酒店、飲食及旅遊業訓練委員會

人力更新報告
酒店業
2026



鳴謝

承蒙焦點小組成員就酒店業人力情況提供寶貴意見，酒店、飲食及旅遊業訓練委員會（下稱「本會」）謹此致謝。焦點小組成員、本會委員及主要招聘平台所提供的意見，對本報告調查結果的形成發揮了重要作用。

目錄

引言 2

背景
目的

調查方法 3

概要
焦點小組會議
桌面研究
資料分析
局限

調查結果 4

影響酒店業發展的因素
人力需求
培訓需求
招聘上的挑戰

建議 9

政府及相關部門
業界
教育及培訓機構

引言

背景

職業訓練局轄下的酒店、飲食及旅遊業訓練委員會（下稱「本會」），負責確定業界的人力需求、評估人力供應是否切合需求，以及就職業專才教育的發展提出建議，以配合評估結果所反映的培訓需求。

為更有效掌握人力市場動態，本會每四年進行一次全面的量化人力調查，並在其間進行兩次以質性意見為主的人力更新。最近一次酒店業全面人力調查於 2022 年完成，兩次人力更新則分別於 2025 年及 2026 年進行，以掌握業界的新發展。

本人力更新報告的資料來自以下途徑：

(a) 2026 年 4 月 23 日舉行的焦點小組會議，蒐集業界專家對酒店業最新發展、人力需求、招聘困難、培訓需求，以及應對業界所面對挑戰的建議措施；及

(b) 桌面研究及分析主要招聘平台於 2025 年 4 月至 2026 年 3 月期間刊登的招聘資料。

目的

人力更新報告旨在：

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

調查方法

概要

本人力更新報告採用質性研究方法，透過焦點小組會議了解酒店業的最新發展，並輔以桌面研究，分析招聘趨勢及技能需求。

焦點小組會議

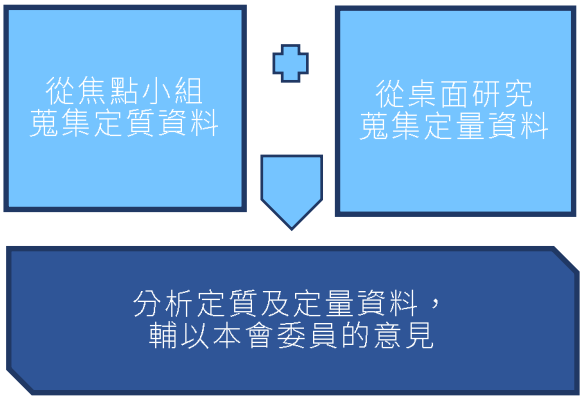
焦點小組會議於 2026 年 4 月 23 日舉行，討論議題獲本會轄下酒店業人力調查工作小組支持。為全面蒐集業界意見，焦點小組成員包括不同規模酒店的代表。他們就業務前景、人力挑戰、人力結構、招聘做法及新興技能需求等議題分享意見。所蒐集的意見為分析當前人力情況提供質性基礎；會議過程之錄音亦轉錄成文字，以便進行系統性分析。

桌面研究

桌面研究蒐集了 2025 年 4 月至 2026 年 3 月期間的人力資料。本會設立招聘資訊系統，從主要網上招聘平台擷取相關招聘資料。研究期間共蒐集 12,954 則酒店業招聘紀錄，作為反映就業市場趨勢的參考資料，並按照《香港標準行業分類》比對相關公司名單，以刪除重複紀錄。

資料分析

資料分析按三個步驟進行：



綜合上述定質及定量資料的分析結果，並經本會委員提供意見及增潤後，編製成人力更新報告，最終獲本會通過。

局限

有別於 2022 年全面進行的定量人力調查，本報告旨在探討業內人力發展的新議題。透過焦點小組及桌面研究以獲取就業趨勢及模式、招聘困難，以及持份者的見解及經驗觀察。儘管本報告採用了質性研究方法，挑選特定範疇的持份者參與焦點小組會議，但其意見未必能代表整個業界。同樣，桌面研究從主要招聘網站蒐集職位空缺資料，所涵蓋的資訊未必全面，只能反映研究期間的招聘市場情況。因此，有關資料僅用作焦點小組觀察結果的補充，以供參考。

調查結果

影響酒店業發展的因素

市場需求轉變

酒店業的市場需求正出現明顯轉變。以往較穩定的客源，例如長途旅客及參與大型活動的企業客戶，需求均有所減弱。現時需求主要由區域市場旅客帶動，令預訂期縮短，業務波動性加劇。由於臨近入住日期才作出的預訂愈趨普遍，令酒店難以預先規劃，並需迅速調整營運模式。另一方面，國際體育賽事及音樂會等大型城市盛事亦為鄰近活動場地的酒店帶來短期需求高峰。整體而言，市場需求轉變令營運環境更難預測，業界須更靈活地調配資源及人力，以更有效應對市場變化。

服務期望的演變

賓客對酒店服務的期望已明顯改變，不再只重視傳統而正式的服務禮儀。現今旅客，尤其是年輕客群及 30 至 55 歲的旅客，愈來愈重視整體價值，以及與員工真誠而投入的互動。這種對優質款待服務的新期望，要求前線員工具備高度的人際溝通及應變能力。然而，提供高度互動的服務亦為營運帶來挑戰，尤其是部分新入職人士較習慣使用數碼渠道，未必熟悉面對面的溝通。

體驗導向服務的增長

市場顯示，旅客願意增加開支，選擇着重獨特體驗的服務，例如升級餐飲選項及康體設施。家庭旅遊市場的顯著增長尤其帶動度身訂造「家庭體驗」(Family Experience，Famex) 產品及服務的穩定需求。為把握這個高消費市場，酒店須豐富服務組合，並建立能提供超越標準款待服務的人才隊伍，包括聘用專責人員，在酒店內設計、管理及帶領兒童休閒活動和特色項目。

科技與人工智能的應用

數碼工具及人工智能 (AI) 正重塑營運流程。生成式 AI 及數據分析日益應用於處理複雜業務數據、優化收益管理及自動處理通訊。科技雖可縮短行政工作的處理時間，但亦促使後勤職務重組，員工需熟習不同數碼平台，以提升工作效率。

營運成本壓力

香港的營運環境持續面對高成本壓力。部分鄰近地區可透過增加人手維持服務水平，但香港酒店業須在營運成本上升與持續人力短缺之間取得審慎平衡，

因此更重視人力運用效率。

人力需求

人力短缺與人口老化

人力短缺遍及多個職能範疇，包括前堂部等前線服務職位，以及工程部和行政部門等支援職能。為維持日常營運，業界愈來愈需要延長現有員工的在職年期；部分臨時員工更年屆 65 歲或以上。

靈活人力配置模式

酒店業繼續混合運用全職、兼職及臨時員工，以應對季節性需求波動。《僱傭條例》下連續性合約規定的最新修訂，促使僱主重新檢視人力配置模式。如何兼顧法定要求、營運成本及排班彈性，仍是複雜的行政挑戰。

架構重組與職務整合

職務正日趨整合。數碼工具讓酒店可以整合不同職責，員工現時或需同時處理顧客關係、內容創作及基本數據分析，而不再局限於單一職務。然而，建立多技能員工隊伍須審慎管理，因為員工在承擔更廣泛職責時，亦期望獲得清晰的職業發展路徑及相應薪酬。

業內人才競爭與職銜調整

本地款待業的人才競爭十分激烈。酒店經常調整附帶福利以吸引員工，對業界產生連鎖影響。為回應員工對快速職業發展的期望，業界出現「職銜膨脹」（title inflation）現象，即透過增設較複雜的職銜及職級，提供晉升階梯以挽留人才。

桌面研究

桌面研究顯示，招聘廣告數目最多的五類主要職務如下：

	主要職務	
	2025-26	2024-25
1	賓客服務主任／賓客服務員；前堂服務員；客戶關係主任；歡迎大使；行政樓層服務員；商務中心主任 5.6%	房口服務員；房間服務員；樓層服務員；房口部文員；寫單員 5.3%
2	房口服務員；房間服務員；樓層服務員；房口部文員；寫單員 5.0%	廚房雜工；清潔雜工；洗碗碟工 4.8%
3	侍應生；服務員；餐廳接待員 4.1%	侍應生；服務員；餐廳接待員 4.7%
4	樓面部部長；餐廳主管 3.7%	樓面部部長；餐廳主管 4.2%
5	廚房雜工；清潔雜工；洗碗碟工 2.9%	前堂服務員；客務部文員／接待員；客戶關係主任；停車場服務員 3.2%

數據顯示招聘模式出現明顯轉變，賓客服務主任相關職位於 2026 年升至首位，反映前堂部的人力需求增加，而與賓客直接互動仍是日常營運的重要一環。這些職位的需求上升，可能與賓客愈來愈重視個人化服務及有效溝通有關。同時，賓客服務職位的流失率相對較高，顯示業界需持續補充相關人力。與 2024 年相比，相關排名變化亦顯示前線職位所承受的營運壓力有所增加，突顯在多變的營運環境下，提供優質服務及妥善處理賓客互動的重要性。

培訓需求

語言能力與溝通技巧

有效溝通是酒店各項營運工作的基本要求。然而，業界留意到，語言能力較強的求職者往往選擇投身其他行業，令新入職人士的語言水平參差。相關培訓課程應加強實用語言訓練，確保員工能以清晰而專業的方式，與來自不同國家及地區的賓客溝通。

數據安全與 AI 分析應用

AI 的應用正由基本工作擴展至較複雜的職能，例如分析預訂渠道及解讀業務表現指標。培訓內容亦由基本軟件操作，進一步擴展至數據驗證能力。員工需能批判思考，以評估 AI 生成報告的準確性。數據安全培訓同樣重要，確保員工謹慎處理在數碼平台上的營運或賓客資料。

實務溝通及應變抗壓能力

新入職人士較傾向透過數碼平台溝通，與酒店營運所要求的面對面互動存在落差。此外，愈來愈多人在選擇職業時依賴性格測評工具（例如 MBTI），並在未有親身嘗試的情況下，便根據結果認定自己不適合款待賓客的職務。培訓應透過真實情境提供適切練習，包括如何處理投訴及服務補救。協助學員建立互動溝通的信心，有助他們增加應對壓力的能力，並突破其慣常的溝通方式。

中層管理人員的督導技巧

隨着員工組合轉變，中層管理人員及督導人員需要更新領導技巧。團隊包括較年長員工、日益增加的兼職員工，以及對職業發展抱有不同期望的年輕專業人員，管理工作因而更具挑戰。督導人員需要接受針對性的師友指導、期望管理及員工投入技巧培訓，以有效帶領現今人力環境下的團隊。

環境、社會及管治（ESG）原則的實務應用

環境、社會及管治（ESG）準則正逐步融入酒店業的日常營運。業界雖已普遍認識 ESG，但在實際推行方面仍存在明確的培訓需求。培訓課程應納入成本效益分析，協助未來從業員了解如何在日常營運環境下，設計及推行兼顧環境責任和財務可行性的可持續發展措施。

招聘上的挑戰

行業吸引力下降

酒店業在吸引新畢業生方面持續面臨嚴峻挑戰。不規律的工作時間、工作環境要求較高，以及需要長期面對賓客壓力等普遍印象，往往削弱潛在求職者投身行業的意願。這些觀念亦經常受到家長因素影響，尤其是年輕一代在選擇職業時，普遍較重視工作與生活平衡及工作的穩定性。因此，酒店業在吸引人才方面，較難與能提供更穩定工作環境及較清晰晉升路徑的其他商業行業競爭。

工作期望與實際情況的落差

新入職人士的期望與酒店實際營運環境之間存在明顯落差。不規律的工時、週末輪班及難以預測的更表，與現今求職者對穩定工作與生活平衡的強烈期望並不相符。此外，員工愈來愈期望快速晉升，部分更預期在入職首年內獲得晉升。若酒店在面試階段未有清楚說明實際工作情況及一般晉升所需時間，新入職員工可能因期望落差而感到挫折，並在入職後不久離職。

前線職位人才短缺

業界愈來愈難招聘須直接與賓客互動的前線職位。許多求職者明確表示偏好會計或行政等後勤職位，以避免處理投訴或與公眾口頭溝通所帶來的壓力。求職者亦愈來愈傾向以「內向」形容自己的性格，作為避免面對面服務工作的理

由。這種普遍抗拒直接溝通的情況，令前堂部及餐飲部等重要賓客服務職位出現嚴重招聘樽頸。

招聘評估方式的轉變

流動裝置及 AI 的廣泛應用，正改變僱主在招聘過程中評估求職者的方法。由於數碼工具讓求職者可輕易取得或生成標準答案，傳統筆試的成效日漸降低。為更準確了解求職者的實際能力，僱主正轉用實務面試形式，評估其溝通、情境應對及即時解難能力。

斷續式實習安排的局限

實習是業界吸納新人才的重要來源，但現時的實習時間安排可能削弱整體成效。受彈性工作文化影響，部分實習生每週只出勤一至兩天，令學習經歷欠缺連貫性。零散的實習安排令學生難以全面了解酒店日常營運、鞏固所學，或與同事建立良好關係，亦增加現職員工的行政負擔，並妨礙實習生畢業後順利過渡至全職工作。

建議

政府及相關部門

配合業界轉型

隨着市場結構轉變，包括更依賴區內市場及預訂期縮短，業界與相關部門持續合作，有助酒店維持服務質素。《香港旅遊業發展藍圖 2.0》等政府措施，為旅遊業長遠發展提供策略方向，並鞏固香港作為旅遊目的地的定位。這些措施有助市場復甦，但對人力需求的影響可能需時逐步顯現。此外，持續推動大型盛事可帶來短期需求高峰，支持業務活動，並協助業界在調整期間維持人力需求。活動主辦機構、政府部門及業界持份者加強協調，亦有助大型盛事的人力規劃。更準確預測人力需求，有助酒店在需求高峰期更有效地安排人手、提供培訓支援及調配臨時人力。

加強業界服務標準及專業水平

維持透明而一致的監管環境，對維護酒店業聲譽至為重要。鼓勵業界採用獲認可的服務標準，有助促進公平競爭及提升專業水平。

相關部門可考慮推動良好作業方式及行業基準，藉以加強業界公信力，並提升業界持續投資人力發展的信心。

促進就業及培訓安排

隨着僱傭法規不斷演變，相關部門與業界持續對話十分有利，有助確保僱傭制度的更新順利落實，並兼顧酒店業獨特的營運模式及季節性波動。為支持人才發展，亦可精簡延長實習期所涉及的行政安排，鼓勵業界提供更有系統的培訓職位，並加強長遠人才供應。

業界

革新人才管理模式

為提升員工留任率及減少早期流失，酒店應優化人才管理策略，以更切合現今求職者的期望，包括建立更清晰的職業發展路徑，並在招聘階段做好期望管理。入職前清楚說明輪班及營運要求等工作內容，有助求職者建立合理期望。提供有系統的支援並維持開放的溝通渠道，亦有助縮窄世代差異及穩定員工隊伍。

管理業內人才競爭

本地酒店業對人才競爭持續激烈，機構經常調整薪酬及附帶福利以吸引員工，增加業內人才流動，並為維持人力穩定性帶來挑戰。機構應採取更可持續的人才管理方式，着重長期員工投

入，而非短期競爭。建立清晰的職業發展路徑及維持一致的管理做法，有助加強員工對機構的承擔，並減少流失。

策略性運用營運科技

酒店應持續善用科技提升營運效率，減少對人工作業的依賴。制定清晰的 AI 工具使用指引，對確保其適當應用及保障數據安全甚為重要。此舉可讓員工投放更多時間於提供個人化賓客體驗，包括服務創新及建立客戶關係，而這些仍然是酒店業的重要競爭優勢。此外，客戶數據分析有助酒店更深入了解不斷轉變的賓客喜好，從而優化服務。這有助營運者檢視需求較低的服務及設施，把資源重新投放於能為賓客創造更高價值的服務範疇，並在高成本營運環境下提升人力資源運用效益。

支援體驗導向服務模式

隨着需求轉向着重體驗的產品及服務，酒店應提升員工在賓客互動及個人化服務方面的能力。投資於管理家庭活動及休閒項目所需的技能，有助提升服務表現。具備相關能力的員工隊伍，將更能配合賓客期望的轉變及維持競爭力。

加強中層管理人員的能力

機構應更重視督導人員的領導能力發展。中層管理人員愈來愈需要帶領多元化的員工隊伍，包括資深員工、兼職員工，以及期望不斷轉變的年輕新入職人士。為管理人員提供師友指導、期望管理及團隊溝通技巧培訓，可加強其管理多元團隊的能力，改善職場凝聚力、員工投入度及人才留任。培訓亦可着重加強管理人員與不同世代員工的溝通，縮窄彼此對工作期望的差異。

教育及培訓機構

優化實習安排

教育及培訓機構應與業界緊密合作，檢視實習計劃的形式及期限。業界認為，一般為期三個月的實習未必足以讓學生充分適應酒店環境，因此建議探討安排六至十二個月的連續實習，讓學生深入了解酒店營運。相對於零散的出勤安排，較長而連續的實習有助學員全面掌握實務技能、與同事建立關係，並為畢業後投身全職工作做好準備。實習期間亦應設立有系統的師友指導機制，支援年輕學員適應職場。業界項目、比賽及職場實務課業亦可讓學生在投身全職工作前展示能力及累積實務經驗。

培養適應能力及風險管理技能

現今業界的營運環境變化迅速，業務量往往會出現突發變化。教育及培訓機構須協助學生做好準備，以應對突發情況及臨時調整。透過在課程中融入風險管理概念及靈活應變訓練，可讓畢業生具備應對需求波動及突發情況的能力，並在高壓環境下維持服務水平。

着重實務溝通及應變抗壓能力

課程應高度重視實務溝通訓練，以回應新入職人士不願直接與賓客交談的情況。教育及培訓機構應引導學生避免以僵化的性格標籤作為迴避顧客服務職務的理由。課程可加入密集的角色扮演、服務補救模擬及衝突處理情境，協助學生建立信心，由慣用數碼方式溝通，逐步過渡至與公眾面對面互動。

培養數碼及分析能力

教育及培訓機構須更新科技課程，以反映現今商業職場的實際做法。除教授基本數碼工具操作外，培訓亦須涵蓋進階 AI 提示指令設計，以及向 AI 平台發出複雜指令的能力。學生亦須建立良好的數據安全意識，避免在公開平台披露企業機密資料。培養資訊分析及驗證能力，有助畢業生負責任地運用科技，而非在未經核實的情況下，過度依賴自動生成的內容。

可持續發展教育中的商業考量

教育及培訓機構在教授 ESG 概念時，應加入實際商業應用。學術項目提出可持續發展措施時，往往未有考慮機構的實際財政能力。課程應教導學生評估可持續發展項目的財務影響、營運可行性及成本效益，讓他們以務實態度推動環保措施。