

# 第一篇 餐旅職群概論

## 第一單元 餐旅職群概論

### 壹、前言

觀光產業的崛起，是近數十年的事，由於它具有多目標的功能，且為人類生活極重要的一環。因此觀光產業已發展成為當今時代的潮流，且觀光活動已被世界各國公認為是一種促進身心健康、最有意義的悠閒認知活動。

觀光產業並非僅指某一行業，事實上，它是以提供服務作為其產品的一種綜合性產業。它係指為滿足觀光旅客之觀光需求，所提供的各項觀光服務產業，其中尤以觀光餐旅產業最具代表性，給予觀光旅客的影響也最深遠。

### 貳、學習目標

- 一、瞭解休閒與觀光的內涵
- 二、瞭解觀光餐旅業的特性
- 三、瞭解觀光餐旅服務人員的接待禮儀
- 四、瞭解餐飲製作的基本知識

### 參、相關知識

#### 一、觀光與休閒

休閒是一種工作之餘，一個人可支配的自由時間所從事的活動，如聽音樂、下棋、散步、逛街、旅行、觀光……等等，均稱之為休閒或休閒活動。不過在上述這些休閒活動當中，以觀光活動最為有意義，且對人們生活品質的提升影響也最大。觀光本身是一種休閒活動，但並不代表所有休閒遊憩就是觀光活動，因為觀光除了上述性質外，尚具有學術性、教育性等等的功能。

#### 二、觀光餐旅

『觀光餐旅』一詞由字面上來說，係指凡與觀光有關的餐旅均稱之，吾人可分別從狹義與廣義兩方面來加以說明：

##### (一)狹義方面來說

所謂觀光餐旅，係指觀光旅館業與觀光餐飲業而言。

##### (二)廣義方面來說

所謂觀光餐旅，係指觀光客在觀光旅遊活動的過程中，為其所提供的各項膳宿

設施與服務而言。易言之，它係指觀光旅館業、觀光餐飲業，以及為其安排遊程的旅行社等行業及其服務人員而言。觀光餐旅服務人員必須具有正確的服務態度與專業素養，始能對觀光客提供賓至如歸的人性化溫馨服務。因為觀光餐旅的重要商品就是服務（Service）。所以如果沒有優秀的餐旅服務人員，任何觀光餐旅設施均無法發揮其功能。

觀光餐旅業近年來發展甚為迅速，其經營方式也由早期的獨立式家族經營轉為企業化連鎖經營，不僅量增加，質也大量改變，甚至其工作環境也更重視舒適、華麗、安全與氣氛，同時講究精緻化、以客為尊的人性化服務。



圖 1-1.1 中式餐廳



圖 1-1.2 鐵板燒餐廳

### 三、餐飲製作

餐飲(Food & Beverage)英文簡稱為 F&B，餐飲不但是門學問，也是一種藝術，整個餐飲市場由原來基本單純追求溫飽量的供食，進而為講究氣氛、情調之精神享受。

為調適此市場的需求，於是餐飲業不斷更新最現代化餐飲設備，更不惜鉅資聘請專家裝潢，刻意設計，注重菜餚的特色與菜單設計、強調員工服裝、重視服務品質。

除此之外，在供食方式，烹調技巧、選材用料上也力求變化創新，如開放式廚房餐廳、自助式餐廳、速簡餐廳、主題餐廳以及複合式餐廳均是例。為提升餐飲製作之品質，餐飲從業人員必須熟練各種烹調方法，能靈活運用各種烹調器皿與廚房設備，並且能正確選用烹飪材料與辛香料，尤其對於餐飲安全與衛生更要

加以注意，以確保餐飲品質。

#### 四、接待禮儀

現代餐旅業是一種講究品質服務的事業，為使客人享受賓至如歸的親切服務，身為餐旅服務人員一定要熟悉接待禮儀。因為無論觀光旅館或餐廳，其格調的高低與服務品質的好壞是息息相關，無論旅館設備裝潢如何華麗高雅，餐廳所烹調的菜色如何美味可口，均需透過餐旅服務人員來接待服務，始能彰顯出其價值。如果餐旅服務人員不熟悉接待禮儀、不懂說話技巧、或欠缺國際禮儀之素養，一定會給客人留下不良的印象，如此又如何提供優質的餐旅服務呢？



圖 1-1.3 簡速餐廳

#### 肆、實習操作

一、名稱：餐旅服務的理念

二、材料：圖片、書籍及報告資料

三、步驟：

- (一) 教師先請同學以十分鐘時間複習餐旅服務的基本概念。
- (二) 教師請班上一位同學上台，並談談餐旅服務的意義與重要性。
- (三) 請其他同學注意聆聽後，再選派同學上台加以補充，一直到全體同學均無意見為止。
- (四) 教師講評。

#### 伍、問題分析與結論

- 一、在瞭解休閒活動與觀光活動的意義後，你知道兩者有何相關性？
- 二、現代餐旅業與過去形式之餐旅業有何不同？餐飲市場的變遷甚大，你認為是什麼原因？
- 三、優質餐廳與餐飲服務人員素質之間有何關連性？



圖 1-1.4 自助餐廳

### 陸、學後評量

- ( ) 1.下列哪一項已被公認為最有意義的認知休閒活動？ (1)娛樂 (2)散步 (3)下棋 (4)觀光。
- ( ) 2.觀光餐旅的主要商品是？ (1)服務 (2)住宿 (3)餐飲 (4)娛樂。
- ( ) 3.下列哪一項不屬於觀光餐旅業？ (1)觀光旅館 (2)娛樂場 (3)法式餐廳 (4)主題餐廳。
- ( ) 4.關於觀光與休閒之敘述，下列何項為真？ (1)休閒就是觀光 (2)觀光是一種休閒 (3)觀光不是休閒 (4)觀光與休閒無關。
- ( ) 5.餐飲的英文簡稱為： (1)Food (2)Beverage (3)F&B (4)Drink。

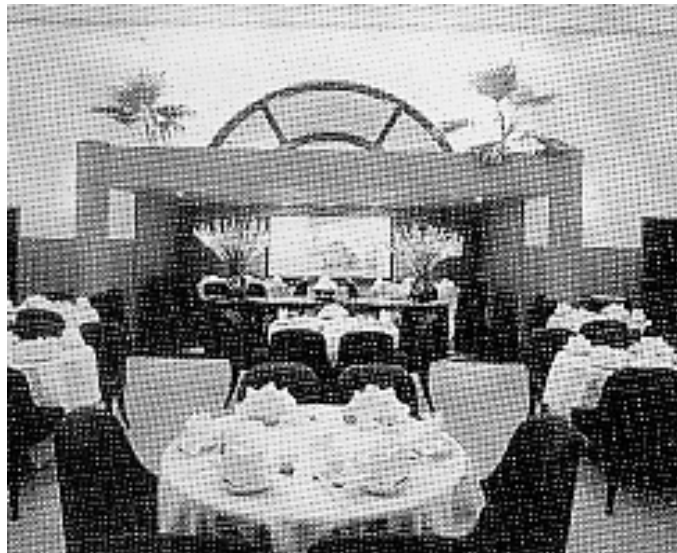


圖 1-1.5 現代餐廳造型

## 第二篇 休閒與觀光

### 第一單元 休閒、遊憩與觀光

#### 壹、前言

人們在工作之餘，往往會自由選擇一些活動來調劑身心陶冶心性，有些人以聽音樂、打球或運動來調適自己工作的壓力；有些人則外出旅遊、欣賞名勝古蹟或大自然景觀來舒解心性，凡此活動均為一種休閒活動。

易言之，休閒活動係指在工作之餘的自由閒暇時間所從事的活動，藉以消除工作疲勞，恢復元氣與活力，而這些活動包含著遊憩與觀光。

#### 貳、學習目標

- 一、瞭解休閒、遊憩與觀光的內涵
- 二、瞭解觀光事業的意義
- 三、瞭解觀光休閒遊憩的特性
- 四、培養良好的休閒遊憩習慣

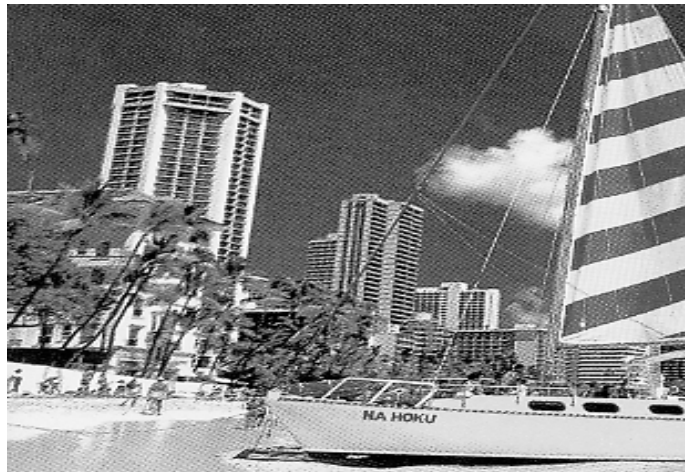


圖 2-1.1 觀光遊樂業

#### 參、相關知識

##### 一、休閒 (Leisure)

所謂「休閒」係指人們除了工作及生活所必須從事的活動之外，可自由運用支配的剩餘時間；可自由選擇自己喜愛的活動來娛樂身心、調劑心性，並藉以獲得最大的自我滿足及成就的一種狀態，稱之為休閒。

##### 二、遊憩 (Recreation)

所謂「遊憩」，係指利用休閒時間，從事娛樂或足以清除疲勞與工作壓力，藉以獲得身心最大滿足的一種行為或活動。

一般而言，遊憩係指在閒暇時間內，所從事的娛樂活動，它是休閒的外在行為表現，但並不能含蓋整個休閒的內涵，僅能說遊憩是休閒的一種方式。

### 三、觀光 (Tour)

「觀光」一詞英文稱為“Tour”，其語源為拉丁文的“Totnus”係指前往各地旅行之意思，不過旅行並不一定是觀光，今天，許多人總誤以為觀光與旅遊乃一體之兩面，事實上，此二者在性質上有些許之差異。觀光的涵義較廣，它可包括旅遊，但旅遊卻不能包括觀光，它只是觀光構成要件之一件而已。旅遊之對象主要是以山水、景色為主，但是觀光除了欣賞山光水色迷人的風光外，尚具有政治、經濟、文化、教育之意味，易言之，旅遊是以娛樂為目的，偏重於休憩活動，而觀光除具有娛樂之性質外，還具備學術性之意味在內，亦可算是一典型社會教育。

### 四、觀光休閒遊憩之特性

#### (一)綜合性

就觀光產業的經濟構成因素而言，係由各種遊憩有關行業綜合而成，而非單指某一特定行業，但其最主要相關者有交通業、遊憩業、餐旅業與旅行業，這些在觀光產業中形成密不可分關係，此外如手工藝品業、娛樂業、飲食業等等亦多與觀光有關，易言之，觀光休閒遊憩可說是包含了社會上各種行業，具有綜合性。

#### (二)合作性

觀光產業是現代一綜合性產業，必須有賴其有關觀光各行業共同來推動，一致來發展及彼此間加強合作，並共同宣傳與推廣，始能奏效，絕非單方面某種努力即可，不但要有關業者之通力合作，尚須全國朝野上下一致合作無間來配合才可。另外為謀同一地區觀光產業的發展，該地區各國家觀光組織之聯繫與合作亦屬必要。

#### (三)多變性

觀光產業非如食、衣、住為生活中所必需，它具彈性，因此觀光旅客對於經濟的不景氣、社會狀況的不安定，國際政局之不穩，以及交通工具之安全等等均有極敏感性，因而易造成觀光產業之消長盛衰變化無常，此乃其多變性。

#### (四)服務性

觀光產業係以提供旅客服務為主，服務態度的良窳，直接影響到旅客對我們觀光產業評價的高低，因而一個觀光先進國家，均時時對其國民灌輸正確的觀光服務概念，注意禮貌，發揚固有文化的美德，使國際友人能有賓至如歸之感。

#### (五)季節性

觀光產業因受天候之影響，除了都市觀光產業與社會經濟繁榮有關外，其餘大部分觀光產業均深受天候的影響，而有明顯的淡季與旺季之分，尤其是海濱、山區之渡假地區其受季節性之影響更大。

### 肆、實習操作

一、名稱：觀光、休閒、遊憩的意義

二、材料：觀光休閒遊憩的圖書、照片、海報、幻燈片

三、步驟：

- (一) 教師協助同學先分組，原則上以六人為一組，每組同學事先依教師所指示的範圍來蒐集相關圖片、照片或書面資料。
- (二) 每位同學事先工作分配，分頭進行資料之準備與報告，再推派一名代表上台報告。
- (三) 每位同學注意聆聽各組報告，並加比較優缺點，進而形成們已的觀點。
- (四) 教師綜合講評，並提醒同學正確的觀光概念與時代意義。

### 伍、問題分析與討論

綜上所述，在觀念上「觀光」是脫離不了休閒、遊憩、旅行，但並非旅行、遊憩及休閒活動一定均屬於觀光。觀光是人們基於工作以外的目的，自願離開其原居住地為某種原因，前往他處作短暫性之停留與訪問，而仍將返回其原居住地，不擬在該目的地定居或就業。因此嚴格來說，觀光乃是一種閒暇之利用的特殊休閒活動，其內涵與「玩樂」固然不同，與「遊憩」、「旅行」亦有差別。此外，人們活動之範圍僅在本國境內者，稱之為「國內觀光」或「國民旅遊」，若其活動範圍是跨越國界者則稱之為「國際觀光」。

一、當你研讀完本單，你認為觀光、遊憩這二種活動，那一種層次較高？為什麼？

二、如果有人告訴你：「所謂休閒活動，就是觀光活動」，你認為對嗎？為什麼？



圖 2-2.2 休閒活動

### 陸、學後評量

- ( ) 1. 「美化世界、淨化人生、提升生活品質」，這是下列那一項的主要目標？  
(1)觀光產業 (2)發展計畫 (3)生產事業 (4)世界觀光組織。
- ( ) 2. 所謂「邁向和平之路」，係指下列何者而言？(1)娛樂業 (2)餐飲業 (3)  
觀光產業 (4)休閒事業。
- ( ) 3. 觀光產業一詞英文稱之為？ (1)Tour (2)Tourism (3)Sightseeing  
(4)Visiting。
- ( ) 4. 下列哪一項是屬於觀光產業的範圍？ (1)古蹟維護 (2)風景區開發 (3)  
旅行業管理 (4)以上皆是。
- ( ) 5. 下列哪一項不屬於觀光產業之特質？ (1)綜合性(2)合作性 (3)穩固性 (4)  
服務性。
- ( ) 6. 語云：「行萬里路，勝讀萬卷書」，係指觀光產業哪方面的功能？ (1)健  
康方面 (2)文化方面 (3)教育方面 (4)社會方面。



## 第二篇 休閒與觀光

### 第二單元 觀光事業之重要性

#### 壹、前言

觀光事業是一種多目標、多功能的綜合性事業，其目的絕非僅在促進國家社會經濟之繁榮，其主要目標乃在美化世界、淨化人生，提升生活品質，並將自己之傳統優美文化與現代科技文明成就，展現於世人眼前，貢獻給全人類。

#### 貳、學習目標

- 一、瞭解觀光事業的意義
- 二、瞭解各國政府重視觀光產業的原因
- 三、瞭解觀光對社會經濟的影響
- 四、瞭解觀光對教育文化的貢獻



#### 參、相關知識

##### 一、觀光事業的定義

- (一) 根據我國現行「發展觀光條例」第二條所下的定義 「所謂觀光事業，係指有觀光資源之開發、建設及為觀光旅客旅遊、住宿提供服務與便利之事業。」

- (二) 根據英文語源來分析：觀光事業，英文為“Tourism”，其語源是由 Tour 與 ism 二個合併而成，其意思係指觀光旅遊之學說、活動及狀況。
- (三) 根據美國大學辭典所下的定義：所謂觀光事業，係指為觀光客提供當地運輸、娛樂、住宿、膳食等之行業。
- (四) 觀光事業乃是一種無煙囪的工業，是一種多重性格、多目標的綜合性事業，它係指為滿足觀光旅客之觀光需求，而提供的各種觀光供應與活動之有關行業。

## 二、觀光事業的重要性

### (一) 政治方面

觀光事業可促進國際友誼與瞭解，維護人類和平。近年來，由於交通運輸之發達，空間因而大為縮小，國際旅客往來頻繁，使得觀光旅遊趨向國際化、大眾化，由於人與人之間的直接接觸，為溝通思想感情最好媒介，其文化之交流、思想之溝通，更益加深國際之瞭解，促進彼此之友誼，進而邁向和平之道，所以觀光事業可謂「無語言之宣傳」與「無形之外交」，是一項最佳國民外交。

### (二) 經濟方面

觀光事業可爭取外匯收入，加入經濟繁榮。觀光事業近已成為世界貿易之大宗，其內容包括交通、食宿、遊樂，以及觀光客所需之任何必要設施，它可促進各行業之發展，可刺激投資之意願，提供賺取外匯之方法，增加國民所得，在經濟循環中具有極高之流動率，可加速經濟之發展，平衡貿易上之逆差。

### (三) 教育方面

觀光事業可滿足人們之求知慾與好奇心，充實學識、增進智能、具有教育之功能，如欣賞歷史文物、名勝古蹟、戲劇音樂、畫雕陶瓷等文物，均具有增進學識之意味與功用，有人說「行萬里路，勝讀萬卷書」，意蓋指觀光旅遊在教育之功能。

### (四) 文化方面

觀光事業具有保存文化與宣揚文化之雙重功能。今天的觀光事業所強調的是文化觀光，因此任何國家要想發展其本國的觀光事業，勢

必非得從文化之維護與宣揚著手不可，一個國家之觀光事業愈發達，對其文化遺產之維護也愈完善愈重視，而不至於荒蕪及破壞殆盡。

#### (五) 社會方面

由於觀光事業提供了更多就業機會，減少了失業人口，具有改善社會均衡發展之功能，此外觀光事業對整個社會尚有一種再分配之功能，不但可使貧富差距縮小，亦可使整個社會人口不致集中於某大都市，而被認為可矯正雜亂無章的都市化和均衡城鄉差距。

#### (六) 健康方面

觀光事業可怡情養性，增進身心之健康。人們利用假日或登山攬勝、踏青尋綠、海濱日光浴，享受大自然之美景，可以消除平日繁冗之緊張生活壓力，而使身心得以調劑，陶冶在大自然懷抱裡，所謂「仁者樂山、智者樂水」蓋指此吧！

### 肆、實習操作

一、 名稱：觀光事業發展對教育、文化、經濟與社會之影響

二、 材料：分組討論資料、圖片、書籍、綜合報告、採用六六分組法

三、 步驟：

(一) 每位同學事前依教師分配單元，蒐集研讀相關觀光發展之影響與衝擊資料。資料來源可自課本、圖書館及各組自行蒐集之圖片、資料。

(二) 教師協助同學分組，每組以六人為限，每組事先交換自我研讀心得，再綜合結論提出報告。

(三) 每組推派代表一名上台報告，每組報告以六分鐘為原則。

(四) 每位同學注意聆聽各組報告，並加比較之，進而形成自己的觀點。

(五) 每組報告完畢之後，再由同學共同評鑑，然後由教師指示一至二名同學代表綜合講評。

(六) 教師總結講評，並提醒同學如何防範或減少觀光的負面影響。

### 伍、問題分析與討論

綜上所述，在觀念上觀光事業是一種服務性之事業，但是它與國父孫中山先生所說的「人生以服務為目的」的服務，在性質上有些許之不同，前者是界提供

服務，而收取合理報酬之有代價的服務。不過它是一種超國界、超政治，不分彼此的多元化和平事業。除了能美化世界、淨化人心、提升人們生活品質外，它也被世界各國公認為是一種促進身心健康，最有意義的休閒活動。



圖 2-2.2 產業觀光

### 陸、學後評量

- ( ) 1.「美化世界、淨化人生、提升生活品質」，這是下列哪一項的主要目標？  
(1)觀光產業 (2)發展計畫 (3)生產事業 (4)世界觀光組織。
- ( ) 2.所謂「邁向和平之路」，係指下列何者而言？ (1)娛樂業 (2)餐飲業 (3)觀光產業 (4)休閒事業。
- ( ) 3.觀光產業一詞英文稱之為？ (1)Tour (2)Tourism (3)Sightseeing (4)Visiting。
- ( ) 4.下列哪一項是屬於觀光產業的範圍？ (1)古蹟維護 (2)風景區開發 (3)旅行業管理 (4)以上皆是。
- ( ) 5.下列哪一項不屬於觀光產業之特質？ (1)綜合性(2)合作性 (3)穩固性 (4)服務性。
- ( ) 6.語云：「行萬里路，勝讀萬卷書」，係指觀光產業哪方面的功能？ (1)健康方面 (2)文化方面 (3)教育方面 (4)社會方面。

## 第二篇 休閒與觀光

### 第三單元 觀光資源的類別

#### 壹、前言

所謂「資源」，乃人類經濟力量的來源，對人類有助益者如煤、鐵礦均是。至於一般所稱觀光資源又稱觀光供應，顧名思義，係泛指實際上或可能為觀光旅客提供之觀光地區及一切事物。易言之，凡是可能吸引外地人來此一遊之一切自然、人文景觀或勞務及商品，均稱之為「觀光資源」。此資源與一般資源最大不同點乃在於觀光資源通常僅供人參觀、欣賞而已，其本身並不因而有所消耗或損傷，甚至可因此保存至更久遠，但一般資源一旦經過開發利用之後，其本身就變了質，甚至因而消失，如煤礦、鐵礦一經開採提煉則失去其原來型態。

#### 貳、學習目標

- 一、瞭解觀光資源的定義
- 二、瞭解觀光資源的構成要件
- 三、瞭解觀光資源的類別
- 四、瞭解台灣的主要觀光資源

#### 參、相關知識

##### 一、觀光資源的構成要件

###### (一) 具有相當的觀光吸引力

任何觀光資源，必須要能對觀光旅客構成一種好奇心，使其產生一種求知慾望，有一種新鮮感，如此才足以對觀光客產生吸引力，吸引其前來一遊，此乃觀光資源最基本的要件之一。

###### (二) 必須要促使旅客消費

為了發展觀光事業才不惜鉅資從事觀光資源之開發與利用，如果此項投資卻無法得到賺取外匯之目的，那將失去當時發展觀光事業之本意了，而此「資源」也可說名存實亡，不能稱之為觀光資源。為促使旅客消費，讓觀光客盡情消費，我

們應設置各種引人入勝之遊樂設施、美化餐宿場所、增設琳瑯滿目之購物中心、或收取門票……等方式，來激起旅客消費慾望，進而達到消費之目的。

### （三）必須要滿足旅客心理上之需求

觀光資源必須要能針對觀光客之心理需求有所研究與瞭解，才能知其所好而投其所好，達到服務之最高層次。至於一般觀光客之心理需求，不外乎好奇心、虛榮心、榮譽感……等等。

### （四）滿足旅客生理上的需求

觀光資源必須要能滿足旅客其生理上之需要才可，如歐洲著名的溫泉區，不但是以風光優美景色宜人聞名，而且還有設備齊全的療養設施。

## 二、觀光資源的類別

觀光資源之種類甚多，依其性質科分為三大類，及自然資源、及意識資源三種。今分別簡述於後：

### （一）自然資源

#### 1. 地理位置

地理位置之適中與否，往往影響到該地觀光事業是否發達。如台灣因介於東南亞與東北亞兩大國際航線之中途點的優越位置，因此便於觀光客前來觀光。

#### 2. 風景資源

山岳、河川、湖泊、瀑布、海濱、丘陵、峽谷、島嶼、海底公園、沙漠、原野等均屬之，而此類資源均是觀光地形成的主要因素，如玉山國家公園是以山岳為主題的，美洲觀光勝地亞馬遜河則以河川聞名，台灣日月潭則以湖泊聞名中外。

#### 3. 天象資源

如氣候之溫暖、晴朗、乾燥及空氣清新；如日、月、星辰之天文變化均屬之。名列台灣八大景中的「阿里雲海」、「安平夕陽」、「雙潭秋月」及「玉山積雪」均是屬天象資源。由此可見天象資源在觀光資源中之重要性是不容忽視的。

#### 4. 地質資源

如溫泉、礦泉、奇岩怪石、天然洞窟、火山噴火口、天然火焰、化石、鐘乳石……等等均屬之。本省陽明山、北投均是以溫泉著名之風景區，金山、野柳則以奇岩怪石馳名，墾丁公園則富天然洞窟及鐘乳石，至於關仔嶺風景區則以天然火焰及溫泉有名。

## 5.生物資源

如各種野生植物，珍禽、異卉、原始森林、稀有古樹，如台灣阿里山之神木，可供攝影或魚獵之動物、野生物均屬之。

## 6.天然紀念物

這是大自然所創作之一種時間性產物。

### (二)人文資源

#### 1.歷史文物

如古代典籍史冊、圖畫、裝飾品、雕刻以及各種古藝術品或古董。

#### 2.名勝古蹟

係指古代遺留下來的各式建築物。有宗教性建築物、有防禦性建築物、有政治性建築物，此外尚有園林、陵墓、崖壁如敦煌千佛洞之壁畫。

#### 3.民俗

宗教信仰、迎神賽會等民間風俗習慣及各種節慶，如重陽登高、中秋賞月、元宵燈謎等等均十分富有觀光吸引力，此外如民間傳流之物如繪畫、刺繡、剪貼、皮影戲、木偶戲等亦是。

#### 4.都市觀光

- (1) 市容是否整齊劃一。
- (2) 交通設施是否完善。
- (3) 公共建築物，如總統府。
- (4) 教育文化設施，如博物館。
- (5) 公共設施是否完備，如各式之餐宿設備、服務周到的旅行業觀光導遊機構、旅客服務中心、遊憩地區以及各類型之遊樂場所。

#### 5.產業觀光資源

觀光客其旅遊動機有些是想參觀一國之產業，瞭解其社會科技之發展，因此產業觀光在整個觀光事業實具舉足輕重之地位如工廠、加工出口區、工業區、觀光果園、大理石工廠、陶瓷工廠，每年均有大批觀光客前往參觀，而美國之好萊塢影城，更是名噪一時之觀光區，這些均是產業觀光之實例。

#### 6.本省各地特產

- (1) 新竹：米粉、貢丸、粉肉丸。

- (2) 苗栗、三義：木雕品。
- (3) 台中、彰化：豐原餅、太陽餅、彰化肉丸。
- (4) 阿里山：各種蜂蜜、竹筍乾、手工藝品。
- (5) 日月潭：蝴蝶標本、果實項鍊。
- (6) 霧社：香菇、梅子、金針、筍乾。
- (7) 梨山：梨、水蜜桃、蘋果。
- (8) 溪頭：香菇、金針、筍乾、竹製品。
- (9) 台南：膳魚麵、擔仔麵、大肉粽、虱目魚粥、麻豆文旦。
- (10) 高雄：海鮮、木瓜糖、香蕉干。
- (11) 四重溪、墾丁：竹筍乾、植物及動物標本、青石、手工藝品。
- (12) 花蓮：花蓮薯、花生糖、大理石製品。
- (13) 宜蘭：板鴨、李仔糖、各種蜜餞。
- (14) 台東：竹筍乾、蘭花、奇石、金狗毛。
- (15) 澎湖：花生米、魚干、貝殼、文石、珊瑚。

## 7.其他

諸如戶外遊樂活動、運動會、博覽會，甚至於本省原住民之生活方式與傳統文化等，均為人文資源之範疇。

### (三) 意識資源

意識資源又稱無形觀光資源，但是此資源之重要性卻較之前述自然、人文兩種資源還要重要。此資源之好壞，可直接影響到觀光客對我國觀光事業評價之高低，因此我們不可不特別注意。意識資源可分為下列二大類：

#### 1.人情資源

如對等外人之態度，我們對待外人之態度一定要做不卑、不亢，以誠摯懇切之心來對待觀光客，使其有「賓至如歸」之感，藉以表現出我泱泱大國之風及傳統美德。

#### 2.風情資源

係指每一地方尚未成熟之習慣，它往往能帶給人一種舒適性、親切性、安全性…等等感覺，總之，凡給予人關懷之民情，均謂之風情資源。



## 肆、實習操作

一、名稱：台灣地區的觀光資源介紹

二、材料：台灣觀光資源的圖片、書刊、雜誌、海報

三、步驟：

- (一) 利用分組討論、綜合報告的方式，每位同學先行蒐集有關台灣觀光遊憩資源的圖片、相片或相關圖書刊。
- (二) 教師協助同學分組，每組以六人為原則，各組先事先討論再彙整結論一篇上台報告。
- (三) 每組報告時以六分鐘為原則，教師請每位同學仔細聆聽各組報告，並試加比較其優缺點。
- (四) 每組報告完畢之後，再由同學共同評鑑，選出最優異三組加以表揚。
- (五) 教師總結講評。



圖 2-3.1 台灣的觀光資源

## 伍、問題分析與討論

一、當你瞭解觀光資源的定義後，你知道觀光資源有哪幾種嗎？

二、你能否舉三個例子來說明自然與人文資源？

三、台灣各地的特產很多，你能否在台灣北、中、南及東部各舉一個地方來介紹其特產呢？

## 陸、學後評量

- ( ) 1.下列哪一項觀光資源為無形的資源？ (1)自然資源 (2)人文資源 (3)意識資源 (4)天象資源。
- ( ) 2.一般而言，日出、雲海、夕陽係屬於下列哪一項資源？ (1)人文資源 (2)自然資源 (3)意識資源 (4)天象資源。
- ( ) 3.下列哪一項係屬於花蓮的特產？ (1)太陽餅 (2)貢丸 (3)木雕 (4)大理石製品。
- ( ) 4.本省木雕製品係下列何地特產？ (1)台東 (2)台南(3)三義 (4)宜蘭。
- ( ) 5.澎湖的特產為下列哪一項？ (1)蜜餞 (2)文石 (3)肉丸 (4)金狗毛。

## 第二篇 休閒與觀光

### 第四單元 台灣的重要觀光資源

#### 壹、前言：

台灣地區擁有豐富的自然及人文觀光遊憩資源，自民國四十年代即著手整建、開發風景區，初期以國際觀光之推展為重點，並於民國六十年完成「台灣地區觀光資源綜合開發計畫」，作為觀光事業及遊憩資源開發之依據。時至今日，國民旅遊大富成長、資源保育日受重視，再加上諸項重大交通建設，更提供觀光遊憩事業一個良好的發展背景，展望未來前途似錦。

#### 貳、學習目標：

- 一、瞭解台灣的自然資源。
- 二、瞭解台灣的人文資源。
- 三、瞭解台灣的重要遊憩系統。
- 四、培養正當的休閒生活習慣。

#### 參、相關知識：

台灣地區現有觀光資源概可區分為八大類遊憩系統，茲分述如下：

##### 一、都市型遊憩系統：

所謂都市型遊憩系統，係屬於一種高度開發的遊憩系統，它擁有許多綜合型觀光資源，如都市景觀、民俗節慶活動、藝文娛樂活動、特色餐飲及遊樂園等人文資源為主，但以不同人文與產業主題為市場區隔。台灣都市型遊憩系統計有：

- (一)台北
- (二)宜蘭
- (三)新竹
- (四)台中
- (五)埔里
- (六)嘉義

(七)台南

(八)高雄

## 二、橫貫公路型遊憩系統

所謂橫貫公路型遊憩系統，係屬於保育重於開發的限制型遊憩區，它係一種以林相、農場、溫泉、地質景觀及森林遊樂區為主要觀光資源，其發展特性為大面積保育，小面積開發。本省橫貫公路型遊憩系統計有下列三處：

(一)北橫—太平山

(二)中橫

(三)南橫



圖 2.4.1 瀑布景觀

### 三、丘陵型遊憩系統

所謂丘陵型遊憩系統，其發展特性為保育開發並重，它係以溪流、瀑布、湖泊、森林以及遊樂園為主的遊憩型態。本省此型遊憩系統計有下列四處：

- (一) 關西—石門。
- (二) 大阿里山。
- (三) 曾文水系
- (四) 荖濃水系

### 四、週遊型遊憩系統

所謂「週遊型」遊憩系統，係以濱海或丘陵地帶為其主要範圍，藉以開發區域開遊憩資源，以提供遊客更多遊憩機會選擇，得到更多遊憩體驗。本系統發展特性，濱海地區係以海岸景觀、海水浴場、地質景觀、海域遊憩資源為主；丘陵地區則以休閒農業為主要發展產業。

### 五、海岸目的型遊憩系統

所謂海岸目的型遊憩系統，其發展特性係以保育自然景觀與觀光開發兩者兼顧的方式來發展。本系統開發重點係以海濱公園、海水浴場、遊艇碼頭、海岸景觀公路與漁村聚落為主。本省海岸目的型遊憩系統計有下列四處：

- (一) 北海岸。
- (二) 東北角。
- (三) 嘉南濱海。
- (四) 東岸。



## 圖 2-4.2 地質景觀

### 六、 國家公園型遊憩系統

所謂國家公園型遊憩系統，係以保育特殊地理景觀與稀有野生動植物自然景觀為主，並限制開發行為的地區。本系統依資源特性之不同而分區管理，計分別設有：生態保護區、特別景觀區、遊憩區、史蹟保存區與一般管制區等五區。本系統計有下列六處：

- (一) 陽明山。
- (二) 雪霸。
- (三) 太魯閣。
- (四) 玉山。
- (五) 墾丁。
- (六) 金門。

### 七、 花東與恆春遊憩系統

花東與恆春遊憩系統，這是以資源開發與保育並重的遊憩系統。恆春半島以熱帶海岸資源為發展主題，至於花東縱谷則以山岳及河域新興活動為主要特色。其遊憩系統主要可分為下列二處：

- (一) 花東縱谷
- (二) 恆春半島

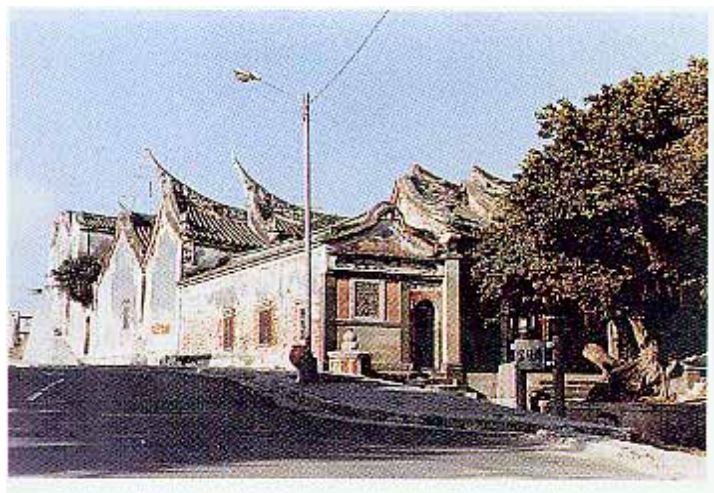


圖 2.4.3 澎湖大石宮

### 八、 離島型遊憩系統

所謂離島型遊憩系統，此系統係以發展海域活動、遊艇碼頭、海岸地形地質

景觀及人文聚落為主。經由海運、空運與台灣本島之海岸目的型與都市型遊憩系統串聯，以發展特色主題。本系統計有下列三處：

- (一) 澎湖
- (二) 綠島—蘭嶼
- (三) 金馬

#### 肆、實習操作：

一、名稱：台灣的重要觀光資源。

二、材料：台灣重要觀光資源影片、錄影帶、幻燈片、及風景圖片。

三、步驟：

- (一)教師可以利用單槍投影機，錄放影機或幻燈機等視聽設備來放映台灣觀光資源。
- (二)教師要求同學注意觀賞片中各風景區或觀光景點之特色介紹。
- (三)教師播放完畢，請班上幾位同學上台報告其心得。
- (四)教師綜合講評。

#### 伍、問題分析與討論：

一、台灣都市型觀光遊憩系統係以哪一類觀光資源為主？你知道嗎？

二、台灣目前國家公園有哪六個？你認為哪一個最俱觀光吸引力？為什麼？

#### 陸、學後評量：

- ( ) 1.台灣現有遊憩系統中，下列哪個系統係以民俗、人文資源為主要遊覽對象？  
(1)週遊型(2)丘陵型(3)都市型(4)離島型遊憩系統。
- ( ) 2.石門水庫、曾文水庫此類風景遊樂區係屬於  
(1)丘陵型(2)週遊型(3)都市型(4)海岸型 遊憩系統。
- ( ) 3.陽明山墾丁風景區係屬於下列哪類型遊憩系統？  
(1)丘陵型(2)週遊型(3)國家公園型(4)離島型
- ( ) 4.下列風景區哪一個係屬於國家公園型遊憩系統？

(1)獅頭山(2)太魯閣(3)八卦山(4)東北角風景區

( ) 5.福隆海水浴場、白沙灣海水浴場這些遊樂區係屬於下列哪項系統？

(1)海岸目的型(2)都市型(3)離島型(4)丘陵型

( ) 6.台灣橫貫公路型遊憩系統主要有幾處？

(1)二處(2)三處(3)四處(4)五處



## 第三篇 觀光餐旅

### 第一單元 觀光餐旅業概況

#### 壹、前言

所謂觀光餐旅業，係指為觀光旅客之旅遊、食宿提供服務與便利之各相關行業。它是一種精緻化、專業化的現代綜合企業，也是當今觀光產業的主流。觀光餐旅的主要商品是「服務」。因為若無優秀餐旅服務人員，則任何觀光旅館、餐廳的產品，如客房、美酒、佳餚及周邊設施也無法發揮其預期的功能。因此觀光餐旅業是一種強調高品質服務的 e 世代產業。

#### 貳、學習目標

- 一、瞭解觀光餐旅業的商品
- 二、瞭解觀光餐旅業的類別
- 三、瞭解觀光餐旅業的工作環境
- 四、瞭解觀光餐旅業的重要性



#### 參、相關知識

圖 3-1.1 酒吧

##### 一、觀光餐旅的商品特性

現代化的旅館已不僅是供應旅客餐飲、住宿的場所，一般觀光旅館除了擁有客房部、餐飲部之豪華舒適設施外，還有休閒娛樂及療養健身的育樂設施，例如：游泳池、溫泉 SPA、健身房、及高爾夫球場等高品質的音樂設備與設施。此外，有些觀光餐旅業尤其是國際觀光旅館，其內部設施除了上述餐宿，還設有購物中

心。易言之，凡食、衣、住、行、育、樂等，均應有盡有。因此有人說旅館為「城市中的城市」，它是一種出售「服務」的現代綜合企業，餐旅工作人員為提供顧客最親切的服務，更是不捨晝夜一天廿四小時輪班值勤，因為上述各種設備或設施，均需透過勞務的提供，始能彰顯其價值與功能。因此餐旅從業人員之培訓相當重要，否則餐旅服務品質將難以維持在既定水準之上，此乃觀光餐旅商品與一般商品最大的不同點。

## 二、觀光餐旅業的類別

### （一）觀光旅館業

所謂觀光旅館業，係指經營國際觀光旅館或一般觀光旅館，對旅客提供住宿與相關服務的營利事業。

### （二）旅館業

所謂旅館業，係指觀光旅館業以外，對旅客提供住宿、休息、以及其他經中央主管機關核定之相關業務的營利事業。

### （三）民宿

所謂民宿，係指利用自用住宅空閒房間，結合風景區當地人文、自然景觀、生態、環境資源及農林漁牧生產活動，以家庭副業方式經營，藉以提供旅客鄉野生活的住宿處所。

### （四）餐飲業

所謂「餐飲業」，係指提供膳食、飲料之設備與服務的一種營利事業，目前台灣的餐飲業隨著社會經濟的成長，各項規模也愈來愈大，不僅講究外表造型，更強調內部裝潢設計及各項特別精緻佳餚與服務。

### （五）旅行業

所謂「旅行業」又稱為旅行代理店或旅行社，英文稱之為：「Travel Agent or Travel Service」，係指為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業。

近年來由於我國旅行業成長過速，政府為加強旅行業之輔導管理、維護旅遊商業秩序、提升服務品質、保障旅客權益，並配合公平交易法、消費者保護法之施行，仍於民國九十年八月頒佈最新旅行業管理規則，以健全旅行業之組織與營運，並兼顧消費者安全及權益之保障。目前我國旅行業可分為三種即綜合旅行業、甲

種旅行業及乙種旅行業，其總數達二千四百家。

### 三、觀光餐旅從業人員的工作

#### (一) 餐飲從業人員的工作

- 1.餐飲製作，如菜餚、點心及各式飲料之製作與準備。
- 2.餐飲服務，如桌邊服務、手推車服務、外燴服務、櫃檯服務等均屬之。
- 3.其他：如訂席、總機、泊車等之服務。

#### (二) 觀光旅館業從業人員的工作

- 1.客房服務，如房務清理、客房餐飲服務、總機接待。
- 2.櫃檯服務，如訂房、詢問、郵電、出納等。
- 3.旅館附設餐廳、會議廳、休閒場所及商店販賣等工作。
- 4.其他經中央主管機關核准與觀光旅館有關的服務。

#### (三) 旅行業從業人員的工作

- 1.接受委託代售海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客票，如機票、船票、車票之服務。
- 2.接受旅客委託代辦出、入國境及簽證手續。
- 3.招攬或接待觀光旅客，並安排旅遊、食宿及交通。如招募團體旅遊。
- 4.設計旅程、安排導遊人員或領隊人員。
- 5.提供旅遊諮詢服務。

## 肆、實習操作

一、名稱：假如我是觀光餐旅從業人員

二、材料：餐旅業工作內涵之資料或書籍，書面報告

三、步驟：

- (一) 教師上課前一週，請每位同學先自行研讀本單元內容。
- (二) 上課時，要求每位同學試想：假如我是觀光餐旅從業人員，我將如何扮演好這角色？
- (三) 請幾位同學發表自己的看法與做法。
- (四) 班上其他同學注意聆聽，並將自己觀點或做法予以相互自我比較，進而演繹出自己的觀點，以培養良好工作習慣與態度。

- (五) 教師綜合講評，並提醒同學多注意人際關係之互動與自我能力的肯定。



圖

### 伍、問題分析與討論

觀光產業是新興服務業，也是一種高度勞力密集的專業精緻產業，不過觀光餐旅業長久以來，一直飽受基層工作人力短缺、員工素質低落且高流動率之苦，為解決觀光人力質量不足的問題，目前政府觀光產業主管機關，乃結合運用國內外各有關資源，協助業界規劃各項觀光人力培訓方法，並提供各項進修深造之管道，藉以培訓人才，提升從業人員之素質與觀光服務品質。

請問你認為應該培訓那方面的專業知能較重要？為什麼？

### 陸、學後評量

- ( ) 1. 觀光餐旅的重要商品是 (1) 客房 (2) 餐飲 (3) 服務 (4) 手工藝品。
- ( ) 2. 所謂「城市中的城市」，係指下列何者而言？ (1) 旅館 (2) 餐廳 (3) 博物館 (4) 公園。
- ( ) 3. 提供自用住宅部分空間，給予旅客享受鄉野生活的地方，稱之為 (1) 觀光旅館 (2) 民宿 (3) 公寓 (4) 套房。
- ( ) 4. 我國旅行業分為幾種？ (1) 二種 (2) 三種 (3) 四種 (4) 五種。
- ( ) 5. 英文“Travel Agent”係指下列何者？ (1) 旅行社 (2) 旅館 (3) 餐廳 (4) 飯

店。

## 第三篇 觀光餐旅

### 第二單元 餐飲概況

#### 壹、前言

餐廳(Restaurant)一詞，依照法國大百科辭典之解釋：為使恢復元氣，給予營養食物與休息的場所，由是觀之，餐廳是提供餐食與休憩之場所，使顧客恢復元氣的地方。

根據歷代典籍資料可知，我國古代為方便少數過往迎來的官宦、客商、行旅，多在通都大邑，或交通要道設置「驛」、「亭」，以供膳食與休息。至於一般旅客則都以寺廟作為膳宿之所，後來隨著社會之演進，餐飲的需求愈來愈多，餐飲的設備亦有改善，目前在台灣餐飲業已遍佈全省各角落，餐廳規模也愈來愈大，不僅外表造型甚為考究，內部裝潢設計更是豪華，不再是昔日僅供膳食之「場所」，有些餐廳還提供各種節目及娛樂表演，事實上餐廳已成為今日社會之交誼廳了。

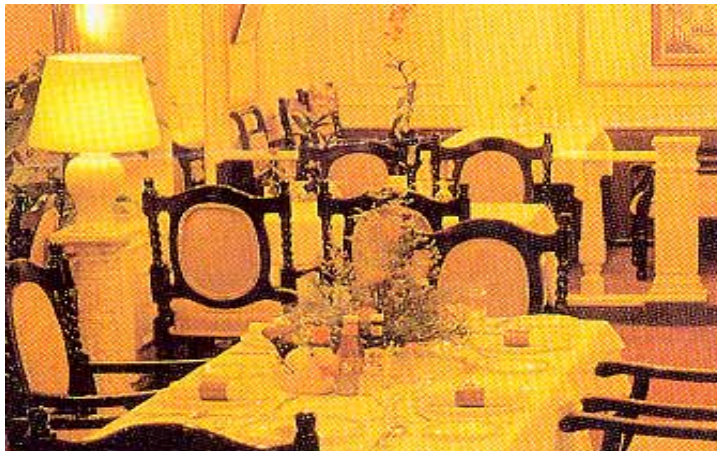


圖 3-2.1 餐廳之設計

#### 貳、學習目標

- 一、瞭解餐飲業的發展概況
- 二、瞭解觀光餐飲業的類別
- 三、瞭解現代餐飲文化
- 四、瞭解觀光餐飲業的未來發展願景

#### 參、相關知識

## 一、餐廳的類別

餐廳的類別雖然很多，但若以服務方式來分有：餐桌服務、櫃檯服務、自助餐式、複合式餐聽、機關團體供食方式等餐廳，這些餐廳服務之方式各有其特點，究竟採用何種供食方式，均需視餐廳本身營業性質、營業對象，以及所處地點而定。茲分述於下：

### （一）餐桌服務的餐廳

大部分餐廳之服務均以餐桌服務為最多，在這類餐廳比較重視宴會場所之佈置，講究餐廳設備之高雅，餐廳內設有桌、椅，依客人所點叫的餐食來供應，所有菜餚均由服務員端送至餐桌給客人，此類型餐廳較注意服務品質，講究服務技巧，因此其服務人員必須接受良好訓練才可勝任，否則易遭客人抱怨。如咖啡廳、酒吧、西餐廳…等等均屬之。

### （二）櫃檯服務的餐廳

櫃檯服務之餐廳，均設有開放性廚房，其前方擺設服務台，直接將烹調好之食品，由此服務台送給客人，此類型餐廳之特色是：服務迅速、價錢低廉、客人又可欣賞廚師現場精湛之技藝表演。大部分此類餐廳均不加小費，因此經濟實惠、大眾化口味、甚受社會各階層人士喜愛。如速食餐廳、點心攤均是。

### （三）自助餐式的餐廳

自助餐式的餐廳，通常係將各式菜餚準備好，分別放置於長條桌上，並加以裝飾得華麗動人，由客人手持餐盤，自己選擇所喜愛的餐食，一般自助餐之菜餚擺設均依熱食、冷食、甜點之順序擺設，除了熱食或湯道由服務生服務外，其餘均自己取食。

### （四）複合式餐聽

有些餐廳為增加對消費者的吸引力，將餐廳傳統餐飲商品與現代其他行業商品予以結合在一起，作為其供食服務內涵及營運要項，如當今流行的網路餐廳、RTV 均是例。

### （五）機關團體的餐廳

機關團體的餐廳，英文為 Feeding，大部分均附設於公司行號，係公司、學校、醫院等機構為提供員工膳食而設置之餐廳。

### （六）其他餐廳

除上述各類型餐廳之外，尚有自動販賣機式的餐廳(Vending Machine)、汽車餐廳(Drive-In)。

## 二、現代餐飲文化

『餐飲』不但是門學問，也是一種藝術，今日的餐廳不再是昔日僅供餐飲給客人賴以維生的『吃』的場所，它已逐漸成為人們社交宴會的交誼廳，整個餐飲市場由原來基本單純的供食，進而講究氣氛、情調之精神享受。為調適此市場的需求，於是餐飲業不斷更新最現代化餐飲設備，更不惜鉅資聘請專家裝潢，刻意設計，注重菜餚的特色與菜單設計；強調員工服裝，重視服務品質，除此之外，在餐廳之造型與內部設計裝潢如燈光、音響、顏色、材料、設備及員工服裝等方面均力求同一系列之搭配，每個餐廳均各有各的特色，代表著當地文化色彩，因此產生了近代所謂的『餐飲文化』。

## 三、近代餐飲業的發展趨勢

近年來，由於國民所得激增，教育文化水準提高，人們思想也隨之而轉變，對飲食之需求由昔日但求溫飽之『量』進而為追求享受的『質』；

- (一) 餐飲經營方式由家族式獨立經營逐漸為企業化連鎖性之經營。
- (二) 速簡餐廳與豪華餐廳形成未來餐飲業之兩大主流。
- (三) 大型餐廳重視宴會設備。
- (四) 餐廳種類繁多，且有不同名稱，其內部裝飾、傢俱、餐具、燈光、音樂、餐食及服務員服裝等均用同系列配合，充分表現出多彩多姿的餐飲文化氣息。
- (五) 供食方式改變，開放式廚房、手推車服務、自助餐供食已逐漸為業者所重視，且甚受客人喜愛。
- (六) 餐廳造型與內部裝潢設計，均能力求突破傳統，逐漸偏向當地鄉土文化色彩。
- (七) 提高服務水準，重視服務品質。
- (八) 注重菜餚特色，精研各式食譜。

因此，餐飲業今後宜針對此趨勢，未雨綢繆，早作應運措施，今日的觀光事業已在全球各地深受各國朝野普遍的重視，國民旅遊之風盛行，餐飲業勢將隨著國際觀光事業之成長而不斷茁壯，遠瞻未來，前程似錦。



## 肆、實習操作

一、 名稱：現代餐飲文化的特性

二、 材料：餐廳造型、餐廳照片、餐廳設備與設施的資料

三、 步驟：

(一) 教師協助同學分配，每組以六人為原則，要求各組同學分工合作，分別蒐集有關餐廳的目錄、照片、及資料，並完成各組所需報告的資料。

(二) 教師要求各組分別上台報告，並展示各組所蒐集的資料，由其他同學觀賞評鑑。

(三) 每位同學注意聆聽及欣賞各組所展示的圖片、資料。

(四) 教師綜合講評。

## 伍、問題分析與討論

今日餐廳之類型很多，但其特色仍十分偏重內部豪華、舒適之雕飾與設備，並加強服務品質之提高與企業化經營管理，所提供之產品除深具特色之美酒佳餚外，尚有各式宴會場所、休閒娛樂設施以及文化展覽中心。

近年來，由於工商業社會高度發展之需要，出現了一種僅供應簡易餐食如漢堡、三明治、炸雞等食品之速簡餐廳，其內部陳設簡單高雅、清爽衛生，不過談不上豪華，因為其餐食均依標準作業程序供應，物美價廉，尤其不必久候，供食迅速，頗適宜工商人士之需要，因而深具發展潛力。

今後餐飲業之發展，將由多元化逐漸走向二元化，易言之，今後餐飲業之趨勢有二：一為傳統豪華舒適之供食方式，講究氣氛情調的高級餐廳；一為尋求經濟實惠，供應迅速的速簡餐廳。你知道什麼原因嗎？



## 陸、學後評量

- ( ) 1.下列那類餐廳比較重視服務品質與服務技巧？ (1)自助餐廳 (2)速簡餐廳 (3)餐桌服務餐廳 (4)櫃檯服務餐廳。
- ( ) 2.一般西餐廳通常所採用的服務方式為 (1)餐桌服務 (2)自助式 (3)櫃檯式 (4)開放式。
- ( ) 3.下列那類餐廳通常均設有開放式廚房？ (1)餐桌服務餐廳 (2)櫃檯服務餐廳 (3)自助餐式餐廳 (4)速簡餐廳。
- ( ) 4.客人不必再為點菜費神，且可自由自在選用自己所喜愛餐食，係下列那類餐廳的供食服務特色？(1)自助餐式餐廳 (2)餐桌服務餐廳 (3)櫃檯服務餐廳。
- ( ) 5.餐廳所提供的商品中最重要的是 (1)佳餚 (2)飲料(3)設備 (4)服務。
- ( ) 6.未來餐飲業經營方式的發展，將朝向那一方式的經營？ (1)家族式 (2)獨立式 (3)連鎖企業式 (4)企業式。



圖 3-2.3 開放式廚房

## 第三篇 觀光餐旅

### 第三單元 觀光餐旅從業人員應備的條件

#### 壹、前言

觀光產業是一種精緻化、專業化的服務業，為提供顧客高品質的服務，除了加強各項優質人性化的硬體設施及豪華舒適的餐旅設備外，更須優秀餐旅服務；透過此優質高水準的觀光從業人員，才能營造出溫馨的親切服務，否則任何努力終將徒勞無功；任何現代化豪華設備也無法發揮其預期功能。

#### 貳、學習目標

- 一、瞭解觀光從業人員應有的素養
- 二、瞭解觀光從業人員應有的正確服務心態
- 三、習得培養正確服務心態的方法
- 四、培養良好工作態度與敬業精神



圖 3-3.1 餐飲從業人員應有的素養

#### 參、相關知識

##### 一、觀光餐旅從業人員應有的素養

高品質的觀光服務人員，須經嚴格專業訓練，培育良好專業素養，始能提供顧客標準化優質的服務。

一位優秀觀光從業人員應備的素養有下列幾項：

##### (一) 豐富的學識與能力

觀光從業人員須有良好的教育與豐富的學識，才能應付繁雜的現代觀光實務工作，從你所學的專業知識中，才能迅速圓滿達成你的任務，正確覆行你的職責。

## （二）健康的身心

觀光從業人員一天工作量相當重，時間長達八小時以上，而且大部分工作時間需要站立，若無健康的身心難以勝任。

## （三）正確的服務人生觀

一位優秀的觀光從業人員，必須要先具備正確的服務人生觀，才能在其工作中發揮最大的能力與效率。所謂「正確服務人生觀」不外乎：自信、自尊、忠誠、熱忱、和藹、親切、幽默感、以及肯虛心接受指導與批評，動作迅速確實，禮節週到，富有進取心與責任感。

## （四）樂觀進取，敬業樂群

觀光服務業，須賴全體員工合作共事，發揮高度容忍力與團隊精神，才能產生最佳服務品質與工作效率，是故觀光從業人員須具有主動負責的敬業精神，能與同事和諧相處，小心謹慎地學習，領悟正確而有效率之做事方法，進而培養良好的工作習慣。

## （五）富有智謀，臨危不亂

一位訓練有素的觀光從業人員，他雖然處在困難之情況下，仍能冷靜處理事務，在危急之秋，能臨危不亂，冷靜而迅速應變，將可能產生之損害降到最小程度，甚至化險為夷。

## （六）良好的語言表達能力

觀光從業人員要想使自己工作，做得更盡善盡美，必須要能與客人自由溝通，尤其當今國際化的社會中，觀光從業人員更應該加強本身的外語能力，如英、日語。

## （七）情緒的控制

情緒的變化，深深影響了我們行為的表現，一位優秀觀光從業人員應該懂得如何有效去控制自己的情緒，懂得適當的收、放自己的儀態，要時時謹記著「和氣致祥」，以謙恭、忍讓、誠懇、和藹的態度來接待賓客，使客人有一種舒適愉快、賓室如歸之感。

## （八）儀態端莊，儀容整潔

一位優秀觀光從業人員，穿著必須整潔美觀大方，舉止動作溫文爾雅，步履輕快絕不跑步，此種優雅整潔的個人生活習慣，乃吾從事觀光工作者所必須具備的，但也不必刻意打扮濃妝艷抹，須以淡妝、樸素、優雅之外觀，予人好感。

### （九）高雅的氣質與風度

觀光業係一種高尚的服務事業，其從業人員必須具備此溫文爾雅之氣質，才能給予客人一種溫馨親切的服務，因此觀光從業人員舉止要有紳士之風度，坐、立、行走應有淑女的氣質，談吐斯文，絕不可高聲尖叫，說話粗俗，走路更不可彎腰駝背。

## 二、培養正確服務心態的方法

不論是哪一種行業，工作時間一久，自然會產生一種職業的倦怠，如何在日常工作中維護正確的服務心態呢？必須自下列三方面來鞭策勉勵自己。

- （一） 工作要有榮譽感，以「服務」為工作宗旨。
- （二） 隨時保持愉快的心情與熱誠的態度。
- （三） 工作藝術化。

工作藝術化之方法有七點：

- 1.分析顧客類型，了解顧客心理。
- 2.研究進修專業知識，時時追求高層次之發展。
- 3.親切的招呼，誠懇熱心地服務。
- 4.態度自然不做作。
- 5.優雅的語調，適當的聲音。
- 6.語意清楚明確，和氣友善。
- 7.自動自發之熱忱服務。

## 肆、實習操作

一、 名稱：維護正確服務心態的方法

二、 材料：有關服務的照片、圖片、及資料圖書

三、 步驟：

- （一） 每位同學事先依教師分配單元，蒐集研讀相關資料。資料來源可自課本、圖書館及各組自行蒐集之圖片、資料。

- (二) 教師協助同學分組，每組以六人為限，每組事先交換自我研讀心得，再綜合結論提出報告。
- (三) 每組推派代表一名報告，每組報告以六分鐘為原則。
- (四) 每位同學注意聆聽各組報告，並加比較之，進而形成自己的觀點。
- (五) 每組報告完之後，再由同學共同評鑑，然後由教師指示 1~2 名同學代表綜合講評。
- (六) 教師總結講評，並提醒同學如何防範或減少不當服務的負面影響。



圖

## 伍、問題分析與討論

- 一、 觀光餐旅從業人員舉止動作要溫文爾雅，穿著要整潔，美觀大方，步履輕快絕不跑步，你認為何以需要如此！
- 二、 為使觀光餐旅從業人員工作藝術化，你認為應該從那幾方面來努力？

## 陸、學後評量

- ( ) 1.就觀光產業而言，下列那項產品最為重要？ (1)客房 (2)餐食 (3)設備 (4)服務。
- ( ) 2.所謂「正確的服務人生觀」，係指下列何者而言？(1)自信 (2)自尊 (3)忠誠 (4)以上皆是。
- ( ) 3.觀光服務品質的提升須特別注重下列那一項？ (1)團隊精神 (2)個人才華 (3)公司制度 (4)休假。
- ( ) 4.觀光從業人員之儀態與儀容敘述，下列那一項最真？ (1)衣飾花俏 (2)

時髦打扮 (3)淡妝樸素 (4)濃妝艷抹。

( )5.觀光從業人員工作時舉止應該如何？ (1)舉止文雅 (2)輕聲細語 (3)不可  
跑步 (4)以上皆是。

## 第三篇 觀光餐旅

### 第四單元 觀光餐旅業的未來

#### 壹、前言：

近年來工商業發達，世界各地經濟快速成長，國民所得增加，教育文化水準提高，人們思想及價值觀念也因而改變，重視文化陶冶，寄情養性，講究生活品質之提高，因此對觀光餐旅業之需求內涵較之往昔大異其趣，今日觀光餐旅業之發展必須注意到此市場需求之變化，否則不但徒勞無功，甚至會造成浪費。任何觀光設施與觀光勞務之供應，必須滿足觀光客之需求，否則無法達到其預期觀光效應。

#### 貳、學習目標：

- 一、瞭解觀光餐旅業與社會發展之關係
- 二、瞭解觀光餐旅業未來發展方向
- 三、培養正確觀光餐旅工作態度

#### 參、相關知識：

##### 一、觀光餐旅業成長的因素：

###### (一)休閒時間之增加

由於勞工法之頒佈及週休二日之實施，規定工作時數與日數，再加上現代工業科技之自動化電腦化，在經濟開發國家，一般人每週只需要工作四~五天，約卅小時，其餘時間便屬於閒暇時間，可以作休閒活動之用。

###### (二)購買力之增加

近幾十年來，工商業之發達遍及全球各地，一般人之國民所得(G.N.P)大為提高，可供支用消費因而增加，除了民生基本之食、衣、住、行外，



尚有餘力從事觀光休閒活動。

### (三)國際政治局勢之穩定

自從二次世界大戰以後，全球政治局勢相當穩定，人們才能夠自由自在、安逸地前往各地遊歷，假若一旦局勢混亂，誰還願意冒生命之危險，外出旅遊觀光。

### (四)教育水準提高，思想之轉變

由於今日教育普及，人們求知慾及生活品質也大為提升，書本、報章、雜誌再也不能滿足其好奇心與求知慾，「百聞不如一見」，更激起人們旅遊之動機。

### (五)交通

的進  
在容  
全舒



面均在質與量有了長足  
度上甚至超過音速三倍，  
外更講究服務品質—安

### (六)政府

活動，為了國民身心健  
康，培養健全體魄，乃積極透過各種大眾傳播媒介，來鼓勵其百姓從事正  
當戶外休閒活動，並積極整建觀光資源，才使得此觀光餐旅業得以日益茁  
壯。

圖 3-4.1 旅館大廳

## 二、觀光餐旅業未來的發展趨勢

觀光餐旅業是一種深具挑戰性、競爭性之產業，其本身又容易遭受觀

光需求等外來因素所影響，因此對於未來觀光餐旅發展必須重視觀光行銷理念，不斷推陳佈新，積極向外推廣，以具有前瞻性、創造性、整體性及可行性之作法，來研擬未來觀光餐旅業發展計劃，改善觀光品質，以因應未來觀光市場之需求。謹將未來觀光餐旅業之發展趨勢臚陳於後：

- (四) 提供高品質且安全有保障的餐旅商品，如加強安全衛生、強調精緻營養健康美食、重視旅館安全設施、以及旅遊品質保障。
- (五) 餐旅業經營方式已逐漸轉為大型化、企業化及國際化之現代企業經營。
- (六) 重視電腦資訊管理，無論旅館訂房、餐廳訂席、點菜、機票訂位、旅客資料建立、財務管理等均電腦化管理。
- (七) 強調優質的服務品質，給予顧客人性化的服務。
- (八) 注重主題特色之設計，以營造獨特餐旅文化。
- (九) 強調環保與生態保護。未來觀光餐旅業之發展應開發與維護並重，期使觀光餐旅業與遊憩資源相結合。

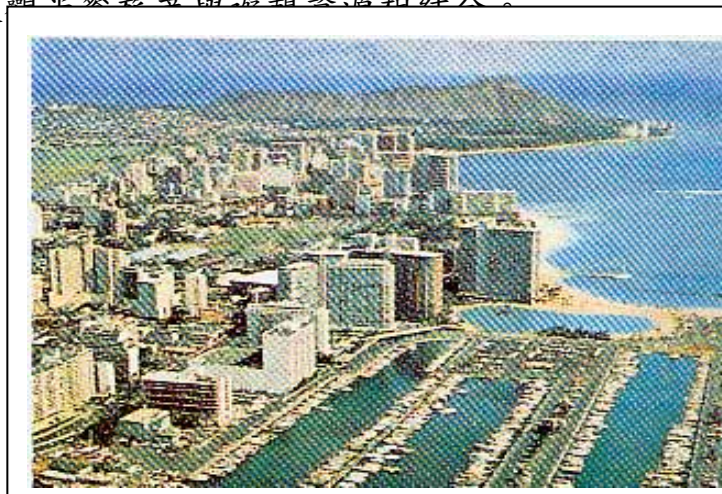


圖 3-4.2 渡假性旅館造型

#### 肆、實習操作：

一、名稱：觀光餐旅業未來的發展

二、材料：觀光餐旅業的相關資料、圖片。

三、步驟：

(一) 每位同學試想：未來觀光餐旅業將具備何種特性或將是什麼型態？

1. 您認為未來觀光旅館將具備何種設施，才能吸引旅客？

2. 您認為未來餐飲業應具備何種特質始能因應未來的變遷？

3. 您認為將來交通運輸工具會有何變化？或有何特徵？

(二) 請幾位同學先發表個人之看法與見解。

(三) 其他同學注意聆聽，並比較不同觀點，再試著找出正確之作法，進而形成正確之觀念。

(四) 教師綜合講評，歸納比較同學之觀點，其作可行性分析批判。

### 伍、問題分析與討論：

近年來，全球經濟及觀光產業快速的成長著，人們思想及價值觀也不斷在改變，觀光餐旅業應該如何力求改變才能適應此時代的變遷呢？請談談您的看法。

### 陸、學後評量：

圖 3-4-3 渡假性旅館之運動設施

( ) 1. 目前現代化開發國家，每人平均一週供電工作幾小時即可？

(1) 30

( ) 2. 現代

(1) GI

( ) 3. 現代

(1) 一

( ) 4. 未來

(1) 家庭式(2)獨立式(3)連鎖性(4)開放性

( ) 5. 未來餐旅業之營運應強調下列那一項？



最快可超過音速幾倍？

(1)主題特色(2)人性化服務(3)重視環保(4)以上皆是。

## 第四篇 餐飲製作

### 第一單元 烹飪器具的認識

#### 壹、前言：

“工欲善其事，必先利其器”，要成為一位烹調高手，必須有良好的器具，並且能熟練操作及了解這些工具的功能。廚房中的設備及器具，因要製作的菜餚不同，而有所區分，有了這些重要設備，你就能好好發揮烹調手藝。

#### 貳、學習目標：

- 一、瞭解常見的中餐烹調器具。
- 二、瞭解常見的西餐烹調器具。
- 三、廚房器具使用時的安全與維護。

#### 參、相關知識：

廚房是一間餐廳重要的部份，需妥善的設計規劃，才能讓廚師工作順暢，且能製作出美味菜餚。

## 一、中餐烹調器具

專業用的爐灶設備，與一般家庭式的設備是有所不同的，本單元將介紹專業用的爐灶與器具。

### (一) 瓦斯爐灶

熱力強



重要設備。以瓦斯作為  
燃料。

### (二) 快速爐

中式餐廳常用之爐灶，可較家庭式瓦斯爐火力強。

圖 4-1-1 瓦斯爐灶



圖 4-1-2 快速爐

### (三) 炒采鍋

鍋其實是很重要的器具，因質料的好壞，會影響到烹煮食物的效果。  
以鑄鐵製作的鍋子，有導熱均勻堅固耐用價格便宜的優點。



圖 4-1-3 炒菜鍋

(四) 蒸

鋁製的。

，蒸籠可分為竹製的，



圖 4-1-4 蒸籠

(五) 漏

用



(六) 砧板

砧  
食的砧



必須注意將切生食與熱

圖 4-1-6 砧板

(七) 中

亦  
時用。



用來剁肉或拍扁食材

圖 4-1-7 中式砍刀

(八) 中式片刀

亦可稱薄刀，很輕銳利用於切片、切絲切末時用。

圖 4-1-8 中式片刀

(九) 波浪刀

刀面有規則的波浪狀，可切割小黃瓜、紅蘿蔔等，使其有美麗的外觀。



圖 4-1-9 波浪刀

(十) 砂

用



食物溫度。



## 二、西餐調調器具

西式的餐點在食材的選擇及烹調的方法，皆與中餐有所不同。所以在專

業西餐  
(一) 西  
同



設計與中式爐灶略有不同

圖 4-1-11 西式爐灶

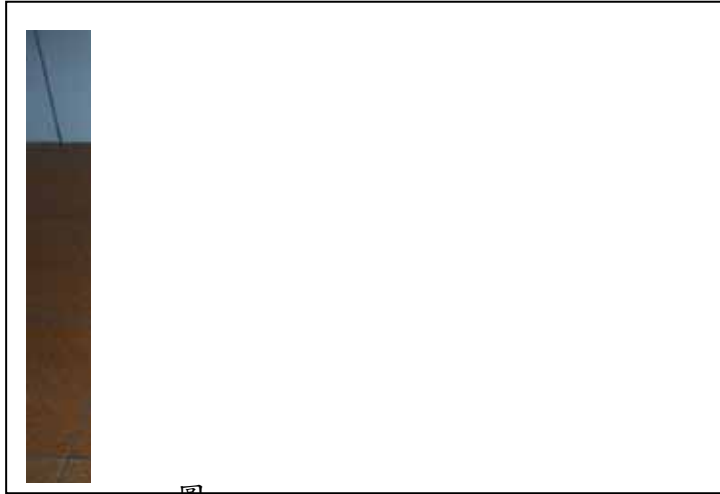
(二) 西  
因



圖 4-1-12 西式平底鍋

(三) 西式 Sauce 鍋

較平底鍋深度較深，用來攪拌湯汁，製作 Sauce 用。



圖

(四) 湯鍋

較平底鍋深度較深，用來攪拌湯汁，製作 Sauce 用。



圖 4-1-14 湯鍋

(五) 明火

進

層須焗



，通常用來烤牛排或上

(六) 烤爐 GRILLER 鐵架式烤爐

常用於燒烤牛排、豬排等時用，使其有特殊風味及烙痕外觀。



圖 4-1-16 鐵架式烤爐

(七) 切



、切碎時。

(八) 切



(九) 西式  
用



(十) 油炸鍋 Deep Fryer 自動油炸鍋



圖 4-1-20 油炸鍋

三、使用

習教室設備的正確安全使

用方法及操作程序能非常清楚，才可以開始使用。

(一) 爐灶的安全使用方法。

以瓦斯提供爐灶的熱源方式時，同時必須小心了解開火的程序。

1. 先將瓦斯的總開關打開

使用前將總開關打開成“平行狀”。

圖 4-1-21 瓦斯

2. 使用點火槍



(二) 廚房

1. 排
2. 電
3. 消

圖 4-1-22 點火槍點火



火災。  
走火。

肆、實習操作

一、名稱：烹飪器具的認識

### 三、材料：

(一) 中餐烹飪器具

(二) 西餐烹飪器具

### 三、步驟：

(一) 教師請同學將中、西餐烹飪器具加以區分。

(二) 教師請同學將爐具點火程序操作一次。

(三) 教師請各組同學分工，將使用實習教室應注意之安全事項，分派任務。

(四) 請同學將使用專業教室應注意之清潔維護加以說明。

(五) 教師講評。

### 伍、問題分析與討論：

一、專業的廚房設備，對於動線的規劃、及器具的選用，為什麼須與一般家庭用有所不同？

二、在使用刀具的安全時，應注意那些項目？

三、專業廚房的清潔與安全維護有那些重要性？

### 陸、學後評量：

( ) 1. 中式片刀主要用於

(1)切雞腿(2)切排骨(3)切水果(4)切蔬菜絲。

( ) 2. 哪一種爐具的火源是藉由加熱並鐵棒由上而下之熱氣來烘烤食物

(1)明火烤爐(2)微波爐(3)電磁爐(4)快速爐。

( ) 3. 西餐烹調時，用於切割吐司麵包，用那種刀較好用？

(1)廚師刀(2)水果刀(3)鋸齒刀(4)骨刀

( ) 4. 製作年糕時以哪一種器具較佳？

(1)蒸籠(2)電鍋(3)鐵鍋(4)沙司鍋

( ) 5. 小玉要剝絞肉應選擇哪一種刀具較適合？

(1) 剝刀(2)片刀(3)牛刀(4)骨刀。

## 第四篇 餐飲製作

### 第二單元：常見的烹調法與辛香料

#### 壹、前言：

每個地區的人民，皆會因其所居住之環境因素，及所生產之物品，而發展出其特有的飲食習慣，俗話說“靠山吃山，靠海吃海”，生活在海岸附近的人民其飲食常靠漁獲為主，生活在陸地人民則靠各種農作物為主。在人類懂得用

火之後，已發展出了各式各樣的烹調法及更能運用不同之辛香料調味製作出許多美食。

## 貳、學習目標：

- 一、瞭解各種常用基本烹調法。
- 二、瞭解常用的中餐辛香料。
- 三、瞭解常用的西餐辛香料。。

## 參、相關知識：

靈活的運用各種烹調法及適量且正確的使用辛香料，可以增加食物的美味，當一道香噴噴的菜餚上桌，更會刺激人們的食慾，但如何發揮各種辛香料的特色，就必須對其有充分的認識，才能運用於正確的食材中。

### 四、瞭解各種常用基本烹調法

中國菜的烹調方法，各地有各地特色，其中比較常用的有下列幾種。

#### (一) 煎

將鍋子燒熱，放入少量的油，將材料慢慢煎至熟。例如：煎蛋。

#### (二) 炸

將鍋子內放入大量油，再將食材放入鍋內炸，須視食材的體積大小，來調整油溫與炸的時間。例：炸魚排。

#### (三) 滷

將辛香料及調味料加水或滷汁，再將材料加入煮至入味。例如：滷牛肉、滷豆干。

#### (四) 爆



此方法是在大火上快炒，且不停的用菜鏟翻攪，到食材熟了就可以離火，時間很短且快速。

例如：醬爆雞丁。

#### (五) 蒸

是藉由水蒸氣的熱度將食物烹調熟，可運用蒸籠將食材放入蒸籠內，藉由底鍋的蒸氣將食材蒸熟。例如：蒸饅頭。

#### (六) 燴

將炒或炸過的食材，注入湯汁，並加以芉芡成濃稠狀。例：燴豆腐。

#### (七) 燻

用糖、茶葉等材料置於鍋底，食材放於網架上，鍋子蓋密，藉加熱後之熱力產生之煙把食物烤熟上色及香味。例如：燻魚。

#### (八) 涮

將已切好的食材，放入滾湯中短暫的時間即熟了拿出保持原來食材鮮美的味道。例如：涮羊肉。

#### (九) 炒

用大火將食材在短時間內翻攪烹調熟。

例：炒青菜。

#### (十) 燉

外鍋內放水，內鍋放入食材及水，用慢火經過長時間燉至食物熟軟。

例：燉雞湯。

五、辛香料可由植物的種子、葉子、根等部位製作而來，雖然不是主角，但常會為一道菜增添許多風味。

(一) 八角

中菜烹飪中，較常使用的辛香料，成熟的八角外型呈八角尖狀，故將其稱為八角，常用於豬肉、禽類的烹調。

圖 4-2-1 八角

(二) 丁香

外型

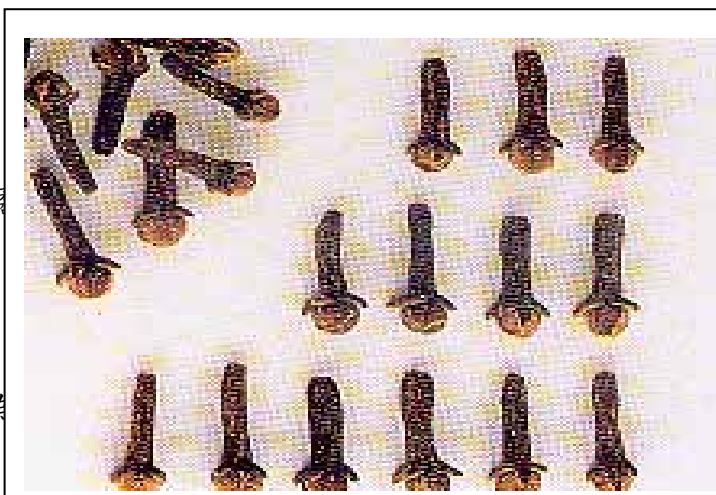


調肉類時用。

圖 4-2-2 丁香

(三) 陳皮

以精



用。

(四) 胡椒

分為

燥製成的為白胡椒。

圖 4-2-3 胡椒

(五) 蔥

中  
食物香



味，蔥末爆香可增加

圖 4-2-4 蔥



(六) 蒜

蒜



香味，增加菜餚美味。



(七) 香菜

為植物綠葉嫩莖，具有特別的香氣，可生食。

圖 4-2-6 香菜

(八) 花椒  
補  
調五香



肉，花椒粉也是中菜烹

(九) 五香粉

由  
要加少

(十) 薑

在中國  
後會產



調味料，香味很強只

氣味溫和芳香，食用

圖 4-2-8 薑

三、西餐香料

(三) 迷迭香



圖 4-2-9 迷迭香

(四) 蒔蘿 (Dill)

常使用蒔蘿於腌菜、洋芋、海鮮之烹調，現亦常使用於麵包製作。



(五) 茴香 (Fennel)

義大利菜常將茴香加入臘腸中烹調使用。

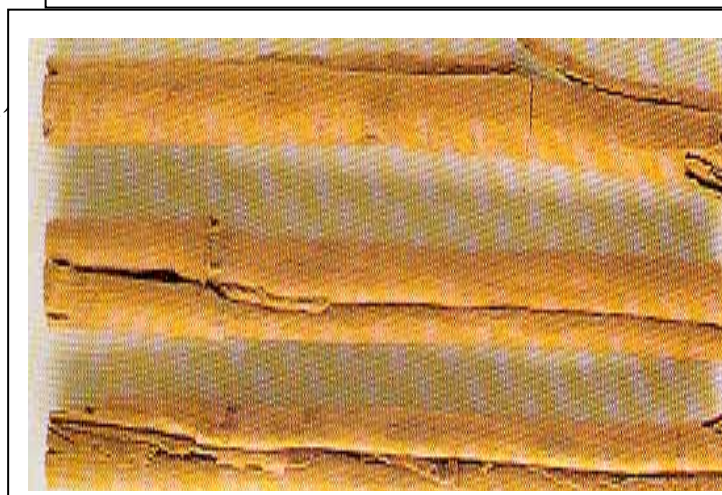
圖 4-2-10 蒔蘿



4-2-11 茴香

(六) 肉桂

溫熱



，適宜甜食及調製香料

圖 4-2-12 肉桂

(七) 月桂

(八) 紅花

物的



能。

許少量使用，即可將食

(九) 百里香 (Thyme)

有較強烈的香味。

(十) 巴西



烹調用。

圖 4-2-14 巴西利

(十一) 香草 (Vanilla)

天然香草味道醇熟芳香，人工合成香草味道強烈於烹調時順添加適量即可。常用於製作布丁、蛋糕、冰淇淋時加。

(十二) 九層塔 (basil)

又稱羅勒，易取得，在義大利菜常使用。

**肆、實習操作：**

一、名稱：對對碰

六、材料：

(一) 中式烹調辛香料五種 (實物或圖片)

(二) 西式烹調辛香料五種 (實物或圖片)

(三) 各種香料的字樣圖片。

三、步驟：

(一)請同學將中式烹調及西式烹調常用之辛香料分成二大類。

(二)將辛香料的實物或圖片準備好，請同學將正確名稱配對。

(三)教師講評。

**伍、問題分析與討論：**

四、 為什麼不同的烹調方法可以做出各種美味的菜餚？

五、 東方食物與西方食物為何會選用不同的辛香料？

六、 各種的辛香料應該如何的選擇及運用於食材？



陸、學後評量：

- ( ) 1. 需要用很大量油將食物熱成的烹調法是  
(1)油炸(2)燻(3)煎(4)烤。
- ( ) 2. 下列那一種烹調法須芶芡  
(1)爆(2)滷(3)燴(4)煮。
- ( ) 3. 用橘子皮風乾製成的辛香料是  
(1)胡椒(2)陳皮(3)蔥(4)九層塔
- ( ) 4. 做義大利麵時常會加那一種辛香料來增加其風味？  
(1)九層塔(2)八角(3)紅花(4)陳皮
- ( ) 5. 製作蛋糕時常會加何者辛香料增加其風味？  
(1)月桂(2)香草(3)紅花(4)丁香。

## 第四篇 餐旅職群概論

### 第三單元 飲料與酒類

#### 壹、前言：

一般宴客的餐食中，除了有美味的菜餚，亦需有酒或飲料來搭配才算完美，所以對餐飲之事的瞭解，亦必須對含有酒精性的飲料及非酒精性的飲料，詳細加以研究。

#### 貳、學習目標：

- 一、瞭解常見的酒精性飲料。
- 二、瞭解常見的非酒精性飲料。
- 三、瞭解酒類與食物之搭配。
- 四、飲料的調製方法。

#### 參、相關知識：

酒類飲料能增加我們生活、藝術，選擇適當的酒來搭配食物、美酒佳餚，更增添生活樂趣。

一、

##### (一)國產酒方面

1. 紹興酒：以糯米、米麴為原料，經發酵、儲存調製而成，常於製作醉雞時用，可增加其風味。
2. 台灣啤酒：台灣啤酒係指用大麥芽、蓬萊米及啤酒花為原料，經糖化後，在低溫下發酵、儲存、過濾後裝瓶，裝瓶後經殺菌處理者稱為啤酒，而未經殺菌處理者為稱生啤酒。

3.高粱酒：高粱酒為我國聞名中代表性酒類之一，係採用高粱為原料，其酒精度極高，高達百分之六十，為烈酒中之極品。

4.米酒：係以米酒及雜糧為原料，經糖化、發酵與蒸餾而成，酒質清純。

5.雙鹿五加皮酒：係採上等高粱酒和天然中藥材配製而成，酒質高貴，色美味香，為我國名酒之一。

6.參茸酒



7.烏梅酒

龍茶混合調製而成，

(二)、洋酒

### 1.威士忌(whisky)

威士忌係以大麥、黑麥、玉米等穀物為主要原料，經糖化、蒸餾、儲存而成，其酒精濃度約在四十度至四十五度之間。由於原料、水質及製作、儲存技術之不同，因此當今世界有許多不同品牌之威士忌問世。

圖 4-3.1 威士忌

### 2.白蘭地(Brandy)

白蘭地係以葡萄或水果為原料，經發酵、蒸餾手續後，在儲存於橡木桶中之陳年酒。目前世界各國幾乎均有生產白蘭地，如法國、西班牙、葡萄牙、白蘭地最為有名。



圖 4-3-2 白蘭地

3. 伏特加(伏特加酒)  
 伏特加酒酒精濃度極高，目前所產的



留而成，因此其酒精濃度極高，目前伏特加酒以蘇俄

圖 4-3.3 伏特加

4. 琴酒(Gin)

琴酒係以穀物及杜松子為主要原料蒸餾而成，由於酒精濃度高達四十

至四十五度，且特殊芬芳，因此極受人喜愛，為當今調製雞尾酒最為重要之基酒。

## 5. 藍姆酒(Rum)

藍姆酒係以甘蔗為原料，經過發酵、蒸餾手續而成，其酒精濃度約在四十至七十五度之間，目前世界各國所產之藍姆酒很多，但以牙買加所產較為有名。

## 二、非酒精性飲料

### (一) 茶類

在餐飲上常用的茶可以依其製造方式不同，可分為發酵茶、半發酵茶與全發酵茶。

#### 1. 不發酵茶

一般稱為綠茶，及為經過發酵的茶，所泡出的茶湯是碧綠或綠中帶黃的顏色，具有新鮮蔬菜的香氣。如龍井、煎茶、碧螺春、眉茶、珠茶皆屬之。

#### 2. 全發酵茶

一般所稱的紅茶，是經過完全發酵的茶，泡出來的茶湯是朱紅色，具麥芽糖的香氣，外型碎條狀深褐色，純飲、調和皆適宜。

#### 3. 半發酵茶

其他發酵不多不少的茶，叫半發酵茶，也就是我們所稱的『烏龍茶』，這類茶因製法不同，泡出來的顏色從金黃到褐色，香氣從花香到熟果香，是其特色，一般市面上所見的如凍頂、水仙、鐵觀音都屬於這一類。

### (二) 咖啡類：

## 三、酒類與食物的搭配

『美酒佳餚』，而西諺也有句話『餐中若無酒，宛如白天無陽光一般』。可見自古以來，不論中外對於酒與食物之搭配均十分重視，尤其是以西方人為甚，他們除了講究『佐餐酒』外，尚強調『餐前酒』與『餐後酒』，這點與國人飲食習慣不大相同。至於酒與菜餚之搭配，若問究竟該以什麼酒配什麼食物才算正確？事實上恐怕難以遽下定論，因為酒與食物之配合，除了視個人口味外，也視各地生活習慣而定，易言之，哪種酒需配哪種食

物，都是習慣所形成。

#### 四、飲料的調製方法：

##### (一)咖啡調製

##### 1.蒸餾式沖調法：

以 Syphone 調煮咖啡，將咖啡粉裝在上壺，下壺裝水，以酒精燈加熱，水滾時，會上升至上壺，在輕輕攪拌咖啡粉，然後移開火源，咖啡即會流入下壺即可。

圖 4-3.4 Syphone

##### (二)茶類飲料調製

##### 1. 珍珠奶茶

奶茶部分：

時明這具以上，將茶葉放，淨為 1 公倍後取



珍

出，如糖及奶精攪拌勻  
至熟透，拌果糖即可。

##### (三)酒類飲

料

飲料

水、果汁等調味而成的

作法可分為：

- 1.直接調配法
- 2.攪拌過濾法
- 3.雪克杯調製法

#### 4.果汁機調製法

#### 肆、實習操作：

一、名稱：咖啡之調理法

二、材料：參觀觀光旅館餐廳之吧台，瞭解咖啡之調理法及咖啡烹調器之使用。

三、步驟：

(一)教師先決定參觀項目內容。

(二)預先安排時間與對方聯繫。

(三)參觀時，務必保查良好秩序，並絕對遵守老師規定

(四)仔細觀察操作過程與方法。

(五)若有疑問，可在以後上課時請教老師，或當場請教老師。

#### 伍、討論與結論：

一、茶葉分成很多種與其製作過程、發酵程度有何關係？

二、請介紹一下，你所認識的國產酒？

三、如何煮一杯香醇可口的咖啡？

四、如何調出一杯精緻的雞尾酒，請敘述要準備哪些材料

#### 陸、學後評量：

( ) 1.下列哪一種茶室屬於全發酵茶？

(1)紅茶(2)龍井(3)碧螺春(4)烏龍茶

( ) 2.由大麥芽、蓬萊米及啤酒花為原料做成的酒稱為

(1)米酒(2)啤酒(3)黃酒(4)紹興酒

( ) 3.以馬鈴薯及其他穀類經發酵及重複蒸餾而成的酒稱為？

(1)伏特加(2)琴酒(3)藍姆酒(4)白蘭地

( ) 4.下列哪一種不是國產酒？

(1)紹興酒(2)台灣啤酒(3)米酒(4)伏特加

( ) 5.下列哪一種是調製的雞尾酒名稱：

(1)琴酒(2)黃酒(3)烏梅酒(4)荔枝酒

## 第五篇 接待禮儀

### 第一單元 儀態與儀容

#### 壹、前言

「禮儀」是人類日常生活的規範與待人接物的準則，也是社會文化與道德的表徵，它包含著禮節與儀典兩部份，不過無論是日常生活一般禮節或莊嚴隆重之正式儀典，均係以禮儀為依歸。蓋社會為人群之結合體，人不能離群而獨居，因此不論是在日常生活或社交場合，其應對進退必須有節度，能顧及別人，尊重別人，庶足以維繫社會紀綱與倫理於不墜。

舉止高雅，談吐溫和，容貌端莊，待人親切，都是我們在日常生活應有的儀態，而這種態度，事實上也就是所謂「禮節」。無論任何地方，禮節是不可或缺的，在日常生活中，一個人如果能具備良好的儀態，不但有益於身心健康，同時更可使你顯出雍容高貴、優雅穩重，反之，則會影響別人對你的評價。

#### 貳、學習目標

- 一、瞭解禮儀的意義與重要性
- 二、瞭解正確的坐姿、立姿與行姿
- 三、培養日常生活良好的正確儀態

#### 參、相關知識

##### 一、正確的基本就坐姿勢

- (一) 就坐前，應注意椅子是否穩定，再緩緩地坐下，不可發出聲響。
- (二) 坐下時，身體宜挺直，不可左右晃動，背部和椅背平行，雙手自然平放於雙腿或扶手上，不過女士不宜將手放置於有支撐之椅臂上。



- (三) 視座椅之高低決定兩腳之位置。如果椅子較低，雙腳與腿之間成 100 度角為佳，反之，腳與腿之角度以不低於 80 度為原則，坐椅高度適中者，雙腳與雙腿間之角度以 90 度為標準，易言之，兩腳著地並與膝蓋成直角為最佳，尤以女性採取此姿勢最文雅。
- (四) 男士雙腳自然平放，可稍為分開約十至二十公分，但不宜張開太大；女士坐姿宜兩腿併攏，兩腳稍微向斜後方微縮，但鞋尖須一致。
- (五) 雙腳交疊、交腿或顫抖皆不合禮節，更不可將雙腿伸直或張開雙臂鬆弛筋骨。
- (六) 當坐的太久，且疲於保持優美坐姿時，則可藉故暫離開片刻，鬆鬆筋骨，而再返回座位，避免姿勢走樣而失禮。
- (七) 在戶外休閒時，如郊外、公園，可以靠背而坐，但上半身仍應挺直，女士可將兩腳朝一方向斜靠攏鞋尖亦要後縮。

## 二、正確的基本站立姿勢

- (一) 由骨盤到脊背，必須保持挺直，不可彎腰駝背。
- (二) 頭部要正直，下顎往後收約與身體成九十度，視線與眼睛同高。
- (三) 男士站立時，雙腿可些微開，兩臂自然下垂，掌心向內，五指微彎曲成半握拳狀。
- (四) 女士站立時，兩腿宜靠攏，腳跟併攏，鞋尖微向外張開，但不可過度撇向外側，如果站立休息時，可採取兩腳交叉方法，即以一腳當支點，另一腳腳跟向內側斜交於後方，如此不但不容易疲勞，而且姿勢又優美動人。

## 三、正確的基本走路姿勢

- (一) 走路時雙肩要平穩，兩手自然擺動，不可交叉背後，或插入褲袋，速度要不急不慢。
- (二) 走路時，要以腰力行走，不可拖著沈重的腳步，或以八字腳行走，否則姿勢十分不雅觀。
- (三) 走路時，要抬頭挺胸，下顎微收，眼睛平視，不東張西望，容貌要安詳。
- (四) 走路時，雙腿宜直，邁步前進，步伐穩重，以腳後著地，男士每步步幅約四十至四十五公分，但女士以高雅有活力為原則。
- (五) 女士走路，如果有肩揹包，要以小臂輕輕抱住，手提包則由外側伸手穿過

去提著，若手中有簿本或文件宜抱至胸前。

- (六) 女士穿裙子時，走路宜成一直線，裙的下擺與腳之動作須要相互配合，姿勢才會柔美。
- (七) 女士穿長褲時，走路可成二直線與男士同，不過步幅宜較著裙裝時稍為加大。
- (八) 引導賓客參觀時，宜走在客人左前方約一、二步距離，一面與客人交談，一面配合賓客之腳步，保持一三〇度的角度。至轉角處宜稍停候再走。

#### 四、端莊的儀容

##### (一) 服裝

服裝之穿著乃一個人的人格表徵，服裝應當穿著乾淨整齊，褲子要筆挺，鞋子要擦亮，不可穿高跟拖鞋。皮鞋以低跟為佳，服飾以輕便為原則，不可穿奇裝異服。工作服力求輕便合身、袖口要扣好。

##### (二) 內衣

內衣要每天換洗，經常保持內衣的清潔，女士內衣儘量以白色或皮膚色為宜，避免穿著深色內衣如黑色、紅色之類。如果內衣不勤加每天換洗，一定會有汗臭味，在工作場所與人交談時，常會引起他人之反感。

##### (三) 頭髮

頭髮要梳洗整潔，少用髮油，即使塗抹髮油，不要使用太多，且避免使用有強烈刺激味道之髮油，平均每三至四天應洗一次頭髮，男士不要留鬍鬚，每天刮鬍子。女士髮型儘量愈簡單愈好，頭上飾物避免使用過於亮麗之飾品，長髮女職員須隨身備有髮夾。

##### (四) 指甲

指甲不宜留長，也不宜修染指甲，即使為了美觀，對於指甲油顏色之挑選，較合適的應是透明、淡粉等平淡大方之自然色為宜。如果一手塗抹血紅蔻丹之指頭，有時真令人毛骨悚然。此外指甲要經常保持整潔，尤其指甲裏或指甲邊隙要勤加清潔，不可有污垢，以免令人產生反感。

##### (五) 臉部

顏面要經常保持乾淨，不宜濃粧艷抹，化粧以淡雅得體為原則，光怪陸離的裝扮，不但不美觀，反而降低自己的氣質。記住！以自然美為佳，不要一味追求

流行。



圖 5-1.1 優美的儀態

#### 肆、實習操作

一、名稱：儀態訓練

二、材料：座椅、落地型鏡子、美姿、美儀的照片或圖片

三、步驟：

- (一) 教師先講解並示範正確的坐姿、站姿、以及走路的姿勢，要求同學注意觀摩。
- (二) 教師指定二名同學上台示範，由全體同學評鑑，指出其優、缺點。再由教師逐加綜合講評，並糾正其缺點。
- (三) 教師協助全班同學以分組的方式，每小組六名，每組成員自行練習，並相互指正缺失。
- (四) 教師要求各組練習完畢後，每組自推派代表一名上台示範，由全班同學擔任評審，選出最優秀三名，再由教師公開表揚。
- (五) 教師綜合講評。



## 伍、問題分析與討論

- 一、禮儀是人們日常生活的規範，也是待人接物的準則，更是一個人氣質風範的表徵，你個人是否同意？為什麼？
- 二、良好的儀態，不但有益於美姿美儀，更有利於身體健康，你是否知道要如何來培養優雅的儀態呢？

## 陸、學後評量

- ( ) 1. 人類日常生活的規範與待人接物準則係指下列何者？(1)禮儀 (2)道德 (3)法規 (4)法律。
- ( ) 2. 關於坐姿的儀態敘述下列何者不正確？(1)雙腳自然併攏或平放 (2)雙腳交疊 (3)身體宜挺直 (4)避免靠背。
- ( ) 3. 如果女士穿裙子時，走路姿勢應當 (1)成一直線(2)成二直線 (3)快步走 (4)慢步走。
- ( ) 4. 男士走路時，其每步步幅應大約多少為佳？(1)10 公分 (2)20 公分 (3)30 公分 (4)40 公分。
- ( ) 5. 引導賓客參觀時，宜走在客人那個方向？(1)正前方 (2)右前方 (3)左前方 (4)後方。
- ( ) 6. 頭髮要經常保持整潔，平均幾天要洗髮一次？(1)四天 (2)五天 (3)一週 (4)二週。

## 第五篇 接待禮儀

### 第二單元 社交接待禮儀

#### 壹、前言

在日常生活中，不論是在家庭、學校、辦公室或社交場所，均會有接待賓客之舉，成功的接待，能使賓主盡歡，它不但會帶給你溫暖、親切的情感，還會使你人際關係更加美好，甚至有助於你日後事業之成功。不過在不同場合，有不同的規矩，因此對於此接待禮節，在平常就應該多學習、多注意，以免在正式社交場合怠慢或疏遠了賓客，此乃極為不智的行為。

#### 貳、學習目標

- 一、瞭解接待前應注意的禮節
- 二、瞭解接待時應有禮節
- 三、瞭解介紹的技巧
- 四、培養良好的人際關係



#### 參、相關知識

圖 5-2.1 社交活動

##### 一、接待前應注意的禮節

###### (一) 美化空間，布置環境

通常友人來訪，均會事先約好時間，因此，應事先將周圍環境如客廳、會客室、辦公室，稍加整理，或予以略飾美化，使客人感到一種舒適之感。事實上，這也是表示主人對客人歡迎和尊敬之意，不但可使客人留下親切好印象，也有助

於晤談氣氛之建立。

## （二）整肅儀容、服裝整潔

服裝可以代表一個人的人格，整潔的服裝，端莊之儀表，更是教養與風度之表徵，因此接待員或主人要多注意自己的服裝儀容是否整齊，頭髮是否梳洗好，皮鞋是否亮潔？應該先注意一下自己的儀表和服飾，以樸素高雅，自然大方為原則，避免華麗高貴之裝扮或奇裝異服。

## （三）準備茶點，迎接客人

客人來訪前，應先備好熱水、茶具或咖啡杯皿，並事先洗乾淨，檢視茶杯、咖啡杯、或有關器皿，是否有缺口或污損，尤其應注意茶杯杯底的清潔。同時，將點心預先準備好，置於茶几上，若客人有吸煙習慣，則香菸、打火機、煙灰缸均需妥為準備，以免屆時手忙腳亂，失態或失禮於人。

## 二、接待時應注意的禮節

### （一）態度親切，以誠待人

得體、令人欣悅的接待，最重要的是要為對方設身處地來著想，若接待人員能站在對方立場來為他設想，必定能使客人有一種賓至如歸的親切感，如果客人遭受怠慢或輕忽，心裡一定十分不悅，甚而責怪公司不懂禮貌，顧客第一印象十分重要，如果一時疏忽，以後再設法補救是來不及的。

### （二）賓客光臨，起身相迎

客人來訪時，任何員工，只要一見客人光臨，必須立即起身笑臉迎接，千萬勿使客人枯候門口，不知所措。應立即說：『請坐』，『有何指教』，若忙不開時，也要說聲：『對不起，請您稍等一下』，動作要敏捷，反應要俐落。絕對不可因過份專注於自己工作，而忽略了前來洽公之客人。

### （三）預約賓客，接待有方

對於已約的客人來訪，打招呼時，切忌再加上一句：『我們恭候多時了』。這一句話雖然表面上沒什麼，但客人聽了以後之感受則完全不一樣，必定十分愉快，且有頗受重視及歡迎之感。因為這句話，事實上，及代表著公司全體對其來訪之重視程度。此外事先應對訪客之背景資料加以瞭解，否則只一味地請來賓前往會客室休息，卻對其毫無所知，則容易讓客有一種不受重視的感覺。

### （四）交換名片，雙手接遞

當客人遞上名片時，應當先以一手承接，隨即以另一手扶著名片，才算合乎禮貌。名片乃代表個人，接受時，需特別留意，不可用手去夾名片，或只捏名片一角，這是十分失禮的動作。收受名片時，應眼神專注，再用雙手承接，並將名片小心存放，勿任意放置。

#### （五）引導賓客，舉止有度

當我們引導賓客前往接待室或其所想要前往的地方時，應走在他右前方約一公尺處為宜，不可走在客人正前方，這樣會變成『主從』之關係，這是不合禮節的，此外，走在客人右斜前方，還可以隨時注意後面之訪客是否跟上自己的腳步，不可一味自顧往前邁步前進。尤其是在轉彎處，應暫停留一會，待賓客到達時再以手掌指示方向。到了樓梯或不便於行之地方，應記得溫婉提醒客人小心。搭乘電梯或進入推門式建築時，引導人員應先入內，再招呼客人跟進。帶到會客室後，引導人員應告知他坐上適當席位，如此引導工作才算圓滿達成任務。

#### （六）親切款待，賓至如歸

當客人在會客室入座以後，應及時奉茶，奉茶之時機，應在賓主寒暄客套一番之後奉上茶水，太早上茶，茶水易涼，太晚奉茶，則失禮貌，因此，要掌握上述最佳時機。奉茶之茶水以七分滿為度，不宜太滿。上茶應先端給賓客，再給自己同事。端送茶水之要領，通常是左手托茶盤，右手置茶，應一杯一杯端給客人。原則上應由客人右側奉茶或飲料，奉茶完畢後，走出會客室時，應注意小心輕輕將門關上，同時應注意保持優雅大方之舉止與動作，從敲門、入內、敬茶、退出等一連串的動作，應表現出穩健優雅大方之氣質與風度。此乃待客極重要之接待禮儀。

### 三、介紹時應注意的禮節

（一）介紹時，應先把年輕的引見給年長的；位卑者先引見給位尊者。

（二）介紹男女認識時，基本原則是：先把男性引見給女性，即使是十八、九歲仍須如此。即使男性為社會知名人士，也需堅守此原則。

（三）避免介紹一位婦女給一位男士。除非對方是國家元首、精神領袖、或宴會主人。在現代社交禮儀當中，此原則經常遭人忽略。

（四）最簡單的介紹方式是：直接叫出他們兩個人的姓名。例如：『這位是張經理，這位是王先生』。

(五) 介紹兩個人認識時，應避免熱心誇獎其中一方，以免造成另一方之反感，如此反而弄巧成拙，宜避免之。

(六) 介紹時英語常用之語句有下列句型可供參考：

1. 我可否為您引見王小姐？“May I have honor present Miss Wang”
2. 我能否為您介紹史密斯小姐？“May I introduce Miss Smith to you”
3. 這位是張小姐。“This is Miss Chang”

(七) 介紹時，雙方宜保持適當距離，以便於必要時行握手禮，握手時，男士不宜主動伸手要求與女士握手，職位低者，也不可主動先伸手與位尊者握手。

## 肆、實習操作

一、名稱：接待的禮儀

二、材料：茶具一套、沙發一式

三、步驟：

(一) 教師先行示範各種社交禮儀的要領與技巧，然後再協調同學分組，以六人一組為原則，最好每一組安排一位女同學。

(二) 教師提示活動狀況說明，並要求各組同學根據上課教師所講解及示範的要領分別練習。

1. 介紹的禮節

2. 交換名片的禮節

3. 引導賓客的禮節

4. 坐姿、立姿、行姿的禮節

(三) 教師要求各組派代表上台演示正確接待的技巧與禮節，並請全班同學注意欣賞，留意各組的優缺點並加以記錄。

(四) 全班各組均演示完畢，教師再指派同學上台報告其看法與心得。

(五) 教師綜合講評。

## 伍、問題分析與討論

七、 接待訪客前，有那些須要事先準備的工作，為什麼須要如此？

八、 引導賓客前往接待室，你認為接員應注意那些細節？為什麼？



九、 當客人將名片遞送給你時，你應該怎樣做才算合乎社交禮節？



陸、學後評量

- 圖 5-2.2 親切接待
- ( ) 1. 客人來訪前，應注意的禮節為 (1)美化環境 (2)整肅儀容 (3)準備茶點 (4)以上皆是。
- ( ) 2. 奉茶的茶水，其容量應多少較適當？ (1)滿杯 (2)半杯 (3)七分滿 (4)九分滿。
- ( ) 3. 承接客人名片時應該以那種方式較正確？ (1)單手接 (2)以指頭夾名片 (3)雙手承接 (4)以托盤承接。
- ( ) 4. 關於介紹的禮節，下列何者較正確？ (1)先將女士介紹給男士 (2)位卑者先引見給位尊者 (3)先將年長者介紹給年青者 (4)不一定。
- ( ) 5. 關於介紹握手的禮節，下列何者為正確？ (1)男士應主動向女士握手 (2)位低者不可主動與位高者握手 (3)男士不可與女士握手 (4)本國人不可與外國人握手。

## 第五篇 接待禮儀

### 第三單元 公共場所的禮節

#### 壹、前言

「禮儀」是一個人教育、學識、素養及風度之表徵，一個人在公共場所的言行舉止及儀態端莊與否，將會影響其個人在社會人群之社經地位，小則鬧笑話，大則影響個人聲望地位。在公共場所或社交場合中，我們常會發現有些人因不諳禮節或儀態欠雅而遭人詬病，這些缺點，就像烏雲之於明月，掩蓋了他們原有美麗皎潔之才華與成就，將分別就日常生活公共場所，應對進退應注意的禮節，逐加介紹。

#### 貳、學習目標

- 一、瞭解公共場所說話的禮節
- 二、瞭解打電話的禮節
- 三、瞭解進出重要公共場所應注意的禮節
- 四、培養良好的人際關係



#### 參、相關知識

圖 5-3.1 整潔的餐飲服務人員

##### 一、話時應注意的禮節

在社交場合與人交談，固然要講究說話藝術，不過對說話時一般禮節與個人儀態仍須特別留意，否則即使說話藝術再好也無濟於事，將功虧一簣。因此，將談話中應注意之一般禮節敘述於後，期使各位能時時加以注意，進而成為活潑可愛、

談吐高雅之現代國民。

### （一）注意聆聽，留意眼神

在社交場合中，最受人歡迎者，往往不是那些能言善道、趾高氣揚的人，而是那些能專心聽人講話者，可見聆聽之重要性。事實上，最會說話的人，是那些最會聽話，懂得聽話的人，而不是滔滔不絕，口無遮攔，自以為是之健談人士。良好的談吐，一半是講；一半是聽。當別人講話時，通常的禮貌是應當專心傾聽，而且眼精要注視著對方，反之，對人講話，無論對方是否為知己，你的眼神都必須貫注。一位懂得說的人，其眼神經常流露出慈祥、親切之光芒，蘊藏著讚許與感恩，儘量善用你的眼神，發揮其巧妙之功能。

### （二）注意姿態，留意動作

日常生活與人交談必須注意自己姿態與動作，不良的姿態與動作，如挖鼻孔、搔頭髮、摸耳朵、掩嘴巴、搖腿、歪嘴、揚眉、彎腰、駝背等等，往往會使對方產生反感，甚而扭曲自己良好形象。標準的基本說話姿態是抬頭、挺胸收腹。如係坐姿，雙腳平放地面，雙腿不可交叉或重疊，如係站立，全身重量平均落在雙足，兩手自然下垂，但不可交叉於胸前或插於腰際，或手插於口袋中。

### （三）不可打斷或介入他人談話

當別人講話時，通常須等他說完以後再發言，除非有緊急或特別要務急待解決，不得不中途打斷他人談話，否則應避免之。不過即使要中斷別人談話，禮貌上也要先向對方打個招呼，談完之後再致歉意。

### （四）保持適當的談話距離，採取適宜的配合動作

### （五）談話內容要有人情味，儘量包容他人

包容是一種「美德」，也是一種禮貌。談話時，不要冷落周圍任何一個人，在社交場合中，經常會發現有些人獨處一隅似乎遭受冷落，如同局外人一般，所以當我們與一群服友交談時，千萬不要使任何人從我們關切、友善的眼神中遺漏，即使他對我們話題不感興趣或覺得索然乏味，也不應該將他冷落一旁，這就是所謂的「人情味」，談話中有人情味，那是最容易獲得別人好感的，千萬不可儘說些使人聽了子氣的話，「潑冷水」就是沒有人情味，總而言之，說話要有技巧，但僅有技巧而不懂得禮貌，也徒勞無功。

## 二、在餐廳用餐之禮節

餐廳已成為今日社交活動之主要場，因此前往餐廳用食，必須注意一些應有的應對禮節。

- (一) 在歐美各大餐廳用餐，不論是否已訂位，必須由領檯帶位始可入內，不可逕行進入去找位子，這是不合乎禮節的行為。
- (二) 女士不宜單獨進入餐廳用餐，以免他人誤以為妳是風塵女子。
- (三) 進入高級餐廳，男女賓客都可以把大衣、外套、帽子、傘等物寄存衣帽間，若無衣帽間，則可整齊放置於椅背上。
- (四) 點菜或叫服務生時，只要略為舉手示意即可，切忌拍手或大聲喊叫。
- (五) 注意儀態，勿高聲談話，不要抽煙、挖鼻，勿作出碗碟響聲。
- (六) 遵循刀叉使用禮節，右手持刀，左手持叉。邊切邊吃，不宜一次切割好再吃。
- (七) 用餐時，勿將雙肘支放至餐桌上，那是不禮貌的。
- (八) 切記！不要自己帶東西或酒到餐廳吃。喝酒要適量，不要猜拳，更不可喝醉，否則會遭逐出門外。
- (九) 於餐廳用餐畢，歐美人士多有分攤付帳習慣，不要爭相付帳，以免別人以為你們發生什麼事情。
- (十) 結帳時，別忘了給小費，在國外小費已成為一項禮俗，通常在一〇%至五%之間。小費放在桌上即可，不必送給櫃檯。

### 三、藝術欣賞應注意的禮節

- (一) 參觀藝術展覽，應穿著整潔，不可奇裝異服或衣冠不整。
- (二) 前往博物館、美術館、或文物館參觀時，不可任意拍照，若有必要時，應先徵得同意後才可。國內外一般博物館是禁止攜帶照相機入內。
- (三) 參觀時，務必注意言行舉止，不可任意批評，大聲談話或吃零食，展覽場應保持肅靜。
- (四) 藝術欣賞，應欣賞其環境、構圖、形式、色調及美感，最好自我意會不要言傳，切忌隨意發表評論。
- (五) 不可以手撫摸藝術作品，或當眾比手劃腳，宜注意舉止安詳，避免不必要之動作。

### 四、音樂會應注意的一般禮節

- (一) 參加音樂演奏會或觀賞舞台劇，不可攜帶嬰兒或小孩入場。
- (二) 服裝要整潔，一般須穿著半正式的禮服或晚餐服。
- (三) 開演前十分鐘到場，避免遲到，以免入座對觀眾或演出者造成騷擾。
- (四) 萬一遲到，最好等候片刻至演奏告一段落，始行入座，以免影響破壞演奏氣氛，或是設法自側門入場。
- (五) 入場時，男士先行負責找座位，女士則跟隨在後。若有服務帶位員，則由女士先行，男士隨後。
- (六) 場內禁止吸煙，不可吃零食，更不可交頭接耳、談笑而擾及鄰座。
- (七) 音樂會、演奏會、歌舞台劇等欣賞，須注意會場之寧靜，每段落演奏或表演完畢，始可鼓掌。

#### 五、接聽電話之一般禮節

- (一) 電話鈴響，應趨前接聽，不可任其鈴響半天才接。
- (二) 辦公室接聽電話，不宜用『喂！喂！』。
- (三) 接電話時，左手執話筒，右手應被好紙筆，重要事項應立刻記載下來。
- (四) 仔細聆聽對方的敘述，不可中途打斷對方說話。
- (五) 電話中，請對方稍後不宜超過一分鐘，若需要對方久候，宜請對方先掛上電話，再重新聯絡。
- (六) 記錄轉告電話內容時，宜在電話留言條上，註明時間及接聽者姓名，以示負責。
- (七) 電話指明要找的人，正在接聽另一電話時，應告知發話人，請其稍後，或先代為將緊要事務記下，再轉告他。
- (八) 對方電話尋人不在，不可僅告之：『他不在！』，宜委婉告訴對方不在理由，並請其留言轉告之。
- (九) 在辦公室接聽電話之禮節是：通話完畢，宜由發話者先掛上電話後，經確定無誤才再輕輕放下話筒。
- (十) 親切禮貌地對待打錯電話的人，接聽私人電話，交談時間越短越好。



## 肆、實習操作

一、名稱：公共場所的禮節

二、材料：禮儀相關資料、圖片

三、步驟：

- (一) 教師請同學就各項公共場所的禮節事先研討。
- (二) 教師協助同學分組，六人一組，並請各組依指定的主題，上台做報告。
- (三) 各組報告時間以六分鐘為原則。
- (四) 教師要求同學筆記各組的內容重點、及優缺點，課後再繳交心得報告。
- (五) 教師綜合講評。

## 伍、問題分析與討論

- 一、 交場合中，最受人歡迎者，往往是那些能言善道、口無遮攔者，為什麼？
- 二、 在西餐廳用餐時，刀叉應當如何使用才算正確？
- 三、 在電話中應要注意的禮節有哪一些？請談談你自己的看法。



圖 5-3.3 電話的禮儀

## 陸、學後評量

- (     ) 1. 最好的說話禮貌是 (1)說聽少講 (2)多聽不講 (3)聽講各半 (4)以上皆是。
- (     ) 2. 下列何者為基本說話的姿態？ (1)摸頭髮 (2)搖腿 (3)抬頭挺胸 (4)揚眉掩嘴。
- (     ) 3. 餐廳用餐時，其正確刀叉用法為？ (1)右手持刀(2)左手持刀 (3)全部切好再吃 (4)以上皆是。
- (     ) 4. 參加音樂會的禮節，下列何者為正確？ (1)不可攜帶小孩入場 (2)開演前十分鐘入場 (3)不可吃零食 (4)以上皆是。
- (     ) 5. 電話的禮節規定，電話中，若需對方等候，應該最好應當在幾分鐘內即接聽電話？ (1)一分鐘 (2)兩分鐘 (3)三分鐘 (4)四分鐘。