

中國文化大學觀光休閒事業管理研究所

碩士論文

空廚業 HACCP 衛生管理人員
專業能力之研究



指導教授：張德儀

研究生：趙嘉裕

中華民國九十七年十二月

內容目錄

中文摘要	i
英文摘要	iii
致謝辭	v
內容目錄	vi
表目錄	viii
圖目錄	ix
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	11
第二節 研究動機	13
第三節 研究目的	14
第四節 研究流程	14
第五節 名詞界定	16
第二章 文獻探討	21
第一節 空廚業發展概況	21
第二節 HACCP 衛生安全管理系統	30
第三節 專業能力的概念	38
第四節 餐飲業相關人員專業能力之探討	57
第三章 研究設計	61

第一節	研究方法	-----	61
第二節	研究範圍及研究對象	-----	63
第三節	訪談設計	-----	64
第四節	實施程序	-----	68
第四章	研究結果與討論	70
第一節	產業界對衛生管理人員之專業能力分析	-----	70
第二節	政府管理部門對衛生管理人員專業能力分析	--	79
第三節	學界對衛生管理人員專業能力分析	-----	87
第四節	衛生管理人員自評專業能力分析	-----	97
第五節	衛生管理人員應具備之專業能力	-----	105
第五章	結論與建議	114
第一節	結論	114
第二節	建議	-----	119
第三節	研究限制	-----	120
參 考 文 獻		121
主要訪談題綱		132
附錄 A		133
附錄 B		184

表 目 錄

表 2-1 我國空廚餐勤業服務廠商資料表-----	27
表 2-2 餐盒食品業及餐飲服務業先期輔導廠商家數統計表 -	33
表 2-3 空廚餐飲業食品安全管制系統先期輔導證明廠商名單	24
表 2-4 傳統衛生管理與 HACCP 制度之比較 錯誤! 尚未定義書籤。	
表 2-5 專業定義之相關研究 -----	30
表 2-6 能力定義之相關研究 -----	44
表 2-7 能力分析方法優缺點之比較表-----	54
表 3-1 深度訪談對象基本資料 (一) -----	65
表 3-2 深度訪談對象基本資料 (二) -----	65
表 3-3 深度訪談對象基本資料 (三) -----	66
表 3-4 深度訪談對象基本資料 (四) -----	67
表 4-1 衛生管理人員應具備的專業知識內容一覽表 -----	100
表 4-2 衛生管理人員應具備的專業技術內容一覽表 -----	101
表 4-3 衛生管理人員應具備的態度內容一覽表 -----	103

圖目錄

圖 1-1 本研究流程-----5



論文名稱：空廚業 HACCP 衛生管理人員

總頁數：178

專業能力之研究

校（院）所組別：私立中國文化大學觀光休閒事業管理研究所

畢業時間及提要別：九十七學年度第一學期碩士學位論文提要

研究生：趙嘉裕

指導教授：張德儀

論文提要內容：

空廚是製作安全衛生之餐點，供應飛機上的旅客享用。空廚業者係取得 HACCP 標章並提供整個空中餐飲，關係到整個飛機航班空廚餐飲的安全衛生，以保障消費者可以安心食用到安全衛生的食品，因此，空廚是個重要的研究課題。

空廚的餐飲安全衛生有賴於廚房與員工的衛生管理，也是餐飲供應的重要工作，必須時刻保持衛生乾淨的環境，才能提供出優良餐點。因此衛生管理人員對廚房的清潔與員工的衛生監督管理，亦是不可忽視的重要關卡。

本研究係以深度訪談之方法，於 2007 年 8 月起進行初次訪談，2008 年 2 月至 9 月進行正式訪談訪，其訪談對象以產、官、學及空廚業衛生管理人員，以廣泛蒐集各界人員之意見及實務經驗加以進行分析。研究結果發現：

- 一、大多數消費者對空廚產業並不瞭解，透過本研究主題「空廚業 HACCP 衛生管理人員的專業能力之研究」，經訪談結果，讓一般大眾對於空廚產業及空中餐食的認證管理、衛生管理人員工作內容，有進一步的認識。
- 二、使空廚產業及一般大眾瞭解到衛生管理人員在該產業中扮演的角色，及其應具備的專業能力對該產業的重要性。可提供空廚製造業者在未來需求人才，在招募新進衛生管理人員、培訓儲備衛生管理幹部及規劃設計衛生管理人員工作內容時，可將應具備的專業能力，如：專業知識、專業技術、態

度等條件，作為未來進用及培訓人才、規劃設計工作內容時的參考依據。

三、本研究訪談結果顯示，無論是空廚產業界、政府相關單位、學術界及現場衛生管理人員，大致都認為衛生管理人員應具備有關微生物檢驗方面的專業知識，並具備修習食品衛生管理相關課程學分，具備相關證照，尤其是 HACCP 實務訓練證書。在專業技術方面，如：衛生管理各式表單的設計專業技術能力，撰寫認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書之專業技術能力及處理發生疑似食物中毒時之應變的專業技術能力都是很重要的。在人員態度方面，如：工作態度應善於與他人溝通，且個性開朗活潑。綜上，經研究結果所述衛生管理人員應具備之專業知識及技能，可提供大專校院食品、餐飲等相關科系在規劃設計相關課程內容時，作為教學的參考，以培育是類學生進入該職場前，已培訓應有之工作專業能力，以符合業界的需求，使學生盡早能具備應有之專業能力，以應將來成為衛生管理幹部的需要。

關鍵詞：空廚、HACCP、衛生管理人員

Catering HACCP Expertise of Health Management Research

Student : Chia-Yu Chao

Advisor : Dr.Te-Yi Chang

Chinese Culture University

ABSTRACT

Catering is the production of health and safety of the meals, the supply of aircraft passengers to enjoy. Catering industry department to obtain HACCP mark and provide the air restaurant, to the entire flight Catering food safety and health, to protect consumers are safe to eat to the health and safety of food, therefore, empty kitchen is an important research topic.

Catering catering kitchen and employee safety and health depends on health management, food supply is important work, must always maintain a clean environment, health, can provide a good meal. Therefore, health management personnel of the kitchen clean and sanitary supervision and management staff, are also important points can not be ignored.

This research depth interview method, starting in August 2007 for the initial interview, in February 2008 to September official visit interviews, the interviewees in industry, government, science and health management Catering to a wide range personnel to collect the views of all walks of life and practical experience to be analyzed. The results showed:

First, most consumers do not understand the empty kitchen industry, through the research theme "Catering HACCP health management professional competence of the research," The interview results to the general public for the Catering industry and the certification of air meals management, health management work content, there is further understanding.

Second, to make air catering industry and general public health managers understand the role of the industry, and should have the professional capacity of the importance of the industry. Provide air catering industry in the future demand for talent recruitment for new health management, training reserves of Health Management and Planning of health management work contents, may be should have the professional capacity, such as: professional knowledge, professional skills, attitude conditions, as the future into the use and training, planning and designing the content reference.

Third, this study interviews showed that both air catering industry, government agencies, academia and on-site health management, health management generally agreed that microbiological tests should have the expertise, and have to attend food hygiene management-related course credits, with the relevant certificates, in particular, practical training HACCP certificate. In technical terms, such as: various forms of health management professional and technical capacity to design, write identification verification of HACCP and GHP plan capabilities and expertise when dealing with suspected cases of food poisoning, professional and technical capacity of the strain is very important . In staff attitudes, such as: work attitude should be good at communicating with others, and the cheerful and lively. In summary, the results described by the study health management personnel should have professional knowledge and skills to provide tertiary university hospital food, Can Yin and other related departments in the planning and design-related courses content, as a teaching reference, to train students to enter the class the workplace before the work should have been trained professional ability to meet the needs of the industry, as soon as possible so that students can acquire the necessary professional capacity, to meet the future needs of a health management cadre.

Key words: air kitchen, HACCP, health management

誌謝辭

本論文得以順利完成，首先感謝恩師張德儀博士細心與耐心指導，在筆者於中國文化大學觀光休閒事業管理研究所進修期間賜予知識啟發與教誨，學生受益良多。

在研究所進修期間，感謝研究所內曾經授過課的各位老師的辛勞指導，學生學習到許多有關觀光休閒產業等專業的知識，對個人而言這些專業知識的基石，使學生爾後在教學研究上奠定了豐厚的專業背景。

論文口試時，感謝真理大學觀光事業學系汪復進博士、高雄餐旅學院黃士禮博士、中國文化大學周建亨博士，於百忙之中撥冗指正，賜予諸多寶貴之實務經驗與見解，使本論文更加完整，敬致由衷的感謝。

個人進修期間，為了追求知識而犧牲假期忙於進修課程，無法陪伴家人，甚感愧疚，因此，在此感謝家人的支持與包容。

趙嘉裕 謹識

民國九十七年十二月

第一章 緒論

第一節 研究背景

政府推動餐飲業實施食品安全管制系統(hazard analysis and critical control point, HACCP)又稱為危害分析重要管制點系統，在食品衛生安全管理上進入一個新的管理政策。因此，從原料進貨到消費者手中應設立嚴格的衛生管制標準，包括建立與實施良好衛生規範、規劃順暢的作業流程、嚴格監控食物製作過程中之重要管制點至出貨與配送時「溫度」與「時間」的管控，並藉由適當的抽查檢測方式以確認該管制系統為有效執行，最主要的目的是使消費者可以安心食用到安全衛生的食品(汪與鄭，2007)。

空廚是空中廚房的簡稱，是一個在地面上執行餐飲後勤支援的中央廚房工廠。專門為各航空公司設計不同的菜單，並製作的安全衛生、可品嚐、裹腹等功能之餐點，供應給機上的旅客享用。由於飛機上的廚房只能熱菜，可不能做菜，所有的航空餐點的原始生產地都在空廚。為配合航空公司提供旅客更多元化且貼心的服務，空廚也開發各種不同型態之菜單，如素食餐、老人餐、兒童餐、病理餐或其他客製化的產品服務。空廚業取得 HACCP 標章之廠商在提供整個空中餐飲能力，是關係到整個航班空廚的餐飲安全衛生，空中餐食是遠離地面且提供有限的一種特殊餐飲服務，其衛生安全必須做到「零缺點」，以確保消費者可以安心食用到安全衛生的食品，因此是個重要的課題。

空廚係提供航空公司餐點服務的唯一來源，全球空廚業者自 1993 年實施 HACCP，為了因應全球化，我國空廚業者係自 1996 年即開始規劃。自政府推動餐飲業實施 HACCP「危害分析重要管

制點」食品安全管制系統之後，在食品衛生安全管理上，進入一個新的里程碑。空廚業所提供之餐點品質不但影響顧客對航空公司的滿意度，但亦可能關乎航空公司的市場佔有率，因此可知空廚對航空公司的重要性。隨著時代的進步，旅客對機上餐飲的要求與品味也愈來愈高，所以唯有國際化的專業空廚，才能提供精緻、安全、衛生與多樣化的餐點給乘客，使顧客滿意(汪復進、鄭聰旭，2007)。

台灣持續不斷推動與國際各國接軌，航空業是一種與國際接軌的產業，與航空緊密相連的產業是空廚。空廚業在 HACCP 品保制度的落實，能降低產品的負擔及風險，進而提升產品的品質、衛生安全與公信力及其產業的效益，並且用以專業的物流系統更能達到顧客滿意指標，促進商業服務品質。

空廚的餐飲安全衛生有賴於廚房與員工的衛生管理，也是餐飲供應的重要工作，必須時時刻刻保持衛生乾淨的環境，才能提供出優良餐點。廚房因烹調食物時，工作環境溫度較高，原料的清洗、廚房的清理，若有疏忽，便容易導致髒亂，因而成為病媒孳生的溫床，而廚師廚工的個人衛生習慣亦會影響餐點的品質，所以廚房作業是否合乎衛生安全，攸關顧客的身心健康甚鉅。因此衛生管理人員對廚房的清潔與員工的衛生監督管理亦是不可忽視的重要關卡。

目前在台灣地區南北兩大國際機場中，中正機場由華膳、長榮、復興三家空廚業者分別瓜分市場，而南部的小港機場則由多家航空業者共同投資的高雄空廚一家。空廚在整個航空業價值活動中，因航空公司投入空廚產業以確保其優勢，而其中最重要的是可以對供餐品質的充分掌握。多年來全球航空公司與空廚在空中餐飲安全衛生，均能維持優良紀錄，航空公司旅客一旦發生食物中毒事件，除了失去航空公司合約業務，其引發索賠及補償

將對空廚產生重大衝擊。

空廚業除了提供本身投資之航空公司之餐飲外，也服務許多其他來自世界各國的航空公司。於是空廚業與航空公司顧客間的關係，必須因應世界各地之衛生法規標準或本地衛生法規，且需要符合國際標準，或不同習性供餐原則，首先必須瞭解航空公司選定空廚時的決策準則。航空公司依航空公司作業文件空廚評選辦法所訂，評估表第一項為評估供應商是否具 ISO22000 或 HACCP 認證資格。選定空廚的考慮因素包括空廚的衛生、報價、菜色與口味上的配合程度及過去的風評等。

第二節 研究動機

依據交通部統計月報得知，臺閩地區民航各機場營運量，依客運旅客人次計算 2006 年的客運旅客人數達 4,372 萬 5 千餘人，其中國際航線達 2,998 萬 7 千 7 百餘人（交通部民航局，2006）。2002 年康健雜誌所做的調查訪問指出理想的健康航班重要條件包含餐點服務。所以航空公司在不同航線上提供不同餐點產品的項目，常借由研發創新創造出不同餐點提供旅客為航空公司重要服務項目之一。因此，空廚是提供航空公司餐點服務的唯一來源。楊政樺(1999)認為，航空公司最重視空廚服務的主要要素就是產品衛生新鮮。空廚業為航空業之關聯產業，其特性為需高度自動化、勞力密集、嚴格衛生標準是全球空廚業執行重點。

在台灣完全競爭的空廚市場中，服務品質是企業競爭與生存的重要策略，然而人力資源取得之食品衛安全管理系統認證後，對於空廚所提供餐點之品質是否因衛生管理人員的專業能力所

影響，是值得加以探討研究之課題。文獻回顧中對於取得HACCP驗證標章之空廚業，有關其衛生管理人員專業能力的相關研究甚少。有鑑於此，本研究動機係針對已取得HACCP驗證標章之空廚業之衛生管理人員的專業能力為何，及其應具之條件。期望本研究之成果可做為空廚業在甄選衛生管理人員時之參考，同時亦可以給大專院校食品衛生、餐飲相關科系培育相關學生在進入職場前應有之工作技能，以成為空廚業衛生管理幹部人才之參考，此為本研究的研究動機。

第三節 研究目的

依據前述之研究緣起與動機，本研究之研究目的如下：

- 一、對空廚業現況分析，以瞭解空廚產業工作內容。
- 二、探討空廚業衛生管理人員專業能力為何？及應具之條件。
- 三、期望本研究之結果能提供空廚業設計衛生管理人員工作內容及提供大專校院食品衛生、餐飲等相關科系培育學生進入職場前應有之工作技能，成為將來衛生管理幹部之教學參考。

第四節 研究流程

為達上開之研究目的，本研究流程藉由以下方法與步驟進行研究，如圖 1-1 所示：

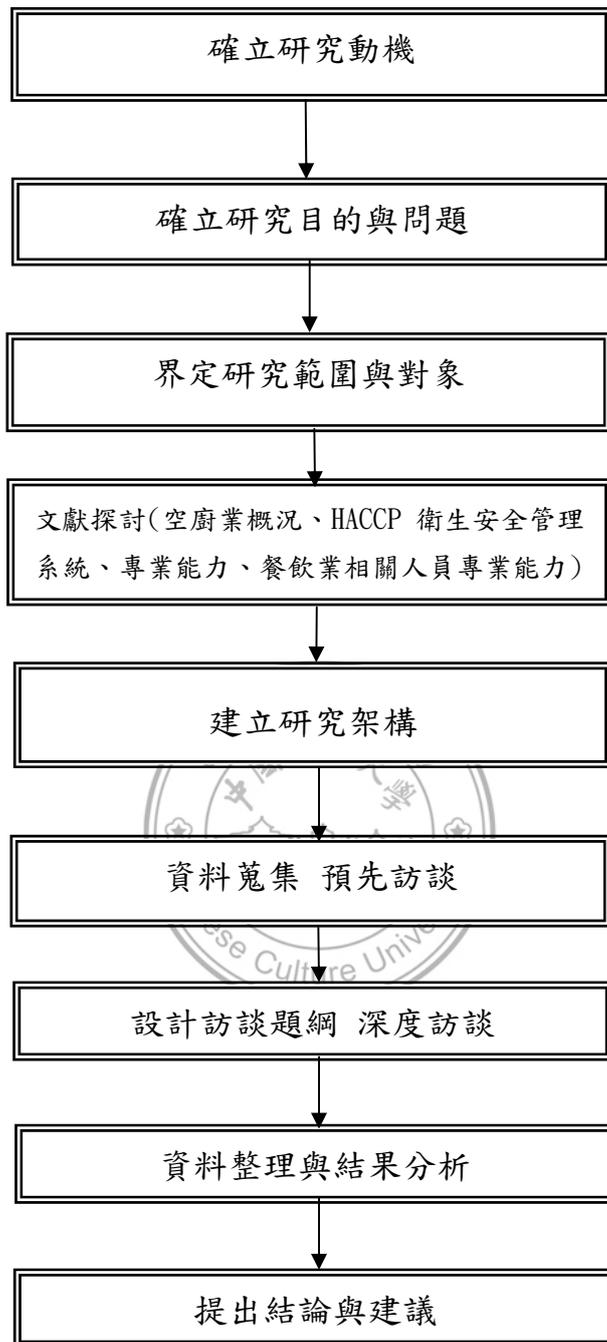


圖 1-1 本研究流程

第五節 名詞界定

一、空廚業

空廚業 (Catering Service) 的定義，依民國 94 年 11 月 30 日修正民用航空法第二條第一項第十五款規定，「十五、空廚業：指為提供航空器內餐飲或其他相關用品而於機坪內從事運送、裝卸之事業。」另依該法第七十七之一條規定，「空廚業、中外籍民用航空運輸業申請兼營空廚業之營業項目、籌設申請與設立許可、許可證之申請、登記、註銷與換發、資本額、公司登記事項之變更、證照費收取及營運管理等事項之規則，由交通部定之。」

空廚業主要營業項目係提供國內外航線之空中餐點食品業務；食品製追加加工買賣業務；一般進出口貿易及國內百貨銷售業務（許可業務除外）；代理國內外廠商前項產品之投標與報價業務；倉儲業務之經營。

空中餐點的重要性，李宜蓁，在「你搭的飛機健康安全嗎？」一文中論及，理想的航班應具備的條件依序為：舒適的座位大小、良好飛安、服務態度、機艙活動空間及美味的餐點。其中座位大小、機艙活動空間係屬服務的「空間設施」；而服務態度係屬於「人員服務」；飛安係為公司長期制度管理；僅「美味的餐點」係屬「實質產品」的一部份，「美味的餐點」是需要常常修改及更新樣式菜單，且需在不同航線上，須提供不同「實質產品」的項目，亦是最須要研發創新的部分，以創造出不同樣式的餐點，以迎合旅客的需求，也是一項服務（李宜蓁，2002）。

機上餐點的好壞對是否能夠獲得乘客滿意機上的服務

是有很大的影響的。而在上機後，機上餐點又是每個乘客都會直接感受到，且是非常關注的項目，因此空中餐點對航空公司而言是相當的重要。

二、HACCP

行政院衛生署提升餐飲衛生安全，維護業者及消費者之共同權益，特推動先期輔導制度。依據中華民國九十四年四月六日修正發布「餐飲業食品安全管制系統先期輔導作業規範」第二條第一項第二款規定，『危害分析重要管制點(Hazard Analysis Critical Control Points,HACCP) 制度：係建立在良好衛生規範(Good Hygienic Practice,GHP)基礎上，分析食品製造過程中可能出現之危害，並於製程中尋找重要管制點予以即時控制，使危害不致發生於最後成品之預防系統。』

HACCP 之定義係危害分析與重要管制點措施，它是一套強調須先分析明瞭食物製造過程中可能出現的危害，並於製程中尋找重要管制點於製造時即予以控制，使危害不致發生於最後之成品內的危害預防系統。由此可知，HACCP 系統是藉預防控制來確保成品之安全，而非依賴成品之檢驗來達成對成品安全的要求。

HACCP 系統是一套強調須先分析明瞭食物製造過程中可能出現之危害，並於製造過程中尋找重要管制點 (critical control point,CCP) 於製造時即予控制，使危害不致發生於最後之成品中的危害預防系統，是藉預防控制來確保成品之安全而非傳統品保的最終成品檢驗。HACCP 系統著重於藉由科學管理之方法分析作業中可能產生之危害及其管制措施，用以經常性的偵測來預防因管制不當而導致之不良產品，也就是藉由預防控制來確保成品安全 (任志正、呂翠雲、郭桂淑，1997)。

依據食品良好衛生規範中規定，食品工廠為確實執行食品良好衛生規範、食品安全管制系統之擬定、執行與監督及其他有關食品衛生管理與員工教育訓練工作而須設置有食品衛生管理人員。而食品衛生管理人員須是受過食品工業發展研究所或經過衛生署認可之大專院校食品相關科系所舉辦之 HACCP 系統實務訓練合格及領有合格證書者(行政院衛生署，2000)。

實施 HACCP 制度成功之因素：

- (1) 具有 HACCP 之知識和背景(Good Knowledge)-須接受食品 HACCP 相關業別之實務訓練班
- (2) 團隊精神(Team Work)-成立 HACCP 執行小組團隊，依計劃分工合作確實落實。
- (3) 周詳且可行之計劃(Good HACCP Plan)
- (4) 確實去執行它(Honest Monitoring Enforcemen)
- (5) 決策者之支持 (Money)

三、衛生管理人員

餐飲業「食品衛生管理人員」之設置，係依據中華民國九十九年一月二十七日總統令修正公佈，食品衛生管理法二十二條規定，「經中央主管機關公告指定之食品製造工廠，應設置衛生管理人員。」與行政院衛生署明定，有八大類食品工廠應設置食品衛生管理人員：(一)乳品(二)食品添加物(三)特殊營養食品(四)罐頭食品(五)霜淇淋(六)殺菌袋裝食品(七)餐盒食品(八)冷凍食品。此衛生管理人員須是公立或私立之專科以上學校，或國內或國外經教育部承認之食品衛生相關科系所畢業，且經過食品工業發展研究所或衛生署認可之大專院校食品相關科系、學分推廣班或其他經認可之訓練機關完成餐飲業 HACCP 系統食物相關課程訓練

者。各廠商須在食品衛生管理人員報到或有異動之一個月內向檢具相關檔向當地所屬衛生局申辦報備，在收到衛生局之核備公文後才是正確、合法的衛生管理人員報備。

由於工廠內員工流動性大，欲維護工廠的衛生，必須建立嚴密之衛生管理制度、訂定良好的管理方法，有工廠負責人的全力支持與設立一位優秀的衛生管理人員，以確實有效執行衛生管理工作。依據上開同管理法第二十三條規定食品工廠衛生管理人員的職責是正確執行（1）食品良好衛生規範之執行與監督；（2）食品安全管制系統之擬定、執行與監督；（3）其他有關食品衛生管理及員工教育訓練工作（食工所，2001）。目前依據食品衛生管理法規定，國內餐飲業之衛生管理人員是須設置一人或一人以上，若有空缺須盡快補齊，空缺期間須由職務代理人執行其職務，若廠內無合格（經轄區衛生局核備）的衛生管理人員駐廠會在每半年稽查一次之追蹤管理列為一主要缺點。

另依據中華民國九十年八月二十日衛署食字第0九000五五四二六號函公告，食品製造工廠衛生管理人員設置辦法第三條規定，「食品製造工廠應設置專任衛生管理人員（以下簡稱衛生管理人員）。前項衛生管理人員應於工廠實際執行本法第二十條第一項所定食品良好衛生規範或食品安全管制系統之工作。」；同辦法第四條規定，具下列資格之一者，得任衛生管理人員：

- 一、公立或經政府立案之私立專科以上學校，或經教育部承認之國外專科以上學校食品、營養、家政、生活應用科學、畜牧、獸醫、化學、化工、農業化學、生物化學、生物、藥學、公共衛生等相關科系所畢業者。
- 二、應前款科系所相關類科之高等考試或相當於高等考試之特種

考試及格者。

三、應第一款科系所相關類科之普通考試或相當於普通考試之丙等特種考試及格，並從事食品或食品添加物製造相關工作三年以上，持有證明者。

同辦法第五條規定，「中央廚房食品工廠或餐盒食品工廠設置之衛生管理人員，得由領有中餐烹調乙級技術士證接受衛生講習一百二十小時以上，持有經中央主管機關認可之食品衛生相關機構核發之證明文件者擔任。」

同辦法第六條規定，「中央主管機關依本法第二十條第一項公告指定之食品製造工廠，其設置之衛生管理人員應符合下條件之一，並持有經中主管機關認可之食品衛生相關機構核發之證明文件：一、經食品安全管制系統訓練六十小時以上。二、領有食品技師證書，經食品安全管制系統訓練三十小時以上。」

同辦法第八條規定，「衛生管理人員執行工作如下：一、食品良好衛生規範之執行與監督。二、食品安全管制系統之擬訂、執行與監督。三、其他有關食品衛生管理及員工教育訓練工作。」

同辦法第九條規定，「衛生管理人員於從業期間，每年至少應接受主管機關或經中央主管機關認可之食品衛生相關機構舉辦之衛生講習八小時。」

第二章 文獻探討

本章共分為四節，分別探討空廚業發展概況、HACCP 衛生安全管理系統、專業能力的概念及餐飲業相關人員專業能力之探討等相關研究，以作為後續研究設計、研究結果分析與討論之參考。

第一節 空廚業發展概況

一、空廚業 (catering service) 的定義

依民國 94 年 11 月 30 日修正民用航空法第二條第一項第十五款規定，「十五、空廚業：指為提供航空器內餐飲或其他相關用品而於機坪內從事運送、裝卸之事業。」另依該法第七十七之一條規定，「空廚業、中外籍民用航空運輸業申請兼營空廚業之營業項目、籌設申請與設立許可、許可證之申請、登記、註銷與換發、資本額、公司登記事項之變更、證照費收取及營運管理等事項之規則，由交通部定之。」

空廚業主要營業項目係提供國內外航線之空中餐點食品業務；食品製追加加工買賣業務；一般進出口貿易及國內百貨銷售業務（許可業務除外）；代理國內外廠商前項產品之投標與報價業務；倉儲業務之經營。

二、空中餐點的重要性

李宜蓁(2002)，在「你搭的飛機健康安全嗎？」一文中談及，理想的航班應具備的條件依序為：舒適的座位大小、良好飛安、服務態度、機艙活動空間及美味的餐點。其中座位大小、機艙活動空間係屬服務的「空間設施」；而服務態

度係屬於「人員服務」；飛安係為公司長期制度管理；僅「美味的餐點」係屬「實質產品」的一部份，「美味的餐點」是需要常常修改及更新樣式菜單，且需在不同航線上，須提供不同「實質產品」的項目，亦是最須要研發創新的部分，以創造出不同樣式的餐點，以迎合旅客的需求，也是一項服務。

機上餐點的好壞對是否能夠獲得乘客滿意機上的服務是有很大的影響的。而在登機後，機上餐點是每個乘客會直接感受到，且相當關注與期待的項目，因此空中餐點對航空公司而言是相當的重要。

三、空廚業主要營運項目(劉世華，2004)

- (一) 提供國內外航線之空中餐點服務
- (二) 食品製造加工買賣業務
- (三) 一般進出口貿易及國內百貨銷售業務(許可業務除外)
- (四) 代理國內外廠商前項產品之投標與報價業務
- (五) 倉儲業務之經營

四、空廚餐點產品的提供

空廚餐點與一般餐廳最大的不同之處，在於空廚製作後與旅客使用之時間差(Time Delay)之安全挑戰，新鮮的材料無論冷熱餐點均在標準製作時間內及溫度控制之冷藏鏈操作，熱餐於烹煮後須立刻送入冷風冰庫立即冷處理，以免細菌孳生，繁複的安全衛生控制作業系統，餐點才能安全、衛生、與美味兼具的呈現(劉世華，2004)。空廚內部的作業從原料到出餐均設立嚴格的衛生管制標準，包括了作業人員的衛生規定與作業準則，以及食品方面的清潔、溫度與微生物的檢驗，主要目的就是為了讓廚師可以在食品在最衛生、整潔的情況下製作餐點。此外，廚師需考量食材處理前或製

作後儲存的新鮮衛生，亦或是機上儲存設備及上機後再加熱的口感，能否為顧客所接受；如日式菜單的生魚片或是現炸的餐點均不予考慮。

五、空廚產品之特色

- (一) 飛機以載客為主，因此空廚產品需在陸地上的中央廚房完成製作。
- (二) 飛機上的儲放空間有限，因此只做加熱出餐。
- (三) 空廚必須有足夠的應變能力（成人與孩童餐、滿足不同人種、宗教信仰、病人餐食等）。
- (四) 由於空廚的產品製作與旅客食用有一定的時間差因此須經得起食品安全衛生之挑戰。
- (五) 空廚產品會影響到旅客的再現率，因此如何做到新鮮、衛生，在機上加熱後如何表現色香味的餐點。
- (六) 衛生標準要求須高於陸地上之團膳業務。
- (七) 由於空廚經過二次加熱其口感和顏色會變質因此菜餚烹調方式要改變。
- (八) 由於在機上會遇到亂流，加上機艙的空間有限，因此容器設計以：空服員服務方便、乘客安全為主。
- (九) 空廚會因乘客需要而量身訂作專屬餐點：病理餐、孩童餐、素食餐、宗教餐、及其他餐點。

六、市場規模

由於國家經濟快速發展，台灣人民所得大幅提高，觀光旅遊活動日趨成長，而政府採取自由開放政策航空運量需求大幅增加。民用航空運輸可分為旅客運輸與貨物運輸二類，依據交通部統計月報得知，臺閩地區民航各機場營運量 2006 年台灣地區各機場的起降架次總計 46 萬 3 千 5 百餘架次，其中國際航線有 23 萬 6 千 3 百餘架次。依客運旅客人

次計算 2006 年的客運旅客人數達 4,372 萬 5 千餘人，其中國際航線達 2,998 萬 7 千 7 百餘人。在貨運方面 2006 年的貨運噸數達 180 萬 9 千 5 百餘公噸，其中國際航線高達 177 萬 5 千 8 百餘公噸，可見我國發展航空市場的潛力，也帶來了可觀的空廚市場。

七、競爭現況

(一) 華膳空廚

我國空廚餐勤業自 1996 年起，進入一個新局面。中華航空與太古集團共同集資成立的「華膳空廚公司」，自 1996 年 11 月開始營運供餐，於 1997 年 6 月 17 日上午正式開幕。佔地 25,000 平方公尺，擁有四層樓結構的空廚廠房。其資本額為 15 億新台幣，擁有廚師百餘名，總員工人數共有 750 名，每天可製作 30,000 份空中餐點，以供應約 100 個班次。華膳空廚公司目前每週處理班機約有 600 架次，供餐量為每週約 150,000 份，供應中華航空、國泰航空、華信航空、菲律賓航空等 19 家客貨運航空公司旅客與機組員航班餐勤服務。華膳空廚公司 1998 年市場佔有率為 57%，單日最高供餐數量為 26,790 份。主要提供華信航空、澳門航空、港龍航空、沙烏地阿拉伯航空、優比速快遞、雙子星航空、遠東航空、香港華民航、國泰航空、越南航空、聯合航空、菲律賓航空、保羅航空、亞特拉斯航空、盧森堡航空、大韓航空、泰國東方航空...等。

(二) 長榮空廚

長榮空廚公司則為長榮航空與新航合作成立，設立於 1993 年 10 月 20 日，位處桃園中正機場附近，

佔地 16,000 平方公尺，廠房總面積達 30,600 平方公尺，擁有員工 550 名。於 1997 年二月份正式啟用。已陸續獲得 ISO9001、ISO9002、ISO14001、HACCP 及 GMP 認證，以提供各航空公司班機安全衛生之餐飲美食。估計目前市場佔有率約為 20% 左右。主要提供長榮航空、新航、英航、澳航、馬航、全日空、聯邦快遞、汶萊、立榮、紐西蘭、加拿大、世界、美國航空、印尼、韓亞、西北、泰國航空... 等。長榮空廚每日可供應 12,000 份的餐點，而每日產能可達 3 萬份的餐點。長榮空廚本著團結、挑戰、創新的精神，以最先進之設計理念，自歐美引進各項新穎的設備及技術，聘任優秀的廚師及訓練有素的工作人員，結合最有效率之作業流程，提供各航空公司班機最安全衛生之餐飲美食。

(三) 復興空廚

復興空廚從民國 55 年成立臺北空中廚房，開始供應國際航班餐點迄今，復興空廚股份有限公司原隸屬復興航空公司餐點事業部，於 91 年 11 月 1 日起，由母公司復興航空公司百分之百轉投資成立復興空廚股份有限公司，擁有 50-60 位廚師 320 位員工，員工數約有 370 名員工，資本額為 8 億元。民國 88 年，獲得由衛生署所頒的「88 年度餐飲公共衛生檢查系統計畫輔導餐飲業 HACCP 即時餐盒先期輔導證明書」。復興空廚也是國內首家走進便利超商通路的空廚，包括三明治、飯糰、特別組合餐、吐司、常溫麵和手捲等 18°C 的產品，由復興空廚製作，每天約供應 1,500 份。供應的範圍遍及臺北、桃園、新竹。主要

提供日亞航、泰國航空、美國大陸航空、復興航空、越南太平洋航空、海參威航空、遠東航空貴賓室...等航空餐點，國內市場供應有萊爾富超商及其他餐飲市場之糕點、鮮食餐點。航空餐點年營業額約為 3 億新台幣，市場佔有率約為 14%。近年來積極規劃開發各類新產品與銷售通路，多元化的產品配合市場需求。

(四) 高雄空廚

於 1997 年 12 月建廠，即是復興空廚的前身，中華航空、復興航空、遠東航空首開國內先例，於 1998 年 11 月共同合資成立「高雄空廚公司」。2001 年 9 月高雄空廚公司與立榮空廚合併成為高雄國際機場唯一之空廚公司，服務航空公司達十五家之多。新成立的「高雄空廚」資本額為新台幣 2 億 7,000 萬元，股權持有比例分別為華航 45%、復興 45%、遠航 10%。未來市場佔有率預期將達 75%，年營業額新台幣 4 億元，年獲利超過新台幣 3,000 萬元，投資報酬率 15%。初期員工約 170 人，每日可提供 4,000 份國際航線精緻餐飲，及國內航線的餐點，並可視需要擴大產能規模達每日 12,000 份，目前全廠員工 270 餘人，運輸車輛計 26 輛，足敷高雄機場起降各航空公司所需。高雄空廚為落實證照制度，成立廚師培訓班，目前計有 85% 人員具有丙級以上烹調技術士證照。

(五) 立榮空廚

立榮空廚立榮空廚為南台灣規模龐大的空中廚房之一，提供自有機隊和其他航空公司國內線及國外線的機上餐飲，且於 1999 年 7 月獲得 ISO 9002 國際品

保認證，建立更制度化、標準化的完善作業流程。除了經營客貨運外，立榮航空並於 1999 年獲得臺北、高雄、金門、馬公、嘉義、台南、台東等航站地勤業務代理權，主要提供立榮航空公司餐點。

由上述可知，未來空廚餐勤業將呈現局部整合及多強對峙的市場，而此種競爭局面將會透過合作關係擴展到東南亞地區。茲整理我國空廚餐飲業服務廠商資料，如表 2-1 所示。

表 2-1 我國空廚餐勤業服務廠商資料表

廠商名稱	地點	電話/地址	備註
華膳空廚	桃園觀音	(03)3541000 桃園縣蘆竹鄉海山路二段 156 巷 22 號	中華航空與太古集團合資成立資本額逾新台幣二十億元 http://www.china-airlines.com/cbrfs/crep45c.htm
長榮空廚	桃園蘆竹	(03)351-3333 桃園縣蘆竹鄉長興路四段六十三號	公司設立日期 西元 1993 年 10 月 20 日 公司發行日期 西元 1995 年 9 月 6 日 http://www.evergreen-catering.com.tw/index.htm
復興空廚	桃園蘆竹	(03)3221226 桃園縣大園鄉竹圍村三民路一段 538 號	復興空廚從民國 1966 年成立臺北空中廚房，復興空廚股份有限公司原隸屬復興航空公司餐點事業部，於 91 年 11 月 1 日起，由母公司復興航空公司百分之百轉投資成立復興空廚股份有限公司 http://www.tacs.com.tw

高雄空廚	高雄	(07)7910483 高雄市前金區中華三路 81 號	建廠於 82 年底，服務多元化，範圍拓及東南亞各國際航空公司，如國泰航空、新加坡航空、日亞航空等。87 年 11 月由中華航、復興、遠航等三家航空公司共同合資成立公司。
立榮空廚	高雄	高雄市中山四路 2-6 號	立榮空廚為南台灣規模龐大的空中廚房之一，提供自有機隊和其他航空公司國內線及國外線的機上餐飲，且於 1999 年 7 月獲得 ISO 9002 國際品保認證。

資料來源：本研究整理

航空公司擁有自屬的空廚的優勢包括：(陳怡夙，1997)

- 一、供餐品質的充分掌控：在世界民航業中，知名的航空公司都會獨資或投資成立空中廚房，目的是希望供餐服務能在充分掌控之中，畢竟只有航空公司最瞭解旅客的需求。自設空廚對航空公司的好處是可以完全掌握菜單與烹調的控管權，此兩者攸關航空公司的信譽。
- 二、和國外的航空公司交換空廚資源：若航空公司在母國基地自有空廚，則可以和國外的航空公司交換空廚資源，舉例來說，長榮航空在新加坡起飛的班機由新加坡航空空廚供應，新航在中正機場起飛的班機由長榮空廚提供。此對兩家航空公司來說，等於是自屬空廚的供應線延長到國外航點。
- 三、降低營運成本：空廚的供應線延長到國外航點，經營成本自然大幅降低。
- 四、進入其他地區的空廚市場：航空公司所屬之空廚公司，可藉由航空公司與海外航空公司的聯盟進入其他地區的空廚市場，如太古集團參與投資華膳空廚。
- 五、獲得技術移轉：以華膳空廚為例，華航可以利用太古集團在

全球各地的空廚經驗做技術移轉，而太古集團則可藉此進入台灣空廚市場。



第二節 HACCP 衛生安全管理系統

一、危害分析與重要管制點措施 (HACCP) 之定義

危害分析與重要管制點措施之英文全名為 hazard analysis and critical control point system，簡稱 HACCP 系統。它是一套強調須先分析明瞭食物製造過程中可能出現的危害，並於製程中尋找重要管制點於製造時即予以控制，使危害不致發生於最後之成品內的危害預防系統。由此可知，HACCP 系統是藉預防控制來確保成品之安全，而非依賴成品之檢驗來達成對成品安全的要求。

自 HACCP 觀念被提出後至已有四十多年，這其間經過一些演進使各方專家對 HACCP 系統之細節及相關各名詞定義漸漸有些共識。茲將公認的 HACCP 相關名詞，整理其定義如下：

- (一) HACCP：為一鑑定危害因數且含有預防方法以控制這些危害因數之系統。
- (二) 危害(hazards)：可能引起傷害之事物。危害有生物性、化學性、及物理性。
- (三) 重要管制點(critical control point, CCP)：為一個點、步驟、或程式，若施予控制，則可預防、去除、或減低食品安全危害至可接受性之程度。
- (四) 管制界限(critical limit)：為重要管制點(CCP)上，為確保控制危害，其預防措施須達到的標準。
- (五) 監測 (monitor)：執行預定計劃之觀察或測試以評估 CCP 是否在控制之下。
- (六) 矯正措施 (corrective action)：當監測結果顯示 CCP 失控

時，所應採取的措施。

二、危害分析與重要管制點措施之由來

食品科學家們於 1960 年將危害分析與重要管制點措施系統的應用於太空食品的製造。當時為確保太空人食物的安全性，美國太空總署、拿第克（Natick）陸軍實驗室、以及一家民營食品公司（Pillsbury）共同負責製造安全的太空食品。他們發現用傳統的品管檢驗無法高度確保食品之安全性，唯有於製程中予以控制危害才能有效提昇食品之安全性，HACCP 系統之雛形於焉形成。此觀念於 1971 年於美國保健會議上提出，受到與會食品安全專家之肯定與推薦。美國食品藥物管理局(Food Drug Administration, FDA)於 1973 年於是應用 HACCP 之原則於低酸性罐頭食品之管理，成功有效地降低肉毒桿菌之中毒事件。1980 中期，國會要求海洋漁業服務處（National Marine Fisheries Service, NMFS）建立水產品 HACCP 稽查模式以供業者及政府部門參考，進而 FDA 於 1997 年 12 月 18 日開始要求其國內水產工廠及輸美之外國水產品工廠實施 HACCP 系統。美國國內之發展亦影響輸美食品之外國廠商，因為外國廠商若輸美食品亦將遭受同樣要求，亦即必須實施 HACCP 系統。而 HACCP 在歐洲之應用亦愈形普遍，幾乎每個歐洲會員國皆在實施。歐洲法規雖不正式要求每個食品公司皆實施 HACCP 這樣的制度，但卻要求要應用 HACCP 的原則於其食品的安全管制中（汪與鄭，2007）。

三、食品危害分析與重要管制點系統之組成要素

民國 89 年 2 月 9 日公告的食品衛生管理法第二十條規定經中央主管機關所公告指定的食品業別應符合中央所訂之「食品安全管制系統」。此「食品安全管制系統」係指「食

品良好衛生規範」及 HACCP 系統。我國在 HACCP 的推動方面是經濟部於民國 79 年委託食品工業發展研究所進行乳品、果蔬汁等食品之 HACCP 計畫，然皆屬危害探討性的計畫。較具規模之推廣性計畫乃屬前臺灣省食品衛生處於民國 87 年初推動餐盒工廠 HACCP 先期輔導之計畫，當時參加者僅 20 家。而後更擴大輔導規模，至民國 99 年 5 月止計有 227 家餐盒食品業及 86 家餐飲服務業，共計 313 家，其中包含國內 5 家空廚餐飲業者均已接受 HACCP 之先期輔導認證，如表 2-2、表 2-3 所示。



表 2-2 餐盒食品業及餐飲服務業先期輔導廠商家數統計表

業別 縣市別	餐盒食品業		餐飲服務業			合計	暫停標 章家數
	先期輔導家數	暫停標章家數	廢止標章家數	先期輔導家數	暫停標章家數	先期輔導家數	
臺北市	17	2	1	10	2	27	4
臺北縣	26	2	2	8	0	34	2
基隆市	4	0	0	2	1	6	1
桃園縣	32	2	4	6	0	38	2
新竹市	6	2	0	2	0	8	2
新竹縣	4	0	0	1	0	5	0
苗栗縣	8	0	2	2	0	10	0
臺中市	8	0	0	11	0	19	0
臺中縣	29	1	1	5	0	34	1
南投縣	11	1	3	1	1	12	2
彰化縣	19	0	0	4	0	23	0
雲林縣	5	0	1	1	0	6	0
嘉義市	8	1	0	2	0	10	1
嘉義縣	5	0	1	1	0	6	0
臺南市	5	0	0	6	0	11	0
臺南縣	13	0	1	3	0	16	0
高雄市	2	0	0	7	0	9	0
高雄縣	9	2	1	3	0	12	2
屏東縣	6	0	0	3	0	9	0
宜蘭縣	3	0	0	0	0	3	0
花蓮縣	7	0	0	6	0	13	0
臺東縣	0	0	0	2	0	2	0
總計	227	13	17	86	4	313	17

資料來源：行政院衛生署食品資訊網（民國 99 年 5 月止）

表 2-3 空廚餐飲業食品安全管制系統先期輔導證明廠商名單

縣市	證書 編號	類別	廠商 名稱	負責人	地址	電話
高雄市	602	餐飲 服務 業	高雄空 廚股 份有 限公 司	周國興	高雄市小港 區中山四路 2-10 號	(07)791-0483#26
桃園縣	037	餐盒 食品 業	復興空 廚股 份有 限公 司	林純美	桃園縣大園 鄉竹圍村三 民路一段 538 號	(03)393-6565
桃園縣	038	餐盒 食品 業	長榮空 廚股 份有 限公 司	嚴若琪	桃園縣蘆竹 鄉長興路四 段 63 號	(03)351-3333
桃園縣	039	餐盒 食品 業	華膳空 廚股 份有 限公 司	周振威	桃園縣蘆竹 鄉海山路二 段 156 巷 22 號	(03)354-1000

資料來源：行政院衛生署食品資訊網

HACCP 系統經歷年之演進後，成為七大要素，此為世界各國重要專業組織所公認，如：世界農糧組織 (Food and Agricultural Organization, FAO)、世界衛生組織 (World Hygiene Organization, WHO) 之 CAC (United State Army Combined Arms Center) 以及美國食品微生物標準諮詢委員會 (National Advisory Committee on Microbiological Criteria for Foods, NACMCF) 茲將此七大組成要素分述如下：

(一) 危害分析

對製程之每一步驟列出可能之危害，並對可能出現顯著危害之步驟鑑定出預防（控制）方法。

(二) 判定製程中之重要管制點 (critical control point, CCP)

決定那個點、步驟、操作可予以控制以去除或降低其危害之發生。

(三) 建立管制界限 (critical limit)

對每個判定出之 CCP 建立其控制方法之管制界限。

(四) 建立 CCP 監測方法

對每個 CCP 之控制建立起有計劃之觀察或測試以確保 CCP 在控制之下。

(五) 建立矯正措施

建立 CCP 失控時所應採取之行動以使 CCP 重回控制之下並適當處置受影響之產品。

(六) 建立確認方法

建立確認方法，包括可提供補助性數據的測試與程式，以確認 HACCP 系統運作正常。

(七) 建立紀錄系統

建立各種實施程式之書面化，以及實施情形之紀錄。

另為瞭解傳統衛生管理與 HACCP 制度上之管理不同，茲將此二種制度比較，如表 2-4 所示。



表 2-4 傳統衛生管理與 HACCP 制度之比較

傳統衛生管理	HACCP 制度
最終產品檢驗	全部製程管制
需花費龐大人力費用於產品檢驗	可節省人力、成本有效利用資源
結果出來已被食用	對於微生物污染造成之中毒較能掌握防止
產品回收、商譽受損	確保產品安全
無法明確找出污染原因	事前之預防管制制度可以有效抑制安全之三大危害發生
為事後補救措施很難防止，重覆之製程疏失而造成同樣之食品危害	因其食品安全信賴保證之事實，可作為國際食品相互認證之共同管理基準

資料來源：行政院衛生署食品資訊網

第三節 專業能力的概念

一、專業的定義

專業（Profession），賈馥茗（1979）認為專業係指從事者具有卓越的知識和能力，其對知識和能力的運用，關係著別人的生死或利害，所以專業的意義，一方面是指專精的學識、卓越的能力；一方面則是服務或貢獻。故專業係指專門職業，指用心力多於體力的職業，亦是專門研究或專精於某種學問、事業，應具備高度的專門知能、專業道德及服務奉獻的精神。亦即任何行業對某一職業達精通專門程度，表現責任感與專業精神，並以此專業為畢生事業，不斷在職進修（江文雄，1996；謝宛臻，2000；吳碧華，2001）。

美國教育學會（The National Education Association）在1948年訂定一套「專業規律」（Professional rules），對專業的敘述如下：（楊昭景，1989）

1. 應屬高度的心智活動。
2. 應具特殊的知識領域。
3. 應有專門的職業訓練。
4. 應須不斷的在職進修。
5. 應為永久的終身事業。
6. 應自訂定應有的標準。
7. 應以服務社會為目的。
8. 應有健全的專業組織。

龔寶善(1982)認為，專業的特質歸納如下：

1. 須具有專門性與學術性，表現獨特的造詣。

- 2.須接受專門訓練，具有純熟的技巧與才能。
- 3.須具有某一專業特性的品德與修養。
- 4.須對本門專業表現責任感與專業精神。
- 5.須表現服務大眾的道義精神。
- 6.須對某一專業為畢生事業，而不輕易更換工作崗位。

國內外專家學者對專業所下的定義有所不同，茲綜合許多學者對能力一詞，所下之定義，歸納如表2-5所示。



表 2-5 專業定義之相關研究

Gilbert (1978)	專業能力為有價值的行為，這些行為可以導致有價值的成就。
Peak&Brown (1978)	專業能力乃為求成功執行各項任務所應有的相關技能、認知及態度。
Jarvis (1983)	專業能力包含了專業知識、專業技能和專業態度等三要素。
楊朝祥 (1984)	從技職教育的角色，專業係指用心力多於用體力之職業，從事這些專業需要大學學位元或業務執照。
楊國賜 (1985)	專業必須具有高深的學識及技能，其從業者需要接受專門的教育和長期的訓練後，才能具備工作上的專業知能與專業道德，並藉以提高專業本身的價值與功能。
Crosby et al (1990)	專業知識定義常被視為是一項銷售人員或溝通者能夠成功影響特定對象的屬性之一，代表著顧客所成受到銷售人員對產品及服務交易(如產品或市場知識或動態)所具備的能力。
朱岑樓 (1991)	從社會學的角度，專業係指受過高等訓練的專家在社會中執行非常專業化的角色在而形成的一種高地位的職業，因此，須經過特別加強的教育和必要的訓練。
李肖梅 (1995)	專業或稱專門職業，係指需要專門知識技術始能執行的職業。
沈亞梵	專業係指一個人或一群人以專門知識、技能與

(1995)	思考、熟練的從事某項工作的職業。
林佩瑩 (1995)	專業係指具備高度專門知識與技能，能夠獨立自主的執行職務並具有服務熱誠的行業。
江明華 (1996)	所謂「專業」是一種需要特殊智力來培養和完成的職業，從業者需接受專門的教育和長期的訓練，具備專門知能與專業道德後，能夠獨立自主地執行任務，並以其服務熱忱提供專門性的服務。
徐女琇 (1996)	專業建立的特色，首先需經過教育與訓練，而達到精通熟練的程度，廣義的專業範圍係指任何行業中對某一職業達到精通專門程度即可；狹義的專業範圍僅指以心力為主的高地位階層的職業。

資料來源：本研究整理



二、能力的定義

能力（competency），是人們在特定方式具一致性行為的某種動機、特性、技術、才幹，也是角色行為表現或執行工作所需具備的知識、技能價值和態度等，其涵蓋的層面可由外在動作、技能到內在認知、情意或態度等方面（鄭志宏，1995；Perdue，Ninemeier & Woods,2000）。亦可解釋為一個人勝任某一工作，而「勝任」是擁有從某一工作所必備的知識、技能和態度等（黃政傑，1985）。謝宛臻（2000）將基本能力分狹義和廣義兩方面，以狹義來說：基本能力乃指個人在從事某一活動或工作時，所應具備之基本的知識、技能和態度。若以廣義來說：基本能力為個人在從事任何工作、活動、生活上或繼續接受教育時，所須具備之基本生活能力。

黃孝棧（1984）提出在能力分析過程中，能力可依其難易程度及重要性分為三個等次：「基本能力」是最簡單也是最具體，通常僅是一個基本的操作、動作或表現；「次要能力」是指個人從事職業活動中的最小單元，在職業分析術語中被稱為任務（task）；「主要能力」是個人成功地從事其工作的一些主要工作要素，包括工作中的主要責任、活動等，在職業分析術語中被稱為職責（function）。

Short指出能力界定的四項概念（Stout & Smith,1986）：

- 1.能力是一種行為或表現。
- 2.能力是知識或技巧。
- 3.能力（competency）是指能力（capacity）被認為足夠的程度。
- 4.能力是一個人的品質或一種狀態。

所謂的能力（Competency）意指認知、情意、技能的行為特質，這些特質顯示個人成功履行任務達到某一特定水準，換言之能力乃指一個人成功從事工作，所需具備的知識、情意、技能等三方面的表現(康自立，1982)。廣義的能力係指個體能成功地履行某一任務時，表現在認知、情意及技能方面熟練的行為特質。狹義的能力係指語文及非語文的技能、行為與態度而言(Hunter,1974)。

能力係指人們在特定方式具一致性行為的某種動機、特性、技術、才幹。而專業能力係指從事某專門行業之職務，能勝任該職務工作內涵所應具備之能力；在本研究所指專業能力係指能勝任該職務之職責與任務所應具備的能力，其範疇涵蓋認知、技能、情意三者，並架構於此三者之上。總而言之，所謂「能力」即是在成功地從事某一工作或職業時，所應具備的知識、技能和態度。本研究之專業能力係指能勝任該職務之職責與任務所應具備的能力，其範圍涵蓋認知、情意及技能等部分。綜合國內外許多學者對能力一詞，所下之定義，歸納如表2-6所示。

表 2-6 能力定義之相關研究

Hunter (1974)	<p>1.能力係對知識本身、知識範圍及知識領域的熟稔，並運用這些知識去提高特定之學習效果的高度技巧。</p> <p>2.能力指行為改變技巧的熟稔及提高特定之學習效果的高度技巧。</p> <p>3.能力指對行為改變技巧的熟稔度及提高學習效果的策略。</p>
Chisholm and Ely (1976)	<p>認為專業技能為運用知識以解決特別問題的能力，評量時可從觀察實際表現或某具體的成果而力以評定。</p>
羅虞村 (1976)	<p>1.能力就是做一件工作的充分及適宜性，或做一件工作所需的知識、技術及才能。</p> <p>2.能力即表示做事的才能。</p>
林孟宗 (1979)	<p>構成專業能力的三因素為知識、技巧和態度。此三因素乃交互作用且同時發生，在具體情況中，這三種能力不易被劃分。</p> <p>1.知識：指專業人員每日工作所需瞭解的事實、資料。知識層面的能力較易評量，在傳統方式的訓練中最为強調。事實上，知識被認為是實際表現的主要條件。</p> <p>2.技巧：指運用知識以解決特別問題的能力，技巧的評量可由觀察實際表現或某具體表現的成果而加以評定。</p> <p>3.態度：是一種情感的趨避作用，由觀察某人的行為表現或從對談中往往可評量某人態度。</p>

李大偉 (1983)	能力係是指個人在認知、情意與技能三個領域之 中的行為特質，這個特質顯現個人可以成功地履 行某種任務，同時可以達到某一種精通的水準。 能力是指三個領域中的任何項目而言。
黃政傑 (1984)	能力是指學生能勝任其未來從事的工作或活動， 而欲勝任需擁有從事某一活動或工作必須的知 識、技能與態度。
康自強 (1992)	能力係指認知、技能、態度或判斷力之行為特 職，這些特質顯示個人成功履行任務(tasks)到達 某一特定的精通水準。
陳櫻枝 (1993)	能力是一個人能成功地從事某一行業或工作所 需具備的知識、技能、態度三方面的行為表現。
陳美菁 (1997)	能力所包含的層面乃包括知識、技能及態度。乃 指一個人能成功地從事某一行業或工，需具備的 知識、技能、態度三方面的行為表現。
黃心韻 (1997)	能力是來自遺傳或後天的學習而得，其具體表現 的方法，是否勝任從事的工作，因此，能力必須 是能夠被「實行」或「從事」的知識、技能和態 度的行為表現。
張火燦 (1998)	能力係指有效扮演某種角色所需的才能及其他 的特質，如:特殊技能、知識、價值和態度等。
黃韶顏 (2000)	能力係指學習者為了從事某項工作或行業，所需 具備的知識、態度與技能的行為表現。
劉淑雯 (2002)	對專業工作而言能力為「專業能力」的簡稱，亦 即為從事專業工作的表現。

資料來源：本研究整理

三、專業能力的定義

專業(professional)，意指具備高度專門知識與技能，能夠獨立自主的執行職務並具有服務熱誠的行業(林佩瑩，1995)。

所謂「專業」是一種需要特殊智力來培養和完成的職業，從業者需接受專門的教育和長期的訓練，具備專門知識與專業道德後，能夠自主的執行任務，並以其服務熱忱提供專門性的服務(江明華，1996)。

對專業工作而言，能力為「專業能力」的簡稱，亦即為從事專業工作的表現(劉淑雯，2002)。

能力係指有效扮演某種角色所需的才能及其他的特質，例如：特殊技能、知識、價值與態度等(張火燦，1998)。

Hall and Jones' (1976)認為，專業能力與績效表現，(performance)有關，其具體的定義為：係經由學習者清楚的觀念化學習，所表現出來的綜合的技術、行為或知識。Butler (1976)也從有效地執行工作中所需扮演的角色、功能及技術的觀點來談專業能力，認為專業能力係任何人在個人或專業生涯中，成功地每一項工作所需的知識、技術及價值觀。美國家政學會(The American Home Economics, 1984;引自楊昭景，1989)。

專業能力是個人扮演某一社會角色，充分發揮角色功能所需具備的能力(林孟宗，1979)，所以專門行業的人員應具備該專門行業領域所需的能力，才能勝任其任務。

Butler在1976年也從有效地執行工作中所需扮演的角色、技能、技術的觀點來談專業能力，其認為「專業能力」係任何人在其個人或專業生涯中，成功地完成每一項工作所需的知識、技術、及價值觀(引自吳碧華，2001)。

Chisholm and Ely (1976) 認為，專業能力包括知識、技巧及態度三個因素，這三個因素是交互作用而且同時發生的，不易劃分出來（林孟宗，1979；楊昭景，1989；陳秀玉，1992；吳碧華，2001）：

- 1.知識：指專業人員每日工作時所需瞭解的事實、資料。知識能有效率（efficient），且有效能（effective）地促進某一功能的達成。知識層面的能較易評量，在傳統方式的專業訓練中最被強調，也被認為是實際表現的必要條件。
- 2.技能：指運用知識來解決特別問題的能力。技巧的評量可從觀察實際表現，或某具體的表現成果而加以評定。
- 3.態度：乃一種情感的趨避作用，可由觀察某一個人的行為表現，或是從對話中得知某人的態度。雖然態度不易評量卻也不容忽略。

徐女琇(1996)：專業能力可解釋為且備專門行業之技能、態度、判斷力達一專精程度，而能有效執行其角色任務所需具備的能力。

王麗菱(1998)：專業能力是一種和個人的職務有關的能力，是個人扮演某一專業角色、充分發揮該角色功能所需具備的知識、技能、行為或態度。

專業基本能力亦分為廣義和狹義兩方面來解釋，就狹義而言：專業基本能力乃指個人扮演並發揮社會某一角色之功能時，所需具備之基本知識、技能、態度，即可觀察到的技能和行為。以廣義而言：專業基本能力為個人在從事任何專業之工作、活動或繼續接受專業教育時，所須具備之基本能力，其中包括知識、技能、態度等三大領域，即一件事所需

的知識及實際的技能、行為的表現。專業能力的內涵應包括知識、技能、態度三方面，可解釋為具備專門行業的知識、技能、態度，而能有效執行其任務所需具備的能力（喬慧廉，1994；謝宛臻，2000；吳碧華，2001）。

綜合上述，專業能力是指從事專門職業或行業時，所需具備的知識、技巧及態度，且能有效執行其角色任務，勝任工作職責。

四、專業能力的分析方法

能力分析最主要的目的是分析一個行業的結構，以便瞭解從事該職業者的工作內容以及應具備那些技能、知識及態度（楊朝祥，1983）。能力分析最重要的目的是要分析一個行業，以便瞭解從事該行業者的工作內容以及需具備那些知識及態度，因而學校也以這些技能、知識、情意為主要訓練內容，以便學生將來能順利就業（戴國明，1988）。而康自立（1994）認為，能力分析的結果應包括兩種能力：（一）必須能力（Must have competencies）：是指從事一個職業所必須具備的態度、技能與知識，如果一個從業人員缺乏這些必須能力，則無法覆行其任務、完成其工作。（二）未來必須有的能力（Should have competencies）：是指若干年後，因科技變化與職業結構的變遷而將需要有的能力。專業能力的分析方法中，茲將較常見的方法歸納分述如下：

一、觀察法(Observation Approach)

觀察法係實地從事觀察的工作，加以記錄並分析的一種方法。它不僅要實際觀察，也應對觀察的目的及方法有所瞭解，其從事的觀察才有意義。觀察法之優點是從職業情境和工作實務出發，分析所得之能力較合乎真正的工作需要，但並非所有的工作都是經常

性出現的，所以從觀察法所得之內容資料，經長時間的蒐集才較為可靠為其缺點，且容易忽略理論、情意和態度(王麗菱，1998)。

二、意見分析法(Opinion Approach)

意見分析法是根據受調查對象對問卷內容之能力項目的主觀意見，加以整理歸納，以分析出基本能力的方法。分析教師專業能力時，常用的方式有：專家意見、教育行政人員需求、教師自我分析、學生需求調查，其中以教師自我分析的研究方法最為普通(蔡崇建，1994)。由於教師是教育工作的實際執行者，對於教育專業能力的重要程度最清楚，且此法之實施最為方便。因此，國內有關教師能力的分析研究多採用此法。

三、課程轉換法(Course Conversion Approach)

課程轉換法又稱為學科轉換法，係根據現有的課程中，各學科的教材加以分析，而擬訂出工作者應具備的能力項目。此法的優點為來源容易，轉換過程簡單，但過時或設計不當的課程會導致能力分析效果不佳，在專業能力的研究上，運用相當廣泛(楊昭景，1989)。技職教育體系相關科系的專業課程，及公共職業訓練機構相關職類的訓練課程，皆以培養相關行業的從業人員為目標，因此是課程轉換來源(徐女琇，1996)。

四、理論分析法(Theory Approach)

此法係從工作的互動中找尋其間的理論關係，以建立工作者在工作過程中，所扮演的假定角色，然後再從此以假定角色中，擬定也一位成功的工作者，所應具備的能力。使用理論分析法，可使每項擬定之能力有其理論依據，因此可塑造出一理想工作者的模式。但每項缺

點則在無法顧及理論與實際間所存在的 差距(陳美菁，1997)。

五、工作及任務分析法(Job and Task Analysis)

工作分析之目的是為了確認工作者在工作中所擔任的角色，其進行途徑如下：(李大偉、王昭明，1989)

- 1.實地觀察個人一天所從事的工作。
- 2.訪問現場從業人員。
- 3.由工廠生產記錄，分析個人一天的工作量。
- 4.由學者專家及工廠主管，從知識、技能、情意等方面來分析。

任務分析則源於工作分析，先從相關文獻中草擬出能力目錄，再經觀察、訪問、問卷調查實際工作者或由工作者自行分析能力等途徑，廣泛的收集資料，再整理成能力目錄。此二種方法可與現況配合，瞭解社會之真正需求，但容易忽略態度及情意層面，且耗時、耗資；其中任務分析法較工作分析法客觀。任務分析通常採V-TECS的方法，所謂V-TECS(The Vocational-Technical Education Consortium of States)是針對某一行業進行實際調查研究，透過大規模的資料收集及電腦分析資料，以建立符合社會需求的能力目錄。其能力目錄發展步驟如下：(康自立，1982)

- 1.發展職業目錄之問卷。
- 2.進行實地調查。
- 3.決定進一步寫成行為目標的「任務」。
- 4.發展能力目錄以便再測試。
- 5.進行測試。
- 6.整理分析並寫成能力目錄。

六、DACUM法(Developing a Curriculum)

DACUM法是一張簡單的技能目錄單，在於列舉與一個職業有關，在行為上或技能上相關的能力說明，提供職業訓練方案作為課程設計和評鑑的工具，由10至12人的委託運用腦力激盪術的技巧，進行能力分析，這些人包括一位能力分析專家，數位現職技工與主管。其進行步驟可分為以下幾項：(康自立，1982)

- 1.參閱該職種有關之各種資料。
- 2.確認該職種的一般能力項目。
- 3.確認一般能力項目所應包含之技能或行為。
- 4.將這些技能組織成有意義的學習步驟。
- 5.將每一項技能依據實際需要，制定所需的能力程度。

此種方法被認為省時、經濟且有效的能力分析方法，只是過於著重行業上的操作層面，易忽略態度等情意方面的能力(李明珠，1986)。目前DACUM法廣泛被應用來分析各種職業的能力(徐女琇，1996)。

七、功能分析法(Function Approach)

功能分析法係透過系統的方法，分析企業組織運作的基本功能，以及使這些功能順利運作的人員所需具備的能力，最後再將這些能力轉化為學習的內容。此種方法極為符合現場實際工作需要，但僅以一家公司的運作模式作為分析該行業工作者的能力，顯得符較為主觀，欠缺推論性(徐女琇，1996)。

八、深度訪談法(in-depth interview)

深度訪談法是指由受訪者與施測者就工作所需知能、工作職責、工作條件…等進行面對面溝通討論的一

種方法，以廣泛的蒐集所需要的資料。通常使用此法時，施測者會儘可能使用最少的提示與引導問題，而是鼓勵受訪者在一個沒有限制的環境裡，就主題自由的談論自己的意見，因此深入訪談法除可增加資料蒐集的多元性外，更能藉此瞭解受訪者對問題的想法與態度。

深度訪談法的實際運用，首先，研究者可以隨著先前次級資料的準備與瞭解，而對研究主題有一定的認識。並於訪談中再配合情境，自由安排其過程及語氣，以便更清楚地表達所欲探索的問題。同時也可以針對受訪者的回答，做更進一步的追蹤。

九、焦點團體法 (focused interview)

焦點團體法是一種「團體」訪問的質性研究方法，所以又稱為焦點訪談法 (focused interview)。這種訪談法與一對一式的深入訪談法最大的差異，是多了團體成員的互動和討論。研究者在此法中往往扮演了中介者 (moderator) 的角色，其所收集的資料，便是以團體間互動討論的言辭內容為核心。

焦點團體法的特點：此法的特色是能夠在短時間內針對研究議題，觀察到大量的語言互動和對話。研究者可以從此對話和互動取得資料和洞識 (insight)，對於「探索性」 (exploratory) 的研究而言，是一項有利的方法。

焦點團體法的樣本選擇必須顧及相同的特質，亦即對所探討的問題應有足夠的背景知識，並且顧及到不同的身份來源：例如工作者、案主、家屬、督導等，以收集思廣益之效。目前焦點團體訪談一般包括八到十二人，訪談過程約持續一個半到二個半小時。焦點

團體場所也可能包含訪談的錄音或錄影設備，甚至可能有隱藏式麥克風給中介者配戴，使觀察者也能對訪談提供意見。

十、Delphi 法(Delphi Teichnique)

德菲法或稱德懷術，是一種以集思廣益來推測未來現象的方法，在運作上先邀請一些與研究問題有關的適當專家學者，在他們匿名且彼此不碰面的狀況下，進行數回的問卷式個別調查，每次在調查之後均將分析結果連同新的問卷分送接受調查的專家學者，作為修正其先前意見的參考，如此反覆實施，直到專家學者之間的意見差異降至最低程度為止(徐女琇，1996)。

十一、需求評估法(Need Evaluate Approach)

包括學習者本身之需求及社會需求，就學習者需求而言，此法旨在找出學生的現況，再將其與常模(或理想常模)比較而認明差距(或需要)，此差距即為教育重點所在。另外，需求來源上包括家長、工商團體等社會層面，以使學生所學能符合時代潮流及社會需求(陳美菁，1997)。

上述各種專業能力分析方法不論是從理論面或實際面來看，皆有其長處及短處，沒有一種能力分析方法能毫無瑕疵地運作於任何情境、時機、狀態或對象上，因此，瞭解各種能力分析方法之優缺點，可以讓我們更清楚的知道進行能力分析時的考量與限制。茲將各種能力分析方法的優缺點歸納整理，如表2-7所示。

表 2-7 能力分析方法優缺點之比較表

能力分析法	優點	缺點
觀察法	從職業情境和工作實務出發，分析所得之能力較合乎真正的工作需要。	所得的資料需經長時間的蒐集才較為可靠，且容易忽略理論、情意和態度。
意見分析法	經濟又有效，可迅速獲得廣泛之資料。	回收率太低會影響分析的普及性；而樣本選取的代表性會影響分析之結果。
課程轉換法	來源容易，轉換過程簡單。	易流於換湯不換藥之情況、不易更新、缺少刺激顯得呆板而無彈性、易與社會環境脫節。
理論分析法	資料蒐集容易、具有教學理論依據、合乎理論架構。	無法顧及理論與實際間所存在的差距。
工作及任務分析法	所獲取資料較為嚴謹。大規模的調查與訪問，意見收集完整，瞭解社會之真正需求，所得教學目錄具有實用性及未來性。 V-TECRS所得的成果以建立符合社會需求的能力目錄。	分析較費時間耗用大量人力、財力，且易忽略態度及情意層面。實地訪問的對象太多，意見回收不易。

DACUM法	<p>經濟、省時、內容明確，且有效的能力分析方法，可建立能力一覽表項目並加以排列。</p>	<p>過於著重行業上的操作層面，易忽略態度等情意方面的能力，內容穩定性較差，在短時間做成決定，略顯倉促。專家人數太少，涵蓋面有欠周延。會議主席的能力影響進行的效率與品質。</p>
功能分析法	<p>極為符合現場實際工作需要。</p>	<p>僅以一家公司的運作工作分析該行業工作者的能力，顯得較為主觀，欠缺推論性。</p>
深度訪談法	<p>研究者對研究主題有一定的認識。並於訪談中再配合情境，自由安排其過程，以便更清楚地表達所欲探索的問題。</p>	<p>最大的困難在於所獲得的資料，尚無固定的分析方法，不同的研究人員所得到的分析結果會有些許差異。且不同於問卷調查及量化研究方法，質性研究結果並沒有固定的報告型式可以依循。</p>
焦點團體法	<p>能夠在短時間內針對研究議題，觀察到大量的語言互動和對話。研究者可以從此對話和互動取得資料和洞識，對於探索性的研究而言，是一項</p>	<p>團體間的互動與自然情境間有差距；開放性質的討論，研究者不易控制其討論內容方向；各團體間的資料不相同，無法進行嚴謹的比較分析；成員間對話可信度不同。</p>

	有利的方法。
Delphi法	<p>可決定能力內涵的優先順序、目標設立及決定外來趨勢上最易為有效。問卷的完整性高、結論經多次慎重的考慮，可信度高。</p> <p>較為費時、調查次數多，專家易生疲累而中途離去。專家人數不多，可能會形成偏見。</p>
需求評估法	<p>需求的來源包括家長、工商團體等社會層面。使學生所學能符合時代潮流及社會需求。</p> <p>內容穩定性較差、在短時間做成決定，略顯倉促。</p>

資料來源：修正整理自林玉梅（2002）



第四節 餐飲業相關人員專業能力之探討

餐飲業是一個製造業與買賣業的綜合體，不論從生產或銷售來說，均有其獨特性；餐飲服務的品質將影響到餐廳營運之成敗，然餐廳服務品質必須全體員工努力合作、密切配合，才能圓滿達成任務，所以餐飲工作人員必須發揮極高的團隊精神與容忍力，才能提供完美的服務（陳堯帝，1995；蘇芳基，2000）。

餐飲職業群基層人員之共同能力（Usiewicz,1985）Usiewicz（1985）以職業任務分析法（occupational task analysis）訪談高職餐飲科教師、餐飲督導、餐飲管理人員及麵包師，以確認廚師、助理廚師、速食廚師、食物製備助手、麵包助手及餐飲供應與服務工作人員六種餐飲職業所應具備之任務能力（task competency），再以訪談所得之任務能力所編製之問卷調查康乃狄克州600位餐飲管理人員對能力之精熟程度及使用頻率之看法，並加權計算此二選項所得排序任務項目之重要性，以發展高職餐飲服務課程的能力標準及檢定需求。其研究結果發現此六種職業共同的任務能力有25項，依其重要性排列如下：

- 1.維持工作場所的清潔衛生。
- 2.良好而適切的裝扮。
- 3.有效運用時間、配合團體工作及自我指導。
- 4.工作習慣良好，能負責而有效率的執行任務。
- 5.與其他同事維持良好的人際關係。
- 6.正確運用廚房的烹調器具。
- 7.運用安全的技術執行餐飲服務任務。
- 8.瞭解並符合食品品質的優良標準。
- 9.處理餐盤、食物及飲料能符合衛生。

- 10.穿著合宜，以確保工作安全。
- 11.準時上下班。
- 12.向主管報告待修的設備。
- 13.遵守工作計畫表。
- 14.分辨腐敗的魚肉類。
- 15.稱量乾、液態的材料。
- 16.適當儲存魚肉類。
- 17.瞭解正確的解凍方式。
- 18.瞭解切蔬菜及儲存蔬菜的技術。
- 19.瞭解有關食物製備稱量的簡寫符號。
- 20.標示、記錄剩餘食物並加以冷凍或冷藏。
- 21.能示範餐飲業新進人員所需之知識及技術。
- 22.將教室所學應用至工作世界。
- 23.正確使用烹飪設備：鍋、爐、深油炸鍋及微波爐。
- 24.瞭解並正確使用小型器具或設備：手用工具、開罐器、攪拌器。
25. 適當使用及保養刀具。

由餐飲供應與服務能力來看，美國阿拉斯加州教育部(1986)所出版之餐飲供應與服務課程手冊是以能力本位課程模式建構而成，其目的在提供阿拉斯加州中學教師及行政管理者計畫餐飲供應與服務課程(food service curriculum) 之參考；其能力係從一般餐飲供應與服務營運常見工作站(work station) 之主要工作內容發展而成。它將餐飲供應與服務能力分為共同性能力及特殊能力兩個領域，在領域之下分為若干類別，類別之下是能力項目，每個能力項目皆包含若干個任務(task)。「工作的關係及溝通」、「安全衛生」、「設備的使用與保養」及「一般食物製備技術」是各工作站工作者所應共同具備的基本能力，特殊的

能力依工作站共分為「食物配置/冷廚」、「熱廚」、「高湯及醬料」及「點心房」、「服務及用餐」、「管理」、「餐飲供應與服務業之職涯」等（Alaska State Department of Education,1986）。

餐飲業新進人員應具備之能力，美國俄亥俄州立大學職業教育教材中心（1995）曾進行一大型研究，以修改式DACUM工作分析法，邀請俄亥俄州業界及工會代表，研究各行業之職業新進工作者應具之能力，並經由各工作崗位優秀從業人員之確認，發展出各行職業的能力分析目錄。餐飲管理、製備及服務業能力分析目錄是此大型研究之一部份，此目錄包含餐飲業新進工作者應具之「職業」、「學術」及「求職」的三類能力：職業能力和求職能力各群集為十二個單元，每個單元包含若干個能力，每個能力之下細分出該能力之知識、技能和態度。（Ohio State Univ.,1995）。其職業能力分析目錄（一）（二）單元、能力，如附錄參考資料。

小結：

一、依據美國俄亥俄州立大學職業教育教材中心研究「工作分析法」發展出各行職業的能力分析目錄，每個能力之下細分出該能力之知識、技能和態度（詳如附錄）。歸納餐飲管理及其相關服務業，其職業能力分析方法，皆採用工作目錄分析法，此方法業已將餐飲業相關從業人員的職業能力作細項分析。專業能力之知識部分如：展現出具備有關餐飲服務業的範圍、發展趨勢及展現有關科技資訊知識等；專業能力之技能部分如：能以合於衛生與健康之原則來執行清潔衛生的職務、實踐衛生與健康的知識、遵循緊急事件處理程式及工作時能運用解決問題的技術等；專業能力之態度部分如：和顧客關係與服務及提供特殊情況之服務態度等，都採用上述工

作目錄分析法加以分析。但有關 HACCP 衛生管理人員專業能力之工作分析，目前是項相關研究課題之學術研究文獻尚屬缺乏，故現今研究文獻並無運用工作目錄分析法來探討及加以分析，有待後續相關研究再加以探討。

- 二、職業能力目錄分析法，其優點是經濟、省時、內容明確，且有效的能力分析方法，可建立能力一覽表項目並加以排列。反觀缺點是因分析項目過多，過於著重行業上的操作層面，易忽略態度等情意方面的能力，內容穩定性較差，在短時間做成決定，略顯倉促。專家人數太少，涵蓋面有欠周延，只是過於著重行業上的操作層面，易忽略態度等情意方面的能力，不易管理者歸納問題，無法直接解決問題。
- 三、本研究係以上述工作目錄分析法作為研究分析之參考，並加以運用探討分析，以作為 HACCP 衛生管理人員專業能力文本分析的基礎。
- 四、本研究之研究方法係以文獻分析法及質性研究法等，除先進行國內外相關文獻之蒐集整理分析外，並針對研究之主題另設計訪談題綱，並對相關專業人員進行深度訪談，期能從相關專業人員進行深度訪談答案中得到本研究欲探討的問題。其訪談時應盡量選擇能使受訪者不具壓力的地點為最佳，以受訪者的時間及地點為原則與受訪者建立信認感和熟悉感，受訪者較易透露出內心感受及看法，能夠協助研究人員完整且深入地瞭解一個問題，故本研究在質性研究中，係以專家深度訪談法加以分析為主，輔以在回顧 HACCP 衛生管理人員專業能力的相關研究文獻之不足。

第三章 研究設計

本研究於96年8月起進行初次訪談，97年2至9月進行正式訪談訪，其訪談對象以產、官、學及空廚業衛生管理人員，以廣泛蒐集各界人員之意見及實務經驗加以進行分析，期能瞭解衛生管理人員應具備的專業能力與條件為何，以提昇其工作效率及提供空廚業界甄選人才時之參考。茲將本研究之研究方法、研究範圍與研究對象及研究流程等，說明如下：

第一節 研究方法

為配合本論文的研究題旨與研究目的，本研究採用之研究方法分述如下：

一、文獻分析法

文獻分析法是藉由蒐集理論之相關研究報告，加以分析瞭解前人之研究成果，作為本研究之參考。本研究係利用文獻分析法來瞭解空廚業現況、空廚產業工作內容、空廚業衛生管理人員應具備專業能力等，以建構相關之理論架構與研究假設，本研究採圖書館式文獻分析法，針對國內外相關此論題之圖書、期刊、專論、研究報告、學位論文、法令規章、政府出版品、報章雜誌等資料，進行分析與整理，依據文獻分析結果，建構本研究之理論架構與研究假設，以作為擬定訪談主題之基礎。

二、深度訪談法(in-depth interview)

Patton(1990)認為質性研究的抽樣重點為樣本一般都很少，進行深度訪談時，應盡量選擇能使受訪者不且壓力的地點為最佳，以受訪者的時間及地點為原則與受訪者建立信認

感和熟悉感，受訪者較易透露出內心感受及看法。

深度訪談是一種常見的資料收集方式。經由面對面的交談，就研究者所關切的問題，由受訪者能夠充分發表其自我意見與看法。深度訪談方法的運用時，是研究者以鼓勵受訪者自由發表其對於所討論主題的任何意見，藉由開放式的問項與回答，研究者能夠瞭解受訪者所關心的焦點是什麼，能夠探究信仰、態度、價值觀與行為的關係，同時知道各個因數，其背後的重要影響因素是什麼(Bliss and Martin,1989; Elmendorf and Luloff,2001)。

深度訪談是一種較不具結構性，讓受訪者有更大自由，可以引導訪談方向的訪問方式(李美華譯，1998)。深度訪談法的實際運用，首先，研究者可以隨著先前次級資料的準備與瞭解，而對研究主題有一定的認識。並於訪談中再配合情境，自由安排其過程及語氣，以便更清楚地表達所欲探索的問題。同時也可以針對受訪者的回答，做更進一步的追蹤。本研究所採取的訪談方式為半結構式的訪談法(semi-structured interview)，在訪談過程中，依情境彈性的決定問題順序，以及針對某些問題做更深入的探求。

但質性研究方法仍有其缺點與限制，Bliss(1989)指出，質性研究最大的困難在於所獲得的資料，尚無固定的分析方法，不同的研究人員所得到的分析結果會有些許差異。且不同於問卷調查及量化研究方法，質性研究結果並沒有固定的報告型式可以依循(Burns,1989)。總而言之，不同的研究方法各有其優點與限制，問卷調查能夠協助研究人員有效的量化所欲分析的各個變數，而質性研究方法能夠協助研究人員完整且深入地瞭解一個問題；問卷調查方法及質性研究方法，兩者並非相互衝突，而為相互互補(Bliss and

Martin,1989)。

第二節 研究範圍及研究對象

本研究以空廚業為研究範圍，空廚業是提供航空公司餐點服務的唯一來源，航空公司最重視空廚服務的主要要素就是產品衛生新鮮。空廚業為航空業之關聯產業，其特性為需高度自動化、勞力密集、嚴格衛生標準是全球空廚業執行重點。本研究選擇空廚業之華膳空廚、長榮空廚、復興空廚、高雄空廚及立榮空廚等為本研究之研究範圍。

本研究係採質性研究之深度訪談法，主要針對少量樣本進行深入分析，應盡量選擇能使受訪者不感覺壓力的地點為最佳，以受訪者的時間及地點為原則。依研究題旨與相關議題，以面對面訪談或電話訪談之方式，訪談對象以產業界（空廚業高階主管人員）、政府官員（行政院衛生署或地方衛生主管單位官員）、學術界（相關大專院校食品、餐飲等科系之學者）及空廚業衛生管理人員等，約各 3-5 名為代表性，以廣泛蒐集各界人員之意見及實務經驗，期能從受訪者身上找出未及發現之事實，並加以補充實際觀察之不足，作為撰寫本論文之參考。有關深度訪談之進行方式與訪談內容等資料，請參閱本論文附錄(訪談題綱及訪談紀錄)。

第三節 訪談設計

本研究採用半結構式深度訪談(semi-structured in-depth interviews)，事先擬訂訪談題綱(如附錄)。但在實際訪談過程中並不全然遵照訪談題綱來進行，研究者會根據受訪者回答內容修正問題並進行適度追問。半結構式的訪談，主要在發現受訪者的觀點，蒐集特定論點、疑慮的問題，以及事件的資訊。經過每次訪談後會將適切性較低及文意表達較不適切的題目加以刪除。

本研究訪談對象以產業界（空廚業高階主管人員）、政府官員（行政院衛生署或地方衛生主管單位官員）、學術界（相關大專院校食品、餐飲等科系之學者）及空廚業衛生管理人員等，約各 3-5 名進行訪談，亦即訪談對象並非隨機選取，而是針對研究所需，特別挑選不同領域之管理者、政府官員、衛生管理人員及專家學者為訪談對象，選取受訪樣本之標準如下：

- (一) 產業界：訪談對象包括華膳空廚、長榮空廚、復興空廚、高雄空廚及立榮空廚等高階主管人員，共選取 3 位人員進行訪談。受訪者基本資料整理如表 3-1，受訪者編號為 A1-A3。

表 3-1 深度訪談對象基本資料（一）

編號	性別	時間	地點	身分背景
A1	男	2008.04.02	臺北市	總經理
A2	女	2008.04.22	桃園縣	資深經理
A3	女	2008.07.18	桃園縣	經理

(二)政府官員：訪談對象包括行政院衛生署或地方衛生主管單位官員，共選取 5 位人員進行訪談。受訪者基本資料整理如表 3-2，受訪者編號為 B1-B5。

表 3-2 深度訪談對象基本資料（二）

編號	性別	時間	地點	身分背景
B1	女	2008.04.10	臺北市	科長
B2	男	2008.04.16	臺北市	科長
B3	男	2008.05.19	臺北市	科長
B4	男	2008.07.14	新竹市	課長
B5	男	2008.09.19	臺北縣	科員

(三)學術界：相關大專院校食品、餐飲等科系之學者專家，共選取 5 位人員進行訪談。受訪者基本資料整理如表 3-3，受訪者編號為 C1-C5。

表 3-3 深度訪談對象基本資料 (三)

編號	性別	時間	地點	身分背景
C1	男	2008.02.29	臺北縣	副教授
C2	男	2008.03.11	嘉義縣	副教授
C3	男	2008.04.14	高雄市	副教授
C4	男	2008.05.22	臺北縣	教授
C5	女	2008.06.28	臺北市	教授

(四)衛生管理人員：包括華膳空廚、長榮空廚、復興空廚、高雄空廚及立榮空廚等衛生管理人員，共選取 3 位人員進行訪談。受訪者基本資料整理如表 3-4，受訪者編號為 D1-D3。

表 3-4 深度訪談對象基本資料 (四)

編號	性別	時間	地點	身分背景
D1	女	2008. 04. 11	桃園縣	經理
D2	女	2008. 05. 26	桃園縣	課長
D3	女	2008. 09. 16	高雄市	副理



第四節 實施程序

本研究於 96 年 8 月起進行初次訪談，以郵寄或電話聯絡，首先訪談對象選擇以產、官、學及空廚業衛生管理人員各一人為代表。經過初次訪談後將適切性較低及文意表達較不適切的題綱內容加以刪除並修正題綱內容。並於為 97 年 2 月至 97 年 9 月間，進行正式訪談工作，以廣泛蒐集各界人員之意見及實務經驗加以進行分析。

茲本研究之相關實施程序分述如下：

一、編製訪談大綱

根據與本研究相關文獻之探討，並配合研究的主題，擬定訪談題綱，並重複推敲訪談題綱內容的可行性。

二、訪談進行方式

在訪談進行前，研究人員儘可能的將有關本研究之相關文獻加以整理，並將計劃訪談之相關議題條列整理，以利和受訪者討論。訪談是一種隨意的討論，以較自然輕鬆的方式，引領受訪者做有興趣的交談，以促使受訪者訴說其內心底層之感受。被訪談的對象可以自由發表個人對於訪談內容看法，而研究人員亦鼓勵受訪者談論相關的議題。

研究同時利用追問的方式，例如：我不太清楚您的意思，您可以舉個例子嗎？向受訪者再次確認答案等方法，來達到深入的目標；並讓受訪者完整回答，儘量不幹擾他。為了能讓訪談更深入，研究人員在訪談進行時，儘量避免多說話，以避免所說言語對於被訪談者所可能造成的意念誘導 (idea planting)；且訪談第一位受訪者後，加以分析完成後，才去訪談第二位受訪者，以求愈訪談愈深入，但若被訪談者

談論之話題與研究主題並不相關時，研究人員應將話題導正至主題上。訪談進行前將先取得受訪者同意，以錄音機錄音，之後並將錄音內容轉譯為逐字稿，以利後續分析工作的進行。

因研究時間上的限制，本訪談對象以電話訪談方式為主，部分採取面談方式，取得受訪者接受訪談的意願與配合。並就訪談之議題，深入溝通與互動。進行的時間約半小時至一小時左右。在訪談過程中，儘量以傾聽、接納、發問、澄清、摘要等技巧引導受訪者回答；本研究實際訪談進行的時間為 97 年 2 月至 97 年 9 月，共訪談十六位不同類別的成員。

三、資料處理

(一) 繕寫訪談逐字稿

根據訪談後之紀錄，整理謄寫為逐字稿，並註明正確受訪者、訪談時間及訪談地點等資料。

(二) 確認訪談資料之正確性

將訪談資料謄寫完畢後，從頭檢視、校訂，若有混淆之處再向受訪對象做最後確認，以確保訪談資料的正確性，防止曲解受訪者原意。

(三) 整理並分析訪談結果

訪談內容資料確認後，將交集的受訪內容加以整理歸納，以歸結出受訪者對同一事情之看法，而與本研究問題較無關的意見，則可作為未來研究的參考。另外，在最後訪談資料之分析與討論時，凡是引用受訪者在訪談過程中所提出的意見時，會在文中以受訪者的代號標明以示交代。

第四章 研究結果與討論

本研究依據深度訪談所獲得之資料，整理分為三個部分進行分析探討，第一部分：探討衛生管理人員應具備哪些專業知識；第二部分：探討衛生管理人員應具備哪些專業技術；第三部分：探討衛生管理人員應具備哪些態度。

第一節 產業界對衛生管理人員之專業能力分析

本研究經訪談產業界相關人員認為，衛生管理人員應具備有下列專業能力，茲分述如下：

一、衛生管理人員之專業知識

本研究發現衛生管理人員應具備有下列專業知識

(一) 微生物檢驗方面的專業知識

受訪者 A1、A2、A3 的共同見解：

具備生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗、pH 值、水活性、水質檢驗等專業知識。

衛生管理人員應具備微生物檢驗方面的專業知識分析如下：

餐飲業 HACCP 認證廠商廠內設置衛生管理人員以 1 人為主，其衛生管理人員衛生管理人員之教育程度以大學畢業居多，都是就讀食品相關科系。工作經驗在食品相關服務年資 1-3 年為多。因此，衛生管理人員應具備食品或水質之微生物檢驗：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗。食品檢驗分析：pH 值、水活性。水質檢驗：pH 值、有效氯含量等專業知識。

衛生管理人員應具備食品或水質之微生物檢驗：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗。食品檢驗分析：pH 值、水活性。水質檢驗：pH 值、有效氯含量等專業知識。

(二) 對環境、衛生清潔的要求度

受訪者 A1、A2、A3 的共同見解：

地面應隨時清掃，保持清潔，排水系統應經常清理，地面應保持清潔；食品暴露之正上方樓板或天花板不得有結露現象，應通風良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。不得發現有病媒或其出沒之痕跡，並應實施有效之病媒防治措施。蓄水池（塔、槽）應保持清潔，每年至少清理一次並做成紀錄。

衛生管理人員對環境、衛生清潔的要求度方面的專業知識分析如下：

衛生管理人員對環境、衛生清潔的要求度方面，環境衛生：1. 地面應隨時清掃，保持清潔，不得有塵土飛揚。排水系統應經常清理，保持暢通，不得有異味。禽畜、寵物等應予管制，並有適當的措施以避免污染食品。2. 牆壁、支柱與地面：應保持清潔，不得有納垢、侵蝕或積水等情形。3. 樓板或天花板：應保持清潔，不得有長黴、成片剝落、積塵、納垢等情形；食品暴露之正上方樓板或天花板不得有結露現象。4. 出入口、門窗、通風口及其他孔道：應保持清潔，並應設置防止病媒侵入設施。5. 排水系統：排水系統應完整暢通，不得有異味，排水溝應有攔截固體廢棄物之設施，並應設置防止病媒侵入之設施。6. 照明設施：光線應達到一百米燭光以上，工作台面或調理台面應保持二百米燭光以上；使用之光源應不致於改變食品之顏色；照明設備應保持清潔，以避免污染食品。7. 通風：應通風

良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。8. 配管：配管外表應保持清潔，並應定期清掃或清潔。9. 場所區隔：凡清潔度要求不同之場所，應加以有效區隔及管理。10. 病媒防治：不得發現有病媒或其出沒之痕跡，並應實施有效之病媒防治措施。11. 蓄水池：蓄水池（塔、槽）應保持清潔，每年至少清理一次並做成紀錄。

（三）具備修習食品衛生管理相關課程學分

受訪者 A1、A2、A3 的共同見解：

具備食品衛生管理相關學分如：基礎微生物學、食品微生物學、食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析、工廠管理、GMP 與 HACCP 理論與實務、線上監測技術應用與管理、食品化學等。

衛生管理人員具備修習食品衛生管理相關課程學分方面分析如下：

衛生管理人員應具備修習食品衛生管理相關課程學分如：基礎微生物學、食品微生物學、食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析、工廠管理、GMP 與 HACCP 理論與實務、線上監測技術應用與管理、食品化學等相關課程學分。

（四）具備相關證照

受訪者 A1、A2、A3 的共同見解：

具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。

衛生管理人員具備相關證照方面分析如下：

衛生管理人員應具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。大專院校食品相關科系畢業並取得證書者。衛生署核可之訓練單位課程：HACCP 實務訓練證書 30 小時或 60 小時。

(五) 清潔消毒用品之適當使用能力

受訪者 A2、A3 的共同見解：

知道清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象，將清潔消毒用品之正確使用劑量與使用方法做成教案。

衛生管理人員具備清潔消毒用品之適當使用能力方面分析如下：

衛生管理人員應具備知道清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象。知道清潔消毒用品之毒性並計畫清潔消毒用品之管制計畫。將清潔消毒用品之正確使用劑量與使用方法做成教案，並教育員工。

二、衛生管理人員之專業技術

本研究發現衛生管理人員應具備有下列專業技術：

(一) 對衛生管理各式表單的設計專業技術能力

受訪者 A2、A3 的共同見解：

對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫。

衛生管理人員對衛生管理各式表單的設計專業技術能力方面分析如下：

對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫。隨時針對衛生管理各式不合時宜之表單，進行更新作業。

(二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力

受訪者 A1、A2、A3 的共同見解：

當公司對外界招標時，應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。招標企劃書撰寫力求正確、清晰，並符合招標者之需求。

衛生管理人員具備幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力方面分析如下：

衛生管理人員當公司對外界招標時，應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。招標企劃書撰寫力求正確、清晰，並符合招標者之需求。

(三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力

受訪者 A1、A2、A3 的共同見解：

已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

衛生管理人員具備認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力方面分析如下：

對未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

(四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力

受訪者 A1、A2、A3 的共同見解：

幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法，每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解。

衛生管理人員具備辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力方面分析如下：

衛生管理人員具備幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。每年廚師至廠外接受 8 小時衛生講習教育訓練，並取得教訓訓練證明。隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解並向上級報告。

(五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

受訪者 A1、A2、A3 的共同見解：

天然災害如疫情期間引起供餐問題：應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題：提出餐盒外送過程之替代道路。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。

衛生管理人員具備天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力方面分析如下：

衛生管理人員應具備天然災害如疫情期間引起供餐問題，應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題：應提出餐盒外送過程之替代道路。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力，隨時與服務單位之承辦人員聯繫，當發生疑似食物中毒時進行適切之關懷與瞭解，同時有能力釐清疑似食物中毒之責任歸屬，並儘速向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。

三、衛生管理人員之態度

本研究發現衛生管理人員應具備有下列態度：

(一) 個性開朗活潑

受訪者 A1、A2、A3 的共同見解：

個性開朗活潑，主動積極，勇於任事，能克服問題解決問題。

衛生管理人員具備個性開朗活潑之態度方面分析如下：

衛生管理人員應具備個性開朗活潑、親切、樂於助人，主動積極，因而受到同事的信任與愛戴，且富於發現問題並克服萬難去解決，因此，與人相處之間更為重要。

(二) 善於與他人溝通

受訪者 A1、A2、A3 的共同見解：

能積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念，宣導 HACCP 之執行方法。

衛生管理人員具備善於與他人溝通之態度方面分析如下：

衛生管理人員應具備有協調溝通的能力，運用協調與溝通，來進行協調工作時，尤其是任務派遣時，一位優秀的協

調者，應該在最短時間之內完成各組之間的意見溝通，並進行各項工作的分配協調、或是解決問題的各項方案推動。衛生管理人員要想建立起良好的溝通管道，不論是講道理，藉著個人學經歷與豐富的經驗，以及強力的證據來溝通，藉著平常彼此榮辱共享、生死與共的交情，來進行意見整合，都必須藉由正確的表達來進行，並積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。

(三) 與他人相處上關係良好

受訪者 A1、A2、A3 的共同見解：

必須與上司關係良好，取得上司認同去推行相關工作。

衛生管理人員具備與他人相處上關係良好之態度方面分析如下：

衛生管理人員應具備必須與公司上司關係良好，取得上司認同去推行 GHP 規定與 HACCP 制度之所有相關工作。

(四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

受訪者 A1、A2、A3 的共同見解：

能主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。主動策劃每年例行性之員工之健康檢查。配合公司其他相關工作，如至學校、機關團體招標時，之企畫書撰寫與報告。

衛生管理人員具備可主動參與、配合公司其他相關工作之態度方面分析如下：

衛生管理人員應具備主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。主動策劃每年例行性之員工之健康檢查。主動策劃每年例行性之員工之教育訓練

課程，並安排工廠內或外聘講師授課。配合公司其他相關工作，如至學校、機關團體招標時之企畫書撰寫與報告。



第二節 政府管理部門對衛生管理人員專業能力分析

本研究經訪談相關政府管理部門人員認為，衛生管理人員應具備有下列專業能力，茲分述如下：

一、衛生管理人員之專業知識

本研究發現衛生管理人員應具備有下列專業知識

(一) 微生物檢驗方面的專業知識

受訪者 B1、B2 的共同見解：

應注重視法規之規定，如：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗、水質檢驗等專業知識。

受訪者 B3、B4 的共同見解：

具備食品檢驗分析、水質檢驗等專業知識。

衛生管理人員應具備微生物檢驗方面的專業知識分析如下：

衛生管理人員工作經驗是非常的重要，因攸關食品的安全，亦關係到消費者的權益，因此政府管理單位會加強食品管理的把關工作，所以衛生管理人員有食品相關服務工作經驗是一個空廚業招考人員時的重要參考條件之一，並應具備相關食品或水質之微生物檢驗：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗。食品檢驗分析：pH 值、水活性。水質檢驗：pH 值、有效氯含量等專業知識。衛生管理人員應具備食品或水質之微生物檢驗：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗。食品檢驗分析：pH 值、水活性。水質檢驗：pH 值、有效氯含量等專業知識。

(二) 對環境、衛生清潔的要求度

受訪者 B1 的見解：

應隨時保持清潔，排水系統應完整暢通，不得有異味。凡清潔度要求不同之場所，應加以有效區隔及管理。

受訪者 B2 的見解：

應有良好之通風、採光及防止病媒侵入或有害微生物污染之設施。應有專人負責管理，並經常保持清潔。

受訪者 B4 的見解：

飲用水與非飲用水之管路系統應完全分離，出水口並應明顯區分。應有洗手消毒設施之設計，應能於使用時防止已清洗之手部再度遭受污染，並於明顯之位置懸掛簡明易懂的洗手方法標示。

受訪者 B5 的見解：

設備與器具之清洗與消毒作業，應防止清潔劑或消毒劑污染食品、食品接觸面及包裝材料。廢棄物之處理，應依其特性，以適當容器分類集存，並予清除。

衛生管理人員對環境、衛生清潔的要求度方面的專業知識分析如下：

衛生管理人員對環境、衛生清潔的要求度方面，環境衛生方面：

如：地面應隨時清掃，地面應保持清潔，不得有積水等情形。天花板應保持清潔，不得有積塵。出入口、門窗、通風口應保持清潔。排水系統應完整暢通，不得有異味，並應設置防止病媒侵入之設施。通風良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。

(三) 具備修習食品衛生管理相關課程學分

受訪者 B1 的見解：

當然須具備如：食品衛生安全與法規、食品檢驗分析、GMP

與 HACCP 理論與實務等。

衛生管理人員具備修習食品衛生管理相關課程學分方面分析如下：

衛生管理人員應具備修習食品衛生管理相關課程學分，其相關法規均有詳細的明定。如：基礎微生物學、食品微生物學、食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析、工廠管理、食品化學等相關課程學分。

(四) 具備相關證照

受訪者 B1、B2 的共同見解：

具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。

衛生管理人員具備相關證照方面分析如下：

衛生管理人員應具備的相關證照，其相關法規均有詳細的明定。如：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。大專院校食品相關科系畢業並取得證書者。行政院衛生署核可之訓練單位課程：HACCP 實務訓練證書 30 小時或 60 小時。

(五) 清潔消毒用品之適當使用能力

受訪者 B3 的見解：

知道清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象。

衛生管理人員具備清潔消毒用品之適當使用能力方面分析如下：

衛生管理人員應具備知道清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象。知道清潔消毒用品之毒性並計畫清潔消毒用品之管制計畫。將清潔消毒用品之正確使用劑量與使用方

法做成教案，並教育員工。

二、衛生管理人員之專業技術

本研究發現衛生管理人員應具備有下列專業技術：

(一) 對衛生管理各式表單的設計專業技術能力

受訪者 B1、B2 的共同見解：

對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫

衛生管理人員對衛生管理各式表單的設計專業技術能力方面分析如下：

衛生管理人員當然要對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，因關係到整個流程的控管及食品的安全性問題，同時能督導相關人員能準時且落實地填寫。

(二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力

受訪者 B1、B2 的共同見解：

當需要應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告的能力。

衛生管理人員具備幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力方面分析如下：

衛生管理人員於公司對外界招標時，也是應具備有招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可以執行口頭報告。

(三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力

受訪者 B1、B2 的共同見解：

未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。

衛生管理人員具備認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力方面分析如下：

對未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。而已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

(四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力

受訪者 B1、B2 的共同見解：

1. 幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法
2. 主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。每年廚師至廠外接受 8 小時衛生講習教育訓練，並取得教訓訓練證明。
3. 隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解並向上級報告。

衛生管理人員具備辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力方面分析如下：

衛生管理人員應具備宣導衛生管理、衛生安全之觀念與 HACCP 之執行方法，主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課，如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。每年廚師至廠外接受 8 小時衛生講習教育訓練，並取得教訓訓練證明。

(五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中

毒時等等之應變的專業技術能力

受訪者 B1、B5 的共同見解：

應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力，並儘速向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。

衛生管理人員具備天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力方面分析如下：

衛生管理人員對於天然災害能提出預防及防止的策略及如何防止食物中毒為首要之重點工作。如發生疑似食物中毒時應進行關懷與瞭解，同時有能力釐清疑似食物中毒之責任歸屬，並儘速向公司回報並做適宜之後續處理工作。

三、衛生管理人員之態度

本研究發現衛生管理人員應具備有下列態度：

(一) 個性開朗活潑

受訪者 B1、B2、B3、B4、B5 的共同見解：

應招募個性開朗活潑之人員，主動積極發現問題並解決責任內的問題。

衛生管理人員具備個性開朗活潑之態度方面分析如下：

衛生管理人員為因應工作之需要當然應具備個性開朗活潑、主動積極的工作態度，並能發現問題克服困難解決問題，所以與人相處之間是很重要的。

(二) 善於與他人溝通

受訪者 B1、B2、B3、B4、B5 的共同見解：

應招募具有協調溝通能力之人員。

衛生管理人員具備善於與他人溝通之態度方面分析如下：

衛生管理人員的協調溝通的能力也是非常重要的，尤其是任務派遣時，運用協調與溝通，來進行協調工作並進行各項工作的分配協調、或是解決問題的各項方案推動。衛生管理人員要想建立起良好的溝通管道，藉著個人學經歷與豐富的經驗，來進行意見整合，並積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。

（三）與他人相處上關係良好

受訪者 B1、B2、B3、B4、B5 的共同見解：

應招募具有溝通能力與上司關係良好，推行所有相關工作。

衛生管理人員具備與他人相處上關係良好之態度方面分析如下：

衛生管理人員應具備必須與公司上司關係良好，取得上司認同去推行 GHP 規定與 HACCP 制度之所有相關工作。

（四）可主動參與、配合公司其他相關工作

受訪者 B1、B2、B3、B4、B5 的共同見解：

應招募具有主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。策劃每年例行性之員工之健康檢查。策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課。

衛生管理人員具備可主動參與、配合公司其他相關工作之態度方面分析如下：

衛生管理人員應具備主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之

廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。配合公司其他相關工作，如至學校、機關團體招標時之企畫書撰寫與報告。



第三節 學界對衛生管理人員專業能力分析

本研究經訪談相關學者認為，衛生管理人員應具備有下列專業能力，茲分述如下：

一、衛生管理人員之專業知識

本研究發現衛生管理人員應具備有下列專業知識

(一) 微生物檢驗方面的專業知識

受訪者 C1、C2、C4 的共同見解：

應具備食品或水質之微生物檢驗：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗。食品檢驗分析：pH 值、水活性。水質檢驗：pH 值、有效氯含量等專業知識。

衛生管理人員應具備微生物檢驗方面的專業知識分析如下：

餐飲業 HACCP 認證廠商廠內設置衛生管理人員以 1 人為主，其衛生管理人員之教育程度以大學畢業居多，都是就讀食品相關科系。工作經驗在食品相關服務年資 1-3 年為多。因此，衛生管理人員應具備食品或水質之微生物檢驗：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗。食品檢驗分析：pH 值、水活性。水質檢驗：pH 值、有效氯含量等專業知識。衛生管理人員應具備食品或水質之微生物檢驗：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗。食品檢驗分析：pH 值、水活性。水質檢驗：pH 值、有效氯含量等專業知識。

(二) 對環境、衛生清潔的要求度

受訪者 C1、C3 的共同見解：

1. 地面應隨時清掃，保持清潔，不得有塵土飛揚。排水系統應經常清理，保持暢通，不得有異味。禽畜、寵物等應予管制，並有適當的措施以避免污染食品。
2. 牆壁、支柱

與地面：應保持清潔，不得有納垢、侵蝕或積水等情形。

3. 樓板或天花板：應保持清潔，不得有長黴、成片剝落、積塵、納垢等情形；食品暴露之正上方樓板或天花板不得有結露現象。

4. 出入口、門窗、通風口及其他孔道：應保持清潔，並應設置防止病媒侵入設施。

5. 排水系統：排水系統應完整暢通，不得有異味，排水溝應有攔截固體廢棄物之設施，並應設置防止病媒侵入之設施。

6. 照明設施：光線應達到一百米燭光以上，工作台面或調理台面應保持二百米燭光以上；使用之光源應不致於改變食品之顏色；照明設備應保持清潔，以避免污染食品。

7. 通風：應通風良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。

8. 配管：配管外表應保持清潔，並應定期清掃或清潔。

9. 場所區隔：凡清潔度要求不同之場所，應加以有效區隔及管理。

10. 病媒防治：不得發現有病媒或其出沒之痕跡，並應實施有效之病媒防治措施。

11. 蓄水池：蓄水池（塔、槽）應保持清潔，每年至少清理一次並做成紀錄。

受訪者 C2、C4 的共同見解：

1. 應與食品作業場所隔離，且應有良好之通風、採光及防止病媒侵入或有害微生物污染之設施。

2. 應有專人負責管理，並經常保持清潔。

3. 廁所之設置地點應防止污染水源。

4. 廁所不得正面開向食品作業場所，但如有緩衝設施及有效控制空氣流向以防止污染者，不在此限。

5. 廁所應保持整潔，不得有不良氣味。

6. 應於明顯處標示如廁後應洗手之字樣。

受訪者 C5 的共同見解：

1. 凡與食品直接接觸及清洗食品設備與用具之用水及冰塊應符合飲用水水質標準。

2. 應有足夠之水量及供水設

施。3. 使用地下水源者，其水源應與化糞池、廢棄物堆積場所等污染源至少保持十五公尺之距離。4. 蓄水池（塔、槽）應保持清潔，其設置地點應距污穢場所、化糞池等污染源三公尺以上。5. 飲用水與非飲用水之管路系統應完全分離，出水口並應明顯區分。6. 洗手及乾手設備之設置地點應適當，數目足夠，且備有流動自來水、清潔劑、乾手器或擦手紙巾等設施。必要時，應設置適當的消毒設施。7. 洗手消毒設施之設計，應能於使用時防止已清洗之手部再度遭受污染，並於明顯之位置懸掛簡明易懂的洗手方法標示。8. 凡設有更衣室者，應與食品作業場所隔離，工作人員並應有個人存放衣物之箱櫃。

衛生管理人員對環境、衛生清潔的要求度方面的專業知識分析如下：

衛生管理人員對環境、衛生清潔的要求度方面，環境衛生：1. 地面應隨時清掃，保持清潔，不得有塵土飛揚。排水系統應經常清理，保持暢通，不得有異味。禽畜、寵物等應予管制，並有適當的措施以避免污染食品。2. 牆壁、支柱與地面：應保持清潔，不得有納垢、侵蝕或積水等情形。3. 樓板或天花板：應保持清潔，不得有長黴、成片剝落、積塵、納垢等情形；食品暴露之正上方樓板或天花板不得有結露現象。4. 出入口、門窗、通風口及其他孔道：應保持清潔，並應設置防止病媒侵入設施。5. 排水系統：排水系統應完整暢通，不得有異味，排水溝應有攔截固體廢棄物之設施，並應設置防止病媒侵入之設施。6. 照明設施：光線應達到一百米燭光以上，工作台面或調理台面應保持二百米燭光以上；使用之光源應不致於改變食品之顏色；

照明設備應保持清潔，以避免污染食品。7. 通風：應通風良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。8. 配管：配管外表應保持清潔，並應定期清掃或清潔。9. 場所區隔：凡清潔度要求不同之場所，應加以有效區隔及管理。10. 病媒防治：不得發現有病媒或其出沒之痕跡，並應實施有效之病媒防治措施。11. 蓄水池：蓄水池（塔、槽）應保持清潔，每年至少清理一次並做成紀錄。

（三）具備修習食品衛生管理相關課程學分

受訪者 C1 的見解：

具備修習食品衛生管理相關課程學分如：基礎微生物學、食品微生物學、食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析、工廠管理、GMP 與 HACCP 理論與實務、線上監測技術應用與管理、食品化學等。

衛生管理人員具備修習食品衛生管理相關課程學分方面分析如下：

衛生管理人員應具備修習食品衛生管理相關課程學分如：基礎微生物學、食品微生物學、食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析、工廠管理、GMP 與 HACCP 理論與實務、線上監測技術應用與管理、食品化學等相關課程學分。

（四）具備相關證照

受訪者 C1 的見解：

具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。大專院校食品相關科系畢業並取得證書者。衛生署合可之訓練單位課程：HACCP 實務訓練證書 30 小時或 60 小時。

衛生管理人員具備相關證照方面分析如下：

衛生管理人員應具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。大專院校食品相關科系畢業並取得證書者。衛生署核可之訓練單位課程：HACCP 實務訓練證書 30 小時或 60 小時。

(五) 清潔消毒用品之適當使用能力

受訪者 C1 的見解：

知道清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象。知道清潔消毒用品之毒性並計畫清潔消毒用品之管制計畫。將清潔消毒用品之正確使用劑量與使用方法做成教案，並教育員工。

衛生管理人員具備清潔消毒用品之適當使用能力方面分析如下：

衛生管理人員應具備知道清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象。知道清潔消毒用品之毒性並計畫清潔消毒用品之管制計畫。將清潔消毒用品之正確使用劑量與使用方法做成教案，並教育員工。

二、衛生管理人員之專業技術

本研究發現衛生管理人員應具備有下列專業技術：

(一) 對衛生管理各式表單的設計專業技術能力

受訪者 C1、C3 的共同見解：

對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫。隨時針對衛生管理各式不合時宜之表單，進行更新作業。

衛生管理人員對衛生管理各式表單的設計專業技術能力方面分析如下：

對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫。隨時針對衛生管理各式不合時宜之表單，進行更新作業。

(二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力

受訪者 C1、C3 的共同見解：

當公司對外界招標時，應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。招標企劃書撰寫力求正確、清晰，並符合招標者之需求。

衛生管理人員具備幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力方面分析如下：

衛生管理人員當公司對外界招標時，應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。招標企劃書撰寫力求正確、清晰，並符合招標者之需求。

(三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力

受訪者 C1、C2、C3 的共同見解：

未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

衛生管理人員具備認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專

業技術能力方面分析如下：

對未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

(四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力

受訪者 C1、C2、C3、C4、C5 的共同見解：

幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。每年廚師至廠外接受 8 小時衛生講習教育訓練，並取得教訓訓練證明。隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解並向上級報告。

衛生管理人員具備辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力方面分析如下：

衛生管理人員具備幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。每年廚師至廠外接受 8 小時衛生講習教育訓練，並取得教訓訓練證明。隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解並向上級報告。

(五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

受訪者 C1、C2、C3 的共同見解：

天然災害如疫情期間引起供餐問題：應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題：應提出餐盒外送過程之替代道路。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力：隨時與服務單位之承辦人員聯繫，當發生疑似食物中毒時進行適切之關懷與瞭解，同時有能力釐清疑似食物中毒之責任歸屬。並儘速向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。又餐點不足時其替代物被顧客接受程度。餐飲過熱造成意外，餐飲過熱可能使餐點焦掉變質或是造成服務人員及顧客燙傷。

衛生管理人員具備天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力方面分析如下：

衛生管理人員應具備天然災害如疫情期間引起供餐問題，應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題：應提出餐盒外送過程之替代道路。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力，隨時與服務單位之承辦人員聯繫，當發生疑似食物中毒時進行適切之關懷與瞭解，同時有能力釐清疑似食物中毒之責任歸屬，並儘速向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。

三、衛生管理人員之態度

本研究發現衛生管理人員應具備有下列態度：

(一) 個性開朗活潑

受訪者 C1、C2、C3、C4、C5 的共同見解：

應招募具有個性開朗活潑，主動積極，富於發現問題並克服萬難去解決。

衛生管理人員具備個性開朗活潑之態度方面分析如下：

衛生管理人員應具備個性開朗活潑、親切、樂於助人，主動積極，因而受到同事的信任與愛戴，且富於發現問題並克服萬難去解決，因此，與人相處之間更為重要。

(二) 善於與他人溝通

受訪者 C1、C2、C3、C4、C5 的共同見解：

應招募具有協調溝通，積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。

衛生管理人員具備善於與他人溝通之態度方面分析如下：

衛生管理人員應具備有協調溝通的能力，運用協調與溝通，來進行協調工作時，尤其是任務派遣時，一位優秀的協調者，應該在最短時間之內完成各組之間的意見溝通，並進行各項工作的分配協調、或是解決問題的各項方案推動。衛生管理人員要想建立起良好的溝通管道，不論是講道理，藉著個人學經歷與豐富的經驗，以及強力的證據來溝通，藉著平常彼此榮辱共享、生死與共的交情，來進行意見整合，都必須藉由正確的表達來進行，並積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。

(三) 與他人相處上關係良好

受訪者 C1、C2、C3、C4、C5 的共同見解：

應招募具有必須與上司關係良好，取得上司認同去推行

GHP 規定與 HACCP 制度之所有相關工作。

衛生管理人員具備與他人相處上關係良好之態度方面分析如下：

衛生管理人員應具備必須與公司上司關係良好，取得上司認同去推行 GHP 規定與 HACCP 制度之所有相關工作。

(四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

受訪者 C1、C2、C3、C4、C5 的共同見解：

應招募具有主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。主動策劃每年例行性之員工之健康檢查。主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課。配合公司其他相關工作，如至學校、機關團體招標時，之企畫書撰寫與報告。

衛生管理人員具備可主動參與、配合公司其他相關工作之態度方面分析如下：

衛生管理人員應具備主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。主動策劃每年例行性之員工之健康檢查。主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課。配合公司其他相關工作，如至學校、機關團體招標時之企畫書撰寫與報告。

第四節 衛生管理人員自評專業能力分析

本研究經訪談相關衛生管理人員認為，衛生管理人員應具備有下列專業能力，茲分述如下：

一、衛生管理人員之專業知識

(一) 微生物檢驗方面的專業知識

受訪者 D1、D2、D3 的共同見解：

衛生管理人員應具備食品或水質之微生物檢驗及食品檢驗分析等專業知識。

衛生管理人員應具備微生物檢驗方面的專業知識分析如下：

本身為衛生管理人員，自認為衛生管理人員之教育程度應以大學畢業居多，而且是食品相關科系，才是所謂的科班人員，最好有工作經驗為佳。因此，衛生管理人員應具備食品或水質之微生物檢驗的專業知識，如：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗、pH 值、有效氯含量等專業知識。

(二) 對環境、衛生清潔的要求度

受訪者 D1 的見解：

地面應隨時清掃，保持清潔，不得有塵土飛揚。排水系統應經常清理，保持暢通，不得有異味。禽畜、寵物等應予管制，並有適當的措施以避免污染食品。出入口、門窗、通風口及其他孔道：應保持清潔，並應設置防止病媒侵入設施。排水系統：排水系統應完整暢通，不得有異味，排水溝應有攔截固體廢棄物之設施，並應設置防止病媒侵入之設施。通風：應通風良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。蓄水池：蓄水池（塔、槽）應保持清潔，每年至少清理一次並做成紀錄。

受訪者 D2 的見解：

應與食品作業場所隔離，且應有良好之通風、採光及防止病媒侵入或有害微生物污染之設施。應有專人負責管理，並經常保持清潔。

受訪者 D3 的見解：

凡與食品直接接觸及清洗食品設備與用具之用水及冰塊應符合飲用水水質標準。飲用水與非飲用水之管路系統應完全分離，出水口並應明顯區分。

衛生管理人員對環境、衛生清潔的要求度方面的專業知識分析如下：

衛生管理人員對環境、衛生清潔的要求度方面的專業知識，如：

地面應隨時清掃，保持清潔，不得有塵土飛揚。排水系統應經常清理，保持暢通，不得有異味。牆壁、支柱與地面應保持清潔，不得有納垢、侵蝕或積水等情形。樓板或天花板應保持清潔，不得有長黴、成片剝落、積塵、納垢等情形，出入口、門窗、通風口及其他孔道：應保持清潔，並應設置防止病媒侵入設施。排水系統應完整暢通，不得有異味，排水溝應有攔截固體廢棄物之設施，並應設置防止病媒侵入之設施。通風良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。凡清潔度要求不同之場所，應加以有效區隔及管理。蓄水池（塔、槽）應保持清潔，每年至少清理一次並做成紀錄。

（三）具備修習食品衛生管理相關課程學分

受訪者 D1、D2、D3 的共同見解：

具備修習食品衛生管理相關課程學分如：食品衛生安全與

法規、品質管制、食品檢驗分析等。

衛生管理人員具備修習食品衛生管理相關課程學分方面分析如下：

衛生管理人員應具備修習食品衛生管理相關課程學分如：基礎微生物學、食品微生物學、食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析、工廠管理、GMP 與 HACCP 理論與實務、線上監測技術應用與管理、食品化學等相關課程學分。

(四) 具備相關證照

受訪者 D1、D2、D3 的共同見解：

具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。

衛生管理人員具備相關證照方面分析如下：

衛生管理人員應具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。

(五) 清潔消毒用品之適當使用能力

受訪者 D1、D2 的共同見解：

了解清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象及清潔消毒用品之毒性並計畫清潔消毒用品之管制計畫。

衛生管理人員具備清潔消毒用品之適當使用能力方面分析如下：

衛生管理人員應具備知道清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象。知道清潔消毒用品之毒性並計畫清潔消毒用品之管制計畫。將清潔消毒用品之正確使用劑量與使用方

法做成教案，並教育員工。

二、衛生管理人員之專業技術

本研究發現衛生管理人員應具備有下列專業技術：

(一) 對衛生管理各式表單的設計專業技術能力

受訪者 D1、D2、D3 的共同見解：

對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫。隨時針對衛生管理各式不合時宜之表單，進行更新作業。

衛生管理人員對衛生管理各式表單的設計專業技術能力方面分析如下：

衛生管理人員對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫。

(二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力

受訪者 D1、D2、D3 的共同見解：

應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。招標企劃書撰寫力求正確，並符合招標者之需求。

衛生管理人員具備幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力方面分析如下：

衛生管理人員當公司對外界招標時，應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。

(三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力

受訪者 D1、D2、D3 的共同見解：

未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計

劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

衛生管理人員具備認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力方面分析如下：

對未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

(四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力

受訪者 D1、D2、D3 的共同見解：

幫助公司員工建立衛生安全之觀念，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。

衛生管理人員具備辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力方面分析如下：

衛生管理人員應具備幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程。

(五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

受訪者 D1、D2、D3 的共同見解：

應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛

之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。發生疑似食物中毒時應隨時與服務單位之承辦人員聯繫，同時釐清疑似食物中毒之責任歸屬，並向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。

衛生管理人員具備天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力方面分析如下：

衛生管理人員應具備天然災害如疫情期間引起供餐問題，應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題：應提出餐盒外送過程之替代道路。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力，隨時與服務單位之承辦人員聯繫，當發生疑似食物中毒時進行適切之關懷與瞭解，同時有能力釐清疑似食物中毒之責任歸屬，並儘速向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。

三、衛生管理人員之態度

本研究發現衛生管理人員應具備有下列態度：

(一) 個性開朗活潑

受訪者 D1、D2、D3 的共同見解：

應招募具有個性開朗活潑，能解決問題的人員。

衛生管理人員具備個性開朗活潑之態度方面分析如下：

衛生管理人員應具備個性開朗活潑、親切、樂於助人，主動積極，因而受到同事的信任，且要有發現問題及解決問題的能力。

(二) 善於與他人溝通

受訪者 D1、D2、D3 的共同見解：

應招募具有協調溝通，積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念及管理的人員。

衛生管理人員具備善於與他人溝通之態度方面分析如下：

衛生管理人員應具備有協調溝通的能力，運用協調與溝通，來進行協調工作時，尤其是任務派遣時，應該在最短時間之內完成各組之間的意見溝通，解決各項問題的方案推動。衛生管理人員要藉著個人學經歷與豐富的經驗，來進行意見整合，這些都須藉由正確的表達來進行，並積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。

(三) 與他人相處上關係良好

受訪者 D1、D2、D3 的共同見解：

應招募具有必須與上司關係良好，取得上司信認能推行相關工作的人員。

衛生管理人員具備與他人相處上關係良好之態度方面分析如下：

衛生管理人員應具備必須與公司上司關係良好，取得上司認同去推行 GHP 規定與 HACCP 制度之所有相關工作。

(四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

受訪者 D1、D2、D3 的共同見解：

應招募具有主動策劃每年例行性之員工之健康檢查。主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課，能配合公司其他相關工作的人員。

衛生管理人員具備可主動參與、配合公司其他相關工作之態度方面分析如下：

衛生管理人員應具備主動策劃每年8小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。主動策劃每年例行性之員工之健康檢查。主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課。配合公司其他相關工作，如至學校、機關團體招標時之企畫書撰寫與報告。



第五節 衛生管理人員應具備之專業能力

本研究依據深度訪談所獲得之資料，整理分為衛生管理人員應具備的專業知識；衛生管理人員應具備的專業技術；衛生管理人員應具備的態度等三個部分進行探討，茲分述如下：

一、衛生管理人員應具備的專業知識

- (一) 對食品或水質之微生物檢驗方面：如生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗。食品檢驗分析、pH 值、有效氯含量等專業知識都應具備的。
- (二) 對環境、衛生清潔的要求度方面：如地面應隨時清掃，保持清潔。排水系統應經常清理，保持暢通，不得有異味。牆壁、支柱與地面，應保持清潔，不得有納垢、侵蝕或積水等情形。
- (三) 對排水系統方面：排水系統應完整暢通，不得有異味，排水溝應有攔截固體廢棄物之設施，並應設置防止病媒侵入之設施。
- (四) 對照明設施方面：光線應達到一百米燭光以上，工作台面或調理台面應保持二百米燭光以上；使用之光源應不致於改變食品之顏色。
- (五) 對場所區隔方面：凡清潔度要求不同之場所，應加以有效區隔及管理。
- (六) 對病媒防治方面：不得發現有病媒或其出沒之痕跡，並應實施有效之病媒防治措施。蓄水池（塔、槽）應保持清潔，每年至少清理一次並做成紀錄。
- (七) 對洗手及乾手設備之設置地點方面：應適當，數目足夠，且備有流動自來水、清潔劑、乾手器或

擦手紙巾等設施，必要時，應設置適當的消毒設施。

(八) 對設備與器具之清洗與消毒作業方面：應防止清潔劑或消毒劑污染食品、食品接觸面及包裝材料。

(九) 對從業人員方面：在 A 型肝炎、手部皮膚病、出疹、膿瘡、外傷、結核病或傷寒等疾病之傳染或帶菌期間或有其他可能造成食品污染之疾病者，不得從事與食品接觸之工作。

(十) 對於新進從業人員方面：應接受適當之教育訓練，使其執行能力符合生產、衛生及品質管理之要求，在職從業人員應定期接受有關食品安全、衛生與品質管理之教育訓練，各項訓練應確實執行並作成紀錄。

(十一) 具備修習食品衛生管理相關課程學分方面：如基礎微生物學、食品微生物學、食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析、工廠管理、GMP 與 HACCP 理論與實務、線上監測技術應用與管理、食品化學等。

(十二) 具備相關證照及訓練方面：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。大專院校食品相關科系畢業並取得證書者。衛生署核可之訓練單位課程：HACCP 實務訓練證書 30 小時或 60 小時。

(十三) 具備清潔消毒用品專業知識方面：了解清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象。了解清

潔消毒用品之毒性並計畫清潔消毒用品之管制計畫。將清潔消毒用品之正確使用劑量與使用方法做成教案，並教育員工。

二、衛生管理人員應具備的專業技術

- (一) 對衛生管理各式表單的設計專業技術能力方面：
具備對公司產品與服務的專業技術知識，能幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力等。對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫。隨時針對衛生管理各式不合時宜之表單，進行更新作業。
- (二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力方面：當公司對外界招標時，應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。招標企劃書撰寫力求正確、清晰，並符合招標者之需求。
- (三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力方面：未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。
- (四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力方面：幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或

外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。每年廚師至廠外接受 8 小時衛生講習教育訓練，並取得教訓訓練證明。隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解並向上級報告。

- (五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力方面：
1. 天然災害如疫情期間引起供餐問題：應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。
 2. 路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題：提出餐盒外送過程之替代道路。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。
 3. 發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力：隨時與服務單位之承辦人員聯繫，當發生疑似食物中毒時進行適切之關懷與瞭解，同時有能力釐清疑似食物中毒之責任歸屬，並儘速向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。

三、衛生管理人員應具備的態度

- (一) 在個性方面：希望為開朗活潑、主動積極且能主動發現問題並能克服問題而去解決，培養負責任的態度。
- (二) 在溝通協調方面：應具備維持工作環境的專業倫

理標準，有傾聽的能力、面對面的溝通技巧、口語溝通技巧，解決衝突的雙贏解決方法。

(三) 在創新的概念方面：採取創新的改變，能積極幫助公司的員工建立衛生安全的觀念，同時能宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。

(四) 在互動交流關係方面：必須與上司的互動交流關係良好，而取得上司認同，去推行 GHP 規定與 HACCP 制度之所有相關工作。

經蒐集分析深度訪談所獲得之資料整理歸納訪談內容中，受訪者提出一致性見解者，其歸納內容，如表 4-1 所示。



表 4-1 衛生管理人員應具備的專業知識內容一覽表

專業知識內容	持相同見解之受訪者
1. 食品或水質之微生物檢驗：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗。食品檢驗分析：pH 值、水活性。水質檢驗：pH 值、有效氯含量。	A1、A2、A3、A4、A5、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3、D4、D5
2. 具備修習食品衛生管理相關課程學分：基礎微生物學、食品微生物學、食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析、工廠管理、GMP 與 HACCP 理論與實務、線上監測技術應用與管理、食品化學。	A1、A2、A3、A4、A5、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3、D4、D5
3. 具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。	A1、A2、A3、A4、A5、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3、D4、D5
4. 大專院校食品相關科系畢業並取得證書者。	A1、A2、A3、A4、A5、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3、D4、D5
5. 衛生署核可之訓練單位課程：HACCP 實務訓練證書（30 小時或 60 時）。	A1、A2、A3、A4、A5、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3、D4、D5
6. 知道清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象、並計畫清潔消毒用品之管制計畫。	A1、A2、A3、A4、A5、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3、D4、D5
7. 將清潔消毒用品之正確使用劑量與使用方法做成教案，並教育員工。	A1、A2、A3、A4、A5、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3、D4、D5

資料來源：本研究整理

表 4-2 衛生管理人員應具備的專業技術內容一覽表

專業技術內容	持相同見解之受訪者
1. 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力	A1、A2、A3、B1、B2、C1、C2、C3、C4、D1、D2、D3
2. 當公司對外界招標時，應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。	A1、A2、A3、B1、B2、C1、C2、C3、C4、D1、D2、D3
3. 招標企劃書撰寫力求正確、清晰，並符合招標者之需求。	A1、A2、A3、B1、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3
4. 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力。	A1、A2、A3、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3
5. 未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書（公司品質保證之政策、八大標準作業程式書）撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。	A1、A2、A3、B1、B2、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3
6. 已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。	A1、A2、A3、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3
7. 幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。	A1、A2、A3、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3
8. 主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。	A1、A2、A3、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3

每年廚師至廠外接受 8 小時衛生講習教育訓練，並取得教訓訓練證明。	
9. 隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解並向上級報告。	A1、A2、A3、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3
10. 天然災害如疫情期間引起供餐問題：應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。	A1、A2、A3、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3
11. 路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題：(1)提出餐盒外送過程之替代道路。(2) 做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。	A1、A2、A3、B1、B2、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3
12. 發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力：隨時與服務單位之承辦人員聯繫，當發生疑似食物中毒時進行適切之關懷與瞭解，同時有能力釐清疑似食物中毒之責任歸屬，並儘速向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。	A1、A2、A3、B1、B2、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3

資料來源：本研究整理

表 4-3 衛生管理人員應具備的態度內容一覽表

態度內容	持相同見解之受訪者
1. 個性開朗活潑，主動積極，富於發現問題並克服萬難去解決。	A1、A2、A3、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3
2. 協調溝通，積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。	A1、A2、A3、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3
3. 必須與上司關係良好，取得上司認同去推行 GHP 規定與 HACCP 制度之所有相關工作。	A1、A2、A3、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3
4. 主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。	A1、A2、A3、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3
5. 主動策劃每年例行性之員工之健康檢查。	A1、A2、A3、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3
6. 主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課。	A1、A2、A3、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3
7. 配合公司其他相關工作，如至學校、機關團體招標時之企畫書撰寫與報告。	A1、A2、A3、B1、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、C4、C5、D1、D2、D3

資料來源：本研究整理

第五章 結論與建議

第一節 結論

本研究對空廚業衛生管理人員的專業能力進行探討，從產業界、政府官員、學者及衛生管理人員所做的深度訪談結果，可提供空廚業在招募相關衛生管理人員時應具備何種專業能力，以此作為參考的依據。本研究結果所得之資料係由產業界、政府官員、學者及衛生管理人員所做的深度訪談結果，透過訪談及歸納整理分析與不斷的修正後得到的結果，將衛生管理人員應具備的「專業知識」、「專業技術」、「態度」等，分為三個構面，並細分為 14 個訪談細項進行訪談，茲將相關研究結果分述如下：

一、衛生管理人員應具備專業知識構面

- (一) 具備微生物檢驗方面的專業知識：衛生管理人員對於食品或水質之微生物檢驗，如：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗；食品檢驗分析，如：pH 值、水活性。水質檢驗，如：pH 值、有效氯含量等專業知識。
- (二) 具備對環境衛生清潔的要求度：地面應隨時清掃，保持清潔，不得有塵土飛揚。排水系統應經常清理，保持暢通，不得有異味。禽畜、寵物等應予管制，並有適當的措施以避免污染食品。
- (三) 具備修習食品衛生管理相關課程學分：具備修習食品衛生管理相關課程學分：基礎微生物學、食品微生物學、食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析、工廠管理、GMP 與 HACCP 理論與實務、線上監測技術應用與管理、食品化學。

- (四) 具備相關證照及訓練：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。大專院校食品相關科系畢業並取得證書者。衛生署核可之訓練單位課程：HACCP 實務訓練證書（30 小時或 60 時）。
- (五) 具備對清潔消毒用品之適當使用能力：知道清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象、並計畫清潔消毒用品之管制計畫。將清潔消毒用品之正確使用劑量與使用方法做成教案，並教育員工。

二、衛生管理人員應具備專業技術構面

- (一) 具備對衛生管理各式表單的設計專業技術能力：幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力。
- (二) 具備幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力：當公司對外界招標時，應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。招標企劃書撰寫力求正確、清晰，並符合招標者之需求。
- (三) 具備認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力：認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力。未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。
- (四) 具備辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力：主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工

廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。每年廚師至廠外接受 8 小時衛生講習教育訓練，並取得教訓訓練證明。隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解並向上級報告。

- (五) 具備天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力，如：餐點不足時其替代物被顧客接受程度。餐飲過熱造成意外，餐飲過熱可能使餐點焦掉變質或是造成服務人員及顧客燙傷。用餐時發生的吞嚥意外，尤其是幼兒，顧客因用餐而發生吞嚥意外時的急救能力。用餐發生腸胃不適，顧客因餐點而引發的腸胃不適的處理。因氣候發生飛行不穩而引起用餐不便。

三、衛生管理人員應具備態度構面

- (一) 具備個性開朗活潑：個性開朗活潑，主動積極，富於發現問題並克服萬難去解決。
- (二) 具備善於與他人溝通的人際關係：應具備維持工作環境的專業倫理標準，有傾聽的能力、面對面的溝通技巧、口語溝通技巧、面對他人不理想的行為時的溝通、應付組織中人際關係間軟性地溝通等，能有解決衝突的雙贏解決方法。並積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。
- (三) 具備與他人相處關係良好：必須與上司關係良好，取得上司認同去推行 GHP 規定與 HACCP 制度之所有相關工作。

(四) 具備主動參與、配合公司其他相關工作：主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。主動策劃每年例行性之員工之健康檢查。主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課。

(五) 具備創新的概念：採取創新的改變，能積極幫助公司的員工建立衛生安全的觀念，同時能宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。

四、大多數消費者對空廚產業並不瞭解，透過本研究主題「空廚業 HACCP 衛生管理人員的專業能力之研究」，經訪談結果，讓一般大眾對於空廚產業及空中餐食的認證管理、衛生管理人員工作內容，有進一步的認識。

五、使空廚產業及一般大眾瞭解到衛生管理人員在該產業中扮演的角色，及其應具備的專業能力對該產業的重要性。可提供空廚製造業者在未來需求人才，在招募新進衛生管理人員、培訓儲備衛生管理幹部及規劃設計衛生管理人員工作內容時，可將應具備的專業能力，如：專業知識、專業技術、態度等條件，作為未來進用及培訓人才、規劃設計工作內容時的參考依據。

六、本研究訪談結果顯示，無論是空廚產業界、政府相關單位、學術界及現場衛生管理人員，大致都認為衛生管理人員應具備有關微生物檢驗方面的專業知識，並具備修習食品衛生管理相關課程學分，具備相關證照，尤其是 HACCP 實務訓練證書。在專業技術方面，如：衛生管理各式表單的設計專業技術能力，撰寫認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書之專業技術能力及處理發生疑似食物中毒時之應變的專業技術能力都是很重要的。在人員態度方面，如：工作態度應善於與他人溝

通，且個性開朗活潑。綜上，經研究結果所述衛生管理人員應具備之專業知識及技能，可提供大專校院食品、餐飲等相關科系在規劃設計相關課程內容時，作為教學的參考，以培育是類學生進入該職場前，已培訓應有之工作專業能力，以符合業界的需求，使學生盡早能具備應有之專業能力，以應將來成為衛生管理幹部的需要。



第二節 建議

本研究已對空廚業衛生管理人員的專業能力進行初步研究分析，後續研究者可嘗試將本研究之結果，作後續相關空廚業議題之研究，但其中仍有待繼續研究探討之部分，爰提出以下建議，供後續研究作為參考：

- 一、由於空廚產業之研究文獻較少，因此本研究之結果對後續相關空廚產業之研究，可提供一些參考資料，作為後續研究的依據。
- 二、本研究所探討之對象為取得 HACCP 的空廚業衛生管理人員的專業能力，因此，實務業界認為，衛生管理人員應具備的專業能力，如：微生物檢驗方面的專業知識、具備修習食品衛生管理相關課程學分、具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。另有關人員衛生教育訓練的專業技術能力及天然災害引起供餐問題、疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等之應變的專業技術能力。其衛生管理人員的態度方面，應個性開朗活潑，主動積極，勇於任事，能克服問題解決問題，善於與他人溝通、與他人相處上關係要良好。有關衛生管理人員的專業能力之提升再精進等議題，可供後續研究再加以探討。
- 三、採行不同的研究方法，所建構出的評估要素是否一致，值得後續相關研究做進一步的探討。

第三節 研究限制

本研究雖然僅就產業界、政府官員、學術界及空廚業衛生管理人員作為訪談之對象，雖力求研究方法之客觀，惟仍有以偏蓋全之虞。其本研究仍有許多限制，如在文獻蒐集上，因國內探討空廚業衛生管理人員相關之論述文獻不多，故難加以對同項目或內容作比較分析。



參 考 文 獻

一、中文部分

王麗菱 (2001), 國際觀光旅館餐飲外場工作人員應具備專業能力之分析研究, 國立台灣師範大學家政教育研究所未出版之博士論文。

任志正, 呂翠雲、郭桂淑 (1997), 餐盒工廠危害分析重要管制點制度之建立, 食品科學, 第 24 期, 頁 569。

江叡晨 (2006), 廚師專業能力與生涯定錨關係之研究, 中國文化大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。

行政院衛生署 (2000), 食品良好衛生規範。

呂欣怡 (2004), 大專校院餐飲(旅)管理系科學生餐飲管理專業能力之需求評估研究, 國立台灣師範大學人類發展與家庭研究所未出版之碩士論文。

李 誠 (2001), 導論：台灣的高科技產業與人力資源管理, 臺北：天下遠見出版股份有限公司。

李宜蓁 (2002), 在你搭的飛機健康安全嗎？, 康健雜誌, 第 44 期。

李青松, 林玟廷 (2003), 國際觀光旅館客服部管理人員專業能力之分析研究, 中華家政學刊, 第 33 期, 頁 57-72。

余德成 (1996), 品質管理人性面系統因素對工作績效之影響, 國立中山大學企業管理研究所未出版之碩士論文。

汪復進 (2004), 營養午餐供應商評估模式之建立-以臺北地區 HACCP 先期輔導認證之廠商為例, 國立臺北大學企業管理研究所未出版之碩士論文。

汪復進、鄭聰旭 (2007), HACCP 理論與實務, 臺北: 新文京。

林孟宗 (2007), 特殊教育師資專業能力分析研究, 新竹師院學報, 第 5 期, 頁 125-212。

林玉梅 (2002), 高級中等學校餐飲管理系科學生專業能力之研究, 中國文化大學生活應用科學研究所未出版之碩士論文。

林慧真 (2001), 臺中市觀光旅館餐飲從業相關人員對實施食品安全管制系統-危害分析重要管制點知識評估之研究, 中山醫學院營養科學研究所未出版之碩士論文。

林哲宏 (1996), 我國傢俱木工業技術人力所需工作內涵分析之研究, 國立台灣師範大學工業教育研究所未出版之碩士論文。

林佩瑩 (1996), 國小資優教育教師專業能力之分析研究, 國立臺灣師範大學特殊教育學系未出版之碩士論文。

吳秉恩 (1986), 組織行為學, 臺北: 華泰書局。

洛肯(Loken, Joan K.)著, 李學愚、沈玉振譯 (2001), HACCP 危害分析重要管制點: 食品安全管制系統手冊, 臺北: 品度出版。

高秋英 (1999), 餐飲管理: 理論與實務, 臺北: 揚智文化。

房冠寶 (2000), 人格特質與工作績效的關聯性研究—以證券業後勤行政人員為例, 國立台灣科技大學管理研究所未出版之碩士論文。

洪光遠, 鄭慧玲譯 (1995), 普汶(Lawrence A. Pervin)著, 人格心理學, 臺北: 桂冠書局。

柯際雲 (1995), 企業員工個人特性、及其知覺之工作特性與領導型態對組織承諾的影響, 中興大學科技管理研究所。

徐蓉芬 (2003), 研發人員人格特質與工作績效關係之研究—以某高科技公司為例, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。

孫季花 (2001), 餐盒業者自主衛生管理輔導成效之評估, 高雄醫學大學公共衛生學研究所未出版之碩士論文。

陳秀玉(1992)，大專觀光科系學生應具備專業基本能力之研究，
中國文化大學觀光事業研究所未出版之碩士論文。

陳怡夙(1997)，空廚業者的流通支援能力對其顧客服務滿意之
影響，國立台灣大學商學研究所未出版之碩士論文。

陳美菁(1996)，高中、高職餐飲管理科畢業學生在觀光級旅館
餐飲部就業能力之研究，國立台灣師範大學家政教育研究
所未出版之碩士論文。

陳麗如(2004)，廣式點心廚房主管專業能力之研究，中國文化
大學生活應用科學研究所未出版之碩士論文。

陳堯帝(1995)，餐飲管理，臺北：桂魯出版。

陳昶澤(1994)，我國專科學校電機科工程科畢業生應具備就業
能力之分析研究，國立台灣師範大學工業教育研究所未出
版之碩士論文。

陳元科(2001)，國內餐飲業者建立 HACCP 制度前後之認知與
落實度比較研究，大葉大學食品工程研究所未出版之碩士
論文。

陳嘉峰(2003)，台灣水產加工業實施 HACCP 制度之績效研究，
國立台灣海洋大學經濟研究所未出版之碩士論文。

黃子恩 (2004)，HACCP 驗證餐飲工廠衛生管理人員核心能力之探討，國立台灣海洋大學食品科學系未出版之碩士論文。

黃進南(1999)，技職大專院校學生能力需求之研究，和春學報，第6期，頁115-137。

張火燦 (1992)，因應環境變動技職人力重規劃：高職人力資源發展的省思，技職雙月刊，第8期，頁40-44。

管怡雯 (2003)，臺灣消費者對餐盒業實施 HACCP 之願付價格研究，國立中興大學應用經濟學研究所未出版之碩士論文。

劉世華 (2004)，危害分析重要管制點(HACCP)認證取得與品質提昇的關聯性研究-以台灣空廚業為例，國立臺北大學企業管理研究所未出版之碩士論文。

劉桂芬 (1998)，旅館人力資源管理，臺北：揚智文化。

劉淑雯 (2002)，私立課後托育教師專業能力、工作滿意與教師效能之研究，國立臺南師範學院教師在職進修社會碩士學位未出版之碩士論文。

蔡界勝 (1996)，餐飲管理與經營，臺北：五南圖書。

蔡宗易 (2004)，人力資源高階主管核心能力之探討，淡江大學管理科學研究所未出版之碩士論文。

謝宛臻 (1996), 我國高職印刷科畢業生應具專業基本能力分析, 國立台灣師範大學工業教育研究所未出版之碩士論文。

薛婉婷 (1997), 人格特質與工作特性之契合對工作滿足與組織承諾之影響, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。

蘇芳基 (2000), 餐飲概論, 臺北: 作者出版。

二、英文部分

Alaska State Department of Education. (1986). *Food service curriculum*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 275902).

Chisholm, M. E. and D.P. Ely (1976), *Media Personnel in Education: A Competency Approach*, Englewood Cliffs, *Prentice-Hall*.
New York.

Crosby, L.A., K.R Evans and D. Cowles (1990) ,*Relationship Quality in Service Selling: An Interpersonal Influence Perspective*, *Journal of Marketing, Marketing, July, Vol.54*, 68-81.

Catherine, E. A. (1991). Applying HACCP to seaside products. *Food Technol.* 4: 148-151.

Cotterchio, M., Gunn, J., and Coffill, T. (1998). Effect of manager training program on sanitary conditions in restaurants. *Public*

Health Rep. 113: 353-358.

Corlett, Jr. D. A. (1998). HACCP Users Manual. *Chapman and Hall Food Science Book*. Aspen Publishers, Inc., Maryland, USA.

Konecka, E., Matyjek, H. Turlejska, U. P., and Szponar, L. (2005). Actual situation in the area of implementing quality assurance systems GMP, GHP and HACCP in polish food production and processing plants. *Food Control* 16: 1-9.

Hafeez, K. , YanBing, Z. , and Naila, M. (2002). Determining keycapabilities of a firm using analytic hierarchy process. *Internat. J. Production Econ.* 76(1) : 39-51.

Hamel, G. , and Prahalad, C. K. (1990). The concept of core competence. *Competence-Based Competition* 5(1) : 11-33.

Javidon, M. (1998). Core competences : what does it mean in practice ? . *Long Range Planning* 31 (1) : 60-71.

Leonard, B. D. (1992). Core capabilities and core rigidities : A paradox in managing new product development. *Strategic Management J.* 13(1) : 111-125.

Lake County Area Vocational Center. (1986). Home economics occupations education for employment task lists. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 273953).

- Linstone, H. A. and Turoff, M. (1975). *The Delphi method : Techniques and applications*, Addison-Wesley, MA.
- Loken, J. K. (1995). *The HACCP Food Safety Manual*. John Wiley and Sons, Inc., USA.
- Miller, G. A. (1956). The magical number seven plus or minus two : some limits on our capacity for processing information, *Psychol. Rev.*, 63: 81-97.
- Mortimore, S., and Wallace, C. (1998). *HACCP- A practical approach. A Chapman and Hall Food Science Book*. Aspen Publishers, Inc., Maryland, USA.
- Ohio State University, Columbus, Division of Vocational and Career Education (1995). Food management, production, and service. *Occupational competency analysis profile*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 386547).
- Saaty, T. L. (1980). *The Analytic Hierarchy Process*, New York, McGraw-Hill, USA.
- Saaty, T. L., and Vargas, L. G. (1982). *The Logic of Priorities*, Kluwer-Nijhoff, Boston, Massachusetts, USA.
- Saaty, T. L. (1990). *The Analytic Hierarchy Process*, RWS Publications, Pittsburgh, PA, USA.

Silliker, J. H. (1986). Principles and application of the HACCP approach for the food processing industry. *Food Protect. Technol.* : 81-87.

Usiewicz, R. A. (1985). Investigation and development of competency standards and certification requirements for secondary-level vocational foodservice programs. *Final report*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED263385).

Vargas, L. G. (1990). An overview of the analytic hierarchy process and its applications. *European J. Operational*, 48: 2-8.

Walker, S. S. (1993). Introduction to hospitality and tourism. *Teacher edition*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 353444).

William, H. (2005). HACCP dose not work from Farm to Table. *Food Control* 16: 511-514.

Yasmine, M., and Fritz, K. (1999). Food safety, hazard and critical control point and the increase in food-borne diseases: a paradox ? *Food Control* 10: 325-333.

Yasmine, M. (2000). Regulatory assessment of HACCP: a FAO/WHO Consultation on the role of government agencies in assessing HACCP. *Food Control* 11: 341-344.

深度訪談背景說明

：您好

我是中國文化大學觀光休閒事業管理研究所研究生趙嘉裕，目前正在張德儀博士指導之下，進行「空廚業 HACCP 衛生管理人員專業能力之研究」，碩士論文撰寫工作，亟需您提供寶貴意見以供研究。本論文係以衛生管理人員為研究訪談對象，研究目的旨在瞭解衛生管理人員應有專業能力的內涵，透過實際訪談得到實務上之結果及可行之見解，擬提出具體建議，作為提供空廚業規劃設計衛生管理人員工作特性及提供大專校院食品餐飲相關科系培育學生進入職場前應有之工作技能，成為將來衛生管理幹部之教學參考。

素仰 您對空廚業 HACCP 衛生管理人員實際工作上具有獨特之實務見解，特致上由衷的欽佩與敬意。懇請 您能在百忙之中撥冗接受訪談，以便讓本人能對空廚業衛生管理人員的實際工作，有更進一步的瞭解與認識，您的訪談將對於衛生管理人員專業能力之提升具有莫大的幫助。

此次訪談的時間，預計約為半小時至一小時，訪談內容依學術研究倫理，並不對外公開，而分析的結果亦僅供學術參考之用，請就您實際的感受安心回答。

隨函附上相關訪談題綱及預約訪談時程回條，懇請 您以最佳的方式排定接受訪談的時程，以便本人前往您方便的場所進行訪談。最後對於您的協助特致上十二萬分的謝意。

敬祝

萬事如意 健康平安

中國文化大學
觀光休閒事業管理研究所
指導教授：張德儀 博士
研究生：趙嘉裕 敬上
聯絡電話：(082)313522
中華民國九十六年八月一日

接受訪談回條

1. 是否願意接受訪談：願意 不願意
2. 受訪者姓名：_____
3. 受訪者服務機關：_____
4. 受訪者職稱：_____
5. 接受訪談方式：實地訪談 電話訪談
6. 聯絡電話：_____
7. 實地訪談地點：_____
8. 預定受訪時間：為便於訪談時程的安排，請依您最適受訪的時間，
依次在下述三個時間表中排定受訪時程。
- ※第一順位時間：_____月_____日上午_____時_____分
下午_____時_____分
- ※第二順位時間：_____月_____日上午_____時_____分
下午_____時_____分
- ※第三順位時間：_____月_____日上午_____時_____分
下午_____時_____分

主要訪談題綱

- 一、您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？
 - (一) 微生物檢驗方面的專業知識
 - (二) 對環境衛生清潔的要求度
 - (三) 具備修習食品衛生管理相關課程學分
 - (四) 具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書
 - (五) 清潔消毒用品之適當使用能力
- 二、您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？
 - (一) 對衛生管理各式表單的設計專業技術能力
 - (二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力
 - (三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力
 - (四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力
 - (五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力
- 三、您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？
 - (一) 個性開朗活潑
 - (二) 善於與他人溝通
 - (三) 與他人相處上關係良好
 - (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

非常謝謝您的協助！

訪談紀錄

訪談紀錄（一）

專訪人員編號：A1

訪談日期：2008 年 04 月 02 日

訪談時間：上午 9：00 至 9：30

訪談地點及方式：台北市住處，以電話進行訪談

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

- （一）微生物檢驗方面的專業知識
- （二）對環境衛生清潔的要求度
- （三）具備修習食品衛生管理相關課程學分
- （四）具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書
- （五）清潔消毒用品之適當使用能力

答：具備生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗、pH 值、水活性、水質檢驗等專業知識。

地面應隨時清掃，保持清潔，排水系統應經常清理，地面應保持清潔；食品暴露之正上方樓板或天花板不得有結露現象，應通風良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。不得發現有病媒或其出沒之痕跡，並應實施有效之病媒防治措施。蓄水池（塔、槽）應保持清潔，每年至少清理一次並做成紀錄。

具備食品衛生管理相關學分如：基礎微生物學、食品

微生物學、食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析、工廠管理、GMP 與 HACCP 理論與實務、線上監測技術應用與管理、食品化學等。具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

- (一) 對衛生管理各式表單的設計專業技術能力
- (二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力
- (三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力
- (四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力
- (五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

答：當公司對外界招標時，應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。招標企劃書撰寫力求正確、清晰，並符合招標者之需求。

已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法，每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解。

天然災害如疫情期間引起供餐問題：應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題：提出餐盒外送過程之替代道路。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

- (一) 個性開朗活潑
- (二) 善於與他人溝通
- (三) 與他人相處上關係良好
- (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

答： 個性開朗活潑，主動積極，勇於任事，能克服問題解決問題。能積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念，宣導 HACCP 之執行方法。

必須與上司關係良好，取得上司認同去推行相關工作。能主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練。



訪談紀錄（二）

專訪人員編號：A2

訪談日期：2008 年 04 月 22 日

訪談時間：上午 10：00 至 10：30

訪談地點及方式：桃園縣辦公室，以電話進行訪談

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

- （一）微生物檢驗方面的專業知識
- （二）對環境衛生清潔的要求度
- （三）具備修習食品衛生管理相關課程學分
- （四）具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書
- （五）清潔消毒用品之適當使用能力

答：具備生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗、pH 值、水活性。水質檢驗等專業知識。

地面應隨時清掃，保持清潔，排水系統應經常清理，地面應保持清潔；食品暴露之正上方樓板或天花板不得有結露現象，應通風良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。不得發現有病媒或其出沒之痕跡，並應實施有效之病媒防治措施。蓄水池（塔、槽）應保持清潔，每年至少清理一次並做成紀錄。

具備食品衛生管理相關學分如：基礎微生物學、食品微生物學、食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析、工廠管理、GMP 與 HACCP 理論與實務、線上監測技術應用與管理、食品化學等。具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。

知道清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象，將

清潔消毒用品之正確使用劑量與使用方法做成教案。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

- (一) 對衛生管理各式表單的設計專業技術能力
- (二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力
- (三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力
- (四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力
- (五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

答：對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫。

當公司對外界招標時，應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。招標企劃書撰寫力求正確、清晰，並符合招標者之需求。

已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法，每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解。

天然災害如疫情期間引起供餐問題：應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題：提出餐盒外送過程之替代道路。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

- (一) 個性開朗活潑
- (二) 善於與他人溝通
- (三) 與他人相處上關係良好
- (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

答：個性開朗活潑，主動積極，勇於任事，能克服問題解決問題。能積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念，宣導 HACCP 之執行方法。

必須與上司關係良好，取得上司認同去推行相關工作。能主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練。



訪談紀錄（三）

專訪人員編號：A3

訪談日期：2008年07月18日

訪談時間：下午3:00至3:30

訪談地點及方式：桃園縣辦公室，以電話進行訪談

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

- （一）微生物檢驗方面的專業知識
- （二）對環境衛生清潔的要求度
- （三）具備修習食品衛生管理相關課程學分
- （四）具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP實務訓練證書
- （五）清潔消毒用品之適當使用能力

答：具備生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗、pH值、水活性、水質檢驗等專業知識。

地面應隨時清掃，保持清潔，排水系統應經常清理，地面應保持清潔；食品暴露之正上方樓板或天花板不得有結露現象，應通風良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。不得發現有病媒或其出沒之痕跡，並應實施有效之病媒防治措施。蓄水池（塔、槽）應保持清潔，每年至少清理一次並做成紀錄。

具備食品衛生管理相關學分如：基礎微生物學、食品微生物學、食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析、工廠管理、GMP與HACCP理論與實務、線上監測技術應用與管理、食品化學等。具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP實務訓練證書。

知道清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象，將清潔消毒用品之正確使用劑量與使用方法做成教案。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

- (一) 對衛生管理各式表單的設計專業技術能力
- (二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力
- (三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力
- (四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力
- (五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

答：對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫。

當公司對外界招標時，應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。招標企劃書撰寫力求正確、清晰，並符合招標者之需求。

已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法，每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解。

天然災害如疫情期間引起供餐問題：應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題：提出餐盒外送過程之替代道路。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處

理。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

- (一) 個性開朗活潑
- (二) 善於與他人溝通
- (三) 與他人相處上關係良好
- (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

答：個性開朗活潑，主動積極，勇於任事，能克服問題解決問題。能積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念，宣導 HACCP 之執行方法。

必須與上司關係良好，取得上司認同去推行相關工作。能主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練。



訪談紀錄（四）

專訪人員編號：B1

訪談日期：2008 年 04 月 10 日

訪談時間：上午 9：00 至 9：30

訪談地點及方式：台北市辦公室，以電話進行訪談

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

- （一）微生物檢驗方面的專業知識
- （二）對環境衛生清潔的要求度
- （三）具備修習食品衛生管理相關課程學分
- （四）具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書
- （五）清潔消毒用品之適當使用能力

答：應注重視法規之規定，如：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗、水質檢驗等專業知識。

應隨時保持清潔，排水系統應完整暢通，不得有異味。凡清潔度要求不同之場所，應加以有效區隔及管理。

當然須具備如：食品衛生安全與法規、食品檢驗分析、GMP 與 HACCP 理論與實務等。

具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

- （一）對衛生管理各式表單的設計專業技術能力
- （二）幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力
- （三）認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力
- （四）辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力

(五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

答： 對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫

當需要應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告的能力。

未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。

幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法 2. 主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。每年廚師至廠外接受 8 小時衛生講習教育訓練，並取得教訓訓練證明。3. 隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解並向上級報告。

應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力，並儘速向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

- (一) 個性開朗活潑
- (二) 善於與他人溝通
- (三) 與他人相處上關係良好

(四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

答： 應招募個性開朗活潑之人員，主動積極發現問題並解決責任內的問題。

應招募具有協調溝通能力之人員。應招募具有溝通能力與上司關係良好，推行所有相關工作。

應招募具有主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。策劃每年例行性之員工之健康檢查。策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課。



訪談紀錄（五）

專訪人員編號：B2

訪談日期：2008 年 04 月 16 日

訪談時間：上午 10：00 至 10：30

訪談地點及方式：台北市辦公室，以電話進行訪談

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

- （一）微生物檢驗方面的專業知識
- （二）對環境衛生清潔的要求度
- （三）具備修習食品衛生管理相關課程學分
- （四）具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書
- （五）清潔消毒用品之適當使用能力

答：應注重視法規之規定，如：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗、水質檢驗等專業知識。

應有良好之通風、採光及防止病媒侵入或有害微生物污染之設施。應有專人負責管理，並經常保持清潔。

具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

- （一）對衛生管理各式表單的設計專業技術能力
- （二）幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力
- （三）認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力
- （四）辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力
- （五）天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中

毒時等等之應變的專業技術能力

答： 對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫
當需要應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告的能力。

未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。

1. 幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法 2. 主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。每年廚師至廠外接受 8 小時衛生講習教育訓練，並取得教訓訓練證明。3. 隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解並向上級報告。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

- (一) 個性開朗活潑
- (二) 善於與他人溝通
- (三) 與他人相處上關係良好
- (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

答： 應招募個性開朗活潑之人員，主動積極發現問題並解決責任內的問題。

應招募具有協調溝通能力之人員。應招募具有沟通能力與上司關係良好，推行所有相關工作。

應招募具有主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。策劃每年例行性之員工之健康檢查。策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安

排工廠內或外聘講師授課。



訪談紀錄（六）

專訪人員編號：B3

訪談日期：2008年05月19日

訪談時間：上午11:00至1130

訪談地點及方式：台北市辦公室，以實地進行訪談

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

- (一) 微生物檢驗方面的專業知識
- (二) 對環境衛生清潔的要求度
- (三) 具備修習食品衛生管理相關課程學分
- (四) 具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP實務訓練證書
- (五) 清潔消毒用品之適當使用能力

答：具備食品檢驗分析、水質檢驗等專業知識。知道清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

- (一) 對衛生管理各式表單的設計專業技術能力
- (二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力
- (三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力
- (四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力
- (五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

答：應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力，並儘速向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。

三、您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

- (一) 個性開朗活潑
- (二) 善於與他人溝通
- (三) 與他人相處上關係良好
- (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

答： 應招募個性開朗活潑之人員，主動積極發現問題並解決責任內的問題。

應招募具有協調溝通能力之人員。應招募具有溝通能力與上司關係良好，推行所有相關工作。

應招募具有主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。策劃每年例行性之員工之健康檢查。策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課。



訪談紀錄（七）

專訪人員編號：B4

訪談日期：2008 年 07 月 14 日

訪談時間：上午 8：00 至 8：30

訪談地點及方式：新竹市辦公室，以電話進行訪談

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

- （一）微生物檢驗方面的專業知識
- （二）對環境衛生清潔的要求度
- （三）具備修習食品衛生管理相關課程學分
- （四）具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書
- （五）清潔消毒用品之適當使用能力

答：具備食品檢驗分析、水質檢驗等專業知識。飲用水與非飲用水之管路系統應完全分離，出水口並應明顯區分。應有洗手消毒設施之設計，應能於使用時防止已清洗之手部再度遭受污染，並於明顯之位置懸掛簡明易懂的洗手方法標示。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

- （一）對衛生管理各式表單的設計專業技術能力
- （二）幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力
- （三）認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力
- （四）辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力
- （五）天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中

毒時等等之應變的專業技術能力

答： 應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力，並儘速向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。

三、您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

- (一) 個性開朗活潑
- (二) 善於與他人溝通
- (三) 與他人相處上關係良好
- (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

答： 應招募個性開朗活潑之人員，主動積極發現問題並解決責任內的問題。

應招募具有協調溝通能力之人員。應招募具有溝通能力與上司關係良好，推行所有相關工作。

應招募具有主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。策劃每年例行性之員工之健康檢查。策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課。

訪談紀錄（八）

專訪人員編號：B5

訪談日期：2008 年 09 月 19 日

訪談時間：上午 9：00 至 9：30

訪談地點及方式：台北縣辦公室，以實地進行訪談

一、問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

（一）微生物檢驗方面的專業知識

答：是的。衛生管理人員當然應有微生物檢驗方面的專業知識。

（二）對環境衛生清潔的要求度

答：原則上衛生管理人員均須具備對環境衛生清潔零污染的要求。

（三）具備修習食品衛生管理相關課程學分

答：衛生管理人員實務上經驗會比理論重要，修習相關課程亦有正面幫助。

（四）具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書

答：應取得 HACCP 實務訓練證書。

（五）清潔消毒用品之適當使用能力

答：這是必要的，至少須有基本的清潔消毒概念或受有一定衛生訓練。

二、 您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

（一）對衛生管理各式表單的設計專業技術能力

答：需要，可以設計更符合實際需要的表單，對專業有幫助。

(二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力

答：這部份應該不是最重要的一環。但有加分效果。

(三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力

答：這部份就專業而言，應具有 GHP 計劃書撰寫與設計的專業技術能力較妥適。

(四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力

答：衛生管理人員應每年定期或不定期施以教育訓練或研習，以提升專業技術能力。

(五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

答：這是一種危機處理能力，衛生管理人員發生問題時臨機應變的解決問題是非常重要的。

三、您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

答：應招募個性開朗活潑之人員，主動積極發現問題並解決責任內的問題。

應招募具有協調溝通能力之人員。應招募具有溝通能力與上司關係良好，推行所有相關工作。

應招募具有主動策劃每年8小時HACCP小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。策劃每年例行性之員工之健康檢查。策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課。

訪談紀錄（九）

專訪人員編號：C1

訪談日期：2008年02月29日

訪談時間：上午9：00至10：00

訪談地點及方式：台北縣，以實地進行訪談

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

- （一）微生物檢驗方面的專業知識
- （二）對環境衛生清潔的要求度
- （三）具備修習食品衛生管理相關課程學分
- （四）具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP實務訓練證書
- （五）清潔消毒用品之適當使用能力

答：

- （一）微生物檢驗方面的專業知識

衛生管理人員應具備食品或水質之微生物檢驗：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗。食品檢驗分析：pH值、水活性。水質檢驗：pH值、有效氯含量等專業知識。衛生管理人員應具備食品或水質之微生物檢驗：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗。食品檢驗分析：pH值、水活性。水質檢驗：pH值、有效氯含量等專業知識。

- （二）對環境、衛生清潔的要求度

環境衛生：1. 地面應隨時清掃，保持清潔，不得有塵土飛揚。排水系統應經常清理，保持暢通，不得有異味。禽畜、寵物等應予管制，並有適當的措施以避

免污染食品。2. 牆壁、支柱與地面：應保持清潔，不得有納垢、侵蝕或積水等情形。3. 樓板或天花板：應保持清潔，不得有長黴、成片剝落、積塵、納垢等情形；食品暴露之正上方樓板或天花板不得有結露現象。4. 出入口、門窗、通風口及其他孔道：應保持清潔，並應設置防止病媒侵入設施。5. 排水系統：排水系統應完整暢通，不得有異味，排水溝應有攔截固體廢棄物之設施，並應設置防止病媒侵入之設施。6. 照明設施：光線應達到一百米燭光以上，工作台面或調理台面應保持二百米燭光以上；使用之光源應不致於改變食品之顏色；照明設備應保持清潔，以避免污染食品。7. 通風：應通風良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。8. 配管：配管外表應保持清潔，並應定期清掃或清潔。9. 場所區隔：凡清潔度要求不同之場所，應加以有效區隔及管理。10. 病媒防治：不得發現有病媒或其出沒之痕跡，並應實施有效之病媒防治措施。11. 蓄水池：蓄水池（塔、槽）應保持清潔，每年至少清理一次並做成紀錄。

作業場所：1. 應與食品作業場所隔離，且應有良好之通風、採光及防止病媒侵入或有害微生物污染之設施。2. 應有專人負責管理，並經常保持清潔。3. 廁所之設置地點應防止污染水源。4. 廁所不得正面開向食品作業場所，但如有緩衝設施及有效控制空氣流向以防止污染者，不在此限。5. 廁所應保持整潔，不得有不良氣味。6. 應於明顯處標示如廁後應洗手之字樣。

與食品直接接觸：1. 凡與食品直接接觸及清洗食品設備與用具之用水及冰塊應符合飲用水水質標準。

2. 應有足夠之水量及供水設施。3. 使用地下水源者，其水源應與化糞池、廢棄物堆積場所等污染源至少保持十五公尺之距離。4. 蓄水池（塔、槽）應保持清潔，其設置地點應距污穢場所、化糞池等污染源三公尺以上。5. 飲用水與非飲用水之管路系統應完全分離，出水口並應明顯區分。6. 洗手及乾手設備之設置地點應適當，數目足夠，且備有流動自來水、清潔劑、乾手器或擦手紙巾等設施。必要時，應設置適當的消毒設施。7. 洗手消毒設施之設計，應能於使用時防止已清洗之手部再度遭受污染，並於明顯之位置懸掛簡明易懂的洗手方法標示。8. 凡設有更衣室者，應與食品作業場所隔離，工作人員並應有個人存放衣物之箱櫃。

食品接觸面：1. 食品接觸面應保持平滑、無凹陷或裂縫，並保持清潔。2. 用於製造、加工、調配、包裝等之設備與器具，使用前應確認其清潔，使用後應清洗乾淨；已清洗與消毒過之設備和器具，應避免再受污染。3. 設備與器具之清洗與消毒作業，應防止清潔劑或消毒劑污染食品、食品接觸面及包裝材料。4. 廢棄物不得堆放於食品作業場所內，場所四周不得任意堆置廢棄物及容器，以防積存異物孳生病媒。5. 廢棄物之處理，應依其特性，以適當容器分類集存，並予清除。放置場所不得有不良氣味或有害（毒）氣體溢出，並防止病媒之孳生，及造成人體之危害。6. 反覆使用的容器在丟棄廢棄物後，應立即清洗清潔。處理廢棄物之機器設備於停止運轉時應立即清洗，以防止病媒孳生。7. 凡有直接危害人體及食品安全衛生之虞之化學藥品、放射性物質、有害微生物、腐敗物等

廢棄物，應設專用貯存設施。8. 新進從業人員應先經衛生醫療機構檢查合格後，始得聘僱。僱用後每年應主動辦理健康檢查乙次。9. 從業人員在A型肝炎、手部皮膚病、出疹、膿瘡、外傷、結核病或傷寒等疾病之傳染或帶菌期間，或有其他可能造成食品污染之疾病者，不得從事與食品接觸之工作。10. 新進從業人員應接受適當之教育訓練，使其執行能力符合生產、衛生及品質管理之要求，在職從業人員應定期接受有關食品安全、衛生與品質管理之教育訓練，各項訓練應確實執行並作成紀錄。11. 食品作業場所內之作業人員，工作時應穿戴整潔之工作衣帽(鞋)，以防頭髮、頭屑及夾雜物落入食品中，必要時應戴口罩。凡與食品直接接觸的從業人員不得蓄留指甲、塗抹指甲油及佩戴飾物等，並不得使塗抹於肌膚上之化粧品及藥品等。12. 從業人員手部應經常保持清潔，並應於進入食品作業場所前、如廁後或手部受污染時，依標示所示步驟正確洗手或(及)消毒。工作中吐痰、擤鼻涕或有其他可能污染手部之行為後，應立即洗淨後再工作。13. 作業人員工作中不得有吸菸、嚼檳榔、嚼口香糖、飲食及其他可能污染食品之行為。14. 作業人員若以雙手直接調理不經加熱即可食用之食品時，應穿戴消毒清潔之不透水手套，或將手部澈底洗淨及消毒。15. 作業人員個人衣物應放置於更衣場所，不得帶入食品作業場所。16. 非作業人員之出入應適當管理。若有進入食品作業場所之必要時，應符合前列各目有關人員之衛生要求。17. 從業人員於從業期間應接受衛生主管機關或其認可之相關機構所辦之衛生講習或訓練。

(三) 具備修習食品衛生管理相關課程學分

具備修習食品衛生管理相關課程學分如：基礎微生物學、食品微生物學、食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析、工廠管理、GMP 與 HACCP 理論與實務、線上監測技術應用與管理、食品化學等。

(四) 具備相關證照

具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。大專院校食品相關科系畢業並取得證書者。2. 衛生署核可之訓練單位課程：HACCP 實務訓練證書 30 小時或 60 小時。

(五) 清潔消毒用品之適當使用能力

知道清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象。知道清潔消毒用品之毒性並計畫清潔消毒用品之管制計畫。將清潔消毒用品之正確使用劑量與使用方法做成教案，並教育員工。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

- (一) 對衛生管理各式表單的設計專業技術能力
- (二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力
- (三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力
- (四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力
- (五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

答：

- (一) 對衛生管理各式表單的設計專業技術能力

對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤

之規劃，同時督導準時且落實地填寫。隨時針對衛生管理各式不合時宜之表單，進行更新作業。

(二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力

當公司對外界招標時，應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。招標企劃書撰寫力求正確、清晰，並符合招標者之需求。

(三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力

未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

(四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力

幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。每年廚師至廠外接受 8 小時衛生講習教育訓練，並取得教訓訓練證明。隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解並向上級報告。

(五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

天然災害如疫情期間引起供餐問題：應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方

法。路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題：應提出餐盒外送過程之替代道路。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力：隨時與服務單位之承辦人員聯繫，當發生疑似食物中毒時進行適切之關懷與瞭解，同時有能力釐清疑似食物中毒之責任歸屬，並儘速向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。

三、您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

- (一) 個性開朗活潑
- (二) 善於與他人溝通
- (三) 與他人相處上關係良好
- (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

答：

- (一) 個性開朗活潑

個性開朗活潑，主動積極，富於發現問題並克服萬難去解決。

- (二) 善於與他人溝通

協調溝通，積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。

- (三) 與他人相處上關係良好

必須與上司關係良好，取得上司認同去推行 GHP 規定與 HACCP 制度之所有相關工作。

- (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。主動策劃每年例行性之員

工之健康檢查。主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課。配合公司其他相關工作，如至學校、機關團體招標時之企畫書撰寫與報告。



訪談紀錄（十）

專訪人員編號：C2

訪談日期：2008年03月11日

訪談時間：下午15：30至16：00

訪談地點及方式：嘉義縣辦公室，以電話進行訪談

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

- （一）微生物檢驗方面的專業知識
- （二）對環境衛生清潔的要求度
- （三）具備修習食品衛生管理相關課程學分
- （四）具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP實務訓練證書
- （五）清潔消毒用品之適當使用能力

答：應具備食品或水質之微生物檢驗：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗。食品檢驗分析：pH值、水活性。水質檢驗：pH值、有效氯含量等專業知識。

1. 應與食品作業場所隔離，且應有良好之通風、採光及防止病媒侵入或有害微生物污染之設施。2. 應有專人負責管理，並經常保持清潔。3. 廁所之設置地點應防止污染水源。4. 廁所不得正面開向食品作業場所，但如有緩衝設施及有效控制空氣流向以防止污染者，不在此限。5. 廁所應保持整潔，不得有不良氣味。6. 應於明顯處標示如廁後應洗手之字樣。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

- （一）對衛生管理各式表單的設計專業技術能力
- （二）幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力

- (三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力
- (四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力
- (五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

答： 未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。每年廚師至廠外接受 8 小時衛生講習教育訓練，並取得教訓訓練證明。隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解並向上級報告。

天然災害如疫情期間引起供餐問題：應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題：應提出餐盒外送過程之替代道路。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力：隨時與服務單位之承辦人員聯繫，當發生疑似食物中毒時進行適切之關懷與瞭解，同時有能力釐清疑似食物中毒之責任歸屬。並儘速向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。又餐點不足時其替代物被顧客接受程度。餐飲過熱造成意外，餐飲過熱可能使餐點焦掉變質或是造成服務人員及顧客燙

傷。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

- (一) 個性開朗活潑
- (二) 善於與他人溝通
- (三) 與他人相處上關係良好
- (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

答：

- (一) 個性開朗活潑

個性開朗活潑，主動積極，富於發現問題並克服萬難去解決。

- (二) 善於與他人溝通

協調溝通，積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。

- (三) 與他人相處上關係良好

必須與上司關係良好，取得上司認同去推行 GHP 規定與 HACCP 制度之所有相關工作。

- (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。主動策劃每年例行性之員工之健康檢查。主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課。配合公司其他相關工作，如至學校、機關團體招標時之企畫書撰寫與報告。

訪談紀錄（十一）

專訪人員編號：C3

訪談日期：2008年04月14日

訪談時間：晚上19:00至19:30

訪談地點及方式：高雄市辦公室，以電話進行訪談

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

- （一）微生物檢驗方面的專業知識
- （二）對環境衛生清潔的要求度
- （三）具備修習食品衛生管理相關課程學分
- （四）具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP實務訓練證書
- （五）清潔消毒用品之適當使用能力

答：1. 地面應隨時清掃，保持清潔，不得有塵土飛揚。排水系統應經常清理，保持暢通，不得有異味。禽畜、寵物等應予管制，並有適當的措施以避免污染食品。2. 牆壁、支柱與地面：應保持清潔，不得有納垢、侵蝕或積水等情形。3. 樓板或天花板：應保持清潔，不得有長黴、成片剝落、積塵、納垢等情形；食品暴露之正上方樓板或天花板不得有結露現象。4. 出入口、門窗、通風口及其他孔道：應保持清潔，並應設置防止病媒侵入設施。5. 排水系統：排水系統應完整暢通，不得有異味，排水溝應有攔截固體廢棄物之設施，並應設置防止病媒侵入之設施。6. 照明設施：光線應達到一百米燭光以上，工作台面或調理台面應保持二百米燭光以上；使用之光源應不致於改變食品之顏色；照明設備應保持清潔，以避免污染食品。7. 通風：應通風良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。8. 配管：配管外表應保持清潔，並應定期清

掃或清潔。9. 場所區隔：凡清潔度要求不同之場所，應加以有效區隔及管理。10. 病媒防治：不得發現有病媒或其出沒之痕跡，並應實施有效之病媒防治措施。11. 蓄水池：蓄水池（塔、槽）應保持清潔，每年至少清理一次並做成紀錄。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

- （一）對衛生管理各式表單的設計專業技術能力
- （二）幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力
- （三）認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力
- （四）辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力
- （五）天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

答：對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫。隨時針對衛生管理各式不合時宜之表單，進行更新作業。

當公司對外界招標時，應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。招標企劃書撰寫力求正確、清晰，並符合招標者之需求。

未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓

練證明。每年廚師至廠外接受 8 小時衛生講習教育訓練，並取得教訓訓練證明。隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解並向上級報告。

天然災害如疫情期間引起供餐問題：應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題：應提出餐盒外送過程之替代道路。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力：隨時與服務單位之承辦人員聯繫，當發生疑似食物中毒時進行適切之關懷與瞭解，同時有能力釐清疑似食物中毒之責任歸屬。並儘速向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。又餐點不足時其替代物被顧客接受程度。餐飲過熱造成意外，餐飲過熱可能使餐點焦掉變質或是造成服務人員及顧客燙傷。

三、您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

- (一) 個性開朗活潑
- (二) 善於與他人溝通
- (三) 與他人相處上關係良好
- (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

答：

- (一) 個性開朗活潑

個性開朗活潑，主動積極，富於發現問題並克服萬難去解決。

- (二) 善於與他人溝通

協調溝通，積極幫助公司員工建立衛生安全之觀

念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。

(三) 與他人相處上關係良好

必須與上司關係良好，取得上司認同去推行 GHP 規定與 HACCP 制度之所有相關工作。

(四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。主動策劃每年例行性之員工之健康檢查。主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課。配合公司其他相關工作，如至學校、機關團體招標時之企畫書撰寫與報告。



訪談紀錄（十二）

專訪人員編號：C4

訪談日期：2008年05月22日

訪談時間：上午10:00至10:30

訪談地點及方式：台北縣辦公室，以實地進行訪談

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

- (一) 微生物檢驗方面的專業知識
- (二) 對環境衛生清潔的要求度
- (三) 具備修習食品衛生管理相關課程學分
- (四) 具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP實務訓練證書
- (五) 清潔消毒用品之適當使用能力

答：應具備食品或水質之微生物檢驗：生菌數檢驗、大腸桿菌群檢驗。食品檢驗分析：pH值、水活性。水質檢驗：pH值、有效氯含量等專業知識。

1. 應與食品作業場所隔離，且應有良好之通風、採光及防止病媒侵入或有害微生物污染之設施。2. 應有專人負責管理，並經常保持清潔。3. 廁所之設置地點應防止污染源。4. 廁所不得正面開向食品作業場所，但如有緩衝設施及有效控制空氣流向以防止污染者，不在此限。5. 廁所應保持整潔，不得有不良氣味。6. 應於明顯處標示如廁後應洗手之字樣。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

- (一) 對衛生管理各式表單的設計專業技術能力
- (二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力

- (三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力
- (四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力
- (五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

答： 幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。每年廚師至廠外接受 8 小時衛生講習教育訓練，並取得教訓訓練證明。隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解並向上級報告。

三、您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

- (一) 個性開朗活潑
- (二) 善於與他人溝通
- (三) 與他人相處上關係良好
- (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

答：

- (一) 個性開朗活潑

個性開朗活潑，主動積極，富於發現問題並克服萬難去解決。

- (二) 善於與他人溝通

協調溝通，積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。

- (三) 與他人相處上關係良好

必須與上司關係良好，取得上司認同去推行 GHP

規定與 HACCP 制度之所有相關工作。

(四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。主動策劃每年例行性之員工之健康檢查。主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課。配合公司其他相關工作，如至學校、機關團體招標時，之企畫書撰寫與報告。



訪談紀錄（十三）

專訪人員編號：C5

訪談日期：2008年06月28日

訪談時間：上午9:00至9:30

訪談地點及方式：台北市住處，以電話進行訪談

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

- (一) 微生物檢驗方面的專業知識
- (二) 對環境衛生清潔的要求度
- (三) 具備修習食品衛生管理相關課程學分
- (四) 具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP實務訓練證書
- (五) 清潔消毒用品之適當使用能力

答：1. 凡與食品直接接觸及清洗食品設備與用具之用水及冰塊應符合飲用水水質標準。2. 應有足夠之水量及供水設施。3. 使用地下水源者，其水源應與化糞池、廢棄物堆積場所等污染源至少保持十五公尺之距離。4. 蓄水池（塔、槽）應保持清潔，其設置地點應距污穢場所、化糞池等污染源三公尺以上。5. 飲用水與非飲用水之管路系統應完全分離，出水口並應明顯區分。6. 洗手及乾手設備之設置地點應適當，數目足夠，且備有流動自來水、清潔劑、乾手器或擦手紙巾等設施。必要時，應設置適當的消毒設施。7. 洗手消毒設施之設計，應能於使用時防止已清洗之手部再度遭受污染，並於明顯之位置懸掛簡明易懂的洗手方法標示。8. 凡設有更衣室者，應與食品作業場所隔離，工作人員並應有個人存放衣物之箱櫃。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

- (一) 對衛生管理各式表單的設計專業技術能力
- (二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力
- (三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力
- (四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力
- (五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

答：幫助公司員工建立衛生安全之觀念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。每年廚師至廠外接受 8 小時衛生講習教育訓練，並取得教訓訓練證明。隨時對於衛生署公告之法規或修正條文，做深入瞭解並向上級報告。

三、您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

- (一) 個性開朗活潑
- (二) 善於與他人溝通
- (三) 與他人相處上關係良好
- (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

答：

- (一) 個性開朗活潑

個性開朗活潑，主動積極，富於發現問題並克服萬難去解決。

- (二) 善於與他人溝通

協調溝通，積極幫助公司員工建立衛生安全之觀

念，同時宣導衛生管理與 HACCP 之執行方法。

(三) 與他人相處上關係良好

必須與上司關係良好，取得上司認同去推行 GHP 規定與 HACCP 制度之所有相關工作。

(四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

主動策劃每年 8 小時 HACCP 小組之廠外教育訓練，並取得教訓訓練證明。主動策劃每年例行性之員工之健康檢查。主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課。配合公司其他相關工作，如至學校、機關團體招標時，之企畫書撰寫與報告。



訪談紀錄（十四）

專訪人員編號：D1

訪談日期：2008年04月11日

訪談時間：上午10:00至10:30

訪談地點及方式：桃園縣辦公室，以電話進行訪談

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

- （一）微生物檢驗方面的專業知識
- （二）對環境衛生清潔的要求度
- （三）具備修習食品衛生管理相關課程學分
- （四）具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP實務訓練證書
- （五）清潔消毒用品之適當使用能力

答：衛生管理人員應具備食品或水質之微生物檢驗及食品檢驗分析等專業知識。

地面應隨時清掃，保持清潔，不得有塵土飛揚。排水系統應經常清理，保持暢通，不得有異味。禽畜、寵物等應予管制，並有適當的措施以避免污染食品。出入口、門窗、通風口及其他孔道：應保持清潔，並應設置防止病媒侵入設施。排水系統：排水系統應完整暢通，不得有異味，排水溝應有攔截固體廢棄物之設施，並應設置防止病媒侵入之設施。通風：應通風良好，無不良氣味，通風口應保持清潔。蓄水池：蓄水池（塔、槽）應保持清潔，每年至少清理一次並做成紀錄。

具備修習食品衛生管理相關課程學分如：食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析等。

具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理

證書、HACCP 實務訓練證書。

了解清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象及清潔消毒用品之毒性並計畫清潔消毒用品之管制計畫。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

- (一) 對衛生管理各式表單的設計專業技術能力
- (二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力
- (三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力
- (四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力
- (五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

答：對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫。隨時針對衛生管理各式不合時宜之表單，進行更新作業。

應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。招標企劃書撰寫力求正確，並符合招標者之需求。

未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

幫助公司員工建立衛生安全之觀念，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。

應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃

車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。發生疑似食物中毒時應隨時與服務單位之承辦人員聯繫，同時釐清疑似食物中毒之責任歸屬，並向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。

三、您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

- (一) 個性開朗活潑
- (二) 善於與他人溝通
- (三) 與他人相處上關係良好
- (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

答：應招募具有個性開朗活潑，能解決問題的人員。應招募具有協調溝通，積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念及管理的人員。

應招募具有必須與上司關係良好，取得上司信任能推行相關工作的人員。

應招募具有主動策劃每年例行性之員工之健康檢查。主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課，能配合公司其他相關工作的人員。

訪談紀錄（十五）

專訪人員編號：D2

訪談日期：2008年05月26日

訪談時間：上午8:00至8:30

訪談地點及方式：桃園縣辦公室，以電話進行訪談

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

- （一）微生物檢驗方面的專業知識
- （二）對環境衛生清潔的要求度
- （三）具備修習食品衛生管理相關課程學分
- （四）具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP實務訓練證書
- （五）清潔消毒用品之適當使用能力

答：衛生管理人員應具備食品或水質之微生物檢驗及食品檢驗分析等專業知識。

應與食品作業場所隔離，且應有良好之通風、採光及防止病媒侵入或有害微生物污染之設施。應有專人負責管理，並經常保持清潔。

具備修習食品衛生管理相關課程學分如：食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析等。

具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP實務訓練證書。

了解清潔消毒用品之正確使用方法與其適用對象及清潔消毒用品之毒性並計畫清潔消毒用品之管制計畫。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

- （一）對衛生管理各式表單的設計專業技術能力

- (二) 幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力
- (三) 認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力
- (四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力
- (五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

答： 對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫。隨時針對衛生管理各式不合時宜之表單，進行更新作業。

應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。招標企劃書撰寫力求正確，並符合招標者之需求。

未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

幫助公司員工建立衛生安全之觀念，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。

應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。發生疑似食物中毒時應隨時與服務單位之承辦人員聯繫，同時釐清疑似食物中毒之責任歸屬，並向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

- (一) 個性開朗活潑
- (二) 善於與他人溝通
- (三) 與他人相處上關係良好
- (四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

答： 應招募具有個性開朗活潑，能解決問題的人員。應招募具有協調溝通，積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念及管理的人員。

應招募具有必須與上司關係良好，取得上司信任能推行相關工作的人員。

應招募具有主動策劃每年例行性之員工之健康檢查。主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課，能配合公司其他相關工作的人員。



訪談紀錄（十六）

專訪人員編號：D3

訪談日期：2008 年 09 月 16 日

訪談時間：晚上 21：00 至 21：30

訪談地點及方式：高雄市，以電話進行訪談

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業知識？

- （一）微生物檢驗方面的專業知識
- （二）對環境衛生清潔的要求度
- （三）具備修習食品衛生管理相關課程學分
- （四）具備相關證照：丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書
- （五）清潔消毒用品之適當使用能力

答：衛生管理人員應具備食品或水質之微生物檢驗及食品檢驗分析等專業知識。

凡與食品直接接觸及清洗食品設備與用具之用水及冰塊應符合飲用水水質標準。飲用水與非飲用水之管路系統應完全分離，出水口並應明顯區分。

具備修習食品衛生管理相關課程學分如：食品衛生安全與法規、品質管制、食品檢驗分析等。

具備丙級廚師證照、檢驗分析師證照、食品工廠衛生管理證書、HACCP 實務訓練證書。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列專業技術？

- （一）對衛生管理各式表單的設計專業技術能力
- （二）幫助公司招標與招標企劃書撰寫的專業技術能力
- （三）認驗證工作 HACCP 及 GHP 計劃書撰寫的專業技術能力

(四) 辦理有關人員衛生教育訓練的專業技術能力

(五) 天然災害引起供餐問題、路況不佳或發生緊急事件引起供餐問題或疫情期間供餐能力與發生疑似食物中毒時等等之應變的專業技術能力

答：對衛生管理各式表單的填寫之責任歸屬應做全盤之規劃，同時督導準時且落實地填寫。隨時針對衛生管理各式不合時宜之表單，進行更新作業。

應具有其招標企劃書撰寫的專業技術能力，同時可至招標現場執行口頭報告。招標企劃書撰寫力求正確，並符合招標者之需求。

未取得 HACCP 驗證之工廠，衛生管理人員應具備 GHP 計劃書撰寫、衛生管理各式表單的設計的專業技術能力。已經取得 HACCP 驗證標章之工廠，衛生管理人員應具備每半年 HACCP 追蹤評核時之所有相關準備工作。

幫助公司員工建立衛生安全之觀念，並安排工廠內或外聘講師授課：例如每年 HACCP 小組至廠外接受 8 小時 HACCP 再教育訓練，並取得教訓訓練證明。

應具備使工廠迅速恢復生產，並能提出防止食物中毒之可行方法。做好運送車輛之保養與維修，同時妥善規劃車輛之調度，隨時可以應付臨時緊急發生之危機處理。發生疑似食物中毒時應隨時與服務單位之承辦人員聯繫，同時釐清疑似食物中毒之責任歸屬，並向公司回報，依據公司之授權做適宜之處理。

問：您認為衛生管理人員是否應具備下列態度？

(一) 個性開朗活潑

(二) 善於與他人溝通

(三) 與他人相處上關係良好

(四) 可主動參與、配合公司其他相關工作

答： 應招募具有個性開朗活潑，能解決問題的人員。應招募具有協調溝通，積極幫助公司員工建立衛生安全之觀念及管理的人員。

應招募具有必須與上司關係良好，取得上司信任能推行相關工作的人員。

應招募具有主動策劃每年例行性之員工之健康檢查。主動策劃每年例行性之員工之教育訓練課程，並安排工廠內或外聘講師授課，能配合公司其他相關工作的人員。



附錄 B

「餐飲管理、製備及服務業」職業能力分析目錄（一）單元、能力，如下表所示：

餐飲管理、製備及服務業職業能力分析目錄（一）單元、能力

1. 餐飲服務業導論：

1-1 展現出具備有關餐飲服務業的範圍、發展趨勢及出版物之知識

1-2 能指出餐飲服務業及其它相關行業之就業機會

2. 衛生與安全：

2-1 保持個人的清潔

2-2 實踐衛生與健康的知識

2-3 能以合於衛生與健康之原則來執行清潔衛生的職務

2-4 掌控預防蟲鼠出沒的條件

2-5 預防食物感染

2-6 處理垃圾及廢棄物

2-7 維持安全的工作環境

2-8 遵守刀具操作及使用的程式

2-9 展現具備合格的基本急救技術

2-10 遵循緊急事件處理程式

3. 顧客關係與服務：

3-1 提供初到顧客之服務

3-2 提供特殊情況之服務

3-3 維持桌面的擺設

3-4 點菜

3-5 提供餐飲服務

3-6 依動線服務 (serve from food lines)

3-7 承辦宴會

3-8 處理帳單

4.週邊工作：

4-1 維持用餐區

4-2 維持吧檯

4-3 執行一般的清潔程式

4-4 維持服務用的物品

5.設備：

5-1 執行食物製備設備之操作與維護程式

5-2 執行廚房中非食物製備設備之操作與維護程式

6.營養與發展菜單：

6-1 應用營養的資訊與趨勢去計畫菜單

6-2 使用標準化的食譜計畫菜單中的項目

6-3 發展菜單

6-4 計算成本

7.冷廚／備餐室 (pantry)：

7-1 製備沙拉及沙拉醬

7-2 製備開胃菜

7-3 製作冷、熱三明治及準備三明治用料之托盤

9.高湯、湯、醬料及肉湯：

9-1 製備高湯及湯

9-2 製備基本的醬料及肉汁

10.烘焙製品與點心：

10-1 應用烘焙基本的原則

10-2 製備非醱酵性的產品

10-3 製備醱酵性的產品

10-4 製備點心

- 10-5 製備蛋糕
 - 10-6 製備塗料 (washes)、亮光膠 (glazes)、糖霜、霜狀糖粉及內餡
 - 10-7 製備派、甜點類及蛋白蛋糕
 - 10-8 製備特殊的點心
-
- 11. 驗收及儲存：
 - 11-1 驗收食物及補給品
 - 11-2 儲存食物及補給品
-
- 12. 營運管理：
 - 12-1 防止偷竊
 - 12-2 遵守聯邦、州及地方的法律及僱請員工政策
 - 12-3 管理員工
 - 12-4 遵守基本管理的程式
 - 12-5 訂購食物及補給品
-
- 資料來源：王麗菱，(2001)

「餐飲管理、製備及服務業」職業能力分析目錄(二)單元、能力，分述下表所示：

餐飲管理、製備及服務業職業能力分析目錄(二)單元、能力

- 1. 餐飲服務業導論：
 - 1. 生涯發展：
 - 1-1 調查生涯的選擇
 - 1-2 利用生涯資訊
 - 1-3 參與生涯探索活動
 - 1-4 評估教育成就與生涯計畫之關係
 - 1-5 發展個人的生涯計畫

1-6 經常檢討及修正個人的生涯計畫

2. 做決定及解決問題：

2-1 工作時能運用做決定的技術

2-2 工作時能運用解決問題的技術

3. 工作倫理：

3-1 評估自尊與工作倫理之關係

3-2 從工作及非工作的角度分析個人的價值與目標及工作倫理之關係

3-3 展現工作倫理

3-4 展現安全的技能

4. 尋找工作的技能：

4-1 準備求職

4-2 發展履歷表

4-3 完成申請工作的歷程

4-4 展現面試的技能

4-5 獲得雇用

5. 工作的保留與生涯進階的技術：

5-1 分析工作場所的組織結構

5-2 與他人維持正向的關係

5-3 展現可接受的社會及工作行為

5-4 分析使個人及生涯成長的機會

6. 工作場所的科技：

6-1 展現有關科技資訊的知識

6-2 展現有關科技資訊的技能

7. 終生學習：

7-1 將終生學習的實務應用於個人的情況

7-2 適應改變



8.經濟教育：

8-1 分析經濟對人類的功能

8-2 分析個人與團體的決定如何來架構經濟系統

8-3 分析個人經濟決策的重要性

9.工作與家庭的平衡：

9-1 分析工作對家庭的影響

9-2 分析家庭對工作的影響

10.在工作世界的公民：

10-1 練習在工作世界的公民權利與義務

10-2 準備在多元文化社會工作

11.領導能力：

11-1 評估適用於工作世界的領導系統

11-2 展現有效團隊工作的技能

11-3 利用有效溝通技能

12.企業家：

12-1 評估小型企業的角色

12-2 審視小型企業以做為個人生涯的選擇

資料來源：王麗菱，(2001)