

國民七十六年全國觀光事業學術研討會

徐斌主講

觀光事業人員的培植、選訓與運用

今天我們要討論的主題：「觀光事業人員的培植、考選與運用」，的確是當前最值得注意的一項課題。拋磚引玉，我先把我的意見提供給各位先生作一個參考。

一、背景說明

記得廿多年之前，我國觀光事業起步之初，中國文化大學的創辦人張曉峯先生高瞻遠矚首先成立了觀光事業科，先後兩期，然後改組觀光事業系。當時的臺灣省觀光局長蔣廉備先生任科主任，他要我擬定一份教育計劃和課程表。在國內這是新穎的科系，沒有可供參考的資料，於是將夏威夷大學旅館學院和西班牙國立觀光學校的課程加以研究。當時發現，前者偏重於理論與實務，後者則偏重於觀光政策與行政。

六十年代的初期，觀光事業的人力問題，十分嚴重，主要的原因是社會人士對觀光事業的本質與功能不甚了解，對觀光事業從業人員的地位也不重視，培育專業人員的措施，祇有省觀光局舉辦的導遊人員短期訓練班，在這種環境中，國內第一個觀光科系的成立，實在具有重大的使命，因此我所擬訂的觀光科的教育計劃中確定了三項原則：
(一)觀光的普及——我們培植的觀光從業人員，必須了解觀光事業是整個經濟社會活動的一環，而且是經濟發展中，國家協助工商業起飛的跳板，使觀光科系的同學認識自己所負擔的重要任務以及職業的尊嚴。

(二)觀光從業人員在未達到專業分工之前必須具備觀光活動的一般性技能，例如餐飲業及旅館管理、旅行社經營、觀光資源……等等，並且要求學生有實務的經驗，可以適應觀光事業發展初期的人力需求。因此中國文化大學的觀光科系，是第一個利用寒暑假實習的科系。當時負責實習的是周揮彥先生。

(三)為了配合國內觀光事業的成長，必須對國際觀光事業發展趨勢有所了解，同時要對國內觀光活動的前途有規劃，這便牽涉到了觀光政策與觀光行政。我曾經寫過將近十萬字的一篇報告，詳細介紹西班牙的觀光行政組織，刊登在當時的「觀光報導」上。

除了以上的三項原則之外，還顧慮到觀光科系畢業同學的就業問題，當時社會環境不同，觀光企業不普遍，觀光專業人員的就業率不高。因此在培訓的計劃中，增加了一般技能的課程如中西文化史地、語文訓練、經濟學、民法法……等，易言之，是希望觀光專業人員除本身的職業之外，尚具有適應其他工作的能力。

這一計劃為學校當局所採用，歷年以來，雖然社會環境變遷，學校人事更易，課程亦多增刪，但是基本的方向並未改變。
繼中國文化大學之後，銘傳商專成為國內第二個成立觀光科系的高等學校，我受包德明校長的囑託擔任觀光科的主任，科系的基本構想，再度在女子職業教育方向實施，不過銘傳與中國文化兩校的培育計劃中，有些不同，因為銘傳本身是一個商業專科學校，商業知識與技能，是每一個在校學生所必須接受的訓練，因此，除觀光課程之外，又加上了會計、打

字、統計、電腦、商業文書……等等，訓練項目大量增加，最多的時候，每一個觀光科的學生要修得一百六十個以上的學分，遠超過教育部的規定，然而畢業學生的就業率也正比例地提高，去年五個畢業班的就業比率是百分之八十八。二

二、對目前培育情形的看法

我所以不厭其詳地說明過去的培訓情形，是要說明，最初的觀光教育是有偏失的，注重在培養中高級的幹部，而忽視基層的工作人員，經過若干年後，由於市場關係，一般職業學校如高中也添設了觀光科，才漸漸彌補這個缺憾。

目前，我們的觀光事業已發展了二、三十年，整個國家的經濟和社會結構都起了變化，培植觀光專業人員的工作也顯然要走上另一條新的道路。
為了節省時間，我不打頭重述過去的若干事實，祇提出我個人的意見。

(一)現在我們所需要的是比通才更進一步的專才，觀光事業成爲一個龐大的企業之後，分工隨之而來，舉一個例子來說，近幾年來觀光事業已出現負成長的現象，一般結論是國內觀光資源的欠缺，事實上觀光資源與景觀，有自然與人文之分，後者就需要設計的專才。像狄斯耐主題遊樂園的興起，如果追溯以往，我們便不能不歸功於觀光市場的調查與設計人員的努力，又如旅館餐館的建築只有別於一般性的建築，我很快就注意到這一方面，銘傳觀光科會刊印大溪地綜合觀光旅社的全部設計，作為研究，並曾請吳經國先生專門講解旅館建築要點，可是國內在這一方面尚有相當大的距離，師資缺乏爲主要的原因，所以，假如我們要談到專業人員的培育，首先要培養良好的師資。如同在體育界，要培訓良好的選手，首先要培養良好的教練，這一項工作，不是私人能力所及，而要教育部和其他與觀光事業有關單位共同努力，加強籌劃才行。

(二)我們需要社會力量的支援，近年來觀光科系同學的實習問題而言，一年比一年困難，國內的觀光旅館或其他有關企業對寒暑假學生實習視爲一項負擔，而不考慮這是一項義務。
觀光事業是一項服務事業，品質的提升與人的關係相當密切，觀光企業如能開啓大門，提供實習的機會，也就在培植觀光從業人員的能力，觀光企業本身必蒙其利。

目前的做法是由觀光局協調旅館公會，提供若干爲期兩週的實習名額，實習期間完全採放任態度，甚至要求實習者去一兩天應卯，以後不必再去，由他們在報告上蓋章了事。反過來看國外的作風迥然不同，瑞士的旅館學校，四年之中有三至四個學期分別離校實習，美國內華達州立大學旅館學院，每一學生必須有八至十小時的實習，才能取得文憑，相形之下，我們的實習不過是紙上談兵，效能之低，可以想見。因此，我在此呼籲，觀光企業的主持人，應有遠大的目光，爲求觀光事業的整體發展，請打開「大門」。

時間：七十六年五月十七日上午八點至下午五點

地點：松山機場觀光旅遊服務中心（航站大廈二樓）

主辦：中國文化大學觀光事業學系

協辦：銘傳女子商業專科學校觀光事業科
世界新聞專科學校觀光事業科
淡水工商管理專科學校觀光事業科
醒吾商業專科學校觀光事業科
國際商業專科學校觀光事業科

中心議題：觀光事業人員的培植、選訓與運用

須接受的訓練，因此，除觀光課程之外，又加上了會計、打

(上接第二版)

(二)提高從業人員本身的水準，在升學壓力之下，目前觀光科系就讀的學生，並不能視作觀光事業發展過程中的人力支援，理由相當明顯，學生分發科系，完全以聯考的成績的高下而定，許多學生對觀光事業基本上並無認識，僅在獲得入學的機會，而且認為觀光科系是最容易畢業的學科，所以研究的熱誠不高。其實，觀光科系應該是很不容易過關的，因為觀光事業除本身的經濟社會功能之外，還涉及許多許多其他的有關事業，要求學生不僅有廣的知識而且要有專的知識，談到這裡，我大胆的提出一個構想，即在培育觀光專業人員之時，重新考慮大專觀光科系的課程方式，我認為，以大學而論，在最初的兩年中，有一餐飲、市場、設計、行政：等，要分科作專業訓練，旅館、餐飲、市場、設計、行政：等，有觀光科系的大專學校，可以就本身的條件選擇其中一、二科目，如此，不僅可以提高水準而且可以避免觀光從業人員本身的就業競爭。

二、我對考選與運用的意見

以上是我對人力培養的意見，現在再轉而談到選訓與運用

問題。

首先我們必須將培訓與選訓作一區別：我的看法是培訓即養成教育，選訓則是在職訓練，培訓的責任在學校，選訓的責任在政府與觀光企業本身。

觀光專業人員投入觀光界之後，接觸到的是各種繁忙的業務，但是時間在進展，環境也在改變，尤其是科技發展迅速的今天，既有的智識，並不一定能適應新的需求，舉例而言，早期觀光科系畢業的同學，對電腦的運用與操作都相當陌生，因此在職訓練確有必要。

交通部觀光局過去曾舉辦過若干講習會，邀請國外的專家與意見在台北與觀光界人士作三天至五天的講習會，彼此交換意見與探討觀光事業新的課題，我自己也曾參加過一次，獲益良多，政府對這方面的努力，值得我們感激，最近情況如何，我不在國內，不甚了解，不過，我希望觀光局在這一方面必須繼續提供支援，而且要設法與世界旅行業組織取得較密切的關係，取得更新的資料，轉交業者。

企業本身，為了自己業務的發展，同樣也應該採取在職訓練的步驟來提高服務員工的才能。也有若干中小型企業負責人和我談過這個問題，他們認為財力困難，因此心有餘而力

飲茶與健康(上)

茶藝社提供

「開門七件事，柴米油鹽醬醋茶」，茶在中國民眾日常生活中佔有重要的地位。客來敬茶，是中國幾千年來傳統的風習。舉行茶會，也是社會交際上常用的禮節。中華民族同世界其他各民族，雖然生活習慣不同，所愛好的食物不同，但卻有飲茶的相同習慣。茶葉不僅具有味美芬芳的特點，而且它含有許多對人體有益的物质。隨著科學技術的發展，飲茶的好處愈來愈被人們所認識。所以茶葉便成爲世人普遍愛好的飲料，飲茶之風遍及全球。

據化學分析，茶葉含有三百二十多種化學成份，主要有「茶多酚」(過去稱「茶單寧」)、「茶素」(茶碱)、芳香油和各種維生素等對人體有益的成分。茶多酚佔茶葉乾物質總量的百分之二十至三十，它具有收斂性，能刺激口腔的唾液分泌，所以飲茶能生津止渴。過

去有些外國人爲了打擊中國綠茶銷路，便把「茶單寧」與工業上鞣革用的單寧混爲一談，散佈「中國綠茶含大量單寧，會破壞人的腸胃」的謬論，這是毫無根據的說法。茶單寧與工業鞣質不是一種東西，其作用根本不同，飲茶適量，對人體有益無害。茶單寧對蛋白質的凝固能力很強，病菌與病毒的身軀都是由蛋白質構成，遇茶單寧則被凝固而殺滅，所以中醫外科常用濃茶汁代替碘酒和紅藥水洗滌傷口。據中華醫學所述：用茶汁治療細菌性痢疾，療效比某些中藥或西藥都好。茶多酚是由三十多種酚性物質所組成，其中兒茶素佔總量的百分之七十。它具有維生素P的作用，能增強人體微血管壁的韌性和抗壓能力，有加強積累和同化維生素C的生理作用，並可防止血液及肝臟中稀醇和中性脂肪的積累，對防治高血壓和冠狀動脈硬化症

有一定的療效，這就是有飲茶習慣的人患高血壓症較少的原因。據國外許多醫學雜誌報導，兒茶素對糖尿病、腎炎、慢性肝炎等疾病都有一定的輔助療效。茶葉中含有百分之三至五的生物碱，其中主要是茶碱，它具有興奮神經中樞，促進血液循環，增強肌肉收縮，幫助人體新陳代謝等功能，這是飲茶能夠提神解倦，消除疲勞，利尿強心，提高工作效率的原因。一九三八年國際奧林匹克運動會中所作實驗證明，飲茶後有百分之六十三跳高運動員能提高成績。茶葉也是一種很好的利尿劑，多飲茶的人就很少發生泌尿系統的疾病。茶葉尚有醒酒的作用，酒醉的人喝濃茶後，能使酒精溶解在尿中排泄到體外，古人所說「解醉見茶功」是符合科學道理的。

茶葉中含有多種的維生素，能被人體吸收的維生素有B₁、B₂、C、P、PP等；特別是綠茶中含維生素C十分豐富，每千公分茶葉中含維生素C一、五公百分。普通的維生素C在攝氏三十度較高溫下持續十五分鐘就會遭破壞，而茶葉中的維生素C具有比較耐高溫的特點，用攝氏八十度水浸泡五分鐘，僅破壞百分之十五，所以飲茶的營養價值對缺少蔬菜的遊牧地區或野外作業，都具有特別重要的作用。

不足，無法實施，我在此冒昧提出一個構想，不妨委託公會來負責推行，如此業者的負擔可以大量減少而效果相同。

此外，我要重提在培訓部份我曾提到的師資問題與目前我們需要的高級研究人員問題，大專觀光科系學生畢業之後，出國深造的頗不乏人，可是就我所知，在國外深造便繼續居留與國的比例頗高，返國服務的人數不多，這一部份希望教育界能夠贊助。

教育部在公費留學考試中，過去曾經有過觀光事業的一二個名額，但並非每屆都有，有見於國內專業研究人員與師資的缺乏，我們誠懇要求教育部能夠在公費留學考試部份加以考慮，使用政府的力量來改善目前的欠缺情形。

選訓的重要與培訓相同，爲了提高我國觀光事業的水準與服務品質，希望政府與民間都能注意及此。

最後我要提出對人力運用部份的看法。

很坦白地說，目前的人力運用情形，不夠理想，目前每年大專觀光科系畢業人數大約五百人左右，可是，真正投入觀光事業的估計不到一半，而觀光企業的成长率遠超過此一數字，據統計，國內服務業的成长率超過百分之三，尤其是旅行社業務的擴展有目共睹，爲什麼有這種不平衡現象的產生？這牽涉到兩個問題：一、業者的經營方式與制度。二、專門職業的保障。因爲時間關係，我無法作進一步的分析，但大家可以看到這是一項結果，亦即非專業人員活動在觀光界，其中一部份不肖者，既沒有專門知識，又無觀念，在經營的方向上，專走捷徑，加之不了解或不熟悉法律，於是在報端經常出現爲人詬病的變態現象。反過來說，國家與家庭花了巨大的經費與愛心所培育的專業人員卻徘徊於觀光事業的圈外，這一種偏失現象，必須徹底解決，我提出兩項具體的意見，請各位指教。

(一)參考觀光事業發展國家的體制，例如西班牙，對於專業人員應予以職業上的保障，同時要促使觀光事業的投資者與經營者，具有聘用觀光專業人員的觀念。

(二)充實觀光行政人員，以考試方式選取專才，據我所知，現在的觀光科系學生僅能參加普考。政府選用觀光行政人員，也在一般文職人員考試中，寬取人才。

然我國觀光行政體系而言，實無法與歐洲觀光事業發達國家相比，觀光行政人員的數量，從中央到地方，都是寥寥無幾，尤其地方觀光科來說，不過數人而已，以這樣微薄的人力，似無法負擔執行行政令，推展創新……等等重大複雜的任務，因此我建議政府應經由高等考試的途徑吸收幹部，健全組織。

四、結論

以上是我個人向各位所提供的淺薄意見，在觀光事業呈顯負成長現象的今天，我們希望提高服務的品質，開拓我們國內的市場與創造新的機運，人力支援方面，無論就培植、選訓與運用各方面都值得檢討，我不是說廿多年以來，我們沒有進步，而是在進步的過程中，尚有若干缺失，我們有責任加以彌補與糾正。

電影月系列報導之五

破滅的烏托邦

一九〇〇年

在今天的義大利，只有不愛自己同胞的人，才會對國家前途樂觀。

Pier Paolo Pasolini 1974.9

導演以何者去確定電影的價值？何以認為投入電影活動應該超越其他的人類義務？我們是否在電影中允許了太多的神話、崇拜？在過去權勢當道的年代裡，電影的產生附隨著機械式的動作：彷彿電影是和現實生活直接接觸的替用品，甚或是對於控制大量財源和運動的朦朧敬畏。在去了解貝托路西的電影時，我們有這樣的疑問。可以看到：家庭、政治和性愛是貝托路西電影經常探討的主題；心理的分析、意識型態的討論也是他興趣的中心。可是由於他偏愛描寫人物複雜

矛盾的心理行為，而心理的起伏關乎複雜的意象，錯雜含混往往使其在意識型態的爭辯上失去了立足點。「巴黎最後探戈」和「蜘蛛策略」可以看到這問題。「革命之前」又由於曖昧的政治立場，使劇中人在搖擺不定、矛盾和掙扎的不安中無法自救，其人物建立於神話之中，又在神話破產中毀滅。然而在他以一個無政府主義者的觀點來看西方小資產階級的知識份子，於面對政治、性愛、家庭衝突的反應，總是極為人討好和喜愛的。基於這樣的理由，為什麼我們推薦「一九〇〇年」這部電影，這並不是貝托路西最好的作品，而是因為他的電影中豐富的意念，流暢的舞蹈式攝影機運動，永遠讓我們欣喜和期待。

陰謀、緊張、放縱的思想和混亂的局勢，提供了「一九〇〇年」時代的氣氛。我們再來看看它背後是什麼樣背景？那些被囚於自身貧窮和媚於墨索里尼(Mussolini)巧言承諾的人，在本世紀初推動社會運動，形成了法西斯主義。他們在文明和物質上的悲哀，對時代的缺乏正確理念，對一九一八年勝利的失望。一八九〇年第一次工業罷工，對一九一〇年代末期農業罷工，倡導女權，發端工人運動而造就了一群激烈的開路先鋒。這部電影便是環繞在這年代中兩個年輕人 Sterling 和 Komolo 之間不同的階級、政治立場、生命的體認和複雜的心理變化。貝托路西誠摯的歌頌人們的天性之美和性格中的憂傷保守，而賦予考究而冷酷的畫面。片中充滿中下階層人們愚昧無知的氣息，他也並沒有提出明確理由

無知不能成功拯救之原因。因此有人懷疑這只是他物質主義下的妄想作品，否則為何給予不朽作品詩般的冷靜內容。對於這樣一個在刀鋒邊緣的創作者，我們只能在其天才的神采中感染影片的媚力。階級不平等，是影片衝突的根源，其中一個感性的場面是：夕陽將西沈時(讓我們想起梵谷平坦的陽光原野)，地主 Komolo 告訴農人因收成減少而薪水必須減少時，引起了騷動。其中一個農人因耳朵比別人長，因此對他說：「你這大耳朵應該聽懂我的話。」於是這農夫剪下了自己的耳朵給地主說：「既然一切東西都是你的，那這個也應該是你的。」夕陽漸漸隱沒。他在這一幕富衝擊性的戲劇場面，用了許多諸如昇降機，起重機來營造畫面，而且採用自然光線，自然和人工合作之下使畫面充滿美感的奇蹟。在影片結尾的時候，一個婦人揮舞草把把可惡的匈奴王釘在鐵路路基，少年挺著來福槍架著地主。農夫們發起叛亂，以牙還牙的行動終為理智所阻止。影片中大衣無縫的設計，與柏格森思考的間號。貝托路西的生父是義大利詩人和評論家，他得到 Pasolini 的佼佼者。其電影作品是其文學詩意的另一種表現，讓我們發現電影是心靈舒暢自由的大地。

電影月的三個專輯至本週預告一段落，下週放映科波拉的「鬥魚」和「現代啟示錄」；以及費里尼的「甜蜜生活」和「愛情神話」，部部佳作，切莫錯過。

《園易》易學研究社

太極陰陽五行八卦的卦化

太極

中國人在很古老很古老的時候，就已經發現，宇宙中存在着最基本的原始的兩種特性——那就是「陰」和「陽」。並且透過無數先知先賢的不斷研究與闡揚，這項奇特的發明便逐漸演變成一套獨步全球的「陰陽五行哲學理論」。

太極。換句話說，任何我們在宇宙中所能見到的東西，你都可以依本身實際之需要而將其其中一樣甚或多樣視為一個「太極」。

極；如果有特殊之需要，甚至可以把整個學校，包括全校師生及操場、建物等所有屬於該校之物當成一個太極。又如：你可以把一個小到肉眼都無法看見的「金原子」當成一個太極，也可以把由一億個金原子組成的小金塊當成一個太極，甚至可以把蘊藏有金礦的整座山脈當成一個太極。所以說，中國陰陽哲學指：「一切事物存在的各種本體與化

中國的先賢們認為，凡是宇宙中所存在的萬事萬物，不管其體積有多大，或其範圍有多廣多狹，均可將其「分離」或「整合」成各種單一(但不一定獨立)之

太極。換句話說，任何我們在宇宙中所能見到的東西，你都可以依本身實際之需要而將其其中一樣甚或多樣視為一個「太極」。

極；如果有特殊之需要，甚至可以把整個學校，包括全校師生及操場、建物等所有屬於該校之物當成一個太極。又如：你可以把一個小到肉眼都無法看見的「金原子」當成一個太極，也可以把由一億個金原子組成的小金塊當成一個太極，甚至可以把蘊藏有金礦的整座山脈當成一個太極。所以說，中國陰陽哲學指：「一切事物存在的各種本體與化

陽光下的相聚

——寫在康輔34期甄選前

當陽光照耀的時候就該歡笑當風起的時候就應該飛揚

任何一片陽光，照得到的地方有我的成長，有我的希望

今年的「大專青年康樂輔導人員研習會」又將在暑假中舉辦，鑑於以往報名的人數頗多，所以課指組委託華岡康輔在校甄選，以便把機會給予真正有心參與的朋友。

大學生活中，有人追求學問，有人享受愛情，每個人揮舞著青春的權杖，盡力的燃燒著活力，然而，這並不是意味著，人與人之間也是心氣相投，相反的，常有些朋友，眼睛裏嵌著孤獨，嘴上貼著無奈，總是喊著「我有話要說」，卻從不知道——「誰要聽我說話」？或許，人人都希望擁有一份溫暖的友誼，一位相知相惜的忘機友，可是，若是伸不出手來又說不出話，如何有那累積深厚的友情呢？

救國團康輔研習會，是在短短的六天中，以各種動靜態的課程，使參與者認識自己，實現自己，以致能肯定自己；同時在團體的生活中，建立欣賞別人、幫助別人、認識別人的實際經驗，雖然在其中未必能得到「偉大」的學問，但能真正的學習打開心胸，嘗試在人群中尋找自己的「位置」。

學校中的社團多得讓人不知所措，各式各樣的活動，卻常讓人裹足不前，也許，華岡康輔也是一個圈子，然而那也絕非形式上的；沒有一個例行活動，在於「選擇」的立場上，即使忙碌，也是自己的投入；也許清閒，絕對是自己的安排。朋友的關懷，自己的理想，在此是切切實實的結合在一起了。

就如同任何珍貴的東西一般，華岡康輔的淺藍制服並不易得到。你必須肯定自我，站在團體中，用心體會「人」的感受，站得好的是，這種能力並不需要苦苦的學習，「只要你願意就可以」，真是盼望每個朋友，從自己精心佈置，遮風避雨的角落中走出來，張開雙臂，輕啟心靈，藉著這次活動，讓我們帶著成長的希望，在陽光下相聚吧！