

第一章 緒論

第二次世界大戰結束後，世界各國莫不積極地致力於經濟發展，成為一流水準的工業化國家。根據許多研究結果均指出，這些工業化國家之所以會成功是因為職業技術教育與訓練制度下，所培育出來的人力水準，是有嚴謹的技能檢定制度來管制其職業技術教育與訓練品質所致(康龍魁，1993)。有鑑於歐美先進國家對從事專門技藝的行業，很注重技能水準，有各個行業的專門檢定；我國遂於 1983 年公佈「職業訓練法」，於 1985 年「技術士技能檢定及簽證辦法」公佈並實施，職訓局成為技能檢定制度奠定良好的推動機構及法令基礎。由此可見技能檢定與職業證照制度，是國內經濟發展中，政府所重視與積極推動的政策(陳聰勝，1993)。根據觀光局 1994 年委託政大公企中心，針對來華觀光客所做的「消費及動向調查報告」顯示，觀光客最感興趣的活動是「品嚐中國菜」，其中高達七成八的觀光客是為了品嚐中國菜而來。可見中華美食成為我國具有競爭力觀光資源(楊昭景，2001b)。因此，飲食品質與安全的主要靈魂人物廚師在世界飲食文化的交流刺激與影響下成為餐飲業中重要的人力資源(楊昭景，2001a)，其角色在創新多變的潮流中，如何提升成為優異且具有專業變得非常重要。行政院衛生署於八十九年九月七日以衛署食字第 0890014164 號公告函中規定，供應中式盤菜之餐飲業者，其僱用烹調人員，於民國九十年九月七日開始應具有中餐烹調技術士執照之合格比例始得營業，因此許

多從事餐飲業者紛紛前往參加中餐烹調技術士證照考試，有鑒於國內餐飲業之管理已趨向證照制度，而且政府單位為提高從業人員的素質，保障消費者權益，並於 90 年正式執行中餐烹調技術士持照比例，而導入所稱之「職業證照制度」及「執業執照制度」(蔡中和，2001)，其對餐飲業之影響，是本研究所要探討的內容。

第一節 研究背景與動機

「民以食為天」是餐飲業之特性，故甚少受到經濟景氣變化之影響，隨著世界性流通革命的影響，各先進國家餐飲服務業的營業規模也益發擴大。由於經濟條件的改善和生活型態的轉變是導致養成外食習慣主要原因之一(高秋英，2002)，在面臨產業外移及失業人口攀升的情況下，台灣仍然可以以美食吸引外來觀光客，加上外食人口的增加及週休二日的實施，更帶動了餐飲業的蓬勃發展(楊雯雯，2003)。造就了許多餐飲服務業的就業機會，可見餐飲服務業對國內經濟貢獻的重要。餐飲服務業之成功，除了可以直接帶給消費者及業者利益外，並可帶動其他相關產業之發展，更可提供大量就業機會，是重要經濟成長之牽引產業(trigger industry)之一(陳俊成，1984)。根據主計處 2001 年統計國內外食人口數高達二千三百萬人，飲食開銷佔可支配所得達比例 20.85%，外食費又佔飲食費的 31%，若以這樣的比例乘上年國民平均所得 44 萬元左右，台灣的外食市場規模每年約為陸仟伍佰億元(王素梅，2004)。

由於餐飲服務業須要大量的專業人才，因此，政府單位為提高從業人員的素質與專業素養、提升廚師職業態度、締造廚師的新形象以及保障消費者權益，於是導入了職業證照制度。所謂職業證照制度是以技能檢定為方法，經由一定效標對技術人員所具有之技術能力加以測定，合格者頒予技術士證書，並在就業時給予某種程度保障的一種制度，該制度有助於提升產業技術水準與社會公共安全(彭台臨，1993)。證照(certification)是允許某人成為某專業(profession)的一員，意指檢定某人是否具備了某專業之特殊知能；執照(licence)是指某人可以勝任某項專業工作，其目的在確定某人可以從事某項行業，因此，技能檢定為持有職業證照之方法，而職業證照制度為技能檢定之預期效果。

根據吳武忠等(1995)的研究報告指出，廚師認為證照之取得可證明其職業能力，對於檢定規範的同意程度頗高，因為技能水準的增長，對提升其專業形象及社會地位大有助益。各級廚師普遍認同廚師證照制度，應推廣至各類型餐廳實施，不同職位的廚師應具有不同等級的技術士證照，積極建立各菜系廚師通用的標準教材，設定技能檢定的基準，開發新的檢定職類，以達至全面建立餐飲服務從業人員之專業證照制度。因此，許多從事餐飲業者紛紛前往參加中、西餐烹調技術士證照考試，期能提升專業地位。

然而，實施中之公共政策，必須檢討評估，適時修正與調整。本研究所欲探討職業證照政策的自我持續研究評估，重點是在評估政府

實施的政策影響，即政策效能的發揮與政策目標的達成，就公共政策對利害關係人長期所產生之影響分析(李允傑等，2003)。同時探討公共政策執行後產生之立即性與長期性結果，用來判定對於某些持有餐飲職照者影響範圍與程度，以及預期影響效果的大小。

第二節 研究目的與步驟

一、研究目的

我國餐飲服務業相關的證照實施辦法中，在面對消費大眾對餐飲要求水準不斷提昇的情況下，實際從事餐飲工作的相關從業人員是否能夠接受其工作專業化及證照化的社會期待，為本文所要探討的重點，因此，本研究的目的分述如下：

- (一) 探討現行中餐技術士證照管制後，餐飲從業人員是否支持政府全面性導入餐飲證照管制化？
- (二) 以公共政策評估理論建構之評估指標，對導入職業證照進行評估，並提出建議？
- (三) 政府推動職業證照化對餐飲從業人員對於強制管制證照化之認同感為何？
- (四) 探討考照動機是否有助於提升餐飲相關從業人員的專業知識與技能。

(五) 探討「職業證照」政策政令資訊傳遞來源，以提供未來相關宣導管道。

二、研究步驟

收集整理相關文獻資料，與餐飲相關公會主管及餐飲業者相關人員討論，綜合專家及業者意見後設計問題進行試調(Donald R.et.al,2003)，修正問卷後開始進行問卷調查，最後將資料加以彙集整理分析，依據分析結果提出結論與建議。

第三節 研究範圍與限制

一、研究範圍

主要為國內餐飲業者加入全國總廚師工會之會員，縣市及開業的業者共有 14 個工會及現場發放問卷為抽樣母體。利用便利抽樣，選取每工會 30 員作為問卷填答對象。

二、研究限制

問卷是以郵寄進行調查為主，現場實地深度訪談為輔(Robert Y,2003)。問卷填答之對象為負責人、從業人員及行政主管。若是預定填答之對象沒有足夠時間作答而委託他人代填答者，可能對於推動之職業證照瞭解程度有限而隨便作答，將會導致分析結果產生偏差。

第四節 研究流程

研究流程如圖 1-1 所示，首先瞭解問題之後，再進行問題的分析，確定研究主題，訂定研究動機及目的，整理國內、外餐飲相關證照等相關研究文獻，建立研究架構。研究架構確立後，設計問卷進行問卷調查，蒐集問卷資料，整理及分析。最後，綜合研究結果做結論與建議。

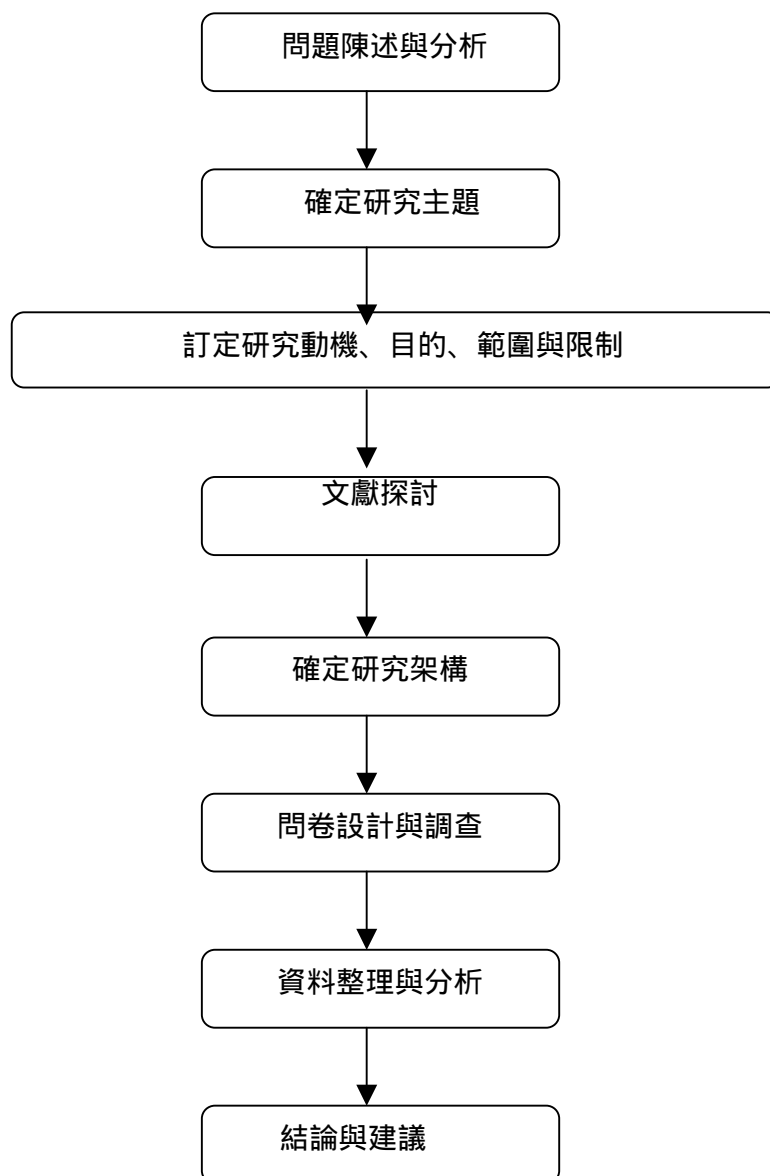


圖 1-1 研究流程圖
本研究整理

第二章 文獻探討

第一節 職業證照制度的意義及功能

職業證照制度的建立對於提升職業教育及訓練水準、保障就業及技術員工權利及提高技術人力運用效率等具有影響力(蕭雅玲, 2000), 職業證照是經由公開檢定或考試的方式, 以一定標準對某些特定人員所具有某項技術能力或專業知識, 加以測定, 合格者由政府或公證機關頒發證書(湯惠誠, 1993), 並使得該證書人員, 依法在就業時可得到某些程度的保障, 甚可以以該證書做為執業之憑藉(王文娟, 1993)或經由公開檢定或考試, 以一定效標對特定人員所具有的某項專業知識、技能加以測定, 合格者由政府或公證機關頒發證書, 取得該證書之人員依法在就業時可得到某種程度的保障, 此一重視就業能力及執業資格的憑證方式即稱為職業證照(occupational licence)制度(蕭錫錡, 1993)。因此, 職業證照係指某一職業從業資格的一種認定, 不但認定證照持有者具有從事某特定工作所須的技術能力或專業知能, 甚作為某特定工作執業之憑藉(蔡佳儒, 2003)。技術士職業證照係根據公訂的工作規範(job specification), 對技術人員所具有的專業知識與技能, 依一定程序予以測驗, 取得該證書的從業人員, 依法可得到某種程度的保障的一種制度(陳聰浪, 1992)。

廣言之, 職業證照制度是指由國家或職業自治團體, 針對欲從事特定行業行為的從事人員, 經特定程序判定具有一定執業能力者, 依

法授予證照，使得具有證照者獲得一定就業保障。取得該證書的從業人員，依法可得到某種程度的保障的一種制度，甚至該證書可做為職業之憑藉，此項就業能力及執業資格憑證方式即稱為職業證照制度(蕭雅玲，2000)。

從業人員要順利進入職業世界，主要憑藉就是生計技能。而一位從業人員所需的生計技能包含專業及專技，從業人員所需的專業知識與專門技能之比例，與職業層次有密切相關，職業層次愈高者需要較豐富的專業知識，反之則需要較熟練的操作技能(翁上錦，1993)，如圖 2-1 所示。

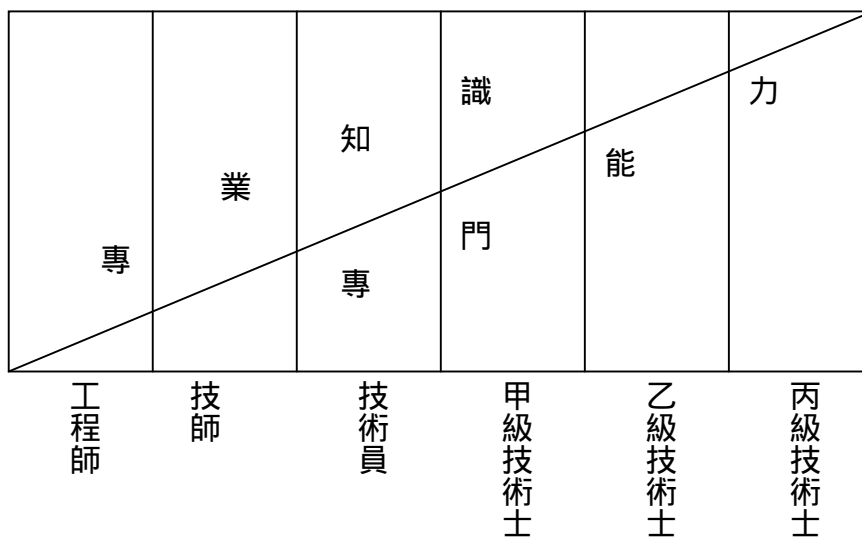


圖 2-1 工作層次與所需知識及技能比例圖

職業證照制度在專業(professional)及專技(technical)人力部份，我國憲法第八十六條規定：公務人員任用資格、專門職業及技術人員執業資格，應經考試院依法考選認定之。因此，在公務人員的任用及專門職業及技術人員(如律師、會計師、醫師、建築師)的就業

或執業資格認定上，目前均由考試院舉辦公開考試，合格者發給證書，然後依法取得任用、就業或執業資格。

在「技能(skilled)」人力部份，經由技能檢定的方式，測定技能人員所有的技術能力，合格者發給技能證書，依法取得就業時之保障或執業時之憑藉，如技術士技能檢定、汽車修護技工、自來水承裝技工、中餐烹調技術士 等之檢定，均屬於整體執業證照制度下重要的一環。此部份在憲法上雖未明載；但有相關法令配合實施，如職業訓練法第三十五條規定：技術上與公共安全有關業別之事業機構，應僱用一定比例之技術士；其業別及比率由行政院訂定之。證照制度的建立並非僅於法律條文中規定僱用比率或人數，而是真正讓社會大眾接受證照制度，並肯定持有證照者即具有職類應具有之技術水準(周亦蕙，1999)。例如：餐飲業者於下列經營指定且具供應盤菜性質之餐飲業，其僱用之烹調從業人員，應具有中餐烹調技術士證比例始得營業，如未符合規定將以違反食品衛生管理法處罰(行政院，1989)，其持證比例如表 2-1 所示：

表 2-1 餐飲業規定之持照比例

餐飲類	持照比例%
觀光旅館之餐廳	80
承攬學校餐飲之餐飲業	70
供應學校餐盒之餐盒業	70
承攬宴席之餐廳	70
外燴飲食業	70
中央廚房式之餐飲業	60
伙食包作業	60
自助餐飲業	50

資料來源：行政院衛生署，1989

職業證照制度的考照方式，國內檢定考試主辦單位之不同，實施職業證照的考照方式大致可分為下列三類：

一、考試院辦理之專門職業及技術人員考試

考選部所發佈「中華民國考選統計」指出專門職業及技術人員考試共分為高等考試、普通考試及特種考試，依據憲法第八十六條規定，公務人員任用資格以及專門職業及技術人員執業資格，應經考試院依法考選銓定之。因此，考試院即為上述二類人員考選的主管機關。除高考、普考、特考(甲、乙、丙、丁等)、升等考試、國軍上校以上轉任公務人員檢覆外，尚有依「交通專業人員任用條例」辦理之郵政、電信、公路、鐵路、陸務、水運及民航人員等考試、各類專技人員考試除高考、普考、特考方式外，亦得以檢覆行之、高等、普通、中醫師檢定考試。

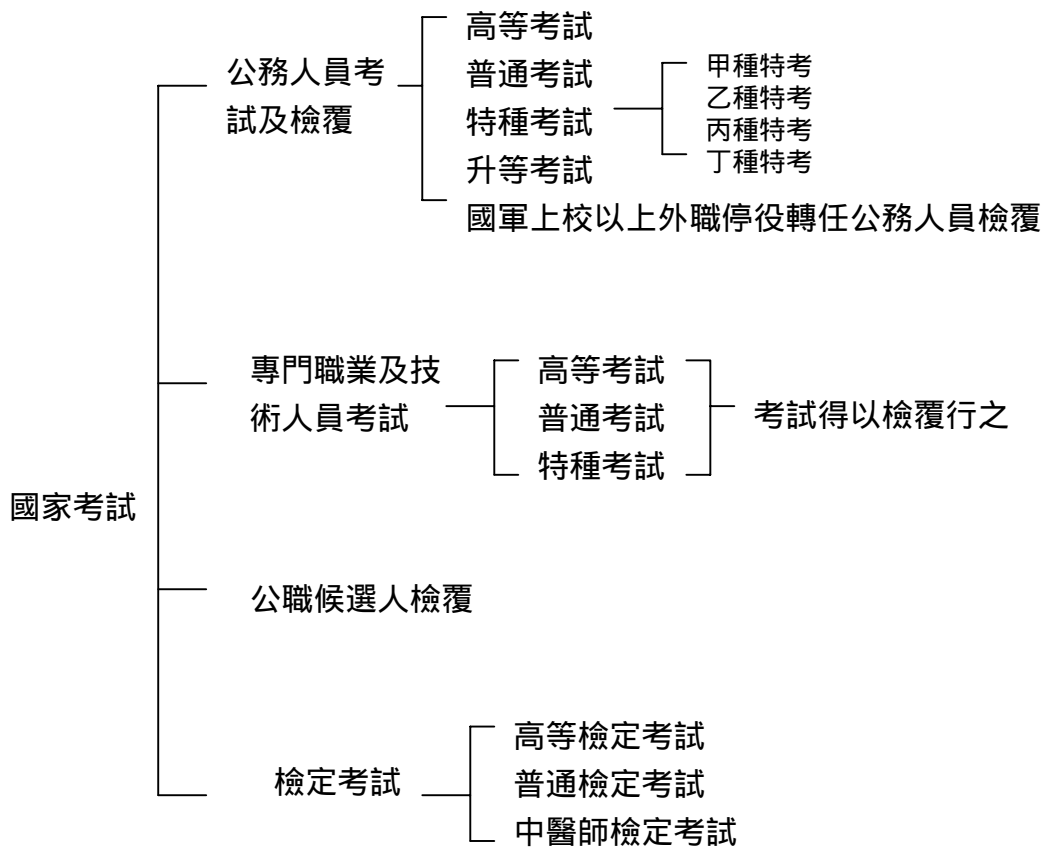


圖 2-3 現行國家考試體系

二、行政院勞委會職訓局辦理之技術士技能檢定

「技能檢定」為建立整體職業證照制度的重要途徑之一，透過學科與現場術科技能考試，測定是否達到一定水準，合格者由政府頒予技術證書的一種制度(職訓局, 2004)，此即為目前「技術士技能檢定」。我國技術士技能檢定自民國六十三年開始辦理，在民國七十年職業訓練局成立，七十二年職業訓練法及七十四年技術士技能檢定及發證辦法的相繼發佈施行，已為「技術士技能檢定」建立完整的法制基礎。依據「技術士技能檢定及發證辦法」規定，行政院勞委會為其主管機關，隸屬於該會的職訓局遂成為具有直接主辦單位。

三、由各行業主管機關自行舉辦的考照

此類型的考照方式，典型的有：汽車修護及職業駕駛、自來水管承裝人員等等，其主管及考照單位前者由交通部委由各地監理機關辦理，後者則由省政府建設廳負責，此類考照往往因負責機關不同，檢定品質無法齊一標準(蕭雅玲，2000)，而各業管理辦法對其從業人員資格的限定亦是證照制度的一環。

綜合上述，無論是專業專技或是技能層次的職業，職業證照制度 (professional licensure ; occupational licensure) 是對政府對職業的一種強制性和單方面的對標的團體 (target group)，所謂「標的團體」其意義實施公共政策的目標對象團體，例如；維護公共安全方案中餐飲部份，標的團體是中餐廚師。對其採取的直接管制或干預行動管制措施 (丘泰昌，2004)，一旦政府公佈後，標的團體就必須遵守，若能貫徹實施，將可發揮以下的功能及使得人力充分發展，提升國力的憑藉。所謂人力發展，主要包含人力規劃、人力培植(教育訓練)、人力評價(技能檢定)和人力力運用(就業安置)等，與職業證照制度之運作關係如圖 2-4。

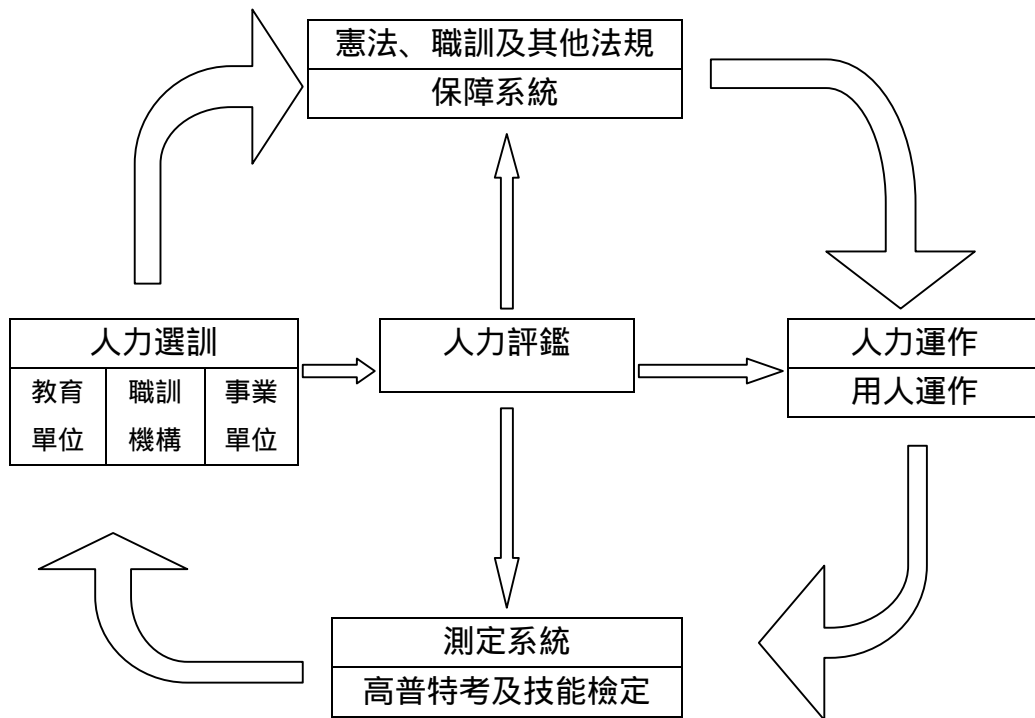


圖 2-4，人力發展與職業證照關係
資料來源：蕭雅玲，2000

從職業證照制度的意義可知職業證照制度具有下列的功能：

一、導正國人職業觀念：

執有職業證照的技術人員在法律規定上享有就業上的若干保障，甚至可以取得比照高職或專科學歷晉用資格，在國人「升學第一，文憑掛帥」的升學主義觀念下，證照制度視「專業技能」為有價值的謀生之道，以提升專業技術人員的社會地位，使人正視專業技術的價值。

二、確保公共安全：

依相關法令規定，與民主福祉、公共安全有關的行業，如建築、醫療、鍋爐操作、消防安全設備裝置、食品加工等，其從業人員均需經由公開檢定程序，以確定其從業資格，其技術能力足以確保執業時之安全。

三、提升職業服務水準：

除公共安全相關行業外，如餐飲、美容美髮、觀光旅遊等服務業，其從業人員的技能水準或專業能力及態度，經過公開檢定及發證程序，以確保其工作品質，提升對大眾的服務水準。

四、促進國人之公平就業觀念

儲備技術人力、評鑑技能水準做為產業界雇用人員之參考，促進公平就業機會，證照制度取得經由公正公開的考試方式，參與人員憑其技術能力，達到標準者即可取得該項證照，進而取得法定之就業或執業資格。

五、激勵產業技術水準：

激勵從業人員及產業界對技能水準提升的重視，促進經濟發展與產業技術升級，在餐飲業是一種勞力集中的服務業，基層人力的技能水準是產業升級的動力（康自立，1990、蕭錫錡，1993、湯惠誠，1993）。

由上述可了解技能檢定係認定受檢者技術專精的程度，使個人技術能力得到客觀評價，產業界可掌握到技術人力素質，並根據個人技術能力，而由產業界決定用人之薪酬(黃金益，1998)。

職業證照的形成原因，希能透過從業人員證照制度建立，以提高從業人員的素質，保障消費者權益。因此，執照制度是一種經濟活動的控制措施，其可分三種層次管制(丘昌泰，2004)：

- 一、註冊(registration):是指如果個人要參加某種活動，必須將他們的名字列在官方登記簿上的措施，這種作法並沒有法條款否定任何人參與活動的權利。
- 二、證書(certification):政府機關可以證明個人具有某些技術，但不能以任何方式防止不具證書的人，使用這些技術來執業。例如：會計這個行業是任何人都可從事會計工作，不論是否通過會計師考試。
- 三、執照(licence):個人如果想要在某行業中執業，必須從核定的機構獲得執照，要獲得執照不只是一種形式，還必須證明具有某種能力或是達到某些為確認該能力面設計之測驗標準，任何人如果沒有執照便不能執業，若是執業可能會遭受罰款或刑罰(黃金益，1998)。

第二節 影響評估的意義與目的

一、影響評估的意義與目的

影響評估(impact assessment)乃在衡量一項政策方案導致標的群體受到的影響程度，著重於檢視政策執行所達成的結果或其影響是否符合預期目標(李允傑等，2003)。通常評估的研究設計(research design)愈精確，其評估結果可信度也愈高，所以在設計影響評估時，往往受限於時間、成本和人員的配合等(孫蜀南，2002)。進行影響評估的適用時機分別為：

- (一)、影響評估可以適切的運用於社會方案的任何時點。無論是政策的形成或方案規劃設計階段，它可幫助我們預估方案可能產生的效果，或是找出最有效的方法來發展或整合方案要素。例如：為了確保公共安全，行政院研擬「維護公共安全方案」，其中所擬定的政策工具包括；公共服務業執照的核發採取更嚴格的標準(職業證照的取得)，甚至對於不合法的業者採取罰鍰或吊銷執照的規定，使標的團體能夠順從其政策。
- (二)、當一個新方案被採納，通常在一個有限的區域內進行，在正式及大規模實施方案前，影響評估可提供區域性的效果測量證明，同時說服贊助支持，作為競爭政策資源。例如：「維護公共安全方案」中規定，凡提供中式供應中式盤菜之餐飲業者，其僱用烹調人員，應具有中餐烹調技術士執照之合格比例始得營業。

(三)、實施中的方案往往必須修正、改進以及強化效能或調整政策目標。例如：「維護公共安全方案」，其中觀光事業之主管機關交通部觀光局，同意約束各觀光旅館業(附設中餐部者)僱用中餐烹調技術士之比率，但因基於餐飲從業人員流動性大，故適時修正實施中的持照比率。

(四)、無論實施中的方案是長期計劃或短期計劃，都須要從事影響評估，才能確保資格最有效配置。例如：由行政院研擬「維護公共安全方案」，執行機構是由職訓局辦理技能檢定，再由行政院衛生署進行從業人員的管理，依法有據，各司其職做有效的最適配置(李允傑等，2003)。

綜合上述，影響評估適用條件(prerequisites)可以歸納為：

1. 欲評估的方案必須具備清晰且可測量的目標。
2. 該方案必須已經實施一段時間，且毫無疑問的將關鍵要素已傳遞到標的團體(丘昌泰，2004)。

基於上述的理由，本研究選擇從事餐飲服務業的從業人員為測量目標，因為，技能檢定已經行之有年且 1994 年進行「維護公共安全方案」，所以測量的目標群體明確。

執行政策時，許多執行者本身、執行組織、執行環境、標的團體的態度等因素都會影響政策執行的結果。所以，必須藉由政策工具(policy instruments)，又稱治理工具(governing instruments)或政

府工具(tools of government)來配合執行，「維護公共安全方案」採取管制性政策(regulatory policy)，是指權威當局設定一致性的管制規則或規範，以指導政府機關或標的團體採取強制性或單方面的對標的團體採取直接的管制，一旦政府公佈後，標的團體就必須遵守，是為了保護消費者為主的社會管制。工具(tools)是促使政府官員與標的團體遵從政府行動的工具。換言之，就是指將政策目標轉化為具體政策行動的機制作用(丘昌泰，2004)。

政策影響評估能夠顯示政策達到標的團體(或區域)的程度與範圍、解釋政策產出與政策影響各相關變數間的因果關係，以及解瞭政策所造成的非預期的、負面的效果或政策執行後的額外影響。以期能夠提供客觀資訊，顯示政策效能與效率，作政策維持、創新、終結或延續的基礎(林鐘沂，1991)。

二、政策評估標準

政策評估需要一套標準，以作為判斷政策是否有必要修正或改進的依據(丘昌泰，2004)，政策評估標準，係指進行政策評估時，必須設定標準據以衡量政策是否達成預期既定目標、產生預期影響等。對評估者而言，進行評估時最大的困難與挑戰，是評估標準的建立，如何在面臨多元社會現象中，找出一基準作為判斷基礎(孫蜀南，2002)。

(一)、Dunn(1994)認為評估要能對政策解釋其行動和價值，其標準有六項：

1. 效果性(effectiveness):指政策能否達成預期成果，評估時是以政策目標達成度和政策所產生的影響為目標，換句話說，是指政策方案能否產生有價值的行動結果，此結果通常以提供的產品數量或服務單位來衡量。
2. 效率性(efficiency):效率是指產生某效果水準所需要付出努力的程度，指工作達成後成本評估，計算執行經費和成果的關係。
3. 充分性(adequacy):某一效果水準能夠滿足問題的需要、價值或機會之程度，若政策與滿足程度具有高度相關，則政策的充分性愈高。
4. 公平性(equity):指政策資源是否有平均分配於不同的標的團體。
5. 回應性(responsiveness):指政策是否滿足特定團體需求、喜好或價值的程度。
6. 適切性(appropriateness):指政策目標是否為社會需求並接受。一個適切性的政策就是同時滿足效果性、效率性、充分性、公平性與回應性五項標準。

(二) Nakamura & Smallwood 認為評估標準有五種：

1. 目標達成度(goal attainment): 政策評估目的在瞭解政策是否發揮預期效果，並評定達成程度。
2. 效率(efficiency): 為達成政策目標，一切投入之成本與產生之利益之比。
3. 滿意度(satisfaction): 民眾滿意度高之政策，必定符合多數民眾所需，符合多數價值主張。
4. 標的團體反應(client responsiveness): 政策標的團體與利器關係人對政策產出的反應，是評定政策成敗的依據。
5. 系統安定(system maintainence): 政策執行必須考慮政治系統的穩定與安定。

(三) 國內學者張世賢等將評估分析分為六個層面

1. 理論效度分析: 以理論的實際性和功能性為評估標準。
2. 先設假定分析: 以政策的假設是否合理為評估標準。
3. 政策目標分析: 指對政策目標的確認、澄清和建構，評估標準是
否有目標？目標優先順序為何？目標的明確性、一致性及理想性
如何？
4. 標的對象分析: 指對政策實施對象的認定，其評估標準為目標團
體對政策的敏感度、鑑別度。

5. 政策內容分析:指對政策的層面和涵蓋面及政策強度加以分析，政策的合法性、相關性、一致性、充足性和可行性如何等。
6. 副作用分析:對政策產生副作用加以分析，評估標準以機會成本高低、機會效益高低及副作用之正義性如何為標準。

三、影響評估指標確認

指標是指對無法直接觀察變項，用相關性高及可直接觀察項目來替代，並且以直接觀察之項目為操作性定義。因此指標是對某種狀況給予分數或判斷，是一種測度值，以顯示該情況水準，亦即指標是衡量標準的觀察現象(孫蜀南，2002)。

影響評估首要工作即為認定某政策或方案的影響指標，在政府維護公共安全方案影響評估中，必須有評估指標來衡量政府維護公共安全方案是否達到預期目標。本研究建立若干評估指標，作為分析政府維護公共安全方案之影響評估。

(一)效能性指標

政府實施維護公共安全方案，以管制性的強制管制，是否能提升餐飲從業人員職業證照制度對餐飲從業人員的知識與技能。

(二)系統維持指標

本研究試以統計方法，分析政府實施維護公共安全方案之持續性，政策執行不積極，政策系統將難以持續維持。

(三)回應性指標

任何公共政策，都必然涉及利害關係人。政府維護公共安全方案實施中，利害關係人對制度設計是否有意見，利害關係人的觀點對政策評估極為重要，回應意指政策滿足某特定團體的需求、偏好或價值程度(丘昌泰，2004)。因此，個人認為其行為對於政策過程必定能夠有所影響，認為履行公民責任是值得的。

(四)適切性指標

對於解決導入餐飲相關證照是否能適切的提升增加消費者信心及提升對於餐飲從業者的形象。

(五)認知性指標

個人認為其行為對於政策實行有所影響的主觀感覺；例如：學、術科的作答與操作性的難易與否是受個人知覺所影響。

第三節 餐飲業的分類與現況

餐飲業是觀光事業的一環，以企業管理理論來定義餐飲業，應屬於「零售服務業」的經營型態，結合餐飲業所販賣的有形產品與無形產品(高秋英，2002)。有形產品是指餐廳的裝潢、座位、設備、菜單、制服、食物及飲料種類與品質等；無形的產品是指餐廳氣氛、風格、人員之服務、清潔、衛生或心理的舒適感覺等，所以餐飲業可定義為一種具有綜合特性的零售服務業，在職業分類上歸類為服務業，故全名為餐飲服務業(food service industry)，簡稱餐飲業。

餐飲業的產生源自於人類對飲食的需求，隨著外食的多元化，餐飲業因而也發展多樣的面貌來迎合需求(文長安，1998)。政府機構為了便於管理與監督，會依餐廳的營業型態、餐食內容或服務方式之不同來劃分餐飲業的種類，例如英國採行的 SIC(Standard Industrial Classification for United Kingdom)分類法(如圖 2-5)及國內使用的衛生評鑑分類法(高秋英，2002)。英國於 1650 年在牛津出現的咖啡屋，且有系統具規模的經營，店家開始講究精緻烹調，使用較好的餐具招徠顧客，在十八世紀末期，由於英國工業革命的影響，使得整個歐洲交通運輸事業發達昌盛，火車、輪船等公共運輸工具尤其發展快速，更帶動旅遊風潮，歐洲各國餐飲業與旅館業因而發展快速；隨著商業

貿易與觀光業的盛行，餐飲業者為迎合顧客需求以壯大競爭力。以下是英國所採行的餐飲分類法：

英國採行的 SIC 是將餐飲業分為商業型及非商業型，商業型是以營利為目的。由於客源不同又可分為特定市場和一般市場。「特定市場」指所服務的客源限定在某一階層或僅在特定區域裏活動，所以運輸業附設的餐飲組織及私人俱樂部皆屬於特定市場(Arno ,1987)。「一般市場」餐飲業的客源特性較無明顯差異，只要顧客願意在此消費，就提供餐飲服務，一般的外食者是此類型的最大消費群。因此，一般市場餐飲業涵蓋較廣，以服務的方式和等級區分，可分為一般餐廳、速食和外賣店、小酒店及旅館等四種。非商業型餐飲係指附屬在某一特定單位的餐飲，其營業目的具有福利或慈善的意義，其主要資金通常來自於贊助、捐款、政府或機關的預算。非商業型餐飲業因地點之不同可分為：機關團體膳食，包括學校、軍隊、監獄、醫院或慈善機構，工廠或公司所附設的員工伙食。

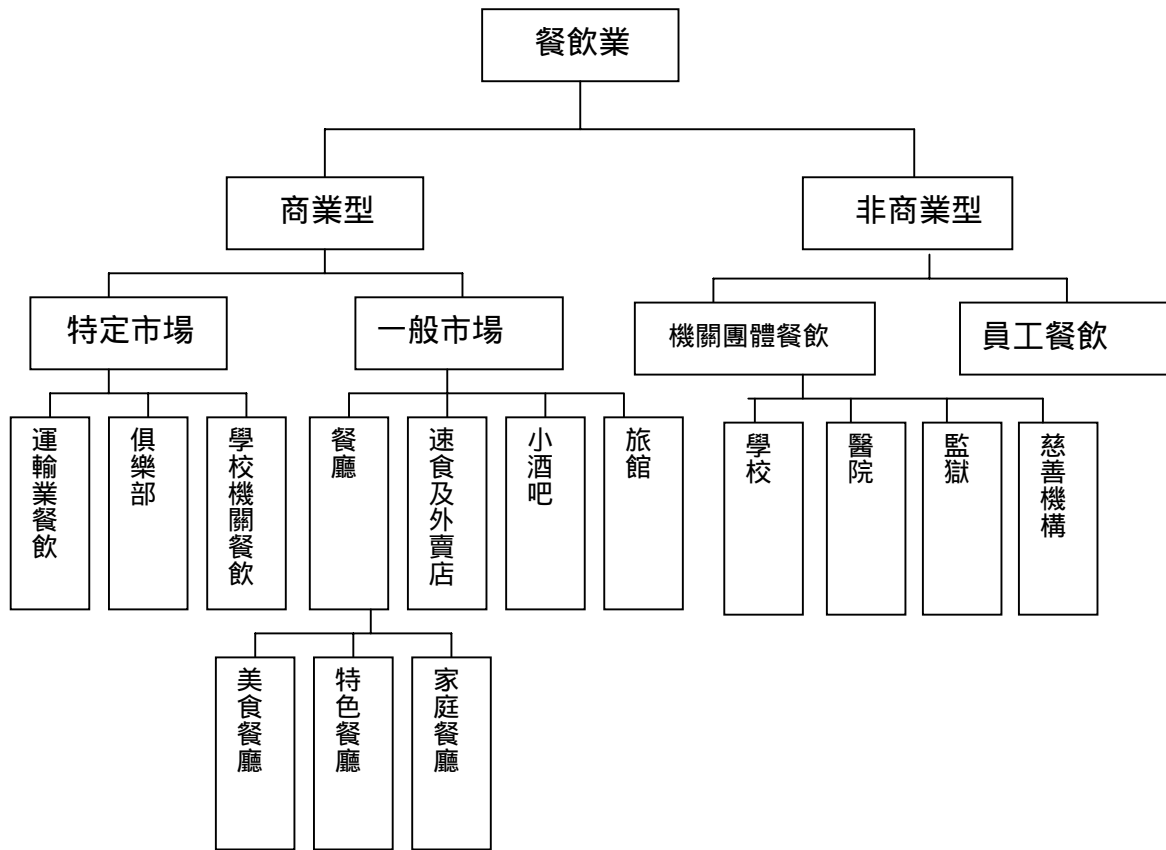


圖 2-5 英國餐飲分類圖

資料來源:David B et.al , 1991

台灣餐飲業的分類主要是為了便於進行餐廳的評鑑及方便督導，根據台北市政府衛生局的餐飲評鑑報告(行政院衛生署，1989)，國內的餐飲業大致可分為觀光飯店、餐廳、自助餐及盒餐業、冷飲業及攤販五大類(圖 2-6)。其餐飲的重要內容和特色分述如下：

(一)、觀光飯店

觀光飯店的餐飲功能和英國採行 SIC 分類的旅館一樣，旅館在提供住宿的同時，也供應投宿者餐飲服務。為因應各式各樣旅客的不同需求，餐飲服務也呈現多樣化。稍具規模的大飯店，通常都提供宴會與客房兩種特殊服務，而形成獨特的旅館餐飲文化。台灣的觀光飯店可分為國際觀光飯店和一般的觀光飯店，其中五朵梅花的國際觀光飯店，除了提供國外訪客住宿外，並以高雅格調、精美的餐具及完善的餐飲服務來吸引大量的客源。

(二)、餐廳

餐廳是指外食者正式用餐的場所，在台灣的餐飲市場裡，一般餐廳依產品口味的不同，可分為中餐廳、西餐廳及日式餐廳三種。

(三)、自助餐及盒餐業

自助餐主要是以較低廉的價格供應營養、快速及菜式多樣的餐飲。大致可分為客人自行至餐檯取菜，而後依所取之樣數付帳之自助餐(cafeteria)及客人自行取菜，但一次付費任您吃到飽的隨意吃

(buffet)兩種類型(Lundberg, 1984)。盒餐業又稱為便當業，根據行政院衛生署一九九一年對盒餐業之評估報告(高秋英, 2002)，盒餐的主要供應對象是學生，尤其是國中生，其次是工廠和機關的員工及醫院中的病人，90%以上的盒餐是在午間充當午餐。

(四)、冷飲業

凡以冷飲或水果飲料供應顧客而領有執照之行業均屬之。嚴熱的夏天，最吸引人的莫過於所謂「清涼有勁」的冰品冷飲了。烈日當頭、暑氣難消時，來一碗蜜豆冰，的確是致命的吸引力。也因此，夏季冗長的台灣，冷飲業市場迄今屹立不搖。

(五)、攤販

攤販的特性和歐美所謂快餐車(mobile canteen)類似，往往在人潮聚集之處就可見到，如市集、兒童樂園、運動場等；他們以提供簡速的食物為主，如熱狗、三明治和飲料。在台灣的攤販功能大致一樣，只是供應的食物琳琅滿目、應有盡有，把極小的空間利用得淋漓盡致，用最少的人力、物力創造最大利潤。

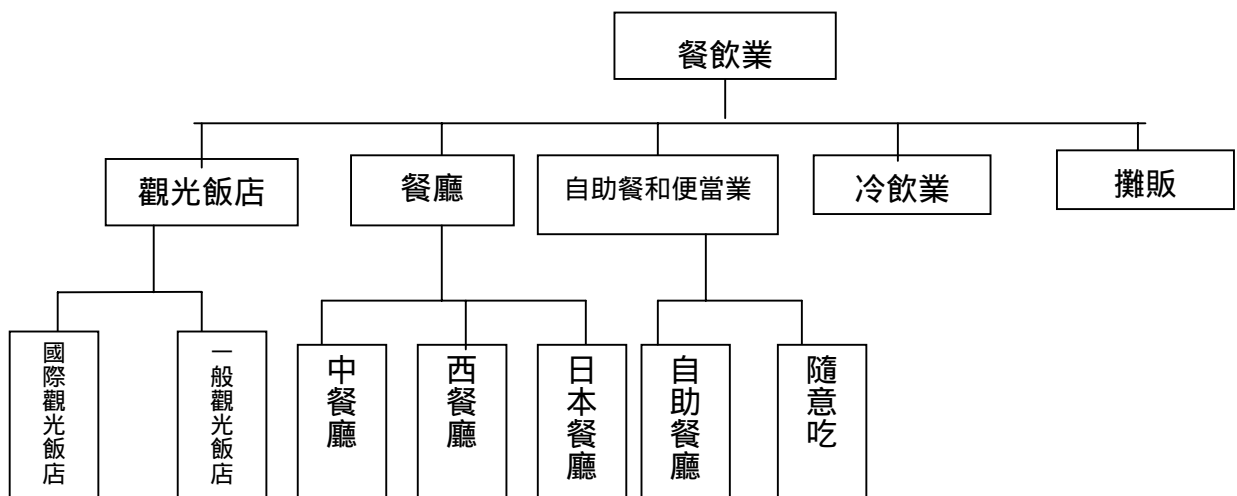


圖 2-6 台灣餐飲業分類圖

資料來源：本研究整理自高秋英，2002

第四節 國內實施餐飲相關證照之概況

近來來景氣不佳，失業人口居高不下，不少失業人口轉而投入餐飲業，使得坊間輔導民眾考取餐飲相關證照例如：麵包烘焙、蛋糕製作、調酒技術、中餐烹調等等 補習班生意興隆，不少上班族積極學習烹調技藝，培養第二專長，以備日後創業或轉業之用(張嘉昇，2005)。以取得中餐烹調技術士為例；在考取證照方面，必須通過學科與術科測驗(陳麗文，2001)，學科包括有冷藏、冷凍、食品衛生知識及營養學等，術科則分為感官、調味、刀工、取量、火候五大項目評審，通過學科與術科兩項測驗使得取得技術士證照(職訓局，2004)。

在工業界的王永慶認為「完成一定訓練過程後再施以鑑定考試，考試通過後即核發工作執照。」而具有工作執照者，當能優先取得工作機會，或者獲得較佳的工作報酬。蕭錫錡與王永慶皆主張配合教育與訓練，辦理檢定考試，並實施職業證照制度，以提升人力素質(彭台臨，1993)。

我國致力於技能檢定制度已行之有年，其目的即在於謀求全面提高職業技術人力的水準，增進服務從業人員之技術並提升服務品質，營造一個證照化的社會，用以促進職業安定與社會安全(蕭雅玲，2000)。目前國內實施證照制度的行業，其多屬與公共安全有

關或足以影響消費大眾個人生命安全的行業。例如消防安全設備裝置保養、鍋爐操作、工業配電等，其工作的範圍常牽涉到公共安全問題，從業人員的技能水準與工作知識與態度，自應嚴格要求，因此納入職業證照制度的範疇，以確保大眾安全。而其他如美髮、按摩、汽車修護、餐飲工作人員及食品製造等服務從業人員，乃至於醫師、醫檢師及律師等專技職業，由於足以影響其服務水準、甚至個人生命財產，其職業能力直接影響消費大眾所能享受的服務品質，亦屬職業證照制度實施的範圍(康自立，1990)。隨著經濟的發展，專業分工的市場需求日趨重要，因此，證照在職場中漸受重視，我國技能檢定已推行了三十年，總共制定了技能檢定規範 276 職類(行政院勞委會中區辦公室，<http://www.labor.gov.tw>)。

職業證照制度實行，就個人而言是肯定個人工作智能的一種方法，既可增進個人工作機會又可保障個人工作之權益，並且可以提高個人的社會地位，對企業而言不僅可鑑定與儲備所需的工作人力，又可確保工作人力的專業知識與技術水準，對整個國家社會而言，不但可藉以衡量國家的技職教育與訓練成效，提昇工作人力的素質，亦可維護大家的利益與安全(康自立，1998)，因此職業證照制度之推動確實有其正面的價值與意義，也是成為先進國家的象徵(彭台臨，1993)。技術士技能檢定工作，係由行政院勞工委員會職業訓練局辦理，主要為培養國家建設技術人才，提高工作技能促進國民就業而定制，更為提高技能水準建立證照制度，自 1973 年開辦技能檢定以來至 93 年 12 月為止，技能鑑定合格發證數，分別

為甲級 8,615 張，乙級 314,566 張，丙級 2,677,885 張及單一級有 21,647 張合計 3,022,713 張，而至 93 年 12 月止與餐飲相關的證照發證數共達 392,100 張（如表 2-2），占所有發證數的 13%（彭仁桂，1999）。

表 2-2 目前相關餐飲業通過開辦的證照統計

職類別	乙級	丙級	單一級	合計
中餐烹調	6,718	298,994	0	305,712
烘焙食品	2,426	44,901	1	47,327
食品檢驗分析	162	7,244	0	7,406
食品用金屬罐捲封	0	98	0	98
肉製品加工	0	1,574	0	1,574
中式米食加工	0	2,406	0	2,406
中式麵食加工	132	2,716	0	2,848
餐旅服務	0	1,191	0	1,191
水產品加工	0	137	0	137
西餐烹調	0	864	0	864
調酒	0	22,536	0	22,536
合計	9,438	382,661	1	392,100

資料來源：職訓局，<http://www.labor.gov.tw>

第五節 不同國家對於廚師證照化之比較

他山之石可以攻錯，由於先進國家對職業證照化制度的體認較深且建立的時間比較早，實施的狀況也較佳，比較我國、日本、瑞士及中國大陸等先進國家對職業證照制度上的異同，相信有很多地方值得我們學習與借鑑，以下分別對日本、瑞士、中國大陸和我國之比較。

一、日本的廚師證照制度

日本的學徒制度在十九世紀末是很普遍的基本職業訓練，學徒居住和工作都於師傅家中，師傅與學徒的關係是一種學習行為，在他們能勝任師傅技術，可以實際獨立之前，是不支薪的，其特色為嚴格的師徒制，不輕易發給技職證照，因此日本的證照可信度非常高(黃招憲，2002)。目前日本是由政府以鼓勵的方式來改革職業訓練計劃，職業訓練法於1958年專章規定技能檢定制，於1958年開始辦理技能檢定，1969年設立「都道府縣技能檢定協會」，專責辦理技能檢定機構，而政府只負責訂定法令、檢定基準、實施計劃、製發技能士證書及技能士規章等工作(夏文媛，1995)。1985年公布「職業能力開發促進法」取代原有的職業訓練法，使訓練與檢定冶於一爐制度更完善，其立法的精神是將技能評價工作，視為職業能力開發的必要手段(黃金益，1998)。調理技能檢定的目的是針對調理技術、技能實施審查及檢定加以公證，並提高調理技術、技能，提昇調理師的地位(黃韶顏等，1995)。

在日本由企業界支持專門學校的設立屢見不鮮,培養調理師著稱的調理學校的學生和在各都道府縣之職業訓練學校所結訓練的學生,都可參加技能照查,合格者發給技能照查合格證書,並稱為技能士補。都道府縣協會運用民間組織,擔任試務工作來推動職業證照制度,依照日本料理調理作業、壽司料理調理作業、麵料料理調理作業、西洋料理調理作業、中國料理調理作業、團膳料理調理作業,分別設計製作調理技術技能之學、術科測驗試題,受檢人員一旦通過該項測驗,即可取得專門調理師及調理技術士的資格(黃韶顏等,1995)。

在落實職業證照方面,日本運用法人組織推展技能檢定工作,依法釐清權責,事權分明,並授權交付委託辦理,結合民間團體共同推廣,以落實職業證照制度。並由透過立法,奠定了證照的法定地位,確定其行業中的價值,社會大眾亦能視證照即為該項能力的證明,而予以肯定,普遍獲得社會認同,調理師證照制度嚴然成為有證有照的好制度(夏文媛,1995)。

二. 瑞士的廚師證照制度

瑞士的情況和台灣類似,是屬於自然資源缺乏的國家,因此人力資源在經濟發展中扮演重要角色(黃金益,1998)。瑞士教育制度不受聯邦管制,各邦學制各不相同,但職業訓練制度卻由聯邦政府統一規定,但賦予各邦很大的自治權(徐學陶等,1984)。

瑞士職業訓練制度所採行的二元制學徒訓練(Das Duale System)。這套訓練制度是由學徒訓練逐漸演進而成，二元制學徒訓練是以職業訓練為主，搭配部份時間之職業補習教育，使職訓與職教兩者各盡其能，密切結合，成為一套健全的職業養成制度，而技能實習在工廠實施，領班(師傅)即教師，生產設備即實習設備，可使受訓者培養現場的工作經驗，增進適應生產環境的能力，達到受訓即就業，在學即在業，使受訓、上學及就業三位一體。在瑞士的職訓制度是企業界主動參與，以工商企業機構作為提供職業訓練技能養成的場所，並負責訓練結束時之技能檢定工作，再配合職業證照制度的推行，使二元制訓練成為企業界培育新進員工的主要途徑。

瑞士聯邦政府於 1978 年公佈職業訓練法，1979 年發佈施行細則。規定技能檢定考試分別為筆試及操作，口試甚少使用。學徒期末考試由各邦職業訓練局辦理，在確認學徒是否已達到訓練規範與訓練計畫所定之目標。凡合格者由各邦政府發給能力證書，賦予「已習得技能」之頭銜，如通過廚師期末考試者，稱為已習得技能之廚師。其證書效力係來自社會共識，並未有法令上之強制規定，持有上述之證書非為就業之必要條件，惟因證書效力已為社會大眾所肯定，容易為僱主錄用。

職業考試由聯邦政府與就業署督導各業職業協會辦理，職業協會係從事相同經濟活動之企業單位所共同組成之團體，有全國性及地方性之分。如瑞士全國最大的餐旅業協會(Schweizer Wirteverband)，會員包括餐廳、旅館、咖啡廳及酒吧等。其考試的目的在確認參加考試者，是否具備足以勝任較高職位之工作技能與知識。

高等專業考試亦由聯邦政府工商與就業署督導各職業協會辦理，其目的在確認參加考試者是否具有獨立經營企業之職業技能與知識。

參加執業考試合格而取得之證書，其效力來自於法令上之明文強制規定，如欲自行開業，獨立經營企業或擔任職訓師資，則須取得上述的證照為基本的條件。

建立職業證照制度是促使職業訓練與就業輔導措施有效運作的關鍵，而職業證照制度之建立，又以推動技能檢定工作為基礎。瑞士已建立以技能檢定為基礎的廚師證照制度，藉以檢定來驗證廚師訓練之辦理績效，透過發證來確保廚師之專業水準，由於經檢定考試及格領有證照者，不論法令有無規定證明效用，在社會上仍然普遍受到重視，一般大眾都認為唯有參加職業訓練，並經過檢定通過領有證書者，才是合格的從業人員，而職業協會的會員均以合格的從業人員為對象，因此，在就業、升遷、待遇等都

獲得保障。在瑞士法令明文規定，非通過執業考試合格者，不得獨立經營企業、自行開業或擔任訓練師資，更是證照制度徹底實施的範例。

綜合上述，瑞士的技能檢定早已和職教、職訓相互結合，形成環節，以技能檢定為基礎所建立的職業證照制度亦普遍施行於各行各業，如此，更強化和恢宏其功能。瑞士舉國上下咸認為「技能檢定是對職業訓練的一種品質管制措施」(黃金益，1998)。

三. 中國大陸的廚師證照制度

大陸為提高勞動者素質，促進勞動者就業及加強就業管理，實施「科教興國」之政策，因此國務院於一九九九年六月二十七日公告「關於積極推進勞動預備制度加快提高勞動者素質的意見」，通令全國各單位必須嚴格實行「就業准入控制」，將推行「職業資格證書」制度作為中國人力資源開發的重要政策，使「職業資格證書」成為從政策到法律，從中央到地方必須貫徹執行的職業管理制度。中國勞動和社會保障部（職業資格證書之主管機關，相當於台灣之勞委會）則根據「中華人民共和國勞動法」第六十九條：「國家確定職業分類，對規定的職業制定職業技能標準，實行職業資格證書制度」暨「中華人民共和國職業教育法」第八條：「實行學歷證書、培訓證書和職業資格證書制度」等有關規定，於二千年三月二日發布第六號令，公佈「招用技術工種從業人員規定」，明文規定九十種「技術複雜、通用性廣、涉及國家

財產、人民生命安全和消費者利益」工種（職業）之勞動者需持「職業資格證書」才能上崗（就業）或開業，用人單位若違反該規定，招用未取得相應「職業資格證書」的勞動者從事技術工種工作者，由勞動保障行政部門給予警告及罰款之處分，並責令用人單位限期對有關人員進行相關培訓，取得「職業資格證書」後方得再上崗，此即為中國所謂之「就業准入」制度。目前國家規定實行就業准入的職業，勞動和社會保障部依據「中華人民共和國職業分類大典」確定了實行就業准入的與餐飲職業相關分別是：中式烹調師、中式麵點師、西式烹調師、西式麵點師、調酒師等等。

職業培訓的種類包括初中高級職業培訓、勞動預備制度培訓、再就業培訓和企業職工培訓，依據職業技能標準，培訓的層次分為初級、中級、高級職業培訓和其他適應性培訓。培訓工作主要由技工學校、就業訓練中心、社會力量辦學等各級各類職業培訓機構承擔。

- 1、職業資格證書制度：職業資格證書制度是勞動就業制度的一項重要內容，也是一種特殊形式的國家考試制度。它是指按照國家制定的職業技能標準或任職資格條件，通過政府認定的考核鑒定機構，對勞動者的技能水平或職業資格進行客觀公正、科學規範的評價和鑒定，對合格者授予相應的國家職業資格證書。
- 2、職業資格證書作用：職業資格證書是表明勞動者具有從事某一

職業所必備的學識和技能的證明。它是勞動者求職、任職、開業的資格憑證，是用人單位招聘、錄用勞動者的主要依據，也是境外就業 對外勞務合作人員辦理技能水平公證的有效證件。

- 3、實施職業資格證書制度的法律依據：「勞動法」第八章第六十九條規定：「國家確定職業分類，對規定的職業制定職業技能標準，實行職業資格證書制度，由經過政府批准的考核鑒定機構負責對勞動者實施職業技能考核鑒定」。「職業教育法」第一章第八條明確指出：「實施職業教育應當根據實際需要，同國家制定的職業分類和職業等級標準相適應，實行學歷文憑、培訓證書和職業資格證書制度」這些法規確定了國家推行職業資格證書制度和開展職業技能鑒定的法律依據。
- 4、國家推行職業資格證書制度的意義：開展職業技能鑒定，推行職業資格證書制度，是落實黨中央、國務院提出的「科教興國」戰略方針的重要舉措，也是大陸人力資源開發的一項戰略措施。這對於提高勞動者素質，促進勞動力市場的建設以及深化國有企業改革，促進經濟發展都具有重要意義。
- 5、國家對實行就業准入的具體規定：職業介紹機構要在顯著位置公告實行就業准入的職業範圍；各地印製的求職登記表中要有登記職業資格證書的欄目；用人單位招聘廣告欄中也應有相應職業資格要求。職業介紹機構的工作人員在工作過程中，對國家規定實行就業准入的職業，應要求求職者出示職業資格證書

並進行查驗，憑證推薦就業；用人單位要憑證招聘用工。從事就業准入職業的新生勞動力，就業前必須經過一到三年的職業培訓，並取得職業資格證書；對招收未取得相應職業資格證書人員的用人單位，勞動監察機構應依法查處，並責令其改正；對從事個體工商經營的人員，要取得職業資格證書後工商部門才辦理開業手續。

- 6、國家職業資格證書等級：我國職業資格證書分為五個等級：初級（五級）、中級（四級）、高級（三級）、技師（二級）和高級技師（一級）。「職業資格證書」由中央勞動保障部統一印製，各縣市勞動保障部門或國務院有關部門按規定辦理和核發。「職業資格證書」是勞動者求職、任職、開業和用人單位錄用勞動者的主要依據，也是境外就業、對外勞務合作人員辦理技能水平公證的有效證件。
- 7、職業技能鑒定：職業技能鑒定是一項基於職業技能水平的考核活動，屬於標準參照型考試。它是由考試考核機構對勞動者從事某種職業所應掌握的技術理論知識和實際操作能力做出客觀的測量和評價。職業技能鑒定是國家職業資格證書制度的重要組成部分。
- 8、職業技能鑒定的主要內容：國家實施職業技能鑒定的主要內容包括：職業知識、操作技能和職業道德三個方面。這些內容是依據國家職業（技能）標準、職業技能鑒定規範（即考試大綱）

和相應教材來確定的，並通過編制試卷來進行鑒定考核。

- 9、職業技能鑒定方式：職業技能鑒定分為知識要求考試和操作技能考核兩部分。知識要求考試一般採用筆試，技能要求考核一般採用現場操作加工典型工件、生產作業專案、類比操作等方式進行。計分一般採用百分制，兩部分成績都在 60 分以上為合格，80 分以上為良好，95 分以上為優秀。
- 10、職業技能鑒定所（站）：職業技能鑒定所（站）是經勞動保障行政部門批准設立的實施職業技能鑒定的場所，它是職業技能鑒定的基層組織，承擔規定範圍內的職業技能鑒定活動。具體工作任務包括：（1）受理職業技能鑒定的申請，對申報人的資格條件進行審查，經鑒定指導中心核准後，簽發准考證；（2）組織申報人員按規定的時間、地點和方式進行考核或考評；（3）協調鑒定過程中的有關事務；（4）匯總鑒定成績，並負責報送鑒定指導中心；（5）向鑒定指導中心提供鑒定報告，對考評小組的工作提出評價意見；（6）協助鑒定指導中心辦理證書手續，並負責向鑒定合格者發放職業資格證書。（7）負責鑒定的諮詢服務和資訊統計等工作（中華證照協會，<http://www.license.org.tw>）。

四.我國的廚師證照制度

我國技術士技職訓練的實施方式包括養成訓練、技術生訓練、進修訓練及殘障者職業訓練等。職業養成訓練是指係由政府立案之職業訓練機構辦理，以十五歲以上獲義務教育畢業之國民為對

象，所實施之職業準備訓練，其目的在使接受訓練者習得職業上所須的基本技能和相關理論知識，並養成良好工作態度(蕭雅玲，2000)。

技術生訓練是指事業機構為培養其基層技術人力，招收十五歲以上獲義務教育畢業之國民，雙方簽定書面契約後，由事業機關施予不少於兩年習中作，作中習的技藝訓練，並定期使技術生回學校接受相關職業訓練及公民教育。

進修訓練是為了配合技術轉變或引進科技時，對已具有技能與知識基礎之在職員工實施的短期訓練，以增進其適應力及提高勞動生產力。企業界可視需求辦理，通常有技術性訓練、管理性訓練、服務性訓練等三大類。

轉業訓練因社會經濟快速變遷造成失業或必須轉業者，政府機關亦辦理轉業訓練。殘障者職業訓練係針對殘障者所施行之職業訓練，唯訓練主體上差異，故在此不做介紹。

我國職業證照制度的落實，「中餐烹調技術士」技能檢定即為廚師的專業考試，自 1985 年開辦以來到 2004 年 12 月共發出 305,712 張。獲得中餐烹調檢定合格的餐飲從業人員，不但可以肯定自己的專業知識，更是對自己專業技術的一大信心(文長安，1998)。目前勞委會職訓局公佈推動職業證照制度的重要措施中，其中配合職業證照法制化，行政院核定之「維護公共安定方案之校園、社教機構及學生安全管理暨食品衛生管理部份」，規定餐飲

業僱用技術士之比例會同交通部訂定觀光旅館業附設中餐廳者應僱用一定比例之技術士，自民國八十四年一月實施，於五年內達到 80%為目標（夏文媛，1995）。經由以上之介紹，整理出日本、瑞士、中國大陸及我國廚師技術士職業證照之實施狀況比較(如表 2-3)。

表 2-3 日本、瑞士、中國大陸及我國廚師技術士職業證照制度比較

項目	日本	瑞士	中國大陸	我國
實施依據	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職業訓練法 (1978) 2. 職業訓練基本計劃 3. 技能檢定手冊 4. 調理師法 5. 職業能力開發促進法 	<p>瑞士聯邦職業訓練法</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「中華人民共和國勞動法」 2. 「中華人民共和國職業教育法」 (2000) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職業訓練法 (1983) 2. 技術士技術檢定及發證辦法 (1990) 3. 食品業者製造調配加工販賣儲存食品或食品添加物之場所及設施標準 (1994)
主管機關	<ol style="list-style-type: none"> 1. 勞動省職訓局 2. 中央職業能力開發協會技能檢定委員會協助試題標準之訂定 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學徒期末考試由各職訓局主管 2. 職業考試及高等專業考試由聯邦工商與就業署督導各職業協會辦理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 當地職業技能鑒定所 (站) 2. 違紀時由當地勞動保障行政部門 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中央為行政院勞工委員會 2. 省(市)為省(市)政府
實施單位	都道府縣職業能力開發協會技能檢定委員會	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職訓局檢定與分業二委員會 2. 職業協會 	中央勞動保障部	職業訓練機構、學校、事業機構及團體得接受委託辦理技能檢定
證照分級	單一級技能士	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能力證書 2. 專業證書 3. 高等專業證書 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 高級技師 (一級) 2. 技師 (二級) 3. 高級 (三級) 4. 中級 (四級) 5. 初級 (五級) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 甲級 2. 乙級 3. 丙級 4. 單一級
證照之功能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 作為企業界給予津貼或提高敘薪標準及給予升遷機會之依據 2. 可參加職訓指導員講習 3. 具擔任該行業安全講師資格 	<p>專業證書或高等專業證書具有法令規定之效力，可自行開業或獨立經營企業或擔任訓練師</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 勞動者求職、任職、開業的資格憑證 2. 用人單位招聘、錄用勞動者的主要依據 3. 境外就業、對外勞務合作人員辦理技能水平公證的有效證件。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 作為政府或事業機構激勵措施之依據 2. 報考技職教育學校時術科加分或作為甄審保送入學資格
發照單位	單一級技術士以勞動大臣名義發給	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各邦政府發證 2. 聯邦政府發證 	中國勞動和社會保障部	行政院勞工委員會製發技術士證

續(表 2-3)

項目	日本	瑞士	中國大陸	我國
訓練與策略	法令周全，採鼓勵方式，經認知而建立訓練文化，重視工作崗位上訓練。	結合企業界提供訓練機會與場所，二年制學徒訓練為主，職業教育與訓練為同一體系。	由培訓技工學校、就業訓練至中心、社會力量辦學等各級各類職業培訓機構承擔。	職訓局提供訓練課程與場所為主。
特色	寄訓練於企業的典範，證照雖不被文部省或其他公司採信，但為自我肯定技術能力的依據。	教育、訓練與工作經驗結合而成一，能力本位人力培育系統。	技能訓練多數由職業培訓機構培養。	職訓局開辦各項職業訓練，培養產業界所需人力及輔導就業。

資料來源：整理至夏文媛，1995、中華證照協會，2005

上述不同國家之證照制度比較，我國技能檢定與國外最大差別在於我國證照制度主管機關統一歸於勞委會職訓局，其他國家則多由各專業中央主管機關負責各行業職類的規劃與檢定工作。各主要國家對於規劃證照制度，均在國家政府的主導或授權下，組成企業代表團體，參與職業訓練的政策、規劃訓練需求、證照內涵及授證事宜。訓練場所的提供可分為兩類，屬於日本「寄訓練於產業界」的作法，瑞士則以學校訓練為主，可謂「寄訓練於學校」。中國大陸則是視勞動市場所須要，進行培訓輔導。我國則以職訓局主辦之職業訓練所提供訓練課程與場地為主。

第三章 研究方法

第一節 問卷設計

問卷調查中的問項是參考國內外相關文獻，彙集整理歸納之後而來。而問項中的評分依據乃是採用李克特(Likert)五尺度，在問卷調查中的第一部份，是針對受訪者的現況部份，對於目前所實施職業證照相關訊息及認同程度做一瞭解分析。第二部份是依問項內容認同的程度以「極不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「極同意」依序給予 1-5 分，得分越高者代表其認同程度越高。第三部份則是受訪者的基本資料。

問卷架構主要分為三個部份，第一部份為目前考照現況部份，藉以瞭解受訪者對於考照的資訊從何得知考照訊息與管道來參加技能檢定，可做為未來政策宣導的重要管道，瞭解受訪者對政府所落實執行政策的認同程度，是否受到受訪者支持。

第二部份第一項為受訪者對於衛生機關對餐飲業別，實施證照制度方面之現行認同狀況，包含了是否能提高用餐品質、政府落實證照制度的重視、對消費者是否更有保障及是否應擴大餐飲業別等認同程度，分別從 15 個考慮動機來進行了解，第二項主要探討受訪者自認為實施餐飲證照制度的意義和目的，了解受訪者對於行政機關所下達的政策是否有所瞭解，是否達到預期所要傳達的訊息，避免資訊不對稱

的存在。第三項為受訪者參加政府舉辦的考照制度的動機為何？是時勢所趨或是明白證照的重要性，才參加證照檢定考試？一共有 10 個問項提供給受訪者填答。

第三部份為受訪者的個人基本資料，包括人口統計變數、受訪者性別、年齡、教育程度及是否取得餐飲相關證照等問項，目的在於瞭解受訪者本身是否會因性別或年齡來影響證照取得以及取得證照的年齡分佈。

第二節 問卷抽樣

將所搜集的文獻資料做彙整後與全國廚師職業工會聯合總會會長做問卷討論後，編製「餐飲業導入職業證照之影響評估問卷調查表」。本問卷屬於結構型之限制式問卷，並輔於開放式的問卷。問卷之問項型態包括李克特五尺度、複選題及部份開放性填答題，使填答者能據實迅速回答，縮短受訪者的填答時間。

本問卷於 2004 年 11 月 12-13 日於全國廚師職業工會聯合總會所舉辦之 93 年度中餐廚師烹調技能研討會及工會幹部勞工教育研習會中進行試調，與會參加資格必須為各會的員工幹部、監評委員、學校機關團體教職人員及各相關會員工會理監事及幹部或會務人員進行預試，共發出 62 份問卷，回收 50 份，無效問卷 3 份，填答率為 94%。問卷試調後，做適當修正再進行問卷發放。

調查樣本主要為加入全國廚師職業工會聯合總會之會員，縣市及開業的業者共有 14 個工會及現場發放問卷為抽樣母體。利用郵寄，以便利抽樣方式(洪順慶等, 1999)，選取每工會 30 員做為問卷發放對象，請各工會之工作同仁，將本問卷分送給參加工會之會員填答，並請其幫忙回收。調查時間為 2004 年 12 月 20 日至 2005 年 2 月 20 日止，總計發放 540 份問卷，回收 388 份，有效問卷 351 份，無效問卷 37 份，回收率 71.85%，有效回答率為 89.45%。

第三節 資料分析方法

本研究之資料處理為問卷回收後以人工處理剔除作答不完整、不符合之問卷，將受訪者之答案以量化方式，填具於問卷電腦編號(coding)空白欄內，再將電腦編號欄中資料依序鍵入電腦檔案中，以做為統計分析之用，資料採用 SPSS 套裝軟體及 Excel 套裝軟體等統計分析工具進行數據分析。

一、描述性統計(descriptive statistics)

包括次數分配、百分比、平均數及標準差等，以對受訪者的個人服務屬性、基本資料、證照制度認知情形與實施現況及證照配合措施等各變數做一般性瞭解(周宏, 2002)。

二、效度檢定

所謂效度(validity)是指測驗能夠測到該測驗研究者所想要衡量事物的程度。本研究為測量問卷量表是否具有效度及根據資料的正確性、適用性、須要性以及內容的涵蓋比例為考量要點。研究的效度包括內在效度(internal validity)與外在效度(external validity)兩種，內在效度指研究敘述的正確性與真實性；外在效度則是指研究推論的正確性。

測驗或量表所能正確測量的特質程度就是效度，可分為內容效度(content validity)、效標關聯效度(criteria-related validity)、建構效度(construct validity)三種。內容效度乃指問卷調查的內容題目的適切性與代表性，即包括衡量建構所有層面的項目，能否達到測量所要界定一個觀念的範圍並分析判斷此測量是否真的足以代表此範圍。效標關聯效度是指測驗與外在效標間關係的程度，測驗與外在效標愈高，則表示外在關聯效度愈高，依使用時間間隔之長短又分為預測效度(predictive validity)和同時效度(concurrent validity)。同時效度是指測驗與效標兩者的分數同一時段獲得，目的在於使用測驗分數來評估受測者在效標方面目前的表現，而預測效度是指效標分數在未來的一段時間才能取得，目的在於使用測驗分數預測受測者在效標方面未來表現。兩者效標都是希望藉由測驗分數作為效標上目前或未來的表現。建構效度係指測驗能夠測量出理論的特質

或概念的程度，亦即實際之測驗分數能解釋某一心理特質有多少，建構是用來解釋個體行為之假設性的理論架構心理特質，因而建構效度就是「測驗能夠測量到理論上之建構心理特質之程度」，考驗建構效度常使用的方法即是因素分析。

本研究以問卷調查發放問卷的方式，作為初級資料的取得來源。問卷內容是以國內外相關文獻資料彙集整理而來，因此問卷具有相當的內容效度，因為問卷調查內容之中並無整體而言這樣的設計，因此無法對準則相關效度做檢定。

三、因素分析(factor analysis)

因素分析是把數個很難解釋，而彼此有關的變數，轉化成少數有概念意義，而彼此獨立性大的因素(factor)。由 Spearman 於 1904 年首創，由 Thurstone 等心理學家加以發展之一種多變項分析方法。為數學中一種精簡作法，其能將為數眾多之變數縮減為較少之精簡變數，這些精簡變數則為因素(林傑斌等，2002)。因素分析理論為假設個體(外在變項或稱題項、觀察值及問卷問題)在變數上之得分係由兩部份所組成，一為各變數共有之成份，即共同因素(common factor)，另一為各變數獨有之成份，即唯一因素(unique factor)。每個變數皆有一個唯一因素，而共同因素之個數通常少於變數之個數(Cavana et.al.,2004)。因此，將這些共同因素抽取出來之方法稱為因素分析，其模型如下：

$$Z_j = a_{j1}F_1 + a_{j2}F_2 + a_{j3}F_3 + \dots + a_{jm}F_m + U_j \quad (3-1)$$

Z_j = 第 j 個觀察值的標準化分數

F_i = 第 i 個觀察值在第 q 個共同因素上之值

m = 為所有變項共同因素的數目

U_j = 為所有變項 Z_j 的唯一因素

a_{ji} = 為因素負荷量

所謂因素負荷量為因素結構中，原始變項與因素分析時分析抽出共同因素的相關。在因素分析中，有二個重要指標，「共同性」(communality)和「特徵值」(eigenvalue)。所謂共同性就是每個共同因素之負荷量的平方和，也就是個別變項可被共同因素解釋的變異量百分比，從共同性的大小可以判斷原始變項與共同因素間之關係程度。至於特徵值是每個變項再某一共同因素之因素負荷量的平方總和，在因素分析之共同因素抽取中，特徵值最大的共同因素會最先被抽取，其次是次大者，希望以最少的共同因素，能對總變異量作最大的解釋。

依據 Kaiser 的觀點判斷是否適合進行因素分析，可從取樣適切性量數(Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy;KMO)值大小來判別，判斷準則如表 3-1 KMO 統計量值

表3-1 KMO統計量值

KMO統計量值	因素分析適合性
0.9 以上	極適合進行因素因析
0.8 以上	適合進行因素因析
0.7 以上	尚可進行因素因析
0.6 以上	勉強進行因素因析
0.5 以上	不適合進行因素因析
0.5 以下	非常不適合進行因素因析

資料來源:吳明隆, 2003

因素分析利用轉軸(rotate)方式,使轉軸後各因素所含變數之因素負荷量大小相差最大,降低因素之複雜性,使因素之解釋由繁雜趨向簡單,以利各因素之辨認與命名(Cavana et.al.,2004)。。一般最常見之轉軸法為變異數最大法(varimax),其因素負荷量通常大於0.50(黃俊英等,1997)。本研究採用變異數最大法為因素分析之轉軸方法,為便於說明,以三個變項抽取兩個共同因素為例,三個變項的線性組合分別為:

$$Z_1= a_{11}F_1+a_{12}F_2+U_1$$

$$Z_2= a_{21}F_1+a_{22}F_2+U_2$$

$$Z_3= a_{31}F_1+a_{32}F_2+U_3$$

變項	F1(共同因素一)	F1(共同因素一)	共同性(h ²)	唯一因素(d2)
X ₁	a ₁₁	a ₁₂	a ₁₁ ² +a ₁₂ ²	1-h ₁ ²
X ₂	a ₂₁	a ₂₂	a ₂₁ ² +a ₂₂ ²	1-h ₂ ²
X ₃	a ₃₁	a ₃₂	a ₃₁ ² +a ₃₂ ²	1-h ₃ ²
特徵值	a ₁₁ ² +a ₂₁ ² +a ₃₁ ²	a ₁₂ ² +a ₂₂ ² +a ₃₂ ²		
解釋量	(a ₁₁ ² +a ₂₁ ² +a ₃₁ ²)÷3	(a ₁₂ ² +a ₂₂ ² +a ₃₂ ²)÷3		

四、信度分析

所謂信度(reliability)可界定為真實分數(true score)的變異數與觀察分數(observed score)的變異數比例。信度是指測驗分數的特性或測量的結果，而非測驗或測量的本身，因此，對某測驗或量表是可信賴的說法(test reliable)是不正確的，應該是此測驗分數是可信賴的(scores are reliable)，由此可知「信度適用於測驗分數而非測驗本身」。信度亦可解釋為對同一或相似的母體重複進行調查後，測驗所得結果之一致性，即指衡量結果是否一致的可靠程度。信度包括穩定性(stability)及一致性(consistency)。穩定性：指在不同時間對同一個群體進行重覆測量，若前後兩次測量結果具有相當程度的關聯，則此研究可判斷具有相當穩定性。一致性：指問卷調查設計中，一個態度尺度經常包含若干項目，而這些項目都在衡量相同態度，所以各個項目之間應具有一致性(吳明隆，2003)。

信度有「外在信度」(external reliability) 與「內在信度」(internal reliability)。「外在信度」是指不同時間測量時，量表一致性的程度，所謂「內在信度」是指每個量表是否測量單一概念(idea)，同時，組成量表題項的內在一致性程度如何。在李克特態度量表法中常用信度考驗方法為 Cronbach alpha 係數，量表的信度愈高，代表量表愈穩定，在基礎研究中，信度至少要達 0.80 才可接受，

在探索性研究中，信度只要達到 0.70 就可接受。另外，有學者認為 Cronbach 係數介於 0.70 至 0.98 之間，都可算是高信度，而低於 0.35 者，便必須予以拒絕(黃俊英等，1997)。

Cronbach 的計算如下：

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{1 - \sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (3-2)$$

K：尺度中項目的數字

σ_i^2 ：所有樣本在各項目之分數的變異數

σ_t^2 ：所有樣本總分的變異數

為瞭解問卷內同一構面所有問項一致性之高低，茲將本研究各構面之 Cronbach 係數整理如表 3-2。由表 3-2 可知，本研究各相關構面之標準化 Cronbach 係數皆高於 0.70，屬於高可信度範圍。因此，各構面其解釋變異誤差之比例可視為良好水準，顯示本問卷各測量之構面具有內部一致性。

表 3-2 問卷信度分析結果

研究構面	Cronbach 係數
實施職業證照認同方面	0.89
實施職業證照制度的意義和目的	0.80
參加證照檢定的動機方面	0.87

資料來源：本研究計算

五、Dunacn 多平均數距檢定法(Dunacn's Multiple-ranking Test)

變異數分析假定觀測是彼此獨立的，觀測為常態分配的樣本，由因素各水準分成的各組的變異數相等(陳徹，2002)。變異數分析為檢定 k 個具有共同變異數 σ^2 之常態母體之平均數 $\mu_1, \mu_2, \dots, \mu_k$ ，相等與否之有效檢定方法。若檢定結果為所有平均數並不全相等時，則可使用 Dunacn 多平均數距檢定法進一步檢定何種平均數可能相等或不相等。Dunacn 多平均數距檢定法是由 k 個常態母體各抽取一組樣本數為 n 之隨機樣本，進行變異數分析，並以拒絕全部平均數皆相等為虛無假設。為進一步比較何種平均數可能相等，或不相等，則須建立各平均數之最小顯著距(least significant range, R_k)，其公式如下：

$$R_k = r_k \sqrt{MSE} \frac{1}{\sqrt{n}} \quad (3-4)$$

式中， MSE 為共同變異數 σ^2 之不偏估計值， n 為樣本大小， r_k 為最小顯著標準距(least significant standardized range)，其數值隨顯著水準與 MSE 之自由度而不同(顏月珠，2002)。

第四章 結果與討論

第一節 受訪者的基本特性

本研究抽樣樣本是以加入全國廚師職業工會聯合總會之會員，縣市及開業的業者共有 14 個工會及現場發放問卷為抽樣母體。利用郵寄，以便利抽樣方式，選取每工會 30 員做為問卷發放對象，請各工會之工作人員，將本問卷分送給參加工會之會員填答，並請其幫忙回收。調查時間為 2004 年 12 月 20 日至 2005 年 2 月 20 日結束問卷回收，總計發放 540 份問卷，回收 388 份，有效問卷 351 份，無效問卷 37 份，回收率 71.85%，有效回答率為 89.45%。

由表 4-1 之受訪者樣本基本特性得知，從事餐飲從業人員其性別男性為 43.5%，女性 56.5%，受訪者服務單位的職務中以現職廚師填答者居多占 63.3%，其次是行政人員(相關工會職員)占 13.4%，雇主占 11.9%，在年齡方面以 40~49 歲的 38.5%居多，其次是 30-39 歲的受訪者為 24.1%，服務年資方面以 0~3 年和 4~7 年以上填答者各占 34.7%、32.4%居多，而服務 10 年以上的年資也占了 25.1%。填答者的年齡集中在 40~49 歲，正巧為政府開始實施九年國民義務教育的受教年齡，故選在 84 年推動實施廚師證照制度其實為時機符合而且適當。在教育程度方面若以國中及高中職二組分佈，則占填答者八成以上，顯示出具

有餐飲相關證照之人員至少具有國民教育以上的程度，另一方面也顯示出國內的廚師其專業知識與技能，大部份來自於經驗的傳承，而非教育功能。在服務年資方面 0~3 年的有 34.4%，是因為媒體的普及與美食節目的盛行和近幾年台灣地區經濟不景氣，吸引了有興趣的人投入，在 4~7 年的服務年資中，在一般認為服務業的流動率偏高的情況下，填答者從事相關餐飲工作後，很少會考慮轉換其他工作，與其他服務業相較之下，實具獨特性。

表 4-1 受訪者樣本基本特性

變數名稱	變數項目	百分比%	累積百分比%
性別	男	43.5	43.5
	女	56.5	100.0
職稱	僱主	11.9	11.9
	現職廚師	63.3	75.2
	行政人員	13.4	88.6
	其他(學生)	11.3	100.0
年齡	20 歲以下	4.9	4.9
	20~29 歲	20.7	25.6
	30~39 歲	24.1	49.7
	40~49 歲	38.5	88.2
	50~59 歲	10.1	98.3
	60 歲以上	1.7	100.0
服務年資	0~3 年	32.4	32.4
	4~7 年	34.7	67.1
	8~10 年	7.9	75.0
	10 年以上	25.1	100.0
教育程度	國中	37.4	37.4
	高中、職	45.7	83.1
	專科	12.8	95.9
	大學以上	4.1	100.0

資料來源:本研究計算

表 4-2 為受訪業者持照制度認同程度統計，在受訪樣本中，對政府所傳達執行中式餐飲持照比例持照認同的態度，有近八成業者對現有中式餐飲持照比例表示認同，顯示政府致力推廣證照制度是有卓效，確實證照制度落實於餐飲業者，將考照的資訊傳遞至餐飲相關從業人員，獲得從業人員的認同。

表 4-2 受訪業者持照制度認同程度統計

持照認同的程度	百分比%	累積百分比%
非常認同(5分)	46.2	46.2
認同(4分)	31.1	77.3
沒意見(3分)	17.7	95.0
不認同(2分)	1.7	96.7
非常不認同(1分)	3.2	100.0
持照認同之平均分數	4.1	

資料來源：本研究計算

第二節 證照考試科目及制度認同分析

受訪者對於學科考試內容的難易度認同與非常認同難易度適當者達 69.3%，平均認同的分數為 3.87 分，(表 4-3)顯示出在學科考試的考題方面，還有可以改善的空間。例如：在受訪過程中有部分年紀較大及較低學歷之受訪者，出現對於考試題目文字敘述、用詞遣字語意較覺陌生，這對往後編修考題時，是否能為其考量。

表 4-3 受訪者對證照學科考試難易度認同分析

證照考試科目(學科)	百分比%	累積百分比%
非常認同學科難易度適當(5分)	39.0	39.0
認同學科難易度適當(4分)	30.3	69.3
沒意見學科難易度適當(3分)	18.6	87.9
不認同學科難易度適當(2分)	9.4	97.3
非常不認同學科難易度適當(1分)	2.8	100
證照考試科目(學科)認同之平均分數	3.87	

資料來源：本研究計算

在證照術科考試難易度的部份，認同與非常認同難易度適當者達 62%，認同平均分數為 3.67 分，(表 4-4)其原因可能由於廚師所學技術是由師徒相授訓練，由於證照制度考試為「學」與「術」分開進行考試，且因廚師長時間為工作而未接觸敘述性文字，而對書本產生排斥感，間接影響形成無法克服的內、外在心理考試障礙，由於是技術經由師徒傳授有些師傅個人的習慣也傳承，導致進行術科測驗時要特別

注意的事項也增多例如；術科考試時生、熟食用具須分開，手不能直接接觸熟食，不能用抹布擦拭用具 等等，使得受訪者認為術科比學科難。

表 4-4 受訪者對證照術科考試難易度認同分析

證照考試科目(術科)	百分比%	累積百分比%
非常認同術科難易度適當(5分)	29.9	29.9
認同術科難易度適當(4分)	32.1	63.0
沒意見術科難易度適當(3分)	22.4	85.4
不認同術科難易度適當(2分)	9.3	95.7
非常不認同術科難易度適當(1分)	5.3	100
證照考試科目(術科)認同之平均分數	3.67	

資料來源:本研究計算

在表 4-5 為受訪者對證照制度應擴及其他各類型餐飲業認同分析中，有五成以上的受訪者非常認同，應該擴及其他各類型餐飲業，持沒意見到非常認同不應受限的受訪者達 94.8%，顯見出為了維護公共安全方案，提高消費者信心及增加自我的肯定是所有從業人員的目標。

表 4-5 受訪者對證照制度應擴及其他各類型餐飲業之認同分析

證照制度不應受限	百分比%	累積百分比%
非常認同(5分)	52.5	52.5
認同(4分)	28.1	80.6
沒意見(3分)	14.2	94.8
不認同(2分)	3.6	98.4
非常不認同(1分)	1.6	100
證照制度應擴及其他各類型餐飲業之平均分數	4.22	

資料來源:本研究計算

第三節 影響評估指標分析

在影響評估指標分析的部份，本調查分成 5 個層面來探討，分別從效能性層面、回應性層面、系統維持層面、適切性層面及認知性層面進行，由此五個層面來探討餐飲業職業證照的影響程度。

一、效能性層面

在效能性層面中，如表 4-6 所顯示，這 9 項因素其平均值皆大於 3.0，表示這 9 項因素在效能層面中影響導入職業證照的主要因素，而這其中以「取得餐飲相關證照是時勢所趨」、「明白餐飲相關證照制度的重要性」及「提升菜餚製作品質」等因素，其平均值皆高於 3.0 以上，在 Duncan's Multiple-ranking Test 的結果亦顯示出「取得餐飲相關證照是時勢所趨」與其他效能性問項之間具有顯著差異，在取得餐飲相關證照是時勢所趨獲得效能性層面有 4.40 分是影響職業證照導入餐飲業效能性最高的因素。

表 4-6 影響導入職業證照之效能層面分析

效能性問項	平均值	標準差
取得餐飲相關證照是時勢所趨	4.40 ^a	0.96
明白餐飲相關證照制度的重要性	4.15 ^b	1.02
對於自我的肯定	4.11 ^{bc}	1.09
為了增加對餐飲的相關知識	4.09 ^{bc}	1.09
為了做為工作執業憑證	4.07 ^{bc}	1.07
為了瞭解自己的技能水準	4.03 ^{bc}	1.11
受朋友或同業之鼓勵	3.95 ^{bc}	1.17
不同職位的廚師，應具備不同等級的技術士證	3.90 ^{cd}	1.23
提升菜餚製作品質	3.81 ^d	1.13

註：平均值右上角之字母表示 Duncan's Multiple-ranking Test 有 5%之顯著差異，字母相同者表示因素之間無顯著差異，影響程度趨於一致性。

資料來源：本研究計算

二、回應性層面

在回應性層面中，如表 4-7 所顯示，為探討餐飲業導入證照制度時，從業人員的回應性如何？這十項因素其平均值皆大於 3.0，表示這 10 項因素在回應層面中影響導入職業證照的重要因素，而這其中以「目前政府所執行的餐飲考照制度，能提高餐飲品質」、「為了提升餐飲的衛生與品質」、「實施餐飲考照制度是幫助業者，讓消費者更有信心」及「提升廚師的技能水準」兩者沒有差異之外，是 10 項因素中得分最高的因素，顯示在目前政府所執行的餐飲考照制度，能提高餐飲品質與為了提升餐飲的衛生與品質這兩項因素是受訪者對導入職業證照所做出最主要的回應。

表 4-7 影響導入職業證照之回應層面分析

回應性問項	平均值	標準差
目前政府所執行的餐飲考照制度,能提高餐飲品質	4.34 ^a	0.93
為了提升餐飲的衛生與品質	4.33 ^a	0.91
實施餐飲考照制度是幫助業者,讓消費者更有信心	4.29 ^{ab}	0.91
提升廚師的技能水準	4.25 ^{abc}	0.96
提升菜餚製作品質	4.11 ^{bcd}	1.08
政府衛生機關辦理考照制度,對我有執業保障	4.07 ^{cd}	1.03
提高工作士氣	4.06 ^{cd}	1.08
政府對落實餐飲職業證照十分重視	4.03 ^d	1.07
政府有決心落實餐飲職業證照	3.97 ^d	1.22
瞭解違反餐飲職業證照之罰則	3.69 ^e	1.29

註:平均值右上角之字母表示 Duncan's Multiple-ranking Test 有 5%之顯著差異,字母相同者表示因素之間無顯著差異,影響程度趨於一致性。

資料來源:本研究計算

三、系統維持層面

在系統維持層面中,如表 4-8 所顯示,為探討餐飲業導入證照制度時,該方案系統是否該維持或修正,這六項因素其平均值皆大於 3.0,其中「廚師證照制度的實施不應僅限於中餐部門,其他各類型餐飲均應實施」之評分最高 4.22 分,表示在系統維持方面受訪者認為可以修正廚師證照制度的實施不應僅限於中餐部門,其他各類型餐飲均應實施證照制度,在「建立合理之人事升遷管理制度」則與其他因素,具有顯著差異。

表 4-8 影響導入職業證照之系統維持層面分析

系統維持問項	平均值	標準差
廚師證照制度的實施不應僅限於中餐部門，其他各類型餐飲均應實施	4.22 ^a	1.04
提升廚師的職業形象	4.19 ^a	1.05
作為工作執業憑證	4.15 ^a	1.04
預防食物中毒案件發生，確保公共安全與衛生	4.11 ^a	1.05
增加自己的自信心	4.11 ^a	1.10
建立合理之人事升遷管理制度	3.86 ^b	1.19

註：平均值右上角之字母表示 Duncan's Multiple-ranking Test 有 5%之顯著差異，字母相同者表示因素之間無顯著差異，影響程度趨於一致性。

資料來源：本研究計算

四、適切性層面

在適切性層面中，如表 4-9 所顯示，為探討餐飲業導入證照制度之政策方案的適當性，這五項因素其平均值皆大於 4.0，均偏向重要的影響因素，其中「政府衛生機關辦理考照制度，增加消費者信心」評分為 4.24 分最高，表示政府衛生機關辦理考照制度，增加消費者信心是影響導入適切性的重要影響因素。其次為「政府衛生機關辦理考照制度，可以提升餐飲業者的形象」，其平均分數為 4.21 分，在統計分析上五個問項間並沒有顯著差異，很明顯的在適切性層面上的問題，在表 4-9 中五個因素都是影響導入職業證照之適切性的主要因素。

表 4-9 影響導入職業證照之適切性層面分析

適切性問項	平均值	標準差
政府衛生機關辦理考照制度，增加消費者信心	4.24 ^a	0.92
政府衛生機關辦理考照制度，可以提升餐飲業者的形象	4.21 ^a	0.96
政府衛生機關辦理考照制度，可以提高用餐品質	4.18 ^a	1.03
實施餐飲職業證照，對消費者更有保障	4.18 ^a	1.03
政府衛生機關辦理考照制度，可以提升餐飲衛生的問題	4.13 ^a	1.11

註：平均值右上角之字母表示 Duncan's Multiple-ranking Test 有 5%之顯著差異，字母相同者表示因素之間無顯著差異，影響程度趨於一致性。

資料來源：本研究計算

五、認知性層面

在認知性層面中，如表 4-10 所顯示，為探討餐飲業導入證照制度之認知性，所有的問項其平均值皆大於 3.0，即均偏向重要的影響因素，其中「政府衛生機關辦理考照制度，學科試題容易作答」及「美味好吃比有證照更為重要」的平均分數分別為 3.87 分及 3.49 分，顯見出受訪者對證照制度的認同比美味好吃更重要。

表 4-10 影響導入職業證照之認知性層面分析

認知性問項	平均值	標準差
政府衛生機關辦理考照制度，學科試題容易作答	3.87 ^a	1.18
只要取得執照後，衛生問題就能獲得改善	3.73 ^{ab}	1.12
政府衛生機關辦理考照制度，術科試題操作容易	3.68 ^{abc}	1.24
為了人事升遷	3.55 ^{bc}	1.28
美味好吃比有證照更為重要	3.49 ^c	1.38

註：平均值右上角之字母表示 Duncan's Multiple-ranking Test 有 5%之顯著差異，字母相同者表示因素之間無顯著差異，影響程度趨於一致性。

資料來源：本研究計算

從效能性層面、回應性層面、系統維持層面、適切性層面及認知性層面，由此五個層面來探討餐飲業職業證照的影響程度的關係。如表 4-11 所示，影響餐飲從業人員的導入因素為適切性層面因素，平均 4.19 分，包括政府衛生機關辦理考照制度，增加消費者信心、可以提升餐飲業者的形象、對消費者更有保障及可以提升餐飲衛生的問題等，顯見從業人員對於公共安全衛生最為重視，在認知性層面因素方面的平均分數為 3.66 分，包括政府衛生機關辦理考照制度，學科、術科操作容易試題容易作答、只要取得執照後，衛生問題就能獲得改善、為了人事升遷及美味好吃比有證照更為重要，顯示出餐飲從業人員比較重視大眾安全與消費者的感受，對於自我的要求相對也會提升。

表 4-11 影響導入職業證照五個層面關係

五個層面因素	平均值	標準差
適切性層面因素	4.19	1.01
回應性層面因素	4.11	1.07
系統維持層面因素	4.11	1.08
效能性層面因素	4.06	1.11
認知性層面因素	3.66	1.25

資料來源：本研究計算

第四節 影響餐飲業考照之因素分析

進行因素分析前，依據 Kaiser 從取樣適切性量數 KMO 值大小來判別是否適合進行因素分析判別結果如表 4-12，其判別值達 0.8 以上，顯示出適合進行因素分析。

表4-12 因素分析判別之KMO值

問項大綱	KMO統計值
實施證照制度認同方面	0.858
實施證照制度意義與目的方面	0.864
參加證照檢定動機方面	0.873

資料來源:本研究計算

餐飲業職業證照的制度認同方面，利用因素分析，以主成份分析方法進行統計，以最大變異數化做轉軸方法因素負荷量須大於 0.5 以上(黃俊英等，1997)。經座標轉換後，找出特徵值大於 1 之因素，其特徵值分別為 6.972、1.317 及 1.213(表 4-13)。在實施證照制度意義與目的方面，其特徵值分別為 4.800 及 1.130(表 4-14)。受訪者參加證照檢定動機方面，其特徵值分別為 5.124 及 1.165(表 4-15)。

表 4-13 中數據若顯示變動比例愈高，則表示該因素能代表總變數之程度亦愈高，職業證照的制度認同方面，因素一能解釋總變異數之程度為 46.48%，因素二能解釋總變異數之程度為 8.78%，因素三能解釋總變異數之程度為 8.09%，三項因素合計可以解釋對職業證照的制度認同的總變異數之程度為 63.35%。

餐飲業職業證照的制度認同因素，主要受三項因素影響。根據因素分析結果，將因素一命名為「職業角色的認知」，包括提高餐飲品質、消費者更有信心、重視餐飲職業證照、對消費者更有保障及對受訪者有執業保障等，顯示出受訪者對於該職業有高度的期許與認知。因素二命名為「締造職業新形象」，包括可以提高用餐品質、提升餐飲業者的形象及增加消費者信心等等。顯示出大多數廚師均想藉由證照制度之實施，擺脫以往被社會認為低學歷、文盲、不入流的刻板印象。因素三命名為「維護公共安全」，可以提升餐飲衛生的問題、擴大至其他各類型餐飲均應實施及取照後衛生問題就能獲得改善，是為了使公共衛生獲得改善，以降低食物中毒的發生。

表 4-13 證照制度認同之因素分析

實施證照制度認同方面 變數內容	因素負荷量		
	因素一	因素二	因素三
提高餐飲品質	0.762		
消費者更有信心	0.755		
重視餐飲職業證照	0.704		
落實餐飲職業證照	0.686		
對消費者更有保障	0.578		
瞭解違反餐飲職業證照之罰則	0.587		
對我有執業保障	0.516		
可以提高用餐品質		0.857	
可以提升餐飲業者的形象		0.840	
可以增加消費者信心		0.769	
可以提升餐飲衛生的問題			0.544
擴大至其他各類型餐飲均應實施			0.562
取照後，衛生問題就能獲得改善			0.478
特徵值	6.972	1.317	1.213
累積變動比例	0.4648	0.5526	0.6335

資料來源:本研究計算

受訪者對實施證照制度意義與目的方面，利用因素分析，以主成份分析方法進行統計，以最大變異數化做轉軸方法因素負荷量須大於 0.5 以上。經座標轉換後，找出特徵值大於 1 之因素，其特徵值分別為 4.800 及 1.130。表 4-14 中數據若顯示變動比例愈高，則表示該因素能代表總變數之程度亦愈高，職業證照的制度意義與目的認同方面，因素一能解釋總變異數之程度為 47.99%，因素二能解釋總變異數之程度為 11.30%，二項因素合計可以解釋對職業證照的制度意義與目的認同的總變異數之程度為 59.29%。

餐飲業職業證照的制度意義與目的認同因素，主要受此二項因素影響。根據因素分析結果，將因素一命名為「職業發展性」，包括建立合理人事升遷管道、作為工作執業憑證及增加自己的自信心等人事的升遷往往操之在單位主管手中，在應徵或考核評薪時，可做為核評的標準之一，由國外例證，廚師必須取得持證才能開業或作為聘雇的依據，此乃職業認知及受雇能力；職業認知是為生計做準備，受雇能力是個人能否顧及職業生涯中發展之重要因素。因素二命名為「升級餐飲品質」，包括餐飲的衛生與品質、菜餚製作品質及提高工作士氣等，由於餐飲業的特性中有形的餐飲和無形的服務，從業人員心態直接或間接的影響到整個餐飲的品質，在此因素中，受訪者的心靈獲得滿足，間接提高工作士氣，保持愉悅的工作心態。

表 4-14 證照制度意義與目的之因素分析

實施證照制度意義與目的方面	因素負荷量	
	因素一	因素二
變數內容		
建立人事升遷管道	0.770	
作為工作執業憑證	0.713	
增加自己的自信心	0.705	
美味好吃比有證照更為重要	0.640	
確保公共安全與衛生	0.593	
提升廚師的職業形象	0.533	
提升餐飲的衛生與品質		0.760
提升菜餚製作品質		0.748
提高工作士氣		0.731
特徵值	4.800	1.130
累積變動比例	0.4799	0.5929

資料來源：本研究計算

受訪者對實施證照制度報檢動機方面，利用因素分析，以主成份分析方法進行統計，以最大變異數化做轉軸方法因素負荷量須大於 0.5 以上。經座標轉換後，找出特徵值大於 1 之因素，其特徵值分別為 5.124 及 1.165。表 4-15 中數據若顯示變動比例愈高，則表示該因素能代表總變數之程度亦愈高，職業證照的制度報檢動機方面，因素一能解釋總變異數之程度為 51.24%，因素二能解釋總變異數之程度為 11.65%，二項因素合計可以解釋對職業證照的制度意義與目的認同的總變異數之程度為 62.89%。

職業證照的制度報檢動機之因素分析，主要受此二項因素影響。根據因素分析結果，將因素一命名為「職業知能與技巧」，包括為了增加對餐飲的相關知識、想要瞭解自己的技能水準及明白餐飲證照制度的重要性等。對於取照動機，是為了提升對餐飲相關知識的瞭解、提升自我的技能水準，相對的也使得職業的專業形象及社會地位也有助益。因素二命名為「取照動機」，包括是受朋友或同業之鼓勵、為了人事升遷及取照是時勢所趨所致，在動機方面是受同儕間的影響頗巨，也是為了能使自己的工作獲得保障，而形成的報檢動機。

表 4-15 證照制度報檢動機之因素分析

實施證照制度報檢動機方面 變數內容	因素負荷量	
	因素一	因素二
增加對餐飲的相關知識	0.848	
瞭解自己的技能水準	0.834	
對於自我的肯定	0.762	
為了做為工作執業憑證	0.720	
明白餐飲證照制度的重要性	0.675	
不同職位的廚師，應具備不同等級的 技術士證	0.621	
提升菜餚製作品質	0.579	
受朋友或同業之鼓勵		0.848
為了人事升遷		0.764
取得餐飲相關證照是時勢所趨		0.647
特徵值	5.124	1.165
累積變動比例	0.5124	0.6289

資料來源：本研究計算

第五節 廚師證照報檢訊息

欲瞭解現在正執行維護公共安全方案中，廚師對「廚師證照制度」之報檢訊息來源及不同教育程度獲得報檢訊息管道是否存在差異性，其分析結果如下所述。

一、報檢訊息

表 4-16 為報檢訊息來源的統計，其中以相關餐飲公會提供占 79.6% 最高，這顯示出相關餐飲公會是宣達政策政令的良好管道，從業人員透過所加入之公會後，工會會將相關資訊宣導給其會員，其次是相關工會所舉辦衛生講習占 57.4%，其報考人員欲報考之前必須先取得衛生講習卡後，才能取得報考職業證照的技能檢定的資格，可經由所參加的相關公會以定期與不定期的方式，配合政府衛生單位派員來教授衛生的注意事項，並藉由此授課方式使欲報考人員獲得報檢訊息，消息來自職訓局方面占 39.8%，可能與職訓局推動擴大就業方案、921 地震後有開辦「第二專長」及「輔導轉業」的方案有關，而在主管、同事告知方面則有 36.1%，由於執行職業證照有持照比率的限制，所以，主管或同事會主動告知相關報檢訊息，在政府衛生單位舉辦衛生講習方面有 21.3%，由大眾媒體獲得報檢訊息的有 17.6%，在輔導考照班宣達所占比率有 14.8%，自實施職業證照後，許多從業人員經由輔導考照班輔導，紛紛前往參加政府辦理的技能檢定以取得職照。藉由報章媒體知道考照消息的只有 12.0%，由上述的資料分析結果，檢報訊息

通路是以相關的餐飲公會為主要管道，而大眾傳播、報章雜誌的功能較不明顯，其原因可能是政府推動證照制度，受限於財政拮据而無法編列相關預算，無法應用大眾傳播媒體發揮媒介功能，也因為如此，所以在同儕團體中或為傳播媒介的重要管道，對報檢訊息間的傳遞具有溝通和影響力。

表4-16 報檢訊息來源統計

報檢訊息來源	百分比%
相關餐飲公(工)會	79.6
相關工會舉辦衛生講習	57.4
職訓局	39.8
主管、同事告知	36.1
政府單位舉辦衛生講習	21.3
大眾媒體	17.6
輔導考照班	14.8
報章雜誌	12.0

資料來源：本研究計算

二、報檢訊息來源與教育程度之關係

從表 4-17 報檢訊息來源與教育程度之關係中得知，教育程度在國中以下的受訪者中，主要是透過獲得餐飲公會、公會舉辦的衛生講習、主管和同事告知及職訓局來得知報檢訊息，在此凡是加入餐飲公會之會員，公會以定期或不定期的行文發佈相關消息告知各會員資訊，而公會所舉辦的衛生講習則不限定該會會員才能參加講習，只要是公會有舉辦該講習活動，不限制會員與否都能參加講習，可顯見出餐飲公會在推動與落實維護公共安全方案中，是重要的資訊媒介，受過國民教育的報檢人員，其接受新知的訊息主要是從同儕中獲得相關資訊，

然在教育程度為高中、職的報檢人員中，除了透過餐飲相關公會外，報考人員經由大眾媒體與報章雜誌而得知此訊息的比教育程度為國小的有明顯提高，這顯示出教育程度為中等的報檢人員會從大眾媒體與報章雜誌中獲得新知的搜尋能力比國中教育程度較高，在專科大學以上的教育程度，反而是經由餐飲公會而來，這是因為近年來美食節目盛行和中途轉業的關係有關。

表4-17 報檢訊息來源與教育程度之分析

報檢訊息	教育程度		
	國中	高中、職	專科、大學
大眾媒體	26.3%	70.6%	25.0%
政府衛講	44.4%	60.0%	25.0%
主管、同事告知	72.0%	78.9%	45.4%
報章雜誌	21.1%	46.7%	25.0%
職訓局	66.7%	71.4%	50.0%
工會衛講	74.2%	85.2%	92.8%
餐飲工會	100.0%	96.9%	100.0%
輔導考照班	23.5%	61.5%	37.5%

資料來源：本研究計算

第五章 結論與建議

第一節 研究結論

根據上述對餐飲業導入職業證照所探討歸納後，做出以下六點結論

- 一、政府現行實施中餐烹調證照管制行之有年，獲得餐飲從業人員達高度認同感95.0%，多數餐飲從業人員持肯定的態度，並且認同證照制度應擴及其他各類型餐飲業，更高達九成以上的從業人員認為應該擴及其他各類型餐飲業，顯見出為了提高公共安全衛生、增加消費者信心及肯定自我能力是所有從業人員的目標。
- 二、在影響餐飲業導入職業證照的影響評估指標分析中，在效能性層面、回應性層面、系統維持層面、適切性層面及認知性層面等五個層面中，各層面之平均值皆大於3.0，顯示出這五個層面因素都是影響導入職業證照的因素，尤其是適切性層面方面顯示出餐飲從業人員對於大眾衛生安全重視大於自身的主觀認知。
- 三、在餐飲業職業證照的制度認同方面，主要受「職業角色的認知」、「締造職業新形象」及「維護公共安全」因素影響，由此可見，與本文文獻中，政府推動的技能檢定、落實職業證照制度中的提升職業服務水準及確保公共安全相符，已達到政策政令真正的傳達與落實。

四、餐飲業職業證照的制度意義與目的分析方面，主要受「職業發展性」、「升級餐飲品質」影響，與文獻中的促進公平就業機會及激勵產業技術水準不謀而合，餐飲業是一種勞力密集中的服務業，基層人力的技能水準是產業升級的動力來源。

五、餐飲業職業證照制度報檢動機，則是受「職業知能與技巧」、「取照動機」兩方面因素所影響，證照制度所重視的是專業技能是為有價值的謀生之道，可提升專業技術人員的社會地位，使人正視專業技術的價值，另一方面由於強制管制證照化制度，也是取照報檢的動機之一。

六、在報檢訊息來源方面，以透過餐飲公會來傳遞訊息、相關公會舉辦衛生講習、職訓局及主管、同事告知為主要來源，可見在政策推行與落實中，透過政府相關單位獲得該相關訊息通路管道有限，顯見相關資訊的傳遞是透過同儕間為主要的傳播管道。

由於，餐飲業展現出特有的「學」「術」分離體系的特有模式，相較於其他職業，確屬特殊。正因為如此餐飲業的工作所富含許多勞動性、技能性、實用性與團體性，是結合多人專業性技巧所展現的職業，政府方面應持續舉辦證照考試，更應擴大餐飲業之持證持照比例，以期保障民眾飲食衛生安全，但政策的推行必須是有效性、持續性的落實，加上政府、業者及消費者三方面共同配合才能達成，將更能促使整個餐飲界水準的提升。

第二節 研究建議

一、對政府相關單位建議

我國社會背景對於技能價值觀念淺薄，心態上存在著萬般皆下品唯有讀書高的觀念，雖然政府對於證照制度已訂定法則及推動職業證照制度重要措施，但對於與餐飲有關的證照制度權威性尚未達成共識，有賴於落實法令規定，引導社會大眾重視餐飲證照制度的價值，並與就業相結合，成為管制執業的保障。

對於餐飲從業人員的教育程度普遍偏低，從廚師證照報檢訊息中得知，報檢訊息來源中，大眾媒體與報章雜誌等功能不彰，應該多加利用不同的政策宣導管道，可以藉由製作電視廣告、廣播電台、製播宣導短片及多加利用報章廣告等，使其資訊滲透給相關人員，包括產業界及消費者等，促使餐飲從業人員，提升職業形象，增強其報檢證照檢定的意願。

在提升強制執行中的中餐烹調和其他餐飲相關的技能檢定檢定的報檢人數，在宣導的文宣中可針對「職業角色的認知」、對於其「職業發展性」及「職業知能與技巧」，給予淺顯易懂的文宣宣達，將可提高其報檢人數。

二、對餐飲業及從業人員建議

證照制度認同之因素分析中得知，提高餐飲品質、消費者更有信心、重視餐飲職業證照及落實餐飲職業證照，由於目前執業廚師服務年資下降，養成教育短暫，對於證照制度的認同，僅為了提高餐飲品質和考取證照，應該正視業界面臨瞬息萬變的消費需求和專精技藝養成的重要性，有必要時應捨棄門戶之見，暢通進修管道、充實專業水準，改變職業形象及全面提升餐飲服務品質，更具有產業競爭力。

從證照制度意義與目的之因素分析中顯見，配合時勢所趨落實證照制度，藉此明定人事升遷及獎酬制度，修正餐飲從業人員的價值認知和應檢意願，餐飲業勞資雙方團體積極舉辦活動，可藉此掌握社會脈動，充分配合實際社會需求，尋求既專且精的實作經驗，樹立專業形象、權威性與公信力，期使社會大眾的認同與重視，迫使其積極參加報檢證照檢定的意願。

由證照制度報檢動機之因素分析中得知，餐飲從業人員對於增加對餐飲的相關知識、瞭解自己的技能水準及對於自我的肯定，是餐飲從業人員報檢動機主因，業者可以製造話題激發全面性對

餐飲地位的重視，結合政府與民間的力量，利用大眾傳播媒體，製播、舉辦美食競賽，可在視覺、聽覺達到耳濡目染，宣傳內容，吸引、教育，餐飲從業人員及消費者對餐飲的重視，藉此可塑造餐飲從業人員的專業形象，個人或團隊的知名度，以專業技能和知識，獲得肯定。

由於知識管道的暢通，全球趨於國際化，餐飲相關的從業人員，就業機會亦增加，未來可能不再受限於本地，應積極培養國際觀與瞭解市場的動態，多接觸新知識與自我充實，多參加國際性比賽，不但可獲得豐富的經驗，也可將台灣的美食拓展出去。

參考文獻

1. 文長安，1998，我國餐飲業衛生管理現況介紹，*考研雙月刊* 22(5):63-71
2. 王文娟，1993，落實證照制度，*現代教育*，29:84-87
3. 王素梅，2004，食品產業現況與展望，食品工業發展研究所
4. 丘昌泰，2004，公共政策，巨流圖書公司，pp:367-380
5. 行政院勞工委員會職業訓練局，1997，中餐烹調技能檢定規範
6. 行政院衛生署，1989，食品衛生安全輔導及管理，專題研究計劃
7. 李允傑、丘昌泰，2003，政策執行與評估，元照出版有限公司，pp:231-241
8. 吳武忠、夏文媛，1995，國際觀光旅館之廚師證照制度認知研究，pp:16-52
9. 周亦蕙，1999，營建土木類技術證照制度現況與檢討，*營造天下*，38:33-36
10. 吳明隆，2003，SPSS 統計應用學習實務，知城數位科技股份有限公司，pp: 5-20
11. 林鐘沂，1991，政策執行評估兩種視野的比較，*考研雙月刊* 15(6):14-21
12. 林傑斌、陳湘、劉明德等著，2002，SPSS 統計分析實務設計寶典，博碩文化出版，pp:298-381。
13. 周宏，2002，統計學-觀念與方法，鼎茂圖書出版，pp:2-03~3-30
14. 康龍魁，1993，追求另一張技職文憑，*技職雙月刊* 17:13-18
15. 康自立，1990，建立我國技術士職業證照制度之研究，國立彰

化師範大學工業教育研究所

16. 康自立，1998，如何提昇技能檢定制度的公平性與品質，台灣勞工 43:43-49
17. 翁上錦，1993，專業技能==就業保障，技職雙月刊 17：32-36
18. 洪順慶、李小梅、余佩珊，1999，市場調查，國立空中大學，pp:129-213
19. 高秋英，2002，餐飲管理-理論與實務，揚智文化事業股份有限公司，pp:16-33
20. 陳聰勝，1993，讓真才實學的技術人才出頭-當前推動技能檢定與證照制度的新政策措施，技職雙月刊 17：2-7
21. 陳聰浪，1992，我國技術士職業證照制度之現況及改進之道，就業與訓練，10(1):9-12
22. 陳俊成，1984，餐飲服務業之經營管理，食品工業月刊，17(2):18
23. 陳徹，2002，SPSS 統計分析，碁峰資訊股份有限公司，PP: 9-28
24. 陳麗文，2001，落實中式餐飲業品質管理提昇顧客滿意，中國飲食文化基金會會訊 pp:90-92
25. 孫蜀南，2002，政府採購法實施之影響評估-以營造業與政府機關之觀點，中山大學公共事務管理研究所碩士論文
26. 徐學陶、黃承堯、苗永序、吳俊明、李定藩，1984，荷蘭、西德、瑞士、英國技能檢定及就業輔導考察報告
27. 夏文媛，1995，餐飲服務業對廚師證照制度認知之研究-以國際觀光旅館餐飲部門為例，私立中國文化大學觀光事業研究所碩士論文
28. 黃金益，1998，各國證照制度及技能檢定的特色，就業與訓練 16(3):72-76

29. 黃俊英，1997，行銷研究概論，華泰文化事業，pp:99-206
30. 黃紹顏、曾芬玲，1995，不同國家廚師證照制度之比較，技職雙月刊 26：29-35
31. 黃招憲，2002，日本的餐旅教育，
32. 湯惠誠，1993，奠定職業生涯發展基礎，技職雙月刊 17：36-40
33. 彭台臨，1993，如何審慎推動職業證照制度，技職雙月刊 17：7-13
34. 彭仁桂，1999，學生技能檢定技術士證照制度之探討，技職雙月刊 49：31-37
35. 張世賢、林水波 2001 公共政策，臺北：五南圖書出版公司
36. 張嘉昇，2005，上班族習藝，烹飪班吃香-一證在手不怕失業，自由時報，p13
37. 楊昭景，2001a，提升中餐廚師工作效能之研究，第一屆觀光休閒暨餐旅產業永續經營研討會
38. 楊昭景，2001b，中餐主廚職業能力需求之研究，高雄餐旅學報 4:75-85
39. 楊雯雯，2003，廚師專業能力之研究-餐飲教師與現職廚師認知之比較分析，碩士論文，國立雲林科技大學技術及職業教育研究所
40. 蔡中和，2001，我國中餐證照對於餐飲衛生提昇與認知之研究，碩士論文，國立海洋大學食品科學碩士論文
41. 蔡佳儒，2003，因素影響會計技能檢定證照落實之研究，碩士論文，彰化師範大學商教系商業教育教學
42. 蕭雅玲，2000，中澳技術士證照制度之比較研究，碩士論文，國立暨南國際大學比較教育研究所

43. 蕭錫錡,1993,培育健全之基層技術人員,技職雙月刊 17:24-28
44. 顏月珠,2002,商用統計學,三民書局,pp:358-380。
45. 職訓局,2004,93年度全國技術士技能檢定簡章
46. 考選部網站,<http://www.w3.moex.gov.tw/>
47. 行政院勞工委員會中部辦公室,技能檢定職類統計
<http://www.labor.gov.tw>
48. 行政院勞工委員會職訓局,<http://www.labor.gov.tw>
49. 行政院衛生署,<http://www.food.doh.gov.tw>
50. 中華證照協會,<http://www.license.org.tw>
51. Arno S.,1987,Food and Beverage Management in Hotel,VNR,New York
52. Cavana R.Y., Brian L.and D. U. Sekaran ,2004,Applied business research ,John Wiley & Sons
53. David B. and Stone S.,1991,Food & Beverage Management ,2nd ed,p4
54. Donald R.and Pamela S.,2003,Businness Research Methods,Mc Graw Hill,pp:319-349
55. Dunn, W., N. 1994,Public Policy Analysis:An Introduction, 2nd ed.Dye, Thomas R., Understanding Pubiic Policy . Englewood Cliffs, N J : Prentice- Hall , Inc
56. Lundberg Donald E.,1984,The Hotel Restaurant Business, Van Nostrand Reunhold Company, Inc. New York, p221
57. Robert Nakamura, T and Smallwood F. ,1993, " A Structural Equation Analysis of the Relationships of Personal Values, Attitudes and Beliefs about Recycling,and the Recycling of Solid Waste Products, " 20-641-646

58. Robert Y. ,2003,Applied Businss Research : Qualitative and Quantitative Methods , PP:37-51,129-162
59. Yueh H.L,2001,Factor Influencing the Implementation of Environmental Policy on the Hotel Industry,pp:1-16