

## 產業與教育的關係－以飯店業為例

楊子瑩

高雄市復華高級中學輔導組長  
國立高雄師範大學生命教育研究所

### 一、前言

天下雜誌第 650 期報導「觀光雪崩？台灣必須面對的真相」指出，馬英九先生擔任總統時期，從 2010 年至 2015 年的來台觀光人次從 550 萬衝到 1000 萬，國內觀光帶動飯店業蓬勃發展，新飯店如雨後春筍般林立，老舊飯店為掙得市場強化競爭，亦相繼投入大量資金改建增設新設備，帶動整體觀光旅遊品質，絡繹不絕的大量觀光人潮，除創造了觀光產業的榮景外，更帶動了國內觀光經濟產值，成功比想像來得快，也更快地幻滅（謝明玲、辜樹仁、吳琬瑜，2018）。

謝明玲等人(2018)指出在蔡英文總統上台後，冰冷的兩岸關係讓陸客銳減，從高峰 418 萬人次驟降至去年的 273 萬人次。東南亞遊客花錢不如陸客大方，其中較富裕的馬來西亞人每日花費約 4200 台幣，只有陸客的七成。民間業者把矛頭指向了政府，趁勢在年底選舉前施壓抱怨，中央或地方縣市政府就落入快速端出救急方案的循環中，出爐各項補貼救觀光。但這並非長久之計，亡羊補牢之餘，我們是否仔細衡外情、量己力，從根本了解臺灣觀光競爭力及優劣勢，並虛心改善臺灣觀光的品質、品味與特色？本論述，為專訪臺灣合法三星級壹品棧商務旅店楊總經理的訪談統論。

### 二、飯店業實務訪談

筆者在入住壹品棧商務旅店的機緣下，與該旅店楊總經理進行飯店業現況與產業教育需求的訪談：

壹品棧商務旅店楊總經理說：「面對國內整體觀光旅宿人潮的銳減，與其抱怨政府政策，不如著眼檢討正視自我體質的問題，創造獨有品味與特色，硬體設備的局限，或許不易改變，可將在地文化融入，讓軟體服務的呈現具有溫度。飯店不是為了陸客而建，臺灣觀光更不應掌握在陸客手上。話雖如此，政府政策的實行或許應該再細膩些、再廣面評估而為，先讓相關產業有所準備，或許就不至於造成產業的措手不及而瞬間崩解。以我飯店為例，於 2012 年投入大量資金籌建，2014 年 4 月 1 日正式營運，客源比例為：大陸人士來台團體 80%、國旅團體 10%、臨櫃客戶 10%，2014 年 4 月 1 日至同年 9 月 30 日統計，平均住房率近 80%，並逐月穩定上升中。好景不常，就在新政府蔡英文總統上任後，兩國情勢的緊張關係導致原本的客源驟減，瞬間業績下滑，真措手不及。飯店轉型速度，成為決定存亡的關鍵；然而，談何容易，非隻字片語得以論之。這當中，人員素質與教育訓練成為絕對關鍵。」近年，高等教育政策廣興大學，產業所見是，素質逐年低落，專業訓練過度刻板、態度應變遲緩、抗壓性低，常因為觀念的不足，造成產業的訓練落差，實在令人憂心。

楊總經理反應目前的飯店業現況需求與教育現場的落差，在少子化的衝擊下，高職教育各類科唯有餐飲類科招生保持順暢，對應大學高等教育亦因應創建餐旅相關科系，培養出許多的「準餐旅人」。在這幾年的大環境轉變下，特別凸顯出產業與教育的密切關係。在餐旅教育的教學現場，師者是否具有「職場經驗」尤顯重要，業師的比例是連結的關鍵。就飯店業而言，同為三星級飯店，客源比的不同就會造就不同的教育，學校教育的基本功方向得要與產業一致，重點在於觀念的內化，並非僅在專業技能的養成，例如：為客服務觀念為主軸、儀態肢體語言為輔，倘若一味的著眼於所謂專業證照的考取，而無法體會其專業精神的所在，將會徒勞訓練出一群「制式化的餐旅人」，除無法有效提升產業發展外，更會造成更多認知失調的挫折感。

飯店業為全天候 24 小時服務，所有部門的專業連結，就只為成就完善旅人的旅程體驗，每個旅人的每次旅程，都極其珍貴，都應當被尊重的對待；當下，都應當以呵護所有旅人的旅宿為使命，盡所能地滿足全旅人的要求與所需。美國作家亨利·米勒（Henry Miller）說：「旅人的目的地並不是一個地點，而是看待事物的新方式。」亨利·米勒（Henry Miller）為旅行做了一個很美的詮釋，飯店業亦然，每位旅人都應當被視為珍貴的獨立個體，所以更不應施予「制式化的」慣性對待。教育前線，應當重視的是「服務的精神與態度的養成」，而非一味的教育學生取得填鴨式「制式的證照」，更不應當教育學子「證照=薪資」，這是大大的錯誤，一場美麗的誤會！

### 三、結語

產業-教育-人才的三角關係，期盼能在未來的環境中，得到最為和諧的漸層。「足夠的訓練，造就直覺」，教育不應當一成不變，飯店從業人員的每個臨場應對，都將影響此飯店聲譽，顯見教育的重要性。與其一味地批判餐旅業的低薪，何不深究自省，自己的競爭力在哪？先遑論所謂不可取代性為何，而應先真切了解產業精神與所需，才能教育出適合產業的人員，透過產業的再教育及市場的淬鍊，方得成就適所的人才。

### 參考文獻

- 謝明玲、辜樹仁、吳琬瑜（2018）。觀光雪崩？台灣必須面對的真相。天下雜誌，650。取自<https://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5090531>