

好山好水好台灣，綠色產業好熱鬧—觀光休閒業

休閒觀光業係一綜合性服務之產業，它結合了旅館業、餐飲業、休閒遊憩、旅行社、交通運輸等行業所衍生構成的產業，此一產業在經濟、文化、教育、社會、及政治等方面均有相當的貢獻，因此深受各國朝野所重視，世界各國莫不積極致力休閒觀光事業之發展，其所提供的商品是服務，產品為無形。

愈來愈多國家視休閒觀光業為展示國情、提供就業機會及賺取主要外匯的手段，經濟景況差異很大的百里斯及汶萊，均以公元二千年為發動休閒觀光業的踏板，很顯然的，觀光業已進入高度競爭及考驗的世代。

休閒觀光業成功的最大要素是認知及適應環境改變的能力，進入二十一世紀，交易方式的改變，明顯反應在消費者價值觀的改變、政治形態重整、企業整合、全球化風潮及資訊技術的成長。

在都市與交通建設的快速發展、經濟不景氣與失業率高漲的今日，國人承受之壓力並衍生焦躁情緒與日俱增，而周

休二日之政策使國人擁有生心理的休憩時間與機會，透過休閒遊憩與觀光旅遊可舒緩緊張壓力，成為國人不可或缺的精神糧食。

依據行政院主計處對現行休閒產業相關行業之分類標準與休閒產業的定義，將休閒產業加以整理如下：

休閒產業之行業別	我國標準行業別	內容與定義
娛樂業	娛樂業	凡從事運動場、綜合遊樂園、視聽及視唱中心、電影事業、藝文事業以及其他娛樂場所等經營之行業均屬之。
	藝文業	
	電影事業	
旅館業	旅館業	凡經營公眾歇宿之旅館、客棧、及其他寄宿而非特定型式契約之場所等行業均屬之。旅館附屬之餐飲部門亦歸入本類。
旅行社	運輸服務業 —旅行社	凡受託從事海、陸、空客運業務之代理、旅行票證代售、行李託運、旅行手續代辦、旅遊食宿安排、觀光導遊、及其他旅行相關服務之行業均屬之。
餐飲業	餐飲業	凡從事中西各式餐點、飲料供應之餐廳、飯館、食堂、小吃店、茶室、咖啡室、冰果室、飲食攤等，點叫後立即在現場飲用或食用之行業均屬之。

休閒產業之行業別	我國標準行業別	內容與定義
零售業	零售業	凡從事以零售商品為主要業務之公司行號，如百貨公司、零售店、攤販、加油站、消費合作社等均屬之。
交通運輸服務業	運輸業	凡從事水、陸、客貨運輸之行業，並包括其他旅運設施經營等之行業均屬之。
	運輸服務業	
媒體與出版業	廣告業	凡從事廣告、出版社、廣播電視相關之行業均屬之。
	出版業	
	廣播電視業	
其他	其他個人服務業	凡其他未列出且具有提供休閒遊息服之相關行業(如美容、塑身等)亦歸入本細類。

而台灣地區的觀光資源豐富，且位於東北亞與東南亞之樞紐，海空交通均便，發展無污染之綠色產業之潛力無窮，因此，面對此一時代潮流，因應社會觀光人才的需求，配合國家經濟建設發展，觀光事業之客房、旅遊、餐飲及相關事業實用專業人才，以提供高品質的觀光旅遊服務，進而提昇國家形象。

在歷經 921 大地震的摧殘後，觀光事業已不復存在，但在地方政府與觀光業者策略聯盟合作下，許多地區已走出低潮，旅遊人口已逐漸回流，今年到台灣進行旅遊活動的觀光

客預計將將可達 450 萬人次,這象徵台灣觀光事業已逐漸復甦,為台灣居民帶來豐富的收入來源。

目前台灣休閒觀光產業就業面的狀況,可以區分為兩個部分,一個就是新鮮人的就業,可能是剛從學校畢業出來,可能是在職場上創造第二春,就業面的話,目前提供的人才,應該算是很充裕,有關休閒觀光產業人才養成整個部分,應該有到七、八十所的學校有提供。

有鑑於國民所得大幅提升,休閒時間型態與價值觀大幅改變,加上政府觀光倍增計畫實行,休閒事業將是 21 世紀最大的產業。休閒、遊憩、觀光產業的快速成長、及因應週休二日之實施,休閒必是未來生活之重心。未來休閒、遊憩、觀光相關產業對其從業人員之需求,無論在其量與質的提昇上均刻不容緩。

而「風土旅遊」這樣新興的旅遊型態,即依據不同的社區或地方特性而發展的旅遊型態,已逐漸成為值得注意的旅遊焦點,且吸引新型的遊客。而近年來國人亦漸重視本土文化與深度旅遊,是故「文化觀光與生態觀光」亦將成為國人

及海外遊客遊憩體驗之新趨勢。

政府在「挑戰 2008 國家發展計畫」中，將觀光休閒列為策略性產業，希望台灣的觀光產業能雙倍成長，6 年內要達成每年觀光 500 萬人次的目標，目前政府努力的目標即是提供國內外業者參與興建或營運的投資機會，藉觀光產業創造更多就業機會。

指標工作項目

飯店櫃檯人員

櫃檯人員是旅館中最先與顧客接觸的工作人員，每位旅客與顧客都可直接由櫃檯人員的服務態度及儀表得到對該旅館的整體印象。

由於台灣已成為一個國際商業型中心，國際商務旅客逐年增加，不僅對旅館的品質與服務的要求愈來愈高，對商務及國際資訊的要求也自然增加，故櫃檯人員必須對整個旅館各部門所提供之服務相當熟悉了解，以有效迅速提供正確之資訊與最舒適的環境來滿足客人之需求，提升整體企業的形象，故本職務在本行業中亦佔有的重要的地位。

飯店業者表示，在面試新人時，首重「親切的態度」與「禮貌的舉止」，至於服務的專業與技巧，可以入門後再訓練。若有意從事飯店業工作之應徵人員，在面試時，千萬別忘了將這兩項技巧帶在身上。

另外，服務業是個強調團隊合作、忌諱凸顯個人特質的行業，女生套裝、男生襯衫西褲這款打扮最安全。

如果你想要應徵國際級飯店櫃檯接待人員，那麼中上程度的外貌與身材是兩大主觀的先決條件。如果本身已經擁有不錯的外在條件，再加強外語能力，尤其是英文絕對要朗朗上口，面談時露出可愛有禮貌的笑容，如果主考官還不趕快把你納入工作團隊，那是就是他的錯了！

公關人員

公關是一種對「人」的工作，因此對於人際關係的掌握要得宜適當，善於言談，良好溝通技巧及語言能力是必備條件，此外，個性開朗、態度積極，能接受新觀念並樂於創新，具備好學精神，經常吸收新知，具分析、判斷能力是一個公關人員不可獲缺的特質。

公關部門因工作性質不同所需學經歷不同，在撰擬稿或企畫宣傳活動的公關人員需大專畢業，在學科方面並沒有特殊設限，不過如具備大眾傳播科系或公共傳播科系畢業者則具有較佳的競爭優勢，而部分較為簡單事務性的工作則高中職以上（含）畢業者亦可擔任，在從工作中學習，累積公關經驗。

所以只要是熱愛公關工作，能獨立與媒體運作，熟中英文電腦操作，擅中英文撰稿，有相關工作經驗者。大專以上，英語流利，擅中英文電腦操作，具飯店工作經驗或餐旅學校畢業者，即有相當的可能雀屏中選。

身為承受客人情緒的前鋒，每天都有容易令人抓狂的事情發生著。從業人員表示，這是個不能有私人情緒的工作，更何況如果客人真的瘋了，而服務人員也跟著抓狂，問題仍舊無法解決，而且接下來還得要工作，負面情緒只會干擾自己的服務，身為櫃檯人員的首要任務就是學會控制自己的情緒，不受客人影響而隨之起伏。

飯店餐飲服務人員

餐飲服務在傳統的觀念中，一直是一項被人忽視的工

作，但是，在這個行行出狀元的年代裡，只要是正當的付出勞力，就有成功的機會，特別是外食人口的增加，更為餐飲業帶來無限的商機與潛力。

一般人於餐飲服務印象深刻的，應該就是所謂的外場了吧，從客人與餐廳接觸開始，訂席、領檯、服務員、跑菜、備餐、清潔，乃至於管理幹部如領班和主任經理等等，有組織的餐飲場所，通常在每天開始營業前，會場主管召集所有人員舉行簡報，諸如重要宴席、貴賓名單、今日推薦菜餚、服務缺失、技巧示範、寒暄問候、應對進退等等，都是講解的重點，務必使每一個員工都能瞭解工作職掌與性質。

所以一位優秀的餐飲服務人員，它所具備的工作性質若能加以發揮，想必再從事任何有關服務業的工作，甚至其他行業，如保險業、便利商店業、旅館業、社會服務業等，都能得心應手。現在的飯店餐飲業急需大量的人才，具備有基層工作能力的第一線服務員，在潛力與充滿升遷機會下，即使是學有專精而高學歷的青年朋友們，想在餐飲業發展及出人頭地，基層服務員工作是不可缺少的經歷。

業務人員(含旅社業務人員)

旅館業業務人員負責市場情報之蒐集，瞭解市場之需要與分析市場之趨向，針對報告結果訂定因應措施，並擬定年度旅館內客房及餐飲各部門之行銷計畫與策略。所以業務部同仁實扮演操縱掌握旅館行銷方向的舵手，必要時亦需及時處理各種突發狀況及特殊要求，使本職業在本行業中具重要地位。

而業務人員可說是旅行社面對客人的最前線，因為在一個行程要推出時，公司第一個和客人接觸的就是業務人員，而業務所要做的簡單的說就是介紹行程給客人認識，解答客人的疑問，讓客人產生興趣及信任，而要報名參加本公司所推出的行程，如此公司的團才能順利如期出發，公司的領隊及當地的導遊才有團可帶，如此一來公司這個行程才可圓滿達成。

所以一般飯店對業務人員之要求通常為大專以上，英語流利，擅中英文電腦操作，具飯店工作經驗或餐旅學校畢業者佳。在個性方面，除了要活潑開朗、善於與人接觸之外，更要具備良好的記憶力以及心細如法的特質，才能擔任一位優秀的飯店業務人員。

旅行社的業務人員應具有熱忱的服務心及耐心，並需花費相當多的時間及精力在工作上，此外從事這個行業的人人面一定要很廣，而且要不不斷的充實自己的旅遊知識，不然你就無法應付客人的需求也無法說服客人，而且如果你不夠專業客人就不會信任你，不信任你就不會想要報名參加你公司的團體。

多做一點，也是貼心的服務。在客人提出需求與期望時，飯店業務人員通常會多加一點想法，設計更多不同的方案供客戶選擇。也因為時常為不同的客人規劃會議或婚宴，飯店業務人員應該對於多做一點、多想一點，樂在其中，才會有出色的表現。

廚師

想把餐廳經營得有特色，而且獲利賺錢，廚房工作人員所扮演的角色相當吃重，而廚房的廚師更是整個廚務工作中的靈魂人物。

餐飲調理工作是由一連串環節所組成的，基本上可以分為內場 與外場工作，所謂的內場即指廚房內的一切準備事宜，以較具規模的單位來說，可依照其工作性質而粗分爐

臺、砧板、排菜、冷盤、點心、蒸籠、吧臺、洗滌等等，前述的名稱，或許因為不同菜系而有不同稱呼，但在實際的工作上則大同小異。

廚師是廚房裡的指揮官，一位廚師的養成，除了仰賴多年的經驗之外，創意與上進心更是影響到主廚的手底功夫；廚房在他調度之下，每天工作的流程從前幾日的訂席確認備料開始，採買生鮮食材、整理購貨品、分類、接單、排菜、烹調、以至於到最後的清理工作，都是環環相扣，不能有一絲差錯，而為了顧客的權益與店家的商譽，廚房內的一切，更是舉足輕重。

從事廚房的工作，大致可分為中餐及西餐廚房，在中餐主廚的教育方面，較沒有學歷限制，因為大部分都是從學徒開始做起，很多是從國小畢業後就開始投入這個行業，跟老師父學習廚藝，當時社會大眾認為從事廚房工作的人大都一些不愛念書或沒有知識的人所從事的工作。

儘管如此，學徒經過多年的磨練與學習，終於成爲一個技能相當的廚師，如果能搭配良好的學歷做背景，簡直如虎添翼；在西餐方面，因為國外的廚藝發展較快，同時也有較多的進修管道，所以身爲西餐廳的廚師，都擁有較高的學

歷，或許也因為西餐所要做的菜餚都是外來的，而且用英文寫的，如果沒有受過一些外語基礎訓練，可能無法很快得心應手吸收做菜的要領。

觀光休閒業未來發展趨勢

台灣以農立國，擁有優渥的天然景緻，在觀光休閒業的規劃上更可理出多元面項之風貌。就氣候來說，台灣多帶相氣候造成的諸多山野林相，地理條件的地熱交錯與海洋資產豐饒、還有漢、閩、客、原住民文化的資產，台灣休閒觀光業的未來除了與文化節慶的交集，更是觀光與台灣本地生活的聯集所在。

透過農業升級，並結合全國休閒發展策略，輔以網際網路的結合、健全法令政策、提昇農民與國人休閒理念，發展休閒農業的概念，勢必將可為鄉村人口外流結構帶來改變之可能。

休閒觀光業雖然是一種無煙囱工業，但是如果沒有好好規劃與管制，卻可能產生重大的污染破壞。所以休閒觀光產業主管機構應該「總量管制」，不能一味鼓勵開放，造成資源浪費與排擠效應，為兼顧觀光事業與環境保育，除開發自

然生態之遊憩機會，亦應由公部門倡導正確之「生態旅遊」觀念，以強調土地承載力與遊客責任，保護當地資源不被破壞為主，使自然與人文資源得以永續使用。

2008 年中國舉辦奧運會，適逢台灣舉行世界科技博覽會，我國觀光業者應研討如何提昇旅遊品質，吸引世界各地的遊客，也是國內觀光業的即將面臨的一大課題。

同時台灣本身在發展觀光上，也無法光靠硬體設施的更新，應將重心強調在軟體的品質，也就是人的服務、節慶活動內容及整體氣氛，台灣是一個文化內涵、自然風光豐富地區，且美食、高科技、友善聰明的人民也都是發展觀光的優勢，台灣已在國際間建立重要工商業地位，要強化觀光業，應由相關政府部門制定發展休閒觀光業藍圖並提供具競爭性的設施，同時台灣政府要達到重塑觀光業的目標，應促進政府及民間的合作，才能創造台灣在國際觀光業的地位。