

對台灣休閒農業 發展方向， 感到困惑的 觀光專業人



■ 掌台灣休閒農業大旗的農委會周若男技正，放下身段，體驗日本的綠色旅遊內涵。



■ 前往東瀛取經的台灣訪問團。

民國84年初，我在報上看到台北市農會所舉辦的農村之旅，覺的非常新鮮，立即一家三口興沖沖地報名參加，行程內容是早上在內湖採完百香果後，中午到木柵吃午餐，下午泡茶後就結束了。雖然農會的課長很認真、賣力地一路解說(好像單單「茶的歷史」就講好幾個小時，從漢朝講到明朝還沒完就到家了!)，午餐吃的也還可以，但我還是感覺到「something wrong」，好像參加了一場每道菜都沒煮熟就上菜的宴會一樣，直覺的不對勁。

身為消費者，又是一個20年以上的觀光專業從業人，我可以敏銳地預測到一塊所謂「休閒農業」或「農業旅遊」的領域，未來將會因應時代的需要而蓬勃發展，農村與大自然的資源，更會是未來都會人尋根及對下一代生活經驗傳承的唯一依歸。發展是鐵定會發展，但方向和過程如果不正確，將來可能又會落入像老人會或進香團的低俗旅遊品質的窠臼裡而難以拔出。

於是大膽提筆寫了一封信給當時的黃光政總幹事，告訴他消費者最直接的心聲：我們雖然參加了農村之旅，卻沒有碰觸到農村生活，也沒有到鄉下去玩的感覺，好像隔了一層玻璃一樣。想不到這個小動作竟是



■ 訪問日本農家。

我與農業界結緣的開始，這8年來我從擔任各農會的農業旅遊講師及輔導觀光農園的經營者，到擔任農業旅遊策進會的顧問，甚至農委會的休閒農漁園區的諮商委員等實際參與工作中，深深地感受到各界對於休閒農業都抱以熱切的期許。

但是一路走來，卻發現自己越走越迷惑，越走越孤單。甚至於不知何去何從？我是一個專攻「服務業的本質與經營應用」起家的人，過去長期在業界的第一現場工作的決策經驗背後，自有一套完整的理論依據，才能向工作團隊說明為什麼要這



■ 團員與民宿主人共同研討。



■ 都會人站在玉米田中的感受，有如從籠中飛出的鳥一樣興奮。



■ 傾聽自然。

樣做？為什麼不可以那樣做？

有一次農委會的周若男技正問我：「休閒農場和觀光農場，有何不同？」我回答她：「依原始學理脈絡說來，遊客方面以追求娛樂為主要目的，而能滿足這項需求的接待地區，則能帶來經濟上可觀的好處。所以我們稱這種為娛樂而旅行的人為觀光客，能做到較高品質的服務和設備去滿足觀光客的接待者，則稱為觀光業者。雙方的關係是較商業取向的，而業者之出發點也偏向於投資報酬的經濟取向。例如夏威夷、帛琉、拉斯維加斯等即是。雖因開發觀光而賺取大量外匯，但同時也付出了破壞當地民風、拉高當



■ 木工是有趣的活動設計。

地物價等負面效果。我們稱這一種開始就以你來娛樂我賺錢的思考，也清楚知道將付出的代價和犧牲，在利弊得失之徹底衡量下選擇的結果為觀光化，簡稱A模式。」

而休閒產業雖也有商業化的一面，但其出發點是從瞭解人類除了工作謀生外，還有滿足好奇心、交友、休養、運動、宗教活動、學習新知等等需要，進而將這些需要匯整成休閒活動。這樣因對人性的理解與接納而提供必要的接待設備與服務，基本上是較「人道取向」、「福祉取向」和「教育取向」的，因此先進國家例如歐美、日本等80%以上都是由政府主導、協助和扶持的。

業者在這樣的前提下利用大自然的資源從事休閒產

業但能達到增進社會福利，對國民教育和健康都能有所貢獻，雖沒有前者觀光化那樣能快速獲取豐富的利潤，但由於其對人道的關懷與互動、交流而產生的情誼，使遊客產生信賴與感激之情，自發性地樂意支付合理的費用及購買當地的特產。間接地對地方經濟有所助益，也不致於對居民的生活產生太大負面影響。這種形式的發展，我們簡稱B模式。當然還有C、D、E、F等等模式，在此無法一一詳述。

我們從全世界發展觀光、培育休閒人才的教育體系中，從其「觀光科系」是隸屬於商學院或社會學院，即可窺知其觀光發展的方向和手法。從學理上我當然知道「觀光」和「休閒」各有其不同的定義和內容，但後

面加個「農場」或「農業」，難道可以直接將這個概念套進去嗎？這個我不敢確定。因為不論是觀光或休閒產業，它都有包含商業性、經濟性、文化性、健康生活性、國民福祉性、教育性等等取向在內，直到現在，我實在看不出我國休閒農業的走向，到底其主軸是那一條？它的藍圖和願景到底長的像什麼樣子？

5年前，我們全家利用一整個暑假整整在德國的十餘家休閒農莊住了60多天，回來後只得到一個結論：從國民性、生活型態和社會福利、教育制度等方面來看，德國都與我國有很大的差異性，德國農村的轉型與發展模式，只能供國內參考，很難直接推廣應用。其後我也實際參加過幾個休閒農業考察團赴歐數趟，其結論更像瞎子摸象，各說各話。我心中的疑慮，始終不曾找到答案。

曙光乍現

今年4月初在農委會開會時，無意間與陳建斌科長聊起這件事，他隨口丟了一句話：「為什麼我們的學者或業者不能完全放下身段，當一個最普通的客人，去日本參加人家的農業體驗？看看人家怎麼經營休閒農業？跟著一般的日本中、小學生到鄉下去種田、採果、收



■ 團員認真作筆記。

割、打穀等等。陳老師，以妳留日學觀光的經驗，應該可以發現日本人很多獨到的玄機和秘訣，如果能學到日本人的待客之道和服務精神及要領，相信對我國今年加入WTO後的衝擊和轉型，會有很大的幫助。」

這真是一語敲醒夢中人！我們在報章、媒體和資料上看到日本這20多年來休閒農業(green tourism)的發展和普遍受到日本國民的歡迎與接受，的確令人刮目相看。但是人家農業界所秀出來像一串串美麗的珍珠項鍊背後，到底有沒有人徹底地去思索一下，他們將珍珠穿洞的技巧和將其串連起來那一根看不見的線索是如何研發而成的？以我嚴謹的個性，在自己都還沒有完全搞清楚以前，貿然帶團赴日參訪這種事，打死也不會做

的。在陳科長盛情鼓吹，並熱心地與日本交流協會連絡協助下，終於使我興起了動機，著手策劃這趟取經兼探勘的體驗之旅。

主意打定後便積極地與日本財團法人農山漁村活性化交流機構連繫，清楚地將此行的目的與希望學習的重點去函告知，經過20多次傳真信件與30餘通電話溝通後，終於有了最妥善的行程安排。於是邀請輔仁大學景觀設計系的葉美秀教授(她是專業藝術家、負責全程攝錄影，和電腦整理資料)、農訓協會的顏建賢處長(他手能提，肩能挑，為了國際禮儀負責張羅數十份紀念品，沿路扛幾十公斤行李和伴手，舟車勞頓下還必需以他「農業博士」的敏銳度來與日方探討深入的農業問題)及我那14歲的兒子—



■ 日本農民與他90歲的母親。

何岸榮(他已住過歐、美、日、台灣等世界各國100處以上的休閒農莊，所以請他用孩子的眼光和角度來體驗休閒農業的魅力)，最後我自己只想透過這次的學習，釐清觀光、休閒及綠色旅遊的精神內涵和未來休閒農業的國際發展趨勢而已。

就這樣經過2個多月週密的事前計劃和準備，我們4個「最佳拍檔的現代和尚」終於克服了時間與盤纏的難題順利出發取經去了。(請參閱《鄉間小路》91年10月號12-14頁)

「到底什麼叫做農家體驗民宿？為什麼已投入的業者滿腹辛酸，而牆外的農民卻磨拳擦掌，躍躍欲試呢？」

我曾與一個享譽國際的大導演有過長期的私交。有一次我問他：「以你拍片的



■ 待客之道是民宿經營能否成功的關鍵。

經歷，請問最難找的人才是什麼？」他毫不考慮地回答我：「不淪於胡鬧，而能真正帶給觀眾歡樂的喜劇演員。台灣幾十年來真正有這種特質的，只有已故的許不了一個！」

我再追問：「那麼！最多最容易找的演員，又是那一類呢？」他斬釘截鐵地回答：「悲情男女主角！只要劇情有哭泣的鏡頭，導演喊了好幾聲『卡』也沒有用，繼續哭幾十分鐘也停不下來！不只是台灣，全世界這

一百多年下來，也只誕生過卓別林、勞萊、哈台等數的出來的喜劇演員。由於數十年來誕生不出有天份的喜劇演員，所以只好以迪士尼的卡通人物或電腦立體動畫來代替了！」

休閒服務業的 從業人員，其實就是 喜劇演員

談了半天，這與「農家體驗民宿」主題似乎八竿子打不著！

回想30多年前我在國外修旅館管理的第一節課叫做：「觀光休閒業是販賣氣氛與感覺的行業」；第二節課

叫做：「餐飲服務員的工作不是搬運食物的勞動者，而是在愉悅的氣氛下，伴著帶來佳餚的驚喜過程，將歡樂溫馨的感覺傳遞給客人的喜劇演員！」

其實帶著興奮、好奇，興沖沖地前往鄉村旅遊的客人與到劇場或電影院觀賞的觀眾，心理上的狀態是有些類似的，都在期待著看這一場好戲，以什麼方法演出？能得到什麼樣的美好回憶？只是民宿經營者的每一場演出，時間長達數十小時，而且還必須邀約、指導客人共

同演出農業題材的劇碼，所謂的休閒農業體驗，就是這個意思。

根據這個原理，農家體驗民宿應該像一座能真實生活（吃、喝、拉、睡）在裡面的大舞台，依季節、農作物、地理位置、生態、氣候、習俗、文化、族群等等條件，融入主人的個性、家庭結構、思考、才華、管理能力及社區關係等特質，匯整而成的各式各樣有特色的團隊，像個超級交響樂團或劇團一樣共同演出，一幕幕令人感動或歡樂、或引發讚嘆共鳴的連續劇。

如果沒有經過詳盡的評估和對這一行業的認知和學習，只因為有一棟大房子在鄉下，或有一片果園與田地可利用，或鄰近很多觀光景點的客源都會

經過我家，或農會和公家單位會有補助款可配合，甚至看人家經營的不錯，好像很賺錢等種種理由，就貿然投下大筆資金，動輒數百、數千萬，大興土木的結果，不是閒置關蚊子，就是被貸款利息壓的喘不過氣來。

就算生意做起來了，也有很多人搞的親友內鬨，與附近鄰家發生閒隙不合，更



■ 陳燕銀教授（右二）以學者的嚴謹態度，策劃帶領這一趟取經之旅。

多的農民是弄亂自己的坐息時間，家庭生活受到干擾及

無法適應這種面對一種米養百樣人的服務業，所以才會有「忍叫老農耍猴戲？」的悲嘆及一肚子苦水無處訴，而懇求農委會開課教他們如何自我心靈調適的農家民宿業者。



■ 精緻的農特產加工品，令人愛不釋手。



■ 陳燕銀教授從觀光專業人的角度，深入日本農村。

民宿成敗的關鍵點

—待客之道

在現實的生活裡，絕大部份的人都活在很多的「不得已」裡，為了飯碗有這麼多非做不可的事，上司及周邊的親友又隨時交待一堆必須應付的人情世故，日常生活中更有不少雖看不順眼卻也不得不敷衍一番的人和事，可以說是被規範、被約束的。想好好吃一餐時，最後的結果往往是便當了事；想買的，有時是捨不得下手，有時是阮囊羞澀而作罷！就這樣，想說、想吃、想看、想休閒，不論想什麼，都有一個來自深處的聲音，告訴你要適度的節制，真是「鬱卒」啊！

所以能夠短暫地離開工作崗位，從都會到鄉村去渡假休閒的人，就像剛從籠中飛出的鳥一樣興奮，衝勁十足地自由闖蕩，意氣風發地吃、喝、玩、唱、談、買等等誇張的消費行為和情緒的發洩，是可以被理解的。

受過觀光專業訓練的人都知道，醫院、教會、旅館這三個行業是服務業的源頭，針對人性中最珍貴的價值—真、善、美為其追求的目標，教會的產品是「真」，醫院是「善」，旅館是「美」，離開了這三項核心價值，這三種行業即失去其存在的本質而無法永續經營。



■ 團員進行綜合討論。

眾所皆知，日本的服務水準，受到全世界的認同，這種將生活中的衣食住行及人與人之間接觸互動時態度、口氣、眼神、感覺等等以最細膩的手法，將美感(包括快樂、愉悅的感覺)發揮到淋漓盡致的展演手法，使被

服務的客人覺得受尊重、溫馨親切和愉快，並念念不忘而廣邀親友再度光臨。將這套服務系統，應用到休閒農業的體驗活動和民宿經營，以及觀光特產、紀念品的開發，更是其獨門的絕活，非常值得國人學習。 翻

【編者的話】

陳燕銀教授目前在東吳大學教授觀光旅館及餐飲經營，也是現任農委會休閒農業園區之諮商委員，今年9月間帶領20餘位農家民宿經營者，前往日本的枋立縣、群馬縣、新潟縣及千葉縣，進行8天的學習體驗之旅。在日本農漁山村交流活性化機構的協助下，與6位經營民宿有成的靈魂人物對談，參加各種體驗活動，例如石窯作麵包、燻魚、木工、做麵、種蕎麥、採菜與種菜、藤籃編織等；參觀體驗博物館，館內各項體驗活動如烘茶、草蓆編織、古代趕鳥、紙藝蠟燭、染布等，非常值得參觀與學習。

這一趟東瀛取經之旅歸國後，應陳教授的要求，每一位團員都寫下自己的參訪心得，選擇《鄉間小路》月刊發表，希望有助於台灣休閒農業的定位與發展。本期先刊出陳教授所寫的前言，請讀者用心閱讀。

主編 / 余淑蓮