

2011 MANPOWER SURVEY REPORT
HOTEL INDUSTRY

酒店業
二〇一一年人力調查報告

HOTEL, CATERING AND TOURISM TRAINING BOARD
VOCATIONAL TRAINING COUNCIL

職業訓練局
酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會

目錄

	<u>段數</u>	<u>頁數</u>
報告摘要		1 – 13
<u>章數</u>		
一 緒論	1.1 – 1.15	14 – 17
二 調查結果摘要	2.1 – 2.21	18 – 38
三 結論	3.1 – 3.30	39 – 53
四 建議	4.1 – 4.26	54 – 64

附錄

1. 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會 委員名單	65
2. 二〇一一年酒店業人力調查小組 成員名單	66
3. 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會 職權範圍	67
4. 調查文件及調查表	68 – 124
5. 統計表	125 – 235

	<u>附錄 5 的統計表：</u>	<u>頁數</u>
表		
1	全職及兼職僱員人數	126
2	空缺數目及受訓者／學徒人數	127 – 142
3	僱員宜有的教育程度	143 – 168
4	根據每月收入幅度分布的僱員人數	169 – 192
5	根據每月收入幅度分布的兼職僱員人數	193
6	根據平均日薪幅度分布的兼職僱員人數	194
7	根據平均時薪幅度分布的兼職僱員人數	195 – 199
8	按平均年齡分布劃分的僱員人數	200 – 208
9	機構規模	209
10	過去十二個月內部晉升人數	210
11	預測十二個月兩類機構內各職級僱員人數	211
12	過去十二個月兩類機構內各職級新聘僱員人數	212
13	過去十二個月兩類機構內各職級新聘無酒店業經驗僱員人數	213
14	過去十二個月新招聘的應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生人數	214
15	兩類機構內各職級僱員入職前的酒店業經驗（平均年數）	215
16	二〇一一年兩類機構內各職級僱員接受的內部訓練（平均人日）	216
17.1-17.3	按優次劃分各職級僱員宜有的訓練方式	217 – 219
18	過去十二個月內獲提供培訓的人數	220 – 225
19	預計在過去和未來十二個月內機構的訓練計劃之百分比改動	226 – 228
20	在未來十二個月內從外間培訓機構為僱員引入有關培訓	229
21	設有水療中心設施及服務的酒店數目	230
22	過去十二個月內離職的僱員人數	231

<u>表</u>	<u>附錄 5 的統計表：</u>	<u>頁數</u>
23	過去十二個月遇到招聘困難人數	232
24	遇到招聘困難的原因	233 – 235

報告摘要

緒論

1. 是次調查旨在蒐集酒店業現有人力情況的資料，以便推算未來的人力及訓練需求。實地調查於 2011 年 10 月 17 日至 11 月 18 日進行，個案跟進工作則於 2012 年 5 月完成。
2. 是次調查覆蓋政府統計處機構單位記錄庫所載列全港 157 間酒店，以及 47 間酒店中菜部。調查對象包括下列兩個主要類別：
 - 門類一：157 間酒店(HSIC 5501)
 - 門類二：47 間酒店中菜部(HSIC 561109-561111)
3. 157 間選定機構中，123 間填交調查表，18 間拒絕答覆；有效填覆率為 87.2%。

行業前景

4. 香港旅遊業承接 2010 年的復甦走勢，於 2011 年繼續有可觀增長。除了環球經濟繼續改善，帶動消費者外遊意欲上升外，大部分主要貨幣兌港元的匯率持續強勁亦是原因之一。雖然歐洲受到主權債務危機影響而陷入經濟衰退，但內地以至其他亞洲市場仍然錄得不俗增幅，推動了本港旅遊業的增長(資料來源：旅遊事務署文件：《香港旅遊發展局 2012-13 年度工作計劃》，2012 年 1 月發表)。2011 年全年訪港旅客數字創歷史新高，錄得共 4 192 萬人次，較 2010 年上升 16.4% (資料來源：香港旅遊發展局 2012 年 1 月 20 日新聞稿：《2011 年訪港旅客數字突破 4 100 萬人次》)。

5. 2011-12 年度，香港旅遊發展局[旅發局]推出「香港・亞洲國際都會」宣傳活動，強調本港晉身世界級旅遊勝地的優勢，包括國際化背景、都會生活姿彩、中西文化薈萃，以及多姿多采的旅遊景點和特色。此舉提升了香港的旅遊勝地形象，為旅遊、零售、飲食及服務各行業締造更多商機。2011 年的「與入境旅遊相關的總消費」達 2,530 億港元，較 2010 年增加 20.5%。「過夜旅客」的人均消費為 7,333 港元，較 2010 年增加 9.0%，而「入境不過夜旅客」則為 1,920 港元，增加 4.0% (資料來源：香港旅遊發展局 2012 年 1 月 20 日新聞稿：《2011 年訪港旅客數字突破 4 100 萬人次》)。

6. 過去幾年，政府在加強旅遊設施方面不斷投放資源；啓德郵輪碼頭預計可於 2013 年年中啓用，海洋公園重新發展及迪士尼樂園擴建計劃將分別於 2012 及 2013 年分階段完成 (資料來源：商務及經濟發展局局長 2011 年 12 月 21 日演辭：《第 4 000 萬名訪港旅客歡迎儀式》)。

7. 根據國際貨幣基金會報告及聯合國的《世界經濟形勢與展望報告》，2012 年全球經濟會表現呆滯 (資料來源：國際貨幣基金會《世界經濟前瞻報告》，2011 年 9 月發表；聯合國經濟和社會事務部《世界經濟形勢與展望報告》，2011 年 12 月 1 日發表)。相對而言，內地及多個短途市場的經濟情況則較為樂觀，預計 2012 年，短途市場如台灣、南韓及許多東南亞國家仍能維持增長，而內地生產總值的增幅更可達 8%。與此同時，區內國家如印度的中產階層持續擴大，帶動娛樂休閒以及旅遊的需求。至於外幣匯率方面，估計大部分幣值兌港元將持續高企，但歐羅、澳元及加幣有可能下滑。短途市場的幣值相對會上升，有利吸引旅客訪港 (資料來源：旅遊事務署文件：《香港旅遊發展局 2012-13 年度工作計劃》，2012 年 1 月發表)。

對人力的影響

8. 由於勞工需求自 2010 年起持續強勁，失業率於 2011 年繼續向下。住宿及膳食服務業的失業率由 2010 年第四季的 4.9%，下降至 2011 年第四季的

4.2% (資料來源：香港特區政府：《2011年經濟概況及2012年經濟展望》，2012年2月發表)。

9. 由於2011年全球經濟不明朗，政府採用了多種策略以加強多元化發展，並強化增長動力。在與內地經濟融合方面，2011年3月公布的國家「十二五規劃」，有一章專述香港在全國發展策略的定位。政府除鞏固香港作為國際金融、貿易、航運中心的地位外，亦會繼續推動有明顯優勢的新興產業。2011年12月13日，政府與內地簽訂「更緊密經貿關係安排」第八份補充協議，進一步加強雙方合作。根據新協議，本港可享優惠待遇的服務領域增至47個，包括旅遊、會議及展覽業 (資料來源：香港特區政府：《2011年經濟概況及2012年經濟展望》，2012年2月發表)。

10. 本港繼續開展新的酒店和旅遊業相關項目，內地和鄰近地區亦相繼發展，預期在不久的將來可創造更多工作機會，而未來數年酒店業對訓練有素的優秀人才的需求亦將穩步上升：

- (i) 根據旅發局發表的截至2012年2月《酒店供應情況報告》，2011至2015年期間將有53間新酒店落成，提供約9 700個額外客房。以0.6：1的酒店員工與房間比例計算，這些新酒店在未來五年將可創造約5 800個新空缺 (香港旅遊發展局《酒店供應情況報告》，2012年2月發表)。開設新酒店，反映業界對未來訪港人數的預測樂觀，亦代表未來數年內，有關人力需求可能急增。
- (ii) 內地經濟發展蓬勃，續為本港的酒店和旅遊業帶來正面影響。2011年內地旅客人數上升23.9%，增加至28 100 129人，當中65.3%屬自由行旅客，共18 340 000人，較上年增長28.8% (資料來源：香港旅遊發展局2012年1月20日新聞稿：《2011年訪港旅客數字突破4 100萬人次》)。

- (iii) 香港和廣東省雙方會繼續加強合作，進一步開拓海外旅遊市場，共同吸引國際遊客和發展內地出境旅遊市場。廣東會加快推展「144 小時便利簽證」政策於全省實施。在便利兩地居民往來方面，《粵港合作框架協議 2012 年重點工作》會落實三項措施：一是於 2012 年 3 月實行粵港過境私家車一次性特別配額第一階段的試驗計劃；二是推出八達通及嶺南通二合一卡，方便兩地居民在兩地使用公交系統和零售消費；三是港方進一步推廣 e-道服務，由 2012 年 1 月起在羅湖及落馬洲支線管制站讓已登記的內地訪客使用 e-道。(資料來源：政制及內地事務局 2012 年 1 月 9 日新聞稿：《粵港合作聯席會議第十七次工作會議》)。
- (iv) 隨着廣深港高速鐵路的廣深段於 2011 年 12 月開通，華中地區旅客取道深圳來港，交通更為便利。新的運輸基建落成，可鼓勵更多內地訪客來港，有助強化香港成為珠三角旅遊樞紐的地位。
- (v) 區域融合及開發海外市場方面，香港已加強與深圳的經濟聯繫，以提高港深兩市的整體生產力。隨着「前海部際聯席會議」在深圳成立，《前海規劃》於 2011 年 9 月踏入落實階段。此外，本港於 2011 年 12 月 20 日在台灣設立香港經濟貿易文化辦事處。至於海外市場，香港與歐洲自由貿易聯盟 [European Free Trade Association] 在 2011 年 6 月簽訂自由貿易協定，是香港與歐洲經濟體訂立的首份自由貿易協定。香港與新興市場的聯繫亦日漸加強，輸往印度、巴西及俄羅斯的貨物出口總值於 2011 年分別急增 26%、23% 及 18% (資料來源：香港特區政府：《2011 年經濟概況及 2012 年經濟展望》，2012 年 2 月發表)。

- (vi) 隨着多個國家如中國內地、印度及越南過渡至市場經濟，並有快速而強勁的經濟增長，有關地區對優質旅遊及相關服務的需求增加(資料來源：Hotel Management Asia :《摘錄：亞洲款接業發展趨勢》，2011年5月17日發表)。預期酒店、旅遊及飲食行業均會有業務增長，因此有需要加強相關教育與培訓，提升學生對內地及新興市場文化的敏感度，加深認識接待該等地區訪客的應有禮儀，以及顧客時有轉變的價值觀、需要與行為。此外，亦要提供靈活的入學與結業途徑，讓從業員終身學習、持續發展和提升技能。
- (vii) 旅發局於2011年10月舉行第三屆「香港美酒佳餚巡禮」，在面臨維港的西九龍海濱長廊設置近300個攤位，展出19個產酒區的佳釀，以及逾一百款歐亞名菜；有116 500人參觀，打破以往紀錄。由於取消葡萄酒稅，簡化報關程序，以及提升貯存設施，香港與葡萄酒生產國或地區的聯繫不斷加強，先後跟葡萄酒生產經濟體簽訂了12份合作協議，當中多為主要產酒區(資料來源：商務及經濟發展局局長2011年11月3日在「香港美酒品評大獎」酒宴及頒獎典禮的演辭)。隨着葡萄酒業持續發展，有關品酒、美酒佳餚搭配及酒窖管理等酒類知識課程有助本地從業員增值，從而滿足旅客對高質素服務的不同要求。
- (viii) 旅發局為2012-13年度策劃多項大型盛事，如「香港龍舟嘉年華」、「香港中秋節」、「香港夏日盛會」、「香港美酒佳餚巡禮」及「香港繽紛冬日節」，務求吸引更多遊客來港(資料來源：香港旅遊發展局：《2012年旅遊業展望》，2012年2月29日發表)。此外，財政司司長於2012至2013年度財政預算案宣布，政府會撥出1億5,000萬元，延長「盛事基金」運作五年，協助本地非牟利機構舉辦更多具吸引力的藝術、文化和體育盛事，藉此豐富旅客的體驗，維持香港對旅客的吸引力。

- (ix) 即使經濟環境不穩，旅發局預期會議、展覽及獎勵旅遊[MICE]業於2012年仍會進一步增長。2012年，香港會主辦多個大型會議及展覽，包括「世界牙科聯盟年會」[Fédération Dentaire Internationale (FDI) World Dental Congress]、「國際青年商會亞太大會」及「亞洲景點博覽會」；估計這三個活動分別會吸引12 000, 5 000及4 000人參觀（資料來源：香港會議展覽中心及亞洲國際博覽館2012年活動年曆）。由於預期將有更多國際訪客到港，酒店和旅遊業會有更多職位空缺。酒店、飲食、零售等會議展覽相關及支援行業，需繼續增聘兼備行業技能及適當軟技巧的人才。
- (x) 鑑於郵輪業在亞太區的巨大發展潛力，政府正全力興建啓德新郵輪碼頭，確保首個泊位可於2013年年中啓用。2011年的郵輪旅客總流量（合計抵港及離港旅客人數）達156萬人，較2010年上升7.3%（資料來源：香港旅遊發展局：《郵輪旅客統計》，2012年1月發表）。這個發展將為郵輪和旅遊業創造更多職位。一般而言，郵輪旅客閱歷較豐、識見較廣，因此有必要加強現有從業員的教育、訓練與發展，並培育新一代人才，提供優質、貼心、時尚及增值的服務，以配合旅遊基建持續發展所帶來的人力需求。
- (xi) 東南亞國家繼續發展水療消閒度假設施，使亞太區成為全球發展水療中心及酒店最蓬勃的地區。至2015年，中國內地將有1億名出境旅客，當中不少人追求生活享受，包括西式水療。酒店／水療中心發展商期望能滿足尋找地道風味及正宗療法的旅客，同時吸引追求西式水療體驗的本地居民（資料來源：SpaFinder《2011年水療服務發展趨勢報告》，2010年11月16日發表）。目前，在亞太區經營的水療中心有3 500間，每年收入約20億美元，僱用人手超過5萬名（資料來源：Intelligent Spas《亞太區酒店水療發展與表現》，2011年8月）。

發表)。隨着本港發展水療度假市場，可以預期未來數年業界將須聘用新近受過相關訓練的人員。

(xii) 政府於2011年12月公布香港旅遊業規管架構的建議改革路向，當中提議成立「旅遊業監管局」[Travel Industry Authority]，負責旅遊業的整體規管，處理現時由香港旅遊業議會及旅行代理商註冊處負責的規管及發牌工作。政府亦建議為導遊和領隊設立法定發牌制度(資料來源：商務及經濟發展局局長2011年12月20日演辭：《政府公布旅遊業的運作和規管架構檢討的諮詢總結及建議改革路向》)。為配合新的規管架構，業界對良好的人力培訓與發展有明顯需求，以進一步提升旅遊業的整體質素，保持香港旅遊業長遠健康發展。

11. 鄰近地區(如澳門及珠三角)積極發展旅遊業，期望在區內競爭脫穎而出，因而對酒店業幹練人手供應造成壓力。2011年約有2 800萬名旅客到訪澳門，較2010年增長12.2%。現時澳門有65間酒店及32間賓館，提供23 222個客房(資料來源：澳門特區政府旅遊局2012年1月10日新聞稿：《去年訪澳旅客破二千八百萬，旅遊局設工作小組推動三個層面計劃》)。鑑於賭場改善項目及旅遊相關景點發展工作持續，預期澳門旅遊業增長會吸引具適當訓練和經驗的專業人士前往當地尋找機會，影響本地幹練人力的供應。

12. 專上教育方面，政府估計，至2014/15學年，超過三分之二的適齡青年有機會接受專上教育(資料來源：香港特區政府《2012至2013年度政府財政預算案》，2012年2月發表)。隨着新高中及四年制大學課程的推行，更多高中畢業生或會考慮繼續升學而非即時就業。這個發展雖然可為社會培育更成熟兼學歷較佳的青年人，但可能會影響人力供應，原因是本業正值增長及擴展之際，對操作工級新人的需求尤為殷切。酒店業培訓及教育機構或可考慮開辦具靈活入學與結業途徑的課程，助進修人士作專業發展。

13. 未來數十年，嬰兒潮世代（生於1945-1964年）將逐漸退休，X世代（生於1965-1980年）將接替他們的職位，而Y世代（生於1981-1994年）也將成為主要的勞動力。很多僱主須聘用新一代僱員，但在合作上遇到困難。根據2011年3月至5月進行的一項有關Y世代/八十後的僱員調查，「金錢上的回報及利益」是最能吸引Y世代留任公司工作的因素。「清晰及可達到的職業路徑」及「興趣與趣味性」亦是重要的考慮因素。此外，剛畢業的大學生處於事業起步階段，處事不太獨立。他們渴望僱主在工作上給予更多支持、指導和培訓，多於希望得到更多自由。另一方面，他們希望選擇彈性的工作時間及獲得更多他人的即時回應(資料來源：持續專業進修聯盟：《誰是我們的Y世代？調查顯示Y世代(八十後)在職場上的特質與偏好》，2011年5月26日發表)。另一個分析Y世代求職者行為及職業偏好的調查亦得出類似結果，並指出Y世代僱員漸漸在職場獲得接納。報告結論表示，負責招聘的人力資源員工須持久面對這個挑戰，並須檢討招聘和挽留人才的策略，以配合機構持續發展的人力需要(資料來源：Career Times：《季度薪酬調查報告》，2011年11月發表)。考慮到不同世代人士工作態度及價值觀的差異，僱主、督導及管理人員有必要為所屬機構以至整個行業，檢討及改進招聘、培訓及挽留人手的策略，以配合持續發展的需要。同時，開辦職業及專上程度課程的酒店業教育及培訓機構，亦要更積極改進課程內容，為行業培養意志堅強和工作態度積極的新血，讓他們在投身這個發展急速、充滿活力和挑戰的行業前，已為日後就業作充分準備和好好計劃前途。

14. 機構可透過發展員工不同工作層面的潛能來加強人力資源；此外，亦須維持幹練、表現卓越的工作團隊，確保機構能在不同經濟環境下持續發展(資料來源：香港人力資源管理學會2011年10月17日新聞稿：《企業繼續樂意承擔僱員培訓》)。僱主與業內訓練機構應攜手合作，循此方向策劃及制訂持續發展課程與活動。

調查結果摘要

15. 調查顯示，2011 年 9 月時，酒店業共僱用了 32 377 人。其中，2 240 人(6.9%)屬經理／專業人員級；9 694 人(29.9%)屬督導員／技術員級；19 485 人(60.2%)屬技工／操作工級；958 人(3.0%)屬文員及其他員工。

16. 本會審視過調查結果，認為上述數據大致能反映調查期間酒店業的人力概況，亦相信僱員整體人數增加的趨勢會持續。

2012 至 2014 年人力推算

17. 根據 0.6：1 的酒店員工與房間比例，本會推算出 2012 至 2014 年的酒店房間數目及人力數字如下：

年份	實際人力	僱主預測	^④ 人力推算	[#] 房間數目推算
2011	32 377			62 830
2012	33 274	36 311 (+12.1%)*		69 386
2013		38 039 (+4.8%)**		72 266
2014		38 945 (+2.4%)**		73 777

資料來源： - 旅發局截至 2012 年 5 月《酒店供應情況報告》

- 根據人力市場分析法[LMA]推算 2012 至 2014 年的酒店業人力

④ 假設 2012 年計劃興建的酒店最終全部落成

* 人力推算相對於 2011 年實際人力的增／減百分率

** 人力推算相對於上年數字的增／減百分率

額外培訓人數推算

18. 本會根據人力市場分析法[LMA]所得的人力增長預測，以及僱員流失率(分別為經理／專業人員級與督導員／技術員級 10%、技工／操作工級與文員及其他員工 15%)，推算 2012 年需增加培訓人數如下：

2012 年需增加培訓人數

職級 (在全部職級所佔%)	僱員人數 (2011)	每年流失人數 (10% / 15%) (A)	預測增加人手 (12.1%) (B)	估計每年需增 加培訓人數 (A) + (B)
<u>(A) = 10%</u>				
經理／專業人員 (6.9%)	2 240	224	271	495
<u>(A) = 15%</u>				
督導員／技術員 (29.9%)	9 694	969	1 173	2 142
技工／操作工 (60.2%)	19 485	2 923	2 358	5 281
文員及其他員工 (3.0%)	958	144	116	260
總計	32 377	4 260	3 918	8 178

建議

19. 本會建議如下：

- (i) 歐債危機令全球環境極不明朗，惟香港經濟的中期前景仍然樂觀(資料來源：香港特區政府：《2011 年經濟概況及 2012 年經濟展望》，2012 年 2 月發表)。本港會繼續借助區內不斷擴張的經濟實力，進一步與內地融合，並邁向知識型及高增值經濟發展。即使環球經濟短期至中期的前景暗淡，本會認為政府及僱主仍要繼續投資於人才培訓與發展，因為此舉既可維持機構實力及服務質素，亦確保在經濟反彈時，酒店業能及時捕捉商機。
- (ii) 從宏觀角度，教育及培訓不單是促進社會流動的關鍵，亦能讓年輕一代充分發揮潛能，長遠有助建立人力資本。本會認為政府應繼續擔當主導角色，與專業培訓機構緊密合作，支持設計及開辦教育培訓課程，協助提升勞動人口的就業能力及生產力。
- (iii) 酒店業未來面對不少挑戰，須聘用訓練有素及幹練的畢業生擔任操作、督導及管理職務，以支援行業發展。本會了解到酒店及旅遊產品及顧客需求有所轉變，特別在郵輪與會展旅遊、酒類與品酒服務及酒窖管理、水療與保健等方面的趨勢與發展。各院校應加強現有課程，以滿足新的市場需求。
- (iv) 本會關注到教育改革所帶來的影響，特別是現有就業人口及新世代學生的能力傾向和學習態度有所轉變。本會認為，開辦職業及專上程度課程的酒店業教育及培訓機構須改進課程內容，包括教授軟技巧、工作操守與專業精神、環保意識、解難能力、溝通與人際技巧；又要提升學生對內地及新興市

場文化的敏感度，加深認識接待該等地區訪客的應有禮儀，以及顧客不斷轉變的價值觀、需要與行為。此外，亦須提供靈活的入學與結業途徑，讓從業員終身學習、持續發展和提升技能。

- (v) 酒店業的未來不單取決於經濟及科技轉變，亦受到人口和時代變遷影響。業界在物色支援款接業擴充所需的適當人手時遇到不少困難。本會認為，教育培訓院校應擴大訓練規模，讓從業員掌握跨文化管理、良好商業操守，以及在不同經濟環境下提供服務的竅門，配合酒店、飲食及旅遊業持續發展。此外，在教育及訓練方面，必須培養學生如何在發展急速、持續轉變的酒店業擔任領導者角色。
- (vi) 考慮到不同世代人士的工作態度及價值觀有所不同，本會認為僱主、督導及管理人員有必要為所屬機構以至整個行業，檢討及改進招聘、培訓及挽留人手的策略，以配合持續發展的需要。同時，開辦職業及專上程度課程的酒店業教育及培訓機構，需要更積極改進課程內容，為行業培養既擁有實務技能，又具備堅強意志和積極工作態度的新血，讓他們在投身這個發展急速、充滿活力和挑戰的行業前，已有充分準備和規劃。
- (vii) 業內機構既要審慎控制人力成本，亦要透過吸引、挽留和招攬人才來維持競爭力；面對這局面，本會鼓勵僱主訂立完善的人力資源政策和制度，包括在薪酬元素以外，引進事業發展和培訓計劃等措施。僱主須確認這些需要，支持員工參加認可教育培訓院校舉辦的技能提升課程／培訓計劃／研習班／研討會，以學習和更新知識技能。鑑於酒店業課程供應者的質素參差，本會建議參加者報讀前，要詳細評估辦學機構的專業水平及信譽。

- (viii) 旅遊業在珠三角(包括澳門)發展迅速，要覓得酒店業所需人才仍會是業界面對的重要課題。預料澳門旅遊業發展會吸引本港優秀幹練的從業員前往當地尋找機會，影響本地人力供應。所以，本會建議政府增加資源，支援本業人力發展，特別是撥款資助具信譽培訓院校開辦認可酒店及款接課程；亦要採取適當措施，避免本業人力流往澳門和珠三角。
- (ix) 本會認為目前的 32 377 名現職從業員將需要技能提升和更新訓練，以保持競爭力和效率，應付預期的顧客增長和業務需求。此外，僱主亦須維持幹練、表現卓越的工作團隊，確保機構在不同經濟環境下都有穩定人手。僱主與酒店業培訓院校可考慮攜手策劃及制訂持續發展課程與活動。
- (x) 本會支持為酒店業而設的新技能提升計劃(SUS Plus)。本會建議酒店業僱主及僱員應利用持續進修基金及政府資助的各項培訓計劃，以進一步提升技能。
- (xi) 本會會繼續支持為從業員舉辦會議及經驗交流研討會／研習班。

第一章

緒論

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會

1.1 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會隸屬職業訓練局，成員由香港特別行政區政府委任。委員會職責之一，是評估旅遊服務業的人力及訓練需求，並向局方提出發展訓練設施的建議，以應付本業對幹練人才的需求。委員會及屬下 2011 年酒店業人力調查工作小組的委員名單及職權範圍載於附錄 1 至 3。

人力調查

1.2 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會(下稱「本會」)按照職權範圍，於 2011 年 10 月 17 日至 11 月 18 日進行酒店業人力調查，蒐集業內各主要職務的最新人力資料，並於 2012 年 9 月發表人力調查報告，公布根據人力調查結果所得的結論及建議。是次調查在政府統計處協助下進行。

1.3 本會進行人力調查，目的是：

- (i) 評估酒店業主要職務的人力及訓練需求；
- (ii) 預測酒店業人力增長；
- (iii) 建議措施，應付業內的人力及訓練需求，包括經理／專業人員、督導員／技術員、技工／操作工與文員及其他員工等職級。

調查方法

1.4 實地調查於 2011 年 10 月 17 日至 11 月 18 日進行，並於 2012 年 5 月完成跟進個案。

1.5 調查表、附註及工作說明於調查開始前兩個星期，寄予所有抽樣酒店。

1.6 調查期間，政府統計處派員到抽樣酒店，確保收妥資料。填妥的調查表先經過審核及編碼，必要時並與填覆者核實，然後再交政府統計處作資料處理及編製圖表。

1.7 所蒐集的資料絕對保密，只以綜合數字發表，不會提及個別機構。

調查範圍

1.8 是次調查覆蓋政府統計處機構記錄庫所載列全港 157 間酒店，以及 47 間酒店中菜部，包括下列兩個主要類別：

門類 1：157 間酒店(HSIC 5501)

門類 2：47 間酒店中菜部 (HSIC 561109-561111)

1.9 調查所得全職僱員資料包括：

- (i) 調查期間的僱員人數；
- (ii) 僱主預測 2012 年 9 月時（即十二個月後）的僱員總數；
- (iii) 現有空缺數目；
- (iv) 受訓僱員人數；
- (v) 僱員的平均每月收入；
- (vi) 僱主對各級僱員宜有教育程度、訓練方式及訓練期的意見。

1.10 此外，是次調查亦包括以下兼職僱員資料：

- (i) 調查期間的兼職僱員人數；
- (ii) 月薪、日薪及時薪兼職僱員的平均收入。

調查填覆率分析

1.11 在 157 間選定機構中，有 123 間填妥並交回問卷，18 間拒絕作答，有效填覆率為 87.2%。

人力評估程序

1.12 本會評估人力的程序如下：

- (i) 蒄集各主要職務的最新人力資料；
- (ii) 分析調查數據；
- (iii) 推算酒店業的人力供求。

僱員釋義

1.13 「僱員」指在機構內全職工作（每月最少四星期，每星期不少於 18 小時）的受薪人士，包括為機構全職工作的東主及合夥人，但不包括在機構分處工作的人士。

1.14 「兼職」僱員可按時薪（或按工作）、日薪或月薪聘用。

調查結果

1.15 是次調查結果摘要、本會結論，以及應付需求的建議，分別載於本報告書第二、三及四章。

第二章

調查結果摘要

僱員人數

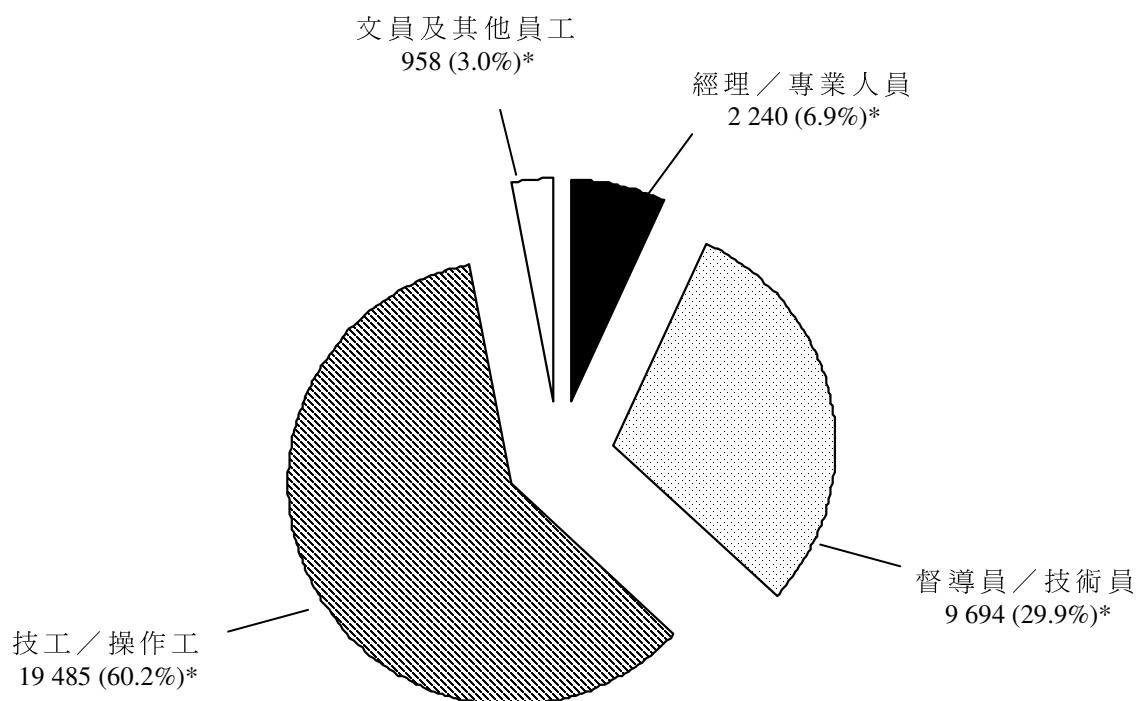
2.1 調查顯示截至 2011 年 9 月，酒店業共有 32 377 名僱員，相對於 2009 年的 29 043 人，增加了 3 334 人(11.5%)。業內僱員按職級的分布情況如下：

表 2.1: 各職級的僱員人數

<u>職級</u>	<u>僱員人數</u>	<u>佔僱員總人數的百分率</u>
經理／專業人員	2 240	6.9%
督導員／技術員	9 694	29.9%
技工／操作工	19 485	60.2%
文員及其他員工	958	3.0%
總計	32 377	100.0%

圖 2.1: 各職級的僱員人數分布

總數: 32 377

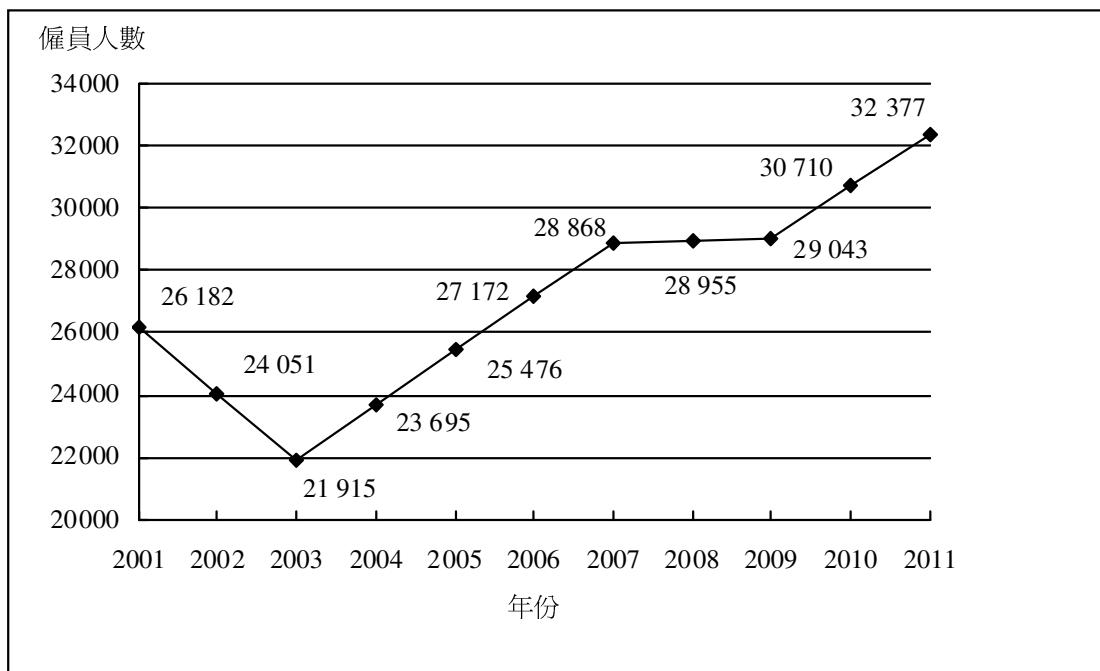


(*) 佔僱員總人數的百分率

僱員人數趨勢

2.2 表 2.2(a)及 2.2 (b)呈列近年僱員人數趨勢的比較。表 2.2(c)則列出 2001 至 2011 年間香港的酒店數目。

表 2.2 (a)
僱員人數趨勢
(2001 至 2011 年)



資料來源：數據來自 2001 至 2011 年期間酒店業人力調查報告

表 2.2(b)
各職級僱員人數趨勢
(2001 至 2011 年)

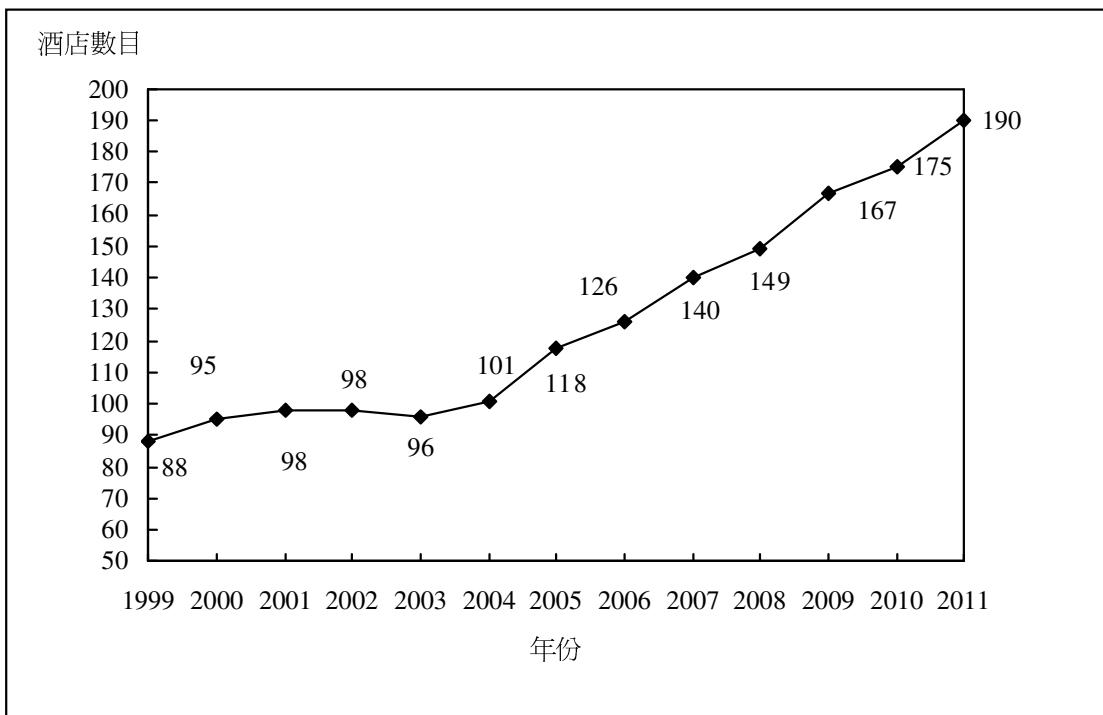
年份	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總計
2001	1 605	6 871	15 115	2 591	26 182
2002*	1 515	6 363	13 656	2 517	24 051
2003	1 424	5 854	12 195	2 442	21 915
2004*	1 490	6 489	14 046	1 670	23 695
2005	1 556	7 124	15 898	898	25 476
2006*	1 669	7 674	16 913	914	27 172
2007	1 783	8 225	17 929	931	28 868
2008*	1 870	8 474	17 681	930	28 955
2009	1 957	8 723	17 433	930	29 043
2010*	2 098	9 208	18 459	944	30 710
2011	2 240	9 694	19 485	958	32 377

* 以插值法計算

表 2.2 (c)

酒店總數

(2001 至 2011 年)



資料來源：香港旅遊發展局發表的2001年3月、2004年3月、2006年3月、2007年3月、2010年3月和2012年5月的《酒店供應情況報告》。

2.3 表 2.3 顯示按門類及職級劃分的僱員分布情況：

表 2.3: 按職級劃分的僱員人數

<u>職級</u>	<u>酒店</u>	<u>酒店 中菜部</u>	<u>總計</u>	<u>佔僱員總 數百分率</u>
經理／專業人員	2 150	90	2 240	6.9%
督導員／技術員	8 718	976	9 694	29.9%
技工／操作工	18 691	794	19 485	60.2%
文員及其他員工	958	0	958	3.0%
總計	30 517	1 860	32 377	100.0%

現有空缺數目

2.4 調查期間，僱主填報共有 818 個空缺，佔僱員總數 32 377 人的 2.5%。各職級的空缺數目如下：

表 2.4: 各職級現有空缺數目

<u>職級</u>	<u>酒店</u>	<u>酒店 中菜部</u>	<u>總計 (%)*</u>
經理／專業人員	31	0	31 (3.8%)
督導員／技術員	142	14	156 (19.1%)
技工／操作工	594	28	622 (76.0%)
文員及其他員工	9	0	9 (1.1%)
總計	776	42	818 (100.0%)

(*) 佔空缺總數百分率

各職級現有空缺分布情況

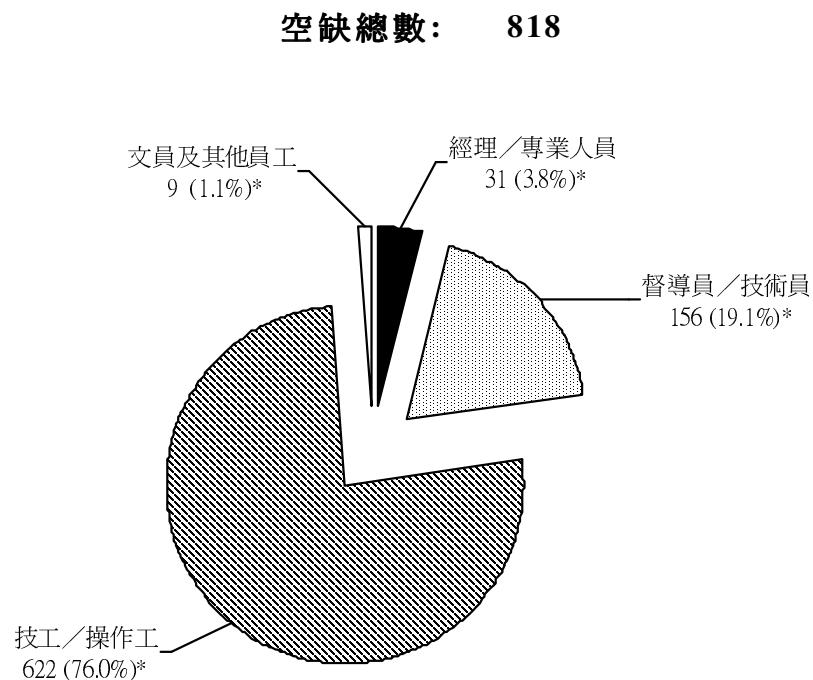
2.5 在 818 個空缺中，31 個屬經理／專業人員級、156 個屬督導員／技術員級、622 個屬技工／操作工級、9 個屬文員及其他員工。各職級的空缺數目與現有僱員人數比較見表 2.5 及圖 2.5：

表 2.5：各職級僱員人數及現有空缺數目

職級	僱員人數	空缺數目	佔該職級
			僱員人數百分率
經理／專業人員	2 240	31	1.4%
		(3.8%)*	
督導員／技術員	9 694	156	1.6%
		(19.1%)*	
技工／操作工	19 485	622	3.2%
		(76.0%)*	
文員及其他員工	958	9	0.9%
		(1.1%)*	
總計	32 377	818	2.5%
		(100.0%)*	

(*) 佔空缺總數百分率

圖 2.5: 各職級現有空缺分布情況



(*) 佔空缺總數百分率

各職級的實習生及學徒人數

2.6 調查顯示，2011 年 9 月，酒店業內共有 75 名實習生／學徒，按職級的分布情況如下：

表 2.6: 各職級實習生／學徒人數

門類	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總計
酒店	4	1	60	6	71
酒店 中菜部	0	0	4	0	4
總計	4	1	64	6	75

僱主預測 2012 年 9 月的人力需求

2.7 僱主預測，2012 年 9 月時，業內有僱員 33 274 人，比 2011 年 9 月時增加 897 人 (2.8%)。僱主對未來十二個月各職級額外人手及人力需求的預測，見表 2.7(a)、(b) 及圖 2.7：

表 2.7(a): 僱主預測各職級的僱員人數

門類	2011 年					僱主預測 2012 年的 僱員總數	
	僱員 總數	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工		
酒店	30 517	31	166	645	11	853	31 370
酒店 中菜部	1 860	0	14	30	0	44	1 904
總計	32 377	+31	+180	+675	+11	+897	33 274
		(+1.4 %)*	(+1.9 %)*	(+3.5 %)*	(+1.1 %)*	(+2.8 %)**	

(%)* 佔同級僱員總數百分率

(%)** 佔業內僱員總數百分率

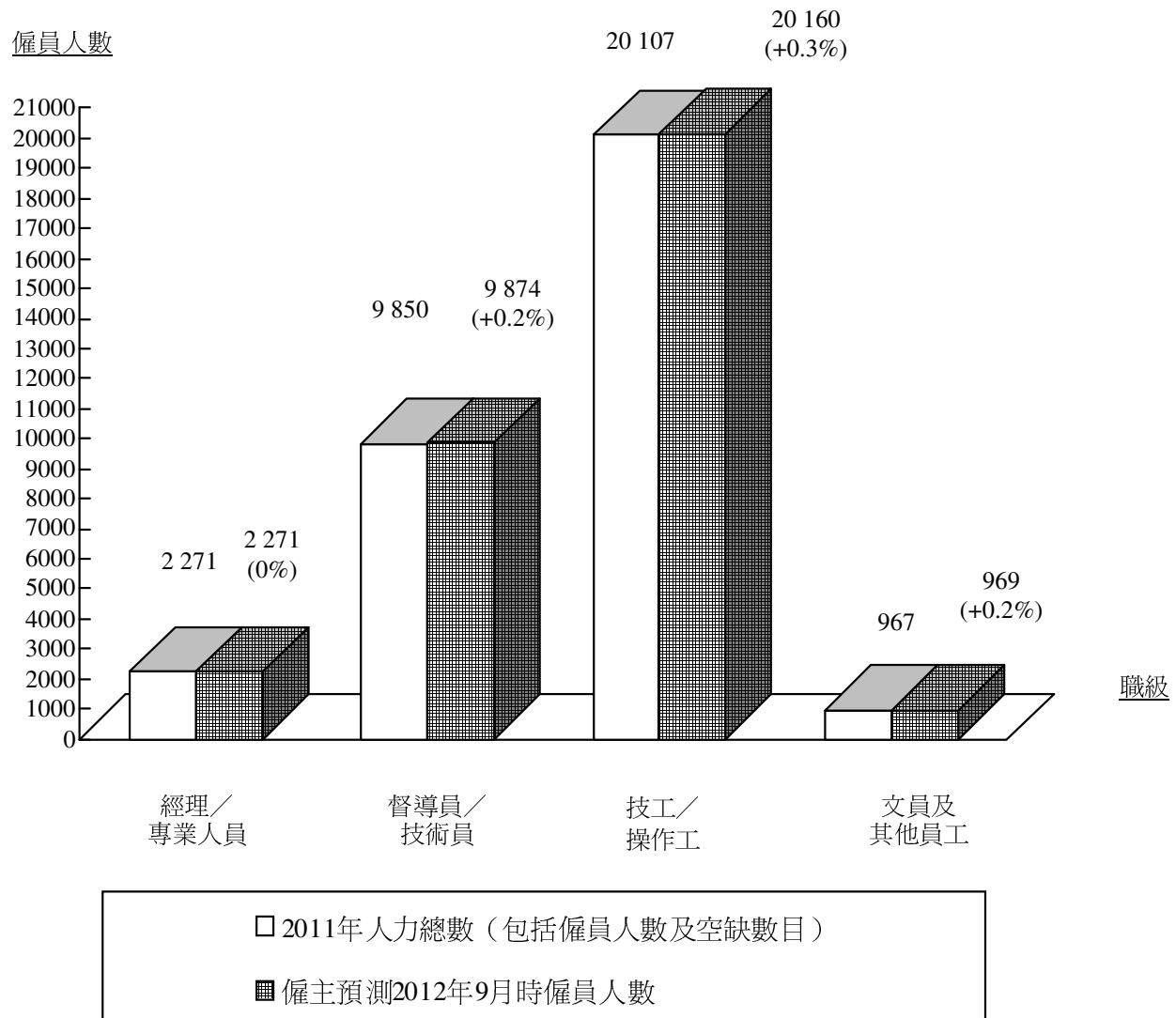
表 2.7(b): 僱主預測 2012 年 9 月各職級的人力需求

職級	(a) 2011 年 9 月	(b) 2011 年 9 月	(a) + (b) 2011 年 9 月	僱主預測 2012 年 9 月	增長	(%)*
	僱員人數	空缺數目	職位總數	人力數字		
經理／專業人員	2 240	31	2 271	2 271	0	(0%)
督導員／技術員	9 694	156	9 850	9 874	+24	(+0.2%)
技工／操作工	19 485	622	20 107	20 160	+53	(+0.3%)
文員及其他員工	958	9	967	969	+2	(+0.2%)
總計	32 377	818	33 195	33 274	+79	(+0.2%)**

(%)* 佔同級職位總數百分率

(%)** 佔業內職位總數百分率

圖 2.7: 僱主預測各職級的人力需求



過去十二個月各職級內部晉升情況

2.8 調查顯示，共有 836 名僱員獲內部晉升(佔僱員總數 2.6%)，其中 157 人(18.8%)屬經理／專業人員級，督導員／技術員級有 679 人(81.2%)。晉升情況摘要見表 2.8：

表 2.8：酒店業各職級僱員晉升人數

<u>職級</u>	<u>僱員人數</u>	<u>晉升人數</u>	<u>(%)*</u>
經理／專業人員	2 240	157	7.0%
督導員／技術員	9 694	679	7.0%
技工／操作工	19 485	0	0.0%
文員及其他員工	958	0	0.0%
總計	32 377	836	2.6% **

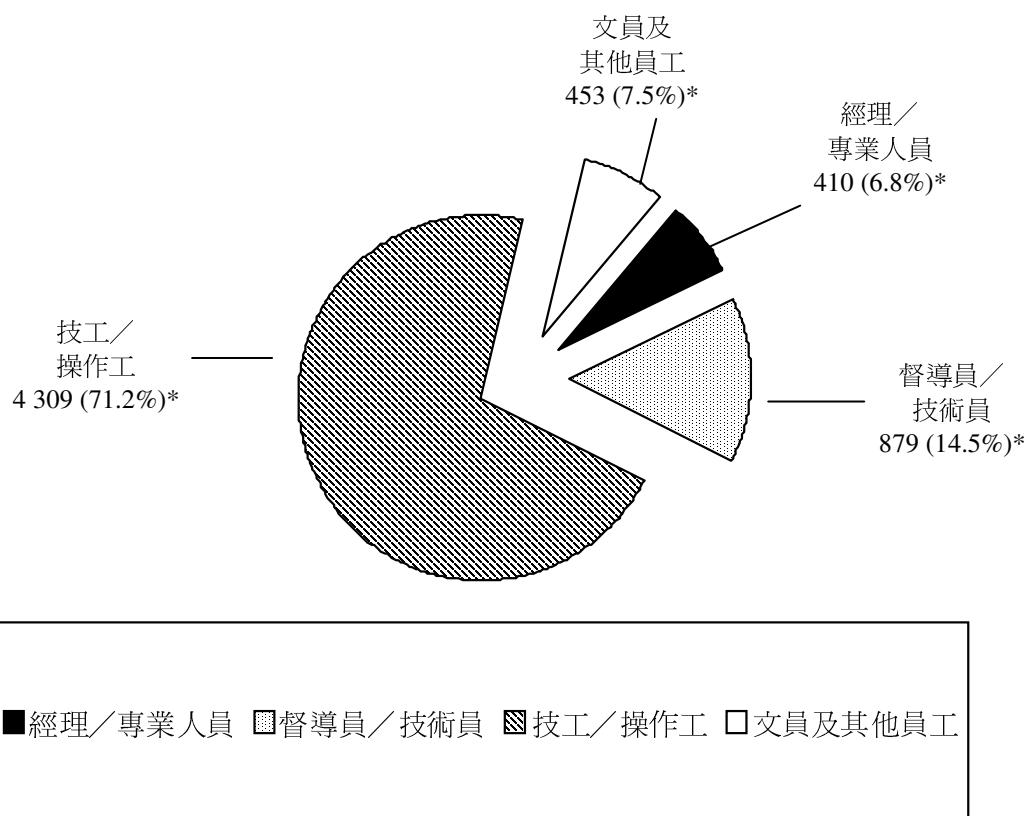
(%)* 佔同級僱員人數百分率

(%)** 佔業內僱員總數百分率

過去十二個月僱員流失情況

2.9 過去十二個月，僱主報稱有 6 051 人離職，佔業內僱員總數的 18.7%。

表 2.9: 過去十二個月各職級員工流失的情況

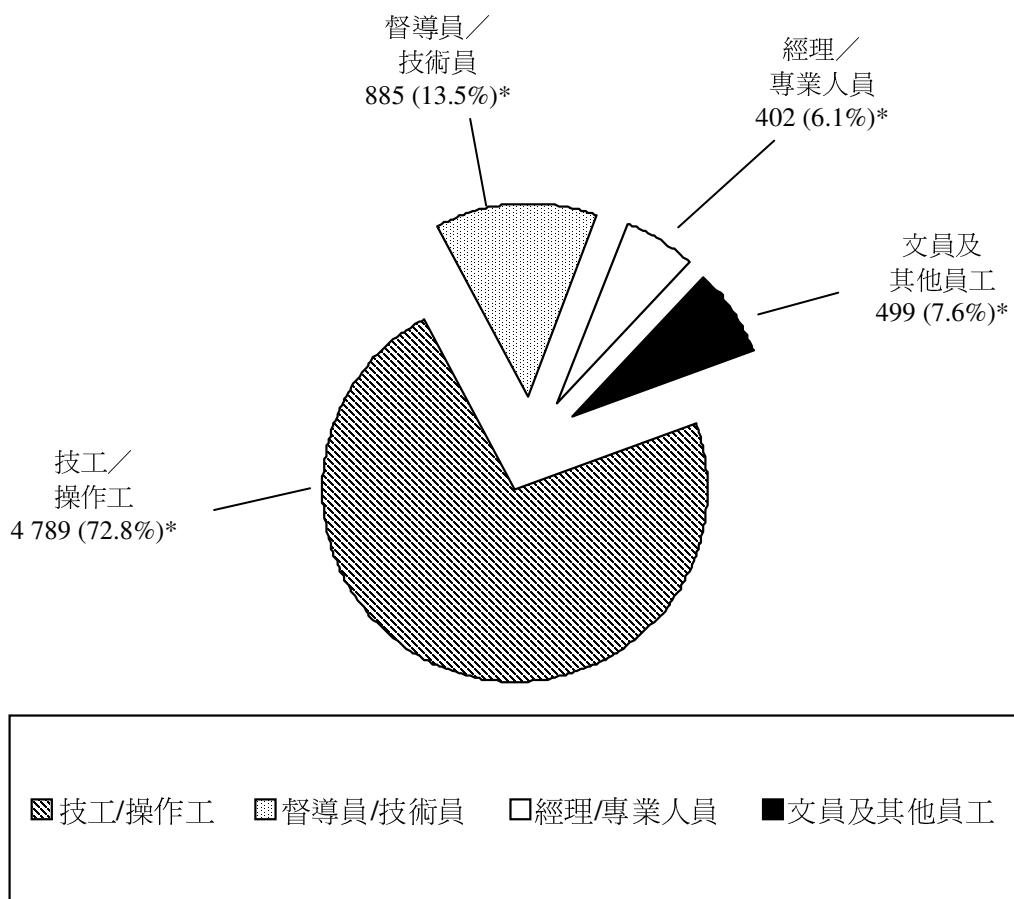


(*) 佔員工流失總數的百分率

過去十二個月新聘僱員

2.10 僱主報稱，過去十二個月新聘僱員有 6 575 名，其中技工／操作工級佔最多，有 4 789 名，佔新聘僱員總數 72.8%。各職級新聘僱員人數見圖 2.10：

圖 2.10：各職級的新聘僱員人數



(*) 佔新聘僱員總數的百分率

僱員宜有的教育程度

2.11 調查表要求僱主填報對僱員宜有教育程度的意見。僱主認為各職級最宜有的兩項學歷為：

表 2.11：僱員宜有的兩項學歷

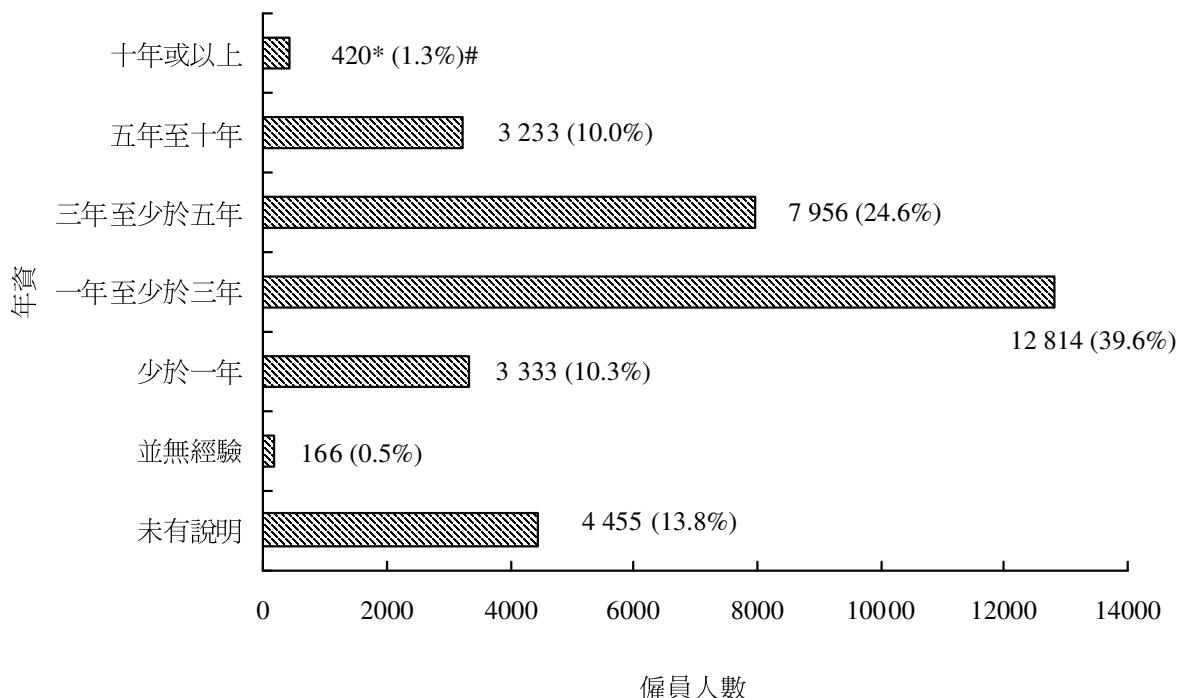
<u>職級</u>	<u>學歷種類(僱員人數)</u>	<u>佔同級 僱員人數 百分率</u>
經理／專業人員	大學學位或以上學歷(1 360)	60.7%
	高級文憑／副學士或同等學歷(378)	16.9%
督導員／技術員	專業文憑／文憑或同等學歷(3 078)	31.8%
	高級文憑／副學士或同等學歷(1 800)	18.6%
技工／操作工	中五至中七(6 146)	31.5%
	中三至中四(5 008)	25.7%
文員及其他員工	中五至中七(356)	37.2%
	專業文憑／文憑或同等學歷(193)	20.1%

宣有相關年資

2.12 大部分僱主填報：39.6% 的僱員有一至少於三年相關工作經驗；24.6% 具三至少於五年經驗；10.3% 具少於一年經驗。應注意的是僅 0.5% 僱員並無任何經驗。按擔任現職前的平均相關年資劃分的僱員人數見圖 2.12：

圖 2.12： 僱員年資

總數: 32 377



* 按年資劃分的業內僱員總數

佔業內僱員總數百分率，數字經四捨五入

全職僱員收入分布情況

2.13 調查請僱主提供各主要職務僱員的每月收入幅度數字。下表的數字為業內各職級的收入分布概況。

表 2.13：按收入幅度及職級劃分的收入分布情況

<u>職級</u>	\$8,000 或以下	\$8,001 至 \$10,000	\$10,001 至 \$15,000	\$15,001 至 \$20,000	\$20,001 至 \$25,000	\$25,001 至 \$30,000	\$30,001 至 \$35,000	\$35,001 至 \$40,000	\$40,001 或以上	未有說明	<u>總計</u>
經理／	-	-	3	93	233	275	224	404	292	716	2 240
專業人員											
督導員／	-	18	2 162	3 685	2 008	319	101	14	5	1 382	9 694
技術員											
技工／	720	5 946	9 400	405	35	2	-	-	-	2 977	19 485
操作工											
文員及	-	122	568	70	44	5	1	-	-	148	958
其他員工											
總計	720	6 086	12 133	4 253	2 320	601	326	418	297	5 223	32 377
	(2.2)*	(18.8)	(37.5)	(13.1)	(7.2)	(1.9)	(1.0)	(1.3)	(0.9)	(16.1)	(100.0)

(%)* 佔業內僱員總數百分率

2.14 「每月總收入」包括底薪、超時津貼、生活津貼、膳食津貼、佣金及花紅。附錄 5 表 5 至 7 為各級僱員收入分布情況。大部分經理／專業人員級僱員每月總收入由 35,001 元至 40,000 元不等；督導員／技術員每月總收入為 15,001 元至 20,000 元；其餘職級(包括技工／操作工／文員及其他職級)僱員的收入則介乎 10,001 元至 15,000 元。由於這項並非收入調查，因此所得資料只作參考。

兼職僱員收入分布情況

2.15 根據僱主填報，表 2.15(a)至(c)列出於 2011 年 9 月時兼職僱員的需求及其時薪、日薪及月薪分布情況。調查顯示，於 2011 年 9 月時酒店業共聘用 1 600 名兼職僱員。

表 2.15 (a): 根據平均時薪幅度及職級分布的兼職僱員人數

職級	\$28 至 \$40	\$41 至 \$60	\$61 或 以上	拒絕答覆	總計
經理／專業人員	-	-	-	-	-
督導員／技術員	-	-	7	-	7
技工／操作工	662	862	4	5	1 533
文員及其他員工	-	-	-	-	-
總計	662	862	11	5	1 540

表 2.15 (b): 根據平均日薪幅度及職級分布的職僱員人數

<u>職級</u>	\$201 至 <u>\$300</u>	\$301 至 <u>\$400</u>	\$401 至 <u>\$500</u>	\$501 至 <u>\$600</u>	<u>總計</u>
經理／專業人員	-	-	-	-	-
督導員／技術員	-	-	-	3	3
技工／操作工	15	11	6	-	32
文員及其他員工	-	-	-	-	-
總計	15	11	6	3	35

表 2.15 (c): 根據月入幅度及職級分布的兼職僱員人數

<u>職級</u>	\$6,000 或 <u>以下</u>	\$6,001 至 <u>\$8,000</u>	<u>總計</u>
經理／專業人員	-	-	-
督導員／技術員	-	-	-
技工／操作工	20	3	23
文員及其他員工	1	1	2
總計	21	4	25

僱員接受的訓練

2.16 表 2.16 的分析資料顯示，僱主曾為 11 803 名僱員(36.45%)提供為期五天以下的內部訓練，而 2 898 名僱員(8.95%)未獲提供任何訓練。

表 2.16: 2011 年僱員接受的內部訓練 (平均人日)

人 日	人數／佔僱員總數百分率 #
無	2 898 / 8.95%
< 5 日	11 803 / 36.45%
5 日 至 < 10 日	7 218 / 22.29%
10 日 至 15 日	5 008 / 15.47%
15 日以上	768 / 2.37%
未有說明	4 682 / 14.46%
總計	32 377 / 100.00%

數字經四捨五入

2.17 根據僱主填報，督導員／技術員及技工／操作工需改善服務態度和顧客服務技巧。經理／專業人員及文員及其他員工則須提升溝通能力。詳情載於附錄 5 表 18。

2.18 調查結果顯示，未來十二個月，40.5%僱主屬意使用外間培訓機構的服務來向僱員提供訓練，詳情見附錄 5 表 20。

宜有訓練方式的優先次序

2.19 僱主認為研討會／研習班是最適宜的訓練方式，最不受歡迎的訓練方式是日間部分時間給假調訓制課程。宜有訓練方式的優先次序詳見表 2.19：

表 2.19： 僱員宜有訓練方式（按優先次序劃分）

訓練方式	優先次序	人數／佔僱員總數百分率#
日間部分時間 給假調訓制	首選	3 666 / 11.3%
	次選	12 264 / 37.9%
	第三選擇	10 379 / 32.1%
	未有說明	6 068 / 18.7%
	總 計	32 377 / 100.0%
夜間制	首選	5 869 / 18.1%
	次選	7 829 / 24.2%
	第三選擇	12 611 / 39.0%
	未有說明	6 068 / 18.7%
	總 計	32 377 / 100.0%
研討會／研習班	首選	18 346 / 56.7%
	次選	6 216 / 19.2%
	第三選擇	3 319 / 10.3%
	未有說明	4 496 / 13.9%
	總 計	32 377 / 100.0%

數字經四捨五入

水療中心設施及服務

2.20 近年來，香港水療中心及度假設施的發展呈上升趨勢。水療中心及度假設施對高檔旅遊市場來說尤其吸引。以下表 2.20 顯示調查結果：

表 2.20：設有水療中心設施及服務的酒店數目

門類	由酒店 管理	由外判 承辦商 經營	沒有 水療中心 設施	未有說明	回覆的 酒店總數
酒店	17	6	120	10	153
總計	17	6	120	10	153
(%)*	(11.1%)	(3.9%)	(78.4%)	(6.5%)	(100.0%)

(*) 佔回覆酒店總數的百分率，數字經四捨五入

技工／操作工級僱員的平均年齡分布

2.21 技工／操作工級僱員的平均年齡分布數據有助掌握年齡分布情況，並為追蹤未來趨勢奠定基礎。表 2.21 顯示調查的結果：

表 2.21：按平均年齡分布劃分的僱員人數（技工／操作工級）

年齡 分布	18-25 歲	26-30 歲	31-35 歲	36-40 歲	41-49 歲	50 歲 或以上	未有 說明	總計
僱員 人數	1 332	3 365	2 618	2 943	4 131	790	4 306	19 485
佔總數 百分率	6.8%	17.3%	13.4%	15.1%	21.2%	4.1%	22.1%	100.0%

第三章

結論

行業前景

3.1 香港旅遊業承接2010年的復甦走勢，於2011年繼續有可觀增長。除了環球經濟繼續改善，帶動消費者外遊意欲上升外，大部分主要貨幣兌港元的匯率維持強勢亦是原因之一。雖然歐洲受到主權債務危機影響而陷入經濟衰退，但內地以至其他亞洲市場仍然錄得不俗增幅，推動了本港旅遊業的增長（資料來源：旅遊事務署文件：《香港旅遊發展局2012-13年度工作計劃》，2012年1月發表）。2011年全年訪港旅客數字創歷史新高，錄得共4 192萬人次，較2010年上升16.4%（資料來源：香港旅遊發展局2012年1月20日新聞稿：《2011年訪港旅客數字突破4 100萬人次》）。

3.2 2011-12年度，香港旅遊發展局[旅發局]推出「香港・亞洲國際都會」宣傳活動，強調本港晉身世界級旅遊勝地的優勢，包括國際化背景、都會生活姿彩、中西文化薈萃，以及多姿多采的旅遊景點和特色。此舉提升了香港的旅遊勝地形象，為旅遊、零售、飲食及服務各行業締造更多商機。2011年的「與入境旅遊相關的總消費」達2,530億港元，較2010年增加20.5%。「過夜旅客」的人均消費為7,333港元，較2010年增加9.0%，而「入境不過夜旅客」則為1,920港元，增加4.0%（資料來源：旅發局2012年1月20日新聞稿：《2011年訪港旅客數字突破4 100萬人次》）。

3.3 2011年，中國內地繼續成為香港最大的客源市場，訪港旅客總數達2 810萬人次，上升23.9%，佔整體訪港旅客人數67.0%。在訪港內地旅客中，有1 450萬人次（佔51.6%）為入境不過夜旅客，按年上升31.7%。同時，有1 830萬內地旅客人次（佔65.3%）使用「個人遊」簽注訪港，較2010年上升28.8%。其他短途市場方面，訪港旅客錄得4.6%的增長。2011年來

自台灣的度假旅客人次上升 22.5%，抵消了兩岸直航進一步擴大所帶來的影響，使訪港台灣旅客總數維持在超過 200 萬人次的水平。北亞市場亦錄得 4.4% 的升幅，主要受惠於來自南韓的旅客數字顯著增長 14.6%。這亦是訪港南韓旅客首次突破 100 萬水平。另外，來自南亞及東南亞地區市場的訪港旅客人次亦增加了 7.1%。2011 年，長途旅客人次錄得 1.7% 的升幅。當中，美國繼續是香港最主要的長途客源市場。2011 年，約有 120 萬美國旅客訪港，上升 3.5%。另一方面，來自新興市場如俄羅斯及南美的訪港旅客人次亦錄得強勁增長，分別增加 51.5% 及 17.7%。（資料來源：旅遊事務署：《2011 年旅遊業表現》，2012 年 3 月 9 日發表。）

3.4 至於商務旅客方面，大部分長途市場的企業在經濟前景不明朗下，都緊縮公幹外遊開支。儘管如此，來港參與會議、展覽及獎勵旅遊[MICE]活動的過夜旅客卻錄得不俗增幅，較去年同期增加 9.3%。在此消彼長下，2011 年整體商務旅客仍錄得 5.7% 的增長。（資料來源：旅發局「香港會議及展覽拓展部」：《會議、展覽及獎勵旅遊統計數字》，2012 年 1 月發表）

3.5 截至 2011 年年底，香港有 190 間酒店，提供 62 830 個房間。各類別酒店 2011 年的平均入住率為 89%，較 2010 年上升 2%；各類別酒店 2011 年平均房租為 1,356 港元，較 2010 年的 1,165 港元上升 16.4%。本港的酒店數目將由 2011 年的 190 間，增至 2015 年的 243 間，房間會由 62 830 個增至 72 508 個，增加 9 678 個（資料來源：旅發局：《酒店問卷調查》，2012 年 1 月發表；旅發局《酒店供應情況》，2012 年 2 月發表）。

3.6 過去幾年，政府在加強旅遊設施方面不斷投放資源。新增及改良的旅遊基建設施和景點將可創造職位、促進經濟活動及旅遊業持續發展。政府現正推展及籌劃中的大型旅遊項目包括（資料來源：旅遊事務署，2012 年 2 月）：

- (i) 海洋公園重新發展計劃－耗資 55.5 億港元，旨在將海洋公園發展成為擁有超過 70 個景點的世界級海洋主題公園。工程項目已展開，預計於 2012 年分階段完成。
- (ii) 香港仔旅遊發展項目－為改善香港仔現有的旅遊景點及設施，政府會斥資在香港仔灣兩岸的海濱長廊及鴨脷洲大街和附近街道，進行以傳統漁村為主題的改善工程。工程將於 2012 至 2014 年期間分階段完成。
- (iii) 尖沙咀東部行人天橋改善工程－為增添尖沙咀區對旅客的吸引力，以及改善尖東與尖沙咀區內其他地方（如星光大道、尖沙咀海濱長廊等）的連繫，政府計劃改善尖東兩條現有行人天橋，工程預計於 2012 年下半年完成。
- (iv) 啓德郵輪碼頭－旨在打造香港成為區內主要的郵輪中心，地盤平整工程於 2009 年 12 月展開。新郵輪碼頭將設有兩個沒有淨空高度限制的泊位，首個泊位預期於 2013 年中啓用，可以停泊全球最大型的郵輪。第二個停泊位預計於 2014 年投入服務，待相關的海床疏浚工程在 2015 年完成後，第二個泊位亦可停泊最大型的郵輪。
- (v) 香港迪士尼樂園擴建計劃－樂園擴建後，面積將較現有主題公園增加約 23%，並會增設 30 多項新遊樂設施、娛樂表演及互動體驗，令樂園遊樂設施總數增至逾 100 項。工程將於 2014 年中分階段完成。
- (vi) 香港機場管理局[機管局]「三跑道系統」建議－機管局向特區政府提交增建香港國際機場第三條跑道的建議，以助機場應付未來全球及區域性旅遊發展的需要，並維持香港作為全球主要航空樞紐及旅遊目的地的競爭優勢。（資料來源：旅

發局 2011 年 12 月 29 日新聞稿：《旅發局歡迎機管局提交增建機場第三條跑道建議》。）

3.7 有分析指，2012年全球經濟將會表現呆滯。根據國際貨幣基金組織2011年9月的報告，2012年全球生產總值的增長僅能維持2011年的水平，即4.0%。同時，聯合國發布的《2012年世界經濟形勢與展望》報告亦預測，2012年全球生產總值將增長2.6%，低於2011年2.8%的增長率。（資料來源：國際貨幣基金組織：《世界經濟前瞻報告》，2011年9月發表；聯合國經濟和社會事務部：《世界經濟形勢與展望報告》，2011年12月1日發表。）

3.8 在全球經濟體系中，預期美國須應付艱巨的結構性問題，包括財政狀況脆弱、失業率居高不下、家庭持續去槓杆化，以及樓市低迷等。歐元區主權債務危機自2011年年中起加劇，不僅嚴重打擊先進經濟體本已乏力的復蘇步伐，而且令整個亞洲區的出口及生產活動有所放緩，原因是這些活動與先進經濟體的消費需求關係十分密切。（資料來源：香港特區政府《2011年經濟概況及2012年展望》，2012年2月發表。）

3.9 相對而言，內地及多個短途市場的經濟情況則較為樂觀，預計2012年，短途市場如台灣、南韓及許多東南亞國家仍能維持增長，而內地生產總值的增幅更可達8%。與此同時，區內國家如印度的中產階層持續擴大，帶動娛樂休閒以及旅遊的需求。至於外幣匯率方面，估計大部分幣值兌港元將持續高企，但歐羅、澳元及加幣有可能下滑。短途市場的幣值相對會上升，有利吸引旅客訪港（資料來源：旅遊事務署文件：《香港旅遊發展局2012-13年度工作計劃》，2012年1月發表）。

3.10 根據德國柏林國際旅遊展[International Tourism Bourse]所發表的《2010/2011全球旅遊趨勢報告》顯示，76%的亞洲人出國旅遊，會選擇鄰近國家或地區的旅遊目的地。由於區內消費者較傾向選擇短線遊，因此預期這將可帶動區內旅遊，對香港有利。（資料來源：柏林國際旅遊展：《2010/2011全球旅遊趨勢報告》，2011年12月發表。）

對人力的影響

3.11 由於勞工需求自2010年起持續強勁，失業率於2011年繼續向下。住宿及膳食服務業的失業率由2010年第四季的4.9%，下降至2011年第四季的4.2%（資料來源：香港特區政府：《2011年經濟概況及2012年展望》，2012年2月發表）。

3.12 由於2011年全球經濟不明朗，特區政府採用了多種策略以加強多元化發展，並強化增長動力。在與內地經濟融合方面，2011年3月公布的國家「十二五規劃」，有一章專述香港在全國發展策略的定位。政府除鞏固香港作為國際金融、貿易、航運中心的地位外，亦會繼續推動有明顯優勢的新興產業。2011年12月13日，政府與內地簽訂「更緊密經貿關係安排」[CEPA]第八份補充協議，進一步加強雙方合作。根據新協議，本港可享優惠待遇的服務領域增至47個，包括旅遊、會議及展覽業。（資料來源：香港特區政府：《2011年經濟概況及2012年展望》，2012年2月發表。）

3.13 本港繼續開展新的酒店和旅遊業相關項目，內地和鄰近地區亦相繼發展，預期在不久的將來可創造更多工作機會，而未來數年酒店業對訓練有素的優秀人才的需求亦將穩步上升：

- (i) 根據旅發局發表的截至2012年2月《酒店供應情況報告》，2011至2015年期間將有53間新酒店落成，提供約9 700個額外客房。以0.6：1的酒店員工與房間比例計算，這些新酒店在未來五年將可創造約5 800個新空缺（旅發局：《酒店供應情況報告》，2012年2月發表）。開設新酒店，反映業界對未來訪港人數的預測樂觀，亦代表未來數年內，有關人力需求可能急增。
- (ii) 內地經濟發展蓬勃，續為本港的酒店和旅遊業帶來正面影響。2011年內地訪港旅客人數上升23.9%，增加至28 100 129

人，當中65.3%屬自由行旅客，共18 340 000人，較上年增長28.8%（資料來源：旅發局2012年1月20日新聞稿：《2011年訪港旅客數字突破4 100萬人次》）。

- (iii) 香港和廣東省雙方會繼續加強合作，進一步開拓海外旅遊市場，共同吸引國際遊客和發展內地出境旅遊市場。廣東會加快推展「144小時便利簽證」政策於全省實施。在便利兩地居民往來方面，《粵港合作框架協議2012年重點工作》會落實三項措施：一是於2012年3月實行粵港過境私家車一次性特別配額第一階段的試驗計劃；二是推出八達通及嶺南通二合一卡，方便兩地居民在兩地使用公交系統和零售消費；三是港方進一步推廣e-道服務，由2012年1月起在羅湖及落馬洲支線管制站讓已登記的內地訪客使用e-道。（資料來源：政制及內地事務局2012年1月9日新聞稿：《粵港合作聯席會議第十七次工作會議》。）
- (iv) 隨着廣深港高速鐵路的廣深段於2011年12月開通，華中地區旅客取道深圳來港，交通更為便利。新的運輸基建落成，可鼓勵更多內地訪客來港，有助強化香港成為珠三角旅遊樞紐的地位。
- (v) 區域融合及開發海外市場方面，香港已加強與深圳的經濟聯繫，以提高港深兩市的整體生產力。隨着「前海部際聯席會議」在深圳成立，《前海規劃》於2011年9月踏入落實階段。此外，本港於2011年12月20日在台灣設立香港經濟貿易文化辦事處。至於海外市場，香港與歐洲自由貿易聯盟[European Free Trade Association]在2011年6月簽訂自由貿易協定，是香港與歐洲經濟體訂立的首份自由貿易協定。香港與新興市場的聯繫亦日漸加強，輸往印度、巴西及俄羅斯的貨物出口總

值於2011年分別急增26%、23%及18%（資料來源：香港特區政府：《2011年經濟概況及2012年展望》，2012年2月發表。）

- (vi) 隨着多個國家如中國內地、印度及越南過渡至市場經濟，並有快速而強勁的經濟增長，有關地區對優質旅遊及相關服務的需求增加（資料來源：Hotel Management Asia：《摘錄：亞洲款接業發展趨勢》，2011年5月17日發表）。預期酒店、旅遊及飲食行業均會有業務增長，因此有需要加強相關教育與培訓，提升學生對內地及新興市場文化的敏感度，加深認識接待該等地區訪客的應有禮儀，以及顧客時有轉變的價值觀、需要與行為。此外，亦要提供靈活的入學與結業途徑，讓從業員終身學習、持續發展和提升技能。
- (vii) 旅發局於2011年10月舉行第三屆「香港美酒佳餚巡禮」，在面臨維港的西九龍海濱長廊設置近300個攤位，展出19個產酒區的佳釀，以及逾100款歐亞名菜；有116 500人參觀，打破以往紀錄。由於取消葡萄酒稅，簡化報關程序，以及提升貯存設施，香港與葡萄酒生產國或地區的聯繫不斷加強，先後跟葡萄酒生產經濟體簽訂了12份合作協議，當中多為主要產酒區（資料來源：商務及經濟發展局局長2011年11月3日在「香港美酒品評大獎」酒宴及頒獎典禮的演辭）。隨着葡萄酒業持續發展，有關品酒、美酒佳餚搭配及酒窖管理等酒類知識課程有助本地從業員增值，從而滿足旅客對高質素服務的不同要求。
- (viii) 旅發局為2012-13年度策劃多項大型盛事，如「香港龍舟嘉年華」、「香港中秋節」、「香港夏日盛會」、「香港美酒佳餚巡禮」及「香港繽紛冬日節」，務求吸引更多遊客來港（資料來源：旅發局：《2012年旅遊業展望》，2012年2月29日發表）。此外，財政司司長於2012至2013年度財政預算案宣

布，政府會撥出1億5 000萬元，延長「盛事基金」運作五年，協助本地非牟利機構舉辦更多具吸引力的藝術、文化和體育盛事，藉此豐富旅客的體驗，維持香港對旅客的吸引力。

- (ix) 即使經濟環境不穩，旅發局預期會議、展覽及獎勵旅遊業於2012年仍會進一步增長。2012年，香港會主辦多個大型會議及展覽，包括「世界牙科聯盟年會」[Fédération Dentaire Internationale (FDI) World Dental Congress]、「國際青年商會亞太大會」及「亞洲景點博覽會」；估計這三個活動分別會吸引12 000、5 000及4 000人參觀（資料來源：香港會議展覽中心及亞洲國際博覽館2012年活動年曆）。由於預期將有更多國際訪客到港，酒店和旅遊業會有更多職位空缺。酒店、飲食、零售等會議展覽相關及支援行業，需繼續增聘兼備行業技能及適當軟技巧的人才。
- (x) 鑑於郵輪業在亞太區的巨大發展潛力，特區政府正全力興建啓德新郵輪碼頭，確保首個泊位可於2013年年中啓用。2011年的郵輪旅客總流量（合計抵港及離港旅客人數）達156萬人，較2010年上升7.3%（資料來源：旅發局：《郵輪旅客統計》，2012年1月發表）。這個發展將為郵輪和旅遊業創造更多職位。一般而言，郵輪旅客閱歷較豐、識見較廣，因此有必要加強現有從業員的教育、訓練與發展，並培育新一代人才，提供優質、貼心、時尚及增值的服務，以配合旅遊基建持續發展所帶來的人力需求。
- (xi) 東南亞國家繼續發展水療消閒度假設施，使亞太區成為全球發展水療中心及酒店最蓬勃的地區。至2015年，中國內地將有1億名出境旅客，當中不少人追求生活享受，包括西式水療。酒店／水療中心發展商期望能滿足尋找地道風味及正宗療法的旅客，同時吸引追求西式水療體驗的本地居民（資料

來源：SpaFinder：《2011年水療服務發展趨勢報告》，2010年11月16日發表）。目前，在亞太區經營的水療中心有3 500間，每年收入約20億美元，僱用人手超過50 000名（資料來源：Intelligent Spas：《亞太區酒店水療發展與表現》，2011年8月發表）。隨着本港發展水療度假市場，可以預期未來數年業界將須聘用新近受過相關訓練的人員。

- (xii) 特區政府於2011年12月公布香港旅遊業規管架構的建議改革路向，當中提議成立「旅遊業監管局」[Travel Industry Authority]，負責旅遊業的整體規管，處理現時由香港旅遊業議會及旅行代理商註冊處負責的規管及發牌工作。政府亦建議為導遊和領隊設立法定發牌制度（資料來源：商務及經濟發展局局長2011年12月20日演辭：《政府公布旅遊業的運作和規管架構檢討的諮詢總結及建議改革路向》）。為配合新的規管架構，業界對良好的人力培訓與發展有明顯需求，以進一步提升旅遊業的整體質素，保持香港旅遊業長遠健康發展。

3.14 鄰近地區（如澳門及珠三角）積極發展旅遊業，期望在區內競爭脫穎而出，因而對酒店業幹練人手供應造成壓力。2011年約有2 800萬名旅客到訪澳門，較2010年增長12.2%。現時，澳門有65間酒店及32間賓館，提供23 222個客房（資料來源：澳門特區政府旅遊局2012年1月10日新聞稿：《去年訪澳旅客破二千八百萬，旅遊局設工作小組推動三個層面計劃》）。鑑於賭場改善項目及旅遊相關景點發展工作持續，預期澳門旅遊業增長會吸引具適當訓練和經驗的專業人士前往當地尋找機會，影響本地幹練人力的供應。

3.15 專上教育方面，政府估計，至2014/15學年，超過三分之二的適齡青年有機會接受專上教育（資料來源：香港特區政府：《2012至2013年度政府財政預算案》，2012年2月發表）。隨着新高中及四年制大學課程的

推行，更多高中畢業生或會考慮繼續升學而非即時就業。這個發展雖然可為社會培育更成熟兼學歷較佳的青年人，但可能會影響人力供應，原因是本業正值增長及擴展之際，對操作工級新人的需求尤為殷切。酒店業培訓及教育機構或可考慮開辦具靈活入學與結業途徑的課程，助進修人士作專業發展。

3.16 未來數十年，嬰兒潮世代（生於 1945-1964 年）將逐漸退休，X 世代（生於 1965-1980 年）將接替他們的職位，而 Y 世代（生於 1981-1994 年）也將成為主要的勞動力。很多僱主須聘用新一代僱員，但在合作上遇到困難。根據 2011 年 3 月至 5 月進行的一項有關 Y 世代／八十後的僱員調查，「金錢上的回報及利益」是最能吸引 Y 世代留任公司工作的因素。「清晰及可達到的職業路徑」及「興趣與趣味性」亦是重要的考慮因素。此外，剛畢業的大學生處於事業起步階段，處事不太獨立。他們渴望僱主在工作上給予更多支持、指導和培訓，多於希望得到更多自由。另一方面，他們希望選擇彈性的工作時間及獲得更多他人的即時回應（資料來源：持續專業進修聯盟：《誰是我們的 Y 世代？調查顯示 Y 世代（八十後）在職場上的特質與偏好》，2011 年 5 月 26 日發表）。另一個分析 Y 世代求職者行為及職業偏好的調查亦得出類似結果，並指出 Y 世代僱員漸漸在職場獲得接納。報告結論表示，負責招聘的人力資源員工須持久面對這個挑戰，並須檢討招聘和挽留人才的策略，以配合機構持續發展的人力需要（資料來源：Career Times：《季度薪酬調查報告》，2011 年 11 月發表）。考慮到不同世代人士工作態度及價值觀的差異，僱主、督導及管理人員有必要為所屬機構以至整個行業，檢討及改進招聘、培訓及挽留人手的策略，以配合持續發展的需要。同時，開辦職業及專上程度課程的酒店業教育及培訓機構，亦要更積極改進課程內容，為行業培養既能掌握實務技能，而且意志堅強和工作態度積極的新血，讓他們在投身這個發展急速、充滿活力和挑戰的行業前，已為日後就業作充分準備和好好計劃前途。

3.17 機構可透過發展員工不同工作層面的潛能來加強人力資源；此外，亦須維持幹練、表現卓越的工作團隊，確保機構能在不同經濟環境下持續

發展（資料來源：香港人力資源管理學會 2011 年 10 月 17 日新聞稿：《企業繼續樂意承擔僱員培訓》）。僱主與業內訓練機構應攜手合作，循此方向策劃及制訂持續發展課程與活動。

調查結果

3.18 本會審視過調查結果，認為所得數據大致能反映調查期間酒店業的人力概況，亦相信僱員整體人數增加的趨勢會持續。為加強成本效益，預期業內會持續趨向聘請兼職及臨時員工。

各職級的人力變化

3.19 2011年9月，酒店業共有32 377名僱員（實習生／學徒除外），較2009年增加了3 334人，增幅為11.5%。各職級的人力變化分析如下：

<u>職級</u>	<u>2009</u>	<u>2011</u>	<u>增加 (%)*</u>	
經理／專業人員	1 957	2 240	+283	+14.5%
督導員／技術員	8 723	9 694	+971	+11.1%
技工／操作工	17 433	19 485	+2 052	+11.8%
文員及其他員工	930	958	+28	+3.0%
總計	29 043	32 377	+3 334	11.5%**

()* 佔同級僱員總數的百分率

()** 佔業內僱員總數的百分率

空缺額

3.20 據僱主報稱，調查期間，業內共有818個空缺，佔僱員總數2.5%，2009年則有606個空缺，佔僱員總數2.1%。空缺最多的職級為技工／操作工，共有622個。本會認為，面對變化多端的業務環境，大部分僱主在招聘人手填補空缺時均傾向採取審慎態度，避免一次過聘請大量長工，而會選擇僱用兼職或臨時員工，並在運作上繼續實行一職多能，以提高成本效益。

僱主預測2012年9月的人力情況

3.21 是次調查中，僱主預計未來十二個月的人力增長率為正數。

表 3.21: 2012年各職級人力增長

職級	(a) 2011年 9月 僱員人數	(b) 2011年 9月 空缺額	(c) = (a) + (b) 2011年 9月 職位總數	(d) 僱主預測 2012年 9月 僱員人數	(e) = (d) - (c) 2012年 9月 人力增長	(b) + (e) 2012年 9月額外 僱員人數
經理／ 專業人員	2 240	31	2 271	2 271	0	31 1.4%*
督導員／ 技術員	9 694	156	9 850	9 874	+24	180 1.9%*
技工／ 操作工	19 485	622	20 107	20 160	+53	675 3.5%*
文員及 其他員工	958	9	967	969	+2	11 1.1%*
總計	32 377	818	33 195	33 274	+79	897 2.8%**

* 佔同級僱員人數的百分率

** 佔業內僱員總數的百分率

2012至2014年人力推算

3.22 據本會觀察，2012至2014年預計有多間酒店落成，當中包括：2012年有32間共6 556個房間、2013年有20間共2 880個房間、2014年有9間共1 511個房間，因此本業需要增聘人手。上述酒店及房間數字摘錄自旅發局截至2012年5月的《酒店供應情況報告》。然而，鑑於酒店業的發展情況經常有變，部分計劃項目最終或會無法落實，故讀者須小心評估有關新酒店的預測數字。

3.23 除了有新酒店計劃進行外，現有酒店亦會進行擴建及現代化工程，藉此加強競爭力。此外，隨着旅遊及酒店業迅速發展，澳門酒店業亦面對嚴重人力短缺問題。本港部分資深中級酒店行政人員及職員被挖角到澳門工作，預期未來幾年這情況仍會持續，對本港酒店業的人力供應構成更大壓力。

3.24 為了推算人力數字，本會假設酒店業的勞動生產力不變（即與2009年一樣），並將酒店員工與房間比例定為0.6：1。本會並根據旅發局預測的酒店房間數目作人力推算，結果如下：

表 3.24: 2012至2014年人力推算

年份	實際人力	僱主預測	® 人力推算	="# 房間數目推算
2011	32 377			62 830
2012		33 274	36 311 (+12.1%)*	69 386
2013			38 039 (+4.8%)**	72 266
2014			38 945 (+2.4%)**	73 777

- # 資料來源：
- 旅發局截至2012年5月《酒店供應情況報告》
- 根據人力市場分析法[LMA]推算2012至2014年的酒店業人力
- @ 假設2012年計劃興建的酒店最終全部落成
- * 人力推算相對於2011年實際人力的增／減百分率
- ** 人力推算相對於上年數字的增／減百分率

員工晉升

3.25 如以同職級僱員人數計算，是次調查顯示分別有7.0%經理／專業人員及督導員／技術員職位是循內部晉升填補。由此看來，業內僱主似乎均願意為僱員提供合理的晉升機會。本會認為僱主應盡量提供長遠事業發展及訓練機會，以便挽留員工。

宜有訓練方式

3.26 整體而言，僱主願意利用教育／培訓機構開辦的研討會／研習班，為各級僱員提供訓練，而非保送他們修讀日間兼讀制課程。

3.27 職業訓練局[VTC]開辦的職前及增修課程，能為本業穩定地提供幹練人手。

僱員學歷要求

3.28 調查顯示，僱主一般願意各職級人員具有以下學歷：經理／專業人員級職位持大學學位或高級文憑／副學士學歷；督導員／技術員級職位具專業文憑／文憑或高級文憑／副學士學歷；技工／操作工分別須有中五至中七程度或中三至中四程度；文員及其他員工則宜有中五至中七程度。本會認為，酒店從業員無論何種學歷，均須具備適合從事服務業的個性及積極態度。

僱員流失率

3.29 每年培訓人數乃根據僱主所預測人力增長及僱員流失率計算。「流失率」指因轉行、退休、移民或其他原因離開酒店業的人數。本會徵詢過業內人士的意見後，認為將業內經理／專業人員及督導員／技術員的每年流失率定為10%，而其他職級定為15%，應屬恰當。

培訓人數推算

3.30 根據人力市場分析法[LMA]所得的人力增長預測，以及僱員流失率，本會推算2012年需增加培訓人數如下：

表 3.30：2012年需增加培訓人數

職級 (在全部職級所佔%)	僱員人數 (2011)	每年流失人數 (10% / 15%) (A)	預測增加人手 (12.1%) (B)	估計每年需增 加培訓人數 (A) + (B)
<u>(A) = 10%</u>				
經理／專業人員 (6.9%)	2 240	224	271	495
督導員／技術員 (29.9%)	9 694	969	1 173	2 142
<u>(A) = 15%</u>				
技工／操作工 (60.2%)	19 485	2 923	2 358	5 281
文員及其他員工 (3.0%)	958	144	116	260
總計	32 377	4 260	3 918	8 178

第四章

建議

建議增加培訓人數

4.1 歐債危機令全球環境極不明朗，惟香港經濟的中期前景仍然樂觀。本港會繼續借助區內不斷擴張的經濟實力，進一步與內地融合，並邁向知識型及高增值經濟發展。即使環球經濟短期至中期的前景暗淡，本會認為政府及僱主仍要繼續投資於人才培訓與發展，因為此舉既可維持機構實力及服務質素，亦確保在經濟反彈時，酒店業能及時捕捉商機。

4.2 從宏觀角度，教育及培訓不單是促進社會流動的關鍵，亦能讓年輕一代充分發揮潛能，長遠有助建立人力資本。本會認為政府應繼續擔當主導角色，與專業培訓機構緊密合作，支持設計及開辦教育培訓課程，協助提升勞動人口的就業能力及生產力。

4.3 根據人力需求推算，2012年酒店業的建議培訓人數見下表：

表 4.3: 酒店業 2012 年的建議培訓人數

職級	2011 年 9 月 僱員人數	每年 流失人數	2012 年 9 月預測 增加人手	估計需增加的 培訓人數
經理／專業人員	2 240	224	271	495
督導員／技術員	9 694	969	1 173	2 142
技工／操作工	19 485	2 923	2 358	5 281
文員及其他員工	958	144	116	260
總計：	32 377	4 260	3 918	8 178

經理及專業人員級的建議訓練途徑

4.4 經理及專業人員屬管理團隊，負責制訂公司政策，以及處理機構內專責部門的日常運作。本會建議僱主聘請具學位或高級文憑者負責有關職務，讓其在工作崗位上磨練管理知識和技巧。

技術員及督導員級的建議訓練途徑

4.5 技術員或督導員具備一定的學歷、實務訓練及經驗，能夠適當運用工作所需的技術，而且熟悉程序，並能在經理及專業人員的監督下，執行相關的技術及督導職務，在中層管理方面扮演着重要的角色。

4.6 僱主可透過職業課程院校所開辦的相關兼讀制或全日制課程，再輔以在職培訓，以訓練屬下的技術員及督導員。

技工／操作工級的訓練

4.7 技工及操作工一般須懂得運用專門技能，以執行流水作業式的職務。僱主及培訓機構需要推行完備並富趣味的訓練計劃，為新僱員提供實務技能及語文訓練，並為現職操作工開辦複修／技能提升課程及再培訓課程，使他們能夠掌握更多技能。此外，本會亦促請僱主透過適當訓練，給予能力較強的操作工晉升機會。

技術教育及訓練院校

4.8 目前，本港有多間專上學院、職業及訓練院校與政府機構提供多種酒店業相關的全日制、日間給假調訓制及夜間兼讀制課程。這些院校包括：香港中文大學、香港理工大學、香港大學專業進修學院、香港浸會大學、香港城市大學、香港公開大學、明愛白英奇專業學校、明愛專業及成人教育中心、香港基督教服務處觀塘職業訓練中心、僱員再培訓局，以及職業訓練局[VTC]轄下的香港專業教育學院[IVE]（柴灣及黃克競分校）、旅遊服務業培訓發展中心[HITDC]及中華廚藝學院[CCTI]等。

4.9 本會關注到教育改革所帶來的影響，特別是現有就業人口及新世代學生的能力傾向和學習態度有所轉變。本會認為，開辦職業及專上程度課程的酒店業教育及培訓機構須改進課程內容，包括教授軟技巧、工作操守與專業精神、環保意識、溝通與人際技巧；又要提升學生對內地及新興市場文化的敏感度，加深認識接待該等地區訪客的應有禮儀，以及顧客不斷轉變的價值觀、需要與行為。此外，亦須提供靈活的入學與結業途徑，讓從業員終身學習、持續發展和提升技能。

4.10 酒店業未來面對不少挑戰，須聘用訓練有素及幹練的畢業生擔任操作、督導及管理職務，以支援行業發展。本會了解到酒店及旅遊產品及顧客需求有所轉變，特別在郵輪與會展旅遊、酒類與品酒服務及酒窖管理、水療與保健等方面的趨勢與發展。各院校應加強現有課程，以滿足新的市場需求。

4.11 表 4.12(a)至(c)載有 VTC 屬下院校於 2011/12 學年開辦的相關全日制及兼讀制課程。這些課程的畢業生具備實務經驗，甫入職即能有所貢獻，因此甚受業界歡迎。本會鼓勵僱主聘用這些培訓課程的學生。此外，VTC 所舉辦的研討會及研習班亦有助僱主學習新科技和培訓員工。

4.12 讀者須留意，有愈來愈多公共及商業機構提供多種不同程度的酒店業相關培訓課程。本會明白業內的需求不斷轉變，亦認同新一代及現職僱員必須終身學習。僱主亦須確認員工的培訓需要，支持他們參加認可培訓／教育院校舉辦的技能提升課程／培訓計劃／研習班／研討會，以學習新知識和技能。鑑於酒店業課程供應者的質素參差，本會建議參加者報讀前，要詳細評估辦學機構的專業水平及信譽。

**表 4.12(a): 2011/12 學年香港專業教育學院（柴灣及黃克競分校）
酒店、飲食及旅遊業相關課程**

香港專業教育學院（柴灣分校）

<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
<u>全日制課程</u>	
酒店及飲食業務高級文憑	3 年
酒店管理高級文憑	2 年
旅遊業務高級文憑	3 年
會議展覽策劃及管理高級文憑	2 年
電子旅遊學高級文憑	4 年
康體文娛業務高級文憑	3 年
運動管理及訓練學高級文憑	3 年
運動科技及設施高級文憑	3 年
娛樂事業營運學高級文憑	4 年

香港專業教育學院（黃克競分校）

<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
<u>全日制課程</u>	
酒店管理高級文憑	2 年
國際酒店款接管理高級文憑	4 年
酒店及飲食業務文憑	2 年
酒店中式餐飲業務文憑	2 年
基礎文憑（酒店款接分流）	1 年
旅遊業管理高級文憑	2 年
旅遊業高級文憑	4 年
旅遊業務文憑	2 年
康體文娛管理高級文憑	2 年
康體文娛業務文憑	2 年

夜間兼讀制課程

基礎文憑（酒店款接分流）	2 年
--------------	-----

**表 4.12(b): 2011/12 學年旅遊服務業培訓發展中心
酒店、飲食及旅遊業相關課程**

<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
1. 全日制長期課程	
酒店水療身體護理證書	6 個月
酒店水療美容護理證書	6 個月
西式廚務證書	1 年
西式廚務及餐飲證書	1 年
西式包餅證書	1 年
西式廚務及西式肉食處理證書	1 年
酒店及飲食業實務證書	1 年
旅遊服務業基礎證書	2 年
2. 全日制短期課程	
客務事務證書	4 個月
導遊及卓越服務文化證書	4 個月
基本航空票務及旅行社實務證書	4 個月
客務事務高級證書	4 個月
導遊及卓越服務文化高級證書	4 個月
酒店水療禮賓培訓證書	4 個月
郵輪烹飪基礎證書課程	2 個月
西式糕餅基礎證書課程	4 個月
麵包製作基礎證書課程	2 個月
日本菜烹飪基礎證書課程	2 個月
壽司製作基礎證書課程	2 個月
鐵板燒基礎證書課程	2 個月
亞洲美食基礎證書課程	2 個月
餐飲服務證書	4 個月
房務事務證書	3 個月
酒店式住宅房務服務證書	3 個月
調酒實務及葡萄酒高級證書	4 個月
旅遊業英語課程 – 飲食服務	1 個月

3. 兼讀課程

A. 日間兼讀課程

餐飲督導管理證書	60 小時
客務督導管理證書	60 小時
房務督導管理證書	60 小時
餐飲管理及經營高級證書	60 小時
客務管理高級證書	60 小時
房務管理高級證書	60 小時
衛生經理訓練課程	20 小時
－衛生督導銜接課程	12 小時
衛生督導員訓練課程	7 小時
認可西廚師技能測試輔助班	8 小時
認可西廚師技能測試培訓課程（試點課程）	60 小時
訓練級西廚師技能測試培訓課程	96 小時
大師級西廚師技能測試培訓課程	396 小時
基本麵包製作單元證書課程	30 小時
麵包卷製作單元證書課程	30 小時
特色麵包製作單元證書課程	30 小時
歐陸麵包製作單元證書課程	30 小時
工匠麵包製作單元證書課程	30 小時
一個芳香的下午：環境和諧	2 小時
一個芳香的下午：個人護理	2 小時
酒店行業兩小時	2 小時
酒店行業三小時	3 小時
酒店及廚房體驗四小時	4 小時

B. 夜間兼讀課程

餐廳及調酒服務基礎證書課程	72 小時
客房服務基礎證書課程	72 小時
旅遊業銷售及服務文化基礎證書課程	72 小時

表 4.12(c): 2011/12 學年中華廚藝學院中式飲食課程

	<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
1.	<u>全日制長期課程</u>	
	初級中廚師證書	中五程度 – 2 年
	初級中廚師證書	中三程度 – 3 年
2.	<u>全日制短期課程</u>	
	酒店中式餐飲服務證書	4 個月
	粵菜烹飪基礎證書課程	4 個月
	粵式燒味基礎證書課程	2 個月
3.	<u>兼讀課程</u>	
A.	<u>日間兼讀課程</u>	
	初級中廚師證書課程（部分時間制）	3 年
	中華健康美食及營養課程	30 小時
	衛生經理訓練課程	20 小時
	衛生經理訓練課程 －衛生督導銜接課程	12 小時
	中級中廚師證書課程	1 年
	高級中廚師證書課程	2 年
	大師級中廚師課程	6 個月
	中級中廚師技能測試輔助班	15 小時
	高級中廚師技能測試輔助班	15 小時
	光鹽學園交流計劃	67.5 小時
	地道小食實務課程	60 小時
B.	<u>夜間兼讀課程</u>	
	興趣班	3 小時
	遊客興趣班	4 小時
	地道小食理論課程	30 小時
	地道小食實務課程	60 小時

4.13 從業員必須終身學習，以配合款接業的發展需求。僱主亦須認同員工終身學習的需要，並資助他們參加增修課程、培訓計劃、研習班或研討會，以學習行業最新知識及技能。

職業訓練局屬下旅遊服務業培訓發展中心、 中華廚藝學院及香港專業教育學院

4.14 旅遊服務業培訓發展中心[HITDC]預計，2011 年全日制及兼讀制課程分別會有畢業生 1 366 人及 1 603 人。2012 年，中心計劃提供 1 718 個全日制及 1 015 個兼讀制訓練學額。

4.15 中華廚藝學院[CCTI]預計，2011 年全日制及兼讀制課程分別會有畢業生 204 人及 1 446 人。2012 年，學院計劃提供 284 個全日制及 994 個兼讀制訓練學額。

4.16 香港專業教育學院[IVE]（柴灣及黃克競分校）預計，2011 年將有全日制課程畢業生 1 320 人，兼讀制課程畢業生 20 人，而 2012 年則預計有 1 580 名全日制課程畢業生及 30 名兼讀制課程畢業生。

4.17 本會籲請僱主全力支持各培訓機構，包括聘用其學員／畢業生，並保送屬下僱員修讀有關的技能提升／複修課程。

僱員培訓

4.18 業內機構既要審慎控制人力成本，亦要透過吸引、挽留和招攬人才來維持競爭力。面對這局面，本會鼓勵僱主訂立完善的人力資源政策和制度，包括在薪酬元素以外，引進事業發展和培訓計劃等措施。僱主須確認員工的培訓需要，支持他們參加不同的課程／研習班／研討會，而員工亦應於報讀前，詳細評估培訓／教育機構的專業水平及信譽。

4.19 本會認為目前的 32 377 名現職從業員將需要技能提升和更新訓練，以保持競爭力和效率，應付預期的顧客增長和業務需求。

培訓課程質素

4.20 本會明白酒店業的需求不斷轉變，並同意現職僱員必須終身學習。僱主亦需認同有關需求，並支持僱員參加提升課程、培訓計劃、研習班、研討會或比賽，在信譽良好的培訓機構學習新知識和技能。本會亦關注讓公眾報讀的酒店課程的質素問題，並建議成立中央監管機構，以監察課程質素。

4.21 本會認為，隨着愈來愈多內地及國際旅客訪港，酒店業員工的英語及普通話水平急需提高，亦需熟習俄羅斯語等新興市場的語言。僱主需提供更多酒店和餐飲服務方面的實務培訓及研習機會，鼓勵員工參加行業相關的專門比賽，從而提升員工技能及服務質素。多個範疇需要加強教育及培訓，包括：西式飲食營運及服務；葡萄酒知識與調酒實務；對中國及新興市場社會、文化、地理、經濟、政治等方面的認識；會議、展覽及獎勵旅遊[MICE]、郵輪、水療、健康會所設施及服務，以及溝通、人際關係及解難技巧等。為令香港酒店業員工的質素勝人一籌，培訓課程應加入增值元素，激發員工的創意及敏感度，為首度訪港及高檔次旅客提供別具巧思的服務。

新技能提升計劃課程

4.22 本會支持為酒店業而設的新技能提升計劃[SUS Plus]。本會建議酒店業僱主及僱員應利用持續進修基金及政府資助的各項技能提升計劃，以進一步提升技能。

珠三角地區的人才競爭

4.23 旅遊業在珠三角（包括澳門）發展迅速，要覓得酒店業所需人才仍會是業界面對的重要課題。預料澳門旅遊業發展會吸引本港優秀幹練的從業員前往當地尋找機會，影響本地人力供應。因此，本會建議政府增加資源，支援本業人力發展，特別是撥款資助具信譽培訓院校開辦認可酒店及款接課程；亦要採取適當措施，避免本業人力流往澳門和珠三角。

僱員流動

4.24 本會相信，為酒店業僱員提供長遠事業發展及培訓機會，有助挽留人才，減少僱員的流動及流失率。

訓練會議／研討會

4.25 本會會繼續支持為從業員舉辦會議及經驗交流研討會／研習班。

未來人力調查

4.26 本會建議繼續每兩年進行一次人力調查，以評估酒店業的人力供求情況。

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會成員名單
(任期由 2011 年 4 月 1 日起至 2013 年 3 月 31 日止)

主席：

朱民康先生

(國際連鎖酒店集團提名)

副主席：

李漢城先生 KSJ, BBS, JP

(香港酒店業主聯會提名)

委員：

邱關靄雯女士(至 19.6.12 止)

(旅行代理商提名)

陳天佑先生

(中小型酒店提名)

陳偉成先生

(本地連鎖酒店集團提名)

陳德禮先生(至 4.9.11 止)

{ (主題公園或主要景點營運者提名)

Darlene BRADY 女士(由 15.4.12 起)

(本地教育／訓練機構提名)

香志成博士(至 31.8.12 止)

(香港酒店業協會提名)

萬凱華先生

{ (飲食業聯會提名)

甘崇轅先生(至 31.3.12 止)

(香港旅遊發展局提名)

古建業先生(由 15.4.12 起)

(旅行代理商提名)

郭志傑先生

(香港旅遊業議會提名)

李淑芳女士

(飲食業聯會提名)

梁耀霖先生

(航空公司代表協會提名)

孫凱兒女士

{ (香港會所管理協會提名)

唐偉邦先生

(香港廚師協會提名)

徐艷馨女士(至 29.2.12 止)

{ (會議及展覽(MICE)業提名)

范殿夫先生(由 15.4.12 起)

(酒樓連鎖集團提名)

韋寧先生

(代表旅遊事務專員)

黃耀祥先生

(代表勞工處處長)

伍威全先生

(代表職業訓練局執行幹事)

馮浩賢先生

鄧美蘭女士

何小華女士

顧問：

Felix M BIEGER 先生

簡禮能先生

呂尚懷先生

Graeme J READING 先生

黃愷瑾女士

列席者：

黃偉中先生

(代表職業訓練局／旅遊服務業培訓發展中心)

顏淑賢女士

(代表職業訓練局／香港專業教育學院)

張楚香博士

(代表職業訓練局／香港專業教育學院)

秘書：

區月文女士

(職業訓練局／旅遊服務業培訓發展中心)

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會

2011酒店業人力調查工作小組成員名單

召集人

呂尚懷先生

香港酒店業協會

小組成員

陳天佑先生

帝苑酒店

陳偉成先生

合和酒店及餐飲管理有限公司

萬凱華先生

馬哥孛羅香港酒店

馮浩賢先生

旅遊事務署

黃愷瑾女士

委員會顧問

張楚香博士

職業訓練局／香港專業教育學院

梁嘉華先生

職業訓練局／旅遊服務業培訓發展中心

秘書

區月文女士

職業訓練局／旅遊服務業培訓發展中心

酒店業、飲食業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. 就發展業內專業教育及訓練設施應付人力需求，向職業訓練局提供意見。
4. 就相關學科的課程發展方向及策略，向香港專業教育學院(IVE)、卓越培訓發展中心提出建議。
5. 就 IVE、卓越培訓發展中心的課程策劃、課程發展及質素保證制度提供意見。
6. 擬訂本業主要職務的工作範圍，界定所需的技能、知識及訓練。
7. 建議本業主要職務訓練方案，訂定每種技能所需的訓練期。
8. 對技術評估、技能測驗及證書頒發制度提供意見，以確定從業員、學徒及見習員的技能水平。
9. 就本業主要行業舉辦技能比賽提供意見，以推廣專業教育與訓練和派員參加國際賽事。
10. 就本業專業教育及訓練的發展與推廣事宜，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。
11. 為本業舉辦有關專業教育及訓練的研討會與會議。
12. 就業內訓練委員會工作、有關職訓局專業教育及訓練課程的宣傳事宜提供意見。
13. 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。
14. 根據《職業訓練局條例》第 7 條，負責局方所委派的其他工作。



本局檔號： (6) in HO/1/2 (2011) (H)

執事先生／女士：

酒店業二〇一一年人力調查

職業訓練局屬下的酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會將進行酒店業二〇一一年人力調查，敬請惠予合作。

本會負責監察與款待業有關的人力訓練事宜。為蒐集酒店業最新的人力情況資料，以便提出有關人力訓練的建議，本會將於二〇一一年十月十七日至十一月十八日進行人力調查，蒐集行業內各主要職務的下列資料：

- (i) 現有僱員人數；
- (ii) 現有空缺數目；
- (iii) 二〇一二年十月的僱員總數預測；和
- (iv) 現正接受訓練的僱員人數。

調查所得資料將絕對保密，並只以統計摘要發表，不會提及個別機構資料。

現附上下列文件的中英文本，供貴機構參閱及填寫：

- (i) 調查表乙份（附錄 A）；
- (ii) 有關填寫調查表的附註（附錄 B）；和
- (iii) 業內主要職務的工作說明（附錄 C）。

政府統計處職員會於調查期間聯絡貴機構，如有需要，將造訪貴機構協助填寫並收回填妥問卷。

如對是次調查有任何疑問，請致電 2116 8436 向政府統計處人力統計組查詢。



朱民康先生
酒店業、飲食業及旅遊業
訓練委員會主席

二〇一一年十月十日

THE 2011 MANPOWER SURVEY OF THE HOTEL INDUSTRY

酒店業二〇一一年人力調查

QUESTIONNAIRE
調查表

(PLEASE READ THE EXPLANATORY NOTES BEFORE COMPLETING THIS QUESTIONNAIRE)

(填表前, 請參閱附註)

For official use only: 此欄毋須填寫	Rec. Type	Survey Code	Industry Code	Establishment No.	Enumerator's No.	Editor's No.	Check Digit	No. of Employees Covered by the Questionnaire
	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/> 13 <input type="checkbox"/> 14 <input type="checkbox"/> 15	<input type="checkbox"/> 16 <input type="checkbox"/> 17	<input type="checkbox"/> 18 <input type="checkbox"/> 19	<input type="checkbox"/> 20 <input type="checkbox"/> 21 <input type="checkbox"/> 22	<input type="checkbox"/> 23 <input type="checkbox"/> 24 <input type="checkbox"/> 25 <input type="checkbox"/> 26 <input type="checkbox"/> 27
		1 2 3	4 5 6 7 8 9	10 11 12 13 14 15				

NAME OF COMPANY: _____
機構名稱

ADDRESS: _____
地址

TOTAL NUMBER OF EMPLOYEES: _____
僱員總人數

PRINCIPAL LINE OF BUSINESS: Hotel
主要業務性質
酒店 Others Please specify
其他 請註明

NAME OF PERSON TO CONTACT: _____
聯絡人姓名
28 47

POSITION: _____
職位

TEL. NO.: _____
電話
48 55 56 63

FAX NO.: _____
圖文傳真

E-MAIL: _____
電郵
64 98

Questionnaire - 2011 Manpower Survey of the Hotel Industry
酒店業二〇一一年人力調查

Part I Full Time Staff

第一部份 全職員工

(A) Jobs 職務			(B) Average Monthly Income Code (Employee's basic monthly salary + Average Monthly Supplementary Benefits) 平均每月收入編號 (底薪 + 平均每月其他津貼收入)	(C) Number Employed (Excluding trainees/apprentices) 僱員人數 (實習生/學徒除外)	(D) Number of Vacancies at Date of Survey 調查期間空缺額	(E) Forecast of Number Employed 12 Months from Now 預計十二個月後僱員人數	(F) Preferred Education of Employees 僱員宜有教育程度	(G) No. of Trainees/Apprentices at Date of Survey 調查期間實習生/學徒人數	(H) Average Age Range (for craft/operative staff only) 僱員平均年齡 (只適用於技工/操作工)	Column (B) / (B)欄 Please enter in this column the appropriate code number showing the average monthly income range for the employee(s). The monthly income should include basic salary, overtime pay, cost of living allowance, meal allowance, housing allowance, travel allowance, commission and bonus. 請填寫僱員平均每月收入幅度的編號。 「每月收入」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。							
Title 職稱	Rec. Type	No. 編號	8-10	11	12 - 15	16 - 18	19 - 22	23	24 - 26	27	Average Monthly Income 平均每月收入	Code 編號					
			\$8,000 or below 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 or above 或以上	1	2	3	4	5	6
1	2																
2	2																
3	2																
4	2																
5	2																
6	2																
7	2																
8	2																
9	2																
10	2																
11	2																
12	2																
13	2																
14	2																
15	2																
16	2																
17	2																
18	2																
19	2																
20	2																
21	2																
22	2																
23	2																
24	2																
25	2																
26	2																
27	2																
28	2																
29	2																
30	2																
31	2																
32	2																
33	2																
34	2																
35	2																
36	2																
37	2																
38	2																
39	2																
40	2																

If additional lines are necessary, please tick here and enter on supplementary sheet(s).

如此頁已填滿，請先將(✓)號填入□內，然後附頁繼續填寫。

Part II Part Time Staff

第二部份 兼職員工

(A) Jobs 職務			(I) Average Monthly Wage Code 平均月薪編號	(J) Number Employed (by monthly rate) at Date of Survey 調查時的月薪員工人數	(K) Average Daily Wage Code 平均日薪編號	(L) Number Employed (by daily rate) at Date of Survey 調查時的日薪員工人數	(M) Average Hourly Wage Code 平均時薪編號	(N) Number Employed (by hourly rate) at Date of Survey 調查時的時薪員工人數	Column (I) / (J) 欄	The part-time employee's average basic salary 兼職員工每月之平均底薪	
Title 職稱	Rec. Type	No. 編號	8-10	11 - 12	13 - 16	17	18 - 21	22	23 - 26	Average Monthly Wage (Basic Salary only) 平均每月收入 (底薪)	Code 編號
1	3									\$6,000 or below 或以下	1
2	3									\$6,001 - \$8,000	2
3	3									\$8,001 - \$10,000	3
4	3									\$10,001 - \$15,000	4
5	3									\$15,001 - \$20,000	5
6	3									\$20,001 - \$25,000	6
7	3									\$25,001 - \$30,000	7
8	3									\$30,001 - \$35,000	8
9	3									\$35,001 - \$40,000	9
10	3									\$40,001 or above 或以上	10
11	3										
12	3										
13	3										
14	3										
15	3										
16	3										
17	3										
18	3										

If additional lines are necessary, please tick here and enter on supplementary sheet(s).

如此頁已填滿, 請先將 (✓) ⁷² 填入□內, 然後附頁繼續填寫。

Part III 第三部份

Q. 1 Internal Promotion

內部晉升

Please Fill in the Number of Internal Promotion in the Past 12 Months.

請填寫過去十二個月內，內部晉升的人數。

From Supervisory/Technician to Managerial/Professional
由督導員／技術員晉升為經理／專業人員

8		
---	--	--

From Craft/Operative to Supervisory/Technician
由技工／操作工晉升為督導員／技術員

11		
----	--	--

14

Q. 2 Number of New Recruits in the Past 12 months.

過去十二個月內新招聘的僱員人數。

Managerial/
Professional
經理／專業人員

15			
----	--	--	--

Supervisory/
Technician
督導員／技術員

19			
----	--	--	--

Craft/Operative
技工／操作工

23			
----	--	--	--

Administrative and
Others
文員及其他員工

27			
----	--	--	--

31

Q. 3 Number of New Recruits Without Hotel Industry Experience in the Past 12 Months.

過去十二個月內新招聘無酒店業經驗的僱員人數。

Managerial/
Professional
經理／專業人員

32			
----	--	--	--

Supervisory/
Technician
督導員／技術員

36			
----	--	--	--

Craft/Operative
技工／操作工

40			
----	--	--	--

Administrative and
Others
文員及其他員工

44			
----	--	--	--

48

Q. 4 Number of New Recruits Who are Fresh Graduates of Hospitality or Tourism Programmes in the Past 12 Months.

過去十二個月新招聘的應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生人數。

Supervisory/
Technician
督導員／技術員

49		
----	--	--

Craft/Operative
技工／操作工

52		
----	--	--

Administrative and
Others
文員及其他員工

55		
----	--	--

58

Q. 5 Did Your Establishment Encounter Any Difficulties in Recruitment of Employees at Various Job Levels in the Past 12 Months?

貴機構在過去十二個月內在招聘僱員方面有否遇到困難？

Yes (Please go to Q6)
59 有（請答第 6 題）

No (Please go to Q7)
60 沒有（請答第 7 題）

No recruitment nor tried to recruit (Please go to Q7)
61 未有嘗試招聘（請答第 7 題）

62

Q. 6 The Possible Reasons for Encountering Recruitment Difficulties. You May Wish to Tick More Than 1 Box for Each Job Level.

遇到招聘困難的原因，每職級可選一項或以上。

Reasons
原因

Managerial/
Professional
經理／專業人員 Supervisory/
Technician
督導員／技術員 Craft/
Operative
技工／操作工 Administrative
and Others
文員及其他員工

(a) Lack of candidates with relevant experience
缺乏具相關經驗求職者

63

64

65

66

(b) Unsatisfactory terms of employment
聘用條件欠佳

67

68

69

70

(c) Unsatisfactory working environment
工作環境欠佳

71

72

73

74

(d) Limited career prospects
晉升機會有限

75

76

77

78

(e) Insufficient trained/qualified manpower in the related disciplines
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源

79

80

81

82

(f) Competition for manpower from the Mainland/Macao/other cities
源自內地／澳門／其他城市之人手競爭

83

84

85

86

(g) Others (please specify)
其他（請說明）

87

88

89

90

91

Q. 7 The Total Number of Employees Who Had Left Your Establishment in the Past 12 Months.

過去十二個月內離職的僱員人數。

Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technician 督導員／技術員	Craft/Operative 技工／操作工	Administrative and Others 文員及其他員工	
95	99	103	107	111

Q. 8 Preferred Years of Hotel Industry Experience Before Occupying the Post (Please tick "✓").

各僱員擔任現職前宜具有從事酒店業工作的年數（請“✓”）。

	No experience 無經驗	Less than 1 year 1年以下	1 year - less than 3 years 1年至3年以下	3 years - less than 5 years 3年至5年以下	5 years - 10 years 5年至10年	Over 10 years 10年以上	
Managerial/Professional 經理／專業人員	<input type="checkbox"/> 112	<input type="checkbox"/> 113	<input type="checkbox"/> 114	<input type="checkbox"/> 115	<input type="checkbox"/> 116	<input type="checkbox"/> 117	<input type="checkbox"/> 118
Supervisory/Technician 督導員／技術員	<input type="checkbox"/> 119	<input type="checkbox"/> 120	<input type="checkbox"/> 121	<input type="checkbox"/> 122	<input type="checkbox"/> 123	<input type="checkbox"/> 124	<input type="checkbox"/> 125
Craft / Operative 技工／操作工	<input type="checkbox"/> 126	<input type="checkbox"/> 127	<input type="checkbox"/> 128	<input type="checkbox"/> 129	<input type="checkbox"/> 130	<input type="checkbox"/> 131	<input type="checkbox"/> 132
Administrative and Others 文員及 其他員工	<input type="checkbox"/> 133	<input type="checkbox"/> 134	<input type="checkbox"/> 135	<input type="checkbox"/> 136	<input type="checkbox"/> 137	<input type="checkbox"/> 138	<input type="checkbox"/> 139

Q. 9 Average Man-day of Training Per Employee Which Your Organisation Had Offered in the Past 12 Months (Please tick "✓").

過去十二個月內貴機構向每名僱員提供訓練的平均日數（請“✓”）。

	Nil 無	Less than 5 days 5 日以下	5 days - less than 10 days 5 日至10 日以下	10 days - 15 days 10 日至15 日	Over 15 days 15 日以上	
Managerial/Professional 經理／專業人員	<input type="checkbox"/> 140	<input type="checkbox"/> 141	<input type="checkbox"/> 142	<input type="checkbox"/> 143	<input type="checkbox"/> 144	<input type="checkbox"/> 145
Supervisory/Technician 督導員／技術員	<input type="checkbox"/> 146	<input type="checkbox"/> 147	<input type="checkbox"/> 148	<input type="checkbox"/> 149	<input type="checkbox"/> 150	<input type="checkbox"/> 151
Craft / Operative 技工／操作工	<input type="checkbox"/> 152	<input type="checkbox"/> 153	<input type="checkbox"/> 154	<input type="checkbox"/> 155	<input type="checkbox"/> 156	<input type="checkbox"/> 157
Administrative and Others 文員及 其他員工	<input type="checkbox"/> 158	<input type="checkbox"/> 159	<input type="checkbox"/> 160	<input type="checkbox"/> 161	<input type="checkbox"/> 162	<input type="checkbox"/> 163

Q. 10 Priority Accorded to Mode of Training for Employees (Priority 1, 2, 3. 1 is very suitable).

僱主認爲僱員宜有訓練方式之優先次序（優先次序1, 2, 3. 1為十分適合）。

	Part-time Day Release 日間兼讀班	Evening 夜間兼讀班	Seminar/Workshop 研討會／研習班
Managerial/Professional 經理／專業人員	<input type="checkbox"/> 164	<input type="checkbox"/> 165	<input type="checkbox"/> 166
Supervisory/Technician 督導員／技術員	<input type="checkbox"/> 167	<input type="checkbox"/> 168	<input type="checkbox"/> 169
Craft / Operative 技工／操作工	<input type="checkbox"/> 170	<input type="checkbox"/> 171	<input type="checkbox"/> 172
Administrative and Others 文員及 其他員工	<input type="checkbox"/> 173	<input type="checkbox"/> 174	<input type="checkbox"/> 175

Q.11 Preferred Competency

僱員宜有技能

Please Fill in the Number of Persons Who Had Been Provided With the Following Training in the Past 12 Months.

請填上在過去十二個月內獲提供培訓的人數。

Number of Persons Trained
獲提供培訓的人數

	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technician 督導員／技術員	Craft/Operative 技工／操作工	Administrative and Others 文員及其他員工
A. Managerial Skills 管理技巧				
101 Business and Financial Strategic Planning, Implementation and Evaluation 業務及財務策略規劃、推行及檢討	 176	 179	 182	 185
102 Human Resources Management 人力資源管理	 188	 191	 194	 197
103 Sales and Marketing Strategic Planning, Implementation and Evaluation 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	 200	 203	 206	 209
104 Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	 212	 215	 218	 221
105 Risk Management 風險管理	 224	 227	 230	 233
106 Others (please specify) _____ 其他（請描述）	 236	 239	 242	 245
B. Trade Skills 行業技能				
201 Sales and Marketing 銷售及市場拓展	 248	 251	 254	 257
202 Finance and Accounting 財務及會計	 260	 263	 266	 269
203 Culinary 烹調	 272	 275	 278	 281
204 Alcoholic Beverage and Wine 酒精飲料及葡萄酒	 284	 287	 290	 293
205 Restaurant Service 餐飲服務	 296	 299	 302	 305
206 Housekeeping Service 房務服務	 308	 311	 314	 317
207 Front Office Service 客務服務	 320	 323	 326	 329
208 Spa and Wellness 水療及健樂	 332	 335	 338	 341
209 Convention and Banquet / Event Management 會議及宴會／項目管理	 344	 347	 350	 353
210 Hygiene and Food Safety 衛生及食品安全	 356	 359	 362	 365
211 Others (please specify) _____ 其他（請描述）	 368	 371	 374	 377
C. Generic Skills 通用技巧				
301 Service Attitude, Customer Service 服務態度、顧客服務	 380	 383	 386	 389
302 Communication 溝通	 392	 395	 398	 401
303 Problem Solving 難題解決	 404	 407	 410	 413
304 Others (please specify) _____ 其他（請描述）	 416	 419	 422	 425

D. Language 語言

401 Putonghua 普通話

428

431

434

437

402 English 英語

440

443

446

449

403 Others (please specify) 其他 (請描述)

452

455

458

461

For Official Use Only
此欄毋須填寫

464

467

470

473

476

For Official Use Only
此欄毋須填寫

Q.12 The Expected Overall Changes in the Number of Persons in the Training Plan of Your Establishment for the Coming 12 Months.

貴機構預計在未來十二個月內的訓練計劃之人數改動。

Skills Sets 技能類別	Managerial/ Professional 經理／專業人員		Supervisory/ Technician 督導員／技術員		Craft / Operative 技工／操作工		Administrative and Others 文員及其他員工	
	(+ / -)	Persons 人數	(+ / -)	Persons 人數	(+ / -)	Persons 人數	(+ / -)	Persons 人數
(I) Managerial Skills 管理技巧	<input type="checkbox"/> 477	<input type="checkbox"/> 478	<input type="checkbox"/> 481	<input type="checkbox"/> 482	<input type="checkbox"/> 485	<input type="checkbox"/> 486	<input type="checkbox"/> 489	<input type="checkbox"/> 490
(II) Trade Skills 行業技能	<input type="checkbox"/> 493	<input type="checkbox"/> 494	<input type="checkbox"/> 497	<input type="checkbox"/> 498	<input type="checkbox"/> 501	<input type="checkbox"/> 502	<input type="checkbox"/> 505	<input type="checkbox"/> 506
(III) Generic Skills 通用技巧	<input type="checkbox"/> 509	<input type="checkbox"/> 510	<input type="checkbox"/> 513	<input type="checkbox"/> 514	<input type="checkbox"/> 517	<input type="checkbox"/> 518	<input type="checkbox"/> 521	<input type="checkbox"/> 522
(IV) Language 語言	<input type="checkbox"/> 525	<input type="checkbox"/> 526	<input type="checkbox"/> 529	<input type="checkbox"/> 530	<input type="checkbox"/> 533	<input type="checkbox"/> 534	<input type="checkbox"/> 537	<input type="checkbox"/> 538
							<input type="checkbox"/> 541	

Q.13 Are You Intending to Purchase Training in the Areas of Managerial, Trade, Generic or Language Skills from an Outside Training Provider for Your Staff in the Coming 12 Months?

你會否在未來十二個月內從外間培訓機構為僱員引入有關管理、行業、通用或語言技巧的培訓？

542 Yes
會

543 No
不會

544

Q.14 Does your Hotel Operate a Spa? (Please tick "✓").

貴酒店是否設有水療中心之設施及服務？(請"✓")

545 Yes, operated by the Hotel
有，由酒店經營管理

546 Yes, operated by Outsourced Contractor
有，由外判公司經營管理

547 No, but does intend to introduce this facility in the next 2 years
沒有，但擬於兩年內引入該項設施及服務

548 No, and doesn't intend to introduce this facility in the next 2 years
沒有，亦未有計劃於兩年內引入該項設施及服務

549

End of questionnaire
問卷完

The 2011 Manpower Survey of the Hotel Industry
酒店業二〇一一年人力調查

Explanatory Notes
附註

1. Please complete all columns ('A' to 'N') of the questionnaire which are applicable to your business sector and insert a zero (0) in any column which is not.
請填寫表內 (A) 至 (N) 欄。如不適用，請填 (0) 符號。
2. Column 'A' - Titles of Principal Jobs in the Hotel Industry
(A) 欄 — 酒店業主要職務名稱
 - (a) 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.
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。
 - (b) Please add in column 'A' any jobs not covered by the Job Description but are considered as principal jobs in your establishment. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels.
請在 'A' 欄內填寫貴機構的其他主要職位，並扼要說明其工作內容及所屬技能等級。
 - (c) Please enter the information of employees in your establishment by their skill levels, and provide information as required by Columns 'B' to 'H' of the questionnaire.
請按類別及技能等級，填寫貴機構的人員數目及調查表 (B) 至 (H) 欄所需的資料。
 - (d) 'Administrative and others' level staff refers to those employees whose activities are not usually specific to hotel industry, such as secretaries and messengers.
「文員及其他員工」是指並非專責酒店業事務的員工，例如秘書及信差等。

3. Column ‘B’ – Average Monthly Income Code

(B) 欄 — 平均每月收入編號

Please enter in this column the appropriate code number showing the average monthly income range for the employee(s). The monthly income should include basic salary, overtime pay, cost of living allowance, meal allowance, housing allowance, travel allowance, commission and bonus. (See Note* in the last page)

請填寫僱員平均每月收入幅度的編號。「每月收入」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。（見尾頁備註*）

<u>Average Monthly Income</u> 平均每月收入	<u>Code</u> 編號
\$8,000 or below 或以下	1
\$8,001 - \$10,000	2
\$10,001 - \$15,000	3
\$15,001 - \$20,000	4
\$20,001 - \$25,000	5
\$25,001 - \$30,000	6
\$30,001 - \$35,000	7
\$35,001 - \$40,000	8
\$40,001 or above 或以上	9

4. Column ‘C’ - Number of Employees (Excluding Trainees/Apprentices)

(C) 欄 — 僱員人數 (實習生／學徒除外)

‘Employees’ refer to those working full-time under the payroll of the establishment. These include proprietors and partners working full-time for the establishment. ‘Trainees/Apprentices’ refer to those employees undergoing training, and includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship. These definitions also apply to ‘employee(s)’, ‘trainee(s)/apprentice(s)’ appearing in other parts of the questionnaire.

「僱員」指在貴機構內全職工作的受薪人員，其中包括在機構內全職工作的東主及合夥人。「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。調查表內所出現的「僱員」、「實習生」／「學徒」等詞，定義亦同。

5. Column ‘D’ - Number of Vacancies at Date of Survey

(D) 欄 — 調查期間空缺額

‘Existing Vacancies’ refer to those unfilled, immediately available job openings for which the establishment is actively trying to recruit personnel at date of survey.

「現有空缺額」指在調查期間該職位仍懸空，需立刻填補而現正積極招聘人員填補。

6. Column ‘E’ - Forecast of Number Employed 12 Months from Now

(E) 欄 — 預測十二個月後僱員人數

The forecast of number employed means the number of employees you will be employing 12 months from now. The number given could be more / less than that in column ‘C’ if an expansion / a contraction is expected.

預測僱員人數指貴機構在十二個月後的僱員人數。如估計業務屆時可能擴張／收縮，此欄所填的數字應多於／少於 (C) 欄。

7. Column ‘F’ - Preferred Education of Employees

(F) 欄 — 僱員宜有教育程度

Please enter in this column the appropriate code number showing the education level which an employer prefers his employees to have.

請按下列編號將僱主認為僱員宜有教育程度填入 (F) 欄內。

<u>Education</u> 教育程度	<u>Code</u> 編號
University Degree or above 大學學位或以上	1
Higher Diploma/Associate Degree or equivalent 高級文憑／副學士或同等學歷	2
Professional Diploma/Diploma or equivalent 專業文憑／文憑或同等學歷	3
Advanced Certificate/Certificate or equivalent 高級證書／證書或同等學歷	4
Secondary 5 - 7 中學五年級至七年級	5
Secondary 3 - 4 中學三至四年級	6
Others 其他	7

8. Column 'G' - No. of Trainees/Apprentices at Date of Survey

(G) 欄 — 調查期間實習生／學徒人數

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

請填寫正在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。

9. Column 'H' – Staff's Average Age Range (for craft/operative staff only)

(H) 欄 — 受僱僱員之平均年齡 (只適用於技工／操作工)

Please enter in Column (H) the average age range according to the following codes:

請將僱員平均年齡按下列編號填入 (H) 欄內：

<u>Code</u> 編號	<u>Average Age Range</u> 平均年齡
1	17 or below 或以下
2	18 – 25
3	26 – 30
4	31 – 35
5	36 – 40
6	41 – 49
7	50 or above 或以上

Part II
第二部份

Part-time Staff / 兼職員工

10. Column ‘A’ - Titles of Principal Jobs in the Hotel Industry

(A) 欄 — 酒店業主要職務名稱

- (a) 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.
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。
- (b) Please add in column ‘A’ any jobs not covered by the Job Description but are considered as principal jobs in your establishment. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels.
請在‘A’欄內填寫貴機構的其他主要職位，並扼要說明其工作內容及所屬技能等級。
- (c) Please enter the information of employees in your establishment by their skill levels, and provide information as required by Columns ‘I’ to ‘N’ of the questionnaire.
請按類別及技能等級，填寫貴機構的人員數目及調查表(I)至(N)欄所需的資料。

11. Column ‘I’ –Average Monthly Wage Code

(I) 欄一平均月薪編號

Please enter in this column the appropriate code number showing the average monthly wage for part-time staff.

請填寫僱員平均月薪編號。

<u>Average Monthly Wage</u> 平均月薪	<u>Code</u> 編號
\$6,000 or below 或以下	1
\$6,001 - \$8,000	2
\$8,001 - \$10,000	3
\$10,001 - \$15,000	4
\$15,001 - \$20,000	5
\$20,001 - \$25,000	6
\$25,001 - \$30,000	7
\$30,001 - \$35,000	8
\$35,001 - \$40,000	9
\$40,001 or above 或以上	10

12. Column ‘J’ – Number of Part-time Staff Employed (by Monthly Rate) at Date of Survey

(J) 欄一調查時的兼職月薪僱員人數

Please enter in this column the number of “Part-time” staff employed who is on a monthly rate at the date of Survey.

請填入貴機構在調查時的兼職月薪僱員人數。

13. Column ‘K’ –Average Daily Wage Code

(K) 欄—平均日薪編號

Enter in Column (K) the average daily wage according to the following codes:
請將兼職員工的平均日薪按下列編號填入 (K) 欄內：

<u>Code</u> 編號	<u>Average Daily Wage</u> 平均日薪
1	\$100 or below 或以下
2	\$101 - \$200
3	\$201 - \$300
4	\$301 - \$400
5	\$401 - \$500
6	\$501 - \$600
7	\$601 or above 或以上

14. Column ‘L’ – Number of Part-time Staff Employed (by Daily Rate) at Date of Survey

(L) 欄—調查時的兼職日薪員工人數

Please enter in this column the number of “Part-time” staff employed who is on a daily rate at the date of Survey.

請填入貴機構在調查時的兼職日薪員工人數。

15. Column ‘M’ – Average Hourly Wage Code

(M) 欄—平均時薪編號

<u>Code</u> 編號	<u>Average Hourly Wage</u> 平均時薪
1	\$28 - \$40
2	\$41 - \$60
3	\$61 or above 或以上

16. Column ‘N’ –Number of Part-time Staff Employed (by Hourly Rate) at Date of Survey
(N) 欄一調查時的兼職時薪員工人數

Please enter in this column the number of “Part-time” staff employed who is on an hourly rate at the date of Survey.

請填入貴機構在調查時的兼職時薪員工人數。

*Note: If you have more than one employee concerned doing the same job, please enter the average figure for that job category which is given by:

Total amount of the income received by the employees concerned in that category

Total number of the employees concerned in that category

*備註：若從事同類工作的有關僱員超過一名，請以下列算式取其加權平均數值：

從事該類工作的有關僱員收入總計

從事該類工作的有關僱員人數

Part III 第三部份

1. Internal Promotion

內部晉升

An internal promotion is the promotion of an employee to a higher level job by virtue of his performance or abilities. Please fill in the number of internal promotion from “Supervisory/Technician to Managerial/Professional Level”, and from “Craft/Operative to Supervisory/Technician” in the past 12 months in the respective columns.

內部晉升是指僱員因工作表現良好或具所需才能而獲提升至較高職位。請於所屬欄內填寫過去十二個月機構內部由督導員／技術員晉升至經理／專業人員，以及由技工／操作工晉升至督導員／技術員的人數。

2. Number of New Recruits in the Past 12 Months

過去十二個月內新招聘的僱員人數

The number of new recruits in the past 12 months refers to the number of employees you hired in the past 12 months.

請在本部份回答在過去十二個月內貴機構新招聘的僱員人數。

3. Number of New Recruits Without Hotel Industry Experience in the Past 12 Months

過去十二個月內新招聘無酒店經驗的僱員人數

Please provide the total number of new employees joining your establishment without previous hotel industry experience, such as fresh non-hospitality programmes school leavers or persons not experienced in hotel industry related jobs.

請提供在加入貴機構前並無酒店業經驗的僱員（例如非酒店及旅遊業培訓課程應屆畢業生或無酒店業工作經驗的人士）人數。

4. Number of New Recruits Who are Fresh Graduates of Hospitality or Tourism Programmes in the Past 12 Months

過去十二個月內新招聘的應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生人數

‘New Recruits Who are Fresh Graduates of Hospitality or Tourism Programmes in the Past 12 Months’ refers to the employees joining your establishment who are fresh graduates of hospitality or tourism programmes.

「過去十二個月內新招聘的應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生」指加入貴機構之應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生。

5. Whether Your Establishment Encounter Any Difficulties in Recruitment of Employees at Various Job Levels in the Past 12 Months

貴機構在過去十二個月內在招聘僱員方面有否遇到困難

Please state whether your establishment encountered any difficulties in recruiting employees at various job levels in the past 12 months. If yes, please go to question 6, if not or no recruitment/nor tried to recruit, please go to question 7.

請填報在過去十二個月內貴機構在招聘各級僱員有否遇到困難。如有，請回答第六題，如沒有困難，或未有／未有嘗試招聘，請回答第七題。

6. Please Choose the Possible Reasons for Encountering Recruitment Difficulties. You May Wish to Tick More Than 1 Box for Each Job Level.

請選擇遇到招聘困難的原因，每職級可選一項或以上

Please choose the possible reasons for encountering recruitment difficulties. You may wish to tick more than 1 box for each job level.

請選擇遇到招聘困難的原因，每職級可選一項或以上。

7. The Total Number of Employees Who Had Left Your Establishment in the Past 12 Months

過去十二個月內離職的僱員人數

Please fill in the number of different levels of employees who left employment with your establishment in the past 12 months.

請填報過去十二個月內貴機構離職的各級僱員人數。

8. Preferred Years of Hotel Industry Experience before Occupying the Post
各僱員擔任現職前宜具有從事酒店業工作的年數

Please enter the preferred number of years of hotel industry experience which your organisation prefers the employee(s) possess before occupying the present post.

請按僱主欲各職級僱員擔任現職前，其宜有從事酒店業工作的年數。

9. Average Man-day of Training Per Employee Which Your Organisation Had Offered in the Past 12 Months

過去十二個月內貴機構向每名僱員提供訓練的平均日數

Please enter the average number of man-day of training per employee which your organisation had offered in the past 12 months.

請按貴機構於過去十二個月內向每名僱員提供訓練的平均日數。

10. Priority Accorded to Mode of Training Courses for Employees
僱主認為僱員宜有訓練方式之優先次序

Please enter the modes of training most suitable to your employees by order of priority (1: Very Suitable to 3: Least Suitable).

請按優先次序，填寫貴公司認為適合僱員的訓練方式。

(1 : 十分適合至 3 : 未盡適合)

11. Preferred Competencies
僱員宜有技能

Please provide the number of different levels of employees who had been provided with the training as listed in the past 12 months.

請提供過去十二個月內獲提供所列培訓課程的各級僱員人數。

12. The Expected Overall Changes in the Number of Persons in the Training Plan of Your Establishment for the Coming 12 Months
貴機構預計在未來十二個月內的訓練計劃之人數改動

Please input '+' or '-' to indicate whether there will be an increase/a decrease in providing the skills sets training for employees at different job levels, and also input the relevant manpower change figure.

請在適當的格內以‘+’或‘-’表示預計貴機構在未來十二個月內向各級僱員提供的技能訓練將會增加或減少，以及提供有關之人數改動數字。

13. Purchase Training in the Areas of Managerial, Trade, Generic or Language Skills from an Outside Training Provider for Staff in the Coming 12 Months
你會否在未來十二個月內從外間培訓機構為僱員引入有關管理、行業、通用或語言技巧的培訓

Please indicate if you would purchase training in the relevant areas from an outside training provider for staff in the coming 12 months by putting a '✓' in the appropriate box.

請在適當格內填上‘✓’號，回答你會否在未來十二個月內從外間培訓機構為僱員引入有關培訓。

14. Does Your Hotel Operate a Spa?
貴酒店是否設有水療中心之設施及服務

Please state whether your establishment has spa facilities, and if so, whether the facilities are operated by the hotel or by an outsourced contractor and if not, whether your establishment intends to introduce the facilities in the next 2 years.

請填報貴機構有否設有水療設施，及如有的話，是由貴機構或外判公司經營管理，如沒有的話，請回答貴機構會否擬於兩年內引入該設施及服務。

附錄 C

酒店業 — 二〇一一年人力調查

酒店業主要職務工作說明

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

編號	職稱	工作說明
行政及管理部		
經理及專業人員級		
101	總經理	在直屬下級（通常為其他經理／行政人員）協助下，全權負責管理一間款待服務機構。推行公司政策，以達到目標。
102	駐店經理／ 行政副經理	負責酒店日常運作及管理。
文員及其他員工級		
501	行政秘書／秘書／ 私人助理／ 行政部助理／ 行政部主任／行政助理	記錄及繕寫信件、報告及便箋；接聽電話，甄別來電及記錄口訊；答覆一般詢問，編擬每日事務及約會程序表，準備會議記錄，及處理文件往來和儲存；以及一切行政支援。
502	打字員／ 辦公室助理員／信差	執行速記及有關的秘書職務，處理信件往來；為總辦事處處理雜務及差使。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
	人力資源部	
	經理及專業人員級	
103	人事及培訓部總監／ 人力資源總監／ 人事及培訓部經理／ 人力資源經理	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；為各職級人員策劃及推行有效的人事管理及訓練計劃；管理及協調酒店內外訓練；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；評定人事管理訓練活動的成效。
104	人事部經理／ 培訓部經理	制訂、維持及管理人事管理計劃；使酒店能有效率地運作。職責範圍包括聘用、培訓、考績、薪酬制度、員工關係、安全守則、醫療及其他福利；為各職級人員策劃及推行有效的訓練計劃；管理及協調酒店內外訓練；就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；評定訓練活動的成效。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
<u>督導及技術員級</u>		
202	人事部主任／ 人力資源主任／ 培訓部主任／ 員工福利主任／ 員工關係主任	為酒店招募、面見及聘任僱員；根據僱員上級的評核對僱員進行輔導、調職或革職；就人事問題向部門主管提供輔導及意見；訓練新聘或現職僱員；對受訓者進度進行定期檢討，並根據評核結果提出建議；供應訓練材料；就採用新的訓練材料或改良方面參與討論。
<u>文員及其他員工級</u>		
503	人事部助理／ 培訓部助理／ 人事部文員／ 培訓部文員	為所屬之部門提供行政及文件往來上的支援；處理及執行所屬部門之上司指令。
<u>會計部</u>		
<u>經理及專業人員級</u>		
105	財務總監／總會計師	監管預算及開支、公司財務政策及程序、合約及牌照、高級行政人員的人事記錄及其他福利；管理現金流量、貸款及貨幣兌換；督導信用部、一般會計事務、出納、收入核數事務、成本及酒店小賣部等各部門；並與採購部協調工作。
106	物料經理／採購經理	管理及督導酒店的物料採辦工作；聯繫客戶及其他部門，訂定採辦物品規格；聯絡選定伙食供應商及查詢價格；根據批准的預算取貨；每月向高級管理層提交工作報告。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
107	電子資料處理部經理／ 電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	負責所有電腦處理的工作，如辦公室自動化、資訊蒐集及電訊；負責長期規劃及運作；分析如何應用電子資料處理方法解決業務上問題，及提供研究所得的電子資料處理方案。
108	飲食成本控制總監／ 成本控制主任	督導成本控制及清點存貨工作；審查飲食部需採購的物品；就運作成本向管理階層提供資料；編製所有成本報告的預測及分析；抽樣調查一切供應予酒店的物料。
<u>督導及技術員級</u>		
203	會計主任（如：應收／付帳主任、存貨主任、核數主任、信用部主任、出納主任）	核對及處理酒店一切支出；編製支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告；保存應收帳記錄；計算一切應付予旅行社的佣金；控制並平衡所有預付定金；處理會計上的爭議及疑問；編製每月應收帳款報告；保存所有與薪酬有關的記錄；編製並提交薪酬報告；編製所有報稅表；訓練所有飲食部／客務部出納員；每日簽發顧客帳單予飲食部／客務部出納員，並跟進遺失支票；在每更完結時整理出納員的每日報告；為其他特別活動安排出納員。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
204	信用部經理／ 信貸部經理	跟進過期帳項；監管酒店的信用咭系統；就會計爭議與收帳主管聯繫；就壞帳及逃帳名單與其他酒店的信用部經理聯繫；進行信用審查，批核酒店住客、旅行社及其顧客信貸期的延長申請。
205	副財務總監／ 採購部副經理	協助採購部經理，根據酒店各部門的需求，控制銷售或自用商品的採購及存貨。
206	總倉務主任／ 倉務主任	執行日常倉庫管理工作；督導貨倉搬運員；負責倉庫的日常記錄；更新存貨記錄，並提交購貨申請表，定時補充存貨。
207	核數員／ 夜間核數員	核對酒店總收益及其他與收益有關的項目；每日總結核對結果；編製每日收益報告。
208	電子資料處理部主任／ 系統分析員	界定業務問題；檢討各類解決方法及其效用；繪製資料及邏輯流程表；製備程序方塊圖；設計輸入表格及報表；編製比較成本分析報告；提出改善建議。
<u>操作工級</u>		
401	系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／ 網頁設計師	操作及控制資料處理設備；輸入編妥資料；將資料記錄在咭片、磁帶及磁碟上；將電腦印出資料發送予有關部門；負責設計及管理公司網頁、將一切酒店相關資料上載、以及提供技術支援予網上顧客。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
<u>文員及其他員工級</u>		
504	會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	負責會計部日常計算、過帳、記錄、編檔及打字等工作；負責成本計算、過帳及記錄工作；幫助處理成本控制及清點存貨等工作；隨時抽查各飲食部門所用物料；檢查所有運進酒店的貨品及其正式付運文件；保持貨倉的存貨分量。
<u>營業及市場拓展部</u>		
<u>經理及專業人員級</u>		
109	市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	編製市場拓展計劃；訂定有關房租、折扣的政策；提交每年營業及市場拓展預算；統籌與特別宣傳有關的各種公共關係活動；訂立爭取業務的目標；策劃、籌辦、督導及監管酒店的營業推廣工作及營業額；就團體及會議業務發展本地及海外業務聯繫。
110	公共關係部總監／公共關係部經理／企業傳訊總監／企業傳訊經理	負責酒店舉辦的特別宣傳計劃；與報界及娛樂界聯絡；撰寫及編輯所有酒店內部的宣傳資料；處理酒店的圖片說明、新聞報導、雜誌專題，以便刊載於本港及國際性報章、雜誌上；就特別宣傳事項與飲食部經理緊密合作，與酒店顧客聯絡及撰寫顧客的每日通訊，提交每年的廣告預算。

編號	職稱	工作說明
111	市場拓展部經理／營業部經理	策劃、組織、指導和管理酒店的市場拓展活動；檢討市場及營業分析，以確定本地及海外市場需求；統籌公共關係活動；主持營業部每日的簡短會議，控制顧客資料卡片系統；提交每月營業報告，爭取旅遊及商業團體及會議業務；推行營業計劃；就短期預測與客務部經理聯繫。
112	營業部經理（會議）／營業部經理（宴會）	策劃、組織及推廣源自會議及展覽業的團體業務；推行營業計劃及聯絡所有到訪業界及商務人士；統籌公共關係和營業推廣活動；提交每月營業報告；與宴會服務經理就提供服務緊密合作。
督導及技術員級		
201	收益管理經理／訂房部經理／營收分析主任	負責提升收益及確保房間銷售策略及營收管理能切實執行；與營業及市場拓展部配合，保持酒店主要客戶的長遠關係；評核訂房效益；記錄及分析部門數據，主動彌補以改善銷售和服務；監督訂房流程並確保部門營運暢順。
209	客戶主任／營業主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	按時探訪有關人士，以爭取新客戶及額外業務，蒐集市場資料，跟進同業及客戶介紹的情況；辦理訂房及投訴事宜；填寫每週的探訪報告。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
210	公共關係部主任／企業傳訊主任	協助公共關係部總監及經理組織及執行特別宣傳計劃；與報界及娛樂界聯絡；協助編輯酒店部的宣傳資料；以及一切其他與公共關係部相關的職務。
211	印刷房主任／美術總監／設計師／草圖設計員	督導印刷房職員；操作複印機，以印刷辦公室便箋及內部刊物；管理及執行酒店宣傳刊物的美術及攝影預算計劃；進行創作性設計，以達到酒店的市場拓展目標。
218	訂房部主任	督導訂房團隊及協助管理房間銷售策略；跟進及記錄部門數據，主動彌補以改善銷售和服務；督導及處理所有訂房及電話查詢。與酒店各部門協調以確保客人滿意。
255	團體聯絡主任／團體聯絡員	協調旅行團抵埗／離開事宜；與客務部維持緊密聯繫，協助製作建議書、合約和處理旅行團有關安排；協調旅行團抵步/離開事宜；與客務部緊密聯繫以確保客人滿意。收集客人回饋及更新團體動向。
<u>操作工級</u>		
402	繪圖員／攝影師／印刷房職員	根據管理階層的指示，為酒店的宣傳及特別活動製備美術作品；為酒店所辦活動拍攝社交照片；為顧客及管理階層提供有限度的攝影服務；製作紙本及攝製成蠟紙版，備妥及操作印刷設備和機器；調校及操作印字機，以便製作酒店刊物及宣傳品。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
405	訂房部文員／代理	處理各房間查詢、訂房及顧客服務要求；負責準備訂房確認書和有關報表。
客務部		
經理及專業人員級		
113	客務部總監／客務部經理	編製每三日、每週及每月的房間出租率預測；向管理階層及營業部職員就有關訂房情況、房間出租率預測及價目表等事宜提供意見並擔任協調工作；訂定每日非預訂房間的租金；監察出租房間的訂價；抽查貴賓客房；與行政總管協調，安排保養未出租房間；與信用部經理及保安部聯絡；為職員舉辦訓練課程；歡迎及款待貴賓。
114	房務部總監／房務部經理	督導客務部、庶務部、電話部、房口部、洗衣部、花店及小賣部的運作，並執行管理階層分配的其他職務；就訂房情況與營業及市場拓展部聯繫；就裝修工程及封閉客房進行維修保養事宜與房口部及工程部洽商；進行員工訓練。
督導及技術員級		
212	駐機場經理／駐機場總代表	督導酒店駐機場代表的工作，與其他酒店的駐機場代表聯絡，就貴賓及團體抵達事宜與行李部密切接觸；與航空公司及駐機場的酒店訂房中心聯絡。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
213	電話服務經理／ 電話房主任	保存一份所有住客的最新資料；操作傳呼系統；依照顧客的要求甄別來電；根據酒店用房率督導及編排職員值班時間表；登記每日長途電話收費及查核帳單。
214	大堂出納主任	核對及處理客務部一切支出；編製支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告；保存應收帳記錄；計算一切應付予旅行社的佣金；控制並平衡所有預付定金；處理會計上的爭議及疑問；編製每月應收帳款報告；訓練所有客務部出納員；每日簽發顧客帳單予客務部出納員，並跟進遺失支票；在每更完結時整理出納員的每日報告；為其他特別活動安排出納員。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
215	客務部副經理／ 前櫃部經理／ 接待處經理／副經理／ 值勤經理／夜班經理／ 客務服務經理／ 商務中心經理／ 行政樓層經理／ 服務式住宅經理／ 領班	批准回佣、房租折扣，接受個人及旅行支票；將一切異常事件及投訴記錄在值勤簿內；接待及協助所有在酒店留宿的貴賓；迎接及甄別住客；與保安部門保持密切聯絡，調查酒店內發生的失竊或其他事件；指揮操作工執行職務；在貴賓抵達前檢查所有貴賓房；每日審核夜間文員的工作報告；督導顧客關係主任；於值班時保管酒店的萬能鑰匙及傳呼機；督導所有客務部職員，就訂房情況與營業部協調；跟進信用部經理發出的客戶付款通知；處理因訂房事宜產生的問題和投訴；檢查賓客（特別是貴賓）抵達及離去名單；知會管理階層有關特別住客抵達或離去的消息，以及有關提高服務水準的情況；與行政人員級住客建立良好關係，並加以款待；為總經理安排會見或接觸因特別會議或活動而逗留的住客；視察特定的客房。
216	禮賓司／ 行李部總管	督導所有住客行李的處理工作；管理行李房內各項物件；在有需要時，與工程部協調各升降機的正常操作；根據房間出租情況編製行李生值班表；與保安部及房口部協調；為住客安排車輛服務。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
217	行李領班／ 行李部主任／ 運輸部主任／ 副禮賓司／ 泊車服務主任	督導大堂範圍內的住客服務以及行李生的工作；協助住客將包裹包裝及付運；在住客帶同行李離開酒店前，協助大堂出納員向住客收取未付帳款；安排將報紙／住客信件／留言送達住客房間；根據每日節目或團體活動安放告示牌。
219	接待處主任／ 總接待員／ 客務部主任／ 大堂服務主任	編製接待員輪值表；為住客安排適當房間；向訂房部提供每日住客離去資料；檢查房口部報告，以便控制每日客房供應，並將記錄與事實不符情況報告當值副經理；隨時將房間供應情況告知訂房部及駐機場代表；為住客保存最新的本地及各酒店資料；處理住客查詢。
<u>操作工級</u>		
403	駐機場代表	迎接剛抵達機場的住客並安排其前往酒店；與行李領班及總接待員協調有關行李處理及航機抵達／離開時間更改等事宜；聯絡機場內各航空公司的職員及酒店訂房中心。
404	行李生／聽差／司閻	提取及運送住客行李進入或離開酒店；陪同住客由大堂前往房間並介紹房間各項設備；為行政室人員辦事；派送報紙／住客信件；為貴賓操作升降機；確保旗幟正確懸掛。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
406	客務部文員／ 賓客服務主任／ 賓客服務員／ 前堂服務員／ 客戶關係主任／ 商務中心主任／ 行政樓層服務員	接待及登記所有單身住客、商業客戶及航空公司機員；向顧客介紹酒店的設施；處理所有到達及離開酒店住客的記錄；向單身住客確定一切本地結帳指示；向副經理報告有疑問的結帳指示；將房間鑰匙遞交顧客；為顧客提供有關本地的資料；宣傳酒店內舉辦的活動，於大堂接待員繁忙時予以幫助，並協助住客辦理付帳及離開酒店的手續；處理訂房要求；編寫每日抵達的住客名單，以及每日須特別注意的住客／貴賓名單；編訂最新的住客檔案記錄；預備確定訂房的單條及將抵達團體的名單；指揮大門入口交通及車輛停泊事宜；在酒店大門口為出入住客服務；應住客要求召喚的士或出租汽車；召喚行李生協助剛抵達酒店的住客。
407	電話接線生	負責本港及海外電話接線；提供呼喚起床服務；於辦公時間後與各部門保持緊密聯絡；為顧客提供查詢電話服務；熟悉所有酒店提供的服務及其辦公時間；依照管理階層指示處理緊急事件。
房口部		
經理及專業人員級		
115	房口部總監／ 行政管家／ 房口部經理	就各部門的布草、制服及清潔器具開支提交全年預算；監管及負責房口部一切相關事務；提供培訓給下屬。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
<u>督導及技術員級</u>		
220	副行政管家／ 房口部經理／ 房口部總管	協助及執行房口部總監、政總管、及經理的一切指示，清點及控制客房內物品數量；就客房保養方面與工程部協調；就市場價格比較及新產品試驗方面與採購部配合；就每日顧客入住或遷出情況與客務部聯絡，以便分配人手。
221	房口部督導員／ 助理管家／ 公眾地方主任／ 公眾地方部主任／ 公眾地方副主任／ 公眾地方管事	每日與所有早午班主管作簡短會議及編派每日工作；於清理工作完畢後抽查有住客及空置的房間；檢查所有公眾地方及後門各處是否已由滅蟲公司定期噴灑殺蟲劑；巡視所有貴賓預留房間；登記保存所有遺失及拾獲物品。
222	洗衣部經理／ 洗衣部主管／ 洗衣部主任	督導洗衣及乾衣部侍應生；訓練職員；為住客提供乾洗服務；依照規定將布草及制服分發予其他部門，以及減低洗衣成本；監督洗衣、熨衣、布草、乾衣工人；訓練初級員工，維持服務水準。
<u>操作工級</u>		
408	衣帽間侍應生／ 大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／ 衛生間服務員	清潔辦公室、公眾地方、各飲食部門及顧客洗手間；領取清潔用品、布草、廁紙等。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
409	布草修補員／ 制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	控制所有酒店內布草的供應及分配；檢查制服供應；貯藏及控制酒店內的物品補給；更新存貨記錄；檢查及修補職員制服及店內布草，在有需要時為住客提供服務；修補窗簾及布簾。
410	洗衣乾衣接待員／ 洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	操作所有布草處理設備及洗衣機器；將機器故障呈報洗衣部經理；處理床單及浴巾每日分發工作；安排將布草放入箱內供房口部使用；維持架上有充足的飲食用布草以備分發；經批准後領取物品，定期檢查洗衣質素；將乾、濕洗衣物分類；使用布條及標籤以正確辨別衣物；檢查及將衣物袋好以備送貨員分發。保存所有顧客物品記錄；預備洗衣乾衣帳單；處理辦公室其他日常職務。
411	衣物布草整理員／ 洗衣工人／熨工／ 檢查員／乾洗工	用熨斗及整熨機熨平衣服；將衣物放入巨型洗衣機、操作洗衣機及將衣物取出；經常檢查洗衣過程並保持所有設備清潔；將所有浴巾、床單及飲食用布草分類。
412	房口服務員／ 房間服務員／ 房口部文員／ 寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	清理客房，為住客提供服務；補充客房物品；保存住客取用的額外布草、吹髮器等物品的記錄，編製房口部每日及每月報告，接聽電話及處理辦公室日常事務。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
水療中心		
經理及專業人員級		
116	健康中心總監／ 健身中心總監／ 水療中心總監	在直屬下級（通常為經理）協助下，全權負責健康中心、健身中心及水療中心的管理及生意額，負責發展區內業務。
督導及技術員級		
223	健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師或主任	負責健康中心、健身中心及水療中心的日常運作及／或協助各中心總監管理或營運相關中心。督導相關支援職員。向酒店住客／會員／顧客推廣相關服務及計劃。提供顧客服務及處理預訂、查詢及投訴。向相關中心設施及器材使用者提供詳細及清晰的安全使用守則。把所有銷售記錄輸入電腦系統，並編製每日／每周／每月報告。
操作工級		
413	健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	就健康中心、健身中心及水療中心的運作提供支援服務。保養相關中心設施及器材。確保更衣室、儲物柜及按摩室的整潔。
414	按摩師／ 身體護理治療師	為住客、會員及顧客提供按摩及身體治療服務。提供按摩及身體治療服務。定期檢查按摩／身體治療零售庫的存量。為客人預備清潔毛巾。定期檢查毛巾的存量。為客人提供顧問服務，確保治療安全進行。

編號	職稱	工作說明
415	美容師／臉部護理治療師	為住客、會員及顧客提供面部護理／美容服務。提供面部治療服務。負責護理室的日常維修及保養。定期檢查美容護理產品的存量。為客人預備清潔毛巾及定期檢查毛巾的存量。為客人提供顧問服務，確保治療安全進行。
416	水療禮賓司	監察水療心的預約，解答客人有關水療治療及設施的提問，負責產品零售。處理預訂，引領客人到水療中心正確地點。把客人資料輸入資料庫。
417	救生員	負責泳池的日常運作。留意所有泳客並為不諳水性的泳客提供協助。於救護人員到場前提供急救護理。保持泳池及附近地方的清潔。監察泳池的出入通道。負責泳客更衣室及儲物柜的整潔。監察泳池水質的酸鹼度，氯氣濃度及溫度。應客人的要求提供小食及飲料服務。處理清潔及弄污的毛巾。與客人交談。執行預防措施避免泳池意外。向上級報告任何異常事件。於有需要時接替健康中心主任的職務。
花店／禮品店		
<u>督導及技術員級</u>		
224	花店經理或主任／禮品店經理或主任／	負責及執行花店及禮品店一切相關運作及業務。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
<u>操作工級</u>		
418	花店職員／ 禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	提供及支援與花店及禮品店一切服務及相關運作。
<u>工程部</u>		
<u>經理及專業人員級</u>		
117	工程總監／ 總工程師／ 技術經理／ 物業保養部經理	定期編製維修及保養的財政預算報告；就酒店工程事宜與外間承辦商接洽；徹底視察酒店所有建築；監察員工的工作表現；協助進行裝修工程；監察承辦商工作並與其聯繫。
<u>督導及技術員級</u>		
225	值勤工程師／ 物業保養主任／ 建築主任	監督值勤人員；將所需一切資料，及所有與工程有關的特別事項，記錄在工作日誌內。
226	管工／技術監督／ 助理工程師／ 視聽器材技術員／ 音響技術員	視察酒店的冷氣、音響及照明系統；就保養及維修工程與外間承辦商接洽。
<u>技工級</u>		
301	工程部技工（如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工）	維修整間酒店（包括餐廳、客房及公眾地方）的機電工程設備。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
保安部		
經理及專業人員級		
118	保安部總監／ 保安部經理／ 保安部副經理 總保安主任	知會各部門主管一切與內部保安有關的程序；與警方聯絡；安排職員進行安全訓練及防火演習；審查新聘僱員背景；調查所有在酒店內發生的失竊及其他事件。
督導及技術員級		
227	保安主任	負責執行知會各部門主管一切與內部保安有關的程序；協助保安部總監、經理或總保安主任處理一切保安相關事宜；協助安排職員進行安全訓練及防火演習；協助調查所有在酒店內發生的失竊及其他事件。
操作工級		
419	保安員／護衛員	巡查酒店內範圍；就所發生的事件進行全面調查；確保所有在酒店內發現的物件得以正確記錄及妥為保存；查察所有出口及後樓梯；在商場內、酒店入口及後門通道執行護衛工作；保護貴賓。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
餐飲部		
經理及專業人員級		
119	宴會部總監	編製宴會部市場拓展計劃；訂定有關價目、折扣的政策；提交每年營業及市場拓展預算；統籌與特別宣傳有關的各種公共關係活動；訂立爭取業務的目標；策劃、籌辦、督導及監管酒店宴會部推廣工作及營業額；就團體及會議業務發展本地及海外業務聯繫。
120	宴會部營業經理	策劃、組織、指導和管理酒店宴會部拓展活動；檢討飲食部市場及營業分析，以確定本地及海外市場需求；協助統籌公共關係活動；主持宴會部每日的簡短會議，控制顧客資料系統；提交宴會部每月營業報告，爭取旅遊及商業團體及會議業務；推行營業計劃；就宴會部短期預測與客務部經理聯繫。
121	行政總廚	訂立食物品質及製法標準；編訂新餐牌；就食品選購及貯存事宜與其他部門協調；督導廚房內員工的表現及紀律；視察及保養廚房設備；編製市場上貨品成本價目表及採購申請表。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
122	行政副經理(餐飲部)／ 餐飲部總監／ 餐飲部經理	策劃、組織、督導及控制宴會部設備的運作；分析營業成本及與採購部經理聯繫；訂定工資及營業成本，以便擬定食物和飲品的價格；改善服務程序及顧客關係；負責策劃特別食品、飲品節及其宣傳活動；就籌備宴會事宜與顧客接觸；與行政總廚師協調，編訂餐牌及分配人手；造訪其他機構以研究市場趨勢。
123	餐飲部副經理	協助宴會部經理，維持各項飲食出品及服務的水準；參與食品節的策劃及其他推廣活動。
<u>督導及技術員級</u>		
228	宴會部經理／ 宴會服務經理	督導宴會部一切活動及宴會部員工；為進行活動及其他特別節目安排工作細節，以及為酒店飲食服務洽商營業條件；評估宴會部營業計劃；修訂宴會日誌。
229	宴會部營業主任／ 宴會部聯絡主任	透過有創意的推銷方法，為宴會部及各飲食出品部賺取盈利。聯絡各部門確保宴會能順利進行。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
230	飲食部出納主任／ 出納員	核對及處理飲食部一切支出；編製飲食部支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告；保存飲食部應收帳記錄；控制並平衡所有預付定金；處理會計上的爭議及疑問；編製每月應收帳款報告；訓練所有飲食部出納員；每日簽發顧客帳單予飲食部出納員，並跟進遺失支票；在每更完結時整理出納員的每日報告；為其他特別活動安排出納員。
231	宴會部領班／ 酒店餐廳總管	督導及統籌餐廳員工的工作；安排訂座；歡迎並引領顧客就座；處理有關食品及服務的投訴；接單並轉交侍應生；協助編訂餐牌；按照程序指示進行工作；根據顧客要求作出改動；為各項活動安排宴會人手。
232	酒吧經理／調酒總管	確保酒類供應充足及以正牌出售；保持既定的邊際利潤；監督酒吧及服務設備的保養；編製工作程序表及監察員工的工作表現。
233	餐廳經理／ 出品部門經理／ 出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、客房飲食部經理）	全面督導餐廳及其服務，就顧客的意見及投訴向管理階層提供建議，按照預測及特別活動編排工作，訓練員工；維持對顧客的個別服務，就編訂餐牌事宜與行政總廚師聯絡；督導客房飲食部的工作，按照酒店用房率編排職員輪班班次；申領客房飲食服務必需品；訓練及督導客房飲食服務侍應生及寫單員。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
234	餅店經理或主任	負責及執行餅店一切相關運作及業務。
235	領班（宴會部）	負責替顧客落單然後交予廚房；或需即席為顧客切削肉類及烹製火焰菜式；顧客選擇酒類時向其提供意見並為其服務。
236	管事部總管／管事部經理	在每季盤存時與會計部合作；確保所有地方衛生清潔；編製員工工作表；督導銀器、瓷器、玻璃器皿與銅器的領取及存放程序；檢查所有廚具設備是否清潔。
237 *	副行政總廚	督導食物的烹調及上碟工作；安排日常的宴會活動；舉辦員工訓練課程；編製每週工作程序表；管理食物及其他存貨的提取情況，以及廚房間的傳遞工作。

* 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或督導員一職。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
238 *	冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	督導一切冷凍食物的製作；負責餐檯及食物的裝飾；每日檢查工作表及餐牌，以備分配工作；確保各飲食部門各種所需食物均準備妥當；以特定方式保留食譜及烹飪法的記錄；督導糕餅師傅製作粉糰、糕點、餅食、糖飾及牛油雕刻；操作飽餅房內的機器；保持糕餅品質符合行政總廚師所訂的標準；督導肉類、禽類、野味的燒烤工作，油炸食品、魚類的烹調工作，以及燒烤食品的伴碟工作；督導下層如何擺設以煮、炆及煎方式烹製的主菜及頭盤所有肉類、禽類及海鮮；為食物配汁及每日準備預製的食物材料；每日檢查凍房及冷藏設備的情況。
239	特色菜主廚	策劃、設計和督導外來菜式及各國特色食品的烹調工作。（如：日本菜、意大利菜、印度菜、泰國菜、韓國菜或東南亞特色菜等）
240	職員飯堂經理／職員飯堂主管／職員設施主管／職員餐廳主管	督導職員餐廳／飯堂的運作和活動，以及男女員工儲物室的管理。
241	酒管事／品酒師	推銷飲料；處理餐廳內各種酒類的存貨；對酒類有良好的認識，在顧客選飲時提供意見；調校酒類溫度。

* 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或督導員一職。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
<u>技工級</u>		
302	麵包師傅／糕餅師傅	為酒店製備、設計麵包及方包；監督糕點廚師學徒的工作；製備餅食、糕點、甜點。
303	廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	檢查每日及每週餐牌；使用廚房用具及陶製器具；從事不同類型烹調及膳食製備工作；檢查存貨；或需專長於處理調味汁、湯羹、燒烤、屠宰、魚類、凍肉及蔬菜。
<u>操作工級</u>		
420	餅店職員	提供及支援餅店一切服務及相關運作。
421	餐廳接待員	招呼並引領顧客就座；負責訂座登記；將客人意見轉達餐廳經理；記錄顧客的有關資料；在領班督導下，在指定崗位招待顧客；擺設餐具及收拾碗碟；熟知餐牌內每一菜式；與顧客保持良好關係，並提供殷勤服務。
422	初級侍應生／酒吧服務員／服務員	從廚房端送食物，清潔餐桌及更換檯布；認識餐牌上所列菜式。
423	清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	用手或機器清洗陶製碗碟、掃地、擦淨廚房內的不銹鋼櫃檯；清除垃圾；清潔爐灶及抽氣扇頂；運送碗碟至餐飲部。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
424	調酒員／冷飲櫃領班	根據飲品及雞尾酒製法調校各種分量的飲料；檢查酒類的供應；編製每日物品需求單，以待酒吧經理批准。
425	侍應生	在指定崗位內工作；負責擺設餐具及上菜；熟悉常見菜式的烹製方法及廚師每日推薦菜式。

酒店 — 中菜部

編號	職稱	工作說明
<u>經理及專業人員級</u>		
124 *	中菜部行政總廚／ 總廚（中菜部）	訂立酒店中菜廳內食物品質及製法標準；編訂新餐牌；就食品選購及貯存事宜與其他部門協調；督導廚房內員工的表現及紀律；視察及保養廚房設備；編製市場上貨品成本價目表及採購申請表。
125	餐廳經理（中菜部）	協調、管理酒樓工作及訓練員工，確保提供迅速及有禮貌的服務；向顧客建議菜單及菜式。
<u>督導及技術員級</u>		
242 *	助理行政廚師 (中菜部)	協助行政廚師訂立酒店中菜廳內食物品質及製法標準；編訂新餐牌；就食品選購及貯存事宜與其他部門協調；督導廚房內員工的表現及紀律；視察及保養廚房設備；以及培訓下屬等作。 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或主任一職。
243	中菜部副經理／ 中菜服務經理／ 營業部經理（中菜部）	參與協調中菜部工作、業務推廣及各項服務，與顧客保持良好關係；就食品推廣活動與供應商聯繫。

* 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或督導員一職。

酒店 — 中菜部

編號	職稱	工作說明
244	樓面部領班（中菜部） ／樓面部長（中菜部）	協助樓面部長督導及分派侍應生至各工作崗位；準備及檢查檯面擺設；與顧客聯絡；協助樓面經理進行桌位編排、人手編配、訓練、菜牌建議，以及編製員工當值表等工作。
245	傳菜部部長	督導傳菜員，根據廚房工作量安排當值表；就餐宴的結帳事宜與出納員聯絡；安排上菜程序。
246*	上什	負責製備調味汁料、魚翅湯、炸雞及為煎炒菜式加上配菜；負責蒸、烤及煎炒工作。
247*	打荷／廚房主管／ 普通廚師	督導上菜次序及時間；分派工作予見習廚師。
248*	燒烤廚師	負責擺設各種燒烤肉類拼盤；上碟前協助砧板分配肉類的分量；負責醃製及燒烤各樣菜式。
249*	頭鑊	督導調味汁、魚翅湯的製備，以及食物調味和煎炒工作。
250*	點心總廚	督導烹製點心、炒糯米飯、製作糖水及中式小點。
251*	二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	協助頭鑊及上什執行廚房內特定的工作；負責指定的烹調作業。

* 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或督導員一職。

酒店 — 中菜部

編號	職稱	工作說明
252*	三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	在上什督導下負責食物烹調，或廚房各部的特定工作。
253*	砧板	協助中菜部行政總廚師執行廚房行政工作；決定不同用途的肉食、禽類及海鮮的分量標準。
254*	二砧	負責烹調新鮮海產；準備蔬菜、禽類及配料作為湯底。
<u>技工級</u>		
304	見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	協助廚師製備各種菜式及處理廚房一般工作。
<u>操作工級</u>		
422	初級侍應生／酒吧服務員／服務員	從廚房端送食物，清潔餐桌及更換檯布；認識餐牌上所列菜式。
425	侍應生	在指定崗位內工作；負責擺設餐具及上菜；熟悉常見菜式的烹製方法及廚師每日推薦菜式。
426	點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	準備點心的餡料、麵糰、及麵類食品；準備蔬菜雕刻及伴碟；督導助手配搭適當分量；控制點心煎炸的時間及負責上碟；負責控制蒸點心的時間；準備海味、鮑魚、魚翅及鹽焗菜式的調味工作。

* 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或督導員一職。

酒店 — 中菜部

編號	職稱	工作說明
其他職位		
159	經理及專業人員級	
259	督導及技術員級	
359	技工級	
459	操作工級	
559	文員及其他員工級	貴機構現有職稱倘未有列入職務編號表內，而該職稱屬貴機構的主要職位，請列明職稱並根據其所屬技能等級扼要說明該職位的工作內容。此外請於調查問卷的第一至第三部份填寫有關資料。

酒店業二〇一一年力調查的職務編號表

<u>酒店業</u>		<u>酒店業</u>	
<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>編號</u>	<u>職稱</u>
<u>經理及專業人員級</u>			
101	總經理	110	公共關係部總監／ 公共關係部經理／ 企業傳訊總監／企業傳訊經理
102	駐店經理／行政副經理	111	市場拓展部經理／營業部經理
103	人事及培訓部總監／ 人力資源總監／ 人事及培訓部經理／ 人力資源經理	112	營業部經理（會議）／ 營業部經理（宴會）
		113	客務部總監／客務部經理
104	人事部經理／培訓部經理	114	房務部總監／房務部經理
105	財務總監／總會計師	115	房口部總監／行政管家／ 房口部經理
106	物料經理／採購經理	116	健康中心總監／健身中心總監／ 水療中心總監
107	電子資料處理部經理／ 電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	117	工程總監／總工程師／ 技術經理／物業保養部經理
108	飲食成本控制總監／ 成本控制主任	118	保安部總監／保安部經理／ 保安部副經理／總保安主任
109	市場拓展總監／營業總監／ 宣傳總監	119	宴會部總監
		120	宴會部營業經理

酒店業酒店業

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>編號</u>	<u>職稱</u>
121	行政總廚	204	信用部經理／信貸部經理
122	行政副經理（餐飲部）／ 餐飲部總監／餐飲部經理	205	副財務總監／採購部副經理
123	餐飲部副經理	206	總倉務主任／倉務主任
124	中菜部行政總廚／ 總廚（中菜部）	207	核數員／夜間核數員
125	餐廳經理（中菜部）	208	電子資料處理部主任／ 系統分析員
159	其他（經理及專業人員級）	209	客戶主任／營業主任／ 市場拓展部主任／ 團體營業聯絡主任
<u>督導員及技術員級</u>		210	公共關係部主任／ 企業傳訊主任
201	收益管理經理／ 訂房部經理／營收分析主任	211	印刷房主任／美術總監／ 設計師／草圖設計員
202	人事部主任／人力資源主任／ 培訓部主任／員工福利主任／ 員工關係主任	212	駐機場經理／駐機場總代表
203	會計主任（如：應收／ 付帳主任、存貨主任、 核數主任、信用部主任、 出納主任）	213	電話服務經理／電話房主任
		214	大堂出納主任

酒店業酒店業

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>編號</u>	<u>職稱</u>
215	客務部副經理／前櫃部經理／ 接待處經理／副經理／ 值勤經理／夜班經理／ 客務服務經理／商務中心經理／ 行政樓層經理／服務式住宅經理 ／領班	223	健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師或主任
216	禮賓司／行李部總管	224	花店經理或主任／ 禮品店經理或主任
217	行李領班／行李部主任／ 運輸部主任／副禮賓司／ 泊車服務主任	225	值勤工程師／物業保養主任／ 建築主任
218	訂房部主任	226	管工／技術監督／助理工程師／ 視聽器材技術員／音響技術員
219	接待處主任／總接待員／ 客務部主任／大堂服務主任	227	保安主任
220	副行政管家／房口部經理／ 房口部總管	228	宴會部經理／宴會服務經理
221	房口部督導員／助理管家／ 公眾地方主任／ 公眾地方部主任／ 公眾地方副主任／公眾地方管事	229	宴會部營業主任／ 宴會部聯絡主任
222	洗衣部經理／洗衣部主管／ 洗衣部主任	230	飲食部出納主任／出納員
		231	宴會部領班／酒店餐廳總管
		232	酒吧經理／調酒總管
		233	餐廳經理／出品部門經理／ 出品部門主管（咖啡廳、 大堂酒廊、客房飲食部經理）

酒店業酒店業

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>編號</u>	<u>職稱</u>
234	餅店經理或主任	246	上什
235	領班（宴會部）	247	打荷／廚房主管／普通廚師
236	管事部總管／管事部經理	248	燒烤廚師
237	副行政總廚	249	頭鑊
238	冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	250	點心總廚
		251	二廚（燒烤、點心、蔬菜、水桔）
239	特色菜主廚	252	三廚（燒烤、點心、蔬菜、水桔）
240	職員飯堂經理／職員飯堂主管／職員設施主管／職員餐廳主管	253	砧板
241	酒管事／品酒師	254	二砧
242	助理行政廚師（中菜部）	255	團體聯絡主任／團體聯絡員
243	中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）	259	其他（督導員及技術員級）
244	樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）		
245	傳菜部部長		

酒店業酒店業

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>編號</u>	<u>職稱</u>
技工級			
301	工程部技工（如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工）	404	行李生／聽差／司閽
302	麵包師傅／糕餅師傅	405	訂房部文員／代理
303	廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	406	客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／商務中心主任／行政樓層服務員
304	見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	407	電話接線生
359	其他（技工級）	408	衣帽間侍應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員
操作工級		409	布草修補員／制服及布草房侍應生／布草房助理／裁縫師
401	系統輔助操作員／電子資料處理操作員／網頁設計師	410	洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員（洗衣部）
402	繪圖員／攝影師／印刷房職員	411	衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工
403	駐機場代表		

酒店業

<u>編號</u>	<u>職稱</u>
412	房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／ 寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員
413	健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員
414	按摩師／身體護理治療師
415	美容師／臉部護理治療師
416	水療禮賓司
417	救生員
418	花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員
419	保安員／護衛員
420	餅店職員
421	餐廳接待員
422	初級侍應生／酒吧服務員／ 服務員

酒店業

<u>編號</u>	<u>職稱</u>
423	清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員
424	調酒員／冷飲櫃領班
425	侍應生
426	點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／ 蒸籠工／發乾貨員
459	其他（操作工級）
	<u>文員及其他員工級</u>
501	行政秘書／秘書／ 私人助理／行政部助理／ 行政部主任／行政助理
502	打字員／辦公室助理員／信差
503	人事部助理／培訓部助理／ 人事部文員／培訓部文員
504	會計部文員（薪酬／應收帳／ 應付帳／夜間核數文員／ 成本控制文員／採購文員／ 貨倉及收貨文員／ 成本統計文員）

酒店業

編號

職稱

559 其他（文員及其他員工級）

APPENDIX 5
STATISTICAL
TABLES
(TABLES 1 - 24)

附 錄 5
統 計 表
(表 1 - 24)

表 1：全職及兼職僱員人數

酒店業

門類	調查期間僱員人數				總計
	受訓者／學徒除外	按月薪	按日薪	按時薪	
酒店	30517	25	35	1520	32097
酒店中菜部	1860	-	-	20	1880
所有門類	32377	25	35	1540	33977

表 2：空缺數目及受訓者／學徒人數

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
經理／專業人員級						
總經理	109	4.87%	1	3.23%	-	-
駐店經理／行政副經理	79	3.53%	1	3.23%	-	-
人事及培訓部總監／人力資源總監／ 人事及培訓部經理／人力資源經理	100	4.46%	3	9.68%	-	-
人事部經理／培訓部經理	44	1.96%	-	-	-	-
財務總監／總會計師	127	5.67%	-	-	-	-
物料經理／採購經理	52	2.32%	-	-	-	-
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	54	2.41%	-	-	-	-
飲食成本控制總監／成本控制主任	30	1.34%	1	3.23%	-	-
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	164	7.32%	4	12.90%	-	-
公共關係部總監／公共關係部經理／ 企業傳訊總監／企業傳訊經理	74	3.30%	1	3.23%	-	-
市場拓展部經理／營業部經理	353	15.76%	5	16.13%	2	50%
營業部經理（會議）／ 營業部經理（宴會）	87	3.88%	3	9.68%	-	-
客務部總監／客務部經理	104	4.64%	4	12.90%	2	50%
房務部總監／房務部經理	48	2.14%	1	3.23%	-	-
房口部總監／行政管家／房口部經理	107	4.78%	-	-	-	-
健康中心總監／健身中心總監／ 水療中心總監	15	0.67%	1	3.23%	-	-
工程總監／總工程師／ 技術經理／物業保養部經理	126	5.63%	2	6.45%	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
經理／專業人員級（續）						
保安部總監／保安部經理／ 保安部副經理／總保安主任	85	3.79%	1	3.23%	-	-
宴會部總監	40	1.79%	-	-	-	-
宴會部營業經理	83	3.71%	-	-	-	-
行政總廚	106	4.73%	-	-	-	-
行政副經理（餐飲部）／ 餐飲部總監／餐飲部經理	81	3.62%	2	6.45%	-	-
餐飲部副經理	66	2.95%	1	3.23%	-	-
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	42	1.88%	-	-	-	-
餐廳經理（中菜部）	51	2.28%	-	-	-	-
其他	13	0.58%	-	-	-	-
小 計	2240	100%	31	100%	4	100%
督導員／技術員級						
收益管理經理／訂房部經理／ 營收分析主任	114	1.18%	1	0.64%	-	-
人事部主任／人力資源主任／ 培訓部主任／員工福利主任／ 員工關係主任	152	1.57%	-	-	-	-
會計主任（如：應收／付帳主任、 存貨主任、核數主任、信用部主任、 出納主任）	339	3.50%	-	-	-	-
信用部經理／信貸部經理	55	0.57%	-	-	-	-
副財務總監／採購部副經理	89	0.92%	2	1.28%	-	-
總倉務主任／倉務主任	75	0.77%	-	-	-	-
核數員／夜間核數員	66	0.68%	1	0.64%	-	-
電子資料處理部主任／系統分析員	68	0.70%	1	0.64%	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
督導員／技術員級（續）						
客戶主任／營業主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	491	5.06%	17	10.90%	-	-
公共關係部主任／企業傳訊主任	83	0.86%	2	1.28%	-	-
印刷房主任／美術總監／ 設計師／草圖設計員	56	0.58%	-	-	-	-
駐機場經理／駐機場總代表	18	0.19%	-	-	-	-
電話服務經理／電話房主任	101	1.04%	1	0.64%	-	-
大堂出納主任	17	0.18%	-	-	-	-
客務部副經理／前櫃部經理／ 接待處經理／副經理／值勤經理／ 夜班經理／客務服務經理／ 商務中心經理／行政樓層經理／ 服務式住宅經理／領班	626	6.46%	10	6.41%	1	100%
禮賓司／行李部總管	99	1.02%	-	-	-	-
行李領班／行李部主任／ 運輸部主任／副禮賓司／ 泊車服務主任	311	3.21%	4	2.56%	-	-
訂房部主任	83	0.86%	2	1.28%	-	-
接待處主任／總接待員／ 客務部主任／大堂服務主任	356	3.67%	11	7.05%	-	-
副行政管家／房口部經理／ 房口部總管	141	1.45%	1	0.64%	-	-
房口部督導員／助理管家／ 公眾地方主任／公眾地方部主任／ 公眾地方副主任／公眾地方管事	903	9.32%	8	5.13%	-	-
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	102	1.05%	2	1.28%	-	-
健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師或主任	74	0.76%	-	-	-	-
花店經理或主任／禮品店經理或主任	19	0.20%	-	-	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
督導員／技術員級（續）						
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	324	3.34%	10	6.41%	-	-
管工／技術監督／助理工程師／視聽器材技術員／音響技術員	283	2.92%	5	3.21%	-	-
保安主任	155	1.60%	4	2.56%	-	-
宴會部經理／宴會服務經理	114	1.18%	5	3.21%	-	-
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	166	1.71%	4	2.56%	-	-
飲食部出納主任／出納員	63	0.65%	-	-	-	-
宴會部領班／酒店餐廳總管	164	1.69%	1	0.64%	-	-
酒吧經理／調酒總管	39	0.40%	-	-	-	-
餐廳經理／出品部門經理／出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、客房飲食部經理）	358	3.69%	15	9.62%	-	-
餅店經理或主任	15	0.15%	2	1.28%	-	-
領班（宴會部）	1065	10.99%	24	15.38%	-	-
管事部總管／管事部經理	138	1.42%	1	0.64%	-	-
副行政總廚	212	2.19%	2	1.28%	-	-
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	807	8.32%	3	1.92%	-	-
特色菜主廚	149	1.54%	-	-	-	-
職員飯堂經理／職員飯堂主管／職員設施主管／職員餐廳主管	65	0.67%	-	-	-	-
酒管事／品酒師	30	0.31%	-	-	-	-
助理行政廚師（中菜部）	42	0.43%	1	0.64%	-	-
中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）	46	0.47%	1	0.64%	-	-
樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）	181	1.87%	5	3.21%	-	-
傳菜部部長	36	0.37%	-	-	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
督導員／技術員級（續）						
上什	93	0.96%	-	-	-	-
打荷／廚房主管／普通廚師	69	0.71%	2	1.28%	-	-
燒烤廚師	59	0.61%	-	-	-	-
頭鑊	56	0.58%	-	-	-	-
點心總廚	42	0.43%	-	-	-	-
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	144	1.49%	3	1.92%	-	-
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	153	1.58%	3	1.92%	-	-
砧板	44	0.45%	-	-	-	-
二砧	48	0.50%	-	-	-	-
團體聯絡主任／團體聯絡員	23	0.24%	-	-	-	-
其他	73	0.75%	2	1.28%	-	-
小 計	9694	100%	156	100%	1	100%
技工級						
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	1126	30.16%	46	54.12%	-	-
麵包師傅／糕餅師傅	292	7.82%	5	5.88%	1	12.50%
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	2097	56.16%	34	40%	7	87.50%
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	218	5.84%	-	-	-	-
其他	1	0.03%	-	-	-	-
小 計	3734	100%	85	100%	8	100%
操作工級						
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／網頁設計師	31	0.20%	-	-	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
操作工級（續）						
繪圖員／攝影師／印刷房職員	42	0.27%	-	-	-	-
駐機場代表	118	0.75%	-	-	2	3.57%
行李生／聽差／司閽	879	5.58%	26	4.84%	2	3.57%
訂房部文員／代理	223	1.42%	10	1.86%	2	3.57%
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／商務中心主任／ 行政樓層服務員	1851	11.75%	64	11.92%	22	39.29%
電話接線生	406	2.58%	10	1.86%	1	1.79%
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	1270	8.06%	30	5.59%	-	-
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	461	2.93%	2	0.37%	-	-
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	197	1.25%	-	-	-	-
衣物布草整理員／洗衣工人／ 熨工／檢查員／乾洗工	299	1.90%	10	1.86%	-	-
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	4205	26.70%	146	27.19%	5	8.93%
健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	230	1.46%	5	0.93%	-	-
按摩師／身體護理治療師	111	0.70%	1	0.19%	-	-
美容師／臉部護理治療師	30	0.19%	-	-	-	-
水療禮賓司	53	0.34%	-	-	-	-
救生員	122	0.77%	1	0.19%	-	-
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	62	0.39%	-	-	-	-

職稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人數	佔僱員人數百分率	人數	佔僱員人數百分率	人數	佔僱員人數百分率
操作工級（續）						
保安員／護衛員	590	3.75%	31	5.77%	-	-
餅店職員	38	0.24%	-	-	-	-
餐廳接待員	351	2.23%	13	2.42%	-	-
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	434	2.76%	38	7.08%	4	7.14%
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	1425	9.05%	27	5.03%	-	-
調酒員／冷飲櫃領班	137	0.87%	2	0.37%	-	-
侍應生	1848	11.73%	120	22.35%	18	32.14%
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	60	0.38%	-	-	-	-
其他	278	1.76%	1	0.19%	-	-
小計	15751	100%	537	100%	56	100%
文員及其他員工級						
行政秘書／秘書／私人助理／行政部助理／行政部主任／行政助理	353	36.85%	1	11.11%	1	16.67%
打字員／辦公室助理員／信差	19	1.98%	2	22.22%	-	-
人事部助理／培訓部助理／人事部文員／培訓部文員	78	8.14%	1	11.11%	1	16.67%
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	481	50.21%	3	33.33%	4	66.67%
其他	27	2.82%	2	22.22%	-	-
小計	958	100%	9	100%	6	100%
總計	32377	100%	818	100%	75	100%

表 2A：空缺數目及受訓者／學徒人數

門類 1：酒店

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
經理／專業人員級						
總經理	109	5.07%	1	3.23%	-	-
駐店經理／行政副經理	79	3.67%	1	3.23%	-	-
人事及培訓部總監／人力資源總監／ 人事及培訓部經理／人力資源經理	100	4.65%	3	9.68%	-	-
人事部經理／培訓部經理	44	2.05%	-	-	-	-
財務總監／總會計師	127	5.91%	-	-	-	-
物料經理／採購經理	52	2.42%	-	-	-	-
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	54	2.51%	-	-	-	-
飲食成本控制總監／成本控制主任	30	1.40%	1	3.23%	-	-
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	164	7.63%	4	12.90%	-	-
公共關係部總監／公共關係部經理／ 企業傳訊總監／企業傳訊經理	74	3.44%	1	3.23%	-	-
市場拓展部經理／營業部經理	353	16.42%	5	16.13%	2	50%
營業部經理（會議）／ 營業部經理（宴會）	87	4.05%	3	9.68%	-	-
客務部總監／客務部經理	104	4.84%	4	12.90%	2	50%
房務部總監／房務部經理	48	2.23%	1	3.23%	-	-
房口部總監／行政管家／房口部經理	107	4.98%	-	-	-	-
健康中心總監／健身中心總監／ 水療中心總監	15	0.70%	1	3.23%	-	-
工程總監／總工程師／ 技術經理／物業保養部經理	126	5.86%	2	6.45%	-	-
保安部總監／保安部經理／ 保安部副經理／總保安主任	85	3.95%	1	3.23%	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
經理／專業人員級（續）						
宴會部總監	40	1.86%	-	-	-	-
宴會部營業經理	83	3.86%	-	-	-	-
行政總廚	106	4.93%	-	-	-	-
行政副經理（餐飲部）／ 餐飲部總監／餐飲部經理	81	3.77%	2	6.45%	-	-
餐飲部副經理	66	3.07%	1	3.23%	-	-
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	3	0.14%	-	-	-	-
其他	13	0.60%	-	-	-	-
小 計	2150	100%	31	100%	4	100%
督導員／技術員級						
收益管理經理／訂房部經理／ 營收分析主任	114	1.31%	1	0.70%	-	-
人事部主任／人力資源主任／ 培訓部主任／員工福利主任／ 員工關係主任	152	1.74%	-	-	-	-
會計主任（如：應收／付帳主任、 存貨主任、核數主任、信用部主任、 出納主任）	339	3.89%	-	-	-	-
信用部經理／信貸部經理	55	0.63%	-	-	-	-
副財務總監／採購部副經理	89	1.02%	2	1.41%	-	-
總倉務主任／倉務主任	75	0.86%	-	-	-	-
核數員／夜間核數員	66	0.76%	1	0.70%	-	-
電子資料處理部主任／系統分析員	68	0.78%	1	0.70%	-	-
客戶主任／營業主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	491	5.63%	17	11.97%	-	-
公共關係部主任／企業傳訊主任	83	0.95%	2	1.41%	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
督導員／技術員級（續）						
印刷房主任／美術總監／ 設計師／草圖設計員	56	0.64%	-	-	-	-
駐機場經理／駐機場總代表	18	0.21%	-	-	-	-
電話服務經理／電話房主任	101	1.16%	1	0.70%	-	-
大堂出納主任	17	0.19%	-	-	-	-
客務部副經理／前櫃部經理／ 接待處經理／副經理／值勤經理／ 夜班經理／客務服務經理／ 商務中心經理／行政樓層經理／ 服務式住宅經理／領班	626	7.18%	10	7.04%	1	100%
禮賓司／行李部總管	99	1.14%	-	-	-	-
行李領班／行李部主任／ 運輸部主任／副禮賓司／ 泊車服務主任	311	3.57%	4	2.82%	-	-
訂房部主任	83	0.95%	2	1.41%	-	-
接待處主任／總接待員／ 客務部主任／大堂服務主任	356	4.08%	11	7.75%	-	-
副行政管家／房口部經理／ 房口部總管	141	1.62%	1	0.70%	-	-
房口部督導員／助理管家／ 公眾地方主任／公眾地方部主任／ 公眾地方副主任／公眾地方管事	903	10.36%	8	5.63%	-	-
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	102	1.17%	2	1.41%	-	-
健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師或主任	74	0.85%	-	-	-	-
花店經理或主任／禮品店經理或主任	19	0.22%	-	-	-	-
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	324	3.72%	10	7.04%	-	-
管工／技術監督／助理工程師／ 視聽器材技術員／音響技術員	283	3.25%	5	3.52%	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
督導員／技術員級（續）						
保安主任	155	1.78%	4	2.82%	-	-
宴會部經理／宴會服務經理	114	1.31%	5	3.52%	-	-
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	166	1.90%	4	2.82%	-	-
飲食部出納主任／出納員	63	0.72%	-	-	-	-
宴會部領班／酒店餐廳總管	164	1.88%	1	0.70%	-	-
酒吧經理／調酒總管	39	0.45%	-	-	-	-
餐廳經理／出品部門經理／ 出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、 客房飲食部經理）	358	4.11%	15	10.56%	-	-
餅店經理或主任	15	0.17%	2	1.41%	-	-
領班（宴會部）	1065	12.22%	24	16.90%	-	-
管事部總管／管事部經理	138	1.58%	1	0.70%	-	-
副行政總廚	212	2.43%	2	1.41%	-	-
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	807	9.26%	3	2.11%	-	-
特色菜主廚	149	1.71%	-	-	-	-
職員飯堂經理／職員飯堂主管／ 職員設施主管／職員餐廳主管	65	0.75%	-	-	-	-
酒管事／品酒師	30	0.34%	-	-	-	-
助理行政廚師（中菜部）	3	0.03%	-	-	-	-
上什	25	0.29%	-	-	-	-
打荷／廚房主管／普通廚師	10	0.11%	1	0.70%	-	-
燒烤廚師	1	0.01%	-	-	-	-
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	1	0.01%	-	-	-	-
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	1	0.01%	-	-	-	-
二砧	1	0.01%	-	-	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
督導員／技術員級（續）						
團體聯絡主任／團體聯絡員	23	0.26%	-	-	-	-
其他	68	0.78%	2	1.41%	-	-
小 計	8718	100%	142	100%	1	100%
技工級						
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	1126	31.97%	46	54.12%	-	-
麵包師傅／糕餅師傅	292	8.29%	5	5.88%	1	12.50%
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	2097	59.54%	34	40%	7	87.50%
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水桔)	6	0.17%	-	-	-	-
其他	1	0.03%	-	-	-	-
小 計	3522	100%	85	100%	8	100%
操作工級						
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／網頁設計師	31	0.20%	-	-	-	-
繪圖員／攝影師／印刷房職員	42	0.28%	-	-	-	-
駐機場代表	118	0.78%	-	-	2	3.85%
行李生／聽差／司閽	879	5.79%	26	5.11%	2	3.85%
訂房部文員／代理	223	1.47%	10	1.96%	2	3.85%
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／商務中心主任／ 行政樓層服務員	1851	12.20%	64	12.57%	22	42.31%
電話接線生	406	2.68%	10	1.96%	1	1.92%
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	1270	8.37%	30	5.89%	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
操作工級 (續)						
布草修補員／制服及布草房侍應生／布草房助理／裁縫師	461	3.04%	2	0.39%	-	-
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員 (洗衣部)	197	1.30%	-	-	-	-
衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工	299	1.97%	10	1.96%	-	-
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員 (房口部)／房口部聯絡員	4205	27.72%	146	28.68%	5	9.62%
健康中心支援職員／健身中心支援職員／水療中心服務員或支援職員	230	1.52%	5	0.98%	-	-
按摩師／身體護理治療師	111	0.73%	1	0.20%	-	-
美容師／臉部護理治療師	30	0.20%	-	-	-	-
水療禮賓司	53	0.35%	-	-	-	-
救生員	122	0.80%	1	0.20%	-	-
花店職員／禮品店職員／其他酒店內支援職員	62	0.41%	-	-	-	-
保安員／護衛員	590	3.89%	31	6.09%	-	-
餅店職員	38	0.25%	-	-	-	-
餐廳接待員	323	2.13%	13	2.55%	-	-
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	332	2.19%	22	4.32%	1	1.92%
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	1379	9.09%	27	5.30%	-	-
調酒員／冷飲櫃領班	137	0.90%	2	0.39%	-	-
侍應生	1506	9.93%	108	21.22%	17	32.69%
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	1	0.01%	-	-	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
操作工級（續）						
其他	273	1.80%	1	0.20%	-	-
小 計	15169	100%	509	100%	52	100%
文員及其他員工級						
行政秘書／秘書／私人助理／ 行政部助理／行政部主任／行政助理	353	36.85%	1	11.11%	1	16.67%
打字員／辦公室助理員／信差	19	1.98%	2	22.22%	-	-
人事部助理／培訓部助理／ 人事部文員／培訓部文員	78	8.14%	1	11.11%	1	16.67%
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／ 夜間核數文員／成本控制文員／ 採購文員／貨倉及收貨文員／ 成本統計文員）	481	50.21%	3	33.33%	4	66.67%
其他	27	2.82%	2	22.22%	-	-
小 計	958	100%	9	100%	6	100%
總 計	30517	100%	776	100%	71	100%

表 2B：空缺數目及受訓者／學徒人數

門類 2：酒店中菜部

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
經理／專業人員級						
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	39	43.33%	-	-	-	-
餐廳經理（中菜部）	51	56.67%	-	-	-	-
小 計	90	100%	-	-	-	-
督導員／技術員級						
助理行政廚師（中菜部）	39	4%	1	7.14%	-	-
中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）	46	4.71%	1	7.14%	-	-
樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）	181	18.55%	5	35.71%	-	-
傳菜部部長	36	3.69%	-	-	-	-
上什	68	6.97%	-	-	-	-
打荷／廚房主管／普通廚師	59	6.05%	1	7.14%	-	-
燒烤廚師	58	5.94%	-	-	-	-
頭鑊	56	5.74%	-	-	-	-
點心總廚	42	4.30%	-	-	-	-
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	143	14.65%	3	21.43%	-	-
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	152	15.57%	3	21.43%	-	-
砧板	44	4.51%	-	-	-	-
二砧	47	4.82%	-	-	-	-
其他	5	0.51%	-	-	-	-
小 計	976	100%	14	100%	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
技工級						
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水柏)	212	100%	-	-	-	-
小 計	212	100%	-	-	-	-
操作工級						
餐廳接待員	28	4.81%	-	-	-	-
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	102	17.53%	16	57.14%	3	75%
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	46	7.90%	-	-	-	-
待應生	342	58.76%	12	42.86%	1	25%
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／ 蒸籠工／發乾貨員	59	10.14%	-	-	-	-
其他	5	0.86%	-	-	-	-
小 計	582	100%	28	100%	4	100%
總 計	1860	100%	42	100%	4	100%

表 3: 僱員宣有的教育程度

(受訓者／學徒除外)

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

職稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其他	拒絕回答	總計
經理／專業人員級									
總經理	90	4	1	-	-	-	-	14	109
駐店經理／行政副經理	65	1	4	-	-	-	-	9	79
人事及培訓部總監／人力資源總監／ 人事及培訓部經理／人力資源經理	83	5	1	-	-	-	-	11	100
人事部經理／培訓部經理	38	-	-	-	1	-	-	5	44
財務總監／總會計師	99	10	4	-	-	-	-	14	127
物料經理／採購經理	29	17	1	-	-	-	-	5	52
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	36	9	3	-	-	-	-	6	54
飲食成本控制總監／成本控制主任	21	2	3	-	-	-	-	4	30
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	127	13	3	-	-	-	-	21	164

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級（續）									
公共關係部總監／公共關係部經理／ 企業傳訊總監／企業傳訊經理	59	4	-	-	-	-	-	11	74
市場拓展部經理／營業部經理	205	101	13	1	-	-	-	33	353
營業部經理（會議）／ 營業部經理（宴會）	60	17	-	-	-	-	-	10	87
客務部總監／客務部經理	68	14	3	2	-	-	-	17	104
房務部總監／房務部經理	22	12	4	-	-	-	-	10	48
房口部總監／行政管家／房口部經理	42	28	18	1	3	-	-	15	107
健康中心總監／健身中心總監／ 水療中心總監	12	-	-	-	-	-	-	3	15
工程總監／總工程師／ 技術經理／物業保養部經理	67	24	14	2	1	-	-	18	126
保安部總監／保安部經理／ 保安部副經理／總保安主任	34	17	18	1	5	-	-	10	85
宴會部總監	30	5	2	-	-	-	-	3	40
宴會部營業經理	56	20	4	-	-	-	-	3	83
行政總廚	29	24	27	5	4	2	-	15	106

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級（續）									
行政副經理（餐飲部）／ 餐飲部總監／餐飲部經理	38	20	7	1	-	-	-	15	81
餐飲部副經理	37	15	4	1	3	-	-	6	66
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	-	7	18	5	2	-	-	10	42
餐廳經理（中菜部）	1	9	23	6	1	-	-	11	51
其他	12	-	-	-	-	-	-	1	13
小 計	1360	378	175	25	20	2	-	280	2240
督導員／技術員級									
收益管理經理／訂房部經理／ 營收分析主任	25	54	21	1	2	-	-	11	114
人事部主任／人力資源主任／ 培訓部主任／員工福利主任／ 員工關係主任	47	65	17	2	3	-	-	18	152
會計主任（如：應收／付帳主任、 存貨主任、核數主任、信用部主任、 出納主任）	40	158	79	24	9	-	-	29	339
信用部經理／信貸部經理	15	28	3	-	2	-	-	7	55

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）									
副財務總監／採購部副經理	11	32	14	4	10	-	-	18	89
總倉務主任／倉務主任	1	15	24	5	24	-	-	6	75
核數員／夜間核數員	8	30	15	1	1	-	-	11	66
電子資料處理部主任／系統分析員	13	29	15	6	-	-	-	5	68
客戶主任／營業主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	89	189	125	19	13	-	-	56	491
公共關係部主任／企業傳訊主任	28	31	7	-	-	-	-	17	83
印刷房主任／美術總監／ 設計師／草圖設計員	1	6	40	-	2	-	-	7	56
駐機場經理／駐機場總代表	2	5	10	1	-	-	-	-	18
電話服務經理／電話房主任	7	34	37	9	2	-	-	12	101
大堂出納主任	-	8	1	3	-	-	-	5	17
客務部副經理／前櫃部經理／ 接待處經理／副經理／值勤經理／ 夜班經理／客務服務經理／ 商務中心經理／行政樓層經理／ 服務式住宅經理／領班	97	244	136	40	14	-	-	95	626

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）									
禮賓司／行李部總管	2	24	37	10	15	-	-	11	99
行李領班／行李部主任／ 運輸部主任／副禮賓司／ 泊車服務主任	20	30	139	45	44	-	-	33	311
訂房部主任	3	22	19	4	2	-	-	33	83
接待處主任／總接待員／ 客務部主任／大堂服務主任	20	98	141	41	35	-	-	21	356
副行政管家／房口部經理／ 房口部總管	9	34	55	10	8	-	-	25	141
房口部督導員／助理管家／ 公眾地方主任／公眾地方部主任／ 公眾地方副主任／公眾地方管事	10	96	417	167	77	4	-	132	903
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	-	21	52	9	10	-	-	10	102
健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師或主任	-	17	20	15	-	-	-	22	74
花店經理或主任／禮品店經理或主任	1	-	3	8	2	-	-	5	19

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）									
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	11	72	128	49	16	2	-	46	324
管工／技術監督／助理工程師／ 視聽器材技術員／音響技術員	1	23	117	98	9	-	1	34	283
保安主任	3	17	25	49	43	-	-	18	155
宴會部經理／宴會服務經理	17	31	32	20	5	-	-	9	114
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	31	36	78	5	6	-	-	10	166
飲食部出納主任／出納員	-	12	33	3	5	-	-	10	63
宴會部領班／酒店餐廳總管	-	17	62	33	20	-	-	32	164
酒吧經理／調酒總管	4	4	14	3	3	-	-	11	39
餐廳經理／出品部門經理／ 出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、 客房飲食部經理）	22	82	139	57	20	-	-	38	358
餅店經理或主任	-	-	8	1	-	-	-	6	15
領班（宴會部）	-	119	385	310	114	-	-	137	1065
管事部總管／管事部經理	1	11	66	21	30	-	-	9	138

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）									
副行政總廚	-	19	67	28	62	2	-	34	212
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	-	51	306	128	253	3	-	66	807
特色菜主廚	-	1	47	19	41	-	-	41	149
職員飯堂經理／職員飯堂主管／ 職員設施主管／職員餐廳主管	-	10	10	37	4	-	-	4	65
酒管事／品酒師	1	2	4	14	4	-	-	5	30
助理行政廚師（中菜部）	-	4	5	14	8	-	-	11	42
中菜部副經理／中菜服務經理／ 營業部經理（中菜部）	-	7	8	18	4	-	-	9	46
樓面部領班（中菜部）／ 樓面部長（中菜部）	-	7	40	51	24	-	-	59	181
傳菜部部長	-	-	4	1	12	1	-	18	36
上什	-	-	17	13	44	-	3	16	93
打荷／廚房主管／普通廚師	-	-	2	11	53	-	-	3	69
燒烤廚師	-	-	3	8	18	1	1	28	59
頭鑊	-	-	3	7	28	1	2	15	56

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）									
點心總廚	-	-	2	11	15	1	2	11	42
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水柏）	-	-	8	16	54	2	7	57	144
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水柏）	-	-	5	22	61	2	14	49	153
砧板	-	-	1	12	9	1	5	16	44
二砧	-	-	-	5	16	2	7	18	48
團體聯絡主任／團體聯絡員	1	4	5	-	2	-	-	11	23
其他	31	1	27	8	5	-	-	1	73
小 計	572	1800	3078	1496	1263	22	42	1421	9694
技工級									
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	-	-	146	429	296	104	11	140	1126
麵包師傅／糕餅師傅	-	-	47	106	71	31	4	33	292
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	-	-	195	624	444	510	14	310	2097

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
技工級（續）									
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水桔)	-	-	4	6	81	11	11	105	218
其他	-	-	-	-	1	-	-	-	1
小 計	-	-	392	1165	893	656	40	588	3734
操作工級									
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／網頁設計師	5	7	2	4	9	-	-	4	31
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	-	-	5	37	-	-	-	42
駐機場代表	-	35	8	13	59	-	-	3	118
行李生／聽差／司閽	-	5	48	125	479	98	-	124	879
訂房部文員／代理	2	2	85	31	81	-	-	22	223
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／商務中心主任／ 行政樓層服務員	66	119	415	122	870	8	-	251	1851
電話接線生	36	26	58	58	150	16	-	62	406

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
操作工級（續）									
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	-	-	-	42	124	720	188	196	1270
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	-	-	-	30	127	209	48	47	461
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	-	-	-	15	62	88	14	18	197
衣物布草整理員／洗衣工人／ 熨工／檢查員／乾洗工	-	-	-	-	127	140	29	3	299
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	-	-	96	491	1041	1757	251	569	4205
健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	-	3	8	63	90	8	-	58	230
按摩師／身體護理治療師	-	-	40	22	28	-	-	21	111
美容師／臉部護理治療師	-	-	-	12	16	-	-	2	30
水療禮賓司	-	17	8	2	18	-	-	8	53
救生員	-	-	20	29	22	22	-	29	122

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
操作工級（續）									
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	-	3	1	-	22	-	-	36	62
保安員／護衛員	-	-	42	28	331	95	5	89	590
餅店職員	-	-	3	-	35	-	-	-	38
餐廳接待員	-	-	61	63	188	4	-	35	351
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	-	15	65	219	62	1	72	434
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	-	-	-	-	48	921	250	206	1425
調酒員／冷飲櫃領班	-	2	19	25	66	3	-	22	137
侍應生	-	18	218	252	894	76	-	390	1848
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／ 蒸籠工／發乾貨員	-	-	1	23	17	9	6	4	60
其他	-	-	-	15	93	116	6	48	278
小 計	109	237	1148	1535	5253	4352	798	2319	15751

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
文員及其他員工級									
行政秘書／秘書／私人助理／ 行政部助理／行政部主任／行政助理	15	44	100	24	125	-	-	45	353
打字員／辦公室助理員／信差	-	-	-	3	16	-	-	-	19
人事部助理／培訓部助理／ 人事部文員／培訓部文員	11	1	21	10	23	-	-	12	78
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／ 夜間核數文員／成本控制文員／ 採購文員／貨倉及收貨文員／ 成本統計文員）	-	30	72	116	178	-	-	85	481
其他	1	1	-	3	14	-	-	8	27
小 計	27	76	193	156	356	-	-	150	958
總 計	2068	2491	4986	4377	7785	5032	880	4758	32377

表 3A : 僱員宣有的教育程度

(受訓者／學徒除外)

門類 1: 酒店

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級									
總經理	90	4	1	-	-	-	-	14	109
駐店經理／行政副經理	65	1	4	-	-	-	-	9	79
人事及培訓部總監／人力資源總監／ 人事及培訓部經理／人力資源經理	83	5	1	-	-	-	-	11	100
人事部經理／培訓部經理	38	-	-	-	1	-	-	5	44
財務總監／總會計師	99	10	4	-	-	-	-	14	127
物料經理／採購經理	29	17	1	-	-	-	-	5	52
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	36	9	3	-	-	-	-	6	54
飲食成本控制總監／成本控制主任	21	2	3	-	-	-	-	4	30
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	127	13	3	-	-	-	-	21	164
公共關係部總監／公共關係部經理／ 企業傳訊總監／企業傳訊經理	59	4	-	-	-	-	-	11	74

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級（續）									
市場拓展部經理／營業部經理	205	101	13	1	-	-	-	33	353
營業部經理（會議）／ 營業部經理（宴會）	60	17	-	-	-	-	-	10	87
客務部總監／客務部經理	68	14	3	2	-	-	-	17	104
房務部總監／房務部經理	22	12	4	-	-	-	-	10	48
房口部總監／行政管家／房口部經理	42	28	18	1	3	-	-	15	107
健康中心總監／健身中心總監／ 水療中心總監	12	-	-	-	-	-	-	3	15
工程總監／總工程師／ 技術經理／物業保養部經理	67	24	14	2	1	-	-	18	126
保安部總監／保安部經理／ 保安部副經理／總保安主任	34	17	18	1	5	-	-	10	85
宴會部總監	30	5	2	-	-	-	-	3	40
宴會部營業經理	56	20	4	-	-	-	-	3	83
行政總廚	29	24	27	5	4	2	-	15	106
行政副經理（餐飲部）／ 餐飲部總監／餐飲部經理	38	20	7	1	-	-	-	15	81

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級（續）									
餐飲部副經理	37	15	4	1	3	-	-	6	66
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	-	-	3	-	-	-	-	-	3
其他	12	-	-	-	-	-	-	1	13
小 計	1359	362	137	14	17	2	-	259	2150
督導員／技術員級									
收益管理經理／訂房部經理／ 營收分析主任	25	54	21	1	2	-	-	11	114
人事部主任／人力資源主任／ 培訓部主任／員工福利主任／ 員工關係主任	47	65	17	2	3	-	-	18	152
會計主任（如：應收／付帳主任、 存貨主任、核數主任、信用部主任、 出納主任）	40	158	79	24	9	-	-	29	339
信用部經理／信貸部經理	15	28	3	-	2	-	-	7	55
副財務總監／採購部副經理	11	32	14	4	10	-	-	18	89
總倉務主任／倉務主任	1	15	24	5	24	-	-	6	75
核數員／夜間核數員	8	30	15	1	1	-	-	11	66

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）									
電子資料處理部主任／系統分析員	13	29	15	6	-	-	-	5	68
客戶主任／營業主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	89	189	125	19	13	-	-	56	491
公共關係部主任／企業傳訊主任	28	31	7	-	-	-	-	17	83
印刷房主任／美術總監／ 設計師／草圖設計員	1	6	40	-	2	-	-	7	56
駐機場經理／駐機場總代表	2	5	10	1	-	-	-	-	18
電話服務經理／電話房主任	7	34	37	9	2	-	-	12	101
大堂出納主任	-	8	1	3	-	-	-	5	17
客務部副經理／前櫃部經理／ 接待處經理／副經理／值勤經理／ 夜班經理／客務服務經理／ 商務中心經理／行政樓層經理／ 服務式住宅經理／領班	97	244	136	40	14	-	-	95	626
禮賓司／行李部總管	2	24	37	10	15	-	-	11	99
行李領班／行李部主任／ 運輸部主任／副禮賓司／ 泊車服務主任	20	30	139	45	44	-	-	33	311

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）									
訂房部主任	3	22	19	4	2	-	-	33	83
接待處主任／總接待員／ 客務部主任／大堂服務主任	20	98	141	41	35	-	-	21	356
副行政管家／房口部經理／ 房口部總管	9	34	55	10	8	-	-	25	141
房口部督導員／助理管家／ 公眾地方主任／公眾地方部主任／ 公眾地方副主任／公眾地方管事	10	96	417	167	77	4	-	132	903
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	-	21	52	9	10	-	-	10	102
健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師或主任	-	17	20	15	-	-	-	22	74
花店經理或主任／禮品店經理或主任	1	-	3	8	2	-	-	5	19
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	11	72	128	49	16	2	-	46	324
管工／技術監督／助理工程師／ 視聽器材技術員／音響技術員	1	23	117	98	9	-	1	34	283
保安主任	3	17	25	49	43	-	-	18	155
宴會部經理／宴會服務經理	17	31	32	20	5	-	-	9	114

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）									
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	31	36	78	5	6	-	-	10	166
飲食部出納主任／出納員	-	12	33	3	5	-	-	10	63
宴會部領班／酒店餐廳總管	-	17	62	33	20	-	-	32	164
酒吧經理／調酒總管	4	4	14	3	3	-	-	11	39
餐廳經理／出品部門經理／ 出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、 客房飲食部經理）	22	82	139	57	20	-	-	38	358
餅店經理或主任	-	-	8	1	-	-	-	6	15
領班（宴會部）	-	119	385	310	114	-	-	137	1065
管事部總管／管事部經理	1	11	66	21	30	-	-	9	138
副行政總廚	-	19	67	28	62	2	-	34	212
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	-	51	306	128	253	3	-	66	807
特色菜主廚	-	1	47	19	41	-	-	41	149
職員飯堂經理／職員飯堂主管／ 職員設施主管／職員餐廳主管	-	10	10	37	4	-	-	4	65
酒管事／品酒師	1	2	4	14	4	-	-	5	30

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）									
助理行政廚師（中菜部）	-	-	-	3	-	-	-	-	3
上什	-	-	1	4	20	-	-	-	25
打荷／廚房主管／普通廚師	-	-	-	2	8	-	-	-	10
燒烤廚師	-	-	-	-	1	-	-	-	1
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	-	1	-	-	-	-	1
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	-	1	-	-	-	-	1
二砧	-	-	-	1	-	-	-	-	1
團體聯絡主任／團體聯絡員	1	4	5	-	2	-	-	11	23
其他	31	1	22	8	5	-	-	1	68
小 計	572	1782	2976	1319	946	11	1	1111	8718
技工級									
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	-	-	146	429	296	104	11	140	1126
麵包師傅／糕餅師傅	-	-	47	106	71	31	4	33	292

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
技工級（續）									
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	-	-	195	624	444	510	14	310	2097
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	-	-	-	-	6	-	-	-	6
其他	-	-	-	-	1	-	-	-	1
小 計	-	-	388	1159	818	645	29	483	3522
操作工級									
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／網頁設計師	5	7	2	4	9	-	-	4	31
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	-	-	5	37	-	-	-	42
駐機場代表	-	35	8	13	59	-	-	3	118
行李生／聽差／司閽	-	5	48	125	479	98	-	124	879
訂房部文員／代理	2	2	85	31	81	-	-	22	223
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／商務中心主任／ 行政樓層服務員	66	119	415	122	870	8	-	251	1851
電話接線生	36	26	58	58	150	16	-	62	406

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
操作工級（續）									
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	-	-	-	42	124	720	188	196	1270
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	-	-	-	30	127	209	48	47	461
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	-	-	-	15	62	88	14	18	197
衣物布草整理員／洗衣工人／ 熨工／檢查員／乾洗工	-	-	-	-	127	140	29	3	299
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	-	-	96	491	1041	1757	251	569	4205
健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	-	3	8	63	90	8	-	58	230
按摩師／身體護理治療師	-	-	40	22	28	-	-	21	111
美容師／臉部護理治療師	-	-	-	12	16	-	-	2	30
水療禮賓司	-	17	8	2	18	-	-	8	53
救生員	-	-	20	29	22	22	-	29	122

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
操作工級（續）									
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	-	3	1	-	22	-	-	36	62
保安員／護衛員	-	-	42	28	331	95	5	89	590
餅店職員	-	-	3		35	-	-	-	38
餐廳接待員	-	-	43	63	178	4	-	35	323
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	-	6	47	184	60	-	35	332
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	-	-	-	-	35	906	235	203	1379
調酒員／冷飲櫃領班	-	2	19	25	66	3	-	22	137
待應生	-	-	189	198	766	64	-	289	1506
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／ 蒸籠工／發乾貨員	-	-	-	-	-	1	-	-	1
其他	-	-	-	15	93	115	6	44	273
小 計	109	219	1091	1440	5050	4314	776	2170	15169
文員及其他員工級									
行政秘書／秘書／私人助理／ 行政部助理／行政部主任／行政助理	15	44	100	24	125	-	-	45	353

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
文員及其他員工級 (續)									
打字員／辦公室助理員／信差	-	-	-	3	16	-	-	-	19
人事部助理／培訓部助理／ 人事部文員／培訓部文員	11	1	21	10	23	-	-	12	78
會計部文員 (薪酬／應收帳／應付帳／ 夜間核數文員／成本控制文員／ 採購文員／貨倉及收貨文員／ 成本統計文員)	-	30	72	116	178	-	-	85	481
其他	1	1	-	3	14	-	-	8	27
小 計	27	76	193	156	356	-	-	150	958
總 計	2067	2439	4785	4088	7187	4972	806	4173	30517

表 3B：僱員宣有的教育程度

(受訓者／學徒除外)

門類 2：酒店中菜部

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級									
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	-	7	15	5	2	-	-	10	39
餐廳經理（中菜部）	1	9	23	6	1	-	-	11	51
小 計	1	16	38	11	3	-	-	21	90
督導員／技術員級									
助理行政廚師（中菜部）	-	4	5	11	8	-	-	11	39
中菜部副經理／中菜服務經理／ 營業部經理（中菜部）	-	7	8	18	4	-	-	9	46
樓面部領班（中菜部）／ 樓面部長（中菜部）	-	7	40	51	24	-	-	59	181
傳菜部部長	-	-	4	1	12	1	-	18	36
上什	-	-	16	9	24	-	3	16	68
打荷／廚房主管／普通廚師	-	-	2	9	45	-	-	3	59

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）									
燒烤廚師	-	-	3	8	17	1	1	28	58
頭饅	-	-	3	7	28	1	2	15	56
點心總廚	-	-	2	11	15	1	2	11	42
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	8	15	54	2	7	57	143
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	5	21	61	2	14	49	152
砧板	-	-	1	12	9	1	5	16	44
二砧	-	-	-	4	16	2	7	18	47
其他	-	-	5	-	-	-	-	-	5
小 計	-	18	102	177	317	11	41	310	976
技工級									
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	-	-	4	6	75	11	11	105	212
小 計	-	-	4	6	75	11	11	105	212
操作工級									
餐廳接待員	-	-	18	-	10	-	-	-	28

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
操作工級（續）									
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	-	9	18	35	2	1	37	102
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	-	-	-	-	13	15	15	3	46
待應生	-	18	29	54	128	12	-	101	342
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／ 蒸籠工／發乾貨員	-	-	1	23	17	8	6	4	59
其他	-	-	-	-	-	1	-	4	5
小 計	-	18	57	95	203	38	22	149	582
總 計	1	52	201	289	598	60	74	585	1860

表 4: 根據每月收入幅度分布的僱員人數

(受訓者／學徒除外)

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級											
總經理	-	-	-	-	4	8	4	10	44	39	109
駐店經理／行政副經理	-	-	-	5	4	5	7	7	26	25	79
人事及培訓部總監／人力資源總監／ 人事及培訓部經理／人力資源經理	-	-	-	1	8	14	9	14	18	36	100
人事部經理／培訓部經理	-	-	1	1	2	9	10	6	4	11	44
財務總監／總會計師	-	-	-	12	7	6	13	19	29	41	127
物料經理／採購經理	-	-	-	1	13	7	7	7	3	14	52
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	-	-	-	4	8	4	7	11	3	17	54
飲食成本控制總監／成本控制主任	-	-	-	1	3	5	1	4	3	13	30
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	-	-	-	1	11	9	14	40	36	53	164
公共關係部總監／公共關係部經理／ 企業傳訊總監／企業傳訊經理	-	-	-	3	7	4	4	18	11	27	74

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級（續）											
市場拓展部經理／營業部經理	-	-	-	19	54	49	32	83	2	114	353
營業部經理（會議）／ 營業部經理（宴會）	-	-	-	2	4	16	7	36	-	22	87
客務部總監／客務部經理	-	-	-	4	11	17	14	12	9	37	104
房務部總監／房務部經理	-	-	-	-	9	2	1	8	9	19	48
房口部總監／行政管家／房口部經理	-	-	-	4	13	17	16	21	4	32	107
健康中心總監／健身中心總監／ 水療中心總監	-	-	-	-	-	2	-	3	2	8	15
工程總監／總工程師／ 技術經理／物業保養部經理	-	-	-	5	14	12	13	20	20	42	126
保安部總監／保安部經理／ 保安部副經理／總保安主任	-	-	2	13	9	10	11	10	1	29	85
宴會部總監	-	-	-	-	-	2	3	8	13	14	40
宴會部營業經理	-	-	-	1	9	21	23	12	-	17	83
行政總廚	-	-	-	3	12	13	13	16	19	30	106
行政副經理（餐飲部）／ 餐飲部總監／餐飲部經理	-	-	-	1	6	7	8	11	15	33	81
餐飲部副經理	-	-	-	1	9	21	-	14	8	13	66

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級（續）											
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	-	-	-		2	7	5	3	11	14	42
餐廳經理（中菜部）	-	-	-	10	11	6	2	6	2	14	51
其他	-	-	-	1	3	2	-	5	-	2	13
小 計	-	-	3	93	233	275	224	404	292	716	2240
督導員／技術員級											
收益管理經理／訂房部經理／營收分析主任	-	-	3	29	48	6	3	4	1	20	114
人事部主任／人力資源主任／培訓部主任／員工福利主任／員工關係主任	-	-	30	77	22	3	-	-	-	20	152
會計主任（如：應收／付帳主任、存貨主任、核數主任、信用部主任、出納主任）	-	-	39	168	90	1	-	1	-	40	339
信用部經理／信貸部經理	-	-	2	14	27	1	3	-	-	8	55
副財務總監／採購部副經理	-	6	10	24	18	4	1	2	1	23	89
總倉務主任／倉務主任	-	-	26	29	11	-	-	-	-	9	75
核數員／夜間核數員	-	-	14	24	13	-	-	-	-	15	66

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）											
電子資料處理部主任／系統分析員	-	-	10	39	12	-	1	-	-	6	68
客戶主任／營業主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	-	-	154	173	97	-	-	-	-	67	491
公共關係部主任／企業傳訊主任	-	-	25	24	18	-	-	-	-	16	83
印刷房主任／美術總監／ 設計師／草圖設計員	-	1	6	15	27	-	-	-	-	7	56
駐機場經理／駐機場總代表	-	-	1	11	5	-	-	-	-	1	18
電話服務經理／電話房主任	-	-	19	40	29	3	-	-	-	10	101
大堂出納主任	-	-	-	10	2	-	-	-	-	5	17
客務部副經理／前櫃部經理／ 接待處經理／副經理／值勤經理／ 夜班經理／客務服務經理／ 商務中心經理／行政樓層經理／ 服務式住宅經理／領班	-	-	25	262	203	20	8	-	-	108	626
禮賓司／行李部總管	-	5	13	47	16	8	-	1	-	9	99
行李領班／行李部主任／ 運輸部主任／副禮賓司／ 泊車服務主任	-	3	147	88	39	-	-	-	-	34	311
訂房部主任	-	-	24	34	5	-	-	-	-	20	83

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）											
接待處主任／總接待員／ 客務部主任／大堂服務主任	-	-	105	179	31	-	-	-	-	41	356
副行政管家／房口部經理／ 房口部總管	-	-	12	51	45	9	-	-	1	23	141
房口部督導員／助理管家／ 公眾地方主任／公眾地方部主任／ 公眾地方副主任／公眾地方管事	-	-	335	364	54	-	-	-	-	150	903
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	-	-	17	27	30	14	-	-	-	14	102
健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師或主任	-	-	8	38	10	-	3	-	-	15	74
花店經理或主任／禮品店經理或主任	-	-	-	13	-	5	-	-	-	1	19
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	-	-	19	157	74	18	5	-	-	51	324
管工／技術監督／助理工程師／ 視聽器材技術員／音響技術員	-	1	93	120	42	-	-	-	-	27	283
保安主任	-	-	50	69	14	-	-	-	-	22	155
宴會部經理／宴會服務經理	-	-	8	43	32	18	1	-	-	12	114
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	-	-	59	43	50	-	-	-	-	14	166

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）											
飲食部出納主任／出納員	-	-	45	3	4	-	-	-	-	11	63
宴會部領班／酒店餐廳總管	-	-	26	88	42	-	-	1	-	7	164
酒吧經理／調酒總管	-	-	5	9	6	2	2	-	-	15	39
餐廳經理／出品部門經理／ 出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、 客房飲食部經理）	-	-	13	114	123	56	12	-	-	40	358
餅店經理或主任	-	-	3	1	4	-	-	-	-	7	15
領班（宴會部）	-	-	528	234	154	-	-	-	-	149	1065
管事部總管／管事部經理	-	2	16	19	80	3	1	-	-	17	138
副行政總廚	-	-	10	50	85	31	3	2	-	31	212
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	-	-	49	335	199	52	53	-	-	119	807
特色菜主廚	-	-	36	82	14	3	-	-	-	14	149
職員飯堂經理／職員飯堂主管／ 職員設施主管／職員餐廳主管	-	-	5	39	5	-	-	-	-	16	65
酒管事／品酒師	-	-	4	8	1	1	-	-	-	16	30
助理行政廚師（中菜部）	-	-	-	6	17	3	3	3	2	8	42

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）											
中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）	-	-	2	15	22	6	-	-	-	1	46
樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）	-	-	57	86	2	-	-	-	-	36	181
傳菜部部長	-	-	18	12	-	-	-	-	-	6	36
上什	-	-	8	41	21	15	-	-	-	8	93
打荷／廚房主管／普通廚師	-	-	2	55	9	-	-	-	-	3	69
燒烤廚師	-	-	1	22	18	10	-	-	-	8	59
頭鑊	-	-	4	9	30	5	2	-	-	6	56
點心總廚	-	-	2	9	16	7	-	-	-	8	42
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	19	65	27	15	-	-	-	18	144
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	27	79	23	-	-	-	-	24	153
砧板	-	-	2	15	15	-	-	-	-	12	44
二砧	-	-	10	19	8	-	-	-	-	11	48
團體聯絡主任／團體聯絡員	-	-	15	6	-	-	-	-	-	2	23
其他	-	-	1	52	19	-	-	-	-	1	73

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）											
小 計	-	18	2162	3685	2008	319	101	14	5	1382	9694
技工級											
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	-	25	874	73	-	-	-	-	-	154	1126
麵包師傅／糕餅師傅	-	11	234	13	-	-	-	-	-	34	292
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	-	275	1516	12	-	-	-	-	-	294	2097
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水柏)	-	35	118	37	-	-	-	-	-	28	218
其他	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
小 計	-	346	2743	135	-	-	-	-	-	510	3734
操作工級											
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／網頁設計師	-	2	16	7	-	2	-	-	-	4	31
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	1	41	-	-	-	-	-	-	-	42
駐機場代表	-	2	80	22	-	-	-	-	-	14	118

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級（續）											
行李生／聽差／司閻	94	363	312	-	-	-	-	-	-	110	879
訂房部文員／代理	-	54	134	9	-	-	-	-	-	26	223
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／商務中心主任／ 行政樓層服務員	11	348	1056	117	-	-	-	-	-	319	1851
電話接線生	-	80	253	36	-	-	-	-	-	37	406
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	145	592	358	-	-	-	-	-	-	175	1270
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	53	275	59	-	-	-	-	-	-	74	461
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	-	41	139	-	-	-	-	-	-	17	197
衣物布草整理員／洗衣工人／ 熨工／檢查員／乾洗工	2	114	173	-	-	-	-	-	-	10	299
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	201	1815	1487	8	-	-	-	-	-	694	4205

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級（續）											
健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	-	59	113	-	-	-	-	-	-	58	230
按摩師／身體護理治療師	-	8	43	2	20	-	-	-	-	38	111
美容師／臉部護理治療師	-	4	10	-	-	-	-	-	-	16	30
水療禮賓司	-	1	27	-	-	-	-	-	-	25	53
救生員	-	-	109	-	-	-	-	-	-	13	122
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	-	15	40	-	-	-	-	-	-	7	62
保安員／護衛員	-	215	263	24	-	-	-	-	-	88	590
餅店職員	-	1	31	-	-	-	-	-	-	6	38
餐廳接待員	-	103	182	23	-	-	-	-	-	43	351
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	14	196	160	-	-	-	-	-	-	64	434
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	194	780	244	-	-	-	-	-	-	207	1425
調酒員／冷飲櫃領班	-	14	91	2	-	-	-	-	-	30	137
侍應生	-	405	1093	8	-	-	-	-	-	342	1848

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級（續）											
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／ 蒸籠工／發乾貨員	-	5	26	10	15	-	-	-	-	4	60
其他	6	107	117	2	-	-	-	-	-	46	278
小 計	720	5600	6657	270	35	2	-	-	-	2467	15751
文員及其他員工級											
行政秘書／秘書／私人助理／ 行政部助理／行政部主任／行政助理	-	19	179	65	44	5	1	-	-	40	353
打字員／辦公室助理員／信差	-	1	15	-	-	-	-	-	-	3	19
人事部助理／培訓部助理／ 人事部文員／培訓部文員	-	22	36	1	-	-	-	-	-	19	78
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／ 夜間核數文員／成本控制文員／ 採購文員／貨倉及收貨文員／ 成本統計文員）	-	72	330	-	-	-	-	-	-	79	481
其他	-	8	8	4	-	-	-	-	-	7	27
小 計	-	122	568	70	44	5	1	-	-	148	958
總 計	720	6086	12133	4253	2320	601	326	418	297	5223	32377

表 4A：根據每月收入幅度分布的僱員人數

(受訓者／學徒除外)

門類 1：酒店

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級											
總經理	-	-	-	-	4	8	4	10	44	39	109
駐店經理／行政副經理	-	-	-	5	4	5	7	7	26	25	79
人事及培訓部總監／人力資源總監／ 人事及培訓部經理／人力資源經理	-	-	-	1	8	14	9	14	18	36	100
人事部經理／培訓部經理	-	-	1	1	2	9	10	6	4	11	44
財務總監／總會計師	-	-	-	12	7	6	13	19	29	41	127
物料經理／採購經理	-	-	-	1	13	7	7	7	3	14	52
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	-	-	-	4	8	4	7	11	3	17	54
飲食成本控制總監／成本控制主任	-	-	-	1	3	5	1	4	3	13	30
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	-	-	-	1	11	9	14	40	36	53	164
公共關係部總監／公共關係部經理／ 企業傳訊總監／企業傳訊經理	-	-	-	3	7	4	4	18	11	27	74
市場拓展部經理／營業部經理	-	-	-	19	54	49	32	83	2	114	353

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級（續）											
營業部經理（會議）／ 營業部經理（宴會）	-	-	-	2	4	16	7	36	-	22	87
客務部總監／客務部經理	-	-	-	4	11	17	14	12	9	37	104
房務部總監／房務部經理	-	-	-	-	9	2	1	8	9	19	48
房口部總監／行政管家／房口部經理	-	-	-	4	13	17	16	21	4	32	107
健康中心總監／健身中心總監／ 水療中心總監	-	-	-	-	-	2	-	3	2	8	15
工程總監／總工程師／ 技術經理／物業保養部經理	-	-	-	5	14	12	13	20	20	42	126
保安部總監／保安部經理／ 保安部副經理／總保安主任	-	-	2	13	9	10	11	10	1	29	85
宴會部總監	-	-	-	-	-	2	3	8	13	14	40
宴會部營業經理	-	-	-	1	9	21	23	12		17	83
行政總廚	-	-	-	3	12	13	13	16	19	30	106
行政副經理（餐飲部）／ 餐飲部總監／餐飲部經理	-	-	-	1	6	7	8	11	15	33	81
餐飲部副經理	-	-	-	1	9	21	-	14	8	13	66
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	3

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級（續）											
其他	-	-	-	1	3	2	-	5	-	2	13
小 計	-	-	3	83	220	264	217	395	279	689	2150
督導員／技術員級											
收益管理經理／訂房部經理／營收分析主任	-	-	3	29	48	6	3	4	1	20	114
人事部主任／人力資源主任／培訓部主任／員工福利主任／員工關係主任	-	-	30	77	22	3	-	-	-	20	152
會計主任（如：應收／付帳主任、存貨主任、核數主任、信用部主任、出納主任）	-	-	39	168	90	1	-	1	-	40	339
信用部經理／信貸部經理	-	-	2	14	27	1	3	-	-	8	55
副財務總監／採購部副經理	-	6	10	24	18	4	1	2	1	23	89
總倉務主任／倉務主任	-	-	26	29	11	-	-	-	-	9	75
核數員／夜間核數員	-	-	14	24	13	-	-	-	-	15	66
電子資料處理部主任／系統分析員	-	-	10	39	12	-	1	-	-	6	68
客戶主任／營業主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	-	-	154	173	97	-	-	-	-	67	491

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）											
公共關係部主任／企業傳訊主任	-	-	25	24	18	-	-	-	-	16	83
印刷房主任／美術總監／ 設計師／草圖設計員	-	1	6	15	27	-	-	-	-	7	56
駐機場經理／駐機場總代表	-	-	1	11	5	-	-	-	-	1	18
電話服務經理／電話房主任	-	-	19	40	29	3	-	-	-	10	101
大堂出納主任	-	-	-	10	2	-	-	-	-	5	17
客務部副經理／前櫃部經理／ 接待處經理／副經理／值勤經理／ 夜班經理／客務服務經理／ 商務中心經理／行政樓層經理／ 服務式住宅經理／領班	-	-	25	262	203	20	8	-	-	108	626
禮賓司／行李部總管	-	5	13	47	16	8	-	1	-	9	99
行李領班／行李部主任／ 運輸部主任／副禮賓司／ 泊車服務主任	-	3	147	88	39	-	-	-	-	34	311
訂房部主任	-	-	24	34	5	-	-	-	-	20	83
接待處主任／總接待員／ 客務部主任／大堂服務主任	-	-	105	179	31	-	-	-	-	41	356
副行政管家／房口部經理／ 房口部總管	-	-	12	51	45	9	-	-	1	23	141

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）											
房口部督導員／助理管家／ 公眾地方主任／公眾地方部主任／ 公眾地方副主任／公眾地方管事	-	-	335	364	54	-	-	-	-	150	903
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	-	-	17	27	30	14	-	-	-	14	102
健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師或主任	-	-	8	38	10	-	3	-	-	15	74
花店經理或主任／禮品店經理或主任	-	-	-	13	-	5	-	-	-	1	19
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	-	-	19	157	74	18	5	-	-	51	324
管工／技術監督／助理工程師／ 視聽器材技術員／音響技術員	-	1	93	120	42	-	-	-	-	27	283
保安主任	-	-	50	69	14	-	-	-	-	22	155
宴會部經理／宴會服務經理	-	-	8	43	32	18	1	-	-	12	114
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	-	-	59	43	50	-	-	-	-	14	166
飲食部出納主任／出納員	-	-	45	3	4	-	-	-	-	11	63
宴會部領班／酒店餐廳總管	-	-	26	88	42	-	-	1	-	7	164
酒吧經理／調酒總管	-	-	5	9	6	2	2	-	-	15	39

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）											
餐廳經理／出品部門經理／ 出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、 客房飲食部經理）	-	-	13	114	123	56	12	-	-	40	358
餅店經理或主任	-	-	3	1	4	-	-	-	-	7	15
領班（宴會部）	-	-	528	234	154	-	-	-	-	149	1065
管事部總管／管事部經理	-	2	16	19	80	3	1	-	-	17	138
副行政總廚	-	-	10	50	85	31	3	2	-	31	212
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	-	-	49	335	199	52	53	-	-	119	807
特色菜主廚	-	-	36	82	14	3	-	-	-	14	149
職員飯堂經理／職員飯堂主管／ 職員設施主管／職員餐廳主管	-	-	5	39	5	-	-	-	-	16	65
酒管事／品酒師	-	-	4	8	1	1	-	-	-	16	30
助理行政廚師（中菜部）	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	3
上什	-	-	4	21	-	-	-	-	-	-	25
打荷／廚房主管／普通廚師	-	-	-	10	-	-	-	-	-	-	10
燒烤廚師	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）											
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
二砧	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
團體聯絡主任／團體聯絡員	-	-	15	6	-	-	-	-	-	2	23
其他	-	-	1	52	14	-	-	-	-	1	68
小 計	-	18	2017	3284	1798	258	96	11	3	1233	8718
技工級											
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	-	25	874	73	-	-	-	-	-	154	1126
麵包師傅／糕餅師傅	-	11	234	13	-	-	-	-	-	34	292
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	-	275	1516	12	-	-	-	-	-	294	2097
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	6
其他	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
小 計	-	311	2631	98	-	-	-	-	-	482	3522

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級											
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／網頁設計師	-	2	16	7	-	2	-	-	-	4	31
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	1	41	-	-	-	-	-	-	-	42
駐機場代表	-	2	80	22	-	-	-	-	-	14	118
行李生／聽差／司閽	94	363	312	-	-	-	-	-	-	110	879
訂房部文員／代理	-	54	134	9	-	-	-	-	-	26	223
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／商務中心主任／ 行政樓層服務員	11	348	1056	117	-	-	-	-	-	319	1851
電話接線生	-	80	253	36	-	-	-	-	-	37	406
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	145	592	358	-	-	-	-	-	-	175	1270
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	53	275	59	-	-	-	-	-	-	74	461
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	-	41	139	-	-	-	-	-	-	17	197
衣物布草整理員／洗衣工人／ 熨工／檢查員／乾洗工	2	114	173	-	-	-	-	-	-	10	299

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級（續）											
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	201	1815	1487	8	-	-	-	-	-	694	4205
健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	-	59	113	-	-	-	-	-	-	58	230
按摩師／身體護理治療師	-	8	43	2	20	-	-	-	-	38	111
美容師／臉部護理治療師	-	4	10	-	-	-	-	-	-	16	30
水療禮賓司	-	1	27	-	-	-	-	-	-	25	53
救生員	-	-	109	-	-	-	-	-	-	13	122
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	-	15	40	-	-	-	-	-	-	7	62
保安員／護衛員	-	215	263	24	-	-	-	-	-	88	590
餅店職員	-	1	31	-	-	-	-	-	-	6	38
餐廳接待員	-	102	166	14	-	-	-	-	-	41	323
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	10	155	109	-	-	-	-	-	-	58	332
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	183	764	225	-	-	-	-	-	-	207	1379

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級（續）											
調酒員／冷飲櫃領班	-	14	91	2	-	-	-	-	-	30	137
待應生	-	357	873	8	-	-	-	-	-	268	1506
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／ 蒸籠工／發乾貨員	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
其他	5	107	113	2	-	-	-	-	-	46	273
小 計	704	5489	6322	251	20	2	-	-	-	2381	15169
文員及其他員工級											
行政秘書／秘書／私人助理／ 行政部助理／行政部主任／行政助理	-	19	179	65	44	5	1	-	-	40	353
打字員／辦公室助理員／信差	-	1	15	-	-	-	-	-	-	3	19
人事部助理／培訓部助理／ 人事部文員／培訓部文員	-	22	36	1	-	-	-	-	-	19	78
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／ 夜間核數文員／成本控制文員／ 採購文員／貨倉及收貨文員／ 成本統計文員）	-	72	330	-	-	-	-	-	-	79	481
其他	-	8	8	4	-	-	-	-	-	7	27
小 計	-	122	568	70	44	5	1	-	-	148	958
總 計	704	5940	11541	3786	2082	529	314	406	282	4933	30517

表 4B：根據每月收入幅度分布的僱員人數

(受訓者／學徒除外)

門類 2：酒店中菜部

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級											
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	-	-	-	-	2	5	5	3	11	13	39
餐廳經理（中菜部）	-	-	-	10	11	6	2	6	2	14	51
小 計	-	-	-	10	13	11	7	9	13	27	90
督導員／技術員級											
助理行政廚師（中菜部）	-	-	-	5	15	3	3	3	2	8	39
中菜部副經理／中菜服務經理／ 營業部經理（中菜部）	-	-	2	15	22	6	-	-	-	1	46
樓面部領班（中菜部）／ 樓面部長（中菜部）	-	-	57	86	2	-	-	-	-	36	181
傳菜部部長	-	-	18	12	-	-	-	-	-	6	36
上什	-	-	4	20	21	15	-	-	-	8	68
打荷／廚房主管／普通廚師	-	-	2	45	9	-	-	-	-	3	59
燒烤廚師	-	-	1	22	17	10	-	-	-	8	58

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）											
頭鑊	-	-	4	9	30	5	2	-	-	6	56
點心總廚	-	-	2	9	16	7	-	-	-	8	42
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	18	65	27	15	-	-	-	18	143
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	26	79	23	-	-	-	-	24	152
砧板	-	-	2	15	15	-	-	-	-	12	44
二砧	-	-	9	19	8	-	-	-	-	11	47
其他	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-	5
小 計	-	-	145	401	210	61	5	3	2	149	976
技工級											
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	-	35	112	37	-	-	-	-	-	28	212
小 計	-	35	112	37	-	-	-	-	-	28	212
操作工級											
餐廳接待員	-	1	16	9	-	-	-	-	-	2	28
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	4	41	51	-	-	-	-	-	-	6	102

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級（續）											
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	11	16	19	-	-	-	-	-	-	-	46
待應生	-	48	220	-	-	-	-	-	-	74	342
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／ 蒸籠工／發乾貨員	-	5	25	10	15	-	-	-	-	4	59
其他	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-	5
小 計	16	111	335	19	15	-	-	-	-	86	582
總 計	16	146	592	467	238	72	12	12	15	290	1860

表 5：根據每月收入幅度分布的兼職僱員人數

門類 1：酒店

職 稱	調查期間每月收入幅度		總 計
	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	
操作工級			
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／商務中心主任／ 行政樓層服務員	2	-	2
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	17	3	20
待應生	1	-	1
小 計	20	3	23
文員及其他員工級			
人事部助理／培訓部助理／ 人事部文員／培訓部文員	-	1	1
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／ 夜間核數文員／成本控制文員／ 採購文員／貨倉及收貨文員／ 成本統計文員）	1	-	1
小 計	1	1	2
總 計	21	4	25

表 6：根據平均日薪幅度分布的兼職僱員人數

門類 1：酒店

職 稱	調查期間平均日薪幅度				總 計
	\$201 - \$300	\$301 - \$400	\$401 - \$500	\$501 - \$600	
督導員／技術員級					
打荷／廚房主管／普通廚師	-	-	-	3	3
小 計	-	-	-	3	3
技工級					
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	1	-	-	-	1
小 計	1	-	-	-	1
操作工級					
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	13	11	6	-	30
待應生	1	-	-	-	1
小 計	14	11	6	-	31
總 計	15	11	6	3	35

表 7：根據平均時薪幅度分布的兼職僱員人數

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

職 稱	調查期間平均時薪幅度				總 計
	\$28 - \$40	\$41 - \$60	\$61 或以上	拒絕回答	
督導員／技術員級					
管工／技術監督／助理工程師／視聽器材技術員／音響技術員	-	-	7	-	7
小 計	-	-	7	-	7
技工級					
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工)	-	-	1	-	1
麵包師傅／糕餅師傅	2	3	-	-	5
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	108	118	-	-	226
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	3	7	-	-	10
小 計	113	128	1	-	242
操作工級					
行李生／聽差／司闈	6	17	-	-	23
訂房部文員／代理	-	1	-	-	1
客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／商務中心主任／行政樓層服務員	-	3	-	-	3
電話接線生	-	4	-	-	4
衣帽間侍應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	35	9	-	-	44
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	131	24	-	-	155
健康中心支援職員／健身中心支援職員／水療中心服務員或支援職員	-	1	-	-	1
救生員	-	10	-	-	10

職 稱	調查期間平均時薪幅度				總 計
	\$28 - \$40	\$41 - \$60	\$61 或以上	拒絕回答	
操作工級 (續)					
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	-	49	-	-	49
保安員／護衛員	-	13	-	-	13
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	33	15	-	-	48
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	123	59	-	-	182
侍應生	221	529	-	5	755
其他	-	-	3	-	3
小 計	549	734	3	5	1291
總 計	662	862	11	5	1540

表 7A：根據平均時薪幅度分布的兼職僱員人數

門類 1：酒店

職 稱	調查期間平均時薪幅度				總 計
	\$28 - \$40	\$41 - \$60	\$61 或以上	拒絕回答	
督導員／技術員級					
管工／技術監督／助理工程師／視聽器材技術員／音響技術員	-	-	7	-	7
小 計	-	-	7	-	7
技工級					
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工)	-	-	1	-	1
麵包師傅／糕餅師傅	2	3	-	-	5
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	108	118	-	-	226
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	-	7	-	-	7
小 計	110	128	1	-	239
操作工級					
行李生／聽差／司闈	6	17	-	-	23
訂房部文員／代理	-	1	-	-	1
客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／商務中心主任／行政樓層服務員	-	3	-	-	3
電話接線生	-	4	-	-	4
衣帽間侍應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	35	9	-	-	44
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	131	24	-	-	155
健康中心支援職員／健身中心支援職員／水療中心服務員或支援職員	-	1	-	-	1
救生員	-	10	-	-	10

職 稱	調查期間平均時薪幅度				總 計
	\$28 - \$40	\$41 - \$60	\$61 或以上	拒絕回答	
操作工級 (續)					
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	-	49	-	-	49
保安員／護衛員	-	13	-	-	13
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	25	12	-	-	37
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	123	59	-	-	182
侍應生	221	523	-	5	749
其他	-	-	3	-	3
小 計	541	725	3	5	1274
總 計	651	853	11	5	1520

表 7B：根據平均時薪幅度分布的兼職僱員人數

門類 2：酒店中菜部

職 稱	調查期間平均時薪幅度				總 計
	\$28 - \$40	\$41 - \$60	\$61 或以上	拒絕回答	
技工級					
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	3	-	-	-	3
小 計	3	-	-	-	3
操作工級					
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	8	3	-	-	11
待應生	-	6	-	-	6
小 計	8	9	-	-	17
總 計	11	9	-	-	20

表 8 : 按平均年齡分布劃分的僱員人數

(受訓者／學徒除外)

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

職 稱	平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總 計
		18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總 計
技工級									
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	-	64	203	151	430	49	229		1126
麵包師傅／糕餅師傅	-	42	99	52	45	-	54		292
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	6	299	523	511	309	1	448		2097
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	11	8	40	18	46	-	95		218
其他	-	1	-	-	-	-	-		1
小 計	17	414	865	732	830	50	826		3734

職 稱	平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級									
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／網頁設計師	1	10	13	1	2	-	4		31
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	37	-	3	2	-	-		42
駐機場代表	-	29	41	5	28	5	10		118
行李生／聽差／司闈	162	264	161	96	2	-	194		879
訂房部文員／代理	40	126	23	-	-	-	34		223
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／商務中心主任／ 行政樓層服務員	350	850	232	18	-	-	401		1851
電話接線生	49	83	138	19	32	2	83		406
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	-	-	54	126	656	161	273		1270
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	-	37	13	82	169	74	86		461
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	-	1	44	31	51	16	54		197

職 稱	平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級（續）									
衣物布草整理員／洗衣工人／ 熨工／檢查員／乾洗工	-	30	5	20	181	10	53		299
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	-	255	392	1310	1151	210	887		4205
健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	40	54	22	12	31	8	63		230
按摩師／身體護理治療師	-	32	40	14	-	2	23		111
美容師／臉部護理治療師	2	14	-	12	-	-	2		30
水療禮賓司	11	33	-	-	-	1	8		53
救生員	28	22	25	14	-	-	33		122
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	24	-	-	-	-	-	38		62
保安員／護衛員	3	60	110	143	124	10	140		590
餅店職員	33	5	-	-	-	-	-		38

職 稱	平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級（續）									
餐廳接待員		103	150	30	1	-	-	67	351
初級侍應生／酒吧服務員／服務員		119	191	18	5	5	-	96	434
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	-	10	9	153	714	223	316		1425
調酒員／冷飲櫃領班		10	16	24	24	17	2	44	137
侍應生		288	624	348	53	56	-	479	1848
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	-	16	-	7	12	16	9		60
其他		52	2	11	62	68	-	83	278
小 計		1315	2951	1753	2211	3301	740	3480	15751
總 計		1332	3365	2618	2943	4131	790	4306	32377

表 8A : 按平均年齡分布劃分的僱員人數

(受訓者／學徒除外)

門類 1: 酒店

職稱	平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總計
技工級									
工程部技工 (如: 空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工)	-	64	203	151	430	49	229		1126
麵包師傅／糕餅師傅	-	42	99	52	45	-	54		292
廚師 (西菜)／見習廚師 (西菜)	6	299	523	511	309	1	448		2097
見習廚師 (中菜)／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水桔)	4	-	2	-	-	-	-		6
其他	-	1	-	-	-	-	-		1
小計	10	406	827	714	784	50	731		3522

職 稱	平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級									
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／網頁設計師	1	10	13	1	2	-	4		31
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	37	-	3	2	-	-		42
駐機場代表	-	29	41	5	28	5	10		118
行李生／聽差／司闈	162	264	161	96	2	-	194		879
訂房部文員／代理	40	126	23	-	-	-	34		223
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／商務中心主任／ 行政樓層服務員	350	850	232	18	-	-	401		1851
電話接線生	49	83	138	19	32	2	83		406
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	-	-	54	126	656	161	273		1270
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	-	37	13	82	169	74	86		461
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	-	1	44	31	51	16	54		197

職 稱	平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級（續）									
衣物布草整理員／洗衣工人／ 熨工／檢查員／乾洗工	-	30	5	20	181	10	53		299
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	-	255	392	1310	1151	210	887		4205
健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	40	54	22	12	31	8	63		230
按摩師／身體護理治療師	-	32	40	14	-	2	23		111
美容師／臉部護理治療師	2	14	-	12	-	-	2		30
水療禮賓司	11	33	-	-	-	1	8		53
救生員	28	22	25	14	-	-	33		122
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	24	-	-	-	-	-	38		62
保安員／護衛員	3	60	110	143	124	10	140		590
餅店職員	33	5	-	-	-	-	-		38

職 稱	平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級（續）									
餐廳接待員		102	131	28	1	-	-	61	323
初級侍應生／酒吧服務員／服務員		110	152	13	5	-	-	52	332
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	-	10	9	135	707	212	306		1379
調酒員／冷飲櫃領班		10	16	24	24	17	2	44	137
侍應生		251	489	314	51	56	-	345	1506
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	-	-	-	-	-	1	-		1
其他		52	2	11	61	68	-	79	273
小 計		1268	2742	1712	2183	3277	714	3273	15169
總 計		1278	3148	2539	2897	4061	764	4004	30517

表 8B : 按平均年齡分布劃分的僱員人數
 (受訓者／學徒除外)
 門類 2 : 酒店中菜部

職稱 平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總計
技工級								
見習廚師 (中菜)／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水桔)	7	8	38	18	46	-	95	212
小計	7	8	38	18	46	-	95	212
操作工級								
餐廳接待員	1	19	2	-	-	-	6	28
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	9	39	5	-	5	-	44	102
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	-	-	-	18	7	11	10	46
侍應生	37	135	34	2	-	-	134	342
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／ 蒸籠工／發乾貨員	-	16	-	7	12	15	9	59
其他	-	-	-	1	-	-	4	5
小計	47	209	41	28	24	26	207	582
總計	54	217	79	46	70	26	302	1860

表 9：機構規模

門 類	機構規模 (人數)	公司數目
酒店	1 - 9	3
	10 - 49	36
	50 - 99	23
	100 - 199	30
	200 - 499	45
	500 及以上	16
	總 計	153
酒店中菜部	10 - 49	37
	50 - 99	10
	總 計	47
所有門類	1 - 9	3
	10 - 49	73
	50 - 99	33
	100 - 199	30
	200 - 499	45
	500 及以上	16
	總 計	200

表 10：過去十二個月內部晉升人數

門類 職級	由督導員／技術員級 晉升至 經理／專業人員級	由技工／操作工級 晉升至 督導員／技術員級	總計
酒店	156	655	811
酒店中菜部	1	24	25
所有門類	157	679	836

表 11：預測十二個月兩類機構內各職級僱員人數

門類	職級	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總計
酒店		2181	8884	19336	969	31370
酒店中菜部		90	990	824	-	1904
所有門類		2271	9874	20160	969	33274

表 12：過去十二個月兩類機構內各職級新聘僱員人數

門類	職級	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總計
酒店		393	794	4665	499	6351
酒店中菜部		9	91	124	-	224
	所有門類	402	885	4789	499	6575

表 13：過去十二個月兩類機構內各職級新聘無酒店業經理僱員人數

門類	職級	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總計
酒店		25	91	1024	96	1236
酒店中菜部		-	5	40	-	45
所有門類		25	96	1064	96	1281

表 14：過去十二個月新招聘的應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生人數

門類	職級	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總計
酒店		15	475	108	598
酒店中菜部		5	20	-	25
所有門類		20	495	108	623

表 15：兩類機構內各職級僱員入職前酒店業經驗（平均年數）

門類	經驗 職級	無經驗	一年以下	一年至 三年以下	三年至 五年以下	五年至 十年	十年以上	不詳／ 拒絕回答	總計
酒店	經理／專業人員	-	-	-	44	1448	375	283	2150
	督導員／技術員	-	-	814	5316	1493	29	1066	8718
	技工／操作工	141	2999	11117	1858	98	-	2478	18691
	文員及其他員工	25	284	490	65	2	-	92	958
	總計	166	3283	12421	7283	3041	404	3919	30517
酒店中菜部	經理／專業人員	-	-	-	11	40	16	23	90
	督導員／技術員	-	-	-	530	152	-	294	976
	技工／操作工	-	50	393	132	-	-	219	794
	文員及其他員工	-	-	-	-	-	-	-	-
	總計	-	50	393	673	192	16	536	1860
所有門類	經理／專業人員	-	-	-	55	1488	391	306	2240
	督導員／技術員	-	-	814	5846	1645	29	1360	9694
	技工／操作工	141	3049	11510	1990	98	-	2697	19485
	文員及其他員工	25	284	490	65	2	-	92	958
	總計	166	3333	12814	7956	3233	420	4455	32377

表 16 : 二〇一一年兩類機構內各職級僱員接受的內部訓練 (平均人日)

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

門類	職級	人日	無	五日以下	五日至十日以下	十日至十五日	十五日以上	不詳／拒絕回答	總計
		人日							
酒店	經理／專業人員	516	588	278	312	172	284	2150	
	督導員／技術員	542	2589	3110	1215	126	1136	8718	
	技工／操作工	1089	8014	3401	3157	402	2628	18691	
	文員及其他員工	425	235	61	130	9	98	958	
	總計	2572	11426	6850	4814	709	4146	30517	
酒店中菜部	經理／專業人員	31	16	10	2	8	23	90	
	督導員／技術員	121	165	244	121	31	294	976	
	技工／操作工	174	196	114	71	20	219	794	
	文員及其他員工	-	-	-		-	-	-	
	總計	326	377	368	194	59	536	1860	
所有門類	經理／專業人員	547	604	288	314	180	307	2240	
	督導員／技術員	663	2754	3354	1336	157	1430	9694	
	技工／操作工	1263	8210	3515	3228	422	2847	19485	
	文員及其他員工	425	235	61	130	9	98	958	
	總計	2898	11803	7218	5008	768	4682	32377	

表 17.1：按優次劃分各職級僱員宣有的訓練方式

日間兼讀班的優先次序

門 類	職 級 優先次序	第 一	第 二	第 三	拒絕回答	總 計
		第一	第二	第三	拒絕回答	總 計
酒店	經理／專業人員	68	905	831	346	2150
	督導員／技術員	569	3922	2792	1435	8718
	技工／操作工	2852	6539	5869	3431	18691
	文員及其他員工	93	350	381	134	958
	總 計	3582	11716	9873	5346	30517
酒店中菜部	經理／專業人員	-	30	31	29	90
	督導員／技術員	-	282	304	390	976
	技工／操作工	84	236	171	303	794
	文員及其他員工	-	-	-	-	-
	總 計	84	548	506	722	1860
所有門類	經理／專業人員	68	935	862	375	2240
	督導員／技術員	569	4204	3096	1825	9694
	技工／操作工	2936	6775	6040	3734	19485
	文員及其他員工	93	350	381	134	958
	總 計	3666	12264	10379	6068	32377

表 17.2：按優次劃分各職級僱員宣有的訓練方式

夜間兼讀班的優先次序

門 類	職 級	優先次序	第一	第二	第三	拒絕回答	總 計
		第一	第二	第三	拒絕回答	總 計	
酒店	經理／專業人員	89	802	913	346	2150	
	督導員／技術員	1245	2185	3853	1435	8718	
	技工／操作工	4006	4247	7007	3431	18691	
	文員及其他員工	240	241	343	134	958	
	總 計	5580	7475	12116	5346	30517	
酒店中菜部	經理／專業人員	8	23	30	29	90	
	督導員／技術員	165	188	233	390	976	
	技工／操作工	116	143	232	303	794	
	文員及其他員工	-	-	-	-	-	
	總 計	289	354	495	722	1860	
所有門類	經理／專業人員	97	825	943	375	2240	
	督導員／技術員	1410	2373	4086	1825	9694	
	技工／操作工	4122	4390	7239	3734	19485	
	文員及其他員工	240	241	343	134	958	
	總 計	5869	7829	12611	6068	32377	

表 17.3：按優次劃分各職級僱員宣有的訓練方式
研討會／研習班的優先次序

門 類	職 級 優先次序	第 一	第 二	第 三	拒絕回答	總 計
		第一	第二	第三	拒絕回答	總 計
酒店	經理／專業人員	1729	97	60	264	2150
	督導員／技術員	5827	1176	638	1077	8718
	技工／操作工	9306	4474	2384	2527	18691
	文員及其他員工	531	233	100	94	958
	總 計	17393	5980	3182	3962	30517
酒店中菜部	經理／專業人員	61	8	-	21	90
	督導員／技術員	517	116	49	294	976
	技工／操作工	375	112	88	219	794
	文員及其他員工	-	-	-	-	-
	總 計	953	236	137	534	1860
所有門類	經理／專業人員	1790	105	60	285	2240
	督導員／技術員	6344	1292	687	1371	9694
	技工／操作工	9681	4586	2472	2746	19485
	文員及其他員工	531	233	100	94	958
	總 計	18346	6216	3319	4496	32377

表 18 : 過去十二個月內獲提供培訓的人數

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

培訓類別	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總 計
管理技巧					
業務及財務策略規劃、推行及檢討	151	45	-	-	196
人力資源管理	162	103	1	12	278
銷售及市場策略規劃、推行及檢討	159	87	18	1	265
督導管理、領導技巧	454	726	192	37	1409
風險管理	294	187	544	21	1046
其他	15	13	-	-	28
小 計	1235	1161	755	71	3222
行業技能					
銷售及市場拓展	75	94	36	10	215
財務及會計	28	48	8	27	111
烹調	17	77	259	-	353
酒精飲料及葡萄酒	13	82	177	-	272
餐飲服務	24	321	1290	3	1638
房務服務	8	167	1039	3	1217
客務服務	27	268	856	3	1154
水療及健樂	1	9	66	-	76
會議及宴會／項目管理	67	38	103	26	234
衛生及食品安全	248	425	1584	48	2305
其他	1	1	5	-	7
小 計	509	1530	5423	120	7582
通用技巧					
服務態度、顧客服務	219	1153	3895	123	5390
溝通	289	887	2674	142	3992
難題解決	203	468	694	30	1395
其他	35	99	270	22	426
小 計	746	2607	7533	317	11203

培訓類別	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總 計
語言					
普通話	6	166	647	77	896
英語	5	237	1096	84	1422
其他	2	3	38	2	45
小 計	13	406	1781	163	2363
拒絕回答	3	-	52	-	55
小 計	3	-	52	-	55
總 計	2506	5704	15544	671	24425

表 18A：過去十二個月內獲提供培訓的人數

門類 1：酒店

培訓類別	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總 計
管理技巧					
業務及財務策略規劃、推行及檢討	148	45	-	-	193
人力資源管理	159	101	1	12	273
銷售及市場策略規劃、推行及檢討	156	80	14	1	251
督導管理、領導技巧	440	716	192	37	1385
風險管理	294	187	544	21	1046
其他	14	13	-	-	27
小 計	1211	1142	751	71	3175
行業技能					
銷售及市場拓展	75	94	36	10	215
財務及會計	28	48	8	27	111
烹調	16	49	254	-	319
酒精飲料及葡萄酒	13	80	175	-	268
餐飲服務	24	280	1207	3	1514
房務服務	8	162	1022	3	1195
客務服務	27	262	843	3	1135
水療及健樂	1	9	65	-	75
會議及宴會／項目管理	67	38	103	26	234
衛生及食品安全	239	371	1524	48	2182
其他	-	-	-	-	-
小 計	498	1393	5237	120	7248
通用技巧					
服務態度、顧客服務	209	1090	3719	117	5135
溝通	279	835	2536	136	3786
難題解決	203	462	689	30	1384
其他	35	99	270	22	426
小 計	726	2486	7214	305	10731

培訓類別	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總 計
語言					
普通話	6	163	644	77	890
英語	5	228	1072	84	1389
其他	2	3	38	2	45
小 計	13	394	1754	163	2324
拒絕回答	3	-	52	-	55
小 計	3	-	52	-	55
總 計	2451	5415	15008	659	23533

表 18B：過去十二個月內獲提供培訓的人數

門類 2：酒店中菜部

培訓類別	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總 計
管理技巧					
業務及財務策略規劃、推行及檢討	3	-	-	-	3
人力資源管理	3	2	-	-	5
銷售及市場策略規劃、推行及檢討	3	7	4	-	14
督導管理、領導技巧	14	10	-	-	24
風險管理	-	-	-	-	-
其他	1	-	-	-	1
小 計	24	19	4	-	47
行業技能					
銷售及市場拓展	-	-	-	-	-
財務及會計	-	-	-	-	-
烹調	1	28	5	-	34
酒精飲料及葡萄酒	-	2	2	-	4
餐飲服務	-	41	83	-	124
房務服務	-	5	17	-	22
客務服務	-	6	13	-	19
水療及健樂	-	-	1	-	1
會議及宴會／項目管理	-	-	-	-	-
衛生及食品安全	9	54	60	-	123
其他	1	1	5	-	7
小 計	11	137	186	-	334
通用技巧					
服務態度、顧客服務	10	63	176	6	255
溝通	10	52	138	6	206
難題解決	-	6	5	-	11
其他	-	-	-	-	-
小 計	20	121	319	12	472

培訓類別	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總 計
語言					
普通話	-	3	3	-	6
英語	-	9	24	-	33
其他	-	-	-	-	0
小 計	-	12	27	-	39
拒絕回答	-	-	-	-	0
小 計	-	-	-	-	0
總 計	55	289	536	12	892

表 19：預計在過去和未來十二個月內機構的訓練計劃之百分比改動

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

訓練課程	時 段 \ 職 級	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總 叶
		過去十二個月	1235	1161	755	
管理技巧	未來十二個月	1306	1309	777	91	3483
	改變之百分比	5.75%	12.75%	2.91%	28.17%	8.10%
	改變之百分比	5.75%	12.75%	2.91%	28.17%	8.10%
行業技能	過去十二個月	509	1530	5423	120	7582
	未來十二個月	560	1649	5678	143	8030
	改變之百分比	10.02%	7.78%	4.70%	19.17%	5.91%
通用技巧	過去十二個月	746	2607	7533	317	11203
	未來十二個月	798	2773	7891	428	11890
	改變之百分比	6.97%	6.37%	4.75%	35.02%	6.13%
語言	過去十二個月	13	406	1781	163	2363
	未來十二個月	51	641	2183	210	3085
	改變之百分比	292.31%	57.88%	22.57%	28.83%	30.55%
拒絕回答	過去十二個月	3	-	52	-	55
	未來十二個月	0	0	0	0	0
	改變之百分比	-100.00%	-	-100.00%	-	-100.00%
總 計	過去十二個月	2506	5704	15544	671	24425
	未來十二個月	2715	6372	16529	872	26488
	改變之百分比	8.34%	11.71%	6.34%	29.96%	8.45%

表 19A：預計在過去和未來十二個月內機構的訓練計劃之百分比改動

門類 1：酒店

訓練課程	職 級 時 段	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總 叶
		過去十二個月	1211	1142	751	
管理技巧	未來十二個月	1280	1281	771	91	3423
	改變之百分比	5.70%	12.17%	2.66%	28.17%	7.81%
	過去十二個月	498	1393	5237	120	7248
行業技能	未來十二個月	547	1501	5480	143	7671
	改變之百分比	9.84%	7.75%	4.64%	19.17%	5.84%
	過去十二個月	726	2486	7214	305	10731
通用技巧	未來十二個月	776	2641	7556	416	11389
	改變之百分比	6.89%	6.23%	4.74%	36.39%	6.13%
	過去十二個月	13	394	1754	163	2324
語言	未來十二個月	49	613	2135	210	3007
	改變之百分比	276.92%	55.58%	21.72%	28.83%	29.39%
	過去十二個月	3	-	52	-	55
拒絕回答	未來十二個月	0	0	0	0	0
	改變之百分比	-100.00%	-	-100.00%	-	-100.00%
	過去十二個月	2451	5415	15008	659	23533
總 計	未來十二個月	2652	6036	15942	860	25490
	改變之百分比	8.20%	11.47%	6.22%	30.50%	8.32%

表 19B : 預計在過去和未來十二個月內機構的訓練計劃之百分比改動

門類 2 : 酒店中菜部

訓練課程	時段	職級	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總 叶
		過去十二個月					
管理技巧	未來十二個月	26	19	28	4	-	60
	改變之百分比	8.33%	47.37%	50.00%	-	-	27.66%
	改變之百分比	18.18%	8.03%	6.45%	-	-	7.49%
行業技能	過去十二個月	11	137	186	-	-	334
	未來十二個月	13	148	198	-	-	359
	改變之百分比	20	121	319	12	-	472
通用技巧	未來十二個月	22	132	335	12	-	501
	改變之百分比	10.00%	9.09%	5.02%	0.00%	-	6.14%
	改變之百分比	0	12	27	-	-	39
語言	未來十二個月	2	28	48	-	-	78
	改變之百分比	-	133.33%	77.78%	-	-	100.00%
	改變之百分比	55	289	536	12	-	892
總 計	未來十二個月	63	336	587	12	-	998
	改變之百分比	14.55%	16.26%	9.51%	0.00%	-	11.88%

表 20：在未來十二個月內從外間培訓機構為僱員引入有關培訓

門 類	調查回應			總 計
	會	不會	不詳／拒絕回答	
酒店	62	78	13	153
酒店中菜部	19	18	10	47
所有門類	81	96	23	200

表 21：設有水療中心設施及服務的酒店數目

酒店

門類	由酒店經營管理	由外判公司經營管理	沒有水療中心之設施及服務	總計
酒店	17	6	120	143

表 22：過去十二個月內離職的僱員人數

門類 \\ 職級	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總計
酒店	402	836	4209	453	5900
酒店中菜部	8	43	100	-	151
所有門類	410	879	4309	453	6051

表 23：過去十二個月遇到招聘困難人數

門 類	有	沒有	未有／ 未有嘗試招聘	不詳／ 拒絕回答	總 計
酒店	87	47	5	14	153
酒店中菜部	20	8	7	12	47
總 計	107	55	12	26	200

表 24：遇到招聘困難的原因

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

原因	職 級	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總 計
缺乏具相關經驗求職者		24	46	82	17	169
聘用條件欠佳		7	13	42	4	66
工作環境欠佳		2	4	16	1	23
晉升機會有限		2	2	7	2	13
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源		9	18	31	7	65
源自內地／澳門／其他城市之人手競爭		10	6	7	1	24
其他		2	8	13	2	25
不詳／拒絕回答		26	26	26	16	94
總 計		82	123	224	50	479

表 24A：遇到招聘困難的原因

門類 1：酒店

原因	職 級	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總 計
缺乏具相關經驗求職者		20	37	64	17	138
聘用條件欠佳		6	12	35	4	57
工作環境欠佳		2	4	15	1	22
晉升機會有限		2	2	7	2	13
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源		9	14	25	7	55
源自內地／澳門／其他城市之人手競爭		7	5	7	1	20
其他		2	5	10	2	19
不詳／拒絕回答		14	14	14	12	54
	總 計	62	93	177	46	378

表 24B：遇到招聘困難的原因

門類 2：酒店中菜部

原因	職 級	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總 計
缺乏具相關經驗求職者		4	9	18	-	31
聘用條件欠佳		1	1	7	-	9
工作環境欠佳		-	-	1	-	1
晉升機會有限		-	-	-	-	-
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源		-	4	6	-	10
源自內地／澳門／其他城市之人手競爭		3	1	-	-	4
其他		-	3	3	-	6
不詳／拒絕回答		12	12	12	4	40
總 計		20	30	47	4	101