

行業職業就業指南

住宿服務業

勞工委員會 統計處

我會做什麼？ 我能做什麼？ 我要做什麼？

就業指南 助您一臂之力，邁向職場成功路

前言

為了提供民衆職涯規劃、學生科系選擇及就業服務人員就業諮詢應用，勞委會參酌美國勞工統計局（BLS）之出版刊物，編撰我國「行業就業指南」與「職業就業指南」，並建置「行業職業就業指南e網」提供網路查詢服務（網址為<http://www.cla.gov.tw/>），目前已完成17個行業、78個職業，並有超過10萬人次上網瀏覽，未來仍將持續擴增。

就業指南編撰過程嚴謹，除訪問各行／職業專業領域之企業人士或資深工作者外，並邀集產官學專家共同審查，文中輔以統計資料說明，內容豐富完整，期對尋／轉職者提供更多的資訊服務。

職業指南內容包括職業之工作內容、工作時間的要求、可能遭遇之傷害或疾病、在各行業或地區別之從業人員分布、進入所需具備之訓練及教育程度、證照及其他資格的要求、升遷所須具備的能力、薪資水準、未來之發展機會及展望。

行業指南內容包括行業生產產品或所提供的服務、工作環境（包括工時、職業傷病）、就業情形（主要職類之受僱人數、員工規模及地區別的廠商分布、從業者在年齡或性別的分布）、

主要職業介紹、進用資格、訓練及升遷、薪資水準、未來前景與展望等。

以下謹提供目前最新編撰之「住宿服務業」就業指南，祈對有志於此領域者有所助益。

行業就業指南－住宿服務業

一、行業特性

住宿服務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¹。交通部觀光局將住宿服務業分為觀光旅館、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²；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

〔注釋〕

1 行政院主計處，「中華民國行業分類標準」，民國95年5月第八次修正。

2 依照民宿管理法第三條之定義，同時依第五條民宿設置之地點有地區限制，故民宿與一般自用住宅所依循之法規不同。

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。目前國內的國際觀光旅館共有59家，多數集中在台北市（24家）、高雄市（8家），其次則位在花蓮、台中³，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，易因假期和季節而有淡／旺之分。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；台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，獨樹一格形成台灣特有的文化，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、並有不同佈景主題。依交通部統計，截至96年9月台灣現有合法一般旅館共2,646家，提供房間數約102,000間，僱用員工總數約34,000人，地理上集中在台北縣市、高雄市、台中市與桃園縣等大都會區⁴。

民宿是近年來的新興產業，反映週休二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，有別於一般的住宿服務業，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，96年9月國內民宿共2,174家，提供住房8,650間，均係由產權所有者自行經營⁵。



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

〔注釋〕

3. 交通部觀光局，96年7月觀光旅館房間數及家數統計月報。
4. 交通部觀光局，96年9月一般旅館家數、房間數、員工人數統計月報。
5. 交通部觀光局，96年9月民宿家數、房間數、員工人數統計月報。

可互利互惠，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。

科技改變了住宿服務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，為確定訂房的顧客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服務業在語言之外的必備要求。

二、工作環境

住宿服務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、晚三班（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。

住宿服務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。



三、目前就業情況

根據行政院勞工委員會統計資料⁶顯示，民國95年7月住宿服務業受僱人數約42,000人（不含雇主及自營作業者），其中服務工作人員（包括旅館服務員、廚師及廚房工作人員、餐飲服務員等）比例最高（占43.9%），其次為主管及監督人員占20.6%、事務工作人員（以接待員及服務台事務員為主）占19.9%、非技術工及體力工（包括清潔工、洗濯熨燙工、搬運工等）占7.9%，顯示住宿服務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。

〔注釋〕

6. 行政院勞工委員會（民國96），職類別薪資調查報告（資料時期：民國95年7月）。

住宿服務業受僱人員之職類分布

95年7月

職業別	受僱人數	百分比
總計	42,274	100.00
主管及監督人員	8,718	20.62
企業主管及經理人員	4,172	9.87
副(襄)理、主任、科(股)長	4,546	10.75
事務工作人員	8,426	19.93
會計、財務、出納	1,511	3.57
接待員及服務臺事務員	4,780	11.31
服務工作人員及售貨員	18,568	43.92
旅館服務員	6,762	16.00
廚師	4,013	9.49
其他廚房工作人員	1,028	2.43
餐飲服務員	5,478	12.96
保安服務人員	534	1.26
技術工及機械設備操作工	1,098	2.60
水電工	706	1.67
非技術工及體力工	3,317	7.85
清潔工作人員	2,421	5.73
洗濯工、熨燙工	548	1.30

資料來源：行政院勞委會「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，前台服務（如櫃台接待、總機、訂房員等）和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，八成是女性。

四、相關職業介紹

住宿服務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、櫃台接待組、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。



五、訓練及升遷

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。住宿服務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；從事住宿服務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。

國內自民國81年核准設立高雄餐旅管理科技學校後，十餘年來有50餘所院校開設觀光與餐旅相關課程，提供旅館經營管理、櫃台管理與實務、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。外部訓練課程有行政院勞工委員會職業訓練局、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。

六、薪資收入

據行政院勞工委員會統計⁶，95年7月住宿服務業受僱員工（不含雇主及自營作業者）平均薪資為29,000元，主要為經常性薪資，除主管及監督人員平均有2,000元左右之非經常性薪資外，其他職類之非經常性薪資均極少，或甚至完全沒有。按職業別觀察，人數最多的服務工作人員平均約25,000元，當中廚師的薪資較高約37,000元，旅館服務員及餐飲服務員約在22,000元左右；主管及監督人員平均為44,000元，公關人員可達41,000元，其他低技術層次的職業（如櫃檯接待人員、清潔人員等）則平均皆為22,000元左右。

〔注釋〕

6. 行政院勞工委員會（民國96），職類別薪資調查報告（資料時期：民國95年7月）

住宿服務業受僱人員平均薪資—按主要職業分

單位：元 %

職業別	總薪資結構比		經常性薪資結構比		非經常性薪資結構比	
	(1)=(2)+(3)	(1)/(1)	(2)	(2)/(1)	(3)	(3)/(1)
總計	29,139	100.00	28,366	97.35	773	2.65
主管及監督人員	43,669	100.00	41,549	95.15	2,120	4.85
企業主管及經理人員	49,155	100.00	47,193	96.01	1,962	3.99
副(襄)理、主任、科(股)長	38,635	100.00	36,370	94.14	2,265	5.86
事務工作人員	23,575	100.00	23,144	98.17	431	1.83
會計、財務、出納	25,568	100.00	25,136	98.31	432	1.69
接待員及服務臺事務員	21,767	100.00	21,370	98.18	397	1.82
服務工作人員及售貨員	25,372	100.00	24,881	98.06	491	1.94
旅館服務員	22,077	100.00	21,644	98.04	433	1.96
廚師	37,221	100.00	36,540	98.17	681	1.83
其他廚房工作人員	26,467	100.00	25,881	97.79	586	2.21
餐飲服務員	21,022	100.00	20,704	98.49	318	1.51
保安服務人員	29,499	100.00	29,053	98.49	446	1.51
技術工及機械設備操作工	28,589	100.00	28,435	99.46	154	0.54
水電工	28,030	100.00	27,983	99.83	47	0.17
非技術工及體力工	22,363	100.00	22,104	98.84	259	1.16
清潔工作人員	21,524	100.00	21,169	98.35	355	1.65
洗濯工、熨燙工	25,063	100.00	25,063	100.00	—	—

資料來源：行政院勞委會「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。

根據資深住宿服務業者表示，一般櫃檯接待員平均薪資約20,000~25,000元，年資3~5年晉升至副組長者平均薪資約29,000~30,000元，組長平均約32,000元；房務部新進清潔員平均薪資約20,000~22,000元，資深房務領班平均薪資約28,000元；餐廳外場新進服務人員平均薪資約24,000元，服務3~5年者平均薪資則約為28,000~30,000元。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。

七、前景與展望

住宿服務業是觀光旅遊相當重要的環節之一，據世界觀光旅遊委員會（WTTC）推估未來十年全球觀光產業成長情形，旅遊支出將從4.21兆美元成長至8.61兆美元、觀光旅遊產業對GDP貢獻率將自3.6%增至3.8%、就業人數將自1.98億人增加至2.5億人，到民國109年全球旅遊人數將達15.6億人，觀光成長最快速的「東亞太平洋區」將瓜分整體旅遊市場的25.4%（民國88年為14.4%），平均年成長率6.5%也高於全球平均值4.1%⁷；世界經濟論壇（WEF）「2007年觀光旅遊競爭力報告」指出，台灣的「觀光旅遊競爭力指數（Travel & Tourism Competitiveness Index, TTCI）」在124個接受評比的國家中排名第30、亞洲第4（次於香港、新加坡、日本）⁸，但台灣95年實際觀光旅遊收入僅排名亞洲第9，遠遠落於中、韓、泰之後⁹。「如何使台灣成為國際觀光客的首選？」是公、私部門都需要思考的嚴肅課題，方法或準備工作很多，至少眼前馬上能做的有培訓人才、加強第三國語言能力、針對遠自歐美來的旅客進行研究、提供國際觀光客感興趣的資訊（網站呈現多國語言版），或與週邊觀光景點結盟合作等。

住宿服務業易受景氣波動影響，民國92年SARS疫情爆發時，許多觀光旅館的住房率均不到一成；近年來台洽商人數占總體來台人數之比例逐年減少⁹，商務旅館的經營受到影響，連帶也

降低其人力需求；加上高鐵通車開啓了台灣一日生活圈的時代，促進南北政治、文化、經濟的互動，也對住宿服務業者帶來新的衝擊。不過，會議展覽（Meetings, Incentives, Conventions & Exhibitions, MICE）產業已被列入政府重點發展計畫中，可間接帶動旅館、航空、餐飲、旅遊等相關產業之發展；住宿服務業在其中的角色是提供國際商務旅客優質的住宿環境及住房數量，從業人員自應加強國際觀、國際行銷、語言能力，來提升服務品質。

台灣旅館業呈兩極化發展，欠缺中等價位的平價旅館，觀光局在「挑戰2008—國家發展重點計畫」之「觀光客倍增計畫」中提出興建「平價旅館」的規劃，正與國際時興的背包客文化相符，其所需要的旅遊其實重點並不在於旅館大小與硬體建設，而在於無可取代的美景與人文內涵；五星級旅館提供金字塔頂端人士消費，平價旅館也自有其客源；民宿正在發展其自身特色，在地深度旅遊結合民宿主人的熱情和用心經營，將與一般的觀光旅館產生良性競爭。

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，提供更快捷的服務」將是住宿服務業未來的重要課題；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。📍

〔注釋〕

7. 世界觀光旅遊委員會2007年報告，網址：<http://unwto.org/facts/eng/vision.htm>

8. 行政院經濟建設委員會新聞稿「發展觀光旅遊經濟，再創台灣優勢」，網址：<http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0007867&key=&ex=%20&ic=&cd=>

9. 依內政部警政署統計，來台旅客目的屬業務性質者占全體來台人數之比例自民國88年起逐年下降，89年業務性質旅客所占比例約34.3%，至95年僅27.0%（92與93年受SARS影響，來台人數銳減，固觀光人數與業務人數比例均在30%左右，相差不大）。