

住宿業

重點摘要

- ◆ 住宿業係指從事短期或臨時性住宿服務之觀光旅館、一般旅館及民宿的行業。從業者多具餐旅管理背景，但不論是否為相關科系畢業、學歷高低，皆需要從基層做起，並具有主動積極、熱情服務的精神。
- ◆ 國內的國際觀光旅館分為都會型旅館（多位於臺北市、高雄市）和渡假型旅館（位於郊區及觀光勝地）；民宿則深入觀光景點，結合地方人文、生態的概念，屬自營型態。
- ◆ 住宿業的工作環境依所屬職務分為櫃檯區、餐飲區、房務與後勤單位，民宿則為自家住宅的房舍空間。

行業特性

住宿業係指從事短期或臨時性住宿服務之行業，以日或週為單位，提供客房服務或渡假住宿服務。交通部觀光局將住宿業分為觀光旅館、一般旅館和民宿，觀光旅館又依建築和設備分為國際觀光旅館與一般觀光旅館，民宿係指利用自家住宅的房舍空間，結合當地人文、自然景觀、生態、環境資源及農林漁牧生產活動，提供旅客短期住宿的處所；另外，招待所、休閒山莊、包租宿舍、露營區、休旅車營地等也提供短期住宿服務。

國際觀光旅館除了提供住宿服務、餐飲外，尚有咖啡廳、酒吧、宴會廳、游泳池、健身房、三溫暖、運動球場、精品商店、貴重物品保管專櫃等硬體設施；商務旅館還提供商務中心、小型會議室、電腦、無線上網設備、收發 e-mail、傳真、影印、中英（日）文代打、物品寄送、報紙雜誌等服務；大型觀光旅館因有

大型會議中心、交通便利等優勢，可提供國際會議舉辦場所。除短期住宿服務外，為吸引客源也針對長住型旅客提供特殊住宿專案。截至 109 年 6 月為止，國內的國際觀光旅館共有 80 家，多數集中在臺北市（26 家）、高雄市（9 家），其次則位在桃園市¹，並已逐漸分為都會型旅館和渡假型旅館，都會型旅館以國內外商務旅客為主，著重在行銷、豪華裝潢及便捷的交通；而渡假型旅館多位在郊區，90%以上營業額為國人消費，提供的服務著眼於營造身心靈紓壓的環境，提供旅客舒適、放鬆的客房。餐飲服務和客房租賃收入為旅館的兩大營收來源，都會型旅館的餐飲部門也有非住客去消費，渡假型旅館因提供當地時鮮與特色餐點而吸引觀光客用餐，但客房收入還是旅館獲利的主要來源。

一般旅館經營型態日趨多元，依目的用途分為商務旅館、溫泉旅館、汽車旅館、旅社等。商務旅館提供商旅人士出差住宿服務，通常地點會在交通便捷之處，設備著重於商務需要；溫泉旅館通常位在溫泉區內，提供泡湯設施與一般休閒渡假旅館服務，泡湯設施分為室內與戶外湯區、並設有三溫暖、SPA 專區，為吸引顧客常在鄰近的交通要點設有接駁專車；臺灣的汽車旅館結合了歐洲精品旅館與日本情趣旅館之特色，獨樹一格形成臺灣特有的文化，多位於城市近郊，汽車可以駛入各房間附設的停車位後直接進入房間，房內通常有大型洗浴設備、並有不同布景主題。依交通部統計，截至 109 年 6 月臺灣現有合法一般旅館共 3,370 家，提供房間數有 167,870 間，僱用員工總數約 72,789 人，地理上集中在臺北市、高雄市、臺中市、新北市與臺南市等大都會區²。

民宿是近年來的新興產業，反映週休 2 日實施後人們對休閒生活的重視，走出戶外回歸鄉野成為新風潮。早期民宿多設在觀光地區，以解旺季一房難求之窘；但隨著越來越多民宿業者嘗試結合當地美食、人文、風土、生態等深度旅遊特色，而延伸出多元的發展方向，少了觀光區過度發展、過度包裝的商業氣息，提供小而美的旅遊體驗，有別於一般的住宿業，惟受限於房舍空間而只能提供少

量的住房數。據交通部統計，109年6月國內合法民宿共9,468家，提供住房40,113間³，均係由產權所有者自行經營。

與旅館業相關往來產業包括上游的供應廠商（如食材供應商、房間備品供應商、清潔公司、提供制服和工作鞋的成衣/鞋業廠商、電信網路產業、影片版權業者等），下游的客戶則各行各業都有，可依飯店屬性和價位進行市場區隔，分別接待不同的客層。除此之外，與相關產業（如旅行社、會議顧問公司等）結盟的合作模式使雙方可互惠互惠，旅館業可確保一定的客源，而旅行社和會議顧問公司也可獲得低廉房價而擴大獲利空間。旅館業的上層管理單位如交通部觀光局、各縣市政府、消防、衛生、環保等相關主管機關，每年會依其主管事項實施檢查管理。

科技改變了住宿業的服務方式與人力需求條件，許多作業程序E化成系統後進入旅館的營運中，如旅館營運管理系統（Property Management System, PMS）的功能包括訂房、會議及宴會管理、人事薪資考勤、接待、總機、請/採購、進銷存、財務、電子點餐等系統，訂房系統可以直接與訂房中心或全球網路連結，以預備電子帳單和抵店前的一系列準備工作，並提供飯店工作人員預期抵店顧客名單、住房率、客房收入預測表以及各種相關的資料報告；會議及宴會管理系統能記錄並管理宴會廳/會議室出租使用的情形、預訂及規劃各種宴會/會議的舉辦與準備內容，其他如行程預訂、組織規劃及帳務管理等複雜功能也都包含在內；電子點餐系統能追蹤點餐內容、電子化傳送到生產區域、協助客人結帳、透過合適介面將用餐資料傳送給房客在PMS中的帳戶（轉房帳）；庫存控制管理系統能記錄並追蹤庫存材料的流動情形、依據數字變化控管原物料的進貨/領出/儲存、定期清點庫存量。旅館業的電子化作業降低了人工成本，提高顧客服務功能，而電腦系統操作技能則成為住宿業在語言之外的必備要求。

工作條件

住宿業是全天候服務的行業，許多職務（如櫃檯服務、工程部）均需要輪值班，大致分為早、中、晚 3 班（早班 7：00～15：00、中班 15：00～23：00、晚班 23：00～翌日 7：00），但也有旅館由專人負責晚班；管理、業務等部門因不需至外場服務而為正常班制，但主管階層則為責任制，一遇有狀況必須即刻支援。休假方式採輪休制，月休 6～8 天，但遇到旅遊旺季、節慶、假日時業務會特別繁忙，是初入此行業者需要適應之處；週休假日（週五、六、日）是休閒旅館較繁忙的時候，商務旅館則平日（週一～四）生意較佳。自營民宿則無夜間值班，通常依照民宿主人的作息而定。

工作環境依職務分為櫃檯區、餐廳區、房務與後勤單位，櫃檯大廳乾淨明亮，是第一個與客人直接接觸的地方，必須隨時應對任何突發狀況，久站易引起下背疼痛、頸部痠痛；房務工作大多是在客房或公共區域內清掃，屬於大量勞力的工作，若未依照標準程序作業，可能發生腰部或手腕扭傷等傷害；餐廳內場廚房通常是高溫、高濕的環境，容易發生燒燙傷、切傷。



商務旅館櫃檯服務之工作環境

住宿業是一個與人面對面接觸的行業，客源層面極廣，有助於擴展自己的視野。住宿業易受天氣、經濟景氣和國際情勢影響，許多非業者所能控制的因素會影響到業績，管理階層要擔負營收的業務壓力；而面對不同的顧客需求，如何提供最適切、溫暖、貼心的服務則是基層人員的挑戰與責任。



房務人員打掃客房的情況

目前就業情況

根據勞動部統計資料⁴顯示，民國 108 年 7 月住宿業受僱人數 91,884 人（不含雇主及自營作業者），其中服務及銷售工作人員（包括廚師、餐飲服務人員、餐食服務櫃檯工作人員等）比例最高（占 36.47%），其次為基層技術工及勞力工（包括清潔工作人員、廚房幫工人員等）占 20.08%、事務支援人員（以接待員及服務台事務人員為主）占 19.43%、主管及監督人員占 14.34%，顯示住宿業的人力偏重在低技術層次，同業間的競爭關鍵在於管理和人員的服務品質。

住宿業受僱人數—按主要職業別分

108 年 7 月

單位：人、%

職業別	人數	百分比
總計	91,884	100.00
主管及監督人員	13,179	14.34
中階主管（經理）	2,968	3.23
監督人員	9,441	10.27
專業人員	1,045	1.14
廣告及行銷專業人員（含企劃）	273	0.30
公關專業人員	209	0.23
事務支援人員	17,856	19.43
接待員及服務台事務人員	12,178	13.25
服務及銷售工作人員	33,510	36.47
廚師	8,520	9.27
餐飲服務人員	16,319	17.76
餐食服務櫃檯工作人員	2,437	2.65
技藝、機械設備操作及組裝人員	3,903	4.25
建築物電力系統裝修人員（含水電工）	1,085	1.18
洗滌工、熨燙工	1,451	1.58
基層技術工及勞力工	18,449	20.08
清潔及家事工作人員（含建築清潔工）	15,144	16.48
廚房幫工人員（含速食烹調）	2,029	2.21

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：僅列示主要職業，故有細項加總與總計不符現象。

從業人員年齡分布依服務部門而有所差異，前檯（如櫃檯接待、總機、訂房員等）、餐飲部門外場服務人員與顧客有直接且密切的接觸，年齡約 20~35 歲，男女比例各半；後場的房間清潔則在 40~60 歲間，8 成是女性。

相關職業介紹

住宿業的組織編制可分為客務部與房務部，客務部（Front Office）又稱前檯部，可再細分為服務中心、櫃檯接待組、訂房組、櫃檯出納組。與顧客的第一線接觸是服務中心（Bell Service）人員，包括門衛、行李員、司機等，負責接聽電話、服務諮詢、迎賓、裝卸行李、引領客人至房間等工作；有些飯店在機場設置機場代表，負責接機、安排交通工具、提供臨時訂房等服務，機場代表在飛機降落前必須與本店櫃檯取得聯繫，確認當日抵達的旅客名單、可接受而未訂房的旅客人數；服務中心領班負責安排門衛與行李員之工作內容、訓練初任人員並協助中心主管處理各項事宜；中心主管則擔任監督及指導工作，排定勤務日程表、處理顧客投訴，並負責人事異動管理。

接待大廳的櫃檯人員統稱為前檯服務員，主要負責住/退房之接待工作，包括遷入/遷出手續、保持最新房態資料、接受詢問、推銷旅館的產品、處理住客留言、鑰匙保管、郵件寄送、旅遊諮詢、代訂交通工具、規劃行程等服務；訂房組負責訂房事宜、確認空房數、推銷客房；櫃檯出納則負責退房遷出結帳及客帳的處理。客務部可說是旅館的門面，因此外場服務員（尤其是櫃檯人員）要熟悉國際應對禮儀，外表儀容要求端莊、乾淨、不可染髮，男生不可留長髮、蓄鬍，女生要化妝、長髮者要梳包頭；須具備流暢之中英文會話能力，若具備第二外語（日語、韓語、法語、德語等）則更能夠為工作加分；此外，要熟悉飯店的產品並隨時運用向上銷售（up sell）技巧，應變要快、溝通要好，高EQ是所有櫃檯人員基本必備的。

客務部的主管有大廳值班經理和部門經理，前者主要負責公關與貴賓接待，協調、處理與反映房客抱怨事項，並支援客務其他單位作業，需機動性高、溝通協調能力佳、對旅館的各項事務（包括軟/硬體設施及人員等）瞭如指掌；後者

則負責管理客務部所有工作，必須懂得運用整個部門的有效資源去達成旅館要求的目標。

房務部屬於旅館的後場，是旅館業的基礎，許多業者會要求儲備幹部到房務部實習，一般分為客房清潔、公共區域、洗衣房等三大區塊。客房清潔員工作極其繁瑣且有專業的作業程序，在房客未入住之前必須確認客房清潔和各項設備的狀況，房客離開後入內清掃、登記住客在房內的消費並入帳、整理床鋪、擦拭玻璃、清洗浴室、補充備品，負責這份工作必須要細心、迅速、體力好，常需趕在顧客入住登記之前完成打掃工作；房務辦事員的基本工作是協助行政庶務及人力支援、接聽電話、聯繫各部門間的詢問及需求，並且仔細完成各班次的交接工作；樓層領班負責房務清潔員的排班、協調及有效地分配人力與工作、檢查打掃完的房間並針對不完善之處給予糾正、訓練新進的房務清潔員、定期記錄備品清單、提報房間內該維修之處；行政管家的任務為協助房務部門、洗衣房之行政作業管理，督導客房整潔並維持客房品質、改善房務作業流程及教育訓練規劃；公共區域（如健身房、游泳池、大廳、旅館外圍等）的清潔由公共區域清潔員負責；洗衣房內則有洗衣工、燙衣員等。清潔與洗衣等勞務因各旅館考量而可能有不同程度的外包作業，有些旅館採全數外包，以減省勞務成本支出；但也有旅館基於人力培訓、客房內顧客財物安全及服務品質的考量，只將外部環境與公共區域外包給清潔公司處理，其餘還是由正職清潔人員負責。一般來說，房務工作的進入門檻不高，但十分辛苦。

餐飲部門可分內場與外場，外場的服務員必須喜歡接觸人群、個性主動積極、具有親和力，新進的餐廳服務員須先了解環境，從傳菜的工作做起，到熟悉菜單、了解基本材料與作法後，才會接觸客人、為客人點菜；其次是現場領班，負責迎賓帶位、監督流程與現場狀況、處理現場客訴和帳單疑問；再上層則是主任、副理、經理，副理負責協助管理餐廳營運、控制成本、人力安排、解決顧客申訴，經理則是負責餐飲計畫之推廣與決策、制定工作目標與標準程序、監督/訓練/考核餐飲部員工之工作表現；另有些餐廳設有侍酒師，任務在於管理酒窖、

採買酒品、向顧客推薦並介紹搭配餐點的酒款。餐廳外場流動率高，服務員以部分時薪人員及兼職打工學生為主要人力來源；但宴會廳因只在舉辦活動時開放，人員配置以正職人力（副理或領班之職）為主。內場大致可分中、西餐廚房和點心房，行政主廚是廚房內最高的司令官，轄領各廚房，負責餐點製作、菜單擬定、食材採購、成本控制、人事管理及工作規劃等，其下為各主廚、副主廚、助理廚師、學徒；主廚要和餐廳經理合作，更新舊菜單、討論新菜單，配合時勢潮流、季節素材，設計出美味的餐飲，並負責衛生規範維持和人員訓練；副主廚負責傳遞主廚交辦事項給其他的廚房人員，並要整合所有調度、其他人員的反映意見後向主廚回報；學徒則負責準備料理所需的器具、清洗食材；在高檔餐廳還有專屬的醬汁廚、燒烤房主廚、冷菜主廚、甜點廚和麵包師等。

五星級旅館甚至有專屬的公關部門、行銷部門、資訊部門等，公關、行銷人員是旅館的化妝師，負責旅館形象包裝設計、對外發言與招攬客戶，工作內容包括聯繫記者、發新聞稿、撰寫文案、籌辦記者會、廣告洽談等事項；資訊部門的程式設計、系統維護人員也是旅館運作的幕後推手，隨著科技發展，許多作業程序朝向自動化、客戶導向，電腦系統取代了人工作業提供更個人化的服務，如訂房系統、餐廳訂位系統、與全球線上訂房資料庫連結、點菜管理系統；安全部門（或有隸屬於工程部或客務部）設安全巡邏員，負責旅館內部的保全、特殊情況排除與支援；除了上述專屬於旅館業的職業以外，還有會計、出納、人資，甚至專責的水電工（重大的維修工程則以外包形式處理）等。

訓練資格及升遷

美國旅館業知名企業家 Late E. M. Statler 曾說：「旅館所賣的商品只有一種，那就是服務。」旅館經營成功的關鍵要素已由地點與設施的考量，逐漸轉換成服務品質的要求，而「人」也已經成為提供組織持續生存與發展的一種競爭優勢。住宿業的進入門檻普遍不高，但能否長久持續則端視從業者的個性與心態；從事住宿業要求的人格特質是樂於與人接觸、主動積極、吃苦耐勞、具備流利的語文溝通能力等。

國內有多所院校開設觀光與餐旅相關課程，提供旅館經營管理、櫃檯管理與實務、餐旅市場分析、餐旅業人際關係與溝通、餐旅服務業品質管理、客服實務、國際禮儀等課程；通常學校會與業者建教合作，讓學生能夠利用寒/暑假學習職場上的實務運作，業者也藉此發掘人才，以便畢業後招募進公司服務。

一般五星級旅館會針對初任人員開設 2~3 天的職前訓練課程，內容包括公司文化介紹、職務內容簡介、工作流程、服裝要求和基礎禮儀等；接下來約有 2 週時間到現場各單位見習，熟悉詳細工作狀況後，單位主管會指派專人開始為期 3 個月的排班訓練，之後再進行考核；在職訓練則是主管觀察現場服務的缺失，定期開設加強服務的課程，提升員工基本的服務品質。外部訓練課程有勞動部勞動力發展署、中華國際觀光教育學會所提供的相關課程（如旅館基層人員培訓課程等）；證照部分則有美國飯店學會（American Hotel & Lodging Association, AH&LA）的專業認證課程，如飯店業部門訓練師（Certified Hospitality Department Trainer, CHDT）、中階幹部督導人員（Certified Hospitality Supervisor, CHS）訓練課程、餐旅業管理人（Certified Hotel Administrator, CHA）認證等。

一般晉升會從基層服務員中選取優秀人員拔擢，在客務部門，晉升一個位階平均約需 2~3 年，晉升管道為基層服務員→領班→副組長→組長→副主任→主任，房務部則是房務員→樓層領班→總領班→助理管家→行政管家，但中階幹部一般流動不大；餐廳外場人員的晉升路徑則為傳菜員→外場服務員（點菜）→領檯→領班→主任→副理→經理。

薪資收入

據勞動部統計資料顯示，108年7月住宿業受僱員工（不含雇主及自營作業者）平均薪資為34,321元。按職業別觀察，人數最多的服務及銷售工作人員平均30,695元，當中廚師的薪資較高43,862元，餐飲服務員在23,936元左右；主管及監督人員平均為58,048元，其他低技術層次的職業，如清潔工作人員則平均為26,097元左右。

住宿業受僱薪資—按主要職業分

職業別	108年7月					
	總薪資		經常性薪資		非經常性薪資	
	(1)=(2)+(3)	(1)/(1)	(2)	(2)/(1)	(3)	(3)/(1)
總平均	34,321	100.00	33,751	98.34	570	1.66
主管及監督人員	58,048	100.00	57,154	98.46	894	1.54
中階主管（經理）	69,035	100.00	67,739	98.12	1,296	1.88
監督人員	48,784	100.00	48,089	98.58	695	1.42
專業人員	46,470	100.00	46,318	99.67	152	0.33
廣告及行銷專業人員（含企劃）	41,029	100.00	40,520	98.76	509	1.24
公關專業人員	43,584	100.00	43,584	100.00	—	—
事務支援人員	30,561	100.00	30,037	98.29	524	1.71
接待員及服務臺事務人員	29,896	100.00	29,308	98.03	588	1.97
服務及銷售工作人員	30,695	100.00	30,120	98.13	575	1.87
廚師	43,862	100.00	43,203	98.50	659	1.50
餐飲服務人員	23,936	100.00	23,323	97.44	613	2.56
餐食服務櫃檯工作人員	24,323	100.00	23,967	98.54	356	1.46
技藝、機械設備操作及組裝人員	33,336	100.00	32,996	98.98	340	1.02
建築物電力系統裝修人員（含水電工）	37,881	100.00	37,380	98.68	501	1.32
洗滌工、熨燙工	26,235	100.00	26,094	99.46	141	0.54
基層技術工及勞力工	25,979	100.00	25,529	98.27	450	1.73
清潔及家事工作人員（含建築清潔工）	26,097	100.00	25,622	98.18	475	1.82
廚房幫工人員（含速食烹調）	25,191	100.00	24,739	98.21	452	1.79

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」；本表不含自行開業之雇主及自營業者，亦不含小費收入；但包含兼職及部分工時人員。

根據資深住宿業者表示，年終獎金依企業營運狀況而定，約有 1~2 個月的額度，三節（春節、端午、中秋）另有 0.5~1 個月的獎金；其他收入包括提供客人交通工具/按摩/高爾夫球活動安排、外幣兌換、旅遊景點介紹等服務時，客人會給適當額度的小費。

前景與展望

近來政府積極發展觀光，以「多元開放、全球布局」為理念，搭配兩岸關係的和緩，兩岸航線增班增點、旅遊交流鬆綁、開放陸客來臺觀光、自由行等一連串開放性政策利多下，促成來臺旅客連翻成長，創造可觀的外匯收入。

臺灣觀光市場處於從量變到質變的結構轉型階段，交通部推動「觀光大國行動方案（104-107 年）」，秉持「質量優化、價值提升」理念，以「優質、特色、智慧、永續」等 4 大策略，透過搭建觀光平臺，促進觀光產業及人才優化、整合及行銷特色產品、引導智慧觀光加值應用、推廣綠色及關懷旅遊，全方位提升臺灣觀光價值，提振國際觀光競爭力，營造臺灣成為質量優化、創意加值、處處皆可觀光的觀光大國。

聯合國世界旅遊組織（UNWTO）將 106 年訂為國際永續觀光發展年，為順應國際觀光發展趨勢，並掌握臺灣觀光轉型契機，交通部將啟動「Tourism 2020-臺灣永續觀光發展策略」（106-109 年），以「開拓多元市場、活絡國民旅遊、輔導產業轉型、發展智慧觀光及推廣體驗觀光」5 大策略，持續促進觀光產業優化轉型、開發在地旅遊亮點、引導智慧觀光加值應用、推廣綠色運輸及關懷旅遊等，以優質觀光服務品質及品牌形象為口碑，吸引更多國際旅客來臺，營造臺灣成為「友善、智慧、體驗」之亞洲重要旅遊目的地形象⁵。

網際網路的投資與應用在國際觀光旅館業中已是無法避免的趨勢，「藉由科技的協助，提供更快更好的服務」將是住宿業未來的重要課題；服務業將不再只是單純地提供勞務，結合知識、技術和服務熱忱才能成為頂尖的服務業人才，也是相關從業人員提升競爭力的方向。

相關資訊來源

交通部觀光局

<https://www.taiwan.net.tw/>

中華民國交通部觀光局行政資訊系統

<http://admin.taiwan.net.tw/>

中華國際觀光教育學會

<http://www.hoteltraining.com.tw/>

備註

-
- ¹ 交通部觀光局，109 年 6 月觀光旅館房間數及家數統計月報，網址為
<https://admin.taiwan.net.tw/FileUploadCategoryListC003330.aspx?CategoryID=3d2faec1-39d0-4a48-8b90-bc34e1330b18&appname=FileUploadCategoryListC003330>。
- ² 交通部觀光局，109 年 6 月旅館業（一般旅館）家數、房間數、員工人數統計月報，網址為
<https://admin.taiwan.net.tw/FileUploadCategoryListC003330.aspx?CategoryID=53e4e721-d0f7-4610-956c-1241e937e638&appname=FileUploadCategoryListC003330>。
- ³ 交通部觀光局，109 年 6 月民宿家數、房間數統計月報，網址為
<https://admin.taiwan.net.tw/FileUploadCategoryListC003330.aspx?CategoryID=ddeddb2a-dab1-40df-aef7-4e30cbdf35e2&appname=FileUploadCategoryListC003330>。

⁴ 勞動部（民國 109），職類別薪資調查報告（資料時期：民國 108 年 7 月）。

⁵ 交通部觀光局，Tourism2020-臺灣永續觀光發展策略，網址為

<https://admin.taiwan.net.tw/FileUploadCategoryListC003100.aspx?CategoryID=b765214d-ecae-497e-9d5d-7233eaafd4df&appname=FileUploadCategory3103>。