

# 兩岸服務產業美學勞務與員工創造力關係 之研究

## A study of the relationship for aesthetic labor and employee creativity :China vs. Taiwan

Chien-Tzu Yan

---

### ■ Chien-Tzu Yang (楊倩姿)

■ *Lecturer/* Department of Tourism and Leisure Management, National Penghu University, Penghu, Taiwan.. I majored in recreation ,tourism and hospitality management .My research interest in human resource 、organizational behavior etc. It is my great pleasure to have this opportunity to attend this academic cooperation in China vs. Taiwan .Therefore, I believe in the saying that two heads are better than one. The synergy produced by teamwork is often greater than the sum of individual efforts.

### ■Postal/e-mail address and phone number:

Chien-Tzu ,Yang

E-mail : yct.elva@gmail.com

*Lecturer/ Doctoral Student*

C.P. : +886-9-63-130-8420

Department of Tourism and Leisure Management,  
National Penghu University, Penghu, Taiwan.

Division of Hospitality Management & Education Dept. of Human Development &  
Family Studies

National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan.

# 兩岸服務性產業美學勞務知覺之研究

---

## Introduction

在這個年代裡，妳有高 IQ、好 EQ，可能還比不上妳有吸引人 AQ(Aesthetic Quotient)重要。當我們必須要生產「美」、定期採購「美」、被迫學習「美」，這就成為了一個經濟學裡的常態供應循環。於是我們就有個恰當的疑問：為什麼「美感」會成為一個現代人必要的工作技能或消費技術？為什麼原本上流社會才有的「審美競賽」，會變成中產階級生活的新壓力？

為符合消費者需求，在各種類型服務業目前面臨到的挑戰都以往更為複雜與競爭，服務到令人滿意與吸引顧客再度光臨成為重要課題。而員工就扮演賦予企業形象與口碑之重要角色。在美國（Nickson, Warhurst and Dutton, 2005）與英國(Hammermersh and Biddle,1994)研究顯示，以就業情況、職業與薪資、都會受到員工是否擁有適宜的外表。Gagliardic (1996) 提出，顧客感受到愉悅與舒適的關鍵是透過眼睛所看見的事物，並藉由美的感覺在客戶消費中無形的傳遞感受到企業訴求及形象。在 Nickson et al.,(2005)曾針對英國零售業所作的雇主徵才重要條件，發現 90% 雇主將員工外貌列為招募與選才時，不可或缺的重要條件。其他在英國、美國、澳洲調查顯示，針對具有對的態度與適宜的外表，這兩項都是雇主認為在工作上可以僱用與發展之技能（Hopfl,2000; Martin and Grove,2002; Jackson and Briggs, 2003）。可知，適宜的外表，對於工作勝任、公司的期望與訴求傳遞給顧客服務，是相當具影響的也是常見在遴選員工時無形依據。但相關研究在台灣、大陸亞洲地區卻鮮

少有人提出其影響。

其美學勞務 (aesthetic labor) 是指雇主藉由招募、任選、訓練與管理，去改變、發展、創造具有價值之員工能力和特質，並將這些訓練轉化成與顧客互動服務時的技能，這技能是可以吸引顧客的感官 (Warhurst, Nickson, Witz and Cullen, 2000)。Goffman (1984) 研究指出，美學勞務觀點讓生產與工作更為實用。Payen (2005) 提出，美學勞務包含身體語言、穿著、打扮、舉止、聲音/腔調、身型、態度與風格。Warhurst et al., (2000) 更強調，美學勞務不僅是風格，更重要的是與顧客間的互動以及吸引顧客注意力，員工便可以傳達公司的形象 (Quinn, 2007)。美學勞務是服務主之中美學生產與實現的重要元素，特別是服務、顧客體驗之風格 (Witz, warhurst, and Dutton, 2003)。

### **Research Problem**

而這議題近幾年國外新興崛起之研究領域，可見其重要性。其中以 Elba Hotels 的員工在美學勞務上發揮淋漓盡致，形成組織特色之一，也幾乎成為公司形象的良好招牌。這是一間目前正積極擴展的連鎖旅館，其裝潢建築、軟體部分都具有美學風格。而具有美學勞務的員工是公司管理的理念，公司將員工遴選過程，加上改變與發展並對員工的外表裝扮禮儀等有一系列的標準。Elba Hotels 管理部門想要的不僅是好看的員工，而是「看起來具有特質的員工」其標準為：

實際上我們不尋找有經驗的人，因我們覺得這並不是特別重要，而是我們較偏好的員工是具個人特質更甚於技術技能。因為我們可以去訓練員工如何工作，但員工如何掌握顧客及如何互動，是比你端盤子或點餐更重要。

而針對互動之服務裡，不僅與顧客面對面還有社交、美學。其 Elba Hotels 管理部門也表示：我們要的員工類型：「熱情、流行，他們對人必須要有吸引力，隨時隨地看起來很和善、有好的微笑、潔白的牙齒、整齊頭髮與不比例不錯的身材，而且他們必須有正確的腔調與好的聲音、好的表達。」目的是希望員工與顧客面對面及聲音交流時，能呈現公司形象。(Warhurst, Nickson and Dutton, 2003)。以上外表的強調，正說明了美學勞務在工作場所中的重要，不僅是感覺的層次，而是愈來愈多的雇主為了更多商業利益，開始一連串的組織性之鑑別、改變並控制員工的身體外表 (Warhurst et al., 2003)。美學勞務在服務業開展了另一片新視野，由於美學勞務屬近幾年相關的研究與理論，目前國外已有相關研究，反觀大陸、台灣卻仍未有相關有完整論述、解釋服務業對於美學勞務的看法及現象。因此，本研究即嘗試先以定性(質化)方法，從探索性的角度來描繪出大陸與台灣服務業中其旅館業與會議展覽產業之美學勞務整體運作的活動。另一方面，國外過去研究中以組織層面檢視美學勞務的影響，但缺乏員工觀點來審視美學勞務會帶來得影響其知覺。此乃值得進一步檢視的研究問題。基於上述，本研究研究目的如下：

探索國際觀光旅館、會議展覽產業、旅館業之美學勞務技能需求。

## **Methodology**

本研究根據研究目的與文獻探討所發展之研究架構，用運 Warhurst et al.,(2000)使用一個三角架構，針對雇主對員工、員工對員工。以問卷調查方式進行實證性研究，探究大陸與台灣之餐旅產業、旅館產業、會議展覽產業之員工與雇主的對美學勞務之軟硬體技能，進一步討論與員工創造力間之關

係。審視目前和未來在服務性產業員工對供應和需求，重點在了解未來在員工招聘，選拔和培訓。本研究預計在上海、台北各發 250 份問卷，調查時間為 2011 年 7-8 月。

### **Ideas for Future Outcomes**

冀望能階段性的將研究成果發表於國際觀光休閒相關會議，藉以獲得不同國家學者之建議。另外，本研究預計將研究成果投稿，發表於國際觀光休閒學術期刊如 Journal of Travel Research (SSCI)、 International Journal of Hospitality Management (SSCI) 或旅遊學刊(CSSCI)等。

### **Background of the Author(s)**

#### 一、期刊：

藍亞文、陳瓊珠、楊倩姿(2010)，澎湖休閒農漁業發展策略，島嶼觀光研究。第三卷。

黃秋藤、胡俊傑、楊倩姿(2010)，服務品質、服務價值、休閒體驗、滿意度與行為意向之研究－以澎湖海上平台為例，島嶼觀光研究。第三卷。

楊倩姿、陳正國、胡俊傑(2011)。澎湖休閒漁業認證指標之探究管理實務與理論研究。第五卷，第一期。

#### 二、研討會

Yu-Hua Christine Sun, Chien-Tzu Yang(楊倩姿), Ya-Fan Horng. “What Consumers Get from the Ratio of eWOM?” Hawaii International Conference on Business (May 26- 29, 2011).

Chien-Tzu Yang(楊倩姿),Fu-Sung Hsu. “A Study on Graduate Students' Academic Stressors and Copings”. Asia Tourism Forum (May6-9, 2010).

Sheng-Hshiang Tsaur, Chien-Tzu Yang (楊倩姿).“The Relationship between Job Standardization and Employee Creativity in International Tourist Hotels”. Asia Pacific Tourism Association, APTA. (July9-12, 2008).