酒店、飲食及旅遊業訓練委員會

人力更新報告
飲食業
2026



鳴謝

承蒙焦點小組成員對飲食業的人力情況提供寶貴意見，酒店、飲食及旅遊業訓練委員會（下稱「本會」）特此鳴謝。相關觀點連同本會委員及主要招聘平台的意見，對本報告的調查結果具有重要參考價值。

目錄

引言 2

背景
目的

調查方法 3

概要
焦點小組會議
桌面研究
資料分析
局限

調查結果 4

影響飲食業發展的因素
人力需求
培訓需求
招聘上的挑戰

建議 9

政府及相關部門
業界
教育及培訓機構

引言

背景

職業訓練局轄下的酒店、飲食及旅遊業訓練委員會（下稱「本會」），負責確定業界的人力需求、評估人力供求是否平衡，以及就職業專才教育的發展提出建議，以配合評估結果所反映的培訓需求。

為更有效掌握勞動力動態，本會每四年進行一次全面的人力調查，以蒐集定量數據，並進行兩次人力更新，以定質意見為重點。飲食業人力調查在2022年完成，首次及第二次人力更新則分別在2025年及2026年發布。

2026人力更新的資料來自以下途徑：

(a) 2026年4月28日舉行焦點小組會議，蒐集業界專家就業內的最新發展、人力情況及培訓需求、招聘及挽留人才的問題，以及面對挑戰所建議的解決方法；及

(b) 於2025年4月至2026年3月期間，透過桌面研究分析招聘廣告。

目的

人力更新報告旨在：

(i) 檢視業界最新趨勢及發展；
(ii) 識別就業市場狀況及業界面對的招聘挑戰；
(iii) 識別培訓需求；以及
(iv) 建議措施以滿足培訓需求及紓緩人力短缺問題。

調查方法

概要

本人力更新報告採用定質分析研究方法，透過焦點小組會議掌握飲食業的最新發展，並輔以由桌面研究分析招聘趨勢與技能需求。

焦點小組會議

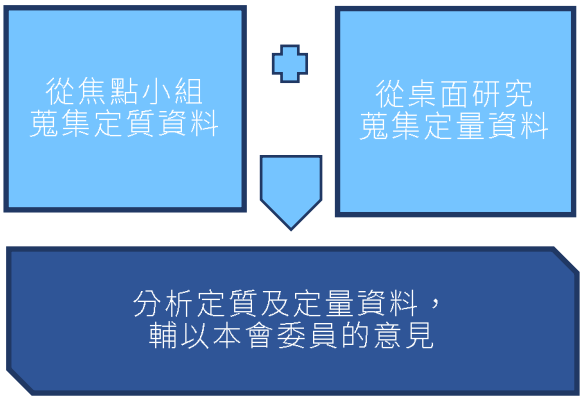
焦點小組會議於 2026 年 4 月 28 日舉行，討論議題獲本會轄下的飲食業人力調查工作小組支持。為收集全面的業界見解，焦點小組成員來自飲食業不同界別，包括酒店餐飲集團、會所餐飲、獨立餐飲集團及烘焙業務的代表。討論範圍涵蓋業務轉型、人力需求、培訓需要、招聘挑戰及科技發展等議題。所蒐集的討論結果為分析當前人力情況提供質性分析的基礎，會議過程之錄音及文字記錄用以進行系統性分析。

桌面研究

桌面研究蒐集 2025 年 4 月至 2026 年 3 月期間的人力資料。本會採用招聘資訊系統，從主要招聘網站蒐集相關資料。研究期間共蒐集了約 19,619 則與飲食業相關的招聘紀錄，其後將資料與《香港標準行業分類》的相關公司列表進行比對，刪除重複紀錄，作為反映就業市場趨勢的參考。

資料分析

資料分析按三個步驟進行：



綜合上述定質及定量資料的分析結果，並經本會委員提供意見及增潤後，編製成人力更新報告，最終獲本會通過。

局限

有別於 2022 年全面進行的定量人力調查，本報告旨在探討業內人力發展的新議題。透過焦點小組及桌面研究以獲取就業趨勢及模式、招聘困難，以及持份者的見解及經驗觀察。儘管本報告採用了質性研究方法，挑選特定範疇的持份者參與焦點小組會議，但其所得的觀點或未能概括所有從業員的意見。桌面研究從主要招聘網站蒐集職位空缺資料，所涵蓋的資訊未必全面，只能反映研究期間的招聘市場情況。因此，有關資料應視為焦點小組觀察結果的補充，以供參考。

調查結果

影響飲食業發展的因素

餐飲模式的轉變

飲食業消費模式出現明顯轉變，顧客在消費時變得更為審慎，並更著重價格與價值。現時，顧客普遍將優惠折扣及套餐組合作為基本期望，而非額外的促銷措施，這對餐飲機構的利潤空間構成壓力。此外，晚市用餐時間整體呈現縮短趨勢。顧客完成用餐的時間較以往提早，並減少在餐廳逗留進行晚餐聚會的時間。這種結構性改變縮短了晚市的營運時間，亦減少了透過第二輪餐飲消費（特別是飲品銷售）帶來高利潤收入的機會。因此，餐飲機構可能需要透過加快餐桌流轉率，以維持整體收益。

人口結構轉變及活動規模變化

本港家庭平均規模持續縮小，對飲食業宴會市場帶來影響。大型慶祝宴會及多圍酒席訂單的數量相應減少。這項人口結構變化對傳統大型中式酒樓及零售餅店的營運模式造成明顯影響，因為相關業務以往較依賴大家庭聚會帶來的大額訂單。與此同時，跨境消費逐步常態化，令部分原本於週末光顧本地飲食場所的顧客流向內地市場。面對有關轉變，本地飲食業經營者愈來愈需要調整業務重點，透過開拓平日企業餐飲市場，以及建立更穩固的社區顧客群，以提升顧客忠誠度。

僱傭法規的影響

飲食業正因應《僱傭條例》下「連續性合約」規定的變更而調整其人力結構。過往，業界一直依賴靈活的臨時人力資源，以有效應對週末高峰時段及季節性需求。隨着「468 準則」實施，聘用臨時員工所涉及的行政記錄、薪酬預算及合規管理工作變得更為複雜，相關行政成本亦有所增加。此項法規變動促使業界重新檢視其人力配置模式，並逐步轉向較穩定的兼職或全職聘用安排，以在符合法規要求與營運需要之間取得平衡。

科技與人工智能的應用

人工智能（AI）與數碼工具的應用，在後勤管理與面向顧客的職能之間呈現明顯差異。在後勤範疇，生成式 AI 及數碼工具正被廣泛用於提升行政效率。缺乏專責行政團隊的中小型企業，會利用相關工具製作市場推廣內容、翻譯餐牌及設計包裝；而大型餐飲集團則運用數碼系統監察存貨及支援需求預測。然而，在面向顧客的服務崗位上，科技的應用相對有限，部分原因在於場地空間

限制，以及顧客較偏好人際互動。因此，科技現階段主要在後勤職能方面帶來較直接的效益。此外，業界亦關注到過度依賴 AI 生成內容的風險，突顯在應用相關技術時，仍需透過人為判斷及核實，以確保資訊的準確性和適切性。

人力需求

後勤人力需求

飲食業持續面對願意從事體力勞動工作的本地求職者短缺問題。因此，業界愈來愈依賴輸入勞工從事後勤工作，包括洗碗、深度清潔及基本食品製備等職務。然而，輸入勞工一般以固定期限合約形式聘用，在維持營運穩定性及團隊融合方面可能帶來挑戰，尤其是在體力要求較高的工作範疇。穩定的後勤運作對飲食業非常重要，因為這有助營運者將更多資源投放於提升前線服務質素及加強顧客互動。

跨職務能力擴展

為應對營運成本上升、人力資源緊張，以及不斷演變的法規要求，業界正逐步改變以往職責劃分明確的工作模式，因而對具備跨職務能力的員工需求日益增加。原本主要負責前線服務的員工，現時或需在非繁忙時段兼顧其他工作，例如簡單甜品擺盤、飲品製作或存貨管理等職務。同時，具備相關知識及技能的員工，亦可能在較清閒時段參與社交媒體推廣及食品攝影等工作。擴展職務範圍不僅有助提升營運靈活性，亦可減少工作的單調性，並為員工提供更多元化的技能發展機會。

靈活及模組化排班安排

為回應年輕從業員及兼職求職者的工作模式偏好，飲食業的人力安排正逐步轉變。傳統的分段更工作模式要求員工在日間安排一段較長之非受薪休息時間，對招聘工作構成挑戰。為吸引更廣泛的勞動力來源，包括學生及家庭主婦等群組，部分經營者正逐步改為採用連續更次及四至五小時的較短時段工作安排。此類排班模式有助提升招聘成效，並增強企業在競爭激烈的人力市場中的吸引力。

營運管理挑戰

隨著勞動力組合日趨多元化，包括全職、兼職及輸入勞工，餐廳日常營運管理的複雜性亦隨之增加。因此，業界對具經驗的經理、督導人員及團隊主管的需求日益殷切，以協調多技能團隊、監督服務流程及處理顧客互動。這些職位對團隊協作、維持服務質素的一致性，以及在繁忙時段確保符合營運及法規要求均發揮關鍵作用。

桌面研究

桌面研究共蒐集了 19,619 則來自飲食業不同界別的招聘廣告，提供了大量招聘市場數據。為了解人力需求的變化趨勢，研究將 2026 年最熱門的五個主要招聘職位與 2024 年的數據進行比較：

	主要職務	
	2025-26	2024-25
1	麵包師傅； 糕餅師傅； 廚師 11.1%	侍應生； 接待員； 知客 13.5%
2	侍應生； 接待員； 知客 9.9%	麵包師傅； 糕餅師傅； 廚師 11.4%
3	樓面部部長； 領班 6.6%	廚師助手； 清潔工； 洗碗工； 管事； 傳菜員 6.3%
4	廚師助手； 清潔工； 洗碗工； 管事； 傳菜員 4.9%	樓面部部長； 領班 6.2%
5	飲品調配員； 調酒員； 調酒師； 咖啡師 3.9%	飲品調配員； 調酒員； 調酒師； 咖啡師 4.0%

從招聘職位數據分析可見以下人力趨勢：

服務職位空缺減少

初級烹調職位的需求已超越前線服務職位，成為 2026 年最熱門的招聘類別，佔所有職位空缺的 11.1%。前線服務職位空缺相對減少，或與二維碼餐牌及流動點餐系統的普及有關，相關科技減少了前線員工處理點餐工作的需要。

督導職位需求增加

「樓面部部長及領班」的招聘需求比例上升至 6.6%。這反映飲食業對具經驗樓面管理人員的需求日益增加，以協調日趨複雜及跨職務能力的輪班安排，並管理餐廳營運中不同背景及技能的人才團隊。

輸入勞工支援輔助職位

清潔及廚房支援職位的空缺比例由 6.3%下降至 4.9%。這反映輸入勞工的日趨普及的可能，並逐步融入行業運作，從而減少業界就相關職位頻繁招聘本地求職者的需要。

培訓需求

服務專業精神及期望管理

新入職的本地從業員往往需要較多支援，以培養在節奏急速的商業飲食環境中所需的專業態度及抗壓能力。由相對輕鬆的校園環境過渡至高壓的商業廚房或餐飲服務環境，對不少新人而言是一項挑戰。因此，培訓課程應更着重培養飲食業所需的行為素養。實務課程宜加強人際溝通、即時解難及處理顧客投訴等相關技巧訓練，並教授有效緩和顧客不滿情緒的方法。培養這些能力對縮窄理論知識與款待業實際工作要求之間的差距至為重要。

非本地人才的本地化培訓

隨著飲食業愈來愈多非本地員工投身面向顧客的服務崗位，業界對語言及文化培訓的需求亦日趨迫切。為維持香港優質服務的聲譽，培訓內容應包括實用性語言的沉浸式學習。非本地員工之職場日常粵語及基本餐飲服務英語溝通能力尤為重要，這類應用語言培訓有助確保日常營運順暢，減少餐廳前線的溝通障礙，並提升輸入人才與本地及來自不同地區顧客互動的信心。

數碼能力及 AI 應用

行政、廚務及服務等不同部門的員工均需要提升分析能力，以更有效運用現代數碼工具。培訓內容應涵蓋如何善用 AI 作為工作工具，例如撰寫專業商務文件、整理會議內容摘要，以及準確分析業務數據儀表板所提供的資訊。此外，隨著社交媒體成為飲食業重要的推廣渠道，培養員工的數碼內容創作能力已成為備受重視的職業技能。教導前線員工運用智能手機拍攝高質素食品照片，以及在餐廳環境中製作具吸引力的社交媒體內容，對現代飲食業營運而言愈來愈重要。

環境、社會及管治（ESG）原則的實務應用

環境、社會及管治（ESG）理念在飲食業的日常營運中愈趨重要，尤其是在即棄塑膠管制等法規措施推行下更為明顯。雖然都市固體廢物收費安排仍有待相關政策進一步發展，但業界持續就有關措施作出準備，並逐步影響日常營運模式。培訓內容不應只著重可持續發展的理論概念，應更強調實際應用，包括減少使用即棄塑膠、管理替代包裝方案，以及有效處理廚餘等範疇。這有助業界在符合法規要求的同時，維持營運效率。

跨職務技能發展

隨著科技應用日益普及，以及招聘模式持續轉變，職務整合已逐漸成為飲食業的重要發展趨勢。因此，培訓課程應朝向模組化及跨領域技能培育方向發展，以配合行業對多技能人才的需求。除前線服務職能外，從業員亦需具備基本後勤工作能力。相關培訓應涵蓋電子銷售系統（POS）的操作、確保符合食品衛生的標準，以及基本食品製備技巧等內

容，以提升員工的跨職務工作能力。在人力配置日趨精簡的營運環境下，培養具備多元技能及靈活應變能力的人才隊伍，對維持營運效率、確保服務質素及提升整體競爭力甚為重要。

招聘上的挑戰

職場期望的落差

飲食業正面對新畢業生職業期望與行業實際情況存在落差的挑戰。許多新入職人士期望直接擔任督導職位，並不願意從事基本食品製備、廚房工作或傳統樓面服務等基礎工作。為應對有關情況，業界有必要清楚傳達相關訊息，讓從業員了解掌握這些基礎技能是建立專業能力及發展事業的重要起點，亦是投身飲食業並實現長遠職業發展的必經階段。

新入職員工的早期流失

由結構較明確及相對輕鬆的學習環境過渡至節奏急速、工作壓力較大的飲食業工作環境，仍然是導致新入職員工流失的重要因素。許多新人難以適應長時間站立、高溫工作環境及高節奏的營運模式。如在入職初期缺乏適切的指導、清晰的工作期望說明及有系統的支援安排，員工較容易選擇離職，從而增加招聘及培訓成本，並影響人力資源運用效益。

工作條件的觀感

飲食業長期面對工作條件形象方面的挑戰。不少人普遍認為行業工作時間長、需輪班工作，以及工作時間安排欠缺規律，因而降低潛在求職者將飲食業視為長遠職業發展選擇的意願。

這種既有觀感亦經常影響家長及職業輔導人員的看法，令他們傾向鼓勵年輕人投身其他能提供較穩定工作時間、標準辦公模式及較清晰晉升路徑的行業。

職場文化融合

隨著飲食業愈來愈多來自不同地區的從業員加入，以及兼職員工、彈性工作人員和轉職人士的人數持續增加，機構需要建立更具包容性的職場文化。若缺乏具系統性的同儕支援機制及適切的在職協助，少數族裔、非本地員工及新轉職人士可能較難融入工作環境，並容易在日常工作中感到支援不足。這種融入不足的情況不僅會影響團隊士氣，亦可能削弱營運協調效率，並增加員工流失的風險。

建議

政府及相關部門

善用盛事經濟帶動業界發展

政府積極推動盛事經濟，為高端酒店及大型展覽場地帶來更多商機。為進一步擴大對香港整體經濟的裨益，仍有空間將相關效益延伸至不同行業，尤其是飲食業。相關政府部門及旅遊推廣機構可考慮透過數碼路線工具及針對性的宣傳策略，引導高消費旅客體驗具本地特色的餐飲服務。此舉有助全港獨立餐廳及中小型飲食業經營者共享大型活動所帶來的經濟效益，並支持本地飲食文化持續發展。此外，活動主辦機構、政府部門及業界持份者之間加強協調，亦有助大型活動期間的人力規劃工作。透過更準確預測人力需求，業界可更有效部署人力資源，並在需求高峰期妥善安排臨時人員支援。

支援中小企數碼轉型

在僱傭法規持續更新及營運成本高企的環境下，提升中小型飲食企業的數碼化能力仍然十分重要。相關部門可持續推動中小企更廣泛採用智能人力資源管理系統及現代營運科技。協助獨立經營者善用自動排班、數碼存貨管理及智能點餐系統等工具，有助提升整體勞動生產力。此類支援亦可協助業界適應不斷轉變的營運需求，並減少重複性的行政工作，從而為中小企創造更有利的發展條件。

支援業界適應法規轉變

為協助飲食業適應不斷演變的法定要求，包括與連續性合約規定相關的僱傭法例及環境可持續發展措施，相關部門可考慮制定切合行業需要的實務操作指引及工具套件。就排班安排提供清晰易明的框架，以及就可持續包裝替代方案的採購及應用提供具體指引，有助業界更有效應對各項法規要求。此類實務支援可協助業界更有效履行法定責任，同時維持營運的穩定性及持續性。

加強教育與業界聯繫

為確保技術人才供應穩定及具持續性，相關部門、職業專才教育培訓機構及飲食業應持續加強協作。透過提供有系統的工作體驗學習機會，並提升社會大眾對飲食業事業發展路徑的認識，有助業界吸引更多具熱誠及潛質的人才加入。此外，推動能有效銜接課堂理論學習與職場實際需要的措施，對縮窄學用落差具有重要作用，並有助支持行業人力資源的長遠穩定發展。

業界

策略性運用 AI 及營運科技

僱主應策略性運用數碼工具及 AI，以提升後勤運作效率。透過制定清晰的內部指引，確保 AI 工具得到安全及有效的應用，例如利用生成式 AI 進行餐牌翻譯、市場推廣文案撰寫及供應鏈需求預測等工作，有助飲食業經營者減少處理行政工作的時間。僱主應採用相關科技，減輕重複性工作，讓員工能投放更多時間於提升產品質素及服務水平。此外，數碼工具亦可透過分析顧客需求及營運數據，協助經營者找出需求較低的業務環節，將資源集中投放於顧客最重視的服務及設施。此舉有助提升資源運用效益，並在高成本營運環境下紓緩人力壓力。

優化排班安排

飲食業經營者可檢視及優化現行排班模式，以吸引及挽留新一代從業員。由傳統分更工作模式逐步轉向更具彈性的排班安排，例如連續更次或四至五小時的模組化工作時段，或有助提升行業對求職者的吸引力。此類安排較符合年輕從業員及兼職求職者對工作彈性和工作與生活平衡的期望，從而有助擴大潛在人才庫，並支援飲食業的人力供應發展。

推行績效獎勵機制

為維持員工工作動力及肯定其工作表現，僱主可考慮建立具系統性的績效獎勵機制。對於能有效應對繁忙服務時段，或展現良好溝通能力的樓面及廚務員工，給予適當肯定及獎勵，以提升其工作投入度及士氣。將工作表現與具體獎勵掛鈎，例如獎金、禮券或額外假期等，有助提升員工士氣，並鼓勵員工持續維持優質服務水平。

建立有系統的師友指導機制

為減少新入職員工在入職初期流失，經營者除提供基本入職簡介外，亦可建立具系統性的師友指導機制，安排資深員工指導本地畢業生、轉職人士及輸入勞工，並在入職初期提供實務指導及適切支援。此外，提供清晰易用的營運指引，例如涵蓋日常工作程序的數碼化檢查清單，亦有助減少新員工對工作的不確定感，並促進其融入工作環境。同時，機構亦可加強領導及督導培訓，提升管理層與不同世代員工之間的溝通成效；增進雙方對工作期望的理解，從而縮窄世代差異、提升員工投入度，並促進人才留任。

建立以技能為本的事業發展路徑

為應對事業發展路徑不清晰及人才流失等問題，企業可考慮建立具透明度及以技能為本的事業發展機制。例如，向員工清楚說明掌握特定跨職務技能，例如電子銷售系統（POS）操作、基本食品製備技巧及服務補救能力等，如何有助其獲得更佳的事業發展機會。此舉可為員工提供更清晰的發展方向，並透過多元化的工作內容減少工作的單調感，從而提升留任意願。

此外，企業亦可為年輕員工提供參與營運優化項目的機會，讓其提出建議及展示能力。這不僅有助提升員工投入度，亦有助加強其對飲食業長遠發展的認同感及事業承擔。

教育及培訓機構

商業營運情境模擬

為縮窄畢業生對工作的期望與實際職場環境之間的落差，教育及培訓機構應在學生投身職場前，提供體驗商業飲食業高壓及節奏急速工作環境的機會。課程可納入高流量服務模擬，重現繁忙時段的工作壓力、顧客投訴處理及服務標準要求等實際情況。透過相關實務訓練，學生可培養飲食業所需的抗壓能力及工作適應能力，並為投身職場做好準備，從而減少入職初期的流失情況。

數碼、AI 及市場推廣技能的融合

飲食業對從業員的數碼能力要求日益提升，而相關能力亦逐漸成為各類營運職位的重要技能。教育及培訓機構應確保學生熟悉飲食業常用的科技系統，包括廚房顯示系統（Kitchen Display System, KDS）、電子餐桌管理系統及存貨管理軟件等。此外，作為款待業培訓的一部分，學生亦應掌握 AI 輔助工作流程及數碼市場推廣相關知識，例如食品攝影及社交媒體內容創作等技能。同時，學生應培養對 AI 生成內容的分析及判斷能力，並了解在商業環境中使用相關工具時保障資料私隱的重要性，以確保能夠負責任及有效地運用有關技術。

衝突處理技巧

教育及培訓機構應在課程中加強應用溝通技巧的培訓，以應對新入職人士愈來愈不願意直接與顧客互動或處理具挑戰性情況的趨勢。相關培訓可包括角色扮演、服務補救模擬及人際衝突處理情境等有系統的實務練習，讓學生透過真實情境體驗，掌握有效的溝通及應對技巧。透過有關訓練，學生可建立在顧客服務崗位中專業及具同理心地處理困難情況所需的信心和能力。

語言及文化融合

教育及培訓機構可考慮在課程中加強語言及溝通能力培訓，範圍不限於基本款待業英語。相關課程亦可涵蓋職場廣東話，以支援員工之間的有效溝通，尤其有助應對繁忙營運時段的工作需要。此外，文化共融、團隊合作及互相尊重等範疇的培訓，對促進多元工作環境中的協作同樣重要。透過培養上述能力，有助確保畢業生具備在高度多元化及節奏急速的餐飲服務環境中所需之工作能力及適應力。