

2012 MANPOWER SURVEY REPORT

TOURISM INDUSTRY

旅遊業

2012 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 – 16	1 – 11

章 數

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 – 3.29	37 – 55
四	建議	4.1 – 4.19	56 – 62

附錄

頁 數

1.	酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會成員名單	63
2.	2012 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 – 103
6.	統計表	104 – 170
7.	整體點算結果分析	171
8.	2013 – 17 年旅遊業人力推算 (採用人力市場分析法)	172 – 175
9.	採用調節過濾法推算人力	176 – 179

附錄 6 統計表：

	<u>頁 數</u>
表 1 現有及預測僱員人數 - 旅遊業：整體	105 – 108
表 1.1 現有及預測僱員人數 - 航空公司	109 – 112
表 1.2 現有及預測僱員人數 - 旅行社及航空票務代理	113 – 116
表 2 僱員、空缺及受訓者數目 - 旅遊業：整體	117 – 119
表 2.1 僱員、空缺及受訓者數目 - 航空公司	120 – 122
表 2.2 僱員、空缺及受訓者數目 - 旅行社及航空票務代理	123 – 125
表 3 內部晉升人數	126
表 4 過去十二個月內離職的僱員人數 （按門類及職級劃分）	127
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）	128
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	129
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	130
表 8 僱員平均年齡 - 旅遊業：整體	131
表 8.1 僱員平均年齡 - 航空公司	132
表 8.2 僱員平均年齡 - 旅行社及航空票務代理	133
表 9 僱員宜有教育程度 - 旅遊業：整體	134 – 136

	<u>頁 數</u>
表 9.1 僱員宜有教育程度 - 航空公司	137 – 139
表 9.2 僱員宜有教育程度 - 旅行社及航空票務代理	140 – 142
表 10 擔任現職前宜有從事旅遊業工作的僱員人數	143
表 11 根據每月收入幅度分布的僱員人數 - 旅遊業：整體	144 – 148
表 11.1 根據每月收入幅度分布的僱員人數 - 航空公司	149 – 153
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	154 – 158
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）	159
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）	160
表 13.1 選擇各種訓練方式的僱員人數 （夜間課程）	161
表 13.2 選擇各種訓練方式的僱員人數 （研討會／研習班）	162
表 14 旺季月份公司數目	163
表 15 過去十二個月內導遊／領隊僱員人數	164
表 16 機構規模	165
表 17 各職級遇到招聘困難原因及人數	166
表 18 過去十二個月內在招聘僱員是否遇到困難	167
表 19 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	168

表 19.1	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	169
表 19.2	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	170

報告摘要

緒論

1. 是次調查旨在蒐集旅遊業現有人力情況的資料，以便推算未來的人力及訓練需求。實地調查於2012年8月30日至9月28日進行，個案跟進工作則於2013年第一季完成。

2. 調查以政府統計處機構單位記錄庫內的旅遊業機構名單為基礎。是次調查以分層隨機抽樣法，由2 155間機構中選出400間為受訪對象。根據政府統計處的紀錄，2012年第一季，本港共有2 155間旅遊業機構，包括77間航空公司及2 078間旅行社及航空票務代理。抽樣細則見附錄4。調查範圍涵蓋旅遊業兩大門類的機構：

門類	界別	機構數目	抽樣數目
門類1：	航空公司	77	77
門類2：	旅行社及航空票務代理	2 078	323
		<hr/> 2 155*	<hr/> 400
		<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

* 2 155間機構中，估計2 066間有經營業務（包括59間航空公司及2 007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2 155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79間出現以下情況：結業／與其他公司合併／暫時停業、未開業、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305間，16間拒絕作答，實際填覆率為95%。

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；以及
- 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. 儘管2012年環球經濟持續波動，但全球旅遊業總算穩步向前。預計旅遊業能因應不斷轉變的市場情況作出調整，因此於2013年仍有望繼續增長。2011年全球旅遊人數有9億9 600萬人，2012年則增加了3 900萬人（增幅4%），首次超過10億人（10億3 500萬人）。新興經濟國家的旅客增幅（增長4.1%）重新超越發達國家（增長3.6 %），其中亞太地區的增長最為強勁。預計2013年亞太地區仍有較強增長（增幅5%至6%）。10個最受歡迎的旅遊地點當中，香港（中國）的旅遊收益顯著上升（升幅16 %）。（資料來源：2013年1月28日聯合國世界旅遊組織新聞稿：《2013年國際旅遊業持續增長強勁》（“International tourism to continue robust growth in 2013”）。）

6. 2012年對香港旅遊業來說，是充滿挑戰的一年。環球經濟不明朗，歐元區主權債務問題尚待解決，加上美國經濟復甦緩慢，能源和糧食的價格又大幅上漲。雖然環球經濟前景黯淡，但2012年「與入境旅遊相關的總消費」仍超越3,000億港元，增幅16.5%。（資料來源：2013年2月27日《香港特別行政區政府財政司司長2013-14年財政預算案演辭》。）

7. 2012年全年訪港旅客數字錄得逾4 800萬人次（4 861萬5 113人次），較2011年上升16.0%。訪港旅客當中，48.9%或2 377萬人次屬過夜旅客，較2011年增加6.5%。2012年短途市場的旅客方面，由於2011年日本發生311地震和相關事件，不少區內度假旅客取消赴日轉而來港，使2011年短途市場旅客的基數加大，以致2012年的升幅收窄。然而，個別短途市場例如南韓、菲律賓仍錄得不錯的增幅，分別為5.6%和7.6%。台灣方面，除了以上因素外，亦受到海峽兩岸直航影響，引致商務旅客人數下跌。（資料來源：2013年1月28日香港旅遊發展局新聞稿：《2012年訪港過夜旅客增長6.5%》。）

對人力需求的影響

8. 人力市場在2012年全面顯著改善。2012年總就業人數續創新高，較上一年增加2.5%。強勁的本地消費市場和入境旅遊將帶動人力需求，有助勞工市場保持穩定。根據勞動力統計數字，季度調整失業率由2013年2月至4月的3.5%，下降至2013年3月至5月的3.4%。（資料來源：2013年1月17日政府統計處新聞稿《2012年10月至12月失業及就業不足統計數字》；2013年3月18日《2012年12月至2013年2月失業及就業不足統計數字》；2013年6月18日《2013年3月至5月失業及就業不足統計數字》。）

9. 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的發展，預料短期內會創造更多就業機會，而未來幾年旅遊業對幹練人才的需求亦將穩步增長：

- i) 旅遊業總共僱用逾233 000人，服務於住宿、餐館、過境運輸和旅行社等行業。預計2013年訪港旅客會超過5000萬人次，（資料來源：2013年3月14日《成報》A2版「全球最受歡迎旅遊目的地 訪港旅客料年破5 000萬」。）推動旅遊業於未來創造更多職位。
- ii) 根據香港旅遊發展局出版截至2012年12月的《酒店供應情況報告》，本港有211家酒店，67 394間客房。2012至2017年將有約60家新酒店落成，提供約9 139間客房。（資料來源：2013年2月香港旅遊發展局：截至2012年12月的《酒店供應情況報告》。）這些新酒店項目反映業界對前景樂觀，預期未來訪港旅客將會增加，而且顯示未來人力需求可能大增。
- iii) 有關香港旅遊業的負面報導時有所聞，包括強行推銷、聲稱平價實則苛索天價、旅客於拒絕購物後遭導遊不顧而流落街頭等。部分不法商人只顧謀取私利，不惜犧牲業界的聲譽，令人惋惜。業界實有需要合力維護行業的良好形象和聲譽（資料來源：2012年12月21日《南華早報》社論「好客城市的污點」（“Dents in crown of hospitality”）。）為保障旅遊業的長遠健康發展，維護香港旅遊勝地的聲譽，開辦旅遊業課程的機構應加強培訓行業操守和提倡專業精神，使導遊和旅遊從業員具備恰當的心態及顧客服務技巧。

- iv) 業界專家相信，啓德郵輪碼頭在2013年6月啓用後，內地旅客的人數會上升10 %（資料來源：2013年1月24日《英文虎報》「郵輪旅遊進軍內地」(“Cruise berths to ride on Mainland wave”)。）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，而旅遊設施服務不斷擴充，亦需要訓練有素的優秀從業員。
- v) 香港已超越紐約和倫敦，成為全球最大的紅酒拍賣中心。2011年拍賣紅酒的銷售額達2億3,000萬美元。香港亦在2012年舉辦了多項紅酒盛事。隨着紅酒業前景樂觀，相關的紅酒知識訓練課程，例如品酒、菜式與紅酒配對、創新的紅酒行銷和品牌定位等，應能為本地從業員增值，從而迎合講究品味的旅客的各種需要。（資料來源：www.info.gov.hk—2012年11月1日新聞稿—《財政司司長在2012年香港美酒佳餚巡禮開幕儀式演辭》。）此外，香港需要培養訓練有素的員工，以備於日後舉辦大型國際紅酒盛事和展覽時擔任不同崗位，使活動得以妥善運作和管理。

10. 勞工處已完成標準工時的政策研究。研究的目的是要提供一個堅實及客觀的基礎，從而推動社會各界就標準工時這重要的議題作出知情及深入的討論，並鼓勵各界人士提出意見，讓即將成立的標準工時委員會參考和跟進。（資料來源：2013年1月8日勞工處網頁(www.labour.gov.hk)「公共服務—政策支援」：《標準工時政策研究》。）工時政策是極其複雜而又備受爭議的課題，涉及林林總總的社會和經濟問題，對勞工市場以至香港經濟帶來廣泛而深遠的影響。在有所定論之前，社會人士必須先對相關事項詳加研究及討論。

11. 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，有賴優秀人才提供優質服務支持。新入職從業員需接受專業教育及培訓，除行業知識外，更需學習軟技巧，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

12. 調查顯示，2012年8/9月，旅遊業共僱用了37 102人。其中2 965人（7.99%）屬經理／專業人員級；5 102人（13.75%）屬督導／技術員級；28 316人（76.32%）屬文員／操作工級；719人（1.94%）屬秘書／其他職級。

13. 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，未來業界對受過良好訓練的文員／操作工級人員的需求仍然殷切。值得注意的是，經理／專業人員級職位只佔旅遊業整體人力的7.99%，文員／操作工級職位則佔76.32%。

旅遊業2013至2017年人力預測

14. 除按僱主的預測推算2013至2017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 運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來推算人力需求（詳情見附錄8）。AFM 則使用過往及最新調查數據作人力推算（詳情見附錄9）。本報告第三章表3.26列出2013至2017年的人力需求預測。

額外訓練需求預測

15. 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%），以及文員／操作工級與秘書／其他職級的估計流失率（4%），本會對旅遊業2013至2017年的額外訓練需求作出以下推算：

表15： 旅遊業2013至2017年的訓練需求預測
（根據人力市場分析法）=====

2013至2017 年的平均每年人力需求					
職級	2012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%</u>					
經理／專業人員級	2 965	169	34	203	183 – 223
督導／技術員級	5 102	218	56	275	248 – 303
<u>假設流失率= 4%</u>					
文員／操作工級	28 316	868	1 219	2 088	1 879 – 2 297
秘書／其他職級	719	-121	17	-104	-94 – -114
總計	37 102	1 134	1 326	2 462	2 216 – 2 709

建議

16. 本會研究人力調查的結果後，構思多項建議，以改善旅遊業的人力需求。建議包括人力培訓發展與吸引和挽留人才兩方面。

人力培訓和發展策略

- i) 按接受調查的僱主反映，從事旅遊業的公司一般都會支持員工修讀外間培訓機構的課程。大部分公司 2013 年的培訓預算與 2012 年的相同，部分更有所增加，情況令人鼓舞。業界樂意在培訓員工方面投放資源，有助挽留人才，並鞏固香港亞洲國際都會的地位，為旅遊業帶來裨益。
- ii) 本會認為，透過發還學費、提供資助，可有效鼓勵員工持續進修。本會建議，僱傭雙方可善用政府資助的課程，例如持續進修基金及新技能提升計劃的課程。
- iii) 隨著本地教育制度確立資歷架構，本會建議，僱主應鼓勵員工到信譽良好的機構進修，並留意這些機構和課程是否已取得評審資格。持續進修能提高員工的工作能力，促進終身發展，從而為旅遊業以至整個社會，提供源源不絕的優秀人才。
- iv) 本會認同，需要留意旅遊業推陳出新的產品模式，以及顧客不斷轉變的需求，特別是郵輪及會議展覽及獎勵市場、綠色和文物旅遊、水療與保健、本地、區內以至環球紅酒及美食的趨勢和發展。培訓機構須同步檢討和提升課程的內容和範疇，以配合市場的最新發展。

- v) 本港旅遊業能否持續發展，充裕的人手至為重要。隨著啓德郵輪碼頭於 2013 年 6 月啓用，政府應密切留意業界的需求，適度調整培訓名額。培訓機構亦應密切注視這項新服務的發展，為新入職者提供適切而完備的訓練和教育課程。
- vi) 雖然旅遊業對本港的經濟發展提供助力，但業界不應只著眼於旅客所帶來的經濟效益。隨著愈來愈多旅客訪港，他們留港的時間長了，所帶來的旅遊收益亦相應增加。然而，政府必須提供完備的配套設施，應付日益增多的訪港旅客，以確保旅客整體上感到滿意。為了建構和諧而可持續的平台以發展旅遊業，各有關方面應設法平衡旅遊業對社會、文化、道德、以至環境方面的影響。本會贊成，培訓課程的內容除了旅遊業的知識和實用技巧外，亦應涵蓋上述各議題，以便就旅遊業的政策和管理事宜，開闊從業員的眼界和培養適當心態。
- vii) 本地導遊每三年須續領導遊證。為提升專業水平，旅遊業議會規定導遊續證時須先完成「持續專業進修計劃」。計劃的內容包括參加職業道德、「誠信旅遊」、有關導遊工作所涉法律責任的講座（資料來源：旅遊業議會網頁(www.tichk.org)2013 年 3 月 1 日所載：「導遊—續領導遊證—持續專業進修計劃」。）本會籲請培訓院校和機構，為本地的導遊和領隊開辦針對行業技巧和專業發展的多元化培訓課程，包括職業道德、危機預防、解難和應變技巧。這些課程有助導遊和領隊提升專業知識，修養行業操守，同時能持續進修，終身發展。

viii) 面對旅遊業的激烈競爭，愈來愈多前線、管理和技術層職位要求由訓練有素和幹練的畢業生擔任。此外，高質素餐飲和貼心服務亦有助本港旅遊業在區內建立競爭優勢。隨著旅客更樂意品嚐本地以至環球的美酒佳餚，訓練廚師、品酒師、餐飲業人員以提升旅客體驗的專業課程將續有殷切需求。因此，本會認為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。自2008年紅酒稅取消後，香港已逐步建立起紅酒的配套設施，有關紅酒的教育和培訓漸受重視和歡迎。政府為了支持香港成為區內美酒佳餚之都，已委派職業訓練局成立國際廚藝學院。學院旨在提供優質而充實的課程，配合完備的設施，培育達致國際水平的廚藝人才；學院預計於2014年招收首批學生（資料來源：www.info.gov.hk—2012年11月1日新聞稿—《財政司司長在2012年香港美酒佳餚巡禮開幕儀式演辭》。）本會提出，教育培訓機構應確保開辦的課程能持續為業界培育出達國際水平的飲食業人才。此外，政府應增撥資源培訓僱員掌握紮實的知識和技能，以提供符合國際水準的優質服務。

吸引和挽留人才的策略

ix) 從事旅遊業的機構難以招聘人手，可能是業內其他機構，例如酒店、餐館、本地或區內零售企業的激烈競爭所致。要挽留表現卓越的員工以保持競爭力，本會建議機構設立「挽留人才」制度，讓僱員不單認清發展前途，而且獲得良好的晉升機會。

- x) 本會建議，機構除了給予僱員具競爭力的薪酬福利外，還須提供正面、關顧和友善的工作環境，才能吸引新人入職和避免流失。至於僱員，固然要具備專業知識和技能，更要有良好的服務態度，並能夠接受行業的種種要求和正負面，這對行業的持續發展同樣重要。透過建立師徒或友伴制度，再加上正面的鼓勵，有助加強僱主與僱員之間的溝通和信任。本會認為，傳授員工適度的軟技巧，可有效挽留優秀員工。
- xi) 本會認同，本地以至全球旅遊業發展急促，從業員應共同推廣業界靈活應變和自我充實的文化，修讀持續專業發展及相關教育課程，以應付新的挑戰。
- xii) 本會會繼續支持為從業員舉辦會議及經驗交流研討會／研習班。

第一章

緒論

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會

1.1 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會隸屬於職業訓練局，成員由香港特別行政區政府委任。委員會職責之一，是評估旅遊服務業的人力及訓練需求，並向局方提出發展訓練設施的建議，以應付本業對幹練人才的需求。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2012年8月30日至9月28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2013年2月完成跟進工作。調查在政府統計處協助下進行。本會於2013年8月出版「人力調查統計報告」，公布主要人力數據。

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，以應付業內經理／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 2012 年 8 月 30 日至 9 月 28 日進行，跟進工作則於 2013 年 2 月完成。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核、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單位記錄庫內的旅遊業機構名單為基礎。根據該記錄庫，截至 2012 年第一季，本港共有 2 155 間旅遊業機構，包括 77 間航空公司及 2 078 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	77	77
門類 2：	旅行社及航空票務代理	2 078	323
		<hr/>	<hr/>
		2 155 #	400
		<hr/>	<hr/>

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。其中，旅行社及航空票務代理包括從事以下業務的機構：

- 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

2 155 間機構中，估計 2 066 間有經營業務(包括 59 間航空公司及 2 007 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 2012 年 8、9 月之後十二個月的僱員總數；
- (iii) 現有空缺數目；
- (iv) 2012 年受訓僱員人數；2013 至 2017 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 2 155 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 79 間出現以下情況：結業／暫時停業、與其他公司合併／未開業、並非從事相關行業、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 305 間（包括門類 1 的 48 間公司及門類 2 的 257 間公司），16 間拒絕作答，實際填覆率為 95%。

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

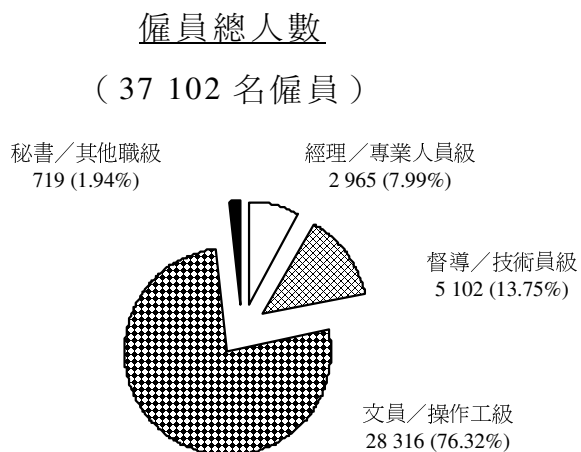
僱員人數

2.1 調查顯示，2012年8/9月期間，旅遊業共有僱員37 102人，比2010年的33 458人增加了3 644人，增幅10.89 %。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	2 965	7.99
督導／技術員級	5 102	13.75
文員／操作工級	28 316	76.32
秘書／其他職級	719	1.94
總計	37 102	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	航空公司	旅行社及 航空票務代理	總計	佔業內僱員 總數百分率
經理／專業人員級	1 203	1 762	2 965	7.99
督導／技術員級	1 843	3 259	5 102	13.75
文員／操作工級	14 521	13 795	28 316	76.32
秘書／其他職級	128	591	719	1.94
總計	17 695 (47.7%)	19 407 (52.3%)	37 102	100.00

圖 2.2 (a)：各職級僱員的分布

門類：航空公司

(17 695 名僱員)

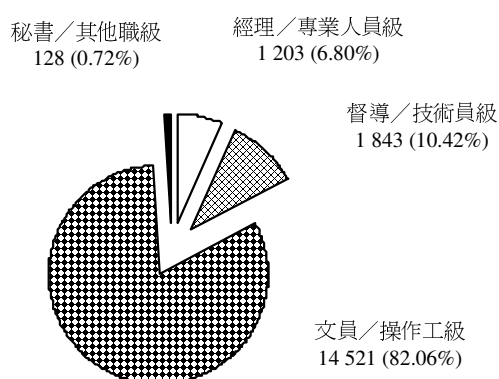
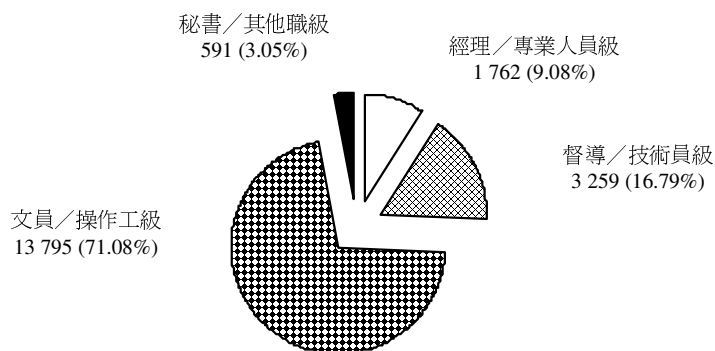


圖 2.2 (b)：各職級僱員的分布

門類：旅行社及航空票務代理

(19 407 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556個，佔業內僱員總數（37 102個）的1.5%。各職級的空缺數目見下表：

表 2.3：各職級空缺數目

職級	航空公司	旅行社及 航空票務代理	總計(%)*
經理／專業人員級	-	-	- (0)
督導／技術員級	3	27	30 (5.40)
文員／操作工級	5	520	525 (94.42)
秘書／其他職級	1	-	1 (0.18)
總計	9	547	556 (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 556 個空缺中，督導／技術員級佔 30 個，文員／操作工級佔 525 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

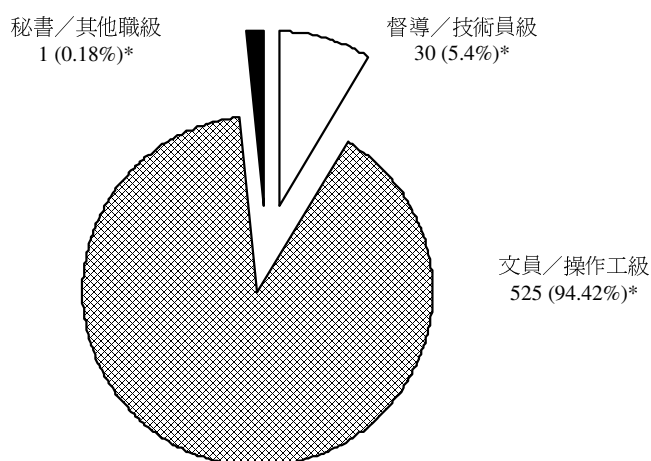
職級	僱員數目	空缺數目	佔同級僱員 的百分率*
經理／專業人員級	2 965	- (0%)	-
督導／技術員級	5 102	30 (5.40%)	0.59%
文員／操作工級	28 316	525 (94.42%)	1.85%
秘書／其他職級	719	1 (0.18%)	0.14%
總計	37 102	556 (100%)	1.50%**

* 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

空缺總數： 556



()* 佔空缺總數百分率

僱主對 2013 年 8/9 月人力需求的預測

2.5 僱主預測，2013 年 8/9 月時，業內會有僱員 37 711 人，比 2012 年 8/9 月時增加 609 人（增幅為 1.64%）。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	2012 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	僱主預測
							2013 年 僱員總數
航空公司	17 695	-	-7	-16	+1	-22	17 673
旅行社及 航空票務代理	19 407	-	+14	+617	-	+631	20 038
總計	37 102	-	+7	+601	+1	+609 (+1.64%)*	37 711

()* 佔業內僱員總數百分率

表 2.5 (b)：僱主對 2013 年 8/9 月各級人力需求預測

	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
			(a) + (b)		(d) - (c)	(d) - (a)
	2012 年	2012 年	2012 年	僱主對	2013 年	僱主預測
	8/9 月	8/9 月	8/9 月	2013 年	8/9 月	未來一年
職級	僱員數目	空缺數目	職位數目	人力預測	職位數目	需增減的
					增減(%)*	人手(%)*
經理／	2 965	-	2 965	2 965	0	0
專業人員級	(7.99%)		(7.87%)	(7.86%)	(0%)	(0%)
督導／	5 102	30	5 132	5 109	-23	+7
技術員級	(13.75%)		(13.63%)	(13.55%)	(-0.45%)	(+0.14%)
文員／	28 316	525	28 841	28 917	+76	+601
操作工級	(76.32%)		(76.59%)	(76.68%)	(+0.27)	(+2.12%)
秘書／	719	1	720	720	0	+1
其他職級	(1.94%)		(1.91%)	(1.91%)	(0%)	(+0.14%)
總計	37 102	556	37 658	37 711	+53	+609
	(100%)		(100%)	(100%)	(+0.14%)**	(+1.64%)***

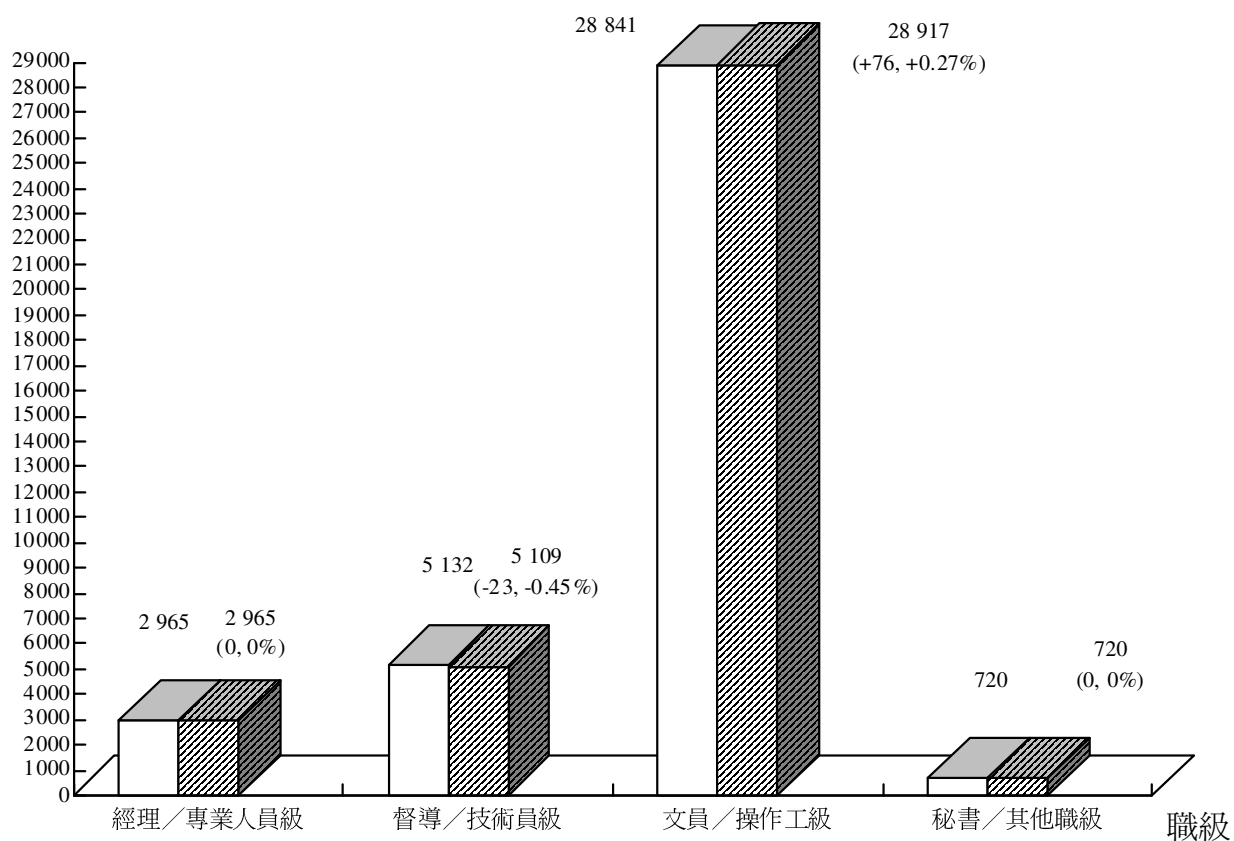
()* 佔同級僱員總數百分率

()** 佔 2012 年 8/9 月職位總數百分率

()*** 佔 2012 年 8/9 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



□ 2012年8/9月職位總數 ▨ 僱主對 2013年8/9月的人力預測

過去十二個月各職級內部晉升情況

2.6 調查顯示，共 121 名僱員獲內部晉升（佔僱員總數 0.33%），其中 49 人（1.65%）屬經理／專業人員級，72 人（1.41%）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	總計 (%)*
2 965 經理／專業人員級	由督導／技術員級 升至經理／專業人員級	8	41	49 (1.65%)
5 102 督導／技術員級	由文員／操作工級 升至督導／技術員級	23	49	72 (1.41%)
28 316 文員／操作工級	由其他職級 升至文員／操作工級	-	-	-
719 秘書／其他職級	秘書／其他職級	-	-	-
總計		31	90	121 (0.33%) **

()* 佔同級僱員人數百分率

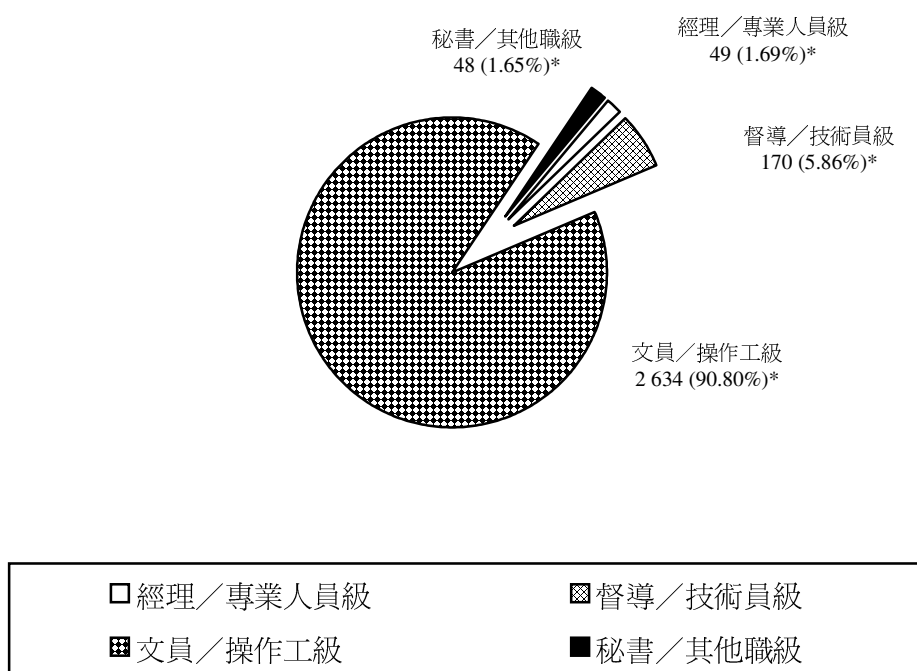
()** 佔業內僱員總數百分率

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 2 901 人離職，佔業內僱員總數的 7.82%。離職的文員／操作工級僱員佔最多，有 2 634 人，相當於過去十二個月離職人數的 90.80%。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：2 901



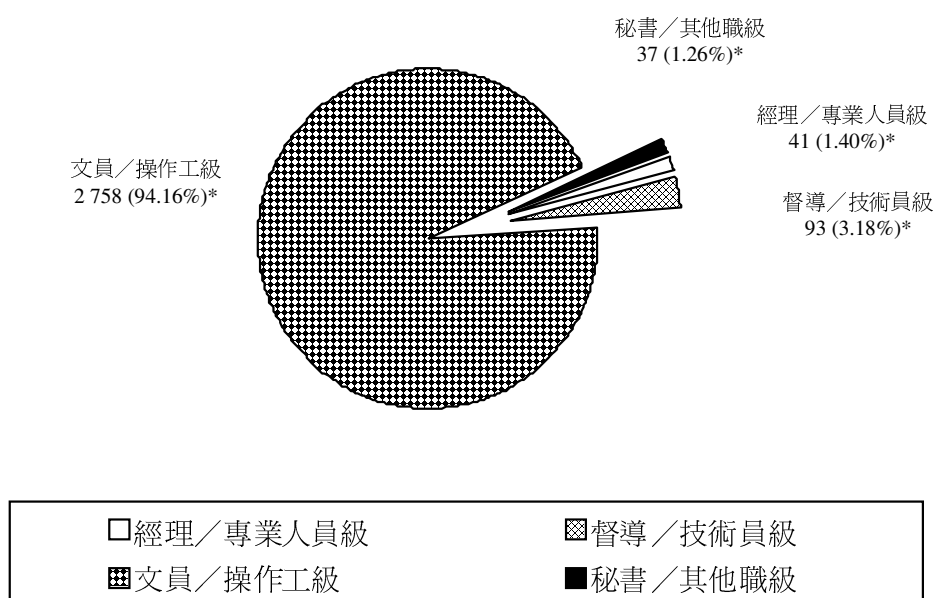
()* 佔離職僱員總數百分率

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 2 929 名，其中文員／操作工級佔最多，有 2 758 名，相當於新聘僱員總數的 94.16%。各職級新聘僱員分布情況見圖 2.8(a)。2 929 名新聘僱員中，1 162 人並無旅遊業工作經驗，相當於新聘僱員總數的 39.67%，而 367 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 12.53%。（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

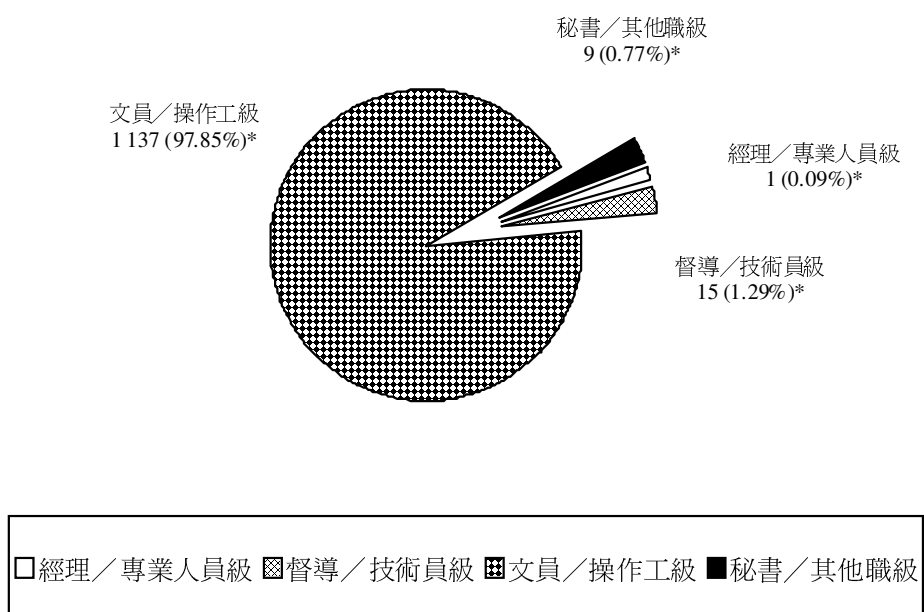
新聘僱員總數: 2 929



()* 佔新聘僱員總數百分率

圖 2.8 (b)：新僱員（無旅遊業工作經驗）的分布情況

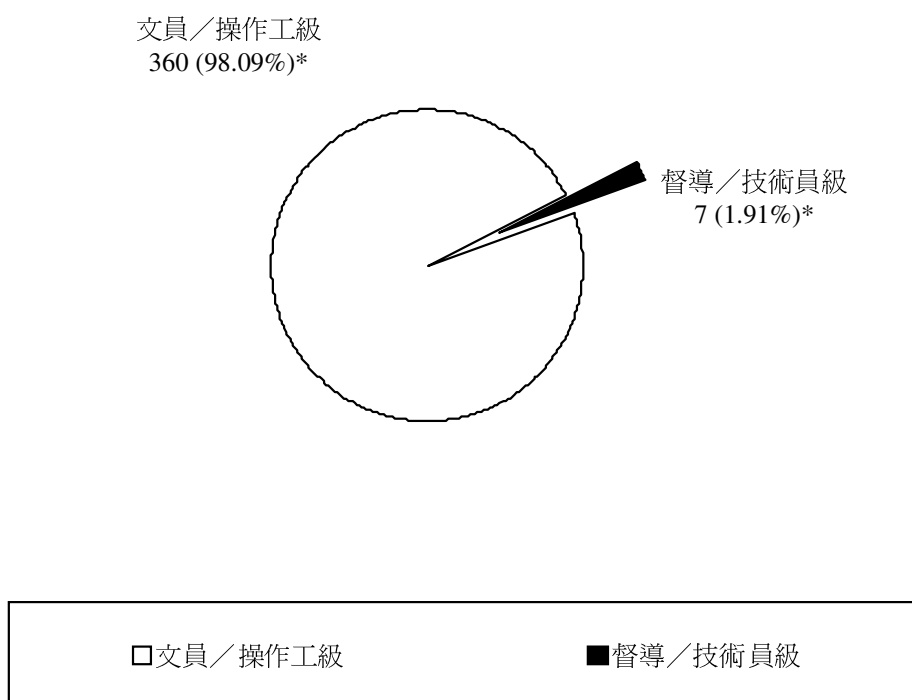
新僱員（無旅遊業工作經驗）總數：1 162



()* 佔新僱員（無旅遊業工作經驗）總數百分率

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：367



()* 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

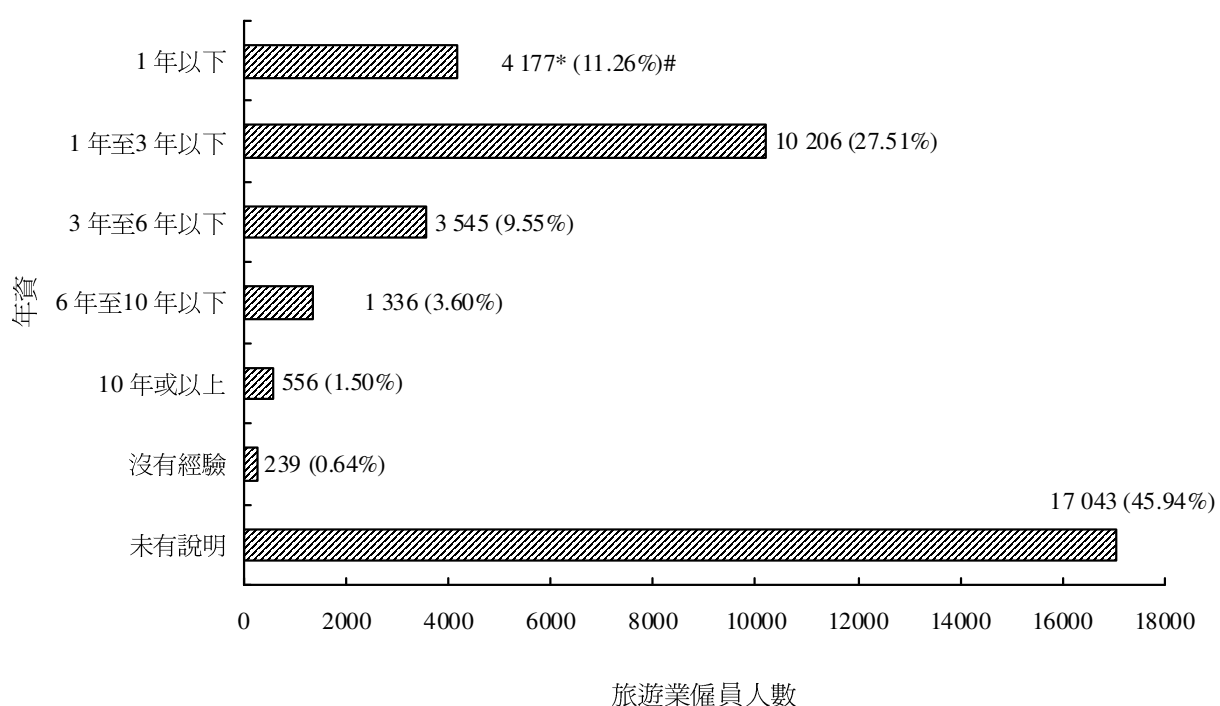
<u>職級</u>	<u>學歷類別（僱員人數）</u>	<u>佔該職級僱員 人數百分率</u>
經理／專業人員級	學士學位或以上(1 868)	63.00%
	專業文憑／文憑或同等學歷(279)	9.41%
督導／技術員級	學士學位或以上(1 300)	25.48%
	高級證書／證書或同等學歷(1 031)	20.21%
文員／操作工級	中五至中七(22 688)	80.12%
	高級證書／證書或同等學歷(1 382)	4.88%
秘書／其他職級	中五至中七(309)	42.98%
	中三至中四(147)	20.45%
整體	中五至中七(23 924)	64.48%
	學士學位或以上(3 231)	8.71%

相關年資

2.10 僱主報稱，僱員中有 1 至 3 年以下工作經驗的佔 27.51%，少於 1 年經驗的有 11.26%，3 至 6 年以下經驗的佔 9.55%。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

僱員總數：37 102



* 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	\$8,000 或以下	\$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 或以上	無資料／ 拒絕作答	總計
經理／ 專業人員級	-	-	6	242	468	261	1 060	928	2 965
督導／ 技術員級	-	-	648	1 848	695	268	-	1 643	5 102
文員／ 操作工級	101	3 194	6 494	10 179	124	-	-	8 224	28 316
秘書／ 其他職級	87	146	68	17	78	3	-	320	719
總計	188	3 340	7 216	12 286	1 365	532	1 060	11 115	37 102
	(0.51)*	(9.00)*	(19.45)*	(33.11)*	(3.68)*	(1.43)*	(2.86)*	(29.96)*	(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 40,000 元以上；督導／技術員級、文員／操作工級僱員為 15,001 元至 20,000 元；秘書／其他職級人員則為 8,001 元至 10,000 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，10 660 名僱員（28.73%）並無接受任何內部訓練，4 494 名僱員（12.11%）曾受 5 日以下的內部訓練，另有 3 167 名僱員（8.54%）獲安排 5 日至 10 日以下的內部訓練。

**表 2.13：2012 年曾接受內部訓練的
僱員人數（按平均人日劃分）**

人日	總計／佔旅遊業僱員總數百分率#
無	10 660 / 28.73%
5 日以下	4 494 / 12.11%
5 日至 10 日以下	3 167 / 8.54%
10 日至 15 日以下	510 / 1.37%
15 日至 20 日以下	87 / 0.23%
20 日至 1 個月以下	139 / 0.37%
1 個月或以上	16 / 0.04%
未有說明／拒絕作答	18 029 / 48.59%
總計	37 102 / 100.00%

因四捨五入關係，數字或會有輕微差異。

僱主對訓練方式的優次選擇

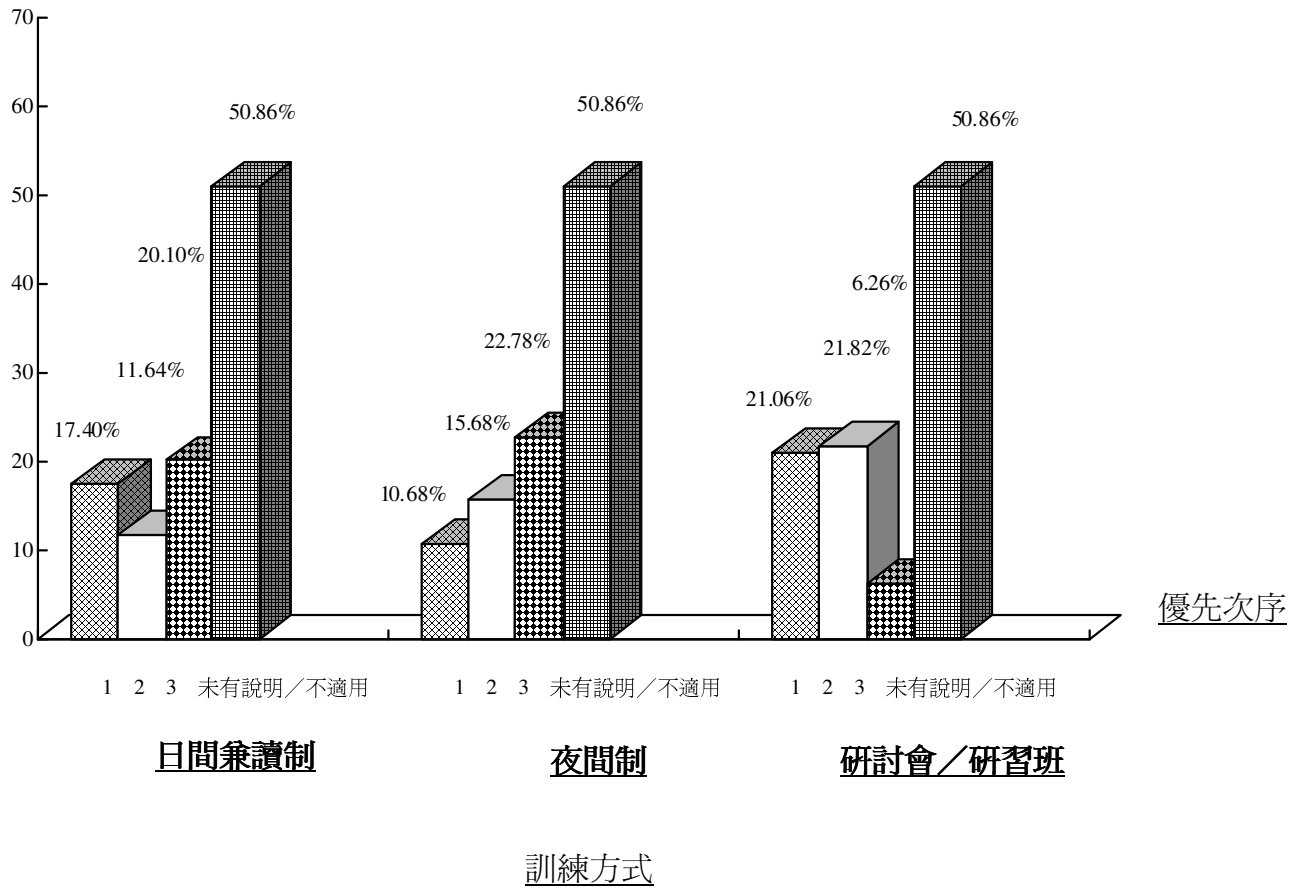
2.14 僱主的回應顯示，21.06%的僱主認為研討會／研習班是最合適的訓練方式；次選和三選分別是日間兼讀制課程及夜間制課程。訓練方式的優次排序詳見表 2.14(a) – (b)。

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	6 454 / 17.40%
	次選	4 318 / 11.64%
	三選	7 459 / 20.10%
	未有說明／不適用	18 871 / 50.86%
	總計	37 102 / 100.00%
夜間制	首選	3 963 / 10.68%
	次選	5 817 / 15.68%
	三選	8 451 / 22.78%
	未有說明／不適用	18 871 / 50.86%
	總計	37 102 / 100.00%
研討會／研習班	首選	7 814 / 21.06%
	次選	8 096 / 21.82%
	三選	2 321 / 6.26%
	未有說明／不適用	18 871 / 50.86%
	總計	37 102 / 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，但持有所需領隊／導遊證的員工來擔任領隊／導遊工作；
- b. 按業內慣例，旅遊顧問、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，8、10、12 月是旺季，1、3 及 6 月是淡季。出境旅行社的僱主表示，7、8、12 月是旺季，1、3 及 5 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 下表列出調查所得的全職及特約／兼職導遊／領隊的資料（詳情見附錄 6 表 15）。

表 2.16：2012 年 8/9 月時的導遊（入境）與領隊（出境）人數

入境 出境	僱員總數	(%)
入境 — 全職	566	(12.63%)*
入境 — 特約／兼職	3 917	(87.37%)*
小計	4 483	(100%)*
出境 — 全職	1 714	(29.98%)*
出境 — 特約／兼職	4 004	(70.02%)*
小計	5 718	(100%)

() * 佔 2012 年 8/9 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2013年4月為止，本港分別有6 989名及19 596名持證的導遊及領隊。

第三章

結論

行業前景

3.1 儘管2012年環球經濟持續波動，但全球旅遊業總算穩步向前。預計旅遊業能因應不斷轉變的市場情況作出調整，因此於2013年仍有望繼續增長。2011年全球旅遊人數有9億9 600萬人，2012年則增加了3 900萬人（增幅4%），首次超過10億人（10億3 500萬人）。新興經濟國家的旅客增幅（增長4.1%）重新超越發達國家（增長3.6%），其中亞太地區的增長最為強勁。預計2013年亞太地區仍有較強增長（增幅5%至6%）。10個最受歡迎的旅遊地點當中，香港（中國）的旅遊收益顯著上升（升幅16%）。（資料來源：2013年1月28日聯合國世界旅遊組織新聞稿：《2013年國際旅遊業持續增長強勁》（“International tourism to continue robust growth in 2013”））

3.2 國際航空運輸協會[IATA]於2013年1月向航空公司財務總監進行季度調查，結果顯示「航空企業信心指數」有所改善。56%受訪者預期未來十二個月公司的盈利將會有所改進。雖然環球經濟偏軟，但受訪者表示過去三個月的旅客量較一年前上升，預期未來十二個月仍會持續改善，而2013年的旅客收益亦會增加。雖然2012年第四季職位數目稍減，但各大航空公司採取有效措施縮減開支，故預期未來十二個月的職位數目將不會續跌。（資料來源：2013年1月21日《國際航空運輸協會經濟簡報》（“IATA Economics”）－「航空企業信心指數」）

3.3 2012年，亞太區旅遊業錄得7%增長，創歷來新高，繼續成為支持全球旅遊業發展的動力。中國及規模較小亞洲市場的增長亦見強勁。全球旅遊業持續增長，主要由於「金磚四國」（巴西、俄羅斯、印度、中國）及其他發展中國家的經濟發展蓬勃。2012年，亞洲仍是帶動全球旅遊業增長的火車頭，旅遊開支隨著消費者的收入增加而提高，使外遊錄得7%的強勁增幅。近年，中國人的外遊次數遞增，2012年上半年更錄得約20%的增幅。（資料來源：2012年12月旅遊諮詢公司“IPK International”：《2012/13年柏林國際旅遊展世界旅遊趨勢報告》）

3.4 2012年對香港旅遊業來說，是充滿挑戰的一年。環球經濟不明朗，歐元區主權債務問題尚待解決，加上美國經濟復甦緩慢，能源和糧食的價格又大幅上漲。雖然環球經濟前景黯淡，但2012年「與入境旅遊相關的總消費」仍超越3,000億港元，增幅16.5%。（資料來源：2013年2月27日《香港特別行政區政府財政司司長2013-14年財政預算案演辭》）。根據香港旅遊發展局的臨時統計數字，過夜旅客的人均消費將會按年增加4.7%至7,819港元。（資料來源：2013年1月28日香港旅遊發展局新聞稿：《2012年訪港的過夜旅客上升6.5%》）

3.5 2012年全年訪港旅客數字錄得逾4 800萬人次（4 861萬5 113人次），較2011年上升16.0%。訪港旅客當中，48.9%或2 377萬人次屬過夜旅客，較2011年增加6.5%。2012年短途市場的旅客方面，由於2011年日本發生311地震和相關事件，不少區內度假旅客取消赴日轉而來港，使2011年短途市場旅客的基數加大，以致2012年的升幅收窄。然而，個別短途市場例如南韓、菲律賓仍錄得不錯的增幅，分別為5.6%和7.6%。台灣方面，除了以上因素外，亦受到海峽兩岸直航影響，引致商務旅客人數下跌。（資料來源：2013年1月28日香港旅遊發展局新聞稿：《2012年訪港的過夜旅客上升6.5%》）

3.6 香港國際機場具備頂級設施，只需五小時航程範圍已覆蓋全球逾半數人口，令香港成為「飛航郵輪」旅客的理想基地。毗鄰的大珠江三角洲地區人口近億，是龐大的客源市場，來往兩地的交通便捷（可經由陸路（包括火車）及海路（如輪船）抵達）。預計廣深港高速鐵路及港珠澳大橋工程於2015及2016年陸續竣工後，香港可更靠近這龐大的客源市場。2012年6月，中央人民政府宣布允許內地旅行團乘坐郵輪從香港到台灣後，繼續乘坐同一郵輪前往日本或韓國旅遊，然後再返回內地。在有關措施下，香港可借助增長迅速的內地市場，安排更多東亞地區的有趣航線及行程。（資料來源：2013年1月22日旅遊事務署：《旅遊事務專員在香港郵輪論壇開幕儀式演辭》。）

3.7 2012年訪港旅客中，內地旅客佔70%。（資料來源：2013年1月28日香港旅遊發展局新聞稿：《2012年訪港的過夜旅客上升6.5%》）整體旅客增長亦由內地旅客帶動。事實上，來自其他國家的訪港旅客正在縮減。雖然有愈來愈多的俄羅斯旅客訪港，但其他國家的旅客卻在遞減。作為香港的重要支柱產業，旅遊業現過於倚重內地「個人遊」計劃，基礎欠穩。（資料來源：2013年1月15日《南華早報》「旅業促經濟 言過其實不可信」（“Ignore tourism’s absurd economic boasts”））

3.8 2012年9月，日本政府同意向一名民間人士購買釣魚台列嶼的三座小島。此舉觸發中國內地多個城市及香港出現連串暴力示威遊行。2012年10月，日本訪港旅客人數連續第二個月下跌。（資料來源：2012年12月1日《南華早報》「訪港日本旅客首跌」（“Fresh fall in Japanese visitors to Hong Kong”））2012年12月，訪港日本旅客人數下跌約26%。此外，本港的客源市場亦正經歷轉變。東南亞國家方面，菲律賓和越南與北京在南中國海問題上爭持不下；美國及歐洲國家失業率高企，經濟仍然疲弱，復甦需時。（資料來源：2013年2月1日《英文虎報》第4版—本地。）香港應加大力度開拓來自增長市場的新客源，如俄羅斯、印度、荷蘭、越南及中東等。（資料來源：2013年2月10日《明報》；2013年1月28日香港旅遊發展局新聞稿：《2012年訪港的過夜旅客上升6.5%》）眾多新客源市場中，來自俄羅斯的

訪港旅客人數最多，增幅達41.8%至逾180 000人，成為繼英國、法國及德國後本港第四大歐洲客源市場。（資料來源：2013年1月28日香港旅遊發展局新聞稿：《2012年訪港的過夜旅客上升6.5%》）

3.9 根據香港理工大學於2013年3月所發表的「2012年旅客滿意指數」研究結果，旅客對本港旅遊業的整體評分爲75.07分，是調查以來最高，較去年的72.61分上升2.46分。（資料來源：2013年3月27日香港理工大學酒店及旅遊業管理學院新聞稿：《理大發表「旅客滿意指數」及「旅遊服務質量指數」助旅遊業發展》）在七個客源市場中，中國內地排第五位，觀感指數爲72.08分，是唯一下跌的地區，較2011年的73.65分下跌1.57分。（資料來源：2013年3月《香港理工大學2012年旅客滿意指數及旅遊服務質量指數研究》，第16頁，第4.1節－「整體旅客滿意指數（按客源市場分析）」）該研究認爲，本港的酒店價格昂貴，與房間大小及相應配套設施存在期望差距，因而導致旅客的滿意程度下降。（資料來源：www.sina.com.hk – 2013年3月28日《明報》）

3.10 如何維持香港作為區內首選旅遊目的地的吸引力，以及確保旅客在港期間有稱心滿意的體驗，乃2013年本港旅遊業所面對的最大課題。（資料來源：2013年3月1日旅遊事務署新聞稿：《旅遊事務專員在2013年香港旅業展望簡報會演辭》）過去幾年，香港特區政府大力投資旅遊基建，未來仍會繼續投入資源建設旅遊硬件及軟件。特區政府現正推行／籌備中的主要旅遊協議及大型旅遊項目包括：

- i) 特區政府與中央政府在《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》[CEPA]下，就進一步加強兩地經貿合作和交流已達成協議，包括重點支持香港服務提供者在內地設立旅行社（資料來源：2011年12月13日工業貿易署新聞稿：《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排補充協議八深化服務貿易開放》）根據協議，香港旅行社可於內

地經營及拓展業務。協議更開啓了機會之門，讓本港旅行社可試點經營內地居民的出境遊業務。

- ii) 2013 年 1 月 17 日《行政長官施政報告》發表翌日，香港特區政府成立一個跨部門、跨界別的「經濟發展委員會」，研究如何善用香港固有的優厚條件及國家給予的機遇、主力研究及制訂擴闊經濟基礎、促進長遠發展的整體政策和策略，重點就航運業、會展業及旅遊業等方面向政府提出具體建議（資料來源：2013 年 2 月 1 日《大公報》「梁施政報告三大理念有創意」）
- iii) 香港特區政府注資 1 億 5,000 萬港元成立「盛事基金」，邀請本地非牟利機構申請資助，籌辦於 2017 年 3 月或之前在香港舉行的大型藝術、文化、體育及娛樂盛事。（資料來源：2013 年 3 月 1 日旅遊事務署網頁 (www.tourism.gov.hk)「盛事基金」）成功獲資助的例子包括於 2013 年 7 月舉辦的「傑志對曼聯足球表演賽」。
- iv) 由 2011 年 12 月起，經常訪港內地旅客可免費使用本港六個出入境管制站的「經常訪港內地旅客 e-道」服務。（資料來源：2013 年 7 月 3 日入境事務處網頁 (www.gov.hk)「出入境管制」：《使用 e-道辦理出入境手續》）
- v) 在規管方面，香港特區政府於 2011 年就旅遊業的規管架構進行檢討，並決定成立新的獨立法定機構（暫名為「旅遊業監管局」），統一負責旅遊業的整體規管。政府會繼續就有關的詳細安排聽取市民和業界的意見。新規管架構將於 2015 年確定。（資料來源：2012 年 2 月 29 日旅遊事務署：《旅遊事務專員在 2012 年香港旅業展望簡報會演辭》）

- vi) 對旅遊業而言，確保酒店房間供應量充足相當重要，這一問題在香港已引起不少關注。為應付訪港旅客人數急增，特區政府致力趕上市場需求，積極增加酒店房間數量，包括於賣地計劃內納入「限作酒店發展」用途的地皮。2011-12年度，五幅此類地皮中共售出三幅。此外，政府亦於2011年批准接納五份工廈重建／改裝作酒店用途的申請。預計至2016年，本港的酒店數目會超過240間，共提供逾72 600個房間。（資料來源：2012年2月29日旅遊事務署：《旅遊事務專員在2012年香港旅業展望簡報會演辭》）
- vii) 位於前啓德跑道南端的啓德郵輪碼頭，首個泊位預計在2013年年中投入服務。（資料來源：2013年7月3日旅遊事務署網頁（www.tourism.gov.hk）「主要旅遊項目－發展中－啓德郵輪碼頭發展項目」）在中央及特區政府大力支持下，新郵輪碼頭可望帶領本港旅遊業再創高峰，並促進香港發展成為區內具領導地位的郵輪中心。
- viii) 香港海洋公園於2012年11月獲國際遊樂園及景點協會頒發「全球最佳主題公園大獎」，獲認同為業界的典範，是亞洲第一個主題公園得到此項世界級殊榮。歷屆獲獎的主題公園包括奧蘭多迪士尼世界神奇王國及佛羅里達環球影城。2012年，海洋公園的總參觀人數達710萬，創1977年開幕以來的新高。（資料來源：2013年1月26日《明報周刊》）。為晉身成為國際級綜合度假勝地，海洋公園斥資55億港元進行擴建工程，包括興建三間酒店及多項全新景點。有關工程現正進行中。首間酒店「海洋酒店」預計於2016年開幕，新增景點則會於2014年起陸續啓用。（資料來源：2013年1月8日香港海洋公園新聞稿：《海洋酒店

興建計劃正式展開－海洋公園將晉身為國際級綜合度假勝地》)

- ix) 香港特區政府與華特迪士尼公司於2009年7月就擴建香港迪士尼樂園及相關財務安排達成協議。樂園的擴建工程正按計劃進行，首批新主題園區「反斗奇兵大本營」及「灰熊山谷」已於2011年11月開幕。另一新主題園區「迷離莊園」將於2013年啓用。樂園擴建後，面積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。（資料來源：2013年3月1日旅遊事務署網頁(www.tourism.gov.hk)「主要旅遊項目－發展中」)
- x) 為了進一步改善香港仔現有的旅遊景點及設施，香港特區政府撥款進行以傳統漁村為主題的「香港仔旅遊發展項目」。改善工程已於2011年9月展開，並於2012至2014年期間分階段完成。（資料來源：2013年3月1日旅遊事務署網頁(www.tourism.gov.hk)「主要旅遊項目－發展中」)
- xi) 「鯉魚門海旁改善計劃」－在鯉魚門完成了多項小規模改善工程後，政府計劃進一步改善鯉魚門海旁一帶的設施，以提升鯉魚門的吸引力，設計的重點包括：興建公眾泊岸設施、防波堤和海濱長廊，沿海濱闢設五個觀景點，另興建一個新的觀景台，以及進行其他街貌改善和美化工程。有關項目海事工程刊憲的法定程序現正進行。（資料來源：2013年3月1日旅遊事務署網頁(www.tourism.gov.hk)「主要旅遊項目－發展中」)

對人力需求的影響

3.11 人力市場在2012年全面顯著改善。2012年總就業人數續創新高，較上一年增加2.5%。強勁的本地消費市場和入境旅遊將帶動人力需求，有助勞工市場保持穩定。根據勞動力統計數字，季度調整失業率由2013年2月至4月的3.5%，下降至2013年3月至5月的3.4%。（資料來源：2013年1月17日政府統計處新聞稿《2012年10月至12月失業及就業不足統計數字》；2013年3月18日《2012年12月至2013年2月失業及就業不足統計數字》；2013年6月18日《2013年3月至5月失業及就業不足統計數字》）

3.12 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的發展，預料短期內會創造更多就業機會，而未來幾年旅遊業對幹練人才的需求亦將穩步增長：

- i) 旅遊業總共僱用逾 233 000 人，服務於住宿、餐館、過境運輸和旅行社等行業。預計 2013 年訪港旅客會超過 5 000 萬人次（資料來源：2013 年 3 月 14 日《成報》A2 版「全球最受歡迎旅遊目的地」），推動旅遊業於未來創造更多職位。
- ii) 根據香港旅遊發展局出版截至 2012 年 12 月的《酒店供應情況報告》，本港有 211 家酒店，67 394 間客房。2012 至 2017 年將有約 60 家新酒店落成，提供約 9 139 間客房。（資料來源：2013 年 2 月香港旅遊發展局：截至 2012 年 12 月的《酒店供應情況報告》）。2012 年，本港的酒店平均入住率及平均房租分別為 89%及 1,489 港元（資料來源：2013 年 2 月香港旅遊發展局：《酒店入住率報告－2013 年 1 月》），較本會於 2010 年進行人力調查時的數據分別上升 2.2%及 27.8%。這些新酒店項目反映業界對前

景樂觀，預期未來訪港旅客將會增加，而且顯示未來人力需求可能大增。

- iii) 旅遊業作為香港的重要經濟支柱，必須致力確保讓每位旅客留下美好回憶。然而，有關香港旅遊業的負面報導時有所聞，包括強行推銷、聲稱平價實則苛索天價、旅客於拒絕購物後遭導遊不顧而流落街頭等。部分不法商人只顧謀取私利，不惜犧牲業界的聲譽，令人惋惜。2012 年，我們接待了 4 200 萬名訪港旅客，當中或有旅客未能盡興而歸。儘管未來尚會有新旅客訪港，但每次不愉快事件均會損害本港旅遊業。業界實有需要合力維護行業的良好形象和聲譽（資料來源：2012 年 12 月 21 日《南華早報》社論「好客城市的污點」(“Dents in crown of hospitality”)）。為保障旅遊業的長遠健康發展，維護香港旅遊勝地的聲譽，開辦旅遊業課程的機構應加強培訓行業操守和提倡專業精神，使導遊和旅遊從業員具備恰當的心態及顧客服務技巧。
- iv) 隨著本港推行新高中教育課程及新的四年大學學制，或有更多高中畢業生會於畢業後選擇繼續進修，而非即時就業。對於業務日益增長及擴展的旅遊業而言，人力供應或會受到影響。本業對入門操作級僱員的需求殷切。本會鼓勵相關機構及業界提供不同程度的培訓及教育課程，設立靈活的發展階梯和不同入學點與結業點。這將有助維持穩定的幹練人手供應，並推動僱員終身學習。
- v) 2012 年，香港的郵輪旅客總吞吐量（不包括本地居民）為 640 025 人次。（資料來源：香港旅遊發展局《郵輪旅客統計數據 - 2012 年 1 月至 12 月》）業界專家相信，啓德郵輪碼頭在 2013 年 6 月啓用後，國內旅客的人數會上

升 10 %。預計至 2020 年時，全球郵輪旅客將達 3 000 萬。

（資料來源：2013 年 1 月 24 日《英文虎報》「郵輪旅遊進軍內地」（“Cruise berths to ride on Mainland wave”））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，而旅遊設施服務不斷擴充，亦需要訓練有素的優秀從業員。隨著本港發展成為廣受歡迎的郵輪停靠港，市場對接待郵輪旅客的培訓需求亦會大增，如郵輪業務運作及管理所需的技巧、知識及專業操守等。至於職場語文能力方面，業界應投放新資源鼓勵僱員提高英語及普通話水平，包括提供因應本業所需而制訂的職業語文課程、鼓勵發展及使用網上自學平台，以及舉辦公眾教育活動等。

- vi) 香港已超越紐約和倫敦，成為全球最大的紅酒拍賣中心。2011 年拍賣紅酒的銷售額達 2 億 3,000 萬美元。香港亦在 2012 年舉辦了多項紅酒盛事。5 月，香港有幸主辦國際知名的「亞太區國際葡萄酒及烈酒展覽會 2012」；6 月，香港於法國波爾多舉行的美酒節獲選為「榮譽城市」，香港旅遊發展局更借助這次大好機會，向約 50 萬名由世界各地前往波爾多的旅客宣傳香港的多樣文化及美食。隨着紅酒業前景樂觀，相關的紅酒知識訓練課程，例如品酒、菜式與紅酒配對、創新的紅酒行銷和品牌定位等，應能為本地從業員增值，從而迎合講究品味的旅客的各種需要。「香港國際美酒展 2012」吸引逾 30 個國家的酒商參展。而自 2009 年起舉辦的「香港美酒佳餚巡禮」亦廣受本地及外地遊客歡迎，入場人數及參與意欲有增無減（資料來源：www.info.gov.hk – 2012 年 11 月 1 日新聞稿 – 《財政司司長在 2012 年香港美酒佳餚巡禮開幕儀式演辭》；www.info.gov.hk – 2012 年 11 月 8 日新聞稿 – 《財政司司長在 2012 年香港國際美酒展開幕儀式演辭》）香港需

要培養訓練有素的員工，以備於日後舉辦大型國際紅酒盛事和展覽時擔任不同崗位，使活動得以妥善運作和管理。

3.13 勞工處已完成標準工時的政策研究。研究的目的是要提供一個堅實及客觀的基礎，從而推動社會各界就標準工時這重要的議題作出知情及深入的討論，並鼓勵各界人士提出意見，讓即將成立的標準工時委員會參考和跟進。（資料來源：2013年1月8日勞工處網（www.labour.gov.hk）「公共服務 – 政策支援」：《標準工時政策研究》）。工時政策是極其複雜而又備受爭議的課題，涉及林林總總的社會和經濟問題，對勞工市場以至香港經濟帶來廣泛而深遠的影響。在有所定論之前，社會人士必須先對相關事項詳加研究及討論。

3.14 立法會已批准通過有關法定最低工資的附屬法例。由2013年5月1日起，法定最低工資水平將會調整至每小時30元。（資料來源：2012年12月11日勞工處網頁（www.labour.gov.hk）「公共服務 – 僱員權益及福利」：「法定最低工資 – 最新進展」）對企業而言，如果計及僱員總薪酬和連鎖反應的影響所產生的額外勞工成本，整體額外薪酬開支會增加約20億元，增幅約為0.3%，對大部分行業的影響相對溫和。（資料來源：2012年12月12日勞工處新聞稿：《最低工資委員會高興知悉建議的法定最低工資水平獲接納》）

3.15 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，有賴優秀人才提供優質服務支持。新入職從業員需接受專業教育及培訓，除行業知識外，更需學習軟技巧，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

3.16 旅遊業雖然面對本地及全球種種挑戰，例如外貿環境因歐債問題自2012年年中急劇惡化而轉壞、歐元區經濟陷入衰退、美國經濟依然復甦乏力，以及內地和其他亞洲經濟體增長減慢等等，但本會研究調查結果後，認為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，本地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。為了旅遊業持續發展，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

3.17 2012年8、9月期間，旅遊業共有37 102名僱員，與2010年調查時比較，增加3 644人（+10.89%）。各職級的人力變化情況如下：

職級	表 3.17 (a)： 僱員人數		
	2010	2012	增 / 減
經理／專業人員級	2 714 (8.11%)	2 965 (7.99%)	+251 (+9.25%)*
督導／技術員級	5 442 (16.27%)	5 102 (13.75%)	-340 (-6.25%)*
文員／操作工級	24 445 (73.06%)	28 316 (76.32%)	+3 871 (+15.84%)*
秘書／其他職級	857 (2.56%)	719 (1.94%)	-138 (-16.10%)*
總計	33 458 (100%)	37 102 (100%)	+3 644 (+10.89%)**

() * 佔2010年同級僱員總數百分率

() ** 佔2010年業內僱員總數百分率

圖 3.17 : 1990至2012年旅遊業不同職級的僱員數目

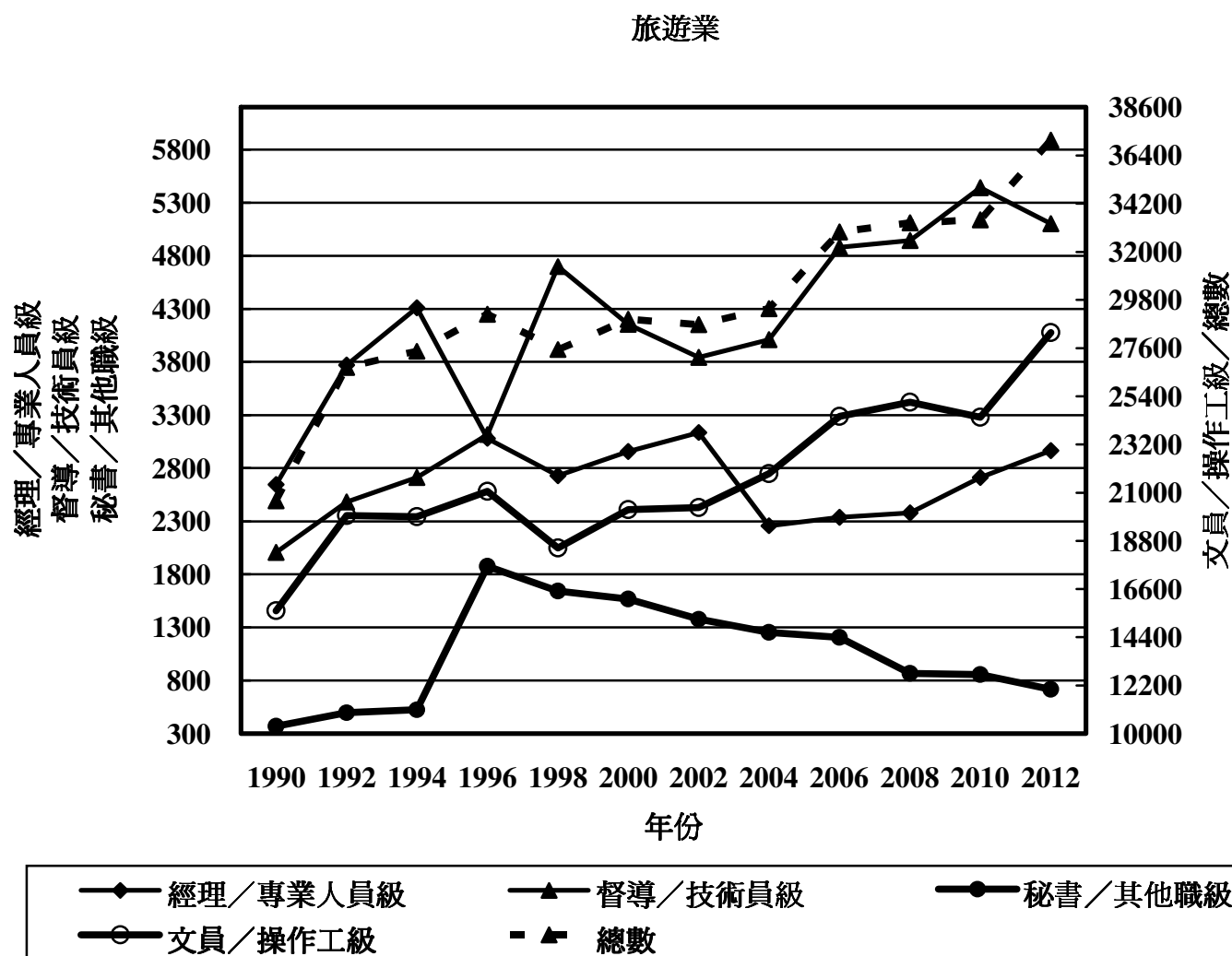


圖3.17顯示1990至2012年期間旅遊業不同職級的僱員數目。旅遊業的整體人力需求近年持續平穩上升。

表 3.17 (b) : 2010至2012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>			總計		
	<u>2010</u>	<u>2012</u>	<u>增／減 (%)*</u>	<u>2010</u>	<u>2012</u>	<u>增／減 (%)*</u>	<u>2010</u>	<u>2012</u>	<u>增／減 (%)*</u>
經理／專業人員 級	1 225	1 203	-22 (-1.80%)	1 489	1 762	+273 (+18.33%)	2 714	2 965	+251 (+9.25%)
督導／技術員級	1 957	1 843	-114 (-5.83%)	3 485	3 259	-226 (-6.48%)	5 442	5 102	-340 (-6.25%)
文員／操作工級	12 213	14 521	+2 308 (+18.90%)	12 232	13 795	+1 563 (+12.78%)	24 445	28 316	+3 871 (+15.84%)
秘書／其他職級	125	128	+3 (+2.40%)	732	591	-141 (-19.26%)	857	719	-138 (-16.10%)
總計	15 520	17 695	+2 175 (+14.01%)**	17 938	19 407	+1 469 (+8.19%)**	33 458	37 102	+3 644 (+10.89%)**

()* 佔同級僱員總數百分率

()** 佔同一門類僱員總數百分率

()*** 佔業內僱員總數百分率

3.18 調查顯示，2012年經理／專業人員級、文員／操作工級的僱員人數有所增加。當中對文員／操作工級僱員的需求增幅尤為顯著，較2010年上升15.84%（3 871人）。由於旅遊業及相關活動頻繁，業界的人力需求持續暢旺，文員／操作工級的職位增幅最大。

空缺額

3.19 據僱主填報，調查期間共有556個職位空缺，佔僱員總數1.50%；2010年則有392個空缺，佔僱員總數1.17%。由於勞工市場緊絀，部分行業及職位的人手短缺情況日益明顯。旅行社及航空票務代理的文員／操作工級空缺最多，共有525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，並繼續要求僱員身兼多職，以提高成本效益。

晉升模式

3.20 調查顯示，根據同一職級受聘人數計算，1.65%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1.41%。上述數據顯示，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

3.21 調查顯示，21.06%的僱主以研討會／研習班為首選的訓練方式，次選和三選分別為日間兼讀制及夜間制課程。

3.22 職業訓練局辦有職前和技能提升課程，為旅遊業提供穩定的幹練人手。

僱員宜有學歷

3.23 調查顯示，僱主一般認為經理／專業／督導／技術人員應具學士學位學歷；其他職級則應具高中學歷。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2013年8/9月的人力預測

3.24 僱主預計，未來十二個月的人力增長率為1.64%。

表 3.24：2013年各職級增加的人力

<u>職級</u>	<u>僱主對2013年8/9月人力增長的預測</u>	
經理／專業人員級	0	(0%)*
督導／技術員級	+7	(+0.14%)*
文員／操作工級	+601	(+2.12%)*
秘書／其他職級	+1	(+0.14%)*
總計	+609	(+1.64%)**

()* 佔同級僱員總數百分率

()** 佔業內僱員總數百分率

2013至2017年的人力需求預測

3.25 除按僱主的預測推算2013至2017年的人力需求外，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運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來推算人力需求（詳情見附錄8）。AFM則使用過往及最新（1992至2012年）的調查數據作人力推算（詳情見附錄9）。表3.25列出2013至2017年的人力需求預測。

表 3.25：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 人力需求(EF)
2010 實際數字	33 458			
2012 實際數字	37 102			
2013 預測數字		37 961 (2.3%*)	38 540 (3.9%*)	37 711 (1.6%)*
2014 預測數字		39 057 (2.9%**)	39 848 (3.4%**)	
2015 預測數字		39 984 (2.4%**)	41 010 (2.9%**)	
2016 預測數字		40 816 (2.1%**)	42 036 (2.5%**)	
2017 預測數字		41 553 (1.8%**)	42 940 (2.2%**)	
* 相對於2012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				

採用「人力市場分析法」預測旅遊業未來數年的人力需求，可同時顧及最近期的經濟狀況，包括金融海嘯的衝擊，本會認為較為合適。按「人力市場分析法」，預測業界未來五年（2013至2017年）的人力需求會保持相當平穩。

員工流失

3.26 每年的訓練需求是根據「人力市場分析法」對人力增長的預測及員工流失率而計算的。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%，並把文員／操作工／秘書及其他職級的每年流失率定為4%是恰當的。

根據「人力市場分析法」推算訓練需求

3.27 表3.27按「人力市場分析法」，推算旅遊業於2013至2017年期間的訓練需求。

**表 3.27：旅遊業2013至2017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%或4%)**

2013至2017年的平均每年人力需求					
職級	2012年的僱員人數	增長	填補離職空缺的人數	總計	± 10%幅度
<u>假設流失率 = 1%</u>					
經理／專業人員級	2 965	169	34	203	183 – 223
督導／技術員級	5 102	218	56	275	248 – 303
<u>假設流失率 = 4%</u>					
文員／操作工級	28 316	868	1 219	2 088	1 879 – 2 297
秘書／其他職級	719	-121	17	-104	-94 – -114
總計	37 102	1 134	1 326	2 462	2 216 – 2 709

3.28 本會估計，業界於2013至2017年期間，平均每年需要培訓2 462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%，而文員／操作工／秘書及其他職級則為4%。表3.27顯示，文員／操作工級的人力需求錄得淨增長7.3%（2 088人），而秘書及其他職級的人力需求則減少104人。本會認為，業界應提供技能提升及相關課程，讓秘書及其他職級過剩的人手轉任文員／操作工。

3.29 僱主認為，員工最需要接受通用技巧培訓，專業技能則次之。通用技巧方面，員工最需要學習的是服務態度／顧客服務技巧，其次為溝通技巧。專業技能方面，僱主認為員工最需要懂得票務及預訂系統操作，旅遊保險知識次之。

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、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 旅遊業雖然面對本地及全球種種挑戰，例如外貿環境因歐債問題自2012年年中急劇惡化而轉壞、歐元區經濟陷入衰退、美國經濟依然復甦乏力，以及內地和其他亞洲經濟體增長減慢等等，但本會研究調查結果後，認為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，本地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。為了旅遊業持續發展，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。

建議訓練人手

4.3 本會建議旅遊業按表 4.3 所示，於 2013 至 2017 年間訓練所需人手。

**表 4.3：按「人力市場分析法」推算
2013 至 2017 年訓練人手建議**

職級	2013 – 2017	± 10% 幅度
經理／專業人員級	203	183 – 223
督導／技術員級	275	248 – 303
文員／操作工級	2 088	1 879 – 2 297
秘書／其他職級	-104	-94 – -114
總計：	2 462	2 216 – 2 709

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。本會建議僱主聘請具學士學位及專業文憑／文憑學歷者擔當此級別職位，並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，以取得所需學歷，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。為這類員工而設的操作訓練應周詳而富趣味，並為新入職者提供實務技巧和語文訓練。僱主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、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 基於香港已轉型為高增值、知識型經濟，而現時僱員和新一代的就業取向及態度都有所改變，本會認為，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。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 有需要提供更多教育及訓練，令從業員更加認識內地及新興市場的社會、文化、人口、地理、經濟和政治，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、技術員級畢業生有一定的需求。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及優質服務要求，以符合國際水平。

4.12 表4.13(a)至(b)列出職業訓練局轄下機構成員在2013年度開辦的全日制及兼讀制旅遊業相關課程。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 愈來愈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。本會察悉業界的要求不斷改變，新一代及現職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培訓／教育機構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。由於開辦旅遊業相關課程的機構數目眾多，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已通過評審。

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>	
旅遊業務高級文憑	三年
旅遊業高級文憑	四年
旅遊及會議展覽高級文憑	兩年
國際款待業管理（酒店、旅遊及康樂）高級文憑	兩年
機場營運管理高級文憑	兩年

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>	
航空票務及外遊領隊高級證書	四個月
導遊及卓越服務文化高級證書	四個月
旅遊顧問高級證書	四個月

僱員訓練

4.14 本會認為，旅遊業的37 102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，應付顧客和業務方面日益提高的要求。

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 本會支持為旅遊業開辦新技能提升計劃[SUS Plus]課程，僱傭雙方亦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：新技能提升計劃的旅遊業課程一覽

編號	課程名稱	訓練時數
1	旅行社營運人員實用英語單元證書	22
2	旅行社營運人員實用普通話單元證書	22
3	認識和推介香港及鄰近地區的旅遊產品單元證書	6
4	導遊培訓單元證書	63
5	領隊實用英語單元證書	18
6	導遊及領隊英語會話入門單元證書	18
7	導遊及領隊實用普通話單元證書	22
8	導遊實用英語單元證書	18
9	郵輪旅遊入門單元證書	12
10	郵輪旅遊接待實務單元證書	12
11	旅遊業顧客服務（親善溝通）單元證書	12
12	旅遊業顧客服務（情商管理）單元證書	12
13	旅遊業顧客服務（投訴處理）單元證書	12
14	旅遊業顧客服務（事故處理）單元證書	12
15	文化旅遊導賞（歷史文化）單元證書	12
16	文化旅遊導賞（文物古蹟）單元證書	12
17	文化旅遊導賞（宗教傳統）單元證書	12
18	生態旅遊導賞（自然導賞理論）單元證書	12
19	生態旅遊導賞（地質公園－火山岩地貌）單元證書	12
20	生態旅遊導賞（地質公園－沉積岩地貌）單元證書	12
21	生態旅遊導賞（郊野公園）單元證書	12
22	生態旅遊導賞（海岸公園）單元證書	12
23	生態旅遊導賞（濕地公園）單元證書	12

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 2011 年 4 月 1 日起至 2013 年 3 月 31 日止)

主席：

朱民康先生 (國際連鎖酒店集團提名)

副主席：

李漢城先生 KSJ, BBS, JP (香港酒店業主聯會提名)

委員：

邱關靄雯女士(至 19.6.12 止)	(旅行代理商提名)
陳天佑先生	(中小型酒店提名)
陳偉成先生	(本地連鎖酒店集團提名)
陳德禮先生(至 4.9.11 止)	} (主題公園或主要景點營運者提名)
Darlene BRADY 女士(由 15.4.12 起)	
香志成博士(至 31.8.12 止)	(本地教育／訓練機構提名)
萬凱華先生	(香港酒店業協會提名)
甘崇轅先生(至 31.3.12 止)	} (飲食業聯會提名)
古建業先生(由 15.4.12 起)	
郭志傑先生	(香港旅遊發展局提名)
李淑芳女士	(旅行代理商提名)
梁耀霖先生	(香港旅遊業議會提名)
孫凱兒女士	(飲食業聯會提名)
唐偉邦先生	(航空公司代表協會提名)
徐艷馨女士(至 29.2.12 止)	} (香港會所管理協會提名)
范殿夫先生(由 15.4.12 起)	
韋寧先生	(香港廚師協會提名)
黃耀祥先生	(會議及展覽(MICE)業提名)
伍威全先生	(酒樓連鎖集團提名)
馮浩賢先生	(代表旅遊事務專員)
鄧美蘭女士	(代表勞工處處長)
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	(代表職業訓練局／香港專業教育學院)
張楚香博士	(代表職業訓練局／香港專業教育學院)

秘書：

區月文女士 (職業訓練局／旅遊服務業培訓發展中心)

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會

2012 旅遊業人力調查工作小組成員名單

召集人

邱關靄雯女士(至 19.6.2012 止) 富聯美國運通旅遊有限公司

小組成員

郭志傑先生	香港旅遊發展局
馮浩賢先生	旅遊事務署
陳家輝先生	安斯旅行社有限公司
陳佩霞女士	安運旅遊有限公司
楊琇靖女士	新華旅遊有限公司
李李小蘭女士	香港旅遊專業培訓中心
藍惠如女士	Hutchison-Priceline (Travel) Ltd.
袁李寶芬女士	東瀛遊
黃兆雄先生	職業訓練局／香港專業教育學院
潘國亮先生	職業訓練局／旅遊服務業培訓發展中心

秘書

區月文女士	職業訓練局／旅遊服務業培訓發展中心
-------	-------------------

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會

職權範圍

1. 確定業內的人力需求，包括收集、分析相關的人力和學生／學員統計數字，以及關於社會經濟、科技及人力市場發展的資料。
2. 評估及研究本業的人力供求是否平衡。
3. 就發展業內專業教育及訓練設施應付人力需求，向職業訓練局提供意見。
4. 就相關學科的課程發展方向及策略，向香港專業教育學院(IVE)、卓越培訓發展中心提出建議。
5. 就 IVE、卓越培訓發展中心的課程策劃、課程發展及質素保證制度提供意見。
6. 擬訂本業主要職務的工作範圍，界定所需的技能、知識及訓練。
7. 建議本業主要職務訓練方案，訂定每種技能所需的訓練期。
8. 對技術評估、技能測驗及證書頒發制度提供意見，以確定從業員、學徒及見習員的技能水平。
9. 就本業主要行業舉辦技能比賽提供意見，以推廣專業教育與訓練和派員參加國際賽事。
10. 就本業專業教育及訓練的發展與推廣事宜，與僱主、僱主聯會、工會、專業團體、訓練及教育機構、政府部門等聯絡。
11. 為本業舉辦有關專業教育及訓練的研討會與會議。
12. 就業內訓練委員會工作、有關職訓局專業教育及訓練課程的宣傳事宜提供意見。
13. 每年向局方呈交訓練委員會工作報告，以及相關學科課程發展策略建議。
14. 根據《職業訓練局條例》第 7 條，負責局方所委派的其他工作。

旅遊業2012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
2012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: 510100, 510900, 510201, 510202)	1 - 9	1	23	1.00	23
		10 - 49	2	32	1.00	32
		50 - 99	3	10	1.00	10
		100 - 199	4	3	1.00	3
		200 - 499	5	6	1.00	6
		500 - 999	6	-	1.00	-
		1000 或以上	7	3	1.00	3
		小計		77		77
2	旅行社及航空票務代理 (HSIC: 791000, 799000)	1 - 9	1	1759	0.09	141
		10 - 49	2	274	0.50	137
		50 - 99	3	22	1.00	22
		100 - 199	4	11	1.00	11
		200 - 499	5	8	1.00	8
		500 - 999	6	4	1.00	4
		1000 或以上	7	4	1.00	-
		小計		2078		323
總計			2155		400	

1/F VTC POKFULAM COMPLEX
145 POKFULAM ROAD, HONG KONG
香港薄扶林道 145 號
職業訓練局薄扶林大樓 1 樓
Tel No. 電話：(852) 2538 2247
Fax No. 傳真：(852) 2538 2251



本局檔號: (9) in HO/1/2 (2012) (T)

執事先生/女士：

旅遊業二〇一二年人力調查

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旅遊業二〇一二年人力調查，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，本委員會將於二〇一二年八月三十日至九月二十八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；及
3. 主要職務工作說明。

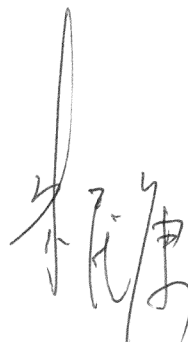
調查期間，政府統計處的職員會聯絡 貴機構，收集填妥的調查表，如有需要，亦會協助填寫調查表。

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，可瀏覽我們的網站 <http://hotb.vtc.edu.hk>。

調查所得資料將絕對保密，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 8436 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

二〇一二年八月二十七日

CONFIDENTIAL

WHEN ENTERED WITH DATA

填入數據後即成

機密文件Appendix A

附錄 A

THE 2012 MANPOWER SURVEY OF THE TOURISM INDUSTRY

旅 遊 業 二 〇 一 二 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
<div>1</div> <div>1</div>	<div>33</div> <div>23</div>	<div></div> <div>456789</div>	<div></div> <div>101112131415</div>	<div></div> <div>1617</div>	<div></div> <div>1819</div>	<div></div> <div>202122</div>	<div></div> <div>2324252627</div>	<div></div> <div>28</div>

NAME OF COMPANY: _____
公 司 名 稱 _____ADDRESS: _____
地 址 _____
_____Total Number of Employees: _____
僱 員 總 數 _____Nature of Business: ☐ Airline Companies 航空公司 ☐ Travel Agents 旅行社 ☐ Ticketing Agents 票務代理 ☐ Tour Operators 旅行團組團商 ☐ Others 其他 Please specify _____
行 業 性 質NAME OF PERSON TO CONTACT: _____
聯 絡 人 姓 名

29

48

POSITION: _____
職 位 _____TEL. NO.: _____ - _____
電 話

49

56

57

64

FAX NO.: _____
圖文傳真 _____E-mail : _____
電 郵

65

99

Questionnaire - 2012 Manpower Survey of the Tourism Industry
旅 遊 業 二 〇 一 二 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 \$8,000 or below 或以下 \$8,001 - \$10,000 \$10,001 - \$15,000 \$15,001 - \$20,000 \$20,001 - \$30,000 \$30,001 - \$40,000 \$40,001 or above 或以上 Column "G" / (G)欄 Education 教育程度 Bachelor Degree or above 學士學位或以上 Higher Diploma/Associate Degree or equivalent 高級文憑／副學士或同等學歷 Professional Diploma/ Diploma or equivalent 專業文憑／ 文憑或同等學歷 Advanced Certificate/Certificate or equivalent 高級証書／証書或同等學歷 Secondary 5 - 7 中五至中七 Secondary 3 - 4 中三至中四 Others 其他 Column "H" / (H)欄 (For Operative Staff Only) (只適用於操作工) Average Age Range 平均年齡 17 or below 或以下 18 - 25 26 - 30 31 - 35 36 - 40 41 - 49 50 or above 或以上	Code 編號 01 02 03 04 05 06 07 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
Title 職稱	Rec. Type 紀錄 類型	Code 編號 8 - 10	Code 編號 11 - 12	13 - 16	17 - 19	20 - 23	24 - 26	27	28		
1	2										
2	2										
3	2										
4	2										
5	2										
6	2										
7	2										
8	2										
9	2										
10	2										
11	2										
12	2										
13	2										
14	2										
15	2										
16	2										
17	2										
18	2										
19	2										
20	2										
21	2										
22	2										
23	2										
24	2										
25	2										
26	2										
27	2										
28	2										
29	2										
30	2										
31	2										
32	2										
33	2										
34	2										
35	2										
36	2										
37	2										
38	2										
39	2										
40	2										

If additional lines are necessary, please tick here ☐ and enter on supplementary sheet(s).
如此頁已填滿，請先將 (✓) 號填入 ☐ 內，然後附頁繼續填寫。

Part II 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。

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

8

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

11

Est. No. _____

ER No. _____

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 Level
經理／
專業人員級

15

Supervisory/ Technical Level
督導／
技術員級

19

Clerical/ Operative Level
文員／
操作工級

23

Secretarial/ Others Level
秘書／其他職級

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 Level
經理／
專業人員級

32

Supervisory/ Technical Level
督導／
技術員級

36

Clerical/ Operative Level
文員／
操作工級

40

Secretarial/ Others Level
秘書／其他職級

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 Level
督導／
技術員級

49

Clerical/ Operative Level
文員／
操作工級

52

Secretarial/ Others Level
秘書／
其他職級

55

58

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

貴機構在過去十二個月內在招聘僱員方面有否遇到困難？

☐ Yes (Please go to Q6)
59 有（請答第 6 題）

☐ No (Please go to Q7)
60 沒有（請答第 7 題）

☐ No recruitment nor tried to recruit (Please go to Q7)
61 未有／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 Level 經理／專業人員級	Supervisory/ Technical Level 督導／技術員級	Clerical/ Operative Level 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 the 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="checkbox"/> 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 Level 經理/ 專業人員級	Supervisory/ Technical Level 督導/ 技術員級	Clerical/ Operative Level 文員/ 操作工級	Secretarial/ Others Level 秘書/其他職級	
<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"/> <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"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
87	91	95	99	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 Level 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"/> 110
Supervisory/Technical Level 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"/> 117
Clerical/Operative Level 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"/> 124
Secretarial/Others Level 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"/> 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培訓的每人平均訓練日數(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 Level 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"/> 139
Supervisory/Technical Level 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"/> 147
Clerical/Operative Level 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"/> 155
Secretarial/Others Level 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"/> 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 Level 經理/專業人員級	<input type="text"/> 164	<input type="text"/> 165	<input type="text"/> 166
Supervisory/Technical Level 督導/技術員級	<input type="text"/> 167	<input type="text"/> 168	<input type="text"/> 169
Clerical/Operative Level 文員/操作工級	<input type="text"/> 170	<input type="text"/> 171	<input type="text"/> 172
Secretarial/Others Level 秘書/其他職級	<input type="text"/> 173	<input type="text"/> 174	<input type="text"/> 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.

請填上過去十二個月內獲提供以下培訓的人數。

		Number of training places provided 獲提供培訓的人數			
		Managerial/ Professional Level 經理／專業人員級	Supervisory/ Technical Level 督導／技術員級	Clerical/ Operative Level 文員／操作工級	Secretarial/ Others Level 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"/> 176	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 179	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 182	<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"/> 188	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 191	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 194	<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"/> 200	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 203	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 206	<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"/> 212	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 215	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 218	<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"/> 224	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 227	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 230	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 233
106	Others (please specify) _____ 其他（請說明）	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 236	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 239	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 242	<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"/> 248	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 251	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 254	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 257
202	Tour-escorting 領隊	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 260	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 263	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 266	<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"/> 272	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 275	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 278	<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"/> 284	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 287	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 290	<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"/> 296	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 299	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 302	<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"/> 308	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 311	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 314	<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"/> 320	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 323	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 326	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 329
208	Others (please specify) _____ 其他（請說明）	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 332	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 335	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 338	<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"/> 344	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 347	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 350	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 353
302	Communication 溝通	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 356	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 359	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 362	<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"/> 368	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 371	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 374	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 377
304	Others (please specify) _____ 其他（請說明）	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 380	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 383	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 386	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 389
D. Languages					
語言					
401	Putonghua 普通話	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 392	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 395	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 398	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 401
402	English 英語	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 404	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 407	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 410	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 413
403	Others (please specify) _____ 其他（請說明）	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 416	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 419	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 422	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 425
For Official Use Only 此欄毋須填寫		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 428	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 431	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 434	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 437
					<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 440

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

Skill Sets 技能類別	Managerial/ Professional Level 經理／ 專業人員級		Supervisory/ Technical Level 督導／ 技術員級		Clerical Operative Level 文員／ 操作工級		Secretarial/ Others Level 秘書／其他職級	
	(+ / -)	Persons 人數	(+ / -)	Persons 人數	(+ / -)	Persons 人數	(+ / -)	Persons 人數
(I) Managerial Skills 管理技巧		<input type="text"/> 441		<input type="text"/> 445		<input type="text"/> 449		<input type="text"/> 453
(II) Professional Skills 專業技能		<input type="text"/> 457		<input type="text"/> 461		<input type="text"/> 465		<input type="text"/> 469
(III) Generic Skills 通用技巧		<input type="text"/> 473		<input type="text"/> 477		<input type="text"/> 481		<input type="text"/> 485
(IV) Languages 語言		<input type="text"/> 489		<input type="text"/> 493		<input type="text"/> 497		<input type="text"/> 501

505

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/領隊的僱員人數。

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

Inbound (入境旅遊)

506

Outbound (出境旅遊)

510

514

515

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

516

520

524

525

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"/>
	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537
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"/>
	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550

☐
538

☐
551

問卷完 (End of questionnaire)

The 2012 Manpower Survey of the Tourism Industry
旅遊業二〇一二年人力調查

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 establishment. 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機構所採用者。請根據僱員的主要職責分類。若員工職責與表內某職務的職責相近，可視作相同職務，請提供所需資料。
 - (b) Please add in column 'A' any jobs not covered by Job Description but are considered as principal jobs in your establishment. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels.
請在‘A’欄內填寫貴機構的其他主要職位，並扼要說明其工作內容及所屬技能等級。
 - (c) Please enter the information of employees in your establishment by their skill levels, and provide information as required by Columns 'B' to 'H' of the questionnaire.
請按類別及技能等級，填寫貴機構的人員數目及調查表（B）至（H）欄所需的資料。

3. Column 'B' - Monthly Income

(B) 欄 — 月薪

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
\$8,000 or below \$8,000 或以下	01
\$8,001 - \$10,000	02
\$10,001 - \$15,000	03
\$15,001 - \$20,000	04
\$20,001 - \$30,000	05
\$30,001 - \$40,000	06
\$40,001 or above \$40,001 或以上	07

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 include 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.

預測僱員人數指貴機構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 education level which an employer prefers his employees to have.

請按下列編號將僱主認為僱員宜有教育程度填入（G）欄內。

<u>Education</u> 教育程度	<u>Code</u> 編號
Bachelor Degree or above 學士學位或以上	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 中五至中七	5
Secondary 3 - 4 中三至中四	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	17 or below 或以下
2	18 – 25
3	26 – 30
4	31 – 35
5	36 – 40
6	41 – 49
7	50 or above 或以上

Part II

第二部份

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 Level to Managerial / Professional Level”, and from “Clerical / Operative Level to Supervisory / Technical Level” 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機構新招聘的僱員人數。

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（例如非旅遊業培訓課程應屆畢業生）人數。

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.

過去十二個月內「新招聘的應屆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遇到困難

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

請填報在過去十二個月內貴機構在招聘各級僱員有否遇到困難。如有，請回答第六題；如沒有遇到困難，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 establishment 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，填寫貴機構認為適合僱員的訓練方式。

(1：十分適合至 3：未盡適合)

11. Preferred Competency

僱員宜有技能

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

請提供過去十二個月內獲提供所列培訓課程的各級僱員人數。

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

貴機構預計在未來十二個月內的訓練計劃之人數變動

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

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

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／領隊的僱員人數

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.

請提供過去十二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 establishment in the past 12 months.

請填報貴機構過去十二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。

旅遊業二〇一二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；定期瀏覽各主要社交或相關的網站，並適時作出回應及跟進；對旅行社自設網站的定期更新及優化作出意見及指示。
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；設立、更新及優化旅行社自設的網站；監控及提供瀏覽數據給管理層作分析用。

編號	職稱	工作說明
文員／操作工級（續）		
324	訂位及／或票務部文員	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；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。
325	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）	

旅遊業二〇一二年人力調查
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 訂位及／或票務部文員
- 325 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）

旅遊業二〇一二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；定期瀏覽各主要社交或相關的網站，並適時作出回應及跟進；對旅行社自設網站的定期更新及優化作出意見及指示。
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。

編號	職稱	工作說明
督導／技術員級（續）		
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。
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。

編號	職稱	工作說明
督導／技術員級（續）		
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。
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。

編號	職稱	工作說明
文員／操作工級（續）		
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。
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；設立、更新及優化旅行社自設的網站；監控及提供瀏覽數據給管理層作分析用。

編號	職稱	工作說明
文員／操作工級（續）		
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。
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，並提供旅遊安排建議。
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。
325	其他 （文員／操作工級）	

編號	職稱	工作說明
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)	

旅遊業二〇一二年人力調查
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
- 325 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 – 19)

附錄 6
統計表
(表 1 – 19)

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	83	83
人事及訓練部總監／人力資源部總監	15	15
公共關係部總監／公共關係部經理	17	17
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	135	135
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	408	408
財務總監／會計師	197	197
經理／業務經理／地區經理	509	509
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	143	143
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	75	75
訂位部經理	113	113
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	396	396
票務部經理	161	161
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	34	34

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）		
其他	679	679
小 計	2965	2965
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	544	551
會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳等）	457	457
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	407	407
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	200	200
業務主管／旅遊部主管	1056	1058
人事／訓練部主任	178	171
訂位部主管／主任	248	249
營業部主管／主任	295	297
票務部主管／主任	829	829
分析員	60	61
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	65	65
其他	763	764
小 計	5102	5109

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	1337	1361
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	1187	1227
訂位代理	536	537
營業代表／市場拓展主任	760	773
統計部文員／業務文員	28	28
機艙服務員	11273	11250
貨物裝卸主任（旅客服務）	111	111
地勤服務員／行李過磅處人員	1260	1264
詢問處人員／客戶服務部職員	65	65
航機事務主任／航班遣派主任	70	70
策劃主任	3	3
交通事務主任	48	48
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	6128	6429
簽證部文員	218	218
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	566	581
系統支援操作員／電腦操作員	133	138
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	1714	1802
旅遊顧問	1995	2115
郵輪顧問	24	24
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	81	83

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
文員／操作工級（續）		
旅遊車司機	336	345
訂位及／或票務部文員	49	49
其他	394	396
小 計	28316	28917
秘書／其他職級		
行政秘書／秘書／打字員	193	194
辦公室助理員／信差	479	479
其他	47	47
小 計	719	720
總 計	37102	37711

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	24	24
人事及訓練部總監／人力資源部總監	7	7
公共關係部總監／公共關係部經理	3	3
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	114	114
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	70	70
財務總監／會計師	67	67
經理／業務經理／地區經理	42	42
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	41	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	37	37
訂位部經理	47	47
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	87	87
票務部經理	4	4

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）		
其他	660	660
小 計	1203	1203
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	123	123
會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳等）	145	145
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	401	401
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	163	163
業務主管／旅遊部主管	3	3
人事／訓練部主任	82	72
訂位部主管／主任	102	103
營業部主管／主任	34	35
票務部主管／主任	34	34
分析員	43	43
其他	713	714
小 計	1843	1836

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	175	175
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	401	401
訂位代理	432	432
營業代表／市場拓展主任	263	266
統計部文員／業務文員	8	8
機艙服務員	11273	11250
貨物裝卸主任（旅客服務）	111	111
地勤服務員／行李過磅處人員	1260	1264
詢問處人員／客戶服務部職員	65	65
航機事務主任／航班遣派主任	70	70
策劃主任	3	3
交通事務主任	48	48
系統支援操作員／電腦操作員	51	51
旅遊車司機	1	1
訂位及／或票務部文員	49	49
其他	311	311
小 計	14521	14505
秘書／其他職級		
行政秘書／秘書／打字員	109	110
辦公室助理員／信差	9	9

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	10
小 計	128	129
總 計	17695	17673

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	59	59
人事及訓練部總監／人力資源部總監	8	8
公共關係部總監／公共關係部經理	14	14
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	21	21
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	338	338
財務總監／會計師	130	130
經理／業務經理／地區經理	467	467
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	102	102
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	38	38
訂位部經理	66	66
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	309	309
票務部經理	157	157

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	34	34
其他	19	19
小 計	1762	1762
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	421	428
會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳等）	312	312
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	37	37
業務主管／旅遊部主管	1053	1055
人事／訓練部主任	96	99
訂位部主管／主任	146	146
營業部主管／主任	261	262
票務部主管／主任	795	795
分析員	17	18
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	65	65
其他	50	50
小 計	3259	3273

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	1162	1186
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	786	826
訂位代理	104	105
營業代表／市場拓展主任	497	507
統計部文員／業務文員	20	20
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	6128	6429
簽證部文員	218	218
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	566	581
系統支援操作員／電腦操作員	82	87
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	1714	1802
旅遊顧問	1995	2115
郵輪顧問	24	24
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	81	83
旅遊車司機	335	344
其他	83	85
小 計	13795	14412
秘書／其他職級		
行政秘書／秘書／打字員	84	84
辦公室助理員／信差	470	470
其他	37	37

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
秘書／其他職級（續）		
小 計	591	591
總 計	19407	20038

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	83	-	-
人事及訓練部總監／人力資源部總監	15	-	-
公共關係部總監／公共關係部經理	17	-	-
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	135	-	-
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	408	-	-
財務總監／會計師	197	-	-
經理／業務經理／地區經理	509	-	-
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	143	-	-
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	75	-	-
訂位部經理	113	-	-
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	396	-	-
票務部經理	161	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	34	-	-
其他	679	-	-
小 計	2965	-	-
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	544	7	-

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（續）			
會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳等）	457	-	-
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	407	-	-
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	200	-	-
業務主管／旅遊部主管	1056	2	-
人事／訓練部主任	178	3	-
訂位部主管／主任	248	1	-
營業部主管／主任	295	2	-
票務部主管／主任	829	-	-
分析員	60	1	-
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	65	13	-
其他	763	1	-
小 計	5102	30	-
文員／操作工級			
會計部文員／出納員	1337	24	-
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	1187	16	20
訂位代理	536	1	-
營業代表／市場拓展主任	760	13	-
統計部文員／業務文員	28	-	-
機艙服務員	11273	-	30
貨物裝卸主任（旅客服務）	111	-	-
地勤服務員／行李過磅處人員	1260	2	14
詢問處人員／客戶服務部職員	65	-	-
航機事務主任／航班遣派主任	70	-	-
策劃主任	3	-	-

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）			
交通事務主任	48	-	-
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	6128	221	-
簽證部文員	218	-	-
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	566	10	-
系統支援操作員／電腦操作員	133	5	-
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	1714	88	-
旅遊顧問	1995	134	-
郵輪顧問	24	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	81	2	-
旅遊車司機	336	7	-
訂位及／或票務部文員	49	-	-
其他	394	2	-
小 計	28316	525	64
秘書／其他職級			
行政秘書／秘書／打字員	193	1	-
辦公室助理員／信差	479	-	-
其他	47	-	-
小 計	719	1	-
總 計	37102	556	64

旅遊業：整體

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	24	-	-
人事及訓練部總監／人力資源部總監	7	-	-
公共關係部總監／公共關係部經理	3	-	-
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	114	-	-
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	70	-	-
財務總監／會計師	67	-	-
經理／業務經理／地區經理	42	-	-
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	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	37	-	-
訂位部經理	47	-	-
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	87	-	-
票務部經理	4	-	-
其他	660	-	-
小 計	1203	-	-
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	123	-	-

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（續）			
會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳等）	145	-	-
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	401	-	-
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	163	-	-
業務主管／旅遊部主管	3	-	-
人事／訓練部主任	82	-	-
訂位部主管／主任	102	1	-
營業部主管／主任	34	1	-
票務部主管／主任	34	-	-
分析員	43	-	-
其他	713	1	-
小 計	1843	3	-
文員／操作工級			
會計部文員／出納員	175	-	-
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	401	-	-
訂位代理	432	-	-
營業代表／市場拓展主任	263	3	-
統計部文員／業務文員	8	-	-
機艙服務員	11273	-	30
貨物裝卸主任（旅客服務）	111	-	-
地勤服務員／行李過磅處人員	1260	2	14
詢問處人員／客戶服務部職員	65	-	-
航機事務主任／航班遣派主任	70	-	-
策劃主任	3	-	-
交通事務主任	48	-	-

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）			
系統支援操作員／電腦操作員	51	-	-
旅遊車司機	1	-	-
訂位及／或票務部文員	49	-	-
其他	311	-	-
小 計	14521	5	44
秘書／其他職級			
行政秘書／秘書／打字員	109	1	-
辦公室助理員／信差	9	-	-
其他	10	-	-
小 計	128	1	-
總 計	17695	9	44

旅遊業：整體

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	59	-	-
人事及訓練部總監／人力資源部總監	8	-	-
公共關係部總監／公共關係部經理	14	-	-
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	21	-	-
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	338	-	-
財務總監／會計師	130	-	-
經理／業務經理／地區經理	467	-	-
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	102	-	-
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	38	-	-
訂位部經理	66	-	-
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	309	-	-
票務部經理	157	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	34	-	-
其他	19	-	-
小 計	1762	-	-
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	421	7	-

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（續）			
會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳等）	312	-	-
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	37	-	-
業務主管／旅遊部主管	1053	2	-
人事／訓練部主任	96	3	-
訂位部主管／主任	146	-	-
營業部主管／主任	261	1	-
票務部主管／主任	795	-	-
分析員	17	1	-
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	65	13	-
其他	50	-	-
小 計	3259	27	-
文員／操作工級			
會計部文員／出納員	1162	24	-
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	786	16	20
訂位代理	104	1	-
營業代表／市場拓展主任	497	10	-
統計部文員／業務文員	20	-	-
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	6128	221	-
簽證部文員	218	-	-
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	566	10	-
系統支援操作員／電腦操作員	82	5	-
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	1714	88	-
旅遊顧問	1995	134	-

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）			
郵輪顧問	24	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	81	2	-
旅遊車司機	335	7	-
其他	83	2	-
小 計	13795	520	20
秘書／其他職級			
行政秘書／秘書／打字員	84	-	-
辦公室助理員／信差	470	-	-
其他	37	-	-
小 計	591	-	-
總 計	19407	547	20

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	8	23
旅行社及航空票務代理	41	49
總 計	49	72

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	6	16	678	1	701
旅行社及航空票務代理	43	154	1956	47	2200
總 計	49	170	2634	48	2901

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	4	13	1097	-	1114
旅行社及航空票務代理	37	80	1661	37	1815
總 計	41	93	2758	37	2929

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	-	720	-	721
旅行社及航空票務代理	-	15	417	9	441
總 計	1	15	1137	9	1162

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	-	214	-	214
旅行社及航空票務代理	7	146	-	153
總 計	7	360	-	367

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）							
	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	未有說明／ 拒絕作答	總 計
機艙服務員	-	1000	-	-	-	-	10273	11273
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	22	2	2	-	85	111
地勤服務員／行李過磅處人員	-	76	86	-	-	-	1098	1260
詢問處人員／客戶服務部職員	-	-	10	-	-	-	55	65
航機事務主任／航班遣派主任	-	33	-	4	8	-	25	70
策劃主任	-	-	-	-	-	-	3	3
交通事務主任	-	26	-	3	2	-	17	48
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	54	120	136	176	20	60	566
系統支援操作員／電腦操作員	1	36	12	2	-	-	82	133
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	118	738	116	-	13	729	1714
旅遊顧問	21	581	357	85	26	-	925	1995
郵輪顧問	-	2	13	4	-	-	5	24
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	16	22	10	-	-	33	81
旅遊車司機	-	-	-	46	147	40	103	336
總 計	22	1942	1380	408	361	73	13493	17679

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）							
	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	未有說明／ 拒絕作答	總 計
機艙服務員	-	1000	-	-	-	-	10273	11273
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	22	2	2	-	85	111
地勤服務員／行李過磅處人員	-	76	86	-	-	-	1098	1260
詢問處人員／客戶服務部職員	-	-	10	-	-	-	55	65
航機事務主任／航班遣派主任	-	33	-	4	8	-	25	70
策劃主任	-	-	-	-	-	-	3	3
交通事務主任	-	26	-	3	2	-	17	48
系統支援操作員／電腦操作員	-	9	-	-	-	-	42	51
旅遊車司機	-	-	-	-	-	-	1	1
總 計	-	1144	118	9	12	-	11599	12882

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）							
	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	未有說明／ 拒絕作答	總 計
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	54	120	136	176	20	60	566
系統支援操作員／電腦操作員	1	27	12	2	-	-	40	82
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	118	738	116	-	13	729	1714
旅遊顧問	21	581	357	85	26	-	925	1995
郵輪顧問	-	2	13	4	-	-	5	24
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	16	22	10	-	-	33	81
旅遊車司機	-	-	-	46	147	40	102	335
總 計	22	798	1262	399	349	73	1894	4797

旅遊業：整體

表 9：僱員宜有教育程度

職 稱	學士學位或以上		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		中五至中七		中三至中四		其 他		未有說明／ 拒絕作答		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	53	59	6	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	17	74	83
人事及訓練部總監／人力資源部總監	7	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	9	15
公共關係部總監／公共關係部經理	5	12	1	1	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	1	2	9	17
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	12	122	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	13	20	135
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	101	213	23	26	33	49	8	14	58	71	-	-	-	-	24	35	247	408
財務總監／會計師	65	143	7	7	10	10	4	4	2	2	-	-	-	-	19	31	107	197
經理／業務經理／地區經理	103	164	60	109	42	90	31	35	29	29	-	-	-	-	39	82	304	509
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	62	105	3	3	2	2	6	10	-	-	-	-	-	-	12	23	85	143
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	20	57	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	16	29	75
訂位部經理	32	50	8	10	6	30	2	2	2	2	-	-	-	-	13	19	63	113
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	80	190	22	23	11	76	4	10	5	5	-	-	-	-	31	92	153	396
票務部經理	32	66	8	8	12	16	17	30	2	2	-	-	-	-	19	39	90	161
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	3	7	5	6	3	4	-	-	13	13	-	-	-	-	4	4	28	34
其他	6	667	2	4	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	6	11	679
小 計	581	1868	147	206	120	279	74	107	111	124	-	-	-	-	196	381	1229	2965

職 稱	學士學位或以上		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		中五至中七		中三至中四		其 他		未有說明／ 拒絕作答		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	46	96	42	182	60	97	38	75	28	48	-	-	-	-	15	46	229	544
會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳等）	35	61	45	89	51	136	71	79	17	21	-	-	-	-	28	71	247	457
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	9	29	17	26	7	25	4	283	3	8	-	-	-	-	6	36	46	407
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	4	164	3	6	6	9	2	3	-	-	-	-	-	-	5	18	20	200
業務主管／旅遊部主管	12	37	23	164	181	225	77	178	214	317	-	-	-	-	28	135	535	1056
人事／訓練部主任	9	74	7	12	15	23	21	24	2	2	-	-	-	-	16	43	70	178
訂位部主管／主任	8	23	23	41	19	52	24	47	9	35	-	-	-	-	19	50	102	248
營業部主管／主任	18	22	17	40	25	97	36	46	22	37	-	-	-	-	23	53	141	295
票務部主管／主任	23	28	10	74	74	87	200	266	235	305	-	-	-	-	28	69	570	829
分析員	8	56	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	11	60
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	4	10	3	9	1	8	4	13	17	17	-	-	-	-	3	8	32	65
其他	1	700	4	14	2	6	6	17	3	13	-	-	-	-	3	13	19	763
小 計	177	1300	196	659	441	765	483	1031	550	803	-	-	-	-	175	544	2022	5102
文員／操作工級																		
會計部文員／出納員	4	8	2	19	39	132	218	311	386	636	-	-	-	-	48	231	697	1337
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	2	28	102	28	89	185	761	-	-	-	-	35	233	277	1187
訂位代理	2	5	1	5	7	40	10	56	62	331	-	-	-	-	8	99	90	536
營業代表／市場拓展主任	8	20	14	29	42	161	31	111	95	320	-	-	-	-	18	119	208	760
統計部文員／業務文員	-	-	-	-	1	7	1	1	-	-	-	-	-	-	1	20	3	28
機艙服務員	-	-	1	178	1	10	2	8	6	11077	-	-	-	-	-	-	10	11273

職 稱	學士學位或以上		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		中五至中七		中三至中四		其 他		未有說明／ 拒絕作答		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）																		
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	-	-	2	16	6	13	2	81	-	-	-	-	1	1	11	111
地勤服務員／行李過磅處人員	1	2	-	-	3	49	3	86	9	997	-	-	-	-	2	126	18	1260
詢問處人員／客戶服務部職員	-	-	-	-	1	5	4	34	5	18	-	-	-	-	3	8	13	65
航機事務主任／航班遣派主任	1	5	-	-	1	2	2	8	4	49	-	-	-	-	2	6	10	70
策劃主任	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	1	3
交通事務主任	-	-	-	-	1	1	3	10	5	32	-	-	-	-	2	5	11	48
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	-	-	13	26	56	244	66	382	1417	4708	25	147	-	-	43	621	1620	6128
簽證部文員	-	-	-	-	1	5	-	-	54	174	13	26	-	-	5	13	73	218
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	-	-	-	-	-	6	28	161	497	-	-	-	-	7	41	174	566
系統支援操作員／電腦操作員	1	1	1	3	7	17	13	29	6	32	-	-	-	-	11	51	39	133
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	-	-	-	-	-	4	16	135	1149	-	-	-	-	9	549	148	1714
旅遊顧問	1	13	26	48	53	157	49	186	166	1221	-	-	-	-	8	370	303	1995
郵輪顧問	-	-	1	2	-	-	2	7	3	13	-	-	-	-	1	2	7	24
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	1	1	-	-	3	6	2	3	11	53	-	-	-	-	4	18	21	81
旅遊車司機	-	-	-	-	-	-	1	1	24	138	13	163	-	-	7	34	45	336
訂位及／或票務部文員	-	-	1	3	1	2	1	1	7	32	-	-	-	-	3	11	13	49
其他	1	1	-	-	5	21	1	2	14	366	-	-	-	-	2	4	23	394
小 計	20	56	61	315	252	977	453	1382	2758	22688	51	336	-	-	220	2562	3815	28316
秘書／其他職級																		
行政秘書／秘書／打字員	5	7	1	1	16	25	18	21	15	104	-	-	-	-	23	35	78	193
辦公室助理員／信差	-	-	-	-	-	-	-	-	125	175	96	135	3	3	39	166	263	479
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	6	30	6	12	-	-	1	5	13	47
小 計	5	7	1	1	16	25	18	21	146	309	102	147	3	3	63	206	354	719
總 計	783	3231	405	1181	829	2046	1028	2541	3565	23924	153	483	3	3	654	3693	7420	37102

旅遊業

門類：航空公司

表 9.1：僱員宜有教育程度

職 稱	學士學位或以上		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		中五至中七		中三至中四		其 他		未有說明／ 拒絕作答		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	13	15	5	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	21	24
人事及訓練部總監／人力資源部總監	3	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	7
公共關係部總監／公共關係部經理	1	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	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	3	112	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	5	114
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	11	64	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5	17	70
財務總監／會計師	20	61	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	26	67
經理／業務經理／地區經理	26	30	6	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	35	42
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	8	33	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4	5	15	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	35	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	8	37
訂位部經理	14	16	3	4	1	25	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	20	47
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	16	38	5	5	1	35	-	-	-	-	-	-	-	-	5	9	27	87
票務部經理	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	4	4
其他	3	652	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4	6	660
小 計	125	1066	27	34	4	62	-	-	-	-	-	-	-	-	33	41	189	1203

職 稱	學士學位或以上		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		中五至中七		中三至中四		其 他		未有說明／ 拒絕作答		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	8	48	12	29	5	11	3	24	1	1	-	-	-	-	4	10	33	123
會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳等）	8	28	11	17	7	85	1	1	2	2	-	-	-	-	6	12	35	145
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	9	29	17	26	7	25	3	277	3	8	-	-	-	-	6	36	45	401
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	1	160	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	163
業務主管／旅遊部主管	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3
人事／訓練部主任	3	66	3	3	2	3	1	1	-	-	-	-	-	-	3	9	12	82
訂位部主管／主任	3	13	11	18	9	36	1	2	1	25	-	-	-	-	4	8	29	102
營業部主管／主任	1	1	6	10	5	9	-	-	1	4	-	-	-	-	4	10	17	34
票務部主管／主任	1	2	2	4	4	8	2	2	3	9	-	-	-	-	5	9	17	34
分析員	3	41	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	43
其他	1	700	1	5	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	2	6	6	713
小 計	39	1091	65	114	41	181	12	308	11	49	-	-	-	-	34	100	202	1843
文員／操作工級																		
會計部文員／出納員	3	3	-	-	9	21	9	16	10	103	-	-	-	-	6	32	37	175
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	1	3	4	8	377	-	-	-	-	5	19	17	401
訂位代理	2	5	-	-	4	27	9	54	21	270	-	-	-	-	4	76	40	432
營業代表／市場拓展主任	5	10	2	5	7	27	8	32	9	146	-	-	-	-	6	43	37	263
統計部文員／業務文員	-	-	-	-	1	7	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	8
機艙服務員	-	-	1	178	1	10	2	8	6	11077	-	-	-	-	-	-	10	11273
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	-	-	2	16	6	13	2	81	-	-	-	-	1	1	11	111

職 稱	學士學位或以上		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		中五至中七		中三至中四		其 他		未有說明／ 拒絕作答		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）																		
地勤服務員／行李過磅處人員	1	2	-	-	3	49	3	86	9	997	-	-	-	-	2	126	18	1260
詢問處人員／客戶服務部職員	-	-	-	-	1	5	4	34	5	18	-	-	-	-	3	8	13	65
航機事務主任／航班遣派主任	1	5	-	-	1	2	2	8	4	49	-	-	-	-	2	6	10	70
策劃主任	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-	-	1	3
交通事務主任	-	-	-	-	1	1	3	10	5	32	-	-	-	-	2	5	11	48
系統支援操作員／電腦操作員	-	-	-	-	-	-	-	-	3	29	-	-	-	-	3	22	6	51
旅遊車司機	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1
訂位及／或票務部文員	-	-	1	3	1	2	1	1	7	32	-	-	-	-	3	11	13	49
其他	-	-	-	-	2	16	-	-	2	294	-	-	-	-	1	1	5	311
小 計	12	25	4	186	34	184	51	267	92	13508	-	-	-	-	39	351	232	14521
秘書／其他職級																		
行政秘書／秘書／打字員	1	1	1	1	10	15	7	9	2	78	-	-	-	-	3	5	24	109
辦公室助理員／信差	-	-	-	-	-	-	-	-	6	8	-	-	-	-	1	1	7	9
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3	2	2	-	-	1	5	5	10
小 計	1	1	1	1	10	15	7	9	10	89	2	2	-	-	5	11	36	128
總 計	177	2183	97	335	89	442	70	584	113	13646	2	2	-	-	111	503	659	17695

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	學士學位或以上		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		中五至中七		中三至中四		其 他		未有說明／ 拒絕作答		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	40	44	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	14	53	59
人事及訓練部總監／人力資源部總監	4	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	6	8
公共關係部總監／公共關係部經理	4	10	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	1	2	7	14
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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	11	15	21
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	90	149	22	25	33	49	8	14	58	71	-	-	-	-	19	30	230	338
財務總監／會計師	45	82	5	5	10	10	4	4	2	2	-	-	-	-	15	27	81	130
經理／業務經理／地區經理	77	134	54	100	42	90	31	35	29	29	-	-	-	-	36	79	269	467
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	54	72	2	2	-	-	6	10	-	-	-	-	-	-	8	18	70	102
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	22	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	14	21	38
訂位部經理	18	34	5	6	5	5	2	2	2	2	-	-	-	-	11	17	43	66
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	64	152	17	18	10	41	4	10	5	5	-	-	-	-	26	83	126	309
票務部經理	31	65	7	7	12	16	17	30	2	2	-	-	-	-	17	37	86	157
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	3	7	5	6	3	4	-	-	13	13	-	-	-	-	4	4	28	34
其他	3	15	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	5	19
小 計	456	802	120	172	116	217	74	107	111	124	-	-	-	-	163	340	1040	1762

職 稱	學士學位或以上		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		中五至中七		中三至中四		其 他		未有說明／ 拒絕作答		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	38	48	30	153	55	86	35	51	27	47	-	-	-	-	11	36	196	421
會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳等）	27	33	34	72	44	51	70	78	15	19	-	-	-	-	22	59	212	312
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	3	4	3	6	5	6	2	3	-	-	-	-	-	-	5	18	18	37
業務主管／旅遊部主管	11	34	23	164	181	225	77	178	214	317	-	-	-	-	28	135	534	1053
人事／訓練部主任	6	8	4	9	13	20	20	23	2	2	-	-	-	-	13	34	58	96
訂位部主管／主任	5	10	12	23	10	16	23	45	8	10	-	-	-	-	15	42	73	146
營業部主管／主任	17	21	11	30	20	88	36	46	21	33	-	-	-	-	19	43	124	261
票務部主管／主任	22	26	8	70	70	79	198	264	232	296	-	-	-	-	23	60	553	795
分析員	5	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	6	17
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	4	10	3	9	1	8	4	13	17	17	-	-	-	-	3	8	32	65
其他	-	-	3	9	1	5	5	16	3	13	-	-	-	-	1	7	13	50
小 計	138	209	131	545	400	584	471	723	539	754	-	-	-	-	141	444	1820	3259
文員／操作工級																		
會計部文員／出納員	1	5	2	19	30	111	209	295	376	533	-	-	-	-	42	199	660	1162
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	2	27	101	25	85	177	384	-	-	-	-	30	214	260	786
訂位代理	-	-	1	5	3	13	1	2	41	61	-	-	-	-	4	23	50	104
營業代表／市場拓展主任	3	10	12	24	35	134	23	79	86	174	-	-	-	-	12	76	171	497
統計部文員／業務文員	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	20	1	20
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	-	-	13	26	56	244	66	382	1417	4708	25	147	-	-	43	621	1620	6128

職 稱	學士學位或以上		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		中五至中七		中三至中四		其 他		未有說明／ 拒絕作答		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）																		
簽證部文員	-	-	-	-	1	5	-	-	54	174	13	26	-	-	5	13	73	218
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	-	-	-	-	-	6	28	161	497	-	-	-	-	7	41	174	566
系統支援操作員／電腦操作員	1	1	1	3	7	17	13	29	3	3	-	-	-	-	8	29	33	82
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	-	-	-	-	-	4	16	135	1149	-	-	-	-	9	549	148	1714
旅遊顧問	1	13	26	48	53	157	49	186	166	1221	-	-	-	-	8	370	303	1995
郵輪顧問	-	-	1	2	-	-	2	7	3	13	-	-	-	-	1	2	7	24
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	1	1	-	-	3	6	2	3	11	53	-	-	-	-	4	18	21	81
旅遊車司機	-	-	-	-	-	-	1	1	24	138	13	163	-	-	6	33	44	335
其他	1	1	-	-	3	5	1	2	12	72	-	-	-	-	1	3	18	83
小 計	8	31	57	129	218	793	402	1115	2666	9180	51	336	-	-	181	2211	3583	13795
秘書／其他職級																		
行政秘書／秘書／打字員	4	6	-	-	6	10	11	12	13	26	-	-	-	-	20	30	54	84
辦公室助理員／信差	-	-	-	-	-	-	-	-	119	167	96	135	3	3	38	165	256	470
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	4	27	4	10	-	-	-	-	8	37
小 計	4	6	-	-	6	10	11	12	136	220	100	145	3	3	58	195	318	591
總 計	606	1048	308	846	740	1604	958	1957	3452	10278	151	481	3	3	543	3190	6761	19407

旅遊業

表 10：擔任現職前曾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	-	-	5	51	93	48	1006	1203
	督導／技術員級	-	3	37	274	71	-	1458	1843
	文員／操作工級	-	141	2170	51	-	-	12159	14521
	秘書／其他職級	-	11	20	6	-	-	91	128
	總 計	-	155	2232	382	164	48	14714	17695
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	-	-	204	357	572	390	239	1762
	督導／技術員級	-	81	810	1382	455	40	491	3259
	文員／操作工級	180	3655	6809	1407	145	78	1521	13795
	秘書／其他職級	59	286	151	17	-	-	78	591
	總 計	239	4022	7974	3163	1172	508	2329	19407
所有門類	經理／專業人員級	-	-	209	408	665	438	1245	2965
	督導／技術員級	-	84	847	1656	526	40	1949	5102
	文員／操作工級	180	3796	8979	1458	145	78	13680	28316
	秘書／其他職級	59	297	171	23	-	-	169	719
	總 計	239	4177	10206	3545	1336	556	17043	37102

旅遊業：整體

表 11：根據每月收入幅度分布的僱員人數

職 稱	\$8,000 或以下	\$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	-	-	-	1	17	25	1	39	83
人事及訓練部總監／人力資源部總監	-	-	-	-	4	4	5	2	15
公共關係部總監／公共關係部經理	-	-	-	6	-	2	3	6	17
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	-	-	-	1	2	4	111	17	135
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	-	-	-	48	82	55	68	155	408
財務總監／會計師	-	-	-	4	44	15	49	85	197
經理／業務經理／地區經理	-	-	2	82	132	59	27	207	509
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	-	-	-	11	45	13	30	44	143

職 稱	\$8,000 或以下	\$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	-	-	-	5	2	3	38	27	75
訂位部經理	-	-	2	5	13	10	28	55	113
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	2	17	73	56	45	203	396
票務部經理	-	-	-	51	35	11	-	64	161
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	-	-	-	-	15	2	2	15	34
其他	-	-	-	11	4	2	653	9	679
小 計	-	-	6	242	468	261	1060	928	2965
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	-	-	64	176	122	20	-	162	544
會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳等）	-	-	53	119	103	-	-	182	457

職 稱	\$8,000 或以下	\$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	290	9	-	78	407
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	-	-	7	8	5	160	-	20	200
業務主管／旅遊部主管	-	-	206	365	80	-	-	405	1056
人事／訓練部主任	-	-	28	26	8	50	-	66	178
訂位部主管／主任	-	-	28	45	27	25	-	123	248
營業部主管／主任	-	-	36	59	12	4	-	184	295
票務部主管／主任	-	-	187	260	19	-	-	363	829
分析員	-	-	1	43	2	-	-	14	60
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	-	-	14	4	16	-	-	31	65
其他	-	-	24	713	11	-	-	15	763
小 計	-	-	648	1848	695	268	-	1643	5102
文員／操作工級									
會計部文員／出納員	2	185	561	51	-	-	-	538	1337

職 稱	\$8,000 或以下	\$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	2	353	255	163	-	-	-	414	1187
訂位代理	-	-	160	105	3	-	-	268	536
營業代表／市場拓展主任	-	71	319	19	1	-	-	350	760
統計部文員／業務文員	-	-	-	1	-	-	-	27	28
機艙服務員	-	-	822	8499	-	-	-	1952	11273
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	7	98	-	-	-	6	111
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	162	909	-	-	-	189	1260
詢問處人員／客戶服務部職員	-	-	-	10	5	-	-	50	65
航機事務主任／航班遣派主任	-	-	37	22	5	-	-	6	70
策劃主任	-	-	-	-	-	-	-	3	3
交通事務主任	-	-	29	2	-	-	-	17	48
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	48	1293	2558	150	-	-	-	2079	6128
簽證部文員	2	82	89	2	-	-	-	43	218
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	97	300	24	-	-	-	145	566

職 稱	\$8,000 或以下	\$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	-	-	32	23	-	-	-	78	133
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	356	524	-	-	-	-	834	1714
旅遊顧問	26	411	419	48	110	-	-	981	1995
郵輪顧問	-	13	9	-	-	-	-	2	24
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	19	15	5	-	-	-	42	81
旅遊車司機	-	22	137	22	-	-	-	155	336
訂位及／或票務部文員	-	-	5	21	-	-	-	23	49
其他	21	292	54	5	-	-	-	22	394
小 計	101	3194	6494	10179	124	-	-	8224	28316
秘書／其他職級									
行政秘書／秘書／打字員	-	9	27	14	78	3	-	62	193
辦公室助理員／信差	79	135	14	-	-	-	-	251	479
其他	8	2	27	3	-	-	-	7	47
小 計	87	146	68	17	78	3	-	320	719
總 計	188	3340	7216	12286	1365	532	1060	11115	37102

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	\$8,000 或以下	\$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	-	-	-	-	3	10	-	11	24
人事及訓練部總監／人力資源部總監	-	-	-	-	-	4	3	-	7
公共關係部總監／公共關係部經理	-	-	-	-	-	1	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	-	-	-	-	-	-	111	3	114
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	-	-	-	-	-	-	55	15	70
財務總監／會計師	-	-	-	-	3	6	40	18	67
經理／業務經理／地區經理	-	-	-	1	2	4	9	26	42
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	-	-	-	-	1	8	22	10	41

職 稱	\$8,000 或以下	\$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	-	-	-	-	-	-	31	6	37
訂位部經理	-	-	-	1	-	8	27	11	47
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	-	-	1	17	41	28	87
票務部經理	-	-	-	-	-	-	-	4	4
其他	-	-	-	-	-	-	653	7	660
小 計	-	-	-	2	10	58	994	139	1203
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	-	-	-	41	27	20	-	35	123
會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳等）	-	-	1	23	86	-	-	35	145

職 稱	\$8,000 或以下	\$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	290	9	-	72	401
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	-	-	-	-	3	160	-	-	163
業務主管／旅遊部主管	-	-	-	-	-	-	-	3	3
人事／訓練部主任	-	-	-	17	2	50	-	13	82
訂位部主管／主任	-	-	-	22	27	25	-	28	102
營業部主管／主任	-	-	-	10	5	4	-	15	34
票務部主管／主任	-	-	-	7	9	-	-	18	34
分析員	-	-	-	41	-	-	-	2	43
其他	-	-	-	705	2	-	-	6	713
小 計	-	-	1	896	451	268	-	227	1843
文員／操作工級									
會計部文員／出納員	-	-	55	51	-	-	-	69	175
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	-	209	2	163	-	-	-	27	401

職 稱	\$8,000 或以下	\$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	-	-	105	105	3	-	-	219	432
營業代表／市場拓展主任	-	-	146	19	1	-	-	97	263
統計部文員／業務文員	-	-	-	1	-	-	-	7	8
機艙服務員	-	-	822	8499	-	-	-	1952	11273
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	7	98	-	-	-	6	111
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	162	909	-	-	-	189	1260
詢問處人員／客戶服務部職員	-	-	-	10	5	-	-	50	65
航機事務主任／航班遣派主任	-	-	37	22	5	-	-	6	70
策劃主任	-	-	-	-	-	-	-	3	3
交通事務主任	-	-	29	2	-	-	-	17	48
系統支援操作員／電腦操作員	-	-	9	20	-	-	-	22	51
旅遊車司機	-	-	-	-	-	-	-	1	1
訂位及／或票務部文員	-	-	5	21	-	-	-	23	49
其他	-	289	11	5	-	-	-	6	311
小 計	-	498	1390	9925	14	-	-	2694	14521

職 稱	\$8,000 或以下	\$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	-	-	3	3	77	3	-	23	109
辦公室助理員／信差	-	2	-	-	-	-	-	7	9
其他	-	2	-	3	-	-	-	5	10
小 計	-	4	3	6	77	3	-	35	128
總 計	-	502	1394	10829	552	329	994	3095	17695

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	\$8,000 或以下	\$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	-	-	-	1	14	15	1	28	59
人事及訓練部總監／人力資源部總監	-	-	-	-	4	-	2	2	8
公共關係部總監／公共關係部經理	-	-	-	6	-	1	1	6	14
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	-	-	-	1	2	4	-	14	21
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	-	-	-	48	82	55	13	140	338
財務總監／會計師	-	-	-	4	41	9	9	67	130
經理／業務經理／地區經理	-	-	2	81	130	55	18	181	467
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	-	-	-	11	44	5	8	34	102

職 稱	\$8,000 或以下	\$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	-	-	-	5	2	3	7	21	38
訂位部經理	-	-	2	4	13	2	1	44	66
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	2	17	72	39	4	175	309
票務部經理	-	-	-	51	35	11	-	60	157
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	-	-	-	-	15	2	2	15	34
其他	-	-	-	11	4	2	-	2	19
小 計	-	-	6	240	458	203	66	789	1762
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	-	-	64	135	95	-	-	127	421
會計部主管／主任 （如：應付帳／應收帳等）	-	-	52	96	17	-	-	147	312

職 稱	\$8,000 或以下	\$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	6
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	-	-	7	8	2	-	-	20	37
業務主管／旅遊部主管	-	-	206	365	80	-	-	402	1053
人事／訓練部主任	-	-	28	9	6	-	-	53	96
訂位部主管／主任	-	-	28	23	-	-	-	95	146
營業部主管／主任	-	-	36	49	7	-	-	169	261
票務部主管／主任	-	-	187	253	10	-	-	345	795
分析員	-	-	1	2	2	-	-	12	17
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	-	-	14	4	16	-	-	31	65
其他	-	-	24	8	9	-	-	9	50
小 計	-	-	647	952	244	-	-	1416	3259
文員／操作工級									
會計部文員／出納員	2	185	506	-	-	-	-	469	1162

職 稱	\$8,000 或以下	\$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	2	144	253	-	-	-	-	387	786
訂位代理	-	-	55	-	-	-	-	49	104
營業代表／市場拓展主任	-	71	173	-	-	-	-	253	497
統計部文員／業務文員	-	-	-	-	-	-	-	20	20
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	48	1293	2558	150	-	-	-	2079	6128
簽證部文員	2	82	89	2	-	-	-	43	218
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	97	300	24	-	-	-	145	566
系統支援操作員／電腦操作員	-	-	23	3	-	-	-	56	82
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	356	524	-	-	-	-	834	1714
旅遊顧問	26	411	419	48	110	-	-	981	1995
郵輪顧問	-	13	9	-	-	-	-	2	24
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	19	15	5	-	-	-	42	81
旅遊車司機	-	22	137	22	-	-	-	154	335
其他	21	3	43	-	-	-	-	16	83

職 稱	\$8,000 或以下	\$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
小 計	101	2696	5104	254	110	-	-	5530	13795
秘書／其他職級									
行政秘書／秘書／打字員	-	9	24	11	1	-	-	39	84
辦公室助理員／信差	79	133	14	-	-	-	-	244	470
其他	8	-	27	-	-	-	-	2	37
小 計	87	142	65	11	1	-	-	285	591
總 計	188	2838	5822	1457	813	203	66	8020	19407

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	1 個月 或以上	未有說明／ 拒絕作答	總 計
航空公司	經理／專業人員級	87	53	41	1	15	-	-	1006	1203
	督導／技術員級	78	141	106	36	24	-	-	1458	1843
	文員／操作工級	409	457	1421	33	42	-	-	12159	14521
	秘書／其他職級	33	3	1	-	-	-	-	91	128
	總 計	607	654	1569	70	81	-	-	14714	17695
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	874	397	61	102	-	16	-	312	1762
	督導／技術員級	1639	637	203	149	6	30	-	595	3259
	文員／操作工級	7145	2774	1334	187	-	92	16	2247	13795
	秘書／其他職級	395	32	-	2	-	1	-	161	591
	總 計	10053	3840	1598	440	6	139	16	3315	19407
所有門類	經理／專業人員級	961	450	102	103	15	16	-	1318	2965
	督導／技術員級	1717	778	309	185	30	30	-	2053	5102
	文員／操作工級	7554	3231	2755	220	42	92	16	14406	28316
	秘書／其他職級	428	35	1	2	-	1	-	252	719
	總 計	10660	4494	3167	510	87	139	16	18029	37102

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	68	59	80	996	1203
	督導／技術員級	262	54	119	1408	1843
	文員／操作工級	1852	317	432	11920	14521
	秘書／其他職級	9	14	14	91	128
	總 計	2191	444	645	14415	17695
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	270	286	826	380	1762
	督導／技術員級	459	737	1365	698	3259
	文員／操作工級	3437	2725	4462	3171	13795
	秘書／其他職級	97	126	161	207	591
	總 計	4263	3874	6814	4456	19407
所有門類	經理／專業人員級	338	345	906	1376	2965
	督導／技術員級	721	791	1484	2106	5102
	文員／操作工級	5289	3042	4894	15091	28316
	秘書／其他職級	106	140	175	298	719
	總 計	6454	4318	7459	18871	37102

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	78	127	996	1203
	督導／技術員級	1	134	300	1408	1843
	文員／操作工級	359	237	2005	11920	14521
	秘書／其他職級	7	13	17	91	128
	總 計	369	462	2449	14415	17695
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	208	647	527	380	1762
	督導／技術員級	414	1045	1102	698	3259
	文員／操作工級	2906	3548	4170	3171	13795
	秘書／其他職級	66	115	203	207	591
	總 計	3594	5355	6002	4456	19407
所有門類	經理／專業人員級	210	725	654	1376	2965
	督導／技術員級	415	1179	1402	2106	5102
	文員／操作工級	3265	3785	6175	15091	28316
	秘書／其他職級	73	128	220	298	719
	總 計	3963	5817	8451	18871	37102

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	137	70	-	996	1203
	督導／技術員級	172	247	16	1408	1843
	文員／操作工級	390	2047	164	11920	14521
	秘書／其他職級	21	10	6	91	128
	總 計	720	2374	186	14415	17695
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	904	449	29	380	1762
	督導／技術員級	1688	779	94	698	3259
	文員／操作工級	4281	4351	1992	3171	13795
	秘書／其他職級	221	143	20	207	591
	總 計	7094	5722	2135	4456	19407
所有門類	經理／專業人員級	1041	519	29	1376	2965
	督導／技術員級	1860	1026	110	2106	5102
	文員／操作工級	4671	6398	2156	15091	28316
	秘書／其他職級	242	153	26	298	719
	總 計	7814	8096	2321	18871	37102

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 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率
1 - 9	入境旅遊	64	24	148	30	24	12	175	31	62	19	37	8	162	21	364	31	110	20	411	44	185	31	262	27	1108	64	3112	34
	出境旅遊	200	76	348	70	174	88	384	69	262	81	399	92	625	79	814	69	448	80	523	56	412	69	700	73	625	36	5914	66
	總 計	264	100	496	100	198	100	559	100	324	100	436	100	787	100	1178	100	558	100	934	100	597	100	962	100	1733	100	9026	100
10 - 49	入境旅遊	14	37	36	50	12	34	49	42	22	58	22	37	20	23	63	42	24	60	62	50	53	50	62	36	110	59	549	45
	出境旅遊	24	63	36	50	23	66	69	58	16	42	38	63	66	77	88	58	16	40	63	50	52	50	109	64	76	41	676	55
	總 計	38	100	72	100	35	100	118	100	38	100	60	100	86	100	151	100	40	100	125	100	105	100	171	100	186	100	1225	100
50 - 99	入境旅遊	2	50	3	33	2	40	6	43	5	50	4	50	6	43	7	44	3	43	5	36	4	40	8	40	9	64	64	44
	出境旅遊	2	50	6	67	3	60	8	57	5	50	4	50	8	57	9	56	4	57	9	64	6	60	12	60	5	36	81	56
	總 計	4	100	9	100	5	100	14	100	10	100	8	100	14	100	16	100	7	100	14	100	10	100	20	100	14	100	145	100
100 - 199	入境旅遊	1	50	-	-	-	-	4	67	3	75	4	50	2	33	1	25	2	100	4	80	2	67	3	43	4	44	30	54
	出境旅遊	1	50	-	-	-	-	2	33	1	25	4	50	4	67	3	75	-	-	1	20	1	33	4	57	5	56	26	46
	總 計	2	100	-	-	-	-	6	100	4	100	8	100	6	100	4	100	2	100	5	100	3	100	7	100	9	100	56	100
200 - 499	入境旅遊	1	33	1	50	1	50	3	30	1	50	1	33	3	30	3	30	1	50	3	50	1	20	1	17	6	75	26	38
	出境旅遊	2	67	1	50	1	50	7	70	1	50	2	67	7	70	7	70	1	50	3	50	4	80	5	83	2	25	43	62
	總 計	3	100	2	100	2	100	10	100	2	100	3	100	10	100	10	100	2	100	6	100	5	100	6	100	8	100	69	100
500 - 999	入境旅遊	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	33	1	33	-	-	1	50	-	-	1	33	3	60	7	32
	出境旅遊	-	-	2	100	-	-	2	100	1	100	1	100	2	67	2	67	-	-	1	50	-	-	2	67	2	40	15	68
	總 計	-	-	2	100	-	-	2	100	1	100	1	100	3	100	3	100	-	-	2	100	-	-	3	100	5	100	22	100
總數	入境旅遊	82	26	188	32	39	16	237	33	93	25	68	13	194	21	439	32	140	23	486	45	245	34	337	29	1240	63	3788	36
	出境旅遊	229	74	393	68	201	84	472	67	286	75	448	87	712	79	923	68	469	77	600	55	475	66	832	71	715	37	6755	64
	總 計	311	100	581	100	240	100	709	100	379	100	516	100	906	100	1362	100	609	100	1086	100	720	100	1169	100	1955	100	10543	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	276	2826	186	2163
10 - 49	204	903	132	367
50 - 99	56	122	118	286
100 - 199	26	66	44	-
200 - 499	-	-	318	360
500 - 999	4	-	916	828
總 計	566	3917	1714	4004

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	15
	10 - 49	25
	50 - 99	9
	100 - 199	2
	200 - 499	5
	1000 或以上	3
	總 計	59
旅行社及航空票務代理	1 - 9	1747
	10 - 49	219
	50 - 99	18
	100 - 199	10
	200 - 499	9
	500 - 999	4
	總 計	2007
所有門類	1 - 9	1762
	10 - 49	244
	50 - 99	27
	100 - 199	12
	200 - 499	14
	500 - 999	4
	1000 或以上	3
	總 計	2066

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	2
	聘用條件欠佳	-	-	-	-
	工作環境欠佳	-	-	-	-
	晉升機會有限	-	-	-	-
	缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	-	-	-	-
	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	6	5	6	17
	總 計	6	6	7	19
旅行社及 航空票務代理	缺乏具相關經驗的求職者	6	8	138	152
	聘用條件欠佳	1	2	41	44
	工作環境欠佳	-	1	28	29
	晉升機會有限	2	2	7	11
	缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	2	3	21	26
	源自內地／澳門／ 其他城市之人手競爭	2	2	-	4
	其他	1	2	67	70
	未有說明／拒絕作答	22	34	34	90
	總 計	36	54	336	426
所有門類	缺乏具相關經驗的求職者	6	9	139	154
	聘用條件欠佳	1	2	41	44
	工作環境欠佳	-	1	28	29
	晉升機會有限	2	2	7	11
	缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	2	3	21	26
	源自內地／澳門／ 其他城市之人手競爭	2	2	-	4
	其他	1	2	67	70
	未有說明／拒絕作答	28	39	40	107
	總 計	42	60	343	445

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／ 拒絕作答	總 計
航空公司	1	24	27	7	59
旅行社及航空票務代理	184	305	1484	34	2007
總 計	185	329	1511	41	2066

旅遊業：整體

表 19：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 期 間	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	過去十二個月	538	313	172	-	1023
	未來十二個月	573	334	176	-	1083
	百分比改動	6.51%	6.71%	2.33%	-	5.87%
專業技能	過去十二個月	335	544	3969	3	4851
	未來十二個月	333	544	4023	3	4903
	百分比改動	-0.60%	0.00%	1.36%	0.00%	1.07%
通用技巧	過去十二個月	184	420	5386	14	6004
	未來十二個月	186	418	5424	15	6043
	百分比改動	1.09%	-0.48%	0.71%	7.14%	0.65%
語 言	過去十二個月	64	77	146	-	287
	未來十二個月	64	77	148	-	289
	百分比改動	0.00%	0.00%	1.37%	-	0.70%
總 計	過去十二個月	1121	1354	9673	17	12165
	未來十二個月	1156	1373	9771	18	12318
	百分比改動	3.12%	1.40%	1.01%	5.88%	1.26%

旅遊業
門類：航空公司

表 19.1：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 期 間	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	過去十二個月	155	39	5	-	199
	未來十二個月	166	45	7	-	218
	百分比改動	7.10%	15.38%	40.00%	-	9.55%
專業技能	過去十二個月	32	24	82	1	139
	未來十二個月	32	28	94	1	155
	百分比改動	0.00%	16.67%	14.63%	0.00%	11.51%
通用技巧	過去十二個月	5	153	4302	7	4467
	未來十二個月	5	153	4302	7	4467
	百分比改動	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
語 言	過去十二個月	2	-	2	-	4
	未來十二個月	2	-	2	-	4
	百分比改動	0.00%	-	0.00%	-	0.00%
總 計	過去十二個月	194	216	4391	8	4809
	未來十二個月	205	226	4405	8	4844
	百分比改動	5.67%	4.63%	0.32%	0.00%	0.73%

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 19.2：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 期 間	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	過去十二個月	383	274	167	-	824
	未來十二個月	407	289	169	-	865
	百分比改動	6.27%	5.47%	1.20%	-	4.98%
專業技能	過去十二個月	303	520	3887	2	4712
	未來十二個月	301	516	3929	2	4748
	百分比改動	-0.66%	-0.77%	1.08%	0.00%	0.76%
通用技巧	過去十二個月	179	267	1084	7	1537
	未來十二個月	181	265	1122	8	1576
	百分比改動	1.12%	-0.75%	3.51%	14.29%	2.54%
語 言	過去十二個月	62	77	144	-	283
	未來十二個月	62	77	146	-	285
	百分比改動	0.00%	0.00%	1.39%	-	0.71%
總 計	過去十二個月	927	1138	5282	9	7356
	未來十二個月	951	1147	5366	10	7474
	百分比改動	2.59%	0.79%	1.59%	11.11%	1.60%

旅遊業二〇一二年人力調查

整體點算結果分析

結果 \ 門類	1	2	總計
結業	1	3	4
合併	0	3	3
已搬遷、無法找到地址	1	6	7
無法聯絡	2	22	24
並非從事有關行業	0	6	6
並無技術人員	14	3	17
未開業	0	1	1
部份填覆調查	8	22	30
拒絕作答	8	8	16
註冊辦事處／通訊地址	2	1	3
填覆調查	40	235	275
暫時停業	1	13	14
總計	77	323	400

第一門類 航空公司

第二門類 旅行社及航空票務代理

2013-2017 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。第一組數據包括香港國民收入的 9 個核心數據，例如本地生產總值及其組成數據。憑這些數據，我們可以知道主要經濟活動的情況。第二組數據包括 42 個經濟指標，由此可以得到包括消費、投資、貿易、旅遊、房地產及相關活動，以及人力市場等較為廣泛的資料。把這兩組數據分析，得出決定因子。為減少第一、二組及其他數據的誤差，這些決定因子會經過統計測試，找出它們的多元共線性，再歸納為不同的「主成分」[*Principal Components*]。第二個階段稱為「預斷」，主成分會用作建立統計模型，推算人力。

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「主成分分析法」[*Principal Component Analysis*]將上述決定因子分類成不同的主成分。遞迴測試顯示，這些主成分能解釋過去多年來人力需求信息的主要變化（可達95%）；故可放心採用來推算未來的人力需求。在「預斷」階段，我們使用「主成分迴歸法」[*Principal Component Regression*]建立統計模型。模型顯示人力需求和主成分之間有強而正面的相互關係，經調整後的R-平方值是0.949，代表約95% 人力需求變化可以由這一統計模型解釋。

不同方法得出的人力推算摘要

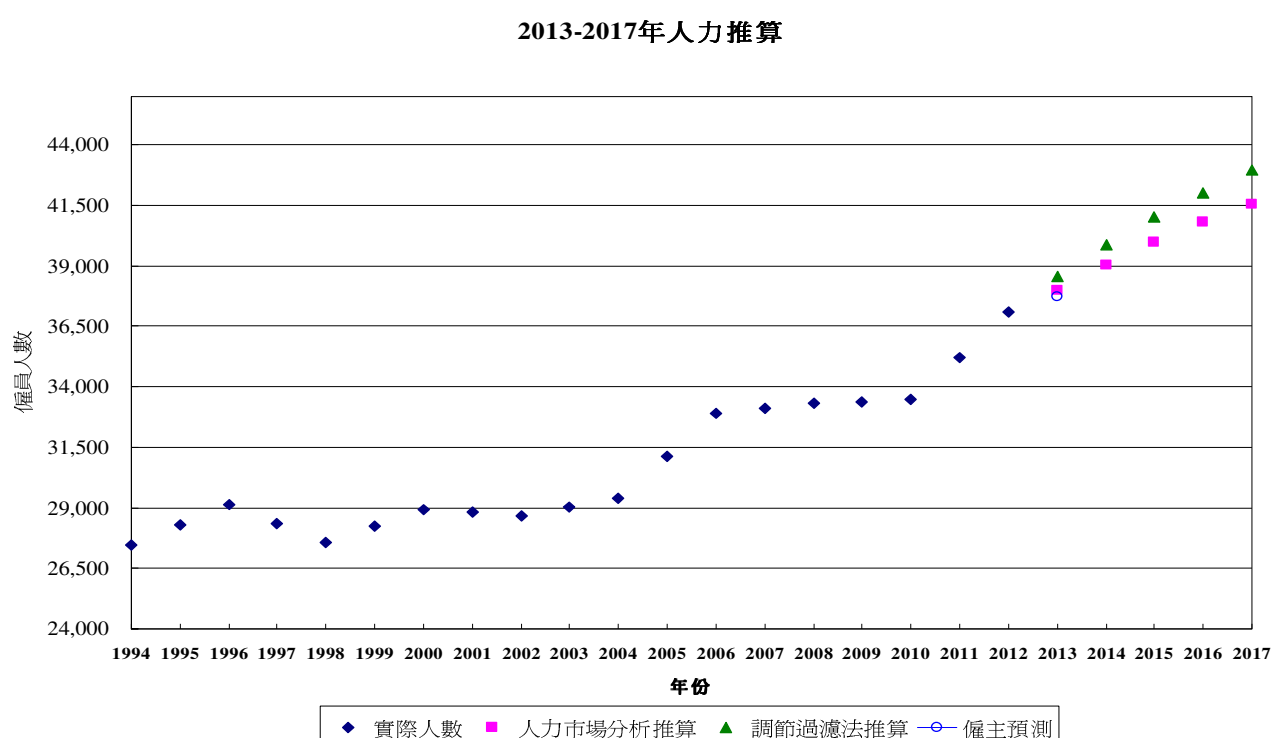
5 2013-2017 年旅遊業人力需求可以三種不同方法推算，分別為人力市場分析法、調節過濾法和僱主預測。結果歸納於下表：

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 人力需求 (EF)
2010 實際數字	33 458			
2012 實際數字	37 102			
2013 預測數字		37 961 (2.3%*)	38 540 (3.9%*)	37 711 (1.6%)*
2014 預測數字		39 057 (2.9%**)	39 848 (3.4%**)	
2015 預測數字		39 984 (2.4%**)	41 010 (2.9%**)	
2016 預測數字		40 816 (2.1%**)	42 036 (2.5%**)	
2017 預測數字		41 553 (1.8%**)	42 940 (2.2%**)	
* 相對於2012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				

6. 下圖1摘錄三種推斷方法得出的結果。LMA 顯示2013年人力呈上升趨勢，未來數年將穩定地輕微增長；AFM則顯示未來五年的人力有溫和增長。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2013年人力有輕微上升的趨勢。

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增長率不斷上升，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；換言之，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， $n > 1$ 。

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

而 $0 \leq A \leq 1.0$

A 值愈大，新近資料所加權數將愈大。

加權平均數的比例為：

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

將基本調查資料按以下加權比例作同樣運算：

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

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：

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

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

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

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，可採用加權指數順滑法。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：

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

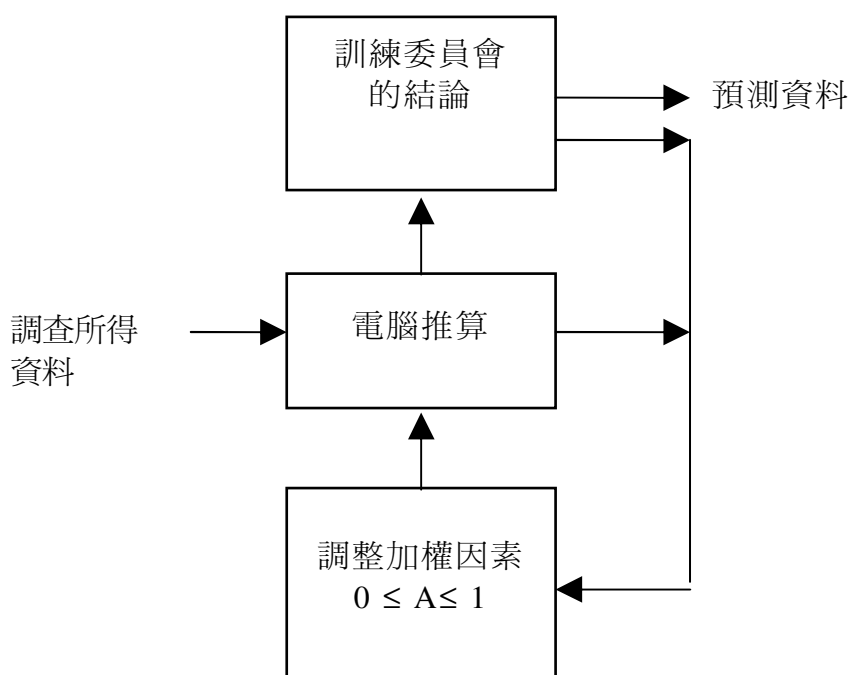
為最小，或

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

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，亦可將預測適當調整，以配合相關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。