

**114-116 年**  
**重點產業人才供需調查及推估結果**  
**摘錄**

**( 餐飲業 )**

辦理單位：經濟部商業發展署

## 一、產業調查範疇

本調查考量餐飲業的企業規模會影響對專業人才的需求，故調查母體來源為 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，以及臺灣連鎖店年鑑連鎖餐館業者直營店舖 10 間直營店數以上、平均坪數 100 坪以上者。其次，針對調查母體中有完整地址者進行全查，另對員工人數 500 人以上的業者逐一清查地址資訊後，亦納入全查範圍。

依行政院主計總處 110 年第 11 次修訂「行業統計分類」，調查範疇屬「餐館」（5611）、「外燴及團膳承包業」（5620），分述如下：

- (一) 餐館：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。
- (二) 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。

## 二、產業發展趨勢

### (一) 全球供應鏈管理

全球供應鏈在疫情期間曾面臨海運塞港、運輸成本攀升等挑戰，隨著疫後復甦，又遭遇烏俄戰爭等地緣政治風險，進一步推升能源與食品價格。上述風險因素皆可能導致原物料供應的不穩定，對產業運作造成潛在衝擊。

### (二) 環境永續

隨著全球環境問題日益嚴重，永續發展對餐飲業已不再是口號，而是必須融入餐飲中實踐。永續餐飲強調減少浪費、使用當地食材，藉此降低對環境的影響。從菜單設計之初便應納入永續思維，透過在地採購以減少碳足跡、推廣植物性飲食以取代動物性蛋白，並致力於減少食物浪費，將永續理念真正落實於餐飲經營之中。

### (三) 餐飲沉浸體驗

由於疫情期間人們養成減少外出用餐的習慣，加上餐飲成本上升影響消費意願，餐飲業者需透過塑造沉浸式氛圍以吸引顧客，包含採用沉浸式技術，改變顧客與餐廳互動方式，如從農場到餐桌的虛擬旅程與數位互動菜單、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。

#### (四) 健康保健趨勢

隨著人口高齡化帶動養生需求，以及人們對健康美食的訴求，餐飲業者正面臨如何研發創新菜單之考驗。此外，消費者對消費品質的關注日益提高，如卡路里計算、營養資訊標示、食品履歷的透明度等。

#### (五) 訂閱式餐飲

疫情期間，透過配送將客製化美食送到家門口之營運模式，大幅改變餐飲業，而疫情過後，雖然外送餐飲的需求快速減少，但仍有部分民眾需求存在。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。

#### (六) 服務科技整合

疫後餐飲業最主要的變革在於科技正持續融入餐飲服務，如人工智慧與預測分析幫助預測客戶偏好、客戶關係管理 (CRM) 優化個人化客戶互動、即時庫存與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，或部署機器人，促進高效廚房營運，此技術整合不僅是為了企業營運，亦能增強用餐體驗，並滿足客戶需求。

### 三、人才供需現況與未來需求量化推估

#### (一) 人才供需現況

餐飲業者普遍面臨人力流動率高，導致人力數量與素質皆難以補足，對於 113 年專業人才供需現況之看法，62.5%業者認為人才不足，33.3%反映人才供需狀況尚屬均衡，僅 4.2%表示人才充裕。

#### (二) 未來 3 年人才供需量化推估

有關 114-116 年餐飲業專業人才供給推估，主要依據教育部 112 學年度旅館及餐飲細學類學生數，預估未來畢業人數；再透過大專校院畢業生就業投保資料，推算該類學生畢業當年進入餐飲業的就業比例，以及其他系所畢業生進入餐飲業的人數。綜合考量後，推估每年平均新增供給約 13,000 人。

至於 114-116 年餐飲產業專業人才需求，依據廠商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%，推估每年平均新增需求為 7,381~9,021 人、每年平均新增需求占總就業人數比例為 2.3~2.8%。

整體而言，餐飲產業之專業人才供給應可滿足產業需求，但實務上仍呈現人才不足的情況。依據調查結果，餐飲業所需的人力條件門檻低，該業別之人才供需缺口問題主要來自於該產業的勞動條件在少子化缺工下，如何吸引人才進入，與教育體系的培養方向較無直接關聯。

詳細專業人才新增需求、新增需求占總就業人數比、新增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；詳細的推估假設與方法，請參閱報告書。

景氣情勢	114 年			115 年			116 年		
	新增需求		新增供給 (人)	新增需求		新增供給 (人)	新增需求		新增供給 (人)
	人數(人)	占比(%)		人數(人)	占比(%)		人數(人)	占比(%)	
樂觀	8,788	2.8	13,000	9,019	2.8	13,000	9,256	2.8	13,000
持平	7,989	2.6		8,199	2.6		8,415	2.6	
保守	7,190	2.3		7,379	2.3		7,573	2.3	

資料來源：經濟部商業發展署(民 113)·114-116 年重點產業人才供需調查及推估結果\_餐飲業。

說明：(1)持平景氣情勢下之新增需求係依據廠商未來三年整體需求預測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%；以 1.1 作為景氣樂觀之調整參數；以 0.9 作為景氣悲觀之調整參數。

(2)占比係指新增需求人數占總就業人數之比例。

#### 四、欠缺職務之人才質性需求調查

以下摘述餐飲產業專業人才質性需求調查結果，詳細之各職務人才需求條件彙總如下表。

- (一) 欠缺之專業人才包括：營運管理/總公司營運主管、營運督導(包含經營管理主管、儲備幹部，以及飯店、餐廳主管等 3 項職類)、料理/食品/菜單研發(包含中/西餐烹飪廚師、日式廚師、其他類廚師等 3 項職類)、行銷/企劃/公關/美編(包含行銷企劃人員、產品行銷企劃人員、媒體公關宣傳或購買、公關企劃人員等 4 項職類)、人資/人事/教育訓練與管理(包含人力資源主管、人力資源專員、人力資源助理、教育訓練人員等 4 項職類)、以及餐飲採購、供應管理、倉管(包含採購人員、倉管人員、物管/資材等 3 項職類)等 5 大類人才，共計 17 項職務。另人才欠缺主要原因集中於「薪資不具誘因」，其次則是產業人力流動率高所致，如「產業人力流動率高，招聘工作壓力大」、「基層人力不足，流動率高，影響晉升人才來源」。
- (二) 在學歷要求方面，除料理/食品/菜單研發之中/西餐烹飪廚師、日式廚師、其他類廚師等 3 項職務可接受高中以下教育程度，其餘職務所需基本學歷為大專以上；另在科系背景方面，均為「不拘」。

(三) 在工作年資要求方面，除了營運管理/總公司營運主管、營運督導，其涵蓋經營管理主管、儲備幹部，及飯店、餐廳主管等 3 項職務，需具備 2-5 年的工作經驗，其餘職務僅具 2 年以下工作經驗即可。

(四) 在招募難易度上，各職務之招募均面臨困難；另招募對象皆以國內人才為主，尚無海外攬才需求。

所欠缺之人才職業(代碼)	人才需求條件				招募難易	海外攬才需求	人才欠缺主要原因	職能基準級別
	工作內容簡述	基本學歷/學類(代碼)	能力需求	工作年資				
營運管理/總公司營運主管、營運督導_經營管理主管(010101)	督導負責區域加盟店業績及各項指標，達成公司營運目標；加盟店經營輔導與管理；定期巡店，稽核加盟店品質、服務、清潔等執行狀況；商圈市場調查分析、店點評估及展店協助；加盟店教育訓練及開幕支援；協助加盟主客訴及其他問題之處理	大專/不拘	使用 Microsoft Office 能力	2-5 年	困難	無	基層人力不足，流動率高，影響晉升人才來源	4
營運管理/總公司營運主管、營運督導_儲備幹部(010105)	督導負責區域加盟店業績及各項指標，達成公司營運目標；加盟店經營輔導與管理；定期巡店，稽核加盟店品質、服務、清潔等執行狀況；商圈市場調查分析、店點評估及展店協助；加盟店教育訓練及開幕支援；協助加盟主客訴及其他問題之處理	大專/不拘	使用 Microsoft Office 能力	2-5 年	困難	無	基層人力不足，流動率高，影響晉升人才來源	4
營運管理/總公司營運主管、營運督導_飯店、餐廳主管(160201)	督導負責區域加盟店業績及各項指標，達成公司營運目標；加盟店經營輔導與管理；定期巡店，稽核加盟店品質、服務、清潔等執行狀況；商圈市場調查分析、店點評估及展店協助；加盟店教育訓練及開幕支援；協助加盟主客訴及其他問題之處理	大專/不拘	使用 Microsoft Office 能力	2-5 年	困難	無	基層人力不足，流動率高，影響晉升人才來源	4
料理/食品/菜單研發_中/西餐烹飪廚師(160202)	規劃年度菜單及與團隊研發；管理團隊及制定 SOP 規範；與主廚討論新菜單；餐點模組化建立；建立食材庫存管理模式	高中以下/不拘	餐飲丙級廚師證	2 年以下	困難	無	1. 在職人員易被挖角 2. 勞動條件不佳(如工作環境骯髒、危險、辛勞或工作地點偏遠) 3. 薪資不具誘因	-
料理/食品/菜單研發_日式廚師(160210)	規劃年度菜單及與團隊研發；管理團隊及制定 SOP 規範；與主廚討論新菜單；餐點模組化建立；建立食材庫存管理模式	高中以下/不拘	餐飲丙級廚師證	2 年以下	困難	無	1. 在職人員易被挖角 2. 勞動條件不佳(如工作環境骯髒、危險、辛勞或工作地點偏遠) 3. 薪資不具誘因	-

所欠缺之人才職業(代碼)	人才需求條件				招募難易	海外攬才需求	人才欠缺主要原因	職能基準級別
	工作內容簡述	基本學歷/學類(代碼)	能力需求	工作年資				
料理/食品/菜單研發_其他類廚師(160290)	規劃年度菜單及與團隊研發；管理團隊及制定SOP規範；與主廚討論新菜單；餐點模組化建立；建立食材庫存管理模式	高中以下/不拘	餐飲丙級廚師證	2年以下	困難	無	1. 在職人員易被挖角 2. 勞動條件不佳(如工作環境骯髒、危險、辛勞或工作地點偏遠) 3. 薪資不具誘因	-
行銷/企劃/公關/美編_行銷企劃人員(210103)	品牌/品類年度行銷策略與活動規劃執行；市場研究分析、商品開發規畫執行、商品銷售規劃執行；廣告溝通規劃與執行	大專/不拘	使用 Microsoft Office 能力	2年以下	困難	無	薪資不具誘因	-
行銷/企劃/公關/美編_產品行銷企劃人員(210104)	品牌/品類年度行銷策略與活動規劃執行；市場研究分析、商品開發規畫執行、商品銷售規劃執行；廣告溝通規劃與執行	大專/不拘	使用 Microsoft Office 能力	2年以下	困難	無	薪資不具誘因	-
行銷/企劃/公關/美編_媒體公關宣傳或購買(050201)	品牌/品類年度行銷策略與活動規劃執行；市場研究分析、商品開發規畫執行、商品銷售規劃執行；廣告溝通規劃與執行	大專/不拘	使用 Microsoft Office 能力	2年以下	困難	無	薪資不具誘因	-
行銷/企劃/公關/美編_公關企劃人員(050203)	品牌/品類年度行銷策略與活動規劃執行；市場研究分析、商品開發規畫執行、商品銷售規劃執行；廣告溝通規劃與執行	大專/不拘	使用 Microsoft Office 能力	2年以下	困難	無	薪資不具誘因	-
人資/人事/教育訓練與管理_人力資源主管(030101)	維護與建立人資相關表單、資料；人員招募、甄選與任用；差勤管理、薪資稽核；培訓各店的人才發展，制訂教育訓練課程	大專/不拘	使用 Microsoft Office 能力	2年以下	困難	無	產業人力流動率高，招聘工作壓力大	-
人資/人事/教育訓練與管理_人力資源專員(030102)	維護與建立人資相關表單、資料；人員招募、甄選與任用；差勤管理、薪資稽核；培訓各店的人才發展，制訂教育訓練課程	大專/不拘	使用 Microsoft Office 能力	2年以下	困難	無	產業人力流動率高，招聘工作壓力大	-
人資/人事/教育訓練與管理_人力資源助理(030103)	維護與建立人資相關表單、資料；人員招募、甄選與任用；差勤管理、薪資稽核；培訓各店的人才發展，制訂教育訓練課程	大專/不拘	使用 Microsoft Office 能力	2年以下	困難	無	產業人力流動率高，招聘工作壓力大	-
人資/人事/教育訓練與管理_教育訓練人員(030104)	維護與建立人資相關表單、資料；人員招募、甄選與任用；差勤管理、薪資稽核；培訓各店的人才發展，制訂教育訓練課程	大專/不拘	使用 Microsoft Office 能力	2年以下	困難	無	產業人力流動率高，招聘工作壓力大	-

所欠缺之人才職業(代碼)	人才需求條件				招募難易	海外攬才需求	人才欠缺主要原因	職能基準級別
	工作內容簡述	基本學歷/學類(代碼)	能力需求	工作年資				
餐飲採購、供應管理、倉管_採購人員(150303)	採購廠內消耗品、設備儀器；每月定期盤點消耗品、年底需負責進行會計盤點；公司財產設備資產編列與設備驗收流程；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/不拘	使用 Microsoft Office 能力	2 年以下	困難	無	薪資不具誘因	-
餐飲採購、供應管理、倉管_倉管人員(150304)	採購廠內消耗品、設備儀器；每月定期盤點消耗品、年底需負責進行會計盤點；公司財產設備資產編列與設備驗收流程；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/不拘	使用 Microsoft Office 能力	2 年以下	困難	無	薪資不具誘因	-
餐飲採購、供應管理、倉管_物管/資材(150305)	採購廠內消耗品、設備儀器；每月定期盤點消耗品、年底需負責進行會計盤點；公司財產設備資產編列與設備驗收流程；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/不拘	使用 Microsoft Office 能力	2 年以下	困難	無	薪資不具誘因	-

資料來源：經濟部商業發展署(民 113)·114-116 年重點產業人才供需調查及推估結果\_餐飲業。

說明：(1)欠缺人才職業係呈現部會調查、廠商反映之原始職缺名稱；代碼則係由部會參考勞動部勞動力發展署「通俗職業分類」後，對應歸類而得。

(2)學類代碼依據教育部 106 年第 5 次修訂「學科標準分類」填列。

(3)基本學歷分為高中以下、大專、碩士、博士；工作年資分為無經驗、2 年以下、2-5 年、5 年以上。

(4)職能基準級別依據勞動部勞動力發展署 iCAP 平臺，填寫已完成職能基準訂定之職類基準級別，俾了解人才能力需求層級。「-」表示其職類尚未訂定職能基準或已訂定職能基準但尚未研析其級別。

## 五、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。

人才問題	因應對策	涉及之部會
加薪留才與搶才效果不佳：近 2 年餐館業的薪資成長幅度高於服務業，上市櫃公司永續報告書及薪資揭露亦均顯示餐飲業已逐步調整勞動待遇，但受企業整體營運成本影響，薪資水準相對整體服務業仍較低，留才與搶才的效果有限	聯盟擴大餐飲求才管道：建議教育部可簡化建教合作流程，鼓勵學校及勞動部與餐飲業者合作，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	1. 教育部 2. 勞動部
基層人力的缺乏影響產業人才培育：餐飲業第一線店長的培育非常不易，近期餐飲缺工已嚴重波及到店長的營運負荷，對於店長人力供需形成嚴峻的挑戰	協助中高齡人力運用：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，並建立整合資訊平臺，協助跨域退休專業人力進入餐飲業	1. 教育部 2. 勞動部

人才問題	因應對策	涉及之部會
<p>人力的缺乏影響經營布局與營運拓展：餐飲業對於未來營業額的預期多呈成長，但對於正職員工人數的預期則相對保守。而實務上人力的缺乏已經影響餐飲業的展店規劃，對於餐飲產業未來的成長，人力資源的升級已經是必然的方向</p>	<p>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</p>	-
<p>產業規模影響科技應用投資：餐飲業目前對於數位化與自動化已著手相關投入，然而臺灣餐飲業者規模普遍較小，相關投入需要投注的資金資源大，且相關應用案例不普遍，業者擔心技術與應用的成熟度，影響相關進展</p>	<p>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</p>	-

資料來源：經濟部商業發展署 ( 民 113 ) · 114-116 年重點產業人才供需調查及推估調查結果\_餐飲業。