

目次

	頁次
中文摘要.....	1
英文摘要.....	3
第一章 前言	
1.1 研究背景與動機.....	5
1.2 研究課題.....	7
1.3 主要工作項目之辦理成果.....	9
1.4 證書之功能與態樣.....	12
1.5 認證制度之優、缺點.....	16
1.6 研究架構.....	18
1.7 研究限制.....	20
第二章證書制度影響力之實務與文獻回顧	
2.1 證書制度建立對產業之影響	
(1)證書制度之效益.....	21
(2)證書制度之成本.....	23
2.2 證書制度建立對企業之影響	
(1)證書制度之效益.....	23
(2)證書制度之成本.....	24
2.3 證書制度建立對個人之影響	
(1)證書制度之效益.....	25
(2)證書制度之成本.....	26
2.4 小結.....	27
第三章各國職能標準架構介紹與分析	
3.1 國外職能標準架構介紹	
(1) 歐洲職能標準架構.....	29
(2) 澳洲職能標準架構.....	32
(3) 香港職能標準架構.....	34
(4) 新加坡國家能力認證系統.....	37
(5) 亞太地區職能標準架構.....	43
3.2 小結.....	44
第四章 國內重點產業證書盤點	
4.1 流通服務產業之證書制度	
(1) 定義與範疇.....	47
(2) 代表性業者.....	47
(3) 國內流通服務業證書盤點.....	49
(4) 國內、外物流證書之比較與建議.....	51

(5) 本研究訪談結果之重點摘錄.....	54
4.2 醫療及照護產業之證書制度	
(1) 定義與範疇.....	55
(2) 代表性業者.....	55
(3) 國內照護業證書盤點.....	56
(4) 國內、外醫療照護證書之比較與建議.....	57
(5) 本研究訪談結果之重點摘錄.....	60
4.3 觀光服務業證書制度	
(1) 定義與範疇.....	60
(2) 代表性業者.....	60
(3) 國內觀光服務業證書盤點.....	61
(4) 國內、外觀光服務業證書的比較與建議.....	63
(5) 本研究訪談結果之重點摘錄.....	66
第五章 專業證書制度擴散之前因與情境	
5.1 分析架構.....	69
5.2 樣本與分配.....	70
5.3 變數衡量.....	71
5.4 實證結果.....	77
5.5 小結.....	85
第六章 專業證書於不同情境下之職場效益	
6.1 分析架構.....	87
6.2 樣本與分配.....	88
6.3 變數衡量.....	91
6.4 實證結果.....	97
6.5 小結.....	105
第七章 政策建議	
7.1 產業層次之建議.....	107
7.2 企業層次之建議.....	111
7.3 個人層次之建議.....	117
7.4 政策涉入邏輯與配套措施架構.....	117
參考文獻.....	122
附件一、本研究之問卷	
附件二、相關產業公會與發證機構訪談紀錄	
附件三、工作坊會議記錄	
附件四、期中審查委員意見辦理說明	
附件五、期末審查委員意見辦理說明	
附件六、期末書面複審意見彙整表	

表目次

	頁次
表 1.1：證書、執照與認證之比較表.....	14
表 1.2：專業證書的優、缺點比較.....	17
表 1.3：章節安排與分析單位.....	19
表 2.1：證書制度成本效益比較表.....	27
表 3.1：歐洲資歷架構.....	30
表 3.2：澳洲資歷架構.....	33
表 3.3：新加坡能力認證系統（NSRS）中三個認證層級依所需能力標準.....	38
表 3.4：亞太各國資歷架構學位資格層級數及描述指標.....	43
表 4.1：台灣流通服務業代表業者.....	48
表 4.2：台灣流通服務業代表業者.....	48
表 4.3：台灣流通服務業證書盤點.....	49
表 4.4：國內外物流業證書的比較.....	52
表 4.5：台灣醫療業重要業者.....	55
表 4.6：台灣醫療業重要業者.....	56
表 4.7：護理相關證書種類與報考要求.....	56
表 4.8：各國 65 歲以上老人人口成長趨勢與世界主要國家比較.....	55
表 4.9：國內、外照顧服務業證書之比較.....	58
表 4.10：台灣觀光服務業代表業者.....	61
表 4.11：台灣觀光服務業代表業者.....	61
表 4.12：台灣觀光服務業台灣證書/執照盤點.....	62
表 4.13：新加坡旅遊受僱能力證書（Tourism WSQ）.....	63
表 4.14：觀光景點的操作階層證書（Attraction WSQ Certificate）課程範例.....	64
表 4.15：台灣和新加坡觀光服務業專業證書之比較.....	65
表 5.1：行業別與相關數據.....	70
表 5.2：聘僱決策問項.....	72
表 5.3：自利動機之問項.....	72
表 5.4：從眾動機問項.....	73
表 5.5：企業領導地位之問項.....	73
表 5.6：企業重視員工訓練之程度問項.....	74
表 5.7：企業重視員工訓練之程度問項.....	74
表 5.8：證書成熟度問項.....	75
表 5.9：證書報考資格門檻問項.....	75
表 5.10：證書知識可被定義程度問項.....	76
表 5.11：證書發照單位客觀程度問項.....	76
表 5.12：勞力密集程度問項.....	77
表 5.13：環境變動程度問項.....	77
表 5.14：所有變數之行業排名.....	78
表 5.15：變數之相關矩陣.....	79

表 5.16：迴歸分析結果（一）	80
表 5.17：迴歸分析結果（二）	80
表 6.1：銀行企業基本資料	88
表 6.2：本研究樣本回收情形	89
表 6.3：樣本單位性質分佈情況	90
表 6.4：樣本工作年資分佈	90
表 6.5：樣本教育程度分佈	87
表 6.6：樣本持有證書分佈	91
表 6.7：應變數（員工績效表現）衡量問項	91
表 6.8：自變數（教育程度）衡量問項	93
表 6.9：調和變數（證書優質性）衡量問項	93
表 6.10：調和變數（人力資源投資的長期導向程度）衡量問項	95
表 6.11：調和變數（產業環境：環境變動性、市場競爭性）衡量問項	97
表 6.12：變數相關係數表	98
表 6.13：迴歸分析	100
表 6.14：教育程度與證書優質性交叉表	103
表 7.1：公部門與私部門於證書制度執行上之差異	109
表 7.2：服務業各項子產業之產業競爭強度	112
表 7.3：服務業各項子產業之平均企業地位	117
表 7.4：服務業各項子產業之企業重視員工訓練程度	118

圖目次

	頁次
圖 1.1：服務流程三階段圖.....	13
圖 1.2：研究架構.....	19
圖 3.1：國家能力認證系統（NSRS）與 WSQ 的主要差異關係圖.....	39
圖 5.1：證書制度擴散效果之分析架構.....	69
圖 5.2：證書制度擴散效果之迴歸分析結果.....	85
圖 6.1：認證制度企業效益之分析架構.....	87
圖 6.2：證書效益之迴歸分析結果.....	107
圖 7.1：教育與證書的互補效益.....	111
圖 7.2：競爭環境與證書效果.....	112
圖 7.3：發證機構的客觀度對證書擴散的影響.....	114
圖 7.4：證書特性對於企業主業者聘僱意願之關係.....	114
圖 7.5：證書優質性可促進學歷的績效表現.....	113
圖 7.6：企業地位對於聘僱具證書者意願的影響.....	116
圖 7.7：企業內部訓練對於證書效益表現的關係.....	118
圖 7.8：政策建議邏輯圖.....	121