

# 觀光飯店宴會廳基層服務人員職能研究

陳盈璋

近年來國外旅客來台觀光人數大增，根據觀光局統計，2013年來台人數已超過800萬人，其中外籍旅客佔約400多萬人，造成國內觀光餐飲業蓬勃發展的現象。在觀光旅館的經營中，以餐飲及住房二部分為主要獲利來源。餐飲服務業迅速發展，宴會與生活息息相關，無論是小型的家庭宴會或大型的外燴活動皆涵蓋在宴會產業內。宴會產業已是國際上發展最快速的餐飲服務產業，在國內飯店業整體營業額中亦佔了極大的營收比例，顯見宴會經營管理在餐飲部門的重要性。

宴會廳是中大型飯店重要組成部分，也是飯店主要收入來源之一，具有其他部門不可代替的作用。具體表現如下：(1)宴會對飯店餐飲部來說是一個重要的營業項目。宴會部是一個在經營管理上佔重要地位的部門，因為宴會廳和多功能廳不僅在人員配置上佔有優勢，其面積也佔幾乎了飯店餐廳總面積的35-50%。(2)宴會營利是飯店經濟收入的一個重要來源。因為宴會的毛利率很高，國內外一些飯店，宴會營業最高日收入可超過餐飲部所屬其他餐廳的總和。(3)宴會部可發展烹調藝術，培養培養廚師能力。宴會層次高，花色品種多，很多食品生產由於受成本、菜單等限制，平時廚師沒機會鍛鍊，宴會提供了這種機會，可以創製新產品，發揮烹調技術，提高廚師水準。(4)可以提高管理人員的組織指揮能力和訓練服務人員，提高飯店聲譽。宴會管理複雜，要求較高，涉及面廣。特別是大中型高級宴會，需要一系列專業能力，管理人員平時缺少這種機會，透過宴會組織就可以提高他們的組織指揮能力，訓練駐人員隊伍，提供高品質服務。

本研究參照2011年行政院勞工委員會職業訓練局職業訓練中心所發表的餐旅業職能系統之建構結果建立訪談調查表，將宴會廳服務人員的職能分為個人特質(C)、態度(A)、技能(S)、知識(K)四大項，分別訪談二家國內知名觀光飯店之人資主管及宴會廳工作人員共30名。將訪談結果經整理後以SPSS 20統計以求出其差其差異性。結果顯示：

1. 宴會廳人力訓練明顯不足，因此在人員操作型訓練方面是飯店應加強的部份。
2. 宴會廳基層服務人員在個人特質部分最重要的職能為主動積極、團隊合作及有較強的服務意識。
3. 宴會廳基層服務人員在態度部分最重要的職能為對主管所下的命令能服從及時間觀念強。
4. 宴會廳基層服務人員在技能部分最重要的職能為應對的技巧及托盤的拿法。
5. 宴會廳基層服務人員在知識部分最重要的職能為熟悉工作環境及菜色解說。