

南台科技大學

餐旅管理系

畢業專題報告

餐飲從業人員的逆境商數、創意人格特質、工作態度、員工創造力及其問題解決能力關聯模式之研究-以台灣南部地區為例

指導教授：林美蘭 教授

學生：王思容 49880100

邱淑琦 498M0106

林絹霏 498M0107

楊庭鈞 498M0108

陳立穎 498M0109

中華民國一百零二年一月十三日

餐飲從業人員的逆境商數、創意人格特質、工作態度、員工創造力
及其問題解決能力關聯模式之研究-以台灣南部地區為例

摘要

民以食為天，近年來餐飲業蓬勃發展，彼此間競爭激烈，企業面臨經營上的挑戰，為了吸引及滿足不同的客群，必須在餐點、服務、行銷及裝潢上不斷做多元的創新，而創新的來源主要來自企業的員工，員工創造力被視為企業維持競爭力及永續發展的關鍵。

本研究以台灣南部餐飲從業人員為例，探討員工的逆境商數、創意人格特質、工作態度、員工創造力與問題解決能力，而研究中主要的變數為「個人資料、逆境商數、創意人格特質、工作態度」，藉此了解是否會影響企業員工創造力與問題解決能力，本研究針對餐飲從業人員為主，發放了372份問卷的方式進行調查。

利用獨立樣本T檢定、多變量變異數分析(MANOVA)、信效度分析、相關分析及線性迴歸分析法進行資料分析，由線性迴歸分析可以發現逆境商數、創意人格特質、工作態度對員工創造力及問題解決能力皆有顯著影響；問題解決能力對員工創造力有顯著影響。

關鍵詞:餐飲從業人員、逆境商數、創意人格特質、工作態度、員工創造力、問題解決能力