



國立高雄應用科技大學  
企業管理系  
高階經營管理碩士在職專班  
碩士論文

台灣寵物美容師培訓公司經營策略之研究：

以 D 公司為例

The Research on Business Strategies  
of Taiwan's Pet Beautician Training Company :  
A Case Study of D Company

研究生：蘇文盛

指導教授：翁鶯娟 博士

中華民國 105 年 6 月

**台灣寵物美容師培訓公司經營策略之研究：  
以 D 公司為例**

**The Research on Business Strategies of Taiwan's Pet  
Beautician Training Company : A Case Study of D Company**

研 究 生：蘇文盛

指導教授：翁鶯娟 博士



**國立高雄應用科技大學**  
**企業管理系高階經營管理碩士在職專班**  
**碩士論文**

**A Thesis  
Submitted to  
Department of Business Administration  
National Kaohsiung University of Applied Sciences  
In Partial Fulfillment of Requirements  
For the Degree of Master of Business Administration**

**June 2016  
Kaohsiung, Taiwan, Republic of China**

**中華民國 105 年 6 月**

# 台灣寵物美容師培訓公司經營策略之研究： 以 D 公司為例

學生：蘇文盛

指導教授：翁鶯娟 博士  
國立高雄應用科技大學  
企業管理系副教授

國立高雄應用科技大學企業管理系高階經營管理碩士在職專班

## 摘要

本論文探討當前台灣寵物美容培訓業的過去、現在與未來，藉由 D 公司的五力分析與 SWOT 分析，了解 D 公司的優勢與劣勢，也洞悉 D 公司外部的機會與威脅。在日益競爭的市場環境中，台灣寵物美容師培訓產業唯有透過不斷的課程創新與靈活的經營策略，才能在產業中永續發展。透過設計客制化課程來與市場競爭者作出區隔，藉由上下游整合，擴張市場與統籌產品成本，符合競爭策略之差異化與成本領導的概念，說明 D 公司過去努力與未來發展方向。本文可作為台灣寵物美容培訓業未來經營策略上的參考。

關鍵字：五力分析、SWOT 分析、寵物美容、創新

# The Research on Business Strategies of Taiwan's Pet Beautician Training Company : A Case Study of D Company

Student : Su,Wen-Cheng

Advisors : Dr.Wong,Ying-Tu

Department of Business Administration  
National Kaohsiung University of Applied Sciences

## ABSTRACT

This thesis aims to discuss the past, present, and future of Taiwan's pet industry, which comprehends the advantages, disadvantages, and insight into the external chances and threats of D company, through Porter's five forces and SWOT analysis. In an increasingly competitive market, the training industry of Taiwan's pet beauticians can only achieve sustainable development in the industry, from constant curriculum innovation and flexible business strategies. Through designed custom courses to differentiate themselves from other market competitors, with upstream and downstream integration to expand the market and organize overall product costs, it corresponds the competing differentiation strategy and cost leadership concept and describes the past efforts and future development directions of the D company. This study can be used in the future as a reference on business strategies for Taiwan's pet beautician training industry.

Keywords: Five Forces Analysis, SWOT Analysis Pet Grooming, Innovation,

# 第一章 緒論

寵物美容的源起是根據十八世紀歐洲宮廷牆壁上的油畫，發現開始有寵物美容的萌芽體現，呈現標準造型，發揮犬種本身的魅力與特色，體現美感！發展至今歷史可以說是源遠流長，世界各地區都有大大小小的寵物美容店，飼主和美容師可依據個人的喜好和天氣溫度變化，為寵物做不同造型，讓寵物更加容易整理照護。寵物美容利用美容修剪技巧，將寵物外觀缺點掩蓋，將其優點展現出來，突顯寵物可愛的一面的也是一種潮流時尚。實際上寵物也會因為外在的改變更加讓飼主喜愛，寵物也顯得更有自信心。

研究者為台灣、亞洲、國際寵物美容師協會三協會秘書長，長年從事寵物美容業，並在兩岸三地長期從事寵物美容技術教學及推廣工作，深覺臺灣地區寵物美容產業的發展已久，然而，卻少有針對此寵物美容服務產業的發展歷程及其發展問題深入研究的相關文獻；近十餘年來，美容創新技術之手法日益精進，對此行業之創新及經營有更大貢獻，值得深入研究其相關之議題。

## 第一節 研究背景動機

從早期人們對寵物的概念只是將其視為動物用其工作，目前對寵物的概念更提升為家庭成員一分子，伴侶因為寵物能滿足人們精神和心靈滿足。這樣的觀念轉變，讓寵物市場的商機無限。自 2011 年台北海洋技術學院首設立寵物美容組，至目前為止設有寵物美容相關科系之科技大學、技術學院已有 4 所，數量還在持續增加中，並以培養國內寵物美容師、照護師領域之中、專業人才為主；足見在社會上寵物美容專業教育已日益受到重視。

寵物美容職場是個強調重視服務品質以專業技術為導向的行業，因競爭激烈，寵物業界都希望聘任「學以致用」的學生，且為避免業界美容師培訓機構和學校培育出的寵物美容科系學生與職場的需求存有落差，而產生工作不穩或就業受挫的狀況，因此了解寵物美容業界，在雇用各級別的學員在專業職場能力需求，即成為重要之議題。

在台灣對寵物美容業而言，屬於弱勢產業，一般社會大眾普遍對寵物美容師的印象都偏向出身低、教育背景較低、資本小、技術層次低，甚至是工作室方式經營，對社會影響層面低，所以甚少有學者專家投入研究寵物美容產業。而目前所發表的有關寵物美容業的論文，又多偏向員工方面的量化研究居多。事實上寵物美容產業的現況，在市場上的競爭是非常激烈的，只是前面所提對於社會影響的層面低，經濟規模小，不易引起注意，所以相關的研究甚少。

如能深入了解研究，找出其 D 公司經營策略競爭優勢及關鍵成功因素，對於寵物美容產業其學術界應具有其參考價值。

## 第二節 研究目的

根據行政院主計處(中華民國職業標準分類)(2010)寵物美容師及動物照料工作人員歸入：5193 細類定義為(1)清洗及餵食動物。(2)記錄動物之體重、大小、身體狀況及餵食等資訊。(3)訓練競賽、娛樂、騎乘及其他用途之動物。(4)從事清洗、梳理及修整毛髮、修剪指甲、清潔耳朵等動物照料工作。

另根據行政院主計處(中華民國行業標準分類)(2016)將寵物美容、寄養及訓練歸入 9690 細類「其他個人服務業」。定義為服務業寵物美容產業的特性在於雖然歸屬於服務業，但卻是有專業技術能力的服務業，而這專業技術能力的養成必須有時間上的因素，無法在短時間內訓練出來，以前學徒制時代認為必須要「三年四個月」才能出師，早期並沒有技能檢定制度，能不能昇任設計師完全憑師傅的主觀認定。有了技能檢定，證照制度以後，至少有一套標準可以依據，但是有了証照就保證可以成功經營寵物美容業嗎？其實，美容証照制度就像考機汽車駕照一樣，為了應付考試，而有的一套公式練習久了，基本上都能過關取得証照，至於所擁有的技術，能不能贏得飼主認同。市場上流行趨勢的變化能不能掌握住？將會是經營寵物美容產業不能成功的因素之一。

本研究從寵物產業的沿革，寵物美容產業發展概況，經營策略相關理論文獻的探討加上培訓產業的特性，整理歸納 研究目的如下：

- 一、 探討個案 D 公司之發展策略。
- 二、 探討個案 D 公司之未來規劃與發展方向。

### 第三節 研究流程

本研究流程首先論述研究背景動機，再進而探討關於寵物美容產業與策略理論發展，並訂定研究方法與研究架構，設計訪談內容，採取實地到個案公司，協力廠商，同業合作關係訪談，並用錄音設備錄製訪談過程，最後再彙整個案公司資料予以分析並求得研究結果和建議方向，如圖 1-1 所示。

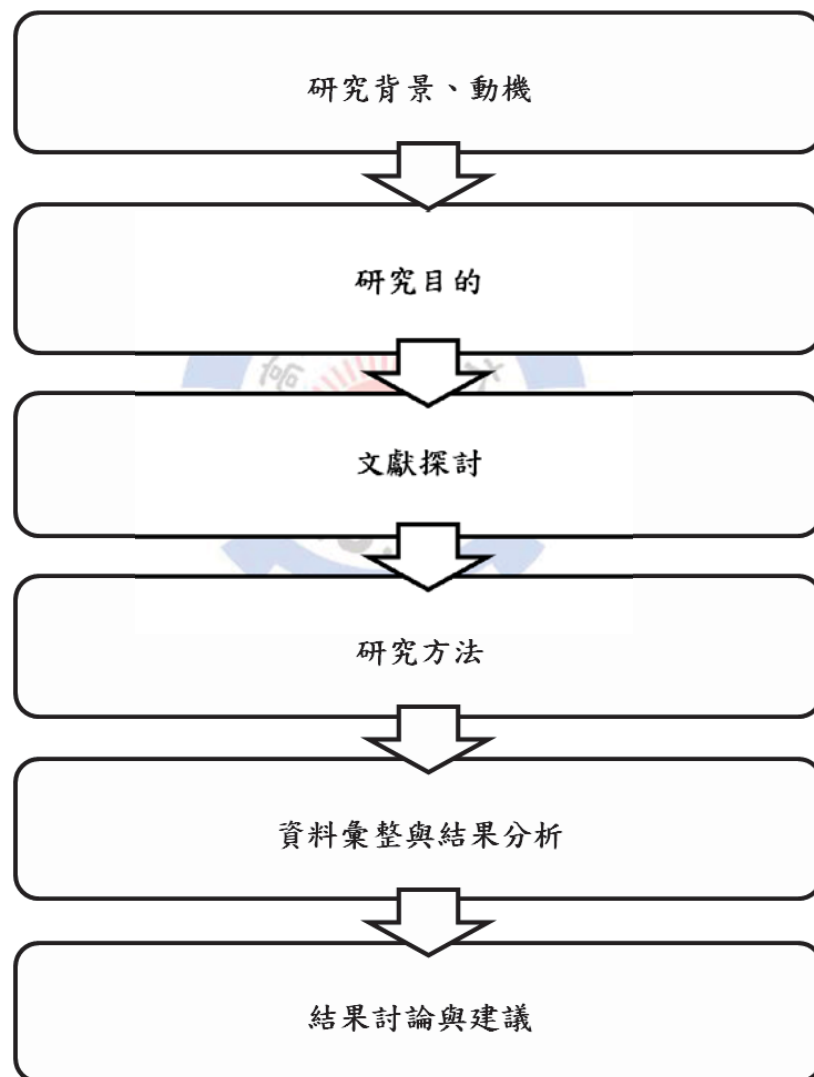


圖 1-1 研究流程



## 參 考 文 獻

### 一、 中文部份

1. 司徒達賢.(1995)。策略管理。台北市：遠流出版公司。
2. 司徒達賢 (2005)。管理學的新世界。台北市：天下遠見出版。
3. 江世明 (2009)。「臺灣近十年家犬總數下降原因之探討」。(臺灣大學獸醫所碩士論文)。
4. 陳萬淇(1995)。個案研究法。台北市：華泰。
5. 郭生玉(1994)。心理與教育研究法。台北市：精華。
6. 蔡培村(1998)。學校經營與管理。高雄：麗文文化。
7. 劉新白、陳甫彥、黃聿清、尤英琳 (2000)。電子媒介經營管理。台北：空大。
8. 鄒嵩棣 (2010) 寵物前景看漲公會整合用心經營。HOT PETS 哈寵誌秋季號。11。 64-65。
9. 行政院主計總處(2010)。第 6 次修訂職業標準分類。(中華民國統計資訊網)。擷取日期：2016 年 01 月 17 日，取自：<http://www.dgbas.gov.tw/>
10. 行政院主計總處(2016)。第 10 次修訂行業標準分類。(中華民國統計資訊網)。擷取日期：2016 年 01 月 17 日，取自：<http://www.dgbas.gov.tw/>
11. Global Industry Analysts, Inc. (2012)。寵物食品市場: 2011 至 2017 年全球產業規模、市場份額、發展趨勢、分析和預測。2016 年 1 月 17 日。取自：<http://www.giichinese.com.tw/report/go232091-pet-foods.html>
12. Global Industry Analysts, Inc. (2015)。寵物用品的全球市場:2015 年~2019 年。2016 年 4 月 15 日。取自：<http://www.giichinese.com.tw/report/infi298339-global-pet-care-market.html>

## 二、 英文部分

1. Glueck, W. F. (1976), Business policy: *Strategy formulation and management action*. New York: McGraw-Hill.
2. Heinz, W. (1982). The SWOT Matrix-A Tool for Situational Analysis: *Long Range Planning*. Vol15, No2, P60.
3. Hunger, J. David and Thomas L. Wheelen, (1996), A Appraisal of Undergraduate Business Education, *Human Resource Management, Spring*, 19(1), PP.24-38.
4. Hofer Charles W. and Dan Schendel( 1978 ), *Strategy formulation: Analytical Concepts*, Minnesota: West Publishing Co.
5. Jauch, L., & Glueck, W. (1989). *Strategic management and business policy* 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
6. McGahan, A. M. and Porter, M. E. (1997), “How much does industry matter, really?” *Strategic Management Journal*, Vol. 18, pp. 15-30.
7. Miles, R. and C. Snow. (1978). *Organizational Strategy, Structure, and Process*.New York: McGraw-Hill.
8. Miller, D. (1986). Configurations of Strategy and Structure:Towards a Synthesis. *Strategic Management Journal*, Vol.7, pp.233-249.
9. Porter, M. E., & Strategy, C. (1980). Techniques for analyzing industries and competitors. *Competitive Strategy. New York: Free*.
10. Pearce and Robinson (2000) *Formulation, Implementation, and Control of Competitive Strategy*.
11. Schuler, R.S. & Jackson, S.E. ( 1987 ) . Linking competitive strategies with human resource management practices. *The Academy of Management Executive*, 1 ( 3 ) , pp.207-219.
12. Yin, R. K. (1983). *The case study method: An annotated bibliography*. Cosmos Corporation.