

114-116年 重點產業人才供需調查及 推估結果

餐飲業

辦理單位：經濟部商業發展署

目錄

壹、調查方法	1
一、研究流程.....	1
二、問卷設計諮詢.....	1
三、調查對象.....	2
四、調查方式.....	3
五、調查內容.....	3
六、調查流程暨品質控管.....	5
七、完成份數.....	6
八、深度訪談或座談.....	6
貳、調查結果	7
一、國際產業發展趨勢與人力因應策略.....	7
二、目前餐飲業雇用狀況.....	10
三、未來景氣動向預期.....	12
四、人力招募時間.....	12
五、人力招募管道.....	13
六、員工福利特色.....	14
七、人才供需現況與未來需求量化推估.....	16
八、欠缺職務之人才質性需求調查.....	21
九、人才問題及因應對策.....	23
附錄、113 年我國餐飲業專業人才供需調查問卷.....	25

表目錄

表1、餐飲業人力供需調查問卷諮詢座談會	2
表2、餐飲業行業統計分類.....	2
表3、本案問卷調查內容.....	4
表4、餐飲業人才供需調查結果分享暨討論座談會	7
表5、「外場」人力供需.....	16
表6、「內場」人力供需.....	17
表7、招募最困難的前五項職務.....	18
表8、餐飲業專業人才需求推估.....	19
表9、餐飲業專業人才供需推估（餐飲業相關科系所人才供給）.....	21
表10、餐飲業專業人才供需推估（各類科系所人才供給）.....	21
表11、餐飲業專業人才質性需求分析.....	22

圖目錄

圖1、研究流程圖	1
圖2、影響未來3~5年人才需求的主要驅動力.....	9
圖3、因應未來趨勢的人力資源策略	10
圖4、餐飲業員工年齡分布.....	11
圖5、餐飲業未來景氣動向預期.....	12
圖6、餐飲業人力招募所需時間.....	13
圖7、餐飲業人力招募來源.....	14
圖8、餐飲業員工福利	15

壹、調查方法

一、研究流程

為加強了解餐飲業專業人才人力供需量化與質性樣貌，本年度將透過國際餐飲產業發展趨勢的掌握，從餐飲業未來發展樣貌與相應關鍵技能，探討未來3~5年餐飲專業人才的量化與質化供需變化，並搭配國內的盤點與調查，深入了解國內餐飲產業人才供需缺口，以研提適切可行的政策建議，俾利完善餐飲產業永續發展所需的專業人才需求。

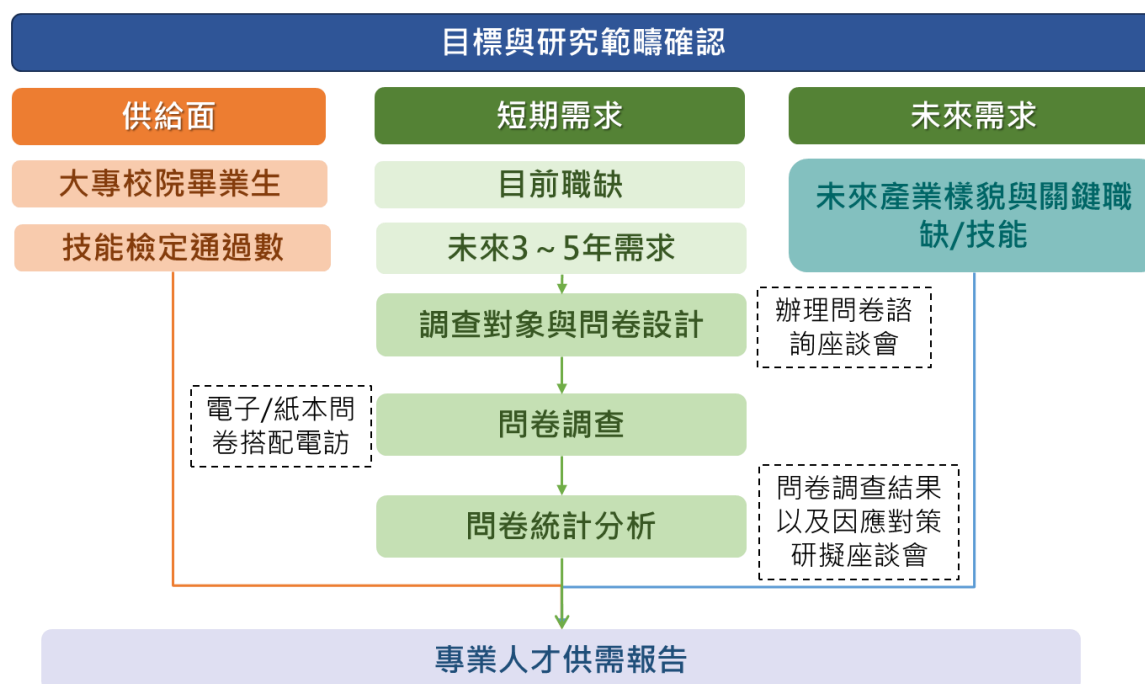


圖1、研究流程圖

二、問卷設計諮詢

本次調查於2024年6月7日進行調查問卷諮詢會議，邀集產業專家對本案調查內容以及問卷設計初稿提供意見交流，藉以確認整體調查方向以及題意是否明確易懂，調查職務類別的設計以及填答內容難易度等，並據相關意見回饋修正問卷初稿，確保問卷內容具備信效度以期讓問卷能夠有效反映產業現況。

本次諮詢對象涵蓋大專院校相關科系教授、服務業及連鎖加盟產業公協會、連鎖餐飲業者。實際參與諮詢之5位產業專家名單如表1。

表1、餐飲業人力供需調查問卷諮詢座談會

單位	職稱	姓名
雲雀國際股份有限公司	總經理	李悌榮
揚秦國際企業股份有限公司	副理	張智喬
台北海洋科技大學	教授	蕭志聖
台灣連鎖暨加盟協會	秘書長	洪雅齡
台灣服務業聯盟協會	秘書長	蘇美華

三、調查對象

(一) 調查母體來源

根據2024年經濟部發布的「113年批發、零售及餐飲業經營實況調查報告」，113年5月餐飲業經營上遭遇的困境前三項依序為：「食材成本波動大」(占65.6%)、「人力短缺」(占61.5%)及「人員流動率高」(占55.6%)，另外「人事成本過高」亦占逾5成(如圖1)。「人力」不僅是餐飲業營運上面臨最主要的挑戰，且對比112年調查數據，「人力短缺」與「人員流動率高」皆較上年持續增加。故本次調查目標鎖定於餐飲業。

根據主計總處行業統計分類，調查範疇屬「餐館」(5611)、「外燴及團膳承包業」(5620)。「餐館」係指從事調理餐食供立即食用之商店，便當、披薩、漢堡等餐食外帶外送店亦歸入本類。「外燴及團膳承包業」從事承包客戶於指定地點辦理運動會、會議及婚宴等類似活動之外燴餐飲服務；或專為學校、醫院、工廠、公司企業等團體提供餐飲服務之行業；承包飛機或火車等運輸工具上之餐飲服務亦歸入本類。

表2、餐飲業行業統計分類

中類	小類	細類
56餐飲業	561餐食業	5611餐館
		5612餐食攤販
	562外燴及團膳承包業	5620外燴及團膳承包業
	563飲料業	5631飲料店
		5632飲料攤販

註：本表呈現餐飲業中類之所有細類產業供對照，本調查範圍以5611餐館、5620外燴及團膳承包業為主。

資料來源：主計總處行業統計分類第11次修正

由於企業規模影響專業人才需求，未滿5人之餐飲業業者雇用監督及專技人力僅0.18人，故本案採截略母體抽樣，5人以下為不查層，5~499人為抽查層，500人以上為全查層。本案抽樣重要參數係依據「員工人數規模」，因此調查母體來源為104人力銀行登錄之員工人數5人以上餐飲業（排除手搖飲店）、中華徵信所大型企業TOP 5000餐飲業名錄，以及台灣連鎖店年鑑連鎖餐館業者直營店鋪10間直營店數以上、平均坪數100坪以上者，扣除重複計約5,518家。

(二) 抽樣方式

為加速調查執行，針對本案所蒐集之餐飲業名錄資料，有完整地址者進行全查，另針對員工人數500人以上餐飲業者逐一清查地址資訊後進行全查，共寄出2,509份。主要調查對象為前述餐飲業者之人力資源部門主管、高階主管或公司負責人。

(三) 推計方法

餐飲業未來三年專業人力需求將以本案分層樣本調查結果，依據最新工業及服務業普查餐飲業母體家數依員工人數規模結構雇用監督及專技員工人數，回推整體需求增減比例。

四、調查方式

依樣本底冊之各事業體聯絡資訊寄發調查問卷，寄發內容包括相關公文、說明頁、調查問卷等，以網路填卷為主，亦接受紙本郵寄、傳真、掃描後電子郵件傳送，另搭配後續座談會協助質化調查結果分析。

為提高本計畫之問卷回收率以及強化大型業者的觸及，本案協請台灣連鎖暨加盟協會轉知會員本調查事宜，並於發放一週後開始問卷催收作業，以電話催收為主。

五、調查內容

為瞭解台灣餐飲業者之人才需求現況，藉以作為未來相關單位瞭解台灣倉儲業者之人才需求現況，藉以作為未來相關單位研擬因應對策，協助業者解決人才困境之參考。本次調查內容係參考國際餐飲人才職務技能趨勢、國內餐飲業者人力架構以及召開相關諮詢座談會議，並依據國發會據國發會重點產業人才供需調查項目進行問卷設計，問卷構面如表3。

表 3、本案問卷調查內容

構面	問題	選項
員工結構	性別比例	生理男性 生理女性
	年齡比例	15-24 歲 25 ~ 44 歲 45 ~ 64 歲 65 歲以上
未來景氣預期	未來 3 年景氣情勢看法	保守/持平/樂觀
	未來 3 年員工雇用狀況	減少/持平/增加
整體人力供需	目前人力供需概況 (外場/內場/行政管理、營運規劃與支援)	人才充裕(容易招募) 供需平衡 人才不足(招募困難)
	平均人才招募所需時間 (前台/內場/行政管理、營運規劃與支援)	1 個月內 1 ~ 3 三個月 4 ~ 6 個月 6 ~ 12 個月 超過 12 個月
	主要招募人力來源	二度就業 建教合作/產學合作 同業挖角 內部轉調培訓升遷 外部招募 委外/派遣人力
	員工福利特色	定期調薪 優於同業的薪酬制度 完整晉升制度與員工職涯規劃 員工進修鼓勵 員工分紅、認股、績效獎金 獎勵休假 / 出國
產業趨勢與人才需求	影響未來 3~5 年餐飲人才需求驅動力	全球供應鏈管理/環境永續/餐飲沉浸體驗/健康保健趨勢/訂閱式餐飲/服務科技整合/其他
	因應科技導入餐飲趨勢是否調整企業人力資源策略	提升既有員工工作職能面對新趨勢 重新設計既有工作流程優化內部人力配置 新增部分職務專責處理新趨勢帶來的業務 外聘因應趨勢所需專業人才 擴大外包協力單位與內部人才合作
	因應永續與健康趨勢是否調整企業人力資源策略	提升既有員工工作職能面對新趨勢 重新設計既有工作流程優化內部人力配置 新增部分職務專責處理新趨勢帶來的業務 外聘因應趨勢所需專業人才 擴大外包協力單位與內部人才合作

構面	問題	選項
門店營運類產業人才需求	供需狀況	供不應求/供需平衡/供過於求/非企業內部人力(委外)/無此職務
	最低教育程度	不拘 / 高中 / 專科 / 大學 / 碩士
	畢業科系需求	不拘/_____系相關
	能力需求如證照	空白描述題
	年資需求	不拘 / _____年以上
	海外人才需求	有/無/無法回答
行政管理、營運規劃與支援人才需求 (從 18 類專業人才中選出招募最困難的 5 類)	缺額	人數
	最低教育程度	不拘 / 高中 / 專科 / 大學 / 碩士
	畢業科系需求	不拘/_____系相關
	能力需求如證照	空白描述題
	年資需求	不拘 / _____年以上
	海外人才需求	有/無/無法回答
行政管理、營運規劃與支援人才需求預測	專業人力未來三年整體需求預測	增加 0-1% / 1-3% / 3-5% / 5-10% / 10%以上 減少 0-1% / 1-3% / 3-5% / 5-10% / 10%以上

資料來源：本專案問卷調查

六、調查流程暨品質控管

(一) 問卷回收及覆核

問卷回收後將由研究員親自檢核問卷內容，審核前後相關題目答案是否彼此矛盾、或違背常理，以及是否依照填表說明方法填寫問卷，以確實審核每份問卷之合理性、完整性及一致性。

(二) 資料檢誤處理方式

由研究員如發現題目漏答，或答案有所矛盾，便立即補卷或再以電話方式詢問清楚。此外，研究員製作問卷完成統計表、問卷調查記錄表等提供專案研究員及委託單位承辦人員瞭解執行進度。回收問卷交由專案研究員再次檢查回收問卷中各題項作答之合理性、完整性及一致性，確認無誤後才會將此回收問卷確認建檔為有效問卷。

七、完成份數

本案總計有效觸及1,886家（扣除已停業、重複、完全無法聯繫到），共計回卷521家，回卷率27.6%，其中15家上市櫃餐飲公司回卷9家，回收率60%，2024年中華徵信所台灣大型企業排名5000大中餐飲業者44家，回卷24家，回收率54.5%。回卷業者中，共計59家（11.3%）為僑外資。回卷的樣本從全年營業額來看，大致呈現常態分佈。

八、深度訪談或座談

根據問卷調查結果以及因應對策，於11月19日召開產業分享討論座談會，以針對餐飲業未來發展區域與產業關鍵人才量化與技能缺口進行意見交流，並研提補足專業人才量化與技能缺口相關建議方案。

本次諮詢對象涵蓋連鎖加盟產業公協會、連鎖餐飲業者。實際參與諮詢之7位產業專家名單。

表 4、餐飲業人才供需調查結果分享暨討論座談會

單位	職稱	姓名
天仁茶業股份有限公司	營運部協理	王華榮
日商_台灣松屋餐飲股份有限公司	人事助理	李安潔
台灣和民餐飲股份有限公司	經理	陳淑芬
聯發國際餐飲事業股份有限公司	人資經理	黃雅惠
二十一世紀生活事業股份有限公司	TOGO 專案經理	廖方瑜
	職業安全衛生專員	謝銘心
台灣連鎖暨加盟協會	秘書長	洪雅齡

貳、調查結果

一、國際產業發展趨勢與人力因應策略

(一) 產業發展趨勢

1. 全球供應鏈管理

全球供應鏈在疫情期間發生海運塞港危機、運輸成本提高等議題，隨著疫後復甦，又遭逢烏俄戰爭等地緣政治風險，影響能源及食品價格攀升，這些風險都可能導致原物料來源的不穩定。

2. 環境永續

隨著全球環境問題的日益嚴重，永續發展對餐飲業來說已經不再是口號，而是必須融入餐飲實踐。永續餐飲強調減少浪費、使用當地食材，減少對環境的影響，必須從菜單設計就融入永續概念，透過在地採購減少碳足跡、替代動物肉的植物性美食、減少食物浪費...等。

3. 餐飲沉浸體驗

由於疫情期間帶來減少外出用餐的習慣，加上餐飲成本的提高影響顧客消費意願，餐飲業者需要塑造沉浸式氛圍吸引顧客，包含採用沉浸式技術改變顧客與餐廳互動的方式，如從農場到餐桌的虛擬旅程和數位互動菜單、沉浸投影顯示技術創造空間環境，或是融合餐飲娛樂，增強客戶體驗，以及互動式烹飪體驗等。

4. 健康保健趨勢

隨著高齡化養生需求，以及整體對健康美食的訴求，正考驗餐飲業者的創新菜單研發。另外，人們更關注消費的品質，如卡路里計數和營養資訊、食品履歷的透明度等。

5. 訂閱式餐飲

疫情期間，透過配送將客製化美食送到家門口的營運模式大幅改變餐飲業，而疫情過後，雖然外送餐飲需求快速減少，但仍有分眾需求存在。因應訂閱外送，餐飲業需要改變的營運流程包含優化菜單以及面對非尖峰需求的增加。

6. 服務科技整合

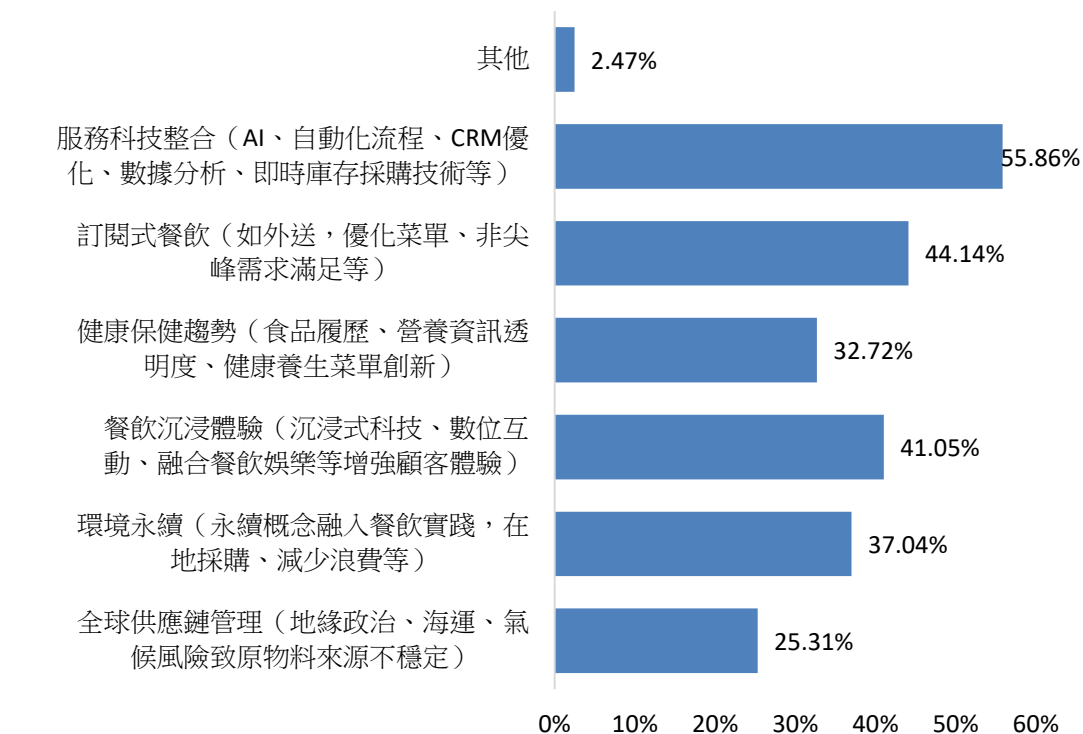
疫後餐飲業最主要的變革在於科技正在融入餐飲服務。人工智慧和預測分析幫助預測客戶偏好、CRM優化個人化客戶互動、即時庫存和訂購技術解決方案提升運作效率...等。無論是從緩解人力短缺或是促進創新、增進營運效率，整合人工智慧以提供個人化、客製化膳食，或是部署機器人以提升高效廚房營運，這種技術整合不僅是為了企業營運，也是能夠增強用餐體驗並滿足客戶需求。

(二) 國際餐飲趨勢與人力因應策略

彙整了新加坡多份文件討論餐飲業人才對趨勢的因應，主要包含三個層次，第一層次在於現有人才的技能提升與應用新技能，特別是數據管理技能和數位應用程式和工具的使用；第二個層次是現有餐飲工作的重新設計，透過科技將日常工作任務自動化，這部分對愈初階的職務造成更多的改變與轉型需求；第三個層次是新興工作角色的出現，包含收益經理、客戶保留專家、餐廳設計師、永續發展專家，這部分也在產業諮詢座談會議中都得到業者的回應認證，雖然不一定是對外部專業人士需求，但企業內部對中高階管理人員的要求的確正往這些方向提升。

(三) 國內業者因應

根據本案調查，餐飲業者認為影響未來3~5年人才需求的主要驅動力以「服務科技整合（AI、自動化流程、CRM優化、數據分析、即時庫存採購技術等）」的選填比例54.5%最高，其次是「訂閱式餐飲（如外送，優化菜單、非尖峰需求滿足等）」與「餐飲沉浸體驗（沉浸式科技、數位互動、融合餐飲娛樂等增強顧客體驗）」，選填家數占44.9%及40.5%。



資料來源：本專案問卷調查

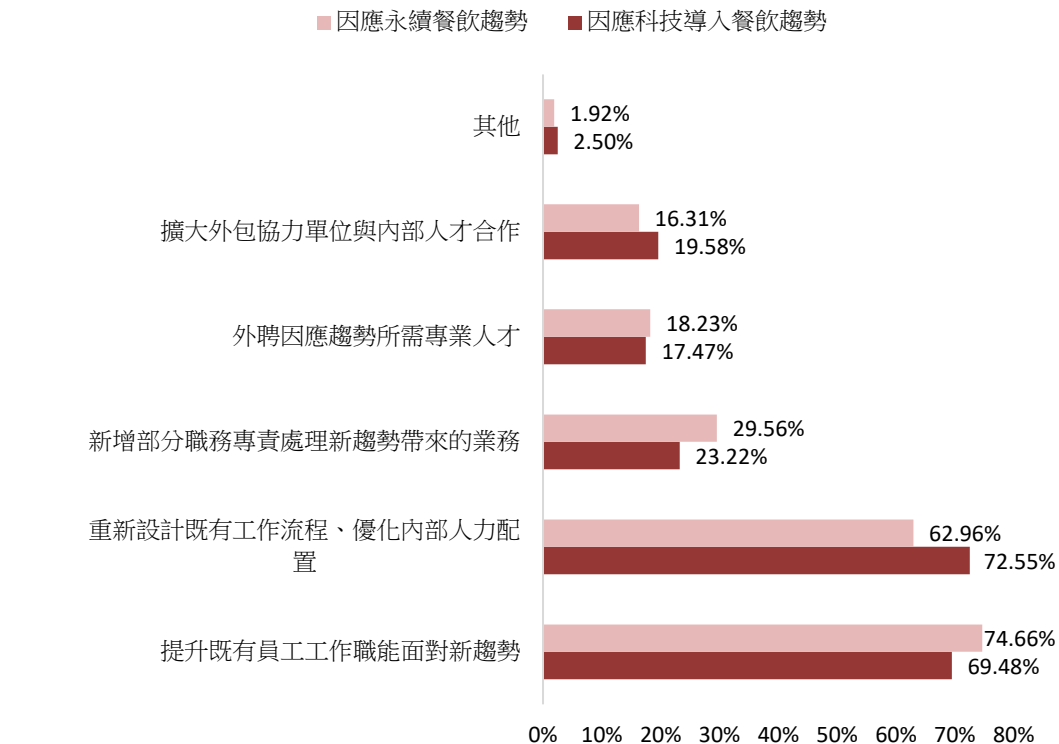
調查時間：113年10月17日~11月18日

註：本題可複選，至多3項

圖2、影響未來3~5年人才需求的主要驅動力

餐飲業者因應科技導入趨勢的主要因應策略為「重新設計既有工作流程、優化內部人力配置」（72.6%）、「提升既有員工工作職能面對新趨勢」（69.5%）。而因應永續餐飲趨勢的主要因應策略為「提升既有員工工作職能面對新趨勢」（74.7%）、「重新設計既有工作流程、優化內部人力配置」（63%）。

因應兩種趨勢，餐飲業者人力資源策略上略顯差異，但因餐飲業態多元，有無中央廚房、門店大小規模等，餐飲業者多數從自身人力升級以及優化內部作業流程來因應。



資料來源：本專案問卷調查

調查時間：113年10月17日~11月18日

註：本題可複選

圖3、因應未來趨勢的人力資源策略

二、目前餐飲業雇用狀況

(一) 待遇與流動率

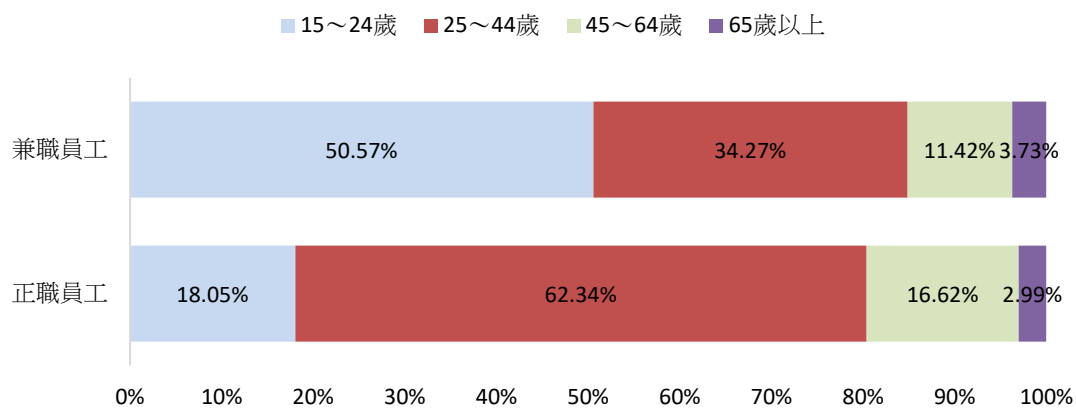
目前餐飲業薪資水準相對整體服務業較低，不過疫後多數餐館業職務的經常性薪資成長幅度高於整體服務業，上市櫃餐飲公司員工平均薪資也多有成長，顯示業者積極改善以招攬人才。

餐飲業的職缺率一直都高於整體服務業，維持在服務業排名前三，進入率與退出率也高於整體服務業約2個百分點，且僅次於支援服務業中的人力供應業，排名第2，且呈現持續擴大的狀態，而從餐飲業上市櫃公司永續報告書所列資料，2023年離職率多數超過50%，儘管相關數據包含了餐飲業兼職人數多所造成的影響，但更多的狀況是求職者來了又走，不適應餐飲業工作環境。

(二) 餐飲業員工結構

根據本案調查，餐飲業正職員工六成以上為25～44歲人力，中高齡（45歲以上）占比約20%；兼職人力的部分則有五成為15～24歲人力，中高齡（45歲以上）占比約15%（如圖4）。

勞動部自112年5月起推動「疫後改善缺工擴大就業方案」，致許多中高齡求職者，係為持續取得失業給付資格，前來短期就業，反造成業者人力流動成本攀升。另外，中高齡就業者的數位能力確實較弱，尤其當前多元支付系統複雜、加上自助點餐機等，中高齡就業者不僅容易遭遇系統操作上的進入障礙以及影響結帳順暢度，且部分中高齡者因為視力問題無法快速熟悉以及處理；再者，餐飲業後場工作需一定的體力，包含重物的搬運與拿取，如物料進貨、餐食搬動（如大鍋白飯）等，前台結帳與服務、送餐也需久站、來回走動的體能，而即使強化職業安全衛生，內場廚房工作仍是相對危險，如油煙汙水造成地板濕滑等。產業諮詢座談業者表示，儘管國際趨勢以及國內輔導資源協助往職務再設計強化，但由於餐飲業的實務營運業態多元，以速食業為例，多數分店規模小，同時段僅2～3位正職與兼職人力當班，無法完全透過職務再設計進行分工，中高齡就業者輪班時仍必須熟悉外場的數位工具以及內場的體力工作。



資料來源：本專案問卷調查

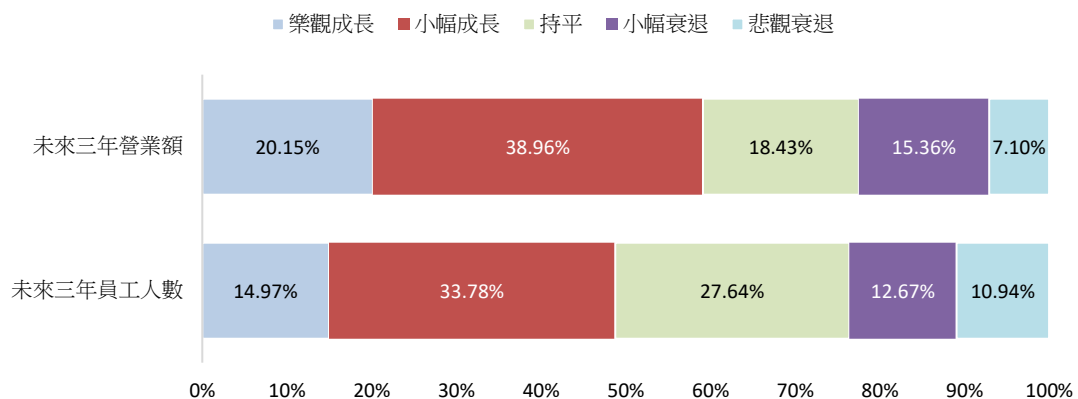
調查時間：113年10月17日～11月18日

圖4、餐飲業員工年齡分布

三、未來景氣動向預期

根據本案調查，近60%的餐飲業者預期未來三年營業額呈樂觀成長或小幅成長，約22%的業者預期衰退；而對未來三年員工人數的預期，近50%的餐飲業者認為將呈成長，約23%的業者預期衰退（如圖5）。

餐飲業者對於員工人數的預期相對營業額保守，員工人數預期在樂觀成長以及小幅成長的家數比例均小於營業額。根據本案諮詢座談，由於人力招募困難，影響餐飲業拓點相關規劃。



資料來源：本專案問卷調查

調查時間：113年10月17日～11月18日

圖5、餐飲業未來景氣動向預期

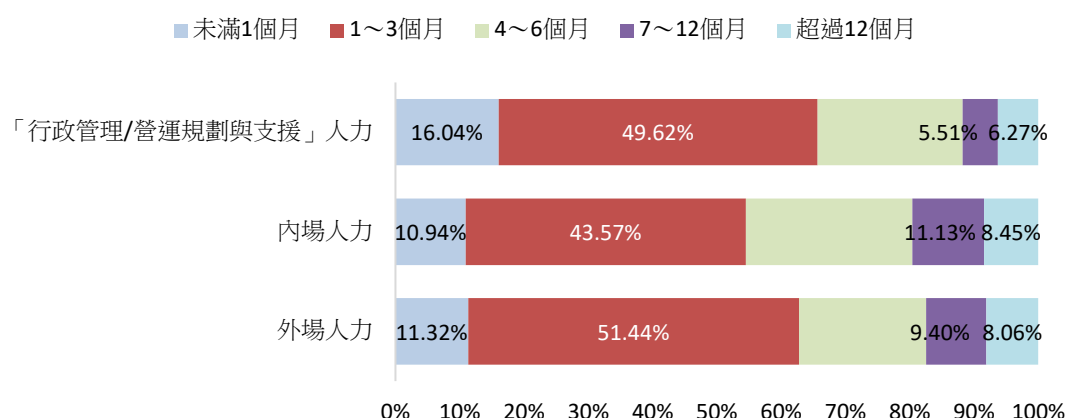
四、人力招募時間

根據本案調查，四～五成的餐飲業者在外場、內場及「行政管理、營運規劃與支援」人力的招募時間需1～3個月，而約有二成的業者招募時間需要4～6個月（如圖6）。

勞動部以「職務空缺半年」為缺工定義，餐飲業人力招募時間超過6個月的比例在外場、內場人力分別達17.5%、19.5%，「行政管理、營運規劃與支援」人力則約11.8%（如圖6）。

根據本案座談會議討論，餐飲業缺工的現象無法透過勞動部的定義呈現，餐飲業所需人力大多能在2～3個月內招募到，但主要面臨流動率高，不斷在招募人力，新進人力須經2～3個月的訓練使能熟練所有工作流程，但流動率高致職缺長期處於不斷招聘、訓練、離職，再招聘、訓練的循環，人力的數量與素質均無法有效補足。加上一例一休以及加班

工時的規定，餐飲業者職缺若空缺半年，既有人力達加班時數上限則會出現無人可出勤的狀況，只能規劃店休或減少營業時間。



資料來源：本專案問卷調查

調查時間：113年10月17日~11月18日

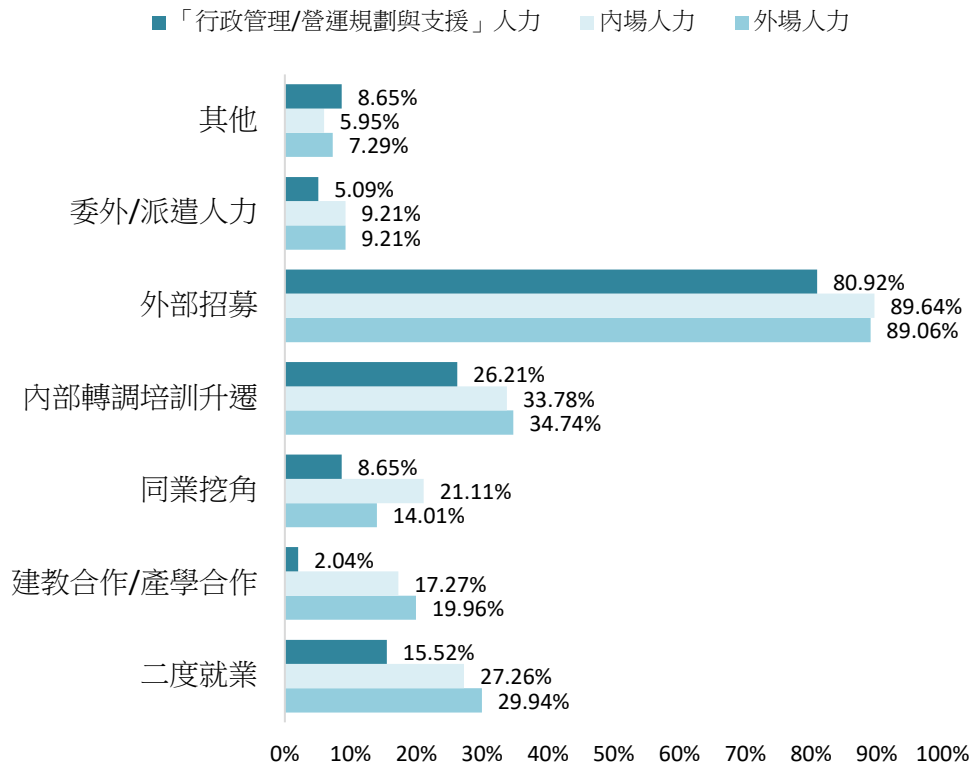
圖6、餐飲業人力招募所需時間

五、人力招募管道

根據本案調查，餐飲業者主要人力招募來源為「外部招募」，達8~9成，其次是「內部轉調培訓升遷」，占內、外場人力來源約35%（如圖7）。根據本案座談諮詢，主要係每家餐飲企業文化不同，餐飲業傾向培養認同自身企業文化的人才轉調升遷，包含內外場資深基層人力轉升門店一線管理主管，或是新拓點門市招募既有資深人力擔任門店管理主管，基本上有規模的企業，門店一線管理主管都是自己培養，也因此，其實外場第一線服務人員雖為最基層人力，但基層初階人力的缺乏也影響到企業第一線主管如店長的養成。

餐飲業內外場人力皆有近三成來自二度就業、近二成來自建教合作、產學合作。根據本案諮詢座談，目前二度就業的求職者非常多，但部分為請領失業給付、部分無法適應外場數位系統工具、部分無法負擔內場粗重危險的工作，因此餐飲業者實際能運用的並不多。

根據調查，內場人力另有兩成來自同業挖角。本案諮詢座談業者表示，餐飲業內場人力（主廚、廚師、廚助）多為師徒制，挖角廚藝師傅可同時帶來整個廚藝團隊，所以廚藝人員很多透過挖角招募。



資料來源：本專案問卷調查

調查時間：113年10月17日～11月18日

註：本題可複選

圖7、餐飲業人力招募來源

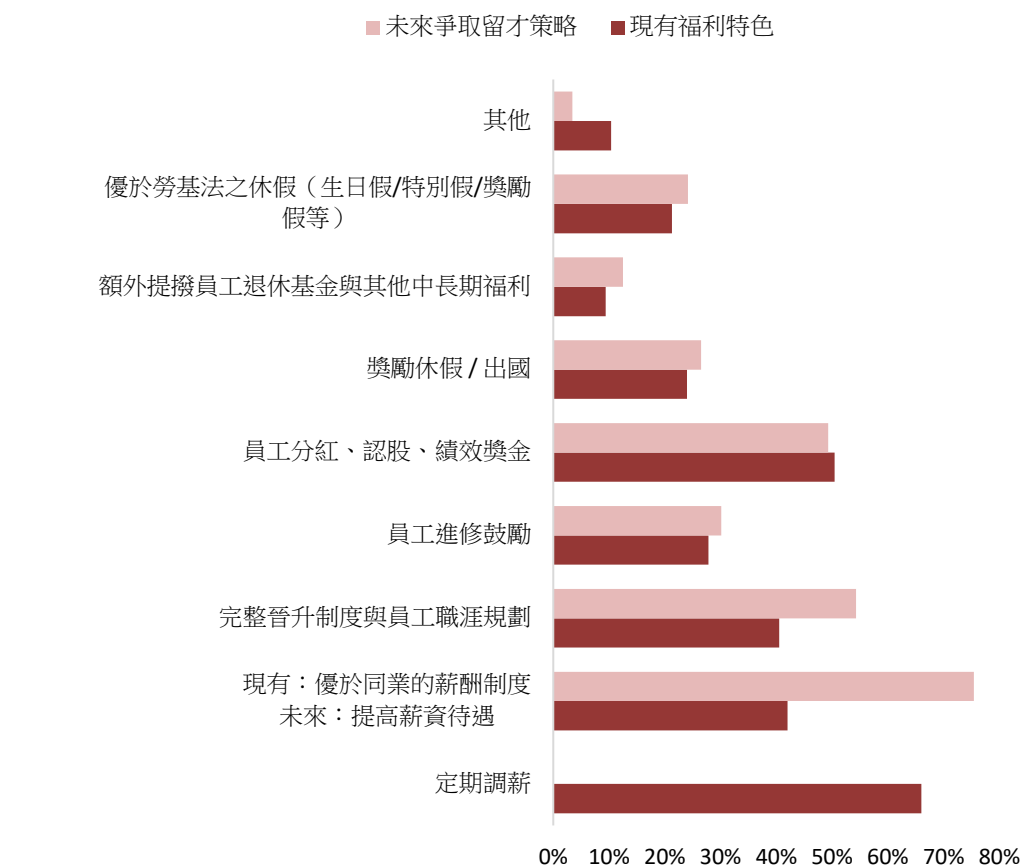
六、員工福利特色

根據本案調查，餐飲業者現有員工福利特色，66%的業者「定期調薪」，50%的業者設有「員工分紅、認股、績效獎金」機制，約4成的業者提供「優於同業的薪酬制度」或「完整晉升制度與員工職涯規劃」（如圖8）。

而面對餐飲業人才缺工問題，未來餐飲業在爭取人才、留才研擬的員工福利策略，75%的業者以「提高薪資待遇」因應，5成的業者「研擬完整晉升制度與員工職涯規劃」或設計「員工分紅、認股、績效獎金」（如圖8）。

由於餐飲業面臨嚴重人力不足課題，因此可以發現無論是現有福利或是未來策略，較少採取休假相關福利措施（包含「獎勵休假／出國」、「優於勞基法之休假」）。

根據產業諮詢座談，有規模的餐飲業者所提供的薪資待遇多已超越基本工資標準，但仍面臨缺工問題，主因餐飲工作性質相對其他產業吸引力低，實務運作上，主要以獎勵分紅為主，以門店的業績為基準，鼓勵員工共同提升門店的餐食品質、服務水準，增加來客與消費，並且設計多元福利方案，讓員工感受到企業對員工的重視。



資料來源：本專案問卷調查

調查時間：113年10月17日～11月18日

註：本題可複選

圖8、餐飲業員工福利

七、人才供需現況與未來需求量化推估

(一) 人才供需現況

1. 門店營運類

根據問卷調查，餐飲業者認為外場人力的「第一線服務人力、領班」及「第一線主管如店長、副店長、主任」人才不足的比例超過5成，分別為59.9%、53%。大約3成左右的業者認為供需平衡。外場人力中的「區經理、區域督導」人才不足的比例雖然整體統計比例相對較低，但若扣除無此職務的業者，認為人才不足的比例也超過5成，為56.6%（如表5）。

從產業諮詢座談了解，多數企業的第一線主管以及區域督導，為了解企業門店營運的特性，多由基層人力培訓升遷而來，因此第一線服務人力的不足，也連帶影響後端主管人力的養成。

表5、「外場」人力供需

	第一線服務人力/領班		第一線主管如店長/副店長/主任		區經理/區域督導	
	家數	百分比	家數	百分比	家數	百分比
人才不足	312	59.9	276	53.0	193	37.0
供需平衡	168	32.2	171	32.8	122	23.4
人才充裕	20	3.8	29	5.6	26	5.0
非企業內部人力	-	-	1	0.2	1	0.2
無此職務	21	4.0	44	8.4	179	34.4
總計	521	100.0	521	100.0	521	100.0

資料來源：本專案問卷調查

調查時間：113年10月17日～11月18日

餐飲業者認為內場人力的「廚務助手、廚師」人才不足比例將近6成，為58.9%。因為餐飲業者的餐食供應調理方式非常多樣，部分業者營運模式為中央廚房統一供應，門店僅簡單加熱加工，無需內場中高階職務；部分餐飲業者為全門店現場手作，以及大型餐飲門店，則對於廚藝團隊的要求較高，因此，本案調查中，業者認為「主廚、副主廚」及「行政主廚、行政副主廚」人才不足

的比例，若扣除無此職務的業者，比例也高達57.7%與59%，顯示內場人力不足的情形在各階層職務均呈吃緊（如表6）。

表 6、「內場」人力供需

	廚務助手/廚師		主廚/副主廚		行政主廚/行政副主廚	
	家數	百分比	家數	百分比	家數	百分比
人才不足	307	58.9	250	48.0	200	38.4
供需平衡	156	29.9	160	30.7	112	21.5
人才充裕	26	5.0	28	5.4	26	5.0
非企業內部人力	0	0	0	0	1	.2
無此職務	32	6.1	83	15.9	182	34.9
總計	521	100.0	521	100.0	521	100.0

資料來源：本專案問卷調查

調查時間：113年10月17日～11月18日

從統計檢定結果來看，第一線服務人力、領班的人才供需與業者規模無顯著相關，顯示各規模業者均面臨相同的人才供需狀況。而第一線主管與區經理、區域督導的人才供需則與業者的營業規模有顯著相關，從統計上來看，營業規模愈大，人才不足比例較低。內場人力的部分，從統計檢定結果來看，內場各職務的人才供需與業者規模無顯著相關，顯示各規模業者均面臨嚴峻的人才不足問題。

2. 行政管理/營運規劃與支援人才

根據問卷調查，餐飲業者認為行政管理、營運規劃與支援人才中招募最困難的前五項職務分別為「營運管理 / 總公司營運主管、營運督導」（33.4%）、「料理 / 食品 / 菜單研發」（25.1%）、「人資 / 人事 / 教育訓練與管理」（20.7%）、「行銷 / 企劃 / 公關 / 美編」（20.3%）「餐飲採購、供應管理、倉管」（16.3%）（如表7）。

表 7、招募最困難的前五項職務

職務類別	家數	百分比
營運管理/ 總公司營運主管、營運督導	174	33.4
料理 / 食品 / 菜單研發	131	25.1
本公司無行政管理/營運規劃與支援專業人力相關職務	122	23.4
人資 / 人事 / 教育訓練與管理	108	20.7
行銷 / 企劃 / 公關 / 美編	106	20.3
餐飲採購、供應管理、倉管	85	16.3
廚務 / 廠務、物料管理、倉儲物流	84	16.1
餐飲B2B業務、B2C業務	79	15.2
品牌推廣、品牌企劃	78	15.0
展店開發、加盟業務	71	13.6
財務、會計、法務	70	13.4
客服管理 / 顧客關係管理 / CRM	41	7.9
勞安 / 職護、安全衛生管理	38	7.3
品質管理、食品技師、檢驗人員	37	7.1
電商活動行銷企劃、廣告投放	28	5.4
海外品牌營運、市場開發	27	5.2
其他	27	5.2
系統工程師、設備工程師、軟體工程師、數據工程師	24	4.6
行政事務 (含秘書特助)	23	4.4
工務 / 機電 / 空間設計、監工	23	4.4
總計	521	-

資料來源：本專案問卷調查

調查時間：113年10月17日～11月18日

註：本題可複選，至多5項

「營運管理 / 總公司營運主管、營運督導」包含第一線門店營運主管，因為第一線基層人力的缺乏，不僅影響企業營運管理人才的培育，門店第一線服務人力無法補足的情況下，也會加重店長的工作負荷。餐飲業第一線店長的培力不易，相關人才的招募與養成面臨相當大的挑戰。

「料理 / 食品 / 菜單研發」實務上多為行政主廚、主廚的工作範圍之一，由於廚藝團隊的人才不足，也影響高階人力的供給。

「人資 / 人事 / 教育訓練與管理」主因餐飲業者人力招募困難，

人資同仁運用多元管道尋求人才，以及協助門店人力排班，加上流動率高帶來的教育訓練作業加重，餐飲業人力資源部門的工作負荷與工作難度大大增加，根據本案諮詢座談，人資人力在近幾年快速流失。

因此，從產業諮詢座談，業者多數表示對於營運總部的專業人才，多數為企業資深人力，人力狀況相對穩定，但企業營運管理的人力許多來自內部轉調培訓升遷，因此第一線基層人力的缺乏，也影響未來企業專業人才的養成。

(二) 未來3年人才需求量化推估

1. 餐飲業專業人才需求

根據問卷調查之未來三年整體專業人才需求預測，以成長1-3%為最多。依據工商及服務業普查的餐飲業員工人數分布做為母體結構，透過問卷調查結果回推母體，未來三年專業人才需求將逐年成長2.63%。

需求面以勞動部「職類別薪資調查」中，餐飲業「主管及監督人員」、「專業人員」、「技術員及助理專業人員」、「事務支援人員」、「服務及銷售工作人員」之受雇員工人數為基準，不含「技藝、機械設備操作」及「組裝人員與基層技術工及勞力工」。

依據上述參數推估未來三年，每年餐飲業專業人才新增需求數約8,000人（如表8）。

表 8、餐飲業專業人才需求推估

年度	實際統計值	需求推估	
	餐飲業1~6類受雇員工人數	餐飲業1~6類人力未來需求數	新增需求數
107	352,086	-	-
108	364,721	-	-
109	342,844	-	-
110	336,182	-	-
111	265,523	-	-
112	295,979	-	-
113	-	303,763	7,784

年度	實際統計值	需求推估	
	餐飲業1~6類受雇員工人數	餐飲業1~6類人力未來需求數	新增需求數
114	-	311,752	7,989
115	-	319,951	8,199
116	-	328,366	8,415

資料來源：勞動部職類別薪資調查、本調查

2. 餐飲業專業人才供給

另透過教育部統計旅館及餐飲細學類112年在學學生數推估未來畢業生數年均約6,000人。從教育部大專校院畢業生就業投保系統，取得旅館及餐飲細學類學生畢業當年進入餐飲業就業比例約40%，每年約2,400人。然畢業進入餐飲業職場的來源其他涵蓋許多其他系所，旅館及餐飲細學類僅占約22%，預估其他各類系所畢業生進入餐飲業每年約10,000人。

3. 餐飲業專業人才量化供需

根據前述推估未來三年，每年餐飲業專業人才新增需求數約8,000人，以及餐飲業相關科系所人才供給，每年約2,400人、總計各類系所畢業生進入餐飲業每年約13,000人，可以推算人才缺口，並以0.9作為景氣悲觀、1.1作為景氣樂觀之調整參數，調整新增雇用人數（如表9）。

以餐飲相關科系所來看，僅能滿足未來三年專業人才需求的30%左右，需要導入更多專業系所擔任餐飲產業各職務類別人力。如果從過往其他科系所進入餐飲業的比例推估，餐飲專業人力應能滿足餐飲業需求（如表10）。但從餐飲業上市櫃公司所揭露的離職率幾乎高達50%~100%，實務上人力仍呈現供給不足的狀態。

從前面的人才需求條件調查，餐飲業所需的人力條件門檻低，供需缺口上，主要是來自於產業的勞動條件在少子化缺工下，如何吸引人力進入，與教育體系科系所的培養較無直接關係，相關科系所的學生是相對其他科系所較了解餐飲實務運作，以及有較多機會先期進行職場體驗。

詳細餐飲業專業人才新增需求與供給推估結果彙整如下表，惟未來就業市場實際空缺人數可能因為多種原因發生變化，例如人力新增供給的波動或培訓人力實際投入職場的狀況等，本推估結果僅提供未來勞動市場需求之可能趨勢，並非未來產業職缺之決定性數據，爰於引用數據做為政策規劃參考時，應審慎使用。

表 9、餐飲業專業人才供需推估（餐飲業相關科系所人才供給）

景氣情勢	114年		115年		116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
樂觀	8,788	2,400	9,019	2,400	9,256	2,400
持平	7,989		8,199		8,415	
保守	7,190		7,379		7,573	

資料來源：本調查

表 10、餐飲業專業人才供需推估（各類科系所人才供給）

景氣情勢	114年		115年		116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
樂觀	8,788	13,000	9,019	13,000	9,256	13,000
持平	7,989		8,199		8,415	
保守	7,190		7,379		7,573	

資料來源：本調查

八、欠缺職務之人才質性需求調查

根據問卷調查，餐飲業者認為行政管理、營運規劃與支援人才中招募最困難的前五項職務人才執行需求分析，基本學歷大多要求大專畢業，而半數以上業者對「料理／食品／菜單研發」人力需求無學歷門檻條件，但須具備專業證照—餐飲丙級廚師證。

招募困難職缺的最低工作年資，「營運管理／總公司營運主管、營運督導」有34.5%的業者要求3年以上、29.2%的業者要求5年以上；「料理／食品／菜單研發」有30.2%的業者要求1年以上、32.8%的業者要求3年以上；「人資／人事／教育訓練與管理」有31.6%的業者要求1年以上、33.7%的業者要求3年以上、「行銷／企劃／公關／美編」有42.9%的業者要求1年以上；「餐飲採購、供應管理、倉管」有32.9%的業者要求1年以上、35.4%的業者要求3年以上。

表 11、餐飲業專業人才質性需求分析

	人才需求條件				招募情形		職能基準
	工作內容簡述	基本學歷	能力需求	最低工作年資	招募難易度	海外人才需求	
營運管理/ 總公司營運 主管、營運 督導	1.督導負責區域加盟店業績及各項指標，達成公司營運目標2.加盟店經營輔導與管理3.定期巡店，稽核加盟店品質、服務、清潔等執行狀況4.商圈市場調查分析、店點評估及展店協助5.加盟店教育訓練及開幕支援6.協助加盟主客訴及其他問題之處理	大專	使用 Microsoft Office 能力	3~5年 以上	困難	無	連鎖 餐飲 區域 督導
料理 / 食品 / 菜單研發	1.規劃年度菜單及與團隊研發2.管理團隊及制定SOP規範3.與主廚討論新菜單4.餐點模組化建立5.建立食材庫存管理模式	不拘	餐飲丙級 廚師證	1~3年 以上	困難	無	
行銷 / 企劃 / 公關 / 美編	1.品牌/品類年度行銷策略與活動規劃執行2.市場研究分析、商品開發規畫執行、商品銷售規劃執行3.廣告溝通規劃與執行	大專	使用 Microsoft Office 能力	1年以上	困難	無	
人資 / 人事 / 教育訓練與 管理	1.維護與建立人資相關表單、資料2.人員招募、甄選與任用3.差勤管理、薪資稽核4.培訓各店的人才發展，制訂教育訓練課程	大專	使用 Microsoft Office 能力	1~3年 以上	困難	無	
餐飲採購、 供應管理、 倉管	1.採購廠內消耗品、設備儀器2.每月定期盤點消耗品、年底需負責進行會計盤點3.公司財產設備資產編列與設備驗收流程4.消耗品領用領出相關表單確認，與消耗品出庫入庫管理	大專	使用 Microsoft Office 能力	1~3年 以上	困難	無	

九、人才問題及因應對策

以下為業管機關就其調查結果，所綜整出之人才供需問題及相關因應對策。

(一) 產業困境

綜整我國餐飲業者因為勞動環境、少子化以及產業競爭下，面臨升級轉型的人才需求增加，但是招募不易，儘管業者透過提高勞動待遇、提升職業安全衛生、一對一指導降低流動率、擴大雇用中高齡、多元招募管道、經營雇主品牌、簡化作業流程、數位科技導入來自主因應，但還是有許多課題現階段很難突破，如加薪留才與搶才效果不佳、目前兼職人力年齡落差大、基層人力的缺乏影響產業人才培力、人力的缺乏影響經營布局與營運拓展、產業規模影響科技應用投資。

(二) 政策端因應策略

因應餐飲業產業本身人力供需帶來營運面的挑戰，提升勞動條件與職業安全衛生是首要需要調整改善的措施，除了企業自身的投入外，亦需要上位政策端來帶領予以支持。

1. 加速導入科技應用：輔導業者應用AI等智慧科技，以及創新商業模式等措施，透過科技導入與重新設計餐飲流程的示範案例分享，帶動業者投入意願，提升人力使用效率，減緩人力需求；
2. 重新設計餐飲流程：協助升級轉型，提升人力使用效率，設計輔導專案與課程進行實務協助，由知識分享與實作演練，進行既有產業人力的升級，強化員工生產力及素質；
3. 聯盟擴大求才管道：建議教育部可簡化建教合作流程，鼓勵學校以及勞動部資源與餐飲業者合作，在訓練課程以及職場體驗上提供青年人力更深入認識餐飲職場；
4. 中高齡人力運用：提供彈性工作及職務再設計，以利中高齡者易於進入工作職場，彌補勞力缺口，並建立整合資訊平台，協助跨域退休專業人力進入餐飲業；
5. 放寬海外人力補充：業者期待在國際競逐人才資源下，政策上能夠逐步放寬海外人力補充，包含在台僑外生的打工時數或是國際青年人才來台度假打工。

(三) 企業端因應策略

整體而言，餐飲業勢必需要整體進行人力運用的升級轉型，著手改善勞動條件與環境促進人才留用、透過科技提升人力運用效率，來調整營運體質，增進服務競爭力。而業者在擴大海外人力補充上，亦應積極思考因應與配套措施，非從廉價勞動力的角度思考，需要朝向幸福企業的條件、科技運用的競爭力、數據能力、以及國際餐飲品牌的影響力來招攬國際人才以台灣美食、餐飲的優勢，協助吸引國際青年人才。

核定機關：行政院主計總處
核定文號：主普管字第1130401270號函
有效期限：2024年10月-12月

附錄、113年我國餐飲業專業人才供需調查問卷

各位餐飲業界先進好：

台灣經濟研究院接受經濟部商業發展署委託，進行台灣餐飲業人才需求現況研析，希望透過調查了解餐飲業目前專業人才供需狀況、招募人才要求條件、及招募人才遭遇的困難，以利做為未來推動相關政策的參考依據。惠請 貴公司百忙之中撥冗填寫回復，您的意見僅用於經濟部政策研究參考，個別資料絕不外洩，請放心回答！

本問卷採線上電子問卷，敬請於 2024 年 10 月 31 日前回復，感謝您鼎力協助。如有任何填答問題，歡迎來電或來信賜教。問卷網址：<https://tier.surveycake.biz/s/v2xyy> 或掃描 QR-code。

為感謝您百忙之中撥冗回復產業現況，本調查有效問卷將致贈
\$100 超商禮券，並分享給您最終調查統計結果。

委託單位：經濟部商業發展署
執行單位：財團法人台灣經濟研究院

聯絡人（研究人員）：賴逸芳 / 劉靜容
電話：02-25865000 分機 635、633
Email：d19390@tier.org.tw
地址：104 臺北市中山區德惠街 16-8 號 7 樓



一、公司基本資料

公司名稱：_____；統一編號：_____

填答人：姓名_____；職稱_____

聯絡方式：電話_____；電子郵件：_____；地址：_____

為寄送回卷禮品與分享調查統計結果，敬請提供您的聯絡方式，我們將禮品以及報告下載連結寄送至您所留的地址與電子信箱予您。

依據個人資料保護法（以下稱個資法）第八條第一項規定，為了確保使用者之個人資料、隱私及權益之保護，當您已閱讀並同意以下之個人資料保護法告知內容時，即表示您願意以電子文件之方式行使法律所賦予同意之權利，並具有書面同意之效果，若您未提供正確之個人資料，將無法為您提供特定目的之相關業務。若您不同意上述聲明內容，請勿提供您的個人資料。（以下為依「個人資料保護法」規定，必須向您告知的各項聲明，請您務必詳閱。）個人資料蒐集目的：依據個資法蒐集、處理及利用使用者登錄的個人資料包含識別個人電子郵件地址，以便於和使用者聯繫與提供服務。本單位將依個人資料保護法及相關法令之規定下，依隱私權保護政策，蒐集、處理及合理利用您的個人資料。

Q1. 請問貴公司 2023 年全年營業額約為多少（單位：新台幣元）？

☐ (1). 未滿 100 萬

☐ (2). 100 萬以上～未滿 500 萬

☐ (3). 500 萬以上～未滿 1,000 萬

☐ (4). 1,000 萬以上～未滿 5,000 萬

☐ (5). 5,000 萬以上-未滿 1 億

☐ (6). 1 億以上～未滿 5 億

☐ (7). 5 億以上～未滿 10 億

☐ (8). 10 億以上

Q2. 請問貴公司目前實收資本額約為多少（單位：新台幣元）？

☐ (1). 未滿 100 萬

☐ (2). 100 萬以上～未滿 500 萬

☐ (3). 500 萬以上～未滿 1,000 萬

☐ (4). 1,000 萬以上～未滿 5,000 萬

☐ (5). 5,000 萬以上-未滿 1 億

☐ (6). 1 億以上～未滿 5 億

☐ (7). 5 億以上～未滿 10 億

☐ (8). 10 億以上

Q3. 請問貴公司目前的正職員工人數（支領月薪）為何？

☐ (1). 未滿 5 人

☐ (2). 5-29 人

☐ (3). 30-49 人

☐ (4). 50-199 人

☐ (5). 200-499 人

☐ (6). 500 人以上

Q4. 請問貴公司目前的兼職員工人數（支領時薪）為何？

☐ (1). 未滿 5 人

☐ (2). 5-29 人

☐ (3). 30-49 人

☐ (4). 50-199 人

☐ (5). 200-499 人

☐ (6). 500 人以上

Q5：請問貴公司員工年齡結構（概算即可）

	15～24 歲	25～44 歲	45～64 歲	65 歲以上	合計
正職員工	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	100%
兼職員工	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %	100%

Q6：請問貴公司員工性別比例（概算即可）

	生理男性	生理女性	合計
正職員工	_____ %	_____ %	100%
兼職員工	_____ %	_____ %	100%

二、餐飲業未來景氣動向預期

Q7：請問貴公司預期未來三年（2025～2027 年）營業額為何？

☐ (1). 樂觀成長

☐ (2). 小幅成長（年增加 3%以內）

☐ (3). 持平（不變）

☐ (4). 小幅衰退（年減少 3%以內）

☐ (5). 悲觀衰退

Q8.請問您預期貴公司未來三年（2025~2027 年）員工人數為何？

- ☐ (1). 樂觀成長
- ☐ (2). 小幅成長（年增加 3%以內）
- ☐ (3). 持平（不變）
- ☐ (4). 小幅衰退（年減少 3%以內）
- ☐ (5). 悲觀衰退

三、貴公司整體人力供需現況

Q9.請問貴公司 2024 年進行「外場」（如服務人員、領班、店長）人才招聘所需花費的時間大約為？（指開始招募、刊登職缺到確定招募到並實際到職的時間）

- ☐ (1). 未滿 1 個月
- ☐ (2). 1~3 個月
- ☐ (3). 4~6 個月
- ☐ (4). 7~12 個月
- ☐ (5). 超過 12 個月
- ☐ (6). 其他_____

Q10. 請問貴公司 2024 年主要「外場」人才招募來源？（可複選）

- ☐ (1). 二度就業
- ☐ (2). 建教合作/產學合作
- ☐ (3). 同業挖角
- ☐ (4). 內部轉調培訓升遷
- ☐ (5). 外部招募
- ☐ (6). 委外/派遣人力
- ☐ (7). 其他_____

Q11.請問貴公司 2024 年進行「內場」（如廚務助理、師傅/廚師、主廚）人才招聘所需花費的時間大約為？（指開始招募、刊登職缺到確定招募到並實際到職的時間）

- ☐ (1). 未滿 1 個月
- ☐ (2). 1~3 個月
- ☐ (3). 4~6 個月
- ☐ (4). 7~12 個月
- ☐ (5). 超過 12 個月
- ☐ (6). 其他_____

Q12. 請問貴公司 2024 年主要「內場」人力招募來源？（可複選）

- ☐ (1). 二度就業
- ☐ (2). 建教合作/產學合作
- ☐ (3). 同業挖角
- ☐ (4). 內部轉調培訓升遷
- ☐ (5). 外部招募
- ☐ (6). 委外/派遣人力
- ☐ (7). 其他_____

Q13. 請問貴公司 2024 年進行「行政管理/營運規劃與支援」（如行銷、財會法、開發、客服、品管、人資、採購…等）人才招聘所需花費的時間大約為？（指開始招募、刊登職缺到確定招募到並實際到職的時間）

- ☐ (1). 未滿 1 個月
- ☐ (2). 1~3 個月
- ☐ (3). 4~6 個月
- ☐ (4). 7~12 個月
- ☐ (5). 超過 12 個月
- ☐ (6). 其他_____

Q14. 請問貴公司 2024 年主要「行政管理/營運規劃與支援」人力招募來源？（可複選）

- ☐ (1). 二度就業
- ☐ (2). 建教合作/產學合作
- ☐ (3). 同業挖角
- ☐ (4). 內部轉調培訓升遷
- ☐ (5). 外部招募
- ☐ (6). 委外/派遣人力
- ☐ (7). 其他_____

Q15. 請問貴公司現有員工福利特色？（可複選）

- ☐ (1). 定期調薪
- ☐ (2). 優於同業的薪酬制度
- ☐ (3). 完整晉升制度與員工職涯規劃
- ☐ (4). 員工進修鼓勵
- ☐ (5). 員工分紅、認股、績效獎金
- ☐ (6). 獎勵休假 / 出國
- ☐ (7). 額外提撥員工退休基金與其他中長期福利
- ☐ (8). 優於勞基法之休假（生日假/特別假/獎勵假等）
- ☐ (9). 其他_____

Q16. 請問貴公司未來在爭取人才、留才研擬的員工福利策略？（可複選）

- ☐ (1). 提高薪資待遇
- ☐ (2). 提供完整晉升制度與員工職涯規劃
- ☐ (3). 提供員工進修鼓勵
- ☐ (4). 增進員工分紅、認股、績效獎金
- ☐ (5). 提供獎勵休假 / 出國
- ☐ (6). 額外提撥員工退休基金與其他中長期福利
- ☐ (7). 優於勞基法之休假（生日假/特別假/獎勵假等）
- ☐ (8). 其他_____

四、產業趨勢與餐飲專業人才

Q17. 請問貴公司認為影響未來 3-5 年餐飲業人才需求的主要驅動力？（可複選，至多三項）

- ☐ (1). 全球供應鏈管理（地緣政治、海運、氣候風險致原物料來源不穩定）
- ☐ (2). 環境永續（永續概念融入餐飲實踐，在地採購、減少浪費等）
- ☐ (3). 餐飲沉浸體驗（沉浸式科技、數位互動、融合餐飲娛樂等增強顧客體驗）
- ☐ (4). 健康保健趨勢（食品履歷、營養資訊透明度、健康養生菜單創新）
- ☐ (5). 訂閱式餐飲（如外送，優化菜單、非尖峰需求滿足等）
- ☐ (6). 服務科技整合（AI、自動化流程、CRM 優化、數據分析、即時庫存採購技術等）
- ☐ (7). 其他_____

Q18. 請問貴公司因應科技導入餐飲趨勢（AI、自動化流程、CRM 優化、數據分析、即時庫存採購技術等）是否調整企業人力資源策略（可複選）

- ☐ (1). 提升既有員工工作職能面對新趨勢
- ☐ (2). 重新設計既有工作流程、優化內部人力配置
- ☐ (3). 新增部分職務專責處理新趨勢帶來的業務
- ☐ (4). 外聘因應趨勢所需專業人才
- ☐ (5). 擴大外包協力單位與內部人才合作
- ☐ (6). 其他_____

Q19. 請問貴公司因應永續趨勢是否調整企業人力資源策略（可複選）

- ☐ (1). 提升既有員工工作職能面對新趨勢
- ☐ (2). 重新設計既有工作流程、優化內部人力配置
- ☐ (3). 新增部分職務專責處理新趨勢帶來的業務
- ☐ (4). 外聘因應趨勢所需專業人才
- ☐ (5). 擴大外包協力單位與內部人才合作
- ☐ (6). 其他_____

五、各類產業人才需求 (依貴公司聘用人才經驗，請問貴公司目前個別職務人才供需狀況，及招募需求條件？)

Q20. 門店營運類

職缺		目前供需狀況	最低教育程度	畢業科系需求	能力需求如證照	年資需求	海外人才需求
A 外場	A01 外場：第一線服務 人力/領班	☐ 人力不足 ☐ 人力充足 ☐ 供需平衡 ☐ 無此職務 ☐ 非企業內部人力(委外)	☐ 不限 ☐ 高中 ☐ 大專 ☐ 碩士 ☐ 博士	☐ 不限科系 ☐ _____系相關	請說明： _____	☐ 無經驗可 ☐ ____年以上	☐ 有 ☐ 無 ☐ 無法回答
	A02 外場：第一線主管 如店長/副店長/主任	☐ 人力不足 ☐ 人力充足 ☐ 供需平衡 ☐ 無此職務 ☐ 非企業內部人力(委外)	☐ 不限 ☐ 高中 ☐ 大專 ☐ 碩士 ☐ 博士	☐ 不限科系 ☐ _____系相關	請說明： _____	☐ 無經驗可 ☐ ____年以上	☐ 有 ☐ 無 ☐ 無法回答
	A03 外場：區經理/區域 督導	☐ 人力不足 ☐ 人力充足 ☐ 供需平衡 ☐ 無此職務 ☐ 非企業內部人力(委外)	☐ 不限 ☐ 高中 ☐ 大專 ☐ 碩士 ☐ 博士	☐ 不限科系 ☐ _____系相關	請說明： _____	☐ 無經驗可 ☐ ____年以上	☐ 有 ☐ 無 ☐ 無法回答
B 內場	B01 內場：廚務助手/廚 師	☐ 人力不足 ☐ 人力充足 ☐ 供需平衡 ☐ 無此職務 ☐ 非企業內部人力(委外)	☐ 不限 ☐ 高中 ☐ 大專 ☐ 碩士 ☐ 博士	☐ 不限科系 ☐ _____系相關	請說明： _____	☐ 無經驗可 ☐ ____年以上	☐ 有 ☐ 無 ☐ 無法回答
	B02 內場：主廚/副主廚	☐ 人力不足 ☐ 人力充足 ☐ 供需平衡 ☐ 無此職務 ☐ 非企業內部人力(委外)	☐ 不限 ☐ 高中 ☐ 大專 ☐ 碩士 ☐ 博士	☐ 不限科系 ☐ _____系相關	請說明： _____	☐ 無經驗可 ☐ ____年以上	☐ 有 ☐ 無 ☐ 無法回答
	B03 內場：行政主廚/行 政副主廚	☐ 人力不足 ☐ 人力充足 ☐ 供需平衡 ☐ 無此職務 ☐ 非企業內部人力(委外)	☐ 不限 ☐ 高中 ☐ 大專 ☐ 碩士 ☐ 博士	☐ 不限科系 ☐ _____系相關	請說明： _____	☐ 無經驗可 ☐ ____年以上	☐ 有 ☐ 無 ☐ 無法回答

Q21. 行政管理/營運規劃與支援類

請選出貴公司招募最困難的前五項職務類別編號：

01 行銷 / 企劃 / 公關 / 美編；	02 人資 / 人事 / 教育訓練與管理；	03 系統工程師、設備工程師、軟體工程師、數據工程師；
04 品牌推廣、品牌企劃；	05 展店開發、加盟業務；	06 料理 / 食品 / 菜單研發；
07 工務 / 機電 / 空間設計、監工；	08 客服管理 / 顧客關係管理 / CRM；	09 電商活動行銷企劃、廣告投放；
10 品質管理、食品技師、檢驗人員；	11 勞安 / 職護、安全衛生管理；	12 財務、會計、法務；
13 餐飲 B2B 業務、B2C 業務；	14 餐飲採購、供應管理、倉管；	15 廚務 / 廠務、物料管理、倉儲物流；
16 海外品牌營運、市場開發	17 行政事務（含秘書/特助）	18 營運管理 / 總公司營運主管、營運督導

招募難度排序	職務編號	缺額	最低教育程度	畢業科系需求	能力需求如證照	年資需求	海外人才需求
1	職務編號：____，若無適合之編號，請填寫職務名稱：_____	____人	☐ 不限 ☐ 高中 ☐ 大專 ☐ 碩士 ☐ 博士	☐ 不限科系 ☐ _____系相關	請說明：_____	☐ 無經驗可 ☐ ____年以上	☐ 有 ☐ 無 ☐ 無法回答
2	職務編號：____，若無適合之編號，請填寫職務名稱：_____	____人	☐ 不限 ☐ 高中 ☐ 大專 ☐ 碩士 ☐ 博士	☐ 不限科系 ☐ _____系相關	請說明：_____	☐ 無經驗可 ☐ ____年以上	☐ 有 ☐ 無 ☐ 無法回答
3	職務編號：____，若無適合之編號，請填寫職務名稱：_____	____人	☐ 不限 ☐ 高中 ☐ 大專 ☐ 碩士 ☐ 博士	☐ 不限科系 ☐ _____系相關	請說明：_____	☐ 無經驗可 ☐ ____年以上	☐ 有 ☐ 無 ☐ 無法回答
4	職務編號：____，若無適合之編號，請填寫職務名稱：_____	____人	☐ 不限 ☐ 高中 ☐ 大專 ☐ 碩士 ☐ 博士	☐ 不限科系 ☐ _____系相關	請說明：_____	☐ 無經驗可 ☐ ____年以上	☐ 有 ☐ 無 ☐ 無法回答
5	職務編號：____，若無適合之編號，請填寫職務名稱：_____	____人	☐ 不限 ☐ 高中 ☐ 大專 ☐ 碩士 ☐ 博士	☐ 不限科系 ☐ _____系相關	請說明：_____	☐ 無經驗可 ☐ ____年以上	☐ 有 ☐ 無 ☐ 無法回答

Q22. 前述行政管理/營運規劃與支援類專業人力未來三年整體需求預測？

- ☐增加 0-1%；☐增加 1-3%；☐增加 3-5%；☐增加 5-10%；☐增加 10%以上
☐減少 0-1%；☐減少 1-3%；☐減少 3-5%；☐減少 5-10%；☐減少 10%以上

--本次問卷已全部結束，謝謝您的耐心回復--