

殯葬禮儀師就業模組課程之研究

楊國柱* 李慧仁**

摘要

為使有志投入喪禮服務的人員瞭解喪禮服務工作之情境與特性，並提供職訓中心或業者規劃教育模組課程時設計情境、安排教學順序與內容比重的參考，本研究的目的在於描述殯葬禮儀師在工作情境中被期待的執業能力。研究分兩階段進行，第一階段採參與觀察法、訪談法和文獻回顧，進行德懷術第一回合問卷的編製，第二階段施行德懷術之專家問卷調查。德懷專家由11位資深殯葬禮儀師組成，共進行二回合問卷，研究歸納出喪禮服務工作情境有五類63項，重要性和常見性均屬高度者25項，重要性高度而常見性中度者17項，重要性高度而常見性低度者四類5項。被期待具備的執業能力共95項，重要性和常見性均屬高度者57項，重要性高度而常見性中度者32項，重要性高度而常見性低度1項。進一步分析，研提就業模組核心課程有生死學概論等19門，非核心課程則有殯葬文書等19門，提供日後殯葬禮儀師就業養成教育課程開設之參考。

關鍵字：工作情境、執業能力、就業模組、殯葬禮儀師

* 南華大學生死學系助理教授，e-mail: kuochu@mail.nhu.edu.tw

** 仁德醫護管理專科學校生命關懷事業科專任講師，e-mail: huijenlee@hotmail.com



A Study on the Employment Module Courses of Funeral Director

Kuo-Chu Yang* Hui-Jen Lee**

Abstract

In order to apply the people who are willing to engaging in funeral services to realize the situation and characteristics of the work, and providing occupation training centre or funeral industries to design the status within employment module courses, arranging the order of teaching, and the reference for content proportion, this study is aimed at funeral directors' working performances on working situations that were expected.

The steps for this research are divided into two parts: firstly, participated observation, interview, and literature review are adopted to process the first Delphi technique questionnaire editing; secondly, Delphi technique experts questionnaire investigation is adopted. Delphi technique experts are composed of 11 senior funeral directors who take questionnaires in two steps. This study generalize that funeral services working situations are 5 categories total to 63 items. The importance and common both belonging to high level are 25 items. The importance belonging to high level and common belonging to medium level are 17 items. The importance belonging to high level and common belonging to low

* Assistant Professor, Department of Life-and-Death Studies, Nanhua University.

** Lecturer, Department of Funeral Science, Jen-Teh Junior College.



level are 4categories total to 5 items.

The expected working performances are 95 items. The importance and common both belonging to high level are 57 items. The importance belonging to high level and common belonging to medium level are 32 items The importance belonging to high level and common belonging to low level is 1 item. Moreover, this study suggests providing employment module course such as the introduction to life and death and other 19 items, and non-core courses are funeral instruments and other 19 items. Above all may provide the reference to employment courses for funeral director.

Key Words: *Employment module, funeral director, working situation, working performance.*



壹、緒論

為解決我國長年來人才多不願投入殯葬服務行列，使得經營效率與服務品質無法提升之問題，內政部草擬「殯葬管理條例」，經立法院於民國91年6月14日三讀審議通過，並由總統以91年7月17日華總一義字第09100139480號令公布。其中該條例第三十九條規定：「殯葬服務業具一定規模者，應置專任禮儀師，始得申請許可及營業。禮儀師之資格及管理，另以法律定之。」據此條文規定之授權，內政部乃研擬完成禮儀師法草案，報請行政院送立法院審議，以期完成立法程序，盡速順利實施禮儀師證照制度，最後雖因行政院質疑國內禮儀師的養成教育不足等理由，而將該草案退回內政部重新研議，以致考照制度改弦更張，與行政院勞工委員會配合，另採非專技人員之喪禮服務人員技能檢定，凡通過喪禮服務人員乙級技能檢定，具備喪禮服務兩年工作經驗及修畢相關課程20學分者，即可送審取得禮儀師資格¹。然而考試引導教學，加上禮儀師相對其他上班族的高收入，吸引不少人才想要就業或轉業，近十年來各種禮儀師培訓課程如「雨後春筍」般地開設。

但開課單位只顧努力招生，對於理想禮儀師的工作情境與執業能力為何，卻極少深究，以致開設培訓班，或課程名稱不一，或核心與非核心課程認知不一，致開課品質與成效參差不齊。此外，從殯葬市場人才供給角度觀之，由於接受殯葬教育課程的不完整或不正確，初次投入喪禮服務場域的人員，因為

1 有關禮儀師證書核發條件，案經內政部於93年3月2日召開研商規劃禮儀師證照制度暨職業訓練事宜會議，以及94年4月21日召開研商規劃禮儀師證照制度第二次會議紀錄，大致獲致結論為具下列三者由內政部核發禮儀師證書：一、須取得喪禮服務職類乙級技術士證。二、修畢殯葬專業學分課程20學分。三、實際殯葬禮儀服務經歷兩年。



對工作情境不瞭解或執業能力不足，實際上線時往往受到巨大的震撼與折磨，從業人員若非堅持工作崗位而付出摸索的代價，即是選擇離開工作崗位而另謀他就；反之，從人才需求角度觀之，喪葬業者大舉招募新人時，雖然也會耗費心血進行培訓，但是當人員分派至客戶端執行服務時，業者才發現「選錯人」，員工也覺得「選錯行」！這樣的故事，迄今仍時有所聞，由而人才供需雙方增加不少因徵才與求職所衍生的交易成本（transaction costs）。到底台灣地區喪禮服務之工作情境及殯葬禮儀師被期待的執業能力為何？如何建構喪禮服務就業模組課程及在職教育課程規劃？乃當前提升殯葬服務品質的重要課題。

本文首先由殯葬禮儀師的角色定位切入，配合參與觀察及實地訪談喪禮服務人員，以參考設計問卷，並採取德懷術（Delphi Technique）研究法，以進行實證及分析。全文結構共分為七個部分，包括緒論、文獻探討、研究方法與設計、實證結果與分析、課程模組之規劃構想、結論，最後為研究限制。

貳、文獻探討

一、殯葬禮儀師的角色定位²

從國內外相關制度經驗規範禮儀師名詞意義及其執業內容兩方面著手，可瞭解禮儀師的角色定位如下：

² 針對獨立承接並執行喪葬禮儀服務事宜的專職人員，經查殯葬管理條例第三十九條及第四十條等規定，雖僅稱禮儀師（內政部，2008：16），惟因生死禮儀服務中，例如婚慶也有禮儀師稱呼之專業人員，為便於理解，爰將執行喪葬禮儀服務事宜的專職人員稱為殯葬禮儀師，但內文中有時為行文方便，也會使用禮儀師的用語。



(一) 由名詞意義分析禮儀師之角色定位

按美國伊利諾州「殯葬指導師法」之規定意旨，所謂「殯葬指導師」(funeral director)係指：「親自管理、參與、代理或支援殯葬業務活動，並指導葬儀的人員」(the Illinois General Assembly, 2009)。另按《中華民國職業分類典》記載，所謂「禮儀師」係指：「規劃設計整個喪禮如何進行與負責完成的人員」(行政院勞工委員會職業訓練局，2000)。由此定義以觀，禮儀師係殯葬業務活動的規劃者與管理者，同時也是殯葬禮儀的指導者。

(二) 由執業內容分析禮儀師之角色定位

美國伊利諾州法律所規範的殯葬指導師之執業內容相當詳盡，主要包括：

1. 事前準備、防腐處理、葬禮或火化、安排墓地且指導監督葬禮的進行、安葬遺體、以及任何遺體準備工作的相關手續。
2. 安葬前辦理一處作為安置逝者遺體或照顧遺體之地的準備工作。
3. 將遺體從逝者處、某機構或其他地方遷移的工作。
4. 具備葬禮同意簽訂，而從事殯葬行政及管理業務；或負起行政和管理責任。
5. 負責監督，運輸，提供庇護所、保管照顧遺體，並供給所需之殯葬服務、設施及裝備。(the Illinois General Assembly, 2009)。

《中華民國職業分類典》記載禮儀師之執業內容則較為簡明扼要，包括：

1. 從臨終前的關懷到死亡後的接體；
2. 與喪家協商整個喪禮的安排。包括參與喪事人員的決定；入殮、出殯時間的選定；訃文的設計印製；靈禮堂的布置；儀式的選擇；葬法的決定；埋葬地點的選定；



價格的估算與收取；社會資源的尋求等等；

3. 在喪禮完成之後，還繼續提供作七、做旬、作百日、作對年、做三年的服務，以及家屬的悲傷輔導（行政院勞工委員會職業訓練局，2000）。

至於「殯葬管理條例」並未按照治喪流程規範禮儀師之執業內容，僅標舉殯葬活動之重要工作項目。依該條例第四十條規定禮儀師得執行業務包括：

1. 殯葬禮儀之規劃與諮詢；
2. 殯殮葬會場之規劃與設計；
3. 指導喪葬文書之設計與撰寫；
4. 指導或擔任出殯奠儀會場司儀；
5. 臨終關懷及悲傷輔導；
6. 其他經主管機關核定之業務項目。

由前述執業內容來看，禮儀師除了規劃與管理殯葬業務活動及指導殯葬禮俗儀節之外，我國之法制更賦予禮儀師具有臨終關懷及悲傷輔導之角色功能，美國殯葬指導師制度並未具有此種功能。這可能係因為美國除了有殯葬指導師之證照考試之外，另透過死亡教育輔導協會（ADEC）之證照制度課程，建立有「臨終死亡與悲傷證照」制度，為避免兩種證照之角色功能重疊而有此制度設計。

二、殯葬禮儀師養成教育

盱衡國內殯葬學術研究文獻，探討養成教育課程規劃議題者有邱麗芬（2002）〈當前美國殯葬教育課程設計初探——兼論國內殯葬相關教育的實施現況〉，探討美國殯葬教育課程設計現況，再嘗試從美國殯葬教育課程的設計的模式來反觀台灣殯葬相關教育的現況，提出應規劃適用本土課程設計，如：增加公共衛生相關學術領域課程，企業管理增加電腦及網路課程，應重視溝通技巧、諮商及臨終關懷課程，訂定專業道德規範，安



排實習與建教合作課程的結論。

陳繼成（2003）撰著〈台灣現代殯葬禮儀師角色之研究〉，認為台灣的禮儀師的養成教育，目前並沒有納入正式的教育體制當中，無論在大學、技術學院、二專、五專、高中和高職之中，都沒有禮儀師養成的科系。現在禮儀師的進修管道主要為政府部門及部分大學開辦的短期研習班。雖然研習班對於想要進修的禮儀師有正面助益，但是因為研習班本身為短期與輔助性質，因此，對於政府即將要實施的禮儀師證照制度而言，如果無法有配合的教育學程，及正式的教育管道，則此政策所希望達成的成效，將會大打折扣。因此，政府相關單位如能對於殯葬教育的重視，對於現代禮儀師的提升方有正面的推波效果。惟該文重點在探討禮儀師角色功能，對於禮儀師養成教育僅呼籲其重要性，至於養成教育應如何規劃並未研提。

鄭志明（2005）撰述〈台灣殯葬學術教育的現況與省思〉一文發現，學術界在喪葬教育上著重於文化內涵素質的課程內容，但殯葬業者卻期待實用性運行操作訓練，兩者就課程的需求有所落差。曾煥棠（2007）〈喪葬教育與考照〉之研究則對台灣喪葬教育進一步觀察，他認為2002年「殯葬管理條例」通過之前，社會上普遍未將喪葬人員所進行的服務當作是專業服務。2006年技職考照期以後，喪葬教育大致上還是停留在專業職訓班的層次，由勞委會來主導培訓職訓班學員經由技術檢定考試，取得專業技術士的資格，再經由內政部的審查，取得禮儀師的證照，但就殯葬專業與民眾生死尊嚴的考量，最終仍應落實喪葬學術教育，將專業的知識理論體系與專門的技藝技法相結合。

蔡鴻儒（2009）〈成人參與勞委會職訓局之職業訓練移轉成效研究——以殯葬禮儀師訓練課程為例〉，探討成人學習動機、訓練課程、職場支持度與訓練移轉成效之間的關係。主要發現訓練移轉成效提升有賴組織營造正向積極學習氣氛，職場支持



度覺知能顯著預測訓練移轉成效。

綜上文獻回顧得知，欲提升殯葬服務品質，有賴健全之養成教育，惟國內殯葬禮儀師的養成教育尚未健全，有待研議改善之道。另就維護民眾生死尊嚴及業者實務需求之執業能力考量，從殯葬禮儀師工作情境與執業能力探討，提出就業模組課程之建議有其必要性。

三、國內殯葬禮儀課程

楊國柱（2005）蒐集從民國88年起，國內各學術機構、社團所開設之課程情形及次數，發現國內開立的科目，依頻率高至低分別為「生死學概論」，其次為「殯葬文書」，再其次為「殯葬禮俗」、「悲傷心理學（悲傷輔導）」、「遺體修復美容」，此外，另有「司儀專業理念與技巧」、「殯葬政策與法規」、「宗教科儀」、「公共衛生學」、「殯葬制度史」、「臨終關懷」、「遺體處理」、「殯葬會場設計與流程規劃」、「殯葬服務業之經營與管理」、「殯葬設施用地之規劃與管理」、「民法與商業法規」、「殯葬風水與擇日」、「人際關係與溝通技巧」、「生死信託」、「殯葬經濟學」、「死亡社會學」及「死亡心理學」。

行政院勞工委員會（2007）配合禮儀師定位為非專門職業及技術人員之政策，辦理「喪禮服務職類」技術士技能檢定，提出「技能檢定規範之20300喪禮服務」，建立喪禮服務人員所需「技能」與「知識」的基本標準。其中乙級設定為統籌規劃並指導喪禮服務執行之人員，與此殯葬禮儀師工作內容較為相近，乙級技術技能檢定項目包括「臨終服務」、「初終與入殮服務」、「殯儀服務」、「後續服務」、「服務倫理」等五項，亦制定出「臨終服務」三項技能種類與標準及三項相關知識；「初終與入殮服務」六項技能種類與十七項技能標準及十五項相關知識；「殯儀服務」九項技能種類與二十二項技能標準及十一項相關知識；「後續服務」二項技能種類與四項技能標準及六項相關



知識；「服務倫理」二項技能種類與五項技能標準及七項相關知識。對於殯葬禮儀師工作情境與執業能力亦具參考價值。

承上，禮儀師係規劃設計整個喪禮如何進行與負責完成的人員，換言之，禮儀師係殯葬業務活動的規劃者與管理者，同時也是殯葬禮儀的指導者，必須具備身、心、靈全方位的殯葬管理專業知識與能力。

四、情境、能力與模組教學

(一) 情境與能力

1. 「情境」(situation)

是指與事件相關的狀態或環境，也可以是某個時間點上所有事件的組合狀態 (Webster, 2003)。強調情境教學的學者認為：知識基植於情境脈絡，知識若脫離情境使用，學習便成了抽象符號的遊戲 (邱貴發, 1996)，因此透過在真實情境脈絡中來學習，才能有效的建構個人的知識能力，成為實際問題解決的工具。因此為探討殯葬禮儀師之執業能力，必須先瞭解喪禮服務工作之情境。

2. 能力 (competency)

根據韋氏字典的定義，能力是指在特定的行業中必須具備的或足夠的能力 (ability) 或品質以執行工作 (Lyon & Boland, 2002)。

能力包括知識、技能、態度，以及能達到職場所要求的標準。所以能力應包括三大特色：

- (1) 從外顯的知識技巧轉向後設能力；
- (2) 從一般共通性能力轉向工作獨特性能力；
- (3) 從文件證明具合法能力轉向能真正執行工作的能力。

(Ramritu and Barnard, 2001)

能力指的是特定職業的工作者，在特定的角色或情境下，能整合所需的知識、技能和態度而執行專業所賦予的業務，它



是有效執行工作所需具備的知識、技能和態度(李隆盛, 2001)。

知識必須在情境脈絡中學習而產生, 可見執業能力與工作情境息息相關。以情境為基礎建構執業能力類別, 不僅可以讓學習者有效獲得在該情境下應具備的能力, 並可以據此發展能力評量的標準, 來確認是否具備該情境所要求的執業能力(郭鳳霞, 2004)。就喪禮服務之工作特性, 尊重每位逝者的獨特性, 以及面臨複雜與多元的工作情境而執業, 透過工作情境, 探討殯葬執業能力是可行之道。

(二) 能力與就業模組教學

「能力取向」是目前各行各業招募新人的關鍵要素, 在人力資源管理上亦將提升員工執行職務所應具備的專業知能列為核心工作。就喪禮儀服務的就業市場需求, 殯葬禮儀師的養成教育應以培養職場能力作為課程設計的導向, 培養學生具有執業能力及就業競爭力。有鑑於此, 將能力本位教育方法應用在職業教育上, 培養未來能勝任工作的人才, 學習的內容應包含職場所需的知識、技能和態度, 以循序漸進的方式, 讓學習者具備從事專業工作的能力(康自立, 1994)。

能力本位學習的教學模式是以精熟學習的理念進行模組化教學(洪榮昭, 1998), 透過工作情境與執業能力的分析結果, 建立能力項目及標準, 設計「教學單元」, 每項能力單元學習結束後, 必須通過測驗才能進入下一能力單元的學習, 以培養學生精熟職場所需的各項技能標準, 使其達到預定能力的一種教育訓練系統(周談輝, 1984; 吳育昇, 2000; 康自立, 1994, 1997)。因此在課程設計上, 將設定培養某一特定專業能力為目標的課程規劃成數個完整獨立的「單元」, 各單元之間又可互相連結, 最後組成一個完整的課程, 而這些獨立的小單元即稱為「模組」(module or modular)。

喪禮服務若要設計合宜的能力本位教學課程, 必須先完成能力分析, 以瞭解殯葬禮儀師在專業上所需的能力項目及標



準。因此，本研究進行喪禮服務情境分析，再探究執業能力內容，提供日後模組課程設計的依據及參考。

參、研究方法與設計

一、研究方法

本研究旨在瞭解喪禮服務之情境脈絡，以及在此情境脈絡下需具備哪些執業能力才能勝任殯葬禮儀師的角色任務。研究方法主要採取德懷術（Delphi Technique）為主軸，並藉由參與式觀察、文獻查證及訪談法修正之。德懷術（Delphi Technique）又稱德爾菲法，屬於專家預測法，以科學的方法彙整專家們最後一致的意見後，再提供給主事者進行決策時的參考，或者用在預測某一事件的發展趨勢。德懷術用在對未來趨勢的調查，容易獲得明確的結果，而且意見來回分析嚴謹，缺點則是時間較長與經費花費較高（江文雄等人，1999：p.2）。

二、研究設計

（一）研究流程

研究流程區分為兩階段：第一階段從確認研究問題、參與觀察喪禮服務及訪談相關人員；第二階段編製第一回合問卷、選擇專家，進行第一回合問卷調查，再依第一次問卷之意見編製第二回合問卷，後續判斷專家意見已有共識時，則進行研究報告之撰寫，研究流程設計如圖一。

（二）選擇專家

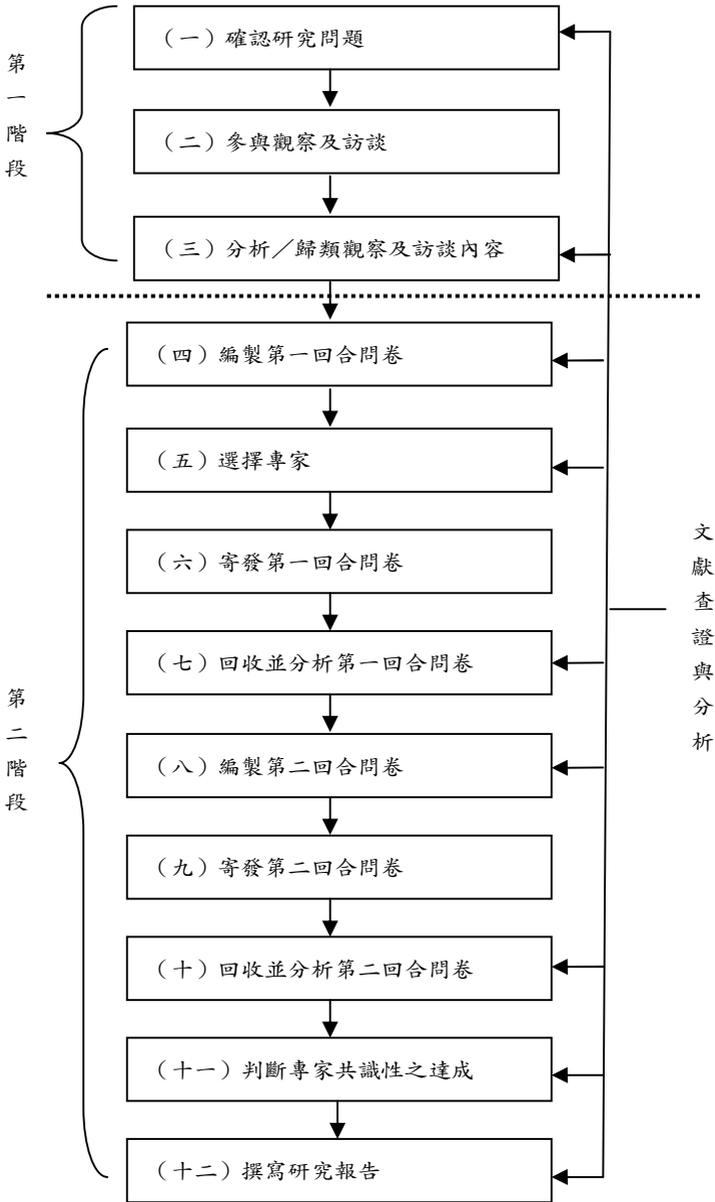
本研究挑選專家之條件如下文，專家之人數分布如表一，專家的教育程度分析如表二，專家特性分析如表三。

1. 專業知識與經驗

為選定具有經驗及具權威性之專家，故選擇具備喪禮服務



工作專業知識和三年以上實務經驗者。



圖一 研究流程設計



表一 本研究德懷專家人數

等級 區域	傳統公司		財團型態		合計
	資深人員	管理階層	資深人員	管理階層	
北部	1	1	1	1	4
中部	1	1	2		4
南部	1	1	1	1	4
合計	3	2	4	2	11

表二 本研究德懷專家教育程度

學歷別	人數	百分比
專科	2	18%
學士	6	55%
碩士	3	27%
合計	11	100%

表三 本研究德懷專家特性分析

類別 分析值	喪禮服務工作年資	年齡
最大值	30 年	55 歲
最小值	3.3 年	28 歲
平均值	11 年	38 歲

2. 呈現不同觀點

喪禮服務實務界，區分為傳統公司（員工數在10人以下者）以及財團型態（員工數在10人以上者），分別選擇不同組織型態之代表；另考量南、北地域、觀念及文化背景之差異性，為獲得更多元更豐富之訊息，所以分別挑選北、中、南區域不同之專家。並就職位部分選擇資深人員及管理階層，廣納不同之觀點。

3. 具溝通表達能力

選擇學歷至少為專科層級以上，且具有教學指導經驗者。



4.參與熱誠

關心喪禮服務專業與養成教育訓練者，願意配合多次問卷調查者。

(三)問卷調查

1.參與觀察與訪談

至某財團公司所屬之喪禮服務單位進行參與式觀察與訪談，進行兩件服務個案之跟案觀察與訪談，殯葬禮儀師服務個案之工作內容彙整如表四，內容包括從接獲家屬通知個案臨終階段到火化進塔安葬之流程，依此瞭解喪禮服務情境脈絡，搜集喪禮服務工作情境類資料作為編製德懷問卷之參考依據。

表四 殯葬禮儀師服務個案工作內容

項 目	內 容
服務前	視狀況以電話或親赴客戶指定地點，接受禮儀服務相關諮詢，並呈現專業提醒家屬臨終與初終相關事宜。
接 體	1. 接獲接體任務，接體地點若在市區必須在一小時內抵達指定地點，市區以外（同一縣境內）二至三小時內抵達指定地點。 2. 抵達後協助搬運遺體、協助亡者洗身、更衣、裝設組合亡者安置的床鋪與布幃，除安撫家屬情緒，並向其解釋守鋪儀節及注意事項。
治喪協調	與客戶約定時間洽談治喪細節，蒐集逝者與家屬的相關資料，統籌所有意見與需求及殯葬設施等因素後，規劃並建議治喪地點、時間、參加人數、會場布置、儀式流程、用品、車輛等等，以簡報講解及溝通互動之方式進行。
入 殮	確定並處理遺體狀況，檢查並搬運入殮用品，驗收棺木品質，督導或共同參與負責搬運遺體進棺木，確定擺放正確後，協助蓋上棺木蓋。
關 懷	每二天抵達靈堂所在位置，關心客戶是否有任何問題或檢查棺木或遺體之狀況。（以每案十天作業，至少親訪三次，每次預估花二小時）
做七功德	陪伴家屬做七與功德法事，督導驗收儀式流程與品質。

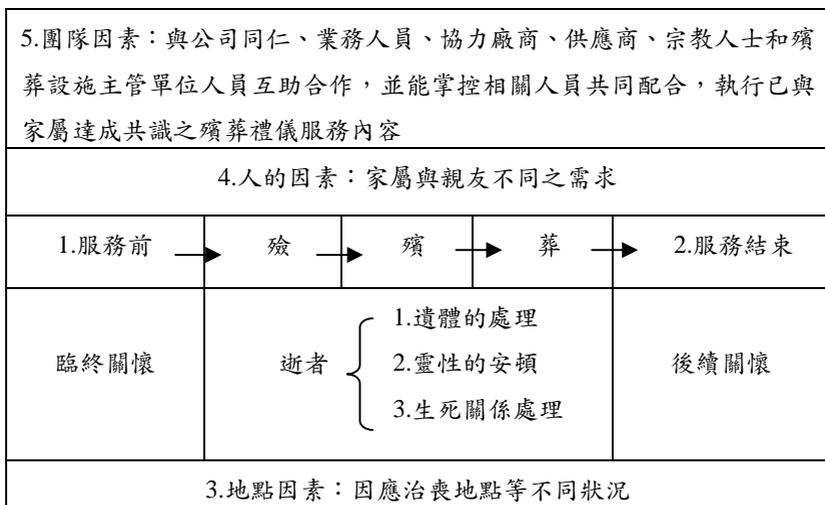


奠禮布置	含領取奠禮用品、確定廠商與物料抵達時間與驗收等，以及其他殯葬文書作業等，協助或監督協力廠商將奠禮會場布置、掛吊輓聯、搬運罐頭塔與花園、花籃。
奠禮執行	主導奠禮儀式之執行，包含引導家屬迎請外家長輩、跪拜、致哀，與樂隊、司儀、靈車司機等人溝通確認，並注意靈堂拆除等細節事項。(有如戲劇導演主導一切)
火化與安葬	協助搬運棺木至火化爐或指導人員將棺木下土安葬
檢骨封罐	將骨灰罐搬運至火化場，引導家屬祭拜，並陪同進塔。
行政作業	整理案件所有表格與文件資料，彙整並登入或繳交指定窗口。
滿意度調查	瞭解家屬對整體服務的看法，並依服務內容約定之金額收取款項。
服務後	寄發百日、對年卡，並提前電話聯絡提醒，解答相關疑問或代為安排祭祀、追思事宜。

備註：本表係參與觀察喪禮服務現場及訪談紀錄內容之摘要

2. 編製問卷

本文設計問卷內容包含喪禮服務工作情境類項及執業能力類項之編製，依據文獻、參與觀察與訪談擬定五大類之喪禮服務工作情境脈絡（如圖二）與執業能力如次：



圖二 喪禮服務之工作情境脈絡



(1)工作情境

第一類「服務前」臨終關懷：執行接體服務前，面對臨終者與家屬的身、心問題。

第二類「地點因素」：因應逝者死亡原因、發生地點與治喪場所不同，需評估與注意的情況。

第三類「人的因素」：蒐集逝者背景、生平行誼與心願，面對各個家屬與親友的不同想法與需求，彙整、組織轉換成殯葬禮儀服務規劃。

第四類「團隊因素」：與公司同仁、業務人員、協力廠商、供應商、宗教人士和殯葬設施主管單位人員互助合作，並掌控相關人員能共同配合達成與家屬達成共識之殯葬禮儀服務內容。

第五類「服務結束」：後續關懷：喪禮服務結束後，提供逝者與家屬後續的可行服務。

(2)執業能力

第一類「服務前」：執行臨終關懷之殯葬禮儀服務執業能力。

第二類「地點因素」：因應逝者死亡原因、發生地點與治喪場所不同，而需評估與注意的知識、技能與態度。

第三類「人的因素」：蒐集逝者背景、生平行誼與心願，面對各個家屬與親友的不同想法與需求，彙整、組織轉換成殯葬禮儀服務規劃的能力。

第四類「團隊因素」：與公司同仁、業務人員、協力廠商、供應商、宗教人士和殯葬設施主管單位人員互助合作，並能掌控相關人員共同配合，執行已與家屬達成共識之殯葬禮儀服務內容，所應具備的知識、態度與技巧。

第五類「服務結束」：指結清服務費用及提供必要的後續關懷或服務內容之能力。

3.問卷施測

藉由第一回合70%有效問卷回收，彙整專家建議，進行質



性分析，另針對問項進行眾數、平均數、標準差與四分位數分析後，將相關結果載記於第二回合問卷。第二回問卷回收率100%，再次進行質性分析與量的分析後，確認整份問卷收斂標準已達75%以上，故完成問卷調查。

4. 資料分析

(1) 質性分析

以內容分析方式，彙整專家意見，將每個類別及定義作逐字的分析、修正、新增與刪除，並將項目作分析與歸類。

(2) 量化分析

- A. 眾數：出現次數最多的數值，可看出多數專家贊同之意見集中在哪個評量尺度上，以瞭解專家們對此議題意見的集中性。
- B. 平均數：代表專家對於各項工作情境與執業能力項目重要性、常見性程度之意見的平均態度，愈高代表專家對此議題之共識性愈好，故相對常見性、重要性程度也愈高。
- C. 標準差：表示離差，計算專家意見之離散程度，呈現專家對於情境項目之差異性，標準差愈小愈好，當標準差愈小時表示結論之共識愈好，當此回合標準差小於或等於前一回之標準差時即達收斂度，收斂度依Lindeman (1975)、Salmond (1994)的研究以75%為收斂度的切點，當收斂項目達全體總項目的75%則可代表專家群意見已達一致性。
- D. 四分位差：將專家意見劃分為25%、50%、75%三個切點，而第三個四分位數(Q3)與第一個四分位數(Q1)之差的一半，即 $Q = (Q3 - Q1) / 2$ ，主要用以瞭解專家群意見之一致性，避免極端值之干擾。分析結果四分位差若小於0.6，則具有高度一致性；若介於0.6~1.0間者具中度一致性；若四分位差大於1.0，則未達意見



的一致性 (Faherty, 1979)。

E.重要性、常見性交叉分析，如表五。

表五 重要性、常見性交叉分析

類別		常見性		
		高度 ($M \geq 6$)	中度 ($3 \leq M \leq 6$)	低度 ($M < 3$)
重 要 性	高度 ($M \geq 6$)	重要性高度 常見性高度	重要性高度 常見性中度	重要性高度 常見性低度
	中度 ($3 \leq M \leq 6$)	重要性中度 常見性高度	重要性中度 常見性中度	重要性中度 常見性低度
	低度 ($M < 3$)	重要性低度 常見性高度	重要性低度 常見性中度	重要性低度 常見性低度

肆、實證結果與分析

一、喪禮服務工作情境

(一) 類別、項目與定義

搜集與歸納二回合問卷之回收資料，就喪禮服務工作情境，專家提出的意見與建議大致可區分為文字表達、現況的澄清、增修的意見等，最後確定如表六的內容。

(二) 各類工作情境項目的重要性與常見性

第二回合問卷共獲得五類六十三項工作情境的常見性及重要性經描述性統計（眾數、平均數及標準差）後之結果如表七之呈現，殯葬禮儀師各類別工作情境之項目常見性與重要性之交叉分析如表八，表九則為殯葬禮儀師各類別工作情境之項目常見性與重要性之分析。



表六 喪禮服務工作情境類別、項目與定義

類別	工作情境名稱（項目數）	各類工作情境之定義
第一類	服務前至臨終關懷：執行接體服務前，面對臨終者與家屬的身心問題（11）	指接運遺體服務前，臨終者及其家屬因對死亡及對殯葬禮儀服務內容不瞭解或不確定感產生的生理狀況、情緒問題與靈性需求。
第二類	地點因素（13）	因應逝者死亡原因、發生地點與治喪場所不同，必需評估與注意的情況。
第三類	人的因素（19）	蒐集逝者背景、生平行誼與心願，面對各個家屬與親友的不同想法與需求，彙整、組織轉換成殯葬禮儀服務規劃。
第四類	團隊因素（14）	必須與公司同仁、業務人員、協力廠商、供應商、宗教人士和殯葬設施主管單位人員互助合作，並掌控相關人員能共同配合達成與家屬達成共識之殯葬禮儀服務內容。
第五類	服務結束至後續關懷：服務結束對逝者與家屬後續可行服務（6）	指結清服務費用，完成殯葬禮儀服務後，對於殯葬禮儀服務人員的關懷或服務需求。
合計	五類（63項）	



表七 情境項目在常見性與重要性的收斂性與一致性百分比摘要表

類別	收斂性 (標準差)	一致性 (四分位差)
情境常見性	56 項 (88.8%)	高度一致性 53 項 (84%) 中度一致性 9 項 (14%) 未達一致性 1 項 (2%)
情境重要性	57 項 (90.4%)	高度一致性 56 項 (90%) 中度一致性 7 項 (10%) 未達一致性 0 項 (0%)

表八 殯葬禮儀師各類別工作情境之項目常見性與重要性之交叉分析

程度		常見性			總計 (百分比)
		高	中	低	
重 要 性	高	25 項	17 項	5 項	48 項 (74%)
	中		10 項	5 項	16 項 (25%)
	低		1 項		1 項 (1%)
總計 (百分比)		25 項 (40%)	28 項 (46%)	10 項 (11%)	63 項 (100%)

表九 殯葬禮儀師各類別工作情境之項目常見性與重要性之分析表

類別		常見性	
		高度 ($M \geq 6$)	
重 要 性	高 度 ($M \geq 6$)	(一) 高度重要與高度常見	
		2-1 取得遺體處理權。	
		2-2 決定遺體保存的方式與地點。	
		2-3 規劃遺體接運的路線、方式。	
		2-4 遺體處理方式 (洗、穿、化、殮等)。	
		2-5 禮與俗之間做抉擇。	
		2-6 豎靈場地之選擇。	
		2-8 規劃治喪儀式的時間與場地安排。	
		2-9 費用的掌控與規劃。	
		2-10 遵守殯葬相關法規規範。	
		2-11 選擇適宜入殮、出殯與安葬之吉日時辰因素。	
3-7 面臨家屬與逝者之間,或是家屬彼此之間,以及家屬與			



		親友間的宗教信仰衝突。
		3-17 推薦並協助家屬挑選禮器用品，如棺木、骨灰罐、紙錢、花藝商品等等。
		3-18 家屬的挑選禮器用品時無法達成經營者（資方）所設定的獲利目標。
		3-19 客戶期待被尊重並得到及時的協助，但常與服務人員其他個案或工作勤務時間產生衝突。
		4-1 必須與公司同仁、業務人員、協力廠商、供應商、宗教人士和殯葬設施主管單位人員互相配合。
		4-5 承擔負責供應商提供之花藝商品營造之氛圍與品質，達成原定之殯葬禮儀服務內容。
		4.6 掌控計聞、魂幡、魂帛、祭文等書寫內容與物品呈現之品質。
		4-7 承擔供應商提供之棺木與骨灰罐材質、壽衣、祭品等物品品質，達成原定之殯葬禮儀服務內容。
		4-9 滿足客戶對於時辰良吉與沖煞閃避之需求。
		4-10 必須瞭解各種宗教殯葬儀軌的如法性，並確保滿足逝者與家屬在靈性上之需求。
		4-11 必須瞭解各種宗教殯葬儀軌的如法性，並確保滿足逝者與家屬在靈性上之需求。
		4-13 承擔樂隊表現品質，以合乎已與家屬溝通確認的殯葬禮儀服務效益。
		4-14 能取得殯葬設施主管單位人員的協助完成原定之殯葬禮儀服務規劃。
		4-15 能得到公司同仁即時與有效的協助。
		5-3 家屬詢問有關後續百日、對年、合爐、掃墓等祭祀事宜。
	中度 ($3 \leq M \leq 6$)	(二) 中度重要且高度常見 0 項
	低度 ($M < 3$)	(三) 低度重要且高度常見 0 項
類別		常見性
		中度 ($3 \leq M \leq 6$)
重要性	高度 ($M \geq 6$)	(四) 高度重要與中度常見
		1-1 判斷臨終者的適合從醫院出院回家壽終的生理狀態。
		1-2 面臨臨終者出院後生命徵象繼續維持未減弱的狀況。
		1-3 面對家屬慌亂與哭泣的情緒反應。
		1-4 負責維護臨終者身心舒適與尊嚴。
		1-6 面對家屬頻頻提問服務內容與流程。



		1-7 面對家屬對禮儀人員專業的質疑。
		1-8 面對家屬對禮儀服務費用的質疑。
		1-9 面對家屬意見分歧。
		1-10 面對臨終者與家屬不同的宗教（靈性）上的需求。
		2-7 考量家屬參與的便利與安全考量。
		3-1 在有限的時間內掌握逝者的背景、生命歷程、成就、喜好、心願與禁忌。
		3-15 必須面對家屬期待與預算間的衝突。
		3-16 家屬要求服務人員全方位與萬能之仰賴。
		4-3 與公司同仁、業務人員、協力廠商、供應商、宗教人士和殯葬設施主管單位人員彼此間的角色或利益衝突。
		4-4 必須有效要求公司同仁、業務人員、協力廠商、供應商、宗教人士和殯葬設施主管單位人員共同達成殯葬禮儀服務之效益目標。
		5-1 家屬詢問稅金或遺產繼承等相關問題。
		5-5 家屬因民間禁忌考量，要求丟棄所有殯葬相關物品。
	中度 ($3 \leq M \leq 6$)	(五) 中度重要且中度常見
		1-11 遭遇家屬拒絕服務。
		2-13 協助選擇或安排安葬的地點。
		3-2 面對家屬成員或親友悲傷反應。
		3-3 面對家屬成員與親友的補償心理。
		3-4 面臨家屬與逝者之間，或是家屬彼此之間，以及家屬與親友間的利益衝突。
		3-5 面臨家屬彼此之間，以及家屬與親友間的人際關係衝突。
		3-6 面臨家屬對殯葬禮儀服務流程的誤解。
		3-8 面臨家屬對殯葬禮儀服務的需求與預期的消費有落差。
		4-8 解答客戶地理風水攸關禍福之問題。
		5-6 家屬因民間禁忌考量，要求服務人員不得再與其聯絡。
	低度 ($M < 3$)	(六) 低度重要且至中度常見
		1-5 面對不同死因致死的遺體，負責維護逝者遺體的完整與尊嚴。
類別		常見性
		低度 ($M < 3$)
重要性	高度 ($M \geq 6$)	(七) 高度重要與低度常見
		2-12 承接國外死亡遺體或骨灰回國治喪。
		3-10 逝者或家屬期待的殯葬流程違反政府規範的相關法令。



		3-13 面臨家屬對於殯葬禮儀服務規劃內容拿不定主意，或是決定後反覆修訂。
		3-12 殯葬禮儀服務規劃內容無法讓家屬在執行前充分瞭解。
		5-4 家屬抱怨服務瑕疵要求賠償。
	中度 ($3 \leq M \leq 6$)	(八) 中度重要但低度常見
		3-9 面對家屬原期待的殯葬服務內容與實際呈現的有落差。
		3-11 逝者或家屬期待的殯葬流程與殯葬從業人員的信仰或價值觀衝突。
		3-14 遭遇家屬或親友拒絕配合殯葬禮儀服務流程。
		5-2 家屬求助生理、心理或生活上的困擾，要求協助。
		4-2 公司同仁、業務人員、協力廠商、供應商、宗教人士和殯葬設施主管單位人員對於個案的殯葬禮儀服務規劃期望達成的目標不清楚。
	低度 ($M < 3$)	(九) 低度重要且至低度常見 0 項

二、殯葬禮儀師被期待具備的執業能力項目

(一) 執業能力類別、項目與定義

搜集與歸納二回合問卷之回收資料，就殯葬禮儀師被期待應具備各類工作情境執業能力項目，專家提出的意見與建議大致可區分為文字表達、現況的澄清、增修的意見等，最後確定的內容如表十。

表十 喪禮服務執業能力類別、項目與定義

類別	工作情境名稱(項目數)	各類執業能力之定義
第一類	服務前至執行臨終關懷之殯葬禮儀服務執業能力(16)	指接運遺體服務之前，能對臨終者及其家屬因對死亡及對殯葬禮儀服務內容不瞭解或不確定感產生的生理狀況與情緒問題等因應處置之知識、技能與態度。



第二類	地點因素 (13)	因應逝者死亡原因、發生地點與治喪場所不同而需評估與注意的知識、技能與態度。
第三類	人的因素 (31)	蒐集逝者背景、生平行誼與心願，面對各個家屬與親友的不同想法與需求，彙整、組織轉換成殯葬禮儀服務規劃的能力。
第四類	團隊因素 (27)	必須與公司同仁、業務人員、協力廠商、供應商、宗教人士和殯葬設施主管單位人員互助合作，並掌控相關人員能共同配合達成與家屬達成共識之殯葬禮儀服務內容。
第五類	服務結束至後續關懷： 服務結束對逝者與家屬 後續可行服務 (8)	指結清服務費用，完成殯葬禮儀服務後殯葬禮儀服務人員必須提供之關懷或服務內容。
合計	五類 (95 項)	

(二) 各類執業能力項目的重要性與常見性

第二回合問卷共獲得五類九十五項執業能力的常見性及重要性經描述性統計（眾數、平均數及標準差）後之結果如表十一之呈現，並進行如表十二殯葬禮儀師各類別執業能力之項目常見性與重要性之交叉分析，殯葬禮儀師各類別執業能力之項目常見性與重要性之分析如表十三。

表十一 殯葬禮儀師各類別執業能力項目重要性的收斂性與一致性百分比摘要表

類別	收斂性 (標準差)	一致性 (四分位差)
情境常見性	91 項 (96%)	高度一致性 93項 (98%) 中度一致性 1項 (1%) 未達一致性 1項 (1%)
情境重要性	94 項 (99%)	高度一致性 56項 (100%) 中度一致性 0項 (0%) 未達一致性 0項 (0%)



表十二 殯葬禮儀師各類別執業能力之項目常見性與重要性之交叉分析

程 度		常見性			總 計 (百分比)
		高	中	低	
重 要 性	高	57 項	32 項	1 項	90 項 (95%)
	中	1 項	2 項	1 項	4 項 (4%)
	低		1 項		1 項 (1%)
總計 (百分比)		58 項 (61%)	35 項 (37%)	2 項 (2%)	95 項 (100%)

表十三 殯葬禮儀師各類別執業能力之項目常見性與重要性之分析表

類別		常見性
		高度 (M ≥ 6)
重 要 性	高 度 (M ≥ 6)	(一) 高度重要與常見
		1-6 知道遺體處理的相關法規與衛生防護知識。
		1-9 能呈現專業的談吐與外表。
		1-14 能在有限時間內對臨終者或家屬背景與需求，提出合理適當的服務費用報價。
		1-16 危機處理。
		2-1 合法取得遺體處理權的知識與方法。
		2-2 瞭解各種合法遺體保存的方法與利弊。
		2-3 能在維護個人與公眾衛生利益的狀況下監督或執行遺體搬運，同時能維護逝者的尊嚴。
		2-4 瞭解遺體處理的方式，包含洗身、穿衣、化妝、入殮等。
		2-5 能夠執行遺體處理，包含洗身、穿衣、化妝、入殮等。
		2-6 瞭解一般殯葬的禮儀與風俗。
		2-9 知道如何安排治喪儀式的流程及場地的布置與安排。
		2-7 能因應宗教別不同執行殯葬服務。
		2-8 能就以殯儀館、自有住宅、宗教聚會所不同知道進行如何不同的殯葬禮儀服務。
2-10 能以客戶的預算費用規劃與執行殯葬禮儀服務。		
2-11 瞭解殯葬相關法規規範，並能確實遵守。		
2-12 知道如何挑選適宜入殮、出殯與安葬之吉日良辰。		



3-5	能運用悲傷輔導技巧於殯葬禮儀服務規劃中。
3-6	瞭解殯葬相關法規與設施使用規範。
3-7	瞭解如何運用人際溝通與衝突管理。
3-10	能製作提出殯葬禮儀服務流程規劃書。
3-11	具備企劃簡報的能力。
3-12	瞭消費心理。
3-13	瞭解如何在殯葬禮儀規劃中呈現生命的意義與價值。
3-17	能確實掌控殯葬禮儀服務流程之執行效率成效。
3-18	能與家屬保持聯繫與溝通，並能隨時調整殯葬禮儀服務規劃。
3-19	能建議或協助家屬尋求社會資源或保險理賠等相關事宜。
3-23	瞭解殯葬職業倫理之內涵。
3-24	能做合乎職業倫理之判斷。
3-26	最具效益的勤務行程安排。
3-27	能依禮俗提供家屬與親友身分穿著或配戴之喪服。
3-28	引導家屬與親友在治喪期間呈現合乎社會期待的言行與表現。
3-29	客戶服務的原理與技能。
3-30	客戶抱怨的處理技能。
3-31	瞭解各年齡層的生命任務。
4-2	能夠進行專案流程與管理。
4-3	具備溝通與談判技巧。
4-4	懂的成本效益管理。
4-5	團隊成員的激勵。
4-7	殯葬文書的品質驗收。
4-10	具備殯葬司儀主持的技能。
4-11	會場設計規劃之技能。
4-12	會場氛圍營造的技能。
4-13	音樂氛圍營造的技能。
4-15	殯葬用品之驗收能力。
4-16	政府單位行政法令之基本認知。
4-17	知道殯葬設施申請與使用規範。
4-18	瞭解各種宗教的殯葬儀軌內涵與做法。
4-19	瞭解各宗教的生死觀。
4-20	瞭解各種殯葬用品的緣由與功能。
4-21	瞭解各種殯葬用品或儀式被取代的可行性。



		4-22 具備儀式創新開發的能力。
		4-23 具備殯葬用品開發設計的能力。
		4-24 知道評估殯葬服務品質的方法。
		4-25 能夠進行危機處理。
		4-26 針對服務缺失能夠啟動再發防止的方案。
		4-27 知道殯葬產業中下游彼此的關係與權責、義務
		5-5 百日、對年、合爐、掃墓等祭祀事宜的知識與做法。
	中度 ($3 \leq M \leq 6$)	(二) 中度重要且高度常見
		3-21 能瞭解各種禮器用品的緣由、材質特色、價值與售價。
	低度 ($M < 3$)	(三) 低度重要且高度常見 0 項
類別	常見性	
	中度 ($3 \leq M \leq 6$)	
重要性	高度 ($M \geq 6$)	(四) 高度重要與中度常見
		1-1 能辨識瀕死者的生理狀態。
		1-2 知道瀕死者的心理反應。
		1-3 能安撫家屬慌亂與哭泣的情緒反應。
		1-4 能維護臨終者身心舒適與尊嚴。
		1-5 瞭解遺體的屍斑、屍僵、腐化等變化及其原理。
		1-7 面對不同死因的遺體，知道如何應變維護遺體的完整與尊嚴。
		1-8 運用溝通技巧與原則。
		1-10 能整合家屬意見紛歧的能力。
		1-11 能判斷臨終者與家屬的宗教信仰，正確提供相關禮器或儀式滿足其靈性的需求。
		1-12 能在有限時間中取得家屬信任並委託。
		1-13 能提出足以說服家屬的服務品質保證。
		1-15 溝通與談判技巧。
		2-13 能處理國外運回之遺體或骨灰之殯葬禮儀服務。
		3-2 訊息歸納與分析的能力。
		3-3 瞭解殯葬禮儀的功能與目標。
		3-4 瞭解並能辨識失落與悲傷的反應。
		3-8 瞭解如何運用談判與溝通技巧。
		3-9 具備殯葬禮儀流程規劃與設計能力。
		3-14 瞭解如何與消費者訂定合約。
3-15 瞭解消費者的權益。		
3-16 能主動與積極滿足消費者知的權利		



		3-20 瞭解因應死亡事件發生必須辦理之後續除戶、遺產繼承、過戶等手續。
		3-22 行銷技巧。
		3-25 有效的時間管理。
		4-1 具備團隊領導能力。
		4.6 殯葬文書撰寫。
		4-8 花藝設計的專業知識。
		4.9 花藝商品的驗收。
		4-14 燈光氛圍營造的技能。
		5-2 遺產繼承等相關法規之知識。
		5-3 後續悲傷陪伴或輔導之知識。
		5-6 客戶抱怨的處理。
重要性	中度 ($3 \leq M \leq 6$)	(五) 中度重要且中度常見
		5-8 不主動聯繫家屬的態度。
	5-1 稅法相關知識。	
低度 ($M < 3$)	(六) 低度重要且至中度常見	
	3-1 生命傳記的採訪技巧。	
類別		常見性
		低度 ($M < 3$)
重要性	高度 ($M \geq 6$)	(七) 高度重要與低度常見
		5-4 社會資源與福利之協尋與轉介。
	中度 ($3 \leq M \leq 6$)	(八) 中度重要但低度常見
		5-7 遺物處理。
低度 ($M < 3$)	(九) 低度重要且至低度常見 0 項	

伍、課程模組之規劃構想

本研究依據德懷術之研究方法，已分別描述出殯葬禮儀師工作情境與執業能力的類別和項目，且分析出其重要性與常見性，再以楊國柱（2005）於國內網路上查閱到之喪禮服務人員推廣教育班開設之課程統計，並針對開課次數累積排名之資料為基礎，對應本研究分析之工作情境與執業能力項目重要度與常見性之交叉分析內容進行比較，由於文字描述內容繁多，僅就生死學概論、殯葬禮俗及殯葬政策與法規等課程，列舉其工



作情境、執業能力與課程模組對應情形如表十四，整體對應結果則以項數呈現如表十五。

表十四 工作情境、執業能力與課程模組對應表

程度	工作情境	執業能力	課程模組
高度重要與高度常見	3-7 面臨家屬與逝者之間，或是家屬彼此之間，以及家屬與親友間的宗教信仰衝突。	3-31 瞭解各年齡層的生命任務。 4-19 瞭解各宗教的生死觀。	生死學概論
	2-5 禮與俗之間做抉擇。 3-17 推薦並協助家屬挑選禮器用品，如棺木、骨灰罐、紙錢、花藝商品等等。 4-11 必須瞭解各種殯葬儀軌的禮義，並確保滿足逝者與家屬在靈性上之需求。 5-3 家屬詢問有關後續百日、對年、合爐、掃墓等祭祀事宜。	2-6 瞭解一般殯葬的禮儀與風俗。 3-27 能依禮俗提供家屬與親友身分穿著或配戴之喪服。 3-28 引導家屬與親友在治喪期間呈現合乎社會期待的言行與表現。 4-21 瞭解各種殯葬用品或儀式被取代的可行性。 5-5 百日、對年、合爐、掃墓等祭祀事宜的知識與做法。	殯葬禮俗
	2-1 取得遺體處理權。 2-10 遵守殯葬相關法規規範。	1-6 知道遺體處理的相關法規與衛生防護知識。 2-11 瞭解殯葬相關法規規範，並能確實遵守。 3-6 瞭解殯葬相關法規與設施使用規範。 4-16 政府單位行政法令之基本認知。 4-17 知道殯葬設施申請與使用規範。	殯葬政策與法規



		4-27 知道殯葬產業中下游彼此的關係與權責、義務	
高度重要與中度常見	--	--	生死學概論
	--	3-3 瞭解殯葬禮儀的功能與目標。	殯葬禮俗
	--	--	殯葬政策與法規

表十五 推廣教育課程各科目之開課情形與工作情境、執業能力項目之對應分析表

開課次數排名	課程名稱	高度重要與高度常見 (項)		高度重要與中度常見 (項)	
		工作情境	執業能力	工作情境	執業能力
1	生死學概論	1	2	0	0
2	殯葬文書	0	1	0	1
3	殯葬禮俗	4	5	0	1
4	悲傷心理學 (悲傷輔導)	0	0	3	2
5	遺體修復美容	0	0	0	1
6	司儀專業理念與技巧	1	1	0	0
7	殯葬政策與法規	2	6	0	0
8	宗教科儀	1	1	2	1
9	公共衛生學	0	2	0	0
10	殯葬制度史	0	1	1	0
11	臨終關懷	0	0	3	1
12	遺體處理	2	3	0	2
13	殯葬會場設計與流程規劃	4	6	1	1
14	殯葬服務業之經營與管理	1	0	0	1
15	殯葬設施用地之規劃與管理				
16	民法與商業法規	0	0	0	3
17	殯葬風水與擇日	2	1	1	0
18	人際關係與溝通技巧	2	2	7	3
19	生死信託	0	0	0	2
20	殯葬經濟學	0	0	0	0



21	死亡社會學	2	2	0	0
22	死亡心理學	0	0	0	1
未統 計列 入排 名課 程	殯葬倫理學	4	4	0	1
	企劃	1	1	0	0
	專案流程管理	0	1		
	成本效益管理	0	1		
	消費者心理學	1	1	0	0
	危機處理	1	1	0	0
	時間管理	2	2	0	0
	組織運作與領導	1	1	0	0
	行銷技能	3	3	0	0
	社會福利與資源	1	1	0	0
	客戶服務	1	2	1	1
	服務品質管理	0	3	0	1
	英姿美儀（儀態）	0	0	0	1
	遺物處理	0	0	0	1
	境外死亡個案處理	0	0	0	1
	花藝與燈光基本知識	0	0	0	1
		37項	54項	20項	27項

資料來源：本表以楊國柱（2005）繪製之表格為基礎，合併本研究工作情境與執業能力重要度與常見性之交叉分析內容進行對照。

由於教育課程著重於理想性與長遠性，因此研提課程規劃構想僅就高度重要與高度常見、高度重要與中度常見兩大類進行分析，凡屬重要性與常見性皆屬高度之項目歸類為核心課程，高度重要與中度常見之項目，則列為非核心課程，又某課程（例如遺體修復美容）在高度重要與高度常見之組合中，不論於工作情境或執業能力其中之一無文字描述項可對應者，同樣列為非核心課程。

承上述開課情形與工作情境、執業能力項目之對應分析，本節研提課程模組規劃構想包含核心課程及非核心課程各十九門如下：



1.核心課程

- (1)生死學概論：可著重於各年齡階段之生死概念、發展任務等；
- (2)殯葬禮俗：可著重於禮與俗之差異與功能意義探討；
- (3)司儀專業理念與技巧；
- (4)殯葬政策與法規；
- (5)宗教科儀：可加強宗教生死觀之內容再帶出各宗教之喪禮儀節；
- (6)遺體處理；
- (7)殯葬會場設計與流程規劃；
- (8)殯葬風水與擇日：可考量以現代環保議題進行詮釋及探討；
- (9)人際關係與溝通技巧：可著重於口語表達、簡報技能、談判技巧等；
- (10)死亡社會學：可針對角色理論及衝突進行探討；
- (11)殯葬倫理學；
- (12)企劃：可偏重於儀式或活動之企劃；
- (13)消費者心理學；
- (14)危機處理；
- (15)時間管理；
- (16)組織運作與領導；
- (17)行銷技能；
- (18)社會福利與資源；
- (19)客戶服務原理；

2.非核心課程

- (1)殯葬文書；
- (2)悲傷輔導：可著重於在喪禮服務如何運用悲傷輔導技巧之實務課程；
- (3)遺體修復美容；



- (4)公共衛生學：可著重於殯葬與衛生；
- (5)殯葬制度史：可著重殯葬相關之意涵與緣起之探討；
- (6)臨終關懷：應包含臨終者身、心、靈之變化與照護需求；
- (7)殯葬服務業之經營與管理；
- (8)殯葬設施用地之規劃與管理；
- (9)民法與商業法：可討論消費者權益及企業社會責任議題；
- (10)生死信託；
- (11)殯葬經濟學；
- (12)死亡心理學；
- (13)專案流程管理；
- (14)成本效益管理；
- (15)服務品質管理；
- (16)英姿美儀（儀態訓練）；
- (17)遺物處理；
- (18)境外死亡個案處理；
- (19)花藝、燈光等基本知識；

陸、結論

殯葬禮儀師養成教育課程應如何規劃與開設，台灣目前各大專院校、社團等仍見解分歧，做法不一，未能滿足殯葬禮儀服務市場之人才需求。楊國柱（2005）首先由名詞意義、執業內容及歷史演變探索及確立禮儀師的角色定位，並由角色定位研提課程規劃構想，最後蒐集歸納國內六、七年來有關禮儀師專業推廣教育課程開設情形，以印證課程規劃構想之可行性，最後指出未來國內有關禮儀師養成教育課程規劃的落實方向。本文則由喪禮服務人員對工作情境之認知與瞭解及殯葬禮儀師



被期待的執業能力著手，進而檢視並補充楊文之養成教育課程規劃內容，研提較合理實用之喪禮服務就業模組課程，彌補楊文課程規劃偏重開課者之理念而忽略受教育者需求之缺點。

本文研提課程模組規劃構想，除提供學校、機構及團體開設殯葬禮儀師養成教育課程之參考外，亦有助於檢視現行禮儀師之執業規範與證照制度。例如本文課程模組規劃將殯葬文書、悲傷輔導及臨終關懷等列入非核心課程，「殯葬管理條例」卻將該些課程列入禮儀師執業內容之重要工作項目³。又如本文將殯葬文書、殯葬衛生學（含殯葬後續關懷）及殯葬服務與管理等列入非核心課程，內政部研商核發禮儀師證書條件⁴，卻將

3 依「殯葬管理條例」條例第四十條規定禮儀師得執行業務包括：1.殯葬禮儀之規劃與諮詢；2.殯殮葬會場之規劃與設計；3.指導喪葬文書之設計與撰寫；4.指導或擔任出殯奠儀會場司儀；5.臨終關懷及悲傷輔導；6.其他經主管機關核定之業務項目。

4 有關禮儀師證書核發條件，案經內政部於93年3月2日召開研商規劃禮儀師證照制度暨職業訓練事宜會議，以及94年4月21日召開研商規劃禮儀師證照制度第二次會議紀錄，大致獲致結論為具下列三者由內政部核發禮儀師證書：一、須取得喪禮服務職類乙級技術士證。二、修畢殯葬專業學分課程20學分。三、實際殯葬禮儀服務經歷2年。

至於請領禮儀師證書所需修畢至少殯葬專業課程20學分之必修科目規劃，經內政部分別於99年2月4日及99年10月27日邀集專家學者，各相關院系及各殯葬團體代表召開研商會議，獲致結論如下：

一、必修科目至少需修畢5科，每科採認上限為2學分，依其所屬領域詳列如下：

（一）人文科學領域：3科

1.殯葬禮俗

2.殯葬生死觀／殯葬倫理學（2選1）

3.殯葬會場規劃與設計／殯葬文書／殯葬司儀（3選1）

（二）健康科學領域：殯葬衛生學（含殯葬後續關懷）

（三）社會科學領域：殯葬服務與管理（含殯葬政策與法規）

二、以上必修科目至少需修畢10學分，至選修科目部分，由內政部列舉一定之科目範圍，選修科目每科採認上限仍為2學分。

三、有關請領禮儀師所需至少20學分之殯葬專業課程，未來申請人除完成必修科目至少10學分認證外，其餘學分應從上開選修科目範圍補充，以達總學分數至少20學分。



該些課程列為「修畢殯葬專業學分課程20學分」之必修科目。上述殯葬禮儀師之執業規範與證照制度規劃，可能存在對於禮儀師專業涵養與執業能力認知之過於理想與不切實際，宜審慎研議，速謀調整改善。

最後，將本文研提模組課程與行政院勞工委員會（2007）「技能檢定規範之20300喪禮服務」乙級技術士應具備之相關知識進行對照，預估未來即使通過喪禮服務人員乙級技術士之人員，其執業能力仍有欠缺。彌補此執業能力之欠缺，宜促使該些人員接受教育訓練，教育課程包括「殯葬風水與擇日」、「人際關係與溝通技巧」、「死亡社會學」、「企劃」、「消費者心理學」、「時間管理」、「組織運作與領導」、「行銷技能」、「社會福利資源」、「客戶服務原理」、「生死信託」、「服務品質管理」、「遺物處理」、「花藝、燈光等基本知識」、「殯葬設施用地之規劃與管理」及「遺體修復與美容」等，此建議由企業內訓或其他職業訓練課程補足之。

柒、研究限制

一、本研究第二回合問卷標準差即達收斂，四分位差也達一致性，故終止本研究問卷的進行，因此對少許分歧性意見有待再進一步確認與釐清。

二、本研究為求異質性專家意見而邀請傳統公司及財團企業不同之專家表達意見，受到專家所任職單位經驗的限制，在工作情境與執業能力之常見性的結果表現上，顯現不同的差異，也因此影響了研究結果的一致性。

三、針對殯葬禮儀師擔任該項職務後，就雇用能力、起始能力及後續能力未在本研究探討，無法區分各項執業能力應具備之時間點，值得後續之研究者進行更深入之探討。



❖ 參考文獻 ❖

- 內政部 (2004)。內政部 2004 年 3 月 2 日研商規劃禮儀師證照制度暨職業訓練事宜會議紀錄。
- 內政部 (2004)。內政部 2004 年 5 月 11 日研商禮儀師證照事宜會議資料。
- 內政部 (2004)。內政部 2004 年 4 月 30 日禮儀師考試定位之分析與探討專案報告。
- 內政部民政司民政網 (2004)。
http://www.moi.gov.tw/div1/law/law_1.asp?subject_id=5 2004.5.30。
- 內政部 (2008)。殯葬管理法令彙編。
- 行政院 (1994)。行政院 1994 年 5 月 5 日第 2889 次會議紀錄。
- 行政院勞工委員會。(2007) 技能檢定規範之 20300 喪禮服務。
- 行政院勞工委員會職業訓練局, 2000。《中華民國職業分類典》。台北：行政院勞工委員會職業訓練局。
- 宋文娟、藍忠孚 (1997)。《健保時期台灣地區醫師人力供需及其專科結構之政策研究》。未出版之碩士論文，國立陽明大學醫務管理研究所，台北市。
- 江文雄、田振榮、林炎旦、張宗憲 (1999)。技職校院學生能力標準建構與能力分析式之規劃。《技術及職業教育雙月刊》，(54)，2-8。
- 吳育昇 (2000)。能力本位訓練的特色。《人力培訓專刊》，(2)，25-32。
- 吳清山、林天佑 (2001)。德懷術。《教育研究月刊》，92，127。
- 杜異珍、陳滢淳、吳麗芬 (2002)。比較使用呼吸器患者與護理人員對照護需求之感受認知。《榮總護理》，19 (3)，243-252。
- 李隆盛 (2004)。《工程與技術學院學生的核心能力》。2004 年大專校院工程及技術學院院長會議：台北。
- 周談輝 (1984)。職業訓練實施能力本位教學之探討。《中美技術季刊》，29 (4)，35-53。
- 邱麗芬 (2002)。《當前美國殯葬教育課程設計初探——兼論國內殯葬相關教育的實施現況》。南華大學生死學研究所：未出版碩士論文。
- 邱貴發 (1996)。《情境學習理念與電腦輔助學習——學習社群理念探討》。台北：師大書苑。
- 胡適 (1991)。《胡適論學近著第一集》。上海：上海書店。
- 洪榮昭 (1998)。探究式模組化教學設計。《泰山職訓學報》，1，35-42。
- 尉遲淦 (2001)。台灣喪葬禮俗改革的一個現代化嘗試。《台灣文獻》，52 (2)，235-253。
- 陳繼成 (2003)。《台灣現代殯葬禮儀師角色之研究》。南華大學生死學研究所：未出版碩士論文，嘉義縣。



- 康自立 (1994) 職業訓練教材的能力分析。《就業與訓練》，12(3)，84-90。
- 曾煥棠等人 (2007)。《喪葬教育與考照》，台北：五南出版社。
- 楊國柱、鄭志明 (2003)。《民俗、殯葬與宗教專論》。台北：韋伯文化。
- 楊國柱 (2005)。《禮儀師養成教育課程規劃之研究，生命禮儀——喪葬教育研討會 (2005 年 10 月 28 日)》，台北：國立台北護理學院。
- 劉瑞華譯 (1994)。《制度、制度變遷與經濟成就》。台北：時報文化。
- 鍾福山 (1994)。從墓地使用管理談今後墓政工作方向。《禮儀民俗論述專輯》，265-297。
- 鄭志明 (2005)。《台灣殯葬學術教育的現況與省思》，生命禮儀——喪葬教育研討會 (2005 年 10 月 28 日)，台北：國立台北護理學院。
- 鈕則誠 (2005)。《從殯葬學到殯葬教育》，生命禮儀——喪葬教育研討會 (2005 年 10 月 28 日)，台北：國立台北護理學院。
- 楊荊生、咎世偉。(2005)《中華生死學會實施喪葬服務教育的現況與發展困境》。生命禮儀——喪葬教育研討會 (2005 年 10 月 28 日)，台北：國立台北護理學院。
- 楊志賢 (2005)。《台灣現行喪葬服務教育的現況與發展困境》，生命禮儀——喪葬教育研討會 (2005 年 10 月 28 日)，台北：國立台北護理學院。
- 鄭錫聰 (2005)。《進修推廣部實施喪葬服務教育的現況與發展困境》，生命禮儀——喪葬教育研討會 (2005 年 10 月 28 日)，台北：國立台北護理學院。
- 蔡鴻儒、莊貴枝、邱文讚、朱怡貞 (2009)。《成人參與喪禮服務員職業訓練移轉成效研究》，2009 技職教育永續發展學術研討會，(2009 年 6 月 3 日)，台北：國立臺北科技大學。
- Coase,R.H. (1960). The Problem of Social Cost. *Journal of Law and Economics*, 3, 1-44.
- Dahlman,C.J. (1979). The Problem of Externality. *Journal of Law and Economics*, 22, 41-62.
- Faherty,V.(1979).ContinuingSocialWorkEducation : results of a Delphi Survey. *Journal of Education for Social Work*, 15(1), 12-19.
- The Illinois General Assembly [Online]. Professions and Occupations (225 ILCS 41/) Funeral Directors and Embalmers Licensing Code. December 15, 2009, from the World Wide Web: <http://ilga.gov/legislation/ilcs/ilcs2.asp?ChapterID=24>.
- Kasper,W. & Streit,M.E. (1998). *Institutional Economics*. Social Order and Public Policy, Cheltenham :Edward Elgar.
- Linderman,C.A. (1975). Delphi survey of priorities in clinical research. *Nursing Research*, 24(6),434-449.
- Lyon,B,L.& Boland,D.L. (2002). Demonstration of Continued Competence:A Complex Challenge. *Clinical Nurse Specialist*,16(3),155-156.
- Ramiritu,P.L. & Barnard, A. (2001). New nurse graduates' understanding of competence, *International Nursing Review*,48(1),47.



Salmond, S. W. (1994). Orthopaedic nursing research priorities: a Delphi study, *Orthopaedic Nursing* ,13(2). 31-45.

