

重點產業人才供需調查及推估結果

摘錄

-連鎖加盟餐飲產業-

一、主管機關：經濟部商業司

二、推估期間：102 至 104 年

三、產業範疇

調查範疇係挑選連鎖加盟餐飲產業中已經國際展店(包含品牌授權)或是計畫未來三年內(102-104 年)至國際展店(包含品牌授權)之連鎖加盟餐飲業者為主要調查對象，餐飲服務以餐廳最多，其次為速食店、休閒飲品、咖啡簡餐。

四、產業趨勢

2010 年景氣逐漸好轉，連鎖加盟餐飲業者有持續展店的趨勢，另外，加上 ECFA 通過後加速兩岸參訪交流觀光，2011 年陸客來台觀光人次達 1,784,185 人次，預估餐飲產值超過 80 億台幣，以及兩岸開放班機直航，帶來更多的旅遊商機。經與相關業者訪談後，表示 2011 年連鎖加盟餐飲產業人才需求將有大幅增加的趨勢。

五、專業人才供需量化分析

以下根據連鎖加盟餐飲產業人才供需推估結果，以景氣持平假設為例，採用「求供比」¹進行人才供需情形分析，並整理如下表，惟數據僅提供勞動市場未來發展之趨勢，並非決定性數據，爰於引用數據做為政策規劃參考時，應審慎使用。

根據下表結果，連鎖加盟餐飲 102-104 年人才供給均為不足，另透過調查與訪談，亦有 7 成業者表示關鍵人才培訓人數不足以彌補需求缺口。此外，業者亦表示展店關鍵人才以內部培訓為首要聘用方式，營運店長、海外專業人員或主廚皆須具有多年相關經驗及對企業文化、願景、經營方向等有相當程度的認同，因此在關鍵人才方面是供不應求的。

產業別	102 年		103 年		104 年	
	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給
推估結果(人)	14,242	3,576	12,386	3,624	11,825	3,738
求供比	3.99		3.42		3.16	
人才供需意義	人才極不足		人才極不足		人才極不足	

資料來源：經濟部商業司(102)「101 年連鎖加盟餐飲國際化人才供需調查成果簡報」

¹求供比 $X = (\text{需求數} / \text{供給數})$ ，係採經濟部工業局「2013-2015 年重點產業人才需求調查報告」中之人才供需分析方法，以 $1.16 < X < 1.4$ 表供需均衡、 $0.99 < X < 1.16$ 表人才充裕、 $X < 0.99$ 表人才極充裕、 $1.4 < X < 1.57$ 表人才不足、 $X > 1.57$ 則表人才極不足。該方法亦為多數辦理機關所採用。

六、專業人才質性需求分析

依據質性需求調查結果，關鍵人才學歷需求方面，除主廚未限制外，其餘關鍵職務以大學/專科為基本要求；而科系背景方面，亦多無限制。工作年資要求上，則均以具有 5 年經驗為佳。

另根據調查顯示，未來 3 年最難尋覓之人才為經營管理人才(含營運店長、高階主管、國際展店人才、人力資源人才等)(65.7%)，其次為門市服務人員(15.4%)；而招募人才遇到之困難主要為年輕人就業力不足²(69.2%)，其次依序為不易辨識招募對象的能力水準(35.5%)、專業人才數量不足(31.8%)。此外，根據海外人才延攬需求調查結果，僅海外事業部經理有此需求。詳細之人才需求條件彙總如下：

關鍵人才	人才需求條件					
	工作內容簡述	基本學歷/ 科系背景	能力需求	基本工作年資	人才招募 難易度	海外人才 延攬需求
營運店長	門市營運管理以及員工管理	專科/ 不限科系	1.目標業績達成 2.成本控管 3.人力資源管理 4.安全衛生 5.溝通協調 6.領導能力 7.採購成本分析管理	5 年	難 (1 個月 以上)	無
主廚	研發菜色、菜色品質控制及員工管理	不限學歷及 科系	1.需具有乙、丙級廚師證照及連鎖餐廳廚房管理經驗 2.具中、西廚技能 3.菜單設計與研發 4.成本控管 5.人力資源管理	5 年	難 (1 個月 以上)	無
國際展店經理	海外門市營運管理以及員工管理	大學/ 不限科系	1.展店經驗 2.立店評估 3.店舖規劃 4.國際餐飲管理 5.領導能力 6.業績目標達成 7.外語能力 8.創新經營 9.危機處理 10.成本控制 11.溝通談判	5 年	難 (1 個月 以上)	無
海外事業部經理	海外市場開發及分析、市場通路開發	大學/ 不限科系	1.海外市場開發 2.管理海外銷售能力	5 年	難 (1 個月)	有

²青年就業力的缺乏，包括：工作態度、穩定及抗壓性、團隊合作、溝通、問題解決、外語、國際觀等，與職場無法順利接軌。

關鍵人才	人才需求條件					
	工作內容簡述	基本學歷/ 科系背景	能力需求	基本工 作年資	人才招募 難易度	海外人才 延攬需求
	及員工管理		3.制定海外工作計劃及市場 分析 4.外語能力 5.管理與公關能力 6.市場通路開發 7.管理銷售團隊 8.企劃拓展業務 9.獨立分析處理問題		以上)	

資料來源：經濟部商業司(102)「101年連鎖加盟餐飲國際化人才供需調查成果簡報」

七、供需調查結果政策意涵

根據連鎖加盟餐飲產業人才供需調查結果，摘錄報告所擬之人才問題與其因應對策，彙整如下：

人才問題	因應對策
(1) 根據調查結果，七成業者表示關鍵人才培訓人數不足以彌補需求缺口，且透過「畢業生流向調查」顯示，餐飲相關科系畢業生投入餐飲產業比例僅 4.10%，另外，業者亦表示展店關鍵人才以內部培訓為首要聘用方式，營運店長、海外專業人員或主廚皆須具多年的相關經驗及對企業文化、願景、經營方向等有相當程度的認同，因此在關鍵人才方面是供不應求的。	(1.1) 建議可透過企業培養內部種子師資方式，朝如何協助業者建置 SOP(如：外場服務標準化、內場廚師教學 Demo 等)，相較於傳統的師徒制，更能縮短內部員工養成時間；且能提供給更多餐飲業使用。 (1.2) 透過企業包班培訓方式，針對不同關鍵人才規劃適合的課程，為企業量身訂做培訓課程，並協助餐飲產業朝向國際化發展。 (1.3) 協助餐飲業者與學校進行建教合作或產學合作，從求學階段開始培養關鍵人才，不論是在企業文化、技能培養、工作態度、經驗累積等方面，提供學生就業機會及企業培育關鍵人才的管道，以解決餐飲業者缺乏基層服務人員之困難。對於中階主管可透過 OJT (on the job training, 在職訓練) 的方式進行。

資料來源：經濟部商業司(102)「101年連鎖加盟餐飲國際化人才供需調查成果簡報」