

# **2014 MANPOWER SURVEY REPORT**

## **TOURISM INDUSTRY**

旅遊業

**2014 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 – 28	1 – 27
------	--------	--------

### 章 數

一 緒論	1.1 – 1.15	28 – 32
二 調查結果分析	2.1 – 2.17	33 – 53
三 結論	3.1 – 3.33	54 – 83
四 建議	4.1 – 4.19	84 – 90

<u>附錄</u>	<u>頁 數</u>
-----------	------------

1. 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會成員名單	91 - 92
2. 2014 旅遊業人力調查小組成員名單	93
3. 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會職權範圍	94
4. 受訪機構分布情況	95
5. 調查文件及調查表	96 – 172
6. 統計表	173 – 240
7. 整體點算結果分析	241
8. 2015 – 2019 年旅遊業人力推算 (採用人力市場分析法)	242 – 245
9. 採用調節過濾法推算人力	246 – 249

附錄 6 統計表：

		頁 數
表 1	現有及預測僱員人數 - 旅遊業：整體	174 – 177
表 1.1	現有及預測僱員人數 - 航空公司	178 – 180
表 1.2	現有及預測僱員人數 - 旅行社及航空票務代理	181 – 184
表 2	僱員、空缺及受訓者數目 - 旅遊業：整體	185 – 187
表 2.1	僱員、空缺及受訓者數目 - 航空公司	188 – 190
表 2.2	僱員、空缺及受訓者數目 - 旅行社及航空票務代理	191 – 193
表 3	內部晉升人數	194
表 4	過去十二個月內離職的僱員人數 (按門類及職級劃分)	195
表 5	預計在未來十二個月內退休的僱員人數 (按門類及職級劃分)	196
表 6	過去十二個月內新招聘的僱員人數 (按門類及職級劃分)	197
表 7	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	198
表 8	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	199
表 9	僱員平均年齡 - 旅遊業：整體	200
表 9.1	僱員平均年齡 - 航空公司	201
表 9.2	僱員平均年齡 - 旅行社及航空票務代理	202

	<u>頁 數</u>
表 10 僱員宜有教育程度 - 旅遊業：整體	203 – 206
表 10.1 僱員宜有教育程度 - 航空公司	207 – 209
表 10.2 僱員宜有教育程度 - 旅行社及航空票務代理	210 – 212
表 11 擔任現職前宜有從事旅遊業工作的僱員人數	213
表 12 根據每月收入幅度分布的僱員人數 - 旅遊業：整體	214 – 218
表 12.1 根據每月收入幅度分布的僱員人數 - 航空公司	219 – 223
表 12.2 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	224 – 228
表 13 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）	229
表 14 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)	230
表 14.1 選擇各種訓練方式的僱員人數 (夜間課程)	231
表 14.2 選擇各種訓練方式的僱員人數 (研討會／研習班)	232
表 15 旺季月份公司數目	233
表 16 過去十二個月內導遊／領隊僱員人數	234
表 17 機構規模	235
表 18 各職級遇到招聘困難原因及人數	236
表 19 過去十二個月內在招聘僱員是否遇到困難	237
表 20 預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動 - 旅遊業：整體	238

頁 數

表 20.1	預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動	239
	- 航空公司	
表 20.2	預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動	240
	- 旅行社及航空票務代理	

## 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 2014 年 8 月 28 日至 9 月 26 日進行，個案跟進工作則於 2014 年 12 月完成。
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 2 351 間機構中選出 409 間為受訪對象。根據政府統計處的紀錄，2014 年 8 月，本港共有 2 351 間旅遊業機構，包括 93 間航空公司及 2 258 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：

<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	93	93
門類 2:	旅行社及航空票務代理	2 258	316
		2 351 *	409
		=====	=====

\* 2 351 間機構中，估計 2 216 間有經營業務（包括 70 間航空公司及 2 146 間旅行社及航空票務代理）。有關估計數字見表 17。政府統計處在實地調查期間在抽樣框內新增 1 間機構，令抽樣機構的總數變為 409 間。

3. 是次調查先從 2 351 間機構中選出 409 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 409 間機構，有 82 間出現以下情況：結業／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 294 間，13 間拒絕作答，實際填覆率為 96%。

## 改進調查表的內容

4. 本會已按下列準則，改進調查表及相關文件的結構、性質及內容：

- i) 便於填寫：容易理解及方便使用；
- ii) 因應個別界別的需要：為業內兩個門類內的不同界別擬備不同的「主要職務工作說明」，方便填覆機構集中參考適用的職稱及工作說明；
- iii) 適切、有效及相關：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. 全球經濟在 2014 年最後一季放緩，但相對而言，2015 年的增長預期會稍為強勁。據經濟學者估計，經濟將繼續復甦，但情況會較為反覆，2014 和 2015 年的全球生產總值預期會增長 2.6% 及 3%。經濟增長主要由美國和中國推動。相信歐洲經濟在 2015 年亦會逐步復甦，但增長率較低。

全球旅遊業在 2014 年面對多項挑戰。暴亂、政治動盪及疾病衛生等問題不多不少也困擾着旅客。然而，即使面對各種威脅，以及全球經濟不明朗，全球旅遊業在 2014 年亦有不俗增長。出境旅遊人次錄得 4.5% 增幅，每程消費的平均增長為 2%，出境旅遊的全球營業總額則增長 6%。亞洲、南北美是推動增長的主要地區，歐洲方面亦增長穩健。據估計，中國的外遊人次在 2014 年增加至 1 億 900 萬，增幅為 1 100 萬。自 2012 年起，中國已成為全球最大的出境旅遊市場。入境旅遊錄得可觀增長。截至

2014 年底，全球旅遊人數上升 4.7%，達至 11 億 3 800 萬人。美洲、亞洲及歐洲獲得旅客垂青，在入境旅遊方面有不錯表現。按地區計算，美洲 (+7%)、亞太區 (+5%) 的增長最為強勁；歐洲 (+4%)、中東 (+4%) 和非洲 (+2%) 則增幅較溫和。

聯合國世界旅遊組織(UNWTO)預測，2015 年的全球旅遊人數會增長 3% 至 4%。就地區而言，預期亞太區 (+4% 至 +5%) 及美洲 (+4% 至 +5%) 的增長會較強勁，其次是歐洲 (+3% 至 +4%)。按預測，非洲和中東的旅客數目分別會增加 3% 至 5% 及 2% 至 5%。( 資料來源：2014 年 12 月柏林國際旅遊展委託旅遊諮詢公司 IPK International 撰寫的《2014/2015 年柏林國際旅遊展世界旅遊趨勢報告》；2015 年 1 月 27 日聯合國世界旅遊組織新聞稿—「超過 11 億旅客在 2014 年外遊」("Over 1.1 billion tourists travelled abroad in 2014")。)

6. 國際航空運輸協會 (IATA) 在 2014 年年終報告中表示，全球航空業接待的離境旅客數量在 2014 年已升至 33 億 600 萬人次，較 2013 年增多 5.5%，並預期在 2015 年會達到 35 億 3 000 萬。在 2014 年，航空業的全球僱員總數為 241 萬人，較 2013 年多 2.8%，預期 2015 年會升至 245 萬，較 2014 年多出 1.5%。縱使全球經濟狀況令人日漸擔憂，業界仍有信心航空運輸量在往後的 12 個月內會繼續擴張。( 資料來源：2015 年 1 月 19 日 IATA 2014 年年終報告—「航空業經濟實績」("Economic Performance of the Airline Industry")；2015 年 1 月 19 日《國際航空運輸協會經濟簡報》2015 年 1 月調查報告—「航空企業信心指數」。)

7. 近年，亞洲一直是帶動外遊市場增長的矚目地區。在 2009 至 2013 年，亞洲的出境旅遊人次增加 53%，較全球整體的 22% 增長高出一倍。同一時期，中國的離境旅遊市場崛起，處於全球的領導位置，與德國和美國看齊。日本的市場佔有率雖然下跌，但仍然舉足輕重，而南韓、印度和台灣均有所增長。內地、香港、澳門和台灣由於語言和種族相同，是亞太區內旅客往返最頻密的區域。內地離境旅客數量預期在 2020 年會達到二億，較 2013 年的一億人次增多一倍，旅客消費則會增至三倍。香港和澳門

仍會是國際旅遊熱點，但由於離境渡假的中國旅客更嚮往異國風情，預計他們的到訪總人次會由 62% 下跌至 45%。根據目前的經濟趨勢，加上旅客外遊意欲旺盛，預料亞洲的離境旅遊人次在 2015 年會增長 8%，增長速度再次較全球快一倍。（資料來源：2014 年 12 月柏林國際旅遊展委託旅遊諮詢公司 IPK International 撰寫的《2014/2015 年柏林國際旅遊展世界旅遊趨勢報告》；2014 年 12 月 3 日新華社新聞稿—「到鄰國旅遊的中國旅客人數急升」（“Chinese travellers to neighbouring countries surge”）；2014 年 1 月 20 日中信里昂證券新聞稿—「中國離境旅客至 2020 年翻番推動全球旅遊相關行業增長」（“Outbound Chinese tourists to double by 2020 propelling global growth in travel related sectors”）。）

8. 雖然內地經濟保持平穩，美國也有復蘇的跡象，但 2014 年的環球經濟表現未如理想，以致本港全年經濟增長只有 2.3%，是連續第三年低於過去十年的 3.9% 平均增幅。私人消費開支保持溫和增長。2014 年的基本通脹率為 3.5%，低於 2013 年的 4%。失業率全年平均在 3.2% 的低位，維持全民就業。佔領行動令旅遊、酒店、飲食、零售及運輸等行業受到不同程度的影響。無論如何，2014 年訪港旅客人數超過 6 000 萬（60 838 836），較上年增加 12%，總消費額增長 9%，超過 3,590 億元。

2015 年將會充滿挑戰，而且取決於宏觀環境的發展。整體而言，後金融海嘯時期環球經濟低速增長的格局，不會有太大改變，加上美元走強，會繼續牽制香港的外貿表現。預期 2015 年全年整體通脹率為 3.5%，基本通脹率為 3%。勞工市場大致穩定。如果內部經濟持續低速增長，企業創造就業的步伐會受到影響。為了重建經濟信心，香港特區政府會多管齊下，推出支援個別業界（包括旅遊業和相關行業）的措施和啟動新一輪推廣香港的宣傳。（資料來源：2015 年 2 月 25 日香港特區政府—「2015 至 2016 財政年度政府財政預算案—預算案演辭及相關新聞公報」；2015 年 2 月商務及經濟發展局旅遊事務署—「立法會經濟發展事務委員會—香港旅遊發展局 2015-16 年度工作計劃」[立法會 CB(4)480/14-15(03)號文件]。）

9. 在 2014 年訪港的所有旅客當中，45.6% 或 2 777 萬人次屬過夜旅客，較 2013 年增加 8.2%。不過夜旅客佔訪客總數的 54.4%，升幅為 15.5%。訪港內地旅客人次升至 4 700 萬，增長率為 16%。當中，由於「個人遊」計劃的推行，內地訪港的不過夜旅客的增長率 (+19.1%) 明顯較內地訪港過夜旅客的增長率 (+11.6%) 為高。短途及長途旅客量與 2013 年相若，分別約為 900 萬及 460 萬人次。當中，南韓旅客增加超過 120 萬人次 (+15.5%)，來自新市場的旅客增加 4%，而增加最多的是印度旅客，增幅達 18.7%。亞洲其餘地區的訪港旅客在 2014 年的首三季有所增長，但由於第四季發生佔領行動，令訪客量下跌，抵銷了有關增長。南韓是香港的第三大旅遊業市場，重要性僅次於內地和台灣。根據香港旅遊發展局（旅發局）的數據，2013 年的南韓訪港旅客數目為 108 萬人次，超越了日本的 106 萬人次。由於歐洲經濟疲弱，令訪港長途旅客人數停留在 2013 年的水平。（資料來源：2015 年 1 月旅發局－「2014 年 12 月訪港旅客統計」；2015 年 1 月 19 日南華早報－「佔領陰霾下訪港人數仍跳升 12%」（“Hong Kong arrivals jump 12pc despite Occupy uncertainty”）。）

10. 在 2014 年，有 78% 的訪港旅客來自中國內地，升幅為 16%。持一簽多行簽注訪港的旅客增多 22.2%，使用「個人遊」計劃簽注訪港的旅客則錄得 14.1% 的增長。公眾有意見認為，旅遊業倚賴內地旅客的情況並不健康。在 2015-16 年，旅發局會把推廣資源集中投放到 20 個主要客源市場，這 20 個市場的訪港旅客佔整體訪港旅客超過 96%。旅發局會將總推廣預算的 47% 用於主要客源市場的推廣，以期吸納過夜旅客；其中 76% 的資源會投放到國際市場，並會加大於短途市場的宣傳。具高增長潛力的重點短途市場包括台灣、北亞地區（主要是南韓）及印尼、菲律賓及新加坡等東南亞地區。至於其餘 24% 的客源市場推廣資源則會投放到內地市場，並將當中大部分資源用於非廣東省地區，以吸引過夜旅客。投放到廣東省的推廣資源只佔 1%，主要用作推廣郵輪旅遊。至於長途旅客市場，由於經濟環境不明朗，旅發局會審慎對待這些市場，並聯同珠三角地區的旅遊推廣機構，合力推廣包含香港在內的「一程多站」行程及旅遊產品。在 2014 年，旅發局將會投放更多資源到增長較佳的印度新市場（資料來源：2015 年 1

月旅發局－「2014年12月訪港旅客統計」；2015年2月25日香港經濟日報－「一簽多行旅客 去年升逾22%」；2015年2月商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會—香港旅遊發展局2015-16年度工作計劃」[立法會CB(4)480/14-15(03)號文件]。)

11. 旅遊業仍是香港經濟的支柱行業之一，佔本地生產總值5%，從業人數為270 000\*人。（\*數據摘自政府統計處四個主要行業的就業人數，包括：(甲)入境旅遊，包括零售業、住宿服務、餐飲服務、過境旅客服務及其他；和(乙)外訪旅遊，包括旅行代理、代訂服務及相關活動和過境客運服務。）香港特區政府一直努力強化旅遊業的相關項目和基建設施，為旅客帶來新意。政府會繼續全力協助香港機場管理局[機管局]落實香港國際機場三跑道系統計劃，以應付與日俱增的航空交通量、保持在區內的競爭力，以及鞏固香港作為國際及區域航運中心的地位。

其他發展及計劃中的主要旅遊及基建項目包括香港仔旅遊發展項目、海洋公園大樹灣發展計劃、啟德郵輪碼頭、鯉魚門海旁改善計劃、香港迪士尼樂園、港珠澳大橋及其他跨境基建設施。政府正籌備或探討的其他項目包括大嶼山最新旅遊發展項目、尋找適宜設立露天食肆的地點、引入美食車，以及振興本地美食攤檔等。這些項目具有相當潛力，有助香港發展成友善待客和多功能的旅遊目的地，以吸引來自不同地方和帶有不同期望及需要的旅客。（資料來源：2015年1月24日香港特區政府－「2015年施政報告」；2015年2月25日香港特區政府－「2015至2016財政年度政府財政預算案－預算案演辭」；2015年1月2日南華早報－「香港赤鱲角機場國際客運量繼續亞洲第一全球名列第三僅次於杜拜與希斯路」（“Hong Kong's airport retains top Asian slot for international passenger traffic Chek Lap Kok comes in third globally, behind Dubai and Heathrow”）；2014年3月13日香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署新聞稿－「旅遊事務專員出席邁阿密郵輪航運會議」。）

12. 根據旅發局提供的2014年會議展覽及獎勵旅遊市場統計資料，過夜旅客人數有180萬，按年增長11.1%。在2013/14年度，旅發局的

香港會議及展覽拓展部積極促進本地的會議展覽及獎勵旅遊業務，與三個主要市場（即美國、歐洲和內地）的相關組織加強現有聯繫。《亞洲會議展覽及獎勵旅遊》雜誌的讀者亦在 2013 年把香港選為「亞洲最佳商務活動城市」（前稱「亞太區最佳會議、展覽及獎勵旅遊(MICE)城市」）。香港是籌辦會議展覽及獎勵旅遊項目的理想地點，在 2015 及 2016 年將舉行多個會議和活動盛事。

為促進會議展覽及獎勵旅遊業的未來發展，政府會考慮採取適當措施，包括在沙田至中環線會展站（2020 年左右完工）上蓋興建新的會議中心。為配合政府發展大嶼山為交通及旅遊樞紐的計劃，並憑藉港珠澳大橋和屯門至赤鱲角連接路等大型基建項目的優勢，旅發局的香港會議及展覽拓展部繼續推廣大嶼山作為會議展覽及獎勵旅遊的匯點。在 2015 - 16 年度，旅發局會繼續強化香港作為「國際會展之都」的形象，並採取針對性的推廣策略，以吸引更多高增值的會展旅客訪港，並致力爭取國際會展活動來港舉行。（資料來源：香港旅遊發展局年報 2013/14 –「Shaping the Future：會展商機」；2014 年 5 月 30 日旅遊事務署 –「商務及經濟發展局局長於香港展覽會議業協會二十四週年晚宴致辭」（“Secretary for Commerce and Economic Development's speech at 24<sup>th</sup> annual dinner for Hong Kong Exhibition and Convention Industry Association”）；2014 年 12 月太平洋世界旅遊地點指數（“Pacific World Destination Index” December 2014），[http://www.pacificworld.com/newsletter/pdf/PW\\_destinationindex\\_dec14.pdf](http://www.pacificworld.com/newsletter/pdf/PW_destinationindex_dec14.pdf)；2015 年 1 月 14 日香港特區政府 –「2015 年施政報告」；2015 年 2 月旅發局 –「2014 全年各大主要市場訪港過夜旅客人數（1 至 12 月）」；2015 年 2 月美國運通會議與活動承辦 –「2015 年全球會議與活動預測」（“The 2015 Global Meeting and Events Forecasts”）。）

13. 亞洲郵輪旅遊業每年增長高達 8-9%，加上啟德郵輪碼頭於 2013 年 6 月落成，無論對於郵輪旅客還是本港旅遊業來說都是一個新亮點。

除了與台灣進一步合作而簽訂亞洲郵輪專案，旅發局在 2015/16 年度會繼續邀請更多鄰近港口加盟亞洲郵輪專案，進一步促進區內的郵輪

旅遊業，發展包括香港為旅遊點的郵輪行程。為拓展郵輪客源市場，旅發局會於多個市場（如華南、台灣及印度）進行推廣。（資料來源：香港旅遊發展局年報 2013/14 –「Shaping the Future：郵輪旅遊」；2014 年 12 月旅遊事務署 –「2014 年 10 月 27 日立法會經濟發展事務委員會 – 啓德郵輪碼頭的最新進展」；2015 年 2 月商務及經濟發展局旅遊事務署旅發局 –「立法會經濟發展事務委員會香港旅遊發展局 2015-16 年度工作計劃」[立法會 CB(4)480/14-15(03)號文件]。）

14. 根據香港理工大學的 2013 年旅客滿意指數報告，自指數於 2009 年開始公布後，旅客對香港的滿意程度持續上升。與 2012 年比較，各地訪客的滿意指數上升 0.89 點至 75.96 分，是自 2009 年研究開始後最高的分數。

2013 年的旅遊服務質量指數為 77.30 分，較 2012 年的指數高 1.93 分。該指數是六大旅遊服務質量指數的加權平均。在六個旅遊相關行業中，旅遊景點獲得 81.37 最高分，緊隨其後的是交通、出入境部門、酒店和零售，餐飲行業的分數最低，為 73.91 分。（資料來源：2014 年 7 月 30 日南華早報 –「無論港人觀感如何 – 旅客開心快樂」（“Visitors happy-whatever locals think of them”）；2014 年 3 月香港理工大學酒店及旅遊業管理學院 –「2013 年理大旅客滿意指數：概覽」（“The 2013 Hong Kong Polytechnic University Tourist Satisfaction Index: An Overview”）；2014 年 7 月 29 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」報告」。）

15. 此外，香港近年在許多方面都備受國際社會讚揚，並重登一項全球最佳旅遊目的地排行榜。TripAdvisor 旅遊網站亦把香港列為 25 個「旅客之選」最佳旅遊目的地之一。令人垂涎的點心、島嶼景緻、獨特的城市剪影、傳統中式建築及郊野風光僅僅是香港的部分特色。這些特點獲旅客喜愛，讓香港在 2015 年取得「全球最佳旅遊目的地」第 23 位排名。至於亞洲 25 個最佳的旅遊目的地，香港排名第六，北京第十、上海第十七，而新加坡則排第十八。（資料來源：2015 年 3 月 26 日新報 A06 版 –「全球最佳旅遊榜 港排 23」；2015 年 3 月 26 日英文虎報 P07 版 –「香港榮登最佳

旅遊榜」(“Hong Kong bags spot on top travel list”)。) 在亞洲最引人入勝度假地點(“Asia’s most attractive holiday destination”)的排名中，香港的排名由 2013 年的第五位晉升至 2014 年的第二位。在 2013 年，香港同時獲選為「東北亞最佳商務城市」及「亞洲最佳商務活動城市」，並取得航空公司、機場、酒店等類別的獎項，更在某旅遊雜誌已進行十年的旅遊調查中贏得最佳航空公司、機場、酒店及商務城市的殊榮。(資料來源：2014 年 5 月 30 日旅遊事務署－「商務及經濟發展局局長於香港展覽會議業協會二十四週年晚宴致辭」(“Secretary for Commerce and Economic Development’s speech at 24th annual dinner for Hong Kong Exhibition and Convention Industry Association”); 2014 年 8 月 21 日南華早報－「香港旅遊業青雲直上」(“Hong Kong flies high as best in the business for travel”)。) 然而，由於區內乃至全球亦激烈爭取旅客，香港不應滿足於目前的優勢、特點和成就，應繼續加強競爭力，保持正面形象，令各國旅客繼續嚮往。由於旅客會比較在香港和其他旅遊目的地所獲得的體驗，因此維持競爭力的其中一項要素就是旅遊業必須有源源不絕的優秀人才，為來自各國的旅客服務，滿足他們的各項需要和要求。

16. 全球的旅遊地點均不遺餘力，爭取旅客初次或再次到訪。我們區內的競爭對手，都在加大旅遊業投資和市場推廣的力度，香港將會面對更熾熱的競爭。香港特區政府深明旅遊業的經濟效益，因此制訂了策略性的旅遊政策，並適當投資旅遊基建和發展項目。(資料來源：2014 年 11 月 22 日旅遊事務署－「主要旅遊項目」。) 已落實及正在商議的重要商業及旅遊相關協議和計劃包括：

- i) 中國內地的旅遊當局明白旅遊業對社會整體發展的重要性，會在各方面繼續支持這個盈利豐厚的行業。由於旅遊業是祖國與香港良性互動和正向發展的重要平台，內地政府已承諾全力支持中港兩地共同促進推廣活動、優化一程多站產品和深化合作，推動珠三角區內的旅遊業發展。

整體而言，廣東對香港服務業開放 153 個服務貿易分部門，佔全部服務貿易分部門的 95.6%。過去十年，香港的旅遊及展覽業欣欣向榮，《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》(CEPA)措施居功不少。根據「個人遊」計劃及 CEPA 措施，內地開放出境旅遊和展覽市場，促使來港的內地旅客急增，當中很多是商務旅客以及出席展覽會的買家和參展商。截至 2015 年 1 月 31 日，已有約 300 名服務提供者申請「會議服務和展覽服務」、「旅遊和與旅遊相關的服務」、「航空運輸服務」等行業的 CEPA 證明書。CEPA 向香港服務提供者進一步放寬航空運輸銷售代理服務的市場准入條件，允許他們在內地設立獨資、合資或合作航空運輸銷售代理企業，涵蓋國內及國際航線（包括香港、澳門和台灣）。

在 2014 年 9 月中，香港與內地簽訂關稅合作安排補充協議，簡化備案葡萄酒出口商的清關程序。補充協議既可使葡萄酒貿易更為靈活，也可鞏固香港作為亞洲葡萄酒貿易及分銷中心的地位。（資料來源：2014 年 12 月 18 日香港特區政府工業貿易署新聞公報《關於內地在廣東與香港基本實現服務貿易自由化的協議》（2014 年 12 月 18 日簽署）；2014 年 1 月 8 日香港貿發局－「CEPA 補充協議十與香港運輸及旅遊服務領域」；2015 年 1 月 31 日香港特區政府工業貿易署－「《香港服務提供者證明書》的累積簽發數目 - CEPA」；2014 年 11 月香港特區政府財政司司長辦公室經濟分析及方便營商處經濟分析部－「第三季經濟報告」；2015 年 1 月 20 日中華人民共和國國家旅遊局－「李金早會見香港旅遊發展局主席林建岳」。）

- ii) 「盛事基金」旨在推廣旅遊業，提升香港的國際形象，並推廣香港作為「亞洲盛事之都」。立法會財務委員會在 2012 年 4 月批准撥出 1 億 5,000 萬元，以延長基金運作五年，直

至 2017 年 3 月底。這些大型活動分別在香港多區舉行，有助將人流帶往不同地區，為區內商戶開拓商機。旅發局在 2015-16 年度會繼續籌辦多項大型活動，當中包括首次舉辦的體育盛事「香港單車賽」及「香港美酒佳餚巡禮」。旅發局會繼續積極推廣由其他機構所舉辦的大型節目，當中包含體育、文化藝術及設計等主題，以迎合不同市場和客群的喜好。( 資料來源：2014 年 12 月 5 日香港特區政府旅遊事務署－「盛事基金」；2015 年 2 月商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局 2015-16 年度工作計劃」[立法會 CB(4)480/14-15(03)號文件]。)

iii) 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。自「限作酒店發展」用地計劃於 2008 年推出後，政府已售出六塊酒店用地及一塊混合用途用地。這些用地能提供約 3 800 個酒店房間。政府正進行在前機場跑道和南停機坪的基建工程，以配合毗鄰啓德郵輪碼頭的「酒店帶」土地上的酒店發展項目。香港迪士尼樂園的第三間酒店已於 2015 年 1 月 5 日動土，預計在 2017 年年初開始招待旅客。新酒店共有 750 間客房，令該渡假區內的房間供應量增至 1 750 間。啓用後，會製造相當於 600 至 700 個全職職位。在未來兩年內，新酒店能助香港達成提供 84 000 個酒店房間的目標。( 資料來源：2015 年 1 月 14 日香港特區政府－「2015 年施政報告」；2014 年 11 月 26 日香港經濟日報－「政府批 8 酒店地 提供 4 400 客房」；2015 年 1 月 6 日南華早報－「香港迪士尼第三間酒店動工」(“Building work starts on Hong Kong Disneyland's third hotel”))。

- iv) 通過優化香港的硬件發展及軟件配套，政府銳意發展香港成為區內具領導地位的郵輪樞紐。以香港本身的吸引力、鄰近區域的龐大潛在客源及與鄰近港口的合作，預計大型郵輪停泊香港的次數未來會不斷上升。就啟德郵輪碼頭而言，單是2015年預計的停泊船次已較2014年上升約一倍。旅發局會於多個長、短途市場及華南地區進行推廣，拓展郵輪客源市場。(資料來源：2014年11月21日文匯報－「亞洲郵輪8 300萬客 逾八成選香港遊」；2014年12月旅遊事務署－「2014年10月27日立法會經濟發展事務委員會－啓德郵輪碼頭的最新進展」。)
- v) 為應付急增的乘客和空運貨量，香港特區政府於2015年3月通過興建機場第三條跑道的計劃。計劃將於2016年動工，預計在2023年竣工。(資料來源：2015年3月18日澳洲新聞網 (<http://www.news.com.au>)－「港機場獲批第三跑 造價240億澳幣」(“Hong Kong airport gets green light for \$24 billion third runway”)。)預期航空業將會有更多空缺，並推出更多飛機加郵輪的行程。因此，本地有需要提供更多有關旅遊業、航空業及郵輪旅遊業務的專業培訓，以滿足業界的需求。
- vi) 海洋公園為進一步提高整體吸引力和接待旅客的能力，將大樹灣發展成為全新綜合景區，當中的重點為一個結合戶內及戶外的全天候水上樂園，項目預計於2017年下半年完工。海洋公園內亦將興建兩座酒店，其中的「海洋酒店」預期在2017年落成。(資料來源：2014年10月香港特區政府－「香港便覽」；2015年1月6日香港海洋公園新聞公報－「海洋公園慶祝38歲生辰及2014年度入場人次創新高送出1萬張門票予香港人以分享喜悅及感謝支持」。)

- vii) 香港迪士尼樂園方面，將於2016年年底啟用以漫威人物「鐵甲奇俠」為主題的新園區，而以探索冒險為主題的新酒店將於2017年年初投入服務，提供750間客房。新酒店落成後樂園可提供更多房間，讓更多旅客可在園內留宿，更全面地享受迪士尼之旅。政府亦正與迪士尼公司商討樂園第二期計劃。預計新園區佔地60公頃，面積與第一期相若，當中包括遊樂、酒店和購物設施。( 資料來源：2015年1月6日南華早報－「香港迪士尼第三間酒店動工」(“Building work starts on Hong Kong Disneyland's third hotel”); 2015年1月14日香港特區政府－「2015年施政報告」。)
- viii) 政府於現有的熱門旅遊點進行多項改善計劃，務求令這些地點煥然一新。已完成的計劃包括西貢海濱美化工程、鯉魚門改善項目、中西區改善計劃、改善地區旅客指示標誌計劃、赤柱海濱及山頂改善工程、尖沙咀海濱長廊的美化工程等。香港仔及鴨脷洲海濱長廊的美化工程已經完成，而鴨脷洲大街的美化工程正在進行中，並預計於2015年首季完工。( 資料來源：2014年10月香港特區政府－「香港便覽」。)
- ix) 隨著港珠澳大橋及廣深港高速鐵路香港段預期於未來數年內陸續完工，加上內地與鄰近地區的旅遊業伙伴在郵輪旅遊及簽證政策上給予方便，這些措施會更利便內地旅客訪港，亦有助吸引海外旅客途經香港前往內地其他城市。此外，這些政策和措施均有利於發展包含香港為旅遊點的「一程多站」旅遊服務。( 資料來源：2015年2月商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2015-16年度工作計劃」[立法會CB(4)480/14-15(03)號文件]。)

- x) 美食和優質服務可令旅程錦上添花。香港作為美食之都，中國及國際美食共冶一爐。為了培育優秀的國際廚藝人才，職業訓練局(VTC)成立國際廚藝學院(ICI)，並於2014/15學年取錄首批學生，學院大樓預期於2016年落成。ICI 旨在為香港培育優秀人才，投身廚藝、葡萄酒及旅遊服務業，鞏固香港國際美食都會的美譽。(資料來源：2014年2月25日VTC網站 ([www.vtc.edu.hk](http://www.vtc.edu.hk)) –「VTC國際廚藝學院動土打造亞洲頂尖廚藝學府培育國際餐飲業人才」。)
- xi) 除了發展硬件設施，旅發局會繼續積極推廣由其他機構所舉辦的大型節目，當中包含體育、文化藝術及設計等主題，以迎合不同市場和客群的喜好。旅發局會繼續推行「新旅遊產品發展及經費資助計劃」，透過資助來鼓勵本地旅行社、旅行團營運商、入境接待旅行社等開發不同主題、新穎及富創意的旅遊產品，為旅客提供更豐富的選擇。2015-16年度的主題包括美酒佳餚、綠色旅遊、藝術文化、古物古蹟、地道文化等。(資料來源：2015年2月商務及經濟發展局旅遊事務署 –「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2015-16年度工作計劃」[立法會CB(4)480/14-15(03)號文件]。)
- xii) 三年前，香港特區政府宣布擬成立旅遊業監管局[旅監局]，負責日後監管旅行社、導遊和領隊。政府為成立旅監局及推行旅遊業新規管架構，正繼續進行草擬法例的工作，並爭取於本屆立法會會期完結前通過條例草案。(資料來源：2015年1月香港特區政府 –「2015年施政報告－施政綱領」。)

17. 出境及入境旅遊業在年內的發展迥異。從離境旅行團獲得的外遊印花收入在2014年首三季出現0.5%的按年輕微下跌；而在1至8月間，

入境旅客則穩步上揚，錄得 12.3%的升幅。(資料來源：2014 年 10 月 31 日香港旅遊業議會－「2013 至 2014 年度報告內的主席報告及總幹事報告」。)

18. 香港旅遊業議會（旅議會）報告指出，在節日、聖誕、新年期間，平價和豪華離境旅行團的團費分別較 2013 年下跌 4%和 11%。部分旅行團因選乘廉航，團費甚至下跌 20%。2014 年首十個月的離境旅行團印花收入則下跌了 1.8%。(資料來源：2014 年 11 月 21 日大公報－「聖誕豪華團費勁跌 6.6 萬變 2.8 萬」；2015 年 1 月 14 日香港旅遊業議會－「旅遊業最新統計數字」。)

### **對人力需求的影響**

19. 人力市場在 2014 年繼續保持穩定，經調整的失業率整體上升 3.3%。根據政府統計處發表的最新勞動人口統計數字，2014 年 11 月至 2015 年 1 月經季節性調整的失業率為 3.3%，期內的就業不足率為 1.6%。總就業人數由 2014 年 10 月至 12 月的 3 797 200 人，上升至 2014 年 11 月至 2015 年 1 月的 3 801 800 人，增加約 4 600 人。同期的勞動人口亦由 3 919 400 人上升至 3 922 200 人，增加約 2 800 人。勞工市場在 2014 年 11 月至 2015 年 1 月繼續保持穩定，經季節性調整的失業率連續第七段時期維持不變，停留在 3.3%的低水平。總就業人數和勞動人口按年均錄得溫和增長。(資料來源：2015 年 2 月 17 日香港特區政府統計處新聞公報－「2014 年 11 月至 2015 年 1 月失業及就業不足統計數字發表」。)

20. 香港已落實多項商業及旅遊業相關的協議和項目，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) 旅遊業及相關行業，如酒店、零售及飲食業等，為香港提供大量就業機會。旅遊業佔本地生產總值 5%，帶動多個行

業發展，聘用約 270 000 人。2015-16 財政年度財政預算案已預留 8,000 萬港元的額外撥款，供旅發局加強推廣工作，以鞏固香港作為全球首選旅遊目的地的形象。在政府和公私營界別同心協力下，預計 2015 年訪港旅客會超過 6 470 萬人次（較 2014 年增加 6.4%），並為旅遊業創造更多就業機會。（資料來源：2015 年 2 月 25 日旅發局新聞稿—「旅發局歡迎《財政預算案》建議增撥資源」；2015 年 2 月商務及經濟發展局旅遊事務署—「立法會經濟發展事務委員會香港旅遊發展局 2015-16 年度工作計劃」[立法會 CB(4)480/14-15(03)號文件]；2015 年 2 月 25 日香港特區政府—「2015 至 2016 財政年度政府財政預算案預算案演辭」。）

- ii) 根據旅發局出版截至 2014 年 12 月的《酒店供應情況報告》，本港有約 244 家酒店、72 721 間客房。到 2015 年，客房數目將增至大約 74 895 間。在 2015 至 2019 間，將約有 43 間新酒店落成，提供額外約 8 513 間客房。2014 年，本港的酒店平均入住率及平均房租分別為 90% 及 1,473 港元，較本會於 2012 年進行人力調查時的數據分別上升 1.1% 及下跌 1%。（資料來源：2015 年 3 月旅發局—「截至 2014 年 12 月酒店供應情況」；2015 年 2 月旅發局—「2015 年 1 月份酒店入住率報告」。）2014 年的平均酒店房租較 2013 年增加 1.8%。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，這亦顯示未來人力需求可能大增。
- iii) 2014 年，香港的郵輪旅客總吞吐量（不包括本地居民）為 792 299 人次，升幅為 14.3%。啟德郵輪碼頭在 2013 年 6 月啓用後，國內旅客的人數上升 4.4%。在過去數年，內地政府部門已宣布多項措施，支持香港的郵輪旅遊業發展。香港特區政府努力與鄰近地區進一步鞏固合作，以及增強

區內郵輪旅遊發展的動力，以期吸引更多郵輪到香港停泊。預計 2015 年於啟德郵輪碼頭停泊的船次，會較 2014 年上升約一倍。（資料來源：2014 年 3 月 13 日旅遊事務署新聞稿—「旅遊事務專員出席邁阿密郵輪航運會議」；2014 年 12 月商務及經濟發展局旅遊事務署—「2014 年 10 月 27 日立法會經濟發展事務委員會－啟德郵輪碼頭的最新進展」[立法會 CB(4)234/14-15(01)號文件]；2015 年 1 月旅發局—「2014 年 1 至 12 月郵輪乘客統計」。）郵輪旅遊漸受注目，加上本地拓展郵輪旅遊設施，郵輪及相關旅遊行業會出現更多空缺，而旅遊設施服務不斷擴充，亦需要訓練有素的優秀從業員。培訓課程可加入認識郵輪旅客、郵輪產品知識、郵輪行程編排和預約，以及接待郵輪旅客的導遊技巧等科目。

- iv) 旅發局的香港會議及展覽拓展部與國際專業會議統籌協會（International Association of Professional Congress Organisers (IAPCO)）簽署為期三年的合作協議（有效至 2017 年 5 月），IAPCO 乃全球會議業界的領導組織。與 IAPCO 策略合作，預期有更多長途市場的會展旅客訪港。（資料來源：[http://www.mehongkong.com/eng/news/IAPCO.html#ixzz3T9\\_NWawpb](http://www.mehongkong.com/eng/news/IAPCO.html#ixzz3T9_NWawpb)。）
- v) 香港是領先全球的葡萄酒拍賣中心，已與 13 個主要的葡萄酒出產國和地區簽署合作協議。有賴葡萄酒業伙伴與專才，為本港奠立「亞洲美酒佳餚之都」的美譽。此外，香港與內地簽署葡萄酒關稅補充協議，使葡萄酒轉口交易更靈活，並鞏固香港作為內地南大門的地位。（資料來源：2014 年 10 月 30 日新聞公報—「署理財政司司長在香港美酒佳餚巡禮 2014 開幕禮演辭全文」；2014 年 11 月 6 日香港政府新聞網—「首三季葡萄酒轉口增 36%」；2014 年 11

月 6 日香港政府新聞網 – 「香港特區政府財政司司長演辭：香港作為內地的葡萄酒業門戶（“HK wine gateway to Mainland”）」。）香港需要訓練有素的各級葡萄酒業員工，他們除需要掌握葡萄酒、食物與酒類配搭、葡萄酒貯存的知識外，亦要能專職籌辦和管理大型的國際葡萄酒業盛事和展覽，凸顯香港作為區內葡萄酒樞紐和盛事之都的優勢。

- vi) 2014 年出現數宗導遊被旅客襲擊事件，有從業員組織要求正視。旅議會隨即跟進個案並作出一連串行動。入境事務署宣布，如旅客干犯本港法例，日後可被拒絕入境。旅議會亦發表聲明，強烈譴責任何暴行。（資料來源：2014 年 10 月 31 日香港旅遊業議會 – 「2013 至 2014 年度報告的主席報告」。）為行業建立關顧從業員並迅速給予實際支援的正面形象，將有助業界招聘和挽留人手。
- vii) 政府一直投放大量資源於提升人力質素，推動經濟朝多元化和高增值方向發展，包括撥款 9 億 6,000 萬元，試行資助每屆 1 000 名學生修讀選定的自資學士學位課程，培育切合本港需要的人才。2015/16 學年的首屆計劃會涵蓋 13 個課程，當中亦包括旅遊與款待業課程。（資料來源：2015 年 2 月 25 日香港特區政府 – 「2015 至 2016 財政年度政府財政預算案預算案演辭及相關新聞公報」。）正如上文所述，為了培育本地廚藝人才以滿足本地人力需求，以及配合香港特區政府的政策，VTC 的新旗艦院校 – ICI 自 2014 年起已分階段提供專業的國際廚藝培訓課程。旅遊業為香港帶來龐大收益，從政府的措施可見，本港需要培訓幹練的人才，方可支持這個利益豐厚行業的發展。

21. 本會進行上一次人力調查後，政府在 2012 年 11 月公布《標準工時政策研究報告》，讓公眾就標準工時議題作出進一步討論。為跟進報

告，政府於 2013 年 4 月成立標準工時委員會。標準工時委員會隨後發表報告，顯示約有 728 000 名勞工每週工作約 50 小時，當中五小時屬超時工作，而其中 70% 的勞工並無獲發額外工資。（資料來源：2015 年 1 月 24 日南華早報－「標準工時遙遙無期 勞工團體要求立法」（“Standard working hours no closer as labour groups demand legislation”）；2015 年 2 月標準工時委員會－「標準工時委員會主席歡迎辭」。）旅議會於 2014 年底擬備意見書，指出領隊及導遊的工作時間甚長，而且又不固定，促請政府研究標準工時立法時，必須考慮旅遊業的特殊情況，給予豁免安排。（資料來源：2014 年 10 月香港旅遊業議會－「香港旅遊業議會 2013 至 2014 年度報告」。）

22. 標準工時委員會參考了政府統計處「綜合住戶統計調查」和「勞工收入統計調查」的最新數據，粗略估算在 2015 年上半年，法定最低工資水平調升至建議水平前，賺取每小時工資低於 32.5 元的僱員人數約有 150 000 人，佔所有僱員人數約 5%。行政長官會同行政會議已接納最低工資委員會的建議，將法定最低工資水平由現行的每小時 30 元提高至每小時 32.5 元，增幅為 2.5 元或 8.3%。待立法會通過後，經修訂的法定最低工資水平將於 2015 年 5 月 1 日實施。（資料來源：2015 年 1 月 15 日最低工資委員會新聞公報－「最低工資委員會主席會見傳媒」；2015 年 1 月 14 日最低工資委員會新聞公報－「行政長官會同行政會議接納法定最低工資水平的建議」。）

23. 要令旅遊業健康蓬勃地持續發展下去，除了需要大力投資旅遊設施和市場推廣，吸引更多各地旅客，以及專注發展高消費市場之外，亦仰賴充足的專業人才提供優質服務，助香港贏得「亞洲國際都會」的美譽。隨着社交媒體平台和電子裝置的興起，世界變得更細小，大小事情都可透過電子媒體和社交網絡迅速發布。香港依然是旅客嚮往的旅遊勝地，這個美譽對旅遊業和相關行業，以至本地其他行業的存亡和長遠發展至為重要。雖然整體訪港旅客數字在 2014 年仍有增長，香港特區政府及業界伙伴仍然努力鞏固香港作為世界級旅遊勝地的形象。為了爭取旅客首次或再次訪港，從業員除了發揮專業技能外，可以運用軟性技巧款待文化和背景有

異於本地的旅客，例如給予他們更多關注、發揮同理心及提供購物上的協助，必定能令他們刮目相看。新入職從業員需接受專業教育及培訓，除行業知識外，更需學習軟性技巧，這亦是推動旅遊業成功的要素。提升培訓內容，締造更多發展機遇，可讓在職人士更加熟練和提升從工作學到的技能和知識。本會相信，為旅遊業僱員提供更多發展及增修機會對奠定旅遊業根基極為重要。

### 調查結果摘要

24. 調查顯示，2014 年 8/9 月時旅遊業共僱用 38 619 人。其中 3 661 人（9.48%）屬經理／專業人員級；5 858 人（15.17%）屬督導／技術員級；28 257 人（73.17%）屬文員／操作工級；843 人（2.18%）屬秘書／其他職級。

25. 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 9.48%，文員／操作工級職位則佔 73.17%。

### 旅遊業 2015 至 2019 年人力預測

26. 除按僱主的預測推算 2015 至 2019 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 3.29 列出 2015 至 2019 年的人力需求預測。

## 額外訓練需求預測

27. 根據 LMA 對人力增長的預測，並考慮過經理／督導級的估計流失率（0.8%），以及文員／操作工級與秘書／其他職級的估計流失率（1.2%），本會推算旅遊業 2015 至 2019 年的額外訓練需求，結果載於表 27：

表 27： 旅遊業 2015 至 2019 年的訓練需求預測  
(根據人力市場分析法)

2015 至 2019 年的平均每年人力需求					
<u>職級</u>	<u>2014 年的僱員人數</u>	<u>增長</u>	<u>填補離職空缺的人數</u>	<u>總計</u>	<u>± 10% 幅度</u>
<u>假設流失率=0.8%</u>					
經理／專業人員級	3 661	-157	26	-131	-144 – -118
督導／技術員級	5 858	65	48	113	102 – 124
<u>假設流失率=1.2%</u>					
文員／操作工級	28 257	703	360	1 063	957 – 1 169
秘書／其他職級	843	-96	7	-89	-98 – -80
<b>總計</b>	<b>38 619</b>	<b>515</b>	<b>441</b>	<b>956</b>	<b>860 – 1 052</b>

## 建議

28. 本會研究人力調查的結果後，就人力培訓發展與吸引和挽留人才兩方面，構思多項建議。

- (i) 面對區內乃至全球激烈競爭各國旅客，本會認為旅遊業各個崗位的 38 619 名現職僱員須透過訓練提升自我和吸收新的知識和技能，應對日新月異的行業趨勢，早著先機。不論是消閒或商務旅遊，現今的旅客可輕易獲得旅遊的相關服務和產品，而外遊次數越多的，便越屬於「精明旅客」。由於旅遊業會增加國內生產總值，促進就業及其他社會文化發展，鄰近地區為了吸引旅客都採取更加進取的市場和投資策略。香港正加緊步伐，在未來數年追上機場、橋樑、鐵路及景點等方面的基建發展需要。內地及目標客源市場龐大的潛在客量，亦會使本地旅遊業的人力需求繼續上升。近日，社會整體氣氛令人關注。水貨客的負面影響、香港接待旅客能力已近極限等議題，對訪港旅客量有不同程度的影響。儘管如此，有關的公私營機構已攜手合作，針對克服問題關鍵，試圖在觀光和商務訪客心中重建香港殷勤待客和旅遊首選的正面形象。此外，中國內地市場發展欣欣向榮，有政策支持推動，而香港與祖國息息相關，入境旅遊業很大程度受中國內地市場影響；因此，香港的旅遊業發展前景亮麗。旅遊業是香港堅實的支柱行業，會影響整體經濟狀況。所以，為了行業的長遠發展，香港應培養優秀的人才以助旅遊業保持競爭能力。本會促請政府配合業界需要，繼續在行業的人力培訓和發展上給予支援，資助認可教育及培訓機構增加學額和提升設施。
- (ii) 是次調查顯示旅遊業機構支持員工接受培訓，僱主計劃在 2015 年為更多員工提供訓練，名額比 2014 年多 11%。培

訓需求增加最多的是語言技能，升幅為 31%；而且，普通話較英文更為受重視。在已籌備的培訓中，行業技能訓練的整體增幅為第二高（+15%）。僱主認為研討會／研習班是最合適的訓練方式，其次便是日間兼讀制課程。僱主積極投放資源在僱員培訓，有助香港培養及挽留人才，以保持亞洲國際都會的地位，繼而令旅遊業受惠。本會提醒培訓機構，語言訓練應切合工作需要，讓學員熟練掌握語言及溝通技巧，直接應用在工作之上。

- (iii) 本會發現，約 27%的行業僱員在 2014 年沒有接受培訓；約 29%的僱員接受培訓的日子少於 5 天至 1 個月或以上。此外，行業勞動人口以操作工級人員為主，故此這級別的培訓需要在未來數年會最為殷切。本會鼓勵僱主為僱員提供內部培訓及／或資助僱員持續專業進修及終身學習，使他們能增進知識和提升技能。業界表示，在調查所涵蓋的 12 個月內，新聘僱員有 2 182 名，當中 558 名沒有行業經驗及／或相關訓練，人數最多屬操作工級人員（98.2%）。新聘僱員中，旅遊業課程的應屆畢業生佔 10.13%。資源有限的機構，應考慮以現金津貼或專門技術扶助員工。由於從業員的工作日程緊迫，可能會影響進修機會。故此，僱主要支持員工接受培訓，除了發還或津貼培訓費用外，還可考慮作出彈性的工作安排，讓員工可視乎需要出席由具信譽的培訓機構所舉辦的培訓課程／活動。國際旅遊業發展迅速，對本地業界有所影響。有見及此，本會認為不論僱主或僱員均應持續進修和接受訓練。
- (iv) 相對而言，業界對操作工級的人力需求較大，但同時面對招聘困難。本會認為，政府、業界和教育／培訓機構應通力合作，吸引新人投身行業。可以預見的是，經理級員工將出現退休潮，需要有合適的接班人不斷補充。為了培育

和提拔準接班人，僱主應更加重視中層人員的培訓和發展。上述三方可合辦教育培訓課程，讓學員掌握專業知識和技術之餘，同時可賺取收入，協助行業吸納新血。

- (v) 因為接待能力有限，加上與亞洲其他新興旅遊地點競爭旅客的情況激烈，香港必需突圍而出。由於訪港旅客會來自不同國家，本會認為除了需要培養從業員對上述目標市場的語言／方言的掌握水平，也應提供關於預期訪客的原居地的文化、社會、民族、政治及經濟方面的教育和培訓，讓從業員能加強跨文化知識，加深了解不同訪客的文化與民族差異。旅遊業以人為本，為了讓從業員更易融入工作，本會認為除了應把訓練重點放在實務技能外，亦應加強培養適用於實際情況的軟性技巧。能夠分析熟悉和不熟悉範疇的問題、運用具創意但實用的解決技巧，並以積極態度和適當心態處理各地旅客的需要和要求，是從業員提升客戶服務水準的重要素質。
- (vi) 本會明白本地與外地人口正逐漸老化，知悉政府已有計劃，主力針對高消費力的長者開拓商機（包括休閒活動和旅遊服務）。有關醫療健康、單車遊、家庭菜、烹飪課、美食導賞、藝術、文化及文物欣賞、宗教之旅等特色行程，將會成為吸引旅客再次到訪的賣點。此外，政府與業界為了促進經濟多元化和旅遊業發展，正大力開拓會議展覽及獎勵旅遊、郵輪旅遊、盛事活動、一程多站的行程、國際美食、葡萄酒及相關範疇。就此，本會認為，今後數年仍需要增加訓練有素的人手，以支持旅遊業現有及潛在分支行業的發展。業界認為，不應再把旅遊業視作單純的商業活動，並且對自然、人為及社會文化環境沒有重大影響。當旅遊地點失去旅客認為耀眼和吸引的獨特性，便會影響旅遊業的健康發展。公眾不時提出，在擴張旅遊景點和活

動的同時，亦應平衡本地社區的需要。為了保持在旅遊業舞台的競爭力和持續發展，香港需制訂全盤的旅遊發展政策以培養所需的人力資源。因此，本會建議政府密切留意業界的需求，因應旅遊業宏觀發展所需而調整培訓名額。培訓機構應緊貼業界需要，並推出足夠和適當的培訓和教育課程，為業界提供具國際視野、思想開通、工作熟練的從業員。本會贊成政府增加撥款，讓信譽良好的教育和培訓機構推行上述行業範疇的人力發展措施。

(vii) 網上訂購業務在 2014 年繼續興旺，數額進一步上升了 7%，佔全球行程訂購總數的 66%，而以智能電話訂購的情況亦見急增。隨着網上科技普及，旅遊從業員已習慣旅客在購買行為和消費模式上的轉變。尤其對千禧世代而言，在選擇旅遊地點、策劃和管理行程時會經常參考社交網絡、網誌和討論區等社交媒體平台。社交媒體管理對旅遊各個階段，以至市場推廣、維護品牌形象、客戶服務、應對投訴及危機應變等事項均造成深遠影響。另一個潛在趨勢就是旅客使用智能手錶和谷歌眼鏡（“Google Glass”）等穿戴式裝置策劃和管理行程。在網絡及流動模式科技的衝擊下，傳統營辦商或需推出創新產品和個人化服務來應對。本會認為，機構在設計培訓課程時應重視培養學員掌握相關的知識和技能，讓學員能夠緊貼行業專有科技的最新趨勢和發展。業內培訓機構應緊貼行業科技的脈搏，並改進教育和培訓課程以迎合改變和市場最新的需要。本會鼓勵從業員參與由信譽可靠的業界組織和培訓機構所舉辦的貿易展、展覽會、工作坊、研討會和會議，以拓闊有關行業趨勢和發展的視野。

(viii) 本會察覺到現職從業員與新入職畢業生的期望不同。透過給予從業員更大的彈性和培訓機會、讓他們在工作和學習

方面更為自主、培養員工友善和體諒的態度、加強溝通和支持的渠道以助解決工作問題，以及提供清晰和切實的工作發展機會，有助營造積極的工作氣氛，令新進員工具備工作自信和熱情，以及更清晰的事業發展方向。這些措舉可鼓勵更多新僱員投身行業，同時有助穩定資深人員的供應。旅遊業要求僱員具備多方面的技能和自發地工作。因此，本會建議業內的督導人員／經理定期參與信譽可靠的培訓機構所舉辦的課程，提升改善員工表現和態度的技巧，以統領包含不同世代的僱員。

- (ix) 「導遊持續專業進修計劃」旨在鼓勵導遊不斷吸收新知識和自我提升，有系統地維持和提升導遊的專業知識、技巧和操守。為了助學員提供專業的導遊服務，計劃的進修內容包括香港知識的溫故知新、專業操守、「誠信旅遊」、有關導遊工作所涉的法律責任等，還有「技能提升」或「個人發展」等有關導遊工作的自選培訓。本會建議，培訓院校和機構繼續開辦多元化的培訓課程，協助導遊增長專業知識、修養行業操守、持續進修和終身發展。
- (x) 本會將繼續贊助「資助訓練課程計劃」，為合資格從業員提供更多學習機會。業內僱主及僱員均應善用持續進修基金和政府資助的各項技能提升計劃（例如新技能提升計劃（SUS Plus）），從而增進技能和終身發展。
- (xi) 本會察覺，愈來愈多公私營院校開辦多類不同程度的旅遊業相關課程。本會同意旅遊業應精益求精，從業員必須繼續學習知識和技能，但需慎選信譽良好的培訓機構，參與品質有保證的課程／工作坊／研討會。本會建議政府、信譽良好的課程機構及業界攜手提供行業所支持的職業教育培訓課程，使學員知所選擇。

(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（下稱「本會」）隸屬 VTC，成員由香港特別行政區政府委任。本會職責之一，是評估旅遊服務業的人力狀況及訓練需求，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2014年8月28日至9月26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2014年12月完成跟進工作。調查在政府統計處協助下進行。本會於2015年5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 2014 年 8 月 28 日至 9 月 26 日進行，跟進工作則於 2014 年 12 月完成。調查結果反映旅遊業於該段期間的人力狀況。然而，環球金融市場前景尚未明朗，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，統計處職員探訪上述機構，以確保蒐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 2014 年 8 月，本港共有 2 351 間旅遊業機構，包括 93 間航空公司及 2 258 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 409 間為受訪對象。於 2014 年首季的抽樣細則見附錄 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	93	93
門類 2：	旅行社及航空票務代理	2 258	316
		2 351 #	409
		=====	=====

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；以及
- 旅遊策劃及諮詢服務

# 2 351 間機構中，估計 2 216 間有經營業務(包括 70 間航空公司及 2 146 間旅行社及航空票務代理)。有關估計數字見表 17。在進行實地調查時，統計處新增 1 間受訪機構，因此受訪對象共有 409 間。

\* HSIC 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 2014 年 8 月之後十二個月的僱員總數；
- (iii) 現有空缺數目；
- (iv) 2014 年的受訓僱員人數；以及 2015 至 2019 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 2 351 間機構中選出 409 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 409 間機構，有 82 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 294 間(包括門類 1 的 56 間公司及門類 2 的 238 間公司)，13 間拒絕作答，實際填覆率為 96%。

## 人力評估程序

1.13 評估人力的方法基本上包含以下程序：

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

## 調查結果

1.14 本報告第二章載述是次調查結果；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，2014年8月，旅遊業共有僱員38 619人，比2012年的37 102人增加了1 517人，增幅為4.09%。各職級僱員的分布如下：

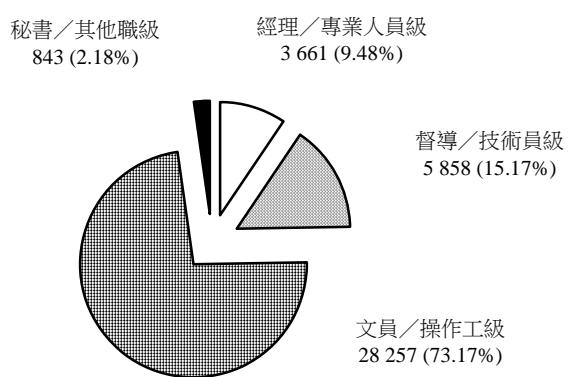
表 2.1：各職級僱員的分布

<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	3 661	9.48
督導／技術員級	5 858	15.17
文員／操作工級	28 257	73.17
秘書／其他職級	843	2.18
<hr/>		<hr/>
<b>總計</b>	<b>38 619</b>	<b>100.00</b>

圖 2.1：各職級僱員的分布

僱員總人數

(38 619名僱員)



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

<u>職級</u>	<u>航空公司</u>	<u>旅行社及 航空票務代理</u>	<u>總計</u>	<u>佔業內僱員 總數百分率</u>
經理／專業人員級	1 399	2 262	3 661	9.48
督導／技術員級	2 349	3 509	5 858	15.17
文員／操作工級	15 057	13 200	28 257	73.17
秘書／其他職級	112	731	843	2.18
<b>總計</b>	<b>18 917</b>	<b>19 702</b>	<b>38 619</b>	<b>100.00</b>
	<b>(48.98%)</b>	<b>(51.02%)</b>		

圖 2.2 (a)：各職級僱員的分布

門類：航空公司

(18 917 名僱員)

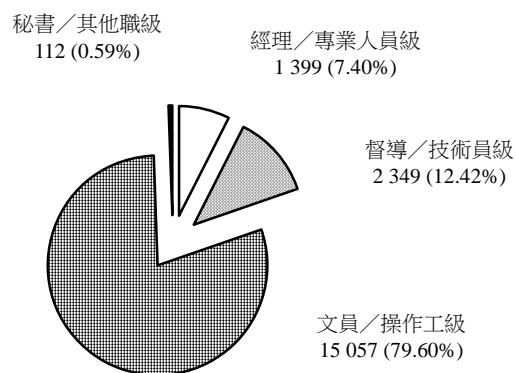
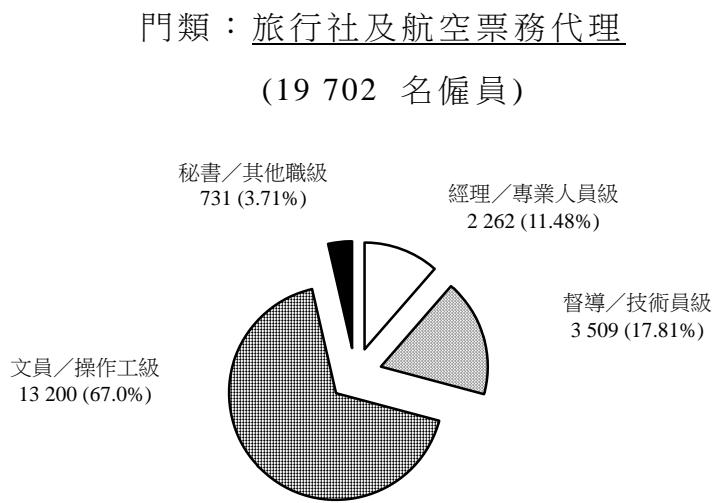


圖 2.2 (b) : 各職級僱員的分布



### 空缺數目

2.3 調查期間，旅遊業僱主填報空缺額共有572個，佔業內僱員總數(38 619人)的1.48%。各職級的空缺數目見下表：

表 2.3：各職級空缺數目

<u>職級</u>	<u>航空公司</u>	<u>旅行社及 航空票務代理</u>	<u>總計 (%)</u> *
經理／專業人員級	13	1	14 (2.45)
督導／技術員級	32	53	85 (14.86)
文員／操作工級	62	409	471 (82.34)
秘書／其他職級	-	2	2 (0.35)
<hr/>			
<b>總計</b>	<b>107</b>	<b>465</b>	<b>572 (100)</b>

( )\* 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 572 個空缺中，經理／專業人員級佔 14 個，督導／技術員級佔 85 個，文員／操作工級佔 471 個，秘書／其他職級佔 2 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

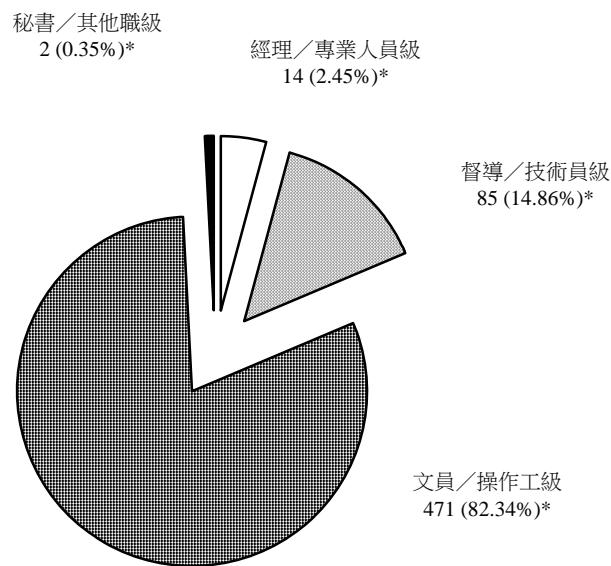
<u>職級</u>	<u>僱員數目</u>	<u>空缺數目</u>	<u>佔同級僱員的百分率*</u>
經理／專業人員級	3 661	14	0.38%
		(2.45%)	
督導／技術員級	5 858	85	1.45%
		(14.86%)	
文員／操作工級	28 257	471	1.67%
		(82.34%)	
秘書／其他職級	843	2	0.24%
		(0.35%)	
總計	<b>38 619</b>	<b>572</b>	<b>1.48%**</b>
		(100%)	

\* 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： 572



( )\* 佔空缺總數百分率

## 僱主對 2015 年 8 月人力需求的預測

2.5 僱主預測，2015 年 8 月時，業內會有僱員 39 436 人，比 2014 年 8 月時增加 817 人（增幅為 2.12%）。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	2014 年 8 月	經理／ 僱員總數	督導／ 專業人員級	文員／ 技術員級	秘書／ 操作工級	預測需 增加人手	僱主預測 2015 年 8 月 僱員總數
航空公司	18 917	+25	+40	+212	-3	+274	19 191
旅行社及 航空票務代理	19 702	+1	+55	+485	+2	+543	20 245
總計	<b>38 619</b>	<b>+26</b>	<b>+95</b>	<b>+697</b>	<b>-1</b>	<b>+817</b>	<b>39 436</b>
						(+2.12%)*	

( )\* 佔業內僱員總數百分率

表 2.5 (b) : 僱主對 2015 年 8 月各職級人力需求預測

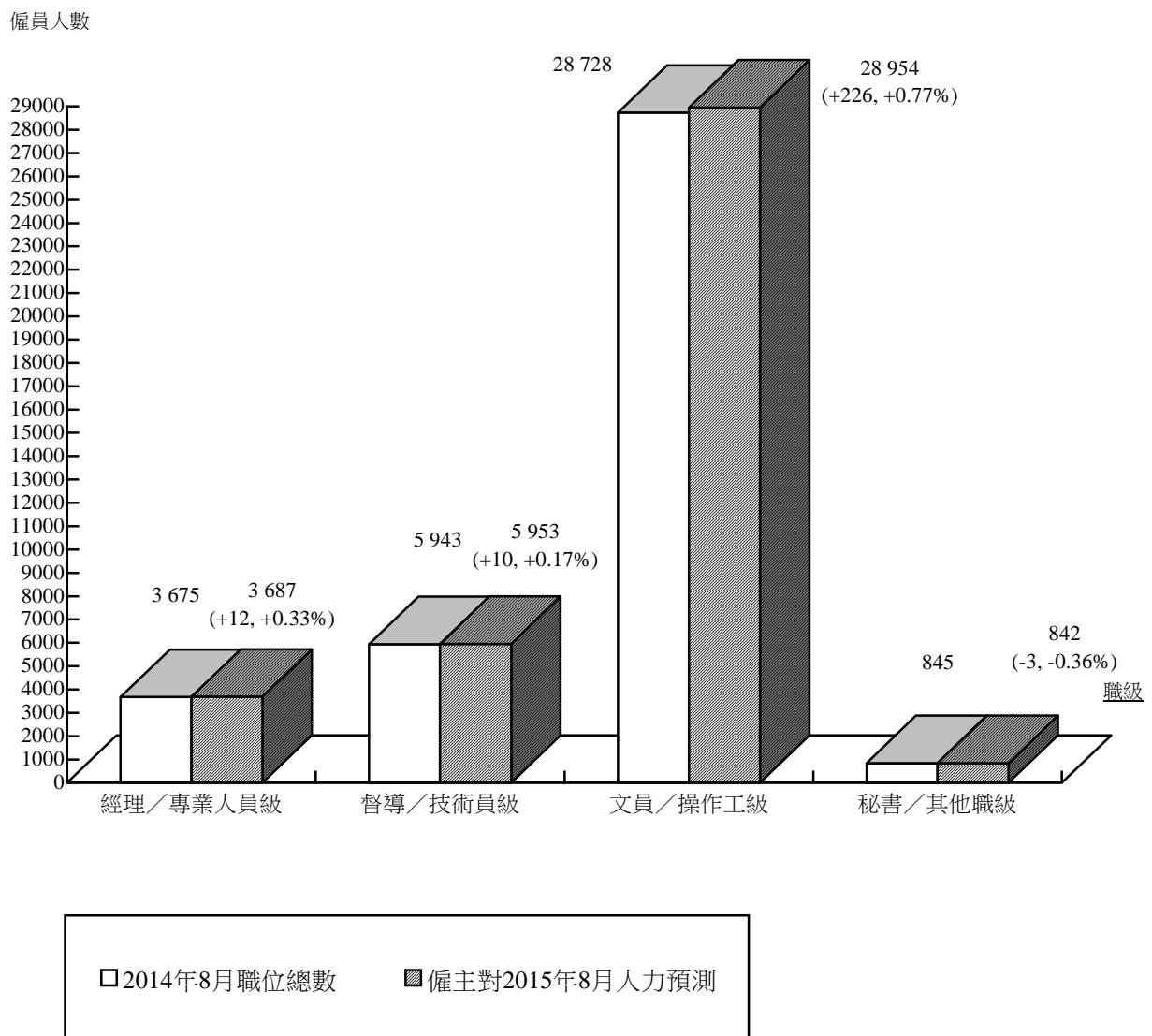
職級	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
	2014 年	2014 年	2014 年	僱主對	8 月	僱主預測
	8 月	8 月	8 月	2015 年 8 月	職位數目	未來一年
經理／	3 661	14	3 675	3 687	+12	+26
專業人員級	(9.48%)		(9.38%)	(9.35%)	(+0.33%)	(+0.71%)
督導／	5 858	85	5 943	5 953	+10	+95
技術員級	(15.17%)		(15.16%)	(15.10%)	(+0.17%)	(+1.62%)
文員／	28 257	471	28 728	28 954	+226	+697
操作工級	(73.17%)		(73.30%)	(73.42%)	(+0.77%)	(+2.47%)
秘書／	843	2	845	842	-3	-1
其他職級	(2.18%)		(2.16%)	(2.14%)	(-0.36%)	(-0.12%)
總計	<b>38 619</b>	<b>572</b>	<b>39 191</b>	<b>39 436</b>	<b>+245</b>	<b>+817</b>
	<b>(100%)</b>		<b>(100%)</b>	<b>(100%)</b>	<b>(+0.63%)**</b>	<b>(+2.12%)***</b>

( )\* 佔同級僱員總數百分率

( )\*\* 佔 2014 年 8 月職位總數百分率

( )\*\*\* 佔 2014 年 8 月僱員總數百分率

圖 2.5 (b-1)：僱主對各職級人力需求預測



## 過去十二個月各職級內部晉升情況

2.6 調查顯示，業內共有 262 名僱員獲內部晉升（佔僱員總數 0.68%），其中 57 人(1.56%)屬經理／專業人員級，205 人(3.50%)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		
		旅行社及 航空票務	代理	總計 (%)*
3 661	由督導／技術員級	40	17	57
經理／專業人員級	升至經理／專業人員級			(1.56%)
5 858	由文員／操作工級	152	53	205
督導／技術員級	升至督導／技術員級			(3.50%)
28 257	由其他職級	-	-	-
文員／操作工級	升至文員／操作工級			
843	秘書／其他職級	-	-	-
秘書／其他職級				
<b>總計：38 619</b>		<b>192</b>	<b>70</b>	<b>262</b>
				(0.68%) **

( )\* 佔同級僱員人數百分率

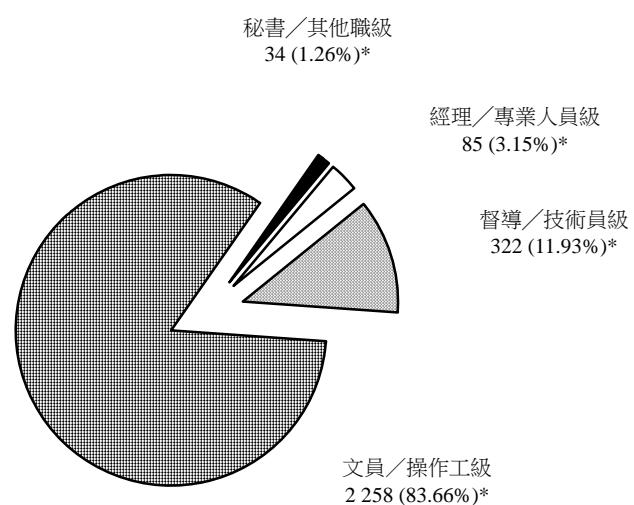
( )\*\* 佔業內僱員總數百分率

## 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 2 699 人離職，佔業內僱員總數的 6.99%；而未來十二個月將有 47 人退休。離職的文員／操作工級僱員佔最多，有 2 258 人，相當於過去十二個月離職人數的 83.66%。各職級離職僱員的分布情況見圖 2.7。附錄 6 表 4 及表 5 分別列出過去十二個月離職僱員的人數，以及未來十二個月的退休人數。

**圖 2.7：各職級離職僱員分布情況**

離職僱員總數: 2 699



□ 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

( )\* 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 2 182 名，其中文員／操作工級佔最多，有 1 937 名，相當於新聘僱員總數的 88.77%。各職級新聘僱員分布情況見圖 2.8(a)。2 182 名新聘僱員中，558 人並無旅遊業工作經驗，相當於新聘僱員總數的 25.57%，另有 221 名新僱員是旅遊業課程的應屆畢業生，相當於新聘僱員總數的 10.13%。（有關分布情況見圖 2.8(b)及 2.8(c)）。

**圖 2.8 (a)：各職級新聘僱員分布情況**

新聘僱員總數: 2 182

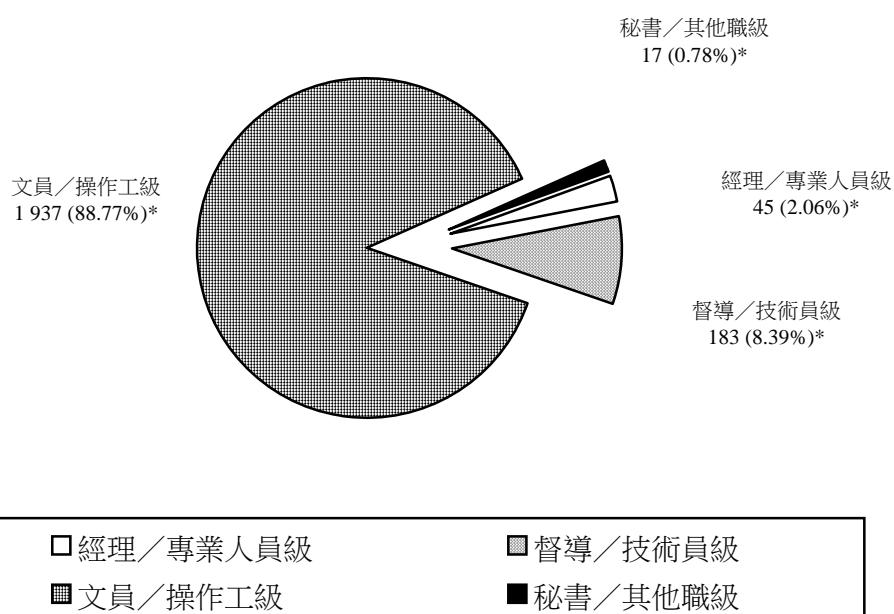
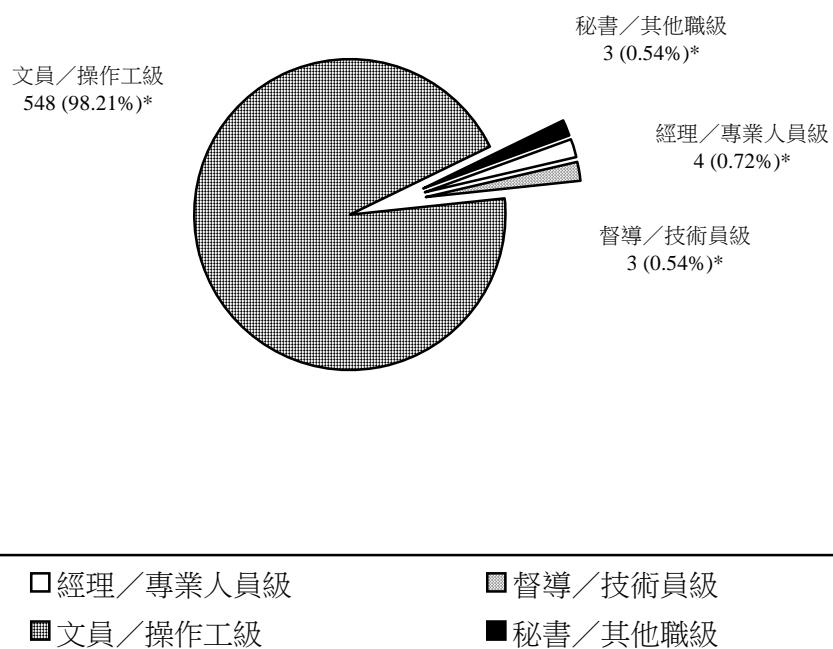


圖 2.8 (b)：新僱員（無旅遊業工作經驗）的分布情況

新僱員（無旅遊業工作經驗）總數:558



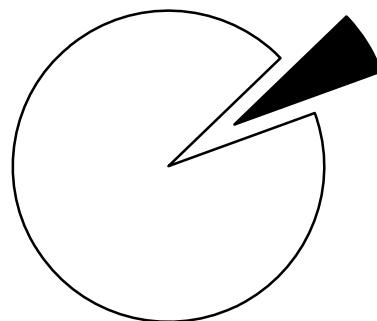
( )\* 佔新僱員（無旅遊業工作經驗）總數百分率

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: 221

文員／操作工級  
206 (93.21%)\*

督導／技術員級  
15 (6.79%)\*



□文員／操作工級

■督導／技術員級

( )\* 佔新僱員（旅遊業課程應屆畢業生）總數百分率

## 僱員宣有教育程度

2.9 人力調查要求僱主填報僱員宣有的教育程度。僱主認為各職級僱員最宜具備的兩級學歷為：

**表 2.9：僱員最宜具備的兩級學歷**

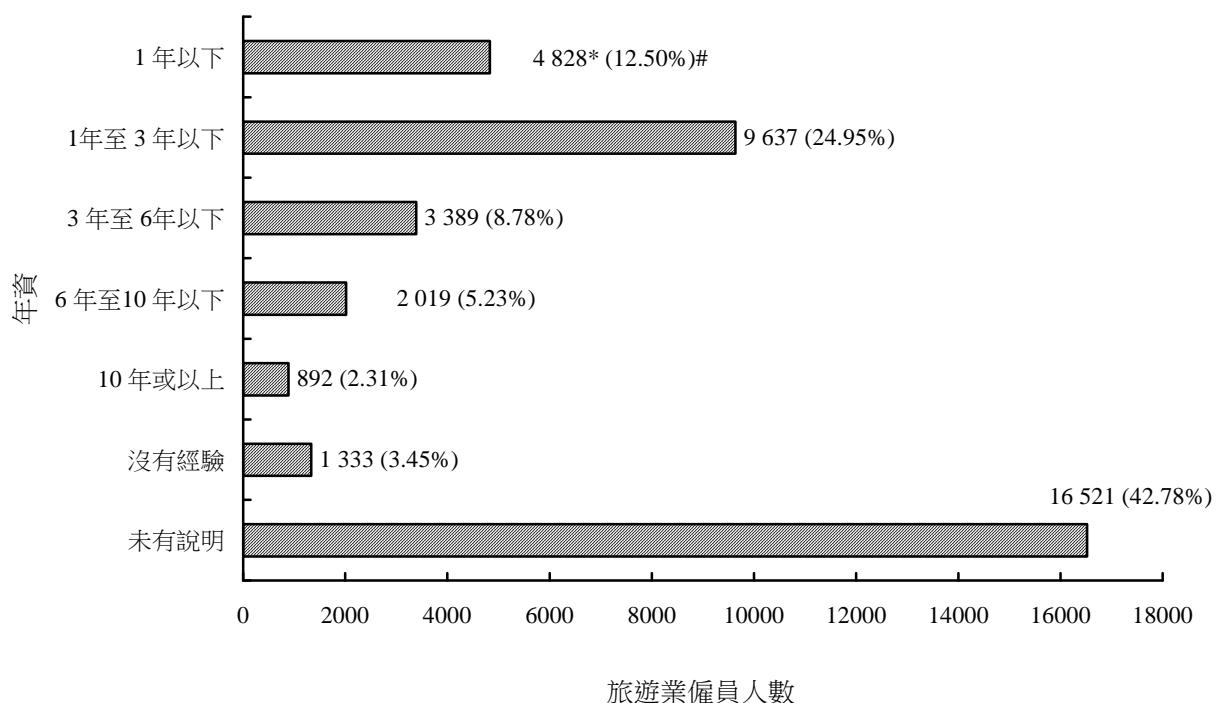
<u>職級</u>	<u>學歷類別（僱員人數）</u>	<u>佔該職級僱員人數百分率</u>
經理／	學士學位或以上 (2 101)	57.39%
專業人員級	高級文憑／副學士或同等學歷 (557)	15.21%
督導／	中五至中七 (1 604)	27.38%
技術員級	高級證書／證書或同等學歷 (1 418)	24.21%
文員／	中五至中七 (23 939)	84.72%
操作工級	高級證書／證書或同等學歷 (1 385)	4.90%
秘書／	中五至中七 (374)	44.37%
其他職級	中三至中四 (197)	23.37%
整體	中五至中七 (26 106)	67.60%
	學士學位或以上 (3 354)	11.72%

## 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 24.95%，少於 1 年經驗的有 12.50%，3 至 6 年以下經驗的佔 8.78%。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: 38 619



\* 擁有相關年資的僱員人數

( )# 佔業內僱員總數的百分率

## 僱員月入幅度分布情況

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：按月入幅度劃分的僱員人數

<u>職級</u>	\$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	<u>總計</u>
經理／ 專業人員級	-	-	65	408	642	557	1 459	530	3 661
督導／ 技術員級	-	19	684	2 198	1 196	735	37	989	5 858
文員／ 操作工級	81	2 186	7 378	15 171	281	25	14	3 121	28 257
秘書／ 其他職級	84	333	68	40	90	2	-	226	843
<b>總計</b>	<b>165</b>	<b>2 538</b>	<b>8 195</b>	<b>17 817</b>	<b>2 209</b>	<b>1 319</b>	<b>1 510</b>	<b>4 866</b>	<b>38 619</b>
	<b>(0.43)*</b>	<b>(6.57)*</b>	<b>(21.22)*</b>	<b>(46.14)*</b>	<b>(5.72)*</b>	<b>(3.42)*</b>	<b>(3.91)*</b>	<b>(12.60)*</b>	<b>(100.00)</b>

( )\* 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，10 366 名僱員（26.84%）並無接受任何內部訓練，4 578 名僱員（11.85%）曾受 5 日以下的內部訓練，另有 2 641 名僱員（6.84%）獲安排 5 日至 10 日以下的內部訓練。

**表 2.13：2014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	10 366 / 26.84%
5 日以下	4 578 / 11.85%
5 日至 10 日以下	2 641 / 6.84%
10 日至 15 日以下	567 / 1.47%
15 日至 20 日以下	940 / 2.43%
20 日至 1 個月以下	1 232 / 3.19%
1 個月或以上	1 207 / 3.13%
未有說明／拒絕作答	17 088 / 44.25%
<b>總計</b>	<b>38 619 / 100.00%</b>

# 由於四捨五入關係，數字或會有輕微差異

## 僱主對訓練方式的優次選擇

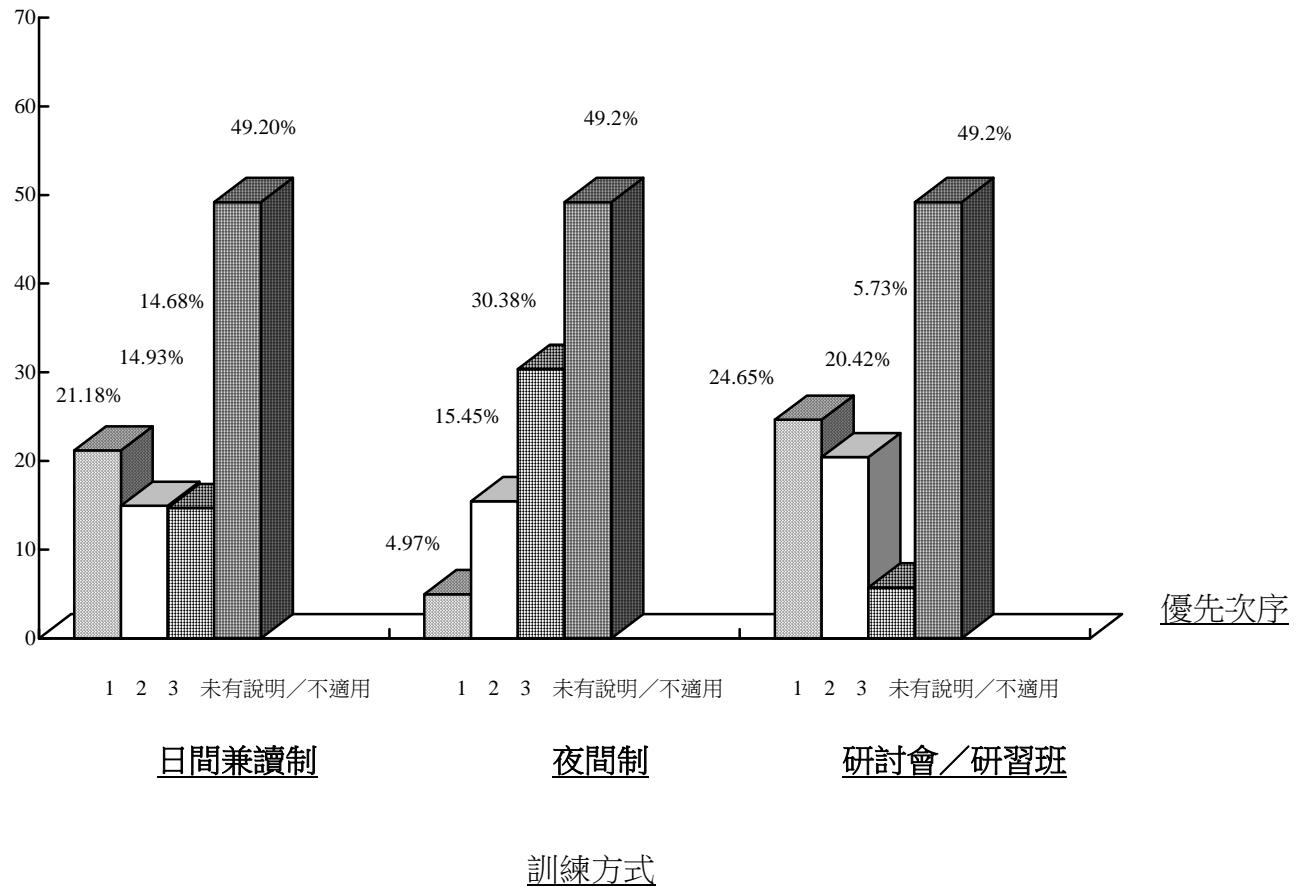
2.14 僱主的回應顯示，24.65%的僱主認為研討會／研習班是最合適的訓練方式；次選和三選分別是日間兼讀制課程及夜間制課程。訓練方式的優次排序詳見表 2.14(a)及圖 2.14 (b)。

**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	8 180 / 21.18%
	次選	5 766 / 14.93%
	三選	5 671 / 14.68%
	未有說明／不適用	19 002 / 49.20%
	<b>總計</b>	<b>38 619 / 100.00%</b>
夜間制	首選	1 919 / 4.97%
	次選	5 965 / 15.45%
	三選	11 733 / 30.38%
	未有說明／不適用	19 002 / 49.20%
	<b>總計</b>	<b>38 619 / 100.00%</b>
研討會／研習班	首選	9 518 / 24.65%
	次選	7 886 / 20.42%
	三選	2 213 / 5.73%
	未有說明／不適用	19 002 / 49.20%
	<b>總計</b>	<b>38 619 / 100.00%</b>

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 綜合所蒐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，7、8、12 月是旺季，5、6、9 月是淡季。出境旅行社的僱主表示，7、8、12 月是旺季，而 3、5 及 6 月則是淡季。不同規模公司的旺淡季詳細資料見附錄 6 表 15。
- d. 大部分從事出境旅行團業務的中型及大型旅行社表示，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 16）。

**表 2.16： 2014 年 8 月時的導遊（入境）與領隊（出境）人數**

出境 入境	僱員總數	(%)
入境 – 全職	459	(13.54%)*
入境 – 特約／兼職	2 931	(86.46%)*
小計	<b>3 390</b>	<b>(100%)*</b>
出境 – 全職	1 825	(38.64%)*
出境 – 特約／兼職	2 898	(61.36%)*
小計	<b>4 723</b>	<b>(100%)*</b>

( )\* 佔 2014 年 8 月僱員總數百分率

2.17 據旅議會的資料顯示，截至 2015 年 2 月為止，本港的持證導遊及領隊分別有 6 775 名及 19 158 名。

## 第三章

### 結論

#### 行業前景

3.1 全球經濟在2014年最後一季放緩，但相對而言，2015年的增長預期會稍為強勁，為國際旅遊業務提供穩健的基礎。據經濟學者估計，經濟將繼續復甦，但情況會較為反覆，2014和2015年的全球生產總值預期會增長2.6%及3%。經濟增長主要由美國和中國推動，美國的經濟日漸好轉，而中國則連續錄得約7%的高增長率。相信歐洲經濟在2015年亦會逐步復甦，但增長率較低。歐元區方面，雖然法國和意大利的經濟停滯不前，但德國表現不俗，故估計2015年整個地區將錄得約1.1%的增長。

全球旅遊業在2014年面對多項挑戰。某些旅遊地點（如泰國、肯亞及一些中東國家）受暴力事件及政治動盪影響；部分西非國家近期爆發埃博拉（伊波拉）病毒疫症，不多不少也令旅客卻步，不敢踏足非洲土地。然而，即使面對各種威脅，以及全球經濟不明朗，全球旅遊業在2014年亦有不俗增長。出境旅遊人次錄得4.5%增幅，每程消費的平均增長為2%，出境旅遊的全球營業總額則增長6%。亞洲、南北美是推動增長的主要地區，歐洲方面亦增長穩健。截至2014年底，全球旅遊人數上升4.7%，達至11億3 800萬人。美洲、亞洲及歐洲獲得旅客垂青，在入境旅遊方面有不錯表現。按地區計算，美洲（+7%）、亞太區（+5%）的增長最為強勁；歐洲（+4%）、中東（+4%）和非洲（+2%）則增幅較溫和。按次地區計算，北美的增長最佳（+8%），其次為東北亞、南亞、南歐與地中海歐洲、北歐和加勒比等地區（7%）。據估計，中國的外遊人次在2014年增加至1億900萬，增幅為1 100萬。自2012年起，中國已成為全球最大的出境旅遊市場。

UNWTO 預測，2015年的全球旅遊人數會增長3%至4%。就地區而言，預期亞太區（+4%至+5%）及美洲（+4%至+5%）的增長會較強勁，

其次是歐洲（+3%至+4%）。按預測，非洲和中東的旅客數目分別會增加3%至5%及2%至5%。（資料來源：2014年12月柏林國際旅遊展委託旅遊諮詢公司IPK International撰寫的《2014/2015年柏林國際旅遊展世界旅遊趨勢報告》；2015年1月27日聯合國世界旅遊組織新聞稿－「超過11億旅客在2014年外遊」（“Over 1.1 billion tourists travelled abroad in 2014”）。）

3.2 IATA 在2014年年終報告中表示，全球航空業接待的離境旅客數量在2014年已升至33億600萬人次，較2013年增多5.5%，並預期在2015年會達到35億3000萬。在2014年，航空業的全球僱員總數為241萬人，較2013年多2.8%，預期2015年會升至245萬，較2014年多出1.5%。根據IATA於2015年1月進行的季度調查，航空公司財務總監和貨運主管對來年的盈利預測變得較為樂觀，與業界近期表現好轉的情況一致。財務表現於2014年下半年漸見起色，前景維持樂觀，預計盈利有機會進一步提升。調查顯示，航空公司財務表現得以改善和對前景樂觀，主要是由於投入成本下降和客貨量上升。2014年第四季，隨著燃油價格下跌，投入成本減少，預計2015年此趨勢將會延續。根據調查，2014年第四季的客運和貨運量均有所增加，與最新的航空交通統計數字一致。縱使全球經濟狀況令人日漸擔憂，業界仍有信心航空運輸量在往後的12個月內會繼續擴張。調查亦指出，與去年同期相比，2014年第四季航空公司的招聘情況維持穩定，預計來年情況大致相同。2014年第四季的客運量較去年同期上升。與2014年10月調查所得數字比較，2015年1月調查的增長率維持穩定。客運量增長率未能進一步改善，可能反映了受訪者對環球經濟有所憂慮。最新數字顯示，航空交通量不斷擴充，增長率達5至6%。按照目前的需求情況，估計客運量在未來幾個月會持續上升，但增長速度將較10月份調查時為慢，與全球經濟前景不明朗的情況一致。（資料來源：2015年1月19日IATA 2014年年終報告－「航空業經濟實績」（“Economic Performance of the Airline Industry”）；2015年1月19日《國際航空運輸協會經濟簡報》2015年1月調查報告－「航空企業信心指數」。）

3.3 全球出境旅遊自2011年起每年穩健增長4至5%。過夜旅客逗留的晚數增加了3%，每程消費的平均增長為2%。近年，亞洲一直是帶動外遊市場增長的矚目地區。在2009至2013年，亞洲的出境旅遊人次增加53%，較全球整體的22%增長高出一倍。同一時期，中國的離境旅遊市場崛起，處於全球的領導位置，與德國和美國看齊。日本的市場佔有率雖然下跌，但仍然舉足輕重，而南韓、印度和台灣均有所增長。內地、香港、澳門和台灣由於語言和種族相同，是亞太區內旅客往返最頻密的區域。內地離境旅客數量預期在2020年會達到2億，較2013年的1億人次增多一倍，旅客消費則會增至三倍。香港和澳門仍會是國際旅遊熱點，但由於離境渡假的中國旅客更嚮往異國風情，預計他們的到訪總人次會由62%下跌至45%。根據目前的經濟趨勢，加上旅客外遊意欲旺盛，預料亞洲的離境旅遊人次在2015年會增長8%，增長速度再次較全球快一倍。（資料來源：2014年12月柏林國際旅遊展委託旅遊諮詢公司IPK International撰寫的《2014/2015年柏林國際旅遊展世界旅遊趨勢報告》；2014年12月3日新華社新聞稿—「到鄰國旅遊的中國旅客人數急升」（“Chinese travellers to neighbouring countries surge”）；2014年1月20日中信里昂證券新聞稿—「中國離境旅客至2020年翻番 推動全球旅遊相關行業增長」（“Outbound Chinese tourists to double by 2020 propelling global growth in travel related sectors”）。）

3.4 雖然內地經濟保持平穩，美國也有復蘇的跡象，但是歐元區經濟轉弱，日本更再度陷入衰退，因此2014年的環球經濟表現未如理想。本港全年經濟亦受影響，僅錄得2.3%的增長，是連續第三年低於過去十年的3.9%平均增幅。私人消費開支保持溫和增長。2014年的基本通脹率為3.5%，低於2013年的4%。失業率全年平均在3.2%的低位，維持全民就業。佔領行動令旅遊、酒店、飲食、零售及運輸等行業受到不同程度的影響。無論如何，2014年訪港旅客人數超過6 000萬（60 838 836），較上年增加12%，總消費額增長9%，超過3 590億元。

2015年將會充滿挑戰，而且取決於宏觀環境的發展。隨着美國經濟改善，美國聯邦儲備局正為加息作出部署，跟歐洲和日本央行推出進一步的寬鬆措施背道而馳。近日，希臘新政府的立場令市場增加變數。內

地經濟相對穩健，但是今年經濟增長有下行壓力。國際油價下跌，對香港是利好因素，但是油價過劇波動對環球經濟和金融市場會構成實質威脅。整體而言，後金融海嘯時期環球經濟低速增長的格局，不會有太大改變，加上美元走強，會繼續牽制香港的外貿表現。預期2015年全年整體通脹率為3.5%，基本通脹率為3%。勞工市場大致穩定。如果內部經濟持續低速增長，企業創造就業的步伐會受到影響。為了重建經濟信心，香港特區政府會多管齊下，推出支援個別業界（包括旅遊業和相關行業）的措施和啟動新一輪推廣香港的宣傳。（資料來源：2015年2月25日香港特區政府－「2015至2016財政年度政府財政預算案－預算案演辭及相關新聞公報」；2015年2月商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2015-16年度工作計劃」[立法會CB(4)480/14-15(03)號文件]。）

3.5 在2014年訪港的所有旅客當中，45.6%或2 777萬人次屬過夜旅客，較2013年增加8.2%。不過夜旅客佔訪客總數的54.4%，升幅為15.5%。訪港內地旅客人次升至4 700萬，增長率為16%。當中，由於「個人遊」計劃的推行，內地訪港的不過夜旅客的增長率（+19.1%）明顯較內地訪港過夜旅客的增長率（+11.6%）為高。短途及長途旅客量與2013年相若，分別約為900萬及460萬人次。當中，南韓旅客增至超過120萬人次（+15.5%），來自新市場的旅客增加4%，而增加最多的是印度旅客，增幅達18.7%。亞洲其餘地區的訪港旅客在2014年的首三季有所增長，但由於第四季發生佔領行動，令訪客量下跌，抵銷了有關增長。南韓是香港的第三大旅遊業市場，重要性僅次於內地和台灣。根據旅發局的數據，2013年的南韓訪港旅客數目為108萬人次，超越了日本的106萬人次。由於歐洲經濟疲弱，令訪港長途旅客人數停留在2013年的水平。（資料來源：2015年1月旅發局－「2014年12月訪港旅客統計」；2015年1月19日南華早報－「佔領陰霾下訪港人數仍跳升12%」（“Hong Kong arrivals jump 12pc despite Occupy uncertainty”）。）

3.6 在2014年，有78%的訪港旅客來自中國內地，升幅為16%。持一簽多行簽注訪港的旅客增多22.2%，使用「個人遊」計劃簽注訪港的旅客

則錄得14.1%的增長。公眾有意見認為，旅遊業倚賴內地旅客的情況並不健康。在2015-16年，旅發局會把推廣資源集中投放到20個主要客源市場，這20個市場的訪港旅客佔整體訪港旅客超過96%。旅發局會將總推廣預算的47%用於主要客源市場的推廣，以期吸納過夜旅客；其中76%的資源會投放到國際市場，並會加大於短途市場的宣傳。具高增長潛力的重點短途市場包括台灣、北亞地區（主要是南韓）及印尼、菲律賓及新加坡等東南亞地區。至於其餘24%的客源市場推廣資源則會投放到內地市場，並將當中大部分資源用於非廣東省地區，以吸引過夜旅客。投放到廣東省的推廣資源只佔1%，主要用作推廣郵輪旅遊。至於長途旅客市場，由於經濟環境不明朗，旅發局會審慎對待這些市場，並聯同珠三角地區的旅遊推廣機構，合力推廣包含香港在內的「一程多站」行程及旅遊產品。旅發局近年積極開發多個新市場，包括俄羅斯、印度、海灣合作地區國家、越南和荷蘭。當中，旅發局在2014年將會投放更多資源到增長較佳的印度新市場（資料來源：2015年1月旅發局－「2014年12月訪港旅客統計」；2015年2月25日香港經濟日報－「一簽多行旅客 去年升逾22%」；2015年2月商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2015-16年度工作計劃」[立法會CB(4)480/14-15(03)號文件]。）

3.7 旅遊業仍是香港經濟的支柱行業之一，佔本地生產總值5%，從業人數為270 000\*人。（\*數據摘自政府統計處四個主要行業的就業人數，包括：（甲）入境旅遊，包括零售業、住宿服務、餐飲服務、過境旅客服務及其他；和（乙）外訪旅遊，包括旅行代理、代訂服務及相關活動和過境客運服務。）為了豐富本港各項旅遊設施，香港特區政府一直努力強化旅遊業的相關項目和基建設施。除了為旅客帶來新意外，不同的新增或優化旅遊基建設施和景點亦有利創造職位，促進旅遊及相關行業持續發展。大型運輸基建不但可利便商務旅客訪港，亦方便旅客到港觀光遊覽，使本地企業受惠。

在國際客運量方面，香港國際機場保持全亞洲最繁忙機場的領先地位，在全球名列第三。受惠於亞洲中產人士及內地訪港旅客人數上升，香港赤鱲角機場全年接待的旅客人數達6 180萬，僅僅四年內增加了1 000

萬人次，排名全球第三位。政府會繼續全力協助機管局落實香港國際機場三跑道系統計劃，以應付與日俱增的航空交通量、保持在區內的競爭力，以及鞏固香港作為國際及區域航運中心的地位。

其他已開展及計劃中的主要旅遊及基建項目包括香港仔旅遊發展項目、海洋公園大樹灣發展計劃、啟德郵輪碼頭、鯉魚門海旁改善計劃、香港迪士尼樂園、港珠澳大橋及其他跨境基建設施。政府正籌備或探討的其他項目包括大嶼山最新旅遊發展項目、尋找適宜設立露天食肆的地點、引入美食車，以及振興本地美食攤檔等。這些項目具有相當潛力，有助香港發展成友善待客和多功能的旅遊目的地，以吸引來自不同地方和帶有不同期望及需要的旅客。（資料來源：2015年1月24日香港特區政府－「2015年施政報告」；2015年2月25日香港特區政府－「2015至2016財政年度政府財政預算案－預算案演辭」；2015年1月2日南華早報－「香港赤鱲角機場國際客運量繼續亞洲第一全球名列第三僅次於杜拜與希斯路」（“Hong Kong's airport retains top Asian slot for international passenger traffic Chek Lap Kok comes in third globally, behind Dubai and Heathrow”）；2014年3月13日香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署新聞稿－「旅遊事務專員出席邁阿密郵輪航運會議」。）

3.8 會議展覽及獎勵旅遊旅客的消費能力高，可為香港帶來可觀的經濟和旅遊收益。隨著全球的經濟及行業逐步復蘇，對各地的公司而言，會議展覽及獎勵旅遊業務愈趨重要，知名度日增。在2013年，過夜會議展覽及獎勵旅遊旅客的人均消費接近港幣10,000元，較一般過夜旅客高20%。根據旅發局提供的2014年會議展覽及獎勵旅遊市場統計資料，過夜旅客人數有180萬，按年增長11.1%。近半數會議展覽及獎勵旅遊旅客來自內地。在2013/14年度，旅發局的香港會議及展覽拓展部積極促進本地的會議展覽及獎勵旅遊業務，與三個主要市場（即美國、歐洲和內地）的相關組織加強現有聯繫，透過這些組織的龐大會員網絡，積極推廣香港為首選的會議展覽及獎勵旅遊城市。《亞洲會議展覽及獎勵旅遊》雜誌的讀者亦在2013年把香港選為「亞洲最佳商務活動城市」。根據Pacific World的年終報告，香港這個亞洲國際都會的表現仍然領先其他地區，是首選的亞洲會議展覽

及獎勵旅遊城市。香港是籌辦會議展覽及獎勵旅遊項目的理想地點，在2015及2016年將舉行多個會議和活動盛事。

政府當局於2014年年初委託顧問進行研究，因應香港的情況，以及全球和區內會議及展覽業的發展，評估香港在未來15年對會議及展覽設施的需求。為促進會議展覽及獎勵旅遊業的未來發展，政府會考慮採取適當措施，包括在「沙田至中環線」（2020年左右完工）會展站上蓋興建新的會議中心。為配合政府發展大嶼山為交通及旅遊樞紐的計劃，並憑藉港珠澳大橋和屯門至赤鱲角連接路等大型基建項目的優勢，旅發局的香港會議及展覽拓展部繼續推廣大嶼山作為會議展覽及獎勵旅遊的匯點。政府正進行在前機場跑道和南停機坪的基建工程，以配合毗鄰啟德郵輪碼頭的「酒店帶」土地上的酒店發展項目。政府會鼓勵發展商在這些酒店提供會議設施。預計2015年的商務活動會稍增，目標是滿足旅客更高的期望和取得更多可量化的實際成果。在2015 -16年度，旅發局會繼續強化香港作為「國際會展之都」的形象，並採取針對性的推廣策略，以吸引更多高增值的會展旅客訪港，並致力爭取國際會展活動來港舉行。（資料來源：香港旅遊發展局年報2013/14—「Shaping the Future：會展商機」；2014年5月30日旅遊事務署—「商務及經濟發展局局長於香港展覽會議業協會二十四週年晚宴致辭」（“Secretary for Commerce and Economic Development's speech at 24<sup>th</sup> annual dinner for Hong Kong Exhibition and Convention Industry Association”）；2014年12月太平洋世界旅遊地點指數（“Pacific World Travel Destination Index” December 2014, [http://www.pacificworld.com/newsletter/pdf/PW\\_destinationindex\\_dec14.pdf](http://www.pacificworld.com/newsletter/pdf/PW_destinationindex_dec14.pdf)）；2015年1月14日香港特區政府—「2015年施政報告」；2015年2月旅發局—「2014全年各大主要市場訪港過夜旅客人數（1至12月）」；2015年2月美國運通會議與活動承辦—「2015年全球會議與活動預測」（“The 2015 Global Meeting and Events Forecasts”）。）

3.9 國際郵輪協會的統計數字顯示，亞洲郵輪旅遊業每年增長高達8-9%。除此以外，啟德郵輪碼頭於2013年6月落成，無論對於郵輪旅客還是本港旅遊業來說都是一個新亮點。

旅發局積極與亞洲區內多個主要港口洽談合作方案，包括於2013年與台灣觀光局簽訂合作協議，促成皇家加勒比國際遊輪增設兩個以香港為母港的航程。其後，於2014年3月的「邁阿密郵輪博覽」上，旅發局與台灣觀光局進一步加強合作，宣布成立「亞洲郵輪專案」，資助合資格的郵輪公司進行市場推廣及發展郵輪旅遊產品，以鼓勵開發更多包括香港及台灣的亞洲航線。多個港口（包括海南及菲律賓）亦分別於2014年12月及2015年4月加入「亞洲郵輪專案」，以增強郵輪公司發展東亞郵輪市場的信心。此外，旅發局亦透過不同渠道加強向消費者宣傳香港為郵輪假期目的地。有關活動包括協辦「2013年郵輪假期博覽」、推出針對消費者的區域性市場推廣計劃，以及在每年一度的「香港國際旅遊展」和多個海外展覽會上，重點宣傳郵輪旅遊。

目前市場上有更多包括香港在內的郵輪產品推出，方便旅客選擇以郵輪方式來港旅遊。旅發局在2015/16年度會繼續邀請更多鄰近港口加盟亞洲郵輪專案，進一步促進區內的郵輪旅遊業，發展包括香港為旅遊點的郵輪行程。為拓展郵輪客源市場，旅發局會於多個市場（如華南、台灣及印度）進行推廣。（資料來源：香港旅遊發展局年報2013/14—「Shaping the Future：郵輪旅遊」；2014年12月旅遊事務署—「2014年10月27日立法會經濟發展事務委員會—啟德郵輪碼頭的最新進展」；2015年2月商務及經濟發展局旅遊事務署—「立法會經濟發展事務委員會—香港旅遊發展局2015-16年度工作計劃」[立法會CB(4)480/14-15(03)號文件]。）

3.10 根據香港理工大學的2013年旅客滿意指數報告，自指數於2009年開始公布後，旅客對香港的滿意程度持續上升。與2012年比較，各地訪客的滿意指數上升0.89點至75.96分，是自2009年研究開始後最高的分數。來自澳洲、新西蘭及太平洋地區旅客的滿意度最高（81.29分）；日本及韓國旅客的滿意度最低（67.59分）；而內地旅客的滿意指數則按年上升1.89點至73.97分。按歷年來的指數計算，來自美洲的旅客滿意度最高，平均為79.60分。

各項旅客滿意指數均有所提升，由此可見，本港各個服務行業的表現不斷改進，超出旅客的期望。2013年的旅遊服務質量指數為77.30

分，較2012年的指數高1.93分。該指數是六大旅遊服務質量指數的加權平均。在六個旅遊相關行業中，旅遊景點獲得81.37最高分，緊隨其後的是交通、出入境部門、酒店和零售，餐飲行業的分數最低，為73.91分。在服務質量方面，美洲旅客的指數最高（82.81分），其次是澳洲、新西蘭及太平洋地區（82.28分），然後是歐洲、非洲和中東（80.57分）、南亞與東南亞（76.76分）、中國內地（76.36分）、台灣及澳門（73.82分）、以及日本和韓國（68.86分）。（資料來源：2014年7月30日南華早報－「無論港人觀感如何－旅客開心快樂」（“Visitors happy – whatever locals think of them”）；2014年3月香港理工大學酒店及旅遊業管理學院－「2013年理大旅客滿意指數：概覽」（“The 2013 Hong Kong Polytechnic University Tourist Satisfaction Index: An Overview”）；2014年7月29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』報告」。）

3.11 香港近年在許多方面都備受國際社會讚揚，並重登一項全球最佳旅遊目的地排行榜。TripAdvisor旅遊網站亦把香港列為25個「旅客之選」最佳旅遊目的地之一。令人垂涎的點心、島嶼景緻、獨特的城市剪影、傳統中式建築及郊野風光僅僅是香港的部分特色。這些特點獲旅客喜愛，讓香港在2015年取得「全球最佳旅遊目的地」第23位排名。至於亞洲25個最佳的旅遊目的地，香港排名第六，北京第十、上海第十七，而新加坡則排第十八。（資料來源：2015年3月26日新報A06版－「全球最佳旅遊榜 港排23」；2015年3月26日英文虎報P07版－「香港榮登最佳旅遊榜」（“Hong Kong bags spot on top travel list”）。）在亞洲最引人入勝度假地點（“Asia's most attractive holiday destination”）的排名中，香港的排名由2013年的第五位晉升至2014年的第二位。自2009年以來，香港連續五年獲旅遊雜誌《Business Traveller Asia Pacific》選為「東北亞最佳商務城市」。如前文所述，香港在2013年又再獲選為「亞洲最佳商務活動城市」，並贏得多個航空公司、機場、酒店、商務中心等類別的獎項，更在一旅遊雜誌已進行十年的旅遊調查中贏得最佳航空公司、機場、酒店及商務城市的殊榮。一項為期三個月的調查，探討經常出門人士最喜愛的航空公司、酒店、機場、

水療設施和旅遊目的地。結果顯示，目的地機場及航空公司的運作效率較其他事項更為旅客所重視。（資料來源：2014年5月30日旅遊事務署－「商務及經濟發展局局長於香港展覽會議業協會二十四週年晚宴致辭」（“Secretary for Commerce and Economic Development's speech at 24th annual dinner for Hong Kong Exhibition and Convention Industry Association”）；2014年8月21日南華早報－「香港旅遊業青雲直上」（“Hong Kong flies high as best in the business for travel”）。）然而，由於區內乃至全球亦激烈爭取旅客，香港不應滿足於目前的優勢、特點和成就，應繼續加強競爭力，保持正面形象，令各國旅客繼續嚮往。由於旅客會比較在香港和其他旅遊目的地所獲得的體驗，因此維持競爭力的其中一項要素就是旅遊業必須有源源不絕的優秀人才，為來自各國的旅客服務，滿足他們的各項需要和要求。

3.12 香港缺乏酒店和文化地標，不利於旅遊業的發展。全球的旅遊地點均不遺餘力，爭取旅客初次或再次到訪。我們區內的競爭對手，都在加大旅遊業投資和市場推廣的力度，香港將會面對更熾熱的競爭。政府必須維持香港作為區內首選的旅遊目的地，給予旅客精彩難忘的體驗，爭取他們再次到訪及向親友介紹香港，透過建立良好的口碑，有效地推廣香港。香港特區政府深明旅遊業的經濟效益，因此制訂了策略性的旅遊政策，並適當投資旅遊基建和發展項目。（資料來源：2014年11月22日旅遊事務署－「主要旅遊項目」。）已落實及正在商議的重要商業及旅遊相關協議和計劃包括：

- i) 中國內地的旅遊當局明白旅遊業對社會整體發展的重要性，會在各方面繼續支持這個盈利豐厚的行業。由於旅遊業是祖國與香港良性互動和正向發展的重要平台，內地政府已承諾全力支持中港兩地共同促進推廣活動、優化一程多站產品和深化合作，推動珠三角區內的旅遊業發展。整體而言，廣東對香港服務業開放 153 個服務貿易分部門，佔全部服務貿易分部門的 95.6%。過去十年，香港的

旅遊及展覽業欣欣向榮，CEPA 措施居功不少。根據「個人遊」計劃及 CEPA 措施，內地開放出境旅遊和展覽市場，促使來港的內地旅客急增，當中很多是商務旅客以及出席展覽會的買家和參展商。截至 2015 年 1 月 31 日，已有約 300 名服務提供者申請「會議服務和展覽服務」、「旅遊和與旅遊相關的服務」、「航空運輸服務」等行業的 CEPA 證明書。CEPA 向香港服務提供者進一步放寬航空運輸銷售代理服務的市場准入條件，允許他們在內地設立獨資、合資或合作航空運輸銷售代理企業，涵蓋國內及國際航線（包括香港、澳門和台灣）。

在 2014 年 9 月中，香港與內地簽訂葡萄酒清關徵稅便利措施合作安排補充協議。根據補充協議，已登記的香港酒商可利用網上申報系統，預先遞交付運資料，以便葡萄酒運抵指定內地口岸後盡快清關。補充協議既可使葡萄酒貿易更為靈活，也可鞏固香港作為亞洲葡萄酒貿易及分銷中心的地位。（資料來源：2014 年 12 月 18 日香港特區政府工業貿易署新聞公報《關於內地在廣東與香港基本實現服務貿易自由化的協議》（2014 年 12 月 18 日簽署）；2014 年 1 月 8 日香港貿發局－「CEPA 補充協議十與香港運輸及旅遊服務領域」；2015 年 1 月 31 日香港特區政府工業貿易署－「《香港服務提供者證明書》的累積簽發數目 - CEPA」；2014 年 11 月香港特區政府財政司司長辦公室經濟分析及方便營商處經濟分析部－「第三季經濟報告」；2015 年 1 月 20 日中華人民共和國國家旅遊局－「李金早會見香港旅遊發展局主席林建岳」。）

- ii) 「盛事基金」旨在推廣旅遊業，提升香港的國際形象，並推廣香港作為「亞洲盛事之都」。立法會財務委員會在 2012 年 4 月批准撥出 1 億 5,000 萬元，以延長基金運作五年，直至 2017 年 3 月底。旅發局每年均會推出多項大型

活動及項目，向旅客重點宣傳本地的節慶文化、國際盛事、文藝表演，以及由各主要景點舉辦的精彩節目，以凸顯香港不同的旅遊強項。這些大型活動不單能夠豐富旅客在港的旅遊體驗，同時也能令香港成為國際傳媒的報導焦點。各項大型活動分別在香港多區舉行，亦有助將人流帶往不同地區，為區內商戶開拓商機。在 2015-16 年度，旅發局會繼續籌辦多項大型活動，當中包括首次舉辦的體育盛事「香港單車賽」及「香港美酒佳餚巡禮」。旅發局亦會為個別盛事增添嶄新元素，並加強季節推廣活動，務求與鄰近旅遊設施能夠產生更大的協同效益。旅發局會繼續積極推廣由其他機構所舉辦的大型節目，當中包含體育、文化藝術及設計等主題，以迎合不同市場和客群的喜好。

（資料來源：2014 年 12 月 5 日香港特區政府旅遊事務署－「盛事基金」；2015 年 2 月商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局 2015-16 年度工作計劃」[立法會 CB(4)480/14-15(03)號文件]。）

- iii) 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。自「限作酒店發展」用地計劃於 2008 年推出後，政府已售出六塊酒店用地及一塊混合用途用地。這些用地能提供約 3 800 個酒店房間。政府正進行在前機場跑道和南停機坪的基建工程，以配合毗鄰啓德郵輪碼頭的「酒店帶」土地上的酒店發展項目。香港迪士尼樂園的第三間酒店已於 2015 年 1 月 5 日動土，預計在 2017 年年初開始招待旅客。新酒店共有 750 間客房，令該渡假區內的房間供應量增至 1 750 間。啓用後，會創造相當於 600 至 700 個全職職位。在未來兩年內，新酒店能助香港達成提供 84 000 個酒店房間的目標。（資料來源：2015 年 1 月 14 日香港特區政府－「2015 年施政報告」；

2014年11月26日香港經濟日報－「政府批8酒店地 提供4400客房」；2015年1月6日南華早報－「香港迪士尼第三間酒店動工」（“Building work starts on Hong Kong Disneyland's third hotel”）。

- iv) 通過優化香港的硬件發展及軟件配套，政府銳意發展香港成為區內具領導地位的郵輪樞紐。旅發局向香港、台灣及內地五個城市共3 500名居民進行調查，結果顯示逾80%受訪者認為香港是首選的旅遊目的地。以香港本身的吸引力、鄰近區域的龐大潛在客源及與鄰近港口的合作，預計大型郵輪停泊香港的次數未來會不斷上升。就啟德郵輪碼頭而言，單是2015年預計的停泊船次已較2014年上升約一倍。2013年6月至2014年9月，經啟德郵輪碼頭出入境的各地旅客人次約達130 000人。旅發局會於多個長、短途市場及華南地區進行推廣，拓展郵輪客源市場。（資料來源：2014年11月21日文匯報－「亞洲郵輪8300萬客 逾八成選香港遊」；2014年12月旅遊事務署－「2014年10月27日立法會經濟發展事務委員會－啟德郵輪碼頭的最新進展」。）
- v) 在2014年，香港國際機場的總客運量達6 340萬人次，總航空貨運量共約440萬公噸，打破歷年紀錄；估計機場的處理能力到2023年將會飽和。為應付急增的乘客和空運貨量，香港特區政府於2015年3月通過興建機場第三條跑道的計劃。計劃將於2016年動工，預計在2023年竣工。（資料來源：2015年3月18日澳洲新聞網（<http://www.news.com.au>）－「港機場獲批第三跑 造價240億澳幣」（“Hong Kong airport gets green light for \$24 billion third runway”）。）預期航空業將會有更多空缺，並推出更多飛機加郵輪的行程。因此，本地有需要提供更

多有關旅遊業、航空業及郵輪旅遊業務的專業培訓，以滿足業界的需求。

- vi) 海洋公園現為一個擁有超過80個景點的世界級海洋主題公園，在2014年1月至12月的年度入場人次錄得近780萬，較2013年全年上升4%，同時更打破歷年人場人次紀錄。為進一步提高整體吸引力和接待旅客的能力，海洋公園公司計劃發展大樹灣為全新綜合景區，當中的重點為一個結合戶內及戶外的全天候水上樂園，項目預計於2017年下半年完工。海洋公園公司亦計劃於園內興建兩座酒店，其中的「海洋酒店」預期在2017年落成。（資料來源：2014年10月香港特區政府－「香港便覽」；2015年1月6日香港海洋公園新聞公報－「海洋公園慶祝38歲生辰及2014年度入場人次創新高 送出1萬張門票予香港人以分享喜悅及感謝支持」。）
- vii) 香港迪士尼樂園方面，將於2016年年底啟用以漫威人物「鐵甲奇俠」為主題的新園區，而以探索冒險為主題的新酒店將於2017年年初投入服務，提供750間客房。新酒店落成後樂園可提供更多房間，讓更多旅客可在園內留宿，更全面地享受迪士尼之旅。政府亦正與華特迪士尼公司商討樂園第二期計劃。預計新園區佔地60公頃，面積與第一期相若，當中包括遊樂、酒店和購物設施。（資料來源：2015年1月6日南華早報－「香港迪士尼第三間酒店動工」（“Building work starts on Hong Kong Disneyland's third hotel”）；2015年1月14日香港特區政府－「2015年施政報告」。）
- viii) 政府於現有的熱門旅遊點進行多項改善計劃，務求令這些地點煥然一新。已完成的計劃包括西貢海濱美化工程、鯉

魚門改善項目、中西區改善計劃、改善地區旅客指示標誌計劃、赤柱海濱及山頂改善工程、尖沙咀海濱長廊的美化工程等。香港仔及鴨脷洲海濱長廊的美化工程已經完成，而鴨脷洲大街的美化工程正在進行中，並預計於2015年首季完工。（資料來源：2014年10月香港特區政府－「香港便覽」。）

- ix) 隨著港珠澳大橋及廣深港高速鐵路香港段預期於未來數年內陸續完工，有助進一步改善香港與內地的交通便捷程度；而且內地與鄰近地區的旅遊業伙伴在郵輪旅遊及簽證政策上給予方便，這些措施不但更利便內地旅客訪港，亦有助吸引海外旅客途經香港前往內地其他城市。此外，這些政策和措施均有利於發展包含香港為旅遊點的「一程多站」旅遊服務。（資料來源：2015年2月商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局 2015-16 年度工作計劃」[立法會 CB(4)480/14-15(03)號文件]。）
- x) 美食和優質服務可令旅程錦上添花。香港作為美食之都，中國及國際美食共冶一爐。為了培育優秀的國際廚藝人才，VTC成立ICI，並於2014/15學年取錄首批學生，學院大樓預期於2016年落成。ICI旨在為香港培育優秀人才，投身廚藝、葡萄酒及旅遊服務業，鞏固香港國際美食都會的美譽。ICI提供廣泛的廚藝課程，涵蓋歐洲、地中海、拉丁美洲、亞洲及中東等菜系。（資料來源：2014年2月25日VTC網站（[www.vtc.edu.hk](http://www.vtc.edu.hk)）－「VTC國際廚藝學院動土打造亞洲頂尖廚藝學府培育國際餐飲業人才」。）
- xi) 除了發展硬件設施，旅發局會繼續積極推廣由其他機構所舉辦的大型節目，當中包含體育、文化藝術及設計等主

題，以迎合不同市場和客群的喜好。旅發局會繼續推行「新旅遊產品發展及經費資助計劃」，透過資助來鼓勵本地旅行社、旅行團營運商、入境接待旅行社等開發不同主題、新穎及富創意的旅遊產品，為旅客提供更豐富的選擇。2015-16年度的主題包括美酒佳餚、綠色旅遊、藝術文化、古物古蹟、地道文化等。（資料來源：2015年2月商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2015-16年度工作計劃」[立法會CB(4)480/14-15(03)號文件]。）

xii) 三年前，香港特區政府宣布擬成立旅監局，日後將是旅行社、導遊和領隊的單一監管機構。政府為成立旅監局及推行旅遊業新規管架構，正繼續進行草擬法例的工作，並爭取於本屆立法會會期完結前通過條例草案。（資料來源：2015年1月香港特區政府－「2015年施政報告－施政綱領」。）

3.13 出境及入境旅遊業在年內的發展迥異。從離境旅行團獲得的外遊印花收入在2014年首三季出現0.5%的按年輕微下跌；而在1至8月間，入境旅客則穩步上揚，錄得12.3%的升幅。（資料來源：2014年10月31日香港旅遊業議會－「2013至2014年度報告內的主席報告及總幹事報告」。）

3.14 旅議會報告指出，在節日、聖誕、新年期間，平價和豪華離境旅行團的團費分別較2013年下跌4%和11%。部分旅行團因選乘廉航，團費甚至下跌20%。2014年首十個月的離境旅行團印花收入則下跌了1.8%。（資料來源：2014年11月21日大公報－「聖誕豪華團費勁跌 6.6萬變2.8萬」；2015年1月14日香港旅遊業議會－「旅遊業最新統計數字」。）

## 對人力需求的影響

3.15 人力市場在2014年繼續保持穩定，經調整的失業率整體上升3.3%。根據政府統計處發表的最新勞動人口統計數字，2014年11月至2015年1月經季節性調整的失業率為3.3%，期內的就業不足率為1.6%。總就業人數由2014年10月至12月的3 797 200人，上升至2014年11月至2015年1月的3 801 800人，增加約4 600人。同期的勞動人口亦由3 919 400人上升至3 922 200人，增加約2 800人。勞工市場在2014年11月至2015年1月繼續保持穩定，經季節性調整的失業率連續第七段時期維持不變，停留在3.3%的低水平。總就業人數和勞動人口按年均錄得溫和增長。（資料來源：2015年2月17日香港特區政府統計處新聞公報－「2014年11月至2015年1月失業及就業不足統計數字發表」。）

3.16 香港已落實多項商業及旅遊業相關的協議和項目，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) 旅遊業及相關行業，如酒店、零售及飲食業等，為香港提供大量就業機會。旅遊業佔本地生產總值 5%，帶動多個行業發展，聘用約 270 000\*人。（\*數據摘自政府統計處四個主要行業的就業人數，包括：（甲）入境旅遊，包括零售業、住宿服務、餐飲服務、過境旅客服務及其他；和（乙）外訪旅遊，包括旅行代理、代訂服務及相關活動和過境客運服務。）2015-16 財政年度財政預算案已預留 8,000 萬港元的額外撥款，供旅發局加強推廣工作，以鞏固香港作為全球首選旅遊目的地的形象。在政府和公私營界別同心協力下，預計 2015 年訪港旅客會超過 6 470 萬人次（較 2014 年增加 6.4%），並為旅遊業創造更多就業機會。（資

料來源：2015年2月25日旅發局新聞稿－「旅發局歡迎《財政預算案》建議增撥資源」；2015年2月商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2015-16年度工作計劃」[立法會CB(4)480/14-15(03)號文件]；2015年2月25日香港特區政府－「2015至2016財政年度政府財政預算案－預算案演辭」。）

- ii) 根據旅發局出版截至2014年12月的《酒店供應情況報告》，本港有約244家酒店、72 721間客房。到2015年，客房數目將增至大約74 895間。在2015至2019年間，將有約43間新酒店落成，提供額外約8 513間客房。2014年，本港的酒店平均入住率及平均房租分別為90%及1,473港元，較本會於2012年進行人力調查時的數據分別上升1.1%及下跌1%。（資料來源：2015年3月旅發局－「截至2014年12月酒店供應情況」；2015年2月旅發局－「2015年1月份酒店入住率報告」。）2014年的平均酒店房租較2013年增加1.8%。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，這亦顯示未來人力需求可能大增。
- iii) 2014年，香港的郵輪旅客總吞吐量（不包括本地居民）為792 299人次，升幅為14.3%。啟德郵輪碼頭在2013年6月啓用後，國內旅客的人數上升4.4%。在過去數年，內地政府部門已宣布多項措施，支持香港的郵輪旅遊業發展。香港特區政府努力與鄰近地區進一步鞏固合作，並增強區內郵輪旅遊發展的動力，以期吸引更多郵輪到香港停泊。預計2015年於啟德郵輪碼頭停泊的船次，會較2014年上升約一倍。（資料來源：2014年3月13日旅遊事務署新聞稿－「旅遊事務專員出席邁阿密郵輪航運會

議」；2014 年 12 月商務及經濟發展局旅遊事務署－「2014 年 10 月 27 日立法會經濟發展事務委員會－啓德郵輪碼頭的最新進展」[立法會 CB(4)234/14-15(01)號文件]；2015 年 1 月旅發局－「2014 年 1 至 12 月郵輪乘客統計」。)郵輪旅遊漸受注目，加上本地拓展郵輪旅遊設施，郵輪及相關旅遊行業會出現更多空缺，需要訓練有素的優秀人員填補。培訓課程可加入認識郵輪旅客、郵輪產品知識、郵輪行程編排和預約，以及接待郵輪旅客的導遊技巧等科目。

- iv) 旅發局的香港會議及展覽拓展部與 IAPCO 簽署為期三年的合作協議（有效至 2017 年 5 月），IAPCO 乃全球會議業界的領導組織。與 IAPCO 策略合作，預期可吸引更多長途市場的會展旅客訪港。（資料來源：<http://www.mehongkong.com/eng/news/IAPCO.html#ixzz3T9NWawpb>。）
- v) 香港是領先全球的葡萄酒拍賣中心，已與 13 個主要的葡萄酒出產國和地區簽署合作協議。有賴葡萄酒業伙伴與專才，為本港奠立「亞洲美酒佳餚之都」的美譽。此外，香港與內地簽署葡萄酒關稅補充協議，使葡萄酒轉口交易更為靈活，並鞏固香港作為內地南大門的地位。去年，香港轉口往內地的葡萄酒總值超過一億美元，比 2008 年時的轉口葡萄酒總額增加達 2.5 倍，這凸顯香港作為區域葡萄酒樞紐的地位。香港品質保證局除了設立認證計劃評定酒窖的服務及質素水平外，亦推出了「香港葡萄酒註冊計劃」，向有妥善記錄葡萄酒來源的機構發出標簽，顯示葡萄酒來源地的資訊，包括由香港出口的葡萄酒。政府會繼續支持在港舉辦更多國際葡萄酒推廣活動，並吸引更多海外公司來港設立分銷據點，為亞洲區的顧客服務。（資料

來源：2014年10月30日新聞公報－「署理財政司司長在香港美酒佳餚巡禮2014開幕禮演辭全文」；2014年11月6日香港政府新聞網－「首三季葡萄酒轉口增36%」；2014年11月6日香港政府新聞網－「香港特區政府財政司司長演辭：香港作為內地的葡萄酒業門戶（“HK wine gateway to Mainland”）」。）香港需要訓練有素的各級葡萄酒業員工，他們除需要掌握葡萄酒、食物與酒類配搭、葡萄酒貯存的知識外，亦要能專職籌辦和管理大型的國際葡萄酒業盛事和展覽，以凸顯香港作為區內葡萄酒樞紐和盛事之都的優勢。

- vi) 2014年出現數宗導遊被旅客襲擊事件，有從業員組織要求正視。旅議會隨即跟進個案並作出一連串行動。入境事務署宣布，如旅客干犯本港法例，日後可被拒絕入境。旅議會亦發表聲明，強烈譴責任何暴行。（資料來源：2014年10月31日旅議會－「2013至2014年度報告內的主席報告」。）為行業建立關顧從業員並迅速給予實際支援的正面形象，將有助業界招聘和挽留人手。
- vii) 政府一直投放大量資源於提升人力質素，推動經濟朝多元化和高增值方向發展，包括撥款9億6,000萬元，試行資助每屆1,000名學生修讀選定的自資學士學位課程，培育切合本港需要的人才。2015/16學年的首屆計劃會涵蓋13個課程，當中亦包括旅遊與款待業課程。（資料來源：2015年2月25日香港特區政府－「2015至2016財政年度政府財政預算案－預算案演辭及相關新聞公報」。）正如上文所述，為了培育本地廚藝人才以滿足本地人力需求，以及配合香港特區政府的政策，VTC的新旗艦院校－ICI自2014年起已分階段提供專業的國際廚藝培訓課程。旅遊

業為香港帶來龐大收益，從政府的措施可見，本港需要培訓幹練的人才，方可支持這個利益豐厚行業的發展。

3.17 本會進行上一次人力調查後，政府在2012年11月公布《標準工時政策研究報告》，讓公眾就標準工時議題作進一步討論。為跟進報告，政府於2013年4月成立標準工時委員會。標準工時委員會隨後發表報告，顯示約有728 000名勞工每週工作約50小時，當中五小時屬超時工作，而其中70%的勞工並無獲發額外工資。（資料來源：2015年1月24日南華早報－「標準工時遙遙無期 勞工團體要求立法」（“Standard working hours no closer as labour groups demand legislation”）；2015年2月標準工時委員會－「標準工時委員會主席歡迎辭」。）旅議會於2014年底擬備意見書，指出領隊及導遊的工作時間甚長，而且又不固定，促請政府研究標準工時立法時，必須考慮旅遊業的特殊情況，給予豁免安排。（資料來源：2014年10月香港旅遊業議會－「香港旅遊業議會2013至2014年度報告」。）

3.18 標準工時委員會參考了政府統計處「綜合住戶統計調查」和「勞工收入統計調查」的最新數據，粗略估算在2015年上半年，法定最低工資水平調升至建議水平前，賺取每小時工資低於32.5元的僱員人數約有150 000人，佔所有僱員人數約5%。行政長官會同行政會議已接納最低工資委員會的建議，將法定最低工資水平由現行的每小時30元提高至每小時32.5元，增幅為2.5元或8.3%。待立法會通過後，經修訂的法定最低工資水平將於2015年5月1日實施。（資料來源：2015年1月15日最低工資委員會新聞公報－「最低工資委員會主席會見傳媒」；2015年1月14日最低工資委員會新聞公報－「行政長官會同行政會議接納法定最低工資水平的建議」。）

3.19 要令旅遊業健康蓬勃地持續發展下去，除了需要大力投資旅遊設施和市場推廣，吸引更多各地旅客，以及專注發展高消費市場之外，亦仰賴充足的專業人才提供優質服務，助香港贏得「亞洲國際都會」的美譽。隨著社交媒體平台和電子裝置的興起，世界變得更細小，大小事情都可透過電子媒體和社交網絡迅速發布。香港依然是旅客嚮往的旅遊勝地，這個

美譽對旅遊業和相關行業，以至本地其他行業的存亡和長遠發展至為重要。雖然整體訪港旅客數字在2014年仍有增長，香港特區政府及業界伙伴仍然努力鞏固香港作為世界級旅遊勝地的形象。為了爭取旅客首次或再次訪港，從業員除了發揮專業技能外，可以運用軟性技巧款待文化和背景有異於本地的旅客，例如給予他們更多關注、發揮同理心及提供購物上的協助，定能令他們刮目相看。新入職從業員需接受專業教育及培訓，除行業知識外，更需學習軟性技巧，這亦是推動旅遊業成功的要素。提升培訓內容，締造更多發展機遇，可讓在職人士更加熟練和提升從工作學到的技能和知識。本會相信，為旅遊業僱員提供更多發展及增修機會對奠定旅遊業根基極為重要。

## **調查結果**

3.20 本會研究調查結果後，認為旅遊業未來增長勢頭尚好，但要維持香港在區內的優勢，需要不斷提升從業員的軟硬實力。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的培訓，如分析能力、解難技巧、職業操守、關心顧客需要、人際溝通技巧等。如能提供可多階進出的不同程度課程，讓進修更具彈性，是較理想的安排，有助提供充足的幹練人才應付行業所需，並鼓勵業界持續發展和終身學習。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，使這個重要的支柱產業更為壯大，並提升香港在國際舞台上的形象。

## 各職級的人力變化

3.21 2014年8月，旅遊業共有38 619名僱員，與2012年調查時比較，增加1 517人（+4.09%）。各職級的人力變化情況如下：

**表3.21 (a)： 僱員人數**

<b>職級</b>	<b>2012</b>	<b>2014</b>	<b>增／減</b>
經理／專業人員級	2 965 (7.99%)	3 661 (9.48%)	+696 (+23.47%)*
督導／技術員級	5 102 (13.75%)	5 858 (15.17%)	+756 (+14.82%)*
文員／操作工級	28 316 (76.32%)	28 257 (73.17%)	-59 (-0.21%)*
秘書／其他職級	719 (1.94%)	843 (2.18%)	+124 (+17.25%)*
<b>總計</b>	<b>37 102 (100%)</b>	<b>38 619 (100%)</b>	<b>+1 517 (+4.09%)**</b>

( ) \* 佔2012年同級僱員總數百分率

( ) \*\* 佔2012年業內僱員總數百分率

圖 3.21：1992至2014年旅遊業不同職級的僱員數目

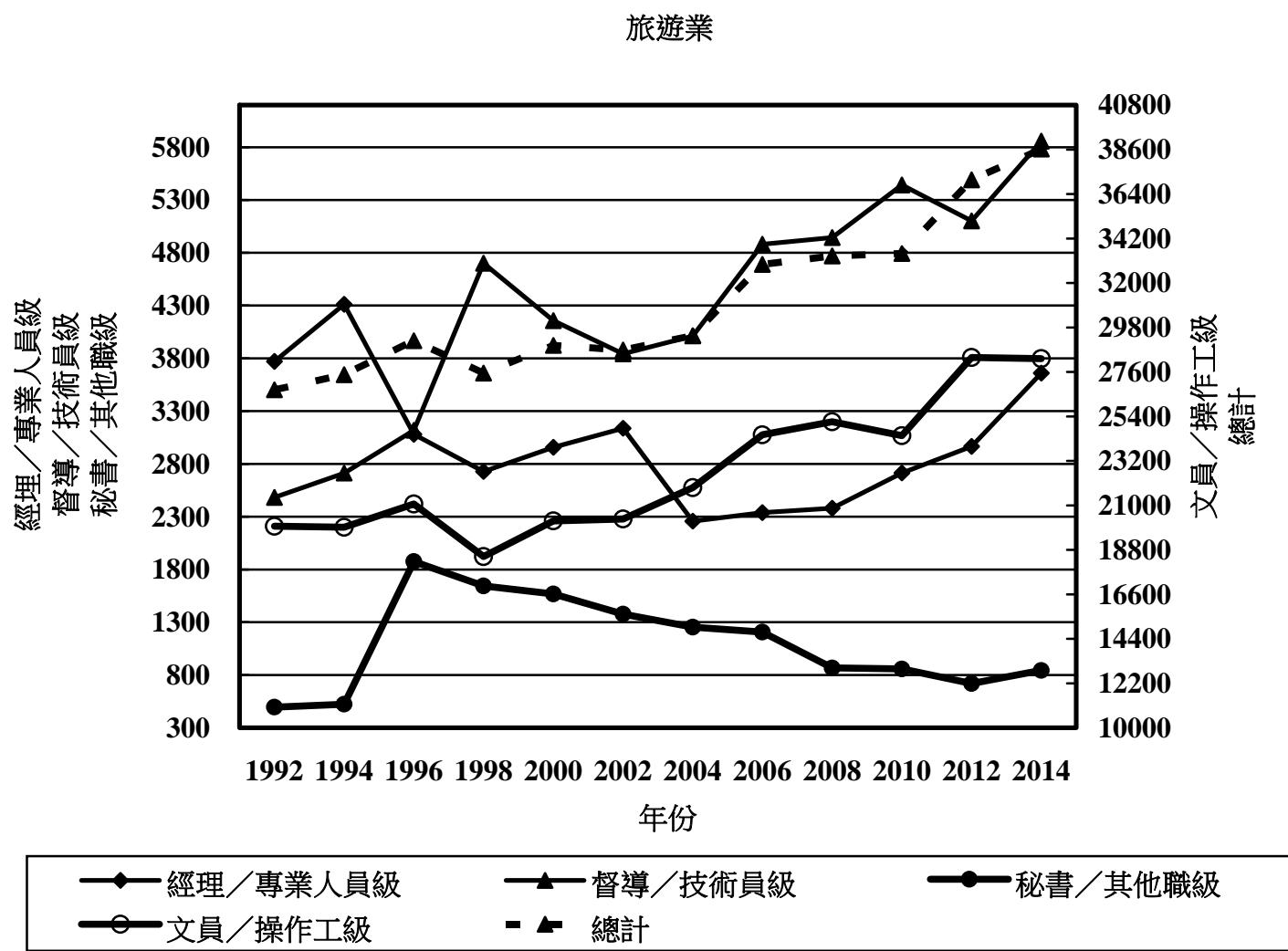


圖 3.21顯示1992至2014年期間旅遊業不同職級的僱員數目，可見旅遊業的整體人力需求近年持續平穩上升。

表3.21 (b) : 2012至2014年各門類及職級的人力變化

職級	門類 1: 航空公司			門類 2: 旅行社及航空票務代理			總計		
	2012	2014	增／減 (%)*)	2012	2014	增／減 (%)*)	2012	2014	增／減 (%)*)
經理／專業人員級	1 203	1 399	+196 (+16.29%)	1 762	2 262	+500 (+28.38%)	2 965	3 661	+696 (+23.47%)
督導／技術員級	1 843	2 349	+506 (+27.46%)	3 259	3 509	+250 (+7.67%)	5 102	5 858	+756 (+14.82%)
文員／操作工級	14 521	15 057	+536 (+3.69%)	13 795	13 200	-595 (-4.31%)	28 316	28 257	-59 (-0.21%)
秘書／其他職級	128	112	-16 (-12.50%)	591	731	+140 (+23.69%)	719	843	+124 (+17.25%)
總計	17 695	18 917	+1 222 (+6.91%)**	19 407	19 702	+295 (+1.52%)**	37 102	38 619	+1 517 (+4.09%)**

( )\* 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

3.22 調查顯示，經理／專業人員級、督導／技術員級、文員／操作工級的僱員人數在2014年有所增加；當中經理／專業人員級僱員的需求增幅尤為顯著，較2012年上升23.47%（696人）。旅遊業及相關活動蓬勃，使業界的人力需求殷切，以經理／專業人員級的人手需求最大。

### 空缺額

3.23 據僱主填報，調查期間共有572個職位空缺，佔僱員總數1.48%；2012年則有556個空缺，佔僱員總數1.50%。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409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

3.24 調查顯示，根據同一職級受聘人數計算，1.56%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3.5%。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

3.25 調查顯示，24.65%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。

3.26 VTC 開辦的職前和技能提升課程，為旅遊業提供穩定的幹練人手供應。

## 僱員宜有學歷

3.27 調查顯示，僱主一般認為經理／專業人員級僱員宜具備學士學位學歷；其他職級則應具高中學歷。本會認為，不論持何種學歷，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2015年8月的人力預測

3.28 按僱主的估算，未來十二個月的人力增長率為2.12%。

表 3.28：2015年各職級增加的人力

職級	僱主對2015年8月人力增長的預測	
經理／專業人員級	+26	(0.71%)*
督導／技術員級	+95	(+1.62%)*
文員／操作工級	+697	(+2.47%)*
秘書／其他職級	-1	(-0.12%)*
總計	<b>+817</b>	<b>(+2.12%)**</b>

( )\* 佔同級僱員總數百分率

( )\*\* 佔業內僱員總數百分率

## 2015至2019年的人力需求預測

3.29 除按僱主的預測推算2015至2019年的人力外，本會亦採用了LMA和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2014年）的調查數據作人力推算（詳情見附錄9）。表3.29列出2015至2019年的人力需求預測。

**表 3.29：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)
2012實際數字	37 102			
2014實際數字	38 619			
2015預測數字		39 313 (1.8%*)	39 309 (1.8%*)	39 436 (2.1%)*
2016預測數字		40 028 (1.8%**)	39 893 (1.5%**)	
2017預測數字		40 599 (1.4%**)	40 391 (1.2%**)	
2018預測數字		41 092 (1.2%**)	40 815 (1.0%**)	
2019預測數字		41 511 (1.0%**)	41 174 (0.9%**)	

\* 相對於2014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 - 僱主於調查當日所作的預測

採用LMA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LMA，預測業界未來五年（2015至2019年）的人力需求會保持相當平穩。

## 員工流失

3.30 每年的訓練需求是根據LMA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0.8%，並把文員／操作工／秘書及其他職級的每年流失率定為1.2%是恰當的。

### 根據「人力市場分析法」推算訓練需求

3.31 表3.31按LMA，推算旅遊業於2015至2019年期間的訓練需求。

**表3.31： 旅遊業2015至2019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0.8%或1.2%)

2015至2019年的平均每年人力需求					
職級	2014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 = 0.8%</u>					
經理／專業人員級	3 661	-157	26	-131	-144 -- 118
督導／技術員級	5 858	65	48	113	102 – 124
<u>假設流失率 = 1.2%</u>					
文員／操作工級	28 257	703	360	1 063	957 – 1 169
秘書／其他職級	843	-96	7	-89	-98 -- 80
<b>總計</b>	<b>38 619</b>	<b>515</b>	<b>441</b>	<b>956</b>	<b>860 – 1 052</b>

3.32 本會估計，業界於2015至2019年期間，平均每年需要培訓956人，推算時假設經理／專業人員級、督導／技術員級的流失率為0.8%，而文員／操作工／秘書及其他職級則為1.2%。表3.31顯示，文員／操作工級的人力需求錄得淨增長3.76%（1 063人），而經理／專業人員級和秘書及其他職級的人力需求，則分別減少131人及89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。

3.33 僱主認為，員工最需要接受專業技能培訓，其次是通用技巧。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。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，其次為溝通技巧和解決疑難。

## 第四章

### 建議

#### 建議提供的額外訓練

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、僱主和從業員攜手，合力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、美國經濟復蘇乏力、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，認為旅遊業仍有望穩步增長。隨着美元匯價走強，而南韓、日本和歐洲各國貨幣偏軟，遊客在選擇公務或消閒旅遊地點時可有更多選擇。鑑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，要在服務品質、社會穩定、令旅客感到賓至如歸等方面取勝，因此，不能單靠新增或改善旅遊設施，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培養軟技巧，如分析能力、解難技巧、職業操守、顧客服務等。為了維持旅遊業的增長動力，貢獻香港的整體經濟，我們力求旅客重臨，使這個重要的支柱產業能長遠健康、穩健地發展。

## 建議訓練人手

4.3 本會建議旅遊業參考表 4.3 所示的規模，於 2015 至 2019 年間訓練所需人手。

**表 4.3：按「人力市場分析法」推算  
2015 至 2019 年訓練人手建議**

職級	2015 – 2019	± 10% 幅度
經理／專業人員級	-131	-144 – -118
督導／技術員級	113	102 – 124
文員／操作工級	1 063	957 – 1 169
秘書／其他職級	-89	-98 – -80
總計：	956	860 – 1 052

### 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，勝任不同職務。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。

## 職業教育及訓練院校

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、明愛專上學院、VTC轄下香港專業教育學院（柴灣及黃克競分校）和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均有所改變，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，提供具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 業界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、經濟和政治概況，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、解難技巧等亦同樣重要。

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。鑑於未來數年對紅酒服務及專業品酒師的訓練需求會愈來愈大，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，以符合國際水平。

4.12 表4.13(a)至(b)列出VTC轄下機構成員在2015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>
<b>全日制課程</b>		
國際款待業管理（酒店、旅遊及康樂）高級文憑		兩年
旅遊及會議展覽高級文憑		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>
<b><u>全日制課程</u></b>	
旅遊服務及旅行社營運文憑（資歷架構級別三）	一年
航空票務及外遊領隊證書(資歷架構級別三)	四個月
旅遊顧問證書（資歷架構級別三）	四個月

### **僱員訓練**

4.14 本會認為，旅遊業的38 619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為突出，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 SUS Plus 課程，僱傭雙方亦應善用持續進修基金和政府資助的各項技能提升計劃，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**

<b>編號</b>	<b>課程名稱</b>	<b>訓練時數</b>
1	旅行社營運人員實用英語基礎證書	22
2	認識和推介香港及鄰近地區的旅遊產品基礎證書	6
3	導遊培訓基礎證書	63
4	郵輪旅遊入門基礎證書	12
5	郵輪旅遊接待實務基礎證書	12
6	旅遊業顧客服務（親善溝通）基礎證書	12
7	旅遊業顧客服務（情商管理）基礎證書	12
8	旅遊業顧客服務（投訴處理）基礎證書	12
9	旅遊業顧客服務（事故處理）基礎證書	12
10	文化旅遊導賞（歷史文化）基礎證書	12
11	文化旅遊導賞（文物古蹟）基礎證書	12
12	文化旅遊導賞（宗教傳統）基礎證書	12
13	生態旅遊導賞（自然導賞理論）基礎證書	12
14	生態旅遊導賞（地質公園－火山岩地貌）基礎證書	12
15	生態旅遊導賞（地質公園－沉積岩地貌）基礎證書	12
16	生態旅遊導賞（郊野公園）基礎證書	12
17	生態旅遊導賞（海岸公園）基礎證書	12
18	生態旅遊導賞（濕地公園）基礎證書	12
19.	旅遊票務（綜合）基礎證書	45
20.	旅遊票務（航空）基礎證書	45
21.	機場地勤旅客服務基礎證書	39

4.17 本會認為，有需要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，以定期評估業內的人力供應及訓練需求。

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會成員名單  
(任期由 2013 年 4 月 1 日起至 2015 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：

Urs Viktor BESMER 先生 (香港廚師協會提名)

Darlene BRADY 女士 (至 31.3.14 止) (主題公園或主要景點營運者提名)

何慧思女士 (由 1.4.14 起)

范殿夫先生 (至 20.4.14 止)

李展鴻先生 (由 1.8.14 起)

萬凱華先生 (至 31.7.14 止)

陳覺威先生 (由 18.9.14 起列席)

甘崇軒先生 (飲食業聯會提名)

古建業先生 (飲食業聯會提名)

關淑華女士 (中小型酒店提名)

郭志傑先生 (至 8.5.13 止)

李豐碩先生 (由 1.8.13 至 15.10.13 止) (香港旅遊發展局提名)

董沛銓先生 (由 1.4.14 起)

劉凱詩女士 (航空公司代表協會提名)

李淑芳女士 (至 8.5.13 止)

陳天恩先生 (由 1.8.13 至 31.10.13 止) (旅行代理商提名)

陳財永先生 (由 1.4.14 起)

梁耀霖先生 (香港旅遊業議會提名)

Bob MCKERCHER 教授 (本地教育／訓練機構提名)

彭銘東先生 (旅行代理商提名)

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)

容世斌先生 (本地連鎖酒店集團提名)

馮浩賢先生 (至 9.5.13 止) (代表旅遊事務專員)

巫菀菁女士 (由 10.5.13 起)

鄧美蘭女士 (代表勞工處處長)

何小華女士(至 1.12.13 止)  
顏淑賢女士(由 1.3.14 起) } (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(至 24.8.13 止)  
顏淑賢女士  
(由 2.10.13 至 28.2.14 止)  
崔永賢先生(由 1.3.14 起) } (代表職業訓練局／旅遊服務業培訓發展中心／  
中華廚藝學院／國際廚藝學院)  
顏淑賢女士(至 1.10.13 止)  
張楚香博士 } (代表職業訓練局／香港專業教育學院)  
 } (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)

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會

2014 旅遊業人力調查工作小組成員名單

召集人

陳天恩先生(至 31.10.2013 止) }  
陳財永先生(由 22.10.2013 起) } 康泰旅行社有限公司

小組成員

劉凱詩女士	航空公司代表協會
梁耀霖先生	旅行世界有限公司
陸婉碧女士	活力旅遊
Bob MCKERCHER 教授	香港理工大學
彭銘東先生	富聯美國運通旅遊有限公司
董沛銓先生	香港旅遊發展局
巫菀菁女士	旅遊事務署
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

## 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2014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  
 2014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 10 - 49 50 - 99 100 - 199 200 - 499 500 - 999 1000 或以上	1 2 3 4 5 6 7	34 36 12 2 5 - 3	1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	34 36 12 2 5 - 3
	小計		92		92
2 旅行社及航空票務代理 ( HSIC: 791000, 799000 )	1 - 9 10 - 49 50 - 99 100 - 199 200 - 499 500 - 999 1000 或以上	1 2 3 4 5 6 7	1929 279 27 10 10 3 -	0.08 0.40 1.00 1.00 1.00 1.00 1.00	154 112 27 10 10 3 -
	小計		2258		316
	總計		2350		408

**Vocational Training Council 職業訓練局**

Headquarters Division 2 總辦事處二科  
6/F, 20A Tsing Yi Road, Tsing Yi Island, New Territories, Hong Kong  
香港新界青衣島青衣路 20A 號 6 樓  
www.vtc.edu.hk

Telephone No. 電話 3907 6820  
Our Reference 本局檔號 (26) in HO/1/2 (2014) (T)

Facsimile No. 傳真 2574 3759  
Your Reference 來函檔號



21<sup>st</sup> August 2014

Dear Sir/Madam,

**2014 Manpower Survey of the Tourism Industry**

On behalf of the Vocational Training Council, I am writing to solicit your kind cooperation in the 2014 Manpower Survey of the Tourism Industry to be conducted by the Hotel, Catering and Tourism Training Board. The Training Board is a statutory body appointed by the Government responsible for matters pertaining to manpower training in the tourism industry.

The purpose of the survey is to assess the latest manpower situation and training needs so as to enable the Training Board to formulate appropriate training plans for the Hong Kong tourism industry. The survey will be conducted from 28<sup>th</sup> August to 26<sup>th</sup> September 2014. A reference day is given as 15<sup>th</sup> August 2014. Your support in supplying the information would be much appreciated.

I enclose the following documents in both English and Chinese for your completion and reference:

- (1) Questionnaire;
- (2) Explanatory notes; and
- (3) Descriptions of principal jobs.

During the survey period, an officer from the Census and Statistics Department will contact your office. The officer will answer any questions you may have, and collect the completed questionnaire.

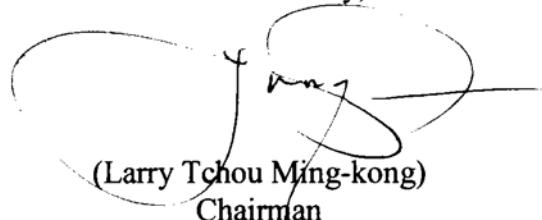
The findings of the survey together with the training measures recommended by the Hotel, Catering and Tourism Training Board will be presented in a report published by the Training Board.

For details of the past manpower survey reports of the industry, please visit our website: [http://www.vtc.edu.hk/html/en/about/manpower\\_publications2437.html](http://www.vtc.edu.hk/html/en/about/manpower_publications2437.html)

I wish to assure you that the information collected will be handled in strictest confidence and will be published only in the form of statistical summaries without reference to individual companies. Should you have any questions regarding the survey, please contact the Manpower Statistics Section of the Census and Statistics Department at 2116 8436.

Thank you for your valuable support.

Yours faithfully,



(Larry Tchou Ming-kong)  
Chairman

Hotel, Catering and Tourism Training Board

Headquarters Division 2 總辦事處二科  
6/F, 20A Tsing Yi Road, Tsing Yi Island, New Territories, Hong Kong  
香港新界青衣島青衣路 20A 號 6 樓  
[www.vtc.edu.hk](http://www.vtc.edu.hk)

Telephone No. 電話 3907 6820  
Our Reference 本局檔號 (26) in HO/1/2 (2014) (T)

Facsimile No. 傳真 2574 3759  
Your Reference 來函檔號



執事先生/女士：

旅遊業二〇一四年人力調查

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二〇一四年人力調查，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，本委員會將於二〇一四年八月二十八日至九月二十六日期間進行人力調查，調查參考日期定為二〇一四年八月十五日。

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。

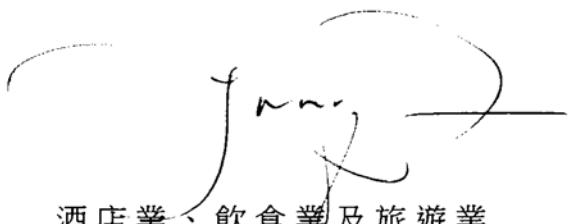
調查期間，政府統計處的職員會聯絡 貴機構，收集填妥的調查表，如有需要，亦會協助填寫調查表。

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://www.vtc.edu.hk/html/tc/about/manpower\\_publications2437.html](http://www.vtc.edu.hk/html/tc/about/manpower_publications2437.html)

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

二〇一四年八月二十一日

## THE 2014 MANPOWER SURVEY OF THE TOURISM INDUSTRY

旅 遊 業 二 ○ 一 四 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	4 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
2	2 3							

NAME OF COMPANY: \_\_\_\_\_

公司名稱

ADDRESS: \_\_\_\_\_

地址

Total Number of Employees: \_\_\_\_\_

僱員總數

Nature of Business:

行業性質

 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

其他 請註明

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 - 2014 Manpower Survey of the Tourism Industry**

**旅 遊 業 二〇一四年 人 力 調 查**

**Part I**  
第一部份

(A) Jobs 職務			(B) Average Monthly Income Code as at 15.8.2014 (Employee's basic monthly salary + Average Monthly Supplementary Benefits)	(C) Number of Employees as at 15.8.2014 (Excluding Trainees / Apprentices)	(D) Number of Vacancies as at 15.8.2014	(E) Forecast Number of Employees in 12 Months' Time	(F) No. of Trainees/ Apprentices as at 15.8.2014	(G) Preferred Education of Employees	(H) Average Age Range as at 15.8.2014 (for operative staff only)	Column "B" / (B)欄	
Title 職稱	Rec. Type 紀錄 類型	Code 編號	在2014年8月15日之平均每月收入編號 (底薪 + 平均每月其他津貼收入)	在2014年8月15日之僱員人數 (實習生／學徒除外)	在2014年8月15日之空缺額	預計十二個月後之僱員人數	在2014年8月15日之實習生／學徒人數	僱員宜有教育程度	在2014年8月15日之僱員平均年齡 (只適用於操作工)	請填寫僱員平均每月收入幅度的編號。「每月收入」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。	
1	2									Average Monthly Income 平均月薪收入	
2	2									01 \$8,000 or below 或以下	
3	2									02 \$8,001 - \$10,000	
4	2									03 \$10,001 - \$15,000	
5	2									04 \$15,001 - \$20,000	
6	2									05 \$20,001 - \$30,000	
7	2									06 \$30,001 - \$40,000	
8	2									07 \$40,001 or above 或以上	
9										Column "G" / (G)欄	
10										Education 教育程度	
11										1 Bachelor Degree or above 學士學位或以上	
12										2 Higher Diploma/Associate Degree or equivalent 高級文憑／副學士或同等學歷	
13										3 Professional Diploma/ Diploma or equivalent 專業文憑／文憑或同等學歷	
14										4 Advanced Certificate/Certificate or equivalent 高級證書／證書或同等學歷	
15										5 Secondary 5 to 7 / Hong Kong Diploma of Secondary Education or equivalent 中五至中七／香港中學文憑或同等學歷	
16										6 Secondary 3 - 4 中三至中四	
17										7 Others 其他	
18										Column "H" / (H)欄 (For Operative Staff Only) (只適用於操作工)	
19										Average Age Range 平均年齡	
20										1 17 or below 或以下	
21										2 18 - 25	
22										3 26 - 30	
23										4 31 - 35	
24										5 36 - 40	
25										6 41 - 49	
26										7 50 or above 或以上	
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											
40											

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

### Q. 1 Internal Promotion

內部晉升

Please fill in the Number of Internal Promotion in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014).

請填寫過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)，內部晉升的人數。

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

Est. No. \_\_\_\_\_

ER No. \_\_\_\_\_

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

14

### Q. 2 Number of New Recruits in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014).

過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)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 (16.8.2013 to 15.8.2014).

過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)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 (16.8.2013 to 15.8.2014).

過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)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 (16.8.2013 to 15.8.2014)?

貴機構在過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)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

63

64

65

(b) Unsatisfactory terms of employment

聘用條件欠佳

66

67

68

(c) Unsatisfactory working environment

工作環境欠佳

69

70

71

(d) Limited career prospects

晉升機會有限

72

73

74

(e) Insufficient trained/qualified manpower in the related disciplines

缺乏具相關訓練／資歷的人力資源

75

76

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

78

79

80

(g) Others (please specify)

其他 (請說明)

\_\_\_\_\_

81

82

83

84

**Q. 7 The Total Number of Employees Who Had Left Your Establishment in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014).**

過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)離職的僱員人數。

Managerial/  
Professional Level  
經理／  
專業人員級

87

Supervisory/  
Technical Level  
督導／  
技術員級

91

Clerical/  
Operative Level  
文員／  
操作工級

95

Secretarial/  
Others Level  
秘書／  
其他職級

99

103

**Q. 8 The Expected Number of Employees Who will be Retiring from your Establishment in the coming 12 Months (15.8.2014 to 14.8.2015).**

貴機構預計在未來十二個月內(15.8.2014 至 14.8.2015)退休的僱員人數。

Managerial/  
Professional Level  
經理／  
專業人員級

104

Supervisory/  
Technical Level  
督導／  
技術員級

108

Clerical/  
Operative Level  
文員／  
操作工級

112

Secretarial/  
Others Level  
秘書／  
其他職級

116

120

**Q. 9 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

127

Supervisory/Technical Level  
督導／技術員級

134

Clerical/Operative Level  
文員／操作工級

141

Secretarial/Others Level  
秘書／其他職級

148

**Q. 10 Average Man-day Spent on Internal Training in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014) (Please tick "✓").**

過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)用於內部培訓的每人平均訓練日數(請"✓")。

Nil 無	Less than 5 days 5 以下	5 days - less than 10 days 5 至 10 以下	10 days - less than 15 days 10 至 15 以下	15 days - less than 20 days 15 至 20 以下	20 days - less than 1 month 20 至 1 個月 以下	1 month or above 一個月 或以上
----------	-----------------------------	--	--	--	---	-----------------------------------

Managerial/Professional Level  
經理／專業人員級

156

Supervisory/Technical Level  
督導／技術員級

164

Clerical/Operative Level  
文員／操作工級

172

Secretarial/Others Level  
秘書／其他職級

180

**Q. 11 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 日間調班	Evening 夜間班	Seminar/Workshop 研討會／研習班
-------------------------------	----------------	-----------------------------

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

#### Q.12 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 (16.8.2013 to 15.8.2014).

請填上過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)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
<b>A. Managerial Skills</b> 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	193	196	199	202
102 Human Resources Management 人力資源管理	205	208	211	214
103 Sales and Marketing Strategy Planning, Implementation and Evaluation 行銷及市場策略計劃、推行及檢討	217	220	223	226
104 Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	229	232	235	238
105 Risk Management 風險管理	241	244	247	250
106 Others (please specify) _____ 其他 (請說明)	253	256	259	262
<b>B. Professional Skills</b> 專業技能				
201 Airline and Airport Operations 航空公司及機場營運	265	268	271	274
202 Airline Catering 航空膳食	277	280	283	286
203 Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	289	292	295	298
204 Travel Insurance Knowledge 旅遊保險知識	301	304	307	310
205 Others (please specify) _____ 其他 (請說明)	313	316	319	322
<b>C. Generic Skills</b> 通用技巧				
301 Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	325	328	331	334
302 Communication 溝通	337	340	343	346
303 Problem Solving 解決疑難	349	352	355	358
304 Others (please specify) _____ 其他 (請說明)	361	364	367	370
<b>D. Languages</b> 語言				
401 Putonghua 普通話	373	376	379	382
402 English 英語	385	388	391	394
403 Others (please specify) _____ 其他 (請說明)	397	400	403	406

For Official Use Only

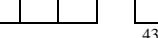
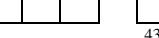
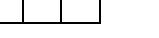
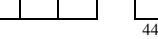
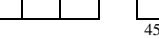
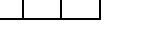
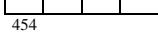
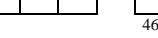
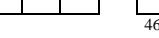
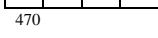
此欄毋須填寫

409 412 415 418 421

**Q.13 The Expected Overall Changes in the Number of Persons in the Training Plan of Your Establishment for the Coming 12 Months  
(15.8.2014 to 14.8.2015).**

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

貴機構預計在未來十二個月內(15.8.2014 至 14.8.2015)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
	( + / - ) 人數			
(I) Managerial Skills 管理技巧	 422	 426	 430	 434
(II) Professional Skills 專業技能	 438	 442	 446	 450
(III) Generic Skills 通用技巧	 454	 458	 462	 466
(IV) Languages 語言	 470	 474	 478	 482
				 486

問卷完 (End of questionnaire)

The 2014 Manpower Survey of the Tourism Industry  
旅遊業二〇一四年人力調查

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' – Average Monthly Income Code

(B) 欄 — 平均每月收入編號

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. (Please refer to the note \*)

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。(見尾頁備註 \*)

<u>Average Monthly Income</u> 平均每月收入	<u>Code</u> 編號
\$8,000 or below 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 或以上	07

4. Column 'C' - Number of Employees (Excluding Trainees/Apprentices) as at 15.8.2014

(C) 欄 — 在 2014 年 8 月 15 日之僱員人數(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 as at 15.8.2014

(D) 欄 — 在 2014 年 8 月 15 日之空缺額

‘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 Number of Employees in 12 Months’ Time

(E) 欄 — 預計十二個月後之僱員人數

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 as at 15.8.2014

(F) 欄 — 在 2014 年 8 月 15 日之實習生／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 to 7 / Hong Kong Diploma of Secondary Education or equivalent 中五至中七／香港中學文憑或同等學歷	5
Secondary 3 - 4 中三至中四	6
Others 其他	7

9. Column 'H' – Staff's Average Age Range as at 15.8.2014 (for operative staff only)  
(H) 欄 — 在 2014 年 8 月 15 日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

\*Note: If you have more than one employee concerned doing the same job, please enter the average figure for that job category which is given by:

$$\frac{\text{Total amount of the income received by the employees concerned in that category}}{\text{Total number of the employees concerned in that category}}$$

\*備註：若從事同類工作的有關僱員超過一名，請以下列算式取其加權平均數值：

$$\frac{\text{從事該類工作的有關僱員收入總計}}{\text{從事該類工作的有關僱員人數}}$$

**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 (16.8.2013 to 15.8.2014) 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 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014)**

過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 新招聘的僱員人數

The number of new recruits in the past 12 months (16.8.2013 to 15.8.2014) refers to the number of employees you hired in the past 12 months (16.8.2013 to 15.8.2014).

請在本部份回答在過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014)**

過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014)**

過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014)’ refers to the employees joining your establishment who are fresh graduates of Tourism programs.

過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 「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 (16.8.2013 to 15.8.2014)

在過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014). 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 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014)

過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014).

請填報過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 貴機構離職的各級僱員人數。

8. The Expected Number of Employees Who will be Retiring from the Establishment in the Coming 12 Months (15.8.2014 to 14.8.2015)

貴機構預計在未來 12 個月內 (15.8.2014 至 14.8.2015) 退休的僱員人數

Please provide the estimated number of different levels of employees who will be retiring in coming 12 months (15.8.2014 to 14.8.2015).

請提供預計未來十二個月內 (15.8.2014 至 14.8.2015) 貴機構退休的各級僱員人數。

9. 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。

10. Average Man-day Spent on Internal Training in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014)

過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014).

按其內部訓練的平均日數，請填寫於在過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014)，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

11. 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)

12. 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 (16.8.2013 to 15.8.2014).

請提供過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 獲提供所列培訓課程的各級僱員人數。

13. The Expected Overall Changes in the Number of Persons in the Training Plan of Your Establishment for the Coming 12 Months (15.8.2014 to 14.8.2015)

貴機構預計在未來十二個月內 (15.8.2014 至 14.8.2015) 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。

2014 Manpower Survey of the  
Tourism Industry

Job Descriptions for Airline Jobs  
in the Tourism Industry

(Some of the job titles may not be identical to those used in your establishment. But if the jobs have similar or related functions, please treat them as the same and supply the required information in the questionnaire)

Code	Job Title	Job Description
<b>MANAGERIAL / PROFESSIONAL LEVEL</b>		
101	Administration Manager/ Office Manager	Ensures smooth and efficient running of the internal systems and procedures and the provision of prompt and efficient centralized office and supporting services for all personnel.
102	Director of Personnel and Training/Director of Human Resources	Establishes general personnel policies and adheres to labour laws; oversees staff recruitment, selection and replacement; assists department heads in scheduling staff vacation; strengthens employee relations with special incentive and activity programmes; handles staff grievances; prepares staff magazine; works with operation analyst in staff control.
103	Director of Public Relations/Public Relations Manager	Responsible for publicity campaigns of special events and promotion; liaises with the press and entertainment media; writes and edits all materials for in-house promotions; handles photo captions, news stories and magazine features of the company for press release locally and internationally; prepares annual advertising budget; reviews regularly the major social media and related websites, responds and provide feedback; monitors and advises on the update of the travel agent's home webpage.

Code	Job Title	Job Description
<b>MANAGERIAL / PROFESSIONAL LEVEL (Continued)</b>		
104	EDP Manager/Computer Systems Manager/Information Systems Service Manager	Responsible for all the computer processing including functions such as office automation, information resources and telecommunication. Takes charge of long range planning and operations. Analyses how EDP can be applied to solve specific user problems, and designs EDP solutions.
105	Executive Director/General Manager/Proprietor/Partner/Managing Director	Assumes the total responsibility of managing a hospitality establishment, usually with other managers/executives as direct subordinates; implements the company's policies with a view to achieving their objectives.
106	Financial Controller/Accountant	Oversees accounting matters; advises top management on financing of capital expenditure monitors and reviews accounting and financial control system for the company; prepares accounting reports and budgets for top management; prepares and reviews tax returns; supervises and coordinates the activities of accounting staff.
107	Manager/Operations Manager/Area Manager	Takes charge of the overall operation; maintains close liaison with personnel in the local travel market and participates in international travel trade conventions/conferences.
108	Marketing Manager/Director of Sales/Convention Manager/Event Manager	Plans, organizes, directs and controls the company's marketing functions; reviews market and sales analysis to determine local and overseas market requirements; co-ordinates public relations activities relating to sales promotion. Chairs the daily briefing of sales department, controls the Kardex System. Submits a monthly sales report, solicits for group and convention business; conducts sales campaign and contacts all visiting travel trade and business personnel; co-ordinates with front office manager on short-term forecasting.
109	Personnel Manager/Personnel and Training Manager/Human Resources Manager/Training Manager	Plans and implements effective personnel management and training procedures for all levels of staff; co-ordinates and controls internal and external training; advises management on personnel/training and management development trends; acts as course leader in specific training programmes; provides counselling for employees; determines the effectiveness of personnel and training activities.

Code	Job Title	Job Description
<b>MANAGERIAL / PROFESSIONAL LEVEL (Continued)</b>		
110	Reservations Manager	Formulates and supervises the reservation system; clarifies booking situation with management of travel/tourism related organisations and commercial accounts; promotes good relations with the public.
111	Sales Manager/Business Manager/ Tour Manager/ Customer Services Manager/ Business Development Manager	Re-structures marketing and sales strategies; observes competitors and new market trends; plans sales calls and provides leads; conducts sales performance appraisals of subordinates; reviews sales targets regularly.
112	Ticketing Manager	Controls, formulates and supervises the ticketing system of the agency according to international and local regulations; clarifies booking situation with management of travel/tourism related organisations and commercial accounts.
114	Others (Managerial / Professional Level)	
<b>SUPERVISORY / TECHNICAL LEVEL</b>		
201	Account Executive/ Sales Executive/ Marketing Officer/ Group Sales Co-ordinator/ Assistant Sales Manager/ Assistant Sales Supervisor	Develops new accounts and additional business by regularly calling on potential clients, obtains marketing information, follows referrals from clients and competition; follows up on future booking and attends to complaints; completes weekly call reports.
202	Accounting Supervisor/ Officer (e.g. accounts payable/receivable/ inventory/audit/credit/ accounting/paymaster/ cashier/general cashier)	Accounting duties which include the following: audit and process the payments of all of the company's disbursements; prepare expense analysis and other reports on suppliers' invoices and monthly statements; keep proper record of all amounts due to the company on a timely basis; compute all travel agents' commissions payable; control and balance all advance deposits; response to account disputes and queries; prepare the monthly accounts receivable report; keep all records relating to payroll; prepares and remits payroll reports; compiles all tax returns.
203	Airport Manager/Officer/ Traffic Manager/Officer/ Crew Manager/Officer/ Senior Purser/Purser/ Customer Relations/ Manager/Officer	Supervises and co-ordinates all traffic activities at the airport and key areas in the station; deputizes for customer service manager in his absence and informs him when emergency procedure is required; handles passengers complaints; keeps destination ports informed of flight movements and passenger/cargo loads; liaises with reservations and sales departments.

Code	Job Title	Job Description
<b>SUPERVISORY / TECHNICAL LEVEL (Continued)</b>		
204	EDP Supervisor/Officer/ System Analyst	Defines problems; reviews methods and evaluates alternative solutions to business problems; constructs information and logic flow-charts; prepares procedural block diagrams; designs input forms and reports specifications; makes comparative cost analyses when necessary, and recommends required organizational improvements.
206	Personnel/ Training Officer	Recruits, interviews and hires employees; counsels, transfers and dismisses employees based on appraisal of supervisors. Counsels and advises department heads regarding personnel problems; assists in implementing training policies and functions; keeps staff training records; arranges for training schedules and liaises with outside training/education institutions.
207	Planning Supervisor/ Officer	Supervises statistics clerks; produces regular statistical reports; monitors monthly commitments as against budget.
208	Reservations Supervisor/ Officer	Provides supervisory coverage in reservation during each shift; clarifies booking situation and feeds back vital information to departments concerned; promotes good relations with the public.
209	Sales Supervisor/Officer	Assists the manager to co-ordinate tour operation for groups and individuals; liaises with airlines, other travel agencies and hotels; promotes sales to commercial accounts.
210	Ticketing Supervisor/ Officer	Provides supervisory coverage in ticket office; compiles daily, weekly and monthly statistical reports on tickets issued; updates information of flight movements, exchange rates and air tariffs; assists subordinates in handling complicated matters.
211	Analyst	Control passenger bookings and monitor reservations (technical) standards on the route(s) assigned; review flight booking profiles, short term capacity planning and allocation/re-allocation of seats.
213	Others (Supervisory / Technical Level)	

Code	Job Title	Job Description
<b>CLERICAL / OPERATIVE LEVEL</b>		
301	Accounting Clerk/ General Cashier	Performs a variety of routine calculating, posting, recording, filing and typing duties in accounts department, maintains complete records of cash and financial transactions, verifies accuracy of documents and makes necessary calculation.
302	Bookkeeper	Maintains complete records of cash and financial transactions, verifies accuracy of documents and makes necessary calculation.
303	General Office Clerk/ Personnel Clerk/ Training Clerk/ Sales Clerk/Control Clerk	Performs clerical duties of a general nature such as copying, compiling, filing and recording information.
304	Reservations Agent	Controls booking situation for all flights; works with ticketing officers; sells seats and services to passengers; provides information to other departments.
305	Sales Representative/ Marketing Executive	Meets sales targets; selling air travel services; produces regular reports on business transactions; attends daily briefing and follows up with leads supplied by supervisor.
306	Statistical Clerk/ Operation Clerk	Produces timetables and schedules publications; updates statistics; prepares flight coupons, data and monthly cargo and passenger revenue by port for analysis; advises local publication on daily flight movements.
307	Cabin Attendant/Crew	Greets and conducts passengers to assigned seats; bids farewell when disembarking; ensures that seat-belts are fastened and “no-smoking” signs obeyed whenever necessary; distributes reading materials, answers enquiries; ensures prepared meals and beverages are on board and serves them; keeps cabin tidy and stows equipment securely, administers minor medical aid; explains use of safety equipments; distributes immigration and landing forms; may collect money for beverages and duty free items; makes announcements.
308	Cargo Officer (Passenger Service)	Deals with matters connected with airfreight, such as airway bills or consignment notes, loading, unloading and distribution of load on the plane.

Code	Job Title	Job Description
<b>CLERICAL / OPERATIVE LEVEL (Continued)</b>		
309	Ground Hostess/ Ground Crew/ Ground Services Staff	Guides and assists passengers to board the aircraft or escorts disembarking passengers to the immigration counter; makes arrangements to passenger coaches for airport and aircraft transfers; checks passenger load and bag number of each flight; completes flight reports; makes necessary boarding, paging or delay announcements. Collects and checks travel documents and tickets from boarding passengers; calculates and accepts charges arising from excess baggage; implements any changes in the check-in procedure as instructed by supervisor; obtains and issues seat numbers; issues boarding passes; collects airport tax.
310	Information Counter Staff/ Customer Services Staff	Provides information on air fares, flight arrivals and departures; helps passengers make advance bookings; channels customers' queries or complaints to the right departments.
311	Operations Officer/ Flight Dispatching Officer	Makes out flight plans; briefs aircraft captains for their journey; deals with fuel requirement, take-off and landing weight restrictions; works with air traffic control personnel.
312	Planning Officer	Assists assistant manager-airline in planning his duties; assists in preparation of budgets; schedules co-ordination and clearance of slots in all ports; liaises with engineering, operations and sales.
314	Traffic Officer	Prepares load distribution sheet, crew and passenger manifests, passenger seating plan and various other documents required for clearing the aircraft and its load at arrival in other countries; works with the operations staff.
318	Systems Support Operator/ EDP Operator/ Computer Operator	Operates and controls data processing equipment; enters prepared source data into data entry machine; records data on card, magnetic tape and disk, despatches computer print-outs to users; set-up, renews and updates the travel agent's home page; monitors and provides data on the website traffic for management's analysis.

Code	Job Title	Job Description
<b>CLERICAL / OPERATIVE LEVEL (Continued)</b>		
324	Airline Reservation and/or Ticketing Clerk	Makes travel and hotel reservation according to customers' requirement; examines schedules of air, sea or land transport and hotel facilities; completes and issues tickets, vouchers and other documents; makes special arrangements for package tours; may obtain passports, visas and foreign currencies; may prepare accounts and receive payments. Advises on air fares and routes; makes bookings for customers; collects money in the right currency and issues tickets to passengers; checks flight movements.
325	Others (Clerical / Operative Level)	
<b>SECRETARIAL / OTHERS LEVEL</b>		
401	Executive Secretary/ Secretary/Typist	Takes dictation and transcribes letters, reports and memos; answers telephone, screen calls and takes messages; prepares replies to routine enquiries; maintains daily calendar and appointment schedules; receives personal callers and performs related secretarial duties.
402	Office Assistant/ Messenger	Handles odd jobs and despatches errands for the general office.
403	Others (Secretarial / Others Level)	

旅遊業二〇一四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
<b>經理／專業人員級</b>		
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／ 助理營業經理／ 營業部助理主管	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／ 高級機艙服務經理／ 機艙服務經理／ 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「不准吸烟」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；派發入境及着陸用表格；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	航空公司訂位及／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)	

2014 Manpower Survey of the Tourism Industry

Job Code List for Airline Jobs  
in the Tourism Industry

<u>Job Code</u>	<u>Managerial / Professional Level</u>
101	Administration Manager/Office Manager
102	Director of Personnel and Training/Director of Human Resources
103	Director of Public Relations/Public Relations Manager
104	EDP Manager/Computer Systems Manager/ Information Systems Service Manager
105	Executive Director/General Manager/Proprietor/Partner/ Managing Director
106	Financial Controller/Accountant
107	Manager/Operations Manager/Area Manager
108	Marketing Manager/Director of Sales/Convention Manager/ Event Manager
109	Personnel Manager/Personnel and Training Manager/ Human Resources Manager/Training Manager
110	Reservations Manager
111	Sales Manager/Business Manager/Tour Manager/ Customer Services Manager/Business Development Manager
112	Ticketing Manager
114	Others (Managerial / Professional Level)

<u>Job Code</u>	<u>Supervisory / Technical Level</u>
201	Account Executive/Sales Executive/Marketing Officer/ Group Sales Co-ordinator/Assistant Sales Manager/ Assistant Sales Supervisor
202	Accounting Supervisor/Officer (e.g. accounts payable/receivable/inventory/ audit/credit/accounting/paymaster/cashier/general cashier)
203	Airport Manager/Officer/Traffic Manager/ Officer/Crew Manager/ Officer/ Senior Purser/Purser/Customer Relations Manager/Officer
204	EDP Supervisor/Officer/System Analyst
206	Personnel/Training Officer
207	Planning Supervisor/Officer
208	Reservations Supervisor/Officer
209	Sales Supervisor/Officer
210	Ticketing Supervisor/Officer
211	Analyst
213	Others (Supervisory / Technical Level)

<u>Job Code</u>	<u>Clerical / Operative Level</u>
301	Accounting Clerk/General Cashier
302	Bookkeeper
303	General Office Clerk/Personnel Clerk/Training Clerk/Sales Clerk/ Control Clerk
304	Reservations Agent
305	Sales Representative/Marketing Executive
306	Statistical Clerk/Operation Clerk
307	Cabin Attendant/Crew
308	Cargo Officer (Passenger Service)
309	Ground Hostess/Ground Crew/Ground Services Staff
310	Information Counter Staff/Customer Services Staff

Job Code Clerical / Operative Level (continued)

- 311 Operations Officer/Flight Dispatching Officer
- 312 Planning Officer
- 314 Traffic Officer
- 318 Systems Support Operator/EDP Operator/Computer Operator
- 324 Airline Reservation and/or Ticketing Clerk
- 325 Others (Clerical / Operative Level)

Job Code Secretarial / Others Level

- 401 Executive Secretary/Secretary/Typist
- 402 Office Assistant/Messenger
- 403 Others (Secretarial / Others Level)

旅遊業二〇一四年人力調查  
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／助理營業經理／營業部助理主管
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／高級機艙服務經理／機艙服務經理／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 航空公司訂位及／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）

Headquarters Division 2 總辦事處二科  
6/F, 20A Tsing Yi Road, Tsing Yi Island, New Territories, Hong Kong  
香港新界青衣島青衣路 20A 號 6 樓  
www.vtc.edu.hk

Telephone No. 電話 3907 6820  
Our Reference 本局檔號 (26) in HO/1/2 (2014) (T)

Facsimile No. 傳真 2574 3759  
Your Reference 來函檔號



21<sup>st</sup> August 2014

Dear Sir/Madam,

2014 Manpower Survey of the Tourism Industry

On behalf of the Vocational Training Council, I am writing to solicit your kind cooperation in the 2014 Manpower Survey of the Tourism Industry to be conducted by the Hotel, Catering and Tourism Training Board. The Training Board is a statutory body appointed by the Government responsible for matters pertaining to manpower training in the tourism industry.

The purpose of the survey is to assess the latest manpower situation and training needs so as to enable the Training Board to formulate appropriate training plans for the Hong Kong tourism industry. The survey will be conducted from 28<sup>th</sup> August to 26<sup>th</sup> September 2014. A reference day is given as 15<sup>th</sup> August 2014. Your support in supplying the information would be much appreciated.

I enclose the following documents in both English and Chinese for your completion and reference:

- (1) Questionnaire;
- (2) Explanatory notes; and
- (3) Descriptions of principal jobs.

During the survey period, an officer from the Census and Statistics Department will contact your office. The officer will answer any questions you may have, and collect the completed questionnaire.

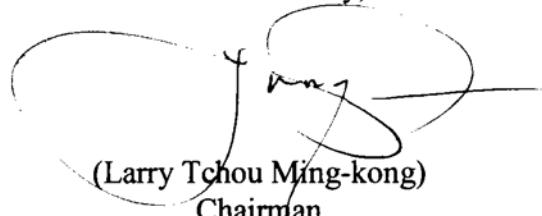
The findings of the survey together with the training measures recommended by the Hotel, Catering and Tourism Training Board will be presented in a report published by the Training Board.

For details of the past manpower survey reports of the industry, please visit our website: [http://www.vtc.edu.hk/html/en/about/manpower\\_publications2437.html](http://www.vtc.edu.hk/html/en/about/manpower_publications2437.html)

I wish to assure you that the information collected will be handled in strictest confidence and will be published only in the form of statistical summaries without reference to individual companies. Should you have any questions regarding the survey, please contact the Manpower Statistics Section of the Census and Statistics Department at 2116 8436.

Thank you for your valuable support.

Yours faithfully,



(Larry Tchou Ming-kong)  
Chairman

Hotel, Catering and Tourism Training Board

Headquarters Division 2 總辦事處二科  
6/F, 20A Tsing Yi Road, Tsing Yi Island, New Territories, Hong Kong  
香港新界青衣島青衣路 20A 號 6 樓  
www.vtc.edu.hk

Telephone No. 電話 3907 6820  
Our Reference 本局檔號 (26) in HO/1/2 (2014) (T)

Facsimile No. 傳真 2574 3759  
Your Reference 來函檔號



執事先生/女士：

旅遊業二〇一四年人力調查

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二〇一四年人力調查，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，本委員會將於二〇一四年八月二十八日至九月二十六日期間進行人力調查，調查參考日期定為二〇一四年八月十五日。

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://www.vtc.edu.hk/html/tc/about/manpower\\_publications2437.html](http://www.vtc.edu.hk/html/tc/about/manpower_publications2437.html)

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

二〇一四年八月二十一日

## THE 2014 MANPOWER SURVEY OF THE TOURISM INDUSTRY

旅 遊 業 二 ○ 一 四 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	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
1	2 3							

NAME OF COMPANY: \_\_\_\_\_  
公司名稱 \_\_\_\_\_ADDRESS: \_\_\_\_\_  
地址 \_\_\_\_\_Total Number of Employees: \_\_\_\_\_  
僱員總數Nature of Business: \_\_\_\_\_  
行業性質
 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 請註明 \_\_\_\_\_
NAME OF PERSON TO CONTACT: \_\_\_\_\_  
聯絡人姓名POSITION: \_\_\_\_\_  
職位TEL. NO.: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
電話FAX NO.: \_\_\_\_\_  
圖文傳真E-mail : \_\_\_\_\_  
電郵

99

**Questionnaire - 2014 Manpower Survey of the Tourism Industry**

**旅 遊 業 二〇一四年 人 力 調 查**

**Part I**  
第一部份

(A) Jobs 職務			(B) Average Monthly Income Code as at 15.8.2014 (Employee's basic monthly salary + Average Monthly Supplementary Benefits)	(C) Number of Employees as at 15.8.2014 (Excluding Trainees / Apprentices)	(D) Number of Vacancies as at 15.8.2014	(E) Forecast Number of Employees in 12 Months' Time	(F) No. of Trainees/ Apprentices as at 15.8.2014	(G) Preferred Education of Employees	(H) Average Age Range as at 15.8.2014 (for operative staff only)	Column "B" / (B)欄	
Title 職稱	Rec. Type 紀錄 類型	Code 編號	在2014年8月15日之平均每月收入編號 (底薪 + 平均每月其他津貼收入)	在2014年8月15日之僱員人數 (實習生／學徒除外)	在2014年8月15日之空缺額	預計十二個月後之僱員人數	在2014年8月15日之實習生／學徒人數	僱員宜有教育程度	在2014年8月15日之僱員平均年齡 (只適用於操作工)	請填寫僱員平均每月收入幅度的編號。「每月收入」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。	
										8 - 10	11 - 12
1	2									平均月薪收入	Code 編號
										\$8,000 or below 或以下	01
2	2									\$8,001 - \$10,000	02
3	2									\$10,001 - \$15,000	03
4	2									\$15,001 - \$20,000	04
5	2									\$20,001 - \$30,000	05
6	2									\$30,001 - \$40,000	06
										\$40,001 or above 或以上	07
7	2									Column "G" / (G)欄	
8	2									Education 教育程度	Code 編號
9	2									Bachelor Degree or above	1
10	2									學士學位或以上	
11	2									Higher Diploma/Associate Degree or equivalent	2
12	2									高級文憑／副學士或同等學歷	
13	2									Professional Diploma/ Diploma or equivalent	3
14	2									專業文憑／文憑或同等學歷	
15	2									Advanced Certificate/Certificate or equivalent	4
16	2									高級證書／證書或同等學歷	
17	2									Secondary 5 to 7 / Hong Kong Diploma of Secondary Education or equivalent	5
18	2									中五至中七／香港中學文憑或同等學歷	
19	2									Secondary 3 - 4	6
20	2									中三至中四	
21	2									Others 其他	7
22	2									Column "H" / (H)欄 (For Operative Staff Only) (只適用於操作工)	
23	2									Average Age Range 平均年齡	Code 編號
24	2									17 or below 或以下	1
25	2									18 - 25	2
26	2									26 - 30	3
27	2									31 - 35	4
28	2									36 - 40	5
29	2									41 - 49	6
30	2									50 or above 或以上	7
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

### Q. 1 Internal Promotion

內部晉升

Please fill in the Number of Internal Promotion in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014).

請填寫過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)，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

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

Est. No. \_\_\_\_\_

ER No. \_\_\_\_\_

### Q. 2 Number of New Recruits in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014).

過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)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

14

### Q. 3 Number of New Recruits Without Tourism Industry Experience and / or No Tourism Training in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014).

過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)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

31

### Q. 4 Number of New Recruits Who are Fresh Graduates of Tourism Programs in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014).

過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)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 (16.8.2013 to 15.8.2014)?

貴機構在過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)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

63

64

65

(b) Unsatisfactory terms of employment  
聘用條件欠佳

66

67

68

(c) Unsatisfactory working environment  
工作環境欠佳

69

70

71

(d) Limited career prospects  
晉升機會有限

72

73

74

(e) Insufficient trained/qualified manpower in the related disciplines  
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源

75

76

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

78

79

80

(g) Others (please specify)  
其他 (請說明)

81

82

83

84

**Q. 7 The Total Number of Employees Who Had Left Your Establishment in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014).**

過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)離職的僱員人數。

Managerial/  
Professional Level  
經理／  
專業人員級

87

Supervisory/  
Technical Level  
督導／  
技術員級

91

Clerical/  
Operative Level  
文員／  
操作工級

95

Secretarial/  
Others Level  
秘書／  
其他職級

99

103

**Q. 8 The Expected Number of Employees Who will be Retiring from your Establishment in the coming 12 Months (15.8.2014 to 14.8.2015).**

貴機構預計在未來十二個月內(15.8.2014 至 14.8.2015)退休的僱員人數。

Managerial/  
Professional Level  
經理／  
專業人員級

104

Supervisory/  
Technical Level  
督導／  
技術員級

108

Clerical/  
Operative Level  
文員／  
操作工級

112

Secretarial/  
Others Level  
秘書／  
其他職級

116

120

**Q. 9 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"/> 121	<input type="checkbox"/> 122	<input type="checkbox"/> 123	<input type="checkbox"/> 124	<input type="checkbox"/> 125	<input type="checkbox"/> 126	<input type="checkbox"/> 127
Supervisory/Technical Level 督導／技術員級	<input type="checkbox"/> 128	<input type="checkbox"/> 129	<input type="checkbox"/> 130	<input type="checkbox"/> 131	<input type="checkbox"/> 132	<input type="checkbox"/> 133	<input type="checkbox"/> 134
Clerical/Operative Level 文員／操作工級	<input type="checkbox"/> 135	<input type="checkbox"/> 136	<input type="checkbox"/> 137	<input type="checkbox"/> 138	<input type="checkbox"/> 139	<input type="checkbox"/> 140	<input type="checkbox"/> 141
Secretarial/Others Level 秘書／其他職級	<input type="checkbox"/> 142	<input type="checkbox"/> 143	<input type="checkbox"/> 144	<input type="checkbox"/> 145	<input type="checkbox"/> 146	<input type="checkbox"/> 147	<input type="checkbox"/> 148

**Q. 10 Average Man-day Spent on Internal Training in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014) (Please tick "✓").**

過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)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"/> 149	<input type="checkbox"/> 150	<input type="checkbox"/> 151	<input type="checkbox"/> 152	<input type="checkbox"/> 153	<input type="checkbox"/> 154	<input type="checkbox"/> 155	<input type="checkbox"/> 156
Supervisory/Technical Level 督導／技術員級	<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="checkbox"/> 163	<input type="checkbox"/> 164
Clerical/Operative Level 文員／操作工級	<input type="checkbox"/> 165	<input type="checkbox"/> 166	<input type="checkbox"/> 167	<input type="checkbox"/> 168	<input type="checkbox"/> 169	<input type="checkbox"/> 170	<input type="checkbox"/> 171	<input type="checkbox"/> 172
Secretarial/Others Level 秘書／其他職級	<input type="checkbox"/> 173	<input type="checkbox"/> 174	<input type="checkbox"/> 175	<input type="checkbox"/> 176	<input type="checkbox"/> 177	<input type="checkbox"/> 178	<input type="checkbox"/> 179	<input type="checkbox"/> 180

**Q. 11 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="checkbox"/> 181	<input type="checkbox"/> 182	<input type="checkbox"/> 183
Supervisory/Technical Level 督導／技術員級	<input type="checkbox"/> 184	<input type="checkbox"/> 185	<input type="checkbox"/> 186
Clerical/Operative Level 文員／操作工級	<input type="checkbox"/> 187	<input type="checkbox"/> 188	<input type="checkbox"/> 189
Secretarial/Others Level 秘書／其他職級	<input type="checkbox"/> 190	<input type="checkbox"/> 191	<input type="checkbox"/> 192

**Q.12 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 (16.8.2013 to 15.8.2014).**

**請填上過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)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" value="193"/> <input type="text" value="193"/>	<input type="text" value="196"/> <input type="text" value="196"/>	<input type="text" value="199"/> <input type="text" value="199"/>	<input type="text" value="202"/> <input type="text" value="202"/>
102 Human Resources Management 人力資源管理	<input type="text" value="205"/> <input type="text" value="205"/>	<input type="text" value="208"/> <input type="text" value="208"/>	<input type="text" value="211"/> <input type="text" value="211"/>	<input type="text" value="214"/> <input type="text" value="214"/>
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" value="217"/> <input type="text" value="217"/>	<input type="text" value="220"/> <input type="text" value="220"/>	<input type="text" value="223"/> <input type="text" value="223"/>	<input type="text" value="226"/> <input type="text" value="226"/>
104 Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	<input type="text" value="229"/> <input type="text" value="229"/>	<input type="text" value="232"/> <input type="text" value="232"/>	<input type="text" value="235"/> <input type="text" value="235"/>	<input type="text" value="238"/> <input type="text" value="238"/>
105 Risk Management 風險管理	<input type="text" value="241"/> <input type="text" value="241"/>	<input type="text" value="244"/> <input type="text" value="244"/>	<input type="text" value="247"/> <input type="text" value="247"/>	<input type="text" value="250"/> <input type="text" value="250"/>
106 Others (please specify) 其他 (請說明)	<input type="text" value="253"/> <input type="text" value="253"/>	<input type="text" value="256"/> <input type="text" value="256"/>	<input type="text" value="259"/> <input type="text" value="259"/>	<input type="text" value="262"/> <input type="text" value="262"/>

**B. Professional Skills**

**專業技能**

201 Tour-guiding 導遊	<input type="text" value="265"/> <input type="text" value="265"/>	<input type="text" value="268"/> <input type="text" value="268"/>	<input type="text" value="271"/> <input type="text" value="271"/>	<input type="text" value="274"/> <input type="text" value="274"/>
202 Tour-escorting 領隊	<input type="text" value="277"/> <input type="text" value="277"/>	<input type="text" value="280"/> <input type="text" value="280"/>	<input type="text" value="283"/> <input type="text" value="283"/>	<input type="text" value="286"/> <input type="text" value="286"/>
203 Convention and Exhibition Management 會議及展覽管理	<input type="text" value="289"/> <input type="text" value="289"/>	<input type="text" value="292"/> <input type="text" value="292"/>	<input type="text" value="295"/> <input type="text" value="295"/>	<input type="text" value="298"/> <input type="text" value="298"/>
204 Travel Consultant 旅遊顧問	<input type="text" value="301"/> <input type="text" value="301"/>	<input type="text" value="304"/> <input type="text" value="304"/>	<input type="text" value="307"/> <input type="text" value="307"/>	<input type="text" value="310"/> <input type="text" value="310"/>
205 Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	<input type="text" value="313"/> <input type="text" value="313"/>	<input type="text" value="316"/> <input type="text" value="316"/>	<input type="text" value="319"/> <input type="text" value="319"/>	<input type="text" value="322"/> <input type="text" value="322"/>
206 Travel Insurance Knowledge 旅遊保險知識	<input type="text" value="325"/> <input type="text" value="325"/>	<input type="text" value="328"/> <input type="text" value="328"/>	<input type="text" value="331"/> <input type="text" value="331"/>	<input type="text" value="334"/> <input type="text" value="334"/>
207 Cruise Consultant 郵輪顧問	<input type="text" value="337"/> <input type="text" value="337"/>	<input type="text" value="340"/> <input type="text" value="340"/>	<input type="text" value="343"/> <input type="text" value="343"/>	<input type="text" value="346"/> <input type="text" value="346"/>
208 Others (please specify) 其他 (請說明)	<input type="text" value="349"/> <input type="text" value="349"/>	<input type="text" value="352"/> <input type="text" value="352"/>	<input type="text" value="355"/> <input type="text" value="355"/>	<input type="text" value="358"/> <input type="text" value="358"/>

**C. Generic Skills**

**通用技巧**

301 Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	<input type="text" value="361"/> <input type="text" value="361"/>	<input type="text" value="364"/> <input type="text" value="364"/>	<input type="text" value="367"/> <input type="text" value="367"/>	<input type="text" value="370"/> <input type="text" value="370"/>
302 Communication 溝通	<input type="text" value="373"/> <input type="text" value="373"/>	<input type="text" value="376"/> <input type="text" value="376"/>	<input type="text" value="379"/> <input type="text" value="379"/>	<input type="text" value="382"/> <input type="text" value="382"/>
303 Problem Solving 解決疑難	<input type="text" value="385"/> <input type="text" value="385"/>	<input type="text" value="388"/> <input type="text" value="388"/>	<input type="text" value="391"/> <input type="text" value="391"/>	<input type="text" value="394"/> <input type="text" value="394"/>
304 Others (please specify) 其他 (請說明)	<input type="text" value="397"/> <input type="text" value="397"/>	<input type="text" value="400"/> <input type="text" value="400"/>	<input type="text" value="403"/> <input type="text" value="403"/>	<input type="text" value="406"/> <input type="text" value="406"/>

**D. Languages**

**語言**

401 Putonghua 普通話	<input type="text" value="409"/> <input type="text" value="409"/>	<input type="text" value="412"/> <input type="text" value="412"/>	<input type="text" value="415"/> <input type="text" value="415"/>	<input type="text" value="418"/> <input type="text" value="418"/>
402 English 英語	<input type="text" value="421"/> <input type="text" value="421"/>	<input type="text" value="424"/> <input type="text" value="424"/>	<input type="text" value="427"/> <input type="text" value="427"/>	<input type="text" value="430"/> <input type="text" value="430"/>
403 Others (please specify) 其他 (請說明)	<input type="text" value="433"/> <input type="text" value="433"/>	<input type="text" value="436"/> <input type="text" value="436"/>	<input type="text" value="439"/> <input type="text" value="439"/>	<input type="text" value="442"/> <input type="text" value="442"/>

**For Official Use Only**

**此欄毋須填寫**

<input type="text" value="445"/> <input type="text" value="445"/>	<input type="text" value="448"/> <input type="text" value="448"/>	<input type="text" value="451"/> <input type="text" value="451"/>	<input type="text" value="454"/> <input type="text" value="454"/>	<input type="text" value="457"/> <input type="text" value="457"/>
---	---	---	---	---

**Q. 13 The Expected Overall Changes in the Number of Persons in the Training Plan of Your Establishment for the Coming 12 Months  
(15.8.2014 to 14.8.2015).**

貴機構預計在未來十二個月內(15.8.2014 至 14.8.2015)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						
(I) Managerial Skills 管理技巧	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	458	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	462	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	466	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	470
(II) Professional Skills 專業技能	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	474	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	478	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	482	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	486
(III) Generic Skills 通用技巧	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	490	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	494	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	498	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	502
(IV) Languages 語言	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	506	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	510	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	514	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	518
								<input type="text"/> 522

**Q. 14 No. of Tourist Guides/Tour Escorts in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014).**

過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)導遊/領隊的僱員人數。

Number of in-house full-time tourist guides/tour escorts as at 15.8.2014

2014年8月15日在機構內全職導遊／領隊人數

Inbound (Tourist Guides) Outbound (Tour Escorts)  
入境旅遊(導遊) 出境旅遊(領隊)

523

527

531  532

Number of freelance/part-time tourist 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

533

537

541  542

**Q. 15 Months of High Season in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014).**

過去十二個月(16.8.2013 至 15.8.2014)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"/> 543	<input type="checkbox"/> 544	<input type="checkbox"/> 545	<input type="checkbox"/> 546	<input type="checkbox"/> 547	<input type="checkbox"/> 548	<input type="checkbox"/> 549	<input type="checkbox"/> 550	<input type="checkbox"/> 551	<input type="checkbox"/> 552	<input type="checkbox"/> 553	<input type="checkbox"/> 554
Outbound (出境旅遊)	<input type="checkbox"/> 556	<input type="checkbox"/> 557	<input type="checkbox"/> 558	<input type="checkbox"/> 559	<input type="checkbox"/> 560	<input type="checkbox"/> 561	<input type="checkbox"/> 562	<input type="checkbox"/> 563	<input type="checkbox"/> 564	<input type="checkbox"/> 565	<input type="checkbox"/> 566	<input type="checkbox"/> 567

問卷完 (End of questionnaire)

The 2014 Manpower Survey of the Tourism Industry  
旅遊業二〇一四年人力調查

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’ – Average Monthly Income Code

(B) 欄 — 平均每月收入編號

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. (Please refer to the note \*)

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。(見尾頁備註 \*)

<u>Average Monthly Income</u> 平均每月收入	<u>Code</u> 編號
\$8,000 or below 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 或以上	07

4. Column ‘C’ - Number of Employees (Excluding Trainees/Apprentices) as at 15.8.2014

(C) 欄 — 在 2014 年 8 月 15 日之僱員人數(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 as at 15.8.2014

(D) 欄 — 在 2014 年 8 月 15 日之空缺額

‘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 Number of Employees in 12 Months’ Time

(E) 欄 — 預計十二個月後之僱員人數

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 as at 15.8.2014

(F) 欄 — 在 2014 年 8 月 15 日之實習生／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 to 7 / Hong Kong Diploma of Secondary Education or equivalent 中五至中七／香港中學文憑或同等學歷	5
Secondary 3 - 4 中三至中四	6
Others 其他	7

9. Column 'H' – Staff's Average Age Range as at 15.8.2014 (for operative staff only)  
(H) 欄 — 在 2014 年 8 月 15 日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

\*Note: If you have more than one employee concerned doing the same job, please enter the average figure for that job category which is given by:

$$\frac{\text{Total amount of the income received by the employees concerned in that category}}{\text{Total number of the employees concerned in that category}}$$

\*備註：若從事同類工作的有關僱員超過一名，請以下列算式取其加權平均數值：

$$\frac{\text{從事該類工作的有關僱員收入總計}}{\text{從事該類工作的有關僱員人數}}$$

**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 (16.8.2013 to 15.8.2014) 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 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014)**

過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 新招聘的僱員人數

The number of new recruits in the past 12 months (16.8.2013 to 15.8.2014) refers to the number of employees you hired in the past 12 months (16.8.2013 to 15.8.2014).

請在本部份回答在過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014)**

過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014)**

過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014)’ refers to the employees joining your establishment who are fresh graduates of Tourism programs.

過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 「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 (16.8.2013 to 15.8.2014)

在過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014). 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 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014)

過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014).

請填報過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 貴機構離職的各級僱員人數。

8. The Expected Number of Employees Who will be Retiring from the Establishment in the Coming 12 Months (15.8.2014 to 14.8.2015)

貴機構預計在未來 12 個月內 (15.8.2014 至 14.8.2015) 退休的僱員人數

Please provide the estimated number of different levels of employees who will be retiring in coming 12 months (15.8.2014 to 14.8.2015).

請提供預計未來十二個月內 (15.8.2014 至 14.8.2015) 貴機構退休的各級僱員人數。

9. 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。

10. Average Man-day Spent on Internal Training in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014)

過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 (16.8.2013 to 15.8.2014).

按其內部訓練的平均日數，請填寫於在過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014)，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

11. 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)

12. 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 (16.8.2013 to 15.8.2014).

請提供過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 獲提供所列培訓課程的各級僱員人數。

13. The Expected Overall Changes in the Number of Persons in the Training Plan of Your Establishment for the Coming 12 Months (15.8.2014 to 14.8.2015)

貴機構預計在未來十二個月內 (15.8.2014 至 14.8.2015) 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。

14. Number of Tourist Guides/Tour Escorts in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014)

過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 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 as at 15.8.2014. Please also enter the number of inbound and outbound freelance/part-time tourist guides/tour escorts in the past 12 months (16.8.2013 to 15.8.2014) with the most business.

請提供 2014 年 8 月 15 日在機構全職入境及出境旅遊導遊／領隊的人數，並提供過去 12 個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 最旺月份入境及出境旅遊特約／兼職導遊／領隊人數。

15. Months of High Season in the Past 12 Months (16.8.2013 to 15.8.2014)

過去十二個月內(16.8.2013 至 15.8.2014)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 (16.8.2013 to 15.8.2014).

請填報貴機構過去十二個月內 (16.8.2013 至 15.8.2014) 入境及出境旅遊旺季的月份，並在適當空格內加上“✓”號。

**2014 Manpower Survey of the  
Tourism Industry**

**Job Descriptions for Travel Agent Jobs  
in the Tourism Industry**

(Some of the job titles may not be identical to those used in your establishment. But if the jobs have similar or related functions, please treat them as the same and supply the required information in the questionnaire)

Code	Job Title	Job Description
<b>MANAGERIAL / PROFESSIONAL LEVEL</b>		
101	Administration Manager/ Office Manager	Ensures smooth and efficient running of the internal systems and procedures and the provision of prompt and efficient centralized office and supporting services for all personnel.
102	Director of Personnel and Training/Director of Human Resources	Establishes general personnel policies and adheres to labour laws; oversees staff recruitment, selection and replacement; assists department heads in scheduling staff vacation; strengthens employee relations with special incentive and activity programmes; handles staff grievances; prepares staff magazine; works with operation analyst in staff control.
103	Director of Public Relations/Public Relations Manager	Responsible for publicity campaigns of special events and promotion; liaises with the press and entertainment media; writes and edits all materials for in-house promotions; handles photo captions, news stories and magazine features of the company for press release locally and internationally; prepares annual advertising budget; reviews regularly the major social media and related websites, responds and provide feedback; monitors and advises on the update of the travel agent's home webpage.

Code	Job Title	Job Description
<b>MANAGERIAL / PROFESSIONAL LEVEL (Continued)</b>		
104	EDP Manager/Computer Systems Manager/Information Systems Service Manager	Responsible for all the computer processing including functions such as office automation, information resources and telecommunication. Takes charge of long range planning and operations. Analyses how EDP can be applied to solve specific user problems, and designs EDP solutions.
105	Executive Director/General Manager/Proprietor/Partner/Managing Director	Assumes the total responsibility of managing a hospitality establishment, usually with other managers/executives as direct subordinates; implements the company's policies with a view to achieving their objectives.
106	Financial Controller/Accountant	Oversees accounting matters; advises top management on financing of capital expenditure monitors and reviews accounting and financial control system for the company; prepares accounting reports and budgets for top management; prepares and reviews tax returns; supervises and coordinates the activities of accounting staff.
107	Manager/Operations Manager/Area Manager	Takes charge of the overall operation; maintains close liaison with personnel in the local travel market and participates in international travel trade conventions/conferences.
108	Marketing Manager/Director of Sales/Convention Manager/Event Manager	Plans, organizes, directs and controls the company's marketing functions; reviews market and sales analysis to determine local and overseas market requirements; co-ordinates public relations activities relating to sales promotion. Chairs the daily briefing of sales department, controls the Kardex System. Submits a monthly sales report, solicits for group and convention business; conducts sales campaign and contacts all visiting travel trade and business personnel; co-ordinates with front office manager on short-term forecasting.
109	Personnel Manager/Personnel and Training Manager/Human Resources Manager/Training Manager	Plans and implements effective personnel management and training procedures for all levels of staff; co-ordinates and controls internal and external training; advises management on personnel/training and management development trends; acts as course leader in specific training programmes; provides counselling for employees; determines the effectiveness of personnel and training activities.

Code	Job Title	Job Description
<b>MANAGERIAL / PROFESSIONAL LEVEL (Continued)</b>		
110	Reservations Manager	Formulates and supervises the reservation system; clarifies booking situation with management of travel/tourism related organisations and commercial accounts; promotes good relations with the public.
111	Sales Manager/Business Manager/Tour Manager/ Customer Services Manager/Business Development Manager	Re-structures marketing and sales strategies; observes competitors and new market trends; plans sales calls and provides leads; conducts sales performance appraisals of subordinates; reviews sales targets regularly.
112	Ticketing Manager	Controls, formulates and supervises the ticketing system of the agency according to international and local regulations; clarifies booking situation with management of travel/tourism related organisations and commercial accounts.
113	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions related Director/Manager	Formulates, directs, controls strategies and policies on Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions related business.
114	Others (Managerial / Professional Level)	
<b>SUPERVISORY / TECHNICAL LEVEL</b>		
201	Account Executive/ Sales Executive/ Marketing Officer/ Group Sales Co-ordinator/ Assistant Sales Manager/ Assistant Sales Supervisor	Develops new accounts and additional business by regularly calling on potential clients, obtains marketing information, follows referrals from clients and competition; follows up on future booking and attends to complaints; completes weekly call reports.
202	Accounting Supervisor/ Officer (e.g. accounts payable/receivable/ inventory/audit/credit/ accounting/paymaster/ cashier/general cashier)	Accounting duties which include the following: audit and process the payments of all of the company's disbursements; prepare expense analysis and other reports on suppliers' invoices and monthly statements; keep proper record of all amounts due to the company on a timely basis; compute all travel agents' commissions payable; control and balance all advance deposits; response to account disputes and queries; prepare the monthly accounts receivable report; keep all records relating to payroll; prepares and remits payroll reports; compiles all tax returns.

Code	Job Title	Job Description
<b>SUPERVISORY / TECHNICAL LEVEL (Continued)</b>		
204	EDP Supervisor/Officer/ System Analyst	Defines problems; reviews methods and evaluates alternative solutions to business problems; constructs information and logic flow-charts; prepares procedural block diagrams; designs input forms and reports specifications; makes comparative cost analyses when necessary, and recommends required organizational improvements.
205	Operation Supervisor/ Officer/Tour Supervisor/ Officer	Co-ordinates and supervises the activities of staff engaged in ticketing tour operation and clerical; liaises with hotels, restaurants, shops and places of tourists' interest.
206	Personnel/ Training Officer	Recruits, interviews and hires employees; counsels, transfers and dismisses employees based on appraisal of supervisors. Counsels and advises department heads regarding personnel problems; assists in implementing training policies and functions; keeps staff training records; arranges for training schedules and liaises with outside training/education institutions.
207	Planning Supervisor/ Officer	Supervises statistics clerks; produces regular statistical reports; monitors monthly commitments as against budget.
208	Reservations Supervisor/ Officer	Provides supervisory coverage in reservation during each shift; clarifies booking situation and feeds back vital information to departments concerned; promotes good relations with the public.
209	Sales Supervisor/Officer	Assists the manager to co-ordinate tour operation for groups and individuals; liaises with airlines, other travel agencies and hotels; promotes sales to commercial accounts.
210	Ticketing Supervisor/ Officer	Provides supervisory coverage in ticket office; compiles daily, weekly and monthly statistical reports on tickets issued; updates information of flight movements, exchange rates and air tariffs; assists subordinates in handling complicated matters.
211	Analyst	Control passenger bookings and monitor reservations (technical) standards on the route(s) assigned; review flight booking profiles, short term capacity planning and allocation/re-allocation of seats.

Code	Job Title	Job Description
<b>SUPERVISORY / TECHNICAL LEVEL (Continued)</b>		
212	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Supervisor/Officer	Assists the director/manager in duties related to Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions business, supervisors staff in operational matters related to Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions
213	Others (Supervisory / Technical Level)	
<b>CLERICAL / OPERATIVE LEVEL</b>		
301	Accounting Clerk/ General Cashier	Performs a variety of routine calculating, posting, recording, filing and typing duties in accounts department, maintains complete records of cash and financial transactions, verifies accuracy of documents and makes necessary calculation.
302	Bookkeeper	Maintains complete records of cash and financial transactions, verifies accuracy of documents and makes necessary calculation.
303	General Office Clerk/ Personnel Clerk/ Training Clerk/ Sales Clerk/Control Clerk	Performs clerical duties of a general nature such as copying, compiling, filing and recording information.
304	Reservations Agent	Controls booking situation for all flights; works with ticketing officers; sells seats and services to passengers; provides information to other departments.
305	Sales Representative/ Marketing Executive	Meets sales targets; selling air travel services; produces regular reports on business transactions; attends daily briefing and follows up with leads supplied by supervisor.
315	Travel Agency Clerk/ Reservation and/or Ticketing Clerk	Prepares itineraries, makes travel and hotel reservation according to customers' requirement; examines schedules of air, sea or land transport and hotel facilities; completes and issues tickets, vouchers and other documents; makes special arrangements for package tours; may obtain passports, visas and foreign currencies; may prepare accounts and receive payments. Advises on air fares and routes; makes bookings for customers and channels their special requests to reservations department; collects money in the right currency and issues tickets to passengers; checks flight movements.

Code	Job Title	Job Description
<b>CLERICAL / OPERATIVE LEVEL (Continued)</b>		
316	Visa Clerk	Performs general duties and assists clients in arranging the required visas and travel documents for tour groups.
317	Sightseeing Guide/ Tourist Guide (Inbound)	Accompanies groups of tourists and others on sightseeing tours within a city, or to places of general interest; assists in interpreting and purchasing.
318	Systems Support Operator/ EDP Operator/ Computer Operator	Operates and controls data processing equipment; enters prepared source data into data entry machine; records data on card, magnetic tape and disk, despatches computer print-outs to users; set-up, renews and updates the travel agent's home page; monitors and provides data on the website traffic for management's analysis.
319	Tour Escort/ Escort Guide (Outbound)	Meets the tour groups at the airport and take care of the members and various coordinations. Accompanies groups of tourists travelling by air, sea or other means of transportation over preplanned route; assists tourists with travel arrangements such as visas, passports and health certificate; makes arrangements for meals and accommodations enroute; points out places of interest and gives brief commentaries; assists tourists to plan individual sightseeing trips enroute; acts as interpreter and advises on custom duties and other regulations; may collect fees or tickets.
320	Travel Consultant	Provides information on tours available, details of the destination, budget, travel documents required and provide information and make recommendation on travel arrangement etc so that customers can make their best choice.
321	Cruise Consultant	Provides information on cruise packages available, details of the destination, budget, travel documents required etc so that customers can make their best choice.
322	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator	Acts as a facilitator to coordinate all Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions arrangements.
323	Coach Driver	To drive a coach in delivering the tourists to the scenic spots according to the planned itineraries; to ensure the safety of the tourist and their luggages.

Code	Job Title	Job Description
<b>CLERICAL / OPERATIVE LEVEL (Continued)</b>		
325	Others (Clerical / Operative)	
<b>SECRETARIAL / OTHERS LEVEL</b>		
401	Executive Secretary/ Secretary/Typist	Takes dictation and transcribes letters, reports and memos; answers telephone, screen calls and takes messages; prepares replies to routine enquiries; maintains daily calendar and appointment schedules; receives personal callers and performs related secretarial duties.
402	Office Assistant/ Messenger	Handles odd jobs and despatches errands for the general office.
403	Others (Secretarial / Others Level)	

旅遊業二〇一四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
<b>經理／專業人員級</b>		
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／ 助理營業經理／ 營業部助理主管	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／主任／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)	

2014 Manpower Survey on the Tourism Industry

Job Code List for Travel Agent Jobs  
in the Tourism Industry

<u>Job Code</u>	<u>Managerial / Professional Level</u>
101	Administration Manager/Office Manager
102	Director of Personnel and Training/Director of Human Resources
103	Director of Public Relations/Public Relations Manager
104	EDP Manager/Computer Systems Manager/ Information Systems Service Manager
105	Executive Director/General Manager/Proprietor/Partner/ Managing Director
106	Financial Controller/Accountant
107	Manager/Operations Manager/Area Manager
108	Marketing Manager/Director of Sales/Convention Manager/ Event Manager
109	Personnel Manager/Personnel and Training Manager/ Human Resources Manager/Training Manager
110	Reservations Manager
111	Sales Manager/Business Manager/Tour Manager/ Customer Services Manager/Business Development Manager
112	Ticketing Manager
113	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Director/Manager
114	Others (Managerial / Professional Level)

<u>Job Code</u>	<u>Supervisory / Technical Level</u>
201	Account Executive/Sales Executive/Marketing Officer/ Group Sales Co-ordinator/Assistant Sales Manager/ Assistant Sales Supervisor
202	Accounting Supervisor/Officer (e.g. accounts payable/receivable/inventory/ audit/credit/accounting/paymaster/cashier/general cashier)
204	EDP Supervisor/Officer/System Analyst
205	Operation Supervisor/Officer/Tour Supervisor/Officer
206	Personnel/Training Officer
207	Planning Supervisor/Officer
208	Reservations Supervisor/Officer
209	Sales Supervisor/Officer
210	Ticketing Supervisor/Officer
211	Analyst
212	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Supervisor/Officer
213	Others (Supervisory / Technical Level)

<u>Job Code</u>	<u>Clerical / Operative Level</u>
301	Accounting Clerk/General Cashier
302	Bookkeeper
303	General Office Clerk/Personnel Clerk/Training Clerk/Sales Clerk/ Control Clerk
304	Reservations Agent
305	Sales Representative/Marketing Executive
315	Travel Agency Clerk/Reservation and/or Ticketing Clerk
316	Visa Clerk
317	Sightseeing Guide /Tourist Guide (Inbound)
318	Systems Support Operator/EDP Operator/Computer Operator

<u>Job Code</u>	<u>Clerical / Operative Level (continued)</u>
319	Tour Escort / Escort Guide (Outbound)
320	Travel Consultant
321	Cruise Consultant
322	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator
323	Coach Driver
325	Others (Clerical / Operative Level)

<u>Job Code</u>	<u>Secretarial / Others Level</u>
401	Executive Secretary/Secretary/Typist
402	Office Assistant/Messenger
403	Others (Secretarial / Others Level)

旅遊業二〇一四年人力調查  
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／助理營業經理／營業部助理主管
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／主任／旅遊部主管／主任
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 – 20)**

**附錄 6**  
**統計表**  
**(表 1 – 20)**

## 旅遊業：整體

表 1：現有及預測僱員人數

職稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
<b>經理／專業人員級</b>		
行政經理／寫字樓經理	81	83
人事及訓練部總監／人力資源部總監	11	10
公共關係部總監／公共關係部經理	18	18
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	184	186
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	551	555
財務總監／會計師	181	181
經理／業務經理／地區經理	632	637
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	200	208
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	101	102
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	516	521
票務部經理	251	251
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	47	47

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
<b>經理／專業人員級（續）</b>		
其他	775	775
<b>小 計</b>	<b>3661</b>	<b>3687</b>
<b>督導／技術員級</b>		
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 助理營業經理／營業部助理主管	432	459
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）	544	550
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 高級機艙服務經理／機艙服務經理／ 客戶關係主管／主任	878	892
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	200	202
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	1012	1014
人事／訓練部主任	155	156
策劃主管／主任	25	29
訂位部主管／主任	265	278
營業部主管／主任	414	421
票務部主管／主任	969	984
分析員	62	63
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	70	70
其他	832	835
<b>小 計</b>	<b>5858</b>	<b>5953</b>

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
<b>文員／操作工級</b>		
會計部文員／出納員	1166	1194
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	952	975
訂位代理	468	481
營業代表／市場拓展主任	963	989
統計部文員／業務文員	1	1
機艙服務員	11838	11991
貨物裝卸主任（旅客服務）	106	109
地勤服務員／行李過磅人員	1662	1691
詢問處人員／客戶服務部職員	84	90
航機事務主任／航班遣派主任	60	65
策劃主任	12	13
交通事務主任	29	29
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	5416	5648
簽證部文員	240	240
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	459	469
系統支援操作員／電腦操作員	175	178
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	1825	1874
旅遊顧問	1900	1999
郵輪顧問	42	44
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	109	111
旅遊車司機	156	165

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
<b>文員／操作工級（續）</b>		
航空公司訂位及／或票務部文員	80	82
其他	514	516
<b>小 計</b>	<b>28257</b>	<b>28954</b>
<b>秘書／其他職級</b>		
行政秘書／秘書／打字員	182	182
辦公室助理員／信差	510	510
其他	151	150
<b>小 計</b>	<b>843</b>	<b>842</b>
<b>總 計</b>	<b>38619</b>	<b>39436</b>

## 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
<b>經理／專業人員級</b>		
行政經理／寫字樓經理	21	23
人事及訓練部總監／人力資源部總監	7	6
公共關係部總監／公共關係部經理	4	4
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	144	146
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	105	109
財務總監／會計師	69	69
經理／業務經理／地區經理	55	60
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	68	75
人事部經理／人事及訓練部經理／ 人力資源部經理／訓練部經理	49	50
訂位部經理	39	39
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	110	115
票務部經理	3	3

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
<b>經理／專業人員級（續）</b>		
其他	725	725
<b>小 計</b>	<b>1399</b>	<b>1424</b>
<b>督導／技術員級</b>		
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 助理營業經理／營業部助理主管	81	85
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）	188	194
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 高級機艙服務經理／機艙服務經理／ 客戶關係主管／主任	872	886
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	148	148
人事／訓練部主任	69	69
策劃主管／主任	15	19
訂位部主管／主任	78	78
營業部主管／主任	64	70
票務部主管／主任	30	32
分析員	51	52
其他	753	756
<b>小 計</b>	<b>2349</b>	<b>2389</b>
<b>文員／操作工級</b>		
會計部文員／出納員	122	122

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
<b>文員／操作工級（續）</b>		
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	211	211
訂位代理	337	348
營業代表／市場拓展主任	117	119
統計部文員／業務文員	1	1
機艙服務員	11838	11991
貨物裝卸主任（旅客服務）	106	109
地勤服務員／行李過磅處人員	1656	1685
詢問處人員／客戶服務部職員	84	90
航機事務主任／航班遣派主任	60	65
策劃主任	12	13
交通事務主任	29	29
系統支援操作員／電腦操作員	28	28
航空公司訂位及／或票務部文員	80	82
其他	376	376
<b>小 計</b>	<b>15057</b>	<b>15269</b>
<b>秘書／其他職級</b>		
行政秘書／秘書／打字員	94	93
辦公室助理員／信差	5	4
其他	13	12
<b>小 計</b>	<b>112</b>	<b>109</b>
<b>總 計</b>	<b>18917</b>	<b>19191</b>

## 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
<b>經理／專業人員級</b>		
行政經理／寫字樓經理	60	60
人事及訓練部總監／人力資源部總監	4	4
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	40	40
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	446	446
財務總監／會計師	112	112
經理／業務經理／地區經理	577	577
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	132	133
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	52	52
訂位部經理	74	74
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	406	406
票務部經理	248	248
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	47	47

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
<b>經理／專業人員級（續）</b>		
其他	50	50
<b>小 計</b>	<b>2262</b>	<b>2263</b>
<b>督導／技術員級</b>		
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 助理營業經理／營業部助理主管	351	374
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）	356	356
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 高級機艙服務經理／機艙服務經理／ 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	52	54
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	1012	1014
人事／訓練部主任	86	87
策劃主管／主任	10	10
訂位部主管／主任	187	200
營業部主管／主任	350	351
票務部主管／主任	939	952
分析員	11	11
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	70	70

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
<b>督導／技術員級（續）</b>		
其他	79	79
<b>小 計</b>	<b>3509</b>	<b>3564</b>
<b>文員／操作工級</b>		
會計部文員／出納員	1044	1072
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	741	764
訂位代理	131	133
營業代表／市場拓展主任	846	870
地勤服務員／行李過磅處人員	6	6
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	5416	5648
簽證部文員	240	240
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	459	469
系統支援操作員／電腦操作員	147	150
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	1825	1874
旅遊顧問	1900	1999
郵輪顧問	42	44
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	109	111
旅遊車司機	156	165
其他	138	140
<b>小 計</b>	<b>13200</b>	<b>13685</b>
<b>秘書／其他職級</b>		
行政秘書／秘書／打字員	88	89

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
<b>秘書／其他職級（續）</b>		
辦公室助理員／信差	505	506
其他	138	138
<b>小 計</b>	<b>731</b>	<b>733</b>
<b>總 計</b>	<b>19702</b>	<b>20245</b>

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
<b>經理／專業人員級</b>			
行政經理／寫字樓經理	81	-	-
人事及訓練部總監／人力資源部總監	11	-	-
公共關係部總監／公共關係部經理	18	-	-
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	184	1	-
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	551	1	-
財務總監／會計師	181	-	-
經理／業務經理／地區經理	632	3	-
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	200	6	-
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	101	-	-
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	516	3	-
票務部經理	251	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	47	-	-
其他	775	-	-
<b>小計</b>	<b>3661</b>	<b>14</b>	-
<b>督導／技術員級</b>			
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 助理營業經理／營業部助理主管	432	28	-

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
<b>督導／技術員級（續）</b>			
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）	544	3	2
機場主管／主任／交通事務主管／主任／機艙服務主管／主任／高級機艙服務經理／機艙服務經理／客戶關係主管／主任	878	11	-
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	200	2	-
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	1012	-	-
人事／訓練部主任	155	1	-
策劃主管／主任	25	5	-
訂位部主管／主任	265	13	-
營業部主管／主任	414	6	3
票務部主管／主任	969	16	-
分析員	62	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	70	-	-
其他	832	-	-
<b>小 計</b>	<b>5858</b>	<b>85</b>	<b>5</b>
<b>文員／操作工級</b>			
會計部文員／出納員	1166	28	-
寫字樓文員／人事部文員／訓練部文員／營業部文員／核對文員	952	18	-
訂位代理	468	14	-
營業代表／市場拓展主任	963	26	-
統計部文員／業務文員	1	-	-
機艙服務員	11838	21	-
貨物裝卸主任（旅客服務）	106	-	-
地勤服務員／行李過磅處人員	1662	16	13
詢問處人員／客戶服務部職員	84	6	-

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
<b>文員／操作工級（續）</b>			
航機事務主任／航班遣派主任	60	3	-
策劃主任	12	-	1
交通事務主任	29	-	-
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	5416	228	12
簽證部文員	240	-	-
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	459	10	-
系統支援操作員／電腦操作員	175	3	-
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	1825	38	-
旅遊顧問	1900	42	31
郵輪顧問	42	2	-
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	109	2	-
旅遊車司機	156	9	-
航空公司訂位及／或票務部文員	80	2	-
其他	514	3	-
<b>小 計</b>	<b>28257</b>	<b>471</b>	<b>57</b>
<b>秘書／其他職級</b>			
行政秘書／秘書／打字員	182	1	-
辦公室助理員／信差	510	1	-
其他	151	-	-
<b>小 計</b>	<b>843</b>	<b>2</b>	<b>-</b>
<b>總 計</b>	<b>38619</b>	<b>572</b>	<b>62</b>

旅遊業

門類：航空公司

表 2.1：僱員、空缺及受訓者數目

職稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
<b>經理／專業人員級</b>			
行政經理／寫字樓經理	21	-	-
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	4	-	-
電子資料處理部經理／電腦系統經理／資訊系統服務經理	144	1	-
執行董事／總經理／東主／合夥人／常務董事	105	1	-
財務總監／會計師	69	-	-
經理／業務經理／地區經理	55	3	-
市場拓展部經理／營業總監／會議經理／項目經理	68	5	-
人事部經理／人事及訓練部經理／人力資源部經理／訓練部經理	49	-	-
訂位部經理	39	-	-
營業／業務／客戶服務／旅遊部經理／業務發展經理	110	3	-
票務部經理	3	-	-
其他	725	-	-
<b>小計</b>	<b>1399</b>	<b>13</b>	-
<b>督導／技術員級</b>			
客戶主任／營業部主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／助理營業經理／營業部助理主管	81	4	-

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
<b>督導／技術員級（續）</b>			
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）	188	3	2
機場主管／主任／交通事務主管／主任／機艙服務主管／主任／高級機艙服務經理／機艙服務經理／客戶關係主管／主任	872	11	-
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	148	-	-
人事／訓練部主任	69	-	-
策劃主管／主任	15	5	-
訂位部主管／主任	78	-	-
營業部主管／主任	64	6	2
票務部主管／主任	30	3	-
分析員	51	-	-
其他	753	-	-
<b>小 計</b>	<b>2349</b>	<b>32</b>	<b>4</b>
<b>文員／操作工級</b>			
會計部文員／出納員	122	-	-
寫字樓文員／人事部文員／訓練部文員／營業部文員／核對文員	211	-	-
訂位代理	337	12	-
營業代表／市場拓展主任	117	2	-
統計部文員／業務文員	1	-	-
機艙服務員	11838	21	-
貨物裝卸主任（旅客服務）	106	-	-
地勤服務員／行李過磅處人員	1656	16	13
詢問處人員／客戶服務部職員	84	6	-
航機事務主任／航班遣派主任	60	3	-
策劃主任	12	-	1

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
<b>文員／操作工級（續）</b>			
交通事務主任	29	-	-
系統支援操作員／電腦操作員	28	-	-
航空公司訂位及／或票務部文員	80	2	-
其他	376	-	-
<b>小 計</b>	<b>15057</b>	<b>62</b>	<b>14</b>
<b>秘書／其他職級</b>			
行政秘書／秘書／打字員	94	-	-
辦公室助理員／信差	5	-	-
其他	13	-	-
<b>小 計</b>	<b>112</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>總 計</b>	<b>18917</b>	<b>107</b>	<b>18</b>

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 2.2：僱員、空缺及受訓者數目

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
<b>經理／專業人員級</b>			
行政經理／寫字樓經理	60	-	-
人事及訓練部總監／人力資源部總監	4	-	-
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	40	-	-
執行董事／總經理／東主／合夥人／常務董事	446	-	-
財務總監／會計師	112	-	-
經理／業務經理／地區經理	577	-	-
市場拓展部經理／營業總監／會議經理／項目經理	132	1	-
人事部經理／人事及訓練部經理／人力資源部經理／訓練部經理	52	-	-
訂位部經理	74	-	-
營業／業務／客戶服務／旅遊部經理／業務發展經理	406	-	-
票務部經理	248	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	47	-	-
其他	50	-	-
<b>小 計</b>	<b>2262</b>	<b>1</b>	-
<b>督導／技術員級</b>			
客戶主任／營業部主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／助理營業經理／營業部助理主管	351	24	-

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
<b>督導／技術員級（續）</b>			
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）	356	-	-
機場主管／主任／交通事務主管／主任／機艙服務主管／主任／高級機艙服務經理／機艙服務經理／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	52	2	-
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	1012	-	-
人事／訓練部主任	86	1	-
策劃主管／主任	10	-	-
訂位部主管／主任	187	13	-
營業部主管／主任	350	-	1
票務部主管／主任	939	13	-
分析員	11	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	70	-	-
其他	79	-	-
<b>小 計</b>	<b>3509</b>	<b>53</b>	<b>1</b>
<b>文員／操作工級</b>			
會計部文員／出納員	1044	28	-
寫字樓文員／人事部文員／訓練部文員／營業部文員／核對文員	741	18	-
訂位代理	131	2	-
營業代表／市場拓展主任	846	24	-
地勤服務員／行李過磅處人員	6	-	-
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	5416	228	12
簽證部文員	240	-	-
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	459	10	-
系統支援操作員／電腦操作員	147	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
<b>文員／操作工級（續）</b>			
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	1825	38	-
旅遊顧問	1900	42	31
郵輪顧問	42	2	-
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	109	2	-
旅遊車司機	156	9	-
其他	138	3	-
<b>小 計</b>	<b>13200</b>	<b>409</b>	<b>43</b>
<b>秘書／其他職級</b>			
行政秘書／秘書／打字員	88	1	-
辦公室助理員／信差	505	1	-
其他	138	-	-
<b>小 計</b>	<b>731</b>	<b>2</b>	<b>-</b>
<b>總 計</b>	<b>19702</b>	<b>465</b>	<b>44</b>

## 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	40	152
旅行社及航空票務代理	17	53
總計	57	205

## 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	督導／技術員級	文員／操作工級	秘書／其他職級	總 計
航空公司	42	82	298	6	<b>428</b>
旅行社及航空票務代理	43	240	1960	28	<b>2271</b>
總 計	<b>85</b>	<b>322</b>	<b>2258</b>	<b>34</b>	<b>2699</b>

## 旅遊業

表 5：預計在未來十二個月內退休的僱員人數（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	8	4	14	-	<b>26</b>
旅行社及航空票務代理	3	13	5	-	<b>21</b>
總 計	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	-	<b>47</b>

## 旅遊業

表 6：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	10	73	325	1	<b>409</b>
旅行社及航空票務代理	35	110	1612	16	<b>1773</b>
總 計	<b>45</b>	<b>183</b>	<b>1937</b>	<b>17</b>	<b>2182</b>

## 旅遊業

表 7：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	-	3	119	-	<b>122</b>
旅行社及航空票務代理	4	-	429	3	<b>436</b>
總計	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>548</b>	<b>3</b>	<b>558</b>

## 旅遊業

表 8：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	15	101	-	<b>116</b>
旅行社及航空票務代理	-	105	-	<b>105</b>
總計	<b>15</b>	<b>206</b>	-	<b>221</b>

旅遊業：整體

表 9：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	835	231	108	10	50	-	10604	<b>11838</b>
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	33	2	2	2	-	67	<b>106</b>
地勤服務員／行李過磅處人員	268	22	29	256	-	-	1087	<b>1662</b>
詢問處人員／客戶服務部職員	-	11	7	-	-	-	66	<b>84</b>
航機事務主任／航班遣派主任	2	17	19	3	-	-	19	<b>60</b>
策劃主任	-	2	6	-	4	-	-	<b>12</b>
交通事務主任	-	8	6	-	-	-	15	<b>29</b>
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	99	119	114	36	25	66	<b>459</b>
系統支援操作員／電腦操作員	5	26	54	14	-	-	76	<b>175</b>
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	10	100	271	130	464	13	837	<b>1825</b>
旅遊顧問	75	361	769	231	37	-	427	<b>1900</b>
郵輪顧問	-	6	6	-	-	-	30	<b>42</b>
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	46	40	4	-	-	19	<b>109</b>
旅遊車司機	-	39	8	11	55	18	25	<b>156</b>
<b>總 計</b>	<b>1195</b>	<b>1001</b>	<b>1444</b>	<b>775</b>	<b>648</b>	<b>56</b>	<b>13338</b>	<b>18457</b>

旅遊業

門類：航空公司

表 9.1：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	835	231	108	10	50	-	10604	<b>11838</b>
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	33	2	2	2	-	67	<b>106</b>
地勤服務員／行李過磅處人員	268	16	29	256	-	-	1087	<b>1656</b>
詢問處人員／客戶服務部職員	-	11	7	-	-	-	66	<b>84</b>
航機事務主任／航班遣派主任	2	17	19	3	-	-	19	<b>60</b>
策劃主任	-	2	6	-	4	-	-	<b>12</b>
交通事務主任	-	8	6	-	-	-	15	<b>29</b>
系統支援操作員／電腦操作員	-	4	-	-	-	-	24	<b>28</b>
<b>總 計</b>	<b>1105</b>	<b>322</b>	<b>177</b>	<b>271</b>	<b>56</b>	<b>-</b>	<b>11882</b>	<b>13813</b>

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 9.2：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	
地勤服務員／行李過磅處人員	-	6	-	-	-	-	-	6
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	99	119	114	36	25	66	459
系統支援操作員／電腦操作員	5	22	54	14	-	-	52	147
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	10	100	271	130	464	13	837	1825
旅遊顧問	75	361	769	231	37	-	427	1900
郵輪顧問	-	6	6	-	-	-	30	42
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	46	40	4	-	-	19	109
旅遊車司機	-	39	8	11	55	18	25	156
總 計	90	679	1267	504	592	56	1456	4644

旅遊業：整體

表 10：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
<b>經理／專業人員級</b>																		
行政經理／寫字樓經理	31	33	3	3	3	3	19	20	7	8	-	-	-	-	13	14	<b>76</b>	<b>81</b>
人事及訓練部總監／人力資源部總監	7	10	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	<b>8</b>	<b>11</b>
公共關係部總監／公共關係部經理	8	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	<b>11</b>	<b>18</b>
電子資料處理部經理／電腦系統經理／資訊系統服務經理	23	173	6	8	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	<b>31</b>	<b>184</b>
執行董事／總經理／東主／合夥人／常務董事	145	262	41	59	53	59	79	89	26	41	26	26	-	-	13	15	<b>383</b>	<b>551</b>
財務總監／會計師	63	119	15	23	9	9	5	5	3	5	-	-	-	-	16	20	<b>111</b>	<b>181</b>
經理／業務經理／地區經理	149	193	86	209	74	120	39	45	38	48	-	-	-	-	9	17	<b>395</b>	<b>632</b>
市場拓展部經理／營業總監／會議經理／項目經理	58	149	9	12	9	11	5	5	7	16	-	-	-	-	5	7	<b>93</b>	<b>200</b>
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	43	82	6	6	1	1	3	3	1	2	-	-	-	-	2	7	<b>56</b>	<b>101</b>
訂位部經理	35	63	14	18	9	13	8	8	-	-	-	-	-	-	9	11	<b>75</b>	<b>113</b>
營業／業務／客戶服務／旅遊部經理／業務發展經理	68	163	66	164	40	68	37	54	34	50	-	-	-	-	10	17	<b>255</b>	<b>516</b>
票務部經理	53	85	14	52	39	47	19	32	16	17	-	-	-	-	6	18	<b>147</b>	<b>251</b>
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	11	29	2	2	1	2	13	13	-	-	-	-	-	-	1	1	<b>28</b>	<b>47</b>
其他	14	726	1	1	3	7	-	-	1	1	-	-	-	-	3	40	<b>22</b>	<b>775</b>
<b>小 計</b>	<b>708</b>	<b>2101</b>	<b>263</b>	<b>557</b>	<b>242</b>	<b>341</b>	<b>227</b>	<b>274</b>	<b>134</b>	<b>189</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>91</b>	<b>173</b>	<b>1691</b>	<b>3661</b>

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
<b>督導／技術員級</b>																		
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 助理營業經理／營業部助理主管	20	61	8	32	37	88	18	107	64	104	-	-	-	-	11	40	158	432
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）	63	104	35	49	51	107	31	142	62	104	-	-	-	-	22	38	264	544
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 高級機艙服務經理／機艙服務經理／ 客戶關係主管／主任	19	62	9	23	8	30	4	465	4	280	-	-	-	-	7	18	51	878
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	8	160	1	5	14	25	2	6	2	3	-	-	-	-	1	1	28	200
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	33	82	40	92	28	151	82	318	237	340	-	-	-	-	11	29	431	1012
人事／訓練部主任	16	76	8	21	13	14	4	6	22	23	-	-	-	-	9	15	72	155
策劃主管／主任	1	10	-	-	3	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	25
訂位部主管／主任	27	55	4	9	28	31	30	89	29	46	-	-	-	-	21	35	139	265
營業部主管／主任	35	43	5	16	33	67	31	63	103	189	-	-	-	-	13	36	220	414
票務部主管／主任	72	113	48	50	53	111	61	196	323	463	-	-	-	-	27	36	584	969
分析員	5	42	3	6	3	3	3	9	-	-	-	-	-	-	1	2	15	62
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	2	11	1	1	4	9	3	5	20	39	-	-	-	-	2	5	32	70
其他	20	43	2	6	4	707	3	12	13	13	-	-	-	-	6	51	48	832
<b>小 計</b>	<b>321</b>	<b>862</b>	<b>164</b>	<b>310</b>	<b>279</b>	<b>1358</b>	<b>272</b>	<b>1418</b>	<b>879</b>	<b>1604</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>131</b>	<b>306</b>	<b>2046</b>	<b>5858</b>
<b>文員／操作工級</b>																		
會計部文員／出納員	26	58	13	13	37	78	121	242	437	695	2	6	-	-	20	74	656	1166
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	5	5	4	5	24	76	3	10	238	759	16	32	-	-	20	65	310	952
訂位代理	3	9	2	5	9	86	6	36	32	286	-	-	-	-	4	46	56	468
營業代表／市場拓展主任	35	82	2	7	43	91	5	16	221	696	2	10	-	-	11	61	319	963

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
<b>文員／操作工級（續）</b>																		
統計部文員／業務文員	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1
機艙服務員	1	1	1	5	1	102	2	39	8	11525	-	-	-	-	3	166	<b>16</b>	<b>11838</b>
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	-	-	3	35	-	-	3	71	-	-	-	-	-	-	<b>6</b>	<b>106</b>
地勤服務員／行李過磅處人員	1	2	1	14	2	11	5	434	7	1196	-	-	-	-	1	5	<b>17</b>	<b>1662</b>
詢問處人員／客戶服務部職員	2	8	-	-	2	3	3	4	2	4	1	1	-	-	6	64	<b>16</b>	<b>84</b>
航機事務主任／航班遣派主任	2	3	1	2	4	16	2	17	3	18	-	-	-	-	2	4	<b>14</b>	<b>60</b>
策劃主任	-	-	-	-	-	-	2	6	1	6	-	-	-	-	-	-	<b>3</b>	<b>12</b>
交通事務主任	-	-	1	2	1	1	1	2	2	9	-	-	-	-	5	15	<b>10</b>	<b>29</b>
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	22	87	-	-	59	172	72	243	1315	4551	2	68	-	-	29	295	<b>1499</b>	<b>5416</b>
簽證部文員	-	-	-	-	1	2	26	65	85	173	-	-	-	-	-	-	<b>112</b>	<b>240</b>
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	-	-	-	18	24	8	94	78	298	-	-	-	-	25	43	<b>129</b>	<b>459</b>
系統支援操作員／電腦操作員	11	40	1	3	16	35	1	20	19	62	-	-	-	-	9	15	<b>57</b>	<b>175</b>
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	-	-	-	13	13	1	24	126	1616	-	-	-	-	15	172	<b>155</b>	<b>1825</b>
旅遊顧問	14	54	39	78	15	131	16	65	156	1408	2	4	-	-	20	160	<b>262</b>	<b>1900</b>
郵輪顧問	-	-	-	-	1	3	-	-	7	39	-	-	-	-	-	-	<b>8</b>	<b>42</b>
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	3	14	1	7	2	19	1	5	22	64	-	-	-	-	-	-	<b>29</b>	<b>109</b>
旅遊車司機	-	-	-	-	-	-	-	-	13	64	16	69	1	1	3	22	<b>33</b>	<b>156</b>
航空公司訂位及／或票務部文員	1	1	2	3	2	7	2	10	5	37	-	-	-	-	2	22	<b>14</b>	<b>80</b>
其他	-	-	-	-	4	30	2	53	44	361	-	-	-	-	6	70	<b>56</b>	<b>514</b>
<b>小 計</b>	<b>126</b>	<b>364</b>	<b>68</b>	<b>144</b>	<b>257</b>	<b>935</b>	<b>279</b>	<b>1385</b>	<b>2825</b>	<b>23939</b>	<b>41</b>	<b>190</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>181</b>	<b>1299</b>	<b>3778</b>	<b>28257</b>
<b>秘書／其他職級</b>																		
行政秘書／秘書／打字員	11	25	3	3	9	12	6	27	31	107	-	-	-	-	7	8	<b>67</b>	<b>182</b>
辦公室助理員／信差	-	-	13	13	-	-	-	-	138	225	85	191	20	30	8	51	<b>264</b>	<b>510</b>

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
秘書／其他職級（續）																		
其他	1	2	-	-	1	1	-	-	34	42	3	6	3	3	5	97	47	151
小計	12	27	16	16	10	13	6	27	203	374	88	197	23	33	20	156	378	843
總計	1167	3354	511	1027	788	2647	784	3104	4041	26106	155	413	24	34	423	1934	7893	38619

## 旅遊業

門類：航空公司

表 10.1：僱員官有教育程度

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
<b>經理／專業人員級</b>																		
行政經理／寫字樓經理	10	12	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	7	7	19	21
人事及訓練部總監／人力資源部總監	5	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	7
公共關係部總監／公共關係部經理	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	3	4
電子資料處理部經理／電腦系統經理／資訊系統服務經理	7	144	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	144	
執行董事／總經理／東主／合夥人／常務董事	20	102	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	23	105
財務總監／會計師	25	63	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	6	31	69
經理／業務經理／地區經理	29	43	3	5	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4	6	37	55
市場拓展部經理／營業總監／會議經理／項目經理	11	65	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	14	68
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	12	46	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	49
訂位部經理	7	31	1	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4	5	13	39
營業／業務／客戶服務／旅遊部經理／業務發展經理	23	73	6	26	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	7	8	37	110
票務部經理	2	2	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
其他	12	718	1	1	2	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	725
<b>小 計</b>	<b>164</b>	<b>1308</b>	<b>15</b>	<b>38</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>35</b>	<b>39</b>	<b>222</b>	<b>1399</b>

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
<b>督導／技術員級</b>																		
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 助理營業經理／營業部助理主管	10	23	4	12	5	17	2	17	1	1	-	-	-	-	8	11	30	81
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）	17	42	5	9	6	41	1	81	1	1	-	-	-	-	6	14	36	188
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 高級機艙服務經理／機艙服務經理／ 客戶關係主管／主任	19	62	9	23	8	30	4	465	3	274	-	-	-	-	7	18	50	872
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	3	144	-	-	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	6	148
人事／訓練部主任	7	63	-	-	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	12	69
策劃主管／主任	-	-	-	-	3	15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	15
訂位部主管／主任	7	9	3	7	2	3	3	46	4	5	-	-	-	-	5	8	24	78
營業部主管／主任	6	10	3	11	3	25	2	10	1	4	-	-	-	-	2	4	17	64
票務部主管／主任	2	3	5	7	5	8	2	4	3	5	-	-	-	-	3	3	20	30
分析員	3	39	2	5	2	2	1	5	-	-	-	-	-	-	-	-	8	51
其他	6	29	1	1	3	706	3	12	-	-	-	-	-	-	3	5	16	753
<b>小 計</b>	<b>80</b>	<b>424</b>	<b>32</b>	<b>75</b>	<b>42</b>	<b>854</b>	<b>18</b>	<b>640</b>	<b>13</b>	<b>290</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>37</b>	<b>66</b>	<b>222</b>	<b>2349</b>
<b>文員／操作工級</b>																		
會計部文員／出納員	3	4	-	-	5	21	10	59	8	19	-	-	-	-	6	19	32	122
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	3	5	1	6	5	176	1	1	-	-	6	21	17	211
訂位代理	3	9	2	5	6	69	4	26	7	182	-	-	-	-	4	46	26	337
營業代表／市場拓展主任	6	11	2	7	6	15	3	12	8	33	-	-	-	-	7	39	32	117
統計部文員／業務文員	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1
機艙服務員	1	1	1	5	1	102	2	39	8	11525	-	-	-	-	3	166	16	11838

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
<b>文員／操作工級（續）</b>																		
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	-	-	3	35	-	-	3	71	-	-	-	-	-	-	6	106
地勤服務員／行李過磅處人員	1	2	1	14	1	5	5	434	7	1196	-	-	-	-	1	5	16	1656
詢問處人員／客戶服務部職員	2	8	-	-	2	3	3	4	2	4	1	1	-	-	6	64	16	84
航機事務主任／航班遣派主任	2	3	1	2	4	16	2	17	3	18	-	-	-	-	2	4	14	60
策劃主任	-	-	-	-	-	-	2	6	1	6	-	-	-	-	-	-	3	12
交通事務主任	-	-	1	2	1	1	1	2	2	9	-	-	-	-	5	15	10	29
系統支援操作員／電腦操作員	-	-	-	-	1	3	1	20	1	1	-	-	-	-	2	4	5	28
航空公司訂位及／或票務部文員	1	1	2	3	2	7	2	10	5	37	-	-	-	-	2	22	14	80
其他	-	-	-	-	3	20	2	53	5	297	-	-	-	-	3	6	13	376
<b>小計</b>	<b>19</b>	<b>39</b>	<b>11</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>302</b>	<b>38</b>	<b>688</b>	<b>66</b>	<b>13575</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>47</b>	<b>411</b>	<b>221</b>	<b>15057</b>
<b>秘書／其他職級</b>																		
行政秘書／秘書／打字員	5	8	1	1	4	5	2	2	6	75	-	-	-	-	3	3	21	94
辦公室助理員／信差	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	1	1	-	-	-	-	5	5
其他	1	2	-	-	1	1	-	-	3	6	1	4	-	-	-	-	6	13
<b>小計</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>85</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>112</b>
<b>總計</b>	<b>269</b>	<b>1781</b>	<b>59</b>	<b>154</b>	<b>93</b>	<b>1176</b>	<b>58</b>	<b>1330</b>	<b>92</b>	<b>13950</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>122</b>	<b>519</b>	<b>697</b>	<b>18917</b>

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 10.2：僱員官有教育程度

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
<b>經理／專業人員級</b>																		
行政經理／寫字樓經理	21	21	2	2	2	2	19	20	7	8	-	-	-	-	6	7	<b>57</b>	<b>60</b>
人事及訓練部總監／人力資源部總監	2	3	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	<b>3</b>	<b>4</b>
公共關係部總監／公共關係部經理	7	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	<b>8</b>	<b>14</b>
電子資料處理部經理／電腦系統經理／資訊系統服務經理	16	29	6	8	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	<b>24</b>	<b>40</b>
執行董事／總經理／東主／合夥人／常務董事	125	160	41	59	52	58	79	89	26	41	26	26	-	-	11	13	<b>360</b>	<b>446</b>
財務總監／會計師	38	56	15	23	9	9	5	5	3	5	-	-	-	-	10	14	<b>80</b>	<b>112</b>
經理／業務經理／地區經理	120	150	83	204	73	119	39	45	38	48	-	-	-	-	5	11	<b>358</b>	<b>577</b>
市場拓展部經理／營業總監／會議經理／項目經理	47	84	9	12	9	11	5	5	7	16	-	-	-	-	2	4	<b>79</b>	<b>132</b>
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	36	3	3	1	1	3	3	1	2	-	-	-	-	2	7	<b>41</b>	<b>52</b>
訂位部經理	28	32	13	16	8	12	8	8	-	-	-	-	-	-	5	6	<b>62</b>	<b>74</b>
營業／業務／客戶服務／旅遊部經理／業務發展經理	45	90	60	138	39	65	37	54	34	50	-	-	-	-	3	9	<b>218</b>	<b>406</b>
票務部經理	51	83	14	52	38	46	19	32	16	17	-	-	-	-	6	18	<b>144</b>	<b>248</b>
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	11	29	2	2	1	2	13	13	-	-	-	-	-	-	1	1	<b>28</b>	<b>47</b>
其他	2	8	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	-	-	3	40	<b>7</b>	<b>50</b>
<b>小 計</b>	<b>544</b>	<b>793</b>	<b>248</b>	<b>519</b>	<b>234</b>	<b>327</b>	<b>227</b>	<b>274</b>	<b>134</b>	<b>189</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>56</b>	<b>134</b>	<b>1469</b>	<b>2262</b>

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
<b>督導／技術員級</b>																		
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 助理營業經理／營業部助理主管	10	38	4	20	32	71	16	90	63	103	-	-	-	-	3	29	128	351
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）	46	62	30	40	45	66	30	61	61	103	-	-	-	-	16	24	228	356
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 高級機艙服務經理／機艙服務經理／ 客戶關係主管／主任	-	-	-	-	-	-	-	-	1	6	-	-	-	-	-	1	6	6
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	5	16	1	5	12	22	2	6	2	3	-	-	-	-	-	-	22	52
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	33	82	40	92	28	151	82	318	237	340	-	-	-	-	11	29	431	1012
人事／訓練部主任	9	13	8	21	10	10	4	6	22	23	-	-	-	-	7	13	60	86
策劃主管／主任	1	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	10	10
訂位部主管／主任	20	46	1	2	26	28	27	43	25	41	-	-	-	-	16	27	115	187
營業部主管／主任	29	33	2	5	30	42	29	53	102	185	-	-	-	-	11	32	203	350
票務部主管／主任	70	110	43	43	48	103	59	192	320	458	-	-	-	-	24	33	564	939
分析員	2	3	1	1	1	1	2	4	-	-	-	-	-	-	1	2	7	11
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	2	11	1	1	4	9	3	5	20	39	-	-	-	-	2	5	32	70
其他	14	14	1	5	1	1	-	-	13	13	-	-	-	-	3	46	32	79
<b>小 計</b>	<b>241</b>	<b>438</b>	<b>132</b>	<b>235</b>	<b>237</b>	<b>504</b>	<b>254</b>	<b>778</b>	<b>866</b>	<b>1314</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>94</b>	<b>240</b>	<b>1824</b>	<b>3509</b>
<b>文員／操作工級</b>																		
會計部文員／出納員	23	54	13	13	32	57	111	183	429	676	2	6	-	-	14	55	624	1044
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	5	5	3	3	21	71	2	4	233	583	15	31	-	-	14	44	293	741
訂位代理	-	-	-	-	3	17	2	10	25	104	-	-	-	-	-	-	30	131
營業代表／市場拓展主任	29	71	-	-	37	76	2	4	213	663	2	10	-	-	4	22	287	846

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
<b>文員／操作工級（續）</b>																		
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	-	-	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	6
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	22	87	-	-	59	172	72	243	1315	4551	2	68	-	-	29	295	<b>1499</b>	<b>5416</b>
簽證部文員	-	-	-	-	1	2	26	65	85	173	-	-	-	-	-	-	<b>112</b>	<b>240</b>
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	-	-	-	18	24	8	94	78	298	-	-	-	-	25	43	<b>129</b>	<b>459</b>
系統支援操作員／電腦操作員	11	40	1	3	15	32	-	-	18	61	-	-	-	-	7	11	<b>52</b>	<b>147</b>
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	-	-	-	13	13	1	24	126	1616	-	-	-	-	15	172	<b>155</b>	<b>1825</b>
旅遊顧問	14	54	39	78	15	131	16	65	156	1408	2	-	-	-	20	160	<b>262</b>	<b>1900</b>
郵輪顧問	-	-	-	-	1	3	-	-	7	39	-	-	-	-	-	-	<b>8</b>	<b>42</b>
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	3	14	1	7	2	19	1	5	22	64	-	-	-	-	-	-	<b>29</b>	<b>109</b>
旅遊車司機	-	-	-	-	-	-	-	-	13	64	16	69	1	1	3	22	<b>33</b>	<b>156</b>
其他	-	-	-	-	1	10	-	-	39	64	-	-	-	-	3	64	<b>43</b>	<b>138</b>
<b>小 計</b>	<b>107</b>	<b>325</b>	<b>57</b>	<b>104</b>	<b>219</b>	<b>633</b>	<b>241</b>	<b>697</b>	<b>2759</b>	<b>10364</b>	<b>39</b>	<b>188</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>134</b>	<b>888</b>	<b>3557</b>	<b>13200</b>
<b>秘書／其他職級</b>																		
行政秘書／秘書／打字員	6	17	2	2	5	7	4	25	25	32	-	-	-	-	4	5	<b>46</b>	<b>88</b>
辦公室助理員／信差	-	-	13	13	-	-	-	-	134	221	84	190	20	30	8	51	<b>259</b>	<b>505</b>
其他	-	-	-	-	-	-	-	-	31	36	2	2	3	3	5	97	<b>41</b>	<b>138</b>
<b>小 計</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>190</b>	<b>289</b>	<b>86</b>	<b>192</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>153</b>	<b>346</b>	<b>731</b>
<b>總 計</b>	<b>898</b>	<b>1573</b>	<b>452</b>	<b>873</b>	<b>695</b>	<b>1471</b>	<b>726</b>	<b>1774</b>	<b>3949</b>	<b>12156</b>	<b>151</b>	<b>406</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>301</b>	<b>1415</b>	<b>7196</b>	<b>19702</b>

## 旅遊業

**表 11：擔任現職前宜有從事旅遊業工作的僱員人數**

門類	職級	無經驗	1年以下	1年至3年以下	3年至6年以下	6年至10年以下	10年或以上	未有說明／拒絕作答	總計
航空公司	經理／專業人員級	-	-	11	163	165	54	1006	<b>1399</b>
	督導／技術員級	-	-	469	191	101	21	1567	<b>2349</b>
	文員／操作工級	75	1722	564	24	4	10	12658	<b>15057</b>
	秘書／其他職級	1	13	13	-	11	-	74	<b>112</b>
	<b>總計</b>	<b>76</b>	<b>1735</b>	<b>1057</b>	<b>378</b>	<b>281</b>	<b>85</b>	<b>15305</b>	<b>18917</b>
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	4	-	77	550	918	557	156	<b>2262</b>
	督導／技術員級	2	126	780	1544	651	159	247	<b>3509</b>
	文員／操作工級	1081	2745	7585	732	161	91	805	<b>13200</b>
	秘書／其他職級	170	222	138	185	8	-	8	<b>731</b>
	<b>總計</b>	<b>1257</b>	<b>3093</b>	<b>8580</b>	<b>3011</b>	<b>1738</b>	<b>807</b>	<b>1216</b>	<b>19702</b>
所有門類	經理／專業人員級	4	-	88	713	1083	611	1162	<b>3661</b>
	督導／技術員級	2	126	1249	1735	752	180	1814	<b>5858</b>
	文員／操作工級	1156	4467	8149	756	165	101	13463	<b>28257</b>
	秘書／其他職級	171	235	151	185	19	-	82	<b>843</b>
	<b>總計</b>	<b>1333</b>	<b>4828</b>	<b>9637</b>	<b>3389</b>	<b>2019</b>	<b>892</b>	<b>16521</b>	<b>38619</b>

旅遊業：整體

表 12：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
<b>經理／專業人員級</b>									
行政經理／寫字樓經理	-	-	-	2	24	12	14	29	<b>81</b>
人事及訓練部總監／人力資源部總監	-	-	-	-	1	3	7	-	<b>11</b>
公共關係部總監／公共關係部經理	-	-	-	-	3	1	8	6	<b>18</b>
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	-	-	-	-	19	9	149	7	<b>184</b>
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	-	-	26	96	88	26	203	112	<b>551</b>
財務總監／會計師	-	-	-	1	28	37	79	36	<b>181</b>
經理／業務經理／地區經理	-	-	13	155	157	144	63	100	<b>632</b>
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	-	-	-	4	45	75	42	34	<b>200</b>
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	-	-	-	-	10	37	43	11	<b>101</b>

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
<b>經理／專業人員級（續）</b>									
訂位部經理	-	-	-	10	15	33	41	14	<b>113</b>
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	26	125	107	110	83	65	<b>516</b>
票務部經理	-	-	-	6	138	47	2	58	<b>251</b>
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	-	-	-	8	3	10	10	16	<b>47</b>
其他	-	-	-	1	4	13	715	42	<b>775</b>
<b>小 計</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>65</b>	<b>408</b>	<b>642</b>	<b>557</b>	<b>1459</b>	<b>530</b>	<b>3661</b>
<b>督導／技術員級</b>									
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 助理營業經理／營業部助理主管	-	6	72	97	122	30	1	104	<b>432</b>
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）	-	-	75	205	149	17	1	97	<b>544</b>
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 高級機艙服務經理／機艙服務經理／ 客戶關係主管／主任	-	-	-	292	72	472	21	21	<b>878</b>

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
<b>督導／技術員級（續）</b>									
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	-	-	1	24	23	144	-	8	<b>200</b>
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	-	13	245	286	244	-	13	211	<b>1012</b>
人事／訓練部主任	-	-	17	24	20	57	-	37	<b>155</b>
策劃主管／主任	-	-	-	-	25	-	-	-	<b>25</b>
訂位部主管／主任	-	-	13	61	123	4	-	64	<b>265</b>
營業部主管／主任	-	-	136	98	92	2	-	86	<b>414</b>
票務部主管／主任	-	-	101	370	218	1	-	279	<b>969</b>
分析員	-	-	-	41	17	-	1	3	<b>62</b>
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	-	-	11	6	27	-	-	26	<b>70</b>
其他	-	-	13	694	64	8	-	53	<b>832</b>
<b>小 計</b>	<b>-</b>	<b>19</b>	<b>684</b>	<b>2198</b>	<b>1196</b>	<b>735</b>	<b>37</b>	<b>989</b>	<b>5858</b>
<b>文員／操作工級</b>									
會計部文員／出納員	3	93	562	261	14	2	-	231	<b>1166</b>
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	13	332	217	212	3	-	-	175	<b>952</b>
訂位代理	-	8	97	276	5	-	-	82	<b>468</b>

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
<b>文員／操作工級（續）</b>									
營業代表／市場拓展主任	26	119	393	188	30	7	13	187	<b>963</b>
統計部文員／業務文員	-	-	-	-	1	-	-	-	<b>1</b>
機艙服務員	-	-	835	10767	55	14	1	166	<b>11838</b>
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	-	100	6	-	-	-	<b>106</b>
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	284	1346	24	-	-	8	<b>1662</b>
詢問處人員／客戶服務部職員	-	1	1	10	6	2	-	64	<b>84</b>
航機事務主任／航班遣派主任	-	-	5	42	7	-	-	6	<b>60</b>
策劃主任	-	-	2	10	-	-	-	-	<b>12</b>
交通事務主任	-	-	4	4	6	-	-	15	<b>29</b>
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	26	1048	2439	792	29	-	-	1082	<b>5416</b>
簽證部文員	13	47	98	54	-	-	-	28	<b>240</b>
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	38	79	142	13	-	-	187	<b>459</b>
系統支援操作員／電腦操作員	-	7	81	56	8	-	-	23	<b>175</b>
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	-	1539	19	-	-	-	267	<b>1825</b>
旅遊顧問	-	443	546	424	23	-	-	464	<b>1900</b>
郵輪顧問	-	12	27	-	-	-	-	3	<b>42</b>

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
<b>文員／操作工級（續）</b>									
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	-	52	45	4	-	-	8	<b>109</b>
旅遊車司機	-	-	51	76	-	-	-	29	<b>156</b>
航空公司訂位及／或票務部文員	-	1	41	9	6	-	-	23	<b>80</b>
其他	-	37	25	338	41	-	-	73	<b>514</b>
<b>小 計</b>	<b>81</b>	<b>2186</b>	<b>7378</b>	<b>15171</b>	<b>281</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>3121</b>	<b>28257</b>
<b>秘書／其他職級</b>									
行政秘書／秘書／打字員	-	11	34	27	88	2	-	20	<b>182</b>
辦公室助理員／信差	81	309	8	11	-	-	-	101	<b>510</b>
其他	3	13	26	2	2	-	-	105	<b>151</b>
<b>小 計</b>	<b>84</b>	<b>333</b>	<b>68</b>	<b>40</b>	<b>90</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>226</b>	<b>843</b>
<b>總 計</b>	<b>165</b>	<b>2538</b>	<b>8195</b>	<b>17817</b>	<b>2209</b>	<b>1319</b>	<b>1510</b>	<b>4866</b>	<b>38619</b>

旅遊業

門類：航空公司

表 12.1：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
<b>經理／專業人員級</b>									
行政經理／寫字樓經理	-	-	-	-	1	7	5	8	<b>21</b>
人事及訓練部總監／人力資源部總監	-	-	-	-	-	-	7	-	<b>7</b>
公共關係部總監／公共關係部經理	-	-	-	-	-	-	2	2	<b>4</b>
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	-	-	-	-	4	1	139	-	<b>144</b>
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	-	-	-	-	-	5	97	3	<b>105</b>
財務總監／會計師	-	-	-	-	1	8	53	7	<b>69</b>
經理／業務經理／地區經理	-	-	-	2	17	8	17	11	<b>55</b>
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	-	-	-	-	1	36	27	4	<b>68</b>

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
<b>經理／專業人員級（續）</b>									
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	-	-	-	-	1	9	39	-	<b>49</b>
訂位部經理	-	-	-	-	-	4	30	5	<b>39</b>
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	-	-	7	29	63	11	<b>110</b>
票務部經理	-	-	-	-	2	1	-	-	<b>3</b>
其他	-	-	-	-	4	10	710	1	<b>725</b>
<b>小 計</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>118</b>	<b>1189</b>	<b>52</b>	<b>1399</b>
<b>督導／技術員級</b>									
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 助理營業經理／營業部助理主管	-	-	1	4	31	30	1	14	<b>81</b>
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）	-	-	35	86	31	17	1	18	<b>188</b>

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
<b>督導／技術員級（續）</b>									
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 高級機艙服務經理／機艙服務經理／ 客戶關係主管／主任	-	-	-	286	72	472	21	21	<b>872</b>
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	-	-	-	-	5	142	-	1	<b>148</b>
人事／訓練部主任	-	-	-	2	10	55	-	2	<b>69</b>
策劃主管／主任	-	-	-	-	15	-	-	-	<b>15</b>
訂位部主管／主任	-	-	-	3	61	4	-	10	<b>78</b>
營業部主管／主任	-	-	-	4	53	2	-	5	<b>64</b>
票務部主管／主任	-	-	-	14	12	1	-	3	<b>30</b>
分析員	-	-	-	37	13	-	1	-	<b>51</b>
其他	-	-	-	694	45	8	-	6	<b>753</b>
<b>小 計</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>1130</b>	<b>348</b>	<b>731</b>	<b>24</b>	<b>80</b>	<b>2349</b>
<b>文員／操作工級</b>									
會計部文員／出納員	-	3	14	72	14	-	-	19	122

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
<b>文員／操作工級（續）</b>									
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	12	174	3	-	-	21	<b>211</b>
訂位代理	-	8	19	252	5	-	-	53	<b>337</b>
營業代表／市場拓展主任	-	2	8	31	30	4	-	42	<b>117</b>
統計部文員／業務文員	-	-	-	-	1	-	-	-	<b>1</b>
機艙服務員	-	-	835	10767	55	14	1	166	<b>11838</b>
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	-	100	6	-	-	-	<b>106</b>
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	284	1340	24	-	-	8	<b>1656</b>
詢問處人員／客戶服務部職員	-	1	1	10	6	2	-	64	<b>84</b>
航機事務主任／航班遣派主任	-	-	5	42	7	-	-	6	<b>60</b>
策劃主任	-	-	2	10	-	-	-	-	<b>12</b>
交通事務主任	-	-	4	4	6	-	-	15	<b>29</b>
系統支援操作員／電腦操作員	-	-	-	24	-	-	-	4	<b>28</b>
航空公司訂位及／或票務部文員	-	1	41	9	6	-	-	23	<b>80</b>

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
<b>文員／操作工級（續）</b>									
其他	-	-	2	327	41	-	-	6	<b>376</b>
<b>小 計</b>	-	<b>16</b>	<b>1227</b>	<b>13162</b>	<b>204</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>427</b>	<b>15057</b>
<b>秘書／其他職級</b>									
行政秘書／秘書／打字員	-	-	1	9	77	2	-	5	<b>94</b>
辦公室助理員／信差	-	2	2	1	-	-	-	-	<b>5</b>
其他	-	-	9	2	2	-	-	-	<b>13</b>
<b>小 計</b>	-	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>79</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>112</b>
<b>總 計</b>	-	<b>18</b>	<b>1275</b>	<b>14306</b>	<b>669</b>	<b>871</b>	<b>1214</b>	<b>564</b>	<b>18917</b>

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 12.2：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
<b>經理／專業人員級</b>									
行政經理／寫字樓經理	-	-	-	2	23	5	9	21	<b>60</b>
人事及訓練部總監／人力資源部總監	-	-	-	-	1	3	-	-	<b>4</b>
公共關係部總監／公共關係部經理	-	-	-	-	3	1	6	4	<b>14</b>
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	-	-	-	-	15	8	10	7	<b>40</b>
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	-	-	26	96	88	21	106	109	<b>446</b>
財務總監／會計師	-	-	-	1	27	29	26	29	<b>112</b>
經理／業務經理／地區經理	-	-	13	153	140	136	46	89	<b>577</b>
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	-	-	-	4	44	39	15	30	<b>132</b>

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
<b>經理／專業人員級（續）</b>									
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	-	-	-	-	9	28	4	11	<b>52</b>
訂位部經理	-	-	-	10	15	29	11	9	<b>74</b>
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	26	125	100	81	20	54	<b>406</b>
票務部經理	-	-	-	6	136	46	2	58	<b>248</b>
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	-	-	-	8	3	10	10	16	<b>47</b>
其他	-	-	-	1	-	3	5	41	<b>50</b>
<b>小計</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>65</b>	<b>406</b>	<b>604</b>	<b>439</b>	<b>270</b>	<b>478</b>	<b>2262</b>
<b>督導／技術員級</b>									
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 助理營業經理／營業部助理主管	-	6	71	93	91	-	-	90	<b>351</b>
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）	-	-	40	119	118	-	-	79	<b>356</b>

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
<b>督導／技術員級（續）</b>									
機場主管／主任／交通事務主管／主任／ 機艙服務主管／主任／ 高級機艙服務經理／機艙服務經理／ 客戶關係主管／主任	-	-	-	6	-	-	-	-	<b>6</b>
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	-	-	1	24	18	2	-	7	<b>52</b>
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	-	13	245	286	244	-	13	211	<b>1012</b>
人事／訓練部主任	-	-	17	22	10	2	-	35	<b>86</b>
策劃主管／主任	-	-	-	-	10	-	-	-	<b>10</b>
訂位部主管／主任	-	-	13	58	62	-	-	54	<b>187</b>
營業部主管／主任	-	-	136	94	39	-	-	81	<b>350</b>
票務部主管／主任	-	-	101	356	206	-	-	276	<b>939</b>
分析員	-	-	-	4	4	-	-	3	<b>11</b>
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	-	-	11	6	27	-	-	26	<b>70</b>
其他	-	-	13	-	19	-	-	47	<b>79</b>
<b>小 計</b>	<b>-</b>	<b>19</b>	<b>648</b>	<b>1068</b>	<b>848</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>909</b>	<b>3509</b>

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
<b>文員／操作工級</b>									
會計部文員／出納員	3	90	548	189	-	2	-	212	<b>1044</b>
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員	13	331	205	38	-	-	-	154	<b>741</b>
訂位代理	-	-	78	24	-	-	-	29	<b>131</b>
營業代表／市場拓展主任	26	117	385	157	-	3	13	145	<b>846</b>
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	-	6	-	-	-	-	<b>6</b>
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	26	1048	2439	792	29	-	-	1082	<b>5416</b>
簽證部文員	13	47	98	54	-	-	-	28	<b>240</b>
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	38	79	142	13	-	-	187	<b>459</b>
系統支援操作員／電腦操作員	-	7	81	32	8	-	-	19	<b>147</b>
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	-	1539	19	-	-	-	267	<b>1825</b>
旅遊顧問	-	443	546	424	23	-	-	464	<b>1900</b>
郵輪顧問	-	12	27	-	-	-	-	3	<b>42</b>
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	-	52	45	4	-	-	8	<b>109</b>
旅遊車司機	-	-	51	76	-	-	-	29	<b>156</b>

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
<b>文員／操作工級（續）</b>									
其他	-	37	23	11	-	-	-	67	<b>138</b>
<b>小 計</b>	<b>81</b>	<b>2170</b>	<b>6151</b>	<b>2009</b>	<b>77</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>2694</b>	<b>13200</b>
<b>秘書／其他職級</b>									
行政秘書／秘書／打字員	-	11	33	18	11	-	-	15	<b>88</b>
辦公室助理員／信差	81	307	6	10	-	-	-	101	<b>505</b>
其他	3	13	17	-	-	-	-	105	<b>138</b>
<b>小 計</b>	<b>84</b>	<b>331</b>	<b>56</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>221</b>	<b>731</b>
<b>總 計</b>	<b>165</b>	<b>2520</b>	<b>6920</b>	<b>3511</b>	<b>1540</b>	<b>448</b>	<b>296</b>	<b>4302</b>	<b>19702</b>

## 旅遊業

表 13：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	123	116	42	101	4	-	-	1013	<b>1399</b>
	督導／技術員級	138	195	59	-	358	6	-	1593	<b>2349</b>
	文員／操作工級	157	594	359	4	21	-	1154	12768	<b>15057</b>
	秘書／其他職級	35	1	-	-	-	-	-	76	<b>112</b>
	<b>總計</b>	<b>453</b>	<b>906</b>	<b>460</b>	<b>105</b>	<b>383</b>	<b>6</b>	<b>1154</b>	<b>15450</b>	<b>18917</b>
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	1421	364	80	189	-	26	-	182	<b>2262</b>
	督導／技術員級	1950	756	85	58	330	17	-	313	<b>3509</b>
	文員／操作工級	6076	2506	2010	215	69	1183	53	1088	<b>13200</b>
	秘書／其他職級	466	46	6	-	158	-	-	55	<b>731</b>
	<b>總計</b>	<b>9913</b>	<b>3672</b>	<b>2181</b>	<b>462</b>	<b>557</b>	<b>1226</b>	<b>53</b>	<b>1638</b>	<b>19702</b>
所有門類	經理／專業人員級	1544	480	122	290	4	26	-	1195	<b>3661</b>
	督導／技術員級	2088	951	144	58	688	23	-	1906	<b>5858</b>
	文員／操作工級	6233	3100	2369	219	90	1183	1207	13856	<b>28257</b>
	秘書／其他職級	501	47	6	-	158	-	-	131	<b>843</b>
	<b>總計</b>	<b>10366</b>	<b>4578</b>	<b>2641</b>	<b>567</b>	<b>940</b>	<b>1232</b>	<b>1207</b>	<b>17088</b>	<b>38619</b>

## 旅遊業

表 14：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	134	142	113	1010	<b>1399</b>
	督導／技術員級	292	446	23	1588	<b>2349</b>
	文員／操作工級	1916	318	73	12750	<b>15057</b>
	秘書／其他職級	29	6	1	76	<b>112</b>
	總計	<b>2371</b>	<b>912</b>	<b>210</b>	<b>15424</b>	<b>18917</b>
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	426	609	854	373	<b>2262</b>
	督導／技術員級	690	1227	1037	555	<b>3509</b>
	文員／操作工級	4421	2774	3458	2547	<b>13200</b>
	秘書／其他職級	272	244	112	103	<b>731</b>
	總計	<b>5809</b>	<b>4854</b>	<b>5461</b>	<b>3578</b>	<b>19702</b>
所有門類	經理／專業人員級	560	751	967	1383	<b>3661</b>
	督導／技術員級	982	1673	1060	2143	<b>5858</b>
	文員／操作工級	6337	3092	3531	15297	<b>28257</b>
	秘書／其他職級	301	250	113	179	<b>843</b>
	總計	<b>8180</b>	<b>5766</b>	<b>5671</b>	<b>19002</b>	<b>38619</b>

## 旅遊業

表 14.1：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	5	126	258	1010	<b>1399</b>
	督導／技術員級	5	31	725	1588	<b>2349</b>
	文員／操作工級	1	93	2213	12750	<b>15057</b>
	秘書／其他職級	1	2	33	76	<b>112</b>
	總計	<b>12</b>	<b>252</b>	<b>3229</b>	<b>15424</b>	<b>18917</b>
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	163	846	880	373	<b>2262</b>
	督導／技術員級	249	946	1759	555	<b>3509</b>
	文員／操作工級	1467	3760	5426	2547	<b>13200</b>
	秘書／其他職級	28	161	439	103	<b>731</b>
	總計	<b>1907</b>	<b>5713</b>	<b>8504</b>	<b>3578</b>	<b>19702</b>
所有門類	經理／專業人員級	168	972	1138	1383	<b>3661</b>
	督導／技術員級	254	977	2484	2143	<b>5858</b>
	文員／操作工級	1468	3853	7639	15297	<b>28257</b>
	秘書／其他職級	29	163	472	179	<b>843</b>
	總計	<b>1919</b>	<b>5965</b>	<b>11733</b>	<b>19002</b>	<b>38619</b>

## 旅遊業

表 14.2：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	250	121	18	1010	<b>1399</b>
	督導／技術員級	464	284	13	1588	<b>2349</b>
	文員／操作工級	390	1896	21	12750	<b>15057</b>
	秘書／其他職級	6	28	2	76	<b>112</b>
	總計	<b>1110</b>	<b>2329</b>	<b>54</b>	<b>15424</b>	<b>18917</b>
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	1300	434	155	373	<b>2262</b>
	督導／技術員級	2015	781	158	555	<b>3509</b>
	文員／操作工級	4765	4119	1769	2547	<b>13200</b>
	秘書／其他職級	328	223	77	103	<b>731</b>
	總計	<b>8408</b>	<b>5557</b>	<b>2159</b>	<b>3578</b>	<b>19702</b>
所有門類	經理／專業人員級	1550	555	173	1383	<b>3661</b>
	督導／技術員級	2479	1065	171	2143	<b>5858</b>
	文員／操作工級	5155	6015	1790	15297	<b>28257</b>
	秘書／其他職級	334	251	79	179	<b>843</b>
	總計	<b>9518</b>	<b>7886</b>	<b>2213</b>	<b>19002</b>	<b>38619</b>

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 15：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／ 拒絕作答		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																							
1 - 9	入境旅遊	143	27.5	130	28	169	42	169	28	65	25	78	23	299	34	312	36	104	24	195	42	182	44	286	34	1168	63	3300	40
	出境旅遊	377	72.5	336	72	233	58	427	72	195	75	259	77	571	66	558	64	336	76	272	58	233	56	558	66	676	37	5031	60
	總計	520	100	466	100	402	100	596	100	260	100	337	100	870	100	440	100	467	100	415	100	844	100	1844	100	8331	100		
10 - 49	入境旅遊	45	37.5	18	33	23	43	39	25	27	51	15	29	62	40	83	46	18	17	45	34	9	11	86	35	205	63	675	39
	出境旅遊	75	62.5	36	67	31	57	115	75	26	49	37	71	94	60	97	54	91	83	88	66	75	89	161	65	122	37	1048	61
	總計	120	100	54	100	54	100	154	100	53	100	52	100	156	100	180	100	109	100	133	100	84	100	247	100	327	100	1723	100
50 - 99	入境旅遊	3	23	-	-	1	25	2	17	5	50	6	40	4	27	3	21	3	30	2	40	2	50	5	31	12	71	48	35
	出境旅遊	10	77	3	100	3	75	10	83	5	50	9	60	11	73	11	79	7	70	3	60	2	50	11	69	5	29	90	65
	總計	13	100	3	100	4	100	12	100	10	100	15	100	15	100	14	100	10	100	5	100	4	100	16	100	17	100	138	100
100 - 199	入境旅遊	1	25	1	20	-	-	1	20	1	100	1	33	3	33	3	30	1	100	1	100	-	-	2	25	6	67	21	37.5
	出境旅遊	3	75	4	80	-	-	4	80	-	-	2	67	6	67	7	70	-	-	-	-	-	-	6	75	3	33	35	62.5
	總計	4	100	5	100	-	-	5	100	1	100	3	100	9	100	10	100	1	100	-	-	8	100	9	100	56	100		
200 - 499	入境旅遊	1	20	1	17	-	-	-	-	1	100	-	-	1	17	1	14	-	-	2	100	-	-	1	14	8	67	16	31
	出境旅遊	4	80	5	83	3	100	2	100	-	-	-	-	5	83	6	86	-	-	-	-	1	100	6	86	4	33	36	69
	總計	5	100	6	100	3	100	2	100	1	100	-	-	6	100	7	100	-	-	2	100	1	100	7	100	12	100	52	100
500 - 999	入境旅遊	-	-	2	50	-	-	-	-	-	-	-	-	2	50	2	50	-	-	2	100	-	-	-	-	1	50	9	45
	出境旅遊	2	100	2	50	-	-	-	-	-	-	-	-	2	50	2	50	-	-	-	-	-	-	2	100	1	50	11	55
	總計	2	100	4	100	-	-	-	-	-	-	-	-	4	100	4	100	-	-	2	100	-	-	2	100	2	100	20	100
Overall	入境旅遊	193	29	152	28	193	42	211	27	99	30	100	25	371	35	404	37	126	23	247	40	193	38	380	34	1400	63	4069	39
	出境旅遊	471	71	386	72	270	58	558	73	226	70	307	75	689	65	681	63	434	78	363	60	311	62	744	66	811	37	6251	61
	總計	664	100	538	100	463	100	769	100	325	100	407	100	1060	100	1085	100	560	100	610	100	504	100	1124	100	2211	100	10320	100

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 16：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	52	2028	91	791
10 - 49	292	772	245	529
50 - 99	36	114	202	127
100 - 199	73	17	59	-
200 - 499	-	-	702	570
500 - 999	6	-	526	881
總 計	459	2931	1825	2898

## 旅遊業

表 17 : 機構規模

門 類	機構規模 (人數)	公司數目
航空公司	1 - 9	24
	10 - 49	25
	50 - 99	11
	100 - 199	3
	200 - 499	4
	1000 或以上	3
	總 計	70
旅行社及航空票務代理	1 - 9	1740
	10 - 49	359
	50 - 99	22
	100 - 199	12
	200 - 499	10
	500 - 999	3
	總 計	2146
所有門類	1 - 9	1764
	10 - 49	384
	50 - 99	33
	100 - 199	15
	200 - 499	14
	500 - 999	3
	1000 或以上	3
	總 計	2216

旅遊業

表 18 : 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	2	2	2	<b>6</b>
	聘用條件欠佳	-	-	2	<b>2</b>
	工作環境欠佳	-	-	-	-
	晉升機會有限	-	-	1	<b>1</b>
	缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	-	-	2	<b>2</b>
	源自內地／澳門／其他城市之人手競爭	-	2	-	<b>2</b>
	其他	-	-	-	-
	未有說明／拒絕作答	10	10	11	<b>31</b>
	<b>總計</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>44</b>
旅行社及航空票務代理	缺乏具相關經驗的求職者	2	37	155	<b>194</b>
	聘用條件欠佳	1	31	76	<b>108</b>
	工作環境欠佳	-	13	8	<b>21</b>
	晉升機會有限	1	29	7	<b>37</b>
	缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	-	13	21	<b>34</b>
	源自內地／澳門／其他城市之人手競爭	-	-	15	<b>15</b>
	其他	-	17	29	<b>46</b>
	未有說明／拒絕作答	4	17	30	<b>51</b>
	<b>總計</b>	<b>8</b>	<b>157</b>	<b>341</b>	<b>506</b>
所有門類	缺乏具相關經驗的求職者	4	39	157	<b>200</b>
	聘用條件欠佳	1	31	78	<b>110</b>
	工作環境欠佳	-	13	8	<b>21</b>
	晉升機會有限	1	29	8	<b>38</b>
	缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	-	13	23	<b>36</b>
	源自內地／澳門／其他城市之人手競爭	-	2	15	<b>17</b>
	其他	-	17	29	<b>46</b>
	未有說明／拒絕作答	14	27	41	<b>82</b>
	<b>總計</b>	<b>20</b>	<b>171</b>	<b>359</b>	<b>550</b>

旅遊業

表 19：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	8	23	28	11	<b>70</b>
旅行社及航空票務代理	230	336	1534	46	<b>2146</b>
總 計	<b>238</b>	<b>359</b>	<b>1562</b>	<b>57</b>	<b>2216</b>

旅遊業：整體

表 20：預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動

訓練類別	職 級 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	476	258	584	-	<b>1318</b>
	未來十二個月	532	282	584	-	<b>1398</b>
	百分比改動	11.76%	9.30%	0.00%	-	<b>6.07%</b>
專業技能	過去十二個月	417	1054	5225	61	<b>6757</b>
	未來十二個月	497	1284	5909	98	<b>7788</b>
	百分比改動	19.18%	21.82%	13.09%	60.66%	<b>15.26%</b>
通用技巧	過去十二個月	184	803	4478	17	<b>5482</b>
	未來十二個月	184	843	4696	17	<b>5740</b>
	百分比改動	0.00%	4.98%	4.87%	0.00%	<b>4.71%</b>
語言	過去十二個月	26	115	435	-	<b>576</b>
	未來十二個月	39	155	561	-	<b>755</b>
	百分比改動	50.00%	34.78%	28.97%	-	<b>31.08%</b>
總 計	過去十二個月	1103	2230	10722	78	<b>14133</b>
	未來十二個月	1252	2564	11750	115	<b>15681</b>
	百分比改動	13.51%	14.98%	9.59%	47.44%	<b>10.95%</b>

旅遊業  
門類：航空公司

表 20.1：預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動

訓練類別	職 級 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
		過去十二個月	124	116	139	
管理技巧	未來十二個月	135	140	139	-	<b>414</b>
	百分比改動	8.87%	20.69%	0.00%	-	<b>9.23%</b>
	過去十二個月	90	184	1051	-	<b>1325</b>
專業技能	未來十二個月	83	202	1136	-	<b>1421</b>
	百分比改動	-7.78%	9.78%	8.09%	-	<b>7.25%</b>
	過去十二個月	75	451	2430	-	<b>2956</b>
通用技巧	未來十二個月	75	478	2526	-	<b>3079</b>
	百分比改動	0.00%	5.99%	3.95%	-	<b>4.16%</b>
	過去十二個月	-	1	5	-	<b>6</b>
語言	未來十二個月	-	2	66	-	<b>68</b>
	百分比改動	-	100.00%	1220.00%	-	<b>1033.33%</b>
	過去十二個月	289	751	3625	-	<b>4666</b>
總 計	未來十二個月	293	820	3867	-	<b>4982</b>
	百分比改動	1.38%	9.19%	6.68%	-	<b>6.77%</b>

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 20.2：預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動

訓練類別	職 級 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
		過去十二個月	352	142	-	
管理技巧	未來十二個月	397	142	445	-	<b>984</b>
	百分比改動	12.78%	0.00%	0.00%	-	<b>4.79%</b>
	過去十二個月	327	870	4174	61	<b>5432</b>
專業技能	未來十二個月	414	1082	4773	98	<b>6367</b>
	百分比改動	26.61%	24.37%	14.35%	60.66%	<b>17.21%</b>
	過去十二個月	109	352	2048	17	<b>2526</b>
通用技巧	未來十二個月	109	365	2170	17	<b>2661</b>
	百分比改動	0.00%	3.69%	5.96%	0.00%	<b>5.34%</b>
	過去十二個月	26	114	430	-	<b>570</b>
語言	未來十二個月	39	153	495	-	<b>687</b>
	百分比改動	50.00%	34.21%	15.12%	-	<b>20.53%</b>
	過去十二個月	814	1478	7097	78	<b>9467</b>
總 計	未來十二個月	959	1742	7883	115	<b>10699</b>
	百分比改動	17.81%	17.86%	11.08%	47.44%	<b>13.01%</b>

## 旅遊業二〇一四年人力調查

整體點算結果分析

結果	門類	1	2	總計
結業		1	3	4
已搬遷、無法找到地址		0	9	9
無法聯絡		2	24	26
並非從事有關行業		3	4	7
並無技術人員		13	1	14
未開業		1	2	3
部份填覆調查		9	11	20
拒絕作答		3	10	13
註冊辦事處／通訊地址		2	3	5
填覆調查		56	238	294
暫時停業		3	11	14
總計		93	316	409

第一門類 航空公司

第二門類 旅行社及航空票務代理

## 2015-2019 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 0.971，代表約 97% 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 2015-2019 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：

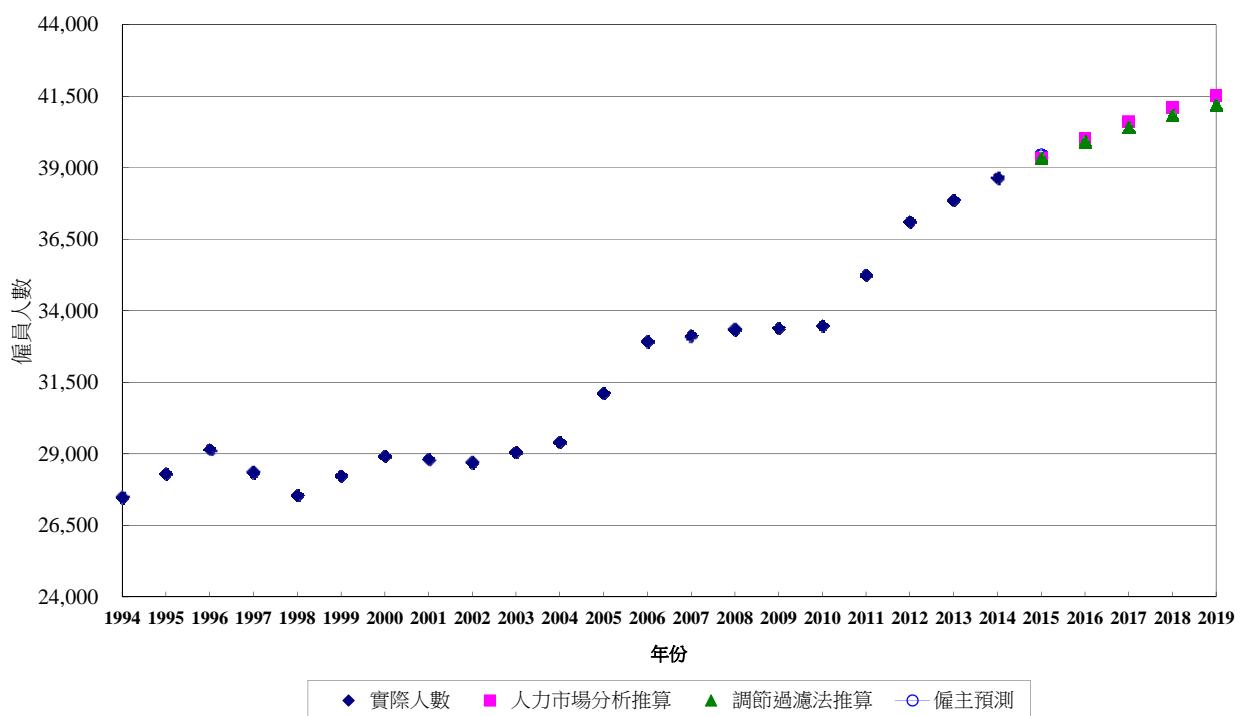
表 1：人力推算摘要

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)
2012 實際數字	37 102			
2014 實際數字	38 619			
2015 預測數字		39 313 (1.8%*)	39 309 (1.8%*)	39 436 (2.1%*)
2016 預測數字		40 028 (1.8%**)	39 893 (1.5%**)	
2017 預測數字		40 599 (1.4%**)	40 391 (1.2%**)	
2018 預測數字		41 092 (1.2%**)	40 815 (1.0%**)	
2019 預測數字		41 511 (1.0%**)	41 174 (0.9%**)	
* 相對於2014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2015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2015年人力有輕微上升的趨勢。

圖 1：人力推算摘要

2015-2019年人力推算



### 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， $n > 1$ 。

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

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：

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

將基本調查資料按以下加權比例作同樣運算：

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

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：

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

5.  $Y'_{n+1}$  的加權平均數，則以下列方程式表示：

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

各  $Y$  項中， $n > 1$

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

由方程式(2)可得出

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

由方程式(3)可得出

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

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：

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

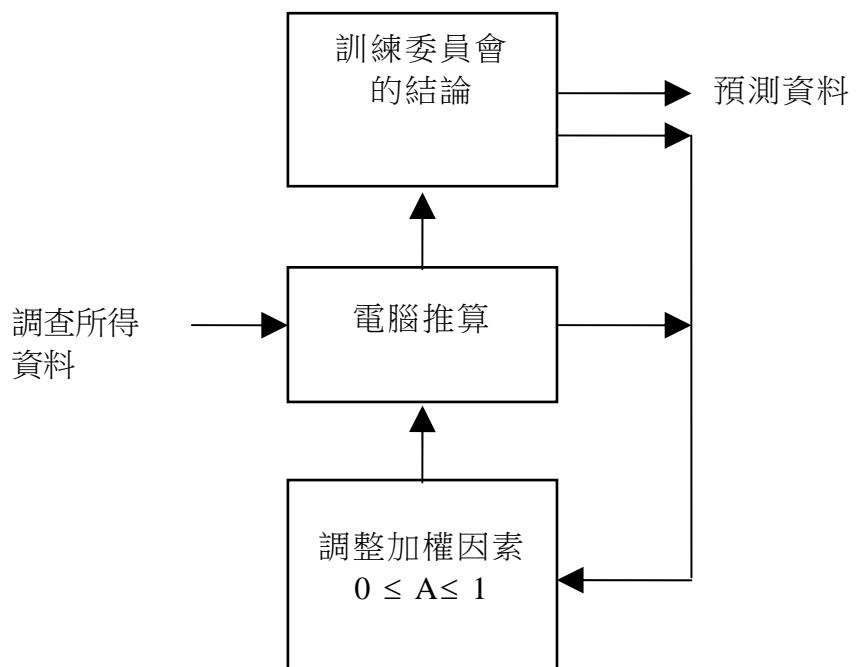
為最小，或

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

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。