

高雄市高英高級工商職業學校

Kao Ying Industrial Commercial Vocational High School

專題製作報告



就業態度對就業機會之影響

指導教授：_____ 陳灯能 _____ 博士

指導老師：_____ 黃蘭瑛、郭汶菁 _____ 老師

科別班級：_____ 資料處理 科 3 年 1 班 _____

座 號：_____ 02、11、15 _____

姓 名：_____ 吳旻旌、林志成、陳昱廷 _____

中 華 民 國 101 年 02 月

目錄

| | |
|-----------------------------|----|
| 壹、前言..... | 1 |
| 一、研究的動機..... | 1 |
| 二、研究目的..... | 1 |
| 三、研究流程..... | 1 |
| 貳、正文..... | 2 |
| 一、近年社會新鮮人的求職與就業的心態..... | 2 |
| 二、企業對新人的期望及所需具備的條件..... | 3 |
| 三、新人與職場老手之求職、就業面SWOT分析..... | 6 |
| 參、訪談紀錄統整資料及分析圖..... | 7 |
| 肆、結論與建議..... | 15 |
| 一、結論..... | 15 |
| 二、建議..... | 15 |
| 參考文獻..... | 16 |
| 附錄 1 訪談紀錄表..... | 17 |
| 訪談主題一..... | 17 |

圖表索引

| | |
|----------------------------|----|
| 圖 1 研究流程圖..... | 1 |
| 圖 2 服務業就業力百分比圖..... | 12 |
| 圖 3 餐飲業就業力百分比圖..... | 12 |
| 圖 4 科技業就業力百分比圖..... | 13 |
| 圖 5 生產業就業力百分比圖..... | 13 |
| 圖 6 企業用人條件百分比圖..... | 13 |
| 圖 7 工作態度分類分析圖..... | 14 |
| | |
| 表 1 就業能力分類表..... | 4 |
| 表 2 SWOT分析表..... | 6 |
| 表 3 7-11 黃先生的訪談紀錄表..... | 7 |
| 表 4 賣場人事主管曾小姐的訪談紀錄表..... | 8 |
| 表 5 餐飲業主廚陳先生的訪談紀錄表..... | 8 |
| 表 6 麥當勞黃先生的訪談紀錄表..... | 9 |
| 表 7 麥當勞涂先生的訪談紀錄表..... | 9 |
| 表 8 科技業顏先生的訪談紀錄表..... | 10 |
| 表 9 科技業行銷部門莊小姐的訪談紀錄表..... | 10 |
| 表 10 科技業人事主管李小姐的訪談紀錄表..... | 11 |
| 表 11 生產業技術員陳小姐的訪談紀錄表..... | 11 |
| 表 12 生產業技術員李小姐的訪談紀錄表..... | 12 |
| 表 13 受訪者紀錄表統整數據..... | 12 |
| 表 14 企業用人條件調查結果合計..... | 13 |

就業態度對就業機會之影響

摘要

新人覺得工作難找，企業覺得人才好少，是什麼原因導致這種矛盾的出現？其實在現在這競爭激烈的職場中，不是找不到工作，而是不願接受這份工作，這也是為什麼企業找不到人的關鍵之一。本小組藉由文獻分析法的方式，來分析來自各個報章雜誌、網路新聞、行政院青輔會及就業網上的調查資料，得知現在企業最愛用求職者的條件，是位居第一的「良好的態度」，證實擁有良好的態度更勝於專業知識與學歷。另外本小組還利用了訪問法，訪問了在各大行業中擔任不同角色的受訪者，再將其受訪內容以統整出析他們對於自己從事的工作，所需具備的條件，並分析他們從事的職業，對於就業態度的看法，由以上結果得知，大多數的人都認為「態度」是影響一個人成敗的關鍵。藉由在企業中擔任人事主管的受訪者的訪談結果可以發現，企業在面試篩選人才時，除了會看面試者的基本資料以外，還會看面試者的態度，而態度中的分類又以「穩定性與抗壓性」為首，次為「職場禮儀」，排名第三為「學習意願」。

關鍵字：就業、態度

壹、前言

一、研究的動機

我們常常在新聞以及財經雜誌看到有關於各種就業的資訊。許多剛踏入職場的社會新鮮人大多都覺得“工作難找”，這到底是什麼原因造成的呢？

是不是因為多數人對於工作應有的態度、以及對工作的待遇遠不及自己所期望的。

因此，我們要來探討，就是“態度”與“心態”，是否真的會影響一個人的工作機會，新鮮人又該擁有什麼樣的態度與心態才能夠擄獲企業大老闆的心？

二、研究目的

我們的研究報告有以下幾點目的：

- (一)探討社會新鮮人對於工作的態度與心態
- (二)瞭解企業希望什麼樣的人才和所需具備的條件
- (三)分析何種就業態度最易獲得工作機會

三、研究流程

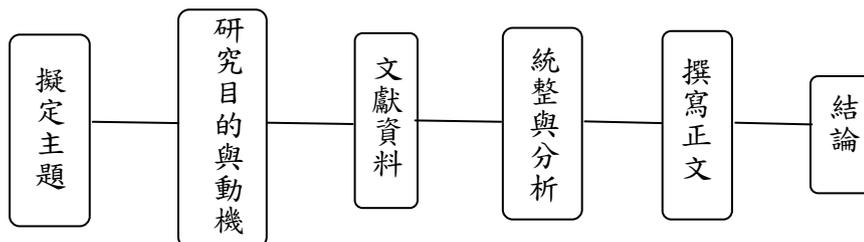


圖 1 研究流程圖

貳、正文

一、近年社會新鮮人的求職與就業的心態

(一)何謂態度與心態？

態度，是指積極或是消極的行為，對人事物所持之正反面評價，它反映了個體對人事物之感受。

心態，是指對一件事抱持正面或負面的想法。

在此我們探討的是新人不論在求職、或工作時，積極和消極的態度，以及正面或負面的想法是否會影響到未來的工作機會。[1]

(二)新人對求職的心態

1.新人對職場上的看法：

許多年輕人大部分都抱著”亂槍打鳥”的心態在找工作，有些人認為，隨便找幾家中意的公司，多投幾次履歷表就可以在短時間內找到一份正職的工作；有些人則認為只要有投履歷表，就一定可以順利的找到工作。

2.新人無求職目標：

許多畢業生面臨即將踏入職場生涯時，大多都不知道自己要從事什麼類型的職業，也不清楚自己的目標，甚至有些人多花了三年以上的時間在找工作，相當於再多念一次的大學。部份上班族表示自己以前曾經選錯工作，浪費時間，甚至有些企業表示：應屆畢業生的任職時間不超過一年。

3.新人期望薪水與實際薪水的落差：

大部分的新人都會希望薪水、待遇優渥，但企業通常都希望先給新人基本的薪資，看表現再加薪。部分擁有高學歷的新人則認為自己所擁有的學歷不應該只有得到企業願意給予的基本薪資。

4.新人就業新手病：

(1)對工作有太多的「以為」：

許多新鮮人剛踏入職場時，大多都不清楚公司有什麼樣的規矩，以及工作的內容。

例如：

有些人做的是服務業，都以為只要有服務到客人就好，但當遇到老人家或是問題比較多的客人時，有時會用很不耐煩的態度，這對客人來說是一件很不禮貌的行為，也都不是服務業應有的行為。

或是以為從事的工作只要輕鬆，就可以隨隨便便，以為上司不指責，就心存僥倖，完全忘記工作時應有的態度。

(2)換工作的態度很隨便：

現在的新人找工作都抱著亂槍打鳥的心態，先找到哪間公司就去做做看，覺得工作太累、太多、待遇不好、公司管理太嚴格等等就換下一家，就這樣不斷換工作，對工作沒有耐心，完全沒有想為一份工作而努力的決心。

(3)為小挫折就打退堂鼓；

這個問題和第二點很有關係，新人只要遇到比較困難的問題，就選擇逃避；如果犯了錯，就不敢再嘗試，缺乏勇氣和自信，抗壓力很差，之後選擇換工作。

(4)急功近利 對升遷缺乏耐心：

剛踏入社會的年輕人，都希望自己能在短短的 2~3 年就可以獲得升遷、加薪。一但不能如願，就會開始不停的抱怨、最後選擇“換工作”。

(5)做事不仔細只求快：

這也是新人很嚴重的毛病，抱著“駝鳥心態”在工作，態度散漫、做事不專心，只想趕快把自己的事情做好，不求仔細，也不會主動去幫忙別人，最後被主管指責、抗壓性又不好，最後還是選擇“換工作”。[2]

二、企業對新人的期望及所需具備的條件

在這競爭激烈的環境，所有的企業都希望能以最合理的薪水來找一個能夠為自己的公司帶來利益的員工，有些企業在挑選人才時第一道關卡就是履歷表的學歷，接著就是求職者擁有什麼樣的專業的知識技能、工作的經驗，以及推銷自己的自傳，最後一道關卡就是人品，所有的企業都希望能夠找到一個肯認真學習、肯受教、有耐心、有承諾、勇敢、不會自以為是、態度積極的員工。

IBM 全球企業諮詢總經理「曾江華」表示：現在年輕人比較堅持己見，他認為，「所謂『才氣』，除了看『才』之外，還要學習管理自己的『氣』，」否則在高明的師父也幫不上忙。唯有整合錢被的經驗，變成自己的資產，才能站得高、看得遠。[3]

(一)企業實例

青輔會的調查結果，大專畢業生與企業雇主對於就業力一致認同八大關鍵能力首位為「良好的工作態度」。多位大學校長認為專業知識技能只是基本條件，未來需要跨領域專業；而多位企業領導人強調創意、學習和態度。不論是國內(青輔會)或國外(歐盟、澳洲)等政府組織或國內企業，對於專業、學習、態度、溝通、團隊、創造、語言、抗壓、執行等提升就業核心能力，均有異曲同工的共識。[4]

台灣麥當勞總裁李明元也曾說過：「如果把比喻成產品，那麼失業就像產品賣不出去一樣，如何把自己的品牌、價值提高，是現在大學生必須積極思考的問題」，他認為，年輕人工作的穩定性、抗壓性、溝通能力等態度，勝過專業知識與技能。[5]

表 1 為我們將就業能力的分類表，我們根據表內的「工作態度」、「專業知識能力」的兩個大分類，整理出相關的實例。

表 1 就業能力分類表

| 工作態度方面 | 專業知識能力方面 |
|--------------|------------|
| 1.穩定度與抗壓性 | 1.表達溝通能力 |
| 2.對工作保持正確的態度 | 2.良好的應變能力 |
| 3.團隊合作 | 3.專業知識與技術 |
| 4.學習意願 | 4.基礎電腦應用技能 |
| 5.未來的可塑性 | 5.外語能力 |
| 6.自我行銷能力 | |
| 7.創新能力 | |
| 8.責任感 | |
| 9.職場禮儀 | |

1.工作態度方面：

(1)成功的關鍵來自於「態度」

由教育部技職校院南區教學資源中心與天下雜誌在正修科大舉辦的 2010 就業力論壇，業界代表一致認為，「工作態度」才是決定心人應徵時錄取與否的關鍵，可見這三大企業認同的就業力的重要性。

哈佛大學的調查，85%的成功關鍵也是來自於「態度」，證實了態度比聰明才智、專業能力貨機運更重要。

而美國卡內基梅隆大學曾訪問五百位傑出的校友，調查他們在學術或工商界成功的關鍵，「專業」、「態度」、「技能」為關鍵要素三大類，他們稱之為：「一個人成功的鐵三角。」

校友們表示，他們成功的關鍵要素，專業只佔了 15%，其餘 85%通通來自技能與態度，優異的技能與態度是人展現實力，向成功更進一步。[6]

(2)學習在失敗中成長：

任何企業都希望投資訓練新人後，但新人得學會「在失敗中成長」。

每一位企業雇主都希望新人已經具備了專業的知識技能，但他們更重視新人的「學習意願」以及「未來的可塑性」，只要將這兩者訓練有素，就能夠使「穩定度及抗壓性」提升不少，因為他們學會了如何面對挫折和解決眼前的問題。[7]

2.專業知識運用能力方面：

(1)決定工作機會的「經驗」

全國就業網的調查，部分企業不入用新人的最大原因為「經驗與專業性不足」，其次為「穩定性不夠及抗壓性不足」，由此可以發現，具備經驗與專業，再加上對工作的穩定及抗壓能力，是在這樣一個競爭激烈的職場中很重要的一環。就像高雄應用科技大學的校長方俊雄曾告訴過該校的學生：「要發揮自己的技能強項，要比一般大學的畢業生展現更好的做事態度及職場 EQ，才能保持在職場的競爭力。」[8]

(2)決定工作機會的「外語能力」

現代國際市場的興起，企業入用新人的篩選條件就是「外語能力」，根據 1111 人力銀行的調查，有 45.29%的企業認為台灣的上班族最應加強的就是「英文」方面的外語能力，才能夠滿足公司對國際市場的人才需求。[9]

(3)自我行銷的不二法門「表達能力」

良好的表達能力就是要能夠將話說得有說服力、簡單明瞭，讓別人可以很清楚的知道你的理念，這不論是在面試、報告上，許多企業在面試時都會先篩選出表達能力佳的職員，因為表達能力會立即運用在工作上面，尤其是文書報告方面的工作者是，表達能力是非常重要的。[10]

(二)根據 Career 職場情報誌、優渥誌、青輔會及各個商業新聞所作的調查結果統整出企業對新人的要求有以下幾點：

- 1.懂得主動爭取機會：多爭取和客戶的往來及工作。
- 2.不怕嚐試：多接觸和工作相關的事物。
- 3.抗壓性強：遇到困難時，懂得克服困難、解決問題。
- 4.主動學習新的事物：多學習和本身工作以外的技能。
- 5.耐心：和客戶接觸時，必須多聆聽客戶的需求。
- 6.謹慎：文書及電子郵件等書面報告，必須仔細的去檢查哪裡是否有錯誤或是缺少什麼資料。
- 7.擁有良好人際關係：俗話說「好人緣就有好前途」，人際關係的處理也算是職場必修的課程之一，有時懂得「做人」比懂得「做事」更重要。
- 8.專業能力：能夠快速進入工作狀況，不用從頭學習。
- 9.良好的外語能力：工作上，面對客戶或多或少會使用英文交談。

(三)根據 Career 職場情報誌、優渥誌、青輔會及各個商業新聞所作的調查結果統整出企業拒絕的求職者：

- 1.缺乏專業技能與專業：企業要的好能力。好學歷只是讓職涯起步就業較順利，並不代表未來就能平步青雲。缺乏技術與專業的人只能一家換一家，從事一樣的初階事務性工作。
- 2.敬業精神不佳、愛跳槽的人：雖然有些人投入職場不算晚，卻搞不清楚自己的興趣，而不停的跳槽來跳槽去。
- 3.缺乏成就動機，愛找低挑戰工作：只想找低職責、低挑戰。
- 4.遇到挫折易退縮、抗壓性低：容易導致就業時間短，這樣不但沒有累積的工作經驗，反而會讓企業對自己的感覺變差，當然就與升遷無緣了。
- 5.沒有團隊合作精神、太固執：容易與同事、長官發生誤會及口角。

(四)求職與就業時應注意的態度以及心態

賽門鐵克董事總經理「曾銘仁」建議年輕人：「要像海綿一樣學習，不要太

計較薪水高低。的三個才看能不能賺到錢，最後則是看升遷機會。」[11]

新人在找工作時，多投幾間的履歷表是沒問題的，但當公司願意雇用自己時，就應該要想清楚自己適不適合這份工作，必須確定自己喜歡、而且願意才可以接受這份工作。

接受工作後，對工作要有承諾、熱忱、企圖心，對前輩注意應有的禮貌，上班時要注意自己的儀態，要了解自己的工作內容，並認真的去完成，對每件事都必須積極主動，對工作負責，不可偷懶；做錯事要學到教訓，不可再犯，受到挫折不輕易放棄；被長官責備，不論是非都必須仔細聆聽，虛心受教。

如何從理解正確態度進入到實踐正確態度

(1)自我有效的提醒：

在理解正確的價值和態度後，個人應該要利用各種方式以達到隨時自我提醒，促使自己能不斷地展現出正確態度及相關的行為。

(2)良師益友的幫助：

人都會有惰性，這時如果透過良師益友從旁的提醒督促，將更有助於個人有效地實踐正確態度。

(3)價值及態度的堅持和反思：

在正確態度的落實上，有時必須勇於忍受少數的堅持，避免盲從的錯誤從眾行為，但也必須隨時反省自我行為。[12]

三、新人與職場老手之求職、就業面 SWOT 分析

表 2 SWOT 分析表

| S 優勢 | W 劣勢 |
|--|---|
| 1.對新的專業技能與知識較熟悉 2.對於新的工作模式接受度較高 3.有創新的想法 4.較願意學習新的事物 5.體力充足，工作效率提高 | 1.工作經驗較為不足 2.缺乏工作的穩定性及抗壓性 3.不適應工作環境以及職場規矩 4.管理能力不足 |
| O 機會 | T 威脅 |
| 1.政府相關機關提供許多職能訓練 | 1.經濟不穩定時容易被裁員 2.學歷不足 3.溝通能力不佳 |

參、訪談紀錄統整資料及分析圖

- 1.題目：請問您現在從事什麼樣的行業？
- 2.題目：請問在您找到工作之前，是否曾經覺得工作難找，或失業過嗎？若有是為什麼呢？
- 3.題目：請問您對於現在這份工作滿意度如何？
- 4.題目：請問您認為造成現在年輕人找不到工作最主要原因為何？(EX: 態度、待遇不好……等)
- 5.題目：請依據您的行業，針對下表幾項工作上的條件，您認為您現在從事的工作需要哪幾項，其重要度如何？為什麼覺得重要？重要程度滿分5分，最低分0.5

訪談時間：2011年12月16日下午2時45分

訪談人員：陳昱廷

受訪者：7-11員工黃先生

訪談內容：

(1)現在是7-11(服務業)的員工

(2)黃先生表示自己曾經失業過，是因為公司所要求的禮儀沒有做得很徹底所以遭到開除，之後他了解到在工作禮儀的重要性，而當他再度踏入服務業職場時，他很滿意他的現狀。

(3)黃先生說，現在人會失業的原因主要都是因為工作的心態不佳，如像他一樣工作禮儀沒做到、對長官不敬、服務顧客不周到、嫌工作待遇不夠好等種種因素所造成。

造成。

(4)他認為，現在正在從事服務業的自己，隨時都應具備專業的應變能力才能滿足顧客的需求。

表3 7-11黃先生的訪談紀錄表

| | 專業性 | 穩定性 | 創新性 | 慎重性 | 責任性 | 應變能力 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 服務業 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 |

訪談時間：2012年1月10日下午5時50分

訪談人員：吳旻旌

受訪者：連鎖賣場人事管理的曾小姐

訪談內容：

(1)某連鎖大賣場的人事主管

(2)曾小姐說：「工作其實不難找，只要不太過於挑工作」，她表示，現在年

輕人來應徵工作時，有些人都會擔心工作量會不會太多，再來就是薪水，如果計較太多，相對的能找到的工作就會隨之減少了。

(3) 曾小姐認為，自己擔任人事主管，她看過非常多的應徵者，她認為，在大賣場裡面工作的人，一定要有良好的應變能力，對任何事情要慎重，對顧客要有責任感，這樣才能徹底的服務到顧客。

表 4 賣場人事主管曾小姐的訪談紀錄表

| | 專業性 | 穩定性 | 創新性 | 慎重性 | 責任性 | 應變能力 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 服務業 | 3.5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 |

訪談時間：2011 年 12 月 16 日下午 9 時 30 分

訪談人員：陳昱廷

受訪者：從事餐飲業擔任主廚的陳先生

訪談內容：

(1)海產餐廳主廚

(2)陳先生表示自己曾覺得工作不好找，他說自己是從學徒開始做起，跟著老師傅學了很久的廚藝才可以像現在這樣，在餐廳裡擔任主廚。

(3)陳先生認為，他很樂於在他的專業之中，他認為每一種態度都必須具備才能成為一位好廚師，對顧客要有責任、用最專業的雙手及創新的口感滿足顧客的口福，讓顧客覺得花錢花得很值得是他最大的願望。

表 5 餐飲業主廚陳先生的訪談紀錄表

| | 專業性 | 穩定性 | 創新性 | 慎重性 | 責任性 | 應變能力 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 餐飲業 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

訪談時間：2012 年 1 月 7 日下午 7 時 25 分

訪談人員：吳旻旌

受訪者：在麥當勞上班的黃先生

訪談內容：

(1)麥當勞的員工

(2)黃先生覺得工作不好找，因為自己是從最基層的廚庸開始做起，過程相當辛苦。

(3)他覺得現在的工作還算可以，畢竟這是一個必經的過程，現在很多人都很在意薪水高低，其實剛開始踏入職場時，最應該做的就是累積經驗，不計較薪

水高低，這樣一步一步往上爬，讓主管看到自己的努力，總有一天會爬上頂端的。

(4) 畢竟要煮東西給客人吃，責任性與慎重性是非常重要的。

表 6 麥當勞黃先生的訪談紀錄表

| | 專業性 | 穩定性 | 創新性 | 慎重性 | 責任性 | 應變能力 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 餐飲業 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4.5 |

訪談時間：2012 年 1 月 7 日下午 8 時 00 分

訪談人員：吳旻旌

受訪者：在麥當勞上班的涂先生

訪談內容：

(1) 麥當勞的員工

(2) 涂先生覺得工作真的很不好找，因為自己曾經去過好幾間餐廳面是都沒有過。

(3) 他很滿意他的現況，畢竟好不容易到手的工作，一定要好好的做下去，對工作要有耐心才能做得久。

(4) 餐飲業中注重的是乾淨、衛生及畢竟食物是要給客人吃的，所以要很慎重及要有足夠的責任性和專業性。

表 7 麥當勞涂先生的訪談紀錄表

| | 專業性 | 穩定性 | 創新性 | 慎重性 | 責任性 | 應變能力 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 餐飲業 | 5 | 2.5 | 1.5 | 5 | 5 | 3 |

訪談時間：2012 年 1 月 2 日下午 8 時 00 分

訪談人員：陳昱廷

受訪者：在科技業擔任程式設計師的顏先生

訪談內容：

(1) 某科技公司的程式設計師

(2) 顏先生覺得工作不會很難找，只要針對自己的興趣和技能，找工作不會是問題，只差在願不願意做而已。

(3) 他很熱衷於他現在的工作，一方面是因為自己的興趣就是寫程式，另一方面因為自己從事的職業非常搶手，他曾受過其他公司的挖角，讓他感覺很有成就感。

(4) 顏先生覺得，從事科技業最應該注重的就是專業和創新，有了這兩者任何事都不成問題，也有助於未來公司的發展。

表 8 科技業顏先生的訪談紀錄表

| | 專業性 | 穩定性 | 創新性 | 慎重性 | 責任性 | 應變能力 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 科技業 | 5 | 4 | 5 | 3.5 | 4 | 4 |

訪談時間：2011 年 1 月 2 日下午 8 時 00 分

訪談人員：陳昱廷

受訪者：軟體科技業行銷部門員工莊小姐

訪談內容：

(1)行銷部門員工

(2)莊小姐說：「找工作就當作是在行銷自己，要把自己推銷出去。」，有態度、有技能、有表達能力，找工作根本就不是問題。

(3)雖然現在工作很累，主管若不喜歡新的行銷企劃案，就得一改再改，但還是很喜歡現在這樣，每天都可以動腦，想出新穎的東西。

(4)莊小姐覺得每一項都很重要，作行銷創新是一定要的，穩定度就是持之以恆的耐心，對企劃案要慎重規劃，要負責任，突然出了什麼問題，應變能力不好就什麼事都解決不了。

表 9 科技業行銷部門莊小姐的訪談紀錄表

| | 專業性 | 穩定性 | 創新性 | 慎重性 | 責任性 | 應變能力 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 科技業 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

訪談時間：2011 年 12 月 20 日下午 8 時 40 分

訪談人員：陳昱廷

受訪者：科技業擔任人事管理的李小姐

訪談內容：

(1)科技業人事管理部主管

(2)李小姐表示現在找工作不好找，因為學歷和科系的限制，自己現在是人事管理的主管，在徵人的時候也都會看學歷與科系，當然也很重視這些求職者的態度，她覺得現在年輕人對於待遇的要求與實際的待遇真的有些落差，要不就是都沒有任何工作經驗，這也是為什麼現在的年輕人覺得工作不好找的最大原因了！

(3)李小姐說，她很重視員工的態度，員工在上班的時候不應該打混、偷偷逛網站、工作積了一堆、應變能力太差等等，她給了一些建議給新人：「先不要

在乎薪水待遇如何，找到一份穩定的工作後累積經驗，升遷或是加薪全都要看自己投入工作的程度，如果擁有良好的態度，工作認真，加上努力，升遷或是加薪都不是問題。」

(4)李小姐認為，在科技業一定要創新，在這競爭激烈的市場才能夠脫穎而出，科技業在第徵才時的第一關卡就是針對創新和專業來篩選人才，再來才是看這個人的責任感、應變能力及穩定性

表 10 科技業人事主管李小姐的訪談紀錄表

| | 專業性 | 穩定性 | 創新性 | 慎重性 | 責任性 | 應變能力 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 科技業 | 5 | 4.5 | 5 | 4 | 5 | 5 |

訪談時間：2011 年 1 月 8 日下午 9 時 25 分

訪談人員：吳旻旌

受訪者：生產業擔任技術員的陳小姐

訪談內容：

(1)生產線技術員

(2)陳小姐認為工作並不好找，因為專業能力的不足。

(3)陳小姐覺得現在的工作待遇還算可以，而問到對現在年輕人找不到工作的看法，她覺得現在年輕人大多是嫌棄薪水待遇不夠好，又不願意吃苦耐勞，所以才會一直找不到工作。

(4) 因為在生產業上必須要很仔細得去檢查每一樣商品的品質，所以她覺得慎重性和責任性是最重要的。

表 11 生產業技術員陳小姐的訪談紀錄表

| | 專業性 | 穩定性 | 創新性 | 慎重性 | 責任性 | 應變能力 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 生產業 | 3.5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 |

訪談時間：2011 年 1 月 8 日下午 8 時 45 分

訪談人員：吳旻旌

受訪者：生產業擔任技術員的李小姐

訪談內容：

(1)生產線技術員

(2)李小姐覺得工作不難找，因為這是李小姐第一份工作。

(3)李小姐覺得現在的工作待遇很滿意，李小姐說現在年輕人會找不到工作

大部分都是怕吃苦。

(4)因為在生產上，要有足夠的專業、慎重和責任性是因為要把好商品銷售給其他的客戶或是企業。

表 12 生產業技術員李小姐的訪談紀錄表

| | 專業性 | 穩定性 | 創新性 | 慎重性 | 責任性 | 應變能力 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 生產業 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 |

2.訪問資料統整與圖表分析

(1)表 13 為本小組將所有受訪者的紀錄表加以統整之結果

表 13 受訪者紀錄表統整數據

| | 專業性 | 穩定性 | 創新性 | 慎重性 | 責任性 | 應變能力 |
|-----|-----|------|-----|------|-----|------|
| 服務業 | 8.5 | 7 | 2 | 10 | 10 | 10 |
| 餐飲業 | 14 | 12.5 | 8.5 | 15 | 15 | 12.5 |
| 科技業 | 15 | 13.5 | 15 | 12.5 | 14 | 14 |
| 生產業 | 8.5 | 6 | 2 | 10 | 10 | 8 |

(2)各行業之就業力分析圖

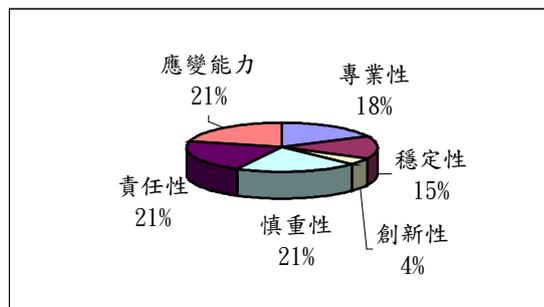


圖 2 服務業就業力百分比圖

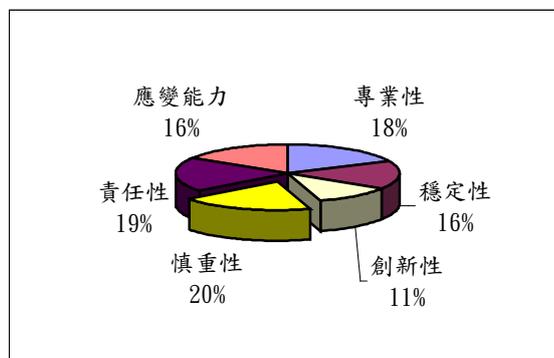


圖 3 餐飲業就業力百分比圖

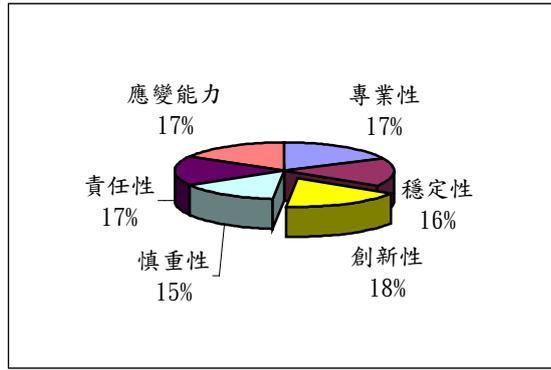


圖 4 科技業就業力百分比圖

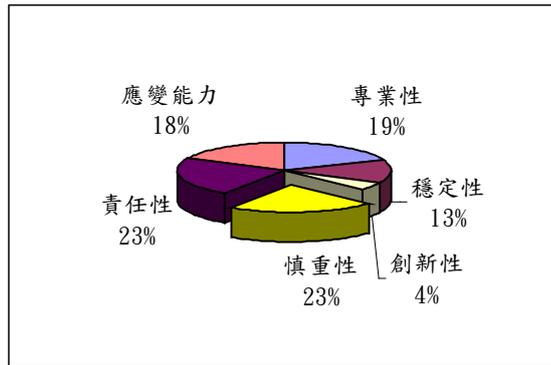


圖 5 生產業就業力百分比圖

3. 求職態度與就業機會分析

(1) 企業用人條件案例數及百分比

表 14 為本小組將所有調查結果之案例數合計數據

表 14 企業用人條件調查結果合計

| | 良好的態度 | 專業知識技能 | 學歷 |
|-----------|-------|--------|------|
| 企業用人條件案例數 | 34 件 | 29 件 | 18 件 |

圖 6 為根據企業用人條件調查結果案例數所作百分比圖

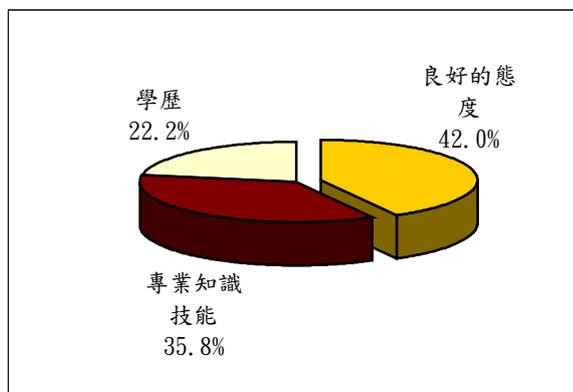


圖 6 企業用人條件百分比圖

(2)圖 7 為根據青輔會、各個就業網站、報章雜誌及求職新聞的調查，整理出企業愛用的態度的百分比

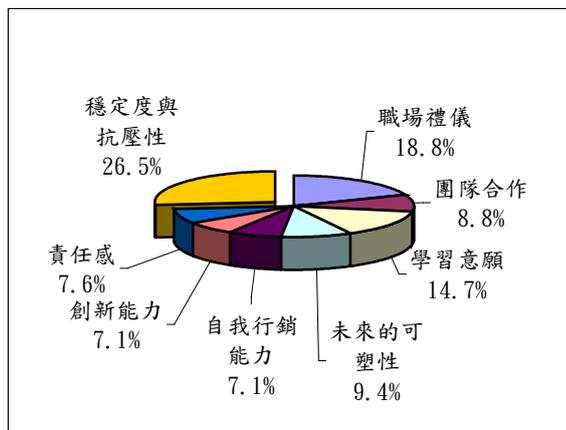


圖 7 工作態度分類分析圖

肆、結論與建議

一、結論

(一)根據訪問結果可發現，不論是主管階級或是員工階級的上班族，對於自己的工作都以「慎重」面對自己的工作為核心，生產業和餐飲業的較為顯著，而科技業大多都是以「創新」為核心，服務業則是很平均。

(二)根據文獻資料統計後之結果，在企業用人的三大條件「良好的態度」、「專業知識與技能」、「學歷」下的案例數，良好的態度勝出其餘兩項條件，其次為專業知識與技能，學歷排第三，由此可知多數企業在篩選人才時會考慮入用擁有良好態度的應徵者。而良好態度種類，又以「穩定度及抗壓性」為第一，「職場禮儀」位居第二，「學習意願」為第三。

二、建議

在現在競爭激烈的職場中，要如何才能夠讓自己從中脫穎而出，如何獲得企業的青睞，並讓自己往上愈爬愈高，未來的路愈走愈順？本小組在此提出以下建議：

(1)抱持良好的態度與健康的心態：找工作絕對不是試試看，而是認真去看待你的每一份工作，新人剛踏入職場不要求太多，先找個穩定的工作累積經驗，在加上後天的努力，升遷或加薪都絕對不是問題。

(2)學習面對困難：遇到挫折絕對不打退堂鼓，勇於面對眼前的困境，就當作是場考驗，只要度過眼前的難關，未來就算遇到再困難的問題也能夠克服。

(3)主動積極的學習：主動，不論對自己、同事甚至是主管，都會有相當大的幫助，不會的事情就問，別人在教，我們就學，別人不會，我們教別人，這不但給人留下良好的印象，也可以讓身邊的人減輕許多負擔。

參考文獻

- [1] 葉益成(2008)。其實是心態決定一切。理財週刊，391。2012年2月15日，取自 <http://n.yam.com/view/mkmnews.php/572899>。
- [2] 羅梅英(2011)。企業敬謝不敏的「新手病」。Career 職場情報誌，420，102。
- [3] 曾江華(2009)。潮流改變，你要變得比客戶快！。Career 職場情報誌，409，122-123。
- [4] 行政院青年輔導委員會(2009)。拉近教育與企業落差，培育青年就業優勢。高教技職簡訊。2012年2月15日，取自 <http://www.news.high.edu.tw/news030/2009061001.asp?c=0200>。
- [5] 李明元(2010)。工作態度 年輕人求職關鍵。聯合新聞網，2012年2月15日，取自 http://pro.udnjob.com/mag2/pro/storypage.jsp?f_MAIN_ID=161&f_SUB_ID=366&f_ART_ID=56149。
- [6] 優渥誌(2011)。態度加強版(特刊)。台灣：大樂文化。
- [7] 全國就業e網(2010)。全國就業e網調查：逾5成企業徵才釋出1萬個工作機會。2010國內企業用人趨勢大調查。2012年2月15日，取自 <http://file.ejob.gov.tw/2010/upr2/index.htm>。
- [8] 方俊雄(2010)。就業新藍海 工作態度重於專業知識。中央社。2012年2月15日，取自 http://tw.money.yahoo.com/news_article/adbf/d_a_100504_1_20b24。
- [9] 中央網路報/閻光濤(2008)整理。外語，決定你的職場高度與寬度。2012年2月15日，取自 <http://www.knowledge-inc.com.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=4&PreView=1>
- [10] 104-1111 就業求職人力銀行(2010)。職場上最重要的三種能力。2012年2月15日，取自 http://104-1111-123.web88tw.com/2009/02/blog-post_7535.html。
- [11] 曾銘仁(2009)。可以輸掉戰役，但要贏得戰爭。Career 職場情報誌，409，121。
- [12] 伍家德(2009)。培養正確態度 提升就業能力。人間福報，6月29日，11版。

附錄 1 訪談紀錄表

訪談主題一

- 1.題目：請問您現在從事什麼樣的行業？
- 2.題目：請問在您找到工作之前，是否曾經覺得工作難找、或失業過嗎？
若有是為什麼呢？
- 3.題目：請問您對於現在這份工作滿意度如何？
- 4.題目：請問您認為造成現在年輕人找不到工作最主要原因為何？
(EX: 態度、待遇不好……等)
- 5.題目：對於下表幾項工作上的條件，您認為您現在從事的工作需要哪幾項，其重要度如何？為什麼覺得重要？

滿分為 5 分：

一個★表示重要程度 1 分、一個☆表示重要程度 0.5 分

| | 服務業 | 餐飲業 | 休閒業娛樂業 | 生產業 | 科技業 |
|------|-----|-----|--------|-----|-----|
| 專業性 | | | | | |
| 安定性 | | | | | |
| 革新性 | | | | | |
| 思考性 | | | | | |
| 慎重性 | | | | | |
| 責任性 | | | | | |
| 信任感 | | | | | |
| 行動性 | | | | | |
| 應變能力 | | | | | |

行業與就業能力表

訪談時間：

訪談人員：

受訪者：

訪談內容：