Summary of studies reported since 1968*. Columbus, The Ohio State University.
- National Center on the Educational Quality of the Workforce. (1995). *The other shoe: Education's contribution to the productivity of establishments*. Philadelphia: University of Pennsylvania.
- Perrenoud, P. (1999). *The key to social fields: Essay on the competencies of an autonomous actor*. Paris: OECD.
- Steinar, K. (1996). *Interviews: An introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Weinert, F. E. (1999). *Definition and selection of competencies: Concepts of competence*. Paris: OECD.
- Whitehead, A. K. (1981). Screening and education: A theoretical and empirical survey. *British Review of Economic Issue*, 3(8), 44-62.
- Wimmer, R. D., & Dominick, J. R. (2000). *Mass media research: An introduction* (6th ed.). Belmont, CA: Wadsworth.

附錄 僱用條件需求分析編碼表

項目	編 碼	備註
職務	1.主管及經理人員 2.專業人員 3.助理專業人員 4.事務性工作人員 5.服務性及銷售業務工作人員 6.工讀或助理事務人員	
產業別	1.金融證券人員 2.國際貿易 3.企管顧問 4.百貨零售 5.餐飲服務	
性別	1.男 2.女 3.不拘	
經歷	1.不拘 2.1年(含以下) 3.2年 4.3年 5.4年 6.5年(含以上)	
年齡下限	1.20以下 2.21-30 3.31-40 4.41-50 5.51-60 6.不拘	
年齡上限	1.20以下 2.21-30 3.31-40 4.41-50 5.51-60 6.不拘	
學歷	1.大學 2.專科 3.高中職	

	4.高中 5.高職 6.不拘	
層級	1.主管 2.幹部 3.基層	
地區	1.臺北 2.臺中 3.高雄	
科系要求	1.財會 2.管理 3.資訊 4.金融 5.商科相關 6.不拘	
語文	1.英文 11 2.日文 12 3.臺語 13 4.其他 14	複選題 0 代表無 1 代表有
資訊應用	1. word 15 2.excel 16 3.powerpoint 17 4.outlook 18 5.網頁設計 19 6.其他 20	複選題 0 代表無 1 代表有
英文打字能力 下限	1.30 字以下（含無要求） 2.40 字以上 3.50 字以上 4.60 字以上 5.70 字以上 6.80 字以上	
中文打字能力 下限	1.30 字以下（含無要求） 2. 40 字以上 3.50 字以上 4.60 字以上 5.70 字以上 6.80 字以上	
工作態度	1.細心負責 23 2.吃苦耐勞、抗壓性高 24 3.具工作熱忱 25	複選題 0 代表無

	4.反應靈敏、積極主動 26 5.樂觀開朗、善於溝通 27 6.其他 28	1 代表有
證照	1.商業會計類 29 2.金融理財 30 3.證券期貨 31 4.其他 32	複選題 0 代表無 1 代表有