餐旅從業人員對證照看法、證照張數與薪資之關聯性:

以北部飯店業為例

柳婉郁* 陳聖智** 蕭靖宇*** 胡媛婷*** 游承慈****

- *真理大學觀光數位知識學系副教授兼系主任(通訊作者)
- **國立政治大學傳播學院數位內容碩士學位學程助理教授
- ***真理大學觀光休閒與運動學院休閒遊憩事業研究所碩士
- ****真理大學觀光休閒與運動學院餐旅管理學系學士

(投稿日期:2013.08.19;接受日期:2013.12.21)

摘要

我國政府於 1973 年起開辦技能檢定考試,為促進產業技術升級及提昇國家競爭力,2007 年參加技能檢定到檢人數為 489,782 人,2008 年增加至 545,057 人,2012 年則達到 660,517 人的到檢新高,且每年報考與通過檢定的人數仍不斷增加。社會環境之演變,各行各業講求降低人力訓練成本,希望應聘進入時為有相關行業經驗者、相關知識者、專業證照者。餐旅相關科系畢業者,除了畢業文憑本身就可代表專業知識外,另一個優勢是可以透過考取相關證照,提升自己相關專業知識競爭力以及個人形象品牌。就職業學校跟技術學院而言,校方鼓勵在校生考取相關證照,並設立需通過技能檢定畢業相關門檻。餐旅業員工持有相關證照張數是否和薪資有關聯性?此為值得探討的議題。根據上述研究動機,本研究以飯店正職員工為研究對象,探討證照多寡對於薪資高低是否有關聯性。本研究初步研究結果顯示,從事餐旅業人員之餐旅證照數越多,其薪資越高,故在進入餐旅業前應增加考取的餐旅證照張數以增加自身的餐旅技能,其次,從業人員工

通訊作者:柳婉郁,25103新北市淡水區真理街32號,真理大學觀光數位知識系。

電話: 0914-043-000 e-mail: nellyliu@gmail.com

作時間越長其薪資亦越高,新進餐旅業者應降低個人本身轉換跑道之次數以提升 個人薪資累積機會,本研究之結果期能有助於餐旅業者或相關業者之決策參考。

關鍵詞:薪資、證照、餐旅業

壹、前言

近年來,美國、西歐、澳洲及日本的消費者對於服務業的消費遠高於其他實體產品產業,服務業提供了可觀的就業機會以及國內生產毛額(Gross Domastic Product,GDP),台灣的情形更是如此,2007年在瑞士日內瓦舉行的全球服務業聯盟論壇指出,服務業佔台灣 GDP 的 73.44%;行政院主計處統計,台灣 2008年第三季的服務業產值佔 GDP 的比重高達 73.2%,且 2011年度整體服務業名目 GDP 約新台幣 9.4 兆元,GDP 雖稍跌至 68.8%,但就台灣總就業人口達 1068 萬人其中服務業已然佔整體近六成(58.59%),平均就業人數 627.5 萬人,每年就業人口皆以緩慢成長,由此可見服務業具有高度的市場重要性,無庸置疑成為主流(劉于暄,2008;經濟部,2012)。

不僅如此,根據台灣行政院主計處(2013)所公佈之資料,2009 年 3 月失 業率為 5.81%, 創主計處 67 年調查以來新高。2009 年 3 月勞動力人數為 1085 萬人,較上月增加2千人(0.02%);與上年同月比較,亦增加5萬3千人(0.5%)。 3月就業人數為1,022萬人,較上月減少4千人(0.04%);與上年同月比較,亦減 少 16 萬人(1.5%),為歷年同月最大減幅,顯示整體就業市場需求明顯趨緩;此 外,2012年1月份整體失業率為4.18%,失業人口為47萬2千人左右,有顯著 下降。然再以 2012 年為例,平均勞動力人數為 1,134 萬 1 千人,叫上年增加 14 萬 1 千人(1.26%)。三大部門就業人數雖均增加,但農業部門僅增加 2 千人 (0.39%);工業部門則增加 4 萬 3 千人(1.12%),其中主幹之製造業增加 2 萬 6 千 人(0.87%), 營造業亦增加 1 萬 4 千人(1.71%); 服務業部門卻大幅增加至 10 萬 6 千人(1.68%),住宿及餐飲業更增加至2萬2千人次之多(行政院經濟建設委員 會,2013)。由此數據顯示,投入服務業比率日漸增多以及投入服務業人口比例 增高,而住宿及餐飲業的比率也有逐漸增加的趨勢,在台灣失業率居高不下的情 況下,餐飲服務業之景氣並沒有受到太大的外在環境衰退影響,仍吸引大量之求 職人潮,顯示台灣的商業型態逐漸往諸如餐旅業等勞力密集性的地三級產業邁 進。

至此,為因應台灣餐旅業的人力需求,現下高職及大專院校紛紛成立相關科系、並提供相關之訓練,作為人力資源供給之來源。然由於進入此行業門檻較低,雖比較其他行業有較多之工作機會,卻也使非相關科系畢業者皆容易進入此職場(詹凱玲,2004),造成就讀餐旅相關科系之從業人員面臨更多的競爭壓力,逐步讓產業業者不僅以學歷作為選擇員工之依據,亦著眼其工作能力與專業證照的內容和多寡(王瑤芬、洪久賢、林咨攸,2008)。

故根據行政院行政院勞工委員會(2013)資料顯示,政府於 1973 年起開辦技能檢定考試,為促進產業技術升級及提昇國家競爭力,對於技能檢定及職業證照制度的推動不遺餘力。2007 年參加技能檢定到檢人數為 489,782 人,2008 年增加至 545,057 人,此資料顯示參加技能檢定人數明顯上升;且 2009 年更達到605,349 人,而後皆有超過60萬以上報考人數,並在2012年創下660,517 人的到檢新高。此外,在政府積極推動觀光產業並開放大陸遊客來台觀光後,許多觀光旅館以此龐大市場需求為前提相繼興建,不論是傳統產業或國際品牌的連鎖相繼投資旅館產業,預期之下需要更多人力資源(王瑤芬、洪久賢,2008)。然就餐旅從業者之觀點,則希望踏入產業後能賦與應有的報酬所得,其中證照與薪資之間是否有顯著關係?證照與升遷之間又存在何種關係?以上均為本研究所要探討的議題,故擬出以下之研究目的:一、探討飯店從業人員對目前工作現況以及持有相關證照之看法。二、分析飯店從業人員不同社經背景對於證照、升遷及工作薪資是否有顯著差異。三、分析飯店從業人員之證照、升遷及工作薪資之相關性。四、期望本研究結果顯示,能有助於從事飯店業之大眾或相關業者之決策參考。

貳、文獻回顧

一、技能檢定與證照

技能檢定的目的主要是透過完善的檢定制度與方法,來對從業人員的專業知識與技術水準,做一公認水準的評定,同時也可以對職業訓練的成果做有效評量,進而促進工業和經濟的進步(李基常、謝文隆、田振榮,1997;余耀銘,2000; 黃乾泰,陳鴻助,吳佳玲,2005)。就台灣的職業訓練法第六章第三十一條規定:「為提高技能水準,建立證照制度,應由主管機關辦理技能檢定。」技能檢定法草案亦明白指出立法的目的為提昇國民就業技能水準,落實技術士證照制度,及促進國家經濟發展。指出技能檢定的目的主要是透過完善的檢定制度與方法,來對從業人員的專業知識與技術水準,做一公認水準的評定,同時也可以對職業訓練的成果做有效評量(李基常、謝文隆、田振榮,1997;徐明輝,2002)。

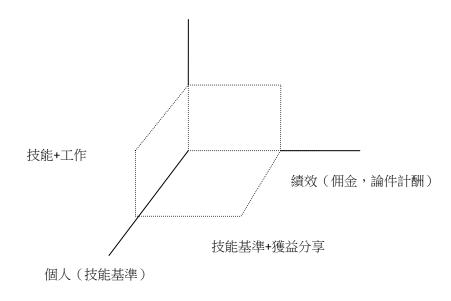
此外,技能檢定的主要目的有三項(黃乾泰,陳鴻助,吳佳玲,2005;職業訓練局,2013):(一)評鑑職業訓練與職業教育的水準。(二)促進職業證照制度的建立,以保障國人就業安全。(三)提高技術及服務水準,兼顧技術員工及消費者的權益保障。故此,針對多種行業的專業知識與技能,政府機關透過技能檢定與證照核發對受檢者的專業程度加以認定,且有促進該項專業技能的提昇作用。技能檢定乃是一個國家對其勞動者所施行的一種測驗,施以認的標準,並公開認定其技能水準的全國性制度(譚仰光,1976;康自立,1993;黃乾泰,陳鴻助,吳佳玲,2005),政府延聘專家學者,根據工作現場,藉由職業分析,以瞭解生產或服務過程中,就業者應具備之技能範圍、種類、標準及所需相關知識,編訂工作規範,並依據該規範製作學、術科試題,合格者由政府或公證機關頒發技能證書,以為從事工作的憑證,取得證書之人員在就業時,依法可獲得某種程度的保障,甚至可作為執業的憑藉(丁文生,1995;胡瑕玉,1996;蕭錫錡,1999; 黃乾泰,陳鴻助,吳佳玲,2005)。

此外,李基常、謝文隆、田振榮(1997)與徐明輝(2002)提出技能檢定具有下列功能:(一)就政府立場而言,經由技能檢定結果所獲得的統計資料,可以了解就業市場的人力供需情形,做為改進職業教育、職業訓練及人力規劃的參考;同時藉由技能檢定對從業人員基本技能的要求,達成保障個人及公共安全。(二)就事業單位立場而言,可為人員雇用、安置、訓練、升遷及核薪時的參考,而員工也可因此而受到鼓勵,不斷地從事進修,來提升專業知識與技能水準,從而改善企業的產品品質與服務水準。(三)就個人立場而言,可就其專長加以發揮,貢獻社會國家,不必拘泥於學技術永遠無法出頭的傳統職業觀念。個人更可因為受到社會大眾的鼓勵,而奮發向上,努力精進,發揮個人最大的潛在能力。

康自立(1995)與徐明輝(2002)指出技能檢定是根據公定的工作規範(Job Specification),以測驗技術人員從事該工作所需的專業知識、技能與能力的程度,合格者給予公認的技能證書。技術職業教育辭典的定義中說明,技能檢定是公開地利用共同承認的標準,考驗技術人員之技術水準,並在通過考驗時,給予證明的一種過程(楊朝祥,1984;徐明輝,2002)。因此,技能檢定的意義係指各類技術從業人員藉由政府主管機關所舉辦的各類技術學科及術科考試,經考試通過,證明其擁有之技術能力達到相當程度的專精程度(林慧菁,2005)。也就是說若從教育層面來看,技能檢定即以各行業需要之基本的工作能力為其設計規範,使學生畢業時能同時取得畢業證書與技術士證照,一方面有助於提升技職專業地位,另一方面有利於學生就業及升學之生涯發展,也可以提高基層技術人力之水準與品質(莊禮菡,2005;黃乾泰,陳鴻助,吳佳玲,2005)。

二、技能檢定與薪資制度

薪資制度訂定的標準很多,但最常用的標準不外乎以工作(Job)、技術(Skill) 及績效(Performance)三種不同的基準來制訂薪資,這其中以 T. A. Mahoney(1989) 針對此三種為基礎,認為薪資的設計可分成工作、績效及個人三種不同基準來進 行組合(如圖 1):



資料來源:Mahoney(1989)

圖 1 薪資報償系統之構面組合圖

(一)以工作為基礎(Job-Based)薪資制度:

依據公司內各個職位的價值做為給付薪資的基準。此種以工作為基準的計薪 方式如薪水制、計時工資制等。現行一般企業對工作基準制的運用非常廣泛,如 底薪制度、出差費、危險津貼以及職務加給等等(袁芳煌,2002)。

(二)以技術為基準(Skill-Based):

近年來以技術為基礎的薪資制度愈來愈受到大家的重視。其基本觀念乃將員工擁有的技術、年資、教育、能力等視為無形的資產,因此在不同的技術水準下,所給予員工的薪資應不同(鄭建瑋、嚴沁蒂、江旻珊,2007)。例如技能基準薪資、專業層級薪資、年資薪資等。以技術為基準的評估標準包括員工特質(Characteristic)、員工工作行為(Behavior)、員工技能(Skill)等。評估時不能偏重任一方,必須要整體考量才可。本法與工作基準制最大的不同在於薪資計算的方式係以個人精通技能作為計薪基準,而非依據員工實際執行的工作內容來決定

(Barrett, 1991)。此外,Barrett(1991)也提到技術薪資制度有以下四項特性: 1.對人不對事; 2.員工增加新技術時報酬要增加,如此才會使員工想學習新技術; 3. 組織必先認定那些技術有價值,並決定其層次,然後再由管理者評定個人技術的價值; 4.根據技術評量結果決定薪資報酬。

(三)以績效為基礎(Performance-Based):

以績效基準的薪資制度主要以員工的產出或績效作為衡量的標準,再依此標準之評估結果對員工進行酬償。例如現行企業使用的佣金制、提案獎金制、按件計酬、利潤分享制等制度皆是以此為基礎。這些方式的共同目的皆在設法提高員工更加努力以改善績效的動機。

此外如表 1 所示, Mahoney(1989)亦就不同基準制度之差異提出優缺點及其適切性。然可發現就技術基準制來說,雖適用於仰賴技術密集之工作,但卻有著公平性方面的缺點。由於每個人在公司受訓機會、原因皆不同,使得員工新技能增加有不公平的現象。此外,技能的增加不一定能反應員工對公司的貢獻時,公平性的問題就更加凸顯(Mahoney, 1989; 丘宏昌,1997)。故在證照制度導入之後,企業可先藉此公定式的技術證明,來篩選具備同樣技術基準的員工,除減少培養員工技術之成本外,亦可配合公司策略、就所需技術證照之進階性來評定薪資加給,減少公平性之問題(黃同圳,2000;陳琪婷、吳欣怡,2008)。

表 1 各種基準制之比較

人						
	工作基準制	技術基準制	績效基準制			
內容	以職位、工作條件、體力及 工作責任等因素作為計薪 基準。	以員工技術、年資、教育、 能力等因素作為計薪基準。	以工作結果、產出或績效等因 素作為計薪基準。			
理論	公平理論	增強理論	期望理論			
優點	可維持工作價值與薪資報 酬之間的合理對應關係,以 保障組織內部的公平性。	1. 強調個人不斷的學習成長,此有助員工與組織的發展。 2. 增加工作彈性。 3. 長期生產力提昇。	 具公平性。 藉由對績效的酬償回饋,可 幫助員工瞭解努力的方向。 促使績效差員工改進或離 開。 員工能感受對公司績效的貢獻。 			

		續表 1 各種基準制之比較
	工作基準制	技術基準制
缺點	1. 工作評量的內容並不一 定能表示員工對公司的 貢獻。	

- - 2. 不一定真正公平。
 - 3. 創新性的組織不見得適 用。
- 受訓機 使得員 公平的 現象。
- 2. 技能的增加不一定能反應 員工對公司貢獻。
- 1. 績效基準制屬外在獎勵,將 削弱工作的內在激勵。

績效基準制

- 2. 員工喜歡安全保障,故偏好 以年資為基礎的薪資制度。
- 3. 因預算的限制使得績效基準 制的薪資制度無法落實。
- 4. 以個人為分配單位,如此將 使團隊工作建立不易。

- 適用 場合
- 1. 大量生產、專業分工。
- 2. 工作程序標準化。
- 3. 穩定的環境。
- 1. 複雜變動的環境。
- 2. 工作程序與產出變動高。
- 3. 工作十分依賴技術。
- 4. 強調個人化提升生產力及 品質。
- 5. 組織強調創新。

- 1. 產出能明確定義。
- 2. 組織協調及監督較少。
- 3. 決策、行動與計劃有高整合 性。
- 4. 組織與環境關係小。
- 5. 靜態的規劃方式。
- 6. 組織持續的改變是可預期 的。

資料來源:丘宏昌(1997)。

參、研究方法

本章主要探討研究方法,藉由相關文獻建立本研究架構與假設,描繪出本研 究的主題,進而選出適合的調查方式與問卷,再將回收的問卷透過本章所欲使用 的統計分析方法求得研究的結果,了解飯店從業人員擁有證照對於薪資、升遷及 流動率之間的關係與影響因素。本研究之研究方法以問卷調查法為主,本章可分 為四節,第一節為研究架構與假設,第二節為研究範對象與發放份數,第三節為 問卷設計與抽樣方法,第四節為分析方法。

一、研究架構與假設

本研究採實地發放、委託親朋及寄送發放問卷方式,主要探討飯店從業人員 性別、婚姻、是否為相關科系、有無證照對於工作薪資、工作任職月數、找工作 期間及證照對各變項之重視度、滿意度、同意度之差異,研究架構如圖2所示。

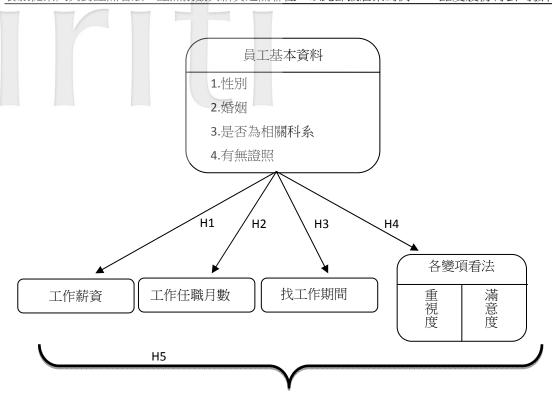


圖 2 研究架構

依據本研究架構做以下假設:H1:不同社經背景之飯店從業人員對工作薪 資有顯著性差異。H2:不同社經背景之飯店從業人員對工作任職月數有顯著性 差異。H3:不同社經背景之飯店從業人員對找工作期間有顯著性差異。H4:不 同社經背景之飯店從業人員對證照與各變項之同意度、滿意度、重視度有顯著性 差異。H5:證照張數、工作薪資、任職月數、找工作期間等變數之間具有顯著 相關性。

二、問卷發放對象與內容

本研究所選擇的研究範圍為台北地區飯店,以便利抽樣方式對餐飲部門之員工進行調查。問卷設計供三部分第一部分為個人資料,共 18 題項;第二部分為對現在工作之重視度與滿意度,共 12 題項;第三部分為對於證照、工作、升遷、薪資之看法共 21 題項之構面加以探討。

(一)為員工的基本資料,包括性別、婚姻、年齡、教育程度、是否為相關科系 畢業、家人是否有在相關產業、是否為外地人、月收入、薪水制、工作屬性、 工作部門、是否為第一份工作、花多久找到工作、上班交通工具、擁有哪些 相關證照、工作整體滿意度、證照張數滿意度,共 18 題項。

- (二)為對目前工作平均薪資、整體工作時數、工作成就感、與同事間相處、與 長官間相處、擁有證照張數之重視度及滿意度的看法,共 12 題項。
- (三)為對於證照、工作、升遷、薪資之同意度共21題項。

以根據研究目的設計問卷採用李克特五等作評量表(Likert Scale),依影響填卷者對目前工作現況之看法以及對各種餐旅證照的看法之同意程度,為能進行數量分析,本研究將上述五種答案分別賦予1至5分的數值,受訪者之答案如果為「非常不同意」及給予1分、答案如果為「不同意」及給予2分、答案如果為「普通」及給予3分、答案如果為「同意」及給予4分、答案如果為「非常同意」及給予5分、因此分數越高代表越是正面或肯定之看法,詳如表2。

表 2 問券構面

-	表 2	問卷構由	
分類	題目	分類	題目
	性別		對於現在工作平均薪資滿意度
	婚姻		對於現職平均薪資重視度
	年齡		對於現職整體時數滿意度
	教育程度		對於現職整體時數重視度
	否曾為相關科系畢業		對於現職成就感滿意度
	家人是否在餐旅	對現職重	對於現職成就感重視度
	是否為外地人	視度與滿 意度	對於現職與同事相處滿意度
	月收入		對於現職與同事相處重視度
/国【	薪水制		對於現職與長官相處滿意度
個人資料	工作屬性		對於現職與長官相處重視度
	所屬部門		對於擁有證照張數滿意度
	是否為第一份工作		對於擁有證照張數重視度
	花多久找到工作		找到工作是因學歷與工作相符
	交通工具	#4-520177 一	找到工作是因有工作經驗
	進公司後有無考取證照	對證照、工作、升遷、	找到工作是因有相關證照
	有無相關證照	薪資之同	找到工作是因人脈良好
	工作整體滿意度	意度	證照能增加找到工作的機會
	證照張數滿意度		證照有更多的工作選擇

		續表	2	問卷構面	
分類	是	夏目		分類	題目
	證照能增加公司	司升遷機會			證照能區分應聘者的能力
	證照會影響第-	一個工作之薪	資	*************************************	證照能使招募更具效率
對證照、	證照能提高在公司的地位		對證照、工作、升遷、	證照能降低新員工訓練成本	
工作、升遷、薪資	證照使人有較低	吏人有較佳的專業形象		薪資之同 意度	證照能增加解決餐問題的能力
之同意度	證照具有較多	技能知識		思反	證照能改善餐旅的專業形象
	證照具有較高生產力				證照能增加員工離職率
	證照能減低員	工流動率			

三、資料分析方法

本研究之問卷資料分析方法包括信度分析(Reliability Analysis)、描述性統計分析(Descriptive Statistics)、獨立樣本 T 檢定(Independent Samples t-test)、相關分析(Relationship Analysis)。

肆、研究結果與討論

一、信度分析

本研究共發放之問卷數為 400 份, 問卷回收數為 320 份, 整體回收率為 80%, 有效問卷 308 份, 無效問卷 12 份。本研究進行信度分析, 其結果如表 3 所示, 就問卷之第一部分為「對現在工作之重視度與滿意度」而言, 其 Cronbach's α 係數為 0.810, 第二部份為「對於證照、工作、升遷、薪資之看法」, 其 Cronbach's α 係數為 0.869, 整體問卷信度為 0.840, 其信度為「很可信」。

表 3 問卷信度分析

構面	題數	α值*
對現在工作之重視度與滿意度	12	0.810
對於證照、工作、升遷、薪資之看法	22	0.869
·	34	0.840

註:*以 Cronbach's α 係數作為檢測問卷信度之標準, α <0.30 為不可信;0.30< α <0.40 為初步研究,勉強可信;0.4< α <0.05 為稍微可信;0.50< α <0.70 為可信(最常見的信度範圍);0.70< α <0.90 為很可信(次常見的信度範圍);0.90< α 為十分可信。

二、敘述統計分析

本研究問卷調查結果,飯店從業人員資料結構中,女性比例較高,有178份, 佔 57.8%。「婚姻狀態」別而言,未婚比例較高,有 278 份,約佔 90.3%。就「年 齡」別而言,以 21-25 歲最多,共 137 份,佔 44.5%。就「教育程度」別而言, 以大學程度最多,共190份,佔61.7%。就「是否為相關科系」別而言,相關科 系畢業比例較高,共 182 份,佔 59.1%。就「家人是否在相關產業」而言,以非 相關產業比例較高,共169份,佔54.9%。就「是否為外地人」而言,以本地人 比例較高,共 206 份,佔 66.9%。就「平均月收入」別而言,以 10,001 元至 30,000 元最多,共139份,佔45.1%。就「薪水制」而言,以月薪制比例較高,共162 份,佔52.6%。就「工作屬性」而言,以臨時工讀生比例最多,共150份,佔48.7%。 就「部門職稱」而言,以外場人員比例最高,共217份,佔70.5%。就「是否為 第一份工作」而言,以非第一份工作比例較高,共161份,佔56.3%。就「此份 工作任職」而言,以未滿一年比例最高,共 147 份,佔 47.7%。就「換工作次數」 而言,以1次比例最高,共47份,佔15.3%。就「最久任職」而言,以一年以 上未滿兩年比例最高,共 47 份,佔 29.4%。就「找工作時間」而言,以 1 個月 比例最高,共149份,佔48.4%。就「交通工具」而言,以機車比例最高,共165 份,佔53.6%。

另外就「是否有相關證照」而言,以沒有證照比例較高,共240份,佔77.9%。就「餐旅證照」而言,以擁有零張者較多,共188份,佔61.1%,但由於中餐烹調檢定推行多年的緣故,如表4、表5所示,持有餐旅丙級中餐(葷)居多,佔28.94%,調酒其次,佔25.66%。持有餐旅乙級技術士證照方面中餐(葷)居多,佔5.26%,烘焙其次,佔1.97%。

表 4 受訪者持有餐旅乙級證照種類之張數

問項	次數(N)	百分比(%)
中餐(葷)	16	5.26
中餐 (素)	5	1.64
烘焙	6	1.97
西餐	5	1.64
總計	32	10.51

	マンナン・ナイトナー キュナト・エー・レコ アン・ロコイモ・ホエー・コロ 中し
表 5	受訪者持有餐旅丙級證照種類之張數
1	

		//CJ//S//
問項	張數(N)	百分比(%)*
中餐(葷)	88	28.94
中餐(素)	11	3.61
烘焙	39	12.83
西餐	26	8.55
餐旅服務	73	24.01
調酒	78	25.66
終計	315	103.60

註:*此題為複選題,故加總超過100%。

再者就「語言證照」而言,以擁有零張者居多,共 259 份,佔 84.1%,其中 日語相關證照方面如表 6 所示,JLPT(第一級)持有者居多,佔 4.6%,其次為 JLPT(第四級),佔 3.61%。而在英語相關證照則如表 7,全民英檢初級持有者 居多,佔 27.3%,其次為全民英檢中級,佔 9.87%。

表 6 受訪者持有日文相關證照分析

	/3 H 1 1 / 1 H > C H > C W > C	
問項	次數(N)	百分比(%)
JLPT (第一級)	14	4.60
JLPT (第二級)	9	2.96
JLPT(第三級)	8	2.63
JLPT(第四級)	11	3.61
總計	42	13.80

表 7 受訪者持有英文相關證照分析

問項	次數(N)	百分比(%)
全民英檢初級	83	27.30
全民英檢中級	30	9.87
全民英檢高級	4	1.32

受訪者持有英文相關證照分析 續表7 百分比(%) 問項 次數(N) TOEFL 1 0.33 **TOEIC** 16 5.26 **IELTS** 2 0.66 其他(包括 Lcci 之旅遊觀光) 0.33 1 總計 45.07 136

然就「觀光證照」來說,以擁有零張者比例較高,共 288 份,佔 93.6%。就「電腦證照」而言,以擁有零張比例較高共 279 份,佔 90.6%。就「其他證照」而言,以擁有零張比例較高,共 262 份,佔 85.1%。就「進公司後是否有再考證照」而言,以沒有再考取比例較高,共 240 份,佔 77.9%。

至於就飯店從業人員對工作之重視度方面,對於現在工作之平均薪資重視度 為最高,佔77.3%,而現在手邊擁有之證照張數重視度為最低僅佔2.6%,顯示 多數飯店從業人員重視工作的平均薪資。就滿意度部分,對於現在手邊擁有之證 照張數為最高,佔81.5%,而對於現在工作之整理工作時數滿意度為最低僅佔 1.9%,顯示多數飯店從業人員不重視擁有證照張數,且滿意手邊擁有的證照張 數。此外從薪資證照分析發現,以證照會有工作選擇滿意度為最高,達81.2%, 而有證照會增加離職率為普通,佔66.5%,顯示飯店從業人員有相關證照,會有 更多的工作選擇,而不會明顯增加員工的離職率。

三、性別對於研究變項之差異分析

如表 8 所示。飯店從業人員對各項性質的滿意度中,對於「月收入」滿意度之平均數而言,男性為 21692.30; 女性為 17359.55, 其 P 值為 0.003, 有顯著性差異;對於「工作任職月數」滿意度之平均數而言, 男性為 27.46; 女性為 17.59,其 P 值為 0.003, 有顯著性差異;對於「找工作時間」滿意度之平均數而言, 男性為 2.47; 女性為 1.70, 其 P 值為 0.001, 有顯著性差異;對於「平均薪資滿意度」滿意度之平均數而言, 男性為 3.95; 女性為 3.92, 其 P 值為 0.011, 有顯著性差異;對於「工作成就感滿意度」滿意度之平均數而言, 男性為 3.54; 女性為 3.29, 其 P 值為 0.024, 有顯著性差異, 其他均無顯著差異。本研究推論因為飯店有較粗重的工作和工作時間較長, 男性在體力上比女性佔有優勢, 故男性較女性在此份工作任職上的時間較久, 也因為任職時間較長, 男性又比女性滿意收入

和工作成就感。

表 8 受訪者之性別對研究變項之差異分析

構面	性別	人數	平均數	標準差	T值	顯著性
Filt i	男	130	21,692.30	11,886.97	2 405	0.003**
月收入	女	178	17,359.55	9,038.20	-3.485	
工作任職月數	男	130	27.46	48.40	2.007	0.010**
工门门工机 /7 安(女	178	17.59	27.15	-2.097	
找工作時間	男	130	2.47	3.89	-2.139	0.001***
1次17月上44月1	女	178	1.70	1.54		
平均薪資滿意度	男	130	3.22	0.84	1.052	0.011*
十均新貝牌总及	女	178	3.04	0.78	1.953	0.011*
工作成就感度滿意度	男	130	3.54	0.93	2.440	0.024*
工计以机械及棚总及	女	178	3.29	0.83	2.449	0.024*

註: * P<0.05, *** P<0.01, **** P<0.001。

四、婚姻對於研究變項之差異分析

而在探討關於證照、工作、升遷、薪資是否會因婚姻而有所不同,結果如表 9 所示,飯店從業人員對於「月收入」重視度之平均數而言,未婚為 17,589.93;已婚為 34,000.00,其 P 值為 0.000,有顯著性差異;對於「工作任職月數」重視 度之平均數而言,未婚為 15.03;已婚為 84.10,其 P 值為 0.000,有顯著性差異;對於「平均薪資重視度」重視度之平均數而言,未婚為 3.91;已婚為 4.17,其 P 值為 0.030,有顯著性差異;對於「與同事相處重視度」重視度之平均數而言,未婚為 3.88;已婚為 4.03,其 P 值為 0.000,有顯著性差異;對於「與長官相處 重視度」重視度之平均數而言,未婚為 3.74;已婚為 3.93,其 P 值為 0.000,有 顯著性差異,其他均無顯著差異。

飯店從業人員對各項性質的滿意度中,對於「與同事相處滿意度」滿意度之平均數而言,未婚為 3.68;已婚為 3.90,其 P 值為 0.003,有顯著性差異;對於「與長官相處滿意度」滿意度之平均數而言,未婚為 3.542;已婚為 3.83,其 P 值為 0.002,有顯著性差異;對於「證照張數滿意度」滿意度之平均數而言,未婚為 2.79;已婚為 2.77,其 P 值為 0.013,有顯著性差異,其他均無顯著差異。

飯店從業人員對各項性質的同意度中,對於「找到工作是因經驗」同意度之平均數而言,未婚為 3.45; 已婚為 4.17, 其 P 值為 0.000, 有顯著性差異;對於「有證照可降低訓練成本」同意度之平均數而言,未婚為 3.42; 已婚為 4.17, 其 P 值為 0.002, 有顯著性差異,其他均無顯著差異。本研究推論,已婚的從業人員因年齡較大且工作任職也較久,所以較重視收入,且收入比未婚者高;也較重視且滿意在工作上與長官、同事之間相處的關係。未婚的從業人員,都是較年輕的族群居多,加上某些學校有考到證照才能畢業等規範,相較之下考取證照機會增加。有證照未婚者比已婚者多,但已婚從業人員認同有證照可降低訓練成本。

表 9 婚姻狀況對於研究變項之差異分析

構面	婚姻	人數	平均數	標準差	T值	顯著性
□ 1/ ₄ 1	未婚	278	17,589.93	8,888.65	-6.733	0.000***
月收入	已婚	30	34,000.00	13,025.18		
工作任職月數	未婚	278	15.03	17.71	-4.295	0.000***
	已婚	30	84.10	87.90		
平均薪資重視度	未婚	278	3.91	0.75	-2.436	0.030*
一一一时间里记过	已婚	30	4.17	0.53	-2.430	0.030
與同事相處重視度	未婚	278	3.88	0.75	1 517	0.000***
—————————————————————————————————————	已婚	30	4.03	0.49	-1.517	
與同事相處滿意度	未婚	278	3.68	0.65	-2.016	0.003**
—————————————————————————————————————	已婚	30	3.90	0.55		
與長官相處重視度	未婚	278	3.74	0.73	-1.835	0.000***
类以自怕 <u>她</u> 里忧皮	已婚	30	3.93	0.52		
與長官相處滿意度	未婚	278	3.52	0.65	-2.746	0.002**
————————————————————————————————————	已婚	30	3.83	0.59	-2.740	0.002
證照張數滿意度	未婚	278	2.79	0.92	0.166	0.013**
型照水剱/枫/总/文	已婚	30	2.77	0.63	0.100	0.013
找到工作是因經驗	未婚	278	3.45	0.97	5 865	0.000***
	已婚	30	4.17	0.59	-5.865	U.UUU***
有證照可降低訓練成本	未婚	278	3.42	0.96		0.002**
月 显然 5 件 区 则 然 火 个	已婚	30	4.17	0.70	-5.304	0.002

註: * P<0.05, *** P<0.01, *** P<0.001。

五、是否為相關科系對於研究變項之差異分析

為探討從業人員重視度、滿意度是否會因相關科系畢業與否而有所不同,故 進行兩者平均差異的 T 檢定,結果如表 10 所示。從業人員對於各項性質的感受 程度中,是否為相關科系畢業對於「找到工作是因學歷」之平均數而言,相關科 系畢業者為 3.57; 非相關科系畢業者為 3.13, 其 P 值為 0.000, 有顯著性差異; 「工 作時數滿意度」之平均數而言,相關科系畢業者為 3.24;非相關科系畢業者為 2.94,其P值為0.001,有顯著性差異;「工作成就感重視度」之平均數而言,相 關科系畢業者為 3.80;非相關科系畢業者為 3.71,其 P 值為 0.003,有顯著性差 異;「與同事相處滿意度」之平均數而言,相關科系畢業者為 3.79;非相關科系 畢業者為 3.58, 其 P 值為 0.006, 有顯著性差異; 「找到工作是因經驗」之平均數 而言,相關科系畢業者為 3.66; 非相關科系畢業者為 3.30, 其 P 值為 0.002, 有 顯著性差異;「證照能影響第一個工作薪資」之平均數而言,相關科系畢業者為 3.49; 非相關科系畢業者為 3.23, 其 P 值為 0.009, 有顯著性差異;「證照能提高 工作薪資」之平均數而言,相關科系畢業者為3.45;非相關科系畢業者為3.14, 其 P 值為 0.002, 有顯著性差異;「證照能增加專業形象」之平均數而言, 相關科 系畢業者為 3.70; 非相關科系畢業者為 3.43, 其 P 值為 0.004, 有顯著性差異; 「證 照會增加離職率 | 之平均數而言,相關科系畢業者為 2.68; 非相關科系畢業者為 3.00,其P值為0.005,有顯著性差異;「找工作時間」之平均數而言,相關科系 畢業者為 1.73; 非相關科系畢業者為 2.46, 其 P 值為 0.047, 有顯著性差異; 「工 作成就感滿意度」之平均數而言,相關科系畢業者為3.48;非相關科系畢業者為 3.27, 其 P 值為 0.042, 有顯著性差異;「證照張數之重視度」之平均數而言,相 關科系畢業者為 3.63; 非相關科系畢業者為 3.44, 其 P 值為 0.050, 有顯著性差 異;「證照張數之滿意度」之平均數而言,相關科系畢業者為 2.69; 非相關科系 畢業者為 2.92,其 P 值為 0.025,有顯著性差異;其他均無顯著差異。故此,本 研究推論在工作時數滿意度方面,相關科系畢業者較能提早了解飯店業工作情 形,因此工作時數滿意度高於非相關科系畢業者。相關科系畢業者在證照張數之 重視度、找到工作是因經驗、證照能影響第一個工作薪資、證照能提高薪資、證 照能增加專業形象等方面,皆表示認同;另外相關科系畢業者在接觸飯店業時間 較早,因此認為在這些方面比非相關科系畢業者能有更好的發揮。

表 10 是否為相關科系畢業對於研究變項之 T 檢定

表 10 是台	公為相關科	糸	可於研究變	で頃∠Ⅰ險	貝乙 1 懐正			
構面	是否為相 關科系	人數	平均數	標準差	T值	顯著性		
找工作時間	是	182	1.73	1.797	1.999	0.047*		
1777.1上141日	否	126	2.46	3.789	1.999	0.047*		
工作时數法辛辛	是	182	3.24	0.718	-3.291	0.001***		
工作時數滿意度	否	126	2.94	0.860	-3.291	0.001		
工作式就尽重担度	是	182	3.92	0.739	2 021	0.002**		
工作成就感重視度	否	126	3.66	0.771	-3.031	0.003**		
工作代献献某辛度	是	182	3.48	0.859	2.044	0.042*		
工作成就感滿意度	否	126	3.27	0.907	-2.044	0.042*		
阳田市和市港辛申	是	182	3.79	0.595	2.702	0.00644		
與同事相處滿意度	否	126	3.58	0.697	-2.782	0.006**		
※四毛サン毛 汨庇	是	182	3.63	0.815	1.064	0.050*		
證照張數之重視度	否	126	3.44	0.834	-1.964			
松四毛肿力谋夺库	是	182	2.69	0.925	2.257	0.025*		
證照張數之滿意度	否	126	2.92	0.835	2.257	0.025*		
1420年7月日日 1844年	是	182	3.57	0.936	2.656	0 000444		
找到工作是因學歷	否	126	3.13	1.091	-3.656	0.000***		
	是	182	3.66	0.881	2.104	0.002**		
找到工作是因經驗	否	126	3.30	1.045	-3.194	0.002**		
- Yy 1177 ムト 日 / 幼取 / 広 	是	182	3.49	0.819	2.622	0.000**		
證照能影響第一個工作薪資	否	126	3.23	0.931	-2.632	0.009**		
·	是	182	3.45	0.824	2.007	0.000**		
證照能提高工作薪資	否	126	3.14	0.874	-3.087	0.002**		
	是	182	3.70	0.767	2.004	0.004**		
證照能增加專業形象	否	126	3.43	0.853	-2.894	4 0.004**		
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	是	182	2.68	1.066	2.040	0.005**		
證照會增加離職率	否	126	3.00	0.894	2.840	0.005**		

註:*P<0.05,***P<0.01,****P<0.001。

六、有無證照對於研究變項之差異分析

探討飯店從業人員是否會因擁有證照與否而有所不同,經由獨立 T 檢定分析,結果如表 11 所示。從業人員對於各項的感受程度中,是否有相關證照對於「能提高生產力」之平均數而言,有相關證照者為 3.23;無相關證照者為 3.58,其 P 值為 0.001,有顯著性差異;「能影響第一個工作薪資」之平均數而言,有相關證照者為 3.28;無相關證照者為 3.54,其 P 值為 0.010,有顯著性差異;「能提高地位」之平均數而言,有相關證照者為 3.23;無相關證照者為 3.58,其 P 值為 0.001,有顯著性差異;「證照較具相關技能」之平均數而言,有相關證照者為 3.58,其 P 值為 0.001,有顯著性差異;「證照較具相關技能」之平均數而言,有相關證照者為 3.53;無相關證照者為 3.80,其 P 值為 0.004,有顯著性差異;「能區分能力」之平均數而言,有相關證照者為 3.54;無相關證照者為 3.74,其 P 值為 0.028,有顯著性差異;「能增加解決問題能力」之平均數而言,有相關證照者為 3.42;無相關證照者為 3.71,其 P 值為 0.002,有顯著性差異;「能提高工作薪資」之平均數而言,有相關證照者為 3.24;無相關證照者為 3.44,其 P 值為 0.036,有顯著性差異;其他均無顯著差異。

由此觀之,有證照者對證照能影響第一個工作薪資、證照能提高地位、證照 較具相關技能、證照能區分能力、證照能增加解決問題能力、能提高生產力較不 認同,推測是有證照者對於擁有證照之影響感受不多,因此不認為證照能為工作 加分;但無證照者皆認為有證照對於以上變項是較為有利的。

表 11 有無相關證照對於研究變項之差異分析

構面	是否有相 關證照	人數	平均數	標準差	T值	顯著性
證照能影響	是	182	3.28	0.882	2.592	0.010**
第一個工作薪資	否	126	3.54	0.845	-2.582	0.010**
證照能提高工作薪資	是	182	3.24	0.837	2 100	0.026*
超炽ル/延同二/1-新貝	否	126	3.44	0.872	-2.109	0.036*
證照能提高地位	是	182	3.14	0.897	2 002	0.002**
起炽ル灰同地似	否	126	3.44	0.796	-3.092	0.002**
	是	182	3.53	0.852	2.972	0.004**
證照較具相關技能	否	126	3.80	0.780	-2.873	0.004**
	是	182	3.23	0.905	2 205	0.001***
證照能提高生產力	否	126	3.58	0.924	-3.295	0.001***

續表 11 有無相關證照對於研究變項之差異分析

12 4 7 4	7 4 711111	1314	470 () ()		4 P I		
構面	是否有相 關證照	人數	平均數	標準差	T值	顯著性	
證照能區分能力	是	182	3.54	0.769	-2.212	0.028**	
超黑形吧刀能刀	否	126	3.74	0.740	-2.212	0.028	
證照能增加	是	182	3.42	0.822	-3.094	0.002**	
解決問題能力	否	126	3.71	0.780	-3.094	0.002	

註: * P<0.05, *** P<0.01, **** P<0.001。

七、研究變項之 Pearson 相關分析

如表 12 所示,本研究發現飯店從業人員之工作整體滿意度越高,則證照會影響第一個工作薪資、證照會提高工作薪資也相對越高。證照能找到工作同意度越高,則證照使招募更具效率證照可增加解決問題能力證照,且降低流動率同意度也相對提高。平均薪資重視度越高,則工作時數滿意度、證照張數重視度、找到工作是因學歷、找到工作是因經驗、證照能提高薪資、證照有專業形象也相對越高,反之亦然。而平均薪資重視度越高,則證照張數滿意度也越低。平均薪資滿意度越高,則工作時數重視度、證照張數重視度、證照張數滿意度、證照會影響第一個工作薪資、有證照能有餐旅技能、有證照可增加解決問題能力同意度也相對越高。

					表 1	12 研穿	光變項之	Pearsor	n 相關分	析						
	工作整體滿意度	工作時數重視度	工作時數滿意度	平均 薪資 重視 度	證照 張數 重視 度	證照 張數 滿意 度	找到 工作 是因 學歷	找到 工作 是因 經驗	證照 能找 到工 作	證照能 影響第 一個工 作薪資	證照能 提高薪 資	證照能 增加專 業形象	證照可 減低流 動率	證照使 招募具 效率	證照能 有餐旅 技能	證可加決題力
工作整體滿意度	1.000															
工作時數重視度	0.07	1.000														
工作時數滿意度	0.39***	0.12*	1.000													
平均薪資重視度	0.09	0.63***	0.18**	1.000												
證照張數重視度	0.07	0.23***	0.15**	0.27***	1.000											
證照張數滿意度	0.02	0.02	0.24***	-0.12*	0.00	1.000										
找到工作是因學歷	0.12*	0.15**	0.20	0.27***	0.18**	0.01	1.000									
找到工作是因經驗	-0.29***	0.13*	0.32***	0.23***	0.13*	0.03	0.51***	1.000								
證照能找到工作	0.17**	0.17**	0.20***	0.24***	0.18**	-0.13***	0.37***	0.32***	1.000							
證照能影響第一個 工作薪資	0.21***	0.26***	0.25***	0.26***	0.21***	-0.01	0.36***	0.34***	0.40***	1.000						
證照能提高薪資	0.24***	0.11*	0.31***	0.14*	0.12*	0.10	0.30***	0.29***	0.34***	0.71***	1.000					

續表 12 研究變項之 Pearson 相關分析																
	工作 整體 滿意 度	工作時數重視度	工作時數滿意度	平均 薪資 重視 度	證照 張數 重視 度	證照 張數 滿意 度	找到 工作 是因 學歷	找到 工作 是因 經驗	證照 能找 到工 作	證照能 影響第 一個工 作薪資	證照能 提高薪 資	證照能 增加專 業形象	證照可 減低流 動率	證照使 招募具 效率	證照能 有餐旅 技能	證明 河加 決 題 力
證照能增加專業形象	0.19**	0.15**	0.27***	0.22***	0.10	-0.13*	0.24***	0.31***	0.43***	0.34***	0.29***	1.000				
證照可減低流動率	0.05	0.06	0.12*	0.10	0.13*	0.06	0.18	0.10	0.15*	0.35***	0.35***	0.25***	1.000			
證照使招募具效率	0.18**	0.26***	0.23***	0.20**	0.12**	0.11	0.27***	0.24***	0.28***	0.27***	0.27***	0.28***	0.38***	1.000		
有證照能有餐旅技能	0.14*	0.12*	0.24***	0.10	0.10	0.10	0.29***	0.23***	0.34***	0.24***	0.26***	0.49***	0.34***	0.30***	1.000	
有證照可增加 解決問題能力	-0.04	0.08	0.12*	0.20***	0.17**	0.03	0.24***	0.14*	0.27***	0.28***	0.23***	0.29***	0.41***	0.42***	0.31***	1.000

註: * P<0.05, *** P<0.01, *** P<0.001。

再從表 13 觀之,從業人員之證照張數重視度越高,則證照能找到工作、證照會有工作選擇、證照會影響第一個工作薪資、證照能提高工作薪資、證照可降低流動率也相對越高。此證照張數滿意度越高,則有證照可降低訓練成本、有證照會增加離職率同意度也相對提高。而證照張數滿意度越高,則證照能找到工作、有證照可改善專業形象同意度相對降低。找到工作是因經驗同意度越高,則證照能升遷、證照會影響第一個工作薪資、證照會提高工作薪資、證照會有專業形象並降低訓練成本、證照可增加解決問題能力、證照可改善專業形象同意度也相對越高,反之亦然。

此外,證照能升遷同意度越高,則證照會提高工作薪資、證照有專業形象、證照有餐旅技能、證照有較高生產力、證照會降低流動率、證照可增加解決問題能力、證照可改善專業形象同意度也相對提高。證照會影響第一個工作薪資同意度越高,則證照會提高薪資、證照可降低流動率同意度也相對越高。證照會提高工作薪資同意度越高,則有證照可改善專業形象、有證照可降低流動率同意度也相對越高。證照有餐旅技能同意度越高,則有證照可降低流動率同意度也相對越高。證照有餐旅技能同意度越高,則有證照可降低流動率同意度也相對越高。

					表	13 研究	究變項之	Pearson	相關分析	斤						
	證照 張數 重視 度	證照 張數 滿意 度	證照 能找 到工 作	證照 會有 工作 選擇	證照會 影響第 一個工 作薪資	證照會 提高工 作薪資	證照可 降低流 動率	證照可 降低訓 練成本	有證照 會增加 離職率	證照能 改善專 業形象	找到工 作是因 經驗	證照能 增加內 部升遷	證照能 有餐旅 技能	證照有 較高生 產力	證照會 提高專 業形象	有證照 可增加 解決問 題能力 同意度
證照張數重視度	1.000															
證照張數滿意度	0.00	1.000														
證照能找到工作	0.18**	-0.13***	1.000													
證照會有工作選擇	0.24***	-0.01	0.63***	1.000												
證照會影響第一個 工作薪資	0.21***	-0.01	0.40***	0.37***	1.000											
證照會提高工作薪資	0.12*	0.10	0.34***	0.39***	0.71***	1.000										
證照可降低流動率	0.13*	0.06	0.15*	0.15**	0.35***	0.35***	1.000									
證照可降低訓練成本	0.15*	0.12***	0.34***	0.28***	0.28***	0.27***	0.39***	1.000								
證照會增加離職率	0.09**	0.20***	-0.15**	-0.15**	0.04	0.01	0.29***	0.09	1.000							
證照能改善專業形象	0.14	0.01	0.41***	0.25***	0.31***	0.25***	0.32***	0.43***	0.12*	1.000						
找到工作是因經驗	0.13*	0.03	0.03	0.26***	0.34***	0.29***	0.10	0.24***	-0.08	0.22***	1.000					

						續老	₹13 研	究變項。	≥ Pearso	n 相關分	析						
		證照 張數 重視 度	證照 張數 滿意	證照 能找 到工 作	證照 會有 工作 選擇	證照會 影響第 一個工 作薪資	證照會 提高工 作薪資	證照可 降低流 動率	證照可 降低訓 練成本	有證照 會增加 離職率	證照能 改善專 業形象	找到工 作是因 經驗	證照能 增加內 部升遷	證照能 有餐旅 技能	證照有 較高生 產力	證照會 提高專 業形象	有證照 可增加 解決問 題能力 同意度
證照能增加內部	沿升遷	0.18**	0.01	0.46***	0.45***	0.40***	0.40***	0.33***	0.31***	0.04	0.31***	0.12*	1.000				
證照能有餐旅	技能	0.27***	0.10	0.34***	0.34***	0.24***	0.26***	0.34***	0.38***	0.09	0.46***	0.27***	0.18**	1.000			
證照有較高生	產力	0.12*	0.11	0.32***	0.39***	0.43***	0.47***	0.44***	0.35***	0.10	0.31***	0.25***	0.39***	0.30***	1.000		
證照會提高專業	形象	0.10	-0.13*	0.43***	0.32***	0.34***	0.29***	0.25***	0.24***	-0.08	0.49***	0.31***	0.41***	0.34***	0.42***	1.000	
有證照可增加 解決問題能力		0.17**	0.03	0.27***	0.25***	0.28***	0.23***	0.41***	0.52***	0.10	0.49***	0.14*	0.32***	0.31***	0.36***	0.29***	1.000

註:*P<0.05,**P<0.01,***P<0.001

伍、結論與建議

本研究以北部飯店參與從業人員為研究對象,對於其證照張數與薪資關連 性進行探討與研究,期能藉由本研究之分析結果了解其就職態勢外,亦能擬訂 相關人力資源管理策略供相關人事單位與相關業者參考,故結論與建議如下:

- 一、根據本研究結果顯示,因為飯店工作較粗重且工作時間較長,男性在體力上比女性佔有優勢,所以男性比女性在此份工作任職上的時間較久,男性又比女性來的滿意收入和工作成就感,故建議工作和人力的分配上可依活動不同,做適當的調整或提早準備,或許能減低女性從業人員流動率。
- 二、根據本研究結果顯示,年齡較大、工作任職較久者,收入也較高,因此認 為飯店從業人員在工作的同時,應詳細了解自己的情況,早日立定志向, 盡可能避免離職,藉著工作經驗、年資及人脈的累積,才會比他人早成功。
- 三、根據本研究結果顯示,各項證照擁有零張者皆佔80%以上。表示飯店從業人員沒有證照者居多,但因政府兩岸工作人才開放政、社會愈趨證照時代、學校教育鼓勵學生考取證照,因此建議如有計畫從事相關行業社會新鮮人,在增加本身競爭力的前提下多考取證照。
- 四、升遷、加薪是企業提升員工投入的激勵方式,擁有證照將可比他人擁有更 多的提升機會,因此建議在飯店從業的工作人員,在想升遷、加薪的前提 下,能多考取相關證照,增加本身競爭能力。
- 五、根據本研究結果顯示,在現今大學生多如過江之鯽、文憑勢力卻逐漸低落 的社會,證照是代表專業能力不可或缺的指標,因次建議業者在增加專業 形象、降低員工流動率的前提下,可由公司開設相關課程供員工學習。

參考文獻

- 丁文生(1995)。職業證照與職業生涯發展之探討-技術士的未來不是夢,就業與訓練,13(1),3-7。
- 王瑤芬、洪久賢(2008)。國際觀光旅館餐飲部門高階主管之職涯發展,餐旅暨家政學刊,5(2),139-162。
- 王瑤芬、洪久賢、林咨攸(2008)。國際觀光旅館餐飲部員工組織承諾、職涯滿意、工作價值觀、適配度之因果關係研究,觀光休閒學報,14(3),277-302。

丘宏昌(1997)。各種薪資酬償制度之介紹與比較,台北銀行月刊,6(27),50-55。

行政院主計處(2013)。2009年3月失業率,取自: http://www.dgbas.gov.tw/。

- 行政院勞工委員會(2013)。技能檢定參加人數總計,取自:http://www.evta.gov.tw/。
- 余耀銘(2000)。研擬我國單晶片技能檢定分級與規範之研究,未出版之國立台灣師範大學工業教育研究所碩士論文,台北市。
- 李基常、謝文隆、田振榮(1997)。我國機械加工類技能檢定職類別之建立與分級研究,行政院勞委會職訓局專案研究報告。
- 林慧菁(2005)。餐飲技能檢定與教學態度之研究,未出版之中國文化大學生活 應用科學研究所碩士論文,台北市。
- 胡瑕玉(1996)。技能檢定之政策目標與推行(頁 6-11)。台北:行政院勞工委員會職業訓練局。
- 徐明輝(2002)。我國技能檢定制度改革之研究,未出版之國立暨南國際大學教育政策與行政研究所碩士論文,南投縣。
- 袁芳煌(2002)。工作評價、績效管理與薪資管理之關係應用於實務之研究—以 國內製造業為例,未出版元智大學管理研究所碩士論文,桃園縣。
- 康自立(1993)。我國現階段技術士技能檢定新職種開發之分析研究。台北:行政院勞工委員會職業訓練局。
- 莊禮菡(2005)。由過度教育看學歷與工作經驗的抵換關係,未出版之國立東華 大學國際經濟研究所碩士論文,花蓮縣。
- 陳琪婷、吳欣怡(2008)。國際觀光旅館從業人員薪資制度公平、薪資滿意度與 組織承諾關聯性之研究,餐旅暨家政學刊,5(4),311-347。
- 黄同圳(2000)。績效評估與管理,人力資源管理的 12 堂(頁 105-138)。台北: 天下文化。
- 黃乾泰、陳鴻助、吳佳玲(2005)。中餐丙級技術士技能檢定規範適切性之探討。 台北:行政院國家科學委員會。
- 楊朝祥(1984)。技術職業教育辭典。台北:三民。
- 詹凱玲(2004)。台灣地區超額教育與薪資報酬,未出版之國立東華大學國際經濟研究所碩士論文,花蓮縣。
- 劉于暄(2008)。轉換型領導、人力資源品牌涉入與員工品牌行為之關係-以飯店業為例,未出版之國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文,高雄市。
- 鄭建瑋、嚴沁蒂、江旻珊(2007)。影響台北市國際觀光旅館女性經理人之升遷 因素探討,海峽兩岸觀光學術研討會(頁129-158)。桃園:銘傳大學觀光

學院。

- 蕭錫錡(1999)。落實技術士證照制度效用之評估與推廣研究。勞委會職業訓練 局委託報告,未出版。
- 職業訓練局(2013)。技能檢定說明簡章,取自: http://www.evta.gov.tw/。
- 譚仰光(1976)。職業訓練概論。台北:復興書局。
- Barrett, G. V. (1991). Comparison of Skill-Based Pay with Traditional Job Evaluation Techniques. *Human Resource Management Review, 1*(2), 97-105.
- Mahoney, T. A. (1989). Multiple Pay Contingencies: Strategic Design of Compensation. *Human Resource Magazine*, 28, 337-347.

On Relationships among Hospitality Employees' Viewpoints on Certifications, Number of Certifications, and Salaries: A Case of Hotel Industry in North Region of Taiwan

Wan-Yu Liu*

*Associate Professor, Dept of Tourism Information, Aletheia University

Sheng-Chih Chen**

**Assistant Professor, College of Communication, National Chengchi University

Ching-Yu Hsiao***

***Master, Dept of Leisure and Recreation Studies, Aletheia University

Yuan-Ting Hu***

***Bachelar, Dept of Hospitality Management, Aletheia University

Cheng-Tzu You****

**** Bachelar, Dept of Hospitality Management, Aletheia University

Abstract

To promote the upgrade of industrial technology and national competitiveness, the Taiwan government started hosting the technology certification examination in 1973. The number of participants in this exam accounted for 489,782 in 2007, increased to 545,057 in 2008, and achieved to 660,517 in 2012. Both the numbers of participants and certificated people continue increasing each year. With development of social environment, a variety of industries pay attention to reduce the personnel training cost and hope that those newly employees have related industrial experiences, related knowledge, and expertise. The university graduates from hospitality department not only use their diplomas to represent their professional knowledge, but also have the advantage to acquire some related technology certifications to promote their related competitiveness of professional knowledge and personal brand image. For vocational high schools and technology colleges, the school authorities encourage their students to acquire the related technology certifications and set up the threshold of passing technology certifications before

graduation. Therefore, it is worthy to investigate whether there is a relationship between hospitality employees' number of certifications and their salaries. Based on the above motivations, this study targets at the full-time employees in hotels to investigate whether there is a relationship between the number of certifications and the amount of salaries. The first analyzed results of this study show that the hospitality employees with more certifications have higher salaries, and hence, they should acquire more technology certifications before enter the hospitality industry to increase their own hospitality skills. Second, the longer an employee stays at the same hotel, the more his/her salary is. Hence, the newly hospitality employees should reduce their own times of changing jobs to promote the opportunities of accumulating their personal salaries. The results of this study are expected to provide the hospitality industry a reference to make decisions.

Keywords: Salary, Certificate, Hospitality.