

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
呂尙懷先生
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	
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	
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

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
1	3 3																		
1	2 3	4 5 6 7 8 9	10 11 12 13 14 15	16 17	18 19	20 21 22	23 24 25 26 27	28											

NAME OF COMPANY: _____
 公司名稱 _____

ADDRESS: _____
 地址 _____

Total Number of Employees: _____
 僱員總數 _____

Nature of Business: Airline Companies 航空公司 Travel Agents 旅行社 Ticketing Agents 票務代理 Tour Operators 旅行團組團商 Others 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	Code 編號
Title 職稱	Rec. Type 紀錄 類型	Code 編號	Code 編號							
		8 - 10	11 - 12	13 - 16	17 - 19	20 - 23	24 - 26	27	28	
	2								\$8,000 or below 或以下	01
	2								\$8,001 - \$10,000	02
	2								\$10,001 - \$15,000	03
	2								\$15,001 - \$20,000	04
	2								\$20,001 - \$30,000	05
	2								\$30,001 - \$40,000	06
	2								\$40,001 or above 或以上	07
	2								Column "G" / (G)欄	
	2								Education 教育程度	Code 編號
	2								Bachelor Degree or above 學士學位或以上	1
	2								Higher Diploma/Associate Degree or equivalent 高級文憑/副學士或同等學歷	2
	2								Professional Diploma/ Diploma or equivalent 專業文憑/ 文憑或同等學歷	3
	2								Advanced Certificate/Certificate or equivalent 高級證書/證書或同等學歷	4
	2								Secondary 5 - 7 中五至中七	5
	2								Secondary 3 - 4 中三至中四	6
	2								Others 其他	7
	2								Column "H" / (H)欄 (For Operative Staff Only) (只適用於操作工)	
	2								Average Age Range 平均年齡	Code 編號
	2								17 or below 或以下	1
	2								18 - 25	2
	2								26 - 30	3
	2								31 - 35	4
	2								36 - 40	5
	2								41 - 49	6
	2								50 or above 或以上	7
	2									
	2									
	2									
	2									
	2									
	2									
	2									
	2									
	2									
	2									
	2									
	2									
	2									
	2									
	2									
	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	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
(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	

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"/>
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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
	104	105	106	107	108	109	110
Supervisory/Technical Level 督導/技術員級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
	111	112	113	114	115	116	117
Clerical/Operative Level 文員/操作工級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
	118	119	120	121	122	123	124
Secretarial/Others Level 秘書/其他職級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
	125	126	127	128	129	130	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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
	132	133	134	135	136	137	138	139
Supervisory/Technical Level 督導/技術員級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
	140	141	142	143	144	145	146	147
Clerical/Operative Level 文員/操作工級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
	148	149	150	151	152	153	154	155
Secretarial/Others Level 秘書/其他職級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
	156	157	158	159	160	161	162	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"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	164	165	166
Supervisory/Technical Level 督導/技術員級	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	167	168	169
Clerical/Operative Level 文員/操作工級	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	170	171	172
Secretarial/Others Level 秘書/其他職級	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	173	174	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	176	179	182	185
102 Human Resources Management 人力資源管理	188	191	194	197
103 Sales and Marketing Strategy Planning, Implementation and Evaluation 行銷及市場策略計劃、推行及檢討	200	203	206	209
104 Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	212	215	218	221
105 Risk Management 風險管理	224	227	230	233
106 Others (please specify) _____ 其他（請說明）	236	239	242	245
B. Professional Skills				
專業技能				
201 Tour-guiding 導遊	248	251	254	257
202 Tour-escorting 領隊	260	263	266	269
203 Convention and Exhibition Management 會議及展覽管理	272	275	278	281
204 Travel Consultant 旅遊顧問	284	287	290	293
205 Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	296	299	302	305
206 Travel Insurance Knowledge 旅遊保險知識	308	311	314	317
207 Cruise Consultant 郵輪顧問	320	323	326	329
208 Others (please specify) _____ 其他（請說明）	332	335	338	341
C. Generic Skills				
通用技巧				
301 Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	344	347	350	353
302 Communication 溝通	356	359	362	365
303 Problem Solving 解決疑難	368	371	374	377
304 Others (please specify) _____ 其他（請說明）	380	383	386	389
D. Languages				
語言				
401 Putonghua 普通話	392	395	398	401
402 English 英語	404	407	410	413
403 Others (please specify) _____ 其他（請說明）	416	419	422	425
For Official Use Only 此欄毋須填寫	428	431	434	437
				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		441		445		449		453	
(II) Professional Skills 專業技能		457		461		465		469	
(III) Generic Skills 通用技巧		473		477		481		485	
(IV) Languages 語言		489		493		497		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/領隊的備員人數。

	<u>Inbound (入境旅遊)</u>		<u>Outbound (出境旅遊)</u>	
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	506		510	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	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)	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538
Outbound (出境旅遊)	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	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）							未有說明／ 拒絕作答	總 計
	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上			
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）							總 計
	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	未有說明／ 拒絕作答	
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）							總 計
	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	未有說明／ 拒絕作答	
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：擔任現職前官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 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率
1 - 9	入境旅遊	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	經理／ 專業人員級	督導／ 技術員級	文員／ 操作工級	秘書／ 其他職級	總 計
	期 間					
管理技巧	過去十二個月	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	經理／ 專業人員級	督導／ 技術員級	文員／ 操作工級	秘書／ 其他職級	總 計
	期 間					
管理技巧	過去十二個月	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	-
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