

# 觀光業

## 重點摘要

- ◆ 政府持續推動「觀光拔尖領航方案」及落實行政院「經濟動能推升方案」之「優化觀光提升質量」工作，建構質量併進的觀光環境；並以「旅行臺灣就是現在」為行銷主軸，訴求全球旅客體驗臺灣的美食、美景與美德，短期內人力需求將有成長空間。
- ◆ 相關行業內部人員入行門檻不高，惟遊學代辦需要具備與海外學校聯繫溝通之外文能力，導遊和領隊則必須通過考試才能取得帶團資格。
- ◆ 近年來中國大陸觀光業興起，多數臺灣導遊及領隊積極轉向中國大陸市場發展。

## 行業特性

觀光旅遊業因應旅遊目的地的自然景觀、氣候、或節慶等影響，故有淡、旺季的差別，因此觀光旅遊的需求並非平均於整年度，此外，觀光旅遊業對於目的地的政治不穩定或社會動亂亦相當敏感；而經濟市場的變化如匯率改變或通貨膨脹等均會影響觀光旅遊業的需求。

觀光旅遊業因具有提升經濟發展的效力及低污染的特性，故有「無煙囪工業」之稱。對於許多國家而言，觀光旅遊的發展不但可增加當地工作機會和收入，除了在經濟上增加收益外，更能增進國家之間的交流，也因此各國皆積極投入發展觀光產業。

觀光產業被視為 21 世紀的重要產業。98 年更被行政院列入六大新興產業中，亦是近年政府積極推展的重點產業之一。臺灣觀光旅遊產業因為社會進步、

經濟繁榮、人民所得提高，及政府在軟、硬體各方面的規劃建設較其他亞洲鄰近國家發展快速並居於領導地位，近年開放陸客觀光更把來臺旅客人數推上歷史高峰。觀光旅遊業不僅是提供旅客前往各地遊覽之旅程安排，還包括住宿、餐飲及運輸等範疇，以下將針對觀光旅遊業相關行業之特性提供概要說明。

## 工作條件

### 一、旅行業

大型連鎖旅行社門市專員多數時間是在辦公室處理業務工作，少有外出的機會，一天工作時間為 8 小時，採輪班制，上班時間為 8：30～17：30 或 13：00～22：00，上班時間的輪調是由各門市店長依所在地人潮多寡而定，且可選擇離自身居住地最近的門市。而一般旅行社產品部人員則多從 9 點～18 點，碰上旅遊旺季時則需加班至 22 點。

旅行社業務人員平常要親自去拜訪顧客並開發新客源、發送廣告宣傳單等，除了須具備基本的專業知識外，面對顧客無理要求時更需要耐心及溝通協調之能力。旅行社內事務人員工作繁瑣且緊張，任何一個環節出錯都可能造成整體旅遊計畫的失敗，開錯機票、訂錯飯店等損失也全數由服務人員自行承擔，因此工作壓力頗大；且工作上須長時間操作電腦，常有眼睛、手腕及肩膀痠痛等問題。

導遊、領隊的工作時間及收入皆不固定，多數時間在外地帶團，會犧牲許多自己的時間，另外還有時差、失眠、適應各地氣溫及地方風俗等問題。導遊的工作可以觀光各地名勝，但必須隨時掌握團體遊覽行程並應付旅客各種可能的突發狀況，幾乎是隨時待命，相當耗費體力。

旅行社內部事務人員以女性居多，年齡多介於 24～40 歲之間，跨國旅行社若表現良好並提出申請即可有外派機會。旅行社業務人員、導遊及領隊則以男性居多，年齡約 25～45 歲，工作上需要較高機動性、細密心思和良好體力。

### 二、住宿業

飯店及服務人員亦採輪班制，共分早（7：00～15：00）、中（15：00～23：00）、夜（23：00～翌日 7：00）3 班。部分管理或飯店行政人員因不需直接面對顧客則為正常班。

### **三、餐飲業**

餐廳服務人員輪班時間則為早班（7：00～15：30）、午班（15：00～23：00）及晚班（23：00～翌日 7：00）。但餐廳與飯店服務人員時常因為排班的關係，無法一下班便立即離開，必須完成交接班才可，因此遇上宴會、聚餐、顧客離開時間延誤或特殊節日時，服務人員則需加班到工作交接完畢才可下班。

飯店及餐廳服務人員因需久站可能造成脊椎、肩頸或腿部不適，且需隨時面帶笑容迎接顧客、解決顧客的疑難雜症，餐廳服務人員更因需長時間托盤，則可能造成腕部、跌倒或食物燙傷等危險。

### **四、運輸業**

大客車及航空業駕駛員是依照公司排定的路線、時間照班表執行勤務，國道客運駕駛遇到國定假日與節慶（如中秋節、端午節、農曆春節等）會因輸運返鄉人潮而加開班次，遊覽車駕駛的工作則會隨著國內旅遊旺季（如：學校畢業旅遊、寒暑假）而增加。隨著經濟的不景氣或依個人經濟需求，職業小客車駕駛工作時數有增加的趨勢，通常若無法達到當日的營業額，則會選擇延長工時的方式以得到更多載客的機會。

駕駛人員由於需長時間開車吹冷氣，易造成眼睛疲勞、腰部及背部痠痛，其中計程車駕駛為加大後座乘客的乘坐空間，而壓縮自身的駕駛座，使得腰部、背部及膝蓋疼痛的情形更顯嚴重。此外，長途駕駛員常會因趕車而壓縮吃飯時間，導致胃腸方面的疾病，另外因長時間憋尿也容易有膀胱方面的疾病。

### **五、運動、娛樂及休閒服務業**

運動、娛樂及休閒服務業工作人員其工作時間分為兩類，其一以輪調的方式進行，上班時間不一定按班表工作，若遇到寒、暑假或學校旅行旺季，公司可彈性調整人員配置。另一類則是固定班制，每天 8：00～17：00 正常班別。為幫公

司對外塑造好形象，因此服務人員會統一配給制服以塑造專業形象。

部分工作人員需長時間站立或行走，因此容易有腿部或膝蓋等方面的問題，且某些遊樂設施設於戶外，操作員必須長時間待在大太陽下，故也有中暑的可能。展售說明人員則因長時間說話及聲帶使用頻率高，容易造成聲音沙啞或喉嚨長繭的情形。

## 目前就業情況

### 一、旅行業

根據勞動部統計資料<sup>1</sup>顯示，108年7月旅行及相關服務業受僱人數32,726人，以事務支援人員居多（占62.53%），其次為主管及監督人員（占16.77%）。導遊及領隊人員未必受僱於旅行社，一部分是個別與旅行社長期合作或簽約之關係。根據交通部觀光局的統計<sup>2</sup>，民國109年8月全國已甄訓合格的領隊為76,951人；已甄訓合格的導遊為46,392人，甄訓合格和實際執業的導遊、領隊人數在數字上會有些許的差異<sup>3</sup>。

近來由於中國大陸觀光產業興起，使得許多臺灣導遊及領隊積極轉向大陸市場發展。歐洲線領隊亦是熱門選擇之一，主要係因為歐洲旅遊所需天數較長，領隊的小費收入相對較高；值得注意的是，歐洲部分國家僅限當地的官方導遊可以導覽、講解，若無官方導遊執照而在觀光景點解說則會被取締罰款，這是歐洲政府為確保當地觀光發展的保障之一，同時也避免旅遊團隊中隨行之導覽人員因專業度或認知不足而將錯誤訊息傳遞給觀光客。

### 二、住宿業

根據勞動部統計資料顯示，108年7月住宿業受僱人數91,884人，其中服務及銷售工作人員（包括餐飲服務人員、廚師、旅館管家等）比例最高，共占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（以接待員及服務臺事務人員為主）占19.43%、主管及監督

人員占 14.34%，顯示住宿服務業的人力偏重在低技術的勞力工作。

### 三、餐飲業

根據勞動部統計資料顯示，餐飲業 108 年 7 月受僱人數 414,821 人，其中主管及監督人員占 13.51%；餐飲服務人員占 38.00%。

以年齡來看，一般的基層服務人員多半介於 19~26 歲之間，由於餐飲業進入門檻低，往往成為學生族群打工的熱門場所。

### 四、運輸業

根據勞動部統計資料顯示，108 年 7 月受僱之大客貨車駕駛有 91,402 人，其中又以汽車貨運業占最多 27,045 人(占 29.59%)，公共汽車客運業 16,716 人(占 18.29%)。小客貨車駕駛則共 118,439 人，批發業占多數 45,902 人(占 38.76%)，其餘則多為汽車貨運業 12,457 人(占 10.52%)。

依據民用航空局統計資料<sup>4</sup>顯示，民國 108 年底航空運輸業持有我國航空人員證照者計 6,210 人，其中本國籍駕駛員 2,714 人，外籍駕駛員 448 人，航空器維修員 372 人，航空器維修工程師 2,150 人，航空器簽派員 203 人。此外，隸屬於民用航空局飛航服務總臺之飛航管制員有 323 人。據業者表示，過去航空駕駛員多為退休或轉業之空軍機師，但近年來多家航空公司已培育的方式自訓航空駕駛員，年齡以 30 歲左右之男性為主。

### 五、運動、娛樂及休閒服務業

根據勞動部統計資料<sup>1</sup>顯示，108 年 7 月運動、娛樂及休閒服務業各業受僱員工人數 62,281 人，其中主管及監督人員 6,506 人(占 10.45%)，餐飲服務人員 7,979 人(占 12.81%)、遊樂場所服務員 9,972 人(占 16.01%)。

## 觀光產業主要行業之受僱員工人數

108年7月

單位：元

職業別	總計		其他汽車客運業		航空運輸業		住宿業		餐飲業		旅行及相關服務業		運動、娛樂及休閒服務業	
	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)	人數	百分比(%)
<b>總計</b>	<b>637,851</b>	<b>100.00</b>	<b>11,587</b>	<b>100.00</b>	<b>24,552</b>	<b>100.00</b>	<b>91,884</b>	<b>100.00</b>	<b>414,821</b>	<b>100.00</b>	<b>32,726</b>	<b>100.00</b>	<b>62,281</b>	<b>100.00</b>
主管及監督人員	84,723	13.28	772	6.66	2,732	11.13	13,179	14.34	56,045	13.51	5,489	16.77	6,506	10.45
專業人員	6,870	1.08	—	—	1,584	6.45	1,045	1.14	2,689	0.65	512	1.56	1,040	1.67
技術員及助理專業人員	34,066	5.34	—	—	4,678	19.05	3,942	4.29	13,241	3.19	3,479	10.63	8,726	14.01
航空駕駛員	2,884	0.45	—	—	2,884	11.75	—	—	—	—	—	—	—	—
事務支援人員	63,727	9.99	1,318	11.37	6,487	26.42	17,856	19.43	9,028	2.18	20,465	62.53	8,573	13.77
旅遊諮詢人員	15,912	2.49	—	—	2,509	10.22	—	—	—	—	13,403	40.96	—	—
運輸事務人員	3,045	0.48	236	2.04	2,608	10.62	22	0.02	179	0.04	—	—	—	—
接待員及服務台事務人員	18,422	2.89	77	0.66	—	—	12,178	13.25	1,097	0.26	252	0.77	4,818	7.74
服務及銷售工作人員	350,105	54.89	—	—	8,151	33.20	33,510	36.47	283,718	68.40	2,474	7.56	22,252	35.73
隨車、船、飛機服務人員	8,261	1.30	—	—	8,133	33.13	—	—	128	0.03	—	—	—	—
導遊、領隊及解說員	1,646	0.26	—	—	—	—	—	—	—	—	1,646	5.03	...	...
旅館管家	3,521	0.55	—	—	—	—	3,459	3.76	—	—	—	—	62	0.10
廚師	63,833	10.01	—	—	...	...	8,520	9.27	53,911	13.00	—	—	1,402	2.25
飲料調配及調酒員	29,404	4.61	—	—	—	—	444	0.48	28,377	6.84	—	—	583	0.94
餐飲服務人員	181,946	28.52	—	—	—	—	16,319	17.76	157,648	38.00	—	—	7,979	12.81
技藝、機械設備操作及組裝人員	21,119	3.31	9,492	81.92	620	2.53	3,903	4.25	6,423	1.55	39	0.12	642	1.03
洗滌工、熨燙工	1,502	0.24	—	—	—	—	1,451	1.58	—	—	—	—	51	0.08
大客、貨車駕駛人員	9,301	1.46	8,699	75.08	...	...	107	0.12	475	0.11	...	...	20	0.03
基層技術工及勞力工	76,968	12.07	...	...	300	1.22	18,449	20.08	43,677	10.53	...	...	14,542	23.35
清潔工作人員	19,893	3.12	...	...	...	...	15,144	16.48	2,357	0.57	—	—	2,392	3.84
廚房幫工	42,109	6.60	—	—	—	—	2,029	2.21	39,231	9.46	—	—	849	1.36
遊樂場所服務員	10,052	1.58	—	—	—	—	80	0.09	—	—	—	—	9,972	16.01

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，故有細項加總與統計不符現象。

## 相關職業介紹

### 一、旅行業

旅行社主要內容包括機位確認、代辦簽證、行程及交通工具安排、飯店預訂，員工可概分為外部及內部人員。

內部人員可分為業務、OP（operate，指旅行社內勤行政人員）、團控和線控。業務人員負責團體旅遊、自由行與國民旅遊等行程之行銷推廣，主要以旅遊人數加以區分，團體及個人旅遊業務所分配到的產品行銷企劃並不相同，OP負責準備說明會資料、申請證照等基礎工作；團控工作內容包括取得機位或飯店、控制團體旅遊的人數，如遇上人數不足或過多，則需採取併團、清訂全/機位等

方式使團體得以成行；線控則負責產品設計、包裝及企劃，需要豐富的業務及帶團經驗、了解並掌握消費者需求、具備產品規劃獨特性及吸引力。在職務的分工上，業務、OP、團控及線控人員分別負責自己分內的工作，上層主管則負責人力規劃調度、目標設定，並承擔業績壓力。

外部服務人員指從事個人或團體旅遊、觀光之導引人員，負責旅遊活動安排、展覽地點或參觀場所之解說；交通部觀光局則再細分為領隊與導遊，「領隊」係指執行導引本國旅客出國遊覽觀光、團體旅遊相關業務而收取報酬之服務人員，「導遊」則指負責接待或導引外國人至本國遊覽觀光等相關旅遊業務而收取報酬之服務人員。領隊與導遊又依其受僱型態而有專任及特約之別；前者長期、穩定地受僱於旅行業者，並由其所任職的旅行社代為向交通部觀光局或其委託之團體請領職業證照；後者則僅於旺季人手不足或有特定需求時與旅行業合作，其執業證之請領係自行辦理。

一般而言，領隊負責的工作自出發地機場集合開始，協助辦理登機手續、到達旅遊地後協助通關，觀光旅遊相關事務的執行和安排、旅館房間分配等，必須解決旅途中的任何意外並滿足團員的不同要求，最後是離開旅遊國家時協助旅客辦理出境程序；導遊則是自旅遊地機場接待旅客後，負責景點觀光導覽、旅館登記入住及退房作業、協助旅客離境等。

部分國外旅遊路線（如：日本線或歐美線）有領隊兼導遊的情形，意即領隊同時負責導覽觀光景點與照顧旅客的工作，帶團期間常是 24 小時待命，其責任與壓力相對較單純的領隊或導遊工作更為沉重。中國大陸及東南亞部分國家有「全陪」和「地陪」的職務，全陪指旅行團一進入旅遊國家之當地機場後便全程參與、解說與導覽，地陪則僅限地區性的服務；在這種情況下臺灣隨行領隊的工作便是照顧旅客們飲食起居，並監督全陪或地陪是否有強迫銷售產品、任意更改行程等不當行為。

## 二、住宿業

住宿業經營型態可概分為商務旅館、溫泉旅館、汽車旅館及民宿等，商務旅

館主要為出差洽公之商務人士提供服務，飯店位置通常處於交通樞紐，且飯店內備有網路及電腦設備；溫泉旅館設立於溫泉區內，除提供住宿服務外，也供一日遊或過路旅客休息泡湯；汽車旅館之特點在於各房間均配製獨立停車位，多位於高速公路交流道附近或是離市中心較偏遠處，便於以汽/機車作為旅行工具的旅客投宿；民宿早期多設於著名觀光風景地區，以紓解旅遊旺季一房難求之窘境，近年更結合當地美食、人文風俗及自然生態等元素，延伸出多元發展方向，以小而美的住宿方式體驗當地生活特色，不但取代過度商業包裝的大型連鎖旅館，也促使旅客更親近、融入當地的風土。

住宿業之組織結構可分為客務部及房務部，客務部負責與顧客的第一線接觸，包括櫃檯內接聽訂房位電話及提供旅客諮詢服務、引領旅客至房間、收/送行李等工作。客務部是旅館門面，服務人員除需熟悉國際應對禮儀外，外表儀容更要求乾淨、統一、端莊，而且應變要快、具備溝通協調能力及高 EQ；櫃檯服務人員若具備第二外語（英語、日語、韓語、法語、德語等）更名為工作加分。

房務部一般分為客房清潔、公共區域、洗衣房等，客房清潔員工作內容主要是在旅客未入住之前維持客房清潔，並確保各項設備可使用狀態，旅客離開後進行房間清掃、整理床鋪、清理垃圾、清洗浴室、補充備品等作業，要細心、工作迅速、體力好等特質。

### 三、餐飲業

餐飲業就服務型態的不同共可分為：餐桌服務、自助餐服務、汽車餐飲服務及外賣服務等。餐桌服務指顧客進入餐廳後，所需之餐點、飲料或其他消費服務皆由服務人員提供，如高級中、西餐廳；自助餐服務指顧客就坐後，需自行至已擺好餐點的餐桌取餐，如一般商務旅館的自助餐廳；汽車餐飲服務指顧客可直接於車內點餐，服務人員將餐點準備好後再交由顧客，如麥當勞「得來速」服務；外賣服務則指顧客可藉由電話或網路向餐廳訂購餐點，並由服務人物親自送至府上，如達美樂、麥當勞等連鎖大型餐廳之外送服務。

餐飲業的組織型態可依營運規模、市場文化、經營模式等因素而有不同的編



制方式，基本上可概略分為內場及外場服務。內場服務又分為餐廳廚師及清潔人員，主要負責餐點準備與廚房整理作業。外場服務則可分為服務生、領班及領檯，服務生負責執行餐廳內各項服務工作，舉凡引領顧客就坐、點餐服務、餐點運送及清潔工作等，並需隨時注意補充餐具及用品。領班人員負責督導服務生工作、訓練並指導服務生服務禮儀與態度。領檯則是餐廳與顧客接觸的第一線人員，需負責接聽訂位電話、接待/迎送顧客。

外場人員因需直接面對顧客，故需具備基本禮儀、良好的溝通與應對能力，外表更要求整潔統一、合宜的化妝。

#### 四、運輸業

運輸業依交通工具可概分為大、小客車駕駛及航空駕駛員。大客車駕駛依載運對象又可概分為載運乘客者（如：遊覽車、公共汽車等）及載運原料及貨品者（如：砂石車）。由於前者與觀光旅遊業相關度較高，因此本文針對其進行相關職業說明。大客車依營業方式分為市區公車、公路客運、國道客運及遊覽車 4 類。市區公車為行駛於縣市內之大眾交通工具，公路客運則是跨縣市行駛，運輸距離較市區公車長，兩者載客路線及班次固定，乘客車費按分段或里程數計算。國道客運主要行駛於各縣市定點，行車距離長，班次會因假日或節慶而有所變更。遊覽車駕駛多為包車服務，種類有學校上/下課接送、國內旅遊等，接送上/下課學生的專車駕駛較為單純，早晚循固定時間、路線接送即可，國內旅遊的專車駕駛因行程天數及遊覽路線等因素，故上班時間較不固定。

小客車駕駛指即一般人熟知的計程車司機或轎車司機，有個人所屬車行及靠行的方式，主要負責載送乘客到指定的目的地，職業小客車駕駛必須對自身所服務之地理位置相當的熟悉，收費方式因地域有所不同，都會區收費方式是依路程的遠近、時間多寡等因素計費，非都會區則是以乘客與駕駛員講價的方式決定車資。

航空駕駛員飛行時數與目的地皆由航空公司依民航局規定安排，飛行至一定時數時就必須安排適當的休息時間，航空駕駛員又可分為正駕駛與副駕駛，飛

行過程中，正、副駕駛通常會輪流駕駛飛機，而正駕駛於職務劃分中擔任儀器控制、航行安全；副駕駛負責從旁協助及導航。

## 五、運動、娛樂及休閒服務業

所謂觀光運動、娛樂及休閒服務業，指經主管機關核准經營觀光遊樂設施之營利事業，並於風景特定區或觀光地區提供休閒遊樂設施。其主管機關在中央為交通部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）則為縣（市）政府。觀光運動、娛樂及休閒服務業之設施經營可概分為：機械遊樂設施、水域遊樂設施、陸域遊樂設施、空域遊樂設施及其他經主管機關核定之遊樂設施，而運動、娛樂及休閒服務業之從業人員主要負責遊樂設施之管理、維護、操作，若為水域遊樂設施，則需配置救生人員。

一般可將職務概分為主管及監督人員，負責行政及管理事務；事務工作人員，負責行銷企劃、一般行政及產品研發等；服務工作人員為第一線工作人員，負責售票、解說；技術人員，負責產品維修；非技術及體力工，負責清潔及搬運工作。

## 訓練資格及升遷

### 一、旅行業

一般旅行業及飯店業者皆有特定的操作系統，新進員工前3個月通常是以實習方式邊學習邊做，公司會定期為員工安排進修課程，旅行業主要為旅遊境點介紹、系統軟體及產品企劃等，以利線控人員設計產品、業務人員行銷說明；飯店業則偏重於旅館經營管理、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。

旅行業內部人員及飯店服務人員入行門檻皆不高，通常專科以上便可勝任，非相關科班出身者亦可進入，一般應屆畢業生主要由基層做起，再隨著內部訓練、經驗累積，配合績效及考核上的評比向上升遷，具備第二外語專長之事務人

員升遷速度會較快。

導遊和領隊需要通過考選部舉辦的「專門職業及技術人員考試<sup>5</sup>」才能取得帶團資格，報考資格需高中職畢業，不限科系均可報考。導遊和領隊均分為華語與外語2類，導遊考試科目包括一、導遊實務（一）（包括導覽解說、旅遊安全與緊急事件處理、觀光心理與行為、航空票務、急救常識、國際禮儀）；二、導遊實務（二）（包括觀光行政與法規、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、兩岸現況認識）；三、觀光資源概要（包括臺灣歷史、臺灣地理、觀光資源維護）等；外語導遊需加考外國語，可自英語、日語、法語、德語、西班牙語、韓語、泰語、阿拉伯語、俄語、義大利語、越南語、印尼語、馬來語、土耳其語等14種當中擇一，通過第1階段筆試後，始可參加第2階段口試。通過考試之後需參加交通部觀光局委託單位主辦的職前訓練，取得結業證書後，方得請領執業證照，開始執行導遊業務。

領隊的考試內容包括一、領隊實務（一）（領隊技巧、航空票務、急救常識、旅遊安全與緊急事件處理、國際禮儀）；二、領隊實務（二）（觀光法規、出入境相關法規、外匯常識、民法債編旅遊專節與國外定型化旅遊契約、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、兩岸現況認識）；三、觀光資源概要（包括世界歷史、世界地理、觀光資源維護）；四、外國語（分英語、日語、法語、德語、西班牙語等5種，由應考人任選1種應試）。導遊與領隊的工作均仰賴外語能力，且必須具備豐富的旅遊知識，基本上是靠經驗累積的職業，具豐富經驗的導遊或領隊在帶團技巧和導覽上皆具優勢，年齡限制大。隨著觀光的發展面向越趨多元，自然生態、各地風俗文化、歷史文物等觀光景點推陳出新的開發，導遊及領隊必須不斷自我學習、增進新知，才不至於被市場淘汰。

坊間亦有許多觀光產業之社團組織提供課程及人才培訓，如臺灣觀光領團人員發展協會開設實用研習班及進修訓練班，提供有志從事觀光業或相關從業人員額外進修之管道，基本課程內容包括臺灣本島全面性講解、領團實務、臺灣地名源由、臺灣傳統建築、民間信仰等；進修班課程為旅遊商品規劃、大陸來臺人士

導覽技巧、糾紛處理、團康活動帶領技巧、意外及突發狀況處理等。其他旅行商業同業公會每年寒暑假也會針對大專院校相關科系學生開辦訓練課程，邀請業界師資與學生進行座談，產業界也可藉機面試合適的人選進入旅行業。

## 二、住宿業

住宿業的門檻普遍不高，從事此行業要求除了需具備處理問題的能力外，更需具有積極的態度、肯吃苦及完善的溝通技巧以應付顧客的需求。

較高級的住宿服務業通常會針對一般員工、幹部及主管規劃不同的在職訓練課程；一般員工之課程內容包括企業文化介紹、外語課程訓練、增強禮儀及溝通技巧以及勞工安全衛生及消防訓練等；幹部之課程內容偏重於管理與督導技巧、培訓員技巧及管理學相關課程；主管則可藉由海外研習的經驗交流達到更全面性的知識與技能。

國內亦有多間餐旅相關學校/科系，積極與各大飯店進行建教合作，學生除了可透過實做訓練學習到課本以外的知識外，業者也可藉此機會發掘人才，以便畢業後直接進企業服務。

## 三、餐飲業

餐飲服務員聘用門檻不高，通常專科以上便可勝任，非相關科系出身者亦可從事此行業，但須具備良好的溝通能力、外向、具備處理問題的能力等特質。

餐飲服務針對一般新進員工所進行的職業訓練即操作技巧的訓練，包括設備的使用與維護，個人衛生與安全，進貨與儲存食物以及基本禮儀的訓練，溝通的技巧和抱怨的處理等。對於有潛力或較資深的員工，則給予管理方面的訓練以儲備幹部。

而勞動力發展署技能檢定中心亦針對餐飲服務提供相關職業訓練課程，課程包括複合式餐飲製作人員培訓、餐飲服務人員訓練以及餐飲相關證照檢定課程，除了可學習並加強該產業之專業技能外，更可透過此方式培育整體更為專業的餐旅服務人員素質。

## 四、運輸業

若要成為計程車駕駛，需備有職業駕駛執照及營業小客車駕駛人職業登記證。申請辦理執業登記，需先參加測驗及執業前講習，測驗科目為執業相關法令及執業地之地理環境等 2 科，取得合格成績才可向執業地直轄市、縣（市）警察局交通大隊（交通隊）申請辦理執業登記，並規定計程車駕駛人應將執業登記證置於儀錶板上右側，執業登記證副證置於右前座椅背插座，執業登記證及其副證每年得查驗 1 次<sup>6</sup>。營業車輛之取得方式則可自行購買或與車行租借。

據交通部公路總局高雄區監理所資料<sup>7</sup>，若要取得大客車駕駛執照者，需先經過體檢/測，合乎各項規定後才可進行報名手續，領有普通小型車駕照滿 1 年者可報考普通大貨車駕照，領有普通大貨車駕照滿 1 年者可報考普通大客車駕照，領有普通大客車駕照滿 1 年者可報考聯結車，領有該車種普通駕照滿 3 個月並加考機械常識筆試通過後，即可晉升為該車種之職業級駕照。而依法規定須取得職業大客車駕照滿 3 年得駕駛遊覽車。

據民航局資料<sup>4</sup>，航空駕駛員需先通過體格檢查，獲得體格檢查及格證，經訓練與學、術科檢定合格方可持有民航局所發之檢定合格證。航空駕駛員學科檢定項目包括：民用航空法及有關法規、飛機飛航原理、飛航管理程序、載重平衡、航空氣象、基本航行學、陸空通信、航空器一般維護等。學科檢定需於第一次檢定日（含缺考）起 1 年內完成，並以 6 次為限。術科檢定則包括：飛行前準備（preflight）、起飛（Take-off）、空中動作（In-flight maneuver）、儀器程序（Instrument procedures）、落地（Landings）、綜合判斷（General），術科檢定需於學科檢定完成檢定日起 2 年內完成，並以 3 次為限。

## **五、運動、娛樂及休閒服務業**

運動、娛樂及休閒服務業服務人員聘用門檻不高，通常專科以上便可勝任，非相關科系出身者亦可從事此行業，但須具備良好的溝通能力、熱情、外向、有禮貌等特質。

救生員則需經過檢定才可擔任，救生員證需持有訓練證明與學、術科檢定合格，檢定類別包含游泳池救生員及開放水域救生員，學科檢定項目包括：救生概

論、游泳池安全常識（開放水域安全常識）、游泳池管理（海灘管理）及急救，成績採百分法計算，70 分即為合格；游泳池救生員術科檢定項目分成基本游泳能力、救援能力及急救能力。

## 薪資收入

### 一、旅行業

根據勞動部統計資料顯示，108 年 7 月受僱之旅遊諮詢人員（含旅行社事務人員）平均薪資為 37,118 元，其中經常性薪資 34,956 元、非經常性薪資 2,162 元。

旅行業者表示，特約領隊及導遊皆無底薪，主要收入是帶團的出差費、小費，以及向行程中之購物商店抽取佣金；專任導遊長期受僱於旅行業者，底薪雖不算高，但如將加班、出差、分紅小費，及購物佣金計算在內，則可有 30,000~60,000 元的收入。

根據業者表示，專任領隊與導遊的出差費約一天 1,000 元左右，小費行情隨旅遊地區而異，佣金則大致抽取顧客消費金額之 5%~10% 不等，各旅行社與導遊拆帳方式可能不盡相同。

### 二、住宿業

根據勞動部統計資料顯示，108 年 7 月受僱住宿業員工平均薪資為 34,321 元，主要為經常性薪資占 98.34%。當中就業人數最多的服務及銷售工作人員薪資為 30,695 元，而事務支援人員平均為 30,561 元，低技術性的基層技術工及勞力工平均薪資為 25,979 元。

### 三、餐飲業

根據勞動部統計資料顯示，108 年 7 月受僱餐館業員工平均薪資為 30,679 元。

### 四、運輸業

根據勞動部統計資料顯示，108年7月汽車貨運業平均薪資為34,581元、公共汽車客運業平均薪資為49,865元。而受僱於航空運輸業的航空駕駛員平均薪資267,295元，其薪資會因所處位階、飛行距離等因素而有所調整。部分計程車駕駛，會出租車體作為廣告宣傳的活動看板，藉此賺取廣告費。

## 五、運動、娛樂及休閒服務業

根據勞動部統計資料顯示，108年7月受僱運動娛樂及休閒服務業之主管及監督人員68,564元；專業人員43,837元，一般事務人員為32,806元，遊樂場所服務員為29,329元，餐飲服務人員為32,099元，清潔人員則27,596元。

觀光產業主要行業之受僱員工薪資

108年7月

單位：元

職業別	其他汽車客運業		航空運輸業		住宿業		餐館業		其他餐飲業		旅行業		運動、娛樂及休閒服務業	
	經常性薪資	非經常性薪資	經常性薪資	非經常性薪資	經常性薪資	非經常性薪資	經常性薪資	非經常性薪資	經常性薪資	非經常性薪資	經常性薪資	非經常性薪資	經常性薪資	非經常性薪資
<b>總計</b>	<b>28,691</b>	<b>686</b>	<b>78,677</b>	<b>12,842</b>	<b>33,751</b>	<b>570</b>	<b>29,464</b>	<b>1,215</b>	<b>38,128</b>	<b>708</b>	<b>39,484</b>	<b>2,670</b>	<b>36,465</b>	<b>495</b>
<b>主管及監督人員</b>	<b>35,868</b>	<b>1,599</b>	<b>83,149</b>	<b>12,111</b>	<b>57,154</b>	<b>894</b>	<b>48,014</b>	<b>2,408</b>	<b>73,418</b>	<b>2,019</b>	<b>60,268</b>	<b>3,359</b>	<b>68,034</b>	<b>530</b>
<b>專業人員</b>	—	—	<b>65,218</b>	<b>6,179</b>	<b>46,318</b>	<b>152</b>	<b>42,489</b>	<b>702</b>	<b>60,753</b>	<b>1,143</b>	<b>44,492</b>	<b>1,509</b>	<b>43,725</b>	<b>112</b>
<b>技術員及助理專業人員</b>	—	—	<b>169,261</b>	<b>21,413</b>	<b>39,090</b>	<b>555</b>	<b>40,253</b>	<b>388</b>	<b>48,242</b>	<b>44</b>	<b>38,336</b>	<b>9,844</b>	<b>39,106</b>	<b>364</b>
航空駕駛員	—	—	237,870	29,425	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>事務支援人員</b>	<b>25,581</b>	<b>88</b>	<b>45,859</b>	<b>9,772</b>	<b>30,037</b>	<b>524</b>	<b>30,982</b>	<b>1,525</b>	<b>39,196</b>	<b>662</b>	<b>34,692</b>	<b>1,651</b>	<b>32,578</b>	<b>228</b>
旅遊諮詢人員	—	—	49,783	5,124	—	—	—	—	—	—	34,956	2,162	—	—
運輸事務人員	27,819	363	41,357	16,415	36,542	—	34,151	3,783	50,206	1,261	—	—	—	—
接待員及服務台事務人員	24,075	—	—	—	29,308	588	25,028	81	37,918	109	33,257	1,297	30,286	154
<b>服務及銷售工作人員</b>	—	—	<b>56,955</b>	<b>12,590</b>	<b>30,120</b>	<b>575</b>	<b>26,506</b>	<b>983</b>	<b>31,053</b>	<b>579</b>	<b>34,828</b>	<b>42</b>	<b>32,841</b>	<b>308</b>
隨車、船、飛機服務人員	—	—	56,974	12,607	—	—	35,584	5,248	—	—	—	—	—	—
導遊、領隊及解說員	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	35,995	—	...	...
旅館管家	—	—	—	—	34,108	448	—	—	—	—	—	—	28,687	2,066
廚師	—	—	...	...	43,203	659	40,814	921	55,460	1,043	—	—	46,772	956
飲料調配及調酒員	—	—	—	—	31,717	386	26,486	10	27,636	343	—	—	35,038	321
餐飲服務人員	—	—	—	—	23,323	613	22,417	972	27,334	1,015	—	—	31,823	276
<b>技藝、機械設備操作及組裝人員</b>	<b>28,544</b>	<b>695</b>	<b>58,272</b>	<b>5,688</b>	<b>32,996</b>	<b>340</b>	<b>32,494</b>	<b>1,888</b>	<b>40,501</b>	<b>1,694</b>	<b>38,116</b>	<b>966</b>	<b>36,737</b>	<b>410</b>
洗滌工、熨燙工	—	—	—	—	26,094	141	—	—	—	—	—	—	28,945	—
大客、貨車駕駛人員	29,012	643	...	...	33,587	415	...	...	44,192	4,628	...	...	44,938	981
<b>基層技術工及勞力工</b>	...	...	<b>38,500</b>	<b>9,039</b>	<b>25,529</b>	<b>450</b>	<b>22,265</b>	<b>1,020</b>	<b>27,997</b>	<b>998</b>	...	...	<b>28,061</b>	<b>1,033</b>
清潔工作人員	...	...	...	...	25,622	475	25,448	128	28,289	2,512	—	—	27,411	185
廚房幫工	—	—	—	—	24,739	452	22,006	1,060	28,539	824	—	—	28,395	231
遊樂場所服務員	—	—	—	—	24,500	92	—	—	—	—	—	—	27,959	1,370

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，故有細項加總與統計不符現象。

## 前景與展望

觀光產業為 21 世紀臺灣經濟發展的重點服務產業，隨著國內政經情勢、兩岸關係之轉變，以及國人休閒生活意識抬頭、對觀光品質的需求提升，近來政府逐漸重視觀光產業對國家經濟發展的重要性。研訂「Tourism 2020-臺灣永續觀光發展策略」，以「創新永續 打造在地幸福產業」、「多元開拓 創造觀光附加價值」為目標，透過「開拓多元市場、推動國民旅遊、輔導產業轉型、發展智慧觀光及推廣體驗觀光」等 5 大發展策略，落實相關執行計畫，期藉由整合觀光資源，發揮臺灣獨有的在地產業優勢，讓觀光旅遊不只帶來產值，也能發揮社會力、就業力及國際競爭力<sup>8</sup>。

## 相關資訊來源

交通部觀光局行政資訊系統

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

中華民國觀光領隊協會

<http://www.atmorg.com/front/bin/home.phtml>

臺北市政府警察局交通警察大隊

<https://td.police.gov.taipei/>

## 備註

---

<sup>1</sup> 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）。

<sup>2</sup> 中華民國交通部觀光局行政資訊系統，網址：



---

<http://admin.taiwan.net.tw/statistics/month.aspx?no=135>。

<sup>3</sup> 甄訓合格的導遊人員、領隊人員僅擁有專門職業及技術人員證照及執業證，並無涉工作分發或就業輔導。導遊人員、領隊人員應自行向旅行業應徵，故有甄訓合格和實際執業人數上的差異。

<sup>4</sup> 交通部民用航空局，民航統計年報（民國 108 年），網址為

<https://www.caa.gov.tw/Article.aspx?a=1092&lang=1>。

<sup>5</sup> 考選部專門職業及技術人員普通考試導遊人員考試規則，網址：

[http://www.moex.gov.tw/main/ExamLaws/wfrmExamLaws.aspx?kind=3&menu\\_id=320](http://www.moex.gov.tw/main/ExamLaws/wfrmExamLaws.aspx?kind=3&menu_id=320)。

<sup>6</sup> 臺北市政府警察局交通警察大隊。

<sup>7</sup> 交通部公路總局高雄區監理所，網址為 <http://komv.thb.gov.tw/>。

<sup>8</sup> 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>。