

南臺科技大學

餐旅管理系

畢業專題報告

高雄市觀光飯店烘焙廚師工作滿意度問題之初探

指導教授：梁仲正 教授

學生：蔡宜涓 499M0009

林貞君 499M0033

高瑋鎂 499M0036

中華民國一百零二年十二月二十七日

摘 要

本研究主要在探討高雄市觀光飯店烘焙廚師工作滿意度之初探。研究方法先依照文獻探討來取得理論，再以採用結構式深度訪談法取得資料蒐集的方式，主要可經由觀察、錄製及訪談三種方式取得，了解烘焙廚師們對工作滿意度之個人見解，研究樣本依系上學長姐及老師們的介紹，引薦了高雄市四家觀光飯店，七位內場烘焙廚師為研究對象進行深度訪問，所得結論如下：

一、工作內容構面所得到的滿意度，烘焙廚師們皆認為是非常滿意的，即使工作再長、再繁忙，對於餐飲烘焙業依然保持高度熱誠且不減，更期望自身在工作上能貢獻一份心力。

二、薪資報酬構面所得到滿意度雖沒有感到理想且是較為不滿意的，烘焙廚師們認為對於在旅館中想要提高薪資報酬最快的方法就是吸取別人的經驗、多參與比賽，而主管也須在這方面多多協助員工且關照他們的近況及心理感受。

三、升遷狀況構面方面烘焙廚師們的滿意度較為兩極，一方感到滿意，另一方則為感到不滿意，烘焙廚師們認為企業應要明白、確切的制定出升遷的統一規格及規定，若廚師們胸懷大志卻沒有一套標準且公平的升遷制度，必會感到不公平與忠誠度降低、向心力較不團結。

四、同單位工作夥伴構面所得到的滿意度是感到非常滿意的，雖然在工作中難免有意見不合及產生口角與爭執處，但會藉由第三者調解或妥協雙方的癥結點，雙方私下也會採理性的溝通方式改善彼此間的意見分歧。

五、主管構面所得到滿意度方面，烘焙廚師們對於自己部門的主管是感到滿意的，廚師們認為主管是善解人意、和睦相處且願意與員工們有完善的溝通，雖然主管們對於工作上並不會高度干涉員工們的工作進度，主管們也會關心員工們的身心健康及排解工作的疑問。

關鍵詞：觀光飯店、內場烘焙廚師、工作滿意度