

餐飲業

重點摘要

- ◆ 為滿足客人的需求，營業時間通常較長，工作與休假時間不固定。
- ◆ 進入門檻低、流動率高、年齡上沒有太大的限制，兼職員工比其他行業多，工作時間較短、有彈性。
- ◆ 近年逐漸有二度就業的婦女加入餐飲業服務，其穩定性、社會歷練、敬業精神、職業道德與倫理等表現均佳。
- ◆ 為國內多數轉、創業族的優先選擇行業，加上外國餐飲集團亦看好我國外食市場來臺增設據點，未來餐飲業將持續穩定成長，人力需求亦逐漸增加。

行業特性

民以食為天，為服務不同層次的客源，餐飲業者必須持續創新以滿足顧客不斷改變的需求與期望，替消費者提供了極為豐富的選擇。根據財政部109年5月餐飲業營利事業家數統計資料¹顯示，餐食業、飲料業、外燴及團膳承包業的營業家數各為120,532家、24,259家、2,273家，分別占整體餐飲業之81.96%、16.50%、1.55%。餐館業主要是提供顧客餐點服務，像是中（西、日）式餐館、速食店、茶樓、小吃店、自助餐、牛排館、烤肉店、鐵板燒店等都屬於這類場所；飲料店業則是在營業場所提供非酒精飲料的消費，如冰果店、冷飲店、咖啡店、茶藝館等；其他餐飲業主要是在營業場所提供酒精飲料的餐飲服務（如酒吧、啤酒屋等），以及飲食攤、小吃攤、冷飲攤、宴席包辦等流動式餐飲服務。

最常見的餐館業是小吃店，臺灣小吃種類繁多，地方雖小，但從不同地區城鎮、風土人情演變出不同的滋味並各具特色，菜單的選擇通常不多，特色在於老

闢私房配方的風味餐點及平民價格。

全國連鎖性質的速食店也是餐館業之一，其主要特色為供餐速度快以及半自助式服務，有些還提供24小時全天候供餐不打烊。餐點多半由中央廚房控管，採成品或半成品的方式配給各店，以達到產品品質、衛生、口味的一致性的要求。現在有越來越多的速食餐廳提供免下車點服務(得來速)、兒童遊戲區等額外服務。

飲料店業主要提供各式飲料(如果汁、汽水、咖啡)、刨冰、冰淇淋、點心、蛋糕等，但為因應顧客多元化的需求，有愈來愈多飲料店會提供簡便的餐點服務；另外，外帶式飲料店也屬於飲料店業之一環，提供現場調製、快速、平價、外送等服務。

其他餐飲業提供酒精飲料及餐點服務，特色在於營業時間多半從下午至午夜或凌晨，店內有豐富酒藏及現場調製的各式調酒、特色音樂甚至現場演奏的饗宴；但由於提供酒精性飲料，故有禁止18歲以下未成年者飲酒或午夜12點後禁止進入等規定。



速食店內場人員正忙著烹調食物的準備作業

餐飲業往來相關業者包含酒商、食物供應商(如：雜貨商、水果商、貿易商)、器材設備商(如：餐具商、廚具商)、提供制服及廚師服的成衣廠商、電腦軟體

公司（提供餐廳成本會計運算系統），甚至娛樂表演工作者、廣告公司、旅行社等。餐飲業所提供的產品大部分是即時性的服務，與其他產業有明顯差異：在生產方面，顧客個別化的需求難以掌握、餐點及時性服務、產品不可儲存、需用材料數量所提供餐點無法精準預測、餐點不易標準化；在銷售方面，營業地點無法任意移動（場所限制性）、營業時間有明顯尖峰及離峰時段、部分業者為增加顧客便利而提供外送服務、為吸引客戶而提供無線上網、書報、雜誌等設施；在消費方面，顧客所期待的服務不盡相同、服務員提供之服務內容也難以完全標準化、產品的價值取決於消費者個別的主觀感受、無形的服務（如服務員態度）直接影響顧客的評價；在工作性質方面，為配合市場需求，營業時間通常較長、員工工作時間需採輪班及輪休制、服務難以被機器取代，勞力密集程度高於其他服務業；在管理上，由於勞力密集、工作時間長，往往需僱用大量人力，但工作量大且工作環境不佳又常造成員工流動率高，加上離尖峰或淡旺季區隔明顯使得員工僱用困難，因而聘用大量兼職人員²。

科技大幅提升了餐飲業的生產力，大規模的餐廳多使用銷售點管理系統（Point of Sale, POS³）來追蹤訂單、存貨或訂位，以無線即時的方式為客戶完成點菜的服務，經由此系統將點菜資料直接傳送到廚房或吧臺，達到更快速的處理，結帳時更可以減少服務人員來回之時間，提升整體服務效率；利用網路，消費者可查詢餐廳的服務項目與功能，如菜單、線上促銷、餐廳位置、顧客評價和預約訂位等，節省找餐廳及排隊的時間。



餐飲業者提供免下車點餐道路，方便顧客訂購

工作條件

餐飲業者工作環境包羅萬象，大部分都在熱鬧擁擠的街道及城市中，以方便更多顧客前來消費。一般餐廳的運作，可分為內場與外場 2 個部分，內場指食物調理烹煮的地方（即廚房，包含沙拉區、湯區、主餐區、後備區、出菜口、洗滌區等），通常是高溫、高濕、高噪音的環境，特別強調硬體空間、動線、空調設備的規劃設計；外場是與客人直接接觸的地方，包含領檯、帶位、櫃檯、點餐、接待、收餐、送餐、飲料吧檯等，環境較為高雅、乾淨、氣氛佳。

餐飲業員工必須配合營業時間，時常需要在夜間、週末或假日工作，進入門檻低、勞力密集，使得兼職員工（如餐廳服務生、速食店員工等）比其他行業多，工作時間較短、有彈性，方便學生、家庭主婦運用課後或家務餘暇時間。以餐廳來說，外場上班時間通常由 10：30～14：30、17：00～22：00。以速食店來說，兼職人員可選擇早、中、晚班，一個星期至少工作 3 天（約 20 小時）；全職人員（如主廚、行政主廚或餐飲服務經理等）則需配合早班（6：00～14：00）、中班（10：00～18：00）、晚班（16：00～24：00）時間，工時較長。根據連鎖餐廳業者表示，目前多數餐飲業為了節省人事成本，大量聘僱兼職人力，約占全體受僱人員一半以上，部分速食業者甚至有高達 90% 的情形。

餐飲業中各職類的工作環境、體能及技術需求有個別差異，餐飲服務員及廚師通常會依照公司規定穿著特別服裝或制服（例如餐廳制服或工作圍裙），以辨別員工身分並保持人員服裝整潔。大多數餐廳全年無休，離開崗位須有人代理，工作中需長時間地站立或行走，少有機會休息，可能會發生姿勢性下背痛⁴、尿道感染等症狀；內場人員，工作上需處理及烹調食物，常見的職業傷害有燙傷、刀（割）傷等。攤販業者的聽力障礙、耳鳴、頭痛比例也比其他業者高，可能是長時間在馬路旁邊工作承受較多噪音及空氣污染所致。

目前就業情況

依據勞動部統計資料⁵顯示，民國 108 年 7 月餐館業、其他餐飲業受僱人數（不含雇主及自營作業者）分別 339,108 人、75,713 人，分別以餐飲服務人員及飲料調配及調酒員為最多，分別占 43.07%、32.97%。

餐館業及其他餐飲業受僱人數—按主要職業別分

職業別	108 年 7 月		單位：人、%	
	餐館業		其他餐飲業	
	人數	百分比	人數	百分比
總計	339,108	100.00	75,713	100.00
主管及監督人員	49,689	14.65	6,356	8.39
中階主管（經理）	4,297	1.27	1,103	1.46
監督人員	44,392	13.09	4,906	6.48
事務支援人員	8,446	2.49	582	0.77
會計助理、簿記、出納	2,613	0.77	223	0.29
服務及銷售工作人員	237,689	70.09	46,029	60.79
廚師	48,575	14.32	5,336	7.05
飲料調配及調酒員	3,412	1.01	24,965	32.97
餐飲服務人員	146,069	43.07	11,579	15.29
餐食服務櫃檯工作人員	34,179	10.08	3,905	5.16
基層技術工及勞力工	37,572	11.08	6,105	8.06
清潔及家事工作人員	2,052	0.61	305	0.40
廚房幫工人員（含速食烹調）	34,174	10.08	5,057	6.68

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：僅列示主要職業，故有細項加總與總計不符現象。

以年齡來看，一般的基層服務人員多半介於 19~25 歲之間，基層幹部（如組長、領班）多在 22~27 歲之間，中階主管（主任、副理）在 26~32 歲之間，高階主管（總經理或副總經理）則以 35 歲以上居多。由於餐飲業進入門檻低、流動率高、年齡上沒有太大限制，往往成為學生打工最多的場所，只要表現良好、餐飲服務經驗豐富、穩定性高，多半會被提拔成為主管，使得餐飲業的主管普遍

有年齡偏低的情形。過去，餐飲界的從業人員以年輕族群為主，但近年逐漸有二度就業的婦女加入餐飲業服務，其穩定性、社會歷練、敬業精神、職業道德與倫理等表現均佳，甚至較年輕人更有過之而無不及。餐飲業分布以北部地區為主，主要原因為職業婦女較多、外食人口偏高，連鎖業者之分店則是各縣市都有，但仍以大都市為主。

相關職業介紹

餐飲業的運作，大致可分為外場與內場，每項工作按職位各有不同的工作性質與要求；在餐飲業當中，主要的職業為餐飲服務人員、主管及監督人員、廚房工作人員（包括廚師及其他廚房工作人員）。餐飲服務人員主要負責工作場所的準備及維護、向顧客推薦餐點、幫客人點菜並記錄、替顧客遞送美味的食物、佐餐、飲料，以及最後的清潔工作。一般而言，餐飲服務人員必須秉持主動積極且有效率、有禮貌的服務態度，對負責的菜單有所認識及了解，才能向消費者介紹，進而吸引顧客的青睞。餐飲服務員流動率較大，較具規模的餐廳，旺季或尖峰時段時多以僱用部分工時者的方式來因應營業時間及業務量的變動，提供學生許多兼職工作機會。

想把餐廳經營得有特色而且獲利賺錢，廚房工作人員所扮演的角色相當吃重，而廚房中的廚師更是整個廚務工作中的靈魂人物。廚師主要負責食品、菜餚、點心、湯品等之烹飪調製，工作場所會在旅館、飯店、一般餐廳、學校、醫院等餐飲場所或企業機構內附設的餐廳。多數從事此職務的人至少需具備丙級技術士的認證，由於廚師需要紮實的料理工夫，所以具有豐富經驗的廚師錄取機會較高。

餐飲業的主管及監督人員包括負責餐廳管理的店長、各部門資深經理、主管等監督管理職務，負責指派工作、監督員工績效並負責該店整體營業額和利潤，以確保其營運符合最高階層所設定的標準與目標；必要時亦需負責處理顧客抱怨、餐飲服務人員之間的爭議。



服務生為顧客提供餐飲服務

訓練資格及升遷

一般來說，餐飲服務員並無特殊條件或技能要求，也沒有無偏好的教育程度與訓練背景，但強調服務態度與操作技術純熟，工作場所分布於餐廳、咖啡廳、酒吧、速食餐廳及攤販等，通常雇主會安排員工接受訓練，可分為職前訓練及在職訓練，職前訓練一般以 1~3 天為主，主要是為了讓新進人員了解店內的經營狀況及作業方式，並實地演練菜單內容解說、門市清潔等日常工作；在職訓練則包含店鋪安全（安全消防）、服裝儀容、服務流程、應對進退、基本常識訓練（如食材、酒類介紹）等。以速食店來說，全職員工通常接受制式訓練課程 4~5 天並提供員工訓練手冊，另有不定期餐廳檢定考試、各職級升遷訓練等；兼職人員需到各工作站接受實習訓練並由主管在旁監督、指導。此外，若具備簡單的外語交談能力，則對服務來自於其他國家的顧客會有所幫助。

廚師在學歷、技術等方面之要求較為嚴格，飯店或大規模餐廳會要求廚師需從餐飲相關科系畢業，但小規模者較無此特別限制。廚師需採買製作菜餚之食材，部分餐廳會要求廚師要有成本控制概念，以控管餐廳食材的質量與成本等。

在訓練方面，一般餐廳都會有基本的職前講習或訓練，且有些餐飲職業工會也提供烹調、餐飲、衛生講習等相關的職業訓練。在技術方面，業者會要求專業的廚師必須通過丙級以上技術士⁶考試，考試範圍分學科和術科，2種都必須通過才能取得證照。中式料理廚師至少要持有中餐丙級技術士證照，無論是小吃店、自助餐、外燴辦桌、學校、醫院或機關團膳，都需具備；如果想當主廚或從事餐飲經營，需考取中餐乙級技術士證照；從事複合式、西餐料理的廚師必須考取西餐丙級技術士證照。

餐飲業的主管及監督人員一般都受過正式訓練或擁有豐富的餐飲服務經驗，訓練項目包括成本控制、激勵員工、行銷企劃等課程，具備行銷、財務、管理、外語背景會對於未來升遷有所助益。以管理幹部來說，人際關係、企圖心、工作態度、組織管理能力、公關能力等都是升遷時的考量項目。

升遷方面，因規模大小和工作項目的差異而不同，基層職位的員工若要晉升到管理職位，主要關鍵在於經驗和表現；根據部分餐飲業者表示，大部分公司主管係由內部員工晉升。以餐廳來說，升遷管道暢通，兼職員工表現好可升遷至正職員工，然後透過內部相關課程訓練升至組長、主任、副店長、店長。速食店之兼職及全職者都須由基層做起，兼職者可從服務員晉升至訓練員，再晉升至接待員或組長；而全職者則可從實習襄理晉升至襄理，然後再升到副理。

薪資收入

餐飲業的受僱員工依照職務而訂定不同薪資水準，根據業者表示，在中大型飯店或餐廳之員工薪資普遍較小型餐飲業高；專業能力的差異充分反映在薪資上，廚師以外之其他廚房工作人員、餐飲服務員、清潔工作人員等職務的專業性不高、容易被取代，而有薪資偏低的情況。福利方面包括勞保、健保、免費提供膳食或宵夜、休假日、員工旅遊、生日禮金、業績獎金及年終獎金等，但仍視個別餐廳、組織而有不同的福利制度或額度。

根據勞動部統計資料顯示，民國 108 年 7 月餐館業受僱人員平均薪資 30,679 元；其他餐飲業受僱人員平均薪資 38,836 元，主因為我國餐飲業者 9 成以上為員工規模未達 5 人之小型事業單位，所僱用之員工主要負責外場接待及內場清潔、食物初步處理等工作，加上僱用大量兼職人員拉低整體平均薪資。餐飲業是許多自行創業者首選行業，雇主、無酬家屬和自營作業者所占比重偏高，其利潤或盈餘較難統計，下表僅指受僱者薪資，並不合自行開業者薪資。

餐館業受僱薪資—按主要職業分

職業別	108 年 7 月					
	總薪資		經常性薪資		非經常性薪資	
	(1)=(2)+(3)	結構比 (1)/(1)	(2)	結構比 (2)/(1)	(3)	結構比 (3)/(1)
總平均	30,679	100.00	29,464	96.04	1,215	3.96
主管及監督人員	50,422	100.00	48,014	95.22	2,408	4.78
中階主管（經理）	75,662	100.00	72,483	95.80	3,179	4.20
監督人員	46,088	100.00	43,764	94.96	2,324	5.04
事務支援人員	32,507	100.00	30,982	95.31	1,525	4.69
會計助理、簿記、出納	36,266	100.00	32,442	89.46	3,824	10.54
服務及銷售工作人員	27,489	100.00	26,506	96.42	983	3.58
廚師	41,735	100.00	40,814	97.79	921	2.21
飲料調配及調酒員	26,496	100.00	26,486	99.96	10	0.04
餐飲服務人員	23,389	100.00	22,417	95.84	972	4.16
餐食服務櫃檯工作人員	23,763	100.00	22,904	96.39	859	3.61
基層技術工及勞力工	23,285	100.00	22,265	95.62	1,020	4.38
清潔及家事工作人員	25,576	100.00	25,448	99.50	128	0.50
廚房幫工人員（含速食烹調）	23,066	100.00	22,006	95.40	1,060	4.60

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：本表資料不包括雇主、自營作業者之收入，且因餐飲業僱用許多兼職員工，致部分職類之平均薪資偏低。

其他餐飲業受僱薪資—按主要職業分

108年7月

單位：元、%

職業別	總薪資		經常性薪資		非經常性薪資	
	(1)=(2)+(3)	結構比 (1)/(1)	(2)	結構比 (2)/(1)	(3)	結構比 (3)/(1)
總平均	38,836	100.00	38,128	98.18	708	1.82
主管及監督人員	75,437	100.00	73,418	97.32	2,019	2.68
中階主管（經理）	107,783	100.00	106,428	98.74	1,355	1.26
監督人員	62,390	100.00	60,104	96.34	2,286	3.66
事務支援人員	39,858	100.00	39,196	98.34	662	1.66
會計助理、簿記、出納	38,097	100.00	37,773	99.15	324	0.85
服務及銷售工作人員	31,632	100.00	31,053	98.17	579	1.83
廚師	56,503	100.00	55,460	98.15	1,043	1.85
飲料調配及調酒員	27,979	100.00	27,636	98.77	343	1.23
餐飲服務人員	28,349	100.00	27,334	96.42	1,015	3.58
餐食服務櫃檯工作人員	30,398	100.00	30,199	99.35	199	0.65
基層技術工及勞力工	28,995	100.00	27,997	96.56	998	3.44
清潔及家事工作人員	30,801	100.00	28,289	91.84	2,512	8.16
廚房幫工人員（含速食烹調）	29,363	100.00	28,539	97.19	824	2.81

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：本表資料不包括雇主、自營業者之收入，且因餐飲業僱用許多兼職員工，致部分職類之平均薪資偏低。

前景與展望

事實上，隨著社會趨勢及生活型態改變，雙薪家庭比例增加，在外伙食的機率也因此提高，外食人口的增加帶動了餐飲業人力需求成長。

華人的飲食文化源遠流長，舉世皆知，近年來臺灣吃的文化除了傳統的飲食方式外，也發展到中式速食連鎖店的經營方式，使得吃的藝術變得更加繁複。加上世界文化的交流，各國的經典美食也紛紛在臺灣出現，美國的漢堡、義大利的披薩、日本的生魚片、德國的豬腳、瑞士的乳酪等，包羅萬象，讓臺灣著實成為饕餮家的天堂。而因速食文化興起飲料的銷售，飲料店密集的程度可謂三步一小家、五步一大家，咖啡連鎖業發展之態勢也極有可能成為飲料店第二，加上便利

商店通路銷售飲料產品的影響力，實不容忽視。

由於科技發展，餐飲業採用科技產品日益普及，不但提高經營效率，經營方式也更多樣化，最明顯的是網路科技使連鎖經營更加容易，包括刷卡機連線、網路視訊、網路監控、POS 點餐系統、PDA、e-learning 等，使得餐飲業經營者不僅要懂烹飪，也要懂如何把這些科技工具，應用在事業經營上；而餐飲原料的製作和保存方法，也將因科技發展而改變，加工程序和時間也隨之縮短，如：冷凍麵團的供應使烘焙業、包子饅頭業不必再自己醒麵、揉麵，急凍熟麵條使得煮麵時間大為縮短等。

未來在資訊化設備應用、同業或異業結盟、連鎖化、企業化經營模式等都是想從事餐飲業者的一大挑戰；儘管如此，餐飲業的高毛利、低門檻、仍是國內多數轉、創業族的優先選擇，甚至許多國外知名餐飲集團亦看好我國外食市場，紛紛來臺增設據點，預期餐飲業將在競爭日益激烈下持續穩定成長，人力需求將逐漸增加。

相關資訊來源

社團法人中國餐飲學會

<http://www.fandb.com.tw/blog/>

臺北市廚師業職業工會 證照培訓訓練網

<http://www.29350559.com/>

全國廚師職業工會聯合總會

<http://www.chefunion.org.tw/>

國立高雄餐旅大學

<http://www.nkuht.edu.tw/>

嘉義市餐飲業職業工會附設職業訓練中心

<http://chefvtc.org.tw/>

財團法人中華文化社會福利事業基金會附設職業訓練中心

<http://www.cvtc.org.tw/>

備註

-
- ¹ 財政統計月報(民國 109 年 5 月)營利事業家數及銷售額—按稅務小行業別分，
網址：<https://www.mof.gov.tw/singlehtml/285?cntId=57474#gsc.tab=0>。
 - ² 國立嘉義大學觀光休閒管理研究所—休閒產業調查：餐飲業。
 - ³ 銷售點管理系統 (Point of Sale, POS)：在商品交易或買賣的過程中，前臺的 POS 系統將商品金額、數量與各項買賣資訊傳送到後臺的電腦中，透過相關的應用軟體對資料進行統計與分析，在短時間內幫助經營者對銷售商品進行數量與金額的調整，主要應用在零售與餐飲業者。
 - ⁴ 姿勢性下背痛：又稱為「筋肌膜性下背痛」，主要由姿勢不良造成，通常是為配合工作而不得不採取的姿勢，造成腰部肌肉的疲勞痛。這樣的症狀雖然不嚴重，不過常會有腰痠、腰部肌肉疼痛的症狀。
 - ⁵ 勞動部 (民國 109)，職類別薪資調查報告 (資料時期：民國 108 年 7 月)。
 - ⁶ 勞動部勞動力發展署 技能檢定中心，網址為 <https://www.wdasec.gov.tw/>。