

2010 MANPOWER SURVEY REPORT

TOURISM INDUSTRY

旅遊業

2010 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- 11
<u>章 數</u>		
一 緒論	1.1 - 1.15	12 - 16
二 調查結果分析	2.1 - 2.17	17 - 36
三 結論	3.1 - 3.41	37 - 55
四 建議	4.1 - 4.19	56 - 62
<u>附錄</u>		<u>頁 數</u>
1. 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會成員名單		63
2. 2010 旅遊業人力調查小組成員名單		64
3. 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會職權範圍		65
4. 受訪機構分布情況		66
5. 調查文件及調查表		67 - 102
6. 統計表		103 - 172
7. 整體點算結果分析		173
8. 2011 - 15 年旅遊業人力推算 (採用人力市場分析法)		174 - 177
9. 採用調節過濾法推算人力		178 - 181

附錄 6 統計表：

		頁 數
表 1	現有及預測僱員人數 - 旅遊業：整體	104 – 107
表 1.1	現有及預測僱員人數 - 航空公司	108 – 111
表 1.2	現有及預測僱員人數 - 旅行社及航空票務代理	112 – 115
表 2	僱員、空缺及受訓者數目 - 旅遊業：整體	116 – 118
表 2.1	僱員、空缺及受訓者數目 - 航空公司	119 – 121
表 2.2	僱員、空缺及受訓者數目 - 旅行社及航空票務代理	122 – 124
表 3	內部晉升人數	125
表 4	過去十二個月內離職的僱員人數 (按門類及職級劃分)	126
表 5	過去十二個月內新招聘的僱員人數 (按門類及職級劃分)	127
表 6	過去十二個月內新招聘無旅遊業經驗及／或無 接受旅遊業培訓的僱員人數	128
表 7	過去十二個月內新招聘的應屆旅遊業培訓課程 畢業生人數	129
表 8	僱員平均年齡 - 旅遊業：整體	130
表 8.1	僱員平均年齡 - 航空公司	131
表 8.2	僱員平均年齡 - 旅行社及航空票務代理	132
表 9	僱員宜有教育程度 - 旅遊業：整體	133 – 135

		<u>頁 數</u>
表 9.1	僱員宜有教育程度 - 航空公司	136 – 138
表 9.2	僱員宜有教育程度 - 旅行社及航空票務代理	139 – 141
表 10	擔任現職前宜有從事旅遊業工作的僱員人數	142
表 11	根據每月收入幅度分布的僱員人數 - 旅遊業：整體	143 – 147
表 11.1	根據每月收入幅度分布的僱員人數 - 航空公司	148 – 152
表 11.2	根據每月收入幅度分布的僱員人數 - 旅行社及航空票務代理	153 – 157
表 12	過去十二個月內接受內部訓練（以平均人日計算）的僱員人數（按門類及職級劃分）	158
表 13	選擇各種訓練方式的僱員人數 （日間部分時間給假調訓課程）	159
表 13.1	選擇各種訓練方式的僱員人數 （夜間課程）	160
表 13.2	選擇各種訓練方式的僱員人數 （研討會／研習班）	161
表 14	旺季月份公司數目	162
表 15	過去十二個月內導遊／領隊僱員人數	163
表 16	機構規模	164
表 17	各職級遇到招聘困難原因及人數	165
表 18	過去十二個月內在招聘僱員是否遇到困難	166
表 19	過去十二個月內獲提供培訓的人數 - 旅遊業：整體	167
表 19.1	過去十二個月內獲提供培訓的人數 - 航空公司	168

		<u>頁 數</u>
表 19.2	過去十二個月內獲提供培訓的人數 - 旅行社及航空票務代理	169
表 20	預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動 - 旅遊業：整體	170
表 20.1	預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動 - 航空公司	171
表 20.2	預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動 - 旅行社及航空票務代理	172

報告摘要

緒論

1. 是次調查旨在蒐集旅遊業最新的人力資料，以推算未來人力及訓練需求。實地調查在 2010 年 7 月 19 日至 8 月 19 日進行，所有跟進工作則於 2010 年 12 月中完成。

2. 根據政府統計處的紀錄，2010 年第一季，本港共有 1 993 間旅遊業機構，包括 78 間航空公司及 1 915 間旅行社及航空票務代理。是次調查以分層隨機抽樣法，從中選出 400 間為受訪對象。抽樣細則見附錄 4。調查範圍涵蓋旅遊業兩大門類的機構：

<u>門類</u>	<u>界別</u>	<u>機構數目</u>	<u>抽樣數目</u>
門類 1：	航空公司	78	78
門類 2：	旅行社及航空票務代理	1 915	322
		<u>1 993 *</u>	<u>400</u>

* 1 993 間機構中，估計 1 661 間有經營業務（包括 56 間航空公司及 1 605 間旅行社及航空票務代理）。有關估計數字見表 16。

3. 是次調查先從 1 993 間機構中選出 400 間為受訪對象，有關分析見附錄 7「整體點算結果分析」。列為受訪對象的 400 間機構，有 91 間出現以下情況：結業／與其他公司合併／暫時停業、非從事相關行業、並無聘用技術人員、已搬遷／地址不確／無法追查，或無法聯絡。填覆調查表的公司／代理共有 297 間，12 間拒絕作答，實際填覆率為 96%。

改進調查表的內容

4. 本會已按下列準則，改進調查表及相關文件的結構、性質及內容：

- i) 便於填寫：容易理解及方便使用；
- ii) 因應個別界別的需要：為業內兩個門類內的不同界別擬備不同的「主要職務工作說明」，方便填覆機構集中參考適用的職稱及工作說明；
- iii) 有效、效率及相關：確保調查表的問題符合此三點，以便有效取得具參考價值的資料；
- iv) 貼近最新情況：根據業內兩個門類的最新發展，加入最新職稱／工作說明及其他相關資料。

行業前景

5. 金融服務、貿易及物流、旅遊和工商業支援及專業服務是香港四大主要行業，帶動其他行業的發展，並且創造就業，是香港經濟動力的所在。（資料來源：香港特別行政區政府統計處）。

6. 香港旅遊業經歷 2009 年金融海嘯及人類豬流感嚴重打擊，2010 年在香港特區政府、業界及公眾共同努力下有強勁反彈。2010 年全年訪港旅客達 3,603 萬人次，較 2009 年攀升 21.8%。業務增長受多個因素帶動，包括環球經濟穩定增長，大部份貨幣兌港元升值，以及中央政府放寬深圳居民來港個人遊的便利措施等（資料來源：2011 年 1 月 26 日香港旅遊發展局新聞稿《2010 年旅客數字及消費同創新高》）。

7. 香港特區政府除透過宣傳推廣活動吸引旅客外，於過去數年亦大力投資旅遊基建、增加新景點。海洋公園的「夢幻水都」已於 2011 年 2 月開幕，使重新發展計劃漸見規模。香港迪士尼樂園的擴建工程也進展順利，第一個新園區「反斗奇兵大本營」將於 2011 年年底啓用。啓德新郵輪碼頭工程也進行得如火如荼，政府稍後會就碼頭營運合約作全球招標，碼頭大樓及第一個泊位預計於 2013 年年中啓用。（資料來源：香港特別行政區政府《2011-12 年度政府財政預算案》）

8. 為確保旅遊業持續穩健發展，行政長官於 2010 年 10 月的施政報告宣布，政府將檢討香港旅遊業的運作和規管架構，包括香港旅遊業議會的角色、權責、運作及與旅行代理商註冊處的工作關係等範疇。（資料來源：2011 年 2 月 23 日商務及經濟發展局局長劉吳惠蘭致立法會的書面答覆）。

對人力需求的影響

9. 人力市場在 2010 年全面顯著改善。總就業人數在 2010 年底升至歷史新高。隨着僱主增聘人手，經季節性調整的失業率在 2010 年第四季逐步降至 4.0%。由於僱主的招聘意欲增加，多個行業的職位空缺激增。隨着人力市場的呆滯情況在 2010 年大為消除，年內不少行業的勞工工資和收入均止跌回升（資料來源：香港特別行政區政府《2010 年經濟概況及 2011 年展望》）。

10. 香港正開展多個與旅遊業相關的新項目，加上受惠於中國內地及鄰近地區發展，預料短期內會創造更多就業機會，來年旅遊業對幹練人才的需求將穩定增長：

- i) 中國內地經濟蓬勃，對香港旅遊業有正面影響。由2010年12月15日起，內地當局擴大常住深圳非廣東籍居民在深圳辦理「個人遊」簽注來港的適用範圍。新措施方便更多非戶籍的深圳居民來港，為香港帶來新客源。（資料來源：2010年12月6日香港旅遊發展局新聞稿：《旅發局歡迎擴大深圳非戶籍居民「個人遊」來港措施》）。

- ii) 國家旅遊局局長表示支持粵港旅遊合作、香港與內地共同發展郵輪旅遊、「一程多站」旅遊產品，以及運用資訊科技協助提升旅遊服務品質（資料來源：2010年5月10日商務及經濟發展局「內地與香港旅遊工作磋商會議今在港舉行」）。他並提到，2010年來往兩地的旅客流量已超過一百萬人次，且預期會逐漸增長。中央政府支持香港旅遊業發展的政策不會改變。為使來港旅客保持長期增長，中央政府會考慮逐步開放更多「個人遊」計劃的城市（資料來源：2011年3月10日《大公報》：「香港不必為客源擔憂」）。

- iii) 本年度全國人民代表大會開幕時，中央政府承諾支持香港促進旅遊業，以及加快基建、資源、環保的跨境發展，並且會繼續支持香港維持國際金融、貿易、航運中心的地位。溫家寶總理並表示，內地會充分發揮香港在國家整體發展戰略中的獨特作用，進一步提高內地與港澳合作的機制化水平，支持粵港澳深化區域合作，實現互利共贏（資料來源：2011年3月6日《南華早報》：「五年規劃港澳內容單獨成章 Five-Year Plan Devotes A Full Chapter to Hong Kong, Macau」）。因此，旅遊業界必須制訂長期人力規劃及發展方案。

- iv) 根據旅發局出版的截至2010年12月的《酒店供應情況報告》，本港有175家酒店，60 428間客房。2011至2014年將有51家新酒店落成，提供約9 700間客房。2010年的平均入住率及房租分別為87%及港幣1,165元，分別比2009年上升9%及13.9%（資料來源：2011年1月26日香港旅遊發展局《2010年12月酒店入住率報告》）。這些新酒店項目反映業界樂觀預測來年訪港旅客將會增加，而且顯示未來幾年人力需求可能會激增。
- v) 為期四天的「香港美酒佳餚巡禮」獲著名財經雜誌福布斯的Forbes Traveler 網站評為全球十大美酒佳餚節目之一。2010年活動的規模更大，吸引超過11萬人次入場。除了鼓勵旅客來港參與活動，長遠更可提高香港亞洲美酒佳餚中心的「品牌」形象，吸引海外及內地的消費者來港品嚐不同的美酒，令香港的旅遊業更多元化，更具吸引力（資料來源：2010年12月15日商務及經濟發展局局長致立法會的書面答覆）。隨着紅酒市場持續發展，相關的紅酒知識訓練課程，例如品酒、菜式與紅酒配對等，必能為本地從業員增值，迎合講究品味的旅客的各種需要。
- vi) 米芝蓮在2010年12月2日出版了《米芝蓮指南香港澳門2011》第三版，收錄了257家香港的餐廳和酒店，其中13家新入選的餐廳獲米芝蓮星級評鑑。香港的星級食肆由2009年的22家，增加至2011年的60家。星級食肆在香港有60家，巴黎有63家，紐約則有57家（資料來源：2010年12月2日米芝蓮新聞稿：「《米芝蓮指南香港澳門 2011》之評審結果，反映港澳兩地餐廳整體之質素有所提升」）。要保持香港亞洲美食之都的地位，需要訓練有

素的優秀員工，以確保本港的國際飲食及烹飪水平能持續發展並改進。

vii) 總額一億元的盛事基金於2009年5月成立，以落實財政司司長在2009-10年度財政預算案中推出的措施，協助本地非牟利機構於2012年3月31日前在港籌辦更多具吸引力的藝術、文化和體育盛事，以進一步鞏固香港亞洲盛事之都的地位。五項獲選盛事將於2011年舉行，預計將有超過22萬名旅客和本港市民參與（資料來源：2010年12月24日旅遊事務署新聞稿：《盛事基金第四輪申請資助五項盛事》）。國際旅客預計會有所增加，將創造更多旅遊業職位空缺。

viii) 亞太區的郵輪業深具發展潛力，香港政府正全速興建啓德的新郵輪碼頭，確保碼頭的首個泊位在2013年中投入服務。第二個泊位的相關工程預期於2015年完成。2011年，以觀光行程為主的抵港郵輪數目將有85航次（資料來源：2010年12月8日商務及經濟發展局「郵輪旅遊發展」）。香港發展郵輪旅遊，將為郵輪及相關旅遊業界創造更多職位，旅遊設施服務不斷擴充，亦需要訓練有素的優秀從業員。

11. 隨着香港與內地經濟進一步融合，政府會繼續推動經濟轉型至高增值與知識為本。香港會把握國家「十二五」規劃的新機遇。長遠而言，基建投資（開展大型建造工程）及人才投資（教育和培訓）對香港經濟的產能擴充以至可持續發展亦至為重要（資料來源：香港特別行政區政府《2010年經濟概況及2011年展望》）。因此，終身學習、發展、技能提升方面的訓練及教育需求十分明顯。

12. 旅客越來越見多識廣，旅遊從業員必須走向專業化，掌握所需知識，向顧客提供專業服務，為傳統旅遊服務增值。此外，除加強提供資訊，亦必須從以客為本的精神出發，提供更貼身和追上潮流的高質素服務（資料來源：香港旅遊業議會《2009-2010 年度報告》）。

13. 突發事件在所難免，有時亦會有不如意的結果。2010 年中菲律賓的人質慘劇、2011 年初中東及北非政局動盪，以及最近日本大地震和核災難就是典型例子。旅遊業培訓機構可考慮納入或加強危機管理、應變計劃等方面的培訓，幫助從業員處理這類情況。

14. 2010 年發生多宗與導遊質素有關的事件後，香港旅遊業議會於 2010 年 10 月向政府提交《檢討內地來港團經營模式與規管措施》的報告。（資料來源：2010 年 10 月 11 日商務及經濟發展局新聞稿《政府歡迎旅遊業議會專責小組報告》；香港旅遊業議會《2009-2010 年度報告》）。為保障旅遊業的長遠健康發展，維護香港旅遊勝地的聲譽，旅遊業課程機構應加強培訓行業操守和提倡專業精神，使導遊具備恰當的心態及顧客服務技巧。

15. 香港憑藉優質服務贏得「亞洲國際都會」的美譽，旅遊業要持續發展，有賴優秀人才支持。新入職從業員需接受專業教育及培訓，學習行業知識和軟技巧，這亦是推動旅遊業成功的要素。本會相信，為旅遊業僱員提供更多發展及增修機會極為重要。

調查結果摘要

16. 調查顯示，2010年7、8月間，旅遊業共有僱員33 458人，其中2 714人（8.11%）屬經理及專業人員級，5 442人（16.27%）屬督導及技術員級，24 445人（73.06%）屬文員／操作工級，857人（2.56%）屬秘書及其他職級。

17. 本會審視調查結果後，認為數據大致能反映調查期間旅遊業的人力情況。本會認為，業界對曾受良好訓練的文員／操作工級人員的強勁需求將會持續。值得注意的是，經理及專業人員級職位只佔旅遊業整體人力的8.11%，文員／操作工級職位則佔73.06%。

旅遊業 2011 至 2015 年人力預測

18. 除按僱主的預測推算2011至2015年的人力外，本會亦採用了「人力市場分析法」[*Labour Market Analysis, LMA*]和「調節過濾法」[*Adaptive Filtering Method, AFM*]預測人力需求。LMA應用多個反映本地經濟、人口分布、人力市場狀況等重要變化的主要統計數據推算人力需求（詳見附錄8）。AFM則使用過往及新近調查數據作人力推算（詳見附錄9）。本報告第三章表3.37列出2011至2015年的人力需求預測。

額外訓練需求預測

19. 根據人力市場分析法對人力增長的預測，並考慮過經理／督導級的估計流失率(1.1%)，以及文員／操作工級與秘書及其他職級的估計流失率(8.75%)，本會對旅遊業 2011 至 2015 年的額外訓練需求作出以下推算：

表 19： 旅遊業2011至2015年的訓練需求預測

2011 – 2015 年的平均每年人力需求					
職級	2010 年的僱員人數	增長	填補離職空缺的人數	總數	± 10% 幅度
<u>假設流失率 = 1.1%</u>					
經理／專業人員級	2 714	29	31	60	54 – 66
督導／技術員級	5 442	58	62	120	108 – 132
<u>假設流失率 = 8.75%</u>					
文員／操作工級	24 445	262	2 196	2 458	2 212 – 2 703
秘書／其他職級	857	9	77	86	77 – 95
總數	33 458	358	2 366	2 724	2 451 – 2 996

建議

20. 本會有以下建議:-

- i) 旅遊業是香港經濟的重要支柱，業界、僱主及從業員需為旅客提供優質而專業的服務。即使只有數宗以不當手法損害遊客利益的事件，已足以破壞整個香港旅遊業的形象。本會籲請業界、僱主及從業員共同努力，維持旅遊業長遠健康發展。

- ii) 香港旅遊業面對鄰近地區的激烈競爭，不能單靠新增或改善旅遊設施，或是加強宣傳推廣的力度，更要不斷提升從業員的軟硬實力，才能使香港在區內突圍而出。實務技能和知識比較容易掌握；設計及提供人力訓練課程時，培訓機構反而更應注重軟技巧，如分析能力、解決問題技巧、職業操守、顧客服務等。爲了旅遊業持續發展，貢獻香港的整體經濟，我們力求旅客重臨，使這根重要的經濟支柱能長遠穩健發展、持續壯大。
- iii) 香港已轉型爲高增值、知識型經濟，而現時僱員及新一代的就業取向及態度均有所改變，本會認爲，提供職業訓練和大專程度課程的旅遊業教育培訓機構，必須豐富課程內容，培養學員的軟技巧、職業操守、專業精神、環保意識、溝通及人際關係技巧。亦需加強學員認識內地及新興市場的社會、文化、人口、地理、經濟與政治事務，並瞭解最新的顧客喜好、需要和行爲模式。此外，提供有彈性的入學及畢業途徑，以鼓勵終身學習、個人發展和提升技能亦同樣重要。
- iv) 面對未來各種挑戰，旅遊業界對訓練有素而能幹的操作工、督導、技術員級人手有一定的需求。鑒於未來數年對紅酒服務及專業品酒師的訓練需求會越來越大，本會認爲有必要進一步擴充及提升培訓設施和增加學額，以滿足講究品味而要求多樣化的旅客。政府應增撥資源培訓僱員掌握紮實的知識，以提供符合國際水準的優質服務。
- v) 本會留意到旅遊業產品及顧客需求不斷改變，特別是郵輪及會展旅遊、綠色及文物旅遊、水療及保健、紅酒及美食的趨勢及發展。教育機構應提升現有課程，以應付未來的市場需要。

- vi) 本會明白業界的要求不斷改變，不論新入職或現職僱員均需要終身學習。僱主亦需要理解僱員進修的需要，並資助僱員到信譽良好的院校修讀相關的技能提升課程、訓練課程、研習班和研討會，以學習新的知識和技能。由於開辦旅遊業課程的機構數目眾多，質素未免參差不齊，學員在報讀前應小心評估其專業質素及是否可靠。
- vii) 旅遊業內 33 458 名現職僱員須接受更新知識和提升技能的訓練，以保持競爭力和效率，應付顧客和業務上愈來愈高的要求。
- viii) 本會支持為旅遊業舉辦的新技能提升計劃。僱傭雙方均應善用持續進修基金和政府資助的不同培訓計劃，進一步改善僱員技能。
- ix) 本會認為，需持續提高旅遊業從業員的英語和普通話水平，以及包括俄語、韓語等新外語的能力。參加更多有關旅遊服務的實務訓練及研習班，有助提升從業員的技巧和水平，以滿足不同市場顧客對高質素服務的多樣化要求。
- x) 本會將繼續支持為本業從業員舉行的會議及經驗交流研討會。

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於職業訓練局，成員由政府委任。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。本會委員名單及職權範圍載於附錄 1 及附錄 3。

人力調查

1.2 本會按照職權範圍，於2010年7月19日至8月19日進行旅遊業人力調查，蒐集業內各主要職務的最新人力資料，並於2010年12月中完成跟進工作。調查在政府統計處協助下進行。本會於2011年7月出版「人力調查統計報告」，公布重要人力數據。

1.3 本會進行旅遊業人力調查，目的是：

- (i) 評估旅遊業主要職務的人力及訓練需求；
- (ii) 推算旅遊業人力增長情況；
- (iii) 建議措施，以應付經理／專業人員、督導／技術人員、文員／操作工、其他輔助人員等職級的人力及訓練需求。

調查時間

1.4 實地調查在 2010 年 7 月 19 日至 8 月 19 日進行，所有跟進工作則於 2010 年 12 月中完成。調查結果反映旅遊業此段期間的人力情況。然而，環球金融市場目前的景況尚未明朗，可能對旅遊業的人力需求造成影響。因此，參閱本報告的人力數據及預測時應顧及此因素。

調查方法

1.5 實地調查前兩星期，本會把調查表連同附註，以及本業主要職務的工作說明寄予選定機構。

1.6 調查期間，政府統計處職員造訪上述機構，以確保收集資料工作順利完成。收回的調查問卷經複審、編碼，並於有需要時與填覆機構核實。所得數據其後經政府統計處整理，並製成圖表。

1.7 所蒐集的資料嚴加保密，只以綜合數字發表，不會提及個別機構。

調查範圍

1.8 調查以政府統計處機構登記冊的旅遊業機構名單為基礎。根據該記錄庫，截至 2010 年第一季，本港共有 1 993 家旅遊業機構，包括 78 家航空公司及 1 915 家旅行社及航空票務代理。是次調查以分層隨機抽樣法，從中選出 400 家為受訪對象。抽樣細則見附錄 4。調查範圍涵蓋旅遊業兩大門類的機構：

<u>門類</u>	<u>界別</u>	<u>機構數目</u>	<u>抽樣數目</u>
門類 1：	航空公司	78	78
門類 2：	旅行社及航空票務代理	1 915	322
		<u>1 993 #</u>	<u>400</u>

1.9 根據本調查的定義，旅遊業機構按《香港標準行業分類》*(HSIC) 分為兩大門類。旅行社及航空票務代理的類型如下：

- 機票代理
- 渡假村預訂服務
- 酒店預訂服務
- 船票預訂服務
- 旅客服務機構
- 火車票預訂服務
- 旅行社
- 旅遊策劃及諮詢服務

1 993 家機構中，估計 1 661 家有活躍經營業務（包括 56 家航空公司及 1 605 間旅行社及航空票務代理）。有關估計數字見表 16。

* 《香港標準行業分類》是一個世界性行業分類系統，適用於全球各類行業的所有公司及機構。

1.10 調查所得的主要資料包括：

- (i) 調查期間的僱員人數；
- (ii) 僱主預測 2010 年 7/8 月之後十二個月的僱員總數；
- (iii) 現有空缺數目；
- (iv) 2010 年受訓僱員人數；2011 至 2015 年培訓需求預測；
- (v) 僱員的平均每月收入；
- (vi) 僱主對各職級僱員宜有教育程度、訓練方式及內部訓練所需平均人日的意見。

1.11 調查所得人力數據，只涵蓋調查期間在受訪機構支薪的全職僱員。

調查填覆率分析

1.12 是次調查先從 1 993 家機構中選出 400 家為受訪對象，有關分析見附錄 7「整體點算結果分析」。列為受訪對象的 400 家機構，有 91 家出現以下情況：結業／暫時停業、非從事相關行業、無聘用技術人員、已搬遷／地址不詳或無法追查，以及無法聯絡。填覆調查表的公司／代理共有 297 家(包括門類 1 的 51 家公司及門類 2 的 246 家公司)，12 家拒絕作答，實際填覆率為 96%。

人力評估程序

1.13 評估人力的方法基本上包含以下程序：

- (i) 蒐集各門類及主要職級的最新人力資料；
- (ii) 分析調查數據；
- (iii) 推算旅遊業各門類的人力供求。

調查結果

1.14 本報告第二章載述了是次調查結果；本會的結論載於第三章，並於第四章提出應付訓練需求的建議。

釋義

1.15 「僱員」指所有由僱主直接支薪的全職員工，包括正在上班，或因放取病假、產假、例假、事假或罷工而暫時未有上班的僱員。

第二章

調查結果摘要

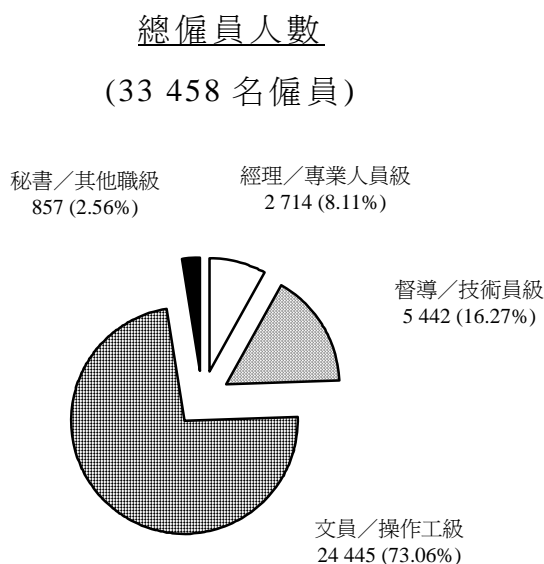
僱員人數

2.1 調查顯示，2010年7/8月期間，旅遊業共有僱員33 458人，比2008年的33 329人增加了129人，增幅0.39 %。各職級僱員的分布如下：

表 2.1： 各職級僱員的分布

<u>職級</u>	<u>僱員人數</u>	<u>佔業內僱員 總數百分率</u>
經理／專業人員級	2 714	8.11
督導／技術員級	5 442	16.27
文員／操作工級	24 445	73.06
秘書／其他職級	857	2.56
總計	33 458	100.00

圖 2.1： 各職級僱員的分布



2.2 表 2.2 列出各門類各職級僱員的人數：

表 2.2：各門類各職級僱員人數

職級	旅行社及		總數	佔業內僱員 總數百分率
	航空公司	航空公司票務代理		
經理／專業人員級	1 225	1 489	2 714	8.11
督導／技術員級	1 957	3 485	5 442	16.27
文員／操作工級	12 213	12 232	24 445	73.06
秘書／其他職級	125	732	857	2.56
總計	15 520 (46%)	17 938 (54%)	33 458	100.00

圖 2.2 (a)：各職級僱員的分布

門類：航空公司
(15 520 名僱員)

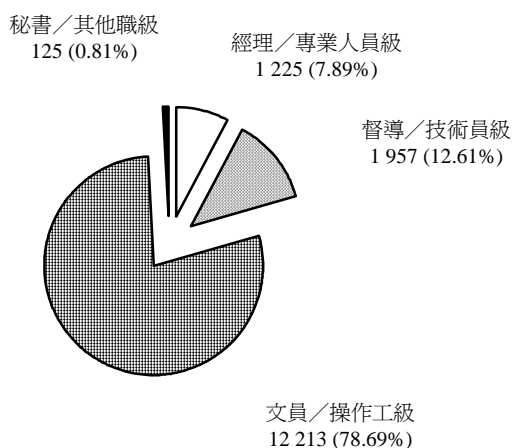
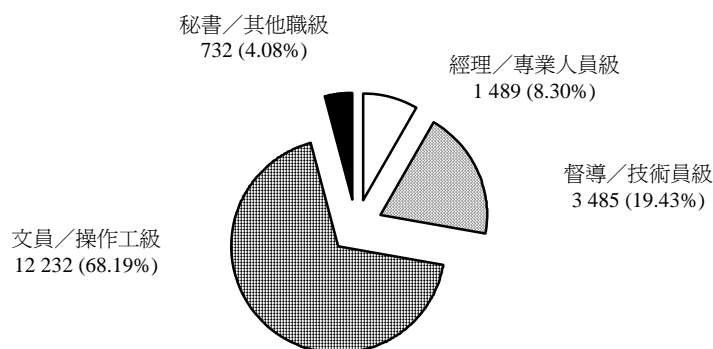


圖 2.2 (b) : 各職級僱員的分布

門類：旅行社及航空票務代理

(17 938 名僱員)



空缺數目

2.3 調查期間，旅遊業僱主填報空缺額共有392個，佔業內僱員總數（33 458個）的1.17%。各職級的空缺數目見下表：

表 2.3 : 各職級空缺數目

職級	旅行社及		總數 (%)*
	航空公司	航空公司票務代理	
經理/專業人員級	4	-	4 (1.02)
督導/技術員級	3	4	7 (1.79)
文員/操作工級	127	253	380 (96.94)
秘書/其他職級	1	-	1 (0.25)
總計	135	257	392 (100)

()* 佔空缺數目的百分率

各職級空缺分布情況

2.4 僱主報稱的 392 個空缺中，經理／專業人員級佔 4 個，督導／技術員級佔 7 個，文員／操作工級佔 380 個，秘書／其他職級佔 1 個。各職級空缺數目見表 2.4 及圖 2.4：

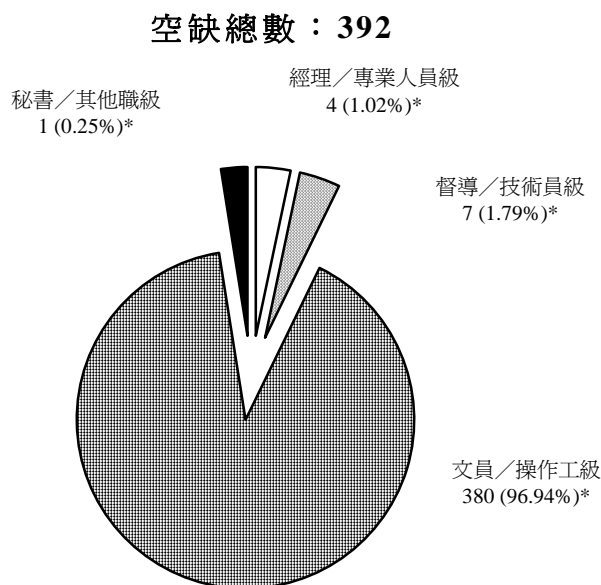
表 2.4： 各職級僱員及空缺數目

職級	僱員數目	空缺數目	佔同級僱員 的百分率*
經理／專業人員級	2 714	4 (1.02%)	0.15%
督導／技術員級	5 442	7 (1.79%)	0.13%
文員／操作工級	24 445	380 (96.94%)	1.55%
秘書／其他職級	857	1 (0.25%)	0.12%
總計	33 458	392 (100%)	1.17%**

* 佔同級僱員數目的百分率

** 佔僱員總數的百分率

圖 2.4：各職級空缺分布



()* 佔空缺總數百分率

僱主對 2011 年 7/8 月人力需求的預測

2.5 僱主預測，2011 年 7/8 月時，業內會有僱員 33 966 人，比 2010 年 7/8 月時增加 508 人（增幅為 1.52%）。僱主對未來十二個月各職級增聘人手及人力需求的預測，分別見表 2.5(a)及 2.5(b)：

表 2.5 (a)：僱主對各門類各職級人力需求預測

門類	2010 年 僱員總數	經理/ 專業人員級	督導/ 技術員級	文員/ 操作工級	秘書/ 其他職級	預測需 增加人手	2011 年 僱員總數 預測
航空公司	15 520	+5	+3	+206	-2	+212	15 732
旅行社及 航空票務代理	17 938	-	+4	+292	-	+296	18 234
總計	33 458	+5	+7	+498	-2	+508 (+1.52%)*	33 966

()* 佔業內僱員總數百分率

表 2.5 (b) : 僱主對 2011 年 7/8 月各級人力需求預測

	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
			(a) + (b)		(d) - (c)	(d) - (a)
	2010 年	2010 年	2010 年	僱主對	2011 年	僱主預測
	7/8 月	7/8 月	7/8 月	2011 年	7/8 月	未來一年
職級	僱員數目	空缺數目	職位數目	人力預測	增減(%)*	需增減的人手*
經理／ 專業人員級	2 714 (8.11%)	4	2 718 (8.03%)	2 719 (8.00%)	+1 (+0.04%)	+5 (0.18%)
督導／ 技術員級	5 442 (16.27%)	7	5 449 (16.10%)	5 449 (16.04%)	0 (0%)	+7 (0.13%)
文員／ 操作工級	24 445 (73.06%)	380	24 825 (73.34%)	24 943 (73.44%)	+118 (+0.48)	+498 (2.04%)
秘書／ 其他職級	857 (2.56%)	1	858 (2.53%)	855 (2.52%)	-3 (-0.35%)	-2 (-0.23%)
總計	33 458 (100%)	392	33 850 (100%)	33 966 (100%)	+116 (0.34%) **	+508 (+1.52%)***

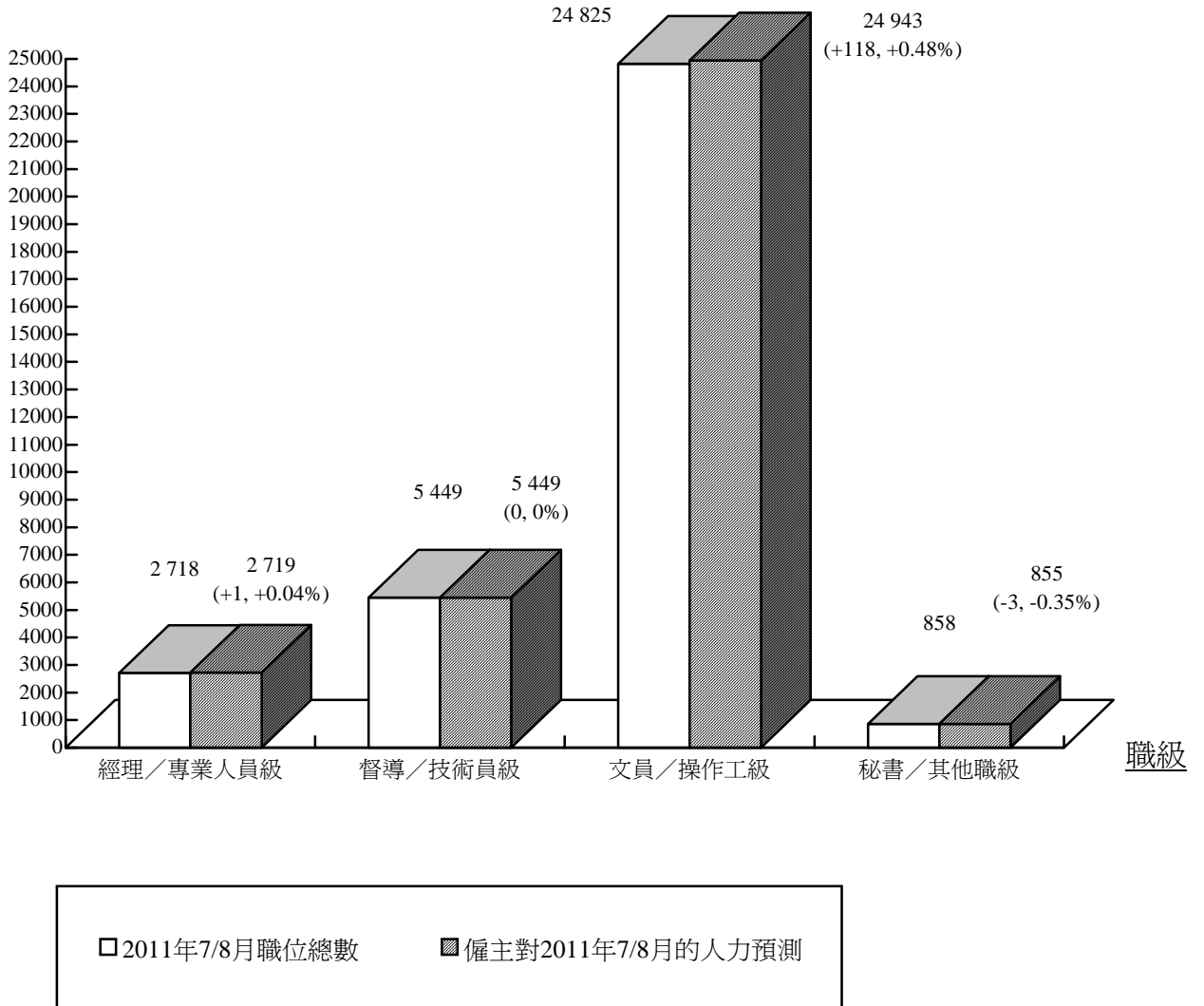
()* 佔同級僱員總數百分率

()** 佔 2010 年 7/8 月職位總數百分率

()*** 佔 2010 年 7/8 月僱員總數百分率

圖 2.5 (b-1)：僱主對各職級人力需求預測

僱員人數



過去十二個月各職級內部晉升情況

2.6 調查顯示，共 91 名僱員獲內部晉升（佔僱員總數 0.27%），其中 31 人（1.14%）屬經理／專業人員級，60 人（1.10%）為督導／技術員級，晉升情況摘要見表 2.6：

表 2.6： 各職級／門類的晉升情況

有關職級 僱員人數	晉升	晉升人數		
		航空公司	旅行社及 航空票務 代理	總數 (%)*
2 714 經理／專業人員級	由督導／技術員級 升至經理／專業人員級	3	28	31 (1.14%)
5 442 督導／技術員級	由文員／操作工級 升至督導／技術員級	36	24	60 (1.10%)
24 445 文員／操作工級	由其他職級 升至文員／操作工級	-	-	-
857 秘書／其他職級	秘書／其他職級	-	-	-
總計 33 458		39	52	91 (0.27%) **

()* 佔同級僱員人數百分率

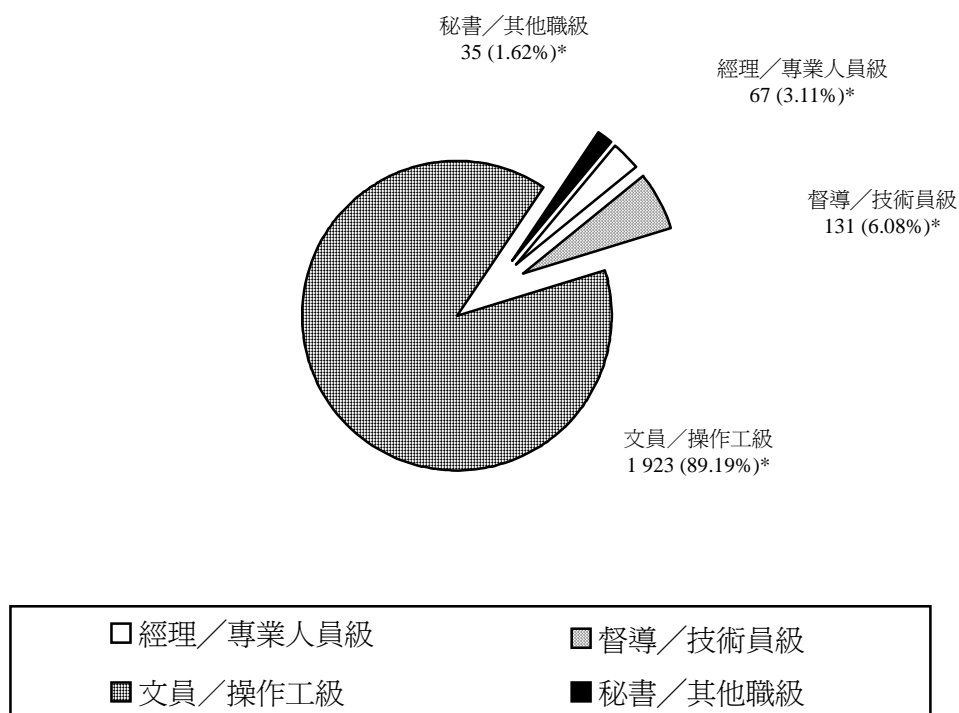
()** 佔業內僱員總數百分率

過去十二個月僱員流動情況

2.7 僱主報稱，過去十二個月有 2 156 人離職，佔業內僱員總數的 6.44%。離職的文員／操作工級僱員佔最多，有 1 923 人，相當於過去十二個月離職人數的 89.19%。各職級離職僱員的分布情況見圖 2.7。附錄 6 表 4 列出過去十二個月離職僱員的人數。

圖 2.7：各職級離職僱員分布情況

離職僱員總數：2 156



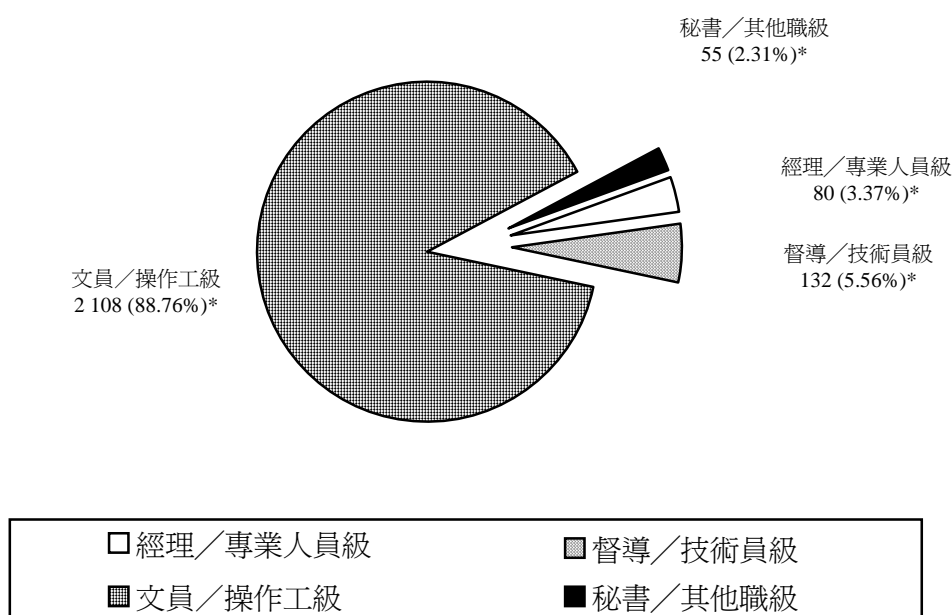
()* 佔離職僱員總數百分率

過去十二個月新聘僱員

2.8 僱主報稱，過去十二個月新聘僱員有 2 375 名，其中文員／操作工級佔最多，有 2 108 名，相當於新聘僱員總數的 88.76%。各職級新聘僱員分布情況見圖 2.8(a)。這些新聘僱員中，784 人並無旅遊業工作經驗，相當於新聘僱員總數的 33.01%，而 231 名新僱員則為旅遊業課程的應屆畢業生，相當於新聘僱員總數的 9.73%。（有關分布情況見圖 2.8(b) – (c)）。

圖 2.8 (a)：各職級新聘僱員分布情況

新聘僱員總數：2 375

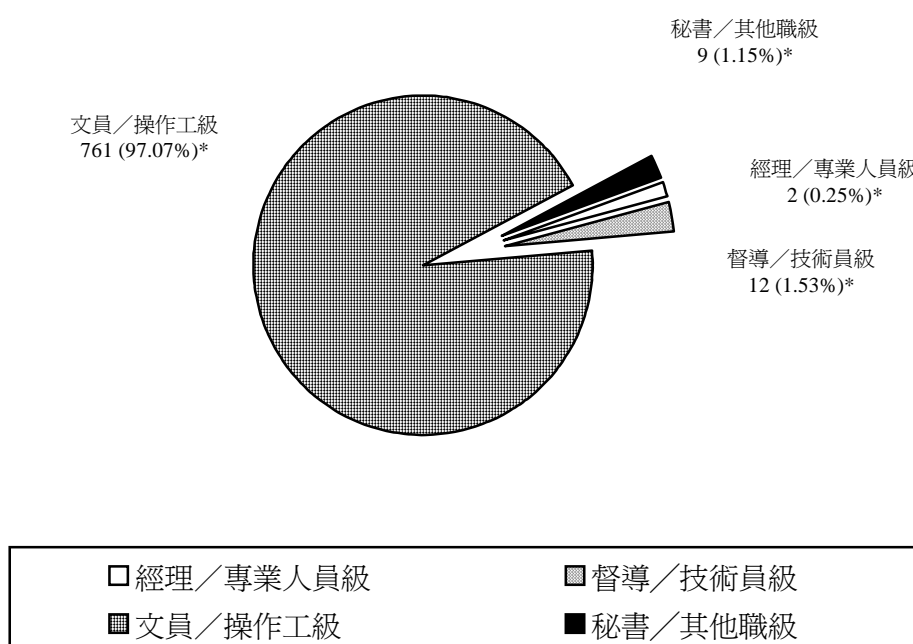


()* 佔新聘僱員總數百分率

因四捨五入關係，數字或會有輕微差異。

圖 2.8 (b)：新僱員（無旅遊業工作經驗）的分布情況

新僱員（無旅遊業工作經驗）總數：784

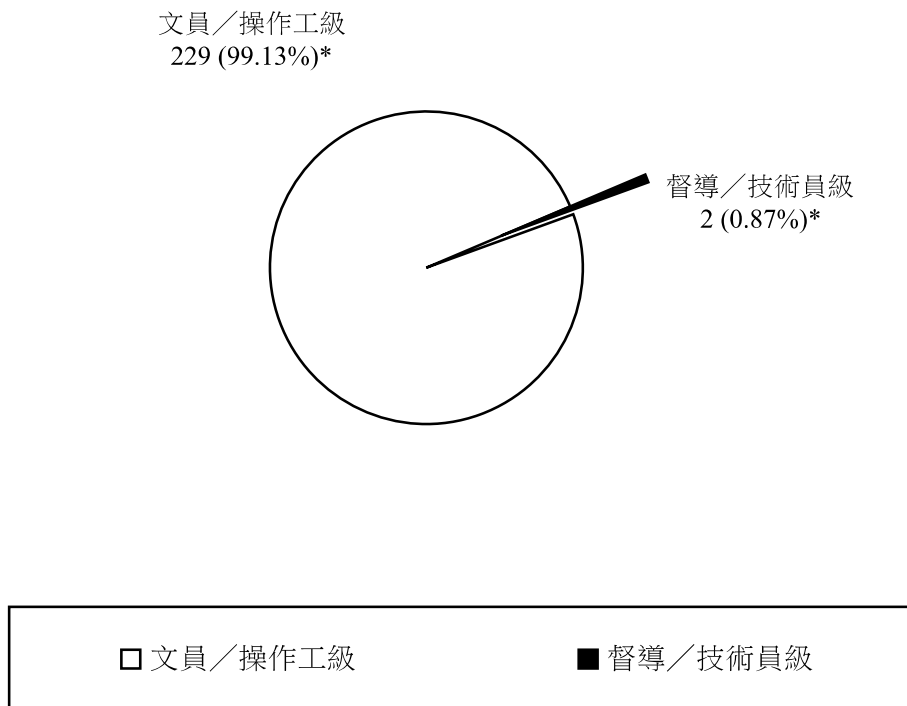


()* 佔新僱員（無旅遊業工作經驗）總數百分率

因四捨五入關係，數字或會有輕微差異。

圖 2.8 (c)： 新僱員（旅遊業課程應屆畢業生）分布情況

新僱員（旅遊業課程應屆畢業生）總數：231



()* 佔新僱員（旅遊業課程應屆畢業生）總數百分率

僱員宜有教育程度

2.9 人力調查要求僱主填報僱員宜有的教育程度。僱主認為各職級僱員宜有的兩級學歷為：

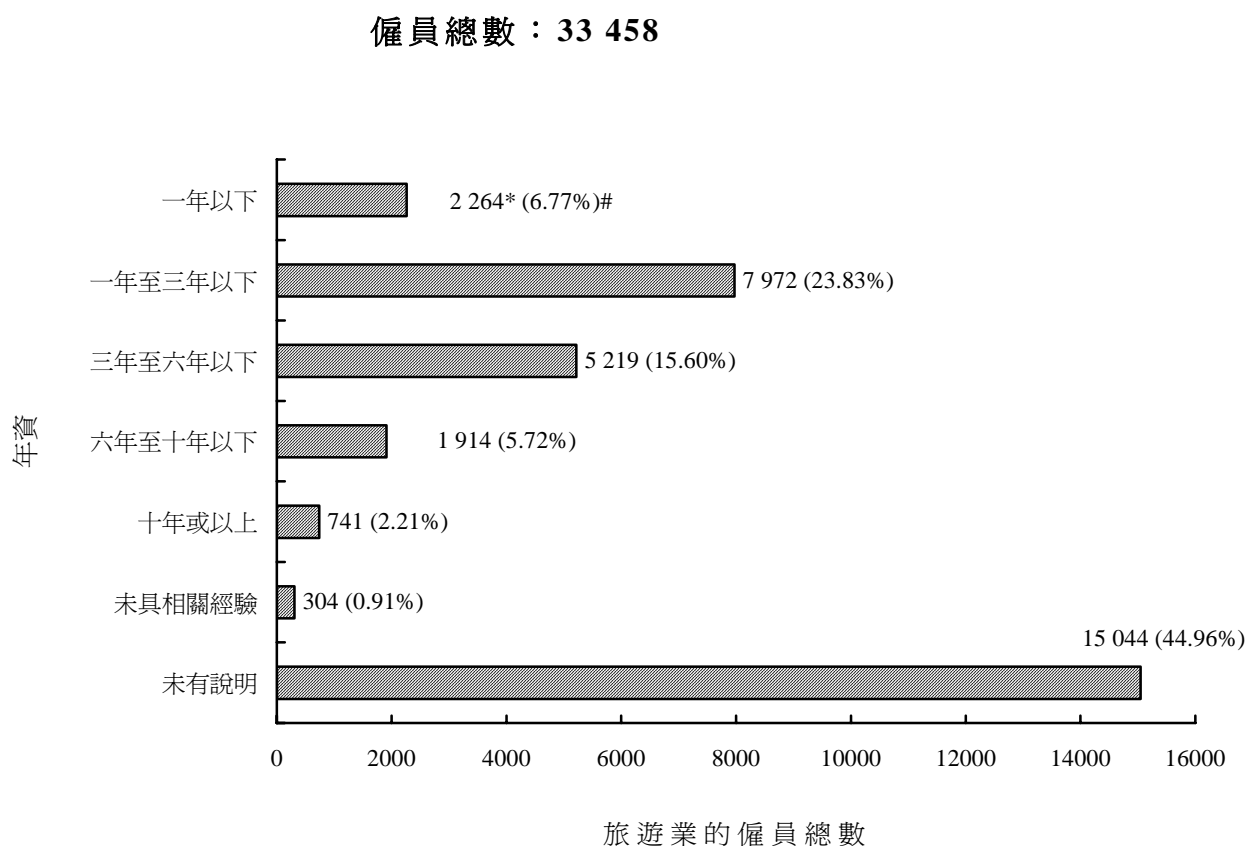
表 2.9：僱主最屬意的兩級學歷

<u>職級</u>	<u>學歷類別（僱員人數）</u>	<u>佔該職級僱員 人數百分率</u>
經理／專業人員級	大學學位或以上（1 853）	68.28%
	高級文憑／副學士或同等學歷（376）	13.85%
督導／技術員級	中五至中七（1 721）	31.62%
	專業文憑／文憑或同等學歷（947）	17.40%
文員／操作工級	中五至中七（19 268）	78.82%
	高級證書／證書或同等學歷（1 904）	7.79%
秘書／其他職級	中五至中七（441）	51.46%
	中三至中四（195）	22.75%
整體	中五至中七（21 475）	64.18%
	大學學位或以上（2 805）	8.38%

相關年資

2.10 僱主報稱，僱員中有一至三年以下工作經驗的佔 23.83%，三至六年以下的佔 15.60%，一年以下的佔 6.77%。圖 2.10 顯示旅遊業僱員入職前具相關年資的情況：

圖 2.10：僱員年資



* 擁有相關年資的僱員人數

()# 佔業內僱員總數的百分率

僱員月薪幅度分布情況

2.11 是次調查要求僱主提供主要職務僱員月入幅度的資料。下表數字為業內各職級收入的分布概況。

表 2.11：按月薪幅度劃分的僱員人數

職級	\$6,000 或以下	\$6,001 至\$8,000	\$8,001 至\$10,000	\$10,001 至\$15,000	\$15,001 至\$20,000	\$20,001 至\$30,000	\$30,001 至\$40,000	\$40,001 或以	無資料/ 拒絕作答	總計
經理/ 專業人員級	-	-	-	-	289	365	1 116	460	484	2 714
督導/ 技術員級	-	-	15	2 118	1 150	1 112	92	-	955	5 442
文員/ 操作工級	23	1 829	3 877	14 027	808	7	-	-	3 874	24 445
秘書/ 其他職級	85	265	70	72	86	7	8	-	264	857
總計	108	2 094	3 962	16 217	2 333	1 491	1 216	460	5 577	33 458
	(0.32)*	(6.26)*	(11.84)*	(48.47)*	(6.97)*	(4.46)*	(3.63)*	(1.38)*	(16.67)*	(100.00)

()* 佔業內僱員總數百分率

2.12 「每月總收入」包括底薪、超時津貼、生活津貼、膳食津貼、服務收費、佣金、花紅。表 2.11 為各職級僱員收入分布情況。大部分經理／專業人員級僱員的每月總收入為港幣 30,001 元至 40,000 元；督導／技術人員級、文員／操作工級僱員為 10,001 元至 15,000 元；秘書／其他職級人員則為 6,001 元至 8,000 元。由於是次並非收入調查，因此所得資料僅供參考。

僱員訓練

2.13 表 2.13 的資料顯示，6 680 名僱員（19.97%）並無接受任何內部訓練，5 520 名僱員（16.50%）曾受五日以下的內部訓練，另有 4 310 名僱員（12.88%）獲安排五日至十日以下的內部訓練。

**表 2.13：2010 年曾受內部訓練的
僱員人數（按平均人日劃分）**

人日	總數／佔旅遊業僱員總數百分率
無	6 680 / 19.97%
5 日以下	5 520 / 16.50%
5 日至 10 日以下	4 310 / 12.88%
10 日至 15 日以下	1 051 / 3.14%
15 日至 20 日以下	188 / 0.56%
20 日至 1 個月以下	37 / 0.11%
未有說明	15 672 / 46.84%
總計	33 458 / 100.00%

僱主對訓練方式的優次選擇

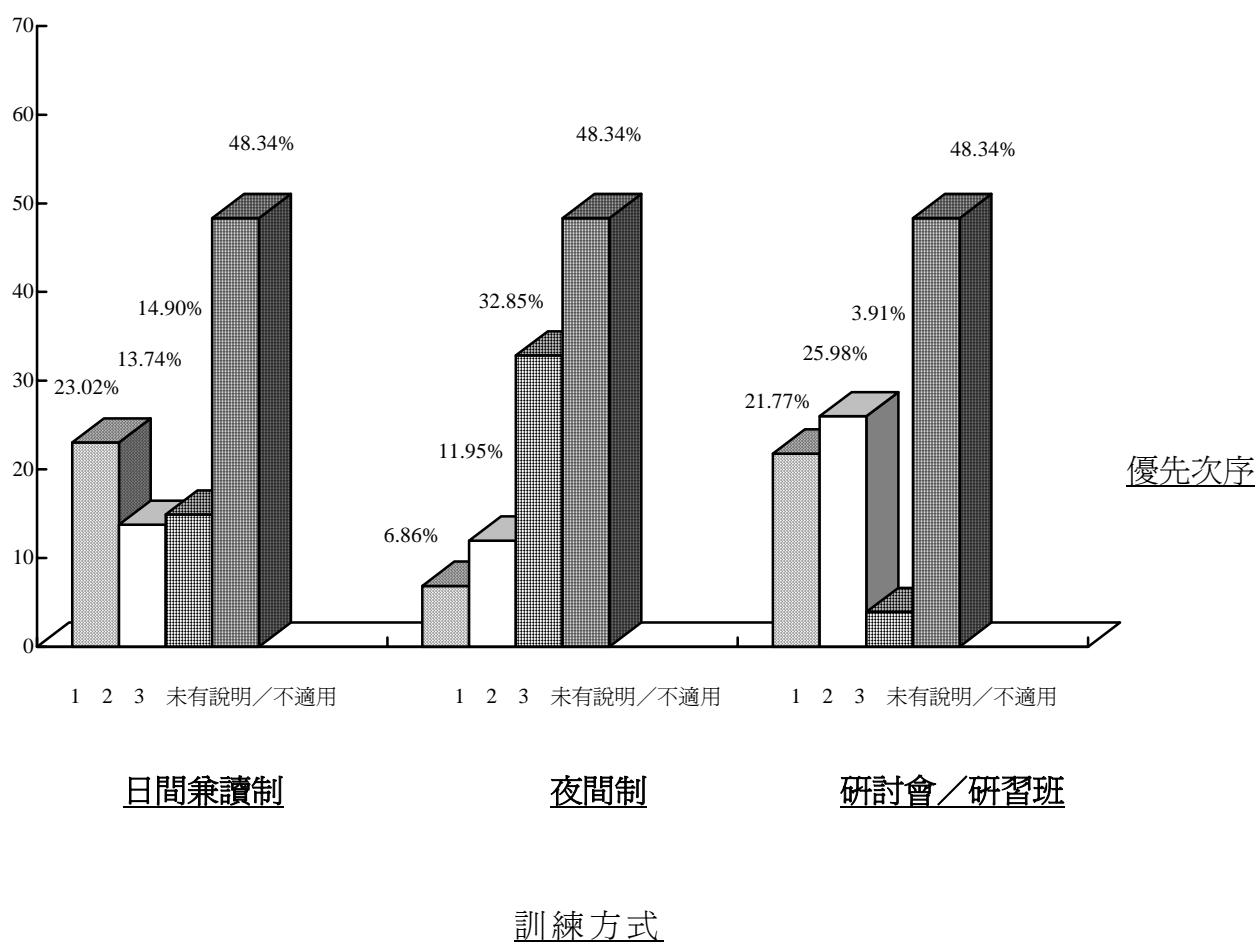
2.14 僱主的回應顯示，23.02%的僱主認為日間兼讀制課程是最合適的訓練方式；次選和三選分別是研討會／研習班及夜間制課程。訓練方式的優次排序詳見表 2.14(a) – (b)。

表 2.14 (a)：僱員訓練方式（按僱主意願排序）

訓練方式	優先次序	人數／佔旅遊業僱員總數百分率
日間兼讀制	首選	7 703 / 23.02%
	次選	4 596 / 13.74%
	三選	4 985 / 14.90%
	未有說明／不適用	16 174 / 48.34%
	總數	33 458 / 100.00%
夜間制	首選	2 297 / 6.86%
	次選	3 997 / 11.95%
	三選	10 990 / 32.85%
	未有說明／不適用	16 174 / 48.34%
	總數	33 458 / 100.00%
研討會／研習班	首選	7 284 / 21.77%
	次選	8 691 / 25.98%
	三選	1 309 / 3.91%
	未有說明／不適用	16 174 / 48.34%
	總數	33 458 / 100.00%

圖 2.14 (b)：訓練方式（按僱主意願劃分）

佔旅遊業僱員
總數百分率



旺淡季業務的人手安排

2.15 綜合所收集資料和本會委員的意見，業內人士採取以下營運模式以配合旺淡季業務：

- a. 由於旅遊業有旺淡季之分，僱主會視乎工作需要，調配原來處理其他職務的員工擔任領隊／導遊工作；
- b. 按業內慣例，領隊／導遊如未獲安排帶領旅行團，通常須負責櫃位營業及訂位、接待及一般文書工作。
- c. 入境旅行社的僱主表示，7、8、12月是旺季，3月及11月是淡季。出境旅行社的僱主表示，7、8、12月是旺季，1月及3月是淡季。不同規模公司的旺淡季詳細資料見附錄6表14。
- d. 從事出境旅行團業務的中型及大型旅行社大都表示，除少數督導人員外，所有分行的員工有需要時均須兼任領隊工作。

導遊（入境）與領隊（出境）人數

2.16 調查得出以下全職及特約／兼職身份的導遊／領隊資料（詳情見附錄 6 表 15）。

表 2.16： 2010 年 7/8 月導遊（入境）與領隊（出境）人數

入境 出境	僱員總數	(%)
入境 — 全職	695	(28.75%)*
入境 — 特約／兼職	1 722	(71.25%)*
小計	2 417	(100%)*
出境 — 全職	1 863	(49.91%)*
出境 — 特約／兼職	1 870	(50.09%)*
小計	3 733	(100%)

()* 佔 2010 年 7/8 月僱員總數百分比

2.17 據香港旅遊業議會的資料顯示，截至 2011 年 3 月為止，本港有 6 198 名持導遊證的導遊，以及 19 416 名持領隊證的領隊。

第三章

結論

行業前景

3.1 金融服務、貿易及物流、旅遊和工商業支援及專業服務是香港經濟的四大主要行業，帶動其他行業的發展，並且創造就業，是香港經濟動力的所在。本會建議業界、僱主、從業員攜手促進旅遊業的長遠健康發展（資料來源：香港特別行政區政府統計處）。

3.2 國際旅遊業在2008年底、2009年的環球金融危機及經濟衰退中備受衝擊。隨着全球經濟好轉，市況比預期中復甦得更快。2010年，亞洲是首個反彈而且增長最強勁的地區，國際入境旅客由2009年的1.81億人次，增加至去年的2.04億人次，創出新高（資料來源：2011年1月17日聯合國世界旅遊組織預先發布《世界旅遊晴雨表》）。

3.3 國際航空運輸協會2011年1月進行的季度調查結果顯示，市道暢旺持續至2010年底。2011年的展望仍然樂觀，儘管供求緊張的情況有所放鬆，油價上揚，或會令利潤增長的勢頭放緩，業界對旅遊及貨運需求的信心依然充足。有77%的回覆者預期旅客量會增加，有60%則預期貨運量會上升。基於航空旅遊市場、航機載客量不斷擴展，上述調查指出未來12個月的招聘意欲正在增加，有54%的回覆者表示會增聘人手（資料來源：2011年1月《國際航空運輸協會經濟展望簡報 航空業信心指數》）。

3.4 亞洲出境旅遊市場2010年頭八個月增長可觀，達15%，預計全年會比2009年增長14%。2010年出境遊表現突出的亞洲市場為中國、南韓、馬來西亞，全部均錄得超過20%的增幅（資料來源：《2010 / 2011年度ITB世界旅遊趨勢報告》）。

3.5 根據國際貨幣基金組織的統計，全球生產總值將擴張4.4%，而發展中亞洲經濟體將於2011年進一步大幅增長8.4%。中國和印度在2011年仍會是兩大增長火車頭，預測分別增長9.6%和8.4%（資料來源：香港特別行政區政府《2010年經濟概況及2011年展望》）。

3.6 香港經濟在2010年大幅推展，成功克服2009年全球經濟衰退帶來的嚴峻挑戰。外貿及內部經濟均表現強勁。2010年全年計，經濟蓬勃增長6.8%，足夠抵銷2009年的2.7%跌幅有餘（資料來源：香港特別行政區政府《2010年經濟概況及2011年展望》）。

3.7 香港旅遊業經歷2009年金融海嘯及人類豬流感嚴重打擊，2010年在香港特區政府、業界、公眾齊心協力之下有強勁反彈。2010年全年訪港旅客達3,603萬人次，較2009年攀升21.8%。業務增長受多個因素帶動，包括環球經濟穩定增長，大部份貨幣兌港元升值，以及中央政府放寬深圳居民個人遊來港的便利措施等（資料來源：2011年1月26日香港旅遊發展局新聞稿《2010年旅客數字及消費同創新高》）。

3.8 內地市場仍然是帶動訪港旅客數字整體上升的主要動力。2010年，內地訪港旅客錄得2,268萬人次，較2009年增加26.3%，佔整體旅客人次63%。台灣方面，儘管兩岸一直在擴大直航安排，台灣旅客數字全年仍錄得7.7%升幅至逾216萬人次。北亞地區方面，受惠於日元及韓圓兌港元於年內持續強勢，令該地區去年的訪港旅客人次錄得21.1%升幅（資料來源：2011年1月26日香港旅遊發展局新聞稿：《2010年旅客數字及消費同創新高》）。

3.9 南亞及東南亞地區當中，新興市場印度增幅最可觀，2010年全年印度訪港旅客人次達53萬，按年增加44.8%。其他東南亞市場包括新加坡、馬來西亞、印尼及泰國等，全年保持穩定增長，對比2009年更錄得雙位數字的升幅（資料來源：2011年1月26日香港旅遊發展局新聞稿：《2010年旅客數字及消費同創新高》）。

3.10 2010年俄羅斯旅客人次較2009年上升一倍，這是由於當地經濟快速增長，中產冒起帶動外遊市場發展，加上直航航班增加及免簽證安排，推動訪港俄羅斯旅客倍增。至於在中東市場，全年的旅客數字上升20.7%至超過21萬人次（資料來源：2011年1月26日香港旅遊發展局新聞稿：《2010年旅客數字及消費同創新高》）。

3.11 整體長途地區市場在2010年維持穩定增長，並錄得約469萬旅客人次，按年升幅為10.5%，並已超越2008年金融海嘯前的水平。受惠於經濟情況回穩，2010年長途市場的商務旅客有所回升，度假旅客亦錄得增長，帶動全年的整體旅客人次向上（資料來源：2011年1月26日香港旅遊發展局新聞稿：《2010年旅客數字及消費同創新高》）。

3.12 根據香港旅遊發展局[旅發局]預測，2010年的「與入境旅遊相關的總消費」將達2,126億港元，較2009年增加30.5%。初步估計，「過夜旅客」的人均消費約為6,705港元，較2009年的5,770港元增加16.2%。至於「入境不過夜旅客」的人均消費亦預計由2009年的1,798港元，上升至2010年約1,884港元。（資料來源：2011年1月26日香港旅遊發展局新聞稿：《2010年旅客數字及消費同創新高》）。

3.13 過去數年，香港特區政府一直大力投資旅遊基建，並且會繼續投入資源建設旅遊硬件及軟件（資料來源：香港特別行政區政府《2011-12年度政府財政預算案》）。發展及計劃中的主要旅遊項目計有：

- i) 海洋公園重新發展計劃：工程已經展開，分階段至2012年完成；公園將重新發展為擁有超過70個景點的世界級海洋主題公園。「夢幻水都」已於2011年2月開幕，不同的階段均會推出新景點。

- ii) 香港仔旅遊發展項目：突顯香港仔獨有的「傳統漁港」及本土文化特色，並加強多元化旅遊的元素，以提升香港仔對國際旅客及本地居民的吸引力。
- iii) 在尖沙咀發展露天廣場：於現時尖沙咀天星碼頭對出公共運輸交匯處創造豐富特色的公共空間，成為本港居民及遊客的匯聚之地。香港十大景點之一尖沙咀鐘樓將是廣場的重要標誌。加上名聞遐邇的維多利亞港夜景，露天廣場極有潛力成為另一重要旅遊景點。
- iv) 啓德郵輪碼頭：把香港發展成為區內郵輪中心，土地平整工程於 2009 年 12 月展開。新郵輪碼頭會有兩個靠岸泊位，沒有淨空高度限制。首個泊位預計於 2013 年中啓用，可停泊全球最大的郵輪。第二個泊位將於 2015 年啓用，可停泊中型郵輪。
- 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%，並增設30多項新遊樂設施、娛樂表演和互動體驗，令樂園遊樂設施總數增至逾100項。「反斗奇兵大本營」將於2011年年底前落成。其他景點則分階段於2014年中落成。

3.14 香港自然生態繁茂多姿，旅發局正好趁此機會，按自然保育及可持續發展的原則在新界東北和離島推廣綠色旅遊。為配合國家地質公園開幕一周年，旅發局舉辦「香港郊野全接觸！」活動以推廣綠色旅遊，特別是地質公園獨特的地形及地貌，以及本港最長的遠足徑麥理浩徑（資料來源：2010年11月7日香港旅遊發展局新聞稿：《「香港郊野全接觸！」今天起步一連五星期帶領旅客探索郊野景致》）。

3.15 「香港節慶年」是旅發局於2010/11年度的全年推廣主題，藉此推動旅客來港體驗全球獨一無二的中西文化節慶。「2010香港節慶年」將以多項大型活動貫穿本地的傳統節慶和文化盛事，藉此提升香港「亞洲盛事之都」的形象，並且為本港旅遊、零售、飲食及服務業界創造更多商機。

3.16 2010年全年訪港過夜會展旅客共1 429 941人次，比2009年上升22.8%。旅發局預期今年的訪港過夜會展旅客將繼續增長，全年將達160萬人次，比2010年上升約12%（資料來源：2011年2月27日香港旅遊發展局新聞稿：《2010年會展旅客上升逾兩成》）。

3.17 資訊科技已徹底改變旅遊業提供服務的方式。現時全球超過15億人使用互聯網，預測到2015年數目會激增約50%。經營者需趕上這世界潮流，以確保透過多種途徑提供服務及宣傳品牌。社交媒體公開透明，開拓了個人化服務、溝通及宣傳的新途徑，並且讓顧客隨時提出意見，亦是前所未有，對業界而言既是危亦是機（資料來源：2010年6月德勤《2015年旅遊業市場分析報告》）。

3.18 亞洲的酒店／水療發展項目預期將激增，特別是在中國、印度兩個全球增長最快的經濟體。區內市場增長極為迅速，催促了新階層流動，亦為酒店／水療發展項目帶來上佳的發展機遇。與世界各地相比，亞太區發展中的水療及酒店項目最多。到2015年，中國將有1億出境旅客，不少追求奢華的生活方式，想望享受西式水療。此外，無論是追求道地氛圍及療法的旅客，還是喜愛西式水療的本地人，酒店／水療發展商都會着意迎合其需要（資料來源：2010年11月16日 SpaFinder 《SpaFinder 2011年水療趨勢報告》）。

3.19 行政長官在2010年10月發表的《施政報告》中，表示將檢討現時整個旅遊業的運作和規管架構，以助本港旅遊業健全及持續發展（資料來源：香港特別行政區政府《2010-11施政報告》）。發生多宗涉及內地旅客被強迫購物事件後，香港旅遊業議會成立了專責小組，在2010年10月建議十項規管措施，檢討內地入境團的接待安排，特別注重處理零／負接待費及規管導遊事宜。有關措施已於2011年2月1日實施（資料來源：2010年10月11日香港旅遊業議會《議會內地團專責小組向政府提交報告》）。

對人力需求的影響

3.20 人力市場在2010年全面顯著改善。總就業人數在2010年底升至歷史新高。隨着僱主增聘人手，經季節性調整的失業率在2010年第四季逐步降至4.0%。由於僱主的招聘意欲增加，多個行業的職位空缺激增。隨着人力市場的呆滯情況在2010年大為消除，年內不少行業的勞工工資和收入均止跌回升（資料來源：香港特別行政區政府《2010年經濟概況及2011年展望》）。

3.21 香港正開展多個與旅遊業相關的新項目，而因中國內地及鄰近地區發展，預料短期內會創造更多就業機會，來年旅遊業對幹練人才的需求將穩定增長：

- i) 中國內地經濟蓬勃，對香港旅遊業有正面影響。由2010年12月15日起，內地當局擴大常住深圳非廣東籍居民在深圳辦理「個人遊」簽注來港的適用範圍。新措施方便更多非戶籍的深圳居民來港，為香港帶來新客源。2010年初至今，訪港內地旅客人次維持相當理想的增長，首11個月累計已經突破2 000萬，比去年同期增長27%。根據深圳方面提供的資料，合資格的非戶籍深圳居民約有400萬人，相信新措施將便利他們來港作消費旅遊，

對內地旅客數字，尤其是不過夜旅客數字的持續增長有一定貢獻（資料來源：2010年12月6日香港旅遊發展局新聞稿：《旅發局歡迎擴大深圳非戶籍居民「個人遊」來港措施》）。

ii) 自2009年4月實施深圳戶籍居民一簽多行政策以來，截至2010年10月底，已經有超過477萬人次的深圳戶籍居民利用這個簽注訪港，帶動今年的整體訪港內地旅客人次保持上升（資料來源：2010年12月6日香港旅遊發展局新聞稿：《旅發局歡迎擴大深圳非戶籍居民「個人遊」來港措施》）。

iii) 國家旅遊局局長表示支持粵港旅遊合作、香港與內地共同發展郵輪旅遊、「一程多站」旅遊產品，以及運用資訊科技協助提升旅遊服務品質（資料來源：2010年5月10日商務及經濟發展局「內地與香港旅遊工作磋商會議今在港舉行」）。他並提到，2010年來往兩地的旅客流量已超過100萬人次，且預期會逐漸增長。中央政府支持香港旅遊業發展的政策不會改變。為使來港旅客保持長期增長，中央政府會考慮逐步開放更多「個人遊」計劃的城市（資料來源：2011年3月10日《大公報》：「香港不必為客源擔憂」）。

iv) 本年度全國人民代表大會開幕時，中央政府承諾支持香港促進旅遊業，以及加快基建、資源、環保的跨境發展，並且會繼續支持香港維持國際金融、貿易、航運中心的地位。溫家寶總理並表示，內地會充分發揮香港在國家整體發展戰略中的獨特作用，進一步提高內地與港澳合作的機制化水平，支持粵港澳深化區域合作，實現互利共贏（資料來源：2011年3月6日《南華早報》：「五

年規劃港澳內容單獨成章 Five-Year Plan Devotes A Full Chapter to Hong Kong, Macau」)。因此，旅遊業界必須制訂長期人力規劃及發展方案。

- v) 根據旅發局出版截至 2010 年 12 月的《酒店供應情況報告》，本港有 175 家酒店，60 428 間房間。2011 至 2014 年將有 51 家新酒店落成，提供約 9 700 間房間。2010 年的平均入住率及房租分別為 87% 及港幣 1,165 元，分別比 2009 年上升 9% 及 13.9%（資料來源：2011 年 1 月 26 日香港旅遊發展局《2010 年 12 月酒店入住率報告》）。這些新酒店項目反映業界樂觀預測來年訪港旅客將會增加，而且顯示未來幾年人力需求可能會激增。
- vi) 為期四天的「香港美酒佳餚巡禮」獲著名財經雜誌福布斯的 Forbes Traveler 網站評為全球十大美酒佳餚節目之一。2010 年活動的規模更大，吸引超過 11 萬人次入場。除了鼓勵旅客來港參與活動，長遠更可提高香港亞洲美酒佳餚中心的「品牌」形象，吸引海外及內地的消費者來港品嚐不同的美酒，令香港的旅遊業更多元化，更具吸引力（資料來源：2010 年 12 月 15 日商務及經濟發展局局長致立法會書面答覆）。隨着紅酒市場持續發展，相關的紅酒知識訓練課程，例如品酒、菜式與紅酒配對等，必能為本地從業員增值，迎合講究品味的旅客的各種需要。
- vii) 米芝蓮在 2010 年 12 月 2 日出版了《米芝蓮指南香港澳門 2011》第三版，收錄了 257 家香港的餐廳和酒店，其中 13 家新入選的餐廳獲米芝蓮星級評鑑。香港的星級食肆由 2009 年的 22 家，增加至 2011 年的 60 家。星級食肆在香港有 60 家，巴黎有 63 家，紐約則有 57 家（資料

來源：2010年12月2日米芝蓮新聞稿：「《米芝蓮指南香港澳門2011》之評審結果，反映港澳兩地餐廳整體之質素有所提升」。要保持香港亞洲美食之都的地位，需要訓練有素的優秀員工，以確保本港的國際飲食及烹飪水平能持續發展並改進。

- viii) 總額一億元的盛事基金於2009年5月成立，以落實財政司司長在2009-10年度財政預算案中推出的措施，協助本地非牟利機構於2012年3月31日前在港籌辦更多具吸引力的藝術、文化和體育盛事，以進一步鞏固香港亞洲盛事之都的地位。五項獲選盛事將於2011年舉行，預計將有超過22萬名旅客和本港市民參與（資料來源：2010年12月24日旅遊事務署新聞稿：《盛事基金第四輪申請資助五項盛事》）。國際旅客預計會有所增加，將創造更多旅遊業職位空缺。

- ix) 亞太區的郵輪業深具發展潛力，香港政府正全速興建啓德的新郵輪碼頭，確保碼頭的首個泊位在2013年中投入服務。第二個泊位的相關工程預期於2015年完成。2010年，旅發局已聯同相關的國際郵輪公司及旅遊業界，在內地多個省市包括廣東省、上海、杭州、南京、北京等地進行宣傳。2011年，以觀光行程為主的抵港郵輪數目為85航次（資料來源：2010年12月8日商務及經濟發展局「郵輪旅遊發展」）。香港發展郵輪旅遊，將為郵輪及相關旅遊業界創造更多職位，旅遊設施服務不斷擴充，亦需要訓練有素的優秀從業員。

3.22 隨着與內地經濟進一步融合，政府會繼續轉型至高增值知識型經濟。香港會把握國家「十二五」規劃的新機遇。長遠而言，基建投資（開展大型建造工程）及人才投資（教育和培訓）對香港經濟的產能擴充以至可持續發展亦至為重要（資料來源：香港特別行政區政府《2010年經濟概況及2011年展望》）。終身學習、發展、提升的訓練及教育需求十分明顯。

3.23 隨着旅客越來越見多識廣，旅遊從業員必須走向專業化，向顧客提供知識型專業服務，為傳統旅遊服務增值。此外，除加強提供資訊，亦必須從以客為本的精神出發，提供更貼身和追上潮流的高質素服務（資料來源：香港旅遊業議會《2009-2010年度報告》）。

3.24 突發事件的發生在所難免，有時亦會有不如意的結果。2010年中菲律賓的人質慘劇、2011年初中東及北非政局動盪，以及最近日本大地震和核災難就是典型例子。旅遊業培訓機構可考慮納入或加強危機管理、應變計劃等方面的培訓，幫助從業員處理這類情況。

3.25 2010年10月，香港旅遊業議會向政府提交《檢討內地來港團經營模式與規管措施》的報告。專責小組所擬訂的重點措施，除了為接待內地團的會員和導遊設立記分制外，還規定接待社必須與導遊簽訂議會指定的服務協議，確保導遊可得到報酬。而為了確保導遊能專心為同一個內地團提供優良服務，內地團以後必須全程由同一名導遊負責接待（資料來源：2010年10月11日商務及經濟發展局新聞稿《政府歡迎旅遊業議會專責小組報告》；香港旅遊業議會《2009-2010年度報告》）。為保障旅遊業的長遠健康發展，維護香港旅遊勝地的聲譽，旅遊業課程機構應加強培訓行業操守和提倡專業精神，使導遊具備恰當的心態及顧客服務技巧。

3.26 由於推行新高中課程及大學四年制，更多高中畢業生或會考慮繼續升學而不會立即投身社會工作。旅遊業正值增長和擴展期，這可能會對行業的人手供應造成影響，業界對入門操作工級僱員的需求甚殷。僱主可以預見，新高中畢業生更趨成熟，教養更佳，而且對事業有較高的期望。

3.27 爲了保持香港的競爭力，迎接與內地經濟融合所帶來的機遇，香港政府已向語文基金注入5億元，以進一步提升香港人兩文三語的水平。在職業語文方面，新資源亦會用以鼓勵在職人士提升英語及普通話水平，例如提供切合行業需要的職業語文課程、鼓勵網上自學平台的發展及使用、舉辦公眾教育活動等（資料來源：香港特別行政區政府《2010-11年度政府財政預算案》）。

調查結果

3.28 旅遊業雖然面對本地及全球種種挑戰，例如經濟復甦緩慢、油價高企、航空載客量及航線增加、內地與台灣的直航安排、世界某些地區的天災及政局動盪等等，本會研究調查結果後，認爲所見本業增長勢頭尚好。鑒於通訊平台發展成熟，香港旅遊業雖面對鄰近地區的激烈競爭。不能單靠新增或改善的旅遊設施，又或加強宣傳推廣的力度，還要不斷提升從業員的軟硬實力，才能使香港在區內突圍而出。實務技能和知識比較容易掌握；設計及提供人力訓練課程時，培訓機構反而更應注重軟技巧，如分析能力、解決問題技巧、職業操守、顧客服務等。爲了旅遊業持續發展，貢獻香港的整體經濟，我們力求旅客重臨，使這根重要的經濟支柱能長遠健康、穩健地發展。

各職級的人力變化

3.29 2010年7、8月期間，旅遊業共有33 458名僱員，與2008年調查時比較，增加129人(+0.39%)。各職級的人力變化情況如下：

表3.29 (a)： 僱員人數

<u>職級</u>	<u>2008</u>	<u>2010</u>	<u>增減百分率</u>
經理／專業人員級	2 380 (7.14%)	2 714 (8.11%)	+334 (+14.03%)*
督導／技術員級	4 944 (14.83%)	5 442 (16.27%)	+498 (+10.07%)*
文員／操作工級	25 138 (75.43%)	24 445 (73.06%)	-693 (-2.76%)*
秘書／其他職級	867 (2.60%)	857 (2.56%)	-10 (-1.15%)*
總數	33 329 (100%)	33 458 (100%)	+129 (+0.39%)**

() * 佔2008年同級僱員總數百分率

() ** 佔2008年業內僱員總數百分率

圖3.29：1987至2010年旅遊業不同職級的僱員數目

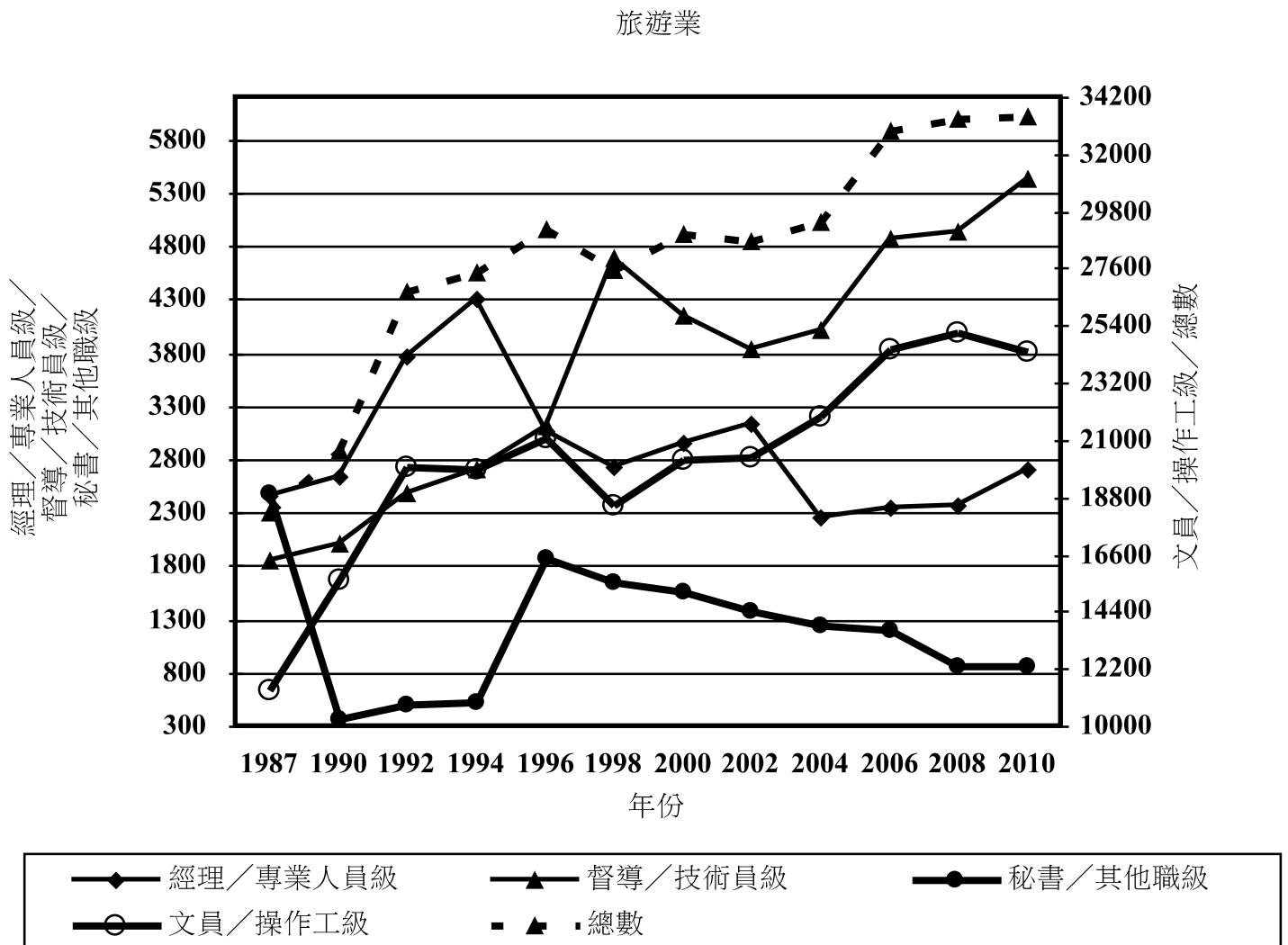


圖3.29顯示1987至2010年期間旅遊業不同職級的僱員數目。旅遊業的整體人力需求近年持續平穩上升。然而，相對於2006至2008年上次調查期間，2008至2010年的人力增幅比較平緩。

表3.29 (b)：2008至2010年各門類及職級的人力變化

職級	門類 1: <u>航空公司</u>			門類 2: <u>旅行社及航空票務代理</u>			總數		
	<u>2008</u>	<u>2010</u>	<u>增／減 (%)*</u>	<u>2008</u>	<u>2010</u>	<u>增／減 (%)*</u>	<u>2008</u>	<u>2010</u>	<u>增／減 (%)*</u>
經理／專業人員級	879	1 225	+346 (+39.36%)	1 501	1 489	-12 (-0.8%)	2 380	2 714	+334 (+14.03%)
督導／技術員級	1 575	1 957	+382 (+24.25%)	3 369	3 485	+116 (+3.4%)	4 944	5 442	+498 (+10.07%)
文員／操作工級	12 284	12 213	-71 (-0.58%)	12 854	12 232	-622 (-4.8%)	25 138	24 445	-693 (-2.76%)
秘書／其他職級	140	125	-15 (-10.71%)	727	732	+5 (+0.7%)	867	857	-10 (-1.15%)
總數	14 878	15 520	+642 (+4.14%)**	18 451	17 938	-513 (-2.8%)**	33 329	33 458	+129 (+0.39%)***

()* 佔同級僱員總數百分率

()** 佔相同門類僱員總數百分率

()*** 佔業內僱員總數百分率

3.30 調查顯示，2010年經理／專業人員級、督導／技術員級的人數有所增加。由於經濟及經營環境改善，此兩職級的增幅在航空公司界別尤為顯著，分別增加39.36%（346人）及24.25%（382人）。不過，文員／操作工級的人手需求比2008年下降了2.76%（693人）。這或許表示僱主對人力安排仍然非常審慎，而且明顯需要員工具備多種技能，以便在經濟周期的不同時段執行不同職務。

空缺數目

3.31 調查期間，共有392個職位空缺，佔僱員總數1.17%；2008年則有752個，佔僱員總數2.26%。旅行社及航空票務代理的文員／操作工級空缺最多，共有380個。本會認為，由於營商環境變化不定，大部分僱主對填補空缺將抱審慎態度，寧可聘用兼職或臨時員工而不以實職聘任，並繼續要求他們身兼多職，以提高成本效益。

晉升模式

3.32 據同一職級受聘人數計算，1.14%的經理／專業人員級僱員由內部晉升，而循此途徑填補的督導／技術員級職位有1.10%。數據顯示，航空公司、旅行社及航空票務代理均樂意為員工提供合理的晉升機會。本會認為，僱主應為員工提供更多培訓機會，幫助他們日後的事業發展。

僱員宜有的訓練方式

3.33 調查顯示，23.02%的僱主以日間兼讀制課程為首選的訓練方式，次選和三選分別為研討會／研習班及夜間制課程。

3.34 職業訓練局辦有職前和提升課程，為旅遊業提供穩定幹練的人手。

僱員宜有學歷

3.35 調查顯示，僱主一般認為經理／專業人員應具學士學位／高級文憑／副學士學歷；其他職級則應具中五至中七學歷。本會認為，不論何種學歷，旅遊業僱員具有合適的性格和積極的工作態度至為重要。

僱主對2011年7／8月的人力預測

3.36 僱主預計，未來12個月的人力增長率為1.52%。

表3.36： 2011年各職級增加的人力

<u>職級</u>	<u>僱主對2011年7／8月人力增長的預測</u>	
經理／專業人員級	+5	(+0.18%)*
督導／技術員級	+7	(+0.13%)*
文員／操作工級	+498	(+2.04%)*
秘書／其他職級	-2	(-0.23%)*
總數	+508	(+1.52%)**

()* 佔同級僱員總數百分率

()** 佔業內僱員總數百分率

2011 – 2015年的人力需求預測

3.37 除了僱主預測[*Employer's Forecast, EF*]，本會還採用了「人力市場分析法」[*Labour Market Analysis, LMA*]和「調節過濾法」[*Adaptive Filtering Method, AFM*]來預測旅遊業於2011至2015年期間的人力需求。「人力市場分析法」運用多項反映本地經濟、人口分布及人力市場重要變化的主要統計數據，推算某一行業的人力需求（詳情參閱附錄8）。「調節過濾法」則採用1992至2010年的調查數據作人力需求預測（詳情參閱附錄9）。表3.37列出2011至2015年的人力需求預測：

表3.37：旅遊業人力需求預測

年份	實際 人力需求	預測人力需求 (按LMA預測)	預測人力需求 (按AFM預測)	僱主預測的 人力需求(EF)
2008 實際數字	33 329			
2010 實際數字	33 458			
2011 預測數字		34 770 (3.9%*)	33 521 (0.2%*)	33 966 (1.5%)*
2012 預測數字		35 012 (0.7%**)	33 577 (0.2%**)	
2013 預測數字		35 096 (0.2%**)	33 626 (0.1%**)	
2014 預測數字		35 176 (0.2%**)	33 670 (0.1%**)	
2015 預測數字		35 253 (0.2%**)	33 709 (0.1%**)	
* 相對於2010年實際人力需求的百分率變幅				
** 相對於上一年預測人力需求的百分率變幅				
LMA - 人力市場分析法				
AFM - 調節過濾法				
EF - 僱主於調查當日的預測				

調查採用了「人力市場分析法」預測旅遊業未來數年的人力需求，本會認為較為合適，同時亦顧及最近期的經濟狀況，包括金融海嘯的衝擊；預測業界未來五年（2011至2015年）的人力需求會保持相當平穩。

員工流失

3.38 每年的訓練需求是根據「人力市場分析法」對人力增長和流失率的預測而計算的。員工流失是指僱員因轉行、退休、移民或其他原因而離開旅遊業職位。本會徵詢業界後，認為把經理／專業人員級、督導／技術員級的每年流失率定為1.10%，並把文員／操作工／秘書及其他職級的每年流失率定為8.75%是恰當的。

根據「人力市場分析法」推算訓練需求

3.39 表3.39按「人力市場分析法」，推算旅遊業於2011至2015年期間的訓練需求。

表3.39： 旅遊業2011至2015年的訓練需求預測
(根據「人力市場分析法」)

(假設各職級的流失率為1.10%或8.75%)

2011 – 2015年的平均每年人力需求					
職級	2010年的 僱員人數	增長	填補離職 空缺的 人數	總數	± 10%幅度
<u>假設流失率 = 1.10%</u>					
經理／專業人員級	2 714	29	31	60	54 – 66
督導／技術員級	5 442	58	62	120	108 – 132
<u>假設流失率 = 8.75%</u>					
文員／操作工級	24 445	262	2 196	2 458	2 212 – 2 703
秘書／其他職級	857	9	77	86	77 – 95
總數	33 458	358	2 366	2 724	2 451 – 2 996

3.40 本會估計，業界於2011至2015年期間，平均每年需要培訓1 800人，推算時假設經理／專業人員級、督導／技術員級的流失率為1.10%，而文員／操作工／秘書及其他職級則為8.75%。本會認為，業界僱用特約員工的人數雖然難以統計，但也不應忽略特約領隊／導遊的訓練需求。

3.41 僱主認為，員工最需要的是專業技能的培訓，一般技能則次之。專業技能方面，員工最需要要學習的是旅遊保險知識，其次為票務及訂位系統操作。一般技能方面，僱主認為員工最需要學習的是服務態度／顧客服務技巧，溝通技巧次之。曾接受有關訓練的僱員人數見附錄6表19。

第四章

建議

建議提供額外訓練

4.1 金融服務、貿易及物流、旅遊和工商業支援及專業服務是香港經濟的四大主要行業，帶動其他行業的發展，並且創造就業，是香港經濟動力的所在。本會建議業界、僱主、從業員攜手促進旅遊業的長遠健康發展。

4.2 本會認為，旅遊業雖然面對本地及全球種種挑戰，例如經濟復甦緩慢、油價高企、航空載客量及航線增加、內地與台灣的直航安排、世界各地的天災及政局動盪等等，但看來增長勢頭尚好。鑒於通訊平台發展成熟，香港旅遊業與鄰近地區的競爭日益激烈。我們不能單靠新增或改善的旅遊設施，或加強宣傳及推廣的力度，而且還要不斷提升從業員的軟硬實力，才能使香港在區內突圍而出。實務技能和知識比較容易掌握；本地培訓機構就人力培訓設計及提供訓練課程時，反而更應注重軟技巧，如分析能力、解決問題技巧、職業操守、顧客服務等。為了旅遊業能夠持續發展，貢獻香港的整體經濟，我們力求旅客重臨，使這根重要的經濟支柱能長遠穩健發展、持續壯大。

建議訓練人手

4.3 本會建議旅遊業 2011 至 2015 年間訓練人手如下表 4.3 所示：

**表 4.3：按「人力市場分析法」推算
2011 至 2015 年訓練人手建議**

職級	2011 – 2015	± 10% 幅度
經理／專業人員級	60	54 – 66
督導／技術員級	120	108 – 132
文員／操作工級	2 458	2 212 – 2 703
秘書／其他職級	86	77 – 95
總數：	2 724	2 451 – 2 996

經理及專業人員級的建議訓練途徑

4.4 經理及專業人員負責制訂公司政策，並監督機構內重要職能或部門的日常運作。本會建議僱主聘請學士及高級文憑／副學士學歷持有人擔當此級別職位，以豐富其管理知識及技能。

督導及技術員級的建議訓練途徑

4.5 督導及技術員級人員憑着本身的學歷、實務訓練及經驗，能夠適當運用工作所需的技術，並能在經理及專業人員的監督下，擔任有關的技術及督導職務。他們在中層管理方面擔當重要角色。

4.6 督導及技術員級人員可透過修讀職業教育院校兼讀制或全日制技術員或督導課程取得所需學歷，然後再接受在職訓練。

操作工及文員級的建議訓練途徑

4.7 操作工及文員級人員一般須懂得運用一系列的特定技能，擔任流水作業式的職務。應為他們提供周詳而且有趣的操作訓練，並應為新員工提供實務技巧和語文訓練。此外亦應為現有僱員提供複修／增修課程及再培訓課程，使他們能夠學習更多技能，更能靈活變通。此外，本會亦促請僱主透過有系統的訓練，給予能力較高的操作工晉升機會。

專業教育及訓練院校

4.8 本港多所大專院校、職業教育院校及訓練機構開辦了各種與旅遊業相關的全日制、日間兼讀制、夜間兼讀制課程。這些機構包括：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、職業訓練局轄下香港專業教育學院（柴灣及黃克競分校）及旅遊服務業培訓發展中心等。

4.9 基於香港已從根本上轉型為高增值、知識型經濟，而現時僱員及新一代的就業取向及態度都有所改變，本會認為，提供職業和大專程度課程的旅遊業教育培訓機構，必須豐富課程內容，培養學員的軟技巧、職業操守、專業精神、環保意識、溝通及人際關係技巧。此外，提供有彈性的入學及畢業途徑，以鼓勵終身學習、個人發展並提升技能亦同樣重要。

4.10 需要更多教育及訓練，令從業員更加認識內地及新興市場的社會、文化、人口、地理、經濟、政治，並瞭解最新的顧客喜好、需要和行為模式。其他範疇如郵輪及會展旅遊、綠色及文物旅遊、水療及保健、紅酒及美食的趨勢及發展；還有危機處理、解難技巧亦同樣重要。

4.11 面對將來各種挑戰，旅遊業界對訓練有素而能幹的操作工、督導、技術員級人手有一定的需求。鑒於未來數年對紅酒服務及專業品酒師的訓練需求會越來越大，本會認為有必要進一步擴充及提升培訓設施和學額，以滿足講究品味而要求多樣化的旅客。政府應增撥資源培訓僱員掌握紮實的知識優質服務要求，以符合國際水平。

4.12 表 4.13(a)至(b)列出職業訓練局成員在 2011 年度開辦的全日制及兼讀制旅遊業課程。由於這些課程教授實際的行業技能，畢業生能立刻投身工作，故此極受僱主歡迎。本會籲請僱主聘用這些課程的畢業生。此外，僱主可以透過該局舉辦的研討會和研習班訓練員工，讓他們學習新技術及提升技能。

4.13 越來越多公私營院校開辦各類不同程度的旅遊業課程，這是值得注意的趨勢。本會同意，業界的要求不斷改變，僱員有需要終身學習。僱主必須理解這種學習需求，並鼓勵及資助僱員到經評審的院校修讀相關的技能提升課程、訓練課程、研習班和研討會，以學習新的知識和技能。由於開辦旅遊業機構數目眾多，質素未免參差，學員在報讀前應小心評估其專業質素及是否取得評審資格。

表 4.13 (a)： 香港專業教育學院（柴灣及黃克競分校）旅遊業課程

<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
<u>全日制課程</u>	
旅遊業務文憑	兩年
旅遊業務高級文憑	三年
旅遊業管理高級文憑	兩年
會議展覽策劃及管理高級文憑	兩年
旅遊業高級文憑*	四年

* 2011/12 學年只可申請入讀該課程第二級別

表 4.13 (b)： 旅遊服務業培訓發展中心旅遊業課程

<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
<u>全日制課程</u>	
導遊及卓越服務文化高級證書	四個月
導遊及卓越服務文化證書	四個月
基本航空票務及旅行社實務證書	四個月

僱員訓練

4.14 本會認為，旅遊業的 33 458 名現職僱員須接受更新知識和提升技能的訓練，以保持競爭力和效率，應付顧客和業務上愈來愈高的要求。

4.15 僱主如能提供更多旅遊業的實務訓練及研習班，可進一步提升僱員的服務技巧至專業水平，以切合不同市場旅客的各種需要。為使本地僱員的質素更加突出，訓練課程應加入增值元素，激發其創意及服務敏感度，無論是對初次來港還是見多識廣的旅客，都能向他們提供稱心服務。

技能提升計劃及外間訓練課程

4.16 本會支持為旅遊業舉辦新技能提升計劃[SUS Plus]，僱傭雙方均應善用持續進修基金和政府資助的技能提升計劃，以進一步加強僱員技能。新技能提升計劃為旅遊業開辦的課程載列於表 4.16.：

表 4.16：技能提升計劃的旅遊業課程一覽

<u>編號</u>	<u>課程名稱</u>	<u>訓練時數</u>
1	自然導賞基礎課程	37
2	本地文物古蹟及歷史文化旅遊	25
3	導遊培訓課程(II)	63
4	旅行社營運人員實用英語	22
5	導遊及領隊實用普通話	22
6	旅行社營運人員實用普通話	22
7	旅行社顧客服務及親善技巧	21
8	入境旅客投訴個案分析	6
9	入境遊突發事件個案分析	6
10	認識和推介香港及鄰近地區的旅遊產品	6
11	提升情緒智能	6
12	郵輪旅遊入門	9
13	郵輪旅遊接待實務	24
14	地質旅遊岩石地貌解說課程	30
15	旅遊業宗教知識	9
16	導遊及領隊英語會話入門	18
17	導遊實用英語	18
18	領隊實用英語	18

4.17 本會認為，需持續提高從業員的英語和普通話水平，以及包括俄語、韓語等新外語的能力。此外，對中國市場、東南亞國家及歐洲市場的認識亦日益重要。為回應旅遊業從業員的培訓需要，本會將繼續支持並資助業內合資格人士修讀外間訓練課程。

訓練會議／研討會

4.18 本會將繼續支持為旅遊業從業員舉辦會議及經驗交流研討會／研習班。

未來調查

4.19 本會建議繼續每兩年進行一次調查，以定期評估業內人力及訓練需求。

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會成員名單
(任期由 2009 年 4 月 1 日起至 2011 年 3 月 31 日止)

主席：

朱民康先生 (某國際連鎖酒店集團提名)

副主席：

李漢城先生，BBS, JP (香港酒店業主聯會提名)

委員：

Ananda ARAWWAWELA 先生 (至 22.12.10 止)	(香港酒店業協會提名)
陳張樂怡女士 (至 31.3.10 止)	} (香港旅遊業議會提名)
梁耀霖先生 (由 1.4.10 起)	
陳天佑先生	(某間中小型酒店提名)
陳偉成先生	(本地某連鎖酒店集團提名)
陳德禮先生	(某大主題公園或主要景點營運者提名)
張秉煌先生 (由 27.8.09 起)	(飲食業聯會提名)
香志成博士	(本地教育／訓練機構提名)
甘崇轅先生	(飲食業聯會提名)
郭志傑先生	(香港旅遊發展局提名)
劉顯華先生 (由 27.8.09 起)	(旅行代理商提名)
魯迪先生	(香港廚師協會提名)
陶遵平先生	(香港會所管理協會提名)
唐偉邦先生	(航空公司代表協會提名)
黃進達先生 (由 27.8.09 起)	(旅行代理商提名)
黃耀祥先生 (由 27.8.09 起)	(會議及展覽(MICE)業提名)
伍威全先生	(某酒樓連鎖集團提名)
馮浩賢先生 (由 27.8.09 起)	(代表旅遊事務專員)
梁麗妍女士 (至 28.6.09 止)	} (代表勞工處處長)
鄧美蘭女士 (由 29.6.09 起)	
何小華女士	(代表職業訓練局執行幹事)

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 (由 1.12.09 起)	(代表職業訓練局／香港專業教育學院)
張楚香博士 (由 9.11.10 起)	(代表職業訓練局／香港專業教育學院)
潘玉娟女士 (至 30.11.09 止)	(代表職業訓練局／香港專業教育學院)

秘書：

Ms. Christa KOCH-KESSLER (至 14.7.09 止)	} (職業訓練局／旅遊服務業培訓發展中心)
區月文女士 (由 15.7.09 起)	

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會

2010 旅遊業人力調查工作小組成員名單

召集人

黃進達先生 康泰旅行社

小組成員

Ananda ARAWWAWELA 先生 香港酒店業協會

(至 22.12.10 止)

魯廸先生 香港迪士尼樂園渡假區

黃愷瑾女士 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會顧問

麥志強工程師 職業訓練局

何仲之女士 職業訓練局

潘國亮先生 職業訓練局／旅遊服務業培訓發展中心

王建平女士 職業訓練局／旅遊服務業培訓發展中心

張楚香博士 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

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。

旅遊業2010年人力調查

受訪機構分布情況

抽樣細則

(根據政府統計處提供的
2010年第一季資料)

門類	行業	僱員人數	機構規模	機構數目	抽樣比例	抽樣數目
1	航空公司 (HSIC 2.0: 510100, 510900, 510201, 510202)	1 - 9	1	25	1.00	25
		10 - 49	2	32	1.00	32
		50 - 99	3	9	1.00	9
		100 - 199	4	3	1.00	3
		200 - 499	5	7	1.00	7
		1000 或以上	7	2	1.00	2
		小計			78	
2	旅行社及航空票務代理 (HSIC 2.0: 791000, 799000)	1 - 9	1	1602	0.09	144
		10 - 49	2	270	0.50	135
		50 - 99	3	20	1.00	20
		100 - 199	4	13	1.00	13
		200 - 499	5	6	1.00	6
		500 - 999	6	4	1.00	4
		小計			1915	
總計				1993		400

145 POKFULAM ROAD, 1/F
POKFULAM TRAINING CENTRE COMPLEX
POKFULAM, HONG KONG
香港薄扶林道 145 號 1 樓
Tel No. 電話：(852) 2538 2247
Fax No. 傳真：(852) 2538 2251



本局檔號: (16) in HO/1/2 (2010) (T)

各位僱主：

旅遊業二〇一〇年人力調查

職業訓練局屬下酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會將進行二〇一〇年人力調查，本人謹代表職訓局懇請惠予合作，提供協助。本委員會是政府委任的法定組織，負責旅遊業的人力訓練事宜。

為評估本港旅遊業最新的人力情況及訓練需要，以便制訂合適的訓練計劃，本會將於二〇一〇年七月十九日至八月十九日期間進行人力調查。

現隨函附上中英文對照文件，以供參閱填寫：

1. 調查表
2. 調查表附註
3. 主要職務工作說明

調查期間，政府統計處的職員會到訪貴機構，收集填妥的調查表，如有需要，亦會協助填寫調查表。

是次調查結果及有關訓練計劃建議，將載於本訓練委員會日後出版的報告。

有關過去相關的業內人力調查報告書，可在我們的網站 <http://hotb.vtc.edu.hk>。

調查所得資料絕對保密，只以摘要統計數字發表，並不會提及個別機構。如對調查有任何疑問，請致電 2116 8375 與政府統計處人力統計組聯絡。

承蒙協助，先此致謝。



酒店業、飲食業及旅遊業
訓練委員會主席
朱民康

二〇一〇年七月九日

THE 2010 MANPOWER SURVEY OF THE TOURISM INDUSTRY
 旅遊業二〇一〇年人力調查
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				Business
1	3 3																		
1	2 3	4 5 6 7 8 9	10 11 12 13 14 15	16 17	18 19	20 21 22	23 24 25 26 27	28											

NAME OF COMPANY: _____
 公司名稱

ADDRESS: _____
 地址

Total Number of Employees: _____
 僱員總數

Nature of Business: Airline Companies Travel Agents Ticketing Agents Tour Operators Others Please specify _____
 行業性質 航空公司 旅行社 票務代理 旅行團組團商 其他 請註明

NAME OF PERSON TO CONTACT: _____
 聯絡人姓名

POSITION: _____
 職位

TEL. NO.: _____ - _____
 電話

FAX NO.: _____
 圖文傳真

E-mail : _____
 電郵

Questionnaire - 2010 Manpower Survey of the Tourism Industry
旅遊業二〇一〇年人力調查

Part I
第一部份

(A) Jobs 職務		(B) Monthly Income 月薪	(C) Number of Employees at Date of Survey (Excluding Trainees / Apprentices) 現有僱員人數 (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 預計未來 十二個月後的 僱員人數	(F) No. of Trainees/ Apprentices at Date of Survey 調查期間 實習生/ 學徒人數	(G) Preferred Education of Employees 僱員宜有 教育程度	(H) Average Age Range (for operative staff only) 僱員平均 年齡 (只 適用於操作 工)	Column "B" / (B)欄 The "Monthly Income" should include basic salary, overtime pay, cost of living allowance, meal allowance, housing allowance, travel allowance, commission and bonus. 「月薪」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。 Average Monthly Income 平均月薪	Code 編號									
Title 職稱	Rec. Type 紀錄 類型	Code 編號	Code 編號	13 - 16	17 - 19	20 - 23	24 - 26	27	28										
	8 - 10	11 - 12	13 - 16	17 - 19	20 - 23	24 - 26	27	28											
	2									\$6,000 or below 或以下	1								
	2									\$6,001 - \$8,000	2								
	2									\$8,001 - \$10,000	3								
	2									\$10,001 - \$15,000	4								
	2									\$15,001 - \$20,000	5								
	2									\$20,001 - \$30,000	6								
	2									\$30,001 - \$40,000	7								
	2									\$40,001 or above 或以上	8								
	2									Column "G" / (G)欄									
	2									Education 教育程度	Code 編號								
	2									Degree or above 學位或以上	1								
	2									Higher Diploma/Associate Degree or equivalent 高級文憑/副學士或同等學歷	2								
	2									Professional Diploma/ Diploma or equivalent 專業文憑/ 文憑或同等學歷	3								
	2									Advanced Certificate/Certificate or equivalent 高級證書/證書或同等學歷	4								
	2									Secondary 5 - 7 中學五年級至七年級	5								
	2									Secondary 3 - 4 中學三年級至四年級	6								
	2									Others 其他	7								
	2									Column "H" / (H)欄 (For Operative Staff Only) (只適用於操作工)									
	2									Average Age Range 平均年齡	Code 編號								
	2									below 18 以下	1								
	2									18 - 25	2								
	2									26 - 30	3								
	2									31 - 35	4								
	2									36 - 40	5								
	2									41 - 49	6								
	2									50 or above 或以上	7								

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 第二部分

For Official Use Only
此欄毋須填寫

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。

Est. No. _____

ER No. _____

From Supervisory/Technical to
Managerial/Professional
由督導／技術員級
晉升為經理／專業人員級

From Clerical/Operative to
Supervisory/Technical
由文員／操作工級
晉升為督導／技術員級

8

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／
專業人員級

Supervisory/
Technical
督導／
技術員級

Clerical/
Operative
文員／
操作工級

Secretarial/
Others
秘書／其他職級

15

19

23

27

31

Q. 3 Number of New Recruits Without Tourism Industry Experience and / or No Tourism Training in the Past 12 Months.

過去十二個月內新招聘無旅遊業經驗及／或無接受旅遊業培訓的僱員人數。

Managerial/
Professional
經理／
專業人員級

Supervisory/
Technical
督導／
技術員級

Clerical/
Operative
文員／
操作工級

Secretarial/
Others
秘書／其他職級

32

36

40

44

48

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

過去十二個月內新招聘的應屆旅遊業培訓課程畢業生人數。

Supervisory/
Technical
督導／
技術員級

Clerical/
Operative
文員／
操作工級

Secretarial/
Others
秘書／
其他職級

49

52

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沒有困難？

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／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／專業人員級	Supervisory/Technical 督導／技術員級	Clerical/Operative 文員／操作工級	
(a) Lack of candidates with relevant experience 缺乏具相關經驗的求職者	<input type="checkbox"/> 63	<input type="checkbox"/> 64	<input type="checkbox"/> 65	
(b) Unsatisfactory terms of employment 聘用條件欠佳	<input type="checkbox"/> 66	<input type="checkbox"/> 67	<input type="checkbox"/> 68	
(c) Unsatisfactory working environment 工作環境欠佳	<input type="checkbox"/> 69	<input type="checkbox"/> 70	<input type="checkbox"/> 71	
(d) Limited career prospects 晉升機會有限	<input type="checkbox"/> 72	<input type="checkbox"/> 73	<input type="checkbox"/> 74	
(e) Insufficient trained/qualified manpower in the related disciplines 缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	<input type="checkbox"/> 75	<input type="checkbox"/> 76	<input type="checkbox"/> 77	
(f) Competition for manpower from Mainland/Macao/Other Cities 源自內地／澳門／其他城市之人手競爭	<input type="checkbox"/> 78	<input type="checkbox"/> 79	<input type="checkbox"/> 80	
(g) Others (please specify) _____ 其他（請說明）	<input type="checkbox"/> 81	<input type="checkbox"/> 82	<input type="checkbox"/> 83	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

84

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/ 專業人員級	Supervisory/ Technical 督導/ 技術員級	Clerical/ Operative 文員/ 操作工級	Secretarial/ Others 秘書/其他職級	
<input type="text" value="87"/>	<input type="text" value="91"/>	<input type="text" value="95"/>	<input type="text" value="99"/>	<input type="text" value="103"/>

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

僱員擔任現職前宜有從事旅遊業工作的年數 (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 6 years 3年至6年以下	6 years - less than 10 years 6年至10年以下	10 years or above 10年或以上	
Managerial/Professional 經理/專業人員級	<input type="checkbox"/> 104	<input type="checkbox"/> 105	<input type="checkbox"/> 106	<input type="checkbox"/> 107	<input type="checkbox"/> 108	<input type="checkbox"/> 109	<input type="text" value="110"/>
Supervisory/Technical 督導/技術員級	<input type="checkbox"/> 111	<input type="checkbox"/> 112	<input type="checkbox"/> 113	<input type="checkbox"/> 114	<input type="checkbox"/> 115	<input type="checkbox"/> 116	<input type="text" value="117"/>
Clerical/Operative 文員/操作工級	<input type="checkbox"/> 118	<input type="checkbox"/> 119	<input type="checkbox"/> 120	<input type="checkbox"/> 121	<input type="checkbox"/> 122	<input type="checkbox"/> 123	<input type="text" value="124"/>
Secretarial/Others 秘書/其他職級	<input type="checkbox"/> 125	<input type="checkbox"/> 126	<input type="checkbox"/> 127	<input type="checkbox"/> 128	<input type="checkbox"/> 129	<input type="checkbox"/> 130	<input type="text" value="131"/>

Q. 9 Average Man-day Spent on Internal Training in the Past 12 Months (Please tick "✓").

過去十二個月內用於內部每人平均訓練日數 (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 - less than 15 days 10日至 15日以下	15 days - less than 20 days 15日至 20日以下	20 days - less than 1 month 20日至 一個月以下	1 month or above 一個月 或以上	
Managerial/Professional 經理/專業人員級	<input type="checkbox"/> 132	<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="text" value="139"/>
Supervisory/Technical 督導/技術員級	<input type="checkbox"/> 140	<input type="checkbox"/> 141	<input type="checkbox"/> 142	<input type="checkbox"/> 143	<input type="checkbox"/> 144	<input type="checkbox"/> 145	<input type="checkbox"/> 146	<input type="text" value="147"/>
Clerical/Operative 文員/操作工級	<input type="checkbox"/> 148	<input type="checkbox"/> 149	<input type="checkbox"/> 150	<input type="checkbox"/> 151	<input type="checkbox"/> 152	<input type="checkbox"/> 153	<input type="checkbox"/> 154	<input type="text" value="155"/>
Secretarial/Others 秘書/其他職級	<input type="checkbox"/> 156	<input type="checkbox"/> 157	<input type="checkbox"/> 158	<input type="checkbox"/> 159	<input type="checkbox"/> 160	<input type="checkbox"/> 161	<input type="checkbox"/> 162	<input type="text" value="163"/>

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

僱主認為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 日間調訓班	Evening 夜間班	Seminar/Workshop 研討會/研習班
Managerial/Professional 經理/專業人員級	<input type="text" value="164"/>	<input type="text" value="165"/>	<input type="text" value="166"/>
Supervisory/Technical 督導/技術員級	<input type="text" value="167"/>	<input type="text" value="168"/>	<input type="text" value="169"/>
Clerical/Operative 文員/操作工級	<input type="text" value="170"/>	<input type="text" value="171"/>	<input type="text" value="172"/>
Secretarial/Others 秘書/其他職級	<input type="text" value="173"/>	<input type="text" value="174"/>	<input type="text" value="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.

請填上過去12個月內獲提供培訓的人數。

	Number of training places required 需要培訓的人數			
	Managerial/ Professional/ 經理/ 專業人員級	Supervisory/ Technical/ 督導/ 技術員級	Clerical/ Operative/ 文員/ 操作工級	Secretarial/ Others/ 秘書/ 其他職級
A. Managerial Skills 管理技巧				
101 Business and Financial Strategy Planning, Implementation and Evaluation 業務及財務策略計劃、推行及檢討	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 176	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 179	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 182	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 185
102 Human Resources Management 人力資源管理	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 188	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 191	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 194	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 197
103 Sales and Marketing Strategy Planning, Implementation and Evaluation 行銷及市場策略計劃、推行及檢討	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 200	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 203	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 206	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 209
104 Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 212	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 215	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 218	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 221
105 Risk Management 風險管理	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 224	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 227	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 230	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 233
106 Others (please specify) _____ 其他 (請描述)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 236	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 239	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 242	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 245
B. Professional Skills 專業技能				
201 Tour-guiding 導遊	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 248	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 251	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 254	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 257
202 Tour-escorting 領隊	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 260	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 263	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 266	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 269
203 Convention and Exhibition Management 會議及展覽管理	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 272	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 275	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 278	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 281
204 Travel Consultant 旅遊顧問	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 284	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 287	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 290	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 293
205 Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 296	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 299	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 302	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 305
206 Travel Insurance Knowledge 旅遊保險知識	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 308	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 311	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 314	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 317
207 Cruise Consultant 郵輪顧問	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 320	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 323	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 326	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 329
208 Others (please specify) _____ 其他 (請描述)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 332	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 335	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 338	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 341
C. Generic Skills 通用技巧				
301 Service Attitude/Customer Service 服務態度/顧客服務	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 344	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 347	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 350	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 353
302 Communication 溝通	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 356	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 359	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 362	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 365
303 Problem Solving 解決疑難	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 368	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 371	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 374	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 377
304 Others (please specify) _____ 其他 (請描述)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 380	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 383	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 386	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 389
D. Language 語言				
401 Putonghua 普通話	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 392	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 395	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 398	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 401
402 English 英語	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 404	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 407	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 410	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 413
403 Others (please specify) _____ 其他 (請描述)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 416	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 419	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 422	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 425

Q. 12 The Expected Overall Percentage Changes 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百分比改動。

Skills Sets 技能類別	Managerial/ Professional 經理/ 專業人員級		Supervisory/ Technical 督導/ 技術員級		Clerical/Operative 文員/ 操作工級		Secretarial/ Others 秘書/其他職級		
	(+/-)	(%)	(+/-)	(%)	(+/-)	(%)	(+/-)	(%)	
(I) Managerial Skills 管理技巧	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(II) Trade Skills 行業技能	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(III) Generic Skills 通用技巧	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(IV) Languages 語言	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Completed by Travel Agents/Ticketing Agents/Tour Operators only
(只供旅行社/票務代理/旅行團組團商填寫)

Q. 13 No. of Tourist Guides/Tour Escorts in the Past 12 Months.
過去十二個月內導遊/領隊僱員人數。

	Inbound (入境旅遊)	Outbound (出境旅遊)	
Number of in-house full-time tourist guides/tour escorts at date of survey 調查期間機構內全職領隊/導遊人數	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>
	493	497	501 502
Number of freelance/part-time tour guides/tour escorts in the months with the most business 最旺的月份特約/兼職導遊/領隊人數	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>
	503	507	511 512

Q. 14 Months of High Season in the Past 12 Months.
過去十二個月旺季的月份。

Please tick in the appropriate boxes (請✓在適當的格內)

	Aug 8月	Sep 9月	Oct 10月	Nov 11月	Dec 12月	Jan 1月	Feb 2月	Mar 3月	Apr 4月	May 5月	Jun 6月	Jul 7月	
Inbound (入境旅遊)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525
Outbound (出境旅遊)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538

問卷完 (End of questionnaire)

For Official Use Only
此欄毋須填寫

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
539	542	545	548	551

The 2010 Manpower Survey of the Tourism Industry
旅遊業二〇一〇年人力調查

Explanatory Notes
附註

Part I
第一部份

1. Please complete all columns ('A' to 'H') 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 (H) 欄。如不適用，請填 (0) 符號。

2. Column 'A' - Titles of Principal Jobs in the Tourism Industry
(A) 欄 — 旅遊業主要職務名稱
 - (a) Some of the job titles may not be the same as those used in your firm. Please classify an employee according to his 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公司所採用者。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 Job Description but are considered as principal jobs in your organization. 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 firm 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，填寫貴公司的人員數目及調查表 (B) 至 (H) 欄所需的資料。

3. Column 'B' - Total Monthly Income Range

(B) 欄 — 每月總收入幅度

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.

請填寫僱員平均月薪的編號。「月薪」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。

<u>Average Monthly Income</u> 平均月薪	<u>Code</u> 編號
\$6,000 or below \$6,000 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 - \$30,000	6
\$30,001 - \$40,000	7
\$40,001 or above \$40,001 或以上	8

4. Column 'C' - Number of Employees at Date of Survey (Excluding Trainees/Apprentices)

(C) 欄 — 現有僱員人數(實習生/學徒除外)

'Employees' refer to those working full-time (i.e. at least 4 weeks a month, and not less than 18 hours in each week) under the payroll of the establishment. These include proprietors and partners working full-time for the establishment. 'Trainees/Apprentices' refer to those employees undergoing training, and includes trainees receiving any form of training & 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（即每月最少四週、每週不少於十八小時）的受薪人員，其中包括在機構內全職工作的東主及合夥人。「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 — 預測未來十二個月後的僱員人數

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.

預測僱員人數指貴公司在未來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' – No. of Trainees/Apprentices at Date of Survey

(F) 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。

8. Column 'G' - Preferred Education of Employees

(G) 欄 — 僱員宜有教育程度

Please enter in this column the appropriate code number showing the highest 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最高教育程度填入 (G) 欄內。

<u>Education</u> 教育程度	<u>Code</u> 編號
Degree or above 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 中學三年級至四年級	6
Others 其他	7

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

(H) 欄 — 受僱僱員之平均年齡 (只適用於操作工)

Please enter in Column (H) the average age range according to the following codes :
請將員工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	below 18 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

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 / Technical to Managerial / Professional”, and from “Clerical / Operative to Supervisory / Technical” 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內機構內部由督導／技術員級晉升為經理／專業人員級，以及由文員／操作工晉升至督導／技術員級的人數。

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公司新招聘的僱員人數。

3. Number of New Recruits Without Tourism Industry Experience and/or No Tourism Training in the Past 12 Months

過去十二個月內新招聘無旅遊業經驗及／或無接受旅遊業培訓的僱員人數

Please provide the total number of new employees joining your establishment without previous tourism industry experience, and/or no tourism training, such as fresh non-tourism programs school leavers

請提供在加入貴機構前並無旅遊業經驗及／或無接受旅遊業培訓的僱員人數，例如非旅遊業培訓課程應屆畢業生。

4. Number of New Recruits who are Fresh Graduates of Tourism Programs in the Past 12 Months

過去十二個月內新招聘的應屆旅遊業培訓課程畢業生人數

‘New Recruits who are Fresh Graduates of Tourism Programs in the Past 12 Months’ refers to the employees joining your establishment who are fresh graduates of Tourism programs.

「新招聘旅遊業培訓課程畢業生」指加入貴機構之應屆旅遊業培訓課程畢業生。

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

在過去十二個月內在招聘僱員方面有否困難

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. Possible Reasons for Encountering Recruitment Difficulties

遇到招聘困難的原因

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 Tourism Industry Experience before Occupying the Post

僱員擔任現職前宜有從事旅遊業工作的年數

Please enter the preferred number of years of tourism industry experience which your organization prefers the employee(s) to possess before he/she/they occupies/occupy the present post.

請按照僱主欲各職級僱員擔任現職前，其宜有從事旅遊業工作的年數。

9. Average Man-day Spent on Internal Training in the Past 12 Months

過去十二個月內用於內部訓練的平均日數

Please enter the average number of man-day spent on formal organized on-the-job or in-house training and attachment programme for the number of employee(s) who had received such training in the past 12 months.

按其內部訓練的平均日數，請填寫於在過去十二個月內，曾經接受正式有系統的在職訓練或內部訓練的僱員人數。

Total No. of Man-Days Spent 總訓練日數

Total number of the Employees concerned in that category 有關級別的總僱員人數

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 would require training as listed in the past 12 months.

請提供過去十二個月內需要所列培訓課程的各級僱員人數。

12. The Expected Overall Percentage Changes 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百分比改動

Please input '+' or '-' to indicate whether there will be an increase/decrease in providing the skills sets training for employees at different job levels, and also input the relevant percentage 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，以及提供有關之百分比數字。

To Be Completed By Travel Agents/Ticketing Agents/Tour Operators Only
只供旅行社／票務代理／旅行團組團商填寫

13. Number of Tourist Guides/Tour Escorts in the Past 12 Months
過去十二個月內導遊／領隊僱員人數

Please fill in the number of in-house full-time inbound and outbound tourist guides/tour escorts for the past 12 months. Please also enter the number of inbound and outbound freelance/part-time tour guides/tour escorts in the months with the most business.

請提供過去 12 個月內機構全職入境及出境旅遊領隊／導遊的人數，並提供最旺月份入境及出境旅遊特約／兼職導遊／領隊人數。

14. Months of High Season in the Past 12 Months
過去十二個月內旺季的月份

Please put a tick in the appropriate box for the months of high season for inbound and outbound in your organization in the past 12 months.

請填報貴機構過去 12 個月內入境及出境旅遊旺季的月份，並在適當空格內加上“✓”號。

旅遊業二〇一〇年人力調查

航空界別主要職務的工作說明

(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
經理／專業人員級		
101	行政經理／寫字樓經理	確保內部系統及程序順利有效運作；為各部門提供迅速和有效率的中央辦事處服務及輔助服務。
102	人事及訓練部總監／ 人力資源部總監	訂定一般人事政策及遵守勞工法例，監理聘用、甄選員工及填補空缺事宜；協助部門主管編排員工假期；推行特設的鼓勵及活動計劃以加強僱員關係；處理員工的投訴；印發員工刊物；就員工管理方面與業務分析主任合作。
103	公共關係部總監／ 公共關係部經理	負責特別宣傳計劃；與報界及娛樂界聯絡；撰寫及編輯公司內部的宣傳資料；處理公司的圖片說明、新聞報導、雜誌專題，以便刊載於本港及國際報章、雜誌上；提交每年的廣告預算。
104	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，以及設計電子資料處理方案。

編號	職稱	工作說明
經理／專業人員級（續）		
105	執行董事／總經理／ 東主／合夥人／ 常務董事	全權負責管理一間款待服務機構，通常其直屬下級為其他經理／行政人員；推行機構的政策，以達到其目標。
106	財務總監／會計師	監督會計事宜；向高層提供有關應付支出的意見；代機構監管及檢討會計及財務管理制度；編寫會計報告及預算案呈交高層；填寫稅單及檢討報稅工作；督導及安排會計部職員的工作。
107	經理／業務經理／ 地區經理	主管整體工作；與本港旅遊業工作人員保持密切聯繫，並參與國際旅遊業會議。
108	市場拓展部經理／ 營業總監／會議經理／ 項目經理	策劃、組織、指導和管理公司的市場拓展活動；檢討市場及營業分析，以確定本地及海外市場需求；統籌與業務推廣有關的公共關係活動。主持營業部每日的簡短會議，控制顧客資料卡片系統；提交每月營業報告，爭取團體及會議業務；推行營業計劃並與訪港的旅遊業及商界人士聯絡；就短期預測與客務部經理聯繫。
109	人事部經理／ 人事及訓練部經理／ 人力資源部經理／ 訓練部經理	為各職級人員策劃及推行有效的人事管理及訓練計劃；管理及協調機構內外訓練；就人事／訓練及管理發展趨勢向管理階層提供意見；任特別訓練計劃的課程負責人；為職員提供輔導；評定人事管理及訓練活動的成效。

編號	職稱	工作說明
經理／專業人員級（續）		
110	訂位部經理	制定及監督訂位制度；向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂位情況；促進與公眾的關係。
111	營業／業務／ 客戶服務／ 旅遊部經理／ 業務發展經理	重訂市場拓展及營業策略；留意同業動態及市況新趨勢；設計營業付款通知書及提供重要報導；評估屬下的推銷表現；定期檢討營業目標。
112	票務部經理	按國際及本地規例管理、制定及監督旅行社的票務工作程序；向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂票情況。
114	其他 （經理／專業人員級）	
督導／技術員級		
201	客戶主任／營業部主任 ／市場拓展部主任／ 團體營業聯絡主任／ 營業部助理主管／ 助理營業經理	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。
202	會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳 ／存貨／核數／信用部 ／會計部／出納等）	核對及處理公司一切支出；編製支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告；保存應收帳紀錄；計算一切應付予旅行社的佣金；控制並平衡所有預付定金；處理會計上的爭議及疑問；編製每月應收帳款報告；保存所有與薪酬有關的紀錄；編製並提交薪酬報告；編製所有報稅表。

編號	職稱	工作說明
督導／技術員級（續）		
203	機場主管／主任 交通事務主管／主任 機艙服務主管／主任 客戶關係主管／主任	監督及協調機場及站內主要地區的一切交通活動；署理客戶服務經理職務，並在必須採取緊急措施時通知該經理；處理乘客投訴；與各目的地機場聯絡，告知班機飛行情況及乘客數目／貨物裝載量；與訂位部及營業部聯絡。
204	電子資料處理部主管／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。
206	人事／訓練部主任	招募、約見及聘任僱員；根據考績報告輔導、調派或革除僱員；就人事問題向部門主管提供意見；協助推行訓練政策和活動；保存員工受訓紀錄；安排訓練日程，並與外界訓練／教育機構聯繫。
207	策劃主管／主任	監督統計部文員；定期編製統計報告；按財政預算控制每月的承付支出。
208	訂位部主管／主任	監督每更訂位部職員的工作；查詢訂位情況，並將重要資料轉達有關部門；促進與公眾的關係。
209	營業部主管／主任	協助經理處理團體及個人旅遊事宜；與航空公司、其他旅行社及酒店聯絡；向商務機構推廣業務。

編號	職稱	工作說明
督導／技術員級（續）		
210	票務部主管／主任	監督票務部的工作；就每日、每週及每月所發出的機票編製統計報告；提供有關航機飛行情況、匯率及航空關稅的最新資料；協助屬下處理複雜問題。
211	分析員	控制旅客訂位，監控訂位標準，檢討航空訂位情況、短期客量計劃及坐位編排。
213	其他 （督導／技術員級）	
文員／操作工級		
301	會計部文員／出納員	負責會計部各方面的日常計算、過帳、紀錄、編理檔案及打字等工作。
302	簿記員	保存現金及財務的全部紀錄；核對文件，並於有需要時計算帳目。
303	寫字樓文員／人事部 文員／訓練部文員／ 營業部文員／核對文員	負責一般文職工作，包括抄寫、編纂、編理檔案及紀錄資料等。
304	訂位代理	處理所屬航班的訂位服務；與票務部主任合作；向顧客銷售機票及其他服務；向其他部門提供資料。
305	營業代表／ 市場拓展主任	實現營業目標；推銷航空服務；定期編製業務報告書；出席每日的簡短會議，並按照主管的指示做跟進工作。

編號	職稱	工作說明
文員／操作工級（續）		
306	統計部文員／ 業務文員	編製時間表及安排刊登資料；提供最新統計資料；準備飛機票券、資料及每月各地在貨物及乘客量方面的收入，以供分析；向本地刊物提供每日航機班次資料。
307	機艙服務員	招待及引領乘客就座；飛機著陸時向乘客道別；在需要時，確保乘客已繫上安全帶及遵守「不准吸煙」指示；派發雜誌讀物，回答詢問；確保機上準備好食物及飲品，並派遞餐點；保持機艙整潔及使各項物品安放妥當；進行簡單醫療救傷工作；解釋如何使用安全設備；派發入境及著陸用表格；或須向乘客收取飲品及購買免稅貨品的費用；向乘客宣佈事項。確保乘客於航機上之安全及舒適。
308	貨物裝卸主任 （旅客服務）	處理與空運有關的事宜，例如空運提單或運送貨物單據、裝貨、卸貨及將飛機上的貨物分類存放等。
309	地勤服務員／ 行李過磅處人員	帶領及協助旅客登機或陪同落機旅客往入境登記處；安排旅遊車運載乘客前往機場及安排轉機；檢查每班機的載客量及行李數量；填寫飛行報告；宣佈各項消息，包括登機、傳呼旅客及飛機延期等資料。向登機旅客收取及檢查旅行證件及機票；計算及收取過磅行李費用；根據主管指示更改行李過磅程序；收取及發出座位號碼；發出登機證；收取機場稅。

編號	職稱	工作說明
文員／操作工級（續）		
310	詢問處人員／ 客戶服務部職員	提供有關機票及往來班機的資料；協助旅客預訂機票；將顧客的詢問或投訴轉達有關部門。
311	航機事務主任／ 航班遣派主任	填寫飛行計劃；向機長簡述航行情況；處理有關燃料規定以及飛機升降的重量限制等事宜；與航空交通控制人員合作。
312	策劃主任	協助助理航線策劃經理執行任務；協助編製預算案；編排來往班機時間及使機場上通道暢行；與工程部、航機事務部及營業部聯絡。
314	交通事務主任	編製貨物分類表、機員及乘客名單、乘客座位表，以及於飛機抵達其他國家時，預備乘客及貨物撤離機艙所需的其他文件；與航機事務人員合作。
318	系統支援操作員／ 電腦操作員	操作及控制資料處理設備；輸入編妥資料；將資料紀錄在咭片、磁帶及磁碟上；將電腦印出資料發送予有關部門。
324	其他 （文員／操作工級）	
秘書／其他職級		
401	行政秘書／秘書／ 打字員	筆錄及繕寫信件、報告及便箋；接聽電話，甄別來電及記下口訊；答覆一般詢問；編擬每日事務及約會表；接待訪客及負責有關的秘書職務。

編號	職稱	工作說明
秘書／其他職級（續）		
402	辦公室助理員／信差	為總辦事處處理雜務及差使。
403	其他 （秘書／其他職級）	

旅遊業二〇一〇年人力調查
航空界別的職務編號表

<u>編號</u>	<u>經理／專業人員級</u>
101	行政經理／寫字樓經理
102	人事及訓練部總監／人力資源部總監
103	公共關係部總監／公共關係部經理
104	電子資料處理部經理／電腦系統經理／資訊系統服務經理
105	執行董事／總經理／東主／合夥人／常務董事
106	財務總監／會計師
107	經理／業務經理／地區經理
108	市場拓展部經理／營業總監／會議經理／項目經理
109	人事部經理／人事及訓練部經理／人力資源部經理／ 訓練部經理
110	訂位部經理
111	營業／業務／客戶服務／旅遊部經理／業務發展經理
112	票務部經理
114	其他（經理／專業人員級）

<u>編號</u>	<u>督導／技術員級</u>
201	客戶主任／營業部主任／市場拓展部主任／ 團體營業聯絡主任／營業部助理主管／助理營業經理
202	會計部主管／主任（如：應付帳／應收帳／ 存貨／核數／信用部／會計部／出納等）
203	機場主管／主任／交通事務主管／主任／機艙服務主管／ 主任／客戶關係主管／主任
204	電子資料處理部主管／主任／系統分析員
206	人事／訓練部主任
207	策劃主管／主任
208	訂位部主管／主任
209	營業部主管／主任
210	票務部主管／主任
211	分析員
213	其他（督導／技術員級）

編號

文員／操作工級

- 301 會計部文員／出納員
- 302 簿記員
- 303 寫字樓文員／人事部文員／訓練部文員／
營業部文員／核對文員
- 304 訂位代理
- 305 營業代表／市場拓展主任
- 306 統計部文員／業務文員
- 307 機艙服務員
- 308 貨物裝卸主任（旅客服務）
- 309 地勤服務員／行李過磅處人員
- 310 詢問處人員／客戶服務部職員
- 311 航機事務主任／航班遣派主任
- 312 策劃主任
- 314 交通事務主任
- 318 系統支援操作員／電腦操作員
- 324 其他（文員／操作工級）

編號

秘書／其他職級

- 401 行政秘書／秘書／打字員
- 402 辦公室助理員／信差
- 403 其他（秘書／其他職級）

旅遊業二〇一〇年人力調查

旅行社界別主要職務的工作說明

(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
經理／專業人員級		
101	行政經理／寫字樓經理	確保內部系統及程序順利有效運作；為各部門提供迅速和有效率的中央辦事處服務及輔助服務。
102	人事及訓練部總監／ 人力資源部總監	訂定一般人事政策及遵守勞工法例，監理聘用、甄選員工及填補空缺事宜；協助部門主管編排員工假期；推行特設的鼓勵及活動計劃以加強僱員關係；處理員工的投訴；印發員工刊物；就員工管理方面與業務分析主任合作。
103	公共關係部總監／ 公共關係部經理	負責特別宣傳計劃；與報界及娛樂界聯絡；撰寫及編輯公司內部的宣傳資料；處理公司的圖片說明、新聞報導、雜誌專題，以便刊載於本港及國際報章、雜誌上；提交每年的廣告預算。
104	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，以及設計電子資料處理方案。

編號	職稱	工作說明
經理／專業人員級（續）		
105	執行董事／總經理／ 東主／合夥人／ 常務董事	全權負責管理一間款待服務機構，通常其直屬下級為其他經理／行政人員；推行機構的政策，以達到其目標。
106	財務總監／會計師	監督會計事宜；向高層提供有關應付支出的意見；代機構監管及檢討會計及財務管理制度；編寫會計報告及預算案呈交高層；填寫稅單及檢討報稅工作；督導及安排會計部職員的工作。
107	經理／業務經理／ 地區經理	主管整體工作；與本港旅遊業工作人員保持密切聯繫，並參與國際旅遊業會議。
108	市場拓展部經理／ 營業總監／會議經理／ 項目經理	策劃、組織、指導和管理公司的市場拓展活動；檢討市場及營業分析，以確定本地及海外市場需求；統籌與業務推廣有關的公共關係活動。主持營業部每日的簡短會議，控制顧客資料卡片系統；提交每月營業報告，爭取團體及會議業務；推行營業計劃並與訪港的旅遊業及商界人士聯絡；就短期預測與客務部經理聯繫。
109	人事部經理／ 人事及訓練部經理／ 人力資源部經理／ 訓練部經理	為各職級人員策劃及推行有效的人事管理及訓練計劃；管理及協調機構內外訓練；就人事／訓練及管理發展趨勢向管理階層提供意見；任特別訓練計劃的課程負責人；為職員提供輔導；評定人事管理及訓練活動的成效。

編號	職稱	工作說明
經理／專業人員級（續）		
110	訂位部經理	制定及監督訂位制度；向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂位情況；促進與公眾的關係。
111	營業／業務／ 客戶服務／ 旅遊部經理／ 業務發展經理	重訂市場拓展及營業策略；留意同業動態及市況新趨勢；設計營業付款通知書及提供重要報導；評估屬下的推銷表現；定期檢討營業目標。
112	票務部經理	按國際及本地規例管理、制定及監督旅行社的票務工作程序；向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂票情況。
113	會議、展覽及獎勵旅遊 總監／經理	制定、監督及管理會議、展覽及獎勵旅遊的策略及政策。
114	其他 （經理／專業人員級）	
督導／技術員級		
201	客戶主任／營業部主任 ／市場拓展部主任／ 團體營業聯絡主任／ 營業部助理主管／ 助理營業經理	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。
202	會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳 ／存貨／核數／信用部 ／會計部／出納等）	核對及處理公司一切支出；編製支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告；保存應收帳紀錄；計算一切應付予旅行社的佣金；控制並平衡所有預付定金；處理會計上的爭議及疑問；編製每月應收帳款報告；保存所有與薪酬有關的紀錄；編製並提交薪酬報告；編製所有報稅表。

編號	職稱	工作說明
督導／技術員級（續）		
204	電子資料處理部主管／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。
205	業務主管／旅遊部主管／主任	監督及協調票務部、旅遊部及文職人員的工作；與酒店、餐廳、商店及名勝區聯絡。
206	人事／訓練部主任	招募、約見及聘任僱員；根據考績報告輔導、調派或革除僱員；就人事問題向部門主管提供意見；協助推行訓練政策和活動；保存員工受訓紀錄；安排訓練日程，並與外界訓練／教育機構聯繫。
207	策劃主管／主任	監督統計部文員；定期編製統計報告；按財政預算控制每月的承付支出。
208	訂位部主管／主任	監督每更訂位部職員的工作；查詢訂位情況，並將重要資料轉達有關部門；促進與公眾的關係。
209	營業部主管／主任	協助經理處理團體及個人旅遊事宜；與航空公司、其他旅行社及酒店聯絡；向商務機構推廣業務。
210	票務部主管／主任	監督票務部的工作；就每日、每週及每月所發出的機票編製統計報告；提供有關航機飛行情況、匯率及航空關稅的最新資料；協助屬下處理複雜問題。

編號	職稱	工作說明
督導／技術員級（續）		
211	分析員	控制旅客訂位，監控訂位標準，檢討航空訂位情況、短期客量計劃及坐位編排。
212	會議、展覽及獎勵旅遊 主管／主任	協助會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理處理會議、展覽及獎勵旅遊事務並監督運作部門員工。
213	其他 （督導／技術員級）	
文員／操作工級		
301	會計部文員／出納員	負責會計部各方面的日常計算、過帳、紀錄、編理檔案及打字等工作。
302	簿記員	保存現金及財務的全部紀錄；核對文件，並於有需要時計算帳目。
303	寫字樓文員／人事部 文員／訓練部文員／ 營業部文員／核對文員	負責一般文職工作，包括抄寫、編纂、編理檔案及紀錄資料等。
304	訂位代理	處理所屬航班的訂位服務；與票務部主任合作；向顧客銷售機票及其他服務；向其他部門提供資料。
305	營業代表／ 市場拓展主任	實現營業目標；推銷航空服務；定期編製業務報告書；出席每日的簡短會議，並按照主管的指示做跟進工作。

編號	職稱	工作說明
文員／操作工級（續）		
315	旅行社文員／訂位及／或票務部文員	編製旅遊指南，根據顧客要求預訂團位及酒店；查核有關海、陸、空交通情況及酒店設施；填發票券、收據及其他文件；為旅行團作出特別安排；或須協助旅客申領護照、入境證及找換外幣；或須編製會計帳目及負責收取費用。就飛機票價及航線提出意見；替顧客預訂座位，並將其特別要求轉達訂位部；知會顧客以適當貨幣支付機票費用，並發出機票；查實航機班次及處理有關行程更改。
316	簽證部文員	負責一般職務，協助顧客準備參加旅行團所需的入境證及旅遊文件。
317	觀光導遊／導遊（入境旅遊）	陪同旅行團及遊客等在本地觀光或參觀名勝地區；協助翻譯及協助遊客購買物品。
318	系統支援操作員／電腦操作員	操作及控制資料處理設備；輸入編妥資料；將資料紀錄在咭片、磁帶及磁碟上；將電腦印出資料發送予有關部門。
319	領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	在機場迎接旅行團；照顧團友及負責協調各項事情；陪同旅行團乘搭飛機、輪船或其他交通工具，按照預定行程旅行；協助遊客安排有關入境簽證、護照及健康狀況證明書事宜；沿途為遊客安排食宿；介紹名勝；沿途協助安排個別遊客觀光行程；充當翻譯及就關稅及其他規例向遊客提供意見；或須負責收取費用或票券。

編號	職稱	工作說明
文員／操作工級（續）		
320	旅遊顧問	向顧客提供最切合其所需的旅行團及旅遊資料，如目的地、費用預算、旅遊文件等。
321	郵輪顧問	向顧客提供最切合其所需的郵輪旅遊資料，如目的地、費用預算、旅遊文件等。
322	會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	促進有關統籌會議、展覽及獎勵旅遊項目。
323	旅遊車司機	負責駕駛旅遊車將遊客接送到行程中各景點；保障遊客及存放於車上之行李安全。
324	其他 （文員／操作工級）	
秘書／其他職級		
401	行政秘書／秘書／打字員	筆錄及繕寫信件、報告及便箋；接聽電話，甄別來電及記下口訊；答覆一般詢問；編擬每日事務及約會表；接待訪客及負責有關的秘書職務。
402	辦公室助理員／信差	為總辦事處處理雜務及差使。
403	其他 （秘書／其他職級）	

旅遊業二〇一〇年人力調查
旅行社界別的職務編號表

<u>編號</u>	<u>經理／專業人員級</u>
101	行政經理／寫字樓經理
102	人事及訓練部總監／人力資源部總監
103	公共關係部總監／公共關係部經理
104	電子資料處理部經理／電腦系統經理／資訊系統服務經理
105	執行董事／總經理／東主／合夥人／常務董事
106	財務總監／會計師
107	經理／業務經理／地區經理
108	市場拓展部經理／營業總監／會議經理／項目經理
109	人事部經理／人事及訓練部經理／人力資源部經理／ 訓練部經理
110	訂位部經理
111	營業／業務／客戶服務／旅遊部經理／業務發展經理
112	票務部經理
113	會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理
114	其他（經理／專業人員級）

<u>編號</u>	<u>督導／技術員級</u>
201	客戶主任／營業部主任／市場拓展部主任／ 團體營業聯絡主任／營業部助理主管／助理營業經理
202	會計部主管／主任（如：應付帳／應收帳／ 存貨／核數／信用部／會計部／出納等）
204	電子資料處理部主管／主任／系統分析員
205	業務主管／旅遊部主管
206	人事／訓練部主任
207	策劃主管／主任
208	訂位部主管／主任
209	營業部主管／主任
210	票務部主管／主任
211	分析員
212	會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任
213	其他（督導／技術員級）

編號

文員／操作工級

- 301 會計部文員／出納員
- 302 簿記員
- 303 寫字樓文員／人事部文員／訓練部文員／
營業部文員／核對文員
- 304 訂位代理
- 305 營業代表／市場拓展主任
- 315 旅行社文員／訂位及／或票務部文員
- 316 簽證部文員
- 317 觀光導遊／導遊（入境旅遊）
- 318 系統支援操作員／電腦操作員
- 319 領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）
- 320 旅遊顧問
- 321 郵輪顧問
- 322 會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任
- 323 旅遊車司機
- 324 其他（文員／操作工級）

編號

秘書／其他職級

- 401 行政秘書／秘書／打字員
- 402 辦公室助理員／信差
- 403 其他（秘書／其他職級）

APPENDIX 6
STATISTICAL
TABLES
(TABLES 1 – 20)

附錄 6
統計表
(表 1 – 20)

旅遊業：整體

表 1：現有及預測僱員人數

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
經理／專業人員級		
行政經理／寫字樓經理	87	87
人事及訓練部總監／ 人力資源部總監	11	11
公共關係部總監／ 公共關係部經理	7	8
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	139	139
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	259	259
財務總監／會計師	162	162
經理／業務經理／地區經理	402	402
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	163	164
人事部經理／人事及訓練部經理／ 人力資源部經理／訓練部經理	77	77
訂位部經理	73	73
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	473	475
票務部經理	150	151

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
經理／專業人員級 （續）		
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	15	15
其他	696	696
小 計	2714	2719
督導／技術員級		
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 營業部助理主管／助理營業經理	554	557
會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳／存貨／ 核數／信用部／會計部／出納等）	408	411
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 客戶關係主管／主任	443	443
電子資料處理部主管／主任／ 系統分析員	233	233
業務主管／旅遊部主管	1077	1077
人事／訓練部主任	140	140
策劃主管／主任	1	1
訂位部主管／主任	328	328
營業部主管／主任	288	289
票務部主管／主任	964	964
分析員	43	43
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	82	82

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
督導／技術員級（續）		
其他	881	881
小 計	5442	5449
文員／操作工級		
會計部文員／出納員	1110	1115
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	820	844
訂位代理	608	613
營業代表／市場拓展主任	724	793
統計部文員／業務文員	66	66
機艙服務員	9250	9387
貨物裝卸主任（旅客服務）	87	80
地勤服務員／行李過磅處人員	1264	1331
詢問處人員／客戶服務部職員	39	39
航機事務主任／航班遣派主任	77	77
策劃主任	4	4
交通事務主任	30	30
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	4783	4853
簽證部文員	153	153
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	695	699
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	1863	1943
系統支援操作員／電腦操作員	107	109
旅遊顧問	1940	1982

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
文員／操作工級 (續)		
郵輪顧問	30	30
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	101	101
旅遊車司機	279	279
其他	415	415
小 計	24445	24943
秘書／其他職級		
行政秘書／秘書／打字員	207	208
辦公室助理員／信差	596	596
其他	54	51
小 計	857	855
總 計	33458	33966

旅遊業

門類：航空公司

表 1.1：現有及預測僱員人數

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
經理／專業人員級		
行政經理／寫字樓經理	19	19
人事及訓練部總監／ 人力資源部總監	5	5
公共關係部總監／ 公共關係部經理	2	3
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	120	120
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	76	76
財務總監／會計師	65	65
經理／業務經理／地區經理	44	44
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	41	42
人事部經理／人事及訓練部經理／ 人力資源部經理／訓練部經理	49	49
訂位部經理	42	42
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	85	87

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
經理／專業人員級 (續)		
票務部經理	5	6
其他	672	672
小 計	1225	1230
督導／技術員級		
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 營業部助理主管／助理營業經理	94	94
會計部主管／主任 (如：應付帳／應收帳／存貨／ 核數／信用部／會計部／出納等)	159	162
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 客戶關係主管／主任	437	437
電子資料處理部主管／主任／ 系統分析員	182	182
業務主管／旅遊部主管	13	13
人事／訓練部主任	71	71
訂位部主管／主任	80	80
營業部主管／主任	41	41
票務部主管／主任	31	31
分析員	40	40
其他	809	809
小 計	1957	1960

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
文員／操作工級		
會計部文員／出納員	143	145
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	285	285
訂位代理	402	405
營業代表／市場拓展主任	178	181
統計部文員／業務文員	25	25
機艙服務員	9250	9387
貨物裝卸主任（旅客服務）	87	80
地勤服務員／行李過磅處人員	1264	1331
詢問處人員／客戶服務部職員	39	39
航機事務主任／航班遣派主任	77	77
策劃主任	4	4
交通事務主任	30	30
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	50	51
系統支援操作員／電腦操作員	54	54
旅遊車司機	1	1
其他	324	324
小 計	12213	12419
秘書／其他職級		
行政秘書／秘書／打字員	104	105
辦公室助理員／信差	11	11

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
秘書／其他職級 (續)		
其他	10	7
小 計	125	123
總 計	15520	15732

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 1.2：現有及預測僱員人數

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
經理／專業人員級		
行政經理／寫字樓經理	68	68
人事及訓練部總監／ 人力資源部總監	6	6
公共關係部總監／ 公共關係部經理	5	5
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	19	19
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	183	183
財務總監／會計師	97	97
經理／業務經理／地區經理	358	358
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	122	122
人事部經理／人事及訓練部經理／ 人力資源部經理／訓練部經理	28	28
訂位部經理	31	31
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	388	388

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
經理／專業人員級 （續）		
票務部經理	145	145
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	15	15
其他	24	24
小 計	1489	1489
督導／技術員級		
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 營業部助理主管／助理營業經理	460	463
會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳／存貨／ 核數／信用部／會計部／出納等）	249	249
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 客戶關係主管／主任	6	6
電子資料處理部主管／主任／ 系統分析員	51	51
業務主管／旅遊部主管	1064	1064
人事／訓練部主任	69	69
策劃主管／主任	1	1
訂位部主管／主任	248	248
營業部主管／主任	247	248
票務部主管／主任	933	933
分析員	3	3

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
督導／技術員級 （續）		
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	82	82
其他	72	72
小 計	3485	3489
文員／操作工級		
會計部文員／出納員	967	970
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	535	559
訂位代理	206	208
營業代表／市場拓展主任	546	612
統計部文員／業務文員	41	41
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	4733	4802
簽證部文員	153	153
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	695	699
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	1863	1943
系統支援操作員／電腦操作員	53	55
旅遊顧問	1940	1982
郵輪顧問	30	30
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	101	101
旅遊車司機	278	278
其他	91	91
小 計	12232	12524

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
秘書／其他職級		
行政秘書／秘書／打字員	103	103
辦公室助理員／信差	585	585
其他	44	44
小 計	732	732
總 計	17938	18234

旅遊業：整體

表 2：僱員、空缺及受訓者數目

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
經理／專業人員級			
行政經理／寫字樓經理	87	-	-
人事及訓練部總監／ 人力資源部總監	11	-	-
公共關係部總監／ 公共關係部經理	7	-	-
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	139	-	-
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	259	-	-
財務總監／會計師	162	-	-
經理／業務經理／地區經理	402	-	-
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	163	1	-
人事部經理／人事及訓練部經理／ 人力資源部經理／訓練部經理	77	-	-
訂位部經理	73	-	-
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	473	2	-
票務部經理	150	1	-
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	15	-	-
其他	696	-	-
小 計	2714	4	-

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
督導／技術員級			
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 營業部助理主管／助理營業經理	554	3	-
會計部主管／主任 (如：應付帳／應收帳／存貨／ 核數／信用部／會計部／出納等)	408	3	-
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 客戶關係主管／主任	443	-	-
電子資料處理部主管／主任／ 系統分析員	233	-	-
業務主管／旅遊部主管	1077	-	-
人事／訓練部主任	140	-	-
策劃主管／主任	1	-	-
訂位部主管／主任	328	-	-
營業部主管／主任	288	1	-
票務部主管／主任	964	-	-
分析員	43	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	82	-	-
其他	881	-	-
小 計	5442	7	-
文員／操作工級			
會計部文員／出納員	1110	5	-
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	820	4	20
訂位代理	608	5	-
營業代表／市場拓展主任	724	69	-
統計部文員／業務文員	66	-	-
機艙服務員	9250	70	102

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
文員／操作工級 (續)			
貨物裝卸主任 (旅客服務)	87	-	-
地勤服務員／行李過磅處人員	1264	48	20
詢問處人員／客戶服務部職員	39	-	-
航機事務主任／航班遣派主任	77	-	-
策劃主任	4	-	-
交通事務主任	30	-	-
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	4783	55	12
簽證部文員	153	-	-
觀光導遊／導遊 (入境旅遊)	695	8	-
領隊／領隊兼導遊 (出境旅遊)	1863	72	-
系統支援操作員／電腦操作員	107	2	-
旅遊顧問	1940	42	24
郵輪顧問	30	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	101	-	-
旅遊車司機	279	-	-
其他	415	-	-
小 計	24445	380	178
秘書／其他職級			
行政秘書／秘書／打字員	207	1	-
辦公室助理員／信差	596	-	-
其他	54	-	-
小 計	857	1	-
總 計	33458	392	178

旅遊業

門類：航空公司

表 2.1：僱員、空缺及受訓者數目

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
經理／專業人員級			
行政經理／寫字樓經理	19	-	-
人事及訓練部總監／ 人力資源部總監	5	-	-
公共關係部總監／ 公共關係部經理	2	-	-
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	120	-	-
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	76	-	-
財務總監／會計師	65	-	-
經理／業務經理／地區經理	44	-	-
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	41	1	-
人事部經理／人事及訓練部經理／ 人力資源部經理／訓練部經理	49	-	-
訂位部經理	42	-	-
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	85	2	-
票務部經理	5	1	-
其他	672	-	-
小 計	1225	4	-

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
督導／技術員級			
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 營業部助理主管／助理營業經理	94	-	-
會計部主管／主任 (如：應付帳／應收帳／存貨／ 核數／信用部／會計部／出納等)	159	3	-
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 客戶關係主管／主任	437	-	-
電子資料處理部主管／主任／ 系統分析員	182	-	-
業務主管／旅遊部主管	13	-	-
人事／訓練部主任	71	-	-
訂位部主管／主任	80	-	-
營業部主管／主任	41	-	-
票務部主管／主任	31	-	-
分析員	40	-	-
其他	809	-	-
小 計	1957	3	-
文員／操作工級			
會計部文員／出納員	143	2	-
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	285	-	-
訂位代理	402	3	-
營業代表／市場拓展主任	178	3	-
統計部文員／業務文員	25	-	-
機艙服務員	9250	70	102
貨物裝卸主任(旅客服務)	87	-	-
地勤服務員／行李過磅處人員	1264	48	20

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
文員／操作工級 (續)			
詢問處人員／客戶服務部職員	39	-	-
航機事務主任／航班遣派主任	77	-	-
策劃主任	4	-	-
交通事務主任	30	-	-
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	50	1	-
系統支援操作員／電腦操作員	54	-	-
旅遊車司機	1	-	-
其他	324	-	-
小 計	12213	127	122
秘書／其他職級			
行政秘書／秘書／打字員	104	1	-
辦公室助理員／信差	11	-	-
其他	10	-	-
小 計	125	1	-
總 計	15520	135	122

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 2.2：僱員、空缺及受訓者數目

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
經理／專業人員級			
行政經理／寫字樓經理	68	-	-
人事及訓練部總監／ 人力資源部總監	6	-	-
公共關係部總監／ 公共關係部經理	5	-	-
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	19	-	-
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	183	-	-
財務總監／會計師	97	-	-
經理／業務經理／地區經理	358	-	-
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	122	-	-
人事部經理／人事及訓練部經理／ 人力資源部經理／訓練部經理	28	-	-
訂位部經理	31	-	-
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	388	-	-
票務部經理	145	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	15	-	-
其他	24	-	-
小 計	1489	-	-

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
督導／技術員級			
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 營業部助理主管／助理營業經理	460	3	-
會計部主管／主任 (如：應付帳／應收帳／存貨／ 核數／信用部／會計部／出納等)	249	-	-
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 客戶關係主管／主任	6	-	-
電子資料處理部主管／主任／ 系統分析員	51	-	-
業務主管／旅遊部主管	1064	-	-
人事／訓練部主任	69	-	-
策劃主管／主任	1	-	-
訂位部主管／主任	248	-	-
營業部主管／主任	247	1	-
票務部主管／主任	933	-	-
分析員	3	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	82	-	-
其他	72	-	-
小 計	3485	4	-
文員／操作工級			
會計部文員／出納員	967	3	-
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	535	4	20
訂位代理	206	2	-
營業代表／市場拓展主任	546	66	-
統計部文員／業務文員	41	-	-
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	4733	54	12

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
文員／操作工級 (續)			
簽證部文員	153	-	-
觀光導遊／導遊 (入境旅遊)	695	8	-
領隊／領隊兼導遊 (出境旅遊)	1863	72	-
系統支援操作員／電腦操作員	53	2	-
旅遊顧問	1940	42	24
郵輪顧問	30	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	101	-	-
旅遊車司機	278	-	-
其他	91	-	-
小 計	12232	253	56
秘書／其他職級			
行政秘書／秘書／打字員	103	-	-
辦公室助理員／信差	585	-	-
其他	44	-	-
小 計	732	-	-
總 計	17938	257	56

旅遊業

表 3：內部晉升人數

門 類	由督導／技術員級 晉升 為經理／專業人員級	由文員／操作工級 晉升 為督導／技術員級
航空公司	3	36
旅行社及航空票務代理	28	24
總 計	31	60

旅遊業

表 4：過去十二個月內離職的僱員人數（按門類及職級劃分）

門 類	經理／ 專業人員級	督導／ 技術員級	文員／ 操作工級	秘書／ 其他職級	總 計
航空公司	14	23	461	-	498
旅行社及航空票務代理	53	108	1462	35	1658
總 計	67	131	1923	35	2156

旅遊業

表 5：過去十二個月內新招聘的僱員人數（按門類及職級劃分）

門 類	經理／ 專業人員級	督導／ 技術員級	文員／ 操作工級	秘書／ 其他職級	總 計
航空公司	12	23	556	-	591
旅行社及航空票務代理	68	109	1552	55	1784
總 計	80	132	2108	55	2375

旅遊業

表 6：過去十二個月內新招聘無旅遊業經驗及／或無接受旅遊業培訓的僱員人數

門 類	經理／ 專業人員級	督導／ 技術員級	文員／ 操作工級	秘書／ 其他職級	總 計
航空公司	1	-	314	-	315
旅行社及航空票務代理	1	12	447	9	469
總 計	2	12	761	9	784

旅遊業

表 7：過去十二個月內新招聘的應屆旅遊業培訓課程畢業生人數

門 類	督導／ 技術員級	文員／ 操作工級	秘書／ 其他職級	總 計
航空公司	-	96	-	96
旅行社及航空票務代理	2	133	-	135
總 計	2	229	-	231

旅遊業：整體

表 8：僱員平均年齡

職 稱	平均年齡（只適用於操作工）							總 計
	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	未有說明	
機艙服務員	-	1795	-	-	-	-	7455	9250
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	20	3	3	2	-	59	87
地勤服務員／行李過磅處人員	-	112	81	21	-	-	1050	1264
詢問處人員／客戶服務部職員	2	16	10	6	-	-	5	39
航機事務主任／航班遣派主任	-	20	15	-	5	-	37	77
策劃主任	-	-	4	-	-	-	-	4
交通事務主任	-	11	9	6	2	-	2	30
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	-	194	281	82	33	105	695
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	186	816	263	11	11	576	1863
系統支援操作員／電腦操作員	10	19	4	-	7	-	67	107
旅遊顧問	-	593	331	144	156	11	705	1940
郵輪顧問	-	2	7	16	-	-	5	30
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	1	33	10	6	-	51	101
旅遊車司機	-	36	-	11	156	16	60	279
總 計	12	2811	1507	761	427	71	10177	15766

旅遊業

門類：航空公司

表 8.1：僱員平均年齡

職 稱	平均年齡（只適用於操作工）							總 計
	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	未有說明	
機艙服務員	-	1795	-	-		-	7455	9250
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	20	3	3	2	-	59	87
地勤服務員／行李過磅處人員	-	112	81	21	-	-	1050	1264
詢問處人員／客戶服務部職員	2	16	10	6	-	-	5	39
航機事務主任／航班遣派主任	-	20	15	-	5	-	37	77
策劃主任	-	-	4	-	-	-	-	4
交通事務主任	-	11	9	6	2	-	2	30
系統支援操作員／電腦操作員	10	4	-	-	-	-	40	54
旅遊車司機	-	-	-	-	-	-	1	1
總 計	12	1978	122	36	9	-	8649	10806

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 8.2：僱員平均年齡

職 稱	平均年齡（只適用於操作工）							總 計
	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	未有說明	
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	-	194	281	82	33	105	695
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	186	816	263	11	11	576	1863
系統支援操作員／電腦操作員	-	15	4	-	7	-	27	53
旅遊顧問	-	593	331	144	156	11	705	1940
郵輪顧問	-	2	7	16	-	-	5	30
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	1	33	10	6	-	51	101
旅遊車司機	-	36	-	11	156	16	59	278
總 計	-	833	1385	725	418	71	1528	4960

旅遊業：整體

表 9：僱員宜有教育程度

職 稱	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		未有說明		總 計	
	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數
經理／專業人員級																		
行政經理／寫字樓經理	44	47	17	20	5	7	-	-	4	4	-	-	-	-	9	9	79	87
人事及訓練部總監/ 人力資源部總監	6	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	7	11
公共關係部總監/ 公共關係部經理	5	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	7
電子資料處理部經理／電腦系統經理/ 資訊系統服務經理	13	129	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	8	18	139
執行董事／總經理／東主/ 合夥人／常務董事	94	186	27	41	2	4	2	6	-	-	-	-	-	-	12	22	137	259
財務總監／會計師	67	131	5	11	-	-	-	-	4	4	-	-	-	-	13	16	89	162
經理／業務經理／地區經理	94	157	57	103	5	49	7	17	7	18	-	-	-	-	17	58	187	402
市場拓展部經理／營業總監/ 會議經理／項目經理	41	98	36	37	3	3	2	2	1	2	-	-	-	-	10	21	93	163
人事部經理／人事及訓練部經理/ 人力資源部經理／訓練部經理	25	69	1	2	-	-	2	4	-	-	-	-	-	-	2	2	30	77
訂位部經理	19	22	7	10	3	28	-	-	-	-	-	-	-	-	7	13	36	73
營業／業務／客戶服務/ 旅遊部經理／業務發展經理	59	243	71	104	9	43	-	-	7	16	-	-	-	-	14	67	160	473
票務部經理	39	61	37	42	8	25	1	1	-	-	-	-	-	-	13	21	98	150
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	5	5	2	5	1	2	-	-	1	1	-	-	-	-	2	2	11	15
其他	6	688	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4	6	11	696
小 計	517	1853	261	376	38	164	14	30	24	45	-	-	-	-	107	246	961	2714

職 稱	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		未有說明		總 計	
	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數
督導/技術員級																		
客戶主任/營業部主任/ 市場拓展部主任/團體營業聯絡主任/ 營業部助理主管/助理營業經理	69	166	42	80	42	102	60	81	13	64	-	-	-	-	10	61	236	554
會計部主管/主任 (如:應付帳/應收帳/存貨/ 核數/信用部/會計部/出納等)	37	62	39	80	40	61	41	46	17	115	-	-	-	-	18	44	192	408
機場主管/主任/交通事務主管/主任/ 機艙服務主管/主任/ 客戶關係主管/主任	18	67	8	26	7	49	3	18	2	281	-	-	-	-	2	2	40	443
電子資料處理部主管/主任/ 系統分析員	5	186	6	8	4	12	2	3	-	-	-	-	-	-	4	24	21	233
業務主管/旅遊部主管	49	75	69	293	153	224	72	136	55	191	-	-	-	-	13	158	411	1077
人事/訓練部主任	13	66	12	21	15	27	2	2	2	2	-	-	-	-	7	22	51	140
策劃主管/主任	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
訂位部主管/主任	39	50	24	45	58	82	31	53	42	68	-	-	-	-	13	30	207	328
營業部主管/主任	8	18	22	119	45	85	8	15	3	12	-	-	-	-	32	39	118	288
票務部主管/主任	39	52	82	128	196	241	256	316	173	188	-	-	-	-	23	39	769	964
分析員	6	42	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	43
會議、展覽及獎勵旅遊主管/主任	4	6	5	17	35	50	2	8	-	-	-	-	-	-	1	1	47	82
其他	2	24	1	2	5	12	6	25	2	800	-	-	-	-	5	18	21	881
小 計	289	814	310	819	602	947	483	703	309	1721	-	-	-	-	128	438	2121	5442
文員/操作工級																		
會計部文員/出納員	15	63	2	13	23	79	104	196	323	614	-	-	-	-	38	145	505	1110
寫字樓文員/人事部文員/ 訓練部文員/營業部文員/核對文員	1	7	-	-	8	24	23	71	83	610	-	-	-	-	11	108	126	820
訂位代理	1	23	3	9	8	104	9	48	60	353	-	-	-	-	8	71	89	608
營業代表/市場拓展主任	14	28	2	2	54	96	47	165	101	381	-	-	-	-	10	52	228	724

職 稱	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		未有說明		總 計	
	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數
文員／操作工級 (續)																		
統計部文員／業務文員	-	-	-	-	1	5	2	11	1	9	-	-	-	-	3	41	7	66
機艙服務員	-	-	-	-	2	302	-	-	7	8948	-	-	-	-	-	-	9	9250
貨物裝卸主任(旅客服務)	-	-	1	1	-	-	7	13	2	73	-	-	-	-	-	-	10	87
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	-	-	5	17	7	263	8	976	-	-	-	-	1	8	21	1264
詢問處人員／客戶服務部職員	2	4	1	5	2	5	2	5	4	19	-	-	-	-	1	1	12	39
航機事務主任／航班遣派主任	-	-	1	2	2	4	5	16	4	55	-	-	-	-	-	-	12	77
策劃主任	-	-	-	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4
交通事務主任	-	-	-	-	3	11	3	7	3	12	-	-	-	-	-	-	9	30
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	-	-	1	1	55	147	119	519	1124	3804	-	-	-	-	44	312	1343	4783
簽證部文員	-	-	-	-	-	-	1	1	52	146	-	-	-	-	3	6	56	153
觀光導遊／導遊(入境旅遊)	-	-	-	-	27	110	59	181	68	288	11	33	-	-	6	83	171	695
領隊／領隊兼導遊(出境旅遊)	-	-	-	-	2	90	31	115	98	1288	-	-	-	-	3	370	134	1863
系統支援操作員／電腦操作員	2	11	1	3	6	16	6	9	5	46	-	-	-	-	5	22	25	107
旅遊顧問	-	-	-	-	29	75	11	175	84	1136	-	-	-	-	11	554	135	1940
郵輪顧問	-	-	1	2	1	1	2	16	2	7	-	-	-	-	2	4	8	30
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	-	-	-	2	14	5	16	6	37	-	-	-	-	6	34	19	101
旅遊車司機	-	-	-	-	-	-	3	41	17	103	3	43	2	8	11	84	36	279
其他	-	-	-	-	2	5	7	36	8	363	-	-	-	-	3	11	20	415
小 計	35	136	13	38	233	1109	453	1904	2060	19268	14	76	2	8	166	1906	2976	24445
秘書／其他職級																		
行政秘書／秘書／打字員	2	2	5	8	21	34	27	32	23	105	-	-	-	-	14	26	92	207
辦公室助理員／信差	-	-	-	-	3	7	3	5	179	313	92	184	11	11	18	76	306	596
其他	-	-	-	-	1	11	2	3	4	23	2	11	-	-	5	6	14	54
小 計	2	2	5	8	25	52	32	40	206	441	94	195	11	11	37	108	412	857
總 計	843	2805	589	1241	898	2272	982	2677	2599	21475	108	271	13	19	438	2698	6470	33458

旅遊業

門類：航空公司

表 9.1：僱員宜有教育程度

職 稱	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		未有說明		總 計		
	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	
經理／專業人員級																			
行政經理／寫字樓經理	15	15	1	1	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17	19
人事及訓練部總監/ 人力資源部總監	3	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	5
公共關係部總監/ 公共關係部經理	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
電子資料處理部經理／電腦系統經理/ 資訊系統服務經理	4	119	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	120
執行董事／總經理／東主/ 合夥人／常務董事	18	75	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	19	76
財務總監／會計師	21	62	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3	23	65	
經理／業務經理／地區經理	31	41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	34	44	
市場拓展部經理／營業總監/ 會議經理／項目經理	15	38	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	18	41	
人事部經理／人事及訓練部經理/ 人力資源部經理／訓練部經理	11	49	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	49
訂位部經理	11	12	-	-	2	27	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	16	42	
營業／業務／客戶服務/ 旅遊部經理／業務發展經理	23	78	-	-	2	5	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	27	85	
票務部經理	6	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	5
其他	3	670	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	5	672	
小 計	162	1171	1	1	8	38	-	-	-	-	-	-	-	-	14	15	185	1225	

職 稱	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		未有說明		總 計	
	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數
督導/技術員級																		
客戶主任/營業部主任/ 市場拓展部主任/團體營業聯絡主任/ 營業部助理主管/助理營業經理	15	40	1	1	9	34	1	1	1	13	-	-	-	-	1	5	28	94
會計部主管/主任 (如:應付帳/應收帳/存貨/ 核數/信用部/會計部/出納等)	16	30	7	13	9	14	-	-	1	99	-	-	-	-	3	3	36	159
機場主管/主任/交通事務主管/主任/ 機艙服務主管/主任/ 客戶關係主管/主任	18	67	7	20	7	49	3	18	2	281	-	-	-	-	2	2	39	437
電子資料處理部主管/主任/ 系統分析員	1	179	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	182
業務主管/旅遊部主管	1	2	1	1	-	-	1	10	-	-	-	-	-	-	-	-	3	13
人事/訓練部主任	5	55	1	1	6	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	71
訂位部主管/主任	9	14	5	7	7	27	1	4	1	25	-	-	-	-	2	3	25	80
營業部主管/主任	5	7	3	9	7	16	1	1	2	7	-	-	-	-	1	1	19	41
票務部主管/主任	3	6	3	3	7	15	2	2	1	5	-	-	-	-	-	-	16	31
分析員	4	39	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	40
其他	1	11	-	-	1	2	2	2	1	792	-	-	-	-	1	2	6	809
小 計	78	450	28	55	55	176	11	38	9	1222	-	-	-	-	10	16	191	1957
文員/操作工級																		
會計部文員/出納員	2	44	1	2	8	27	9	23	11	42	-	-	-	-	3	5	34	143
寫字樓文員/人事部文員/ 訓練部文員/營業部文員/核對文員	1	7	-	-	2	3	2	10	11	264	-	-	-	-	1	1	17	285
訂位代理	1	23	3	9	8	104	9	48	12	208	-	-	-	-	3	10	36	402
營業代表/市場拓展主任	2	14	2	2	10	28	8	26	11	101	-	-	-	-	2	7	35	178
統計部文員/業務文員	-	-	-	-	1	5	2	11	1	9	-	-	-	-	-	-	4	25

職 稱	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		未有說明		總 計	
	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數
文員／操作工級 (續)																		
機艙服務員	-	-	-	-	2	302	-	-	7	8948	-	-	-	-	-	-	9	9250
貨物裝卸主任(旅客服務)	-	-	1	1	-	-	7	13	2	73	-	-	-	-	-	-	10	87
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	-	-	5	17	7	263	8	976	-	-	-	-	1	8	21	1264
詢問處人員／客戶服務部職員	2	4	1	5	2	5	2	5	4	19	-	-	-	-	1	1	12	39
航機事務主任／航班遣派主任	-	-	1	2	2	4	5	16	4	55	-	-	-	-	-	-	12	77
策劃主任	-	-	-	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4
交通事務主任	-	-	-	-	3	11	3	7	3	12	-	-	-	-	-	-	9	30
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	-	-	1	1	1	3	4	27	5	19	-	-	-	-	-	-	11	50
系統支援操作員／電腦操作員	1	10	-	-	-	-	-	-	3	44	-	-	-	-	-	-	4	54
旅遊車司機	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1
其他	-	-	-	-	-	-	4	15	2	304	-	-	-	-	1	5	7	324
小 計	9	102	10	22	45	513	62	464	85	11075	-	-	-	-	12	37	223	12213
秘書／其他職級																		
行政秘書／秘書／打字員	1	1	2	2	9	15	7	8	3	76	-	-	-	-	2	2	24	104
辦公室助理員／信差	-	-	-	-	-	-	1	1	8	9	-	-	-	-	1	1	10	11
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	1	5	1	5	-	-	-	-	2	10
小 計	1	1	2	2	9	15	8	9	12	90	1	5	-	-	3	3	36	125
總 計	250	1724	41	80	117	742	81	511	106	12387	1	5	-	-	39	71	635	15520

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 9.2：僱員宜有教育程度

職 稱	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		未有說明		總 計	
	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數
經理／專業人員級																		
行政經理／寫字樓經理	29	32	16	19	4	4	-	-	4	4	-	-	-	-	9	9	62	68
人事及訓練部總監/ 人力資源部總監	3	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	4	6
公共關係部總監/ 公共關係部經理	4	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	5
電子資料處理部經理／電腦系統經理/ 資訊系統服務經理	9	10	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	8	13	19
執行董事／總經理／東主/ 合夥人／常務董事	76	111	27	41	2	4	2	6	-	-	-	-	-	-	11	21	118	183
財務總監／會計師	46	69	5	11	-	-	-	-	4	4	-	-	-	-	11	13	66	97
經理／業務經理／地區經理	63	116	57	103	5	49	7	17	7	18	-	-	-	-	14	55	153	358
市場拓展部經理／營業總監/ 會議經理／項目經理	26	60	36	37	1	1	2	2	1	2	-	-	-	-	9	20	75	122
人事部經理／人事及訓練部經理/ 人力資源部經理／訓練部經理	14	20	1	2	-	-	2	4	-	-	-	-	-	-	2	2	19	28
訂位部經理	8	10	7	10	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4	10	20	31
營業／業務／客戶服務/ 旅遊部經理／業務發展經理	36	165	71	104	7	38	-	-	7	16	-	-	-	-	12	65	133	388
票務部經理	33	56	37	42	8	25	1	1	-	-	-	-	-	-	13	21	92	145
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	5	5	2	5	1	2	-	-	1	1	-	-	-	-	2	2	11	15
其他	3	18	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4	6	24
小 計	355	682	260	375	30	126	14	30	24	45	-	-	-	-	93	231	776	1489

職 稱	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		未有說明		總 計	
	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數
督導/技術員級																		
客戶主任/營業部主任/ 市場拓展部主任/團體營業聯絡主任/ 營業部助理主管/助理營業經理	54	126	41	79	33	68	59	80	12	51	-	-	-	-	9	56	208	460
會計部主管/主任 (如:應付帳/應收帳/存貨/ 核數/信用部/會計部/出納等)	21	32	32	67	31	47	41	46	16	16	-	-	-	-	15	41	156	249
機場主管/主任/交通事務主管/主任/ 機艙服務主管/主任/ 客戶關係主管/主任	-	-	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	6
電子資料處理部主管/主任/ 系統分析員	4	7	6	8	3	9	2	3	-	-	-	-	-	-	4	24	19	51
業務主管/旅遊部主管	48	73	68	292	153	224	71	126	55	191	-	-	-	-	13	158	408	1064
人事/訓練部主任	8	11	11	20	9	12	2	2	2	2	-	-	-	-	7	22	39	69
策劃主管/主任	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
訂位部主管/主任	30	36	19	38	51	55	30	49	41	43	-	-	-	-	11	27	182	248
營業部主管/主任	3	11	19	110	38	69	7	14	1	5	-	-	-	-	31	38	99	247
票務部主管/主任	36	46	79	125	189	226	254	314	172	183	-	-	-	-	23	39	753	933
分析員	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3
會議、展覽及獎勵旅遊主管/主任	4	6	5	17	35	50	2	8	-	-	-	-	-	-	1	1	47	82
其他	1	13	1	2	4	10	4	23	1	8	-	-	-	-	4	16	15	72
小 計	211	364	282	764	547	771	472	665	300	499	-	-	-	-	118	422	1930	3485
文員/操作工級																		
會計部文員/出納員	13	19	1	11	15	52	95	173	312	572	-	-	-	-	35	140	471	967
寫字樓文員/人事部文員/ 訓練部文員/營業部文員/核對文員	-	-	-	-	6	21	21	61	72	346	-	-	-	-	10	107	109	535
訂位代理	-	-	-	-	-	-	-	-	48	145	-	-	-	-	5	61	53	206
營業代表/市場拓展主任	12	14	-	-	44	68	39	139	90	280	-	-	-	-	8	45	193	546

職 稱	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		未有說明		總 計	
	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數	機構 數目	僱員 人數
文員／操作工級（續）																		
統計部文員／業務文員	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	41	3	41
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	-	-	-	-	54	144	115	492	1119	3785	-	-	-	-	44	312	1332	4733
簽證部文員	-	-	-	-	-	-	1	1	52	146	-	-	-	-	3	6	56	153
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	-	-	-	27	110	59	181	68	288	11	33	-	-	6	83	171	695
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	-	-	-	2	90	31	115	98	1288	-	-	-	-	3	370	134	1863
系統支援操作員／電腦操作員	1	1	1	3	6	16	6	9	2	2	-	-	-	-	5	22	21	53
旅遊顧問	-	-	-	-	29	75	11	175	84	1136	-	-	-	-	11	554	135	1940
郵輪顧問	-	-	1	2	1	1	2	16	2	7	-	-	-	-	2	4	8	30
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	-	-	-	2	14	5	16	6	37	-	-	-	-	6	34	19	101
旅遊車司機	-	-	-	-	-	-	3	41	16	102	3	43	2	8	11	84	35	278
其他	-	-	-	-	2	5	3	21	6	59	-	-	-	-	2	6	13	91
小 計	26	34	3	16	188	596	391	1440	1975	8193	14	76	2	8	154	1869	2753	12232
秘書／其他職級																		
行政秘書／秘書／打字員	1	1	3	6	12	19	20	24	20	29	-	-	-	-	12	24	68	103
辦公室助理員／信差	-	-	-	-	3	7	2	4	171	304	92	184	11	11	17	75	296	585
其他	-	-	-	-	1	11	2	3	3	18	1	6	-	-	5	6	12	44
小 計	1	1	3	6	16	37	24	31	194	351	93	190	11	11	34	105	376	732
總 計	593	1081	548	1161	781	1530	901	2166	2493	9088	107	266	13	19	399	2627	5835	17938

旅遊業

表 10：擔任現職前宜有從事旅遊業工作的僱員人數

門 類	職 級	無經驗	1年以下	1年至 3年以下	3年至 6年以下	6年至 10年以下	10年 或以上	未有說明/ 拒絕作答	總 計
航空公司	經理／專業人員級	-	-	-	44	81	57	1043	1225
	督導／技術員級	-	-	105	205	135	-	1512	1957
	文員／操作工級	4	443	1592	140	-	-	10034	12213
	秘書／其他職級	7	7	19	13	-	-	79	125
	總 計	11	450	1716	402	216	57	12668	15520
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	-	-	-	110	512	660	207	1489
	督導／技術員級	-	11	328	1641	1074	24	407	3485
	文員／操作工級	195	1473	5706	3052	112	-	1694	12232
	秘書／其他職級	98	330	222	14	-	-	68	732
	總 計	293	1814	6256	4817	1698	684	2376	17938
所有門類	經理／專業人員級	-	-	-	154	593	717	1250	2714
	督導／技術員級	-	11	433	1846	1209	24	1919	5442
	文員／操作工級	199	1916	7298	3192	112	-	11728	24445
	秘書／其他職級	105	337	241	27	-	-	147	857
	總 計	304	2264	7972	5219	1914	741	15044	33458

旅遊業：整體

表 11：根據每月收入幅度分布的僱員人數

職 稱	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用/ 拒絕作答	總 計
經理／專業人員級										
行政經理／寫字樓經理	-	-	-	-	19	21	28	3	16	87
人事及訓練部總監/ 人力資源部總監	-	-	-	-	-	1	2	7	1	11
公共關係部總監/ 公共關係部經理	-	-	-	-	2	-	1	4	-	7
電子資料處理部經理／電腦系統經理/ 資訊系統服務經理	-	-	-	-	1	4	7	119	8	139
執行董事／總經理／東主/ 合夥人／常務董事	-	-	-	-	29	55	24	100	51	259
財務總監／會計師	-	-	-	-	10	32	28	67	25	162
經理／業務經理／地區經理	-	-	-	-	62	105	92	36	107	402
市場拓展部經理／營業總監/ 會議經理／項目經理	-	-	-	-	13	16	78	16	40	163

職 稱	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用/ 拒絕作答	總 計
經理／專業人員級 (續)										
人事部經理／人事及訓練部經理／ 人力資源部經理／訓練部經理	-	-	-	-	6	6	9	48	8	77
訂位部經理	-	-	-	-	6	3	36	7	21	73
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	-	-	98	83	98	35	159	473
票務部經理	-	-	-	-	40	35	37	5	33	150
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	-	-	-	-	3	1	4	-	7	15
其他	-	-	-	-	-	3	672	13	8	696
小 計	-	-	-	-	289	365	1116	460	484	2714
督導／技術員級										
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 營業部助理主管／助理營業經理	-	-	2	120	173	89	16	-	154	554
會計部主管／主任 (如：應付帳／應收帳／存貨／ 核數／信用部／會計部／出納等)	-	-	2	88	198	47	3	-	70	408

職 稱	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用/ 拒絕作答	總 計
督導／技術員級 (續)										
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 客戶關係主管／主任	-	-	-	6	30	340	43	-	24	443
電子資料處理部主管／主任／ 系統分析員	-	-	-	6	17	186	-	-	24	233
業務主管／旅遊部主管	-	-	-	491	163	136	22	-	265	1077
人事／訓練部主任	-	-	-	23	23	64	-	-	30	140
策劃主管／主任	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
訂位部主管／主任	-	-	-	78	109	74	5	-	62	328
營業部主管／主任	-	-	-	93	77	50	3	-	65	288
票務部主管／主任	-	-	11	354	283	82	-	-	234	964
分析員	-	-	-	37	3	3	-	-	-	43
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	-	-	-	9	49	15	-	-	9	82
其他	-	-	-	812	25	26	-	-	18	881
小 計	-	-	15	2118	1150	1112	92	-	955	5442
文員／操作工級										
會計部文員／出納員	-	62	348	344	28	-	-	-	328	1110

職 稱	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用/ 拒絕作答	總 計
文員／操作工級 (續)										
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	-	69	448	155	-	-	-	-	148	820
訂位代理	-	27	99	307	61	4	-	-	110	608
營業代表／市場拓展主任	-	77	119	292	29	-	-	-	207	724
統計部文員／業務文員	-	9	10	-	1	-	-	-	46	66
機艙服務員	-	-	-	8802	398	-	-	-	50	9250
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	-	80	3	-	-	-	4	87
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	-	1022	163	-	-	-	79	1264
詢問處人員／客戶服務部職員	-	5	-	12	15	-	-	-	7	39
航機事務主任／航班遣派主任	-	-	-	64	7	2	-	-	4	77
策劃主任	-	-	4	-	-	-	-	-	-	4
交通事務主任	-	-	4	19	2	-	-	-	5	30
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	23	649	1527	991	84	-	-	-	1509	4783
簽證部文員	-	57	22	10	-	-	-	-	64	153
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	91	244	195	-	-	-	-	165	695
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	344	521	591	-	-	-	-	407	1863

職 稱	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用/ 拒絕作答	總 計
文員／操作工級 (續)										
系統支援操作員／電腦操作員	-	-	2	80	1	-	-	-	24	107
旅遊顧問	-	393	390	620	16	-	-	-	521	1940
郵輪顧問	-	-	3	22	-	1	-	-	4	30
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	3	19	24	-	-	-	-	55	101
旅遊車司機	-	2	94	60	-	-	-	-	123	279
其他	-	41	23	337	-	-	-	-	14	415
小 計	23	1829	3877	14027	808	7	-	-	3874	24445
秘書／其他職級										
行政秘書／秘書／打字員	-	6	19	31	86	7	8	-	50	207
辦公室助理員／信差	85	252	39	12	-	-	-	-	208	596
其他	-	7	12	29	-	-	-	-	6	54
小 計	85	265	70	72	86	7	8	-	264	857
總 計	108	2094	3962	16217	2333	1491	1216	460	5577	33458

旅遊業

門類：航空公司

表 11.1：根據每月收入幅度分布的僱員人數

職 稱	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用/ 拒絕作答	總 計
經理／專業人員級										
行政經理／寫字樓經理	-	-	-	-	2	2	11	3	1	19
人事及訓練部總監/ 人力資源部總監	-	-	-	-	-	-	2	3	-	5
公共關係部總監/ 公共關係部經理	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
電子資料處理部經理／電腦系統經理/ 資訊系統服務經理	-	-	-	-	-	-	3	117	-	120
執行董事／總經理／東主/ 合夥人／常務董事	-	-	-	-	-	-	6	59	11	76
財務總監／會計師	-	-	-	-	1	2	9	45	8	65
經理／業務經理／地區經理	-	-	-	-	1	4	15	12	12	44

職 稱	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用/ 拒絕作答	總 計
經理／專業人員級 (續)										
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	-	-	-	-	-	3	34	-	4	41
人事部經理／人事及訓練部經理／ 人力資源部經理／訓練部經理	-	-	-	-	-	-	6	41	2	49
訂位部經理	-	-	-	-	-	1	34	3	4	42
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	-	-	-	6	66	6	7	85
票務部經理	-	-	-	-	-	-	3	-	2	5
其他	-	-	-	-	-	-	668	-	4	672
小 計	-	-	-	-	4	18	857	291	55	1225
督導／技術員級										
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 營業部助理主管／助理營業經理	-	-	-	7	28	32	16	-	11	94
會計部主管／主任 (如：應付帳／應收帳／存貨／ 核數／信用部／會計部／出納等)	-	-	-	1	118	26	1	-	13	159

職 稱	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用/ 拒絕作答	總 計
督導／技術員級 (續)										
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 客戶關係主管／主任	-	-	-	-	30	340	43	-	24	437
電子資料處理部主管／主任／ 系統分析員	-	-	-	-	-	182	-	-	-	182
業務主管／旅遊部主管	-	-	-	-	-	10	-	-	3	13
人事／訓練部主任	-	-	-	1	12	58	-	-	-	71
訂位部主管／主任	-	-	-	-	18	51	5	-	6	80
營業部主管／主任	-	-	-	1	17	13	3	-	7	41
票務部主管／主任	-	-	-	-	17	11	-	-	3	31
分析員	-	-	-	36	3	1	-	-	-	40
其他	-	-	-	792	-	15	-	-	2	809
小 計	-	-	-	838	243	739	68	-	69	1957
文員／操作工級										
會計部文員／出納員	-	-	11	90	16	-	-	-	26	143
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	-	2	247	33	-	-	-	-	3	285

職 稱	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用/ 拒絕作答	總 計
文員／操作工級 (續)										
訂位代理	-	9	30	258	61	4	-	-	40	402
營業代表／市場拓展主任	-	9	4	117	21	-	-	-	27	178
統計部文員／業務文員	-	9	10	-	1	-	-	-	5	25
機艙服務員	-	-	-	8802	398	-	-	-	50	9250
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	-	80	3	-	-	-	4	87
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	-	1022	163	-	-	-	79	1264
詢問處人員／客戶服務部職員	-	5	-	12	15	-	-	-	7	39
航機事務主任／航班遣派主任	-	-	-	64	7	2	-	-	4	77
策劃主任	-	-	4	-	-	-	-	-	-	4
交通事務主任	-	-	4	19	2	-	-	-	5	30
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	-	-	-	29	11	-	-	-	10	50
系統支援操作員／電腦操作員	-	-	-	54	-	-	-	-	-	54
旅遊車司機	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
其他	-	-	-	316	-	-	-	-	8	324
小 計	-	34	310	10896	698	6	-	-	269	12213

職 稱	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用/ 拒絕作答	總 計
秘書／其他職級										
行政秘書／秘書／打字員	-	-	1	9	76	6	2	-	10	104
辦公室助理員／信差	-	3	3	-	-	-	-	-	5	11
其他	-	-	-	10	-	-	-	-	-	10
小 計	-	3	4	19	76	6	2	-	15	125
總 計	-	37	314	11753	1021	769	927	291	408	15520

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 11.2：根據每月收入幅度分布的僱員人數

職 稱	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用/ 拒絕作答	總 計
經理／專業人員級										
行政經理／寫字樓經理	-	-	-	-	17	19	17	-	15	68
人事及訓練部總監/ 人力資源部總監	-	-	-	-	-	1	-	4	1	6
公共關係部總監/ 公共關係部經理	-	-	-	-	2	-	1	2	-	5
電子資料處理部經理／電腦系統經理/ 資訊系統服務經理	-	-	-	-	1	4	4	2	8	19
執行董事／總經理／東主/ 合夥人／常務董事	-	-	-	-	29	55	18	41	40	183
財務總監／會計師	-	-	-	-	9	30	19	22	17	97
經理／業務經理／地區經理	-	-	-	-	61	101	77	24	95	358

職 稱	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用/ 拒絕作答	總 計
經理／專業人員級 (續)										
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	-	-	-	-	13	13	44	16	36	122
人事部經理／人事及訓練部經理／ 人力資源部經理／訓練部經理	-	-	-	-	6	6	3	7	6	28
訂位部經理	-	-	-	-	6	2	2	4	17	31
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	-	-	98	77	32	29	152	388
票務部經理	-	-	-	-	40	35	34	5	31	145
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	-	-	-	-	3	1	4	-	7	15
其他	-	-	-	-	-	3	4	13	4	24
小 計	-	-	-	-	285	347	259	169	429	1489
督導／技術員級										
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 營業部助理主管／助理營業經理	-	-	2	113	145	57	-	-	143	460

職 稱	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用/ 拒絕作答	總 計
督導／技術員級 (續)										
會計部主管／主任 (如：應付帳／應收帳／存貨／ 核數／信用部／會計部／出納等)	-	-	2	87	80	21	2	-	57	249
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 客戶關係主管／主任	-	-	-	6	-	-	-	-	-	6
電子資料處理部主管／主任／ 系統分析員	-	-	-	6	17	4	-	-	24	51
業務主管／旅遊部主管	-	-	-	491	163	126	22	-	262	1064
人事／訓練部主任	-	-	-	22	11	6	-	-	30	69
策劃主管／主任	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
訂位部主管／主任	-	-	-	78	91	23	-	-	56	248
營業部主管／主任	-	-	-	92	60	37	-	-	58	247
票務部主管／主任	-	-	11	354	266	71	-	-	231	933
分析員	-	-	-	1	-	2	-	-	-	3
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	-	-	-	9	49	15	-	-	9	82
其他	-	-	-	20	25	11	-	-	16	72
小 計	-	-	15	1280	907	373	24	-	886	3485

職 稱	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用/ 拒絕作答	總 計
文員／操作工級										
會計部文員／出納員	-	62	337	254	12	-	-	-	302	967
寫字樓文員／人事部文員/ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	-	67	201	122	-	-	-	-	145	535
訂位代理	-	18	69	49	-	-	-	-	70	206
營業代表／市場拓展主任	-	68	115	175	8	-	-	-	180	546
統計部文員／業務文員	-	-	-	-	-	-	-	-	41	41
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	23	649	1527	962	73	-	-	-	1499	4733
簽證部文員	-	57	22	10	-	-	-	-	64	153
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	91	244	195	-	-	-	-	165	695
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	344	521	591	-	-	-	-	407	1863
系統支援操作員／電腦操作員	-	-	2	26	1	-	-	-	24	53
旅遊顧問	-	393	390	620	16	-	-	-	521	1940
郵輪顧問	-	-	3	22	-	1	-	-	4	30
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	3	19	24	-	-	-	-	55	101
旅遊車司機	-	2	94	60	-	-	-	-	122	278
其他	-	41	23	21	-	-	-	-	6	91
小 計	23	1795	3567	3131	110	1	-	-	3605	12232

職 稱	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用/ 拒絕作答	總 計
秘書／其他職級										
行政秘書／秘書／打字員	-	6	18	22	10	1	6	-	40	103
辦公室助理員／信差	85	249	36	12	-	-	-	-	203	585
其他	-	7	12	19	-	-	-	-	6	44
小 計	85	262	66	53	10	1	6	-	249	732
總 計	108	2057	3648	4464	1312	722	289	169	5169	17938

旅遊業

表 12：過去十二個月內接受內部訓練（以平均人日計算）的僱員人數（按門類及職級劃分）

門 類	職 級	無	5 日以下	5 日至 10 日以下	10 日至 15 日以下	15 日至 20 日以下	20 日至 1 個月以下	未有說明/ 拒絕作答	總 計
航空公司	經理／專業人員級	75	51	28	19	15	4	1033	1225
	督導／技術員級	167	126	63	65	23	-	1513	1957
	文員／操作工級	387	361	1298	66	72	-	10029	12213
	秘書／其他職級	41	5	1	-	-	-	78	125
	總 計	670	543	1390	150	110	4	12653	15520
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	610	378	216	59	-	-	226	1489
	督導／技術員級	1278	1061	612	26	-	11	497	3485
	文員／操作工級	3581	3446	2077	812	78	22	2216	12232
	秘書／其他職級	541	92	15	4	-	-	80	732
	總 計	6010	4977	2920	901	78	33	3019	17938
所有門類	經理／專業人員級	685	429	244	78	15	4	1259	2714
	督導／技術員級	1445	1187	675	91	23	11	2010	5442
	文員／操作工級	3968	3807	3375	878	150	22	12245	24445
	秘書／其他職級	582	97	16	4	-	-	158	857
	總 計	6680	5520	4310	1051	188	37	15672	33458

旅遊業

表 13：選擇各種訓練方式的僱員人數（日間部分時間給假調訓課程）

門 類	職 級	首 選	次 選	三 選	拒絕作答	總 計
航空公司	經理／專業人員級	125	41	19	1040	1225
	督導／技術員級	376	48	20	1513	1957
	文員／操作工級	1953	199	24	10037	12213
	秘書／其他職級	39	5	2	79	125
	總 計	2493	293	65	12669	15520
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	321	571	360	237	1489
	督導／技術員級	840	1068	988	589	3485
	文員／操作工級	3837	2472	3349	2574	12232
	秘書／其他職級	212	192	223	105	732
	總 計	5210	4303	4920	3505	17938
所有門類	經理／專業人員級	446	612	379	1277	2714
	督導／技術員級	1216	1116	1008	2102	5442
	文員／操作工級	5790	2671	3373	12611	24445
	秘書／其他職級	251	197	225	184	857
	總 計	7703	4596	4985	16174	33458

旅遊業

表 13.1：選擇各種訓練方式的僱員人數（夜間課程）

門 類	職 級	首 選	次 選	三 選	拒絕作答	總 計
航空公司	經理／專業人員級	2	27	156	1040	1225
	督導／技術員級	12	34	398	1513	1957
	文員／操作工級	130	54	1992	10037	12213
	秘書／其他職級	2	-	44	79	125
	總 計	146	115	2590	12669	15520
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	124	278	850	237	1489
	督導／技術員級	288	820	1788	589	3485
	文員／操作工級	1576	2668	5414	2574	12232
	秘書／其他職級	163	116	348	105	732
	總 計	2151	3882	8400	3505	17938
所有門類	經理／專業人員級	126	305	1006	1277	2714
	督導／技術員級	300	854	2186	2102	5442
	文員／操作工級	1706	2722	7406	12611	24445
	秘書／其他職級	165	116	392	184	857
	總 計	2297	3997	10990	16174	33458

旅遊業

表 13.2：選擇各種訓練方式的僱員人數（研討會／研習班）

門 類	職 級	首 選	次 選	三 選	拒絕作答	總 計
航空公司	經理／專業人員級	58	117	10	1040	1225
	督導／技術員級	56	362	26	1513	1957
	文員／操作工級	93	1923	160	10037	12213
	秘書／其他職級	5	41	-	79	125
	總 計	212	2443	196	12669	15520
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	807	403	42	237	1489
	督導／技術員級	1768	1008	120	589	3485
	文員／操作工級	4245	4518	895	2574	12232
	秘書／其他職級	252	319	56	105	732
	總 計	7072	6248	1113	3505	17938
所有門類	經理／專業人員級	865	520	52	1277	2714
	督導／技術員級	1824	1370	146	2102	5442
	文員／操作工級	4338	6441	1055	12611	24445
	秘書／其他職級	257	360	56	184	857
	總 計	7284	8691	1309	16174	33458

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 14：旺季月份公司數目

機構規模 (人數)	一月		二月		三月		四月		五月		六月		七月		八月		九月		十月		十一月		十二月		未有說明/ 拒絕回答		總計		
	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	
1 - 9	入境旅遊	89	27	150	30	68	22	253	34	196	41	161	33	447	38	355	36	147	36	235	46	103	25	279	32	662	69	3145	38
	出境旅遊	240	73	348	70	241	78	499	66	279	59	321	67	742	62	623	64	257	64	279	54	316	75	596	68	294	31	5035	62
	總計	329	100	498	100	309	100	752	100	475	100	482	100	1189	100	978	100	404	100	514	100	419	100	875	100	956	100	8180	100
10 - 49	入境旅遊	38	39	63	45	27	33	43	41	43	45	40	41	89	47	92	51	33	40	35	45	22	32	62	45	92	51	679	44
	出境旅遊	60	61	77	55	55	67	61	59	53	55	57	59	99	53	90	49	50	60	43	55	47	68	76	55	88	49	856	56
	總計	98	100	140	100	82	100	104	100	96	100	97	100	188	100	182	100	83	100	78	100	69	100	138	100	180	100	1535	100
50 - 99	入境旅遊	5	50	3	33	3	50	9	50	7	54	5	50	10	53	10	53	7	70	7	64	3	43	11	65	7	44	87	53
	出境旅遊	5	50	6	67	3	50	9	50	6	46	5	50	9	47	9	47	3	30	4	36	4	57	6	35	9	56	78	47
	總計	10	100	9	100	6	100	18	100	13	100	10	100	19	100	19	100	10	100	11	100	7	100	17	100	16	100	165	100
100 - 199	入境旅遊	1	17	3	25	1	13	2	15	4	40	2	29	2	17	2	17	2	29	4	40	2	25	2	17	11	73	38	29
	出境旅遊	5	83	9	75	7	87	11	85	6	60	5	71	10	83	10	83	5	71	6	60	6	75	10	83	4	27	94	71
	總計	6	100	12	100	8	100	13	100	10	100	7	100	12	100	12	100	7	100	10	100	8	100	12	100	15	100	132	100
200 - 499	入境旅遊	1	20	1	25	1	50	1	25	1	50	1	33	1	25	1	25	1	33	1	50	1	50	1	20	4	80	16	36
	出境旅遊	4	80	3	75	1	50	3	75	1	50	2	67	3	75	3	75	2	67	1	50	1	50	4	80	1	20	29	64
	總計	5	100	4	100	2	100	4	100	2	100	3	100	4	100	4	100	3	100	2	100	2	100	5	100	5	100	45	100
500 - 999	入境旅遊	-	-	1	33	-	-	-	-	1	50	-	-	-	-	-	-	-	-	1	50	-	-	-	-	3	60	6	29
	出境旅遊	-	-	2	67	-	-	2	100	1	50	1	100	2	100	2	100	-	-	1	50	-	-	2	100	2	40	15	71
	總計	-	-	3	100	-	-	2	100	2	100	1	100	2	100	2	100	-	-	2	100	-	-	2	100	5	100	21	100
1000 或 以上	入境旅遊	-	-	1	50	-	-	-	-	1	100	-	-	1	50	1	50	-	-	1	100	-	-	1	50	-	-	6	55
	出境旅遊	-	-	1	50	-	-	1	100	-	-	-	-	1	50	1	50	-	-	-	-	-	-	1	50	-	-	5	45
	總計	-	-	2	100	-	-	1	100	1	100	-	-	2	100	2	100	-	-	1	100	-	-	2	100	-	-	11	100
總數	入境旅遊	134	30	222	33	100	25	308	34	253	42	209	35	550	39	461	38	190	37	284	46	131	26	356	34	779	66	3977	39
	出境旅遊	314	70	446	67	307	75	586	66	346	58	391	65	866	61	738	62	317	63	334	54	374	74	695	66	398	34	6112	61
	總計	448	100	668	100	407	100	894	100	599	100	600	100	1416	100	1199	100	507	100	618	100	505	100	1051	100	1177	100	10089	100

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 15：過去十二個月內導遊／領隊僱員人數

機構規模	入境旅遊		出境旅遊	
	調查期間機構內 全職領隊／導遊人數	最旺的月份 特約／兼職導遊／ 領隊人數	調查期間機構內 全職領隊／導遊人數	最旺的月份 特約／兼職導遊／ 領隊人數
1 - 9	278	1126	182	828
10 - 49	235	530	120	70
50 - 99	129	17	61	108
100 - 199	39	49	182	94
200 - 499	-	-	122	23
500 - 999	-	-	1002	747
1000 或以上	14	-	194	-
總 計	695	1722	1863	1870

旅遊業

表 16：機構規模

門 類	機構規模 (人數)	公司數目
航空公司	1 - 9	14
	10 - 49	23
	50 - 99	7
	100 - 199	5
	200 - 499	5
	1000 或以上	2
	總 計	56
旅行社及航空票務代理	1 - 9	1335
	10 - 49	224
	50 - 99	20
	100 - 199	16
	200 - 499	5
	500 - 999	4
	1000 或以上	1
總 計	1605	
所有門類	1 - 9	1349
	10 - 49	247
	50 - 99	27
	100 - 199	21
	200 - 499	10
	500 - 999	4
	1000 或以上	3
總 計	1661	

旅遊業

表 17：各職級遇到招聘困難原因及人數

門 類	原 因	經理／ 專業人員級	督導／ 技術員級	文員／ 操作工級	總 計
航空公司	缺乏具相關經驗的求職者	1	1	3	5
	聘用條件欠佳	-	-	-	-
	工作環境欠佳	-	-	-	-
	晉升機會有限	-	1	1	2
	缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	-	-	1	1
	源自內地／澳門／其他城市 之人手競爭	-	-	-	-
	其他	-	-	-	-
	未有說明／拒絕作答	2	2	2	6
總 計	3	4	7	14	
旅行社及航空票務代理	缺乏具相關經驗的求職者	2	8	35	45
	聘用條件欠佳	-	2	21	23
	工作環境欠佳	-	-	1	1
	晉升機會有限	-	1	13	14
	缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	-	1	54	55
	源自內地／澳門／其他城市 之人手競爭	-	-	-	-
	其他	-	-	4	4
	未有說明／拒絕作答	21	34	34	89
總 計	23	46	162	231	
所有門類	缺乏具相關經驗的求職者	3	9	38	50
	聘用條件欠佳	-	2	21	23
	工作環境欠佳	-	-	1	1
	晉升機會有限	-	2	14	16
	缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	-	1	55	56
	源自內地／澳門／其他城市 之人手競爭	-	-	-	-
	其他	-	-	4	4
	未有說明／拒絕作答	23	36	36	95
總 計	26	50	169	245	

旅遊業

表 18：過去十二個月內在招聘僱員是否遇到困難

門 類	是	否	未有／ 未有嘗試招聘	未有說明／ 拒絕回答	總 計
航空公司	4	26	24	2	56
旅行社及航空票務代理	96	267	1208	34	1605
總 計	100	293	1232	36	1661

旅遊業：整體

表 19：過去十二個月內獲提供培訓的人數

技能種類	宜有的技能	經理/ 專業人員級	督導/ 技術員級	文員/ 操作工級	秘書/ 其他職級	總 計
管理技巧	業務及財務策略計劃、推行及檢討	178	67	5	-	250
	人力資源管理	48	57	5	-	110
	行銷及市場策略計劃、推行及檢討	192	154	80	-	426
	督導管理、領導技巧	376	499	5	-	880
	風險管理	96	34	16	-	146
	其他	-	5	10	-	15
	小 計	890	816	121	-	1827
專業技能	導遊	2	42	596	-	640
	領隊	-	30	902	-	932
	會議及展覽管理	17	38	42	-	97
	旅遊顧問	20	102	1130	-	1252
	票務及預訂系統	62	398	1733	-	2193
	旅遊保險知識	68	362	1808	-	2238
	郵輪顧問	71	43	473	-	587
	其他	2	2	5	-	9
	小 計	242	1017	6689	-	7948
通用技巧	服務態度／顧客服務	26	423	2872	22	3343
	溝通	89	375	1326	10	1800
	解決疑難	92	352	862	31	1337
	其他	4	5	88	2	99
	小 計	211	1155	5148	65	6579
語言	普通話	27	108	1090	22	1247
	英語	6	74	966	8	1054
	其他	1	-	8	-	9
	小 計	34	182	2064	30	2310
總 計		1377	3170	14022	95	18664

旅遊業

門類：航空公司

表 19.1：過去十二個月內獲提供培訓的人數

技能種類	宜有的技能	經理/ 專業人員級	督導/ 技術員級	文員/ 操作工級	秘書/ 其他職級	總 計
管理技巧	業務及財務策略計劃、推行及檢討	46	13	5	-	64
	人力資源管理	20	11	5	-	36
	行銷及市場策略計劃、推行及檢討	64	22	5	-	91
	督導管理、領導技巧	86	62	5	-	153
	風險管理	62	12	5	-	79
	其他	-	5	10	-	15
	小 計	278	125	35	-	438
專業技能	導遊	-	-	-	-	-
	領隊	-	-	-	-	-
	會議及展覽管理	-	-	-	-	-
	旅遊顧問	-	-	-	-	-
	票務及預訂系統	9	32	151	-	192
	旅遊保險知識	-	-	18	-	18
	郵輪顧問	-	-	-	-	-
	其他	-	-	-	-	-
小 計	9	32	169	-	210	
通用技巧	服務態度／顧客服務	10	41	1304	1	1356
	溝通	8	35	855	2	900
	解決疑難	2	77	666	5	750
	其他	2	3	3	-	8
	小 計	22	156	2828	8	3014
語言	普通話	6	26	105	1	138
	英語	6	12	68	1	87
	其他	-	-	4	-	4
	小 計	12	38	177	2	229
總 計		321	351	3209	10	3891

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 19.2：過去十二個月內獲提供培訓的人數

技能種類	宜有的技能	經理/ 專業人員級	督導/ 技術員級	文員/ 操作工級	秘書/ 其他職級	總 計
管理技巧	業務及財務策略計劃、推行及檢討	132	54	-	-	186
	人力資源管理	28	46	-	-	74
	行銷及市場策略計劃、推行及檢討	128	132	75	-	335
	督導管理、領導技巧	290	437	-	-	727
	風險管理	34	22	11	-	67
	其他	-	-	-	-	-
	小 計	612	691	86	-	1389
專業技能	導遊	2	42	596	-	640
	領隊	-	30	902	-	932
	會議及展覽管理	17	38	42	-	97
	旅遊顧問	20	102	1130	-	1252
	票務及預訂系統	53	366	1582	-	2001
	旅遊保險知識	68	362	1790	-	2220
	郵輪顧問	71	43	473	-	587
	其他	2	2	5	-	9
小 計	233	985	6520	-	7738	
通用技巧	服務態度／顧客服務	16	382	1568	21	1987
	溝通	81	340	471	8	900
	解決疑難	90	275	196	26	587
	其他	2	2	85	2	91
	小 計	189	999	2320	57	3565
語言	普通話	21	82	985	21	1109
	英語	-	62	898	7	967
	其他	1	-	4	-	5
	小 計	22	144	1887	28	2081
總 計		1056	2819	10813	85	14773

旅遊業：整體

表 20：預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動

訓練類別	職 級	經理／ 專業人員級	督導／ 技術員級	文員／ 操作工級	秘書／ 其他職級	總 計
	期 間					
管理技巧	過去十二個月	890	816	121	-	1827
	未來十二個月	905	830	121	-	1856
	百分比改動	1.69%	1.72%	0.00%	-	1.59%
行業技能	過去十二個月	242	1017	6689	-	7948
	未來十二個月	242	1026	6806	-	8074
	百分比改動	0.00%	0.88%	1.75%	-	1.59%
通用技巧	過去十二個月	211	1155	5148	65	6579
	未來十二個月	216	1153	5193	65	6627
	百分比改動	2.37%	-0.17%	0.87%	0.00%	0.73%
語 言	過去十二個月	34	182	2064	30	2310
	未來十二個月	34	186	2064	30	2314
	百分比改動	0.00%	2.20%	0.00%	0.00%	0.17%
總 計	過去十二個月	1377	3170	14022	95	18664
	未來十二個月	1397	3195	14184	95	18871
	百分比改動	1.45%	0.79%	1.16%	0.00%	1.11%

旅遊業
門類：航空公司

表 20.1：預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動

訓練類別	職 級	經理/ 專業人員級	督導/ 技術員級	文員/ 操作工級	秘書/ 其他職級	總 計
	期 間					
管理技巧	過去十二個月	278	125	35	-	438
	未來十二個月	278	127	35	-	440
	百分比改動	0.00%	1.60%	0.00%	-	0.46%
行業技能	過去十二個月	9	32	169	-	210
	未來十二個月	9	37	174	-	220
	百分比改動	0.00%	15.63%	2.96%	-	4.76%
通用技巧	過去十二個月	22	156	2828	8	3014
	未來十二個月	27	161	2833	8	3029
	百分比改動	22.73%	3.21%	0.18%	0.00%	0.50%
語 言	過去十二個月	12	38	177	2	229
	未來十二個月	12	38	177	2	229
	百分比改動	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
總 計	過去十二個月	321	351	3209	10	3891
	未來十二個月	326	363	3219	10	3918
	百分比改動	1.56%	3.42%	0.31%	0.00%	0.69%

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 20.2：預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動

訓練類別	職 級	經理/ 專業人員級	督導/ 技術員級	文員/ 操作工級	秘書/ 其他職級	總 計
	期 間					
管理技巧	過去十二個月	612	691	86	-	1389
	未來十二個月	627	703	86	-	1416
	百分比改動	2.45%	1.74%	0.00%	-	1.94%
行業技能	過去十二個月	233	985	6520	-	7738
	未來十二個月	233	989	6632	-	7854
	百分比改動	0.00%	0.41%	1.72%	-	1.50%
通用技巧	過去十二個月	189	999	2320	57	3565
	未來十二個月	189	992	2360	57	3598
	百分比改動	0.00%	-0.70%	1.72%	0.00%	0.93%
語 言	過去十二個月	22	144	1887	28	2081
	未來十二個月	22	148	1887	28	2085
	百分比改動	0.00%	2.78%	0.00%	0.00%	0.19%
總 計	過去十二個月	1056	2819	10813	85	14773
	未來十二個月	1071	2832	10965	85	14953
	百分比改動	1.42%	0.46%	1.41%	0.00%	1.22%

旅遊業二〇一〇年人力調查

整體點算結果分析

結果 \ 門類	1	2	總計
結業	0	1	1
合併	1	0	1
已搬遷、無法找到地址	3	17	20
無法聯絡	2	18	20
並非從事有關行業	0	17	17
並無技術人員	14	2	16
部份填覆調查	6	17	23
拒絕作答	4	8	12
註冊辦事處／通訊地址	1	3	4
填覆調查	44	229	273
暫時停業	3	10	13
總計	78	322	400

第一門類 航空公司

第二門類 旅行社及航空票務代理

2011-2015 年旅遊業人力推算

採用人力市場分析法

人力市場分析法

採用「人力市場分析法」 [*Labour Market Analysis Approach*，簡稱*LMA*]，是研究由一可靠獨立機構所收集、能反映本地經濟、人口分布和人力市場重大轉變的主要數據，加以分析，然後選出部分數據作為獨立變數，建立統計模型，用作預測擬研究經濟範疇的人力需求。

2. 旅遊業於2008年起採用統計模型，主要步驟有二：第一階段是「診斷」，意即測試兩組統計數據，然後選出獨立變數作為決定因子。第一組數據由香港國民帳戶中的9個核心數據（例如本地生產總值及其組成數據）組成，提供本港主要經濟活動的相關資料。第二組數據包含42個經濟指標，提供較廣泛的經濟資訊，包括消費、投資、貿易、旅遊、房地產及相關活動，以及人力市場等資料。研究人員從這兩組數據中找出決定因子，並經過統計測試，找出多共線性，然後分成不同的「主要組成部分」 [*Principal Components*，簡稱*PC*]，以減少第一、二組之間以及其他誤差。第二階段是「預斷」，意即運用上述*PC*建立和維持統計模型，預測人力需求。

旅遊業人力推算

3. 旅遊業的51個經濟指標中，有6個選作決定因子，可以剖析旅遊業的人力需求：

- 1) 進出香港的飛機 [AIRCRA] (乘客)；
- 2) 訪港旅客人數 [VA]；
- 3) 個人消費開支 [PCE]；
- 4) 食肆收益物量指數 [RESVA]；
- 5) 零售物量指數 [RSVOL]；及
- 6) 入境旅遊總開支[EXP.INB]

4. 在「診斷」階段，我們使用「主要組成部分分析法」[*Principal Component Analysis*，簡稱PCA]將決定因子分類成不同的PC。遞迴測試顯示，這些PC最能解釋過去多年來人力需求信息總共誤差中的變化原因（可達98%）；故可放心採用上述決定因子來推算未來的人力需求。在「預斷」階段，我們使用「主要組成部分迴歸法」[*Principal Component Regression*，簡稱PCR]建立統計模型。模型顯示人力需求和PC之間強而正面的相互關係，經調整後的R-平方值是0.945，即是PC可有效闡釋95%的人力需求變化。

不同方法得出的人力推算摘要

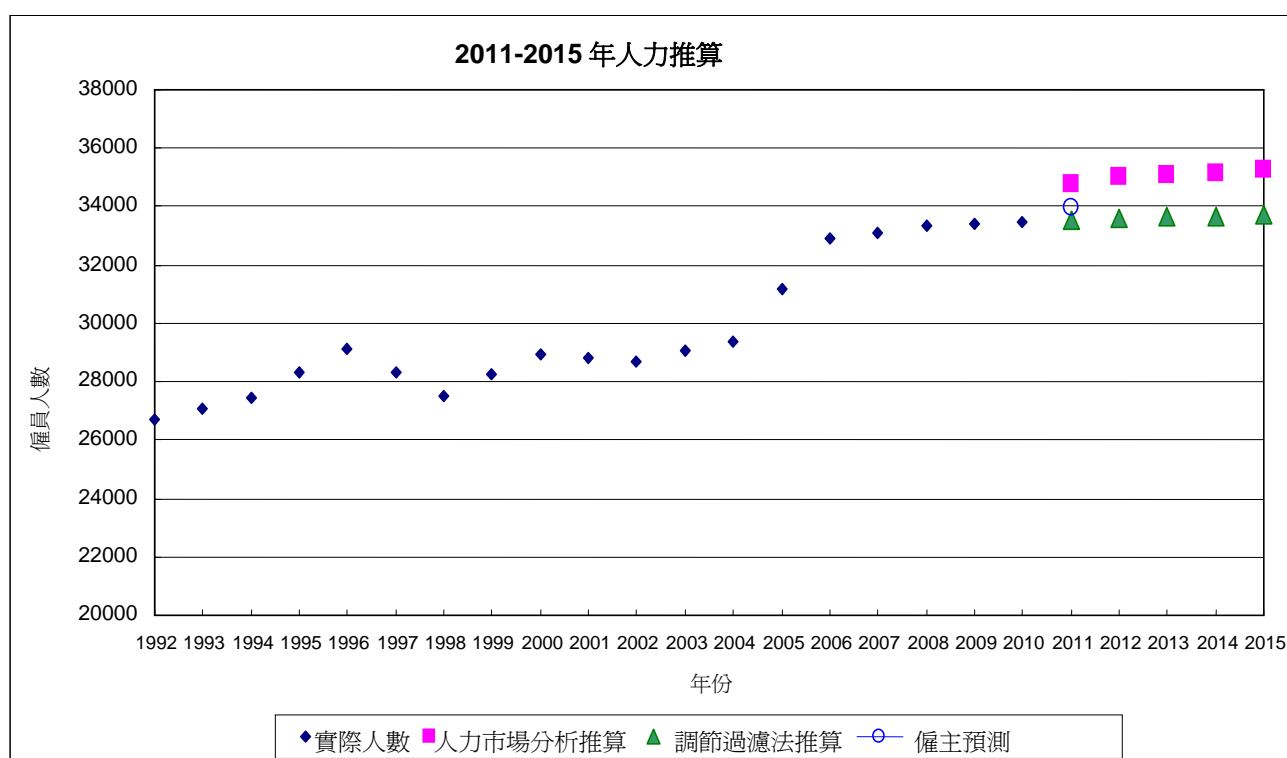
5 2011-15 年旅遊業人力需求可以三種不同方法推算，分別為人力市場分析法、調節過濾法和僱主預測。結果歸納於下表：

表 1：人力推算摘要

年份	實際人力	人力推算 (LMA 推算)	人力推算 (AFM 推算)	僱主預測 (EF)
2008 實際	33 329			
2010 實際	33 458			
2011 預測		34 770 (3.9%*)	33 521 (0.2%*)	33 966 (1.5%*)
2012 預測		35 012 (0.7%**)	33 577 (0.2%**)	
2013 預測		35 096 (0.2%**)	33 626 (0.1%**)	
2014 預測		35 176 (0.2%**)	33 670 (0.1%**)	
2015 預測		35 253 (0.2%**)	33 709 (0.1%**)	
* 相對於 2010 年實際人力的增減百分率				
** 相對於上一年實際人力的增減百分率				
LMA - 人力市場分析法				
AFM - 調節過濾法				
EF - 僱主於調查當日的預測				

6. 下圖1摘錄三種推斷方法得出的結果。LMA 顯示2011年呈上升趨勢，未來數年則有溫和增長；AFM則顯示未來五年的人力將保持輕微和穩定的增長。LMA的優點是客觀，且可按經濟指標不時更新推算數字；AFM 的預測方法是假定所有其他情況不變，按以往人力發展模式推斷日後的發展趨勢。最後，僱主預測則是基於填覆者的個人推斷和業界經驗而得出，結果亦顯示2011年有輕微上升的趨勢。

圖 1：人力推算摘要



採用調節過濾法推算人力

若歷史數據不足，往往只能採用較簡單的人力推算方法，惟限制甚大。例如，幾何推算法會得出預測期內不斷上升的增長率，是其一大短處。

2. 若有較多歷史數據，則可採用以下方法預測。歷史數據愈多，預測愈準確。

加權指數順滑法

3. 簡單來說，這種方法是將所有資料加上權數，作為預測基礎。所加權數以幾何級數遞進，資料愈新，加權愈大，因此進行預測時，會較為偏重新近的資料。

4. 假設有n次調查結果，即Y_n中，n > 1。

$$\bar{Y}_n = \frac{Y_n + Y_{n-1}(1-A) + Y_{n-2}(1-A)^2 + \dots}{\sum_{m=0}^{n-1} (1-A)^m} \text{ for } n > 1 \text{ for all } Y \dots (1)$$

請將n>1 for all Y改為「在各Y項中，n > 1」

而 0 ≤ A ≤ 1.0

A值愈大，新近資料所加權數將愈大。

加權平均數的比例為：

$$R_n = \frac{\bar{Y}_n}{Y_{n-1}} \dots (2)$$

將基本調查資料按以下加權比例作同樣運算：

$$\bar{R}_n = \frac{R_n + R_{n-1}(1-A) + R_{n-2}(1-A)^2 + \dots}{\sum_{m=0}^{n-2} (1-A)^m} \text{ for } n > 2 \text{ for all } R \dots (3)$$

請將n>2 for all R改為「在各R項中，n > 2」

緊隨最新一次調查的第一期預測值（即 Y'_{n+1} ），以下列方程式表示：

$$Y'_{n+1} = \bar{R}_n \bar{Y}_n \dots\dots\dots (4)$$

5. Y'_{n+1} 的加權平均數，則以下列方程式表示：

$$\bar{Y}_{n+1} = \frac{Y'_{n+1} + Y_n(1-A) + Y_{n-1}(1-A)^2 + Y_{n-2}(1-A)^3 + \dots}{\sum_{m=0}^n (1-A)^m} \dots\dots\dots (5)$$

各Y項中， $n > 1$

同樣，緊隨最新一次調查的第二期預測值（即 Y'_{n+2} ），可以下述方法得出：

由方程式(2)可得出

$$R_{n+1} = \frac{\bar{Y}_{n+1}}{\bar{Y}_n}$$

由方程式(3)可得出

$$\bar{R}_{n+1} = \frac{R_{n+1} + R_n(1-A) + R_{n-1}(1-A)^2 + \dots}{\sum_{m=0}^{n-1} (1-A)^m} \text{ for } n > 2 \text{ for all } R$$

然後得出

$$Y'_{n+2} = \bar{Y}_{n+1} \bar{R}_{n+1}$$

以後各期的預測值（即 Y'_{n+3} 、 Y'_{n+4} 、 Y'_{n+5} 等），可重複上述程序得出。

調節過濾法

6. 若過往資料少至三組，可採用加權指數平滑法。若有超過三組資料時，則可將A值調整，畫出最適合的曲線，使絕對誤差(P)或平均平方誤差(Q)降至最低(最小值)，使預測更為精確，亦即：

$$P = \frac{1}{n-2} (|Y_3 - Y'_3| + |Y_4 - Y'_4| + |Y_5 - Y'_5| + \dots + |Y_n - Y'_n|)$$

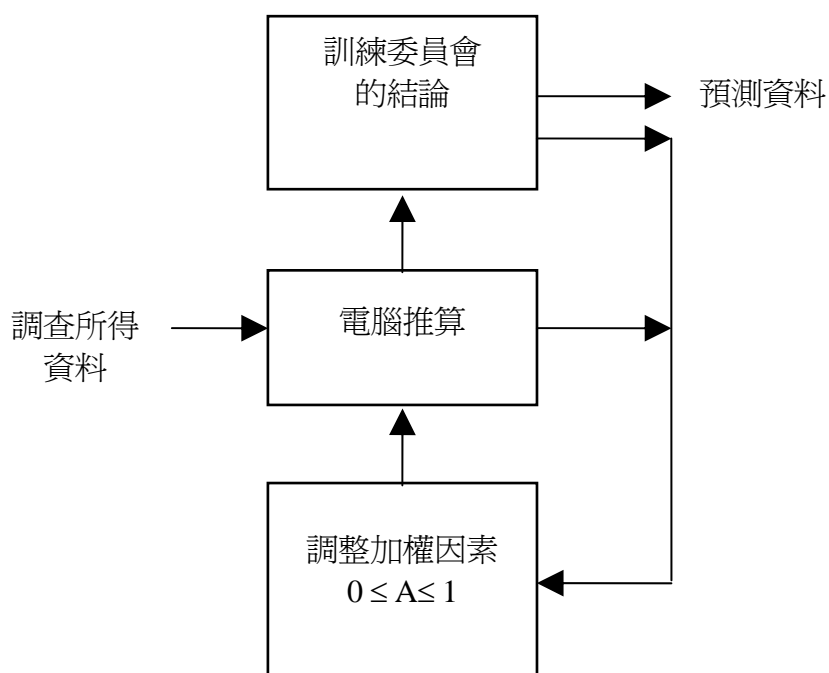
為最小，或

$$Q = \frac{1}{n-2} [(Y_3 - Y'_3)^2 + (Y_4 - Y'_4)^2 + (Y_5 - Y'_5)^2 + \dots + (Y_n - Y'_n)^2]$$

為最小。

此外，若從最新一次調查得出短期預測，亦可於需要時調整A值，以配合短期的預測增長。亦可運用其他蒐集自獨立調查的相關統計資料(如適用於製造業的「貿易量」，或適用於建築與土木工程業的「工程總值」)，計算出最佳A值。

7. 最後，亦可將預測盡量調整，以配合各訓練委員會根據各項因素(如：市場趨勢、科技發展與未來展望)而作的結論。下圖說明得出最佳A值的方法：



優點

8. 調節過濾預測法的優點如下：
- (i) 可簡易地應用於香港的情況；
 - (ii) 新近資料可加上較大權數；
 - (iii) 指數計算過程能免除歷史數據的偶然波動，從而得出趨勢；
 - (iv) 可由電腦處理，自動求得最佳趨勢（即最小絕對誤差或平均平方誤差）；以及
 - (v) 可適當調整預測，以配合根據未來市場趨勢假設，或其他相關資料所得的結論。