

《澳門酒店業及飲食業未來人才需求調研》調查報告

摘要(飲食業部分)

謹呈

澳門特別行政區政府

人才發展委員會



澳門科技大學可持續發展研究所

2021 年 12 月

2020 年爆發的疫情，對全球的經濟活動產生影響，以旅遊業為主的澳門經濟無可避免地受到衝擊。訪澳旅客大幅減少，僅就飲食業而言，2020 年全年收益為 8.6 億澳門元，按年行業收入同比下跌 28.8%，支出亦縮減 18.9% 至 9.6 億澳門元，行業全年錄得 9.4 億元虧損。行業對經濟貢獻增加值為 27.7 億，減少 41.0%。

與旅遊業有強關聯的酒店業和飲食業被認為是推動澳門經濟恢復增長的重要產業，飲食業對澳門整體經濟非常重要，飲食業人才的培養具有極大的意義。澳門飲食業依然面對著一定程度的人才需求的問題，人才發展策略也需要進一步完善。

制定、規劃及協調各類型人才培養的發展策略一直是特區政府施政的重點之一，繼 2015 年完成“世界旅遊休閒中心”相關行業之人才需求預測調研後，人才發展委員會委托澳門科技大學可持續發展研究所第三度開展相關調研，優化可跨飲食企業通用的職級和崗位結構列表，並在此基礎上全面了解和分析目前澳門飲食業的人才情況與未來的人才需求情況。

本研究以問卷調查形式進行，以郵寄、電郵、傳真或專人親自將問卷送至指定地點的方式，邀請大型餐廳（20 人以上）、中型（5 人至 20 人）及規模較小（5 人以下）的餐廳填寫問卷。本次調研共搜集了 732 家餐廳的數據和意見，成功調查覆蓋率為三成半左右。調查的主要結果如下：

根據飲食業的調查結果顯示，該行業總體從業人數為 24,386 人。其中包括大型飲食集團從業人員 8,272 人，中型餐廳從業人數 10,400 人，小型餐廳從業人數 5,714 人。

在大型飲食集團中，目前從業人員最多的是餐飲部，共 1,730 人；其次是中菜廚房，共 1,216 人。未來三年，預計從業人數為 7,367 人；未來六年，預計從業人數 7,043 人。

中型餐廳中，目前從業人數最多的是廚房部，共 4,033 人；其次是樓面，共 3,362 人。未來三年，預計從業人數為 9,165 人；未來六年，預計從業人數為 9,117 人。

目前，在大型飲食集團中，中菜部崗位需求最多，缺口為 156 人；其次是餐飲部，缺口為 140 人；第三為中菜廚房，缺口為 97 人。未來三年和六年崗位需求下降最多的是日餐部，人才需求分別下降了 364 人和 406 人。也有部分崗位需求有上升。

在中型餐廳中，廚房崗位需求最多，缺口為 97 人，其次雜工/清潔的缺口也較大，為 78 人。未來三年和六年崗位需求下降最多的是樓面，人員需求分別下降了 466 人和 498 人。

在小型餐廳中，未來三年和六年，小型餐廳員工人數需求均值分別為 6,426 人和 6,421 人。

從結果可以看出，由於疫情對整體經濟產生負面影響，本澳經濟處於下行週期，加上內地收緊自由行，使得本澳餐飲業舉步維艱。對比目前，未來三年和六年的預計從業人員，我們發現大型飲食集團和中型餐廳所需的員工數目有所下降，小型餐廳所需的員工數目則有上升趨勢。

本研究同時調查並比較了飲食業各崗位需求的情況，根據結果來看，在大型飲食集團中，目前日餐部廚師、管事員/清潔工/洗碗工、中菜廚師/三鑊、中菜部雜工、中菜部餐廳組長、中菜部餐廳督導、廚房助理/學徒、餐飲出納收銀、點心

廚師、高級侍應為需求人數最多的十個崗位。在未來三年和六年，餐飲出納收銀和點心廚師不再排於前十之列，新進入前十位的為中菜部餐廳經理和日餐部主管兩個崗位。

本研究同時統計目前、未來三年及六年澳門大型飲食集團中、高層前十位崗位需求分佈。中菜部餐廳經理、副總廚/助理副總廚、日餐部主管、中菜部助理餐廳經理、日餐部副主管、中菜廚房行政總廚、餐飲部經理、西餐廚房餐廳主廚、董事長該九個崗位在三個時間點上都排在人數需求的前十，僅目前需求排在第九的行政助理經理在未來三年與六年不再排入前十，新增入前十的崗位有助理餐飲部經理、總經理、點心主廚和採購部經理。

在中型餐廳中，在三個不同的時間點上，廚師、侍應、清潔、收銀、洗碗、主廚、水吧、雜工、正吧、副吧為需求人數最多的十個崗位。本研究統計了中型餐廳中，在三個不同的時間點上，中、高層崗位需求量最大的前5個崗位。研究結果表明在目前、未來三年及六年，需求量最大的前五個崗位均為廚師、主廚、正吧、高級侍應與大廚。

研究也調查了飲食業對於各崗位從業人員的能力要求，各飲食企業對於崗位的需求稍異，本研究從學歷、專業、從業經驗和能力幾方面加以歸納。在學歷與專業方面，在飲食業的管理層中，各崗位普遍需要學士或以上學位，決策層要求飲食或酒店管理等相關學位，而各部門總監則要求各自專業的相關學位，比如人力資源部總監要求主修人力資源專業及相關專業；在非管理層中，電腦資訊、行政、銷售及推廣、人力資源及保安範疇、會計部、採購部以及餐飲部需要本科或以上學歷；其中只有餐飲部需要飲食或酒店管理等相關學位，其他崗位並未對相關學位有要求。

在從業經驗中，崗位職位越高，則要求相關工作年資越長，例如決策層的管理人員，少數要求 5 年以上相關工作經驗，大部分要求至少 10 年以上；各部門總監要求相關工作經驗至少 5 年；有些崗位則較短，如出納部的收銀只要求 1 年工作經驗。而餐飲部門並未要求員工一定要有酒店或餐廳的工作經驗。

基本上所有餐廳均要求員工會廣東話和普通話。大部分餐廳還要求員工會英語和電腦及辦公室軟件操作，某些餐廳也需要員工會使用 ERP(企業資源規劃系統)。部分餐廳要求餐飲部員工接受輪班。

本研究同時調查了飲食企業對澳門飲食業人才發展的建議。面對飲食業人才短缺的問題，大型飲食集團及中、小餐廳都認為企業自身可以採取“利用多渠道招聘”等方式作為應變措施。在促進內部人才提升方面，飲食企業認為“定期舉辦企業內部培訓課程或講座”和“鼓勵員工考取相關職業證書”為有效的方式。在澳門政府協助飲食業面對人才的需求的相關建議方面，“協助飲食業引入外地專才”和“提供飲食業課程培訓資助”被不同規模的餐飲企業認為是較為有效的方式。