

# 不同教育背景之餐飲外場領班工作表現差異 之研究—以飯店主管的觀點討論之

## Research of Work Performance for the Restaurant Headwaiters with Different Education Background —From the Hotel Managers' perspective

(2005/02/25 收稿, 2005/04/18 接受刊登)

吳淑華 Su-Wha Wu\*

### 摘要

本研究主要在於瞭解不同教育背景的餐飲外場領班在工作表現上是否有差異存在。因此，乃以便利抽樣的方式，抽取了高雄地區八家國際觀光飯店的餐飲部主管做為本研究的主要研究對象。實證後發現：就飯店之餐飲部主管而言，其共同認為：「工作態度」是餐飲業外場服務人員，在從事餐飲服務工作時最重要的能力項目之一；且技職教育背景的外場領班，在「專業知識」及「專業技能」的表現上，有明顯優於普通教育背景的外場領班。

**關鍵字：**技職教育、工作表現、專業知識、專業技術

### ABSTRACT

---

\* 私立中國文化大學國際企業管理研究所博士班研究生，國立高雄餐旅學院餐飲管理系講師，  
通訊地址：高雄市小港區松和路 1 號，聯絡電話：0913388593 或 07-8060505 轉 2201，  
E-mail：sue@mail.nkhc.edu.tw

*The purpose of this study is to understand the restaurant headwaiter work performance' s differences between the vocational and academic education system . The study chose fifty-four restaurant managers from the International Tourism Hotel in Kaohsiung as the subjects. After empirical study, there are some findings as followed : the managers think that : the 「attitude」 is the most important element when the headwaiters perform their job ; and the headwaiters who are the vocational education background have significant differences among the 「professional knowledge」 and 「professional skill」 , and the average, the headwaiters who are the vocational education background have higher and better work performance than who are the academic education background.*

**Keywords :** vocational education 、work performance 、professional knowledge 、professional skill

## 一、前言

由於經濟的提升、消費環境(陳順瑄,2003)與消費結構的變化(黃基鴻,2002),使得人們對於一些非民生必需品的需求如:休閒、旅遊、觀光等也隨著增強;再加上政府積極地推動觀光產業,因而帶動了觀光產業的發展,使得觀光產業成為二十一世紀成長最為快速的產業(林原輝,1993)。

由於觀光餐旅產業是一個勞力密集的產業。因此,隨著觀光產業快速發展,伴隨著而來的便是觀光餐旅人才的欠缺。既然教育的主要目的,乃在於配合國家經濟建設之需求,以適時適量地培育出各類的技術及管理相關人才(教育部,2001)。因此當產業結構已由傳統產業轉變為服務產業(江文雄,1996;郭為藩,1996;張火燦,1992)時,為培育更多可用之優秀人才,我國的教育政策亦隨之改變與調整。因此,自民國84年成立國立高雄餐旅專科學校後,又在民國87年起,一系列地:鼓勵績優專科學校改制技術學院並附設專科部、績優技術學院改名科技大學,及輔導大學校院增設二年制技術院系等措施(教育部技職司,2000),使得國內高等餐旅技職教育的校數及學生人數,有如雨後春筍般的大幅度擴增(教育部技職司,2004)。所以截至93學年度為止,全國共計有92所高中職校設有觀光事業科、餐飲管理科及旅遊事務科(教育部資訊網,2003);而大專院校含技專院校及高教體系的一般大學共計有68校131科系所設有觀光、餐飲、旅館、休閒等科系。

既然服務品質是餐飲業經營的致勝關鍵(李福登,2000),那麼由於傳遞高品質的服務(high quality service)主要取決於服務人員的能力與動機,因此當服務人員的能力愈好,其所表現出來的品質就會愈好。那麼,隨著高等餐飲技職教育的相繼成立,究竟這些高等餐飲技職教育機構所培育出來的學生,在職場上的工作表現有沒有隨著體制的升級而升級呢?

成功的餐飲教育必須配合飲業的發展趨勢,以充實餐飲教育內涵,才能提升餐飲服務品

質(陳堯帝,1994)。餐飲從業人員所應具備的能力,是餐飲教育課程發展及評估的第一步(洪久賢、蔡常豔與王麗菱,1999)。那麼,隨著高等餐飲技職校院的相繼成立,倘若這些相繼成立的高等餐飲技職校院不能以餐飲職場所需之能力來設計課程,或者就算有以職場所需之能力來設計課程,但卻沒有足夠的資師或設備來加以落實,那麼,不但浪費教育資源,同時也無法培育出業者所需的人才。那麼在餐飲技職教育『量』的快速擴充下,『質』的同步地提升也是一個值得省思與關切的議題。

因此,有鑑於技職校院是企業所需人力的主要供應來源,倘若技職體系的學校無法為產業界培育出其所需要的人才,或者是其所培育出來的人才不具競爭優勢,那麼技職教育體系的畢業生,勢必會面臨相當大的就業威脅。所以回顧過去技專院校之餐飲課程研究,如:洪久賢、蔡常豔與王麗菱(1999)三位學者的「國際觀光旅館餐飲外場服務人員專業知能之分析研究」、李福登、容繼業與吳武忠(2000)等三人的「技職體系一貫課程餐旅群課程發展期末報告」,大都只著重在餐旅相關人力之職能分析,卻沒有實際地由業者的觀點來進行課程與教學成效之評估。所以,為瞭解目前高等餐飲技職校院在課程設計與落實上的問題,本研究突破了過去課程評估之研究,改由顧客(即業者)的觀點來評估產品(所培育的畢業生)的差異性;也就是以職場主管的觀點,來比較不同教育體系的畢業生,其在職場的工作表現差異,因此,一旦職場主管們普遍認為高等餐飲技職校院所培育出來的學生與高等普通大學所培育出來的學生,在職場上的工作表現沒有顯著的差異時,這似乎也意謂著:這些快速成立的高等餐飲技職校院,在其課程的設計或落實上,可能尚未發揮其應有的功能,實有檢討之必要。

綜合以上之論述,本研究的主要目的乃在於瞭解目前高等餐飲技職校院在課程的設計與落實問題,所以,乃由飯店主管的主觀點,來評估不同教育體系之餐飲外場領班工作表現之差異,藉此瞭解高等餐飲技職教育的課程設計與落實問題。

## 二、相關文獻回顧

本研究主要在於瞭解高等餐飲技職教育在課程之設計與落實上是否有問題,因此,本研究乃由學校所培育出來的學生在職場上的工作表現,以做為評估之要素。由於技職教育被賦予的教育使命與普通教育有所不同(曾瀚賢,2003),因此本研究特地選擇了普通教育背景者來做為比較的對象。所以本節分別就:不同教育體系的教育定義、定位與範圍做一釐清,如此才能區別其教育目標的不同;同時再針對課程、能力與工作表現的定義、關係、衡量與相關實之說明,以做為本研究之工作表現的操作性定義與衡量。

### 2.1 技職與普通教育之定義、定位與範圍

長久以來,技職與普通教育就一直是學校教育的兩大體系(曾瀚賢,2003)。技職教育的教育理念,主要在於提供學生習得一技之長,以滿足畢業後之就業需求及企業需求(吳清基,1998)。因此,技職教育自然與普通教育有所不同,因為技職教育不以升學為主要目的,而是以培養學生一技之長與就業能力為主要的目的(張文雄,何信助,廖年焱;2000)。因此,

技職教育被賦予的教育使命，自然與普通教育有所不同(這裏有刪掉一些哦)。

雖然，我國高等教育體系目前主要分為：傳統大學（亦名綜合大學）、科技大學與技術學院及專科學校等三大類。但事實上，我國之高等教育大抵上還是延續中等教育的雙軌制，分為學術及技職兩類(林騰蛟,2001)。其中學術系統的高等教育包括：一般的普通大學、學院、師範校院等；而技職系統的高等教育則涵蓋科技大學、技術學院及專科學校(林騰蛟,2002)。由此可知，現階段我國的高等教育主要可區分為：普通及技職教育兩大類，詳細內容如圖 2-1 所示(教育部,2003)。

由圖 2-1 可知，目前我國之現行學制大致分為：技職與普通教育兩大體系；然而，依據大學法第一條規定：「大學以研究學術，培育人才，提升文化，服務社會，促進國家發展為宗旨」；而根據研擬中之「技術及職業校院法」草案，第一條明示：「技術及職業校院以研究應用科學，發展實用技術，培育各級專門人才，服務社會，促進國家發展為宗旨」；且第八條亦指出：「科技大學(含技術學院)，以研究發展應用科技、培育高級實用科技人才為目標」；又第十八條指出：「專科學校以培育實用專門人才為目標」。由此可知，從「法」的觀點來看，普通教育及技職教育的教育目標是截然不同的。

再就人力結構的觀點來看，顯然高等技術校院的人才培育目標乃為：培育具實務應用能力之『工程師』、『技術員』等高級、中級的專業技術人才為主。因此，技職教育賦予學生的教育訴求，除了理論學識之基本認識外，更強調專業技術之實際應用；而一般大學校院則比較偏重於學術教育，以培育注重理倫研究及研發能力之人才為主要目標。因此，就招生對象而言，一般大學校院則以普通高中為主要招生對象；而高等技職校院則以高職生或專科生為主要的招生對象；就課程規劃上，高等技職校院主要是銜接前一階段的專科或職業學校之專業技術學習，兼顧理論與實務，以使學生能夠學以致用，畢業後能立即被產業界所接納；而一般大學，則銜接高中基礎課程，以培養通識、人文與專業兼具的人才為主。因此，綜觀上述之相關文獻，顯然，不論從「法」、從「招生對象」、從「人力結構」或「課程規劃」上，均在在顯示：普通教育與技職教育的教育目標與使命是不同的。

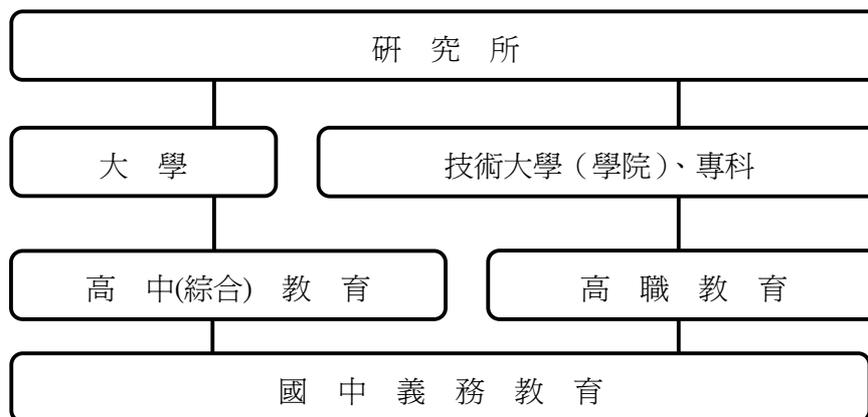


圖 2-1：現行學制圖

綜合上述之相關文獻，本研究中的不同教育背景意指：技職教育與普通教育兩類。其中，

高等技職教育背景者，泛指：所有高等技職學校畢業者；而高等普通教育背景者，泛指：所有非技職教育背景畢業者，均視為普通教育背景者。

## 2.2 課程、能力與工作表現之定義與相關實證

### 2-2-1 課程與能力的定義、關係、衡量及相關之研究

過去的研究，有學者認為：高職餐飲科建教合作實施成效不彰的重要原因，是因為學校的課程內容與餐飲業的需求有異所致(陳堯帝,1994)。既然學校教育的主體為課程，且確認工作人員所應具備的能力，是發展與評估教育課程的第一步，所以，在課程的規劃上，應先做詳細的就業市場分析及職業分析(李健浩，1995)，否則未經就業市場調查及職業分析所設計出來的課程，將有可能過於理論化而缺乏實際性(洪久賢，蔡常豔，王麗菱，1999)。以致於有學者提出：「餐飲外場服務人員專業知能」是改善教學的首要工作。(洪久賢、蔡常豔與王麗菱，1999)。

既然課程為教育的內容(楊龍立、潘麗珠,1997)，所以課程與教學乃屬於教育的一部份，因此教育的屬性也必須在課程與教學中表現出來(黃光雄、楊龍立，2000)。因此，司琦(1989)乃認為：讓學習者在經過設計的環境中，進行一種有組織、有目的的活動，用以改變學習者的行為以達到預定目標的活動或經驗，即為課程。而課程應該是經過設計，並有一設定之具體的教學目標或行為目標，而所謂的行為目標指的是一種操作型的目標陳述，其分別為：認知、技能、情意三方面(范秀春,2004)。因此，課程設計指的是：依照現實情況所需來決定課程內容，以適切地提供健全完善的課程給予學生，而這些課程的編制與建構，就統稱為課程設計。因此，課程的設計核心應該要依據學生的興趣、需要及能力來設計；如此，才能培養行業專才所必需的知識與技能。所以，通常課程設計者在編定教學目標時，皆以學生所應具備的能力來表示。

綜觀過去觀於能力之研究(如表 2-1)，顯然已有多位學者對能力都有詳細之定義與說明了，而其中：

- (一) 吳政哲(1999)認為：能力(ability)是指個人所擁有的知識、技巧及態度，並能有效地完成工作任務；且這些知識、技巧及態度是能夠被客觀地評量及觀察的。
- (二) 林孟宗(1998)認為：能力是與個人職務有關的能力，包括：知識、技能與態度三個因素。
- (三) 張火燦(1992)認為：能力是一種有效扮演某種角色所需的才能及其他特質，例如：價值、知識、技能及態度等。
- (四) 江紋彬(2000)認為：能力一是種行為表現，主要由知識、技能及態度等三層面所組成。
- (五) 吳碧華(2001)認為：能力內涵包括：認知、技能及態度等三方面。

表 2-1：能力指標相關實證彙整表

研究者	研究主題	知識 (認知)	技能	態度 (情意)	溝通
李大偉 (1983)	能力本位教學與職業教育	*	*	*	
陳昭雄 (1984)	技術職業教學法	*	*	*	
林孟宗 (1979)	特殊教育師資專業能力分析研究	*	*	*	
楊昭景 (1989)	營養師的專業能力研究	*	*	*	
陳秀玉 (1992)	大學觀光系學生應具備專業基本能力之研究	*	*	*	
王麗菱 (1998)	國際觀光旅館餐飲外場服務人員專業之能分析之研究	*	*	*	
陳麗文 (1998)	高職餐飲管理科及非餐飲管理科系畢業生工作表現之比較研究	*	*	*	*
張火燦 (1998)	績效評估模式及相關理論	*	*	*	
吳政哲 (1999)	高科技產業工程專業人員職能需求分析	*	*	*	
江紋彬 (2000)	製造業與服務業教育訓練人員專業能力內涵及培訓策略之研究	*	*	*	
吳碧華 (2001)	餐飲連鎖業店經理專業能力分析之研究	*	*	*	
田振榮 (2001)	以職場導向學生能力標準架構與能力分析模式	*	*	*	

資料來源：引自李芳美(2000)及本研究自行整理

因此，綜合上述諸多位學者對於能力之定義與研究（詳如表 2-1），顯然，「能力」是一種：從事工作時，個人所需具備的知識、技能、態度、經驗及重要價值觀、理解力等行為特質，與成功的執行某一任務，並達到所要求之水準所需的知識、技能或態度（楊朝祥，1984）。

綜觀過去關於餐飲方面的課程研究，如：洪久賢(1999)「國際觀光旅館餐飲外場服務人員專業知能之分析研究」、李福登、容繼業與吳武忠等人(2000)「技職體系一貫課程餐旅群課程發展期末報告」，其分別認為外場領班的職場能力有：認知(即知識面)、技能面與情意(即態度面)。而本研究採取洪久賢(1999)等學者，所研究出來的餐飲外場領班專業知能構面，來做為本研究之外場領班的工作表現衡量，其在認知方面的項目包含：1.具有餐飲服務的專業知識、2.瞭解餐廳領班的工作職責、3.熟悉餐廳的工作環境、4.瞭解餐廳同仁的工作職責、5.瞭解餐廳的銷售產品、6.瞭解公司的組織體系與規章、7.語言能力、8.環保的概念；在技能方面所包含的項目：1.具服務技巧、2.具餐廳現場領導統御的能力、3.具餐廳現場溝通協調的技巧、4.具餐廳現場危機處理的技能、5.具餐廳產品推廣與銷售的技能、6.能主動發掘問題、7.具餐廳現場問題解決的能力、8.吸收新知的能力；在情意方面所包含的項目：1.具有熱誠服務的心、2.具有良好的職業道德、3.在工作上能以身作則。

因此，綜合上述諸多位學者對於能力之定義與研究（詳如表 2-1），顯然，「能力」不但是一種：從事工作時，個人所需具備的知識、技能、態度、經驗及重要價值觀、理解力等行為特質，與成功的執行某一任務，並達到所要求之水準所需的知識、技能或態度（楊朝祥，1984）外，更是一種個人知識、技術與態度的行為表現(林孟宗,1998)。所以個體之行為表現可由其所具備之能力來加以衡量。因此，本究亦採用此一觀點，認為員工之工作表現可以是其在專業知識、專業技術及工作態度上的行為總集合。

#### 2-2-2 工作表現之定義與衡量

回顧工作表現的文獻，不同的學者其對工作表現的定義與衡量也不盡相同，如：吳麗秋

(1987) 就認為：工作表現指的是：工作者的工作產出，或工作者在執行工作上的表現或達成組織目標的完成率；陳麗文(1998)認為：「工作」是指體力勞動或腦力活動，即做事、做工及職業之義。「表現」係指：個人之內在思想、感情、意志、願望、氣概和品質的顯現；或是在工作學習中顯露的行為，甚至是一種顯示自己能力及長處的行為；郭欣易(2000)認為：以餐飲業的性質來看，工作表現指的是：個人呈現在外的所有外表現行為；孫君儀(2002)認為：工作表現指的是：工作者在執行工作時，其所有為達成工作目標或組織目標的外在或可被觀察的行為。

所以綜合上述的相關文獻，我們發現：「工作」有做事、做工及體力勞動或腦力活動之意(陳麗文,1998)；而「表現」有顯露、反映之意(孫君儀,2001)；所以「工作表現」指的是：工作者在執行工作時，所有為達成工作目標或組織目標之所有外在的或可被觀察的行為(孫君儀,2001)。因此，由此推論，顯然「行為」乃為能力的具體表現，所以本研究之「工作表現」乃為個體之能力的外顯行為。因此，關於本研究之「工作表現」變數的衡量，就是採用能力結構要素來加以衡量，而其分別為：專業知識、專業技能及工作態度。

### 2-2-3 工作表現之相關實證

在過去的研究中，有學者認為認為影響員工工作表現的因素來自兩方面，一個為個人因素，其中包含：包含員工的個人屬性，人個特質及各種內在激勵因子(林啓烽,1987)，而另一因素乃為組織因素，其中包含上司的領導型態、工作本身的特性及組織的環境等。而Campbell(1970)學者，在其工作表現預測模式中認為，工作表現是個人特性，如：智力、性向、知識、人格、偏好、獎懲期望與工作行為：如智力、動機、機會和組織氣候三者間的交互作用。

## 三、研究方法

本研究主要是由飯店主管的主觀觀點來評估不同教育背景的外場領班在職場上的工作表現差異，所以本研究之抽樣設計、問卷設計及分析方法的使用上，係依此目的設計之。

### 3.1 抽樣設計(資料收集與調查方法)

為達研究目的，本研究主要採取：「行為面」之「直屬上司考核」的方式，來做為員工工作表現之衡量方式(郭欣易，2000)，其主要原因是因為：主管不但能瞭解組織的整體目標，同時又是直接與員工相處在一起的人，因此，能對員工的工作表現有比較清楚的掌握與瞭解。而選擇國際觀光旅館的餐飲部外場領班做為被評估對象，主要是因為國際觀光旅館不論在餐飲組織的結構上或是企業的永續經營上，都比一般的獨立餐飲業來得完整，所以較能測出不同教育體系之外場領班的表現差異。因此根據上述的理由，本研究最後選擇以國際觀光旅館的餐廳主管，做為餐飲外場領班工作表現的主要評估者。

因此，依據交通部觀光局 93 年 1~12 月之觀光旅館營運月報表顯示：截至 93 年 12 月止，高雄地區共有八家國際觀光旅館。經初步地訪問與調查後，此八間國際觀光旅館共有 41 個

廳，且擔任經理、副理級以上的主管，共計 54 人(詳如：表 3-1)，其中只有 47 位主管願意協助填寫問卷。調查時間為民國 93 年 9 月至 11 月。回收中扣除 2 份不完整的資料後，共有 45 份有效樣本。

表 3-1 高雄地區國際觀光旅館餐廳主管人數統計表

旅館名稱	餐廳數量	主管人數
金典酒店	10	17
福華	4	6
漢來	12	9
國賓	3	5
華王	3	4
華園	2	2
霖園	5	8
圓山	2	3
合計	41	54

資料來源：本研究自行調查與整理

### 3.2 問卷設計

本研究主要採取問卷調查法的方式來收集相關之資料。本研究的「工作表現」，主要是以洪久賢、蔡常豔與王麗菱(1999)三位學者所發展出來的「餐飲外場領班專業知能」做為主要的衡量量表。為確認此量表之信度與效度，乃分別進行前測。經由前測後，刪去 4 題，所剩下的 16 題，在「專業知識」、「專業技能」及「工作態度」的累積解釋力尚還有 86.43%(詳如表 3-2)；再經內部一致性檢測後，發現不論在「專業知識」、「專業技能」及「工作態度」的 Cronbach's  $\alpha$  值，都高於文獻中可接受的信度水準(詳如表 3-3)。因此，本研究用來衡量「工作表現」的能力(工作表現)量表，是一個有效且穩定的測量工具。

表 3-2：工作表現之因素分析

構面	評量項目	因素負荷量	特徵值	百分比	累積百分比
專業知識	1.具有餐飲服務的專業知識	0.75			
	2.瞭解餐廳領班的工作職責	0.71			
	3.熟悉餐廳的工作環境	0.81			
	4.瞭解餐廳同仁的工作職責	0.83	7.97	49.84	49.84
	5.瞭解餐廳的銷售產品	0.67			
	6.瞭解公司的組織體系與規章	0.74			
專業技能	7.具有語言能力(英語、日語)	0.70			
	8.具餐廳現場領導統御的能力	0.69			
	9.具餐廳現場溝通協調的技巧	0.73			
	10.具餐廳現場危機處理的技能	0.82	3.41	21.82	71.66
	11.具餐廳產品推廣與銷售的技能	0.87			
	12.能主動發掘問題	0.74			
	13.具餐廳現場問題解決的能力	0.80			
工作態度	14.具有熱誠服務的心	0.91			
	15.具有良好的職業道德	0.84	2.31	14.77	86.43
	16.在工作上能以身作則	0.58			

資料來源：本研究自行整理

表 3-3：專業知識、專業技能與工作態度之信度分析

教育背景 工作表現	普通教育體系 Cronbach's $\alpha$		技職教育體系 Cronbach's $\alpha$	
	專業知識	6 題	82.68	6 題
專業技能	7 題	92.14	7 題	91.79
工作態度	3 題	96.06	3 題	87.95

資料來源：本研究自行整理

### 3.3 資料分析方法

為達研究之目的，本研究採用 SPSS 統計軟體來做為資料之分析與處理。其中又以敘述性統計，如：次數分配、百分比、平均數與標準差等來做為樣本基本資料之呈現；同時亦採用信度分析來檢測量表之穩定性，並採用因素分析來縮減量表之題目；最後再採取 t 檢定、變異數分析來檢測與分析本研究之研究假設。

## 四、資料分析

### 4.1 樣本結構分析

首先，先將回收回來的問卷資料做一初步的樣本結構分析。由表 4-1，我們可以看出：本研究之餐飲外場主管結構中，男性為 19 位，佔全體樣本之 42.2%，女性為 26 位佔全體樣本之 57.8%；其中年齡以：25~34 歲及 35~44 歲的群體最多，共佔 80%；在學歷部份，以高職的學歷為最多，共有 20 位，佔全體受訪者的 44%；所擔任的職位中，則以副理人數為最多，共有 17 位，佔全體受訪者的 38%；從事餐飲業的年資，以 6~10 年為最多，共有 16 人，佔全體受訪者的 36%，其次依序分為「11~15 年」、「16~20 年」、「5 年以下」以及「21 年以上」。

### 4.2 餐飲外場領班工作能力重要性排序—以餐廳主管的觀點

由於個體之工作表現乃為其能力之外顯集合。所以，為了瞭解飯店主管對外場領班工作能力之重要性排序，本研究乃特地由飯店主管的觀點來探究，究竟對一位餐飲業外場領班而言，其「專業知識」、「專業技術」與「工作態度」三者間的順序考量。因此，乃要請飯店主管針對「專業知識」、「專業技術」與「工作態度」做一重要性的排序，其中，1 代表最重要、2 代表第二重要、3 代表第三重要。經由研究資料(表 4-2)發現，在 45 位飯店主管中，認為「工作態度」是外場領班工作能力項目中最重要有 42 位，佔所有樣本的 93.3%，認為「工作態度」是第二重要的有 1 位，認為「工作態度」第三重要的有 12 位；認為「專業技術」是外場領班工作能力項目中最重要只有 1 位，認為「專業技術」是第二重要的有 25 位，認為

「專業技術」第三重要的有 19 位；認為「專業知識」是外場領班工作能力項目中最重要  
 只有 2 位，認為「專業知識」是第二重要的有 20 位，認為「專業知識」第三重要的有 23 位。  
 由此推論，「工作態度」是飯店主管認為外場領班最重要的工作能力。

表 4-1：樣本基本結構分析

人口統計變項	內 容	人 數	百分比
性別	男性	19	42.2
	女性	26	57.8
年齡	24 歲以下	0	0
	25~34 歲	18	40.0
	35~44 歲	18	40.0
	45~54 歲	9	20.0
	55 歲以上	0	0
學歷	高中職以下	20	44
	專科	12	27
	大學以上	13	29
職位	經理	14	31
	副理	17	38
	主任	7	16
	總領班	6	13
	協理	1	2
從事餐飲業年資	5 年以下	8	18
	6~10 年	16	36
	11~15 年	9	20
	16~20 年	9	20
	21 年以上	3	6

資料來源：本研究自行整理

表 4-2 飯店主管對餐飲業外場領班專業知識、專業技能及工作態度的重要性排序

重要性排序	專業知識		專業技能		工作態度	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
1	2	4.4	1	2.5	42	93.3
2	20	46.7	25	55.6	1	2.2
3	23	51.0	19	42.2	12	4.4

資料來源：本研究自行整理

#### 4.3 不同教育背景之外場領班工作表現概況分析

由表(4-3)的平均值及標準差彙整表得知：就飯店餐廳主管而言，不論在「專業知識」、  
 「專業技術」及「工作態度」的表現上，技職教育背景的外場領班似乎都較普通教育的外場  
 領班表現為佳。其中，普通教育背景的外場領班，在「專業知識」方面的表現則以：「熟悉

餐廳工作環境」為最好；在「專業技能」方面，以「現場溝通協調技巧」為最好；在「工作態度」方面，以「熱誠服務的心」為最好。而技職教育背景的外場領班，在「專業知識」的表現上，則以：「熟悉餐廳工作環境」及「瞭解餐廳銷售產品」兩項為最好；在「專業技能」方面，則以「具有語言能力（英語、日語）」為最好；在「工作態度」方面，則以「具有熱誠服務的心」為最好。

表 4-3：不同教育背景之外場領班在各項工作表現的平均數與標準差概況表

能力項目	教育背景	普通教育 N=45		技職教育 N=45	
		平均值	標準差	平均值	標準差
<b>一、專業知識</b>					
01.具有餐飲服務的專業知識		3.10	.71	3.87	.72
02.瞭解餐廳領班的工作職責		3.32	.80	3.72	.60
03.熟悉餐廳工作環境		3.75	.81	3.95	.64
04.瞭解餐廳同仁的工作職責		3.45	.85	3.80	.69
05.瞭解餐廳銷售產品		3.52	.72	3.95	.71
06.瞭解公司的組織體系與規章		3.72	.85	3.80	.82
01~06 平均		<b>3.48</b>		<b>3.85</b>	
<b>二、專業技能</b>					
07.具有語言能力（英語、日語）		3.15	.77	3.63	.74
08.具餐廳現場領導統御的能力		3.25	.81	3.52	.93
09.具餐廳現場溝通協調的技巧		3.37	.74	3.33	.89
10.具餐廳現場危機處理的技能		3.00	.75	3.25	.87
11.具餐廳產品推廣與銷售的技能		3.08	.92	3.20	.85
12.能主動發掘問題		3.15	.89	3.40	.78
13.具餐廳現場問題解決的能力		3.18	.71	3.45	.78
07~13 平均		<b>3.17</b>		<b>3.40</b>	
<b>三、工作態度</b>					
14.具有熱誠服務的心		3.80	.88	3.90	.81
15.具有良好的職業道德		3.80	.76	3.83	.78
16.在工作上能以身作則		3.63	.81	3.65	.83
14~16 平均		3.74		3.79	
全部總平均		<b>3.65</b>		<b>3.20</b>	

資料來源：本研究自行整理

#### 4.4 不同教育背景之外場領班工作表現差異分析

由表 4-3 只能看出：飯店主管對不同教育背景的外場領班在各能力項目的平均表現，而無法看出不同教育背景的外場領班在各工作表現上的差異。因此，本研究進一步採用成對樣本 t 檢定，來檢定不同教育背景之外場領班工作表現之差異。因此，在經由成對樣本 t 檢定

後，資料結果顯示(如表 4-4)：不同教育背景的外場領班，在「專業知識」、「專業技能」及「整體的工作表現」上，都有顯著的差異，因為其 t 值分別為： $t=3.152(p<0.01)$ 、 $t=2.234(p<0.05)$ 及  $t=6.272(p<0.000)$ ，且根據表(4-3)所示，顯然技職教育背景的外場領班不論在「專業知識」、「專業技能」及「整體的工作表現」上，都有明顯優於普通教育體系的外場領班。

表 4-4：飯店主管對不同教育體系外場領班工作表現之成對 T 檢定

		平均數	標準差	t 值	自由度	顯著性(p 值)
專業知識	技職教育—普通教育	.037	.7646	3.152	44	.003**
專業技術	技職教育—普通教育	.023	.8676	2.234	44	.031*
工作態度	技職教育—普通教育	.005	.8497	.409	44	.684
全部	技職教育—普通教育	0.45	.4813	6.272	44	.000***

資料來源：本研究自行整理， $p<.05^*$ 、 $p<.01^{**}$ 、 $p<.001^{***}$

#### 4.5 主管的個人背景與員工工作表現的差異分析

為瞭解不同教育背景的餐飲外場領班的工作表現，會不會因為評估者之個人背景不同，而有不同之結果。於是本研究乃分別就飯店主管之個人屬性，如：性別、年齡、學歷、職稱及在餐飲業的服務年資與主管對外場領班之工作表現的評比進行變異數分析，以檢測不同教育背景之工作表現差異。然而，研究結果顯示(表 4-5)：飯店主管對不同教育背景之餐飲外場領班的工作表現，並不會因為主管的性別、年齡、學歷、職稱及在餐飲業的服務年資不同而有不同的結果。

表 4-5：主管個人背景對不同教育背景之餐飲外場領班工作表現變異數分析

主管個人背景	p 值			
	工作能力	專業知識	專業技能	工作態度
性別	.999	.651	.984	.984
年齡	.494	.992	.783	.783
學歷	.326	.507	.708	.708
職位	.336	.411	.227	.227
年資	.429	.631	.447	.447

資料來源：本研究自行整理，F 值已轉換成 P 值

且， $p<.05^*$ 、 $p<.01^{**}$ 、 $p<.001^{***}$

## 五、結論與建議

培養社會所需之人才，乃是教育的重要功能。所以，長久以來，教育的主要目的，乃在於配合國家經濟建設之需求，以適時適量地培育出各類的技術及管理相關人才。然而隨著時代的變遷，服務業的發展已成為許多國家經濟發展的命脈；再加上政府實施週休二日，因而帶動了休閒及餐飲服務業的蓬勃發展。然而隨著休閒與餐飲服務產業的發展，在人才的需求上也相對的增加，因而促使了餐飲技職教育的被受重視，及快速發展。然而隨著這些技職校院的成立與林立，究竟這些餐飲方面的技職校院所培育出來的學生，是不是真能符合業者之立即需求，實有待相關之實證。因此，本研究乃以業者的觀點來探討：餐飲業外場工作人員的工作能力要素，以及不同教育體系的餐飲外場工作人員在工作表現上有無差異等議題做一初略的探討，期能對餐飲技職教育有所項獻。其相關之研究結果分述如下：

### 5.1、餐飲業外場工作人員工作能力之重要性分析

根據研究結果顯示：就餐飲業之主管而言，其共同的想法是：「工作態度」是餐飲業外場服務人員，在從事餐飲服務工作時最重要的能力項目之一。因為正如我們所知，整個餐飲服務過程中，外場工作人員所要面對的不確定性因素實在太多了，所以餐飲外場工作人員一定要具備良好的及正確的工作態度，如此才能坦然地面對及處理突如其來的顧客問題。所以，對大多數的餐飲外場工作人員而言，這無非是個相當具有挑戰性的工作；再者，由於態度會影響行為(Gilson, Shalley & Blum, 2001；Fishbein & Ajzen, 1975)，進而影響到服務人員的服務意圖(service intention)<sup>1</sup>(Schmitt & Allscheid, 1995)。因此，倘若服務人員沒有良好的工作態度，那麼就算他擁有非常好的專業技巧或專業知識，一樣不能展現出令顧客滿意的服務品質及用餐體驗。因此，對多數的餐廳主管而言，工作態度就成為餐飲外場領班最重要的工作能力之一。

既然，「工作態度」是餐飲業外場工作人員所必需的重要工作能力。那麼，對於有心想投入此行業的莘莘學子而言，顯然應在此一議題上，多所著墨，多下點功夫，如此才能勝任如此不確定性的工作任務。同時，也建議學校當局，在課程的安排與設計上，除了加強專業知識與專業技術的課程外，應該同時加強學生對此一行業的工作認知。如此一來，才能使學校所培育出來的學生，真的能立即地符合就業之所需，不致於產生學校教的是一套，職場要的又是一套的尷尬窘境。

### 5.2、不同教育背景之外場領班工作表現概況分析

根據資料顯示，飯店主管們對技職教育背景的外場領班，在「專業知識」的滿意度是介於 3.72~3.95 之間；在「專業技能」的滿意度則介於 3.20~3.63 之間；在「工作態度」的滿意度則介於 3.65~3.90 之間。而對於普通教育體系的領班，在「專業知識」的滿意度則介於 3.10~3.75 之間；在「專業技能」的滿意度則介於 3.00~3.17 之間；在「工作態度」的滿意度則介於 3.63~3.80 之間。

因此，由上述之資料得知，顯然在技職教育背景之餐飲外場領班的工作表現中，以「專業技巧」的表現最令主管們感到不滿意。究其原因有可能是因為，飯店主管們對外場領班的工作定位是以技術或技巧為主，管理為輔。因此，自然在「專業技術」上的要求會比一般的工作能力要來得高。因此，本研究認為：對技職教育之學生而言，「專業技術」的充實是一件刻不容緩的事情，因為那是餐飲業基層工作人員應具備的基本工作能力，也是飯店主管考核領班的重要依據之一。所以，對於技職教育的學生，本研究認為：其在踏入職場前，應在專業技術上力求精進及純熟，如此才能在職場上盡情地發揮所長。

而相較於技職教育之外場領班，雖然普通教育背景的外場領班，在各項工作能力之表現上，並未如技職教育背景者來得令主管們滿意，但值得注意的是：普通教育背景的外場領班，他們在「工作態度」上的評比是所有三項工作能力指標中最高的。這似乎也意謂著，普通教育之教育宗旨，並不是培育技術及職業導向為主的教育，而是以培養學生人文素養為主的教育，所以其自然在「專業知識」及「專業技術」上的表現不如技職教育背景者。

### 5.3、不同教育背景之外場領班工作表現差異分析

根據資料(表 4-3)顯示：不同教育背景之外場工作人員在各個工作表現是不同的。因此，再經由差異性檢定後發現(表 4-4)：就主管的觀點，他們認為不同教育背景者(即技職教育與普通教育背景者)，在「專業知識」與「專業技能」的工作表現上，是有明顯差異的；而在「工作態度」的表現上，是沒有顯著性差異的。

然而，針對上述之研究結果，本研究認為：似乎在飯店主管的評估中，技職教育背景的外場領班，不論在餐飲方面的「專業知識」或是「專業技術」上，是比普通教育的工作者來得好。而這似乎也意謂著現階段之餐飲技職教育，在學校之課程的規劃與教授上，確實有落實技職教育：以實務為導向的教學宗旨，所以，才能使技職院校之畢業生，在踏入職場後，能在「專業知識」及「專業技術」兩項工作能力要素中，有不錯的表現。

然而，雖然在整個主管的觀評估過程中，技職教育與普通教育背景的餐飲外場領班，在「工作態度」的表現上是沒有顯著的差異存在。但我們可以由表 4-3 中得知：不論是技職教育背景的餐飲外場領班或者是普通教育背景的餐飲外場領班，顯然他們在「工作態度」之『在工作上能以身作則』能力中，表現最差。而這結果有可能是因為：在餐飲業中，領班屬於中階幹部，其不論在年齡，甚至是年資上都是比較輕的。因此，對於工作上應有之責任感甚至是使命感自然就表現得不是那麼好。所以，關於這樣的一個問題，不論在何種教育體系，都應該督導學生養成自律及負責的態度。如此一來，在進入職場後，才能對於自己所從事任何工作負責。

### 5.4、主管個人背景在外場領班工作表現滿意度差異分析

為瞭解不同教育背景之餐飲外場領班之工作表現，會不會因為評估者之個人背景不同，而有不同之結果。因此，在我們將主管之個人背景做一控制後，再分別檢測不同之教育背景工作者，在工作表現之差異情形。然而，資料顯示(表 4-5)，所有的研究結果不會因為主管之

性別、年齡、學歷、年資及職位不同，而有不同之結果。這也意謂著在飯店體系中，這些主管們對於領班之各項能力的要求與看法是一致的。因為他們不會因為主管之性別、年齡、學歷、年資及職位的不同，而產生不同之評估結果。

## 5.5 後續研究建議

由於本研究只針對高雄地區，八間國際觀光旅館之主管來做為評估不同教育背景餐飲外場領班工作表現之差異。因此，在研究結果之推論上，似乎不是太完整。所以建議後續之研究者，能試著將範圍擴大至北、中、東區之國際觀光旅館，甚至是不同類型之餐廳，如此一來更能夠將研究結果做較完整的推論。

## 參考文獻

1. 司琦，課程導論，五南書局，台北，1989。
2. 江文雄，技術及職業教育概，台北：師大書苑，1996。
3. 江紋彬，製造業與服務業教育訓練人員專業能力內涵及培訓策略之研究，彰化師範大學工業教育學系碩士論文，2000。
4. 李福登、容繼業、吳武忠等，技職體系一貫課程餐旅群發展計劃期末報告，國立高雄餐旅學院，2000。
5. 李健浩，殘障者的職業課程設計，技職雙月刊，第二十五期，1995，第44-48頁。
6. 林原輝，餐飲業服務人員的訓練安排：服務品質是致勝關鍵業，管理雜誌，229期，1993，47-49頁。
7. 李芳美，人力資源發展人員專業能力及專業表現之研究，國立中正大學成人及繼續教育研究所未出版之碩士論文，2000。
8. 林騰蛟，加入WTO對我國高等教育的影響及對策，技術及職業教育雙月刊，72期，2002，21-32。
9. 林孟宗，特殊教育師資專業能力分析研究，國立台灣師範大學工業教育研究所未出版之碩士論文，1998。
10. 林啓烽，工作績效預測模式之研究，東海大學企業管理研究所未出版之碩士論文，1987。
11. 吳清基，技職教育的轉型與發展－提昇國家競爭力的作法。台北：師大，1998。
12. 吳政哲，高科技產業工程專業人員職能需求分析－以某半導體公司為例，國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文，1999。
13. 吳碧華，餐飲連鎖業店經理專業能力分析之研究，國立台灣師範大學家政教育系未出版之碩士論文，2001。
14. 吳麗秋，報紙女性記者工作滿足與工作表現之研究，中國文化大學新聞研究所未出版之碩士論文，1987。
15. 范秀春，高職學生旅遊專業能力指標建構之研究，朝陽科技大學休閒事業管理研究所未出版之碩士論文，2004。

16. 柯淑屏，高職餐飲管理科學生學習滿意度之研究--以桃園地區為例，世新大學觀光學系未出版之碩士論文，2002。
17. 洪久賢、蔡長豔、王麗菱，國際觀光旅館餐飲外場服務人員專業知能之分析研究，生活應用科技學刊，第一卷第一期，1999，第87-104 頁。
18. 唐薇娟，個人特徵、組織情境特徵與第一線員工服務態度之關聯性研究-以連鎖業為例，中原大學企業管理學系未出版之碩士論文，2003。
19. 孫君儀，主題遊樂園基層服務人員人格特質、情緒智力與工作表現關係之研究—以劍湖山世界為例，南華大學旅遊事業管理研究所未出版之碩士論文，2001。
20. 陳堯帝，餐飲管理，台北：揚智出版社，1994。
21. 陳麗文，高職餐飲管理科及非餐飲管理科畢業生工作表現之比較研究，中國文化大學生活應用科學研究所碩士論文，1998。
22. 陳順瑋，影響產險業顧客再購意願因素之研究，朝陽科技大學企業管理研究所未出版之碩士論文,2003。
23. 陳信宏，餐飲科系大學生工作價值觀、對就業意願選擇之研究，輔仁大學餐旅管理研究所未出版之碩士論文，2004。
24. 郭為藩，技職教育的轉型與革新。技職雙月刊，31，1996，2-7。
25. 郭欣易，人格特質與激勵偏好、工作態度、工作表現之相關性研究，世新大學觀光學系未出版之碩士論文，2000。
26. 曾瀚賢，台灣技術及職業教育制度研究，國立臺灣師範大學三民主義研究所未出版之碩士論文，2003。
27. 黃光雄、楊龍立，課程設計:理念與實作，師大書苑，台北，2000。
28. 黃基鴻，美濃工藝消費文化之社會生態研究，國立台北藝術大學傳統藝術研究所未出版之碩士論文,2002。
29. 張火燦，因應環境變動技職人力重規劃: 高職人力資源發展的省思，技職雙月刊，第八期，1992，第40-44 頁。
30. 張文雄、何信助、廖年淼，跨世紀台灣技職教育之挑戰與因應，技職雙月刊，55，2000，56-67。
31. 楊龍立、潘麗珠，統整課程的探討與設計，五南書局，台北，1997。
32. 教育部，教育部技術及職業教育司網頁：<http://www.edu.tw>，2004~2005。