



人力更新報告
飲食業

2018

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會

鳴謝

承蒙業界專家擔任聚焦小組成員，抽空出席討論會議，對人力情況及業務前景提供寶貴意見，本更新報告編撰工作得以順利完成，酒店、飲食及旅遊業訓練委員會特此鳴謝。

目錄	
引言	1
背景	
目的	
調查方法	3
概要	
聚焦小組	
資料分析	
局限	
主要調查結果	4
建議	9
附錄	12
熱門網站媒體刊登招聘廣告數目（2017年第二季至2018年第一季度）	
(a) 按職級劃分	
(b) 按行業類別劃分	
(c) 按月薪幅度劃分	
(d) 按資歷要求劃分	

引言

方法展開人力調查，以提高成效，更貼切反映款待行業的人力動態。三個款待行業每四年各進行一次全面的人力調查，四年之間會進行聚焦小組會議和文案研究，定期更新人力資料作補充。

背景

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會（下稱「本會」）由香港特別行政區政府委任，隸屬職業訓練局。本會職責之一，是確定酒店、飲食及旅遊業三個款待行業的人力情況和訓練需求。

本會於 2017 年通過理順工作，採用新

2015 年，本會為飲食業完成全面的人力調查，2018 至 2021 年間將會擬備兩份人力更新報告。為此，2018 年 2 月 26 日召開飲食業聚焦小組會議，了解最新人力情況及從業員對培訓需求的看法；另亦進行文案研究，蒐集本業於 2017 年 4 月至 2018 年 3 月期間的招聘資料，包括主要職務之職位空缺、入職薪酬及資歷要求。

這是飲食業首份人力更新報告，主要涵蓋上述聚焦小組會議所得的結果，

並以文案研究的資料作補充，以供參考。

目的

編製飲食業人力更新報告，旨在了解業界下列情況：

- (i) 最新趨勢及發展；
- (ii) 人力及培訓需求；
- (iii) 招聘困難；以及
- (iv) 紓緩人力短缺的建議。

調查方法

概要

本會參考了 2015 年的全面人力調查，同時透過聚焦小組會談，進一步定質分析飲食業近期的發展，並以文案研究所得的定量資料（即是 2017 年 4 月至 2018 年 3 月之間蒐集的招聘廣告）作補充，編製本份人力更新報告。

聚焦小組的會議旨在蒐集專家意見，以反映業內人力情況及培訓需求的最新趨勢。本會挑選熟識不同範疇飲食業務及狀況的業界人士，參與聚焦小組會議；並限定成員數目為八人，以便更有效率地蒐集意見。

文案研究按季度從大眾常用的主要招聘渠道蒐集資料，包括招聘廣告、入職月薪幅度及學歷要求。本會又設計了資料庫，綜合來自香港政府、專業團體、大型及主要廣告代理商等不同來源的資料，每年整理分析。

聚焦小組

參與聚焦小組的成員，來自飲食業六個門類的機構：

- (a) 中式酒樓；
- (b) 非中式酒樓；
- (c) 快餐店；
- (d) 提供飲料場所；
- (e) 聚會餐飲及其他餐膳／膳食服務活動；以及

- (f) 於香港會所管理協會註冊的私人會所。

資料分析

聚焦小組會議討論前述的各項關乎飲食業人力的議題。會上的對話經過錄音，轉成文字記錄，以便整理分析。

文案研究方面，研究期間共蒐集了超過 7,300 宗招聘紀錄。將資料跟《香港標準行業分類》的相關公司列表比對後，刪除重複紀錄，可反映業內人力需求、入職月薪及資歷要求等概況。

上述定質及定量分析所得的調查結果及建議編製成人力更新報告，內容經本會增潤，並獲各委員接納通過。

局限

有別於 2015 年全面進行的定量人力調查，這份人力更新報告旨在探討業內人力發展的新議題。本會透過聚焦小組及文案研究，得悉就業趨勢及模式、招聘困難，同時聽取持份者的見解及經驗觀察。挑選特定範疇的持份者參與定質方式的聚焦小組會議，所得的看法未必能概括所有從業員的意見。同樣，文案研究從各大招聘網站及勞工處蒐集職位空缺招聘資料，亦未必能提供全面資訊作完整的定量分析。所得資料是報告當時的行業面貌，因此只能用作聚焦小組觀察的補充資料，僅供參考。

主要調查結果

影響行業發展的因素

最新趨勢

背景

香港是一個國際大都會，與本地和海外的潮流變化息息相關，其中飲食業亦已趨向多元化發展，本地佳餚或國際美食百花齊放，從傳統街頭小吃到米芝蓮星級料理一應俱全，不再由業內某一特定範疇所主導，使香港成為名副其實的「美食天堂」。此外，隨著生活質素的提升，優質葡萄酒、烈酒，以及特色咖啡/茶品，亦大受不同年齡人士的青睞。雖然個別顧客層仍然選擇個人化的服務，但千禧世代以至較年輕一輩，更願意接受網上或以移動裝置提供的客戶服務。與此同時，顧客對飲食的了解日增而且越益追求健康飲食，注重安全和衛生的食物來源和銷售渠道，並在選擇食品和飲料時關注到各種環境問題。

經營模式

為了以有限的人力資源有效管理，食肆經營者把菜牌精簡化，減少餐點的項目；此外，各式食肆亦已步入自助服務和半自助服務的營運模式。中央廚房亦日益普遍，有助簡化生產流程和減輕工作量。大型餐飲集團具備所需資源，尤其適宜大量應用自動化的操作。外判也是紓緩人力短缺的趨勢之一，尤其適合洗碗/清潔等人手密集的工作。

人力資源

與其他行業一樣，飲食業長期面對的最關鍵問題是人力短缺，尤其是操作工級的人手。

現代人重視工作與生活平衡，在工作上尋求選擇、靈活和自主性。業界正將更多全職職位轉為兼職職位，透過靈活的工作安排和工作時間、專設的薪酬待遇等，以滿足這些期望。

受電視美食節目和國際烹飪比賽的潛移默化，年輕人可能渴望成為業內的專業人士，如主廚、侍酒師、咖啡師、甜點和糕餅專家等，又或自行創業，成為企業家。其他受歡迎的流行工種包括活動/婚禮/宴會策劃和統籌，以及這些活動的司儀等。

科技

隨著科技快速發展，飲食業在科技上的使用日趨普遍，一般的應用範疇如下：

後勤支援

智能廚房設備和自動化服務系統有助提高效率，並減輕後勤食品生產和服務支援的人力需求，例如：油炸用機械炒鍋、準備上碟食品和飲料的機器人、自動洗碗系統等。

前線服務

從預訂座位到結賬，以至家庭/辦公室食品外賣，通過食肆所提供或客戶個人的

流動及/或電子裝置應用程式，都可實現全面的客戶服務體驗，同時節省前線操作的人力資源。

大數據

飲食業正處於把大數據整合以實現業務目標的初級階段。

某些專題小組成員已有收集客戶數據進行營銷和推廣，但他們意識到在策略性業務規劃和開發方面，應更進一步運用大數據，例如分析最佳的分店選址，以及按具體情況調度特定技能類別的人手，從而在不同營業時間實現最大營業收益。

公共政策

措施

香港特區政府及飲食業、旅遊業和酒店業的相關持份者，一直致力推行各種與美酒、餐飲及旅遊業相關的措施，以促進這些相關行業的未來和可持續發展。我們與內地的關係緊密，「一帶一路」及「大灣區」等倡議和規劃的推行，旨在改善與歐亞國家及鄰近城市的貿易和關係，各種商業合作和基礎設施項目，預計會為香港帶來更多商務和休閒旅客，使本地飲食業受惠，而且，預期在這些區域內外，不論在人才、知識和專業技術方面，都會有更頻繁的往來和交流。

補助

- (i) 因應相關行業所面對的困難，財政司司長在 2017-18 財政預算案

中推出短期措施，由 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日豁免食肆及小販牌照費一年。這雖然有助減輕部分營運成本，但可能會吸引更多新經營者加入競爭，使人力供應進一步緊張。

- (ii) 業界歡迎香港特區政府於 2016 年推出科技券計劃 (TVP)，資助本地中小型企業使用科技服務和解決方案，以提高生產力。但是，有意見指申請程序繁複，而且某些申請要求難以符合，可能限制了這筆資助的使用率。

法定最低工資和標準工時

隨著法定最低工資生效，飲食業的人手流失到保安服務、物業管理等其他行業，因為這些行業的工作要求被視為相對較低。此外，標準工時和加班費如落實推行，勢將影響飲食業的成本並加劇人力供應問題。飲食業如果要執行標準工作時間和加班費，將會影響成本並加劇人力供應問題。

未來人力需求

優質人力需求持續

由於預期消閒和商務旅客人數增加，加上本地人的生活方式和飲食習慣有所改變，飲食業前景預期相當樂觀，並需持續吸納優秀人才，支持行業的增長和發展。

善用科技滿足行業基本要素

飲食業正在從傳統營運模式，逐步發展至更廣泛應用技術和自動化。儘管一些飲食企業願意投放資源，但所需的行業特定專業技術和優質的大數據分析仍未普及。

業內對於利用 iCloud 技術的業務管理工具；3D 打印食品設計；提升食品製備生產、質量和數量控制的研發；以及為整個商業周期增值的自動化操作和服務供應流程等，這種種需求均正上升。餐單工程師、產品和服務專家，食品顧問等專業的職位亦將應運而生。雖然企業漸多採用技術和自動化設施，逐漸改變了行業的現狀；然而，這還不是一個全面的轉型。業界仍然需要人手處理特定的工作流程和為客戶提供服務，專業的烹調技術、飲食知識、服務技能等，仍是當中的基本要素。企業需求的人才，正是能兼顧行業的基本要素，同時能配合科技和人力改變所帶來的轉變。從業員需要具備 21 世紀的能力，包括職業技能、設計思維、創造力、批判性分析和解決問題的能力，

招聘困難

業內人士指出，他們在招聘和保留員工時均遇到以下的挑戰，反映現有的人力供應無法滿足當前和未來的市場需求：

人力供應不足

人口老齡化加以出生率偏低，導致整體的人力短缺。由於香港的失業率長期低企，不同行業競相爭奪人手，尤其是操作工級的職位。

吸引年輕人才加入飲食行業仍然是一項挑戰。由於社會和人口的變化，許多家庭有能力讓子女繼續接受高等教育，青少年更容易取得更高的學歷，而不是在中學教育後加入勞動力大軍。這些畢業生擁有更多職業選擇，而市場上提供的就業機會亦非常充裕。

保留現有員工是另一項挑戰，因為他們可能會選擇要求相對較低的工作，如零售銷售、物業管理和保安護衛等。

價值觀的轉變

無論在本地以至全球，人們的生活價值在過去幾十年發生了巨大的變化，尤其是對於年輕一代，除了要求工作與生活保持平衡，一份足以符合其「生活方式」的職業亦非常重要。靈活的工作時間、快樂健康和時尚的工作環境、快速的晉升渠道及/或創業機會等，都是工作的優選條件。

對行業的偏見

行業和職位的專業形象都是選擇職業的決定因素。目前，飲食業予人的形象仍可進一步提升。雖然具有理想的行業前景和良好的晉升機會，但與其他可供選擇的行業職位相比，飲食業的服務性質和工作條件，如長工時和體力勞動要求等並不理想。這些都會影響新人才加入這個行業的興趣。

文案研究結果

文案研究顯示，2017 年 4 月至 2018 年 3 月期間，飲食業在媒體上刊登了約

7,300 個職位空缺廣告（全職約 70%；兼職約 30%）。空缺最多來自「非中式酒樓」（全職約 35%；兼職約 14%），大部分屬操作工級（全職約 60%；兼職約 26%）。當中無論全職或兼職的空缺，大多數屬三個類型的職位：(i) 接

待員/侍應生 (ii) 廚房雜工/清潔雜工等 (iii) 廚師/麵包師/糕餅師。熱門媒體所刊登的招聘廣告數目詳見附錄(a)、(b)、(c)、(d)，按職級、門類、月薪和資歷要求劃分。

建議

培訓需求

在職從業員:

(i) 更新和提升知識

今時今日的消費者，對產品的認識越趨成熟而且要求日高，期望可以獲得更佳的整體客戶體驗。顧客可以親自或通過數碼平台查詢食品和飲料的來源，甚至可以查詢商戶所用食油的沸點等詳細資料。因此，有需要為在職從業員提供培訓，加強最新的行業和產品知識，並培養人際溝通技能。此外，為配合上文所述行業最新的趨勢和發展，從業員有需要掌握餐飲活動統籌/管理、食品科學、衛生和安全、質素保證和環境問題等知識和技能。

有鑑於市場趨勢和經濟發展時有變化，除了在職從業員，職業專才教育（VPET）的教師/導師，也必須與時俱進，持續了解行業的變化和創新發展。建議

為飲食業課程教師/導師提供業內交流計劃，以更新他們對行業的技能和知識，使他們能夠維持其專業知識和技能水平，從而提高教學質素。

(ii) 為在職從業員提供靈活的課程

配合在職從業員的不同工作時間和具體工作要求，教育和培訓機構應在課程時間、學習方式、單元選擇等方面，設計高度靈活的培訓課程，協助業界提升水平和持續進修。

入職前的學生:

(i) 加強培訓計劃

在今天的科技時代，對電腦

和網絡資源的認識極為重要。培訓和教育機構設計現代科技課程時，內容應針對運用大數據分析和應用以實現策略性的業務目標；以及研究和開發行業特定的技術應用程式，使後勤至前線的所有操作流程均得以完善。

除了增加實操時間外，業界和教育機構應攜手合作，在實際工作環境中訓練學生並評核表現。學生可藉此在學習過程中為行業做出貢獻，並且畢業後可以即時在工作上學以致用。

邀請業內傑出的從業人士擔任客座講師/講者，協助向年輕人推廣飲食行業，並分享學生感興趣的課題，包括行業的最新趨勢/發展和蓬勃的前景，以吸引和保留人才。

紓緩人力短缺的措施

可考慮下面建議以紓緩問題：

提升形象

香港特區政府、業界人士及教育/培訓機構三方，共同努力促進及提升業界的正面形象和美好前景，有助吸引年輕人才。尤其是由行業內傑出的在職人員充當導師，可成為吸引年輕人入行的榜樣。

政府和僱主應透過推行和支持以

資歷架構（QF）為基礎的持續教育和終身學習，進一步鼓勵業界提升員工的專業水平和競爭力。在政府和僱主的支持下，在職人員應善用「過往資歷認可」機制取得專業資歷認可。

工作環境

為了吸引潛在的年輕人才入行和保留優秀的員工，僱主可以採用創新而靈活的專設就業方案，以實現雙贏的局面，例如 3 小時的每小時輪班制、讓員工競投輪班時段等。除了提供更靈活的工作時間，還需要改善工作條件和提供更好的薪酬待遇，以保持競爭力和吸引人才。例子包括時尚的工作環境，如醒目的制服、兼容「自攜裝置」的員工通訊設備，輪班時段競投等。愉快活潑的工作氣氛有助提高員工敬業的程度，甚至吸引員工的朋友加入機構。

行業專門技術和自動化系統

為了簡化營運並節省操作人手，飲食業應該更廣泛地應用與行業相關的技術和服務自動化系統。採用人體工程學設計的智能烹飪輔助工具和自動化系統，可提高效率、效果更佳、減少受傷，體力要求亦較低，從而吸引潛在的女性和年長勞動力入行。本會強烈敦促政府給予支持，協助行業有效轉型。

職位重組

簡化生產流程可節省人力並簡化操作管理。

將特定工作分拆為不同部分，把較容易的職能分配給兼職員工，而全職員工則處理更複雜的工作，從而減少人手流失、培訓時間和投入。

退休年齡

政府和僱主應考慮延長退休年齡，並支持向合乎要求的年長人士提供培訓和再培訓，協助加入飲食業。