

勞動部勞動力發展署雲嘉南分署

111 年度雲嘉南區域運籌人力資源整合服務計畫

111 年轄區產業調查 (食品及飼品製造業與餐飲業)

主辦單位：勞動部勞動力發展署雲嘉南分署

承辦單位：德鍵企業有限公司

日期：中華民國一一一年十二月

目錄

第一章、	目標產業調查與目標產業群聚狀態.....	7
壹、	目標產業分析.....	7
一、	統計資料分析.....	7
二、	目標產業政策需求分析.....	14
三、	目標產業分析總結.....	21
貳、	勞動力供需情況.....	23
一、	食品及飼品製造業.....	23
二、	餐飲業.....	34
參、	目標產業職業(職類)擇定.....	45
肆、	轄區內目標產業群聚狀態.....	47
一、	台南聚落分佈狀況.....	47
二、	嘉義聚落分佈狀況.....	51
三、	雲林聚落分佈狀況.....	53
伍、	研究調查分析.....	56
一、	問卷調查分析.....	56
二、	訪談內容分析.....	86
第二章、	發展職能導向課程.....	119
壹、	建立職能模型的目的及應用說明.....	119
貳、	職能模型建立流程.....	120
參、	分析作業進行.....	121
肆、	驗證職能.....	122
伍、	職能學習地圖.....	125
一、	營運督導-職能學習地圖.....	127
二、	廚師-職能學習地圖.....	128
三、	製程助理工程師-職能學習地圖.....	129
四、	食品研發人員-職能學習地圖.....	129
陸、	職業訓練課程規劃.....	130
參考文獻.....		132
附件一、	食品及飼品製造業「食品研發人員」職能導向課程.....	134
附件二、	食品及飼品製造業「製程助理工程師」職能導向課程.....	163
附件三、	餐飲業「廚師」職能導向課程.....	194
附件四、	餐飲業「營運督導」職能導向課程.....	223
附件五、	「食品研發人員」職能模型-定稿.....	- 254 -
附件六、	「製程助理工程師」職能模型-定稿.....	- 256 -
附件七、	「廚師」職能模型-定稿.....	- 259 -
附件八、	「營運督導」職能模型-定稿.....	- 262 -

表目錄

表 1 雲嘉南區各產業近 3 年從業人口數比較表.....	7
表 2 雲嘉南區產業求才人數.....	9
表 3 99 年與 109 年國內產業發展比較工廠家數、員工人數及營業收入表.....	10
表 4 雲嘉南區各產業近 3 年家數變化表.....	11
表 5 107-109 年雲嘉南區製造業中類占比前十大所屬工廠分佈家數成長率.....	12
表 6 製造業及餐飲業—地方政策彙整.....	19
表 7 產業擇定分析彙整表.....	22
表 8 食品及飼品製造業各細類定義.....	23
表 9 食品及飼品製造業 107-109 年畢業人數成長趨勢彙整表.....	24
表 10 食品及飼品製造業全國受雇人數.....	25
表 11 食品及飼品製造業空缺人數.....	27
表 12 食品及飼品製造業產業年齡結構.....	27
表 13 食品及飼品製造業平均薪資.....	28
表 14 食品與飼品業重點人才工作內容與技能一覽表.....	32
表 15 食品及飼品製造業職類與評估基準比較表.....	33
表 16 餐飲業各細類定義.....	34
表 17 餐旅及民生服務學門近 3 年畢業人數成長趨勢彙整表.....	35
表 18 餐飲業全國受雇人數.....	36
表 19 住宿及餐飲業空缺人數.....	37
表 20 住宿及餐飲業產業年齡結構.....	37
表 21 住宿與餐飲業平均薪資.....	38
表 22 餐飲業重點人才工作內容與技能一覽表.....	43
表 23 餐飲業關鍵職類與評估基準表.....	44
表 24 重點職類擇定之結果.....	46
表 25 組織支持之衡量題項.....	58
表 26 訓練成效之衡量題項.....	59
表 27 訓練移轉績效之衡量題項.....	59
表 28 食品及飼品製造業、餐飲業問卷抽樣分配表.....	60
表 29 產業調查問卷發放與回收量.....	61
表 30 調查目標產業之企業基本員工情況.....	61
表 31 調查目標產業之缺工情況與平均缺工職缺數.....	62
表 32 調查目標產業之進用中高齡人力狀況.....	62
表 33 進用中高齡可能會遇到困難點.....	63
表 34 進用中高齡最需要政府協助資源.....	63
表 35 調查目標產業之職訓就服資源運用次數.....	64
表 36 調查目標產業之職訓就服資源運用情況.....	64
表 37 調查目標產業之職訓就服資源運用情況.....	67
表 38 辦理訓練之訓練成效同意程度信度分析.....	67
表 39 辦理訓練之訓練移轉績效同意程度信度分析.....	68

表 40 食品及飼品製造業-員工人數、平均年齡、教育程度	69
表 41 食品及飼品製造業-缺工情況統計	69
表 42 食品及飼品製造業-中高齡人力進用情況	70
表 43 食品及飼品製造業-職訓就服資源運用次數	70
表 44 食品及飼品製造業-職訓就服資源運用情況	70
表 45 食品及飼品製造業辦理訓練-組織支持同意程度描述性統計	72
表 46 食品及飼品製造業辦理訓練-訓練成效同意程度描述性統計	72
表 47 食品及飼品製造業辦理訓練-訓練移轉績效同意程度描述性統計	73
表 48 食品及飼品製造業-人口統計變項在訓練成效同意程度差異分析	74
表 49 食品及飼品製造業-人口統計變項在訓練績效移轉同意程度差異分析	75
表 50 食品及飼品製造業-組織支持程度對於各變項之相關係數	76
表 51 餐飲業-員工人數、平均年齡、教育程度	76
表 52 餐飲業-缺工情況統計	77
表 53 餐飲業-中高齡人力進用情況	77
表 54 餐飲業-職訓就服資源運用次數	78
表 55 餐飲業-職訓就服資源運用情況	78
表 56 餐飲業辦理訓練-組織支持同意程度描述性統計分析表	79
表 57 餐飲業辦理訓練-訓練成效同意程度描述性統計分析表	80
表 58 餐飲業辦理訓練-訓練移轉績效同意程度描述性統計分析表	80
表 59 餐飲業-人口統計變項在訓練成效同意程度差異分析	81
表 60 餐飲業-人口統計變項在訓練績效移轉同意程度差異分析	82
表 61 餐飲業-組織支持程度對於各變項之相關係數	83
表 62 食品及飼品製造業及餐飲業調查結果樣貌表	85
表 63 食品及飼品製造業—受訪企業經營項目、目標市場及客群一覽表	87
表 64 食品及飼品製造業—受訪企業發展趨勢、因應策略及所需政府資源	88
表 65 食品及飼品製造業—受訪專家發展趨勢、因應策略及所需政府資源	90
表 66 食品及飼品製造業—受訪企業產業合作分工表	91
表 67 食品及飼品製造業—受訪企業之缺工職類與原因	92
表 68 食品及飼品製造業進用中高齡人力遭遇的困難點及政府協助	93
表 69 食品及飼品製造業受訪企業關鍵人力及原因一覽表	95
表 70 受訪企業關鍵人力基本門檻與待遇	95
表 71 食品及飼品製造業-製程助理工程師與食品研發人員重要性及缺工原因	96
表 72 食品及飼品製造業-製程助理工程師與食品研發人員基本門檻	97
表 73 食品及飼品製造業—企業開設課程、專家建議及培訓單位開課	98
表 74 食品及飼品製造業—雲嘉南地區受訪企業之輔導需求一覽表	100
表 75 食品及飼品製造業—受訪企業之整體所需政府協助一覽表	100
表 76 餐飲業—受訪企業經營項目、目標市場及客群一覽表	103
表 77 餐飲業—受訪企業發展趨勢、因應策略及所需政府資源	104
表 78 餐飲業—受訪企業發展趨勢、因應策略及所需政府資源	105
表 79 餐飲業—受訪企業產業合作分工表	106
表 80 餐飲業—受訪企業缺工職類與原因	108

表 81 餐飲業進用中高齡人力遭遇的困難點及政府協助	109
表 82 受訪企業關鍵人力及原因一覽表	110
表 83 受訪企業關鍵人力基本門檻與待遇	111
表 84 餐飲業－「廚師」及「營運督導」重要性及缺工原因對照表	112
表 85 餐飲業－企業欠缺人力基本能力門檻與薪資	112
表 86 餐飲業－企業開設課程、專家建議及培訓單位開課	113
表 87 餐飲業－受訪企業 需政府訓練資源協助建議.....	115
表 88 餐飲業－受訪企業輔導需求一覽表	116
表 89 餐飲業－受訪企業整體最需要政府協助一覽表	117
表 90 職能導向課程規劃期程	126



圖目錄

圖 1 食品與飼品製造業之受僱員工人數.....	25
圖 2 食品與飼品製造業人才需求.....	30
圖 3 餐旅及民生服務學門近 3 年畢業人數成長趨勢彙整表.....	35
圖 4 餐飲業人才需求.....	41
圖 5 111 年台南地區餐飲業聚落分佈.....	48
圖 6 111 年台南地區餐飲業聚落形成產業廊道.....	49
圖 7 111 年台南地區食品及飼品製造業聚落分佈.....	50
圖 8 111 年台南地區食品及飼品製造業聚落形成產業廊道.....	51
圖 9 嘉義地區餐飲業聚落分佈圖.....	51
圖 10 111 年嘉義地區餐飲業聚落形成產業廊道.....	52
圖 11 111 年嘉義地區餐飲業聚落形成產業廊道.....	52
圖 12 111 年嘉義地區餐飲業聚落形成產業廊道.....	53
圖 13 111 年雲林地區餐飲業聚落分佈圖.....	53
圖 14 111 年雲林地區餐飲業聚落分佈圖.....	54
圖 15 111 年雲林地區食品及飼品製造業聚落分佈圖.....	54
圖 16 111 年雲林地區食品及飼品製造業聚落形成產業廊道.....	55
圖 17 111 年餐飲業與食品及飼品製造業-聚落分佈圖.....	55
圖 18 職能模型運用.....	120
圖 19 職能模型建立流程.....	121
圖 20 職能學習地圖規劃之流程圖.....	126

第一章、目標產業調查與目標產業群聚狀態

壹、目標產業分析

本計畫團隊運用次級資料蒐集與綜合性分析，擇定 2 個屬「區域性比較利益的優勢產業」或「區域內重點發展產業」之產業，作為未來目標產業與重點職類之調查依據。擇定考量之基準，主要以產業之統計資料分析及政策需求分析兩部分進行。統計資料分析包含從業人口數、求才人數、企業家數、工廠家數、成長率及全國產值；政策需求分析資料則為中央及地方政府為因應國家發展，所制訂之重點政策。

一、統計資料分析

(一)雲嘉南區產業從業人口分析

1. 從業人口現況

企業轉型與人才提升取決於足夠的人力，而從業人口之產業與求才人數、勞動力、產值成正相關，顯現高從業人口產業對於國家人力發展的重要性。

彙整行政院主計總處 108 年至 110 年人力資源調查統計年報顯示，於 110 年度雲嘉南區各產業從業人口數佔比數最高前五大產業依序者為「製造業」占 29.34%、「批發及零售業」占 13.91%；「農林漁牧業」占 11.62%、「營建工程業」占 8.89%、「住宿及餐飲業」占 6.90%，而從近三年雲嘉南轄區從業人口數據變化顯示，『製造業』歷年來之從業人口數皆佔雲嘉南區從業人口數的首位，顯現其對於雲嘉南地區之從業市場之貢獻；而『住宿及餐飲業』雖然受到疫情嚴峻影響及國際經貿環境轉變下，在從業人口數仍名列第五，顯然住宿餐飲業未來仍然有更好發展前景。

表 1 雲嘉南區各產業近 3 年從業人口數比較表

(單位：人、%)(按主計總處行業統計分類編碼)

行業別	108 年		109 年		110 年		近三年平均		成長率	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	109-108	110-109
製造業	497,000	28.7%	499,000	29.3%	485,000	29.3%	493,667	29.11%	0.40%	-2.81%
批發及零售業	264,000	15.3%	245,000	14.4%	230,000	13.9%	246,333	14.52%	-7.20%	-6.12%
農林漁牧業	197,000	11.4%	190,000	11.2%	192,000	11.6%	193,000	11.38%	-3.55%	1.05%
營建工程業	140,000	8.1%	142,000	8.3%	147,000	8.9%	143,000	8.43%	1.43%	3.52%
住宿及餐飲業	123,000	7.1%	119,000	7.0%	114,000	6.9%	118,667	7.00%	-3.25%	-4.20%

年度 行業別	108 年		109 年		110 年		近三年平均		成長率	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	109-108	110-109
教育業	96,000	5.5%	91,000	5.3%	89,000	5.4%	92,000	5.42%	-5.21%	-2.20%
其他服務業	82,000	4.7%	80,000	4.7%	79,000	4.8%	80,333	4.74%	-2.44%	-1.25%
醫療保健及社會工作服務業	71,000	4.1%	72,000	4.2%	69,000	4.2%	70,667	4.17%	1.41%	-4.17%
公共行政及國防；強制性社會安全	55,000	3.2%	54,000	3.2%	51,000	3.1%	53,333	3.14%	-1.82%	-5.56%
金融及保險業	44,000	2.5%	42,000	2.5%	38,000	2.3%	41,333	2.44%	-4.55%	-9.52%
運輸及倉儲業	41,000	2.4%	43,000	2.5%	41,000	2.5%	41,667	2.46%	4.88%	-4.65%
專業、科學及技術服務業	33,000	1.9%	34,000	2.0%	34,000	2.1%	33,667	1.99%	3.03%	0.00%
支援服務業	31,000	1.8%	34,000	2.0%	30,000	1.8%	31,667	1.87%	9.68%	-11.76%
出版、影音製作、傳播及資訊服務業	17,000	1.0%	17,000	1.0%	17,000	1.0%	17,000	1.00%	0.00%	0.00%
藝術、娛樂及休閒服務業	15,000	0.9%	15,000	0.9%	14,000	0.8%	14,667	0.86%	0.00%	-6.67%
用水供應及污染整治業	13,000	0.8%	13,000	0.8%	12,000	0.7%	12,667	0.75%	0.00%	-7.69%
不動產業	9,000	0.5%	11,000	0.6%	11,000	0.7%	10,333	0.61%	22.22%	0.00%
電力及燃氣供應業	2,000	0.1%	2,000	0.1%	2,000	0.1%	2,000	0.12%	0.00%	0.00%
合計	1,730,000	100.0%	1,703,000	100.0%	1,655,000	100.0%	1,696,000	100.00%	-1.56%	-2.82%

(二)雲嘉南區產業求才人數分析

彙整 108 年至 110 年雲嘉南區產業求才人數，由下表可知，雲嘉南區產業求才人數歷年平均以「製造業」102,963 人為最高、「批發及零售業」17,714 人次高、「住宿及餐飲業」12,986 人居第三高。因 109-110 年受疫情影響，轄區各產業近三年來求才成長率皆衰退，但製造業在求才需求仍為正成長且求才人數最高，109-110 年成長 0.18%，而位居第三高求才人數之住宿及餐飲業，雖受疫情影響，在 108-109 年求才成長率衰退 30%，但 109-110 年求才成長率維持求才人數，在求才人數較 109 年僅減縮 368 人，代表「住宿及餐飲業」求才人數仍有需求，加上目前疫情控制得宜，國內旅遊人潮不絕，各國解禁國外旅客市場逐漸回溫，都影響旅行社成團、旅館訂房率增加、餐廳人潮回溫，帶動住宿及餐飲業積極徵才，故顯示，「製造業」、「住宿及餐飲業」求才人數排序前三名最高的產業，表示二個產業於雲嘉南轄區相對重要，推估後疫情時代及全球景氣回溫會使轄區廠商擴大用人需求。

表 2 雲嘉南區產業求才人數

(單位：人、%)(按主計總處行業統計分類編碼)

求才人數 行業別	108 年		109 年		110 年		近三年平均		成長率	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例	108-109	109-110
製造業	99,655	55.81%	104,525	57.59%	104,709	57.13%	102,963	56.85%	4.89%	0.18%
批發及零售業	19,302	10.81%	16,238	8.95%	17,602	9.60%	17,714	9.78%	-15.87%	8.40%
住宿及餐飲業	16,461	9.22%	11,432	6.30%	11,064	6.04%	12,986	7.17%	-30.55%	-3.22%
營建工程業	9,276	5.20%	10,063	5.54%	8,441	4.61%	9,260	5.11%	8.48%	-16.12%
醫療保健及社會工作服務業	6,103	3.42%	7,579	4.18%	10,072	5.50%	7,918	4.37%	24.18%	32.89%
支援服務業	9,932	5.56%	7,704	4.24%	5,799	3.16%	7,812	4.31%	-22.43%	-24.73%
公共行政及國防； 強制性社會安全	1,391	0.78%	7,683	4.23%	10,209	5.57%	6,428	3.55%	452.34%	32.88%
教育業	2,207	1.24%	2,979	1.64%	3,818	2.08%	3,001	1.66%	34.98%	28.16%
農林漁牧業	2,778	1.56%	2,687	1.48%	2,580	1.41%	2,682	1.48%	-3.28%	-3.98%
運輸及倉儲業	2,209	1.24%	2,277	1.25%	2,311	1.26%	2,266	1.25%	3.08%	1.49%
其他服務業	2,875	1.61%	1,783	0.98%	1,391	0.76%	2,016	1.11%	-37.98%	-21.99%
用水供應及污染整治業	1,654	0.93%	1,786	0.98%	1,854	1.01%	1,765	0.97%	7.98%	3.81%
專業、科學及技術服務業	1,496	0.84%	1,469	0.81%	1,234	0.67%	1,400	0.77%	-1.80%	-16.00%
藝術、娛樂及休閒服務業	1,263	0.71%	1,055	0.58%	932	0.51%	1,083	0.60%	-16.47%	-11.66%
電力及燃氣供應業	690	0.39%	849	0.47%	627	0.34%	722	0.40%	23.04%	-26.15%
出版影音及資訊通訊業	508	0.28%	688	0.38%	284	0.15%	493	0.27%	35.43%	-58.72%
金融及保險業	244	0.14%	526	0.29%	163	0.09%	311	0.17%	115.57%	-69.01%
不動產業	404	0.23%	130	0.07%	174	0.09%	236	0.13%	-67.82%	33.85%
礦業及土石採取業	104	0.06%	61	0.03%	25	0.01%	63	0.03%	-41.35%	-59.02%
合計	178,552	100.00%	181,514	100.00%	183,289	100.00%	181,119	100.00%	1.66%	0.98%

參考資料：行政院主計總處(111)。人力資源調查統計年報。本計畫整理製作

1、國內產業發展比較

以近 10 年國內產業發展比較，不論在工廠家數、員工人數及營業收入，發現最明顯成長以金屬製品製造業及食品及飼品製造業為主要產業，尤其食品及飼品製造業，在工廠家數及員工人數成長率僅落後於金屬製品製造業，近 10 年其工廠家數成長 1.4 個百分點，僱用員工人數成長 1.9 個百分點，營業收入增加 1.8 個百分點，表現優於其他產業，為成長最多之行業(經濟部統計處，2022)，詳如表 3 所示。可得知，「食品及飼品製造業」產業仍發光發熱成長中，為值得深入探討產業。

表 3 99 年與 109 年國內產業發展比較工廠家數、員工人數及營業收入表

	工廠 家數 (家)	占比 (%)	較99年 占比增減 百分點	員工 人數 (千人)	占比 (%)	較99年 占比增減 百分點	營業 收入 (億元)	占比 (%)	較99年 占比增減 百分點
總計	90,763	100.0	—	2,883	100.0	—	166,007	100.0	—
食品及飼料業	7,006	7.7	1.4	193	6.7	1.9	8,702	5.2	1.8
飲料及菸草業	570	0.6	0.0	18	0.6	0.0	1,913	1.2	0.4
紡織業	3,166	3.5	-0.5	92	3.2	-0.8	3,009	1.8	-0.8
成衣及服飾品業	1,101	1.2	-0.2	26	0.9	-0.4	527	0.3	-0.1
皮革、毛皮及其製品業	625	0.7	-0.3	17	0.6	-0.2	359	0.2	-0.2
木竹製品業	1,224	1.3	0.1	15	0.5	0.1	487	0.3	0.1
紙漿、紙及紙製品業	1,530	1.7	0.1	42	1.5	0.0	2,208	1.3	0.2
印刷及資料儲存媒體複製業	2,136	2.4	-0.6	37	1.3	-0.4	871	0.5	-0.1
石油及煤製品業	190	0.2	-0.1	12	0.4	-0.1	6,996	4.2	-2.8
化學原料肥料氮化合物 塑膠原料及人造纖維業	1,139	1.3	-0.1	70	2.4	-0.1	15,310	9.2	-2.8
其他化學製品業	2,525	2.8	-0.1	57	2.0	0.1	3,729	2.2	0.3
藥品及醫用化學製品業	450	0.5	0.0	31	1.1	0.2	1,022	0.6	0.2
橡膠製品業	1,243	1.4	0.1	41	1.4	0.0	1,201	0.7	0.0
塑膠製品業	7,750	8.5	-0.1	155	5.4	0.2	5,638	3.4	0.3
非金屬礦物製品業	2,492	2.7	-0.2	67	2.3	-0.1	3,721	2.2	0.6
基本金屬業	1,717	1.9	0.0	86	3.0	-0.1	10,093	6.1	-1.8
金屬製品業	22,646	25.0	4.2	397	13.8	2.7	14,285	8.6	1.7
電子零組件業	3,646	4.0	-0.9	593	20.5	-2.6	43,539	26.2	0.5
電腦電子產品及光學業	2,642	2.9	-0.8	233	8.1	-0.5	13,126	7.9	0.4
電力設備及配備業	3,162	3.5	-0.7	107	3.7	-0.6	5,212	3.1	-0.1
機械設備業	14,165	15.6	-0.9	277	9.6	0.2	10,323	6.2	1.0
汽車及其零件業	2,768	3.0	0.0	98	3.4	-0.2	5,380	3.2	0.2
其他運輸工具及其零件業	1,903	2.1	0.1	81	2.8	0.2	4,279	2.6	0.7
家具業	1,452	1.6	0.2	30	1.0	0.2	830	0.5	0.2
其他製造業	3,217	3.5	-0.4	94	3.3	0.3	2,797	1.7	0.3

參考資料：經濟部統計處(111)。109 年工廠校正及營運調查初步統計。

(三)雲嘉南區產業企業家數分析

依據經濟部商業司資料，進行雲嘉南區域各產業之公司登記家數與商業登記家數之盤點，因產業家數較高者，易形成產業聚落，使彼此有上下游垂直整合之關係，發展出緊密結合之產業鏈，共同發展與成長。另家數多者也有利於後續產業調查母體取樣之操作，較為準確呈現出產業現況，故也以此作為重點產業操作執行的重點之一。

雲嘉南區產業近三年的產業家數情況，由表 4 顯示，於 110 年雲嘉南區域產業分佈家數最高前五大產業分別為「批發及零售業」77,823 家（占 43.85%）；「製造業」25,963 家（占 14.63%）；「營建工程業」22,545 家（占 12.70%）；「住宿及餐飲業」14,135 家（占 7.96%），接著「專業、科學及技術服務業」8,397 家（占 4.73%）。

「住宿及餐飲業」108-109 年成長 7.22%、109-110 年成長 6.44%；「製造業」於 108-109 年成長 1.70%、109-110 年成長 1.82%；由此可知，疫情發生對於產業的影響

是好壞參半，在製造業方面，產業仍持續成長中，推故全球景氣持續復甦，使得製造業成長動能仍保持強勁，「住宿及餐飲業」雖於從業或求才需求量降低，但家數變化卻為成長，尤其可見受疫情影響下，企業雖用人需求下降，然亦帶動了微型創業之需求。且隨著疫苗施打普及率提高，疫情致死率降低，111 年經濟內需也逐漸復甦，民間消費支出逐步改善，輔以政府振興措施，有利內需市場景氣回溫，多方統計顯示樂觀預估 2023 年製造業及住宿及餐飲業之產值朝向正向展望。

註記：此處的公司登記家數係指依公司法規定組織登記成立之社團法人，股東就其出資額負責（無限公司除外）；而商業登記家數是指商業登記法所稱之商業，也就是一般所指的商號（行號），係以營利為目的之獨資或合夥經營事業，負責人或合夥人負無限責任。以上家數與後面提及的工廠家數不同。

表 4 雲嘉南區各產業近 3 年家數變化表

(單位：家、%)

縣市別 行業別	108 年	109 年	110 年	近三年 平均	成長率	
					108-109	109-110
批發及零售業	76,051	76,552	77,823	76,809	0.66%	1.66%
製造業	25,074	25,500	25,963	25,512	1.70%	1.82%
營建工程業	20,368	19,571	22,545	20,828	-3.91%	15.20%
住宿及餐飲業	12,386	13,280	14,135	13,267	7.22%	6.44%
專業、科學及技術服務業	7,140	5,794	8,397	7,110	-18.85%	44.93%
支援服務業	5,266	5,512	5,719	5,499	4.67%	3.76%
不動產業	4,052	4,363	4,629	4,348	7.68%	6.10%
農林漁牧業	3,967	4,308	4,713	4,329	8.60%	9.40%
金融及保險業	3,054	3,369	3,645	3,356	10.31%	8.19%
運輸及倉儲業	2,063	2,064	2,084	2,070	0.05%	0.97%
出版、影音製作、傳播及 資通訊服務業	1,769	1,824	1,883	1,825	3.11%	3.23%
用水供應及污染整治業	1,013	1,010	1,008	1,010	-0.30%	-0.20%
礦業及土石採取業	728	779	801	769	7.01%	2.82%
電力及燃氣供應業	913	1,056	1,247	1,072	15.66%	18.09%
藝術、娛樂及休閒服務業	2,726	2,823	2,879	2,809	3.56%	1.98%
合計	166,570	167,805	177,471	170,615	0.74%	5.76%

參考資料：經濟部商業司(111)。統計資料庫。本計畫整理製作

(四)雲嘉南區製造業工廠數分析

因製造業涵蓋範圍廣闊，且大部份皆有製造工廠(註記:此處工廠家數係指依工廠管理輔導法規定辦理之工廠登記及歇業之工廠，均為其統計範圍及對象，與前述之公司登記家數與商業登記家數所加總之企業家數不同)，為裨益更能聚焦產業，故由製造業之中類別產業來看產業工廠家數規模是否具有優勢，而產業產值以製造業為大宗，工廠為製造業生產最主要地方，亦為勞動力最大量集中區域，因此工廠家數在國內多寡，所代表是國內 GDP、勞動人口數及就業率的升降，重要性不言而喻，因此以做為重點產業的評選要素之一。

根據經濟部統計處 111 年 4 月公布「109 年工廠校正及營運調查報告」資料顯示，雲嘉南轄區於 109 年度共計 13,282 家工廠，於工廠家數具優勢的前四大產業分別是「金屬製品製造業」為 2,831 家，占 21.31%；「食品及飼品製造業」為 1,681 家，占 12.66%；「機械設備製造業」為 1,605 家，占 12.08%；「塑膠製品製造業」為 1,449 家，占 10.91%。由前十名優勢產業觀察近三年成長之變化，兩年皆維持正成長率較高者，推估其產業發展性較佳，前景看好，促使原有廠商進行擴廠，或是吸引新廠商設立新廠，以滿足市場訂單需求，故由表 5 顯示，「金屬製品製造業」、「食品製造業」、「機械設備製造業」、「汽車及其零件業」、「電力設備及配備業」及「其他化學製品業」，於近三年工廠家數皆為正成長。

表 5 107-109 年雲嘉南區製造業中類占比前十大所屬工廠分佈家數成長率

雲嘉南區總計 行業別	107 年	108 年	109 年	成長率	
				107-108	108-109
金屬製品製造業	2,673	2,763	2831	3.37%	2.46%
食品製造業	1,599	1,668	1681	4.32%	0.78%
機械設備製造業	1,546	1,585	1605	2.52%	1.26%
塑膠製品製造業	1,429	1,450	1449	1.47%	-0.07%
汽車及其零件業	638	651	663	2.04%	1.84%
其他業	669	668	659	-0.15%	-1.35%
紡織業	482	478	483	-0.83%	1.05%
電力設備及配備業	404	411	413	1.73%	0.49%
其他化學製品業	388	388	396	0.00%	2.06%
基本金屬業	362	365	356	0.83%	-2.47%
合計	12,948	13,205	13,282	1.9%	0.6%

參考資料：經濟部統計處(111)。工廠校正及營運調查。本計畫整理製作

(五)小結

綜合以上各項量化統計之資料，包含從業人口數、求才人數、企業家數、工廠家數、全國產值及成長率變化等，可知，雲嘉南區在產業大類別部份，「製造業」之從業人口數、求才人數、產業家數與產值皆名列前茅，具有相當之優勢。而製造業之中類別產業部份「食品及飼品製造業」，以 10 年國內產業發展比較，此產業不論在工廠家數、員工人數及營業收入成長最多，在雲嘉南轄區製造業求才人數第一、工廠家數更在製造業中類別為第二高(13.69%)，全國製造業產值位列第八名(5 千 9 百億元)且年增率為正成長。

而「住宿及餐飲業」也值得注意，受到 Covid-19 新冠病毒影響最深，遭受重創，但疫情趨緩後景氣快速復甦，故無論從企業家數、就業人口及求才人數來看，排名仍保持前五名，全國產值近 3 兆元以上，排名第二，加上國內疫苗施打逐漸普及率及各國邊境管制使得國人出國旅遊遙遙無期有助於我國住宿及餐飲業發展，另因雲嘉南各有其利用地方食材所創作出來的美食，餐飲業為轄區重點產業發展，故以餐飲業為主要探討產業之一，食品及飼品製造業與餐飲業為中下游關係，皆為民生相關，因產業屬性屬於內需市場，以中小企業為居多，故其探討二個產業之必要在；加上二個產業因疫情瞬息萬變，廠商皆能快速因應、發展相關策略轉型，亦是本計畫探討，二個產業是如何在嚴峻疫情之下，快速應變、降低衝擊，讓企業生存下去並永續經濟。

二、目標產業政策需求分析

(一) 中央重點政策

1. 食品及飼品製造業

經濟部於民國 66 年成立「經濟部食品工業研究發展會報」，並於民國 71 年進一步研擬「發展現階段我國現階段食品加工策略方案」，協助維護大宗加工品的國內外市場、促成美國與日本對國內加工品的計畫性採購，並配合國內飲食趨勢，發展以國內原料加工簡易食品、建立關鍵性加工工業。然，107 年中美貿易戰及 109 年新冠肺炎疫情，讓全球原物料貿易及食品安全產生極大的變化，並影響台灣對美國及中國的貿易政策，進而影響了對鄰近國家，如：日本、韓國、印尼等地，以及新南向政策的方向、「五加二」創新研發產業計畫的擬定。以下為「五加二」創新研發產業計畫對食品及飼品製造業之相關政策：

為協助產業創新與發展，從智慧化、生物科技及循環經濟創新等角度，推動相關產業的連結及創新。食品雖然是傳統產業，也可以經由導入這些新的科技或新的思維，更能有效面對未來國際的競爭。也積極推動「新南向」政策，協助臺灣食品產業與新南向國家的產業鏈及廠商，能進行更具體、深入的國際產業鏈結合作。針對食品產業，朝以下方向努力：

- 強化食品安全之「食安五環」：源頭控管、重建生產管理、加強查驗、加重黑心廠商責任、全民監督食安等，同時建立安全評估機制，讓食品產業升級轉型。
- 解決食品產業界所面臨的人才短缺、原料供應、產品開發、產業鏈管理等問題，調整產業結構推動產業發展。
- 鼓勵食品業界朝向創新科技邁進，開發新穎商品並增加附加價值，進一步提升產業價值。
- 協助產業接軌國際，透過將臺灣食品相關法令與國際法規接軌，以利我國產品順利外銷。

其他部會與食品製造業相關政策與實施內容，說明如下表：

● 科技部

重要計畫項目	實施內容
精準健康之新世代農業	本計畫透過農業與精準營養科技跨域整合，從預防醫學與藥食同源角度，支援全齡不同族群天然營養補充需求，促進個人身體健康及延緩機能老化；同時減緩我國健保資源負擔，開創農業支援健康產業之新方向。分為3項策略推動： 一、奠定學理基礎：探討本土天然/農產素材之作用機，包含篩選功效指標成分、探討生理機制及有效成分生合成機制等評估，為後續商品開發奠定基礎。 二、穩定功效成分生產：強化本土優良品系/種選育，篩選具優良穩定且產量高之標的農產素材，並建構最適化加工萃取及規格量產技術，以維持穩定品質且符合商業市場規格之要求。 三、精準對接個人需求：透過科學探討及驗證個體差異，並對準特殊生理需求開發相對應之最適健康農食與機能補充之評估機制。

● 衛生福利部

重要計畫項目	實施內容
食品安全數位創新加值管理計畫	一、防堵化學物質流入食品供應鏈之預警研析。 二、高通量無線傳輸智慧化實驗室系統建置及檢驗技術多維應用。 三、強化e化食品產業驗證效能。
食品安全智慧先導防制科研計畫	一、建構智能監控模型及預警資訊研析，提升食安預警能力。 二、強化非預期物質發掘能力，精進新興化學性與生物性高通量食品檢驗技術研發。 三、強化食品安全評估研析，主動預防潛在危害能力。
食安新秩序－食安網絡第2期計畫	一、強化食品風險評估體系，落實食品源頭及輸入邊境管控機制。 二、加強上市前把關審查，優化食品業者管理及職能提升。 三、落實食品後市場品質監測體系及三級品管稽查制度。 四、多元溝通管道增進民眾食安知能，健全違規廣告管理及諮詢服務體系。
食品安全建設計畫	一、現代化食品藥物國家級實驗大樓暨行政及訓練大樓興建計畫。 二、強化衛生單位食安治理檢驗效能及品質。 三、提升新興傳染性疾病醫藥品及食因性病原檢驗研究量能及標準化。

2. 餐飲業

111 年為「後疫情時代」的一年，但面對疫情變種的劇變，無法揣測下一步如何執行，又加上現行國際政經情勢多變，全球產業鏈正進行劇烈變化的重組過程，行政院提出：加速數位轉型引導產業創新，強化新創及中小企業發展；推動智慧商業與跨境電子商務，深耕在地接軌國際等與餐飲業相關聯性，而其他部會策訂相關政策與措施，協助餐飲業渡過疫情難關，下例說明與餐飲業相關政策與實施內容：

■ 經濟部

重要計畫項目	實施內容
推動連鎖服務經營優化	為全面提升我國連鎖加盟產業之競爭力，輔導企業提升營運管理效能，掌握區域消費輪廓精準行銷，並鼓勵連鎖企業跨業合作，並協助企業擴大海外版圖。
運用科技創新轉型升級	完善創業生態系統，落實產學研合作；運用跨境電商，協助小型商家轉型升級，及促進科技應用能力，導入科技創新應用、推動數位智造及綠色循環、建構跨域合作網絡、優化環境鏈結國際、社會創新創業等相關計畫，以「創新產業」、「創育未來」等策略，營造優質的中小企業發展環境。
推動商業服務業智慧化、國際化及創新商業模式	一、推動跨境電商：藉由強化跨境能力、拓展國際市場與發展創新示範等方式，協助業者發展電商模式與加速海外重點市場拓展。 二、推動智慧商業：自主開發或補助業者開發智慧科技方案及新商業服務模式，以提升便利性與營運效率，並擴大在國內的應用規模與海外輸出。 三、推動物流發展：以科技協助物流業者提升集運、儲配等作業效率或品質，以支援溫控及電商商品之快速流通，並開拓國際市場；推動物流作業單據數位化方案，提高流程資訊分享、串接與流通速度，並升級物流業資安防護。 四、推動餐飲業發展：從國際市場開拓、智慧科技應用導入、多元行銷推廣三大面向，協助餐飲業朝智慧化及國際化發展。 五、推動服務業創新研發：以補助方式鼓勵服務業業者自主投入於新服務商品、新經營模式或新商業應用技術之創新研發。 六、推動服務業數位轉型：推動零售、餐飲等服務業者運用雲端解決方案等數位工具蒐集及共享數據，並運用數據回饋驅動中小型零售、餐飲等服務業者數位轉型，以發展新商業模式、拓展新市場。
促進小型企業創新研發	鼓勵並帶動國內中小企業技術創新研發活動，協助國內中小企業知識布局，加速提升我國中小企業之產業競爭力。

重要計畫項目	實施內容
創新輔導活絡產業經濟	協助中小企業透過主題方式相互合作，開發新產品、新技術或新市場等，創造新價值、新商機及選拔表揚外銷傑出中小企業，以作為國內中小企業之典範。
強化資金規劃運用能力	提供資金協助加強中小企業信用保證細部計畫。
傳統市場與夜市創新翻轉提升計畫	一、星級評核前瞻推動：協助年輕攤商在產品、服務、流程創新；輔導開發即食應用販售並導入美感創新，引導升級與轉型並進行傳統市場與夜市改造前期規劃輔導。 二、星級評核輔導授證：擴大星級評核機制之授權，加強導引地方政府投入輔導能量，共同推動「星級評核升級輔導」；編印成果專刊及電子書，展現傳統市場與夜市輔導改善及特色成果。 三、星級評核宣傳行銷：透過創意主題聯合行銷、多元媒體行銷，市場專屬雜誌等，宣傳傳統市場與夜市的創新形象。

■ 教育部

重要計畫項目	實施內容
智慧創新跨域人才培育計畫	一、發展各產業轉型升級所需之電商金融科技、文化創意與多媒體、大數據分析、智慧感知與互動體驗等數位軟體人才培育生態體系，建立快速適性之人才培育模式。

■ 國家發展委員會

重要計畫項目	實施內容
產業數位轉型與創新發展計畫之研審及協調推動	一、協調推動產業數位轉型及創新發展相關計畫，加速推動 5+2 產業創新及六大核心戰略產業發展，並促進國內資金支援產業發展所需，加速國內產業升級轉型。

■ 行政院

重要計畫項目	實施內容
全民綠生活	一、推廣綠色餐廳：此類餐廳須符合 3 大要件，包括不主動提供一次性用品的源頭減量、使用在地或當季食材及提供餐點份量調整服務。 二、推動環保夜市：於全國 22 處示範夜市商圈，推動使用重複清洗餐具、落實垃圾分類、裝設油煙防制設備、改善餐飲污水排放等。 三、推動瓶裝水減量：包括自備環保杯購買飲料優惠、推廣離島地區設置飲水機、與民間業者合作租借隨身杯及推廣奉茶 APP 等。

(二) 地方政策

1. 食品及飼品製造業相關類別

在《雲林縣政府》的部分，針對雲林縣古坑鄉推動古坑溝子埧產業園區開發，以解決縣內產業用地不足問題、整合產業聚落、兼顧在地優勢產業及引進新產業，並透過地方型 SBIR，扶持中小企業創新研發強化產業競爭力，輔導農民團體整合冷鏈資源系統，增加農漁畜產品儲架鮮度，並強化截切與加工量能，推動農產品加值轉型；在食品衛生管理方面，建立食在安心環境，強化食品安全衛生管理。接著《嘉義縣政府》的部分，在「產業園區開發」，包含有大埔美精密機械園區、馬稠後工業區，並配合經濟部中埔鄉公館農地及水上鄉南靖農場開發與科技部嘉義科學園區設置等完成開發工程設施與協助園區廠商建廠；並針對水產加工製造業產業升值輔導。《嘉義市政府》的部分，製造業廠商家數僅 446 家，鼓勵產業投入創新研發活動，研發創新技術，提高技術價值，帶動產業體系發展，在食品安全衛生管理方面，加強食品業者稽查與輔導及食品後市場監測，成立食品安全委員會，推動食安專案，建立嘉義品牌，獎勵優良廠商。

而《台南市政府》的部分，開發優質三生一體之產業園區，提供優質投資環境，活絡地方產業發展，優化產業空間佈局；強化老舊工業區公共設施機能，改善基礎設施及環境，提升廠商投資意願，活化土地有效利用，帶動地方產業發展及創造就業機會。協助傳統產業導入先進技術升級轉型，提升產業創新研發能力，並強化產業群聚競爭力。針對優勢產業、南科先進製程及沙崙智慧綠能上下游產業積極招商，吸引國內外廠商進駐投資，並持續推動全球經貿拓展，協助企業佈局全球。爭取設置玉井農產加工及冷鏈物流中心，發展優質農產品牌，開拓農產多元國際行銷；在食品安全衛生部分，落實執行食安五環政策，強化源頭管理，推動食品業者登錄、追溯追蹤制度、食品業者自主管理及三級管制度。

2. 餐飲業相關類別

在《雲林縣政府》的部分，因應餐飲業空氣污染防治設施管理辦法輔導改善事宜。另行銷方面，行銷在地農特產品、推廣在地觀光產業及經營地方特色體驗旅行，加強行銷地方產業及文化特色，發展整體行銷效益。接著《嘉義縣政府》

的部分，則有觀光軸線異業結盟產業輔導、品牌建構提升及推廣計畫，並媒體整合行銷(含社群 FB、IG)，以推廣本食、宿、遊、購、行。《嘉義市政府》的部分，是「消費性質」極端明顯的城市，其中商業及服務業家數佔本市各項產業 90% 之比率，消費性及服務性質產業需求明顯，串聯商業聚落，結合文化景觀、觀光景點及特色產業，以期帶動產業鏈結發展，並活化市場及增加市場活力，創造良好購物環境。

最後，在《台南市政府》的部分，輔導餐飲業者全面落實食品良好衛生規範準則，提升餐飲業者衛生自主管理能力，持續推動餐飲業低油煙認證，另在行銷方面，持續舉辦臺南美食節，深化臺南美食文化，鞏固臺南美食第一品牌，結合節慶、旅遊行程及行銷活動，推廣美食伴手禮，運用社群網路與智慧科技，協助業者拓展商務通路，強化商圈特色亮點，數位轉型多元行銷，並強化市場及夜市輔導管理。如表 6 所示。

表 6 製造業及餐飲業—地方政策彙整

重要施政計畫項目	實施內容(預期效益)	負責單位
雲林古坑溝子墘產業園區計畫 【製造業】	111年:報編書件送審核定 112年:園區開發總顧問徵選及受委託開發商完成徵選程序 113年:園區公共工程	雲林縣政府
行銷雲林在地農特產品 【製造業】/【餐飲業】	1.輔導農特產品外銷 2.建立農產品電子商務平台 3.優質雲林良品推廣 4.補助冷鏈設備與輔導小型農產品加工廠。	
建立食在安心環境，強化食品安全衛生管理 【製造業】/【餐飲業】	1.推動業者建立衛生自主管理制度 2.落實源頭管理，降低市售食品之違規率 3.加強稽驗監測市售高風險食品，加強食品衛生	
產業園區開發 【製造業】	1.大埔美精密機械園區一期/二期 2.馬稠後工業區後一期工程 3.中埔鄉公館農場及水上鄉南靖農場開發 4.配合推動設置嘉義科學園區	嘉義縣政府
嘉義優鑫嘉安心水產加工產業增值輔導專案 【製造業】	1.針對水產加工製造業者進行製程及場所環境衛生輔導，確保產品安全衛生及提升品質 2.進行水產加工製造業衛生安全優良評比並核發標章予鼓勵	
觀光產業輔導及推廣 【餐飲業】	1.嘉義縣伴手禮行銷輔導計畫 2.嘉義縣觀光軸線異業結盟產業輔導計畫 3.嘉義縣觀光旅遊軸線品牌建構提升及推廣計畫 4.媒體整合行銷(含社群 FB、IG) 5.觀光主題活動及國際旅展交流	

重要施政計畫項目	實施內容(預期效益)	負責單位
地方產業創新研發推動計畫(地方型SBIR)	1.產業投入創新服務，塑造產業品牌，增加產業拓展機會，以期增加工作機會	嘉義市政府
建構食安城市計畫 【製造業】/【餐飲業】	食品安全之興利，為建構安全食品衛生飲食環境，讓民眾都能安心吃、放心購，續與專業團隊合作進行食品業者專案輔導，並評選本市優良餐飲業，透過活動、手冊及「食安在嘉」網站獎勵及公布優良店家，協助優良食品業者創造商機	
特色主題大型觀光旅遊推廣活動 【餐飲業】	鏈結產業，將木業、鐵路、旅館、美食、伴手禮等各項產業，整合「食、宿、遊、購、行」相關產業，共創共榮。	
強化公有市場管理 【餐飲業】	加強零售市場管理，更新軟硬體設施，提振市場商機，改善環境衛生，提供市民良好購物場所。	
建構友善投資環境 【製造業】	1.辦理七股科技工業區開發計畫 2.辦理臺南市綠能產業園區開發計畫	台南市政府
輔導產業全面升級—促進產業研發轉型、強化產學研能量整合，協助企業研發能量提升業務 【製造業】 【餐飲業】	1.執行產業創新研發補助計畫(含地方型SBIR計畫) 2.推動臺南市觀光工廠產業聚落發展 3.推動、宣導臺南中小企業服務團業務並輔導市內中小企業申請政府研發補助資源計畫 4.數位轉型：協助業者導入雲端運算、大數據、5G、AIoT等前瞻技術，輔導產業鏈生態系，爭取中央計畫落地，強化產業競爭力 5.協助本市業者導入臺南意象，協助產業育設計連結，深化本市業者之設計能量，提高臺南品牌的知名度及曝光度 6.強化地方特色產業及增加地方品牌數，創造當地就業機會，促進人口移住當地	
強化商圈特色亮點，數位轉型多元行銷 【餐飲業】	1.推動商圈輔導，強化商圈與店家特色及產品亮點，提高商圈曝光能量 2.辦理臺南好店行銷，提升店家服務品質 3.辦理臺南購物節、臺南商展、年貨大街等主題行銷推廣活動，並整合區公所及商圈共同行銷 4.商業科技化應用，導入行動支付，媒合業者導入數位應用服務	
鞏固臺南美食品牌 【餐飲業】	1.舉辦美食節系列活動 2.結合節慶、遊程、活動、展覽，推廣臺南伴手禮	
現代化市場及夜市經營 【餐飲業】	1.輔導公有市場自治會之運作，並提升效能 2.刊登市場資訊及促銷活動於「臺南市市場巡禮Facebook」及「臺南市市場處官網」 3.藉由辦理攤商教育訓練及標竿市場觀摩，改善並提升其經營理念，提升市場營運績效 4.續辦微小型促銷 5.針對市集特色配合辦理促銷活動，吸引年輕族群消費 6.在軟體及硬體上持續系統性整合投入資源，統整各行政區公有市場自身特色進行市場轉型 7.持續輔導攤商參與經濟部舉辦之市集名攤認證	

重要施政計畫項目	實施內容(預期效益)	負責單位
	8.協助改善民有市場公用廁所，以提供優質採買環境 9.輔導管理本市集合攤販依據臺南市攤販管理自治條例規定，申請及取得設置許可，維護營業場所環境	
食品安全衛生 管理體系 【製造業】	1.擴充食品安全系統平臺網頁功能 2.辦理食安管理宣導會與食安論壇 3.完成食品業者之現場輔導包含作業現場環境衛生、一級品管（自主檢驗）、追溯追蹤，及現狀分析 4.完成優良示範業者之輔導及改善	

資料來源：雲林縣、嘉義縣、嘉義市、台南市政府(110-111)。110-111 年度施政計畫 本計畫整理

(三) 小結

綜合製造業中央重點政策及地方政策需求分析之資料，中央與地方政策對產業影響甚劇，並歸納出以下結果：

- 1、在中央政府「五加二」創新研發產業計畫中，「智慧機械」、「新農業」及「循環經濟」等計畫，有助於食品及飼品製造業各面向發展：在製造方面研發附加價值高之產品、積極於產線、產業鏈中導入智慧化與數位轉型；在食安方面，加強食品各方面安全性，落實食品安全管理；在生產過程中餘料與廢棄物處理，創造不同的經濟價值，透過研發設計使原材料和產品得以最佳化，以增加經濟價值，並降低對環境造成的傷害
- 2、食品安全管理相關政策從中游「食品及飼品製造業」及下游「餐飲業」環環相扣，並隨著消費者對於食安、環境衛生的重視，建構完整食品安全體系，更相得益彰。
- 3、雲嘉南轄區縣蘊藏豐富的農漁牧資源，運用當地特色食材各自發展知名美食，並連結到觀光產業，異業結盟整合「食、宿、遊、購、行」相關產業，共創共榮。
- 4、各轄區積極開發產業園區，有助於食品及飼品製造業經濟活動，促進產業提昇。
- 5、COVID-19 疫情雖然帶給餐飲業很大衝擊，卻也因「宅經濟」的發展，強化產品行銷、數位轉型與線上支付，並結合外送平台、冷凍科技及冷鏈物流等，加速了國內餐飲業「斜槓」的能力，也間接增強了餐飲業對抗經濟和市場變化的抵抗力。

三、目標產業分析總結

綜合統計資料分析及政策需求分析，並佐以產業延續性所得之結論以下說明，以釐清雲嘉南產業發展之重點，並據此條件擇定「食品及飼品製造業」及「餐飲業」兩大重點產業。(產業擇定分析彙整見表 7)。

表 7 產業擇定分析彙整表

項目 產業	統計資料分析	重點政策分析
食品與飼品製造業	■ <u>從業人數及求才人數</u> 製造業從業人口數為排名之冠。在雲嘉南轄區求才人數第一。 ■ <u>工廠家數</u> 食品及飼品製造業工廠家數居製造業中類別的第二位。 ■ <u>產值</u> 食品及飼品製造業產值居製造業中類別的第八位。連續 5 年正成長，創歷史新高。 ■ <u>近 10 年國內產業發展</u> 食品及飼品製造業不論在工廠家數、員工人數及營業收入成長最多。 ■ <u>我國重要民生工業之一，與民眾生活息息相關的產業，具有共通性特質之產業。</u>	■ 「食安五環」改革方案、「5+2 產業創新」「智慧機械」、「新農業」及「循環經濟」等計畫，研發附加價值高之產品、積極於產線、產業鏈中導入智慧化與數位轉型，使原材料和產品得以最佳化，以增加經濟價值。 ■ 國際食安管理趨嚴及數位新科技融合應用成為產續關鍵，Covid-19 疫情更加速產業營運與食品風險管控的轉變，經濟部推動『食品產業振興與加值推動計畫』協助食品產業鏈建立接軌國際食品安全管理系統及應對外銷需求資料與品質優化，加速產業品質安全管理升級。 ■ 行政院推動「數位國家·創新經濟發展方案」，協助產業發展，經濟部工業局啟動「雲世代產業數位轉型-中小型製造業數位轉型計畫」，透過數位工具精進生產製程、產品開發以及銷售型態等，以尋求商業機會獲得新價值。尤其是以中小企業為主的食品產業亦積極推動數位轉型，希望導入數位科技能提升生產效率及銷售成績。
餐飲業	■ <u>從業人數及人力需求數</u> 屬於住宿與餐飲業，雲嘉南地區從業人口數為排名第五；在雲嘉南轄區求才人數第三，110 年求才最多行業細類別以「餐館」為排名第四。 ■ <u>企業家數</u> 屬於住宿與餐飲業，雲嘉南區企業家數排名第四名。 ■ <u>產業產值</u> 產值排名第十一。105-108 年產值成長率為正成長，唯獨 109 年受到 Covid-19 疫情的影響，產值下滑一些，但產值仍維持 3 兆元以上。 ■ <u>台灣為美食王國，餐飲業是台灣最具代表性的產業之一，具有共通性特質之產業。</u> ■ <u>雲嘉南轄區縣蘊藏豐富的農漁牧資源，運用當地特色食材各自發展知名美食，加上台灣許多知名連鎖茶飲店皆發跡於臺南，促使餐飲業於轄區蓬勃發展。</u>	■ 因應行政院積極推動之《數位國家·創新經濟發展方案》，鼓勵產業數位轉型，不僅是自主開發或補助業者開發智慧科技方案及新商業服務模式，以提升便利性與營運效率，也加速行動支付普及方案：提升民眾生活的便利性，亦可降低商家結帳錯誤、減少現金失竊風險，產生數據有助精準了解消費者行為以利行銷與銷售預測。 ■ 另外也因此帶動了物流發展：以科技協助物流業者提升集運、儲配等作業效率或品質，以支援溫控及電商商品之快速流通，並開拓國際市場；推動物流作業單據數位化方案，提高流程資訊分享、串接與流通速度，並升級物流業資安防護，促使餐飲業相輔相成。 ■ 行政院積極落實內需策略促進消費，優化國內旅遊環境，結合地方創生，加強異業結盟，串連在地產業，引導在地深度旅遊。同時，搭配大型活動的舉辦，增加在地住宿餐飲消費。另金管會及中央銀行規劃建構電子支付、電子票證等跨機構共用平台，提升消費便利性。

貳、勞動力供需情況

一、食品及飼品製造業

(一)食品及飼品製造業範疇

隨著消費者對即食餐食、膳食及菜餚、保健營養食品等產品需求不斷攀升，加以政府持續強化食品安全管理，業者亦積極提升產品品質，發展出精緻多元的食品產業，使得從上游的原料、中游的加工製造，再到下游的銷售服務，建立非常完整的產業鏈。根據行政院對於食品及飼品製造業定義「從事將農、林、漁、牧業產品處理成食品及飼品之行業，如肉類、水產及蔬果之加工及保藏、動植物油脂、乳品、碾穀、磨粉及澱粉製品與動物飼品等製造」均屬之，其包含：「肉類加工及保藏業」、「水產加工及保藏業」、「蔬果加工及保藏業」、「動植物油脂製造業」、「乳品製造業」、「碾穀、磨粉及澱粉製品製造業」、「動物飼品製造業」、「其他食品製造業」等細類。食品及飼品製造業為我國重要民生產業，以供應內需為主，外銷為輔，與國民民生息息相關，隨消費需求及產業生態環境不斷變化衍生出多元產品，故選擇食品及飼品製造是為具有連動性特質之產業。

表 8 食品及飼品製造業各細類定義

行業名稱	定義
肉類加工及保藏業	從事禽畜肉類加工及保藏之行業。
水產加工及保藏業	從事水產加工及保藏之行業，如生鮮水產處理、保藏、乾製、醃製、燻製及鹽漬等加工處理。
蔬果加工及保藏業	從事蔬果加工及保藏之行業，如生鮮蔬果處理、保藏、乾製、油漬、酸漬、糖漬、鹽漬及烘製等加工處理。
動植物油脂製造業	從事粗製及精煉動植物食用油脂之行業，如橄欖油、大豆油、人造奶油、烹飪用油、食用動物油脂等製造。
乳品製造業	從事乳品製造之行業，如鮮乳、調味乳、鮮奶油、優格、乳酪、冰淇淋等製造；奶精、奶油球等類乳製品製造亦歸入本類。
碾穀、磨粉及澱粉製品製造業	從事穀物碾磨、磨粉製品、澱粉及其製品製造之行業。
動物飼品製造業	從事將穀物、肉類、水產類、油籽製品等處理或調製成動物飼品之行業。
其他食品製造業	從事 081 至 086 小類以外食品製造之行業，如烘焙炊蒸食品、麵條、粉條類食品、糖、巧克力及糖果、茶、調味品、膳食及菜餚等製造。

資料來源：行政院主計總處(110)。本計畫整理。

(二) 食品及飼品製造業勞動市場或職業重要性具體影響

1. 人力供需情形

(1) 食品及飼品製造業職類畢業人數趨勢

依據教育部統計處的大專校院學科標準分類查詢系統，食品及飼品製造業歸納在涵蓋的學門及學類甚廣，並由國發會調查之食品相關產業未來欠缺人才得知，相關科系從營養、食品科學、生物學、微生物學，到工程類，如：生醫工程、化學工程、機械工程等，甚至與商業管理類，如：企業管理、行銷廣告、流通及供應鏈、國際貿易等細學類息息相關。

因少子化的影響，108 學年度相較 107 學年度各細學類人數呈負成長，而到了 109 學年度「其他商業及管理」、「化學工程」、「企業管理」、「食品科學」、「機械工程」、「行銷及廣告」及「生醫工程」等細學類呈現正成長，如表 9 所示，其未來出路亦相當廣泛。

表 9 食品及飼品製造業 107-109 年畢業人數成長趨勢彙整表

細學類	107 學年度				108 學年度				109 學年度				年增率	
	博碩士	大學	專科	合計	博碩士	大學	專科	合計	博碩士	大學	專科	合計	107~108	108~109
其他商業及管理	2,014	3,281	25	5,320	1,990	2,903	73	4,966	2,051	3,198	103	5,352	-6.65%	7.77%
化學工程	1,349	2,640	-	3,989	1,311	2,535	24	3,870	1,420	2,594	35	4,049	-2.98%	4.63%
企業管理	6,295	13,925	423	20,643	6,037	12,696	519	19,252	6,149	12,601	1,275	20,025	-6.74%	4.02%
食品科學	461	1,974	28	2,463	465	1,724	28	2,217	479	1,798	29	2,306	-9.99%	4.01%
機械工程	2,611	8,831	122	11,564	2,649	8,725	146	11,520	2,797	8,757	254	11,808	-0.38%	2.50%
行銷及廣告	127	2,756	32	2,915	141	2,578	42	2,761	156	2,484	151	2,791	-5.28%	1.09%
生醫工程	556	602	-	1,158	504	503	-	1,007	500	510	-	1,010	-13.04%	0.30%
生物學	340	793	-	1,133	264	847	-	1,111	322	782	-	1,104	-1.94%	-0.63%
營養	170	1,782	81	2,033	167	1,732	90	1,989	123	1,685	82	1,890	-2.16%	-4.98%
流通及供應鏈	291	3,271	40	3,602	256	3,016	50	3,322	256	2,751	149	3,156	-7.77%	-5.00%
微生物	57	56	-	113	47	48	-	95	46	44	-	90	-15.93%	-5.26%
國際貿易	268	3,404	144	3,816	290	3,056	165	3,511	218	2,717	163	3,098	-7.99%	11.76%
合計	14,539	43,315	895	58,749	14,121	40,363	1,137	55,621	14,517	39,921	2,241	56,679	-	-

資料來源：教育部統計處(107-109)。大專校院學科標準分類查詢系統。

註：成長率=（當年畢業生人數-去年畢業生人數）/去年畢業生人數×100%

(2) 食品及飼品製造業職類全國性受僱人數

食品及飼品製造業各職類別之受僱員工人數中，職業類別最多者為「技藝、機械設備操作及組裝人員」，占總受僱員工人數的 54.8%；其次則分別為技術員及助理專業人員占 13.0%、事務支援人員占 12.3%，請見下圖 1。

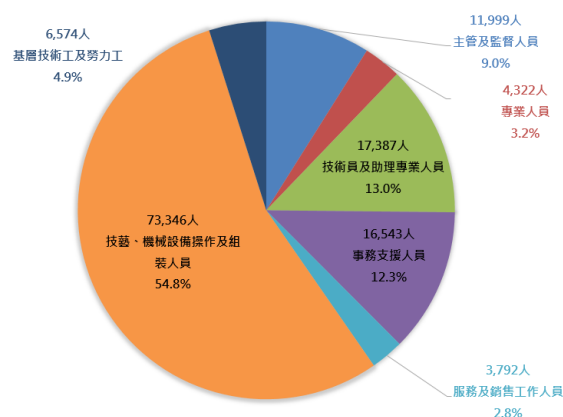


圖 1 食品與飼品製造業之受僱員工人數

資料來源：勞動部(110)。職類別薪資調查動態查詢。本計畫整理製作

依據下表之統計數目，職類中人數最多的「技藝、機械設備操作及組裝人員」中，「食品製造及處理人員(含酒類、飲料、製糖、菸葉)」、「組裝(現場)人員」、「包裝機械操作人員」、「小客、貨車駕駛人員」、「食品、飲料試味及分級人員」之人數總和，占職類之比例最高，為 95.8%，占食品及飼品製造業人數 52.4%，為目標產業之關鍵人力。另外，「食品研發人員(食品工程師)」與「製程助理工程師(工管及生管技術員)」分別為職類「專業人員」與「技術員及助理專業人員」之受雇人數第一位和第四位，兩職業之人數總和為 2,112、兩職類人數總和為 21,709，佔比為 1.6%。

表 10 食品及飼品製造業全國受雇人數

職類	職業	受僱人數	職類	職業	受僱人數
專業人員 合計 4,322	農、林、漁、牧業專業人員	213	主管及 監督人員 合計 11,999	高階主管	1,324
	品管工程師	344		中階主管	2,261
	工管及生管工程師	371		監督人員	8,414
	機械工程師	177	事務 支援人員 合計 16,543	總務	1,200
	食品工程師	1,041		一般辦公室事務人員	4,294
	化工工程師	115		資料輸入人員	252
	電機工程師	193		接待員及服務台事務人員	205
	護理人員	93		總機人員	226

職類	職業	受僱人數	職類	職業	受僱人數
	獸醫師	62		電話及網路客服人員	43
	勞安及衛生管理人員	237		統計調查訪談人員	56
	營養師	72		會計助理、簿記、出納	4,810
	會(審)計師	42		存貨事務人員	2,051
	專案管理師	24		生產及物料規劃事務人員	1,540
	稽核人員	30		運輸事務人員	925
	人力資源管理師	209		人事事務人員	941
	廣告及行銷專業人員	584		空調及冷凍機械裝修人員	282
	公關專業人員	78		產業用機器維修人員	777
	軟體開發及程式設計師	134		美編及印刷前置工作人員	28
	資料庫及網路專業人員	116		建築物電力系統裝修人員	60
	律師及相關專業人員	13		電力機械裝修人員	423
技術員及 助理專業 人員 合計 17,387	電機技術員	570	技藝、機械 設備操作及 組裝人員 合計 73,346	食品製造及處理人員	59,410
	冷凍空調技術員	61		食品、飲料試味及分級人員	1,990
	機械技術員	295		蒸汽引擎及鍋爐操作人員	421
	食品技術員	5,682		包裝機械操作人員	2,428
	化工技術員	224		組裝(現場)人員	4,097
	品管技術員	2,894		小客、貨車駕駛人員	2,338
	工管及生管技術員	1,071		大客、貨車駕駛人員	659
	環境工程技術員	180		推土、吊車、起重機等移 運設備操作人員	406
	焚化爐、水處理及氣 (液)體設備操作員	245	基層技術工 及勞力工 合計 6,574	清潔及家事工作人員	713
	農業技術及農業推廣人員	594		勞力工	5,103
	勞安及衛生技術員	442		理貨員	204
	會計人員	323		廚房幫工	554
	工商業銷售代表	2,897	服務及銷售 工作人員 合計 3,792	廚師	373
	採購員	1,052		商店銷售人員(含百貨樓 管)	2,571
	報關員	22		展售說明人員	236
	專業秘書	243		建物管理員、保全及警衛人員	606
	法務人員	50	總計		133,963
	資訊管理及維護技術員	368			

資料來源：勞動部(110)。職類別薪資調查動態查詢。本計畫整理製作

(3) 市場就業機會

以企業空缺數(表示缺工，但尚未補足人力)，可見產業現在及未來還需要多少人力之投入，108-110 年行政院主計處專案報告結果發現，108 至 109 年之全國性空缺人數約減少 216 人，空缺率下降 0.18%受到疫情影響，各產業普遍受到程度不一的衝擊，食品及飼品製造業之增聘態度趨於保守。食品及飼品製造業屬於製造業範疇之一，以雲嘉南轄區來看食品及飼品製造業從業人口數和求才人數都是排名之冠，至 109-110 年，受雇員工數增加 728 人，空缺人數則下降 43 人，由以空缺率得知，雖受疫情的影響，但因國內經濟活動持續回溫，廠商用人需求明顯增加，空缺率成長趨勢微幅下降，後續依然具有強勁的人力需求，見表 11。

表 11 食品及飼品製造業空缺人數

項目 \ 年份	108 年	109 年	110 年
受僱員工數	132,867	134,113	134,841
空缺人數	3,797	3,581	3,538
空缺率(%)	2.78	2.6	2.56

資料來源：行政院主計總處(1108-110)。事業人力僱用狀況調查統計結果綜合分析。本計畫整理製作

2. 年齡別結構

以就業者之年齡結構來看，受僱者年齡區間之 25 歲~未滿 35 歲、35 歲~未滿 45 歲人數佔比最高；而整體勞動力市場逐漸萎縮中。

表 12 食品及飼品製造業產業年齡結構

單位：人

年齡別 \ 年度	108	109	110	變動率	
				108-109	109-110
未滿 20 歲	2,007	1,102	1,674	-45.09%	51.91%
20 歲~未滿 25 歲	11,072	9,960	10,705	-10.04%	7.48%
25 歲~未滿 35 歲	38,641	39,305	38,578	1.72%	-1.85%
35 歲~未滿 45 歲	37,608	39,149	37,817	4.10%	-3.40%
45 歲~未滿 55 歲	26,780	25,976	26,377	-3.00%	1.54%
55 歲~未滿 65 歲	15,273	15,546	14,537	1.79%	-6.49%
65 歲以上	3,162	2,895	3,210	-8.44%	10.88%
總計	134,543	133,933	132,898	-0.45%	-0.77%

參考資料：行政院主計總處(111)。108-110 年度事業人力僱用狀況調查（員工報酬及進退等概況）報告。

*註：成長率公式：(當年度-去年度)/去年度

3. 平均薪資

以食品及飼品製造業各職類受雇總薪資來看，各職業類別中薪資最高者，「專業人員」人數佔比最高，其中「食品工程師」薪資位居 14 位；「技術員及助理專業人員」中排名第 4 之「製程助理工程師」薪資居第 10 位。食品及飼品製造業中，人數佔比最多的「技藝、機械設備操作及組裝人員」中，「食品製造及處理人員」、「組裝(現場)人員」、「包裝機械操作人員」、「小客、貨車駕駛人員」、「食品、飲料試味及分級人員」，為薪資後段班。

表 13 食品及飼品製造業平均薪資

單位：元

職類	職業	總薪資	職類	職業	總薪資
主管及監督人員	高階主管	205,425	專業人員	律師及相關專業人員	160,589
	中階主管	101,316		機械工程師	81,854
	監督人員	66,408		資料庫及網路專業人員	81,650
技術員及助理專業人員	農業技術及農業推廣人員	62,067		稽核人員	77,833
	專業秘書	59,855		會(審)計師	75,321
	環境工程技術員	57,919		農、林、漁、牧業專業人員	73,013
	會計人員	57,675		化工工程師	71,256
	冷凍空調技術員	56,242		軟體開發及程式設計師	71,184
	法務人員	55,545		專案管理師	68,835
	電機技術員	54,520		獸醫師	67,952
	機械技術員	50,785		電機工程師	66,838
	化工技術員	50,392		公關專業人員	62,335
	工管及生管技術員	46,065		工管及生管工程師	60,343
	焚化爐、水處理及氣(液)體設備操作員	45,576		食品工程師	59,444
	品管技術員	44,674		勞安及衛生管理人員	58,557
	工商業銷售代表	44,547		品管工程師	56,780
	採購員	44,443		人力資源管理師	55,371
	資訊管理及維護技術員	42,229		營養師	54,587
	食品技術員	40,943		廣告及行銷專業人員	50,803
	報關員	38,968		護理人員	41,331
	勞安及衛生技術員	38,951	技藝、機械設備操作及組裝人員	大客、貨車駕駛人員	51,319
事務支援人員	電話及網路客服人員	47,470		產業用機器維修人員	51,095
	一般辦公室事務人員	43,849		蒸汽引擎及鍋爐操作人員	49,741
	存貨事務人員	41,789		電力機械裝修人員	46,637
	運輸事務人員	41,783		建築物電力系統裝修人員	43,619
	資料輸入人員	38,245		推土、吊車、起重機等移運	41,967

單位：元

職類	職業	總薪資	職類	職業	總薪資
	人事事務人員	38,218		設備操作人員	
	總務	37,800		空調及冷凍機械裝修人員	39,224
	生產及物料規劃事務人員	37,767		小客、貨車駕駛人員	36,365
	統計調查訪談人員	36,354		美編及印刷前置工作人員	33,769
	接待員及服務台事務人員	35,320		組裝(現場)人員	33,745
	會計助理、簿記、出納	34,915		食品製造及處理人員	33,723
	總機人員	33,729		包裝機械操作人員	33,059
				食品、飲料試味及分級人員	28,006
服務及銷售工作人員	廚師	49,113	基層技術工及勞力工	理貨員	34,360
	展售說明人員	33,035		勞力工	32,300
	建物管理員、保全及警衛人員	37,857		廚房幫工	28,093
	商店銷售人員	33,145		清潔及家事工作人員	27,844

資料來源：勞動部(111) 110 年度職類別薪資調查動態查詢。本計畫整理製作

4. 職類重要性

(1) 職類發展方向及策略

疫情拉開了人與人之間的距離，飲食習慣和食品製造的型態也隨之改變，加工食品及相關農產品的進出口皆受衝擊。根據利樂集團《利樂指數第 13 期》的研究報告，指出消費者認為，提升食品安全不僅是製造商的責任，也是他們的第一要務。他們現在認為『改善食品安全』應該是製造商的當務之急，『採用永續包裝』和『限制食物浪費』則緊接在後，超過半數消費者同時認為在應對 COVID-19 危機時該承擔社會責任。加上 2020 年世界動物衛生組織宣布（OIE）宣布台灣豬肉解除出口禁令，為食品製品製造業未來出口成長空間可期待。亦因疫情關係，宅經濟需求提升，料理需求、快經濟及電商直播與冷凍宅配發展，使產業發展空間是有助益。

受到人口結構、宅經濟、豬肉解禁及高齡化的影響，政府推動「五加二」創新計劃、強化智慧化生產與加強食品安全之下，產業間各企業亦跟隨腳步重視冷凍及復熱技術、強化研發創新且多元的新產品，也開始運用 IT 技術與外送服務，並將市場移往東協各國。使得各企業之人才關鍵能力首重研發、製程與品管，以強化新產品的研發能力、改善製程並能使產品具有一致性及安全性。

經濟部工業局調查，此產業 6 項主要的關鍵職務，包含研發、生產製造、檢驗、品管／品保、行銷／管理、國貿／採購等 6 類專業人員；專業人才條件，在學歷需求方面，各類人才均需具至少大專教育程度，其中研發專業人員更需碩士以上學歷。而對科系背景需求，各類人才以要求具備食品加工等學門背景為主。其次，在工作年資方面，研發專業人員要求具 2 年以上工作經驗；而生產製造、行銷／管理等 2 類專業人員則較無工作年資門檻限制，無工作經驗亦可（經濟部工業局，2020）。



圖 2 食品與飼品製造業人才需求

資料來源：經濟部工業局(109)。2020-2022 年重點產業專業人才需求推估調查。本計畫整理製作

(2) 產業重點人才工作內容與技能

依據上述描述及勞動部在食品及飼品製造業雇用人數而言，重點在於「專業人員」及「技術員及助理專業人員」，並因後疫情、食安管理及智慧製造及相關政策推動，從「專業人員」職類方面以食品研發人員（食品工程師）及品保人員（品管技術員）為主，「技術員及助理專業人員」職類方面以製程助理工程師（工管及生管技術員）為主，說明如下：

甲、食品研發人員

企業強化競爭力及因應市場需求變化與轉移，則須持續從事研究開發工作，提升技術、降低成本並提高產品附加價值，才能增強在市場競爭力，而在知識經濟的發展趨勢下，研發所扮演的角色格外重，因研發創新不僅可將市場規模

擴大，還能帶動同行業者投入創新的活動之擴散效能，使產品能夠滿足消費者，更貼近消費者之需求(黃秋香，2005)，而研發能量，有賴公司食品研發人員之研發能力，而食品研發人員在此產業受僱人數的專業人員中為最多職務，有此可知食品研發人員對於該產業之重要性。根據經濟部調查顯示，研發人員為該產業最需要人才，且招募該職缺之招募情形是困難(經濟部工業局，2019)，業者專業人才運用最大困難為相關實作經驗不足故急需培訓相關人才之急迫性與重要性。食品研發人員主要工作內容為從事研究食品製造及加工問題，發展食品或食材之特性、加工、保存、添加物、營養、包裝等工作(勞動部，2022)。

乙、品保人員

品保人員在食品及飼品製造業中是扮演各部門重要溝通橋樑角色，經常須與製造單位、品管單位、業務單位與客戶等利益關係人進行溝通協調，由於近年來食品及飼品製造業愈趨重視食品安全、衛生及品質，而國發會亦將食品相關製造之品保人員列為未來之關鍵職業。品保人員主要工作內容為以品保標準進行測試，以確定原物料、半成品產品和成品的品質。可進行穩定性樣品測試(勞動部，2022)。根據經濟部調查顯示，品保人員亦是該產業所需專業人才關鍵職務(經濟部工業局，2019)。依據美國勞工統計局的 O*NET Online 表示品保人員在 2020-2030 快速增長，或者將有大量的職位空缺。

丙、製程助理工程師

根據國發會所調查食品相關製造業之產業未來欠缺人才，因應產業智慧化、導入 IT 技術，並且強調物流及冷鏈的流暢性，顯現製程相關人員重要性及關鍵性。而食品及飼品製造業最令人頭疼的一項挑戰即是決定產量，而量產決定取決於銷售預測及生產排程，仰賴於製程助理工程師的過往經驗，而過往預測準確度無法百分百確認，導致大量庫存或是熱門品供不應求等窘境(勤業眾信，2019)，加上受 COVID-19 疫情，更需要加速數位轉型之需求，製程助理工程師須提昇數位轉型相關職能，以協助企業轉型成功之重要關鍵人物，協助解決新產線設置期間及現有產線各項問題點，並提出分析與改善方案。主要工作內容為協助工程師在研發全新產品、全新製程的製程規劃與建議、協助新製程設

計、最適生產設備評估、制定製程 SOP 作為製造部操作標準及持續優化現有產品之生產製程(104 人力銀行，2022)。

因此，本計畫預計發展以食品研發人員、品保人員及製程助理工程師為食品及飼品製造業之重點人才，依據三職業之工作內容及學經歷與能力需求如下表所示。

表 14 食品與飼品業重點人才工作內容與技能一覽表

工作內容與技能 職類	工作內容	學經歷與能力需求
食品研發人員	1. 產品製程改善與新技術之研究 2. 對食品生產開發製程產品的改良及資料庫建立 3. 樣品調配風味確認 4. 食品相關法規之資訊蒐集及分析	<u>專科以上學歷，經歷不拘</u> 1. 生物學、食品科學、食品營養相關畢業 2. 食品衛生相關法令 3. 食材成本控制 4. 食物性質與營養知識 5. 產品材料分析 6. 食品加工相關知識 7. 食品包裝作業 8. 食品研發技術 9. 食品原料蒐集分析 10. 食品衛生保健
品保人員	1. 負責公司品管體系的建立，對出現的各種質量問題進行跟蹤處理 2. 負責 ISO 體制之推行、供應商審核管理 3. 負責工廠 QC 現場管理；品質穩定度及衛生管理 4. 對市場食品安全資訊進行分析，制定相關相對應政策 5. 對原料商、供應商進行質量稽核及驗廠及溯源管理 6. 熟悉食品衛生法規	<u>專科以上學歷，3 年以上工作經歷</u> 1. 生物學、食品科學、食品營養相關畢業 2. ISO 文件發行管理 3. 新產品與進出貨檢驗 4. 製作安全衛生管理規章及工作守則 5. 生產程序改良與開發 6. 製程相關技術開發 7. 食品加工相關知識 8. 食品包裝作業 9. 食品研發技術 10. 食品原料蒐集分析 11. 食品衛生保健
製程助理工程師	1. 協助主管做生產線採購、製程、及產品規格等規劃及研討對策 2. 規劃生產線製程及動線規劃 3. 生產線產能評估與瓶頸站分析及優化(效率分析與作業動作改善) 4. 監督生產線操作符合生產作業流程，製作 SOP 作業標準書 5. 生產線數據分析與改善 生產線標準工時制定、生產相關報表與效率評估 6. 生產線導入專案(設備能力、生產人力分析與配置規劃) 7. 投資評估、成本改善	<u>專科以上學歷，經驗不拘</u> 1. 食品營養相關、工業技藝及機械學科類、化學相關畢業 2. 食品基礎概念 3. 熟悉單元操作 4. 食品製造 5. 食品衛生相關法令 6. 建立標準生產流程能力 7. 製程規劃 8. 問題解決能力

資料來源：人力銀行(111)、勞動部(110) 本計畫整理製作

5. 食品及飼品製造業重點職類擇定建議

經資料綜合比對後，關鍵職類在人力需求與職類重要性(人才發展)，分別歸納出以下職類，如下表所示。

表 15 食品及飼品製造業職類與評估基準比較表

職類	人力需求		職類重要性(人才發展)
	評估基準	受僱人數	薪資水準
食品研發人員		1,095 人	61,660 元
品保人員		2,552 人	42,701 元
製程助理工程師		1,126 人	43,168 元

資料來源：本計畫整理製作

二、餐飲業

(一) 餐飲業範疇

台灣以美食為名，餐飲業更是台灣具代表性的產業之一，而餐飲業與每個人飲食習習相關，從路邊攤、小吃店，到後來的小餐館、家庭式餐廳、快餐廳以及上流高級餐廳，甚至是公司、機關所提供的員工性消費餐廳，或近代的休閒式茶坊、酒吧、咖啡簡餐、健康飲料果汁店…等，都隸屬餐飲業的一環(五南文化，2014)。根據行政院對於餐飲業定義凡從事中西各式餐點、飲料供應之餐廳、飯館、食堂、小吃店、茶室、咖啡室、冰果店、飲食攤等，點叫後立即在現場飲用或食用之行業均屬之；機關、工廠、招待所、俱樂部等附設獨立之餐飲部門亦歸入本中類，包含「餐食業」、「外燴及團膳承包業」與「飲料業」等細類，其定義說明如表 16 所示。

表 16 餐飲業各細類定義

行業名稱	定義
餐食業	從事調理餐食供立即食用之商店及攤販。
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。
飲料業	從事調理飲料供立即飲用之商店及攤販。

資料來源：行政院主計總處(110)。行業統計分類系統。本計畫整理。

(二) 餐飲業勞動市場或職業重要性具體影響

1. 人力供需情形

(1)、 餐飲業畢業人數趨勢

運用 107 年至 109 年總畢業生人數資料分析餐旅及民生服務學門之專業人才培育情況，從 107 學年到 109 學年的旅館及餐飲學類及其他餐旅及民生服務學類畢業人數，皆為負成長。如表 17 所示，從整體環境顯示，推測可能是技職體系學生畢業後選擇直接就業而未升學或是少子女化衝擊影響。國內外食人口不斷增加，國人外食次數已超過總用餐數一半，加上因在疫情催化之下，衍生出外送平台的服務崛起及國內旅遊興盛，有助於餐飲業在後疫情時代仍成長空間，也因餐飲業特性屬於人力需求高的產業，故旅館及餐飲與其他餐旅及民生服務，仍會是市場所需培育及招募對象。

表 17 餐旅及民生服務學門近 3 年畢業人數成長趨勢彙整表

畢業人數 餐旅及 民生服務 學門	107 學年度				108 學年度				109 學年度				成長率	
	合計	碩士	大學	專科	合計	碩士	大學	專科	合計	碩士	大學	專科	107 108	108 109
旅館及餐飲	11,692	146	10,773	773	10,485	167	9,591	727	10,365	156	9,258	951	-10.32%	-1.14%
其他餐旅及 民生服務	758	43	629	86	664	49	546	69	627	58	504	65	-12.40%	-5.57%
總計	12,450	189	11,402	859	11,149	216	10,137	796	10,992	214	9,762	1016	-	-

資料來源：教育部統計處(107-109)。大專校院學科標準分類查詢系統。

註：成長率=（當年畢業生人數-去年畢業生人數）/去年畢業生人數×100%

(2)、 餐飲業職類全國性受僱人數

從勞動部餐飲業各職類別之受僱員工人數，如圖 3 所示，人數最多職類別為「服務及銷售工作人員」，人數計有 291,331 人，占總受僱員工人數 63.8%，其次為「主管及監督人員」，人數計有 65,131 人，占 14.3%，第三為「基層技術工及勞力工」，人數計有 56,908 人，占 12.5%，可發現餐飲業以服務與基層技術類型的人力為受僱的大宗，亦符合產業以服務顧客為主的特性。

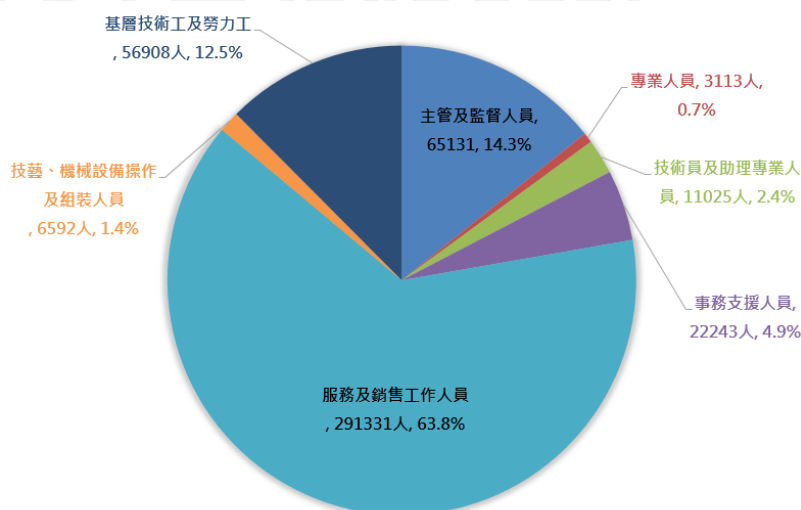


圖 3 餐旅及民生服務學門近 3 年畢業人數成長趨勢彙整表

資料來源：勞動部(110)。職類別薪資調查動態查詢。本計畫整理製作

依據下表之統計數目，職類中人數最多的「服務及銷售工作人員」中，「餐飲服務人員」、「廚師」、「餐食服務櫃台工作人員」、「飲料調配及調酒員」、「旅館管家」、「收銀員及售票員」之人數總和，占職類比例最高，為 99.20%，占餐飲業人數 63.33%，為目標產業之關鍵人力。另外，「營運督導」與「廚師」分別

為職類「主管及監督人員」與「服務及銷售人員」之受雇人數第一位和第二位，
兩職業之人數總和為 110,608、兩職類人數總和為 356,462，佔比為 24.2%。

表 18 餐飲業全國受雇人數

職類	職業	受雇人數	職類	職業	受雇人數
主管及監督人員 合計 65,131	監督人員	55,394	事務支援人員 合計 22,243	接待員及服務台事務人員	11,201
	中階主管	8,169		會計助理、簿記、出納	4,335
	高階主管	1,568		一般辦公室事務人員	3,118
專業人員 合計 3,113	廣告及行銷專業人員	668		總務	956
	食品工程師	416		人事事務人員	819
	人力資源管理師	374		存貨事務人員	746
	公關專業人員	296		電話及網路客服人員	483
	營養師	261		總機人員	422
	軟體開發及程式設計師	211		生產及物料規劃事務人員	98
	稽核人員	165		運輸事務人員	65
	專案管理師	160	服務及銷售工作人員 合計 291,331	餐飲服務人員	160,248
	平面及多媒體設計師	145		廚師	55,214
	護理人員	138		餐食服務櫃台工作人員	37,682
	勞安及衛生管理人員	117		飲料調配及調酒員	29,153
	資訊系統分析及設計師	42		旅館管家	3,834
	電機工程師	41		收銀員及售票員	2,883
	機械工程師	36		建物管理員、保全及警衛人員	915
	資料庫及網路專業人員	23		商店銷售人員(含百貨樓管)	887
技藝、機械設備操作及組裝人員 合計 6,592	食品製造及處理人員	2,350		救生員	254
	小客、貨車駕駛人員	1,223		按摩師	148
	建築物電力系統裝修人員	1,060		隨車、船、飛機服務人員	113
	洗滌工、熨燙工	784	技術員及助理專業人員 合計 11,025	廣播及視聽技術員	—
	大客、貨車駕駛人員	501		食品技術員	7,308
	電力機械裝修人員	210		採購員	895
	營建木作人員	133		工商業銷售代表	849
	空調及冷凍機械裝修人員	106		會議及活動規劃人員	335
	園藝及農牧業生產人員	83		運動、健身及休閒娛樂指導員	288
	油漆、噴漆人員	57		資訊管理及維護技術員	280
	縫製機械操作人員	38		電機技術員	277
	資(通)訊設備裝修人員	8		專業秘書	222
基層技術工及勞力工 合計 56,908	廚房幫工	37,935		勞安及衛生技術員	193
	清潔及家事工作人員	16,476		會計人員	189
	勞力工	2,264		機械技術員	117
	行李搬運工	196		品管技術員	21
	遊樂場所服務員	20	合計		456,343

資料來源：勞動部(111) 110 年度職類別薪資調查動態查詢。本計畫整理製作

(3)、市場就業機會

以企業空缺數(表示缺工,但尚未補足之人力),可觀察產業現在及未來還需要多少人力之投入,餐飲業屬於住宿及餐飲業範疇之一,108-110 年行政院主計處專案報告結果發現,108 至 109 年受雇員工數減少 33,492 人,空缺人數則增加 509 人,至 109-110 年,受雇員工數減少 5,328 人,空缺人數則增加 71 人,由以空缺率得知,雖受疫情的影響,但因國內經濟活動持續回溫,廠商用人需求明顯增加,空缺率成長趨勢勢,後續依然具有強勁的人力需求,見表 19。

表 19 住宿及餐飲業空缺人數

項目 \ 年份	108 年	109 年	110 年
受僱員工數	508,138	474,646	469,318
空缺人數	18,641	19,150	19,221
空缺率(%)	3.54%	3.88%	3.93%

資料來源：行政院主計總處(108-110)。薪資與生產力統計年報；事業人力僱用狀況調查（職位空缺概況）。

本計畫整理製作

2. 年齡別結構

以就業者之年齡結構來看,唯獨 45 歲~55 歲區間呈現正常長,其餘各年齡區間呈現負成長,尤其是 20 歲~未滿 35 歲、25 歲~未滿 35 歲、35 歲~未滿 45 年齡區間降比最多數,原因可能在於疫情三級警戒期間造成住宿及餐飲業失業率提高,疫情舒緩後各行各業大缺工,加上現行多元的工作機會,許多青壯年人口紛紛投入科技業或外送產業,才會造成住宿及餐飲業青壯年人口呈負成長。

表 20 住宿及餐飲業產業年齡結構

單位：人

年齡別 \ 年度	108	109	108-109 變動率
未滿 20 歲	34,972	33,621	-3.86%
20 歲~未滿 25 歲	100,869	96,512	-4.32%
25 歲~未滿 35 歲	168,057	156,314	-6.99%
35 歲~未滿 45 歲	102,255	96,169	-5.95%
45 歲~未滿 55 歲	60,266	62,011	2.90%
55 歲~未滿 65 歲	35,693	34,287	-3.94%
65 歲以上	5,711	5,699	-0.21%
總計	507,823	484,613	-4.57%

參考資料：行政院主計總處(111)。108、109 年度事業人力僱用狀況調查（員工報酬及進退等概況）報告。

*註：成長率公式：(當年度-去年度)/去年度

3. 平均薪資

以 110 年度住宿與餐飲業總薪資來看，各職業類別薪資最高者為「主管及監督人員」，以「高階主管(總經理及總執行長)」的總薪資 131,020 元居冠，「監督人員（含現場及辦公室主任、科/股長）」總薪資 43,446 元位居第 2；各職業職類中人數佔比最高之「服務及銷售工作人員」中，「廚師」的總薪資 40,900 元位居第一、「旅遊管家」總薪資 33,775 元位居第 3，其餘的「收銀員及售票員」、「飲料調配及調酒員」、「餐食服務櫃台工作人員」、「餐飲服務人員」皆為薪資後段班。

表 21 住宿與餐飲業平均薪資

單位：元

職類	職業	總薪資	職類	職業	總薪資
主管及監督人員	高階主管	131,020	技術員及助理專業人員	會計人員	50,361
	監督人員	43,336		機械技術員	50,087
	中階主管	73,215		食品技術員	46,567
專業人員	食品工程師	65,062		專業秘書	44,629
	專案管理師	61,990		資訊管理及維護技術員	44,138
	資訊系統分析及設計師	58,967		品管技術員	40,578
	人力資源管理師	57,283		電機技術員	39,935
	軟體開發及程式設計師	56,905		工商業銷售代表	39,569
	勞安及衛生管理人員	55,878		勞安及衛生技術員	38,411
	電機工程師	55,679		採購員	38,256
	稽核人員	55,267		會議及活動規劃人員	37,097
	資料庫及網路專業人員	48,647		運動、健身及休閒娛樂指導員	27,237
	機械工程師	48,134	服務及銷售工作人員	廚師	40,900
	公關專業人員	43,079		隨車、船、飛機服務人員	40,856
	廣告及行銷專業人員	41,262		旅館管家	33,775
	平面及多媒體設計師	41,014		建物管理員、保全及警衛人員	29,956
	護理人員	40,321		商店銷售人員	29,654
	營養師	37,467		收銀員及售票員	29,020
技藝、機械設備操作及組裝人員	油漆、噴漆人員	42,752		按摩師	28,515
	空調及冷凍機械裝修人員	41,112		救生員	27,836
	建築物電力系統裝修人員	40,973		飲料調配及調酒員	26,662
	營建木作人員	40,889		餐食服務櫃台工作人員	23,506
	大客、貨車駕駛人員	39,887		餐飲服務人員	23,220
	資(通)訊設備裝修人員	38,089		生產及物料規劃事務人員	41,456
	小客、貨車駕駛人員	36,437		運輸事務人員	37,468

單位：元

職類	職業	總薪資	職類	職業	總薪資
	食品製造及處理人員	36,429	事務 支援人員	總務	34,290
	電力機械裝修人員	35,982		人事事務人員	33,607
	縫製機械操作人員	31,220		存貨事務人員	32,896
	園藝及農牧業生產人員	30,778		一般辦公室事務人員	32,091
	洗滌工、熨燙工	26,131		電話及網路客服人員	31,937
基層技術 工及勞力 工	勞力工	26,651		會計助理、簿記、出納	31,571
	清潔及家事工作人員	26,023		接待員及服務台事務人員	30,826
	遊樂場所服務員	25,188		總機人員	30,230
	行李搬運工	24,822			
	廚房幫工	22,482			

資料來源：勞動部(111) 110 年度職類別薪資調查動態查詢。本計畫整理製作

4. 職類重要性

(1)、 職類發展方向及策略

110 年疫情升溫至第三級警戒且延長至 7 月下旬，儘管自 7 月 13 日起採微解封措施，但全臺餐飲全面禁止內用、人流移動持續限制，使內需型產業，如餐飲服務業、觀光休閒娛樂業、教育業等成為重災區，防疫禁內用，餐飲業更是首當其衝，以日常聚餐型餐館受創最深，年減 30.8%。2021 年 5 月就業人數 1,139.8 萬人，創下 1978 年調查以來最大減幅，其中，住宿餐飲業就業人數減少最多(3.2 萬人)。因政府疫情控制妥當，國內疫情趨緩加上振興五倍券、各縣市政府加碼券發放效益，以及節慶活動助攻，讓旅館訂房率增加、餐廳人潮回溫，使得 11 月住宿、餐飲業積極徵才，登記求才人數來到了 1.7 萬人，相較於 10 月成長 38.53%，創下自 95 年以來，同期求才人數最高紀錄，且「住宿及餐飲業」占總合計職缺數 6 成以上。

Covid-19 使餐飲業全面進化，加速數位轉型、線上支付、外送平台、冷凍食品等發展，讓「宅經濟」在轉變過程中成為新商機，逆勢成長。而數位轉型將為企業帶來疫後新戰力，除了政府的防疫得宜及紓困方案，因為餐飲業者多與外送平台合作，疫情期間網路訂餐利用率大幅增加，通路銷售結構產生變化；改變產品型態及通路，以中央廚房製作上架食品；飲料餐飲業重 know-how，以加盟的方式發展版圖，輕資產輕投資；以培養在地供應商的方式縮短供應鏈，規避了疫情期間來自進口品供貨困難的影響等多角化的經營

(勤業眾信，2021)，使得 COVID-19 影響得以有效降低。

餐飲業屬於中小企業居多，因大環境轉變及疫情關係，數位轉型將是餐飲業決勝最關鍵時刻，許多業者已發覺到即使實體店面受到影響，沒有特別經營，網路通路成為業績成長引擎，因此營收成長率逐年成長趨勢，使得更多業者要投注更多心力在網路行銷，因許多餐飲業者期望未來能轉型成為食品業，不僅只服務實體門市用餐的客人，而是要將業務範圍拓展到全台、線上與線下的消費者。而網路行銷經營策略更適用於品牌形象與會員長期經營，其效益更長，透過社群、會員經營累積忠實顧客，顧客的黏著度也會比起短期行銷手法更高(朱晉輝，2020)。故若在激烈競爭市場下站穩腳步甚至擴張版圖，必需建置完善的線上及線下行銷策略來幫助餐廳留住顧客，甚至吸引潛在顧客來進行消費，餐飲業在行銷策略上必須不斷精進與社會潮流同步，才能抓住顧客的心，讓品牌經營更長久。

餐飲經營業務環節多，更是以人為服務的產業，無論對於第一線服務人員的對待及顧客服務，必須更謹慎小心，因人隨意性強，手工操作比重大，管理人的難度高，稍有不慎，將直接影響餐廳利潤，有些餐廳，看似生意紅火營業額高，但獲利不佳，原因在於營運管理上漏洞很多，故餐飲業在營運管理上必須留意人員管理，間接創造出讓顧客舒服的用餐環境，是所有餐飲業管理者必須持續改善的課題。企業的經營與發展乃至永續生存，均建基於員工高密度的知識與高水準的技術，對於餐飲業而言，主廚創新與活力是米其林餐廳保住星級的基礎(Johnson、Surlemont、Nicod & Revaz, 2005)。也因應現成外食人口增加，餐飲業競爭越來越激烈，餐廳、飯店為迎合消費者喜愛換口味、求新求變需求，菜單菜色的推陳出新已成為餐廳重要的工作任務之一，而主廚必須是賦予菜餚創新角色，因此就餐飲業人才而言，主廚其所扮演的角色亦日趨重要，甚至能成為餐飲經營成功的關鍵因素(柯文華，2014)。

而營運管理人員及廚師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。



圖 4 餐飲業人才需求

資料來源：交通部觀光局(110)、勞動部(109)。本計畫整理製作

(2)、 產業重點人才工作內容與技能

依據上述描述及勞動部在餐飲業雇用人數而言，重點在於「主管及監督人員」、「專業人員」及「服務及銷售工作人員」，並因後疫情、電商與外送平台興盛及相關政策推動，從「主管及監督人員」職類方面以營運督導（監督人員）為主，「專業人員」職類方面以行銷企劃（廣告及行銷專業人員（含企劃））為主，另，「服務及銷售工作人員」職類方面以廚師為主分別說明如下：

A、 營運督導

營運督導負責營運管理，根據第一線服務人員的意見回饋，再與廚師討論改善的方式，滿足消費者的需求，營運督導與主廚彼此尊重專業倫理，分工合作，共同創造餐廳最大利潤，故營運督導領導前台和後台團隊，並為餐廳員工與其所有者（包含顧客）之間的溝通橋樑，是管理部門之關鍵角色。因應消費者的觀念改變及多樣化的需求，努力成就顧客滿意優質的產品及服務，營運督導攸關餐廳永續經營之發展，主要職責在經營管理方面，負責整個餐廳的營運管理，且主廚與營運督導兩者能夠展現專業倫理、尊重各自的專業，彼此之間分工合作，才能創造餐廳的成長（聶方珮、邱誌偉與周美珠，2013）。餐飲業者目前經營面臨的困難，前三項依序為「營業成本上升」占 55.0%、「食材成本波動大」占 52.9%及「人事成本過高」占 45.5%（經濟部統計處，2021），營業成本掌控、分析餐飲服務成本及人事管理有賴於營運督導掌控與

管理。美國勞工統計局的 O*NET Online 表示該職類 2020-2030 年預估會超過有 10,000 個職缺釋出且增長速度高於平均水平，因此更能了解其重要性。

B、行銷企劃

過去餐飲業常見行銷方式以透過試吃、發傳單 DM 等推播的方式，搭配打折、贈品等方式促銷。但隨著數位媒體普及化，行銷出現新趨勢，消費者取得資訊容易，消費者掌握更多主動權，開始透過社群媒體、Google 找評論、找推薦及比較產品，且在疫情的衝擊下，導致餐飲業原已進行的數位轉型，更是加速進行，網路行銷經營策略更適用於品牌形象與會員長期經營，其效益更長，透過社群、會員經營累積忠實顧客，顧客的黏著度也會比起短期行銷手法更高，不論是透過數位工具改善營運流程的「數位化」，或是透過數位科技進行行銷宣傳、顧客管理的「數位工具應用」，甚至是從傳統通路轉變為電商的「轉型數位」，故需要大量能夠運用科技的資通訊應用人才。根據經濟部統計，由於近年電子商務及新型態行銷，多數業者對虛實通路整合(Online & Offline)缺乏整體規劃、對企業實質效益較為有限，企業雖瞭解自身需創新服務或產品區隔市場，卻無法有效地進行升級轉型，提升服務價值(經濟部統計處，2017)，故急需提昇行銷企劃人才關鍵職能，以符合業界實際所需。

C、廚師

廚師具有專業烹調技術，及專業的餐飲知識，深知菜色的搭配如何能呈現最美的藝術品，在食材品質的正確掌握，才能給客人安全與美味的享受。對餐飲業營運而言，廚師是一個極具靈魂的角色(聶方珮、邱誌偉與周美珠，2013)。廚師必須根據公司所制定之菜單項目，藉由專業技術將各式食材烹調成餐點，以供顧客享用。此外，廚師還需具備食材、調味及烹煮方法等相關廚藝知識及技巧，並能正確、快速為顧客烹煮其所點餐點，而烹調過程中所加入的材料、食材比例、裝盛器皿選擇、廚藝藝術等均需透過專業訓練及經驗累積所養成。另外，廚師同時亦需維護顧客的食品安全衛生工作，提供良好的服務品質。最後，也需承擔烹調以外的各項工作，如營業準備、廚具與工作環境清理、食材採購、菜單設計發想、配合外場出菜等工作等事務（勞

動部統計處，2016)，如此多樣的工作職責，可以看出廚房內場工作是一份極需高度分工及合作的，才能順利完成所有內場事務的整合。因應現成外食人口增加，餐飲業競爭越來越激烈，餐廳、飯店為迎合消費者喜愛換口味、求新求變需求，菜單菜色的推陳出新已成為餐廳重要的工作任務之一，而主廚必須是賦予菜餚創新角色，因此就餐飲業人才而言，主廚其所扮演的角色亦日趨重要，甚至能成為餐飲經營成功的關鍵因素(柯文華，2014)。近幾年來重大食安事件屢見不鮮，引起消費者對食品的安全的重視，經濟部統計處指出餐飲業者認為目前營運發展計畫重點，以逾 54% 之「加強食品安全控管」為首要目標，其次為「研發新產品」占 45%，因該業別同質性高，創新被視為長期競爭優勢(經濟部統計處，2022)。該職務因國內疫情穩定之後，在職務空缺數成長 20.6%，依據美國勞工統計局的 O*NET Online 預估在 2020-2030 年之間，將會持續有大量的廚師職缺需求並迅速增長。

表 22 餐飲業重點人才工作內容與技能一覽表

工作內容 與技能 職類	工作內容	學經歷與能力需求
營運督導	1. 區域目標達成與業績管理 2. 督導責任區域內之門店營運管理 3. 依循總部經營政策，宣達及督導門店落實總部的各項政策 4. 調配與培育責任區內人力 5. 顧客關係經營及服務品質	<u>學歷不拘；工作經驗 3 年以上</u> 1. 部門人力成本控制 2. 業績目標達成 3. 督導人員工作績效 4. 客訴案件處理
行銷企劃人員	1. 負責網路平台前后台營運管理、維護及常態更新(含商品文案素材) 2. 社群網站經營與粉絲團維運 3. 各檔期行銷活動及商品之擬定、執行與結案 4. 年度行銷計劃擬定、預算規劃與控管	<u>高中以上學歷；經歷不拘</u> 1. 提案與簡報技巧 2. 網路活動規劃與執行 3. 社群媒體經營管理 4. 網站流量成效追蹤 5. 廣告企劃案/文案撰寫 6. 各式影片剪接後製作業 7. 執行影片拍攝作業
廚師	1. 食料準備 2. 烹飪食物 3. 廚房管理 4. 規劃設計菜單與定價	<u>學歷不拘；工作經驗 2 年以上</u> 1. 烹調技術士證照 2. 食材成本控制能力 3. 食材貯存管理能力 4. 食物製前準備能力 5. 排盤與食品裝飾能力 6. 設計菜譜能力 7. 廚房設備維護管理 8. 廚房器具使用維護 9. 熟悉食物性質與營養知識 10. 規劃與監督營養食譜作業

資料來源：人力銀行(111)、勞動部(110)。本計畫整理製作

5. 餐飲業重點職類擇定建議

經資料綜合比對後，關鍵職類在人力需求與職類重要性(人才發展)，分別歸納出以下職類，見表 23。

表 23 餐飲業關鍵職類與評估基準表

職類	人力需求		職類重要性(人才發展)
	受僱人數	薪資水準	
營運督導	56,005 人	49,986 元	營運督導領導前台和後台團隊，並為餐廳員工與其所有者(包含顧客)之間的溝通橋樑，是管理部門之關鍵角色。餐飲業者目前經營面臨的困難，前三項依序為「營業成本上升」(占 55.0%)、「食材成本波動大」(占 52.9%)及「人事成本過高」(占 45.5%)(經濟部統計處，2021)，營業成本掌控、分析餐飲服務成本及人事管理有賴於營運督導掌控與管理。美國勞工統計局的 O*NET Online 表示該職類 2020-2030 年預估會超過有 10,000 個職缺釋出且增長速度高於平均水平，因此更能了解其重要性。
行銷企劃人員	738 人	39,766 元	數位媒體普及化，行銷出現新趨勢，消費者取得資訊容易並掌握更多主動權，開始透過社群媒體、Google 找評論、找推薦及比較產品，且在新冠肺炎疫情的衝擊下，導致餐飲業快速轉型數位化，根據經濟部統計，由於近年電子商務及新型態行銷，多數業者對虛實通路整合(Online & Offline)缺乏整體規劃、對企業實質效益較為有限，企業雖瞭解自身需創新服務或產品區隔市場，卻無法有效地進行升級轉型，提升服務價值(經濟部統計處，2017)，故急需培訓及提昇行銷企劃人才，以符合業界所需。
廚師	50,072 人	44,562 元	廚師具有專業的烹調技術，及專業的餐飲知識，深知菜色的搭配如何能呈現最美的藝術品，在食材品質的正確掌握，才能給客人安全與美味的享受。對餐飲業營運而言，廚師是一個極具靈魂的角色。該職務因國內疫情穩定之後，在職務空缺數部分，成長 20.6%，依據美國勞工統計局的 O*NET Online 預估在 2020-2030 年之間，將會持續有大量的廚師職缺需求並迅速增長。

資料來源：本計畫整理製作

參、目標產業職業(職類)擇定

「食品及飼品製造業」、「餐飲業」為 111 年度計畫的兩大目標產業，經 111 年 02 月 22 日召開職類擇定會議，經由產業技能小組，依據人力需求(包含受僱人數及薪資水準)、職類重要性(人才發展)做為評估基準，評選出產業中的 4 大重點職業(職類)，計畫以此重點職業(職類)作為做為發展職能模型據以規劃專業職能課程之標的。

本計畫選定的職業(職類)，分別食品及飼品製造業的「食品研發人員」、「製程助理工程師」；餐飲業的「營運督導」、「廚師」。

製程助理工程師為生產線把關人員，負責控管及監控產線過程，近年來製造業遭遇到大量缺工的問題，尤其是生產線人員，在少子化及勞動力供不應求的情況下，企業邁向自動化生產，以機器代替人工，而製程助理工程師為不可或缺的一員，要如何監控機器維持工廠正常運作及穩定性也成為製程助理工程師職能之一，固須透過有系統性之職能導向課程來提升此職缺人員的知識與技能；研發人員則為企業的關鍵職缺，公司產品的獨特性、專業性及創新都仰賴研發人員，然而研發人員缺工原因在於專業技術人員減少，人員不好招聘，因此需要藉由職能導向課程培育有發展性之員工，以來補足企業關鍵人力。

儘管目前各行各業都倡導數位轉型及導入自動化機器，餐飲業也推出無人廚房及機器人，但機器人冰冷的溫度始終無法取代廚師對料理的熱情，加上現代消費者對於料理的期待跟過往大不相同，所以也需要透過職能導向課程來提升廚師之知識與技能；機器也無法代替人與人之間的互動與溫度，營運督導是管理部門之關鍵角色，面對未來新的服務業型態，營運督導需要有更多新的思維及工作技能，故需發展職能導向課程，以培育優質營運督導，因此這兩個產業所擇定的 4 類人員，宗旨皆冀望透過職能導向課程建立標準化的訓練模式，讓重點職業(職類)能夠透過訓練，以培育產業真正需求的人力，而這人力訓後要能快速投入產業的線上工作，讓產業人力資源得以提升。

表 24 重點職類擇定之結果

評估基準 職類	人力需求		職類重要性(人才發展)
	受僱人數(人)	薪資水準(元)	
食品研發人員	1,095 人	61,660 元	研發創新不僅可將市場規模擴大，還能帶動同行業者投入創新活動之擴散效能，使產品能夠滿足消費者，更貼近消費者之需求(黃秋香，2005)，而研發能量有賴於公司的食品研發人員之研發能力，而食品研發人員的受僱人數在食品及飼品製造業專業人員此一職類中為人數最多的職業，有此可得知食品研發人員對於該產業之重要性。根據經濟部調查顯示，研發人員為該產業最需要人才，且招募該職缺之是困難的(經濟部工業局，2019)，業者專業人才運用最大困難為相關實作經驗不足故急需培訓相關人才之急迫性與重要性，以緩解人才缺口之急迫性與重要性。
製程助理工程師	1,126 人	43,168 元	而食品及飼品製造業最令人頭疼的其中一項挑戰即是決定產量，而量產決定取決於銷售預測及生產排程，有仰賴於製程助理工程師的過往經驗，而過往預測準確度無法百分百確認，導致大量庫存或是熱門品供不應求等窘境(勤業眾信，2019)，加上受 COVID-19 疫情，更需要加速數位轉型之需求，製程助理工程師須提昇數位轉型相關職能，以協助企業轉型成功之重要關鍵人物之一，協助解決新產線設置期間及現有產線的各項問題點，並提出分析與改善方案。
營運督導	56,005 人	49,986 元	營運督導領導前台和後台團隊，並為餐廳員工與其所有者(包含顧客)之間的溝通橋樑，是管理部門之關鍵角色。餐飲業者目前經營面臨的困難，前三項依序為「營業成本上升」(占 55.0%)、「食材成本波動大」(占 52.9%)及「人事成本過高」(占 45.5%)(經濟部統計處，2021)，營業成本掌控、分析餐飲服務成本及人事管理有賴於營運督導掌控與管理。美國勞工統計局的 O*NET Online 表示該職類 2020-2030 年預估會超過有 10,000 個職缺釋出且增長速度高於平均水平，因此更能了解其重要性。
廚師	50,072 人	44,562 元	廚師具有專業的烹調技術，及專業的餐飲知識，深知菜色的搭配如何能呈現最美的藝術品，在食材品質的正確掌握，才能給客人安全與美味的享受。對餐飲業營運而言，廚師是一個極具靈魂的角色。該職務因國內疫情穩定之後，在職務空缺數部分，成長 20.6%，依據美國勞工統計局的 O*NET Online 預估在 2020-2030 年之間，將會持續有大量的廚師職缺需求並迅速增長。

資料來源：本計畫整理製作

肆、轄區內目標產業群聚狀態

產業群聚向來是台灣經濟發展最重要的資產與優勢，群聚效益也被全球經濟學家公認為是驅動產業發展最有效率的模式。台灣雖具有優異的產業聚落，但為了持續保持領先優勢，仍須透過上、下游廠商供應鏈相輔相成、合作無間的連結，加速促進多元產業的創新研發，開發新型態產業群聚領域，以確保全球競爭優勢。

雲嘉南向來為農業重點地區，優渥的平原土壤與氣候，有著「台灣糧倉」的美稱，擁有著豐富的農產品，近農產品產地的地理優勢，也成為食品製造業發展的基石，透過食材的加工製作，讓食材的美味得以保存；除此之外，人口發展早，來自各地不同的海外住民進入，更帶來了許多不同料理方式，讓餐飲業在因此在雲嘉南得以深耕發展，餐飲業屬性為服務終端消費者，故在產業的聚落發展，以人口密集處為主要核心。

本聚落為本計畫盤點經濟部工業局雲嘉南轄區各服務中心所屬目標產業之群聚商家名單，共盤點餐飲業 11,610 廠家(雲林 2,564 廠家、嘉義 2,061 廠家、台南 6,985 廠家)、食品及飼品製造業 2,553 廠家(雲林 786 廠家、嘉義 451 廠家、台南 1,316 廠家)，名單呈現於附件八，以下描述台南、嘉義、雲林地區之餐飲業與食品及飼品製造業聚落分佈狀況，以利了解群聚之分佈關係。

一、台南聚落分佈狀況

(一) 餐飲業

餐飲業在台南地區形成聚落區塊，根據下圖 4 可以看出台南地區共有二十八個較為明顯之群聚，而以曾文溪當分界點又可分北台南、南台南，北台南較明顯之群聚包含新營、鹽水、白河、東山、北門、將軍、學甲、下營、佳里、麻豆、官田、六甲；南台南較明顯之群聚包含楠西、玉井、善化、新市、新化、安定、安南、永康、安平、北區、中西區、南區、東區、仁德、歸仁、關廟。

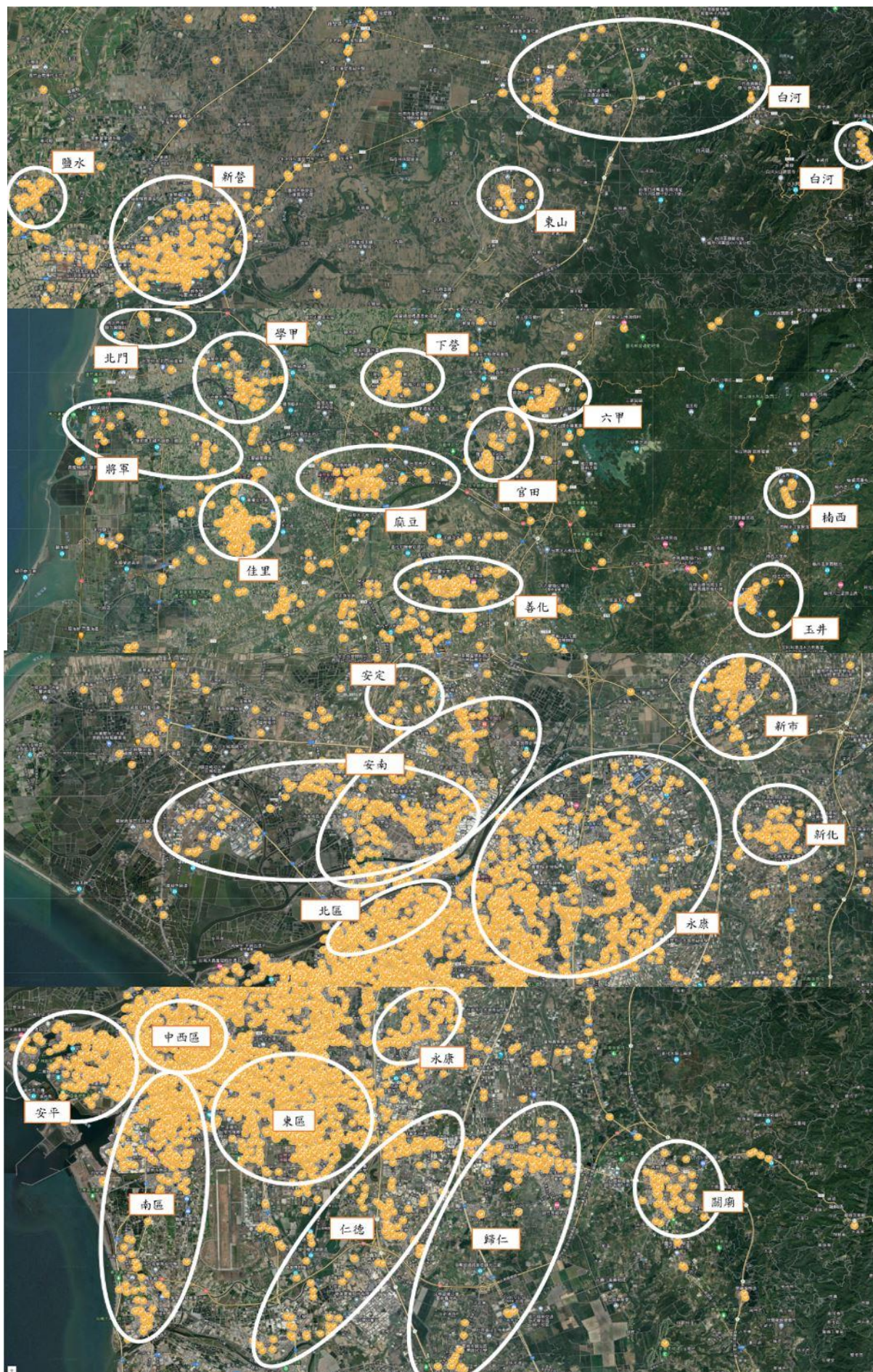


圖 5 111 年台南地區餐飲業聚落分佈

而臺南地區利於發展觀光，餐飲業與觀光環環相扣，北台南的群聚地點雖然較為擴散，但是從聚落分布地圖可以看見餐飲業群聚越來越密集，尤其是安平、北區、中西區、南區、東區。由圖 6 可以看出端倪，從北到南的餐飲業自然聚落串起一條餐飲業產業廊帶。

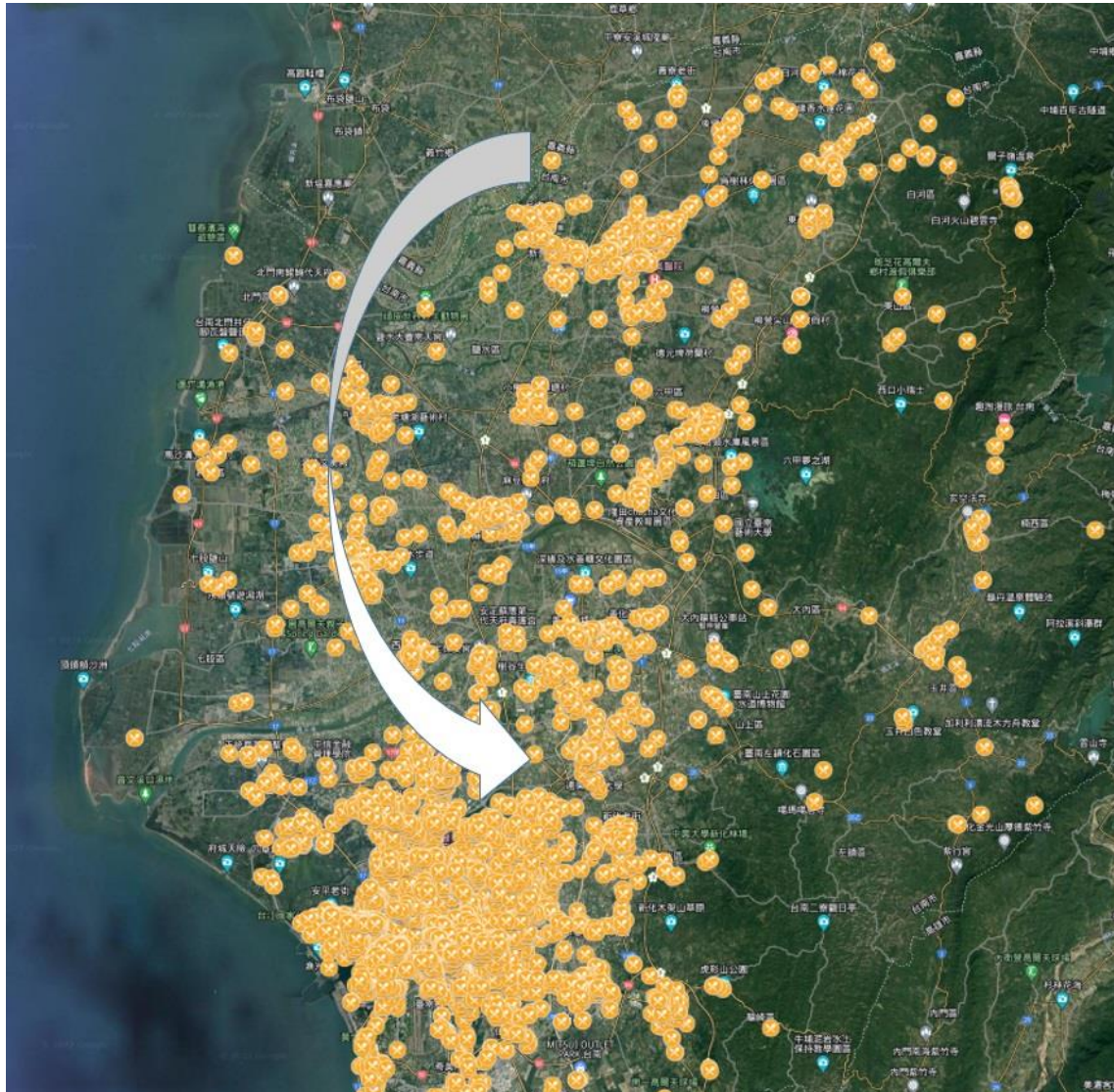


圖 6 111 年台南地區餐飲業聚落形成產業廊道

(二) 食品及飼品製造業

食品及飼品製造業在台南地區形成聚落的部分，根據圖 7 可以看出台南地區共有十七個較為明顯之群聚，其中位於北台南分別為新營、官田、麻豆、佳里、善化等五區之商家自然形成聚落；其他位於南台南的有新市、新化、安南區、永康、安平區、北區、中西區、東區、南區、仁德、關廟等十二區之商家自然形成聚落。

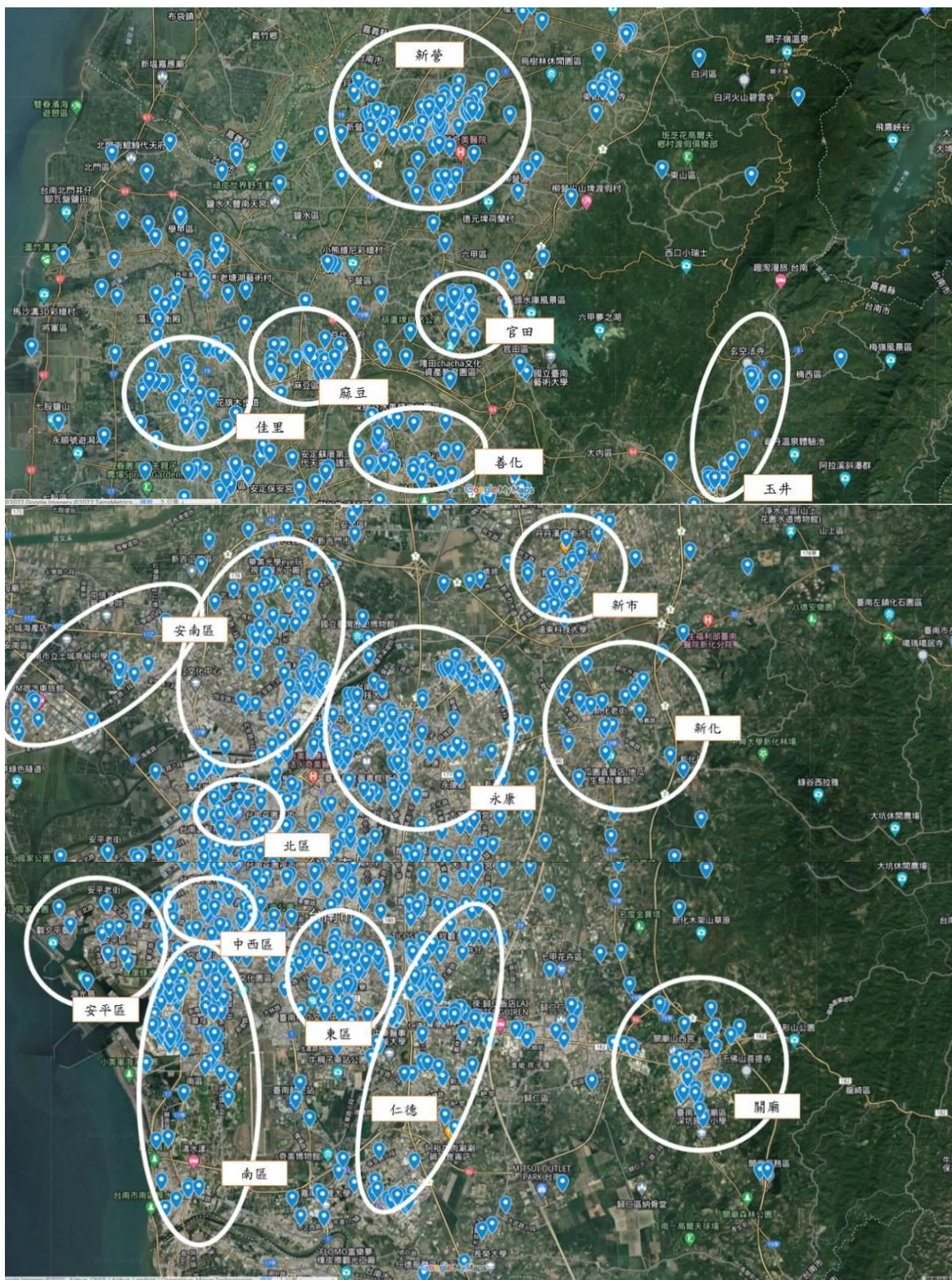


圖 7 111 年台南地區食品及飼品製造業聚落分佈

而以雲嘉南轄區廠商家數來看，臺南地區遠高於嘉義及雲林，由圖 8 以看出端倪從北到南至部分地區自然形成聚落已串起一條食品及飼品製造業產業廊帶。

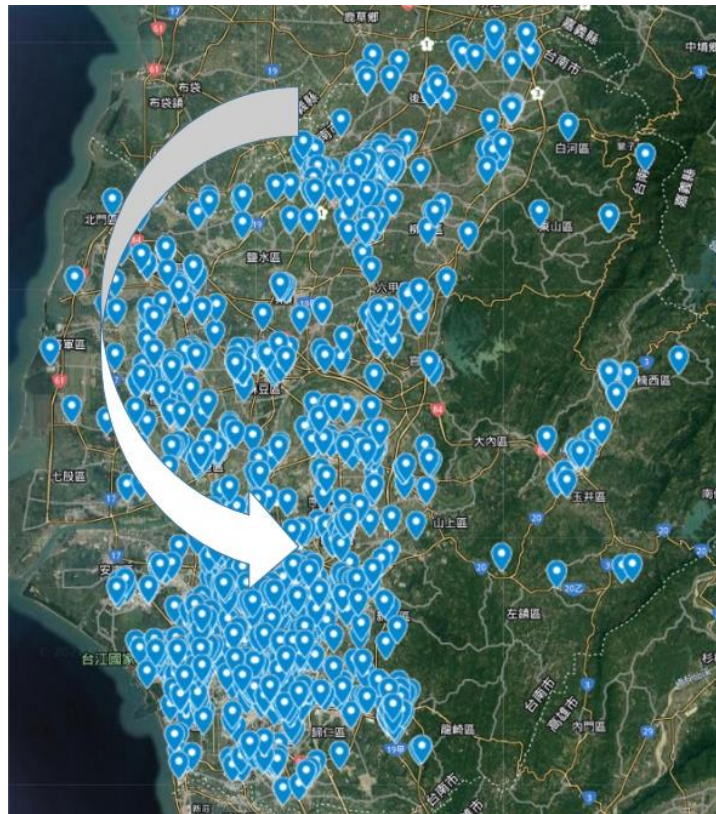


圖 8 111 年台南地區食品及飼品製造業聚落形成產業廊道

二、嘉義聚落分佈狀況

(一) 餐飲業

餐飲業在嘉義地區形成聚落，根據圖 9 可以看出嘉義縣市共有十四個較為明顯之群聚，分別為嘉義市東區、嘉義市西區、民雄、大林、梅山、竹崎鄉、番路鄉、中埔鄉、阿里山、太保、水上、朴子、東石、布袋等十四區之商家自然形成聚落。

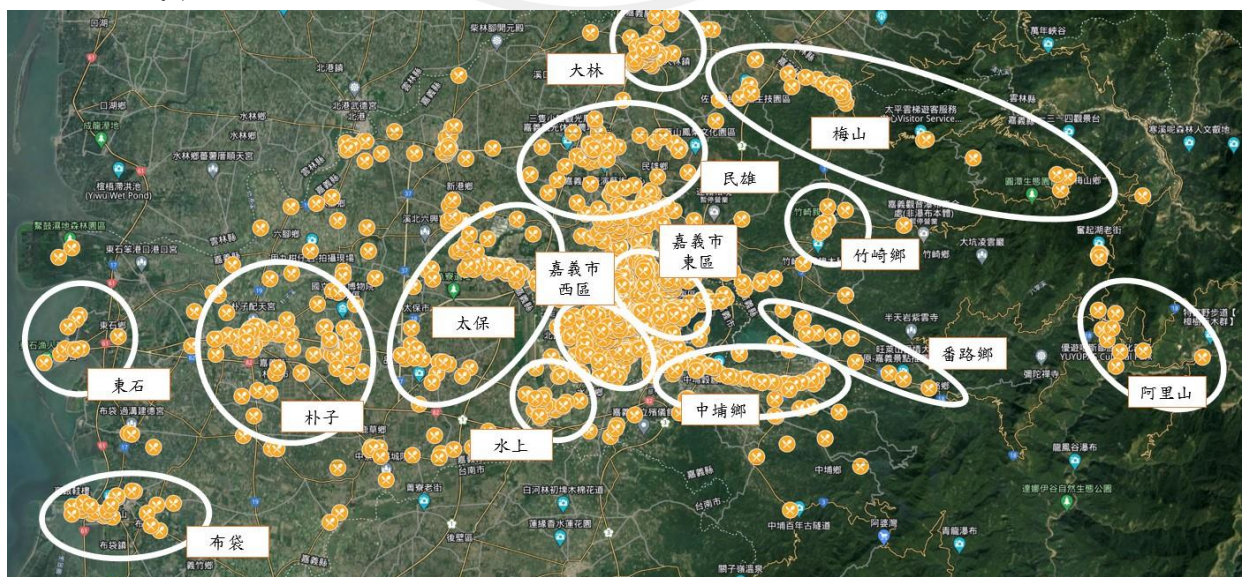


圖 9 嘉義地區餐飲業聚落分佈圖

而嘉義地區在觀光推展之下，餐飲業鏈結全嘉義縣市，不管是群聚密集度最高的嘉義市東、西區，還是觀光旅遊景點阿里山聚落，或是從太保、水上、朴子延伸至濱海地區東石及布袋，都是國內旅遊熱門景點，由圖 10 可以看出端倪從西到東地區自成形成聚落已串起一條餐飲業廊帶。

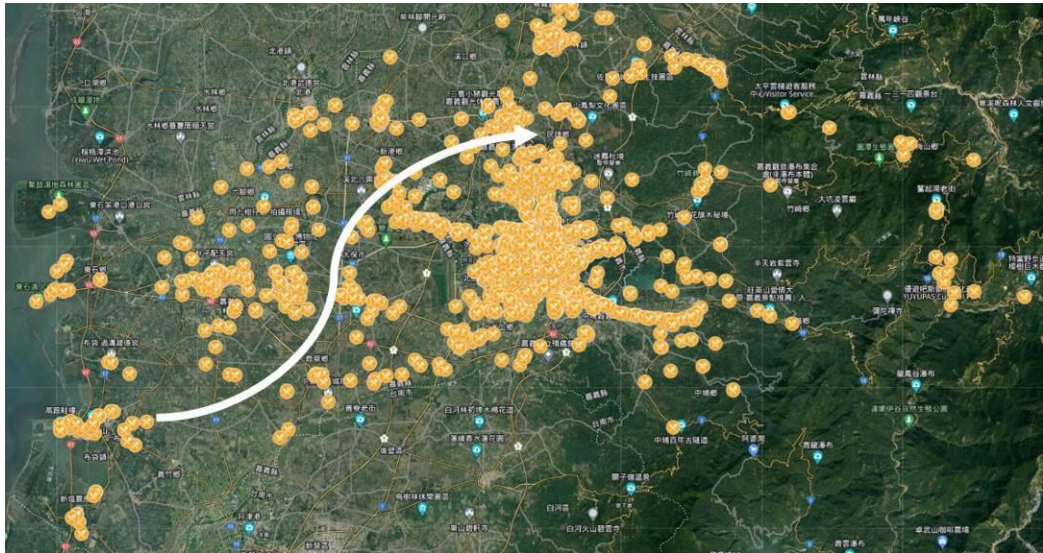


圖 10 111 年嘉義地區餐飲業聚落形成產業廊道

(二) 食品及飼品製造業

食品及飼品製造業在嘉義地區形成聚落的部分，根據圖 11 可以看出嘉義地區共有 10 個較為明顯之群聚，分別為市中心之東區、西區、民雄、大林、梅山、中埔鄉、北港、太保、朴子、布袋等十區之商家自然形成聚落。

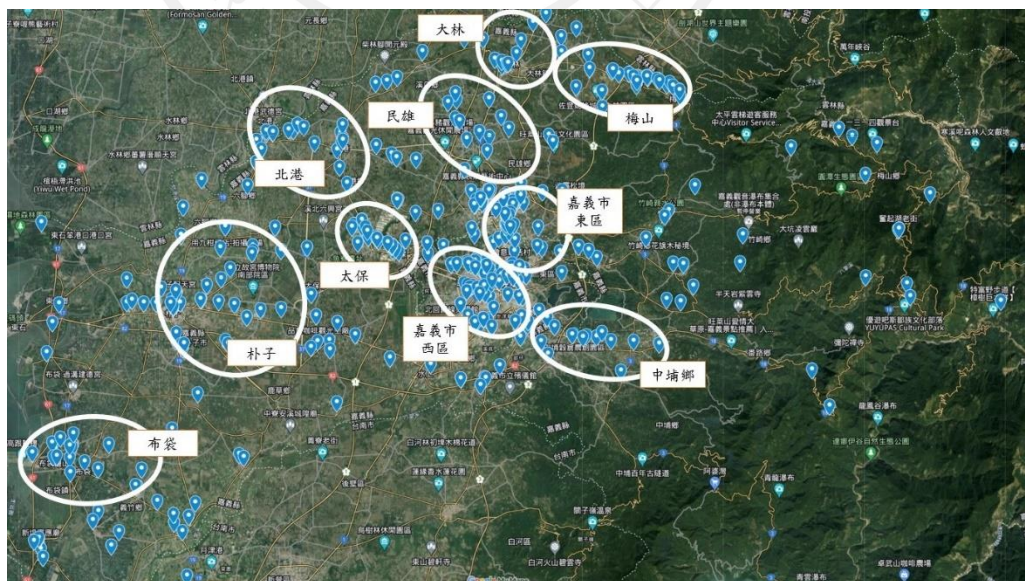


圖 11 111 年嘉義地區餐飲業聚落形成產業廊道

嘉義地區坐落於雲嘉南平原的核心，政府也積極帶領產業轉型並廣設工業園區，如中埔產業園區、水上產業園區，而中埔產業園區位於嘉義縣中埔鄉，緊鄰嘉義市區，交通便利且區位條件良好，政府規劃引進的產業也包括食品及飼品製造業。由圖 12 可以看出端倪，從西到東地區自然形成聚落，已串起食品及飼品製造業廊帶。

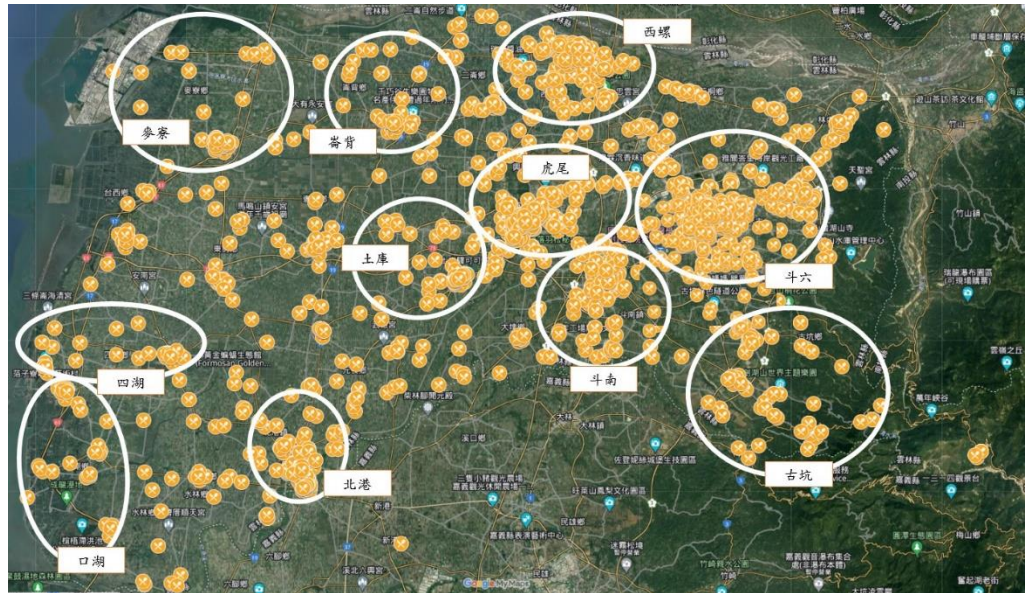


圖 12 111 年嘉義地區餐飲業聚落形成產業廊道

三、雲林聚落分佈狀況

(一) 餐飲業

餐飲業在雲林地區形成聚落，根據圖 13 可以看出雲林地區共有十一個較為明顯之群聚，分別為斗六、斗南、虎尾、土庫、古坑、西螺、崙背、麥寮、北港、四湖、口湖等十一區之商家自然形成聚落。

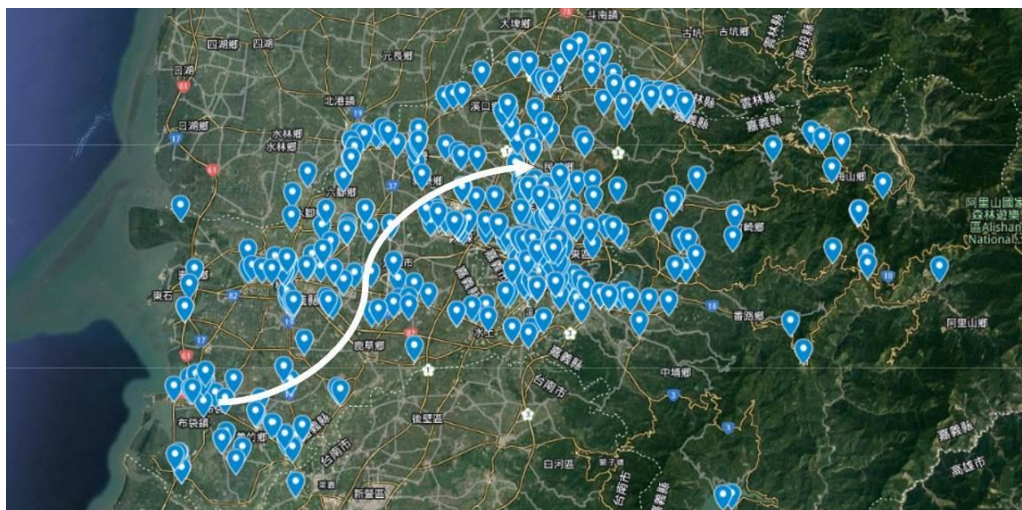


圖 13 111 年雲林地區餐飲業聚落分佈圖

而雲林地區之虎尾、斗六、斗南不僅有科技園區，還有大量的學生族群及就業人口，從聚落地圖可以發現這三區為鄰近群聚聚落；雲林地區之古坑、西螺、土庫、北港、口湖、四湖為雲林熱門觀光景點，因此也形成六個群聚聚落，雲林地區之麥寮、崙背鄰近麥寮工業區，有大量就業人口及居住人口，因此也形成兩個鄰近的群聚聚落。由圖 14 可以看出端倪從西南到東北地區自然形成聚落已串起一條餐飲業廊帶。

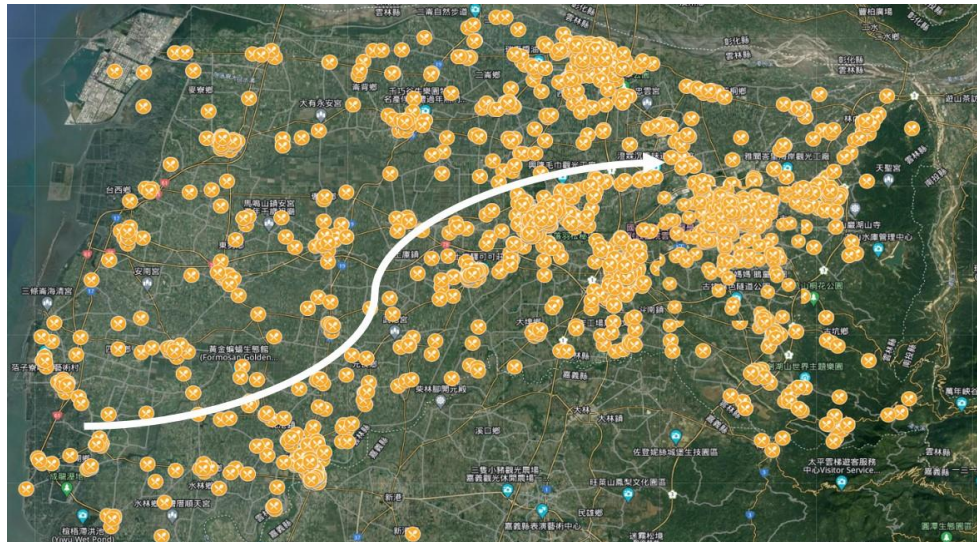


圖 14 111 年雲林地區餐飲業聚落分佈圖

(二) 食品及飼品製造業

食品及飼品製造業在雲林地區形成聚落的部分，根據圖 15 可以看出雲林地區共有六個較為明顯之群聚，分為斗六、斗南、虎尾、土庫、西螺、北港等六區之商家自然形成聚落。

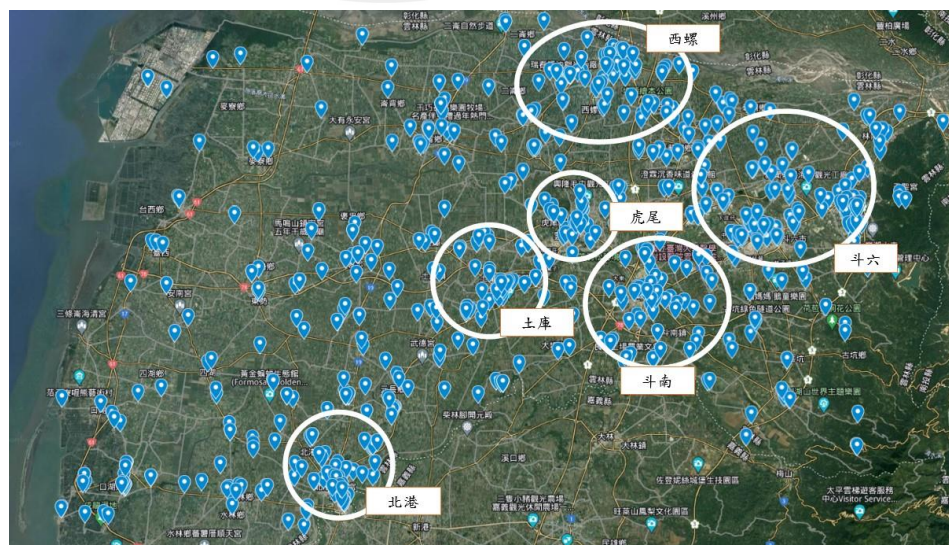


圖 15 111 年雲林地區食品及飼品製造業聚落分佈圖

而雲林地區位於雲嘉南平原且以農業為主，物產豐饒，向屬農業生產重鎮，有助於食品及飼品製造業發展。由圖 16 可以看出端倪從西到東地區自然形成聚落已串起一條食品及飼品製造業產業廊帶。

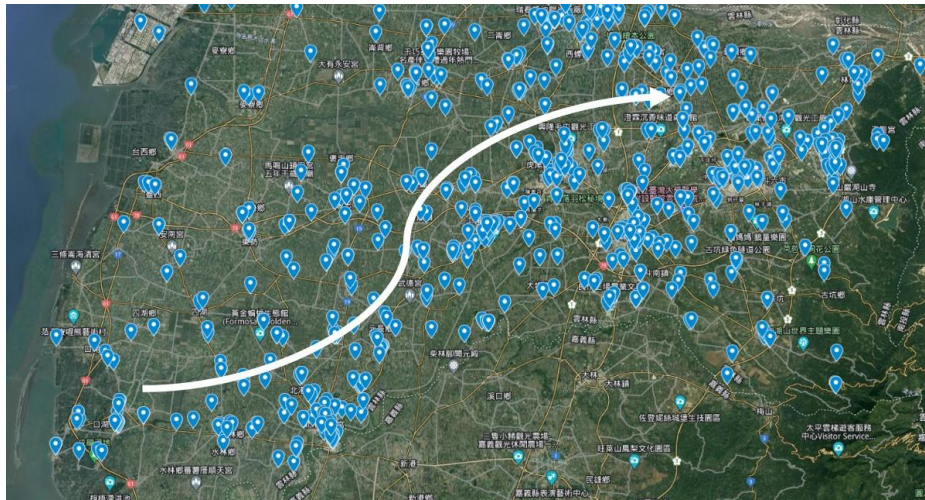


圖 16 111 年雲林地區食品及飼品製造業聚落形成產業廊道

四、雲嘉南地區整體分佈狀況

綜觀雲嘉南地區，如下圖 17 所示，不論是餐飲業或食品及飼品製造業之聚落已串連成直線，形成密不可分之產業聚落樣態，加上雲嘉南得天獨厚的地理位置，產業之間的交集更為密集，而在面對多元化發展的市場趨勢之下，產業間的群聚合作更為重要，可透過合作或分工模式來面對大環境急劇變化，並且因資源集中，可有更多機會獲得低成本資源與相互學習之機會，提高其生產效率與競爭力，進而提升轄區的產業生產力，創造就業機會，讓廠商群聚合作的綜效益發揮最大。

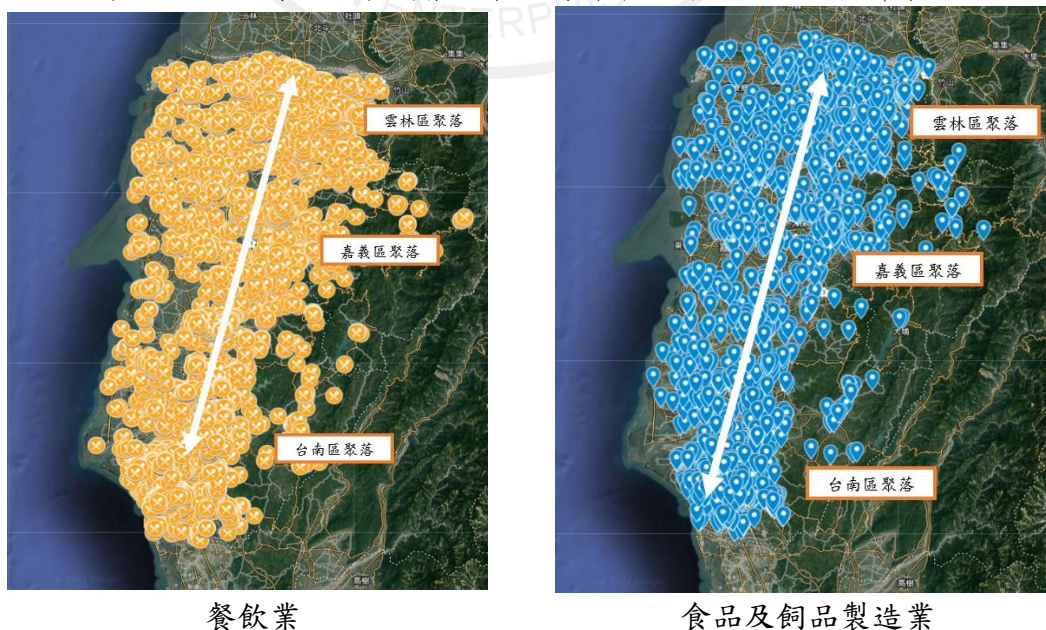


圖 17 111 年餐飲業與食品及飼品製造業-聚落分佈圖

伍、研究調查分析

本計畫問卷之內容依據本計畫目的與研究需求，經產業技能小組審閱修訂後確定問卷內容所建構而成之問卷量表。

一、問卷調查分析

(一) 研究變項之操作性定義與衡量工具

本計畫問卷分「餐飲業」與「食品及飼品製造業」二種問卷，問卷共分成四大部分，第一部分為公司基本資料，第二部分為人力僱用狀況，第三部分為使用雲嘉南分署職訓就服資源狀況，第四部份為辦理教育訓練成效。本研究問卷之問項內容分述如下：

1. 公司基本資料

第一部分公司基本資料為填答內容，以「產業類別」、「經常員工人數」、「員工平均年齡」及「教育程度」為人口統計變項，說明如下：

■ 產業類別：

- 餐飲業分別為「餐食業」、「飲料業」、「外燴及團膳承包業」，共三項。
- 食品及飼品製造業分別為「肉類加工及保藏業」、「水產加工及保藏業」、「蔬果加工及保藏業」、「動植物油脂製造業」、「乳品製造業」、「碾穀、磨粉及澱粉製品製造業」、「動物飼品製造業」、「其他食品製造業」，共八項。

■ 經常員工人數：分別為 50 人(含)以下、51 人(含)以上，共二項。

■ 員工平均年齡：分別為 15-29 歲、30-39 歲、40-49 歲、50-59 歲及 60 歲(含)以上，共五項。

■ 教育程度：分別有高中職畢、專科、大學及碩士以上，共四項。

2. 人力僱用狀況

第二部分人力僱用狀況為填答內容，以「缺工情況」、「缺工職缺數」、「缺工職類與人才規格」、「進用中高齡人數」、「進用中高齡困難點」及「進用中高齡需政府資源」為統計調查，說明如下：

■ 缺工情況：分別為「有」、「無」，共二項。

- 缺工職缺數：分別為「1-10 人」、「11-20 人」、「21-30 人」、「31-40 人」、「41-50 人」、「51 人以上」，共六項。
- 缺工職類與人才規格：分別為「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」、「技藝、機械設備操作及組裝人員」及「基層技術工及勞力工」，共七項。最多勾選三個職類，於勾選職類以「教育程度要求」及「工作經驗要求」為統計變項，包含兩類題項
 - 教育程度要求：分別為高中職、專科、大學及碩士以上，共四項。
 - 工作經驗要求：分別為不拘、1~2 年、3~5 年、6 年以上，共四項。
- 進用中高齡人數：分別為「有」、「無」，共二項。若勾選無，即進用人數填寫為 0，其餘則依單位實際情況進行整數填寫。
- 進用中高齡困難點：分別為無、溝通困難、體力無法負荷、消費者觀感印象、無法配合加班、學習力較慢、工作態度不符合業界所需及其他，共八項。
- 進用中高齡需政府資源：分別為不需要、職前訓練培訓、在職訓練補助、僱用獎金、青銀共學獎助、工作輔具補助、顧問進場輔導及其他，共八項。

3. 使用雲嘉南分署職訓就服資源狀況

第三部分分署職訓就服資源狀況為填答內容，瞭解廠商是否使用過雲嘉南分署職訓就服資源，為統計調查，若有，羅列雲嘉南分署職訓就服資源項目及得知管道勾選；若無，詢問未使用原因及吸引廠商使用管道，瞭解廠商目前使用雲嘉南分署職訓就服資源概況；以及實地輔導需求，瞭解廠商需要實地輔導面向，以下為五類題項：

- 雲嘉南分署職訓就服資源使用：分別為有、無，共二項。
- 使用過雲嘉南分署職訓就服資源：分別為「職業訓練」，包含企業人力資源提升計畫、小型企業人力提升計畫等十五項計畫；「就業服務」，包含就業保險促進就業實施辦法、促進新住民就業補助作業要點等七項計畫；綜合性服務-雲嘉南區域運籌人力資源整合服務計畫及其他，總共二十四項。

- 雲嘉南分署職訓就服資源得知管道：分別為雲嘉南分署官網、雲嘉南分署就業服務中心、賈好嘉粉絲團、雲嘉南分署勞動力發展資源網、Email 通知、雲嘉南分署舉辦相關計畫說明會、親友介紹、自行找尋資源使用及其他，共九項。
- 雲嘉南分署職訓就服資源未使用原因：分別為目前不需要、不知道有哪些資源可以運用、行政繁瑣、不了解資源如何使用、不符合效益、常使用其他部會資源及其他，共七項。
- 實地輔導需求面向：分別為組織營運策略、生產管理與製程改善、品牌與行銷管理、產品設計與技術研發、人力資源與績效管理、資訊技術與大數據分析及其他，共七項。

4. 辦理教育訓練成效

第四部分辦理教育訓練成效為填答內容，瞭解廠商近 110 年是否辦理教育訓練；若有，是自行辦理或委外辦理，並依據辦理教育訓練成效做探討，瞭解廠商透過自辦、政府補助教育訓練在「組織支持」對於員工「訓練成效」及「訓練移轉績效」之影響；若無，詢問未辦理訓練原因。計分方式以五點量表衡量，1 代表非常不同意、2 代表不同意、3 代表普通、4 代表同意、5 代表非常同意，分數愈高代表該描述符合受測者實際狀況的同意程度愈高，其變項定義說明如下：

- 組織支持：係指組織支持與鼓勵，使員工將所學知識及技能與態度落實於工作中。題項主要參考陳郁雯(2005)相關研究設計、修改而成，採用李克特五等尺度，共八題。

表 25 組織支持之衡量題項

辦理教育訓練之 <u>組織支持</u> 的實際感受
1.訓練所學對公司長短期都有貢獻
2.員工樂於討論所學內容
3.公司薪酬制度與個人能力作有效連結
4.公司考績系統與個人能力作有效連結
5.個人的訓練計畫成效能反應在績效評量上
6.員工有機會應用所學到的新知識、技能與態度於工作上
7.公司鼓勵應用所學的新知識、技能與態度於工作上
8.被要求使用受訓所學的新知識、技能與態度於工作上

- 訓練成效：係指員工訓練後成效的改變。題項主要參考陳銘薰與王滢婷(2006)相關研究設計、修改而成，採用李克特五等尺度，共十題。

表 26 訓練成效之衡量題項

辦理教育訓練之 <u>訓練成效</u> 的實際感受
1.安排的訓練課程、教材內容感到滿意
2.安排的訓練師資感到滿意
3.安排的訓練場所感到滿意
4.安排的訓練時間、次數感到滿意
5.整體而言，教育訓練對公司是有幫助的
6.訓練後在工作事務的處理與執行能力的確有提升
7.訓練後能運用所學更順利完成工作任務
8.訓練後能將所學的人際關係與溝通等技巧運用在工作中
9.訓練後能將所學的管理知識運用在工作中
10.訓練後能將所學的專業知識運用在工作中

- 訓練移轉績效：係指員工訓練後移轉效果的程度。題項主要參考許宏明(1995)相關研究設計、修改而成，採用李克特五等尺度，共八題。

表 27 訓練移轉績效之衡量題項

辦理教育訓練之 <u>訓練移轉績效</u> 的實際感受
1.訓練後能提昇產品品質或服務品質
2.訓練後能提高員工工作滿意度
3.訓練後能降低員工離職率
4.訓練後能增進員工的工作能力與知識
5.訓練後能改善作業安全
6.訓練後能減少材料浪費
7.訓練後能提昇公司獲利能力
8.訓練後能提高工作效率

- 雲嘉南分署職訓就服資源未使用原因：分別為目前不需要、不知道有哪些資源可以運用、行政繁瑣、不了解資源如何使用、不符合效益、常使用其他部會資源及其他，共七項。

(二) 研究對象與調查方法

1. 抽樣方法與研究對象

本研究問卷涵蓋公司基本資料、人力僱用狀況、雲嘉南分署職訓就服資源使用狀況、辦理教育訓練成效等四大部分，以企業主或人資人員為主要填答對象，問卷編製方式採用結構式封閉型問卷，廠商透過自辦、政府補助教育訓練

在「組織支持」對員工「訓練成效」及「訓練移轉績效」影響，利用李克特(Likert)五點量表，其他以次數分配(Frequency)問項，由受測者填答。問卷發出前將邀請產業技能小組(包含學術專家與業界專家)修正討論，以達到研究之目的。

問卷發放之對象為事業單位，是指調查期間仍有繼續營業之公司、行號、工廠。在事業單位企業家數與就業人數部分，依據雲嘉南各縣市政府統計年報工廠家數數據為本，推算目標產業別之抽樣數。

本計畫預計針對事業單位實施問卷調查樣本數為 1,000 份，且有效問卷回收率需達 30%以上，因食品及飼品製造業、餐飲業是不同屬性產業，故調查樣本數各為 500 份，將依雲林縣、嘉義縣市、台南市，四個縣市各 2 個目標產業數進行調校比例分配，分別得到各區域抽樣數為雲林縣 264 份、嘉義縣市 178 份及台南市 558 份，兩產業與各區域抽樣分配分別如表 28 所示，企業家數抽樣比例分配公式如下：

$$\text{抽樣分配} = \frac{\text{該區域目標產業家數}}{\text{雲嘉南轄區目標產業總家數}} \times 100\%$$

表 28 食品及飼品製造業、餐飲業問卷抽樣分配表

縣市別	食品及飼品製造業			餐飲業		
	廠商 家數	抽樣數		廠商 家數	抽樣數	
		家數	百分比		家數	百分比
雲林縣	786	154	30.8%	2,564	110	22.1%
嘉義縣市	451	89	17.7%	2,061	89	17.8%
台南市	1,316	257	51.5%	6,985	301	60.2%
雲嘉南總計	2,553	500	100.0%	11,610	500	100.0%

參考資料：衛生福利部食品物管理署(民 110)。食品藥物業者登錄平台。本計畫整理製作

2. 研究樣本之發放方式與回收情況

本研究問卷收集方式分線上問卷與實體問卷等二種方式，在電訪問卷為提高回收的有效問卷數量，本計畫團隊以電話、E-mail、團隊人員親訪、講座、說明會等進行問卷回收，確認配合意願度較高之中小企業，並向該企業主管或人資說明本計畫研究目的及填答方式，以提高填答意願。

本計畫於民國 111 年 7 月 1 日開始發放問卷，於民國 111 年 10 月 20 日回收完畢，共計發收 1,032 份問卷，回收 353 份，回收率 34.2%，扣除當中 14 份填答不完整及無效問卷後，實得有效問卷為 339 份，有效問卷回收率為 32.8%。

(三) 研究樣本特性描述

本計畫將有效樣本 339 份問卷以人口統計變項做資料分析，說明樣本之特性如下：

1. 產業類別

餐飲業回收 170 份有效問卷，食品及飼品製造業回收 169 份有效問卷。在轄區內產業家數皆以台南地區量為最多，故兩個產業問卷於台南地區的回收量皆多於嘉義及雲林，其中雲林於回收百分比抽樣百分比差距較大，詳細資訊如下表 29 所示。

食品及飼品製造業類別部分，受訪廠商以其他食品製造業為最多，佔 71.6%；肉類加工及保藏業為其次，佔 14.8%；乳品製造業第三，佔 10.7%；而餐飲業類別，受訪廠商以餐食業居多，佔 86.5%，飲料業為其次，佔 22.4%。

表 29 產業調查問卷發放與回收量

縣市別	食品及飼品製造業					餐飲業				
	家數	發放量	抽樣百分比	回收量	回收百分比	家數	發放量	抽樣百分比	回收量	回收百分比
雲林	786	154	30.8%	37	21.9%	2564	110	22.0%	13	7.6%
嘉義	451	89	17.8%	35	20.7%	2,061	89	17.8%	28	16.5%
台南	1,316	257	51.4%	97	57.4%	6,985	301	60.2%	129	75.9%
總計	2,553	500	100%	169	100%	11,610	500	100%	170	100%

※ 說明：回收百分比=各別回收量/合計回收量

2. 經常員工人數、平均年齡、平均教育程度

受訪廠商經常員工人數以 51 人以上占比最多，佔 54.6%；員工平均年齡則落在 30-39 歲此區間為最多，佔 48.7%，其次為 40-49 歲，佔 28.6%；而員工平均教育程度以大學最多，佔 40.4%，其次為高中職，佔 31.0%，如表 30 所示。

表 30 調查目標產業之企業基本員工情況

基本狀況		合計	百分比
員工人數	50 人以下	154	45.4%
	51 人以上	185	54.6%
平均年齡	15-29 歲	61	18.0%
	30-39 歲	165	48.7%
	40-49 歲	97	28.6%
	50-59 歲	16	4.7%
	60 歲以上	0	0.0%
教育程度	高中職畢	105	31.0%
	專科	97	28.6%

基本狀況		合計	百分比
	大學	137	40.4%
	碩士以上	0	0.0%

3. 缺工情況與平均缺工職缺數

受訪廠商共有 286 家有缺工情況，占比 84.4%；近 2 年平均缺工職缺數以 1-10 人區間最多，佔 68.5%；缺工職缺為複選題，以「基層技術工及勞力工」140 人最多，佔 49.0%、其次為「服務及銷售人員」112 人，佔 39.2%、第三為「技藝、機械設備操作及組裝人員」98 人，佔 34.3%，如下表 31 所示。

表 31 調查目標產業之缺工情況與平均缺工職缺數

問項		50 人以下		51 人以上		合計	百分比
		家數	占比	家數	占比		
缺工情況	有	117	34.51%	169	49.85%	286	84.4%
	沒有	37	10.91%	16	4.72%	53	15.6%
缺工職數	1-10 人	107	37.4%	89	31.1%	196	68.5%
	11-20 人	8	2.8%	32	11.2%	40	14.0%
	21-30 人	2	0.7%	24	8.4%	26	9.1%
	31-40 人	0	0.0%	5	1.7%	5	1.7%
	41-50 人	0	0.0%	6	2.1%	6	2.1%
	51 人以上	0	0.0%	13	4.5%	13	4.5%
缺工職類 (複選)	主管及監督人員	25	8.7%	33	11.5%	58	20.3%
	專業人員	21	7.3%	36	12.6%	57	19.9%
	技術員及助理專業人員	19	6.6%	42	14.7%	61	21.3%
	事務支援人員	10	3.5%	15	5.2%	25	8.7%
	服務及銷售人員	53	18.5%	59	20.6%	112	39.2%
	技藝、機械設備操作及組裝人員	31	10.8%	67	23.4%	98	34.3%
	基層技術工及勞力工	47	16.4%	93	32.5%	140	49.0%

4. 進用中高齡的人力狀況

以整體受訪廠商進用中高齡員工來看，完全未進用占比為 36.6%，如果進用中高齡員工大多亦落在 1~5 人左右，占比 37.5%；然若以經常員工人數進一步統計來看，50 人(含)以下企業，以未進用占比較高，為 20.4%，如有進用，進用人數約莫落在 1~5 人區間，占比 20.1%；如經常員工人數為 51 人(含)以上，於進用中高齡員工意願度較高，約有 130 家企業有進用中高齡，進用人數以 1-5 人區間最多，佔 17.4%，其次則為 6-10 人，佔 10.0%，如下表 32 所示。

表 32 調查目標產業之進用中高齡人力狀況

問項		50 人以下 家數 占比		51 人以上 家數 占比		合計	百分比
進用 中高齡 人數	0 人	69	20.4%	55	16.2%	124	36.6%
	1~5 人	68	20.1%	59	17.4%	127	37.5%
	6~10 人	14	4.1%	34	10.0%	48	14.2%
	11~20 人	3	0.9%	21	6.2%	24	7.1%
	21 以上	0	0.0%	16	4.7%	16	4.7%
總計		154	45.4%	185	54.6%	339	100.0%

如企業內欲進用中高齡人力，覺得可能會遇到的問題點，此問項為複選題，最多可勾選 3 項，據資料統計，大多認為可能遇到問題點為「體力無法負荷」占 76.8%，其次則為「學習力較慢」占 40.1%，而其他，則是擔心可能接近退休，於公司服務時間有限。

表 33 進用中高齡可能會遇到困難點

問項 (複選題)	50 人以下 家數 占比		51 人以上 家數 占比		合計	百分比
溝通困難	30	11.2%	23	8.6%	53	19.9%
體力無法負荷	94	35.2%	111	41.6%	205	76.8%
消費者觀感印象	4	1.5%	8	3.0%	12	4.5%
無法配合加班	14	5.2%	37	13.9%	51	19.1%
學習力較慢	51	19.1%	56	21.0%	107	40.1%
工作態度不符合業界所需	17	6.4%	23	8.6%	40	15.0%
其他	2	0.7%	3	1.1%	5	1.9%

如企業內欲進用中高齡人力，覺得會需要的政府資源，此問項為複選題，最多可勾選 3 項，據資料統計，大多認為所需政府資源為「僱用獎金」占 64.9%，其次則為「在職訓練補助」占 43.2%，第三則為「職前訓練培訓」占 38.2%。

表 34 進用中高齡最需要政府協助資源

問項 (複選題)	50 人以下 次數 占比		51 人以上 次數 占比		合計	百分比
職前訓練培訓	42	16.2%	57	22.0%	99	38.2%
在職訓練補助	50	19.3%	62	23.9%	112	43.2%
僱用獎金	76	29.3%	92	35.5%	168	64.9%
青銀共學獎助	23	8.9%	26	10.0%	49	18.9%
工作輔具補助	26	10.0%	32	12.4%	58	22.4%
顧問進場輔導	14	5.4%	4	1.5%	18	6.9%
其他_補助	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

5. 雲嘉南分署職訓就服資源使用狀況

受訪廠商於 110 年「無使用職訓就服資源」占比為最多，佔 56.3%，「有使

用職訓就服資源」，佔 43.7%；職訓就服資源共二十四項計畫，受訪廠商如有使用職訓就服資源，一年使用次數落在 1-7 次區間，總使用 302 次，平均申請 2 支計畫，110 年申請 1 支為最多，共 70 家次，其次為申請 3 支計畫為 29 家次。

表 35 調查目標產業之職訓就服資源運用次數

使用次數	50 人以下		51 人以上		合計	占比
	次數	占比	次數	占比		
0	91	27%	100	29%	191	56.3%
1	37	11%	33	10%	70	20.6%
2	13	4%	17	5%	30	8.8%
3	9	3%	20	6%	29	8.6%
4	3	1%	11	3%	14	4.1%
5	0	0%	2	1%	2	0.6%
6	0	0%	2	1%	2	0.6%
7	1	0%	0	0%	1	0.3%
總計	154	45%	185	55%	339	100%

於受訪廠商中，於 110 年度有使用分署職訓就服資源，共計為 148 家，其中平均員工人數 50 人(含)以下，共為 63 家次，而 51 人(含)以上，共為 85 家次，而受訪廠商最多申請的計畫為「青年就業旗艦計畫」，共 51 家次；其次為「現場徵才活動」，共 47 家；第三則為「企業人力資源提升計畫」，共 46 家。然依據不同員工人數，於計畫申請比例上有明顯差異，如 50 人(含)以下，使用次數最多三支計畫分別「青年就業旗艦計畫」、「小型企業人力提升計畫」、「現場徵才活動」；然員工人數如為 51 人(含)以上，使用次數最多三支計畫，依序為「企業人力資源提升計畫」、「現場徵才活動」、「青年就業旗艦計畫」；而廠商使用的「其他」資源則包括僱用獎助、安穩僱用 2.0、繼續僱用高齡者補助計畫。

表 36 調查目標產業之職訓就服資源運用情況

產業類別 (複選題)	50 人以下(N=63)		51 人以上(N=85)		合計	占比 (N=148)
	次數	占比	次數	占比		
青年就業旗艦計畫	23	36.5%	28	32.9%	51	34.5%
現場徵才活動	12	19.0%	35	41.2%	47	31.8%
企業人力資源提升計畫	10	15.9%	36	42.4%	46	31.1%
青年就業領航計畫	8	12.7%	23	27.1%	31	20.9%
小型企業人力提升計畫	20	31.7%	0	0.0%	20	13.5%
雲嘉南區域運籌人力資源整合服務計畫	5	7.9%	11	12.9%	16	10.8%
充電起飛計畫	3	4.8%	9	10.6%	12	8.1%
其他	6	9.5%	5	5.9%	11	7.4%

產業類別 (複選題)	50 人以下(N=63)		51 人以上(N=85)		合計	占比 (N=148)
	次數	占比	次數	占比		
產業人才投資方案(企業包班)	5	7.9%	4	4.7%	9	6.1%
產訓合作訓練計畫	0	0.0%	8	9.4%	8	5.4%
職場學習再適應計畫	5	7.9%	3	3.5%	8	5.4%
充電再出發訓練計畫	3	4.8%	4	4.7%	7	4.7%
在職中高齡者及高齡者穩定就業訓練補助實施計畫	0	0.0%	6	7.1%	6	4.1%
職務再設計補助	2	3.2%	4	4.7%	6	4.1%
產學訓合作訓練計畫	1	1.6%	4	4.7%	5	3.4%
雙軌訓練旗艦計畫	0	0.0%	4	4.7%	4	2.7%
就業保險促進就業實施辦法	3	4.8%	1	1.2%	4	2.7%
人力資源服務計畫	1	1.6%	3	3.5%	4	2.7%
推動事業單位辦理職前培訓計畫	0	0.0%	3	3.5%	3	2.0%
推動中高齡職務再設計	1	1.6%	2	2.4%	3	2.0%
中高齡者退休後再就業準備訓練補助實施計畫	1	1.6%	0	0.0%	1	0.7%
總計	109	-	193	-	302	-

於未使用分署資源主要原因，除經評估考量為目前不需要之外，最多則為「不知道有哪些資源可以運用」共 63 家次，其次則為「不了解資源如何使用」共 27 家次，第三則為「行政繁瑣」共 15 家次。而於得知分署資源管道，為複選題，最多為「雲嘉南分署就業服務中心」共 73 家次，其次則為「Email 通知」共 39 家次，第三則為「雲嘉南分署舉辦相關計畫說明會」共 37 家次。

6. 辦理教育訓練狀況

受訪廠商已有辦理教育訓練為最多，共有 278 家辦理育訓練，佔 78.2%，其中經常員工人數 50 人(含)以下，共有 104 家，51 人(含)以上，共有 174 家。

(四) 資料分析方法

本計畫將回收之有效問卷進行編碼與建檔，對於回收之問卷資料進行本研究探討之議題，並使用 SPSS 22.0 中文版統計分析軟體，做資料分析與處理，其中所使用統計分析方法，分別敘述如下：

1. 描述性統計分析

描述性統計分析描述所蒐集的資料，目的在於瞭解有效樣本的結構與基本特性，包括事業單位基本資料(含雲嘉南分署職訓就服資源使用狀況、實地輔導需求次數)、招募需求狀況(含近 2 年缺工情況、平均缺工職缺數、缺工職類所需教育程度、工作經驗、近 2 年中高齡進用情況)及教育訓練成效(含辦理教育訓

練組織支持、訓練成效、訓練移轉績效)等變數，依據變數屬性進行描述性統計分析進行次數分配、百分比、平均數、標準差，以瞭解受測者所分佈之情形。

2. 信度分析

信度用來瞭解量表的可靠程度，即測量結果一致性及穩定性。本計畫將檢視「教育訓練之組織支持」、「自行辦理訓練課程之訓練成效」、「政府補助訓練課程之訓練成效」、「自行辦理訓練課程之訓練移轉績效」、「政府補助訓練課程之訓練移轉績效」變項量表之 Cronbach' s α 值來衡量其內部的一致性，數值越高表示信度越佳，而 Cronbach' s α 值通常大於 0.7 之標準，若低於 0.35 則不宜採用，顯示量表內部缺乏一致性(Nunnally, 1987)。

3. 效度分析

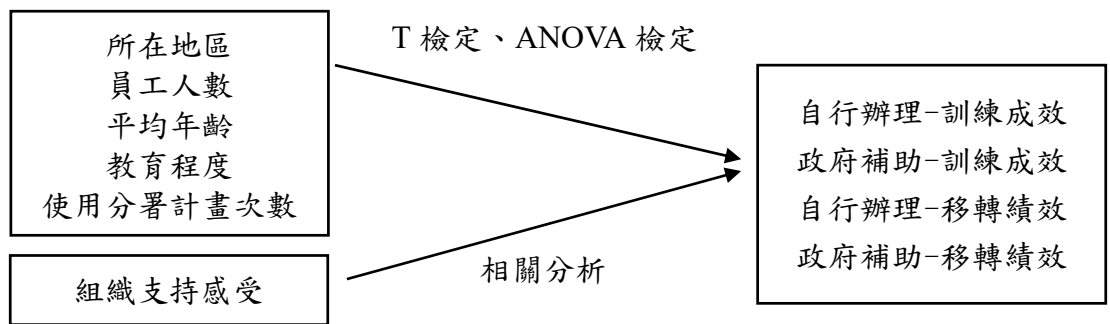
效度用來瞭解量表的正確性和準確性程度，即測量結果達到研究所設定的目的。本計畫透過專家效度方式，以產業技能小組的專業知識來審查問題的內容是否符合研究所需求。

4. 差異性分析

利用獨立樣本 t 檢定及 ANOVA 檢定，檢定「員工人數」、「員工平均年齡」、「員工平均教育程度」及「分署計畫使用次數」等變數對「自行辦理訓練課程之訓練成效」、「政府補助訓練課程之訓練成效」、「自行辦理訓練課程之訓練移轉績效」、「政府補助訓練課程之訓練移轉績效」各變項之間是否存在顯著差異。

5. 皮爾森積差相關分析(Pearson Correlation)

相關分析用來瞭解各變項間相關強度與正負關係。瞭解「教育訓練之組織支持」對「自行辦理訓練課程之訓練成效」、「政府補助訓練課程之訓練成效」、「自行辦理訓練課程之訓練移轉績效」、「政府補助訓練課程之訓練移轉績效」相關程度、各變項間線性關係，以檢驗各變項之間是否存在顯著影響。相關係數 0.3 以下為低相關，0.3~0.7 為中等相關，0.7 以上為高度相關 (黃佩璇, 2018)。



(五) 構面信度分析

1. 辦理教育訓練之組織支持的實際感受

此發展趨勢需求程度量表共八題問項，信度分析結果如下表所示，發展趨勢 Cronbach' s α 值為 0.953，且各題之 Cronbach' s α 值均高於 0.9 以上，顯示此構面之內部一致性高，具有高信度水準。

表 37 調查目標產業之職訓就服資源運用情況

組織支持-構面題項	修正的項目 總相關	項目刪除後的 Cronbach's α 值
1.訓練所學對公司長短期都有貢獻	0.786	0.949
2.員工樂於討論所學內容	0.755	0.951
3.公司薪酬制度與個人能力作有效連結	0.866	0.944
4.公司考績系統與個人能力作有效連結	0.846	0.946
5.個人的訓練計畫成效能反應在績效評量上	0.840	0.946
6.員工有機會應用所學到的新知識、技能與態度於工作上	0.868	0.944
7.公司鼓勵應用所學的新知識、技能與態度於工作上	0.854	0.945
8.被要求使用受訓所學的新知識、技能與態度於工作上	0.786	0.949
總量表 Cronbach's α 值	-	0.953

2. 辦理教育訓練之訓練成效的實際感受

此發展趨勢需求程度量表共十題問項，另分為「政府補助」、「自行辦理」兩面向，信度分析結果如下表所示，發展趨勢 Cronbach' s α 值分別為 0.961、0.968，且各題之 Cronbach' s α 值均高於 0.9 以上，顯示此構面之內部一致性高，具有高信度水準。

表 38 辦理訓練之訓練成效同意程度信度分析

訓練成效-構面題項	政府補助		自行辦理	
	修正的項目 總相關	項目刪除後的 Cronbach's α 值	修正的項目 總相關	項目刪除後的 Cronbach's α 值
1.安排的訓練課程、教材內容感到滿意	0.828	0.955	0.833	0.964
2.安排的訓練師資感到滿意	0.810	0.955	0.826	0.965
3.安排的訓練場所感到滿意	0.837	0.954	0.864	0.963

4.安排的訓練時間、次數感到滿意	0.825	0.955	0.836	0.964
5.整體而言，教育訓練對公司是有幫助的	0.813	0.955	0.835	0.964
6.訓練後在工作事務的處理與執行能力的確有提升	0.814	0.955	0.838	0.964
7.訓練後能運用所學更順利完成工作任務	0.874	0.953	0.890	0.962
8.訓練後能將所學的人際關係與溝通等技巧運用在工作中	0.730	0.960	0.827	0.965
9.訓練後能將所學的管理知識運用在工作中	0.860	0.954	0.870	0.963
10.訓練後能將所學的專業知識運用在工作中	0.858	0.954	0.895	0.962
總量表 Cronbach's α 值	-	0.961	-	0.968

3. 辦理教育訓練之訓練移轉績效的實際感受

辦理教育訓練之訓練移轉同意程度量表共八題問項，另分為「政府補助」、「自行辦理」兩面向，信度分析結果如下表所示，發展趨勢 Cronbach's α 值分別為 0.948、0.951，且各題之 Cronbach's α 值均高於 0.9 以上，顯示此構面之內部一致性高，具有高信度水準。

表 39 辦理訓練之訓練移轉績效同意程度信度分析

訓練移轉績效-構面題項	政府補助		自行辦理	
	修正的項目 總相關	項目刪除後的 Cronbach's α 值	修正的項目 總相關	項目刪除後的 Cronbach's α 值
1.訓練後能提昇產品品質或服務品質	0.781	0.946	0.813	0.942
2.訓練後能提高員工工作滿意度	0.800	0.945	0.820	0.941
3.訓練後能降低員工離職率	0.806	0.946	0.741	0.948
4.訓練後能增進員工的工作能力與知識	0.821	0.944	0.840	0.940
5.訓練後能改善作業安全	0.801	0.945	0.801	0.942
6.訓練後能減少材料浪費	0.785	0.946	0.775	0.944
7.訓練後能提昇公司獲利能力	0.907	0.938	0.867	0.938
8.訓練後能提高工作效率	0.857	0.941	0.872	0.938
總量表 Cronbach's α 值	-	0.952	-	0.951

(六) 資料分析-食品及飼品製造業

以 169 份回收之樣本有效問卷，依變數的屬性進行描述性統計分析，說明如下：

1. 描述性統計分析

(1) 經常員工人數、平均年齡、平均教育程度

受訪廠商共 169 家，以 51 人(含)以上最多，為 106 家，佔 62.7%；受訪廠商員工平均年齡以 30-39 歲最多，為 85 家，佔 50.3%；受訪廠商教育程度以高中職畢最多，共 65 家，佔 38.5%。

表 40 食品及飼品製造業-員工人數、平均年齡、教育程度

類別	高中職畢			專科			大學			50 人	51 人	合計
	50 人 以下	51 人 以上	小計	50 人 以下	51 人 以上	小計	50 人 以下	51 人 以上	小計	以下	以上	
平均年齡												
15-29 歲	0	0	0	0	0	0	4	3	7	4	3	7
30-39 歲	13	15	28	3	19	22	18	17	35	34	51	85
40-49 歲	8	24	32	7	15	22	5	9	14	20	48	68
50-59 歲	4	1	5	1	2	3	0	1	1	5	4	9
60 歲以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	25	40	65	11	36	47	27	30	57	63	106	169

(2) 缺工情況與平均缺工職缺數

受訪廠商有缺工佔 86.4%，員工人數越多，缺工情況亦增加；以有缺工 146 家計，缺工職數以 1-10 人區間為最多，佔 69.8%；而近 2 年最常缺工職類以「基層技術工及勞力工」79 家最多，佔比 54.1%，其次為「技藝、機械設備操作及組裝人員」67 家，佔 45.9%、第三為「技術員及助理專業人員」43 家，佔 29.5%。

表 41 食品及飼品製造業-缺工情況統計

類別		50 人以下		51 人以上		合計	占比
		家數	占比	家數	占比		
缺工 情況	有	50	29.4%	96	56.5%	146	86.4%
	沒有	13	7.6%	10	5.9%	23	13.6%
缺工 職數	1-10 人	45	30.8%	54	37.0%	99	67.8%
	11-20 人	3	2.1%	16	11.0%	19	13.0%
	21-30 人	2	1.4%	16	11.0%	18	12.3%
	31-40 人	0	0.0%	3	2.1%	3	2.1%
	41-50 人	0	0.0%	3	2.1%	3	2.1%
	51 人以上	0	0.0%	4	2.7%	4	2.7%
缺工 職類 (複選)	主管及監督人員	8	5.5%	15	10.3%	23	15.8%
	專業人員	13	8.9%	23	15.8%	36	24.7%
	技術員及助理專業人員	14	9.6%	29	19.9%	43	29.5%
	事務支援人員	6	4.1%	9	6.2%	15	10.3%
	服務及銷售人員	6	4.1%	17	11.6%	23	15.8%
	技藝、機械設備操作及組裝人員	24	16.4%	43	29.5%	67	45.9%
	基層技術工及勞力工	24	16.4%	55	37.7%	79	54.1%

(3) 進用中高齡的人力的狀況

受訪廠商有近三成的單位，未進用中高齡人力；如有進用，不分經常人員人數，在進用中高齡人數為約莫落在 1-5 人區間最多，佔 40.8%。

表 42 食品及飼品製造業-中高齡人力進用情況

問項		50 人以下		51 人以上		合計	占比
		家數	占比	家數	占比		
進用 中高齡 人數	0 人	20	11.8%	31	18.3%	51	30.2%
	1~5 人	32	18.9%	37	21.9%	69	40.8%
	6~10 人	8	4.7%	18	10.7%	26	15.4%
	11~20 人	3	1.8%	10	5.9%	13	7.7%
	21 以上	0	0.0%	10	5.9%	10	5.9%
總計		63	37.3%	106	62.7%	169	100.0%

(4) 雲嘉南分署職訓就服資源使用狀況

受訪廠商於 110 年「無使用職訓就服資源」占比最多，共 86 家，佔 50.9%，「有使用職訓就服資源」，共 83 家，佔 43.7%；受訪廠商如有使用職訓就服資源，以申請 1 支計畫為最多，共 44 家次，其次為申請 2 支計畫為 16 家次。

表 43 食品及飼品製造業-職訓就服資源運用次數

使用次數	50 人以下		51 人以上		小計	占比
	次數	占比	次數	占比		
0	29	17.16%	57	33.73%	86	50.9%
1	23	13.61%	21	12.43%	44	26.0%
2	6	3.55%	10	5.92%	16	9.5%
3	3	1.78%	10	5.92%	13	7.7%
4	1	0.59%	6	3.55%	7	4.1%
5 次(含)以上	1	0.59%	2	1.18%	3	1.8%
總計	63	37.28%	106	62.72%	169	100.0%

整體受訪廠商最多申請的計畫為「企業人力資源提升計畫」，共 30 家次；其次為「現場徵才活動」，共 28 家；第三則為「青年就業旗艦計畫」，共 21 家，而廠商使用的「其他」資源則包括僱用獎助、安穩僱用 2.0、繼續僱用高齡者補助計畫；而「雙軌訓練旗艦計畫、委外職前訓練計畫、中高齡者退休後再就業準備訓練補助實施計畫、促進新住民就業補助作業要點、推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫」此五項計畫則未有申請。

表 44 食品及飼品製造業-職訓就服資源運用情況

產業類別 (複選題)	50 人以下(N=34)		51 人以上(N=49)		合計	占比 (N=83)
	次數	占比	次數	占比		
企業人力資源提升計畫	7	20.6%	23	46.9%	30	36.1%
現場徵才活動	5	14.7%	23	46.9%	28	33.7%
青年就業旗艦計畫	10	29.4%	11	22.4%	21	25.3%
青年就業領航計畫	2	5.9%	9	18.4%	11	13.3%
雲嘉南區域運籌人力資源整合服務計畫	3	8.8%	8	16.3%	11	13.3%
充電起飛計畫	3	8.8%	6	12.2%	9	10.8%
小型企業人力提升計畫	7	20.6%	0	0.0%	7	8.4%
其他	4	11.8%	3	6.1%	7	8.4%
產業人才投資方案(企業包班)	3	8.8%	3	6.1%	6	7.2%
職場學習再適應計畫	3	8.8%	2	4.1%	5	6.0%
職務再設計補助	2	5.9%	3	6.1%	5	6.0%
在職中高齡者及高齡者穩定就業訓練補助實施計畫	0	0.0%	4	8.2%	4	4.8%
產訓合作訓練計畫	0	0.0%	4	8.2%	4	4.8%
就業保險促進就業實施辦法	3	8.8%	1	2.0%	4	4.8%
人力資源服務計畫	1	2.9%	2	4.1%	3	3.6%
充電再出發訓練計畫	1	2.9%	1	2.0%	2	2.4%
推動中高齡職務再設計	1	2.9%	1	2.0%	2	2.4%
產學訓合作訓練計畫	0	0.0%	1	2.0%	1	1.2%
推動事業單位辦理職前培訓計畫	0	0.0%	1	2.0%	1	1.2%
總計	55	-	106	-	161	-

(5) 辦理教育訓練狀況-組織支持、訓練成效、訓練移轉績效

受訪廠商於 110 年度以有辦理教育訓練為最多，共有 148 家，佔 87.6%，其中有 74 家為自行辦理，未使用政府補助；有 16 家為全數使用政府補助課程；有 58 家為同時使用政府補助資源並有自行辦理教育訓練，以下即針對有辦理教育訓練的 148 家填寫之辦理教育訓練成效進一步彙整。

由 110 年度食品及飼品製造業有辦理教育訓練 148 家單位，回填問卷資料統計，由表 45 可以看出，發展趨勢量表中平均數最高為「公司鼓勵應用所學的新知識、技能與態度於工作上」之 4.04，最低則為「個人的訓練計畫成效能反應在績效評量上」之 3.67，各題項之總平均值 3.83，整體分數中等，表示樣本對於組織支持感受為中等。

表 45 食品及飼品製造業辦理訓練-組織支持同意程度描述性統計

組織支持 - 構面題項	同意程度	標準差
1.訓練所學對公司長短期都有貢獻	4.00	0.80
2.員工樂於討論所學內容	3.72	0.84
3.公司薪酬制度與個人能力作有效連結	3.68	0.89
4.公司考績系統與個人能力作有效連結	3.70	0.82
5.個人的訓練計畫成效能反應在績效評量上	3.67	0.87
6.員工有機會應用所學到的新知識、技能與態度於工作上	3.93	0.87
7.公司鼓勵應用所學的新知識、技能與態度於工作上	4.04	0.87
8.被要求使用受訓所學的新知識、技能與態度於工作上	3.91	0.83
總計	3.83	0.73

由 110 年度有使用政府補助 74 家單位與自行辦理教育訓練 132 家單位，資料統計顯示，「政府補助課程」與「自行辦理課程」訓練成效同意量表中，平均數最高皆為「整體而言，教育訓練對公司是有幫助的」之 4.11，最低則皆為「訓練後能將所學的人際關係與溝通等技巧運用在工作中」之 3.77；然於各題項之總平均值「政府補助課程」為 3.98，「自行辦理課程」為 3.96，於訓練成效同意程度，相較自行辦理教育訓練，使用政府補助課程同意表現較高，且標準差較小，表示樣本對於政府補助課程感受同意程度較高，且感受集中度較高。

表 46 食品及飼品製造業辦理訓練-訓練成效同意程度描述性統計

訓練成效 - 構面題項	政府補助(N=74)		自行辦理(N=132)	
	同意程度	標準差	同意程度	標準差
1.安排的訓練課程、教材內容感到滿意	4.04	0.77	3.94	0.76
2.安排的訓練師資感到滿意	4.07	0.74	3.85	0.83
3.安排的訓練場所感到滿意	4.04	0.85	3.46	0.94
4.安排的訓練時間、次數感到滿意	3.99	0.94	4.01	0.76
5.整體而言，教育訓練對公司是有幫助的	4.15	0.68	3.94	0.81
6.訓練後在工作事務的處理與執行能力的確有提升	4.04	0.71	3.71	0.91
7.訓練後能運用所學更順利完成工作任務	4.03	0.82	3.70	0.89
8.訓練後能將所學的人際關係與溝通等技巧運用在工作中	3.77	0.85	3.89	0.81
9.訓練後能將所學的管理知識運用在工作中	4.01	0.78	3.81	0.74
10.訓練後能將所學的專業知識運用在工作中	4.01	0.80	3.94	0.76
總計	4.01	0.71	3.85	0.83

在訓練移轉績效同意量表中，「政府補助課程」平均最高為「訓練後能提昇產品品質或服務品質」4.07，平均最低為「訓練後能降低員工離職

率」之 3.55；「自行辦理課程」平均最高為「訓練後能增進員工的工作能力與知識」4.01，最低則皆為「訓練後能降低員工離職率」3.46；然於各題項之總平均值「政府補助課程」為 3.86，「自行辦理課程」為 3.81，於訓練移轉成效同意程度，相較自行辦理教育訓練，使用政府補助課程同意表現較高，且標準差較小，表示樣本對於政府補助課程感受同意程度較高，且感受集中度較高。

表 47 食品及飼品製造業辦理訓練-訓練移轉績效同意程度描述性統計

訓練移轉績效 - 構面題項	政府補助(N=74)		自行辦理(N=132)	
	同意程度	標準差	同意程度	標準差
1.訓練後能提昇產品品質或服務品質	4.08	0.74	3.94	0.76
2.訓練後能提高員工工作滿意度	4.01	0.76	3.85	0.83
3.訓練後能降低員工離職率	3.55	0.91	3.46	0.94
4.訓練後能增進員工的工作能力與知識	3.99	0.73	4.01	0.76
5.訓練後能改善作業安全	3.91	0.79	3.94	0.81
6.訓練後能減少材料浪費	3.77	0.83	3.71	0.91
7.訓練後能提昇公司獲利能力	3.70	0.87	3.70	0.89
8.訓練後能提高工作效率	3.85	0.78	3.89	0.81
總計	3.86	0.71	3.81	0.74

2. 差異性分析

針對不同人口特質變項包含所在地區、員工人數、平均年齡、平均教育程度、分署職訓就服資源使用次數在「自行辦理訓練課程之訓練成效」、「政府補助訓練課程之訓練成效」、「自行辦理訓練課程之訓練移轉績效」、「政府補助訓練課程之訓練移轉績效」上是否存在顯著差異。員工年齡、與計畫使用次數將重組分類，將員工平均年齡以 39 歲(含)以下與 40 歲(含)以上，分為兩類；而就服計畫使用次數則重組分類為未使用過、使用 1 支計畫、使用 2 支(含)以上計畫等三項。員工人數、員工平均年齡採 T 檢定，而所在地區、員工平均教育程度、分署職訓就服資源使用次數之人口特質變項則採用 ANOVA 檢定。

A. 不同人口變項統計對於辦理教育訓練之訓練成效的實際感受的差異分析

由差異化分析得知，不論在所在地區、員工人數、平均年齡、平均教育程度與分署職訓就服資源使用次數及辦理教育訓練之訓練成效同意程度之

差異分析，P 值皆達未顯著性標準，顯示辦理教育訓練之訓練成效同意度不會因所在地區、員工人數、平均年齡、平均教育程度與分署職訓就服資源使用頻率不同而有差異。

表 48 食品及飼品製造業-人口統計變項在訓練成效同意程度差異分析

人口變項		訓練成效同意程度					
		n 值	平均數	標準差	F 值(t 值)	P 值	Scheffe
政府補助	所在地區	1.雲林	18	3.73	0.58	2.294	0.108
		2.嘉義	18	4.18	0.62		
		3.台南	38	4.06	0.72		
	員工人數	1.50 人(含)以下	27	4.21	0.59	0.185	0.059
		2.51 人(含)以上	47	3.90	0.71		
	員工平均年齡	1.39 歲(含)以下	43	3.90	0.68	0.437	0.094
		2.40 歲(含)以上	31	4.17	0.66		
	員工平均教育程度	1.高中職畢	26	4.06	0.67	0.732	0.602
		2.專科	16	3.96	0.69		
		3.大學	32	4.00	0.70		
	分署職訓就服資源使用次數	0.未使用過	12	3.98	0.71	0.458	0.634
		1.使用 1 支計畫	25	3.92	0.69		
		2.使用 2 支(含)以上計畫	37	4.01	0.68		
自行辦理	所在地區	1.雲林	29	3.86	0.67	0.348	0.707
		2.嘉義	30	3.98	0.59		
		3.台南	73	3.98	0.76		
	員工人數	1.50 人(含)以下	42	4.06	0.65	0.202	0.235
		2.51 人(含)以上	90	3.90	0.73		
	員工平均年齡	1.39 歲(含)以下	74	3.94	0.70	0.932	0.730
		2.40 歲(含)以上	58	3.98	0.71		
	員工平均教育程度	1.高中職畢	49	4.01	0.63	0.457	0.634
		2.專科	39	3.87	0.74		
		3.大學	44	3.97	0.75		
	分署職訓就服資源使用次數	0.未使用過	70	3.83	0.74	0.985	0.376
		1.使用 1 支計畫	33	3.84	0.78		
		2.使用 2 支(含)以上計畫	29	3.76	0.67		

註：**P<0.01,*P<0.05

B. 不同人口變項統計對於辦理教育訓練之訓練移轉績效的實際感受的差異分析

由差異化分析得知，不論在所在地區、員工人數、平均教育程度與分署職訓就服資源使用次數及辦理教育訓練之訓練移轉績效同意程度之差異分析，P 值未達顯著性標準，顯示辦理教育訓練之訓練移轉績效同意程度不會因所在地區、員工人數、平均教育程度與分署職訓就服資源使用頻率等不同而有所差異。

表 49 食品及飼品製造業-人口統計變項在訓練績效移轉同意程度差異分析

人口變項		訓練移轉績效同意程度					
		n 值	平均數	標準差	F 值(t 值)	P 值	Scheffe
政府補助	所在地區	1.雲林	18	3.59	0.65	2.285	0.109
		2.嘉義	18	4.03	0.51		
		3.台南	38	3.91	0.71		
	員工人數	1.50 人(含)以下	27	4.00	0.61	0.124	0.166
		2.51 人(含)以上	47	3.78	0.69		
	員工平均年齡	1.39 歲(含)以下	43	3.73	0.70	0.071	0.050
		2.40 歲(含)以上	31	4.04	0.58		
	員工平均教育程度	1.高中職畢	25	3.88	0.65	0.081	0.922
		2.專科	16	3.89	0.77		
		3.大學	32	3.82	0.66		
	分署職訓就服資源使用次數	0.未使用過	12	3.89	0.62	0.458	0.634
		1.使用 1 支計畫	25	3.89	0.68		
		2.使用 2 支(含)以上計畫	37	3.83	0.68		
自行辦理	所在地區	1.雲林	29	3.70	0.70	0.490	0.614
		2.嘉義	30	3.85	0.57		
		3.台南	73	3.84	0.80		
	員工人數	1.50 人(含)以下	42	4.06	0.65	0.272	0.453
		2.51 人(含)以上	90	3.91	0.73		
	員工平均年齡	1.39 歲(含)以下	74	3.77	0.76	0.504	0.446
		2.40 歲(含)以上	58	3.87	0.69		
	員工平均教育程度	1.高中職畢	49	3.87	0.65	0.457	0.634
		2.專科	39	3.81	0.80		
		3.大學	44	3.75	0.76		
	分署職訓就服資源使用次數	0.未使用過	70	3.83	0.74	0.123	0.885
		1.使用 1 支計畫	33	3.84	0.78		
		2.使用 2 支(含)以上計畫	29	3.76	0.67		

註：**P<0.01,*P<0.05

3. 相關分析

A. 組織支持感受同意程度與訓練成效、訓練移轉績效相關分析

探討「組織支持感受同意程度」對「自行辦理或政府補助教育訓練之訓練成效」、「自行辦理或政府補助教育訓練之訓練移轉績效」之相關分析，藉由 Pearson 相關分析法，瞭解各變項間的關聯程度及是否存在顯著性。分析結果如下表所示，可得知，「組織支持感受同意程度」對「自行辦理或政府補助教育訓練之訓練成效」、「自行辦理或政府補助教育訓練之訓練移轉績效」具有顯著正相關性。

表 50 食品及飼品製造業-組織支持程度對於各變項之相關係數

變數	自行辦理之 訓練成效		政府補助之 訓練成效		自行辦理之 訓練移轉績效		政府補助之 訓練移轉績效	
	相關係數	P 值	相關係數	P 值	相關係數	P 值	相關係數	P 值
組織支持感受 同意程度	0.782**	0.000	0.711**	0.000	0.807**	0.000	0.703**	0.000

註：**P<0.01,*P<0.05

(七) 資料分析-餐飲業

以 170 份回收之樣本有效問卷，依變數的屬性進行描述性統計分析，說明如下：

1. 描述性統計分析

(1)、經常員工人數、平均年齡、平均教育程度

受訪廠商以 50 人(含)以下最多，佔 58.8%；受訪廠商員工平均年齡以 30-39 歲最多，佔 47.1%；受訪廠商平均員工教育程度以大學最多，佔 47.1%。進一步交叉統計，據下表顯示，如員工平均年齡越小，則平均教育程度即越高；員工人數越多，則平均年齡則較年長。

表 51 餐飲業-員工人數、平均年齡、教育程度

類別	高中職畢			專科			大學			50 人 以下	51 人 以上	合計
	50 人 以下	51 人 以上	小計	50 人 以下	51 人 以上	小計	50 人 以下	51 人 以上	小計			
15-29 歲	5	3	8	5	0	5	29	12	41	39	15	54
30-39 歲	9	6	15	12	19	31	17	17	34	38	42	80
40-49 歲	6	8	14	2	9	11	1	3	4	9	20	29
50-59 歲	3	0	3	2	1	3	0	1	1	5	2	7
60 歲以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	23	17	40	21	29	50	47	33	80	91	79	170

(2)、缺工情況與平均缺工職缺數

受訪廠商之缺工情況佔 82.4%，其中員工人數規模越大，缺工情況亦增加；以有缺工情況 146 家來計算，缺工職數以 1-10 人區間最多，佔 69.3%；近 2 年最常缺工職類以「服務及銷售人員」89 家最多，佔比 63.6%，其次為「基層技術工及勞力工」61 家，佔 43.6%、第三為「主管及監督人員」35 家，佔 25.0%。

表 52 餐飲業-缺工情況統計

類別		50 人以下		51 人以上		合計	占比
缺工 情況		家數	占比	家數	占比		
	有	67	39.4%	73	42.9%	140	82.4%
	沒有	24	14.1%	6	3.5%	30	17.6%
缺工 職數	1-10 人	62	44.3%	35	25.0%	97	69.3%
	11-20 人	5	3.6%	16	11.4%	21	15.0%
	21-30 人	0	0.0%	8	5.7%	8	5.7%
	31-40 人	0	0.0%	2	1.4%	2	1.4%
	41-50 人	0	0.0%	3	2.1%	3	2.1%
	51 人以上	0	0.0%	9	6.4%	9	6.4%
缺工 職類 (複選)	主管及監督人員	17	12.1%	18	12.9%	35	25.0%
	專業人員	8	5.7%	13	9.3%	21	15.0%
	技術員及助理專業人員	5	3.6%	13	9.3%	18	12.9%
	事務支援人員	4	2.9%	6	4.3%	10	7.1%
	服務及銷售人員	47	33.6%	42	30.0%	89	63.6%
	技藝、機械設備操作及組裝人員	7	5.0%	24	17.1%	31	22.1%
	基層技術工及勞力工	23	16.4%	38	27.1%	61	43.6%

(3)、進用中高齡的人力的狀況

受訪廠商有近四成的單位，未進用中高齡人力；如有進用，不分員工人數，在進用中高齡人數為約莫落在 1-5 人區間最多，佔 40.8%。

表 53 餐飲業-中高齡人力進用情況

問項	50 人以下		51 人以上		合計	占比
	家數	占比	家數	占比		
0 人	49	28.8%	24	14.1%	51	30.20%
1~5 人	36	21.2%	22	12.9%	69	40.80%
6~10 人	6	3.5%	16	9.4%	26	15.40%
11~20 人	0	0.0%	11	6.5%	13	7.70%
21 以上	0	0.0%	6	3.5%	10	5.90%
總計	63	37.1%	106	62.4%	170	100.0%

(4)、雲嘉南分署職訓就服資源使用狀況

受訪廠商於 110 年「無使用職訓就服資源」占比最多，共 105 家，佔 61.8%，「有使用職訓就服資源」，共 65 家，佔 38.2%；受訪廠商如有使用職訓就服資源，以申請 1 支計畫為最多，共 26 家次，其次為申請 2 支計畫為 14 家次。

表 54 餐飲業-職訓就服資源運用次數

使用次數	50 人以下		51 人以上		合計	占比
	家數	占比	家數	占比		
0	62	36.5%	43	25.3%	105	61.8%
1	14	8.2%	12	7.1%	26	15.3%
2	7	4.1%	7	4.1%	14	8.2%
3	6	3.5%	10	5.9%	16	9.4%
4	2	1.2%	5	2.9%	7	4.1%
5 次(含)以上	0	0.0%	2	1.2%	2	1.2%
總計	91	53.5%	79	46.5%	170	100.0%

整體受訪廠商最多申請的計畫為「青年就業旗艦計畫」，共 30 家次；其次為「青年就業領航計畫」，共 20 家；第三則為「現場徵才活動」，共 19 家，而廠商使用的「其他」資源則包括僱用獎助、安穩僱用 2.0 計畫，而「委外職前訓練計畫、就業保險促進就業實施辦法、促進新住民就業補助作業要點、推動身心障礙者職務再設計服務實施計畫」此四項計畫則未有申請。

表 55 餐飲業-職訓就服資源運用情況

產業類別 (複選題)	50 人以下(N=29)		51 人以上(N=36)		合計	占比 (N=65)
	次數	占比	次數	占比		
青年就業旗艦計畫	13	44.8%	17	47.2%	30	46.2%
青年就業領航計畫	6	20.7%	14	38.9%	20	30.8%
現場徵才活動	7	24.1%	12	33.3%	19	29.2%
企業人力資源提升計畫	3	10.3%	13	36.1%	16	24.6%
小型企業人力提升計畫	13	44.8%	0	0.0%	13	20.0%
充電再出發訓練計畫	2	6.9%	3	8.3%	5	7.7%
雲嘉南區域運籌人力資源整合服務計畫	2	6.9%	3	8.3%	5	7.7%
產訓合作訓練計畫	0	0.0%	4	11.1%	4	6.2%
產學訓合作訓練計畫	1	3.4%	3	8.3%	4	6.2%
雙軌訓練旗艦計畫	0	0.0%	4	11.1%	4	6.2%
其他	2	6.9%	2	5.6%	4	6.2%
充電起飛計畫	0	0.0%	3	8.3%	3	4.6%
產業人才投資方案(企業包班)	2	6.9%	1	2.8%	3	4.6%
職場學習再適應計畫	2	6.9%	1	2.8%	3	4.6%
在職中高齡者及高齡者穩定就業訓練補助實施計畫	0	0.0%	2	5.6%	2	3.1%
推動事業單位辦理職前培訓計畫	0	0.0%	2	5.6%	2	3.1%
中高齡者退休後再就業準備訓練補助實施計畫	1	3.4%	0	0.0%	1	1.5%
職務再設計補助	0	0.0%	1	2.8%	1	1.5%
推動中高齡職務再設計	0	0.0%	1	2.8%	1	1.5%
人力資源服務計畫	0	0.0%	1	2.8%	1	1.5%
總計	54	-	87	-	141	-

(5)、辦理教育訓練狀況-組織支持、訓練成效、訓練移轉績效

受訪廠商於去年度以有辦理教育訓練為最多，共有 130 家，佔 76.5%，其中有 62 家為自行辦理，未使用政府補助；有 22 家為全數使用政府補助課程；有 46 家為同時使用政府補助資源並有自行辦理教育訓練，以下即針對有辦理教育訓練的 148 家填寫之辦理教育訓練成效進一步彙整。

由 110 年度餐飲業有辦理教育訓練 130 家單位，回填問卷資料統計，由表 57 可以看出，發展趨勢量表中平均數最高為「公司鼓勵應用所學的新知識、技能與態度於工作上」之 4.21，最低則為「員工樂於討論所學內容」之 3.82，各題項之總平均值 3.98，整體分數中等，表示樣本對於組織支持感受為中等。

表 56 餐飲業辦理訓練-組織支持同意程度描述性統計分析表

組織支持 - 構面題項	同意程度	標準差
1.訓練所學對公司長短期都有貢獻	4.08	0.82
2.員工樂於討論所學內容	3.82	0.86
3.公司薪酬制度與個人能力作有效連結	3.85	0.92
4.公司考績系統與個人能力作有效連結	3.90	0.89
5.個人的訓練計畫成效能反應在績效評量上	3.87	0.86
6.員工有機會應用所學到的新知識、技能與態度於工作上	4.08	0.78
7.公司鼓勵應用所學的新知識、技能與態度於工作上	4.21	0.84
8.被要求使用受訓所學的新知識、技能與態度於工作上	4.00	0.82
總計	3.98	0.74

於去年度有自行辦理教育訓練 108 家單位與使用政府補助 68 家單位統計顯示，訓練成效同意量表中，「政府補助課程」、「自行辦理課程」平均數最高皆為「安排的訓練師資感到滿意」，分別為之 4.22 與 4.18，平均數最低則皆為「訓練後能將所學的人際關係與溝通等技巧運用在工作中」，分別為之 3.92、3.94；然於各題項之總平均值「政府補助課程」為 4.08，「自行辦理課程」為 34.05，於訓練成效同意程度，相較自行辦理教育訓練，使用政府補助課程同意表現較高，且標準差較小，表示對政府補助課程感受同意程度較高，且感受集中度較高。

表 57 餐飲業辦理訓練-訓練成效同意程度描述性統計分析表

訓練成效 - 構面題項	政府補助(N=68)		自行辦理(N=108)	
	同意程度	標準差	同意程度	標準差
1.安排的訓練課程、教材內容感到滿意	4.19	0.78	4.14	0.79
2.安排的訓練師資感到滿意	4.22	0.81	4.18	0.75
3.安排的訓練場所感到滿意	4.12	0.76	4.06	0.81
4.安排的訓練時間、次數感到滿意	4.04	0.87	3.95	0.84
5.整體而言，教育訓練對公司是有幫助的	4.18	0.69	4.20	0.72
6.訓練後在工作事務的處理與執行能力的確有提升	4.09	0.69	4.11	0.70
7.訓練後能運用所學更順利完成工作任務	4.09	0.79	4.08	0.80
8.訓練後能將所學的人際關係與溝通等技巧運用在工作中	3.94	0.88	3.92	0.88
9.訓練後能將所學的管理知識運用在工作中	4.04	0.70	3.97	0.84
10.訓練後能將所學的專業知識運用在工作中	4.15	0.74	4.11	0.77
總計	4.08	0.65	4.05	0.69

由 110 年有自行辦理教育訓練 108 家單位與使用政府補助 68 家單位，資料統計顯示，訓練移轉績效同意量表中，「政府補助課程」平均數最高為「訓練後能提昇產品品質或服務品質」之 4.21，平均數最低為「訓練後能降低員工離職率」之 3.66；「自行辦理課程」平均數最高為「訓練後能增進員工的工作能力與知識」之 4.13，最低則皆為「訓練後能降低員工離職率」之 3.39；然於各題項之總平均值「政府補助課程」為 3.95，「自行辦理課程」為 3.88，於訓練移轉成效同意程度，相較自行辦理教育訓練，使用政府補助課程同意表現較高，且標準差較小，表示樣本對於政府補助課程感受同意程度較高，且感受集中度較高。

表 58 餐飲業辦理訓練-訓練移轉績效同意程度描述性統計分析表

訓練移轉績效 - 構面題項	政府補助(N=68)		自行辦理(N=108)	
	同意程度	標準差	同意程度	標準差
1.訓練後能提昇產品品質或服務品質	4.21	0.80	4.13	0.79
2.訓練後能提高員工工作滿意度	4.07	0.86	3.93	0.88
3.訓練後能降低員工離職率	3.66	0.97	3.39	1.01
4.訓練後能增進員工的工作能力與知識	4.15	0.71	4.12	0.76
5.訓練後能改善作業安全	3.97	0.69	3.99	0.69
6.訓練後能減少材料浪費	3.78	0.74	3.75	0.86
7.訓練後能提昇公司獲利能力	3.81	0.79	3.71	0.86
8.訓練後能提高工作效率	3.97	0.75	4.00	0.74
總計	3.95	0.68	3.88	0.69

2. 差異性分析

針對不同人口特質變項包含所在地區、員工人數、平均年齡、平均教育程度、分署職訓就服資源使用次數在「自行辦理訓練課程之訓練成效」、「政府補助訓練課程之訓練成效」、「自行辦理訓練課程之訓練移轉績效」、「政府補助訓練課程之訓練移轉績效」上是否存在顯著差異。員工年齡、與計畫使用次數將重組分類，將員工平均年齡以 39 歲(含)以下與 40 歲(含)以上，分為兩類；而就服計畫使用次數則重組分類為未使用過、使用 1 支計畫、使用 2 支(含)以上計畫等三項。

員工人數、員工平均年齡採 T 檢定，而所在地區、員工平均教育程度、分署職訓就服資源使用頻率之人口特質變項則採用 ANOVA 檢定。

A. 不同人口變項統計對辦理教育訓練之訓練成效的實際感受的差異分析

由差異化分析得知，不論所在地區、員工人數、平均年齡與平均教育程度及辦理教育訓練之訓練成效同意程度之差異分析，P 值皆達未顯著性標準，顯示辦理教育訓練之訓練成效同意程度不會因所在地區、員工人數、平均年齡、平均教育程度與分署職訓就服資源使用次數等不同而有所差異。

分署職訓就服資源使用次數及辦理教育訓練之訓練成效同意程度之差異分析，雖自行辦理教育訓練 P 值未達顯著性標準，然於政府補助辦理之課程 P 值達顯著性影響，顯示辦理政府補助教育訓練之同意程度因分署職訓就服資源使用次數而有所差異。經 Scheffe 多重比較分析顯示，發現未使用分署計畫對於訓練成效同意程度顯著性較使用 2 支(含)以上計畫的同意程度低。

表 59 餐飲業-人口統計變項在訓練成效同意程度差異分析

人口變項		n 值	平均數	訓練成效同意程度			P 值	Scheffe
				標準差	F 值(t 值)			
政府補助	所在地區	1.雲林	4	4.33	0.29	0.934	0.398	
		2.嘉義	12	3.89	0.67			
		3.台南	52	4.14	0.66			
	員工人數	1.50 人(含)以下	30	4.18	0.65	0.936	0.410	
		2.51 人(含)以上	38	4.05	0.66			
	員工平均年齡	1.39 歲(含)以下	51	4.16	0.60	0.936	0.200	
		2.40 歲(含)以上	17	3.9	0.78			
	員工平均教育程度	1.高中職畢	20	4.16	0.72	0.638	0.531	
		2.專科	16	3.94	0.69			
		3.大學	32	4.16	0.60			
分署職訓	0.未使用過	11	3.62	0.64	3.934	0.024*	0<2	

人口變項		訓練成效同意程度					Scheffe		
		n 值	平均數	標準差	F 值(t 值)	P 值			
自行辦理	就服資源使用次數	1.使用 1 支計畫	32	4.17	0.58	1.075	0.345		
		2.使用 2 支(含)以上計畫	25	4.24	0.68				
	所在地區	1.雲林	6	4.15	0.72			0.742	0.631
		2.嘉義	19	3.86	0.72				
		3.台南	83	4.11	0.68				
	員工人數	1.50 人(含)以下	40	4.12	0.71			0.711	0.394
		2.51 人(含)以上	68	1.05	0.70				
	員工平均年齡	1.39 歲(含)以下	51	4.00	0.67	4.086	0.20		
		2.40 歲(含)以上	17	3.80	0.82				
	員工平均教育程度	1.高中職畢	21	4.39	0.62	0.69			
		2.專科	34	3.86	0.67				
		3.大學	53	4.08	0.69				
	分署職訓就服資源使用次數	0.未使用過	65	3.99	0.71	1.637	0.200		
		1.使用 1 支計畫	21	4.07	0.71				
		2.使用 2 支(含)以上計畫	23	4.30	0.60				

註：**P<0.01,*P<0.05

B.不同人口變項統計對辦理教育訓練之訓練移轉績效的實際感受的差異分析

由差異化分析得知，不論在所在地區、員工人數、員工平均年齡與平均教育程度及辦理教育訓練之訓練移轉績效同意程度之差異分析，P 值皆達未顯著性標準，顯示辦理教育訓練之訓練移轉績效同意程度不會因所在地區、員工人數、員工平均年齡與平均教育程度等不同而有所差異。

然於分署職訓就服資源使用次數與及辦理教育訓練之訓練成效同意程度之差異分析，雖自行辦理教育訓練 P 值未達顯著性標準，然於政府補助辦理之課程 P 值達顯著性影響，顯示辦理政府補助教育訓練之同意程度因分署職訓就服資源使用次數而有所差異。經 Scheffe 多重比較分析顯示，未使用分署計畫對於訓練移轉績效同意程度顯著比使用 1 支計畫的同意程度低。

表 60 餐飲業-人口統計變項在訓練績效移轉同意程度差異分析

人口變項		訓練移轉績效同意程度					
		n 值	平均數	標準差	F 值(t 值)	P 值	Scheffe
政	所在地區	1.雲林	4	4.25	0.23	0.770	0.467
		2.嘉義	12	3.77	0.77		
		3.台南	52	3.97	0.71		
	員工人數	1.50 人(含)以下	30	3.96	0.78	0.280	0.948
		2.51 人(含)以上	38	3.95	0.65		

人口變項			訓練移轉績效同意程度					Scheffe
			n 值	平均數	標準差	F 值(t 值)	P 值	
府 補 助	員工平均 年齡	1.39 歲(含)以下	51	4.00	0.67	0.627	0.312	
		2.40 歲(含)以上	17	3.80	0.82			
	員工平均 教育程度	1.高中職畢	20	3.96	0.80	0.186	0.830	
		2.專科	16	3.86	0.83			
		3.大學	32	3.99	0.58			
	分署職訓 就服資源 使用次數	0.未使用過	11	3.46	0.79	3.769	0.028*	
		1.使用 1 支計畫	32	4.01	0.69			
		2.使用 2 支(含)以上計畫	25	3.98	0.70			
自 行 辦 理	所在地區	1.雲林	6	3.90	0.59	0.177	0.838	
		2.嘉義	19	3.80	0.80			
		3.台南	83	3.90	0.69			
	員工人數	1.50 人(含)以下	40	4.12	0.70	0.615	0.497	
		2.51 人(含)以上	68	4.05	0.69			
	員工平均 年齡	1.39 歲(含)以下	84	3.91	0.70	0.822	0.401	
		2.40 歲(含)以上	24	3.78	0.72			
	員工平均 教育程度	1.高中職畢	21	4.11	0.68	2.219	0.114	
		2.專科	34	3.71	0.67			
		3.大學	53	3.89	0.71			
	分署計畫 使用次數	0.未使用過	64	3.83	0.69	0.579	0.563	
		1.使用 1 支計畫	21	3.89	0.84			
		2.使用 2 支(含)以上計畫	23	4.01	0.58			

註：**P<0.01,*P<0.05

3. 相關分析

(1)、組織支持感受同意程度與訓練成效、訓練移轉績效相關分析

探討「組織支持感受同意程度」對「自行辦理或政府補助教育訓練之訓練成效」、「自行辦理或政府補助教育訓練之訓練移轉績效」相關分析，藉由 Pearson 相關分析法，瞭解各變項間關聯程度及是否存在顯著性。分析結果如下表所示，由此可得知，「組織支持感受同意程度」對「自行辦理或政府補助教育訓練之訓練成效」、「自行辦理或政府補助教育訓練之訓練移轉績效」具有顯著正相關性。

表 61 餐飲業-組織支持程度對於各變項之相關係數

變數	自行辦理之 訓練成效		政府補助之 訓練成效		自行辦理之 訓練移轉績效		政府補助之 訓練移轉績效	
	相關係數	P 值	相關係數	P 值	相關係數	P 值	相關係數	P 值
組織支持感受 同意程度	0.785**	0.000	0.721**	0.000	0.755**	0.000	0.697**	0.000

註：**P<0.01,*P<0.05

(八) 問卷調查結果

依據「餐飲業」及「食品及飼品製造業」調查結果，摘要彙整於表 62，說明

如下：

- 1、 人口變項部分，兩個目標產業調查對象，主要以中小企業為主，在員工平均年齡皆落在 30-39 歲之間，在員工平均教育程度明顯發現兩個目標產業屬性有所差異，食品及飼品製造業教育程度為高中職畢業，而餐飲業為大學畢業。
- 2、 因應大環境及疫情影響變動下，企業近 2 年最常缺工之職缺，兩個產業缺工前三名都為基層技術工及勞力工、技藝、機械設備操作及組裝人員、技術員及助理專業人員，主要欠缺為第一線人員。食品及飼品製造業而言，第一線人員原流動率較高，加上台商回流科技產業大幅度招募人員，且因存在地域關係及薪資福利結構上的劣勢，皆為造成人力短缺的原因；餐飲業除因產業屬性故流動率較高之外，疫情防疫政策下也造使許多人員轉投入其他行業，外送產業興起及製造業的設廠也造成人力供不應求，儘管疫情趨緩餐飲業市場逐漸回溫，但是人力供需市場失衡的狀況下，讓餐飲業者缺工問題更為嚴重。
- 3、 對於企業進用中高齡(45 歲以上)人力，兩個產業可能遇到的困難點都包括體力無法負荷、學習力較慢、無法配合加班、溝通困難，需要政府針對進用中高齡人力資源協助的有僱用獎金、在職訓練補助、職前訓練培訓，由此可知，經費的補助及職前、在職訓練對於企業願意進用中高齡的意願會較高。
- 4、 在使用政府相關資源，兩產業相較下，食品及飼品製造業約莫有五成有申請餐飲業有申請計畫約為四成；食品及飼品製造業以企業人力資源提升計畫、現場徵才活動、青年就業旗艦計畫為居多，而餐飲業以青年就業旗艦計畫、青年就業領航計畫、現場徵才活動為居多，計畫類別主要為招募人力、申請教育訓練補助及僱用獎金為主。而得知雲嘉南分署職訓就服資源管道主要以雲嘉南分署就業服務中心、雲嘉南分署官網、舉辦相關計畫說明會、雲嘉南分署勞動力發展資源網、Email 通知等管道居多。而未使用政府相關資源上，主因為目前不需要、不知道有哪些資源可以運用、不了解資源如何使用等原因居多。如能，透過主動拜訪及宣傳、辦理各式活動宣傳、發布虛擬或實體文宣等管道，吸引廠商接觸雲嘉南分署職訓就服資源。
- 5、 在關鍵人力職類調查，兩目標產業認為影響營運效益關鍵人力有所差異，食品及飼品製造業以研發人員、產線製程人員及數位化運用人員為主，而餐飲業以管理階層人員、人資主管、員工關係管理師、多職能儲備幹部人員為主，因應產業特性，研發人員為公司產品推手的核心人物，加上智慧機械導入及數位轉型等未來發展趨勢，也有賴於產線製程人員及數位化運用人員執行；而餐飲業受疫情影響，人員流動率高，需有人資主管、員工關係管理師來協助公司人員選訓留用，亦需有管

理階層人員帶領團隊，外在面臨疫情轉型下，公司也積極招募多職能儲備幹部，盼望透過不同的專業能力帶給公司營運、服務或是品牌行銷上等營運策略新思維。

6、於差異分析，食品及飼品製造業個變數皆無顯著差異；然餐飲業，分署資源使用次數及辦理政府補助教育訓練之訓練成效同意程度具顯著差異，未使用分署計畫對訓練成效同意程度較使用 2 支(含)以上計畫同意程度低；於訓練移轉績效，未使用分署計畫對訓練移轉績效同意程度較使用 1 支計畫低。

7、於相關分析部分，在各變項間需求程度相關分析，在食品及飼品製造業或者餐飲業二個目標產業，「組織支持感受同意程度」對「自行辦理或政府補助教育訓練之訓練成效、訓練移轉績效」具有顯著正相關性，顯示辦理的方式不影響教育訓練的成效，企業辦理教育訓練的感受度主要來自於企業內部或者員工個人本身對教育訓練整體的感受、意願及學習度。

表 62 食品及飼品製造業及餐飲業調查結果樣貌表

問項 \ 產業	食品及飼品製造業	餐飲業
1. 經常員工人數	以 51 人(含)以上居多	以 50 人(含)以下居多
2. 員工平均年齡	以 30-39 歲居多	以 30-39 歲居多
3. 員工教育程度	以高中職畢業居多	以大學畢業居多
4. 企業近 2 年缺工職缺(前 3 名)	基層技術工及勞力工 技藝、機械設備操作及組裝人員 技術員及助理專業人員	基層技術工及勞力工 技藝、機械設備操作及組裝人員 技術員及助理專業人員
5. 用中高齡(45 歲以上)，可能困難點(前 3 名)	體力無法負荷 學習力較慢 無法配合加班/溝通困難	體力無法負荷 學習力較慢 溝通困難
6. 用中高齡(45 歲以上)，需政府那些資源(前 3 名)	僱用獎金 在職訓練補助 職前訓練培訓	僱用獎金 在職訓練補助 職前訓練培訓
7. 雲嘉南分署職訓就服資源使用狀況(前 3 名)	使用分署資源約莫五成 1. 企業人力資源提升計畫 2. 現場徵才活動 3. 青年就業旗艦計畫	使用分署資源約莫四成 1. 青年就業旗艦計畫 2. 青年就業領航計畫 3. 現場徵才活動
8. 得知雲嘉南分署職訓就服資源管道(前 3 名)	雲嘉南分署就業服務中心 雲嘉南分署官網/相關計畫說明會 Email 通知	雲嘉南分署就業服務中心 雲嘉南分署勞動力發展資源網 Email 通知
9. 未使用分署職訓就服資源原因(前 3 名)	目前不需要 不知道有哪些資源可以運用 不了解資源如何使用	目前不需要 不知道有哪些資源可以運用 不了解資源如何使用
10. 吸引使用分署職	主動拜訪及宣傳	主動拜訪及宣傳

問項	產業	食品及飼品製造業	餐飲業
訓就服資源管道 (前 3 名)		辦理各式活動宣傳 發布虛擬或實體文宣	辦理各式活動宣傳 發布虛擬或實體文宣
11.輔導需求面向(前 3 名)		生產管理與製程改善 人力資源與績效管理 品牌與行銷管理	品牌與行銷管理 人力資源與績效管理 組織營運策略
12.關鍵人力職務(前 3 名)		研發人員 產線製程人員 數位化運用人員	管理階層人員 人資主管/員工關係管理師 多職能儲備幹部
13.差異分析(僅呈現 顯著差異)	無		分署資源使用次數及 <u>辦理政府補助教育訓練之訓練成效同意程度具顯著差異</u> ，未使用分署計畫對訓練成效同意程度較使用 2 支(含)以上計畫同意程度低；於訓練移轉績效，未使用分署計畫對訓練移轉績效同意程度較使用 1 支計畫低。
14.相關分析(僅呈現 顯著相關)		組織支持感受同意程度對自行辦理或政府補助教育訓練之訓練成效、訓練移轉績效有顯著正相關性。	組織支持感受同意程度對自行辦理或政府補助教育訓練之訓練成效、訓練移轉績效有顯著正相關性。

二、訪談內容分析

針對今年度兩個目標產業「食品及飼品製造業」、「餐飲業」，各訪談 15 家事業單位、5 位熟悉產業發展學者及 2 家具備培訓能量之單位，以了解產業趨勢、人力需求、職能需求、訓練需求及政府資源運用之現況等。

本計畫執行認定受訪條件符合的標準，受訪者的年資及在職時間並非為單一考量基準，而是經由訪談前之電話溝通、文件確認，以了解受訪者接受訪談之意願，並確認其具有能力足夠回答訪談之內容，才進行邀約及訪談。訪談之進行方式採半結構式，由研究團隊依據擬定之訪談大綱，並於訪談時引導被訪者，保留非結構式之彈性，同時讓訪談內容更為集中，使訪談結果不會過於發散而無法收斂。本團隊於訪談後歸納重點、彙整及提出結論，以提供勞動部勞動力發展署雲嘉南分署為在地產業辦理特定訓練課程、擬定訓練補助方案時之參考。

本計畫實際執行狀況，「餐飲業」與「食品及飼品製造業」企業單位深度訪談皆達成 15 家次、產業專家各訪談 5 位、培訓單位各 2 家。企業深度訪談與產業專家訪談之內容分析構面部份，總共分為四大構面，分別為產業「產業營運現況」、「人力需

求」、「職能需求」、「訓練需求」。詳細訪談彙整紀錄及訪談對象。

(一) 食品及飼品製造業

1. 產業營運現況

(1) 營業項目、目標市場及客群

食品及飼品製造業經營項目多元，以本訪談之內容可分為肉類加工、麵筋生產加工業、烘焙糕點、素食製品、磨粉及澱粉製品、常溫及冷凍食品以及生物科技等，另外因應市場轉型及消費者型態關係，部分企業單位也延伸經營觀光工廠、電商平台等服務。

食品及飼品製造業在國內中小企業以台灣市場為主力，部分外銷國外，也有因應國際趨勢開發清真市場，透過本訪談可以得知企業大多為食材加工供應商，除了供應商的角色之外，也有企業會與餐廳、連鎖業者直接合作多角化經營，也會開創自由品牌與通路商合作販售自家商品，對於分布客群主要是大眾消費群，本計畫所訪談的項目如下表所示。

表 63 食品及飼品製造業—受訪企業經營項目、目標市場及客群一覽表

經營項目	目標市場	客群
肉類加工及保藏業	國內原物料供應商 國內終端在地市場	■ 原物料供應商-餐廳、連鎖業者、團膳、肉品加工廠、盤商 ■ 零售商-盛德科斯、有機專賣店、電商通路平台 ■ 消費者-中高端消費族群
麵筋生產加工業	國內原物料供應商	■ 原物料供應商-菜市場、盤商、加工廠
烘焙炊蒸食品製造業	國內代工產 國內終端在地市場	■ 代工生產-國內企業代工 ■ 零售商-實體門市、百貨公司專櫃、街邊店、便利商店、量販店、電商通路平台 ■ 消費者-喜好甜品、18 歲~35 歲
調味品製造業	國內外終端在地市場 清真市場	■ 零售商-國內南北雜貨店、量販店、超市、餐飲飯店、觀光工廠、電商通路平台 ■ 消費者-大眾消費族群 ■ 清真市場-回教徒
素食食品製造業	國內原物料供應商 國內外通路商市場 國內外代工生產 國內終端在地市場	■ 原物料供應商-素食食品加工業者 ■ 代工生產-國外食品業者 ■ 零售商-量販店、超市、便利商店、自家官網 ■ 消費者-素食者、蔬食族群
食品添加物製造業	國內通路商市場	■ 經銷商-盤商
中藥製造業	國內通路商市場	■ 通路商-醫院、診所、藥局或大型醫院中醫部

經營項目	目標市場	客群
	國內終端在地市場	■ 消費者-追求養生保健族群。
肉類加工及保藏業	國內通路商市場 國內終端在地市場	■ 零售商-電商通路平台 ■ 消費者-大眾族群
碾穀、磨粉及澱粉製造業	國內外代工生產 國內終端在地市場	■ 零售商-量販店 ■ 消費者-例如家庭主婦
食品製造業	國內代工生產 國內終端在地市場	■ 消費者-團膳、烘焙業者、經銷門市、散客
乳品製造業	國內外代工生產 國內終端在地市場	■ 零售商-量販店、超市、連鎖餐飲 ■ 以女性青壯年比較多
食品加工業	國內終端在地市場	■ 消費者-大眾消費族群以及大型科技廠公司
麵條、粉條類食品製造業	國內通路市場 國內終端在地市場	■ 零售商-傳統市場、電商通路平台、自家官網 ■ 喜愛麵食的大眾消費族群、家庭主婦
肉類加工及保藏業	國內外通路市場 國內外代工生產 國內終端在地市場	■ -自營門市、自家官網、觀光工廠-大眾消費者、公司行號、團體旅遊、校外教學 ■ 量販超市-家庭主婦 ■ 便利商店-學生、上班族、年輕人
西藥製造業	國內原物料供應商 國內外通路市場 國內外代工生產	■ 保健食品開發公司 ■ 保健食品行銷公司

(2) 產業未來發展

疫情影響加速了食品及飼品製造業不同的營運思維及產品創新，各家廠商的產品推陳出新，加上近年來食安議題、寵物相關商品以及健康意識抬頭，也讓受訪廠商改變他們的經營策略，如研發寵物相關食品、農食業整合、發展機能性食品或是針對銀髮族的商品等，營運模式也從 B2B 擴展到 B2C 藉此拓展市場、增加品牌見識度。另一方面，受訪廠商也都遭遇人力短缺的問題，尤其是第一線生產線人員，而在未來少子化及老齡化的情況下，自動化發展也成為產業的未來趨勢，因此也期望能透過政府來輔佐業者導入自動化發展，解決人力短缺之問題，幫助產業數位化轉型。本計畫所訪談的項目如下表所示。

表 64 食品及飼品製造業－受訪企業發展趨勢、因應策略及所需政府資源

發展趨勢	經營項目	因應策略	需要之政府資源
傳統產業轉型	肉類加工業	■ 將農食業整合，發展觀光工廠與消費者拉近距離。 ■ 動物營養品從產品銷售，轉	協助傳統產業轉型，中小企業本身資源較缺乏，需要外部資源幫忙，如近年來政府提倡食

發展趨勢	經營項目	因應策略	需要之政府資源
		變成顧問式銷售，含專業牧場管理、營養配方、獸醫諮詢，協助牧場管理、配方調整、疾病判斷協助。	安、食農教育及產銷履歷認證，不過全台加入的大約只有10%，轉型及認證過程對傳產難度較高。
產品轉型	烘焙炊蒸食品製造業	■ 開發吃果籽品牌，運用在地農特產品做為主要原材料，開發出消費者喜愛的產品。 ■ 中高齡市場-開發好吞嚥、好咀嚼、低卡、低油脂的產品。 ■ 運動市場-將高蛋白食材放進產品中，好吸收好補充。	國內食品產業以中小企業居多，在思維模式及資源運用上，於自動化、數位化、智慧化發展較困難，然因資源、經濟規模、人力不足，期盼政府可增加訓練、就業協助。
	乳品製造業	開發不同產品線，增加小量之規格；引用冷凍乾燥技術，製作粉狀的益生菌，更方便攜帶。	未提及
	素食食品製造業	推出中端產品冷凍調理包及餐袋即食等產品。	未提及
	中藥製造業	粉包發展，如咖啡即溶粉，輕巧便利，且透過技術將精華萃成粉狀，比茶包型態的效果還好，更利於出口外銷。	人才鍛鍊會較需要政府資源，雖然也有跟學校合作等等，然期盼能有更即時之人才供應。
	肉類加工及保藏業	往冷凍調理包發展，無論是常溫、冷凍、冷藏，會以小包裝與方便食用的包裝為主。	■ 冷鏈運輸改善，希望規範運輸業者裝連續的溫度監測設備，供業者查詢。 ■ 包材法規建置，讓製造商也可配合食品製造相關法規。
	西藥製造業	目前是製造代工，希望未來可自主開發原料。	有跟農委會及其他研究單位合作技術轉移，因無專門研發人員，希望有學術單位可合作。
通路多元化	調味品製造業	建立電商銷售通路，開發第一線消費者市場。	人才培育及行銷推廣，希望可透過政府補助協助加速轉型。
	食品加工業	與超商通路合作推出花枝丸，透過通路將產品推廣出去，以提升品牌知名度和營收。	希望可協助傳統產業數位化轉型。
	麵條、粉條類食品製造業	擴大 B2C 市場，官網更新以及建立蝦皮商城販售自家產品。	可針對傳統產業導入資訊系統有補助或協助，導入費用較高，相關概念較不了解，希望可有相關資訊課程等。
自動化發展	肉類加工及保藏業	少子及缺工下，自動化是產業轉型趨勢，豬肉開放出口也是未來外銷趨勢，公司都有在調整跟隨市場趨勢做改變。	自動化轉型發展下，水及電的用量會大幅增加，政府要確保能源能穩定輸出，與就業人力確保。
	碾穀、磨粉及澱粉	數位化轉型以及產線朝向自動化，減少人力成本與人力不足。	產線自動化相關輔導資源。

發展趨勢	經營項目	因應策略	需要之政府資源
	製造業		

根據專家訪談之結果可以發現，在面臨缺工及數位化轉型的發展之下，未來企業會趨向導入自動化，經營型態方向也趨向於 B2C 市場；而未來食品產業定位也會考量健康往高附價值的方向去開發、飼品產業過去只注重動物吃飽，但因現在寵物照顧已經越來越要求品質，所以會往能夠提升寵物營養和健康的飼品發展，然而，不管是協助傳統產業轉型、自動化導入、多元產品開發等，也都需要仰賴政府協助輔佐企業。本計畫所訪談的項目如下表所示。

表 65 食品及飼品製造業－受訪專家發展趨勢、因應策略及所需政府資源

發展趨勢	需要之政府資源
■ 自動化導入，解決人力缺工以傳統產業轉型。 ■ 過往注重在 B2B 市場，未來趨向為 B2C 市場。	■ 協助企業數位化轉型及導入自動化設備。
■ 食品產業目前追求為功效和健康，消費者不希望生病吃藥，所以會想吃保健食品，會往高附價去開發。 ■ 飼品過去只注重動物吃飽，但是因為現在寵物的照顧已經越來越要求品質，所以會往能夠提升寵物營養和健康的飼品發展。 ■ 寵物用品會著重在精緻化、便利性、常溫化	■ 鼓勵輔導產業比照食品等級，飼品工廠即便產品有機會變成人用或醫藥用，但環境卻未達標準，因此提升生產環境使其能成為食品用或醫藥用政府可以去做協助。
■ 後疫情時代重點在於能否將商品銷售到國外，台灣在東南亞區塊的食品品質是好的，主要是關稅，如能加進亞洲地區的貿易金融機構，台灣的食品外銷能夠更好。 ■ 營養保健食品皆為台灣的強項，只是不懂通路包裝，現在會使用網路行銷、數位轉型來發展，並利用社群及多媒體平台配合網紅來銷售。	■ -加入亞洲地區貿易金融機構，拓展國內企業銷售市場，降低關稅。
■ 雲端廚房、冷凍調理食品是未來發展趨勢。	■ 多宣傳食品安全及衛生的問題，倡導理念讓大眾可以知道，確保消費者能買得安心吃的安全。
■ 過往食品及飼品製造業屬高密度勞力產業，近年受疫情影響，加速產線導入自動化或半自動，且以食安考量，導入自動化，減少人力使用，也可提高食品安全性。 ■ 因應在家料理需求增加，在考量運輸與販售便利下，常溫能保存的商品，相對於冷凍食品，需要完全滅菌，雖在初導入過程會增加設備成本，但可降低在儲存、運輸上成本，提高銷售普及度，相對冷鍊更為未來產業重要趨勢。	■ 帶企業單位至國外參觀，或是增加與世界鏈結的相關展覽，成為民間和國際的橋樑。 ■ 提供業者專家輔導資源，幫助企業轉型。

2. 產業聚落形式

依據受訪者提供之合作方式及聚落合作模式來看，過往食品及飼品製造業的角色多為中、上遊廠商，主要以提供原物料及加工作業為主，近年來因應市場趨勢

及疫情影響之下，業者擴大 B2C 市場打造自由品牌及品牌聯名，也有與在地小農合作，銷售據點也涵蓋連鎖超商餐廳、網路平台、線上購物、自家營運據點及自營觀光工廠；聚落合作模式除品牌聯名方式外，也有運用自家觀光工廠讓在地業者、小農共享資源平台。

表 66 食品及飼品製造業－受訪企業產業合作分工表

經營項目	產業鏈角色	銷售據點	合作廠商	聚落合作模式
肉類加工及保藏業	上游 中游	便利超商 連鎖餐廳 生機食品專賣店 自家網路平台 觀光工廠	雲林在地小農	成立觀光工廠創造農業共享平台。
烘焙炊蒸食品製造業	中游 下游	便利商店 量販店 門市據點 自家網路平台	■ 進口貿易商 ■ 在地農產品	因應數位行銷的趨勢發展，斗六工業區廠商集資成立新的電商平台公司，協助做數位行銷。
調味品製造業	中游	全省經銷商 自家網路平台	■ 北中南之經銷商、盤商、店家。	
糖漿、水晶、粉類、泡泡類	上游	線上購物平台	■ 國內-北中南 ■ 國外-越南、中國、歐美	舉辦新品發表會、分享會邀請下游餐飲業者參與，除分享新品外，也會分享新資訊，如何更多元化運用產品。
素食食品製造業	上游	便利商店 量販店 自家網路平台	葷食肉品加工廠合作，素食產品由我們代工，做好半成品再給他們去做調味。	知名家居品牌合作，因推行為環保家具，推崇素食也是種環保意識型態，理念相近，故有異業結盟的合作。
中藥製造業	上游 中游	各大藥局 觀光工廠 自家服務處據點	■ 上游廠商-台灣 ■ 原料-東南亞、中國 ■ 下游合作廠商-台灣	主要為下游合作廠商，除經銷到小型藥局或個人藥局，亦增加拓展大型通路。
肉類加工及保藏業	中游	自家門市	■ 原料-雲林在地商家 ■ 添加物-台北、彰化	接單後，與同業一同合作代工。
碾穀、磨粉及澱粉製造業	上游 中游	量販店 自家網路平台	■ 量販店通路 ■ 外銷國家-加拿大、東南亞、中國	協助量販店代工自有品牌。
食品製造業	中游	量販店 門市據點 自家網路平台 線上購物平台 觀光工廠	■ 北中南之經銷商、盤商、店家。 ■ 原物料-契作合作	■ 與知名食品品牌聯名 ■ 合作大多是以提供原物料為主
乳品製造業	中游	量販店 門市據點 線上購物平台	■ 原物料-台灣在地小農、有機無農藥為主。 ■ 鮮乳-瑞穗為主	■ 與知名連鎖咖啡咖啡，採聯名方式進行商品販售，以其品牌特點，提供代餐優格販售。 ■ 原物料與小農以契作方式合作。

經營項目	產業鏈角色	銷售據點	合作廠商	聚落合作模式
			■ 漿果依據季節、產地特性至農地採購。	
食品加工業	中游下游	門市據點 自家網路平台 線上購物平台	■ 進駐科技廠員工餐廳	■ 連鎖超商品牌聯名
麵條、粉條類食品製造業	中游	官方 APP 自家網路平台 網路購物平台	合作廠商-全台各地	未提供
肉類加工及保藏業	中游下游	代工	■ 異業結盟 ■ 代工廠技術移轉 ODM ■ 學校及研究單位-技術研發或轉移。	和南部鄰近廠商結合成一個聚落合作模式，例如度小月、周氏蝦捲、金桃家等，將觀光規模擴大，滿足消費者可以一次購足產品的需求。

3. 人力需求

(1) 缺工狀況及其原因

依據受訪結果可以發現，企業缺工之職缺大多是技藝、機械設備操作員，例如產線人員、現場作業員、包裝員、機械操作員等，雖然第一線人員本身流動率就較大，但是地域關係及薪資福利結構也是招募不易的原因之一，另外，台商回流科技產業快速發展之下對勞動力需求增加也影響到整體產業的人力供給，除此之外，事務支援人員及專業人員亦有缺空情況，因此也希望政府可以給予協助，少子化的情況下可以輔佐企業單位自動化導入，藉此減少人力需求以緩解人力不足之情況。本計畫所訪談的項目如下表所示。

表 67 食品及飼品製造業－受訪企業之缺工職類與原因

職業類別	原因
現場作業員	■ 薪資結構較科技製造廠較無競爭力。 ■ 工作場域悶熱、工作內容需負重。 ■ 進入門檻低，亦遭科技廠或同業挖角，導致流動率高 ■ 工廠地理位置偏鄉，人口外流嚴重，就業人口數少。
品保專員 現場包裝員	■ 人員流動率高，疫情及個人職涯規劃影響留不住人才 ■ 人力需求競爭很大，如以工廠求職來說，多數年輕人還是選擇科技廠。
行銷人員	中南部普遍來說資源較少，要找到行銷人才也不易。
作業員 行政人員	因偏鄉與人口外移嚴重，人力都往台中彰化移動，人力年齡層約在30~40歲，本土與外籍移工都一樣。
產線人員 品管人員	職缺數少、地域性關係求職人數偏少，求職者多為在地人，然因年紀較大，體力無法負荷，故留任率也不高，年輕族群多想去市區或科學

職業類別	原因
研發人員	園區發展。
操作員 技術員	離南科太近，人才產業移轉，近年來技術層員工退休，關鍵技術無法轉移。 新鮮人的求職導向趨於科技業、新創產業或服務業。
行政單位 門市服務人員	這幾年台商回流、電子產業前景看好，帶動很多國際公司來台設立營運中心、研發中心、資料中心等，他們也能搶到很多高端人才，而電子產業一系列新設廠，也增加職缺缺口，各產業都提出更好的誘因，但對傳統產業來說能提供的誘因相對較少，對留住人才的難度就提高了。
店面服務人員 生產線人員	年輕人對企業的忠誠度較低，較在意薪資，傳產的薪資無法贏過科技廠，所以搶人也搶不贏，再加上少子化的關係，所以找人不易。
生產作業員 銷售人員 儲備幹部	少子化還有產業薪資結構，科技園區整體薪資較優，致使勞工多至科技廠上班，另，發現年輕人不喜歡進傳產，近兩年年輕人比較喜歡做的行業是外送員，不想被公司綁住比較想要有彈性自主的上下班時間。
會計人員 生產管理人員	目前找不到適合的，求職者能力未能符合公司需求。

(2) 招募管道

- 虛擬平台徵才：人力銀行、社群平台、公司官網
- 學校合作：校園徵才、產學合作
- 政府媒合徵才：就業服務中心、就業博覽會、台灣就業通、青年就業旗艦計畫、青年就業領航計畫
- 其他：報紙、員工親友介紹、派遣公司

(3) 進用中高年齡人力狀況

根據本計畫訪問發現企業單位不排斥進用中高齡人力，但就產業性質上會碰到許多困難點，如工作內容需打包、堆疊、搬重物，對中高齡族群而言較耗體力，另於工作過程中，大多需要長時間站立，對其生理為極大負荷，且公司亦擔心也會影響到工作效率；另外工廠工安情況，也是聘用中高齡人力一大疑慮，因此也希望政府可以開設職前培訓課程或在職訓練補助來降低進入職場後的工安事件，還有輔助機具、預防性健康檢查的補助。本計畫所訪談的項目如下表所示。

表 68 食品及飼品製造業進用中高齡人力遭遇的困難點及政府協助

可能	■ 如考量生理受限，適合職缺較少，大多會需要操作電腦軟體，中高齡亦有阻礙。 ■ 思想較僵化，較不願意進修新知，偏好習慣慣性作業。
----	---

遭遇到的困難	■ 年齡差異會有跨世代溝通的問題。 ■ 體力無法負荷還有上班時段比較無法彈性配合。 ■ 食安觀念要重新建立，因過往可能沒做過相關產業經驗，會需要再辦理相關訓練。 ■ 產線現場人員最重要的是工安訓練，年紀稍長者可能在工作上會容易遺漏步驟或者警覺性沒有那麼高，另外身心狀況也會是我們評估進用中高年齡族群的條件之一。
需要政府哪些協助	■ 政府能提供職場工作輔具補助以及預防性健康檢查補助。 ■ 職場安全講習職前訓練，保障中高齡族群工作安全。 ■ 能針對中高齡族群開設軟性課程，讓其多元化學習，接觸不同事物。 ■ 政府可多鼓勵企業進用中高齡的員工，提供職前訓練培訓、在職訓練補助、僱用獎金等相關計畫協助企業。 ■ 協助企業改善環境和製程機具更優化，讓中高年齡員工可以更舒適及上手。 ■ 針對食品及飼品製造業可以有職前培訓訓練以及食品安全衛生課程補助以及輔導。

(4) 公司未來發展的關鍵職務類型、原因及門檻

產品的創新及多元化發展是食品及飼品製造業的核心主軸，從本計畫訪談之結果可以發現企業認為未來的關鍵職務還是以研發人員為主，主要原因是因為產品是公司的核心，而在競爭市場之下如何讓自家產品脫穎而出，研發人員是非常重要的角色之一，另外如何行銷產品及跟上數位化潮流，行銷人才及數位化人才也是未來的關鍵人力，除此之外，綠能政策的推行之下跨領域人才或者是具有 ESG 相關專業概念的人才都是未來關鍵人力。

而根據專家訪談可以發現，研發人才固然重要，但未來趨勢考量，智慧製程工程師更為關鍵，因應自動化發展該類人才才能幫助公司導入自動話改善生產動線進而減少人工比例解決缺工問題；另外技術面的提升及更新也需要專業人員來執行，瞭解如何做供應商稽核、冷凍運輸保存程序以及產品從研發、製造生產、銷售，控管商品從頭到尾的品質，未來不單是關鍵人力的晉用，更希望的是培養有潛力的員工成為跨領域人才來因應未來趨勢。

表 69 食品及飼品製造業受訪企業關鍵人力及原因一覽表

職業類別	原因
中高階主管	專業能力、經驗、對產業要有熱忱度、忠誠度、績效表現良好。
研發人員	產品趨勢上的改變，要不斷創新，如產品、體驗、材料的運用等。
數位轉型人才	數位化轉型對企業為較陌生領域，雖然很努力學習，但要如何應用到食品產業之中，仍有賴相關人才，但在人力市場不易尋找
國貿人員	因內銷市場飽和，欲開發外銷市場，尋找新經銷商或代理商，提高國外市場營業額和清真市場的認證及開發東南亞地區市場。
現場管理者	管理現場基層人員，希望未來除了技術上的傳承，也要具備機電的基本常識、可即時協助排除簡易異常。
行銷人才	能提供新的行銷包裝思維，以提高商品能見度
產線製程人才	產線製程能力，優化產品線與規劃未來產品線。
產線儲備幹部	能具備多能工學習態度，近期新廠有較有不同的產線，且公司未來會朝向產品客製化趨勢，在規劃上要更有彈性去因應，所以產線管理人員將會是比較重要的人力。
品牌規劃師	提供合作廠商或主顧客至合作小農進行旅遊體驗，透過親身感受，強化企業品牌價值形象，增強品牌有機無農的鏈結，跟環境在地接軌，更提高顧客品牌認同度與品牌價值。
數位化人才	有電腦資訊系統能力或者系統建置能力。
專業管理人員	具備實務經驗、專業能力，願意承擔責任管理領導團隊。

經訪問，關鍵人力之基本門檻大多數設定在專科以上之學歷，更看重的是就讀的相關科系及工作經驗，以管理階層來看會希望具備跨部門溝通的能力和願意在產業深耕發展，公司都有完備的培訓系統及升遷制度，因此，也不會排斥新鮮人，只要對產業有熱忱想要學習公司都願意培養；專業人員的部分對於相關的工作經驗較為要求，希望藉由員工過往豐富的經驗來幫助公司。

表 70 受訪企業關鍵人力基本門檻與待遇

職業類別	基本門檻
管理人員	中高階主管 ■ 1~2 年相關工作經驗，工作態度良好，有上進心願意在產業深耕發展。 ■ 平均薪資約 35,000~40,000 元。
	研發人員 ■ 具有 3 年相關工作經驗、邏輯清晰，相對較高的意願與理念。 ■ 平均薪資約 40,000 元。
	產線儲備幹部 ■ 專科以上學歷、食品相關系所尤佳、工作經驗不拘，主要是人格特質，是否具備跨部門溝通的經歷，培育大概 3-6 個月即會有轉為幹部職務。 ■ 新進人員約 28,000~30,000 元，過考核主管職約 30,000~33,000 元。
	專業管理人員 ■ 儲備幹部-公司有職能培訓系統以及升遷制度，無經驗可。 ■ 教育程度大專以上、相關科系畢業尤佳、3 年相關工作經驗 ■ 平均薪資約 40,000 元。

職業類別		基本門檻
專業人員	數位轉型人才	■ 大專院校畢業，有業界經驗。 ■ 基礎經驗的數位人才平均薪資約 30,000 元。 ■ 經驗豐富的平均薪資約 40,000~50,000 元。
	行銷人才	■ 大專以上，食品相關產業工作經驗 1~2 年。 ■ 平均薪資約 32,000 元。
	數位化人才	■ 大專院校、相關工作經驗落在 3 年。 ■ 起薪約 35,000 元。
	國貿人員	■ 國際貿易/外語相關科系、多益 750 分以上，特質需要積極開朗、獨立作業，過往有食品調味料銷售經驗更好。 ■ 平均起薪約 30,000~35,000 元。
	研究員	■ 大專以上，食品科學/營養相關科系畢業，零經驗可。 ■ 平均薪資約 30,000 元，具有 3-4 年相關經驗，薪資為 35,000 元。
	產線製程	■ 需有機臺操作技能、產線規劃思維，高職畢即可，工作經驗 3 年以上。 ■ 平均起薪約 30,000~40,000 元。
	總務人員	■ 大學以上，須有相關工作經驗 3 年以上，能有採購、廠商通溝的能力。 ■ 平均薪資約 28,000-32,000 元。
	品牌規劃師	■ 教育程度大學以上，須有行銷工作經驗 3 年以上及休閒管理規劃能力。 ■ 平均薪資約 32,000-35,000 元。

(5) 「製程助理工程師」或「食品研發人員」之重要性、缺工情形及原因

「製程助理工程師」、「食品研發人員」是相輔相成，食品研發人員是公司的主題核心，負責產品研發、創新改良，而製程助理工程師則是第一線的重要把關，而在研發人員的職缺因為就讀相關科系的學生本來就較為少數，畢業後繼續從事的比率也很少，所以在缺工的時代之下要招募就更為困難，而第一線人員因為工作環境不佳、取代性高，所以流動率也高，再加上科技廠、地緣關係影響，第一線人員的缺工情況更為嚴重。相關資料整理如下表。

表 71 食品及飼品製造業-製程助理工程師與食品研發人員重要性及缺工原因

職類	重要性	缺工原因
製程助理工程師	■ 第一線生產關鍵。 ■ 機器保修第一道保護 ■ 維持產線正常運作。 ■ 掌控出貨準時及監督現場狀況。 ■ 產線管理、生產力提升、品質改善。	■ 同業求才競爭多 ■ 工作環境較差，就業意願較低 ■ 不同製程差異大，不易技術移轉 ■ 薪資條件較無競爭力
食品研發人員	■ 擴增產品種類和多樣化、研發新產品，維持公司競爭力。 ■ 確保商品品質。 ■ 食品配方掌握 ■ 新品研究開發。 ■ 產品優化，幫助公司降低成本	■ 相關科系學生數少 ■ 需專業知識、專業證照，基本門檻較高 ■ 不同商品關鍵技術差異，人才不易移轉

4. 職能需求

經訪問可以發現研發人員缺工情況較少，可能在於需具專業性及機密性，因此都是從有潛力的員工培育或是企業會想辦法留住優秀人才，所以缺工情況較少，製程助理工程師欠缺較多，對於基本門檻的要求沒有太多設限，主要是看工作相關經歷及專業技能。

表 72 食品及飼品製造業-製程助理工程師與食品研發人員基本門檻

類別	經營項目	學經歷及技能要求	平均薪資
製程助理工程師	糕點製造	無經驗要求	30,000 元
	調味料製造	高中職以上，有興趣即可。	28,000 元
	素食食品製造	高中職以上，食品相關工作經驗 1~2 年	30,000 元
	中藥漢方製品	大專理工科系，相關產業經驗，至少 1 年。	30,000 元
	肉類加工品	高職以上，機械電子相關科系尤佳。	30,000~40,000 元
	生鮮與加工地瓜	1 年以上製造業機台維護工作經驗，食品製造業尤佳，需具備基本機台拆裝能力。	32,000~35,000 元
	麵類製品	專科畢業，對食品基本知識有瞭解，工作經驗 3 年。	30,000~35,000 元
	保健食品	大專畢業，工作經驗程度約 1~2 年。	35,000 元
食品研發人員	肉類加工品	相關科系畢業，無經驗可，工作經驗 1~2 年尤佳。	30,000 元
	素食食品製造	大專以上，食品相關產業工作經驗 1~2 年	35,000 元
	生鮮與加工地瓜	食品研發經驗 3 年以上，大學以上；如無相關經驗，則需有食品研發之碩士學歷。	30,000~32,000 元
	麵類製品	專科相關科系畢，且具相關工作經驗 3-5 年。	35,000 元

5. 訓練需求

(1) 規劃之教育訓練課程、內容

因應產業性質，企業所規劃的教育訓練會分為專業、技術性、食品安全衛生及通識性課程，專業性課程除了研發人員之外，業務及行銷也需要了解產品知識內容進而去規劃如何銷售及策略行銷；技術性課程包含製程產線的流程動線、研發人員的技術培養；食品安全衛生導入 HACCP 規範，定期安排全員工上食品安全衛生課程、職業安全課程；通識性課程則涵蓋管理階層之核心課程、儲備幹部養成課程等。而在整體教育訓練方式主要為公司自行辦理並且申請政府補助計畫，而講師除了外聘講師大多是由內部高層資深人員擔任講師，少數是委外辦理。相關訓練課程、內容、專家建議及培訓單位之課程資訊如下表。

表 73 食品及飼品製造業－企業開設課程、專家建議及培訓單位開課

類別	企業開設之課程內容	專家建議之課程內容	培訓單位建議之課程內容
研究行銷	■ 肉品加工基本原理課程 ■ 產品研發設計業務技巧 ■ 產品開發實務 ■ 市場調查與產品評析 ■ 行銷技巧與數位行銷 ■ 國貿市場開發	無	■ 品質管制 ■ 感官品評 ■ 統計分析 ■ 市場分析調查
產線製程	■ 加工技術 ■ 問題分析與解決 ■ QC 七大手法 ■ 精實管理 ■ 產品製程與應用 ■ 生產管理與效率提升計畫	■ 自動化導入應用 ■ 工作環境現場管理	■ 製程管制 ■ 食品工程 ■ 機械相關理論
食品安全衛生	■ HACCP 相關知識 ■ 食品安全衛生相關法規 ■ 職業安全衛生相關法規	■ HACCP 相關知識 ■ 食品安全衛生法規 ■ 職業安全衛生法規	無
通識性	■ 團隊互動課程 ■ 人際溝通 ■ 主管管理領導課程。 ■ 線上簡報製作技巧課程 ■ 語言學習相關課程	■ 二代接班培訓課程 ■ 領導管理課程 ■ 跨部門溝通 ■ 團隊合作與職場倫理 ■ 職涯規劃課程 ■ 人際相關課程	無

企業辦理教育訓練依據辦理經費來源可分為「自行辦理」及申請「政府補助」計畫教育訓練。針對訪談結果可以得知，製程助理工程師大多是內訓方式辦理，因為是實際產線的執行，所以會採用現場師徒制的方式，或是聘請內部高層、資深員工來授課，評估機制則會以現場觀察或受訓完之工作表現來評核；食品研發人員則會安排員工去上相關產業協會或政府開設的課程，評估機制會以心得報告繳交、實際工作產出去評核，除此之外，食品安全衛生規範、職業安全衛生規範以及 HACCP 系統都是這兩個職類會定期回訓的課程。

(2) 企業針對「製程助理工程師」或「食品研發人員」規劃訓練及評估機制

根據本訪談之教育訓練成效及看法可分為自行辦理或政府補助，而從訪談結果可以得知企業認為差異不大，反而是講師的來源、訓練課程內容以及員工心態影響較大，外訓講師能帶來新的資訊內容及想法上的刺激，而課程內容的編排也是是否吸引學員的一大原因，再來更重要的是員工本身的學習心態，不

管辦理形式為何，如果員工心態沒有調整好，如何辦理都無法實質回饋到公司及員工身上；除此之外，部分企業則是認為有政府補助對企業在辦理上是有幫助的，加上導入 TTQS 人才管理系統，讓公司教育訓練更有制度。

(3) 需要政府訓練資源之協助建議

針對教育訓練之協助，企業期望政府能多提供教育訓練之補助金額，讓企業外聘講師可以更有彈性，政府開設的課程能有線上視訊課程，可以讓人員方便參與，減少地理空間的受限，另，可降低新冠肺炎疫情傳染風險。

6. 政府資源運用狀況

(1) 政府資源運用狀況、消息來源與吸引廠商接觸管道

A. 使用之職訓就服資源

- 補助計畫：企業人力提升計畫、小型企業人力提升計畫、青年就業旗艦計畫、青年就業領航計畫、充電再出發、安穩雇用獎助計畫、職場學習再適應計畫、職務再設計、區域運籌人力資源整合服務計畫、TTQS。
- 徵才活動：現場徵才活動、就業中心人才媒合

B. 訊息來源

- 虛擬平臺：雲嘉南分署勞動力資源網、Email 通知。
- 分署主動宣傳：參與雇主說明會、就業中心主動告知、電訪推廣。
- 政府計畫轉介：就業服務中心、TTQS 課程。

C. 吸引廠商接觸分署之職訓就服資源管道

- 主動拜訪及宣傳：定期通知人資人員、拜訪企業單位老闆或高階主管、拜訪公協會、拜訪聯誼會、辦訪扶輪社、定期拜訪廠商主動告知相關資源。
- 發布虛擬或實體文宣：LINE 平台、E-MAIL 通知。
- 辦理各式活動宣傳：辦理相關說明會、讓使用過資源的企業回饋分享來吸引其他廠商、徵才活動時宣傳。

(2) 企業內部之相關輔導需求

對後續欲申請政府相關輔導計畫，企業主要 5 大面向希望有機會能由外部顧問協助給予指點，分別包含了「經營管理」、「人力資源」、「研發設計」、「數

位轉型」、「生產管理與製程改善」，細項說明羅列如下：

表 74 食品及飼品製造業－雲嘉南地區受訪企業之輔導需求一覽表

類別	輔導需求
經營管理	品牌與行銷管理、ESG 相關概念
人力資源	人力資源與績效管理、組織架構的建置及落實
研發設計	資訊技術與大數據分析
數位轉型	電商平台建置與應用
生產管理與製程改善	製程與技術改善

(3) 企業整體最需要政府協助之處

由訪問結果來看，企業所需之政府協助共分三大面向：「職訓就服資源」、「政策補助」、「數位轉型」，在職訓就服資源許多企業期望協助解決人力缺口之問題；資金補助則希望能針對企業辦理教育訓練之補助可以提高金額，並且於師資遴選及課程安排更有彈性；數位轉型則為因應未來發展趨勢，藉由政府幫助食品及飼品製造業數位化提升產業競爭力。

表 75 食品及飼品製造業－受訪企業之整體所需政府協助一覽表

類別	政府協助之需求
政策補助	■ 公司進用外籍勞工的比例可以增加。 ■ 國內產品外銷，條件可以更放寬。 ■ 中高齡族群相關政策可以投入更多的資源。 ■ 補助傳統產業導入資訊化系統以及生產自動化相關流程的計畫案 ■ 可協助企業提升效能，如半自動化機台轉型成自動化機台，或是傳統產業技術開發(CITD 計畫)、研發創新 SBIR 的計畫。
數位轉型	■ 產業轉型以及數位化發展的協助。
職訓就服資源	■ 人才培育 ■ 企業人力招募媒合 ■ 數位平台的訓練課程，提供管理類的課程讓企業進行學習。 ■ 青年旗艦及青年領航開設的企業導師課程可更多元性。 ■ 顧問諮詢輔導。

7. 食品及飼品製造業訪談小結

本計畫所調查結果依深度訪談內容之「產業營運現況」、「人力需求狀況」、「職能需求狀況」、「訓練需求狀況」四大構面進行分析與總結：

(1) 產業營運現況

從產業鏈角色來看，可以發現產業的營運模式已從與經銷商合作或代工生產轉成面對終端消費者，冷凍調理食品也推陳出新，而寵物食品市場、高齡化機能性食品及運動健康商食品也是未來趨勢之一；另外，整體產業的供需現況也有大幅度的轉變，數位化轉型讓企業單位可以直接接觸到消費者了解終端市場的需求，商品販售模式也採多元化發展；消費者的食安意識也讓整體產業的衛生環境、食品安全更有規範及保障。

(2) 人力需求狀況

未來所面臨到的少子化、老齡化社會對於食品及飼品製造業有很大的影響，生產線需要大量的人力需求，而中高年齡族群在工作勝任上又會遇到體力負荷不堪等問題，加上企業單位所屬的地區都較為偏遠，薪資結構又無法與都市相比，因此企業也正在思考導入自動化，將生產線人力降低解決人力需求，也可以藉此改善工作環境及工作條件，讓中高齡族群也可以成為重要人力；另外根據本計畫統整之企業關鍵人力還是以研發人員為主，產品是公司的核心，而在競爭市場之下如何讓自家產品脫穎而出，研發人員是非常重要的角色之一，另外如何行銷產品跟上數位化潮流及綠能政策，行銷人才、數位化人才及具有 ESG 專業概念人才也是未來的關鍵人力。

(3) 職能需求狀況

針對本計畫鎖定之「製程助理工程師」及「食品研發人員」，因為就讀相關科系的學生本來就較為少數，畢業後繼續從事的比率也很少，所以在缺工的時代之下要招募到研發專業人員就更為困難，而第一線人員因為環境不佳、取代性高，所以流動率也高，再加上科技廠、地緣影響，第一線人員的缺工情況更為嚴重。

(4) 訓練需求狀況

在教育訓練需求方面，以專業人員來看會安排研發人員、業務銷售及行銷人員專業課程，製程助理工程師除了安排教育訓練課程之外，大多是利用師徒制的方式現場直接教學；教育訓練辦理方式大多企業也都會使用政府資源協助辦理，例如企業人力資源提升、小型企業人力資源提升，除此之外食品及職業安全在產業是最為重要的教育訓練，公司會定期安排訓練及回流訓練課程，也會聘用內外部講師或資深同仁授課，讓全體員工都可以知悉食品安全衛生相關規範及職業安全衛生相關規範，避免有食安或職安問題出現。

最後，以整體產業使用政府資源之運用狀況，大部分企業都有運用職訓就服相關資源，不管是教育訓練的補助還是僱用獎助，且都有參與徵才活動及就業中心媒合活動，而廠商也回饋可以定期拜訪人資專員、主動拜訪公司高階主管、老闆、發布於社群媒體以及辦理活動宣傳計畫等，讓企業單位可以更了解到政府資源。針對輔導及政府協助則是因應未來缺工情況及數位轉型，希望能有針對傳統產業導入資訊化系統及生產自動化相關補助計畫，以及顧問諮詢輔導服務，包括品牌行銷管理、人力資源與組織架構建置、資訊技術與大數據分析、電商平台導入等。

(二) 餐飲業

1. 產業營運現況

(1) 營業項目、目標市場及客群

餐飲業營業項目以餐食業為大宗，餐飲服務因應未來趨勢亦發展出數位平台、外帶商品品項增加、外送平台媒合等服務，其他營業項目還有宴會辦理、會議活動辦理、在地旅遊體驗等餐食加值服務。

餐飲業目標市場及客群則是以自助型遊客、散客、店面周邊居民為大宗；其次即為會議或活動聚餐、婚宴用餐，然因應這兩年疫情推動外送服務的盛行，餐飲業者更積極開發外送品項，或是進一步與食品製造業者做異業合作，開發料理包型態品項，拓展商品線，以利將服務距離得以拓展；而餐飲提供類型不同亦有目標市場客群的差異，日式餐廳家庭客居多，義式或美式餐廳則是朋友聚餐居多，本計畫所訪談的項目如下表所示。

表 76 餐飲業－受訪企業經營項目、目標市場及客群一覽表

經營項目	目標市場	客群
住宿餐飲	受疫情影響，現為國內散客為主	依用餐時段有所區分 ■ 午餐為銀髮族客群 ■ 晚餐為公司行號聚餐、商業洽談客群
住宿餐飲	國內自助旅遊市場	將美食視為旅遊體驗的消費族群
住宿餐飲	國內、外旅遊市場。	■ 住宿顧客 ■ 偏好主題性餐飲服務年輕族群
餐飲服務	國內終端在地市場	不同品牌類型去設定目標客群 ■ 素食：以健康、原味為取向。 ■ 燒烤：朋友、上班族聚餐(團客) ■ 鍋物：朋友、家人聚餐(散客) ■ 日式：家人聚餐
餐飲服務	國內終端在地市場	以家庭聚餐、朋友聚餐的團客為主，年齡層包含幅度較大，落在 20~50 歲。
素食餐飲	國內終端素食市場	茹素者、吃健康素食者、強調環保、宗教信仰的人
住宿餐飲	周邊企業商務市場	提供住宿顧客為主，因國籍多，提供自助多項菜餚。
餐飲服務	國內終端在地市場	不同品牌類型去設定目標客群 ■ 中市宴會：工商聚餐、婚宴聚餐。 ■ 其他：年輕人、養生族群、喜歡簡單方便者。
烘焙餐飲	國內終端在地市場	■ 一般顧客：重視養生、健康 ■ 企業餐盒
住宿餐飲	國內終端在地市場	中高年齡族群或親子客群。
觀光餐飲	國內終端觀光市場	不同商品類型去設定目標客群

經營項目	目標市場	客群
		■ 餅乾類型：大眾市場 ■ 益生菌：檢康養生、媽媽族群 ■ 燒烤餐點：親子團體、戶外教學、國旅旅行團
餐飲服務	國內終端在地市場	有小酌偏好之女性客人為主。
住宿餐飲	國外商務、國內旅遊市場。	依據餐飲型市有所差異 ■ 自助餐廳以住宿房客較多； ■ 中餐廳以為工商聚餐、婚宴辦理 ■ 咖啡廳的客層為各半。
餐飲服務	國內終端在地市場	不同品牌類型去設定目標客群 ■ 日式：家庭客較為主。 ■ 義式：朋友聚餐為主。
住宿餐飲	國內中北部旅遊市場	以團體客人為主(旅行社、公司行號、企業團體等)

(2) 產業未來發展

因疫情影響之下改變民眾對於餐飲消費習慣，加上全面禁止內用政策，外帶及外送服務大幅提升，各家業者紛紛推出外帶商品、冷凍調理包、宅配銷售模式等方案來因應消費者消費習慣及需求，而將實體服務轉變成線上服務也成為各家業者的數位危機。另外，經營策略改變及多元化發展也是未來趨勢，餐飲業者重新思考自身價值及定位，如：客製化服務及精緻化發展、在地食材餐桌推行。而不管是數位轉型的因應亦或是經營策略改變，人力需求也是餐飲業面臨到的問題，因此業者也期望政府可以協助解決人力短缺之問題以及數位轉型之協助。相關資料整理如下表：

表 77 餐飲業－受訪企業發展趨勢、因應策略及所需政府資源

發展趨勢	經營項目	因應策略	需要之政府資源
經營策略轉變	住宿餐飲	餐廳改裝，餐廳年輕化，客群更多元，除供餐，另可辦理講座、課程活動	人力招募、培育需要政府協助
	住宿餐飲	■ 運用原有場地辦理大型活動或宴會 ■ 利用電商拓展銷售管道增加效益 ■ 各店發展出不同特色吸引不同客源 ■ 異業合作（如：建商、婚顧公司）	協助提供人才培育資源與方向
	住宿餐飲	活用天然地理優勢，開發環境教育相關活動課程，並申請通過認證場所。	未提及
員工結構調整	烘焙餐飲	採聘用退休員工重回職場以補足人力缺口，在職場上年齡差異會拉大，減少溝通落差也是未來公司努力方向	■ 人力招募 ■ 職場世代差異溝通課程與指導
客製化、精緻化發展	住宿餐飲	單點特色菜系為主，客製化菜單提供	適應營運成本調整過渡期緩衝的津貼補助。

發展趨勢	經營項目	因應策略	需要之政府資源
	住宿餐飲	實體餐飲，預計朝向高單價、無菜單料理，提高用餐品質	未提及
	餐飲服務	除原餐酒營運外，亦與跨領域產業合作，如畫家、音樂家表演，提升顧客消費體驗	政府補助計畫，於申請核銷行政程序較複雜，期盼能再簡化
食材多元化發展	住宿餐飲	活用在地食材，讓顧客在住宿提供的餐飲能吃到在地各式各樣的料理	未提及
銷售管道、品項拓展	素食餐飲	製作調理包(如水餃、鍋貼、四神湯等)販售	加強技職教育
	餐飲服務	料理包、簡便的家庭餐製作的規劃	增員工在職進修補助
	餐飲服務	■ 與外送平台合作、增加外帶品項 ■ 開發冷凍調理包及方便攜帶禮盒	營運成本補助，如產品研發或數位平台建置
	住宿餐飲	■ 增加商品線，如冷凍食品、禮品等 ■ 異業結合、聯合商品、貼牌商品等	開設提供年輕世代數位相關課程，培養能力
	餐飲服務	■ 建立自有數位銷售平台 ■ 販售冷凍調理食品及食材	未提及
	餐飲服務	■ 開發不同的料理包 ■ 建立電商通路	行銷補助
	住宿餐飲	■ 冷凍包、即時食品、個人包品項 ■ 電商平台合作 ■ 與百貨公司接洽擴展營運點	行銷補助，顧問輔導

根據專家訪談之結果所示，因應這兩年疫情致使餐飲業營運上的衝擊，故在未來發展趨勢，大多以數位轉型、即時料理包開發為主，經營型態除了多元銷售管道、外送模式及平台建立之外，「幽靈廚房」，亦稱為「雲端廚房」也是未來趨勢之一，將食物的烹調過程虛擬化，以「外送」為核心，大幅省去傳統的店面租金與人力成本。針對餐飲業虛實整合也希望政府可以協助讓餐飲業數位化更升級，或能提供其相關轉型產生的成本補貼，除此另外，外送平台的興起，亦也衍生其他問題，尤其是食品安全衛生相關議題，亦期盼未來能有針對外送平台及外送員明訂法規，以提供消費者能有安心用餐環境。

表 78 餐飲業－受訪企業發展趨勢、因應策略及所需政府資源

發展趨勢	需要之政府資源
■ 數位科技導入：自助點餐機、APP 點餐、機器人送餐與製作，廚房設施科技化，減少人力，透過設備輔助使餐點品質一致 ■ 幽靈廚房：無實體店面，顧客線上點餐後，才製作餐點，透過外送送給消費者	■ 補助餐飲業做數位化相關的提升，分為硬體跟軟體的部分，POS 機的系統如同 ERP 系統，是軟體的部分，POS 機本身則是硬體，整合產銷人發財於系統中。
■ 餐飲服務可能會發展出僅供外帶或外送的營運型態，可減少餐飲成本的支出(含店面空間降低、租金、人力成本減少)	■ 外送服務管道將成為趨勢，有些法規的制定也需同步思考，如餐飲從業人員需每年健康檢查，如外送成為餐飲服務鍊一環，外送員是否需納入法規規範也需要思考

發展趨勢	需要之政府資源
■ 服務傳遞過程簡化，朝向比較快速容易取得餐點的方式。	■ 少子化是大環境走向，較無法由政府直接扭轉現況，然為避免訓練資源投入量過大，從大專招生限額進行控制
■ 以現行消費市場，短期還是會以宅經濟及外帶為主，中期發展會慢慢回歸到過往的餐飲營業模式，但是如以長期，還是要朝向多元服務以及結合科技、差異化。	■ 因疫情，邊境管制，國內旅遊盛行，以長期來看，邊境管制會鬆綁，內需能量有限易飽和，與疫情共存下開放更多國外旅客進來才能讓餐飲業有更多發展的機會 ■ 科技、服務的結合與運用也是政府可以多輔導、推廣的面向
■ 如有提供外帶、外送服務的餐飲業者，較能保有市場競爭力，或是有提供個人套餐餐點，衛生安全較高。	■ 通路行銷推廣的課程指導、輔導。 ■ 食材餐點烹調保存技術輔導。

2. 產業聚落形式

依據受訪者提供之合作方式及聚落合作模式來看，餐飲業屬消費市場的終端產業，合作廠商主要是生鮮食材供應，為確保食材保持新鮮會以鄰近地區為合作對象，另外，近年來講求食材溯源及在地小意識抬頭，也會選擇直接與產地生產源頭合作；除此之外，為了使餐飲服務更具變化性，也會開始找異業進行合作，包含活動會議、婚禮企劃，甚至建築商、藝術家等等，提供給消費者不同餐飲服務體驗；聚落合作模式則是採多元合作模式包括數位平台合作、話題性行銷活動、同業合作、異業結盟等營運策略。

表 79 餐飲業－受訪企業產業合作分工表

經營項目	合作方式	合作地區	聚落合作模式
住宿餐飲	異業合作	無限制	與豪宅建商合作，提供雲端管家服務，將飯店的軟性服務能量提供豪宅住戶訂閱，例如廚藝課、訂閱式料理包等。
住宿餐飲	批發採購	全台皆有，中南部為主，部分為海外進口	■ 蔬菜是以南部產地批發市場直接選購 ■ 鮮肉品、乳製品類於中南部採買為主 ■ 乾貨、進口產品會是由港口進貨以台北、基隆、高雄為主
住宿餐飲	批發採購 契作代耕 同業合作	阿里山咖啡豆農 在地餐飲店家	■ 大量食材批發採購由集團統一規劃 ■ 直接與產地進行簽約，以「分攤風險，分享收成」創造友善合作模式 ■ 主題活動，不定期邀約知名店家的廚師擔任客座主廚推出限定菜色
餐飲服務	批發採購 契作代耕	雲林-究好豬 蔬菜在地小農	食物溯源，簡單的東西找盤商直接購買食材就會找到源頭採購，所以就供應商來說是各區域都有。

經營項目	合作方式	合作地區	聚落合作模式
餐飲服務	批發採購 異業合作	全台皆有	■ 固定採購供應商提供生鮮食材購買 ■ 做聯名商品的製作或是銷售，如便利超商通路的開發，特定商品銷售。
素食餐飲	批發採購	■ 米-中部 ■ 蔬菜-中南部 ■ 菇類-南投	在地化、溯源的概念，且食材大多為蔬菜所以要新鮮，並以台灣本地食材為主。皆有固定的對象來叫貨，並配合需求配送
住宿餐飲	標案採購 同業合作	全台皆有	古早味、在地菜色請在地的總舖師研發，內部大型聚會也會請他們來做餐點，並從中學習、做出變化，再研發專屬菜色
餐飲服務	集團統一採購	台南地區	集團內各品牌互相支援，如在宴會廳能放置其他店家的文宣，以利曝光，或店家互相使用、優惠券促銷
觀光餐飲	同業合作 通路合作	當地商家 店商通路不拘	■ 當地產業協會，規劃套裝旅遊、主題活動，將雲嘉南海線的商家鏈結合作 ■ 通路端則與網路直播平台、電商合作
住宿餐飲	批發採購 異業合作	會以嘉義地區的 供應商為主	■ 策略聯盟的方式進行，如我們是寵物友善飯店，但未有提供寵物食品料理，故與寵物食品專門商家合作，寵物入住就會贈送鮮食給寵物 ■ 與當地業者規劃系列套裝遊程，如和奮起湖合作，除住宿還可到當地他處參觀
餐飲服務	批發採購 異業合作	在地為主	■ 與酒商合辦活動，如品酒、餐酒會 ■ 與畫家、音樂家合作，也有與幾個畫廊合作，如有想要展售都可放在我們店內
住宿餐飲	異業合作 同業合作	在地為主	■ 咖啡廳與某連鎖咖啡業者簽約，對方提供機器設備與咖啡調製的技術， ■ 同業合作因應不同時節進行短期或活動合作，如疫情期間，聯合台南六大飯店的餐飲業推出招牌餐點大禮包，各飯店業者推出一道菜，組合成外帶餐，讓客人在家可以享受到美食
餐飲服務	批發採購 異業合作	生鮮蔬果-台灣 肉品依據產地料理需求，國內外皆有	■ 原物料食材類，會與盤商直接下單購買 ■ 異業合作，和食品製造業合作，聯名銷售甜品禮盒於企業旗下餐飲門市販售
住宿餐飲	批發採購 異業合作	在地為主	■ 與鄰近的地區食品製造商合作，提供食品製品銷售點，強化在地營造感

3. 人力需求

(1) 缺工狀況及其原因

本計畫訪問之缺工情形，餐飲業在 109 年至 111 年疫情防疫政策影響下，

營運變動較高，加上第一線人員本身流動率較大，致使不少餐飲從業人員於排班休息期間，因生計所需，紛紛轉投入其他行業；因此於 111 年中儘管疫情趨緩，餐飲業逐漸回溫，人員招募遇到了很大的困難，而外送產業的興起及科技製造業的擴廠更是讓餐飲業落入找不到人的困境，因此，受訪單位，大多希望政府可以給予協助，例如企業經營費用補助、加強就業職前培訓以利更快銜接工作職場或是幫助畢業生媒合企業，畢業即就業，解決人力短缺之問題。

大多缺工類職多為前、後場第一線服務人員，主要因為進入門檻低，就業條件相對較差、情緒勞務較重，致使員工一旦離開後，回鍋留任意願較低，另因同期較多科技大廠紛紛至南科設廠，科技廠釋出職缺量多，工作環境單純，較多為規律重複較高的工作內容，然薪資待遇較餐飲業第一線服務人員佳，故造成餐飲業缺工情況嚴重。在整體餐飲業缺工情況下，受訪單位如能有政府相關支援協助彌補人力缺口，將會是最大的助益，或是能夠提供相關新進人員職前訓練補助，以降低企業單位營運上的成本支出。

表 80 餐飲業－受訪企業缺工職類與原因

職業類別	原因
前台服務人員	服務業相較辛苦，須具備餐飲服務的專業到待人接物等多項技能，而現在中生代、新生代及剛畢業的這些族群，必須要適應服務過程中遇到情緒勞務，都會讓比較年輕的族群退卻加入餐飲服務業。
內外場人員	第一線人員、流動率較大，需花長時間學習，如有外在誘因促使，再加上體力勞務、平均薪資不高，留任意願會大幅降低。
前線服務人員 後場烹飪人員	教育政策重心的移轉，轉向科技製造為主，近期科技大廠在南部設廠，每廠的設置，都會吸走上千位人力，故南部現在各產業都有缺工情況。
門市銷售人員 烘焙製程廚師	初入職場新鮮人對於職場有期許和憧憬，對於比較基層的工作，意願度會降低，所以在招募上的難度會比較高，加上整體大環境各產業都有缺工的情況，所以產業也會有相互排擠。
餐飲人員	■ 疫情關係大受影響，雖沒有裁員或放無薪假，但是勞工心態上會較沒安全感，相對在徵、留才上就較不順利。 ■ 因位置偏離市區，這也是我們招募不如預期的原因之一。
廚房助手 門市備餐人員	工作環境、沒有固定休假，出菜流程、烹調方式跟其他餐廳不太一樣，需要花時間適應。
餐廳服務人員 兼職人力	疫情一波三折的影響之下，員工變動率很大。 餐廳兼職人力佔很大數，寒暑假期間及畢業潮也會有人員流動。

(2) 招募管道

目前受訪單位所使用之招募管道如下：

- 虛擬平台徵才：人力銀行、社群平台、公司官網

- 學校合作：校園徵才、產學合作、建教合作
- 政府徵才：就業服務中心、就業博覽會、台灣就業通、勞動部雇用補助計畫
- 其他：報紙、夥伴或員工推薦

(3) 進用中高年齡人力狀況

根據本計畫所訪問可以發現大部分受訪企業單位都有進用中高齡人力，並且會針對不同對象給予適合職位，也會針對中高齡族群職務再設計，讓他們可以在工作上更駕輕就熟發揮他們的專長及能力，但是聘用的過程當中，也業經常會遭遇到一些困難點，例如體力不堪負荷、服務業工作性質太操勞，又或者是職場溝通落差，年長員工與年輕員工相處有困難。因此希望政府給予幫助，中高年齡族群不僅可以補足人力，還能讓他們退休後一樣在職場上可以發光發熱，職前訓練補助、在職訓練補助以及鼓勵他們出來就業增強他們的自信心，都是希望政府可以協助的地方。

表 81 餐飲業進用中高齡人力遭遇的困難點及政府協助

可能遭遇到困難	■ 中高齡族群自信心不足，求職過程易自我懷疑或否定，連求職丟履歷都不敢，需要有職場上同齡夥伴支持，需要認識的人互相介紹。 ■ 體力不足、兼顧家庭導致工作時間不好配合。 ■ 年齡差異，溝通起來會有困難。 ■ 文書處理不擅長或者不太會用 3C 產品。
需要政府哪些協助	■ 在培育中高齡族群適應職場耗費成本較高，希望能提供職場適應補助 ■ 二度就業的訓練，進入職場前的訓練。 ■ 政府或許能提供適合的輔具來協助體力不足的需求。 ■ 提供僱用獎金。 ■ 針對中高年齡層開設培訓課程，並提供誘因，如獎金、獎品等，驅動他們願意去上課，因企業亦很樂意派員工參訓。 ■ 目前政府有職前教育訓練，建議內容可以多增加職場溝通訓練，特別在不同年齡層，還有職場的倫理相關課程內容。

(4) 公司未來發展的關鍵職務類型、原因及門檻

根據本計畫訪問之企業未來發展上的關鍵職務，除了管理階層人員之外，餐飲業如何在這同產業脫穎而出行銷企劃亦扮演很重要的角色，另外，因缺工、人員流動率高之環境下，人資相關職務也延伸出人資幸福長以及員工關係管理師，人資部門人員除了選訓留用才的專業之外，如何幫助企業勞雇雙方達到平衡，打造友善工作環境與氛圍也是未來企業看重的專業，除此之外還有多職能

跨領域的管理或餐飲開發人員也都是未來的關鍵人力。

而根據專家訪談之結果可以發現，轉型的過程科技整合運用是很重要的，所以資訊類相關人才是未來的關鍵職務，如何把現行餐飲業的作業流程或是營業方式結合科技，資訊整合是產業轉型的重要關鍵之一，以及複合型能力的儲備幹部也是未來關鍵人力之一。

表 82 受訪企業關鍵人力及原因一覽表

職業類別	原因
管理階層人員	企業如果沒有規劃好晉升的管道和培訓，第一線人員可能會停留在原地，透過教育訓練培養他們成為管理階層人員，不僅可以協助公司營運更順利也可以達到育才及留才。
行銷企劃人員	能協助包裝企業，在同類型產品中脫穎而出，如粵菜來說有兩三百道，然於地區特定菜系的住宿餐飲極少；然因料理難度高，價格較高下，如何營造商品價值感，將會影響到客人是否願意踏進飯店消費。
多職能儲備人員	能夠靈活運用，對企業幫助較大。
人資訓練人員 人資主管	可以幫助勞資雙方帶來平衡，除了辦理教育訓練之外可以帶來更多的幸福感，讓公司員工感到幸福願意留在團隊裡面一起打拼。
行銷電商主管	未來拓展多管道通路之趨勢所需。
內場廚師 外場中階主管	能夠理解上級指令也能教導下面的人並管控全場。
員工關係 管理師	希望可打造出友善職場環境，提高員工留用率，像近幾年在烘焙場域也會裝設冷氣，提供舒適工作環境，因在薪資無法提供給員工較高支付，為提高員工對公司認同，強化情感連結，將是未來營運重要關鍵。
餐飲開發 管理人員	餐飲仍有機會不受地理設限，如像是百貨設點或副品牌延伸，甚至像是料理包、禮盒的開發，故餐飲開發管理人員將會是關鍵職務。
儲備幹部	未來有持續展店計畫，會需要有管理職，以利後續展店準備。

關鍵人力之大多基本門檻相對寬鬆，大多數的企業表示不需要太高的學經歷，以餐飲業性質來看相關工作經歷才是企業所看重的，如果是從基層開始培養會更符合他們的需求。

表 83 受訪企業關鍵人力基本門檻與待遇

職業類別		原因
管理人員	管理階層人員	■ 主要視工作經驗，需在營運現場3~5年工作經驗，後續升遷將再視其能力表現，教育、技能要求程度不一，視其所管理部門而定。 ■ 平均薪資主任級約35,000~45,000元，副理級約45,000~60,000元，經理級約55,000元~60,000元，協理級約70,000元以上。
		■ 需在連鎖餐廳工作3年並具備管理經驗1年，專科以上，過前1-2個月的考核後，將會擔任副店長。 ■ 平均薪資約37,000~38,000元。
		■ 大專院校，餐飲管理經驗約2年以上。 ■ 平均薪資約32,000~36,000元。
	儲備幹部	■ 教育程度高中職畢業以上，主要是看工作經驗。 ■ 平均薪資約30,000~33,000元。
	多職能儲備人員	■ 需有第2專長語言、碩士畢業為佳。 ■ 平均薪資約50,000元。
	人資主管(幸福長)	■ 大專以上，相關工作經驗10年以上。 ■ 平均薪資約55,000元。
	行銷電商主管	■ 大專院校畢業，相關行銷管理工作經驗約2年以上。 ■ 平均薪資約40,000元。
專業人員	二廚廚師	■ 學歷無要求，但各類餐飲料理技巧需有概念，會開菜單、物料成本控制、人力安排、薪資控制，至少要有中餐丙級證照。 ■ 平均薪資約為60000元。
	內場廚師	■ 從低層開始培養，需有工作經驗 ■ 平均薪資約40,000元。
	行銷企劃人員	■ 具備相關工作經驗、良好的工作態度。 ■ 平均薪資約35,000元。
		■ 工作相關經驗為主，至少高中(職)畢業，如具備操作美工軟體的能力、產品差異分析能力以及市場趨勢及分析尤佳。 ■ 平均薪資約30,000~35,000元。
專業人員	員工關係管理師	■ 工作經驗大約是5-8年，教育程度無限制，較看重溝通與能力。 ■ 平均薪資約40,000元。

(5) 「廚師」及「營運督導」之重要性、缺工情形及原因

「廚師」、「營運督導」皆為餐飲業內外場的靈魂角色，然而因應產業營運屬性，於工時規劃上，多為排班制及兩頭班制，易讓員工想要換工作型態造成流動率很高，另外這兩個職位除了需具備本身的專業之外還需具備管理、溝通及危機處理能力，前期養成不易；餐飲業競爭激烈，近幾年新興的飯店餐廳紛紛設立，為能有即戰力，但培養前、後場管理人力將需要時間養成，故往往更願意祭出高薪待遇向同業挖角管理人員，致使導致缺工情況；除此之外，在

少子化的環境下，產業皆有缺工情況，在營運利潤較高的科技業，在整體工作環境條件待遇更好情況下，產業人才的移轉造成供需失衡。

表 84 餐飲業－「廚師」及「營運督導」重要性及缺工原因對照表

職類	重要性	缺工原因
廚師	■ 將餐飲最基本的餐點製作好，最關鍵出品的角色。 ■ 是提供餐飲商品很關鍵的核心職類，決定食物口味的優劣 ■ 餐點是餐飲的核心商品，廚師提供商品重要職務。 ■ 維持餐點品質。 ■ 內場團隊管理者	■ 工作環境悶熱 ■ 平均薪資不易調升 ■ 能力養成不易 ■ 工時較複雜-排班制及兩頭班制 ■ 產業人才移轉 ■ 同業挖角競爭 ■ 少子化勞動力減少 ■ 消費者要求提高 ■ 教育水平提高 ■ 家庭支持度降低 ■ 受環境景氣影響波動大
營運督導	■ 確認餐廳營運走向。 ■ 維持服務的穩定運作。 ■ 外場團隊管理者 ■ 了解各項流程，技術跟管理要在店長之上，且能從消費者立場去思考店內優化，並掌控整區的店。 ■ 為公司對員工溝通橋梁。 ■ 為前場人員管理，維持現場餐飲服務品質的重要職務。	■ 平均薪資不易調升 ■ 情緒勞務增加 ■ 能力養成不易 ■ 工時較複雜-排班制及兩頭班制 ■ 產業人才移轉同業挖角競爭 ■ 少子化勞動力減少 ■ 消費者要求提高 ■ 教育水平提高 ■ 家庭支持度降低 ■ 受環境景氣影響波動大

4. 職能需求

餐飲業之產業特性在招聘時學、經歷並不是最重要的，反而是工作管理經歷及專業技能才是企業所看重的，因各家餐飲規模大小差異，管理人數、負責權責差異大，故在招募時的門檻經歷要求亦不相同，因此在薪水差異性亦較大。

表 85 餐飲業－企業欠缺人力基本能力門檻與薪資

類別	經營項目	學經歷及技能要求	平均薪資
【後場】 中高階 管理人力	住宿餐飲	高中(職)以上，須具備丙級烹調技術士證且從事餐飲相關工作經歷 4 年以上。	40,000~45,000 元
		專科以上，廚師工作經驗 3 年以上。	60,000 元
		具備相關專業所需證照，工作經驗落在 5 年以上。	40,000 元
		學歷不拘，著重工作經驗，依據負責餐點形式所要求的就各有不同，會有 1~5 年不等。	30,000 元
		副主廚以上，需具備管理與成本控管能力。	80,000 元
	餐飲服務	專科以上，工作經驗約 10 年以上。	55,000 元
		廚師長，教育程度不拘，至少要有 5 年以上管理經驗，且需具備烹調技術、行政採購能力。	50,000 元以上
		工作經驗 3 年以上，依能力、經驗可敘薪。	35,000 元

類別	經營項目	學經歷及技能要求	平均薪資
【後場】 基層技術 人力	住宿餐飲	教育程度不拘，相關工作經驗尤佳，零經驗。	26,000-30,000 元
	餐飲服務	廚師至少要有丙級證照、且對餐飲有興趣。	28,000~30,000 元
		高中職畢業，工作經驗不拘，主要看重學習態度、人格特質，如有相關工作經驗可在敘薪調整。	30,000 元
【前場】 中高階 管理人力	住宿餐飲	高中職以上畢業，具 5 年以上餐飲相關管理經驗、大專院校以上畢業，具 3 年以上餐飲相關管理經驗。	45,000 元
		具備相關專業所需的證照，工作經驗 5 年以上。	40,000 元
		專科以上，工作經驗至少 2 年以上。	40,000~50,000 元
	餐飲服務	專科以上，工作經驗程度大約 10 年以上。	55,000 元
		具相關管理工作經驗、良好的工作態度。	35,000 元
		相關工作經驗 3 年以上。	35,000 元
【前場】 基層服務 人力	住宿餐飲	教育程度為高中(職)以上，工作經驗不拘。	26,000~27,000 元
		教育程度不拘，相關工作經驗尤佳，零經驗亦可。	26,000-32,000 元
	餐飲服務	相關科系尤佳、能夠吃苦耐勞、遵從上級指令。	28,000~30,000 元
		學歷為大專以上，工作經驗較不拘，能由儲幹培育。	30,000 元
		高中職，工作經驗不拘，看重學習態度、人格特質。	30,000 元

5. 訓練需求

(1) 規劃之教育訓練課程規劃及評估機制

企業所規劃的教育訓練因應餐飲業服務性質，新人培訓結束後會直接上工並做中學習。廚師除了專業技能學習之外，也會安排實地參訪或食材產地參訪讓廚師可以與同行互動交流；營運督導則是除了服務禮儀及顧客互動技巧之外，更多著重在營運管理及人員管理，在整體的教育訓練規劃，較多企業還是會以資深員工帶領新進人員、一對一的教授方式來進行。

表 86 餐飲業－企業開設課程、專家建議及培訓單位開課

課程內容	企業開設	專家建議	培訓單位
後場服務	- 烹調料理技術 - 飲品調製 - 刀工運用 - 菜色研發設計 - 擺盤美學 - 廚藝競賽 - 食材產地參訪	- 烹調製作 - 料理創新研發 - 菜單設計 - 成本控管 - 食材認識與應用 - 職業安全衛生法規 - 食品安全衛生法規	- 菜單設計開發 - 烹調能力 - 營運成本管控 - 服務溝通應對

課程內容	企業開設	專家建議	培訓單位
前場服務	■ 日常服務品質改善 ■ 專業培訓如文定儀式、自媒體行銷 ■ 餐桌禮儀 ■ 顧客意見處理 ■ 工作流程效率改善課程 ■ 現場人員服務禮儀培訓 ■ 高階經理人課程	■ 經營與服務品質管理 ■ 營運成本控管 ■ 行銷管理與市場分析 ■ 顧客管理與經營 ■ 訪店應對技巧 ■ 稽核(稽查)能力 ■ 報表管理分析能力	■ 營運成本管控 ■ 服務溝通應對
管理	■ 新進員工教育訓練 ■ 3C 核心職能課程 ■ 管理/領導/溝通技能課程 ■ 團隊凝聚共識課程	■ 人力資源管理 ■ 領導統御	無
其他	■ 日常的外語應對培訓 ■ 口語發聲技巧課程 ■ 職涯發展課程 ■ 身心舒壓課程 ■ 職業安全衛生教育訓練	■ 情緒壓力管控 ■ 危機處理 ■ 風險管理	■ 危機處理

針對「廚師」的訓練評估機制主要會以實作以及證照考取來做評核，而「營運督導」因工作場域在前場，工作內容型態與人互動接觸程度較高，側重在人員管理、第一線服務品質的維護以及日常營運控管，故企業會以結訓後之營運業績、顧客滿意度調查等做為評估標準；另亦會搭配每堂課之實作測驗、心得報告、廚藝競賽，搭配訓練及年度考核等進行成效評估。

(2) 課程自行辦理或政府補助教育訓練成效之看法

企業辦理教育訓練依據辦理經費來源可分為「自行辦理」及申請「政府補助」計畫教育訓練。而針對訪談之彙整，多數企業認為學習差異不大，主要還是要看學習者自己的學習心態和個人吸收，在辦理教育訓練過程中，最大困擾點就是沒辦法立即看到成效，對於部分企業高層而言，較無法確保訓練後對於工作績效的提升，故企業內辦理訓練單位，需要思考對於訓練成效的具體呈現。然如果公司內有系統性的培訓規劃安排，員工能把握機會好好學習進修，就可從訓練學習過程中，將所學內化成自己的經驗學習，對於未來的職涯發展也有幫助。

對於政府提供訓練補助，可以降低企業內的營運成本，企業皆持正向肯定之態度，且亦有受訪企業單位認為透過政府計畫的協助，除可以減輕訓練成本支出之外，有些計劃更可以申請輔導顧問進場給予指點，由顧問提供不同的培

訓優化建議；然部分企業認為自行辦理彈性較大且能針對性開設課程，而政府補助行政程序較繁瑣且規定較多，變動彈性空間小，有些表單的填寫無法發揮實質意義，雖然政府補助可補貼企業教育訓練成本，但有時反而是加重辦訓人員工作負擔。

(3) 需要政府訓練資源之協助建議

針對教育訓練之協助，企業期望政府多提供教育訓練補助、行政程序化繁為簡、針對產業所需開設相關課程等。如下所列：

表 87 餐飲業－受訪企業 需政府訓練資源協助建議

類別	說明
補助面	■ 辦理聯合性訓練，如餐飲業廠商有申請小人提計畫，就可聚集辦理之共同課程，把經費彙整，可提供更好訓練資源，或經費提高可找到業界更好的講師。
行政面	■ 政府提供教育訓練課程會有限制，亦需另外撰寫計畫，申請程序較繁瑣，對於人力規模較小企業，人資行政相關負責人員負擔較重。如能於申請的流程、系統或表單，可更加簡便，將可以提高單位使用意願。
職訓面	■ 能提供辦訓人員能力之培養，例如課程規劃的適合度、吸引力，雖然人資於人事相關作業是具備其專業能力，但因訓練的廣、深度及依據不同職務有差異，故如能有更多提供辦訓人員培育之課程，亦可提供很大的協助。 ■ 通識性課程，如公安、職安，目前外訓課程範例大多都是以工廠工作環境為主，在上課講授過程中，較沒有辦法讓員工感同身受，如能提供給不同產業有常遇到職安問題相關案例，可更符合業界訓練所需。 ■ 餐飲業員工覺得會技術就好，學習意願較低。政府可鼓勵成人學習，給予獎勵、證照，或競賽獎勵活動，使其有成就感來增加動機，所學能為就業加分。

6. 政府資源運用狀況

(1) 政府資源運用狀況、消息來源與吸引廠商接觸管道

A. 使用之職訓就服資源

- 補助計畫：企業人力提升計畫、小型企業人力提升計畫、青年就業旗艦計畫、青年就業領航計畫、雙軌旗艦計畫、充電再出發、安穩雇用獎助計畫、職場學習再適應計畫、區域運籌人力資源整合服務計畫、TTQS。
- 徵才活動：現場徵才活動、就業中心人才媒合
- 未使用政府資源之原因：不清楚政府資源、不了解公司適合申請哪一項政府計畫、不符合產業需求、申請上較繁雜。

B. 訊息來源

- 虛擬平臺：雲嘉南分署勞動力資源網、Email 通知。
- 分署主動宣傳：參與雇主說明會、就業中心主動告知、電訪推廣。
- 政府計畫轉介：就業服務中心、TTQS 課程。

C. 吸引廠商接觸分署之職訓就服資源管道

- 主動拜訪及宣傳：定期通知人資人員、拜訪企業單位老闆或高階主管、拜訪公協會、拜訪聯誼會、辦訪扶輪社、定期拜訪廠商主動告知相關資源。
- 發布虛擬或實體文宣：LINE@平台、E-MAIL 通知。
- 辦理各式活動宣傳：辦理相關說明會、讓使用過資源的企業回饋分享來吸引其他廠商、徵才活動時宣傳。
- 其他：幫有使用就資源計畫的廠商拍攝使用心得的影片，並放在政府網站平台，透過廠商的現身說法吸引更多未使用的企業。

(2) 企業內部之相關輔導需求

對後續欲申請政府相關輔導計畫，企業主要 4 大面向希望有機會能由外部顧問協助給予指點，分別包含了「經營管理」、「人力資源」、「研發設計」、「數位轉型」，細項說明羅列如下：

表 88 餐飲業－受訪企業輔導需求一覽表

類別	輔導需求
經營管理	■ 組織營運策略、品牌與行銷管理
人力資源	■ 教育訓練系統建置、人力資源與績效管理、組織架構的建置及落實、職場倫理、人際溝通
研發設計	■ 資訊技術與大數據分析
數位轉型	■ 電商平台建置與應用

(3) 企業整體最需要政府協助之處

由訪問結果來看，企業所需之政府協助共分四大面向：「政策」、「資金補助」、「觀光宣傳」、「數位轉型」，在政策面許多企業期望鬆綁法規並且協助解決人力缺口之問題；資金補助則是希望能針對企業辦理教育訓練之補助可以提高金額並且再師資遴選及課程安排更有彈性；觀光宣傳的部分是希望在疫後時代政府能多促進國旅消費、宣傳各地觀光對業者才有實質的幫助；最後數位轉

型的部分是因應未來發展趨勢，藉由政府幫助餐飲業數位化提升產業競爭力。

表 89 餐飲業－受訪企業整體最需要政府協助一覽表

類別	需求說明
政策	■ 台灣對外更開放，提高台灣餐飲市場的來客數。 ■ 近期人力缺口大，如能進用弱勢團體有超額錄取，可提供雇主補助，進而鼓勵企業聘用弱勢團體，由企業和政府一同來照顧弱勢團體，亦可提高弱勢團體社會貢獻力，也能減少社會負擔。 ■ 稅金減免，還有素食是農產品，沒有進項發票，在稅務上相對比較吃虧。 ■ 在徵才管道能有更積極的露出。 ■ 相關計畫申請的程序可在簡化，或是線上系統可有防呆機制或是有暫存的功能，減少單位在申請使用過程系統使用的不便。
資金補助	■ 教育訓練課程補助可提高金額、條件更開放，讓企業自行去找合適講師。 ■ 在職訓練補助、僱用獎金、工作輔具補助。
觀光宣傳	■ 行銷，例如拍影片，讓大家認識台南、更認識每個飯店。 ■ 政府可以倡導食農教育、友善農場。 ■ 能有推動民間消費能力之活動，來促進餐飲業的經濟發展。
數位轉型	■ 數位科技的應用，因應餐飲業未來轉型，如餐飲電商平台的建立或幫助。 ■ 數位轉型之顧問府輔導申請

7. 餐飲業訪談小結

本計畫所調查結果依深度訪談內容之「產業營運現況」、「人力需求狀況」、「職能需求狀況」、「訓練需求狀況」四大構面進行分析與總結：

(1) 產業營運現況

以餐飲業之產業現況來看，因應疫情以及數位轉型之趨勢，產業營運型態已從原本的實體販售發展出更多的線上銷售，不管是電商平台的建立或是與外送平台合作儼然成為餐飲業未來的經營模式之一，更甚至因應推出冷凍料理包，將運地理範圍擴大，以拓展消費市場的廣度，另外，近年來講求的食材溯源及提倡小農也讓產業的合作廠商有所改變。

(2) 人力需求狀況

餐飲業之人力需求狀況因應少子化及疫情影響之下，也顯現出產業之人才需求不足，加上目前疫情趨緩餐飲業已逐漸回溫，人員招募上還是遇到很大的困難；而政府鼓勵企業進用中高年齡人力，依本計畫企業訪談可發現大部分企業都有進用中高年齡人員；而針對本計畫統整之企業關鍵人力除公管理階層人員外，餐飲業如何在這同類型產業脫穎而出，行銷企劃扮演重要角色，另外，人資相關職務也延伸出人資幸福長及員工關係管理師，人資人員

除選訓留用才的專業外，如何幫助企業勞雇雙方達到平衡，打造友善工作環境與氛圍也是未來看重的專業能力，除此之外，多職能跨領域的菁英、餐飲開發管理人員皆為未來關鍵人力。

(3) 職能需求狀況

針對本計畫鎖定之「廚師」及「營運督導」皆為餐飲業內外場的靈魂角色之一，然而排班制及兩頭班制的關係，卻會讓員工想要換工作型態造成流動率很高，另外這兩個職位除了需具備本身的專業之外還需具備管理的能力，前期養成不易；另一個原因是餐飲業屬性競爭激烈，產業人才的移轉造成供需失衡，近幾年新興的飯店餐廳紛紛設立，但培養前、後場管理人力需要時間養成，因此新興餐飲就會挖角到現有的餐飲業的管理人員，導致缺工情況。

(4) 訓練需求狀況

在教育訓練的需求方面，新人訓練結束之後大部分都是直接上工做中學習，而餐飲業的工作特性在前期課程的導入期實沒有太大的效益，不管是廚師還是營運督導都是要直接進入職場才能學習更多，而公司規劃的教育訓練可分為專業技能、管理課程、服務品質相關、廚藝競賽及企業參訪交流等。近年來因為數位化發展，不管是在品牌營運、商品行銷、設備提升還是人才招募等，其實都與數位化息息相關，因此數位資訊相關專業能力也是目前餐飲業急需的技能之一，另外，廚師技能專業上也有大幅度的變化，食物的美學以及擺盤也被大眾所重視，如何將食物料理變成藝術也成為廚師重要技能之一。

第二章、發展職能導向課程

壹、建立職能模型的目的及應用說明

因全球科技快速發展與疫情影響之下，台灣面臨產業結構改變及科技快速發展，「關鍵人才」已經視為企業的競爭優勢關鍵因素，因企業擁有人才，才具有競爭能力，為企業帶來更高的利潤，達到企業永續發展。而「關鍵人才」管理必須透過一連串選、育、用、晉、留五大人力資源流程來達成，故本計畫參考勞動部勞動力發展署之職能基準發展指引，訂定產業人才職能模型，提供給企業端運用在「選才」、「育才」、「用才」、「晉才」人力資源管理上，以維持人才工作能力，並提昇企業營運績效，進而提升整體產業競爭力，以下對於職能模型運用在「選才」、「育才」、「用才」、「晉才」等四大人力資源管理面向逐一說明如下：

- 一、 選才：企業用人單位可調整各職業(類)職能模型之職能內涵，製作人力需求表及面談紀錄表之招募甄選相關表單，以作為招募選才參考標準，亦可提供求職者更清楚瞭解工作內容與應具備知識及技能。
- 二、 育才：企業訓練單位依照職能模型的職能內容並依照 ADDIE 教學設計模型逐步建立完整職能課程，包含課程地圖、課程內容、教學方法、教材設計、學習成果評量方式及證據等課程發展設計內涵項目，強化訓練架構體系及具有具體性訓練地圖，視為一套有系統性教育訓練課程計畫，做為新進人員教育訓練或現職從業人員的進修課程，以提升員工工作能力。而本計畫以自行發展職能模型作為依據，參照發展署之「職能導向課程品質認證作業規範」及「職能導向課程發展指引」發展職能課程，將課程規劃依循 ADDIE 教學設計模式做設計、發展課程內容規劃，而執行課程及課程評估階段提供適當的企業或專業訓練單位參考執行，以確保課程設計、發展與訓練成果，以符合產業及勞工就業力的需求。
- 三、 用才：企業用人單位可依需求調整職能模型，建置工作說明書，而工作說明書是一種具體的書面說明，描述該職務真正在做的事情，應該如何去做、以及在什麼條件下執行工作，描繪出某特定工作的任務、工作情境內容，而其中許多資料可在職能模型中直接參考。

四、 晉才：企業用人單位可將職能模型中行為指標及工作產出視為績效指標設定，因職能模型中工作產出與行為指標可視為具體、客觀「量化」與「質化」績效指標，可以很容易檢視員工哪裡做的好、哪裡做不好、是否有達到目標，做為評估員工績效與學習成長狀況，藉以作為薪資、晉升與職務輪調的調整，使員工適才適所，發揮所長。

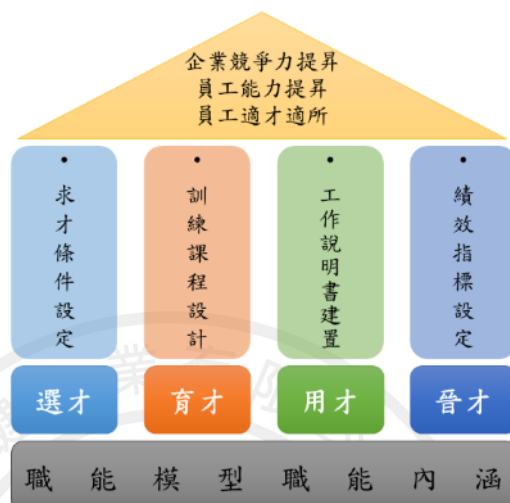


圖 18 職能模型運用

貳、職能模型建立流程

職能學習地圖是引導學習者進入某一產業的途徑，以產業職能為基礎發展職能學習地圖，描繪出人才培育的全貌，一方面讓欲投入產業之人力，了解產業所需人才之專業職能，進而規劃符合之訓練課程；另一方面則可讓欲提升自我之業界人士，有依循的方向。

本章節為職能模型建立的階段過程，本計畫共完成兩大目標產業，每個產業各 2 個職業(職類)，總計 4 個職業(職類)職能模型建立。

將職能模型建立過程分為「分析作業進行」及「驗證職能」兩大流程、七個歷程。分析作業進行的部分可以分為：資料蒐集階段、專家訪談階段、訪談後修定紀錄、職能模型初稿等 4 個歷程；驗證職能的部分可分為：職能模型問卷驗證、職能分析專家會議、職能模型定稿等 3 個歷程，如下圖 19 所示。

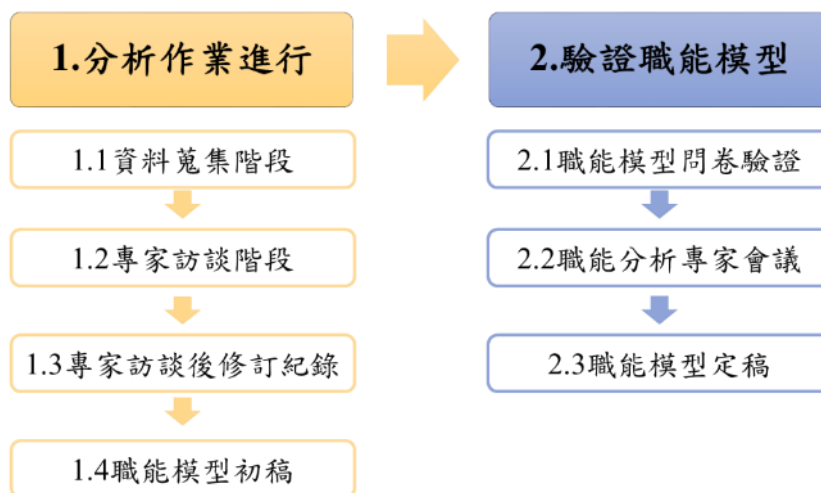


圖 19 職能模型建立流程

首先，進行職業(職類)的次級資料蒐集，擬定初步的職能模型，此為資料蒐集階段，本階段對職業(職類)有初步的了解後，再進入專家訪談階段，設計訪談大綱及設立專家條件後邀約從業專家進行訪談，訪談結束後依專家的建議，整理修訂資料蒐集階段的職能模型，產出訪談後的職能模型初稿。

111 年受到新型冠狀病毒(COVID-19)疫情影響，會議採用視訊方式進行，會議召開之前寄發職能模型問卷驗證，請產業專家先行審視職能模型並提供建議修正，再透過職能模型驗證專家會議，將問卷驗證調查結果之職能模型初稿進行修訂，與會專家逐一討論職能模型，並現場調整，專家取得共識後留下修訂紀錄，會議後產出職能模型定稿。

參、分析作業進行

一、資料蒐集階段

針對選定的職業(職類)進行工作流程、工作內容、職能等次級資料的蒐集，初步勾勒出該職業(職類)的樣貌，並將現有資訊依據勞動部勞動力發展署「職能基準發展指引」的職能基準表為格式填入，以利後續持續修正時不偏離本既定格式。本階段透過資料參考，建立出職業(職類)基礎的基本資料與職務內容。

二、專家訪談階段

(一) 訪談大綱設計

訪談階段的事前工作為設計訪談的大綱，大綱內容需要包含職能應有的項目，包括該特定職業(職類)主要之工作任務、行為指標、工作產出、對應之知識、技術，以及先備條件。這些項目的訪談大綱完成後於訪談前先寄給受訪者，並與其說明，以利受訪者了解要訪談的內容，以做好事先準備，訪談大綱如下。

- 您從事本職務有多久時間了？
- 本職務的主要工作任務(工作內容)可分為哪幾項？
- 您是如何做好這些職責及任務，請舉實例說明？
- 您在完成上述任務後，是否會產出具體的工作成果(如成品、手冊或表單)？
- 您認為要成為獨當一面「食品研發人員」，需要的特質、知識、技能或條件為何？

*訪談時間:約 1hr~2hr

(二) 專家條件設立

專家的選擇，需先確立領域別，領域別確認後，受訪專家條件再進行設立，以食品及飼品製造業的食品研發人員為例，受訪者需為現職食品研發人員或直屬主管，從事食品研發工作 5 年以上經驗，專家需所有條件皆符合，方能邀約受訪。

- 食品及飼品製造業相關領域
- 現職食品研發人員或直屬主管
- 從事食品研發 5 年以上經驗

*專家條件(符合其中三項者)

三、訪談後修訂記錄

訪談後完成以綜合歸納後的結果，對照資料蒐集階段所產出的職能模型進行修正，修正的刪減與增加紀錄皆予以保留，可參閱附件檔案各職能基準模型歷程二皆有保留。

四、職能模型初稿

將專家訪談歸納後的修訂整理完成，即產出職能模型初稿，各職能模型基準完成初稿。

肆、驗證職能

一、職能模型問卷驗證及職能分析會議

完成職能模型初稿，請參與職能分析專家先填寫職能模型問卷驗證，並將專家提供建議彙整，作為召開職能分析會議中討論資料，在會議中與會專家達成共識後即時進行修訂並保留紀錄，會議完整修正紀錄及修正後完稿。

會議邀約產業專家與職能專家共同與會，產業專家為現職本職業(職類)的工作者或直屬主管，負責對本職業(職類)在該產業職場上需要的入門條件、工作任務、工作產出、行為指標、職能內涵(知識、技能、態度)等內容進行討論修訂；職能專家負責調整字句，讓整體的職能模型符合職能的標準用字用語。。以下為職能分析專家會

議的專家經歷：

職類	分類	服務單位	姓名	職稱	工作經歷
廚師	企業	東加和漢創作料理	陳金順	行政主廚	餐飲部門主管，從事餐飲實務經驗 22 年以上，具管理、教育訓練與執行實務經驗
	企業	蚵庄喜宴餐廳	李曜安	副主廚	餐飲部門主管，從事餐飲實務經驗 6 年以上，具管理、教育訓練與執行實務經驗
	企業	台南老爺行旅	李俐玲	副總經理	營運部門主管，從事餐飲住宿實務經驗 15 年以上，具管理、教育訓練與執行實務經驗
	產業諮詢團體	大台南西餐服務人員職業工會	邱英洋	理事長	大台南西餐服務人員職業工會 理事長，從事餐飲實務經驗 15 年以上，具管理、教育訓練與執行實務經驗
	學界	台南應用科技大學餐飲系	蘇宏文	副教授	具備餐旅業經營分析、旅館管理之專長，並具有產學合作經驗
	學界	嘉南藥理大學餐旅管理系	吳正雄	助理教授	具備餐飲服務、餐飲行銷、職能管理之專長，並具有產學合作經驗
	職能專家	崑山科技大學企業管理系	陳怡昌	副教授	職能專家，iCAP 職能導向課程輔導、授課經驗
營運督導	企業	豐舟國際股份有限公司	毛耀呈	執行長	營運部門主管，從事餐飲實務經驗 8 年以上，具管理、教育訓練與執行實務經驗
	企業	富信大飯店/富華大飯店	陳晃展	執行副總經理	營運部門主管，從事餐飲住宿實務經驗 20 年以上，具管理、教育訓練與執行實務經驗
	企業	台南老爺行旅	李俐玲	副總經理	營運部門主管，從事餐飲住宿實務經驗 15 年以上，具管理、教育訓練與執行實務經驗
	產業諮詢團體	大台南西餐服務人員職業工會	邱英洋	理事長	大台南西餐服務人員職業工會 理事長，從事餐飲實務經驗 15 年以上，具管理、教育訓練與執行實務經驗
	學界	正修科技大學餐飲管理系	吳許得	系主任	具備餐飲衛生與安全、食品安全管制系統之專長，並具有產學合作經驗
	學界	嘉南藥理大學餐旅管理系	吳正雄	助理教授	具備餐飲服務、餐飲行銷、職能管理之專長，並具有產學合作經驗
	職能專家	崑山科技大學企業管理系	陳怡昌	副教授	職能專家，iCAP 職能導向課程輔導、授課經驗
食品研發人員	企業	瓜瓜園企業股份有限公司	蘇倩	課長	研發部門主管，從事食品製造研發實務經驗 19 年以上，具管理、教育訓練與執行實務經驗
	企業	黑橋牌企業股份有限公司	陳世偉	經理	生產部門主管，從事食品製造研發實務經驗 10 年以上，具管理、教育訓練與執行實務經驗

	企業	祥圓實業股份有限公司	李君茹	高專	管理部門主管，從事食品製造研發實務經驗10年以上，具管理、教育訓練實務經驗
	企業	松井生技開發食品有限公司	林秣羽	課長	管理部門主管，從事食品製造研發實務經驗10年以上，具管理、教育訓練實務經驗
	企業	茂霖食品股份有限公司	吳正吉	經理	管理部門主管，從事食品製造研發實務經驗10年以上，具管理、教育訓練實務經驗
	學界	長榮大學環境與食品安全檢驗學士學位學程	許淑真	學程主任	具備食品科學、食品安全管理、食品微生物、食品生物技術之專長，並具有產學合作經驗
	學界	財團法人食品工業發展研究所南台灣服務中心	陳禹銘	研究員/副主任	具備食品科學、食品研發之專長，並具有產學合作經驗
	職能專家	崑山科技大學企業管理系	陳怡昌	副教授	職能專家，iCAP 職能導向課程輔導、授課經驗
製程助理工程師	企業	天一藥廠股份有限公司	施依萍	副理	生產部門主管，從事食品製造研發實務經驗10年以上，具管理、教育訓練與執行實務經驗
	企業	黑橋牌企業股份有限公司	陳世偉	經理	生產部門主管，從事食品製造研發實務經驗10年以上，具管理、教育訓練與執行實務經驗
	企業	弘陽食品股份有限公司	謝一祥	主任	生產部門主管，從事食品製造實務經驗8年以上，具管理、教育訓練與執行實務經驗
	企業	松井生技開發食品有限公司	林秣羽	課長	管理部門主管，從事食品製造研發實務經驗10年以上，具管理、教育訓練實務經驗
	學界	嘉南藥理大學食品科技系	林盈君	副教授兼系主任	具備食品工程、食品開發之專長，並具有產學合作經驗
	學界	財團法人食品工業發展研究所南台灣服務中心	陳禹銘	研究員/副主任	具備食品科學、食品研發之專長，並具有產學合作經驗
	職能專家	崑山科技大學企業管理系	陳怡昌	副教授	職能專家，iCAP 職能導向課程輔導、授課經驗

二、職能分析會議修訂紀錄

專家會議時所有修正過程皆現場進行修訂、調校，並經所有專家共識同意，經由職能分析會議，逐一審視工作描述、工作任務、工作產出、行為指標、職能內涵與擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件，六項目內容文句的調整紀錄，刪除字句皆有進行彙整記錄，並完整保留刪增的過程紀錄。

三、職能模型定稿

依據職能分析會議修訂紀錄，將職能模型再次修調後，即完成職能模型之定稿，後續將會依據定稿後之職能模型基準進行課程地圖規劃。

伍、職能學習地圖

經由產業專家訪談，並進行整理修正分析，及職能分析會議，驗證職能模型正確性與完整性後，產出職能模型定稿，計畫據此發展職能課程之課程地圖。本計畫共規劃 2 個目標產業各 2 個職業(職類)，共計 4 個職業(職類)之職能學習地圖。所規劃 4 項職業(職類)，分別為餐飲業「營運督導」、「廚師」；食品及飼品製造業「食品研發人員」、「製程助理工程師」，依所發展之 4 個職業(職類)職能模型，參考「職能發展及應用推動要點」，發展 4 門符合「職能導向課程品質認證作業規範」職能課程，按照「職能導向課程發展指引」，執行分析(Analysis)、設計(Design)、發展(Development)、實施(Implementation)、評估(Evaluation)等 5 大流程的規劃。本計畫期中完成分析(Analysis)階段，期末進行後續設計(Design)、發展(Development)、實施(Implementation)、評估(Evaluation)的規劃。計畫團隊以職能導向課程發展指引規範，重組並規劃職能課程地圖，再請課程專家及產業專家修訂，完成職能學習地圖初稿，後續會再透過專家會議修訂為定稿。

本課程完成規劃後，將作為雲嘉南分署未來實施與評估的依據，職能導向課程規劃期程如下表。希冀藉由職能課程與產業的連結性，提升產訓間的契合度，以達成訓用合一，進而提升產業整體競爭力。

表 90 職能導向課程規劃期程

階段	A(分析)			D(設計)	D(發展)	I(實施)	E(評估)
工作項目	職業(職類)擇定	職能模型建置	展開職能課程地圖	課程設計	課程發展	分署依據課程設計與發展實施	分署依據課程設計與發展進行評估
進行階段	期中完成			期末完成		-	-

職能學習地圖的規劃，參考職能導向課程發展指引做為重組的步驟流程，設定課程對象及修習課程前之先備條件限制，再依行為指標職能級別分群，設定難易程度，並整理職能內涵，將對應行為指標的職能內涵進行整理，完成後將行為指標與職能內涵對應進行整理，最後重組行為指標與職能內涵之課程單元，產出職能學習地圖，規劃流程如下圖 20 所示。依據上述職能學習地圖規劃流程，邀請參與職能分析會議專家審視並修訂。

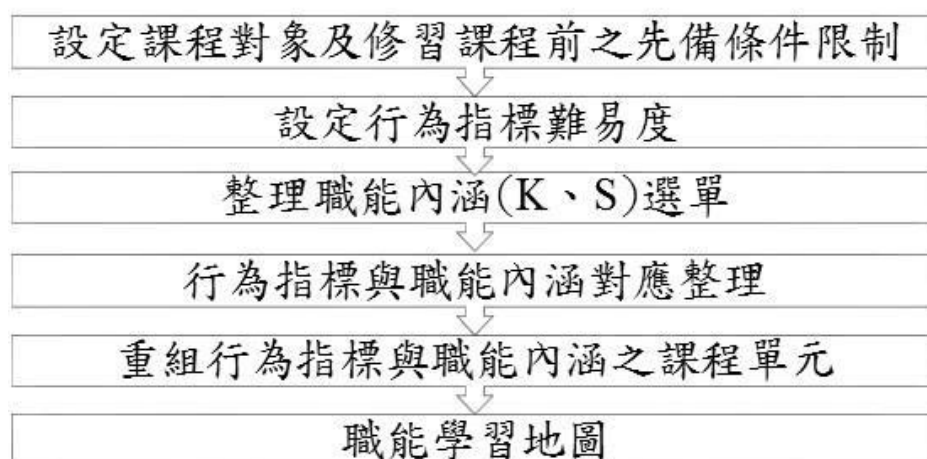


圖 20 職能學習地圖規劃之流程圖

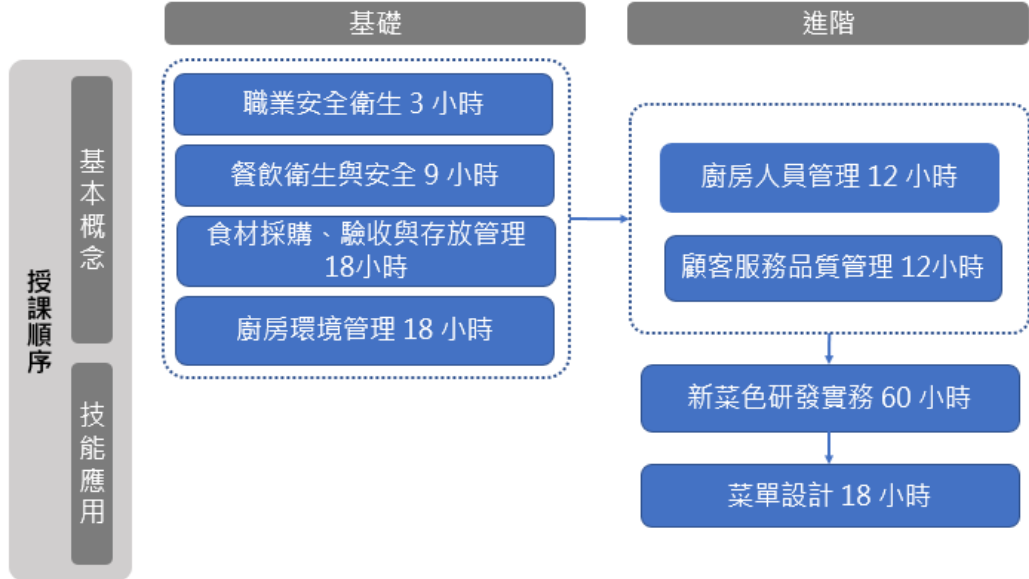
本計畫藉由「職能導向課程規劃會議」再次檢視訓練對象、先備條件、課程單元名稱、授課順序等內容，作為 4 個職類之職能學習課程地圖定稿為依據。

而「餐飲業的營運督導、廚師」與「食品及飼品製造業的製程助理工程師、食品研發人員」之職能學習地圖，包含訓練對象、先備條件限制、職能課程地圖及訓練後效益說明，詳如下列所示：

一、營運督導-職能學習地圖

工作分析說明	營運督導的工作流程，能監督營業前中後營運狀況，在營運前進行人力安排及工作分配，適時掌握人員勤務狀況，維持現場營運所需人力，確實核對物料盤點檢核表單及訂貨確認表單，並現場巡視餐廳環境整潔、各項軟硬體設施狀況，依照訂席訂位表安排規劃配置，依據顧客所需進行前後場溝通，確保能提供顧客需求之服務。營運中監督營運狀況，如發生客戶抱怨或服務缺失時可立即了解狀況並進行補救。營運後依照設備檢核確認單及環境檢核確認單檢視各項清潔工作、設施檢查確實完成，並依據公司規範將營業狀況、人力配置及異常狀況處理紀錄在營業報表，且協助參與員工教育訓練規劃、實施及考核。
職能課程地圖	
對象	未來有意為從事餐飲業營運管理之人員
先備條件	符合以下條件之一： (1) 高中職以上畢業，且具 2 年以上餐飲相關工作經驗 (2) 大專院校以上畢業，且具 1 年以上餐飲相關工作經驗 (3) 具 3 年以上餐飲相關工作經驗 (4) 餐飲相關科系畢業
訓後效益	結訓學員能具備團隊合作及跨部門溝通與協調的管理技能，並瞭解職業安全衛生和餐飲衛生與安全相關知識及監督營運狀況、控管餐飲服務品質，在「顧客意見與抱怨處理」、「人力資源管理」、「庫存管理與成本管控」三門課程單元學習顧客服務危機處理、員工管理及人力調度、監督物料庫存量及成本控管以維持營運所需，在學習「餐飲服務實務」、「餐飲經營與營運分析」兩門課程單元，讓學習者學習餐飲管理實務及如何系統性分析公司營運問題、營運狀況、人力配置等事宜，以展現「營運督導」應具備相關知識及技能，符合業界所需。

二、廚師-職能學習地圖

工作分析說明	廚師的工作流程，能運用市場趨勢發展、消費者偏好等資訊研發新菜單，並考量食材配色及擺盤，控管食材成本及效益分析且遵守食品安全衛生相關法規，對於餐飲市場趨勢與創新有敏銳的觀察與話題發想能力，以作行銷創意發想。掌控烹飪及出餐的品質及流程避免發生食物中毒或餐點異常問題，控管整個餐期出餐時間、順序，以確保餐期間供餐順暢，維護顧客關係與顧客保持良好互動，並負責內場環境衛生管理、食材採購與庫存管理、人員管理及參與內場員工教育訓練課程規劃，確保整體廚房運作順暢。
職能課程地圖	 <pre> graph TD subgraph 基礎 A[職業安全衛生 3 小時] B[餐飲衛生與安全 9 小時] C[食材採購、驗收與存放管理 18 小時] D[廚房環境管理 18 小時] end subgraph 進階 E[廚房人員管理 12 小時] F[顧客服務品質管理 12 小時] G[新菜色研發實務 60 小時] H[菜單設計 18 小時] end C --> E E --> G F --> G G --> H </pre>
對象	未來有意為從事餐飲業內場服務之人員
先備條件	符合以下條件： 須高中(職)以上並具備餐飲相關丙級技術士證且從事餐飲領域相關工作經歷 2 年以上。
訓後效益	結訓學員能學會食材採購、驗收與存放管理、廚房人員管理、顧客服務品質管理、菜單設計等能力，在「食材採購、驗收與存放管理」能依照食材採購清單控管食材採購、驗收及管控食材品質；在「廚房人員管理」階段，能依照公司人員管理規範參與餐廳內場員工教育訓練課程規劃，制定工作規範手冊，管理廚房日常行政工作，並進行績效考核；在「顧客服務品質管理」階段能依照外場人員彙整客戶對菜餚滿意度及意見，做為餐點或菜單改善參考依據，並於餐期間不定期與顧客寒暄、聽取顧客建言，或者邀請常客參與試菜活動等，最後「菜單設計」階段，對於餐飲市場趨勢與創新有敏銳的觀察與話題發想能力，並針對不同節日研發、不同用途、不同客戶需求、設計符合之菜單及菜色，以展現「廚師」應具備相關知識及技能，符合業界所需。

三、製程助理工程師-職能學習地圖

工作分析說明	製程助理工程師工作流程，為依照標準作業流程及製程規範進行生產前準備，包含生產設備的檢查與原物料領料點交、調配，完成原物料調配後，進行上下料加工生產作業及設備操作，隨時留意加工製程生產情況，如異常情況能立即停機調整進行物料調整或是簡易排除故障狀態，並針對異常狀況彙整相關資訊，協助提出改善方案，以及生產設備依據作業程序進行清潔維護保養工作。
職能課程地圖	<pre> graph TD subgraph Basic [基礎] B1[團隊合作與溝通技巧 6小時] B2[職業安全衛生法規3小時] B3[食品衛生安全與管理12小時] B4[食品機械概論 24小時] B5[機具保養與清潔維護 18小時] end subgraph Advanced [進階] A1[物料管理 12小時] A2[食品加工學 24小時] A3[生產流程實務 36小時] A4[產線異常排除與解決 30小時] end B1 --> B2 B2 --> B3 B3 --> B4 B4 --> B5 B5 --> A1 A1 --> A2 A2 --> A3 A3 --> A4 </pre> 授課順序：基本概念 (B1-B4), 技能應用 (B5, A1-A4)
對象	未來有意從事食品製造相關之人員
先備條件	符合以下條件之一： 1. 高中職以上畢業，食品加工、飼料加工、化工或餐飲相關工作經歷 1 年以上。 2. 食品、農業、機械、電機、化工、工業工程相關科系畢業。
訓後效益	結訓學員能學會加工生產前置準備作業、加工生產製程作業、製程問題解決與故障排除及生產設備維護清潔與保養等能力，在「加工生產前置準備作業」階段，能完成生產設備確認與物料、添加物調配；在「加工生產製程作業」階段，能依製程作業程序進行上下料加工生產作業與生產設備操作；在生產過程中「製程問題解決與協助故障排除」，能夠留意加工製程狀態，如遇到異常或是故障，能夠進行問題確認並進行簡易排除作業，最後「生產設備維護清潔與保養」階段，能依據清潔、保養作業程序進行生產設備清潔、保養作業，並且確實完成相關記錄。

四、食品研發人員-職能學習地圖

工作分析說明	食品研發人員的工作流程，為產品開發前能夠蒐集市場資訊並且評估企業內部能力與銷售計劃後擬定研發產品方向，進一步進行新品研發設計並制定所需相關原物料，完成研發紀錄後製作產品樣本與相關產品配方表之制定，並完成新品檢驗、品評等統計分析，優化改善產品，完成開發設計後，進行試量產，建構標準生產流程，後續進行技術移轉並協助產品上市等相關作業程序。
職能課程地圖	<pre> graph LR subgraph 基礎 A[市場調查與產品評析 12小時] B[產品研發設計 30小時] end subgraph 進階 C[產品研發企劃書撰寫 18小時] D[感官品評方法與運用 18小時] E[產品開發實務 36小時] F[試量產管理 24小時] G[產品量產化技術轉移 12小時] end A --> C C --> B B --> D D --> E E --> F F --> G </pre>
對象	未來有意從事食品製造研發相關人員
先備條件	符合以下條件之一： (1) 大專院校食品、營養、農業/生物科技、化學、化工、餐飲相關科系畢業。 (2) 從事食品食品、農業產品開發領域相關工作經驗 1 年以上者。
訓後效益	結訓學員能學會市場調查與資料蒐集、研發新產品、試量產及製程改善商品化等能力，在「市場調查與資料蒐集」能依照目標客群、經營訴求、客戶利益及市場訊息，研究及蒐集市場與競品資訊，進行公司研發能力分析，擬定研發或產品修正策略，並研擬開發規劃項目；在「研發新產品」階段，能研討新產品的設計、製作研發或專利提案並預估產品的原物料相關成本，產出產品樣本後進行物理及化學檢驗，制定產品配方表，最後「試量產及製程改善商品化」階段，進行試量產評估及改善製程，依據 QC 工程圖及商品改善提案解決生產運作問題，產品化後，若有需要調整則進行產品相關改善，並做技術移轉，以展現「食品研發人員」應具備相關知識及技能，符合業界所需。

陸、職業訓練課程規劃

職業訓練課程後續的課程設計及課程發展為透過職能導向課程規劃會議方式進行內容討論與修定，包含了課程設計階段的課程教學/訓練目標及課程大綱，與發展階段的教學方法、評量方式、教材/具規劃及相關師資資格等等，而所有修正過程皆現場進行修訂、調校，並經所有專家凝聚共識後，整理成職業訓練課程規劃的定稿。

透過專家會議討論修定後，食品及飼品製造業之「食品研發人員」與「製程助理工程師」、餐飲業之「營運督導」與「廚師」等四門職能導向課程詳細內容說明請參閱附件一~附件四。



參考文獻

- (1) 勞動部-行業職業就業資訊 職業探索-工作百科。檢索日期：2022 年 03 月。
網址：https://jobbooks.taiwanjobs.gov.tw/News3_Content.aspx?n=45&sms=0&s=2042
https://jobbooks.taiwanjobs.gov.tw/News2_Content.aspx?n=20&s=1628
https://jobbooks.taiwanjobs.gov.tw/News2_Content.aspx?n=12&s=185
- (2) 人力銀行(104、1111)職務大百科/職務大辭典
- (3) iCAP 職能發展應用平台-職能基準。檢索日期：2022 年 03 月。
網址：https://icap.wda.gov.tw/Resources/resources_Datum.aspx
- (4) O*NET Online 美國職業資訊網站。檢索日期：2022 年 03 月。
網址：<https://www.onetonline.org/>
- (5) 聶方珮、邱誌偉、周美珠(2013)。庭園餐廳店經理工作職能之研究。觀光與休閒管理期刊，1(1)，97-109。
- (6) 陳郁雯（1999）。企業人力資源管理角色定位與移轉之研究。國立台灣師範大學工業科技教育研究所碩士論文
- (7) 陳銘薰、王澄婷(2006)。「訓練投入、訓練實施程序、訓練成效」評估模式之探討。人力資源管理學報，6(1)，75-99
- (8) 許宏明(1995)。高科技產業的教育訓練制度與組織績效之相關性研究。國立中央大學企業管理研究所碩士論文
- (9) 行政院主計總處(110)。人力資源調查統計年報。檢索日期：2022 年 06 月
網址：<https://www.stat.gov.tw/np.asp?ctNode=452>
- (10) 行政院主計總處(111)。110 年「中華民國行業標準分類」。檢索日期：2022 年 06 月
網址：<https://mobile.stat.gov.tw/StandardIndustrialClassification.aspx>。
- (11) 行政院主計總處(111)。109 年事業人力僱用狀況調查（員工報酬及進退等概況）報告」。檢索日期：2022 年 06 月
網址：<https://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=47730&ctNode=1871&mp=4>
- (12) 勞動部雲嘉南分署(111)。111 年就業服務分析年報。檢索日期：2022 年 06 月。
網址：https://yct168.wda.gov.tw/Content_List.aspx?n=9570F1A389CEFA2E
- (13) 行政院主計總處(111)。109、110 年國內所得統計及國內經濟情勢展望。檢索日期：2022 年 06 月

<https://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=46902&ctNode=5624>

<https://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=48225&ctNode=5624>

(14) 教育部統計處(107-109)。大專校院學科標準分類查詢系統。檢索日期：2022 年 06 月。

網址：<https://stats.moe.gov.tw/bcode/>

(15) 教育部統計處(111)。學校基本統計資訊。檢索日期：2022 年 06 月。

網址：https://depart.moe.edu.tw/ed4500/Content_List.aspx?n=273B458338AE810B

(16) 經濟部統計處。工業產銷存動態調查。檢索日期：2022 年 06 月。

<https://dmz26.moea.gov.tw/GMWeb/investigate/InvestigateDB.aspx>

(17) 經濟部商業司(111) 108-110 年全國商工行政服務入口網。檢索日期：2022 年 06 月。

<https://gcis.nat.gov.tw/mainNew/subclassNAction.do?method=getFile&pk=980>

<https://gcis.nat.gov.tw/mainNew/subclassNAction.do?method=getFile&pk=981>

(18) 經濟部工業局(111)。重點產業專業人才需求推估調查。檢索日期：2022 年 02 月。

網址：<https://www.italent.org.tw/Content/01/57>。

(19) 經濟部統計處(111)。歷年工廠校正及營運調查。檢索日期：2022 年 05 月。

網址：https://www.moea.gov.tw/Mns/dos/content/ContentLink.aspx?menu_id=9460

(20) 雲林縣政府(111)年雲林縣政府年度施政計畫。檢索日期：2022 年 02 月。

網址：<https://planning.yunlin.gov.tw/News.aspx?n=5130&sms=13422>。

(21) 嘉義市政府(111)。嘉義市政府施政計畫。檢索日期：2022 年 02 月。

網址：<https://it.chiayi.gov.tw/News.aspx?n=4941&sms=12466>。

(22) 嘉義市政府主計總處(111)。統計年報。檢索日期：2022 年 02 月。

網址：<https://account.chiayi.gov.tw/News.aspx?n=102&sms=9047>。

(23) 台南市政府主計總處(111)。統計年報。檢索日期：2022 年 02 月。

網址：<https://account.tainan.gov.tw/News.aspx?n=44&sms=9367>。

(24) 行政院(111)。重要施政成果。檢索日期：2022 年 02 月。

網址：<https://www.ey.gov.tw/Page/2124AB8A95F79A75>。

附件一、食品及飼品製造業「食品研發人員」職能導向課程

勞動部勞動力發展署雲嘉南分署

111 年度雲嘉南區域運籌人力資源整合服務計畫

【職能導向課程】

食品及飼品製造業
「食品研發人員」

第一章 職能導向課程說明

第一節 職能導向課程規劃依據

職能導向課程品質管理機制是以確保職能導向課程品質作為首要目標，透過職能導向課程審核指標對相關單位所產出之職能導向課程進行檢驗，以確保課程發展與訓練成果的過程，具有高品質的保證，且符合產業及勞工就業力的需求。目的即確認課程發展的需求程度、設計與發展的嚴謹性與適切性，實施與成果的有效性。(勞動部勞動力發展署，2014)

- 對課程提供者（學校與各類訓練單位）而言：可以做為課程規劃辦理的目標，逐步將課程朝向成果導向方式辦理，提升自身及整體培訓產業的專業度。
- 對學習者而言：提供其選擇課程時的辨識參考，學習者經過培訓後能確實提升其就業力。

職能導向課程審核指標是掌握職能導向課程品質管理機制運作效能，對培訓產業的課程發展、建置、產出成果具有重要判準。經綜合國內外發展職能導向課程之經驗，結合職能導向課程特性，將諸多指標以 ADDIE 教學設計模型為主軸發展，如圖 1-1 ADDIE 教學設計模型所示。



圖 1-1 ADDIE 教學設計模型

資料來源：勞動部勞動力發展署

依照 ADDIE 教學設計模型，即所謂的分析(Analysis)、設計(Design)、發展(Development)、實施(Implementation)、評估(Evaluation)五大面向歸納，各面向之重點要求如下所述：(勞動

部勞動力發展署，2014)

- 分析：發展的課程應為產業、企業或組織有實質需求，故需透過具體的職能基準依據或職能分析過程，並應依據職能與需求分析，規劃有系統性的課程地圖。
- 設計：為確保課程設計的合適性，應依據職能與需求分析，設計合適的教學／訓練目標，並依此發展完整的課程內容。
- 發展：確定教學／訓練目標、對象及內容後，決定適當的教學方法，以及選擇合適的教材與教學資源。
- 實施：實際執行課程時，應保存實際課程辦理的資料證據，以確保實施的教學品質。
- 評估：為確保課程成果的成效性，應設計合適且有效的評量方式，並針對學習成果提出證據，規劃一套自我監控的機制進行整體學習成效的評估，以提出未來改進的具體建議。

第二節 職能導向課程規劃摘要表

課程基本資訊	
課程名稱	食品研發人員培訓班
課程簡介 (300-500 字)	食品研發人員的工作流程，為產品開發前能夠蒐集市場資訊並且評估企業內部能力與銷售計劃後擬定研發產品方向，進一步進行新品研發設計並制定所需相關原物料，完成研發紀錄後製作產品樣本與相關產品配方表之制定，並完成新品檢驗、品評等統計分析，優化改善產品，完成開發設計後，進行試量產，建構標準生產流程，後續進行技術移轉並協助產品上市等相關作業程序。 本課程依前述工作任務涵蓋之職能內涵、行為指標及工作產出等人才規格，將課程分為「市場調查與產品評析」、「產品研發企劃書撰寫」、「產品研發設計」、「感官品評方法與應用」、「產品開發實務」、「試量產管理」及「產品量產化技術轉移」等七門專業課程及成果驗證-紙筆測驗、作業紀錄及專題實作，期望學員透過完整之課程訓練，能具備「食品研發人員」相關知識與技能，並展現其工作上應有之行為能力，未來可順利從事食品及飼品製造業食品研發相關工作。
課程總時數	162 小時（含成果驗證 12 小時）

課程整體 職能級別	L4
需求說明	從雲嘉南轄區企業家數的部分來看，110 年雲嘉南區域「製造業」分佈家數名列第二，為 2 萬 5 千多家(占 14.63%)，顯見製造業為轄區內重點之一產業。而在勞動部雲嘉南分署編製的雲嘉南地區就業市場概況年報也發現，雲嘉南地區 110 年前 20 大求才熱門行業細類別，以食品及飼品製造業相關「未分類其他食品製造業」(5780 人次)第五多，預估未來食品及飼品製造業僱用人才是有缺口，因此期藉由此計畫規劃出以補足食品及飼品製造業之關鍵人才之空缺。 而在知識經濟的發展趨勢下，研發所扮演的角色格外重，因研發創新不僅可將市場規模擴大，還能帶動同行業者投入創新的活動之擴散效能，使產品能夠滿足消費者，更貼近消費者之需求(黃秋香，2005)，而研發能量，有賴於公司的食品研發人員之研發能力，而食品研發人員在食品及飼品製造業受僱人數中專業人員最多職務，有此可得知食品研發人員對於該產業之重要性。故建立「食品研發人員」之職能模型，據以投入資源開設對應職能的訓練課程，以發揮專業效能，並建立職能導向的人才發展系統，是刻不容緩的事。因為職能發展系統，就是透過建立系統化、規範化的流程，來建立職能模式、評估、訓練和激勵有價值與潛力的專業領域從業人員，建立優秀人才的培育、發展體系與制度，以獲得目前和未來所需的核
主要對象	未來有意從事食品研發相關人員。
先備條件	符合以下條件之一： (1) 大專院校食品、營養、農業/生物科技、化學、化工、餐飲相關科系畢業。 (2) 從事食品食品、農業產品開發領域相關工作經驗 1 年以上者

第二章 職能導向課程規劃內容

第一節 分析階段

食品研發人員培訓班職能導向課程之分析階段，藉由利益關係人的參與討論，分析出該職務之需求狀況，並利用職能重組方法，將食品研發人員的職能模型發展出課程地圖，進而產出職能導向課程，以下就職能依據及課程地圖做詳述說明如下。

壹、職能依據

從雲嘉南轄區企業家數的部分來看，110 年雲嘉南區域「製造業」分佈家數名列第二，為 2 萬 5 千多家(占 14.63%)，顯見製造業為轄區內重點之一產業。而在勞動部雲嘉南分署編製的雲嘉南地區就業市場概況年報也發現，雲嘉南地區 110 年前 20 大求才熱門行業細類別，以食品製造與飼品製造業相關「未分類其他食品製造業」(5780 人次)第五多，預估未來食品製造與飼品製造業僱用人才是有缺口，因此期藉由此計畫規劃出以補足食品及飼品製造業之關鍵人才之空缺。

而在知識經濟的發展趨勢下，研發所扮演的角色格外重，因研發創新不僅可將市場規模擴大，還能帶動同行業者投入創新的活動之擴散效能，使產品能夠滿足消費者，更貼近消費者之需求(黃秋香，2005)，而研發能量，有賴於公司的食品研發人員之研發能力，而食品研發人員在食品及飼品製造業受僱人數中專業人員最多職務，有此可得知食品研發人員對於該產業之重要性。故建立「食品研發人員」之職能模型，據以投入資源開設對應職能的訓練課程，以發揮專業效能，並建立職能導向的人才發展系統，是刻不容緩的事。因為職能發展系統，就是透過建立系統化、規範化的流程，來建立職能模式、評估、訓練和激勵有價值與潛力的專業領域從業人員，建立優秀人才的培育、發展體系與制度，以獲得目前和未來所需的專業人才。

表 2-1 職能內涵表

工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵	
			知識(K)	技能(S)
T1.1 研究市場資訊	P1.1.1 能依照目標客群、經營訴求、客戶利益及市場訊息，研究及蒐集市場與競品資訊，並參閱內外部資訊及公司銷售計畫，進行公司研發能力分析，以確認研發方向。 P1.1.2 能依據分析結果擬定研發或產品修正策略，並研擬開發規劃項目。	4	K01 市場研究概論 K02 行銷基本概念	S01 資料收集能力 S02 產品分析能力 S03 溝通及協調能力
T2.1 設計新產品與測試產品	P2.1.1 能研討新產品的設計、製作研發提案或專利提案，並進行研發紀錄 P2.1.2 能參照研發紀錄完成原物料清單，研討並預估產品的原物料相關成本。	4	K03 檢驗分析概論 K04 營養學 K05 食飼品相關法規 K06 加工學	S03 溝通及協調能力 S04 提案規劃能力 S05 成本估算能力 S06 實驗設計能力 S07 合規判定能力
T2.2 試生產及建置產品製造流程、規格	P2.2.1 能依照產品製作流程及產品規格製作產品樣本。 P2.2.2 依據產品樣本相關物理及化學檢驗結果，制定產品配方表。	4	K07 工廠管理概念 K08 量產技術知識與應用	S08 產品檢驗能力 S09 原物料控管能力
T3.1 試量產評估及改善製程	P3.1.1 依循產品研究紀錄與試量產製作流程，進行產品試量產，並指導與協助現場產品製造及食品機械相關參數調整，並確認產品製程良率。 P3.1.2 進行公司內部人員或消費者感官品評試驗，並將品評結果做統計分析。 P3.1.3 依據試量產產品的相關物理及化學檢驗結果，並調整原料的比例、製程條件，以確保品質穩定。 P3.1.4 進行保存試驗，確認保存期限及營養成分檢驗分析。 P3.1.5 能依據試驗及品評結果製作商品改善提案，並改善產品製程效率。	4	K09 產品品質管理知識 K03 檢驗分析概論 K10 感官品評知識 K11 加工相關知識 K12 加工設備基本原理	S01 資料收集能力 S10 問題分析及解決能力 S11 加工設備基本操作能力 S14 感官品評能力
T3.2 產品化及協助	P3.2.1 依據 QC 工程圖及商品改善提案協助產品化，並協助解決生產	4	K11 加工相關知識	S03 溝通及協調能力

工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵	
			知識(K)	技能(S)
生產(或委託代工)等運作	運作問題。 P3.2.2 產品化後，與團隊合作並依照客戶反饋，若有需要調整則進行產品相關改善，並做技術移轉。		K13 食飼品科學概念 K14 產品風險管制基礎概念	S12 時程掌控能力
T4.1 內外部協調與合作	P4.1.1 提供產品資訊宣告說明、產品知識教育訓練等相關資訊。	4	K02 行銷基本概念 K15 產品專業相關知識	S03 溝通及協調能力 S13 簡報能力

貳、課程地圖

本計畫依據自行發展「食品研發人員」職能模型之全部職能內涵展開，設計職能課程，其課程地圖規劃流程及課程地圖詳述說明如下。

一、課程地圖規劃流程

依據本計畫自行發展「食品研發人員」職能模型中對應的職能內涵（知識 K、技能 S）及行為指標，考量其屬性、相關度與複雜度，組成單元課程。課程地圖規劃流程第一步為設定課程對象及修習前的先備條件限制，先行界定人員及課程條件基準；第二步依據行為指標所呈現出的難易度進行分類；第三步驟整理職能內涵的 K、S 選單；第四步驟為將整理好的行為指標與職能內涵 K、S 進行對應整理；第五步驟為開始將整理對應過的行為指標與職能內涵進行分類重組，最後產出課程地圖，課程地圖規劃流程如圖 2-1 所示。



圖 2-1 課程地圖規劃流程圖

二、課程地圖

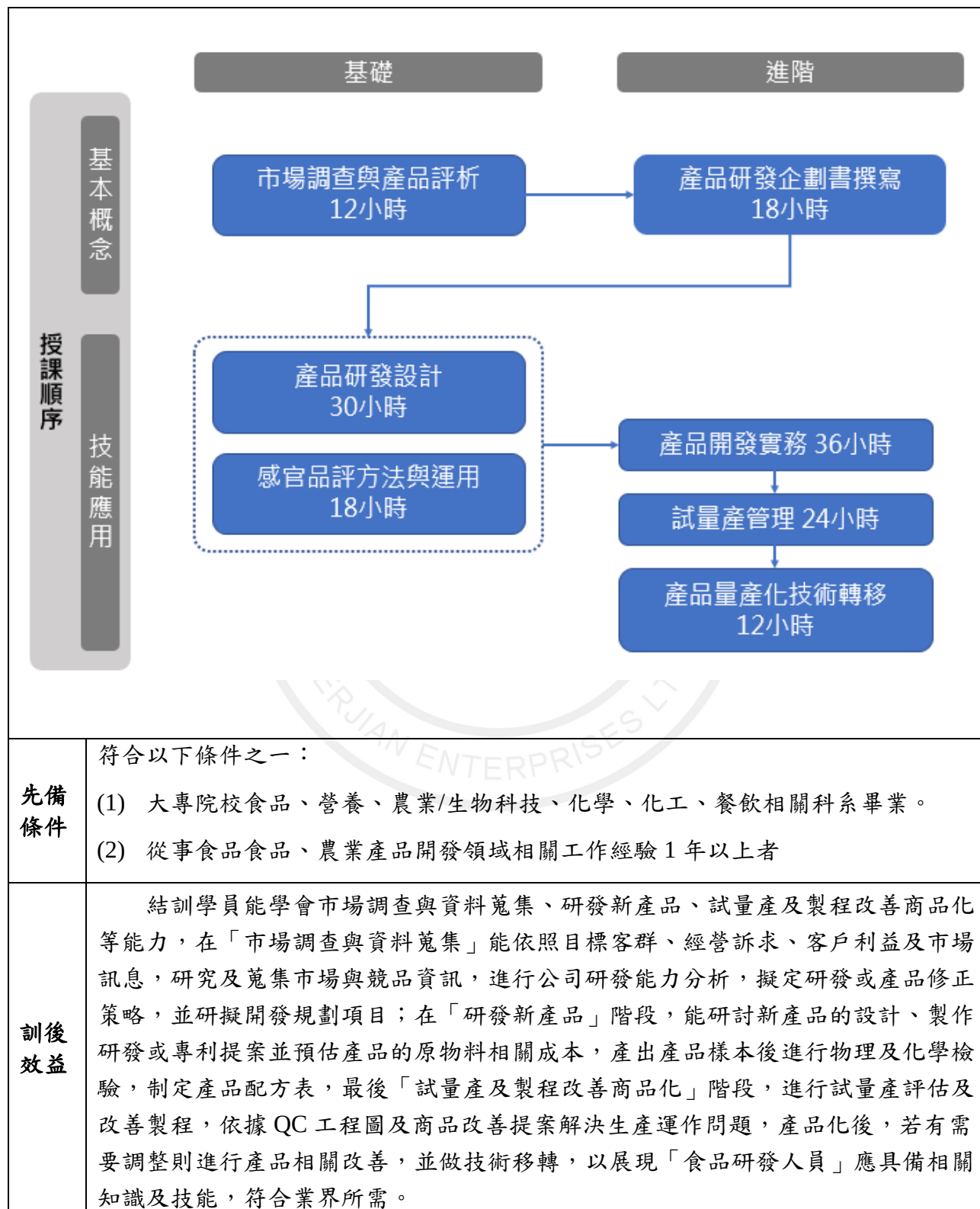
「食品研發人員」職能導向課程之課程對象為未來有意從事食品製造研發關之人員，如具備以下其一條件，即可為修習課程之先備條件之限制。

- (1) 大專院校食品、營養、農業/生物科技、動物科學、化學、化工、餐飲相關科系畢業。

(2) 從事食品、農業產品開發領域相關工作經驗 1 年以上者。

透過產業代表與職能專家共同討論決議後，依據需培養的能力，運用課程地圖規劃流程展開為職能課程，其食品研發人員培訓班課程地圖如表 2-2 所示。

表 2-2 食品研發人員培訓班課程地圖



第二節 設計階段

食品研發人員培訓班職能導向課程之設計階段，藉由利益關係人的參與討論，依據食品研發人員職能模型之職能內涵、對應行為指標及課程地圖，發展課程教學/訓練目標及課程大綱，以下就教學/訓練目標及課程大綱做詳述說明如下。

壹、教學/訓練目標

七門課程單元之教學/訓練目標依據課程所涵蓋的職能內涵(K、S)，各課程單元所對應職能之行為指標及課程地圖的學習進程，以 SMART 方法設定教學/訓練目標，應涵蓋原職能所對應之行為指標，使後續成果評量有具體的與工作有關的行為可供觀察評量，做為學習成果發展之依據，如表 2-3 所示。

表 2-3 教學訓練目標與職能內涵

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程名稱	職能級別	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
市場調查與產品評析	4	能掌握市場趨勢及脈動，有系統性的蒐集市調與分析數據資料，作為產品開發的基底。	P1.1.1 能依照目標客群、經營訴求、客戶利益及市場訊息，研究及蒐集市場與競品資訊，並參閱內外部資訊及公司銷售計畫，進行公司研發能力分析，以確認研發方向。 P1.1.2 能依據分析結果擬定研發或產品修正策略，並研擬開發規劃項目。	K01 市場研究概論 K02 行銷基本概念	S01 資料收集能力 S02 產品分析能力
產品研發企劃書撰寫	4	能完成產品提案簡報，並進行報告傳達。	P2.1.1 能研討新產品的設計、製作研發提案或專利提案，並進行研發紀錄。	-	S03 溝通及協調能力 S04 提案規劃能力 S13 簡報能力
產品研發設計	4	能針對產品需求的規格，進行基本實驗設計與相關產品成本估算。	P2.1.1 能研討新產品的設計、製作研發提案或專利提案，並進行研發紀錄。 P2.1.2 能參照研發紀錄完成原物料清單，研討並預估產品的原物料相關成本。	K04 營養學 K05 食飼品相關法規 K06 加工學	S05 成本估算能力 S06 實驗設計能力 S07 合規判定能力

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程名稱	職能級別	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
產品開發實務	4	能進行產品製作流程並制定產品配方表與各種檢驗技術使用。	P2.2.1 能依照產品製作流程及產品規格製作產品樣本。 P2.2.2 依據產品樣本相關物理及化學檢驗結果，制定產品配方表。	K07 工廠管理概念 K08 量產技術知識與應用 K11 加工相關知識 K12 加工設備基本原理	S08 產品檢驗能力 S09 原物料控管能力 S11 加工設備基本操作能力
感官品評方法與運用	4	能利用感官品評相關知識並將結果進行統計分析。	P3.1.2 進行公司內部人員或消費者感官品評試驗，並將品評結果做統計分析。	K09 產品品質管理知識 K10 感官品評知識	S14 感官品評能力
試量產管理	4	能協助試量產之流程、機械參數、原料比例等調整，以確保品質穩定進行保存試驗及營養成分分析，並製作商品改善提案。	P3.1.1 依循產品研究紀錄與試量產製作流程，進行產品試量產，並指導與協助現場產品製造及食品機械相關參數調整，並確認產品製程良率。 P3.1.3 依據試量產產品的相關物理及化學檢驗結果，並調整原料的比例、製程條件，以確保品質穩定。 P3.1.4 進行保存試驗，確認保存期限及營養成分檢驗分析。 P3.1.5 能依據試驗及品評結果製作商品改善提案，並改善產品製程效率。	K03 檢驗分析概論 K11 加工相關知識 K12 加工設備基本原理	S10 問題分析及解決能力 S11 加工設備基本操作能力
產品量產化技	4	能依據商品改善提案協助產品化	P3.2.1 依據 QC 工程圖及商品改善提案協助產品化，並	K13 食飼品科學	S12 時程掌控能力

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程名稱	職能級別	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
術轉移		及技術移轉，並提供產品知識文件、教育訓練等資料。	協助解決生產運作問題。 P3.2.2 產品化後，與團隊合作並依照客戶反饋，若有需要調整則進行產品相關改善，並做技術移轉。 P4.1.1 提供產品資訊宣告說明、產品知識教育訓練等相關資訊。	概念 K14 產品風險管制基礎概念 K15 產品專業相關知識	

貳、課程大綱與時數

課程內容之規劃，依據訓練目標以及其所對應之知識與技能進行結構設計，並依照邏輯性安排，使之符合工作流程之順序性或緩急性，由首要工作任務逐一往下展開，使課程具有繼續性及延續性。亦即，習得該課程後，即可擁有必要的職能內涵，並能展現該行為表現，進而達成訓練目標，課程時數設計依照工作需求分配，課程 150 小時，加上最後成果驗證 12 小時，總計為 162 小時，課程大綱與課程時數如表 2-4 所示。

表 2-4 課程大綱與時數

課程名稱	課程時數	課程大綱內容
市場調查與產品評析	12	1.產品法規資訊、通路規範、專利 2.國內外行銷、市場與產品資訊 3.規劃研發品項的規則與研發發想
產品研發企劃書撰寫	18	1.產品研發企劃書撰寫 2.提案簡報製作 3.簡報溝通技巧
產品研發設計	30	1.食品相關法規知識 2.研發產品的規格與營養配置 3.新品開發實驗設計 4.物料清單(BOM)建構與成本試算
產品開發實務	36	1.食品開發流程與量產管理 2.製程關鍵技術介紹與應用 3.產品研發開發應用 4.產品規格與配方單的製作與撰寫 5.檢驗技術介紹與應用 6.研究開發加工機台的操作原理
感官品評方法與運用	18	1.感官品評原理及其應用 2.品評數據統計分析與解讀

課程名稱	課程時數	課程大綱內容
		3.品評實務操作 5.產品穩定性評估與優化調整
試量產管理	24	1.試量產的流程說明(含檢驗分析方式、設備使用等) 2.試量產啟動、執行與檢討 3.試量產後品質良率改善方案 4.產品量產 BOM 表建置
產品化技術轉移	12	1.產品化流程 2.生產流程優化 3.銷售通路或消費市場回饋對策

第三節 發展階段

食品研發人員培訓班課程發展內容依據設計階段(D)所設計的課程訓練目標、大綱內容、訓練對象、課程單元之教學/訓練目標及課程內容，規劃教學方法、評量方式等，設計合適的教材與教學資源，包含教材規劃、教具需求及師資、評量人員與課程協助人員條件等，相關設計做詳述說明如下。

壹、規劃教學方式

七門課程單元之能力等級大部分皆屬於四級，意即學員能夠在經常變動的情況中，在少許監督下，獨立執行涉及規劃設計且需要熟練技巧的工作。需要具備相當的專業知識與技術，及作判斷及決定的能力。考量到教學/訓練目標以技術性為主，在課程內容規劃上以實務來整合課程所學，因此在教學方法設計上，會依據每門課程單元的屬性搭配使用講述教學、示範教學、分組討論及專題實作等學方式來進行授課，透過講述方式、個案分析及分組討論講解知識與技巧，操作性較高之課程，則再加入示範教學與專題實作引導學員實際操作食品研發相關實作，使學員具備食品研發人員的知識與技能。食品研發人員培訓班工作型態偏重於實際操作，故在設計教學方法上會以實務操作面為主，理論概論面為輔，藉以達成學術並重之效果。在實務操作部分，教學方法主要以示範教學、專題實作為主。理論概論部分則以講述教學及分組討論為主，重點在讓學員有較多的實務操作之練習，以熟練各項技能，提升訓用合一之契合度，並縮短產學落差，提升未來就業或轉職之能力，以達成職能導向課程所強調學習內容對應業界職務需求的精神。如表 2-5 所示。

表 2-5 教學方法

課程(單元)名稱	教學/訓練目標	教學方法				說明 (簡要說明所選取之教學方法)
		講述教學	分組討論	示範教學	實作教學	
市場調查與研發能力評估	能掌握市場趨勢及脈動，有系統性的蒐集市調與分析數據資料，作為產品開發的基底。	●	●		●	1.講述教學 講師以熟練的講授技巧並適時回饋問題來提昇訓練效果。講授法為基本知識傳遞的手法，在本培訓的所有課程皆有使用。 2.分組討論 透過將學員分組討論議題的模式，讓學員經由與講師及其他學員間互動，吸收課程中的概念，透過互動激盪學員想法。 3.示範教學 講師在實作部分，先示範如何操作與使用，並說明其過程及知識，然後讓學員實作相同的動作，講師並給予回饋，告訴學員其表現成功及失敗之處，讓學員在過程中能自我學習使用，有助於學習成果的應用，故於產品開發實務、感官品評方式與運用兩門課課程中，將會由講師先進行示範操作。 4.實作教學 講師提供題目讓學員做課程單元的實務練習，使學員對技能、經驗，或特定內容的學習達到正確或純熟的反應與結果，最後透過評量手冊之個案情境，進行實際操作，讓學員實際參與及操作的過程中學習辨識問題、思考問題、解決問題，最後透過主題專題製作與講師回饋，增加學習成效。
產品提案技巧	能完成產品提案簡報，並進行報告傳達。	●	●		●	
產品研發設計	能參照原物料清單進行原物料相關成本估算並著手進行基本實驗設計。	●	●		●	
產品開發實務	能進行產品製作流程並制定產品配方表與各種檢驗技術使用。	●		●	●	
感官品評方法與運用	能利用感官品評相關知識並將結果進行統計分析。	●	●	●	●	
試量產管理	能協助試量產之流程、機械參數、原料比例等調整，以確保品質穩定進行保存試驗及營養成分分析，並製作商品改善提案。	●	●		●	
產品化技術轉移	能依據商品改善提案協助產品化及技術移轉，並提供產品知識文件、教育訓練等資料。	●	●		●	

貳、教材與教學資源設計

因食品研發人員培訓班之課程教學內容均為具專業度之培訓課程，且培訓之最終目的為培育業界所需之核心專業人才，故其教材與教學資源之設計需謹守課程之訓練目標，將依要求條件明列並說明。

一、課程教材、教具與設備

課程教材與教學資源之發展，由各課程單元之講師，依據其課程之內容、訓練目標與教學方法，設計發展合適之教材與教學資源，以提升學員之學習成效。如表 2.6 教學資源所示。

二、師資、課程協助人員與評量員條件

因課程之內容均屬較專業的課程，為對應不同專業課程之需求，本次課程依據歸納後之職能模型及課程內容為選擇標準，參考各師資之專業背景、該領域授課資歷等相關資訊，適當選擇各課程師資，使參訓學員在該課程能夠透過各專業領域的課程講師，更完整的學習到符合業界需求的課程內容，各課程之師資條件如表 2-6 所示，下列說明各課程單元師資條件。

而此課程主要評量人員由授課講師擔任，配合本課程系統化之教學方法，在評量方式藉由評量手冊內容評量學員學習狀況、實際演練狀況及學習成果透過職能評量檢核表等進行評估，給予實質建議，故評量人員之條件皆須符合課程設計中對於講師資格水準的要求。

為求授課過程之嚴謹度，每堂課程均由辦訓單位指派一位至兩位人員進行協助，進行課程品質監控以及協助授課講師行政事宜，並記錄課程中講師、學員以及訓練場地設備等狀況，彙整各項紀錄，並改善狀況。協助人員之條件需為具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年 (含) 以上，以進行課程監控、紀錄、調查及協助講師進行課程中各項需求，如表 2-6 教學資源所示。而協助人員分二種工作內容，其一訓練行政人員主要職責除協助講師進行課程品質監控以及協助相關行政事宜外，故無相關背景，另助教人員須在課程當中也須配合講師授課內容來回答與解決學習者的相關疑問，若無相關工作經歷恐無法勝任，因此助教在資格設定上需具備食品研發相關經驗 2 年以上之人員。

表 2-6 教學資源

課程(單元)名稱	教材與教學資源		
	教材	教具/設備	其他
市場調查與研發能力評估	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	
產品提案技巧	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	
產品研發設計	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	
產品開發實務	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、產品研發設備	
感官品評方法與運用	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、品評工具	
試量產管理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	
產品化技術轉移	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	

課程(單元)名稱	應具備之資格與專業學經歷		
	授課教師	評量人員	課程協助人員
市場調查與產品評析	須符合以下條件之一： 1.曾任食品研發、市場調查或行銷企劃相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品研發相關訓練課程專任或兼任教師 3 年(含)以上者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。
產品研發企劃書撰寫	須符合以下條件之一： 1.曾任食品研發、市場調查或行銷企劃相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品研發相關訓練課程專任或兼任教師 3 年(含)以上者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。
產品研發設計	須符合以下條件之一： 1.曾任食品研發相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專業能力	同授課講師需求	■助教資格：具食品研發相關經驗 2 年(含)以上。 ■訓練行政人員資格：具大

	足以擔任授課講師者。 2.曾任食品研發相關訓練課程專任或兼任教師3年(含)以上者。	求	專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上。
產品開發實務	須符合以下條件之一： 1.曾任食品研發相關職務5年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品研發相關訓練課程專任或兼任教師3年(含)以上者。	同授課講師需求	■助教資格：具食品研發相關經驗2年(含)以上。 ■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上。
感官品評方法與運用	須符合以下條件之一： 1.曾任食品研發或市場調查相關職務5年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品研發相關訓練課程專任或兼任教師3年(含)以上者。	同授課講師需求	■助教資格：具食品研發相關經驗2年(含)以上。 ■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上。
試量產管理	須符合以下條件之一： 1.曾任食品研發或食品製造相關職務5年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品研發相關訓練課程專任或兼任教師3年(含)以上者。	同授課講師需求	■助教資格：具食品研發相關經驗2年(含)以上。 ■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上。
產品化技術轉移	須符合以下條件之一： 1.曾任食品研發相關職務5年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品研發相關訓練課程專任或兼任教師3年(含)以上者。	同授課講師需求	■助教資格：具食品研發相關經驗2年(含)以上。 ■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上。

參、評量方式

課程對象以未來想從事食品研發人員為主，因此課程主要目的為使學員能深化學習到食品研發人員應具備之相關職能，以裨益在職場上更能發揮所學，因此在學習成效評量方式的設計上，除基本的「紙筆測驗」外，另也採取「作業紀錄」及「專題實作」作為評估學習成效的方式，經由每次的成績，確保學習者在學習的過程當中皆具有顯著的學習成效。

詳細之設計依據與考量說明如下。七門單元課程規劃、對應之教學/訓練目標、訓練大綱、教學方法、評量方式、相關人員條件資格摘要說明如表 2-7 所示。

表 2-7 食品研發人員培訓班-課程發展規劃摘要表

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
一、 市場調查與產品評析	1.產品法規資訊、通路規範、專利 2.國內外行銷、市場與產品資訊 3.規劃研發品項的規則與研發發想	1.講述教學 2.分組討論 3.實作教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎形成性評量 1.作業紀錄 (1).市場調查紀錄表 ◎總結性評量 2.專題實作 (1).專題報告 (2).職能評量檢核表	須符合以下條件之一： 1.曾任食品研發、市場調查或行銷企劃相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品研發相關訓練課程專任或兼任教師 3 年(含)以上者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。
二、 產品研發企劃書撰寫	1.產品研發企劃書撰寫 2.提案簡報製作 3.簡報溝通技巧	1.講述教學 2.分組討論 3.實作教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎形成性評量 1.作業紀錄 (1).提案規劃紀錄單 ◎總結性評量 2.專題實作 (1).專題報告 (2).職能評量檢核表	須符合以下條件之一： 1.曾任食品研發、市場調查或行銷企劃相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品研發相關訓練課程專任或兼任教師 3 年(含)以上者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
三、產品研發設計	1.食品相關法規知識 2.研發產品的規格與營養配置 3.產品開發實驗設計 4.物料清單(BOM)建構與成本試算	1.講述教學 2.分組討論 3.實作教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1.紙筆測驗 (1).測試卷 A-產品研究開發知識與法規 2.專題實作 (1).專題報告 (2).職能評量檢核表	須符合以下條件之一： 1.曾任食品研發相關職務5年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品研發相關訓練課程專任或兼任教師3年(含)以上者。	同授課講師需求	■助教資格：具食品研發相關經驗2年(含)以上。 ■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上。
四、產品開發實務	1.食品開發流程與量產管理 2.製程關鍵技術介紹與應用 3.產品研發開發應用 4.產品規格與配方單的製作與撰寫 5.檢驗技術介紹與應用 6.研究開發機台的操作原理	1.講述教學 2.示範教學 3.實作教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1.紙筆測驗 (1). 測試卷 A-產品研究開發知識與法規 2.專題實作 (1).專題報告 (2).職能評量檢核表	須符合以下條件之一： 1.曾任食品研發相關職務5年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品研發相關訓練課程專任或兼任教師3年(含)以上者。	同授課講師需求	■助教資格：具食品研發相關經驗2年(含)以上。 ■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
五、 感官品評方法與運用	1.感官品評原理及其應用 2.品評數據統計分析與解讀 3.品評實務操作	1.講述教學 2.分組討論 3.示範教學 4.實作教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、產品研發設備	◎總結性評量 1.專題實作 (1).專題報告 (2).職能評量檢核表	須符合以下條件之一： 1.曾任食品研發相關職務5年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品研發相關訓練課程專任或兼任教師3年(含)以上者。	同授課講師需求	■助教資格：具食品研發相關經驗2年(含)以上。 ■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上。
六、 試量產管理	1.試量產的流程說明(含檢驗分析方式、設備使用等) 2.試量產啟動、執行與檢討 3.試量產後品質良率改善方案 4.產品量產BOM表建置	1.講述教學 2.分組討論 3.實作教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、品評工具	◎總結性評量 1.紙筆測驗 (1).測試卷 B-品質管理知識與檢驗原理 2.專題實作 (1).專題報告 (2).職能評量檢核表	須符合以下條件之一： 1.曾任食品研發相關職務5年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品研發相關訓練課程專任或兼任教師3年(含)以上者。	同授課講師需求	■助教資格：具食品研發相關經驗2年(含)以上。 ■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
七、 產品量產 化技術轉移	1.產品化流程 2.生產流程優化 3.銷售通路或消費 市場回饋對策	1.講述教學 2.分組討論 3.實作教學	PowerPoint 簡報、講師 編製課程講 義、評量手 冊	電腦、投 影機、白 板	◎總結性評量 1.專題實作 (1).專題報告 (2).職能評量檢核表	須符合以下條件之一： 1.曾任食品研發相關職務5年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品研發相關訓練課程專任或兼任教師3年(含)以上者。	同授 課講 師需 求	■助教資格：具食品研發相關經驗2年(含)以上。 ■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上。

第四節 執行階段

壹、課程辦理

一、課程辦理目的

因課程主要辦訓目的為使學員能在此項專業領域中習得專業技能，學員若能通過課程考試皆能取得職業訓練之結訓證書，在公開課程資訊之時，特註明關於本課程之原則說明。

二、公開招生資訊

於課程辦理期間，由辦訓單位將課程資訊及簡章，經由單位網站與其相關管道進行報名資訊公開，並於報名簡章中清楚載明報名資格、報名地點、報名方式、辦理時間地點、課程目的、課前資訊說明、課程原則等資訊。

三、課程地點、時間

課程地點、時間皆由辦訓單位訂定，辦訓單位為考量課程品質，需評估空間上是否能容納所有學員，並依照教學/訓練目標及內容大綱安排適當的地點受訓，使學員能在良好的環境中學習專業技能。

四、參訓條件

以下條件擇一即可：

- (1) 大專院校食品、營養、農業/生物科技、化學、化工、餐飲相關科系畢業。
- (2) 從事食品食品、農業產品開發領域相關工作經驗 1 年以上者

五、參訓原則

開訓當天和成果發表與驗證不得請假，其他課程如有要事需向辦訓單位請假，課程請假時數累計不得超過課程總時數十分之一，請假時數超過者將無法參與課程單元的成果驗證，亦無法取得結訓證書。

六、行政事項

(一)上課期間上、下午皆需簽到及簽退，為管控上課品質，要求學員準時入出場，上課期間並請學員將手機關機。

(二)為掌握課程時間與進度，下次上課教材會事先發放給各位學員，需於上課前預習完成。

貳、課程實施

在課程正式實施期間，辦訓單位之協助人員依照授課講師之教學方法及意見，將同性質之學員分為一組，並於課程實施期間印製學員之課程教材講義、建立上、下午簽到機制，以利掌控課程之流程與品質。

一、教材講義

授課講師將下次課程教材講義編排完成，並於此次課程前交給辦訓單位之協助人員印製完成，此次課程中將會由協助人員發放下次課程的教材講義給學員。

二、出席紀錄

課程實施之出席紀錄由辦訓單位設計課程簽到表，上、下午課程皆需簽到及簽退，作為學員請假的憑證，以確保學員的請假狀況及領取證書資格之一。

三、滿意度調查相關表單

在課程實施階段，將進行滿意度調查相關表單發放，於課程結束都會給予所有學員滿意度調查表與講師的滿意度調查表，講師於每堂課程結束後都會填寫上課教學日誌，三種表單之調查分析可從多元面向評量課程之品質。

四、課堂實作

課堂實作為授課講師將課程中所講授的內容轉為題目，讓學員在課程單元結束後，能持續學習並將課程所學移轉運用於工作中。

五、評估演練

授課講師皆有設計分組報告評估演練活動，當分組學員上台報告時，授課講師與其他分組學員會對報告者進行專題實作之評估。

第五節 評估階段

壹、學習成果評量

本課程之訓練評估(E)，是在訓練的過程中或是完成訓練之後，對於教學內容、學員的反應與學習成果，按照一定的標準作系統性的調查、分析及檢討，並更進一步比較是否能達到原先設定之訓練目標。整體而言，包含了評估流程的系統化設計、評估資料的蒐集與分析，以及回饋至相關利益關係人的一個過程。

學習成果評量方法的設計是依據發展階段所規劃之教學方法，如講述教學、討論教學、個案分析、示範教學、專題實作等，設計可相呼應之評量方式，以明確檢視參訓學員在特定教學方法下之學習成果，並且將評量結果據實紀錄並以 Kirkpatrick 訓練四層次理論進行分析，因考量錄取訓練對象與課程操作時間性，故訂定之學習成果評量工具為二部分，以下分別針對評量程序及評量工具做詳述說明。

一、課程評量程序

(一)反應層次 L1 (學員滿意度調查表)

每個課程單元結束發放填寫，瞭解受訓學員對於講師授課表現、課程內容呈現及服務品質是否滿意，並且依據學員給予建議作為下次課程的改善之依據。

(二)學習層次 L2(紙筆測驗、作業紀錄、專題實作)

在學習層次階段，為鑑定學員是否確實達到訓練/學習目標，採用之評量方式為紙筆測驗、作業紀錄。

評量方式一「紙筆測驗」，針對食品研發人員所具備知識面內涵為主要考題內容，以了解學員對於食品研發人員知識內容認知程度。

評量方式二「作業紀錄」，以市場調查與產品評析、產品研發企劃書撰寫等二大主題方向進行作業紀錄產出。

評量方式三「專題實作」，以市場調查與產品評析、產品研發企劃書撰寫、產品研發設計、產品開發實務、感官品評方法與應用、試量產管理、產品量產化技術轉移等七門課程單元進行專題報告，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「食品研發人員」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標。

二、單元課程評量方式與工具

食品研發人員培訓班工作型態主要以實務面為導向，七個單元課程大部分屬於操作性較高的動態型課程，非屬靜態性課程，故在評量方式的設計部份，以實務操作為主要的參考方式，並以筆試成績當成學員的學習過程中的投入成效之依據，另，各課程單元的評量工具部份，主要為專題實作等方式，如表 2-8 所示。成果驗證評量設計參考，如表 2-9 所示

表 2-8 學習成果評量方式

課程(單元)名稱	學習成果評量方式			對應評量說明
	紙筆測驗	作業紀錄	專題實作	
市場調查與產品評析		●	●	1. 市場調查紀錄表(包含目標客群樣貌、市場現況資訊等市調分析數據資料) 2. 專題報告(包含市調分析說明、目標提案產品規劃資訊、產品描述、產品成本估算、產品研究紀錄、產品品評表、量產技術文件、產品資訊文件) 3. 職能評量檢核表
產品研發企劃書撰寫		●	●	1. 提案規劃紀錄單 2. 專題報告(包含市調分析說明、目標提案產品規劃資訊、產品描述、產品成本估算、產品研究紀錄、產品品評表、量產技術文件、產品資訊文件) 3. 職能評量檢核表
產品研發設計	●		●	1. 測驗卷 A-產品研究開發知識與法規 2. 專題報告(包含市調分析說明、目標提案產品規劃資訊、產品描述、產品成本估算、產品研究紀錄、產品品評表、量產技術文件、產品資訊文件) 3. 職能評量檢核表
產品開發實務	●		●	1. 測驗卷 A-產品研究開發知識與法規 2. 專題報告(包含市調分析說明、目標提案產品規劃資訊、產品描述、產品成本估算、產品研究紀錄、產品品評表、量產技術文件、產品資訊文件) 3. 職能評量檢核表

課程(單元)名稱	學習成果評量方式			對應評量說明
	紙筆測驗	作業紀錄	專題實作	
感官品評方法與運用			●	1. 專題報告(包含市調分析說明、目標提案產品規劃資訊、產品描述、產品成本估算、產品研究紀錄、 產品品評表 、量產技術文件、產品資訊文件) 2. 職能評量檢核表
試量產管理	●		●	1. 測驗卷 B-品質管理知識與檢驗原理 2. 專題報告(包含市調分析說明、目標提案產品規劃資訊、產品描述、產品成本估算、產品研究紀錄、 產品品評表 、 量產技術文件 、產品資訊文件) 3. 職能評量檢核表
產品量產化技術轉移			●	1. 專題報告(包含市調分析說明、目標提案產品規劃資訊、產品描述、產品成本估算、產品研究紀錄、 產品品評表 、量產技術文件、 產品資訊文件) 2. 職能評量檢核表

表 2-9 成果驗證-專題報告設計

成果驗證評量設計參考
一、測驗設計說明： 於課程執行過程中，透過專題實作報告檢核學員全 7 門課程單元的學習效益，請學員依據專題需求說明，依序呈現相關資訊，評量員將依學員產出成果報告之完整性，評估是否具備『食品研發人員』之知識技能。 需產出 1. 產品研發報告書(Word 檔) 2. 產品提案簡報(PowerPoint 檔) 二、專題需求說明： 某食品製造廠，擬針對現有生產品項增加產線，故請收集相關市場分析調查資料後，提出產品研發生產規劃時程，後依序包含產品描述與成本估算、產品研究紀錄(如：實驗設計、配方研發、原材料包材等等)、產品品評資料、量產技術文件(如：QC 工程圖、品控表、標準 SOP、最佳生產組合及生產運作模式等等)、產品資訊文件。 三、檢核項目： 成果驗證執行時間規劃為 12 小時，評量員藉由學員資料收集程序、研發規劃、研發設計、生產量化等作業執行，檢核學員是否能因應市場調查資料蒐集後，完成新產品的研發設計，並且能夠經由試量產與製程改善，將新產品商品化，完成後續推廣所需文件之擬定。透過「總結性成果驗證」課程單元執行，得評估學員整體課程學習成效，是否充分完備『食品研發人員』所需職能。

貳、學習成果證據與結訓標準

本課程之教學方法與評量方式具系統化，在學習成果證據之呈現上以結訓標準、分數計算、個別學員之實作測驗及行為移轉成效說明。

一、學習成果證據項目

學員學習完各課程單元後，欲了解其學習狀況是否達到預期，以及教學場地、教學設備、師資、教學教材及教具等是否有需改善與強化之處，本課程運用滿意度調查表及職能行為評估表等方式進行評估，再搭配課堂作業及實作測驗等方式來了解學員之學習成效，如表 2-10 所示。

表 2-10 學習成果證據

課程(單元)名稱	學習成果證據項目	數量
市場調查與產品評析	1. 市場調查紀錄表 2. 專題報告 3. 職能評量檢核表	依實際上課人數而定
產品研發企劃書撰寫	1. 提案規劃紀錄單 2. 專題報告 3. 職能評量檢核表	依實際上課人數而定
產品研發設計	1. 測驗卷 A-產品研究開發知識與法規 2. 專題報告 3. 職能評量檢核表	依實際上課人數而定
產品開發實務	1. 測驗卷 A-產品研究開發知識與法規 2. 專題報告 3. 職能評量檢核表	依實際上課人數而定
感官品評方法與運用	1. 專題報告 2. 職能評量檢核表	依實際上課人數而定
試量產管理	1. 測驗卷 B-品質管理知識與檢驗原理 2. 專題報告 3. 職能評量檢核表	依實際上課人數而定
產品量產化技術轉移	1. 專題報告 2. 職能評量檢核表	依實際上課人數而定

二、結訓標準說明

課程結訓標準以總結性評量作為結訓標準，其中以紙筆測驗、作業紀錄及專題實作方式，紙筆測驗以食品研發人員所具備知識面內涵為考題內容，而作業紀錄方式以市場調查與產品評析、產品研發企劃書撰寫進行評量，最後以專題實作方式進行市場調查與研發能力評估、產品提案技巧、產品研發設計、產品開發實務、感官品評方法與應用、試量產管理、產品量產化技術轉移等七大主題方式進行專題報告，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「食品研發人員」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標，須符合評量手冊中總結性評量之能力要求則頒發認證證書。

本認證課程共 162 小時(含成果驗證 12 小時)，各單元課程設計評量工具，講師依據受試學員實作過程及產出紀錄，依據職能評量檢核表項目給予分數與回饋，最後計算學員課程請假時數累計不得超過課程總時數的十分之一小時，方可參加成果驗證，而成果驗證之紙筆測驗、作業紀錄及專題實作為總結性評量，符合分數設定標準及職能評量檢核表之能力要求，才能取得認證證書。(如表 2-11 所示)。

表 2-11 課程結訓標準

結訓標準
課程結訓標準以總結性評量作為結訓標準，以紙筆測驗、作業紀錄及專題實作的進行評量，紙筆測驗以食品研發人員所具備知識面內涵為考題內容，而作業紀錄方式以市場調查與產品評析、產品研發企劃書撰寫進行評量，最後以專題實作方式進行市場調查與產品評析、產品研發企劃書撰寫、產品研發設計、產品開發實務、感官品評方法與應用、試量產管理、產品量產化技術轉移等七大主題方式進行專題報告，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「食品研發人員」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標，須符合評量手冊中總結性評量之能力要求則頒發認證證書。 本認證課程共 162 小時(含成果驗證 12 小時)，各單元課程設計評量工具，講師依據受試學員實作過程及產出紀錄，依據職能評量檢核表項目給予分數與回饋，最後計算學員課程請假時數累計不得超過課程總時數的十分之一小時，方可參加成果驗證，而成果驗證之紙筆測驗、專題實作為總結性評量，符合下表分數設定標準及職能評量檢核表之能力要求，才能取得認證證書。

項次	課程單元	評量類別	評量方式	對應評量
1	市場調查與產品評析	形成性評量	作業紀錄	評量 1
		總結性評量	專題實作	評量 5
2	產品研發企劃書撰寫	形成性評量	作業紀錄	評量 2
		總結性評量	專題實作	評量 5
3	產品研發設計	總結性評量	紙筆測驗 專題實作	評量 3 評量 5
4	產品開發實務	總結性評量	紙筆測驗 專題實作	評量 3 評量 5
5	感官品評方法與運用	總結性評量	專題實作	評量 5
6	試量產管理	總結性評量	紙筆測驗 專題實作	評量 4 評量 5
7	產品量產化技術轉移	總結性評量	專題實作	評量 5

1. 形成性評量僅做為學習歷程之參考，故「評量 1：作業紀錄-市場調查紀錄表」、「評量 2：作業紀錄-提案規劃紀錄單」不列入評分項標準內
2. 以總結性評量作為結訓標準，總結性評量說明如下：
 - 「評量 3：紙筆測驗-測驗卷 A-產品研究開發知識與法規」須達 70 分以上為及格。
 - 「評量 4：紙筆測驗-測驗卷 B-品質管理知識與檢驗原理」須達 70 分以上為及格。
 - 「評量 5：專題實作-產品研發報告書、產品提案簡報」須符合文件設計需求規格，並依指示進行資料建檔，對應職能評量檢核表之評估項目，各評估項目勾選符合之級別 1~5 級。每個評估項目需高於 3 級(含)以上，符合此課程之能力要求。

受評者各項評量須符合合格標準且缺課時數未超過規定者方為合格結訓。

參、監控評估

針對學習者之學習成果證據，以及課程規劃與執行各環節，應有具體之監控評估機制，因此本課程對於課程規劃與實施各階段皆設計有監控評估機制，建立完整的監控評估流程，即時反應辦訓狀況，並發展相關配合文件，進行適當管理，做為往後課程持續改善之參考，藉由這些監控機制，循環改善每一門課程單元之品質，增進學員學習成效，以達最大之品質目標，課程監控評估方法與流程如表 2-12 所示。

表 2-12 食品研發人員培訓班-監控評估方法與流程

課程進行階段	監控評估方法與流程	監控標的	參與人員	相關配合文件
課程規劃	監控評估規劃	課程執行監控機制	利益關係人(產業專家/相關從業人員、職能分析專家、課程設計專家、講師、課程團隊)	1.職能導向課程規劃報告 2.利益關係人會議紀錄
課程實施前	課前預備會議	課程執行流程、教材、學習輔助工具、評量工具	課程團隊	1.課程執行相關文件(講義、評量手冊、上課簡報) 2.課程時間表 3.訓練課程前中後檢核清單 4.課前預備會議紀錄
課程實施中	課程執行紀錄與相關回饋資料蒐集	課程執行流程、講師教學內容、學員學習狀況	利益關係人(講師、學員、課程團隊)	1.學員滿意度調查表 2.上課教學日誌
課程實施後	課後檢討會議	課程執行流程、講師教學內容、學員學習狀況、異常改善狀況	利益關係人(講師、課程團隊)	1.檢討會議紀錄 2.異常處理紀錄
課程結訓後	訓後評估會議	訓練成效、課程執行監控機制	利益關係人(講師、學員、產業專家/相關從業人員、課程團隊)	1.訓後評估報告 2.訓後評估會議紀錄

附件二、食品及飼品製造業「製程助理工程師」職能導向課程

勞動部勞動力發展署雲嘉南分署

111 年度雲嘉南區域運籌人力資源整合服務計畫



【職能導向課程】

食品及飼品製造業
「製程助理工程師」

第一章 職能導向課程說明

第一節 職能導向課程規劃依據

職能導向課程品質管理機制是以確保職能導向課程品質作為首要目標，透過職能導向課程審核指標對相關單位所產出之職能導向課程進行檢驗，以確保課程發展與訓練成果的過程，具有高品質的保證，且符合產業及勞工就業力的需求。目的即確認課程發展的需求程度、設計與發展的嚴謹性與適切性，實施與成果的有效性。(勞動部勞動力發展署，2014)

- 對課程提供者（學校與各類訓練單位）而言：可以做為課程規劃辦理的目標，逐步將課程朝向成果導向方式辦理，提升自身及整體培訓產業的專業度。
- 對學習者而言：提供其選擇課程時的辨識參考，學習者經過培訓後能確實提升其就業力。

職能導向課程審核指標是掌握職能導向課程品質管理機制運作效能，對培訓產業的課程發展、建置、產出成果具有重要判準。經綜合國內外發展職能導向課程之經驗，結合職能導向課程特性，將諸多指標以 ADDIE 教學設計模型為主軸發展，如圖 1-2 ADDIE 教學設計模型所示。



圖 1-2 ADDIE 教學設計模型

資料來源：勞動部勞動力發展署

依照 ADDIE 教學設計模型，即所謂的分析(Analysis)、設計(Design)、發展(Development)、實施(Implementation)、評估(Evaluation)五大面向歸納，各面向之重點要求如下所述：(勞動

部勞動力發展署，2014)

- 分析：發展的課程應為產業、企業或組織有實質需求，故需透過具體的職能基準依據或職能分析過程，並應依據職能與需求分析，規劃有系統性的課程地圖。
- 設計：為確保課程設計的合適性，應依據職能與需求分析，設計合適的教學／訓練目標，並依此發展完整的課程內容。
- 發展：確定教學／訓練目標、對象及內容後，決定適當的教學方法，以及選擇合適的教材與教學資源。
- 實施：實際執行課程時，應保存實際課程辦理的資料證據，以確保實施的教學品質。
- 評估：為確保課程成果的成效性，應設計合適且有效的評量方式，並針對學習成果提出證據，規劃一套自我監控的機制進行整體學習成效的評估，以提出未來改進的具體建議。

第二節 職能導向課程規劃摘要表

課程基本資訊	
課程名稱	製程助理工程師培訓班
課程簡介 (300-500 字)	製程助理工程師的工作流程，為依照標準作業流程及製程規範進行生產前準備，包含生產設備的檢查與物料領料點交、調配，完成物料調配後，進行上下料加工生產作業及設備操作，隨時留意加工製程生產情況，如異常情況能立即停機調整進行物料調整或是簡易排除故障狀態，並針對異常狀況彙整相關資訊，協助提出改善方案，以及生產設備依據作業程序進行清潔維護保養工作。 本課程依前述工作任務涵蓋之職能內涵、行為指標及工作產出等人才規格需求，將課程分為「職業安全衛生」、「食品衛生安全與管理」、「團隊合作與溝通技巧」、「食品機械概論」、「機具保養與清潔維護」、「物料管理」、「食品加工學」、「生產流程實務」、「產線異常排除與解決」等九門專業課程，將以成果驗證-紙筆測驗、作業紀錄及實作測驗，期望學員透過完整之課程訓練，能具備「製程助理工程師」相關知識與技能，並展現其工作上應有之行為能力，未來可順利從事食品及飼品製造業產品生產過程相關工作。
課程總時數	177 小時（含成果驗證 6 小時）

課程整體 職能級別	L3
需求說明	依據經濟部統計處所統計，107 年至 109 年食品及飼品製造業之營運家數分別為 6,686 家、6,913 家、7,006 家，其中雲嘉南地區之工廠家數總和分別為 1,599 家、1,668 家、1,681 家，歷年食品及飼品製造業於雲嘉南地區相較全台家數占比約為 24%，約為全國食品及飼品製造業工廠家數總和的四分之一，由其可得知，不論在全國總家數及雲嘉南轄區，食品及飼品製造業之營運家數皆呈現逐年成長趨勢，且雲嘉南轄區更是為食品及飼品製造業重要營運區域。除此之外，雲嘉南區產業求才人數歷年平均以「製造業」102,963 人為最高、「批發及零售業」17,714 人次高、「住宿及餐飲業」12,986 人居第三高。因 109-110 年受到疫情影響，轄區各產業近三年來求才成長率皆衰退，但製造業在求才需求仍為正成長且求才人數最高，109-110 年成長了 0.18%，由此可見，於雲嘉南地區製造業整體仍具有發展性，因此顯示食品及飼品製造業中，不論在企業家數、人才供需上，不斷持續成長中，故提升此產業人力市場是有其必要性。 而根據國發會所調查食品相關製造業之產業未來欠缺人才，因應產業智慧化、導入 IT 技術，並且強調物流及冷鏈的流暢性，顯現製程相關人員的重要性及關鍵性。而食品及飼品製造業最令人頭疼的其中一項挑戰即是決定產量與生產效率的穩定度，而產量決定取決於銷售預測及生產排程，有仰賴於製程助理工程師的過往經驗與現場機具設備生產穩定，而過往預測準確度無法百分百確認，導致大量庫存或是熱門品供不應求等窘境(勤業眾信, 2019)，加上受 COVID-19 疫情，更需要加速數位轉型之需求，製程助理工程師須提昇智慧製造相關職能，以協助企業轉型成功之重要關鍵人物之一，協助解決新產線設置期間及現有產線的各項問題點，並提出分析與改善方案。主要工作內容為協助工程師在研發全新產品、全新製程的製程規劃與建議、協助新製程設計、最適生產設備評估、制定製程 SOP 作為製造部操作標準及持續優化現有產品之生產製程(104 人力銀行, 2022)。 故建立「製程助理工程師」之職能模型，據以投入資源開設對應職能的訓練課程，以發揮專業效能，並建立職能導向的人才發展系統，是刻不容緩的事。因為職能發展系統，就是透過建立系統化、規範化的流程，來建立職能模式、評估、訓練和激勵有價值與潛力的專業領域從業人員，建立優秀人才的培育、發展體系與制度，以獲得目前和未來所需的專業人才。
主要對象	未來有意從事食品製造相關工作者。
先備條件	符合以下條件之一： 1. 高中職以上畢業，食品加工、飼料加工、化工或餐飲相關工作經歷 1 年以上。 2. 食品、農業、機械、電機、化工、工業工程相關科系畢業。

第二章 職能導向課程規劃內容

第一節 分析階段

製程助理工程師培訓班職能導向課程之分析階段，藉由利益關係人的參與討論，分析出該職務之需求狀況，並利用職能重組方法，將人員的職能模型發展出課程地圖，進而產出職能導向課程，以下就職能依據及課程地圖做詳述說明如下。

壹、職能依據

依據經濟部統計處所統計，107 年至 109 年食品及飼品製造業之營運家數分別為 6,686 家、6,913 家、7,006 家，其中雲嘉南地區之工廠家數總和分別為 1,599 家、1,668 家、1,681 家，歷年食品及飼品製造業於雲嘉南地區相較全台家數占比約為 24%，約為全國食品及飼品製造業工廠家數總和的四分之一，由其可得知，不論在全國總家數及雲嘉南轄區，食品及飼品製造業之營運家數皆呈現逐年成長趨勢，且雲嘉南轄區更是為食品及飼品製造業重要營運區域。除此之外，雲嘉南區產業求才人數歷年平均以「製造業」102,963 人為最高、「批發及零售業」17,714 人次高、「住宿及餐飲業」12,986 人居第三高。因 109-110 年受到疫情影響，轄區各產業近三年來求才成長率皆衰退，但製造業在求才需求仍為正成長且求才人數最高，109-110 年成長了 0.18%，由此可見，於雲嘉南地區製造業整體仍具有發展性，因此顯示食品及飼品製造業中，不論在企業家數、人才供需上，不斷持續成長中，故提升此產業人力市場是有其必要性。

而根據國發會所調查食品相關製造業之產業未來欠缺人才，因應產業智慧化、導入 IT 技術，並且強調物流及冷鏈的流暢性，顯現製程相關人員的重要性及關鍵性。而食品及飼品製造業最令人頭疼的其中一項挑戰即是決定產量與生產效率的穩定度，而量產決定取決於銷售預測及生產排程，有仰賴於製程助理工程師的過往經驗與現場機具設備生產穩定，而過往預測準確度無法百分百確認，導致大量庫存或是熱門品供不應求等窘境(勤業眾信，2019)，加上受 COVID-19 疫情，更需要加速數位轉型之需求，製程助理工程師須提昇智慧製造相關職能，以協助企業轉型成功之重要關鍵人物之一，協助解決新產線設置期間及現有產線的各項問題點，並提出分析與改善方案。主要工作內容為協助工程師在研發全新產品、全新製程的製程規劃與建議、協助新製程設計、最適生產設備評估、制定製程 SOP 作為製造部操作標準及持續優化現有產品之生產製程(104 人力銀行，2022)。

故建立「製程助理工程師」之職能模型，據以投入資源開設對應職能的訓練課程，以發揮專業效能，並建立職能導向的人才發展系統，是刻不容緩的事。因為職能發展系

統，就是透過建立系統化、規範化的流程，來建立職能模式、評估、訓練和激勵有價值與潛力的專業領域從業人員，建立優秀人才的培育、發展體系與制度，以獲得目前和未來所需的專業人才。

表 2-13 職能內涵表

工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵	
			知識(K)	技能(S)
T1.1 生產設備檢查	P1.1.1 操作生產設備之前，確實檢查設備能源供應，操作安全與清潔狀況，並完成操作生產設備前的準備與檢查作業的紀錄。 P1.1.2 能將生產設備相關各部位零組件組裝，確認生產設備可正常運作，以利於後續生產作業。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 食品衛生相關法規規範 K03 食品加工機具之種類、構造與功能 K04 設備保養與維護概念	S01 食品加工機具操作技巧 S02 設備保養與維護技巧
T1.2 原物料及食品添加物調配	P1.2.1 能夠依據製令單，確認檢查物料的標示、規格與數量等資訊。 P1.2.2 每一經過調配之物料及其重量或容量，能夠依據製令單，個別檢查與核對領料單所標示、規格與數量，再行移交，並予以記錄。 P1.2.3 能熟悉食品加工組合成分，進行調配物料，並填寫調配單。	3	K05 食品加工標準作業程序 K06 食品原料及添加物概念 K07 食品加工方法與製程 K08 食品工程學 K09 物料管理概念	S03 原物料調配技巧 S04 溝通協調能力
T2.1 上下料加工生產作業	P2.1.1 能依據製令單、操作指令及製造管制標準書之規範，進行上下料加工作業步驟。	3	K05 食品加工標準作業程序 K07 食品加工方法與製程 K09 物料管理概念	S03 原物料調配技巧
T2.2 生產設備操作	P2.2.1 能依據標準作業程序，穿戴適合操作生產設備的防護裝備、組織規定之標準裝備，確保個人在生產作業環境中的安全性 P2.2.2 能夠依照設備使用說明書與標準操作程序，使用生產設備進行加工作業。 P2.2.3 在生產過程中，能監控生產設備稼動及產能利用變化，與主管討論進行產線、人力調整，以維持產線穩定。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 食品衛生相關法規規範 K03 食品加工機具之種類、構造與功能 K05 食品加工標準作業程序 K07 食品加工方法與製程 K09 物料管理概念 K10 食品工程單元操作原理	S01 食品加工機具操作技巧 S03 原物料調配技巧 S04 溝通協調能力 S05 食品工程單元操作技巧
T3.1 製	P3.1.1 能隨時留意各加工製程的	3	K01 職業安全衛生相關規範	S01 食品加工機具操

工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵	
			知識(K)	技能(S)
程問題解決	生產狀態，若發現有異常狀況，能立即處理做停機動作並回報給主管，做適當物料調整，避免影響目前產線中產品品質與安全。 P3.1.2 能依據異常狀況事件，與主管討論，針對異常狀況彙整相關資訊，協助提出改善方案，並與相關人員做後續追蹤。		K03 食品加工機具之種類、構造與功能 K05 食品加工標準作業程序 K07 食品加工方法與製程 K09 物料管理概念 K10 食品工程單元操作原理 K11QC 七大手法	作技巧 S03 原物料調配技巧 S04 溝通協調能力 S05 食品工程單元操作技巧 S06 問題分析與解決能力
T3.2 生產設備異常狀況排除	P3.2.1 當生產設備發生故障時，能立刻停機檢查機器情況並做簡易排除，聯絡修護單位以及部門主管，做機械設備調整，並立即向主管回報處理狀況及進度。 P3.2.2 當生產設備維修時，能參與調整後續生產產品以及人力安排，追蹤後續維修情況，維修完成後要能夠在最短時間內銜接繼續生產的工作。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K03 食品加工機具之種類、構造與功能 K04 設備保養與維護概念 K09 物料管理概念 K10 食品工程單元操作原理 K12 基本電學概念	S01 食品加工機具操作技巧 S02 設備保養與維護技巧 S03 原物料調配技巧 S04 溝通協調能力 S05 食品工程單元操作技巧 S06 問題分析與解決能力 S07 基礎機械、電子設備裝配能力 S08 人力調度規劃技巧
T41.1 生產設備清潔	P4.1.1 能依清潔標準作業程序，準備清潔工具，於生產作業後，進行生產設備、容器與場地等的清潔作業，並填寫相關紀錄。 P4.1.2 能每次更換製造產品品項、規格、批號或生產工序完成之後，依清潔標準作業程序，清潔所有設備、容器、生產場地，並填寫相關紀錄。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 食品衛生相關法規規範 K03 食品加工機具之種類、構造與功能 K13 設備清潔與維護程序	S01 食品加工機具操作技巧 S02 設備保養與維護技巧 S06 問題分析與解決能力 S07 基礎機械、電子設備裝配能力
T4.2 生產設備維護保養	P4.2.1 能依設備維護標準作業程序，執行產品加工機具零件定期更換與保養作業，並填寫相關紀錄。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K04 設備保養與維護概念	S01 食品加工機具操作技巧 S02 設備保養與維護技巧 S06 問題分析與解決能力 S07 基礎機械、電子設備裝配能力

貳、課程地圖

本計畫依據自行發展「製程助理工程師」職能模型之全部職能內涵展開，設計職能課程，其課程地圖規劃流程及課程地圖詳述說明如下。

一、課程地圖規劃流程

依據本計畫自行發展「製程助理工程師」職能模型中對應的職能內涵（知識 K、技能 S）及行為指標，考量其屬性、相關度與複雜度，組成單元課程。課程地圖規劃流程第一步為設定課程對象及修習前的先備條件限制，先行界定人員及課程條件基準；第二步依據行為指標所呈現出的難易度進行分類；第三步驟整理職能內涵的 K、S 選單；第四步驟為將整理好的行為指標與職能內涵 K、S 進行對應整理；第五步驟為開始將整理對應過的行為指標與職能內涵進行分類重組，最後產出課程地圖，課程地圖規劃流程如圖 2-2 所示。

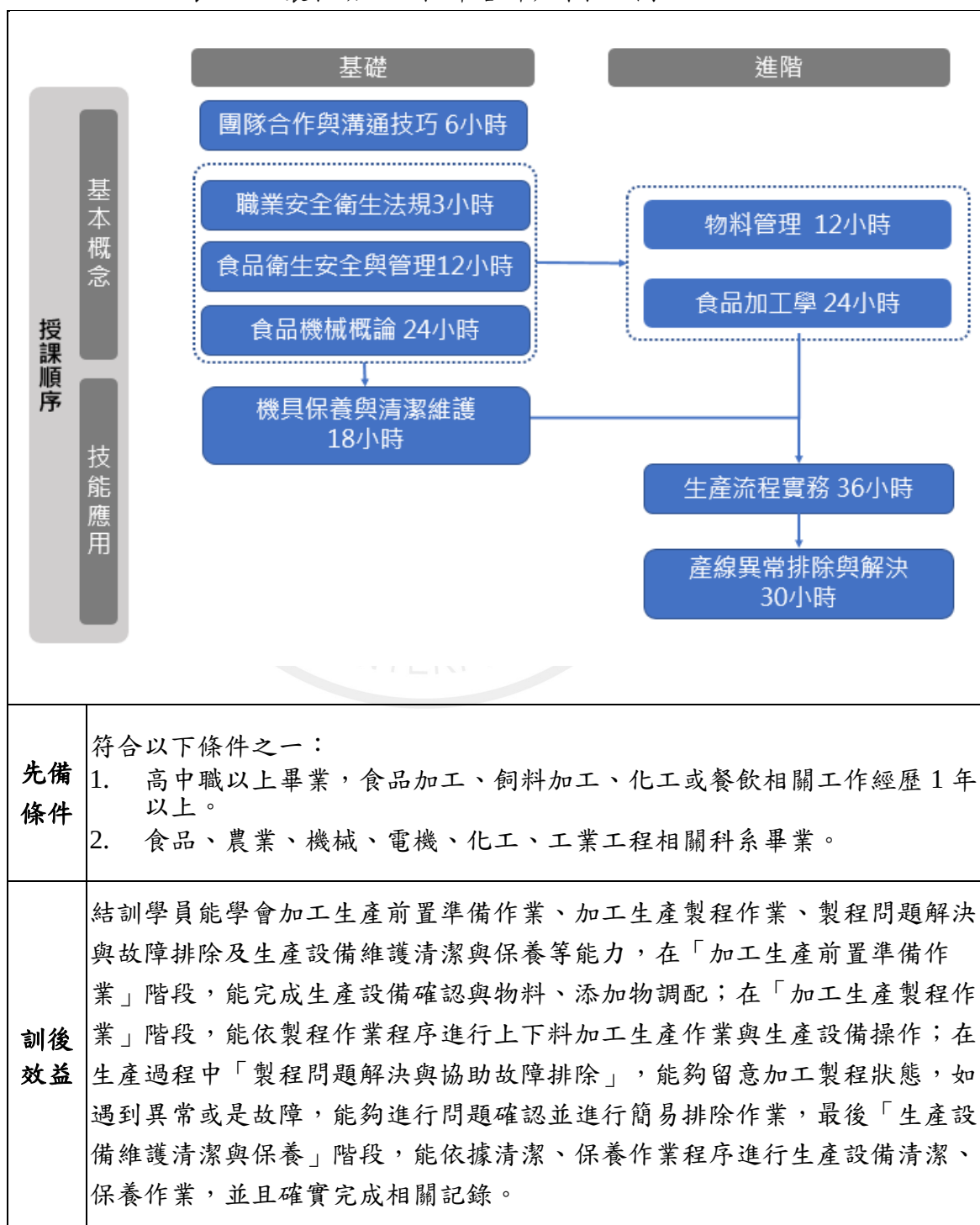


圖 2-2 課程地圖規劃流程圖

二、課程地圖

「製程助理工程師」職能導向課程之課程對象為「高中職以上畢業且具食品加工、飼料加工、化工或餐飲相關工作經歷 1 年以上」或是「食品、農業、機械、電機、化工、工業工程相關科系畢業」，做為修習課程前之先備條件限制。透過產業代表與職能專家共同討論決議後，依據需培養的能力，運用課程地圖規劃流程展開為職能課程，其課程地圖如表 2-14 所示。

表 2-14 製程助理工程師培訓班課程地圖



第二節 設計階段

製程助理工程師培訓班職能導向課程之設計階段，藉由利益關係人的參與討論，依據製程助理工程師職能模型之職能內涵、對應行為指標及課程地圖，發展課程教學/訓練目標及課程大綱，以下就教學/訓練目標及課程大綱做詳述說明如下。

壹、教學/訓練目標

九門課程單元之教學/訓練目標依據課程所涵蓋的職能內涵(K、S)，各課程單元所對應職能之行為指標及課程地圖的學習進程，以 SMART 方法設定教學/訓練目標，應涵蓋原職能所對應之行為指標，使後續成果評量有具體的與工作有關的行為可供觀察評量，做為學習成果發展之依據，如表 2-15 所示。

表 2-15 教學訓練目標與職能內涵

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程名稱	職能級別	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
職業安全衛生	3	能熟悉職業安全衛生相關規範並應用於管理與工作之中。	-	K01 職業安全衛生相關規範	-
食品衛生安全與管理	3	能熟悉食品安全衛生相關規範並應用於管理與工作之中。	-	K02 食品衛生相關法規規範	-
團隊合作與溝通技巧	3	能學習有效提升跨部門溝通品質及異議協調技巧，以利於工作業務進行中能達成團隊共識並完成工作任務。	-	-	S04 溝通協調能力
食品機械概論	3	能熟悉在產品製作前，能了解生產設備功能與操作注意事項，以利生產作業能順利進行	P1.1.1 操作生產設備之前，確實檢查設備能源供應，操作安全與清潔狀況，並完成操作生產設備前的準備與檢查作業的紀錄。 P1.1.2 能將生產設備相關各部位零組件組裝，確認生產設備可正常運作，以利於後續生產作業。	K03 食品加工機具之種類、構造與功能	-

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程名稱	職能級別	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
機具保養與清潔維護	3	能學習在產品製作前、後，能夠依據機具保養維護作業流程逐一確實完成相關程序。	P4.1.1 能依清潔標準作業程序，準備清潔工具，於生產作業後，進行生產設備、容器與場地等的清潔作業，並填寫相關紀錄。 P4.1.2 能每次更換製造產品品項、規格、批號或生產工序完成之後，依清潔標準作業程序，清潔所有設備、容器、生產場地，並填寫相關紀錄。 P4.2.1 能依設備維護標準作業程序，執行產品加工機具零件定期更換與保養作業，並填寫相關紀錄。	K04 設備保養與維護概念 K13 設備清潔與維護程序	S02 設備保養與維護技巧
物料管理	3	能學習在產品製作前，能夠依規範備妥所需物料，並且確實完成文件核對記錄。	P1.2.1 能夠依據製令單，確認檢查物料的標示、規格與數量等資訊。 P1.2.2 每一經過調配之物料及其重量或容量，能夠依據製令單，個別檢查與核對領料單所標示、規格與數量，再行移交，並予以記錄。	K09 物料管理概念	-
食品加工學	3	能夠瞭解到在產品製作過程中，如何依據食品加工作業程序進行配料與上下料加工。	P1.2.3 能熟悉食品加工組合成分，進行調配物料，並填寫調配單。	K06 食品原料及添加物概念 K07 食品加工方法與製程 K08 食品工程學	-
生產流程實務	3	能學習到在產品製作過程中，實際生產程序，並且能夠實際進行操作，以利熟悉生產程序。	P2.1.1 能依據製令單、操作指令及製造管制標準書之規範，進行上下料加工作業步驟。 P2.2.1 能依據標準作業程序，穿戴適合操作生產設備的防護裝備、組織規定之標準裝備，確保個人在生產作業環境中的安全性。	K05 食品加工標準作業程序 K10 食品工程單元操作原理	S01 食品加工機具操作技巧 S03 原物料調配技巧 S05 食品工程單元

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程名稱	職能級別	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
			P2.2.2 能夠依照設備使用說明書與標準操作程序，使用生產設備進行加工作業。 P2.2.3 在生產過程中，能監控生產設備稼動及產能利用變化，與主管討論進行產線、人力調整，以維持產線穩定。		操作技巧
產線異常排除與解決	3	在遇到生產設備異常時，能釐清問題與進行簡易故障排除，並確認維修後是否回復正常並記錄。	P3.1.1 能隨時留意各加工製程的生產狀態，若發現有異常狀況，能立即處理做停機動作並回報給主管，做適當物料調整，避免影響目前產線中產品品質與安全。 P3.1.2 能依據異常狀況事件，與主管討論，針對異常狀況彙整相關資訊，協助提出改善方案，並與相關人員做後續追蹤。 P3.2.1 當生產設備發生故障時，能立刻停機檢查機器情況並做簡易排除，聯絡修護單位以及部門主管，做機械設備調整，並立即向主管回報處理狀況及進度。 P3.2.2 當生產設備維修時，能參與調整後續生產產品以及人力安排，追蹤後續維修情況，維修完成後要能夠在最短時間內銜接繼續生產的工作。	K11QC 七大手法 K12 基本電學概念	S06 問題分析與解決能力 S07 基礎機械、電子設備裝配能力 S08 人力調度規劃技巧

貳、課程大綱與時數

課程內容之規劃，依據訓練目標以及其所對應之知識與技能進行結構設計，並依照邏輯性安排，使之符合工作流程之順序性或緩急性，由首要工作任務逐一往下展開，使課程具有繼續性及延續性。亦即，習得該課程後，即可擁有必要的職能內涵，並能展現該行為表現，進而達成訓練目標，課程時數設計依照工作需求分配，課程 213 小時，加上最後成果驗證 6 小時，總計為 219 小時，課程大綱與課程時數如表 2-16 所示。

表 2-16 課程大綱與時數

課程（單元）名稱	課程時數	課程大綱內容
職業安全衛生	3	1. 職業安全衛生有關法規概要 2. 職業安全衛生概念及安全衛生工作守則 3. 作業前、中、後之自主檢查與標準作業程序 4. 緊急事故應變處理與勞工作業有關之安全衛生知識
食品衛生安全與管理	12	1. 食品安全衛生定義及重要性 2. 食品安全衛生相關行政及法令 3. 環境清潔與維護注意項目 4. 食品製造從業人員的衛生管理 5. HACCP 概念說明
團隊合作與溝通技巧	6	1. 團隊溝通目的與基本觀念 2. 無法有效溝通的原因及改善作法 3. 工作常見衝突來源與解決方式 4. 團隊及跨部門合作的實務溝通技巧
食品機械概論	24	1. 食品單元操作與自動化控制概論 2. 食品機械衛生設計概論 3. 各類食品製作機械與設備介紹 4. 各類食品製作機械與設備操作說明
機具保養與清潔維護	18	1. 5S 概念說明 2. 設備保養概念 3. 設備初級保養流程與技巧 4. 設備點檢與確效流程
物料管理	12	1. 物料管理意義及重要性 2. 物料分類與編號原則概念 3. 物料驗收、領發料及退料作業原則 4. 物料倉儲管理與流程
食品加工學	24	1. 食品原料的成分組成及其加工特性 2. 食品加工的意義與分類 3. 各類食品加工原理與製程 4. 食品加工程序中各種量產知識
生產流程實務	36	1. 生產機具作動原理 2. 機具架設操作及注意事項 3. 生產製造標準作業程序說明 4. 生產線產能負荷規劃與排程 5. 食品加工程序中各種單元操作原理
產線異常排除與解決	30	1. 電學基本概念 2. QC 七大手法要義、作法說明 3. 基本機械製造的裝配概念 4. 產線檢查技巧與流程 5. 異常處理技巧與流程(包含人、機、料、法、環)

第三節 發展階段

製程助理工程師班課程發展內容依據設計階段(D)所設計的課程訓練目標、大綱內容、訓練對象、課程單元之教學/訓練目標及課程內容，規劃教學方法、評量方式等，設計合適的教材與教學資源，包含教材規劃、教具需求及師資、評量人員與課程協助人員條件等，相關設計做詳述說明如下。

壹、規劃教學方式

九門課程單元之能力等級皆屬於三級，意即學員能夠在部分變動及非常規性的情況中，在一般監督下，獨立完成工作。需要一定程度的專業知識與技術及少許的判斷能力。考量到教學/訓練目標以技術性為主，在課程內容規劃上以實務來整合課程所學，因此在教學方法設計上，會依據每門課程單元的屬性搭配使用講述教學、討論教學、個案分析、示範教學與實務演練方式來進行授課，透過講述方式、個案分析及討論講解知識與技巧，操作性較高之課程，則再加入示範教學與實務演練引導學員實際操作機台操作、清潔、保養等相關實作，使學員具備製程助理工程師的知識與技能。製程助理工程師培訓班課程型為知識概念與實際操作並行方式，故在設計教學方法上會以實務操作面、理論概論面並重方式執行，藉以達成學術並重之效果。在實務操作部分，教學方法主要以示範教學、實務演練為主。理論概論部分則以講述教學、個案分析及分組討論為主，重點在讓學員有較多的實務操作之練習，以熟練各項技能，提升訓用合一之契合度，並縮短產學落差，提升未來就業或轉職之能力，以達成職能導向課程所強調學習內容對應業界職務需求的精神。如表 2-17 所示。

表 2-17 教學方法

課程(單元) 名稱	教學/訓練目標	教學方法					說明 (簡要說明所選取之 教學方法)
		講述 教學	討論 教學	個案 分析	示範 教學	實作 教學	
職業安全衛生	能熟悉職業安全衛生相關規範並應用於管理與工作之中。	●		●			1.講述教學 講師以熟練的講授技巧並適時回饋問題來提昇訓練效果。講授法為基本知識傳遞的手法，在本培訓的所有課程皆有使用。 2.討論教學 透過將學員分組討論議題的模式，讓學員
食品衛生安全與管理	能熟悉食品安全衛生相關規範並應用於管理與工作之中。	●		●			
團隊合作與溝通技巧	能學習有效提升跨部門溝通品質及異議協調技巧，以利於工作業務進	●	●	●			

	行中能達成團隊共識並完成工作任務。						經由與講師及其他學員間互動，吸收課程中的概念，透過互動激盪學員想法。 3.個案分析 講師準備案例，以實際案例分析，解析在該門課程中的應用方法，讓學員能夠理解實際案例中的應變方法，因此課程皆涉及實務須個案舉例的部分，皆安排個案分析的方法。 4.示範教學 講師在實作部分，先示範如何操作與使用，並說明其過程及知識，然後讓學員實作相同的動作，講師並給予回饋，告訴學員其表現成功及失敗之處，讓學員在過程中能自我學習使用，有助於學習成果的應用。 5.實務演練 講師提供題目讓學員做課程單元的實務練習，使學員對技能、經驗，或特定內容的學習達到正確或純熟的反應與結果，最後透過評量手冊之個案情境，進行實際操作，讓學員實際參與及操作的過程中學習辨識問題、思考問題、解決問題，最後透過主題專題製作與講師回饋，增加學習成效。
食品機械概論	能熟悉在產品製作前，能了解生產設備功能與操作注意事項，以利生產作業能順利進行	●					
機具保養與清潔維護	能學習在產品製作前、後，能夠依據機具保養維護作業流程逐一確實完成相關程序。	●			●	●	
物料管理	能學習在產品製作前，能夠依規範備妥所需物料，並且確實完成文件核對記錄。	●		●			
食品加工學	能夠瞭解到在產品製作過程中，如何依據食品加工作業程序進行配料與上下料加工。	●		●			
生產流程實務	能學習到在產品製作過程中，實際生產程序，並且能夠實際進行操作，以利熟悉生產程序。	●			●	●	
產線異常排除與解決	在遇到生產設備異常時，能釐清問題與進行簡易故障排除，並確認維修後是否回復正常並記錄。	●	●		●	●	

貳、教材與教學資源設計

因製程助理工程師培訓班之課程教學內容均為具專業度之培訓課程，且培訓之最終目的為培育業界所需之核心專業人才，故其教材與教學資源之設計需謹守課程之訓練目標，將依要求條件明列並說明。

一、課程教材、教具與設備

課程教材與教學資源之發展，由各課程單元之講師，依據其課程之內容、訓練目標與教學方法，設計發展合適之教材與教學資源，以提升學員之學習成效。如表 2-18 教學資源所示。

二、師資、課程協助人員與評量員條件

因課程之內容均屬較專業的課程，為對應不同專業課程之需求，本次課程依據歸納後之職能模型及課程內容為選擇標準，參考各師資之專業背景、該領域授課資歷等相關資訊，適當選擇各課程師資，使參訓學員在該課程能夠透過各專業領域的課程講師，更完整的學習到符合業界需求的課程內容，各課程之師資條件如表 2-18 所示，下列說明各課程單元師資條件。

而此課程主要評量人員由授課講師擔任，配合本課程系統化之教學方法，在評量方式藉由評量手冊內容評量學員學習狀況、實際演練狀況及學習成果透過職能評量檢核表等進行評估，給予實質建議，故評量人員之條件皆須符合課程設計中對於講師資格水準的要求。

為求授課過程之嚴謹度，每堂課程均由辦訓單位指派一位至兩位人員進行協助，進行課程品質監控以及協助授課講師行政事宜，並記錄課程中講師、學員以及訓練場地設備等狀況，彙整各項紀錄，並改善狀況。協助人員之條件需為具從事訓練執行或管理相關工作，亦或大學以上學歷之人員，且具備高度服務熱忱與專業敏銳度，以進行課程監控、紀錄、調查及協助講師進行課程中各項需求，如表 2-18 教學資源所示。而協助人員分二種工作內容，其一訓練行政人員主要職責除協助講師進行課程品質監控以及協助相關行政事宜外，故無相關背景，另助教人員須在課程當中也須配合講師授課內容來回答與解決學習者的相關疑問，若無相關工作經歷恐無法勝任，因此助教在資格設定上需具備食品製造相關經驗 2 年以上之人員。

表 2-18 教學資源

課程(單元)名稱	教材與教學資源		
	教材	教具/設備	其他
職業安全衛生	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	
食品衛生安全與管理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	
團隊合作與溝通技巧	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、彩色筆、壁報紙	
食品機械概論	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	
機具保養與清潔維護	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、食品製造設備機具、相關清潔維護工具	
物料管理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	
食品加工學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	
生產流程實務	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、食品製造設備機具、物料	
產線異常排除與解決	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、食品製造設備機具、相關維修工具	

課程(單元)名稱	應具備之資格與專業學經歷		
	授課教師	評量人員	課程協助人員
職業安全衛生	須符合以下條件之一： 1.取得職安或工安相關職類乙級(含)以上或單一級技術士證照，並具相關作業實務 2 年(含)以上經驗者，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.任教大專校院職業安全衛生相關課程具 3 年(含)以上教學經驗者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練相關工作 1 年(含)以上。
食品衛生安全與管理	須符合以下條件之一： 1.曾任品質管制或安全管理相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任品質管制或 HACCP 相關訓練課程講授經驗 3 年(含)以上者。	同授課講師需求	

	3.具食品技師證照並曾教授相關課程 1 年(含)以上者		
團隊合作與溝通技巧	須符合以下條件之一： 1.曾任管理相關職務實務經驗 3 年(含)以上且教學經驗 1 年(含)以上。 2.具備團隊互動、溝通技巧相關課程教學經驗 3 年(含)以上	同授課講師需求	
食品機械概論	須符合以下條件之一： 1.曾任食品製造或食品機械開發相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品製造或食品機械開發相關訓練課程講師 3 年(含)以上者。	同授課講師需求	
物料管理	須符合以下條件之一： 1.曾任食品製造相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品製造相關訓練課程講師 3 年(含)以上者	同授課講師需求	
食品加工學	須符合以下條件之一： 1.曾任食品製造相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品製造相關訓練課程講師 3 年(含)以上者	同授課講師需求	
機具保養與清潔維護	須符合以下條件之一： 1.曾任食品製造相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品製造相關訓練課程講師 3 年(含)以上者	同授課講師需求	■助教資格：具食品製造相關經驗 2 年(含)以上。 ■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練相關工作 1 年(含)以上。
生產流程實務	須符合以下條件之一： 1.曾任食品製造相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品製造相關訓練課程講師 3 年(含)以上者	同授課講師需求	
產線異常排除與解決	須符合以下條件之一： 1.曾任食品製造相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品製造相關訓練課程講師 3 年(含)以上者	同授課講師需求	

參、評量方式

課程對象以未來想從事食品製造業人員為主，因此課程主要目的為使學員能深化學習到製程助理工程師應具備之相關職能，以裨益在職場上更能發揮所學，因此在學習成效評量方式的設計上，除基本的「紙筆測驗」外，另也採取「實務操作」及「作業紀錄」作為評估學習成效的方式，經由每次的成績，確保學習者在學習的過程當中皆具有顯著的學習成效。

詳細之設計依據與考量說明如下。九門單元課程規劃、對應之教學/訓練目標、訓練大綱、教學方法、評量方式、相關人員條件資格摘要說明如表 2-19 所示。

表 2-19 製程助理工程師-課程發展規劃摘要表

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
一、 職業安全衛生	1.職業安全衛生有關法規概要 2.職業安全衛生概念及安全衛生工作守則 3.作業前、中、後之自主檢查與標準作業程序 4.緊急事故應變處理與勞工作業有關之安全衛生知識	1.講述教學 2.個案分析	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1.紙筆測驗 (1) 測驗卷 A-職業安全衛生知識	須符合以下條件之一： 1.取得職安或工安相關職類乙級(含)以上或單一級技術士證照，並具相關作業實務2年(含)以上經驗者，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.任教大專校院職業安全衛生相關課程具3年(含)以上教學經驗者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練相關工作1年(含)以上。
二、 食品衛生安全與管理	1.食品安全衛生定義及重要性 2.食品安全衛生相關行政及法令 3.環境清潔與維護 4.食品製造從業人員的衛生管理 5.HACCP 概念說明	1.講述教學 2.個案分析	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1.紙筆測驗 (1).測驗卷 B-食品安全衛生與管理知識	須符合以下條件之一： 1.曾任品質管制或安全管制相關職務5年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任品質管制或 HACCP 相關訓練課程講授經驗3年(含)以上者。 3.具食品技師證照並曾教授相關課程1年(含)以上者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練相關工作1年(含)以上。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
三、團隊合作與溝通技巧	1.團隊溝通目的與基本觀念 2.無法有效溝通的原因及改善作法 3.工作常見衝突來源與解決方式 4.團隊及跨部門合作的實務溝通技巧	1.講述教學 2.討論教學 3.個案分析	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、彩色筆、壁報紙	◎形成性評量 1. 作業紀錄 (1)溝通協調討論紀錄單	須符合以下條件之一： 1.曾任管理相關職務實務經驗3年(含)以上且教學經驗1年(含)以上。 2.具備團隊互動、溝通技巧相關課程教學經驗3年(含)以上	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練相關工作1年(含)以上。
四、食品機械概論	1.食品單元操作與自動化控制概論 2.食品機械衛生設計概論 3.各類食品製作機械與設備介紹 4.各類食品製作機械與設備操作說明	1.講述教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1)測驗卷C-食品機械相關基本知識	須符合以下條件之一： 1.曾任食品製造或食品機械開發相關職務5年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品製造或食品機械開發相關訓練課程講師3年(含)以上者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練相關工作1年(含)以上。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
五、 機具保養 與清潔維 護	1.5S 概念說明 2.設備保養概念 3.設備初級保養流程 與技巧 4.設備點檢與確效流 程	1.講述教學 2.示範教學 3.實作教學	PowerPoint 簡報、講師 編製課程講 義、評量手 冊	電腦、投 影機、白 板、食品 製造設備 機具、相 關清潔維 護工具	◎總結性評量 1. 實務操作 (1) 實作驗證檢 核表	須符合以下條件之一： 1.曾任食品製造相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專 業能力足以擔任授課講師 者。 2.曾任食品製造相關訓練課 程講師 3 年(含)以上者。	同授課 講師需 求	■助教資格： 具食品製造相 關經驗 2 年以 上。 ■訓練行政人 員資格：具大 專以上學歷， 或從事訓練執 行或管理相關 工作 1 年(含) 以上。
六、 物料管理	1.物料管理意義及重 要性 2.物料分類與編號原 則概念 3.物料驗收、領發料 及退料作業原則 4.物料倉儲管理與流 程	1.講述教學 2.個案分析	PowerPoint 簡報、講師 編製課程講 義、評量手 冊	電腦、投 影機、白 板	◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1) 測驗卷 D- 物料管理原則 與流程	須符合以下條件之一： 1.曾任食品製造相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專 業能力足以擔任授課講師 者。 2.曾任食品製造相關訓練課 程講師 3 年(含)以上者。	同授課 講師需 求	■訓練行政人 員資格：具大 專以上學歷， 或從事訓練執 行或管理相關 工作 1 年(含) 以上。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
七、食品加工學	1.食品原料成分組成及其加工特性 2.食品加工的意義與分類 3.各類食品加工原理與製程 4.食品加工程序中各種量產知識	1.講述教學 2.個案分析	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1) 測驗卷 E-食品加工基本原理、食品保存相關知識	須符合以下條件之一： 1.曾任食品製造相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品製造相關訓練課程講師 3 年(含)以上者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。
八、生產流程實務	1.生產機具作動原理 2.機具架設操作及注意事項 3.生產製造標準作業程序說明 4.生產線產能負荷規劃與排程 5.食品加工程序中各種單元操作原理	1.講述教學 2.示範教學 3.實作教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、食品製造設備機具、物料	◎總結性評量 1. 實務操作 (1) 實作驗證檢核表	須符合以下條件之一： 1.曾任食品製造相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品製造相關訓練課程講師 3 年(含)以上者。	同授課講師需求	■助教資格：具食品製造相關經驗 2 年以上。 ■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
產線異常排除與解決	1.電學基本概念 2.QC 七大手法要義、作法說明 3.基本機械製造的裝配概念 4.產線檢查技巧與流程 5.異常處理技巧與流程(包含人、機、料、法、環)	1.講述教學 2.個案分析 3.示範教學 4.實作教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、食品製造設備機具、相關維修工具	◎總結性評量 1. 實務操作 (1) 實作驗證檢核表	須符合以下條件之一： 1.曾任食品製造相關職務 5 年(含)以上實務經驗，其專業能力足以擔任授課講師者。 2.曾任食品製造相關訓練課程講師 3 年(含)以上者。	同授課講師需求	■助教資格： 具食品製造相關經驗 2 年以上。 ■訓練行政人員資格：具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。

第四節 執行階段

壹、課程辦理

一、課程辦理目的

因課程主要辦訓目的為使學員能在此項專業領域中習得專業技能，學員若能通過課程考試皆能取得職業訓練之結訓證書，在公開課程資訊之時，特註明關於本課程之原則說明。

二、公開招生資訊

於課程辦理期間，由辦訓單位將課程資訊及簡章，經由單位網站與其相關管道進行報名資訊公開，並於報名簡章中清楚載明報名資格、報名地點、報名方式、辦理時間地點、課程目的、課前資訊說明、課程原則等資訊。

三、課程地點、時間

課程地點、時間皆由辦訓單位訂定，辦訓單位為考量課程品質，需評估空間上是否能容納所有學員，並依照教學/訓練目標及內容大綱安排適當的地點受訓，使學員能在良好的環境中學習專業技能。

四、參訓條件

- 1.高中職以上畢業，食品加工、飼料加工、化工或餐飲相關工作經歷1年以上。
- 2.食品、農業、機械、電機、化工、工業工程相關科系畢業。

五、參訓原則

開訓當天和成果發表與驗證不得請假，其他課程如有要事需向辦訓單位請假，課程請假時數累計不得超過課程總時數十分之一，請假時數超過者將無法參與課程單元的成果驗證，亦無法取得結訓證書。

六、行政事項

(一)上課期間上、下午皆需簽到及簽退，為管控上課品質，要求學員準時入出場，上課期間並請學員將手機關機。

(二)為掌握課程時間與進度，下次上課教材會事先發放給各位學員，需於上課前預習完成。

貳、課程實施

在課程正式實施期間，辦訓單位之協助人員依照授課講師之教學方法及意見，將同性質之學員分為一組，並於課程實施期間印製學員之課程教材講義、建立上、下午簽到機制，以利掌控課程之流程與品質。

一、教材講義

授課講師將下次課程教材講義編排完成，並於此次課程前交給辦訓單位之協助人員印製完成，此次課程中將會由協助人員發放下次課程的教材講義給學員。

二、出席紀錄

課程實施之出席紀錄由辦訓單位設計課程簽到表，上、下午課程皆需簽到及簽退，作為學員請假的憑證，以確保學員的請假狀況及領取證書資格之一。

三、滿意度調查相關表單

在課程實施階段，將進行滿意度調查相關表單發放，於課程結束都會給予所有學員滿意度調查表與講師的滿意度調查表，講師於每堂課程結束後都會填寫上課教學日誌，三種表單之調查分析可從多元面向評量課程之品質。

四、課堂實作

課堂實作為授課講師將課程中所講授的內容轉為題目，讓學員在課程單元結束後，能持續學習並將課程所學移轉運用於工作中。

五、評估演練

授課講師皆有設計分組報告評估演練活動，當分組學員上台報告時，授課講師與其他分組學員會對報告者進行專題實作之評估。

第五節 評估階段

壹、學習成果評量

本課程之訓練評估(E)，是在訓練的過程中或是完成訓練之後，對於教學內容、學員的反應與學習成果，按照一定的標準作系統性的調查、分析及檢討，並更進一步比較是否能達到原先設定之訓練目標。整體而言，包含了評估流程的系統化設計、評估資料的蒐集與分析，以及回饋至相關利益關係人的一個過程。

學習成果評量方法的設計是依據發展階段所規劃之教學方法，如講述教學、個案分析、示範、實務演練、分組討論等，設計可相呼應之評量方式，以明確檢視參訓學員在特定教學方法下之學習成果，並且將評量結果據實紀錄並以 Kirkpatrick 訓練四層次理論進行分析，因考量錄取訓練對象與課程操作時間性，故訂定之學習成果評量工具為二部分，以下分別針對評量程序及評量工具做詳述說明。

一、課程評量程序

(一)反應層次 L1 (學員滿意度調查表)

每個課程單元結束發放填寫，瞭解受訓學員對於講師授課表現、課程內容呈現及服務品質是否滿意，並且依據學員給予建議作為下次課程的改善之依據。

(二)學習層次 L2(紙筆測驗、實務操作、角色扮演)

在學習層次階段，為鑑定學員是否確實達到訓練/學習目標，採用之評量方式為紙筆測驗、實作測驗。

評量方式一「紙筆測驗」，針對製程助理工程師所具備知識面內涵為主要考題內容，以了解學員對於製程助理工程師知識內容認知程度。

評量方式二「作業紀錄」，以團隊合作與溝通技巧此主題方向進行作業紀錄產出

評量方式三「實務操作」，以機具保養與清潔維護、生產流程實務及產線異常排除與解決共三大主題方式進行模擬食品生產製程前、中、後流程中，從設備日常的保養作業、加工生產製程作業以及發生突發異常的排程應對方式，應用製程設備相關概念，使用相關設備，完成相關表單紀錄等產出為學習成果呈現，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「製程助理工程師」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標。

二、單元課程評量方式與工具

製程助理工程師培訓班工作型態雖以實務面為主要導向，然工作過程中需要具備較多之知識作為基本，後續方能進一步在實務工作中得以應用，故在評量方式的設計部份，以紙筆測驗、實務操作兩大項作為主要的參考方式，另，各課程單元的評量工具部份，主要為測驗卷與實作驗證檢核表兩大項，如表 2-8 所示。成果驗證評量設計參考，如表 2-20 所示

表 2-20 學習成果評量方式

課程(單元)名稱	學習成果評量方式			對應評量說明
	紙筆測驗	作業紀錄	實務操作	
職業安全衛生	●			1.測驗卷 A-職業安全衛生與管理知識
食品衛生安全與管理	●			1.測驗卷 B-食品安全衛生知識
團隊合作與溝通技巧		●		1.溝通協調討論紀錄單
食品機械概論	●			1.測驗卷 C-食品機械相關基本知識
機具保養與清潔維護			●	1.實作驗證檢核表(以實務操作流程進行檢核，依序由機具養護作業、防護裝備穿戴、生產流程操作、產線突發異常檢查與應變作業)
物料管理	●			1.測驗卷 D-物料管理原則與流程
食品加工學	●			1.測驗卷 E-食品加工基本原理、食品保存相關知識
生產流程實務			●	1.實作驗證檢核表(以實務操作流程進行檢核，依序由機具養護作業、防護裝備穿戴、生產流程操作、產線突發異常檢查與應變作業)
產線異常排除與解決			●	1.實作驗證檢核表(以實務操作流程進行檢核，依序由機具養護作業、防護裝備穿戴、生產流程操作、產線突發異常檢查與應變作業)

成果驗證評量設計參考

四、測驗設計說明：

於課程執行過程中，透過實務操作模擬檢核學員「機具保養與清潔維護」、「生產流程實務」、「產線異常排除與解決」這 3 門課程單元的學習效益，請學員依據實務操作演練設定說明，逐一完成實務操作作業，評量員將依學員演練過程中依據規範要求之確實完整度，評估是否具備『製程助理工程師』之知識技能。

五、模擬實務操作需求說明：

產線中內有多款不同加工生產機台(如：食品加熱攪拌機台、食品包裝封口機台、殺菌機台等等)，在加工生產前能夠依據標準作業程序完成其中一台設備檢查、清潔與保養，確保能夠正常運作，依製令單備妥相關物料，進行上下料加工作業步驟，製程過程發生異常無法正常生產(如：供電不穩、物料品質異常、工作零件掉入機台內等)，能夠立即停機並檢查，進行異常排除，以利產線可以正常銜接繼續生產工作。

六、檢核項目：

成果驗證執行時間規劃為 6 小時，評量員藉由學員是否依據 SOP 完成設備檢查、清潔與保養作業，生產作業前置準備，穿戴好規範之生產裝備，進行生產製程之操作，遇異常突發能夠進行簡易問題點檢查，並且予以排除。透過「總結性成果驗證」課程單元執行，得評估學員整體課程學習成效，是否充分完備『製程助理工程師』所需職能。

貳、學習成果證據與結訓標準

本課程之教學方法與評量方式具系統化，在學習成果證據之呈現上以結訓標準、分數計算、個別學員之實作測驗及行為移轉成效說明。

一、學習成果證據項目

學員學習完各課程單元後，欲了解其學習狀況是否達到預期，以及教學場地、教學設備、師資、教學教材及教具等是否有需改善與強化之處，本課程運用滿意度調查表及職能行為評估表等方式進行評估，再搭配課堂作業及實作測驗等方式來了解學員之學習成效，如表 2-22 所示。

表 2-22 學習成果證據

課程(單元)名稱	學習成果證據項目	數量
職業安全衛生	測驗卷 A-職業安全衛生與管理知識	依實際上課人數而定
食品衛生安全與管理	測驗卷 B-食品安全衛生知識	
團隊合作與溝通技巧	溝通協調討論紀錄單	
食品機械概論	測驗卷 C-食品機械相關基本知識	
機具保養與清潔維護	實作驗證職能檢核表	
物料管理	測驗卷 D-物料管理原則與流程	
食品加工學	測驗卷 E-食品加工基本原理、食品保存相關知識	
生產流程實務	實作驗證職能檢核表	
產線異常排除與解決	實作驗證職能檢核表	

二、結訓標準說明

課程結訓標準以總結性評量作為結訓標準，以紙筆測驗及實務操作進行評量，紙筆測驗以製程助理工程師所具備知識面內涵為考題內容，而實務操作方式以機具清潔養護、加工生產、異常排除方向進行實務操作做為學習成果呈現，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「製程助理工程師」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標，須符合評量手冊中總結性評量之能力要求則頒發認證證書；而形成性評量作為學員平日練習實作單元測驗，藉以確認學員學習狀況及學員可作為改善自我表現，至最後實務操作時，學員能將所學應用發揮，以達到訓練/教學目標。

本認證課程共 177 小時(含成果驗證 6 小時)，各單元課程設計評量工具，講師依據受試學員實作過程及產出紀錄，依據實作驗證職能檢核表項目給予分數與回饋，最後計算學員課程請假時數累計不得超過課程總時數的十分之一小時，方可參加成果驗證，而成果驗證之紙筆測驗及實務操作為總結性評量，符合分數設定標準及職能評量檢核表之能力要求，才能取得認證證書。(如表 2-23 所示)。

表 2-23 課程結訓標準

結訓標準				
項次	課程單元	評量類別	評量方式	對應評量
1	職業安全衛生	總結性評量	紙筆測驗	評量 1
2	食品衛生安全與管理	總結性評量	紙筆測驗	評量 2
3	團隊合作與溝通技巧	形成性評量	作業紀錄	評量 3
4	食品機械概論	總結性評量	紙筆測驗	評量 4
5	機具保養與清潔維護	總結性評量	實務操作	評量 5
6	物料管理	總結性評量	紙筆測驗	評量 6
7	食品加工學	總結性評量	紙筆測驗	評量 7
8	生產流程實務	總結性評量	實務操作	評量 5
9	產線異常排除與解決	總結性評量	實務操作	評量 5
1. 形成性評量僅做為學習歷程之參考，故「評量 3-溝通協調討論紀錄單」不列入評分項標準內 2. 以總結性評量作為結訓標準，總結性評量說明如下： ● 「評量 1：紙筆測驗-測驗卷 A-職業安全衛生知識」須達 70 分以上為及格。 ● 「評量 2：紙筆測驗-測驗卷 B-食品安全衛生知識」須達 70 分以上為及格。 ● 「評量 4：紙筆測驗-測驗卷 C-食品機械相關基本知識」須達 70 分以上為及格。 ● 「評量 6：紙筆測驗-測驗卷 D-物料管理原則與流程」須達 70 分以上為及格。 ● 「評量 7：紙筆測驗-測驗卷 E-食品加工基本原理、食品保存相關知識」須達 70 分以上為及格。 ● 「評量 5：實務操作-實作驗證檢核表」須符合演練設計需求規範，並依指示完成各項機台操作實務演練，對應職能評量檢核表之評估項目，各評估項目勾選符合之級別 1~5 級。每個評估項目需高於 3 級(含)以上，符合此課程之能力要求。 受評者各項評量須符合合格標準且缺課時數未超過規定者方為合格結訓。				

參、監控評估

針對學習者之學習成果證據，以及課程規劃與執行各環節，應有具體之監控評估機制，因此本課程對於課程規劃與實施各階段皆設計有監控評估機制，建立完整的監控評估流程，即時反應辦訓狀況，並發展相關配合文件，進行適當管理，做為往後課程持續改善之參考，藉由這些監控機制，循環改善每一門課程單元之品質，增進學員學習成效，以達最大之品質目標，課程監控評估方法與流程如表 2-24 所示。

表 2-24 製程助理工程師培訓班-監控評估方法與流程

課程階段	監控評估方法與流程	監控標的	參與人員	相關配合文件
課程規劃	監控評估規劃	課程執行監控機制	利益關係人(產業專家/相關從業人員、職能分析專家、課程設計專家、講師、課程團隊)	1.職能導向課程規劃報告 2.利益關係人會議紀錄
課程實施前	課前預備會議	課程執行流程、教材、學習輔助工具、評量工具	課程團隊	1.課程執行相關文件(講義、評量手冊、上課簡報) 2.課程時間表 3.訓練課程前中後檢核清單 4.課前預備會議紀錄 5.學員前測紀錄
課程實施中	課程執行紀錄與相關回饋資料蒐集	課程執行流程、講師教學內容、學員學習狀況	利益關係人(講師、學員、課程團隊)	1.學員滿意度調查表 2.上課教學日誌
課程實施後	課後檢討會議	課程執行流程、講師教學內容、學員學習狀況、異常改善狀況	利益關係人(講師、課程團隊)	1.檢討會議紀錄 2.異常處理紀錄
課程結訓後	訓後評估會議	訓練成效、課程執行監控機制	利益關係人(講師、學員、產業專家/相關從業人員、課程團隊)	1.訓後評估報告 2.訓後評估會議紀錄

勞動部勞動力發展署雲嘉南分署

111 年度雲嘉南區域運籌人力資源整合服務計畫

【職能導向課程】

餐飲業

「廚師」

第一章 職能導向課程說明

第一節 職能導向課程規劃依據

職能導向課程品質管理機制是以確保職能導向課程品質作為首要目標，透過職能導向課程審核指標對相關單位所產出之職能導向課程進行檢驗，以確保課程發展與訓練成果的過程，具有高品質的保證，且符合產業及勞工就業力的需求。目的即確認課程發展的需求程度、設計與發展的嚴謹性與適切性，實施與成果的有效性。(勞動部勞動力發展署，2014)

- 對課程提供者（學校與各類訓練單位）而言：可以做為課程規劃辦理的目標，逐步將課程朝向成果導向方式辦理，提升自身及整體培訓產業的專業度。
- 對學習者而言：提供其選擇課程時的辨識參考，學習者經過培訓後能確實提升其就業力。

職能導向課程審核指標是掌握職能導向課程品質管理機制運作效能，對培訓產業的課程發展、建置、產出成果具有重要判準。經綜合國內外發展職能導向課程之經驗，結合職能導向課程特性，將諸多指標以 ADDIE 教學設計模型為主軸發展，如圖 1-3ADDIE 教學設計模型所示。



圖 1-3 ADDIE 教學設計模型

資料來源：勞動部勞動力發展署

依照 ADDIE 教學設計模型，即所謂的分析(Analysis)、設計(Design)、發展(Development)、實施(Implementation)、評估(Evaluation)五大面向歸納，各面向之重點要求如下所述：(勞動部勞動力發展署，2014)

- 分析：發展的課程應為產業、企業或組織有實質需求，故需透過具體的職能基準依據或職能分析過程，並應依據職能與需求分析，規劃有系統性的課程地圖。

- 設計：為確保課程設計的合適性，應依據職能與需求分析，設計合適的教學／訓練目標，並依此發展完整的課程內容。
- 發展：確定教學／訓練目標、對象及內容後，決定適當的教學方法，以及選擇合適的教材與教學資源。
- 實施：實際執行課程時，應保存實際課程辦理的資料證據，以確保實施的教學品質。
- 評估：為確保課程成果的成效性，應設計合適且有效的評量方式，並針對學習成果提出證據，規劃一套自我監控的機制進行整體學習成效的評估，以提出未來改進的具體建議。

第二節 職能導向課程規劃摘要表

課程基本資訊	
課程名稱	廚師培訓班
課程簡介 (300-500 字)	廚師的工作流程，能運用市場趨勢發展、消費者偏好等資訊研發新菜單，並考量食材配色及擺盤，控管食材成本及效益分析且遵守食品安全衛生相關法規，對於餐飲市場趨勢與創新有敏銳的觀察與話題發想能力，以作行銷創意發想。掌控烹飪及出餐的品質及流程避免發生食物中毒或餐點異常問題，控管整個餐期出餐時間、順序，以確保餐期間供餐順暢，維護顧客關係與顧客保持良好互動，並負責內場環境衛生管理、食材採購與庫存管理、人員管理及參與內場員工教育訓練課程規劃，確保整體廚房運作順暢。 本課程依前述工作任務涵蓋之職能內涵、行為指標及工作產出等人才規格，將課程分為「職業安全衛生」、「餐飲衛生與安全」、「食材採購、驗收與存放管理」、「廚房環境管理」、「廚房人員管理」、「顧客服務品質管理」、「新菜色研發實務」及「菜單設計」等八門專業課程及成果驗證-紙筆測驗、作業紀錄及專題實作，期望學員透過完整之課程訓練，能具備「廚師」相關知識與技能，並展現其工作上應有之行為能力，未來可順利從事餐飲業相關工作。
課程總時數	162 小時（含成果驗證 12 小時）
課程整體 職能級別	L4

需求說明	從雲嘉南轄區企業家數的部分來看，110 年雲嘉南區域產業分佈家數第四大產業為「住宿及餐飲業」8,821 家（占 5.89%）；而從業人口數方面，為第五高，總計為 11 萬 9 千人，（占 6.99%），加上根據 109~110 年勞動部就業服務分析年報中資料顯示，近二年求才最多行業細類別以「餐館業」僅次為製造業、政府機關，名列前五名，每年皆維持 6 千人以上，且逐年成長趨勢。雖然受到疫情影響，在 108-109 年求才成長率衰退了 30%，而 109-110 年求才成長率衰退為 3.22%，110 年度「住宿與餐飲業」求才人數相較 109 年僅減縮 368 人，代表「住宿及餐飲業」求才人數仍有需求，預估未來餐飲業僱用人才是有缺口，因此期藉由此計畫規劃出以補足餐飲業之關鍵人才之空缺。 而對於餐飲業而言，主廚創新與活力是米其林餐廳保住星級的基礎(Johnson、Surlemont、Nicod & Revaz, 2005)。也因應現成外食人口增加，餐飲業競爭越來越激烈，餐廳、飯店為迎合消費者喜愛換口味、求新求變需求，菜單菜色的推陳出新已成為餐廳重要的工作任務之一，而主廚必須是賦予菜餚創新角色，因此就餐飲業人才而言，主廚其所扮演的角色亦日趨重要，甚至能成為餐飲經營成功的關鍵因素(柯文華，2014)。故建立「廚師」之職能模型，據以投入資源開設對應職能的訓練課程，以發揮專業效能，並建立職能導向的人才發展系統，是刻不容緩的事。因為職能發展系統，就是透過建立系統化、規範化的流程，來建立職能模式、評估、訓練和激勵有價值與潛力的專業領域從業人員，建立優秀人才的培育、發展體系與制度，以獲得目前和未來所需的專業人才。
主要對象	未來有意從事廚師之人員。
先備條件	符合以下條件： 須高中(職)以上並具備餐飲相關丙級技術士證且從事餐飲領域相關工作經歷 2 年以上。

第二章 職能導向課程規劃內容

第一節 分析階段

廚師培訓班職能導向課程之分析階段，藉由利益關係人的參與討論，分析出該職務之需求狀況，並利用職能重組方法，將廚師的職能模型發展出課程地圖，進而產出職能導向課程，以下就職能依據及課程地圖做詳述說明如下。

壹、職能依據

從雲嘉南轄區企業家數的部分來看，110 年雲嘉南區域產業分佈家數第四大產業為「住宿及餐飲業」8,821 家（占 5.89%）；而從業人口數方面，為第五高，總計為 11 萬 9 千人，（占 6.99%），加上根據 109~110 年勞動部就業服務分析年報中資料顯示，近二年求才最多行業細類別以「餐館業」僅次為製造業、政府機關，名列前五名，每年皆維持 6 千人以上，且逐年成長趨勢。雖然受到疫情影響，在 108-109 年求才成長率衰退了 30%，而 109-110 年求才成長率衰退為 3.22%，110 年度「住宿與餐飲業」求才人數相較 109 年僅減縮 368 人，代表「住宿及餐飲業」求才人數仍有需求，預估未來餐飲業僱用人才是有缺口，因此期藉由此計畫規劃出以補足餐飲業之關鍵人才之空缺。

而對於餐飲業而言，主廚創新與活力是米其林餐廳保住星級的基礎(Johnson、Surlmont、Nicod & Revaz, 2005)。也因應現成外食人口增加，餐飲業競爭越來越激烈，餐廳、飯店為迎合消費者喜愛換口味、求新求變需求，菜單菜色的推陳出新已成為餐廳重要的工作任務之一，而主廚必須是賦予菜餚創新角色，因此就餐飲業人才而言，主廚其所扮演的角色亦日趨重要，甚至能成為餐飲經營成功的關鍵因素(柯文華，2014)。故建立「廚師」之職能模型，據以投入資源開設對應職能的訓練課程，以發揮專業效能，並建立職能導向的人才發展系統，是刻不容緩的事。因為職能發展系統，就是透過建立系統化、規範化的流程，來建立職能模式、評估、訓練和激勵有價值與潛力的專業領域從業人員，建立優秀人才的培育、發展體系與制度，以獲得目前和未來所需的專業人才。

表 2-25 職能內涵表

工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵	
			知識(K)	技能(S)
T1.1 新產品研發	P1.1.1能運用市場趨勢發展、消費者偏好及需求等資訊，以作餐點研發之參考。 P1.1.2能遵守食品安全衛生相關法規，並依照食譜選擇適用之食材進行烹飪。 P1.1.3依據製作配方表進行新產品品評。 P1.1.4研發新產品時考量食材配色及擺盤。 P1.1.5 研發新產品時考量食材成本及效益分析。	4	K01 市場資訊運用知識 K02 職業安全衛生相關規範 K03 食品安全衛生相關規範 K04 料理烹飪知識 K05 各種食物品項與食材及其用法之知識 K06 食物營養知識 K07 餐飲美學 K08 食材成本概念	S01 資料蒐集及分析能力 S02 菜單設計能力 S03 食譜規劃能力 S04 烹飪能力 S05 新產品開發能力 S06 擺盤設計能力
T1.2 設計菜單	P1.2.1依據消費者市場發展趨勢，以符合公司理念及服務型態等，並根據食譜訂定菜單內容、考量食材成本及定價。 P1.2.2 對於餐飲市場趨勢與創新有敏銳的觀察與話題發想能力，以作行銷創意發想，並針對不同節日研發、不同用途、不同客戶需求、設計符合之菜單及菜色。	4	K01 市場資訊運用知識 K03 食品安全衛生相關法規 K04 料理烹飪知識 K05 各種食物品項與食材及其用法之知識 K06 食物營養知識 K08 食材成本概念	S01 資料蒐集及分析能力 S02 菜單設計能力 S07 食材控管能力 S08 餐點定價能力 S09 成本控管能力
T2.1 掌控烹飪及出餐的品質及流程	P2.1.1管理內場員工皆能按照食譜烹調規範並維持出餐流程，避免發生食物中毒或餐點異常問題。 P2.1.2管理烹調作業過程的衛生與安全並監控份量及擺盤等事務。 P2.1.3 能控管整個餐期出餐時間、順序，以確保餐期間供餐順暢	4	K02 職業安全衛生相關規範 K03 食品安全衛生相關法規	S10 品質控管能力
T3.1 與顧客保持良好互動	P3.1.1依據外場人員彙整客戶對菜餚滿意度及意見，做為餐點或菜單改善參考依據。 P3.1.2 餐期間不定期與顧客寒暄、聽取顧客建言，或者邀請常客參與試菜活動等。	4	K09 顧客關係管理概念	S11 菜品解說能力 S12 顧客互動技巧
T4.1 內場環境衛生管理	P4.1.1依據食品良好衛生規範準則相關規範，管理環境安全與衛生，維護員工工作環境、人員安全問題。 P4.1.2 依據設備保養維護手冊、職業安全衛生相關規範維護廚房設備。	3	K02 職業安全衛生相關規範 K03 食品安全衛生相關法規 K10 廚房管理與設備管理概念	S10 品質控管能力 S13 設備操作能力

工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵	
			知識(K)	技能(S)
T4.2 食材採購與庫存管理	P4.2.1 依據食材採購清單管控食材採購、驗收及管控食材品質。 P4.2.2 依據庫存盤點單，執行食材進貨、貯存及存貨盤點並進行成本之控管。	3	K03 食品安全衛生相關法規 K08 食材成本概念 K11 食材品質管理	S07 食材控管能力 S09 成本控管能力 S10 品質控管能力 S14 存貨規劃與管理能力 S15 比價、議價能力
T4.3 人員管理	P4.3.1 根據公司人員管理規範，參與餐廳內場員工教育訓練課程規劃，並確保整體廚房運作順暢。 P4.3.2 根據公司作業標準，制定工作規範手冊，管理廚房日常行政工作，並進行績效考核。	4	K12 人力訓練與考核概念 K13 勞動法規相關概念	S16 問題判斷與解決能力 S17 員工績效考核能力 S18 教育訓練規劃能力

貳、課程地圖

本計畫依據自行發展「廚師」職能模型之全部職能內涵展開，設計職能課程，其課程地圖規劃流程及課程地圖詳述說明如下。

一、課程地圖規劃流程

依據本計畫自行發展「廚師」職能模型中對應的職能內涵（知識 K、技能 S）及行為指標，考量其屬性、相關度與複雜度，組成單元課程。課程地圖規劃流程第一步為設定課程對象及修習前的先備條件限制，先行界定人員及課程條件基準；第二步依據行為指標所呈現出的難易度進行分類；第三步驟整理職能內涵的 K、S 選單；第四步驟為將整理好的行為指標與職能內涵 K、S 進行對應整理；第五步驟為開始將整理對應過的行為指標與職能內涵進行分類重組，最後產出課程地圖，課程地圖規劃流程如圖 2-3 所示。



圖 2-3 課程地圖規劃流程圖

二、課程地圖

「廚師」職能導向課程之課程對象為未來有意從事廚師之人員，須高中(職)以上並具備餐飲相關丙級技術士證且從事餐飲領域相關工作經歷 2 年以上，做為修習課程前之先備條件限制。

透過產業代表與職能專家共同討論決議後，依據需培養的能力，運用課程地圖規劃流程展開為職能課程，其廚師培訓班課程地圖如表 2-26 所示。

表 2-26 廚師培訓班課程地圖

授課順序	
基本概念	基礎
	進階
技能應用	職業安全衛生 3 小時 餐飲衛生與安全 9 小時 食材採購、驗收與存放管理 18 小時 廚房環境管理 18 小時
	廚房人員管理 12 小時 顧客服務品質管理 12 小時 新菜色研發實務 60 小時 菜單設計 18 小時
先備條件	須高中(職)以上並具備餐飲相關丙級技術士證且從事餐飲領域相關工作經歷 2 年以上。
訓後效益	結訓學員能學會食材採購、驗收與存放管理、廚房人員管理、顧客服務品質管理、菜單設計等能力，在「食材採購、驗收與存放管理」能依照食材採購清單控管食材採購、驗收及管控食材品質；在「廚房人員管理」階段，能依照公司人員管理規範參與餐廳內場員工教育訓練課程規劃，制定工作規範手冊，管理廚房日常行政工作，並進行績效考核；在「顧客服務品質管理」階段能依照外場人員彙整客戶對菜餚滿意度及意見，做為餐點或菜單改善參考依據，並於餐期間不定期與顧客寒暄、聽取顧客建言，或者邀請常客參與試菜活動等，最後「菜單設計」階段，對於餐飲市場趨勢與創新有敏銳的觀察與話題發想能力，並針對不同節日研發、不同用途、不同客戶需求、設計符合之菜單及菜色，以展現「廚師」應具備相關知識及技能，符合業界所需。

第二節 設計階段

廚師培訓班職能導向課程之設計階段，藉由利益關係人的參與討論，依據廚師職能模型之職能內涵、對應行為指標及課程地圖，發展課程教學/訓練目標及課程大綱，以下就教學/訓練目標及課程大綱做詳述說明如下。

壹、教學/訓練目標

八門課程單元之教學/訓練目標依據課程所涵蓋的職能內涵(K、S)，各課程單元所對應職能之行為指標及課程地圖的學習進程，以 SMART 方法設定教學/訓練目標，應涵蓋原職能所對應之行為指標，使後續成果評量有具體的與工作有關的行為可供觀察評量，做為學習成果發展之依據，如表 2-27 所示。

表 2-27 教學訓練目標與職能內涵

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程名稱	職能級別	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
職業安全衛生	3	能熟悉職業安全衛生相關規範並應用於管理與工作之中。	-	K02 職業安全衛生相關規範	-
餐飲衛生與安全	3	能學習食品安全衛生相關規範以維持餐飲衛生與食品安全。	-	K03 食品安全衛生相關法規	-
食材採購、驗收與存放管理	3	能學習食材採購流程與挑選、存放等各項知識，以確保食材品質穩定。	P4.2.1 依據食材採購清單控管食材採購、驗收及控管食材品質。 P4.2.2 依據庫存盤點單，執行食材進貨、貯存及存貨盤點並進行成本之控管。	K08 食材成本概念 K11 食材品質管理	S07 食材控管能力 S09 成本控管能力 S14 存貨規劃與管理能力 S15 比價、議價能力
廚房環境管理	4	能學習到廚房組織、工作職責與工作動線安排要領，以提高供餐的效率。	P4.1.1 依據食品良好衛生規範準則相關規範，管理環境安全與衛生，維護員工工作環境、人員安全問題。 P4.1.2 依據設備保養維護手冊、職業安全衛生相關規範維護廚房設備。	K10 廚房管理與設備管理概念	S13 設備操作能力
廚房人員管理	4	能學習到人員管理等各項規範，以確保營運過程中可順利進行。	P2.1.1 管理內場員工皆能按照食譜烹調規範並維持出餐流程，避免發生食物中毒或餐點異常問題。	K12 人力訓練與考核概念 K13 勞動法規相關概念	S10 品質控管能力 S16 問題判斷與解決能力

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程名稱	職能級別	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
			P2.1.2 管理烹調作業過程的衛生與安全並監控份量及擺盤等事務。 P2.1.3 能控管整個餐期出餐時間、順序，以確保餐期間供餐順暢 P4.3.1 根據公司人員管理規範，參與餐廳內場員工教育訓練課程規劃，並確保整體廚房運作順暢。 P4.3.2 根據公司作業標準，制定工作規範手冊，管理廚房日常行政工作，並進行績效考核。		S17 員工績效考核能力 S18 教育訓練規劃能力
顧客服務 品質管理	4	能學習到服務概念及顧客滿意度之間關係，以能提供給顧客滿意消費體驗。	P3.1.1 依據外場人員彙整客戶對菜餚滿意度及意見，做為餐點或菜單改善參考依據。 P3.1.2 餐期間不定期與顧客寒暄、聽取顧客建言，或者邀請常客參與試菜活動等。	K09 顧客關係管理概念	S11 菜品解說能力 S12 顧客互動技巧
新菜色研發實務	4	能學習到透過烹飪料理技巧，將各食材營養、美味展現，並能考量美觀擺盤進行食譜規劃，以提供顧客良好餐飲體驗。	P1.1.1 能運用市場趨勢發展、消費者偏好及需求等資訊，以作餐點研發之參考。 P1.1.2 能遵守食品安全衛生相關法規，並依照食譜選擇適用之食材進行烹飪。 P1.1.3 依據製作配方表進行新產品品評。 P1.1.4 研發新產品時考量食材配色及擺盤。 P1.1.5 研發新產品時考量食材成本及效益分析。	K04 料理烹飪知識 K05 各種食物品項與食材及其用法之知識 K06 食物營養知識 K07 餐飲美學	S03 食譜規劃能力 S04 烹飪能力 S05 新產品開發能力 S06 擺盤設計能力
菜單設計	4	能學習到能依據定價原則學習，能夠對菜單規劃、品名制定、定價、菜品特色依據市場趨勢、公司服務型態進行一致性設計。	P1.2.1 依據消費者市場發展趨勢，以符合公司理念及服務型態等，並根據食譜訂定菜單內容、考量食材成本及定價。(定價策略) P1.2.2 對於餐飲市場趨勢與創新有敏銳的觀察與話題發想能力，以作行銷創意發想，並針對不同節日研發、不同用途、不同客戶需求、設計符合之菜單及菜色。	K01 市場資訊運用知識	S01 資料蒐集及分析能力 S02 菜單設計能力 S08 餐點定價能力

貳、課程大綱與時數

課程內容之規劃，依據訓練目標以及其所對應之知識與技能進行結構設計，並依照邏輯性安排，使之符合工作流程之順序性或緩急性，由首要工作任務逐一往下展開，使課程具有繼續性及延續性。亦即，習得該課程後，即可擁有必要的職能內涵，並能展現該行為表現，進而達成訓練目標，課程時數設計依照工作需求分配，課程 150 小時，加上最後成果驗證 12 小時，總計為 162 小時，課程大綱與課程時數如表 2-28 所示。

表 2-28 課程大綱與時數

課程名稱	課程時數	課程大綱內容
職業安全衛生	3	1. 職業安全衛生法令 2. 職業安全衛生概念與工作守則 3. 餐飲作業場所消防與安全 4. 緊急事故應變處理與員工作業相關之安全衛生知識
餐飲衛生與安全	9	1. 食品安全衛生相關法規 2. 廚房料理設備及器具清潔 3. 清潔消毒用品使用與存放方法 4. 廚房環境設施檢核概念
食材採購、驗收與存放管理	18	1. 食材採購、驗收流程與方法 2. 食材保存管理 3. 採購成本管控
廚房環境管理	18	1. 廚房空間配置與設備管理 2. 工作流程動線原則與重點 3. 廚房生產作業的流程管理 4. 設備保養維護管理
廚房人員管理	12	1. 廚房之餐飲組織配置與職掌 2. 勞基法相關規範 3. 員工訓練規劃 4. 員工績效評核
顧客服務品質管理	12	1. 顧客滿意度之介紹 2. 肢體、語言傳達技巧 3. 菜品解說要點 4. 顧客意見應對處理技巧
新菜色研發實務	60	1. 市場與消費者趨勢分析 2. 食物特色與營養 3. 餐飲美學(包含擺盤與色彩搭配) 4. 料理技巧與調味搭配 5. 新菜色研發與設計
菜單設計	18	1. 餐飲市場趨勢收集分析 2. 餐飲行銷策略與目標設定 3. 菜單評估與檢視 4. 價格制定依據 5. 菜單設計及食譜規劃

第三節 發展階段

廚師培訓班課程發展內容依據設計階段（D）所設計的課程訓練目標、大綱內容、訓練對象、課程單元之教學/訓練目標及課程內容，規劃教學方法、評量方式等，設計合適的教材與教學資源，包含教材規劃、教具需求及師資、評量人員與課程協助人員條件等，相關設計做詳述說明如下。

壹、規劃教學方式

八門課程單元之能力等級大部分皆屬於四級，意即學員能夠在經常變動的情況中，在少許監督下，獨立執行涉及規劃設計且需要熟練技巧的工作。需要具備相當的專業知識與技術，及作判斷及決定的能力。考量到教學/訓練目標以技術性為主，在課程內容規劃上以實務來整合課程所學，因此在教學方法設計上，會依據每門課程單元的屬性搭配使用講述教學、個案分析、示範教學、分組討論及專題實作等學方式來進行授課，透過講述方式、個案分析及分組討論講解知識與技巧，操作性較高之課程，則再加入示範教學與專題實作引導學員實際操作食品研發相關實作，使學員具備廚師的知識與技能。廚師培訓班工作型態偏重於實際操作，故在設計教學方法上會以實務操作面為主，理論概論面為輔，藉以達成學術並重之效果。在實務操作部分，教學方法主要以示範教學、專題實作為主。理論概論部分則以講述教學、個案分析及分組討論為主，重點在讓學員有較多的實務操作之練習，以熟練各項技能，提升訓用合一之契合度，並縮短產學落差，提升未來就業或轉職之能力，以達成職能導向課程所強調學習內容對應業界職務需求的精神。如表 2-29 所示。

表 2-29 教學方法

課程(單元) 名稱	教學/訓練目標	教學方法					說明 (簡要說明所選取之教學方法)
		講述 教學	個案 分析	討論 教學	示範 教學	實作 演練	
職業安全衛生	能熟悉職業安全衛生相關規範並應用於管理與工作之中。	●					1.講述教學 講師以熟練的講授技巧並適時回饋問題來提昇訓練效果。講授法為基本知識傳遞的手法，在本培訓的所有課程皆有使用。 2.個案分析 講師準備案例，以實際案例分析，解析在該門課程中的應用方法，讓學員能夠理解實際案例中的應變方法，故在市場調查、產品研發設計、產品化技術轉移課程中皆會需要藉由案例分析，來幫忙學員理解。 3.討論教學 透過將學員分組討論議題的模式，
餐飲衛生與安全	能學習食品安全衛生相關規範以維持餐飲衛生與食品安全。	●					
食材採購、驗收與存放管理	能學習到食材採購流程與挑選、存放等各項知識，以確保食材品質穩定。	●	●	●			
廚房環境管理	能學習到廚房組織、工作職責與工作動線安排要領，以提高供餐的效率。	●		●			

課程(單元)名稱	教學/訓練目標	教學方法					說明 (簡要說明所選取之教學方法)
		講述教學	個案分析	討論教學	示範教學	實作演練	
廚房人員管理	能學習到人員管理等各項規範，以確保營運過程中可順利進行。	●		●			讓學員經由與講師及其他學員間互動，吸收課程中的概念，透過互動激盪學員想法。 4.示範教學 講師在實作部分，先示範如何操作與使用，並說明其過程及知識，然後讓學員實作相同的動作，講師並給予回饋，告訴學員其表現成功及失敗之處，讓學員在過程中能自我學習使用，有助於學習成果的應用，故於產品開發實務、感官品評方式與運用兩門課課程中，將會由講師先進行示範操作。 5.實作演練 講師提供題目讓學員做課程單元的實務練習，使學員對技能、經驗，或特定內容的學習達到正確或純熟的反應與結果，最後透過評量手冊之個案情境，進行實際操作，讓學員實際參與及操作的過程中學習辨識問題、思考問題、解決問題，最後透過主題專題製作與講師回饋，增加學習成效。
顧客服務品質管理	能學習到服務概念及顧客滿意度之間關係，以能提供給顧客滿意消費體驗。	●		●	●	●	
新菜色研發實務	能學習到透過烹飪料理技巧，將各食材營養、美味展現，並能考量美觀擺盤進行食譜規劃，以提供顧客良好餐飲體驗。	●		●	●	●	
菜單設計	能學習到能依據定價原則學習，能夠對菜單規劃、品名制定、定價、菜品特色依據市場趨勢、公司服務型態進行一致性設計。	●		●		●	

貳、教材與教學資源設計

因廚師培訓班之課程教學內容均為具專業度之培訓課程，且培訓之最終目的為培育業界所需之核心專業人才，故其教材與教學資源之設計需謹守課程之訓練目標，將依要求條件明列並說明。

一、課程教材、教具與設備

課程教材與教學資源之發展，由各課程單元之講師，依據其課程之內容、訓練目標與教學方法，設計發展合適之教材與教學資源，以提升學員之學習成效。如表 2-30 教學資源所示。

二、師資、課程協助人員與評量員條件

因課程之內容均屬較專業的課程，為對應不同專業課程之需求，本次課程依據歸納後之職能模型及課程內容為選擇標準，參考各師資之專業背景、該領域授課資歷等相關資訊，適當選擇各課程師資，使參訓學員在該課程能夠透過各專業領域的課程講師，更完整的學習到符合業界需求的課程內容，各課程之師資條件如表 2-6 所示，下列說明各課程單元師資條件。

而此課程主要評量人員由授課講師擔任，配合本課程系統化之教學方法，在評量方式藉由評

量手冊內容評量學員學習狀況、實際演練狀況及學習成果透過職能評量檢核表等進行評估，給予實質建議，故評量人員之條件皆須符合課程設計中對於講師資格水準的要求。

為求授課過程之嚴謹度，每堂課程均由辦訓單位指派一位至兩位人員進行協助，進行課程品質監控以及協助授課講師行政事宜，並記錄課程中講師、學員以及訓練場地設備等狀況，彙整各項紀錄，並改善狀況。協助人員之條件需為具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上，以進行課程監控、紀錄、調查及協助講師進行課程中各項需求，如表 2-30 教學資源所示。而協助人員分二種工作內容，其一訓練行政人員主要職責除協助講師進行課程品質監控以及協助相關行政事宜外，故無相關背景，另助教人員須在課程當中也須配合講師授課內容來回答與解決學習者的相關疑問，若無相關工作經歷恐無法勝任，因此助教在資格設定上為大專學歷以上具備餐飲相關丙級技術士證且相關實務工作 1 年(含)以上。

表 2-30 教學資源

課程(單元)名稱	材與教學資源	
	教材	教具/設備
職業安全衛生	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
餐飲衛生與安全	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
食材採購、驗收與存放管理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
廚房環境管理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
廚房人員管理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
顧客服務品質管理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
新菜色研發實務	講師編製課程講義、評量手冊	相關烹調爐具、食材、餐具等
菜單設計	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板

課程(單元)名稱	應具備之資格與專業學經歷		
	授課教師	評量人員	課程協助人員
職業安全衛生	須符合以下條件之一： 1.曾任大專校院職業安全衛生相關課程具 3 年(含)以上教學經驗者。 2.取得職安或工安相關職類乙級(含)以上或單一級技術士證照，並具相關作業實務 2 年(含)以上經驗者，其專業能力足以擔任授課講師者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。
餐飲衛生與安全	須符合以下條件之一： 1.曾任大專校院餐飲、食品衛生相關科系之講師累積 3 年(含)以上相關課程者。		

	2.曾任 HACCP 相關訓練課程講授經驗 3 年(含)以上者，其專業技能足以擔任授課講師者。 3.具食品技師、營養師證書者並曾教授相關課程 1 年(含)以上者。		
食材採購、驗收與存放管理	須符合以下條件之一： 1.曾任大專校院餐飲相關之講師，並具備相關課程講授 3 年(含)以上者。 2.大專學歷以上畢業，任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。		
廚房環境管理	須符合以下條件之一： 1.曾任大專院校餐飲相關之講師，並具備相關課程講授 3 年(含)以上者。 2.大專學歷以上畢業，任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。		
廚房人員管理	須符合以下條件之一： 1.曾任大專院校餐飲相關之講師，並具備相關課程講授 3 年(含)以上者。 2.大專學歷以上畢業，任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。		
顧客服務品質管理	須符合以下條件之一： 1.曾任大專院校餐飲相關之講師，並具備相關課程講授 3 年(含)以上者。 2.大專學歷以上畢業，任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。		
新菜色研發實務	以下條件，符合其中一項即可： 1.曾任大專院校餐飲相關科系之講師以上，並具備相關課程講授 3 年(含)以上者。 2.曾任廚房相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。		■助教資格：大專學歷以上具備餐飲相關丙級技術士證且相關實務工作 1 年(含)以上。 ■訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。
菜單設計	須符合以下條件之一： 1.曾任大專院校餐飲、管理相關之講師，並具備相關課程講授 3 年(含)以上者。 2.大專學歷以上畢業，任職餐飲、管理相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。		■訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。

參、評量方式

課程對象以未來想從事廚師為主，因此課程主要目的為使學員能深化學習到廚師應具備之相關職能，以裨益在職場上更能發揮所學，因此在學習成效評量方式的設計上，除基本的「紙筆測驗」外，另也採取「作業紀錄」、「實務演練」及「專題實作」作為評估學習成效的方式，經由每次的成績，確保學習者在學習的過程當中皆具有顯著的學習成效。

詳細之設計依據與考量說明如下。八門單元課程規劃、對應之教學/訓練目標、訓練大綱、教學方法、評量方式、相關人員條件資格摘要說明如表 2-31 所示。

表 2-31 廚師培訓班-課程發展規劃摘要表

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
一、職業安全衛生	1. 職業安全衛生法令 2. 職業安全衛生概念與工作守則 3. 餐飲作業場所消防與安全 4. 緊急事故應變處理與員工作業相關之安全衛生知識	1. 講述教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1) 測驗卷 A-餐飲職安與食安相關知識	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專校院職業安全衛生相關課程具 3 年(含)以上教學經驗者。 2. 取得職安或工安相關職類乙級(含)以上或單一級技術士證照，並具相關作業實務 2 年(含)以上經驗者，其專業能力足以擔任授課講師者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
二、 餐飲衛生與安全	1. 食品安全衛生相關法規 2. 廚房料理設備及器具清潔 3. 清潔消毒用品使用與存放方法 4. 廚房環境設施檢核概念	1. 講述教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1) 測驗卷 A-餐飲職安與食安相關知識	須符合以下條件之一： 1.曾任大專校院餐飲、食品衛生相關科系之講師累積 3 年(含)以上相關課程者。 2.曾任 HACCP 相關訓練課程講授經驗 3 年(含)以上者，其專業技能足以擔任授課講師者。 3.具食品技師、營養師證書者並曾教授相關課程 1 年(含)以上者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。
三、 食材採購、驗收與存放管理	1. 食材採購、驗收流程與方法 2. 食材保存管理 3. 採購成本管控	1. 講述教學 2. 個案分析 3. 討論教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎形成性評量 1.作業紀錄： (1)食材採購與庫存盤點單 ◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1) 測驗卷 B-食材採購、驗收與存放管理概念	須符合以下條件之一： 1.曾任大專校院餐飲相關之講師，並具備相關課程講授 3 年(含)以上者。 2.大專學歷以上畢業，任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
四、 廚房環境 管理	1. 廚房空間配置與設備管理 2. 工作流程動線原則與重點 3. 廚房生產作業的流程管理 4. 設備保養維護管理	1. 講述教學 2. 討論教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎形成性評量 1. 作業紀錄 (1) 廚房空間與工作動線規劃討論單 ◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1) 測驗卷 C-廚房環境管理	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲相關之講師，並具備相關課程講授 3 年(含)以上者。 2. 大專學歷以上畢業，任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。
五、 廚房人員 管理	1. 廚房之餐飲組織配置與職掌 2. 勞基法相關規範 3. 員工訓練規劃 4. 員工績效評核	1. 講述教學 2. 討論教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎形成性評量 1. 作業紀錄 (1) 人員工時排班紀錄 ◎總結性評量 1. 專題實作 (1) 專題報告 A-人員管理規劃(包含廚房員工之訓練規劃表、績效考核評量規劃、組織編制與工作職掌等) (2) 評量檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲相關之講師，並具備相關課程講授 3 年(含)以上者。 2. 大專學歷以上畢業，任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
六、 顧客服務 品質管理	1. 顧客滿意度之介紹 2. 肢體、語言傳達技巧 3. 菜品解說要點 4. 顧客意見應對處理技巧	1. 講述教學 2. 討論教學 3. 示範教學 4. 實作演練	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1. 實務演練 (1) 模擬顧客意見處理應對 (2) 評量檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲相關之講師，並具備相關課程講授 3 年(含)以上者。 2. 大專學歷以上畢業，任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。
七、 新菜色研發實務	1. 市場與消費者趨勢分析 2. 食物特色與營養 3. 餐飲美學(包含擺盤與色彩搭配) 4. 料理技巧與調味搭配 5. 新菜色研發與設計	1. 講述教學 2. 討論教學 3. 示範教學 4. 實作演練	講師編製課程講義、評量手冊	相關烹調爐具、食材、餐具等	◎形成性評量 1. 作業紀錄 (1) 製作配方與品評記錄表 ◎總結性評量 1. 實務演練 (1) 新菜品製作-包含主題性料理製作與呈現 (2) 評量檢核表 2. 專題實作 (1) 專題報告 B- 新菜食譜提案(包含創意新菜食譜) (2) 評量檢核表	以下條件，符合其中一項即可： 1. 曾任大專院校餐飲相關科系之講師以上，並具備相關課程講授 3 年(含)以上者。 2. 曾任廚房相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課講師需求	■助教資格：大專學歷以上具備餐飲相關丙級技術士證且相關實務工作 1 年(含)以上者。 ■訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
八、 菜單設計	1. 餐飲市場趨勢收集分析 2. 餐飲行銷策略與目標設定 3. 菜單評估與檢視 4. 價格制定依據 5. 菜單設計及食譜規劃	1. 講述教學 2. 討論教學 3. 實作演練	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1. 專題實作 (1) 專題報告 C-菜單設計提案簡報(包含菜單設計、菜單發想可行性評估與說明) (2) 評量檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲、管理相關之講師，並具備相關課程講授 3 年(含)以上者。 2. 大專學歷以上畢業，任職餐飲、管理相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課講師需求	■訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。

第四節 執行階段

壹、課程辦理

一、課程辦理目的

因課程主要辦訓目的為使學員能在此項專業領域中習得專業技能，學員若能通過課程考試皆能取得職業訓練之結訓證書，在公開課程資訊之時，特註明關於本課程之原則說明。

二、公開招生資訊

於課程辦理期間，由辦訓單位將課程資訊及簡章，經由單位網站與其相關管道進行報名資訊公開，並於報名簡章中清楚載明報名資格、報名地點、報名方式、辦理時間地點、課程目的、課前資訊說明、課程原則等資訊。

三、課程地點、時間

課程地點、時間皆由辦訓單位訂定，辦訓單位為考量課程品質，需評估空間上是否能容納所有學員，並依照教學/訓練目標及內容大綱安排適當的地點受訓，使學員能在良好的環境中學習專業技能。

四、參訓條件

須高中(職)以上並具備餐飲相關丙級技術士證且從事餐飲領域相關工作經歷 2 年以上。

五、參訓原則

開訓當天和成果發表與驗證不得請假，其他課程如有要事需向辦訓單位請假，課程請假時數累計不得超過課程總時數十分之一，請假時數超過者將無法參與課程單元的成果驗證，亦無法取得結訓證書。

六、行政事項

(一)上課期間上、下午皆需簽到及簽退，為管控上課品質，要求學員準時入出場，上課期間並請學員將手機關機。

(二)為掌握課程時間與進度，下次上課教材會事先發放給各位學員，需於上課前預習完成。

貳、課程實施

在課程正式實施期間，辦訓單位之協助人員依照授課講師之教學方法及意見，將同性質之學員分為一組，並於課程實施期間印製學員之課程教材講義、建立上、下午簽到機制，以利掌控課程之流程與品質。

一、教材講義

授課講師將下次課程教材講義編排完成，並於此次課程前交給辦訓單位之協助人員印製完成，此次課程中將會由協助人員發放下次課程的教材講義給學員。

二、出席紀錄

課程實施之出席紀錄由辦訓單位設計課程簽到表，上、下午課程皆需簽到及簽退，作為學員請假的憑證，以確保學員的請假狀況及領取證書資格之一。

三、滿意度調查相關表單

在課程實施階段，將進行滿意度調查相關表單發放，於課程結束都會給予所有學員滿意度調查表與講師的滿意度調查表，講師於每堂課程結束後都會填寫上課教學日誌，三種表單之調查分析可從多元面向評量課程之品質。

四、課堂實作

課堂實作為授課講師將課程中所講授的內容轉為題目，讓學員在課程單元結束後，能持續學習並將課程所學移轉運用於工作中。

五、評估演練

授課講師皆有設計分組報告評估演練活動，當分組學員上台報告時，授課講師與其他分組學員會對報告者進行專題實作之評估。

第五節 評估階段

壹、學習成果評量

本課程之訓練評估(E)，是在訓練的過程中或是完成訓練之後，對於教學內容、學員的反應與學習成果，按照一定的標準作系統性的調查、分析及檢討，並更進一步比較是否能達到原先設定之訓練目標。整體而言，包含了評估流程的系統化設計、評估資料的蒐集與分析，以及回饋至相關利益關係人的一個過程。

學習成果評量方法的設計是依據發展階段所規劃之教學方法，如講述教學、個案分析、討論教學、示範教學、實作演練等，設計可相呼應之評量方式，以明確檢視參訓學員在特定教學方法下之學習成果，並且將評量結果據實紀錄並以 Kirkpatrick 訓練四層次理論進行分析，因考量錄取訓練對象與課程操作時間性，故訂定之學習成果評量工具為二部分，以下分別針對評量程序及評量工具做詳述說明。

一、課程評量程序

(一)反應層次 L1 (學員滿意度調查表)

每個課程單元結束發放填寫，瞭解受訓學員對於講師授課表現、課程內容呈現及服務品質是否滿意，並且依據學員給予建議作為下次課程的改善之依據。

(二)學習層次 L2(紙筆測驗、作業紀錄、實務演練、專題實作)

在學習層次階段，為鑑定學員是否確實達到訓練/學習目標，採用之評量方式為紙筆測驗、作業紀錄。

評量方式一「紙筆測驗」，針對廚師所具備知識面內涵為主要考題內容，以了解學員對於廚師知識內容認知程度。

評量方式二「作業紀錄」，以食材採購、驗收與存放管理、廚房環境管理、廚房人員管理、新菜色研發實務等四大主題方向進行作業紀錄產出。

評量方式三「實務演練」，以顧客服務品質管理、新菜色研發實務等二大主題方向進行實務操作演練，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「廚師」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標。

評量方式四「專題實作」，以廚房人員管理、新菜色研發實務、菜單設計課程單元進行專題報告，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「廚師」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標。

二、單元課程評量方式與工具

廚師培訓班工作型態主要以實務面為導向，八個單元課程大部分屬於操作性較高的動態型課程，非屬靜態性課程，故在評量方式的設計部份，以實務操作為主要的參考方式，並以筆試成績當成學員的學習過程中的投入成效之依據，另，各課程單元的評量工具，主要為專題實作等方式，如表 2-32 所示。成果驗證評量設計參考，如表 2-33 所示

表 2-32 學習成果評量方式

課程(單元)名稱	學習成果評量方式				對應評量說明
	紙筆測驗	作業紀錄	實務演練	專題實作	
職業安全衛生	●				1.測驗卷 A-餐飲職安與食安相關知識
餐飲衛生與安全	●				1.測驗卷 A-餐飲職安與食安相關知識
食材採購、驗收與存放管理	●	●			1.測驗卷 B-食材採購、驗收與存放管理概念
廚房環境管理	●	●			1.作業紀錄-廚房空間與工作動線規劃討論單 2.測驗卷 C-廚房環境管理
廚房人員管理		●		●	1.作業紀錄-人員工時排班紀錄 2.專題報告 A-人員管理規劃(包含廚房員工之訓練規劃表、績效考核評量規劃、組織編制與工作職掌等) 2-1.評量檢核表
顧客服務品質管理			●		1.實務演練-模擬顧客意見處理應對 1-1.評量檢核表
新菜色研發實務		●	●	●	1.作業紀錄-製作配方與品評記錄表 2.實務演練-新菜品製作-包含主題性料理製作與呈現 2-1.評量檢核表 3.專題報告 B- 新菜食譜提案(包含創意新菜食譜) 3-1.評量檢核表
菜單設計				●	1.專題實作-專題報告 C-菜單設計提案簡報(包含菜單設計、菜單發想可行性評估與說明) 1-1.評量檢核表

表 2-33 成果驗證-專題報告設計

成果驗證-實作演練、專題報告設計 參考

一、測驗設計說明：

於課程執行過程中，透過實務演練及專題實作報告檢核學員「廚房人員管理」、「顧客服務品質管理」、「新菜色研發實務」、「菜單設計」這 4 門課程單元的學習效益，請學員依據實務演練及專題實作說明，逐一完成實務操作作業，評量員將依學員演練過程中依據規範要求之確實完整度，評估是否具備『廚師』之知識技能。

- 實務演練：顧客服務品質管理、新菜色研發實務
- 專題實作：廚房人員管理、新菜色研發實務、菜單設計

二、實務演練操作需求說明：

【評量 8】顧客服務品質管理課程單元依照評量者設定案例情境(角色扮演)，由受試者實際進行模擬顧客意見處理應對(如試菜活動說明、客製化菜品要求應對等等)。

【評量 10】新菜色研發實務課程單元依照評量者提供案例情境，由受試者進行主題性料理製作與呈現。

三、專題實作演練需求說明：

【評量 7】專題報告需包含 3 大部分，說明如下

1. 人員管理規劃：廚房人員管理課程單元，依照評量者設定之作業紀錄(人員工時排班紀錄、廚房工作規範、內場工作績效考核表)於在課堂結束後完成專題報告-人員管理規劃，內容包含廚房員工之訓練規劃表、績效考核評量規劃、組織編制與工作職掌等。
2. 新菜食譜提案：新菜色研發實務課程單元，依照實務演練之成果，並參考作業紀錄之製作配方表、品評紀錄表單，完成創意新菜食譜提案。
3. 菜單設計提案簡報：菜單設計課程單元，延續新菜色研發實務課程單元之實務演練操作成果，完成菜單設計簡報、發想可行性評估與說明報告。

需產出 專題報告一份 (PDF 檔)：包含人員管理規劃、新菜食譜提案、菜單設計提案簡報。

四、檢核項目：

成果驗證執行時間規劃 12 小時，評量員藉由學員進行實務演練之顧客意見處理應對，檢核學員是否學習到內部顧客、外部顧客的溝通應對方式，提升與人互動之職能表現，並透過實務的料理操作，學會各項料理烹調方式，並且能完成專題報告。透過「總結性成果驗證」課程單元執行，得評估學員整體課程學習成效，是否充分完備『廚師』所需職能。

貳、學習成果證據與結訓標準

本課程之教學方法與評量方式具系統化，在學習成果證據之呈現上以結訓標準、分數計算、個別學員之實作測驗及行為移轉成效說明。

一、學習成果證據項目

學員學習完各課程單元後，欲了解其學習狀況是否達到預期，以及教學場地、教學設備、師資、教學教材及教具等是否有需改善與強化之處，本課程運用滿意度調查表及職能行為評估表等方式進行評估，再搭配課堂作業及實作測驗等方式來了解學員之學習成效，如表 2-34 所示。

表 2-34 學習成果證據

課程(單元)名稱	學習成果證據項目	數量
職業安全衛生	1.測驗卷 A-餐飲職安與食安相關知識	依實際上課人數而定
餐飲衛生與安全	1.測驗卷 A-餐飲職安與食安相關知識	依實際上課人數而定
食材採購、驗收與存放管理	1.測驗卷 B-食材採購、驗收與存放管理概念	依實際上課人數而定
廚房環境管理	1.作業紀錄-廚房空間與工作動線規劃討論單 2.測驗卷 C-廚房環境管理	依實際上課人數而定
廚房人員管理	1.作業紀錄-人員工時排班紀錄 2.專題報告 A-人員管理規劃(包含廚房員工之訓練規劃表、績效考核評量規劃、組織編制與工作職掌等) 2-1.評量檢核表	依實際上課人數而定
顧客服務品質管理	1.實務演練-模擬顧客意見處理應對 1-1.評量檢核表	依實際上課人數而定
新菜色研發實務	1.作業紀錄-製作配方與品評記錄表 2.實務演練-新菜品製作-包含主題性料理製作與呈現 2-1.評量檢核表 3.專題報告 B- 新菜食譜提案(包含創意新菜食譜) 3-1.評量檢核表	依實際上課人數而定
菜單設計	1.專題實作-專題報告 C-菜單設計提案簡報(包含菜單設計、菜單發想可行性評估與說明) 1-1.評量檢核表	依實際上課人數而定

二、結訓標準說明

課程結訓標準以總結性評量作為結訓標準，採紙筆測驗、實務演練及專題實作三種評量方式，紙筆測驗以廚師所具備知識面內涵為考題內容，作業紀錄則為形成性評量確認學習者員於『食材採購、驗收與存放管理、廚房環境管理、廚房人員管理、新菜色研發實務』學習進度，而實務演練則以角色模擬與實際操作進行，以確認『顧客服務品質管理、新菜色研發實務』學習成果，最後以專題實作方式進行專題報告，包括人員管理規劃、新菜食譜提案、菜單設計提案簡報，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「廚師」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標，須符合評量手冊中總結性評量之能力要求則頒發認證證書。

本認證課程共 162 小時(含成果驗證 12 小時)，各單元課程設計評量工具，講師依據受試學員實作過程及產出紀錄，依據職能評量檢核表項目給予分數與回饋，最後計算學員課程請假時數累計不得超過課程總時數的十分之一小時，方可參加成果驗證，而成果驗證之紙筆測驗、作業紀錄、實務演練及專題實作為總結性評量，符合分數設定標準及職能評量檢核表之能力要求，才能取得認證證書。(如表 2-35 所示)。

表 2-35 課程結訓標準

課程結訓標準說明
課程結訓標準以總結性評量作為結訓標準，採紙筆測驗、實務演練及專題實作三種評量方式，紙筆測驗以廚師所具備知識面內涵為考題內容，作業紀錄則為形成性評量確認學習者員於『食材採購、驗收與存放管理、廚房環境管理、廚房人員管理、新菜色研發實務』學習進度，而實務演練則以角色模擬與實際操作進行，以確認『顧客服務品質管理、新菜色研發實務』學習成果，最後以專題實作方式進行專題報告，包括人員管理規劃、新菜食譜提案、菜單設計提案簡報，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「廚師」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標，須符合評量手冊中總結性評量之能力要求則頒發認證證書。 本認證課程共 162 小時(含成果驗證 12 小時)，各單元課程設計評量工具，講師依據受試學員實作過程及產出紀錄，依據職能評量檢核表項目給予分數與回饋，最後計算學員課程請假時數累計不得超過課程總時數的十分之一小時，方可參加成果驗證，而成果驗證之紙筆測驗、作業紀錄、實務演練及專題實作為總結性評量，符合分數設定標準及職能評量檢核表之能力要求，才能取得認證證書。

項次	課程單元	評量類別	評量方式	對應評量
1	職業安全衛生	總結性評量	紙筆測驗	評量 1
2	餐飲衛生與安全	總結性評量	紙筆測驗	評量 1
3	食材採購、驗收與存放管理	形成性評量	作業紀錄	評量 2
		總結性評量	紙筆測驗	評量 3
4	廚房環境管理	形成性評量	作業紀錄	評量 4
		總結性評量	紙筆測驗	評量 5
5	廚房人員管理	形成性評量	作業紀錄	評量 6
		總結性評量	專題實作	評量 7
6	顧客服務品質管理	總結性評量	實務演練	評量 8
7	新菜色研發實務	形成性評量	作業紀錄	評量 9
		總結性評量	實務演練	評量 10
			專題實作	評量 7
8	菜單製作與行銷	總結性評量	專題實作	評量 7

- 形成性評量僅做為學習歷程之參考，故「評量 2：作業紀錄-食材採購與庫存盤點單」、「評量 4：作業紀錄-廚房空間與工作動線規劃討論單」、「評量 6：作業紀錄-人員工時排班紀錄」、「評量 9：作業紀錄-製作配方與品評記錄表」不列入評分項標準內。
- 以總結性評量作為結訓標準，總結性評量說明如下：
 - 「評量 1：紙筆測驗-測驗卷 A-餐飲職安與食安相關知識」須達 70 分以上為及格。
 - 「評量 3：紙筆測驗-測驗卷 B-食材採購與存放管理概念」須達 70 分以上為及格。
 - 「評量 5：紙筆測驗-測驗卷 C-廚房環境管理」須達 70 分以上為及格。
 - 「評量 7：專題實作-專題報告」、「評量 8：實務演練-模擬顧客意見處理應對」、「評量 9：實務演練-新菜品製作」須符合評量者設定及提供之案例情境，並依指示進行成果產出，對應職能評量檢核表之評估項目，各評估項目勾選符合之級別 1~5 級。每個評估項目需高於 3 級(含)以上，符合此課程之能力要求。

受評者各項評量須符合合格標準且缺課時數未超過規定者方為合格結訓。

參、監控評估

針對學習者之學習成果證據，以及課程規劃與執行各環節，應有具體之監控評估機制，因此本課程對於課程規劃與實施各階段皆設計有監控評估機制，建立完整的監控評估流程，即時反應辦訓狀況，並發展相關配合文件，進行適當管理，做為往後課程持續改善之參考，藉由這些監控機制，循環改善每一門課程單元之品質，增進學員學習成效，以達最大之品質目標，課程監控評估方法與流程如表 2-36 所示。

表 2-36 廚師培訓班-監控評估方法與流程

課程進行階段	監控評估方法與流程	監控標的	參與人員	相關配合文件
課程規劃	監控評估規劃	課程執行監控機制	利益關係人(產業專家/相關從業人員、職能分析專家、課程設計專家、講師、課程團隊)	1.職能導向課程規劃報告 2.利益關係人會議紀錄
課程實施前	課前預備會議	課程執行流程、教材、學習輔助工具、評量工具	課程團隊	1.課程執行相關文件(講義、評量手冊、上課簡報) 2.課程時間表 3.訓練課程前中後檢核清單 4.課前預備會議紀錄 5.學員自評紀錄
課程實施中	課程執行紀錄與相關回饋資料蒐集	課程執行流程、講師教學內容、學員學習狀況	利益關係人(講師、學員、課程團隊)	1.學員滿意度調查表 2.上課教學日誌
課程實施後	課後檢討會議	課程執行流程、講師教學內容、學員學習狀況、異常改善狀況	利益關係人(講師、課程團隊)	1.檢討會議紀錄 2.異常處理紀錄
課程結訓後	訓後評估會議	訓練成效、課程執行監控機制	利益關係人(講師、學員、產業專家/相關從業人員、課程團隊)	1.訓後評估報告 2.訓後評估會議紀錄

勞動部勞動力發展署雲嘉南分署

111 年度雲嘉南區域運籌人力資源整合服務計畫



【職能導向課程】

餐飲業 「營運督導」

第一章 職能導向課程說明

第一節 職能導向課程規劃依據

職能導向課程品質管理機制是以確保職能導向課程品質作為首要目標，透過職能導向課程審核指標對相關單位所產出之職能導向課程進行檢驗，以確保課程發展與訓練成果的過程，具有高品質的保證，且符合產業及勞工就業力的需求。目的即確認課程發展的需求程度、設計與發展的嚴謹性與適切性，實施與成果的有效性。(勞動部勞動力發展署，2014)

- 對課程提供者（學校與各類訓練單位）而言：可以做為課程規劃辦理的目標，逐步將課程朝向成果導向方式辦理，提升自身及整體培訓產業的專業度。
- 對學習者而言：提供其選擇課程時的辨識參考，學習者經過培訓後能確實提升其就業力。

職能導向課程審核指標是掌握職能導向課程品質管理機制運作效能，對培訓產業的課程發展、建置、產出成果具有重要判準。經綜合國內外發展職能導向課程之經驗，結合職能導向課程特性，將諸多指標以 ADDIE 教學設計模型為主軸發展，如圖 1-4 ADDIE 教學設計模型所示。



圖 1-4 ADDIE 教學設計模型

資料來源：勞動部勞動力發展署

依照 ADDIE 教學設計模型，即所謂的分析(Analysis)、設計(Design)、發展(Development)、實施(Implementation)、評估(Evaluation)五大面向歸納，各面向之重點要求如下所述：(勞動部勞動力發展署，2014)

- 分析：發展的課程應為產業、企業或組織有實質需求，故需透過具體的職能基準依據或職能分析過程，並應依據職能與需求分析，規劃有系統性的課程地圖。
- 設計：為確保課程設計的合適性，應依據職能與需求分析，設計合適的教學／訓練目標，並依此發展完整的課程內容。
- 發展：確定教學／訓練目標、對象及內容後，決定適當的教學方法，以及選擇合適的教材與教學資源。
- 實施：實際執行課程時，應保存實際課程辦理的資料證據，以確保實施的教學品質。
- 評估：為確保課程成果的成效性，應設計合適且有效的評量方式，並針對學習成果提出證據，規劃一套自我監控的機制進行整體學習成效的評估，以提出未來改進的具體建議。

第二節 職能導向課程規劃摘要表

課程基本資訊	
課程名稱	營運督導培訓班
課程簡介 (300-500 字)	營運督導的工作流程，營運能監督營業前中後營運狀況，在營運前進行人力安排及工作分配，適時掌握人員勤務狀況，維持現場營運所需人力，確實核對物料盤點檢核表單及訂貨確認表單，並現場巡視餐廳環境整潔、各項軟硬體設施狀況，依照訂席訂位表安排規劃配置，依據顧客所需進行前後場溝通，確保能提供顧客需求之服務。營運中監督營運狀況，如發生客戶抱怨或服務缺失時可立即了解狀況並進行補救。營運後依照設備檢核確認單及環境檢核確認單檢視各項清潔工作、設施檢查確實完成，並依據公司規範將營業狀況、人力配置及異常狀況處理紀錄在營業報表，且協助參與員工教育訓練規劃、實施及考核。 本課程依前述工作任務涵蓋之職能內涵、行為指標及工作產出等人才規格，將課程分為「職場溝通與問題解決」、「職業安全衛生」、「餐飲衛生與安全」、「餐飲服務品質管理」、「人力資源管理」、「庫存管理與成本管控」、「餐飲服務實務」、「顧客意見與抱怨處理」及「餐飲經營與營運分析」等九門專業課程及成果驗證-紙筆測驗、實作演練及專題實作，期望學員透過完整之課程訓練，能具備「營運督導」相關知識與技能，並展現其工作上應有之行為能力，未來可順利從事餐飲業相關工作。
課程總時數	156 小時（含成果驗證 12 小時）

課程整體 職能級別	L4
需求說明	從雲嘉南轄區企業家數的部分來看，110 年雲嘉南區域產業分佈家數第四大產業為「住宿及餐飲業」8,821 家 (占 5.89%)；而從業人口數方面，為第五高，總計為 11 萬 9 千人，(占 6.99%)，加上根據 109~110 年勞動部就業服務分析年報中資料顯示，近二年求才最多行業細類別以「餐館業」僅次為製造業、政府機關，名列前五名，每年皆維持 6 千人以上，且逐年成長趨勢。雖然受到疫情影響，在 108-109 年求才成長率衰退了 30%，而 109-110 年求才成長率衰退為 3.22%，110 年度「住宿與餐飲業」求才人數相較 109 年僅減縮 368 人，代表「住宿及餐飲業」求才人數仍有需求，預估未來餐飲業僱用人才是有缺口，因此期藉由此計畫規劃出以補足餐飲業之關鍵人才之空缺。 餐飲業隨著組織發展的成長，需要更多的人力來進行現場之餐飲服務，工作區分上也將更細節，為了能妥善控管現場的營運，並且串連起內、外場的服務標準一致性，需要一名具備統籌規劃管理人員進行控管，集人員管理、行銷技能、顧客維繫等職務於一身，為員工端與顧客端之關鍵中間者。 營運督導負責營運管理，而營運督導的基本工作，可分為標準化執行檢查，以及營業向上的帶動，最主要的工作是帶動店群的創收意識，提升實際的業務數據，達成年度計劃的目標故建立「營運督導」之職能模型，據以投入資源開設對應職能的訓練課程，以發揮專業效能，並建立職能導向的人才發展系統，是刻不容緩的事。因為職能發展系統，就是透過建立系統化、規範化的流程，來建立職能模式、評估、訓練和激勵有價值與潛力的專業領域從業人員，建立優秀人才的培育、發展體系與制度，以獲得目前和未來所需的專業人才。
主要對象	未來有意從事餐飲業營運管理之人員。
先備條件	符符合以下條件之一： (1) 高中職以上畢業，且具 2 年以上餐飲相關工作經驗 (2) 大專院校以上畢業，且具 1 年以上餐飲相關工作經驗 (3) 具 3 年以上餐飲相關工作經驗 (4) 餐飲相關科系畢業

第二章 職能導向課程規劃內容

第一節 分析階段

營運督導培訓班職能導向課程之分析階段，藉由利益關係人的參與討論，分析出該職務之需求狀況，並利用職能重組方法，將營運督導的職能模型發展出課程地圖，進而產出職能導向課程，以下就職能依據及課程地圖做詳述說明如下。

壹、職能依據

從雲嘉南轄區企業家數的部分來看，110 年雲嘉南區域產業分佈家數第四大產業為「住宿及餐飲業」8,821 家（占 5.89%）；而從業人口數方面，為第五高，總計為 11 萬 9 千人，（占 6.99%），加上根據 109~110 年勞動部就業服務分析年報中資料顯示，近二年求才最多行業細類別以「餐館業」僅次為製造業、政府機關，名列前五名，每年皆維持 6 千人以上，且逐年成長趨勢。雖然受到疫情影響，在 108-109 年求才成長率衰退了 30%，而 109-110 年求才成長率衰退為 3.22%，110 年度「住宿與餐飲業」求才人數相較 109 年僅減縮 368 人，代表「住宿及餐飲業」求才人數仍有需求，預估未來餐飲業僱用人才是有缺口，因此期藉由此計畫規劃出以補足餐飲業之關鍵人才之空缺。

餐飲業隨著組織發展的成長，需要更多的人力來進行現場之餐飲服務，工作區分上也將更細節，為了能妥善控管現場的營運，並且串連起內、外場的服務標準一致性，需要一名具備統籌規劃管理人員進行控管，集人員管理、行銷技能、顧客維繫等職務於一身，為員工端與顧客端之關鍵中間者。

營運督導負責營運管理，而營運督導的基本工作，可分為標準化執行檢查，以及營業向上的帶動，最主要的工作是帶動店群的創收意識，提升實際的業務數據，達成年度計劃的目標故建立「營運督導」之職能模型，據以投入資源開設對應職能的訓練課程，以發揮專業效能，並建立職能導向的人才發展系統，是刻不容緩的事。因為職能發展系統，就是透過建立系統化、規範化的流程，來建立職能模式、評估、訓練和激勵有價值與潛力的專業領域從業人員，建立優秀人才的培育、發展體系與制度，以獲得目前和未來所需的專業人才。

表 2-37 職能內涵表

工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵	
			知識(K)	技能(S)
T1.1 人力分配、安排工作	P1.1.1 能依據公司營運目標，進行人力安排，並進行適當人力調度，以維持現場營運所需人力。 P1.1.2 能掌握人員勤務狀況，適時調整工作，並依據公司規範進行記錄回報。	4	K01 勞動基準法概念 K02 財務報表概念 K03 服務標準概念 K04 目標管理概念	S01 溝通協調能力 S02 規劃與組織能力 S03 問題解決能力 S04 排班技巧
T1.2 物料管理	P1.2.1 能依據公司規範時程，監督物料管控人員盤點物料，並檢核是否確實紀錄。 P1.2.2 能留意時事趨勢及物料庫存量，在適當時間訂貨，以確保能提供營運所需之物料。	4	K05 成本控管概念 K06 餐飲市場趨勢知識 K07 庫存管理概念	S05 成本計算能力 S06 存貨盤點查核技巧
T2.1 工作現場巡視	P2.1.1 營業前巡視餐廳，確認環境整潔、各項軟硬體設施及餐具擺放，以確保提供顧客舒適用餐環境。 P2.1.2 能依據訂位狀況及檔期，調整桌椅擺放，以符合營運所需。	4	K05 成本控管概念 K08 食品安全衛生規範 K09 餐飲設席(桌)知識	S03 問題解決能力 S05 成本計算能力 S07 餐飲服務前置準備能力
T2.2 訂位需求確認並安排	P2.2.1 能依照顧客需求安排訂席事宜，與客戶確認訂單細節並詳細記錄。 P2.2.2 能依據顧客特殊之訂席需求，與顧客確認訂單細節並詳細記錄，並進行相關規劃配置。 P2.3.1 能依據顧客需求進行前後場溝通協調，以確保能提供符合顧客需求之服務	4	K10 餐飲訂席標準作業流程 K11 餐飲活動安排標準作業流程 K18 系統操作知識	S01 溝通協調能力 S02 規劃與組織能力 S03 問題解決能力 S05 成本計算能力 S08 訂席及行程管理能力 S09 場地規劃技巧 S10 餐飲管理系統操作技巧

工作任務之描述(T)	對應之行為指標(P)	職能級別(L)	對應之職能內涵	
			知識(K)	技能(S)
T3.1 現場營運掌控	P3.1.1 能在營運前召集會議，提示服務人員工作重點與注意事項。 P3.1.2 能監督現場營運狀況，適時協助服務客人或調動人力，以確保服務品質。	4	K12 餐飲服務工作流程 K13 菜單與飲品知識	S01 溝通協調能力 S03 問題解決能力 S04 人力調配技巧 S10 餐飲管理系統操作技巧 S11 菜單解說技巧
T3.2 異常處理	P3.2.1 當顧客抱怨時，能依組織規範提供相關補償措施並適時回報紀錄。 P3.2.2 發生異常情況時，能依異常事件類型，進行處理方式判斷，確實督導指揮其他相關人員進行應變處理。 P3.2.3 監督餐飲服務過程中，若有服務缺失，需立即處理並進行補救	4	K08 食品安全衛生規範 K14 顧客關係管理知識 K15 職業安全衛生規範 K16 客訴處理流程標準	S01 溝通協調能力 S03 問題解決能力 S12 客訴處理技巧 S13 決策處理能力
T4.1 監督清潔環境與設備	P4.1.1 營業結束後，能監督各項清潔工作確實完成，確保作業環境乾淨。	3	K08 食品安全衛生規範 K15 職業安全衛生規範 K17 環境清潔作業知識	S01 溝通協調能力 S03 問題解決能力
T4.2 營運回報	P4.2.1 能依據公司規範，將營業狀況、人力配置及異常狀況等事宜紀錄於相關表單中，並依規範製作報告，回報主管。	4	K19 營運問題分析知識 K20 營運數據分析知識	S01 溝通協調能力 S14 文書處理能力
T5.1 教育訓練規劃參與、實施和檢核	P5.1.1 能依據公司規範，協助例行教育訓練規劃及事前準備事宜。 P5.1.2 依照訓練規劃，協助或參與課程執行以及訓練成效檢核。 P5.1.3 發生異常事件時，應於事後進行教育訓練，讓員工從事件中了解程序或作法之疏失，探討與說明解決因應之道，確保日後不再發生類似狀況。	4	K08 食品安全衛生規範 K15 職業安全衛生規範 K21 訓練成效評估知識	S01 溝通協調能力 S03 問題解決能力 S15 訓練成效評估能力

貳、課程地圖

本計畫依據自行發展「營運督導」職能模型之全部職能內涵展開，設計職能課程，其課程地圖規劃流程及課程地圖詳述說明如下。

一、課程地圖規劃流程

依據本計畫自行發展「營運督導」職能模型中對應的職能內涵（知識 K、技能 S）及行為指標，考量其屬性、相關度與複雜度，組成單元課程。課程地圖規劃流程第一步為設定課程對象及修習前的先備條件限制，先行界定人員及課程條件基準；第二步依據行為指標所呈現出的難易度進行分類；第三步驟整理職能內涵的 K、S 選單；第四步驟為將整理好的行為指標與職能內涵 K、S 進行對應整理；第五步驟為開始將整理對應過的行為指標與職能內涵進行分類重組，最後產出課程地圖，課程地圖規劃流程如圖 2-4 所示。



圖 2-4 課程地圖規劃流程圖

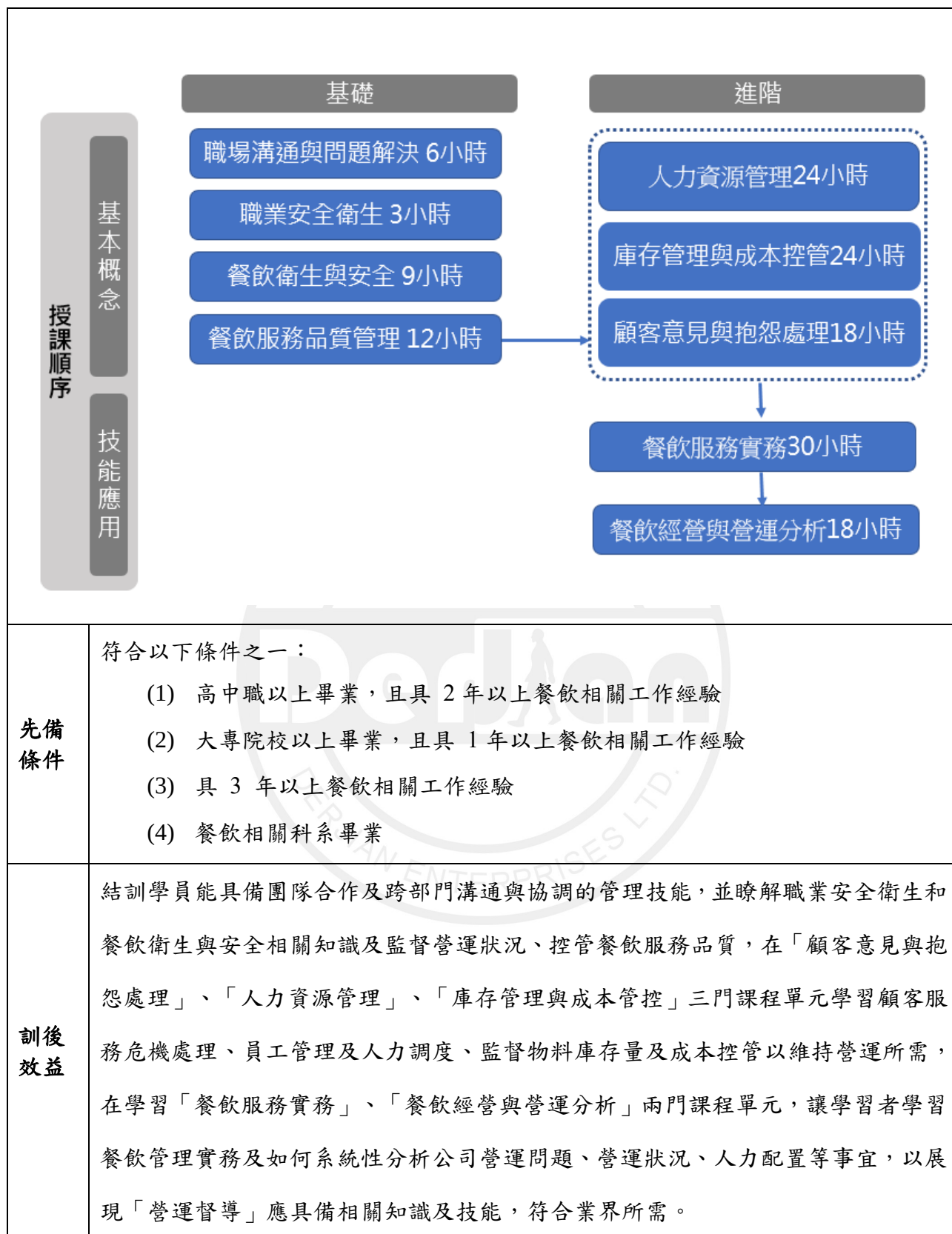
二、課程地圖

「營運督導」職能導向課程之課程對象為未來有意從事餐飲業營運管理之人員，並須具備以下條件之一，做為修習課程前之先備條件限制。

- (1) 高中職以上畢業，且具 2 年以上餐飲相關工作經驗
- (2) 大專院校以上畢業，且具 1 年以上餐飲相關工作經驗
- (3) 具 3 年以上餐飲相關工作經驗
- (4) 餐飲相關科系畢業

透過產業代表與職能專家共同討論決議後，依據需培養的能力，運用課程地圖規劃流程展開為職能課程，其營運督導培訓班課程地圖如表 2-38 所示。

表 2-38 營運督導培訓班課程地圖



第二節 設計階段

營運督導培訓班職能導向課程之設計階段，藉由利益關係人的參與討論，依據營運督導職能模型之職能內涵、對應行為指標及課程地圖，發展課程教學/訓練目標及課程大綱，以下就教學/訓練目標及課程大綱做詳述說明如下。

壹、教學/訓練目標

九門課程單元之教學/訓練目標依據課程所涵蓋的職能內涵(K、S)，各課程單元所對應職能之行為指標及課程地圖的學習進程，以 SMART 方法設定教學/訓練目標，應涵蓋原職能所對應之行為指標，使後續成果評量有具體的與工作有關的行為可供觀察評量，做為學習成果發展之依據，如表 2-39 所示。

表 2-39 教學訓練目標與職能內涵

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程名稱	職能級別	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
職場溝通與問題解決	4	能學習團隊合作、跨部門溝通協調和衝突管理。	-	-	S01 溝通協調能力 S03 問題解決能力
職業安全衛生	4	能熟悉職業安全衛生相關規範並應用於管理與工作之中。	-	K15 職業安全衛生規範	-
餐飲衛生與安全	3	能學習食品安全衛生相關規範以維持餐飲衛生與食品安全。	P4.1.1 營業結束後，能監督各項清潔工作確實完成，確保作業環境乾淨。	K08 食品安全衛生規範 K17 環境清潔作業知識	-
餐飲服務品質管理	4	能學習服務前置準備，包含環境、硬體設備、備品提供、檯布擺設、餐點擺設等等，架構完整餐飲服務流程概念，並且能貼近市場所需趨勢，以提供顧客良好餐飲體驗。	P2.1.1 營業前巡視餐廳，確認環境整潔、各項軟硬體設施及餐具擺放，以確保提供顧客舒適用餐環境。 P2.1.2 能依據訂位狀況及檔期，調整桌椅擺放，以符合營運所需。	K09 餐飲設 席(桌)知識	S07 餐飲服務前置準備能力
人力資源	4	能學習管理公司	P1.1.1 能依據公司營運目	K01 勞動基	S02 規劃與

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程名稱	職能級別	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
管理		員工並維持營運所需之人力，及規劃安排教育訓練和建立績效考核制度。	標，進行人力安排，並進行適當人力調度，以維持現場營運所需人力。 P1.1.2 能掌握人員勤務狀況，適時調整工作，並依據公司規範進行記錄回報。 P5.1.1 能依據公司規範，協助例行教育訓練規劃及事前準備事宜。 P5.1.2 依照訓練規劃，協助或參與課程執行以及訓練成效檢核。 P5.1.3 發生異常事件時，應於事後進行教育訓練，讓員工從事件中了解程序或作法之疏失，探討與說明解決因應之道，確保日後不再發生類似狀況。	準法概念 K02 財務報表概念 K03 服務標準概念 K04 目標管理概念 K21 訓練成效評估知識	組織能力 S04 人力調配技巧 S15 訓練成效評估能力
庫存管理與成本管控	4	能學習到監督人員物料管理並留意庫存量及成本控管以維持營運所需之物料。	P1.2.1 能依據公司規範時程，監督物料管控人員盤點物料，並檢核是否確實紀錄。 P1.2.2 能留意時事趨勢及物料庫存量，在適當時間訂貨，以確保能提供營運所需之物料。	K05 成本控管概念 K06 餐飲市場趨勢知識 K07 庫存管理概念	S05 成本計算能力 S06 存貨盤點查核技巧
餐飲服務實務	4	能學習到餐飲服務流程，提供客戶良好的服務品質。	P2.2.1 能依照顧客需求安排訂席事宜，與客戶確認訂單細節並詳細記錄。 P2.2.2 能依據顧客特殊之訂席需求，與顧客確認訂單細節並詳細記錄，並進行相關規劃配置。 P2.3.1 能依據顧客需求進行前後場溝通協調，以確保能提供符合顧客需求之服務 P3.1.1 能在營運前召集會議，提示服務人員工作重點	K10 餐飲訂席標準作業流程 K11 餐飲活動安排標準作業流程 K12 餐飲服務工作流程 K13 菜單與飲品知識 K18 系統操作知識	S08 訂席及行程管理能力 S09 場地規劃技巧 S10 餐飲管理系統操作技巧 S11 菜單解說技巧

課程教學訓練目標			引用/分析職能內涵		
課程名稱	職能級別	教學／訓練目標	對應行為指標	知識(K)	技能(S)
			與注意事項。 P3.1.2 能監督現場營運狀況，適時協助服務客人或調動人力，以確保服務品質。		
顧客意見與抱怨處理	4	能學習面對顧客提出需求時能安排客製化服務，或顧客回饋意見時能給予適當處理及回覆，以維持顧客滿意度。	P3.2.1 當顧客抱怨時，能依組織規範提供相關補償措施並適時回報紀錄。 P3.2.2 發生異常情況時，能依異常事件類型，進行處理方式判斷，確實督導指揮其他相關人員進行應變處理。 P3.2.3 監督餐飲服務過程中，若有服務缺失，需立即處理並進行補救	K14 顧客關係管理知識 K16 客訴處理流程標準	S12 客訴處理技巧 S13 決策處理能力
餐飲經營與營運分析	4	能學習如何系統性的分析及管理公司營運問題、營運狀況、人力配置等事宜。	P4.2.1 能依據公司規範，將營業狀況、人力配置及異常狀況等事宜紀錄於相關表單中，並依規範製作報告，回報主管。	K19 營運問題分析知識 K20 營運數據分析知識	S14 文書處理能力

貳、課程大綱與時數

課程內容之規劃，依據訓練目標以及其所對應之知識與技能進行結構設計，並依照邏輯性安排，使之符合工作流程之順序性或緩急性，由首要工作任務逐一往下展開，使課程具有繼續性及延續性。亦即，習得該課程後，即可擁有必要的職能內涵，並能展現該行為表現，進而達成訓練目標，課程時數設計依照工作需求分配，課程 144 小時，加上最後成果驗證 12 小時，總計為 156 小時，課程大綱與課程時數如表 2-40 所示。

表 2-40 課程大綱與時數

課程名稱	課程時數	課程大綱內容
職場溝通與問題解決	6	1.職場倫理概論 2.溝通協調意義與原則 3.問題定義與分析工具運用 4.問題解決方案擬定

課程名稱	課程時數	課程大綱內容
職業安全衛生	3	1.職業安全衛生法規 2.職業安全衛生概念與工作守則 3.緊急事故應變處理與員工作業相關之安全衛生知識
餐飲衛生與安全	9	1.餐飲安全與食品衛生定義及重要性 2.餐飲衛生相關行政及法令 3.環境清潔與維護 4.餐飲從業人員的衛生管理 5.工作場域與設備操作相關衛生與安全知識
餐飲服務品質理	12	1.餐飲業發展趨勢 2.餐廳服務與環境佈置優化 3.服務禮儀提升 4.服務工作流程改善 5.服務品質管理
人力資源管理	24	1.餐飲人員配置 2.勞基法相關規範 3.人力成本評估 4.員工訓練與職能發展 5.員工績效評估
庫存管理與成本 管控	24	1.餐飲庫存管理概念 2.物料成本管控 3.檔期營運與物料管控
餐飲服務實務	30	1.營業前的準備工作 2.餐桌佈置擺設與席次安排 3.菜單、飲品介紹原則與技巧 4.餐飲服務流程管控原則 5.餐飲資訊化與系統操作
顧客意見與抱怨 處理	18	1.顧客滿意度與服務缺失 2.顧客意見處理程序 3.顧客意見處理技巧 4.顧客需求處理程序 5.顧客意見處理實務模擬
餐飲經營與營運 分析	18	1.經營管理原則與知識 2.營運數據資料彙整 3.營運資料分析及解讀 4.營運優化原則與案例解析

第三節 發展階段

營運督導培訓班課程發展內容依據設計階段(D)所設計的課程訓練目標、大綱內容、訓練對象、課程單元之教學/訓練目標及課程內容，規劃教學方法、評量方式等，設計合適的教材與教學資源，包含教材規劃、教具需求及師資、評量人員與課程協助人員條件等，相關設計做詳述說明如下。

壹、規劃教學方式

九門課程單元之能力等級大部分屬於四級，意即學員能夠在經常變動的情況中，在少許監督下，獨立執行涉及規劃設計且需要熟練技巧的工作。需要具備相當的專業知識與技術，及作判斷及決定的能力。考量到教學/訓練目標以技術性為主，在課程內容規劃上以實務來整合課程所學，因此在教學方法設計上，會依據每門課程單元的屬性搭配使用講述教學、討論教學、個案分析、示範教學及實作教學等學習方式來進行授課，透過講述教學、討論教學及個案分析講解知識與技巧，操作性較高之課程，則再加入示範教學與實作教學引導學員實際操作營運督導工作任務相關實作，使學員具備營運督導的知識與技能。營運督導培訓班工作型態偏重於實際操作，故在設計教學方法上會以實務操作面為主，理論概論面為輔，藉以達成學術並重之效果。在實務操作部分，教學方法主要以示範教學、實作教學為主；理論概論部分則以講述教學、個案分析及討論教學為主，重點在讓學員有較多的實務操作之練習，以熟練各項技能，提升訓用合一之契合度，並縮短產學落差，提升未來就業或轉職之能力，以達成職能導向課程所強調學習內容對應業界職務需求的精神。如表 2-41 所示。

表 2-41 教學方法

課程(單元) 名稱	教學/訓練目標	教學方法					
		講述 教學	討論 教學	個案 分析	示範 教學	實作 教學	說明 (簡要說明所選取之教學方法)
職場溝通 與問題解決	能學習團隊合作、跨部門溝通協調和衝突管理。	●	●				1.講述教學 講師以熟練的講授技巧並適時回饋問題來提昇訓練效果。講授法為基本知識傳遞的手法，在本培訓的所有課程皆有使用。 2.分組討論 透過將學員分組討論議題的模式，讓學員經由與講師及其他學員間互動，吸收課程中的概念，
職業安全衛生	能熟悉職業安全衛生相關規範並應用於管理與工作之中。	●					
餐飲衛生與安全	能學習食品安全衛生相關規範以維持餐飲衛生與食品安全。	●					

課程(單元)名稱	教學/訓練目標	教學方法					說明 (簡要說明所選取之教學方法)
		講述教學	討論教學	個案分析	示範教學	實作教學	
餐飲服務品質管理	學習服務前置準備，包含環境、硬體設備、備品提供、檯布擺設、餐點擺設等等，架構完整餐飲服務流程概念，並且能貼近市場所需趨勢，以提供顧客良好餐飲體驗。	●	●				透過互動激盪學員想法。 3.個案分析 講師準備案例，以實際案例分析，解析在該門課程中的應用方法，讓學員能夠理解實際案例中的應變方法，故在市場調查、產品研發設計、產品化技術轉移課程中皆會需要藉由案例分析，來幫忙學員理解。 4.示範教學 講師在實作部分，先示範如何操作與使用，並說明其過程及知識，然後讓學員實作相同的動作，講師並給予回饋，告訴學員其表現成功及失敗之處，讓學員在過程中能自我學習使用，有助於學習成果的應用，故於產品開發實務、感官品評方式與運用兩門課程中，將會由講師先進行示範操作。 5.實作教學 講師提供題目讓學員做課程單元的實務練習，使學員對技能、經驗，或特定內容的學習達到正確或純熟的反應與結果，最後透過評量手冊之個案情境，進行實際操作，讓學員實際參與及操作的過程中學習辨識問題、思考問題、解決問題，最後透過主題專題製作與講師回饋，增加學習成效。
人力資源管理	能學習管理公司員工並維持營運所需之人力，及規劃安排教育訓練和建立績效考核制度。	●	●	●			
庫存管理與成本管控	能學習到監督人員物料管理並留意庫存量及成本控管以維持營運所需之物料。	●		●			
餐飲服務實務	能學習到餐飲服務流程，提供客戶良好的服務品質。	●	●			●	
顧客意見與抱怨處理	能學習面對顧客提出需求時能安排客製化服務，或顧客回饋意見時能給予適當處理及回覆，以維持顧客滿意度。	●	●	●		●	
餐飲經營與營運分析	能學習如何系統性的分析及管理公司營運問題、營運狀況、人力配置等事宜。	●	●	●			

貳、教材與教學資源設計

因營運督導培訓班之課程教學內容均為具專業度之培訓課程，且培訓之最終目的為培育業界所需之核心專業人才，故其教材與教學資源之設計需謹守課程之訓練目標，將依要求條件明列並說明。

一、課程教材、教具與設備

課程教材與教學資源之發展，由各課程單元之講師，依據其課程之內容、訓練目標與教學方法，設計發展合適之教材與教學資源，以提升學員之學習成效。如表 2-42 教學資源所示。

二、師資、課程協助人員與評量員條件

因課程之內容均屬較專業的課程，為對應不同專業課程之需求，本次課程依據歸納後之職能模型及課程內容為選擇標準，參考各師資之專業背景、該領域授課資歷等相關資訊，適當選擇各課程師資，使參訓學員在該課程能夠透過各專業領域的課程講師，更完整的學習到符合業界需求的課程內容，各課程之師資條件如表 2-42 所示，下列說明各課程單元師資條件。

而此課程主要評量人員由授課講師擔任，配合本課程系統化之教學方法，在評量方式藉由評量手冊內容評量學員學習狀況、實際演練狀況及學習成果透過職能評量檢核表等進行評估，給予實質建議，故評量人員之條件皆須符合課程設計中對於講師資格水準的要求。

為求授課過程之嚴謹度，每堂課程均由辦訓單位指派一位至兩位人員進行協助，進行課程品質監控以及協助授課講師行政事宜，並記錄課程中講師、學員以及訓練場地設備等狀況，彙整各項紀錄，並改善狀況。協助人員之條件需為具大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上，以進行課程監控、紀錄、調查及協助講師進行課程中各項需求，如表 2-42 教學資源所示。

表 2-42 教學資源

課程(單元)名稱	教材與教學資源	
	教材	教具/設備
職場溝通與問題解決	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
職業安全衛生	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
餐飲衛生與安全	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
餐飲服務品質管理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
人力資源管理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
庫存管理與成本管控	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
餐飲服務實務	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、備餐桌、布巾、中/西式餐桌相關擺設
顧客意見與抱怨處理	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板
餐飲經營與營運分析	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板

課程(單元) 名稱	應具備之資格與專業學經歷		
	授課教師	評量人員	課程協助人員
職場溝通 與問題解決	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲相關科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上 2. 曾任餐飲相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課 講師需 求	■訓練行政人員 資格：大專以上 學歷，或從事訓 練執行或管理 相關工作 1 年 (含)以上。
職業安全 衛生	須符合以下條件之一： 1. 曾教大專校院職業安全衛生相關課程具 3 年(含)以上教學經驗者。 2. 取得職安或工安相關職類乙級(含)以上或單一級技術士證照，並具相關作業實務 2 年(含)以上經驗者，其專業能力足以擔任授課講師者。		
餐飲衛生 與安全	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲、食品衛生相關科系之講師累計 3 年(含)以上，講授相關課程者。 2. 曾任 HACCP 相關訓練課程講授經驗 3 年(含)以上者，其專業技能足以擔任授課講師者。 3. 具食品技師、營養師證書者並曾教授相關課程 1 年(含)以上者。		
餐飲服務 品質管理	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲相關科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上。 2. 任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。		
人力資源 管理	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲或管理類相關科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上。 2. 任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。		
庫存管理 與成本管 控	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲或管理類相關科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上。 2. 任職餐飲、財務相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。		
餐飲服務 實務	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲相關科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上。 2. 任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。		

顧客意見 與抱怨處理	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校管理相關科系之講師並講授相關課程者累計3年(含)以上。 2. 任職餐飲、服務相關事業單位5年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。		
餐飲經營 與營運分析	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲管理相關科系之講師並講授相關課程者累計3年(含)以上。 2. 任職餐飲相關事業單位5年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。		

參、評量方式

課程對象以未來想從事餐飲管理人員為主，因此課程主要目的為使學員能深化學習到營運督導應具備之相關職能，以裨益在職場上更能發揮所學，因此在學習成效評量方式的設計上，除基本的「紙筆測驗」外，另也採取「角色扮演」及「專題實作」作為評估學習成效的方式，經由每次的成績，確保學習者在學習的過程當中皆具有顯著的學習成效。

詳細之設計依據與考量說明如下。九門單元課程規劃、對應之教學/訓練目標、訓練大綱、教學方法、評量方式、相關人員條件資格摘要說明如表 2-43 所示。

表 2-43 營運督導培訓班-課程發展規劃摘要表

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
一、 職場溝通與問題解決	1.職場倫理概論 2.溝通協調意義與原則 3.問題定義與分析工具運用 4.問題解決方案擬定	1.講述教學 2.討論教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1. 角色扮演 (1) 服務流程模擬演練 (2) 演練檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲相關科系之講師並講授相關課程者累計3年(含)以上 2. 曾任餐飲相關事業單位5年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課講師需求	■ 訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上。
二、 職業安全衛生	1.職業安全衛生法規 2.職業安全衛生概念與工作守則 3.緊急事故應變處理與員工作業相關之安全衛生知識	1.講述教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1.紙筆測驗 (1) 測驗卷 A-職業安全與餐飲安全相關知識	須符合以下條件之一： 1.曾教大專校院職業安全衛生相關課程具3年(含)以上教學經驗者。 2.取得職安或工安相關職類乙級(含)以上或單一級技術士證照，並具相關作業實務2年(含)以上經驗者，其專業能力足以擔任授課講師者。	同授課講師需求	■ 訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
三、餐飲衛生與安全	1.餐飲安全與食品衛生定義及重要性 2.餐飲衛生相關行政及法令 3.環境清潔與維護 4.餐飲從業人員的衛生管理 5.工作場域與設備操作相關衛生與安全知識	1.講述教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1) 測驗卷 A-職業安全與餐飲安全相關知識	須符合以下條件之一： 1.曾任大專院校餐飲、食品衛生相關科系之講師累計 3 年(含)以上，講授相關課程者。 2.曾任 HACCP 相關訓練課程講授經驗 3 年(含)以上者，其專業技能足以擔任授課講師者。 3.具食品技師、營養師證書者並曾教授相關課程 1 年(含)以上者。	同授課師需求	■訓練行政人員資格:大專以上學歷,或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。
四、餐飲服務品質管理	1. 餐飲業發展趨勢 2. 餐廳服務與環境佈置基本優化 3. 服務禮儀提升 4. 服務工作流程改善 5.服務品質管理	1.講述教學 2.討論教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎形成性評量 1.課堂討論-服務、環境優化討論紀錄單 ◎總結性評量 1. 專題實作 (1) 營運優化方案報告(包含工作流程規劃、環境布置等) (2) 評量檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲相關科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上。 2. 任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課師需求	■訓練行政人員資格:大專以上學歷,或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
五、人力資源管理	1.餐飲人員配置 2.勞基法相關規範 3.人力成本評估 4.員工訓練與職能發展 5.員工績效評估	1.講述教學 2.個案分析 3.討論教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎形成性評量 1. 課堂討論-人力資源規劃討論紀錄單 ◎總結性評量 1. 紙筆測驗 (1) 測驗卷 B-人資管理相關知識 2. 專題實作 (1) 營運管理優化方案(包含人員教育訓練規劃等) (2) 評量檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲或管理類相關科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上。 2. 任職餐飲相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課師需求	■ 訓練行政人員資格:大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。
六、庫存管理與成本管控	1. 餐飲庫存管理概念 2.餐飲成本管控 4.檔期營運與物料管控	1.講述教學 2.個案分析	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1. 專題實作 (1) 營運管理優化方案(包含營運數據統計、成本數據分析等) (2) 評量檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲或管理類相關科系之講師並講授相關課程者累計 3 年(含)以上。 2. 任職餐飲、財務相關事業單位 5 年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課師需求	■ 訓練行政人員資格:大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作 1 年(含)以上。

課程單元	課程大綱	教學方法	教材與教學資源		評量方式	相關人員資格條件		
			教材	教具/設備		師資	評量人員	課程協助人員
七、餐飲服務實務	1.營業前的準備工作 2.餐桌佈置擺設與席次安排 3.菜單、飲品介紹原則與技巧 4.餐飲服務流程管控原則 5.餐飲資訊化與系統操作	1.講述教學 2.討論教學 3.實作教學	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板、備餐桌、布巾、中/西式餐桌相關擺設	◎總結性評量 1. 角色扮演 (1) 服務流程模擬演練 (2) 演練檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲相關科系之講師並講授相關課程者累計3年(含)以上。 2. 任職餐飲相關事業單位5年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課師需求	■訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上。
八、顧客意見與抱怨處理	1.顧客滿意度與服務缺失 2.顧客意見處理程序 3.顧客意見處理技巧 4.顧客需求處理程序 5.顧客意見處理實務模擬	1.講述教學 2.討論教學 3.實作教學 4.個案分析	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1. 角色扮演 (1) 服務流程模擬演練 (2) 演練檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校管理相關科系之講師並講授相關課程者累計3年(含)以上。 2. 任職餐飲、服務相關事業單位5年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課師需求	■訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上。
九、餐飲經營與營運分析	1. 經營管理原則與知識 2. 營運數據資料彙整 3. 營運資料分析及解讀 4. 營運優化原則與案例解析	1.講述教學 2.討論教學 3.個案分析	PowerPoint 簡報、講師編製課程講義、評量手冊	電腦、投影機、白板	◎總結性評量 1. 專題實作 (1) 營運管理優化方案(包含利潤數據分析、營運優化方案等) (2) 評量檢核表	須符合以下條件之一： 1. 曾任大專院校餐飲管理相關科系之講師並講授相關課程者累計3年(含)以上。 2. 任職餐飲相關事業單位5年(含)以上，其專業技能足以擔任授課講師者。	同授課師需求	■訓練行政人員資格：大專以上學歷，或從事訓練執行或管理相關工作1年(含)以上。

第四節 執行階段

壹、課程辦理

一、課程辦理目的

因課程主要辦訓目的為使學員能在此項專業領域中習得專業技能，學員若能通過課程考試皆能取得職業訓練之結訓證書，在公開課程資訊之時，特註明關於本課程之原則說明。

二、公開招生資訊

於課程辦理期間，由辦訓單位將課程資訊及簡章，經由單位網站與其相關管道進行報名資訊公開，並於報名簡章中清楚載明報名資格、報名地點、報名方式、辦理時間地點、課程目的、課前資訊說明、課程原則等資訊。

三、課程地點、時間

課程地點、時間皆由辦訓單位訂定，辦訓單位為考量課程品質，需評估空間上是否能容納所有學員，並依照教學/訓練目標及內容大綱安排適當的地點受訓，使學員能在良好的環境中學習專業技能。

四、參訓條件

符合以下條件之一：

- (1) 高中職以上畢業，且具 2 年以上餐飲相關工作經驗
- (2) 大專院校以上畢業，且具 1 年以上餐飲相關工作經驗
- (3) 具 3 年以上餐飲相關工作經驗
- (4) 餐飲相關科系畢業

五、參訓原則

開訓當天和成果發表與驗證不得請假，其他課程如有要事需向辦訓單位請假，課程請假時數累計不得超過課程總時數十分之一，請假時數超過者將無法參與課程單元的成果驗證，亦無法取得結訓證書。

六、行政事項

(一)上課期間上、下午皆需簽到及簽退，為管控上課品質，要求學員準時入出場，上課期間並請學員將手機關機。

(二)為掌握課程時間與進度，下次上課教材會事先發放給各位學員，需於上課前預習完成。

貳、課程實施

在課程正式實施期間，辦訓單位之協助人員依照授課講師之教學方法及意見，將同性質之學員分為一組，並於課程實施期間印製學員之課程教材講義、建立上、下午簽到機制，以利掌控課程之流程與品質。

一、教材講義

授課講師將下次課程教材講義編排完成，並於此次課程前交給辦訓單位之協助人員印製完成，此次課程中將會由協助人員發放下次課程的教材講義給學員。

二、出席紀錄

課程實施之出席紀錄由辦訓單位設計課程簽到表，上、下午課程皆需簽到及簽退，作為學員請假的憑證，以確保學員的請假狀況及領取證書資格之一。

三、滿意度調查相關表單

在課程實施階段，將進行滿意度調查相關表單發放，於課程結束都會給予所有學員滿意度調查表與講師的滿意度調查表，講師於每堂課程結束後都會填寫上課教學日誌，三種表單之調查分析可從多元面向評量課程之品質。

四、課堂實作

課堂實作為授課講師將課程中所講授的內容轉為題目，讓學員在課程單元結束後，能持續學習並將課程所學移轉運用於工作中。

五、評估演練

授課講師皆有設計評估演練活動，當學員上台報告或演練時，其他學員會對報告者進行專題實作、演練之評估。

第五節 評估階段

壹、學習成果評量

本課程之訓練評估(E)，是在訓練的過程中或是完成訓練之後，對於教學內容、學員的反應與學習成果，按照一定的標準作系統性的調查、分析及檢討，並更進一步比較是否能達到原先設定之訓練目標。整體而言，包含了評估流程的系統化設計、評估資料的蒐集與分析，以及回饋至相關利益關係人的一個過程。

學習成果評量方法的設計是依據發展階段所規劃之教學方法，如講述教學、討論教學、個案分析、示範教學、實作教學等，設計可相呼應之評量方式，以明確檢視參訓學員在特定教學方法下之學習成果，並且將評量結果據實紀錄並以 Kirkpatrick 訓練四層次理論進行分析，因考量錄取訓練對象與課程操作時間性，故訂定之學習成果評量工具為二部分，以下分別針對評量程序及評量工具做詳述說明。

一、課程評量程序

(一)反應層次 L1 (學員滿意度調查表)

每個課程單元結束發放填寫，瞭解受訓學員對於講師授課表現、課程內容呈現及服務品質是否滿意，並且依據學員給予建議作為下次課程的改善之依據。

(二)學習層次 L2(紙筆測驗、角色扮演、專題實作)

在學習層次階段，為鑑定學員是否確實達到訓練/學習目標，採用之評量方式為紙筆測驗、作業紀錄。

評量方式一「紙筆測驗」，針對營運督導所具備知識面內涵為主要考題內容，以了解學員對於營運督導知識內容認知程度。

評量方式二「角色扮演」，以職場溝通與問題解決、餐飲服務實務、顧客意見與抱怨處理等三大主題方向進行實務操作演練，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「營運督導」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標。

評量方式三「專題實作」，以庫存管理與成本管控、餐飲經營與營運分析等二大主席方向進行專題報告，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「營運督導」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標。

二、單元課程評量方式與工具

營運督導培訓班工作型態主要以實務面為導向，十個單元課程大部分屬於操作性較高的動態型課程，非屬靜態性課程，故在評量方式的設計部份，以實務操作為主要的參考方式，並以筆試成績當成學員的學習過程中的投入成效之依據，另，各課程單元的評量工具部份，主要為專題實作等方式，如表 2-44 所示。成果驗證評量設計參考，如表 2-45 所示

表 2-44 學習成果評量方式

課程(單元)名稱	學習成果評量方式				對應評量說明
	課堂討論	紙筆測驗	角色扮演	專題實作	
職場溝通與問題解決			●		1. 角色扮演-服務流程模擬演練 2. 演練檢核表
職業安全衛生		●			1. 測驗卷 A-職業安全與餐飲安全相關知識
餐飲衛生與安全		●			1. 測驗卷 A-職業安全與餐飲安全相關知識
餐飲服務品質管理	●			●	1. 服務、環境優化討論紀錄單 2. 營運管理優化方案(包含工作流程規劃、環境布置等) 3. 評量檢核表
人力資源管理	●	●		●	1. 人力資源規劃討論紀錄單 2. 測驗卷 B-人資管理相關知識 3. 營運管理優化方案(包含人員教育訓練規劃等) 4. 評量檢核表
庫存管理與成本管控				●	1. 營運管理優化方案(包含營運數據統計、成本數據分析等) 2. 評量檢核表
餐飲服務實務			●		1. 角色扮演-服務流程模擬演練 2. 演練檢核表
顧客意見與抱怨處理			●		1. 角色扮演-服務流程模擬演練 2. 演練檢核表
餐飲經營與營運分析				●	1. 營運管理優化方案(包含利潤數據分析、營運優化方案等) 2. 評量檢核表

表 2-45 成果驗證-實作演練、專題實作設計

成果驗證-實作演練(評量 1)、專題實作(評量 3)設計參考

五、測驗設計說明：

於課程執行過程中，透過角色扮演及專題報告檢核學員「職場溝通與問題解決」、「餐飲服務品質管理」、「人力資源管理」、「庫存管理與成本管控」、「餐飲服務實務」、「顧客意見與抱怨處理」、「餐飲經營與營運分析」這 7 門課程單元的學習效益，請學員依據角色扮演及專題實作說明，逐一完成評量檢核，評量員將依學員演練過程中依據規範要求之確實完整度，評估是否具備『營運督導』之知識技能。

- 角色扮演：職場溝通與問題解決、餐飲服務實務、顧客意見與抱怨處理
- 專題實作：餐飲服務品質管理、人力資源管理、庫存管理與成本管控、餐飲經營與營運分析

六、角色扮演演練需求說明：

【評量 1】由評量者設定案例情境，由受試者進行餐飲服務流程包含營業前的工作準備(包含訂席確認、餐桌佈置擺設)、營業中服務事項(包含菜單、飲品介紹)，服務過程中，由評量者設定之顧客意見反應，觀察受試者提供顧客客製化服務、顧客意見處理等，並能進行內部同仁服務衝突排解，後完成餐飲系統操作結帳。

七、專題實作演練需求說明：

【評量 3】由評量者設定案例情境，請受評者針對現有營運數據表現與營運目標，提出營運管理優化方案，其中包含了工作流程規劃、環境布置優化、人員教育訓練規劃、營運數據統計、成本數據分析、利潤數據分析與營運優化方案等內容，例如：將推出能帶動營運表現之套餐(如：商業午餐、情人節套餐等等)，能提出完整提案報告，其中需包含成本分析、利潤評估等相關數據資料

- 需產出 營運優化方案報告 (PDF 檔)

八、檢核項目：

成果驗證執行時間規劃 12 小時，評量員藉由『角色扮演演練』與『專題實作演練』兩大項目評量項目評估學員模擬演練過程中的能力展現，完成評量檢核表的評定。

透過「總結性成果驗證」課程單元執行，得評估學員整體課程學習成效，是否充分完備『營運督導』所需職能。

貳、學習成果證據與結訓標準

本課程之教學方法與評量方式具系統化，在學習成果證據之呈現上以結訓標準、分數計算、個別學員之實作測驗及行為移轉成效說明。

一、學習成果證據項目

學員學習完各課程單元後，欲了解其學習狀況是否達到預期，以及教學場地、教學設備、師資、教學教材及教具等是否有需改善與強化之處，本課程運用滿意度調查表及職能行為評估表等方式進行評估，再搭配課堂作業及實作測驗等方式來了解學員之學習成效，如表 2-46 所示。

表 2-46 學習成果證據

課程(單元)名稱	學習成果證據項目	數量
職場溝通與問題解決	1. 角色扮演-服務流程模擬演練 2. 演練檢核表	依實際上課人數而定
職業安全衛生	1. 測驗卷 A-職業安全與餐飲安全相關知識	依實際上課人數而定
餐飲衛生與安全	1. 測驗卷 A-職業安全與餐飲安全相關知識	依實際上課人數而定
餐飲服務品質管理	1. 服務、環境優化討論紀錄單 2. 營運管理優化方案(包含工作流程規劃、環境布置等) 3. 評量檢核表	依實際上課人數而定
人力資源管理	1. 人力資源規劃討論紀錄單 2. 測驗卷 B-人資管理相關知識 3. 營運管理優化方案(包含人員教育訓練規劃等) 4. 評量檢核表	依實際上課人數而定
庫存管理與成本管控	1. 營運管理優化方案(包含營運數據統計、成本數據分析等) 2. 評量檢核表	依實際上課人數而定
餐飲資訊系統	1. 角色扮演-服務流程模擬演練 2. 演練檢核表	依實際上課人數而定
餐飲服務實務	1. 角色扮演-服務流程模擬演練 2. 演練檢核表	依實際上課人數而定
顧客意見與抱怨處理	1. 營運管理優化方案(包含利潤數據分析、營運優化方案等) 2. 評量檢核表	依實際上課人數而定
餐飲經營與營運分析	1. 角色扮演-服務流程模擬演練 2. 演練檢核表	依實際上課人數而定

二、結訓標準說明

課程結訓標準以總結性評量作為結訓標準，採紙筆測驗、角色扮演及專題實作三種評量方式，紙筆測驗以營運督導所具備知識面內涵為考題內容，而角色扮演則情境模擬方式進行，以確認於餐飲服務實務、顧客意見與抱怨處理、職場溝通與問題解決三項課程單元的學習成效，最後以專題實作以情境設定，進行營運優化相關報告製作，以確認餐飲服務品質管理、人力資源管理、庫存管理與成本管控、餐飲經營與營運分析四面向的能力，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「營運督導」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標，須符合評量手冊中總結性評量之能力要求則頒發認證證書。

本認證課程共 156 小時(含成果驗證 12 小時)，各單元課程設計評量工具，講師依據受試學員實作過程及產出紀錄，依據職能評量檢核表項目給予分數與回饋，最後計算學員課程請假時數累計不得超過課程總時數的十分之一小時，方可參加成果驗證，而成果驗證之紙筆測驗、實作演練及專題實作為總結性評量，符合分數設定標準及職能評量檢核表之能力要求，才能取得認證證書。(如表 2-47 所示)。

表 2-47 課程結訓標準

課程結訓標準說明
課程結訓標準以總結性評量作為結訓標準，採紙筆測驗、角色扮演及專題實作三種評量方式，紙筆測驗以營運督導所具備知識面內涵為考題內容，而角色扮演則情境模擬方式進行，以確認於餐飲服務實務、顧客意見與抱怨處理、職場溝通與問題解決三項課程單元的學習成效，最後以專題實作以情境設定，進行營運優化相關報告製作，以確認餐飲服務品質管理、人力資源管理、庫存管理與成本管控、餐飲經營與營運分析四面向的能力，並依據職能評量檢核表檢視學員是否展現所「營運督導」之所涵蓋行為指標，鑑定學員是否確實達到訓練/教學目標，須符合評量手冊中總結性評量之能力要求則頒發認證證書。 本認證課程共 156 小時(含成果驗證 12 小時)，各單元課程設計評量工具，講師依據受試學員實作過程及產出紀錄，依據職能評量檢核表項目給予分數與回饋，最後計算學員課程請假時數累計不得超過課程總時數的十分之一小時，方可參加成果驗證，而成果驗證之紙筆測驗、實作演練及專題實作為總結性評量，符合分數設定標準及職能評量檢核表之能力要求，才能取得認證證書。

項次	課程單元	評量類別	評量方式	對應評量
1	職場溝通與問題解決	總結性評量	角色扮演	評量 1
2	職業安全衛生	總結性評量	紙筆測驗	評量 2
3	餐飲衛生與安全	總結性評量	紙筆測驗	評量 2
4	餐飲服務品質管理	總結性評量	專題實作	評量 3
		形成性評量	課堂討論	評量 4
5	人力資源管理	總結性評量	專題實作	評量 3
			紙筆測驗	評量 6
		形成性評量	課堂討論	評量 5
6	庫存管理與成本管控	總結性評量	專題實作	評量 3
7	餐飲服務實務	總結性評量	角色扮演	評量 1
8	顧客意見與抱怨處理	總結性評量	角色扮演	評量 1
9	餐飲經營與營運分析	總結性評量	專題實作	評量 3

1. 形成性評量僅作為學習歷程之參考，故「評量 4：服務、環境優化討論紀錄單」、「評量 5：人力資源規劃討論紀錄單」不列入評分標準內。
 2. 以總結性評量作為結訓標準，總結性評量說明如下：
 - 「評量 1：角色扮演-服務流程模擬演練」須符合評量者設定及提供之案例情境，並依指示進行成果產出，對應職能評量檢核表之評估項目，各評估項目勾選符合之級別 1~5 級。每個評估項目需高於 3 級(含)以上，符合此課程之能力要求。
 - 「評量 2：紙筆測驗-測驗卷 A-職業安全與餐飲安全相關知識」須達 70 分以上為及格。
 - 「評量 3：專題實作-營運管理優化方案」須符合評量者設定及提供之案例情境，並依指示進行成果產出，對應職能評量檢核表之評估項目，各評估項目勾選符合之級別 1~5 級。每個評估項目需高於 3 級(含)以上，符合此課程之能力要求。
 - 「評量 6：紙筆測驗-測驗卷 B-人力資源管理相關知識」須達 70 分以上為及格。
- 受評者各項評量須符合合格標準且缺課時數未超過規定者方為合格結訓。

參、監控評估

針對學習者之學習成果證據，以及課程規劃與執行各環節，應有具體之監控評估機制，因此本課程對於課程規劃與實施各階段皆設計有監控評估機制，建立完整的監控評估流程，即時反應辦訓狀況，並發展相關配合文件，進行適當管理，做為往後課程持續改善之參考，藉由這些監控機制，循環改善每一門課程單元之品質，增進學員學習成效，以達最大之品質目標，課程監控評估方法與流程如表 2-48 所示。

表 2-48 營運督導培訓班-監控評估方法與流程

課程進行階段	監控評估方法與流程	監控標的	參與人員	相關配合文件
課程規劃	監控評估規劃	課程執行監控機制	利益關係人 (產業專家/相關從業人員、職能分析專家、課程設計專家、講師、課程團隊)	1.職能導向課程規劃報告 2.利益關係人會議紀錄
課程實施前	課前預備會議	課程執行流程、教材、學習輔助工具、評量工具	課程團隊	1.課程執行相關文件(講義、評量手冊、上課簡報) 2.課程時間表 3.訓練課程前中後檢核清單 4.課前預備會議紀錄 5.學員自評表
課程實施中	課程執行紀錄與相關回饋資料蒐集	課程執行流程、講師教學內容、學員學習狀況	利益關係人 (講師、學員、課程團隊)	1.學員滿意度調查表 2.上課教學日誌
課程實施後	課後檢討會議	課程執行流程、講師教學內容、學員學習狀況、異常改善狀況	利益關係人 (講師、課程團隊)	1.檢討會議紀錄 2.異常處理紀錄
課程結訓後	訓後評估會議	訓練成效、課程執行監控機制	利益關係人 (講師、學員、產業專家/相關從業人員、課程團隊)	1.訓後評估報告 2.訓後評估會議紀錄

附件五、「食品研發人員」職能模型-定稿

職能模型名稱 (擇一填寫)		職類		
		職業	食品研發人員	
所屬 類別	職類別	製造/製程研發	職類別代碼	MPD
	職業別	其他食品製造及有關工作人員	職業別代碼	7919
	行業別	製造業/食品及飼品製造業	行業別代碼	C08
工作描述		研究開發食品或原物料之特性、加工、保存、添加物、營養、包裝等工作。		
模型級別		4		

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 市場調查與資料蒐集	T1.1 研究市場資訊	O1.1.1 產品規劃表	P1.1.1 能依照目標客群、經營訴求、客戶利益及市場訊息，研究及蒐集競品並參閱內外部資訊及公司銷售計畫，進行公司研發能力分析，以確認研發方向。 P1.1.2 能依據分析結果擬定研發或產品修正策略，並研擬開發規劃項目。	4	K01 市場研究概論 K02 行銷基本概論	S01 資料收集能力 S02 產品分析能力 S03 溝通及協調能力
T2 研發新產品	T2.1 設計新產品與測試產品	O2.1.1 研發記錄表 O2.1.2 原物料清單 O2.1.3 原物料成本估算表	P2.1.1 能研討新產品的設計、製作研發提案或專利提案，並進行研發紀錄【註1】。 P2.1.2 能參照研發紀錄完成原物料清單，研討並預估產品的原物料相關成本。	4	K03 檢驗分析概論 K04 營養學 K05 食飼品相關法規 K06 加工學	S04 提案規劃能力 S05 成本估算能力 S03 溝通及協調能力 S06 實驗設計能力 S07 合規判定能力
	T2.2 試生產及建置產品製造流程、規格	O2.2.1 產品生產流程 O2.2.2 產品檢驗分析及操作資料 O2.2.3 產品配方表	P2.2.1 能依照產品製作流程及產品規格製作產品樣本。 P2.2.2 依據產品樣本相關物理及化學檢驗結果，制定產品配方表。	4	K07 工廠管理概念 K08 量產技術知識與應用	S08 食品檢驗能力 S09 原物料控管能力
T3 試量產、製程改善及商品化	T3.1 試量產評估及改善製程	O3.1.1 產品研究記錄 O3.1.2 產品描述【註2】 O3.1.3 產品品評表 O3.1.4 保存期限評估計畫	P3.1.1 依循產品研究紀錄與試量產製作流程，進行產品試量產，並指導與協助現場產品製造及食品機械相關參數調整，並確認產品製程良率。 P3.1.2 進行公司內部人員或消費者感官品評試驗，並將品評結果做統計分析。	4	K09 產品品質管理知識 K03 檢驗分析概論 K10 感官品評知識 K11 加工相關知識	S01 資料收集能力 S10 問題分析及解決能力 S11 加工設備基本操作能力

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P3.1.3 依據試量產產品的相關物理及化學檢驗結果，並調整原料的比例、製程條件，以確保品質穩定。 P3.1.4 進行保存試驗，確認保存期限及營養成分檢驗分析。 P3.1.5 能依據試驗及品評結果製作商品改善提案，並改善產品製程效率。		K12 加工設備基本原理	
	T3.2 產品化及協助生產(或委託代工)等運作	O3.2.1 量產技術文件【註3】	P3.2.1 依據 QC 工程圖及商品改善提案協助產品化，並協助解決生產運作問題。 P3.2.2 產品化後，與團隊合作並依照客戶反饋，若有需要調整則進行產品相關改善	4	K11 加工相關知識 K13 食飼品科學概念 K14 產品風險管制基礎概念	S03 溝通及協調能力 S12 時程掌控能力
T4 合作與推廣	T4.1 內外部協調與合作	O4.1.1 產品資訊文件 O4.1.2 產品教育訓練教材	P4.1.1 提供產品資訊宣告說明、產品知識教育訓練等相關資訊。	4	K02 行銷基本概念 K15 產品專業相關知識	S05 溝通及協調能力 S13 簡報能力

職能內涵(A=attitude 態度)

- A01主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A02持續學習：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A03謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A04團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A05好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。
- A06保密意識：能夠對於團隊工作內容事項保密，符合合約規範要求。

說明與補充事項

建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件（以下條件擇一即可）：

- 食品、營養、農業/生物科技、化學、化工、餐飲相關科系畢業。
- 從事食品、農業產品開發領域相關工作經驗 1 年以上者
- 具營養師、食品技師、食物製備證照、HACCP 60A/60B 證照、乙/丙級食品檢驗分析技術士、乙/丙級中餐技術士證照尤佳。

● 其他補充說明

【註1】產品研究記錄：可能包含實驗設計、配方研發、原材料包材尋找

【註2】產品描述：可能包含產品規格表

【註3】量產技術文件：可能包含 QC 工程圖、品控表、標準 SOP、最佳生產組合及生產運作模式等文件

附件六、「製程助理工程師」職能模型-定稿

職能模型名稱 (擇一填寫)		職類		
		職業	製程助理工程師	
所屬 類別	職類別	天然資源、食品與農業／食品生產與加工	職類別代碼	NFP
	職業別	其他食品製造及有關工作人員	職業別代碼	7919
	行業別	製造業／食品及飼品製造業	行業別代碼	C08
工作描述		依照標準作業流程及製程規範進行生產前準備、加工生產及設備操作，解決製程問題與排除故障狀態，並記錄製程產出之相關數據，以及設備清潔維護保養工作。		
模型級別		3		

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1加工生產前置準備作業	T1.1生產設備檢查	O1.1.1設備日常檢查紀錄	P1.1.1操作生產設備之前，確實檢查設備能源供應，操作安全與清潔狀況，並完成操作生產設備前的準備與檢查作業的紀錄。 P1.1.2能將生產設備相關各部位零組件組裝，確認生產設備可正常運作，以利於後續生產作業。	3	K01職業安全衛生相關規範 K02食品衛生相關法規規範 K03食品加工機具之種類、構造與功能 K04設備保養與維護概念	S01食品加工機具操作技巧 S02設備保養與維護技巧
	T1.2原物料及食品添加物調配	O1.2.1領料、點交單紀錄 O1.2.2調配單 O1.2.3食品添加物紀錄表	P1.2.1能夠依據製令單，確認檢查物料的標示、規格與數量等資訊。 P1.2.2每一經過調配之物料及其重量或容量，能夠依據製令單，個別檢查與核對領料單所標示、規格與數量，再行移交，並予以記錄。 P1.2.3能熟悉食品加工組合成分，進行調配物料，並填寫調配單。	3	K05食品加工標準作業程序 K06食品原料及添加物概念 K07食品加工方法與製程 K08食品工程學 K09物料管理概念	S03原物料調配技巧 S04溝通協調能力
T2加工生產製程作業	T2.1上下料加工生產作業	O2.1.1製造品管紀錄	P2.1.1能依據製令單、操作指令及製造管制標準書之規範，進行上下料加工作業步驟。	3	K05食品加工標準作業程序 K07食品加工方法與製程 K09物料管理概念	S03原物料調配技巧

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T2.2生產設備操作	O2.2.2生產日報表	P2.2.1能依據標準作業程序，穿戴適合操作生產設備的防護裝備、組織規定之標準裝備，確保個人在生產作業環境中的安全性。 P2.2.2能夠依照設備使用說明書與標準操作程序，使用生產設備進行加工作業。 P2.2.3在生產過程中，能監控生產設備稼動及產能利用變化，與主管討論進行產線、人力調整，以維持產線穩定。	3	K01職業安全衛生相關規範 K02食品衛生相關法規規範 K03食品加工機具之種類、構造與功能 K05食品加工標準作業程序 K07食品加工方法與製程 K09物料管理概念 K10食品工程單元操作原理	S01食品加工機具操作技巧 S03原物料調配技巧 S04溝通協調能力 S05食品工程單元操作技巧
T3製程問題解決與協助故障排除	T3.1製程問題解決	O3.1.1異常處理單 O3.1.2改善方案	P3.1.1能隨時留意各加工製程的生產狀態，若發現有異常狀況，能立即處理做停機動作並回報給主管，做適當物料調整，避免影響目前產線中產品品質與安全。 P3.1.2能依據異常狀況事件，與主管討論，針對異常狀況彙整相關資訊，協助提出改善方案，並與相關人員做後續追蹤。	3	K01職業安全衛生相關規範 K03食品加工機具之種類、構造與功能 K05食品加工標準作業程序 K07食品加工方法與製程 K09物料管理概念 K10食品工程單元操作原理 K11QC 七大手法	S01食品加工機具操作技巧 S03原物料調配技巧 S04溝通協調能力 S05食品工程單元操作技巧 S06問題分析與解決能力
	T3.2生產設備異常狀況排除	O3.2.1異常狀況處理紀錄	P3.2.1當生產設備發生故障時，能立刻停機檢查機器情況並做簡易排除，聯絡修護單位以及部門主管，做機械設備調整，並立即向主管回報處理狀況及進度。 P3.2.2當生產設備維修時，能參與調整後續生產產品以及人力安排，追蹤後續維修情況，維修完成後要能夠在最短時間內銜接繼續生產的工作。	4	K01職業安全衛生相關規範 K03食品加工機具之種類、構造與功能 K04設備保養與維護概念 K09物料管理概念 K10食品工程單元操作原理 K12基本電學概念	S01食品加工機具操作技巧 S02設備保養與維護技巧 S03原物料調配技巧 S04溝通協調能力 S05食品工程單元操作技巧 S06問題分析與解決能力 S07基礎機械、電子設備裝配能力 S08人力調度規劃技巧

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T4生產設備維護清潔與保養	T41.1生產設備清潔	O4.1.1生產設備清潔紀錄	P4.1.1能依清潔標準作業程序，準備清潔工具，於生產作業後，進行生產設備、容器與場地等的清潔作業，並填寫相關紀錄。 P4.1.2能每次更換製造產品品項、規格、批號或生產工序完成之後，依清潔標準作業程序，清潔所有設備、容器、生產場地，並填寫相關紀錄。	3	K01職業安全衛生相關規範 K02食品衛生相關法規規範 K03食品加工機具之種類、構造與功能 K13設備清潔與維護程序	S01食品加工機具操作技巧 S02設備保養與維護技巧 S06問題分析與解決能力 S07基礎機械、電子設備裝配能力
	T4.2生產設備維護保養	O4.2.1保養紀錄表（設備點檢表）	P4.2.1能依設備維護標準作業程序，執行產品加工機具零件定期更換與保養作業，並填寫相關紀錄。	3	K01職業安全衛生相關規範 K04設備保養與維護概念	S01食品加工機具操作技巧 S02設備保養與維護技巧

職能內涵(A=attitude 態度)

- A01正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A02團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A03謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A04壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A05主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A06持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
符合下列條件之一：
 - 高中職以上畢業，食品加工、飼料加工、化工或餐飲相關工作經歷 1 年以上。
 - 食品、農業、機械、電機、化工、工業工程相關科系畢業。

附件七、「廚師」職能模型-定稿

職能模型名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	廚師		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊-餐飲管理		職類別代碼	TFB
	職業別	廚師		職業別代碼	5120
	行業別	住宿及餐飲業/餐飲業		行業別代碼	I56
工作描述		廚房設備使用與維護、動線之設計規劃與調整、料理菜單之研發與規劃，並負責餐點製作、環境、品質、人員及危機控管工作。			
模型級別		4			

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 餐點規劃與製作	T1.1 新產品研發	O1.1.1製作配方表 O1.1.2品評紀錄表	P1.1.1能運用市場趨勢發展、消費者偏好及需求等資訊，以作餐點研發之參考。 P1.1.2能遵守食品安全衛生相關法規，並依照食譜選擇適用之食材進行烹飪。 P1.1.3依據製作配方表進行新產品品評。 P1.1.4研發新產品時考量食材配色及擺盤。 P1.1.5研發新產品時考量食材成本及效益分析。	4	K01市場資訊運用知識 K02職業安全衛生相關規範 K03食品安全衛生相關規範 K04料理烹飪知識 K05各種食物品項與食材及其用法之知識 K06食物營養知識 K07餐飲美學 K08食材成本概念	S01資料蒐集及分析能力 S02菜單設計能力 S03食譜規劃能力 S04烹飪能力 S05新產品開發能力 S06擺盤設計能力
	T1.2 設計菜單	O1.2.1菜單	P1.2.1依據消費者市場發展趨勢，以符合公司理念及服務型態等，並根據食譜訂定菜單內容、考量食材成本及定價。 P1.2.2對於餐飲市場趨勢與創新有敏銳的觀察與話題發想能力，以作行銷創意發想，並針對不同節日研發、不同用途、不同客戶需求、設計符合之菜單及菜色。	4	K01市場資訊運用知識 K03食品安全衛生相關法規 K04料理烹飪知識 K05各種食物品項與食材及其用法之知識 K06食物營養知識 K08食材成本概念	S01資料蒐集及分析能力 S02菜單設計能力 S07食材控管能力 S08餐點定價能力 S09成本控管能力

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T 2 烹調 作業管理	T2.1 掌控 烹飪及出餐 的品質及流 程	O2.1.1異常事件 紀錄表 O2.1.1內場作業 管控查核表	P2.1.1管理內場員工皆能按照食譜烹調規範並 維持出餐流程，避免發生食物中毒或餐點異常 問題。 P2.1.2管理烹調作業過程的衛生與安全並監控 份量及擺盤等事務。 P2.1.3 能控管整個餐期出餐時間、順序，以確 保餐期間供餐順暢	4	K02職業安全衛生相關規範 K03食品安全衛生相關法規	S10品質控管能力
	T3.1 與顧 客保持良好 互動	O3.1.1顧客意見 回饋單處理紀 錄	P3.1.1依據外場人員彙整客戶對菜餚滿意度及 意見，做為餐點或菜單改善參考依據。 P3.1.2:餐期間不定期與顧客寒暄、聽取顧客建 言，或者邀請常客參與試菜活動等。	4	K09顧客關係管理概念	S11菜品解說能力 S12顧客互動技巧
T4 廚房管 理	T4.1 內場 環境衛生管 理	O4.1.1廚房設備 查核表 O4.1.2自主衛生 管理查核表 O4.1.3廚房設備 報修單	P4.1.1依據食品良好衛生規範準則相關規範， 管理環境安全與衛生，維護員工工作環境、人 員安全問題。 P4.1.2依據設備保養維護手冊、職業安全衛生 相關規範維護廚房設備。	3	K02職業安全衛生相關規範 K03食品安全衛生相關法規 K10廚房管理與設備管理概 念	S10品質控管能力 S13設備操作能力
	T4.2 食材採 購與庫存管 理	O4.2.1食材採購 清單 O4.2.2 庫存盤 點單	P4.2.1依據食材採購清單管控食材採購、驗收 及管控食材品質。 P4.2.2依據庫存盤點單，執行食材進貨、貯存及 存貨盤點並進行成本之控管。	3	K03食品安全衛生相關法規 K08食材成本概念 K11食材品質管理	S07食材控管能力 S08品質控管能力 S09成本控管能力 S14存貨規劃與管理能力 S15比價、議價能力

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T4.3 人員 管理	O4.3.1廚房工作 規範 O4.3.2內場工作 績效考核表	P4.3.1根據公司人員管理規範，參與餐廳內場 員工教育訓練課程規劃，並確保整體廚房運作 順暢。 P4.3.2根據公司作業標準，制定工作規範手冊， 管理廚房日常行政工作，並進行績效考核。	4	K12人力訓練與考核概念 K13勞動法規相關概念	S16問題判斷與解決能 力 S17員工績效考核能力 S18教育訓練規劃能力

職能內涵(A=attitude 態度)

- A01主動積極：不須他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A02自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- A03壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A04謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A05追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。
- A06團隊合作：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A07正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A08持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
- 高中(職)以上。須具備丙級烹調技術士證且從事餐飲領域相關工作經歷4年以上。
- 每年應參與食品衛生持證講習8小時。

附件八、「營運督導」職能模型-定稿

職能模型名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	營運督導(俗稱:店經理)		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊／餐飲管理		職類別代碼	TFB
	職業別	餐廳經理人員		職業別代碼	1412
	行業別	住宿及餐飲業／餐飲業		行業別代碼	I5611
工作描述		於營業前依據日常營運目標進行人員與物料規劃，確認設備與訂位作業，在營業中依服務標準督導現場營運與進行異常處理，於營業後依規定完成當日結束所需之檢查和回報項目			
模型級別		4			

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1營運前 營運目標、資源 控管	T1.1人力分配、安排工作	O1.1.1工作分配表 O1.1.2工作班表 【註1】	P1.1.1能依據公司營運目標，進行人力安排，並進行適當人力調度，以維持現場營運所需人力。 P1.1.2能掌握人員勤務狀況，適時調整工作，並依據公司規範進行記錄回報。	4	K01勞動基準法概念 增： K02 財務報表概念 K03 服務標準概念 K04 目標管理概念	S01溝通協調能力 S02規劃與組織能力 S03問題解決能力 S04排班技巧
	T1.2物料管理	O1.2.1物料盤點檢核表【註2】 O1.2.2訂貨確認單	P1.2.1能依據公司規範時程，監督物料管控人員盤點物料，並檢核是否確實紀錄。 P1.2.2能留意時事趨勢及物料庫存量，在適當時間訂貨，以確保能提供營運所需之物料。	4	K05成本控管概念 K06餐飲市場趨勢知識 K07庫存管理概念	S05成本計算能力 S06存貨盤點查核技巧
T2營運前 現場巡視與工作確認	T2.1工作現場巡視	O2.1.1環境/設備 檢核確認單	P2.1.1營業前巡視餐廳，確認環境整潔、各項軟硬體設施及餐具擺放，以確保提供顧客舒適用餐環境。 P2.1.2能依據訂位狀況及檔期，調整桌椅擺放，以符合營運所需。	4	K05成本控管概念 K08食品安全衛生規範 K09餐飲設席(桌)知識	S03問題解決能力 S05成本計算能力 S07餐飲服務前置準備能力

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T2.2訂位需求確認並安排	O2.2.2訂位紀錄單【註3】	P2.2.1能依照顧客需求安排訂席事宜，與客戶確認訂單細節並詳細記錄。 P2.2.2能依據顧客特殊之訂席需求，與顧客確認訂單細節並詳細記錄，並進行相關規劃配置。 P2.3.1 能依據顧客需求進行前後場溝通協調，以確保能提供符合顧客需求之服務	4	K10餐飲訂席標準作業流程 K11餐飲活動安排標準作業流程	S01溝通協調能力 S02規劃與組織能力 S03問題解決能力 S05成本計算能力 S08訂席及行程管理能力 S09場地規劃技巧 S10餐飲管理系統操作技巧
T3營運中 掌控現場與異常處理	T3.1現場營運掌控		P3.1.1能在營運前召集會議，提示服務人員工作重點與注意事項。 P3.1.2能監督現場營運狀況，適時協助服務客人或調動人力，以確保服務品質。	4	K12餐飲服務工作流程 K13菜單與飲品知識	S01溝通協調能力 S03問題解決能力 S09人力調度技巧 S10餐飲管理系統操作技巧 S11菜單解說技巧
	T3.2異常處理	O3.2.1異常處理紀錄【註4】	P3.2.1當顧客抱怨時，能依組織規範提供相關補償措施並適時回報紀錄。 P3.2.2發生異常情況時，能依異常事件類型，進行處理方式判斷，確實督導指揮其他相關人員進行應變處理。 P3.2.3監督餐飲服務過程中，若有服務缺失，需立即處理並進行補救	4	K08食品安全衛生規範 K14顧客關係管理知識 K15職業安全衛生規範 K16客訴處理流程標準	S01溝通協調能力 S03問題解決能力 S12客訴處理技巧 S13決策處理能力
T4營運後 監督清潔及業績回報	T4.1監督清潔環境與設備	O2.1.1設備檢核確認單 O2.1.2環境檢核確認單	P4.1.1營業結束後，能監督各項清潔工作確實完成，確保作業環境乾淨。	3	K08食品安全衛生規範 K15職業安全衛生規範 K16環境清潔作業知識	S01溝通協調能力 S03問題解決能力

工作任務 (依需要分層)		工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T4.2營運回報	O4.2.1營運報告 O4.2.2工作日誌	P4.2.1能依據公司規範，將營業狀況、人力配置及異常狀況等事宜紀錄於相關表單中，並依規範製作報告，回報主管。	3	K17系統操作知識 K18營運問題分析知識 K19營運數據分析知識	S01溝通協調能力 S14文書處理能力
T5員工教育訓練參與	T5.1教育訓練規劃參與、實施和檢核	O5.1.1教育訓練檢核表 O5.1.2教育訓練記錄表	P5.1.1能依據公司規範，協助例行教育訓練規劃及事前準備事宜。 P5.1.2依照訓練規劃，協助或參與課程執行以及訓練成效檢核。 P5.1.3發生異常事件時，應於事後進行教育訓練，讓員工從事件中了解程序或作法之疏失，探討與說明解決因應之道，確保日後不再發生類似狀況。	4	K08食品安全衛生規範 K15職業安全衛生規範 K20 訓練成效評估知識	S01溝通協調能力 S03問題解決能力 S15訓練成效評估能力

職能內涵(A=attitude 態度)

- A01正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A02親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。
- A03持續學習：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A04主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A05壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A06團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
符合以下條件之一：
 - 高中職以上畢業，且具5年以上餐飲相關管理經驗。
 - 大專院校以上畢業，且具3年以上餐飲相關管理經驗。

● 其他補充說明

【註 1】工作班表：可能包含人力產值計算表、人力工時計算表等。

【註 2】物料盤點檢核表：可能包含驗收紀錄表、領貨報表等。

【註 3】訂位紀錄單：可能包含訂位訂席確認單、GO、EO 表等。

【註 4】異常處理紀錄：可能包含案件紀錄、改善事項、內容討論紀錄等。

