

國立台灣大學社會科學院政治學系

碩士論文研究計畫書

Department of Political Science

College of Social Science

National Taiwan University

Master Thesis Proposal

探討外籍空服員的雇傭對勞工議價能力的影響

--以華航為例

Employment of foreign cabin crew on the impact of

collective bargaining

--A case study on the China Airlines

沈家源

Jia-Yuan Shen

指導教授:王宏文 博士

Advisor : Hong-wung Wang, Ph.D.

中華民國 109 年 05 月

May, 2020

目錄

第一章 研究背景、目的與研究架構.....	1
第一節 研究背景與目的	1
第二節 研究架構	5
第二章 文獻回顧	8
第一節 外籍勞工與本國勞工.....	8
第二節 不同國籍勞工的混合編組.....	11
第三節 勞動經濟學.....	13
第三章 外籍空服員與現況簡介	24
第一節 外籍空服員與我國相關法令	24
第二節 我國外籍空服員現況.....	26
第三節 國際航空業與勞工運動	27
第四節 小結.....	30
第四章 研究設計與步驟	31
第一節 研究方法	31
第二節 研究困難與限制	35
第三節 研究流程與進度規劃.....	37

第五章 初步研究結果與預期貢獻.....	39
第一節 初步研究結果	39
第二節 預期的成果與貢獻.....	41
參考文獻.....	43
中文部分	43
西文部分	47

表目錄

表 3-1 我國兩家航空公司空服員組成（2019）	26
表 3-2 華航空服員各國籍比較表.....	27
表 4-1 深度訪談暫定題目.....	34
表 5-1 華航近六年空服員招募人數.....	39
表 5-2 初步深度訪談名單.....	40

圖目錄

圖 4-1 本研究流程進行圖.....	37
圖 4-2 本研究執行進度計畫甘特圖.....	38

第一章 研究背景、目的與研究架構

第一節 研究背景與目的

2019年6月20日至7月6日，長榮空服員進行了這場航空業有史以來最長的罷工，共維持了17天。在罷工期間，適逢長榮航空年度股東會，長榮航總經理孫嘉明在股東會後告訴媒體，長榮航已規劃今年招募200餘名空服員，且首度招募男性空服員，預計先從內部地勤人員招考。孫嘉明說，今年原本就有招考地勤和空勤人員，原本招考空服員名額約200多位，同時還包括招募外籍空服員，越南籍的空服員5月中都已經報到訓練中，最快9月才會正式上線。接下來還會陸續進行日籍跟泰籍組員的招募，預計到明年2月初會招募共160位外籍組員（林偉帆，2019）。

反觀桃園市空服員職業工會對於長榮航空所提的八大訴求中，第六項訴求明確地提出要求「各航班派遣外籍組員不得超過兩人」，工會理由是：鑒於過去華航空服員罷工後的經驗，公司答應將日支費（外站津貼）提高至每小時美金五元（約合台幣150元）後，改派了很多外籍組員去飛外站停留的航班，台籍組員的薪水提升了，卻飛不到津貼比較多的班，班表變成都是當天來回的，目的是為了防堵這樣的結果（張智琦，2019）。對此，長榮航空的回應是：「考慮飛安，發生緊急狀況需90秒內撤離乘客，依國際慣例，需有熟悉母語的空服員機上服務。公司外籍乘客占五成，有為數眾多的越、泰、日籍旅客，限制兩名外籍組員並不合理。」（蕭筠，2019）。然在最後雙方簽下的團協中，本項訴求並未達成共識（鄭瑋奇，2019）。

由上述文字內容中可以發現，長榮航空面對罷工衝擊的策略是採取強勢作為，而非像2016年華航罷工事件，僅宣布罷工一日後資方即全數答應工會訴求，隨即迅速落幕。而資方為了消耗工會戰力必須維持最低運能，並發佈欲招

募新的空服員訊息，藉以打擊罷工空服員的士氣，而在預計招募兩百名的員額中，外籍空服的招募佔比超過七成，勞資雙方拉鋸十七天，最後由政府介入協助將罷工落幕，其簽定的團協內容僅六項有共識，其中，對於外籍空服員人數限制的訴求，長榮資方並未讓步，此一訴求卻也隨罷工落幕後不了了之。平心而論，以國際航空公司經營的角度，招募外籍空服員是有其必要性，由於航空器的便利性，讓觀光旅遊相當方便且輕鬆，許多國家也因為觀光能促進經濟的繁榮，各國政府開始開放天空政策，鼓勵發展觀光產業；另外，國與國之間航權的平等互惠也讓航空交通更為頻繁，因此航空公司的乘客有可能來自世界各國，在為了提供優質服務的前提下，招募外籍組員，除了語言的翻譯外，更適切更貼合滿足不同國籍乘客的服務與需求，兼顧國際水準以及多樣化，為其最主要之目的，尤其是以主打空中優質服務的亞洲航空公司。

然而此次罷工中為何航空公司以宣布大舉招募外籍人員作為宣傳手段？最後在簽訂團協時也對外籍人數限制未有讓步？其主要因素推論大致可以歸納成兩種：其一為目前航空公司的外籍空服員均無法加入本國籍的工會組織，無論是企業工會，或是發動罷工的桃園市空服員職業工會。前長榮航空總經理鄭傳義在 2016 年接受今周刊的專訪時表示：「...且依台灣現行的就業服務法規定，本國籍航空公司任用之外國籍空服組員，無法在國內聘雇，必須回到其原始國聘雇，因此外籍空服員在抵達台灣後，只能以臨時入境備勤名義進入台灣，最多僅能停留七天就得離開。」故外籍空服員無法成為工會會員，非會員則當然無法參與罷工行動，因此資方可以在罷工時期，以外籍空服員有效維持航空公司的最低運能。其次，我們也可從民國 107 年 5 月 9 日修正的外國人從事就業服務法第四十六條第一項第一款至第六款工作資格及審查標準，查到該法內容第十條第二款以及第十二條到第二十條為有關航運事業相關規定，僅主要針對航空業駕駛人而已，對於外籍空服員則未有任何相關規定，筆者認為在我國法令上，對於航空公司在雇傭外籍空服員這一部份，有相當大的未盡完備之處。綜

合以上兩點，自然可以判斷航空公司願意在招募時提高外籍空服員的採用比例來服勤，有其利益與利用價值存在。

而我國的外勞政策從早期以來一直多為引進東南亞農林漁牧業或是一般製造業與建設工程相關，近幾年則因為社會結構變遷而較多引進社福、照護相關的外勞，根據民國 103 年國發會委託財團法人國家政策研究基金會，對於未來十年我國外勞政策變革方向之研究，專家使用德菲法（Delphi method）分析後之結論，¹其中有關服務業外勞的建議：「引進外勞對產業發展及整體就業正面影響大於負面，可規劃引進農林牧業外勞，但不建議逐步開放服務業外勞。服務業未來仍不宜開放引進外勞之考量，一則係服務業較難外移，二則係服務業以部分時間工作者及派遣人員降低人事成本，若再開放外勞恐傷及國人就業，且不利薪資調整。」（林國榮、詹火生、馬財專、藍科正，2014）。因為政策上的主張服務業不開放外勞，因此沒有任何有關服務業外勞的配套措施，但實際上，觀光或旅館產業以及航空業還是會有雇傭外籍勞工的需求與事實。

工會自歐洲工業革命以來，在 1871 年從非法組織轉變成了合法組織，工會集體談判的功能到社會主義運動乃至成立政黨進入政府體系、掌控政府，勞資對抗在三百年來一直到今日依然持續著，未曾停歇。工會團結會員，提出訴求，代表勞工向雇主談判，必要時發動罷工以達成目的，甚至影響政策。然而資方在勞資的拉鋸戰中，未必僅是退讓、予取予求，亦或是堅守到底、寸土必爭；勞資間的策略與較勁也越來越多樣化，尤其時至今日，資訊的流通與社群網站的興起，利用同溫層與操縱媒體變成一種手法與工具，讓破壞勞工團結或輿論壓力，成為資方面對工會抗爭的一個常用手段。

由於網路資源的豐富，筆者利用搜尋引擎找到有相當數量關於大型企業或

¹ 德菲法（Delphi method）是一種結構化的決策支持技術，它的目的是在信息收集過程中，通過多位專家的獨立的反覆主觀判斷，獲得相對客觀的信息、意見和見解。調查組通過匿名方式對選定專家組進行多輪意見徵詢。調查組對每一輪的專家意見進行匯總整理，並將整理過的材料再寄給每位專家，供專家們分析判斷，專家在整理後材料的基礎上提出新的論證意見。如此多次反覆，意見逐步趨於一致，得到一個比較一致的並且可靠性較大的結論或方案。

財閥對於勞資爭議行為過程中資方所採取動作的報導，許多手段變得相當有技巧，甚至隱晦，在此僅略述三篇：在 2019 年 9 月 24 日的網路文章標題：

“Counting on UAW to sabotage strike, GM not budging on concession demand.” 是敘述有關美國汽車工人聯合會（UAW），被通用汽車公司（GM）收買，達成某種協議企圖破壞罷工行動，並利用墨西哥工廠影響美國與加拿大工廠工人的議價能力，也因此造成了幾個美國國內地區工會和加拿大工會的矛盾。²

同樣地在 2019 年 9 月，特斯拉（Tesla）公司的總裁艾隆·馬斯克（Elon Musk）在罷工期間快速解雇工會幹部的行為，被舊金山法院裁定認為違反聯邦勞動法，必須補償因進行工會活動而被違法解雇工人的薪資以及並要求廢除針對工會活動的公司規定。³

在韓國，2019 年 12 月，三星電子董事長李相勛（Lee Sang-hoon）因為使用某種類似反間計的戰術去影響工會活動，以及威脅減薪、並對工會友善的下游承包商進行抽單，而被韓國法院認定違反南韓勞工工會法，並被判處 18 個月監禁，隨後三星公司立即對其董事長因破壞工會而入獄一事發表道歉聲明。⁴

由近期以上的三個例子，我們不難發現資方在勞資發生爭議行為或工會活動時，會盡可能地想盡辦法對工會與工會行動進行破壞，就算是在工會力量強勁的美國與勞工運動興盛的南韓也一樣；反觀在台灣的勞資對抗，法律訴訟戰是資方長期以來使用的一個戰術，但資方在對工會、工會行動或勞工提告的動作，因為勞資雙方的實力差異懸殊，以及同情弱勢的社會氛圍，往往不被輿論或社會大眾認同，反造成企業形象受損。本研究的目的旨在探討有關國內航空

² Jerry White. 2019. “Counting on UAW to sabotage strike, GM not budging on concession demand.” World Socialist Web Site 24 September 2019, from <https://www.wsws.org/en/articles/2019/09/24/autos24.html>

³ Faiz Siddiqui. 2019. “Tesla and CEO Elon Musk violated federal labor law, judge rules.” The Washington Post September 28, 2019, from <https://www.washingtonpost.com/technology/2019/09/28/tesla-ceo-elon-musk-violated-federal-labor-law-judge-rules/>

⁴ CNBC TV18. 2019. “Samsung apologises after chairman jailed for union sabotage.” www.cnbc.tv/18.com. 18 Dec 2019, from <https://www.cnbc.tv/18.com/technology/samsung-offers-apology-after-chairman-lee-sang-hoon-jailed-for-sabotaging-union-activities-4900551.htm>

業的龍頭：華航，也是台灣首先發生大型罷工濫觴的國際航空公司，由於其全球企業以及航空產業的特殊性，資方或許發現了一個解方，就是提高雇用外籍空服員的比例，來對抗高漲的勞工意識；而另一家長榮航空，也是因此在 2019 的罷工中，活用成為資方反制工會的一個策略。外籍空服員在空服的勞動市場中，因為雇傭合約的內容與本國籍不同，以及航空器飛航作業管理規則（AOR）、⁵勞資協議的派遣規定，讓外籍空服員取代派飛執勤成為資方得以採取維持最低運能來拖延、對抗工會罷工行動，並間接瓦解工會會員身為「關鍵部門」（Key Post）的心態，⁶目的是要降低其議價能力與工會團結。⁷

第二節 研究架構

本研究之大綱設計分配如下：第一章為敘明本研究之背景、目的與研究架構。第二章節為文獻回顧，搜尋有關我國外籍勞工、不同國籍混合編組與勞動經濟學的相關文獻，並進行對話。第三章為外籍空服員之現況簡介。第四章節則分敘本文的研究設計與進行步驟，包括預計採用的研究方法、研究限制、可能遭遇的困難等，以及規劃研究進行流程與時程並製圖表列。最後第五章節則說明初步研究結果與本文預期的成果及貢獻。

⁵ 請參閱交通部民航局網站法規公告：航空器飛航作業管理規則。

⁶ Key Post：關鍵部門又可譯為重要職位，指在企業經營、管理、技術、生產等方面對企業生存發展起重要作用，與企業戰略目標的實現密切相關，承擔起重要工作責任，掌握企業發展所需的關鍵技能，並且在一定時期內難以通過企業內部人員置換和市場外部人才供給所替代的一系列重要崗位的總和。

⁷ 除了外籍空服員，在 2019 年 2 月 8 日到 14 日的華航機師罷工也是如此，外籍機師因為非桃園市機師職業工會會員，於罷工行動開始，資方即以未加入會員之本國籍機師以及外籍機師，維持大部份運能，同時與工會展開談判，在此七日期間華航僅取消航班共計 163 班、延遲 8 班，影響層面不如 2016 年華航空服員罷工的全面停航，經四次談判後，資方僅與工會達成首項共識，華航並同意五條航線加派機師飛行，2 月 13 日已有部分機師感到滿意，準備復工，不過其餘訴求則僵持不下，工會仍持續罷工，後在部份會員自行復工，工會幹部在考量罷工如何收場的前提下，由交通部長林佳龍與勞動部長許銘春見證下，於 2 月 14 日晚上 10 點 15 分落幕，工會也承諾未來三年內不再罷工，此條件被工運人士稱為割地賠款條約。

本研究在正式論文中的組織架構與寫作章節分配預計安排如下：

第一章 緒論

第一節 研究動機與目的

第二節 問題意識

第三節 研究假設

第二章 文獻回顧

第一節 外籍勞工與本國勞工

第二節 不同國籍勞工的混合編組

第三節 勞動經濟學

第四節 航空業與勞工運動

第五節 小結

第三章 研究設計

第一節 研究方法

第二節 研究架構

第三節 研究範圍與研究限制

第四節 研究對象現況簡介

第五節 研究訪談設計

第四章 研究發現

第一節 對外籍空服員的看法

第二節 混合編組與空中服務

第三節 對空服職業價值與工會的影響

第四節 小結

第五章 研究結論與建議

第一節 研究結論

第二節 研究建議

參考文獻

壹、中文部份

貳、西文部份

第二章 文獻回顧

第一節 外籍勞工與本國勞工

外籍勞工 (Foreign Worker, 簡稱外勞), 係指受僱員工不在原本國籍內國家與企業工作, 而是到另一個國家去接受聘僱於他國公司或第三國企業。廣義的說, 外籍勞工可以包括很多職業別, 藍領及白領。最常見的說法, 是指移動到另一個國家去尋求更好的工作的人。有循合法管道進入工作的合法外勞, 亦有用偷渡或其他如觀光等名義入境不法打工的非法外勞。除了工作, 很多人還希望取得國籍, 也就是所謂的「經濟移民」。目前全世界大約有 2,500 萬名外籍勞工 (取自網路維基百科)。

外籍勞工的供給與需求, 牽涉到輸出國的勞工有誘因願意前往他國工作, 主要因素大多是薪資酬勞, 或是有移民的前提, 原則上來說, 外勞輸出國應是處於勞動力剩餘的狀態, 或是外勞輸入國與外勞原本國的工資有一定的差距。所謂「廉價」, 是相對於國內勞工的平均工資而言。外勞的「廉價」與否, 牽涉到的是不同經濟體的社會發展程度。另一方面, 外勞輸入國的情況則較複雜, 有可能是勞力短缺或缺工, 例如日本的高齡化與少子化, 以及適逢 2020 東京舉辦奧運需要大量建設等, 也可能是輸入國有許多本國籍勞工不願意從事的工作, 因而必須採用外勞來替代, 以維持生產力。Carraro & Soubeyran (2005) 指出, 移工 (Migrant Labor) 引進對於輸入國提高企業的市場競爭力。⁸其次為當資方可以很容易的解雇移工時, 移工可以作為輸入國面對經濟蕭條時萬一需要大量解雇的緩衝措施, 以避免面對國內勞動法規的限制與制裁。例如這次的新冠肺炎 (Covid-19) 疫情影響航空業相當大, 當航空公司必須採取因應措施時, 外籍空服員可能就是首先裁員的對象。另外, 根據 Ethier (1985) 的論述「外勞

⁸Migrant Labor, 移徙工人, 也意同本文所稱之外勞, 是指在其本國或在其本國之外移民以從事工作的人。移徙工人通常無意永久居住在他們工作的國家或地區。

https://en.m.wikipedia.org/wiki/Migrant_worker

可從事本國勞工不需要的工作」，成為外勞輸入國支持開放外勞是雙贏政策的主要說法。

然而，「缺工」並不見得是廠商聘雇外勞的真相。經濟學中最簡單的模型告訴我們，超額需求可以透過價格提升達到市場均衡；在勞動市場中，工資無法提升才是「缺工」的真相（盧其宏，2009）。另一種說法是，即便政府建構了一個充滿限制的外勞雇傭環境，卻仍然無法避免資方的投機取巧。辛炳隆

（1999）提到：「政府除了要求雇主申請聘雇外籍勞工前必須辦理國內招募之外，並規定引進外勞的廠商必須逐步完全自動化，以減少對外勞的長期依賴。惟缺乏有效監督，這兩項規定並未落實，使得部份業者以壓低工資或勞動條件方式，造成缺工，再依此向政府申請核准引進外勞。」因此，外勞在勞動市場中會有可能是以替補缺工或是排擠本國勞工的兩種角色出現。

外勞與本國籍勞工（以下簡稱本勞）間對於同一性質的工作，具有替代性及互補性的效果（吳惠林、王素鸞，2001）。若假設勞工是同質，勞動市場與資本（人力與非人力資本）不變化，有些工作一時找不到適當的技術人員或是本勞對於該工作的意願不高，則可由招募外勞來進行替代，此即為替代性；而若勞動市場有兩種不同之技術或勞動力之需求，則引進技術較短缺，或需求較大的部份的外勞，以達成勞動力互補，此為互補性。

針對外勞影響就業與薪資兩方面來看，國內的研究結果大致可分為互補與替代、市場供需兩個方向：

（一）外勞與本勞部份替代，也部份互補。吳惠林、張清溪（1991）指出，外籍低技術工引入台灣，將會使台灣低技術工的就業機會減少以及工資下降，而高技術工的薪資和就業，以及資方的報酬都將提高。此一狀況將會造成國內基層勞工的不利現象。藍科正（2001）發現各行業本勞的非技術工雇用下降，主管類別與專業技術人員雇用上升，故認為外勞與基層勞工具具有其替代性，與技術工或管理階層有互補性。

(二) 從勞動市場的供需，若僱用外勞比例上昇，則本勞失業率上昇，且不論高低技術的工資皆會下降。藍科正(2001)發現外勞引進會使本勞失業有增加的傾向。江豐富(2006)採用1996年至2002年我國主計處之人力運用調查的合併資料分析，若外勞使用密集度越大，則本勞失業機率則會越大，且外勞使用密集度對大多數職業的工資有負面影響(盧其宏，2009)。黃崇銘(2007)以1997年至2005年我國主計處之人力運用調查報告資料研究分析，發現外勞使用密集度對於低技術本勞工資有負面影響，但高技術本勞工資不顯著。

綜整以上有關本、外勞的相關研究，大多聚焦於傳統行業或一般工廠內部，對於有關航空業類型或是空服職業相關，較無全面且深入之研究。

我們以國內兩大國際航空公司的外籍空服員採用國籍來看，例如採用泰籍與越南籍，主要原因是因為該地區工作薪資水平較低，為了降低成本，和國內許多工廠使用外勞的理由相同。國內外勞與外配在台已生活多年，或是有經驗曾多次被僱用來台工作，且到越、泰航程較短，因此在搭機方面的服務或翻譯並不構成重大需求。不過國內兩家主要航空公司皆有採用薪資較本國籍空服員較高一些的日本籍組員，顯然「廉價」的僱用應非主要目的，而另有其他因素的考量；我們可以了解，採用日籍空服員應是因為日本航線為航空公司的黃金航線，且日本市場需求與商務客的票價收益較大，又考慮到日文敬語與服務用語溝通上有一定的困難度，以及日式服務的細緻性，航空公司為了能吸引日籍旅客來購票搭乘，選擇直接雇用日本籍空服員，可以有效地彌補不足。

另外因為國際航權問題，越南航空公司無法直飛美國，在經營搶客源以及與國外航空聯營合約上，自美、加轉機旅客服務上的翻譯需求，因有年長的、自外歸鄉，或是越洋尋親的越南旅客並不通曉英語，故使用越南語的溝通是有其必要性，由此可知在採用越南籍空服員上除了人力資源成本上的替代性，也包含在服務品質上相當的互補性。

第二節 不同國籍勞工的混合編組

由於現今社會對休閒旅遊風氣日盛，加上世界各國為求增加觀光以提振經濟，使得全球航空運輸的旅客人數不斷上升。但也因為全球化的影響，各國航空紛紛成立與加入聯盟，中轉、聯營、共用班號等，擴大承攬更多的轉機客，將客運量極大化，以求市佔與收益，而廉價航空的出現也促使航空公司間的價格競爭更趨激烈。坦言之，航空業其產品相當複雜，需求與供給易受經濟景氣、政治、氣候等外在環境影響，近年來航空業受 911、SARS 及金融海嘯，以及去年底發生的 Covid-19 疫情的影響下，航空業者為了要維持自身的競爭力，無不在價格及服務上調整進行角力，況且經營國際航線之航空業者必須面對來自不同文化背景的顧客及員工，更需要了解不同族群之差異，以融入服務流程的設計並反應在服務的提供上，因此在特殊重點航線上僱傭該國國籍的空服員，成為一項相當能夠提升服務品質或是吸引該國籍旅客搭乘意願的關鍵，例如招募採用日籍空服員。

觀察目前我國主要經營國際線的航空公司，由於空服員數量龐大，班機航點多，因公司營運調派便利性的需求，每一次航班的派飛，從當日來回的短班，到直飛或經由某國中轉五至七天的長班班型，皆是由不同客艙組員所組成臨時性的短期團隊，相較於航空公司地勤或一般公司由部門或同單位的固定團隊，航空公司的空中團隊擁有成員不固定、臨時，以及短時間的特性，與一般地勤或公司團隊特性不同。而在此種特殊的職場組合下，本國籍空服員除了必須與非固定的工作夥伴飛行，還需搭配與文化、語言、團隊默契有距離的外國籍的空服員一同工作。一般空服員認為，遠比個人成就更加重要的是重視團隊合作以及團隊的成功，相較於個人努力，團隊合作可以更完善，更能表現合作精神與幫助他人（胡學慈，2018）。

但有一些先前研究指出，當不同族群、性別或社會地位的人們被安排在同一的工作團隊，會影響到工作團隊的運作（Alexander, Nuchols, Bloom, & Lee，

1995)。由於外籍勞工經常被本國勞工視為經濟利益（薪資、就業機會）的威脅，此種威脅感普遍存在弱勢的下層勞工中（Semyonov, Rajman, & Yom-Tov, 2002），但空服員此一職業，刻板印象多為光鮮亮麗、薪資高、不易考取，這種情況似乎較不易發生。另外外籍空服員所佔航空公司的整體比例相對稀少，筆者根據 Blalock（1967）多數—少數族群團體關係理論（Theory of Minority Group Relations）的推論，由於少數族群的社會地位通常比多數族群低，兩者的接觸會威脅到多數族群的社會地位（以美國社區內的新移民為例），故多數族群會對少數族群表現出負面行為。此負面行為又可能被少數族群解讀成找麻煩或具敵意的行為，因而引發雙方的衝突。Joseph P. Broschak and Alison Davis-Blake（2006）的研究有關混合標準和非標準工人的比例如何影響工作組成員與主管的關係⁹、與同事的社會關係、協助他人的意願以及離開組織的意願，該結論同樣也支持 Blalock 的少數族群團體關係理論，非標準工人（nonstandard workers）對主管和同事態度較差的比例較高，離職意願增加以及與工作有關的幫助行為減少。

但是針對種族和文化多元性團隊的研究，研究結果卻出現分歧（Williams & O'Reilly, 1998）。Cox 等（1991）認為由不同種族所組成的團隊其成員表現較同質性（Homogeneity）團隊佳，並受到實證研究支持（Watson, Kumar, & Michaelsen, 1993；Gilbert & Ivancevich, 2001）。但相反的，也有研究結果支持 Blalock 的多數—少數族群團體關係理論，認為不同種族所組成的團隊成員間有較多的衝突和較差的態度（Tsui, Egan, & O'Reilly, 1992；Pelled, Eisenhardt, & Xin, 1999；Webber & Donohue, 2001）。不過要提醒一點，有關上述研究係只針對白人、有色人種，或外國移民為對象，地點在學校或工作場所之情境所進行（毛筱艷、范光陽，2009）。本研究之主要對象外籍空服員，其在職場內擁有少

⁹ 該文之標準工人(standard workers)與非標準工人(nonstandard workers)係從雇主在雇傭方式上的不同而區分，例如臨時工、派遣工或是經由勞動力市場中介機構就業安排的工人，稱為非標準工人，除了薪資上與福利上的差異，許多非標準工人也缺乏獲得標準工人可用的內部培訓和流動機會（Kochan, Smith, Wells 和 Rebitzer, 1994；Lautsch, 2002）。本研究航空公司的外籍空服員即擁有此項特質。

數族群、不同種族文化、非標準工人的特質，但上述諸研究內容並未針對法定薪酬條件較多數行業薪資高、進入門檻高的航空業或外籍空服員等對象進行研究。

第三節 勞動經濟學

（一）勞動力市場：

勞動力市場一詞（Labor market）起源於勞動經濟學（Labor economics），是研究在市場中雇傭勞動形成的動態變化過程。觀察雇傭關係下，勞工與僱主之間的互動，如何形成勞動市場或就業市場，並影響到這個市場中的工資與就業。在勞動經濟學中，市場的供給方為勞動，也就是以貨幣來衡量的人類工作量，而需求則是以特定薪資下將會僱用多少勞動力，這兩個力量的均衡點，即為市場均衡薪資與就業數量，而勞工的薪資是決定所得的重要因素。

勞動經濟學可分有個體及總體的二個面向，個體勞動經濟學探討個別勞工及個別公司在勞動市場中的角色。總體勞動經濟學則探討勞動市場、商品市場、貨幣市場及外貿市場之間的交互作用，並探討交互作用對就業水平、勞動參與率、總收入及國民生產毛額的影響。

不過勞動市場在許多方面不像商品市場或是金融市場，最重要的不同在其供給和需求的機能差異。在商品市場中，若價格較高，長期而言會製造更多的商品，一直到需求滿足為止。不過在勞動市場中，整體的供給無法像商品一樣迅速的增加，因為一個人每天可以勞動的時數是有限的，而且人不像商品，可以用工廠製造來增加供給。

勞動市場是無法自動實現市場出清（Market clearing）機制的，依照經濟學的基本理論，大部份的市場會有一個平衡點，不會有超額的需求及供給，但這在勞動市場無法成立，因為可能會固定有一定比例的失業人口存在，而無法達到平衡。勞動市場和其他市場不同的部份也包括持續會有類似工作者之間的補

償性工資差異。¹⁰

（二）內部勞動力市場：

所謂內部勞動力市場，顧名思義，指的是存在於企業內部的勞動力市場，它實際上也就是企業內部的各種勞動合約與就業安排的制度總和。

關於內部勞動力市場的思想最早出現於 20 世紀 40 年代末和 50 年代初。美國勞動經濟學家賴斯特（R.A.Lester，1948）和理論經濟學家雷諾斯

（L.C.Reynolds，1951），在研究工資級差（Wage Differentials）及其與勞力市場結構的關係時，¹¹指出了傳統的工資理論與廠商理論的局限性，之後，便有好幾位美國經濟學家和社會學家分別從不同角度探討了企業內部勞動關係問題。美國柏克萊大學經濟學家克拉克柯爾（Clark Kerr）在 1954 年發表了一篇直接探討勞動力市場分割問題的文章，這篇文章追溯了英國古典經濟學家穆勒

（J.S.Mill）和凱恩斯（J.E.Cairnes）關於工資差別導源於非競爭集團（non-competing groups）的思想，認為現實中的工資差別是由於勞動力市場出現分割化（balkanization）的結果，從而最先提出了有關勞動力市場分割和非競爭性以及企業內部勞動力市場的思想。本研究的對象，空服員在保證飛行加給上即有此一工資級差的區別，主要是以年資來劃分，以 FA 為代號總共分 15 級，每一級差異數百元台幣不等，經筆者詢問其制定的基準已經不可考，近三十年來也未有調整，後來約於 2010 年後曾經略調降每級薪資，也是分為 15 級，代號改為 FB，適用於當年度新進空服員。

社會學家威廉懷特（W.H.Whyte）在其 1956 年出版的重要著作《組織人》一書中，從社會學角度探討了大型組織（例如大公司）的日益成長對於其成員

¹⁰ 補償性工資差異（compensating wage differentials）補償性工資差別是同質的勞動者之間因為工作條件的不同而產生的工資差別。經濟學家認為，這種工資差別的存在是對勞動者從事較差工作條件的工作進行的補償，例如危險加給或特殊加給。

¹¹ 工資級差是指工資等級中相鄰兩級工資標準之間，高等級工資標準與低等級工資標準的相差數額，表明不同等級的勞動，由於其勞動複雜程度和熟練程度不同，有不同的勞動報酬。工資級差可以用絕對額、級差百分比或工資等級係數表示，可做成工資等級表。

的觀念與行為可能產生的影響，涉及到了企業內部的就業實踐問題。職員為了升遷，忠誠被當作是一個很重要的因素，管理者也因為忠誠而獲得滿意的收入和穩定的工作保障，當然公司也從他們的忠誠和辛苦的工作中獲益。因此在大型企業的這個圈子裡，很難出現充滿激情的冒險者，而充斥了一批循規蹈矩，只求安穩的人。回溯華航在 2016 年罷工時期空服員的當時情況，外籍空服員是根本無法參加罷工，而當時參與罷工的空服一線管理階層相當少，罷工的主力多為 1980 年後出生的世代，他們進入華航後面對的是 1960-1970 年世代管理階層（錢怡君，2018）。在 2019 年華航空服處晉升了一批事務長，其中包含三位外籍空服員，且年資都相對資淺，筆者認為這可能是有雙重影響效果的，少數的外籍將凌駕成為機內主管，薪資與福利都會勝過同期本國籍，而內部勞動力市場的競爭變多，服務年資將不再等同對公司的忠誠度，不參加工會行動才能展現忠誠，增加升遷機會。

內部勞動力市場理論的系統產生是在二十世紀的 70 年代。1971 年，美國經濟學家 P.B.Doeringer 和 M.J.Piore 在總結和吸收以往研究成果的基礎上發表了《內部勞動力市場與人力資源管理》這部重要著作，第一次明確提出並系統闡述了內部勞動力市場的概念、起源、運行機制與基本特徵等一系列重要問題。兩位作者指出，有兩類勞動力市場，一類是工匠、手藝人等零工活動的市場，另一類是大工業中的勞動力市場，前者直接受市場力量的調節，後者除了在初始雇傭時受到外部市場供需關係影響以外，其有關勞動配置、工資決定等等活動都是在企業內部通過管理規則或慣例來進行的，而與外部市場無關。現實中，有近 80% 的勞動力都是處於這種企業內部的勞動力市場中，航空業與空服員的勞動力市場亦屬後者。

有關內部勞動力市場理論較為重要並且具有代表性的主要有五個理論，簡述如下：

一、人力資本理論：

該理論主要以貝克（G.S.Becker）等學者為代表，認為內部勞動力市場的一系列就業安排，諸如長期雇傭合約、內部職務晉升、年功工資等等，¹²本質上是由企業專用性的人力資本投資決定的。這種投資具有難以「打撈」的「沉澱成本」的性質，容易在事後被要挾（hold up）或受到對方的機會主義行為侵害，因而在客觀上要求保護。長期的雇傭合約通過所謂「鎖定效應」（lock in）增加了雇傭雙方長期合作的意願，同時，借助於一系列相關的制度安排又約束了雙方在分享資本經濟租過程中的機會主義傾向。¹³經濟租等於生產者剩餘，要避免人事或人力上的尋租行為，因此，專用性人力資本積累可以視為內部勞動力市場的核心基礎。

通常我國航空業一般的空服員均屬於長期雇傭合約，享受公司所提供的內部訓練與職務晉升，並且擁有每月保證 60 小時的固定飛行加給，以及按照年資多寡而領取飛加級差（類似年功工資）；然而，外籍空服員則完全不同，合約多為短期一年一約或數年一約，或是由人力仲介公司聘雇派遣，非正職員工，底薪與飛行加給部分則採用合算包薪制度，超飛則為加班費，另外除在訓練方面與本國籍空服員相同外，職務晉升的部分也遜於本國籍，機會相當少；在福利方面，退休或退職的免費機票，在享有使用年限上也相對少於本國籍。

二、風險分擔模型或隱合約模型：

該模型繼承了奈特（Frank H, Knight）關於廠商的特徵就在於雇員向雇主轉移風險的思想，認為在雇主具有風險中性而雇員具有風險厭惡的通常情況下，

¹² 年功工資為大陸用語，指的是工齡工資，年功工資是一種簡單而傳統的薪酬制度，它是按照員工為企業服務期的長短而支付或增加薪酬的一種管理制度，往往與終生雇傭制相關聯。其基本特點是員工的企業工齡越長，工資越高。在我國僅有公職人員與教師享有年功俸或年功薪，係指各職等高於本俸最高俸級之給與。華航為半國營事業，其職級與薪資結構多保留公職人員的職等與敘薪方式。

¹³ 經濟租（Economic rent）最早指從土地（land）獲得的收益，後被擴大為所有因為獨佔權力而獲得的收入。生產過程中要付出的生產投入成本，高於某個供給的價格彈性下本來應該付出的價格（也就是機會成本），這中間的差額就是經濟租。經濟租的出現，會帶來尋租行為。

雇主以某種隱含承諾的方式向雇員提供較為固定性的工資而使其收入免受外部市場波動的影響，將會使得到保險的員工產生更高的生產力，從而形成一種互利的結果。

由於空服員在正式上機服務前必須有相當一段的時間進行教育訓練，為期需一至三個月，又因服務業流動率較高，遇淡旺季變化則人力因應較困難，故前一段所提空服員薪資結構中的保證 60 小時固定飛行加給，即充分蘊含此一風險分擔及隱合約模型之精神。

三、篩選模型：

該模型由兩位薩洛普經濟學家所提出（J.Salop & S.Salop，1976），主要從資訊收集與篩選效率的角度來看待內部勞動力市場，它將企業內部實行的經驗（年資）--薪資的分配制度，歸結為雇主在資訊不對稱條件下對雇員特徵的篩選行為。雇主在支付了大量培訓費用的情況下，願意與員工保持長期的雇傭關係。但是員工方面的偏好可能是多種多樣的，應該如何識別願意長期就業的員工？該理論認為，通過實施在就業初期支付相對較低的薪資而在就業後期支付相對較高的薪資這樣一種分配政策，可以有效地將那些願意在某一廠商中長期工作而較少有跳槽傾向的人分離出來，從而以一種低成本的方式實現雇傭雙方的有效匹配。

在空服員保證 60 小時的固定飛行加給，FA-15 級中明顯表現此一篩選模型的目的，同樣也在後來 FA 調降成 FB 的飛行加給等級，再次去分離新招募員工喜歡頻繁更換工作傾向的人，另外，航空業有一項特殊福利，也就是員工免費機票，這與薪資無關，但也成為篩選的工具之一，以華航的免費票規定來說，員工需至少工作滿一年才可以使用免費機票，使用方式是以空位搭乘，現場以年資決定先後順序，也就是說，逢寒暑假旺季時，班機空位數較少，而越資深者越容易在此時使用免費機票搭乘，相對的資淺者就必須延後行程或是購買全額機票才能搭機，還有就是必須工作至少滿十年退職或退休，才可依退休或退

職年資數（工作幾年用幾年）享用退後每年固定點數的免費機票。另外有一種稱之聯航優待票（ZED 票），¹⁴因為需要員工自行負擔部分費用，雖然不如免費票那樣的優惠福利，但在華航的規定中，於 2015 年 12 月 31 日前在職且符合退休或退職資格者，可終身使用 ZED 票，筆者認為以上兩種措施，將免費機票與聯航優待票變成是一項相當有效去辨識與分離願意長期就業員工的方法。

四、交易成本學說：

它具體又分為兩個不同的理論模型：「勞資談判」模型（Williamson，Wachter & Harris，1975）和「影響成本」模型（Milgrom & Roberts，1990）。Williamson 等人的勞資談判模型雖然也是從人力資本專用性問題立論，但是視角卻與 Becker 等人不同，它更強調工作任務的專用性。在工作任務具有專用性的條件下，將發生少數人之間的交換關係，這時有關工作努力與績效考核的困難和複雜性使得任何個人性質的勞動合約都難以避免工人機會主義地與雇主進行談判的行為，從而發生大量的討價還價的成本。內部勞動力市場通過將薪資與工作職位結合以及實行內部晉升的制度安排，防止了個人的工資談判的發生及其相應的機會主義行為，從而實現了交易成本的節約。Milgrom 等人的模型的基本思想是，科層組織的核心特徵是其中央決策者的自由裁量權力，而組織內部各種經濟行為主體為了自身利益會採取行動去影響這種決策權力的實施，由此而發生的資源非生產性耗費乃至決策的失誤便構成了「影響成本」（influence cost），它將降低組織的效率。內部勞動力市場通過一系列剛性的制度安排，限制了決策者的自由裁量權，加深了員工對於公司政策的穩定性印象，這將大大減低各種非生產性的影響活動及其成本。

而有關本研究之對象，外籍空服員於空服工作中有其特殊的互補性與替代性，而在本節前述所提到的，有關華航於 2019 年的空勤基層主管的升遷，晉升

¹⁴ 聯航優待票，全名為 ZONAL EMPLOYEE DISCOUNT，簡稱 ZED 票，是一種國際間各航空公司便利員工除搭乘自家航空班機外，亦可以一折或數折優惠，以里程的範圍計價，搭乘他家航空班機，航空公司需加入聯盟或合約，此為航空業福利的一種。

了三位年資相對資淺的外籍空服員，與以往外籍空服員的升遷需求、背景與慣例都不同，管理單位利用內部晉升制度以及薪資調升，加以外籍空服員非工會會員的角色，展現出在此一職場升遷的前提，是一種新的交易成本，呼應了威廉懷特「組織人」的論述，也充分顯示資方能以各種手段去影響勞方與勞資談判議價籌碼的說法。本研究將以此學說的「勞資談判」模型作為質性訪談設計的命題綱要之一。

五、激勵理論：

該理論將內部勞動力市場的制度安排歸結為一種長期激勵機制。它大致包含四種不完全相同的理論模型：

(1)錦標賽模型（Tournament）（Lazear，1995）。它認為內部勞動力市場的職務晉升遵循著相對績效考核的錦標賽原則，這可以減少監督活動以節約信息成本，並提高激勵效果。

(2)延期付酬模型（Deferred compensation）（Lazear，1995），又叫所謂「人質」模型。它與上面的篩選模型有些相似，也認為正向傾斜的經驗（年齡）--工資曲線是保證長期雇傭關係、減低雇傭成本的有效安排。不過視角有所不同，它強調的是工人為了在未來獲取越來越高的收入而不得不在初期被減低的工資，相當於工人抵押給企業的「人質」，它增強了工人維持原有就業關係的激勵，因此該模型更著眼於事後的激勵而不是事前的篩選。

(3)效率工資模型（Shapiro and Stiglitz，1984）。其所謂效率工資等於外部機會工資與偷懶的淨收益之和。在內部勞動力市場上雇主一般都付給雇員高於外部機會工資的獎金報酬，即績效獎金，這將加大雇員偷懶的成本，從而增強了激勵效果。

(4)薪資等於禮物交換的模型（Akerlof，1982）。該模型與效率工資模型十分相似，認為勞動契約或薪資合約可以視為雇主與雇員之間一定程度的禮物交換，雇主支付給工人超過購買其勞動服務所需水平的薪資，等於是向工人送了

「禮物」，這將增強工人對企業的感情，並通過使其工作努力超過最低標準而回饋「禮物」。所以，雖然內部勞動力市場的薪資按照新古典的等邊際法則是無法出清的，但企業仍然實現了提高效率的結果。

從原本僱傭外籍空服員的互補性與替代性需求，轉變為職位升遷，職位升遷則等同加薪，以換取其忠誠度，甚至成為同事間的躬先表率。雖然與本激勵理論的幾項模型有些異同，但拔擢資淺、個人，與往例慣例不同，這種模式基本就有激勵的性質，但公平與否很難衡量，而且筆者認為這會是造成本國籍空服員的某些層面的影響與心理作用。本研究將以人力資本理論與交易成本學說的勞資談判模型來針對訪對象進行訪談題目設計，其中會加入受訪者對近期有關外籍空服員升遷事務長一事之觀感。

（三）勞動力市場分割理論：

勞動力市場分割理論（Labor market segmentation theory），也被稱為雙重勞動力市場模型，正是以區別於傳統勞動力市場理論的新範式來解釋這種非競爭性的。該理論認為傳統勞動力市場理論無法很好地解釋勞動者收入差距的不斷擴大和勞動力市場中存在的各種歧視現象，而勞動力市場分割理論強調勞動力市場的分割屬性、強調制度和社會性因素對勞動報酬和就業的重要影響，因而具有較強的現實解釋能力。

勞動力市場分割理論的起源最早可以追溯到穆勒和凱恩斯，他們曾公開反對亞當斯密關於勞動力市場具有競爭性質的學說，而傾向於認為勞動力市場具有非競爭性（Mill，1885；Caines，1874），20世紀60-70年代，勞動力市場分割理論對以新古典為基礎的勞動力市場理論提出挑戰並出現了不同的學術分支。如以資訊不完全和不確定性為基礎發展起來的職業競爭理論、運用歷史和制度分析法提出來的激進理論及雙元結構論。這些理論的差別主要表現在觀測點、劃分方法以及研究方法的不同。而其中雙元結構論是引述最多並成為勞動力市

場分割理論的代表。

雙元結構論把勞動力市場劃分為一級市場和二級市場。這種區分最早由新結構主義社會學家皮奧里（Michael J.Piore,1970）提出來的。一級市場具有薪資高、工作條件好、就業穩定、安全性好、管理過程有規範、升遷機會多等特徵；二級市場薪資低、工作條件較差、就業不穩定、管理粗暴、沒有升遷機會。一級市場的職位主要是由內部勞動力市場組成，薪資的確定、勞動力資源的配置由管理制度等規則來調控，市場力量基本不會發揮作用，而內部勞動力市場解決供需失衡的措施主要有招聘、培訓、工作重新設計、分包、調整產出量等等；二級市場的就業者多為窮人，儘管雙元結構論在勞動力市場中佔據主導地位，但還是存在著另外兩種不同的觀點，一種認為，勞動力市場是由多個區域組成的；另一種則認為，勞動力市場是一個連續不斷的工作鏈，「鏈」上的薪資差別很大，但並不存在界線清晰的區域。

勞動力市場分割理論的基本觀點：

一、薪資決定機制：傳統的勞動力市場理論認為薪資由勞動邊際生產力決定，勞動的需求曲線就是勞動的邊際產量曲線。而勞動力市場分割理論認為決定薪資的因素複雜，並由此解釋現實經濟中的薪資差異和薪資歧視問題。雙元結構論則認為，一級勞動力市場的雇主都是一些大公司，主要生產資本密集型產品，較易形成內部勞動力市場，工人的薪資不是由邊際生產力決定，而是由其內部勞動力市場中勞動者所處階梯地位決定的，¹⁵能得到比市場較高的薪資。二級市場的雇主由眾多中小企業組成，產品需求變動頻繁，企業對發展內部勞動力市場不感興趣 薪資由市場上的勞動力供需關係決定，會趨向一個固定水平。

二、人力資本投資作用：傳統理論認為，人力資本在薪資決定中起重要作

¹⁵ 空服員的薪資水準較高，除了有國際市場的薪資水平影響外，筆者認為空服員是有處於一定的關鍵部門（Key Post）地位的存在，因為航機若要載客，則機上必須安排一定比例的空服員，倘若低於法規規定，則班機無法起飛。

用，人力資本投資量不同，其邊際產量不同，薪資也不同，而現實並非如此分割理論對人力資本投資作了新的解釋，認為人力資本投資只是一種信號，發揮篩選功能。勞動力接受教育只是為進入一級市場並提供給雇主一個培訓潛力大的信號。而那些接受教育少的人被認為培訓潛力低，只能占據勞動力階梯的末端或留在二級勞動力市場上。

三、勞動力本身素質和偏好：勞動力市場分割理論認為，二級市場勞動者會養成懶散、無時間觀念、不易合作、不尊重人等行為特徵，而這與一級市場的要求完全不同。因此在二級市場就業的人，即使想辦法提高受教育程度，還是很難進入一級市場。

現代勞動力市場分割理論對一級市場和二級市場的失業形成機制作出了更好的解釋。認為一級市場的薪資是由議價機制或效率薪資決定的。議價機制是指薪資是由雇主和工會代表談判決定的。因為企業更換工人需要成本，因而議價薪資往往高於競爭性市場上的薪資水平，這就能解釋一級市場為什麼會存在高薪和失業並存的現象。效率薪資則對兩個市場的失業問題都能作出解釋：一級市場為防止偷懶，自願支付高於完全競爭市場的薪資水平，且保持就業穩定能減少監督成本，因而一級市場就業相對穩定，勞動力一旦失業其保留薪資也會較高，因此會產生自願失業。另一方面，二級市場競爭性強、薪水低，企業生產需求波動大的產品有成本優勢，因而二級市場勞動力需求變動頻繁，勞動者易受需求衝擊和摩擦性失業的影響。

由於空服此一職業擁有學歷高、薪資高、環遊世界、光鮮亮麗等工作特質與刻板印象，華航又屬半國營之國內百大企業，就業穩定，另外空服員有民航局規定載客班機的最低需求，且須通過固定時數與期間的訓練，故暫可歸類於一級市場職業；然本研究為要證明國際航空業僱傭外籍勞工能有效影響本國勞工與工會的議價能力，以及利用妨害工會團結、降低罷工損害的功用，並試圖將空服員此一職業移動降至較不穩定、競爭性強的二級市場，造成心理壓

力，筆者採用勞動經濟學中的內部勞動力市場理論輔以勞動力市場分割理論，來設計訪談題目，企冀在質性訪談中獲得關鍵內容得以呈現本研究之重要發現。

第三章 外籍空服員與現況簡介

第一節 外籍空服員與我國相關法令

客艙組員（Cabin Crew），一般通稱空服員，通常由一位客艙經理（或稱座艙長、事務長）和數位空服員組成，其主要之工作為在機上對旅客提供服務，如機內餐飲、旅行常識與簡單之醫護協助（謝淑芬，1993），空服員雖不需經過民航局的檢定考試，也不須擁有執照才能執勤，但必須經過航空公司的嚴格訓練，除了機內服務程序外，還包括應對進退、游泳、調酒、基礎急救、防身術、緊急裝備使用與緊急逃生等訓練。

此外空服員還須負責飛機的保安、安檢與機內各項裝備檢查，飛航時如遇到緊急事故必須迫降海上或陸地，空服員應根據平日訓練程序協助旅客迅速撤離飛機，按照我國民航局規定，每一位空服員以能照料至少 25 位乘客為原則（民航局民用航空法，2018）。若以華航早期所僱傭的外籍組員來說，主要從事機內服務上的翻譯工作，故早期有所謂「翻譯員」的職稱，但至今空中服務進步相當大，除了愈趨細緻，服務程序也益加繁複，機內人力需求因而增加，就勞動力角度來看，翻譯員也是可用人力之一並有其成本，因此單就翻譯員的工作項目逐漸擴大至所有機內服務，甚至是需要負責機內安全，也就是空服員的所有職責，故目前業界的實際工作狀況，外籍空服員與本國籍空服員的工作內容幾乎一樣。

一般而言，航空公司會依照所取得的航權來做為是否需要當地外籍空服員的採用，以華航來說，外籍空服組的招募、管理與人事費用皆屬當地國外分公司轄下，成本需計算在分公司的營業財報中。目前華航共設有日本空服組（東京）、泰國空服組（曼谷）、越南空服組（胡志明市），三種不同國籍的外籍空服組，早期尚有日本大阪、新加坡、印度（新德里）與韓國空服組（首爾），後因新加坡籍與韓國籍空服年資與人事費用較高、當地勞動法規定，以及印度籍離

職率過高，日本大阪則因航線變更問題等因素後來解散或裁撤。但目前華航外籍空服員的派飛航線，除部份日本航線以及美西部份航線，因語言溝通服務需求，而分別以日籍、越籍派飛外，其餘派飛航班無固定，也並無航權考量或有特殊理由支持。

在我國法律層面有關外籍空服員之法條相當稀少，相關規定、案例也亦不多見，筆者蒐羅資料，僅發現一勞委會（現為勞動部）之函釋以及外國人從事就業服務法第四十六條而已，節錄列出如下：

（一）有關函釋內容：在我國法律層面，凡外國人來台就業或從業，均須遵守我國勞基法與就業服務法之相關規定，航空業從業人員如民航機駕駛、空服人員、隨機人員等，因工作執勤範圍包含國外與國內，屬性特殊，另參考我國刑法第三條內容：「本法於在中華民國領域內犯罪者，適用之。在中華民國領域外之中華民國船艦或航空器內犯罪者，以在中華民國領域內犯罪論」，故航空器也可視為我國領土之延伸，外籍空服員在中華民國註冊登錄之航空器內執行勤務，視同外國人於我國境內工作，應適用我國就業服務法。

依照行政院勞工委員會 85 年 4 月 20 日，台八十五勞職外字第一〇八二〇八號函釋如下：

一、依本會八十二年九月廿一日台（82）勞職業字第五六五〇四號函釋規定，對航空公司之國外分公司於該地僱用當地公民擔任空服員，其聘僱行為及對該外國人之指揮、監督、管理均由該分公司獨立為之，且該受聘僱外國人之工作區域如非在我國國境內，自非屬本法所指之中華民國境內從事工作，自可不適用就業服務法。

二、揆諸上開函釋意旨，如受聘僱之外國人其工作區域在我國國境，自有就業服務法之適用；本案外籍空服員係從事於新加坡與台灣間航段工作，即有在我國領空上工作之事實，而有就業服務法規定之適用，應依就業服務法第四十四條第二項規定，向目的事業主管機關申請許可。

(二) 法規條文部份：民國 107 年 05 月 09 日公告之外國人從事就業服務法第四十六條第一項第一款至第六款工作資格及審查標準，第十條第二款第七點：(七) 航空事業之人才訓練、經營管理、航空器運渡、試飛、駕駛員、駕駛員訓練、營運飛航及其他有助提升航空事業業務發展之工作。而航空器內的外籍空服員可歸類為最後一項其他有助提升航空事業業務發展之工作中。

從以上綜觀法規部份而言，相關內容可說是相當匱乏，尤其比對該審查標準第十條至第十九條均為外國籍航空器駕駛員的條文，無論是證照、資格、人數、雇主條件、申請計劃、機種與飛行時數等，鉅細靡遺，更顯得有關空服員的法律規定與限制根本付之闕如。

第二節 我國外籍空服員現況

筆者首先蒐集我國兩家航空公司，華航與長榮航之空服員本國籍與外國籍的人數、各國籍的組成，以及本研究主要對象，華航外籍空服員的薪資與飛行時數等資料，製作表列如下：

表 3-1 我國兩家航空公司本外籍空服員人數 (2019)

	本國籍空服員	外國籍空服員	合計	佔比
華航	約 3300 人	約 400 人	共約 3700 人	約 10.81%
長榮航	約 3600 人	約 600 人	共約 4300 人	約 13.95%

本研究製表

表 3-2 華航空服員各國籍比較表

	台灣籍	越南籍	泰國籍	日本籍
人數	約 3300 人	約 62 人	約 126 人	約 228 人
薪資	全薪約台幣 42000	全薪約 1200 美 金	全薪約 48000 泰銖	全薪約 20 萬 日幣
外站津貼 (美金/小時)	5 元	前兩年 2.8 元 第三年起 3 元	3 元	3 元
月平均飛時	85 小時	94 小時	95 小時	70-80 小時
備註		每年給仲介抽 傭一個月月薪		

本研究製表

從以上兩個表看起來，目前國內兩家航空業者採用外籍空服員的比例，大約都在 10% 以上，而長榮航的比例較高一些；在華航的空服員內部來說，人數以日本籍為最多，依次為泰國籍與越南籍，薪資方面以日本籍最高，高於台灣本國籍空服員，泰國籍則相當，越南籍則最低；雇傭方式的話除了越南籍是人力仲介公司雇用，須給一個月的月薪當做傭金，日籍與泰籍則是由當地分公司招募，成為華航在國外分公司當地的員工。本研究為求客觀並建立質性分析的科學性，在未來資料的蒐集上，不單僅比較國內兩家國際航空業者的現況，另外還會加入外籍國際航空業者採用外籍空服員的實際情況來做比對。

第三節 國際航空業與勞工運動

國際航空公司航線遍佈全球，在世界各國設有分公司，現在還有各航空公

司組成航空聯盟，擴大營運航網，一間國際航空公司自然屬於全球化的國際企業，我們時常可以聽到國際航空公司罷工的新聞，儘管航空業罷工的成因眾多，但在用來檢視的因素之一常常就是因應全球化時代來臨所帶來國內與國際市場的高度競爭，公司（資方）「主動」或「被迫」向員工（勞方）的工作待遇及條件下手，以求減少虧損或增加盈餘，2016 年的華航空服員罷工，起因便是如此（張文揚，2017），華航資方被認為是為了因應國內外競爭而精簡成本，乃將部分業務外包，同時增加派遣員工的比重，並削減員工福利；勞方則因此以工會談判、抗爭、甚至罷工與停工等方式維護自身權益（徐沛然，2016）。而就以 2019 年來說，我們先排除因香港航空業因返送中事件引起的政治性罷工，單就勞資問題引起的航空業罷工事件，除了我國在 2 月華航機師罷工，6 月長榮空服員罷工外；4 月底北歐航空公司（SAS）的機師在瑞典、丹麥和挪威發起罷工；9 月英航機師 48 小時大罷工，取消 100% 的航班；11 月初德國漢莎航空（Lufthansa）空服員發動大罷工，取消 1300 個航班，同月份南非航空（South African）3000 名員工也發動大罷工，資方則搶先取消所有航班；澳洲捷星（Jet Star）與德國漢莎航空子公司日耳曼之翼（German wings）分別於 12 月月中與月底罷工，日耳曼之翼的第四次罷工甚至跨越到 2020 年 1 月初。

張文揚（2017）認為儘管有數據顯示不論是在貿易或是在對外直接投資的全球化指標下，勞工在 1969 年至 2015 年裡的這段期間罷停工次數都減少了，而且國家愈依賴對外貿易或外資，勞工則愈無法以罷停工這個幾乎是最後的手段，來訴求改善待遇或工作環境。但全球航空業似乎看來罷工頻仍，我們無法知道是否航空業因為全球化的關係使勞工意識覺醒，並促使勞工更積極的善用權利改善待遇或工作環境，但我們可以預測航空公司為了避免罷工帶來的巨大損失，而無所不用其極的採取各種策略來抑制工會會員的團結。

有關我國空服員的勞資爭議相關文獻，研究 2016 年華航空服員罷工事件以及 2019 長榮空服員罷工事件，以事件始末及影響，或從法學觀點探討較多，例

如：張哲豪（2016）在勞動關係與就業研討會中就有發表有關桃園市空服員職業工會罷工事件初探，其文獻內容較以針對罷工中出現的問題爭議部份，例如有關發動罷工的合理性及正當性、工會於事後對未參與罷工行動之會員開除會籍行為、罷工中第三人的權益損害責任相關等，做較深入之敘明與批判，但不難發現很多論點僅為資方單一角度。錢怡君（2018）探討該事件的始末、罷工原因、對華航企業內部改變以及罷工後的擴散效應。賴怡忻（2019）於其論文中，從法規部份併以法學觀點對於空服員勞動條件之不足有更進一步的研究，瞭解目前實務上我國空服員勞動關係之現狀，與其面臨之勞動困境，並針對勞動契約履行過程之相關爭議與勞動條件保障為主軸，最後綜整文獻與判決佐證目前我國空服員勞動權益下之不足及相關問題，期盼社會進而正視空服員應有之勞動權益，該文中除 2016 年華航空服員罷工事件外，有一併加入 2019 年長榮空服員罷工事件之相關敘述與探討。蕭人杰（2019）於其論文中探討集體勞動法規範中航空業爭議事件之法律問題，從法律面找出兩次空服員罷工的核心問題並試提出解決方案。林家和（2016）的期刊論文：華航罷工事件——一個集體勞動法記事，針對有關團體協約以及禁搭便車條款有非常詳細的闡述與解釋，不過之後有蔡瑞麟律師也在其臉書專頁上反駁林教授的看法與見解。黃帥升、王之穎（2019）兩位律師在會計研究月刊中提出兩篇關於罷工預告制度與勞工董事的問題探討，其中罷工預告一文是以 2019 年 2 月華航機師罷工為中心，勞工董事一文則以長榮罷工事件，工會提出設置勞工董事整理正、反面之相關討論意見，並從實務面觀點淺析民營事業引入勞工董事制度之得失。綜整以上相關文獻，不難發現，文章多站在當下勞資雙方得失、勞資和諧、法律面或社會影響面作研究，在罷工之後有關資方對於罷工行動應對的策略以及變化方面，並未有後續研究，筆者注意到此部份，故本研究以此為發想核心，企盼能用不同角度與面向做個案延伸，以期在實務上與學術研究中有不同的貢獻。

第四節 小結

由於國內近期因航空業罷工頻繁，反觀發動罷工的桃園市空服員職業工會對長榮航提出之八大訴求中的第六點：外籍組員（空服員）派遣每班不能超過 2 名。工會意圖在團協中訂立限制外籍於每一航班之人數上限，其目的為何？以華航為例，在 2016 年罷工結束後勞動條件與薪資水準大幅上升，資方在考慮僱傭外籍組員時，除了在人事成本上與服務面的考量外，另外還有在罷工時維持運能，降低罷工行動的影響效應。另外由於罷工的當時，有部份少許的空服一線管理階層（客艙經理、事務長）也是工會會員，參與罷工行動，根據公司內部相關規定，客艙服務團隊若無領導幹部執勤將無法起飛，故華航因此也自 2019 年的空服基層幹部甄選（事務長），開始晉用外籍空服員。其實在華航早期外籍空服員就有升遷基層主管的例子，但人數相當稀少。¹⁶而且有資格晉升主管的外籍組員，必須是以台北為基地（HOME BASE）派飛，早期僱傭的外籍空服員均以台北為基地，且並非侷限於某些航點。¹⁷¹⁸

綜上所述，筆者認為，國際航空公司有其特殊性，對於員工採用也有其特別之處，不同於國內一般企業公司，由於我國對於航空公司聘僱外籍空服員的法令或相關規定不甚嚴密，且本勞與外勞間勞動供給的互補與替代效果，將會直接或間接影響本國籍空服員的心理層面與工作實際面，本研究將從空服的混合編組派遣出發，了解空服員與管理階層對外籍空服員的實際感受，並篩選出勞動力市場理論的幾個要素，設計出一連串的題組進行深度訪談，將試圖證明

¹⁶ 根據筆者調查，截至 2018 年華航空服處客艙經理僅兩位日籍(其中一位為空服教師)、一位馬來籍，事務長 0 人。該空服教師於 2017 年 5 月退休，後再升遷一名日籍組員擔任客艙經理兼任教師，因日本籍組員佔華航外籍空服人數較多，且因日是服務與文化較嚴謹，故有訓練方面的需求；馬來籍則是華航早期東南亞以新加坡為大站，僱有新加坡籍與馬來籍空服員，後約於 2011 年解散新加坡空服組，迄今未再復招。

¹⁷ 目前華航本國籍空服員的基地僅有台北(松山、桃園機場)及高雄兩點，基地意指為派遣任務的起迄站；外籍空服員則以僱用地做為派遣基地，日本組員以東京(成田、羽田機場)、越南組員以胡志明、泰國組員以曼谷為基地派飛。

¹⁸ 由於華航早期僱傭的外籍組員為台北 BASE，班表排定與一般台籍組員相同，也不若後期招募的外籍組員以僱傭地為 BASE，航班結束後必須回到原基地，故有可能僅派飛某些航點，例如日籍組員目前除德國法蘭克福外，由於翻譯及廣播的需求，排班大多為日本線。

航空公司利用外籍空服員作為抑制勞工團結與降低議價能力的一種防禦作法。

第四章 研究設計與步驟

由於本研究從外籍空服員與本國籍空服員的互補性與替代性談起，加入不同國籍混合編組對空服的品質、企業營運的影響，加入空服員混合團隊之間的合作度與感受，以及內部勞動力市場、雙元市場分割等，外籍影響本國籍空服員的種種因素，最後反推論證航空公司欲利用外籍空服員的採用來降低工會與空服員的議價能力，並有可能成為破壞工會爭議行為的手段。由於研究的對象主要為航空公司之外籍空服員，所佔員工人數比例較少，會有母群體樣本數不足的問題，且本研究是探討有關職場的本、外勞議題，以及與勞動力市場理論的綜合，需著重整體與質的資料詮釋，量化研究（Quantitative Research）可能較難以呈現，故本文選擇質性研究（Qualitative Research）的延伸個案法（Extended case method）為研究策略，並採用深度訪談法與資料分析法來進行統整分析與實證研究。

第一節 研究方法

一、延伸個案法：

延伸個案法（Extended case method）的概念源自英國曼徹斯特學派的社會人類學，創立者為 Max Gluckman，主張在開放田野從事參與觀察的人類學家，受到時間與精力的限制，不可能完全考察社會整體，並強調把部落生活的社會情境（social situation）視為「個案」，用以補充與修正人類學理論（林宗弘，2005）。而延伸個案法的真正倡導者為任教於柏克萊大學社會學系的 Burawoy 教授，Burawoy 將延伸個案法發展成為質性社會學者從事理論化的研究策略，認

為當既有理論不能充分解釋的個案時，反而讓研究者有機會能夠發展深化、修正既有理論，或是發展出創新理論。

Burawoy 在解釋延伸個案法的時候，將紮根理論（Grounded Theory）做為基點，並試圖比較兩者的優劣與差異，Burawoy 認為延伸個案法較紮根理論優異的地方是他重視個案價值在於其獨特性與社會意義，利用社會顯著性來去解釋該社會情境為何發生、為何如此，並試圖建立該個案與社會的脈絡性、歷史性的因果關係，並強調這是一種反思性的科學（reflexive science），且認為對於所謂客觀性的看法是一種鑲嵌的客觀（embedded objectivity），研究過程中有不可避免的脈絡效應（context effect），這個效應並非是偏誤的來源，反而是研究者理解與田野調查對象共享社會關係的前提。（Burawoy，1998）

不過延伸個案法也並非完美，因此 Kathy Charmaz（2008）更將傳統的紮根理論修正為後現代所謂「建構主義的紮根理論」，讓「建構主義的紮根理論」與延伸個案法同時在本體論與認識論中，以反思性科學的模型，建立質性分析的科學性。藍佩嘉（2012）說：我們對於任何田野的觀察與詮釋都是局部的，所有研究都不可避免地會選擇性的呈現事實，基於不同的原因以及研究者意識到的程度不一，能否適時地對自身所處的理論、社會與歷史位置（positionality）進行反思，也就是達成 Burawoy 所主張的「鑲嵌的客觀」。

故考量到筆者的現任工作職務，這是筆者在使用延伸個案法做為研究策略時，必須警惕並盡量避免犯錯，要使用反思性的思維價值讓異質、複雜的部份再現，並利用深度訪談的多重聲音與觀點，去理解資方、工會、本國籍與外國籍空服員的社會位置與相互關係，以及研究目標—「外籍空服員」的情境分析，去回溯證明本研究之觀點，而導出最後結論。

二、深度訪談法：

深度訪談法（In-depth interview），是質性研究中經常採行的資料蒐集方法之

一，主要是利用訪談者與受訪者之間的口語交談，達到意見交換與建構，是一種單獨的、個人的互動方式，受訪者藉由訪談的過程與內容，發掘、分析出受訪者的動機、信念、態度、作法與看法等。本研究為力求訪談內容的深度與廣度，將訪談對象依照職級與類型分成四類如下：

A：空服管理階層

B：本國籍空服員

C：外籍空服員

D：工會幹部

而訪談題目設計希望能依照章節前述，將外籍勞工的互補性與替代性、混合編組的影響、內部勞動力市場、勞動力市場分割等四個面向進行題目擬定，另外，為了讓受訪者容易進入情況並清楚了解題意，故部份題目將用航空業內專有名詞，例如外籍空服員稱為外籍組員，事務長用 JPR 代之，題目則暫定如下：

表 4-1 深度訪談暫定題目

理論要素	題目	對象
外籍勞工的 互補性與替代性	您覺得公司僱傭外籍組員的主要目的為何？您對招募外籍組員有什麼看法？	A、B、C、D
混合編組	您覺得外籍組員在空服工作上的優劣之處？	A、B、D
內部勞動力市場 人力資本 長期僱傭	您覺得外籍組員會影響您的工作權益嗎（例如班表、換班等）？為什麼？	B、D
內部勞動力市場 人力資本 年功工資	您覺得外籍組員會影響您的年度考績嗎？	B、C、D (對外籍則詢問台籍組員是否會影響考績)
內部勞動力市場 人力資本 職務晉升	最近一次有外籍組員升上 JPR，您的感想如何？	A、B、C、D
內部勞動力市場 交易成本 勞資談判模型	您覺得外籍組員會影響本國籍組員與工會的勞資談判議價能力嗎？	A、B、D
勞動力市場分割 雙元結構論 移動	您覺得公司選擇大量僱傭外籍組員會造成國內空服員的職業價值下降嗎？	A、B、C、D
勞動力市場分割 雙元結構論 移動	您覺得未來若公司大量招募外籍組員，會造成您對工作的不安定感增加嗎？	B、C、D

本研究製表

三、資料分析法：

資料分析法 (Data Analysis)，為量化研究方法的一種，是指根據一定的研究目的或課題，透過蒐集有關市場資訊、調查報告、產業動態等文獻與資料，從而全面而精準地掌握所要研究問題的一種方法。蒐集內容儘量要求豐富及廣博，再將四處收集來的資料，經過數據整理後歸納統整，再去分析解讀事件淵源、原因、背景、影響及其意義等。本研究將蒐集有關航空公司外籍空服員的採用標準、人數、薪資福利等資料數據，以中華航空公司為主，為求性質相近以進行橫向與縱向的比較分析，資料蒐集將以國內及亞洲地區傳統國際航空公司為對象，目前暫定國內航空業者為長榮航空公司，國外則為亞洲地區日本航空公司、全日空航空公司、大韓航空公司等，將蒐集後整理歸納並進行表列與分析。

第二節 研究困難與限制

由於本研究之主要對象為 2016 年有經歷罷工時期之華航空服員、工會幹部，以及華航管理單位幹部等，並結合長榮空服員與地勤幹部以及外家航空公司空服員進行訪談，在資料蒐集與訪談過程中，雖預定將以國內外性質相近的國際航空公司來作比較，以及尋找曾於國內外有他航服務工作經驗之現職華航空服員來作為訪談對象，但由於各家航空公司雇傭外籍的情況與條件水平不一，國外航空公司又有各國當地主管機關法令不同的差異，外部影響因素過多將不易解讀研究結果，故本研究僅限定於本文中所談及之航空公司，研究結果並不代表所有國內航空公司以及全球國際航空公司外籍空服員與航空公司政策或現象。

此外，國際航空公司內部所招募或採用的外籍勞工種類眾多，從 CEO、高階管理人、飛行員、維修工程師、國外分公司僱員、機務代表、機場代表、餐

勤代表、空廚人員到清艙人員等，外籍空服員僅是航空公司僱用外籍之其中一類職業別，由於工作內容與工作屬性各有不同，本研究所探討之情況並非一體適用。

最後，有關外籍空服員因其性質特殊，工作內容與項目並非同於農、林、漁、牧業之外勞，也非工廠或家事服務類、仲介服務類與照護類等之外籍勞工，本研究所描述之背景、環境與一般所指外籍勞工有所不同。

第三節 研究流程與進度規劃

預計將從三個研究方向尋找相關文獻回顧，同時蒐集目前外籍空服員之現況，並從勞動經濟學、外勞的互補與替代性、混合編組的優缺點三個面向來進行深度訪談，整理後提出研究發現與結論，本研究流程進行圖如下：

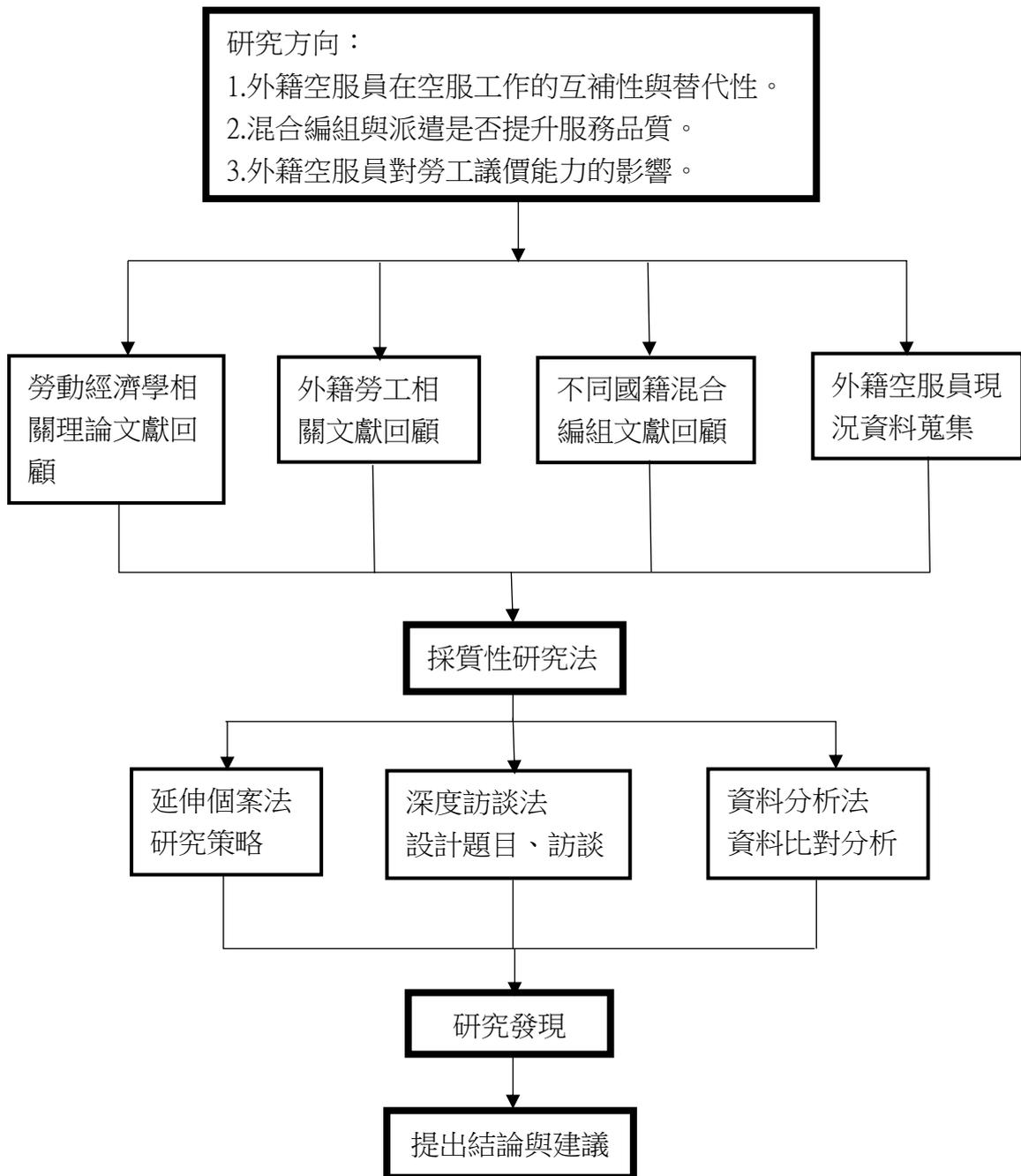


圖 4-1 本研究流程進行圖

本研究之執行進度計畫甘特圖如下：

	2019			2020					
	年			年					
	10	11	12	1	2	3	4	5	6
	月	月	月	月	月	月	月	月	月
1.相關文獻蒐集 與回顧	←————→								
2.研究架構建立 與訪談題目擬定		←————→							
3.深度訪談開始 與實證資料蒐集			←————→						
4.論文初稿寫作 完成與發表					←————→				
5.修改並完成最 終論文							←————→		

圖 4-2 本研究執行進度計畫甘特圖

第五章 初步研究結果與預期貢獻

第一節 初步研究結果

(一) 本研究先行蒐集了華航近六年有關本、外籍空服員招募的人數資料，茲整理表列如下：

表 5-1 華航近六年空服員招募人數¹⁹

	本國籍	外國籍	外籍佔百分比
2014	150 名	韓國籍 20 名 日籍 37 名	27.53%
2015	300 名	泰籍、日籍 共 96 名	24.24%
2016	無	無	無
2017	空服、地勤運 務共 100 名	越籍 25 名、 日籍 50 名	42.86%
2018	無	無	無
2019	70 名	泰籍 30 名、 日籍 24 名、 越籍 24 名	52.70%
合計	620 名	306 名	33.04%

本研究製表

從表 5-1 可明顯發現，自 2014 年起，華航每年所招募的外籍組員數量是逐漸上升的，到了 2019 年甚至超過一半比例，我們時常可以從電視新聞報導中看

¹⁹ 此招募人數並非最後報到與受訓完成實際上線作業人數。

到，每次空服員招募，錄取率皆是僅有個位數相當地低，但不禁有疑問，若航空公司有人數上的職缺，為何不招滿本國籍空服員？不可否認，本國籍與外籍確實在薪資上有所差異，但在溝通及訓練上的無礙，能更有利於快速熟悉工作項目與內容，維持服務水準的一致性；另外考慮到可以增加就業、降低我國失業率，還有提高國人平均薪資等。但航空公司卻選擇了部分招募採用外籍空服員，而且比例有越來越上升之趨勢，其中是否還有更多的原因本研究將會以深度訪談做深入探討。

(二) 本研究先以暫定之訪談題目訪談了三位對象如下：

表 5-2 初步深度訪談名單

編號	受訪者代碼	性別	受訪者背景	訪談日期地點
1	A1	男	空服單位主管，年資 35 年。	2019 年 12 月 27 日，華航桃園總部 2 樓餐廳。
2	B1	女	現職空服員，年資 12 年。	2019 年 12 月 25 日，台北市某咖啡廳。
3	D1	男	現職空服員，工會幹部年資 15 年。	2020 年 1 月 5 日，台北晶華酒店上庭酒廊。

本研究製表

根據以上三位所做的先行初步訪談結果，筆者整理出幾個異同點臚列如下：

1. 三位訪談者均認為航空公司採用外籍空服員的主要目的是以語言、翻譯的互補性為主，對空中服務的替代性上沒有特別提及，且均同意外籍空服員可以降低人力成本，但在降低的程度上則有異。
2. 在混合編組上面，管理單位認為可以增進服務上的品質，然另兩位現職空服

員則不完全同意，但考量點不相同。

3.在權益上面，本國籍空服員認為，雖不影響排班，但在選班與換班上面，因為外籍會佔掉派遣員額，導致無法順利選班或換班，感覺權益受損。

4. 有關外籍空服員升遷的部分三位都沒有特別意見。但在考績方面則較分歧，一位認為會因客艙經理的喜好在高艙等因空服員人數較少（僅 2-3 位），會排擠本國籍的給分，以及最佳服務的勾選。另一位則認為完全不會。

5.在影響勞資談判與議價的能力上，管理主管與空服員意見分歧，主管認為不會，理由是外籍不能加入工會而且人數太少。空服員與工會代表則認為會，表示看到長榮航空之前罷工的例子即可得知。

6.是否會影響空服的職業價值上，主管與空服員的感覺相近，認為空服有一定門檻，能夠保有其工作價值，但工會幹部則認為就算不是現在，未來也會慢慢影響，而且資方是有意圖的在做，舉例 2018 年資方就曾招募空服員實習生，目的就是為了把空服往二級市場移動。

第二節 預期的成果與貢獻

1.本研究將從外籍空服員對於航空公司營運與空中服務品質的關係探討，延伸至對本國籍空服員工作上、個人權益及福利的影響。

2.本研究將以勞動經濟學為出發點，試著解讀航空公司資方藉由外籍勞工來影響本國籍空服員的勞動條件、市場地位及議價能力。

3.本研究盼能把航空公司勞資對抗的手段清晰化，並藉由質性的深度訪談，做實證資料蒐集並分析研究。

4.關於勞資爭議的部份，目前多數文獻均探討或研究國內兩次空服員罷工之始末、當下影響與效應、行動合法性與法規疏漏之處、工會組織結構、社會觀感、同溫層現象等問題，然在對於事件落幕後的勞資雙方情勢的改變、資方對爭議行為的防禦應變，以及長遠來看有關勞工議價能力的問題，目前未有較深

人之研究，本文預計將可對此部份做一補足。

4.在學術上，有關空服員此一職業的刻板印象、工作性質、性格、生理狀況或情緒壓力的研究相當多，卻極少研究空服員此一職業別的衰退狀況，以及外籍空服員對勞動力市場的影響，本研究希望可以藉此做出貢獻。

5.由於航空業的性質特殊，本研究可以試圖將台灣的勞資對抗和全世界做一連結與比較，因考量到國情與文化的不同，或許是特例，但仍期許本文能夠反映台灣實際的勞資狀況，讓政府與社會有討論與進步的空間。

參考文獻

中文部分

大衛·桑普斯福特、澤弗里斯·桑納托斯主編，盧昌崇、王詢譯，2000，《勞動經濟學前沿問題》，北京：中國稅務出版社。

毛筱艷、范光陽，2009，〈外籍與本國勞工混合工作編組對同事間助人行為影響之研究〉，《北商學報》，15，53-64。

朱柔若，2000，《社會研究方法—質化與量化取向》，台北：揚智出版社。

交通部民航局，2018，《民用航空法》，台北。

余佳，2010，《全球城市：經濟特質與二元勞動力市場》，上海：學林出版社。

辛炳隆，1999，〈當前失業問題的研析與因應〉，《政策月刊》，52，19-22。

吳惠林、張清溪，1991，《台灣地區的勞力短缺與外籍勞工問題》，台北市：中華經濟研究院，經濟叢書 24。

吳惠林、王素鸞，2001，〈外籍勞工在台灣之趨勢、經濟關聯與政策〉，人口學刊第 22 期，民 90，49-70。

周易瑜，2005，〈外勞政策對企業之影響—以三 K 產業為例〉，彰化：大葉大學人力資源暨公共關係學系碩士論文。

林本炫，2003，〈紮根理論研究法評介〉，齊力、林本炫(編)，《質性研究方法與資料分析》，171-200，嘉義：南華大學教育社會學研究所。

林宗弘，2005，〈譯序：邁可·布若威與生產政治〉，《製造甘願：壟斷資本主義勞動過程的歷史變遷》，台北：群學。

林家和，2016，〈華航罷工事件——一個集體勞動法記事〉，《台灣法學雜誌》，299：26-29。

林國榮、詹火生、馬財專、藍科正，2014，《未來十年我國外勞政策變革方向之研究》，台北：國家發展委員會編印。

林淑馨，2010，《質性研究理論與實務》，高雄：巨流圖書。

林偉帆，2019，〈長榮出殺手鐮！男地勤轉空服 8 月報到〉，東森新聞，2019/07/03，<https://news.ebc.net.tw/news/living/168988>，2020/01/13。

胡學慈，2018，〈空服員領導啟示錄——以空服員觀點探討 E 航空公司事務長團隊領導之研究〉，台北，國立台灣師範大學運動休閒與餐旅管理研究所碩士論文。

徐沛然，2016，〈從華航罷工看全球航空產業變遷〉，端傳媒網頁
<https://theinitium.com/article/20160629-opinion-chinaairlines1>，2016 年 6 月 29 日。

徐宗國，1996，〈紮根理論研究法：淵源、原則、技術與涵義〉，胡幼慧(編)，

《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》，頁 47-73，台北：巨流出版社。

張文揚，2017，〈全球化下的勞工困局？以1969年至2015年的罷停工資料分析〉，台灣社會學第34期 2017年12月，91-121。

張哲豪，2016，〈臺灣罷工事件初探－以桃園市空服員職業工會罷工為例〉，《勞動與就業關係學術研討會論文集》，2016年（2016/12/02），187-193。

張智琦，2019，〈長榮罷工八大訴求哪來的？資深空姐逐項說給你聽〉，苦勞網，2019/06/25，<https://www.cooloud.org.tw/node/93116>，2020/01/21。

張鳳林、代英姿，2003，〈西方內部勞動力市場理論評述〉，經濟學動態 2003年第7期，69-73。

黃帥升、王之穎，2019，〈罷工預告制度爭議探討－以華航機師罷工事件為中心〉，《會計研究月刊》，402期（2019/05/01），53-58。

黃帥升、王之穎，2019，〈勞工董事為勞資爭議之萬靈丹或導火線？－淺談民營事業勞工董事法制化問題〉，《會計研究月刊》，405期（2019/08/01），50-55。

楊河清、張琪主編，2018，《勞動經濟學(第5版)》，北京：中國人民大學出版社。

廖建富，1995，〈薪資差異對外籍勞工與國內生產要素需求之影響〉，桃園：國立中央大學產業經濟研究所碩士論文。

鄧寧，2016，〈民間想奮力一搏 但政策牛肉呢？〉，《今周刊》，994 期。

鄭瑋奇，2019，〈桃空職工罷工 8 大訴求 到落幕僅 4 項有部分爭取成功〉，自由時報，2019/07/07，<https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/2845016>，2020/02/20。

蕭人杰，2019，〈集體勞動法規範中航空業爭議事件之法律問題探討〉，台北：文化大學法律學系碩士論文。

蕭依君，2010，〈國際旅客對外籍空服人員服務品質與滿意度之研究-以 E 航空公司為例〉，新北市：淡江大學國際商學碩士論文。

蕭筠，2019，〈長榮罷工／一張圖秒懂！長榮勞資「8 大訴求」爭論點是什麼〉，三立新聞，2019/06/21，<https://www.setn.com/News.aspx?NewsID=558637>，2020/02/20。

錢怡君，2018，〈2016 年華航空服員罷工事件之研究〉，台北：台灣大學政治系碩士論文。

賴怡忻，2019，〈我國空服員勞動權益保障之問題探討〉，台北：文化大學法律學系碩士論文。

賴特·米爾斯著，陳強、張永強譯，2005，〈社會學的想像力〉，北京市：三聯書店。

邁可·布若威著，林宗弘譯，2005，《製造甘願：壟斷資本主義勞動過程的歷史變遷》，台北：群學出版社。

謝青志，1990，〈外籍勞工對勞動市場之研究〉，台北：中國文化大學勞工研究所碩士論文。

謝淑芬，1993，《空運學—航空客運與票務》，台北：五南圖書出版。

謝國雄，1997，《純勞動：台灣勞動體制諸論》，台北：中央研究院社會學研究所。

藍科正，2001，〈勞動力跨國移動政策—台灣引進外勞的經驗〉，《新經濟世紀的勞動政策》，25-65。

藍佩嘉，2012，〈質性個案研究法：紮根理論與延伸個案法〉，《社會及行為科學研究法 二：質性研究法》，頁 61-91，台北：東華書局。

西文部分

Alexander, J., Nuchols, B., Bloom, J., & Lee, S. 1995. "Organization demography and turnover: an examination of multiform and nonlinear heterogeneity." *Human Relations* 48 : 1455- 1480.

Barney G. Glaser & Anselm L. Strauss. 1967. "The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research." Chicago: Aldine Publishing Company.

Blalock, H. M. 1967. "Toward a theory of minority-group relations." New York: Wiley.

Burawoy, Michael. 1979. "Manufacturing consent: Changes in the labor process under capitalism." Chicago: University of Chicago Press.

Burawoy, Michael. 1998. "The extended case method." *Sociological Theory*, 16(1), 4-33.

CNBC TV18. 2019. "Samsung apologises after chairman jailed for union sabotage." www.cnbctv18.com. 18 Dec 2019, from <https://www.cnbctv18.com/technology/samsung-offers-apology-after-chairman-lee-sang-hoon-jailed-for-sabotaging-union-activities-4900551.htm>

Carraro, Carlo & Antoine Soubeyran. 2005. "Labour Demand with Heterogeneous Workers: Migrations and Unemployment." *Research in Economics* 59 : 119-136.

Charmaz, Kathy. 2008. "Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis." London: Sage.

Cox, T.H., & Blake, S. 1991. "Managing cultural diversity: Implications for organizational competitiveness." *Academy of Management Executive* 5 : 45-56.

Ethier, W.J. 1985. "International Trade and Labour Migration." *American Economic*

Review 75 : 691-707.

Faiz Siddiqui. 2019. "Tesla and CEO Elon Musk violated federal labor law, judge rules." The Washington Post September 28, 2019, from <https://www.washingtonpost.com/technology/2019/09/28/tesla-ceo-elon-musk-violated-federal-labor-law-judge-rules/>

Frank H, Knight.1921. "Risk, Uncertainty, and Profit" Dover Publications.

Gilbert J.A, & Ivancevich J.M. 2001. "Effects of Diversity Management on Attachment." Journal of Applied Psychology 31 : 1331-1349.

Jerry White. 2019. "Counting on UAW to sabotage strike, GM not budging on concession demand." World Socialist Web Site 24 September 2019, from <https://www.wsws.org/en/articles/2019/09/24/auto-s24.html>

Joseph P. Broschak and Alison Davis-Blake.2006. "Mixing Standard Work and Nonstandard Deals: The Consequences of Heterogeneity in Employment Arrangements. " Academy of Management Journal 49, 2 : 371-393.

Kochan, T. A., Smith, M., Wells, J. C., & Rebitzer, J. B.1994. "Human resource strategies and contingent workers: The case of safety and health in the petrochemical industry. " Human Resource Management 33(1) 55 – 77.

Lautsch, B. 2002. "Uncovering and explaining variance in the features and outcomes of

contingent work. ” *Industrial & Labor Relations Review* 56: 21 – 44.

Lee, Ching Kwan. 1998. “Gender and the south China miracle : Two worlds of factory women. ” Berkeley : University of California Press.

Lee, Y.L. & Park, H. 2005. “The Politics of Foreign Labor Policy in Korea and Japan. ” *Journal of Contemporary Asia* 35 : 143-165.

Mills, C. Wright. 1959. “The Sociological Imagination. ” New York : Oxford University Press.

Pelled, L., Eisenhardt, K., & Xin, K. 1999. “Exploring the black box: An analysis of workgroup diversity, conflict, and performance. ” *Administrative Science Quarterly* 44 : 1-28.

Ragin, Charles C. 1992. Introduction: Case of “what is a case? ” . In Charles C. Ragin & Howard S. Becker (Eds.), *what is a case? : Exploring the foundations of social inquiry*. New York: Cambridge University Press.

Semyonov, M., Raijman, R., & Yom-Tov, A. 2002. “Labor market competition, perceived threat, and endorsement of economic discrimination against foreign workers in Israel. ” *Social Problems* 49 : 416-431.

Tsui, A. S., Egan, T. D., & O'Reilly C. 1992. “Being different: Relational demography and organizational attachment. ” *Administrative Science Quarterly* 37 : 549-579.

Watson, W. E., Kumar, K., & Michaelsen, L.K. 1993. "Cultural diversity's impact on interaction process and performance: Comparing homogeneous and diverse task groups." *Academy of Management Journal* 36 : 590-602.

Williams, K., & O' Reilly, C. 1998. "The complexity of diversity: A review of forty years of research." In B. Staw & R. Sutton (Eds.), *Research in Organizational Behavior* Vol. 21 : 77-140. Greenwich, CT: JAI Press.

Whyte W.H. 1956. "The organizational man." New York: Simon and Schuster.