

































郵輪旅遊展等，為本地業界拓展推廣平台，以及與海外業界洽談商機，預期會有更多高消費的 MICE 旅客來港。為迎接國際間大小規模的 MICE 盛事，必須有一套策略人才培訓和發展方案配合這方面的工作。

- v) 2016 年香港從世界各地入口的葡萄酒總值達 120.4 億港元，葡萄酒轉口總值達 520 億港元，與 2015 年相比，分別增加了 11.9% 和 9.2%。以容量計，2016 年香港入口接近 6 300 萬公升葡萄酒，較 2015 年微跌 0.7%。葡萄酒知識、葡萄酒與美食搭配、葡萄酒貿易及貯存、品酒師研究等方面均需要訓練有素的各級從業員；同時，亦需要專業人才，營運和管理國際葡萄酒業相關的大型活動和展覽。(資料來源: 2017 年 2 月香港特區政府—「進口及轉口總值」, [www.wine.gov.hk](http://www.wine.gov.hk)。)
  
- vi) 立法會在 2017 年 5 月 2 日通過香港迪士尼樂園度假區擴建及發展計劃的撥款申請，以供在 2018 至 2023 年為園區增建景點。這項擴建計劃，除為樂園變身外，亦將為香港帶來不少經濟效益。以人工年期計，建築期間會製造大概 3 450 個職位，擴建後亦會為香港整體帶來 5 000 至 8 000 個就業機會，包括 600 個在度假區的職位。(資料來源: 2017 年 3 月 29 日香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署—提交立法會文件及報告—立法會經濟發展事務委員會:《就 2017 年 2 月 27 日會議所通過關於香港迪士尼樂園度假區的議案的回應》; 2017 年 5 月 2 日政府新聞網新聞公報—「商務及經濟發展局局長談迪士尼撥款」。)

近年，香港及鄰近地區積極發展國際主題公園，部分更屬度假區水平。不少主題公園為加強園區的娛樂元素，在萬聖節、聖誕節等節日，都會舉行大型慶祝活動。本會認為，業界對優秀人才的需求會持續增加，他們須具備運作及管理主題公園及項目的技能知識，才能支持這些發展。修讀有關課程的



















































































































































**酒店、飲食及旅遊業訓練委員會成員名單**  
(任期由 2015 年 4 月 1 日起至 2017 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 SBS, BBS, JP, KSJ (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)

陳覺威先生 (香港酒店業協會提名)

董沛銓先生(至 12.1.2016 止)  
陳蕊昕女士(由 1.4.2016 起) } (香港旅遊發展局提名)

張志輝先生 (飲食業聯會提名)

何慧思女士 (主題公園或主要景點營運者提名)

古建業先生 (飲食業聯會提名)

關淑華女士 (中小型酒店提名)

李展鴻先生 (香港會所管理協會提名)

陳財永先生(至 31.3.2016 止)  
呂鳳娟女士(由 1.4.2016 起) } (旅行代理商提名)

Bob MCKERCHER 教授 (本地教育／訓練機構提名)

伍威全先生(至 31.3.2016 止)  
莫明德先生(由 1.4.2016 起) } (酒樓連鎖集團提名)

劉凱詩女士(至 5.10.2015 止)  
鄭家駒先生  
(由 6.10.2015 至 31.7.2016)  
吳秀蘭女士(由 1.8.2016 起) } (航空公司代表協會提名)

Marco PELLIZZER(由 1.4.2016 起) (旅行代理商提名)

梁耀霖先生(至 31.3.2016 止)  
馬煜文先生(由 1.4.2016 起) } (香港旅遊業議會提名)

黃耀祥先生 (會議及展覽(MICE)業提名)

容世斌先生 (本地連鎖酒店集團提名)

巫菀菁女士 (代表旅遊事務專員)

鄧美蘭女士(至 31.3.2016 止)  
黃國樂先生  
(由 1.4.2016 至 22.1.2017)  
陳嘉詠女士(由 23.1.2017 起)  
顏淑賢女士

} (代表勞工處處長)  
(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：**

Mr Adrian Peter ORT (由 18.2.2016 起) (代表職業訓練局／酒店及旅遊學院／中華廚藝學院／國際廚藝學院)

張楚香博士 (代表職業訓練局／香港專業教育學院)

黃澤強博士  
(由 1.4.2016 起至 17.7.2016)  
彭振海先生(由 18.7.2016 起)

} (代表職業訓練局／香港高等教育科技學院)

杜劉仁愛女士  
(由 12.11.15 起至 6.11.2016)  
劉雪蓮女士(由 7.11.2016 起)

} (代表職業訓練局／總辦事處(行業合作))

**秘書：**

區月文女士 (職業訓練局)

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會

2015 - 2017 旅遊業人力調查工作小組成員名單

召集人

陳財永先生（至 31.3.2016 止）	}	康泰旅行社有限公司
呂鳳娟女士（由 1.4.2016 起）		

小組成員

巫菀菁女士	旅遊事務署	
董沛銓先生（至 12.1.2016 止）	}	香港旅遊發展局
陳蕊昕女士（由 1.4.2016 起）		
羅淑婷女士	職業訓練局／香港專業教育學院	
林迺文先生	職業訓練局／酒店及旅遊學院／中華廚藝學院／國際廚藝學院	

秘書

區月文女士	職業訓練局
-------	-------

## 酒店、飲食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2016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  
2016年第一季資料)

門類	行業	僱員人數	機構規模	機構數目	抽樣比例	抽樣數目
1	航空公司 (HSIC: 510100, 510900, 510201, 510202)	1 - 9	1	41	1	41
		10 - 49	2	42	1	42
		50 - 99	3	14	1	14
		100 - 199	4	3	1	3
		200 - 499	5	3	1	3
		500 - 999	6	1	1	1
		1000 或以上	7	3	1	3
		小計			107	
2	旅行社及航空票務代理 (HSIC: 791000, 799000)	1 - 9	1	2,054	0.078	160
		10 - 49	2	277	0.38	105
		50 - 99	3	24	1	24
		100 - 199	4	12	1	12
		200 - 499	5	8	1	8
		500 - 999	6	4	1	4
		1000 或以上	7	-	1	-
		小計			2,379	
總計				2,486		420

**Vocational Training Council 職業訓練局**

Headquarters (Industry Partnership) 總辦事處 (行業合作)  
30F, Billion Plaza II, 10 Cheung Yue Street, Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong  
香港九龍長沙灣長裕街10號億京廣場2期30樓  
www.vtc.edu.hk

Telephone No 電話 3907 6820  
Our Reference 本局檔號 (18) in HO/1/2 (2016) (T)

Facsimile No. 傳真 2904 7843  
Your Reference 來函檔號



22<sup>nd</sup> August 2016

Dear Sir/Madam,

2016 Manpower Survey of the Tourism Industry

On behalf of the Vocational Training Council, I am writing to solicit your kind cooperation in the 2016 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 29<sup>th</sup> August to 28<sup>th</sup> September 2016. A reference day is given as 15<sup>th</sup> August 2016. 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.

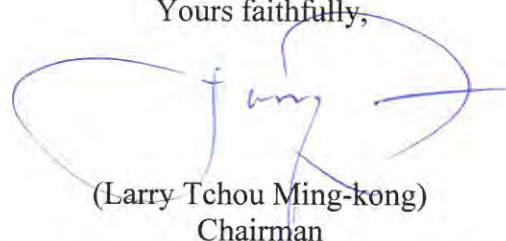
The findings of the survey together with the training measures recommended by the Hotel, Catering and Tourism Training Board will be presented in a report published by the Training Board.

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

## Vocational Training Council 職業訓練局

Headquarters (Industry Partnership) 總辦事處 (行業合作)  
30F, Billion Plaza II, 10 Cheung Yue Street, Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong  
香港九龍長沙灣長裕街 10 號億京廣場 2 期 30 樓  
www.vtc.edu.hk

Telephone No. 電話 3907 6820  
Our Reference 本局檔號 (18) in HO/1/2 (2016) (T)

Facsimile No. 傳真 2904 7843  
Your Reference 來函檔號



執事先生／女士：

### 旅遊業二〇一六年人力調查

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二〇一六年人力調查，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，本委員會將於二〇一六年八月二十九日至九月二十八日期間進行人力調查，調查參考日期定為二〇一六年八月十五日。

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。

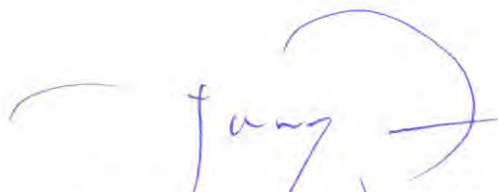
是次調查結果及有關訓練計劃建議，將載於本訓練委員會日後出版的報告。

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

二〇一六年八月二十二日

## THE 2016 MANPOWER SURVEY OF THE TOURISM INDUSTRY

### 旅遊業二〇一六年人力調查

#### QUESTIONNAIRE

#### 調查表

(PLEASE READ THE EXPLANATORY NOTES BEFORE COMPLETING THIS QUESTIONNAIRE)

(填表前, 請參閱附註)

<b>For Official Use Only:</b>								
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 2 3							
1	2 3	4 5 6 7 8 9	10 11 12 13 14 15	16 17	18 19	20 21 22	23 24 25 26 27	28

NAME OF COMPANY: \_\_\_\_\_  
公司名稱

ADDRESS: \_\_\_\_\_  
地址

Total Number of Employees: \_\_\_\_\_  
僱員總數

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

NAME OF PERSON TO CONTACT: \_\_\_\_\_  
聯絡人姓名

POSITION: \_\_\_\_\_  
職位

TEL. NO.: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
電話

FAX NO.: \_\_\_\_\_  
圖文傳真

E-mail : \_\_\_\_\_  
電郵

**Questionnaire - 2016 Manpower Survey of the Tourism Industry**  
**旅遊業二〇一六年人力調查**

**Part I**  
**第一部份**

(A) Jobs 職務			(B) Average Monthly Income Code as at 15.8.2016 (Employee's basic monthly salary + Average Monthly Supplementary Benefits) 在2016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)	(C) Number of Employees as at 15.8.2016 (Excluding Trainees / Apprentices) 在2016年8月15日之僱員人數 (實習生/學徒除外)	(D) Number of Vacancies as at 15.8.2016 在2016年8月15日之空缺額	(E) Forecast Number of Employees as at 14.8.2017 (Excluding Trainees / Apprentices) 預計在14.8.2017的僱員人數 (實習生/學徒除外)	(F) No. of Trainees/ Apprentices as at 15.8.2016 在2016年8月15日之實習生/學徒人數	(G) Preferred Education of Employees 僱員宜有教育程度	(H) Average Age Range as at 15.8.2016 (for operative staff only) 在2016年8月15日之僱員平均年齡 (只適用於操作工)	Column "B" / (B)欄 Please enter in this column the appropriate code number showing the average monthly income range for the employee(s). The monthly income should include basic salary, overtime pay, cost of living allowance, meal allowance, housing allowance, travel allowance, commission and bonus. 請填寫僱員平均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。		
Title 職稱	Rec. Type 紀錄類型	Code 編號	8 - 10	11 - 12	13 - 16	17 - 19	20 - 23	24 - 26	27	28	Average Monthly Income 平均月薪收入	Code 編號
											\$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
											Column "G" / (G)欄	
											Education 教育程度	Code 編號
											Postgraduate (Higher degrees (e.g. Master degrees) or equivalent) 研究院 (高等學位 (如碩士學位) 或同等教育程度)	1
											First Degree (First degrees or equivalent) 學士學位 (學士學位, 或同等教育程度)	2
											Sub-degree (Associate Degree, Higher Diploma, Professional Diploma, Higher Certificate or equivalent) 副學位 (副學士、高級文憑、專業文憑、高級證書, 或同等教育程度)	3
											Senior Secondary (Secondary 4 to 6, Diploma, HKDSE or equivalent) 高中 (中四至中六、文憑、香港中學文憑, 或同等教育程度)	4
											Junior Secondary (Secondary 1 to 3) or below 初中 (中一至中三) 或以下	5
											Column "H" / (H)欄 (For Operative Staff Only) (只適用於操作工)	
											Average Age Range 平均年齡	Code 編號
											17 or below 或以下	1
											18 - 25	2
											26 - 30	3
											31 - 35	4
											36 - 40	5
											41 - 49	6
											50 or above 或以上	7

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

Part II 第二部分

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

Q. 1 Internal Promotion

內部晉升  
Please fill in the Number of Internal Promotion in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016).  
請填寫過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016) , 內部晉升的人數。

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

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

□ □ □ □  
8

□ □ □ □  
11

□ □ □ □  
14

Q. 2 Number of New Recruits in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016).

過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)新招聘的僱員人數。

Managerial/Professional Level  
經理/專業人員級

Supervisory/Technical Level  
督導/技術員級

Clerical/Operative Level  
文員/操作工級

Secretarial/Others Level  
秘書/其他職級

□ □ □ □  
15

□ □ □ □  
19

□ □ □ □  
23

□ □ □ □  
27

□ □ □ □  
31

Q. 3 Number of New Recruits Without Tourism Industry Experience and / or No Tourism Training in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016).

過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)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

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

□ □ □ □  
32

□ □ □ □  
36

□ □ □ □  
40

□ □ □ □  
44

□ □ □ □  
48

Q. 4 Number of New Recruits Who are Fresh Graduates of Tourism Programs in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016).

過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)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

Clerical/Operative Level  
文員/操作工級

Secretarial/Others Level  
秘書/其他職級

□ □ □ □  
49

□ □ □ □  
52

□ □ □ □  
55

□ □ □ □  
58

Q. 5 Did Your Establishment Encounter Any Difficulties in Recruitment of Employees at Various Job Levels in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016)?

貴機構在過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)在招聘僱員方面有否遇到困難?

Yes (Please go to Q6)  
59 有 (請答第 6 題)

No (Please go to Q7)  
60 沒有 (請答第 7 題)

No recruitment nor tried to recruit (Please go to Q7)  
61 未有/未有嘗試招聘 (請答第 7 題)

□ □ □ □  
62

Q. 6 The Possible Reasons for Encountering Recruitment Difficulties. (You may wish to tick more than 1 box for each job level.)

遇到招聘困難的原因。(每職級可選一項或以上。)

Reasons 原因	Managerial/ Professional Level 經理/專業人員級	Supervisory/ Technical Level 督導/技術員級	Clerical/ Operative Level 文員/操作工級	
(a) Lack of candidates with relevant experience 缺乏具相關經驗的求職者	<input type="checkbox"/> 63	<input type="checkbox"/> 64	<input type="checkbox"/> 65	□ □ □ □ 87
(b) Unsatisfactory terms of employment 聘用條件欠佳	<input type="checkbox"/> 66	<input type="checkbox"/> 67	<input type="checkbox"/> 68	
(c) Unsatisfactory working environment 工作環境欠佳	<input type="checkbox"/> 69	<input type="checkbox"/> 70	<input type="checkbox"/> 71	
(d) Limited career prospects 晉升機會有限	<input type="checkbox"/> 72	<input type="checkbox"/> 73	<input type="checkbox"/> 74	
(e) Insufficient trained/qualified manpower in the related disciplines 缺乏具相關訓練/資歷的人力資源	<input type="checkbox"/> 75	<input type="checkbox"/> 76	<input type="checkbox"/> 77	
(f) Competition for manpower from the Mainland/Macao/Other Cities 源自內地/澳門/其他城市之人手競爭	<input type="checkbox"/> 78	<input type="checkbox"/> 79	<input type="checkbox"/> 80	
(g) Alternative offers in the market 市場上有其他選擇	<input type="checkbox"/> 81	<input type="checkbox"/> 82	<input type="checkbox"/> 83	
(h) Others (please specify) _____ 其他 (請說明)	<input type="checkbox"/> 84	<input type="checkbox"/> 85	<input type="checkbox"/> 86	

**Q. 7 The Total Number of Employees Who Had Left Your Establishment in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016).**

過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)離職的僱員人數。

Managerial/ Professional Level 經理/ 專業人員級	Supervisory/ Technical Level 督導/ 技術員級	Clerical/ Operative Level 文員/ 操作工級	Secretarial/ Others Level 秘書/ 其他職級	
90	94	98	102	106

**Q. 8 The Expected Number of Employees Who will be Retiring from your Establishment in the coming 12 Months (15.8.2016 to 14.8.2017).**

貴機構預計在未來十二個月內 (15.8.2016 至 14.8.2017) 退休的僱員人數。

Managerial/ Professional Level 經理/ 專業人員級	Supervisory/ Technical Level 督導/ 技術員級	Clerical/ Operative Level 文員/ 操作工級	Secretarial/ Others Level 秘書/ 其他職級	
107	111	115	119	123

**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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	130
Supervisory/Technical Level 督導/技術員級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	137
Clerical/Operative Level 文員/操作工級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	144
Secretarial/Others Level 秘書/其他職級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	151

**Q. 10 Average Man-day Spent on Internal Training in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016) (Please tick "✓").**

過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)用於內部培訓的每人平均訓練日數 (請"✓")。

	Nil 無	Less than 5 days 5日以下	5 days - less than 10 days 5日至 10日以下	10 days - less than 15 days 10日至 15日以下	15 days - less than 20 days 15日至 20日以下	20 days - less than 1 month 20日至 一個月以下	1 month or above 一個月 或以上	
Managerial/Professional Level 經理/專業人員級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	159
Supervisory/Technical Level 督導/技術員級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	167
Clerical/Operative Level 文員/操作工級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	175
Secretarial/Others Level 秘書/其他職級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	183

**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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supervisory/Technical Level 督導/技術員級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clerical/Operative Level 文員/操作工級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Secretarial/Others Level 秘書/其他職級	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**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 (16.8.2015 to 15.8.2016).  
請填上過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)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	196	199	202	205
102 Human Resources Management 人力資源管理	208	211	214	217
103 Sales and Marketing Strategy Planning, Implementation and Evaluation 行銷及市場策略計劃、推行及檢討	220	223	226	229
104 Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	232	235	238	241
105 Risk Management 風險管理	244	247	250	253
106 Others (please specify) _____ 其他(請說明)	257	259	262	265
<b>B. Professional Skills</b> 專業技能				
201 Airline and Airport Operations 航空公司及機場營運	268	271	274	277
202 Airline Catering 航空膳食	280	283	286	289
203 Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	292	295	298	301
204 Travel Insurance 旅遊保險	304	307	310	313
205 Others (please specify) _____ 其他(請說明)	316	319	322	325
<b>C. Generic Skills</b> 通用技巧				
301 Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	328	331	334	337
302 Communication 溝通	340	343	346	349
303 Problem Solving 解決疑難	352	355	358	361
304 Others (please specify) _____ 其他(請說明)	364	367	370	373
<b>D. Languages</b> 語言				
401 Putonghua 普通話	376	379	382	385
402 English 英語	388	391	394	397
403 Others (please specify) _____ 其他(請說明)	400	403	406	409
For Official Use Only 此欄毋須填寫	412	415	418	421
				424

**Q. 13 The Expected Overall Changes in the Number of Persons in the Training Plan of Your Establishment for the Coming 12 Months (15.8.2016 to 14.8.2017).**

For Official Use Only  
此欄毋須填寫

貴機構預計在未來十二個月內(15.8.2016 至 14.8.2017)的訓練計劃之人數變動。

Skill Sets 技能類別	Managerial/ Professional Level 經理/ 專業人員級		Supervisory/ Technical Level 督導/ 技術員級		Clerical Operative Level 文員/ 操作工級		Secretarial/ Others Level 秘書/ 其他職級	
	(+/-) Persons 人數		(+/-) Persons 人數		(+/-) Persons 人數		(+/-) Persons 人數	
(I) Managerial Skills 管理技巧	425		429		433		437	
(II) Professional Skills 專業技能	441		445		449		453	
(III) Generic Skills 通用技巧	457		461		465		469	
(IV) Languages 語言	473		477		481		485	489

問卷完 (End of questionnaire)

The 2016 Manpower Survey of the Tourism Industry  
旅遊業二〇一六年人力調查

Explanatory Notes  
附註

For Part I and Part II  
第一部份及第二部份

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。

Time Reference of Data  
調查參考日

All the data entered should refer to the position as at 15<sup>th</sup> August 2016 when completing the questionnaire.  
請在填寫問卷時，以二〇一六年八月十五日作為調查參考日。

Part I  
第一部份

1. 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。

2. 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

3. Column 'C' - Number of Employees (Excluding Trainees/Apprentices) as at 15.8.2016

（C）欄 — 在 2016 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。

4. Column 'D' - Number of Vacancies as at 15.8.2016

(D) 欄 — 在 2016 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 as at 15.8.2016.

「現有空缺額」指在 2016 年 8 月 15 日該職位仍懸空，需立刻填補而現正積極招聘人員填補。

5. Column 'E' - Forecast Number of Employees as at 14.8.2017 (Excluding Trainees / Apprentices)

(E) 欄 — 預計在 2017 年 8 月 14 日的僱員人數（實習生／學徒除外）

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。

6. Column 'F' – No. of Trainees/Apprentices as at 15.8.2016

(F) 欄 — 在 2016 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。

7. 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
Postgraduate (Higher degrees (e.g. Master degrees) or equivalent) 研究院 (高等學位 (如碩士學位) 或同等教育程度)	1
First Degree (First degrees or equivalent) 學士學位 (學士學位, 或同等教育程度)	2
Sub-degree (Associate Degrees, Higher Diploma, Professional Diploma, Higher Certificate or equivalent) 副學位 (副學士、高級文憑、專業文憑、高級證書, 或同等教育程度)	3
Senior Secondary (Secondary 4 to 6, Diploma, HKDSE or equivalent) 高中 (中四至中六、文憑、香港中學文憑, 或同等教育程度)	4
Junior Secondary (Secondary 1 to 3) or below 初中 (中一至中三)或以下	5

8. Column 'H' – Staff's Average Age Range as at 15.8.2016 (for operative staff only)  
(H) 欄 — 在 2016 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 (16.8.2015 to 15.8.2016) 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 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016)**  
**過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 新招聘的僱員人數**

The number of new recruits in the past 12 months refers to the number of employees you hired in the past 12 months (16.8.2015 to 15.8.2016).

請在本部份回答在過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016)**  
**過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016)**  
**過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016)’ refers to the employees joining your establishment who are fresh graduates of Tourism programs.

過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 「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 (16.8.2015 to 15.8.2016)

在過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016). 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 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016)

過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016).

請填報過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (15.8.2016 to 14.8.2017)

貴機構預計在未來 12 個月內 (15.8.2016 至 14.8.2017) 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 (15.8.2016 to 14.8.2017).

請提供預計未來十二個月內 (15.8.2016 至 14.8.2017) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016)

過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016).

按其內部訓練的平均日數，請填寫於在過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016)，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 (16.8.2015 to 15.8.2016).

請提供過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (15.8.2016 to 14.8.2017)

貴機構預計在未來十二個月內 (15.8.2016 至 14.8.2017) 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 (15.8.2016 to 14.8.2017).

請在適當的格內以 '+' 或 '-' 表示預計貴機構在未來十二個月內 (15.8.2016 至 14.8.2017) 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。

2016 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 centralised 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, organises, 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; prepare and remit payroll reports; compile 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; deputises 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 organisational improvements.
206	Personnel Officer / Training Officer/ Human Resources 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.
303	General Office Clerk/ Personnel Clerk/ Training Clerk/ Sales Clerk/Control Clerk/ Human Resources 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; sells air travel services; produces regular reports on business transactions; attends daily briefing and follows up the instruction of 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/her 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 need to assist passengers to 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)	

旅遊業二〇一六年人力調查

航空界別主要職務的工作說明

(部分職稱可能與貴機構所採用的不完全相同，但若工作性質相近，亦請視作同一職務，並在調查表內提供所需資料。)

編號	職稱	工作說明
經理／專業人員級		
101	行政經理／寫字樓經理	確保內部系統及程序順利有效運作；為各部門提供迅速和有效率的中央辦事處服務及輔助服務。
102	人事及訓練部總監／ 人力資源部總監	訂定一般人事政策及遵守勞工法例，監理聘用、甄選員工及填補空缺事宜；協助部門主管編排員工假期；推行特設的鼓勵及活動計劃以加強僱員關係；處理員工的投訴；印發員工刊物；就員工管理方面與業務分析主任合作。
103	公共關係部總監／ 公共關係部經理	負責特別宣傳計劃；與報界及娛樂界聯絡；撰寫及編輯公司內部的宣傳資料；處理公司的圖片說明、新聞報導、雜誌專題，以便刊載於本港及國際報章、雜誌上；提交每年的廣告預算；定期瀏覽各主要社交或相關的網站，並適時作出回應及跟進；對旅行社自設網站的定期更新及優化作出意見及指示。
104	電子資料處理部經理／ 電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	負責所有電腦處理的工作，如辦公室自動化、資訊蒐集及電訊；負責長期規劃及運作；分析如何應用電子資料處理方法解決業務上問題，以及設計電子資料處理方案。

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



編號	職稱	工作說明
經理／專業人員級（續）		
110	訂位部經理	制定及監督訂位制度；向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂位情況；促進與公眾的關係。
111	營業／業務／ 客戶服務／ 旅遊部經理／ 業務發展經理	重訂市場拓展及營業策略；留意同業動態及市況新趨勢；設計營業付款通知書及提供重要報導；評估屬下的推銷表現；定期檢討營業目標。
112	票務部經理	按國際及本地規例管理、制定及監督旅行社的票務工作程序；向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂票情況。
114	其他 （經理／專業人員級）	
督導／技術員級		
201	客戶主任／營業部主任 ／市場拓展部主任／ 團體營業聯絡主任／ 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	人事部主任／ 訓練部主任/ 人力資源部主任	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。
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 人力資源部文員	負責一般文職工作，包括抄寫、編纂、編理檔案及紀錄資料等。
304	訂位代理	處理所屬航班的訂位服務；與票務部主任合作；向顧客銷售機票及其他服務；向其他部門提供資料。
305	營業代表／ 市場拓展主任	實現營業目標；推銷航空服務；定期編製業務報告書；出席每日的簡短會議，並按照主管的指示做跟進工作。

編號	職稱	工作說明
文員／操作工級（續）		
306	統計部文員／ 業務文員	編製時間表及安排刊登資料；提供最新統計資料；準備飛機票券、資料及每月各地在貨物及乘客量方面的收入，以供分析；向本地刊物提供每日航機班次資料。
307	機艙服務員	招待及引領乘客就座；飛機著陸時向乘客道別；在需要時，確保乘客已繫上安全帶及遵守「不准吸煙」指示；派發雜誌讀物，回答詢問；確保機上準備好食物及飲品，並派遞餐點；保持機艙整潔及使各項物品安放妥當；進行簡單醫療救傷工作；解釋如何使用安全設備；派發入境及着陸用表格；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）	

2016 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 Officer /Training Officer/ Human Resources 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
303	General Office Clerk/Personnel Clerk/Training Clerk/Sales Clerk/ Control Clerk/Human Resources 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



<u>Job Code</u>	<u>Clerical / Operative Level (continued)</u>
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)

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

旅遊業二〇一六年人力調查  
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	人事部主任／訓練部主任／人力資源部主任
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
- 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／人力資源部文員
- 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）

**Vocational Training Council 職業訓練局**

Headquarters (Industry Partnership) 總辦事處 (行業合作)  
30F, Billion Plaza II, 10 Cheung Yue Street, Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong  
香港九龍長沙灣長裕街 10 號億京廣場 2 期 30 樓  
www.vtc.edu.hk

Telephone No 電話 3907 6820  
Our Reference 本局檔號 ( 18 ) in HO/1/2 (2016) (T)

Facsimile No. 傳真 2904 7843  
Your Reference 來函檔號



22<sup>nd</sup> August 2016

Dear Sir/Madam,

2016 Manpower Survey of the Tourism Industry

On behalf of the Vocational Training Council, I am writing to solicit your kind cooperation in the 2016 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 29<sup>th</sup> August to 28<sup>th</sup> September 2016. A reference day is given as 15<sup>th</sup> August 2016. 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,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Larry Tchou Ming-kong', with a large flourish extending to the right.

(Larry Tchou Ming-kong)  
Chairman

Hotel, Catering and Tourism Training Board

## Vocational Training Council 職業訓練局

Headquarters (Industry Partnership) 總辦事處 (行業合作)  
30F, Billion Plaza II, 10 Cheung Yue Street, Cheung Sha Wan, Kowloon, Hong Kong  
香港九龍長沙灣長裕街 10 號億京廣場 2 期 30 樓  
www.vtc.edu.hk

Telephone No 電話 3907 6820  
Our Reference 本局檔號 (18) in HO/1/2 (2016) (T)

Facsimile No. 傳真 2904 7843  
Your Reference 來函檔號



執事先生／女士：

### 旅遊業二〇一六年人力調查

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二〇一六年人力調查，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，本委員會將於二〇一六年八月二十九日至九月二十八日期間進行人力調查，調查參考日期定為二〇一六年八月十五日。

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。

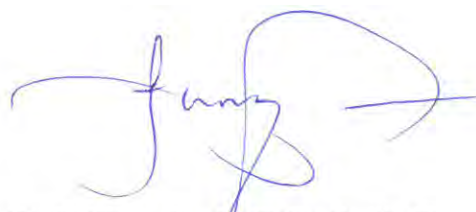
調查期間，政府統計處的職員會聯絡貴機構，收集填妥的調查表，如有需要，亦會協助填寫調查表。

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

二〇一六年八月二十二日

## THE 2016 MANPOWER SURVEY OF THE TOURISM INDUSTRY

### 旅遊業二〇一六年人力調查

#### QUESTIONNAIRE

#### 調查表

(PLEASE READ THE EXPLANATORY NOTES BEFORE COMPLETING THIS QUESTIONNAIRE)

(填表前, 請參閱附註)

<b>For Official Use Only:</b>															
此欄毋須填寫															
Rec. Type	Survey Code	Industry Code			Establishment No.			Enumerator's No.		Editor's No.	Check Digit	No. of Employees Covered by the Questionnaire			Business
1	3 3														
1	2 3	4 5 6 7 8 9	10 11 12 13 14 15	16 17	18 19	20 21 22	23 24 25 26 27	28							

NAME OF COMPANY: \_\_\_\_\_  
公司名稱

ADDRESS: \_\_\_\_\_  
地址

Total Number of Employees: \_\_\_\_\_  
僱員總數

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

NAME OF PERSON TO CONTACT: \_\_\_\_\_  
聯絡人姓名

POSITION: \_\_\_\_\_  
職位

TEL. NO.: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_  
電話

FAX NO.: \_\_\_\_\_  
圖文傳真

E-mail : \_\_\_\_\_  
電郵



**Questionnaire - 2016 Manpower Survey of the Tourism Industry**  
**旅遊業二〇一六年人力調查**

**Part I**  
**第一部份**

(A) Jobs 職務			(B) Average Monthly Income Code as at 15.8.2016 (Employee's basic monthly salary + Average Monthly Supplementary Benefits) 在2016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)	(C) Number of Employees as at 15.8.2016 (Excluding Trainees / Apprentices) 在2016年8月15日之僱員人數 (實習生/學徒除外)	(D) Number of Vacancies as at 15.8.2016 在2016年8月15日之空缺額	(E) Forecast Number of Employees as at 14.8.2017 (Excluding Trainees / Apprentices) 預計在14.8.2017的僱員人數 (實習生/學徒除外)	(F) No. of Trainees/ Apprentices as at 15.8.2016 在2016年8月15日之實習生/學徒人數	(G) Preferred Education of Employees 僱員宜有教育程度	(H) Average Age Range as at 15.8.2016 (for operative staff only) 在2016年8月15日之僱員平均年齡 (只適用於操作工)	Column "B" / (B)欄 Please enter in this column the appropriate code number showing the average monthly income range for the employee(s). The monthly income should include basic salary, overtime pay, cost of living allowance, meal allowance, housing allowance, travel allowance, commission and bonus. 請填寫僱員平均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。		
Title 職稱	Rec. Type 紀錄類型	Code 編號	8 - 10	11 - 12	13 - 16	17 - 19	20 - 23	24 - 26	27	28	Average Monthly Income 平均月薪收入	Code 編號
	2										\$8,000 or below 或以下	01
	2										\$8,001 - \$10,000	02
	2										\$10,001 - \$15,000	03
	2										\$15,001 - \$20,000	04
	2										\$20,001 - \$30,000	05
	2										\$30,001 - \$40,000	06
	2										\$40,001 or above 或以上	07
	2										Column "G" / (G)欄	
	2										Education 教育程度	Code 編號
	2										Postgraduate (Higher degrees (e.g. Master degrees) or equivalent) 研究院 (高等學位 (如碩士學位) 或同等教育程度)	1
	2										First Degree (First degrees or equivalent) 學士學位 (學士學位, 或同等教育程度)	2
	2										Sub-degree (Associate Degreesm, Higher Diploma, Professional Diploma, Higher Certificate or equivalent) 副學位 (副學士、高級文憑、專業文憑、高級證書, 或同等教育程度)	3
	2										Senior Secondary (Secondary 4 to 6, Diploma, HKDSE or equivalent) 高中 (中四至中六、文憑、香港中學文憑, 或同等教育程度)	4
	2										Junior Secondary (Secondary 1 to 3) or below 初中 (中一至中三) 或以下	5
	2										Column "H" / (H)欄 (For Operative Staff Only) (只適用於操作工)	
	2										Average Age Range 平均年齡	Code 編號
	2										17 or below 或以下	1
	2										18 - 25	2
	2										26 - 30	3
	2										31 - 35	4
	2										36 - 40	5
	2										41 - 49	6
	2										50 or above 或以上	7

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。

**Q. 1 Internal Promotion**

**內部晉升**

Please fill in the Number of Internal Promotion in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016).

請填寫過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)，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

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

8

11

14

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

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

**Q. 2 Number of New Recruits in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016).**

過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)新招聘的僱員人數。

Managerial/  
Professional Level  
經理/  
專業人員級

Supervisory/  
Technical Level  
督導/  
技術員級

Clerical/  
Operative Level  
文員/  
操作工級

Secretarial/  
Others Level  
秘書/  
其他職級

15

19

23

27

31

**Q. 3 Number of New Recruits Without Tourism Industry Experience and / or No Tourism Training in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016).**

過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)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

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

32

36

40

44

48

**Q. 4 Number of New Recruits Who are Fresh Graduates of Tourism Programs in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016).**

過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)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

Clerical/  
Operative Level  
文員/  
操作工級

Secretarial/  
Others Level  
秘書/  
其他職級

49

52

55

58

**Q. 5 Did Your Establishment Encounter Any Difficulties in Recruitment of Employees at Various Job Levels in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016)?**

貴機構在過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)在招聘僱員方面有否遇到困難?

Yes (Please go to Q6)  
59 有 (請答第 6 題)

No (Please go to Q7)  
60 沒有 (請答第 7 題)

No recruitment nor tried to recruit (Please go to Q7)  
61 未有/未有嘗試招聘 (請答第 7 題)

62

**Q. 6 The Possible Reasons for Encountering Recruitment Difficulties. (You may wish to tick more than 1 box for each job level.)**

遇到招聘困難的原因。(每職級可選一項或以上。)

Reasons 原因	Managerial/ Professional Level 經理/專業人員級	Supervisory/ Technical Level 督導/技術員級	Clerical/ Operative Level 文員/操作工級	
(a) Lack of candidates with relevant experience 缺乏具相關經驗的求職者	<input type="checkbox"/> 63	<input type="checkbox"/> 64	<input type="checkbox"/> 65	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
(b) Unsatisfactory terms of employment 聘用條件欠佳	<input type="checkbox"/> 66	<input type="checkbox"/> 67	<input type="checkbox"/> 68	
(c) Unsatisfactory working environment 工作環境欠佳	<input type="checkbox"/> 69	<input type="checkbox"/> 70	<input type="checkbox"/> 71	
(d) Limited career prospects 晉升機會有限	<input type="checkbox"/> 72	<input type="checkbox"/> 73	<input type="checkbox"/> 74	
(e) Insufficient trained/qualified manpower in the related disciplines 缺乏具相關訓練/資歷的人力資源	<input type="checkbox"/> 75	<input type="checkbox"/> 76	<input type="checkbox"/> 77	
(f) Competition for manpower from the Mainland/Macao/Other Cities 源自內地/澳門/其他城市之人手競爭	<input type="checkbox"/> 78	<input type="checkbox"/> 79	<input type="checkbox"/> 80	
(g) Alternative offers in the market 市場上有其他選擇	<input type="checkbox"/> 81	<input type="checkbox"/> 82	<input type="checkbox"/> 83	
(h) Others (please specify) _____ 其他 (請說明)	<input type="checkbox"/> 84	<input type="checkbox"/> 85	<input type="checkbox"/> 86	

**Q. 7 The Total Number of Employees Who Had Left Your Establishment in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016).**

過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)離職的僱員人數。

Managerial/ Professional Level 經理/ 專業人員級	Supervisory/ Technical Level 督導/ 技術員級	Clerical/ Operative Level 文員/ 操作工級	Secretarial/ Others Level 秘書/ 其他職級	
90	94	98	102	106

**Q. 8 The Expected Number of Employees Who will be Retiring from your Establishment in the coming 12 Months (15.8.2016 to 14.8.2017).**

貴機構預計在未來十二個月內 (15.8.2016 至 14.8.2017) 退休的僱員人數。

Managerial/ Professional Level 經理/ 專業人員級	Supervisory/ Technical Level 督導/ 技術員級	Clerical/ Operative Level 文員/ 操作工級	Secretarial/ Others Level 秘書/ 其他職級	
107	111	115	119	123

**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"/> 124	<input type="checkbox"/> 125	<input type="checkbox"/> 126	<input type="checkbox"/> 127	<input type="checkbox"/> 128	<input type="checkbox"/> 129	<input type="checkbox"/> 130
Supervisory/Technical Level 督導/技術員級	<input type="checkbox"/> 131	<input type="checkbox"/> 132	<input type="checkbox"/> 133	<input type="checkbox"/> 134	<input type="checkbox"/> 135	<input type="checkbox"/> 136	<input type="checkbox"/> 137
Clerical/Operative Level 文員/操作工級	<input type="checkbox"/> 138	<input type="checkbox"/> 139	<input type="checkbox"/> 140	<input type="checkbox"/> 141	<input type="checkbox"/> 142	<input type="checkbox"/> 143	<input type="checkbox"/> 144
Secretarial/Others Level 秘書/其他職級	<input type="checkbox"/> 145	<input type="checkbox"/> 146	<input type="checkbox"/> 147	<input type="checkbox"/> 148	<input type="checkbox"/> 149	<input type="checkbox"/> 150	<input type="checkbox"/> 151

**Q. 10 Average Man-day Spent on Internal Training in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016) (Please tick "✓").**

過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)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"/> 152	<input type="checkbox"/> 153	<input type="checkbox"/> 154	<input type="checkbox"/> 155	<input type="checkbox"/> 156	<input type="checkbox"/> 157	<input type="checkbox"/> 158	<input type="checkbox"/> 159
Supervisory/Technical Level 督導/技術員級	<input type="checkbox"/> 160	<input type="checkbox"/> 161	<input type="checkbox"/> 162	<input type="checkbox"/> 163	<input type="checkbox"/> 164	<input type="checkbox"/> 165	<input type="checkbox"/> 166	<input type="checkbox"/> 167
Clerical/Operative Level 文員/操作工級	<input type="checkbox"/> 168	<input type="checkbox"/> 169	<input type="checkbox"/> 170	<input type="checkbox"/> 171	<input type="checkbox"/> 172	<input type="checkbox"/> 173	<input type="checkbox"/> 174	<input type="checkbox"/> 175
Secretarial/Others Level 秘書/其他職級	<input type="checkbox"/> 176	<input type="checkbox"/> 177	<input type="checkbox"/> 178	<input type="checkbox"/> 179	<input type="checkbox"/> 180	<input type="checkbox"/> 181	<input type="checkbox"/> 182	<input type="checkbox"/> 183

**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"/> 184	<input type="checkbox"/> 185	<input type="checkbox"/> 186
Supervisory/Technical Level 督導/技術員級	<input type="checkbox"/> 187	<input type="checkbox"/> 188	<input type="checkbox"/> 189
Clerical/Operative Level 文員/操作工級	<input type="checkbox"/> 190	<input type="checkbox"/> 191	<input type="checkbox"/> 192
Secretarial/Others Level 秘書/其他職級	<input type="checkbox"/> 193	<input type="checkbox"/> 194	<input type="checkbox"/> 195

**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 (16.8.2015 to 15.8.2016).  
請填上過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)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	196	199	202	205
102 Human Resources Management 人力資源管理	208	211	214	217
103 Sales and Marketing Strategy Planning, Implementation and Evaluation 行銷及市場策略計劃、推行及檢討	220	223	226	229
104 Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	232	235	238	241
105 Risk Management 風險管理	244	247	250	253
106 Others (please specify) _____ 其他(請說明)	257	259	262	265
<b>B. Professional Skills</b>				
專業技能				
201 Inbound Tour-guiding 入境導遊	268	271	274	277
202 Outbound Tour-escorting 出境領隊	280	283	286	289
203 Convention and Exhibition Management 會議及展覽管理	292	295	298	301
204 Travel Consultancy 旅遊顧問	304	307	310	313
205 Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	316	319	322	325
206 Travel Insurance 旅遊保險	328	331	334	337
207 Cruise Consultancy 郵輪顧問	340	343	346	349
208 Others (please specify) _____ 其他(請說明)	352	355	358	361
<b>C. Generic Skills</b>				
通用技巧				
301 Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	364	367	370	373
302 Communication 溝通	376	379	382	385
303 Problem Solving 解決疑難	388	391	394	397
304 Others (please specify) _____ 其他(請說明)	400	403	406	409
<b>D. Languages</b>				
語言				
401 Putonghua 普通話	412	415	418	421
402 English 英語	424	427	430	433
403 Others (please specify) _____ 其他(請說明)	436	439	442	445
For Official Use Only 此欄毋須填寫	448	451	454	457
				460

**Q. 13 The Expected Overall Changes in the Number of Persons in the Training Plan of Your Establishment for the Coming 12 Months (15.8.2016 to 14.8.2017).**

貴機構預計在未來十二個月內(15.8.2016 至 14.8.2017)的訓練計劃之人數變動。

Skill Sets 技能類別	Managerial/ Professional Level 經理/ 專業人員級		Supervisory/ Technical Level 督導/ 技術員級		Clerical Operative Level 文員/ 操作工級		Secretarial/ Others Level 秘書/ 其他職級		
	(+/-)	Persons 人數	(+/-)	Persons 人數	(+/-)	Persons 人數	(+/-)	Persons 人數	
(I) Managerial Skills 管理技巧		461		465		469		473	
(II) Professional Skills 專業技能		477		481		485		489	
(III) Generic Skills 通用技巧		493		497		501		505	
(IV) Languages 語言		509		513		517		521	525

**Q. 14 No. of Tourist Guides/Tour Escorts in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016).**

過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)導遊/領隊的僱員人數。

	<u>Inbound (Tourist Guides)</u> 入境旅遊(導遊)	<u>Outbound (Tour Escorts)</u> 出境旅遊(領隊)		
Number of in-house full-time tourist guides/tour escorts as at 15.8.2016 2016年8月15日在機構內全職導遊/領隊人數	426	430	434	535
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	536	540	544	545

**Q. 15 Months of High Season in the Past 12 Months (16.8.2015 to 15.8.2016).**

過去十二個月(16.8.2015 至 15.8.2016)旺季的月份。

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

	Aug 8月	Sep 9月	Oct 10月	Nov 11月	Dec 12月	Jan 1月	Feb 2月	Mar 3月	Apr 4月	May 5月	Jun 6月	Jul 7月	
Inbound (入境旅遊)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	558
Outbound (出境旅遊)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	571
	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	
	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	

問卷完 (End of questionnaire)

The 2016 Manpower Survey of the Tourism Industry  
旅遊業二〇一六年人力調查

Explanatory Notes  
附註

For Part I and Part II  
第一部份及第二部份

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。

Time Reference of Data  
調查參考日

All the data entered should refer to the position as at 15<sup>th</sup> August 2016 when completing the questionnaire.  
請在填寫問卷時，以二〇一六年八月十五日作為調查參考日。

Part I  
第一部份

1. 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。

2. 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

3. Column 'C' - Number of Employees (Excluding Trainees/Apprentices) as at 15.8.2016

（C）欄 — 在 2016 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。

4. Column 'D' - Number of Vacancies as at 15.8.2016

(D) 欄 — 在 2016 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 as at 15.8.2016.

「現有空缺額」指在 2016 年 8 月 15 日該職位仍懸空，需立刻填補而現正積極招聘人員填補。

5. Column 'E' - Forecast Number of Employees as at 14.8.2017 (Excluding Trainees / Apprentices)

(E) 欄 — 預計在 2017 年 8 月 14 日的僱員人數（實習生／學徒除外）

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。

6. Column 'F' – No. of Trainees/Apprentices as at 15.8.2016

(F) 欄 — 在 2016 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。



7. 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
Postgraduate (Higher degrees (e.g. Master degrees) or equivalent) 研究院 (高等學位 (如碩士學位) 或同等教育程度)	1
First Degree (First degrees or equivalent) 學士學位 (學士學位, 或同等教育程度)	2
Sub-degree (Associate Degrees, Higher Diploma, Professional Diploma, Higher Certificate or equivalent) 副學位 (副學士、高級文憑、專業文憑、高級證書, 或同等教育程度)	3
Senior Secondary (Secondary 4 to 6, Diploma, HKDSE or equivalent) 高中 (中四至中六、文憑、香港中學文憑, 或同等教育程度)	4
Junior Secondary (Secondary 1 to 3) or below 初中 (中一至中三)或以下	5

8. Column 'H' – Staff's Average Age Range as at 15.8.2016 (for operative staff only)  
(H) 欄 — 在 2016 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 (16.8.2015 to 15.8.2016) 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 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016)  
過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 新招聘的僱員人數

The number of new recruits in the past 12 months (16.8.2015 to 15.8.2016) refers to the number of employees you hired in the past 12 months (16.8.2015 to 15.8.2016).

請在本部份回答在過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016)  
過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016)  
過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016)’ refers to the employees joining your establishment who are fresh graduates of Tourism programs.

過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 「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 (16.8.2015 to 15.8.2016)

在過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016). 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 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016)

過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016).

請填報過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (15.8.2016 to 14.8.2017)

貴機構預計在未來 12 個月內 (15.8.2016 至 14.8.2017) 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 (15.8.2016 to 14.8.2017).

請提供預計未來十二個月內 (15.8.2016 至 14.8.2017) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016)

過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016).

按其內部訓練的平均日數，請填寫於在過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016)，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 (16.8.2015 to 15.8.2016).

請提供過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (15.8.2016 to 14.8.2017)

貴機構預計在未來十二個月內 (15.8.2016 至 14.8.2017) 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 (15.8.2016 to 14.8.2017).

請在適當的格內以 '+' 或 '-' 表示預計貴機構在未來十二個月內 (15.8.2016 至 14.8.2017) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016)  
過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 15.8.2016. Please also enter the number of inbound and outbound freelance/part-time tourist guides/tour escorts in the past 12 months (16.8.2015 to 15.8.2016) with the most business.

請提供 2016 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 (16.8.2015 至 15.8.2016) 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 (16.8.2015 to 15.8.2016)  
過去十二個月內(16.8.2015 至 15.8.2016)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 (16.8.2015 to 15.8.2016).

請填報貴機構過去十二個月內 (16.8.2015 至 15.8.2016) 入境及出境旅遊旺季的月份，並在適當空格內加上“✓”號。

2016 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 centralised 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, organises, 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; prepare and remit payroll reports; compile 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 organisational 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 Officer/ Training Officer/ Human Resources 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, supervises 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.
303	General Office Clerk/ Personnel Clerk/ Training Clerk/ Sales Clerk/Control Clerk/ Human Resources 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; sells air travel services; produces regular reports on business transactions; attends daily briefing and follows up with the instruction of 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 need to assist passengers to 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; provides information and makes 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.

Code	Job Title	Job Description
<b>CLERICAL / OPERATIVE LEVEL (Continued)</b>		
323	Coach Driver	Drives a coach in delivering the tourists to the scenic spots according to the planned itineraries; ensures the safety of the tourist and their luggages.
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)	

旅遊業二〇一六年人力調查

旅行社界別主要職務的工作說明

(部分職稱可能與貴機構所採用的不完全相同，但若工作性質相近，亦請視作同一職務，並在調查表內提供所需資料。)

編號	職稱	工作說明
經理／專業人員級		
101	行政經理／寫字樓經理	確保內部系統及程序順利有效運作；為各部門提供迅速和有效率的中央辦事處服務及輔助服務。
102	人事及訓練部總監／ 人力資源部總監	訂定一般人事政策及遵守勞工法例，監理聘用、甄選員工及填補空缺事宜；協助部門主管編排員工假期；推行特設的鼓勵及活動計劃以加強僱員關係；處理員工的投訴；印發員工刊物；就員工管理方面與業務分析主任合作。
103	公共關係部總監／ 公共關係部經理	負責特別宣傳計劃；與報界及娛樂界聯絡；撰寫及編輯公司內部的宣傳資料；處理公司的圖片說明、新聞報導、雜誌專題，以便刊載於本港及國際報章、雜誌上；提交每年的廣告預算；定期瀏覽各主要社交或相關的網站，並適時作出回應及跟進；對旅行社自設網站的定期更新及優化作出意見及指示。
104	電子資料處理部經理／ 電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	負責所有電腦處理的工作，如辦公室自動化、資訊蒐集及電訊；負責長期規劃及運作；分析如何應用電子資料處理方法解決業務上問題，以及設計電子資料處理方案。

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

編號	職稱	工作說明
經理／專業人員級（續）		
110	訂位部經理	制定及監督訂位制度；向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂位情況；促進與公眾的關係。
111	營業／業務／ 客戶服務／ 旅遊部經理／ 業務發展經理	重訂市場拓展及營業策略；留意同業動態及市況新趨勢；設計營業付款通知書及提供重要報導；評估屬下的推銷表現；定期檢討營業目標。
112	票務部經理	按國際及本地規例管理、制定及監督旅行社的票務工作程序；向旅遊機構管理人員及客戶查詢訂票情況。
113	會議、展覽及獎勵旅遊 總監／經理	制定、監督及管理會議、展覽及獎勵旅遊的策略及政策。
114	其他 （經理／專業人員級）	
督導／技術員級		
201	客戶主任／營業部主任 ／市場拓展部主任／ 團體營業聯絡主任／ 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	人事部主任／ 訓練部主任／ 人力資源部主任	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。
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／人力資源部文員	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。

編號	職稱	工作說明
文員／操作工級（續）		
305	營業代表／ 市場拓展主任	實現營業目標；推銷航空服務；定期編製業務報告書；出席每日的簡短會議，並按照主管的指示做跟進工作。
315	旅行社文員／訂位及／ 或票務部文員	編製旅遊指南，根據顧客要求預訂團位及酒店；查核有關海、陸、空交通情況及酒店設施；填發票券、收據及其他文件；為旅行團作出特別安排；或須協助旅客申領護照、入境證及找換外幣；或須編製會計帳目及負責收取費用。就飛機票價及航線提出意見；替顧客預訂座位，並將其特別要求轉達訂位部；知會顧客以適當貨幣支付機票費用，並發出機票；查實航機班次及處理有關行程更改。
316	簽證部文員	負責一般職務，協助顧客準備參加旅行團所需的人境證及旅遊文件。
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)	

2016 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 Officer/Training Officer/Human Resources 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
303	General Office Clerk/Personnel Clerk/Training Clerk/Sales Clerk/ Control Clerk/Human Resources 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)



旅遊業二〇一六年人力調查  
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	人事部主任／訓練部主任／人力資源部主任
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
- 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／人力資源部文員
- 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	78	78
人事及訓練部總監／人力資源部總監	16	16
公共關係部總監／公共關係部經理	16	16
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	193	193
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	500	500
財務總監／會計師	224	224
經理／業務經理／地區經理	599	601
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	189	192
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	93	94
訂位部經理	121	121
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	702	715

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>		
票務部經理	220	220
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	77	78
其他	796	797
<b>小 計</b>	<b>3824</b>	<b>3845</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	505	514
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）	546	547
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	987	1014
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	217	220
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	978	978
人事／訓練部主任／人事資源部主任	198	201
策劃主管／主任	22	23
訂位部主管／主任	286	290

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>		
營業部主管／主任	388	396
票務部主管／主任	957	957
分析員	58	58
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	81	83
其他	898	899
小 計	<b>6121</b>	<b>6180</b>
<b>文員／操作工級</b>		
會計部文員／出納員	1286	1289
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員／ 人力資源部文員	969	986
訂位代理	484	490
營業代表／市場拓展主任	1069	1109
統計部文員／業務文員	3	3
機艙服務員	12564	12725
貨物裝卸主任（旅客服務）	130	131
地勤服務員／行李過磅處人員	1537	1538
詢問處人員／客戶服務部職員	69	70
航機事務主任／航班遣派主任	91	92
策劃主任	18	18

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>		
交通事務主任	22	22
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	4929	5165
簽證部文員	206	206
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	475	481
系統支援操作員／電腦操作員	197	200
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	1754	1806
旅遊顧問	2574	2675
郵輪顧問	46	48
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	102	102
旅遊車司機	160	168
航空公司訂位及／或票務部文員	111	115
其他	545	547
<b>小 計</b>	<b>29341</b>	<b>29986</b>
<b>秘書／其他職級</b>		
行政秘書／秘書／打字員	209	210
辦公室助理員／信差	435	435
其他	79	79
<b>小 計</b>	<b>723</b>	<b>724</b>
<b>總 計</b>	<b>40009</b>	<b>40735</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	17	17
人事及訓練部總監／人力資源部總監	6	6
公共關係部總監／公共關係部經理	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	144
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	105	105
財務總監／會計師	72	72
經理／業務經理／地區經理	48	50
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	53	55
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	38	38
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	111	116



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>		
票務部經理	4	4
其他	751	752
小 計	<b>1402</b>	<b>1413</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	131	134
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）	168	171
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	981	1008
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	168	170
人事／訓練部主任／人事資源部主任	100	102
策劃主管／主任	13	14
訂位部主管／主任	112	114
營業部主管／主任	68	71
票務部主管／主任	27	27
分析員	44	44

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	810	810
<b>小 計</b>	<b>2622</b>	<b>2665</b>
<b>文員／操作工級</b>		
會計部文員／出納員	183	185
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員／ 人力資源部文員	275	275
訂位代理	361	367
營業代表／市場拓展主任	157	162
統計部文員／業務文員	3	3
機艙服務員	12564	12725
貨物裝卸主任（旅客服務）	130	131
地勤服務員／行李過磅處人員	1537	1538
詢問處人員／客戶服務部職員	69	70
航機事務主任／航班遣派主任	91	92
策劃主任	18	18
交通事務主任	22	22
系統支援操作員／電腦操作員	37	37
航空公司訂位及／或票務部文員	111	115

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
文員／操作工級（續）		
其他	432	434
小 計	<b>15990</b>	<b>16174</b>
秘書／其他職級		
行政秘書／秘書／打字員	119	120
辦公室助理員／信差	6	6
其他	14	14
小 計	<b>139</b>	<b>140</b>
總 計	<b>20153</b>	<b>20392</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	61	61
人事及訓練部總監／人力資源部總監	10	10
公共關係部總監／公共關係部經理	12	12
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	49	49
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	395	395
財務總監／會計師	152	152
經理／業務經理／地區經理	551	551
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	136	137
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	44	44
訂位部經理	83	83

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>		
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	591	599
票務部經理	216	216
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	77	78
其他	45	45
<b>小 計</b>	<b>2422</b>	<b>2432</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	374	380
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）	378	376
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	49	50
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	978	978

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>		
人事／訓練部主任／人事資源部主任	98	99
策劃主管／主任	9	9
訂位部主管／主任	174	176
營業部主管／主任	320	325
票務部主管／主任	930	930
分析員	14	14
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	81	83
其他	88	89
小 計	<b>3499</b>	<b>3515</b>
<b>文員／操作工級</b>		
會計部文員／出納員	1103	1104
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員／ 人力資源部文員	694	711
訂位代理	123	123
營業代表／市場拓展主任	912	947
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	4929	5165
簽證部文員	206	206
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	475	481

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>		
系統支援操作員／電腦操作員	160	163
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	1754	1806
旅遊顧問	2574	2675
郵輪顧問	46	48
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	102	102
旅遊車司機	160	168
其他	113	113
小 計	<b>13351</b>	<b>13812</b>
<b>秘書／其他職級</b>		
行政秘書／秘書／打字員	90	90
辦公室助理員／信差	429	429
其他	65	65
小 計	<b>584</b>	<b>584</b>
總 計	<b>19856</b>	<b>20343</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	78	-	-
人事及訓練部總監／人力資源部總監	16	-	-
公共關係部總監／公共關係部經理	16	-	-
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	193	-	-
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	500	-	6
財務總監／會計師	224	-	-
經理／業務經理／地區經理	599	2	-
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	189	3	4
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	93	1	-
訂位部經理	121	-	-
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	702	13	2
票務部經理	220	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	77	1	-
其他	796	1	-
<b>小 計</b>	<b>3824</b>	<b>21</b>	<b>12</b>



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</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	505	10	-
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）	546	3	-
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	987	-	-
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	217	3	-
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	978	-	3
人事／訓練部主任／人事資源部主任	198	3	-
策劃主管／主任	22	1	-
訂位部主管／主任	286	4	-
營業部主管／主任	388	8	-
票務部主管／主任	957	-	-
分析員	58	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	81	2	-
其他	898	1	-
<b>小 計</b>	<b>6121</b>	<b>35</b>	<b>3</b>
<b>文員／操作工級</b>			
會計部文員／出納員	1286	3	-
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員／ 人力資源部文員	969	17	-
訂位代理	484	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>			
營業代表／市場拓展主任	1069	42	13
統計部文員／業務文員	3	-	-
機艙服務員	12564	89	3
貨物裝卸主任（旅客服務）	130	1	-
地勤服務員／行李過磅處人員	1537	1	-
詢問處人員／客戶服務部職員	69	1	-
航機事務主任／航班遣派主任	91	1	-
策劃主任	18	-	-
交通事務主任	22	-	-
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	4929	235	14
簽證部文員	206	-	-
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	475	6	-
系統支援操作員／電腦操作員	197	3	-
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	1754	52	18
旅遊顧問	2574	99	2
郵輪顧問	46	2	-
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	102	-	-
旅遊車司機	160	8	-
航空公司訂位及／或票務部文員	111	4	-
其他	545	2	-
<b>小 計</b>	<b>29341</b>	<b>572</b>	<b>50</b>
<b>秘書／其他職級</b>			
行政秘書／秘書／打字員	209	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>秘書／其他職級（續）</b>			
辦公室助理員／信差	435	-	-
其他	79	-	-
小 計	<b>723</b>	<b>1</b>	-
總 計	<b>40009</b>	<b>629</b>	<b>65</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	17	-	-
人事及訓練部總監／人力資源部總監	6	-	-
公共關係部總監／公共關係部經理	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	-	-
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	105	-	-
財務總監／會計師	72	-	-
經理／業務經理／地區經理	48	2	-
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	53	2	-
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	1	-
訂位部經理	38	-	-
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	111	5	-
票務部經理	4	-	-
其他	751	1	-
<b>小 計</b>	<b>1402</b>	<b>11</b>	<b>-</b>

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</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	131	3	-
會計部主管／主任（如：應付帳／ 應收帳／存貨／核數／信用部／ 會計部／出納等）	168	3	-
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	981	-	-
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	168	2	-
人事／訓練部主任／人事資源部主任	100	2	-
策劃主管／主任	13	1	-
訂位部主管／主任	112	2	-
營業部主管／主任	68	3	-
票務部主管／主任	27	-	-
分析員	44	-	-
其他	810	-	-
<b>小 計</b>	<b>2622</b>	<b>16</b>	<b>-</b>
<b>文員／操作工級</b>			
會計部文員／出納員	183	2	-
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員／ 人力資源部文員	275	-	-
訂位代理	361	6	-
營業代表／市場拓展主任	157	5	-
統計部文員／業務文員	3	-	-
機艙服務員	12564	89	3
貨物裝卸主任（旅客服務）	130	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>			
地勤服務員／行李過磅處人員	1537	1	-
詢問處人員／客戶服務部職員	69	1	-
航機事務主任／航班遣派主任	91	1	-
策劃主任	18	-	-
交通事務主任	22	-	-
系統支援操作員／電腦操作員	37	-	-
航空公司訂位及／或票務部文員	111	4	-
其他	432	2	-
小 計	<b>15990</b>	<b>112</b>	<b>3</b>
<b>秘書／其他職級</b>			
行政秘書／秘書／打字員	119	1	-
辦公室助理員／信差	6	-	-
其他	14	-	-
小 計	<b>139</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
總 計	<b>20153</b>	<b>140</b>	<b>3</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	61	-	-
人事及訓練部總監／人力資源部總監	10	-	-
公共關係部總監／公共關係部經理	12	-	-
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	49	-	-
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	395	-	6
財務總監／會計師	152	-	-
經理／業務經理／地區經理	551	-	-
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	136	1	4
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	44	-	-
訂位部經理	83	-	-
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	591	8	2
票務部經理	216	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	77	1	-
其他	45	-	-
<b>小 計</b>	<b>2422</b>	<b>10</b>	<b>12</b>

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</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	374	7	-
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）	378	-	-
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	49	1	-
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	978	-	3
人事／訓練部主任／人事資源部主任	98	1	-
策劃主管／主任	9	-	-
訂位部主管／主任	174	2	-
營業部主管／主任	320	5	-
票務部主管／主任	930	-	-
分析員	14	-	-
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	81	2	-
其他	88	1	-
<b>小 計</b>	<b>3499</b>	<b>19</b>	<b>3</b>
<b>文員／操作工級</b>			
會計部文員／出納員	1103	1	-
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員／ 人力資源部文員	694	17	-
訂位代理	123	-	-



職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
<b>文員／操作工級（續）</b>			
營業代表／市場拓展主任	912	37	13
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	4929	235	14
簽證部文員	206	-	-
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	475	6	-
系統支援操作員／電腦操作員	160	3	-
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	1745	52	18
旅遊顧問	2574	99	2
郵輪顧問	46	2	-
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	102	-	-
旅遊車司機	160	8	-
其他	113	-	-
<b>小 計</b>	<b>13351</b>	<b>460</b>	<b>47</b>
<b>秘書／其他職級</b>			
行政秘書／秘書／打字員	90	-	-
辦公室助理員／信差	429	-	-
其他	65	-	-
<b>小 計</b>	<b>584</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>總 計</b>	<b>19856</b>	<b>489</b>	<b>62</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	1	3
旅行社及航空票務代理	26	85
總 計	27	88

## 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	12	23	306	0	<b>341</b>
旅行社及航空票務代理	79	238	1811	38	<b>2166</b>
總 計	<b>91</b>	<b>261</b>	<b>2117</b>	<b>38</b>	<b>2507</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	-	5	12	1	<b>18</b>
旅行社及航空票務代理	6	-	18	2	<b>26</b>
總 計	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>44</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	7	24	222	5	<b>258</b>
旅行社及航空票務代理	35	72	1154	19	<b>1280</b>
總 計	<b>42</b>	<b>96</b>	<b>1376</b>	<b>24</b>	<b>1538</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	1	3	51	4	<b>59</b>
旅行社及航空票務代理	2	1	533	1	<b>537</b>
總 計	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>584</b>	<b>5</b>	<b>596</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	-	8	6	14
旅行社及航空票務代理	-	48	-	48
總 計	-	56	6	62

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）							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	1737	418	161	-	-	-	10248	<b>12564</b>
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	48	-	2	-	-	80	<b>130</b>
地勤服務員／行李過磅處人員	-	210	124	3	-	-	1200	<b>1537</b>
詢問處人員／客戶服務部職員	2	53	14	-	-	-	-	<b>69</b>
航機事務主任／航班遣派主任	14	29	33	-	-	-	15	<b>91</b>
策劃主任	4	9	5	-	-	-	-	<b>18</b>
交通事務主任	2	10	8	2	-	-	-	<b>22</b>
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	48	-	41	92	33	25	236	<b>475</b>
系統支援操作員／電腦操作員	4	22	7	9	-	-	155	<b>197</b>
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	17	52	75	164	13	13	1420	<b>1754</b>



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	
旅遊顧問	53	235	622	250	201	13	1200	<b>2574</b>
郵輪顧問	-	-	15	-	-	-	31	<b>46</b>
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	5	22	13	4	-	-	58	<b>102</b>
旅遊車司機	-	-	-	-	44	58	58	<b>160</b>
<b>總 計</b>	<b>1886</b>	<b>1108</b>	<b>1118</b>	<b>526</b>	<b>291</b>	<b>109</b>	<b>14701</b>	<b>19739</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	1737	418	161	-	-	-	10248	<b>12564</b>
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	48	-	2	-	-	80	<b>130</b>
地勤服務員／行李過磅處人員	-	210	124	3	-	-	1200	<b>1537</b>
詢問處人員／客戶服務部職員	2	53	14	-	-	-	-	<b>69</b>
航機事務主任／航班遣派主任	14	29	33	-	-	-	15	<b>91</b>
策劃主任	4	9	5	-	-	-	-	<b>18</b>
交通事務主任	2	10	8	2	-	-	-	<b>22</b>
系統支援操作員／電腦操作員	-	9	3	-	-	-	25	<b>37</b>
<b>總 計</b>	<b>1759</b>	<b>786</b>	<b>348</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>11568</b>	<b>14468</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	
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	48	-	41	92	33	25	236	<b>475</b>
系統支援操作員／電腦操作員	4	13	4	9	-	-	130	<b>160</b>
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	17	52	75	164	13	13	1420	<b>1754</b>
旅遊顧問	53	235	622	250	201	13	1200	<b>2574</b>
郵輪顧問	-	-	15	-	-	-	31	<b>46</b>
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	5	22	13	4	-	-	58	<b>102</b>
旅遊車司機	-	-	-	-	44	58	58	<b>160</b>
<b>總 計</b>	<b>127</b>	<b>322</b>	<b>770</b>	<b>519</b>	<b>291</b>	<b>109</b>	<b>3133</b>	<b>5271</b>

旅遊業：整體

表 10：僱員宜有教育程度

職 稱	研究院（高等學位 （如碩士學位）或同 等教育程度		學士學位或以上		副學位（副學士、 高級文憑、專業文憑、 高級證書，或同等教育 程度）		高中（中四至中六、 文憑、香港中學文憑 ，或同等教育程度）		中三至中四		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
<b>經理／專業人員級</b>														
行政經理／寫字樓經理	1	1	28	31	15	16	22	22	-	-	6	8	72	78
人事及訓練部總監／人力資源部總監	1	1	6	6	1	1	-	-	-	-	5	8	13	16
公共關係部總監／公共關係部經理	-	-	6	6	1	1	-	-	-	-	2	9	9	16
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	2	2	18	28	5	19	-	-	-	-	5	144	30	193
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	4	5	129	190	30	92	77	108	-	-	43	105	283	500
財務總監／會計師	2	2	62	82	22	24	35	35	-	-	29	81	150	224
經理／業務經理／地區經理	13	13	125	167	55	169	56	162	-	-	51	88	300	599
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	14	14	42	79	23	31	6	7	-	-	19	58	104	189
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	2	2	28	41	2	2	4	13	-	-	4	35	40	93
訂位部經理	-	-	43	48	14	27	2	2	-	-	20	44	79	121
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	130	211	55	123	193	263	-	-	26	105	404	702
票務部經理	-	-	13	26	58	122	23	27	-	-	21	45	115	220

職 稱	研究院（高等學位 （如碩士學位）或同 等教育程度		學士學位或以上		副學位（副學士、 高級文憑、專業文憑、 高級證書，或同等教育 程度）		高中（中四至中六、 文憑、香港中學文憑 ，或同等教育程度）		中三至中四		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
<b>經理／專業人員級（續）</b>														
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	-	-	5	10	5	15	26	26	-	-	19	26	55	77
其他	-	-	22	103	2	10	-	-	-	-	5	683	29	796
小 計	39	40	657	1028	288	652	444	665	-	-	255	1439	1683	3824
<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	-	-	34	134	33	92	80	182	-	-	18	97	165	505
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）	-	-	23	59	105	171	121	148	-	-	63	168	312	546
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	-	-	15	30	29	83	2	375	-	-	3	499	49	987
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	-	-	7	18	10	33	6	10	-	-	4	156	27	217
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	-	-	20	58	19	83	189	669	-	-	73	168	301	978
人事／訓練部主任／人事資源部主任	1	1	22	43	29	52	9	14	-	-	24	88	85	198
策劃主管／主任	-	-	2	5	6	16	-	-	-	-	1	1	9	22
訂位部主管／主任	-	-	7	30	27	98	32	102	-	-	10	56	76	286
營業部主管／主任	-	-	9	14	91	169	86	136	-	-	34	69	220	388
票務部主管／主任	-	-	5	5	68	142	311	429	-	-	265	381	649	957
分析員	-	-	5	7	4	8	1	3	-	-	1	40	11	58

職 稱	研究院（高等學位 （如碩士學位）或同 等教育程度		學士學位或以上		副學位（副學士、 高級文憑、專業文憑、 高級證書，或同等教育 程度）		高中（中四至中六、 文憑、香港中學文憑 ，或同等教育程度）		中三至中四		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
<b>督導／技術員級（續）</b>														
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	-	-	-	-	5	29	18	34	-	-	6	18	29	81
其他	-	-	6	7	17	82	7	20	-	-	13	789	43	898
小 計	1	1	155	410	443	1058	862	2122	-	-	515	2530	1976	6121
<b>文員／操作工級</b>														
會計部文員／出納員	-	-	5	14	49	180	490	808	-	-	130	284	674	1286
寫字樓文員／人事部文員/ 訓練部文員／營業部文員／核對文員/ 人力資源部文員	-	-	2	10	33	91	99	504	-	-	54	364	188	969
訂位代理	-	-	-	-	12	137	23	143	-	-	2	204	37	484
營業代表／市場拓展主任	-	-	7	36	41	113	189	578	-	-	73	342	310	1069
統計部文員／業務文員	-	-	1	1	-	-	1	2	-	-	-	-	2	3
機艙服務員	-	-	1	1	4	1853	9	1910	-	-	1	8800	15	12564
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	-	-	3	25	4	25	-	-	1	80	8	130
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	1	96	3	16	13	225	-	-	1	1200	18	1537
詢問處人員／客戶服務部職員	-	-	1	1	6	11	10	57	-	-	-	-	17	69
航機事務主任／航班遣派主任	-	-	1	1	4	20	11	55	-	-	2	15	18	91
策劃主任	-	-	1	4	1	4	2	10	-	-	-	-	4	18
交通事務主任	-	-	-	-	2	6	7	16	-	-	-	-	9	22
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	-	-	14	20	57	225	894	3306	25	25	341	1353	1331	4929
簽證部文員	-	-	-	-	2	10	86	194	-	-	2	2	90	206

職 稱	研究院（高等學位 （如碩士學位）或同 等教育程度		學士學位或以上		副學位（副學士、 高級文憑、專業文憑、 高級證書，或同等教育 程度）		高中（中四至中六、 文憑、香港中學文憑 ，或同等教育程度）		中三至中四		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
<b>文員／操作工級（續）</b>														
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	-	-	-	14	18	72	287	-	-	49	170	135	475
系統支援操作員／電腦操作員	-	-	5	27	5	27	20	42	-	-	36	101	66	197
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	-	-	-	1	24	92	1478	-	-	20	252	113	1754
旅遊顧問	-	-	14	14	32	180	206	1940	-	-	69	440	321	2574
郵輪顧問	-	-	-	-	1	3	8	40	-	-	1	3	10	46
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	-	1	8	2	10	13	51	-	-	15	33	31	102
旅遊車司機	-	-	-	-	-	-	26	66	16	40	7	54	49	160
航空公司訂位及／或票務部文員	-	-	-	-	3	23	14	88	-	-	-	-	17	111
其他	-	-	-	-	3	8	36	176	-	-	5	361	44	545
小 計	-	-	54	233	278	2984	2325	12001	41	65	809	14058	3507	29341
<b>秘書／其他職級</b>														
行政秘書／秘書／打字員	-	-	3	3	19	58	51	54	-	-	10	94	83	209
辦公室助理員／信差	-	-	-	-	13	13	116	195	104	168	37	59	270	435
其他	-	-	-	-	2	7	47	53	1	1	8	18	58	79
小 計	-	-	3	3	34	78	214	302	105	169	55	171	411	723
總 計	40	41	869	1674	1043	4772	3845	15090	146	234	1634	18198	7577	40009

旅遊業

門類：航空公司

表 10.1：僱員宜有教育程度

職 稱	研究院（高等學位 （如碩士學位）或同 等教育程度		學士學位或以上		副學位（副學士、 高級文憑、 專業文憑、高級證書， 或同等教育程度）		高中（中四至中六、 文憑、香港中學文憑 ，或同等教育程度）		中三至中四		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
<b>經理／專業人員級</b>														
行政經理／寫字樓經理	-	-	16	16	-	-	-	-	-	-	1	1	17	17
人事及訓練部總監／人力資源部總監	-	-	3	3	-	-	-	-	-	-	1	3	4	6
公共關係部總監／公共關係部經理	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	1	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	-	-	5	6	1	3	-	-	-	-	1	135	7	144
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	-	-	34	46	-	-	-	-	-	-	2	59	36	105
財務總監／會計師	1	1	29	35	-	-	-	-	-	-	2	36	32	72
經理／業務經理／地區經理	1	1	34	43	1	1	-	-	-	-	2	3	38	48
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	-	-	17	31	-	-	-	-	-	-	1	22	18	53
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	-	-	15	19	-	-	-	-	-	-	1	30	16	49
訂位部經理	-	-	13	13	-	-	-	-	-	-	1	25	14	38
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	42	74	1	1	-	-	-	-	2	36	45	111



職 稱	研究院（高等學位 （如碩士學位）或同 等教育程度		學士學位或以上		副學位（副學士、 高級文憑、 專業文憑、高級證書、 或同等教育程度）		高中（中四至中六、 文憑、香港中學文憑 ，或同等教育程度）		中三至中四		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
<b>經理／專業人員級（續）</b>														
票務部經理	-	-	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4
其他	-	-	21	101	2	10	-	-	-	-	1	640	24	751
小 計	2	2	235	393	5	15	-	-	-	-	16	992	258	1402
<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	-	-	14	59	19	56	-	-	-	-	2	16	35	131
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）	-	-	14	40	22	41	-	-	-	-	2	87	38	168
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	-	-	15	30	29	83	1	369	-	-	3	499	48	981
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	-	-	1	2	3	16	-	-	-	-	1	150	5	168
人事／訓練部主任／人事資源部主任	-	-	6	24	10	21	-	-	-	-	1	55	17	100
策劃主管／主任	-	-	1	2	3	11	-	-	-	-	-	-	4	13
訂位部主管／主任	-	-	5	10	18	70	1	1	-	-	2	31	26	112
營業部主管／主任	-	-	7	10	12	53	-	-	-	-	1	5	20	68
票務部主管／主任	-	-	5	5	12	16	1	3	-	-	1	3	19	27
分析員	-	-	3	3	1	1	-	-	-	-	1	40	5	44
其他	-	-	6	7	13	78	1	5	-	-	1	720	21	810
小 計	-	-	77	192	142	446	4	378	-	-	15	1606	238	2622

職 稱	研究院（高等學位 （如碩士學位）或同 等教育程度		學士學位或以上		副學位（副學士、 高級文憑、 專業文憑、高級證書， 或同等教育程度）		高中（中四至中六、 文憑、香港中學文憑 ，或同等教育程度）		中三至中四		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
<b>文員／操作工級</b>														
會計部文員／出納員	-	-	1	1	9	62	24	60	-	-	1	60	35	183
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員／ 人力資源部文員	-	-	1	3	5	24	16	48	-	-	1	200	23	275
訂位代理	-	-	-	-	7	80	16	77	-	-	2	204	25	361
營業代表／市場拓展主任	-	-	2	8	13	69	19	70	-	-	1	10	35	157
統計部文員／業務文員	-	-	1	1	-	-	1	2	-	-	-	-	2	3
機艙服務員	-	-	1	1	4	1853	9	1910	-	-	1	8800	15	12564
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	-	-	3	25	4	25	-	-	1	80	8	130
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	1	96	3	16	13	225	-	-	1	1200	18	1537
詢問處人員／客戶服務部職員	-	-	1	1	6	11	10	57	-	-	-	-	17	69
航機事務主任／航班遣派主任	-	-	1	1	4	20	11	55	-	-	2	15	18	91
策劃主任	-	-	1	4	1	4	2	10	-	-	-	-	4	18
交通事務主任	-	-	-	-	2	6	7	16	-	-	-	-	9	22
系統支援操作員／電腦操作員	-	-	-	-	2	10	2	2	-	-	1	25	5	37
航空公司訂位及／或票務部文員	-	-	-	-	3	23	14	88	-	-	-	-	17	111
其他	-	-	-	-	1	1	13	121	-	-	1	310	15	432
<b>小 計</b>	-	-	<b>10</b>	<b>116</b>	<b>63</b>	<b>2204</b>	<b>161</b>	<b>2766</b>	-	-	<b>12</b>	<b>10904</b>	<b>246</b>	<b>15990</b>
<b>秘書／其他職級</b>														
行政秘書／秘書／打字員	-	-	1	1	7	20	15	17	-	-	2	81	25	119
辦公室助理員／信差	-	-	-	-	-	-	2	2	3	3	1	1	6	6
其他	-	-	-	-	1	5	7	8	1	1	-	-	9	14

職 稱	研究院（高等學位 （如碩士學位）或同 等教育程度		學士學位或以上		副學位（副學士、 高級文憑、 專業文憑、高級證書、 或同等教育程度）		高中（中四至中六、 文憑、香港中學文憑 ，或同等教育程度）		中三至中四		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
秘書／其他職級（續）														
小 計	-	-	1	1	8	25	24	27	4	4	3	82	40	139
總 計	2	2	323	702	218	2690	189	3171	4	4	46	13584	782	20153

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 10.2：僱員宜有教育程度

職 稱	研究院（高等學位 （如碩士學位）或同 等教育程度		學士學位或以上		副學位（副學士、 高級文憑、 專業文憑、高級證書、 或同等教育程度）		高中（中四至中六、 文憑、香港中學文憑 ，或同等教育程度）		中三至中四		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
<b>經理／專業人員級</b>														
行政經理／寫字樓經理	1	1	12	15	15	16	22	22	-	-	5	7	55	61
人事及訓練部總監／人力資源部總監	1	1	3	3	1	1	-	-	-	-	4	5	9	10
公共關係部總監／公共關係部經理	-	-	4	4	1	1	-	-	-	-	1	7	6	12
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	2	2	13	22	4	16	-	-	-	-	4	9	23	49
執行董事／總經理／東主/ 合夥人／常務董事	4	5	95	144	30	92	77	108	-	-	41	46	247	395
財務總監／會計師	1	1	33	47	22	24	35	35	-	-	27	45	118	152
經理／業務經理／地區經理	12	12	91	124	54	168	56	162	-	-	49	85	262	551
市場拓展部經理／營業總監/ 會議經理／項目經理	14	14	25	48	23	31	6	7	-	-	18	36	86	136
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	2	2	13	22	2	2	4	13	-	-	3	5	24	44
訂位部經理	-	-	30	35	14	27	2	2	-	-	19	19	65	83
營業／業務／客戶服務/ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	88	137	54	122	193	263	-	-	24	69	359	591

職 稱	研究院（高等學位 （如碩士學位）或同 等教育程度		學士學位或以上		副學位（副學士、 高級文憑、 專業文憑、高級證書， 或同等教育程度）		高中（中四至中六、 文憑、香港中學文憑 ，或同等教育程度）		中三至中四		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
<b>經理／專業人員級（續）</b>														
票務部經理	-	-	9	22	58	122	23	27	-	-	21	45	111	216
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	-	-	5	10	5	15	26	26	-	-	19	26	55	77
其他	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	4	43	5	45
小 計	37	38	422	635	283	637	444	665	-	-	239	447	1425	2422
<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	75	14	36	80	182	-	-	16	81	130	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）	-	-	9	19	83	130	121	148	-	-	61	81	274	378
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
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	-	-	6	16	7	17	6	10	-	-	3	6	22	49
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	-	-	20	58	19	83	189	669	-	-	73	168	301	978
人事／訓練部主任／人事資源部主任	1	1	16	19	19	31	9	14	-	-	23	33	68	98
策劃主管／主任	-	-	1	3	3	5	-	-	-	-	1	1	5	9
訂位部主管／主任	-	-	2	20	9	28	31	101	-	-	8	25	50	174
營業部主管／主任	-	-	2	4	79	116	86	136	-	-	33	64	200	320

職 稱	研究院（高等學位 （如碩士學位）或同 等教育程度		學士學位或以上		副學位（副學士、 高級文憑、 專業文憑、高級證書， 或同等教育程度）		高中（中四至中六、 文憑、香港中學文憑 ，或同等教育程度）		中三至中四		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
<b>督導／技術員級（續）</b>														
票務部主管／主任	-	-	-	-	56	126	310	426	-	-	264	378	630	930
分析員	-	-	2	4	3	7	1	3	-	-	-	-	6	14
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	-	-	-	-	5	29	18	34	-	-	6	18	29	81
其他	-	-	-	-	4	4	6	15	-	-	12	69	22	88
小 計	1	1	78	218	301	612	858	1744	-	-	500	924	1738	3499
<b>文員／操作工級</b>														
會計部文員／出納員	-	-	4	13	40	118	466	748	-	-	129	224	639	1103
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員／ 人力資源部文員	-	-	1	7	28	67	83	456	-	-	53	164	165	694
訂位代理	-	-	-	-	5	57	7	66	-	-	-	-	12	123
營業代表／市場拓展主任	-	-	5	28	28	44	170	508	-	-	72	332	275	912
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	-	-	14	20	57	225	894	3306	25	25	341	1353	1331	4929
簽證部文員	-	-	-	-	2	10	86	194	-	-	2	2	90	206
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	-	-	-	14	18	72	287	-	-	49	170	135	475
系統支援操作員／電腦操作員	-	-	5	27	3	17	18	40	-	-	35	76	61	160
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	-	-	-	1	24	92	1478	-	-	20	252	113	1754
旅遊顧問	-	-	14	14	32	180	206	1940	-	-	69	440	321	2574
郵輪顧問	-	-	-	-	1	3	8	40	-	-	1	3	10	46
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	-	1	8	2	10	13	51	-	-	15	33	31	102
旅遊車司機	-	-	-	-	-	-	26	66	16	40	7	54	49	160

職 稱	研究院（高等學位 （如碩士學位）或同 等教育程度		學士學位或以上		副學位（副學士、 高級文憑、 專業文憑、高級證書， 或同等教育程度）		高中（中四至中六、 文憑、香港中學文憑 ，或同等教育程度）		中三至中四		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	
<b>文員／操作工級（續）</b>															
其他	-	-	-	-	2	7	23	55	-	-	4	51	29	113	
小 計	-	-	44	117	215	780	2164	9235	41	65	797	3154	3261	13351	
<b>秘書／其他職級</b>															
行政秘書／秘書／打字員	-	-	2	2	12	38	36	37	-	-	8	13	58	90	
辦公室助理員／信差	-	-	-	-	13	13	114	193	101	165	36	58	264	429	
其他	-	-	-	-	1	2	40	45	-	-	8	18	49	65	
小 計	-	-	2	2	26	53	190	275	101	165	52	89	371	584	
總 計	38	39	546	972	825	2082	3656	11919	142	230	1588	4614	6795	19856	

旅遊業

表 11：擔任現職前官有從事旅遊業工作的僱員人數

門 類	職 級	無經驗	1年以下	1年至 3年以下	3年至 6年以下	6年至 10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	-	-	-	20	182	208	992	1402
	督導／技術員級	-	-	21	267	720	8	1606	2622
	文員／操作工級	1448	357	3116	159	6	-	10904	15990
	秘書／其他職級	5	1	49	-	2	-	82	139
	總 計	1453	358	3186	446	910	216	13584	20153
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	-	-	6	432	463	1024	497	2422
	督導／技術員級	-	-	288	1219	700	281	1011	3499
	文員／操作工級	185	1990	5679	1114	410	285	3688	13351
	秘書／其他職級	22	178	187	25	62	21	89	584
	總 計	207	2168	6160	2790	1635	1611	5285	19856
所有門類	經理／專業人員級	-	-	6	452	645	1232	1489	3824
	督導／技術員級	13	-	309	1486	1420	289	2604	6121
	文員／操作工級	1633	2347	8795	1273	416	285	14592	29341
	秘書／其他職級	27	179	236	25	64	21	171	723
	總 計	1673	2526	9346	3236	2545	1827	18856	40009



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	-	-	-	17	12	10	30	9	<b>78</b>
人事及訓練部總監／人力資源部總監	-	-	-	-	1	1	9	5	<b>16</b>
公共關係部總監／公共關係部經理	-	-	-	-	2	3	10	1	<b>16</b>
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	-	-	-	-	9	12	165	7	<b>193</b>
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	-	-	-	15	45	84	284	72	<b>500</b>
財務總監／會計師	-	-	-	27	31	28	92	46	<b>224</b>
經理／業務經理／地區經理	-	-	-	99	118	175	78	129	<b>599</b>
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	-	-	13	17	25	43	69	22	<b>189</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	-	-	-	-	7	28	50	8	<b>93</b>
訂位部經理	-	-	-	8	26	21	36	30	<b>121</b>
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	28	196	121	162	118	77	<b>702</b>
票務部經理	-	-	-	43	82	53	3	39	<b>220</b>
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	-	-	-	6	15	25	12	19	<b>77</b>
其他	-	-	-	-	5	31	720	40	<b>796</b>
小 計	-	-	<b>41</b>	<b>428</b>	<b>499</b>	<b>676</b>	<b>1676</b>	<b>504</b>	<b>3824</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	-	13	27	42	206	63	1	153	<b>505</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>									
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）	-	-	38	159	236	22	1	90	<b>546</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	-	-	-	22	63	873	13	16	<b>987</b>
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	-	-	2	16	32	155	3	9	<b>217</b>
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	-	13	527	153	91	-	-	194	<b>978</b>
人事／訓練部主任／人事資源部主任	-	-	29	39	32	63	-	35	<b>198</b>
策劃主管／主任	-	-	-	10	11	-	-	1	<b>22</b>
訂位部主管／主任	-	-	31	61	131	3	-	60	<b>286</b>
營業部主管／主任	-	39	42	68	160	2	-	77	<b>388</b>
票務部主管／主任	-	26	29	385	116	58	-	343	<b>957</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>									
分析員	-	-	3	50	2	2	-	1	<b>58</b>
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	-	-	5	40	13	12	-	11	<b>81</b>
其他	-	-	-	732	83	10	1	72	<b>898</b>
小 計	-	<b>91</b>	<b>733</b>	<b>1777</b>	<b>1176</b>	<b>1263</b>	<b>19</b>	<b>1062</b>	<b>6121</b>
<b>文員／操作工級</b>									
會計部文員／出納員	13	44	566	278	58	-	-	327	<b>1286</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／ 人力資源部文員	-	121	363	270	7	4	-	204	<b>969</b>
訂位代理	-	8	61	363	7	-	-	45	<b>484</b>
營業代表／市場拓展主任	26	38	481	177	62	7	-	278	<b>1069</b>
統計部文員／業務文員	-	-	-	2	1	-	-	-	<b>3</b>
機艙服務員	-	-	-	11057	1448	5	-	54	<b>12564</b>
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	-	100	22	-	-	8	<b>130</b>
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	24	1485	11	-	-	17	<b>1537</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>									
詢問處人員／客戶服務部職員	-	-	3	34	5	2	-	25	<b>69</b>
航機事務主任／航班遣派主任	-	-	5	54	13	-	-	19	<b>91</b>
策劃主任	-	-	1	17	-	-	-	-	<b>18</b>
交通事務主任	-	-	4	10	6	-	-	2	<b>22</b>
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	24	348	1698	989	27	-	-	1843	<b>4929</b>
簽證部文員	-	108	51	11	1	-	-	35	<b>206</b>
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	13	62	167	21	-	-	212	<b>475</b>
系統支援操作員／電腦操作員	-	2	28	78	5	-	-	84	<b>197</b>
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	-	1196	80	292	-	-	186	<b>1754</b>
旅遊顧問	13	452	383	446	288	-	-	992	<b>2574</b>
郵輪顧問	-	-	28	-	12	-	3	3	<b>46</b>
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	-	42	9	-	-	-	51	<b>102</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
文員／操作工級（續）									
旅遊車司機	-	31-	3	83	-	-	-	43	160
航空公司訂位及／或票務部文員	-	-	54	37	6	-	-	14	111
其他	-	3	343	65	48	3	-	83	545
小 計	76	1168	5396	15812	2340	21	3	4525	29341
秘書／其他職級									
行政秘書／秘書／打字員	-	5	40	36	98	7	-	23	209
辦公室助理員／信差	89	229	19	1	-	-	-	97	435
其他	-	-	2	4	2	-	-	71	79
小 計	89	234	61	41	100	7	-	191	723
總 計	165	1493	6231	18058	4115	1967	1698	6282	40009

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	4	8	4	<b>17</b>
人事及訓練部總監／人力資源部總監	-	-	-	-	-	-	6	-	<b>6</b>
公共關係部總監／公共關係部經理	-	-	-	-	-	-	3	1	<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	-	-	-	-	-	3	140	1	<b>144</b>
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	-	-	-	1	-	5	94	5	<b>105</b>
財務總監／會計師	-	-	-	-	1	8	57	6	<b>72</b>
經理／業務經理／地區經理	-	-	-	-	7	19	16	6	<b>48</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>									
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	-	-	-	-	3	17	29	4	<b>53</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	-	-	-	-	2	3	41	3	<b>49</b>
訂位部經理	-	-	-	-	-	7	29	2	<b>38</b>
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	-	-	5	33	59	14	<b>111</b>
票務部經理	-	-	-	-	1	3	-	-	<b>4</b>
其他	-	-	-	-	3	31	712	5	<b>751</b>
小 計	-	-	-	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>133</b>	<b>1194</b>	<b>51</b>	<b>1402</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	11	74	23	1	21	<b>131</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>									
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）	-	-	-	10	131	13	1	13	<b>168</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	-	-	-	16	63	873	13	16	<b>981</b>
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	-	-	-	-	16	152	-	-	<b>168</b>
人事／訓練部主任／人事資源部主任	-	-	-	25	13	58	-	4	<b>100</b>
策劃主管／主任	-	-	-	2	11	-	-	-	<b>13</b>
訂位部主管／主任	-	-	-	6	95	3	-	8	<b>112</b>
營業部主管／主任	-	-	-	3	54	2	-	9	<b>68</b>
票務部主管／主任	-	-	-	10	13	1	-	3	<b>27</b>
分析員	-	-	-	41	2	1	-	-	<b>44</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>									
其他	-	-	-	726	69	10	1	4	<b>810</b>
小 計	-	-	<b>1</b>	<b>850</b>	<b>541</b>	<b>1136</b>	<b>16</b>	<b>78</b>	<b>2622</b>
<b>文員／操作工級</b>									
會計部文員／出納員	-	4	14	136	16	-	-	13	183
寫字樓文員／人事部文員／ 訓練部文員／營業部文員／核對文員／ 人力資源部文員	-	1	14	241	7	-	-	12	<b>275</b>
訂位代理	-	8	12	306	7	-	-	28	<b>361</b>
營業代表／市場拓展主任	-	-	48	43	29	4	-	33	<b>157</b>
統計部文員／業務文員	-	-	-	2	1	-	-	-	<b>3</b>
機艙服務員	-	-	-	11057	1448	5	-	54	<b>12564</b>
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	-	100	22	-	-	8	<b>130</b>
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	24	1485	11	-	-	17	<b>1537</b>
詢問處人員／客戶服務部職員	-	-	3	34	5	2	-	25	<b>69</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>									
航機事務主任／航班遣派主任	-	-	5	54	13	-	-	19	<b>91</b>
策劃主任	-	-	1	17	-	-	-	-	<b>18</b>
交通事務主任	-	-	4	10	6	-	-	2	<b>22</b>
系統支援操作員／電腦操作員	-	-	-	36	-	-	-	1	<b>37</b>
航空公司訂位及／或票務部文員	-	-	54	37	6	-	-	14	<b>111</b>
其他	-	-	311	55	48	-	-	18	<b>432</b>
小 計	-	<b>13</b>	<b>490</b>	<b>13613</b>	<b>1619</b>	<b>11</b>	-	<b>244</b>	<b>15990</b>
<b>秘書／其他職級</b>									
行政秘書／秘書／打字員	-	-	5	21	87	2	-	4	<b>119</b>
辦公室助理員／信差	1	1	2	1	-	-	-	1	<b>6</b>
其他	-	-	2	3	-	-	-	9	<b>14</b>
小 計	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>87</b>	<b>2</b>	-	<b>14</b>	<b>139</b>
總 計	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>500</b>	<b>14489</b>	<b>2270</b>	<b>1282</b>	<b>1210</b>	<b>387</b>	<b>20153</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	-	-	-	17	11	6	22	5	<b>61</b>
人事及訓練部總監／人力資源部總監	-	-	-	-	1	1	3	5	<b>10</b>
公共關係部總監／公共關係部經理	-	-	-	-	2	3	7	-	<b>12</b>
電子資料處理部經理／電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	-	-	-	-	9	9	25	6	<b>49</b>
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	-	-	-	14	45	79	190	67	<b>395</b>
財務總監／會計師	-	-	-	27	30	20	35	40	<b>152</b>
經理／業務經理／地區經理	-	-	-	99	111	156	62	123	<b>551</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>									
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	-	-	13	17	22	26	40	18	<b>136</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	-	-	-	-	5	25	9	5	<b>44</b>
訂位部經理	-	-	-	8	26	14	7	28	<b>83</b>
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	28	196	116	129	59	63	<b>591</b>
票務部經理	-	-	-	43	81	50	3	39	<b>216</b>
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	-	-	-	6	15	25	12	19	<b>77</b>
其他	-	-	-	-	2	-	8	35	<b>45</b>
小 計	-	-	<b>41</b>	<b>427</b>	<b>476</b>	<b>543</b>	<b>482</b>	<b>453</b>	<b>2422</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</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	-	13	26	31	132	40	-	132	<b>374</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）	-	-	38	149	105	9	-	77	<b>378</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	-	-	2	16	16	3	3	9	<b>49</b>
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	-	13	527	153	91	-	-	194	<b>978</b>
人事／訓練部主任／人事資源部主任	-	-	29	14	19	5	-	31	<b>98</b>
策劃主管／主任	-	-	-	8	-	-	-	1	<b>9</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>									
訂位部主管／主任	-	-	31	55	36	-	-	52	<b>174</b>
營業部主管／主任	-	39	42	65	106	-	-	68	<b>320</b>
票務部主管／主任	-	26	29	375	103	57	-	340	<b>930</b>
分析員	-	-	3	9	-	1	-	1	<b>14</b>
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	-	-	5	40	13	12	-	11	<b>81</b>
其他	-	-	-	6	14	-	-	68	<b>88</b>
小 計	-	<b>91</b>	<b>732</b>	<b>927</b>	<b>635</b>	<b>127</b>	<b>3</b>	<b>984</b>	<b>3499</b>
<b>文員／操作工級</b>									
會計部文員／出納員	13	40	552	142	42	-	-	314	<b>1103</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／ 人力資源部文員	-	120	349	29	-	4	-	192	<b>694</b>
訂位代理	-	-	49	57	-	-	-	17	<b>123</b>
營業代表／市場拓展主任	26	38	433	134	33	3	-	245	<b>912</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
文員／操作工級（續）									
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	24	348	1698	989	27	-	-	1843	<b>4929</b>
簽證部文員	-	108	51	11	1	-	-	35	<b>206</b>
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	13	62	167	21	-	-	212	<b>475</b>
系統支援操作員／電腦操作員	-	2	28	42	5	-	-	83	<b>160</b>
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	-	1196	80	292	-	-	186	<b>1754</b>
旅遊顧問	13	452	383	446	288	-	-	992	<b>2574</b>
郵輪顧問	-	-	28	-	12	-	3	3	<b>46</b>
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	-	42	9	-	-	-	51	<b>102</b>
旅遊車司機	-	31	3	83	-	-	-	43	<b>160</b>
其他	-	3	32	10	-	3	-	65	<b>113</b>
小 計	<b>76</b>	<b>1155</b>	<b>4906</b>	<b>2199</b>	<b>721</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>4281</b>	<b>13351</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
秘書／其他職級									
行政秘書／秘書／打字員	-	5	35	15	11	5	-	19	<b>90</b>
辦公室助理員／信差	88	228	17	-	-	-	-	96	<b>429</b>
其他	-	-	-	1	2	-	-	62	<b>65</b>
小 計	<b>88</b>	<b>233</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	-	<b>177</b>	<b>584</b>
總 計	<b>164</b>	<b>1479</b>	<b>5731</b>	<b>3569</b>	<b>1845</b>	<b>685</b>	<b>488</b>	<b>5895</b>	<b>19856</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	未有說明/ 拒絕作答	總 計
航空公司	經理／專業人員級	163	211	31	2	-	-	995	1402
	督導／技術員級	159	820	30	-	-	-	1613	2622
	文員／操作工級	393	4207	377	7	-	-	11006	15990
	秘書／其他職級	54	2	-	-	-	-	83	139
	<b>總 計</b>	<b>769</b>	<b>5240</b>	<b>438</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>13697</b>	<b>20153</b>
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	1692	169	4	227	-	-	330	2422
	督導／技術員級	2461	149	73	-	286	-	530	3499
	文員／操作工級	8907	1066	98	94	-	962	2224	13351
	秘書／其他職級	533	18	-	-	-	-	33	584
	<b>總 計</b>	<b>13593</b>	<b>1402</b>	<b>175</b>	<b>321</b>	<b>286</b>	<b>962</b>	<b>3117</b>	<b>19856</b>
所有門類	經理／專業人員級	1855	380	35	229	-	-	1325	3824
	督導／技術員級	2620	969	103	-	286	-	2143	6121
	文員／操作工級	9300	5273	475	101	-	962	13230	29341
	秘書／其他職級	587	20	-	-	-	-	116	723
	<b>總 計</b>	<b>14362</b>	<b>6642</b>	<b>613</b>	<b>330</b>	<b>286</b>	<b>962</b>	<b>16814</b>	<b>40009</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	-	395	1	1006	<b>1402</b>
	督導／技術員級	40	964	1	1617	<b>2622</b>
	文員／操作工級	233	4837	3	10917	<b>15990</b>
	秘書／其他職級	3	53	-	83	<b>139</b>
	<b>總 計</b>	<b>276</b>	<b>6249</b>	<b>5</b>	<b>13623</b>	<b>20153</b>
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	304	849	124	1145	<b>2422</b>
	督導／技術員級	190	1568	125	1616	<b>3499</b>
	文員／操作工級	1765	4871	227	6488	<b>13351</b>
	秘書／其他職級	39	208	2	335	<b>584</b>
	<b>總 計</b>	<b>2298</b>	<b>7496</b>	<b>478</b>	<b>9584</b>	<b>19856</b>
所有門類	經理／專業人員級	304	1244	125	2151	<b>3824</b>
	督導／技術員級	230	2532	126	3233	<b>6121</b>
	文員／操作工級	1998	9708	230	17405	<b>29341</b>
	秘書／其他職級	42	261	2	418	<b>723</b>
	<b>總 計</b>	<b>2574</b>	<b>13745</b>	<b>483</b>	<b>23207</b>	<b>40009</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	-	1	395	1006	<b>1402</b>
	督導／技術員級	-	1	1004	1617	<b>2622</b>
	文員／操作工級	-	3	5070	10917	<b>15990</b>
	秘書／其他職級	-	-	56	83	<b>139</b>
	<b>總 計</b>	-	<b>5</b>	<b>6525</b>	<b>13623</b>	<b>20153</b>
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	183	145	949	1145	<b>2422</b>
	督導／技術員級	148	53	1682	1616	<b>3499</b>
	文員／操作工級	620	315	5928	6488	<b>13351</b>
	秘書／其他職級	2	22	225	335	<b>584</b>
	<b>總 計</b>	<b>953</b>	<b>535</b>	<b>8784</b>	<b>9584</b>	<b>19856</b>
所有門類	經理／專業人員級	183	146	1344	2151	<b>3824</b>
	督導／技術員級	148	54	2686	3233	<b>6121</b>
	文員／操作工級	620	318	10998	17405	<b>29341</b>
	秘書／其他職級	2	22	281	418	<b>723</b>
	<b>總 計</b>	<b>953</b>	<b>540</b>	<b>15309</b>	<b>23207</b>	<b>40009</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	396	-	-	1006	<b>1402</b>
	督導/技術員級	965	40	-	1617	<b>2622</b>
	文員/操作工級	4840	233	-	10917	<b>15990</b>
	秘書/其他職級	53	3	-	83	<b>139</b>
	<b>總 計</b>	<b>6254</b>	<b>276</b>	<b>-</b>	<b>13623</b>	<b>20153</b>
旅行社及航空票務代理	經理/專業人員級	790	283	204	1145	<b>2422</b>
	督導/技術員級	1545	262	76	1616	<b>3499</b>
	文員/操作工級	4478	1677	708	6488	<b>13351</b>
	秘書/其他職級	208	19	22	335	<b>584</b>
	<b>總 計</b>	<b>7021</b>	<b>2241</b>	<b>1010</b>	<b>9584</b>	<b>19856</b>
所有門類	經理/專業人員級	1186	283	204	2151	<b>3824</b>
	督導/技術員級	2510	302	76	3233	<b>6121</b>
	文員/操作工級	9318	1910	708	17405	<b>29341</b>
	秘書/其他職級	261	22	22	418	<b>723</b>
	<b>總 計</b>	<b>13275</b>	<b>2517</b>	<b>1010</b>	<b>23207</b>	<b>40009</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 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率	機構 數目	佔有 百分率
1 - 9	入境旅遊	16	14.5	51	39	52	50	41	26	15	11	26	22	158	42	133	43	53	29	209	55	262	57	94	39	106	50	1216	42
	出境旅遊	94	85.5	79	61	53	50	117	74	117	89	92	78	216	58	176	57	129	71	169	45	195	43	147	61	105	50	1689	58
	總計	110	100	130	100	105	100	158	100	132	100	118	100	374	100	309	100	182	100	378	100	457	100	241	100	211	100	2905	100
10 - 49	入境旅遊	11	22.4	29	35	26	42	11	37	3	25	6	35	37	38	39	53	5	29	16	48	6	27	43	38	28	56	260	39
	出境旅遊	38	77.6	55	65	36	58	19	63	9	75	11	65	61	62	34	47	12	71	17	52	16	73	71	62	22	44	401	61
	總計	49	100	84	100	62	100	30	100	12	100	17	100	98	100	73	100	17	100	33	100	22	100	114	100	50	100	661	100
50 - 99	入境旅遊	-	-	1	33	2	20	-	-	-	-	-	-	1	10	1	10	1	33	-	-	-	-	1	13	1	20	8	13
	出境旅遊	1	100	6	200	8	80	2	100	3	100	3	100	9	90	9	90	2	67	1	100	1	100	7	88	4	80	56	88
	總計	1	100	3	100	10	100	2	100	3	100	3	100	10	100	10	100	3	100	1	100	1	100	8	100	5	100	64	100
100 - 199	入境旅遊	1	25	2	29	3	43	1	25	1	33	1	33	3	38	4	44	-	-	1	33	1	100	4	57	2	50	24	38.7
	出境旅遊	3	75	5	71	4	57	3	75	2	67	2	67	5	63	5	56	2	100	2	67	-	-	3	43	2	50	38	61.3
	總計	4	100	7	100	7	100	4	100	3	100	3	100	8	100	9	100	2	100	3	100	1	100	7	100	4	100	62	100
200 - 499	入境旅遊	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	33	5	42	4	50	4	50	-	-	1	25	1	50	16	33
	出境旅遊	5	100	3	100	1	100	2	100	-	-	-	-	2	67	7	58	4	50	4	50	-	-	3	75	1	50	32	67
	總計	5	100	3	100	1	100	2	100	-	-	-	-	3	100	12	100	8	100	8	100	-	-	4	100	2	100	48	100
500 - 999	入境旅遊	-	-	2	50	-	-	-	-	-	-	-	-	2	50	2	50	-	-	2	100	-	-	-	-	1	50	9	45
	出境旅遊	-	-	2	50	2	100	-	-	-	-	-	-	2	50	2	50	-	-	-	-	-	-	2	100	1	50	11	55
	總計	-	-	4	100	2	100	-	-	-	-	-	-	4	100	4	100	-	-	2	100	-	-	2	100	2	100	20	100
總計	入境旅遊	28	17	85	36	83	44	53	27	19	13	33	23	202	41	184	44	63	30	232	55	269	56	143	38	139	51	1533	41
	出境旅遊	141	83	150	64	104	56	143	73	131	87	108	77	295	59	233	56	149	70	193	45	212	44	233	62	135	49	2227	59
	總計	169	100	235	100	187	100	196	100	150	100	141	100	497	100	417	100	212	100	425	100	481	100	376	100	274	100	3760	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	143	3809	132	1085
10 - 49	245	276	83	83
50 - 99	2	-	80	70
100 - 199	136	12	20	2
200 - 499	-	-	255	120
500 - 999	6	40	611	760
<b>總 計</b>	<b>532</b>	<b>4137</b>	<b>1181</b>	<b>2120</b>

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	30
	10 - 49	33
	50 - 99	9
	100 - 199	4
	200 - 499	4
	1000 或以上	3
	總 計	83
旅行社及航空票務代理	1 - 9	1894
	10 - 49	245
	50 - 99	19
	100 - 199	10
	200 - 499	11
	500 - 999	3
	總 計	2182
所有門類	1 - 9	1924
	10 - 49	278
	50 - 99	28
	100 - 199	14
	200 - 499	15
	500 - 999	3
	1000 或以上	3
	總 計	2265



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	3	8	13	24
	聘用條件欠佳	-	-	1	1
	工作環境欠佳	-	-	-	-
	晉升機會有限	-	1	1	2
	缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	-	1	1	2
	源自內地／澳門／ 其他城市之人手競爭	-	3	2	5
	市場上有其他選擇	1	2	3	6
	其他	-	-	1	1
	未有說明／拒絕作答	2	2	1	5
	<b>總 計</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>46</b>
旅行社及 航空票務代理	缺乏具相關經驗的求職者	3	3	148	154
	聘用條件欠佳	-	1	65	66
	工作環境欠佳	-	-	-	-
	晉升機會有限	1	1	3	5
	缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	-	-	16	16
	源自內地／澳門／ 其他城市之人手競爭	-	-	3	3
	市場上有其他選擇	3	3	54	60
	其他	-	-	-	-
	未有說明／拒絕作答	75	132	163	370
	<b>總 計</b>	<b>82</b>	<b>140</b>	<b>452</b>	<b>674</b>
所有門類	缺乏具相關經驗的求職者	6	11	161	178
	聘用條件欠佳	-	1	66	67
	工作環境欠佳	-	-	-	-
	晉升機會有限	1	2	4	7
	缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	-	1	17	18
	源自內地／澳門／ 其他城市之人手競爭	-	3	5	8
	市場上有其他選擇	4	5	57	66
	其他	-	-	1	1
	未有說明／拒絕作答	77	134	164	375
	<b>總 計</b>	<b>88</b>	<b>157</b>	<b>475</b>	<b>720</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	16	24	41	2	<b>83</b>
旅行社及航空票務代理	190	122	1707	163	<b>2182</b>
<b>總 計</b>	<b>206</b>	<b>146</b>	<b>1748</b>	<b>165</b>	<b>2265</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	經理／ 專業人員級	督導／ 技術員級	文員／ 操作工級	秘書／ 其他職級	總 計
	期 間					
管理技巧	過去十二個月	399	918	136	-	<b>1453</b>
	未來十二個月	436	1281	139	-	<b>1856</b>
	百分比改動	9.27%	39.54%	2.21%	-	<b>27.74%</b>
專業技能	過去十二個月	137	637	1968	32	<b>2774</b>
	未來十二個月	155	667	1982	48	<b>2852</b>
	百分比改動	13.14%	4.71%	0.71%	50.00%	<b>2.81%</b>
通用技巧	過去十二個月	192	254	4618	4	<b>5068</b>
	未來十二個月	192	261	4722	4	<b>5179</b>
	百分比改動	0.00%	2.76%	2.25%	0.00%	<b>2.19%</b>
語 言	過去十二個月	10	70	963	-	<b>1043</b>
	未來十二個月	10	70	963	-	<b>1043</b>
	百分比改動	0.00%	0.00%	0.00%	-	<b>0.00%</b>
總 計	過去十二個月	738	1879	7685	36	<b>10338</b>
	未來十二個月	793	2279	7806	52	<b>10930</b>
	百分比改動	7.45%	21.29%	1.57%	44.44%	<b>5.73%</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	經理／ 專業人員級	督導／ 技術員級	文員／ 操作工級	秘書／ 其他職級	總 計
	期 間					
管理技巧	過去十二個月	65	512	86	-	<b>663</b>
	未來十二個月	70	863	89	-	<b>1022</b>
	百分比改動	7.69%	68.55%	3.49%	-	<b>54.15%</b>
專業技能	過去十二個月	34	566	745	-	<b>1345</b>
	未來十二個月	36	570	761	-	<b>1367</b>
	百分比改動	5.88%	0.71%	2.15%	-	<b>1.64%</b>
通用技巧	過去十二個月	24	82	4279	4	<b>4389</b>
	未來十二個月	24	82	4369	4	<b>4479</b>
	百分比改動	0.00%	0.00%	2.10%	0.00%	<b>2.05%</b>
語 言	過去十二個月	-	-	873	-	<b>873</b>
	未來十二個月	-	-	873	-	<b>873</b>
	百分比改動	-	-	0.00%	-	<b>0.00%</b>
總 計	過去十二個月	123	1160	5983	4	<b>7270</b>
	未來十二個月	130	1515	6092	4	<b>7741</b>
	百分比改動	5.69%	30.60%	1.82%	0.00%	<b>6.48%</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	經理／ 專業人員級	督導／ 技術員級	文員／ 操作工級	秘書／ 其他職級	總 計
	期 間					
管理技巧	過去十二個月	334	406	50	-	<b>790</b>
	未來十二個月	366	418	50	-	<b>834</b>
	百分比改動	9.58%	2.96%	0.00%	-	<b>5.57%</b>
專業技能	過去十二個月	103	71	1223	32	<b>1429</b>
	未來十二個月	119	97	1221	48	<b>1485</b>
	百分比改動	15.53%	36.62%	-0.16%	50.00%	<b>3.92%</b>
通用技巧	過去十二個月	168	172	339	-	<b>679</b>
	未來十二個月	168	179	353	-	<b>700</b>
	百分比改動	0.00%	4.07%	4.13%	-	<b>3.09%</b>
語 言	過去十二個月	10	70	90	-	<b>170</b>
	未來十二個月	10	70	90	-	<b>170</b>
	百分比改動	0.00%	0.00%	0.00%	-	<b>0.00%</b>
總 計	過去十二個月	615	719	1702	32	<b>3068</b>
	未來十二個月	663	764	1714	48	<b>3189</b>
	百分比改動	7.80%	6.26%	0.71%	50.00%	<b>3.94%</b>

## 旅遊業二〇一六年人力調查

整體點算結果分析

結果 \ 門類	1	2	總計
結業	2	6	8
大門上鎖	0	3	3
與其他機構合併	0	1	1
已搬遷、無法找到地址	2	8	10
無法聯絡	1	21	22
並非從事有關行業	1	5	6
並無技術人員	14	2	16
未開業	1	0	1
部份填覆調查	1	15	16
拒絕作答	3	16	19
註冊辦事處／通訊地址	1	1	2
填覆調查	78	222	300
暫時停業	4	13	17
總計	108	313	421

第一門類 航空公司

第二門類 旅行社及航空票務代理

## 2017-2021 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0.982，代表約98% 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

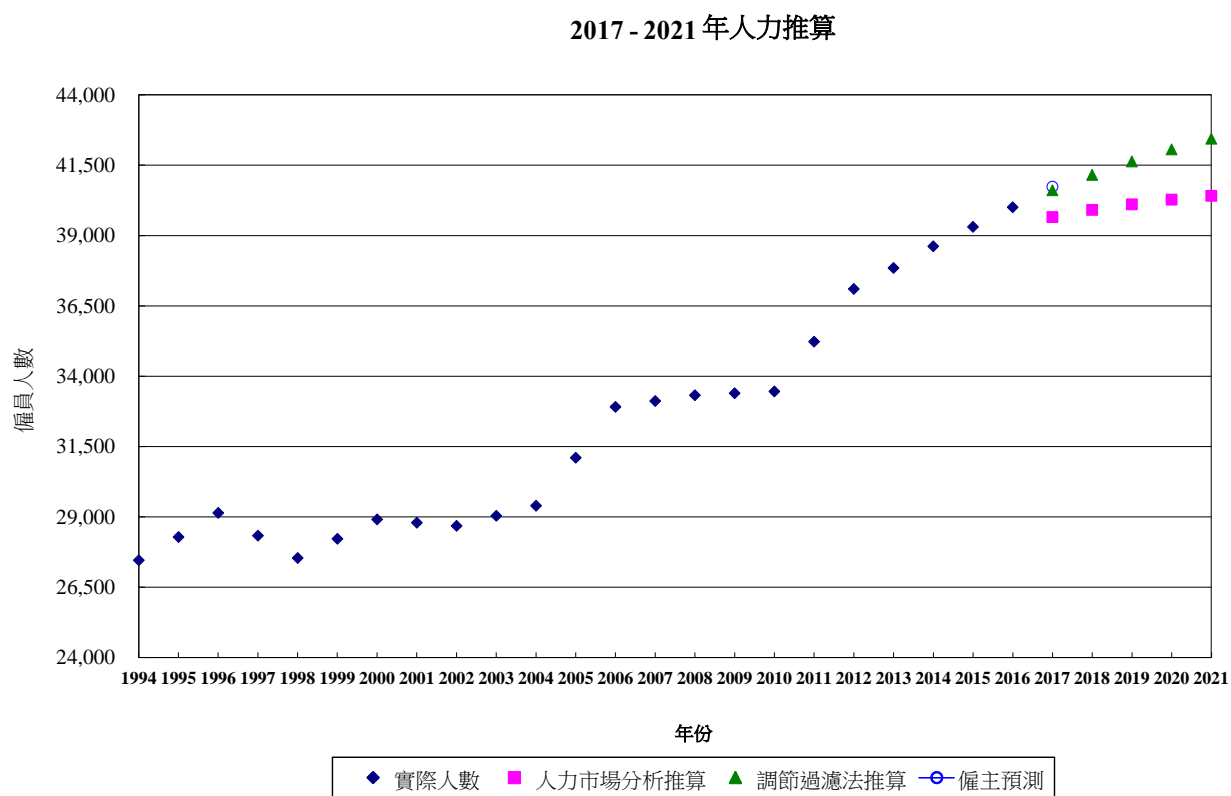
5 2017-2021 年旅遊業人力需求可以三種不同方法推算，分別為人力市場分析法、調節過濾法和僱主預測。結果歸納於下表：

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)
2014 實際數字	38 619			
2016 實際數字	40 009			
2017 預測數字		39 663 (-0.9%*)	40 613 (1.5%*)	40 735 (1.8%*)
2018 預測數字		39 909 (0.6%**)	41 155 (1.3%**)	
2019 預測數字		40 111 (0.5%**)	41 637 (1.2%**)	
2020 預測數字		40 275 (0.4%**)	42 067 (1.0%**)	
2021 預測數字		40 409 (0.3%**)	42 448 (0.9%**)	
* 相對於2016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2017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2017年人力有輕微上升的趨勢。

圖 1：人力推算摘要



採用調節過濾法推算人力

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

2. 若有較多歷史數據，則可採用以下方法預測。歷史數據愈多，預測愈準確。

加權指數順滑法

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

4. 假設有n次調查結果，即Y<sub>n</sub>中，n > 1。

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

而 0 ≤ A ≤ 1.0

A值愈大，新近資料所加權數將愈大。

加權平均數的比例為：

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

將基本調查資料按以下加權比例作同樣運算：

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

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

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

5.  $Y'_{n+1}$  的加權平均數，則以下列方程式表示：

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

各Y項中， $n > 1$

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

由方程式(2)可得出

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

由方程式(3)可得出

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

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

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

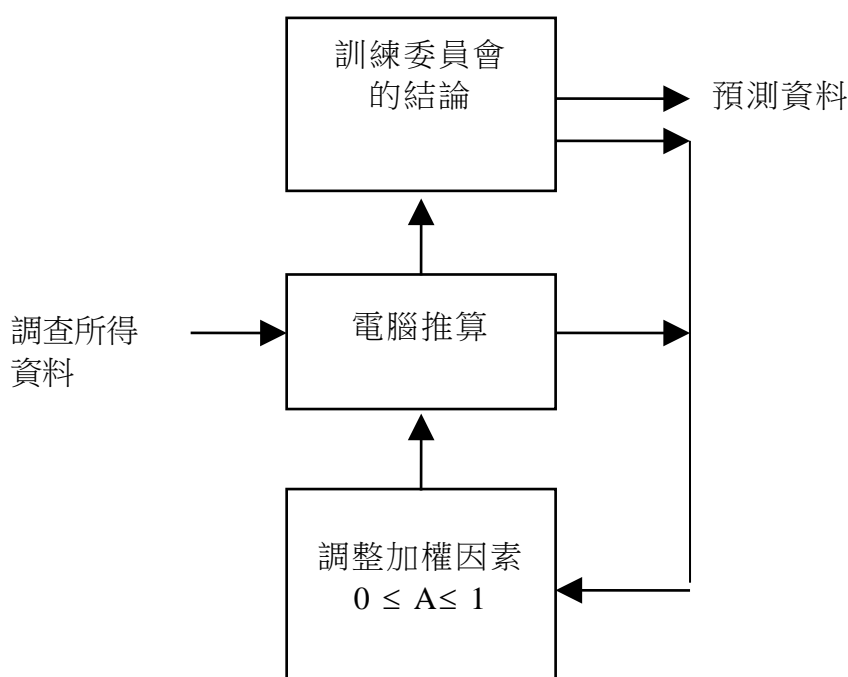
為最小，或

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

為最小。

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

7. 最後，亦可將預測適當調整，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。