全方位就業補湯之六

專題報導

藥膳名：法式生蠔
食補效能：了解服務業；掌握市場行情。
材料：積極樂觀、勤奮認真以服務他人為樂
作法：

現代工商業的急速發展，生活品質日益提高，同時帶動服務業的蓬勃發展的朝氣。與食衣住行、休閒娛樂等民生問題息息相關的服務業，更是充滿著利多的機會。而服務業的重點，在於能將提供消費者各種需求的滿足感，雖然「客人不見得是對的，但他們永遠有權利認為自己是對的」，因此積極樂觀、勤奮認真以服務他人為樂，更是進入服務業所必具備特質。

以下針對與民生問題關係密切的百貨服務業、旅遊服務業、餐飲服務業，以及新興熱門的人力仲介業，介紹目前在市場上的工作機會、薪資狀況與未來展望：

百貨服務業

「百貨業首重勤奮認真，不但需要恆心、毅力，還包含專業第一、廉潔、快樂等」，衣蝶百貨人事行政課課長陳惠雯說明，百貨業的工作價值觀。日前，衣蝶百貨特別針對本校學生特質，來校進行說明會及徵才活動。徵才內容分為四種職別：「見習幹部」負責樓面營業管理，需接受三至六個月培訓，才能成為營業管理員，經公司評估績效，可由股長、處長、課長、店長依序升遷；「商品開發專員」工作內容為定期前往國外，認識、開發、採購新產品，並需思考規劃如何促銷商品，資格要求英、日語說寫流利；另有「業務代表」，負責推動衣蝶卡及禮卷業務，薪資為底薪加上業績；最後為「企劃人員」，主要工作範圍為籌辦活動，讓百貨與顧客進行互動。

目前任職衣蝶人事課的余正雄，是八十年由企管系畢業的校友。余學長說，好東西要與好朋友分享，因此特地回母校向學弟、妹介紹此項工作。他也表示，百貨物流業，並不會隨時間凋謝，不但工作環境佳，更符合未來發展性，以隸屬力霸企業的衣蝶百貨為例，在四年中不斷發展，成立了四家店，並以經營七家連鎖店為目標，發展性

極大。由於每家連鎖店需要兩百五十人左右的人力資源，其中中階主管包含三、四十位，員工升遷表現的機會多。公司重視績效而非年資，適合具衝勁、理想抱負的年輕學子一展長才。

根據余正雄學長說明，由於衣蝶為走在流行尖端的行業，引領風潮，因此主要以招收社會新鮮人為新血。余正雄表示，應屆畢業生就像一張白紙，除了年輕具衝勁之外，也容易感受週遭流行新知、了解未來趨勢。百貨業必須與人不斷溝通、接觸的特性，使工作內容生活化、不死板，且極具挑戰性，是非常適合年輕人走的行業。

人事行政課長陳惠雯指出，衣蝶百貨徵才標準以符合公司的企業文化為主，需要善於溝通協調、積極樂觀的特質。招考內容，包含面試，另有個人風格、智力、性向等測驗，以檢視求職者是否適合此項工作。有興趣的同學，可備簡歷逕向衣蝶百貨人力資源處報名。

旅遊服務業

以世界風景名勝為辦公室的導遊工作，向來使人心羨。尤以觀光旅客來自不同背景，導遊在工作中必須付出最大的耐心，且一言一行要有禮貌、態度溫和、誠懇，機智敏捷、能言善道，以解決旅客各種不同問題及要求。此外，導遊工作多屬戶外活動，相當消耗體力，必需擁有強健體魄，才能應付裕如。

由職訓局職業簡介中可知，導遊人員分為專任及特約兩種，專任導遊為長期受僱旅行業，底薪每月六千至一萬二不等，加上旅行社的加班、出差、分紅及導遊觀光時旅客給予的小費，還有帶領旅客購物時的佣金等額外收入計算在內，每月最低可達三萬，最高六萬；觀光旺季，可高達十萬以上。特約導遊，臨時受僱於旅行社，薪資以按日計酬，旺季每日收入可達四萬以上，但淡季收入可能不足一萬。

由於導遊被喻為國民外交先鋒，政府對於導遊人員的要求及管理相對嚴格。交通部觀光局規定，導遊人員必須經交通部觀光局測驗合格，參加訓練、取得合格證書後，並經旅行業僱用領取導遊執業證後，才能開始工作。

餐飲服務業

麥當勞至校徵才說明會中，人力資源督導李振遠先生說明，麥當勞的組織結構可分為管理組及服務組。服務組，即為一般的計時工讀人員，職級分為服務員、接待員、計時組長。至於管理組編制，則由基本儲備幹部，也是是實習襄理，然後升遷為襄理、副理、中心經理等。目前招收人才的管理組，除了負責人力管理之外，還有行政工作，分為排班、訓練、定貨、維護保養及隨中心行銷五大部份。其中，排班工作包括基礎的人力資源管理，著重了解勞健保資格及基本薪資結構，考慮人力資本，利用做適當的人力在最適當的時間工作。訓練組工作，主要安排中心內的訓練工作，並追蹤考核訓練是否確實執行。倉儲管理組，必需學習如評估營業額，同時配合中心行銷、季節變化來訂貨。隨中心行銷組，基本上是配合總公司企劃，負責行銷工作，評估經營環境以發展社群關係。

在薪資方面，基本儲備幹部，實習襄理起薪三萬，在三到六個月的期間，進行一對一的職業訓練後通過檢驗，可以升遷成為襄理，起薪三萬三，並隨工作考核每年調薪。而考核工作，是以季進行工作檢討，除了評估當季工作表現，並針對下季工作目標進行討論。

麥當勞的福利制度，除了提供制服及免費餐飲外，員工均享有勞保、健保、團保。只要員工工作滿一年，可有十天年假，滿五年，十五天年假，從第六年開始，每多一年加一天年假。特別的是，只要工作滿十年就可以享有為時八週的特休假，假期中仍有給薪。而中心經理職級以上，福利還包含股票認購，李振遠督導說，以他為例，退休後估計可獲得以美金計算價值千萬的股票。

根據行政院職業訓練局的資料，目前人力市場中，從事餐飲業人員基本起薪為兩萬五千至三萬左右，當然也有更高的，會受餐廳規模、生意的冷清與興旺影響收入。有些餐廳採分紅利，若將加班、福利、津貼計算在內，最高可達四萬以上。

為使生意興旺，從事餐飲業人員必須具有應變、察言觀色的能力外，也必須要有良好的人際關係及協調能力。職訓局建議，喜歡業務規劃、人力調配及管理工作的人較為適宜擔任此項工作。

人力仲介業

就業市場中新興行業「人力資源公司」正逐漸興起。而其中擔任企業與求職者之間的

橋樑的「人力仲介師」，成為提供人才服務的重要角色。

目前的人力資源服務不同以往的職業介紹所，根據職訓局的職業簡介定義，「人力仲介師」扮演著職業紅娘的角色，透過與求職者面談，了解求職者的工作意願，觀察求職者的性向與個性是否符合企業的文化與需求，同時也讓求職者了解企業的經營概況及人事要求，增進雙方彼此了解。

在職訓局所列的熱門行業中，「人力仲介師」名列其中。根據職訓局資料，此工作和收入皆屬穩定，薪資方面，可分為無底薪高獎金制、固定薪資制兩種，待遇因公司而有差異。基本上，固定薪資制的新進人員，起薪約兩萬；兩年以上經驗約三萬元左右，最高可達四萬以上。而無底薪高獎金制則以簽約金額的30%為主。