

南投縣觀光產業 勞動力需求概況調查

計畫主持人：李宜玲副教授

計畫主辦單位：行政院勞工委員會職業訓練局

中彰投區就業服務中心

計畫研究單位：朝陽科技大學休閒事業管理系

計畫時程：中華民國96年8月至96年12月

行政院勞工委員會職業訓練局

中彰投區就業服務中心

中華民國 97 年 1 月 編 印

目 錄

第一章 計畫背景與目的

根據世界觀光旅遊委員會(WTTC)估計，至2010年全球約有2.5億的觀光休閒從業人口，並且產業規模將達全球GDP的11.6%，無論就經濟產值的貢獻或就業機會的提供而言，觀光休閒產業已成為許多國家經濟發展中的要角。2007年3月世界經濟論壇(WEF)首度公布的「2007年觀光旅遊競爭力報告」，其中台灣在「觀光旅遊競爭力指數(Travel & Tourism Competitiveness Index, TTCI)」的評比分數為4.82，在124個接受評比國家中，排名第30位。另外統計也指出，95年全台觀光旅客高達352萬人次，國內觀光旅遊經濟GDP占整體GDP比率為4.52%，台灣為全球第29大觀光經濟體，足見觀光產業於我國經濟發展之重要地位。

南投縣擁有豐富的觀光資源與文化資產，其中更有如日月潭等聞名中外的觀光景點，隨著觀光旅遊的蓬勃發展，南投縣內相關旅遊、住宿等服務業的就業機會前景可期。此外，觀光產業的特性之一在於其有形無形產品之製造與傳遞均須仰賴員工，員工是企業核心競能的關鍵要素，人力資源的良窳關乎觀光產業的榮枯，因此人力資源的養成、培訓、發展以及供需配適對企業、產業以及地區經濟發展均有重要之影響。

據此，本研究的主要目的在於調查分析南投縣內觀光產業發展現況、觀光產業中旅館業與旅行業未來之勞動力需求與特性等相關資料以供企業培訓人力資本、學校規劃開辦相關系所、各級教育訓練機構開辦相關訓練課程，以及國家訂定相關勞動及就業政策之參考。而此次專案報告之研究結果，將有助於南投縣觀光產業人力供需之調和，求職者得以充分瞭解就業市場訊息，廠商亦能找到適合的人才，教訓機構可依企業所需開辦課程，養成優質之觀光從業人才，健全產業體質確保觀光產業永續，進而促進區域經濟發展。

第二章 文獻探討

第一節 觀光產業定義與範疇

一、觀光

李奇及哥爾德勒(Ritchie & Goeldner,2003)指出，要對觀光作一定義並對其範疇作一完整的描述，須考慮與觀光產業有關的各個群體；包括：(1)觀光客；(2)提供觀光客相關商品與勞務的商業界；(3)觀光地區的政府部門；及(4)當地接待社區(the host community)。根據上述四種不同的角度，李奇及哥爾德勒將觀光定義為：「吸引和接待觀光客與訪客的過程中，由觀光客、觀光業界、觀光地區的政府部門，及當地接待社區之間的交互作用，所產生之各種現象與關係的總體。」

國內學者薛明敏(1982)認為，在探討觀光之研究範疇時，可從時間、距離、身分，及自由意志等角度來看。我們可將觀光活動之主體一即觀光客，所作的活動視為一種「暫時性」的移動行為。觀光客在暫時移動的過程中，若是從事營利行為、賺取報酬，或不是依其自由意志而移動，例如：被綁架、罪犯之引渡等，均不是要探討的對象。所以，「消費者的身分」與「依其自由意志」是另外二個條件。根據這些條件，我們可將觀光的研究範疇定之為：「人們依自由意志，以消費者的身分，在短暫離開其日常生活範圍，從事相關活動的交互過程中，所產生之各種關係和現象的總體。」(劉修祥，2007)。

二、產業

產業(Industry)是指一群生產具有高度替代性產品或產品類別的所有企業，產業內的各企業都會互相影響(姜傳益，2006)。

三、觀光產業

觀光產業係指生產或提供人們從事觀光活動所需之相關產品或(與)服務之企業與群體。陳宗玄(2001)根據行政院主計處行業標準類出與觀光旅遊產業有關之相關行業，包含住宿服務業、餐飲業與旅行業詳細資訊請參考表 2-1。

表格 2-1:觀光旅遊相關行業

產業類別 (Tribe,1999)	對應行政院主計處 2001 年 1 月的行業分類標準之相關行業		
	大類	中類	細類
觀光旅遊服務	住宿與餐飲業	住宿服務業	短期住宿服務業
			其他住宿服務業
		餐飲業	餐館業
			非酒精飲料店業
			酒精飲料店業
			飲食攤販業
			其他餐飲業
	支援服務業	旅行業	旅行業

資料來源：陳宗玄(2001)。

根據觀光發展條例第二條第一項，觀光產業是指有關觀光資源之開發、建設與維護，觀光設施之興建、改善，為觀光旅客旅遊、食宿提供服務與便利及提供舉辦各類型國際會議、展覽相關之旅遊服務產業。Cai et al. & Mossberg(2006)指出，「觀光產業」涵蓋許多產業部門，其中更包含了許多異質商品的銷售，並非單一特定商品所能代表(Cai et al.,2006；Mossberg.2007)。Mossberg(2007)則認為觀光產業是指運輸、住宿、餐飲及活動的結合，但其範疇實則包含遊憩活動之設計宣導與推動、觀光地區之規劃建設與維護、環境資源之開發整修與改善、相關產業之經營整合與管理等。

陳遜菁（2006）透過國內相關法令、世界觀光組織及相關領域研究者對於觀光產業定義之整理，將觀光產業主要分為：住宿、餐飲、陸上運輸、航空運輸、運輸工具出租、旅行服務、藝文運動及休閒、零售等八大類；詳細資訊請參考表 2-2。

表格 2 -2：觀光產業分類

類別	資料來源	
住宿	相關法規	發展觀光條例(2003)
	相關組織	WTO(2001)
	觀光領域研究	Cai et al.(2006)；Chhabra et al.(2003)；Eriksen & Ahmt(1999)；Mossberg(2007)
餐飲	相關法規	發展觀光條例(2003)
	相關組織	WTO(2001)
	觀光領域研究	Cai et al.(2006)；Chhabra et al.(2003)；Eriksen & Ahmt(1999)；Mossberg(2007)
陸上運輸	相關組織	WTO(2001)
	觀光領域研究	Cai et al.(2006)；Eriksen & Ahmt(1999)
航空運輸	相關組織	WTO(2001)
	觀光領域研究	Cai et al.(2006)；Eriksen & Ahmt(1999)
運輸工具出租	相關組織	WTO(2001)
	觀光領域研究	Cai et al.(2006)；Chhabra et al.(2003)
旅行服務	相關組織	WTO(2001)
	觀光領域研究	Cai et al.(2006)
藝文、運動及 休閒	相關法規	發展觀光條例(2003)
	相關組織	WTO(2001)
	觀光領域研究	Cai et al.(2006)；Eriksen & Ahmt(1999)； Mossberg(2007)
零售	觀光領域研究	Cai et al.(2006)；Chhabra et al.(2003)；Eriksen & Ahmt(1999)

資料來源：陳遜菁（2006）。

綜此文獻回顧整理發現，觀光產業的定義與範疇至今仍無全然一致的統一見解，但透過文獻資料彙整可知，多數國家、組織及研究者對於觀光產業之分類，仍有相當程度的交疊。本計畫的主要研究範疇與對象乃鎖定陳宗玄(2001)根據行政院主計處行業標準類所出與觀光旅遊產業有關之行業中的住宿服務業(包含其餐飲營業部門)與旅行業。

第二節 觀光產業的重要性

觀光事業是屬於服務業中一項重要產業，對內不但可以擴大國內需求，創造就業機會，增加經濟產值，緩和區域發展的失衡。對外更可扮演著建立國家形象、宣揚國家文化的重要功能。

世界觀光旅遊委員會（WTTC）估計，2007 年全球觀光及旅遊產業將創造七兆零六百億美元的經濟產值，佔全球 GDP 百分之十點四，並且提供兩億三千一百萬的工作機會，為全球就業人口的百分之八點三。此外，世界觀光旅遊委員會也估計台灣的觀光產業在 2007 年將創造三百七十九億美元的產值，成長率百分之四點七；台灣觀光旅遊產業對國家的經濟貢獻為一百七十五億美元，占國內生產毛額（GDP）的百分之四點五。而調查亦指出，台灣地區觀光旅遊業的就業人口今年增加了一千二百人，總就業人口數將累計近五十三萬人，占總就業人口的百分之五（國家政策網路智庫，2007）。另外，根據行政院主計處歷年的工商及服務業普查資料顯示，自 1981 年至 2001 年間，觀光產業之生產總額共成長了 10 倍，對地區的經濟發展具有顯著的影響。綜合上述種種資訊可知，觀光產業可帶來龐大的經濟效益及就業機會。

回溯光復以來產業結構的變化，在 1960 年代以前，台灣仍屬於典型的農業經濟社會，並漸漸開始發展進口替代工作；到了 1970 年代，由於工業快速發展，逐漸吸引農業資源外移，轉向出口導向的發展，開拓外銷市場；而 1980 年代是台灣產業結構變動最大的年代，勞力密集不再是產業的主流；技術密集及資本密集產業逐漸取代之。在這個階段，因為國民所得的提高以及政府開放國人出國觀光、取消戒嚴…等政策的施行，使得服務業開始興起，進而帶動觀光產業之發展。1990 年代密集發展高科技產業，惟近來面對大陸勞工的低成本優勢、國內投資環境惡劣以及製造業發展遭遇瓶頸等問題，導致產業持續外移中國及東南亞，更使政府警覺到經濟結構將可能再度面臨轉型體察當前的環境，觀光業是唯一不會外移、絕對「根留台灣」的產業，加上觀光活動可帶動觀光關聯產業發展，觀光可說是服務業中的新火

車頭事業。

國內週休二日帶動觀光遊憩風氣，觀光產業被譽為廿一世紀的明星產業，依據世界觀光組織的預測，在公元 2015 年東亞將接待服務全球四分之一的觀光客。台灣在期間可扮演的角色，值得期待。並且，觀光無國界，觀光人才國際化的趨勢更顯出需求的無限量，無論在觀光旅館業、餐飲業、旅行業、休閒遊憩上與航空旅遊經營等皆屬於觀光產業。由此更顯觀光產業人力資源開發與養成的重要性。

觀光在國際間亦已被視為幫助地方經濟成長、提昇福利及就業的工具。由於不同地區都會有不相等的生活水平，一個地方可以利用發展觀光來扭轉其生活水平，因為觀光的發展對地方而言，能將外部資源引入地方經濟及其經營循環系統中，具有正面的經濟與發展影響，此外，尤其是在低度發展的邊陲或鄉村地區，觀光亦是其邁向現代化的催化劑。對於像南投縣這類經濟相對弱勢但觀光資源豐富的區域，觀光產業的發展是扭轉縣內經濟，為縣民改善生活與提升就業的重要解答。

第三節 台灣地區觀光產業發展現況

要了解台灣地區觀光產業發展現況可從台灣觀光產業企業發展概況、觀光產業規模與獲利概況、人民觀光參與概況、國際旅客來台情況四個層面來觀察。

一、觀光產業企業發展概況

行政院主計處工商及服務業普查報告指出 90 年住宿服務業企業 3,559 家、餐飲業 58,484 家，比 85 年成長了近 1.6 倍；90 年旅行業企業家數已達 1,702 家；詳細資訊請參考表 2-3。

表 2-3：台灣觀光產業中住宿、餐飲與旅行業的企業家數

行業類別	60 年	65 年	70 年	75 年	80 年	85 年	90 年
住宿服務業	2,838	2,900	3,171	3,471	3,651	3,526	3,559
餐飲業	8,668	14,956	15,969	23,952	35,629	36,750	58,484
旅行業	-	-	-	-	-	-	1,702

資料來源：八十五年、九十年工商及服務業普查報告，行政院主計處。

二、台灣地區觀光產業的規模與獲利概況

行政院主計處工商及服務業普查報告指出，90 年住宿服務業員工人數約四萬八千人、餐飲業人數約二十萬人、而旅行業人數約兩萬人；詳細資訊請參考表 2-4。從產業營業收入觀察可發現，90 年住宿服務業營業收入近 700 億、餐飲業營業收入高達 2022 億，而旅行業營業收入也達 207 億，在營業收入方面不論是住宿服務業或餐飲業，90 年的營業收入都比 85 年成長了 2-3 成；詳細資訊請參考表 2-5。而在獲利部分，90 年住宿服務業獲利率為 5.17%、餐飲業獲利率 7.53%、旅行業獲利率 3.71%，90 年住宿服務業與餐飲業獲利率都比 85 年低；詳細資訊請參考表 2-6。

表 2-4：台灣觀光產業中住宿、餐飲與旅行業的員工人數

行業類別	60 年	65 年	70 年	75 年	80 年	85 年	90 年
住宿服務業	21,000	24,756	35,301	38,008	43,734	50,227	48,059
餐飲業	35,985	59,232	70,950	103,501	165,349	188,796	202,247
旅行業	-	-	-	-	-	-	20,773

資料來源：八十五年、九十年工商及服務業普查報告，行政院主計處。

表 2-5：台灣觀光產業中住宿、餐飲與旅行業的營業收入 單位：百萬

行業類別	60 年	65 年	70 年	75 年	80 年	85 年	90 年
住宿服務業	1,417	3,815	12,165	19,896	33,634	54,748	69,229
餐飲業	2,741	9,819	22,946	43,840	118,117	183,516	255,560
旅行業	-	-	-	-	-	-	24,081

資料來源：八十五年、九十年工商及服務業普查報告，行政院主計處。

表 2-6：台灣觀光產業中住宿、餐飲與旅行業的獲利概況 單位：百分比 (%)

行業類別	60 年	65 年	70 年	75 年	80 年	85 年	90 年
住宿服務業	7.41	12.45	2.01	10.48	10.55	7.17	5.17
餐飲業	4.74	5.95	7.37	9.44	10.66	9.76	7.53
旅行業	-	-	-	-	-	-	3.71

資料來源：八十五年、九十年工商及服務業普查報告，行政院主計處。

備註：獲利率(稅後淨利)。

三、台灣地區人民觀光參與概況

台灣地區人民觀光休閒的概念已逐漸成熟，根據主計處 2001 年資料顯示：國內主要觀光遊憩區遊客人數已突破一億人次；藝文展演活動出席人數將近 8 千萬人次，平均每人出席 3.6 次；透過社區推展全民運動休閒活動 1 萬 3,500 場次，參與活動人口佔總人口 23.9%，直接帶動提供住宿、旅遊及相關休閒活動之觀光休閒等產業增加 5,650 家全年創造 1,539 億元產值，投入軟硬體設施等運用固定資產達 7,172 億元。

近年來隨著國內觀光遊憩環境之開發與建設及國民休閒觀念的提升，國內旅遊市場自民國 89 年實施隔週休二日後，國人休閒時間增加，國內旅遊人次已逐年增加，依據台灣地區主要觀光遊憩區遊客人數統計，95 年國民國內旅遊率達 87.6% 比 94 年少了 3.7%，但旅遊次數增加了 0.7 次，95 年國人平均旅遊次數為 5.49 次，平均每次旅遊天數為 1.67 天；詳細資訊請參考表 2-7。

表 2-7：國人國內旅遊重要指標統計

項 目	95年	94年	95年與94年比較
國人國內旅遊率	87.6%	91.3%	減少3.7個百分點
平均每人旅遊次數	5.49次	4.78次	增加0.71次
國人國內旅遊總旅次	107,541,000旅次	92,610,000旅次	成長16.1%
平均到訪據點數	1.66個	1.56個	增加0.10個
平均停留天數	1.67天	1.64天	持平
假日旅遊比例	74.5%	73.5%	增加1個百分點
旅遊整體滿意度	96.0%	95.7%	持平
平均每人每日旅遊花費	新台幣1,249元 (美金38.34元)	新台幣1,268元 (美金39.37元)	持平
平均每人每次旅遊花費	新台幣2,086元 (美金64.03元)	新台幣2,080元 (美金64.57元)	持平
國人國內旅遊總花費	新台幣2,243億元 (美金68.85億元)	新台幣1,926億元 (美金59.80億元)	新台幣：成長16.5% (美金：成長15.1%)

資料來源：交通部觀光局(2006)。

四、國際旅客來台情況

來台旅遊市場自民國 83 年政府對日、美、英等 15 國實施免簽證措施，突破二百萬人次以來，其間雖經亞洲金融風暴及九二一大地震影響，但在我國積極重建、加強國際觀光宣傳推廣下，民國 89 年來台旅客人數也創下新高，達兩百六十萬人次以上(交通部觀光局，2000)。根據交通部觀光局資料顯示，今(96)年 1-10 月來臺旅客達 301.6 萬人次，較上年同期增 4.8%，其中以日本旅客 95.9 萬人次(佔 31.8%)最多，增 1.2%，其次為港澳 40.0 萬人次及美國 32.4 萬人次，三個地方來臺人數佔了 5 成 6。若按來臺目的觀察，以觀光佔 42.9% 為主，其次為業務目的 25.9%；詳細資訊請參考表 2-8。另外，歷年來台旅客統計數據發現，來台旅客從 50 年至 95 年成長達數十倍，而 90 年至 95 年除了 92 年受到 Sars 影響，來台旅客減少外，從整體來觀察，每年來台旅客是呈現成長的趨勢；詳細資訊請參考表 2-9。

表 2-8：96 年 1-10 月來臺旅客統計

項目		時間	統計數	說明
來臺旅客人數		96 年 1-10 月	301.6 萬人次	較上年同期+4.8%
地 區 別	亞洲地區	1-10 月	241.8 萬人次	較上年同期+4.9%
	日本	1-10 月	95.9 萬人次	較上年同期+1.2%
	香港、澳門	1-10 月	40.0 萬人次	較上年同期+10.7%
	南韓	1-10 月	18.2 萬人次	較上年同期+14.0%
	新加坡	1-10 月	14.6 萬人次	較上年同期+8.6%
	美洲地區	1-10 月	38.3 萬人次	較上年同期+1.7%
	美國	1-10 月	32.4 萬人次	較上年同期+0.5%
	歐洲地區	1-10 月	15.3 萬人次	較上年同期+7.1%
	目 的 別	觀光	1-10 月	129.3 萬人次
業務		1-10 月	78.2 萬人次	較上年同期-2.1%
探親		1-10 月	32.1 萬人次	較上年同期+3.8%

資料來源：交通部觀光局。

備註：更新日期 96 年 11 月 20 日。

表 2-9：歷年來臺旅客統計

年別 Year	總計 Total			外籍旅客 Foreigners			華僑旅客 Overseas Chinese		
	人數 No. of Visitors	成長率 Growth Rate %	指數 Index 1991=100	人數 No. of Visitors	成長率 Growth Rate %	佔總計 百分比 % of Total	人數 No. of Visitors	成長率 Growth Rate %	佔總計 百分比 % of Total
50年 1961	42,205	78.56	2.28	34,831	67.49	82.53	7,374	159.65	17.47
51年 1962	52,304	23.93	2.82	44,625	28.12	85.32	7,679	4.14	14.68
52年 1963	72,024	37.70	3.88	61,348	37.47	85.18	10,676	39.03	14.82
53年 1964	95,481	32.57	5.15	83,017	35.32	86.95	12,464	16.75	13.05
54年 1965	133,666	39.99	7.21	118,460	42.69	88.62	15,206	22.00	11.38
55年 1966	182,948	36.87	9.87	160,279	35.30	87.61	22,669	49.08	12.39
56年 1967	253,248	38.43	13.66	198,218	23.67	78.27	55,030	142.75	21.73
57年 1968	301,770	19.16	16.27	250,599	26.43	83.04	51,171	-7.01	16.96
58年 1969	371,473	23.10	20.03	321,188	28.17	86.46	50,285	-1.73	13.54
59年 1970	472,452	27.18	25.48	409,756	27.58	86.73	62,696	24.68	13.27
60年 1971	539,755	14.25	29.11	466,570	13.87	86.44	73,185	16.73	13.56
61年 1972	580,033	7.46	31.28	499,715	7.10	86.15	80,318	9.75	13.85
62年 1973	824,393	42.13	44.45	703,775	40.84	85.37	120,618	50.18	14.63
63年 1974	819,821	-0.55	44.21	702,963	-0.12	85.75	116,858	-3.12	14.25
64年 1975	853,140	4.06	46.00	715,630	1.80	83.88	137,510	17.67	16.12
65年 1976	1,008,126	18.17	54.36	853,875	19.32	84.70	154,251	12.17	15.30
66年 1977	1,110,182	10.12	59.86	933,936	9.38	84.12	176,246	14.26	15.88
67年 1978	1,270,977	14.48	68.53	1,045,916	11.99	82.29	225,061	27.70	17.71
68年 1979	1,340,382	5.46	72.28	1,096,735	4.86	81.82	243,647	8.26	18.18
69年 1980	1,393,254	3.94	75.13	1,111,130	1.31	79.75	282,124	15.79	20.25
70年 1981	1,409,465	1.16	76.00	1,116,008	0.44	79.18	293,457	4.02	20.82
71年 1982	1,419,178	0.69	76.53	1,111,406	-0.41	78.31	307,772	4.88	21.69
72年 1983	1,457,404	2.69	78.59	1,166,791	4.98	80.06	290,613	-5.58	19.94
73年 1984	1,516,138	4.03	81.75	1,227,450	5.20	80.96	288,688	-0.66	19.04
74年 1985	1,451,659	-4.25	78.28	1,195,443	-2.61	82.35	256,216	-11.25	17.65
75年 1986	1,610,385	10.93	86.84	1,333,315	11.53	82.79	277,070	8.14	17.21
76年 1987	1,760,948	9.35	94.96	1,510,972	13.32	85.80	249,976	-9.78	14.20
77年 1988	1,935,134	9.89	104.35	1,696,677	12.29	87.68	238,457	-4.61	12.32
78年 1989	2,004,126	3.57	108.07	1,768,541	4.24	88.25	235,585	-1.20	11.75
79年 1990	1,934,084	-3.49	104.29	1,712,680	-3.16	88.55	221,404	-6.02	11.45
80年 1991	1,854,506	-4.11	100.00	1,629,448	-4.86	87.86	225,058	1.65	12.14
81年 1992	1,873,327	1.01	101.01	1,649,726	1.24	88.06	223,601	-0.65	11.94
82年 1993	1,850,214	-1.23	99.77	1,601,228	-2.94	86.54	248,986	11.35	13.46
83年 1994	2,127,249	14.97	114.71	1,856,685	15.95	87.28	270,564	8.67	12.72
84年 1995	2,331,934	9.62	125.74	2,066,333	11.29	88.61	265,601	-1.83	11.39
85年 1996	2,358,221	1.13	127.16	2,088,539	1.07	88.56	269,682	1.54	11.44
86年 1997	2,372,232	0.59	127.92	2,115,641	1.30	89.18	256,591	-4.85	10.82
87年 1998	2,298,706	-3.10	123.95	2,031,811	-3.96	88.39	266,895	4.02	11.61
88年 1999	2,411,248	4.90	130.02	2,115,653	4.13	87.74	295,595	10.75	12.26
89年 2000	2,624,037	8.82	141.50	2,310,670	9.22	88.06	313,367	6.01	11.94
90年 2001	2,831,035	7.89	152.66	2,291,871	-0.81	80.96	539,164	72.06	19.04
91年 2002	2,977,692	5.18	160.57	2,354,017	2.71	79.06	623,675	15.67	20.94
92年 2003	2,248,117	-24.50	121.22	1,812,034	-23.02	80.60	436,083	-30.08	19.40
93年 2004	2,950,342	31.24	159.09	2,428,297	34.01	82.31	522,045	19.71	17.69
94年 2005	3,378,118	14.50	182.16	2,798,210	15.23	82.83	579,908	11.08	17.17
95年 2006	3,519,827	4.19	189.80	2,855,629	2.05	81.13	664,198	14.54	18.87

資料來源：交通部觀光局網站(2007)。

第四節 觀光產業人力資源的重要性

所謂資源是指可資利用的東西，包含物質資源與人力資源(張火燦，1999)。林欽榮(1997)認為人力資源就是組織內所有員工有關的任何資源而言。李正綱、黃金印(2001)所謂人力資源係指所有與組織成員有關的一切，包括員工性別、人數年齡、素質、知識、工作技能、動機與態度等，皆可稱為人力資源。

在服務業中，人員往往在服務傳遞過程中扮演重要的角色，每一位現場員工常常是代表著公司與產品，並向顧客推廣自己所提供的服務，因此員工的表現常常被顧客視為整體服務產品組合的一部份。觀光產業為典型的服務性產業，其服務的對象是「人」，而服務品質的優劣，也取決於「人」，故人力素質乃為觀光業最重要的資源，也是觀光業運用及支配其他資源之首，舉凡任何工作和服務均由人來規劃、組織、執行、協調與統籌。但在實務上「人」的表現卻也是不穩定的，管理者很難將之長期控制在一致的服務水準，尤其服務接觸是由客人與員工或團體所形成的互動接觸(林怡君，2001)。

對觀光產業而言，經營成效的決定因素除了有形商品的建構之外各種服務的提供，無形氣氛的營造經常更是影響顧客觀光體驗的關鍵因此員工能否提供專業高品質的產品與服務，對經營成敗有著重要的影響；企業不再僅將員工視為勞動成本的支出，而是組織持續競爭優勢的核心要素，人力資源之良窳攸關企業的榮枯，人力資源相關議題在台灣觀光產業發展是值得產官學界的重視(崔瓊之，2003)。故本計畫鎖定觀光產業人力資源相關議題加以探討。

第五節 南投縣觀光產業現況

一、南投縣觀光資源與條件

所謂的「觀光資源」是指實際上或可能為觀光旅客提供之觀光地區及一切事物；換句話說，任何實質以及非實質的東西，只要能提供觀光活動機會或滿足人們觀光的體驗需求便可稱為觀光資源。而觀光資源分類，依據交通部觀光局在台灣地區觀光遊憩資源系統開發計劃(民國 81 年)所採用之觀光遊憩資源分類標準，可知觀光資源包括能提供觀光遊憩利用的自然與人文資源兩大類，其中可再依性質細分成自然遊憩資源、人文遊憩資源、產業遊憩資源、遊樂設施與活動及服務體系等五項。

南投縣位於台灣中部，為台灣地理中心與全省唯一不濱海之縣分。全縣境內山多平原少，由於南投縣境內諸多的山地地形與水系縱橫，塑造出全台獨特的山岳景觀、河流景觀以及濃厚的地方人文與產業特色。在自然資源方面，湖泊、水庫、溪流河谷、瀑布、溫泉、森林、山岳、動植物，皆極具區域與亞太地區之獨特性資源；人文及產業資源方面，古蹟遺址、宗教寺廟、原住民聚落、地方產業，其豐富之多樣性，見證了台灣歷史的現象與變遷。由此可知，南投縣具有豐富遊憩資源，依交通部觀光局採用的觀光遊憩資源分類標準，將南投縣遊憩資源分類；詳細資訊請參考表 2-10。並詳盡將南投縣觀光資源分布情形列出；詳細資訊請參考表 2-11。

表 2-10：南投縣遊憩資源一覽表

類別	自然遊憩資源				人文遊憩資源			
地區別	國家公園	海水浴、海濱遊樂區及濕地	風景區	高山森林或湖泊、瀑布、水庫	大型遊樂區	農牧場及溫泉區	歷史古蹟及宗廟	產業觀光資源
南投地區	玉山國家公園		霧社 日月潭 鳳凰谷 東埔	溪頭 杉林溪 奧萬大 清境農場 惠蓀林場 合歡山 台大實驗林 萬大水庫 明湖水庫 太極峽谷 雙龍瀑布 瑞龍瀑布 觀音瀑布 鳳凰瀑布 能高瀑布	九族文化村 泰雅渡假村	清境農場 廬山溫泉 東埔溫泉	草屯墩倫堂 登瀛書院 藍田書院 永濟義渡碑 明新書院 南投糯米橋 牛耳石雕公園 沙連古道 中台禪寺 靈巖山寺 八通關古道 埔里地理中心碑	中興新村 集集火車 埔里酒廠 水里蛇窯 風櫃斗賞梅 九份二山 草屯九九峰

資料來源：整理自中部區域計劃第二次通盤檢討草案，劉曜華(2005)。

表 2-11：南投縣觀光資源分布情形

		資源類型	資源內容	資源分布	
自然資源	自然遊憩資源	湖泊、埤潭	天然湖泊、潭	魚池、鹿谷、埔里、仁愛、信義	
		水庫、水壩	水庫、攔砂壩、水壩	魚池、水里、仁愛	
		溪流、溪谷	天然溪流、河川、峽谷、河谷、溪床	全縣境內	
		瀑布	瀑布、瀑布群	縣境東部與南部	
		山岳	奇峰、高山	全縣境內，除南投市、國姓、埔里	
		特殊地理景觀	氣候、地形、地質、動物、植物	南投、中寮、魚池、集集、竹山、國姓、仁愛、信義	
		森林	天然林、森林遊樂區	中寮、鹿谷、仁愛、信義	
		國家公園	國家公園、保護區	仁愛、信義	
		溫泉	溫泉	仁愛、信義	
人文資源	人文遊憩資源	歷史建築	古蹟、祠廟、民宅、牌坊、官宅遺址、城廓	全縣境內	
		民俗活動	節慶廟會活動、地方民間技藝	全縣境內	
		文教設施	大專院校、藝術館、博物館	草屯、南投、魚池、集集、竹山、埔里、仁愛	
		傳統聚落	原住民部落、城市聚落	魚池、信義	
	產業遊憩資源	遊樂	休閒農業	觀光果園、花園、茶園、農牧場	中寮、國姓、鹿谷、埔里、仁愛、信義
			地方特產	手工藝品、小吃名食、農產品	全縣境內
		遊樂	特殊產業	二、三級產業與其他建設	南投、集集、竹山、埔里、水里
			遊樂園	機械設施遊樂園、主題遊樂園、花園	草屯、魚池、竹山、國姓、鹿谷、埔里、仁愛、信義
		遊樂	高爾夫球場	高爾夫球場	南投、名間

源	施 與 活 動	其他設施	可供新興陸、空之設施或活動	集集、水里
	服 務 體 系	旅遊住宿設施	觀光旅館、一般住宿、事業機構住宿、露營	全縣境內，除中寮鄉
		交通運輸系統	空運、陸運（鐵路、公路、景觀道路）	

資料來源：「台灣地區觀光遊憩系統開發計畫」交通部觀光局(1992)。

二、南投縣觀光政策與行銷活動

南投縣的觀光旅遊資源蘊藏豐富，從自然到人文，由傳統到近代舉凡風土、民情、文化，不但具有多樣性，而且具有獨特性，以此成為國內尋幽攬勝的重鎮。因此，在南投縣政府的縣政白皮書中以打造亮麗觀光大縣為南投首要目標，內容包含吸引大陸觀光客前來南投觀光建設台灣歷史文化園區成為國際觀光景點、發展休閒養生高品質泡湯的溫泉區、日月潭光華再現等項目。同時南投縣也透過觀光宣傳的相關大型活動來行銷南投，例如在2006年舉辦「花與溫泉的故鄉-南投觀光季2006年大型系列活動」、南投溫泉季、南投花卉嘉年華、到最近的南投茶香健康節等活動，可看出南投縣對觀光行銷的執行力。除此之外其他縣內的行銷政策包含藉由觀光導覽網站加強觀光行銷、印製多語版本精緻實用之觀光宣傳品，以及為因應目前來台觀光外籍人次(亞洲地區)排名首二位之日、韓遊客，編印日文、韓文版本以及協商觀光業界推出優惠套裝行程等作為，以吸引遊客進入南投。

南投縣政府基於市場的需求，將全境風景區，依交通的便利性，規劃成七大風景線，分別為：(1)中潭旅遊軸線(2)南北港溪旅遊軸線(3)清境廬山旅遊軸線(4)八卦山貓羅溪旅遊軸線(5)觀光鐵道旅遊軸線(6)溪頭杉林溪旅遊軸線(7)玉山東埔旅遊軸線。由於各風景線都有其獨特的風貌，縣政府希望透過觀光規劃，觀光資源能獲得充分的保護使得觀光客的需求能獲得最大的滿足。同時更期望能使觀光環境永續經營，希望藉觀光發展帶動服務業及相關產業的蓬勃，使人口結構與就業機會能在縣內獲得穩定成長，打造一個以觀光立縣的美麗新南投。

三、南投縣觀光產業發展現況

1、產業現況概述

(1)旅客人數：根據 2006 年交通部觀光局統計，南投縣主要觀光遊憩區遊客共計 8,349,725 人次。

(2)旅館家數：根據 2007 年交通部觀光局 11 月的統計，南投縣旅館共計 90 家，其中

(i)觀光旅館：2 家。

(ii)一般旅館：88 家。

(iii)籌建興建中旅館：2 家。分別為日月行館與日月潭汎麗雅酒店。

(3)旅行社：根據 2007 年交通部觀光資料顯示，南投縣旅行社共計 24 家，其中綜合旅行社 3 家，甲種旅行社 21 家。

2、南投縣觀光遊憩區遊客數

豐富觀光資源使南投縣擁有營造觀光文化縣之潛力，而南投縣每年也吸引了眾多的遊客前來觀光。根據統計資料顯示，南投縣觀光遊憩區遊客人數持續增加，95 年總遊客人數創南投縣歷年遊客人數新高，達 1,163 萬 2 千人次。尤其 10 月至 12 月由於南投縣政府舉辦花卉嘉年華及溫泉季等大型觀光活動，每月均有百萬以上的觀光人潮。此外根據交通部觀光局統計南投縣 17 個主要觀光遊憩區遊客人數，93 年至 95 年皆呈現逐年上升之趨勢，其中以清境農場的 120 萬 5 千人次為最多，其次依序是日月潭風景區的 114 萬 4 千人次、溪頭森林遊樂區的 111 萬 2 千人次、中台禪寺 103 萬 3 千人次、九族文化村 92 萬人次。南投縣政府指出，這 5 個觀光遊憩區中，以中台禪寺 64.44% 的成長率為最高，排名序也由 94 年的第 7 名躍升至 95 年的第 4 名。日月潭風景區則以 61.71% 之成長率次之，其排名序由 94 年的第 5 名躍升至 95 年的第 2 名。這二處遊憩區遊客人數大幅成長、排名大幅提昇，主要是因中台禪寺配合縣府辦理 2006 花卉嘉年華活動，在該寺展出珍奇花木及珍

稀佛教文物，吸引許多遊客蒞臨參觀。而日月潭風景區則因為大陸遊客嚮往及指定的觀光據點，近年來遊客人數亦呈遞增趨勢。南投縣政府表示，近年來南投縣以推展觀光大縣為首要目標，遊客人次的增加顯示觀光政策推動已見成效，未來將會繼續致力於觀光建設品質的提昇，並積極向外拓展國際觀光，希望吸引更多大陸及國際觀光客蒞臨創造南投縣觀光產業的新契機(南投縣政府網站，2007)。

第六節 南投縣人口與縣民就業現況

一、南投縣人口現況統計

1、人口現況

由人口總增加率來看近年來人口現況；出生、死亡、遷入、遷出等四種因素為構成人口成長與否的函數，出生與死亡為自然增減之因素而遷入與遷出則直接影響一國人口的空間分配與變遷。由過去十年資料來看；詳細資訊請參考圖 2-1。本縣人口總增加率除了於 86 年及 90 年呈正成長外，其餘各年皆呈負成長，顯示近幾年人口正逐漸減少當中(南投縣政府網站，2007)。

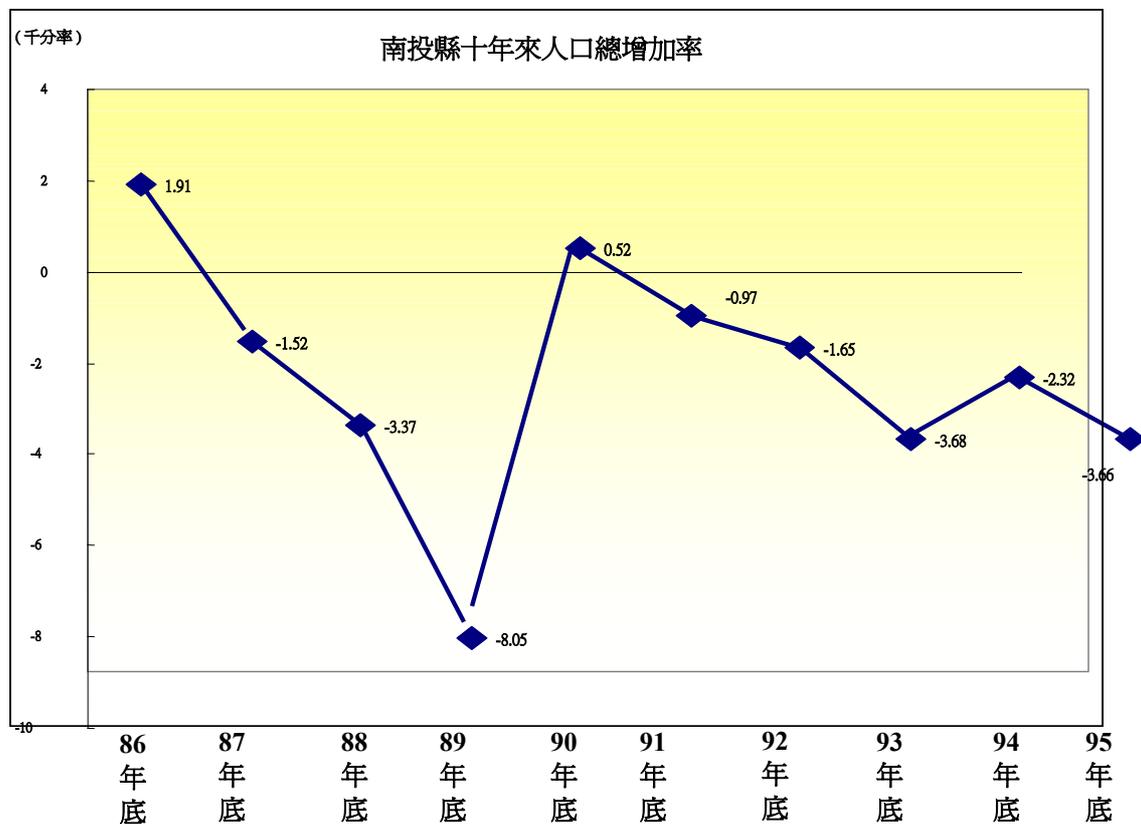


圖 2-1：南投縣十年來人口總增加率

2、人口分布

南投縣共有 13 個鄉鎮市，而人口分布集中在 5 鄉鎮市(南投市、埔里鎮、草屯鎮、竹山鎮、名間鄉)，人口數總計由 39 年底佔全縣總人口數之 63.80%，年年升高至 95 年底之 73.48%，由此可見南投縣人口除向外流外，亦向此 5 鄉鎮市集中。至於各鄉鎮市人口分布情形，39 年底，以埔里鎮 46,066 人最多，草屯鎮 41,622 人次之，南投市 38,360 人居第 3 位，此排名一直到 46 年底才變為埔里鎮、南投市、草屯鎮，至 68 年底排名又產生變化為南投市、埔里鎮、草屯鎮，72 年底至今則排名一直維持為南投市、草屯鎮、埔里鎮，95 年底其人口數分別為南投市 105,506 人，草屯鎮 99,752 人，埔里鎮 86,684 人；而人口最少的鄉鎮，自 39 年底至 67 年底是仁愛鄉，68 年底起至今則是集集鎮，其 95 年底人口數為 12,216 人。

3、人口變動及外流人口情形

2006 年南投縣政府主計室指出縣內人口增加緩慢，在八十六年人口達峰頂為歷年最高，人口數為 546,707 人，其後則呈下滑走勢，幾乎一路跌至九十四年底的 537,168 人，八十年代平均每年增加 506 人，年平均成長率為 0.94‰。九十年由於各項重建工作，陸續完成，遷出人口業已大幅回流，致人口成長率微幅上昇為 0.5‰，惟世界經濟不景氣與產業外移，使得原本工商業不發達的南投縣，更是雪上加霜。在人口外移與出生率持續降低的雙重壓迫下，接續三年成長率下滑，九十一年人口減少 526 人，九十二年再減 895 人，九十三年更減 1,984 人，人口數只剩 538,413 人，成長率降至 -3.67‰，人口數已回歸至八十年初數字（八十年底 539,211 人），九十四年又再下跌 2.31‰，使得總人口只剩 537,168 人，惟歷經八十六年最高峰後之下滑走勢，實有賴振興經濟、提昇南投縣就業率來止跌。

社會增減率代表人口的社會變化動態，88 年的 921 地震不但重創本縣之各項經濟建設，更造成人口社會動態上之極大改變，當年及 89 年遷出人口數突增，致使 89 年社會增減率巨幅降至 -11.38‰，為自 78

年以後之最低。而 90 年後社會增減率雖已趨向緩和，然而遷出人口數多於遷入人口數的走勢還是依舊不變。社會增減率亦可做為謀生指標那裡較易謀生，人就往那兒流動。南投縣屬農業縣，長久以來農民所得偏低，致居民大幅湧向都市及工商業發達地區，人口每年均向外流精英人才也外流，因此，南投縣要能防止人口外流而有所發展，必須有賴振興經濟、提昇就業率來著手。觀光產業的發展可能為此一問題提供一個解答。

由上述資料可知，南投縣鄉鎮市人口分佈主要集中在南投市、埔里鎮、草屯鎮，這 3 個地方人口比率佔南投縣所有人口 50% 以上；詳細資訊請參考圖 2-2。而從南投縣歷年人口數觀察，可發現民國 80 年後南投縣人口數有逐漸下降的趨勢；詳細資訊請參考表 2-12 與圖 2-3。此外，從南投縣現住人口年齡結構可發現青少年人口有逐漸外移的現象，而老年人口有逐年增加的趨勢；詳細資訊請參考表 2-13。

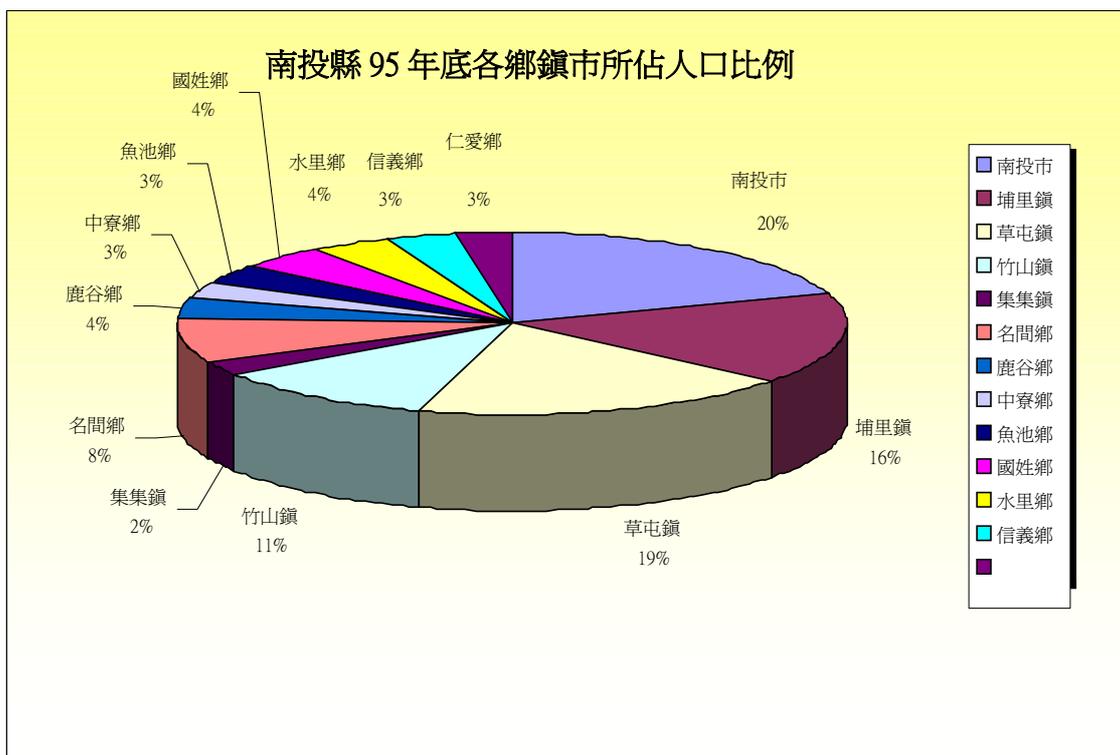


圖 2-2：南投縣 95 年底各鄉鎮市人口比例

表 2-12：南投縣各鄉鎮市歷年人口統計

單位：人

鄉鎮市別	39 年底	46 年底	50 年底	60 年底	68 年底	70 年底	72 年底	80 年底	84 年底	90 年底	94 年底	95 年底
南投市	38,360	52,079	61,017	77,302	81,474	85,273	88,491	98,634	102,990	104,563	105,322	105,506
埔里鎮	46,066	57,352	65,275	77,832	81,334	82,064	83,233	86,313	87,362	87,519	86,920	86,684
草屯鎮	41,622	51,236	59,312	71,754	79,870	82,471	84,166	91,263	94,825	98,180	99,523	99,752
竹山鎮	37,093	43,263	47,693	58,181	61,707	62,881	63,436	62,622	63,054	61,068	59,796	59,415
集集镇	11,925	13,028	14,508	16,378	14,984	14,649	14,180	12,678	12,429	12,302	12,311	12,216
名間鄉	27,107	32,174	35,044	40,799	41,002	41,510	41,788	41,643	42,902	42,900	42,253	41,910
鹿谷鄉	18,275	19,888	22,641	25,632	23,923	23,422	23,167	22,341	21,883	20,597	19,879	19,761
中寮鄉	16,277	20,450	22,699	27,675	24,018	22,995	22,650	19,722	19,046	17,680	16,941	16,763
魚池鄉	16,559	19,707	21,514	22,672	21,235	20,947	20,512	18,682	18,433	17,833	17,549	17,422
國姓鄉	15,153	21,430	24,929	33,076	29,445	28,905	29,017	26,177	25,579	23,401	22,133	21,776
水里鄉	13,037	22,344	25,411	33,113	30,166	29,334	29,039	26,548	24,566	22,479	21,613	21,273
信義鄉	9,072	11,177	12,846	16,622	17,555	17,561	17,754	17,830	18,096	17,811	17,356	17,222
仁愛鄉	7,619	10,030	11,142	14,182	15,249	15,526	15,317	14,758	15,352	15,485	15,572	15,505

資料來源：南投縣統計要覽(2007)。

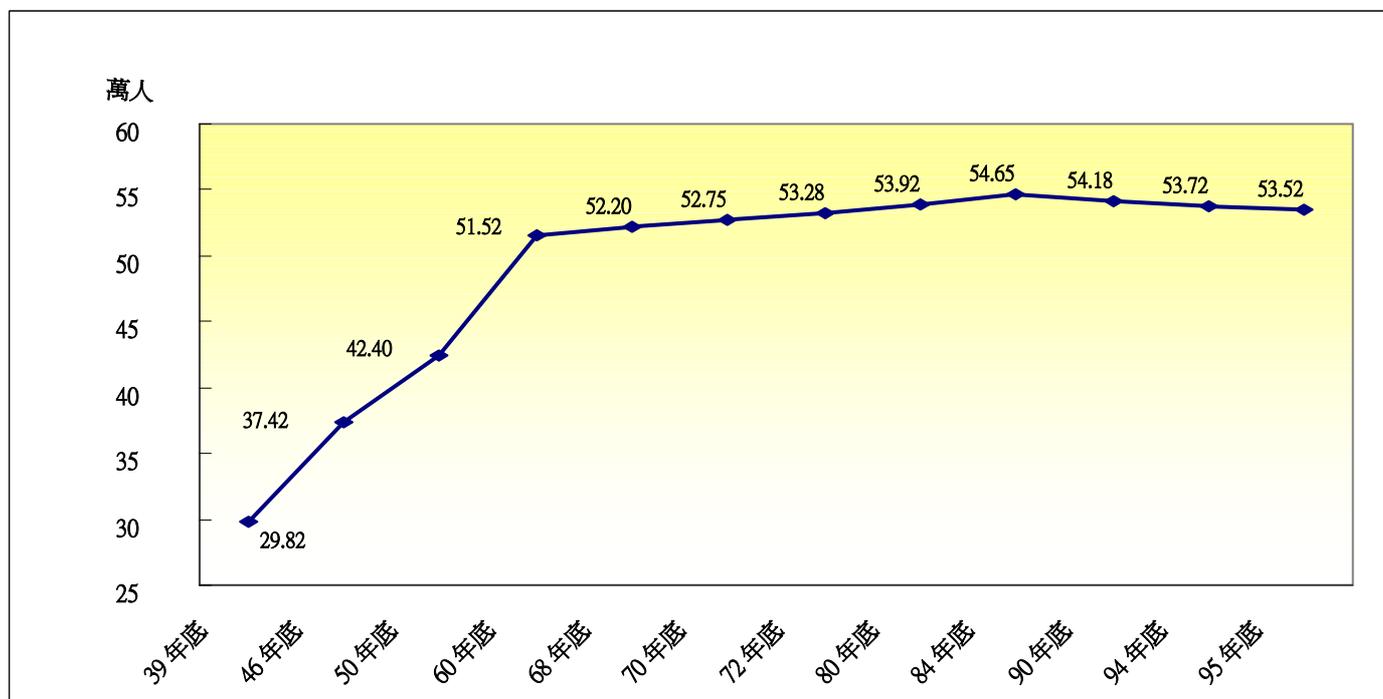


圖 2-3: 南投縣歷年人口數

表 2-13:南投縣現住人口之年齡結構

單位：人、%

年底別及 鄉鎮市別	總人口	0-14歲		15-64歲		65歲以上	
		人數	%	人數	%	人數	%
民國八十四年底	546,517	127,288	23.29	370,752	67.84	48,477	8.87
民國八十五年底	545,667	123,500	22.63	371,570	68.09	50,597	9.27
民國八十六年底	546,707	121,364	22.20	372,866	68.20	52,477	9.60
民國八十七年底	545,874	117,813	21.58	373,809	68.48	54,252	9.94
民國八十八年底	544,038	113,858	20.93	374,559	68.85	55,621	10.22
民國八十九年底	541,537	110,872	20.47	373,279	68.93	57,386	10.60
民國九十年底	541,818	109,438	20.20	373,329	68.90	59,051	10.90
民國九十一年底	541,292	107,771	19.91	372,737	68.86	60,784	11.23
民國九十二年底	540,397	104,616	19.36	373,321	69.08	62,460	11.56
民國九十三年底	538,413	101,569	18.86	372,423	69.17	64,421	11.96
民國九十四年底	537,168	98,070	18.26	372,864	69.41	66,234	12.33
南投市	105,322	20,516	19.48	73,459	69.75	11,347	10.77
埔里鎮	86,920	16,163	18.60	60,806	69.96	9,951	11.45
草屯鎮	99,523	19,254	19.35	69,994	70.33	10,275	10.32
竹山鎮	59,796	10,398	17.39	41,616	69.60	7,782	13.01
集集鎮	12,311	2,133	17.33	8,171	66.37	2,007	16.30
名間鄉	42,253	7,485	17.71	28,982	68.59	5,786	13.69
鹿谷鄉	19,879	2,964	14.91	13,593	68.38	3,322	16.71
中寮鄉	16,941	2,512	14.83	11,352	67.01	3,077	18.16
魚池鄉	17,549	2,782	15.85	11,880	67.70	2,887	16.45
國姓鄉	22,133	3,583	16.19	15,131	68.36	3,419	15.45
水里鄉	21,613	3,396	15.71	14,927	69.06	3,290	15.22
信義鄉	17,356	3,726	21.47	11,953	68.87	1,677	9.66
仁愛鄉	15,572	3,158	20.28	11,000	70.64	1,414	9.08

資料來源：南投縣統計要覽(2007)。

二、南投縣縣民就業狀況

所謂就業率係指某地區15歲以上就業人口占總人口的比率，由表2-14得知，民國95年南投縣就業率為44.6%。

表 2-14：民國 95 年南投縣就業率

就業人口占總人口百分比	就業人口占 15 歲以上民間人口百分比	就業人口占勞動力百分比
44.6%	55.5%	95.8%

資料來源：行政院主計處編印「中華民國九十五年臺灣地區人力資源調查統計年報」

1、南投縣失業率

就年齡組別而言，南投縣失業率中以 15—24 歲組 10.4% 為最高，25—44 歲組 4.3% 次之，45—64 歲組 2.4% 再次之，資料顯示年齡越低失業率越高，與青少年初入社會，工作經驗及職業技能均較為不足有關。此外，依教育程度而言，10 年來失業率之平均數以高中學歷者之失業率最高，但大專以上就業人口仍不斷增加中，縣內人力素質亦逐年提高；詳細資訊請參考表 2-15 與表 2-16。

民國 95 年受國際景氣擴張影響，國內經濟穩定成長，加上中央及縣府持續推動多項促進就業措施，例如縣府主辦的就業博覽會等活動，使本縣 95 年平均就業人口提升為 23 萬 9 千人，創 7 年來新高，失業率則自 93 年起逐年下降，95 年為 4.2%，失業情勢可算是持續改善中；詳細資訊請參考表 2-17。

表 2-15：2006 年南投縣各年齡層失業率

年齡層	失業率
年齡別失業率-15-24 歲	10.4%
年齡別失業率-25-44 歲	4.3%
年齡別失業率-45-64 歲	2.4%
年齡別失業率-65 歲及以上	—

資料來源：行政院主計處(2006)。

表 2-16：2006 年南投縣各教育程度失業率

教育程度	失業率
教育程度別失業率-大專及以上	4.1%
教育程度別失業率-高中(職)	5.1%
教育程度別失業率-國中及以下	3.5%

資料來源：行政院主計處(2006)。

表 2-17：1998-2006 年南投縣失業率

年份	失業率
1998 年	2.5%
1999 年	3.1%
2000 年	3.8%
2001 年	4.9%
2002 年	5.3%
2003 年	5.3%
2004 年	4.7%
2005 年	4.4%
2006 年	4.2%

資料來源：行政院主計處(2006)。

2、南投縣勞動力狀況

根據內政部網頁中南投縣綜合發展計劃報告書指出，南投縣境內15-64歲適合工作生產人口，呈現幾近水平之緩慢增加趨勢，十年來漲幅僅0.57%。適於工作生產之15-64歲人口，九十四年底人口數為372,864人，占當年總人口537,168人之比率為69.41%，較上年底成長0.12%，較八十四年底之370,752人，漲幅僅為0.57%，這代表著近十年來，本區間之人口數呈現幾近水平之緩慢增加趨勢。若從另一方面思考思一現象，本組人口(15-64歲)一方面由幼年人口成長而來，另一方面亦因社會遷移而流出或流入，當縣內工商不發達，就業率低，謀生不易，則將無法栓住年輕力壯人口外飛之心。此現象在以農業為重的南投縣尤為劇烈，因此如何改善人口外流之情形，實為南投縣刻不容緩之事。

南投縣近年來由於積極發展觀光服務業，觀光產業已成為縣內主要產業，民國95年度服務業(三級行業)就業人口占總就業人口51.2%，勝於過去主要產業的工業部門(次級行業)30.5%，及農業部門(初級行業)18.3%，觀光產業為南投縣現今所有產業類型之冠。而種種資料指出，南投縣失業率逐年下降與觀光相關產業發展息息相關，因觀光休閒產業逐年增加，更提供縣民更多的就業機會，並顯示南縣優質的觀光休閒環境，已獲大眾好評及肯定(行政院主計處，2006)。

表 2-18：民國 95 年南投縣就業人口行業

就業人口行業分配							
合計		初級行業		次級行業		三級行業	
人數 (千人)	%	人數 (千人)	%	人數 (千人)	%	人數 (千人)	%
239	100	44	18.3	73	30.5	123	51.2

資料來源：行政院主計處編印「中華民國九十五年臺灣地區人力資源調查統計年報」。

南投縣政擘畫綱要提及，觀光遊憩、農林生化科技與生活產業是南投經濟價值之核心，也是本縣發展文化創意產業之重點。當第二高速公路的全線通車，帶給本縣更為便利的交通，加上南投縣得天獨厚的好山好水好空氣，最適人居的好環境，已具營造文化創意產業重鎮的最佳條件，若能把握契機擴大招商，吸引農林生化科技產業、生活產業、觀光遊憩事業或無煙囱工業等的投資，不但能增加本縣的就業機會，更能繁榮地方並吸引人口的回流。

第七節 觀光產業-旅館業

旅館英文即(hotel)原為法文。因在法國大革命前，一般貴族在鄉間招待貴賓的別墅稱為(hotel)，後來歐美旅館業者就延用了此一名詞。東南亞許多國家的獨幢別墅(villa)最初也用作招待貴賓或渡假之用。隨著經濟起飛、飛行器的發展，在商務需求殷切的驅動下，現代美國所經營的旅館規模，有從極簡單的組織，演變成為大型連鎖化的旅館(吳勉勤，1998；李欽明，1998)。

一、旅館業的定義

旅館是指提供一固定之公開建築物、提供房客安全舒適的住宿設備、衛生美味的餐食及提供其他休閒設施，並對公共負有法律上的權利與義務之營利事業(林恬予，1999)。

美國於1915年五月在俄亥俄州召開了一次旅館業大會，通過了「旅館」的定義：「凡是一所大廈或其他建築物，曾公開宣傳並為眾所週知，專供旅客居住和飲食而收取費用的，且在同一場所或其附近設有一間或一間以上的餐廳或會客室，以供旅客飲食者，即認定為旅館」。其中並規定「任何私人商號，公司均得利用一所大樓或其他所建築物經營餐旅業務，但必須向有關主管機關登記核準，始得稱為旅館」。

延伸旅館業對於旅館的定義，旅館專為供應旅客們日常生活所需的居住、飲食及相關休閒的設施，使每一位賓客都能得到舒適的休憩。隨著時空變化及經濟成長，旅館經營的基本條件，除了應具有的標準的設備之外，應特別注重對旅客周到的服務，客人對旅館的需求已不再侷限於住宿或餐點的提供。相對地，旅館進而擴充其服務功能，包括會議及宴會場所、購物、娛樂設施、健康中心等，旅館成為社交中心，或成為城市的象徵。除此之外，讓每位客人感受到「賓至如歸」感覺；服務成為旅館經營中一項不可或缺的無形性產品。衡量旅館發展的趨勢，旅館業漸漸被定義為：「專為公眾提供住宿、餐飲及其他有關服務

的建築物或設備，業者透過提供這些商品過程而獲得利潤(吳勉勤，1998；李欽明，1998)。

二、旅館業的分類

旅館依不同的經營方式、所在位置、旅客的種類加以區分，茲分述於下：

1、按旅客停留的時間可分為

- (1)短期住宿用旅館(Transient hotel)：供給住一週以下的旅客。
- (2)長期住宿用旅館(Residential hotel)：供給住一個月以上，且必需與旅館簽訂合同。

- (3)半長期住宿用旅館(Semi-residential)：具有短期住宿用旅館的特點。

2、按旅館所在地可分為

- (1)都市旅館(City hotel)
- (2)休憩旅館(Resort hotel)

3、按旅館特殊的立地條件分為

- (1)公路旅館(Highway hotel)
- (2)鐵路旅館或機場旅館(Terminal hotel)

4、按其服務的對象可分為

- (1)商務型旅館(Commerce or business hotel)：

此類型旅館多集中於都市中。主要是商務旅客為主，商品內容主要以滿足商務需求為主，旅館中會有各式的客房、商務中心、會議室；商務中心會有符合商務人需要的網路設備、傳真機及影印機等，此外健身房、游泳池、三溫暖等設施也提供商務旅客休閒之需。

- (2)會議中心旅館(Conference center)：

此類型旅館以會議場所為主體之旅館，服務對象為參加會議人士

及商展之商務人士。服務內容除提供寬敞的會議或展覽空間外，一系列的會議專業設施亦是主要產品。

(3)休閒型旅館(Resort hotel)：

渡假旅館多位於風景區之附近，藉由最自然的遊憩資源，提供給渡假休閒的客人。除了基本的客房、餐飲設施之外。服務內容包括：戶外運動及球類器材、健身設施、溫泉浴等，依所在地方特色提供不同的設備，均以健康休閒為目的。

(4)溫泉旅館(Hot spring hotel)：

近年來美容、水療及溫泉，亦成為休閒流行時尚的主題，溫泉旅館成為另一類具特色的休閒型旅館。隨著民眾對於休閒活動在質量要求的提升，精緻化的溫泉遊憩活動近年來逐漸加溫，各式溫泉旅館逐漸盛行。

(5)機場旅館(Airport hotel)：

機場旅館又稱過境旅館，其地點多位於機場附近。服務對象以商務旅客、因班機取消暫住旅客、航空服務人員為主，服務內容之特色為提供旅客機場來回的便捷接送(shuttle bus)及方便停車位置。有些旅館為航空公司經營，稱之為 Airtel。

(6)套房式之旅館(Suite hotel)：

此類型旅館多位於都市中，提供給主管級商務客人為主，除了客房之外獨立客廳及廚房亦多提供的服務內容。

(7)長期住宿旅館(Residential hotel/ Serviced apartment)：

此類型旅館主要提供停留時間較長的客人，為方便客人長期住宿之需求，廚房、酒吧等設施亦為設計之重點。

(8)賭場旅館(Casino hotel)：

此類型旅館中多設有賭場，服務對象以賭客及觀光客為主。

(9)別墅式旅館(Villa)：

此類型旅館盛行於東南亞國家，以獨幢的設計著稱，每幢旅館內備有獨立的游泳池，專屬的司機可以接送旅客，同時有專屬的廚師可以烹調旅客想吃的佳餚。

(10)精品旅館(Boutique hotel)：

此類型飯店強調的室內空間設計，是以流行生活品味的語彙為主要設計走向，並以精緻甚至是結合摩登前衛取勝，以對比一般五星級飯店的華麗鋪陳。

(11)汽車旅館(Motel)：

為提供長途駕車旅行客人之需，在高速公路沿線或郊區多設此類型旅館，便利的停車場地及簡單的住宿設施為主要服務內容。台灣近年來出現許多設計精緻的汽車旅館，不僅提供旅客短暫住宿或休息的設施，汽車旅館內也設計了游泳池、豪華視廳設備等，都滿足現代充滿壓力情況之下，能夠放鬆心情的環境。

(12)房間和早餐簡易式旅館(Bed and Breakfast 縮寫 B&B)：

最早流行於英國，目前在美國、澳洲、英國頗受歡迎。服務對象不限，以自助旅行者學生較多，除提供房間並供應早餐，通常由主人擔任早餐烹調工作。

(13)民宿(pension)：

家庭式的旅館，多由一般家庭改裝而成，收費較低廉，沒有服務人員，須由旅客自行動手整理床鋪被褥。

(14)青年旅舍(hostel)：

隸屬國際青年旅舍聯合會的青年旅舍，分布於許多重要都市及旅遊勝地，提供經濟且舒適的住宿，惟租用者須是青年旅舍協會的會員。

交通部觀光局將台灣地區旅館分成四類：分別為國際觀光旅館、一般觀光旅館、一般旅館、民宿。96年9月份調查統計，台灣地區國際觀光旅館總計59間，南投縣國際觀光合法旅館有1間；台灣地區一般觀光旅館總計30間，南投縣一般觀光合法旅館有1間；台灣地區一般合法旅館總計2,645間，南投縣一般合法旅館有88間。此外，南投縣境內目前有兩家國際旅館正在籌設中。南投縣旅館的規模；詳細資訊請參考表2-19、表2-20與表2-21；營運狀況詳細資訊請參考表2-22。

表 2-19：南投縣一般旅館家數、房間數、員工人數統計

縣市別	合 法 旅 館			未 合 法 旅 館			小 計		
	家數	房間數	員工人數	家數	房間數	員工人數	家數	房間數	員工人數
南投縣	88	4,636	1,297	105	3,209	608	193	7,845	1,905

資料來源: 交通部觀光局網站。

備註: 更新日期 2007 年 9 月。

表 2-20：南投縣觀光旅館家數及房間數統計表

地區\ 客房數	國 際 觀 光 旅 館					一 般 觀 光 旅 館					合 計				
	家數	單人房	雙人房	套房	小計	家數	單人房	雙人房	套房	小計	家數	單人房	雙人房	套房	小計
南投縣	1	4	22	70	96	1	28	24	2	54	2	32	46	72	150

資料來源: 交通部觀光局網站。

備註: 更新日期 2007 年 9 月。

表 2-21：南投縣籌設中之國際觀光旅館

觀光旅館 名稱	地段	電話	房間數	預計完工日	計畫投資金額
日月行館	南投縣魚池鄉 水社 395-218 地號	04-23338899	92	2009 年 10 月 10 日	2,000,000,000
日月潭汎 麗雅酒店	南投縣魚池鄉 水社段 537 地 號等	02-2718-4336	211	2007 年 10 月 30 日	1,300,000,000

資料來源:交通部觀光局網站。

備註:更新日期 2007 年 9 月。

表 2-22：台灣地區觀光旅館營運統計月報

旅館 名稱	旅館住用及營收概況						
	客房 數	客房 住用數	住用率	平均 房價	房租收入	餐飲收入	總營業收入
涵碧樓大 飯店	96	2,087	70.13%	10,120	21,120,440	7,246,369	34,596,155
水沙蓮大 飯店	53	116	7.06%	3,954	458,719	42,746	501,465

資料來源：交通部觀光局網站。

備註:更新日期 2007 年 9 月。

第八節 觀光產業-旅行業

一、旅行業定義

依據「發展觀光條例」第二條第八款：旅行業指經主管機關核准為旅客代辦出國及簽證手續或安排觀光旅客旅遊、食宿及提供有關服務而收取報酬之事業。而根據美國旅行業協會(American Society of Travel Agent, ASTA)對旅行業定義為:個人或公司行號接受一個或一個以上的委託人的授權，從事旅遊銷售業務及相關服務。此處的委託人是指航空公司、航運公司、旅館業、主題樂園、巴士公司和鐵路公司等。

二、旅行業分類

根據我國旅行業管理規則第三條之規定，我國旅行業可區分為綜合旅行社、甲種旅行社及乙種旅行社三種，說明如下。

1、綜合旅行社

- (1)資本總額：不得少於新台幣 2500 萬元。每增加一間分公司須增資新台幣 150 萬元。
- (2)保證金：新台幣 1000 萬元。每增加一間分公司須新台幣 30 萬元。
- (3)履約保險投保金額：不得少於新台幣 4000 萬元。每增設一間分公司，應增加新台幣 200 萬元。
- (4)專任經理人：不得少於四人。每增加一間分公司不得少於一人。
- (5)經營業務：
 - (i)接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。
 - (ii)接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
 - (iii)招攬或接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及交通。
 - (iv)以包辦旅遊方式或自行組團，安排旅客國內外觀光旅遊、食宿

交通及提供有關服務。

- (v)委託甲種旅行業代為招攬前款業務。
- (vi)委託乙種旅行業代為招攬第4款國內團體旅遊業務。
- (vii)代理外國旅行業辦理聯絡、推廣、報價等業務。
- (viii)設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人員。
- (ix)提供國內外旅遊諮詢服務。
- (x)其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。

2、甲種旅行社

- (1)資本總額：不得少於新台幣600萬元。每增加一間分公司須增資100萬元。
- (2)保證金：新台幣150萬元。每增加一間分公司須新台幣30萬元。
- (3)履約保險投保金額：不得少於新台幣1000萬元。每增設一間分公司，應增加新台幣200萬元。
- (4)專任經理人：不得少於二人。每增加一間分公司不得少於一人。
- (5)經營業務：
 - (i)接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、託運行李。
 - (ii)接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
 - (iii)招攬或接待國內外觀光旅客並安排旅遊、食宿及交通。
 - (iv)自行組團安排旅客出國觀光旅遊、食宿、交通及提供有關服務。
 - (v)代理綜合旅行業招攬前項第5款之業務。
 - (vi)設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人員。
 - (vii)提供國內外旅遊諮詢服務。
 - (viii)其他經中央主管機關核定與國內外旅遊有關之事項。

3、乙種旅行社

- (1)資本總額：不得少於新台幣 300 萬元。每增加一間分公司須增資新台幣 75 萬元。
- (2)保證金：新台幣 60 萬元。每增加一間分公司須新台幣 15 萬元。
- (3)履約保險投保金額：不得少於新台幣 400 萬元。每增設一間分公司，應增加新台幣 100 萬元
- (4)專任經理人：不得少於一人。每增加一間分公司不得少於一人
- (5)經營業務：
 - (i)接受委託代售國內海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內客票、託運行李。
 - (ii)招攬或接待本國觀光旅客國內旅遊、食宿、交通及提供有關服務。
 - (iii)代理綜合旅行業招攬第 2 項第 6 款國內團體旅遊業務。
 - (iv)設計國內旅程。
 - (v)提供國內旅遊諮詢服務。
 - (vi)其他經中央主管機關核定與國內旅遊有關之事項。

根據交通部觀光局 2007 年 09 月對台灣旅行業統計顯示，目前台灣共有 2,768 家旅行社，其中綜合旅行社有 305 家，甲種旅行社有 2,302 家，乙種旅行社有 161 家。而目前南投縣共計有 24 家旅行社，綜合旅行社 3 家，甲種旅行社 21 家；詳細資訊請參考表 2-23。

表 2-23:台灣地區別旅行社統計

	綜 合		甲 種		乙 種		合 計	
	總公 司	分公 司	總公司	分公 司	總公 司	分公 司	總公司	分公司
台北市	67	22	968	52	12	0	1,047	74
台北縣	0	9	41	8	5	2	46	19
桃園縣	0	24	111	23	14	1	125	48
基隆市	0	1	3	2	0	0	3	3
新竹市	0	18	32	16	7	0	39	34
新竹縣	0	1	14	4	1	0	15	5
苗栗縣	0	3	28	9	1	0	29	12
花蓮縣	0	5	16	7	5	0	21	12
宜蘭縣	0	3	15	5	12	1	27	9
台中市	2	35	168	64	11	1	181	100
台中縣	0	9	42	9	4	1	46	19
彰化縣	0	9	43	12	3	1	46	22
南投縣	0	3	15	6	0	0	15	9
嘉義市	0	7	30	12	2	0	32	19
嘉義縣	0	3	4	3	6	0	10	6
雲林縣	0	5	20	4	3	0	23	9
台南市	1	17	95	26	5	1	101	44
台南縣	0	3	11	8	3	1	14	12
澎湖縣	0	1	16	5	20	1	36	7
高雄市	19	32	216	66	12	1	247	99
高雄縣	0	1	11	4	5	0	16	5
屏東縣	0	4	11	9	2	0	13	13
金門縣	0	0	12	11	1	0	13	11
連江縣	0	0	3	2	0	0	3	2
台東縣	0	1	6	4	16	0	22	5
總 計	89	216	1,931	371	150	11	2,170	598

資料來源：交通部觀光局網站。

備註:更新日期 2007 年 9 月。

第三章 研究方法

第一節 研究架構

本研究主軸包含南投縣觀光產業的背景與現況；南投縣觀光產業中旅館業與旅行業之業別與業態調查分析；南投地區觀光產業中旅館業與旅行業之勞動力需求調查，其架構如圖 3-1 所示。

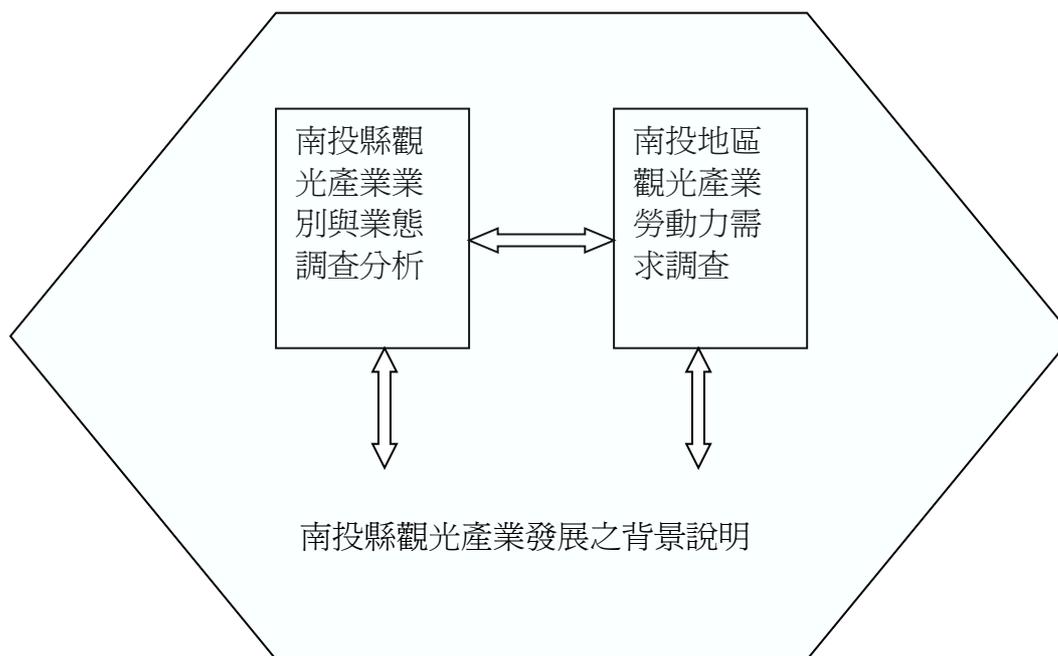


圖 3-1：研究架構

第二節 研究對象與調查範圍

本計畫研究對象包含交通部觀光局公布之南投縣內旅館業者及旅行業者名錄中之所有業者。旅館業者包括縣內的國際觀光旅館、一般觀光旅館及一般旅館；旅行業者包括綜合旅行社、甲種旅行社及乙種旅行社。

第三節 研究與調查目的

一、了解南投縣觀光產業發展之背景與現況

二、釐清南投縣觀光產業的概況，主要包含

1、調查南投縣內旅館業之類別、規模、營業現況、客源、房價等

(1)觀光旅館：係指對旅客提供住宿、休息及相關服務之營利事業，包含國際觀光旅館或一般觀光旅館。

(2)一般旅館：係指觀光旅館業以外，對旅客提供住宿、休息及其他經中央主管機關核定相關服務之營利事業。

2、調查南投縣內旅行業之類別、規模、營業現況等

(1)乙種旅行業：經營範圍僅限於國內旅遊業務。

(2)甲種旅行業：經營範圍除國內旅遊業務外，亦得經營國外旅遊

業務。

(3)綜合旅行業：經營範圍除涵蓋甲種旅行業之營業範圍外，另可經營批售業務。

三、調查南投縣內觀光產業勞動力需求

1、調查旅館業及旅行業之人力需求：包含旅館業及旅行業的員工流動率、未來需求職缺類別、數量、僱用條件、工作條件等。

2、瞭解旅館業及旅行業者人員晉用之相關人力資源策略：包含

員

工來源、招募管道、甄選標準等。

第四節 資料收集方法

一、南投縣觀光產業發展之背景說明

由研究者進行廣泛且周延之次級資料收集及分析整理。資料來源包含行政院交通部觀光局網站、經濟部主計處、各相關旅行社、旅館、觀光協會、同業公會，以及其他各類相關之學術或技術報告之網站資訊或出版品資料。

二、南投縣觀光產業勞動力需求調查

1、**查母體**：本計畫研究對象包含交通部觀光局公佈之南投縣內旅館業者及旅行業者名錄中之所有業者。

2、**調查問卷**：由研究者針對研究問題與研究目的，參考相關文獻擬定相關題項，完成初版問卷。再經由產學界的數位專家審閱後進行修定，再經由某科技大學休閒事業管理系碩士在職專班的同學進行預試後，再次修定，以確保問卷之效度。至此，正式問卷完成，包含(1)南投縣旅館業類、業態與人力需求調查問卷(附錄 1)，(2)南投縣旅行業類、業態與人力需求調查問卷(附錄 2)。

3、調查方法：問卷調查法

(1)於中華民國 10 月 25 日由中彰投區就業服務中心函文南投縣政府協助轉發南投縣各鄉鎮市公所、南投縣旅館公會、南投縣民宿觀光協會埔里鎮鄉村民宿協會協助以郵寄方式將問卷發放給調查對象，由受試者其自行填答問卷後於兩週內寄回研究者。

(2)兩週後針對未回覆之業者先進行電話連繫，追蹤業者是否收到問卷，收到問卷且已完成填答但尚未寄回者，請其盡速寄回或由研究助理前往收取。未收到問卷者則徵詢其是否願意進行電話調查？願意者立即進行電話訪談，完成調查。不方便進行調查者則依業者意願進行

問卷傳真、研究助理到場訪談以及電子問卷調查等方式進行資料收集。

(3)經催收後，資料數量達可分析且具代表性的數量後，針對回收的問卷進行資料檢誤，如有漏填或填列不全之問項，以電話聯繫補正之。

第五節 資料處理與分析方法

一、資料處理：將蒐集與問卷調查所得的資料經過檢誤與偵錯後，進行資料編碼及電子資料庫建檔工作，以便後續進行統計分析。

二、資料分析：資料完成編碼建檔後，採用 SPSS 10.0 統計軟體進行資料分析。分析方法包含各項得以呈現研究對象於各調查項目之平均數、排序與出現頻次、累計百分比等分佈情形之相關統計技術，以回答本研究之各項問題與研究目的。

第六節 計畫執行流程與規劃進度

本研究計畫執行期間自 96 年 9 月計劃通過日起至 96 年 12 月 31 日完成結案報告書，詳細工作內容與進程以表 3-1 之甘特圖說明；研究流程詳見圖 3-2。

表 3-1：計畫執行進度

工作內容	96年08月	96年09月	96年10月	96年11月	96年12月
1. 研究計畫設計 2. 計畫書提出					
1. 文獻探討 2. 次級資料收集 3. 抽樣名冊建立 4. 問卷設計與修正					
1. 次級資料收集 2. 問卷發放					
1. 問卷催收 2. 回收問卷編碼建檔					
1. 資料分析與彙整					
1. 撰寫結案報告					

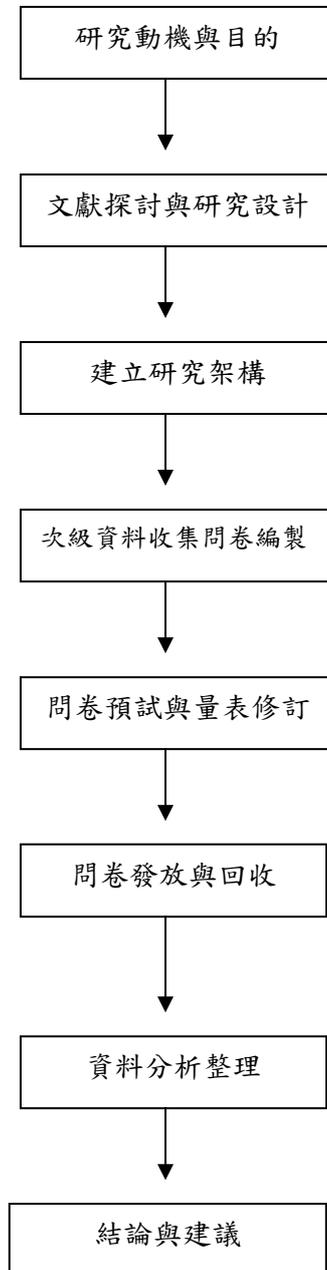


圖 3-2：本研究流程圖

第四章 資料分析結果

本研究採問卷調查法，研究者於 96 年 10 月下旬依據 96 年 9 月交通部觀光局有關南投縣合法旅館名冊資料中的 90 家旅館為調查母體。經由實際調查發現，立德系列旅館在南投縣境內共計有 3 家分館，東大溫泉系列旅館共計 2 家。因本研究設計填答業者為同屬一家企業的分館則將於縣內的所有分館一起合併計算，因此旅館數成為 87 家。藉由問卷發放、追蹤、催收研究者發現，觀光局名冊中的旅館有 7 家電話為空號，1 家已停業改經營花店，因此實際可調查旅館數成為 79 家。96 年 11 月下旬問卷回收結束後，共計有 16 家旅館拒絕訪談調查，但新增 5 家旅館為未列名交通部觀光局合法旅館名冊之業者的回覆(乃經由中彰投區就業服務中心函文，南投縣協助發文的受試者)，因此有效回收問卷共計 68 家，有效回收率為 80.10% ($68/(79+5)$)。在縣內旅行社方面，觀光局的名冊中有 24 間旅行社，但實際調查時發現雄獅旅行社以及永達旅行社在縣內均有兩家分店，本研究填答時若有同屬一家公司的分店則將縣內所有分店一起合併計算，因此實際樣本與調查數成為 22 家。經由郵寄問卷與電話催收、訪談後有三間旅行社間基於商業機密的考量堅持不受訪，因此有效回收有樣本數為 19，有效回收率達 86.36%。針對有效問卷進行除錯、確認、資料登錄，分析後的結果說明如下。

第一節 南投縣旅館業的業態、業類與人力資源現況暨未來需求

一、南投縣旅館業之類別、規模

1、南投縣旅館業類與家數

根據有效回收問卷分析結果發現，南投縣境內觀光旅館共計 14 家，其中國際觀光旅館 1 家(1.5%)，觀光旅館 13 家(19.1%)，而一般旅館則有 54 家(79.4%)；詳細資訊請參考表 4-1 與圖 4-1。

表 4-1：南投縣旅館的類型與數量

旅館的類型	數量	百分比
國際觀光旅館	1	1.5%
一般觀光旅館	13	19.1%
一般旅館	54	79.4%
總計	68	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

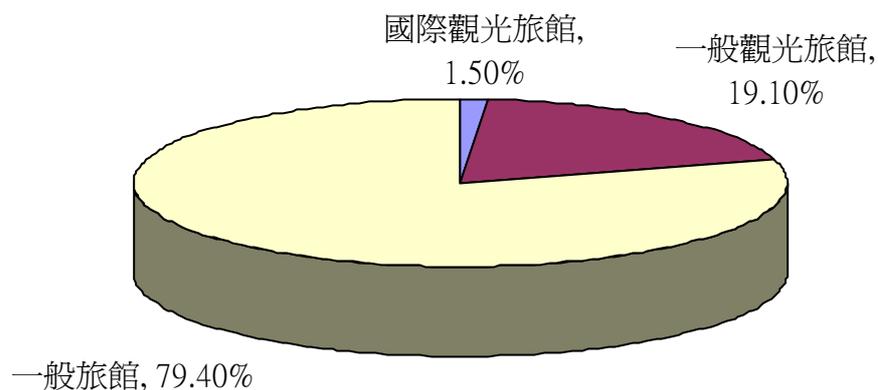


圖 4-1：旅館的類型

2、南投縣旅館業營業規模現況

由旅館房間數與旅館投資額兩個面向觀察縣內旅館的營業規模發現，南投縣境內旅館房間數 10 間以下的有 15 家(22%)，11-50 間的 25 家(37%)，51-100 間的 13 家(19%)，101-150 間的 8 家(12%)，151-200 間的 2 家(3%)，200 間以上 5 家(7%)；詳細資訊請參考表 4-2 與圖 4-2。縣內旅館投資額 50 萬以下者 4 家(9.8%)，50-100 萬 2 家(4.9%)，100-200 萬 3 家 (7.3%)，200-400 萬 1 家 (2.4%)，400-600 萬 5 家 (12.2%)，600-800 萬 3 家(7.3%)，800-1,000 萬 2 家(4.9%)，1,000-1,500 萬 2 家 (4.9%)，1,500-2,000 萬 3 家 (7.3%)，2,000-3,000 萬 3 家 (7.3%)，3,000-4,000 萬 1 家(2.4%)，5,000 萬以上 12 家(29.3%)；詳細資訊請參考表 4-3 與圖 4-3。有關投資額共計 27 間旅館此題未填答。

表 4-2：南投縣旅館的客房供給量

房間數	旅館數	百分比
10 間以下	15	22%
11 -50 間	25	37%
51-100 間	13	19%
101-150 間	8	12%
151-200 間	2	3%
200 間以上	5	7%
總計	68	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

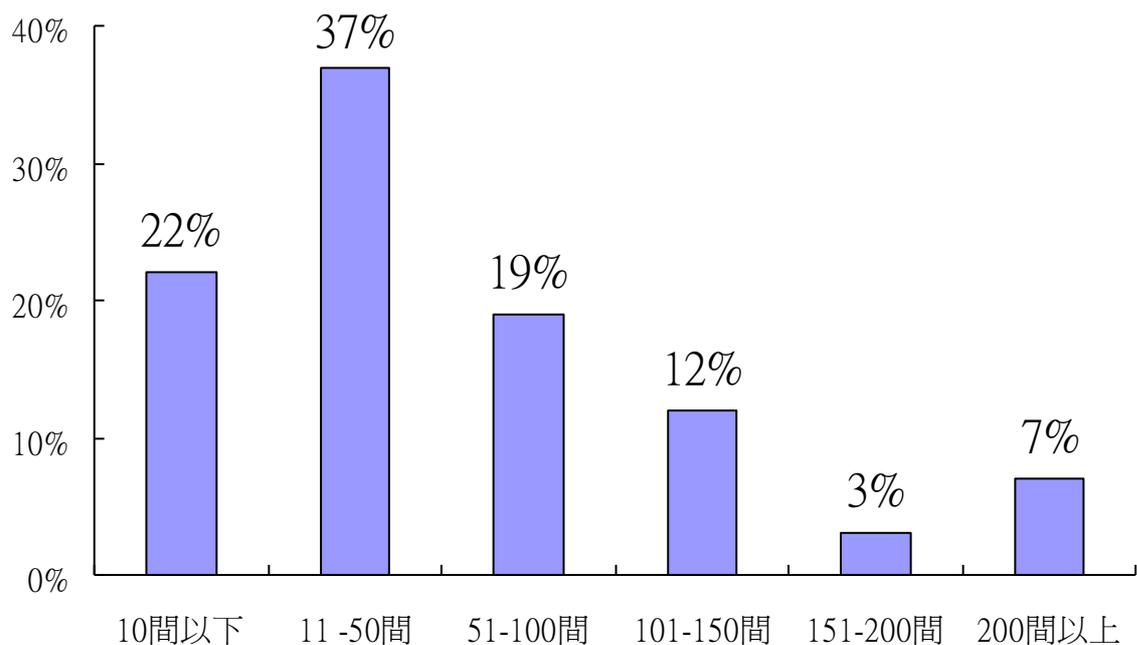


圖 4-2 南投縣旅館的客房供給量

表 4-3：南投縣旅館的投資金額

投資額 (單位：萬元)	旅館數	百分比
50 以下	4	9.8%
50-100	2	4.9%
100-200	3	7.3%
200-400	1	2.4%
400-600	5	12.2%
600-800	3	7.3%
800-1000	2	4.9%
1,000-1,500	2	4.9%
1,500-2,000	3	7.3%
2,000-3,000	3	7.3%
3,000-4,000	1	2.4%
5,000 以上	12	29.3%
總計	41	100%

備註：1、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

2、共計 27 間旅館此題項未填答。

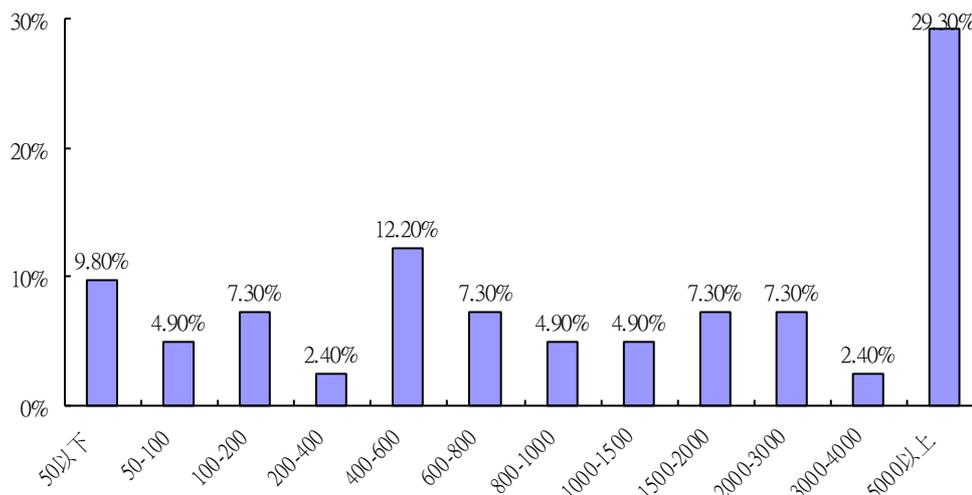


圖 4-3：南投縣旅館的總投資額(單位：萬元)

再以觀光旅館和一般旅館來分析其規模可發現，觀光旅館的房間數以 11-50 間與 51-100 間為最多，各佔 28.6%；而一般旅館的房間數以 10 間(27.8%)以下為最多；詳細資訊請參考表 4-4。觀光旅館投資額在 5,000 萬以上佔 6 成以上，而一般旅館投資額從 50 萬到 5,000 萬不等，有 18.8%的一般旅館投資額在 100 萬以下；詳細資訊請參考表 4-5。有關投資金額共計 27 間旅館此題未填答。

表 4-4：南投縣觀光旅館及一般旅館的房間數

房間數	觀光旅館		一般旅館	
	旅館數	百分比	旅館數	百分比
10 間以下	0	0%	15	27.8%
11 -50 間	4	28.6%	21	3.89%
51-100 間	4	28.6%	9	16.7%
101-150 間	2	14.3%	6	11.1%
151-200 間	1	7.1%	1	1.9%
200 間以上	3	21.4%	2	3.7%
總計	14	100%	54	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

表 4-5：南投縣觀光旅館及一般旅館的投資金額

投資金額 (單位：萬元)	觀光旅館		一般旅館	
	旅館數	百分比	旅館數	百分比
50 以下	0	0%	4	12.5%
50-100	0	0%	2	6.3%
100-200	0	0%	3	9.3%
200-400	0	0%	1	3.1%
400-600	1	11.1%	4	12.5%
600-800	0	0%	3	9.3%
800-1,000	0	0%	2	6.3%
1,000-1,500	0	0%	2	6.3%
1,500-2,000	2	22.2%	1	3.1%
2,000-3,000	0	0%	3	9.3%
3,000-4,000	0	0%	1	3.1%
5,000 以上	6	66.7%	6	18.9%
總計	9	100%	32	100%

備註：1、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

2、共計 27 間旅館此題項未填答。

小結：

交通部觀光局登記合法的旅館有 90 間；國際觀光旅館 1 家、一般觀光旅館 1 家、一般旅館 88 間。本次研究有效問卷回收率為 75.6%，有效回覆家數共計 68 家。根據有效回收的問卷資料分析可發現，南投縣境內旅館主要以一般旅館數最多(54 家)，其次為觀光旅館(13 家)與國際觀光旅館(1 家)。房間供應量上，南投縣境內館房間數在 50 間以內的約佔六成(59%)，而房間供應量超過 100 間的旅館佔 2 成(22%)。而在投資金額上則呈現兩極化的現象，200 萬以下投資額的旅館佔 22%，而 5,000 萬以上投資額的旅館佔了近三成(29.3%)，其中有三家旅館投資額都超過台幣 4 億元，某種程度似乎也反映了 M 型社會下需求與供給都呈現雙峰現象。後續研究也可持續探討旅館規模等級與地域性(例如是否大規模的旅館都集中於日月潭等主要國際觀光景點而小型旅館都

散居於鄉間，觀光旅館是否有群聚效應)、目標顧客、回收期及獲利性的相關性。

二、南投縣旅館業經營現況

1、南投縣旅館業的房價

根據回收問卷資料分析結果發現，南投縣旅館業平均房價在1,000元以下者佔最多(35.2%)，共計有24家，1,001-2,000元11家(16.2%)，2,001-3,000元14家(20.6%)，3,001-4,000元7家(10.3%)，4,001-5,000元4家(5.9%)，5,000元以上有8家(11.8%)；詳細資訊請參考表4-6與圖4-4。

表 4-6：南投縣旅館房間的平均價位

平均房價 (單位：元)	旅館數	百分比
1,000 以下	24	35.2%
1,001-2,000	11	16.2%
2,001-3,000	14	20.6%
3,001-4,000	7	10.3%
4,001-5,000	4	5.9%
5,000 以上	8	11.8%
總計	68	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

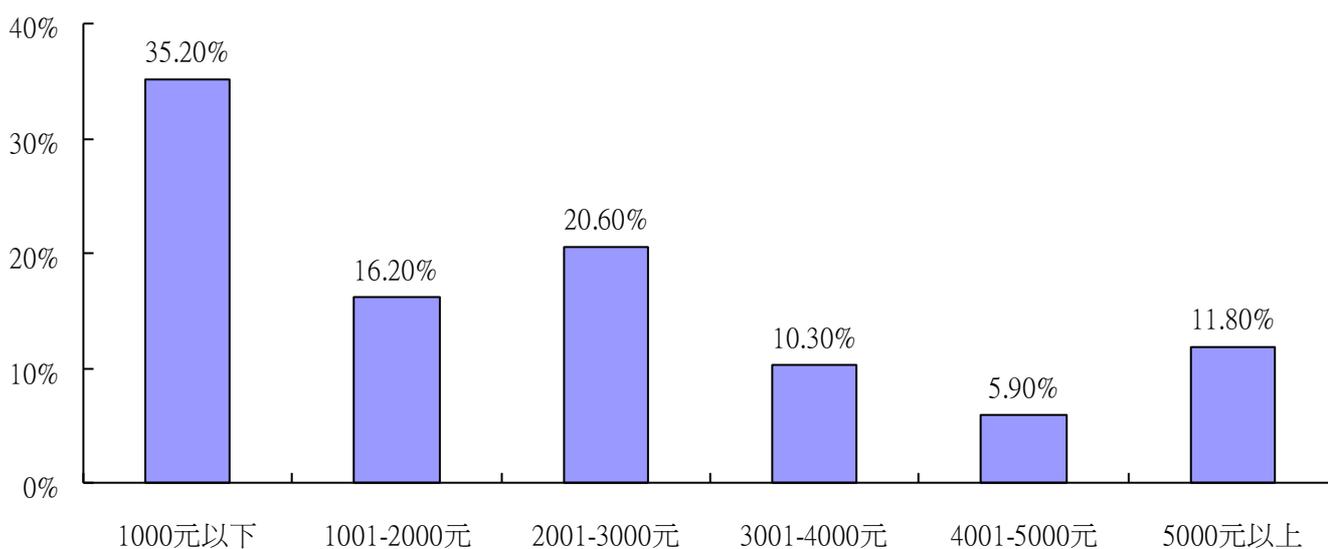


圖 4-4：南投縣旅館房間的平均價位

2、南投縣旅館業的營業狀況

南投縣旅館業營業狀況可由平均住房率與月平均營業額加以觀察。根據有效回收問卷分析結果顯示，平均住房率以 10% 以下佔最多，共計有 23 家(34.3%)，10-20% 7 家(10.4%)，20-30% 7 家(10.4%)，30-40% 11 家(16.5%)，40-50% 8 家(11.9%)，50-60% 3 家(4.5%)，60-70% 2 家(3%)，70-80% 3 家(4.5%)，80-90% 3 家(4.5%)；詳細資訊請參考表 4-7 與圖 4-5。有關平均住房率共計 1 間旅館此題項未填答。此外在每月平均營業額方面，10 萬以下佔最多，共計有 21 家(42.9%)，10-20 萬 4 家(8.2%)，20-30 萬 1 家(2%)，30-50 萬 4 家(8.2%)，50-100 萬 3 家(6.1%)，100-150 萬 2 家(4.1%)，150 萬以上 14 家(28.5%)；詳細資訊請參考表 4-8 與圖 4-6。有關平均營業額共計 19 間旅館此題項未填答。

表 4-7：南投縣旅館過去六個月的月平均住房率

月平均住房率	旅館數	百分比
10%以下	23	34.3%
10-20%	7	10.4%
20-30%	7	10.4%
30-40%	11	16.5%
40-50%	8	11.9%
50-60%	3	4.5%
60-70%	2	3%
70-80%	3	4.5%
80-90%	3	4.5%
90-100%	0	0%
總計	67	100%

備註：1、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

2、共計 1 間旅館此題項未填答。

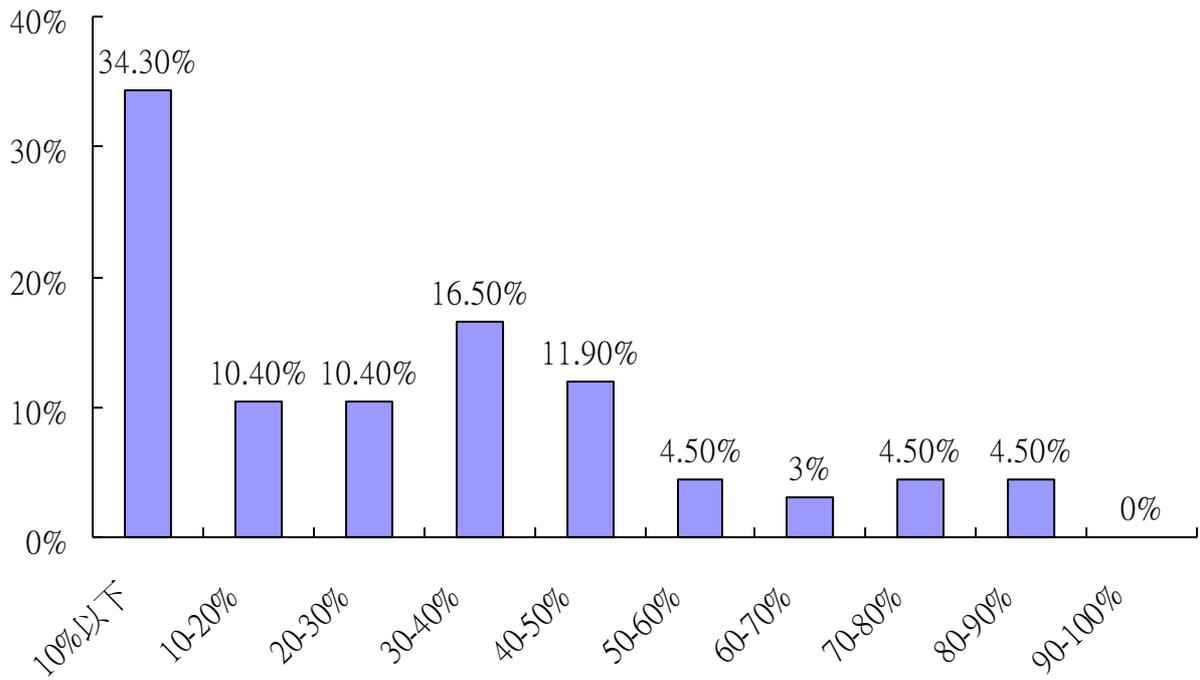


圖 4-5：南投縣旅館過去六個月的月平均住房率

表 4-8：南投縣旅館過去六個月的月平均營業額

月平均營業額 (單位：元)	旅館數	百分比
10 萬以下	21	42.9%
10-20 萬	4	8.2%
20-30 萬	1	2%
30-50 萬	4	8.2%
50-100 萬	3	6.1%
100-150 萬	2	4.1%
150 萬以上	14	28.5%
總計	49	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

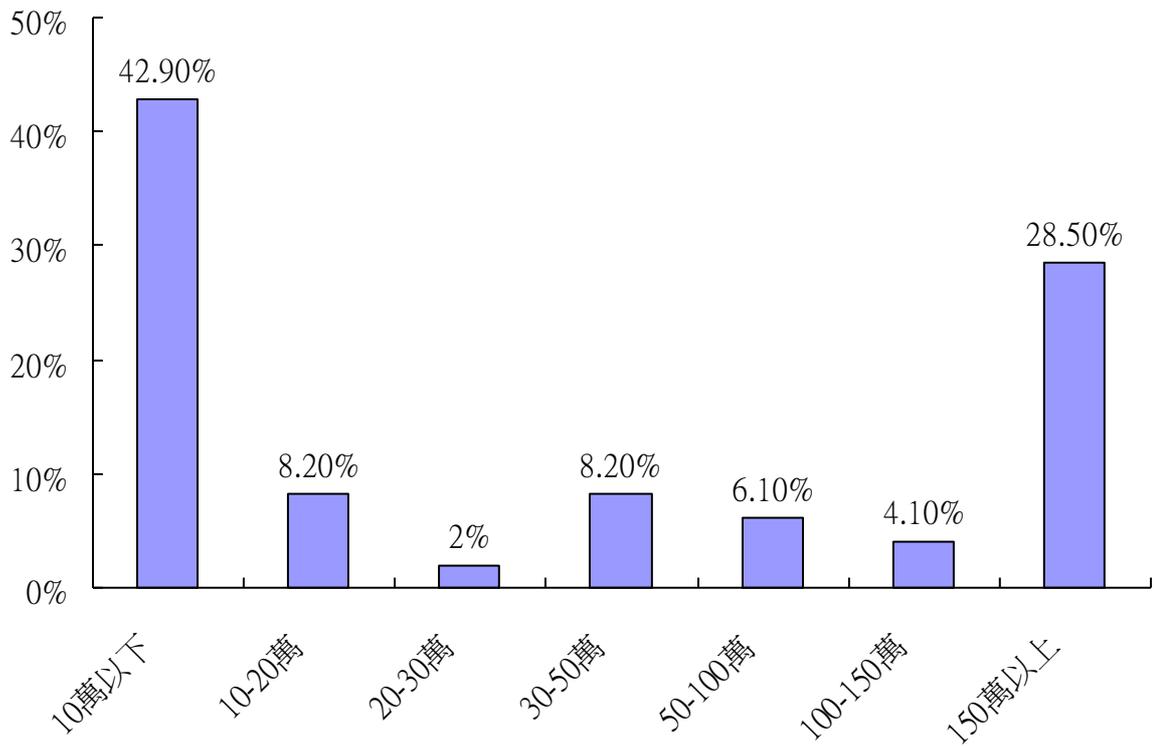


圖 4-6：南投縣旅館過去六個月的平均營業額

3. 南投縣旅館業的主要客源

根據有效回收問卷分析結果顯示，南投縣旅館業的主要客源為北部縣市(新竹暨以北)客人佔 85.7%，其次有 65.1%旅館客源為中部附近縣市客人，南部縣市(嘉義暨以南)客人佔 60.3%，南投縣本地客人佔 22.2%，而國際旅客包含大陸、歐美、日本客人不到 12%；詳細資訊請參考表 4-9 與圖 4-7。

表 4-9：南投縣旅館業的主要客源

主要客源	排序	累計分數	頻次	百分比
北部縣市(新竹暨以北)客人	1	149	54	85.7%
中部附近縣市客人	2	79	41	65.1%
南部縣市(嘉義暨以南)客人	3	78	38	60.3%
南投縣本地客人	4	35	14	22.2%
其他	5	9	4	6.3%
大陸客人	6	6	4	6.3%
歐美客人	7	4	2	3.2%
日本客人	8	3	1	1.6%

備註：1、本題項依序可複選3種主要客源。

2、累計分數計分方式：排序1者3分，2者2分，3者1分。

3、各種客源每被勾選一次則計頻次1次。

4、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

5、以累計分數作排序。

6、共計5間旅館此題項未填答。

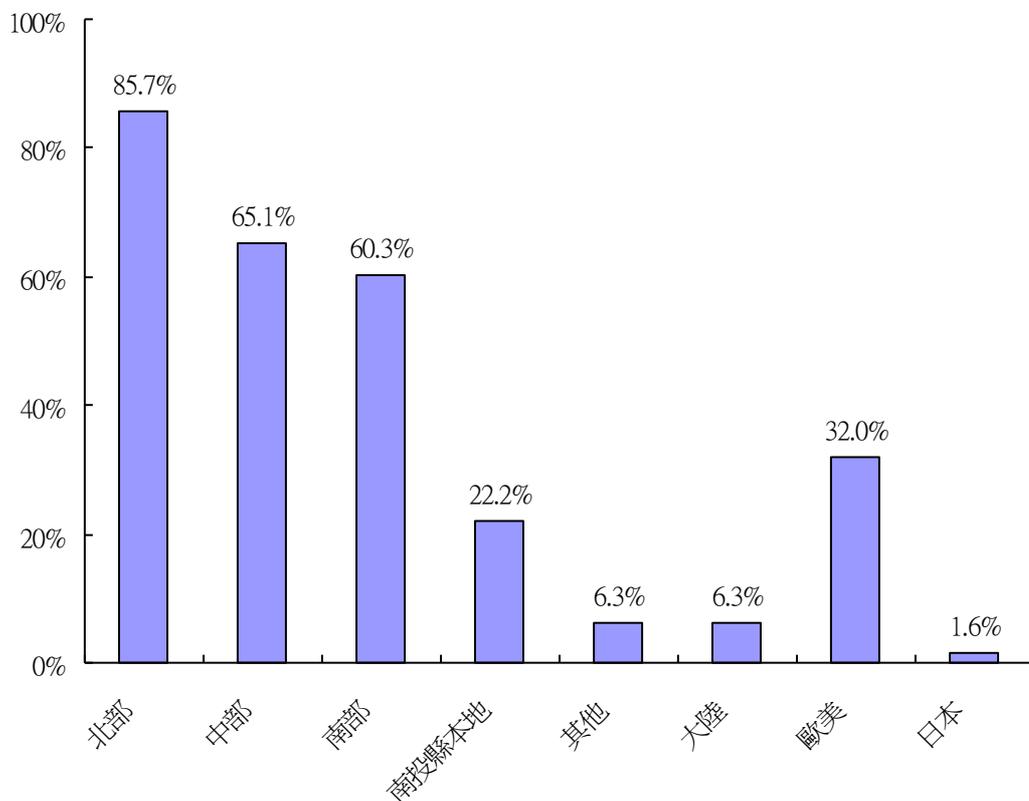


圖 4-7：南投縣旅館的主要客源

由上述統計分析資料可知，南投縣旅館業平均房價以 1,000 元以下最多，有 24 家(35.2%)，平均住房率以 10%以下佔最多，有 23 家(34.3%)。而月平均營業額 10 萬以下最多，有 21 家(42.9%)。而客源以北部縣市(新竹暨以北)客人居多佔 85.7%。若進一步比較南投縣觀光旅館與一般旅館則發現，觀光旅館的平均房價以 5,000 元以上比率最高，各佔 35.7%，而縣內有 4 成一般旅館的平均房價在 1,000 元以下，由此可看出南投縣觀光與一般旅館在平均房價上呈現兩極化的現象，旅館房價從 1,000 元以下到最高房價一萬三千多元，房價差距高達 13 倍以上；詳細資訊請參考表 4-10。

此外，在營業狀況上發現，觀光旅館平均住房率以 40-50%(28.7%)佔最多，而一般旅館平均住房率 10%以下(43.4%)佔最多，觀光旅館平均住房率超過 5 成的有 28.4%，而一般旅館住房率超過 5 成的只有 13.3%，由此可看出南投縣旅館業住房率偏低的現象，其中一般旅館的住房率又比觀光旅館更低，整體營業狀況不佳；詳細資訊請參考表 4-11。若從旅館的平均營業額加以觀察，觀光旅館月平均營業額以 150 萬元以上最多(77.8%)，而一般旅館月平均營業額以 10 萬元以下最多(52.5%)，而問卷調查發現，營業額最低的旅館平均月營業額在 10 萬元以下，而營業額最高的旅館平均月營業額為 800 萬元，差距達 80 倍，由此可發現，觀光旅館與一般旅館的平均營業額呈現雙峰型態，並且半數的一般旅館經營的狀況不佳；詳細資訊請參考表 4-12。另外在主要客源部分分析發現南投縣觀光旅館與一般旅館的主要客源主要皆為北部縣市(新竹暨以北)客人最多，分別為 100%與 81.6%。而觀光與一般旅館客源為國外旅客的比率皆低於 15%，南投縣對於國際旅客的旅遊時間與留宿縣內，及其可能帶來的經濟貢獻，尚有極大的發展空間。後續研究可深入探討國際旅客來縣旅遊意願、有吸引力的旅遊地、行程規劃考量因素、留宿意願等相關議題；詳細資訊請參考表 4-13。

表 4-10：南投縣觀光旅館及一般旅館房間的平均價位

平均房價 (單位：元)	觀光旅館		一般旅館	
	房間數	百分比	房間數	百分比
1,000 以下	0	0%	24	44.4%
1,001-2,000	3	21.4%	8	14.8%
2,001-3,000	4	28.6%	10	18.5%
3,001-4,000	0	0%	7	13.0%
4,001-5,000	2	14.3%	2	3.7%
5,000 以上	5	35.7%	3	5.6%
總計	14	100%	54	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

表 4-11：南投縣觀光旅館及一般旅館過去六個月的月平均住房率

平均住房率	觀光旅館		一般旅館	
	旅館數	百分比	旅館數	百分比
10%以下	0	0%	23	43.4%
10-20%	2	14.3%	5	9.4%
20-30%	2	14.3%	5	9.4%
30-40%	2	14.3%	9	17.0%
40-50%	4	28.7%	4	7.5%
50-60%	1	7.1%	2	3.8%
60-70%	1	7.1%	1	1.9%
70-80%	1	7.1%	2	3.8%
80-90%	1	7.1%	2	3.8%
90-100%	0	0%	0	0%
總計	14	100%	53	100%

備註：1、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

2、共計 1 間一般旅館此題項未填答。

表 4-12：南投縣觀光旅館及一般旅館過去六個月的月平均營業額

月平均營業額 (單位：元)	觀光旅館		一般旅館	
	旅館數	百分比	旅館數	百分比
10 萬以下	0	0%	21	52.5%
10-20 萬	0	0%	4	10.0%
20-30 萬	0	0%	1	2.5%
30-50 萬	0	0%	4	10.0%
50-100 萬	1	11.1%	2	5.0%
100-150 萬	1	11.1%	1	2.5%
150 萬以上	7	77.8%	7	17.5%
總計	9	100%	40	100%

備註：1、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

2、共計 5 間觀光旅館、14 間一般旅館此題項未填答。

表 4-13、南投縣觀光旅館及一般旅館的主要客源

主要客源	觀光旅館				一般旅館			
	排序	累計 分數	頻次	百分 比	排序	累計 分數	頻次	百分 比
南投縣 本地客人	5	1	1	7.1%	4	34	13	26.5%
中部附近縣市 客人	3	19	11	78.6%	2	64	30	61.2%
北部縣市客人 (新竹暨以北)	1	39	14	100%	1	110	40	81.6%
南部縣市客人 (嘉義暨以南)	2	20	11	78.6%	3	58	27	55.1%
日本客人	-	0	0	0%	8	3	1	2.1%
大陸客人	4	2	2	14.3%	6	4	2	4.1%
歐美客人	-	0	0	0%	7	4	2	4.1%
其他	-	0	0	0%	5	9	4	8.2%

備註：1、本題項依序可複選 3 種主要客源。

2、累計分數計分方式：排序 1 者 3 分，2 者 2 分，3 者 1 分。

3、各種客源每被勾選一次則計頻次 1 次。

4、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

5、以累計分數作排序。

三、南投縣旅館業的人力資源現況

南投縣旅館業的人力資源現況是以員工過去一年的平均流動率來觀察，根據有效回收問卷分析結果顯示，員工流動率 5%以下 45 家 (70.3%)，5-10%有 5 家(7.8%)，10-20%有 5 家(7.8%)，20-30%有 4 家 (6.2%)，30-40%有 1 家(1.6%)，40-50%有 1 家(1.6%)，50-60%有 2 家 (3.1%)，60-70%有 1 家(1.6%)；詳細資訊請參考表 4-14 與圖 4-8。

表 4-14：南投縣旅館過去一年員工的平均流動率

平均流動率	旅館數	百分比
5%以下	45	70.3%
5-10%	5	7.8%
10-20%	5	7.8%
20-30%	4	6.2%
30-40%	1	1.6%
40-50%	1	1.6%
50-60%	2	3.1%
60-70%	1	1.6%
70-80%	0	0%
80-90%	0	0%
90-100%	0	0%
100%以上	0	0%
總計	64	100%

備註：1、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

2、共計 4 間旅館此題項未填答。

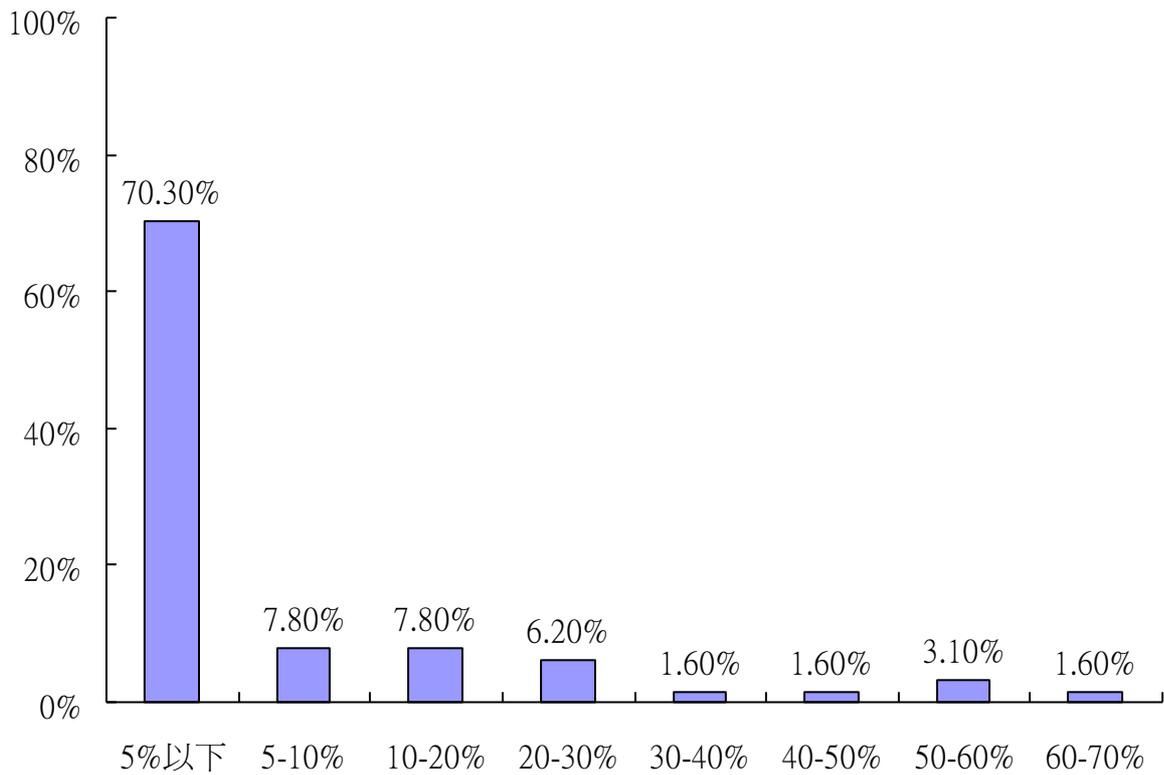


圖 4-8：南投縣旅館過去一年員工的平均流動率

由上述統計分析可知，縣內旅館業的員工流動率 5%以下為最多，共計 45 家(70.3%)。若比較觀光旅館與一般旅館則發現，觀光旅館的平均流動率在 5%以下者佔 61.5%，而一般旅館的平均流動率在 5%以下者更多，佔 72.5%。總體而言南投縣境內旅館業的員工流動率不高；詳細資訊請參考表 4-15。

表 4-15：南投縣觀光旅館及一般旅館過去一年員工的平均流動率

員工平均 流動率	觀光旅館		一般旅館	
	旅館數	百分比	旅館數	百分比
5%以下	8	61.5%	37	72.5%
5-10%	1	7.7%	4	7.8%
10-20%	0	0%	5	9.8%
20-30%	3	23.1%	1	2.0%
30-40%	0	0%	1	2.0%
40-50%	0	0%	1	2.0%
50-60%	0	0%	2	3.9%
60-70%	0	0%	0	0%
70-80%	1	7.7%	0	0%
80-90%	0	0%	0	0%
90-100%	0	0%	0	0%
100%以上	0	0%	0	0%
總計	13	100%	51	100%

備註：1、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

2、共計 1 間觀光旅館、3 間一般旅館此題項未填答。

四、南投縣旅館業未來一年人力需求狀況員工招募來源、招募員工管道以及員工遴選要件

南投縣旅館業員工招募情形可以從員工來源、招募員工管道、員工遴選要件三個面向來觀察。

1、員工來源:

根據有效回收問卷分析結果發現，南投縣旅館業所進用的員工主要來自於在地鄉親佔 71%，其次為現職員工親友的引薦佔 43.5%，其他如自行前來應徵的比率佔 19.4%，而經由學校的管道招募來的員工佔 17.7%，來自職訓機構的比率僅佔 1.6%；詳細資訊請參考表 4-16 與圖 4-9。

表 4-16：南投縣旅館業員工的主要招募來源

主要招募來源	排序	累計分數	頻次	百分比
在地鄉親	1	121	44	71%
現職員工親友	2	67	27	43.5%
其他	3	31	12	19.4%
學校	4	21	11	17.7%
職訓機構	5	1	1	1.6%

備註：1、本題項依序可複選 3 種員工主要招募來源。

2、累計分數計分方式：排序 1 者 3 分，2 者 2 分，3 者 1 分。

3、以累計分數作排序。

4、頻次的計算方式：各選項每被勾選一次則計頻一次。

5、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

6、共計 6 間旅館此題項未填答。

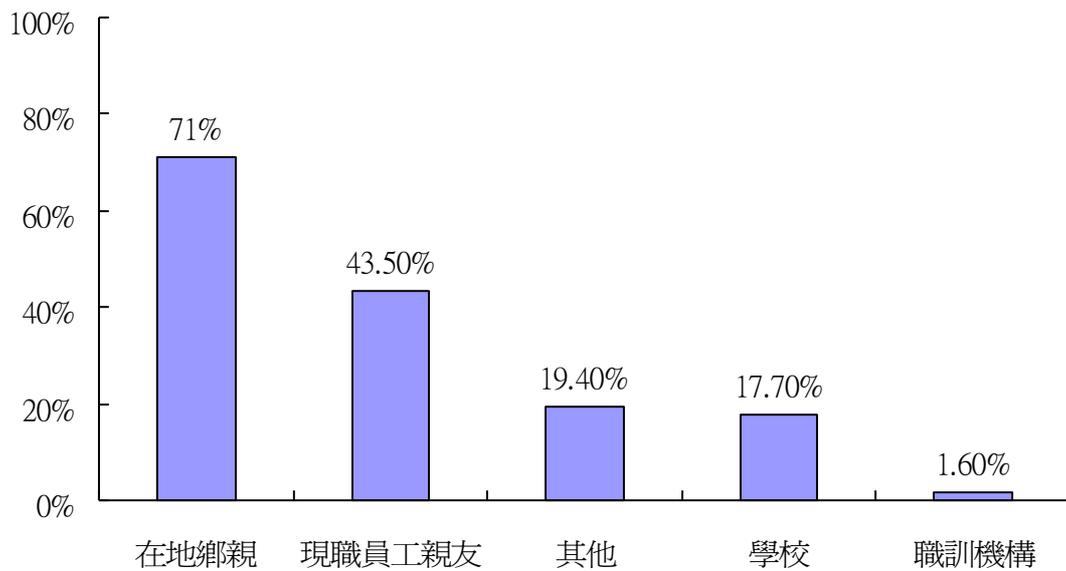


圖 4-9：南投縣旅館員工的主要招募來源

2、南投縣旅館業員工招募管道

南投縣旅館業招募員工管道，主要是透過刊登徵人廣告(報紙/雜誌/夾報)的旅館佔 44.4%，由內部員工舉薦佔 44.4%，經由網路人力銀行覓才者佔 31.5%，其他佔 20.4%，實習建教合作佔 20.4%，公立就業服務機構(含全國就業 e 網)佔 16.7%，同業介紹佔 9.3%，就業博覽會(含校園徵才)佔 5.6%；詳細資訊請參考表 4-17 與圖 4-10。

表 4-17：南投縣旅館新進員工的主要招募管道

主要招募方式	排序	累計分數	頻次	百分比
刊登徵人廣告(報紙/雜誌/夾報)	1	64	24	44.4%
內部員工舉薦	2	59	24	44.4%
網路人力銀行	3	41	17	31.5%
其他	4	32	11	20.4%
實習建教合作	5	21	11	20.4%
公立就業服機構(含全國就業e網)	6	21	9	16.7%
同業介紹	7	14	5	9.3%
就業博覽會(含校園徵才)	8	3	3	5.6%
勞動派遣業者	9	0	0	0%

備註：1、本題項依序可複選3種員工主要招募來源。

2、累計分數計分方式：排序1者3分，2者2分，3者1分。

3、以累計分數作排序。

4、頻次的計算方式：各選項每被勾選一次則計頻一次。

5、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

6、共計14間旅館此題項未填答。

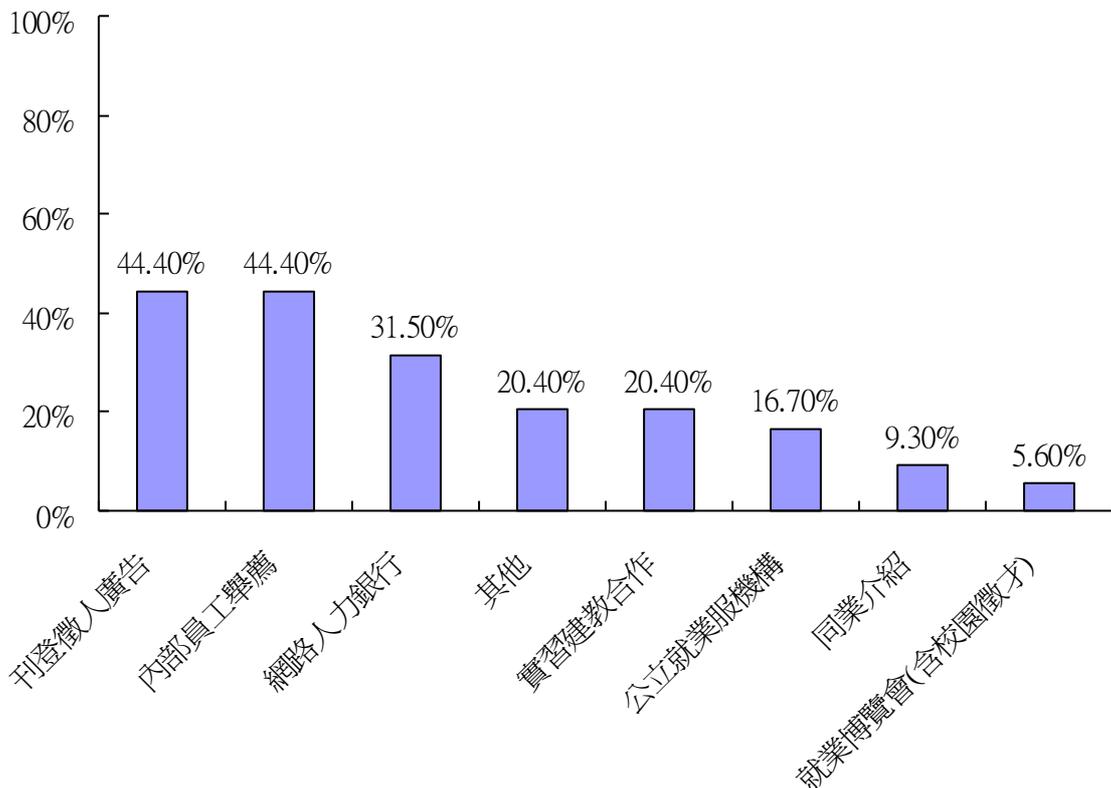


圖 4-10：南投縣旅館新進員工的主要招募方式

3、南投縣旅館新進員工遴選要件

根據有效回收問卷分析結果發現，南投縣境內旅館業者在員工遴選條件的主要考量以工作經驗佔最高 72%、人格特質佔 56%，儀態佔 32%，專業證照佔 26%，學歷佔 22%，語言能力佔 26%，其他佔 6%；詳細資訊請參考表 4-18 與圖 4-11。

表 4-18：南投縣旅館新進員工的遴選要件

遴選要件	排序	累計分數	頻次	百分比
工作經驗	1	91	36	72%
人格特質(個性)	2	64	28	56%
儀態	3	33	16	32%
專業證照	4	27	13	26%
語言能力	5	24	13	26%
學歷	6	24	11	22%
其他	7	8	3	6%

備註：1、本題項依序可複選 3 種遴選要件。

2、累計分數計分方式：排序 1 者 3 分，2 者 2 分，3 者 1 分。

3、以累計分數作排序。

4、頻次的計算方式：各選項每被勾選一次則計頻一次。

5、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

6、共計 18 間旅館此題項未填答。

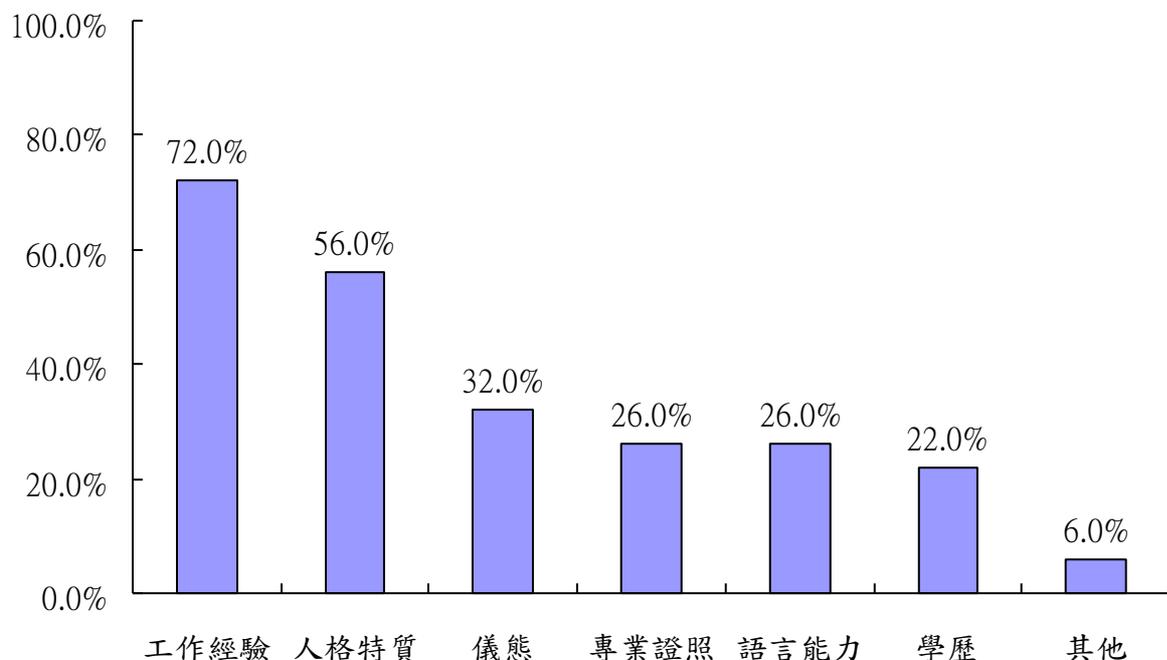


圖 4-11：南投縣旅館新進員工的遴選要件

小結：

綜合上述資料可知，南投縣旅館晉用的員工有 7 成多是在地鄉親，而透過職訓機構的招募員工的旅館最少(1.6%)。在招募管道方面，縣內旅館的招募員工管道主要還是以刊登徵人廣告(報紙/雜誌/夾報)傳統方式佔最多 44.4%，透過就業博覽會或校園徵才的管道僅佔 5.6%，產學或建教合作對於媒合的勞雇雙方需求的機制有待加強。而南投縣旅館業者對於新進員工的遴選條件以工作經驗為主要考量，佔 72%，次為人格特質佔 56%，再者為儀態佔 32%。

進一步比較觀光旅館與一般旅館在員工招募來源、招募員工管道以及員工遴選要件的異同則發現，南投縣觀光旅館與一般旅館在員工招募來源主要均為在地鄉親，分別為 78.6%與 68.9%，由此可知，南投縣境內旅館的招募來源以在地鄉親為主，約佔 7-8 成。

至於員工來源為學校的比率觀光旅館與一般旅館則有顯著差異，觀光旅館員工來自於學校的比率為 42.9%高於一般旅館 10.4%；詳細資訊請參考表 4-19。在招募員工管道方面，觀光旅館主要的招募方式為刊登徵人廣告(64.3%)，而一般旅館在招募員工方式主要為內部員工

舉薦(47.5%)，此外也發現觀光旅館的招募方式有 42.9%透過實習建教合作，比一般旅館(12.5%)高，顯示觀光旅館與學校建教合作的成果高於一般旅館；詳細資訊請參考表 4-20。在員工遴選要件方面觀光旅館與一般旅館對員工主要的首要遴選考量皆為工作經驗，分別佔 85.7%與 66.7%；觀光旅館其次遴選條件為專業證照(50%)，再其次為學歷(50%)，而一般旅館第二遴選要件為人格特質(63.9%)，再者為儀態(38.9%)，由此可發現，觀光旅館比較重視員工的工作經驗與專業能力，而一般旅館除重視工作經驗外，也重視員工人格特質與儀態。此訊息可供有意至南投縣旅館業求職者參考；詳細資訊請參考表 4-21。

表 4-19：南投縣觀光旅館及一般旅館新進員工的主要招募來源

主要招募來源	觀光旅館				一般旅館			
	排序	累計分數	頻次	百分比	排序	累計分數	頻次	百分比
學校	3	12	6	42.9%	4	8	5	10.4%
職訓機構	5	1	1	7.1%	5	0	0	0%
在地鄉親	1	29	11	78.6%	1	92	33	68.9%
現職員工親友	2	17	7	50%	2	50	20	41.2%
其他	4	8	5	35.7%	3	33	12	25%

備註: 1、本題項依序可複選 3 種員工主要招募來源。

2、累計分數計分方式：排序 1 者 3 分，2 者 2 分，3 者 1 分。

3、以累計分數作排序。

4、頻次的計算方式：各選項每被勾選一次則計頻一次。

5、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

6、共計 6 間一般旅館此題項未填答。

表 4-20：南投縣觀光旅館及一般旅館新進員工的主要招募管道

主要招募方式	觀光旅館				一般旅館			
	排序	累計分數	頻次	百分比	排序	累計分數	頻次	百分比
刊登徵人廣告 (報紙/雜誌/夾報)	1	23	9	64.3%	2	39	15	37.5%
網路人力銀行	2	15	8	57.1%	4	21	9	22.5%
實習建教合作	3	11	6	42.9%	6	10	5	12.5%
公立就業服機構 (含全國就業e網)	4	11	4	28.6%	7	8	5	12.5%
內部員工舉薦	5	10	5	35.7%	1	49	19	47.5%
同業介紹	6	3	1	7.1%	5	11	4	10%
其他	7	2	1	7.1%	3	27	10	25%
就業博覽會 (含校園徵才)	8	1	1	7.1%	8	6	2	5%
勞動派遣業者	9	0	0	0%	9	0	0	0%

備註：1、本題項依序可複選3種招募方式。

2、累計分數計分方式：排序1者3分，2者2分，3者1分。

3、以累計分數作排序。

4、頻次的計算方式：各選項每被勾選一次則計頻一次。

5、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

6、共計14間旅館此題項未作答。

表 4-21：南投縣觀光旅館及一般旅館新進員工的遴選要件

遴選要件	觀光旅館				一般旅館			
	排序	累計分數	頻次	百分比	排序	累計分數	頻次	百分比
學歷	3	14	7	50%	6	10	4	11.1%
專業證照	2	16	7	50%	5	11	6	16.7%
工作經驗	1	30	12	85.7%	1	61	24	66.7%
語言能力	4	11	6	42.9%	4	13	7	19.4%
人格特質 (個性)	5	9	5	35.7%	2	55	23	63.9%
儀態	6	3	2	14.3%	3	30	14	38.9%
其他	7	0	0	0%	7	8	3	8.3%

備註：1、本題項依序可複選 3 種遴選要件。

2、累計分數計分方式：排序 1 者 3 分，2 者 2 分，3 者 1 分。

3、以累計分數作排序。

4、頻次的計算方式：各選項每被勾選一次則計頻一次。

5、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

6、共計 18 間旅館此題項未作答。

五、南投縣旅館業提供員工工作條件與新進員工平均月薪

南投縣旅館業員工勞動條件可從旅館提供員工的工作條件與新進正職員工平均月薪兩個面向加以觀察。

1、南投縣旅館業提供員工的工作條件

根據有效回收問卷分析結果顯示，縣內旅館有 84.9%供應員工用餐，79.2%提供勞保者，77.4%提供健保，67.9%提供員工宿舍，58.5%有舉辦員工旅遊，58.5%提供員工在職訓練，26.4%有員工進修獎勵，其他(語言津貼)佔 1.9%；詳細資訊請參考表 4-22 與圖 4-12。

表 4-22：南投縣旅館提供給員工的工作條件

工作條件	排序	頻次	百分比
供餐	1	45	84.9%
健保	2	42	79.2%
勞保	3	41	77.4%
宿舍	4	36	67.9%
員工旅遊	5	31	58.5%
在職訓練	6	31	58.5%
進修獎勵	7	14	26.4%
其他	8	1	1.9%

備註：1、本題項可複選，選項數目不限。

2、各種客源每被勾選一次則計頻次 1 次。

3、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

4、共計 15 間旅館此題項未填答。

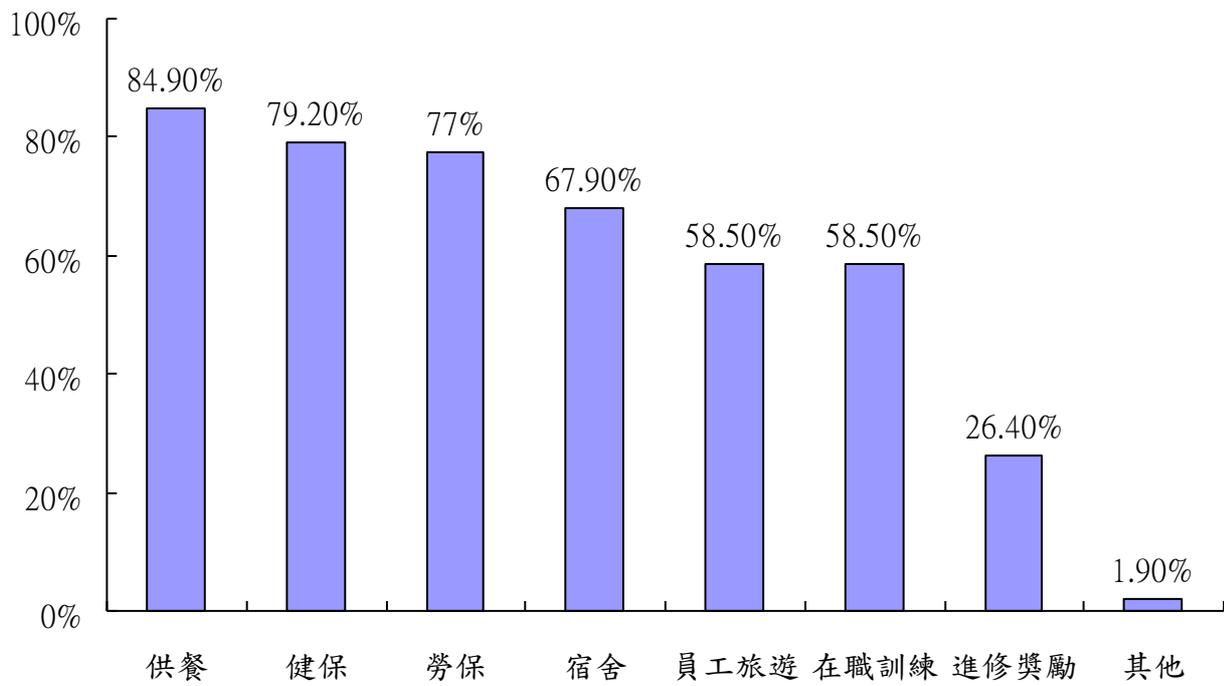


圖 4-12：南投縣旅館提供給員工的工作條件

2、南投縣旅館業新進員工平均月薪

根據有效回收問卷分析結果顯示，南投縣旅館業新進正職員工平均月薪在 1.7 萬以下者佔 20.4%，1.7-2 萬間佔 36.7%，2-3 萬間佔 40.8%，3-4 萬間佔 2.1%；詳細資訊請參考表 4-23 與圖 4-13。

表 4-23：南投縣旅館業提供給新進正職員工的平均月薪

平均月薪 (單位：元)	旅館數	百分比
1.7 萬以下	10	20.4%
1.7-2 萬	18	36.7%
2-3 萬	20	40.8%
3-4 萬	1	2.1%
4-5 萬	0	0%
5 萬以上	0	0%
總計	49	100%

備註：1、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

2、共計 19 間旅館此題項未填答。

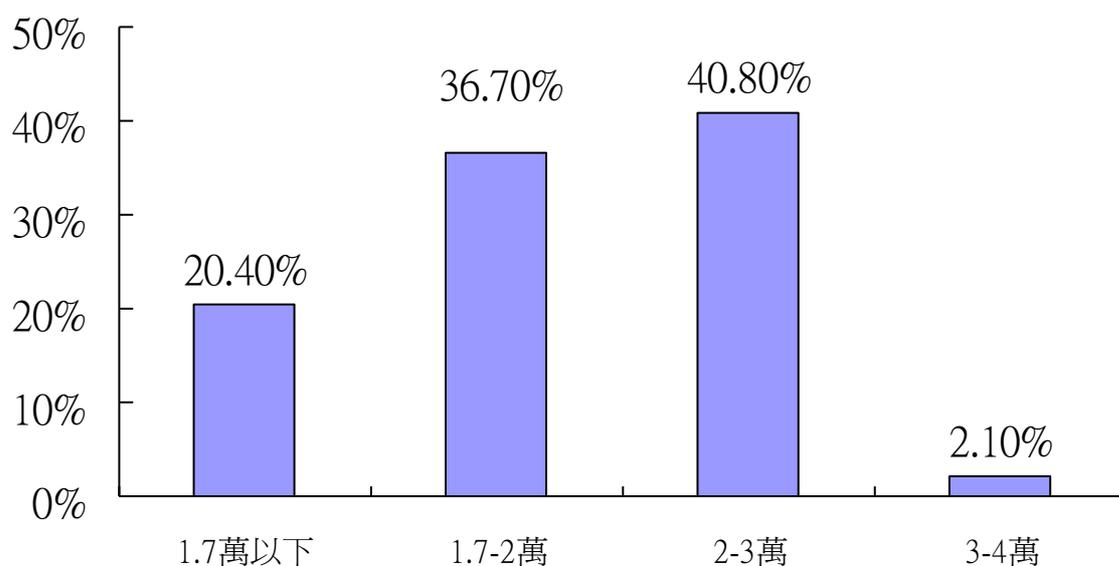


圖 4-13：南投縣旅館提供給正職員工的平均起薪

由上可知，縣內旅館業提供員工的工作條件主要是供餐與勞、健保。而南投縣旅館業新進員工平均月薪以 2-3 萬佔 40.8% 最多，但仍有 20% 的旅館給予新進員工平均月薪低於 1.7 萬。

進一步比較觀光旅館與一般旅館提供員工工作條件、新進員工平均月薪則發現，南投縣觀光旅館與一般旅館兩者在提供員工工作條件方面以觀光旅館工作條件較完善，提供員工的勞保、健保、宿舍、供餐等工作福利高達 100%，而一般旅館在提供員工的勞保、健保、宿舍、供餐等工作福利約 5-8 成；詳細資訊請參考表 4-24。

在起薪方面，觀光旅館新進正職員工平均月薪以 1.7-2 萬與 2-3 萬元佔多數(42.9%)，而一般旅館新進正職員工平均月薪亦是 2-3 萬佔最高(40%)。但一般旅館中有高達 25.7% 的旅館平均月薪在 1.7 萬以下明顯高於觀光旅館的 7.1%；詳細資訊請參考表 4-25。

表 4-24：南投縣觀光旅館及一般旅館提供員工的工作條件

工作條件	觀光旅館			一般旅館		
	排序	頻次	百分比	排序	頻次	百分比
勞保	1	14	100%	3	27	69.2%
健保	2	14	100%	2	28	71.8%
宿舍	3	14	100%	4	22	56.4%
供餐	4	14	100%	1	31	79.5%
員工旅遊	5	10	71.4%	6	29	74.4%
在職訓練	6	8	57.1%	5	21	53.8%
進修獎勵	7	5	35.7%	7	9	23.1%
其他	8	0	0%	8	1	2.6%

備註：1、本題項可複選，選項數目不限。

2、各種客源每被勾選一次則計頻次 1 次。

3、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

4、共計 15 間旅館此題項未作答。

表 4-25：南投縣觀光旅館及一般旅館提供正職員工的平均起薪

平均月薪 (單位：元)	觀光旅館		一般旅館	
	旅館數	百分比	旅館數	百分比
1.7 萬以下	1	7.1%	9	25.7%
1.7-2 萬	6	42.9%	12	34.3%
2-3 萬	6	42.9%	14	40.0%
3-4 萬	1	7.1%	0	0%
4-5 萬	0	0%	0	0%
5 萬以上	0	0%	0	0%
總計	14	100%	35	100%

備註：1、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

2、共計 19 間一般旅館此題項未填答。

六、南投縣旅館業未來一年勞動力之需求

本研究將旅館業未來的勞動力需求依職缺特性分為管理階層、營業單位、內勤行政、計時人員與其他等4大類，說明如下：

1、管理階層

包含旅館客房管理階層與餐飲部管理階層，等2種職缺。而根據有效回收問卷分析結果，未來一年南投縣旅館業預估在旅館客房管理階層所需職缺人數為4人、平均薪資為3.5萬元、學歷要求介於專科到大學院校間、語言要求則包含英語、日語、台語。至於餐飲部管理階層職缺預估所需人數為12人，平均薪資為3.3萬元、學歷要求為介於高中職到大學院校間、語言要求則包含英語、台語；詳細資訊請參考表4-26。

表 4-26：南投縣旅館業未來一年管理階層職缺

管理階層 職缺部門	預估所 需人數	預估薪資		學歷要求		語言要求	
		薪資	頻次	學歷	頻次	語言	頻次
旅館客房	4	3-4 萬	4	專科	1	台語	2
				大學/院	3	英語	4
		平均薪資：3.5 萬				日文	2
餐飲部	12	2-3 萬	2	高中職	8	台語	3
		3-4 萬	10	專科	2	英語	9
				大學/院	1	其它	1
		平均薪資：3.3 萬		其它	1		
總計	16	16		16		21	

備註：1、其它為無特殊語言要求。

2、平均薪資計算以四捨五入計，取到小數點第一位。

2、營業單位

包含旅館客房中的前檯人員、房務人員，餐飲部門中的外場服務人員、內場廚房人員，娛樂表演人員、顧客服務人員、商品販賣人員等7種職缺。根據有效回收問卷分析結果顯示，未來一年預估旅館客房中前檯職缺所需人數為25人、預估平均薪資為2.1萬元、學歷要求介於高中職到大學院校之間、語言要求以英語為主，次之為台語，日語為第三。而旅館客房中的房務人員職缺數量為27人、預估平均薪資為1.9萬元、學歷要求從小學以下至大學院校之間都有、語言要求主要為台語。餐飲部門中的外場服務人員預估所需人數為46人、預估平均薪資為2萬元、學歷要求介於高中職到專科之間、語言要求主要為台語，次要為英語。至於餐飲部門中的內場廚房人員預估職缺數量為17人，平均薪資為2.8萬元，學歷要求介於國中到高中職之間，語言要求為主要為台語。未來一年有關娛樂表演類的職缺預估人數為11人，平均薪資為2.2萬元，學歷要求介於高中職到大學院校之間，語言要求主要為英語、台語。在旅客服務人員方面，未來一年的職缺數量預估為8人，平均薪資為2.4萬元，學歷要求介於專科至大學院校之間，語言要求主要為英語、台語。在商品販賣的相關職缺未來一年預估所需人數為4人、平均薪資為2萬元，學歷要求介於高中職到專科之間，主要語言要求為台語；詳細資訊請參考表4-27。

表 4-27: 南投縣旅館業未來一年營業單位相關部門預估職缺

	預估所需人數	預估薪資		學歷要求		語言要求	
		薪資	頻次	學歷	頻次	語言	頻次
旅館客房-前檯	25	1.7-2 萬	14	高中職	10	台語	19
		2-3 萬	11	專科	9	英語	22
				大學/院	6	日文	9
						客語	2
		平均薪資：2.1 萬				其它	1

旅館客房-房務	27	1.7-2 萬	24	小學下	10	台語	25
		2-3 萬	3	國中畢	1	英語	3
				高中職	10	日文	2
				專科	2	客語	2
				大學/院	1	其它	2
		平均薪資：1.9 萬		其它	3		
餐飲部-外場服務人員	46	1.7-2 萬	32	高中職	22	台語	31
		2-3 萬	14	專科	21	英語	23
				其它	3	日文	2
						客語	2
		平均薪資：2 萬				其它	5
餐飲部-內場廚房	17	1.7-2 萬	4	國中畢	6	台語	10
		2-3 萬	6	高中職	8	其他	7
		3-4 萬	7	其他	3		
		平均薪資：2.8 萬					
娛樂表演	11	1.7-2 萬	5	高中職	2	台語	3
		2-3 萬	6	專科	3	英語	4
				大學/院	1	其它	5
		平均薪資：2.2 萬		其它	5		
旅客服務	8	1.7-2 萬	1	專科	5	台語	5
		2-3 萬	7	大學/院	2	英語	7
				其它	1	日文	2
		平均薪資：2.4 萬				其它	1
商品販賣	4	1.7-2 萬	3	高中職	2	台語	2
		2-3 萬	1	專科	1	英語	1
				其它	1	日文	1
						客語	1
		平均薪資：2 萬				其它	1
總計	138	138	138	200			

備註：1、其它為無特殊要求。

2、平均薪資計算取四捨五入，取到小數點第一位。

3、內勤行政

包含業務(含公關及行銷)、人事行政、活動企劃、工程維修等4種職缺。根據有效回收問卷分析結果，未來一年南投縣旅館業預估業務相關職缺(含公關及行銷)為8人，預估平均薪資為3萬元，學歷要求介於專科至大學院校之間，語言要求主要為英語、台語。而人事行政未來一年的職缺人數為2人，預估平均薪資為2.5萬元，學歷要求為專科，語言要求為台語。在活動企劃方面未來一年所需人數為6人，預估平均薪資為2.8萬元，學歷要求介於專科與大學院校之間，語言要求為英語與台語。在工程維修人員方面，未來一年所需職缺人數為7人，預估平均薪資為2.7萬元，學歷要求介於高中職至專科之間，主要語言要求為台語；詳細資訊請參考表4-28。

表4-28：南投縣旅館業未來一年內勤行政相關部門預估職缺

	預估所需 人數	預估薪資		學歷要求		語言要求	
		薪資	頻次	學歷	頻次	語言	頻次
業務(含 公關及行 銷)	8	1.7-2 萬	1	專科	3	台語	4
		2-3 萬	2	大學/院	4	英語	7
		3-4 萬	5	其它	1	日文	1
		平均薪資：3 萬				其它	1
人事行政	2	2-3 萬	2	專科	2	台語	2
		平均薪資：2.5 萬					
活動企劃	6	2-3 萬	4	專科	4	台語	4
		3-4 萬	2	大學/院	2	英語	4
		平均薪資：2.8 萬					
工程維修	7	2-3 萬	5	高中職	3	台語	4
		3-4 萬	2	專科	2	其它	3
		平均薪資：2.7 萬		其它	2		
總計	23	23		23		30	

備註：1、其它為無特殊要求。

2、平均薪資計算取四捨五入，取到小數點第一位。

4、其他職缺

包含計時工作人員。根據有效回收問卷分析結果顯示，南投縣旅館業未來一年預估計時工作人員職缺所需人數為 61 人，預估薪資以 1.7-2 萬元最多，1.7 萬元以下次之，學歷要求主要為高中職，語言要求主要為台語；詳細資訊請參考表 4-29。

表 4-29: 南投縣旅館業未來一年計時工作人員與其他職缺

	預估所需人數	預估薪資		學歷要求		語言要求	
		薪資	頻次	學歷	頻次	語言	頻次
計時工作人員	61	1.7 萬下	24	高中職	35	台語	30
		1.7-2 萬	27	其它	26	其它	31
		其它	10				
		平均薪資：1.4 萬					
總計	61	61		61		61	

備註：1、其它為無要求。

2、平均薪資計算取四捨五入，取到小數點第一位。

小結：

由此可知，南投縣旅館業未來一年人力需求高低依序為營業單位(138 人)、計時工作人員與其他(61 人)、內勤行政(23 人)、管理階層(16 人)。其中營業單位所需的 138 人中又以餐飲部外場服務人員 46 人最高，其次為旅館房務部門與前檯，分別為 27 與 25 人。而未來一年旅館業人力需求最低的是管理階層，其中餐飲部門主管 12 人高於旅館客房部門主管需求 4 人；詳細資訊請參考表 4-30 與圖 4-14。

表 4-30：南投縣旅館業未來一年各類工作職缺數量

		預估所需人數	總計
A、管理階層	旅館客房	4	16
	餐飲部	12	
B、營業單位	旅館客房-前檯	25	138
	旅館客房-房務	27	
	餐飲部-外場服務人員	46	
	餐飲部-內場廚房	17	
	娛樂表演	11	
	旅客服務	8	
	商品販賣	4	
C、內勤行政	業務(含公關及行銷)	8	23
	人事行政	2	
	活動企劃	6	
	工程維修	7	
D 計時工作人員	計時工作人員	61	61

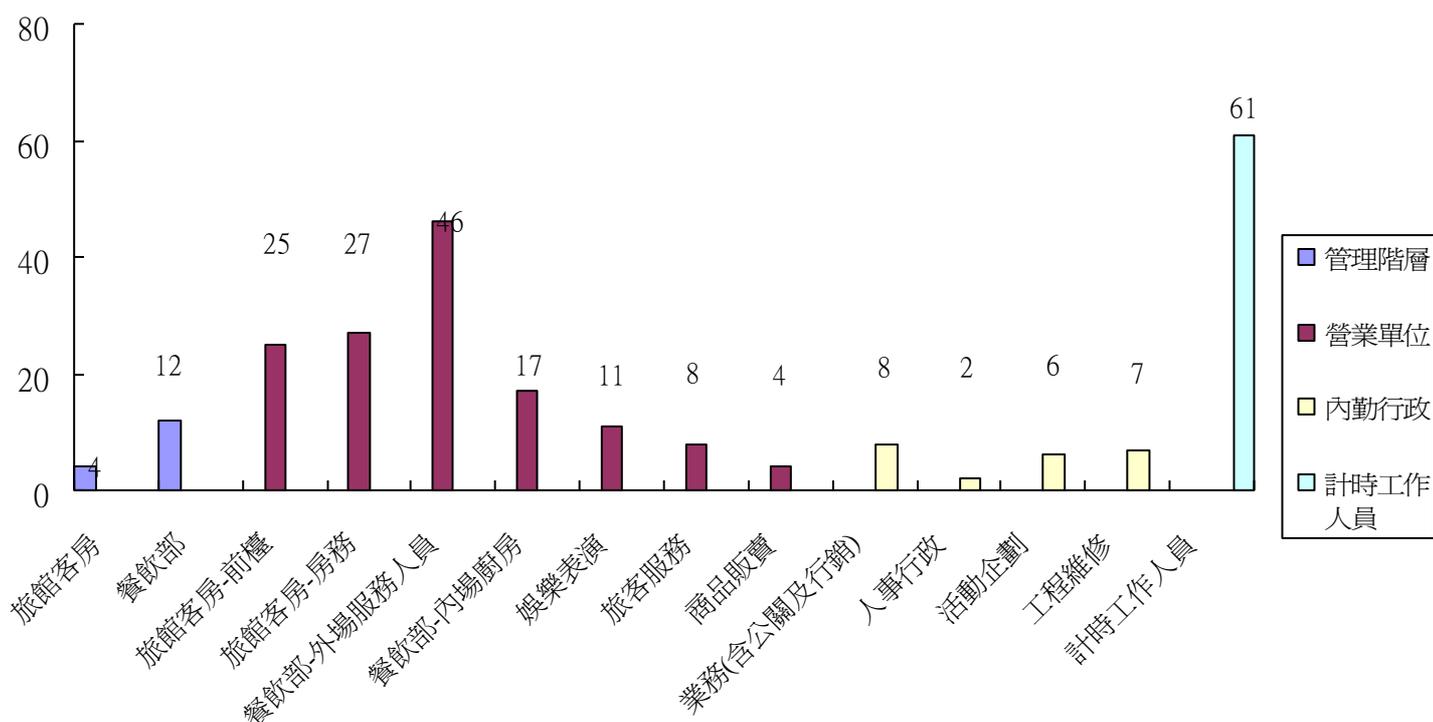


圖 4-14：南投縣旅館業未來一年各類工作職缺數量

在薪資報償方面，高低依序為管理階層、內勤行政、營業單位、計時工作人員。管理階層預估薪資以 3-4 萬最多(87.5%)，內勤行政預估薪資以 2-3 萬佔最多(56.5%)，營業單位以 1.7-2 萬為最多(60.1%)，而計時工作人員薪資以 1.7-2 萬為最多(44.3%)；詳細資訊請參考表 4-31 與圖 4-15。

表 4-31：南投縣旅館業未來一年各類工作職缺預估薪資

	管理階層		營業單位		內勤行政		計時工作人員	
	頻次	百分比	頻次	百分比	頻次	百分比	頻次	百分比
1.7 萬以下	0	0%	0	0%	0	0%	24	39.3%
1.7-2 萬	0	0%	83	60.1%	1	4.4%	27	44.3%
2-3 萬	2	12.5%	48	34.8%	13	56.5%	0	0%
3-4 萬	14	87.5%	7	5.1%	9	39.1%	0	0%
4-5 萬	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
5 萬以上	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
其它	0	0%	0	0%	0	0%	10	16.4%
總計	16	100%	138	100	23	100	61	100

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

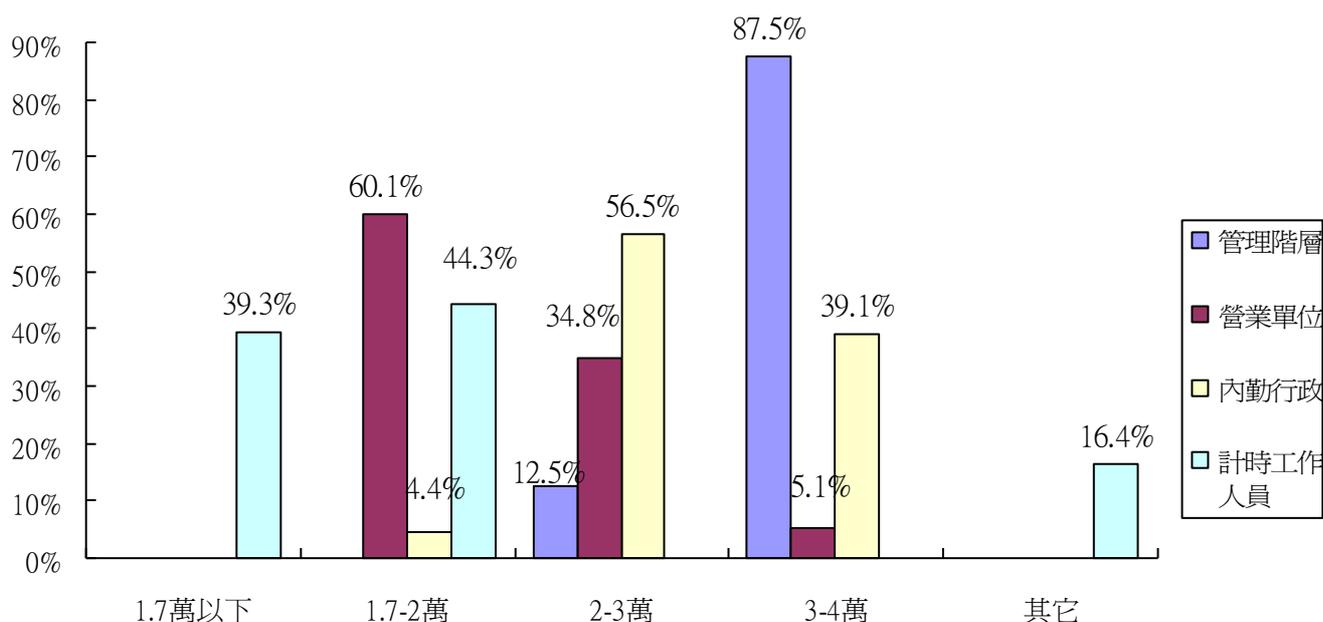


圖 4-15：南投縣旅館業未來一年各類工作職缺預估薪資

學歷要求方面，管理階層學歷要求至少是高中職以上，在營業單位方面，學歷要求範圍介於小學到大學院校之間，內勤行政的學歷要求至少是高中職以上，至於旅館中計時工作人員學歷要求至少是高中職；詳細資訊請參考表 4-32 與圖 4-16。

表 4-32：南投縣旅館業未來一年各類工作職缺的學歷要求

	管理階層		營業單位		內勤行政		計時工作人員	
	頻次	百分比	頻次	百分比	頻次	百分比	頻次	百分比
小學及以下	0	0%	10	7.2%	0	0%	0	0%
國中畢	0	0%	7	5.1%	0	0%	0	0%
高中職	8	50.0%	54	39.1%	3	13.0%	35	57.4%
專科	3	18.7%	41	29.7%	11	47.9%	0	0%
大學/學院	4	25.0%	10	7.2%	6	26.1%	0	0%
研究所以上	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
其它	1	6.3%	16	11.7%	3	13.0%	26	42.6%
總計	16	100%	138	100%	23	100%	61	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

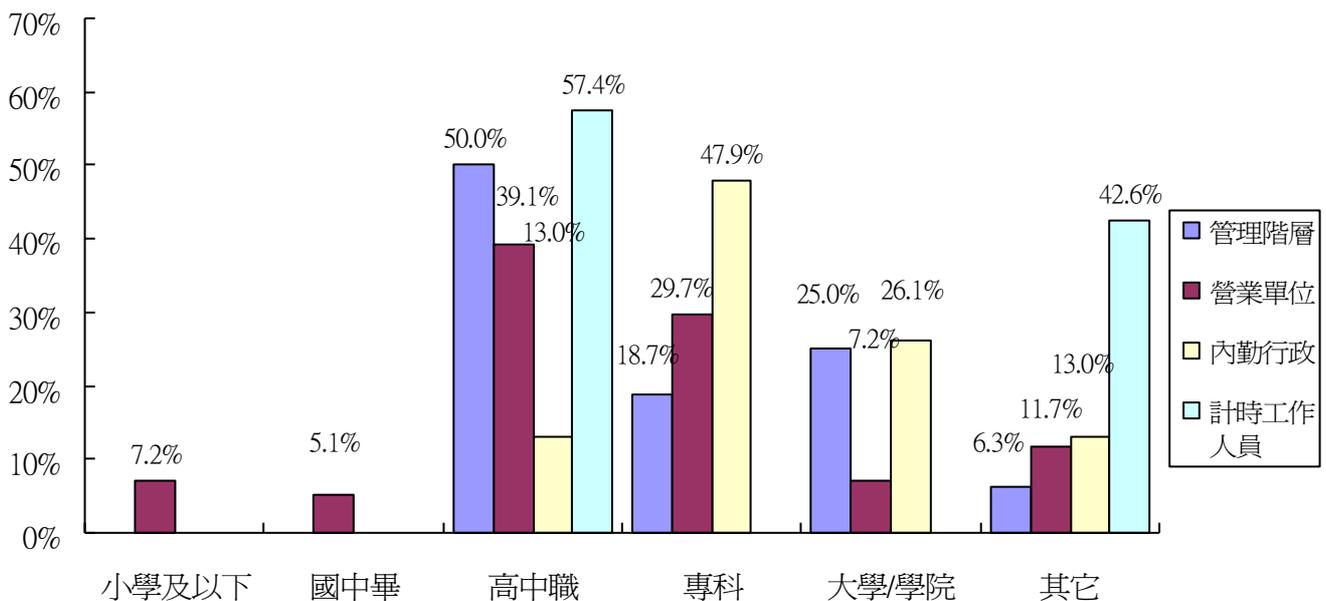


圖 4-16：南投縣旅館業未來一年各類工作職缺的學歷要求

在語言要求方面，管理階層的語言要求主要為英語與台語。營業單位相關的職務在語言方面要求種類最多，包含英語、台語、日語以及客語，在內勤行政相關職務語言要求主要為英語與台語，至於計時工作人員在語言方面的要求，主要是台語或其他(沒有語言限制)。

表 4-33: 南投縣旅館業未來一年各類工作職缺的語言要求

	管理階層		營業單位		內勤行政		計時工作人員	
	頻次	百分比	頻次	百分比	頻次	百分比	頻次	百分比
台語	5	23.8%	95	47.5%	14	46.7%	30	49.2%
英語	13	61.9%	60	30%	11	36.7%	0	0%
日文	2	9.5%	16	8%	1	3.3%	0	0%
客語	0	0%	7	3.5%	0	0%	0	0%
其他	1	4.8%	22	11%	4	1.3%	31	50.8%
總計	21	100%	200	100%	30	100%	61	100%

備註：1、其它為無要求。

2、百分比計算取四捨五入，取到小數點第一位。

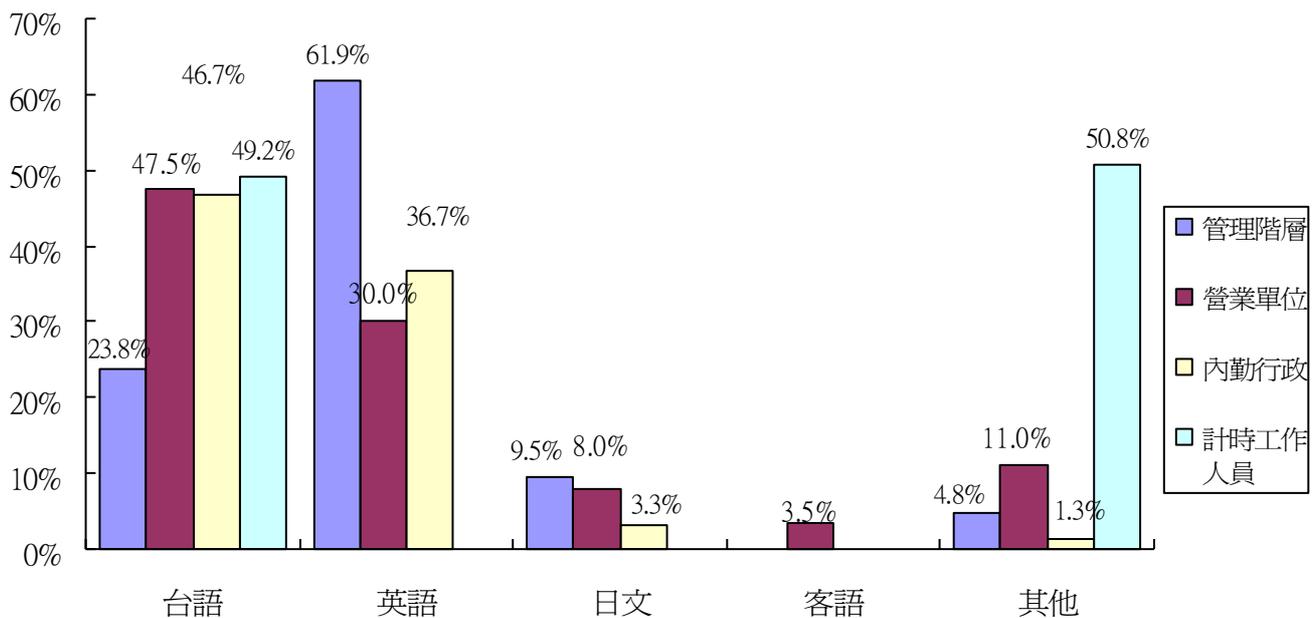


圖 4-17: 南投縣旅館業未來一年各類工作職缺的語言要求

第二節 南投縣旅行業的業態、業類與人力資源現況暨未來需求

根據交通部觀光局的立案資料綜合旅行社為 2 家、甲種旅行社為 22 家，本研究實際調查發現有 2 家旅行社在南投縣各設立兩家分公司，因此總樣本數為 22 家，其中 2 家為綜合旅行社，17 家為甲種旅行社。實際接受調查的共計 19 家，另有 3 家拒絕訪問。

一、南投縣旅行業之業類與業態

1、南投縣旅行業之類別

根據有效回收問卷分析結果，南投縣有綜合旅行社 2 家(11%)，甲種旅行社 17 家(89%)；詳細資訊請參考表 4-34 與圖 4-18。

表 4-34：南投縣旅行社的種類

種類	家數	百分比
綜合旅行社	2	11%
甲種旅行社	17	89%
總計	19	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

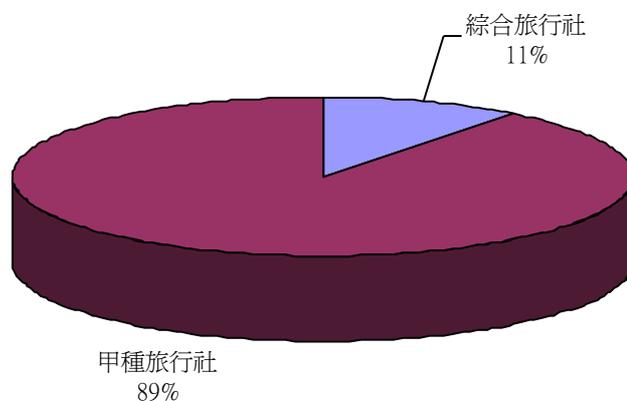


圖 4-18：南投縣旅行社的種類

2、南投縣旅行業之規模

旅館業的規模可由每月平均出團數量、每月平均營業額兩個面向加以觀察。根據有效回收問卷分析結果發現，南投縣旅行業月平均出團在 10 團以下的旅行社有 12 家(63.1%)，10-20 團 5 家(26.3%)，21-30 團 1 家(5.3%)，每月出團 70 團以上 1 家(5.3%)；詳細資訊請參考表 4-35 與圖 4-19。平均月營業額 50 萬以下 3 家(17.6%)，50-100 萬 6 家(35.2%)，100-200 萬 3 家(17.6%)，200-300 萬 1 家(6%)，400-500 萬 1 家(6%)，500 萬以上 3 家(17.6%)；詳細資訊請參考表 4-36 與圖 4-20。

表 4-35：南投縣旅行社過去六個月每個月平均出團的數量

月平均出團的數量 (單位：團)	頻次	百分比
10 以下	12	63.1%
10-20	5	26.3%
21-30	1	5.3%
31-40	0	0%
41-50	0	0%
51-60	0	0%
61-70	0	0%
70 以上	1	5.3%
總計	19	100%

備註：1、頻次：各選項每被勾選一次則計頻次一次。

2、百分比以頻次四捨五入計算，取到小數點第一位。

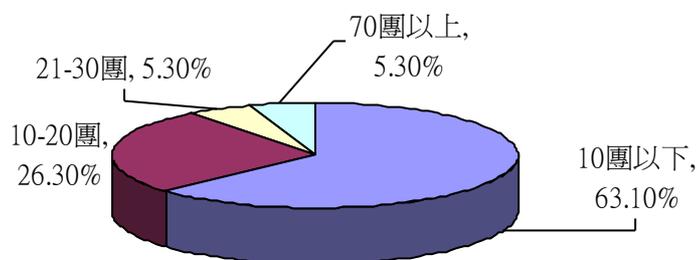


圖 4-19：南投縣過去六個月中每個月平均出團的數量

表 4-36：南投縣旅行社過去六個月的月平均營業額

月平均營業額 (單位：萬元)	頻次	百分比
50 以下	3	17.6%
50-100	6	35.2%
100-200	3	17.6%
200-300	1	6.0%
300-400	0	0%
400-500	1	6.0%
500 以上	3	17.6%
總計	17	100%

備註：1、頻次：各選項每被勾選一次則計頻次一次。

2、百分比以頻次四捨五入計算，取到小數點第一位。

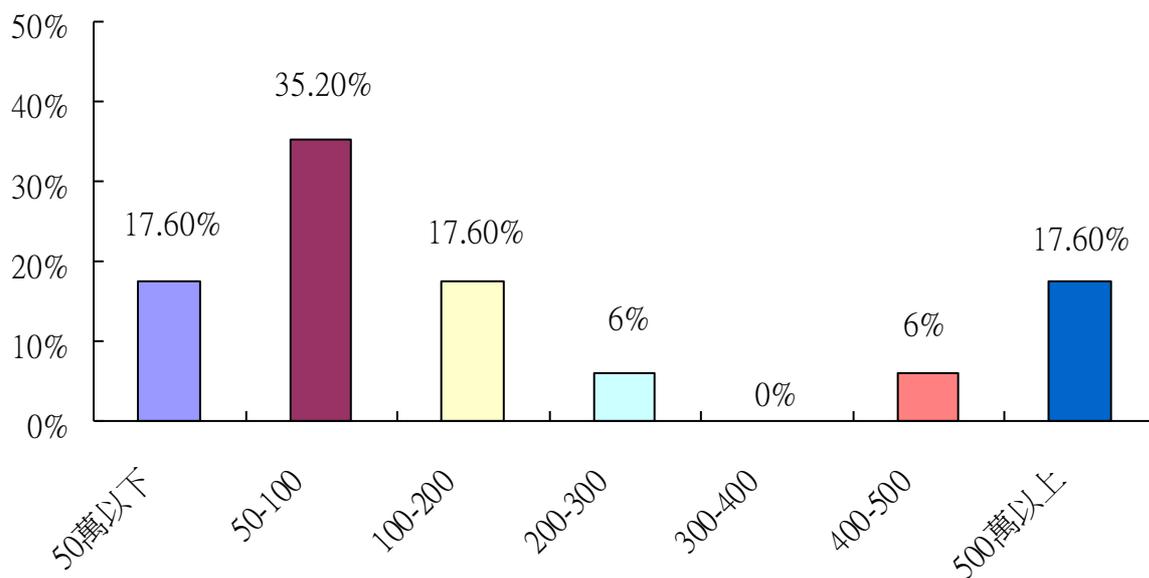


圖 4-20：南投縣過去六個月的平均營業額(單位：萬元)

3、南投縣旅行業之主要客源:

根據有效回收問卷分析結果發現，南投縣旅行業主要客源為南投縣本地客人佔 100%，其他中部附近縣市客人佔 68.4%，北部縣市(新竹暨以北)客人佔 15.8%，大陸客人佔 5.3%，其他約 5.3%；詳細資訊請參考表 4-37 與圖 4-21。

表 4-37：南投縣旅行社的主要客源

主要客源	排序	累計分數	頻次	百分比
南投縣本地客人	1	57	19	100%
中部附近縣市客人	2	27	13	68.4%
北部縣市(新竹暨以北)客人	3	3	3	15.8%
其他	4	2	1	5.3%
大陸客人	5	1	1	5.3%
南部縣市(嘉義暨以南)客人	6	0	0	0%
日本客人	7	0	0	0%
歐美客人	8	0	0	0%

備註：1、本題項可依序複選 3 種主要客源。

2、計分方式：排序 1 者 3 分，2 者 2 分，3 者 1 分。

3、以累計分數來排序。

4、頻次：各選項每被勾選一次則計頻次一次。

5、百分比以頻次四捨五入計算，取到小數點第一位。

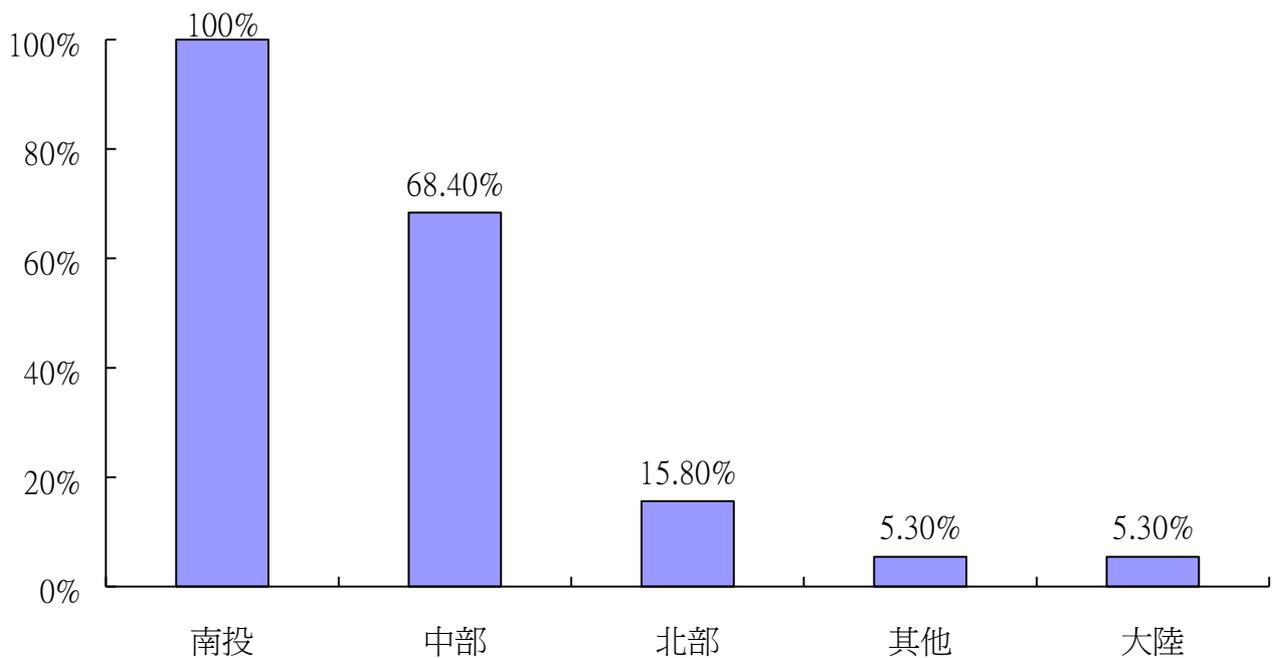


圖 4-21：南投縣旅行社的主要客源

綜合上述統計結果發現，南投縣旅行業類別最多是甲種旅行社 17 間(89%)，每月平均出團量以 10 團以下(63.1%)佔最多，每月平均營業額以 50-100 萬(35.2%)最多，而客源主要以南投縣本地人(100%)最多。若比較綜合旅行社與甲種旅行業類與業態則發現，縣內綜合旅行社主要以甲種旅行社(17 間)居多，高於綜合旅行社(2 間)；詳細資訊請參考表 4-38。規模部分，綜合旅行社以每月平均出團量 50%為 10-20 團，另外 50%則是 70 團以上，可發現即使同屬綜合旅行社出團量差距頗大。至於甲種旅行社方面則以每月平均出團量 10 團以下(64.7%)佔最多；詳細資訊請參考表 4-39。再從每月平均營業額來比較綜合旅行社與甲種旅行社可發現，綜合旅行社的月平均營業額 400-500 萬與 500 萬以上各佔 50%，而甲種旅行社每月平均營業額以 50-100 萬最多(40%)；詳細資訊請參考表 4-40。由此可看出綜合旅行社與甲種旅行社規模上的顯著差距，最後就旅行社的客源加以分析，綜合旅行社與甲種旅行社主要的客源均為南投縣本地客人皆佔 100%，綜合旅行社與甲種旅行社在客源部分以在地及鄰近縣市客源佔絕大多數，兩類旅行社在客源上無明顯差異；詳細資訊請參考表 4-41。

表 4-38：南投縣旅行社的種類與家數

旅行社種類	家數
綜合旅行社	2
甲種旅行社	17

表 4-39：南投縣綜合旅行社及甲種旅行社過去六個月中每個月平均出團的數量

月平均出團量 (單位：團)	綜合旅行社		甲種旅行社	
	家數	百分比	家數	百分比
10 以下	0	0%	11	64.7%
10-20	1	50%	4	23.5%
21-30	0	0%	2	11.8%
31-40	0	0%	0	0%
41-50	0	0%	0	0%
51-60	0	0%	0	0%
61-70	0	0%	0	0%
70 以上	1	50%	0	0%
總計	2	100%	17	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

表 4-40：南投縣綜合旅行社及甲種旅行社過去六個月中的月平均營業額

平均營業額 (單位：萬元)	綜合旅行社		甲種旅行社	
	家數	百分比	家數	百分比
50 以下	0	0%	3	20%
50-100	0	0%	6	40%
100-200	0	0%	3	20%
200-300	0	0%	1	6.7%
300-400	0	0%	0	0%
400-500	1	50%	0	0%
500 以上	1	50%	2	13.3%
總計	2	100%	15	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

表 4-41：南投縣綜合旅行社及甲種旅行社的主要客源

主要客源	排序	綜合旅行社			甲種旅行社		
		累計分數	頻次	百分比	累計分數	頻次	百分比
南投縣本地客人	1	6	2	100%	51	17	100%
中部附近縣市客人	2	3	1	50%	24	12	70.6%
北部縣市客人 (新竹暨以北)	3	0	0	0%	3	3	17.6%
南部縣市客人 (嘉義暨以南)	6	0	0	0%	0	0	0%
日本客人	7	0	0	0%	0	0	0%
大陸客人	5	0	0	0%	1	1	5.9%
歐美客人	8	0	0	0%	0	0	0%
其他	4	0	0	0%	2	1	5.9%

備註：1、本題項可依序複選3種主要客源。

2、計分方式：排序1者3分，2者2分，3者1分。

3、以累計分數來排序。

4、頻次：各選項每被勾選一次則計頻次一次。

5、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

二、南投縣旅行業人力資源現況

本研究由旅行社現有員工數與旅行社過去一年員工平均流動率兩個面向來觀察南投縣旅行業人力資源現況。

1、南投縣旅行業現有員工數

根據有效回收問卷分析結果顯示，南投縣旅行業現有員工數在5人以下有13家(68.4%)，5-10人有3家(15.8%)，11-20人有3家(15.8%)；詳細資訊請參考表4-42與圖4-22。

表 4-42：南投縣旅行社現有的員工人數

現有員工數	家數	百分比
5人以下	13	68.4%
5-10人	3	15.8%
11-20人	3	15.8%
21-30人	0	0%
31-40人	0	0%
41-50人	0	0%
50人以上	0	0%
總計	19	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

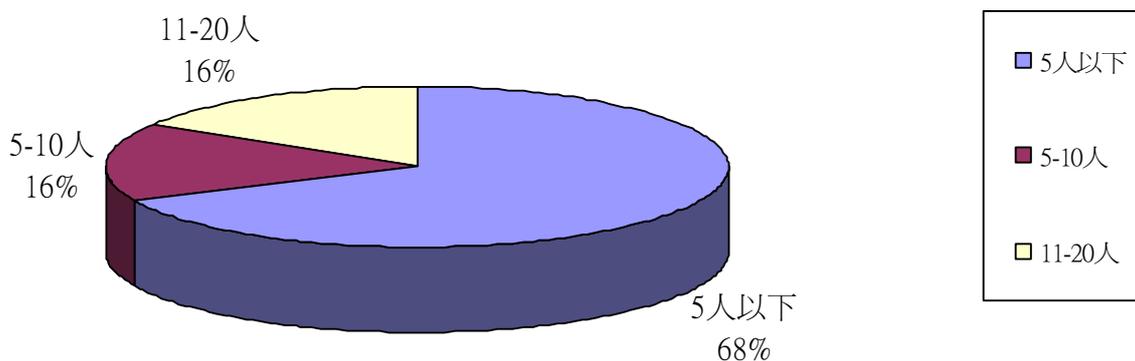


圖 4-22：南投縣所任職的員工人數

2、南投縣旅行業的員工流動率：

根據有效回收問卷分析結果顯示，南投縣旅行業員工流動率在5%以下有14家(73.7%)，5-10%有4家(21.1%)，20-30%有1家(5.2%)；詳細資訊請參考表4-43與圖4-23。

表 4-43：南投縣旅行社過去一年員工的平均流動率

平均流動率	家數	百分比
5%以下	14	73.7%
5-10%	4	21.1%
20-30%	1	5.2%
10-20%	0	0%
30-40%	0	0%
40-50%	0	0%
50-60%	0	0%
60-70%	0	0%
70-80%	0	0%
90-100%	0	0%
100%以上	0	0%
總計	19	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

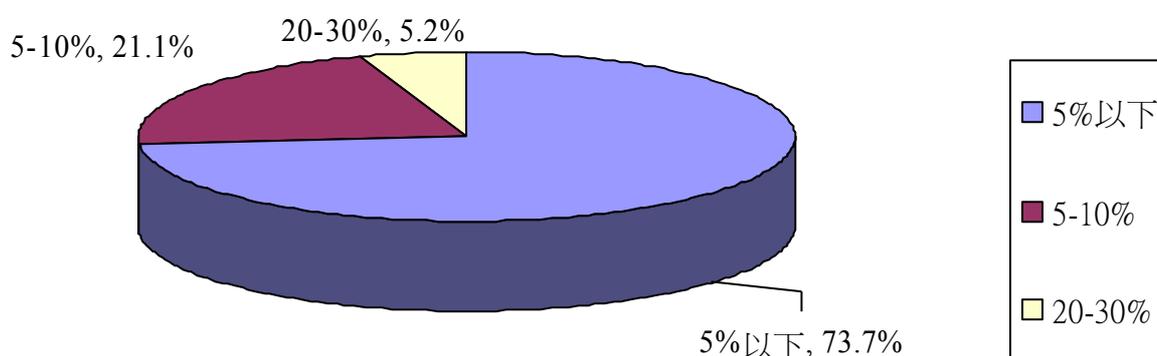


圖 4-23：南投縣過去一年員工的平均流動率

由上述統計分析可知，南投縣內旅行社之員工數以 5 人以下為最多，有 13 家(68.4%)。在員工流動率方面則以 5%以下的 14 家(73.7%)最多。若進一步比較綜合旅行社與甲種旅行社人力資源現況則發現，綜合旅行社現有員工數以 5-10 人與 11-20 人，各佔 50%，甲種旅行社現有員工數以 5 人以下最多(76.4%)；詳細資訊請參考表 4-44。而在員工平均流動率部分綜合旅行社的員工流動率 5-10%與 20-30%各佔 50%，明顯高於甲種旅行社 5%；詳細資訊請參考表 4-45。

表 4-44：南投縣綜合旅行社及甲種旅行社現有的員工人數

員工人數	綜合旅行社		甲種旅行社	
	家數	百分比	家數	百分比
5 人以下	0	0%	13	76.4%
5-10 人	1	50%	2	11.8%
11-20 人	1	50%	2	11.8%
21-30 人	0	0%	0	0%
31-40 人	0	0%	0	0%
41-50 人	0	0%	0	0%
50 人以上	0	0%	0	0%
總計	2	100%	17	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

表 4-45：南投縣綜合旅行社及甲種旅行社過去一年員工的平均流動率

平均流動率	綜合旅行社		甲種旅行社	
	家數	百分比	家數	百分比
5%	0	0%	14	82.4%
5-10%	1	50%	3	17.6%
10-20%	0	0%	0	0%
20-30%	1	50%	0	0%
30-40%	0	0%	0	0%
40-50%	0	0%	0	0%
50-60%	0	0%	0	0%
60-70%	0	0%	0	0%
70-80%	0	0%	0	0%
90-100%	0	0%	0	0%
100 以上%	0	0%	0	0%
總計	2	100%	17	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

三、南投縣旅行業員工來源、招募員工管道、員工遴選要件

南投縣旅行業員工招募情形可以從員工來源、招募員工管道、員工遴選要件三個面向來觀察。

1、南投縣旅行業員工的來源

根據有效回收問卷分析結果，南投縣旅行業員工來自於學校的比率佔 5.3%，員工為在地鄉親的比率佔 73.7%，為現職員工之親友的比率佔 36.8%，其他的來源(自行前來的求職者以及朋友介紹)比率佔 10.5%；詳細資訊請參考表 4-46 與圖 4-24。

表 4-46：南投縣旅行社員工的主要招募來源

主要招募來源	排序	累計分數	頻次	百分比
在地鄉親	1	41	14	73.7%
現職員工親友	2	16	7	36.8%
其他	3	14	2	10.5%
學校	4	2	1	5.3%
職訓機構	5	0	0	0%

備註:1、累計分數計分方式：排序 1 者 3 分，2 者 2 分，3 者 1 分。

2、以累計分數來排序。

3、各種招募來源每被勾選一次則計頻次 1 次。

4、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

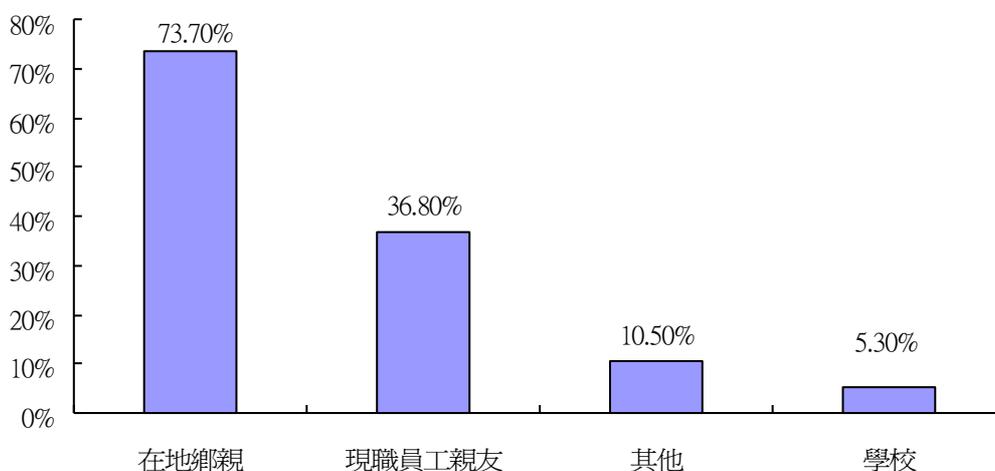


圖 4-24：南投縣員工的主要招募來源

2、南投縣旅行業員工招募管道

南投縣旅行業招募員工管道為刊登徵人廣告(報紙/雜誌/夾報)佔68.4%，網路人力銀行佔21.1%，公立就業服務機構(含全國就業e網)佔15.8%，內部員工舉薦佔47.4%，同業介紹佔15.8%，其他佔15.8%；詳細資訊請參考表4-47與圖4-25。

表4-47：南投縣旅行社新進員工的主要招募管道

主要招募方式	排序	累計分數	頻次	百分比
刊登徵人廣告 (報紙/雜誌/夾報)	1	28	13	68.4%
內部員工舉薦	2	25	9	47.4%
網路人力銀行	3	9	4	21.1%
其他	4	8	3	15.8%
公立就業服機構 (含全國就業e網)	5	6	3	15.8%
同業介紹	6	6	3	15.8%
就業博覽會 (含校園徵才)	7	0	0	0%
實習建教合作	8	0	0	0%
勞動派遣業者	9	0	0	0%

備註：1、累計分數計分方式：排序1者3分，2者2分，3者1分。

2、以累計分數來排序。

3、各種招募管道每被勾選一次則計頻次1次。

4、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

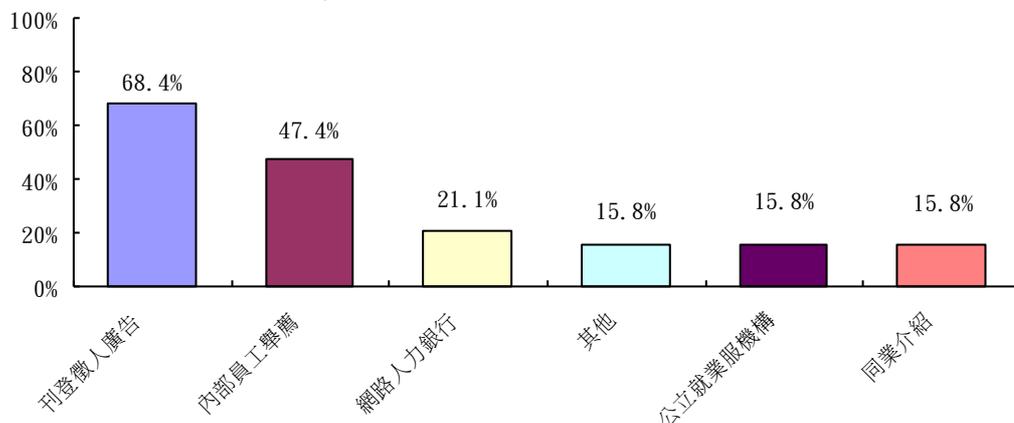


圖4-25：南投縣員工的主要招募管道

3、員工遴選要件

南投縣旅行業在員工遴選要件勾選學歷的佔 42.1%，專業證照佔 68.4%，工作經驗佔 73.7%，語言能力佔 42.1%，人格特質佔 26.3%，儀態佔 21.1%；詳細資訊請參考表 4-48 與圖 4-26。

表 4-48：南投縣旅行社新進員工的遴選要件

遴選要件	排序	累計分數	頻次	百分比
工作經驗	1	35	14	73.7%
專業證照	2	25	13	68.4%
學歷	3	17	8	42.1%
語言能力	4	16	8	42.1%
人格特質(個性)	5	8	5	26.3%
儀態	6	8	4	21.1%
其他	7	0	0	0%

備註：1、累計分數計分方式：排序 1 者 3 分，2 者 2 分，3 者 1 分。

2、以累計分數來排序。

3、各種遴選要件每被勾選一次則計頻次 1 次。

4、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

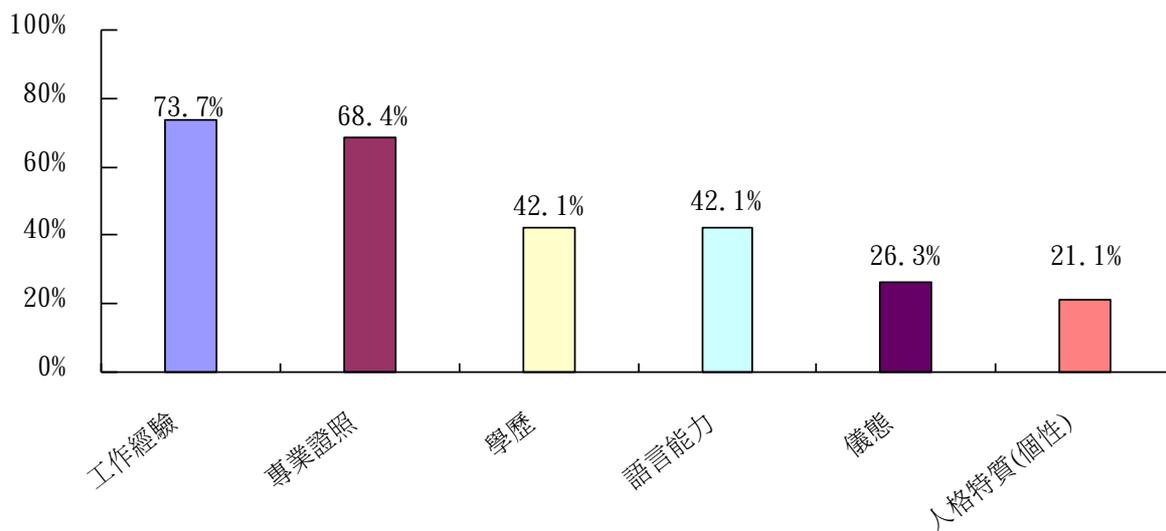


圖 4-26：南投縣新進員工的遴選要件

根據上述的統計分析顯示，南投縣內旅行社員工招募來源主要來自於在地鄉親的比率最高 73.7%，招募員工的管道則主要為刊登徵人廣告(報紙/雜誌/夾報)佔 68.4%，而員工遴選要件以工作經驗為最高佔 73.7%。若進一步比較綜合旅行社與甲種旅行社員工招募來源、招募員工管道以及員工遴選要件則發現，南投縣綜合旅行社與甲種旅行社的員工招募來源主要都是來自於在地鄉親，各佔 100%與 70.6%，此外綜合旅行社員工次要的來源為學校(50%)，至於甲種旅行社員工的次要來源則是現職員工的親友(41.2%)；詳細資訊請參考表 4-49。在招募員工管道方面，綜合旅行社主要招募管道為網路人力銀行(100%)，而甲種旅行社則以刊登徵人廣告(76.5%)為其主要招募管道，由此可看出南投縣綜合旅行社在招募管道已全面使用網路管道來招募員工，而甲種旅行社在招募方式部分還是傾向以刊登徵人廣告為主。因此有意應徵者應留意不同旅行社常用的徵才平台的相關資訊；詳細資訊請參考表 4-50。在新進員工遴選要件方面，綜合旅行社遴選要件以工作經驗最高佔 100%，次之為專業證照與語言能力各佔 50%，而甲種旅行社遴選要件為工作經驗與專業證照各佔 70.6%，次之為學歷佔 40.1%；詳細資訊請參考表 4-51。

表 4-49：南投縣綜合旅行社及甲種旅行社員工的主要招募來源

主要招募來源	綜合旅行社				甲種旅行社			
	排序	累計分數	頻次	百分比	排序	累計分數	頻次	百分比
學校	2	2	1	50%	4	0	0	0%
職訓機構	5	0	0	0%	5	0	0	0%
在地鄉親	1	6	2	100%	1	35	12	70.6%
現職員工 親友	3	0	0	0%	2	16	7	41.2%
其他	4	0	0	0%	3	14	2	11.8%

備註：1、累計分數計分方式：排序 1 者 3 分，2 者 2 分，3 者 1 分。

2、以累計分數來排序。

3、各種招募來源每勾選一次則計頻次 1 次。

4、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

表 4-50：南投縣綜合旅行社及甲種旅行社新進員工的主要招募管道

主要招募方式	綜合旅行社				甲種旅行社			
	排序	累計分數	頻次	百分比	排序	累計分數	頻次	百分比
就業博覽會 (含校園徵才)	7	0	0	0%	7	0	0	0%
實習建教合作	8	0	0	0%	8	0	0	0%
刊登徵人廣告 (報紙/雜誌/夾報)	3	0	0	0%	1	28	13	76.5%
網路人力銀行	1	6	2	100%	6	3	2	11.8%
公立就業服機構 (含全國就業e網)	5	0	0	0%	5	6	3	17.6%
內部員工舉薦	2	0	0	0%	2	25	9	52.9%
同業介紹	6	0	0	0%	4	6	3	17.6%
勞動派遣業者	9	0	0	0%	9	0	0	0%
其他	4	0	0	0%	3	8	3	17.6%

備註：1、累計分數計分方式：排序1者3分，2者2分，3者1分。

2、以累計分數來排序。

3、各種招募管道每被勾選一次則計頻次1次。

4、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

表 4-51：南投縣綜合旅行社及甲種旅行社新進員工的遴選要件

遴選要件	綜合旅行社				甲種旅行社			
	排序	累計分數	頻次	百分比	排序	累計分數	頻次	百分比
學歷	4	0	0	0%	3	17	8	47.1%
專業證照	2	2	1	50%	2	23	12	70.6%
工作經驗	1	6	2	100%	1	29	12	70.6%
語言能力	3	1	1	50%	4	15	7	41.2%
人格特質 (個性)	6	0	0	0%	5	8	5	29.4%
儀態	5	0	0	0%	6	8	4	23.5%
其他	7	0	0	0%	7	0	0	0%

備註：1、累計分數計分方式：排序 1 者 3 分，2 者 2 分，3 者 1 分。

2、以累計分數來排序。

3、各種遴選要件每被勾選一次則計頻次 1 次。

4、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

四、南投縣旅行業提供員工工作條件、新進員工平均月薪

南投縣旅行業員工勞動條件可從旅館提供員工的工作條件與新進正職員工平均月薪兩個面向來觀察。根據有效回收問卷分析結果發現旅行業提供員工勞保佔 89.5%，健保佔 89.5%，宿舍佔 26.3%，供餐佔 31.6%，員工旅遊佔 73.7%，在職訓練佔 57.9%，進修獎勵佔 36.8%；詳細資訊請參考表 4-52 與圖 4-27。

表 4-52：南投縣旅行社提供給員工的工作條件

工作條件	排序	頻次	百分比
勞保	1	17	89.5%
健保	2	17	89.5%
員工旅遊	3	14	73.7%
在職訓練	4	11	57.9%
進修獎勵	5	7	36.8%
供餐	6	6	31.6%
宿舍	7	5	26.3%
其他	8	0	0%

備註：1、本題項為複選題，可選項目不限。

2、各種工作條件每被勾選一次則計頻次 1 次。

3、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

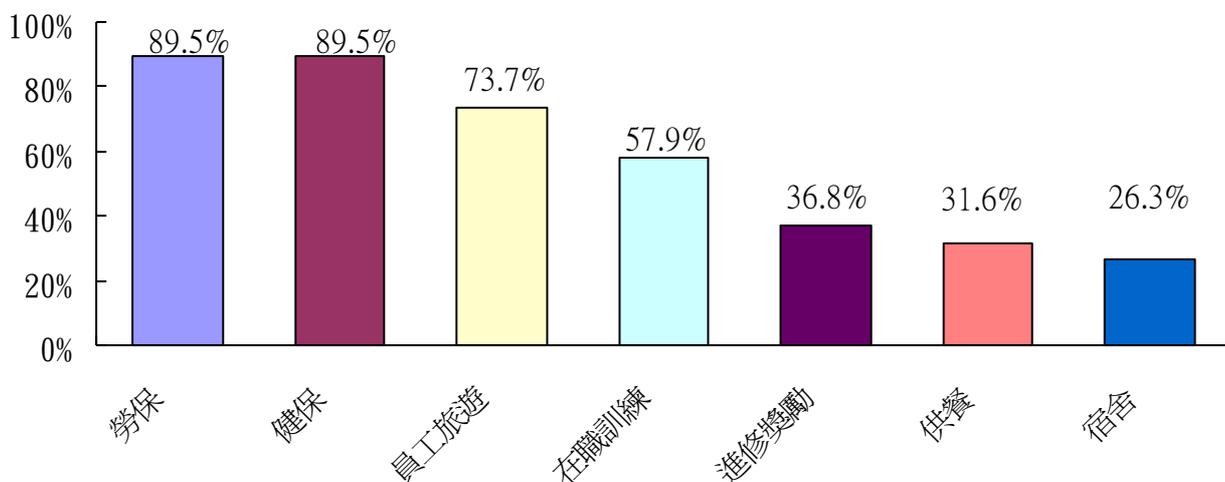


圖 4-27：南投縣提供給員工的工作條件

南投縣旅行業新進正職員工平均月薪在 1.7 萬以下佔 5.3%，1.7-2 萬佔 57.9%，2-3 萬佔 36.8%；詳細資訊請參考表 4-53 與圖 4-28。

表 4-53：南投縣旅行社正職員工的平均起薪/月薪

平均起薪/月薪 (單位：萬元)	家數	百分比
1.7-2 萬	11	57.9%
2-3 萬	7	36.8%
1.7 萬以下	1	5.3%
3-4 萬	0	0%
4-5 萬	0	0%
5 萬以上	0	0%
總計	19	100%

備註：百分比以頻次四捨五入計算，取到小數點第一位。

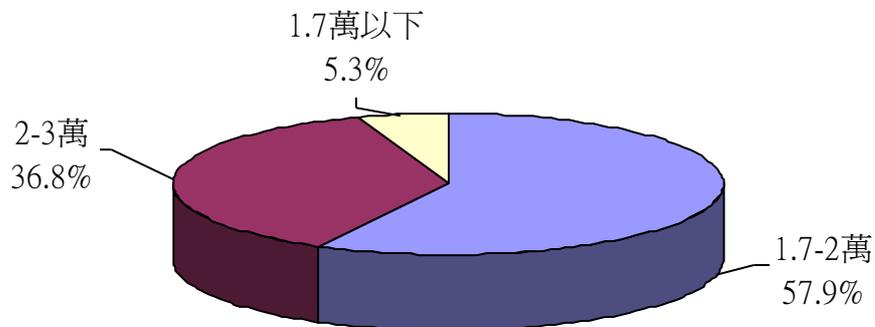


圖 4-28：南投縣提供給正職員工的平均起薪/月薪

由上述統計分析可知，南投縣內旅行社主要提供員工工作相關福利以勞保與健保為最高(89.5%)、其次為員工旅遊(73.7%)以及在職訓練(57.9%)。在平均起薪方面，新進員工平均月薪以 1.7-2 萬佔多數(57.9%)。若比較綜合旅行社與甲種旅行社提供員工工作條件、新進員工平均月薪則發現，南投縣綜合旅行社與甲種旅行社提供員工的工作相關福利主要均為勞保、健保分別佔 100%與 88.2%；詳細資訊請參考表 4-54。在新進正職員工平均月薪方面，綜合旅行社提供平均月薪以 50% 介於 1.7 萬到 2 萬之間，另外 50%則在 2-3 萬之間，而甲種旅行社提供平均月薪也是以 1.7-2 萬為最多(58.8%)，但仍有甲種旅行社(5.9%)平均月薪在 1.7 萬以下；詳細資訊請參考表 4-55。

表 4-54：南投縣綜合旅行社及甲種旅行社提供給員工的工作保障與福利

工作條件	綜合旅行社			甲種旅行社		
	排序	頻次	百分比	排序	頻次	百分比
勞保	1	2	100%	1	30	88.2%
健保	2	2	100%	2	30	88.2%
宿舍	7	0	0%	7	10	29.4%
供餐	5	1	50 %	6	10	29.4 %
員工旅遊	3	2	100%	3	24	70.6%
在職訓練	4	1	50%	4	20	58.8%
進修獎勵	6	0	0%	5	14	41.2%
其他	8	0	0%	8	0	0%

備註：1、本題項為複選題，可選數目不限。

2、各種平均起薪/月薪每被勾選一次則計頻次 1 次。

3、百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

表 4-55：南投縣綜合旅行社及甲種旅行社提供給正職員工的平均起薪

平均起薪/月薪 (單位：元)	綜合旅行社		甲種旅行社	
	家數	百分比	家數	百分比
1.7 萬以下	0	0%	1	5.9%
1.7-2 萬	1	50%	10	58.8%
2-3 萬	1	50%	6	35.3%
3-4 萬	0	0%	0	0%
4-5 萬	0	0%	0	0%
5 萬以上	0	0%	0	0%
總計	2	100%	17	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

五、南投縣旅行業未來一年勞動力之需求

本研究將旅行業工作職缺分為導遊領隊、行政業務以及其他3大類，說明如下：

1、導遊領隊

包含華語領隊、外語領隊、華語導遊、外語導遊等4種職缺。問卷分析結果顯示，旅行業預估未來一年華語領隊所需人數為2人，預估平均薪資為2.5萬元，學歷要求為專科畢業。而外語領隊預估職缺人數為2人以上，預估平均薪資為2.8萬元，學歷要求為專科畢業，主要語言要求為英語。至於華語導遊預估職缺人數為1人，平均薪資為2.5萬元學歷為專科畢業，主要語言要求為台語。最後，南投縣旅行業未來一年沒有外語導遊的人力需求；詳細資訊請參考表4-56。

表4-56：南投縣的旅行社未來一年導遊領隊的職缺

	預估所需人數	預估薪資		學歷要求		語言要求	
		薪資	頻次	學歷	頻次	語言	頻次
華語領隊	2	2-3 萬	2	專科	2	其他	2
		平均薪資：2.5 萬					
外語領隊	≥2	2-3 萬	2	專科	3	英語	1
		3-4 萬	1			其它	2
		平均薪資：2.8 萬					
華語導遊	1	2-3 萬	1	專科	1	台語	1
		平均薪資：2.5 萬					
外語導遊	0						
總計	≥5	6		6		6	

備註：1、其它為無特殊語言要求。

2、平均薪資計算以四捨五入計，取到小數點第一位。

2、行政業務

包含票務、業務人員、人事行政、行程企劃與旅客服務，等五種職缺。分析結果顯示，未來一年旅行業預估票務的人力需求為 9 人，預估平均薪資為 2.4 萬元，學歷為高中職畢業，語言要求以英語與台語為主。在業務人員相關職缺預估所需人數為 18 人以上，平均薪資為 2.3 萬元，學歷至少是高中職畢業，語言要求主要為台語與英語。在人事行政相關職缺預估所需人數為 6 人，平均薪資為 2.5 萬元，學歷要求至少是高中職畢業，語言要求主要英語和台語。在行程企劃相關職缺預估所需人數為 1 人，平均薪資為 1.9 萬元，在學歷與語言上並無特別要求。至於旅客服務的人員未來一年內並沒有人力的需求；詳細資訊請參考表 4-57。

表 4-57：南投縣的旅行社未來一年行政業務的職缺

	預估所需 人數	預估薪資		學歷要求		語言要求	
		薪資	頻次	學歷	頻次	語言	頻次
票務	9	1.7-2 萬	1	高中職	6	台語	7
		2-3 萬	8	專科	3	英語	8
						日語	2
		平均薪資：2.4 萬					
業務人員	≥18	1.7 萬以下	2	高中職	10	台語	19
		1.7-2 萬	10	專科	9	英語	12
		2-3 萬	4	其它	1	日語	2
		3-4 萬	4				
		平均薪資：2.3 萬					
人事行政	6	2-3 萬	6	高中職	5	台語	6
				專科	1	英語	6
		平均薪資：2.5 萬					
行程企劃	1	1.7-2 萬	1	其它	1	其它	1
		平均薪資：1.9 萬					
旅客服務	0						
總計	≥34	36		36		63	

3、其他職缺

包含工程維修、計時工作人員與其他工作職務。問卷分析結果顯示南投縣內未來一年旅行業工程維修部門沒有人力需求。至於計時工作人員的需求預估人數為5人，平均薪資為1.8萬元，學歷要求至少為高中職畢業，語言要求主要為台語、英語；詳細資訊請參考表4-58。

表 4-58：南投縣的旅行社未來一年工程維修、計時工作人員與其他工作職缺

	預估所需人數	預估薪資		學歷要求		語言要求	
		薪資	頻次	學歷	頻次	語言	頻次
工程維修	0						
計時工作人員	5	1.7萬以下	1	高中職	1	台語	5
		1.7-2萬	4	專科	2	英語	4
		平均薪資：1.8萬		大學/學院	2		
其他	0						
總計	5	5		5		9	

備註：平均薪資計算以四捨五入計，取到小數點第一位。

根據上述統計結果可知，南投縣旅行業未來一年人力需求高低依序為行政業務類的職缺(34人)、導遊領隊(5人)、其他(5人)。其中行政業務人力中又以業務人員18人最高，其次為票務9人。而未來一年旅行業人力需求最低的是工程維修部門沒有人力需求；詳細資訊請參考表4-59與圖4-29。

表 4-59：南投縣旅行業未來一年勞動力之需求

職缺		預估所需人數	總計
A、導遊領隊	華語領隊	2	5
	外語領隊	2	
	華語導遊	1	
	外語導遊	0	
B、行政業務	票務	9	34
	業務人員	18	
	人事行政	6	
	行程企劃	1	
	旅客服務	0	
C、其他	工程維修	0	5
	計時工作人員	5	
	其他	0	

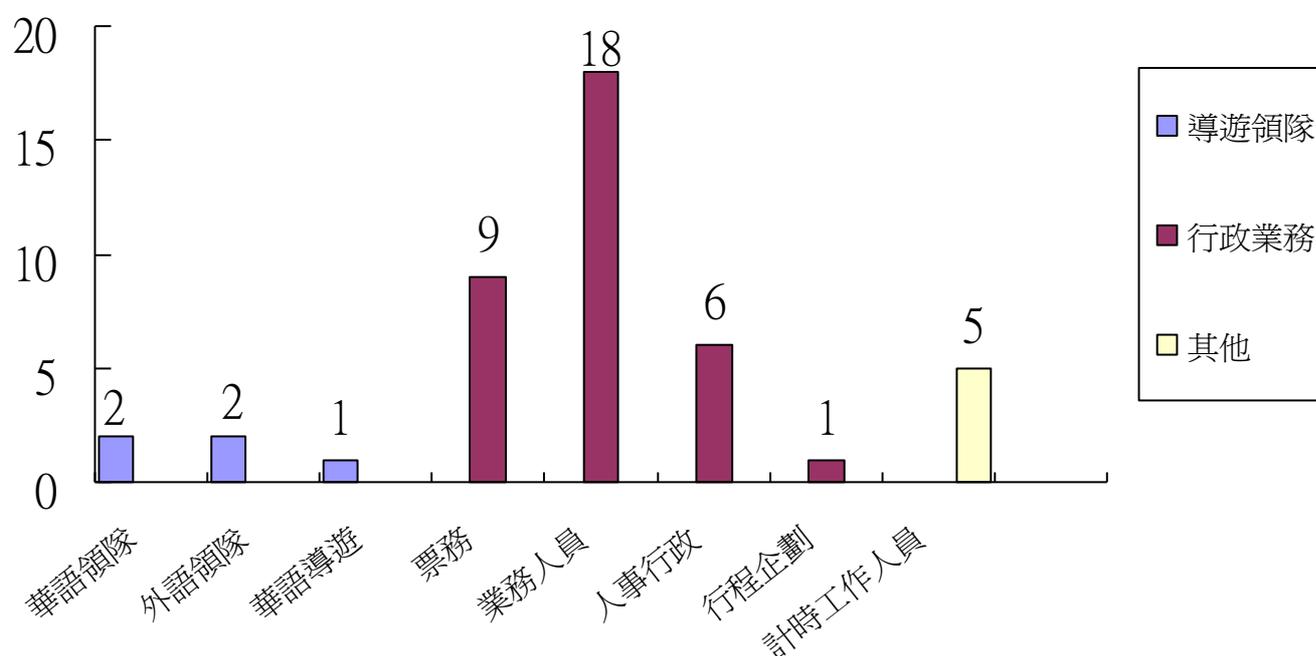


圖 4-29：南投縣旅行業未來一年勞動力之需求

南投縣旅行業未來一年各類職缺的薪資報償方面，高低依序為導遊領隊、行政業務、其他；詳細資訊請參考表 4-60 與圖 4-30。

表 4-60：南投縣旅行業未來一年各類職缺之預估薪資

	導遊領隊		行政業務		其他	
	頻次	百分比	頻次	百分比	頻次	百分比
1.7 萬以下	0	0%	2	5.6%	1	20%
1-2 萬	0	0%	12	33.3%	4	80%
2-3 萬	5	83%	18	50%	0	0%
3-4 萬	1	17%	4	11.1%	0	0%
4-5 萬	0	0%	0	0%	0	0%
5 萬以上	0	%	0	0%	0	0%
總計	6	100%	36	100%	0	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

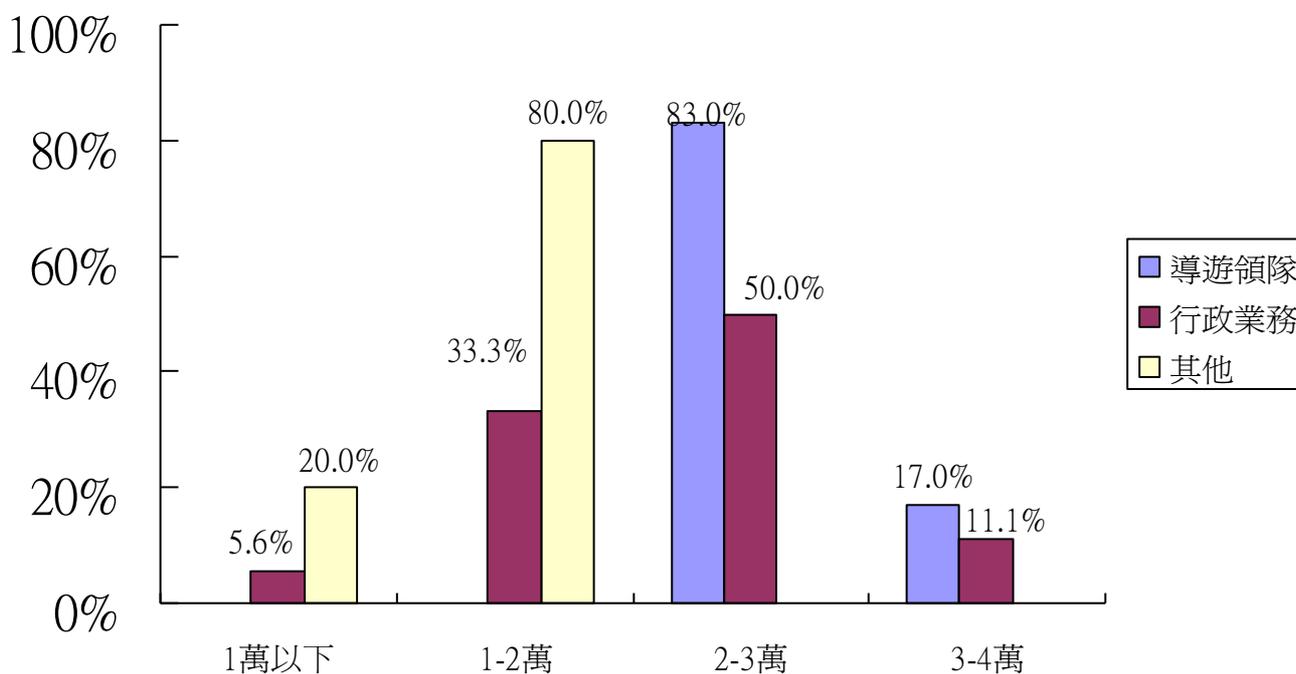


圖 4-30：南投縣旅行業未來一年各類職缺之預估薪資

南投縣旅行業未來一年各類職缺在學歷要求方面，導遊領隊學歷要求至少是專科畢業，而行政業務部門學歷要求至少要高中職以上，而其他部門的計時工作人員學歷要求亦是高中職以上；詳細資訊請參考表 4-61 與圖 4-31。

表 4-61：南投縣旅行業未來一年各類職缺之學歷要求

	導遊領隊		行政業務		其他	
	頻次	百分比	頻次	百分比	頻次	百分比
小學及以下	0	0%	0	0%	0	0%
國中畢	0	0%	0	0%	0	0%
高中職	0	0%	21	61.8%	1	20.0%
專科	6	100%	13	38.2%	2	40.0%
大學/學院	0	0%	0	0%	2	40.0%
研究所以上	0	0%	0	0%	0	0%
總計	6	100%	34	100%	5	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

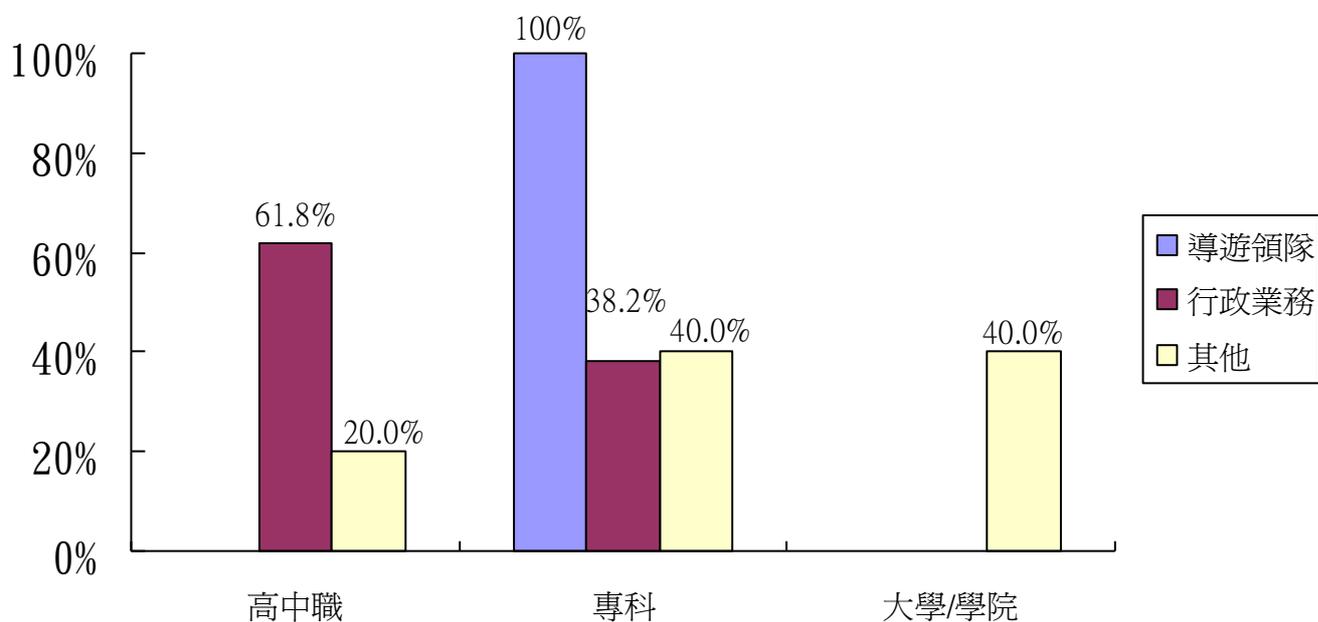


圖 4-31：南投縣旅行業未來一年各類職缺之學歷要求

南投縣旅行業未來一年各類職缺在語言要求方面，導遊領隊語言要求主要為英語與台語，其中外語領隊語言要求為英語，而華語導遊在語言要求主要是台語。行政業務相關職務在語言方面要求種類最多，票務與業務人員在語言要求為英語、台語以及日語，人事行政人員在語言要求為英語與台語，而行程企劃人員在語言方面並無特別要求；詳細資訊請參考表 4-62 與圖 4-32。

表 4-62：南投縣旅行業未來一年各類職缺之語言要求

	導遊領隊		行政業務		其他	
	頻次	百分比	頻次	百分比	頻次	百分比
台語	1	16.7%	15	51.7%	3	60%
英語	1	16.7%	12	41.4%	2	40%
日文	0	0%	2	6.9%	0	0%
客語	0	0%	0	0%	0	0%
其他	4	66.6%	0	0%	0	0%
總計	6	100%	29	100%	5	100%

備註：百分比以四捨五入計算，取到小數點第一位。

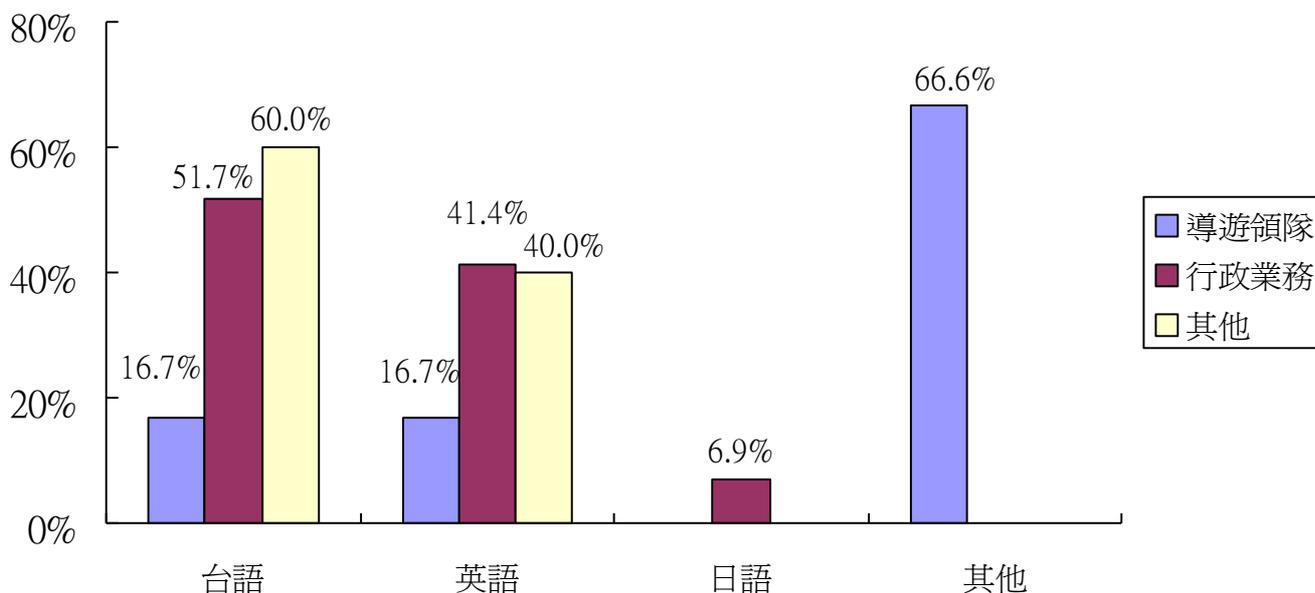


圖 4-32：南投縣旅行業未來一年各類職缺之語言要求

第五章 結論與建議

第一節 調查結果與討論

一、南投縣旅館業的經營現況與未來人力需求

根據交通部觀光局的資料顯示，南投縣境內現有國際觀光旅館 1 家，觀光旅館 1 家，一般旅館 88 家。然經本研究對縣內旅館業者實際調查結果發現，目前縣內國際觀光旅館 1 家，一般觀光旅館 13 家，一般旅館 54 家。列名交通部觀光局所立案的名冊中之縣內旅館在本研究調查時已停業的有 6 家，半停業的有 1 家。再就縣內現有旅館營業規模的調查資料發現，有約 1/5 的旅館(22%)屬於 10 個房間以下的小型旅館，50 間以下的中小型旅館約佔六成(59%)，至於可提供 150 間以上客房的旅館則佔一成。在投資金額上，南投縣境內約一成五的旅館投資金額在 100 萬元以下，但也有近三成投資金額超過 5,000 萬。由上述資料分析可發現，南投縣境內旅館的經營規模無論就客房供應量或旅館投資額的面向而言都呈現出兩極化的現象，此一研究發現某種程度似乎也反映了 M 型社會下需求與供給都呈現雙峰現象。而植基於上述研究發現，研究者對於後續的研究建議為：可探討縣內旅館規模等級與地域性的相關性，並分析旅館之間的客源區隔與競爭態勢對區域觀光產業的影響。例如可探討南投縣境內大規模的旅館是否都集中於日月潭國家風景區這類主要國際觀光景點中，而小型旅館則多散佈於各鄉鎮間？以及豪華渡假型的觀光旅館是否有群聚效應以及供需失調的問題？各等級旅館業者的目標顧客特性為何？以及高投資型旅館的經營策略與回收期及獲利性等議題。

南投縣境內旅館經營現況的調查結果發現，縣內旅館房間平均價格以 1,000 元以下最多，有 24 家(35.2%)，平均房價超過 4,000 元者佔 17.7%，其中平均房價最高為一萬三千多元。縣內旅館的平均住房率以 10% 以下佔最多，有 23 家(34.3%)，住房率達 7 成以上僅佔 9%。進一步分析觀光旅館與一般旅館的差別可發現，一般旅館以平均住房率 10% 以下佔最多(43.4%)，觀光旅館平均住房率超過 5 成的有 28.4%，

而一般旅館住房率超過 5 成的僅有 13.3%，由此可看出南投縣旅館業整體住房率偏低的現象，其中一般旅館的住房率又比觀光旅館更低，整體而言營業狀況有待改善。在月平均營業額方面，調查指出縣內旅館月營業額以 10 萬元以下共計 21 家佔最多(42.9%)，月營業額超過百萬元的佔 32.6%。進一步分析觀光旅館與一般旅館的差別可發現，觀光旅館中近八成(77.8%)每月平均營業額達 150 萬元以上，而一般旅館卻有半數以上(52.5%)月平均營業額在 10 萬元以下，縣內的各級旅館月營業額從 10 萬元以下到最高平均營業額 800 萬，差距達 80 倍，由此可發現觀光旅館與一般旅館的平均營業收入亦呈現雙峰型態，並且約半數的一般旅館月營業額不及 10 萬元。在旅館客源的調查分析方面，研究發現南投縣旅館的客源以北部縣市(新竹暨以北)客人居多(85.7%)，而外籍旅客僅佔整體客源的 12%；即使在觀光旅館這個等級，外籍旅客比例也只佔 14.3%。南投縣擁有世界級的觀光遊憩資源，對於吸引外籍旅客來訪並停留有其優良條件。因此，研究者建議後續可研究探討來台之國際旅客對南投縣作為一個觀光地的旅遊意象、來縣旅遊意願、縣內旅遊時間，與留宿縣內可能帶來的經濟貢獻等議題。

在南投縣旅館業的人力資源現況、未來人力需求與遴選要件暨工作條件的調查分析發現，近五成的員工是在地鄉親；主要的兩個招募管道為刊登徵人廣告(報紙/雜誌/夾報)(44.4%)，以及由內部員工舉薦(44.4%)。而透過就業博覽會或校園徵才的管道僅佔 5.6%，此一發現提醒縣內觀光業者與訓練單位(例如學校相關係所)可以強化產學或建教合作的密切連結，有效利用此一媒合勞雇雙方需求的機制。縣內旅館業者遴選新進員工主要考量求職者的工作經驗(72%)、人格特質(56%)以及具備專業證照(25%)。進一步比較觀光旅館與一般旅館在員工遴選要件的異同可發現，兩者的首要遴選考量皆為工作經驗，分別佔 85.7%與 66.7%，但觀光旅館次要遴選條件為專業證照(50%)，再其次為學歷(50%)，而一般旅館第二遴選要件為人格特質(63.9%)，再者為儀態(38.9%)，由此可發現觀光旅館比較重視員工的工作經驗與專業能力，而一般旅館除重視工作經驗外，也重視員工人格特質與儀態。此

一訊息可供有意至南投縣旅館業求職者參考。在薪資福利上，縣內旅館業者主要提供員工用餐、勞健保、住宿、在職訓練及員工旅遊等。而縣內旅館業新進員工平均月薪以 2-3 萬佔 40.8%最多。

在人力需求上，南投縣旅館業未來一年人力需求高低依序為營業單位(138 人)、計時工作人員與其他(61 人)、內勤行政(23 人)、管理階層(16 人)。其中營業單位所需的 138 人中又以餐飲部外場服務人員 46 人最高，其次為旅館房務部門與前檯人員，分別為 27 人與 25 人。而未來一年旅館業人力需求最低的是管理階層，其中餐飲部門主管預估需要 12 人，旅館客房部門主管 4 人。在薪資報償方面，未來新進人員的薪資高低依序為管理階層(3.4 萬)、內勤行政(2.8 萬)、營業單位(2 萬)、計時工作人員。管理階層的薪資又以客房部門主管(3.4 萬)稍高於餐飲部門主管(3.3 萬)；內勤行政以業務平均薪資 3 萬為最高，人事行政 2.5 萬為最低；至於營業單位則以內場廚房平均 2.7 萬為最高，房務部門平均 1.9 萬為最低。計時員工日薪介於 800-900 元，時薪介於 80-90 元。未來新進人員在學歷要求方面，管理階層學歷要求至少是高中職以上，而旅館客房部門的學歷要求又高於餐飲部門。在營業單位方面，學歷要求最高的是顧客服務部門，學歷至少要專科以上，而旅館房務部門則較無學歷要求。內勤行政類的職務學歷要求至少是高中職以上，其中學歷要求最高的是活動企劃部門，而工程維修部門較無學歷要求。在語言要求方面，管理階層的語言要求主要為英語與台語。營業單位相關的職務在語言方面要求種類最多，包含英語、台語、日語以及客語而旅館外場人員對英語要求又高於餐飲部門外場人員。在內勤行政相關職務上語言要求主要為英語與台語，其中又以業務部門對英語的要求最高。

二、南投縣旅行業的經營現況與未來人力需求

根據交通部觀光局的立案資料南投縣有綜合旅行社 3 家，甲種旅行社 21 家。而實際調查結果，縣內綜合旅行社 2 家，甲種旅行社 17 家並且有 3 家婉拒本次的調查研究。縣內旅行業的規模本研究由每月平

均出團數量以及每月平均營業額兩個面向加以觀察。調查發現每月平均出團量以 10 團以下(63.1%)佔最多，每月平均營業額以 50-100 萬(35.2%)最多。縣內旅行社的主要客源為本縣居民(100%)，其次為中部附近縣市居民(68.4%)。

在員工來源方面，南投縣內旅行社員工主要來自於在地鄉親(73.7%)，招募員工的管道則為刊登徵人廣告(報紙/雜誌/夾報)(36.8%)，員工遴選條件以工作經驗為主要考量(73.7%)。若進一步比較綜合旅行社與甲種旅行社，在招募員工管道的異同上可發現，綜合旅行社主要的招募方式為網路人力銀行(100%)，而甲種旅行社則以刊登徵人廣告(76.5%)為主，由此可看出南投縣綜合旅行社在招募方式已全面使用網路管道來招募員工，而甲種旅行社在招募方式部分還是傾向傳統方式以刊登徵人廣告為主。因此有意應徵者應留意不同旅行社常用的徵才平台以獲得及時且重要的求職相關資訊。在新進員工遴選要件方面，綜合旅行社與甲種旅行社首要與次要遴選要件為工作經驗與專業證照。可見相關工作經驗與專業證照對於有意在旅行社工作的求職者是自身首應充實的就業競爭要件。在薪資福利上，縣內旅行業者主要提供員工勞保與健保，其次分別為員工旅遊以及在職訓練。而縣內旅行社新進員工平均月薪近六成(57.9%)介於 1.7-2 萬之間，總體而言南投縣旅行業新進員工的薪資不高，此一調查結果與國內其他薪資調查結果所發現的國內觀光服務業員工的薪資水準結果相呼應。

在人力需求上，南投縣旅行業未來一年人力需求高低依序為行政業務類的職缺(34 人)、導遊領隊(5 人)、其他(5 人)。其中行政業務人力中又以業務人員 18 人最高，其次為票務 9 人。南投縣旅行業未來一年各類職缺在薪資報償方面，高低依序為導遊領隊(2.6 萬)、行政業務(2.2 萬)、其他(1.8 萬)。導遊領隊的薪資以外語領隊(2.8 萬)稍高於華語領隊與華語導遊 2.5 萬，行政業務以人事行政平均薪資 2.5 萬為最高，行程企劃 1.9 萬為最低，而計時工作人員平均 1.8 萬元。在學歷要求方面，導遊領隊學歷要求至少是專科畢業，而行政業務部門學歷要求至少要

高中職以上。語言要求方面，導遊領隊的語言要求主要為英語與台語，其中外語領隊語言要求為英語，而華語導遊在語言要求主要是台語。行政業務相關職務中的票務人員與業務人員的語言要求為英語、台語以及日語；人事行政人員則是要求英語與台語。

第二節 建議

一、對公部門的建議

- 1、研究進行過程發現旅館業者對於本身旅館類別等級認知與政府所認定的旅館類別等級有所差異，因此建議公部門對於南投縣旅館類別等級的審核應與時俱新以反應現況，公部門可將評定等級標準與結果及時告知業者以避免公部門與旅館業者對於旅館類別認知有所不同，消費者無所依循，甚至業者因錯誤認知以致於在廣告行銷上誤植資訊而造成後續不必要的消費糾紛。正確的資訊對於業者、消費者與研究調查者均有所助益。
- 2、另外在調查中也發現有部分在觀光局登記列名的旅館呈現已停業或半停業，因此建議公部門應及時更新南投縣旅館業的資料，並且對於經營不善之旅館也能給於適當的輔導與協助。
- 3、本研究調查發現，縣內旅館的平均住房率達7成以上僅佔9%。進一步分析觀光旅館與一般旅館的差別可發現，一般旅館以平均住房率10%以下佔最多(43.4%)，觀光旅館平均住房率超過5成的有28.4%，由此可看出南投縣旅館業整體住房率偏低的現象，其中一般旅館的住房率又比觀光旅館更低，整體而言營業狀況有待改善。建議公部門與學界可以共同合作對這些經營不善的旅館加以輔導，提供經營管理上的診斷分析與必要的協助。
- 4、在旅館客源的調查分析發現，南投縣的旅館客源以北部縣市(新竹暨以北)客人居作多(85.7%)，而外籍旅客僅佔整體客源的11.1%，即使觀光旅館等級的外籍旅客比例也僅佔14.3%。依此數據，南投縣對於吸引外籍旅客、延長縣內旅遊時間因而得以留宿縣內，以增加外籍旅客可為本縣觀光產業所帶來的經濟貢獻，是未來各界可以共同努力的方向。對於南投縣內旅館業者拓展外籍客源的方法，研究者建議業者可與公部門合作，先由公部門協助業者進行相關重要議題的研究，例如應深入探討國際旅客來縣旅遊意願、縣內對其有吸引力之旅遊地與意象、國際旅客行程規劃考

量因素、縣內留宿意願、縣內旅遊消費行為、旅遊體驗感受與遊後態度等相關議題。公部門可藉由自身的研究單位或委託相關學術機構協助業者對上述重要議題進行理解，如此一來業者可依研究結果制定相對應的作為、公部門亦可制定相對應的政策並且提供整體觀光產業發展所需的相關資源與支持。此外，文化創意產業結合觀光活動近來在世界各地已有許多成功的例子，研究者建議業界與公部門可參考成功案例的做法，結合國內一流的觀光與藝術人才，利用日月潭此類世界級的山水風光，結合有地方特色的原住民故事，籌劃具國際水準的大型山水實景劇於夜間表演，以增加國際旅客到訪並留宿的意願。

二、對教育訓練單位的建議

- 1、研究結果發現旅館業對於新進員工的遴選考量主要包含工作經驗(72%)、人格特質(56%)、儀態(32%)等因素，因此建議餐飲、旅館、觀光休閒等相關科系學校應加強與旅館業建教合作，提供學生可以實地實習操作的機會，以增加學生實務方面的能力與經驗，成為旅館業者較為偏好的職位候選人。此外，其他公民營的教育訓練單位也可開設適當的課程，例如美姿美儀、正向思考、專業認知與倫理、國際禮儀等課程，建構求職者具備業界所需求的知識、技術與態度特質。
- 2、教育訓練機構可植基於本研究的調查結果，針對業界未來的職缺以及業者對該職缺的遴選條件開辦相關課程，提供有意求職者進修，以具備更佳的就業競爭力。例如未來一年南投縣旅館業的主要職缺包含餐飲部外場服務人員、旅館房務部門與前檯；未來一年旅行社的主要職缺有業務行政和票務人員，而對應這些職缺的遴選要件可供教育訓練單位參考，以開設相關的訓練課程供有意求職者進修。

三、對觀光業者的建議

- 1、研究結果顯示，旅行社的客源依序為南投縣本地客人(100%)、中部附近縣市客人(68.4%)、北部縣市客人(15.8%)。因此除了建議業者應保持原有之客源之外，可以加強提升外籍遊客的縣內留宿率。特別是日月潭國家風景區不僅是台灣地區的知名景點，亦聞名國際，是來台國際觀光客主要參訪景點之一，若外國觀光客僅是到此一遊，停留時距不長、消費有限、在此過夜的比率也不高，相當可惜。因此建議旅館業者可先釐清吸引旅客停留的因素，並與旅行社合作開發對外籍旅客有吸引力的遊憩資源與行程，甚至可針對縣內獨特的生態資源開拓不同客群(例如生態旅遊、深度旅遊等)等，以增加外籍旅客對縣內觀光產業收益的助益。
- 2、本計畫調查過程中，有部分業者對於接受此類調查態度保留，多數經由計畫訪談人員說明研究意義與詳細溝通後同意協助調查，但仍有部分業者基於商業機密的考量婉拒調查。其實任何產業的永續經營，產官學界的密切合作有其正向意義。未來可加強各方的溝通，建立共識，針對重要的議題彼此合作，相信其結果對於業者經營管理、學界深化知識、公部門制定政策與整體規劃上均有所助益。

四、對求職者的建議

- 1、研究結果顯示縣內旅館業的兩個主要招募管道為刊登徵人廣告(報紙/雜誌/夾報)以及內部員工舉薦，因此建議想到南投縣旅館業工作的員工應多多留意相關的徵人訊息，或者委託已在旅館業中工作的親友幫忙留意，也可以透過公立就服機構的求職服務尋找適當的工作機會。至於旅行社的主要招募管道也是刊登徵人廣告，但綜合旅行社以廣泛使用網路人力銀行，因此建議有意到南投縣旅行業工作的求職者可將自己的學經歷等與應徵職務相關的資訊除了登入網路人力銀行外也可以於「全國就業e網」中登入，「全國就業e網」是由行政院勞委會職業訓練局規劃

建置，整合了各地就業服務中心之求職求才資料，也是唯一完整整合政府、民間、校園求職、求才資訊之專業網站，以增加應徵的機會。

- 2、問卷結果亦顯示南投縣旅館業者、旅行業者遴選員工要件較注重求職者工作經驗與人格特質及儀態，因此建議求職者可從這幾個部分做加強，以增加就業機會。此外，求職者也可針對自己有興趣的特定職務，業者注重的條件(例如外語導遊別重視英文語言能力)特別加強，甚至可參加公民營機構所舉辦的訓練課程，以增進自身的就業競爭力。

第三節 研究意義與貢獻

- 一、**對南投縣觀光產業：**南投縣境內觀光資源豐富，有其先天發展觀光產業之優勢，若能在觀光資源外同時建構優質的專業觀光人才，將有助於觀光產業之持續競爭優勢。本研究結果將有助於釐清目前縣內觀光產業的業別、業態、業界對人力資源的思維與需求。並且，植基於這樣的現況調查，對於縣內觀光持續發展中有人力資源的缺口得以釐清，產官學界可據此思維其對應之策略與後續利用利基與改善缺口之行動方案，有助於南投縣觀光產業之發展。
- 二、**對南投縣觀光產業相關業者：**相關資料可提供業者參考，協助其了解目前區域中觀光業者的業態、定位、人力需求，其他同業的經營現況、人力資源作為以及未來的需求和所提供的勞動條件。據此相關資訊，業者可作為制定相關因應措施與人才招募、培訓與發展留任等相關策略之基礎。
- 三、**對政府機構：**觀光產業無論在產值以及就業機會的提供上都是國家經濟發展的重要一環。本研究對於台灣地區島內觀光大縣—南投縣現今觀光產業的業別、業態、產業人力供需等進行調查所得之

寶貴資料，有助於國家相關政策制定、資源配置，以及人才培訓之重要要參考。

四、對相關觀光人才培育機構：本計畫對於觀光產業人才需要的調查分析有助於相關人才培訓機構(例如各級學校與職訓單位)，據此規劃更符合產業需要之課程，為產業培養真正可用之優質人才。

五、對縣民就業之協助：本計畫對於縣內觀光產業人才需求的調查資料，其中有關觀光產業各項工作資訊之揭露，例如未來 1 年內業界各種的工作職缺、數量、條件要求、薪資福利等資訊，有助於縣民求職管道的暢通，有意願的求職者可以據此相關資訊的進行自我評估並就所需資格進行自我補強以增進成功就業的機會。

參考文獻

中文文獻

- 1、交通部觀光事業委員會，1969，觀光事業研究手冊，84頁。
- 2、李正綱、黃金印，2001，人力資源管理：新世紀觀點，台北；前程企業管理公司。
- 3、李欽明，1998，旅館客房管理實務，台北；揚智文化事業股份有限公司。
- 4、李貽鴻，1990，觀光事業發展、容量、飽和，台北；淑馨出版社。
- 5、李銘輝，2000，觀光遊憩資源規劃，台北；揚智文化事業股份有限公司。
- 6、林于志，1986，觀光事業專論精選，台北；國際觀光雜誌社。
- 7、林怡君，2001，觀光旅館人力資源管理實務.服務行為與服務品質關係之研究，中國文化大學觀光事業研究所。
- 8、林恬予，1999，旅館服務品質、顧客滿意度與再宿意願關係之研究，長榮管理學院經營管理研究所。
- 9、林欽榮，1997，人力資源管理，台北；前程企業管理有限公司。
- 10、林澄燦，1984，旅行業經營發展之研究，中華學術院觀光事業研究所畢業論文。
- 11、林澄燦，2005，旅行業經營管理，品度股份有限公司。
- 12、吳勉勤，1998，旅館管理理論與實務，台北；揚智文化事業股份有限公司。
- 13、姜傳益、魏燦文、賴柏勳，2006，塑膠機械業國際競爭力之探討及其國際行銷策略，第一屆兩岸經營管理個案研討會。
- 14、唐學斌、呂輝堂，1990，企業管理-觀光學的實例，台北；揚智文化

事業股份有限公司。

- 15、陳宗玄，2001，休閒產業趨勢研究。
- 16、陳依萍，2007，台灣觀光產業沿革與統計分析，國立暨南國際大學經濟學研究所碩士論文。
- 17、陳遜菁，2006，台灣地方觀光產業成長變遷之比較分析，國立成功大學都市計劃學系研究所碩士論文。
- 18、崔瓊之，2003，人力資源重要性對員工分紅入股決策之影響，國立成功大學會計學研究所碩士論文。
- 19、張火燦，1999，策略性人力資源管理，台北；揚智文化事業股份有限公司。
- 20、鈕先鉞，1996，旅運經營學，華泰文化事業股份有限公司。
- 21、黃清澤，1987，華僑與國內觀光事業之發展，頁 32-38。
- 22、黃溪海，1982，觀光事業概論，台北；觀光雜誌社。
- 23、楊上輝，2006，現代旅館經營管理實務，百通圖書股份有限公司。
- 24、葉英正，1989，日本旅行法之研究，台北；新學仁出版社。
- 25、詹益政，1981，觀光事業導論，台北；自發行。
- 26、蔡東海，1985，觀光導遊實務。
- 27、劉修祥，2007，觀光導論，台北；揚智文化事業股份有限公司。
- 28、劉慶洲，1983，觀光市場行銷之研究，一立外語出版有限公司。
- 29、薛明敏，1982，觀光的構成，台北；餐旅雜誌社。
- 30、謝明成、吳建祥，1996，旅館管理學，眾文圖書公司。
- 31、蘇芳基，1991，觀光學概要，自發行。
- 32、顧景昇，2004，旅館管理，台北；揚智文化事業股份有限公司。
- 33、觀光局，1992，台灣地區觀光遊憩系統開發計畫，臺北市；交通部

觀光局。

34、觀光局，1977，觀光管理。

英文文獻

- 1、Cai, J., Leung P.S. and Mak, J. (2006), "Tourism's Forward and Backward Linkages." *Journal of Travel Research*, 45(1), 36-52
- 2、Mossberg, L. (2007), "A Marketing Approach to the Tourist Experience." *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 7(1), 59-74.
- 3、Ritchie, J.R.B. & Goeldner, C.R., (2003), *Tourism: principles, practices, philosophies* (qthed.). New Jersey: John Wiley & sons, Inc

中文網頁文獻

1、行政院主計處

<http://www.dgbas.gov.tw>

2、交通部觀光局

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

3、南投縣政府

<http://www.nantou.gov.tw/>

4、南投縣綜合發展計畫報告書

<http://gisapsrv01.cpami.gov.tw/cpis/cprpts/NANTOU/INDEX.HTM>

5、國家政策網路智庫，2007

http://www.university.org.tw/management/tourism_intro.htm

6、黃淑娥，〈中台灣觀光產業發展與分析〉

<http://www2.thu.edu.tw/~sosc/urc.files/download/110409.pdf>

7、觀光客倍增計畫

<http://admin.taiwan.net.tw/auser/b/doublep/double.htm>

8、行政院主計處（2006）。中華民國臺灣地區人力資源調查統計年報。

<http://www.dgbas.gov.tw/dgbas03/bs2/91chy/catalog.htm>

附錄

附錄 1:南投縣旅館業之業類、業態與人力需求之調查問卷

編號：

您好：

這是一份由行政院勞工委員會職業訓練局中彰投區就業服務中心之委託研究計畫案，主要目的在於想了解南投縣主要觀光產業的現狀以及未來的勞動力需求概況，以協助南投縣觀光產業人力供需之調和，健全觀光產業體質，確保產業永續，進而促進區域經濟發展。本問卷採不記名的方式，只做學術性的整體性分析，絕對不會作個別公司資料的揭露，敬請安心作答。由衷的感謝您在百忙之中協助填寫本問卷，您的參與對於休閒觀光產業發展，貢獻良多。

敬祝您：事業順利、平安健康！

計畫主持人：李宜玲 敬上

朝陽科技大學休閒事業管理系專任副教授

聯絡電話：(04)2332-3000 轉 4716

電子郵件：hopelee8@ms53.hinet.net

以下有關南投縣旅行業現況與人力需求調查，請根據您所認為的確實狀況在適當□內打「✓」。答案並無好壞之分，請盡量依實際的狀況作答，本調查絕對不會做個別資料的揭露，敬請安心作答。

1. 請問您所任職的旅館是屬於：

國際觀光旅館 一般觀光旅館 一般旅館 民宿 其他 _____

2. 請問您所任職的旅館房間數：

10間以下 11-50間 51-100間 101-150間 151-200間 200間以上

3. 請問您所任職的旅館每個房間的平均價位：

1000元以下 1001-2000 2001-3000 3001-4000 4001-5000 5000以上(請填金額：_____)

4. 請問您所任職的旅館總投資額：

50萬以下 50-100萬 100-200萬 200-400萬 400-600萬 600-800萬 800-1000萬
1000-1500萬 1500-2000萬 2000-3000萬 3000-4000萬 5000萬以上(請填金額_____萬)

5. 請問您所任職的旅館過去6個月的平均住房率：

10%以下 10-20% 20-30% 30-40% 40-50% 50-60% 60-70% 70-80% 80-90% 90-100%

6. 請問您所任職的旅館過去六個月的每月平均營業額：

10萬以下 10-20 20-30 30-50 50-100 100-150 150萬以上(請填寫金額：_____萬)

7. 請問您所任職旅館的主要客源(可複選3個，請依序於□中填寫1.2.3)：

南投縣本地客人 中部附近縣市客人 北部縣市(新竹暨以北)客人 南部縣市(嘉義暨以南)客人 日本客人 大陸客人 歐美客人 其他(請自行填寫_____)

8. 請問您所任職的旅館過去一年員工平均的流動率：

5%以下 5-10% 10-20% 20-30% 30-40% 40-50% 50-60% 60-70% 70-80% 80-90% 90-100% 100%以上(超過100%指每個職位每年離職一個以上的員工)

9. 請問您所任職的旅館新進員工的主要來自於...(可複選3個，請依序於□中填寫1.2.3)：

校園 職訓機構 在地鄉親 現職員工親友 其他(請自行填寫_____)

10. 請問您所任職的旅館主要透過何種管道招募新進員工(可複選3個，請依序於□中填寫1.2.3)：

就業博覽會(含校園徵才) 實習建教合作 刊登徵人廣告(報紙/雜誌/夾報) 網路人力銀行 公立就業服務機構(含全國就業e網) 內部員工舉薦 同業介紹 勞動派遣業者 其他(請自行填寫 _____)

11. 請問您所任職的旅館新進員工的遴選要件(可複選3個，請依序於中填寫1.2.3)：

學歷 專業證照 工作經驗 語言能力 人格特質(個性) 儀態 其他(請自行填寫 _____)

12. 請問您所任職的旅館提供員工的工作條件(可複選)：

勞保 健保 宿舍 供餐 員工旅遊 在職訓練 進修獎勵 其他(請自行填寫 _____)

13. 請問您所任職的旅館新進的正職員工的平均起薪為月薪多少元：

1.7萬以下 1.7-2萬 2-3萬 3-4萬 4-5萬 5萬以上(請填寫金額：__萬)

14. 請問您所任職的機構未來一年需要的職缺有哪些(可複選)：

職缺名稱(請打勾)	本職缺未來一年預估所需人數	預估薪資(請填數字) (1) 1.7萬以下 (2) 1.7-2萬 (3) 2-3萬 (4) 3-4萬 (5) 4-5萬 (6) 5萬以上	學歷要求(請填數字) (1) 小學及以下 (2) 國中畢 (3) 高中職 (4) 專科 (5) 大學/學院 (6) 研究所或以上	語言要求 (請填數字，可複選) (1) 台語 (2) 英語 (3) 日文 (4) 客語 (5) 其他(請自行填寫)
<input type="checkbox"/> 旅館客房-管理階層				
<input type="checkbox"/> 旅館客房-前檯				
<input type="checkbox"/> 旅館客房-房務				
<input type="checkbox"/> 餐飲部-管理階層				
<input type="checkbox"/> 餐飲部-外場服務員				
<input type="checkbox"/> 餐飲部-內場廚房				
<input type="checkbox"/> 業務(含公關及行銷)				
<input type="checkbox"/> 人事行政				
<input type="checkbox"/> 活動企劃				
<input type="checkbox"/> 工程維修				
<input type="checkbox"/> 娛樂表演				
<input type="checkbox"/> 顧客服務				
<input type="checkbox"/> 商品販賣				
<input type="checkbox"/> 計時工作人員				
<input type="checkbox"/> 其他：				

附註：請再檢查一次，是否全部的題目都有填答。謝謝!!

附錄 2:南投縣旅行業之業類、業態與人力需求之調查問卷

編號：

您好：

這是一份由行政院勞工委員會職業訓練局中彰投區就業服務中心之委託研究計畫案，主要目的在於想了解南投縣主要觀光產業的現狀以及未來的勞動力需求概況，以協助南投縣觀光產業人力供需之調和，健全觀光產業體質，確保產業永續，進而促進區域經濟發展。本問卷採不記名的方式，只做學術性的整體性分析，絕對不會作個別公司資料的揭露，敬請安心作答。由衷的感謝您在百忙之中協助填寫本問卷，您的參與對於休閒觀光產業發展，貢獻良多。

敬祝您：事業順利、平安健康！

計畫主持人：李宜玲 敬上

朝陽科技大學休閒事業管理系專任副教授

聯絡電話：(04)2332-3000 轉 4716

電子郵件：hopelee8@ms53.hinet.net

以下有關南投縣旅行業現況與人力需求調查，請根據您所認為的確實狀況在適當□內打「✓」。答案並無好壞之分，請盡量依實際的狀況作答，本調查絕對不會做個別資料的揭露，敬請安心作答。

1. 請問您所任職的旅行社是屬於：

綜合旅行社 甲種旅行社 乙種旅行社 其他 (請自行填寫_____)

2. 請問您所任職的旅行社過去六個月中每個月的平均出團數量(或接待的團體數量)：

每月 10 團以下 10-20 21-30 31-40 41-50 51-60 61-70 每月 70 團以上

3. 請問您所任職的旅行社現有的員工人數：

5 人以下 5-10 人 11-20 人 21-30 人 31-40 人 41-50 50 以上(____人)

4. 請問您所任職的旅行社過去六個月的每月平均營業額：

50 萬以下 50-100 100-200 200-300 300-400 400-500 500 以上

(請填寫金額：____佰萬)

5. 請問您所任職旅行社的主要客源(可複選 3 個，請依序於□中填寫 1.2.3)：

南投縣本地客人 中部附近縣市客人 北部縣市(新竹暨以北)客人 南部縣市(嘉義暨以南)客人 日本客人 大陸客人 歐美客人 其他 (請自行填寫_____)

6. 請問您所任職的旅行社過去一年員工平均的流動率：

5%以下 5-10% 10-20% 20-30% 30-40% 40-50% 50-60% 60-70% 70-80% 80-90% 90-100% 100%以上(超過 100%指每個職位每年離職一個以上的員工)

7. 請問您所任職的旅行社新進員工的主要招募來源(可複選 3 個，請依序於□中填寫 1.2.3)：

校園 職訓機構 在地鄉親 現職員工親友 其他 _____

8. 請問您所任職的旅行社新進員工的主要招募方式(可複選 3 個，請依序於□中填寫 1.2.3)：

就業博覽會(含校園徵才) 實習建教合作 刊登徵人廣告(報紙/雜誌/夾報) 網路人力銀行 公立就

業服務機構(含全國就業e網) 內部員工舉薦 同業介紹 勞動派遣業者 其他(請自行填寫 _____)

9. 請問您所任職的旅行社新進員工的遴選要件(可複選3個，請依序於中填寫1.2.3)：

學歷 專業證照 工作經驗 語言能力 人格特質 身高外貌 其他_____

10. 請問您所任職的旅行社提供員工的工作條件(可複選)：

勞保 健保 宿舍 供餐 員工旅遊 在職訓練 進修獎勵 其他_____

11. 請問您所任職的旅行社新進的正職員工的平均起薪為月薪多少元：

1.5萬以下 1.5-2萬 2-3萬 3-4萬 4-5萬 5萬以上(請填寫金額：__萬)

12. 請問您所任職的機構未來一年需要的職缺有哪些(可複選)：

職缺名稱(請打勾)	本職缺未來一年預估所需人數	預估薪資(請填數字) (1) 1.7萬以下 (2) 1.7-2萬 (3) 2-3萬 (4) 3-4萬 (5) 4-5萬 (6) 5萬以上	學歷要求(請填數字) (7) 小學及以下 (8) 國中畢 (9) 高中職 (10) 專科 (11) 大學/學院 (12) 研究所或以上	語言要求 (請填數字，可複選) (6) 台語 (7) 英語 (8) 日文 (9) 客語 (10) 其他(請自行填寫)
<input type="checkbox"/> 票務				
<input type="checkbox"/> 華語領隊				
<input type="checkbox"/> 外語領隊				
<input type="checkbox"/> 華語導遊				
<input type="checkbox"/> 外語導遊				
<input type="checkbox"/> 業務人員				
<input type="checkbox"/> 人事行政				
<input type="checkbox"/> 行程企劃				
<input type="checkbox"/> 工程維修				
<input type="checkbox"/> 旅客服務				
<input type="checkbox"/> 計時工作人員				
<input type="checkbox"/> 其他：				

附註：請再檢查一次，是否全部的題目都有填答。謝謝!!

附錄 3: 南投縣旅館調查之名冊

一、國際觀光旅館

編號	名稱	電話	電子信箱
1	涵碧樓大飯店	Tel : 049-22855311 Fax : 049-22855312	reservations@thelalu.com.tw

二、一般觀光旅館

編號	名稱	電話	電子信箱
2	水沙蓮大飯店	Tel : 049-2855855 Fax : 049-2856656	

三、一般旅館

編號	名稱	電話	電子信箱
3	南投大飯店	Tel : 049-2229161 Fax : 049-2236570	nthotel@ms53.hinet.net
4	海隆大旅社	Tel : 049-2223316 Fax : 049-2223318	Charles.ives@msa.hinet.net
5	南僑旅社	Tel : 049-2234318 Fax : -	
6	綠園汽車旅館	Tel : 049-2200169 Fax : 049-2203073	
7	新生大旅社	Tel : 049-2222506 Fax : -	
8	富邦大飯店	Tel : 049-2222158 Fax : -	Fuhbang.hotel@msa.hinet.net
9	箱根溫泉生活館	Tel : 049-2920899 Fax : 049-2920855	
10	山王大飯店	Tel : 049-2900111,2900227 Fax : 049-2900200	Sunwang.hote.@hotmail.com
11	東美旅社	Tel : 049-2982314 Fax : -	
12	照陽旅社	Tel : 049-2983975 Fax : -	
13	永樂園旅社	Tel : 049-2996101 Fax : -	
14	天一大飯店	Tel : 049-2998100-2 Fax : 049-2982017	
15	鎮寶大飯店	Tel : 049-2903333,2903933 Fax : 049-2903456	
16	東峰大旅社	Tel : 049-2982287	

		Fax : -	
17	<u>東京旅社</u>	Tel : 049-2982556 Fax : -	
18	<u>金山大飯店</u>	Tel : 049-2982311 Fax : -	
19	<u>亞締商務旅店</u>	Tel : 049-2985777 Fax : 049-2995838	
20	<u>金谷豐別館</u>	Tel : 049-2984047 Fax : -	
21	<u>天水蓮大飯店</u>	Tel : 049-2903411 Fax : 049-2900085	Fuli8@ms4.hinet.net
22	<u>天泉溫泉會館</u>	Tel : 049-2988187 Fax : 049-2985350	
23	<u>京王大飯店</u>	Tel : 049-2353415 Fax : 049-2353418	
24	<u>紐芬堡汽車旅館</u>	Tel : 049-2569966 Fax : 049-2569969	
25	<u>環球旅社</u>	Tel : 049-2330397 Fax : -	
26	<u>皇冠賓館</u>	Tel : 049-2355459 Fax : -	
27	<u>佳樂庭園汽車旅館</u>	Tel : 049-2313601 Fax : 049-2313241	
28	<u>好聖地汽車旅館</u>	Tel : 049-2302509 Fax : 049-	
29	<u>曼哈頓汽車旅館</u>	Tel : 049-2354009 Fax : 049-2354011	
30	<u>東洲大旅社</u>	Tel : 049-2333106 Fax : -	
31	<u>梅山屋旅社</u>	Tel : 049-2333125 Fax : -	
32	<u>杉林溪大飯店</u>	Tel : 049-2611211-3 Fax : 049-2611216	Sun.ls@msa.hinet.net
33	<u>金都大旅社</u>	Tel : 049-2642143 Fax : -	
34	<u>竹山旅社</u>	Tel : 049-2642101 Fax : -	
35	<u>新旅社</u>	Tel : 049-2642018 Fax : -	
36	<u>阿生大旅社</u>	Tel : 049-2642271 Fax : -	
37	<u>民生大旅社</u>	Tel : 049-2642121 Fax : -	
38	<u>永和旅社</u>	Tel : 049-2643352 Fax : -	
39	<u>成都旅社</u>	Tel : 049-2643016 Fax : -	

40	<u>麗堡汽車旅館</u>	Tel : 049-2636366 Fax : 049-2657226	
41	<u>信安商務旅館</u>	Tel : 049-2642123 Fax : 049-2632719	
42	<u>玉明旅社</u>	Tel : 049-2643387 Fax : -	
43	<u>山明大旅社</u>	Tel : 049-2642103 Fax : -	
44	<u>振興旅社</u>	Tel : 049-2642113 Fax : -	
45	<u>宏和旅社</u>	Tel : 049-2732607 Fax : -	
46	<u>溪頭米堤飯店</u>	Tel : 049-2612222 Fax : 049-2612220	lemidi@lemidi-hotel.com.tw
47	<u>鳳凰賓館 (立德溪頭飯店)</u>	Tel : 049-2612114 Fax : -	
	<u>溪頭餐廳旅社(立德溪頭飯店)</u>	Tel : 049-2612111,2612345 Fax : 049-2612055	
	<u>漢光樓 (立德溪頭飯店)</u>	Tel : 049-2645805 Fax : -	
48	<u>盛軒渡假別館</u>	Tel : 049-2612018 Fax : 049-	
49	<u>明山別館</u>	Tel : 049-2612376,2612121-3 Fax : 049-2612219	
50	<u>孟宗山莊</u>	Tel : 049-2612131-3 Fax : 049-2612130	Ginkgo.hotel@msa.hinet.net
51	<u>鳳凰賓館茶園分館</u>	Tel : 049-2752843 Fax : -	
52	<u>中明旅社</u>	Tel : 049-2895847 Fax : -	
53	<u>映涵渡假飯店</u>	Tel : 049-2850099 Fax : 049-2850505	
54	<u>大涑閣飯店</u>	Tel : 049-2856688 Fax : 049-2856463	
55	<u>碼頭休閒大飯店</u>	Tel : 049-2855543 Fax : 049-2855152	
56	<u>蜜月樓別館</u>	Tel : 049-2855349 Fax : -	
57	<u>松鶴園賓館</u>	Tel : 049-2855364 Fax : -	
58	<u>名人大飯店</u>	Tel : 049-2855338 Fax : -	Jencenten2@yahoo.com.tw
59	<u>日月潭教師會館</u>	Tel : 049-2855991 Fax : 049-2855419	Sun2855911@yahoo.com.tw
60	<u>日月潭鴻賓大飯店</u>	Tel : 049-2855381-3 Fax : 049-2855384	
61	<u>名勝大飯店</u>	Tel : 049-2855357	

		Fax : -	
62	<u>寶華旅社</u>	Tel : 049-2895561 Fax : -	
63	<u>富一大飯店</u>	Tel : 049-2895767 Fax : -	
64	<u>東方大旅社</u>	Tel : 049-2772126 Fax : -	
65	<u>經濟旅社</u>	Tel : 049-2770031 Fax : -	
66	<u>成功旅社</u>	Tel : 049-2770021 Fax : -	
67	<u>寶島旅社</u>	Tel : 049-2770159 Fax : -	
68	<u>亞洲旅社</u>	Tel : 049-2772151 Fax : -	
69	<u>水里旅社</u>	Tel : 049-2770842 Fax : -	
70	<u>建成旅社</u>	Tel : 049-2770651 Fax : -	
71	<u>鴻賓大旅社</u>	Tel : 049-2772110 Fax : -	
72	<u>龍江大飯店</u>	Tel : 049-2772161 Fax : -	
74	<u>東海旅社</u>	Tel : 049-2770212 Fax : -	
75	<u>環泰大旅社</u>	Tel : 049-2772137 Fax : -	
76	<u>觀瀑樓大旅社</u>	Tel : 049-2701188 Fax : -	
77	<u>勝華大飯店</u>	Tel : 049-2701511 Fax : 049-2701903	
78	<u>東埔大飯店</u>	Tel : 049-2701090 Fax : 049-2701092	
79	<u>東光大飯店</u>	Tel : 049-2701105 Fax : 049-2702106	
80	<u>東大溫泉飯店</u>	Tel : 049-2701177 Fax : 049-2701090	
81	<u>沙里仙渡假飯店</u>	Tel : 049-2701056,2702988 Fax : 049-2701348	
82	<u>帝綸溫泉大飯店</u>	Tel : 049-2701616 Fax : 049-2701360	a87297@ms19.hinet.net
83	<u>霧櫻大飯店</u>	Tel : 049-2802360 Fax : 049-2802948	
84	<u>清境國民賓館</u>	Tel : 049-2802748 Fax : 049-2802203	
85	<u>泰雅渡假村</u>	Tel : 049-2461311	

		Fax : 049-2461317	
86	<u>惠蓀林場國民旅舍</u>	Tel : 049-2941041 Fax : 049-2941340	
87	<u>廬山溫泉天廬大飯店</u>	Tel : 049-2802675,2802288 Fax : 049-2802676	M896758@mail.ttn.com.tw
88	<u>仁愛鄉農會農友休閒山莊</u>	Tel : 049-2801721 Fax : 049-2803150	
89	碧綠大飯店	Tel : 049-2802387 Fax : -	
90	好萊屋旅社	Tel : 049-2764262 Fax : -	
91	廬山園大飯店	Tel : 049-2802369 Fax : -	
92	名廬假期大飯店	Tel : 049-2802322 Fax : -	
93	阿波羅飯店	Tel : 049-2900555 Fax : -	angel@seed.net.tw
95	天水蓮大飯店	Tel : 049-2903411 Fax : 049-2900085	El.do@msa.hinet.net
96	車洲大旅社	Tel : 049-2333106 Fax : -	
97	蜜月館大飯店	Tel : 049-2802355 Fax : -	

附錄 4 :南投縣旅行社調查之名冊

一、綜合旅行社

編號	名稱	電話
1	雄獅旅行社南投分公司	049-2237668
2	東南旅行社南崗分公司	049-2250088

二、甲種旅行社

編號	名稱	電話
3	永達旅行社埔里分公司	049-2904567
4	永達旅行社南投分公司	049-2305555
5	全聯旅行社南投分公司	049-2998803
6	揚鵬旅行社	049-2995591
7	欣亞鵬旅行社	049-2238091
8	山弘旅行社	049-645219
9	壹加壹旅行社	049-2351551
10	東南亞旅行社	049-2201028
11	川田旅行社	049-2240077
12	百盛國際旅行社	049-2246969
13	慶祥旅行社事業	049-2990266
14	三友旅行社	049-2901901
15	草屯旅行社	049-2350146
16	南光旅行社	0492261688
17	大振新旅行社	049-2223871
18	新和平旅行社南投分公司	049-3234626
19	日興旅行社南投分公司	049-2660299
20	鴻德旅行社	049-2657358
21	翎揚國際旅行社	049-2207577
22	欣惠陽國際旅行社	049-2655266
23	泰元旅行社埔里分公司	049-299-2773

附錄 5: 公文一

副 本

檔 號：
保存年限：

行政院勞工委員會職業訓練局中彰投區就業服務中心 函

地址：40767臺中市工業區一路一〇〇號
承辦人：楊順安
傳真：04-23552039
電話：04-23500586轉114
電子郵件：seanyang@jobmail.evta.gov.tw

受文者：本中心第一課

發文日期：中華民國96年10月24日

發文字號：中一字第0960016473號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：南投縣觀光產業勞動力需求調查表130份

主旨：檢送本中心辦理「南投縣觀光產業勞動力需求概況調查」問卷調查表130份（如附件），惠請協助轉請南投縣相關旅館及民宿業者並鼓勵填答，請查照。

說明：

- 一、為了解南投縣觀光產業未來用人需求，本中心委託「朝陽科技大學休閒事業管理系」規劃辦理專案調查，並採問卷調查方式進行，以即時提供就業服務，達到人力需求及供給整合目的，相關問卷內容詳如附件。
- 二、惠請 貴局協助轉請相關旅館及民宿業者進行問卷填寫作業，為利資料統整及分析工作，請轉知於96年11月15日前完成問卷填報後依回郵逕行寄回。
- 三、「南投縣觀光產業勞動力需求概況調查」計畫之聯絡窗口為楊順安先生，電話：04-23500586轉114、傳真：04-23552033。

正本：南投縣政府（觀光局）

副本：本中心第一課、朝陽科技大學休閒事業管理系李宜玲老師

主任 鍾錦季

裝

訂

線

副本

檔 號:
保存年限:

行政院勞工委員會職業訓練局中彰投區就業服務中心
書函

地址：40767臺中市工業區一路一〇〇號
承辦人：楊順安
傳真：04-23552039
電話：04-23500586轉114
電子郵件：seanyang@jobmail.evta.gov.tw

受文者：本中心第一課

發文日期：中華民國96年10月24日

發文字號：中一字第0960016479號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：南投縣觀光產業勞動力需求調查表乙份

主旨：檢送本中心辦理「南投縣觀光產業勞動力需求概況調查」
問卷調查表乙份（如附件），請 惠予協助填答，請 查照

說明：

- 一、為了解南投縣觀光產業未來用人需求，本中心委託「朝陽科技大學休閒事業管理系」規劃辦理專案調查，並採問卷調查方式進行，以即時提供就業服務，達到人力需求及供給整合目的，相關問卷內容詳如附件。
- 二、惠請 貴公司協助進行問卷填寫作業，為利資料統整及分析工作，請於96年11月15日前完成問卷填報後，依所附回郵逕行寄回。
- 三、「南投縣觀光產業勞動力需求概況調查」計畫之聯絡窗口為楊順安先生，電話：04-23500586轉114、傳真：04-23552033。

正本：新和平旅行社南投分公司、日興旅行社南投分公司、欣惠陽國際旅行社、翎揚國際旅行社、泰元旅行社埔里分公司、鴻德旅行社、永達旅行社南投分公司、全聯旅行社南投分公司、壹加壹旅行社、欣亞鵬旅行社、揚鵬旅行社、山弘旅行社、

東南亞旅行社、百盛國際旅行社、川田旅行社、三友旅行社、南光旅行社、大振新旅行社、草屯旅行社、慶祥旅行社事業、雄獅旅行社南投分公司、東南旅行社南崗分公司

副本：本中心第一課、朝陽科技大學休閒事業管理系李宜玲老師

職業訓練局十軒校區就業服務中心

國家圖書館出版品編目資料

南投縣觀光產業勞動力需求概況調查 / 李宜玲
計畫主持.-- 臺中市：勞委會中彰投區就業服務
中心，民 97.10

面；公分

ISBN 978-986-01-3272-4 (平裝)

1. 旅遊業 2. 勞動力 3. 就業 4. 人力資源調查
5. 南投縣

992.2

97002468

南投縣觀光產業勞動力需求概況調查

發行人/鍾錦季

發行所/行政院勞工委員會職業訓練局中彰投區就業服務中心
台中市工業區1路100號

電話/04-23500586

網址/<http://tcesa.evta.gov.tw>

發行日期/97年1月

總召集人/林淑媛

編輯委員/傅晶如 趙美琳 洪瑞雪 楊馨鳳 蔡端容
吳德智 張芳惠 李炎華 吳如玲 張惠芳

執行編輯/翁若杰