

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會



# 人力更新報告 酒店業 2025



## 鳴謝

承蒙焦點小組成員抽空對酒店業的人力情況提供寶貴意見，亦特別感謝求職招聘網站 CPJobs 及 CTgoodjobs 提供旗下的職位空缺資料庫作參考。本更新報告記載了焦點小組成員的意見，同時收錄主要招聘網站的資訊，酒店、飲食及旅遊業訓練委員會特此鳴謝。

# 目錄

---

## 引言 2

背景  
目的

---

## 調查方法 3

概要  
焦點小組會議  
桌面研究  
資料分析  
局限

---

## 調查結果 4

影響酒店業發展的因素  
人力需求  
培訓需求  
招聘上的挑戰

---

## 建議 10

政府  
業界  
教育機構

---

# 引言

## 背景

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會(下稱「本會」)由香港特別行政區政府委任，隸屬職業訓練局[VTC]。根據其職權範圍，本會的職責是確定款待業的其中三個類別——酒店、飲食及旅遊業的人力情況及培訓需求，評估人力供應是否能滿足人力需求，並向VTC提供建議發展職業專才教育[VPET]設施，配合所評估的培訓需求。

本會採用新模式蒐集人力資料，以更貼切反映不同行業的人力動態。新模式的做法是每四年進行一次全面的人力調查；兩次全面調查之間會編寫兩份人力更新報告。本會於2022年完成酒店業全面的人力調查，2024年和2025年將會擬備兩份人力資料更新。

2024人力更新的資料來自以下途徑：

(a) 2025年4月25日舉行焦點小組會議，蒐集酒店業界專家就酒店業的最新發展、人力情況及培訓需求、招聘及挽留人才的問題，以及面對挑戰所建議的解決方法；及

(b) 透過桌面研究分析招聘廣告，包括就業市場趨勢及酒店業所需技能。

## 目的

人力更新報告旨在：

- (i) 檢視業界最新趨勢及發展；
- (ii) 識別就業市場狀況及培訓需求；
- (iii) 識別業界面對的招聘挑戰；以及
- (iv) 建議措施以滿足培訓需求。

# 調查方法

## 概要

本會透過焦點小組會議，定質分析酒店業近期的發展，並以桌面研究所得的定量招聘廣告數據作補充，編製本人力更新報告。

## 焦點小組會議

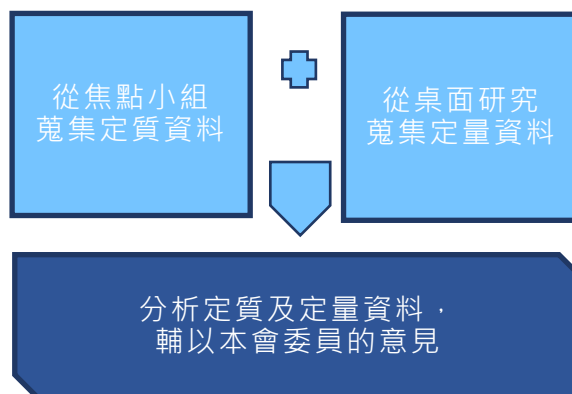
酒店業焦點小組成員深入探究酒店業人力調查工作小組所挑選的議題。會上的討論經過錄音，轉成文字記錄，以便整理分析。

## 桌面研究

桌面研究蒐集 2024 年 3 月至 2025 年 4 月期間的人力資料。本會開發了招聘資訊系統，從各大招聘網站蒐集相關資料。研究期間共蒐集了約 21,000 則與酒店業相關的招聘紀錄，其後將資料與《香港標準行業分類》的相關公司列表進行比對，刪除重複紀錄，作為反映就業市場趨勢的參考。

## 資料分析

資料分析按以下三個步驟進行：



上述定質及定量所得的調查結果及建議編製成人力更新報告，內容經增潤後，獲本會各委員接納通過。

## 局限

有別於 2022 年全面進行的定量人力調查，本報告旨在探討業內人力發展的新議題。透過焦點小組及桌面研究，得悉就業趨勢及模式、招聘困難，以及持份者的見解及經驗觀察。儘管本報告採用了質性研究方法，挑選特定範疇的持份者參與焦點小組會議，所得的觀點未必能概括所有從業員的意見。同樣，桌面研究從各大招聘網站蒐集職位空缺招聘資料，亦未能提供全面資訊作完整的定量分析；所得資料是報告當時的行業面貌，因此只能用作焦點小組觀察結果的補充資料，僅供參考。

# 調查結果

## 影響酒店業發展的因素

### 環球經濟狀況

環球經濟局勢不穩，導致市場狀況波動，國際旅遊趨勢更不明朗，對香港酒店業造成深遠影響。隨著主要經濟體之間的關稅爭端及經濟緊張關係升溫，全球各地均受影響。當前的經濟氣氛充滿變數，令潛在旅客重新考慮原有的旅遊計劃。舉例而言，商品關稅上調可能令消費物價上漲，或會導致可動用收入減少。一旦財政壓力增加，人們往往會減少非必要開支，包括海外旅遊和酒店住宿等奢侈消費。

消費信心在旅遊決策中產生舉足輕重的影響。隨著旅客對消費日趨審慎，像香港這類一向吸引大量國際旅客的地點，訪客人數或會減少。這股趨勢對酒店業尤其值得關注，該行業非常依賴穩定的旅客流量以維持入住率。因應旅客減少影響收入，酒店營運商不得不重新檢視市場推廣策略和定價模式，以吸引消費更趨謹慎的顧客。

貿易戰持續不休，為香港酒店業帶來多方面的挑戰。面對經濟不明朗和消費行為的轉變，酒店營運商必須積極應對。透過掌握當前形勢的細微變化並相應調整策略，酒店可作出更佳部署，應對複雜的市場環境。隨著業界因應這些挑

戰而不斷演變，業界必須保持敏銳和創新思維，務求滿足日益多變的旅客需求，同時於激烈競爭的環境中仍能持續發展業務。

### 來自鄰近地區和國家的競爭

另一個對香港酒店業造成重大影響的因素是房價競爭日趨激烈，尤其是與鄰近地區和國家（例如中國內地、泰國和馬來西亞）相比。這些地區通常提供的住宿價格往往顯著較低，對注重性價比、精打細算的旅客而言具有吸引力。舉例說，曼谷和吉隆坡等城市提供多樣化的住宿選擇，從豪華度假村到經濟型旅舍應有盡有，價格普遍低於香港同類酒店。這種價格差距，對預算有限或計劃長期住宿的旅客尤其吸引，促使他們選擇在可充分運用其消費力的地區旅遊。

此外，其他住宿方案湧現（如 Airbnb 等短租平台）亦令競爭環境更趨複雜。在許多東南亞國家，這些住宿方案的價格往往遠低於傳統酒店，並提供獨特的地道體驗。愈來愈多旅客傾向選擇這類住宿，既可節省開支，亦可享受更個人化的住宿體驗。舉例說，在峇里島或清邁等地，旅客可入住富有魅力的別墅或民宿，這些住宿提供獨特的文化體驗，



相較於標準酒店更具吸引力。這股趨勢使香港酒店業承受更大壓力，不但需要調低價格，還要提升服務質素，以維持競爭優勢。

與此同時，本地居民的旅遊模式亦使競爭環境更加白熱化。隨著香港人日益了解到鄰近地區吸引的旅遊優惠，不少人這種消費模式轉變選擇在中國內地或東南亞國家等地度假，以較相宜的價格享受豪華住宿。這股趨勢對本地經濟造成重大衝擊，尤其影響酒店的餐飲業務。愈來愈少本地居民在假期旺季選擇留港，導致本地酒店入住率下降，不只削弱預訂客房收入，連帶餐飲和娛樂服務等其他收入來源亦受到打擊。例如在公眾假期或長週末，不少香港居民紛紛前往深圳等熱門目的地，吸引他們的是酒店住宿和餐飲的全包式旅遊套票。酒店餐廳、酒吧和活動場地一向非常依賴假期旺季期間的本地客源，這種消費模式轉變對這些場地造成直接衝擊。隨著本地顧客數量下降，這些場所可能需調整服務內容或價格，以吸引逐漸流失的客群再次光顧，但此舉或會降低質素或服務水平。

香港酒店業面對多方面的競爭壓力，並深受區內市場動態影響。面對鄰近地區和國家的低價吸引力，加上消費者行為改變，以及替代住宿方案興起，本地酒店營運商必須採取積極和創新的策略。

## 便捷的跨境交通

便捷的跨境交通已顯著改變旅客的行為，尤其是影響旅客訪港的逗留時間。隨著香港與中國內地和鄰近地區的交通

網絡改善，旅客更容易到香港作短途旅遊，並傾向於即日來回而非過夜。例如，高鐵和渡輪等無縫接駁的交通方式，讓來自深圳、廣州等城市的旅客能於數小時內抵達香港。交通便捷促使許多遊客選擇即日來回，毋須安排過夜住宿，便可享受香港的景點、購物和美食。

隨著旅遊模式轉變，酒店的過夜住宿預訂明顯減少。不少旅客（尤其是來自中國內地的旅客）可能選擇較實惠的方案，入住深圳的低價酒店或其他住宿設施。在旅遊旺季，這股趨勢更為明顯，不少內地旅客前來香港購物或觀光，但他們並無預訂香港的酒店，而是選擇短途旅遊，在遊覽後即日回程或到深圳留宿。這種行為不但影響香港酒店的入住率，亦使依賴過夜旅客維持營運的本地款待服務業面臨重大壓力。

這股趨勢的影響遠不止於酒店入住率，更顯著波及酒店業內的餐飲界別。過夜旅客減少，酒店餐廳和酒吧的客流亦隨之下降，導致餐飲服務收入回落。許多酒店一向依賴內部餐飲服務來補充客房收入，但即日來回旅客偏好光顧本地餐廳或街頭小食店，對酒店餐飲的需求亦因而減少。這種消費模式轉變對酒店構成重大挑戰。

來自內地城市的競爭亦加劇這股趨勢。深圳等城市的酒店發展蓬勃，不少新開設的酒店價格具有競爭力，設施亦相當吸引。這些酒店能夠迎合日益增長的國內旅客需求，他們可選擇晚上在深圳過夜，並於日間前往香港旅遊。當旅客能在內地以較低價格享受優質的住宿體驗，入住香港高價酒店的意欲自然降

低，令本地酒店入住率面對更大壓力。

此外，內地城市提供多元化的景點和體驗，亦令潛在的過夜旅客不選擇留宿香港。例如，深圳提供各式各樣的娛樂和購物選擇，包括主題樂園、購物商場及地道飲食文化體驗，足以媲美香港。隨著旅客對時間分配與消費的要求日益提升，其他旅遊地區的吸引力或會削弱香港的傳統魅力，突顯香港在旅遊配套方面加強創新的必要。

## 勞工和公用事業成本上漲

勞工和公用事業成本上漲為香港酒店業帶來另一重大挑戰，令本已面對激烈競爭的市場進一步受壓。隨著營運開支持續攀升，酒店營運商不得不重新審視其定價策略以及服務和產品，以確保能夠繼續經營。香港的生活成本高昂，導致工資相應偏高，這是影響款待業的關鍵因素。舉例來說，香港的最低工資多年來持續上調，反映本港生活成本偏高。雖然工資上調是吸引和挽留人才的必要條件，但酒店的營運成本亦因而上升，業界必須在提供具競爭力的薪酬與維持盈利能力之間取得平衡。

除勞工成本高企外，公用事業費用飆升，亦令酒店預算進一步受壓。電力、食水和燃氣的成本顯著上升，特別是由於對節能方案和可持續發展措施的需求日增。例如，不少酒店逐漸增加投資於節能系統，包括 LED 照明和智能空調控制，以降低長遠的公用事業開支。雖然這些投資長遠有助於控制成本，但初始資本開支高昂，對短期財務構成壓力。

為應對高昂的人力成本，部分酒店亦開始投資於員工福利計劃和獎勵措施，以提升員工對工作的滿意度及減低流失率。建立一個正面、重視員工貢獻的工作環境，有助提升服務質素及員工忠誠度。例如，酒店若提供職業發展機會及彈性工作安排，可能會激發員工更投入工作和更積極參與，從而提升整體服務水平。

## 人力需求

鑑於未來一兩年酒店業的前景不明朗，酒店營運商現致力平衡成本；保留全職員工的同時，亦透過聘用兼職或臨時員工補充人手以應對特別是在活動期間浮動的需求。這種安排讓酒店能根據入住率變化及各類特別活動（例如通常需要額外人手的會議或婚宴）作出相應調整，靈活調配人手。例如，在旺季或大型活動期間，酒店預訂量或會激增，令房口服務、前台接待和活動統籌等部門需要額外人手支援。酒店以聘用兼職員工有效調整人手安排以滿足顧客需求，而毋須增加在淡季聘用全職員工的長期人力成本。

儘管科技進步簡化了營運流程並提升效率，例如自助登記系統和人工智能客服工具的使用，酒店業的核心仍是服務和顧客體驗。業內許多職位（如房口及房間服務員）仍無法被科技取代，因為這些崗位講求人性化服務和對細節的關注，只有接受過專業訓練的員工才能勝任。顧客希望體驗個人化的互動，從而締造難忘的住宿體驗，而優質的客戶服務正是其中不可或缺的一環。舉例來



說，雖然流動應用程式有助處理訂房和客房偏好，但真正讓人留下深刻印象的，往往是前台職員親切的接待和房間服務員的細緻服務。因此，擁有一支熟練和積極投入的團隊，對提供卓越的顧客服務體驗至關重要。兼職和臨時員工在應對旺季需求方面亦擔當重要角色，確保酒店能提供顧客期待的貼心服務。這種平衡舉足輕重，以便酒店應對當前市場挑戰，同時繼續以顧客體驗為先，最終有助提升品牌忠誠度並鼓勵重複消費。

## 桌面研究

透過桌面研究蒐集的相關招聘廣告中，最多招聘廣告的五大主要職務如下：

主要職務	
2024	2022
1 房口服務員； 房間服務員； 樓層服務員； 房口部文員； 寫單員 5.3%	客務部文員 / 接待員； 賓客服務主任 / 賓客服務員； 前堂服務員； 客戶關係主任； 歡迎大使； 行政樓層服務員； 商務中心主任 9.4%
2 廚房雜工； 清潔工； 洗碗碟工 4.8%	工程部技工 7.9%

主要職務	
2024	2022
3 侍應生； 服務員； 餐廳接待員 4.7%	房口服務員； 房間服務員； 樓層服務員； 房口部文員； 寫單員 (房口部)； 房口部聯絡員 7.3%
4 領班； 餐廳主管 4.2%	侍應生； 服務員； 餐廳接待員 5.2%
5 前堂服務員； 客務部文員 / 接待員； 客戶關係 主任； 停車場服務員 3.2%	訂房部文員； 客務服務大使 / 代理 / 助理人員 4.2%

# 培訓需求

在行業競爭熾熱的情況下，業界有需要更新和提升行業知識及技能，建議如下：

## 在職從業員和職前培訓

---

### 一般技能 —

- a. 對於需要大量人力的酒店業，有效的溝通能力與良好的人際技巧是成功的關鍵。員工每日需要面對形形色色的住客，必須以清晰而有禮的方式傳達資訊。

良好的溝通技巧有助員工了解和回應住客的需要，迅速解決問題，並提升整體滿意度。此外，優秀的人際技巧可營造親切友善的氛圍，讓員工與住客建立融洽關係，創造難忘的住宿體驗。舉例來說，若前堂服務員能夠以親切和樂意傾聽的態度與住客互動，能將潛在的負面情況轉化為正面經驗，進一步提升酒店聲譽。團隊合作對於提供流暢無縫的服務相當重要；因此，員工若能與同事有效溝通，將有助營造互相協作的工作環境。總括而言，員工與住客和同事建立連繫，不但可提升服務質素，更有助提高住客忠誠度和鼓勵重複入住，這是在競爭激烈的款待業中彌足珍貴的技能。

### 可持續發展意識 —

- b. 人際技巧、情緒智商、以探索的思維耐心應對問題，以及將挑戰視為個人成長機會，都是年輕人應努力培養的重要特質。
- c. 業界應積極培育具備未來發展潛力的畢業生，使他們擁有環球視野，並具備主動探索本地市場以外的人才交流與就業機會的能力。

## 招聘上的挑戰

酒店業面對嚴峻的招聘挑戰，削弱其吸引和挽留人才的能力。隨著工作環境不斷演變，潛在求職者不僅關注工作職務，更重視款待業的整體形象及工作環境。長工時和高壓的工作氛圍，或會令不少非正式的員工（尤其是年輕一代）重新思考其職涯規劃，部分人甚至提早終止實習，或轉投其他工作環境較吸引的行業。這種情況對有意建立一支能在競爭激烈的市場中提供卓越服務的專業團隊的酒店營運商而言，帶來了迫切挑戰。面對市場不斷演變的期望與經濟現實，酒店業必須深入了解這些招聘趨勢，才可應變求存，持續壯大。

## 業界形象

---

- a. 由於行業的長工時及高壓的工作環境，不少潛在求職者認為酒店業工作要求過高。對於追求更佳

工作與生活平衡的年輕人而言，這種觀感特別令人卻步。許多實習生可能因難以承受工作壓力或無法維持健康的生活節奏而在實習期間中途離職。這種人手流失不僅影響酒店日常營運，更損害整體行業形象，進一步削弱吸引新一代人才的能力。

- b. 部分實習生轉投工作條件較吸引的其他行業，例如房地產業，該行業通常提供較靈活的工時及較理想的工作環境。這種趨勢對酒店業構成重大挑戰，因為業界必須與其他被視為更具吸引力的行業爭逐人才。

## 家長觀點

---

- a. 家長對酒店業的觀感亦是業界招聘困難的原因之一。許多家長期望子女投身於被視為較體面或專業的職業，例如醫療、法律或金融業。因此，年輕人可能感到需要迎合這些期望的壓力，使其放棄探索在酒店業的發展機會。這種情況或會加劇現時人才短缺的問題，潛在求職者可能忽略甚至排斥酒店業的職位，轉而選擇較主流的職業道路。大眾普遍將酒店工作視為臨時或地位較低的職業，亦加深了行業負面觀感，使業界難以吸引新一代人才，儘管他們原本可能在這個充滿活力和機遇的領域中發揮所長。
- b. 酒店業招聘困難的另一個原因，是社會對行業多元職涯發展機會的認識不足。許多家長和學生對酒店

業提供的各類職位了解有限，例如管理層崗位，以至活動策劃、廚藝及市場推廣等專業範疇。這認知上的局限，容易令他們將酒店業誤解為只提供入門級服務職位，因而與家長對子女的期望產生落差。事實上，酒店業本身充滿活力，涵蓋與國際交流及到海外工作的機會，但這些特點往往被忽略。因此，不少年輕人可能錯過了一個能夠促進個人成長，於全球環境中增加寶貴技能的機會，並建立的高回報之事業發展。這種認知與現實之間的落差，令業界更難吸引新一代投身行業，導致人才斷層。

## 輸入勞工

---

- a. 從內地或海外引入熟練技術人員，雖有助紓緩即時的人手短缺問題，但申請程序繁複及審批時間冗長，往往妨礙企業及時獲取所需人才。這不僅影響營運效率，亦加重現有員工的工作壓力，他們可能需要在過渡期間承擔額外職責。業界必須積極倡議簡化流程，從而加快輸入勞工安排，讓企業能迅速應對人手需求的變化。
- b. 輸入勞工有助提升團隊多元性，並填補技能空缺，但亦必須正視可能出現的挑戰，例如文化差異及不同工作方式等問題。有效的融合計劃對促進本地員工與外來勞工之間的合作與理解相當重要。

# 建議

為推動酒店業未來的發展，政府、業界和教育機構應在以下範疇提供支援及適切的培訓：

## 政府

- a. 推出全面的市場推廣活動，宣傳香港是一個充滿活力的旅遊目的地。這包括突顯本地豐富的文化傳承、多元飲食特色，以及款待業一貫卓越的服務水平。
- b. 發展新旅遊景點，為旅客創造更吸引的環境。為鼓勵旅客延長逗留時間，政府應舉辦別具特色的活動，例如文化節、美食嘉年華及藝術展覽，展現本地獨有魅力，吸引旅客逗留多日。多元化的活動能讓旅客深入體驗本地文化，從而鼓勵他們留宿。
- c. 主辦國際會議及體育賽事可引起關注，吸引更多訪客，從而帶動對酒店服務的需求。這些活動不僅推動旅遊業發展，亦有助重塑公眾對款待業的觀感，展現其蓬勃及充滿活力的一面。
- d. 推廣與款待業相關的職業專才教育培訓，並透過不同人才輸入計劃，如職專畢業生留港計劃（VPAS），讓本地教育機構招收更多來自內地及海外的學生，有助拓展行業的人才來源，培育具備

技能的團隊，以應對多元化旅客的需求。

- e. 在款待業開設學徒訓練計劃，為僱主及學生提供資助。透過提供財政誘因，吸引更多學生投身業界，讓學生在累積實務經驗的同時，亦能減輕僱主的負擔。

## 業界

- a. 積極提升酒店業形象，強調業內多元化的職涯發展機會。透過策略性市場推廣活動來實現，重點展示各類職務，包括管理層職位，以至廚藝、活動策劃、款待科技等專業領域。
- b. 凸顯款待業工作的正面特質，行業特別講求充滿活力的團隊合作，攜手為賓客創造難忘體驗。
- c. 優先考慮改善整體工作條件，提供具競爭力的薪酬待遇，以反映員工的專業技能及努力，並配以涵蓋健康、保健及就業保障的全面福利方案。在可行情況下引入具彈性的工時安排，有助促進更健康的工作與生活平衡，讓款待業對重視個人時間及身心健康的年輕一代而言更具吸引力。

- d. 建立重視認可與嘉許的企業文化，讓員工的貢獻獲得讚賞與表揚，有助顯著提升士氣與忠誠度。提供定期培訓與職業發展機會，讓員工感到被重視並具備能力在崗位上發揮所長。

## 教育機構

---

- a. 積極招收來自本地、內地及海外不同背景的學生。多元文化的學生組合對於培育能夠迎合環球旅客，並為款待業帶來不同視野的人才非常重要。學生來自多元背景，不僅能豐富學習氛圍，更有助培養畢業生應對各類客群的能力，從而提升整體賓客體驗。
- b. 設計課程時應優先培訓必要的溝通及人際技巧，是勝任款待工作的重要條件。有效溝通是優質服務的核心，課程應包括口頭與非語言溝通、積極聆聽及衝突處理等內容。
- c. 課程設計亦應加入實務經驗，例如實習及實地培訓等，這些都是讓學生掌握於款待業發展所需技能的重要元素。透過與本地酒店及餐廳合作提供實習機會，學生能將理論知識應用於實際工作環境中，深入了解日常營運與顧客互動的實況。這些經驗不僅提升學生的就業競爭力，亦有助他們建立專業人脈，有利未來職涯發展。