

第一章 緒論

第一節 研究背景

近年來，受到國際經貿趨向整合與全面自由化的影響，國內產業結構面臨巨大的轉變，產業發展的重點已由傳統產業轉變為服務業（郭為藩，1996）。根據行政院主計處的統計，我國服務業的生產毛額（GDP）在整體產業結構的比重，在 2002 年已高居 67%，而 2003 年則更成長為 68%；我國的產業已成為服務業為主的國家（行政院，2006a）。在眾多的服務業中，餐飲業又稱為餐飲服務業，是消費性服務業之主流（林原輝，1993）。雖然景氣的循環不斷，在「民以食為天」的現實下，無論經濟再怎麼不景氣，餐飲業的成長永遠不止息。

台灣近年來外食人口快速增加，整體外食市場金額高達二千四百五十四億元，平均每年之成長率為 14.9%（劉慧明，1997），民以食為天的例證隨處可見。根據 92 年度行政院所公佈的國情公佈，針對餐飲業營業狀況作一公布，從數據中發現餐飲業的生產毛額到民國 91 年為 1,694 億元。佔 GDP1.7%，比起 85 年多了 0.3%。而每戶在外伙食費為 44,430 元，隨經濟成長與所得提高、社會結構與家庭結構變遷，以及女性勞動參與率上升與小家庭增加，致外食人口續增，加以週休二日制度實施，均有利餐飲業發展。而由於加入餐飲業所需之資本及技術較有彈性，進出業界難度相對較低，歷年營業家數不斷上升，91 年底餐飲業營利事業營業家數超過 6 萬家，其中餐館及其他餐飲業所占比重均維持八成五左右；另 91 年餐飲業營業額達 1,731 億元，其中餐館及其他餐飲業所占比重漸呈下滑之勢，91 年降至 88.9%，較 85 年減 3.9 個百分點，茶館及飲料店業近年則挾其連鎖經營優勢，營業額漸增，比重由 85 年 7.2% 提高至 91 年 11.1%（行政院主計處，2006）。餐飲業的營業額是隨著國民生產毛額的增長而跟著成長，不管經濟環境如何，餐飲業在經濟中皆占有一定的地位；而只

要國內經濟環境持續成長，餐飲業也會隨著成長。根據黃子維（1998），1997 到 1998 一年間，餐飲業的店舖數成長率為 143%，為連鎖店成長率中最高者。Horng & Wu（2002）則提到，餐飲業是屬於高勞力密集的產業，近幾年來餐飲服務業之蓬勃發展，使此方面之專業人才需求大增。餐飲業的繁榮，勞力的需求成長，在在使我們感到餐飲領域的研究實不可缺。

餐飲業的成長數字不斷，其產業的特性尤其值得關注。根據經濟部 2006 年出版的中小企業白皮書，針對住宿及餐飲業此項目的調查，發現 2006 年的就業情形，屬中小企業的就業人數共有 6 百萬多人，佔此行業類別總就業人口的 96.1%。而細看住宿及餐飲類的總營業家數為十萬二千多家，中小型的企業便佔了 99.75%。可見住宿餐飲業的型態多為中小型的企業居絕多數，而就業人口也大部份分布於中小型的企業中，這也是為什麼餐飲業的雇主比例高於其他的行業的原因。

根據 Jarillo（1989）及 Gumpert（1982），「創業」是自 1978 年來美國最流行的商業研究領域之一；而美國總統雷根（Ronald Reagan, 1985）也曾說：「我們已經歷過大型產業時代和大規模公司的時代。不過我相信這個時代是創業家的時代」。Bhide（2000）則提出他的看法：「歷史上從未出現過像今天一樣的時代，有如此多的人在讚美創業精神、研究創業行為，甚或投身創業的洪流中，商學院的學生也紛紛選修探討創業的課程；許多擔心爬不上金字塔階梯的經理人，也決定離開現職，一心想要建立一個專屬自己職業生涯的階梯。過去，政府官員一向仰賴大企業為這個社會創造更多的就業機會，好帶動經濟成長，如今也開始將希望放在新創事業上。」現今的社會，高等教育不再等同高就業率。事實上，大型的公司也傾向只僱用少數的人。這種情況一再地傳達一種就業不安定的狀況，就如同山洪暴發時，河流的承載量不夠，自然水就流向各處，有時甚至創造出新的支流一般。

於是大學的畢業生，便將創業列為生涯規劃的目標之一，以防無法進入大型企業的窘境。在英國，一項針對大學一年級新生的調查中，結果顯示超過一半的學生想要創業（Collins, Hannon, & Smith, 2004）。而另一個針對畢業生的研究調查，則顯示其有更高的創業意願，達到78%（Hayward & Sundes, 1997）。這些數據告訴了我們，創業已是二十一世紀英國年青人的生涯目標之一。英國的學者 Kirby（2004）在他的研究中，開宗明義的說了，不僅美國及英國社會開始提倡創業行為，就連政府單位也鼓勵企業及年青人創業。促使教育界開始在這二十年來不斷地開立新的創業課程。英國的高教委員會在1997年曾建議大學將創業設計為課程之一。到了2000年，英國的大學便把創業發展列為四大策略目標之一。產官學界一致的重視創業活動及教育，似乎應驗了雷根總統及創業學者們的預言。

除了國外創業教育及活動的蓬勃發展，創業活動在台灣也可說是熱潮不減，據統計調查，在1986年時，台灣幾乎有二百萬的創業家，佔總雇用人口的24.5%。陳明璋（1989）也指出我國經濟發展突飛猛進，蔚為新興工業化國之代表性楷模，創業家及其創業精神，無疑扮演著關鍵性角色。而自古以來，「餐飲業」本是民生第一必需業種，在所有行業中也較不受景氣影響，加上每年有近5,000億的營業額且又屬現金交易，靈活週轉且平均毛利高、回收快相對風險也較低，確實是值得永續經營的行業。因此，也吸引了不少創業族群投入。根據「創業搶鮮誌」雜誌，針對2006年台北國際連鎖加盟大展所做的問卷調查發現，十大熱門加盟行業由複合餐飲拔得頭籌，第二名到第八名依序是糕點烘焙、生技藥妝、小吃餐車、一般咖啡店、500c.c（外帶式飲料吧）、冰品甜品、漫畫租書，第九名是早餐餐飲、35元平價咖啡店和兒童美語並列。仔細一看，十大排名中，有八項都是餐飲業的類別，這種現象說明了繼2005年後，連鎖加盟在2006年仍舊是餐飲業的天下（產業研究室，2006）！

餐飲業的創業如此的受到大眾的歡迎，其創業活動在國內蓬勃發展，加上創業的活動如此受到重視，但我國在創業方面的研究仍屬不足，學者也認為我國的商業教育應著重創業能力的培養（蔡明宏，1990）。周春美及沈建華（2003）也曾強調創業教育不但有利於商業的發展，便可培養學生的創業精神及開拓事業的冒險精神。而賴銘娟（2004）更進一步指出，為了提昇學生的創業態度，商業教育應將創業議題融入課程，並且學校應引進社會資源及機會，使學生有創業的信心；再者提供創業的平台環境及讓更多學生有模擬創業的機會，將有助於學生未來創業時，有所準備。創業教育之火從國外延燒到國內，國內許多商管系所皆開創了相關的課程來因應此熱潮。反觀餐飲業的創業活動一直是大眾所矚目的焦點，更是熱門的加盟行業，但創業的相關課程卻相對地稀少。身為餐飲管理的研究及教育者，更當責無旁貸的關注此議題。因此，本研究擬先針對餐飲業創業人應具備的專業能力作一系統性的分析，以利教育界及業界人才之培育。

第二節 研究動機

餐飲業近年來被認定為英國最大的僱主，其所用的員工佔了10.9%的勞工市場。此比率甚至比教育行業加上工程業以及所有的零售業的比率還大。再看台灣近年來外食人口快速增加，整體外食市場金額高達二千四百五十四億元，平均每年之成長率為14.9%（劉慧明，1997），民以食為天的例證隨處可見。另外，根據92年度行政院所公佈的國情公佈，針對餐飲業營業狀況作一公布，發現，餐飲業的生產毛額到民國91年為1,694億元。佔GDP1.7%，比起85年多了0.3%。而每戶在外伙食費為44,430元，隨經濟成長與所得提高、社會結構與家庭結構變遷，以及女性勞動參與率上升與小家庭增加，致外食人口續增，加以週休二日制度實施，均有利餐飲業發展。另外，由於加入餐飲業所需之資本及技術較有彈性，進出業界難度相對較低，歷年營業家數不斷上升，91年底餐飲業營利事業營業家數超過6

萬家，其中餐館及其他餐飲業所占比重均維持八成五左右；另 91 年餐飲業營業額達 1,731 億元，其中餐館及其他餐飲業所占比重漸呈下滑之勢，91 年降至 88.9%，較 85 年減 3.9 個百分點，茶館及飲料店業近年則挾其連鎖經營優勢，營業額漸增，比重由 85 年 7.2% 提高至 91 年 11.1%（行政院主計處，2006a）。餐飲業的營業額是隨著國民生產毛額的增長而跟著成長，不管國內的經濟狀況如何，餐飲業皆佔有一定的地位，而只要國內經濟環境持續成長，餐飲業也會隨之成長（詳見表 1-1）。

表 1-1 近年我國餐飲業營運概況

	85 年	88 年	89 年	90 年	91 年
餐飲業生產毛額(億元)	1,098	1,493	1,641	1,683	1,694
占 GDP 比重(%)	1.4	1.6	1.7	1.8	1.7
年增率(%)	13.9	7.6	9.9	2.6	0.7
平均每戶在外伙食費(元)	36,600	43,124	43,338	44,179	44,430
營利事業營業家數(家)	43,062	49,645	52,993	58,223	62,704
餐館及其他餐飲業比重(%)	85.5	84.9	85.2	85.1	85.2
茶館及飲料店業比重(%)	14.5	15.1	14.8	14.9	14.8
營利事業營業額(億元)	1,283	1,540	1,647	1,675	1,731
餐館及其他餐飲業比重(%)	92.8	91.7	91.3	89.4	88.9
茶館及飲料店業比重(%)	7.2	8.3	8.7	10.6	11.1

資料來源：行政院主計處(2006 a)。國情通報。2006/03/04 下載自

<http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/41231522571.DOC>。

另外，根據行政院主計處（2006b）針對各行各業作普查，其中在餐飲業的部份，發現在 85 年到 90 年 5 年間的變化，餐廳家數增加了 6.19%，員工人數也增加了 9.69%，而餐飲業的收入總額及生產毛額更是增加了 31% 左右的數目，可見餐飲對於整體經濟貢獻的力量不可小嘍（詳見表 1-2）。

表 1-2 台灣地區餐飲業 5 年間的成長表

項目	85 年	90 年	5 年間增加率
年底單位數(家)	411,434	436,888	6.19
年員工數(人)	642,732	1,801,858	9.69
收入總額(百萬元)	6,123,236	7,991,403	30.51
企業單位生產毛額	1,070,477	1,399,491	30.74

資料來源: 行政院主計處(2006b)。台灣地區餐飲業普查結果。2006/03/04

下載自

<http://www.dgbas.gov.tw/public/Attachment/572911171971.pdf>。

另外，在餐飲業的從業人員比例調查上，據行政院主計處「人力資源調查」，我國的服務業與農業、製造業的受雇人口，有明顯的提高與下降趨勢，民國八十三年農業平均就業人口有 976,000 人，製造業有 2,485,000 人，服務業有 4,456,000 人，到了民國八十四年，農業平均就業人口有 954,000 人，製造業有 2,449,000 人，服務業有 4,587,000 人，截至民國八十五年的第二季，農業就業人數有 938,000 人，製造業有 2,417,000 人，服務業有 4,697,000 人，很明顯的，農業與製造業人口逐年減少，而服務業就業人口卻依年增加，分別多達 42% (52.03%~10.39%)及 26%(52.03~26.78%)。而服務業的人口分配情況，據統計，台灣地區一些屬於服務業的就業人口分配情況：飲食業 388,000 人，運輸、倉儲、通信業三者，總計 468,000 人，金融保險及不動產業總共有 311,000 人，工商服務業(含廣告、翻譯、土木建築設計.....等)有 311,000 人，環境衛生污染防治服務業有 56,000 人，電影事業有 6,000 人，個人服務業有 432,000 人。餐飲業的從業人員實際上並不限於飲食業，有些微型的餐飲個體戶，應屬個人服務業，如此算來便更可觀。在美國，美國勞工部也曾估計與餐飲相關產業的工作機會如表 1-3。

表 1-3 美國餐飲相關產業的工作就業機會

職業項目	1992 (千人)	2005(千人)	變化%
主廚、一般廚師和其他廚房工作人員	3,092	4,282	38
--廚師-除速食餐廳以外	3,092	1,564	35
--烘焙師傅-麵包與糕餅師傅	146	216	47
--廚師-機關團體或自助餐廳	406	470	16
--廚師-餐廳	602	879	46
--廚師-快餐店和速食店	714	971	36
--食物和製備人員	1,223	1,748	43
餐廳服務職業	4,365	5,489	26
--調酒員	382	350	8
--用餐室和自助餐服務員和吧檯助手	441	572	30
--食物檯、飲料檯和相關人員	1,564	1,872	20
領檯員-餐廳、交誼廳或咖啡廳	222	301	36
服務員	1,756	2,394	36
所有其他物製備和服務人員	212	289	36
餐飲服務和旅館經理	532	764	44
總僱用人數	8,201	10,824	32

資料來源:Iwamuro, R.(1994). Foodservice Employment to Top 12 Million by 2005, *Restaurants USA*, 14(2),44。

雖然是 1994 的預估資料，可是與現實的狀況並無多大的差異，餐飲業的就業人口，一直呈正向的成長，總僱用人數的成長為 32%。餐飲業提供的就業機會可謂相當的可觀，不但提供了就業的機會，也為經濟提供正向的所得收入。

從種種的數據顯示，餐飲業在商業上佔有不可忽略的地位，不僅提供就業的機會，也對社會經濟提供了正向的貢獻，但在如此蓬勃的商業行為中，所看到的研究卻不多，因此，引發本研究以此場域為研究背景的動機。

而「人才」是餐飲服務業的主題，鑑於上述餐飲市場的榮景，國內許多大專技職校院餐飲相關科系陸續成立，以培養餐飲專業人才。由於餐飲業的競爭激烈，且工作場域除了強調技術導向及服務導向外，對專業能力的需求亦不乏多讓。為了使餐飲業的人才能夠學以致

用，能力本位的課程設計，首重的便是專業能力的分析。根據 Lucia & Lepsinger(1999)所言，專業能力是為了成功的執行一項工作所必需的技能、知識及個人特徵。Caroline(1992)也指出，專業能力是為了達到個人成就所需的能力及知識。餐旅業的所需的專業能力與教育界相當的不同，為了找出這些專業能力為何？許多的研究以專業能力分析為題，找出了餐旅業界專業能力項目（Tas, 1988; Umbreit, 1992; Okeiyi, Finley and Postel, 1994; Breiter & Clements, 1996; Horng & Wu, 2002; Horng & Wang, 2003; Hurd & McLean, 2004; Ehlers, 2005; Mayo & Thomas-Haysbert, 2005）。在 Chung(2000)的研究中，甚至進一步指出餐飲方面的專業能力是餐旅業的畢業生為了達到生涯成功最重要的能力項目，餐飲業的專業能力重要性可見一般。目前台灣在餐飲業專業能力分析的研究雖已有針對餐廳經理、領班及外場人員作分析(Horng & Wu, 2002; Horng & Wang, 2003)，但至今仍尚未見到針對餐飲業的創業者應具備的能力作一分析。爰此，本研究將以餐飲業為背景，作其創業者的專業能力分析，來滿足餐飲教育及就業市場的需求。

第三節 研究目的

據於上述研究背景，本研究關注於餐飲業創業家研究的議題，針對餐飲業的創業者為研究的範疇，探討中小型餐館創業人所應具備的專業能力，以因應餐飲教育及整體企業環境所需。本研究之主要目的有三點：

- 一、 分析餐飲業中小型餐館創業人應具備之專業能力，包含應具備之認知、技能與態度。
- 二、 探討中小型餐館業創業人應具備專業能力之重要性、出現頻率、未來需求。
- 三、 剖析不同背景特徵之中小型餐館創業人對應具備專業能力看法之

差異。

第四節 名詞解釋

一、餐飲業

餐飲業指的是一種經濟活動，其目的為滿足客人在食物與飲料的需求。餐飲業按行政院勞工委員會職業訓練局的職業分類法，應歸屬於「工商服務業」；而根據企業管理的觀點來看，餐飲業則屬「零售服務業」的經營型態（黃英忠、黃培文、洪先進，2000）。林振順（1990）將餐飲服務業分為廣義及狹義的定義；廣義的餐飲服務業又稱為「外食產業」（food service industry），其定義為「在家庭以外，提供膳食及其附帶服務的專門機構」。狹義的定義則為「以營利為目的，而提供餐飲服務之機構」。綜合言之，餐飲業可歸為服務業，也可視為製造業和買賣業的綜合體。根據高秋英（1999）；黃子維（2000）所歸納餐飲業的基本應該涵蓋三個組成要素：（一）必須有餐食或飲料的提供，（二）有足夠令人放鬆精神的環境或氣氛，（三）有固定場所、滿足顧客差異性的需求與期望，並獲得經營者的特定目標與利潤之商業行為。

另外，根據行政院主計處所頒訂的「中華民國行業標準分類」，飲食業包括以下六大類：（一）餐館業：包含中式餐館業、西式餐館業、日式餐館業、素食餐館業及其他餐館業，（二）速食餐飲業，（三）小吃店業，（四）飲料店業，（五）餐盒業，（六）其他飲食業。

本研究所探討之餐飲業，需符合前述餐飲業應有的三個組成要素者，並且屬於行政院針對飲食業分類中的第一項餐館業者，包含中式餐館業、西式餐館業、日式餐館業、素食餐館業及其他餐館業。

二、中小型餐館

中小企業之認定標準依經濟部 89/05/03 法規文號：經濟部經企字第 8934020 號令。餐飲業由於屬服務業，故其標準等同於服務業。因此，本研究將中小型餐館之定義為符合該法令第二條第二項所言：前一年營業額在新臺幣一億二千萬元以下者，或者是經常僱用員工數未滿五十人者。本研究之所以針對中小型之餐館作探討的原因為，大型餐館及連鎖餐館之創業行為，背後應該皆有一組人馬共同獻策，所採取之策略常與單槍匹馬的創業人不同，而創業人應具備的專業能力自然也就不一樣。為仔細分析創業人的專業能力，本研究遂將範圍鎖定於獨立經營沒有財團作為後盾的中小型之餐館。又，根據經濟部 2006 年出版之中小企業白皮書所載，122 萬家中小企業當中，經營不滿 1 年即停業的企業有近 1 成，經營尚未超過 3 年的中小企業有近 3 成，但相對經營超過 5 年以上的企業比例也高達 6 成。因此，本研究針對中小型餐館的操作型定義，係指開業超過 3 年（含）以上，營運已趨穩定者為主要對象。

三、餐飲業創業人

根據文獻的整理及分析，一般將” Entrepreneur” 翻譯為創業家，本研究翻譯為創業人，其用意為避開社會上對「XX 家」的期待及敬仰情懷，如此，對學術上探討應較能落實其原來的精神。循此，本研究針對餐飲業的創業人之操作型定義為：「創立一餐廳，承擔利潤的風險並參與營運的人，即是餐飲業的創業人。」

四、專業能力

本研究認為專業能力不僅指個人扮演社會任何一個角色所需具備的基本知識、技能及態度；而更進一步指的是針對某項職務，所需具備行事該職務的基本能力。而此能力包含了知識、技能及態度。是故，本研究對餐飲業創業人的「專業能力」之操作性定義，係指為了執行開創及營運管理一個餐廳之職責與任務所應具備的能力，其範疇

涵蓋認知、技能與情意三者。測量的工具為根據 Occupational Competency Analysis Profiles (OCAPs) 流程中的 Developing a Curriculum(DACUM)會議所得的工作項目及專業知能項目設計而成的問卷，問卷中針對創業人之職責、任務及其專業知能（包含認知、技能與情意三者）作調查，調查的項目包含重要性（六等量表）、使用頻率（六等量表）及未來需求（三等量表）三項；依據調查各項目的得分作必備性的歸屬；若其重要性及使用頻率所得之平均數大於或等於 3.97 者，列為必備能力；若重要性與使用頻率所得之平均數等於 3.03 或介於 3.03 和 3.96 之間者，列為應備能力。

五、職責、任務

職責 (duty) 係指一種有契約規定的工作職位，例如行銷管理。

任務 (task) 為個人從事職業活動的最小完整單位，具有特定目的與邏輯步驟，例如：資金籌措。

