酒店、飲食及旅遊業訓練委員會

人力更新報告

旅遊業

2026



鳴謝

承蒙焦點小組成員對旅遊業的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」）特此鳴謝。相關觀點連同本會委員及主要招聘平台的意見，對本報告的調查結果具有重要參考價值。

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

影響旅遊業發展的因素
人力需求
培訓需求
招聘上的挑戰

建議 11

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、評估人力供求是否平衡，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。

為更有效掌握勞動力之發展，本會每四年進行一次全面的人力調查，以蒐集定量數據，並於其間進行兩次以質性研究為主的人力更新工作。旅遊業人力調查於 2023 年完成，其後分別於 2026 年及 2027 年進行兩次人力更新工作，以反映業界人力情況的變化。

本人力更新報告的資料包括：

(a) 於 2026 年 4 月 29 日舉行焦點小組會議，蒐集業界專家對業內最新發展、人力需求、招聘困難及培訓需要的意見，以及應對行業挑戰的建議；及

(b) 於 2025 年 4 月至 2026 年 3 月期間，透過桌面研究分析招聘廣告。

目的

人力更新報告旨在：

(i) 檢視業界最新趨勢及發展；
(ii) 探討就業市場狀況及培訓需求；
(iii) 了解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定質分析研究方法，透過焦點小組會議掌握旅遊業的最新發展，並輔以桌面研究，分析招聘趨勢及技能需求。

焦點小組會議

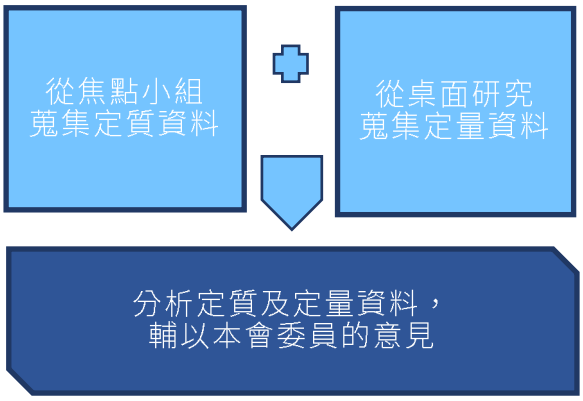
焦點小組會議於 2026 年 4 月 29 日舉行，並由本會轄下的旅遊業人力調查工作小組訂立討論議題。為收集全面的業界見解，焦點小組由旅遊業不同主要界別的資深管理人員組成，包括國際航空公司、大型出境旅行社、專門接待入境旅客的旅行社，以及企業旅遊服務機構的代表。討論範圍涵蓋業務轉型、人力需求、培訓需要、招聘挑戰及科技發展等議題。討論結果為分析當前人力情況提供充實的質性基礎；會議過程亦經錄音並轉錄成文字，以便進行系統性分析。

桌面研究

桌面研究蒐集 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，從主要招聘網站蒐集相關資料。研究期間共蒐集了 3,329 則與旅遊業相關的招聘紀錄，其後將資料與《香港標準行業分類》的相關公司名單進行比對並刪除重複紀錄，作為反映就業市場趨勢的參考。

資料分析

資料分析按三個步驟進行：



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，制定此人力更新報告。

局限

有別於 2023 年進行的全面量化人力調查，本報告旨在探討業內人力發展的趨勢分析，並透過焦點小組及桌面研究了解就業趨勢及模式、招聘困難，以及持份者的經驗及見解。焦點小組由特定持份者組成，所得意見或未能代表整個業界。桌面研究主要涵蓋招聘網站蒐集的職位空缺資料，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討論結果的補充，以供參考。

調查結果

影響旅遊業發展的因素

營商環境的轉變

旅遊業持續面對旅遊模式轉變、數碼化發展、服務期望提升，以及法規日趨複雜等因素所帶來的營運環境變化。這些轉變正對業務模式、人力配置安排及人力資源的長遠穩定性產生顯著影響。為應對有關轉變，企業正積極調整營運模式，在應對新興市場挑戰的同時，持續提供優質旅遊體驗。

法規更新及牌照要求

旅遊業的營運環境近年出現顯著變化，新增及更新的法規要求正直接影響日常運作及人力安排。部分前線職位的從業資格須符合多個專業認證要求，而相關認證程序亦較以往更為複雜。目前，部分須持牌從業的旅遊業職位需分別完成急救課程、預備課程及不同階段的考試，涉及多項獨立申請程序。這種分階段的認證安排延長了由招聘至正式投入工作的時間，新入職人士未能即時全面履行職務，或會影響其留在行業發展的意願。在入境旅遊範疇方面，為符合法規要求產生的工作亦愈趨繁複。涉及行程細節的紀錄及申報要求日益增加，為前線及後勤員工帶來額外的行政工作負擔。此外，維持健康及公平的營商環境對旅遊業的長遠發展至關重要。確保各服務提供者一致地遵守相關規定及良好營運守則，有助維護旅遊業的專業形象，並增強業界對人才培育及人力發展的信心。

科技對服務模式的影響

數碼平台、自助服務功能及人工智能（AI）正改變提供旅遊服務的模式。在航空營運方面，自助服務科技已能擔任票務、登記及行李處理等例行工作，令前線員工的職能逐步由處理一般交易，轉向處理特殊服務個案、應對突發營運挑戰以及提供較複雜的顧客支援。在旅遊相關業務方面，生成式 AI 亦常用於草擬通訊、製作視覺化行程及管理行政記錄。這些工具雖有助提升效率，但不能取代人為判斷、對顧客需要的敏感度及服務補救能力。科技的應用進一步突顯例行工作可透過自動化處理，而需要同理心及文化理解的高價值人際互動仍須由從業員提供。

顧客行為及服務期望的轉變

旅遊模式已明顯由傳統大型旅行團轉向更加個人及多元化的形式。現時市場需求更傾向小型私人團、度身訂造行程、深度單一目的地旅遊，以及以體驗為核心的旅遊產品。經驗豐富的旅客普

遍傾向自行規劃行程，僅於特定範疇尋求專業中介服務，例如特色本地導賞團、獎勵旅遊項目，以及受許可證限制地區的旅遊安排等。

網上平台提供大量旅遊資訊及即時更新，亦大幅改變了旅客的消費行為。旅客能輕易獲取目的地資訊及最新旅遊動態，令服務提供者過往所擁有的資訊優勢逐漸縮減。許多顧客在接觸旅遊從業員前已掌握充足資訊，故此期望獲得高度個人化的專業建議，而非一般的交易服務。

與此同時，顧客對服務質素的要求亦不斷提升。服務質素愈來愈取決於從業員的主動性，以及能否為顧客創造獨特的「情感價值」。現在的旅客普遍期望從業員會主動協助記錄旅程體驗，例如拍攝照片或短片等。因此，以專業態度及真誠服務提供以人為本的旅遊體驗，已成為維持旅遊業競爭力的重要關鍵。

人力需求

持續的人力短缺問題

旅遊業持續面對人力供求失衡的挑戰。其中一項主要問題是，在疫情期間轉投其他行業的中層從業員回流情況有限。此情況導致行業中層人才出現明顯缺口，大幅減少可擔任督導、管理及培訓工作的從業人員數目。結果，旅遊業的人力結構日趨兩極化，呈現中層人才不足、資深從業員佔比較高，以及年輕人才入行意欲偏低的情況。這項人口結構及人才供應問題，令旅遊業機構在接班安排及人才傳承方面面對更大挑戰。

跨職務範疇的演變

旅遊業其中一項顯著趨勢是職務範圍不斷擴展。現時，從業員除了履行原有工作職責外，亦需要兼顧數碼內容支援、即時服務補救，以及較複雜的顧客溝通等工作。旅遊從業員已不再局限於特定專業範疇，而是需要迅速回應瞬息萬變的市場需求。由於旅行社難以如過往般依賴大型出境旅行團業務，市場正逐步轉向高度個人化產品、特色郵輪旅遊及小型私人旅行團。這種策略轉型要求從業員具備高度靈活性及優秀的顧客服務能力，以配合不同顧客的需求並提供度身訂造的服務。

另一方面，入境旅遊業經營者在管理會議、展覽及獎勵旅遊（MICE）活動、工業旅遊等較複雜的旅遊產品組合時，愈來愈需要與自由工作者合作，因而對協調及統籌能力的要求亦不斷提高。此外，自動化技術的發展正重塑航空業的工作模式。雖然自助服務科技的廣泛應用已取代部分例行及重複性的工作，但同時亦增加了對能夠處理特殊服務個案及有效應對營運突發情況人才的需求。

靈活人力安排的運用

旅遊業一直廣泛採用靈活的人力安排模式，兼職、自由工作者及按需要調配人員等安排，已成為導遊、領隊及營運支援等範疇的常見運作模式。此趨勢主要受到季節性需求波動，以及從業員工

作模式轉變所帶動，愈來愈多人傾向採用組合式就業模式，而非傳統固定的企業聘用安排。

因應《僱傭條例》下連續性合約規定的修訂（俗稱「468 準則」），僱主正積極檢視其人力資源策略。部分企業已準備將符合資格的兼職員工轉為月薪制，以提供更完善的法定僱員福利。

然而，業界亦出現一種值得關注的情況，不少前線從業員為維持工作自主性及彈性安排，對轉為固定受聘模式持保留態度。因此，僱主須在配合法定要求的同時，建立完善的服務評級制度，確保在人力資源及僱員福利方面的投資，能轉化為穩定而優質的服務表現。

整合及多功能職務發展

上述職務轉變反映旅遊業對整合式及多功能職務的需求正在增加。從業員愈來愈需要在履行日常營運職責的同時，兼顧顧客溝通、數碼支援、服務補救及促進旅遊體驗等工作。在部分旅遊業務範疇，前線員工亦需協助內容製作、行程介紹，或處理較複雜的顧客互動。因此，旅遊業需要建立一支具備高度適應力、擁有多元技能及能跨職能工作的人才隊伍，以應付不同顧客需求及靈活應對業務環境。

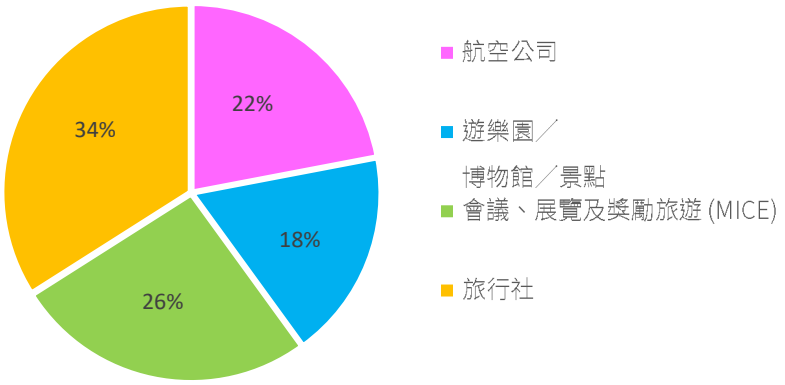
桌面研究

市場分布概覽

於 2025 年 4 月至 2026 年 3 月期間進行的桌面研究，共蒐集了 3,329 則來自旅遊業不同界別的招聘廣告。招聘廣告分布顯示，旅行社佔最大比例（34%），其次為會議、展覽及獎勵旅遊（MICE）業務（26%）、航空公司（22%），以及旅遊景點（18%）。

有關招聘廣告的分布情況，可作為反映旅遊業四個主要範疇相對人力需求的指標：

招聘廣告數字



按職級劃分的職位分析及各界別觀察

按職級分類的招聘數據反映旅遊業不同業務範疇的人力結構特徵。分析結果顯示，各主要界別在人力需求、職位配置及招聘重點方面均呈現不同情況，概述如下：

職級	航空公司	旅行社／票務代理	MICE	遊樂園／博物館／景點	整體
經理／專業人員	110 *(15.3%)*	168 *(14.9%)*	190 *(21.7%)*	56 *(9.2%)*	**524** *(15.7%)*
督導／技術員	403 *(55.9%)*	408 *(36.2%)*	273 *(31.2%)*	188 *(31.0%)*	**1,272** *(38.2%)*
文員／操作工	205 *(28.4%)*	528 *(46.9%)*	367 *(42.0%)*	192 *(31.6%)*	**1,292** *(38.8%)*
秘書／其他	3 *(0.4%)*	22 *(2.0%)*	45 *(5.1%)*	171 *(28.2%)*	**241** *(7.3%)*
整體（上述 4 個職級）	**721**	**1,126**	**875**	**607**	**3,329**

（註：括號內百分比代表有關職位在所屬旅遊業界別招聘廣告中的佔比）

量化數據分析結果與焦點小組討論所反映的質性趨勢大致一致，顯示旅遊業在人力需求、職務發展及營運模式方面正出現若干轉變：

航空公司技術人員需求殷切

航空公司的人力需求明顯集中於督導及技術職級，相關職位佔該界別整體職位空缺的 55.9%。隨著自助服務設備逐步取代一般文書及例行程序工作，業界對具備專業技術知識及經驗的人才需求持續增加。現時，航空公司更需要能夠處理技術故障、管理特殊服務個案，以及有效應對突發營運情況的從業員，以支援日益自動化的營運環境。

旅行社前線顧客服務

旅行社是旅遊業中招聘活動最活躍的界別，相關職位空缺數量位居各界別之首，其中文員／營運職級職位佔整體招聘廣告的 46.9%。儘管人工智能（AI）技術日益普及，但度身訂造行程安排及持續顧客服務支援仍然高度依賴人手處理。從規劃個人化旅遊產品、協調不同服務供應商，以至回應顧客查詢及提供售後支援，均需要大量前線人員參與。因此，旅行社業務對前線人才的需求仍然殷切，而提供適切專業服務及個人化顧客體驗的能力，仍是支持業務發展的重要關鍵。

MICE 市場對資深人才的需求

MICE 市場對策略規劃及管理能力的需求相對較高，管理及專業職級職位佔該界別整體職位空缺的 21.7%。這反映市場正逐步轉向度身訂造及高度個人化的企業活動安排和獎勵旅遊服務。因此，業界需要具備優秀客戶管理及協調供應商能力的人才，以應對日益複雜且不斷提升的客戶需求與期望。

培訓需求

顧客服務技巧及溝通能力

積極主動的服務態度及良好的人際溝通能力，對旅遊業從業員而言至為重要。從業員需要理解顧客多元而複雜的需求，並能即時作出適切回應。然而，業界關注部分新入職人士較傾向透過數碼工具進行交流，而缺乏直接與顧客互動的意願和信心。因此，培訓課程應加強顧客服務、溝通技巧、人際關係建立及顧客應對能力等內容，協助從業員建立與旅客有效溝通的信心，並提升其提供專業支援及優質服務的能力。

語言要求

清晰且有效的溝通能力仍然是旅遊業各類職位的基本要求。從業員須具備良好的英語、廣東話及普通話口語能力，尤其是在服務來自不同國家及地

區旅客時更為重要。

除基本語言能力外，員工亦須能夠在壓力較大或情況迅速變化的服務環境下，能清晰、專業及具同理心地與顧客溝通。

解難及應變能力

旅遊業從業員需要具備處理突發情況的能力，並運用解難技巧專業地應對交通延誤、臨時行程更改及其他未能預計的事件。因此，業界對實務及情境導向培訓的需求日益殷切，特別是在投訴處理及服務補救方面。單靠課堂理論知識並不足以讓學生應對行業中難以預測及具挑戰性的工作環境，因此有必要透過模擬實際情境，加強有關突發事故管理及應變處理的訓練，以提升從業員應對日常工作的能力。

數碼內容創作技能

隨著網上旅遊體驗分享平台日益普及，前線從業員在提升顧客旅遊體驗方面所擔當的角色亦有所轉變。現時不少旅客期望導遊或旅遊從業員熟悉智能手機攝影及短片拍攝技巧，協助記錄旅程點滴，以提升其於社交媒體平台上分享的體驗。為配合市場發展及顧客期望，教育及培訓機構應將數碼工具及社交媒體平台的應用納入培訓內容，作為現代旅遊服務的重要組成部分。

AI 工具的安全及準確應用

AI 已逐步融入旅遊業的日常行政運作。然而，培訓課程不應僅著重技術操作層面，更應培養從業員的判斷及核實能力。員工應具備評估及驗證 AI 生成內容的能力，特別是在簽證要求、旅遊提示及其他涉及高度準確性的資訊，確保相關資料正確無誤。此外，亦應加強數據私隱及資訊安全方面的培訓，讓從業員了解在使用外部 AI 平台時，如何妥善處理企業及客戶的敏感資料，以降低資訊保安風險。

ESG 及可持續發展意識

環境、社會及管治（ESG）相關要求因不同業務模式而有所差異。對航空公司及大型企業集團而言，ESG 工作通常涉及較嚴格的合規要求，包括編製可持續發展報告及相關研究分析工作。而旅行社方面，ESG 的推行方式較適宜集中於實際營運層面，例如推動辦公室回收措施等具體行動，而非著重與日常業務關聯性較低的複雜企業指標。

招聘上的挑戰

行業形象及人才競爭

旅遊業的人才供應持續受到限制，其中一個主要原因是近年社會普遍認為旅遊業較容易受社會及經濟環境變化影響，從而影響年輕人才投身行業的意願。此外，旅遊業亦需面對來自其他

行業的競爭。部分行業能提供較穩定的工作環境、固定辦公時間及清晰的職業發展路徑，因而對求職者更具吸引力。在航空營運方面，招聘涉及較高體力要求的職位（例如行李運輸及物流支援工作）仍然特別困難。雖然輸入勞工計劃有助紓緩人力不足問題，但由於相關安排屬定期合約性質，在建立長期穩定的勞動力仍帶來策略上的障礙。

工作期望差異

旅遊業實際工作環境與求職者期望之間存在明顯落差。旅遊業工作通常涉及不規律的工作時間、需要應對具挑戰性的顧客，以及於正常辦公時間以外即時回應客戶需求等。上述工作特性往往與新一代從業員重視工作與生活平衡及工作時間自主性的期望有所不同。因此，有關落差不但增加招聘難度，亦對人才留任構成挑戰。

牌照申請程序及人才留任

對於須持有專業牌照的職位而言，由招聘至正式投入工作的過渡期，已成為影響人才留任的重要因素。新入職人士往往需要完成多項指定課程、取得急救證書，以及分階段參加相關考試，整個過程所需時間較長。此外，有關安排亦會直接影響從業員在過渡期間的收入水平，令部分新入職人士感到挫折。由於完成所有資格要求及正式履行職務之間存在較長時間差，不少求職者在真正投入工作前已選擇離開行業。因此，這種制度性的延遲情況已成為導致新入職人士於早期流失的重要原因之一。

拓寬人才來源

隨著傳統年輕畢業生的人才供應逐漸收窄，僱主需要調整招聘策略，積極開拓非傳統人才來源，特別是吸納轉職人士加入行業。對於不少前線職位而言，學歷未必是首要的考量，相關工作更着重實際經驗、服務態度及工作能力。因此，人力資源管理工作亦需因應情況調整招聘準則，以識別及吸引來自其他行業的人才，包括具執法人員背景或企業管理經驗的人士。這些轉職人士一般具備較強的解難能力、自律性及以服務為本的抗壓能力，而這些特質正是應對高壓旅遊服務環境所需的重要能力。

建議

政府及相關部門

優化專業認證安排

相關部門可考慮檢視旅遊業前線職位專業認證安排程序的效率，並探討整合及簡化相關認證程序的可行方案，在維持專業水平的前提下，縮短招聘與正式投入工作之間的時間。更暢順的銜接安排可提升旅遊業職位對新入職人士的吸引力及改善其經濟考慮，從而減少從業員在正式入職前流失的情況。

推動公平營商環境

為提升業界信心，維持健康及公平的營商環境至為重要。透過建立具透明度及一致性的監管環境，並確保所有市場參與者均遵守相關專業標準，有助促進公平競爭。此舉亦有助維護旅遊業的專業形象，並增強持份者對長遠投資於人力發展的信心。

提升行業形象及職業認知

業界需持續加強公眾對旅遊業的認識，突顯其作為多元化專業領域及具持續發展前景行業的特點。職業推廣工作應展示旅遊業廣闊的發展範疇，包括會議、展覽及獎勵旅遊（MICE）、航空支援服務，以及度身訂造旅遊產品設計等職位，而非僅聚焦於前線及營運層面的工作。此外，亦應加強宣傳行業的職業發展前景及晉升機會。

配合《香港旅遊業發展藍圖2.0》提供全面支援

業界期望《香港旅遊業發展藍圖 2.0》的推行能帶來正面影響，而相關培訓計劃及發展基金亦為業界提供重要支援。這些資源對入境旅遊及本地旅遊業務的發展具有顯著作用。若能將相關支援進一步擴展至出境旅遊業務，讓出境旅遊業界同樣受惠，將有助充分發揮《藍圖》的整體效益。透過建立涵蓋旅遊業不同界別的全面支援框架，並按各界別需要提供適切支援，可促進行業均衡發展，鼓勵入境及出境旅遊業經營者配合業務發展及新興機遇，持續投資於科技應用及員工技能提升。

透過盛事活動提升行業體驗

大型國際盛事、演唱會及新旅遊景點為學生提供了寶貴的實踐學習平台。相關部門可考慮增加學生參與有關活動的機會，讓學生透過動態及真實的行業環境，深入了解旅遊業所提供的多元發展機遇。此外，活動主辦機構、政府部門及業界持份者之間加強協調，亦有助提升大型活動的人力規劃成效。透過更準確預測旅客流量及人力需求，可支援導遊、領隊、活動工作

人員及營運支援人員在需求高峰期的調配安排，從而提升服務質素及營運能力。

業界

更新旅遊業職業發展定位

僱主應持續調整行業職業發展定位，以配合現今勞動市場的期望。透過突顯創新旅遊產品設計的發展機會、強調為旅客創造有意義體驗的價值，以及展示清晰的職業發展路徑，有助改變大眾對旅遊業的既有印象，並提升行業的整體形象。

為新入職人士提供更完善支援

鑑於從業員在專業認證及牌照申請階段較容易流失，僱主可考慮透過師友指導及入職培訓計劃，建立有系統的職前及在職支援安排。在取得牌照期間，清晰說明工作期望並提供適切支援，有助提升新入職人士的早期留任率，尤其是轉職人士。此外，企業亦可加強管理及督導能力的培訓，以支援不同世代員工之間的溝通。增進彼此對職業發展期望、工作模式偏好及溝通習慣的理解，有助提升員工投入度，並促進人才留任。

有效管理靈活人力安排

鑑於靈活人力安排已成為應對現今營運需要的重要策略，僱主須建立更完善的行政管理機制，以加強服務質素監管。透過推行具系統性的服務評級制度及優化人力調配安排，有助企業在有效運用兼職及自由工作者的同時，維持一致的品牌形象及專業服務水平。

持續強化服務能力

僱主應持續投放資源於有系統的培訓及能力發展，包括進階投訴處理技巧及即時服務補救能力培訓。在顧客要求日益提高的環境下，適當授權員工迅速作出恰當判斷及回應顧客需要，極為重要。

善用科技提升服務效能

僱主應策略性運用數碼工具及 AI，以提升後勤運作效率及減少重複性的行政工作。企業應以有助提升工作效能的方式推動科技應用，讓員工能夠騰出更多時間，專注於提供更個人化的支援服務，以及更具特色和以人為本的顧客體驗。

教育及培訓機構

銜接教育培訓與行業要求

教育及培訓機構應進一步加強旅遊相關課程與行業法定入職要求之間的銜接。透過將相關專業認證所需的認可預備課程或培訓內容納入課程設計，有助縮短學生由畢業至正式就業的過渡時間，從而提升畢業生及潛在從業員的即時就業能力。

促進跨行業合作

教育及培訓機構應善用其業界網絡，促進不同界別之間的知識交流，例如推動航空業與公共交通營運機構分享出色的實務經驗。此舉有助從業員拓闊營運視野，尤其是在人群管理、安全管理程序及顧客服務應變能力等範疇，進一步深化其專業知識及實務能力。

加強應用學習及實習體驗

旅遊業需要能夠在動態及實務營運環境中有效工作的專業人才。因此，教育及培訓機構應加強工作綜合學習（Work-integrated Learning），並於課程中加入真實個案模擬訓練。此外，透過提供有系統的實習安排及自願性業界實習機會，可協助具志向的學生配對合適的工作崗位，為學生及僱主創造更大價值，並提升資源運用效益。業界項目、比賽活動及以盛事為本的學習機會，亦可為學生提供展示才能的平台，讓其在投身全職工作前，接觸及了解不同旅遊業職業發展路向。

培養服務態度及應對能力

服務態度、應變能力及人際觸覺是旅遊教育的重要培育目標。這些核心素質應與專業技術能力同步發展，並透過實務訓練、專業回饋及業界體驗等方式加以培養，確保畢業生具備勝任前線服務工作的能力，並為投身職場做好準備。

數碼及 AI 能力培訓

課程內容應配合人力需求的轉變持續更新，並涵蓋數碼內容創作、多平台互動及 AI 輔助工作流程等範疇。同時，學生亦應具備批判性分析能力，以評估 AI 生成資訊的準確性，並在商業環境中應用相關工具時，遵守嚴謹的數據私隱及資訊保安要求。

加強 ESG 意識培訓

教育及培訓機構可因應旅遊業不同業務範疇的營運特點，設計具針對性的環境、社會及管治（ESG）培訓內容。例如，航空公司及大型企業機構較著重法規遵循及相關監管要求；而一般旅遊及旅遊服務課程則應更側重於可持續發展理念在日常營運中的實際應用。這種因應不同業務需要而制定的培訓模式，有助確保學習成果與學生未來的工作環境緊密相連，並能將所學知識實際應用於日常工作。