

指導老師：梁仲正

題目：台南市觀光旅館餐飲部內場主管對員工離職率之探討

組員：張品怡 497C0140 柳怡君 497M0018 曾偉婷 497M0019 賴明姿 497M0082

摘要：本研究主要在探討台南地區內場主管對內場員工離職率之看法。研究方法先依照文獻探討的資料方面取得理論，再以結構式訪談法了解內場主管對員工離職率之看法，則研究樣本我們取台南地區觀光旅館的九名內場主管，進行結構式訪談法，所得的結論如下：

### 一、內場主管表達員工高離職率的構面

(一)工作環境方面：工作量。

### 二、內場主管表達員工較為滿意的構面

(一)薪資升遷方面：薪資待遇、升遷制度。

(二)工作環境方面：工作環境、設備。

(三)同事相處方面：同事之間溝通。

(四)公司型態方面：工作輪調。

### 三、內場主管表達員工低離職率的構面

(一)工作需求及福利方面：員工的意見及需求、福利與獎勵。

(二)同事相處方面：激勵與表揚、主管與員工意見不合、內場員工之間意見不同。

(三)公司型態方面：突發狀況、排假制度、公司理念或營業目標、訓練課程。

依據研究結果，內場主管對員工離職率的看法主要分為三個構面，以了解員工離職率高低的調查，高離職率的問題當中，內場主管表示這些問題是他覺得較多員工會因為這個原因而離職的部分；而較為滿意的部分，是內場主管覺得員工較不會產生離職想法的部分；則低離職率的方面，是內場主管認為這些問題並不會影響員工的離職意願。依據研究結果，我們建議內場主管可以不要讓員工等到問題發生，才來找主管提出意見及想法，這會讓兩方的關係處於被動的狀態，而主管也應該主動地去關心員工的工作狀況，並且鼓勵員工能適時的表達自己的想法及需求，也有相關的研究論文表示，建議旅館主管可採走動式管理，與員工多接觸，瞭解其工作上的困難與心聲，並適度且適時的調整薪資結構，讓員工覺得所獲待遇是合理公平，以達到激勵的效果，進而提升旅館餐飲部門的服務品質及經營績效(莊文玟，2005)。而主管不管面對多大或是多小的意見，都應該尊重員工的想法，不應該敷衍了事或是一口斷定不可能，要以公正、和諧溝通的方式跟員工討論或是說明，如有好的意見也應該不吝嗇地跟公司提出，做為一個員工與公司溝通的橋樑，相信這樣一定會讓員工認同主管，大家一同為公司努力奮鬥，建造一個完美的 work 環境。我們期許能透過台南地區觀光旅館內場主管對員工離職率的了解，提供未來與

餐飲業相關的學校、公司、主管及員工等作為之研究討論的參考，以讓餐飲業的員工離職率降低，一來可以維持服務的品質，二來可以促進團隊服務的默契，另外還可提振員工的生產力，以創造觀光旅館業的經營佳績與蓬勃發展的榮景。

**關鍵詞：觀光旅館、廚師、滿意度、離職傾向**