

Tourism Industry
Manpower Survey Report
旅遊業 • 人力調查報告書

2023



2023 年人力調查報告

旅遊業

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會
職業訓練局

目錄

	<u>頁數</u>
鳴謝	1
1. 報告摘要	2
2. 緒論	17
背景	17
人力調查目的	17
3. 調查方法	18
調查範圍	18
樣本設計	18
問卷設計	18
資料蒐集方法	19
資料分析	19
人力需求推算方法	19
4. 調查結果	20
全職僱員	21
全職空缺	23
兼職僱員	25
平均每月薪酬	26
僱員宜有教育程度	28
僱員宜有年資	30
全職僱員年齡分布	32
僱員離職與招聘	34
預測退休僱員	38
僱主對未來 12 個月業務額的看法	39
招聘困難	40

挽留僱員的困難	41
僱員宜有的訓練模式	42
未來 12 個月的訓練及員工發展預算經費	43
培訓需求	44
5. 人力市場分析	46
2019 年至 2023 年的人力變化	46
行業前景	54
人力推算及每年額外人力需求	60
6. 建議	64
附錄 1 — 酒店、飲食及旅遊業訓練委員會成員名單	70
附錄 2 — 酒店、飲食及旅遊業訓練委員會職權範圍	74
附錄 3 — 人力調查工作小組成員名單	75
附錄 4 — 詞彙釋義	78
附錄 5 — 調查文件	80
附錄 6 — 質素保證措施	179
附錄 7 — 回應概況	180
附錄 8 — 人力需求推算方法	181
附錄 9 — 統計表	182

鳴謝

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會感謝旅遊業機構的所有受訪者，為分析旅遊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）轄下酒店、飲食及旅遊業訓練委員會（下稱「本會」）於 2023 年 8 月至 10 月期間蒐集旅遊業人力調查的資料，並將統計日期定為 2023 年 8 月 1 日。本報告載錄業內最新人力情況的調查結果，並參考行業前景，向業界不同持份者（包括僱主、僱員、培訓機構及政府）提出建議，以配合人力及培訓需求。

調查範圍及方法

1.2 是次調查涵蓋業內四個門類約 2 995 間機構，分別為航空公司、旅行社及航空票務代理（下稱旅行社／票務代理）、會議、獎勵及展覽（下稱 MICE），以及遊樂園及主題樂園／博物館／景點（下稱遊樂園／博物館／景點）。本會採用分層隨機抽樣法，從政府統計處的機構單位記錄庫選取機構，並納入本會建議的補充樣本，共選出 435 間機構。

1.3 本會向每間受訪機構派發一套調查文件。所選機構需填妥問卷。問卷分為兩部分：第一部分蒐集按職級及主要職務劃分的定量人力資料；第二部分則蒐集與業界人力情況相關的補充資料。受訪者須根據本會界定的主要職務列表，提供所屬機構的人力資料，每項職務列出詳細的工作說明。

1.4 在 2023 年 8 月至 10 月調查期間，調查員透過電話或造訪，協助受訪者填妥問卷。本會密切監察資料蒐集及統計過程，亦會核實資料，確保調查的質素及準確性。在 279 間有效樣本機構中，本會從 275 間順利集得統計資料，有效回應率為 98.6%¹。

¹ 已暫停運作或並無聘用任何相關技術人員等樣本機構均視為無效個案。

人力需求推算方法

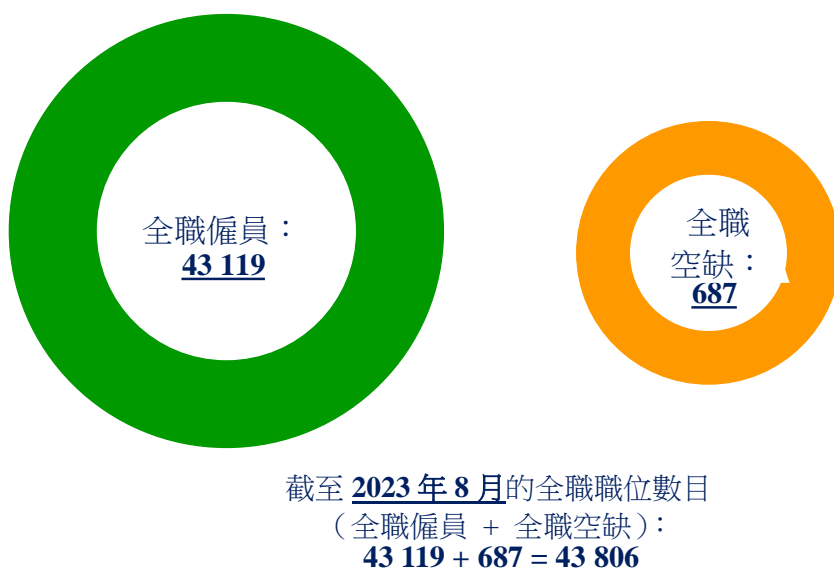
1.5 本會採用了反映本地經濟、人口統計及勞動市場重大變化的經濟指標，構建統計模型，推算 2024 年至 2027 年旅遊業的人力需求。人力推算方法詳見附錄 8。

調查結果

僱員及職位空缺數目

1.6 截至 2023 年 8 月 1 日（統計日期），旅遊業共有 43 119 名全職僱員及 687 名全職空缺。全職僱員及全職空缺數目相加後，估計共有 43 806 個職位。（圖 1.1）

圖 1.1 人力情況



註：「全職空缺」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。

1.7 旅遊業共僱用 43 119 名全職僱員，當中 45.6% 任職航空公司及 29.4% 任職旅行社／票務代理；61.6% 屬文員／操作工級，21.9% 屬督導／技術員級，以及 15.7% 屬經理／專業人員級。(表 1.1)

表 1.1 全職僱員（按門類及職級劃分）

職級	航空公司	旅行社／票務代理	MICE	遊樂園／博物館／景點	整體
經理／專業人員	3 698 (18.8%)	1 936 (15.3%)	369 (13.2%)	752 (9.5%)	6 755 (15.7%)
督導／技術員	4 565 (23.2%)	2 655 (20.9%)	1 150 (41.1%)	1 065 (13.4%)	9 435 (21.9%)
文員／操作工	11 379 (57.8%)	7 871 (62.0%)	1 231 (44.0%)	6 078 (76.4%)	26 559 (61.6%)
秘書／其他	33 (0.2%)	229 (1.8%)	48 (1.7%)	60 (0.8%)	370 (0.9%)
整體 (上述 4 個職級)	19 675 [45.6%]	12 691 [29.4%]	2 798 [6.5%]	7 955 [18.5%]	43 119

() 顯示該職級佔全職僱員總數%

[] 顯示該門類佔全職僱員總數%

1.8 截至 2023 年 8 月 1 日，全職職位空缺共有 687 個，佔 1.6%（即在僱員人數及空缺職位總數中所佔的比率）。大部分為旅行社／票務代理空缺（479 個），該門類錄得 3.6% 的較高空缺率。按職級分析，大部分為文員／操作工級空缺（548 個），該職級有 2.0% 的較高空缺率。(表 1.2)

表 1.2 全職空缺（按門類及職級劃分）

職級	航空公司	旅行社／票務代理	MICE	遊樂園／博物館／景點	整體
經理／專業人員	9	21	0	3	33 [0.5%]
督導／技術員	64	14	17	7	102 [1.1%]
文員／操作工	92	443	13	0	548 [2.0%]
秘書／其他	0	1	3	0	4 [1.1%]
整體 (上述 4 個職級)	165 [0.8%]	479 [3.6%]	33 [1.2%]	10 [0.1%]	687 [1.6%]

[] 表示空缺率 = $\frac{\text{全職空缺數目}}{\text{全職僱員人數} + \text{全職空缺數目}}$

兼職僱員

1.9 截至 2023 年 8 月 1 日，旅遊業共有 4 245 名兼職僱員。在 4 245 名兼職僱員中，70.4% 任職遊樂園／博物館／景點，94.7% 屬文員／操作工級。(表 1.3)

表 1.3 兼職僱員（按門類及職級劃分）

職級	航空公司	旅行社／ 票務代理	MICE	遊樂園／ 博物館／景點	整體
經理／專業人員	0 (0%)	2 (0.2%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (*)
督導／技術員	0 (0%)	36 (3.1%)	65 (94.2%)	117 (3.9%)	218 (5.1%)
文員／操作工	16 (100.0%)	1 130 (96.3%)	4 (5.8%)	2 870 (96.1%)	4 020 (94.7%)
秘書／其他	0 (0%)	5 (0.4%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (0.1%)
整體 (上述 4 個職級)	16 [0.4%]	1 173 [27.6%]	69 [1.6%]	2 987 [70.4%]	4 245

() 顯示該職級佔兼職僱員總數%

[] 顯示該門類佔兼職僱員總數%

* 不足 0.05%

平均每月薪酬

1.10 航空公司經理／專業人員級的全職僱員平均每月薪酬主要為\$50,001 至\$60,000 (佔 93.8%)，其次是督導／技術員級的\$20,001 至\$40,000 (佔 81.0%)，文員／操作工級的\$15,001 至\$30,000 (佔 92.4%)，以及秘書／其他職級的\$15,001 至\$30,000 (佔 80.0%)。(表 1.4)

1.11 旅行社／票務代理方面，經理／專業人員級的全職僱員平均每月薪酬主要為\$30,001 至\$40,000 (佔 70.6%)，其次是督導／技術員級的\$20,001 至\$30,000 (佔 79.6%)，文員／操作工級的\$15,001 至\$30,000 (佔 92.2%)，以及秘書／其他職級的\$15,001 至\$20,000 (佔 72.4%)。(表 1.4)

1.12 MICE 方面，經理／專業人員級的全職僱員平均每月薪酬主要為\$30,001 至\$40,000 (佔 56.2%)，其次是督導／技術員級的\$20,001 至\$40,000 (佔 85.4%)，文員／操作工級的\$15,001 至\$30,000 (佔 78.1%)，以及秘書／其他職級的\$15,001 至\$20,000 (佔 72.7%)。(表 1.4)

1.13 遊樂園／博物館／景點方面，經理／專業人員級的全職僱員平均每月薪酬主要為 \$50,001 至 \$60,000（佔 40.7%），其次是督導／技術員級的 \$30,001 至 \$40,000（佔 89.3%），以及文員／操作工級和秘書／其他職級的 \$15,001 至 \$20,000（分別佔 82.0% 和 100%）。（表 1.4）

表1.4 平均每月薪酬（按門類及職級劃分）

職級	航空公司	旅行社／票務代理	MICE	遊樂園／博物館／ 景點
經理／專業人員	\$50,001 - \$60,000 (93.8%)	\$30,001 - \$40,000 (70.6%)	\$30,001 - \$40,000 (56.2%)	\$50,001 - \$60,000 (40.7%)
督導／技術員	\$20,001 - \$40,000 (81.0%)	\$20,001 - \$30,000 (79.6%)	\$20,001 - \$40,000 (85.4%)	\$30,001 - \$40,000 (89.3%)
文員／操作工	\$15,001 - \$30,000 (92.4%)	\$15,001 - \$30,000 (92.2%)	\$15,001 - \$30,000 (78.1%)	\$15,001 - \$20,000 (82.0%)
秘書／其他	\$15,001 - \$30,000 (80.0%)	\$15,001 - \$20,000 (72.4%)	\$15,001 - \$20,000 (72.7%)	\$15,001 - \$20,000 (100.0%)

註：在該門類的全職僱員總數%

僱員宜有教育程度

1.14 航空公司方面，大多數經理／專業人員級的全職僱員宜有學士學位或以上學歷（佔 99.9%），其次是督導／技術員級的文憑／證書學歷（佔 93.2%），文員／操作工級的中四至中七學歷（佔 89.9%），以及秘書／其他職級的文憑／證書學歷（佔 66.7%）。（表 1.5）

1.15 旅行社／票務代理方面，大多數經理／專業人員級的全職僱員宜有學士學位或以上學歷（佔 66.4%），其次是督導／技術員級及文員／操作工級的文憑／證書學歷（分別佔 54.8% 和 70.8%），以及秘書／其他職級的中四至中七學歷（佔 55.9%）。（表 1.5）

1.16 MICE 方面，大多數經理／專業人員級及督導／技術員級的全職僱員宜有學士學位或以上學歷（分別佔 73.2% 和 59.7%），其次是文員／操作工級及秘書／其他職級的文憑／證書學歷（分別佔 79.0% 和 50.0%）。（表 1.5）

1.17 遊樂園／博物館／景點方面，大多數經理／專業人員級及督導／技術員級的全職僱員宜有學士學位或以上學歷（分別佔 99.9%和 88.4%），其次是文員／操作工級及秘書／其他職級的中四至中七學歷（分別佔 95.6%和 65.0%）。（表 1.5）

表1.5 宜有教育程度（按門類及職級劃分）

職級	航空公司	旅行社／票務代理	MICE	遊樂園／博物館／景點
經理／專業人員	學士學位或以上 (99.9%)	學士學位或以上 (66.4%)	學士學位或以上 (73.2%)	學士學位或以上 (99.9%)
督導／技術員	文憑／證書 (93.2%)	文憑／證書 (54.8%)	學士學位或以上 (59.7%)	學士學位或以上 (88.4%)
文員／操作工	中四至中七 (89.9%)	文憑／證書 (70.8%)	文憑／證書 (79.0%)	中四至中七 (95.6%)
秘書／其他	文憑／證書 (66.7%)	中四至中七 (55.9%)	文憑／證書 (50.0%)	中四至中七 (65.0%)

註：在該門類的全職僱員總數%

僱員宜有年資

1.18 就旅遊業全部四個門類而言，大多數經理／專業人員級的全職僱員宜有六年至十年以下的經驗（佔 72.6%至 98.4%），其次是督導／技術員級的三年至六年以下經驗（佔 78.4%至 98.0%），文員／操作工級的一年至三年以下經驗（佔 46.8%至 97.5%），以及秘書／其他職級的一年以下經驗（佔 54.5%至 79.2%）。（表 1.6）

表1.6 宜有年資（按門類及職級劃分）

職級	航空公司	旅行社／票務代理	MICE	遊樂園／博物館／景點
經理／專業人員	六至十年以下 (98.4%)	六至十年以下 (85.1%)	六至十年以下 (72.6%)	六至十年以下 (81.8%)
督導／技術員	三至六年 (98.0%)	三至六年 (84.3%)	三至六年 (87.4%)	三至六年 (78.4%)
文員／操作工	一至三年 (97.5%)	一至三年 (53.7%)	一至三年 (46.8%)	一至三年 (97.7%)
秘書／其他	< 一年 (54.5%)	< 一年 (73.8%)	< 一年 (79.2%)	< 一年 (75.0%)

註：在該門類的全職僱員總數%

人手流動情況

1.19 按門類分析，旅行社／票務代理在過去 12 個月錄得最多全職僱員離職（837 名全職僱員），流動率亦為最高（6.4%）。按職級分析，文員／操作工級錄得最多全職僱員離職（909 名全職僱員），而流動率最高為秘書／其他職級（29.9%）。（表 1.7）

表 1.7 過去 12 個月離職僱員人數及流動率（按門類及職級劃分）

職級	航空公司	旅行社／ 票務代理	MICE	遊樂園／ 博物館／ 景點	整體
經理／專業人員	7 (0.2%)	79 (4.0%)	23 (6.2%)	65 (8.6%)	174 (2.6%)
督導／技術員	30 (0.6%)	188 (7.0%)	107 (9.2%)	119 (11.1%)	444 (4.7%)
文員／操作工	176 (1.5%)	466 (5.6%)	30 (2.4%)	237 (3.9%)	909 (3.4%)
秘書／其他	5 (15.2%)	104 (45.2%)	0 (0%)	3 (5.0%)	112 (29.9%)
整體 (上述 4 個職級)	218 (1.1%)	837 (6.4%)	160 (5.7%)	424 (5.3%)	1 639 (3.7%)

()顯示流動率 = 過去 12 個月全職僱員離職人數 / (全職僱員人數 + 全職空缺數目)

預測退休僱員

1.20 在旅遊業界所有機構中，預期未來 12 個月將會有 91 名僱員退休，其中大部分任職旅行社／票務代理（55 名退休僱員）及航空公司（22 名退休僱員）；而且大部分屬文員／操作工級（41 個退休僱員）及督導／技術員級（36 名退休僱員）。（表 1.8）

表 1.8 未來 12 個月預期退休僱員人數

職級	航空公司	旅行社／ 票務代理	MICE	遊樂園／ 博物館／ 景點	整體
經理／專業人員	5	4	2	2	13
督導／技術員	5	23	6	2	36
文員／操作工	12	28	0	1	41
秘書／其他	0	0	0	1	1
整體 (上述 4 個職級)	22	55	8	6	91

培訓需求

1.21 航空公司方面，經理／專業人員及督導／技術員級的僱員培訓傾向專注於管理技巧，而文員／操作工及秘書／其他職級的僱員則傾向專注於通用技巧。綜觀各種管理技巧，主要培訓範疇為「督導管理、領導技巧」。至於通用技巧，首要培訓範疇是「服務態度／顧客服務」。(表 1.9)

表 1.9 航空公司的主要培訓需求

經理／專業人員	人力資源管理	督導管理、領導技巧		組織能力
督導／技術員	服務態度／顧客服務	銷售及市場策略規劃、推行及檢討	風險管理	督導管理、領導技巧
文員／操作工		解決疑難		自我管理
秘書／其他	協作	服務態度／顧客服務	面對困難時的心理協調和適應能力	



管理技巧



通用技巧

1.22 旅行社／票務代理方面，經理／專業人員級的僱員培訓傾向專注於管理技巧。督導／技術員及文員／操作工級的僱員傾向專注於專業技能，尤其是與「票務及預訂系統」有關的技能。秘書／其他職級的僱員一般專注於通用技巧。(表 1.10)

表 1.10 旅行社／票務代理的主要培訓需求

經理／專業人員	業務及財務策略規劃、推行及檢討	風險管理	銷售及市場策略規劃、推行及檢討
督導／技術員	票務及預訂系統	法律、法規和條例	組織能力
文員／操作工		服務態度／顧客服務	旅遊／郵輪顧問
秘書／其他	解決疑難	危機處理	服務態度／顧客服務



管理技巧



專業技能



通用技巧

1.23 MICE 方面，經理／專業人員、督導／技術員及文員／操作工級的僱員傾向專注於管理技巧及專業技能，尤其是與「會議及展覽管理」有關的技能。秘書／其他職級的僱員一般專注於通用技巧。（表 1.11）

表 1.11 MICE 的主要培訓需求

經理／專業人員	會議及展覽管理		銷售及市場策略規劃、推行及檢討	業務及財務策略規劃、推行及檢討
督導／技術員			風險管理	場地營運
文員／操作工	旅遊／郵輪顧問	票務及預訂系統	會議及展覽管理	危機處理
秘書／其他	自我管理		危機處理	解決疑難 面對困難時的心理協調和適應能力

管理技巧
 專業技能
 通用技巧

1.24 遊樂園／博物館／景點方面，經理／專業人員級的僱員培訓傾向專注於管理技巧。督導／技術員及文員／操作工級的僱員專注於專業技能及通用技巧，尤其是「場地營運」、「溝通／演講」及「解決疑難」的技巧。秘書／其他職級的僱員一般專注於通用技巧。（表 1.12）

表 1.12 遊樂園／博物館／景點的主要培訓需求

經理／專業人員	人力資源管理		督導管理、 領導技巧	組織能力	銷售及市場策略規劃、推行及檢討		
督導／技術員	場地營運		解決疑難	票務及預訂系統	溝通／演講		督導管理、 領導技巧
文員／操作工	服務態度／顧客服務			溝通／演講	場地營運		
秘書／其他	服務態度／顧客服務	面對困難時的心理協調和適應能力		自我管理	協作	溝通／演講	危機處理

管理技巧

專業技能

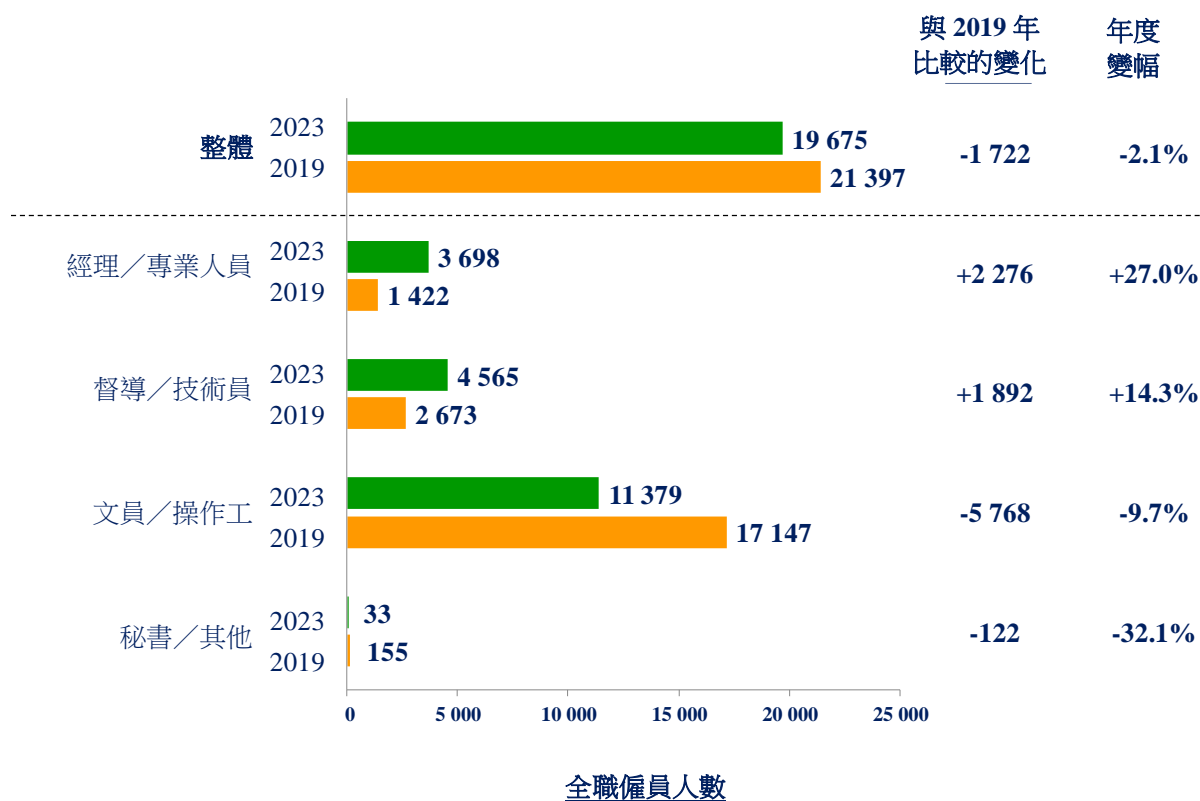
通用技巧

2019年與2023年的人力變化

1.25 2019 年調查只涵蓋八間擁有 100 名或以上僱員的 MICE 公司，2023 年調查則新增遊樂園／博物館／景點門類。因此，與 2019 年調查結果的比較只限於航空公司及旅行社／票務代理門類。

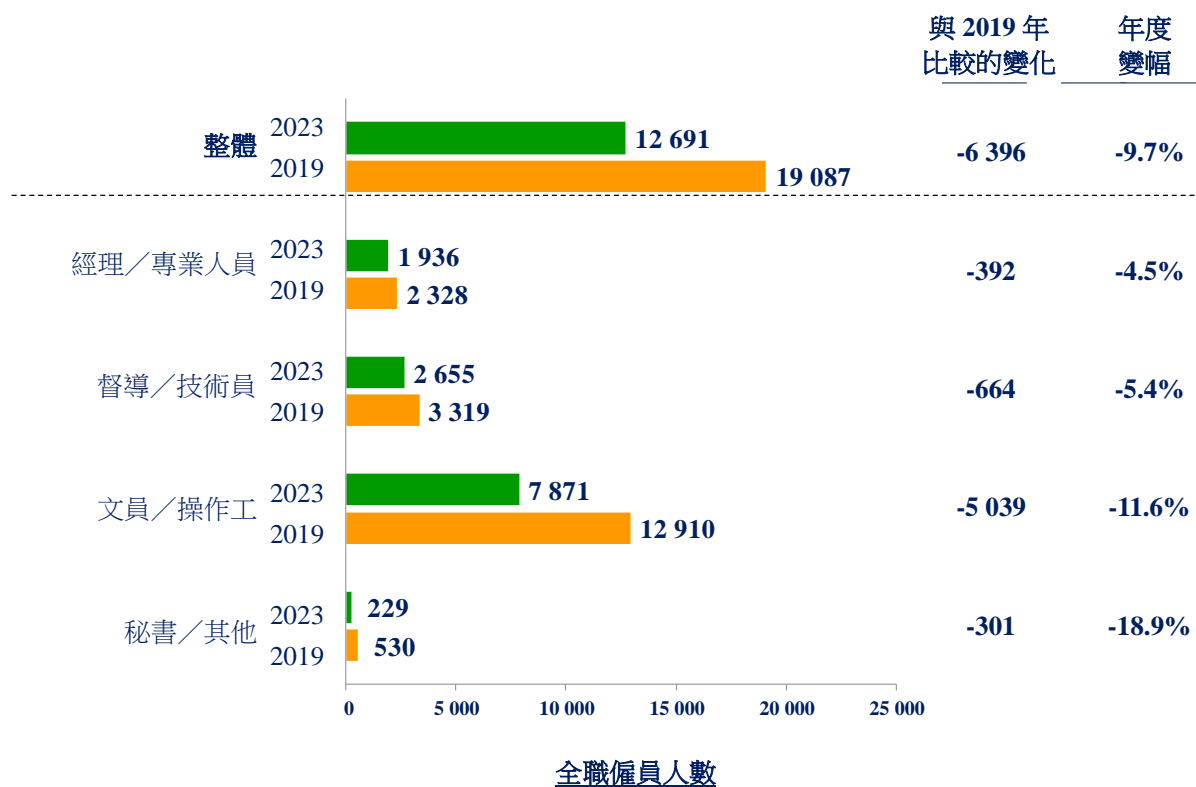
1.26 航空公司方面，全職僱員總人數由 2019 年的 21 397 人跌至 2023 年的 19 675 人（-1 722 人；每年跌幅為 2.1%）。按職級分析，主要是文員／操作工級的僱員人數下跌（-5 768 人；每年跌幅為 9.7%），但經理／專業人員級的僱員人數上升（2 276 人；每年增幅為 27.0%），督導／技術員級的僱員亦有所增加（1 892 人；每年增幅為 14.3%）。（圖 1.2）

圖 1.2 航空公司全職僱員變化（按職級劃分）



1.27 旅行社／票務代理方面，全職僱員總人數由 2019 年的 19 087 人跌至 2023 年的 12 691 人（-6 396 人；每年跌幅為 9.7%）。按職級分析，主要是文員／操作工級的僱員人數下跌（-5 039 人；每年跌幅為 11.6%），其次是督導／技術員（-664 人；每年跌幅為 5.4%）、經理／專業人員（-392 人；每年跌幅為 4.5%）及秘書／其他職級（-301 人；每年跌幅為 18.9%）。（圖 1.3）

圖 1.3 旅行社／票務代理全職僱員變化（按職級劃分）



平均每月薪酬變化

1.28 與 2019 年調查結果相比，航空公司及旅行社／票務代理不同職級的平均每月薪酬均普遍趨升。(表 1.13 及 1.14)

表 1.13 航空公司的平均每月薪酬

職級	年份	\$15,000 或以下	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上
經理／ 專業人員	2023	0%	0%	0%	2.3%	97.7%
	2019	0%	0%	2.7%	10.8%	86.6%
督導／技術員	2023	0%	0%	30.0%	51.0%	19.0%
	2019	0%	16.0%	32.4%	47.3%	4.3%
文員／操作工	2023	0.6%	55.8%	36.6%	6.5%	0.5%
	2019	2.7%	86.7%	10.5%	0.1%	0%
秘書／其他	2023	20.0%	56.7%	23.3%	0%	0%
	2019	21.6%	74.5%	3.3%	0%	0.7%



 代表該職級每月薪酬的主要範圍。

表 1.14 旅行社／票務代理的平均每月薪酬

職級	年份	\$15,000 或以下	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上
經理／ 專業人員	2023	0.8%	0.1%	1.3%	70.6%	27.2%
	2019	0.1%	9.8%	26.0%	28.5%	35.6%
督導／技術員	2023	0%	0%	79.6%	18.6%	1.8%
	2019	0.5%	22.2%	55.2%	22.1%	0%
文員／操作工	2023	4.3%	51.3%	41.0%	2.7%	0.7%
	2019	45.4%	41.0%	13.5%	0.1%	0%
秘書／其他	2023	27.6%	72.4%	0%	0%	0%
	2019	90.2%	5.4%	3.6%	0.8%	0%

 代表該職級每月薪酬的主要範圍。

人力推算及每年培訓需求

1.29 本會運用今次及過往調查所蒐集的人力資料（即僱員及職位空缺數目），推算旅遊業未來四年的人力趨勢。推算數字僅涵蓋航空公司、旅行社／票務代理及 MICE。人力推算方法詳見附錄 8。

1.30 每年新增人力需求已考慮 (i) 人力趨勢推算及 (ii) 行業流失率（即每年永久離開行業的僱員百分比）。下表概述航空公司、旅行社／票務代理及 MICE 在 2024 年至 2027 年每年新增人力需求（表 1.15）。

表 1.15 預計 2024 年至 2027 年每年新增人力需求

職級	航空公司	旅行社／票務代理	MICE
經理／專業人員	315	173	24
督導／技術員	412	187	48
文員／操作工	1 011	582	29
秘書／其他	8	32	1

建議

政府

1.31 旅遊業需要大量勞動力，才能為旅客帶來賓至如歸的體驗。香港政府（下稱政府）應繼續積極招聘內地及海外人才，引進有技術的專業人員，以穩定勞動人口，提升旅遊業的整體服務質素。除了從內地及海外「搶人才」之外，政府亦可進一步拓展本地勞動市場，紓緩人手不足的問題。政府可進一步向僱主推廣各種就業計劃，以吸納不同類型及充滿活力的勞動人口，包括婦女、年輕離校生，以及對職場仍有熱忱的中高齡人士。此外，政府應繼續在不同地區舉辦大型招聘會，為僱主及求職者穿針引線。

1.32 僱主在招聘時面對重大挑戰，並表示缺乏具備相關經驗的求職者，以填補經理／專業人員及督導／技術員空缺。職業專才教育（職專教育）培訓機構提供的在職課程，將有助從業員進一步裝備自己，在職場上一展所長。政府可資助僱主為僱員提供在職培訓。文員／操作工方面，僱主亦認為難以物色具備相關經驗的求職者。政府可進一步向市民推廣持續進修基金，鼓勵他們終身學習及接受再培訓。為了消除僱主對僱員缺乏相關經驗的憂慮，政府可鼓勵僱主聘請學徒，並為學生提供實習訓練，讓學生有機會在真正的工作環境中汲取經驗，在課堂以外作好準備。

業界及僱主

1.33 調查數據顯示，有大部分旅遊業機構反映業界的薪酬及福利制度、工作性質及工作量都令僱主難以挽留僱員。本會鼓勵業界檢視目前的薪酬待遇，並提供更吸引人的職涯規劃，以挽留專業人才。就行業工作性質及工作量而言，業界可考慮利用機械人及科技取代部分工作，例如票務及預訂等，從而集中人力資源。

1.34 此外，本會亦建議僱主鼓勵僱員根據最新行業發展，考取更高資歷、提升技能及接受再培訓，同時讓員工擴闊國際視野，以尋求職業發展。僱主亦可安排部門內和/或跨部門的工作輪調，以助僱員能夠學習新技能、擴大社交網絡及增加在職經驗。

僱員

1.35 香港旅遊業發展迅速，僱員必須積極參與提升技能的計劃，以緊貼最新的行業趨勢和發展。本會鼓勵僱員參與業界提供的技能提升計劃，把握寶貴機會增進專業知識，改善服務質素，並預先裝備自己，以迎合旅客不斷轉變的需求。本會亦鼓勵僱員利用現有的資助計劃，尋求持續進修及終身學習。僱員投資於個人及專業發展，不但可提升個人實力，亦有利整體行業。僱員應利用政府提供的持續進修基金，報讀特定行業課程或考取更高學歷。合資格旅行社、認可領隊及導遊亦可申請由香港旅遊業議會管理的「旅遊行業發展基金」，以參與行業培訓。

培訓機構

1.36 鑑於旅客背景多元化，培訓機構應積極考慮擴大招生範圍。培訓機構透過發掘廣泛人才及文化觀點，能夠栽培熟練、具有文化觸覺，以及適應行業需求不斷變化的旅遊業專才。為了提升培訓課程的吸引力，各機構應繼續尋求政府支持以改善政策，包括學歷互認安排。

1.37 培訓機構應仔細審視僱主在調查中表達的主要培訓需求，並在課程中加入全面和針對性的培訓，培育學生投身旅遊業。實習體驗相當重要，讓學生能夠加強就業準備及提升就業能力。本會鼓勵培訓機構與海外教育機構及業界夥伴發掘協作機遇，積極為修讀旅遊專業的學生提供更多實習和考察機會。跨文化交流有助學生擴闊視野、加深文化意識及發展全球思維，這些都是他們在職場上取得成功的關鍵要素。

2 緒論

背景

2.1 酒店、飲食及旅遊業訓練委員會（本會）隸屬於職業訓練局（VTC），成員由香港特別行政區政府委任，負責分析旅遊業的人力情況和培訓需求。本會委員由各大商會、工會、專業團體、教育培訓機構及政府部門提名。本會亦選派委員加入人力調查工作小組。本會委員名單及職權範圍，以及人力調查工作小組委員名單載於**附錄1、2及3**。

2.2 旅遊業的人力調查每四年進行一次，其後會定期發表兩次人力更新報告，輔以聚焦小組及桌面研究蒐集的資料，更有效反映人力情況的變化趨勢。本人力調查主要集中分析技術人力，這是指需要運用行業知識和技能來完成所分配工作的人員。

2.3 本會於 2023 年 8 月至 10 月期間蒐集本調查的人力資料，統計日期定為 2023 年 8 月 1 日。本報告載錄旅遊業最新人力情況的調查結果及分析，並參考行業前景，向業界不同持份者，包括僱主、僱員、培訓機構及政府提出人力發展的建議。

目的

2.4 本人力調查旨在：

- (a) 蒐集旅遊業內不同界別、職級及主要職務的最新人力資料；
- (b) 評估技術人力的結構；
- (c) 預測不久將來的培訓需求；以及
- (d) 向 VTC 及相關持份者建議培訓策略的發展，以配合所需。

3 調查方法

調查範圍

3.1 調查涵蓋以下旅遊業門類：

- 航空公司
- 旅行社及航空票務代理（下稱旅行社／票務代理）
- 會議、獎勵及展覽（下稱 MICE）
- 遊樂園及主題樂園／博物館／景點（下稱遊樂園／博物館／景點）

樣本設計

3.2 調查根據香港特別行政區政府統計處的《香港標準行業分類》列表，涵蓋業內不同門類約 2 995 間機構。本會採用分層隨機抽樣法，從政府統計處的機構單位記錄庫選取機構，並納入本會建議的補充樣本，共選出 435 間機構。

問卷設計

3.3 調查問卷分為兩部分：第一部分蒐集按職級及主要職務劃分的定量人力資料；第二部分則蒐集與業界人力情況相關的補充資料。本會為旅遊業界定主要職務，每項職務列出詳細的工作說明，分為不同職級：

- (a) 經理／專業人員
- (b) 督導／技術員
- (c) 文員／操作工
- (d) 秘書／其他

3.4 由於各機構所採用的職位名稱可能與主要職務說明的職稱有異，受訪者需按主要職務的工作說明及技能等級提供相關職位的人力資料。詞彙定義及調查文件（包括問卷樣本、附註及主要職務工作說明）分別載於**附錄4**及**5**。

資料蒐集方法

3.5 本會於 2023 年 8 月至 10 月期間，向每間抽樣機構派發一套調查文件，以蒐集資料。機構受訪者需以 2023 年 8 月 1 日為統計日期，提供機構內的人力資料。在調查期間，調查員亦會致電或造訪，協助受訪者填妥問卷。

3.6 本會採取各種措施以確保調查蒐集資料的質素，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、驗證及核實所蒐集的數據。質素管理措施列載於**附錄 6**。

資料分析

3.7 在 279 間有效抽樣機構中，本會從 275 間順利集得統計資料，有效回應率為 98.6%²。本會考慮到以下因素：(a) 各門類的回應率令人滿意；(b) 主要和有規模的機構大多數都有回應，比率令人滿意；以及(c) 抽樣結果經統計學方法倍大，認為報告書所載的調查結果甚能反映旅遊業的人力情況，亦足以按各門類的回應率提供有意義的統計數字。回應概況列載於**附錄 7**。

人力需求推算方法

本會採用了反映本地經濟、人口統計及勞動市場重大變化的經濟指標，構建統計模型，推算 2024 年至 2027 年旅遊業的人力需求。人力推算方法詳見**附錄 8**。

² 樣本機構如已停止營運或並無聘用任何相關技術人員等，均視為無效個案。

4 調查結果

人力情況概覽

4.1 截至 2023 年 8 月 1 日，旅遊業共僱用 43 119 名全職僱員，並有 687 名全職空缺。全職僱員及全職空缺數目相加後，估計共有 43 806 個職位。(圖 4.1)

圖 4.1 人力情況概覽



截至 2023 年 8 月 的全職職位數目
(全職僱員 + 全職空缺):
 $43\,119 + 687 = 43\,806$

註：「全職空缺」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。

全職僱員

全職僱員人數

4.2 旅遊業共僱用 43 119 名全職僱員，大部分任職航空公司（45.6%；19 675 名僱員）及旅行社／票務代理（29.4%；12 691 名僱員）。任職遊樂園／博物館／景點（18.5%；7 955 名僱員）及 MICE（6.5%；2 798 名僱員）的人數相對較少。（表 4.1）

4.3 按職級分析，超過 60%屬文員／操作工級（61.6%；26 559 名僱員），緊隨其後的是督導／技術員（21.9%；9 435 名僱員）、經理／專業人員（15.7%；6 755 名僱員）及秘書／其他職級（0.9%；370 名僱員）。（表 4.1）

表 4.1 全職僱員（按門類及職級劃分）

職級	航空公司	旅行社／ 票務代理	MICE	遊樂園／ 博物館／景點	整體
經理／專業人員	3 698 (18.8%)	1 936 (15.3%)	369 (13.2%)	752 (9.5%)	6 755 (15.7%)
督導／技術員	4 565 (23.2%)	2 655 (20.9%)	1 150 (41.1%)	1 065 (13.4%)	9 435 (21.9%)
文員／操作工	11 379 (57.8%)	7 871 (62.0%)	1 231 (44.0%)	6 078 (76.4%)	26 559 (61.6%)
秘書／其他	33 (0.2%)	229 (1.8%)	48 (1.7%)	60 (0.8%)	370 (0.9%)
整體 (上述 4 個職級)	19 675 [45.6%]	12 691 [29.4%]	2 798 [6.5%]	7 955 [18.5%]	43 119

()顯示該職級佔全職僱員總數%

[]顯示該門類佔全職僱員總數%

主要職務

4.4 在旅遊業界，最多人從事的主要職務是「機艙服務員」(8 396 名僱員)。旅行社／票務代理方面，最多人從事的主要職務是「旅遊顧問」(2 002 名僱員)及「旅行社文員；訂位及／或票務部文員」(1 878 名僱員)。MICE 方面，最多人從事的主要職務則為「MICE 統籌員」(546 名僱員)及「MICE 主管；MICE 主任」(411 名僱員)。(表 4.2)

表 4.2 主要職務（按門類劃分）

航空公司 (全職僱員：19 675)	旅行社／票務代理 (全職僱員：12 691)	MICE (全職僱員：2 798)
<ul style="list-style-type: none"> 機艙服務員 (8 396; 42.7%) 經理／專業人員 — 其他（例如：工程經理；安全經理） (2 346; 11.9%) 機場／交通事務／機組人員運作／客戶關係主管；高級機艙事務長／機艙事務長 (1 736; 8.8%) 督導／技術員 — 其他（例如：行政主管；安全主管） (1 591; 8.1%) 貨物裝卸主任（旅客服務） (1 162; 5.9%) 	<ul style="list-style-type: none"> 旅遊顧問 (2 002; 15.8%) 旅行社文員；訂位／票務部文員 (1 878; 14.8%) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊） (960; 7.6%) 業務／旅遊部主管／主任 (922; 7.3%) 會計部文員；出納員 (699; 5.5%) 	<ul style="list-style-type: none"> MICE 統籌員 (546; 19.5%) MICE 主管／主任 (411; 14.7%) 寫字樓／人事部／訓練部／營業部／核對／人力資源部文員 (253; 9.0%) 業務／旅遊部主管／主任 (204; 7.3%) 市場拓展／公共關係／數碼營銷助理 (135; 4.8%)

註：在該門類的全職僱員總數%

全職空缺

全職空缺數目

4.5 截至 2023 年 8 月 1 日，旅遊業共錄得 687 個職位空缺，佔 1.6%（即在僱員加空缺職位總數中所佔的比率）。大部分為旅行社／票務代理空缺（479 個），其次是航空公司（165 個）。按空缺率計算，旅行社／票務代理的空缺率亦較高（3.6%）。（表 4.3）

4.6 按職級分析，大部分為文員／操作工級空缺（548 個），該職級有 2.0%的較高空缺率。（表 4.3）

表 4.3 全職空缺（按門類及職級劃分）

職級	航空公司	旅行社／ 票務代理	MICE	遊樂園／ 博物館／景點	整體
經理／專業人員	9	21	0	3	33 [0.5%]
督導／技術員	64	14	17	7	102 [1.1%]
文員／操作工	92	443	13	0	548 [2.0%]
秘書／其他	0	1	3	0	4 [1.1%]
整體 （上述 4 個職級）	165 [0.8%]	479 [3.6%]	33 [1.2%]	10 [0.1%]	687 [1.6%]

[] 表示空缺率 = $\frac{\text{全職空缺數目}}{\text{全職僱員人數} + \text{全職空缺數目}}$

主要空缺職位

4.7 在旅遊業，旅行社／票務代理主要空缺職位是旅遊顧問（185 個空缺）及領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）（130 個空缺）。航空公司方面，首兩個主要空缺職位是「機場主管／交通事務主管／機組人員運作主管；高級機艙事務長／機艙事務長；客戶關係主管」（56 個空缺）及「機艙服務員」（53 個空缺）。（表 4.4）

表 4.4 航空公司最多空缺的職位（按職級劃分）

航空公司 (全職空缺：165)	旅行社／票務代理 (全職空缺：479)	MICE (全職空缺：33)
<ul style="list-style-type: none"> 機場／交通事務／機組人員運作／客戶關係主管；高級機艙事務長／機艙事務長 (56; 33.9%) 機艙服務員 (53; 32.1%) 營業代表 (12; 7.3%) 	<ul style="list-style-type: none"> 旅遊顧問 (185; 38.6%) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊） (130; 27.1%) 寫字樓／人事部／訓練部／營業部／核對／人力資源部文員 (44; 9.2%) 	<ul style="list-style-type: none"> 業務／旅遊部主管／主任 (11; 33.3%) MICE 統籌員 (6; 18.2%) 市場拓展部／公共關係／數碼營銷主任 (5; 15.2%)

註：在該門類的全職空缺總數%

兼職僱員

4.8 截至 2023 年 8 月 1 日，旅遊業共有 4 245 名兼職僱員。在 4 245 名兼職僱員中，大部分任職遊樂園／博物館／景點(70.4%；2 987 人)，其餘大部分任職旅行社／票務代理(27.6%；1 173 人)。(表 4.5)

4.9 按職級分析，超過 90%屬文員／操作工級(94.7%；4 020 人)。(表 4.5)

表 4.5 兼職僱員（按門類及職級劃分）

職級	航空公司	旅行社／ 票務代理	MICE	遊樂園／ 博物館／景點	整體
經理／專業人員	0 (0%)	2 (0.2%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (*)
督導／技術員	0 (0%)	36 (3.1%)	65 (94.2%)	117 (3.9%)	218 (5.1%)
文員／操作工	16 (100.0%)	1 130 (96.3%)	4 (5.8%)	2 870 (96.1%)	4 020 (94.7%)
秘書／其他	0 (0%)	5 (0.4%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (0.1%)
整體 (上述 4 個職級)	16 [0.4%]	1 173 [27.6%]	69 [1.6%]	2 987 [70.4%]	4 245

()顯示該職級佔兼職僱員總數%

[]顯示該門類佔兼職僱員總數%


*不足 0.05%

平均每月薪酬

4.10 航空公司經理／專業人員級的全職僱員平均每月薪酬主要為\$50,001 或以上（佔 94.1%），其次是督導／技術員級的\$20,001 至\$40,000（佔 81.0%），以及文員／操作工級和秘書／其他職級的\$15,001 至\$30,000（分別佔 92.4%和 80.0%）。（表 4.6）

表 4.6 航空公司的平均每月薪酬（按職級劃分）


職級	\$60,001 或以上	\$50,001 - \$60,000	\$40,001 - \$50,000	\$30,001 - \$40,000	\$20,001 - \$30,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 或以下	全職僱員 人數
經理／ 專業人員	0.4%	93.8%	3.6%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	3 698
督導／ 技術員	0.0%	0.0%	19.0%	51.0%	30.0%	0.0%	0.0%	4 565
文員／ 操作工	0.0%	0.0%	0.5%	6.5%	36.6%	55.8%	0.6%	11 379
秘書／其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	23.3%	56.7%	20.0%	33

 代表該職級每月薪酬的主要範圍。

4.11 旅行社／票務代理方面，經理／專業人員級的全職僱員平均每月薪酬主要介乎\$30,001 至\$40,000（佔 70.6%），其次是督導／技術員級的\$20,001 至\$30,000（佔 79.6%），文員／操作工級的\$15,001 至\$30,000（佔 92.2%），以及秘書／其他職級的\$15,001 至\$20,000（佔 72.4%）。（表 4.7）

表 4.7 旅行社／票務代理的平均每月薪酬（按職級劃分）


職級	\$60,001 或以上	\$50,001 - \$60,000	\$40,001 - \$50,000	\$30,001 - \$40,000	\$20,001 - \$30,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 或以下	全職僱員 人數
經理／ 專業人員	1.4%	5.5%	20.2%	70.6%	1.3%	0.1%	0.8%	1 936
督導／ 技術員	0.0%	0.0%	1.8%	18.6%	79.6%	0.0%	0.0%	2 655
文員／ 操作工	0.0%	0.7%	0.0%	2.7%	41.0%	51.3%	4.3%	7 871
秘書／其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	72.4%	27.6%	229

 代表該職級每月薪酬的主要範圍。

4.12 MICE 方面，經理／專業人員級的全職僱員平均每月薪酬主要介乎\$30,001 至\$40,000（佔 56.2%），其次是督導／技術員級的\$20,001 至\$40,000（佔 85.4%），文員／操作工級的\$15,001 至\$30,000（佔 78.1%），以及秘書／其他職級的\$15,001 至\$20,000（佔 72.7%）。（表 4.8）

表 4.8 MICE 的平均每月薪酬（按職級劃分）


職級	\$60,001 或以上	\$50,001 - \$60,000	\$40,001 - \$50,000	\$30,001 - \$40,000	\$20,001 - \$30,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 或以下	全職僱員 人數
經理／ 專業人員	15.1%	10.9%	15.4%	56.2%	2.4%	0.0%	0.0%	369
督導／ 技術員	2.5%	2.5%	9.6%	41.0%	44.4%	0.0%	0.0%	1 150
文員／ 操作工	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	47.1%	31.0%	1.8%	1 231
秘書／其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	27.3%	72.7%	0.0%	48

 代表該職級每月薪酬的主要範圍。

4.13 遊樂園／博物館／景點方面，經理／專業人員級的全職僱員平均每月薪酬主要為\$50,001 或以上（佔 64.2%），其次是督導／技術員級的\$30,001 至\$40,000（佔 89.3%），以及文員／操作工級和秘書／其他職級的\$15,001 至\$20,000（分別佔 82.0%和 100%）。（表 4.9）

表 4.9 遊樂園／博物館／景點的平均每月薪酬（按職級劃分）

職級	\$60,001 或以上	\$50,001 - \$60,000	\$40,001 - \$50,000	\$30,001 - \$40,000	\$20,001 - \$30,000	\$15,001 - \$20,000	\$15,000 或以下	全職僱員 人數
經理／ 專業人員	23.5%	40.7%	13.6%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	752
督導／ 技術員	0.0%	0.0%	1.9%	89.3%	8.7%	0.0%	0.0%	1 065
文員／ 操作工	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.0%	82.0%	0.0%	6 078
秘書／其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	60


 代表該職級每月薪酬的主要範圍。

僱員宜有教育程度

4.14 航空公司方面，經理／專業人員級的僱員宜有學士學位或以上學歷（佔 99.9%），督導／技術員級的僱員宜有文憑／證書學歷（佔 93.2%），而文員／操作工級的僱員宜有中四至中七學歷（佔 89.9%）。至於秘書／其他職級的僱員，三分之二（佔 66.7%）宜有文憑／證書學歷，30.3%宜有中四至中七學歷。（表 4.10）

表 4.10 航空公司的宜有教育程度


職級	學士學位或以上	副學位	文憑／證書	中四至中七	中三或以下	全職僱員人數
經理／專業人員	99.9%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	3 698
督導／技術員	3.1%	3.7%	93.2%	0.0%	0.0%	4 565
文員／操作工	0.2%	4.2%	5.7%	89.9%	0.0%	11 379
秘書／其他	0.0%	3.0%	66.7%	30.3%	0.0%	33

 代表該職級宜有教育程度的主要範圍。

4.15 旅行社／票務代理方面，三分之二（佔 66.4%）經理／專業人員級的僱員宜有學士學位或以上學歷，22.2%宜有副學位學歷。在督導／技術員級的僱員當中，超過一半（佔 54.8%）宜有文憑／證書學歷，22.0%宜有副學位學歷。至於文員／操作工級的僱員，70.8%宜有文憑／證書學歷，24.1%宜有中四至中七學歷。超過一半（佔 55.9%）秘書／其他職級的僱員宜有中四至中七學歷，30.1%宜有文憑／證書學歷。（表 4.11）

表 4.11 旅行社／票務代理的宜有教育程度


職級	學士學位或以上	副學位	文憑／證書	中四至中七	中三或以下	全職僱員人數
經理／專業人員	66.4%	22.2%	10.2%	1.2%	0.0%	1 936
督導／技術員	19.1%	22.0%	54.8%	4.1%	0.0%	2 655
文員／操作工	0.0%	5.1%	70.8%	24.1%	0.0%	7 871
秘書／其他	0.0%	0.0%	30.1%	55.9%	14.0%	229

 代表該職級宜有教育程度的主要範圍。

4.16 MICE 方面，超過 70%（佔 73.2%）經理／專業人員級的僱員宜有學士學位或以上學歷，四分之一（佔 26.8%）宜有副學位學歷。至於督導／技術員級的僱員，59.7%宜有學士學位或以上學歷，四分之一（佔 24.6%）宜有文憑／證書學歷。在文員／操作工級的僱員當中，約 80%（佔 79.0%）宜有文憑／證書學歷，16.8%宜有中四至中七學歷。約一半（佔 50.0%）秘書／其他職級的僱員宜有文憑／證書學歷，超過三分之一（佔 37.5%）宜有中四至中七學歷。（表 4.12）

表 4.12 MICE 的宜有教育程度


職級	學士學位或以上	副學位	文憑／證書	中四至中七	中三或以下	全職僱員人數
經理／專業人員	73.2%	26.8%	0.0%	0.0%	0.0%	369
督導／技術員	59.7%	15.7%	24.6%	0.0%	0.0%	1 150
文員／操作工	0.0%	4.1%	79.0%	16.8%	0.0%	1 231
秘書／其他	12.5%	0.0%	50.0%	37.5%	0.0%	48

 代表該職級宜有教育程度的主要範圍。

4.17 遊樂園／博物館／景點方面，幾乎所有（佔 99.9%）經理／專業人員級的僱員宜有學士學位或以上學歷。至於督導／技術員級的僱員，接近 90%（佔 88.4%）宜有學士學位或以上學歷。在文員／操作工級的僱員當中，超過 90%（佔 95.6%）宜有中四至中七學歷。三分之二（佔 65.0%）秘書／其他職級的僱員宜有中四至中七學歷，18.3%宜有文憑／證書學歷。（表 4.13）

表 4.13 遊樂園及主題樂園／博物館／景點的宜有教育程度

職級	學士學位或以上	副學位	文憑／證書	中四至中七	中三或以下	全職僱員人數
經理／專業人員	99.9%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	752
督導／技術員	88.4%	7.3%	4.3%	0.0%	0.0%	1 065
文員／操作工	0.0%	3.3%	1.1%	95.6%	0.0%	6 078
秘書／其他	0.0%	16.7%	18.3%	65.0%	0.0%	60

 代表該職級宜有教育程度的主要範圍。

僱員宜有年資

4.18 航空公司方面，經理／專業人員級的僱員宜有六年至十年以下的經驗（佔 98.4%），督導／技術員級的僱員宜有三年至六年以下經驗（佔 98.0%）；文員／操作工級的僱員宜有一年至三年以下經驗（佔 97.5%）。至於秘書／其他職級的僱員，54.5%宜有一年以下經驗，30.3%宜有三年至六年以下經驗。（表 4.14）

表 4.14 航空公司的僱員宜有年資


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	全職僱員人數
經理／專業人員	1.4%	98.4%	0.2%	0.0%	0.0%	3 698
督導／技術員	0.2%	1.6%	98.0%	0.3%	0.0%	4 565
文員／操作工	0.0%	0.0%	1.3%	97.5%	1.3%	11 379
秘書／其他	0.0%	0.0%	30.3%	15.2%	54.5%	33

 代表該職級宜有年資的主要範圍。

4.19 至於旅行社／票務代理，經理／專業人員級的僱員宜有六年至十年以下的經驗（佔 85.1%），督導／技術員級的僱員宜有三年至六年以下經驗（佔 84.3%）。文員／操作工級的僱員方面，53.7%宜有一年至三年以下經驗，26.7%宜有三年至六年以下經驗。在秘書／其他職級的僱員當中，73.8%宜有一年以下經驗，23.6%宜有一年至三年以下經驗。（表 4.15）

表 4.15 旅行社／票務代理的僱員宜有年資

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	全職僱員人數
經理／專業人員	13.6%	85.1%	0.0%	0.6%	0.6%	1 936
督導／技術員	0.5%	15.2%	84.3%	0.0%	0.0%	2 655
文員／操作工	0.5%	2.0%	26.7%	53.7%	17.2%	7 871
秘書／其他	0.0%	0.0%	2.6%	23.6%	73.8%	229

 代表該職級宜有年資的主要範圍。

4.20 就 MICE 而言，經理／專業人員級的僱員宜有六年至十年以下的經驗（佔 72.6%），督導／技術員級的僱員宜有三年至六年以下經驗（佔 87.4%）。文員／操作工級的僱員方面，47.5% 宜有一年以下經驗，46.8% 宜有一年至三年以下經驗。大部分秘書／其他職級的僱員宜有一年以下經驗（佔 79.2%）。（表 4.16）

表 4.16 MICE 的僱員宜有年資

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	全職僱員人數
經理／專業人員	23.0%	72.6%	4.3%	0.0%	0.0%	369
督導／技術員	0.0%	6.7%	87.4%	1.6%	4.3%	1 150
文員／操作工	0.0%	0.0%	5.7%	46.8%	47.5%	1 231
秘書／其他	0.0%	0.0%	12.5%	8.3%	79.2%	48

 代表該職級宜有年資的主要範圍。

4.21 遊樂園／博物館／景點方面，經理／專業人員級的僱員宜有六年至十年以下的經驗（佔 81.8%）。至於督導／技術員級的僱員，78.4% 宜有三年至六年以下經驗，21.6% 宜有六年至十年以下的經驗。大部分文員／操作工級的僱員宜有一年至三年以下經驗（佔 97.7%）。至於秘書／其他職級的僱員，75.0% 宜有一年以下經驗，25.0% 宜有一年至三年以下經驗。（表 4.17）

表 4.17 遊樂園及主題樂園／博物館／景點的宜有年資

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	全職僱員人數
經理／專業人員	15.6%	81.8%	2.7%	0.0%	0.0%	752
督導／技術員	0.0%	21.6%	78.4%	0.0%	0.0%	1 065
文員／操作工	0.0%	0.0%	0.4%	97.7%	1.8%	6 078
秘書／其他	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	75.0%	60

 代表該職級宜有年資的主要範圍。

全職僱員年齡分布

4.22 航空公司方面，大部分經理／專業人員級、督導／技術員級和秘書／其他職級的僱員年齡為 36 至 55 歲（分別佔 64.4%、62.2% 及 61.5%），超過 20% 年齡為 56 歲或以上（分別佔 26.7%、22.9% 及 23.1%）。至於文員／操作工級的僱員，55.1% 年齡為 36 至 55 歲，25.3% 年齡為 26 至 35 歲。（表 4.18）

表 4.18 航空公司的全職僱員年齡分布


職級	25 歲或以下	26 至 35 歲	36 至 45 歲	46 至 55 歲	56 歲或以上	全職僱員人數
經理／專業人員	0.0%	8.9%	24.3%	40.1%	26.7%	3 698
督導／技術員	3.0%	11.9%	27.4%	34.8%	22.9%	4 565
文員／操作工	9.7%	25.3%	28.6%	26.5%	9.8%	11 379
秘書／其他	0.0%	15.4%	30.8%	30.8%	23.1%	33

 代表該職級的主要年齡組別

4.23 旅行社／票務代理方面，大部分經理／專業人員級的僱員年齡為 46 歲或以上（佔 77.8%），而大部分督導／技術員級（佔 73.5%）、文員／操作工級（佔 63.6%）和秘書／其他職級（佔 91.0%）的僱員年齡為 36 至 55 歲。（表 4.19）

表 4.19 旅行社／票務代理的全職僱員年齡分布

職級	25 歲或以下	26 至 35 歲	36 至 45 歲	46 至 55 歲	56 歲或以上	全職僱員人數
經理／專業人員	0.0%	3.1%	19.1%	46.1%	31.7%	1 936
督導／技術員	2.4%	11.1%	38.4%	35.0%	13.1%	2 655
文員／操作工	1.2%	18.3%	31.4%	32.2%	16.9%	7 871
秘書／其他	0.5%	2.5%	46.8%	44.3%	6.0%	229

 代表該職級的主要年齡組別

4.24 MICE 方面，四分之三或以上經理／專業人員級和文員／操作工級的僱員年齡為 36 至 55 歲（分別佔 83.7% 及 75.7%）。至於督導／技術員級和秘書／其他職級的僱員，約一半年齡為 36 至 55 歲（分別佔 48.9% 及 50.0%）和超過三分之一年齡為 26 至 35 歲（分別佔 36.5% 及 43.3%）。（表 4.20）

表 4.20 MICE 的全職僱員年齡分布

職級	25 歲或以下	26 至 35 歲	36 至 45 歲	46 至 55 歲	56 歲或以上	全職僱員人數
經理／專業人員	0.0%	4.1%	29.6%	54.1%	12.1%	369
督導／技術員	1.4%	36.5%	26.8%	22.1%	13.3%	1 150
文員／操作工	1.3%	15.4%	18.5%	57.2%	7.5%	1 231
秘書／其他	3.3%	43.3%	26.7%	23.3%	3.3%	48

 代表該職級的主要年齡組別

4.25 至於遊樂園／博物館／景點，70.3% 經理／專業人員級的僱員年齡為 36 至 55 歲，而大部分督導／技術員級（佔 65.9%）、文員／操作工級（佔 58.0%）和秘書／其他職級（佔 63.2%）的僱員年齡為 26 至 45 歲。（表 4.21）

表 4.21 遊樂園／博物館／景點的全職僱員年齡分布

職級	25 歲或以下	26 至 35 歲	36 至 45 歲	46 至 55 歲	56 歲或以上	全職僱員人數
經理／專業人員	0.2%	12.6%	41.5%	28.8%	17.0%	752
督導／技術員	11.0%	35.9%	30.0%	15.7%	7.4%	1 065
文員／操作工	11.4%	36.3%	21.7%	16.1%	14.5%	6 078
秘書／其他	2.6%	31.6%	31.6%	15.8%	18.4%	60

 代表該職級的主要年齡組別

僱員離職與招聘

過去12個月離職的僱員

4.26 航空公司方面，僱主表示過去 12 個月內有 218 名全職僱員離職。人手流動率（即全職僱員離職人數在職位總數中所佔的比率）為 1.1%。按職級分析，文員／操作工級錄得最多僱員離職（176 名全職僱員），而人手流動率最高為秘書／其他職級（15.2%）。（表 4.22）

表 4.22 航空公司過去 12 個月離職僱員人數及人手流動率（按職級劃分）

職級	離職僱員人數	人手流動率*
經理／專業人員	7	0.2%
督導／技術員	30	0.6%
文員／操作工	176	1.5%
秘書／其他	5	15.2%
整體 (上述 4 個職級)	218	1.1%

* 人手流動率 = 過去 12 個月全職僱員離職人數 / (全職僱員人數 + 全職空缺數目)

4.27 至於旅行社／票務代理，僱主表示過去 12 個月內有 837 名全職僱員離職。人手流動率（即全職僱員離職人數在職位總數中所佔的比率）為 6.4%。按職級分析，文員／操作工級錄得最多僱員離職（466 名全職僱員），而人手流動率最高為秘書／其他職級（45.2%）。（表 4.23）

表 4.23 旅行社／票務代理過去 12 個月離職僱員人數及人手流動率（按職級劃分）

職級	離職僱員人數	人手流動率*
經理／專業人員	79	4.0%
督導／技術員	188	7.0%
文員／操作工	466	5.6%
秘書／其他	104	45.2%
整體 (上述 4 個職級)	837	6.4%

* 人手流動率 = 過去 12 個月全職僱員離職人數 / (全職僱員人數 + 全職空缺數目)

4.28 MICE 方面，僱主表示過去 12 個月內有 160 名全職僱員離職。人手流動率（即全職僱員離職人數在職位總數中所佔的比率）為 5.7%。按職級分析，督導／技術員級錄得最多僱員離職（107 名全職僱員）和最高人手流動率（9.2%）。（表 4.24）

表 4.24 MICE 過去 12 個月離職僱員人數及人手流動率（按職級劃分）

職級	離職僱員人數	人手流動率*
經理／專業人員	23	6.2%
督導／技術員	107	9.2%
文員／操作工	30	2.4%
秘書／其他	0	0.0%
整體 （上述 4 個職級）	160	5.7%

* 人手流動率 = 過去 12 個月全職僱員離職人數 / （全職僱員人數 + 全職空缺數目）

4.29 至於遊樂園／博物館／景點，僱主表示過去 12 個月內有 424 名全職僱員離職。人手流動率（即全職僱員離職人數在職位總數中所佔的比率）為 5.3%。按職級分析，文員／操作工級錄得最多僱員離職（237 名全職僱員），而人手流動率最高為督導／技術員級（11.1%）。（表 4.25）

表 4.25 遊樂園／博物館／景點過去 12 個月離職僱員人數及人手流動率（按職級劃分）

職級	離職僱員人數	人手流動率*
經理／專業人員	65	8.6%
督導／技術員	119	11.1%
文員／操作工	237	3.9%
秘書／其他	3	5.0%
整體 （上述 4 個職級）	424	5.3%

* 人手流動率 = 過去 12 個月全職僱員離職人數 / （全職僱員人數 + 全職空缺數目）

過去12個月招聘的僱員

4.30 航空公司方面，過去 12 個月有 165 名新聘僱員，其中大部分為文員／操作工級（144 人）。在不同職級的新聘僱員當中，超過 90% 擁有旅遊業工作經驗。（表 4.26）

表 4.26 航空公司過去 12 個月新聘僱員人數（按職級劃分）

職級	新聘僱員總數	擁有旅遊業工作經驗的新聘僱員人數
經理／專業人員	6	6 (100%)
督導／技術員	14	13 (92.9%)
文員／操作工	144	143 (99.3%)
秘書／其他	1	1 (100%)
整體 (上述 4 個職級)	165	163 (98.8%)

() 顯示擁有旅遊業工作經驗的新聘僱員佔總數%

4.31 至於旅行社／票務代理，過去 12 個月有 1 074 名新聘僱員，其中大部分為文員／操作工級（677 人）。在不同職級的新聘僱員當中，超過 75% 擁有旅遊業工作經驗。（表 4.27）

表 4.27 旅行社／票務代理過去 12 個月新聘僱員人數（按職級劃分）

職級	新聘僱員總數	擁有旅遊業工作經驗的新聘僱員人數
經理／專業人員	47	47 (100%)
督導／技術員	250	222 (88.8%)
文員／操作工	677	513 (75.8%)
秘書／其他	100	90 (90.0%)
整體 (上述 4 個職級)	1 074	872 (81.2%)

() 顯示擁有旅遊業工作經驗的新聘僱員佔總數%

4.32 MICE 方面，過去 12 個月有 144 名新聘僱員，其中大部分為督導／技術員級（97 人）。超過 80% 督導／技術員級（佔 86.6%）和文員／操作工級（佔 84.4%）的新聘僱員擁有旅遊業工作經驗，而經理／專業人員級新聘僱員的相應比例為 57.1%。約八成（佔 82.6%）新聘僱員擁有相關經驗。（表 4.28）

表 4.28 MICE 過去 12 個月新聘僱員人數（按職級劃分）

職級	新聘僱員總數	擁有旅遊業工作經驗的新聘僱員人數
經理／專業人員	14	8 (57.1%)
督導／技術員	97	84 (86.6%)
文員／操作工	32	27 (84.4%)
秘書／其他	1	0 (0%)
整體 (上述 4 個職級)	144	119 (82.6%)

()顯示擁有旅遊業工作經驗的新聘僱員佔總數%

4.33 至於遊樂園／博物館／景點，過去 12 個月有 1 752 名新聘僱員，其中大部分為文員／操作工級（1 560 人）。在不同職級的新聘僱員當中，超過 70% 擁有旅遊業工作經驗。（表 4.29）

表 4.29 遊樂園／博物館／景點過去 12 個月新聘僱員人數（按職級劃分）

職級	新聘僱員總數	擁有旅遊業工作經驗的新聘僱員人數
經理／專業人員	48	48 (100%)
督導／技術員	144	144 (100%)
文員／操作工	1 560	1 108 (71.0%)
秘書／其他	0	0 (-)
整體 (上述 4 個職級)	1 752	1 300 (74.2%)

()顯示擁有旅遊業工作經驗的新聘僱員佔總數%

預測退休僱員

4.34 預期旅遊業未來 12 個月將會有 91 名僱員退休，其中大部分任職旅行社／票務代理（55 名退休僱員）及航空公司（22 名退休僱員）。按職級分析，大部分預期退休僱員為文員／操作工級（41 名退休僱員）及督導／技術員級（36 名退休僱員）。（表 4.30）

表 4.30 未來 12 個月預期退休僱員人數

職級	航空公司	旅行社／ 票務代理	MICE	遊樂園／ 博物館／景點	整體
經理／專業人員	5	4	2	2	13
督導／技術員	5	23	6	2	36
文員／操作工	12	28	0	1	41
秘書／其他	0	0	0	1	1
整體 （上述 4 個職級）	22	55	8	6	91

僱主對未來 12 個月業務額的看法

4.35 調查問及僱主預計其機構業務額在未來 12 個月的變化。約六成（佔 62.5%）旅遊業機構預期未來一年業務額保持穩定，6.3%認為將會轉差，1.9%則預期好轉。（圖 4.2）

4.36 預期業務額轉差的主要原因包括：

- 仍需要時間從疫情復蘇；
- 環球經濟衰退和戰爭導致業務下跌；及
- 客戶較傾向在網上處理旅遊事宜，實體人力和業務因而減少。

4.37 預期業務額好轉的主要原因包括：

- 疫情已經結束，行業和業務開始復蘇；及
- 航班越趨頻密（航空）。

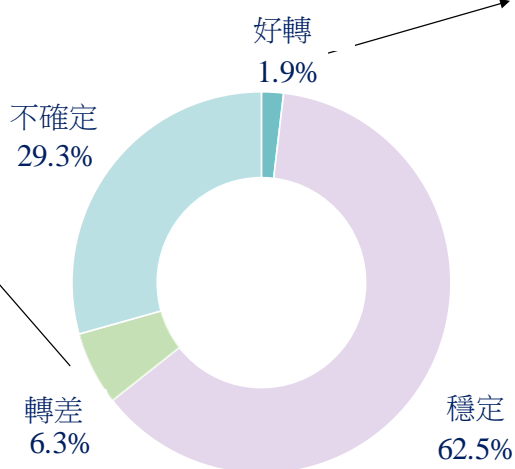
圖 4.2 對未來一年業務額的看法

作出有關預期的主要原因

- 仍需要時間從疫情復蘇
- 環球經濟衰退和戰爭導致業務下跌
- 客戶較傾向在網上處理旅遊事宜，實體人力和業務因而減少。

作出有關預期的主要原因

- 疫情已經結束，行業和業務開始復蘇
- 航班越趨頻密（航空）

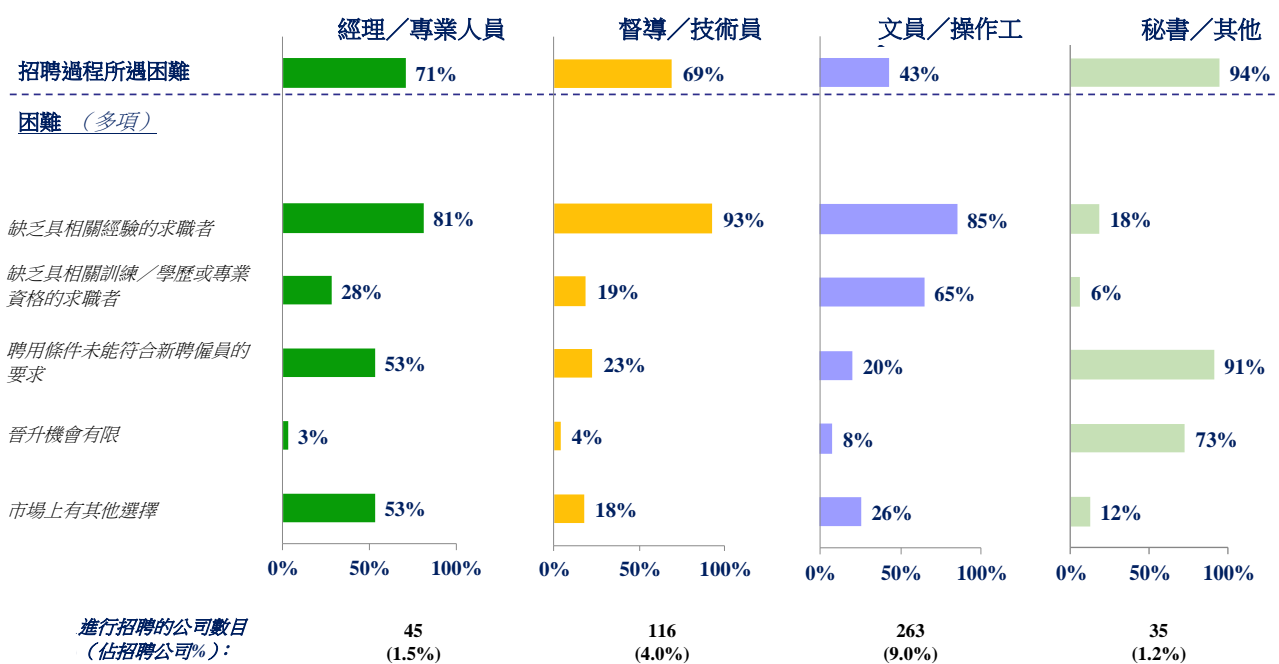


註：百分比按公司總數計算

招聘困難

4.38 機構招聘文員／操作工級僱員的比例（佔 9.0%）高於督導／技術員（佔 4.0%）、經理／專業人員（佔 1.5%）和秘書／其他職級（佔 1.2%）。在進行招聘活動的機構當中，這些機構在招聘秘書／其他職級（佔 94%）、經理／專業人員（佔 71%）和督導／技術員級（佔 69%）的僱員時遇到招聘困難的比率，相對高於招聘文員／操作工級的僱員（佔 43%）。在招聘經理／專業人員級的僱員時，所遇到的困難主要為「求職者缺乏相關經驗」（佔 81%）、「聘用條件未能符合新聘僱員的要求」（佔 53%）及「市場上有其他選擇」（佔 53%）。至於督導／技術員級，所遇到的困難主要是「求職者缺乏相關經驗」（佔 93%）。在招聘文員／操作工級的僱員時，所遇到的困難主要是「求職者缺乏相關經驗」（佔 85%）及「求職者缺乏相關訓練和資格」（佔 65%）；秘書／其他職級則為「聘用條件未能符合新聘僱員的要求」（佔 91%）及「晉升機會有限」（佔 73%）。（圖 4.3）

圖 4.3 過去 12 個月招聘過程所遇困難

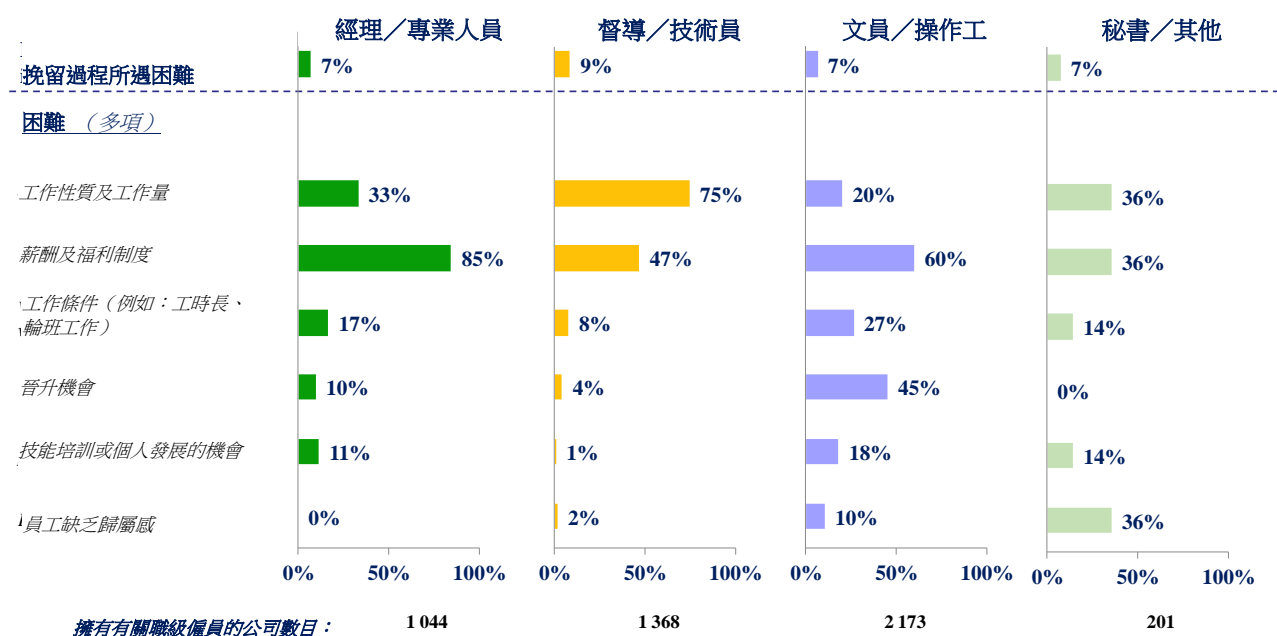


註：(1) 遇到招聘困難的百分比根據在特定職級遇到招聘困難的公司計算。
(2) 受訪者可選擇多於一項困難。

挽留僱員的困難

4.39 在機構挽留督導／技術員級（佔 9%）的僱員時遇到困難的比率稍微高於挽留經理／專業人員級、文員／操作工和秘書／其他職級（佔 7%）的僱員。不同職級面對的困難各有差異。在經理／專業人員級，所遇到的困難主要與「薪酬及福利制度」（佔 85%）有關。至於督導／技術員級，所遇到的困難主要與「工作性質及工作量」（佔 75%）和「薪酬及福利制度」（佔 47%）有關。文員／操作工級方面，所遇到的困難主要與「薪酬及福利制度」（佔 60%）和「晉升機會」（佔 45%）有關，而秘書／其他職級則傾向與「工作性質及工作量」（佔 36%）、「薪酬及福利制度」（佔 36%）和「員工缺乏歸屬感」（佔 36%）有關。（圖 4.4）

圖 4.4 過去 12 個月挽留僱員的困難



註：(1) 遇到挽留困難的百分比根據在特定職級遇到挽留困難的公司計算。

(2) 受訪者可選擇多於一項困難。

僱員宜有的訓練模式

4.40 不同職級的僱員普遍宜有「公司內部」和「在職培訓」。「外間培訓機構」是經理／專業人員級（佔 39.6%）和督導／技術員級（佔 21.3%）的僱員宜有的另一種訓練模式。（表 4.31）

表 4.31 僱員宜有的訓練模式

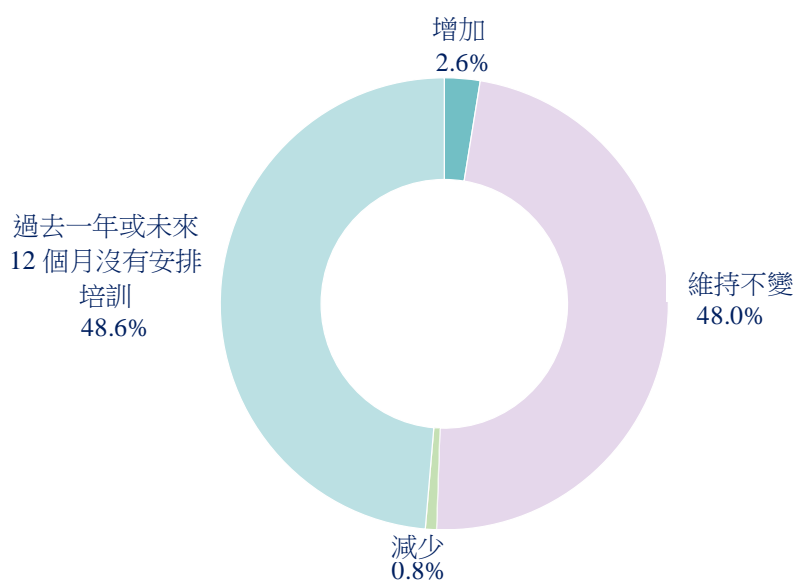
職級	宜有的訓練模式
經理／專業人員	公司內部培訓（48.8%） 外間培訓機構（39.6%） 在職培訓（38.8%）
督導／技術員	公司內部培訓（65.7%） 在職培訓（38.9%） 外間培訓機構（21.3%）
文員／操作工	在職培訓（74.6%） 公司內部培訓（47.6%）
秘書／其他	公司內部培訓（59.3%） 在職培訓（56.6%）

註：受訪者可選擇多於一種訓練模式。

未來 12 個月的訓練及員工發展預算經費

4.41 約一半（佔 48.0%）旅遊業機構預期未來 12 個月預算經費維持不變，2.6%表示將會增加，0.8%則會減少。此外，不少機構（佔 48.6%）表示在過去一年或未來 12 個月沒有安排培訓。（圖 4.5）

圖 4.5 對未來一年訓練及員工發展預算經費的看法



註：百分比按公司總數計算

培訓需求

4.42 航空公司方面，經理／專業人員及督導／技術員級的僱員培訓傾向專注於管理技巧，而文員／操作工及秘書／其他職級的僱員則傾向專注於通用技巧。綜觀各種管理技巧，主要培訓範疇為「督導管理、領導技巧」。至於通用技巧，首要培訓範疇是「服務態度／顧客服務」。(表 4.32)

表 4.32 航空公司的主要培訓需求

經理／專業人員	人力資源管理	督導管理、領導技巧		組織能力
督導／技術員	服務態度／ 顧客服務	銷售及市場策略規劃、 推行及檢討	風險管理	督導管理、 領導技巧
文員／操作工		解決疑難		自我管理
秘書／其他	協作	服務態度／顧客服務	面對困難時的 心理協調和適應能力	



管理技巧



通用技巧

4.43 旅行社／票務代理方面，經理／專業人員級的僱員培訓傾向專注於管理技巧。督導／技術員及文員／操作工級的僱員傾向專注於專業技能，尤其是與「票務及預訂系統」有關的技能。秘書／其他職級的僱員一般專注於通用技巧。(表 4.33)

表 4.33 旅行社／票務代理的主要培訓需求

經理／專業人員	業務及財務策略規劃、 推行及檢討	風險管理	銷售及市場策略規劃、 推行及檢討
督導／技術員	票務及預訂系統	法律、法規和條例	組織能力
文員／操作工		服務態度／顧客服務	旅遊／郵輪顧問
秘書／其他	解決疑難	危機處理	服務態度／顧客服務



管理技巧



專業技能



通用技巧

4.44 MICE 方面，經理／專業人員、督導／技術員及文員／操作工級的僱員培訓傾向專注於管理技巧及專業技能，尤其是與「會議及展覽管理」有關的技能。秘書／其他職級的僱員一般專注於通用技巧。（表 4.34）

表 4.34 MICE 的主要培訓需求

經理／專業人員	會議及展覽管理		銷售及市場策略規劃、推行及檢討	業務及財務策略規劃、推行及檢討	
督導／技術員			風險管理	場地營運	
文員／操作工	旅遊／郵輪顧問	票務及預訂系統	會議及展覽管理		危機處理
秘書／其他	自我管理		危機處理	解決疑難	面對困難時的心理協調和適應能力

管理技巧
 專業技能
 通用技巧

4.45 遊樂園／博物館／景點方面，經理／專業人員級的僱員培訓傾向專注於管理技巧。督導／技術員及文員／操作工級的僱員專注於專業技能及通用技巧，尤其是「場地營運」、「溝通／演講」及「解決疑難」的技巧。秘書／其他職級的僱員一般專注於通用技巧。（表 4.35）

表 4.35 遊樂園／博物館／景點的主要培訓需求

經理／專業人員	人力資源管理		督導管理、 領導技巧	組織能力	銷售及市場策略規劃、推行及檢討		
督導／技術員	場地營運		解決疑難	票務及預訂系統	溝通／演講	督導管理、 領導技巧	
文員／操作工	服務態度／顧客服務			溝通／演講	場地營運		
秘書／其他	服務態度 ／ 顧客服務	面對困難 時的心理 協調和 適應能力		自我管理	協作	溝通／演講	危機處理

管理技巧

專業技能

通用技巧

5 人力市場分析

2019 年至 2023 年的人力變化

本會並沒有就 MICE 及遊樂園／博物館／景點進行人力比較。就 MICE 而言，2019 年調查只涵蓋八間擁有 100 個或以上僱員的公司，2023 年調查則涵蓋不同僱員人數的公司。遊樂園／博物館／景點是 2023 年調查新增的門類。

僱員變化

5.1 航空公司方面，全職僱員總數由 2019 年的 21 397 人跌至 2023 年的 19 675 人（-1 722 人；每年跌幅為 2.1%）。按職級分析，主要是文員／操作工級的僱員人數下跌（-5 768 人；每年跌幅為 9.7%），但經理／專業人員級的僱員人數上升（2 276 人；每年增幅為 27.0%），督導／技術員級的僱員亦有所增加（1 892 人；每年增幅為 14.3%）。（圖 5.1）

5.2 旅行社／票務代理方面，全職僱員總數由 2019 年的 19 087 人跌至 2023 年的 12 691 人（-6 396 人；每年跌幅為 9.7%）。按職級分析，主要是文員／操作工級的僱員人數下跌（-5 039 人；每年跌幅為 11.6%），其次是督導／技術員（-664 人；每年跌幅為 5.4%）、經理／專業人員（-392 人；每年跌幅為 4.5%）及秘書／其他職級（-301 人；每年跌幅為 18.9%）。（圖 5.2）

圖 5.1 航空公司全職僱員變化（按職級劃分）

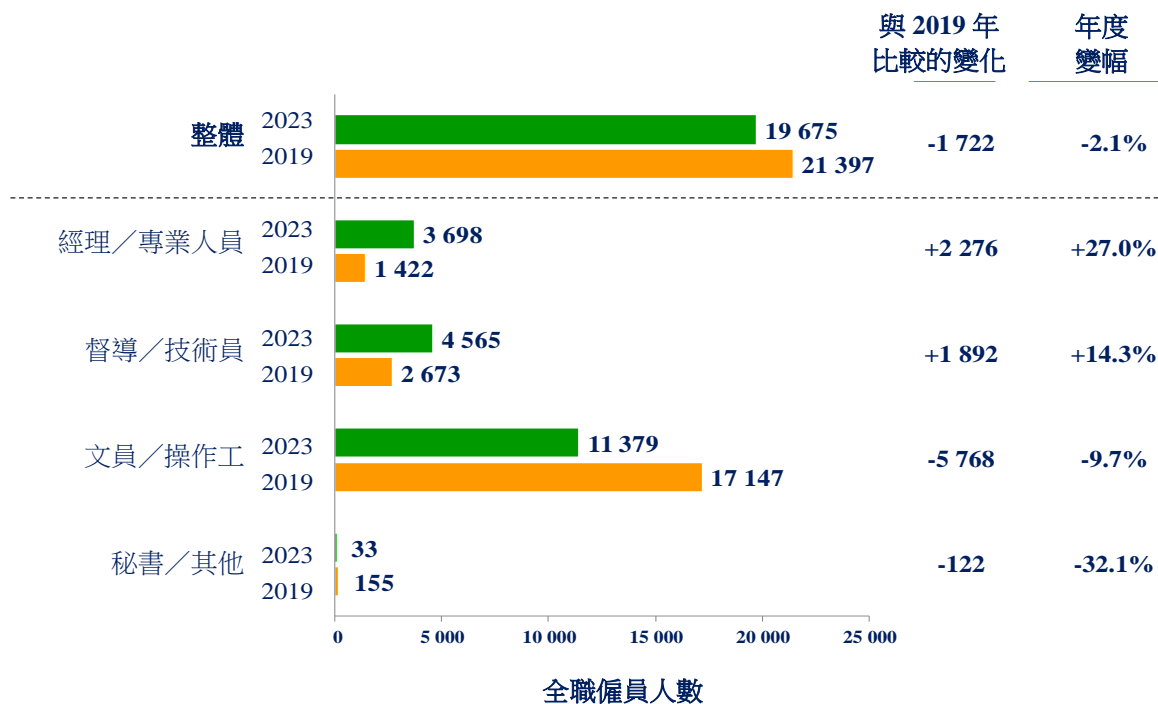
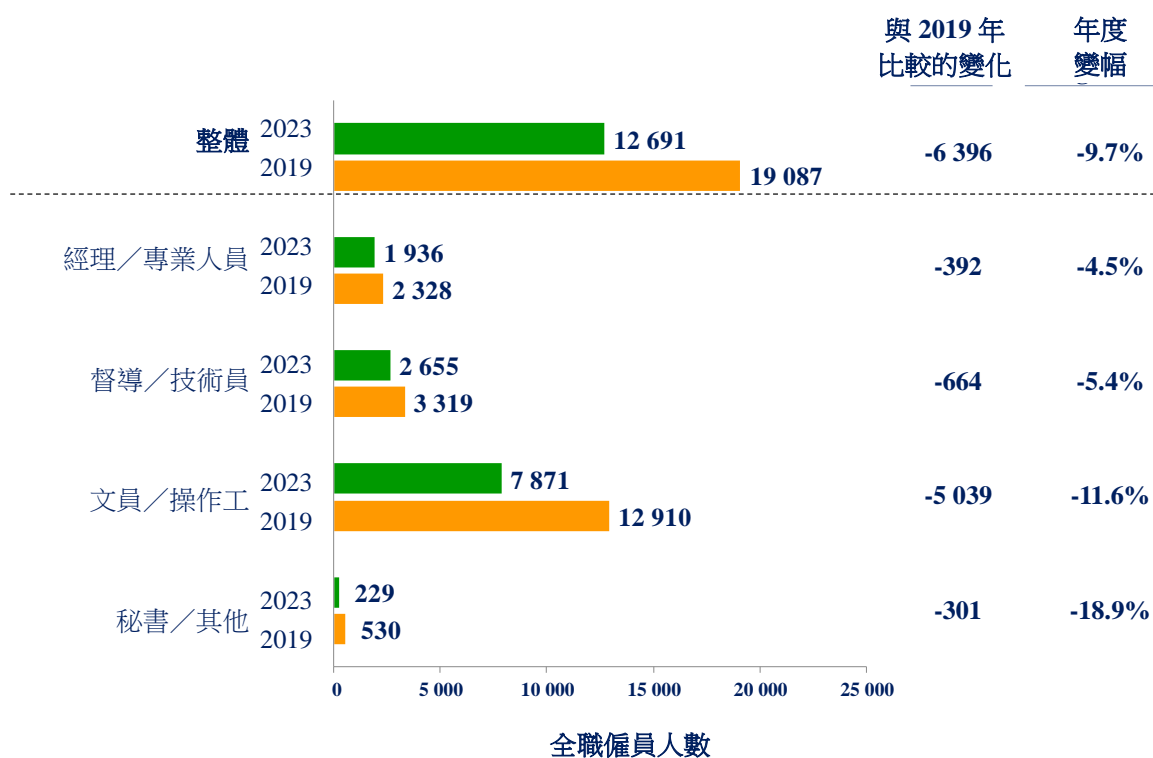


圖 5.2 旅行社／票務代理全職僱員變化（按職級劃分）



空缺變化

5.3 航空公司方面，全職空缺總數在 2023 年有所減少（由 218 個減至 165 個，-53 人）。按職級分析，主要是文員／操作工級的空缺減少（由 200 個減至 92 個；-108 個），但督導／技術員級的空缺增加（由 12 個增至 64 個；+52 個），經理／專業人員級的空缺亦上升（由 5 個增至 9 個；+4 個）。（圖 5.3）

5.4 另一方面，旅行社／票務代理的全職空缺總數在 2023 年增加（由 346 個增至 479 個，+133 人）。按職級分析，主要是文員／操作工級的空缺增加（由 299 個增至 443 個；+144 個），但督導／技術員級的空缺減少（由 29 個減至 14 個；-15 個）。（圖 5.4）

圖 5.3 航空公司全職空缺變化（按職級劃分）

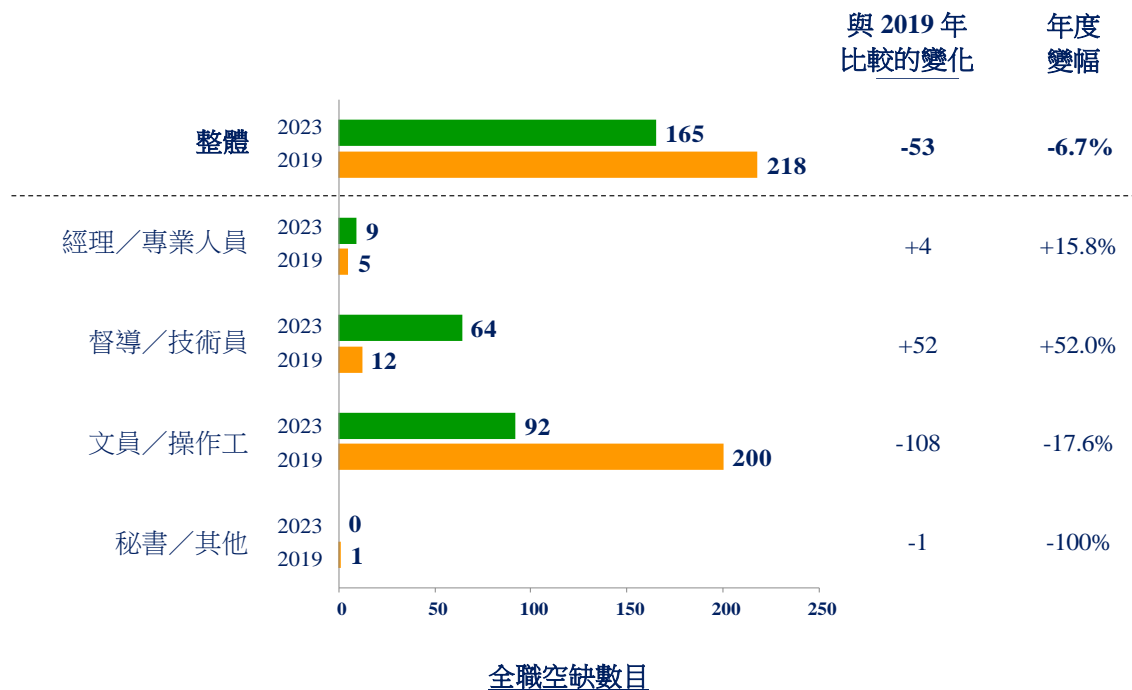
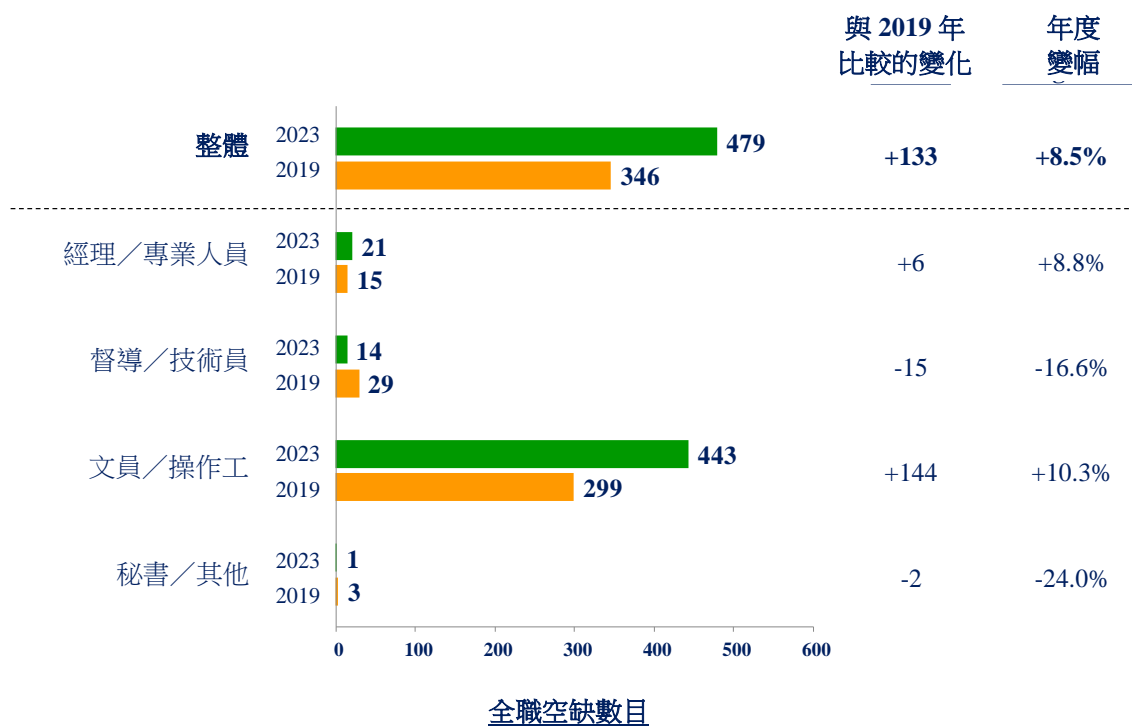


圖 5.4 旅行社／票務代理全職空缺變化（按職級劃分）



平均每月薪酬變化

5.5 與 2019 年調查結果相比，航空公司及旅行社／票務代理不同職級的平均每月薪酬均普遍趨升。(表 5.1 及 5.2)

表 5.1 航空公司的平均每月薪酬

職級	年份	\$15,000 或以下	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上
經理／專業人員	2023	0%	0%	0%	2.3%	97.7%
	2019	0%	0%	2.7%	10.8%	86.6%
督導／技術員	2023	0%	0%	30.0%	51.0%	19.0%
	2019	0%	16.0%	32.4%	47.3%	4.3%
文員／操作工	2023	0.6%	55.8%	36.6%	6.5%	0.5%
	2019	2.7%	86.7%	10.5%	0.1%	0%
秘書／其他	2023	20.0%	56.7%	23.3%	0%	0%
	2019	21.6%	74.5%	3.3%	0%	0.7%



 代表該職級每月薪酬的主要範圍。

表 5.2 旅行社／票務代理的平均每月薪酬

職級	年份	\$15,000 或以下	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上
經理／專業人員	2023	0.8%	0.1%	1.3%	70.6%	27.2%
	2019	0.1%	9.8%	26.0%	28.5%	35.6%
督導／技術員	2023	0%	0%	79.6%	18.6%	1.8%
	2019	0.5%	22.2%	55.2%	22.1%	0%
文員／操作工	2023	4.3%	51.3%	41.0%	2.7%	0.7%
	2019	45.4%	41.0%	13.5%	0.1%	0%
秘書／其他	2023	27.6%	72.4%	0%	0%	0%
	2019	90.2%	5.4%	3.6%	0.8%	0%

 代表該職級每月薪酬的主要範圍。

僱員宜有教育程度變化

5.6 與 2019 年調查結果相比，按門類及職級劃分的摘要如下（表 5.3 及 5.4）：

航空公司

- 經理／專業人員級：2023 年與 2019 年的情況相若，大部分僱員宜有學士學位；
- 督導／技術員級：與 2019 年相比，2023 年絕大部分僱員宜有文憑／證書；
- 文員／操作工級：宜有的學歷要求放寬。僱主認為他們宜有文憑／證書的佔比由 23.9% 跌至 5.7%，宜有中四至中七學歷的佔比則由 31.7% 升至 89.9%；及
- 秘書／其他職級：宜有的學歷要求放寬。僱主認為他們宜有副學位的佔比由 22.9% 跌至 3.0%，宜有文憑／證書的佔比則由 38.6% 升至 66.7%。

旅行社及航空票務代理

- 經理／專業人員級：情況相若，大部分僱員宜有學士學位；
- 督導／技術員級：宜有的學歷要求放寬。僱主認為他們宜有副學位的佔比由 32.3% 跌至 22.0%，宜有文憑／證書的佔比則由 32.1% 升至 54.8%。
- 文員／操作工級：宜有的學歷要求提高。僱主認為他們宜有文憑／證書的佔比由 44.5% 升至 70.8%，宜有中四至中七學歷的佔比則由 47.2% 跌至 24.1%；及
- 秘書／其他職級：宜有的學歷要求提高。僱主認為他們宜有文憑／證書的佔比由 10.4% 升至 30.1%，宜有中四至中七學歷的佔比則由 69.1% 跌至 55.9%。

表 5.3 航空公司的僱員宜有教育程度

職級	年份	研究生學位	學士學位	副學位	文憑／證書	中四至中七	中三或以下
經理／專業人員	2023	0.1%	99.8%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	2019	4.3%	95.0%	0.5%	0.2%	0.0%	0.0%
督導／技術員	2023	0.0%	3.1%	3.7%	93.2%	0.0%	0.0%
	2019	0.0%	19.5%	28.6%	9.6%	42.4%	0.0%
文員／操作工	2023	0.0%	0.2%	4.2%	5.7%	89.9%	0.0%
	2019	0.0%	0.1%	44.3%	23.9%	31.7%	0.0%
秘書／其他	2023	0.0%	0.0%	3.0%	66.7%	30.3%	0.0%
	2019	0.0%	1.4%	22.9%	38.6%	37.1%	0.0%



 代表該職級宜有教育程度的主要範圍。

表 5.4 旅行社／票務代理的僱員宜有教育程度

職級	年份	研究生學位	學士學位	副學位	文憑／證書	中四至中七	中三或以下
經理／專業人員	2023	0.0%	66.4%	22.2%	10.2%	1.2%	0.0%
	2019	1.0%	67.4%	11.0%	19.4%	1.2%	0.0%
督導／技術員	2023	0.0%	19.1%	22.0%	54.8%	4.1%	0.0%
	2019	0.0%	27.3%	32.3%	32.1%	8.3%	0.0%
文員／操作工	2023	0.0%	0.0%	5.1%	70.8%	24.1%	0.0%
	2019	0.0%	0.2%	8.0%	44.5%	47.2%	0.1%
秘書／其他	2023	0.0%	0.0%	0.0%	30.1%	55.9%	14.0%
	2019	0.0%	0.8%	0.4%	10.4%	69.1%	19.4%

 代表該職級宜有教育程度的主要範圍。

僱員宜有年資變化

5.7 與 2019 年調查結果相比，僱員宜有年資範圍如下（表 5.5 及 5.6）：

航空公司

- 經理／專業人員級：2023 年調查結果顯示宜有年資較 2019 年短。僱主認為僱員宜有十年或以上年資的佔比由 58.8% 跌至 1.4%，但宜有六年至十年年資的佔比則由 32.6% 大幅升至 98.4%；
- 督導／技術員級：2023 年調查結果顯示宜有年資較 2019 年短。僱主認為僱員宜有六年至十年年資的佔比由 64.9% 跌至 1.6%，但宜有三年至六年年資的佔比則由 28.9% 大幅升至 98.0%；
- 文員／操作工級：2023 年調查結果顯示宜有年資較 2019 年長。宜有年資由一年以下增加至一至三年，並在 2023 年佔大多數；及
- 秘書／其他職級：宜有年資增加。僱主認為僱員宜有一年至三年年資的佔比由 60.0% 跌至 15.2%，但宜有三年至六年年資的佔比則由 18.6% 升至 30.3%。

旅行社及航空票務代理

2023 年調查結果顯示各職級僱員宜有年資都較 2019 年短，只有文員／操作工級例外。

- 經理／專業人員級：僱主認為僱員宜有十年或以上年資的佔比由 51.7% 跌至 13.6%，但宜有六年至十年年資的佔比則由 30.4% 升至 85.1%；
- 督導／技術員級：僱主認為僱員宜有六年至十年年資的佔比由 33.8% 跌至 15.2%，但宜有三年至六年年資的佔比則由 42.4% 升至 84.3%；
- 文員／操作工級：僱主認為僱員宜有一年至三年年資的佔比由 59.4% 跌至 53.7%，但宜有三年至六年年資的佔比則由 13.9% 升至 26.7%；及
- 秘書／其他職級：僱主認為僱員宜有一年至三年年資的佔比由 29.2% 跌至 23.6%，但宜有一年以下年資的佔比則由 42.9% 升至 50.7%。

表 5.5 航空公司的僱員宜有年資

職級	年份	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	無經驗
經理／ 專業人員	2023	1.4%	98.4%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%
	2019	58.8%	32.6%	2.5%	4.3%	1.8%	0.0%
督導／ 技術員	2023	0.2%	1.6%	98.0%	0.3%	0.0%	0.0%
	2019	0.6%	64.9%	28.9%	5.2%	0.5%	0.0%
文員／ 操作工	2023	0.0%	0.0%	1.3%	97.5%	1.3%	0.0%
	2019	0.0%	0.0%	9.3%	45.2%	45.1%	0.5%
秘書／其他	2023	0.0%	0.0%	30.3%	15.2%	39.4%	15.2%
	2019	0.0%	0.0%	18.6%	60.0%	14.3%	7.1%



 代表該職級宜有年資的主要範圍。

表 5.6 旅行社／票務代理的僱員宜有年資

職級	年份	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	無經驗
經理／ 專業人員	2023	13.6%	85.1%	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%
	2019	51.7%	30.4%	16.0%	1.8%	0.0%	0.1%
督導／ 技術員	2023	0.5%	15.2%	84.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	2019	4.9%	33.8%	42.4%	18.8%	0.0%	0.1%
文員／ 操作工	2023	0.5%	2.0%	26.7%	53.7%	15.8%	1.3%
	2019	2.1%	4.0%	13.9%	59.4%	13.7%	6.9%
秘書／其他	2023	0.0%	0.0%	2.6%	23.6%	50.7%	23.1%
	2019	0.0%	1.0%	2.8%	29.2%	42.9%	24.0%

 代表該職級宜有年資的主要範圍。

行業前景

5.8 在 2023 年，香港旅遊業與本地及全球許多其他行業一樣，致力在全球災難性的疫情後迅速復蘇。儘管前所未有的挑戰嚴重威脅及顛覆整個界別，但本地旅遊業及持份者在艱難時期下展現韌力。香港與內地和世界各地在 2023 年首季全面恢復正常往來。根據香港旅遊發展局於 2024 年 4 月公布的統計資料，訪港旅客總數由 2023 年首季的 441 萬人按年增加 154.3% 至 2024 年首季的 1,123 萬人。酒店客房入住率亦由 2023 年 3 月的 84% 微升 2% 至 2024 年 3 月的 86%。這些增長表現反映本地旅遊業的業務溫和復蘇。

5.9 經濟與旅遊業息息相關，市場將密切關注全球及本地旅遊業在 2024 年和 2025 年的表現。雖然旅遊業是香港的傳統支柱產業之一，但對旅遊業來說，為持續經營業務，應作好準備，明智地應對潛在挑戰，避免遭受嚴重打擊。未來數年的經濟發展不明朗，本地旅遊業、持份者及整個社會需要把握機遇，即使面對挑戰，努力爭取全面恢復至疫情前的水平。只要同心協力，本地旅遊業定能迎難而上，重振旗鼓。

全球經濟狀況及全球旅遊業表現

5.10 隨著疫情後一切逐步復常，全球經濟在 2023 年穩定但緩慢增長 3.2%。根據國際貨幣基金組織 2024 年 4 月發表的《世界經濟展望》，預計 2024 年及 2025 年將維持相同的增長步伐。在 2024 年 1 月，聯合國世界旅遊組織[UNWTO]表示，由於積壓需求強勁，2023 年的國際旅遊量已回復至疫情前水平的 88%。UNWTO 亦預測，國際旅遊量於 2023 年反彈後，可望在 2024 年全面恢復至疫情前水平。儘管前景相對樂觀，但受地緣政治衝突（包括中東緊張局勢及俄烏衝突）、氣候變化及可持續發展政策等因素影響，環球經濟發展仍不明朗。

本地經濟及本地旅遊業表現

5.11 香港經濟在 2024 年初溫和增長。政府統計處於 2024 年 5 月初公布 2024 年首季預估本地生產總值，2024 年首季較去年增長 2.7%，2023 年第四季則增長 4.3%。隨著政府致力推廣香港成為「亞洲盛事之都」及「國際會展之都」，從部分經濟指標可見，訪港旅遊業為盛事經濟帶來貢獻。根據政府統計處的統計資料，2023 年第四季的零售銷售總額較 2022 年第四季按年增加 9.7% 至 1,040 億港元。與 2022 年第四季相比，2023 年第四季食肆總收入增長 7.5% 至 270 億港元。

5.12 隨著疫情後一切復常，本地旅遊業表現持續改善。與 2023 年 3 月相比，2024 年 3 月的訪港旅客總數增加 39% 至 340 萬人，是 2018 年 3 月的 68%。過夜旅客的平均留港時間由 2023 年 3 月的 3.6 晚稍微縮短至 3.2 晚。所有過夜旅客的人均消費亦由 2023 年第四季的港幣 6,100 元減至 2024 年首季的港幣 5,900 元。與 2018 年首季相比，旅客滿意度在 2024 年首季亦輕微上升 0.2 分，以 10 分為滿分計錄得 8.8 分。根據香港旅遊發展局進行的訪港旅客問卷調查結果，旅客再次訪港的意欲正面，2024 年首季的評分為 94%，較 2018 年首季微升 2%。向親友推薦香港的旅客百分比亦由 2018 年首季的 92% 升至 2024 年首季的 94%。

面對挑戰

本地勞工供應緊絀

5.13 在過去數年市況艱難期間，本地旅遊業的不同界別都受到重創，企業為了保持靈活，裁減大量職位。鑑於行業景況低迷，不少從業員已轉投其他界別，甚至選擇轉行。儘管旅遊業再次復蘇，並吸納人才以滿足人手需求，但本地勞動力減少一直是阻礙行業迅速復蘇的因素之一。經濟及行業發展可望逐步恢復正常，但本地勞工供應緊絀為復蘇帶來挑戰。

不同的旅客期望

5.14 公共衛生危機對全球旅遊業造成重大影響，引起大眾關注數碼化、可持續發展及健康等多個範疇。在疫情後，旅客現時更關心對環境產生的影響。他們的消費行為可能已經改變，更專注科技應用而非面對面接觸；選擇更可持續的旅遊模式；以及更重視治癒心靈的旅遊地點。旅客對旅遊模式亦有不同期望。全球化發展、便利的網上購物及速遞系統消除了地域界限。不同世代的人普遍追求可帶來特別體驗及愉快回憶的旅遊活動，不再只是購物或品嚐不同美食。業界需要推出具地區特色、文化遺產主題，以及自然保育和可持續發展等其他旅遊產品，以滿足旅客期望。

鄰近地區競爭激烈

5.15 為了推動經濟復蘇，澳門、台灣及東南亞等鄰近地區已推出新措施，以振興旅遊業。除了新景點及特別推廣活動之外，住宿及旅遊成本比香港低的旅遊產品更能吸引旅客興趣，尤其是在經濟復蘇期間。此外，更完善、更便利的運輸系統亦改變了部分短途旅客的行為。他們可選擇鄰近地區的酒店住宿，包括深圳和澳門。消費行為轉變，嚴重影響訪港旅客的逗留時間及人均消費。

把握機遇

擴大「個人遊」計劃

5.16 內地一直是主要的訪港旅客來源地。根據香港旅遊發展局 2024 年 4 月公布的統計資料，內地訪港旅客約有 869 萬人，佔 2024 年首季整體訪港旅客的 77%。自 2003 年 7 月起實施「個人遊」計劃以來，指定內地城市的合資格居民可申請「個人遊」簽注，以個人身份訪港。合資格內地城市數目由 2003 年首次推出計劃時的四個逐步增至 2007 年的 49 個。在中央政府對香港經濟及旅遊業發展的堅定支持下，「個人遊」計劃由 2024 年 3 月 6 日起擴大至陝西省西安及山東省青島，並由 2024 年 5 月 27 日起進一步擴展至另外八個城市，包括山西省太原、內蒙古自治區呼和浩特、黑龍江省哈爾濱、西藏自治區拉薩、甘肅省蘭州、青海省西寧、寧夏回族自治區銀川及新疆維吾爾自治區烏魯木齊，令合資格內地城市總數達 59 個。目前，「個人遊」計劃已開放予內地所有省會城市、自治區及四個直轄市參與。這次計劃擴展覆蓋超過 2 000 萬的稠密人口，將惠及本地旅遊業和相關界別，尤其是在內地勞動節黃金周及其他長假期期間。

政府提供廣泛支持

5.17 香港政府致力打造香港品牌，令香港更能吸引來自世界各地的旅客。根據 2024 年 2 月公布的《2024-25 年度財政預算案》，政府已增撥逾 10.9 億港元，加強推動本地旅遊業發展和舉辦活動。重點包括「維港美景」、沉浸式深度遊、針對年青客群的活動，以及與大灣區城市合作共同推廣「一程多站」，並預留港幣 1 億元，在未來三年加強宣傳盛事活動。此外，香港將繼續舉辦主題式金融論壇，例如「國際金融領袖投資峰會」、「裕澤香江」高峰論壇，並推出全新「海外演講贊助計劃」，進一步在海外推廣香港。在政府龐大的財政支持下，本地旅遊業、相關界別以至整個社會都可把握機遇，攜手努力向世界說好香港故事，歡迎全球旅客到訪。

5.18 除了打造香港品牌，提升旅客的旅遊體驗亦不可或缺。政府利用人工智能、大數據、地理位置標記服務、流動應用程式、虛擬實境、擴增實境和社交網絡平台等智能科技發展，推廣智慧旅遊，讓旅客更容易獲取資訊、自訂旅遊體驗，以及帶來更方便的住宿、餐飲、交通、娛樂及購物。行政長官在 2023 年《施政報告》中宣布，文化體育及旅遊局將成立跨部門「智慧旅遊工作組」，以制訂措施推動智慧旅遊，包括推出新一輪「旅行社資訊科技發展配對基金計劃」、利用科技提升旅客體驗、推動旅遊景點增設不同語言的電子導賞，以及善用智能科技加強管理入境旅行團。

5.19 當務之急是開發特色旅遊產品，以滿足遊客的期望。根據《施政報告》，政府把「文化古蹟本地遊鼓勵計劃」優化為「本地特色旅遊鼓勵計劃」，鼓勵業界開發特色主題旅遊，包括國家歷史旅遊、綠色生態旅遊、藍色資源旅遊、傳統文化旅遊、潮流文化旅遊、非物質文化遺產體驗、晚間探索等更多展現香港文化面貌的主題旅遊。

三跑道系統在 2024 年底全面投入運作

5.20 香港機場三跑道系統即將於 2024 年底全面投入運作，預料將為本地旅遊業帶來大量機遇。香港是全球最繁忙的國際航空樞紐之一，因此擴大機場容量有助容納大量來自現有和新興市場的旅客，釋放旅遊業的增長潛力。大量旅客到訪無疑將帶動一系列旅遊相關服務及設施的需求。此外，機場基建改善及連接能力增強，將促進旅遊業新措施的發展，包括創新的旅客體驗，繼而提升香港作為旅遊樞紐的整體競爭力，並鞏固香港作為休閒及商務旅客必遊目的地的地位。因此，三跑道系統投入運作，標示著香港旅遊業的變革里程碑。

啟德體育園預計 2025 年啟用

5.21 將香港定位為「亞洲盛事之都」是一項策略性措施，為本地旅遊業及持份者帶來龐大機遇。啟德體育園將於 2025 年初啟用，提供世界一流設施以舉辦國際級賽事及大型體育活動，是香港向前邁進的重要一步。這個先進的場館不僅迎合專業運動員及運動愛好者的不同需要，亦提供餐飲和購物場所等的全方位體驗。憑藉這些卓越的設施，香港可鞏固其作為全球盛事之都的美譽，吸引大量旅客訪港，最終推動經濟增長及整個旅遊生態系統繁榮發展。業內人士現時應把握良機，在策略上作好準備，迎接香港這一發展所帶來的卓越商業前景的良好時機。

《香港旅遊業發展藍圖 2.0》

5.22 香港政府在 2017 年 10 月公布《香港旅遊業發展藍圖》(《藍圖》)，為本港旅遊業訂定願景、目標及長遠發展策略，並提出短、中、長期措施。行政長官在 2023 年《施政報告》中宣布將制訂《藍圖 2.0》，並擬於 2024 年發表。《藍圖 2.0》將制訂工作計劃、具體行動、措施和績效指標，進一步加強旅遊業發展及促進不同行業之間的合作。期望憑藉業界代表、相關組織及持份者提供的集體意見，更重要的是政府給予的上述支持，加上社會各界攜手合作，香港將朝著目標及核心方向邁進，推動旅遊業高速優質發展。

5.23 至於旅遊業的人力推算，除了仔細分析反映本地經濟、人口統計及勞動市場重大變化的相關經濟指標之外，亦應考慮正在推行的基建發展和未來任何重大計劃。隨著業界持續審視及積極規劃業務復常，我們應審慎評估行業增長規模和步伐。為滿足行業的人手需要，平衡的策略性方針必不可少。

人力推算及每年額外人力需求

5.24 本會參考反映本地經濟、人口統計及勞動市場重大變化的相關經濟指標或統計資料後，在下文列出2024年至2027年旅遊業的人力趨勢。「人力推算」方法詳見附錄8。

5.25 經考慮 (i)推算人力趨勢（第5.24節）及(ii) 行業流失率（即每年永久離開行業的僱員百分比）後，現分別概述航空公司、旅行社／票務代理及MICE在2024年至2027年的估計每年額外人力需求。

(i) 航空公司

人力推算

5.26 下表5.7顯示2024年至2027年航空公司推算人力趨勢。

表5.7 2024年至2027年航空公司推算人力趨勢

年份	航空公司估計人力
2023	19 840
2024	21 685 (+9.3%)
2025	23 498 (+8.4%)
2026	25 134 (+7.0%)
2027	26 562 (+5.7%)

註：括號內百分比代表與前一年比較的變幅。

每年額外人力需求

5.27 下表5.8顯示2024年至2027年航空公司每年額外人力需求。

表 5.8 2024 年至 2027 年航空公司每年額外人力需求

職級	行業流失率	每年額外人力需求 (航空公司)		
		人力趨勢 (a)	業界流失人數 (b)	總數 (a) + (b)
經理／專業人員	0.03%	314	1	315
督導／技術員	0.37%	392	20	412
文員／操作工	0.29%	972	39	1 011
秘書／其他	12.12%	3	5	8

(ii) 旅行社／票務代理

人力推算

5.28 下表5.9顯示2024年至2027年旅行社／票務代理推算人力趨勢。

表5.9 2024年至2027年旅行社／票務代理推算人力趨勢

年份	旅行社／票務代理估計人力
2023	13 170
2024	15 176 (+15.2%)
2025	15 857 (+4.5%)
2026	16 378 (+3.3%)
2027	16 860 (+2.9%)

註：括號內百分比代表與前一年比較的變幅。

每年額外人力需求

5.29 下表5.10顯示2024年至2027年旅行社／票務代理每年額外人力需求。

表 5.10 2024 年至 2027 年旅行社／票務代理估計每年額外人力需求

職級	行業流失率	每年額外人力需求 (旅行社／票務代理)		
		人力趨勢 (a)	業界流失人數 (b)	總數 (a) + (b)
經理／專業人員	1.6%	137	36	173
督導／技術員	0.0% [#]	187	0	187
文員／操作工	0.0% [#]	582	0	582
秘書／其他	6.1%	16	16	32

[#]就督導／技術員及文員／操作工級而言，有經驗的新入職僱員人數在過去一年超過離職僱員人數。

(iii) MICE

人力推算

5.30 下表5.11顯示2024年至2027年MICE推算人力趨勢。

表5.11 2024年至2027年 MICE 推算人力趨勢

年份	MICE 估計人力
2023	2 831
2024	2 905 (+2.6%)
2025	2 967 (+2.1%)
2026	3 021 (+1.8%)
2027	3 067 (+1.5%)

註：括號內百分比代表與前一年比較的變幅。

每年額外人力需求

5.31 下表5.12顯示2024年至2027年MICE每年額外人力需求。

表 5.12 2024 年至 2027 年 MICE 估計每年額外人力需求

職級	行業流失率	每年額外人力需求 (MICE)		
		人力趨勢 (a)	業界流失人數 (b)	總數 (a) + (b)
經理／專業人員	4.1%	8	16	24
督導／技術員	2.0%	24	24	48
文員／操作工	0.2%	26	3	29
秘書／其他	0.0%	1	0	1

6 建議

本會根據調查結果及行業情況，向業界持份者提出下列建議，以滿足行業的人力需求。

政府

6.1 新冠肺炎疫情重創香港旅遊業，促使大量從業員轉行以維持生計。即使市況已逐漸復常及回穩，但人手不足的問題依然存在，直接影響款待服務質素。航空公司、旅行社、MICE 及博物館等旅遊界別需要大量勞動力，才能為旅客帶來賓至如歸的體驗。為了應對這個挑戰，香港政府（下稱政府）應繼續積極招聘內地及海外人才，引進有技術的專業人員，以穩定勞動人口，提升旅遊業的整體服務質素。這項措施不但有助支持業界復蘇，亦可提升香港作為首選旅遊熱點的地位。

6.2 除了從內地及海外「搶人才」之外，政府亦可進一步拓展本地勞動市場，紓緩人手不足的問題。政府可進一步向僱主推廣各種就業計劃，以吸納不同類型及充滿活力的勞動人口，包括婦女、年輕離校生，以及對職場仍有熱忱的中老年人士。透過不同的就業計劃，例如「婦女再就業計劃」、「展翅青見計劃」及「中高齡就業計劃」，僱主可接觸更多求職者，填補全職、兼職及臨時職位空缺。即使求職者在款待行業的經驗可能不足，但他們累積的人生經驗，包括解決疑難、自我管理，以及面對困難時的心理協調和適應能力，有助其更容易適應旅遊業；人力調查顯示，這些都是僱主對業內文員／操作工的主要培訓需求。此外，政府應繼續在不同地區舉辦大型招聘會，為僱主及求職者穿針引線。

6.3 僱主在招聘上面對重大挑戰，並表示缺乏具備相關經驗的求職者，填補經理／專業人員及督導／技術員空缺。在人手短缺的情況下，培訓及定制課程對提升從業員技能是非常重要的。職業專才教育（職專教育）培訓機構提供的在職課程，將有助從業員進一步裝備自己，在職場上一展所長。有見及此，政府可資助僱主為僱員提供在職培訓。此外，政府可檢視旅遊業資助計劃的範圍，例如「旅遊行業發展基金」（下稱發展基金）。為了提升本地旅遊業的整體競爭力，發展基金現時資助有利旅行社的培訓及推廣活動，在適當情況下可擴大合資格範圍，以涵蓋旅遊業內其他界別的從業員。這些資助計劃將鼓勵更多從業員掌握最新的行業知識，了解最新的市場趨勢。文員／操作工方面，僱主亦認為難以物色具備相關經驗的求職者。隨著政府不斷推出市場營銷及推廣活動，促進香港旅遊業發展，勞工市場應會重拾信心。政府可進一步向市民推廣持續進修基金，鼓勵他們終身學習及接受再培訓，尤其是旅遊業及相關界別。

6.4 為配合政府推廣香港作為海外旅客的旅遊目的地，職專教育機構必須全力培育新血，以擴大旅遊業的勞動力。為了消除僱主對僱員缺乏相關經驗的憂慮，政府可鼓勵僱主聘請學徒，並為學生提供實習訓練，例如向僱主發放學生實習津貼。除了行業知識外，讓學生有機會在真實的工作環境中汲取經驗，從而在課堂以外作好準備，亦同樣重要。

業界及僱主

6.5 調查數據顯示，旅遊業大部分機構反映業界的薪酬及福利制度、工作性質及工作量都令僱主難以挽留僱員。僱員目前對僱主提供的工作待遇有更高期望。本會鼓勵業界檢視目前的薪酬待遇，並提供更吸引的職涯規劃，以挽留專業人員。工作環境及幸福感亦是僱員求職時的考慮要素。另外，對不同世代的僱員來說，福利可能並非考慮要素，重要的是與僱主擁有共同價值觀。就行業工作性質及工作量而言，業界可考慮利用機械人及科技取代部分工作，例如票務及預訂等，從而集中人力資源。

6.6 除了檢視薪酬待遇之外，業界亦應考慮僱員發展機會、晉升機會及實質福利。本會建議僱主鼓勵僱員根據最新行業發展，考取更高資歷、提升技能及接受再培訓，同時讓員工擴闊國際視野，尤其是內地及海外市場，以尋求職業發展。僱主亦可讓安排僱員部門內和/或跨部門的工作輪調，使僱員能夠學習新技能、擴大社交網絡及增加在職經驗。

6.7 業界應積極參與多項支持旅遊業的資助計劃，打造香港成為「亞洲盛事之都」及「國際會展之都」，同時幫助從業員建立信心，吸引更多人投身業界。這些計劃包括「本地特色旅遊活動先導計劃」，支持具本地特色的旅遊項目，從而宣揚香港的優質旅遊形象；「2024/25 小型企業會議、獎勵旅遊及國際會議（會獎）訪港團體資助計劃」，加強對香港入境遊旅行代理商的業務發展支持，從而提升其競爭力以吸引更多會獎活動在香港舉行；以及「定期展覽獎勵計劃」，協助會展業復蘇，並強化香港作為國際會展之都的地位。

僱員

6.8 香港旅遊業發展迅速，僱員必須積極參與提升技能的計劃，以緊貼最新趨勢和發展。企業已從疫情及現時疫情後的環境中汲取經驗，明白需要保持競爭優勢，因此要求僱員靈活變通、適應力強，並具備先進知識及技能。本會鼓勵僱員參與業界的技能提升計劃。透過培訓，僱員可把握寶貴機會擴展專業知識，改善服務質素，並預先裝備自己，以迎合旅客不斷轉變的需求。旅遊業是一個以人為本的行業，只有秉持不斷學習的文化，才能提升行業定位，以提供卓越的體驗，為香港旅遊業的長遠成功作出貢獻。

6.9 本會亦鼓勵僱員利用現有的資助計劃，尋求持續進修及終身學習。僱員投資於個人及專業發展，不但可提升個人實力，亦有利整體行業。僱員應利用政府提供的持續進修基金，報讀特定行業課程或考取更高學歷。合資格旅行社、認可領隊及導遊亦可申請香港旅遊業議會管理的「旅遊行業發展基金」，以參與行業培訓。有關資助可讓僱員不斷更新知識、鍛練技能，並在瞬息萬變的旅遊業中穩佔先機。

培訓機構

6.10 有鑑於旅客背景多元化，培訓機構應積極考慮擴大招生範圍。因應學生更趨多元化，包括來自內地及東南亞國家的學生，各機構可更好地培育未來旅遊業人才，迎合不同旅客的需要及喜好。本地培訓機構已準備就緒，擁有完善的設施、經驗豐富的教學人員，而且課程全面，因此穩佔優勢，能夠吸納背景多元化的學生。培訓機構透過發掘廣泛人才及文化觀點，能夠栽培熟練、具有文化觸覺，以及適應行業需求不斷變化的旅遊業專才。為了提升培訓課程的吸引力，各機構應繼續尋求政府支持以改善政策，包括學歷互認安排及支持非本地學生繼續深造研習。

6.11 培訓機構應仔細審視僱主在調查中表達的主要培訓需求，並在課程中加入全面和針對性的培訓，培育學生投身旅遊業。以經理／專業人員為例，培訓應以基本管理技巧為重點，包括銷售及市場營銷、策略規劃、執行及評估。至於督導／技術員及文員／操作工，培訓範疇必須涵蓋不同通用技巧，例如服務態度、顧客服務、解決疑難、面對困難時的心理協調和適應能力，以及危機處理。從業員必須具備這些技巧，以提供卓越服務及應對挑戰。具備這些軟技能的僱員可發揮所長，更重要的是有助提升香港旅遊業的整體競爭力。

6.12 實習體驗相當重要，讓學生能夠加強就業準備及提升就業能力。本會鼓勵培訓機構與海外教育機構及業界夥伴發掘協作機遇，積極為修讀旅遊專業的學生提供更多實習和考察機會。實習為學生提供寶貴的在職培訓，讓他們能夠將課堂知識應用於實際環境，並培養僱主要求的關鍵技能。這些親身經驗將有助學生建立信心，提高適應能力，並提升僱主重視的特定行業專業知識。此外，提供考察機會可有效地幫助學生培養國際視野。跨文化交流有助學生擴闊視野、加深文化意識及發展全球思維，這些都是他們在職場上取得成功的關鍵要素。

參考資料：

1. 環球經濟展望：<https://www.capitaleconomics.com/>
2. 香港旅遊發展局統計資料：
<https://www.discoverhongkong.com/eng/hktb/newsroom/tourism-statistics.html>
https://partnet.hktb.com/filemanager/en/content_6/HK_Tourism_Industry_Snapshot_Apr_2024.pdf
3. 國際貨幣基金組織 2024 年 4 月《世界經濟展望》：
<https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2024/04/16/world-economic-outlook-april-2024>
4. 聯合國世界旅遊組織[UNWTO]：
<https://www.unwto.org/un-tourism-world-tourism-barometer-data>
5. 政府統計處：https://www.censtatd.gov.hk/en/press_release_detail.html?id=5412
6. 個人遊計劃進一步擴展至西安市和青島市：
<https://www.info.gov.hk/gia/general/202402/23/P2024022300430.htm>
7. 政府就《香港旅遊業發展藍圖 2.0》推展業界諮詢：
<https://www.info.gov.hk/gia/general/202405/02/P2024050200331.htm>
8. 特區政府總結內地勞動節黃金周旅客訪港情況：
<https://www.info.gov.hk/gia/general/202405/06/P2024050600717.htm>
9. 《2024-25 年度財政預算案》：<https://www.budget.gov.hk/2024/eng/speech.html>
10. 行政長官 2023 年施政報告：
<https://www.policyaddress.gov.hk/2023/en/p85b.html>
11. 香港旅遊業便覽：
https://www.tourism.gov.hk/pdf/FactSheet/2023/tourism_fact_sheets_2023_en.pdf
12. 旅遊業統計資料（hktb.com）：
https://partnet.hktb.com/en/research_statistics/latest_statistics/index.html
13. 旅遊及旅遊業 — 香港 | Statista 市場預測：
<https://www.statista.com/outlook/mmo/travel-tourism/hong-kong#revenue>
14. <https://www.futuremarketinsights.com/reports/hong-kong-tourism-spend-analysis-forecast> 香港旅遊業市場規模及行業份額 — 2032 年 | FMI（futuremarketinsights.com）：
<https://www.futuremarketinsights.com/reports/hong-kong-tourism-spend-analysis-forecast>
15. https://partnet.hktb.com/en/trade_support/special_funding_support_for_small_sized_corporate_meeting_and_convention_mc_groups_for_hotel/index.html
16. 盛事年表：<https://www.brandhk.gov.hk/docs/default-source/default-document-library/mega-events-en.pdf>
17. 18 區日夜都繽紛：<https://www.nightvibeshk.gov.hk/en/events-districts.php>
18. 香港夜繽紛：<https://www.nightvibeshk.gov.hk/en/about.html>

19. 香港資訊及通訊科技獎 — 智慧出行獎

https://www.gs1hk.org/SmartMobilityAward?utm_source=googleads&utm_medium=search&utm_campaign=ICTAwards2024&gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwxeyxBhC7ARIsAC7dS3-smoyLL1QWat8czPUIIMja2_l36AluD9naXwtq1h46qT6iwWP9nWsaAr_zEALw_wcB

附錄 1

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

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會成員名單 2024 – 2026

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)

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)

盧淑婷女士 (香港旅遊發展局推薦代表)

麥秀蘭女士 (旅行代理商推薦代表)

吳子文博士 (飲食業聯會推薦代表)

謝淦廷先生 (香港旅遊業議會推薦代表)

委員（續）：

韋瑞民先生	（香港酒店業協會推薦代表）
黃金湖先生	（中小型酒店推薦代表）
黃文輝先生	（大型酒樓連鎖集團推薦代表）
黃達明先生	（體育／康樂機構推薦代表）
胡瑞麟先生	（本地連鎖酒店集團推薦代表）
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 BIEGER Felix M
Mr GREINER Rudolf
Mr READING Graeme J
朱民康先生

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。

旅遊業人力調查工作小組成員名單 2023 – 2025

召集人：

梁耀霖先生, MH	香港旅遊業議會
-----------	---------

成員：

李劍彬先生	貝利展覽（香港）有限公司
-------	--------------

畢傑思先生	航空公司代表協會
-------	----------

鄭家濂先生	香港迪士尼樂園度假區
-------	------------

郭詩慧女士	香港旅遊發展局
-------	---------

林和忠拿督, KSJ	良機網集團有限公司
------------	-----------

游迪威先生	香港永安旅遊有限公司
-------	------------

熊佩玲女士	旅遊事務署
-------	-------

林迺文先生	酒店及旅遊學院／中華廚藝學院／國際廚藝學院
-------	-----------------------

葉玉琮女士	香港專業教育學院
-------	----------

秘書：

陳琬琳女士	職業訓練局
-------	-------

旅遊業人力調查工作小組成員名單 2024 – 2026

召集人：

鄭家濂先生

香港迪士尼樂園度假區

成員：

李劍彬先生

貝利展覽（香港）有限公司

畢傑思先生

航空公司代表協會

林和忠拿督, KSJ

良機網集團有限公司

麥秀蘭女士

捷成假期有限公司

謝淦廷先生

香港旅遊業議會

熊佩玲女士

旅遊事務署

林廼文先生

酒店及旅遊學院／中華廚藝學院／國際廚藝學院

葉玉琮女士

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。

詞彙釋義

全職僱員	「全職僱員」指每周工作至少 18 小時、已工作四周或以上且在樣本機構／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。
全職實習生	「全職實習生」指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。
全職空缺	「全職空缺」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。
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。
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。

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。
中四至中七	「中四至中七」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

Serial No.

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 2023 MANPOWER SURVEY OF THE TOURISM INDUSTRY****旅遊業2023年人力調查**

The 2023 Manpower Survey of the Tourism Industry aims at collecting manpower information of the industry concerned for formulating recommendations on future manpower training. Please provide the information of your establishment as at **1st August 2023** by filling in the questionnaire. Thank you.

旅遊業2023年人力調查旨在蒐集業內人力情況的最新資料，從而為未來人力訓練制訂相關的適當建議。
懇請 貴機構根據**2023年8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 _____

TOTAL NO. OF PERSONS ENGAGED: _____

僱員總人數

NATURE OF BUSINESS:

業務性質

☐ Airline Companies

航空公司

☐ Travel Agents

旅行社

☐ Ticketing Agents

票務代理

☐ Tour Operators

旅行團組團商

☐ Meetings, Incentives, Conventions
and Exhibitions (MICE)

會議，獎勵及展覽

☐ Amusement Parks And Theme Parks /
Museum / Attractions

遊樂園及主題樂園／博物館／景點

☐ Others, please specify

其他，請註明 _____

TYPE OF TOUR OPERATORS:

旅行團組團商類別

☐ Inbound

入境旅遊

☐ Outbound

出境旅遊

Details of Contact Person***聯絡人資料***NAME : _____
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。

A

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 descriptions of the 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 'B' 至 'E' 欄。

Principal Jobs (Full-time employees) 主要職務 (全職僱員)

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 Employees as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日 的僱員人數 (實習生/ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at 1 st August 2023 在2023年8月1日 的實習生/ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日的 空缺額 (實習生/ 學徒 [#] 除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津貼 收入) Code 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$30,000 4 \$30,001 - \$40,000 5 \$40,001 - \$50,000 6 \$50,001 - \$60,000 7 \$60,001 or above 或以上
e.g.: Job Title A (3 employees, 1 Apprentice and 2 vacancies) 例子: 職位甲 (3名僱員, 1名學徒及2個空缺)	3	1	2	6
Managerial/ Professional Level 經理／專業人員級				
101 Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理				
102 Director of Personnel and Training ; Director of Human Resources 人事及訓練部總監；人力資源部總監				
103 Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監；公共關係部經理				
104 Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理； 資訊科技經理；資訊科技項目經理； 資訊保安專責經理				
105 Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事				
106 Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師				
107 Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理				
108 Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理；數碼營銷經理				
109 Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 人事部經理；人事及訓練部經理；人力資源部經理；訓練部經理				
110 Reservations Manager 訂位部經理				

"Trainees/Apprentices" refers 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。

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 Employees as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日 的僱員人數 (實習生／ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at 1 st August 2023 在2023年8月1日 的實習生／ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日的 空缺額 (實習生／ 學徒 [#] 除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津貼 收入) <u>Code</u> 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$30,000 4 \$30,001 - \$40,000 5 \$40,001 - \$50,000 6 \$50,001 - \$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'。				
Managerial/ Professional Level (continued) 經理／專業人員級（續）				
111 Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager/Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理；業務發展經理				
112 Ticketing Manager 票務部經理				
Airport Manager ; Traffic Manager ; Crew Control Manager /Crew Operations Manager ; In-flight Services Manager ; Customer Relations Manager 機場經理；交通事務經理；機組人員運作經理；客戶關係經理				
115 Flight Dispatch Manager 航班簽派經理				
116				
Supervisory/ Technical Level 督導／技術員級				
Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任； 數碼營銷主任				
201 Accounting Supervisor ; Accounting Officer 會計部主管；會計部主任 (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/ paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／會計部／出納等)				
202 Airport Supervisor ; Traffic Supervisor ; Crew Control Supervisor / Crew Operations Supervisor ; Senior Purser ; Purser ; Customer Relations Supervisor 機場主管；交通事務主管；機組人員運作主管；高級機艙事務長；機艙 事務長；客戶關係主管				
203 Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員；程式編寫員；資訊保安主任				
204 Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任；訓練部主任；人力資源部主任				
206 Planning Supervisor 策劃主管				
207 Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任				
208 Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管；團體營業聯絡主任；助理營業經 理；營業部助理主管				
209 Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任				
210 Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員				
211				

"Trainees/Apprentices" refers 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。

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 Employees as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日 的僱員人數 (實習生／ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at 1 st August 2023 在2023年8月1日 的實習生／ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日的 空缺額 (實習生／ 學徒 [#] 除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津貼 收入) Code 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$30,000 4 \$30,001 - \$40,000 5 \$40,001 - \$50,000 6 \$50,001 - \$60,000 7 \$60,001 or above 或以上
Clerical/ Operative Level 文員／操作工級				
301 Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員				
303 General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員；人事部文員；訓練部文員；營業部文員；核對文員；人力 資源部文員				
304 Reservations Agent 訂位代理				
305 Sales Representative 營業代表				
306 Statistical Clerk ; Operation Clerk ; Planning Officer 統計部文員；業務文員；策劃主任				
307 Cabin Attendant ; Crew 機艙服務員				
308 Cargo Officer (Passenger Service) 貨物裝卸主任（旅客服務）				
309 Ground Hostess ; Ground Crew ; Ground Services Staff 地勤服務員；行李過磅處人員				
310 Information Counter Officer ; Customer Services Officer 詢問處主任；客戶服務部主任				
311 Flight Dispatch Officer 航班簽派員				
313 Airport Officer ; Crew Control Officer / Crew Operations Officer 機場主任；機組人員運作主任				
314 Traffic Officer 交通事務主任				
318 Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員； 用戶支援員				
324 Airline Reservation and/or Ticketing Clerk 航空公司訂位及；或票務部文員				
326 Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展 / 公共關係助理； 數碼營銷助理				
Secretarial/ Others Level 秘書／其他職級				
401 Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員				
402 Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差				
Other Related Tourism Industry Staff 其他相關旅遊業的員工				
For Official Use	0	0	0	

“Trainees/Apprentices” refers 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
兼職僱員

1. Please indicate the post and the corresponding manpower information for part-time employees[^] as at 1st August 2023.
請填寫在2023年8月1日 貴機構的兼職僱員[^]的職位及相關人力資訊。

Post (Please refer to the principal job in Part I) 職位 (請參考第一部份之主要職務)	Part-time employees [^] 兼職僱員 [^]		
	[^] “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。		
	No. of employees reported duty as at 1st August 2023 在 2023年8月1日 的 值勤人數	Wage 工資 Code 編號 Average Hourly Wage Range 平均時薪幅度 1 \$40 - \$50 2 \$51 - \$65 3 \$66-\$100 4 \$101 or above 或以上	No. of vacancies as at 1st August 2023 在 2023年8月1日 的 空缺數目

Business Environment
行業概況

2. Please indicate your view 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。

<input type="checkbox"/>	Better 較佳	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">+ %</div>	(Please state reasons) (請說明原因)	_____
<input type="checkbox"/>	Stable 穩定			
<input type="checkbox"/>	Worsen 較差	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">- %</div>	(Please state reasons) (請說明原因)	_____
<input type="checkbox"/>	Uncertain 不肯定			

3. Other than the current job positions of your establishment, please indicate the **new** job position(s) that will be introduced in the future (if any) in order to meet the emerging trends of the industry.
除現有職位以外，請指出 貴機構未來將會引入的新職位(如有)，以配合行業的新興趨勢。

New Job title 新職位名稱	Job Descriptions 職位描述

Age distribution of Employees

僱員年齡分布

4. Please state the number of **full-time employees** of the following job levels and age range distribution.
請列出 貴機構在下列職級及年齡分布的**全職僱員**人數。

	25 or below 25 歲或以下	26 – 35 26 至 35 歲	36 – 45 36 至 45 歲	46 – 55 46 至 55 歲	56 – 65 56 至 65 歲	66 or above 66 歲或以上	No such level of staff 沒有相關 職級員工
(a) Managerial/Professional 經理／專業人員							<input type="checkbox"/>
(b) Supervisory/ Technical 督導／技術員							<input type="checkbox"/>
(c) Clerical /Operative 文員／操作工							<input type="checkbox"/>
(d) Secretarial/ Others 秘書／其他員工							<input type="checkbox"/>

New Recruitment

新聘僱員

5. Please state the number of full-time employees who were **newly recruited** in the **past 12 months**.
(If there is no recruitment, please fill “0” in the box)
請列出 貴機構在過去十二個月內**新招聘**的全職僱員人數。(如沒有招聘，請在方框內填上“0”)

	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
(a) Total 總人數				
(b) Number of new recruits without tourism industry experience and / or tourism training 新招聘中 沒有 旅遊業經驗及／或 沒有 接受旅遊業培訓的全職僱員人數。				
(c) Number of new recruits who are fresh graduates of tourism programmes 新招聘的應屆旅遊業培訓課程 畢業生 人數				

Employees Leaving the Establishment

僱員離職

6. Please state the number of full-time employees who **left** in the **past 12 months**.
(If there is no employees left, please fill “0” in the box)
請列出 貴機構在過去十二個月內**離職**的全職僱員人數。(如沒有員工離職，請在方框內填上“0”)

(a) Managerial/Professional 經理／專業人員	<input type="text"/>	(b) Supervisory/Technical 督導／技術員	<input type="text"/>
(c) Clerical/Operative 文員／操作工	<input type="text"/>	(d) Secretarial/Others 秘書／其他員工	<input type="text"/>

7. Please state the number of full-time employees who **will be retiring** in the **next 12 months**.
(If there is no employees retired, please fill “0” in the box)
請列出 貴機構預計在未來十二個月內**退休**的全職僱員人數。(如沒員工退休，請在方框內填上“0”)

(a) Managerial/Professional 經理／專業人員	<input type="text"/>	(b) Supervisory/Technical 督導／技術員	<input type="text"/>
(c) Clerical/Operative 文員／操作工	<input type="text"/>	(d) Secretarial/Others 秘書／其他員工	<input type="text"/>

Recruitment Difficulties

招聘困難

8. Please indicate the difficulties encountered in the recruitment of full-time employees in 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。

Reasons 原因	Managerial/ Professional 經理／ 專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／ 其他員工
(a) No recruitment was taken place (incl. no recruitment due to no such level of staff) 沒有招聘(包括因沒有相關職級的員工而沒有進行招聘)	<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，但 <u>沒有遇到</u> 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 缺乏具相關經驗的求職者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Lack of candidates with relevant training / academic or professional qualifications in the related disciplines 缺乏具相關訓練／學歷或專業資格的求職者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Terms of employment could not meet candidates' expectations 聘用條件未能符合求職者的要求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Working environment could not meet candidates' expectations 工作環境未能符合求職者的要求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Limited career prospects 晉升機會有限	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) 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"/>
(vii) Alternative offers in the market 市場上有其他選擇	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Others (please specify) 其他（請說明）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. 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。

<u>Difficulties</u> 困難	<u>Managerial/</u> <u>Professional</u> 經理／ 專業人員	<u>Supervisory/</u> <u>Technical</u> 督導／技術員	<u>Clerical/</u> <u>Operative</u> 文員／操作工	<u>Secretarial/</u> <u>Others</u> 秘書／ 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 catering/hotel sectors and other industries in terms of: 就以下方面與飲食／酒店及其他行業之競爭：				
● 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"/>
● Opportunity of skills training or personal development 技能培訓或個人發展的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Lack of sense of belonging by staff 員工缺乏歸屬感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) 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"/>

Preferred Level of Education and Years of Experience of Employees

僱員宜有的教育程度及相關年資

10. Please choose preferred Level of Education 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。

Job level 職級	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
(a) Level of Education (Please tick “✓” 1 box 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 7 中四至中七	<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 “✓” 1 box 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"/>

Training of Employees

僱員的訓練

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 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
Face-to-face 實體：				
(a) Company's in-house training 公司內部培訓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Outside training provider 外間培訓機構	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) On-the-job training 在職培訓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online 網上：				
(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"/>	<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"/>	<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"/>

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：

☐ Increase 增加
 ☐ Decrease 減少

☐ Remain unchanged 維持不變
 ☐ 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/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／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) Organization 組織能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Risk Management 風險管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) Environment, Social, Governance (ESG) 環境保護、社會責任以及公司治理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Others (please specify) 其他（請說明）1. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Professional Skills 專業技能				
(i) Venue Operations 場地營運	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Catering Service 餐飲服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Travel Insurance 旅遊保險	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Information Technology 資訊科技	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Laws, rules and regulations 法律、法規和條例	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) First-aid 急救	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Tour-escorting and Tour-guiding 領隊及導遊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ix) Convention and Exhibition Management 會議及展覽管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(x) Travel/Cruise Consultancy 旅遊/郵輪顧問	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(xi) Travel Health 旅遊健康	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(xii) Others (please specify) 其他（請說明）1. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<u>Training</u> 培訓	<u>Managerial/</u> <u>Professional</u> 經理／專業人員	<u>Supervisory/</u> <u>Technical</u> 督導／技術員	<u>Clerical/</u> <u>Operative</u> 文員／操作工	<u>Secretarial/</u> <u>Others</u> 秘書／其他員工
C. Generic Skills 通用技巧				
(i) Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Collaboration 協作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Communication/Presentation 溝通／演講	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Critical Thinking 批判性思考	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Problem Solving 解決疑難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Resilience 面對困難時的心理協調和適應能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) Self-management 自我管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Crisis Handling 危機處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ix) Others (please specify) 其他（請說明）1. _____ 2. _____ 3. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<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"/>
(iii) 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。

**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 2023 MANPOWER SURVEY OF THE TOURISM INDUSTRY****旅遊業2023年人力調查**

The 2023 Manpower Survey of the Tourism Industry aims at collecting manpower information of the industry concerned for formulating recommendations on future manpower training. Please provide the information of your establishment as at **1st August 2023** by filling in the questionnaire. Thank you.

旅遊業2023年人力調查旨在蒐集業內人力情況的最新資料，從而為未來人力訓練制訂相關的適當建議。
懇請 貴機構根據**2023年8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 _____

TOTAL NO. OF PERSONS ENGAGED: _____

僱員總人數

NATURE OF BUSINESS:

業務性質

☐ Airline Companies

航空公司

☐ Travel Agents

旅行社

☐ Ticketing Agents

票務代理

☐ Tour Operators

旅行團組團商

☐ Meetings, Incentives, Conventions
and Exhibitions (MICE)

會議，獎勵及展覽

☐ Amusement Parks And Theme Parks /
Museum / Attractions

遊樂園及主題樂園／博物館／景點

☐ Others, please specify

其他，請註明 _____

TYPE OF TOUR OPERATORS:

旅行團組團商類別

☐ Inbound

入境旅遊

☐ Outbound

出境旅遊

Details of Contact Person***聯絡人資料***

NAME : _____

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。

T

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 descriptions of the 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 'B' 至 'E' 欄。

Principal Jobs (Full-time employees) 主要職務 (全職僱員)

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 Employees as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日 的僱員人數 (實習生/ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at 1 st August 2023 在2023年8月1日 的實習生/ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日的 空缺額 (實習生/ 學徒 [#] 除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津貼 收入) Code 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$30,000 4 \$30,001 - \$40,000 5 \$40,001 - \$50,000 6 \$50,001 - \$60,000 7 \$60,001 or above 或以上
e.g.: Job Title A (3 employees, 1 Apprentice and 2 vacancies) 例子: 職位甲 (3名僱員, 1名學徒及2個空缺)	3	1	2	6
Managerial/ Professional Level 經理／專業人員級				
101 Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理				
102 Director of Personnel and Training ; Director of Human Resources 人事及訓練部總監；人力資源部總監				
103 Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監；公共關係部經理				
104 Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理； 資訊科技經理；資訊科技項目經理； 資訊保安專責經理				
105 Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事				
106 Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師				
107 Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理				
108 Marketing Manager ; Director of Sales ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；項目經理；數碼營銷經理				
109 Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 人事部經理；人事及訓練部經理；人力資源部經理；訓練部經理				
110 Reservations Manager 訂位部經理				

"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。

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 Employees as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日 的僱員人數 (實習生／ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at 1 st August 2023 在2023年8月1日 的實習生／ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日的 空缺額 (實習生／ 學徒 [#] 除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津貼 收入) Code 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$30,000 4 \$30,001 - \$40,000 5 \$40,001 - \$50,000 6 \$50,001 - \$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'。			
Managerial/ Professional Level (continued) 經理／專業人員級 (續)				
Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager/Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理；業務發展經理				
Ticketing Manager 票務部經理				
Product Development Manager 產品發展經理				
Supervisory/ Technical Level 督導／技術員級				
Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任； 數碼營銷主任				
Accounting Supervisor ; Accounting Officer 會計部主管；會計部主任 (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/ paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／會計部／出納等)				
Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員；程式編寫員；資訊保安主任				
Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管；業務主任；旅遊部主管； 旅遊部主任				
Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任；訓練部主任；人力資源部主任				
Planning Supervisor 策劃主管				
Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任				
Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管；團體營業聯絡主任；助理營業經 理；營業部助理主管				
Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任				
Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員				
Product Development Supervisor 產品發展主任				

[#] "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。

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 Employees as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日 的僱員人數 (實習生／ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at 1 st August 2023 在2023年8月1日 的實習生／ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日的 空缺額 (實習生／ 學徒 [#] 除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee’s basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津貼 收入) Code 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$30,000 4 \$30,001 - \$40,000 5 \$40,001 - \$50,000 6 \$50,001 - \$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’。				
Clerical/ Operative Level 文員／操作工級				
Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員				
General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員；人事部文員；訓練部文員；營業部文員；核對文員；人力 資源部文員				
Reservations Agent 訂位代理				
Sales Representative 營業代表				
Travel Agency Clerk ; Reservation and/or Ticketing Clerk 旅行社文員；訂位及／或票務部文員				
Visa Clerk 簽證部文員				
Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）				
Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員； 用戶支援員				
Tour Escort ; Escort Guide (Outbound) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）				
Travel Consultant 旅遊顧問				
Cruise Consultant 郵輪顧問				
Coach Driver 旅遊車司機				
Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展 / 公共關係助理； 數碼營銷助理				
Product Development Executive 產品發展員				
Secretarial/ Others Level 秘書／其他職級				
Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員				
Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差				
Other Related Tourism Industry Staff 其他相關旅遊業的員工				

For Official Use			
------------------	--	--	--

"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
兼職僱員

1. Please indicate the post and the corresponding manpower information for part-time employees[^] as at 1st August 2023.
請填寫在2023年8月1日 貴機構的兼職僱員[^]的職位及相關人力資訊。

Post (Please refer to the principal job in Part I) 職位 (請參考第一部份之主要職務)	Part-time employees [^] 兼職僱員 [^]		
	[^] “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。		
	No. of employees reported duty as at 1st August 2023 在 2023年8月1日 的 值勤人數	Wage 工資 Code 編號 Average Hourly Wage Range 平均時薪幅度 1 \$40 - \$50 2 \$51 - \$65 3 \$66-\$100 4 \$101 or above 或以上	No. of vacancies as at 1st August 2023 在 2023年8月1日 的 空缺數目

Business Environment
行業概況

2. Please indicate your view 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。

<input type="checkbox"/>	Better 較佳	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">+ %</div>	(Please state reasons) (請說明原因)	
<input type="checkbox"/>	Stable 穩定			
<input type="checkbox"/>	Worsen 較差	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">- %</div>	(Please state reasons) (請說明原因)	
<input type="checkbox"/>	Uncertain 不肯定			

3. Other than the current job positions of your establishment, please indicate the **new** job position(s) that will be introduced in the future (if any) in order to meet the emerging trends of the industry.
除現有職位以外，請指出 貴機構未來將會引入的新職位(如有)，以配合行業的新興趨勢。

New Job title 新職位名稱	Job Descriptions 職位描述

Age distribution of Employees

僱員年齡分佈

4. Please state the number of **full-time employees** of the following job levels and age range distribution.
請列出 貴機構在下列職級及年齡分佈的**全職僱員**人數。

	25 or below 25 歲或以下	26 – 35 26 至 35 歲	36 – 45 36 至 45 歲	46 – 55 46 至 55 歲	56 – 65 56 至 65 歲	66 or above 66 歲或以上	No such level of staff 沒有相關 職級員工
(a) Managerial/Professional 經理／專業人員							<input type="checkbox"/>
(b) Supervisory/ Technical 督導／技術員							<input type="checkbox"/>
(c) Clerical /Operative 文員／操作工							<input type="checkbox"/>
(d) Secretarial/ Others 秘書／其他員工							<input type="checkbox"/>

New Recruitment

新聘僱員

5. Please state the number of full-time employees who were **newly recruited** in the **past 12 months**.
(If there is no recruitment, please fill “0” in the box)
請列出 貴機構在過去十二個月內**新招聘**的全職僱員人數。(如沒有招聘，請在方框內填上“0”)

	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
(a) Total 總人數				
(b) Number of new recruits without tourism industry experience and / or tourism training 新招聘中 沒有 旅遊業經驗及／或 沒有 接受旅遊業培訓的全職僱員人數。				
(c) Number of new recruits who are fresh graduates of tourism programmes 新招聘的應屆旅遊業培訓課程 畢業生 人數				

Employees Leaving the Establishment

僱員離職

6. Please state the number of full-time employees who **left** in the **past 12 months**.
(If there is no employees left, please fill “0” in the box)
請列出 貴機構在過去十二個月內**離職**的全職僱員人數。(如沒有員工離職，請在方框內填上“0”)

(a) Managerial/Professional 經理／專業人員	<input type="text"/>	(b) Supervisory/Technical 督導／技術員	<input type="text"/>
(c) Clerical/Operative 文員／操作工	<input type="text"/>	(d) Secretarial/Others 秘書／其他員工	<input type="text"/>

7. Please state the number of full-time employees who **will be retiring in coming 12 months**.

(If there is no employees retired, please fill "0" in the box)

請列出 貴機構預計在未來十二個月內退休的全職僱員人數。(如沒員工退休，請在方框內填上“0”)

(a) Managerial/Professional
經理／專業人員

(b) Supervisory/Technical
督導／技術員

(c) Clerical/Operative
文員／操作工

(d) Secretarial/Others Level
秘書／其他員工

Recruitment Difficulties

招聘困難

8. Please indicate the difficulties encountered in the recruitment of full-time employees in 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。

Reasons 原因	Managerial/ Professional 經理／ 專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／ 其他員工
(a) No recruitment was taken place(incl. no recruitment due to no such level of staff) 沒有招聘(包括因沒有相關職級的員工而沒有進行招聘)	<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，但沒有遇到招聘困難	<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 缺乏具相關經驗的求職者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Lack of candidates with relevant training / academic or professional qualifications in the related disciplines 缺乏具相關訓練／學歷或專業資格的求職者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Terms of employment could not meet recruits' expectations 聘用條件未能符合求職者的要求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Working environment could not meet recruits' expectations 工作環境未能符合求職者的要求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Limited career prospects 晉升機會有限	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) 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"/>
(vii) Alternative offers in the market 市場上有其他選擇	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Others (please specify) 其他（請說明）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. 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/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／ 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 catering/hotel sectors and other industries in terms of : 就以下方面與飲食／酒店及其他行業之競爭：				
● 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"/>
● Opportunity of skills training or personal development 技能培訓或個人發展的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Lack of sense of belonging by staff 員工缺乏歸屬感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) 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"/>

Preferred Level of Education and Years of Experience of Employees

僱員宜有的教育程度及相關年資

10. Please choose preferred Level of Education 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。

Job level 職級	Managerial/ Professional 經理／專業人 員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／ 其他員工
(a) Level of Education (Please tick “√” 1 box 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 7 中四至中七	<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 “√” 1 box 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"/>

Training of Employees

僱員的訓練

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）。

	<u>Managerial/</u> <u>Professional</u> 經理／專業人員	<u>Supervisory/</u> <u>Technical</u> 督導／技術員	<u>Clerical/Operative</u> 文員／操作工	<u>Secretarial/</u> <u>Others</u> 秘書／ 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Outside training provider 外間培訓機構	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) On-the-job training 在職培訓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>

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/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／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) Organization 組織能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Risk Management 風險管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) Environment, Social, Governance (ESG) 環境保護、社會責任以及公司治理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Others (please specify) 其他（請說明）1. _____ 2. _____ 3. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Professional Skills 專業技能				
(i) Venue Operations 場地營運	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Catering Service 餐飲服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Travel Insurance 旅遊保險	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Information Technology 資訊科技	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Laws, rules and regulations 法律、法規和條例	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) First-aid 急救	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Tour-escorting and Tour-guiding 領隊及導遊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ix) Convention and Exhibition Management 會議及展覽管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(x) Travel/Cruise Consultancy 旅遊/郵輪顧問	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(xi) Travel Health 旅遊健康	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(xii) Others (please specify) 其他（請說明）1. _____ 2. _____ 3. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<u>Training</u> 培訓	<u>Managerial/</u> <u>Professional</u> 經理／專業人員	<u>Supervisory/</u> <u>Technical</u> 督導／技術員	<u>Clerical/</u> <u>Operative</u> 文員／操作工	<u>Secretarial/</u> <u>Others</u> 秘書／其他員工
C. Generic Skills 通用技巧				
(i) Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Collaboration 協作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Communication/Presentation 溝通／演講	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Critical Thinking 批判性思考	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Problem Solving 解決疑難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Resilience 面對困難時的心理協調和適應能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) Self-management 自我管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Crisis Handling 危機處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ix) Others (please specify) 其他（請說明）1. _____ 2. _____ 3. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<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"/>
(iii) 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。

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 2023 MANPOWER SURVEY OF THE TOURISM INDUSTRY****旅遊業2023年人力調查**

The 2023 Manpower Survey of the Tourism Industry aims at collecting manpower information of the industry concerned for formulating recommendations on future manpower training. Please provide the information of your establishment as at **1st August 2023** by filling in the questionnaire. Thank you.

旅遊業2023年人力調查旨在蒐集業內人力情況的最新資料，從而為未來人力訓練制訂相關的適當建議。
懇請 貴機構根據**2023年8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 _____

TOTAL NO. OF PERSONS ENGAGED: _____

僱員總人數

NATURE OF BUSINESS:

業務性質

☐ Airline Companies

航空公司

☐ Travel Agents

旅行社

☐ Ticketing Agents

票務代理

☐ Tour Operators

旅行團組團商

☐ Meetings, Incentives, Conventions

and Exhibitions (MICE)

會議，獎勵及展覽

☐ Amusement Parks And Theme Parks /

Museum / Attractions

遊樂園及主題樂園／博物館／景點

☐ Others, please specify

其他，請註明 _____

TYPE OF TOUR OPERATORS:

旅行團組團商類別

☐ Inbound

入境旅遊

☐ Outbound

出境旅遊

Details of Contact Person***聯絡人資料***

NAME : _____

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 descriptions of the 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 'B' 至 'E' 欄。

Principal Jobs (Full-time employees) 主要職務 (全職僱員)

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 Employees as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日 的僱員人數 (實習生/ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at 1 st August 2023 在2023年8月1日 的實習生/ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日的 空缺額 (實習生/ 學徒 [#] 除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津貼 收入) Code 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$30,000 4 \$30,001 - \$40,000 5 \$40,001 - \$50,000 6 \$50,001 - \$60,000 7 \$60,001 or above 或以上
e.g: Job Title A (3 employees, 1 Apprentice and 2 vacancies) 例子: 職位甲 (3名僱員, 1名學徒及2個空缺)	3	1	2	6
Managerial/ Professional Level 經理／專業人員級				
101 Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理				
102 Director of Personnel and Training ; Director of Human Resources 人事及訓練部總監；人力資源部總監				
103 Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監；公共關係部經理				
104 Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理； 資訊科技經理；資訊科技項目經理； 資訊保安專責經理				
105 Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事				
106 Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師				
107 Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理				
108 Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理；數碼營銷經理				
109 Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 人事部經理；人事及訓練部經理；人力資源部經理；訓練部經理				
110 Reservations Manager 訂位部經理				

"Trainees/Apprentices" refers 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。

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 Employees as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日 的僱員人數 (實習生/ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at 1 st August 2023 在2023年8月1日 的實習生/ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日的 空缺額 (實習生/ 學徒 [#] 除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津貼 收入) <u>Code</u> 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$30,000 4 \$30,001 - \$40,000 5 \$40,001 - \$50,000 6 \$50,001 - \$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'。				
Managerial/ Professional Level (continued) 經理／專業人員級（續）				
111 Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager ; Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理；業務發展經理				
112 Ticketing Manager 票務部經理				
113 Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Director ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Manager 會議、展覽及獎勵旅遊總監；會議、展覽及獎勵旅遊經理				
Supervisory/ Technical Level 督導／技術員級				
201 Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任； 數碼營銷主任				
202 Accounting Supervisor ; Accounting Officer 會計部主管；會計部主任 (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/ paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／會計部／出納等)				
204 Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式編寫員；資訊保安主任				
205 Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管；業務主任；旅遊部主管；旅遊部主任				
206 Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任；訓練部主任；人力資源部主任				
207 Planning Supervisor 策劃主管				
208 Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任				
209 Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管；團體營業聯絡主任；助理營業經 理；營業部助理主管				
210 Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任				
211 Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員				
212 Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Supervisor ; Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Officer 會議、展覽及獎勵旅遊主管；會議、展覽及獎勵旅遊主任				

"Trainees/Apprentices" refers 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。

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 Employees as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日 的僱員人數 (實習生／ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at 1 st August 2023 在2023年8月1日 的實習生／ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日的 空缺額 (實習生／ 學徒 [#] 除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津貼 收入) <u>Code</u> 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$30,000 4 \$30,001 - \$40,000 5 \$40,001 - \$50,000 6 \$50,001 - \$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'。				
Clerical/ Operative Level 文員／操作工級				
Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員				
General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員；人事部文員；訓練部文員；營業部文員；核對文員；人力 資源部文員				
Reservations Agent 訂位代理				
Sales Representative 營業代表				
Reservation and/or Ticketing Clerk 訂位及／或票務部文員				
Visa Clerk 簽證部文員				
Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）				
Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員； 用戶支援員				
Tour Escort ; Escort Guide (Outbound) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）				
Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator 會議、展覽及獎勵旅遊統籌員				
Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展 / 公共關係助理； 數碼營銷助理				
Secretarial/ Others Level 秘書／其他職級				
Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員				
Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差				
Other Related Tourism Industry Staff 其他相關旅遊業的員工				
For Official Use	0	0	0	

"Trainees/Apprentices" refers 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
兼職僱員

1. Please indicate the post and the corresponding manpower information for part-time employees^ as at 1st August 2023.
請填寫在2023年8月1日 貴機構的兼職僱員^的職位及相關人力資訊。

Post (Please refer to the principal job in Part I) 職位 (請參考第一部份之主要職務)	Part-time employees^ 兼職僱員^		
	^ “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。		
	No. of employees reported duty as at 1st August 2023 在 2023年8月1日 的 值勤人數	Wage 工資 Code 編號 Average Hourly Wage Range 平均時薪幅度 1 \$40 - \$50 2 \$51 - \$65 3 \$66-\$100 4 \$101 or above 或以上	No. of vacancies as at 1st August 2023 在 2023年8月1日 的 空缺數目

Business Environment
行業概況

2. Please indicate your view 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。

<input type="checkbox"/>	Better 較佳	<div>+</div> <div>%</div>	(Please state reasons) (請說明原因)	
<input type="checkbox"/>	Stable 穩定			
<input type="checkbox"/>	Worsen 較差	<div>-</div> <div>%</div>	(Please state reasons) (請說明原因)	
<input type="checkbox"/>	Uncertain 不肯定			

3. Other than the current job positions of your establishment, please indicate the **new** job position(s) that will be introduced in the future (if any) in order to meet the emerging trends of the industry.
除現有職位以外，請指出 貴機構未來將會引入的新職位(如有)，以配合行業的新興趨勢。

New Job title 新職位名稱	Job Descriptions 職位描述

Age distribution of Employees

僱員年齡分布

4. Please state the number of **full-time employees** of the following job levels and age range distribution.
請列出 貴機構在下列職級及年齡分布的**全職僱員**人數。

	25 or below 25 歲或以下	26 – 35 26 至 35 歲	36 – 45 36 至 45 歲	46 – 55 46 至 55 歲	56 – 65 56 至 65 歲	66 or above 66 歲或以上	No such level of staff 沒有相關 職級員工
(a) Managerial/Professional 經理／專業人員							<input type="checkbox"/>
(b) Supervisory/ Technical 督導／技術員							<input type="checkbox"/>
(c) Clerical /Operative 文員／操作工							<input type="checkbox"/>
(d) Secretarial/ Others 秘書／其他員工							<input type="checkbox"/>

New Recruitment

新聘僱員

5. Please state the number of full-time employees who were **newly recruited** in the **past 12 months**.
(If there is no recruitment, please fill “0” in the box)
請列出 貴機構在過去十二個月內**新招聘**的全職僱員人數。(如沒有招聘，請在方框內填上“0”)

	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
(a) Total 總人數				
(b) Number of new recruits without tourism industry experience and / or tourism training 新招聘中 沒有 旅遊業經驗及／或 沒有 接受旅遊業培訓的全職僱員人數。				
(c) Number of new recruits who are fresh graduates of tourism programmes 新招聘的應屆旅遊業培訓課程 畢業生 人數				

Employees Leaving the Establishment

僱員離職

6. Please state the number of full-time employees who **left** in the **past 12 months**.
(If there is no employees left, please fill “0” in the box)
請列出 貴機構在過去十二個月內**離職**的全職僱員人數。(如沒有員工離職，請在方框內填上“0”)

(a) Managerial/Professional 經理／專業人員	<input type="text"/>	(b) Supervisory/Technical 督導／技術員	<input type="text"/>
(c) Clerical/Operative 文員／操作工	<input type="text"/>	(d) Secretarial/Others 秘書／其他員工	<input type="text"/>

7. Please state the number of full-time employees who **will be retiring** in the **next 12 months**.
(If there is no employees retired, please fill “0” in the box)
請列出 貴機構預計在未來十二個月內**退休**的全職僱員人數。(如沒員工退休，請在方框內填上“0”)

(a) Managerial/Professional 經理／專業人員	<input type="text"/>	(b) Supervisory/Technical 督導／技術員	<input type="text"/>
(c) Clerical/Operative 文員／操作工	<input type="text"/>	(d) Secretarial/Others 秘書／其他員工	<input type="text"/>

Recruitment Difficulties

招聘困難

8. Please indicate the difficulties encountered in the recruitment of full-time employees in 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。

Reasons 原因	Managerial/ Professional 經理／ 專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／ 其他員工
(a) No recruitment was taken place (incl. no recruitment due to no such level of staff) 沒有招聘(包括因沒有相關職級的員工而沒有進行招聘)	<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，但 <u>沒有遇到</u> 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 缺乏具相關經驗的求職者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Lack of candidates with relevant training / academic or professional qualifications in the related disciplines 缺乏具相關訓練／學歷或專業資格的求職者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Terms of employment could not meet candidates' expectations 聘用條件未能符合求職者的要求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Working environment could not meet candidates' expectations 工作環境未能符合求職者的要求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Limited career prospects 晉升機會有限	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) 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"/>
(vii) Alternative offers in the market 市場上有其他選擇	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Others (please specify) 其他（請說明）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. 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。

<u>Difficulties</u> 困難	<u>Managerial/</u> <u>Professional</u> 經理／ 專業人員	<u>Supervisory/</u> <u>Technical</u> 督導／技術員	<u>Clerical/</u> <u>Operative</u> 文員／操作工	<u>Secretarial/</u> <u>Others</u> 秘書／ 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 catering/hotel sectors and other industries in terms of : 就以下方面與飲食／酒店及其他行業之競爭：				
● 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"/>
● Opportunity of skills training or personal development 技能培訓或個人發展的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Lack of sense of belonging by staff 員工缺乏歸屬感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) 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"/>

Preferred Level of Education and Years of Experience of Employees

僱員宜有的教育程度及相關年資

10. Please choose preferred Level of Education 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。

Job level 職級	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
(a) Level of Education (Please tick “✓” 1 box 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 7 中四至中七	<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 “✓” 1 box 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"/>

Training of Employees

僱員的訓練

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 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
Face-to-face 實體：				
(a) Company's in-house training 公司內部培訓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Outside training provider 外間培訓機構	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) On-the-job training 在職培訓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online 網上：				
(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"/>	<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"/>	<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"/>

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：

☐ Increase 增加

☐ Decrease 減少

☐ Remain unchanged 維持不變

☐ 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/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／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) Organization 組織能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Risk Management 風險管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) Environment, Social, Governance (ESG) 環境保護、社會責任以及公司治理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Others (please specify) 其他（請說明）1. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Professional Skills 專業技能				
(i) Venue Operations 場地營運	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Catering Service 餐飲服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Travel Insurance 旅遊保險	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Information Technology 資訊科技	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Laws, rules and regulations 法律、法規和條例	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) First-aid 急救	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Tour-escorting and Tour-guiding 領隊及導遊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ix) Conventional and Exhibition Management 會議及展覽管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(x) Travel/Cruise Consultancy 旅遊/郵輪顧問	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(xi) Travel Health 旅遊健康	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(xii) Others (please specify) 其他（請說明）1. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Training 培訓	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
C. Generic Skills 通用技巧				
(i) Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Collaboration 協作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Communication/Presentation 溝通／演講	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Critical Thinking 批判性思考	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Problem Solving 解決疑難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Resilience 面對困難時的心理協調和適應能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) Self-management 自我管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Crisis Handling 危機處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ix) Others (please specify) 其他（請說明）1. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. _____	<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"/>
(iii) 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。

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 2023 MANPOWER SURVEY OF THE TOURISM INDUSTRY****旅遊業2023年人力調查**

The 2023 Manpower Survey of the Tourism Industry aims at collecting manpower information of the industry concerned for formulating recommendations on future manpower training. Please provide the information of your establishment as at **1st August 2023** by filling in the questionnaire. Thank you.

旅遊業2023年人力調查旨在蒐集業內人力情況的最新資料，從而為未來人力訓練制訂相關的適當建議。
懇請 貴機構根據**2023年8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 _____

TOTAL NO. OF PERSONS ENGAGED: _____

僱員總人數

NATURE OF BUSINESS:

業務性質

☐ Airline Companies

航空公司

☐ Travel Agents

旅行社

☐ Ticketing Agents

票務代理

☐ Tour Operators

旅行團組團商

☐ Meetings, Incentives, Conventions

and Exhibitions (MICE)

會議，獎勵及展覽

☐ Amusement Parks And Theme Parks /

Museum / Attractions

遊樂園及主題樂園／博物館／景點

☐ Others, please specify

其他，請註明 _____

TYPE OF TOUR OPERATORS:

旅行團組團商類別

☐ Inbound

入境旅遊

☐ Outbound

出境旅遊

Details of Contact Person***聯絡人資料***

NAME : _____

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 descriptions of the 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 'B' 至 'E' 欄。

Principal Jobs (Full-time employees) 主要職務 (全職僱員)

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 Employees as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日 的僱員人數 (實習生/ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at 1 st August 2023 在2023年8月1日 的實習生/ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日的 空缺額 (實習生/ 學徒 [#] 除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津貼 收入) Code 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$30,000 4 \$30,001 - \$40,000 5 \$40,001 - \$50,000 6 \$50,001 - \$60,000 7 \$60,001 or above 或以上
e.g.: Job Title A (3 employees, 1 Apprentice and 2 vacancies) 例子: 職位甲 (3名僱員, 1名學徒及2個空缺)	3	1	2	6
Managerial/ Professional Level 經理／專業人員級				
101 Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理				
102 Director of Personnel and Training ; Director of Human Resources 人事及訓練部總監；人力資源部總監				
103 Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監；公共關係部經理				
104 Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理； 資訊科技經理；資訊科技項目經理； 資訊保安專責經理				
105 Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事				
106 Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師				
107 Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理				
108 Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理；數碼營銷經理				
109 Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 人事部經理；人事及訓練部經理；人力資源部經理；訓練部經理				
110 Reservations Manager 訂位部經理				

"Trainees/Apprentices" refers 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。

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 Employees as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日 的僱員人數 (實習生/ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at 1 st August 2023 在2023年8月1日 的實習生/ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日的 空缺額 (實習生/ 學徒 [#] 除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津貼 收入) <u>Code</u> 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$30,000 4 \$30,001 - \$40,000 5 \$40,001 - \$50,000 6 \$50,001 - \$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'。				
Managerial/ Professional Level (continued) 經理／專業人員級（續）				
111 Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager ; Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理；業務發展經理				
112 Ticketing Manager 票務部經理				
151 Curatorial Officer 館長				
Supervisory/ Technical Level 督導／技術員級				
201 Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任； 數碼營銷主任				
202 Accounting Supervisor ; Accounting Officer 會計部主管；會計部主任 (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/ paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／會計部／出納等)				
204 Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員；程式編寫員；資訊保安主任				
205 Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管；業務主任；旅遊部主管；旅遊部主任				
206 Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任；訓練部主任；人力資源部主任				
207 Planning Supervisor 策劃主管				
208 Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任				
209 Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管；團體營業聯絡主任；助理營業經 理；營業部助理主管				
210 Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任				
211 Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員				
252 Assistant Curator 助理館長				
253 Curatorial Assistant 策展助理				
255 Assistant Supervisor 助理主管				

"Trainees/Apprentices" refers 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。

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 Employees as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日 的僱員人數 (實習生／ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at 1 st August 2023 在2023年8月1日 的實習生／ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at 1 st August 2023 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在2023年8月1日的 空缺額 (實習生／ 學徒 [#] 除外)	(E) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津貼 收入) <u>Code</u> 編號 1 \$15,000 or below 或以下 2 \$15,001 - \$20,000 3 \$20,001 - \$30,000 4 \$30,001 - \$40,000 5 \$40,001 - \$50,000 6 \$50,001 - \$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'。			
Clerical/ Operative Level 文員／操作工級				
Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員				
General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員；人事部文員；訓練部文員；營業部文員；核對文員；人力 資源部文員				
Reservations Agent 訂位代理				
Sales Representative 營業代表				
Reservation and/or Ticketing Clerk 訂位及／或票務部文員				
Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）				
Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員； 用戶支援員				
Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展 / 公共關係助理； 數碼營銷助理				
Museum Assistant 博物館助理				
Memorial Art Collection Assistant 紀念藝術藏品助理員				
Museum / Gallery Support Assistant 博物館／畫廊支援助理				
Tour Services Host 觀光服務款待專員				
Marketing and Operation Assistant 市場及營運助理				
Park Operations Host 園區營運員				
Costume Assistant 服裝助理				
Guest Relations Host 顧客服務員				
Operation Assistant 營運助理				
Exhibitions and Displays Coordinator 展覽和展示協調員				
Secretarial/ Others Level 秘書／其他職級				
Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員				
Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差				
Other Related Tourism Industry Staff 其他相關旅遊業的員工				

For Official Use	0	0	0
------------------	---	---	---

"Trainees/Apprentices" refers 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
兼職僱員

1. Please indicate the post and the corresponding manpower information for part-time employees[^] as at 1st August 2023.
請填寫在2023年8月1日 貴機構的兼職僱員[^]的職位及相關人力資訊。

Post (Please refer to the principal job in Part I) 職位 (請參考第一部份之主要職務)	Part-time employees [^] 兼職僱員 [^]		
	[^] “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。		
	No. of employees reported duty as at 1st August 2023 在 2023年8月1日 的 值勤人數	Wage 工資 Code 編號 Average Hourly Wage Range 平均時薪幅度 1 \$40 - \$50 2 \$51 - \$65 3 \$66-\$100 4 \$101 or above 或以上	No. of vacancies as at 1st August 2023 在 2023年8月1日 的 空缺數目

Business Environment
行業概況

2. Please indicate your view 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。

<input type="checkbox"/>	Better 較佳	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">+ %</div>	(Please state reasons) (請說明原因)	_____
<input type="checkbox"/>	Stable 穩定			
<input type="checkbox"/>	Worsen 較差	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">- %</div>	(Please state reasons) (請說明原因)	_____
<input type="checkbox"/>	Uncertain 不肯定			

3. Other than the current job positions of your establishment, please indicate the **new** job position(s) that will be introduced in the future (if any) in order to meet the emerging trends of the industry.
除現有職位以外，請指出 貴機構未來將會引入的新職位(如有)，以配合行業的新興趨勢。

New Job title 新職位名稱	Job Descriptions 職位描述

Age distribution of Employees

僱員年齡分布

4. Please state the number of **full-time employees** of the following job levels and age range distribution.
請列出 貴機構在下列職級及年齡分布的**全職僱員**人數。

	25 or below 25 歲或以下	26 – 35 26 至 35 歲	36 – 45 36 至 45 歲	46 – 55 46 至 55 歲	56 – 65 56 至 65 歲	66 or above 66 歲或以上	No such level of staff 沒有相關 職級員工
(a) Managerial/Professional 經理／專業人員							<input type="checkbox"/>
(b) Supervisory/ Technical 督導／技術員							<input type="checkbox"/>
(c) Clerical /Operative 文員／操作工							<input type="checkbox"/>
(d) Secretarial/ Others 秘書／其他員工							<input type="checkbox"/>

New Recruitment

新聘僱員

5. Please state the number of full-time employees who were **newly recruited** in the **past 12 months**.
(If there is no recruitment, please fill “0” in the box)
請列出 貴機構在過去十二個月內**新招聘**的全職僱員人數。(如沒有招聘，請在方框內填上“0”)

	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
(a) Total 總人數				
(b) Number of new recruits without tourism industry experience and / or tourism training 新招聘中 沒有 旅遊業經驗及／或 沒有 接受旅遊業培訓的全職僱員人數。				
(c) Number of new recruits who are fresh graduates of tourism programmes 新招聘的應屆旅遊業培訓課程 畢業生 人數				

Employees Leaving the Establishment

僱員離職

6. Please state the number of full-time employees who **left** in the **past 12 months**.
(If there is no employees left, please fill “0” in the box)
請列出 貴機構在過去十二個月內**離職**的全職僱員人數。(如沒有員工離職，請在方框內填上“0”)

(a) Managerial/Professional 經理／專業人員	<input type="text"/>	(b) Supervisory/Technical 督導／技術員	<input type="text"/>
(c) Clerical/Operative 文員／操作工	<input type="text"/>	(d) Secretarial/Others 秘書／其他員工	<input type="text"/>

7. Please state the number of full-time employees who **will be retiring** in the **next 12 months**.
(If there is no employees retired, please fill “0” in the box)
請列出 貴機構預計在未來十二個月內**退休**的全職僱員人數。(如沒員工退休，請在方框內填上“0”)

(a) Managerial/Professional 經理／專業人員	<input type="text"/>	(b) Supervisory/Technical 督導／技術員	<input type="text"/>
(c) Clerical/Operative 文員／操作工	<input type="text"/>	(d) Secretarial/Others 秘書／其他員工	<input type="text"/>

Recruitment Difficulties

招聘困難

8. Please indicate the difficulties encountered in the recruitment of full-time employees in 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。

Reasons 原因	Managerial/ Professional 經理／ 專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／ 其他員工
(a) No recruitment was taken place (incl. no recruitment due to no such level of staff) 沒有招聘(包括因沒有相關職級的員工而沒有進行招聘)	<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，但 <u>沒有遇到</u> 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 缺乏具相關經驗的求職者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Lack of candidates with relevant training / academic or professional qualifications in the related disciplines 缺乏具相關訓練／學歷或專業資格的求職者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Terms of employment could not meet candidates' expectations 聘用條件未能符合求職者的要求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Working environment could not meet candidates' expectations 工作環境未能符合求職者的要求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Limited career prospects 晉升機會有限	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) 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"/>
(vii) Alternative offers in the market 市場上有其他選擇	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Others (please specify) 其他（請說明）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. 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。

<u>Difficulties</u> 困難	<u>Managerial/</u> <u>Professional</u> 經理／ 專業人員	<u>Supervisory/</u> <u>Technical</u> 督導／技術員	<u>Clerical/</u> <u>Operative</u> 文員／操作工	<u>Secretarial/</u> <u>Others</u> 秘書／ 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 catering/hotel sectors and other industries in terms of: 就以下方面與飲食／酒店及其他行業之競爭：				
● 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"/>
● Opportunity of skills training or personal development 技能培訓或個人發展的機會	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Lack of sense of belonging by staff 員工缺乏歸屬感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) 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"/>

Preferred Level of Education and Years of Experience of Employees

僱員宜有的教育程度及相關年資

10. Please choose preferred Level of Education 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。

Job level 職級	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
(a) Level of Education (Please tick “✓” 1 box 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 7 中四至中七	<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 “✓” 1 box 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"/>

Training of Employees

僱員的訓練

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 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
Face-to-face 實體：				
(a) Company's in-house training 公司內部培訓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Outside training provider 外間培訓機構	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) On-the-job training 在職培訓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Online 網上：				
(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"/>	<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"/>	<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"/>

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：

☐ Increase 增加

☐ Decrease 減少

☐ Remain unchanged 維持不變

☐ 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/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／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) Organization 組織能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Risk Management 風險管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) Environment, Social, Governance (ESG) 環境保護、社會責任以及公司治理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Others (please specify) 其他（請說明）1. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Professional Skills 專業技能				
(i) Venue Operations 場地營運	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Catering Service 餐飲服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Travel Insurance 旅遊保險	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Information Technology 資訊科技	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Laws, rules and regulations 法律、法規和條例	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) First-aid 急救	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Tour-escorting and Tour-guiding 領隊及導遊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ix) Conventional and Exhibition Management 會議及展覽管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(x) Travel/Cruise Consultancy 旅遊/郵輪顧問	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(xi) Travel Health 旅遊健康	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(xii) Others (please specify) 其他（請說明）1. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Training 培訓	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
C. Generic Skills 通用技巧				
(i) Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Collaboration 協作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Communication/Presentation 溝通／演講	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Critical Thinking 批判性思考	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Problem Solving 解決疑難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Resilience 面對困難時的心理協調和適應能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) Self-management 自我管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Crisis Handling 危機處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ix) Others (please specify) 其他（請說明） 1. _____ 2. _____ 3. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<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"/>
(iii) 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 2023 Manpower Survey of the Tourism Industry
旅遊業 2023 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 貴機構另有旅遊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 Employees as at 1st August 2023 (Excl. Trainees/Apprentices) – Column ‘B’
在 2023 年 8 月 1 日的僱員人數（實習生／學徒除外） —— ‘B’ 欄

For each principal job, please fill in the total number of employees (excluding trainees/apprentices) as at 1st August 2023.

“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 2023 年 8 月 1 日僱用的每個主要職務的僱員總數（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 Trainees/Apprentices as at 1st August 2023 – Column ‘C’
在 2023 年 8 月 1 日的實習生／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 Vacancies as at 1st August 2023 (Excl. Trainees/Apprentices) – Column ‘D’

在 2023 年 8 月 1 日的空缺額（實習生／學徒除外）—— ‘D’ 欄

Please fill in the total number of existing full-time vacancies as at 1st August 2023. ‘Existing vacancies’ refer to those unfilled, immediately available job openings for which the establishment is actively trying to recruit personnel as at 1st August 2023.

請填上在 2023 年 8 月 1 日的每一主要職務的全職空缺額。「現有空缺額」指在 2023 年 8 月 1 日時該職位仍懸空，需立刻填補而現正積極招聘人員填補。

5. Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee’s basic salary + average monthly supplementary benefits) – Column ‘E’

僱員之每月平均薪酬（底薪 + 平均每月其他津貼收入）—— ‘E’ 欄

Please enter the code of average monthly remuneration package during the past 12 months for each principal job of 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

6. Question 1 - Manpower information of part-time employees

問題1 — 兼職僱員的人力資訊

Please indicate the post and the corresponding manpower information for part-time employees[^] as at 1st August 2023. 請填寫在2023年8月1日 貴機構的兼職僱員[^]的職位及相關人力資訊。

➤ **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

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。

7. Question 2 - Business Environment

問題2 — 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。

8. Question 3 – New Job Position

問題3 — 新職位

Please indicate the new job position(s) that will be introduced in the future (if any) in order to meet the emerging trends of the industry.

請指出 貴機構未來將會引入的新職位(如有)，以配合行業的新興趨勢。

9. Question 4 - Age distribution of Employees

問題4 — 僱員年齡分布

Please state the number of full-time employees in respect of different job levels and age range distribution.

請列出 貴機構的就職級及年齡分布的全職僱員人數。

10. Question 5 - New Recruitment

問題5 — 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 without tourism industry experience and / or tourism training.
請填入 貴機構的新招聘中，沒有旅遊業經驗及／或沒有接受旅遊業培訓的全職僱員人數。
- ◆ Please fill in the number of new recruits who are fresh graduates of tourism programmes.
請填入 貴機構的新招聘中，應屆旅遊業培訓課程畢業生人數。

11. Question 6 - Employees Leaving the Establishment

問題6 — 已離職僱員

Please state the number of full-time employees who left in the past 12 months.
請列出 貴機構過去十二個月內離職的全職僱員人數。

12. Question 7 - Employees who will be retiring

問題7 — 已退休僱員

Please state the number of full-time employees who will be retiring in the next 12 months.
請列出 貴機構預計在未來十二個月內退休的全職僱員人數。

13. Question 8 - Recruitment Difficulties

問題8 — 招聘困難

Please indicate the difficulties encountered in the recruitment of full-time employees in 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。

14. Question 9 - Difficulties Encountered in Retention of full-time employees

問題9 — 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。

15. Question 10 - Preferred Level of Education and Years of Experience of Employees

問題10 — 僱員宜有的教育程度及相關年資

Please indicate the preferred level of education 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。

Definition of Preferred Level of Education

宜有的教育程度的定義

- ◆ “Postgraduate Degree” refers to higher degrees (e.g. master degrees) offered by local or non-local education institutions, or equivalent.
「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。
- ◆ “First Degree” refers to First degrees offered by local or non-local education institutions, or equivalent.
「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。
- ◆ “Sub-degree” refers to Associate Degrees, Higher Diplomas, Professional Diplomas, Higher Certificates, Endorsement Certificates, Associateship or equivalent programmes offered by local or non-local education institutions.
「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。
- ◆ “Diploma/Certificate” refers to technical and vocational education programmes including Diploma/Certificate courses, Diploma of Foundation Studies, Diploma of Vocational Education and programmes at the craft level, or equivalent.
「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。
- ◆ “Secondary 4 to 7” refers to Secondary 4-7, covering the education programmes in relation to the Hong Kong Certificate of Education Examination (HKCEE), the Hong Kong Diploma of Secondary Education (HKDSE) Examination, Diploma Yi Jin, or equivalent.
「中四至中七」是指中四至中七（包括與香港中學會考、香港中學文憑考試、毅進文憑等相關的教育課程）或同等教育程度。
- ◆ “Secondary 3 or below” refers to Secondary 3 or below, or equivalent.
「中三或以下」是指中三或以下，或同等教育程度。

16. 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。

17. Question 12 - Comparison with last year's training and staff development budget

問題12 — 與過去一年的訓練及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。

18. 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 2023 Manpower Survey of the Tourism Industry
旅遊業 2023 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 貴機構另有旅遊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 Employees as at 1st August 2023 (Excl. Trainees/Apprentices) – Column ‘B’
在 2023 年 8 月 1 日的僱員人數（實習生／學徒除外） —— ‘B’ 欄

For each principal job, please fill in the total number of employees (excluding trainees/apprentices) as at 1st August 2023.

“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 2023 年 8 月 1 日僱用的每個主要職務的僱員總數（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 Trainees/Apprentices as at 1st August 2023 – Column ‘C’
在 2023 年 8 月 1 日的實習生／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 Vacancies as at 1st August 2023 (Excl. Trainees/Apprentices) – Column ‘D’

在 2023 年 8 月 1 日的空缺額（實習生／學徒除外）—— ‘D’ 欄

Please fill in the total number of existing full-time vacancies as at 1st August 2023. ‘Existing vacancies’ refer to those unfilled, immediately available job openings for which the establishment is actively trying to recruit personnel as at 1st August 2023.

請填上在 2023 年 8 月 1 日的每一主要職務的全職空缺額。「現有空缺額」指在 2023 年 8 月 1 日時該職位仍懸空，需立刻填補而現正積極招聘人員填補。

5. Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee’s basic salary + average monthly supplementary benefits) – Column ‘E’

僱員之每月平均薪酬（底薪 + 平均每月其他津貼收入）—— ‘E’ 欄

Please enter the code of average monthly remuneration package during the past 12 months for each principal job of 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

6. Question 1 - Manpower information of part-time employees

問題1 — 兼職僱員的人力資訊

Please indicate the post and the corresponding manpower information for part-time employees[^] as at 1st August 2023. 請填寫在2023年8月1日 貴機構的兼職僱員[^]的職位及相關人力資訊。

➤ 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

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。

7. Question 2 - Business Environment

問題2 — 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。

8. Question 3 – New Job Position

問題3 — 新職位

Please indicate the new job position(s) that will be introduced in the future (if any) in order to meet the emerging trends of the industry.

請指出 貴機構未來將會引入的新職位(如有)，以配合行業的新興趨勢。

9. Question 4 - Age distribution of Employees

問題4 — 僱員年齡分布

Please state the number of full-time employees in respect of different job levels and age range distribution.

請列出 貴機構的就職級及年齡分布的全職僱員人數。

10. Question 5 - New Recruitment

問題5 — 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 without tourism industry experience and / or tourism training.
請填入 貴機構的新招聘中，沒有旅遊業經驗及／或沒有接受旅遊業培訓的全職僱員人數。
- ◆ Please fill in the number of new recruits who are fresh graduates of tourism programmes.
請填入 貴機構的新招聘中，應屆旅遊業培訓課程畢業生人數。

11. Question 6 - Employees Leaving the Establishment

問題6 — 已離職僱員

Please state the number of full-time employees who left in the past 12 months.
請列出 貴機構過去十二個月內離職的全職僱員人數。

12. Question 7 - Employees who will be retiring

問題7 — 已退休僱員

Please state the number of full-time employees who will be retiring in the next 12 months.
請列出 貴機構預計在未來十二個月內退休的全職僱員人數。

13. Question 8 - Recruitment Difficulties

問題8 — 招聘困難

Please indicate the difficulties encountered in the recruitment of full-time employees in 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。

14. Question 9 - Difficulties Encountered in Retention of full-time employees

問題9 — 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。

15. Question 10 - Preferred Level of Education and Years of Experience of Employees

問題10 — 僱員宜有的教育程度及相關年資

Please indicate the preferred level of education 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。

Definition of Preferred Level of Education

宜有的教育程度的定義

- ◆ “Postgraduate Degree” refers to higher degrees (e.g. master degrees) offered by local or non-local education institutions, or equivalent.
「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。
- ◆ “First Degree” refers to First degrees offered by local or non-local education institutions, or equivalent.
「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。
- ◆ “Sub-degree” refers to Associate Degrees, Higher Diplomas, Professional Diplomas, Higher Certificates, Endorsement Certificates, Associateship or equivalent programmes offered by local or non-local education institutions.
「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。
- ◆ “Diploma/Certificate” refers to technical and vocational education programmes including Diploma/Certificate courses, Diploma of Foundation Studies, Diploma of Vocational Education and programmes at the craft level, or equivalent.
「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。
- ◆ “Secondary 4 to 7” refers to Secondary 4-7, covering the education programmes in relation to the Hong Kong Certificate of Education Examination (HKCEE), the Hong Kong Diploma of Secondary Education (HKDSE) Examination, Diploma Yi Jin, or equivalent.
「中四至中七」是指中四至中七（包括與香港中學會考、香港中學文憑考試、毅進文憑等相關的教育課程）或同等教育程度。
- ◆ “Secondary 3 or below” refers to Secondary 3 or below, or equivalent.
「中三或以下」是指中三或以下，或同等教育程度。

16. 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。

17. Question 12 - Comparison with last year's training and staff development budget

問題12 — 與過去一年的訓練及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。

18. 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 2023 Manpower Survey of the Tourism Industry
旅遊業 2023 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 貴機構另有旅遊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 Employees as at 1st August 2023 (Excl. Trainees/Apprentices) – Column ‘B’
在 2023 年 8 月 1 日的僱員人數（實習生／學徒除外）—— ‘B’ 欄

For each principal job, please fill in the total number of employees (excluding trainees/apprentices) as at 1st August 2023.

“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 2023 年 8 月 1 日僱用的每個主要職務的僱員總數（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 Trainees/Apprentices as at 1st August 2023 – Column ‘C’
在 2023 年 8 月 1 日的實習生／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 Vacancies as at 1st August 2023 (Excl. Trainees/Apprentices) – Column ‘D’

在 2023 年 8 月 1 日的空缺額（實習生／學徒除外）—— ‘D’ 欄

Please fill in the total number of existing full-time vacancies as at 1st August 2023. ‘Existing vacancies’ refer to those unfilled, immediately available job openings for which the establishment is actively trying to recruit personnel as at 1st August 2023.

請填上在 2023 年 8 月 1 日的每一主要職務的全職空缺額。「現有空缺額」指在 2023 年 8 月 1 日時該職位仍懸空，需立刻填補而現正積極招聘人員填補。

5. Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee’s basic salary + average monthly supplementary benefits) – Column ‘E’

僱員之每月平均薪酬（底薪 + 平均每月其他津貼收入）—— ‘E’ 欄

Please enter the code of average monthly remuneration package during the past 12 months for each principal job of 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

6. Question 1 - Manpower information of part-time employees

問題1 — 兼職僱員的人力資訊

Please indicate the post and the corresponding manpower information for part-time employees[^] as at 1st August 2023. 請填寫在2023年8月1日 貴機構的兼職僱員[^]的職位及相關人力資訊。

➤ 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

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。

7. Question 2 - Business Environment

問題2 — 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。

8. Question 3 – New Job Position

問題3 — 新職位

Please indicate the new job position(s) that will be introduced in the future (if any) in order to meet the emerging trends of the industry.

請指出 貴機構未來將會引入的新職位(如有)，以配合行業的新興趨勢。

9. Question 4 - Age distribution of Employees

問題4 — 僱員年齡分布

Please state the number of full-time employees in respect of different job levels and age range distribution.

請列出 貴機構的就職級及年齡分布的全職僱員人數。

10. Question 5 - New Recruitment

問題5 — 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 without tourism industry experience and / or tourism training.
請填入 貴機構的新招聘中，沒有旅遊業經驗及／或沒有接受旅遊業培訓的全職僱員人數。
- ◆ Please fill in the number of new recruits who are fresh graduates of tourism programmes.
請填入 貴機構的新招聘中，應屆旅遊業培訓課程畢業生人數。

11. Question 6 - Employees Leaving the Establishment

問題6 — 已離職僱員

Please state the number of full-time employees who left in the past 12 months.
請列出 貴機構過去十二個月內離職的全職僱員人數。

12. Question 7 - Employees who will be retiring

問題7 — 將退休僱員

Please state the number of full-time employees who will be retiring in the next 12 months.
請列出 貴機構預計在未來十二個月內退休的全職僱員人數。

13. Question 8 - Recruitment Difficulties

問題8 — 招聘困難

Please indicate the difficulties encountered in the recruitment of full-time employees in 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。

14. Question 9 - Difficulties Encountered in Retention of full-time employees

問題9 — 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。

15. Question 10 - Preferred Level of Education and Years of Experience of Employees

問題10 — 僱員宜有的教育程度及相關年資

Please indicate the preferred level of education 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。

Definition of Preferred Level of Education

宜有的教育程度的定義

- ◆ “Postgraduate Degree” refers to higher degrees (e.g. master degrees) offered by local or non-local education institutions, or equivalent.
「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。
- ◆ “First Degree” refers to First degrees offered by local or non-local education institutions, or equivalent.
「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。
- ◆ “Sub-degree” refers to Associate Degrees, Higher Diplomas, Professional Diplomas, Higher Certificates, Endorsement Certificates, Associateship or equivalent programmes offered by local or non-local education institutions.
「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。
- ◆ “Diploma/Certificate” refers to technical and vocational education programmes including Diploma/Certificate courses, Diploma of Foundation Studies, Diploma of Vocational Education and programmes at the craft level, or equivalent.
「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。
- ◆ “Secondary 4 to 7” refers to Secondary 4-7, covering the education programmes in relation to the Hong Kong Certificate of Education Examination (HKCEE), the Hong Kong Diploma of Secondary Education (HKDSE) Examination, Diploma Yi Jin, or equivalent.
「中四至中七」是指中四至中七（包括與香港中學會考、香港中學文憑考試、毅進文憑等相關的教育課程）或同等教育程度。
- ◆ “Secondary 3 or below” refers to Secondary 3 or below, or equivalent.
「中三或以下」是指中三或以下，或同等教育程度。

16. 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。

17. Question 12 - Comparison with last year's training and staff development budget

問題12 — 與過去一年的訓練及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。

18. 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 2023 Manpower Survey of the Tourism Industry
旅遊業 2023 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 貴機構另有旅遊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 Employees as at 1st August 2023 (Excl. Trainees/Apprentices) – Column ‘B’
在 2023 年 8 月 1 日的僱員人數（實習生／學徒除外）—— ‘B’ 欄

For each principal job, please fill in the total number of employees (excluding trainees/apprentices) as at 1st August 2023.

“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 2023 年 8 月 1 日僱用的每個主要職務的僱員總數（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 Trainees/Apprentices as at 1st August 2023 – Column ‘C’
在 2023 年 8 月 1 日的實習生／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 Vacancies as at 1st August 2023 (Excl. Trainees/Apprentices) – Column ‘D’

在 2023 年 8 月 1 日的空缺額（實習生／學徒除外）—— ‘D’ 欄

Please fill in the total number of existing full-time vacancies as at 1st August 2023. ‘Existing vacancies’ refer to those unfilled, immediately available job openings for which the establishment is actively trying to recruit personnel as at 1st August 2023.

請填上在 2023 年 8 月 1 日的每一主要職務的全職空缺額。「現有空缺額」指在 2023 年 8 月 1 日時該職位仍懸空，需立刻填補而現正積極招聘人員填補。

5. Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee’s basic salary + average monthly supplementary benefits) – Column ‘E’

僱員之每月平均薪酬（底薪 + 平均每月其他津貼收入）—— ‘E’ 欄

Please enter the code of average monthly remuneration package during the past 12 months for each principal job of 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

6. Question 1 - Manpower information of part-time employees

問題1 — 兼職僱員的人力資訊

Please indicate the post and the corresponding manpower information for part-time employees[^] as at 1st August 2023. 請填寫在2023年8月1日 貴機構的兼職僱員[^]的職位及相關人力資訊。

➤ 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

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。

7. Question 2 - Business Environment

問題2 — 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。

8. Question 3 – New Job Position

問題3 — 新職位

Please indicate the new job position(s) that will be introduced in the future (if any) in order to meet the emerging trends of the industry.

請指出 貴機構未來將會引入的新職位(如有)，以配合行業的新興趨勢。

9. Question 4 - Age distribution of Employees

問題4 — 僱員年齡分布

Please state the number of full-time employees in respect of different job levels and age range distribution.

請列出 貴機構的就職級及年齡分布的全職僱員人數。

10. Question 5 - New Recruitment

問題5 — 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 without tourism industry experience and / or tourism training.
請填入 貴機構的新招聘中，沒有旅遊業經驗及／或沒有接受旅遊業培訓的全職僱員人數。
- ◆ Please fill in the number of new recruits who are fresh graduates of tourism programmes.
請填入 貴機構的新招聘中，應屆旅遊業培訓課程畢業生人數。

11. Question 6 - Employees Leaving the Establishment

問題6 — 已離職僱員

Please state the number of full-time employees who left in the past 12 months.
請列出 貴機構過去十二個月內離職的全職僱員人數。

12. Question 7 - Employees who will be retiring

問題7 — 將退休僱員

Please state the number of full-time employees who will be retiring in the next 12 months.
請列出 貴機構預計在未來十二個月內退休的全職僱員人數。

13. Question 8 - Recruitment Difficulties

問題8 — 招聘困難

Please indicate the difficulties encountered in the recruitment of full-time employees in 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。

14. Question 9 - Difficulties Encountered in Retention of full-time employees

問題9 — 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。

15. Question 10 - Preferred Level of Education and Years of Experience of Employees

問題10 — 僱員宜有的教育程度及相關年資

Please indicate the preferred level of education 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。

Definition of Preferred Level of Education

宜有的教育程度的定義

- ◆ “Postgraduate Degree” refers to higher degrees (e.g. master degrees) offered by local or non-local education institutions, or equivalent.
「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。
- ◆ “First Degree” refers to First degrees offered by local or non-local education institutions, or equivalent.
「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。
- ◆ “Sub-degree” refers to Associate Degrees, Higher Diplomas, Professional Diplomas, Higher Certificates, Endorsement Certificates, Associateship or equivalent programmes offered by local or non-local education institutions.
「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。
- ◆ “Diploma/Certificate” refers to technical and vocational education programmes including Diploma/Certificate courses, Diploma of Foundation Studies, Diploma of Vocational Education and programmes at the craft level, or equivalent.
「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。
- ◆ “Secondary 4 to 7” refers to Secondary 4-7, covering the education programmes in relation to the Hong Kong Certificate of Education Examination (HKCEE), the Hong Kong Diploma of Secondary Education (HKDSE) Examination, Diploma Yi Jin, or equivalent.
「中四至中七」是指中四至中七（包括與香港中學會考、香港中學文憑考試、毅進文憑等相關的教育課程）或同等教育程度。
- ◆ “Secondary 3 or below” refers to Secondary 3 or below, or equivalent.
「中三或以下」是指中三或以下，或同等教育程度。

16. 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。

17. Question 12 - Comparison with last year's training and staff development budget

問題12 — 與過去一年的訓練及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。

18. 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。

2023 Manpower Survey of the Tourism Industry

旅遊業2023年人力調查

Job Descriptions for Principal Jobs

in the Tourism Industry – Airline

航空界別主要職務工作說明

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。

<u>Code</u> 編號	<u>Job Title</u> 職稱	<u>Job Description</u> 工作說明
Managerial / professional level 經理／專業人員級		
101	Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理	<ul style="list-style-type: none"> Ensures smooth and efficient running of the internal systems and procedures; Provides prompt and efficient centralised office and supporting services for all personnel. 確保內部系統及程序順利有效運作； 為各部門提供迅速和有效率的中央辦事處服務及輔助服務。
102	Director of Personnel and Training; Director of Human Resources 人事及訓練部總監； 人力資源部總監	<ul style="list-style-type: none"> Establishes general personnel policies and adheres to labour laws; oversees staff recruitment, selection and replacement; Assists department heads in scheduling staff vacation; Strengthens employee relations with special incentive and activity programmes; Handles staff grievances; Prepares staff magazine; Works with operation analyst in staff control. 訂定一般人事政策及遵守勞工法例，監理聘用、甄選員工及填補空缺事宜； 協助部門主管編排員工假期； 推行特設的鼓勵及活動計劃以加強僱員關係； 處理員工的投訴； 印發員工刊物； 就員工管理方面與業務分析主任合作。
103	Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監； 公共關係部經理	<ul style="list-style-type: none"> Plans and directs publicity campaigns and promotion activities at strategic levels; Liaises with the press and entertainment media; Writes and edits all materials for in-house promotions; Handles photo captions, news stories and magazine features of the company for press release locally and internationally; Prepares annual advertising budget; Reviews regularly the major social media and related websites, responds and provides feedback; Monitors and advises on the update of the travel agent's home webpage. 根據部門策略計劃及指導宣傳活動； 與報界及娛樂界聯絡； 撰寫及編輯公司內部的宣傳資料； 處理公司的圖片說明、新聞報導、雜誌專題，以便刊載於本港及國際報章、雜誌上； 提交每年的廣告預算； 定期瀏覽各主要社交或相關的網站，並適時作出回應及跟進； 對旅行社自設網站的定期更新及優化作出意見及指示。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Managerial / professional level (Continued) 經理／專業人員級(續)		
104	Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理; 資訊系統服務經理; 資訊科技經理; 資訊科技項目經理; 資訊保安專責經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Designs IT applications and systems, and/or customises package solutions to meet business objectives; ● Manages all phases of the development life cycle including feasibility study, development, implementation and support; ● Manages specific IT development or services projects based on the user's/customer's requirements; ● Undertakes design, technical support and review on IT/network security, firewalls and intrusion detection; ● Drafts the information security standards, policies and procedures. ● 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； ● 根據用戶／客戶要求，管理個別電腦開發或項目服務； ● 負責設計、技術支援及檢討資訊／網絡保安、防火牆及侵入偵察設施； ● 擬定資訊保安標準、政策及程序。
105	Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事	<ul style="list-style-type: none"> ● Assumes the total responsibility of managing the establishment, usually with other managers/executives as direct subordinates; ● Implements the establishment's policies with a view to achieving their objectives. ● 全權負責管理一間機構，通常其直屬下級為其他經理／行政人員； ● 推行機構的政策，以達到其目標。
106	Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師	<ul style="list-style-type: none"> ● Oversees accounting matters; ● Advises top management on financing of capital expenditure monitors ● Reviews accounting and financial control system for the company; ● Prepares accounting reports and budgets for top management; ● Prepares and reviews tax returns; ● Supervises and coordinates the activities of accounting staff. ● 監督會計事宜； ● 向高層提供有關應付支出的意見； ● 代機構監管及檢討會計及財務管理制度； ● 編寫會計報告及預算案呈交高層； ● 填寫稅單及檢討報稅工作； ● 督導及安排會計部職員的工作。
107	Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Takes charge of the overall operation; ● Maintains close liaison with personnel in the local travel market and participates in international travel trade conventions/conferences. ● 主管整體工作； ● 與本港旅遊業工作人員保持密切聯繫，並參與國際旅遊業會議。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Managerial / professional level (Continued) 經理／專業人員級(續)		
108	Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監； 會議經理；項目經理；數碼營 銷經理	<ul style="list-style-type: none"> Plans, organises, directs and controls the company's marketing functions; Reviews market and sales analysis to determine local and overseas market requirements; Co-ordinates public relations activities relating to sales promotion; Chairs the daily briefing of sales department, controls the Kardex System. Submits a monthly sales report, solicits for group and convention business; Conducts sales campaign and contacts all visiting travel trade and business personnel; Develops digital marketing strategies on the data collected from customers and various sources; Develops and implements company's digital marketing and online-media strategies and campaigns; Oversees, co-ordinates and plans the digital media creation and multi-channel publication of the requested content; Undertakes marketing activities and advertising promotional plans, manages events and data analyses. 策劃、組織、指導和管理公司的市場拓展活動； 檢討市場及營業分析，以確定本地及海外市場需求； 統籌與業務推廣有關的公共關係活動； 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，爭取團體及會議業務； 推行營業計劃並與訪港的旅遊業及商界人士聯絡； 收集來自不同渠道和數碼平台用戶數據及制定數碼營銷策略； 發展及實施公司數碼營銷及網上媒體策略和活動； 監察、統籌及策劃數碼內容創作，管理製作流程及細節； 負責市場活動與廣告/推廣計劃，管理項目和分析數據。
109	Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 人事部經理； 人事及訓練部經理； 人力資源部經理； 訓練部經理	<ul style="list-style-type: none"> Plans and implements effective personnel management and training procedures for all levels of staff; Co-ordinates and controls internal and external training; Advises management on personnel/training and management development trends; Acts as course leader in specific training programmes; Provides counselling for employees; Determines the effectiveness of personnel and training activities. 為各職級人員策劃及推行有效的人事管理及訓練計劃； 管理及協調機構內外訓練； 就人事／訓練及管理發展趨勢向管理階層提供意見； 任特別訓練計劃的課程負責人； 為職員提供輔導； 評定人事管理及訓練活動的成效。
110	Reservations Manager 訂位部經理	<ul style="list-style-type: none"> Formulates and supervises the reservation system; Clarifies booking situation with management of travel/tourism related organisations and commercial accounts; Promotes good relations with the public. 制定及監督訂位制度； 向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂位情況； 促進與公眾的關係。
111	Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager ; Business Development Manager 營業經理；業務經理； 客戶服務經理； 旅遊部經理； 業務發展經理	<ul style="list-style-type: none"> Re-structures marketing and sales strategies; Observes competitors and new market trends; Plans sales calls and provides leads; Conducts sales performance appraisals of subordinates; Reviews sales targets regularly. 重訂市場拓展及營業策略； 留意同業動態及市況新趨勢； 設計營業付款通知書及提供重要報導； 評估屬下的推銷表現； 定期檢討營業目標。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Managerial / professional level (Continued) 經理／專業人員級(續)		
112	Ticketing Manager 票務部經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Controls, formulates and supervises the ticketing system of the agency according to international and local regulations; ● Clarifies booking situation with management of travel/tourism related organisations and commercial accounts. ● 按國際及本地規例管理、制定及監督旅行社的票務工作程序； ● 向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂票情況。
115	Airport Manager ; Traffic Manager ; Crew Control Manager /Crew Operations Manager ; In-flight Services Manager ; Customer Relations Manager 機場經理；交通事務經理；機組人員運作經理；客戶關係經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Oversees all traffic activities at the airport and key areas in the station; ● Supervises flight movements and passenger/cargo loads; ● Oversees and ensures crew's operational requirements are met legally and cost effectively; ● Handles in-flight emergency procedures; ● Handles passengers' complaints; ● Liaises with reservations and sales departments. ● 監察機場及站內主要地區所有交通活動； ● 監督航班調動、飛航情況、乘客數目及貨物載貨量； ● 監察機組人員運作及調動情況，確保運作符合法律要求及成本效益； ● 處理機艙緊急情況； ● 處理乘客投訴； ● 與訂位部及營業部聯繫。
116	Flight Dispatch Manager 航班簽派經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Ensures the correctness of flight plans which contain route details, fuel consumption, flight time, altitudes, weather information and navigation information and relevant documents prepared by the Flight Dispatch Officer; ● Supervises pre-flight briefings to pilots conducted by the Flight Dispatch Officer. ● 確認航班簽派員制定的飛行計劃的準確性，包括：詳盡航綫資料、燃油消耗量、飛行時間、飛行高度、天氣資料、導航資料及相關文件； ● 監督航班簽派員與飛行員進行的航班飛行簡報。
Supervisory / Technical level 督導／技術員級		
201	Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任；數碼營銷主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Develops new accounts and additional business by regularly contacting clients and calling on potential clients, obtains marketing information and follows referrals from clients and competitors; ● Completes weekly call reports; ● Coordinates and plans the digital media creation and multi-channel publication of the requested content. ● 按時聯絡有關人士，以爭取新客戶及額外業務，蒐集市場資料和跟進同業及客戶介紹的情況； ● 填寫每週的聯絡報告； ● 統籌及策劃數碼內容創作，管理製作流程及細節。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Supervisory / Technical level (Continued) 督導／技術員級（續）		
202	Accounting Supervisor ; Accounting Officer 會計部主管；會計部主任 (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存 貨／核數／信用部／會計部 ／出納等)	<ul style="list-style-type: none"> Accounting duties which include the following: audits and processes the payments of all of the company's disbursements; Prepares expense analysis and other reports on suppliers' invoices and monthly statements; Keeps proper record of all amounts due to the company on a timely basis; Computes all travel agents' commissions payable; Controls and balances all advance deposits; Responses 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. 核對及處理公司一切支出； 編製支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告； 保存應收帳紀錄； 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紀錄； 編製並提交薪酬報告； 編製所有報稅表。
203	Airport Supervisor ; Traffic Supervisor ; Crew Control Supervisor / Crew Operations Supervisor; Senior Purser ; Purser ; Customer Relations Supervisor 機場主管；交通事務主管；機 組人員運作主管；高級機艙事 務長；機艙事務長；客戶關係 主管	<ul style="list-style-type: none"> Supervises and co-ordinates all traffic activities at the airport and key areas in the station; Monitors and ensures that crew's operational requirements are met legally and cost effectively; Deputises for customer service manager in his absence and informs him when emergency procedure is required; Handles passengers complaints; Keeps destination ports informed of flight movements and passenger/cargo loads; Liaises with reservations and sales departments. 監督及協調機場及站內主要地區的一切交通活動； 監督機組人員運作及調動情況，確保運作符合法律要求及成本效益； 署理客戶服務經理職務，並在必須採取緊急措施時通知該經理； 處理乘客投訴； 與各目的地機場聯絡，告知班機飛行情況及乘客數目／貨物裝載量； 與訂位部及營業部聯絡。
204	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員； 程式編寫員；資訊保安主任	<ul style="list-style-type: none"> Designs and develops computer programmes to meet business needs according to the requirements laid down by the functional and technical specifications; Applies appropriate system and programming tools, and hardware to deliver cost efficient business solutions; Specialises in the system support and maintenance, which enables the use of system software for improving the system performance and quality of service; Undertakes design, technical support and review on IT/network security, firewalls and intrusion detection; Drafts the information security standards, policy and procedures. 根據功能及技術規格，設計及開發電腦程式，應付業務需要； 應用合適的系統、程式編製工具及硬件，提供具成本效益的業務方案； 專責系統支援及維修，以便提高系統性能及服務質素； 負責設計、技術支援及檢討資訊／網絡保安、防火牆及侵入偵察設施； 擬定資訊保安標準、政策及程序。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Supervisory / Technical level (Continued) 督導／技術員級（續）		
206	Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任； 訓練部主任； 人力資源部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Recruits, interviews and hires employees; ● Counsels, transfers and dismisses employees based on appraisal of supervisors. ● Counsels and advises department heads regarding personnel problems; ● Assists in implementing training policies and functions; ● Keeps staff training records; ● Arranges for training schedules and liaises with outside training/education institutions. ● 招募、約見及聘任僱員； ● 根據考績報告輔導、調派或革除僱員； ● 就人事問題向部門主管提供意見； ● 協助推行訓練政策和活動； ● 保存員工受訓紀錄； ● 安排訓練日程，並與外界訓練／教育機構聯繫。
207	Planning Supervisor 策劃主管	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises statistics clerks; ● Produces regular statistical reports; ● Monitors monthly commitments against budget. ● 監督統計部文員； ● 定期編製統計報告； ● 按財政預算控制每月的承付支出。
208	Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides supervisory coverage in reservation during each shift; ● Clarifies booking situation and feeds back vital information to departments concerned; ● Promotes good relations with the public. ● 監督每更訂位部職員的工作； ● 查詢訂位情況，並將重要資料轉達有關部門； ● 促進與公眾的關係。
209	Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營 業部主管；團體營業聯絡 主任；助理營業經理；營業 部助理主管	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists the manager to co-ordinate tour operation for groups and individuals; ● Liaises with airlines, other travel agencies and hotels; ● Promotes sales to commercial accounts; ● Follows up on future booking and attends to complaints. ● 協助經理處理團體及個人旅遊事宜； ● 與航空公司、其他旅行社及酒店聯絡； ● 向商務機構推廣業務。 ● 辦理訂房及投訴事宜。
210	Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides supervisory coverage in ticket office; ● Compiles daily, weekly and monthly statistical reports on tickets issued; ● Updates information of flight movements, exchange rates and air tariffs; ● Assists subordinates in handling complicated matters. ● 監督票務部的工作； ● 就每日、每週及每月所發出的機票編製統計報告； ● 提供有關航機飛行情況、匯率及航空關稅的最新資料； ● 協助屬下處理複雜問題。
211	Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員	<ul style="list-style-type: none"> ● Controls passenger bookings and monitors reservations (technical) standards on the route(s) assigned; reviews flight booking profiles, short term capacity planning and performs allocation/re-allocation of seats. ● 控制旅客訂位，監控訂位標準，檢討航空訂位情況、短期客量計劃及坐位編排。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Clerical/Operative level 文員／操作工級		
301	Accounting Clerk/ General Cashier 會計部文員；出納員	<ul style="list-style-type: none"> ● Performs a variety of routine calculating, posting, recording, filing and typing duties in accounts department, maintains complete records of cash and financial transactions, verifies accuracy of documents and makes necessary calculation. ● 負責會計部各方面的日常計算、過帳、紀錄、編理檔案及打字等工作。
303	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員；人事部文員； 訓練部文員；營業部文員； 核對文員；人力資源部文員	<ul style="list-style-type: none"> ● Performs clerical duties of a general nature such as copying, compiling, filing and recording information. ● 負責一般文職工作，包括抄寫、編纂、編理檔案及紀錄資料等。
304	Reservations Agent 訂位代理	<ul style="list-style-type: none"> ● Controls booking situation for all flights; ● Works with ticketing officers; ● Sells seats and services to passengers; ● Provides information to other departments. ● 處理所屬航班的訂位服務； ● 與票務部主任合作； ● 向顧客銷售機票及其他服務； ● 向其他部門提供資料。
305	Sales Representative 營業代表	<ul style="list-style-type: none"> ● Meets sales targets; ● Sells air travel services; ● Produces regular reports on business transactions; ● Attends daily briefing and follows up the instructions from supervisor. ● 實現營業目標； ● 推銷航空服務； ● 定期編製業務報告書； ● 出席每日的簡短會議，並按照主管的指示做跟進工作。
306	Statistical Clerk ; Operation Clerk ; Planning Officer 統計部文員；業務文員； 策劃主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Produces timetables and schedules publications; ● Updates statistics; ● Prepares flight coupons, data and monthly cargo and passenger revenue by port for analysis; ● Advises local publication on daily flight movements; ● Assists in preparation of budgets; ● Schedules co-ordination and clearance of slots in all ports; ● Liaises with engineering, operations and sales. ● 編製時間表及安排刊登資料； ● 提供最新統計資料； ● 準備飛機票券、資料及每月各地在貨物及乘客量方面的收入，以供分析； ● 向本地刊物提供每日航機班次資料； ● 協助編製預算案； ● 編排來往班機時間及使機場上通道暢行； ● 與工程部、航機事務部及營業部聯絡。

<u>Code</u> 編號	<u>Job Title</u> 職稱	<u>Job Description</u> 工作說明
Clerical/Operative level (Continued) 文員／操作工級（續）		
307	Cabin Attendant/Crew 機艙服務員	<ul style="list-style-type: none"> ● Greets and conducts passengers to assigned seats; ● Bids farewell when disembarking; ● Ensures that seat-belts are fastened and “no-smoking” signs obeyed whenever necessary; ● Distributes reading materials, answers enquiries; ● Ensures prepared meals and beverages are on board and serves them; ● Keeps cabin tidy and stows equipment securely; ● Administers minor medical aid; ● Explains use of safety equipment; ● Distributes immigration and landing forms; ● May collect money for beverages and duty free items; ● Makes announcements; ● Ensures passengers’ in-flight safety and comfort. ● 招待及引領乘客就座； ● 飛機著陸時向乘客道別； ● 在需要時，確保乘客已繫上安全帶及遵守「不准吸烟」指示； ● 派發雜誌讀物，回答詢問； ● 確保機上準備好食物及飲品，並派遞餐點； ● 保持機艙整潔及使各項物品安放妥當； ● 進行簡單醫療救傷工作； ● 解釋如何使用安全設備； ● 派發入境及著陸用表格； ● 或須向乘客收取飲品及購買免稅貨品的費用； ● 向乘客宣佈事項； ● 確保乘客於航機上之安全及舒適。
308	Cargo Officer (Passenger Service) 貨物裝卸主任 (旅客服務)	<ul style="list-style-type: none"> ● Deals with matters connected with airfreight, such as airway bills or consignment notes, loading, unloading and distribution of load on the plane. ● 處理與空運有關的事宜，例如空運提單或運送貨物單據、裝貨、卸貨及將飛機上的貨物分類存放等。
309	Ground Hostess ; Ground Crew ; Ground Services Staff 地勤服務員；行李過磅處人員	<ul style="list-style-type: none"> ● Guides and assists passengers to board the aircraft or escorts disembarking passengers to the immigration counter; ● Makes arrangements to passenger coaches for airport and aircraft transfers; ● Checks passenger load and bag number of each flight; ● Completes flight reports; ● Makes necessary boarding, paging or delay announcements; ● Collects and checks travel documents and tickets from boarding passengers; ● Calculates and accepts charges arising from excess baggage; ● Implements any changes in the check-in procedure as instructed by supervisor; ● Obtains and issues seat numbers; ● Issues boarding passes; collects airport tax. ● 帶領及協助旅客登機或陪同落機旅客往入境登記處； ● 安排旅遊車運載乘客前往機場及安排轉機； ● 檢查每班機的載客量及行李數量； ● 填寫飛行報告； ● 宣佈各項消息，包括登機、傳呼旅客及飛機延期等資料。 ● 向登機旅客收取及檢查旅行證件及機票； ● 計算及收取過磅行李費用； ● 根據主管指示更改行李過磅程序； ● 收取及發出座位號碼； ● 發出登機證；收取機場稅。
310	Information Counter Officer ; Customer Services Officer 詢問處主任；客戶服務部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides information on air fares, flight arrivals and departures; ● Helps passengers make advance bookings; ● Channels customers’ queries or complaints to the right departments. ● 提供有關機票及往來班機的資料；

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
		<ul style="list-style-type: none"> ● 協助旅客預訂機票； ● 將顧客的詢問或投訴轉達有關部門。
Clerical/Operative level (Continued) 文員／操作工級（續）		
311	Flight Dispatch Officer 航班簽派員	<ul style="list-style-type: none"> ● Makes out flight plans; ● Briefs aircraft captains on their journey; ● Deals with fuel requirement, take-off and landing weight restrictions; ● Works with air traffic control personnel. ● 填寫飛行計劃； ● 向機長簡述航行情況； ● 處理有關燃料規定以及飛機升降的重量限制等事宜； ● 與航空交通控制人員合作。
313	Airport Officer ; Crew Control Officer / Crew Operations Officer 機場主任；機組人員運作主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Ensures that the crews' operational requirements are met legally and cost effectively; ● Handles manpower reassignment in crew operations and cockpit crew training. ● 確保機組人員運作符合法律要求及成本效益； ● 處理機組人員人手調配及飛行人員培訓。
314	Traffic Officer 交通事務主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Prepares load distribution sheet, crew and passenger manifests, passenger seating plan and various other documents required for clearing the aircraft and its load at arrival in other countries; ● Works with the operations staff. ● 編製貨物分類表、機員及乘客名單、乘客座位表，以及於飛機抵達其他國家時，預備乘客及貨物撤離機艙所需的其他文件； ● 與航機事務人員合作。
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員; 電腦操作員; 用戶支援員	<ul style="list-style-type: none"> ● Operates and controls data processing equipment; ● Enters prepared source data into data entry machine; ● Records data on card, magnetic tape and disk; ● Despatches computer print-outs to users; ● Sets up, renews and updates the travel agent's home page; ● Monitors and provides data on the website traffic for management's analysis; ● Provides technical support services to internal users or external clients, including desktop hardware, system and application software installation; upgrading. ● 操作及控制資料處理設備； ● 輸入編妥資料； ● 將資料紀錄在咭片、磁帶及磁碟上； ● 將電腦印出資料發送予有關部門； ● 設立、更新及優化旅行社自設的網站； ● 監控及提供瀏覽數據給管理層作分析用； ● 為機構內部用戶或外間客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。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Clerical/Operative level (Continued) 文員／操作工級（續）		
324	Airline Reservation and/or Ticketing Clerk 航空公司訂位及；或 票務部文員	<ul style="list-style-type: none"> ● Makes travel and hotel reservation according to customers' requirement; ● Examines schedules of air, sea or land transport and hotel facilities; ● Completes and issues tickets, vouchers and other documents; ● Makes special arrangements for package tours; ● May need to assist passengers to obtain passports, visas and foreign currencies; ● May prepare accounts and receive payments; ● Advises on air fares and routes; ● Makes bookings for customers; ● Collects money in the right currency and issues tickets to passengers; ● Checks flight movements. ● 根據顧客要求預訂團位及酒店； ● 查核有關海、陸、空交通情況及酒店設施； ● 填發票券、收據及其他文件； ● 為旅行團作出特別安排； ● 或須協助旅客申領護照、入境證及找換外幣； ● 或須編製會計帳目及負責收取費用； ● 就飛機票價及航線提出意見； ● 替顧客預訂座位； ● 知會顧客以適當貨幣支付機票費用，並發出機票； ● 查實航機班次及處理有關行程更改。
326	Marketing / Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展/公共關係助理; 數碼營銷助理	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists the digital marketing team to manage relevant social media; ● Updates and interacts with public on digital platform. ● 協助數碼營銷部門管理相關社交媒體； ● 更新及在數碼平台上與公眾互動。
Secretarial/Others level 秘書／其他職級		
401	Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書； 打字員	<ul style="list-style-type: none"> ● Takes dictation and transcribes letters, reports and memos; ● Answers telephone, screen calls and takes messages; ● Prepares replies to routine enquiries; ● Maintains daily calendar and appointment schedules; ● Receives personal callers and performs related secretarial duties. ● 筆錄及繕寫信件、報告及便箋； ● 接聽電話，甄別來電及記下口訊； ● 答覆一般詢問； ● 編擬每日事務及約會表； ● 接待訪客及負責有關的秘書職務。
402	Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	<ul style="list-style-type: none"> ● Handles odd jobs and despatches errands for the general office. ● 為總辦事處處理雜務及差使。

2023 Manpower Survey of the Tourism Industry

旅遊業2023年人力調查

Job Descriptions for Principal Jobs
in the Tourism Industry – Travel Agent
旅行社界別主要職務工作說明

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。

<u>Code</u> 編號	<u>Job Title</u> 職稱	<u>Job Description</u> 工作說明
Managerial / professional level 經理／專業人員級		
101	Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理	<ul style="list-style-type: none"> Ensures smooth and efficient running of the internal systems and procedures; Provides prompt and efficient centralised office and supporting services for all personnel. 確保內部系統及程序順利有效運作； 為各部門提供迅速和有效率的中央辦事處服務及輔助服務。
102	Director of Personnel and Training; Director of Human Resources 人事及訓練部總監； 人力資源部總監	<ul style="list-style-type: none"> Establishes general personnel policies and adheres to labour laws; oversees staff recruitment, selection and replacement; Assists department heads in scheduling staff vacation; Strengthens employee relations with special incentive and activity programmes; Handles staff grievances; Prepares staff magazine; Works with operation analyst in staff control. 訂定一般人事政策及遵守勞工法例，監理聘用、甄選員工及填補空缺事宜； 協助部門主管編排員工假期； 推行特設的鼓勵及活動計劃以加強僱員關係； 處理員工的投訴； 印發員工刊物； 就員工管理方面與業務分析主任合作。
103	Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監； 公共關係部經理	<ul style="list-style-type: none"> Plans and directs publicity campaigns and promotion activities at strategic levels; Liaises with the press and entertainment media; Writes and edits all materials for in-house promotions; Handles photo captions, news stories and magazine features of the company for press release locally and internationally; Prepares annual advertising budget; Reviews regularly the major social media and related websites, responds and provides feedback; Monitors and advises on the update of the travel agent's home webpage. 根據部門策略計劃及指導宣傳活動； 與報界及娛樂界聯絡； 撰寫及編輯公司內部的宣傳資料； 處理公司的圖片說明、新聞報導、雜誌專題，以便刊載於本港及國際報章、雜誌上； 提交每年的廣告預算； 定期瀏覽各主要社交或相關的網站，並適時作出回應及跟進； 對旅行社自設網站的定期更新及優化作出意見及指示。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Managerial / professional level (Continued) 經理／專業人員級(續)		
104	Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理; 資訊系統服務經理; 資訊科技經理; 資訊科技項目經理; 資訊保安專責經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Designs IT applications and systems, and/or customises package solutions to meet business objectives; ● Manages all phases of the development life cycle including feasibility study, development, implementation and support; ● Manages specific IT development or services projects based on the user's/customer's requirements; ● Undertakes design, technical support and review on IT/network security, firewalls and intrusion detection; ● Drafts the information security standards, policies and procedures. ● 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； ● 根據用戶／客戶要求，管理個別電腦開發或項目服務； ● 負責設計、技術支援及檢討資訊／網絡保安、防火牆及侵入偵察設施； ● 擬定資訊保安標準、政策及程序。
105	Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事	<ul style="list-style-type: none"> ● Assumes the total responsibility of managing the establishment, usually with other managers/executives as direct subordinates; ● Implements the establishment's policies with a view to achieving their objectives. ● 全權負責管理一間機構，通常其直屬下級為其他經理／行政人員； ● 推行機構的政策，以達到其目標。
106	Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師	<ul style="list-style-type: none"> ● Oversees accounting matters; ● Advises top management on financing of capital expenditure monitors ● Reviews accounting and financial control system for the company; ● Prepares accounting reports and budgets for top management; ● Prepares and reviews tax returns; ● Supervises and coordinates the activities of accounting staff. ● 監督會計事宜； ● 向高層提供有關應付支出的意見； ● 代機構監管及檢討會計及財務管理制度； ● 編寫會計報告及預算案呈交高層； ● 填寫稅單及檢討報稅工作； ● 督導及安排會計部職員的工作。
107	Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Takes charge of the overall operation; ● Maintains close liaison with personnel in the local travel market and participates in international travel trade conventions/conferences. ● 主管整體工作； ● 與本港旅遊業工作人員保持密切聯繫，並參與國際旅遊業會議。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Managerial / professional level (Continued) 經理／專業人員級（續）		
108	Marketing Manager ; Director of Sales ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監； 項目經理；數碼營銷經理	<ul style="list-style-type: none"> Plans, organises, directs and controls the company's marketing functions; Reviews market and sales analysis to determine local and overseas market requirements; Co-ordinates public relations activities relating to sales promotion; Chairs the daily briefing of sales department, controls the Kardex System. Submits a monthly sales report, solicits for group business; Conducts sales campaign and contacts all visiting travel trade and business personnel; Develops digital marketing strategies on the data collected from customers and various sources; Develops and implements company's digital marketing and online-media strategies and campaigns; Oversees, co-ordinates and plans the digital media creation and multi-channel publication of the requested content; Undertakes marketing activities and advertising promotional plans, manages events and data analyses. 策劃、組織、指導和管理公司的市場拓展活動； 檢討市場及營業分析，以確定本地及海外市場需求； 統籌與業務推廣有關的公共關係活動； 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，爭取團體業務； 推行營業計劃並與訪港的旅遊業及商界人士聯絡； 收集來自不同渠道和數碼平台用戶數據及制定數碼營銷策略； 發展及實施公司數碼營銷及網上媒體策略和活動； 監察、統籌及策劃數碼內容創作，管理製作流程及細節； 負責市場活動與廣告/推廣計劃，管理項目和分析數據。
109	Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 人事部經理； 人事及訓練部經理； 人力資源部經理； 訓練部經理	<ul style="list-style-type: none"> Plans and implements effective personnel management and training procedures for all levels of staff; Co-ordinates and controls internal and external training; Advises management on personnel/training and management development trends; Acts as course leader in specific training programmes; Provides counselling for employees; Determines the effectiveness of personnel and training activities. 為各職級人員策劃及推行有效的人事管理及訓練計劃； 管理及協調機構內外訓練； 就人事／訓練及管理發展趨勢向管理階層提供意見； 任特別訓練計劃的課程負責人； 為職員提供輔導； 評定人事管理及訓練活動的成效。
110	Reservations Manager 訂位部經理	<ul style="list-style-type: none"> Formulates and supervises the reservation system; Clarifies booking situation with management of travel/tourism related organisations and commercial accounts; Promotes good relations with the public. 制定及監督訂位制度； 向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂位情況； 促進與公眾的關係。
111	Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager ; Business Development Manager 營業經理；業務經理； 客戶服務經理； 旅遊部經理； 業務發展經理	<ul style="list-style-type: none"> Re-structures marketing and sales strategies; Observes competitors and new market trends; Plans sales calls and provides leads; Conducts sales performance appraisals of subordinates; Reviews sales targets regularly. 重訂市場拓展及營業策略； 留意同業動態及市況新趨勢； 設計營業付款通知書及提供重要報導； 評估屬下的推銷表現； 定期檢討營業目標。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Managerial / professional level (Continued) 經理／專業人員級（續）		
112	Ticketing Manager 票務部經理	<ul style="list-style-type: none"> Controls, formulates and supervises the ticketing system of the agency according to international and local regulations; Clarifies booking situation with management of travel/tourism related organisations and commercial accounts. 按國際及本地規例管理、制定及監督旅行社的票務工作程序； 向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂票情況。
117	Product Development Manager 產品發展經理	<ul style="list-style-type: none"> Reviews and analyses the existing tourism products, masters the latest travel development direction and information, formulates development and optimisation solutions of tourism products, and evaluates the effectiveness of newly developed tourism products; Understands and compares tourism products to be sold, understands customers' requirements and expectations to different tourism products, conducts sales activities, and evaluates the effectiveness of sales strategies; Provides excellent customer service; Identifies the potential risks of various tourism activities, and risk management of travel service providers; Understands the company's market positioning, establishes the company's brand image, and formulates marketing plan; Obtains the latest operational management knowledge, formulates policies and implements compliance management. 檢視及分析現有旅遊產品、掌握最新旅遊發展方向及資訊、開發及優化旅遊產品及評估開發旅遊產品的成效； 認識及比較將要銷售的旅遊產品、瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望、執行銷售任務及評估銷售策略的成效 提供優質顧客服務； 辨識不同旅遊活動的潛在風險，及旅遊服務供應商的風險管理； 了解公司的市場定位、建立公司品牌及制定市場推廣計劃； 吸取最新營運管理知識、制定政策及執行合規管理。
Supervisory / Technical level 督導／技術員級		
201	Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任；數碼營銷主任	<ul style="list-style-type: none"> Develops new accounts and additional business by regularly contacting clients and calling on potential clients, obtains marketing information and follows referrals from clients and competitors; Completes weekly call reports; Coordinates and plans the digital media creation and multi-channel publication of the requested content. 按時聯絡有關人士，以爭取新客戶及額外業務，蒐集市場資料和跟進同業及客戶介紹的情況； 填寫每週的聯絡報告； 統籌及策劃數碼內容創作，管理製作流程及細節。
202	Accounting Supervisor/ Accounting Officer 會計部主管／主任 (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory / audit/ credit/ accounting/paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存 貨／核數／信用部／會計部 ／出納等)	<ul style="list-style-type: none"> Accounting duties which include the following: audits and processes the payments of all of the company's disbursements; Prepares expense analysis and other reports on suppliers' invoices and monthly statements; Keeps proper record of all amounts due to the company on a timely basis; Computes all travel agents' commissions payable; Controls and balances all advance deposits; Responses 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. 核對及處理公司一切支出； 編製支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告； 保存應收帳紀錄； 計算一切應付予旅行社的佣金； 控制並平衡所有預付定金；

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
		<ul style="list-style-type: none"> ● 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紀錄； ● 編製並提交薪酬報告； ● 編製所有報稅表。
Supervisory / Technical level (Continued) 督導／技術員級（續）		
204	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員； 程式編寫員；資訊保安主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Designs and develops computer programmes to meet business needs according to the requirements laid down by the functional and technical specifications; ● Applies appropriate system and programming tools, and hardware to deliver cost efficient business solutions; ● Specialises in the system support and maintenance, which enables the use of system software for improving the system performance and quality of service; ● Undertakes design, technical support and review on IT/network security, firewalls and intrusion detection; ● Drafts the information security standards, policy and procedures. ● 根據功能及技術規格，設計及開發電腦程式，應付業務需要； ● 應用合適的系統、程式編製工具及硬件，提供具成本效益的業務方案； ● 專責系統支援及維修，以便提高系統性能及服務質素； ● 負責設計、技術支援及檢討資訊／網絡保安、防火牆及侵入偵察設施； ● 擬定資訊保安標準、政策及程序。
205	Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管；業務主任； 旅遊部主管；旅遊部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Co-ordinates and supervises the activities of staff engaged in ticketing tour operation and clerical; ● Liaises with hotels, restaurants, shops and places of tourists' interest. ● 監督及協調票務部、旅遊部及文職人員的工作； ● 與酒店、餐廳、商店及名勝區聯絡。
206	Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任； 訓練部主任； 人力資源部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Recruits, interviews and hires employees; ● Counsels, transfers and dismisses employees based on appraisal of supervisors. ● Counsels and advises department heads regarding personnel problems; ● Assists in implementing training policies and functions; ● Keeps staff training records; ● Arranges for training schedules and liaises with outside training/education institutions. ● 招募、約見及聘任僱員； ● 根據考績報告輔導、調派或革除僱員； ● 就人事問題向部門主管提供意見； ● 協助推行訓練政策和活動； ● 保存員工受訓紀錄； ● 安排訓練日程，並與外界訓練／教育機構聯繫。
207	Planning Supervisor 策劃主管	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises statistics clerks; ● Produces regular statistical reports; ● Monitors monthly commitments against budget. ● 監督統計部文員； ● 定期編製統計報告； ● 按財政預算控制每月的承付支出。
208	Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides supervisory coverage in reservation during each shift; ● Clarifies booking situation and feeds back vital information to departments concerned; ● Promotes good relations with the public. ● 監督每更訂位部職員的工作； ● 查詢訂位情況，並將重要資料轉達有關部門； ● 促進與公眾的關係。
209	Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists the manager to co-ordinate tour operation for groups and individuals; ● Liaises with airlines, other travel agencies and hotels; ● Promotes sales to commercial accounts;

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
	Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管；團體營業聯絡主任；助理營業經理；營業部助理主管	<ul style="list-style-type: none"> Follows up on future booking and attends to complaints. 協助經理處理團體及個人旅遊事宜； 與航空公司、其他旅行社及酒店聯絡； 向商務機構推廣業務； 辦理訂房及投訴事宜。
Supervisory / Technical level (Continued) 督導／技術員級（續）		
210	Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任	<ul style="list-style-type: none"> Provides supervisory coverage in ticket office; Compiles daily, weekly and monthly statistical reports on tickets issued; Updates information of flight movements, exchange rates and air tariffs; Assists subordinates in handling complicated matters. 監督票務部的工作； 就每日、每週及每月所發出的機票編製統計報告； 提供有關航機飛行情況、匯率及航空關稅的最新資料； 協助屬下處理複雜問題。
211	Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員	<ul style="list-style-type: none"> Controls passenger bookings and monitor reservations (technical) standards on the route(s) assigned; reviews flight booking profiles, short term capacity planning and performs allocation/re-allocation of seats. 控制旅客訂位，監控訂位標準，檢討航空訂位情況、短期客量計劃及坐位編排。
213	Product Development Supervisor 產品發展主任	<ul style="list-style-type: none"> Reviews and analyses the existing tourism products and masters the latest travel development direction and information; Understands and compares tourism products to be sold, understands customers' requirements and expectations of different tourism products, conducts sales activities, and evaluates the effectiveness of sales strategies; Provides excellent customer service; Identifies the potential risks of various tourism activities; Understands the company's market positioning, establishes the company's brand image, and formulates marketing plan; Implements compliance management. 檢視及分析現有旅遊產品及掌握最新旅遊發展方向及資訊； 認識及比較將要銷售的旅遊產品、瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望、執行銷售任務、評估銷售策略的成效； 提供優質顧客服務； 辨識不同旅遊活動的潛在風險； 了解公司的市場定位、建立公司品牌、制定市場推廣計劃及執行合規管理。
Clerical/Operative level 文員／操作工級		
301	Accounting Clerk/ General Cashier 會計部文員；出納員	<ul style="list-style-type: none"> Performs a variety of routine calculating, posting, recording, filing and typing duties in accounts department, maintains complete records of cash and financial transactions, verifies accuracy of documents and makes necessary calculation. 負責會計部各方面的日常計算、過帳、紀錄、編理檔案及打字等工作。
303	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員；人事部文員； 訓練部文員；營業部文員； 核對文員；人力資源部文員	<ul style="list-style-type: none"> Performs clerical duties of a general nature such as copying, compiling, filing and recording information. 負責一般文職工作，包括抄寫、編纂、編理檔案及紀錄資料等。
304	Reservations Agent 訂位代理	<ul style="list-style-type: none"> Controls booking situation for all flights; Works with ticketing officers; Sells seats and services to passengers; Provides information to other departments. 處理所屬航班的訂位服務； 與票務部主任合作；

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
		<ul style="list-style-type: none"> ● 向顧客銷售機票及其他服務； ● 向其他部門提供資料。
Clerical/Operative level (Continued) 文員／操作工級（續）		
305	Sales Representative 營業代表	<ul style="list-style-type: none"> ● Meets sales targets; ● Sells air travel services; ● Produces regular reports on business transactions; ● Attends daily briefing and follows up the instructions from supervisor. ● 實現營業目標； ● 推銷航空服務； ● 定期編製業務報告書； ● 出席每日的簡短會議，並按照主管的指示做跟進工作。
315	Travel Agency Clerk ; Reservation and/or Ticketing Clerk 旅行社文員；訂位及／或票務部文員	<ul style="list-style-type: none"> ● Prepares itineraries, makes travel and hotel reservation according to customers' requirement; ● Examines schedules of air, sea or land transport and hotel facilities; ● Completes and issues tickets, vouchers and other documents; ● Makes special arrangements for package tours; ● May need to assist passengers to obtain passports, visas and foreign currencies; ● May prepare accounts and receive payments; ● Advises on air fares and routes; ● Makes bookings for customers and channels their special requests to reservations department; ● Collects money in the right currency and issues tickets to passengers; ● Checks flight movements. ● 編製旅遊指南，根據顧客要求預訂團位及酒店； ● 查核有關海、陸、空交通情況及酒店設施； ● 填發票券、收據及其他文件； ● 為旅行團作出特別安排； ● 或須協助旅客申領護照、入境證及找換外幣； ● 或須編製會計帳目及負責收取費用。 ● 就飛機票價及航線提出意見； ● 替顧客預訂座位，並將其特別要求轉達訂位部； ● 知會顧客以適當貨幣支付機票費用，並發出機票； ● 查實航班班次及處理有關行程更改。
316	Visa Clerk 簽證部文員	<ul style="list-style-type: none"> ● Performs general duties and assists clients in arranging the required visas and travel documents for tour groups. ● 負責一般職務，協助顧客準備參加旅行團所需的人境證及旅遊文件。
317	Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）	<ul style="list-style-type: none"> ● Accompanies groups of tourists and others on sightseeing tours within a city, or to places of general interest; ● Assists in interpreting and purchasing. ● 陪同旅行團及遊客等在本地觀光或參觀名勝地區； ● 協助翻譯及協助遊客購買物品。
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員；用戶支援員	<ul style="list-style-type: none"> ● Operates and controls data processing equipment; ● Enters prepared source data into data entry machine; ● Records data on card, magnetic tape and disk; ● Despatches computer print-outs to users; ● Sets up, renews and updates the travel agent's home page; ● Monitors and provides data on the website traffic for management's analysis; ● Provides technical support services to internal users or external clients, including desktop hardware, system and application software installation; upgrading. ● 操作及控制資料處理設備； ● 輸入編妥資料； ● 將資料紀錄在咭片、磁帶及磁碟上； ● 將電腦印出資料發送予有關部門； ● 設立、更新及優化旅行社自設的網站； ● 監控及提供瀏覽數據給管理層作分析用；

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
		<ul style="list-style-type: none"> ● 為機構內部用戶或外間客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。
Clerical/Operative level (Continued) 文員／操作工級（續）		
319	Tour Escort ; Escort Guide (Outbound) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）	<ul style="list-style-type: none"> ● Meets the tour groups at the airport ● Take care of the members and various coordination; ● Accompanies groups of tourists travelling by air, sea or other means of transportation over preplanned route; ● Assists tourists with travel arrangements such as visas, passports and health certificate; ● Makes arrangements for meals and accommodations enroute; ● Points out places of interest and gives brief commentaries; ● Assists tourists to plan individual sightseeing trips enroute; ● Acts as interpreter and advises on custom duties and other regulations; ● May collect fees or tickets. ● 在機場迎接旅行團； ● 照顧團友及負責協調各項事情； ● 陪同旅行團乘搭飛機、輪船或其他交通工具，按照預定行程旅行； ● 協助遊客安排有關入境簽證、護照及健康狀況證明書事宜； ● 沿途為遊客安排食宿； ● 介紹名勝； ● 沿途協助安排個別遊客觀光行程； ● 充當翻譯及就關稅及其他規例向遊客提供意見； ● 或須負責收取費用或票券。
320	Travel Consultant 旅遊顧問	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides information on tours available, details of the destination, budget, travel documents required; ● Provides information and makes recommendation on travel arrangement etc. so that customers can make their best choice. ● 向顧客提供最切合其所需的旅行團及旅遊資料，如目的地、費用預算、旅遊文件等 ● 並提供旅遊安排建議。
321	Cruise Consultant 郵輪顧問	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides information on cruise packages available, details of the destination, budget, travel documents required etc. so that customers can make their best choice. ● 向顧客提供最切合其所需的郵輪旅遊資料，如目的地、費用預算、旅遊文件等。
323	Coach Driver 旅遊車司機	<ul style="list-style-type: none"> ● Drives a coach in delivering the tourists to the scenic spots according to the planned itineraries; ● Ensures the safety of the tourist and their luggage. ● 負責駕駛旅遊車將遊客接送到行程中各景點； ● 保障遊客及存放於車上之行李安全。
326	Marketing / Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展/公共關係助理；數碼營銷助理	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists the digital marketing team to manage relevant social media; ● Updates and interacts with public on digital platform. ● 協助數碼營銷部門管理相關社交媒體； ● 更新及在數碼平台上與公眾互動。
327	Product Development Executive 產品發展員	<ul style="list-style-type: none"> ● Reviews and analyses the existing tourism products, and masters the latest travel development direction and information; ● Understands and compares tourism products to be sold, understands customers' requirements and expectations of different tourism products, and conducts sales activities; ● Provides excellent customer service; ● Identifies the potential risks of various tourism activities; ● Understands the company's market positioning and establishes the company's brand image; ● Implements compliance management. ● 檢視及分析現有旅遊產品及掌握最新旅遊發展方向及資訊； ● 認識及比較將要銷售的旅遊產品、瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望、執行銷售任務；

<u>Code</u> 編號	<u>Job Title</u> 職稱	<u>Job Description</u> 工作說明
		<ul style="list-style-type: none"> ● 提供優質顧客服務； ● 辨識不同旅遊活動的潛在風險； ● 了解公司的市場定位及建立公司品牌； ● 執行合規管理。
Secretarial/Others level 秘書／其他職級		
401	Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書； 打字員	<ul style="list-style-type: none"> ● Takes dictation and transcribes letters, reports and memos; ● Answers telephone, screen calls and takes messages; ● Prepares replies to routine enquiries; ● Maintains daily calendar and appointment schedules; ● Receives personal callers and performs related secretarial duties. ● 筆錄及繕寫信件、報告及便箋； ● 接聽電話，甄別來電及記下口訊； ● 答覆一般詢問； ● 編擬每日事務及約會表； ● 接待訪客及負責有關的秘書職務。
402	Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	<ul style="list-style-type: none"> ● Handles odd jobs and despatches errands for the general office. ● 為總辦事處處理雜務及差使。

2023 Manpower Survey of the Tourism Industry

旅遊業2023年人力調查

Job Descriptions for Principal Jobs

in the Tourism Industry – Meeting, Incentive, Convention and Exhibition (MICE)

會議、獎勵及展覽界別主要職務工作說明

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。

<u>Code</u> 編號	<u>Job Title</u> 職稱	<u>Job Description</u> 工作說明
Managerial/ Professional level 經理／專業人員級		
101	Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理	<ul style="list-style-type: none"> Ensures smooth and efficient running of the internal systems and procedures; Provides prompt and efficient centralised office and supporting services for all personnel. 確保內部系統及程序順利有效運作； 為各部門提供迅速和有效率的中央辦事處服務及輔助服務。
102	Director of Personnel and Training ; Director of Human Resources 人事及訓練部總監； 人力資源部總監	<ul style="list-style-type: none"> Establishes general personnel policies and adheres to labour laws; oversees staff recruitment, selection and replacement; Assists department heads in scheduling staff vacation; Strengthens employee relations with special incentive and activity programmes; Handles staff grievances; Prepares staff magazine; Works with operation analyst in staff control. 訂定一般人事政策及遵守勞工法例，監理聘用、甄選員工及填補空缺事宜； 協助部門主管編排員工假期； 推行特設的鼓勵及活動計劃以加強僱員關係； 處理員工的投訴； 印發員工刊物； 就員工管理方面與業務分析主任合作。
103	Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監； 公共關係部經理	<ul style="list-style-type: none"> Plans and directs publicity campaigns and promotion activities at strategic levels; Liaises with the press and entertainment media; Writes and edits all materials for in-house promotions; Handles photo captions, news stories and magazine features of the company for press release locally and internationally; Prepares annual advertising budget; Reviews regularly the major social media and related websites, responds and provides feedback; Monitors and advises on the update of the travel agent's home webpage. 根據部門策略計劃及指導宣傳活動； 與報界及娛樂界聯絡； 撰寫及編輯公司內部的宣傳資料； 處理公司的圖片說明、新聞報導、雜誌專題，以便刊載於本港及國際報章、雜誌上； 提交每年的廣告預算； 定期瀏覽各主要社交或相關的網站，並適時作出回應及跟進； 對旅行社自設網站的定期更新及優化作出意見及指示。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Managerial/ Professional level (Continued) 經理／專業人員級（續）		
104	Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理; 資訊系統服務經理; 資訊科技經理; 資訊科技項目經理; 資訊保安專責經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Designs IT applications and systems, and/or customises package solutions to meet business objectives; ● Manages all phases of the development life cycle including feasibility study, development, implementation and support; ● Manages specific IT development or services projects based on the user's/customer's requirements; ● Undertakes design, technical support and review on IT/network security, firewalls and intrusion detection; ● Drafts the information security standards, policies and procedures. ● 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； ● 根據用戶／客戶要求，管理個別電腦開發或項目服務； ● 負責設計、技術支援及檢討資訊／網絡保安、防火牆及侵入偵察設施； ● 擬定資訊保安標準、政策及程序。
105	Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事	<ul style="list-style-type: none"> ● Assumes the total responsibility of managing the establishment, usually with other managers/executives as direct subordinates; ● Implements the establishment's policies with a view to achieving their objectives. ● 全權負責管理一間機構，通常其直屬下級為其他經理／行政人員； ● 推行機構的政策，以達到其目標。
106	Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師	<ul style="list-style-type: none"> ● Oversees accounting matters; ● Advises top management on financing of capital expenditure monitors ● Reviews accounting and financial control system for the company; ● Prepares accounting reports and budgets for top management; ● Prepares and reviews tax returns; ● Supervises and coordinates the activities of accounting staff. ● 監督會計事宜； ● 向高層提供有關應付支出的意見； ● 代機構監管及檢討會計及財務管理制度； ● 編寫會計報告及預算案呈交高層； ● 填寫稅單及檢討報稅工作； ● 督導及安排會計部職員的工作。
107	Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Takes charge of the overall operation; ● Maintains close liaison with personnel in the local travel market and participates in international travel trade conventions/conferences. ● 主管整體工作； ● 與本港旅遊業工作人員保持密切聯繫，並參與國際旅遊業會議。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Managerial/ Professional level (Continued) 經理／專業人員級（續）		
108	Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監； 會議經理；項目經理；數碼營 銷經理	<ul style="list-style-type: none"> Plans, organises, directs and controls the company's marketing functions; Reviews market and sales analysis to determine local and overseas market requirements; Co-ordinates public relations activities relating to sales promotion; Chairs the daily briefing of sales department, controls the Kardex System. Submits a monthly sales report, solicits for group and convention business; Conducts sales campaign and contacts all visiting travel trade and business personnel; Develops digital marketing strategies on the data collected from customers and various sources; Develops and implements company's digital marketing and online-media strategies and campaigns; Oversees, co-ordinates and plans the digital media creation and multi-channel publication of the requested content; Undertakes marketing activities and advertising promotional plans, manages events and data analyses. 策劃、組織、指導和管理公司的市場拓展活動； 檢討市場及營業分析，以確定本地及海外市場需求； 統籌與業務推廣有關的公共關係活動； 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，爭取團體及會議業務； 推行營業計劃並與訪港的旅遊業及商界人士聯絡； 收集來自不同渠道和數碼平台用戶數據及制定數碼營銷策略； 發展及實施公司數碼營銷及網上媒體策略和活動； 監察、統籌及策劃數碼內容創作，管理製作流程及細節； 負責市場活動與廣告/推廣計劃，管理項目和分析數據。
109	Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 人事部經理； 人事及訓練部經理； 人力資源部經理； 訓練部經理	<ul style="list-style-type: none"> Plans and implements effective personnel management and training procedures for all levels of staff; Co-ordinates and controls internal and external training; Advises management on personnel/training and management development trends; Acts as course leader in specific training programmes; Provides counselling for employees; Determines the effectiveness of personnel and training activities. 為各職級人員策劃及推行有效的人事管理及訓練計劃； 管理及協調機構內外訓練； 就人事／訓練及管理發展趨勢向管理階層提供意見； 任特別訓練計劃的課程負責人； 為職員提供輔導； 評定人事管理及訓練活動的成效。
110	Reservations Manager 訂位部經理	<ul style="list-style-type: none"> Formulates and supervises the reservation system; Clarifies booking situation with management of travel/tourism related organisations and commercial accounts; Promotes good relations with the public. 制定及監督訂位制度； 向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂位情況； 促進與公眾的關係。
111	Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager ; Business Development Manager 營業經理；業務經理； 客戶服務經理； 旅遊部經理； 業務發展經理	<ul style="list-style-type: none"> Re-structures marketing and sales strategies; Observes competitors and new market trends; Plans sales calls and provides leads; Conducts sales performance appraisals of subordinates; Reviews sales targets regularly. 重訂市場拓展及營業策略； 留意同業動態及市況新趨勢； 設計營業付款通知書及提供重要報導； 評估屬下的推銷表現； 定期檢討營業目標。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Managerial/ Professional level (Continued) 經理／專業人員級（續）		
112	Ticketing Manager 票務部經理	<ul style="list-style-type: none"> Controls, formulates and supervises the ticketing system of the agency according to international and local regulations; Clarifies booking situation with management of travel/tourism related organisations and commercial accounts. 按國際及本地規例管理、制定及監督旅行社的票務工作程序； 向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂票情況。
113	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Director ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Manager 會議、展覽及獎勵旅遊總監； 會議、展覽及獎勵旅遊經理	<ul style="list-style-type: none"> Formulates, directs, controls strategies and policies on Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions related business. 制定、監督及管理會議、展覽及獎勵旅遊的策略及政策。
Supervisory / Technical level 督導／技術員級		
201	Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任；數碼營銷主任	<ul style="list-style-type: none"> Develops new accounts and additional business by regularly contacting clients and calling on potential clients, obtains marketing information and follows referrals from clients and competitors; Completes weekly call reports; Coordinates and plans the digital media creation and multi-channel publication of the requested content. 按時聯絡有關人士，以爭取新客戶及額外業務，蒐集市場資料和跟進同業及客戶介紹的情況； 填寫每週的聯絡報告； 統籌及策劃數碼內容創作，管理製作流程及細節。
202	Accounting Supervisor/ Accounting Officer 會計部主管／主任 (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／會計部／出納等)	<ul style="list-style-type: none"> Accounting duties which include the following: audits and processes the payments of all of the company's disbursements; Prepares expense analysis and other reports on suppliers' invoices and monthly statements; Keeps proper record of all amounts due to the company on a timely basis; Computes all travel agents' commissions payable; Controls and balances all advance deposits; Responses 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. 核對及處理公司一切支出； 編製支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告； 保存應收帳紀錄； 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紀錄； 編製並提交薪酬報告； 編製所有報稅表。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Supervisory / Technical level (Continued) 督導／技術員級（續）		
204	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員； 程式編寫員；資訊保安主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Designs and develops computer programmes to meet business needs according to the requirements laid down by the functional and technical specifications; ● Applies appropriate system and programming tools, and hardware to deliver cost efficient business solutions; ● Specialises in the system support and maintenance, which enables the use of system software for improving the system performance and quality of service; ● Undertakes design, technical support and review on IT/network security, firewalls and intrusion detection; ● Drafts the information security standards, policy and procedures. ● 根據功能及技術規格，設計及開發電腦程式，應付業務需要； ● 應用合適的系統、程式編製工具及硬件，提供具成本效益的業務方案； ● 專責系統支援及維修，以便提高系統性能及服務質素； ● 負責設計、技術支援及檢討資訊／網絡保安、防火牆及侵入偵察設施； ● 擬定資訊保安標準、政策及程序。
205	Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管；業務主任； 旅遊部主管；旅遊部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Co-ordinates and supervises the activities of staff engaged in ticketing tour operation and clerical; ● Liaises with hotels, restaurants, shops and places of tourists' interest. ● 監督及協調票務部、旅遊部及文職人員的工作； ● 與酒店、餐廳、商店及名勝區聯絡。
206	Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任； 訓練部主任； 人力資源部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Recruits, interviews and hires employees; ● Counsels, transfers and dismisses employees based on appraisal of supervisors. ● Counsels and advises department heads regarding personnel problems; ● Assists in implementing training policies and functions; ● Keeps staff training records; ● Arranges for training schedules and liaises with outside training/education institutions. ● 招募、約見及聘任僱員； ● 根據考績報告輔導、調派或革除僱員； ● 就人事問題向部門主管提供意見； ● 協助推行訓練政策和活動； ● 保存員工受訓紀錄； ● 安排訓練日程，並與外界訓練／教育機構聯繫。
207	Planning Supervisor 策劃主管	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises statistics clerks; ● Produces regular statistical reports; ● Monitors monthly commitments against budget. ● 監督統計部文員； ● 定期編製統計報告； ● 按財政預算控制每月的承付支出。
208	Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides supervisory coverage in reservation during each shift; ● Clarifies booking situation and feeds back vital information to departments concerned; ● Promotes good relations with the public. ● 監督每更訂位部職員的工作； ● 查詢訂位情況，並將重要資料轉達有關部門； ● 促進與公眾的關係。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Supervisory / Technical level (Continued) 督導／技術員級（續）		
209	Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管；團體營業聯絡主任；助理營業經理；營業部助理主管	<ul style="list-style-type: none"> Assists the manager to co-ordinate tour operation for groups and individuals; Liaises with airlines, other travel agencies and hotels; Promotes sales to commercial accounts; Follows up on future booking and attends to complaints. 協助經理處理團體及個人旅遊事宜； 與航空公司、其他旅行社及酒店聯絡； 向商務機構推廣業務； 辦理訂房及投訴事宜。
210	Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任	<ul style="list-style-type: none"> Provides supervisory coverage in ticket office; Compiles daily, weekly and monthly statistical reports on tickets issued; Updates information of flight movements, exchange rates and air tariffs; Assists subordinates in handling complicated matters. 監督票務部的工作； 就每日、每週及每月所發出的機票編製統計報告； 提供有關航機飛行情況、匯率及航空關稅的最新資料； 協助屬下處理複雜問題。
211	Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員	<ul style="list-style-type: none"> Controls passenger bookings and monitor reservations (technical) standards on the route(s) assigned; reviews flight booking profiles, short term capacity planning and performs allocation/re-allocation of seats. 控制旅客訂位，監控訂位標準，檢討航空訂位情況、短期客量計劃及坐位編排。
212	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Supervisor ; Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Officer 會議、展覽及獎勵旅遊主管；會議、展覽及獎勵旅遊主任	<ul style="list-style-type: none"> Assists the director/manager in duties related to Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions business, supervisors staff in operational matters related to Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions 協助會議、展覽及獎勵旅遊總監/經理處理會議、展覽及獎勵旅遊事務並監督運作部門員工。
Clerical/Operative level 文員／操作工級		
301	Accounting Clerk/ General Cashier 會計部文員；出納員	<ul style="list-style-type: none"> Performs a variety of routine calculating, posting, recording, filing and typing duties in accounts department, maintains complete records of cash and financial transactions, verifies accuracy of documents and makes necessary calculation. 負責會計部各方面的日常計算、過帳、紀錄、編理檔案及打字等工作。
303	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員；人事部文員；訓練部文員；營業部文員；核對文員；人力資源部文員	<ul style="list-style-type: none"> Performs clerical duties of a general nature such as copying, compiling, filing and recording information. 負責一般文職工作，包括抄寫、編纂、編理檔案及紀錄資料等。
304	Reservations Agent 訂位代理	<ul style="list-style-type: none"> Controls booking situation for all flights; Works with ticketing officers; Sells seats and services to passengers; Provides information to other departments. 處理所屬航班的訂位服務； 與票務部主任合作； 向顧客銷售機票及其他服務； 向其他部門提供資料。

<u>Code</u> 編號	<u>Job Title</u> 職稱	<u>Job Description</u> 工作說明
Clerical/Operative level (Continued) 文員／操作工級（續）		
305	Sales Representative 營業代表	<ul style="list-style-type: none"> ● Meets sales targets; ● Sells air travel services; ● Produces regular reports on business transactions; ● Attends daily briefing and follows up the instructions from supervisor. ● 實現營業目標； ● 推銷航空服務； ● 定期編製業務報告書； ● 出席每日的簡短會議，並按照主管的指示做跟進工作。
315	Reservation and/or Ticketing Clerk 訂位及／或票務部文員	<ul style="list-style-type: none"> ● Prepares itineraries, makes travel and hotel reservation according to customers' requirement; ● Examines schedules of air, sea or land transport and hotel facilities; ● Completes and issues tickets, vouchers and other documents; ● Makes special arrangements for package tours; ● May need to assist passengers to obtain passports, visas and foreign currencies; ● May prepare accounts and receive payments; ● Advises on air fares and routes; ● Makes bookings for customers and channels their special requests to reservations department; ● Collects money in the right currency and issues tickets to passengers; ● Checks flight movements. ● 編製旅遊指南，根據顧客要求預訂團位及酒店； ● 查核有關海、陸、空交通情況及酒店設施； ● 填發票券、收據及其他文件； ● 為旅行團作出特別安排； ● 或須協助旅客申領護照、入境證及找換外幣； ● 或須編製會計帳目及負責收取費用。 ● 就飛機票價及航線提出意見； ● 替顧客預訂座位，並將其特別要求轉達訂位部； ● 知會顧客以適當貨幣支付機票費用，並發出機票； ● 查實航機班次及處理有關行程更改。
316	Visa Clerk 簽證部文員	<ul style="list-style-type: none"> ● Performs general duties and assists clients in arranging the required visas and travel documents for tour groups. ● 負責一般職務，協助顧客準備參加旅行團所需的入境證及旅遊文件。
317	Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）	<ul style="list-style-type: none"> ● Accompanies groups of tourists and others on sightseeing tours within a city, or to places of general interest; ● Assists in interpreting and purchasing. ● 陪同旅行團及遊客等在本地觀光或參觀名勝地區； ● 協助翻譯及協助遊客購買物品。
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作 員；用戶支援員	<ul style="list-style-type: none"> ● Operates and controls data processing equipment; ● Enters prepared source data into data entry machine; ● Records data on card, magnetic tape and disk; ● Despatches computer print-outs to users; ● Sets up, renews and updates the travel agent's home page; ● Monitors and provides data on the website traffic for management's analysis; ● Provides technical support services to internal users or external clients, including desktop hardware, system and application software installation; upgrading. ● 操作及控制資料處理設備； ● 輸入編妥資料； ● 將資料紀錄在咭片、磁帶及磁碟上； ● 將電腦印出資料發送予有關部門； ● 設立、更新及優化旅行社自設的網站； ● 監控及提供瀏覽數據給管理層作分析用； ● 為機構內部用戶或外間客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。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Clerical/Operative level (Continued) 文員／操作工級（續）		
319	Tour Escort ; Escort Guide (Outbound) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）	<ul style="list-style-type: none"> ● Meets the tour groups at the airport ● Take care of the members and various coordination; ● Accompanies groups of tourists travelling by air, sea or other means of transportation over preplanned route; ● Assists tourists with travel arrangements such as visas, passports and health certificate; ● Makes arrangements for meals and accommodations enroute; ● Points out places of interest and gives brief commentaries; ● Assists tourists to plan individual sightseeing trips enroute; ● Acts as interpreter and advises on custom duties and other regulations; ● May collect fees or tickets. ● 在機場迎接旅行團； ● 照顧團友及負責協調各項事情； ● 陪同旅行團乘搭飛機、輪船或其他交通工具，按照預定行程旅行； ● 協助遊客安排有關入境簽證、護照及健康狀況證明書事宜； ● 沿途為遊客安排食宿； ● 介紹名勝； ● 沿途協助安排個別遊客觀光行程； ● 充當翻譯及就關稅及其他規例向遊客提供意見； ● 或須負責收取費用或票券。
322	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator 會議、展覽及獎勵旅遊統籌員	<ul style="list-style-type: none"> ● Acts as a facilitator to coordinate all Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions arrangements. ● 促進有關統籌會議、展覽及獎勵旅遊項目。
326	Marketing / Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展/公共關係助理; 數碼營銷助理	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists the digital marketing team to manage relevant social media; ● Updates and interacts with public on digital platform. ● 協助數碼營銷部門管理相關社交媒體； ● 更新及在數碼平台上與公眾互動。
Secretarial/Others level 秘書／其他職級		
401	Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書； 打字員	<ul style="list-style-type: none"> ● Takes dictation and transcribes letters, reports and memos; ● Answers telephone, screen calls and takes messages; ● Prepares replies to routine enquiries; ● Maintains daily calendar and appointment schedules; ● Receives personal callers and performs related secretarial duties. ● 筆錄及繕寫信件、報告及便箋； ● 接聽電話，甄別來電及記下口訊； ● 答覆一般詢問； ● 編擬每日事務及約會表； ● 接待訪客及負責有關的秘書職務。
402	Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	<ul style="list-style-type: none"> ● Handles odd jobs and despatches errands for the general office. ● 為總辦事處處理雜務及差使。

2023 Manpower Survey of the Tourism Industry

旅遊業2023年人力調查

Job Descriptions for Principal Jobs

in the Tourism Industry – Amusement park, theme park, museums, attractions

遊樂園、主題公園、博物館、景點界別主要職務工作說明

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。

<u>Code</u> 編號	<u>Job Title</u> 職稱	<u>Job Description</u> 工作說明
Managerial/ Professional level 經理／專業人員級		
101	Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理	<ul style="list-style-type: none"> Ensures smooth and efficient running of the internal systems and procedures; Provides prompt and efficient centralised office and supporting services for all personnel. 確保內部系統及程序順利有效運作； 為各部門提供迅速和有效率的中央辦事處服務及輔助服務。
102	Director of Personnel and Training ; Director of Human Resources 人事及訓練部總監； 人力資源部總監	<ul style="list-style-type: none"> Establishes general personnel policies and adheres to labour laws; oversees staff recruitment, selection and replacement; Assists department heads in scheduling staff vacation; Strengthens employee relations with special incentive and activity programmes; Handles staff grievances; Prepares staff magazine; Works with operation analyst in staff control. 訂定一般人事政策及遵守勞工法例，監理聘用、甄選員工及填補空缺事宜； 協助部門主管編排員工假期； 推行特設的鼓勵及活動計劃以加強僱員關係； 處理員工的投訴； 印發員工刊物； 就員工管理方面與業務分析主任合作。
103	Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監； 公共關係部經理	<ul style="list-style-type: none"> Plans and directs publicity campaigns and promotion activities at strategic levels; Liaises with the press and entertainment media; Writes and edits all materials for in-house promotions; Handles photo captions, news stories and magazine features of the company for press release locally and internationally; Prepares annual advertising budget; Reviews regularly the major social media and related websites, responds and provides feedback; Monitors and advises on the update of the travel agent's home webpage. 根據部門策略計劃及指導宣傳活動； 與報界及娛樂界聯絡； 撰寫及編輯公司內部的宣傳資料； 處理公司的圖片說明、新聞報導、雜誌專題，以便刊載於本港及國際報章、雜誌上； 提交每年的廣告預算； 定期瀏覽各主要社交或相關的網站，並適時作出回應及跟進； 對旅行社自設網站的定期更新及優化作出意見及指示。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Managerial/ Professional level (Continued) 經理／專業人員級（續）		
104	Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理; 資訊系統服務經理; 資訊科技經理; 資訊科技項目經理; 資訊保安專責經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Designs IT applications and systems, and/or customises package solutions to meet business objectives; ● Manages all phases of the development life cycle including feasibility study, development, implementation and support; ● Manages specific IT development or services projects based on the user's/customer's requirements; ● Undertakes design, technical support and review on IT/network security, firewalls and intrusion detection; ● Drafts the information security standards, policies and procedures. ● 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； ● 根據用戶／客戶要求，管理個別電腦開發或項目服務； ● 負責設計、技術支援及檢討資訊／網絡保安、防火牆及侵入偵察設施； ● 擬定資訊保安標準、政策及程序。
105	Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事	<ul style="list-style-type: none"> ● Assumes the total responsibility of managing the establishment, usually with other managers/executives as direct subordinates; ● Implements the establishment's policies with a view to achieving their objectives. ● 全權負責管理一間機構，通常其直屬下級為其他經理／行政人員； ● 推行機構的政策，以達到其目標。
106	Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師	<ul style="list-style-type: none"> ● Oversees accounting matters; ● Advises top management on financing of capital expenditure monitors ● Reviews accounting and financial control system for the company; ● Prepares accounting reports and budgets for top management; ● Prepares and reviews tax returns; ● Supervises and coordinates the activities of accounting staff. ● 監督會計事宜； ● 向高層提供有關應付支出的意見； ● 代機構監管及檢討會計及財務管理制度； ● 編寫會計報告及預算案呈交高層； ● 填寫稅單及檢討報稅工作； ● 督導及安排會計部職員的工作。
107	Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Takes charge of the overall operation; ● Maintains close liaison with personnel in the local travel market and participates in international travel trade conventions/conferences. ● 主管整體工作； ● 與本港旅遊業工作人員保持密切聯繫，並參與國際旅遊業會議。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Managerial/ Professional level (Continued) 經理／專業人員級（續）		
108	Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監； 會議經理；項目經理；數碼營 銷經理	<ul style="list-style-type: none"> Plans, organises, directs and controls the company's marketing functions; Reviews market and sales analysis to determine local and overseas market requirements; Co-ordinates public relations activities relating to sales promotion; Chairs the daily briefing of sales department, controls the Kardex System. Submits a monthly sales report, solicits for group and convention business; Conducts sales campaign and contacts all visiting travel trade and business personnel; Develops digital marketing strategies on the data collected from customers and various sources; Develops and implements company's digital marketing and online-media strategies and campaigns; Oversees, co-ordinates and plans the digital media creation and multi-channel publication of the requested content; Undertakes marketing activities and advertising promotional plans, manages events and data analyses. 策劃、組織、指導和管理公司的市場拓展活動； 檢討市場及營業分析，以確定本地及海外市場需求； 統籌與業務推廣有關的公共關係活動； 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，爭取團體及會議業務； 推行營業計劃並與訪港的旅遊業及商界人士聯絡； 收集來自不同渠道和數碼平台用戶數據及制定數碼營銷策略； 發展及實施公司數碼營銷及網上媒體策略和活動； 監察、統籌及策劃數碼內容創作，管理製作流程及細節； 負責市場活動與廣告/推廣計劃，管理項目和分析數據。
109	Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 人事部經理； 人事及訓練部經理； 人力資源部經理； 訓練部經理	<ul style="list-style-type: none"> Plans and implements effective personnel management and training procedures for all levels of staff; Co-ordinates and controls internal and external training; Advises management on personnel/training and management development trends; Acts as course leader in specific training programmes; Provides counselling for employees; Determines the effectiveness of personnel and training activities. 為各職級人員策劃及推行有效的人事管理及訓練計劃； 管理及協調機構內外訓練； 就人事／訓練及管理發展趨勢向管理階層提供意見； 任特別訓練計劃的課程負責人； 為職員提供輔導； 評定人事管理及訓練活動的成效。
110	Reservations Manager 訂位部經理	<ul style="list-style-type: none"> Formulates and supervises the reservation system; Clarifies booking situation with management of travel/tourism related organisations and commercial accounts; Promotes good relations with the public. 制定及監督訂位制度； 向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂位情況； 促進與公眾的關係。
111	Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager ; Business Development Manager 營業經理；業務經理； 客戶服務經理； 旅遊部經理； 業務發展經理	<ul style="list-style-type: none"> Re-structures marketing and sales strategies; Observes competitors and new market trends; Plans sales calls and provides leads; Conducts sales performance appraisals of subordinates; Reviews sales targets regularly. 重訂市場拓展及營業策略； 留意同業動態及市況新趨勢； 設計營業付款通知書及提供重要報導； 評估屬下的推銷表現； 定期檢討營業目標。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Managerial/ Professional level (Continued) 經理／專業人員級（續）		
112	Ticketing Manager 票務部經理	<ul style="list-style-type: none"> Controls, formulates and supervises the ticketing system of the agency according to international and local regulations; Clarifies booking situation with management of travel/tourism related organisations and commercial accounts. 按國際及本地規例管理、制定及監督旅行社的票務工作程序； 向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂票情況。
151	Curatorial Officer 館長	<ul style="list-style-type: none"> Works with the Assistant Curator and assists in collections management/development and the documentation of artefacts; Conducts research on collections; Explores themes and curates contents for exhibitions, and prepares write-ups, panel texts, object labels, and entries for a website. 與助理館長合作，協助館藏管理/開發和文物記錄； 對藏品進行研究； 探索主題並策劃展覽內容，並為網站準備文章、面板文本、對象標籤和條目。
Supervisory / Technical level 督導／技術員級		
201	Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任；數碼營銷主任	<ul style="list-style-type: none"> Develops new accounts and additional business by regularly contacting clients and calling on potential clients, obtains marketing information and follows referrals from clients and competitors; Completes weekly call reports; Coordinates and plans the digital media creation and multi-channel publication of the requested content. 按時聯絡有關人士，以爭取新客戶及額外業務，蒐集市場資料和跟進同業及客戶介紹的情況； 填寫每週的聯絡報告； 統籌及策劃數碼內容創作，管理製作流程及細節。
202	Accounting Supervisor/ Accounting Officer 會計部主管／主任 (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存 貨／核數／信用部／會計部 ／出納等)	<ul style="list-style-type: none"> Accounting duties which include the following: audits and processes the payments of all of the company's disbursements; Prepares expense analysis and other reports on suppliers' invoices and monthly statements; Keeps proper record of all amounts due to the company on a timely basis; Computes all travel agents' commissions payable; Controls and balances all advance deposits; Responses 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. 核對及處理公司一切支出； 編製支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告； 保存應收帳紀錄； 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紀錄； 編製並提交薪酬報告； 編製所有報稅表。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Supervisory / Technical level (Continued) 督導／技術員級（續）		
204	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員； 程式編寫員；資訊保安主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Designs and develops computer programmes to meet business needs according to the requirements laid down by the functional and technical specifications; ● Applies appropriate system and programming tools, and hardware to deliver cost efficient business solutions; ● Specialises in the system support and maintenance, which enables the use of system software for improving the system performance and quality of service; ● Undertakes design, technical support and review on IT/network security, firewalls and intrusion detection; ● Drafts the information security standards, policy and procedures. ● 根據功能及技術規格，設計及開發電腦程式，應付業務需要； ● 應用合適的系統、程式編製工具及硬件，提供具成本效益的業務方案； ● 專責系統支援及維修，以便提高系統性能及服務質素； ● 負責設計、技術支援及檢討資訊／網絡保安、防火牆及侵入偵察設施； ● 擬定資訊保安標準、政策及程序。
205	Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管；業務主任； 旅遊部主管；旅遊部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Co-ordinates and supervises the activities of staff engaged in ticketing tour operation and clerical; ● Liaises with hotels, restaurants, shops and places of tourists' interest. ● 監督及協調票務部、旅遊部及文職人員的工作； ● 與酒店、餐廳、商店及名勝區聯絡。
206	Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任； 訓練部主任； 人力資源部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Recruits, interviews and hires employees; ● Counsels, transfers and dismisses employees based on appraisal of supervisors. ● Counsels and advises department heads regarding personnel problems; ● Assists in implementing training policies and functions; ● Keeps staff training records; ● Arranges for training schedules and liaises with outside training/education institutions. ● 招募、約見及聘任僱員； ● 根據考績報告輔導、調派或革除僱員； ● 就人事問題向部門主管提供意見； ● 協助推行訓練政策和活動； ● 保存員工受訓紀錄； ● 安排訓練日程，並與外界訓練／教育機構聯繫。
207	Planning Supervisor 策劃主管	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises statistics clerks; ● Produces regular statistical reports; ● Monitors monthly commitments against budget. ● 監督統計部文員； ● 定期編製統計報告； ● 按財政預算控制每月的承付支出。
208	Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides supervisory coverage in reservation during each shift; ● Clarifies booking situation and feeds back vital information to departments concerned; ● Promotes good relations with the public. ● 監督每更訂位部職員的工作； ● 查詢訂位情況，並將重要資料轉達有關部門； ● 促進與公眾的關係。
209	Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營 業部主管；團體營業聯絡 主任；助理營業經理；營業 部助理主管	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists the manager to co-ordinate tour operation for groups and individuals; ● Liaises with airlines, other travel agencies and hotels; ● Promotes sales to commercial accounts; ● Follows up on future booking and attends to complaints. ● 協助經理處理團體及個人旅遊事宜； ● 與航空公司、其他旅行社及酒店聯絡； ● 向商務機構推廣業務； ● 辦理訂房及投訴事宜。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Supervisory / Technical level (Continued) 督導／技術員級（續）		
210	Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides supervisory coverage in ticket office; ● Compiles daily, weekly and monthly statistical reports on tickets issued; ● Updates information of flight movements, exchange rates and air tariffs; ● Assists subordinates in handling complicated matters. ● 監督票務部的工作； ● 就每日、每週及每月所發出的機票編製統計報告； ● 提供有關航機飛行情況、匯率及航空關稅的最新資料； ● 協助屬下處理複雜問題。
211	Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員	<ul style="list-style-type: none"> ● Controls passenger bookings and monitor reservations (technical) standards on the route(s) assigned; reviews flight booking profiles, short term capacity planning and performs allocation/re-allocation of seats. ● 控制旅客訂位，監控訂位標準，檢討航空訂位情況、短期客量計劃及坐位編排。
252	Assistant Curator 助理館長	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists in researching and implementing exhibitions and public programmes to create awareness from the local, regional and global attention to the museums; ● Assists in content development and conduct academic research for preparation of write-ups for museum collections, exhibitions, publications and other public programmes; ● Assists in coordinating with the museum and other reputable museums on matters related to the arrangement of displaying their collections in the museum's standing and special exhibitions, as well as other collaborations on research and curatorial matters; ● Provides guided tours for exhibitions or other public programmes when required. ● 協助研究和實施展覽和公共計劃，以提高地方、區域和全球對博物館的關注； ● 協助內容開發及進行學術研究，為博物館藏品、展覽、出版物及其他公共節目撰寫文章； ● 協助與博物館和其他知名博物館協調有關安排在博物館常設展覽和特別展覽中展示其藏品的事宜，以及研究和策展事宜的其他合作； ● 如有需要，為展覽或其他公共活動提供導賞服務。
253	Curatorial Assistant 策展助理	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists in project implementation and coordination of learning programmes; ● Conducts research for potential tour and workshop materials and works on procurement and purchasing matters; ● Coaches the work of assistants and supports educators and other programme staff to successfully deliver programmes to achieve desired outcomes; and ● Assists to the development and implementation of a programme assessment and evaluation plan to ensure outcomes are being met and issues are resolved. ● 協助專案實施和協調由團隊確定的學習計劃； ● 對潛在的參觀和研討會材料進行研究，並從事採購和採購事宜； ● 指導助理的工作，支援教育工作者和其他計劃工作人員成功實施計劃，以實現預期成果； ● 協助制定和實施計劃評估和評價計劃，以確保取得成果並解決問題。

<u>Code</u> 編號	<u>Job Title</u> 職稱	<u>Job Description</u> 工作說明
Supervisory / Technical level (Continued) 督導／技術員級（續）		
255	Assistant Supervisor 助理主管	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises and supports the daily operations of a fun park; ● Maintains safe and smooth operation for the park, including facilities inspection, ticketing and guest service, and any other work related to the daily operations of the park venue; ● Handles inquiries, resolves comments or complaints related to the park, uplifts service and sale standard within the park to achieve a high-quality experience and repetitive purchases of customers; ● Ensures a hygienic and visually presentable park; ● Coordinates with event planner to operate programmes and activities inside the park. ● 監督和支援樂園的日常營運; ● 維持樂園安全順利營運, 包括檢查設施、票務和賓客服務, 以及與樂園場館日常營運相關的任何其他工作; ● 處理與樂園相關的查詢、解決意見或投訴, 提升樂園內服務和銷售水準, 實現客戶的優質體驗和重複購買; ● 確保公園衛生美觀; ● 與活動策劃者協調, 在公園內營運節目及活動。
Clerical/Operative level 文員／操作工級		
301	Accounting Clerk/ General Cashier 會計部文員; 出納員	<ul style="list-style-type: none"> ● Performs a variety of routine calculating, posting, recording, filing and typing duties in accounts department, maintains complete records of cash and financial transactions, verifies accuracy of documents and makes necessary calculation. ● 負責會計部各方面的日常計算、過帳、紀錄、編理檔案及打字等工作。
303	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員; 人事部文員; 訓練部文員; 營業部文員; 核對文員; 人力資源部文員	<ul style="list-style-type: none"> ● Performs clerical duties of a general nature such as copying, compiling, filing and recording information. ● 負責一般文職工作, 包括抄寫、編纂、編理檔案及紀錄資料等。
304	Reservations Agent 訂位代理	<ul style="list-style-type: none"> ● Controls booking situation for all flights; ● Works with ticketing officers; ● Sells seats and services to passengers; ● Provides information to other departments. ● 處理所屬航班的訂位服務; ● 與票務部主任合作; ● 向顧客銷售機票及其他服務; ● 向其他部門提供資料。
305	Sales Representative 營業代表	<ul style="list-style-type: none"> ● Meets sales targets; ● Sells air travel services; ● Produces regular reports on business transactions; ● Attends daily briefing and follows up the instructions from supervisor. ● 實現營業目標; ● 推銷航空服務; ● 定期編製業務報告書; ● 出席每日的簡短會議, 並按照主管的指示做跟進工作。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Clerical/Operative level (Continued) 文員／操作工級（續）		
315	Reservation and/or Ticketing Clerk 訂位及／或票務部文員	<ul style="list-style-type: none"> ● Prepares itineraries, makes travel and hotel reservation according to customers' requirement; ● Examines schedules of air, sea or land transport and hotel facilities; ● Completes and issues tickets, vouchers and other documents; ● Makes special arrangements for package tours; ● May need to assist passengers to obtain passports, visas and foreign currencies; ● May prepare accounts and receive payments; ● Advises on air fares and routes; ● Makes bookings for customers and channels their special requests to reservations department; ● Collects money in the right currency and issues tickets to passengers; ● Checks flight movements. ● 編製旅遊指南，根據顧客要求預訂團位及酒店； ● 查核有關海、陸、空交通情況及酒店設施； ● 填發票券、收據及其他文件； ● 為旅行團作出特別安排； ● 或須協助旅客申領護照、入境證及找換外幣； ● 或須編製會計帳目及負責收取費用。 ● 就飛機票價及航線提出意見； ● 替顧客預訂座位，並將其特別要求轉達訂位部； ● 知會顧客以適當貨幣支付機票費用，並發出機票； ● 查實航機班次及處理有關行程更改。
317	Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）	<ul style="list-style-type: none"> ● Accompanies groups of tourists and others on sightseeing tours within a city, or to places of general interest; ● Assists in interpreting and purchasing. ● 陪同旅行團及遊客等在本地觀光或參觀名勝地區； ● 協助翻譯及協助遊客購買物品。
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員；用戶支援員	<ul style="list-style-type: none"> ● Operates and controls data processing equipment; ● Enters prepared source data into data entry machine; ● Records data on card, magnetic tape and disk; ● Despatches computer print-outs to users; ● Sets up, renews and updates the travel agent's home page; ● Monitors and provides data on the website traffic for management's analysis; ● Provides technical support services to internal users or external clients, including desktop hardware, system and application software installation; upgrading. ● 操作及控制資料處理設備； ● 輸入編妥資料； ● 將資料紀錄在咭片、磁帶及磁碟上； ● 將電腦印出資料發送予有關部門； ● 設立、更新及優化旅行社自設的網站； ● 監控及提供瀏覽數據給管理層作分析用； ● 為機構內部用戶或外間客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。
326	Marketing / Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展/公共關係助理；數碼營銷助理	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists the digital marketing team to manage relevant social media; ● Updates and interacts with public on digital platform. ● 協助數碼營銷部門管理相關社交媒體； ● 更新及在數碼平台上與公眾互動。
351	Museum Assistant 博物館助理	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists in museum projects, organises exhibitions, prepares publicity materials; ● Conducts research, compiles reports and provides logistic support e.g. photo taking, liaison with school, etc. ● 協助博物館專案，組織展覽，準備宣傳資料； ● 進行研究、編製報告及提供後勤支援，例如拍照、與學校聯絡等。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Clerical/Operative level (Continued) 文員／操作工級（續）		
352	Memorial Art Collection Assistant 紀念藝術藏品助理員	<ul style="list-style-type: none"> Retrieves, sorts, cleans, verifies, records, labels, packs and seals the pending handover collection items and inputs data in collection database according to the set priorities; Assists in compiling item lists and assists in preparing the items for physical handover according to the set priorities; Labels and seals the boxes of collection items for physical handover and record the locations; Delivers and escorts the registered and arranged collection items to assigned locations for handover or storage. 檢索、分類、清理、驗證、記錄、貼標籤、包裝、封存交接物件，並按設定的優先順序將資料錄入採集資料庫； 協助編製物品清單，並協助根據設定的優先順序準備實物交接物品； 對收集物品箱進行貼標、封存，以便實物交接，並記錄位置； 將已登記和安排的收藏品運送並護送到指定地點進行交接或存放。
353	Museum / Gallery Support Assistant 博物館/畫廊支援助理	<ul style="list-style-type: none"> Assists in receiving visiting groups; Delivers museum services; Compiles statistics and reports on guided tours and visitors; and Provides assistance in the guided tour service. 協助接待來訪團； 提供博物館服務； 編製導遊和遊客的統計數據和報告； 提供導遊服務協助。
354	Tour Services Host 觀光服務款待專員	<ul style="list-style-type: none"> Responsible for day-to-day operations and tours fulfilment; Handles tour guests with concierge services; and Assists in any special activities or events. 負責日常營運和旅遊行程； 為旅遊客人提供禮賓服務； 協助任何特別活動或事件。
355	Marketing and Operation Assistant 市場及營運助理	<ul style="list-style-type: none"> Assists the operation manager to support all-round operational matters, including business development, shop openings, marketing, implementing policies and procedures, etc.; Carries out operation reports (e.g. budget & forecast) and provides customer service support; Responsible for the marketing of the company's promotion and advertising campaign; Organises and coordinates the execution of the marketing campaign to optimise brand image. 協助營運經理支援全方位的營運事宜，包括業務發展、開店、市場行銷、政策及程序實施等； 執行運營報告（例如預算和預測）並提供客戶服務支援； 負責公司推廣和廣告活動的行銷； 組織和協調行銷活動，以優化品牌形象。
356	Park Operations Host 園區營運員	<ul style="list-style-type: none"> Greets guests at attractions and throughout the park, controls guest flow, loads and unloads guests from attractions / theatres / shows and operate attractions / ticketing systems; Greets guest at souvenir shops, operates sales system to complete cash transactions, stock and inventory control; Greets and serves guest with food at restaurant, operates sales system to complete cash transactions, stock and inventory control, set up tables and keep the restaurant clean and tidy. 在景點和公園內迎接客人，控制遊客流量，從景點/劇院/表演安排遊客，並操作景點/票務系統； 在紀念品商店迎接客人，操作銷售系統完成現金交易，庫存和庫存控制； 在餐廳迎接及為客人端上食物，操作銷售系統完成現金交易，庫存和庫存控制，設置餐桌並保持餐廳乾淨整潔。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Clerical/Operative level (Continued) 文員／操作工級（續）		
357	Costume Assistant 服裝助理	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsible for costume issue operation, including registration arrangement, inventory control, distribution, cleaning, ironing, repair; ● Maintains day-to-day operations on distribution floors or theaters (depending on assignment); ● Handles cleaning detergent and possibly costume materials such as fur, suede, feather and, etc.; ● Provides the costumed cast members/performers with quality costumes. ● 負責服裝發行操作，包括登記整理、庫存控制、配送、清潔、熨燙、維修； ● 維持樓層或影院的日常運作（取決於任務）； ● 處理清潔劑和服裝材料，如毛皮、絨面革、羽毛等； ● 為穿著服裝的演員/表演者提供優質的服裝。
358	Guest Relations Host 顧客服務員	<ul style="list-style-type: none"> ● Handles guests' enquiries, requests and comments; ● Achieves service standard which beyond guests' expectation proactively; ● Assists in group ticketing operations with cash handling duties. ● 處理客人的查詢、要求和意見； ● 主動達到超出客人期望的服務標準； ● 協助團體票務操作，履行現金處理職責。
359	Operation Assistant 營運助理	<ul style="list-style-type: none"> ● Captures the happy moments of tourists at tourist attractions; ● Provides professional photography services; ● Assists in selling related souvenirs. ● 為遊客在旅遊景點記錄快樂的時光； ● 提供專業的攝影服務； ● 協助銷售相關紀念品。
360	Exhibitions and Displays Coordinator 展覽和展示協調員	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists the supervisor in managing budgeting, project schedule and procurement processes; ● Supports the team's daily operation including but not limited to information consolidation, budget control, arranging meetings, taking minutes, preparing reports, etc.; ● Follows through the procurement process of exhibition & displays related goods and services; ● Supports the workflows and procedures that facilitate an efficient and effective operations within the team.. ● 協助主管管理預算、專案進度和採購流程； ● 支援團隊的日常運作，包括但不限於資訊整理、預算控制、安排會議、做會議記錄、準備報告等； ● 跟進展覽和展示相關商品和服務的採購過程； ● 支援工作流程和程式，以促進團隊內部的高效和有效運營。
Secretarial/Others level 秘書／其他職級		
401	Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書； 打字員	<ul style="list-style-type: none"> ● Takes dictation and transcribes letters, reports and memos; ● Answers telephone, screen calls and takes messages; ● Prepares replies to routine enquiries; ● Maintains daily calendar and appointment schedules; ● Receives personal callers and performs related secretarial duties. ● 筆錄及繕寫信件、報告及便箋； ● 接聽電話，甄別來電及記下口訊； ● 答覆一般詢問； ● 編擬每日事務及約會表； ● 接待訪客及負責有關的秘書職務。
402	Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	<ul style="list-style-type: none"> ● Handles odd jobs and despatches errands for the general office. ● 為總辦事處處理雜務及差使。

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
- 米奧特資料搜集中心有限公司與 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

機構回應概況

門類	(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
航空公司	50	49	98.0%
旅行社及航空票務代理	176	174	98.9%
會議、獎勵及展覽	37	36	97.3%
遊樂園及主題樂園／博物館／景點	16	16	100%
總數：	279	275	98.6%

註： *樣本機構如已停止營運或並無聘用任何相關技術人員等，均視為無效個案。

人力需求推算方法

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. 在推算旅遊業的人力趨勢時，選取以下指數或統計數據為指標。
 - 進出香港的飛機數目
 - 訪港旅客人次
 - 私人消費開支
 - 食肆收益數量指數
 - 零售業銷貨數量指數

附錄 9 統計表

Table 9.1 Number of Full-time Employees at time of survey by branch by principal job
表 9.1 按門類及主要職位劃分的全職僱員人數

Appendix 9
附錄9

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	Airline Companies 航空公司 (Branch 門類 1)	Travel Agent (incl. Travel Agents, Ticketing Agents and Tour Operators) 旅行社 (包括旅行社、 票務代理及 旅行團組團商) (Branch 門類 2)	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (MICE) 會議、獎勵及展覽 (Branch 門類3)
Managerial / Professional Level 經理／專業人員級				
101	Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理	19	109	14
102	Director of Personnel and Training ; Director of Human Resources 人事及訓練部總監；人力資源部總監	21	7	0
103	Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監；公共關係部經理	9	10	2
104	Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理；資訊科技經理；資訊科技項目經理； 資訊保安專責經理	482	49	12
105	Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事	95	373	43
106	Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師	153	62	5
107	Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理	60	476	31
108	Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理；數碼營銷經理	97	104	46
109	Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 人事部經理；人事及訓練部經理；人力資源部經理；訓練部經理	121	71	7
110	Reservations Manager 訂位部經理	100	57	0
111	Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager/Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理；業務發展經理	161	495	133
112	Ticketing Manager 票務部經理	4	107	2
113	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Director ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Manager 會議、展覽及獎勵旅遊總監；會議、展覽及獎勵旅遊經理	0	1	58
115	Airport Manager ; Traffic Manager ; Crew Control Manager / Crew Operations Manager ; In-flight Services Manager ; Customer Relations Manager 機場經理；交通事務經理；機組人員運作經理；客戶關係經理	26	0	0
116	Flight Dispatch Manager 航班簽派經理	4	0	0
117	Product Development Manager 產品發展經理	0	15	0
199	Others (Managerial / Professional Level) 其他（經理／專業人員級）	2346	0	16
Sub-Total 小計		3698	1936	369

Table 9.1 Number of Full-time Employees at time of survey by branch by principal job
表 9.1 按門類及主要職位劃分的全職僱員人數

Appendix 9
附錄9

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	Airline Companies 航空公司 (Branch 門類 1)	Travel Agent (incl. Travel Agents, Ticketing Agents and Tour Operators) 旅行社 (包括旅行社、 票務代理及 旅行團組團商) (Branch 門類 2)	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (MICE) 會議、獎勵及展覽 (Branch 門類3)
Supervisory / Technical Level 督導／技術員級				
201	Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任；數碼營銷主任	70	213	95
202	Accounting Supervisor ; Accounting Officer (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/ paymaster/ cashier/ general cashier) 會計部主管；會計部主任 (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／會計部／出納等)	269	299	27
203	Airport Supervisor ; Traffic Supervisor ; Crew Control Supervisor / Crew Operations Supervisor ; Senior Purser ; Purser ; Customer Relations Supervisor 機場主管；交通事務主管；機組人員運作主管；高級機艙事務長； 機艙事務長；客戶關係主管	1736	0	0
204	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員；程式編寫員；資訊保安主任	405	137	39
205	Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管；業務主任；旅遊部主管；旅遊部主任	0	922	204
206	Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任；訓練部主任；人力資源部主任	174	43	81
207	Planning Supervisor 策劃主管	10	8	111
208	Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任	114	150	0
209	Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管；團體營業聯絡主任； 助理營業經理；營業部助理主管	51	358	92
210	Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任	22	483	8
211	Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員	123	24	2
212	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Supervisor ; Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Officer 會議、展覽及獎勵旅遊主管；會議、展覽及獎勵旅遊主任	0	2	411
213	Product Development Supervisor 產品發展主任	0	14	0
299	Others (Supervisory / Technical Level) 其他 (督導／技術員級)	1591	2	80
Sub-Total 小計		4565	2655	1150

Table 9.1 Number of Full-time Employees at time of survey by branch by principal job
表 9.1 按門類及主要職位劃分的全職僱員人數

Appendix 9
附錄9

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	Airline Companies 航空公司 (Branch 門類 1)	Travel Agent (incl. Travel Agents, Ticketing Agents and Tour Operators) 旅行社 (包括旅行社、 票務代理及 旅行團組團商) (Branch 門類 2)	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (MICE) 會議、獎勵及展覽 (Branch 門類3)
Clerical / Operative Level 文員／操作工級				
301	Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員	151	699	129
303	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員；人事部文員；訓練部文員；營業部文員；核對文員； 人力資源部文員	397	648	253
304	Reservations Agent 訂位代理	271	409	72
305	Sales Representative 營業代表	149	530	46
307	Cabin Attendant ; Crew 機艙服務員	8396	0	0
308	Cargo Officer (Passenger Service) 貨物裝卸主任（旅客服務）	1162	0	0
309	Ground Hostess ; Ground Crew ; Ground Services Staff 地勤服務員；行李過磅處人員	297	0	0
310	Information Counter Officer ; Customer Services Officer 詢問處主任；客戶服務部主任	43	0	0
311	Flight Dispatch Officer 航班簽派員	57	0	0
313	Airport Officer ; Crew Control Officer / Crew Operations Officer 機場主任；機組人員運作主任	4	0	0
314	Traffic Officer 交通事務主任	11	0	0
315	Travel Agency Clerk ; Reservation and/or Ticketing Clerk 旅行社文員；訂位及／或票務部文員	0	1878	0
316	Visa Clerk 簽證部文員	0	57	0
317	Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）	0	294	0
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員；用戶支援員	27	103	50
319	Tour Escort ; Escort Guide (Outbound) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）	0	960	0
320	Travel Consultant 旅遊顧問	0	2002	0
321	Cruise Consultant 郵輪顧問	0	42	0
322	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator 會議、展覽及獎勵旅遊統籌員	0	24	546
323	Coach Driver 旅遊車司機	0	127	0
324	Airline Reservation and/or Ticketing Clerk 航空公司訂位及；或票務部文員	82	0	0

Table 9.1 Number of Full-time Employees at time of survey by branch by principal job
表 9.1 按門類及主要職位劃分的全職僱員人數

Appendix 9
附錄9

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	Airline Companies 航空公司 (Branch 門類 1)	Travel Agent (incl. Travel Agents, Ticketing Agents and Tour Operators) 旅行社 (包括旅行社、 票務代理及 旅行團組團商) (Branch 門類 2)	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (MICE) 會議、獎勵及展覽 (Branch 門類3)
326	Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展 / 公共關係助理；數碼營銷助理	33	82	135
327	Product Development Executive 產品發展員	0	16	0
399	Others (Clerical / Operative Level) 其他 (文員／操作工級)	299	0	0
Sub-Total 小計		11379	7871	1231
Secretarial / Others Level 秘書／其他職級				
401	Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員	26	107	36
402	Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	6	120	12
499	Others (Secretarial / Others) 其他 (秘書／其他員工)	1	2	0
Sub-Total 小計		33	229	48
Total 總數		19675	12691	2798

Note:

Breakdown by principal job is not recommended for Branch 4 (Activities of Amusement parks and theme parks / museum / attractions) because some prominent companies returned manpower information by job level only.

註：

由於門類4（遊樂園及主題樂園／博物館／景點的活動）部分主要公司僅按職級提供人力資料，所以不建議分拆職位展示。

Table 9.2 Number of Part-time Employees at time of survey by branch by principal job
表 9.2 按門類及主要職位劃分的兼職僱員人數

Appendix 9
附錄9

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	Airline Companies 航空公司 (Branch 門類 1)	Travel Agent (incl. Travel Agents, Ticketing Agents and Tour Operators) 旅行社 (包括旅行社、 票務代理及 旅行團組團商) (Branch 門類 2)	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (MICE) 會議、獎勵及展覽 (Branch 門類3)
Managerial / Professional Level 經理／專業人員級				
108	Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理；數碼營銷經理	0	2	0
Sub-Total 小計		0	2	0
Supervisory / Technical Level 督導／技術員級				
205	Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管；業務主任；旅遊部主管；旅遊部主任	0	0	63
209	Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管；團體營業聯絡主任； 助理營業經理；營業部助理主管	0	12	0
299	Others (Supervisory / Technical Level) 其他 (督導／技術員級)	0	24	2
Sub-Total 小計		0	36	65
Clerical / Operative Level 文員／操作工級				
301	Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員	0	29	0
303	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員；人事部文員；訓練部文員；營業部文員；核對文員； 人力資源部文員	0	96	0
304	Reservations Agent 訂位代理	2	54	0
305	Sales Representative 營業代表	5	12	0
309	Ground Hostess ; Ground Crew ; Ground Services Staff 地勤服務員；行李過磅處人員	9	0	0
315	Travel Agency Clerk ; Reservation and/or Ticketing Clerk 旅行社文員；訂位及／或票務部文員	0	97	0
316	Visa Clerk 簽證部文員	0	4	0
317	Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）	0	10	0
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員；用戶支援員	0	12	2
319	Tour Escort ; Escort Guide (Outbound) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）	0	380	0
320	Travel Consultant 旅遊顧問	0	366	0
321	Cruise Consultant 郵輪顧問	0	23	0
322	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator 會議、展覽及獎勵旅遊統籌員	0	0	2

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	Airline Companies 航空公司 (Branch 門類 1)	Travel Agent (incl. Travel Agents, Ticketing Agents and Tour Operators) 旅行社 (包括旅行社、 票務代理及 旅行團組團商) (Branch 門類 2)	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (MICE) 會議、獎勵及展覽 (Branch 門類3)
323	Coach Driver 旅遊車司機	0	39	0
326	Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展 / 公共關係助理；數碼營銷助理	0	2	0
399	Others (Clerical / Operative Level) 其他 (文員／操作工級)	0	6	0
Sub-Total 小計		16	1 130	4
Secretarial / Others Level 秘書／其他職級				
401	Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員	0	1	0
402	Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	0	4	0
Sub-Total 小計		0	5	0
Total 總數		16	1 173	69

Note:

Breakdown by principal job is not recommended for Branch 4 (Activities of Amusement parks and theme parks / museum / attractions) because some prominent companies returned manpower information by job level only.

註：

由於門類4（遊樂園及主題樂園／博物館／景點的活動）部分主要公司僅按職級提供人力資料，所以不建議分拆職位展示。

Table 9.3 Number of Full-time Vacancies at time of survey by branch by principal job
表 9.3 按門類及主要職位劃分的全職空缺人數

Appendix 9
附錄9

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	Airline Companies 航空公司 (Branch 門類 1)	Travel Agent (incl. Travel Agents, Ticketing Agents and Tour Operators) 旅行社 (包括旅行社、 票務代理及 旅行團組團商) (Branch 門類 2)	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (MICE) 會議、獎勵及展覽 (Branch 門類3)
Managerial / Professional Level 經理／專業人員級				
104	Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理；資訊科技經理；資訊科技項目經理； 資訊保安專責經理	0	2	0
106	Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師	0	6	0
107	Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理	1	0	0
108	Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理；數碼營銷經理	4	13	0
111	Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager/Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理；業務發展經理	3	0	0
115	Airport Manager ; Traffic Manager ; Crew Control Manager / Crew Operations Manager ; In-flight Services Manager ; Customer Relations Manager 機場經理；交通事務經理；機組人員運作經理；客戶關係經理	1	0	0
Sub-Total 小計		9	21	0
Supervisory / Technical Level 督導／技術員級				
201	Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任；數碼營銷主任	0	6	5
202	Accounting Supervisor ; Accounting Officer (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/ paymaster/ cashier/ general cashier) 會計部主管；會計部主任 (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／會計部／出納等)	1	1	0
203	Airport Supervisor ; Traffic Supervisor ; Crew Control Supervisor / Crew Operations Supervisor ; Senior Purser ; Purser ; Customer Relations Supervisor 機場主管；交通事務主管；機組人員運作主管；高級機艙事務長； 機艙事務長；客戶關係主管	56	0	0
204	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員；程式編寫員；資訊保安主任	0	2	0
205	Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管；業務主任；旅遊部主管；旅遊部主任	0	0	11
208	Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任	2	0	0
209	Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管；團體營業聯絡主任； 助理營業經理；營業部助理主管	4	3	0
211	Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員	1	2	0
212	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Supervisor ; Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Officer 會議、展覽及獎勵旅遊主管；會議、展覽及獎勵旅遊主任	0	0	1
Sub-Total 小計		64	14	17

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	Airline Companies 航空公司 (Branch 門類 1)	Travel Agent (incl. Travel Agents, Ticketing Agents and Tour Operators) 旅行社 (包括旅行社、 票務代理及 旅行團組團商) (Branch 門類 2)	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (MICE) 會議、獎勵及展覽 (Branch 門類3)
Clerical / Operative Level 文員／操作工級				
301	Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員	2	7	3
303	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員；人事部文員；訓練部文員；營業部文員；核對文員； 人力資源部文員	0	44	0
304	Reservations Agent 訂位代理	5	6	0
305	Sales Representative 營業代表	12	24	4
307	Cabin Attendant ; Crew 機艙服務員	53	0	0
308	Cargo Officer (Passenger Service) 貨物裝卸主任（旅客服務）	4	0	0
309	Ground Hostess ; Ground Crew ; Ground Services Staff 地勤服務員；行李過磅處人員	11	0	0
310	Information Counter Officer ; Customer Services Officer 詢問處主任；客戶服務部主任	5	0	0
315	Travel Agency Clerk ; Reservation and/or Ticketing Clerk 旅行社文員；訂位及／或票務部文員	0	32	0
316	Visa Clerk 簽證部文員	0	2	0
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員；用戶支援員	0	4	0
319	Tour Escort ; Escort Guide (Outbound) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）	0	130	0
320	Travel Consultant 旅遊顧問	0	185	0
322	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator 會議、展覽及獎勵旅遊統籌員	0	0	6
326	Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展 / 公共關係助理；數碼營銷助理	0	5	0
327	Product Development Executive 產品發展員	0	4	0
Sub-Total 小計		92	443	13
Secretarial / Others Level 秘書／其他職級				
401	Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員	0	0	3
402	Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	0	1	0
Sub-Total 小計		0	1	3
Total 總數		165	479	33

Note:

Breakdown by principal job is not recommended for Branch 4 (Activities of Amusement parks and theme parks / museum / attractions) because some prominent companies returned manpower information by job level only.

註：

由於門類4（遊樂園及主題樂園／博物館／景點的活動）部分主要公司僅按職級提供人力資料，所以不建議分拆職位展示。

Table 9.4 **Number of Part-time Vacancies at time of survey by branch by principal job**
表 9.4 **按門類及主要職位劃分的兼職空缺人數**

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	Airline Companies 航空公司 (Branch 門類 1)	Travel Agent (incl. Travel Agents, Ticketing Agents and Tour Operators) 旅行社 (包括旅行社、 票務代理及 旅行團組團商) (Branch 門類 2)	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (MICE) 會議、獎勵及展覽 (Branch 門類3)
Supervisory/ Technical Level 督導／技術員級				
299	Others (Supervisory / Technical Level) 其他 (督導／技術員級)	0	12	0
Sub-Total 小計		0	12	0
Clerical / Operative Level 文員／操作工級				
301	Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員	0	2	0
303	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員；人事部文員；訓練部文員；營業部文員；核對文員； 人力資源部文員	0	1	0
Sub-Total 小計		0	3	0
Total 總數		0	15	0

Note:

Breakdown by principal job is not recommended for Branch 4 (Activities of Amusement parks and theme parks / museum / attractions) because some prominent companies returned manpower information by job level only.

註：

由於門類4（遊樂園及主題樂園／博物館／景點的活動）部分主要公司僅按職級提供人力資料，所以不建議分拆職位展示。

Table 9.5 Number of Trainees / Apprentices at time of survey by branch by principal job
表 9.5 按門類及主要職位劃分的實習生／學徒人數

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	Airline Companies 航空公司 (Branch 門類 1)	Travel Agent (incl. Travel Agents, Ticketing Agents and Tour Operators) 旅行社 (包括旅行社、 票務代理及 旅行團組團商) (Branch 門類 2)	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (MICE) 會議、獎勵及展覽 (Branch 門類3)
Managerial / Professional Level 經理／專業人員級				
111	Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager/Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理；業務發展經理	0	4	0
Sub-Total 小計		0	4	0
Supervisory / Technical Level 督導／技術員級				
301	Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員	0	12	0
305	Sales Representative 營業代表	1	0	0
309	Ground Hostess ; Ground Crew ; Ground Services Staff 地勤服務員；行李過磅處人員	2	0	0
315	Travel Agency Clerk ; Reservation and/or Ticketing Clerk 旅行社文員；訂位及／或票務部文員	0	4	0
320	Travel Consultant 旅遊顧問	0	2	0
321	Cruise Consultant 郵輪顧問	0	4	0
326	Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展 / 公共關係助理；數碼營銷助理	0	4	0
Sub-Total 小計		3	26	0
Total 總數		3	30	0

Note:

Breakdown by principal job is not recommended for Branch 4 (Activities of Amusement parks and theme parks / museum / attractions) because some prominent companies returned manpower information by job level only.

註：

由於門類4（遊樂園及主題樂園／博物館／景點的活動）部分主要公司僅按職級提供人力資料，所以不建議分拆職位展示。

Table 9.6 Percentage distribution of Average Monthly Remuneration Package of Full-time Employees by principal job (Airline companies)
表 9.6 按每月平均收入幅度劃分的全職僱員分布 (航空公司)

Appendix 9
附錄9

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$15,000 or below 或以下	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 - \$50,000	\$50,001 - \$60,000	\$60,001 or above 或以上	Total number of full-time employees 全職僱員 人數
Managerial / Professional Level 經理／專業人員級									
101	Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理	0.0%	0.0%	0.0%	35.3%	29.4%	35.3%	0.0%	19
102	Director of Personnel and Training ; Director of Human Resources 人事及訓練部總監；人力資源部總監	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%	9.1%	72.7%	0.0%	21
103	Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監；公共關係部經理	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	9
104	Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理；資訊科技經理； 資訊科技項目經理；資訊保安專責經理	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	80.0%	0.0%	482
105	Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.4%	59.1%	4.5%	95
106	Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師	0.0%	0.0%	0.0%	17.4%	26.1%	56.5%	0.0%	153
107	Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理	0.0%	0.0%	0.0%	18.0%	30.0%	44.0%	8.0%	60
108	Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理； 數碼營銷經理	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	15.0%	60.0%	5.0%	97
109	Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 人事部經理；人事及訓練部經理；人力資源部經理； 訓練部經理	0.0%	0.0%	0.0%	41.7%	8.3%	50.0%	0.0%	121
110	Reservations Manager 訂位部經理	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	100
111	Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager/ Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理； 業務發展經理	0.0%	0.0%	0.0%	24.0%	48.0%	28.0%	0.0%	161
112	Ticketing Manager 票務部經理	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	4
115	Airport Manager ; Traffic Manager ; Crew Control Manager /Crew Operations Manager ; In-flight Services Manager ; Customer Relations Manager 機場經理；交通事務經理；機組人員運作經理； 客戶關係經理	0.0%	0.0%	0.0%	36.8%	47.4%	10.5%	5.3%	26
116	Flight Dispatch Manager 航班簽派經理	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	4
199	Others (Managerial / Professional Level) 其他（經理／專業人員級）	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	2 346
Sub-Total 小計		0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	3.6%	93.8%	0.4%	3 698

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$15,000 or below 或以下	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 - \$50,000	\$50,001 - \$60,000	\$60,001 or above 或以上	Total number of full-time employees 全職僱員 人數
Supervisory/ Technical Level 督導／技術員級									
201	Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任； 數碼營銷主任	0.0%	0.0%	21.7%	43.5%	34.8%	0.0%	0.0%	70
202	Accounting Supervisor ; Accounting Officer (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/ paymaster/ cashier/ general cashier) 會計部主管；會計部主任 (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／ 會計部／出納等)	0.0%	0.0%	24.4%	58.5%	17.1%	0.0%	0.0%	269
203	Airport Supervisor ; Traffic Supervisor ; Crew Control Supervisor / Crew Operations Supervisor ; Senior Purser ; Purser ; Customer Relations Supervisor 機場主管；交通事務主管；機組人員運作主管； 高級機艙事務長；機艙事務長；客戶關係主管	0.0%	0.0%	34.2%	43.4%	22.4%	0.0%	0.0%	1 736
204	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員；程式編寫員； 資訊保安主任	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	405
206	Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任；訓練部主任；人力資源部主任	0.0%	0.0%	0.0%	63.6%	36.4%	0.0%	0.0%	174
207	Planning Supervisor 策劃主管	0.0%	0.0%	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%	10
208	Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任	0.0%	0.0%	33.3%	57.1%	9.5%	0.0%	0.0%	114
209	Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管； 團體營業聯絡主任；助理營業經理； 營業部助理主管	0.0%	0.0%	36.1%	52.8%	11.1%	0.0%	0.0%	51
210	Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任	0.0%	0.0%	36.4%	45.5%	18.2%	0.0%	0.0%	22
211	Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員	0.0%	0.0%	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	123
299	Others (Supervisory / Technical Level) 其他 (督導／技術員級)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1 591
Sub-Total 小計		0.0%	0.0%	30.0%	51.0%	19.0%	0.0%	0.0%	4 565
Clerical / Operative Level 文員／操作工級									

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$15,000 or below 或以下	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 - \$50,000	\$50,001 - \$60,000	\$60,001 or above 或以上	Total number of full-time employees 全職僱員 人數
301	Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員	5.6%	46.7%	45.6%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	151
303	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員；人事部文員；訓練部文員；營業部文員； 核對文員；人力資源部文員	0.0%	79.8%	16.0%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	397
304	Reservations Agent 訂位代理	0.0%	26.2%	73.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	271
305	Sales Representative 營業代表	0.0%	48.4%	28.2%	23.4%	0.0%	0.0%	0.0%	149
307	Cabin Attendant ; Crew 機艙服務員	0.0%	81.7%	15.0%	0.0%	3.3%	0.0%	0.0%	8 396
308	Cargo Officer (Passenger Service) 貨物裝卸主任（旅客服務）	0.0%	14.3%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1 162
309	Ground Hostess ; Ground Crew ; Ground Services Staff 地勤服務員；行李過磅處人員	0.0%	64.0%	36.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	297
310	Information Counter Officer ; Customer Services Officer 詢問處主任；客戶服務部主任	0.0%	18.8%	62.5%	18.8%	0.0%	0.0%	0.0%	43
311	Flight Dispatch Officer 航班簽派員	0.0%	63.8%	23.4%	12.8%	0.0%	0.0%	0.0%	57
313	Airport Officer ; Crew Control Officer / Crew Operations Officer 機場主任；機組人員運作主任	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4
314	Traffic Officer 交通事務主任	0.0%	9.1%	90.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員；用戶支援員	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	27
324	Airline Reservation and/or Ticketing Clerk 航空公司訂位及；或票務部文員	0.0%	32.3%	61.3%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%	82
326	Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展 / 公共關係助理；數碼營銷助理	0.0%	63.0%	25.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	33
399	Others (Clerical / Operative Level) 其他（文員／操作工級）	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	299
Sub-Total 小計		0.6%	55.8%	36.6%	6.5%	0.5%	0.0%	0.0%	11 379
Secretarial / Others Level 秘書／其他職級									
401	Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員	20.0%	56.0%	24.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	26
402	Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6
499	Others (Secretarial / Others) 其他（秘書／其他員工）	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
Sub-Total 小計		20.0%	56.7%	23.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33
Total 總數		0.4%	16.4%	13.0%	7.4%	3.9%	58.7%	0.2%	19 675

Table 9.7 Percentage distribution of Average Monthly Remuneration Package of Full-time Employees by principal job (Travel Agent (incl. Travel Agents, Ticketing Agents and Tour operators))
表 9.7 按每月平均收入幅度劃分的全職僱員分布 (旅行社(包括旅行社、票務代理及旅行團組團商))

Appendix 9
附錄9

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$15,000 or below 或以下	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 - \$50,000	\$50,001 - \$60,000	\$60,001 or above 或以上	Total number of full-time employees 全職僱員 人數
Managerial / Professional Level 經理／專業人員級									
101	Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理	0.0%	0.0%	2.2%	82.8%	4.3%	6.5%	4.3%	109
102	Director of Personnel and Training ; Director of Human Resources 人事及訓練部總監；人力資源部總監	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	7
103	Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監；公共關係部經理	0.0%	0.0%	0.0%	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	10
104	Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理；資訊科技經理； 資訊科技項目經理；資訊保安專責經理	0.0%	0.0%	0.0%	81.3%	16.7%	2.1%	0.0%	49
105	Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事	0.0%	0.0%	4.1%	78.6%	5.1%	6.1%	6.1%	373
106	Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師	0.0%	0.0%	0.0%	61.8%	23.5%	14.7%	0.0%	62
107	Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理	0.0%	0.0%	0.0%	44.3%	50.0%	5.7%	0.0%	476
108	Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理； 數碼營銷經理	0.0%	0.0%	0.0%	78.6%	11.2%	10.2%	0.0%	104
109	Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 人事部經理；人事及訓練部經理；人力資源部經理； 訓練部經理	0.0%	0.0%	0.0%	78.6%	11.9%	9.5%	0.0%	71
110	Reservations Manager 訂位部經理	0.0%	0.0%	10.9%	83.6%	3.6%	1.8%	0.0%	57
111	Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager/ Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理； 業務發展經理	2.6%	0.0%	0.0%	71.7%	20.5%	5.2%	0.0%	495
112	Ticketing Manager 票務部經理	0.0%	0.0%	0.0%	92.5%	7.5%	0.0%	0.0%	107
113	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Director ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Manager 會議、展覽及獎勵旅遊總監； 會議、展覽及獎勵旅遊經理	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	1
117	Product Development Manager 產品發展經理	0.0%	13.3%	0.0%	46.7%	40.0%	0.0%	0.0%	15
Sub-Total 小計		0.8%	0.1%	1.3%	70.6%	20.2%	5.5%	1.4%	1 936

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$15,000 or below 或以下	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 - \$50,000	\$50,001 - \$60,000	\$60,001 or above 或以上	Total number of full-time employees 全職僱員 人數
Supervisory/ Technical Level 督導／技術員級									
201	Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任； 數碼營銷主任	0.0%	0.0%	63.2%	34.2%	2.6%	0.0%	0.0%	213
202	Accounting Supervisor ; Accounting Officer (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/ paymaster/ cashier/ general cashier) 會計部主管；會計部主任 (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／ 會計部／出納等)	0.0%	0.0%	74.3%	25.2%	0.5%	0.0%	0.0%	299
204	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員；程式編寫員； 資訊保安主任	0.0%	0.0%	97.8%	1.5%	0.7%	0.0%	0.0%	137
205	Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor; Tour Officer 業務主管；業務主任；旅遊部主管； 旅遊部主任	0.0%	0.0%	74.3%	24.9%	0.8%	0.0%	0.0%	922
206	Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任；訓練部主任；人力資源部主任	0.0%	0.0%	76.3%	18.4%	5.3%	0.0%	0.0%	43
207	Planning Supervisor 策劃主管	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8
208	Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任	0.0%	0.0%	80.4%	15.5%	4.1%	0.0%	0.0%	150
209	Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管； 團體營業聯絡主任；助理營業經理； 營業部助理主管	0.0%	0.0%	85.4%	9.0%	5.6%	0.0%	0.0%	358
210	Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任	0.0%	0.0%	87.6%	12.4%	0.0%	0.0%	0.0%	483
211	Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24
212	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Supervisor ; Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Officer 會議、展覽及獎勵旅遊主管； 會議、展覽及獎勵旅遊主任	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	2
213	Product Development Supervisor 產品發展主任	0.0%	0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	14
299	Others (Supervisory / Technical Level) 其他(督導／技術員級)	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2
Sub-Total 小計		0.0%	0.0%	79.6%	18.6%	1.8%	0.0%	0.0%	2 655

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$15,000 or below 或以下	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 - \$50,000	\$50,001 - \$60,000	\$60,001 or above 或以上	Total number of full-time employees 全職僱員 人數
Clerical / Operative Level 文員／操作工級									
301	Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員	0.8%	71.9%	26.9%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	699
303	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員；人事部文員；訓練部文員；營業部文員； 核對文員；人力資源部文員	2.5%	69.9%	27.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	648
304	Reservations Agent 訂位代理	1.8%	31.7%	66.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	409
305	Sales Representative 營業代表	2.2%	64.5%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	530
315	Travel Agency Clerk ; Reservation and/or Ticketing Clerk 旅行社文員；訂位及／或票務部文員	13.6%	60.1%	26.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1 878
316	Visa Clerk 簽證部文員	4.3%	95.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	57
317	Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）	0.0%	62.5%	19.4%	0.0%	0.0%	18.2%	0.0%	294
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員；用戶支援員	3.0%	73.0%	4.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	103
319	Tour Escort ; Escort Guide (Outbound) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）	0.0%	52.1%	47.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	960
320	Travel Consultant 旅遊顧問	2.0%	28.9%	62.0%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	2 002
321	Cruise Consultant 郵輪顧問	0.0%	83.3%	4.8%	11.9%	0.0%	0.0%	0.0%	42
322	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator 會議、展覽及獎勵旅遊統籌員	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24
323	Coach Driver 旅遊車司機	29.4%	0.0%	70.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	127
326	Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展 / 公共關係助理；數碼營銷助理	0.0%	63.3%	24.5%	12.2%	0.0%	0.0%	0.0%	82
327	Product Development Executive 產品發展員	0.0%	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16
Sub-Total 小計		4.3%	51.3%	41.0%	2.7%	0.0%	0.7%	0.0%	7 871
Secretarial / Others Level 秘書／其他職級									
401	Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員	10.0%	90.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	107
402	Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	43.8%	56.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	120
499	Others (Secretarial / Others) 其他 (秘書／其他員工)	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2
Sub-Total 小計		27.6%	72.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	229
Total 總數		3.4%	33.6%	42.5%	15.8%	3.3%	1.2%	0.2%	12 691

Table 9.8 Percentage distribution of Average Monthly Remuneration Package of Full-time Employees by principal job (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibition (MICE))
表 9.8 按每月平均收入幅度劃分的全職僱員分布 (會議、獎勵、展覽)

Appendix 9
附錄9

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$15,000 or below 或以下	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 - \$50,000	\$50,001 - \$60,000	\$60,001 or above 或以上	Total number of full-time employees 全職僱員 人數
Managerial / Professional Level 經理／專業人員級									
101	Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理	0.0%	0.0%	0.0%	78.6%	14.3%	7.1%	0.0%	14
103	Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監；公共關係部經理	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2
104	Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理；資訊科技經理； 資訊科技項目經理；資訊保安專責經理	0.0%	0.0%	16.7%	33.3%	0.0%	8.3%	41.7%	12
105	Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事	0.0%	0.0%	0.0%	10.3%	2.6%	41.0%	46.2%	43
106	Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	5
107	Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理	0.0%	0.0%	12.9%	0.0%	9.7%	9.7%	67.7%	31
108	Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理； 數碼營銷經理	0.0%	0.0%	5.6%	44.4%	25.0%	8.3%	16.7%	46
109	Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 人事部經理；人事及訓練部經理；人力資源部經理； 訓練部經理	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	28.6%	0.0%	7
111	Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager/ Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理； 業務發展經理	0.0%	0.0%	0.0%	83.7%	9.3%	7.0%	0.0%	133
112	Ticketing Manager 票務部經理	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2
113	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Director ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Manager 會議、展覽及獎勵旅遊總監； 會議、展覽及獎勵旅遊經理	0.0%	0.0%	0.0%	67.2%	32.8%	0.0%	0.0%	58
199	Others (Managerial / Professional Level) 其他（經理／專業人員級）	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16
Sub-Total 小計		0.0%	0.0%	2.4%	56.2%	15.4%	10.9%	15.1%	369

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$15,000 or below 或以下	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 - \$50,000	\$50,001 - \$60,000	\$60,001 or above 或以上	Total number of full-time employees 全職僱員 人數
Supervisory/ Technical Level 督導／技術員級									
201	Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任 ; 公共關係主任 ; 數碼營銷主任	0.0%	0.0%	23.7%	11.8%	10.8%	26.9%	26.9%	95
202	Accounting Supervisor ; Accounting Officer (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/ paymaster/ cashier/ general cashier) 會計部主管 ; 會計部主任 (如 : 應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／ 會計部／出納等)	0.0%	0.0%	7.4%	81.5%	11.1%	0.0%	0.0%	27
204	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員 ; 程式分析員 ; 程式編寫員 ; 資訊保安主任	0.0%	0.0%	0.0%	43.6%	56.4%	0.0%	0.0%	39
205	Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor; Tour Officer 業務主管; 業務主任 ; 旅遊部主管 ; 旅遊部主任	0.0%	0.0%	18.5%	81.5%	0.0%	0.0%	0.0%	204
206	Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任 ; 訓練部主任 ; 人力資源部主任	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	81
207	Planning Supervisor 策劃主管	0.0%	0.0%	58.1%	41.9%	0.0%	0.0%	0.0%	111
209	Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任 ; 營業部主任 ; 營業部主管 ; 團體營業聯絡主任 ; 助理營業經理 ; 營業部助理主管	0.0%	0.0%	14.8%	85.2%	0.0%	0.0%	0.0%	92
210	Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管 ; 票務部主任	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8
211	Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員 ; 資料分析員	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2
212	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Supervisor ; Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Officer 會議、展覽及獎勵旅遊主管 ; 會議、展覽及獎勵旅遊主任	0.0%	0.0%	79.0%	5.5%	15.5%	0.0%	0.0%	411
299	Others (Supervisory / Technical Level) 其他 (督導／技術員級)	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	80
Sub-Total 小計		0.0%	0.0%	44.4%	41.0%	9.6%	2.5%	2.5%	1 150

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$15,000 or below 或以下	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 - \$50,000	\$50,001 - \$60,000	\$60,001 or above 或以上	Total number of full-time employees 全職僱員 人數
Clerical / Operative Level 文員／操作工級									
301	Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員	7.9%	74.0%	18.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	129
303	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員；人事部文員；訓練部文員；營業部文員； 核對文員；人力資源部文員	0.0%	15.6%	84.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	253
304	Reservations Agent 訂位代理	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	72
305	Sales Representative 營業代表	0.0%	0.0%	32.6%	67.4%	0.0%	0.0%	0.0%	46
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員；用戶支援員	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50
322	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator 會議、展覽及獎勵旅遊統籌員	2.3%	17.9%	52.4%	27.4%	0.0%	0.0%	0.0%	546
326	Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展 / 公共關係助理；數碼營銷助理	0.0%	54.1%	0.0%	45.9%	0.0%	0.0%	0.0%	135
Sub-Total 小計		1.8%	31.0%	47.1%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1 231
Secretarial / Others Level 秘書／其他職級									
401	Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員	0.0%	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36
402	Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12
Sub-Total 小計		0.0%	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	48
Total 總數		0.9%	15.6%	40.0%	32.6%	5.7%	2.4%	2.9%	2 798

**Table 9.9 Percentage distribution of Average Hourly Wage of Part-time Employees
表 9.9 按每平均時薪幅度劃分的兼職僱員分布 (航空公司)**
by principal job (Airline companies)

**Appendix 9
附錄9**

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$40 - \$50	\$51 - \$65	\$66 - \$100	\$101 or above 或以上	Total number of part-time employees 兼職僱員人數
Clerical / Operative Level 文員／操作工級						
304	Reservations Agent 訂位代理	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	2
305	Sales Representative 營業代表	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	5
309	Ground Hostess ; Ground Crew ; Ground Services Staff 地勤服務員；行李過磅處人員	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	9
Sub-Total 小計		0.0%	31.3%	68.8%	0.0%	16
Total 總數		0.0%	31.3%	68.8%	0.0%	16

Table 9.10 Percentage distribution of Average Hourly Wage of Part-time Employees
表 9.10 按每平均時薪幅度劃分的兼職僱員分布 (旅行社(包括旅行社、票務代理及旅行團組團商))

Appendix 9
附錄9

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$40 - \$50	\$51 - \$65	\$66 - \$100	\$101 or above 或以上	Total number of part-time employees 兼職僱員人數
Managerial / Professional Level 經理／專業人員級						
108	Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理； 數碼營銷經理	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	2
Sub-Total 小計		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	2
Supervisory / Technical Level 督導／技術員級						
209	Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管； 團體營業聯絡主任；助理營業經理； 營業部助理主管	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	12
299	Others (Supervisory / Technical Level) 其他 (督導／技術員級)	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	24
Sub-Total 小計		0.0%	11.1%	88.9%	0.0%	36
Clerical / Operative Level 文員／操作工級						
301	Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員	44.8%	27.6%	27.6%	0.0%	29
303	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 寫字樓文員；人事部文員；訓練部文員；營業部文員； 核對文員；人力資源部文員	12.5%	4.2%	83.3%	0.0%	96
304	Reservations Agent 訂位代理	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	54
305	Sales Representative 營業代表	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	12
315	Travel Agency Clerk ; Reservation and/or Ticketing Clerk 旅行社文員；訂位及／或票務部文員	1.0%	13.4%	85.6%	0.0%	97
316	Visa Clerk 簽證部文員	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	4
317	Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	10
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員；用戶支援員	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	12
319	Tour Escort ; Escort Guide (Outbound) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）	0.0%	52.6%	47.4%	0.0%	380
320	Travel Consultant 旅遊顧問	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	366
321	Cruise Consultant 郵輪顧問	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	23

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$40 - \$50	\$51 - \$65	\$66 - \$100	\$101 or above 或以上	Total number of part-time employees 兼職僱員人數
323	Coach Driver 旅遊車司機	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	39
326	Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展 / 公共關係助理；數碼營銷助理	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	2
399	Others (Clerical / Operative Level) 其他 (文員／操作工級)	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	6
Sub-Total 小計		2.4%	21.1%	71.7%	4.9%	1 130
Secretarial / Others Level 秘書／其他職級						
401	Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	1
402	Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	4
Sub-Total 小計		0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	5
Total 總數		2.3%	20.6%	72.2%	4.9%	1 173

Table 9.11 Percentage distribution of Average Hourly Wage of Part-time Employees by principal job (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibition (MICE))
表 9.11 按每平均時薪幅度劃分的兼職僱員分布 (會議、獎勵、展覽)

Appendix 9
附錄9

Job Code 職務編號	Job Title 職稱	\$40 - \$50	\$51 - \$65	\$66 - \$100	\$101 or above 或以上	Total number of part-time employees 兼職僱員人數
Supervisory / Technical Level 督導／技術員級						
205	Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管 ; 業務主任 ; 旅遊部主管 ; 旅遊部主任	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	63
299	Others (Supervisory / Technical Level) 其他 (督導／技術員級)	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	2
Supervisory / Technical Level 督導／技術員級		0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	65
Clerical / Operative Level 文員／操作工級						
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員 ; 電腦操作員 ; 用戶支援員	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	2
322	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator 會議、展覽及獎勵旅遊統籌員	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	2
Sub-Total 小計		0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	4
Total 總數		0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	69

Overall 整體

Job Level 職級	Postgraduate Degree 研究生學位	First Degree 學士學位	Sub-degree (e.g. Higher Diploma) 副學位 (例如高級文憑)	Diploma/Certificate 文憑／證書	Secondary 4 to 7 中四至中七	Secondary 3 or below 中三或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
Managerial/Professional 經理／專業人員	0.3%	88.5%	7.9%	2.9%	0.4%	0.0%	6 755
Supervisory/ Technical 督導／技術員	0.0%	24.2%	10.7%	64.0%	1.1%	0.0%	9 435
Clerical/Operative 文員／操作工	0.0%	0.1%	4.2%	27.3%	68.3%	0.0%	26 559
Secretarial/Others 秘書／其他員工	0.0%	1.6%	3.0%	34.1%	52.7%	8.6%	370

Airline Companies 航空公司 (Branch 門類1)

Job Level 職級	Postgraduate Degree 研究生學位	First Degree 學士學位	Sub-degree (e.g. Higher Diploma) 副學位 (例如高級文憑)	Diploma/Certificate 文憑／證書	Secondary 4 to 7 中四至中七	Secondary 3 or below 中三或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
Managerial/Professional 經理／專業人員	0.1%	99.8%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	3 698
Supervisory/ Technical 督導／技術員	0.0%	3.1%	3.7%	93.2%	0.0%	0.0%	4 565
Clerical/Operative 文員／操作工	0.0%	0.2%	4.2%	5.7%	89.9%	0.0%	11 379
Secretarial/Others 秘書／其他員工	0.0%	0.0%	3.0%	66.7%	30.3%	0.0%	33

Travel Agent (incl. Travel Agents, Ticketing Agents and Tour Operators) 旅行社 (包括旅行社、票務代理及旅行團組團商) (Branch 門類 2)

Job Level 職級	Postgraduate Degree 研究生學位	First Degree 學士學位	Sub-degree (e.g. Higher Diploma) 副學位 (例如高級文憑)	Diploma/Certificate 文憑／證書	Secondary 4 to 7 中四至中七	Secondary 3 or below 中三或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
Managerial/Professional 經理／專業人員	0.0%	66.4%	22.2%	10.2%	1.2%	0.0%	1 936
Supervisory/ Technical 督導／技術員	0.0%	19.1%	22.0%	54.8%	4.1%	0.0%	2 655
Clerical/Operative 文員／操作工	0.0%	0.0%	5.1%	70.8%	24.1%	0.0%	7 871
Secretarial/Others 秘書／其他員工	0.0%	0.0%	0.0%	30.1%	55.9%	14.0%	229

Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (MICE)會議、獎勵及展覽 (Branch 門類3)

Job Level 職級	Postgraduate Degree 研究生學位	First Degree 學士學位	Sub-degree (e.g. Higher Diploma) 副學位 (例如高級文憑)	Diploma/ Certificate 文憑／證書	Secondary 4 to 7 中四至中七	Secondary 3 or below 中三或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
Managerial/Professional 經理／專業人員	0.0%	73.2%	26.8%	0.0%	0.0%	0.0%	369
Supervisory/ Technical 督導／技術員	0.0%	59.7%	15.7%	24.6%	0.0%	0.0%	1 150
Clerical/Operative 文員／操作工	0.0%	0.0%	4.1%	79.0%	16.8%	0.0%	1 231
Secretarial/Others 秘書／其他員工	0.0%	12.5%	0.0%	50.0%	37.5%	0.0%	48

Activities of Amusement parks and theme parks / museum / attractions 遊樂園及主題樂園／博物館／景點的活動 (Branch 門類4)

Job Level 職級	Postgraduate Degree 研究生學位	First Degree 學士學位	Sub-degree (e.g. Higher Diploma) 副學位 (例如高級文憑)	Diploma/ Certificate 文憑／證書	Secondary 4 to 7 中四至中七	Secondary 3 or below 中三或以下	Total number of full-time employees 全職僱員人數
Managerial/Professional 經理／專業人員	2.3%	97.6%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	752
Supervisory/ Technical 督導／技術員	0.0%	88.4%	7.3%	4.3%	0.0%	0.0%	1 065
Clerical/Operative 文員／操作工	0.0%	0.0%	3.3%	1.1%	95.6%	0.0%	6 078
Secretarial/Others 秘書／其他員工	0.0%	0.0%	16.7%	18.3%	65.0%	0.0%	60

Table 9.13
表 9.13

Preferred years of experience of employees by branch by job level
按職級劃分的僱員宜有的年資

Appendix 9
附錄9

Overall 整體

Job Level 職級	10 years or more 十年或以上	6 years to less than 10 years 六年至十年以下	3 years to less than 6 years 三年至六年以下	1 year to less than 3 years 一年至三年以下	Less than 1 year 一年以下	No experience 沒有經驗	Total number of full-time employees 全職僱員人數
Managerial/Professional 經理／專業人員	7.7%	91.3%	0.7%	0.2%	0.0%	0.2%	6 755
Supervisory/ Technical 督導／技術員	0.2%	8.3%	90.6%	0.3%	0.5%	0.0%	9 435
Clerical/Operative 文員／操作工	0.1%	0.6%	8.8%	82.2%	6.0%	2.2%	26 559
Secretarial/Others 秘書／其他員工	0.0%	0.0%	5.9%	21.1%	44.1%	28.9%	370

Airline Companies 航空公司 (Branch 門類1)

Job Level 職級	10 years or more 十年或以上	6 years to less than 10 years 六年至十年以下	3 years to less than 6 years 三年至六年以下	1 year to less than 3 years 一年至三年以下	Less than 1 year 一年以下	No experience 沒有經驗	Total number of full-time employees 全職僱員人數
Managerial/Professional 經理／專業人員	1.4%	98.4%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	3 698
Supervisory/ Technical 督導／技術員	0.2%	1.6%	98.0%	0.3%	0.0%	0.0%	4 565
Clerical/Operative 文員／操作工	0.0%	0.0%	1.3%	97.5%	1.3%	0.0%	11 379
Secretarial/Others 秘書／其他員工	0.0%	0.0%	30.3%	15.2%	39.4%	15.2%	33

Travel Agent (incl. Travel Agents, Ticketing Agents and Tour Operators) 旅行社（包括旅行社、票務代理及旅行團組團商） (Branch 門類 2)

Job Level 職級	10 years or more 十年或以上	6 years to less than 10 years 六年至十年以下	3 years to less than 6 years 三年至六年以下	1 year to less than 3 years 一年至三年以下	Less than 1 year 一年以下	No experience 沒有經驗	Total number of full-time employees 全職僱員人數
Managerial/Professional 經理／專業人員	13.6%	85.1%	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%	1 936
Supervisory/ Technical 督導／技術員	0.5%	15.2%	84.3%	0.0%	0.0%	0.0%	2 655
Clerical/Operative 文員／操作工	0.5%	2.0%	26.7%	53.7%	15.8%	1.3%	7 871
Secretarial/Others 秘書／其他員工	0.0%	0.0%	2.6%	23.6%	50.7%	23.1%	229

Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (MICE) 會議、獎勵及展覽 (Branch 門類3)

Job Level 職級	10 years or more 十年或以上	6 years to less than 10 years 六年至十年以下	3 years to less than 6 years 三年至六年以下	1 year to less than 3 years 一年至三年以下	Less than 1 year 一年以下	No experience 沒有經驗	Total number of full-time employees 全職僱員人數
Managerial/Professional 經理／專業人員	23.0%	72.6%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	369
Supervisory/ Technical 督導／技術員	0.0%	6.7%	87.4%	1.6%	4.3%	0.0%	1 150
Clerical/Operative 文員／操作工	0.0%	0.0%	5.7%	46.8%	8.4%	39.2%	1 231
Secretarial/Others 秘書／其他員工	0.0%	0.0%	12.5%	8.3%	41.7%	37.5%	48

Activities of Amusement parks and theme parks / museum / attractions 遊樂園及主題樂園／博物館／景點的活動 (Branch 門類4)

Job Level 職級	10 years or more 十年或以上	6 years to less than 10 years 六年至十年以下	3 years to less than 6 years 三年至六年以下	1 year to less than 3 years 一年至三年以下	Less than 1 year 一年以下	No experience 沒有經驗	Total number of full-time employees 全職僱員人數
Managerial/Professional 經理／專業人員	15.6%	81.8%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%	752
Supervisory/ Technical 督導／技術員	0.0%	21.6%	78.4%	0.0%	0.0%	0.0%	1 065
Clerical/Operative 文員／操作工	0.0%	0.0%	0.4%	97.7%	1.7%	0.1%	6 078
Secretarial/Others 秘書／其他員工	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	23.3%	51.7%	60

Table 9.14 Percentage distribution and Ranking of Future Training Areas Required for Full-time Employees by job level by branch
表 9.14 按職級劃分的全職僱員在未來所需要之培訓範疇的分布及排名

Appendix 9
附錄9

Airline Companies 航空公司 (Branch 門類1)

Training 培訓	Percentage 百分比				Ranking 排名			
	Managerial/ Professional 經理／ 專業人員	Supervisory/ Technical 督導／ 技術員	Clerical/ Operative 文員／ 操作工	Secretarial/ Others 秘書／ 其他員工	Managerial/ Professional 經理／ 專業人員	Supervisory/ Technical 督導／ 技術員	Clerical/ Operative 文員／ 操作工	Secretarial/ Others 秘書／ 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	34.4%	14.5%	0.0%	0.0%	6	12	24	14
(ii) Human Resources Management 人力資源管理	56.3%	27.3%	0.0%	0.0%	1	6	24	14
(iii) Sales and Marketing Strategic Planning, Implementation and Evaluation 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	35.9%	32.7%	0.0%	0.0%	5	2	24	14
(iv) Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	53.1%	30.9%	0.0%	0.0%	2	4	24	14
(v) Organization 組織能力	50.0%	21.8%	0.0%	0.0%	3	7	24	14
(vi) Risk Management 風險管理	48.4%	32.7%	3.3%	12.5%	4	2	19	7
(vii) Environment, Social, Governance (ESG) 環境保護、社會責任以及公司治理	15.6%	1.8%	1.7%	0.0%	7	21	22	14
(viii) Others 其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22	24	24	14
B. Professional Skills 專業技能								
(i) Venue Operations 場地營運	3.1%	7.3%	16.7%	6.3%	19	17	8	9
(ii) Catering Service 餐飲服務	0.0%	0.0%	3.3%	0.0%	22	24	19	14
(iii) Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	4.7%	29.1%	23.3%	6.3%	14	5	7	9
(iv) Travel Insurance 旅遊保險	0.0%	9.1%	13.3%	0.0%	22	16	9	14
(v) Information Technology 資訊科技	3.1%	3.6%	11.7%	0.0%	19	19	11	14
(vi) Laws, rules and regulations 法律、法規和條例	4.7%	3.6%	1.7%	0.0%	14	19	22	14
(vii) First-aid 急救	0.0%	5.5%	5.0%	0.0%	22	18	16	14
(viii) Tour-escorting and Tour-guiding 領隊及導遊	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	22	24	16	14
(ix) Convention and Exhibition Management 會議及展覽管理	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	22	24	15	14
(x) Travel/Cruise Consultancy 旅遊/郵輪顧問	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	22	24	16	14
(xi) Travel Health 旅遊健康	0.0%	0.0%	3.3%	0.0%	22	24	19	14
(xii) Others 其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22	24	24	14

C. Generic Skills 通用技巧								
(i) Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	4.7%	34.5%	56.7%	43.8%	14	1	1	2
(ii) Collaboration 協作	6.3%	16.4%	13.3%	50.0%	12	11	9	1
(iii) Communication/Presentation 溝通／演講	6.3%	18.2%	33.3%	6.3%	12	9	5	9
(iv) Critical Thinking 批判性思考	7.8%	10.9%	11.7%	6.3%	11	15	11	9
(v) Problem Solving 解決疑難	10.9%	21.8%	41.7%	25.0%	8	7	2	5
(vi) Resilience 面對困難時的心理協調和適應能力	9.4%	12.7%	28.3%	43.8%	10	14	6	2
(vii) Self-management 自我管理	4.7%	14.5%	38.3%	37.5%	14	12	3	4
(viii) Crisis Handling 危機處理	10.9%	18.2%	35.0%	18.8%	8	9	4	6
(ix) Others 其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22	24	24	14
D. Language 語言								
(i) Putonghua 普通話	1.6%	1.8%	10.0%	6.3%	21	21	13	9
(ii) English 英語	4.7%	1.8%	10.0%	12.5%	14	21	13	7
(iii) Others 其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22	24	24	14
No training requirement 沒有培訓需要	4.7%	0.0%	6.7%	0.0%				
Number of companies with such level of full-time employees 具有此職級全職僱員的公司數目	80	71	77	26				

Note:

Percentages are calculated on the basis of total number of companies with such level of full-time employees

註：

百分比是以具有此職級全職僱員的公司數目為基準計算。

Travel Agent (incl. Travel Agents, Ticketing Agents and Tour Operators)
旅行社（包括旅行社、票務代理及旅行團組團商）(Branch 門類 2)

Training 培訓	Percentage 百分比				Ranking 排名			
	Managerial/ Professional 經理／ 專業人員	Supervisory/ Technical 督導／ 技術員	Clerical/ Operative 文員／ 操作工	Secretarial/ Others 秘書／ 其他員工	Managerial/ Professional 經理／ 專業人員	Supervisory/ Technical 督導／ 技術員	Clerical/ Operative 文員／ 操作工	Secretarial/ Others 秘書／ 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	40.8%	17.2%	0.7%	0.0%	1	5	25	14
(ii) Human Resources Management 人力資源管理	27.0%	2.0%	0.0%	0.0%	5	26	27	14
(iii) Sales and Marketing Strategic Planning, Implementation and Evaluation 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	33.9%	11.4%	0.7%	0.0%	3	13	25	14
(iv) Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	27.5%	11.8%	0.0%	0.0%	4	11	27	14
(v) Organization 組織能力	19.0%	18.5%	0.9%	0.0%	7	3	23	14
(vi) Risk Management 風險管理	34.1%	16.3%	0.9%	0.0%	2	6	23	14
(vii) Environment, Social, Governance (ESG) 環境保護、社會責任以及公司治理	4.5%	2.9%	0.0%	0.0%	17	24	27	14
(viii) Others 其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30	30	27	14
B. Professional Skills 專業技能								
(i) Venue Operations 場地營運	7.0%	5.8%	9.8%	0.0%	12	16	17	14
(ii) Catering Service 餐飲服務	0.3%	3.9%	20.1%	0.0%	28	21	6	14
(iii) Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	19.7%	28.6%	58.4%	0.0%	6	1	1	14
(iv) Travel Insurance 旅遊保險	9.2%	15.5%	40.5%	0.0%	10	8	4	14
(v) Information Technology 資訊科技	1.7%	2.3%	12.4%	0.7%	21	25	13	12
(vi) Laws, rules and regulations 法律、法規和條例	12.6%	18.9%	13.4%	2.0%	8	2	10	11
(vii) First-aid 急救	0.6%	3.3%	10.0%	0.7%	27	23	16	12
(viii) Tour-escorting and Tour-guiding 領隊及導遊	1.1%	5.4%	12.6%	0.0%	26	18	12	14
(ix) Convention and Exhibition Management 會議及展覽管理	3.6%	1.0%	4.7%	0.0%	19	27	19	14
(x) Travel/Cruise Consultancy 旅遊/郵輪顧問	1.3%	9.3%	45.8%	0.0%	22	14	3	14
(xi) Travel Health 旅遊健康	1.3%	4.4%	11.7%	0.0%	22	20	14	14
(xii) Others 其他	0.3%	0.2%	0.0%	0.0%	28	29	27	14

C. Generic Skills 通用技巧								
(i) Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	2.5%	15.0%	55.8%	34.7%	20	9	2	3
(ii) Collaboration 協作	1.3%	1.0%	4.0%	6.0%	22	27	20	8
(iii) Communication/Presentation 溝通／演講	5.2%	7.6%	7.8%	4.7%	14	15	18	9
(iv) Critical Thinking 批判性思考	8.7%	5.1%	3.2%	4.0%	11	19	21	10
(v) Problem Solving 解決疑難	11.6%	18.2%	32.7%	43.3%	9	4	5	1
(vi) Resilience 面對困難時的心理協調和適應能力	5.1%	11.6%	15.6%	22.7%	15	12	8	7
(vii) Self-management 自我管理	1.3%	12.1%	10.2%	30.0%	22	10	15	5
(viii) Crisis Handling 危機處理	4.8%	15.8%	14.6%	42.0%	16	7	9	2
(ix) Others 其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30	30	27	14
D. Language 語言								
(i) Putonghua 普通話	4.2%	3.6%	12.8%	26.7%	18	22	11	6
(ii) English 英語	6.6%	5.5%	18.6%	30.7%	13	17	7	4
(iii) Others 其他	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%	30	30	22	14
No training requirement 沒有培訓需要	3.2%	0.0%	0.3%	2.0%				
Number of companies with such level of full-time employees 具有此職級全職僱員的公司數目	798	897	1 610	151				

Note:

Percentages are calculated on the basis of total number of companies with such level of full-time employees

註：

百分比是以具有此職級全職僱員的公司數目為基準計算。

Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (MICE) 會議、獎勵及展覽 (Branch 門類3)

Training 培訓	Percentage 百分比				Ranking 排名			
	Managerial/ Professional 經理／ 專業人員	Supervisory/ Technical 督導／ 技術員	Clerical/ Operative 文員／ 操作工	Secretarial/ Others 秘書／ 其他員工	Managerial/ Professional 經理／ 專業人員	Supervisory/ Technical 督導／ 技術員	Clerical/ Operative 文員／ 操作工	Secretarial/ Others 秘書／ 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	27.2%	20.3%	0.0%	0.0%	3	9	18	9
(ii) Human Resources Management 人力資源管理	14.6%	1.6%	0.0%	0.0%	4	16	18	9
(iii) Sales and Marketing Strategic Planning, Implementation and Evaluation 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	76.8%	8.9%	0.0%	0.0%	2	11	18	9
(iv) Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	9.9%	21.6%	0.0%	0.0%	6	7	18	9
(v) Organization 組織能力	11.3%	29.4%	0.0%	0.0%	5	6	18	9
(vi) Risk Management 風險管理	9.9%	41.9%	0.0%	0.0%	6	2	18	9
(vii) Environment, Social, Governance (ESG) 環境保護、社會責任以及公司治理	4.0%	1.6%	0.0%	0.0%	13	16	18	9
(viii) Others 其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24	24	18	9
B. Professional Skills 專業技能								
(i) Venue Operations 場地營運	6.0%	36.7%	2.6%	0.0%	8	3	8	9
(ii) Catering Service 餐飲服務	0.7%	0.3%	0.0%	0.0%	20	22	18	9
(iii) Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	0.0%	1.0%	41.7%	0.0%	24	19	1	9
(iv) Travel Insurance 旅遊保險	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24	24	18	9
(v) Information Technology 資訊科技	2.6%	1.0%	0.9%	0.0%	15	19	15	9
(vi) Laws, rules and regulations 法律、法規和條例	0.7%	7.0%	0.6%	0.0%	20	14	16	9
(vii) First-aid 急救	0.7%	0.3%	0.2%	7.7%	20	22	17	6
(viii) Tour-escorting and Tour-guiding 領隊及導遊	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24	24	18	9
(ix) Convention and Exhibition Management 會議及展覽管理	79.5%	46.4%	25.9%	15.4%	1	1	3	5
(x) Travel/Cruise Consultancy 旅遊/郵輪顧問	0.0%	0.0%	41.7%	0.0%	24	24	1	9
(xi) Travel Health 旅遊健康	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24	24	18	9
(xii) Others 其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24	24	18	9

C. Generic Skills 通用技巧								
(i) Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	5.3%	2.9%	3.7%	0.0%	10	15	7	9
(ii) Collaboration 協作	2.0%	8.3%	2.2%	0.0%	18	12	11	9
(iii) Communication/Presentation 溝通／演講	4.0%	8.1%	2.4%	7.7%	13	13	9	6
(iv) Critical Thinking 批判性思考	4.6%	1.6%	2.2%	7.7%	11	16	11	6
(v) Problem Solving 解決疑難	2.6%	33.6%	13.2%	30.8%	15	5	6	3
(vi) Resilience 面對困難時的心理協調和適應能力	2.6%	20.6%	2.4%	30.8%	15	8	9	3
(vii) Self-management 自我管理	4.6%	1.0%	18.1%	46.2%	11	19	5	1
(viii) Crisis Handling 危機處理	6.0%	35.2%	18.4%	38.5%	8	4	4	2
(ix) Others 其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24	24	18	9
D. Language 語言								
(i) Putonghua 普通話	0.7%	0.0%	1.7%	0.0%	20	24	14	9
(ii) English 英語	2.0%	13.8%	2.2%	0.0%	18	10	11	9
(iii) Others 其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	24	24	18	9
No training requirement 沒有培訓需要	6.6%	2.3%	2.2%	38.5%				
Number of companies with such level of full-time employees 具有此職級全職僱員的公司數目	152	385	464	14				

Note:

Percentages are calculated on the basis of total number of companies with such level of full-time employees

註：

百分比是以具有此職級全職僱員的公司數目為基準計算。

Activities of amusement parks and theme parks / museum / attractions 遊樂園及主題樂園／博物館／景點的活動 (Branch 門類4)

Training 培訓	Percentage 百分比				Ranking 排名			
	Managerial/ Professional 經理／ 專業人員	Supervisory/ Technical 督導／ 技術員	Clerical/ Operative 文員／ 操作工	Secretarial/ Others 秘書／ 其他員工	Managerial/ Professional 經理／ 專業人員	Supervisory/ Technical 督導／ 技術員	Clerical/ Operative 文員／ 操作工	Secretarial/ Others 秘書／ 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	33.3%	7.7%	0.0%	0.0%	5	19	19	14
(ii) Human Resources Management 人力資源管理	58.3%	23.1%	0.0%	0.0%	1	9	19	14
(iii) Sales and Marketing Strategic Planning, Implementation and Evaluation 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	41.7%	23.1%	0.0%	0.0%	4	9	19	14
(iv) Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	50.0%	38.5%	0.0%	0.0%	2	4	19	14
(v) Organization 組織能力	50.0%	30.8%	0.0%	0.0%	2	6	19	14
(vi) Risk Management 風險管理	25.0%	15.4%	0.0%	0.0%	6	11	19	14
(vii) Environment, Social, Governance (ESG) 環境保護、社會責任以及公司治理	25.0%	7.7%	0.0%	0.0%	6	19	19	14
(viii) Others 其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	23	28	19	14
B. Professional Skills 專業技能								
(i) Venue Operations 場地營運	25.0%	61.5%	55.0%	12.5%	6	1	4	8
(ii) Catering Service 餐飲服務	0.0%	7.7%	10.0%	0.0%	23	19	13	14
(iii) Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	8.3%	46.2%	35.0%	0.0%	17	2	6	14
(iv) Travel Insurance 旅遊保險	0.0%	15.4%	0.0%	0.0%	23	11	19	14
(v) Information Technology 資訊科技	8.3%	7.7%	5.0%	12.5%	17	19	15	8
(vi) Laws, rules and regulations 法律、法規和條例	8.3%	15.4%	5.0%	0.0%	17	11	15	14
(vii) First-aid 急救	0.0%	7.7%	10.0%	12.5%	23	19	13	8
(viii) Tour-escorting and Tour-guiding 領隊及導遊	0.0%	15.4%	5.0%	0.0%	23	11	15	14
(ix) Convention and Exhibition Management 會議及展覽管理	25.0%	30.8%	30.0%	0.0%	6	6	9	14
(x) Travel/Cruise Consultancy 旅遊/郵輪顧問	0.0%	15.4%	0.0%	0.0%	23	11	19	14
(xi) Travel Health 旅遊健康	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	23	28	19	14
(xii) Others 其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	23	28	19	14

C. Generic Skills 通用技巧								
(i) Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	8.3%	7.7%	65.0%	50.0%	17	19	1	1
(ii) Collaboration 協作	16.7%	15.4%	30.0%	25.0%	12	11	9	5
(iii) Communication/Presentation 溝通／演講	16.7%	38.5%	60.0%	25.0%	12	4	2	5
(iv) Critical Thinking 批判性思考	16.7%	7.7%	5.0%	12.5%	12	19	15	8
(v) Problem Solving 解決疑難	25.0%	46.2%	60.0%	37.5%	6	2	2	3
(vi) Resilience 面對困難時的心理協調和適應能力	25.0%	15.4%	15.0%	50.0%	6	11	12	1
(vii) Self-management 自我管理	16.7%	15.4%	25.0%	37.5%	12	11	11	3
(viii) Crisis Handling 危機處理	16.7%	30.8%	40.0%	25.0%	12	6	5	5
(ix) Others 其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	23	28	19	14
D. Language 語言								
(i) Putonghua 普通話	8.3%	7.7%	35.0%	12.5%	17	19	6	8
(ii) English 英語	8.3%	7.7%	35.0%	12.5%	17	19	6	8
(iii) Others 其他	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	23	28	19	14
No training requirement 沒有培訓需要	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%				
Number of companies with such level of full-time employees 具有此職級全職僱員的公司數目	14	15	22	10				

Note:

Percentages are calculated on the basis of total number of companies with such level of full-time employees

註：

百分比是以具有此職級全職僱員的公司數目為基準計算。