

Hotel Industry
Manpower Survey Report
酒店業 • 人力調查報告書

2022



酒店業
2022 年人力調查報告

職業訓練局
酒店、飲食及旅遊業訓練委員會

目錄

鳴謝	3
1 報告摘要.....	4
2 緒論.....	20
背景	20
目的	20
3 調查方法.....	21
調查範圍	21
樣本設計	21
問卷設計	21
數據蒐集	22
資料分析	22
人力推算方法	22
4 調查結果.....	23
4.1 人力情況概覽	23
4.2 當前人力情況概覽	24
4.3 全職僱員人數	25
4.4 兼職僱員人數	28
4.5 臨時僱員人數	29
4.6 實習生／學徒人數	30
4.7 職位空缺概覽	31
4.8 全職空缺數目	32
4.9 全職僱員平均每月收入	34
4.10 兼職僱員平均時薪	34
4.11 僱員宜有教育程度	35
4.12 僱員宜有相關年資	35
4.13 僱員年齡分布	36
4.14 過去十二個月離職及新聘僱員	37
4.15 過去十二個月遇到的招聘困難	38
4.16 挽留困難	39
4.17 未來十二個月業務額的預期變化	40
4.19 僱員宜有訓練模式	42
4.20 未來十二個月的員工訓練及發展的預期變化	43
4.21 為配合行業新興趨勢所需的僱員培訓範疇	44
5 人力分析.....	45
5.1 2022 年與 2018 年的人力變化	45
5.1.1 人力變化概覽	45
5.1.2 全職僱員人數變化	46
5.1.3 兼職僱員人數變化	46
5.1.4 全職空缺數目變化	47

5.1.5	僱員平均每月收入變化	48
5.1.6	僱員宜有教育程度變化	49
5.1.7	僱員宜有相關年資變化	50
5.2	行業展望	51
5.3	人力推算及每年新增人力需求	51
6	建議.....	53
6.1	政府	53
6.2	培訓機構	53
6.3	僱主	54
6.4	僱員	54
附錄 1	酒店、飲食及旅遊業訓練委員會成員名單	56
附錄 2	酒店、飲食及旅遊業訓練委員會職權範圍	60
附錄 3	酒店業人力調查工作小組成員名單	61
附錄 4	詞彙釋義	64
附錄 5	調查文件	66
附錄 6	質素保證措施	106
附錄 7	機構回應概況	107
附錄 8	人力推算方法	108
附錄 9	統計表	109

鳴謝

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會特此向各酒店業機構的所有填報人員致意，感謝各機構配合，為分析酒店業人力情況及培訓需求提供所需資料，協助完成是次人力調查。

1 報告摘要

背景

1.1 職業訓練局 (VTC) 屬下酒店、飲食及旅遊業訓練委員會 (下稱「本會」) 於 2022 年 10 月中旬至 2023 年 2 月中旬進行酒店業人力調查，調查統計日期為 2022 年 10 月 1 日。本報告書載有酒店業最新人力情況調查結果，並結合行業前景，向業界持份者，包括政府、培訓機構、僱主及僱員，提供與人力及培訓需求相關的建議。

調查範圍與方法

1.2 是次調查覆蓋酒店業內 341 間持牌酒店及辦事處。機構記錄取自牌照事務處提供的持牌酒店名單，輔以政府統計處機構單位記錄庫以及香港旅遊發展局發布的《香港酒店供應情況》報告。

1.3 本會將整套調查文件送予每間機構，並籲請機構填寫調查問卷。問卷分為兩部分，第一部分按部門、職級及主要職務蒐集量化人力資料，第二部分蒐集行業人力情況相關補充資料。本會編製了一份「主要職務工作說明」，詳述每個職務的工作，並籲請受訪機構據此填報人力資料。

1.4 於 2022 年 10 月中旬至 2023 年 2 月中旬調查期間，統計員透過致電或造訪機構，協助相關人員填妥問卷。本會密切監察數據蒐集及統計過程，並核實數據，確保調查質素及準確性。在 243 間有效樣本機構中，順利集得 166 間機構的統計資料，有效回應率為 68.3%^註。

人力推算方法

1.5 本會採用可反映本地經濟、人口分布和人力市場重大變化的相關經濟指標，建立統計模型，推算酒店業 2023 年至 2026 年間的人力需求。推算方法的詳細說明載於附錄 8。

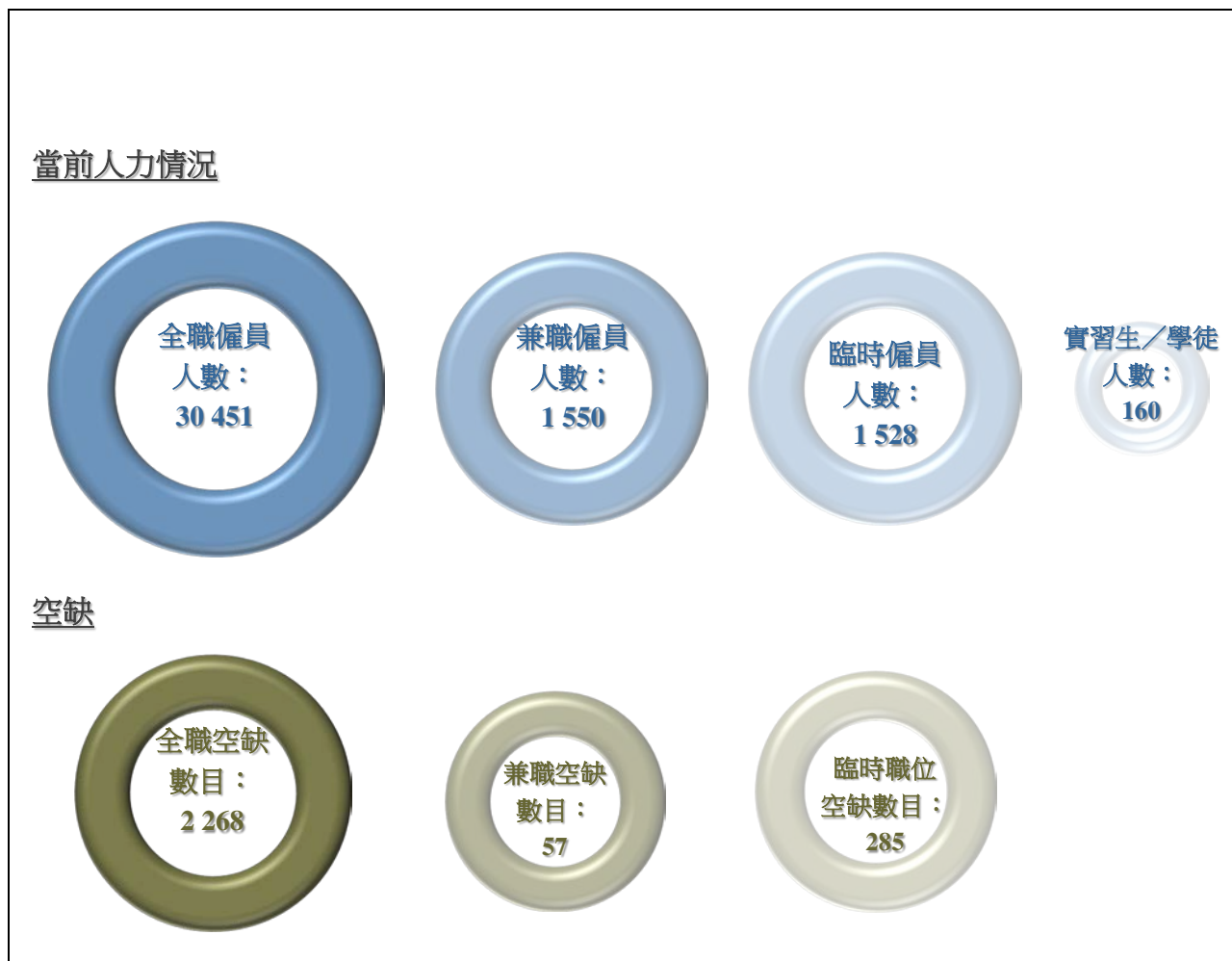
調查結果

人力情況概覽

1.6 調查顯示，截至 2022 年 10 月 1 日 (即調查統計日期)，酒店業有 30 451 名全職僱員、1 550 名兼職僱員、1 528 名臨時僱員及 160 名實習生／學徒。此外，本行業有 2 268 個全職空缺、57 個兼職空缺及 285 個臨時職位空缺。

^註 機構如已停止經營、未僱用酒店業員工、未回應調查等，則視為無效樣本。

圖 1a 人力情況概覽



註：「空缺」是指截至統計日期仍懸空，須立刻填補，且現正積極招聘人員填補的職位。

當前人力情況概覽

1.7 截至 2022 年 10 月 1 日，全職、兼職及臨時僱員總人數約為 33 529 人。其中全職僱員佔最大比重 (90.8%)，兼職僱員及臨時僱員僅佔一小部分 (均為 4.6%)。

1.8 技工／操作工級中，兼職僱員及臨時僱員所佔比例較高 (均為 7.8%，而在其他職級中的比例不足 1%)。

表 1a 各類僱員的分布情況 – 按職級劃分

	整體		經理及專業人員級		督導及技術員級		技工／操作工級		文員及其他員工	
	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)
全職僱員	30 451	90.8%	3 094	100%	9 943	99.8%	16 473	84.4%	941	99.7%
兼職僱員	1 550	4.6%	0	0%	18	0.2%	1 529	7.8%	3	0.3%
臨時僱員	1 528	4.6%	0	0%	2	<0.1%	1 526	7.8%	0	0%
整體：	33 529	100.0%	3 094	100.0%	9 963	100.0%	19 528	100.0%	944	100.0%

職位空缺概覽

1.9 截至 2022 年 10 月 1 日，全職、兼職及臨時職位空缺數目總數約為 2 610 個。調查顯示，臨時職位空缺數目（285 個；10.9%）高於兼職空缺數目（57 個；2.2%）。

1.10 所有兼職空缺及臨時職位空缺均屬技工／操作工級，而其他職級的所有空缺均為全職。

表 1b 各類職位空缺的分佈情況 – 按職級劃分

	整體		經理及 專業人員級		督導及 技術員級		技工／ 操作工級		文員及 其他員工	
	數目	(%)	數目	(%)	數目	(%)	數目	(%)	數目	(%)
全職空缺	2 268	86.9%	48	100%	415	100%	1 789	84.0%	16	100%
兼職空缺	57	2.2%	0	0%	0	0%	57	2.7%	0	0%
臨時職位空缺	285	10.9%	0	0%	0	0%	285	13.4%	0	0%
整體：	2 610	100.0%	48	100.0%	415	100.0%	2 131	100.0%	16	100.0%

全職僱員人數

1.11 在 30 451 名全職僱員中，技工／操作工級僱員最多（54.1%；16 473 人），其次是督導及技術員級僱員（32.7%；9 943 人）。

1.12 按部門分析，最多全職僱員從事的部門為餐飲部（35.3%；10 749 人），其次為房口部（22.8%；6 936 人）及客務部（15.6%；4 745 人）。

表 1c 全職僱員人數 – 按部門及職級劃分

	全職僱員人數	(%)
按職級劃分		
經理及專業人員級	3 094	10.2
督導及技術員級	9 943	32.7
技工／操作工級	16 473	54.1
文員及其他員工	941	3.1
按部門劃分		
餐飲部	10 749	35.3%
房口部	6 936	22.8%
客務部	4 745	15.6%
工程部	1 847	6.1%
營業及市場拓展部	1 740	5.7%
財務部	1 245	4.1%
保安部	1 099	3.6%
行政及營運部	1 036	3.4%
人力資源部	493	1.6%
水療及健身中心	468	1.5%
花店／禮品店	56	0.2%
其他	37	0.1%
整體：	30 451	100.0%

1.13 全職僱員人數最多的主要職務是房口／房間服務員、房口部文員（3 532 人），其次是前堂服務員、客務部文員／接待員、客戶關係主任、停車場服務員（1 765 人）及西菜／亞洲及熱帶國家菜廚師／見習廚師（1 444 人）。

兼職僱員人數

1.14 在 1 550 名兼職僱員中，幾乎全部屬技工／操作工級（98.6%；1 529 人）。

表 1d 兼職僱員人數 – 按職級劃分

	兼職僱員人數	(%)
經理及專業人員級	0	0%
督導及技術員級	18	1.2%
技工／操作工級	1 529	98.6%
文員及其他員工	3	0.2%
整體：	1 550	100.0%

1.15 兼職僱員人數最多的主要職務是侍應生、服務員、餐廳接待員（538 人），其次是房口／房間服務員、房口部文員（311 人）及西菜／亞洲及熱帶國家菜廚師／見習廚師（133 人）。

臨時僱員人數

1.16 在 1 528 名臨時僱員中，幾乎全部屬技工／操作工級（99.9%；1 526 人）。

表 1e 臨時僱員人數 – 按職級劃分

	臨時僱員人數	(%)
經理及專業人員級	0	0%
督導及技術員級	2	0.1%
技工／操作工級	1 526	99.9%
文員及其他員工	0	0%
整體：	1 528	100.0%

1.17 臨時僱員人數最多的主要職務是侍應生、服務員、餐廳接待員（424 人），其次是房口／房間服務員、房口部文員（274 人）及管事、清潔工、洗碗工（186 人）。

實習生／學徒人數

1.18 實習生／學徒有 160 人，其中近九成屬技工／操作工級（88.8%；142 人），僅少數屬督導及技術員級（5.6%；9 人）與文員及其他員工（5.6%；9 人）。

全職空缺數目

1.19 截至 2022 年 10 月 1 日，全職空缺總數為 2 268 個，空缺率（即全職空缺數目佔全職僱員及空缺總數的百分比）為 6.9%。

1.20 技工／操作工級全職空缺較多（1 789 個），空缺率亦較高（9.8%）。

1.21 與全職僱員的分布情況類似，餐飲部（949 個）、房口部（575 個）及客務部（409 個）的全職空缺相對較多，空缺率較高（7.7% 至 8.1%；其他部門低於 7%）。

表 1f 全職空缺數目 – 按部門和職級劃分

	全職空缺數目	空缺率
按職級劃分		
經理及專業人員級	48	[1.5%]
督導及技術員級	415	[4.0%]
技工／操作工級	1 789	[9.8%]
文員及其他員工	16	[1.7%]
按部門劃分		
餐飲部	949	[8.1%]
房口部	575	[7.7%]
客務部	409	[7.9%]
工程部	112	[5.7%]
營業及市場拓展部	69	[3.8%]
保安部	60	[5.2%]
水療及健身中心	34	[6.8%]
財務部	28	[2.2%]
行政及營運部	18	[1.7%]
人力資源部	13	[2.6%]
花店／禮品店	0	[0%]
其他	1	[2.6%]
整體：	2 268	[6.9%]

空缺率 = $\frac{\text{全職空缺數目}}{\text{職位總數 (全職僱員人數 + 全職空缺數目)}}$ (各部門及職級)

1.22 全職空缺數目最多的職務是房口／房間服務員、房口部文員（348 個），其次是侍應生、服務員、餐廳接待員（282 個）及前堂服務員、客務部文員／接待員、客戶關係主任、停車場服務員（227 個）。

全職僱員的平均每月收入

1.23 經理及專業人員級全職僱員的平均每月收入為 \$30,000 以上 (77.6%)，其次是督導及技術員級僱員，平均每月收入範圍為 \$20,001 至 \$30,000 (72.7%)，以及文員及其他員工，為 \$15,001 至 \$25,000 (77.2%)。技工／操作工級僱員的收入範圍通常為 \$20,000 或以下 (88.6%)。

表 1g 全職僱員的平均每月收入 – 按職級劃分

	主要收入範圍
經理及專業人員級	\$30,001 - \$40,000 (27.1%) ; \$40,000 以上 (50.5%)
督導及技術員級	\$20,001 - \$25,000 (43.8%) ; \$25,001 - \$30,000 (28.9%)
技工／操作工級	\$15,000 或以下 (28.7%) ; \$15,001 - \$20,000 (59.9%)
文員及其他員工	\$15,001 - \$20,000 (54.4%) ; \$20,001 - \$25,000 (22.8%)

兼職僱員的平均時薪

1.24 53.6% 的技工／操作工級兼職僱員的平均時薪為 \$51 至 \$80，另外 39.1% 的時薪較低，為 \$37.5 至 \$50。77.8% 的督導及技術員級兼職僱員的平均時薪為 \$80 以上。

僱員宜有教育程度

1.25 大多數僱主期望經理及專業人員級全職僱員具有學士學位或以上學歷 (85.7%)，屬意督導及技術員級僱員持有副學位學歷 (64.3%)，而要求文員及其他員工獲得文憑／證書學歷 (62.4%)。至於技工／操作工級僱員，相當大比例的僱主要求他們獲得文憑／證書學歷 (49.7%) 或具有中四至中六／中七學歷 (39.3%)。

表 1h 全職僱員宜有教育程度 – 按職級劃分

	主要宜有教育程度
經理及專業人員級	學士學位或以上 (85.7%)
督導及技術員級	副學位 (64.3%)
技工／操作工級	中四至中六／中七 (39.3%) ; 文憑／證書 (49.7%)
文員及其他員工	文憑／證書 (62.4%)

僱員宜有相關年資

1.26 僱主往往要求經理及專業人員級僱員擁有六年至十年以下相關年資 (63.4%)，屬意督導及技術員級僱員擁有三年至六年以下相關年資 (73.7%)，而對大多數技工／操作工級僱員與文員及其他員工的相關年資要求僅為三年以下（分別為 90.6% 和 93.9%）。

表 1i 全職僱員宜有工作年資 – 按職級劃分

	主要宜有相關年資
經理及專業人員級	六年至十年以下 (63.4%)
督導及技術員級	三年至六年以下 (73.7%) ;
技工／操作工級	一年以下 (41.4%) ; 一年至三年以下 (49.2%)
文員及其他員工	一年以下 (44.1%) ; 一年至三年以下 (49.8%)

僱員年齡分布

1.27 經理及專業人員級全職僱員的年齡 (69.0% 為 40 至 59 歲) 往往大於較低職級的僱員。相反，文員及其他員工則較年輕 (66.1% 為 20 至 39 歲)。至於督導及技術員級僱員以及技工／操作工級僱員，約半數為 40 至 59 歲，約五分之二為 20 至 39 歲。

圖 1j 全職僱員的年齡分布 – 按職級劃分

	主要年齡範圍
經理及專業人員級	40 至 59 歲 (69.0%)
督導及技術員級	20 至 39 歲 (44.4%) ; 40 至 59 歲 (50.4%)
技工／操作工級	20 至 39 歲 (38.8%) ; 40 至 59 歲 (50.6%)
文員及其他員工	20 至 39 歲 (66.1%)

過去十二個月離職及新聘僱員

1.28 於統計前十二個月內，有 8 049 名全職僱員離職，流動率（即離職全職僱員人數佔全職職位總數百分比）為 24.6%。其中技工／操作工級僱員離職率較高 (31.0%)，其次是文員及其他員工 (29.9%)。

1.29 新聘 7 509 名全職僱員，大多數新聘僱員 (78.1%) 具有相關工作經驗，經理及專業人員級新聘僱員中具有相關工作經驗的佔比最高 (97.8%)，其次是督導及技術員級新聘僱員 (90.1%)。

表 1k 過去十二個月離職及新聘全職僱員 – 按職級劃分

	離職全職 僱員人數	流動率	新聘僱員 人數	具相關經驗的 新聘僱員佔比
經理及專業人員級	542	[17.3%]	491	97.8%
督導及技術員級	1 557	[15.0%]	1 427	90.1%
技工／操作工級	5 664	[31.0%]	5 305	73.9%
文員及其他員工	286	[29.9%]	286	62.2%
整體：	8 049	[24.6%]	7 509	78.1%

流動率 =
$$\frac{\text{離職全職僱員人數}}{\text{職位總數 (全職僱員人數 + 全職空缺數目)}} \quad (\text{各職級})$$

過去十二個月遇到的招聘困難

1.30 對於在統計前十二個月進行各職級全職僱員招聘工作的機構，招聘技工／操作工級僱員 (87.3%) 與文員及其他員工 (82.1%) 的機構遇到招聘困難的比例相對較高。

1.31 各職級僱員招聘最常提及的困難是「源自其他行業薪酬福利制度方面的人手競爭」(約 51% 至 60%) 及「缺乏具相關經驗求職者」(約 54% 至 64%)。

表 1l 統計前十二個月遇到的招聘困難 – 按職級劃分

	經理及 專業人員級	督導及 技術員級	技工／ 操作工級	文員及 其他員工
遇到招聘困難	60.4%	72.1%	87.3%	82.1%
主要困難 (在遇到招聘困難的機構中)：				
• 源自其他行業以下方面的人手競爭：				
- 薪酬福利制度	50.5%	54.9%	59.8%	58.7%
- 工作條件 (如工作時長、 輪班工作)	37.4%	53.5%	63.9%	50.0%
• 缺乏具相關經驗求職者	57.6%	58.5%	53.9%	64.1%
• 缺乏具職業抱負的求職者	18.2%	50.7%	50.2%	42.4%
進行招聘工作的機構數目 (進行相應職級全職僱員招聘工作的機構 所佔百分比)	164 (51.9%)	197 (62.3%)	251 (79.4%)	112 (35.4%)

註：填報人員可能提及多於一個招聘困難。

挽留困難

1.32 此外，在挽留全職僱員方面，挽留技工／操作工級僱員 (78.1%) 遭遇困難的機構佔比較高，其次是挽留督導及技術員級僱員 (61.0%)。

1.33 「酒店／飲食／旅遊界別及其他行業在薪酬福利制度方面的人手競爭」是挽留各職級僱員最常遇到的困難（約 74% 至 82%）。

表 1m 挽留困難 – 按職級劃分

	經理及 專業人員級	督導及 技術員級	技工／ 操作工級	文員及 其他員工
遇到挽留困難	52.9%	61.0%	78.1%	53.7%
主要困難（在遇到挽留困難的機構中）：				
• 酒店／飲食／旅遊界別及其他行業在以下方面的人手競爭：				
- 薪酬福利制度	73.7%	81.9%	79.1%	79.8%
- 工作條件（如工作時長、輪班工作）	27.1%	61.9%	62.2%	34.0%

註： (i) 在有相應職級全職僱員的機構中所佔百分比。
(ii) 填報人員可能提及多個挽留困難。

未來十二個月業務額的預期變化

1.34 許多機構（45.2%）預計未來十二個月的業務額將保持穩定，19.3% 的機構預期業務額較佳，僅 7.3% 的機構預期較差。

酒店設施及服務

1.35 11.1% 的酒店設有水療中心，設有健身中心的酒店比例則更高（45.1%）。20.5% 的酒店設有中菜部，27.3% 的酒店提供日間服務。

僱員宜有訓練模式

1.36 僱主認為全職僱員宜有的訓練模式是在職培訓，包括對「經理／專業人員級及督導／技術員級」僱員（90.9%）以及對「技工／操作工級與文員及其他員工」（89.3%）的培訓。大多數僱主亦偏向公司內部培訓（各職級約佔 72%）。

未來十二個月的僱員訓練及發展預算的預期變化

1.37 與去年比較，66.0% 的機構預計未來十二個月的僱員訓練及發展預算將維持不變，15.8% 的機構預計會增加預算，僅 4.6% 的機構表示會削減預算。

為配合行業新興趨勢所需的僱員培訓範疇

1.38 為配合行業新興趨勢，各職級全職僱員均有必要接受某些方面的培訓，包括：

- 「難題解決／設計思考」
- 「顧客服務」；及
- 「溝通」。

表 1n 全職僱員為配合行業新興趨勢需要的五大培訓範疇 – 按職級劃分

	經理及專業人員級	督導及技術員級	技工／操作工級	文員及其他員工
• 第一	督導管理、 領導技巧	難題解決／設計思考	顧客服務	溝通
	68.0%	70.0%	84.4%	65.3%
• 第二	人力資源管理	顧客服務	溝通	難題解決／ 設計思考
	64.3%	68.3%	77.7%	53.3%
• 第三	銷售及市場策略規劃、推行及檢討	溝通	客務服務	人際關係技巧
	難題解決／設計思考			
	均為 53.4%	68.0%	69.8%	50.3%
• 第四	-	督導管理、領導技巧	難題解決／ 設計思考	英語
	-	61.7%	67.8%	48.2%
• 第五	風險管理	人際關係技巧	房務服務	顧客服務
	51.1%	60.7%	67.1%	46.2%

註： (i) 在有相應職級全職僱員的機構中所佔百分比。
(ii) 填報人員可能提及多於一個培訓範疇。

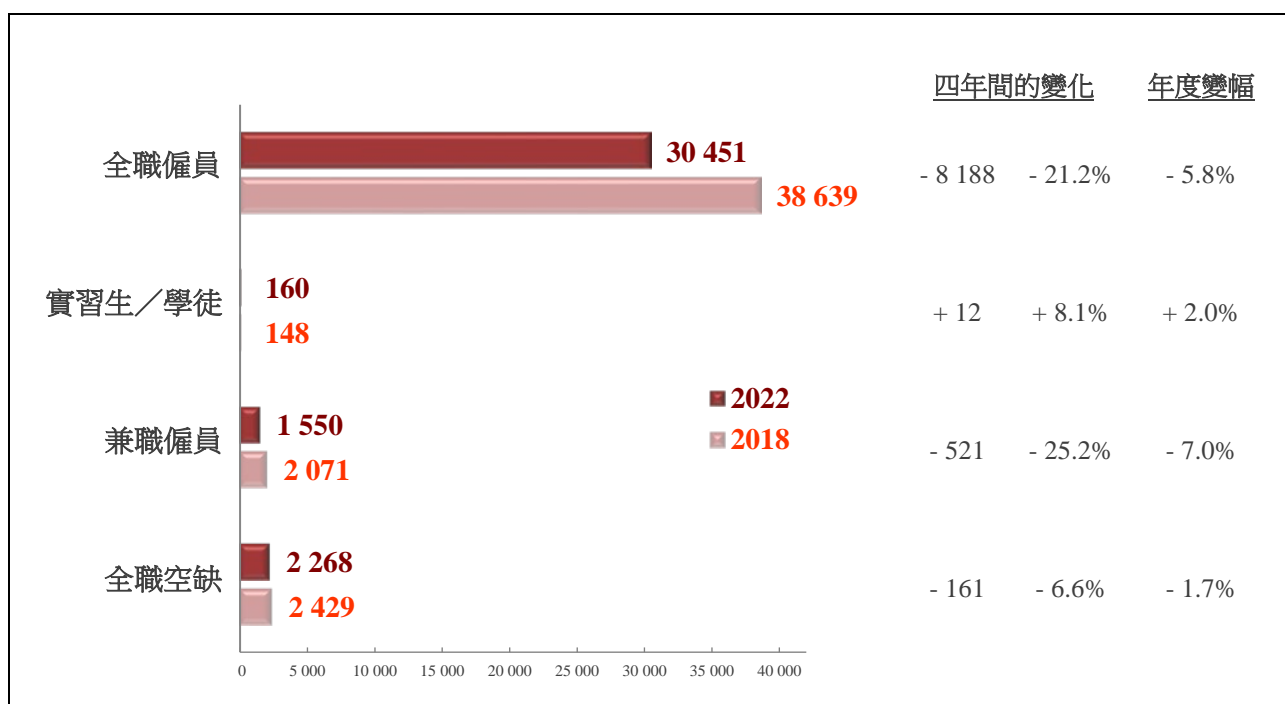
人力分析

2022 年與 2018 年的人力變化

人力變化概覽

1.39 整體而言，與 2018 年相比，2022 年全職僱員人數 (-21.2%) 與兼職僱員人數 (-25.2%) 變化幅度較大，而實習生／學徒人數 (+8.1%) 及全職空缺數目 (-6.6%) 的變化幅度較小。原因可能在於過去幾年，2019 冠狀病毒病疫情反覆，僱主在僱用員工方面普遍持保守態度。

圖 1b 人力變化概覽



註：在 2018 年的調查中，沒有收集臨時僱員、兼職空缺及臨時職位空缺數據。

全職僱員人數變化

1.40 全職僱員總數從 2018 年的 38 639 人降至 2022 年的 30 451 人，跌幅為 21.2% (-8 188 人)。全職僱員人數減少見於所有職級，其中人數減少最多的是技工／操作工級 (-5 978 人)，其次是督導及技術員級 (-1 783 人)。

表 1o 全職僱員人數變化 – 按職級劃分

	全職僱員人數		四年間的變化		年度變幅
	2022	2018			
經理及專業人員級	3 094	3 228	- 134	- 4.2%	- 1.1%
督導及技術員級	9 943	11 726	- 1 783	- 15.2%	- 4.0%
技工／操作工級	16 473	22 451	- 5 978	- 26.6%	- 7.4%
文員及其他員工	941	1 234	- 293	- 23.7%	- 6.6%
整體：	30 451	38 639	- 8 188	- 21.2%	- 5.8%

兼職僱員人數變化

1.41 兼職僱員總數從 2018 年的 2 071 人降至 2022 年的 1 550 人，跌幅為 25.2%（-521 人）。從職級來看，兼職僱員人數整體減少主要是因為技工／操作工級兼職僱員人數減少（-483 人）。

表 1p 兼職僱員人數變化 – 按職級劃分

	兼職僱員人數		四年間的變化		年度變幅
	2022	2018			
經理及專業人員級	0	0	0	0%	0%
督導及技術員級	18	51	- 33	- 64.7%	- 22.9%
技工／操作工級	1 529	2 012	- 483	- 24.0%	- 6.6%
文員及其他員工	3	8	- 5	- 62.5%	- 21.7%
整體：	1 550	2 071	- 521	- 25.2%	- 7.0%

全職空缺數目變化

1.42 全職空缺總數從 2018 年的 2 429 個減少至 2022 年的 2 268 個，跌幅為 6.6%（-161 個）。全職空缺數目減少較多的職級是督導及技術員級（-77 個）與經理及專業人員級（-57 個）。

1.43 雖然空缺數目有所減少，但空缺率微升，從 2018 年的 5.9% 升至 2022 年的 6.9%。按職級分析，技工／操作工級的空缺率有所上升（從 7.5% 升至 9.8%）。

表 1q 全職空缺數目變化 – 按職級劃分

	全職空缺數目		四年間的變化		年度變幅	空缺率	
	2022	2018				2022	2018
經理及專業人員級	48	105	- 57	- 54.3%	- 17.8%	[1.5%]	[3.2%]
督導及技術員級	415	492	- 77	- 15.7%	- 4.2%	[4.0%]	[4.0%]
技工／操作工級	1 789	1 808	- 19	- 1.1%	- 0.3%	[9.8%]	[7.5%]
文員及其他員工	16	24	- 8	- 33.3%	- 9.6%	[1.7%]	[1.9%]
整體：	2 268	2 429	- 161	- 6.6%	- 1.7%	[6.9%]	[5.9%]

空缺率 = $\frac{\text{全職空缺數目}}{\text{職位總數 (全職僱員人數 + 全職空缺數目)}}$ (各職級)

僱員平均每月收入變化

1.44 與 2018 年的調查結果相比，2022 年所有職級僱員的平均每月收入呈整體上升趨勢。

表 1r 平均每月收入變化 – 按職級劃分

	主要每月薪酬範圍	
	2022	2018
經理及專業人員級	\$30,001 - \$40,000 (27.1%) ; \$40,000 以上 (50.5%)	\$30,001 - \$40,000 (30.9%) ; \$40,000 以上 (31.1%)
督導及技術員級	\$20,001 - \$25,000 (43.8%) ; \$25,001 - \$30,000 (28.9%)	\$15,001 - \$20,000 (31.1%) ; \$20,001 - \$25,000 (48.6%)
技工／操作工級	\$15,000 或以下 (28.7%) ; \$15,001 - \$20,000 (59.9%)	\$15,000 或以下 (75.6%)
文員及其他員工	\$15,001 - \$20,000 (54.4%) ; \$20,001 - \$25,000 (22.8%)	\$15,000 或以下 (34.2%) ; \$15,001 - \$20,000 (52.6%)

僱員宜有教育程度變化

1.45 與 2018 年的調查結果相比，僱主傾向於提高對經理及專業人員級、督導及技術員級以及技工／操作工級僱員的教育程度要求。

表 1s 僱員宜有教育程度變化 – 按職級劃分

	主要宜有教育程度	
	2022	2018
經理及專業人員級	學士學位或以上 (85.7%)	學士學位或以上 (73.7%)
督導及技術員級	副學位 (64.3%)	文憑／證書 (32.6%) ; 副學位 (30.9%)
技工／操作工級	中四至中六／中七 (39.3%) ; 文憑／證書 (49.7%)	中三或以下 (23.1%) ; 中四至中六／七 (39.1%) ; 文憑／證書 (28.8%)
文員及其他員工	文憑／證書 (62.4%)	中四至中六／中七 (23.4%) ; 文憑／證書 (24.8%) ; 副學位 (37.5%)

僱員宜有相關年資變化

1.46 與 2018 年的調查結果相比，僱主傾向提高對經理及專業人員級僱員與文員及其他員工的相關年資要求。

表 1t 僱員宜有相關年資變化 – 按職級劃分

	主要宜有工作年資	
	2022	2018
經理及專業人員級	六年至十年以下 (63.4%)	五年至十年以下 (63.2%)
督導及技術員級	三年至六年以下 (73.7%) ;	三年至五年以下 (71.1%) ;
技工／操作工級	一年以下 (41.4%) ; 一年至三年以下 (49.2%)	一年以下 (38.1%) ; 一年至三年以下 (48.8%)
文員及其他員工	一年以下 (44.1%) ; 一年至三年以下 (49.8%)	一年以下 (48.7%) ; 一年至三年以下 (28.9%)

人力推算及每年新增人力需求

1.47 每年新增人力需求已考慮人力趨勢推算及行業人力流失率（即每年轉行僱員所佔百分比）。下方表 1u 列出預計 2023 年至 2026 年每年新增人力需求摘要。

表 1u 預計 2023 年至 2026 年每年新增人力需求

職級	預計每年新增人力需求
經理及專業人員級	184
督導及技術員級	678
技工／操作工級	2,775
文員及其他員工	152

建議

政府

1.48 面對吸納人才及人手不足的困境，政府可向僱主推廣多元就業計劃，鼓勵他們聘請不同類型的僱員，包括婦女、年輕離校生以及對就業市場仍然充滿活力及熱忱的中高齡市民。政府還可資助僱主為僱員提供在職培訓，同時向僱員推廣持續進修基金 (CEF)，追求終身學習、重塑及提升技能。此外，政府可鼓勵業界參與各種政府資助計劃，如創新科技署推出的「科技券」計劃與環境保護署推出的「廚餘收集先導計劃」，以提高生產力及成本效益。

培訓機構

1.49 建議培訓機構在設計培訓課程時，著重「解難能力／設計思維」、「顧客服務」、「溝通」、「督導管理與領導技巧」及「人際關係」方面的訓練。近年來，隨著行業迅速發展及科技廣泛應用，以及環境、社會及管治 (ESG) 的策略地位日益重要，培訓機構應緊貼市場趨勢，考慮在職前培訓課程加入數碼技能及 ESG 知識，讓學生為就業作好準備。考慮到僱主在招聘具相關工作經驗求職者方面存在困難，建議培訓機構與業界合作夥伴合作，加入職場體驗學習活動及元素，開展更多專題研習活動。

僱主

1.50 業界普遍反映難以招聘與挽留優秀僱員。除檢視工作環境，僱主可考慮在薪金以外，提供整套職業發展計劃，以吸引及挽留優秀人才。僱主亦可鼓勵僱員獲取更高的資歷、提升及重塑技能，以保持自己近貼行業最新發展。此外，僱主也可鼓勵僱員獲取更多國際經驗，尤其是來自其他城市和國家，從而促進事業發展。安排部門內和/或跨部門的工作輪調及制定員工晉升計劃，同樣是挽留與激勵員工的有效方法。

僱員

1.51 因應持續變化的工作環境，建議僱員重塑及提升技能，持續進修。僱員亦可善用政府基金的資助，參加技能重塑培訓課程，為就業作好準備，尤其是在後疫情時代，業界復常後極需大量人手時，這點至為重要。

2 緒論

背景

2.1 酒店、飲食及旅遊業訓練委員會（本會）隸屬職業訓練局（VTC），由香港特別行政區政府委任，負責分析酒店業的人力情況及培訓需求。本會成員由各大行業商會、職工會、專業團體、教育培訓機構及政府部門提名出任。人力調查工作小組由本會選定成員組成。本會成員名單及職權範圍以及工作小組成員名單分別載於**附錄 1**、**附錄 2**及**附錄 3**。

2.2 酒店業人力調查每四年進行一次，期間輔以兩份定期人力更新報告，透過聚焦小組及桌面研究蒐集的資料，更好地反映不斷變化的人力情況。是次人力調查著重分析技術人力，即預期會應用所需行業知識及技術技能來完成指定工作的員工。

2.3 是次調查的人力數據於 2022 年 10 月中旬至 2023 年 2 月中旬蒐集，統計日期為 2022 年 10 月 1 日。本報告書載有酒店業最新的人力情況調查結果及分析，並結合行業前景，向包括政府、培訓機構、僱主及僱員等業界持份者，提供與人力發展相關的建議。

目的

2.4 是次人力調查的目的有：

- (a) 蒐集酒店業各主要職務、職級及酒店部門的最新人力資料；
- (b) 評估技術人力架構；
- (c) 預測未來短期的培訓需求；以及
- (d) 向 VTC 及相關持份者提出培訓策略及建議，以配合相關需求。

3 調查方法

調查範圍

3.1 是次調查涵蓋酒店業內 341 間持牌酒店及辦事處(即酒店管理公司及酒店內部營運辦事處)。

樣本設計

3.2 機構記錄取自牌照事務處提供的持牌酒店名單，輔以政府統計處機構單位記錄庫以及香港旅遊發展局發布的《香港酒店供應情況》報告。是次調查涵蓋業內 341 間機構，包括 322 間持牌酒店及 19 間酒店辦事處。

問卷設計

3.3 為調查設計的問卷分為兩部分。第一部分按部門、職級及主要職務蒐集量化人力資料，第二部分蒐集人力情況相關補充資料。本會編製了一份「主要職務工作說明」，詳述每個職務的工作，並將主要職務分為以下十一個部門及四個職級：

部門

- (a) 行政及營運部
- (b) 人力資源部
- (c) 財務部
- (d) 營業及市場拓展部
- (e) 客務部
- (f) 房口部
- (g) 水療及健身中心
- (h) 花店／禮品店
- (i) 工程部
- (j) 保安部
- (k) 餐飲部

職級

- (a) 經理及專業人員級
- (b) 督導及技術員級
- (c) 技工／操作工級
- (d) 文員及其他員工

3.4 由於各機構採用的職稱與主要職務的內容未盡相同，僱主需參考主要職務工作說明及技能等級填報人力資料。本報告書載有詞彙釋義及調查文件（包括調查問卷樣本、附註及主要職務工作說明），見**附錄 4 及附錄 5**。

數據蒐集

3.5 是次人力調查於 2022 年 10 月中旬至 2023 年 2 月中旬蒐集數據。本會將整套調查文件送予每間機構，並籲請機構提供調查時的人力資料，統計日期定為 2022 年 10 月 1 日。調查期間，統計員透過致電或造訪機構，協助相關人員填妥問卷。

3.6 本會採取各種措施以確保數據蒐集過程的質素，包括調查前的準備、為調查人員提供充足培訓、監察調查的進行情況、採取措施提高回應率、核對填妥的問卷、雙重輸入資料以求準確、核實所蒐集的數據等。質素保證措施見**附錄 6**。

資料分析

3.7 在 243 間有效機構中，順利集得 166 間的統計資料，有效回應率為 68.3%^註。鑒於各門類的回應率令人滿意、公眾熟識和具規模的機構大多回應了調查及從樣本機構調查所得的結果可運用統計學方法倍大，本會總結本報告書所載的調查結果足以反映酒店業的人力情況，而個別門類所得的回應率亦能夠提供有意義的細項分析。回應概況見**附錄 7**。

人力推算方法

3.8 本會採用可反映本地經濟、人口分布和人力市場重大變化的相關經濟指標，建立統計模型，推算酒店業 2023 年至 2026 年間的人力需求。推算方法的詳細說明載於**附錄 8**。

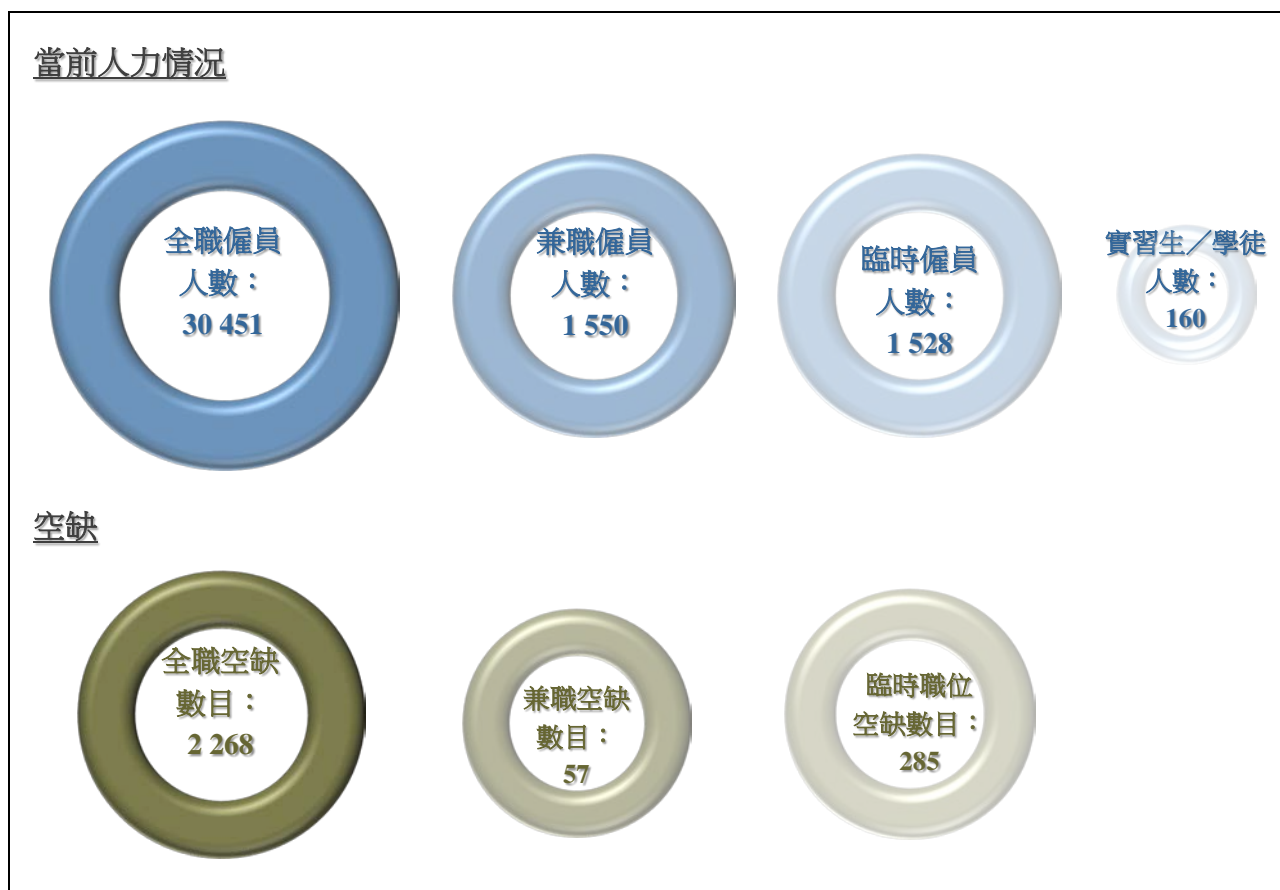
^註 機構如已停止經營、未僱用酒店業員工、未回應調查等，則視為無效樣本。

4 調查結果

4.1 人力情況概覽

4.1.1 調查顯示，截至 2022 年 10 月 1 日（即調查統計日期），酒店業有 30 451 名全職僱員、1 550 名兼職僱員、1 528 名臨時僱員以及 160 名實習生／學徒。此外，本行業有 2 268 個全職空缺、57 個兼職空缺及 285 個臨時職位空缺。

圖 4.1 人力情況概覽

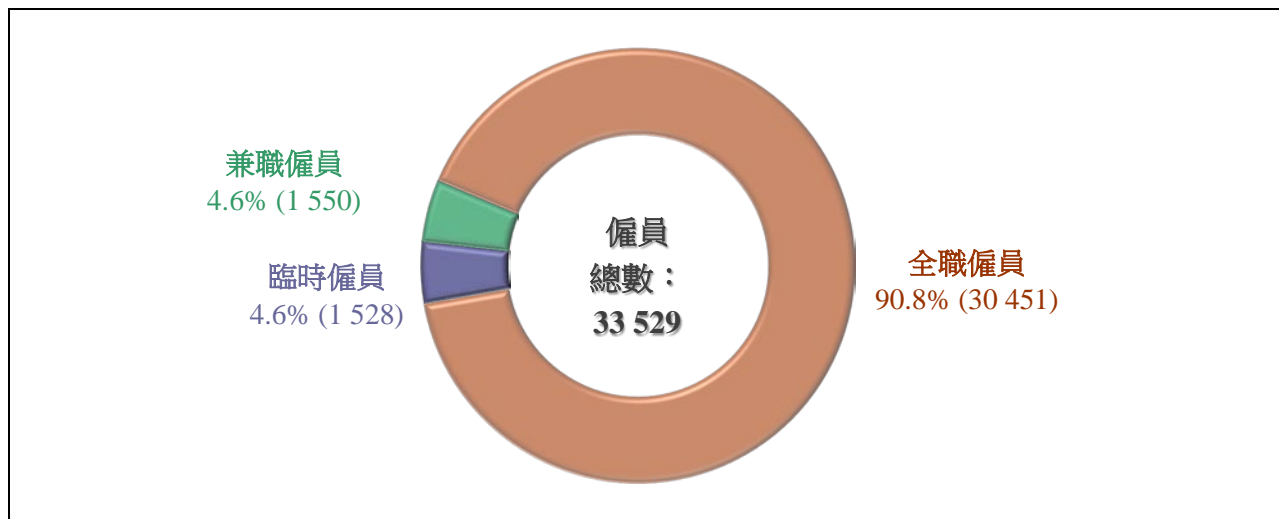


註：「空缺」指於統計日期仍懸空，須立刻填補，且現正積極招聘人員填補的職位。

4.2 當前人力情況概覽

4.2.1 截至 2022 年 10 月 1 日，全職、兼職及臨時僱員總數約為 33 529 人。全職僱員佔比最大 (90.8%)，兼職僱員及臨時僱員僅佔一小部分（均為 4.6%）。

圖 4.2 各類僱員的分布情況



4.2.2 按職級分析，技工／操作工級中兼職僱員及臨時僱員的比例較高（均為 7.8%，而在其他職級中的比例不足 1%）。

表 4.2 各類僱員的分布情況 – 按職級劃分

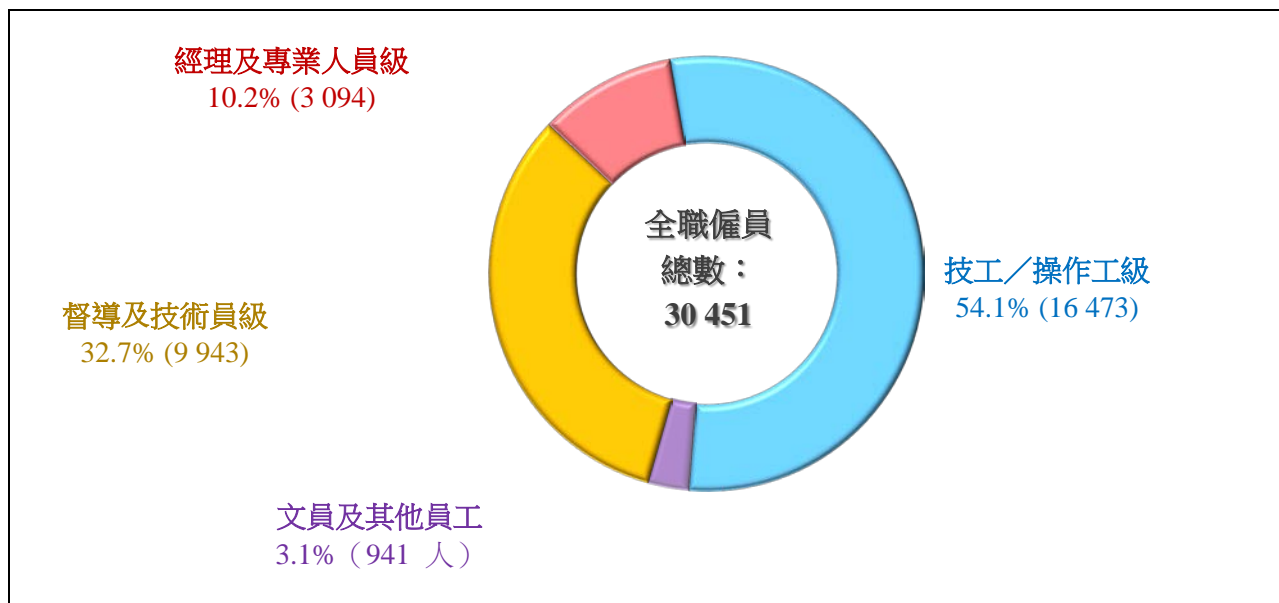
	整體		經理及專業人員級		督導及技術員級		技工／操作工級		文員及其他員工	
	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)	人數	(%)
全職僱員	30 451	90.8%	3 094	100%	9 943	99.8%	16 473	84.4%	941	99.7%
兼職僱員	1 550	4.6%	0	0%	18	0.2%	1 529	7.8%	3	0.3%
臨時僱員	1 528	4.6%	0	0%	2	<0.1%	1 526	7.8%	0	0%
整體：	33 529	100.0%	3 094	100.0%	9 963	100.0%	19 528	100.0%	944	100.0%

4.3 全職僱員人數

按職級劃分

4.3.1 在 30 451 名全職僱員中，逾半數屬技工／操作工級（54.1%；16 473 人），約三分之一屬督導及技術員級（32.7%；9 943 人），約一成屬經理及專業人員級（10.2%；3 094 人），另有小部分屬文員及其他員工（3.1%；941 人）。

圖 4.3 全職僱員人數 – 按職級劃分



按部門劃分

4.3.2 按部門分析，最多全職僱員從事的部門為餐飲部（35.3%；10 749 人），其次為房口部（22.8%；6 936 人）及客務部（15.6%；4 745 人）。

表 4.3a 全職僱員人數 – 按部門劃分

	全職僱員人數	(%)
餐飲部	10 749	35.3%
房口部	6 936	22.8%
客務部	4 745	15.6%
工程部	1 847	6.1%
營業及市場拓展部	1 740	5.7%
財務部	1 245	4.1%
保安部	1 099	3.6%
行政及營運部	1 036	3.4%
人力資源部	493	1.6%
水療及健身中心	468	1.5%
花店／禮品店	56	0.2%
其他	37	0.1%
整體：	30 451	100.0%

主要職務

4.3.3 全職僱員人數最多的十大主要職務大多分布在餐飲部及房口部，且以技工／操作工級為主。

4.3.4 第一大職務是房口／房間服務員、房口部文員（3 532 人），其次是前堂服務員、客務部文員／接待員、客戶關係主任、停車場服務員（1 765 人）及西菜／亞洲及熱帶國家菜廚師／見習廚師（1 444 人）。

表 4.3b 全職僱員的十大主要職務

部門	主要職務	全職僱員 人數	佔全職僱員 總數百分比
餐飲部	（西菜／亞洲及熱帶國家菜）廚師／見習廚師... 3	1 444	4.7%
	侍應生；服務員；餐廳接待員... 4	1 383	4.5%
	管事；清潔工；洗碗工... 5	1 174	3.9%
	領班；餐廳主管	1 168	3.8%
	冷盤總廚；總廚（冷盤／燒烤／調汁）；糕餅師	902	3.0%
房口部	房口／房間服務員； 房口部文員... 1	3 532	11.6%
	衣帽間侍應生／大堂侍應生；公眾地方清潔工； 衛生間服務員	1 161	3.8%
	房口部督導員；助理管家； 公眾地方部主任	1 056	3.5%
客務部	前堂服務員；客務部文員／接待員； 客戶關係主任；停車場服務員... 2	1 765	5.8%
工程部	工程部技工	966	3.2%

督導及技術員級

技工／操作工級

4.4 兼職僱員人數

4.4.1 在 1 550 名兼職僱員中，幾乎全部屬技工／操作工級（98.6%；1 529 人）。

表 4.4a 兼職僱員人數 – 按職級劃分

	兼職僱員人數	(%)
經理及專業人員級	0	0%
督導及技術員級	18	1.2%
技工／操作工級	1 529	98.6%
文員及其他員工	3	0.2%
整體：	1 550	100.0%

4.4.2 兼職僱員人數最多的五大主要職務分布在餐飲部、房口部及客務部。第一大職務是侍應生、服務員、餐廳接待員（538 人），其次是房口／房間服務員、房口部文員（311 人）及西菜／亞洲及熱帶國家菜廚師／見習廚師（133 人）。

表 4.4b 兼職僱員的五大主要職務

部門	主要職務	兼職僱員 人數	佔兼職僱員 總數百分比
餐飲部	侍應生；服務員；餐廳接待員... 1	538	34.7%
	（西菜／亞洲及熱帶國家菜）廚師／見習廚師... 3	133	8.6%
	侍應生；服務員；餐廳接待員 （中菜部）	129	8.3%
房口部	房口／房間服務員； 房口部文員... 2	311	20.1%
客務部	前堂服務員；客務部文員／接待員； 客戶關係主任；停車場服務員	103	6.6%

 技工／操作工級

4.5 臨時僱員人數

4.5.1 在 1 528 名臨時僱員中，幾乎全部屬技工／操作工級（99.9%；1 526 人）。

表 4.5a 臨時僱員人數 – 按職級劃分

	臨時僱員人數	(%)
經理及專業人員級	0	0%
督導及技術員級	2	0.1%
技工／操作工級	1 526	99.9%
文員及其他員工	0	0%
整體：	1 528	100.0%

4.5.2 臨時僱員人數最多的五大主要職務分布在餐飲部及房口部。第一大職務是侍應生、服務員、餐廳接待員（424 人），其次是房口部服務員、房間服務員、房口部文員（274 人）及管事、清潔工、洗碗工（186 人）。

表 4.5b 臨時僱員的五大主要職務

部門	主要職務	臨時僱員 人數	佔臨時僱員 總數百分比
餐飲部	侍應生；服務員；餐廳接待員... 1	424	27.7%
	管事；清潔工；洗碗工... 3	186	12.2%
	（西菜／亞洲及熱帶國家菜）廚師／見習廚師	185	12.1%
	侍應生；服務員；餐廳接待員 （中菜部）	140	9.2%
房口部	房口／房間服務員； 房口部文員... 2	274	17.9%

 技工／操作工級

4.6 實習生／學徒人數

4.6.1 在 160 名實習生／學徒中，近九成屬技工／操作工級（88.8%；142 人）。

表 4.6a 實習生／學徒人數 – 按職級劃分

	臨時僱員人數	(%)
經理及專業人員級	0	0%
督導及技術員級	9	5.6%
技工／操作工級	142	88.8%
文員及其他員工	9	5.6%
整體：	160	100.0%

4.6.2 如下表所列，實習生／學徒人數最多的三大主要職務分布在餐飲部、客務部及房口部。

表 4.6b 實習生／學徒的三大主要職務

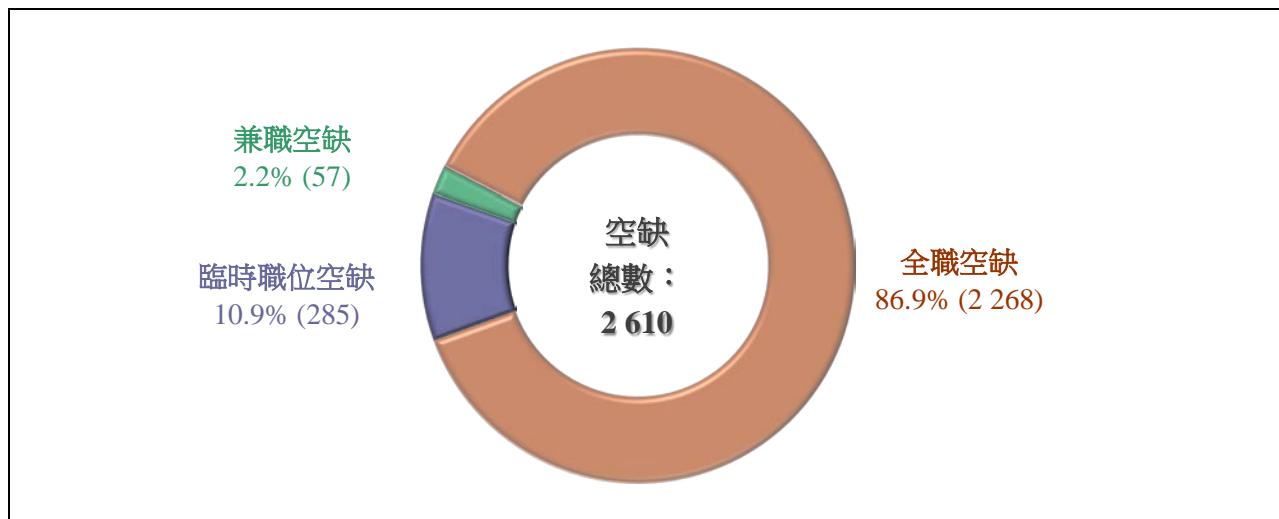
部門	主要職務	臨時僱員 人數	佔臨時僱員 總數百分比
餐飲部	侍應生；服務員；餐廳接待員	41	25.6%
客務部	前堂服務員；客務部文員／接待員； 客戶關係主任；停車場服務員	33	20.6%
房口部	房口／房間服務員； 房口部文員	19	11.9%

 技工／操作工級

4.7 職位空缺概覽

4.7.1 截至 2022 年 10 月 1 日，全職、兼職及臨時職位空缺數目約為 2 610 個。調查顯示，臨時職位空缺數目（285 個；10.9%）高於兼職空缺數目（57 個；2.2%）。

圖 4.7 各類職位空缺的分布情況



4.7.2 按職級分析，調查顯示，所有兼職空缺及臨時職位空缺均屬技工／操作工級，而其他職級的所有空缺均為全職。

表 4.7 各類職位空缺的分布情況 – 按職級劃分

	整體		經理及 專業人員級		督導及 技術員級		技工／ 操作工級		文員及 其他員工	
	數目	(%)	數目	(%)	數目	(%)	數目	(%)	數目	(%)
全職空缺	2 268	86.9%	48	100%	415	100%	1 789	84.0%	16	100%
兼職空缺	57	2.2%	0	0%	0	0%	57	2.7%	0	0%
臨時職位空缺	285	10.9%	0	0%	0	0%	285	13.4%	0	0%
整體：	2 610	100.0%	48	100.0%	415	100.0%	2 131	100.0%	16	100.0%

4.8 全職空缺數目

4.8.1 截至 2022 年 10 月 1 日，全職空缺總數為 2 268 個，空缺率（即全職空缺數目佔全職僱員及空缺總數的百分比）為 6.9%。

4.8.2 技工／操作工級全職空缺較多（1 789 個），空缺率亦較高（9.8%）。

4.8.3 與全職僱員的分布情況類似，餐飲部（949 個）、房口部（575 個）及客務部（409 個）的全職空缺相對較多，空缺率亦較高（7.7% 至 8.1%；其他部門低於 7%）

表 4.8a 全職空缺數目 – 按部門和職級劃分

	全職空缺數目	空缺率
按職級劃分		
經理及專業人員級	48	[1.5%]
督導及技術員級	415	[4.0%]
技工／操作工級	1 789	[9.8%]
文員及其他員工	16	[1.7%]
按部門劃分		
餐飲部	949	[8.1%]
房口部	575	[7.7%]
客務部	409	[7.9%]
工程部	112	[5.7%]
營業及市場拓展部	69	[3.8%]
保安部	60	[5.2%]
水療及健身中心	34	[6.8%]
財務部	28	[2.2%]
行政及營運部	18	[1.7%]
人力資源部	13	[2.6%]
花店／禮品店	0	[0%]
其他	1	[2.6%]
整體：	2 268	[6.9%]

$$\text{空缺率} = \frac{\text{全職空缺數目}}{\text{職位總數（全職僱員人數 + 全職空缺數目）}} \quad (\text{各部門及職級})$$

4.8.4 全職空缺數目最多的五大主要職務分布在餐飲部、房口部及客務部，且全部屬於技工／操作工級。

4.8.5 全職空缺數目最多的職務是房口／房間服務員、房口部文員（348 個），其次是侍應生、服務員、餐廳接待員（282 個）及前堂服務員、客務部文員／接待員、客戶關係主任、停車場服務員（227 個）。

表 4.8b 全職空缺最多的五大主要職務

部門	主要職務	全職空缺數目	空缺率
餐飲部	侍應生；服務員；餐廳接待員... 2	282	[16.9%]
	管事；清潔工；洗碗工	195	[14.2%]
	（西菜／亞洲及熱帶國家菜）廚師／見習廚師	148	[9.3%]
房口部	房口／房間服務員； 房口部文員... 1	348	[9.0%]
客務部	前堂服務員；客務部文員／接待員； 客戶關係主任；停車場服務員... 3	227	[11.4%]

 技工／操作工級

空缺率 =
$$\frac{\text{全職空缺數目}}{\text{職位總數（全職僱員人數 + 全職空缺數目）}} \quad \text{（各主要職務）}$$

4.9 全職僱員平均每月收入

4.9.1 經理及專業人員級全職僱員的平均每月薪酬為 \$30,000 以上 (77.6%)，其次是督導及技術員級僱員，平均每月薪酬範圍為 \$20,001 至 \$30,000 (72.7%)，以及文員及其他員工，為 \$15,001 至 \$25,000 (77.2%)。技工／操作工級僱員的收入範圍通常為 \$20,000 或以下 (88.6%)。

表 4.9 全職僱員之每月平均薪酬 – 按職級劃分

職級	\$40,000 以上	\$30,001 - \$40,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 或以下	全職僱員人數
經理及專業人員級	50.5%	27.1%	14.8%	6.9%	0.8%	0%	3 094
督導及技術員級	0.7%	10.7%	28.9%	43.8%	15.6%	0.3%	9 943
技工／操作工級	0%	0%	1.0%	10.3%	59.9%	28.7%	16 473
文員及其他員工	0.2%	1.4%	13.6%	22.8%	54.4%	7.6%	941

表示各職級的主要薪酬範圍。

4.10 兼職僱員平均時薪

4.10.1 逾半數 (53.6%) 技工／操作工級兼職僱員的平均時薪為 \$51 至 \$80，另有五分之一 (39.1%) 為 \$37.5 至 \$50。大多數 (77.8%) 督導及技術員級兼職僱員的平均時薪為 \$80 以上。

表 4.10 兼職僱員之平均時薪 – 按職級劃分

職級	\$80 以上	\$51 - \$80	\$37.5 - \$50	兼職僱員人數
督導及技術員級	77.8%	16.7%	5.6%	18
技工／操作工級	7.3%	53.6%	39.1%	1 529

表示各職級的主要時薪範圍。

註： (i) 經理及專業人員級僱員中無兼職。

(ii) 文員及其他員工基數小 (3 名兼職僱員)，故沒有列出該等僱員的時薪。

4.11 僱員宜有教育程度

4.11.1 大多數僱主期望經理及專業人員級全職僱員具有學士學位或以上學歷 (85.7%)，屬意督導及技術員級僱員持有副學位學歷 (64.3%)，而要求文員及其他員工獲得文憑／證書學歷 (62.4%)。至於技工／操作工級僱員，相當大比例的僱主要求他們獲得文憑／證書學歷 (49.7%) 或具有中四至中六／中七學歷 (39.3%)。

表 4.11 全職僱員宜有教育程度 – 按職級劃分

職級	學士學位或以上	副學位	文憑／證書	中四至中六／中七	中三或以下	全職僱員人數
經理及專業人員級	85.7%	12.6%	1.7%	0.1%	0%	3 094
督導及技術員級	6.1%	64.3%	28.0%	1.5%	0%	9 943
技工／操作工級	0%	0.1%	49.7%	39.3%	10.9%	16 473
文員及其他員工	2.5%	21.8%	62.4%	12.9%	0.5%	941

表示各職級的主要宜有教育程度。

4.12 僱員宜有相關年資

4.12.1 宜有相關年資與職級相關。僱主往往要求經理／專業人員級僱員擁有六年至十年以下相關年資 (63.4%)，屬意督導及技術員級僱員擁有三年至六年以下相關年資 (73.7%)，而對大多數技工／操作工級僱員與文員及其他員工的相關年資要求僅為三年以下（分別為 90.6% 和 93.9%）。

表 4.12 全職僱員宜有工作年資 – 按職級劃分

職級	十年或以上	六年至十年以下	三年至六年以下	一年至三年以下	一年以下	無須經驗	全職僱員人數
經理及專業人員級	26.9%	63.4%	8.8%	0.9%	0%	0%	3 094
督導及技術員級	0%	14.1%	73.7%	12.0%	0.2%	0%	9 943
技工／操作工級	0%	0%	2.7%	49.2%	41.4%	6.7%	16 473
文員及其他員工	0%	0%	2.0%	49.8%	44.1%	4.1%	941

表示各職級的主要宜有工作年資。

4.13 僱員年齡分布

4.13.1 經理及專業人員級全職僱員的年齡往往大於較低職級的僱員，前者大多 (69.0%) 在 40 至 59 歲之間。相反，文員及其他員工則較年輕，以 20 至 39 歲為主 (66.1%)。至於督導及技術員級與技工／操作工級僱員，約半數為 40 至 59 歲（分別為 50.4% 和 50.6%），20 至 39 歲的年輕人亦佔相當大比例（分別為 44.4% 和 38.8%）。

表 4.13 全職僱員的年齡分布 – 按職級劃分

職級	60 歲或以上	40 至 59 歲	20 至 39 歲	20 歲以下	全職僱員人數
經理及專業人員級	6.7%	69.0%	24.3%	0%	3 094
督導及技術員級	4.6%	50.4%	44.4%	0.5%	9 943
技工／操作工級	9.4%	50.6%	38.8%	1.2%	16 473
文員及其他員工	0.5%	32.3%	66.1%	1.1%	941

表示各職級僱員的主要年齡範圍。

4.14 過去十二個月離職及新聘僱員

離職僱員

4.14.1 於統計前十二個月內，共有 8 049 名全職僱員離職，流動率（即離職全職僱員人數佔全職職位總數百分比）為 24.6%。其中技工／操作工級僱員離職率較高（31.0%），其次是文員及其他員工（29.9%）。

新聘僱員

4.14.2 於統計前十二個月內，新聘 7 509 名全職僱員。離職全職僱員人數超過新聘僱員人數，這表示部分職位在僱員離職後仍懸空。

4.14.3 大多數新聘僱員（78.1%）具有相關工作經驗，經理及專業人員級新聘僱員中具有相關工作經驗的佔比最高（97.8%），其次是督導及技術員級新聘僱員（90.1%）。

表 4.14 過去十二個月離職及新聘全職僱員 – 按職級劃分

職級	離職全職僱員人數	流動率	新聘僱員人數	具相關經驗的新聘僱員佔比	酒店／飲食／旅遊專業應屆畢業生佔比
經理及專業人員級	542	[17.3%]	491	97.8%	0%
督導及技術員級	1 557	[15.0%]	1 427	90.1%	1.0%
技工／操作工級	5 664	[31.0%]	5 305	73.9%	9.5%
文員及其他員工	286	[29.9%]	286	62.2%	11.9%
整體：	8 049	[24.6%]	7 509	78.1%	7.3%

流動率 =
$$\frac{\text{離職全職僱員人數}}{\text{職位總數（全職僱員人數 + 全職空缺數目）}}$$
 （各職級）

4.14.4 在 7 509 名新聘僱員當中，149 人（2.0%）受聘為見習行政人員／畢業實習生。

4.14.5 沒有酒店業相關工作經驗的新聘僱員曾從事的行業通常有：

- 飲食；
- 物業管理；
- 顧客服務／銷售／市場拓展／公共關係；及
- 零售。

4.15 過去十二個月遇到的招聘困難

4.15.1 對於在統計前十二個月進行各職級全職僱員招聘工作的機構，招聘技工／操作工級僱員 (87.3%) 與文員及其他員工 (82.1%) 的機構遇到招聘困難的比例相對較高，其次是招聘督導及技術員級 (72.1%) 與經理及專業人員級僱員 (60.4%) 的機構。

4.15.2 至於招聘困難，招聘各職級僱員最常提及的困難是「源自其他行業薪酬福利制度方面的人手競爭」(約 51% 至 60%) 及「缺乏具相關經驗求職者」(約 54% 至 64%)。

4.15.3 此外，在招聘督導及技術員級僱員與技工／操作工級僱員方面，「源自其他行業工作環境(如工作時長、輪班工作)方面的人手競爭」(分別為 53.5% 和 63.9%) 及「缺乏具職業抱負的求職者」(分別為 50.7% 和 50.2%) 亦是機構遇到主要招聘困難。

表 4.15 統計前十二個月遇到的招聘困難 – 按職級劃分

	經理及 專業人員級	督導及 技術員級	技工／ 操作工級	文員及 其他員工
遇到招聘困難	60.4%	72.1%	87.3%	82.1%
在遇到招聘困難的機構中：				
• 源自其他行業以下方面的人手競爭：				
- 薪酬福利制度	50.5%	54.9%	59.8%	58.7%
- 工作條件(如工作時長、輪班工作)	37.4%	53.5%	63.9%	50.0%
- 聘用條件	31.3%	28.9%	32.9%	38.0%
- 晉升機會	10.1%	19.0%	19.2%	21.7%
• 缺乏具相關經驗求職者	57.6%	58.5%	53.9%	64.1%
• 缺乏具職業抱負的求職者	18.2%	50.7%	50.2%	42.4%
• 缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	17.2%	28.9%	18.3%	29.3%
• 源自內地／澳門／其他城市之人手競爭	9.1%	2.8%	2.3%	0%
• 其他(例如工作地點、求職者因 2019 冠狀病毒病疫情而對行業前景缺乏信心、移民潮等)	6.1%	7.0%	11.4%	5.4%
無招聘困難	39.6%	27.9%	12.7%	17.9%
進行招聘工作的機構數目 (進行相應職級全職僱員招聘工作的機構所佔百分比)	164 (51.9%)	197 (62.3%)	251 (79.4%)	112 (35.4%)

表示各職級僱員招聘中的主要困難。

註：填報人員可能提及多個招聘困難。

4.16 挽留困難

4.16.1 在挽留全職僱員方面，挽留技工／操作工級僱員 (78.1%) 遭遇困難的機構佔比較高，其次是挽留督導及技術員級僱員 (61.0%)。

4.16.2 在報稱的困難中，「酒店／飲食／旅遊界別及其他行業在薪酬福利制度方面的人手競爭」是挽留各職級僱員最常遇到的困難（約 74% - 82%）。

4.16.3 此外，與招聘困難類似，相當多僱主表示「工作環境（如工作時長、輪班工作）」使他們難以挽留督導及技術員級僱員 (61.9%) 與技工／操作工級僱員 (62.2%)。

表 4.16 挽留困難 – 按職級劃分

	經理及 專業人員級	督導及 技術員級	技工／ 操作工級	文員及 其他員工
遇到挽留困難	52.9%	61.0%	78.1%	53.7%
在遇到挽留困難的機構中：				
• 酒店／飲食／旅遊界別及其他行業 在以下方面的人手競爭：				
- 薪酬福利制度	73.7%	81.9%	79.1%	79.8%
- 工作條件（如工作時長、 輪班工作）	27.1%	61.9%	62.2%	34.0%
- 工作性質及工作量	35.6%	47.7%	46.4%	47.9%
- 晉升機會	27.1%	39.4%	29.6%	23.4%
• 退休	14.4%	12.9%	9.2%	8.5%
• 源自內地／澳門／其他城市之人手 競爭	5.9%	3.9%	3.6%	0%
• 其他（例如僱員因 2019 冠狀病毒病疫情 而對行業前景缺乏信心、移民潮等）	11.0%	8.4%	5.6%	7.4%
無挽留困難	47.1%	39.0%	21.9%	46.3%

表示挽留各職級僱員面臨的主要困難。

註： (i) 在有相應職級全職僱員的機構中所佔百分比。
(ii) 填報人員可能提及多個挽留困難。

4.17 未來十二個月業務額的預期變化

4.17.1 許多機構 (45.2%) 預計其未來十二個月的業務額將保持穩定，近五分之一 (19.3%) 機構預期業務額較佳，僅小部分 (7.3%) 機構預期較差。

圖 4.17 預計未來十二個月業務額變化

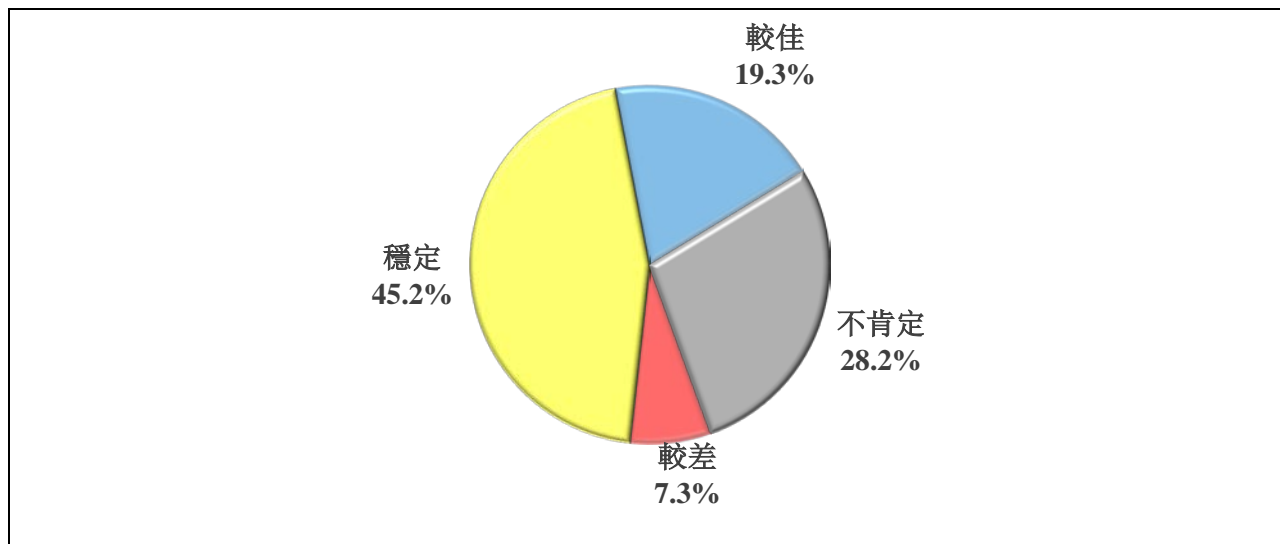


表 4.17 預計未來十二個月業務額變化幅度

預計業務額增減幅度	在預期較佳的機構中所佔百分比	在預期較差的機構中所佔百分比
≤10%	32.7%	26.3%
11% - 15%	6.1%	0%
16% - 20%	30.6%	15.8%
21% - 30%	12.2%	31.6%
31% - 40%	4.1%	15.8%
> 40%	14.3%	10.5%

4.17.2 預期業務額較佳的主要原因有：

- 跨境限制有望放寬；
- 預期跨境旅遊將恢復／旅遊業將迎來復蘇；及
- 認為 2019 冠狀病毒病疫情將有所緩解，經濟景況將會復蘇。

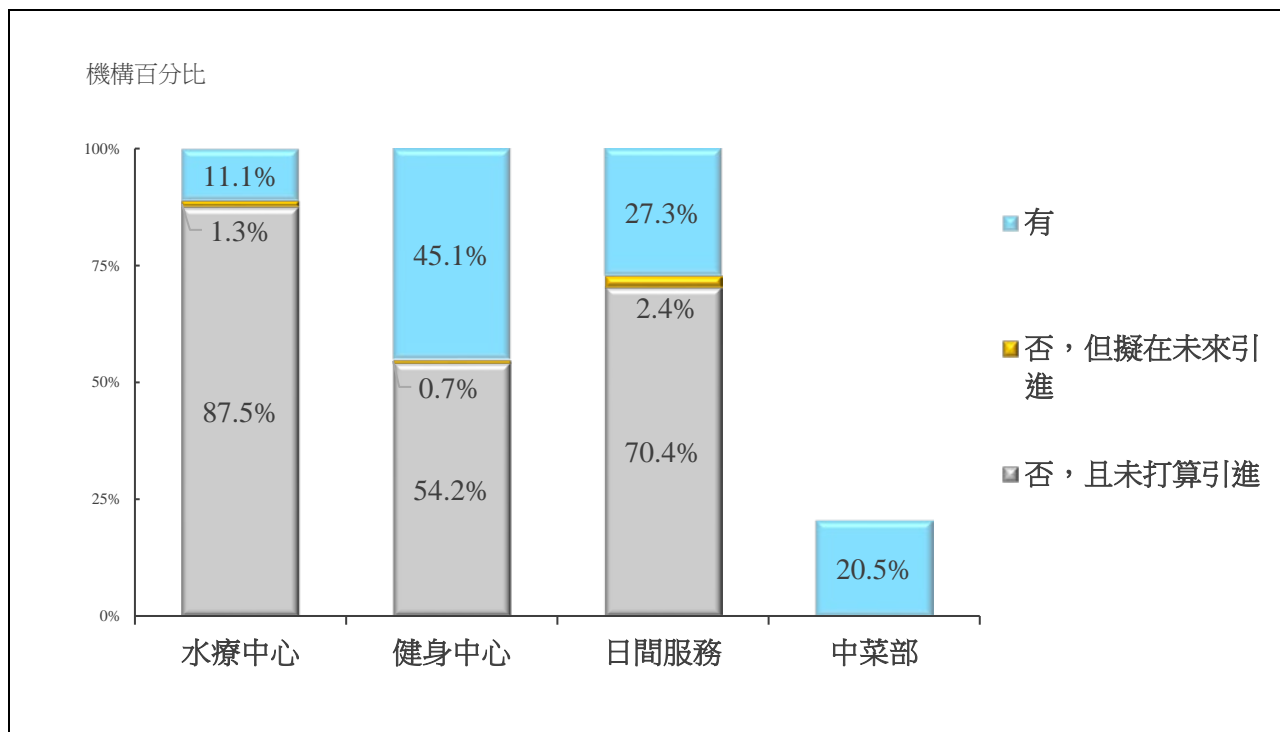
4.17.3 預期業務額較差的主要原因有：

- 放寬跨境限制的時間仍不確定；
- 擔心經濟形勢依舊不穩定；及
- 放寬跨境限制會致本地顧客流失。

4.18 酒店設施及服務

4.18.1 約一成酒店設有水療中心 (11.1%)，設有健身中心的酒店比例則更高 (45.1%)。約五分之一的酒店 (20.5%) 設有中菜部。逾四分之一 (27.3%) 的酒店提供日間服務。至於尚未配備相應酒店設施／服務的酒店，僅極少數擬在未來引進該等設施／服務。

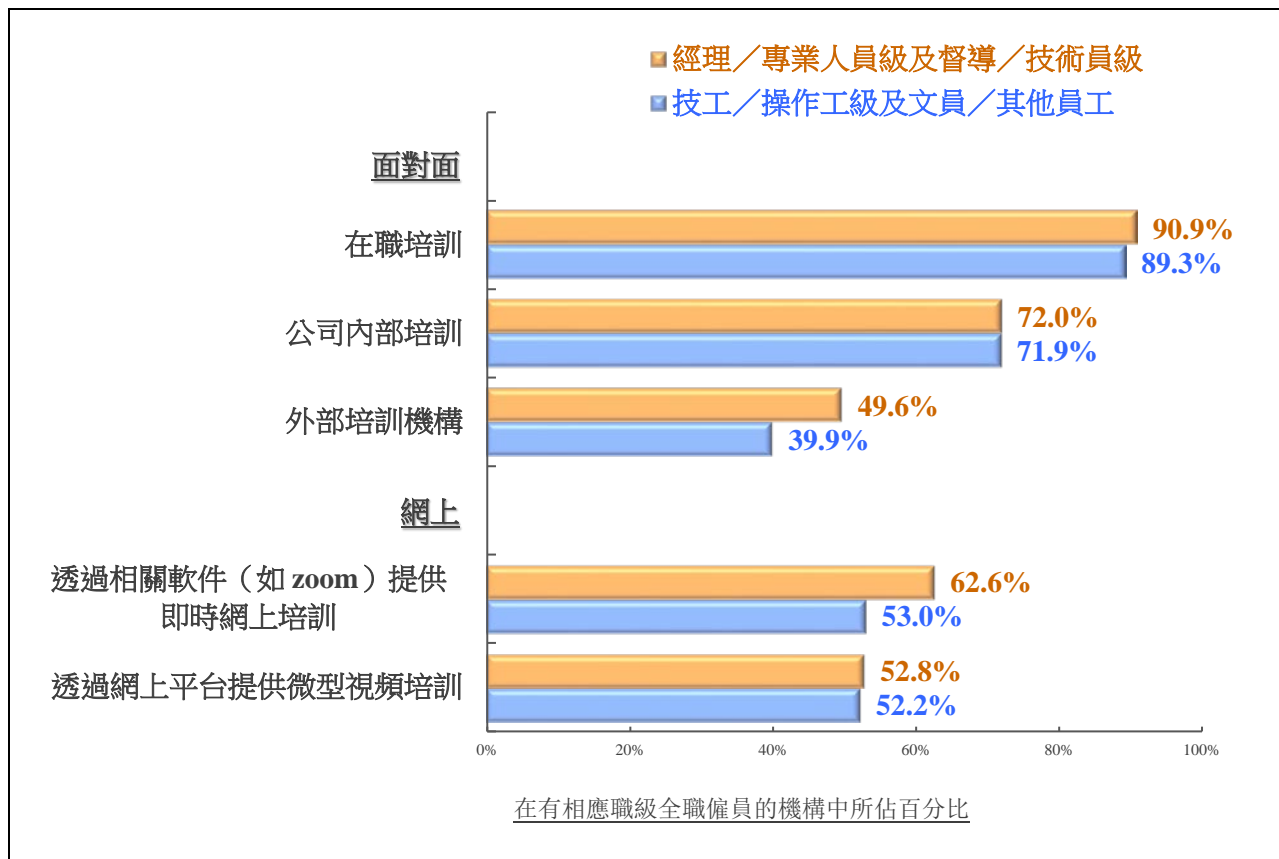
圖 4.18 有否設特定酒店設施及服務



4.19 僱員宜有訓練模式

4.19.1 僱主認為全職僱員宜有的訓練模式是在職培訓，包括對「經理／專業人員級及督導／技術員級」僱員 (90.9%) 以及對「技工／操作工級與文員及其他員工」(89.3%) 的培訓。大多數僱主亦偏向公司內部培訓（各職級均超過 70%）。此外，另有逾半數僱主更喜歡網上培訓（分別約為 52% - 63%）。

圖 4.19 首選全職僱員培訓模式 – 按職級劃分

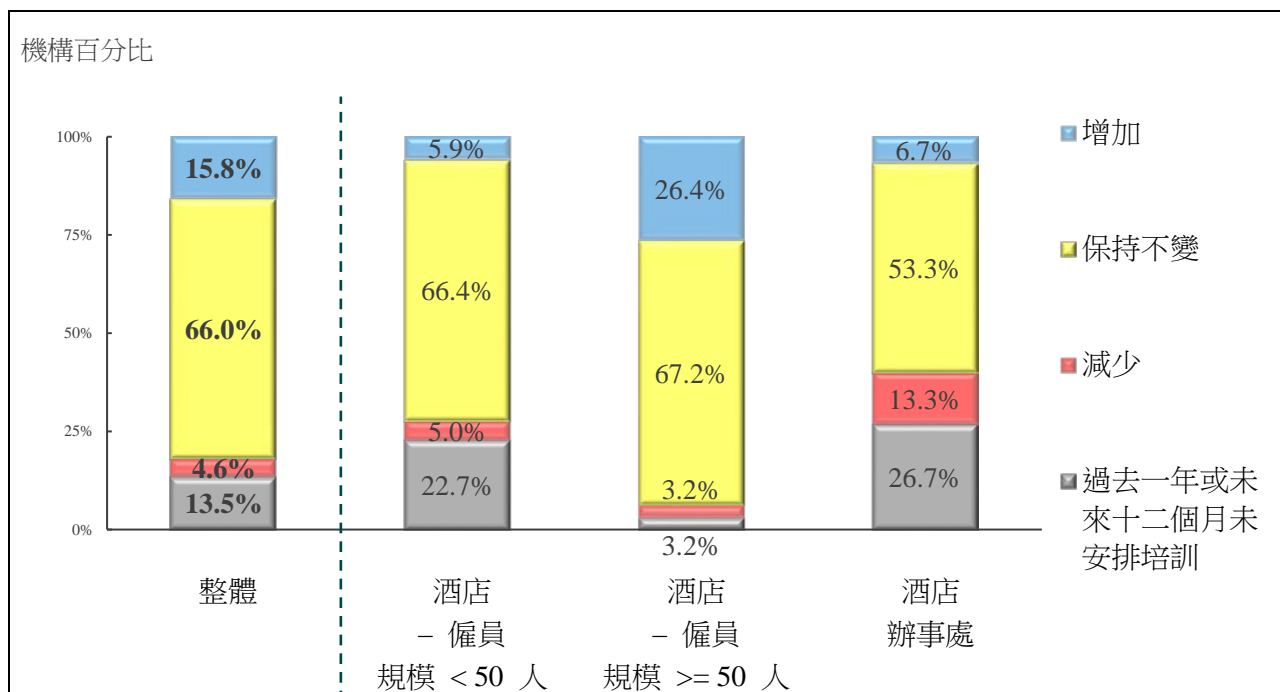


註：填報人員可能提及多個培訓範疇。

4.20 未來十二個月的員工訓練及發展的預期變化

4.20.1 近三分之二的機構 (66.0%) 預計未來十二個月的訓練及員工發展預算將維持上年水平不變。部分機構 (15.8%) 預計會增加預算，該比例在僱員規模為 50 人以上的大型酒店中相對較高 (26.4%)。另一方面，僅小部分機構 (4.6%) 表示會削減預算，該比例在酒店辦事處中相對較高 (13.3%)。

圖 4.20 未來十二個月的員工訓練及發展的預期變化



4.21 為配合行業新興趨勢所需的僱員培訓範疇

4.21.1 是次調查籲請填覆機構列出全職僱員為配合行業新興趨勢而需要的培訓範疇，結果顯示，部分培訓範疇是各職級僱員均需要的。

4.21.2 「難題解決／設計思考」是所有職級僱員普遍需要的培訓範疇。此外，部分培訓範疇是特定職級的僱員普遍需要的。

- 督導及技術員級僱員、技工／操作工級僱員以及文員及其他員工：「顧客服務」與「溝通」；
- 經理及專業人員級僱員與督導及技術員級僱員：「督導管理、領導技巧」；及
- 督導及技術員級僱員與文員及其他員工：「人際關係技巧」。

4.21.3 關於僱員所需培訓範疇的詳細情況載於附錄 9。

表 4.21 全職僱員為配合行業新興趨勢需要的五大培訓範疇 – 按職級劃分

	經理及專業人員級	督導及技術員級	技工／操作工級	文員及其他員工
• 第一	督導管理、 領導技巧	難題解決／設計 思考	顧客服務	溝通
	68.0%	70.0%	84.4%	65.3%
• 第二	人力資源管理	顧客服務	溝通	難題解決／設計 思考
	64.3%	68.3%	77.7%	53.3%
• 第三	銷售及市場策略規劃、推行及檢討	溝通	客務服務	人際關係技巧
	難題解決／設計思考			
	皆為 53.4%	68.0%	69.8%	50.3%
• 第四	-	督導管理、領導 技巧	難題解決／設計 思考	英語
	-	61.7%	67.8%	48.2%
• 第五	風險管理	人際關係技巧	房務服務	顧客服務
	51.1%	60.7%	67.1%	46.2%

註： (i) 在有相應職級全職僱員的機構中所佔百分比。
(ii) 填報人員可能提及多個培訓範疇。

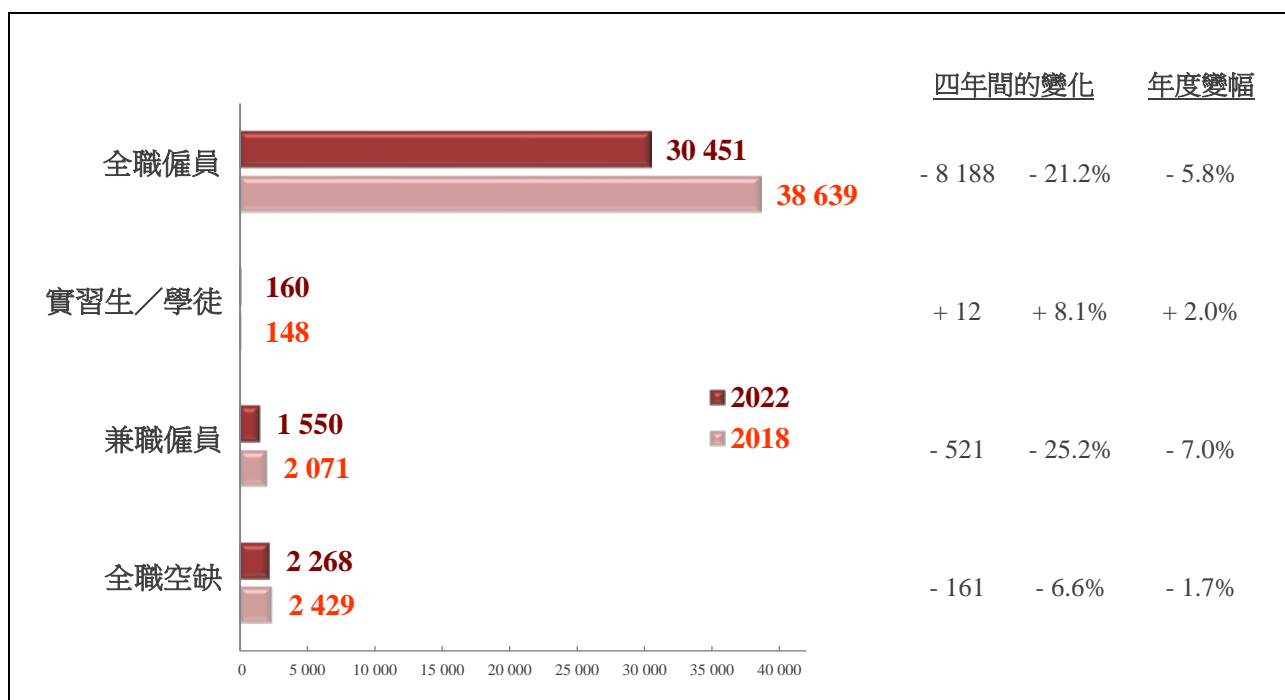
5 人力分析

5.1 2022 年與 2018 年的人力變化

5.1.1 人力變化概覽

5.1.1.1 整體而言，與 2018 年相比，2022 年全職僱員人數 (-21.2%) 與兼職僱員人數 (-25.2%) 變化幅度較大，而實習生／學徒人數 (+8.1%) 及全職空缺數目 (-6.6%) 的變化幅度較小。原因可能在於過去幾年 2019 冠狀病毒病疫情反復，僱主在僱用員工方面普遍持保守態度。

圖 5.1.1a 人力變化概覽

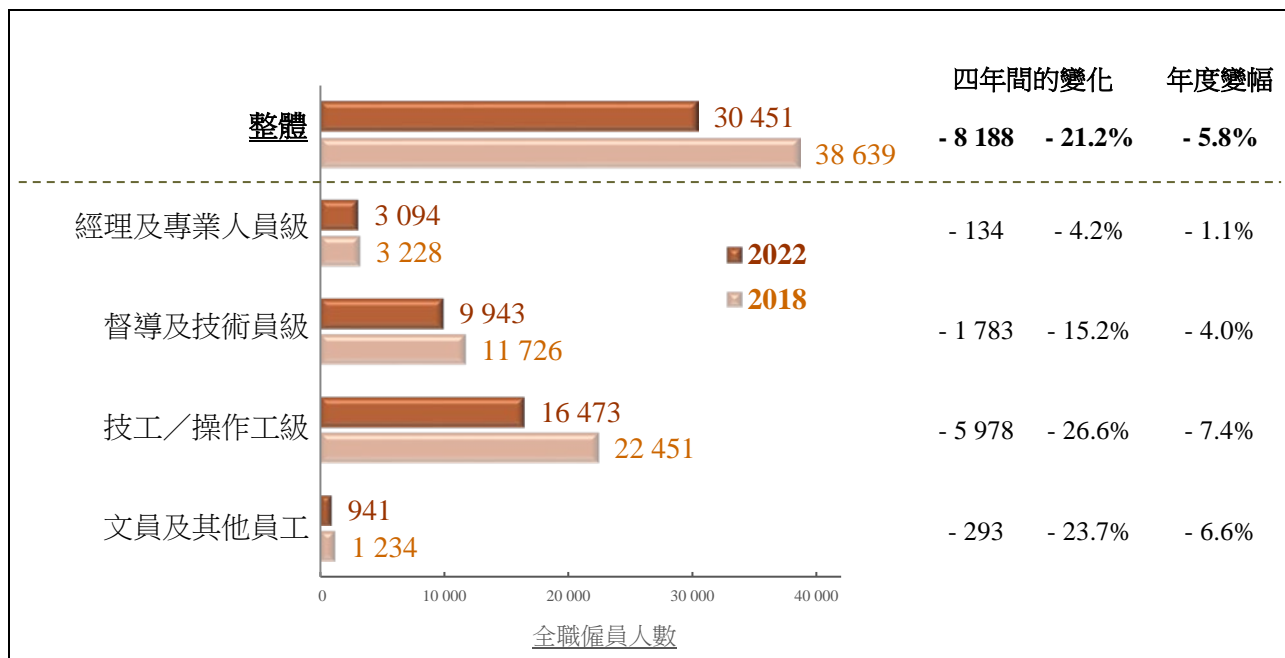


註：在 2018 年的調查中，沒有收集臨時僱員、兼職空缺及臨時職位空缺數據。

5.1.2 全職僱員人數變化

5.1.2.1 全職僱員總數從 2018 年的 38 639 人降至 2022 年的 30 451 人，跌幅為 21.2%（-8 188 人）。僱員人數減少見於所有職級，其中人數減少最多的是技工／操作工級（-5 978 人），其次是督導及技術員級（-1 783 人）。

圖 5.1.2 全職僱員人數變化 – 按職級劃分



5.1.3 兼職僱員人數變化

5.1.3.1 兼職僱員總數從 2018 年的 2 071 人降至 2022 年的 1 550 人，跌幅為 25.2%（-521 人）。從職級來看，兼職僱員人數整體減少主要是因為技工／操作工級兼職僱員人數減少（-483 人）。

表 5.1.3 兼職僱員人數變化 – 按職級劃分

	兼職僱員人數		四年間的變化		年度變幅
	2022	2018			
經理及專業人員級	0	0	0	0%	0%
督導及技術員級	18	51	- 33	- 64.7%	- 22.9%
技工／操作工級	1 529	2 012	- 483	- 24.0%	- 6.6%
文員及其他員工	3	8	- 5	- 62.5%	- 21.7%
整體：	1 550	2 071	- 521	- 25.2%	- 7.0%

5.1.4 全職空缺數目變化

5.1.4.1 全職空缺總數從 2018 年的 2 429 個減少至 2022 年的 2 268 個，跌幅為 6.6%（-161 個）。全職空缺數目減少較多的職級是督導及技術員級（-77 個）與經理及專業人員級（-57 個）。

5.1.4.2 雖然空缺數目有所減少，但空缺率微升，從 2018 年的 5.9% 升至 2022 年的 6.9%。按職級分析，技工／操作工級的空缺率有所上升（從 7.5% 升至 9.8%）。這表明，與 2018 年相比，酒店正在提高招聘技工／操作工級僱員的比例，或因過去四年該職級全職僱員遭大幅裁減（-26.6%），而僱主現正積極準備迎接酒店業的復蘇。

表 5.1.4 全職空缺數目變化 – 按職級劃分

	全職空缺數目		四年間的變化		年度 變幅	空缺率	
	2022	2018				2022	2018
經理及專業人員級	48	105	- 57	- 54.3%	- 17.8%	[1.5%]	[3.2%]
督導及技術員級	415	492	- 77	- 15.7%	- 4.2%	[4.0%]	[4.0%]
技工／操作工級	1 789	1 808	- 19	- 1.1%	- 0.3%	[9.8%]	[7.5%]
文員及其他員工	16	24	- 8	- 33.3%	- 9.6%	[1.7%]	[1.9%]
整體：	2 268	2 429	- 161	- 6.6%	- 1.7%	[6.9%]	[5.9%]

空缺率 =
$$\frac{\text{全職空缺數目}}{\text{職位總數（全職僱員人數 + 全職空缺數目）}}$$
 （各職級）

5.1.5 僱員平均每月收入變化

5.1.5.1 與 2018 年的調查結果相比，2022 年所有職級僱員的平均每月薪酬呈整體上升趨勢。

5.1.5.2 督導及技術員級僱員的主要薪酬範圍從 2018 年的 \$15,001 至 \$25,000 (79.8%) 變為 2022 年的 \$20,001 至 \$30,000 (72.7%)。文員職級的僱員及其他員工的情況類似，主要薪酬範圍從 2018 年的 \$20,000 或以下 (86.7%) 變為 2022 年的 \$15,001 至 \$25,000 (77.2%)。

5.1.5.3 至於技工／操作工級僱員，薪酬範圍為 \$15,000 或以下的僱員比例下降（從 2018 年的 75.6% 降至 2022 年的 28.7%），而薪酬範圍為 \$15,001 至 \$20,000 的僱員比例上升（從 22.8% 升至 59.9%）。

5.1.5.4 經理及專業人員級僱員方面，薪酬範圍為 \$40,000 以上的僱員比例上升（從 2018 年的 31.1% 升至 2022 年的 50.5%）。

表 5.1.5 平均每月薪酬變化 – 按職級劃分

職級	\$40,000 以上	\$30,001 - \$40,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 或以下	全職僱員 人數
2022							
經理及專業人員級	50.5%	27.1%	14.8%	6.9%	0.8%	0%	3 094
督導及技術員級	0.7%	10.7%	28.9%	43.8%	15.6%	0.3%	9 943
技工／操作工級	0%	0%	1.0%	10.3%	59.9%	28.7%	16 473
文員及其他員工	0.2%	1.4%	13.6%	22.8%	54.4%	7.6%	941
2018							
經理及專業人員級	31.1%	30.9%	20.6%	15.0%	2.4%	0%	3 228
督導及技術員級	0.5%	4.3%	11.0%	48.6%	31.1%	4.4%	11 726
技工／操作工級	0.1%	0%	0%	1.5%	22.8%	75.6%	22 451
文員及其他員工	0.3%	1.4%	1.5%	10.1%	52.6%	34.2%	1 234

表示各職級的主要薪酬範圍。

5.1.6 僱員宜有教育程度變化

5.1.6.1 與 2018 年的調查結果相比，僱主傾向於提高對各職級僱員的教育程度要求。

5.1.6.2 對於技工／操作工級僱員，要求擁有文憑／證書學歷的僱主比例上升（從 2018 年的 28.8% 升至 2022 年的 49.7%），而接受中三或以下學歷的僱主比例下降（從 23.1% 降至 10.9%）。此外，屬意督導及技術員級僱員擁有副學位學歷的僱主比例上升（從 2018 年的 30.9% 升至 2022 年的 64.3%），屬意經理及專業人員級僱員擁有學士學位或以上學歷的僱主比例亦有上升（從 73.7% 升至 85.7%）。

5.1.6.3 對文員及其他員工的教育程度要求傾向降低。屬意該職級僱員擁有副學位或以上教育程度的僱主比例下降（從 2018 年的 51.3% 降至 2022 年的 24.2%），而接受該職級僱員擁有文憑／證書學歷的僱主比例上升（從 24.8% 升至 62.4%）。

表 5.1.6 宜有教育程度變化 – 按職級劃分

職級	學士學位 或以上	副學位	文憑／ 證書	中四至 中六／中七	中三或 以下	全職僱員 人數
2022						
經理及專業人員級	85.7%	12.6%	1.7%	0.1%	0%	3 094
督導及技術員級	6.1%	64.3%	28.0%	1.5%	0%	9 943
技工／操作工級	0%	0.1%	49.7%	39.3%	10.9%	16 473
文員及其他員工	2.5%	21.8%	62.4%	12.9%	0.5%	941
2018						
經理及專業人員級	73.7%	17.7%	6.6%	2.0%	0%	3 228
督導及技術員級	22.1%	30.9%	32.6%	12.6%	1.9%	11 726
技工／操作工級	0.1%	8.9%	28.8%	39.1%	23.1%	22 451
文員及其他員工	13.8%	37.5%	24.8%	23.4%	0.4%	1 234

表示各職級的主要宜有教育程度。

5.1.7 僱員宜有相關年資變化

5.1.7.1 與 2018 年的調查結果相比，僱主傾向提高對經理及專業人員級僱員與文員及其他員工的工作年資要求。屬意經理及專業人員級僱員擁有十年或以上相關年資的僱主比例上升（從 2018 年的 15.5% 升至 2022 年的 26.9%）。要求文員及其他員工擁有一年至三年以下相關年資的僱主比例上升（從 28.9% 升至 49.8%），而接受該職級僱員無相關年資的僱主比例下降（從 16.9% 降至 4.1%）。

表 5.1.7 宜有工作年資變化 – 按職級劃分

職級	十年或以上	六年至十年以下	三年至六年以下	一年至三年以下	一年以下	無須經驗	全職僱員人數
2022							
經理及專業人員級	26.9%	63.4%	8.8%	0.9%	0%	0%	3 094
督導及技術員級	0%	14.1%	73.7%	12.0%	0.2%	0%	9 943
技工／操作工級	0%	0%	2.7%	49.2%	41.4%	6.7%	16 473
文員及其他員工	0%	0%	2.0%	49.8%	44.1%	4.1%	941

職級	十年或以上	五年至十年以下	三年至五年以下	一年至三年以下	一年以下	無須經驗	全職僱員人數
2018							
經理及專業人員級	15.5%	63.2%	15.7%	5.7%	0%	0%	3 228
督導及技術員級	0%	11.1%	71.1%	17.4%	0.3%	0.1%	11 726
技工／操作工級	0%	0%	3.7%	48.8%	38.1%	9.4%	22 451
文員及其他員工	0%	0%	5.5%	28.9%	48.7%	16.9%	1 234

表示各職級的主要宜有工作年資。

5.2 行業展望

後疫情時代的復蘇之路

儘管自疫情爆發以來，香港經濟低迷，然而政府統計處發布的「住宿服務業按季業務收益指數」以及香港旅遊發展局公布的「初步訪港旅客人次」、「過夜旅客人次（按居住國家／地區計）」及「酒店房間入住率」等許多經濟指標顯示，香港已恢復常態，酒店業已逐步踏上復蘇之路。

雖然 2019 冠狀病毒病及通關管制帶來的挑戰限制了內地及國際旅客人數，但由於作為隔離酒店及市民的宅度假之選，使行業有不俗的業績。為爭取早日全面復蘇，香港特區政府在協助本地及各行各業振興方面做了大量工作，尤其著重吸引遊客及重振城市形象。政府已撥備大量預算，用於在港舉辦更多大型活動、國際會議、獎勵旅遊、展覽等。政府不僅為入境旅客提供購物及餐飲優惠券、機票及一百多萬張「香港有禮」旅遊消費優惠券，亦致力推廣與樹立香港品牌形象。

面對即將到來的機遇，酒店業需作好準備，以迎接疫情帶來的挑戰，同時致力變革以迎合市場需求。於疫情期間，業界工作崗位大量縮減，許多員工轉為從事其他行業。現時行業復蘇，職位空缺亦隨之增加。然而，已轉職員工卻繼續從事其他職業。在這個需要大量人手的行業中，尤其著重顧客服務，僱主需在緊張的勞動力市場尋找出路。此外，疫情亦為市場帶來變化。由於工作模式轉向結合遙距工作與混合工作模式轉變，商務旅行亦沒有以往頻繁。顧客亦越來越希望酒店能夠提供完整的顧客體驗與個人化服務。以上種種因素，凸顯了採用人工智能（AI）、數據與顧客分析的重要性，這將有助於酒店在營運中豐富顧客體驗。

5.3 人力推算及每年新增人力需求

人力推算

5.3.1 本會參考可反映本地經濟、人口分布和人力市場重要變化的相關經濟指標，於下文表 5.3.1 中列出 2023 年至 2026 年的人力趨勢。「人力推算」方法的詳細說明見附錄 8。

表 5.3.1 2023 年至 2026 年人力趨勢

年份	預估人力
2022	32,719
2023	37,983 (+16.1%)
2024	39,260 (+3.4%)
2025	39,306 (+0.1%)
2026	39,429 (+0.3%)

註：括號中的百分比指較上年變化之百分比。

每年新增人力需求

5.3.2 本會考慮到人力趨勢推算及行業人力流失率（即每年轉行僱員所佔百分比），於下文表 5.3.2 中列出預計 2023 年至 2026 年每年新增人力需求。

表 5.3.2 預計 2023 年至 2026 年每年新增人力需求

職級	行業人力 流失率	每年新增人力需求		
		人力趨勢 (a)	行業人力流失 (b)	總數 (a) + (b)
經理及專業人員級	2.0%	117	67	184
督導及技術員級	2.6%	386	292	678
技工／操作工級	9.6%	738	2,037	2,775
文員及其他員工	11.3%	36	116	152

6 建議

本會已審視調查結果及行業情況，現提出以下建議供業內持份者參考，以助培訓及挽留人力，並招聘人才。

6.1 政府

6.1.1 面對人才引進及其他人手不足困境，政府可加強向僱主推廣多元就業計劃，鼓勵他們招聘不同類型的僱員，包括婦女、年輕離校生以及在就業市場仍然充滿活力及熱忱的中高齡市民。就業計劃包括「婦女再就業計劃」、「展翅青見計劃」及「中高齡就業計劃」。其中部分計劃為求職者提供一站式多元職前及在職培訓等綜合求職平台。例如，「展翅青見計劃」讓年青人有機會深入了解自己及自身工作能力，同時豐富他們的工作技能及經驗，提高他們的就業能力。

6.1.2 為增加人手供應及培訓各類型的人手，尤其是缺乏相關行業經驗的人，政府可資助僱主為僱員提供在職培訓。另一方面，亦可向僱員推廣持續進修基金 (CEF)，該基金資助 18 歲或以上成人接受持續教育及培訓，以助他們追求終身學習、重塑及提升技能。。

6.1.3 在協助業界紓緩人手不足影響的同時，政府可鼓勵業界參與各類由政府的資助計劃，以提高生產力及改善成本效益。例如，創新科技署推出的「科技券」計劃與環境保護署推出的「廚餘收集先導計劃」。「科技券」計劃支援本地企業／機構運用技術服務及解決方案，以提高生產力或升級改善業務流程；「廚餘收集先導計劃」著重工商界及公營部門產生的廚餘，以制定主要營運與物流安排，將廚餘收集並運送至有機資源回收中心第一期。資助計劃有助業界減輕業務營運的成本負擔。

6.2 培訓機構

6.2.1 據填覆機構反映，所有職級普遍需要的培訓範疇為「解難能力／設計思維」。除此之外，建議培訓機構在設計與提供培訓時著重「顧客服務」、「溝通」、「督導管理與領導技巧」及「人際關係」方面的訓練。

6.2.2 近年來，隨著行業的迅速發展及技術的廣泛應用，尤其是在疫情爆發之後，機械人配送、非接觸式入住等技術開始在酒店業中嶄露頭角，數碼技術亦成為業內從業人員需掌握的重要技能。此外，酒店業越來越著重 ESG，包括能源管理、減廢、減塑及可持續發展等。就行業的發展方向及關注焦點而言，培訓機構應緊貼市場趨勢，考慮在職前培訓課程中加入數碼技能及ESG 知識，讓學生為就業作充分裝備。

6.2.3 至於在招聘具相關工作經驗的求職者方面存在的困難，建議培訓機構與業界合作夥伴合作，加入更多職場體驗學習活動及元素，例如行業實習、職場學習及評核與專題研習活

動。學習期間的實踐經驗有助於學員掌握最新技能及知識，熟悉職場實務。這有助提高學員的就業能力，並幫助僱主覓得已準備就業的合適求職者。

6.3 僱主

6.3.1 各行各業普遍反映，招聘及挽留優秀員工日益困難。原因之一在於員工對僱主的期望越來越高。僱主可以考慮除了薪金外，提供整套職業發展計劃，吸引及挽留優秀人才。這可包括職業晉升的承諾、持續培訓以及醫療保險、出差旅費等實實在在的福利。僱主或許可留意，不同年代的員工或會希望受聘於可以提供全方位福利的僱主，及希望與僱主抱持相同的價值觀。

6.3.2 建議僱主鼓勵僱員根據行業最新發展情況獲取更高的資歷、提升及重塑技能。同時在職業發展中獲取更多國際經驗，尤其是來自其他城市和國家，促進事業發展。僱主可安排部門內和/或跨部門的工作輪調，以助員工獲得新技能及相關在職經驗。僱主還可考慮制定員工晉升計劃，激勵員工實現職業抱負。

6.4 僱員

6.4.1 為更好地適應瞬息萬變的工作環境，尤其是為了實現職業抱負，建議僱員提升及重塑技能，以及持續進修以磨煉自身技能並緊貼行業發展步伐。本地眾多培訓機構提供許多不同類型與資歷級別的培訓課程，例如款待業基礎證書課程、高級證書課程及銜接學位課程。

6.4.2 本會亦鼓勵僱員參加一些由政府資助的培訓課程。僱員可善用CEF，接受持續進修及培訓，致力終身學習、重塑技能及為就業做好充分準備。更為重要的是，眼下正值行業從後疫情時代復蘇，業內呈現大量商機，極需大量人手為行業的反彈注入活力。

參考資料：

1. 持續進修基金 (CEF)：<https://www.wfsfaa.gov.hk/tc/ce/cef/overview.php>
2. 勞工處「展翅青見計劃」(YETP)：<https://www.yes.labour.gov.hk/aboutus/Objective>
3. 婦女再就業計劃：<https://womencentre.org.hk/Zh/Erb/>
4. 中高齡就業計劃 (EPEM)：<https://www2.jobs.gov.hk/0/tc/information/Epem/>
5. 創新科技署「科技券」計劃 (TVP)：<https://bee.hkpc.org/tc/funding-schemes/tvp/>
6. 工業貿易署發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金：<https://www.bud.hkpc.org/>
7. 環境保護署「廚餘收集先導計劃」：
https://www.epd.gov.hk/epd/english/environmentinhk/waste/prob_solutions/food_waste_challenge.html#:~:text=The%20EPD%20launched%20a%20larger%20scale%20Pilot%20Scheme,

8. 立法會四題：解決各行業人手不足問題 (info.gov.hk) :
<https://www.info.gov.hk/gia/general/202305/03/P2023050300195.htm?fontSize=3>
9. 政府統計處：《香港人口趨勢 1991-2021》現已出版(censtatd.gov.hk) :
[政府統計處：《香港人口趨勢 1991-2021》現已出版 \(censtatd.gov.hk\)](https://www.censtatd.gov.hk/)
10. 食肆的收入及購貨額按季統計調查報告 - 搜尋 (bing.com) :
<https://www.bing.com/search?pglt=43&q=report+on+quarterly+survey+of+restaurants+receipts+and+purchases&cvid=a8c9f99275a241cdb1acbb80ee614175&aqs=edge..69i57j69i11004.14959j0j1&FORM=ANNAB1&PC=U531>
11. 政府統計處：二零二二年第四季及全年食肆收益及購貨額臨時統計數字 (censtatd.gov.hk) : https://www.censtatd.gov.hk/en/press_release_detail.html?id=5196
12. 政府統計處：膳食及住宿服務業 (censtatd.gov.hk) :
<https://www.censtatd.gov.hk/en/scode540.html>
13. 環境衛生統計數字 (2019-2022) (fehd.gov.hk) :
https://www.fehd.gov.hk/tc_chi/statistics/pleasant_environment/statistienh_2019_2022.html
14. 工商機構支援基金 - 資助款額及申請期 (tid.gov.hk) :
https://www.smefund.tid.gov.hk/tc_chi/tsf/tsf_amount.html
15. 2022 年香港酒店業前景 - 搜尋 (bing.com) :
<https://www.bing.com/search?q=hong+kong+hotel+industry+outlook+2022&q=SSA&pq=hong+kong+hotel+outlook&sc=10-23&cvid=B19F175E246A4EB7AA1793623D0CE05D&FORM=QBRE&sp=1&lq=0&ntref=1>
16. 香港大型活動 2023 - 搜尋 (bing.com) :
<https://www.bing.com/search?q=%E9%A6%99%E6%B8%AF%E5%A4%A7%E5%9E%8B%E6%B4%BB%E5%8B%952023&cvid=19141c3d031c49d8a524b61034f849b2&aqs=edge.1.69i59j0j69i11004.3756j0j4&FORM=ANAB01&PC=U531&ntref=1>
17. 宣傳短片 | 開心香港 (happyhk.gov.hk) : <https://www.happyhk.gov.hk/tc/video.html>
18. 香港酒店業報告 2022 (Hong Kong Hotel Report 2022) (knightfrank.com.hk) :
<https://www.knightfrank.com.hk/news/hong-kong-hotel-report-2022-014110.aspx>
19. 香港旅遊發展局：機票配合全城精彩優惠 廣邀旅客訪港 (discoverhongkong.com) :
<https://www.discoverhongkong.com/eng/deals/in-town-offers.html>
20. 二零二二年第四季及全年食肆收益及購貨額臨時統計數字 (info.gov.hk) :
<https://www.info.gov.hk/gia/general/202302/07/P2023020700232.htm?fontSize=1>
21. https://www.censtatd.gov.hk/en/press_release_detail.html?id=5239
22. https://partnernet.hktb.com/en/research_statistics/tourism_performance/index.html
23. <https://partnernet.hktb.com/filemanager/LatestStatistics/301/Tourism%20Statistics%2004%202023.pdf>
24. <https://partnernet.hktb.com/filemanager/LatestStatistics/301/Tourism%20Statistics%2004%202023.pdf>

附錄 1

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會成員名單 2021 – 2023

主席：

于德勵先生 (大型國際連鎖酒店集團推薦代表)

副主席：

李漢城先生, SBS, BBS, JP (香港酒店業主聯會推薦代表)
(2022 年 10 月止)

委員：

Mr Robert Andrew BLYTHE (香港會所管理協會推薦代表)

鄭家濂先生 (大型主題公園或主要景點營運商推薦代表)

鄭瑋青女士 (香港廚師協會推薦代表)

莊偉祺先生 (航空公司代表協會推薦代表)
(2022 年 10 月 2 日止)

周國明先生 (葡萄酒業協會推薦代表)

郭志傑先生 (香港酒店業協會推薦代表)

林和忠拿督, KSJ (旅行代理商推薦代表)

李翠莎博士, JD, SBS, BBS (體育／康樂機構推薦代表)

李寶臨先生 (著重採用科技的款待業／行業機構推薦代表)

梁建恒博士 (本地教育／訓練機構推薦代表)

梁耀霖先生, MH (香港旅遊業議會推薦代表)

盧淑婷女士 (香港旅遊發展局推薦代表)

委員（續）：

吳子文博士	（飲食業聯會推薦代表）
黃金湖先生	（中小型酒店推薦代表）
胡瑞麟先生	（本地連鎖酒店集團推薦代表）
伍威全先生	（大型酒樓連鎖集團推薦代表）
游淑德女士	（香港展覽會議業協會推薦代表）
游迪威先生	（旅行代理商推薦代表）
呂妙玲女士 (2022 年 4 月 6 日起)	（勞工處處長代表）
熊佩玲女士	（旅遊事務專員代表）
余國柱先生	（職業訓練局執行幹事代表）

顧問：

Mr Felix M BIEGER

Mr Rudolf GREINER

Mr Graeme J READING

朱民康先生

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會成員名單 2023 – 2025

主席：

俞小俊先生 (大型國際連鎖酒店集團推薦代表)

委員：

李劍彬先生 (香港展覽會議業協會推薦代表)

畢傑思先生 (航空公司代表協會推薦代表)

Mr Robert Andrew BLYTHE (香港會所管理協會推薦代表)

陳永雄先生 (香港烘焙專業協會推薦代表)

陳媛妍女士 (香港酒店業主聯會推薦代表)

鄭家濂先生 (大型主題公園或主要景點營運商推薦代表)

周國明先生 (葡萄酒業協會推薦代表)

蔡惟真博士 (本地教育／訓練機構推薦代表)

葉華信博士 (獨立人士)

郭詩慧女士 (香港旅遊發展局推薦代表)

郭志傑先生 (香港酒店業協會推薦代表)

林和忠拿督, KSJ (旅行代理商推薦代表)

李寶臨先生 (著重採用科技的款待業／行業機構推薦代表)

梁耀霖先生, MH (香港旅遊業議會推薦代表)

吳子文博士 (飲食業聯會推薦代表)

黃金湖先生 (中小型酒店推薦代表)

委員（續）：

黃文輝先生	（大型酒樓連鎖集團推薦代表）
胡瑞麟先生	（本地連鎖酒店集團推薦代表）
游迪威先生	（旅行代理商推薦代表）
鄧美蘭女士	（勞工處處長代表）
熊佩玲女士	（旅遊事務專員代表）
余國柱先生	（職業訓練局執行幹事代表）

顧問：

Mr Felix M BIEGER

Mr Rudolf GREINER

Mr Graeme J READING

朱民康先生

附錄 2

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會職權範圍

1. 確定業內的人力需求，包括收集、分析相關的人力和學生／學員統計數字，以及關於社會經濟、科技及人力市場發展的資料。
2. 評估及研究本業的人力供求是否平衡。
3. 就發展業內職業專才教育及訓練設施應付人力需求，向職業訓練局(下稱「局方」)提供意見。
4. 就相關學科的課程發展策略及質素保證，向局方提出建議。
5. 擬訂本業主要職務的工作範圍，界定所需的技能及知識；審議訓練方案，包括訂定每種技能所需的訓練期。
6. 對技術評估、技能測驗及認證制度提供意見，以確定從業員、學徒及見習員的技能水平。
7. 就本業主要行業舉辦技能比賽提供意見，以推廣職業專才教育和派員參加國際賽事。
8. 與僱主、僱主聯會、工會、專業團體、訓練及教育機構、政府部門等聯絡，共商本業職業專才教育的發展與推廣事宜。
9. 為本業舉辦有關職業專才教育的研討會和會議。
10. 就訓練委員會工作和相關職業專才教育課程之推廣宣傳，向局方提供意見。
11. 每年向局方呈交訓練委員會工作報告，以及相關學科課程發展策略建議。
12. 根據《職業訓練局條例》第 7 條，負責局方所委派的其他工作。

附錄 3

酒店業人力調查工作小組成員名單 2021 – 2023

召集人：

梁建恒博士

成員：

Mr Robert Andrew BLYTHE

香港會所管理協會

周國明先生

香港專業品酒師協會大中華全區

馮瑞霞女士

香港觀塘帝盛酒店

郭志傑先生

香港酒店業協會

林和忠拿督, KSJ

良機網集團有限公司

胡瑞麟先生

登臺酒店

熊佩玲女士

旅遊事務署

陳淑屏女士

酒店及旅遊學院／中華廚藝學院／國際廚藝學院

何君心女士

香港專業教育學院

秘書：

陳琬琳女士

職業訓練局

酒店業人力調查工作小組成員名單 2023 – 2025

召集人：

俞小俊先生

凱悅酒店集團

成員：

Mr Robert Andrew BLYTHE

香港會所管理協會

陳媛妍女士

香港酒店業主聯會

郭志傑先生

香港酒店業協會

李寶臨先生

香港沙田凱悅酒店

胡瑞麟先生

登臺酒店

陳淑屏女士

酒店及旅遊學院／中華廚藝學院／國際廚藝學院

何君心女士

香港專業教育學院

秘書：

陳琬琳女士

職業訓練局

酒店、飲食及旅遊業人力調查工作小組職權範圍

- (1) 判斷行業的人力需求，包括收集和分析有關人力統計數據以及社會經濟，業界和勞動力市場發展的資料；
- (2) 評估及檢討各行業的人手供應及需求，並規劃培訓，以迎合最新的市場發展。

附錄 4

詞彙釋義

僱員	「僱員」指在樣本機構／公司受薪從事某項工作的人員，無論是否派駐其他地方（包括內地）工作。
全職僱員	「全職僱員」指所有由機構直接支付薪金而全職工作的人（即每月最少4星期，每星期不少於18小時），包括為機構全職工作的東主和合夥人。
實習生／學徒	「實習生／學徒」指正在接受訓練的僱員，並包括正在接受各種形式訓練的實習生，以及根據學徒合約受聘的學徒。
兼職僱員	「兼職僱員」指根據僱傭合約受僱及每週工作時間少於 30 小時的員工。
臨時員工	「臨時員工」指按當時需要而聘請的員工。
空缺	「空缺」指在調查之時，機構內已懸空、須立刻填補且正積極招募人手填補的職位。
空缺率	「空缺率」指全職空缺數目佔全職僱員及空缺總數的百分比。
平均每月收入	「平均每月收入」指蒐集數據前12個月期間的平均每月報酬，包括底薪、逾時工作津貼、生活津貼、膳食津貼、房屋津貼、旅遊津貼、佣金及花紅，是從事相同主要職務僱員收入的平均數字。
流動率	「流動率」指離職全職僱員人數佔全職職位總數百分比。
研究生學位	「研究生學位」是指本地或非本地教育機構提供的高等學位（如碩士學位），或同等教育程度。
學士學位	「學士學位」是指本地或非本地教育機構提供的學士學位，或同等教育程度。
副學位	「副學位」是指本地或非本地教育機構提供的副學士、高級文憑、專業文憑、高級證書、增修證書、院士銜或同等課程。

文憑／證書	「文憑／證書」是指技術及職業教育課程之文憑／證書、基礎課程文憑、職專文憑及技工程度的課程，或同等教育程度。
中四至中六／七	「中四至中六／七」是指香港中學會考、香港中學文憑考試、毅進文憑下的教育課程，或同等教育程度。
中三或以下	「中三或以下」指中三或以下程度，或同等教育程度。

附錄 5 調查文件



CONFIDENTIAL
WHEN ENTERED WITH DATA

填 入 數 據 後 即 成
機 密 文 件

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL
職 業 訓 練 局

THE 2022 MANPOWER SURVEY OF THE HOTEL INDUSTRY
酒 店 業 2 0 2 2 年 人 力 調 查

The 2022 Manpower Survey of the Hotel Industry (HO) aims at collecting manpower information of the industry concerned for formulating recommendations on future manpower training. Please kindly provide the information of your establishment as at **1st October 2022** by answering the questionnaire. Thank you.

酒店業2022年人力調查旨在蒐集業內人力情況的最新資料，並按此為未來人力訓練制訂適當建議。懇請 貴機構根據 **2022年10月1日**的人力情況填寫此問卷。多謝合作。

Establishment Information

機構資料

(For official use)

Industry Code _____

NATURE OF BUSINESS: _____

業 務 性 質

TOTAL NO. OF EMPLOYEES: _____

僱 員 總 人 數

Details of Contact Person*

聯絡人資料*

NAME OF PERSON TO CONTACT: _____

聯 絡 人 姓 名

POSITION: _____

職 位

TEL. NO. : _____ - _____

電 話

FAX NO. : _____

圖 文 傳 真

E-MAIL : _____

電 郵

* The information provided will be used for the purpose of this and subsequent manpower surveys.
所提供資料將用作是次及日後人力調查之用。

Part I – Manpower Information

第一部份 – 人力情況

Please complete columns 'B' to 'E' of the questionnaire according to the list of principal jobs by referring to Appendix B for job description of individual job.

請根據列表中的主要職務，並參考附錄B有關各種職務的工作說明來填寫表內各欄 'B' 至 'E'。

Principal Jobs 主要職務

Please refer to Appendix A for column explanations. 請參考附錄A內各欄的說明。					
(A) Principal Job 主要職務 (See Appendix B) (參閱附錄 B)	(B) No. of Full Time Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices*) 在統計日期的 全職僱員人數 (實習生/學 徒*除外)	(C) No. of Full Time Trainees/ Apprentices* as at Survey Reference Date 在統計日期的 全職實習生/ 學徒*人數	(D) No. of Full Time Vacancies as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices*) 在統計日期的 全職空缺額 (實習生/學 徒*除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Full Time Employees (Excl. trainees/ apprentices*) 全職僱員之每月 平均薪酬 (實習生/學徒*除外)	Code 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$25,000 4 \$25,001 - \$30,000 5 \$30,001 - \$40,000 6 \$40,001 - \$60,000 7 \$60,001 or above 或以上
Job Title A (3 employees, 1 Apprentice and 2 vacancies) e.g.: 職位甲 (3名僱員, 1名學徒及2個空缺)	3	1	2	6	
ADMINISTRATION AND OPERATION DEPARTMENT 行政及營運部					
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級					
Executive Director ; General Manager 101 執行董事；總經理					
Resident Manager ; Executive Assistant Manager ; Director / Manager of Operations 102 駐店經理；行政副經理；營運總監／經理					
Procurement Manager 106 採購經理					
Head of IT ; Systems Development Manager ; IT Manager 107 資訊科技主管；系統開發經理；資訊科技經理					
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
Administration Officer ; Operations Officer 228 行政主任；營運主任					
Store Supervisor 206 倉務主任					
Purchasing Officer 229 採購部主任					
Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; IT Operations Supervisor 208 系統分析師；分析程式員；程式編製員；資訊科技操作主任					
Craft/Operative Level 技工／操作工級					
Computer Operator ; User Support ; IT Assistant 301 電腦操作員；用戶支援；資訊科技助理					
Administrative and Others 文員及其他員工					
Secretary ; Executive / Administration Assistant ; Office Assistant 401 秘書；行政助理；辦公室助理					
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT 人力資源部					
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級					
Director / Manager of Human Resources 103 人力資源總監／經理					
Personnel Manager ; Training Manager 104 人事部經理；培訓部經理					
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
Personnel / Human Resources / Training Officer 202 人事部／人力資源／培訓部主任					
Administrative and Others 文員及其他員工					
Personnel / Training / Human Resources Assistant 403 人事部／培訓部／人力資源助理					

"Trainees/Apprentices" refer to those employees undergoing training and includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.
「實習生」／「學徒」指正在接受訓練的僱員，及包括正在接受各種形式訓練的實習生，和根據學徒合約受聘的學徒。

Job
Code
職位
編號

(A) Principal Job 主要職務 (See Appendix B) (參閱附錄 B)	(B) No. of Full Time Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在統計日期的 全職僱員人數 (實習生／學 徒 [#] 除外)	(C) No. of Full Time Trainees/ Apprentices [#] as at Survey Reference Date 在統計日期的 全職實習生／ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Full Time Vacancies as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在統計日期的 全職空缺額 (實習生／學 徒 [#] 除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Full Time Employees (Excl. trainees/ apprentices [#]) 全職僱員之每月 平均薪酬 (實習生／學徒 [#] 除外) Code 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$25,000 4 \$25,001 - \$30,000 5 \$30,001 - \$40,000 6 \$40,001 - \$60,000 7 \$60,001 or above 或以上
Please enter a zero '0' in the box if no employee /trainees/apprentices/vacancy. 如沒有僱員／實習生／學徒／空缺，請在方 格內 填入 '0'。				
FINANCE DEPARTMENT 財務部				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
Financial Controller ; Chief Accountant ; Director of Finance 財務總監；總會計師				
Food and Beverage Cost Controller ; Cost Controller 飲食成本控制總監；成本控制主任				
Credit Manager 信用／信貸部經理				
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
Accounts Supervisors ; General Cashier ; Credit Supervisor 會計主任；出納主任；信用／信貸部主任				
Assistant Controller 副／助理財務總監				
Income Auditor 核數員				
Administrative and Others 文員及其他員工				
Accounting Clerk 會計部文員				
SALES AND MARKETING DEPARTMENT 營業及市場拓展部				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
Director of Marketing / Sales / Promotions 市場拓展／營業／宣傳總監				
Director of Public Relations / Corporate Communications 公共關係部／企業傳訊總監				
Reservations Manager ; Revenue Manager / Analyst 訂房部經理；收益管理經理；營收分析主任				
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
Convention / Event Sales Manager 營業部經理（會議／宴會）				
Public Relations / Corporate Communications / Marketing / Sales / Business Development Manager 公共關係部／企業傳訊／市場拓展部／營業部經理				
Designer ; Layout Artist ; Printshop Supervisor 設計師；草圖設計員；印刷房主任				
Reservations Supervisor 訂房部主任				
Craft/Operative Level 技工／操作工級				
Draftsman ; Photographer ; Printshop Staff 繪圖員；攝影師；印刷房職員				
Reservation Clerk ; Guest Services Ambassador/Agent/Assistant 訂房部文員；客務服務大使／代理／助理				
Public Relations / Corporate Communications Officer 公共關係部／企業傳訊主任				
Sales Executive ; Marketing Officer 營業主任；市場拓展部主任				
Tour Group Co-ordinator ; Group Sales Co-ordinator 旅行團聯絡主任；團體營業聯絡主任				

“Trainees/Apprentices” refer to those employees undergoing training and includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.
「實習生」／「學徒」指正在接受訓練的僱員，及包括正在接受各種形式訓練的實習生，和根據學徒合約受聘的學徒。

Job
Code
職位
編號

(A) Principal Job 主要職務 (See Appendix B) (參閱附錄 B)	(B) No. of Full Time Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices*)	(C) No. of Full Time Trainees/ Apprentices* as at Survey Reference Date	(D) No. of Full Time Vacancies as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices*)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Full Time Employees (Excl. trainees/ apprentices*) 全職僱員之每月 平均薪酬 (實習生/學徒* 除外)
	在統計日期的 全職僱員人數 (實習生/學 徒* 除外)	在統計日期的 全職實習生/ 學徒* 人數	在統計日期的 全職空缺額 (實習生/學 徒* 除外)	Code 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$25,000 4 \$25,001 - \$30,000 5 \$30,001 - \$40,000 6 \$40,001 - \$60,000 7 \$60,001 or above 或以上
FRONT OFFICE DEPARTMENT 客務部				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
113 Director / Manager of Front Office 客務部總監/經理				
114 Director / Manager of Rooms Division 房務部總監/經理				
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
212 Airport Manager ; Chief Airport Representative 駐機場經理; 駐機場總代表				
213 Telephone Service Manager ; Telephone Supervisor 電話服務經理; 電話房主任				
214 Front Office Cashier Supervisor 大堂出納主任				
215 Assistant Front Office Manager ; Front Desk Manager ; Reception Manager/ Assistant Manager ; Duty / Night Manager ; Guest Service Manager ; Business Centre / Executive Services / Executive Floor Manager ; Service Apartment Manager /Team Leader 客務部副經理; 前櫃部經理; 接待處經理/副經理; 值勤/夜班經理; 客務服務經 理; 商務中心/行政樓層經理; 服務式住宅經理/領班				
216 Concierge / Assistant Chief Concierge ; Bell Superintendent / Captain / Supervisor ; Baggage Master ; Transportation / Valet Services Supervisor / Driver 禮賓司/副禮賓司; 行李部總管/領班/主任; 運輸部/泊車服務主任/司機				
219 Reception Supervisor ; Chief Receptionist ; Chief Room Clerk ; Front Office/ Lobby Services Supervisor 接待處主任; 總接待員; 客務部/大堂服務主任				
Craft/Operative Level 技工/操作工級				
304 Bell Attendant ; Baggage Porter ; Door Attendant ; Bellman ; Bell Person 行李生; 聽差; 司閘; 行李員				
306 Front Office Clerk / Receptionist ; Guest Service Officer / Agent ; Guest Relations Officer ; Welcome Host ; Front Desk / Executive Floor Agent ; Business Centre Officer ; Car Park Attendant 客務部文員/接待員; 賓客服務主任/服務員; 客戶關係主任; 歡迎大使; 前堂/行政樓層服務員; 商務中心主任; 停車場服務員				
307 Services Centre Agent ; Telephone Operator ; At Your Service Agent 服務中心專員; 電話接綫生				
303 Airport Representative 駐機場代表				
HOUSEKEEPING DEPARTMENT 房口部				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
115 Director / Manager of Housekeeping ; Executive Housekeeper 房口部總監/經理; 行政管家				
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
220 Assistant Executive Housekeeper ; Head Housekeeper 副行政管家; 房口部總管				
221 Housekeeping / Floor / General Service Supervisor ; Assistant Housekeeper ; General Area / Public Area Supervisor / Housekeeper 房口部督導員; 助理管家; 公眾地方主任/副主任/管事				
222 Laundry Manager / Supervisor / Officer 洗衣部經理/主管/主任				
Craft/Operative Level 技工/操作工級				
308 Cloakroom / Lobby Attendant ; Public Area Cleaners / Upholsterer / Houseman ; Toilet Attendant 衣帽間/大堂侍應生; 公眾地方清潔雜工; 衛生間服務員				
309 Uniform and Linen Room Attendant / Runner ; Tailor ; Seamstress 布草修補員; 制服及布草房侍應生; 布草房助理; 裁縫師				
310 Laundry and Valet Attendant ; Laundry and Valet Clerk ; Order-taker (laundry) 洗衣乾衣部接待員/文員; 寫單員 (洗衣部)				
311 Sorter ; Washer ; Ironer ; Presser ; Checker ; Dry Cleaner ; Marker 衣物布草整理員; 洗衣工人; 熨工; 檢查員; 乾洗工				
312 Room / Floor Attendant ; Room Services Butler ; Housekeeping Clerk ; Order-taker (Housekeeping) ; Co-ordinator (Housekeeping) 房口/房間服務員; 房口部文員; 寫單員 (房口部); 房口部聯絡員				

"Trainees/Apprentices" refer to those employees undergoing training and includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.
「實習生」/「學徒」指正在接受訓練的僱員, 及包括正在接受各種形式訓練的實習生, 和根據學徒合約受聘的學徒。

Job
Code
職位
編號

(A) Principal Job 主要職務 (See Appendix B) (參閱附錄 B)	(B) No. of Full Time Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices*) 在統計日期的 全職僱員人數 (實習生／學 徒*除外)	(C) No. of Full Time Trainees/ Apprentices* as at Survey Reference Date 在統計日期的 全職實習生／ 學徒*人數	(D) No. of Full Time Vacancies as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices*) 在統計日期的 全職空缺額 (實習生／學 徒*除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Full Time Employees (Excl. trainees/ apprentices*) 全職僱員之每月 平均薪酬 (實習生／學徒*除外)
				Code 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$25,000 4 \$25,001 - \$30,000 5 \$30,001 - \$40,000 6 \$40,001 - \$60,000 7 \$60,001 or above 或以上
SPA AND HEALTH CLUB 水療中心及健身中心				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
Director / Manager of Health Club, Gym, Wellness or Spa 健身中心或水療中心總監／經理				
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
Supervisor / Officer / Trainer of Health Club, Gym, Wellness or Spa 健身中心或水療中心主任／培訓師				
Craft/Operative Level 技工／操作工級				
Health Club / Gym Supporting Staff 健身中心支援職員				
Masseuse ; Body Therapist 按摩師；身體護理治療師				
Beautician ; Facial Therapist 美容師；臉部護理治療師				
Spa Concierge ; Spa Attendant/ Supporting Staff 水療禮賓司；水療中心服務員／支援職員				
Lifeguard 救生員				
FLOWER / KIOSK / GIFT SHOPS 花店／禮品店				
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
Flower Shop Manager or Supervisor of Flower / Kiosk / Gift Shop 花店或禮品店經理／主任				
Craft/Operative Level 技工／操作工級				
Staff of Flower / Kiosk Shop 花店／禮品店職員				
ENGINEERING DEPARTMENT 工程部				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
Director of Engineering ; Chief Engineer ; Technical Manager ; Property Maintenance Manager 工程總監；總工程師；技術經理；物業保養部經理				
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
Duty Engineer ; Building Maintenance Supervisor ; Building Supervisor 值勤工程師；物業保養主任；建築主任				
Assistant Engineer ; Audio-visual Technician ; Engineering Technician 助理工程師；視聽器材技術員；工程部技術員				
Craft/Operative Level 技工／操作工級				
Engineering Craftsman 工程部技工				
SECURITY DEPARTMENT 保安部				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
Director / Manager of Security ; Assistant Security Manager ; Chief Security Officer 保安部總監／經理／副經理；總保安主任				
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
Security Supervisor 保安主任				
Craft/Operative Level 技工／操作工級				
Security Officer ; Uniform Guard ; House Officer ; Loss Prevention Officer 保安員；護衛員				

"Trainees/Apprentices" refer to those employees undergoing training and includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.
「實習生」／「學徒」指正在接受訓練的僱員，及包括正在接受各種形式訓練的實習生，和根據學徒合約受聘的學徒。

Job
Code
職位
編號

(A) Principal Job 主要職務 (See Appendix B) (參閱附錄 B)	(B) No. of Full Time Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices*) 在統計日期的 全職僱員人數 (實習生／學 徒*除外)	(C) No. of Full Time Trainees/ Apprentices* as at Survey Reference Date 在統計日期的 全職實習生／ 學徒*人數	(D) No. of Full Time Vacancies as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices*) 在統計日期的 全職空缺額 (實習生／學 徒*除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Full Time Employees (Excl. trainees/ apprentices*) 全職僱員之每月 平均薪酬 (實習生／學徒* 除外)
				Code 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$25,000 4 \$25,001 - \$30,000 5 \$30,001 - \$40,000 6 \$40,001 - \$60,000 7 \$60,001 or above 或以上
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT 餐飲部				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
Director of Banquet / Events 宴會部總監				
Food and Beverage Director / Manager ; Director / Manager of Culinary Operations 餐飲部總監／經理；餐務營運總監／經理				
Executive Chef ; Chef de Cuisine ; Executive Sous Chef 行政總廚；副／助理行政總廚				
Chief Sommelier / Head Sommelier ; Wine Director 總品酒師；葡萄酒總監				
Restaurant Manager ; Outlet Manager ; Room Service Manager 餐廳經理；出品部門經理；客房飲食部經理				
Head Steward / Stewarding Manager 管事部總管／經理				
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
Catering Manager ; Banquet Manager ; Banquet/Convention Services Manager 宴會部經理；宴會服務經理				
Banquet Sales Manager 宴會部營業經理				
Staff Canteen Manager / Supervisor 職員餐廳經理／主管				
Head Waiter ; Captain ; Restaurant Supervisor ; Maître d'Hotel 領班；樓面部部長；酒店餐廳總管				
Cashier Supervisor 出納主任				
Cake Shop Manager / Supervisor 餅店經理／主任				
Sous Chef ; Demi Chef 副總廚				
Chef (Specialty Cuisine) 特色菜主廚（亞洲及熱帶國家）				
Garde Manger ; Chef de Partie (Cold Production / Grill / Sauce) ; Pastry Chef ; Chef de Pâtissier ; Rotisseur ; Saucier 冷盤總廚；糕餅廚師；燒烤廚師；調汁師				
Beverage Manager ; Bar Manager ; Head Barman 水吧經理；酒吧經理；調酒總管				
Wine Steward ; Sommelier 酒管事；侍酒師；品酒師				
Tea Master ; Barista 茶藝師；咖啡師				
Craft/Operative Level 技工／操作工級				
Banquet Sales Executive ; Banquet / Event Co-ordinator 宴會部營業主任；宴會部聯絡主任				
Waiter / Waitress ; Server ; Restaurant Receptionist / Hostess 侍應生；服務員；餐廳接待員				
Pantry Server ; Food-runner 傳菜員				
Cashier 出納員（收銀員）				
Cake Shop Staff 餅店職員				
Cook / Junior Cook (Western / Specialty Cuisine) 廚師／見習廚師（西式／亞洲及熱帶國家）				
Baker ; Pastry Cook 麵包師傅；糕餅師傅				
Bar Attendant / Bar Porter ; Beverage Attendant 酒吧服務員；飲品調配員；水吧服務員				
Bartender ; Barman ; Mixologist 調酒員；調酒師				
Steward ; Cleaner ; Dishwasher 廚房雜工；清潔工；洗碗工				

"Trainees/Apprentices" refer to those employees undergoing training and includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.
「實習生」／「學徒」指正在接受訓練的僱員，及包括正在接受各種形式訓練的實習生，和根據學徒合約受聘的學徒。

Job
Code
職位
編號

(A) Principal Job 主要職務 (See Appendix B) (參閱附錄 B)	(B) No. of Full Time Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices*) 在統計日期的 全職僱員人數 (實習生／學 徒* 除外)	(C) No. of Full Time Trainees/ Apprentices* as at Survey Reference Date 在統計日期的 全職實習生／ 學徒* 人數	(D) No. of Full Time Vacancies as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices*) 在統計日期的 全職空缺額 (實習生／學 徒* 除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Full Time Employees (Excl. trainees/ apprentices*) 全職僱員之每月 平均薪酬 (實習生／學徒* 除外)
				Code 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$25,000 4 \$25,001 - \$30,000 5 \$30,001 - \$40,000 6 \$40,001 - \$60,000 7 \$60,001 or above 或以上
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT (Continued) 餐飲部 (續)				
Principal jobs related to Chinese cuisine (if applicable) 與中菜相關職位 (如適用)				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
Executive Chinese Chef ; Executive Chinese Sous Chef ; Head Chef (Chinese cuisine) 中菜部行政總廚；中菜部副／助理行政總廚；總廚 (中菜部)				
Chinese Restaurant Manager 中菜部餐廳經理				
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
Assistant Chinese Restaurant Manager ; Chinese Food Services Manager ; Sales Manager (Chinese Restaurant) 中菜部副經理；中菜服務經理；營業部經理 (中菜部)				
Captain ; Headwaiter (Chinese Restaurant) 樓面部部長／領班 (中菜部)				
Pantry Captain / Supervisor 傳菜部主管／部長				
Chinese Barbecue Cook 燒味廚師				
Dim Sum Head Cook 點心主廚				
No. 1 Cook / Head Stove 頭鑊				
No. 2 Cook 二廚				
Senior Cook 上什				
No. 1 Chopper 砧板				
No. 2 Chopper 二砧				
Butcher 水檔				
Aboyeur (Production Control Cook) 打荷				
Craft/Operative Level 技工／操作工級				
Waiter / Waitress ; Server ; Restaurant Receptionist / Hostess (Chinese Restaurant) 侍應生；服務員；餐廳接待員 (中菜部)				
Pantry Server ; Food-runner (Chinese Restaurant) 傳菜員 (中菜部)				
Dim Sum Cook 點心廚師				
No. 3 Cook 三廚				
Junior Cook (Chinese) ; No. 4 Cooks 見習廚師 (中菜) ；四廚				
Other Related Hotel Industry Staff 其他相關酒店業的員工				

"Trainees/Apprentices" refer to those employees undergoing training and includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.
「實習生」／「學徒」指正在接受訓練的僱員，及包括正在接受各種形式訓練的實習生，和根據學徒合約受聘的學徒。

Part II 第二部份

Part Time employees and Casuals

兼職僱員及臨時員工

1. Please indicate the post and the following manpower information of **Part Time employees[^]** and **Casuals[#]** as at **Survey Reference Date**.
請填寫在統計日期 貴機構的兼職僱員[^]及臨時員工[#]的職位及下列人力資訊。

Post (Please refer to the principal job in Part I) 職位 (請參考第一部份之主要職務) <i>(for example: Floor Attendant, Cleaner, Waiter, Cook, Dishwasher)</i> <i>(如: 房間服務員; 清潔雜工; 侍應生; 廚師; 洗碗工)</i>	Part Time Employees [^] 兼職僱員 [^]			Casuals [#] 臨時員工 [#]	
	No. of employees reported duty as at <u>Survey Reference Date</u> 在統計日期的值勤人數	Wage 工資 Code 編號 Average Hourly Wage Range 平均時薪幅度 1 \$37.5 - \$50 2 \$51 - \$80 3 \$81 or above 或以上	No. of vacancies as at <u>Survey Reference Date</u> 在統計日期的空缺數目	No. of casuals reported duty as at <u>Survey Reference Date</u> 在統計日期的值勤人數	No. of vacancies as at <u>Survey Reference Date</u> 在統計日期的空缺數目

Age distribution of Employees

僱員年齡分佈

2. Please indicate the percentage of age range distribution of **Full Time employees** of the following job levels.
請指出 貴機構在下列職級的全職僱員的年齡分佈。

	20 below 20 歲以下	20 – 39 20 至 39 歲	40 – 59 40 至 59 歲	60 or above 60 歲或以上	No such level of staff 沒有相關職級員工
(a) Managerial/Professional Level 經理／專業人員級	%	%	%	%	<input type="checkbox"/>
(b) Supervisory/Technician Level 督導員／技術員級	%	%	%	%	<input type="checkbox"/>
(c) Craft/Operative Level 技工／操作工級	%	%	%	%	<input type="checkbox"/>
(d) Administrative and Others 文員及其他員工	%	%	%	%	<input type="checkbox"/>

New Recruitment
新聘僱員

3. Please state the number of Full Time employees who were **recruited** in the past 12 months.
請列出 貴機構在過去十二個月內**新招聘**的全職僱員人數。

	Managerial/ Professional Level 經理／專業人員級	Supervisory/ Technician Level 督導員／技術員級	Craft/ Operative Level 技工／操作工級	Administrative and Others 文員及其他員工
(a) Total 總人數				
(b) Number of new recruits with hotel industry experience 新招聘中 具 酒店業經驗的僱員人數				
(c) Number of new recruits who are Fresh Graduates of Hotel, Catering or Tourism Programmes 新招聘的應屆酒店、餐飲或旅遊業培 訓課程 畢業生 人數				

- (d) Have your establishment recruited any Management Trainee / Graduate Trainee in the past 12 months?
貴公司在過去十二個月有否新招聘**見習行政人員／畢業實習生**？

☐ No
沒有

☐ Yes
有



Number of new Management Trainee / Graduate Trainee
新見習行政人員／畢業實習生人數

4. For those new recruits **without** hotel industry experience, please indicate the industry that they worked in before.
請指出**無**相關酒店業經驗的新入職僱員在入職前從事的行業。

Employees who had left the Establishment
已離職僱員

5. Please state the number of Full Time employees who had **left** in the past 12 months.
請列出 貴機構在過去十二個月內全職僱員的**離職**人數。

(a) Managerial/Professional Level
經理／專業人員級

(b) Supervisory/Technician Level
督導員／技術員級

(c) Craft/Operative Level
技工／操作工級

(d) Administrative and Others
文員及其他員工

Business Environment
行業概況

6. Please indicate your views on the expected change in business volume of your establishment **in the next 12 months**
(Please tick in the box as appropriate) and indicate the reasons leading to the **better or worse**.
請指出 貴機構預計在**未來十二個月**業務額的變化 (請在適當的格內填上“✓”號)及引起**較佳或較差**的原因。

☐

Better
較佳

+

%

(Please state reasons)
(請說明原因)

☐

Stable
穩定

☐

Worsen
較差

-

%

(Please state reasons)
(請說明原因)

☐

Uncertain
不肯定

Major Difficulties Encountered in Recruitment

主要招聘困難

7. Please indicate the difficulties encountered in **recruitment** of Full Time employees of your establishment in **past 12 months**.

請指出 貴機構在過去十二個月招聘全職僱員時所遇到的困難。

Reasons 原因	Managerial/ Professional 經理／ 專業人員	Supervisory/ Technician 督導員／ 技術員	Craft/ Operative 技工／ 操作工	Administrative and Others 文員及 其他員工
(a) No recruitment was taken place 沒有招聘	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Recruitment was taken place and did not encounter difficulties 有招聘，並 <u>沒有</u> 遇到招聘困難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) Recruitment was taken place and the difficulties encountered were: (You may tick "✓" one or more options) 有招聘，所遇到的困難是：（可剔“✓”選多於一項）				
(i) Lack of candidates with relevant experience 缺乏具相關經驗求職者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Insufficient trained/qualified manpower in the related disciplines 缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Lack of candidates with career aspiration 缺乏渴望於行業發展的求職者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Competition for manpower from other industries, in terms of 就以下方面與其他行業之競爭				
● terms of employment 聘用條件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● compensation and benefits system 薪酬及福利制度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● working conditions (e.g. working hours, shift work) 工作條件（例如：工作時間，輪班工作）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● career prospects 晉升機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Competition for manpower from the Mainland/Macao/other cities 源自內地／澳門／其他城市之人手競爭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Others (please specify) 其他（請說明）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Please indicate the difficulties encountered in **retention** of Full Time employees of your establishment.

請指出 貴機構挽留全職僱員時所遇到的困難。

Difficulties 困難	Managerial/ Professional 經理／ 專業人員	Supervisory/ Technician 督導員／ 技術員	Craft/ Operative 技工／ 操作工	Administrative and Others 文員及 其他員工
(a) No difficulty in retention of Full Time employees was encountered 沒有挽留全職僱員的困難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) The difficulties encountered were: (You may tick "✓" one or more options) 所遇到的困難是：（可剔“✓”選多於一項）				
(i) Competition for manpower among hotel / catering / tourism sectors and other industries in terms of : 就以下方面與酒店／飲食／旅遊及其他行業之競爭：				
● Job nature and workload 工作性質及工作量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● Compensation and benefits system 薪酬及福利制度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● Working conditions (e.g. long working hours, shift work) 工作條件(例如：工時長，輪班工作)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● Career prospects 晉升機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Competition for manpower from the Mainland/Macao/other cities 源自內地／澳門／其他城市之人手競爭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Retirement 退休	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Others (please specify) 其他（請說明）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

No such level of staff 沒有相關職級員工

Preferred Education Level and Years of Experience of Employees

僱員宜有的教育程度及相關年資

9. Please indicate preferred education level and years of experience of Full Time employees.

請指出全職僱員宜有的教育程度及相關年資。

	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technician 督導員／技術員	Craft/ Operative 技工／操作工	Administrative and Others 文員及其他員工
(a) Education Level (Please tick "✓" <u>1 box</u> for each job level) 教育程度 (每職級請剔"✓" 選一項)				
(i) Postgraduate Degree 研究生學位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) First Degree 學士學位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Sub-degree (e.g. Higher Diploma) 副學位 (例如高級文憑)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Diploma/Certificate 文憑／證書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Secondary 4 to 6/7 中四至中六／七	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Secondary 3 or below 中三或以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Years of Experience (Please tick "✓" <u>1 box</u> for each job level) 相關年資 (每職級請剔"✓" 選一項)				
(i) 10 years or more 十年或以上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) 6 years to less than 10 years 六年至十年以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) 3 years to less than 6 years 三年至六年以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) 1 year to less than 3 years 一年至三年以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Less than 1 year 一年以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) No experience 無經驗	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No such level of staff 沒有相關職級員工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hotel Facilities and Service

酒店設施及服務

10. Does your Hotel have the following facilities and services? (Please tick "✓").

貴酒店有否有提供下列設施及服務？(請剔"✓"選)

	Spa 水療中心	Health Club 健身中心	Day-use 日間服務	Chinese restaurant 中式餐廳
Yes 有	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No, but does intend to introduce this facility in the future 沒有，但將於未來引入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
No, and does not intend to introduce this facility 沒有，並無打算引入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Training **培訓**

11. Please choose the preferred mode of training for Full Time employees. (You may tick “✓” one or more options)
請選擇全職僱員宜有的訓練模式。（可剔“✓”選多於一項）

	Managerial/ Professional & Supervisory/ Technician 經理／專業人員 及 督導員／技術員	Craft/Operative & Administrative and Others 技工／操作工 及 文員及 其他員工
<u>Face-to-face 實體：</u>		
(a) Company's in-house training 公司內部培訓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Outside training provider 外間培訓機構	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) On-the-job training 在職培訓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Online 網上：</u>		
(d) Real-time online training via relevant software (e.g. zoom) 實時透過相關軟體進行網上培訓 (例如：zoom)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(e) Bite-size video training via online platform 在網上平台瀏覽培訓短片	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No such level of staff 沒有相關職級員工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. When compared with last year, the training and staff development budget of your establishment in the **next 12 months** will:
貴機構於**未來十二個月**的訓練及員工發展預算經費與過去一年比較是：

<input type="checkbox"/> Increase 增加	<input type="checkbox"/> Decrease 減少
<input type="checkbox"/> Remain unchanged 維持不變	<input type="checkbox"/> No training arranged in last year or in the next 12 months 過去一年或未來十二個月沒有安排培訓

13. To meet the emerging trends of the industry, please indicate the future training areas required for Full Time employees.

(You may wish to tick “✓” more than 1 training area for each job level)

為配合行業的新興趨勢，請指出全職僱員在未來所需要的培訓範疇。（每職級可剔“✓”選多個培訓範疇）

Training 培訓	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technician 督導員／技術員	Craft/ Operative 技工／操作工	Administrative and Others 文員及其他員工
A. Managerial Skills 管理技巧				
(i) Business and Financial Strategic Planning, Implementation and Evaluation 業務及財務策略規劃、推行及檢討	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Human Resources Management 人力資源管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Sales and Marketing Strategic Planning, Implementation and Evaluation 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Risk Management 風險管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Entrepreneurship 企業精神	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) Smart Technology Development 智能科技發展	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Revenue Management 收益管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ix) Environmental, Social and Governance (ESG) 環境、社會和管治	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Trade Skills 行業技能				
(i) Sales and Marketing 銷售及市場拓展	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Finance and Accounting 財務及會計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Culinary 烹調	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Beverages (Alcoholic and Non-alcoholic) 飲料（酒精及非酒精）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Restaurant Service 餐飲服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Housekeeping Service 房務服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) Front Office Service 客務服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Spa and Wellness 水療及健樂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ix) Convention and Banquet / Event Management 會議及宴會／項目管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(x) Hygiene and Safety 衛生及安全	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(xi) Industry System Application and Digital skills 業界系統應用及數碼技能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(xii) Facilities Management 設施管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Generic Skills 通用技巧				
(i) Customer Service 顧客服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Communication 溝通	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Problem Solving / Design Thinking 難題解決／設計思考	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Interpersonal Skills 人際關係	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Language 語言				
(i) Putonghua 普通話	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) English 英語	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Others 其他				
Others (please specify) 其他（請說明）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No such level of staff 沒有相關職級員工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

End of Questionnaire. Thank You for Your Co-operation.
問卷完，多謝合作。

The 2022 Manpower Survey of the Hotel Industry
酒店業2022年人力調查

Explanatory Notes
附註

Part I
第一部份

1. Principal Jobs – Column ‘A’
主要職務 —— ‘A’ 欄

- (a) Please go through column ‘A’ and mark those principal jobs applicable to your establishment. For detailed job descriptions for principal jobs, please refer to Appendix B.
請瀏覽 ‘A’ 欄，選取適用於 貴機構的主要職務。有關詳細的工作說明，請參閱附錄B。
- (b) Please note that some of the job titles may not be the same as those used in your establishment. Please classify an employee according to his/her major duty and supply the required information if the jobs have similar or related functions.
調查表內部分職稱可能有別於 貴機構所採用者。請根據僱員的主要職責分類。若員工職責與表內某職務的職責相近，可視作相同職務，請提供所需資料。
- (c) In the event where an employee’s duties in your establishment are split between two or more job titles, please use the job title that best describes his/her principal responsibility.
如 貴機構有員工身兼多項職責，請選用最能反映其主要職責的職稱。
- (d) Please add in column ‘A’ titles of any principal jobs not mentioned in job descriptions (Appendix B); briefly describe them in respect of the appropriate job categories.
如 貴機構另有酒店的主要職務未載於工作說明（附錄B），請一併填入 ‘A’ 欄內，並簡述其所屬的職務類別及等級。

2. Number of Full Time Employees as at Survey Reference Date (Excl. Trainees/Apprentices) – Column ‘B’
在統計日期的全職僱員人數（實習生／學徒除外） —— ‘B’ 欄

For each principal job, please fill in the total number of Full Time employees (excluding trainees/apprentices) as at survey reference date.

“Full Time Employees” refer to those working Full Time (i.e. at least 4 weeks a month, and not less than 18 hours in each week) under the payroll of the establishment. These include proprietors and partners working Full Time for the establishment. These definitions also apply to ‘employee(s)’ appearing in other parts of the questionnaire.
請填寫 貴機構於統計日期僱用的每個主要職務的全職僱員總數（實習生／學徒除外）。

「全職僱員」指在 貴機構內全職工作（即每月最少四週、每週不少於十八小時）的受薪人員，其中包括在機構內全職工作的東主及合夥人。調查表內所出現的「僱員」等詞，定義亦同。

3. Number of Full Time Trainees/Apprentices as at Survey Reference Date – Column ‘C’
在統計日期的全職實習生／學徒人數 —— ‘C’ 欄

Please fill in the total number of Full Time employees undergoing training. This includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.

請填寫正在全職接受訓練的僱員總數，包括正在接受各種形式訓練的實習生，以及根據學徒合約受聘的學徒。

4. Number of Full Time Vacancies as at Survey Reference Date (Excl. Trainees/Apprentices) – Column ‘D’
在統計日期的全職空缺額（實習生／學徒除外） —— ‘D’ 欄

Please fill in the total number of existing Full Time vacancies as at survey reference date. ‘Existing Vacancies’ refer to those unfilled, immediately available job openings for which the establishment is actively trying to recruit personnel as at survey reference date.

請填上在統計日期每一主要職務的全職空缺額。「現有空缺額」指在統計日期的該職位仍懸空，需立刻填補而現正積極招聘人員填補。

5. Average Monthly Remuneration Package of Full Time Employees (Excl. trainees/Apprentices) – Column ‘E’
全職僱員之每月平均薪酬（實習生／學徒除外）—— ‘E’ 欄

Please enter the code of average monthly remuneration package during the past 12 months for each principal job of Full Time employee(s). This should include basic salary, overtime pay, cost of living allowance, meal allowance, housing allowance, travel allowance, commission and bonus. If you have more than one employee doing the same job, please enter the average range.

請在 ‘E’ 欄填入每個主要職務的全職僱員過去12個月每月平均薪酬的編號。這包括底薪、逾時工作津貼、生活津貼、膳食津貼、房屋津貼、旅行津貼、佣金及花紅。如 貴公司有多於一名僱員擔任同一主要職務，則請取平均收入。

Part II
第二部份

1. Question 1 – Manpower information of Part Time employees and Casuals

問題1 — 兼職僱員及臨時員工的人力資訊

Please indicate the manpower figures below of Part Time employees[^] and Casuals[#] as at Survey Reference Date by post.

請按職位填寫在統計日期 貴機構的兼職僱員[^]及臨時員工[#]的下列人力數據

- Part Time employees: Number of employees reported duty, Hourly Wage and Vacancies
兼職僱員的值勤人數、時薪及空缺數目
- Casuals: Number of individuals reported duty and Vacancies
臨時員工的值勤人數及空缺數目

Note:
註：

- [^] “Part Time employees” refers to employees who are employed under a “contract of employment” and their working hours per week is less than 30.
“兼職員工”是指根據僱傭合約受僱及每週工作時間少於30小時的員工。
- [#] “Casuals” refers to individuals who are hired on an ad-hoc basis
“臨時員工”是指按當時需要而聘請的員工。

2. Question 2 – Age distribution of Employees

問題2 — 僱員年齡分佈

Please indicate the age distribution of Full Time employees.

請指出 貴機構的全職僱員的年齡分佈。

3. Question 3 - New Recruitment

問題3 — 新聘僱員

- ◆ Please fill in the total number of Full Time employees who were newly recruited in the past 12 months.
請填入 貴機構在過去十二個月內新招聘的全職僱員總人數。
- ◆ Please fill in the number of new recruits with the experience in Hotel Industry.
請填入 貴機構的新招聘中，具酒店業相關經驗的人數。
- ◆ Please fill in the number of new recruits who are fresh graduates of Hotel, Catering or Tourism Programmes.
請填入 貴機構的新招聘中，應屆酒店、餐飲或旅遊業培訓課程之畢業生人數。
- ◆ Please indicate whether your establishment had new recruits of Management Trainee / Graduate Trainee in the past 12 months and the corresponding number.
請指出 貴機構在過去十二個月有否新招聘見習行政人員／畢業實習生及其人數。

Question 4

問題4

For those new recruits without hotel industry experience, please indicate the industry that they worked in before.
請指出無相關酒店業經驗的新入職僱員在入職前從事的行業。

Question 5 – Employees who had left the Establishment

問題5 — 已離職僱員

Please fill in the number of Full Time employees who had left in the past 12 months.

請填上 貴機構過去十二個月內，全職僱員的離職人數。

Question 6 – Business Environment

問題6 — 行業概況

Please indicate the view on the expected change in business volume of your establishment in the next 12 months and indicate the reasons leading to the better or worse.

請指出 貴機構預計在未來十二個月之業務額變化及引起較佳或較差的原因。

Question 7 - Major Difficulties Encountered in Recruitment

問題7 — 主要招聘困難

Please indicate the difficulties encountered in recruitment of Full Time employees of your establishment in the past 12 months.

請指出 貴機構在過去十二個月招聘全職僱員時所遇到的困難。

Question 8 - Difficulties Encountered in Retention of Full Time employees

問題8 — 挽留全職僱員時所遇到的困難

Please indicate the difficulties encountered in retention of Full Time employees of your establishment.

請指出 貴機構挽留全職僱員時所遇到的困難。

Question 9 – Preferred Education Level and Years of Experience of Employees

問題9 — 僱員宜有的教育程度及相關年資

Please indicate the preferred education level and years of experience of Full Time employees.

請選擇全職僱員宜有的教育程度及相關年資。

Question 10 – Hotel Facilities and Service

問題10 — 酒店設施及服務

Please indicate whether the following facilities and services are available in your establishment.

請指出 貴酒店是否有下列設施及服務。

- Spa, Health Club, Day-use, Chinese restaurant
水療中心、健身中心、日間服務、中式餐廳

Question 11 – Training mode

問題11 — 訓練模式

Please indicate the preferred mode of training for Full Time employees.

請指出全職僱員宜有的訓練模式。

Question 12 – Comparison with last year's staff development budget

問題12 — 與過去一年的員工發展預算經費比較

When compared with last year, please indicate the training and staff development budget of your establishment in the next 12 months.

請指出 貴機構於未來十二個月的訓練及員工發展預算經費與過去一年比較。

Question 13– Training areas

問題13 — 培訓範疇

To meet the emerging trends of the industry, please indicate the future training areas required for Full Time employees.

為配合行業的新興趨勢，請指出全職僱員在未來所需要的培訓範疇。

The 2022 Manpower Survey of the Hotel Industry
酒店業 2022 年人力調查

Job Description of Principal Jobs in the Hotel (HO) Industry
酒店業主要職務工作說明

(Some of the job titles may not be identical to those used in your establishment. But if the jobs have similar or related functions, please treat them as the same and supply the required information in the questionnaire.)

(部分職稱可能與貴機構所採用者有別，但若工作性質相近，請視作同一職務，並在調查表內提供所需資料。)

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
ADMINISTRATION AND OPERATION DEPARTMENT 行政及營運部		
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
101	Executive Director ; General Manager 執行董事；總經理	Assumes the total responsibility of managing a hospitality establishment, usually with other managers/executives as direct subordinates. Implements the company's policies with a view to achieving their objectives. 在直屬下級（通常為其他經理／行政人員）協助下，全權負責管理一間款待服務機構。推行公司政策，以達到目標。
102	Resident Manager ; Executive Assistant Manager ; Director / Manager of Operations 駐店經理；行政副經理；營運總監／經理	Takes charge of the daily operations and management of the hotel. 負責酒店日常運作及管理。
106	Procurement Manager 採購經理	<ul style="list-style-type: none"> Manages and directs the sourcing and procurement activities of the hotel; Liaises with clients and other departments in developing procurement specifications; Negotiates and takes quotations from selective purveyors; Makes budget-approved requisitions; Submits monthly operation reports to senior management. 管理及督導酒店的物料採辦工作； 聯繫客戶及其他部門，訂定採辦物品規格； 聯絡選定伙食供應商及查詢價格； 根據批准的預算取貨； 每月向高級管理層提交工作報告。
107	Head of IT ; Systems Development Manager ; IT Manager 資訊科技主管；系統開發經理；資訊科技經理	<ul style="list-style-type: none"> Focuses on strategic planning as well as manages overall IT functions; Analyses organisation functions and processes; Designs IT applications and systems, customises package solutions to meet business objective Manages all phases of the development life cycle including feasibility study, development, implementation and support 負責制定策略及管理所有資訊科技工作； 分析機構內各種工作及程序； 設計電腦應用軟件及系統或制定套裝方案，達致業務目標； 管理系統開發各階段的工作，包括進行可行性研究、開發、推行及支援系統。
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級		
228	Administration Officer ; Operations Officer 行政主任；營運主任	<ul style="list-style-type: none"> Supports the overall daily operations and management of the establishment; Operates internal systems and procedures; Provides office supporting services for all departments. 支援機構整體的日常運作和管理。 執行內部系統及程序； 為各部門提供有效率的統籌辦公服務及輔助服務。
206	Store Supervisor 倉務主任	<ul style="list-style-type: none"> Performs routine store-keeping; Supervises storekeepers; Be responsible for record routines in storerooms; Maintains a stock and places purchase requests for regular replenishment. 執行日常倉庫管理工作； 督導貨倉搬運員； 負責倉庫的日常記錄； 更新存貨記錄，並提交購貨申請表，定時補充存貨。

<u>Code</u> 編號	<u>Job Title</u> 職稱	<u>Job Description</u> 工作說明
ADMINISTRATION AND OPERATION DEPARTMENT 行政及營運部		
229	Purchasing Officer 採購部主任	<ul style="list-style-type: none"> Assists the purchasing manager in the controls of purchase and stock of commodities for sale or internal consumption according to the demand of various departments in the hotel. 協助採購部經理，根據酒店各部門的需求，控制銷售或自用商品的採購及存貨。
208	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; IT Operations Supervisor 系統分析師；分析程式員；程式編製員；資訊科技操作主任	<ul style="list-style-type: none"> Develops and tests computer programs to meet business needs according to the requirements laid down by the functional and systems specifications; Supports and maintains production system; Applies appropriate system and programming tools, and hardware to deliver cost efficient business solutions in all aspects. 根據功能及系統規格，開發及測試電腦程式，應付業務需要； 維護和支持已投產的應用系統； 應用合適的系統、程式編製工具及硬件，在各方面提供具成本效益的業務方案。
Craft/Operative Level 技工／操作工級		
301	Computer Operator ; User Support ; IT Assistant 電腦操作員；用戶支援；資訊科技助理	<ul style="list-style-type: none"> Operates, monitors and supports computer systems to ensure high system availability and that scheduled events are executed. Provides technical support services to users, including desktop hardware, system and application software installation; upgrading; problem diagnosis and resolution over the phone/intranet/e-mail; and/or dispatches to user location, if necessary, to help solving the problems. 操作、監控及支援電腦系統，以確保系統在高備用之中及其預定項目能順利執行。 為機構用戶提供技術支援服務，包括：安裝桌面硬件、系統及應用軟件；系統升級；透過電話／內聯網／電郵診斷及解決問題；如有需要，或需造訪用戶協助解決問題。
Administrative and Others 文員及其他員工		
401	Secretary ; Executive / Administration Assistant ; Office Assistant 秘書；行政助理；辦公室助理	<ul style="list-style-type: none"> Takes dictation and transcribes letters, reports and memos; Answers telephone, screens calls and takes messages; Prepares replies to routine enquiries; Maintains daily calendar and appointment schedules and receives personal calls; Takes meeting minutes and maintains filing system; provides administrative supports. 記錄及繕寫信件、報告及便箋； 接聽電話，甄別來電及記錄口訊； 答覆一般詢問； 編擬每日事務、約會程序表及接聽個人來電； 準備會議記錄，及處理文件往來和儲存； 以及一切行政支援。
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT 人力資源部		
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
103	Director / Manager of Human Resources 人力資源總監／經理	<ul style="list-style-type: none"> Establishes general personnel policies and adheres to labour laws, oversees staff recruitment, selection, training, development, retention and replacement; Handles staff grievances; Plans and implements effective personnel management and training procedures for all levels of staff; Provides counselling for employee 訂定一般人事政策及遵守勞工法例，監理聘用、甄選員工、培訓發展、留任及填補空缺事宜； 處理員工的投訴； 為各職級人員策劃及推行有效的人事管理及訓練計劃； 為職員提供輔導。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT 人力資源部		
104	Personnel Manager ; Training Manager 人事部經理；培訓部經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Performs employment, training and development function, performance appraisal, salary administration, employee relations, safety procedures, medical and other benefits; ● Plans and implements effective personnel management and training procedures for all levels of staff; ● Provided staff consultation; ● Evaluates the effectiveness of training activities in personnel management. ● 處理聘用、培訓及發展、考績、薪酬制度、員工關係、安全守則、醫療及其他福利； ● 為各職級人員策劃及推行有效的人事管理及訓練計劃； ● 為職員提供輔導。
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級		
202	Personnel / Human Resources / Training Officer 人事部／人力資源／培訓部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Recruits, interviews and hires employees for the hotels; ● Counsels, transfers and dismisses employees based on supervisors' appraisal; ● Counsels and advises Department Heads regarding personnel problems; ● Trains new or existing employees; ● Performs periodic reviews on trainees' progress and recommends actions based on appraisals; ● Maintains supplies of training materials; ● Participates in discussions regarding the adoption of new or improved training methods and/or materials; ● Co-ordinates and controls internal and external training; ● Advises management on training and management development trends. ● 為酒店招募、面見及聘任僱員； ● 根據僱員上級的評核對僱員進行輔導、調職或革職； ● 就人事問題向部門主管提供輔導及意見； ● 訓練新聘或現職僱員； ● 對受訓者進度進行定期檢討，並根據評核結果提出建議； ● 供應訓練材料； ● 就採用新的訓練材料或改良方面參與討論。 ● 籌劃及監管內外訓練； ● 向管理層就培訓及發展方向提供意見。
Administrative and Others 文員及其他員工		
403	Personnel / Training / Human Resources Assistant 人事部／培訓部／人力資源助理	<ul style="list-style-type: none"> ● Supporting staff to the operations of the Personnel, Training and Human Resources Departments; ● Provides clerical supports to these departments on day-to-day basis. ● 為所屬之部門提供行政及文件往來上的支援； ● 處理及執行所屬部門之上司指令。
FINANCE DEPARTMENT 財務部		
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
105	Financial Controller ; Chief Accountant ; Director of Finance 財務總監；總會計師	<ul style="list-style-type: none"> ● Controls budgets and expenditure, company financial policies and procedures, contracts and licences, senior executive personnel records and fringe benefits; ● Manages cash flow, loan and money changer; ● Supervises the Credit Department, general accounting, cashier, income audit, costing sections and hotel kiosk; ● Co-ordinates with Purchasing Department. ● 監管預算及開支、公司財務政策及程序、合約及牌照、高級行政人員的人事記錄及其他福利； ● 管理現金流量、貸款及貨幣兌換； ● 督導信用部、一般會計事務、出納、收入核數事務、成本及酒店小賣部等各部門； ● 並與採購部協調工作。
108	Food and Beverage Cost Controller ; Cost Controller 飲食成本控制總監；成本控制主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises cost control and inventory taking; ● Reviews purchase requests for food and beverage; ● Provides management with information regarding operational costs; ● Prepares forecasts and analysis on all cost reports; ● Makes random inspections on all supplies to the hotel. ● 督導成本控制及清點存貨工作； ● 審查飲食部需採購的物品； ● 就運作成本向管理階層提供資料； ● 編製所有成本報告的預測及分析； ● 抽樣調查一切供應予酒店的物料。

<u>Code</u> 編號	<u>Job Title</u> 職稱	<u>Job Description</u> 工作說明
FINANCE DEPARTMENT 財務部		
111	Credit Manager 信用／信貸部經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Liaises with credit managers of other hotels on bad account and skipper lists; ● Completes accounts receivable period end closing functions and procedures; credit and period end reporting; ● Upholds the policies and procedures outlined in the credit policy; ● Interacts with sales and catering staff for timely credit decisions on incoming customers; ● Demonstrating and applying accounting knowledge to credit management issues; ● Leading credit management team; ● Maintaining finance and accounting goals. ● 就壞帳及逃帳名單與其他酒店的信用部經理聯繫； ● 完成應收賬款期末結算功能和程序、信用和期末報告； ● 遵守信貸政策中規定的政策和程序； ● 與銷售和餐飲員工合作，及時對顧客做出信貸決策； ● 應用專業會計知識於信用管理事項； ● 領導信用/信貸管理團隊； ● 保持財務和會計目標。
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級		
203	Accounts Supervisors ; General Cashier ; Credit Supervisor 會計主任；出納主任；信用／信貸部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Audits and processes the payments of all of the hotel's disbursements; ● Prepares expense analysis and other reports on suppliers' invoices and monthly statements; ● Keeps proper record of all amounts due to the hotel on a timely basis; ● Computes all travel agents' commissions payable; ● Controls and balances all advance deposits; ● Responds to account disputes and queries; ● Prepares the monthly accounts receivable report; ● keeps all records relating to payroll; ● Prepares and remits payroll reports; ● Compiles all tax returns; ● Issues guest checks daily to all F & B/Front Office Cashiers and follow-up on missing checks, picks up cashiers' daily reports at the close of each shift; arranges cashiers for other special functions; ● Records all food and beverage sales at the time of meal and remits charges timely to the front office for posting to the ledge by the front office cashier; ● Prepares cashier's daily report. ● Follows up overdue accounts; ● Controls the credit card system of the hotel; ● Liaises with accounts receivable supervisor on account disputes; ● Conducts credit investigation and justifies extension of credit to hotel guests, travel agents and their customers. ● 核對及處理酒店一切支出； ● 編製支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告； ● 保存應收帳記錄； ● 計算一切應付予旅行社的佣金； ● 控制並平衡所有預付定金； ● 處理會計上的爭議及疑問； ● 編製每月應收帳款報告； ● 保存所有與薪酬有關的記錄； ● 編製並提交薪酬報告； ● 編製所有報稅表； ● 每日簽發顧客帳單予飲食部／客務部出納員，並跟進遺失支票； ● 在每更完結時整理出納員的每日報告； ● 為其他特別活動安排出納員。 ● 跟進過期帳項； ● 監管酒店的信用咭系統； ● 就會計爭議與收帳主管聯繫； ● 進行信用審查，批核酒店住客、旅行社及其顧客信貸期的延長申請。
205	Assistant Controller 副／助理財務總監	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists Controller on daily financial operations. ● 協助財務總監處理日常財務運作。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
FINANCE DEPARTMENT 財務部		
207	Income Auditor 核數員	<ul style="list-style-type: none"> ● Performs checking on hotel's total income revenue and other checking related to revenue; ● Summarises checking on daily basis; ● Produces daily revenue report. ● 核對酒店總收益及其他與收益有關的項目； ● 每日總結核對結果； ● 編製每日收益報告。
Administrative and Others Level 文員及其他員工級		
404	Accounting Clerk 會計部文員	<ul style="list-style-type: none"> ● Performs a variety of routine calculating, posting, recording, filing and typing duties in Accounts Department; ● Assists in cost control and inventory taking; ● Makes random inspections on all supplies for the outlet; ● Checks all merchandise entering the hotel and their proper documentation; ● Maintains per stocks in storeroom. ● 負責會計部日常計算、過帳、記錄、編檔及打字等工作； ● 幫助處理成本控制 (成本計算、過帳及記錄工作)及清點存貨等工作； ● 隨時抽查各飲食部門所用物料； ● 檢查所有運進酒店的貨品及其正式付運文件； ● 保持貨倉的存貨分量。
SALES AND MARKETING DEPARTMENT 營業及市場拓展部		
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
109	Director of Marketing / Sales / Promotions 市場拓展／營業／宣傳總監	<ul style="list-style-type: none"> ● Compiles marketing plan; ● Establishes policy on rates, discounts; ● Submits annual sales and marketing budget; ● Co-ordinates public relations activities relating to special promotions; ● Decides on targets for business solicitation; ● Plans, organises, directs and controls the hotel's sales promotion and sales rates; ● Develops local and overseas sales contacts regarding group and convention activities. ● 編製市場拓展計劃； ● 訂定有關房租、折扣的政策； ● 提交每年營業及市場拓展預算； ● 統籌與特別宣傳有關的各種公共關係活動； ● 訂立爭取業務的目標； ● 策劃、籌辦、督導及監管酒店的營業推廣工作及營業額； ● 就團體及會議業務發展本地及海外業務聯繫。
110	Director of Public Relations / Corporate Communications 公共關係部／企業傳訊總監	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsible for publicity campaigns of special events and promotion in the hotel; ● Liaises with the press and entertainment media; ● Writes and edits all materials for in-house promotions; ● Prepares annual advertising budget. ● 負責酒店舉辦的特別宣傳計劃； ● 與報界及娛樂界聯絡； ● 撰寫及編輯所有酒店內部的宣傳資料； ● 提交每年的廣告預算。
112	Reservations Manager ; Revenue Manager / Analyst 訂房部經理；收益管理經理；營收分析主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Contributes to the maximisation of revenue and ensures room selling strategies and yield management principles are applied in conjunction with the Marketing and Sales Team; ● Develops and maintains long-term relationships with key hotel accounts; ● Examines booking efficiency; ● Records and analyses departmental statistics and proactively taking remedial measures to improve sales and services; ● Oversees the reservations process to ensure the smooth operation of the Revenue/Reservations Department. ● 負責提升收益及確保房間銷售策略及營收管理能切實執行； ● 與營業及市場拓展部配合，保持酒店主要客戶的長遠關係； ● 評核訂房效益； ● 記錄及分析部門數據，主動彌補以改善銷售和服務； ● 監督訂房流程並確保部門營運暢順。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SALES AND MARKETING DEPARTMENT 營業及市場拓展部		
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級		
201	Convention / Event Sales Manager 營業部經理（會議／宴會）	<ul style="list-style-type: none"> Plans, organises and promotes group business from the Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (MICE) sector; Conducts sales campaign and contacts all visiting trade and business personnel; Co-ordinates public relations and sales promotion; Submits a monthly sales report; Works closely with Banquet Service Manager on service delivery. 策劃、組織及推廣源自會議及展覽業的團體業務； 推行營業計劃及聯絡所有到訪業界及商務人士； 統籌公共關係和營業推廣活動； 提交每月營業報告； 與宴會服務經理就提供服務緊密合作。
209	Public Relations / Corporate Communications / Marketing / Sales / Business Development Manager 公共關係部／企業傳訊／市場拓展部／營業部經理	<ul style="list-style-type: none"> Plans, organises, directs and controls the hotel's marketing functions; Reviews market and sales analysis to determine local and overseas market requirements; Co-ordinates public relations to sales promotion; Chairs the daily briefing of Sales and Marketing Department, controls the Sales/Clients System. Submits a monthly sales report; solicits for travel and commercial group business; Conducts sales, public relations and corporate communications campaign; Co-ordinates with Front Office Manager on short-term forecasting. 策劃、組織、指導和管理酒店的市場拓展活動； 檢討市場及營業分析，以確定本地及海外市場需求； 統籌公共關係活動； 主持營業部每日的簡短會議，控制顧客資料卡片系統； 提交每月營業報告，爭取旅遊及商業團體及會議業務； 推行營業、公共關係及企業傳訊計劃； 就短期預測與客務部經理聯繫。
211	Designer ; Layout Artist ; Printshop Supervisor 設計師；草圖設計員；印刷房主任	<ul style="list-style-type: none"> Supervises printing room staff; Familiar with the operation of duplicating machines for printing office memos and in-house publications; Manages and administers the planning of art and photographic budgets on the hotel's promotional publication; Designs creative works to meet the marketing objectives of the hotel. 督導印刷房職員； 操作複印機，以印刷辦公室便箋及內部刊物； 管理及執行酒店宣傳刊物的美術及攝影預算計劃； 進行創作性設計，以達到酒店的市場拓展目標。
218	Reservations Supervisor 訂房部主任	<ul style="list-style-type: none"> Supervises the Reservations team and assists to manage hotel rooms selling strategies; Tracks and records departmental statistics and taking remedial measures to improve sales and services; Supervises and handles all reservations and telephone inquiries; Co-ordinates with other departments to ensure guest satisfaction on arrival. 督導訂房團隊及協助管理房間銷售策略； 跟進及記錄部門數據，主動彌補以改善銷售和服務； 督導及處理所有訂房及電話查詢； 與酒店各部門協調以確保客人滿意。
Craft/Operative Level 技工／操作工級		
302	Draftsman ; Photographer ; Printshop Staff 繪圖員；攝影師；印刷房職員	<ul style="list-style-type: none"> Prepares artworks for in-house promotions and special events according to directions of management; Takes social pictures for hotel functions; Provides limited photographic services for guests and management; Produces hard and photographic screen stencils and prepares and operates printing equipment and machinery; Sets up and operates letterpress machines for the hotel's publications and promotional materials. 根據管理階層的指示，為酒店的宣傳及特別活動製備美術作品； 為酒店所辦活動拍攝社交照片； 為顧客及管理階層提供有限度的攝影服務； 製作紙本及攝製成蠟紙版，備妥及操作印刷設備和機器； 調校及操作印字機，以便製作酒店刊物及宣傳品。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SALES AND MARKETING DEPARTMENT 營業及市場拓展部		
305	Reservation Clerk ; Guest Services Ambassador/Agent/Assistant 訂房部文員； 客務服務大使／代理／助理	<ul style="list-style-type: none"> Processes all reservation inquiries, bookings and customer service requests; Prepares reservation confirmation and arrival reports for departments. 處理各房間查詢、訂房及顧客服務要求； 負責準備訂房確認書和有關報表。
320	Public Relations / Corporate Communications Officer 公共關係部／企業傳訊主任	<ul style="list-style-type: none"> Helps implement publicity campaigns of special events and promotions in the hotel Co-ordinates with the press and entertainment media; All PR related functions as instructed by PRM or the PR management team. 協助公共關係部總監及經理組織及執行特別宣傳計劃； 與報界及娛樂界聯絡； 協助編輯酒店部的宣傳資料；以及一切其他與公共關係部相關的職務。
321	Sales Executive ; Marketing Officer 營業主任；市場拓展部主任	<ul style="list-style-type: none"> Develops new accounts and additional business by regularly calling on potential clients; Obtains marketing information; Follows referrals from clients and competition; Follows up on future booking and attends to complaints; Completes weekly call reports. 按時探訪有關人士，以爭取新客戶及額外業務； 蒐集市場資料； 跟進同業及客戶介紹的情況； 辦理訂房及投訴事宜； 填寫每週的探訪報告。
322	Tour Group Co-ordinator ; Group Sales Co-ordinator 旅行團聯絡主任；團體營業聯絡主任	<ul style="list-style-type: none"> Assists to prepare proposals, contracts and handle all group logistics; Provides in-house co-ordination of group arrival/departure; Works closely with Front Office to ensure overall group satisfaction. Obtains customer feedback and updates group movement. 協助製作建議書、合約和處理旅行團有關安排； 協調旅行團抵步/離開事宜； 與客務部緊密聯繫以確保客人滿意。 收集客人回饋及更新團體動向。
FRONT OFFICE DEPARTMENT 客務部		
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
113	Director / Manager of Front Office 客務部總監／經理	<ul style="list-style-type: none"> Monitors room occupancy forecasts on 3-day, weekly and monthly basis; Advises with management and sales staff on reservation status, forecasts and tariffs; Determines rate structure for daily pick-up; Supervises room rates offered; Spot checks VIP guest rooms; Ensures and supervises all departments, such as Housekeeping, Accounts, Security, Engineering, and F & B work cohesively together; Coordinates with administrative director to maintain the unrented rooms; Liaises with Credit Managers and Security Department; Welcomes and greets VIPs. 編製每三日、每週及每月的房間出租率預測； 向管理階層及營業部職員就有關訂房情況、房間出租率預測及價目表等事宜提供意見並擔任協調工作； 訂定每日非預訂房間的租金； 監察出租房間的訂價； 抽查貴賓客房； 確保及監察所有部門如房口部、會計部、保安部、工程部及餐飲部合作得宜； 與行政總管協調，安排保養未出租房間； 與信用部經理及保安部聯絡； 歡迎及款待貴賓。
114	Director / Manager of Rooms Division 房務部總監／經理	<ul style="list-style-type: none"> Supervises the Front Office, Concierge, Telephone, Housekeeping, Laundry, Flower shop and Kiosk operations and those other duties assigned by the management; Co-ordinates with the Sales and Marketing Division regarding reservation status; Liaises with Housekeeping and Engineering Departments on renovation programmes and room blockage for repair and maintenance. 督導客務部、庶務部、電話部、房口部、洗衣部、花店及小賣部的運作，並執行管理階層分配的其他職務； 就訂房情況與營業及市場拓展部聯繫； 就裝修工程及封閉客房進行維修保養事宜與房口部及工程部洽商。

<u>Code</u> 編號	<u>Job Title</u> 職稱	<u>Job Description</u> 工作說明
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級		
212	Airport Manager ; Chief Airport Representative 駐機場經理；駐機場總代表	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises the hotel's airport representatives; liaises with other hotels' representatives at the airport; keeps close contact with the Concierge Section regarding VIP and group arrivals; ● Liaises with airline staff and the hotel reservation centre at the airport. ● 督導酒店駐機場代表的工作，與其他酒店的駐機場代表聯絡，就貴賓及團體抵達事宜與行李部密切接觸； ● 與航空公司及駐機場的酒店訂房中心聯絡。
213	Telephone Service Manager ; Telephone Supervisor 電話服務經理；電話房主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Keeps an up-to-date information list on all in-house guests; ● Operates the paging system; ● Screen calls as requested by guests; ● Supervises and compiles staff schedule according to hotel occupancy; ● Logs daily long distance call charges and checks for billings. ● 保存一份所有住客的最新資料； ● 操作傳呼系統； ● 依照顧客的要求甄別來電； ● 根據酒店用房率督導及編排職員值班時間表； ● 登記每日長途電話收費及查核帳單。
214	Front Office Cashier Supervisor 大堂出納主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Audits and processes the payments of all of the hotel's disbursements; ● Prepares front office expense analysis and other reports on suppliers' invoices and monthly statements; ● Keeps proper record of all amounts due to the hotel on a timely basis; ● Computes all travel agents' commissions payable; ● Controls and balances all advance deposits; ● Responds to account disputes and queries; ● Prepares the monthly accounts receivable report; ● Issues guest checks daily to all front office cashiers and follows-up on missing checks; ● Picks up cashiers' daily reports at the close of each shift; ● Arranges cashiers for other special functions; ● Posts ledgers for food and beverage sales. ● 核對及處理客務部一切支出； ● 編製支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告； ● 保存應收帳記錄； ● 計算一切應付予旅行社的佣金； ● 控制並平衡所有預付定金； ● 處理會計上的爭議及疑問； ● 編製每月應收帳款報告； ● 每日簽發顧客帳單予客務部出納員，並跟進遺失支票； ● 在每更完結時整理出納員的每日報告； ● 為其他特別活動安排出納員； ● 就餐飲銷售記帳。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
FRONT OFFICE DEPARTMENT 客務部		
215	Assistant Front Office Manager ; Front Desk Manager ; Reception Manager/ Assistant Manager ; Duty / Night Manager ; Guest Service Manager ; Business Centre / Executive Services / Executive Floor Manager ; Service Apartment Manager /Team Leader 客務部副經理；前櫃部經理；接待處經理／副經理；值勤／夜班經理；客務服務經理；商務中心／行政樓層經理；服務式住宅經理／領班	<ul style="list-style-type: none"> ● Spot checks VIP guest rooms; ● Approves rebates and reservations discounts ; Co-ordinates with the Sales and Marketing Division regarding reservation status, acceptance of personal cheque and travel vouchers; ● Records all unusual incidents or complaints in duty logbook; ● Greets and assists all VIPs during their stay; ● Receives and screens guests for management; ● Maintains close liaison with Security Department to investigate incidents or thefts in hotel; ● Supervises Guest Relations Officers; ● Carries master key of hotel and pager while on duty; ● Solves any problems and complaints from guests regarding room reservations; ● Checks arrival/departure list especially VIP bookings; ● Informs the management on special hotel guests' arrival/departure and upgrades; ● Creates more personalised contact with executive accounts and entertains hotel guests occasionally; ● Arranges for the General Manager to meet or contact special guests upon arrival to hotel for functions and events; ● Carries out inspection on the special attention rooms; ● Responsible and manages the daily operation within the hotel's Business Center; ● Up-dates master booking chart for space allocation and forecast; ● Prepares monthly group reservations lists for sales office to follow up; ● Assists Front Office Manager in preparing room occupancy forecasts; ● Approves all reservation confirmation slips before sending out; ● Prepares duty roster of all Reservations staff; ● Supervises handling of guest history records; ● Informs all departments of close-out dates. ● Directs daily works of operative staff; ● Approves daily work reports prepared by shift front office clerk; ● Supervises all Customer Service staff to coordinate with the Sales Department on reservations issues; ● Follow-up guests' payment slips sent out by Credit Managers. ● 在貴賓抵達前檢查所有貴賓房； ● 批准回佣、房租折扣，與銷售及推廣部就有關訂房狀況互相合作；接受個人及旅行支票； ● 將一切異常事件及投訴記錄在值勤簿內； ● 接待及協助所有在酒店留宿的貴賓； ● 迎接及為管理層甄別住客； ● 與保安部門保持密切聯絡，調查酒店內發生的失竊或其他事件； ● 督導客務關係主任； ● 於值班時保管酒店的萬能鑰匙及傳呼機； ● 處理因訂房間事宜產生的問題和投訴； ● 檢查賓客（特別是貴賓）抵達及離去名單； ● 知會管理階層有關特別住客抵達或離去的消息，以及有關提高服務水準的情況； ● 與行政人員級住客建立良好關係，並加以款待； ● 為總經理安排會見或接觸因特別會議或活動而逗留的住客； ● 視察特定的客房； ● 負責及處理酒店商務中心日常運作； ● 更新房間分配及入住預測之記錄； ● 預備每月團體訂房名單讓銷售部門跟進； ● 協助客務經理準備房間預測； ● 於發出訂房確認前核准所有資料； ● 為所有訂房部員工制定更表； ● 監察員工處理客人紀錄； ● 通知所有酒店部門有關房間截止銷售日期； ● 指揮操作工執行職務； ● 每日審核夜間文員的工作報告； ● 督導所有客務部職員，就訂房情況與營業部協調； ● 跟進信用部經理發出的客戶付款通知。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
FRONT OFFICE DEPARTMENT 客務部		
216	Concierge / Assistant Chief Concierge ; Bell Superintendent / Captain / Supervisor ; Baggage Master ; Transportation / Valet Services Supervisor / Driver 禮賓司／副禮賓司；行李部總管／領 班／主任；運輸部／泊車服務主任／司 機	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises all guest baggage handling; ● Keeps control of all items in the baggage rooms; ● Co-ordinates with Engineering Department for proper functioning of all elevators when required; ● Compiles duty roster of bell attendants according to occupancy; ● Co-ordinates with Security and Housekeeping Departments; ● Arranges car services for guests. ● Supervises guest services in the lobby area and by bell attendants; ● Assists guests with parcel packing/delivery requirement; ● Co-ordinates with Front Office Cashiers for collection of unpaid accounts from departing guests before their baggage leaves the hotel; ● Arranges newspaper/ guest letter/message distribution to guests rooms; ● Sets up signage boards according to daily event orders and group orders. ● 督導所有住客行李的處理工作； ● 管理行李房內各項物件； ● 在有需要時，與工程部協調各升降機的正常操作； ● 根據房間出租情況編製行李生值班表； ● 與保安部及房口部協調； ● 為住客安排車輛服務。 ● 督導大堂範圍內的住客服務以及行李生的工作； ● 協助住客將包裹包裝及付運； ● 在住客帶同行李離開酒店前，協助大堂出納員向住客收取未付帳款； ● 安排將報紙／住客信件／留言送達住客房間； ● 根據每日節目或團體活動安放告示牌。
219	Reception Supervisor ; Chief Receptionist ; Chief Room Clerk ; Front Office/ Lobby Services Supervisor 接待處主任；總接待員；客務部／大堂 服務主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Compiles duty roster for receptionists; ● Makes appropriate room assignments for arriving guests; ● Provides daily departure information to reservations; ● Maintains daily room availability control by checking housekeeping reports and reports room discrepancy to duty assistant manager; ● Advises reservations and airport representatives on current space availability; ● Maintains updated local and hotel information for guests; ● Handles guest enquiries. ● 編製接待員輪值表； ● 為住客安排適當房間； ● 向訂房部提供每日住客離去資料； ● 檢查房口部報告，以便控制每日客房供應，並將記錄與事實不符情況報告當值副經理； ● 隨時將房間供應情況告知訂房部及駐機場代表； ● 為住客保存最新的本地及各酒店資料； ● 處理住客查詢。
Craft/Operative Level 技工／操作工級		
304	Bell Attendant ; Baggage Porter ; Door Attendant ; Bellman ; Bell Person 行李生；聽差；司閘；行李員	<ul style="list-style-type: none"> ● Picks up and delivers guests' baggage in and out of the hotel; ● Escorts guests from front desk to their rooms and introduces room facilities; ● Runs errands for executive office; ● Delivers newspaper/guest letters; ● Operates guest elevators for VIP arrival; ● Ensures flags are flying in the right position; ● Directs traffic and parking of vehicles at main entrance; ● Provides door service to guests arriving and departing; ● Orders taxis or hires car for guests upon request; ● Summons bell attendants to assist arriving guests. ● 提取及運送住客行李進入或離開酒店； ● 陪同住客由大堂前往房間並介紹房間各項設備； ● 為行政室人員辦事； ● 派送報紙／住客信件； ● 為貴賓操作升降機； ● 確保旗幟正確懸掛； ● 指揮大門入口交通及車輛停泊事宜； ● 在酒店大門口為出入住客服務； ● 應住客要求召喚的士或出租汽車； ● 召喚行李生協助剛抵達酒店的住客。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
FRONT OFFICE DEPARTMENT 客務部		
306	Front Office Clerk / Receptionist ; Guest Service Officer / Agent ; Guest Relations Officer ; Welcome Host ; Front Desk / Executive Floor Agent ; Business Centre Officer ; Car Park Attendant 客務部文員／接待員；賓客服務主任／服務員；客戶關係主任；歡迎大使；前堂／行政樓層服務員；商務中心主任；停車場服務員	<ul style="list-style-type: none"> ● Greets and checks in all Free Independent Travellers (FITs) and commercial accounts and airline crews; ● Promotes hotel facilities to guests; ● Processes all arrival and departure records; ● Handles all guest enquiries and request as appropriate; ● Prepares room daily arrival lists and daily special attention/VIP lists. ● 接待及登記所有單身住客、商業客戶及航空公司機員； ● 向顧客介紹酒店的設施； ● 處理所有到達及離開酒店住客的記錄； ● 適當處理所有主客查詢及要求； ● 編寫每日抵達的住客名單，以及每日須特別注意的住客／貴賓名單。
307	Services Centre Agent ; Telephone Operator ; At Your Service Agent 服務中心專員；電話接綫生	<ul style="list-style-type: none"> ● Processes local and overseas calls; ● Provides wake-up service; ● Keeps close communication between departments after office hours; ● Provides directory service to guests; ● Knows all hotel services and service hours; ● Assists in dispersing management's instructions on emergency procedures. ● 負責本港及海外電話接綫； ● 提供呼喚起床服務； ● 於辦公時間後與各部門保持緊密聯絡； ● 為顧客提供查詢電話服務； ● 熟悉所有酒店提供的服務及其辦公時間； ● 依照管理階層指示處理緊急事件。
303	Airport Representative 駐機場代表	<ul style="list-style-type: none"> ● Meets all arriving guests and arranges their transfer to the hotel; ● Liaises with bell captain and chief room clerk regarding baggage handling and informs about flight arrival/departure changes; ● Liaises with all airline staff at airport and hotel reservation centre. ● 迎接剛抵達機場的住客並安排其前往酒店； ● 與行李領班及總接待員協調有關行李處理及航機抵達／離開時間更改等事宜； ● 聯絡機場內各航空公司的職員及酒店訂房中心。
HOUSEKEEPING DEPARTMENT 房口部		
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
115	Director / Manager of Housekeeping ; Executive Housekeeper 房口部總監／經理；行政管家	<ul style="list-style-type: none"> ● Monitors the overall departmental-related matters; ● Submits a yearly budget for the departmental expenses on house linen, uniform and cleaning equipment; ● Monitors and supervises on all day-to-day housekeeping activities. ● 監察房口部所有相關事宜； ● 就各部門的布草、制服及清潔器具開支提交全年預算； ● 監管及負責房口部一切相關事務。
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級		
220	Assistant Executive Housekeeper ; Head Housekeeper 副行政管家；房口部總管	<ul style="list-style-type: none"> ● Reports to Director of Housekeeping or Executive Housekeeper on day-to-day operations; conducts inventory taking and tight control of guest room and service apartment items; ● Co-ordinates with Engineering Department on guest room maintenance; ● Co-ordinates with Purchasing Department on market price comparison and testing of new products; ● Liaises with Front Office on daily arrival/departure pattern for proper staff allocation; ● 協助及執行房口部總監、政總管、及經理的一切指示，清點及控制客房內物品數量； ● 就客房保養方面與工程部協調； ● 就市場價格比較及新產品試驗方面與採購部配合； ● 就每日顧客入住或遷出情況與客務部聯絡，以便分配人手。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
HOUSEKEEPING DEPARTMENT 房口部		
221	Housekeeping / Floor / General Service Supervisor ; Assistant Housekeeper ; General Area / Public Area Supervisor / Housekeeper 房口部督導員；助理管家；公眾地方主任／副主任／管事	<ul style="list-style-type: none"> ● Chairs daily briefing with all morning and afternoon duty supervisors and assign daily work schedules; ● Spot-checks occupied and vacant guest rooms after cleaning; ● Ensures all public and back of the house areas are regularly sprayed by outside pest control contractor; ● Inspects all room blocked for VIP arrivals; ● Maintains records and storage of all lost and found items. ● 每日與所有早午班主管作簡短會議及編派每日工作； ● 於清理工作完畢後抽查有住客及空置的房間； ● 檢查所有公眾地方及後門各處是否已由滅蟲公司定期噴灑殺蟲劑； ● 巡視所有貴賓預留房間； ● 登記保存所有遺失及拾獲物品。
222	Laundry Manager / Supervisor / Officer 洗衣部經理／主管／主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises all laundry and valet attendants; ● Provides valet service to guests; ● Distributes linen and uniforms to other departments as required and minimises the costs incurred in cleaning; ● Supervises washers, pressers, linen sorters and valet attendants. ● 督導洗衣及乾衣部侍應生； ● 為住客提供乾洗服務； ● 依照規定將布草及制服分發予其他部門，以及減低洗衣成本； ● 監督洗衣、熨衣、布草、乾衣工人。
Craft/Operative Level 技工／操作工級		
308	Cloakroom / Lobby Attendant ; Public Area Cleaners / Upholsterer / Houseman ; Toilet Attendant 衣帽間／大堂侍應生；公眾地方清潔雜工；衛生間服務員	<ul style="list-style-type: none"> ● Monitors cloakroom for hotel guests; ● Cleans office areas, public areas and F & B outlets, guest toilets; ● Makes requisition for cleaning materials, linen, tissue rolls etc. ● 為酒店住客看守衣帽間； ● 清潔辦公室、公眾地方、各飲食部門及顧客洗手間； ● 領取清潔用品、布草、廁紙等。
309	Uniform and Linen Room Attendant / Runner ; Tailor ; Seamstress 布草修補員；制服及布草房侍應生；布草房助理；裁縫師	<ul style="list-style-type: none"> ● Checks uniform supply, stores and controls replacement of household supplies; ● Controls supply and distribution of all house linen; ● Keeps up-to-date stock records; ● Checks and repairs staff uniforms/house linen and provides service to guests when required; ● Repairs curtains and drapes. ● 檢查制服供應、控制所有酒店內布草的供應及分配； ● 貯藏及控制酒店內的物品補給； ● 更新存貨記錄； ● 檢查及修補職員制服及店內布草，在有需要時為住客提供服務； ● 修補窗簾及布簾。
310	Laundry and Valet Attendant ; Laundry and Valet Clerk ; Order-taker (laundry) 洗衣乾衣部接待員／文員；寫單員（洗衣部）	<ul style="list-style-type: none"> ● Operates all linen finishing equipments and laundry machinery; ● Reports to Laundry Manager of any machinery malfunction; ● Handles the daily distribution requirements for all bed and-bathroom linen; ● Monitors that linen is loaded into bins for the Housekeeping Department; ● Maintains adequate supplies of food and beverage linen on shelves for distribution; ● Fills requisitions after proper authorisation and makes regular inspections of the quality of laundering; ● Sorts out laundry garments from the dry clean garments and makes sure proper identification by use of tags and tickets; ● Checks and bags the order to be distributed by runner. ● Maintains records on all guest items; ● Prepares laundry and valet bills and other routine office duties. ● 操作所有布草處理設備及洗衣機器； ● 將機器故障呈報洗衣部經理； ● 處理床單及浴巾每日分發工作； ● 安排將布草放入箱內供房口部使用； ● 維持架上有充足的飲食用布草以備分發； ● 經批准後領取物品，定期檢查洗衣質素； ● 將乾、濕洗衣物分類並使用布條及標籤以正確辨別衣物； ● 檢查及將衣物袋好以備送貨員分發。 ● 保存所有顧客物品記錄； ● 預備洗衣乾衣帳單以及處理辦公室其他日常職務。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
HOUSEKEEPING DEPARTMENT 房口部		
311	Sorter ; Washer ; Ironer ; Presser ; Checker ; Dry Cleaner ; Marker 衣物布草整理員；洗衣工人；熨工；檢 查員；乾洗工	<ul style="list-style-type: none"> ● Presses clothes with iron and pressing machines; ● Loads, cycles and unloads all washer extractors; ● Undertakes regular inspections of the wash cycle and keeps all equipment clean; ● Sorts out all bathroom and bed linen and food and beverage linen. ● 用熨斗及整熨機熨平衣服； ● 將衣物放入巨型洗衣機、操作洗衣機及將衣物取出； ● 經常檢查洗衣過程並保持所有設備清潔； ● 將所有浴巾、床單及飲食用布草分類。
312	Room / Floor Attendant ; Room Services Butler ; Housekeeping Clerk ; Order- taker (Housekeeping) ; Co-ordinator (Housekeeping) 房口／房間服務員；房口部文員；寫單 員（房口部）；房口部聯絡員	<ul style="list-style-type: none"> ● Cleans guest rooms and provides services to guests; ● Replenishes supplies in guest rooms. ● Maintains records on all items such as extra linen, hair dryers as required by in-house guests; ● Prepares laundry and valet bills and other routine office duties. ● 清理客房，為住客提供服務； ● 補充客房物品； ● 保存住客取用的額外布草、吹髮器等物品的記錄； ● 編製房口部每日及每月報告，接聽電話及處理辦公室日常事務。
SPA AND HEALTH CLUB 水療中心及健身中心		
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
116	Director / Manager of Health Club, Gym, Wellness or Spa 健身中心或水療中心總監／經理	<p>Takes charge of the overall management and business volume of the health club/gym/spa, responsible for regional business development, usually with Managers as subordinates.</p> <p>在直屬下級（通常為經理）協助下，全權負責健康中心、健身中心及水療中心的管理及生意額，負責發展區內業務。</p>
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級		
223	Supervisor / Officer / Trainer of Health Club, Gym, Wellness or Spa 健身中心或水療中心主任／培訓師	<ul style="list-style-type: none"> ● Takes charge of the operation of the health club/ gym/ spa and/or to assist the health club/ gym/ spa director in managing or running the health club/ gym/ spa; ● Supervises supporting staff; ● Promotes service and packages to hotel guests / members / customers; ● Provides customer service and handles customer reservations, enquiries and complaints; ● Provides detail and clear safety instructions to users of facilities and equipment; ● Posts all sales transactions into the computer system and prepares daily/weekly/monthly reports; ● 負責健康中心、健身中心及水療中心的日常運作及／或協助各中心總監管理或營運相關中心； ● 督導相關支援職員； ● 向酒店住客／會員／顧客推廣相關服務及計劃； ● 提供顧客服務及處理預訂、查詢及投訴； ● 向相關中心設施及器材使用者提供詳細及清晰的安全使用守則； ● 把所有銷售記錄輸入電腦系統，並編製每日／每周／每月報告。
Craft/Operative Level 技工／操作工級		
313	Health Club / Gym Supporting Staff 健身中心支援職員	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides supporting services to the operations of the health club/gym/spa; ● Maintains facilities and equipment in good condition; ● Ensures the cleanliness and tidiness of the changing rooms, lockers, massage rooms. ● 就健身中心的運作提供支援服務； ● 保養相關中心設施及器材； ● 確保更衣室及儲物柜的整潔。
314	Masseuse ; Body Therapist 按摩師；身體護理治療師	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides massage/body treatment service for guests, members and customers; ● carries out massage/body treatment; ● Checks massage/body treatment and retail sales stock on a regular basis; ● Prepares clean towels for guests; ● Checks towel stock on a regular basis; ● Carries consultation to client to ensure treatment safety. ● 為住客、會員及顧客提供按摩及身體治療服務； ● 提供按摩及身體治療服務； ● 定期檢查按摩／身體治療零售庫的存量； ● 為客人預備清潔毛巾； ● 定期檢查毛巾的存量； ● 為客人提供顧問服務，確保治療安全進行。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
SPA AND HEALTH CLUB 水療中心及健身中心		
315	Beautician ; Facial Therapist 美容師；臉部護理治療師	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides facial/beauty services for guests, members and customers; ● carries out facial treatment; ● To be aware of treatment room maintenance; ● Checks beauty treatment and retail stock on a regular basis; ● Prepares clean towels for guests; ● Checks towel stock on a regular basis; ● Carries on consultation for guests to ensure treatment safety. ● 為住客、會員及顧客提供面部護理／美容服務； ● 提供面部治療服務； ● 負責護理室的日常維修及保養； ● 定期檢查美容護理產品的存量； ● 為客人預備清潔毛巾； ● 定期檢查毛巾的存量； ● 為客人提供顧問服務，確保治療安全進行。
316	Spa Concierge ; Spa Attendant/ Supporting Staff 水療禮賓司；水療中心服務員／支援職員	<ul style="list-style-type: none"> ● Monitors the spa appointment booking; ● answers clients enquires regarding spa treatments, facilities and carries on the retail of products; ● Makes spa bookings for the future clients and escorts the clients to the correct locations within the spa area; ● Inputs client data information into the database. ● 監察水療中心的預約， ● 解答客人有關水療治療及設施的提問，負責產品零售； ● 處理預訂，引領客人到水療中心正確地點； ● 把客人資料輸入資料庫。
317	Lifeguard 救生員	<ul style="list-style-type: none"> ● To be responsible for the operation of the swimming pool; ● Pays attention to all swimmers and gives assistance to anyone who has difficulties in water; ● Performs first aid treatment to any unconscious swimmer until the arrival of medical assistance team; ● Maintains the cleanliness and tidiness of the pool and its surrounding areas; ● Monitors the swimming pool access; ● Maintains the cleanliness and tidiness of the guest changing rooms and lockers; ● Monitors the water quality by checking its pH level, chlorine level and temperature; ● Handles clean and soiled towels; ● Takes precautionary measures to prevent accident at the pool. ● 負責泳池的日常運作； ● 留意所有泳客並為不諳水性的泳客提供協助； ● 於救護人員到場前提供急救護理； ● 保持泳池及附近地方的清潔； ● 監察泳池的出入通道； ● 負責泳客更衣室及儲物櫃的整潔； ● 監察泳池水質的酸鹼度，氯氣濃度及溫度； ● 處理清潔及弄污的毛巾； ● 執行預防措施避免泳池意外。
FLOWER/KIOSK/GIFT SHOPS 花店／禮品店		
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級		
224	Flower Shop Manager or Supervisor of Flower / Kiosk / Gift Shop 花店或禮品店經理／主任	Takes charge of the operation of the Flower Shop and/or Kiosk and Gift Shop. 負責及執行花店及禮品店一切相關運作及業務。
Craft/Operative Level 技工／操作工級		
318	Staff of Flower / Kiosk Shop 花店／禮品店職員	Serves as supporting staff to the operations of Kiosk and Flower Shop. 提供及支援與花店及禮品店一切服務及相關運作。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
ENGINEERING DEPARTMENT 工程部		
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
117	Director of Engineering ; Chief Engineer ; Technical Manager ; Property Maintenance Manager 工程總監；總工程師；技術經理；物業保養部經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Compiles regular budget reports on repair and maintenance; ● Contacts outside contractors for hotel projects; ● Conducts thorough inspection of entire hotel premises; ● Supervises staff performance; ● Assists in renovations; ● Supervises and liaises with contractors. ● 定期編製維修及保養的財政預算報告； ● 就酒店工程事宜與外間承辦商接洽； ● 徹底視察酒店所有建築； ● 監察員工的工作表現； ● 協助進行裝修工程； ● 監察承辦商工作並與其聯繫。
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級		
225	Duty Engineer ; Building Maintenance Supervisor ; Building Supervisor 值勤工程師；物業保養主任；建築主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises duty crew; ● Enters all data as specified in the engineers' log book and all specific events relevant to engineering. ● 監督值勤人員； ● 將所需一切資料，及所有與工程有關的特別事項，記錄在工作日誌內。
226	Assistant Engineer ; Audio-visual Technician ; Engineering Technician 助理工程師；視聽器材技術員；工程部技術員	<ul style="list-style-type: none"> ● Inspects hotel's air-conditioning, sound and lighting systems; ● Contacts outside contractors for maintenance and repair works. ● 視察酒店的冷氣、音響及照明系統； ● 就保養及維修工程與外間承辦商接洽。
Craft/Operative Level 技工／操作工級		
326	Engineering Craftsman 工程部技工	Maintains and repairs all necessary mechanical and electrical engineering works of a hotel including restaurant outlets, guestrooms, and public areas. 維修整間酒店（包括餐廳、客房及公眾地方）的機電工程設備。
SECURITY DEPARTMENT 保安部		
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
118	Director / Manager of Security ; Assistant Security Manager ; Chief Security Officer 保安部總監／經理／副經理；總保安主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Informs department heads concerned of any necessary procedures on internal security matters; ● Liaises with the police; ● Arranges staff safety training, fire drill tests; ● Security screening of new employees; ● Investigates all incidents and thefts within the hotel. ● 知會各部門主管一切與內部保安有關的程序； ● 與警方聯絡； ● 安排職員進行安全訓練及防火演習； ● 審查新聘僱員背景； ● 調查所有在酒店內發生的失竊及其他事件。
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級		
227	Security Supervisor 保安主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Reports to the security manager and supervises the operative security staff on all security related matters. ● Assists in arranging staff safety training, fire drill tests; ● Assists in investigating all incidents and thefts within the hotel. ● 協助保安部總監、經理或總保安主任處理一切保安相關事宜； ● 協助安排職員進行安全訓練及防火演習； ● 協助調查所有在酒店內發生的失竊及其他事件。
Craft/Operative Level 技工／操作工級		
319	Security Officer ; Uniform Guard ; House Officer ; Loss Prevention Officer 保安員；護衛員	<ul style="list-style-type: none"> ● Patrols hotel premises; ● Conducts full enquiry on incidents occurred; ● Ensures all items found in the hotel premises are properly recorded and kept; ● Checks all exists and back staircases; ● Carries out guard duty in the shopping arcade, hotel entrances and passageway in the rear service area; ● Provides protection to VIP guests. ● 巡查酒店內範圍； ● 就所發生的事件進行全面調查； ● 確保所有在酒店內發現的物件得以正確記錄及妥為保存； ● 查察所有出口及後樓梯； ● 在商場內、酒店入口及後門通道執行護衛工作； ● 保護貴賓。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT 餐飲部		
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
151	Director of Banquet / Events 宴會部總監	<ul style="list-style-type: none"> ● Compiles catering and event marketing plan; ● Establishes catering and event policy on price and discounts; ● Submits annual catering and event budget; ● Co-ordinates public relations activities relating to special promotions; ● Decides on targets for business solicitation; ● Plans, organises, directs and controls the hotel's catering and event sales promotion and sales rates; ● Develops local and overseas food & beverage sales contacts regarding group and convention activities. ● 編製宴會部市場拓展計劃； ● 訂定有關價目、折扣的政策； ● 提交每年營業及市場拓展預算； ● 統籌與特別宣傳有關的各種公共關係活動； ● 訂立爭取業務的目標； ● 策劃、籌辦、督導及監管酒店宴會部推廣工作及營業額； ● 就團體及會議業務發展本地及海外業務聯繫。
152	Food and Beverage Director / Manager ; Director / Manager of Culinary Operations 餐飲部總監／經理；餐務營運總監／經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Plans, organises, directs and controls operation of food and beverage facilities; ● Analyses operation costs and liaises with purchasing manager; ● Determines payroll and operating costs so as to establish food and beverage prices; ● Makes improvements in service procedures and guest relations; ● Organises special food and beverage promotions and festivals; ● Makes contacts with clients regarding functions; ● Co-ordinates with Executive Chef in menu planning and staffing; ● Studies market trends by visiting other establishments. ● 策劃、組織、督導及控制宴會部設備的運作； ● 分析營業成本及與採購部經理聯繫； ● 訂定工資及營業成本，以便擬定食物和飲品的價格； ● 改善服務程序及顧客關係； ● 負責策劃特別食品、飲品節及其宣傳活動； ● 就籌備宴會事宜與顧客接觸； ● 與行政總廚師協調，編訂餐牌及分配人手； ● 造訪其他機構以研究市場趨勢。
153	Executive Chef ; Chef de Cuisine ; Executive Sous Chef 行政總廚；副／助理行政總廚	<ul style="list-style-type: none"> ● Establishes standards of food quality and preparation; ● Develops new menus; ● Co-ordinates with other departments on food selection and storage; ● Supervises performance and discipline of kitchen staff; ● Carries out inspection and maintenance of the kitchen set-up; ● Prepares cost lists and requisitions on market times. ● 訂立食物品質及製法標準； ● 編訂新餐牌； ● 就食品選購及貯存事宜與其他部門協調； ● 督導廚房內員工的表現及紀律； ● 視察及保養廚房設備； ● 編製市場上貨品成本價目表及採購申請表。
154	Chief Sommelier / Head Sommelier ; Wine Director 總品酒師；葡萄酒總監	<ul style="list-style-type: none"> ● Oversees the restaurant's wine operations; ● Supervises the performance and training of the subordinates in wine and spirit operations; ● Ensures customer satisfaction and organises wine tasting; ● Monitors wine costs and performs inventory control. ● 總領餐廳的葡萄酒業務； ● 監督下屬在品酒業務中的表現和培訓； ● 保證客戶滿意度並組織品酒活動； ● 監控酒類成本並執行庫存控制。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT 餐飲部		
155	Restaurant Manager ; Outlet Manager ; Room Service Manager 餐廳經理；出品部門經理；客房飲食部經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides overall supervision of the restaurant and service; ● Advises management on all guest comments and complaints; ● Schedules staff duties according to forecasts and special events; ● Maintains personalised service to guests, liaises with the executive chef in menu preparation; ● Supervises operation of room services; ● Makes requisitions for room services supplies. ● 全面督導餐廳及其服務； ● 就顧客的意見及投訴向管理階層提供建議； ● 按照預測及特別活動編排工作； ● 維持對顧客的個別服務，就編訂餐牌事宜與行政總廚師聯絡； ● 督導客房飲食部的工作； ● 申領客房飲食服務必需品。
156	Head Steward / Stewarding Manager 管事部總管／經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Co-operates with Accounting Department during quarterly stock-taking; ● Ensures proper hygiene and sanitation in all areas; ● Prepares staff work schedules; ● Supervises requisition and storage of silver/china/glass/copper ware; ● Checks on all kitchen equipment and utensils for cleanliness. ● 在每季盤存時與會計部合作； ● 確保所有地方衛生清潔； ● 編製員工工作表； ● 督導銀器、瓷器、玻璃器皿與銅器的領取及存放程序； ● 檢查所有廚具設備是否清潔。
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級		
251	Catering Manager ; Banquet Manager ; Banquet/Convention Services Manager 宴會部經理；宴會服務經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises all catering and event functions and banquet personnel; ● Arranges necessary details in carrying out transactions for functions and other special events and negotiates terms for sales of hotel's catering services; ● Evaluates plan for banquet sales programmes; ● Updates banquet function log book. ● 督導宴會部一切活動及宴會部員工； ● 為進行活動及其他特別節目安排工作細節，以及為酒店飲食服務洽商營業條件； ● 評估宴會部營業計劃； ● 修訂宴會日誌。
252	Banquet Sales Manager 宴會部營業經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Plans, organises, directs and controls the hotel's catering and event marketing functions; ● Reviews market and sales analysis to determine local and overseas catering market requirements; ● Co-ordinates public relations for catering and event promotion; ● Chairs the daily briefing of Catering and Event Department; ● Controls the Sales System; ● Submits a monthly catering; ● Event sales report; ● Conducts catering and event sales campaign. ● 策劃、組織、指導和管理酒店宴會部拓展活動； ● 檢討飲食部市場及營業分析，以確定本地及海外市場需求； ● 協助統籌公共關係活動； ● 主持宴會部每日的簡短會議； ● 控制顧客資料系統； ● 提交宴會部每月營業報告，爭取旅遊及商業團體及會議業務； ● 推行營業計劃； ● 就宴會部短期預測與客務部經理聯繫。
255	Staff Canteen Manager / Supervisor 職員餐廳經理／主管	Supervises the operations and activities of the staff Cafeteria/Canteen and the maintenance of men's and ladies' locker room. 督導職員餐廳／飯堂的運作和活動，以及男女員工儲物室的管理。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT 餐飲部		
256	Head Waiter ; Captain ; Restaurant Supervisor ; Maître d'Hotel 領班 ; 樓面部部長 ; 酒店餐廳總管	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises and co-ordinates the work of restaurant staff; ● Arranges table reservations; ● Greets and escorts guests; ● Handles complaints on food and service; ● May take guests' order and pass to waiters; ● May carve meats and prepare flambe dishes at table; ● Advises on the selection of wines and serves those; ● Assists in preparing menu; ● Follows instructions of event orders; ● Makes necessary adjustments according to guest's requirements; ● Schedules banquet staff for different functions. ● 督導及統籌餐廳員工的工作 ; ● 安排訂座 ; ● 歡迎並引領顧客就座 ; ● 處理有關食品及服務的投訴 ; ● 接單並轉交待應生 ; ● 或需即席為顧客切削肉類及烹製火焰菜式 ; ● 顧客選擇酒類時向其提供意見並為其服務 ; ● 協助編訂餐牌 ; ● 按照程序指示進行工作 ; ● 根據顧客要求作出改動 ; ● 為各項活動安排宴會人手。
258	Cashier Supervisor 出納主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Audits and processes the payments of all food & beverage disbursements; ● Prepares expense analysis and other reports on suppliers' invoices and monthly statements; ● Keeps proper record of all food & beverage amounts due to the hotel on a timely basis; ● Controls and balances all advance deposits; ● Responds to account disputes and queries; ● Prepares the monthly accounts receivable report; ● Issues guest checks daily to all food & beverage cashiers and follow-up on missing checks, picks up cashiers' daily reports at the close of each shift; arranges cashiers for other special functions; ● Records all food and beverage sales at the time of meal and remits charges timely to the front office for posting to the ledger by the Front Office Cashier; ● Prepares cashier's daily report. ● 核對及處理飲食部一切支出 ; ● 編製飲食部支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告 ; ● 保存飲食部應收帳記錄 ; ● 控制並平衡所有預付定金 ; ● 處理會計上的爭議及疑問 ; ● 編製每月應收帳款報告 ; ● 每日簽發顧客帳單予飲食部出納員，並跟進遺失支票 ; ● 在每更完結時整理出納員的每日報告 ; ● 為其他特別活動安排出納員。
259	Cake Shop Manager / Supervisor 餅店經理 / 主任	Takes charge of the operation of the cake shop. 負責及執行餅店一切相關運作及業務。
260	Sous Chef ; Demi Chef 副總廚	<ul style="list-style-type: none"> ● Develops new menus; ● Co-ordinates with other departments on food selection and storage; ● Prepares cost lists and requisitions on market times; ● Assists Executive Chef on standards of food quality and preparation; ● Supervises presentation and preparation of food items; ● Supervises presentation and preparation of food items for daily banquet functions; ● Prepares weekly work schedule; ● Controls food and storeroom requisitions and inter-kitchen transfer. ● 編訂新餐牌 ; ● 就食品選購及貯存事宜與其他部門協調 ; ● 編製成本價目表及採購申請表 ; ● 協助行政總廚訂立食物品質及製法標準 ; ● 督導食物的烹調及上碟工作 ; ● 為日常宴會督導食物的烹調及上碟工作 ; ● 編製每週工作程序表 ; ● 管理食物及其他存貨的提取情況，以及廚房間的傳遞工作。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT 餐飲部		
261	Chef (Specialty Cuisine) 特色菜主廚（亞洲及熱帶國家）	Plans, prepares and cooks special authentic cuisines other than Chinese or Western (e.g. Mediterranean, Indian, Thai, Japanese, Korean, South East Asian cuisines.....etc.) 策劃、設計和烹調各國特色食品。（如：日本菜、意大利菜、印度菜、泰國菜、韓國菜或東南亞特色菜等）。
262	Garde Manger ; Chef de Partie (Cold Production / Grill / Sauce) ; Pastry Chef ; Chef de Pâtisseries ; Rotisseur ; Saucier 冷盤總廚；糕餅廚師；燒烤廚師；調汁師	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises preparation of all cold foods; ● Responsible for table and food decorations; ● Checks function sheets and menus daily for distribution of work loads to helpers; ● Ensures that all required food items for each outlets are ready in time; ● Keeps professional records of recipes and working methods. ● Supervises the bakery cooks in the preparation of all doughs, pastries, cakes, sweets petit fours, sugar decorations and butter carvings; ● Operates all machinery in pastry and bakery room; ● Maintains quality standard set by Executive Chef. ● Supervises the cookery of grilled and roasted meat, poultry and games, deep-fried foods and fish, garnishing of the grills and roasts. ● Supervises presentation of all meats, poultry and seafood for main courses and appetizers by means of cooking, braising and pan-frying; ● Prepares sauces of all food items and sets up daily 'mise-en-place'; ● Checks condition of cold room and refrigerator daily. ● 督導一切冷凍食物的製作； ● 負責餐檯及食物的裝飾； ● 每日檢查工作表及餐牌，以備分配工作； ● 確保各飲食部門各種所需食物均準備妥當； ● 以特定方式保留食譜及烹飪法的記錄； ● 督導糕餅師傅製作粉糰、糕點餅食、糖飾及牛油雕刻； ● 操作飽餅房內的機器； ● 保持糕餅品質符合行政總廚師所訂的標準； ● 督導肉類、禽類、野味的燒烤工作，油炸食品、魚類的烹調工作，以及燒烤食品的伴碟工作； ● 督導下層如何擺設以煮、炆及煎方式烹製的主菜及頭盤所有肉類、禽類及海鮮； ● 為食物配汁及每日準備預製的食物材料； ● 每日檢查凍房及冷藏設備的情況。
263	Beverage Manager ; Bar Manager ; Head Barman 水吧經理；酒吧經理；調酒總管	<ul style="list-style-type: none"> ● Ensures bar is equipped with supplies and that correct liquor brands are served; ● Maintains prescribed profit margin; ● Supervises maintenance of bar and service equipment; ● Prepares work schedules and checks on staff performance. ● 確保酒類供應充足及以正牌出售； ● 保持既定的邊際利潤； ● 監督酒吧及服務設備的保養； ● 編製工作程序表及監察員工的工作表現。
264	Wine Steward ; Sommelier 酒管事；侍酒師；品酒師	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists in increasing beverage sales; ● Takes care of the wine and liquor stocks in the restaurant; ● Advises guests on wine selection; ● Serves wine at the required temperatures. ● 推銷飲料； ● 處理餐廳內各種酒類的存貨； ● 對酒類有良好的認識，在顧客選飲時提供意見； ● 調校酒類溫度。
265	Tea Master ; Barista 茶藝師；咖啡師	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsible for the entire tea / coffee programme, including sales, training, inventory; ● Prepares tea / coffee according to guests' preference and provides professional tea service to guests; ● Provides tea / coffee training to restaurant team; ● Maintains high cleanliness level in the restaurant and ensures the tableware are correctly placed ● 負責食肆內整個茗茶/咖啡項目，包括銷售、培訓、庫存； ● 根據客人的喜好準備茗茶/咖啡，為客人提供專業品茗的服務； ● 為餐廳團隊提供茗茶/咖啡服務培訓； ● 保持餐廳高清潔度，確保餐具擺放正確。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT 餐飲部		
Craft/Operative Level 技工／操作工級		
350	Banquet Sales Executive ; Banquet / Event Co-ordinator 宴會部營業主任；宴會部聯絡主任	Generates food and beverage revenue for the Catering/Banquet/Event department and food and beverage outlets through creative selling and successful event co-ordinations from start to finish. 透過有創意的推銷方法，為宴會部及各飲食出品部賺取盈利。聯絡各部門確保宴會能順利進行。
351	Waiter / Waitress ; Server ; Restaurant Receptionist / Hostess 侍應生；服務員；餐廳接待員	<ul style="list-style-type: none"> ● Greets and guides guests to their seats; ● Takes reservations. ● Reports guests' comments to Restaurant Manager; ● Keeps trace on guests history. ● Responsible for the table-setting, removes dishes and dishing-up jobs; ● Knows all menu items; ● Knows the preparation of common menu items and chef's daily recommendation. ● 招呼並引領顧客就座； ● 負責訂座登記； ● 將客人意見轉達餐廳經理； ● 記錄顧客的有關資料； ● 擺設餐具、收拾碗碟及上菜； ● 熟知餐牌內每一菜式； ● 熟悉常見菜式的烹製方法及廚師每日推薦菜式。
352	Pantry Server ; Food-runner 傳菜員	<ul style="list-style-type: none"> ● Delivers prepared dishes from the kitchen to the tables; ● Knows the location of tables. ● 將已備妥菜式由廚房端至餐桌上； ● 認識所有餐桌位置。
353	Cashier 出納員（收銀員）	<ul style="list-style-type: none"> ● Tabulates bills using cash register; ● Keeps records of amount receivable and payable and reconciles each cash balance with records. ● 利用收銀機列算帳單； ● 保存應收及應付帳項記錄，並將每項現金結餘與記錄核對。
354	Cake Shop Staff 餅店職員	Performs duties as supporting staff to the operations of the cake shop. 提供及支援餅店一切服務及相關運作。
361	Cook / Junior Cook (Western / Specialty Cuisine) 廚師／見習廚師（西式／亞洲及熱帶國家）	<ul style="list-style-type: none"> ● Checks daily and weekly menus and stocks in his location in kitchen area; ● Operates utensils and crockery used in kitchen; ● Performs different types of cookery and meal preparation; ● May specialise in sauce, soup, roast, butchery, fish, cold cut and vegetable; ● Assists Cook and Senior Cook from food preparations to completion of food orders. ● 檢查每日及每週餐牌及存貨； ● 使用廚房用具及陶製器具； ● 從事不同類型烹調及膳食製備工作； ● 或需專長於處理調味汁、湯羹、燒烤、屠宰、魚類、凍肉及蔬菜； ● 協助廚師及高級廚師處理由預備食材至上碟程序。
362	Baker ; Pastry Cook 麵包師傅；糕餅師傅	<ul style="list-style-type: none"> ● Prepares and designs bread and loaf for the hotel; ● Supervises work of apprentice cook; ● Prepares cakes, pastry, confectionery and desserts. ● 為酒店製備、設計麵包及方包； ● 監督糕點廚師學徒的工作； ● 製備餅食、糕點、甜點。
363	Bar Attendant / Bar Porter ; Beverage Attendant 酒吧服務員；飲品調配員；水吧服務員	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides customer service; ● Serves alcoholic and non-alcoholic beverage; ● Prepares daily supply requisition for manager/supervisor's approval. ● 提供顧客服務； ● 為顧客端奉酒精類及非酒精類飲品； ● 編製每日物品需求單，以待餐廳／主管經理批准。
364	Bartender ; Barman ; Mixologist 調酒員；調酒師	<ul style="list-style-type: none"> ● Follows specified drink and cocktail by free pouring jigger quantities; ● Checks on supplies of wines and spirits; ● Prepares daily supply requisition for Bar Manager's approval. ● 根據飲品及雞尾酒製法調校各種分量的飲料； ● 檢查酒類的供應； ● 編製每日物品需求單，以待酒吧經理批准。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT 餐飲部		
365	Steward ; Cleaner ; Dishwasher 廚房雜工 ; 清潔工 ; 洗碗工	<ul style="list-style-type: none"> ● Washes crockeries by hand and by machine, sweeps the floor and wipes stainless counters in kitchen; ● Disposes garbage; ● Cleans stoves and tops of exhaust fans; ● Delivers dishes from the kitchen to the food and beverage outlets. ● 用手或機器清洗陶製碗碟、掃地、擦淨廚房內的不銹鋼櫃檯； ● 清除垃圾； ● 清潔爐灶及抽氣扇頂； ● 運送碗碟至餐飲部。
Principal jobs related to Chinese cuisine 與中菜相關職位		
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級		
171	Executive Chinese Chef ; Executive Chinese Sous Chef ; Head Chef (Chinese cuisine) 中菜部行政總廚 ; 中菜部副 / 助理行政總廚 ; 總廚 (中菜部)	<ul style="list-style-type: none"> ● Establishes standards of food quality and preparation for the hotel's Chinese Restaurant; ● Develops new menus; ● Co-ordinates with other departments on food selection and storage; ● Supervises performance and discipline of kitchen staff; ● Carries out inspection and maintenance of the kitchen set-up; ● Prepares cost lists and requisitions on market times; ● Monitors and maintains kitchen utensils. ● 訂立酒店中菜廳內食物品質及製法標準； ● 編訂新餐牌； ● 就食品選購及貯存事宜與其他部門協調； ● 督導廚房內員工的表現及紀律； ● 視察及保養廚房設備； ● 編製市場上貨品成本價目表及採購申請表； ● 監管及保養廚房設備。
172	Chinese Restaurant Manager 中菜部餐廳經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Plans and prepares Chinese menus for the Chinese Restaurant within a hotel; ● Supervises both front-of-the-house and back-of-the-house staff of the Chinese Restaurant; ● Liaises with other departments on all Chinese Restaurant related matters. ● Co-ordinates and manages Chinese Restaurants related matters , ensures providing efficient and pleasant services to guests; ● Provides suggestions on dishes selection to guests. ● 為酒店中菜部籌備中式餐牌； ● 督導所有前堂及後勤員工； ● 就中菜部相關事宜與其他部門聯繫； ● 協調、管理酒樓工作，確保提供迅速及有禮貌的服務； ● 向顧客建議菜單及菜式。
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級		
271	Assistant Chinese Restaurant Manager ; Chinese Food Services Manager ; Sales Manager (Chinese Restaurant) 中菜部副經理 ; 中菜服務經理 ; 營業部經理 (中菜部)	<ul style="list-style-type: none"> ● Recommends menus and dishes to clients; ● Assists in coordinating the activities of the restaurant, sales promotion, services and keeping good rapport with clients; ● Liaises with suppliers on special food promotions. ● 參與協調中菜部工作、業務推廣及各項服務，與顧客保持良好關係； ● 就食品推廣活動與供應商聯繫。
272	Captain ; Headwaiter (Chinese Restaurant) 樓面部部長 / 領班 (中菜部)	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists the headwaiter in supervising and assigning waiters/waitresses to their work station; ● Prepares and checks table set-up; ● Liaises with clients; ● Assists the restaurant manager in table planning, menu recommendations and arrangement of duty rosters for staff. ● 協助樓面部部長督導及分派侍應生至各工作崗位； ● 準備及檢查檯面擺設； ● 與顧客聯絡； ● 協助樓面經理進行桌位編排、人手編配、菜牌建議，以及編製員工當值表等工作。
273	Pantry Captain / Supervisor 傳菜部主管 / 部長	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises pantry helpers and arranges their duty roster according to workload of the kitchen; ● Liaises with cashiers regarding the billing of each dining party; ● Supervises serving schedule of the ordered dishes. ● 督導傳菜員，根據廚房工作量安排當值表； ● 就餐宴的結帳事宜與出納員聯絡； ● 安排上菜程序。

<u>Code</u> 編號	<u>Job Title</u> 職稱	<u>Job Description</u> 工作說明
280	Chinese Barbecue Cook 燒味廚師	<ul style="list-style-type: none"> ● Prepares assorted barbecue meat platter; ● Assists butchers in the portioning of meat before serving; ● Preserves and roasts barbecue dishes. ● 負責擺設各種燒烤肉類拼盤； ● 上碟前協助砧板分配肉類的分量； ● 負責醃製及燒烤各樣菜式。
281	Dim Sum Head Cook 點心主廚	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises the preparation of dim sum, pan-fried glutinous rice, sweetened soup and Chinese petit fours; ● Designs dishes. ● 督導烹製點心、炒糯米飯、糖水及中式小點； ● 及設計菜式。
282	No. 1 Cook / Head Stove 頭鑊	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises the preparation of sauces, sharks' fins soup and the seasoning of food and in pan-fry duties; ● Assists in designing dishes. ● 督導調味汁、魚翅湯的製備以及食物的調味和煎炒工作； ● 協助設計菜式。
283	No. 2 Cook 二廚	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises No. 3 cook; ● Assists the No. 1 cook in carrying out specific duties of the kitchen; ● Performs assignments in food preparation. ● 督導三廚； ● 協助頭鑊執行廚房內某些工作； ● 負責指定的烹調作業。
284	Senior Cook 上什	<ul style="list-style-type: none"> ● Handles the preparation of sauces, sharks' fins soup, fried crispy chicken and trimming of pan-fried dishes; ● Be responsible for steaming, broiling and frying; ● Assigns duties to junior cooks. ● 負責製備調味汁料、魚翅湯、炸子雞及為煎炒菜式加上配菜； ● 負責蒸、烤及煎炒工作； ● 分派工作予初級廚師。
285	No. 1 Chopper 砧板	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists the Executive Chef in kitchen administration and purchasing; ● Prepares portion standards of meat, poultry and seafood for various usages and cookery. ● 協助中菜行政總廚師執行廚房行政工作與採購； ● 決定不同用途、製法的肉食、禽類及海鮮的份量標準。
286	No. 2 Chopper 二砧	<ul style="list-style-type: none"> ● Handles the preparation of fresh seafood and meat; ● Prepares vegetables, poultry and ingredients for soup base. ● 負責烹調海鮮及肉類； ● 準備蔬菜、禽類及湯底材料。
287	Butcher 水檔	<ul style="list-style-type: none"> ● Handles the preparation of fresh seafood and poultry; ● Monitors fish tank for direct seafood sales; ● Makes recommendations on different cooking styles of seafood and poultry to customers. ● 準備和屠宰海鮮及家禽； ● 負責管理海鮮檔； ● 為客人提供各種烹調海鮮和家禽方法的建議。
288	Aboyeur (Production Control Cook) 打荷	<ul style="list-style-type: none"> ● Relays the orders from the dining rooms to the appropriate stations of the kitchen; ● Co-ordinates actions between kitchen and wait staff and supervises the sequence and timing of serving; ● Prepares accurate and appropriate amount of ingredients for Senior Cooks. ● 分配樓面訂單到廚房相應運作單位； ● 督導上菜次序及時間； ● 為上什製備準確份量的食材。

<u>Code</u> 編號	<u>Job Title</u> 職稱	<u>Job Description</u> 工作說明
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT 餐飲部		
Principal jobs related to Chinese cuisine 與中菜相關職位		
Craft/Operative Level 技工／操作工級		
371	Waiter / Waitress ; Server ; Restaurant Receptionist / Hostess (Chinese Restaurant) 侍應生；服務員；餐廳接待員（中菜部）	<ul style="list-style-type: none"> ● Greets and guides guests to their seats; ● Takes reservations. ● Reports guests' comments to Restaurant Manager; ● Keeps trace on guests history. ● Responsible for the table-setting, removes dishes and dishing-up jobs; ● Knows all menu items; ● Knows the preparation of common menu items and chef's daily recommendation. ● 招呼並引領顧客就座； ● 負責訂座登記； ● 將客人意見轉達餐廳經理； ● 記錄顧客的有關資料； ● 擺設餐具、收拾碗碟及上菜； ● 熟知餐牌內每一菜式； ● 熟悉常見菜式的烹製方法及廚師每日推薦菜式。
372	Pantry Server ; Food-runner (Chinese Restaurant) 傳菜員（中菜部）	<ul style="list-style-type: none"> ● Delivers prepared dishes from the kitchen to the tables; ● Knows the location of tables. ● 將已備妥菜式由廚房端至餐桌上； ● 認識所有餐桌位置。
381	Dim Sum Cook 點心廚師	<ul style="list-style-type: none"> ● Prepares the stuffings and dough for dim sum and noodle products; ● Supervises vegetable cook helpers in assembling the proper portions; ● Attends to the timing of frying dim sum and its presentation; ● Attends to the timing of steaming dim sum. ● 準備點心的餡料、麵糰、及麵類食品； ● 督導助手配搭適當分量； ● 控制點心煎炸的時間及負責上碟； ● 負責控制蒸點心的時間。
382	No. 3 Cook 三廚	Works under the supervision of the Senior Cooks in food preparations and specific duties of different sections of the kitchen. 在上什督導下負責食物烹調，或廚房各部的特定工作。
383	Junior Cook (Chinese) ; No. 4 Cooks 見習廚師（中菜）；四廚	Assists cooks in preparing the different varieties of dishes and carries out general duties in the kitchen. 協助廚師製備各種菜式及處理廚房一般工作。

質素保證措施

調查前之準備工作

- 取得樣本機構的聯絡方式
- 將同一業務體系的樣本機構歸為一組

培訓實地調查人員

- 職業訓練局（VTC）舉辦工作坊，簡介行業情況
- 米嘉道資訊策略有限公司與 VTC 磋商後開展密集的簡介和培訓

監察調查工作

- 調查員訓練有素，具備為機構進行調查的經驗
- 密切監察調查進度及調查員的工作情況
- 每週舉行兩次檢討會議

提升回應比率

- VTC 作出策略性指示
- 訓練委員會和行業商會等提供協助

核對填覆的問卷

- 獨立質素管理核對員小組抽樣查核填覆問卷
- VTC 審閱全部填覆問卷

雙重數據輸入並核實數據

- 雙重數據輸入系統
- 藉助電腦程式及系統核證蒐集的數據

VTC 進行數據分析

- 對比上輪調查結果
- 以相關人力資料為基準（如認為合適）進行分析

附錄 7

機構回應概況

	(a) 有效個案數目*	(b) 集得統計資料 的機構數目	(b) / (a) 有效回應率
持牌酒店	233	158	67.8%
酒店辦事處	10	8	80.0%
總數：	243	166	68.3%

註： * 無效個案指已停止經營、關停、在調查期間未僱用酒店業員工、未回應調查的機構等。

人力推算方法

人力市場分析

1. 「人力市場分析法」研究一組可反映本地經濟、人口分布和人力市場重要變化的主要經濟指標，從中選取部份指標或統計數據，建立統計模型，用於推算所研究行業的人力趨勢。
2. 在推算酒店業的人力趨勢時，選取以下指數或統計數據為指標。
 - 酒店房間數目
 - 酒店房間入住率

附錄 9 統計表

Table 9.1 Number of Employees by Principal Job
表 9.1 僱員人數 (按主要職務劃分)

Appendix 9
附錄 9

Job Code 職務 編號	Principal Job 主要職務	Full Time Employees 全職僱員	Full Time Trainees/ Apprentices 全職實習生 ／學徒	Part Time Employees 兼職僱員	Casuals 臨時員工
ADMINISTRATION AND OPERATION DEPARTMENT 行政及營運部					
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級					
101	Executive Director ; General Manager 執行董事；總經理	152	0	0	0
102	Resident Manager ; Executive Assistant Manager ; Director / Manager of Operations 駐店經理；行政副經理；營運總監／經理	157	0	0	0
106	Procurement Manager 採購經理	65	0	0	0
107	Head of IT ; Systems Development Manager ; IT Manager 資訊科技主管；系統開發經理；資訊科技經理	71	0	0	0
	Sub-total 小計	445	0	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
228	Administration Officer ; Operations Officer 行政主任；營運主任	44	4	0	0
206	Store Supervisor 倉務主任	59	0	0	0
229	Purchasing Officer 採購部主任	58	1	0	0
208	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; IT Operations Supervisor 系統分析師；分析程式員；程式編製員；資訊科技操作主任	39	0	0	0
	Sub-total 小計	200	5	0	0
Craft/Operative Level 技工／操作工級					
301	Computer Operator ; User Support ; IT Assistant 電腦操作員；用戶支援；資訊科技助理	51	0	1	0
	Sub-total 小計	51	0	1	0
Administrative and Others 文員及其他員工					
401	Secretary ; Executive / Administration Assistant ; Office Assistant 秘書；行政助理；辦公室助理	340	0	0	0
	Sub-total 小計	340	0	0	0
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT 人力資源部					
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級					
103	Director / Manager of Human Resources 人力資源總監／經理	131	0	0	0
104	Personnel Manager ; Training Manager 人事部經理；培訓部經理	94	0	0	0
	Sub-total 小計	225	0	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
202	Personnel / Human Resources / Training Officer 人事部／人力資源／培訓部主任	161	0	0	0
	Sub-total 小計	161	0	0	0
Administrative and Others 文員及其他員工					
403	Personnel / Training / Human Resources Assistant 人事部／培訓部／人力資源助理	107	2	0	0
	Sub-total 小計	107	2	0	0

Job Code 職務 編號	Principal Job 主要職務	Full Time Employees 全職僱員	Full Time Trainees/ Apprentices 全職實習生 ／學徒	Part Time Employees 兼職僱員	Casuals 臨時員工
FINANCE DEPARTMENT 財務部					
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級					
105	Financial Controller ; Chief Accountant ; Director of Finance 財務總監 ； 總會計師	175	0	0	0
108	Food and Beverage Cost Controller ; Cost Controller 飲食成本控制總監 ； 成本控制主任	34	0	0	0
111	Credit Manager 信用／信貸部經理	41	0	0	0
	Sub-total 小計	250	0	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
203	Accounts Supervisors ; General Cashier ; Credit Supervisor 會計主任 ； 出納主任 ； 信用／信貸部主任	369	0	0	0
205	Assistant Controller 副／助理財務總監	79	0	0	0
207	Income Auditor 核數員	78	0	0	0
	Sub-total 小計	526	0	0	0
Administrative and Others 文員及其他員工					
404	Accounting Clerk 會計部文員	469	3	0	0
	Sub-total 小計	469	3	0	0
SALES AND MARKETING DEPARTMENT 營業及市場拓展部					
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級					
109	Director of Marketing / Sales / Promotions 市場拓展／營業／宣傳總監	331	0	0	0
110	Director of Public Relations / Corporate Communications 公共關係部／企業傳訊總監	47	0	0	0
112	Reservations Manager ; Revenue Manager / Analyst 訂房部經理 ； 收益管理經理 ； 營收分析主任	154	0	0	0
	Sub-total 小計	532	0	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
201	Convention / Event Sales Manager 營業部經理（會議 ／ 宴會）	129	0	0	0
209	Public Relations / Corporate Communications / Marketing / Sales / Business Development Manager 公共關係部／企業傳訊／市場拓展部／營業部經理	347	0	0	0
211	Designer ; Layout Artist ; Printshop Supervisor 設計師 ； 草圖設計員 ； 印刷房主任	24	0	0	0
218	Reservations Supervisor 訂房部主任	110	0	0	0
	Sub-total 小計	610	0	0	0
Craft/Operative Level 技工／操作工級					
302	Draftsman ; Photographer ; Printshop Staff 繪圖員 ； 攝影師 ； 印刷房職員	2	0	0	0
305	Reservation Clerk ; Guest Services Ambassador/Agent/Assistant 訂房部文員 ； 客務服務大使／代理／助理	248	2	2	9
320	Public Relations / Corporate Communications Officer 公共關係部／企業傳訊主任	54	2	0	0
321	Sales Executive ; Marketing Officer 營業主任 ； 市場拓展部主任	232	2	0	0
322	Tour Group Co-ordinator ; Group Sales Co-ordinator 旅行團聯絡主任 ； 團體營業聯絡主任	62	1	0	0
	Sub-total 小計	598	7	2	9

Job Code 職務 編號	Principal Job 主要職務	Full Time Employees 全職僱員	Full Time Trainees/ Apprentices 全職實習生 ／學徒	Part Time Employees 兼職僱員	Casuals 臨時員工
FRONT OFFICE DEPARTMENT 客務部					
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級					
113	Director / Manager of Front Office 客務部總監／經理	220	0	0	0
114	Director / Manager of Rooms Division 房務部總監／經理	78	0	0	0
	Sub-total 小計	298	0	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
212	Airport Manager ; Chief Airport Representative 駐機場經理；駐機場總代表	9	0	0	0
213	Telephone Service Manager ; Telephone Supervisor 電話服務經理；電話房主任	118	0	0	0
214	Front Office Cashier Supervisor 大堂出納主任	14	0	0	0
215	Assistant Front Office Manager ; Front Desk Manager ; Reception Manager/ Assistant Manager ; Duty / Night Manager ; Guest Service Manager ; Business Centre / Executive Services / Executive Floor Manager ; Service Apartment Manager /Team Leader 客務部副經理；前檯部經理；接待處經理／副經理；值勤／夜班經理；客務服務經理；商務中心／行政樓層經理；服務式住宅經理／領班	795	0	0	0
216	Concierge / Assistant Chief Concierge ; Bell Superintendent / Captain / Supervisor ; Baggage Master ; Transportation / Valet Services Supervisor / Driver 禮賓司／副禮賓司；行李部總管／領班／主任；運輸部／泊車服務主任 / 司機	421	0	4	0
219	Reception Supervisor ; Chief Receptionist ; Chief Room Clerk ; Front Office/ Lobby Services Supervisor 接待處主任；總接待員；客務部／大堂服務主任	466	0	3	0
	Sub-total 小計	1823	0	7	0
Craft/Operative Level 技工／操作工級					
304	Bell Attendant ; Baggage Porter ; Door Attendant ; Bellman ; Bell Person 行李生；聽差；司閘；行李員	432	1	64	49
306	Front Office Clerk / Receptionist ; Guest Service Officer / Agent ; Guest Relations Officer ; Welcome Host ; Front Desk / Executive Floor Agent ; Business Centre Officer ; Car Park Attendant 客務部文員／接待員；賓客服務主任／服務員；客戶關係主任；歡迎大使；前堂／行政樓層服務員；商務中心主任；停車場服務員	1765	33	103	84
307	Services Centre Agent ; Telephone Operator ; At Your Service Agent 服務中心專員；電話接綫生	376	3	8	5
303	Airport Representative 駐機場代表	51	0	0	0
	Sub-total 小計	2624	37	175	138

Job Code 職務 編號	Principal Job 主要職務	Full Time Employees 全職僱員	Full Time Trainees/ Apprentices 全職實習生 ／學徒	Part Time Employees 兼職僱員	Casuals 臨時員工
HOUSEKEEPING DEPARTMENT 房口部					
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級					
115	Director / Manager of Housekeeping ; Executive Housekeeper 房口部總監／經理；行政管家	165	0	0	0
	Sub-total 小計	165	0	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
220	Assistant Executive Housekeeper ; Head Housekeeper 副行政管家；房口部總管	134	0	0	0
221	Housekeeping / Floor / General Service Supervisor ; Assistant Housekeeper ; General Area / Public Area Supervisor / Housekeeper 房口部督導員；助理管家；公眾地方主任／副主任／管事	1056	0	4	0
222	Laundry Manager / Supervisor / Officer 洗衣部經理／主管／主任	94	0	0	0
	Sub-total 小計	1284	0	4	0
Craft/Operative Level 技工／操作工級					
308	Cloakroom / Lobby Attendant ; Public Area Cleaners / Upholsterer / Houseman ; Toilet Attendant 衣帽間／大堂侍應生；公眾地方清潔雜工；衛生間服務員	1161	0	22	24
309	Uniform and Linen Room Attendant / Runner ; Tailor ; Seamstress 布草修補員；制服及布草房侍應生；布草房助理；裁縫師	521	0	3	14
310	Laundry and Valet Attendant ; Laundry and Valet Clerk ; Order-taker (laundry) 洗衣乾衣部接待員／文員；寫單員（洗衣部）	132	0	1	10
311	Sorter ; Washer ; Ironer ; Presser ; Checker ; Dry Cleaner ; Marker 衣物布草整理員；洗衣工人；熨工；檢查員；乾洗工	141	0	0	0
312	Room / Floor Attendant ; Room Services Butler ; Housekeeping Clerk ; Order-taker (Housekeeping) ; Co-ordinator (Housekeeping) 房口／房間服務員；房口部文員；寫單員（房口部）；房口部聯絡員	3532	19	311	274
	Sub-total 小計	5487	19	337	322
SPA AND HEALTH CLUB 水療中心及健身中心					
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級					
116	Director / Manager of Health Club, Gym, Wellness or Spa 健身中心或水療中心總監／經理	23	0	0	0
	Sub-total 小計	23	0	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
223	Supervisor / Officer / Trainer of Health Club, Gym, Wellness or Spa 健身中心或水療中心主任／培訓師	76	0	0	0
	Sub-total 小計	76	0	0	0
Craft/Operative Level 技工／操作工級					
313	Health Club / Gym Supporting Staff 健身中心支援職員	77	1	0	0
314	Masseuse ; Body Therapist 按摩師；身體護理治療師	103	0	0	1
315	Beautician ; Facial Therapist 美容師；臉部護理治療師	9	0	0	0
316	Spa Concierge ; Spa Attendant/ Supporting Staff 水療禮賓司；水療中心服務員／支援職員	56	1	0	0
317	Lifeguard 救生員	124	0	17	13
	Sub-total 小計	369	2	17	14
FLOWER / KIOSK / GIFT SHOPS 花店／禮品店					
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
224	Flower Shop Manager or Supervisor of Flower / Kiosk / Gift Shop 花店或禮品店經理／主任	19	0	1	0
	Sub-total 小計	19	0	1	0
Craft/Operative Level 技工／操作工級					
318	Staff of Flower / Kiosk Shop 花店／禮品店職員	37	0	52	0
	Sub-total 小計	37	0	52	0

Job Code 職務 編號	Principal Job 主要職務	Full Time Employees 全職僱員	Full Time Trainees/ Apprentices 全職實習生 ／學徒	Part Time Employees 兼職僱員	Casuals 臨時員工
ENGINEERING DEPARTMENT 工程部					
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級					
117	Director of Engineering ; Chief Engineer ; Technical Manager ; Property Maintenance Manager 工程總監；總工程師；技術經理；物業保養部經理	158	0	0	0
	Sub-total 小計	158	0	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
225	Duty Engineer ; Building Maintenance Supervisor ; Building Supervisor 值勤工程師；物業保養主任；建築主任	363	0	0	1
226	Assistant Engineer ;Audio-visual Technician ;Engineering Technician 助理工程師；視聽器材技術員；工程部技術員	360	4	0	1
	Sub-total 小計	723	4	0	2
Craft/Operative Level 技工／操作工級					
326	Engineering Craftsman 工程部技工	966	1	15	13
	Sub-total 小計	966	1	15	13
SECURITY DEPARTMENT 保安部					
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級					
118	Director / Manager of Security ; Assistant Security Manager ; Chief Security Officer 保安部總監／經理／副經理；總保安主任	101	0	0	0
	Sub-total 小計	101	0	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
227	Security Supervisor 保安主任	213	0	0	0
	Sub-total 小計	213	0	0	0
Craft/Operative Level 技工／操作工級					
319	Security Officer ; Uniform Guard ; House Officer ; Loss Prevention Officer 保安員；護衛員	785	0	28	15
	Sub-total 小計	785	0	28	15
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT 餐飲部					
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級					
151	Director of Banquet / Events 宴會部總監	26	0	0	0
152	Food and Beverage Director / Manager ; Director / Manager of Culinary Operations 餐飲部總監／經理；餐務營運總監／經理	151	0	0	0
153	Executive Chef ; Chef de Cuisine ; Executive Sous Chef 行政總廚；副／助理行政總廚	223	0	0	0
154	Chief Sommelier / Head Sommelier ; Wine Director 總品酒師；葡萄酒總監	16	0	0	0
155	Restaurant Manager ; Outlet Manager ; Room Service Manager 餐廳經理；出品部門經理；客房飲食部經理	265	0	0	0
156	Head Steward / Stewarding Manager 管事部總管／經理	91	0	0	0
159	Head Chef 總廚師	1	0	0	0
Principal jobs related to Chinese cuisine 與中菜相關職位					
171	Executive Chinese Chef ; Executive Chinese Sous Chef ; Head Chef (Chinese cuisine) 中菜部行政總廚；中菜部副／助理行政總廚；總廚（中菜部）	56	0	0	0
172	Chinese Restaurant Manager 中菜部餐廳經理	57	0	0	0
	Sub-total 小計	886	0	0	0

Job Code 職務 編號	Principal Job 主要職務	Full Time Employees 全職僱員	Full Time Trainees/ Apprentices 全職實習生 ／學徒	Part Time Employees 兼職僱員	Casuals 臨時員工
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
251	Catering Manager ; Banquet Manager ; Banquet/Convention Services Manager 宴會部經理；宴會服務經理	140	0	0	0
252	Banquet Sales Manager 宴會部營業經理	83	0	0	0
255	Staff Canteen Manager / Supervisor 職員餐廳經理／主管	51	0	0	0
256	Head Waiter ; Captain ; Restaurant Supervisor ; Maître d'Hotel 領班；樓面部部長；酒店餐廳總管	1168	0	0	0
258	Cashier Supervisor 出納主任	6	0	0	0
259	Cake Shop Manager / Supervisor 餅店經理／主任	27	0	0	0
260	Sous Chef ; Demi Chef 副總廚	552	0	0	0
261	Chef (Specialty Cuisine) 特色菜主廚（亞洲及熱帶國家）	332	0	5	0
262	Garde Manger ; Chef de Partie (Cold Production / Grill / Sauce) ; Pastry Chef ; Chef de Patissier ; Rotisseur ; Saucier 冷盤總廚；糕餅廚師；燒烤廚師；調汁師	902	0	1	0
263	Beverage Manager ; Bar Manager ; Head Barman 水吧經理；酒吧經理；調酒總管	30	0	0	0
264	Wine Steward ; Sommelier 酒管事；侍酒師；品酒師	38	0	0	0
265	Tea Master ; Barista 茶藝師；咖啡師	3	0	0	0
253	Team Leader (F&B) 餐飲部組長／主任	4	0	0	0
257	Stewarding Supervisor 管事部主管／主任	2	0	0	0
269	Senior Cook 高級廚師	7	0	0	0
Principal jobs related to Chinese cuisine 與中菜相關職位					
271	Assistant Chinese Restaurant Manager ; Chinese Food Services Manager ; Sales Manager (Chinese Restaurant) 中菜部副經理；中菜服務經理；營業部經理（中菜部）	73	0	0	0
272	Captain ; Headwaiter (Chinese Restaurant) 樓面部部長／領班（中菜部）	177	0	0	0
273	Pantry Captain / Supervisor 傳菜部主管／部長	20	0	0	0
280	Chinese Barbecue Cook 燒味廚師	84	0	0	0
281	Dim Sum Head Cook 點心主廚	61	0	0	0
282	No. 1 Cook / Head Stove 頭鑊	131	0	0	0
283	No. 2 Cook 二廚	179	0	0	0
284	Senior Cook 上什	56	0	0	0
285	No. 1 Chopper 砧板	56	0	0	0
286	No. 2 Chopper 二砧	55	0	0	0
287	Butcher 水櫃	19	0	0	0
288	Aboyeur (Production Control Cook) 打荷	51	0	0	0
Sub-total 小計		4307	0	6	0

Job Code 職務 編號	Principal Job 主要職務	Full Time Employees 全職僱員	Full Time Trainees/ Apprentices 全職實習生 ／學徒	Part Time Employees 兼職僱員	Casuals 臨時員工
Craft/Operative Level 技工／操作工級					
350	Banquet Sales Executive ; Banquet / Event Co-ordinator 宴會部營業主任；宴會部聯絡主任	134	3	0	0
351	Waiter / Waitress ; Server ; Restaurant Receptionist / Hostess 侍應生；服務員；餐廳接待員	1383	41	538	424
352	Pantry Server ; Food-runner 傳菜員	55	0	0	2
353	Cashier 出納員（收銀員）	11	0	0	0
354	Cake Shop Staff 餅店職員	41	0	0	0
361	Cook / Junior Cook (Western / Specialty Cuisine) 廚師／見習廚師（西式／亞洲及熱帶國家）	1444	6	133	185
362	Baker ; Pastry Cook 麵包師傅；糕餅師傅	412	8	0	0
363	Bar Attendant / Bar Porter ; Beverage Attendant 酒吧服務員；飲品調配員；水吧服務員	53	2	0	0
364	Bartender ; Barman ; Mixologist 調酒員；調酒師	172	0	0	0
365	Steward ; Cleaner ; Dishwasher 廚房雜工；清潔工；洗碗工	1174	0	97	186
369	Cook for Staff Canteen 職員餐廳廚師	4	0	0	0
Principal jobs related to Chinese cuisine 與中菜相關職位					
371	Waiter / Waitress ; Server ; Restaurant Receptionist / Hostess (Chinese Restaurant) 侍應生；服務員；餐廳接待員（中菜部）	325	8	129	140
372	Pantry Server ; Food-runner (Chinese Restaurant) 傳菜員（中菜部）	15	0	0	0
381	Dim Sum Cook 點心廚師	130	2	0	0
382	No. 3 Cook 三廚	126	0	0	73
383	Junior Cook (Chinese) ; No. 4 Cooks 見習廚師（中菜）；四廚	77	6	5	5
	Sub-total 小計	5556	76	902	1015
Other Related Hotel Industry Staff 其他相關酒店業的員工					
199	Managerial and Professional Level 經理及專業人員級	11	0	0	0
299	Supervisory and Technician Level 督導及技術員級	1	0	0	0
499	Administrative and Others 文員及其他員工	25	4	3	0
Total 總數		30451	160	1550	1528

Table 9.2 Number of Vacancies by Principal Job
表 9.2 空缺額 (按主要職務劃分)

Appendix 9
附錄 9

Job Code 職務編號	Principal Job 主要職務	Full Time Vacancies 全職空缺	Part Time Vacancies 兼職空缺	Vacancies of Casuals 臨時員工空缺
ADMINISTRATION AND OPERATION DEPARTMENT 行政及營運部				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
101	Executive Director ; General Manager 執行董事 ; 總經理	1	0	0
102	Resident Manager ; Executive Assistant Manager ; Director / Manager of Operations 駐店經理 ; 行政副經理 ; 營運總監 / 經理	1	0	0
	Sub-total 小計	2	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
208	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; IT Operations Supervisor 系統分析師 ; 分析程式員 ; 程式編製員 ; 資訊科技操作主任	6	0	0
	Sub-total 小計	6	0	0
Craft/Operative Level 技工 / 操作工級				
301	Computer Operator ; User Support ; IT Assistant 電腦操作員 ; 用戶支援 ; 資訊科技助理	9	0	0
	Sub-total 小計	9	0	0
Administrative and Others 文員及其他員工				
401	Secretary ; Executive / Administration Assistant ; Office Assistant 秘書 ; 行政助理 ; 辦公室助理	1	0	0
	Sub-total 小計	1	0	0
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT 人力資源部				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
104	Personnel Manager ; Training Manager 人事部經理 ; 培訓部經理	3	0	0
	Sub-total 小計	3	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
202	Personnel / Human Resources / Training Officer 人事部 / 人力資源 / 培訓部主任	6	0	0
	Sub-total 小計	6	0	0
Administrative and Others 文員及其他員工				
403	Personnel / Training / Human Resources Assistant 人事部 / 培訓部 / 人力資源助理	4	0	0
	Sub-total 小計	4	0	0
FINANCE DEPARTMENT 財務部				
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
203	Accounts Supervisors ; General Cashier ; Credit Supervisor 會計主任 ; 出納主任 ; 信用 / 信貸部主任	15	0	0
207	Income Auditor 核數員	2	0	0
	Sub-total 小計	17	0	0
Administrative and Others 文員及其他員工				
404	Accounting Clerk 會計部文員	11	0	0
	Sub-total 小計	11	0	0

Job Code 職務編號	Principal Job 主要職務	Full Time Vacancies 全職空缺	Part Time Vacancies 兼職空缺	Vacancies of Casuals 臨時員工空缺
SALES AND MARKETING DEPARTMENT 營業及市場拓展部				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
109	Director of Marketing / Sales / Promotions 市場拓展／營業／宣傳總監	4	0	0
112	Reservations Manager ; Revenue Manager / Analyst 訂房部經理；收益管理經理；營收分析主任	2	0	0
	Sub-total 小計	6	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
201	Convention / Event Sales Manager 營業部經理（會議／宴會）	5	0	0
209	Public Relations / Corporate Communications / Marketing / Sales / Business Development Manager 公共關係部／企業傳訊／市場拓展部／營業部經理	12	0	0
218	Reservations Supervisor 訂房部主任	6	0	0
	Sub-total 小計	23	0	0
Craft/Operative Level 技工／操作工級				
305	Reservation Clerk ; Guest Services Ambassador/Agent/Assistant 訂房部文員；客務服務大使／代理／助理	23	0	0
320	Public Relations / Corporate Communications Officer 公共關係部／企業傳訊主任	4	0	0
321	Sales Executive ; Marketing Officer 營業主任；市場拓展部主任	10	0	0
322	Tour Group Co-ordinator ; Group Sales Co-ordinator 旅行團聯絡主任；團體營業聯絡主任	3	0	0
	Sub-total 小計	40	0	0
FRONT OFFICE DEPARTMENT 客務部				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
113	Director / Manager of Front Office 客務部總監／經理	3	0	0
114	Director / Manager of Rooms Division 房務部總監／經理	1	0	0
	Sub-total 小計	4	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
213	Telephone Service Manager ; Telephone Supervisor 電話服務經理；電話房主任	1	0	0
214	Front Office Cashier Supervisor 大堂出納主任	2	0	0
215	Assistant Front Office Manager ; Front Desk Manager ; Reception Manager/ Assistant Manager ; Duty / Night Manager ; Guest Service Manager ; Business Centre / Executive Services / Executive Floor Manager ; Service Apartment Manager /Team Leader 客務部副經理；前櫃部經理；接待處經理／副經理；值勤／夜班經理；客務服務經理；商務中心／行政樓層經理；服務式住宅經理／領班	24	0	0
216	Concierge / Assistant Chief Concierge ; Bell Superintendent / Captain / Supervisor ; Baggage Master ; Transportation / Valet Services Supervisor / Driver 禮賓司／副禮賓司；行李部總管／領班／主任；運輸部／泊車服務主任／司機	25	0	0
219	Reception Supervisor ; Chief Receptionist ; Chief Room Clerk ; Front Office/ Lobby Services Supervisor 接待處主任；總接待員；客務部／大堂服務主任	22	0	0
	Sub-total 小計	74	0	0
Craft/Operative Level 技工／操作工級				
304	Bell Attendant ; Baggage Porter ; Door Attendant ; Bellman ; Bell Person 行李生；聽差；司閘；行李員	73	0	13
306	Front Office Clerk / Receptionist ; Guest Service Officer / Agent ; Guest Relations Officer ; Welcome Host ; Front Desk / Executive Floor Agent ; Business Centre Officer ; Car Park Attendant 客務部文員／接待員；賓客服務主任／服務員；客戶關係主任；歡迎大使；前堂／行政樓層服務員；商務中心主任；停車場服務員	227	4	45
307	Services Centre Agent ; Telephone Operator ; At Your Service Agent 服務中心專員；電話接綫生	31	0	0
	Sub-total 小計	331	4	58

Job Code 職務編號	Principal Job 主要職務	Full Time Vacancies 全職空缺	Part Time Vacancies 兼職空缺	Vacancies of Casuals 臨時員工空缺
HOUSEKEEPING DEPARTMENT 房口部				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
115	Director / Manager of Housekeeping ; Executive Housekeeper 房口部總監／經理；行政管家	4	0	0
	Sub-total 小計	4	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
220	Assistant Executive Housekeeper ; Head Housekeeper 副行政管家；房口部總管	5	0	0
221	Housekeeping / Floor / General Service Supervisor ; Assistant Housekeeper ; General Area / Public Area Supervisor / Housekeeper 房口部督導員；助理管家；公眾地方主任／副主任／管事	58	0	0
	Sub-total 小計	63	0	0
Craft/Operative Level 技工／操作工級				
308	Cloakroom / Lobby Attendant ; Public Area Cleaners / Upholsterer / Houseman ; Toilet Attendant 衣帽間／大堂侍應生；公眾地方清潔雜工；衛生間服務員	115	0	1
309	Uniform and Linen Room Attendant / Runner ; Tailor ; Seamstress 布草修補員；制服及布草房侍應生；布草房助理；裁縫師	23	0	3
310	Laundry and Valet Attendant ; Laundry and Valet Clerk ; Order-taker (laundry) 洗衣乾衣部接待員／文員；寫單員（洗衣部）	11	0	0
311	Sorter ; Washer ; Ironer ; Presser ; Checker ; Dry Cleaner ; Marker 衣物布草整理員；洗衣工人；熨工；檢查員；乾洗工	11	0	0
312	Room / Floor Attendant ; Room Services Butler ; Housekeeping Clerk ; Order-taker (Housekeeping) ; Co-ordinator (Housekeeping) 房口／房間服務員；房口部文員；寫單員（房口部）；房口部聯絡員	348	12	68
	Sub-total 小計	508	12	72
SPA AND HEALTH CLUB 水療中心及健身中心				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
116	Director / Manager of Health Club, Gym, Wellness or Spa 健身中心或水療中心總監／經理	1	0	0
	Sub-total 小計	1	0	0
Craft/Operative Level 技工／操作工級				
313	Health Club / Gym Supporting Staff 健身中心支援職員	13	0	0
314	Masseuse ; Body Therapist 按摩師；身體護理治療師	5	0	0
316	Spa Concierge ; Spa Attendant/ Supporting Staff 水療禮賓司；水療中心服務員／支援職員	5	0	0
317	Lifeguard 救生員	10	0	0
	Sub-total 小計	33	0	0
ENGINEERING DEPARTMENT 工程部				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
117	Director of Engineering ; Chief Engineer ; Technical Manager ; Property Maintenance Manager 工程總監；總工程師；技術經理；物業保養部經理	4	0	0
	Sub-total 小計	4	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
225	Duty Engineer ; Building Maintenance Supervisor ; Building Supervisor 值勤工程師；物業保養主任；建築主任	23	0	0
226	Assistant Engineer ;Audio-visual Technician ;Engineering Technician 助理工程師；視聽器材技術員；工程部技術員	22	0	0
	Sub-total 小計	45	0	0
Craft/Operative Level 技工／操作工級				
326	Engineering Craftsman 工程部技工	63	2	8
	Sub-total 小計	63	2	8

Job Code 職務編號	Principal Job 主要職務	Full Time Vacancies 全職空缺	Part Time Vacancies 兼職空缺	Vacancies of Casuals 臨時員工空缺
SECURITY DEPARTMENT 保安部				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
118	Director / Manager of Security ; Assistant Security Manager ; Chief Security Officer 保安部總監／經理／副經理；總保安主任	1	0	0
	Sub-total 小計	1	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
227	Security Supervisor 保安主任	3	0	0
	Sub-total 小計	3	0	0
Craft/Operative Level 技工／操作工級				
319	Security Officer ; Uniform Guard ; House Officer ; Loss Prevention Officer 保安員；護衛員	56	1	1
	Sub-total 小計	56	1	1
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT 餐飲部				
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級				
153	Executive Chef ; Chef de Cuisine ; Executive Sous Chef 行政總廚；副／助理行政總廚	8	0	0
154	Chief Sommelier / Head Sommelier ; Wine Director 總品酒師；葡萄酒總監	1	0	0
155	Restaurant Manager ; Outlet Manager ; Room Service Manager 餐廳經理；出品部門經理；客房飲食部經理	11	0	0
Principal jobs related to Chinese cuisine 與中菜相關職位				
171	Executive Chinese Chef ; Executive Chinese Sous Chef ; Head Chef (Chinese cuisine) 中菜部行政總廚；中菜部副／助理行政總廚；總廚（中菜部）	1	0	0
172	Chinese Restaurant Manager 中菜部餐廳經理	2	0	0
	Sub-total 小計	23	0	0
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級				
251	Catering Manager ; Banquet Manager ; Banquet/Convention Services Manager 宴會部經理；宴會服務經理	2	0	0
252	Banquet Sales Manager 宴會部營業經理	3	0	0
255	Staff Canteen Manager / Supervisor 職員餐廳經理／主管	2	0	0
256	Head Waiter ; Captain ; Restaurant Supervisor ; Maître d'Hotel 領班；樓面部部長；酒店餐廳總管	74	0	0
260	Sous Chef ; Demi Chef 副總廚	22	0	0
261	Chef (Specialty Cuisine) 特色菜主廚（亞洲及熱帶國家）	10	0	0
262	Garde Manger ; Chef de Partie (Cold Production / Grill / Sauce) ; Pastry Chef ; Chef de Pâtissier ; Rotisseur ; Saucier 冷盤總廚；糕餅廚師；燒烤廚師；調汁師	28	0	0

Job Code 職務 編號	Principal Job 主要職務	Full Time Vacancies 全職空缺	Part Time Vacancies 兼職空缺	Vacancies of Casuals 臨時員工 空缺
Principal jobs related to Chinese cuisine 與中菜相關職位				
272	Captain ; Headwaiter (Chinese Restaurant) 樓面部部長／領班（中菜部）	13	0	0
280	Chinese Barbecue Cook 燒味廚師	5	0	0
281	Dim Sum Head Cook 點心主廚	1	0	0
282	No. 1 Cook / Head Stove 頭鑊	4	0	0
283	No. 2 Cook 二廚	4	0	0
284	Senior Cook 上什	2	0	0
285	No. 1 Chopper 砧板	3	0	0
286	No. 2 Chopper 二砧	3	0	0
288	Aboyeur (Production Control Cook) 打荷	1	0	0
	Sub-total 小計	177	0	0
Craft/Operative Level 技工／操作工級				
350	Banquet Sales Executive ; Banquet / Event Co-ordinator 宴會部營業主任；宴會部聯絡主任	7	0	0
351	Waiter / Waitress ; Server ; Restaurant Receptionist / Hostess 侍應生；服務員；餐廳接待員	282	7	32
352	Pantry Server ; Food-runner 傳菜員	0	0	4
354	Cake Shop Staff 餅店職員	6	0	0
361	Cook / Junior Cook (Western / Specialty Cuisine) 廚師／見習廚師（西式／亞洲及熱帶國家）	148	5	35
362	Baker ; Pastry Cook 麵包師傅；糕餅師傅	9	0	0
363	Bar Attendant / Bar Porter ; Beverage Attendant 酒吧服務員；飲品調配員；水吧服務員	4	0	0
364	Bartender ; Barman ; Mixologist 調酒員；調酒師	4	0	0
365	Steward ; Cleaner ; Dishwasher 廚房雜工；清潔工；洗碗工	195	5	31
Principal jobs related to Chinese cuisine 與中菜相關職位				
371	Waiter / Waitress ; Server ; Restaurant Receptionist / Hostess (Chinese Restaurant) 侍應生；服務員；餐廳接待員（中菜部）	72	21	44
381	Dim Sum Cook 點心廚師	7	0	0
382	No. 3 Cook 三廚	8	0	0
383	Junior Cook (Chinese) ; No. 4 Cooks 見習廚師（中菜）；四廚	7	0	0
	Sub-total 小計	749	38	146
Other Related Hotel Industry Staff 其他相關酒店業的員工				
299	Supervisory and Technician Level 督導及技術員級	1	0	0
Total 總數		2268	57	285

Table 9.3 Percentage Distribution of Average Monthly Remuneration Package of Full-time Employees by Principal Job
表 9.3 全職僱員的每月平均薪酬百分比分佈（按主要職務劃分）

Appendix 9
附錄 9

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$60,001 or above 或以上	\$40,001 - \$60,000	\$30,001 - \$40,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 or below 或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
ADMINISTRATION AND OPERATION									
DEPARTMENT 行政及營運部									
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級									
101	Executive Director ; General Manager 執行董事；總經理	69.2%	17.3%	8.7%	2.9%	1.9%	0.0%	0.0%	152
102	Resident Manager ; Executive Assistant Manager ; Director / Manager of Operations 駐店經理；行政副經理；營運總監／經理	31.2%	21.1%	33.9%	7.3%	5.5%	0.9%	0.0%	157
106	Procurement Manager 採購經理	2.3%	44.2%	37.2%	16.3%	0.0%	0.0%	0.0%	65
107	Head of IT ; Systems Development Manager ; IT Manager 資訊科技主管；系統開發經理；資訊科技經理	1.7%	45.0%	31.7%	8.3%	13.3%	0.0%	0.0%	71
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級									
228	Administration Officer ; Operations Officer 行政主任；營運主任	0.0%	12.0%	48.0%	8.0%	32.0%	0.0%	0.0%	44
206	Store Supervisor 倉務主任	0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	51.1%	46.7%	0.0%	59
229	Purchasing Officer 採購部主任	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	31.8%	63.6%	0.0%	58
208	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; IT Operations Supervisor 系統分析師；分析程式員；程式編製員；資訊 科技操作主任	0.0%	0.0%	14.7%	35.3%	38.2%	11.8%	0.0%	39
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級									
301	Computer Operator ; User Support ; IT Assistant 電腦操作員；用戶支援；資訊科技助理	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	76.7%	20.0%	0.0%	51
Administrative and Others 文員及其他員工									
401	Secretary ; Executive / Administration Assistant ; Office Assistant 秘書；行政助理；辦公室助理	0.0%	0.0%	2.3%	33.3%	36.8%	25.6%	1.9%	340
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT									
人力資源部									
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級									
103	Director / Manager of Human Resources 人力資源總監／經理	22.5%	24.7%	31.5%	16.9%	4.5%	0.0%	0.0%	131
104	Personnel Manager ; Training Manager 人事部經理；培訓部經理	0.0%	21.2%	30.3%	43.9%	4.5%	0.0%	0.0%	94
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級									
202	Personnel / Human Resources / Training Officer 人事部／人力資源／培訓部主任	0.0%	0.0%	0.0%	27.5%	53.2%	19.3%	0.0%	161
Administrative and Others 文員及其他員工									
403	Personnel / Training / Human Resources Assistant 人事部／培訓部／人力資源助理	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%	86.4%	12.1%	107

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$60,001 or above 或以上	\$40,001 - \$60,000	\$30,001 - \$40,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 or below 或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
FINANCE DEPARTMENT 財務部									
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級									
105	Financial Controller ; Chief Accountant ; Director of Finance 財務總監；總會計師	24.6%	41.2%	27.2%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%	175
108	Food and Beverage Cost Controller ; Cost Controller 飲食成本控制總監；成本控制主任	5.3%	15.8%	21.1%	47.4%	10.5%	0.0%	0.0%	34
111	Credit Manager 信用／信貸部經理	0.0%	17.2%	48.3%	31.0%	3.4%	0.0%	0.0%	41
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級									
203	Accounts Supervisors ; General Cashier ; Credit Supervisor 會計主任；出納主任；信用／信貸部主任	0.0%	0.0%	9.3%	22.6%	58.4%	9.7%	0.0%	369
205	Assistant Controller 副／助理財務總監	2.3%	36.4%	11.4%	34.1%	4.5%	11.4%	0.0%	79
207	Income Auditor 核數員	0.0%	0.0%	0.0%	27.4%	50.0%	22.6%	0.0%	78
Administrative and Others 文員及其他員工									
404	Accounting Clerk 會計部文員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.5%	71.9%	11.6%	469
SALES AND MARKETING DEPARTMENT									
營業及市場拓展部									
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級									
109	Director of Marketing / Sales / Promotions 市場拓展／營業／宣傳總監	29.2%	44.1%	20.8%	4.5%	1.5%	0.0%	0.0%	331
110	Director of Public Relations / Corporate Communications 公共關係部／企業傳訊總監	33.3%	33.3%	26.7%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	47
112	Reservations Manager ; Revenue Manager / Analyst 訂房部經理；收益管理經理；營收分析主任	4.1%	20.3%	32.5%	19.5%	20.3%	3.3%	0.0%	154
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級									
201	Convention / Event Sales Manager 營業部經理（會議／宴會）	0.0%	17.9%	45.3%	30.5%	6.3%	0.0%	0.0%	129
209	Public Relations / Corporate Communications / Marketing / Sales / Business Development Manager 公共關係部／企業傳訊／市場拓展部／營業部經理	0.0%	1.0%	34.9%	19.6%	42.6%	1.9%	0.0%	347
211	Designer ; Layout Artist ; Printshop Supervisor 設計師；草圖設計員；印刷房主任	0.0%	0.0%	10.0%	20.0%	55.0%	15.0%	0.0%	24
218	Reservations Supervisor 訂房部主任	0.0%	0.0%	0.0%	10.5%	45.3%	44.2%	0.0%	110
Craft / Operative Level 技工／操作工級									
302	Draftsman ; Photographer ; Printshop Staff 繪圖員；攝影師；印刷房職員	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2
305	Reservation Clerk ; Guest Services Ambassador / Agent/Assistant 訂房部文員；客務服務大使／代理／助理	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.1%	71.2%	22.6%	248
320	Public Relations / Corporate Communications Officer 公共關係部／企業傳訊主任	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	60.0%	15.0%	54
321	Sales Executive ; Marketing Officer 營業主任；市場拓展部主任	0.0%	0.0%	0.0%	18.3%	28.9%	51.4%	1.4%	232
322	Tour Group Co-ordinator ; Group Sales Co-ordinator 旅行團聯絡主任；團體營業聯絡主任	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%	5.5%	80.0%	10.9%	62

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$60,001 or above 或以上	\$40,001 - \$60,000	\$30,001 - \$40,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 or below 或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
FRONT OFFICE DEPARTMENT 客務部									
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級									
113	Director / Manager of Front Office 客務部總監／經理	7.6%	16.7%	38.6%	27.3%	9.1%	0.8%	0.0%	220
114	Director / Manager of Rooms Division 房務部總監／經理	28.6%	40.8%	20.4%	0.0%	6.1%	4.1%	0.0%	78
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級									
212	Airport Manager ; Chief Airport Representative 駐機場經理；駐機場總代表	0.0%	0.0%	0.0%	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	9
213	Telephone Service Manager ; Telephone Supervisor 電話服務經理；電話房主任	0.0%	0.0%	25.9%	16.0%	42.0%	16.0%	0.0%	118
214	Front Office Cashier Supervisor 大堂出納主任	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	14
215	Assistant Front Office Manager ; Front Desk Manager ; Reception Manager/ Assistant Manager ; Duty / Night Manager ; Guest Service Manager ; Business Centre / Executive Services / Executive Floor Manager ; Service Apartment Manager /Team Leader 客務部副經理；前櫃部經理；接待處經理／副經理；值勤／夜班經理；客務服務經理；商務中心／行政樓層經理；服務式住宅經理／領班	0.0%	0.0%	23.1%	44.4%	25.5%	6.5%	0.5%	795
216	Concierge / Assistant Chief Concierge ; Bell Superintendent / Captain / Supervisor ; Baggage Master ; Transportation / Valet Services Supervisor / Driver 禮賓司／副禮賓司；行李部總管／領班／主任；運輸部／泊車服務主任 / 司機	0.0%	0.0%	0.3%	21.1%	51.4%	26.3%	0.9%	421
219	Reception Supervisor ; Chief Receptionist ; Chief Room Clerk ; Front Office/ Lobby Services Supervisor 接待處主任；總接待員；客務部／大堂服務主任	0.0%	0.0%	0.0%	3.5%	39.7%	56.0%	0.8%	466
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級									
304	Bell Attendant ; Baggage Porter ; Door Attendant ; Bellman ; Bell Person 行李生；聽差；司閘；行李員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.0%	63.0%	432
306	Front Office Clerk / Receptionist ; Guest Service Officer / Agent ; Guest Relations Officer ; Welcome Host ; Front Desk / Executive Floor Agent ; Business Centre Officer ; Car Park Attendant 客務部文員／接待員；賓客服務主任／服務員；客戶關係主任；歡迎大使；前堂／行政樓層服務員；商務中心主任；停車場服務員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.2%	73.6%	20.2%	1765
307	Services Centre Agent ; Telephone Operator ; At Your Service Agent 服務中心專員；電話接綫生	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	19.8%	60.5%	19.8%	376
303	Airport Representative 駐機場代表	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	51

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$60,001 or above 或以上	\$40,001 - \$60,000	\$30,001 - \$40,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 or below 或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
HOUSEKEEPING DEPARTMENT 房口部									
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級									
115	Director / Manager of Housekeeping ; Executive Housekeeper 房口部總監／經理；行政管家	11.2%	32.7%	37.8%	9.2%	9.2%	0.0%	0.0%	165
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級									
220	Assistant Executive Housekeeper ; Head Housekeeper 副行政管家；房口部總管	0.0%	0.0%	27.7%	36.2%	28.7%	7.4%	0.0%	134
221	Housekeeping / Floor / General Service Supervisor ; Assistant Housekeeper ; General Area / Public Area Supervisor / Housekeeper 房口部督導員；助理管家；公眾地方主任／副主任／管事	0.0%	0.0%	0.0%	17.3%	58.1%	24.4%	0.2%	1056
222	Laundry Manager / Supervisor / Officer 洗衣部經理／主管／主任	0.0%	0.0%	0.0%	24.6%	50.9%	24.6%	0.0%	94
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級									
308	Cloakroom / Lobby Attendant ; Public Area Cleaners / Upholsterer / Houseman ; Toilet Attendant 衣帽間／大堂侍應生；公眾地方清潔雜工；衛生間服務員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	31.7%	68.3%	1161
309	Uniform and Linen Room Attendant / Runner ; Tailor ; Seamstress 布草修補員；制服及布草房侍應生；布草房助理；裁縫師	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	29.5%	70.5%	521
310	Laundry and Valet Attendant ; Laundry and Valet Clerk ; Order-taker (laundry) 洗衣乾衣部接待員／文員；寫單員（洗衣部）	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	38.8%	61.3%	132
311	Sorter ; Washer ; Ironer ; Presser ; Checker ; Dry Cleaner ; Marker 衣物布草整理員；洗衣工人；熨工；檢查員；乾洗工	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	52.0%	48.0%	141
312	Room / Floor Attendant ; Room Services Butler ; Housekeeping Clerk ; Order-taker (Housekeeping) ; Co-ordinator (Housekeeping) 房口／房間服務員；房口部文員；寫單員（房口部）；房口部聯絡員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	69.4%	28.6%	3532
SPA AND HEALTH CLUB									
水療中心及健身中心									
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級									
116	Director / Manager of Health Club, Gym, Wellness or Spa 健身中心或水療中心總監／經理	16.7%	33.3%	16.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	23
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級									
223	Supervisor / Officer / Trainer of Health Club, Gym, Wellness or Spa 健身中心或水療中心主任／培訓師	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.4%	24.6%	0.0%	76
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級									
313	Health Club / Gym Supporting Staff 健身中心支援職員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	61.5%	34.6%	77
314	Masseuse ; Body Therapist 按摩師；身體護理治療師	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	32.7%	65.3%	2.0%	103
315	Beautician ; Facial Therapist 美容師；臉部護理治療師	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	9
316	Spa Concierge ; Spa Attendant/ Supporting Staff 水療禮賓司；水療中心服務員／支援職員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	92.3%	7.7%	56
317	Lifeguard 救生員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.4%	95.6%	0.0%	124

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$60,001 or above 或以上	\$40,001 - \$60,000	\$30,001 - \$40,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 or below 或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
FLOWER / KIOSK / GIFT SHOPS									
花店／禮品店									
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級									
224	Flower Shop Manager or Supervisor of Flower / Kiosk / Gift Shop 花店或禮品店經理／主任	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	19
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級									
318	Staff of Flower / Kiosk Shop 花店／禮品店職員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	27.0%	73.0%	37
ENGINEERING DEPARTMENT 工程部									
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級									
117	Director of Engineering ; Chief Engineer ; Technical Manager ; Property Maintenance Manager 工程總監；總工程師；技術經理；物業保養部經理	13.3%	13.3%	57.1%	15.2%	9.5%	4.8%	0.0%	158
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級									
225	Duty Engineer ; Building Maintenance Supervisor ; Building Supervisor 值勤工程師；物業保養主任；建築主任	0.0%	0.0%	3.2%	77.5%	18.2%	1.1%	0.0%	363
226	Assistant Engineer ; Audio-visual Technician ; Engineering Technician 助理工程師；視聽器材技術員；工程部技術員	0.0%	0.0%	0.0%	16.9%	47.6%	35.5%	0.0%	360
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級									
326	Engineering Craftsman 工程部技工	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.2%	67.7%	7.1%	966
SECURITY DEPARTMENT 保安部									
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級									
118	Director / Manager of Security ; Assistant Security Manager ; Chief Security Officer 保安部總監／經理／副經理；總保安主任	4.1%	12.2%	18.9%	43.2%	17.6%	4.1%	0.0%	101
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級									
227	Security Supervisor 保安主任	0.0%	0.0%	0.0%	2.5%	47.5%	49.4%	0.6%	213
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級									
319	Security Officer ; Uniform Guard ; House Officer ; Loss Prevention Officer 保安員；護衛員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.9%	28.1%	785

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$60,001 or above 或以上	\$40,001 - \$60,000	\$30,001 - \$40,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 or below 或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT									
餐飲部									
Managerial and Professional Level 經理及專業人員級									
151	Director of Banquet / Events 宴會部總監	25.0%	60.0%	0.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%	26
152	Food and Beverage Director / Manager ; Director / Manager of Culinary Operations 餐飲部總監／經理；餐務營運總監／經理	19.6%	38.2%	30.4%	6.9%	4.9%	0.0%	0.0%	151
153	Executive Chef ; Chef de Cuisine ; Executive Sous Chef 行政總廚；副／助理行政總廚	14.9%	62.9%	13.1%	7.4%	1.7%	0.0%	0.0%	223
154	Chief Sommelier / Head Sommelier ; Wine Director 總品酒師；葡萄酒總監	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16
155	Restaurant Manager ; Outlet Manager ; Room Service Manager 餐廳經理；出品部門經理；客房飲食部經理	0.0%	28.3%	33.3%	22.7%	13.1%	2.5%	0.0%	265
156	Head Steward / Stewarding Manager 管事部總管／經理	0.0%	8.3%	37.5%	27.1%	27.1%	0.0%	0.0%	91
159	Head Chef 總廚師	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
<u>Principal jobs related to Chinese cuisine 與中菜相關職位</u>									
171	Executive Chinese Chef ; Executive Chinese Sous Chef ; Head Chef (Chinese cuisine) 中菜部行政總廚；中菜部副／助理行政總廚；總廚（中菜部）	39.5%	36.8%	21.1%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	56
172	Chinese Restaurant Manager 中菜部餐廳經理	8.6%	17.1%	60.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	57

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$60,001 or above 或以上	\$40,001 - \$60,000	\$30,001 - \$40,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 or below 或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級									
251	Catering Manager ; Banquet Manager ; Banquet/Convention Services Manager 宴會部經理；宴會服務經理	0.0%	2.9%	53.3%	10.5%	32.4%	1.0%	0.0%	140
252	Banquet Sales Manager 宴會部營業經理	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	31.7%	1.7%	0.0%	83
255	Staff Canteen Manager / Supervisor 職員餐廳經理／主管	0.0%	0.0%	6.9%	24.1%	48.3%	17.2%	3.4%	51
256	Head Waiter ; Captain ; Restaurant Supervisor ; Maitre d'Hotel 領班；樓面部部長；酒店餐廳總管	0.0%	0.0%	0.0%	10.9%	80.7%	8.3%	0.1%	1168
258	Cashier Supervisor 出納主任	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3%	16.7%	6
259	Cake Shop Manager / Supervisor 餅店經理／主任	0.0%	5.3%	63.2%	10.5%	0.0%	21.1%	0.0%	27
260	Sous Chef ; Demi Chef 副總廚	0.0%	0.3%	35.3%	46.6%	16.6%	1.3%	0.0%	552
261	Chef (Specialty Cuisine) 特色菜主廚（亞洲及熱帶國家）	0.0%	0.5%	3.7%	21.1%	72.6%	2.1%	0.0%	332
262	Garde Manger ; Chef de Partie (Cold Production / Grill / Sauce) ; Pastry Chef ; Chef de Patisserie ; Rotisseur ; Saucier 冷盤總廚；糕餅廚師；燒烤廚師；調汁師	0.0%	0.3%	12.2%	62.9%	21.6%	3.0%	0.0%	902
263	Beverage Manager ; Bar Manager ; Head Barman 水吧經理；酒吧經理；調酒總管	0.0%	0.0%	29.4%	17.6%	47.1%	5.9%	0.0%	30
264	Wine Steward ; Sommelier 酒管事；侍酒師；品酒師	0.0%	0.0%	33.3%	58.3%	0.0%	8.3%	0.0%	38
265	Tea Master ; Barista 茶藝師；咖啡師	-	-	-	-	-	-	-	3
253	Team Leader (F&B) 餐飲部組長／主任	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	4
257	Stewarding Supervisor 管事部主管／主任	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	2
269	Senior Cook 高級廚師	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	7
Principal jobs related to Chinese cuisine 與中菜相關職位									
271	Assistant Chinese Restaurant Manager ; Chinese Food Services Manager ; Sales Manager (Chinese Restaurant) 中菜部副經理；中菜服務經理；營業部經理（中菜部）	0.0%	0.0%	34.5%	58.6%	5.2%	1.7%	0.0%	73
272	Captain ; Headwaiter (Chinese Restaurant) 樓面部部長／領班（中菜部）	0.0%	0.0%	0.0%	3.1%	72.3%	24.6%	0.0%	177
273	Pantry Captain / Supervisor 傳菜部主管／部長	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	55.6%	44.4%	0.0%	20
280	Chinese Barbecue Cook 燒味廚師	0.0%	0.0%	18.8%	60.4%	10.4%	10.4%	0.0%	84
281	Dim Sum Head Cook 點心主廚	0.0%	3.1%	71.9%	9.4%	12.5%	3.1%	0.0%	61
282	No. 1 Cook / Head Stove 頭鑊	0.0%	1.1%	33.3%	36.6%	29.0%	0.0%	0.0%	131
283	No. 2 Cook 二廚	0.0%	0.0%	0.0%	66.9%	29.1%	3.9%	0.0%	179
284	Senior Cook 上什	0.0%	0.0%	10.4%	29.2%	54.2%	2.1%	4.2%	56
285	No. 1 Chopper 砧板	0.0%	0.0%	45.5%	39.4%	12.1%	0.0%	3.0%	56
286	No. 2 Chopper 二砧	0.0%	0.0%	0.0%	44.2%	51.2%	2.3%	2.3%	55
287	Butcher 水檔	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3%	16.7%	0.0%	19
288	Aboyeur (Production Control Cook) 打荷	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	44.7%	55.3%	0.0%	51

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$60,001 or above 或以上	\$40,001 - \$60,000	\$30,001 - \$40,000	\$25,001 - \$30,000	\$20,001 - \$25,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 or below 或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級									
350	Banquet Sales Executive ; Banquet / Event Co-ordinator 宴會部營業主任；宴會部聯絡主任	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	55.4%	41.9%	1.4%	134
351	Waiter / Waitress ; Server ; Restaurant Receptionist / Hostess 侍應生；服務員；餐廳接待員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.1%	80.5%	5.4%	1383
352	Pantry Server ; Food-runner 傳菜員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	55
353	Cashier 出納員（收銀員）	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	11
354	Cake Shop Staff 餅店職員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	41
361	Cook / Junior Cook (Western / Specialty Cuisine) 廚師／見習廚師（西式／亞洲及熱帶國家）	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	32.7%	52.9%	13.2%	1444
362	Baker ; Pastry Cook 麵包師傅；糕餅師傅	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	40.6%	49.6%	9.8%	412
363	Bar Attendant / Bar Porter ; Beverage Attendant 酒吧服務員；飲品調配員；水吧服務員	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	88.6%	11.4%	53
364	Bartender ; Barman ; Mixologist 調酒員；調酒師	0.0%	0.0%	0.0%	35.3%	1.7%	63.0%	0.0%	172
365	Steward ; Cleaner ; Dishwasher 廚房雜工；清潔工；洗碗工	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	32.3%	67.7%	1174
369	Cook for Staff Canteen 職員餐廳廚師	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4
Principal jobs related to Chinese cuisine 與中菜相關職位									
371	Waiter / Waitress ; Server ; Restaurant Receptionist / Hostess (Chinese Restaurant) 侍應生；服務員；餐廳接待員（中菜部）	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	19.5%	75.3%	5.3%	325
372	Pantry Server ; Food-runner (Chinese Restaurant) 傳菜員（中菜部）	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	44.4%	55.6%	0.0%	15
381	Dim Sum Cook 點心廚師	0.0%	0.0%	0.0%	23.9%	63.0%	13.0%	0.0%	130
382	No. 3 Cook 三廚	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	35.0%	48.3%	0.0%	126
383	Junior Cook (Chinese) ; No. 4 Cooks 見習廚師（中菜）；四廚	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.9%	53.8%	9.2%	77
Other Related Hotel Industry Staff 其他相關酒店業的員工									
199	Managerial and Professional Level 經理及專業人員級	9.1%	36.4%	18.2%	18.2%	18.2%	0.0%	0.0%	11
299	Supervisory and Technician Level 督導及技術員級	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	1
499	Administrative and Others 文員及其他員工	0.0%	9.1%	27.3%	18.2%	0.0%	45.5%	0.0%	25

Table 9.4 Percentage Distribution of Average Hourly Wage of Part-time Employees by Principal Job

Appendix 9
附錄 9

兼職僱員的平均時薪百分比分佈（按主要職務劃分）

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$81 or above 或以上	\$51 - \$80	\$37.5 - \$50	Total number of part-time employees 兼職僱員人數
ADMINISTRATION AND OPERATION DEPARTMENT 行政及營運部					
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級					
301	Computer Operator ; User Support ; IT Assistant 電腦操作員 ; 用戶支援 ; 資訊科技助理	-	-	-	1
SALES AND MARKETING DEPARTMENT 營業及市場拓展部					
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級					
305	Reservation Clerk ; Guest Services Ambassador/Agent/Assistant 訂房部文員 ; 客務服務大使 / 代理 / 助理	0.0%	100.0%	0.0%	2
FRONT OFFICE DEPARTMENT 客務部					
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
216	Concierge / Assistant Chief Concierge ; Bell Superintendent / Captain / Supervisor ; Baggage Master ; Transportation / Valet Services Supervisor / Driver 禮賓司 / 副禮賓司 ; 行李部總管 / 領班 / 主任 ; 運輸部 / 泊車服務主任 / 司機	100.0%	0.0%	0.0%	4
219	Reception Supervisor ; Chief Receptionist ; Chief Room Clerk ; Front Office/ Lobby Services Supervisor 接待處主任 ; 總接待員 ; 客務部 / 大堂服務主任	0.0%	66.7%	33.3%	3
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級					
304	Bell Attendant ; Baggage Porter ; Door Attendant ; Bellman ; Bell Person 行李生 ; 聽差 ; 司閘 ; 行李員	1.6%	3.1%	95.3%	64
306	Front Office Clerk / Receptionist ; Guest Service Officer / Agent ; Guest Relations Officer ; Welcome Host ; Front Desk / Executive Floor Agent ; Business Centre Officer ; Car Park Attendant 客務部文員 / 接待員 ; 賓客服務主任 / 服務員 ; 客戶關係主任 ; 歡迎大使 ; 前堂 / 行政樓層服務員 ; 商務中心主任 ; 停車場服務員	53.7%	43.2%	3.2%	103
307	Services Centre Agent ; Telephone Operator ; At Your Service Agent 服務中心專員 ; 電話接綫生	-	-	-	8
HOUSEKEEPING DEPARTMENT 房口部					
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
221	Housekeeping / Floor / General Service Supervisor ; Assistant Housekeeper ; General Area / Public Area Supervisor / Housekeeper 房口部督導員 ; 助理管家 ; 公眾地方主任 / 副主任 / 管事	100.0%	0.0%	0.0%	4
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級					
308	Cloakroom / Lobby Attendant ; Public Area Cleaners / Upholsterer / Houseman ; Toilet Attendant 衣帽間 / 大堂侍應生 ; 公眾地方清潔雜工 ; 衛生間服務員	0.0%	40.0%	60.0%	22
309	Uniform and Linen Room Attendant / Runner ; Tailor ; Seamstress 布草修補員 ; 制服及布草房侍應生 ; 布草房助理 ; 裁縫師	0.0%	0.0%	100.0%	3
310	Laundry and Valet Attendant ; Laundry and Valet Clerk ; Order-taker (laundry) 洗衣乾衣部接待員 / 文員 ; 寫單員 (洗衣部)	0.0%	0.0%	100.0%	1
312	Room / Floor Attendant ; Room Services Butler ; Housekeeping Clerk ; Order-taker (Housekeeping) ; Co-ordinator (Housekeeping) 房口 / 房間服務員 ; 房口部文員 ; 寫單員 (房口部) ; 房口部聯絡員	3.9%	14.5%	81.7%	311
SPA AND HEALTH CLUB 水療中心及健身中心					
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級					
317	Lifeguard 救生員	66.7%	33.3%	0.0%	17

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$81 or above 或以上	\$51 - \$80	\$37.5 - \$50	Total number of part-time employees 兼職僱員人數
FLOWER / KIOSK / GIFT SHOPS 花店／禮品店					
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
224	Flower Shop Manager or Supervisor of Flower / Kiosk / Gift Shop 花店或禮品店經理／主任	0.0%	100.0%	0.0%	1
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級					
318	Staff of Flower / Kiosk Shop 花店／禮品店職員	-	-	-	52
ENGINEERING DEPARTMENT 工程部					
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級					
326	Engineering Craftsman 工程部技工	40.0%	46.7%	13.3%	15
SECURITY DEPARTMENT 保安部					
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級					
319	Security Officer ; Uniform Guard ; House Officer ; Loss Prevention Officer 保安員 ; 護衛員	17.9%	25.0%	57.1%	28
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT 餐飲部					
Supervisory and Technician Level 督導及技術員級					
261	Chef (Specialty Cuisine) 特色菜主廚 (亞洲及熱帶國家)	100.0%	0.0%	0.0%	5
262	Garde Manger ; Chef de Partie (Cold Production / Grill / Sauce) ; Pastry Chef ; Chef de Patissier ; Rotisseur ; Saucier 冷盤總廚 ; 糕餅廚師 ; 燒烤廚師 ; 調汁師	100.0%	0.0%	0.0%	1
Craft / Operative Level 技工 / 操作工級					
351	Waiter / Waitress ; Server ; Restaurant Receptionist / Hostess 侍應生 ; 服務員 ; 餐廳接待員	0.7%	95.9%	3.4%	538
361	Cook / Junior Cook (Western / Specialty Cuisine) 廚師／見習廚師 (西式／亞洲及熱帶國家)	3.2%	96.0%	0.8%	133
365	Steward ; Cleaner ; Dishwasher 廚房雜工 ; 清潔工 ; 洗碗工	0.0%	17.5%	82.5%	97
Principal jobs related to Chinese cuisine 與中菜相關職位					
371	Waiter / Waitress ; Server ; Restaurant Receptionist / Hostess (Chinese Restaurant) 侍應生 ; 服務員 ; 餐廳接待員 (中菜部)	0.0%	95.1%	4.9%	129
383	Junior Cook (Chinese) ; No. 4 Cooks 見習廚師 (中菜) ; 四廚	-	-	-	5
Other Related Hotel Industry Staff 其他相關酒店業的員工					
499	Administrative and Others 文員及其他員工	-	-	-	3

Table 9.5 Percentage Distribution and Ranking of Future Training Areas Required for Full-time Employees by Job Level

Appendix 9
附錄 9

全職僱員未來需要的培訓範疇百分比分佈及排序（按職級劃分）

Type of Areas 培練種類	Percentage 百分比				Ranking 排名			
	Managerial & Professional 經理及專業人員	Supervisory & Technician 督導及技術員	Craft / Operative 技工／操作工	Administrative & Others 文員及其他	Managerial & Professional 經理及專業人員	Supervisory & Technician 督導及技術員	Craft / Operative 技工／操作工	Administrative & Others 文員及其他
A. Managerial Skills 管理技巧								
(i) Business and Financial Strategic Planning, Implementation and Evaluation 業務及財務策略規劃、推行及檢討	50.8%	14.3%	0.0%	0.5%	6	25	-	26
(ii) Human Resources Management 人力資源管理	64.3%	30.0%	0.3%	4.0%	2	15	24	20
(iii) Sales and Marketing Strategic Planning, Implementation and Evaluation 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	53.4%	26.3%	0.0%	3.5%	3	16	-	21
(iv) Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	68.0%	61.7%	1.7%	1.5%	1	4	23	22
(v) Risk Management 風險管理	51.1%	17.3%	3.0%	4.5%	5	23	22	17
(vi) Entrepreneurship 企業精神	32.7%	16.0%	4.0%	5.5%	16	24	20	16
(vii) Smart Technology Development 智能科技發展	47.4%	26.3%	14.0%	17.6%	7	16	15	11
(viii) Revenue Management 收益管理	37.6%	14.3%	0.3%	4.5%	14	25	24	17
(ix) Environmental, Social and Governance (ESG) 環境、社會和管治	39.1%	23.0%	7.6%	16.1%	13	21	18	12
B. Trade Skills 行業技能								
(i) Sales and Marketing 銷售及市場拓展	44.4%	33.7%	5.6%	19.1%	11	12	19	10
(ii) Finance and Accounting 財務及會計	36.1%	25.7%	3.7%	32.2%	15	18	21	7
(iii) Culinary 烹調	7.9%	21.7%	22.9%	0.0%	25	22	14	-
(iv) Beverages (Alcoholic and Non-alcoholic) 飲料（酒精及非酒精）	6.8%	24.3%	23.9%	1.0%	26	20	12	24
(v) Restaurant Service 餐飲服務	13.5%	32.3%	36.2%	1.0%	24	13	10	24
(vi) Housekeeping Service 房務服務	24.1%	53.0%	67.1%	4.5%	22	8	5	17
(vii) Front Office Service 客務服務	28.6%	57.0%	69.8%	9.5%	17	7	3	14
(viii) Spa and Wellness 水療及健樂	3.0%	13.7%	13.3%	1.5%	27	27	16	22
(ix) Convention and Banquet / Event Management 會議及宴會／項目管理	18.4%	24.7%	10.3%	10.6%	23	19	17	13
(x) Hygiene and Safety 衛生及安全	40.6%	58.3%	58.8%	28.6%	12	6	7	8
(xi) Industry System Application and Digital skills 業界系統應用及數碼技能	26.3%	30.7%	23.6%	28.1%	20	14	13	9
(xii) Facilities Management 設施管理	27.4%	35.3%	25.9%	8.5%	18	11	11	15
C. Generic Skills 通用技巧								
(i) Customer Service 顧客服務	45.9%	68.3%	84.4%	46.2%	10	2	1	5
(ii) Communication 溝通	47.4%	68.0%	77.7%	65.3%	7	3	2	1
(iii) Problem Solving / Design Thinking 難題解決／設計思考	53.4%	70.0%	67.8%	53.3%	3	1	4	2
(iv) Interpersonal Skills 人際關係	47.4%	60.7%	63.1%	50.3%	7	5	6	3

Type of Areas 培訓種類	Percentage 百分比				Ranking 排名			
	Managerial & Professional 經理及 專業人員	Supervisory & Technician 督導及 技術員	Craft / Operative 技工／ 操作工	Administrative & Others 文員及其他	Managerial & Professional 經理及 專業人員	Supervisory & Technician 督導及 技術員	Craft / Operative 技工／ 操作工	Administrative & Others 文員及其他
D. Language 語言								
(i) Putonghua 普通話	25.2%	40.0%	48.8%	38.2%	21	10	9	6
(ii) English 英語	26.7%	44.0%	56.8%	48.2%	19	9	8	4
E. Others 其他								
Others 其他	0.8%	0.3%	0.0%	0.0%	28	28	-	-
No. of establishments with the respective level of full-time employees 有相應職級全職僱員的機構數目	270	304	305	202				

Note: 1) Percentages are calculated on the basis of total number of establishments with the respective level of full-time employees.

2) Respondents are allowed to select more than one training area.

註：1) 按有相應職級全職僱員的公司數量計算百分比。

2) 受訪者可選擇多於一項培訓範疇。