

餐飲業教育

張瑞雄 臺灣觀光學院院長

觀光是國家的重要產業，國際觀光客也持續成長，很多知名國際大飯店陸續來臺設點，臺灣也很多投資客買單層商辦改裝平價背包客旅館。餐飲業服務雖然入門容易，但一開始非常辛苦，好不容易來到的機會很可能又因能力不足而錯失。所以，在學校必須好好認真學習，努力充實自己，才有機會成為臺灣觀光產業的領導人才。

臺灣觀光客去年超過八百萬人，今年朝九百萬人邁進，為應付此龐大的觀光人潮，各地旅館的興建一家接一家；而旅館都需有餐廳，再加上觀光客的飲食需求，各地餐館也是生意興隆。觀光人潮所帶動的旅館和餐飲人才需求正方興未艾，造成國內的學校猛設餐飲相關的科系。

根據最新的統計資料，全臺觀光旅館有 111 家，房間數 26081，一般旅館有 3258 家，房間數 134563，另有民宿 4806 家。另外在加上全臺的餐廳數量，可見餐飲業的用人量不少，但全臺各地吹起學生學習餐飲的風潮，會不會造成餐飲科系的學生供過於求呢？目前在大專餐飲相關科系就讀的學生將近兩萬人，這個數字是否已經太多？未來餐飲科系畢業學生該如何在競爭激烈的洪流中脫穎而出呢？

技術的學習和訓練

餐飲人才包括外場的服務人員和內廠的各級廚師，兩者的訓練內容並不盡相同。外場講究和客人溝通應對和服務的品質，內場講究餐飲的衛生和色香味，亦即廚藝的研究。但廚藝博大精深，包括中廚、西廚、烘培等等，因此一些學校還另外開設有專門研究廚藝的學系。

很多人的一個疑問——餐飲需要念到大學嗎？是否高職畢業後即可就業，不必再浪費四年取得大學學位？不過這就是短視的想法。雖然高職的訓練可以讓你進入職場服務，但一旦要在職場上升遷，進入中階層的幹部，大學的學習和訓練就可以站有很大的優勢。

以餐飲業的課程來講，譬如說「菜單設計與成本控制」（客人請你外燴並設計一桌一萬的菜單，如何讓客人滿意並還有盈餘），「食品安全與衛生」，「財務報表分析」（自己開餐廳的必須課程），「顧客關係與管理」等等，這些課程高職不可能教，但卻是晉升管理階層或自行創業所必備的知識。

心態最重要

即使大學畢業，進入餐飲行業還是必須從基層做起，內場從廚師的助手做起，買菜、挑菜、洗菜等等，外場從上菜端盤子做起。內場面對老師傅的叫罵，外場面對客人的無理要求，撐不過這個階段許多人就會陣亡，以至於調查顯示：超過七成的餐飲畢業生找不到工作或轉

行。其實要在餐飲業找到工作很簡單，問題在於一開始是否吃得了苦，是否能夠放下大學畢業生的身段。如果能撐下去，兩三年後你就可以很有機會晉升。

所以，大學除了教餐飲的知識和技能之外，更重要的是培養學生進入餐飲行業的正確心態。其實，這就是所有服務業所共通和所需要的心態，只要能好好學習，往後在任何服務業都可以游刃有餘，這樣的轉行才是更棒的。

餐飲業十六字箴言

「彎腰微笑、眼明手快、心美嘴甜、吃苦耐勞」這十六字箴言是每個服務業的從業人員所必須念茲在茲的，也是學校不停灌輸和教導學生的。

彎腰微笑

客人一道餐廳，如果進場接待人員能夠彎腰鞠躬且笑臉迎人，客人的用餐心情馬上會變好。同樣地不管你進入哪一種商店，每個人都喜歡彎腰鞠躬且笑臉迎人的店員。而且這笑臉是要真心真成的微笑，機械式或皮笑肉不笑的笑臉反而會被顧客看穿

眼明手快

中式餐廳會提供茶，當茶壺沒茶了，顧客將茶壺掀開或反放。但很多人在餐廳都有類似經驗，那就是等半天還是沒有服務人員來添加或替補，還要客人去叫服務人員，這就是沒有做到「眼明手快」

當一個服務人員看見一位客人走進店裡，很著急地東張西望，八成就是內急要找廁所，如果服務人員能主動上前詢問幫忙，這也是「眼明手快」

心美嘴甜

俗話說：「良言一句三冬暖，惡語傷人六月寒。」聖嚴法師也說過：「存好心、做好事、說好話」這就是「心美嘴甜」。

有位家長帶著年幼的孩子光臨餐廳，用餐期間小朋友三番兩次的把餐具掉到地上。店員第八次送上新餐具時，家長實在很不好意思，但沒想到店員笑瞇瞇地對著孩童說，「你是不是想要姐姐一直來看你，才一直故意掉餐具呀！」貼心的一句話，就化解了家長的尷尬，這也就是「心美嘴甜」的具體表現。

吃苦耐勞

最後是「吃苦耐勞」，任何服務業一開始絕對是非常的辛苦，一旦決心從事服務業，就必須有吃苦耐勞的決心。只要肯用心學習且能夠撐下去，成功一定是你的。

事先多想一步

餐飲服務業每天要面對各式各樣的客人，客人有時會提出一些無理或很難辦到的要求，這時你的答案絕對不能是斬釘截鐵的「不」或「不可能」。可以做到的當然就是 YES，無法或很難做到的就是「我來想辦法」，所謂的「使命必達」就是服務業的重要精神。

在很多場合，主管的充分授權很重要，例如一盤菜炒壞了(太鹹或太辣)，客人要求重炒一盤，如果這時還須層層請示和授權，客人觀感一定不好。所以，很多時候現場人員必須當場作決定，給客人承諾，自己買單也沒關係，雖然損失了一些，但你就多了一位長久的客人。

雖然不容易，但好的服務人員可以察言觀色，事先比客人多想一步，並將所有服務準備好，給客人驚喜，這才是五星級的服務。

觀光產業前景看好

去年 2013 年臺北國際旅展，共有 60 個國家/地區、900 個參展單位，展出 1,350 個攤位，四天參觀人潮總計超出預期，突破 30 萬大關，達到 31 萬 5,240 人次，比去年增加五萬多人，成長 20.1%，創下旅展觀展人數的新紀錄！

旅展 18 日開幕時，總統馬英九到場致詞，表示觀光人次每年不斷增加、2013 年到臺灣的國際觀光客已達 732 萬人；而出國旅遊人數也突破 1 千萬人次，預計今年台灣國際觀光客人數可望超過 770 萬(實際已超過八百萬)，期待民國 105 年時臺灣能成爲千萬國際觀光客大國。

最近美國《紐約時報》旅遊版公布 2014 年全球精選 52 個必訪地點，臺灣也以城市魅力與戶外遊憩獲得編輯青睞，拿下的 11 名。該報導指出，臺灣兼具迷人的都市與戶外風情，提供旅人多元選擇。臺灣的大眾交通運輸便捷，遊客從臺北搭高鐵南下，再轉乘巴士，僅四小時就能到達墾丁國家公園，飽覽濕地與白色沙灘美景，參觀漁村。

北部基隆的國立海洋科技博物館，南部的海生館，東部的蘭嶼和綠島，都是值得一遊的地方。在加上臺灣特有的人文特色與自然風光，規劃完整的自行車道，美味的小吃，觀光產業絕對前景美麗。

未來，觀光產業絕對是世界各國的重要產業之一，對人才的需求只會不斷地增加，學觀光餐飲的同學正好躬逢其盛，有幸成爲觀光領域的尖兵。我們期許所有觀光餐飲老師持續努力好好教育學生，學生也能好好用心學習，畢業後個個都能成爲臺灣觀光產業的領導人才。

簡單事重複做 重複事用心做

觀光餐飲的教育需與社會及產業結合，所以計值體系的大學不能是一座象牙塔。我們鼓勵老師們帶領學生走出校園，與產學合作、去服務社區、去參加比賽等等。其實，觀光餐飲可以在社會的各階層發揮作用，例如廚藝系研發新菜餚，餐飲系幫助當地農產品的產銷，旅遊系同學農委會農村迴遊服務，學校觀光大使在各活動場合的服務等等。也期許所有老師和同學們持續發揮這種研發和服務社會的精神，讓觀光餐飲的專業能為社會所用，能夠幫助社會的弱勢族群。

餐飲業服務雖然入門容易，但一開始非常辛苦，等到你有升遷機會，很可能又因自己的能力(語言、專業知識等等)不足而錯失機會，所以同學們在學校還是要好好認真學習，努力充實自己，不要認為簡單而荒廢學業。

餐旅就業前景無限

現在，觀光是全世界許多國家的重要產業，國際觀光客也持續成長，很多知名國際大飯店陸續來臺設點，臺灣也很多投資客買單層商辦改裝評價背包客旅館。以今年為例，今年臺北市大小旅館合計要徵才 2000 人以上，不管平價旅館或觀光飯店，薪水都不差，但在觀光飯店可以接觸到比較高檔的客人和見到更多的是面。在小旅館則必須一人獨當好幾面，可以早一點成熟。

臺北市號稱六星級飯店的文華東方酒店預計今年開幕，已釋出 700 名徵才需要求。雲朗集團隨飯店擴張，今年要招 700 名員工，晶華麗晶集團全年也需要 500 名新血。所以，餐飲和旅館業其實需才孔急，就看同學們有沒有服務的熱誠和實力而已。