

2016 MANPOWER SURVEY REPORT

TOURISM INDUSTRY

旅遊業

2016 年人力調查報告

HOTEL, CATERING AND TOURISM TRAINING BOARD

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL

職業訓練局

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會

目 錄

	<u>段 數</u>	<u>頁 數</u>
報告摘要	1 – 28	1 – 26

章 數

一	緒 論	1.1 – 1.15	27 – 30
二	調查結果分析	2.1 – 2.16	31 – 50
三	結 論	3.1 – 3.33	51 – 74
四	建 議	4.1 – 4.18	75 – 80

附 錄

頁 數

1.	酒店、飲食業及旅遊業訓練委員會成員名單 (2015 – 2017)	81 - 82
2.	2016 年旅遊業人力調查小組成員名單	83
3.	酒店、飲食業及旅遊業訓練委員會職權範圍	84
4.	受訪機構分布情況	85
5.	調查文件及調查表	86 – 162
6.	統計表	163 – 237
7.	整體點算結果分析	238
8.	2017 – 2021 年旅遊業人力推算 (採用人力市場分析法)	239 – 242
9.	採用調節過濾法推算人力	243 – 246

附錄 6 統計表：

	<u>頁 數</u>
表 1 現有及預測僱員人數 - 旅遊業：整體	163 – 167
表 1.1 現有及預測僱員人數 - 航空公司	168 – 171
表 1.2 現有及預測僱員人數 - 旅行社及航空票務代理	172 – 175
表 2 僱員、空缺及受訓者數目 - 旅遊業：整體	176 – 179
表 2.1 僱員、空缺及受訓者數目 - 航空公司	180 – 182
表 2.2 僱員、空缺及受訓者數目 - 旅行社及航空票務代理	183 – 185
表 3 內部晉升人數	186
表 4 過去十二個月內離職的僱員人數 （按門類及職級劃分）	187
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）	188
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）	189
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	190
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	191
表 9 僱員平均年齡 - 旅遊業：整體	192 – 193
表 9.1 僱員平均年齡 - 航空公司	194
表 9.2 僱員平均年齡 - 旅行社及航空票務代理	195

	<u>頁 數</u>
表 10 僱員宜有教育程度 - 旅遊業：整體	196 – 199
表 10.1 僱員宜有教育程度 - 航空公司	200 – 203
表 10.2 僱員宜有教育程度 - 旅行社及航空票務代理	204 – 207
表 11 擔任現職前宜有從事旅遊業工作的僱員人數	208
表 12 根據每月收入幅度分布的僱員人數 - 旅遊業：整體	209 – 213
表 12.1 根據每月收入幅度分布的僱員人數 - 航空公司	214 – 219
表 12.2 根據每月收入幅度分布的僱員人數 - 旅行社及航空票務代理	220 – 225
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）	226
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）	227
表 14.1 選擇各種訓練方式的僱員人數 （夜間課程）	228
表 14.2 選擇各種訓練方式的僱員人數 （研討會／研習班）	229
表 15 旺季月份公司數目	230
表 16 過去十二個月內導遊／領隊僱員人數	231
表 17 機構規模	232
表 18 各職級遇到招聘困難原因及人數	233
表 19 過去十二個月內在招聘僱員是否遇到困難	234
表 20 預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動 - 旅遊業：整體	235

表 20.1	預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動 - 航空公司	236
表 20.2	預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動 - 旅行社及航空票務代理	237

報告摘要

引言

1. 本會進行旅遊業人力調查，是為蒐集業界現時的人力數據，推算未來的人力和培訓需求。調查工作於 2016 年 8 月 29 日至 9 月 28 日進行，並於 2017 年首季完成跟進調查。

2. 調查以統計處機構單位記錄庫內的旅遊業機構名單為基礎。截至 2016 年 6 月的庫存記錄，本港共有 2 486 間旅遊業機構，包括 107 間航空公司及 2 379 間旅行社及航空票務代理。本會以分層隨機抽樣法，從中選出 420 間為受訪對象。於 2016 年 6 月的抽樣細則見附錄 4。調查範圍涵蓋旅遊業兩大門類的機構：

<u>門類</u>	<u>界別</u>	<u>機構數目</u>	<u>抽類數目</u>
門類 1：	航空公司	107	107
門類 2：	旅行社及航空票務代理	2 379	313
		<hr/>	<hr/>
		2 486 *	420 *
		<hr/>	<hr/>

* 2 486 間機構中，估計 2 265 間有經營業務（包括 83 間航空公司、2 182 間旅行社及航空票務代理）。有關估計數字見表 17。進行調查工作期間，統計處新增 1 間受訪機構，因此受訪對象共有 421 間。

3. 是次調查先從 2 486 間機構中選出 421 間為受訪對象，有關分析見附錄 7「整體點算結果分析」。421 間受訪機構之中，有 86 間出現以下情況：結業／暫時停業／未開業、並非從事相關行業、並無聘用技術人員、已搬遷／無法找到地址或無法追查、無法聯絡。填覆調查表的公司／代理共有 316 間，19 間不予回覆，實際填覆率為 94%。

改進調查問卷

4. 本會建議調查問卷和相關文件的結構、性質和內容方面作以下改進：

- i) 方便填報人士： 容易理解，簡單易用；
- ii) 針對個別行業而編排： 將兩個門類的「主要職務工作說明」分開編排，讓機構可按所屬門類的職稱和說明填報；
- iii) 真確有效、切合需要： 確保問卷能歸納出有效的調查結果
- iv) 適時更新：按照兩個旅遊業界的發展，更新職稱、職務說明及相關資料。

行業前景

5. 2016 年，國際旅遊業儘管面對重重挑戰，但市場需求仍然殷切。根據最新一期《聯合國世界旅遊組織－世界旅遊業晴雨表》(UNWTO World Tourism Barometer)，全球國際旅客人數年內增加 3.9%，達 12 億 3500 萬人次；國際過夜旅客亦較 2015 年增加約 4 600 萬人次。

無論從相對和絕對情況而言，2016 年亞太區的增長(+8%)均領先各個地區。歐洲因多個旅遊目的地受到安全及保安威脅，增長(+2%)表現頗為參差。美洲的入境旅客增加 4%)，至於中東，國際訪客數目減少約 4%。

2017 年行業前景非常樂觀，又再有賴亞洲和美國的帶動，加上歐洲增長亦較為強勁，估計全球出境旅遊錄得 4%至 5%升幅。長遠預計會有更多中國人離境外遊，不過他們的巨額消費日後可能會明顯減少。UNWTO 預測，2017 年全球國際旅客人次錄得 3%至 4%增幅，歐洲料增長 2%至 3%，亞太區和非洲增長 5%至 6%，美洲為 4%至 5%，而中東局勢較為動盪，升幅為 2%至 5%。（資料來源：2017 年 1 月 17 日 UNWTO 新聞稿－“Sustained growth in international tourism despite challenges”；2016 年 12 月

柏林國際旅遊展委託旅遊諮詢公司 IPK International 撰寫－《2016/2017 年柏林國際旅遊展世界旅遊趨勢報告》。）

6. 航空客運需求在未來 20 年將會倍增。國際航空運輸協會(IATA)在 2016 年終報告中指出，年內全球航空業接待的離境旅客量為 37 億 7300 萬人次，較 2015 年增加 5.7%，並預期 2017 年會達至 39 億 5 900 萬。2016 年，全球航空公司的僱員總數為 262 萬人，較 2015 年增加 2.9%，並預期 2017 年會達至 267 萬，較 2016 年增加 2.2%。預期較低廉的實際旅遊成本和更多航線選擇會惠及消費者；2017 年全球生產總值(GDP)的 0.9%將會投放於航空運輸，總計 7,690 億元。（資料來源：2016 年 12 月 8 日 IATA 2016 年年終報告－“Economic Performance of the Airline Industry”；2017 年 1 月 19 日 IATA 2017 年 1 月調查報告－「航空企業信心指數」。）

7. 至於全球出境旅遊，恐怖襲擊和政局動盪無損 2016 年的外遊總人次。全球旅遊業由亞洲和美國旅客帶動，仍然繼續增長，2017 年外遊人次大概會增加約 4%至 5%。亞洲的出境旅遊前景在 2017 年仍然看好，預計人次錄得 6%升幅。2016 年，亞洲再次是全球出境旅遊增長的主要動力，外遊人次躍升 11%。（資料來源：2016 年 12 月柏林國際旅遊展委託旅遊諮詢公司 IPK International－《2016/2017 年柏林國際旅遊展世界旅遊趨勢報告》。）

8. 2016 年全球經濟缺乏動力，增長是全球金融危機以來最慢。年初時的情況特別嚴峻，本港以至亞洲的外貿同樣受到影響。隨著旅遊業自第二季開始回穩，整體零售銷貨量的跌幅在第四季顯著收窄至 3.6%，但全年計仍下跌 7.1%。2016 年全年實際 GDP 溫和增長 2.0%。2016 年失業率全年平均為 3.4%，整體而言能維持全民就業。通脹壓力溫和，2016 年整體通脹率為 2.4%。撇除政府一次性措施的影響，2016 年基本通脹率為 2.3%，連續第五年回落。

展望 2017 年，發達經濟體的增長溫和但不均。亞洲新興市場繼續是全球經濟增長的重要動力。內地經濟的增長日益由內需和服務業帶動，朝著可持續的方向發展。全球經濟近期稍為好轉，有利香港出口表現。此外，入境旅遊業的表現近期已有改善，訪港旅客人次回升。2017 年 GDP 預測可

增長 2%至 3%。全球通脹仍然偏低，香港特區政府預測 2017 年全年整體通脹率為 1.8%，基本通脹率為 2%。(資料來源：2017 年 2 月 22 日香港特區政府－「2017 至 18 年度財政預算案－預算案演辭」。))

9. 2016 年訪港旅客共 5 665 萬人次，當中 46.9%或 2 655 萬人次屬過夜旅客，較 2015 年減少 0.5%；不過夜旅客佔訪客總數 53.1%，跌幅為 7.7%。訪港內地旅客人次逾 4 200 萬，下跌 6.7%；當中，不過夜旅客(-8.7%)較過夜旅客(-3.5%)更為顯著減少。短途及長途旅客量分別錄得逾 900 萬和 460 萬人次，較 2015 年分別微升 3.4%和 2.3%；其中南韓訪客增至近 140 萬人次(+12%)，來自北歐國家的旅客數目錄得最大升幅(+14.4%)。(資料來源：2017 年 1 月香港旅遊發展局－「2016 年 12 月訪港旅客統計」。))

10. 2016 年，逾 75%訪港旅客來自內地。內地於年內仍是香港最大的客源市場，儘管訪港內地旅客總數下跌 6.7%，過夜旅客亦減少 3.5%，但仍約有 4 278 萬訪港人次。年內「一周一行」政策令即日來回的內地旅客人次繼續回落，較 2015 年少 8.7%。透過「個人遊」計劃訪港的內地旅客亦錄得 13.3%跌幅。同時，鄰近地區亦積極吸引內地旅客，香港需面對更大競爭。此外，香港過去曾發生一些涉及內地旅客的不幸事件，在這些因素影響下，2016 年訪港內地旅客總數下降。(資料來源：2017 年 1 月香港旅遊發展局－「2016 年 12 月訪港旅客統計」；2017 年 2 月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局 2017-18 年度工作計劃」[立法會 CB(4)570/16-17(03)號文件]。))

11. 旅遊業仍是香港經濟的支柱行業之一。為了吸引更多高增值過夜旅客，香港特區政府一直致力提升旅遊發展策略，強化旅遊業相關發展項目和基建設施。

大嶼山發展和保育藍圖計劃於 2017 年上半年公布，方向是「北發展、南保育」。東北大嶼山將透過欣澳填海工程，將發展為休閒、娛樂及旅遊區，與大嶼山現有同類設施如香港迪士尼樂園產生協同效應。南大嶼山將作保育、休閒、文化及生態旅遊用途。機場管理局「SKYCITY 航天城」

大型綜合發展項目將會集酒店、零售、餐飲及娛樂設施和辦公室於一身。港珠澳大橋通車後，香港國際機場與珠海之間的行車時間由四小時縮減至 45 分鐘。預計三跑道系統全面運作後，將能滿足至少到 2030 年的航空交通需求。(資料來源：2017 年 1 月 18 日香港特區政府－「2017 年施政報告」。)

香港特區政府在 2016 年成立「香港海運港口局」，期望可從海外和內地引進知名的海運企業。(資料來源：2017 年 1 月 18 日香港特區政府－「2017 年施政報告」；2017 年 2 月 22 日香港特區政府－「2017 至 18 年度財政預算案－預算案演辭」。)

其他已開展及/或計劃中的主要旅遊及基建項目包括海洋公園大樹灣發展計劃、為期多年的香港迪士尼樂園擴建及發展計劃、啟德郵輪碼頭、啟德旅遊中樞、鯉魚門海旁改善計劃、美食車先導計劃、西九文化區香港故宮文化博物館、廣深港高速鐵路，以及其他跨境基建設施。

12. 2016 年，全球經濟仍然充滿挑戰，而且前景預測並不明朗，不過香港的過夜商務旅客和會議展覽及獎勵旅遊 (MICE) 旅客均有增加，分別達至 404 萬和接近 190 萬人次，按年增加 1.1% 和 9.9%，令人鼓舞。大約半數過夜 MICE 旅客來自內地，其次是來自短途和長途客源市場的旅客。(資料來源：2017 年 2 月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局 2017-18 年度工作計劃」[立法會 CB(4)570/16-17(03)號文件]；2017 年 2 月香港旅遊發展局香港會議及展覽拓展部－「2016 年會展獎勵旅遊統計」。)

政府一直在本港的會議及展覽設施配合下，致力推動 MICE 的發展。由 2017-18 年度起，政府會為上述工作恆常撥款每年 1,500 萬元，繼續支持香港旅遊發展局的推廣工作。

根據預測，直至 2028 年，香港的會議展覽場地於旺季期間將短缺約 130 000 平方米；待沙田至中環線的會展站竣工後，上蓋將會興建會議中心。(資料來源：2017 年 2 月 22 日香港特區政府－「2017 至 18 年度財政預算案－預算案演辭」；2017 年 2 月 15 日香港特區政府新聞公報－「立法會十八題：在灣仔發展會議展覽場地的建議」。)

13. 郵輪旅遊業一直增長。根據國際郵輪協會 (Cruise Lines International Association, CLIA)，亞洲的郵輪旅客量在 2013 年至 2016 年每年增加 29.3%。2016 年亞洲共有 5 570 郵輪船次，較 2015 年的 3 896 船次，實際數量增加 43%。CLIA 預測，2017 年全球將有 2 530 萬郵輪旅客人次，消費總額達 1 170 億美元。(資料來源：2016 年 8 月及 12 月 CLIA—“Asia Cruise Trends 2016 Report”及“2017 State of the Industry”。)

2016 年，香港錄得共 191 郵輪停泊船次，較 2013 年的 89 船次躍升 115%；出入境旅客量亦增加 254%，由 190,000 增至 677,000 人次。(資料來源：2017 年 3 月 25 日《中國日報香港版》—“Develop HK into leading regional cruise travel hub”；2017 年 2 月香港旅遊發展局—「郵輪乘客統計（按國籍/地區計）。）與 2015 年相比，2016 年訪港郵輪由 145 增至 191 船次(+32%)，載客量增加 50%。2016 年啟德郵輪碼頭有近 100 停泊船次，按年大增 70%，預計 2017 年會進一步增至約 200 船次。2016 年經啟德郵輪碼頭出入境的旅客亦達到約 420,000 人次，較 2015 年增加約 60%。(資料來源：2017 年 2 月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署—「立法會經濟發展事務委員會—香港旅遊發展局 2017-18 年度工作計劃」[立法會 CB(4)570/16-17(03)號文件]。)

2017 年，政府將為碼頭旁邊的「啟德旅遊中樞」招標，營造全球頂尖的旅遊亮點，將碼頭鄰近區域發展為世界級旅遊、娛樂和休閒活動中心，吸引市民和遊客到訪。(資料來源：2017 年 1 月 18 日香港特區政府—「2017 年施政報告」。)

14. 根據香港旅遊發展局的資料，2016 年與 2015 年相比，旅客對香港的滿意程度由 8.2 分升至 8.3 分（總分為 10 分）。香港理工大學發表的報告指出，其調查所得的 2015 年旅客滿意指數和旅遊服務質量指數均較 2014 年普遍上升，分別為 74.71 和 75.22 分；旅客滿意指數由 2014 年的 74.50 分上升 0.21 點，而旅遊服務質量指數則由 74.51 分上升 0.71 點。在六個服務行業中，旅客滿意指數得分最高的是交通，其後依次為旅遊景點、出入境部門、零售、餐飲行業和酒店。

15. 香港近年獲得多項國際表揚。舉例說，香港於 2017 年 1 月獲市場信息公司歐睿國際 (Euromonitor International) 選為「全球 100 個最佳旅遊目的地城市」的榜首；(資料來源：2017 年 TripAdvisor－「全球 25 個最佳旅遊目的地」和「亞洲 25 個最佳旅遊目的地」；2015 年 4 月及 2016 年 12 月香港旅遊發展局網頁－「獎項與殊榮」；2017 年 1 月環美郵輪碼頭新聞稿－「啟德郵輪碼頭慶祝 2016 年度的里程碑」。) 2016 年，香港榮獲 World Travel Awards 2016「亞洲領先會議展覽城市」。啟德郵輪碼頭是打入「Seatrade 2016 年度最佳郵輪碼頭大獎」決賽三強之一。香港國際機場獲顧問公司 Skytrax 選為「2017 年全球十大最佳機場」第五位，並獲「全球最佳機場餐飲服務」美譽。然而，區內及全球旅遊業的競爭白熱化，香港必須具備全面的旅遊發展策略，增強競爭實力，屹立不倒。正因為旅客大多會將訪港體驗與其他旅遊目的地作比較，旅遊業的成功關鍵之一，就是不斷吸納優秀人才投身發展，切合各地旅客的需要和要求。

16. 為促進旅遊業持續穩健發展，香港特區政府一直策略制訂旅遊政策、把握商機，已推行或商議中的重要商務協議及旅遊業計劃包括：

- i) 香港緊密連繫和背靠祖國，本地旅遊業和經濟未來充滿商機。《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》(CEPA) 的兩項服務貿易開放措施進一步開放內地的旅遊業市場，有助香港旅遊業界在內地拓展業務。現時港資旅行社可在全國經營入境遊和境內遊，並可經營指定戶籍居民的港澳遊業務，經營內地居民團隊出境遊業務的內地與香港合資旅行社的數目不再設有限制。(資料來源：2016 年 1 月 26 日香港特區政府工業貿易署－「《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》：個別行業－旅遊」。) 為了促進香港「與「一帶一路」沿線國家的合作交流，政府將審視放寬對相關國家的就業、求學、旅遊等的簽證要求。(資料來源：2017 年 1 月 18 日香港特區政府－「2017 年施政報告」。) 此外，香港與澳門成立「促進港澳經濟

合作小組」，目的把握並探索港珠澳大橋所帶來的機遇，並為兩地在旅遊、投資推廣、貿易和展覽推廣等各方面積極建立合作平台。（資料來源：2017 年 2 月 9 日香港特區政府新聞公報－「促進港澳經濟合作小組舉行第一次會議」。）

- ii) 在 2017-18 年度，香港旅遊發展局會繼續致力宣傳香港多元化和精采的旅遊體驗，突顯香港的旅遊特色，吸引更多不同市場的過夜旅客，提高旅遊業為香港帶來的經濟效益。香港旅遊發展局會繼續集中投放資源於 20 個主要客源市場進行推廣工作，這些市場的旅客佔訪港旅客總數約 96%。在 2017-18 年度的總推廣預算，約有 39% 用於客源市場推廣，以吸納過夜旅客。客源市場推廣的預算中，76% 會投放於海外市場，當中一半會用於短途客源市場，另外 37% 會投放於長途客源市場，其餘 13% 則用於印度和俄羅斯等主要新市場；投放於內地市場的資源會佔客源市場推廣總預算的 24%。（資料來源：2017 年 2 月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局 2017-18 年度工作計劃」[立法會 CB(4)570/16-17(03)號文件]。）香港特區政府會透過香港旅遊發展局繼續在內地市場宣傳香港優質和誠信的旅遊形象，並加強向海外市場宣傳 2017 年香港舉行的盛事。（資料來源：2017 年 2 月 22 日香港特區政府－「2017 至 18 年度財政預算案－預算案演辭」。）
- iii) 盛事基金運作八年，於 2017 年 3 月底屆滿。政府檢視後認為，基金已完成任務，協助香港發展為亞洲區盛事之都，並為盛事樹立品牌。2017-18 年度，政府將採取新策略，支持推廣不同規模和性質的盛事和活動，以達致旅遊產品多元化和吸引高增值過夜旅客的政策目標。（資料來源：2017 年 4 月 6 日香港特區政府商務及經濟發展局－「立

法會財務委員會審核 2017-2018 財政年度開支預算第六次特別會議－政府當局就初步問題的書面答覆」。) 政府將繼續支持「國際汽聯電動方程式賽車錦標賽」等盛事，定期舉辦的活動如「香港單車節」、「美酒佳餚巡禮」會擴大規模。「舊城中環」將會注入藝術、文化、美食和娛樂元素，日後還會將項目擴展到其他地區。香港旅遊發展局亦計劃舉辦國際電子競技比賽，吸引全球的世界級選手和年輕旅客到港。此外，亦會與主要旅遊網站和網上旅行社合作，讓旅客透過「新旅遊產品發展及經費資助計劃」認識新的旅遊產品，鼓勵他們體驗香港多元化及豐富的旅遊特色。(資料來源：2017 年 2 月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局 2017-18 年度工作計劃」[立法會 CB(4)570/16-17(03)號文件]。) 政府將於 2017-18 年度為旅遊業提供額外 2 億 4,300 萬元資助，其中 2 億 3,800 萬元給予香港旅遊發展局推動旅遊業發展。為慶祝香港回歸祖國 20 周年，政府與香港旅遊發展局舉辦多項大型活動，包括高峰論壇、文物展覽、大型體育盛事和燈光匯演等，希望吸引更多高增值的過夜旅客。(資料來源：2017 年 1 月 18 日香港特區政府－「2017 年施政報告」；2017 年 2 月 22 日香港特區政府－「2017 至 18 年度財政預算案－預算案演辭」；2017 年 2 月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局 2017-18 年度工作計劃」補充資料。)

- iv) 2017-18 財政年度賣地計劃包括一幅酒店用地，可提供約 550 個酒店房間。(資料來源：2017 年 2 月 22 日香港特區政府－「2017 至 18 年度財政預算案－預算案演辭」。) 根據香港旅遊發展局的資料，2019 年酒店房間總數預期將達到 85 000 個，較 2016 年多約 10 000 個，為旅客提供更

多選擇。（資料來源：2017 年 2 月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局 2017-18 年度工作計劃」[立法會 CB(4)570/16-17(03)號文件]。）

- v) 香港特區政府會資助業界推廣郵輪旅遊，包括繼續推廣「飛航郵輪」旅遊，以及與郵輪公司合作開拓更多郵輪客源市場和產品。（資料來源：2017 年 1 月 18 日香港特區政府－「2017 年施政報告」；2017 年 2 月 22 日香港特區政府－「2017 至 18 年度財政預算案－預算案演辭」。）2017-18 年度，香港旅遊發展局會繼續在國際間宣傳香港作為郵輪旅遊目的地的優勢和吸引力，強化香港作為「亞洲郵輪樞紐」的形象。此外，又會與策略伙伴致力拓展「亞洲郵輪聯盟」，邀請更多區內港口參與。（資料來源：2017 年 2 月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局 2017-18 年度工作計劃」[立法會 CB(4)570/16-17(03)號文件]。）
- vi) 香港國際機場是全球最繁忙的貨運機場，也是最繁忙的客運機場之一。2016 年，香港國際機場共接待旅客 7 050 萬人次，飛機起降量逾 411,000 架次，分別按年增長 2.9% 和 1.4%。預計三跑道系統全面運作後，新增容量可滿足至少到 2030 年的航空交通需求。（資料來源：2016 年 8 月 1 日香港機場管理局新聞稿－「香港國際機場三跑道系統工程正式啟動」；2017 年 1 月 18 日香港特區政府－「2017 年施政報告」。）香港特區政府支持香港機場管理局發展機場島北商業區，建設一個匯聚零售、餐飲和娛樂的專區，這個獨當一面的旅遊點將為旅客帶來嶄新體驗。（資料來源：2017 年 1 月香港特區政府－「立法會經濟發展事務委員會－2017 年施政報告及施政綱領--運輸及房屋局運輸

科方面的政策措施」[立法會 CB(4)410/16-17(07)號文件]；
2016 年 9 月 23 日香港特區政府新聞公報－「香港國際機場北商業區發展」。

- vii) 海洋公園已提升景點設施，包括興建兩間酒店和全新的全天候水上樂園。兩間酒店開幕後，將能延長遊人在園內逗留的時間，亦可為來自世界各地的 MICE 策劃商提供全新活動場地。（資料來源：2016 年 12 月 7 日海洋公園新聞公報－「海洋公園經歷了富挑戰性之一年，對未來前景保持樂觀」。）
- viii) 年內，訪港旅客出現結構改變，香港迪士尼樂園將繼續推出精彩嶄新的項目和節慶活動，吸引遊人到訪。樂園為配合一連串新節目及香港旅遊發展局「旅遊景點海外推廣宣傳配對基金資助計劃」，於 2016 年與業界夥伴及本港其他旅遊景點合作，聯手推出 22 項推廣活動，以不同的海外市場為對象。2017 年，以香港為故事背景的新遊樂設施－「鐵甲奇俠飛行之旅」－於 1 月正式啟用；而以探索冒險為主題的度假式新酒店－迪士尼探索家度假酒店－亦已於 4 月底開始營運，提供 750 間客房。（資料來源：2017 年 2 月 20 日香港迪士尼樂園度假區新聞稿－「香港迪士尼樂園國際賓客入場人次創歷來第二高，人均消費再破紀錄」。）
- ix) 香港與北京達成協議，在西九文化區興建故宮文化博物館，複現北京故宮的文化面貌。（資料來源：2017 年 1 月 10 日至 3 月 8 日西九文化區管理局－「香港故宮文化博物館公眾諮詢及展覽」。）工程於 2017 年展開。北京紫禁城的故宮博物院被譽為全球最有影響力的博物館之一，在香港興建故宮文化博物館，兩者遙遙呼應。（資料來源：2016 年

12 月 23 日南華早報 — “Hong Kong arts hub to get HK\$3.5 billion replica of Beijing’s Palace Museum”)。

- x) 香港旅遊發展局在 2017-18 年度會繼續深化與珠三角地區的合作，共同向海外消費者推廣包含香港在內的「一程多站」行程及旅遊產品，以強化香港作為區內旅遊樞紐的地位。(資料來源：2017 年 2 月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局 2017-18 年度工作計劃」[立法會 CB(4)570/16-17(03)號文件]。)
- xi) 2015 年財政預算案提出推行為期兩年的「美食車先導計劃」，有 16 架美食車參加，進駐八個旅遊景點輪替營運，為旅客和市民提供多元化、富創意和高質素的美食，為本地旅遊業增添吸引力。先導計劃首批美食車於 2017 年 2 月 2 日登場。香港旅遊發展局、香港酒店業協會和香港旅遊業議會協助向遊客推廣美食車，旅遊事務署會繼續密切注視計劃運作情況及成效。(資料來源：2017 年 2 月 2 日香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署新聞稿－「美食車先導計劃首批美食車隆重登場」。)
- xii) 考慮到業界經營困難，特區政府會豁免 1 800 間旅行社、2 000 多間酒店、旅館，以及 27 000 間食肆及商戶一年的牌照費用。(資料來源：2017 年 2 月 22 日香港特區政府－「2017-18 財政年度財政預算案－預算案演詞」。)
- xiii) 職業訓練局 (VTC) 位於薄扶林的新旗艦院校－國際廚藝學院預計於 2018 年建成。國際廚藝學院是一所傳授東西方廚藝的職業專才教育院校，廚藝課程涵蓋頂尖的時尚國際菜系。學院透過國際化的廚藝培訓，讓畢業生投身行業，

締造晉升機會及提供學術進修途徑，同時亦為業界培訓合資格的卓越人才，支持餐飲、款待及旅遊服務業在區內的可持續發展。（資料來源：職業訓練局－國際廚藝學院網頁：有關國際廚藝學院；《職業訓練局 2015/16 年度年報》。）

xiv) 政府在 2016 年撥款港幣 1 000 萬元，設立「旅行社資訊科技發展配對基金先導計劃」，以配對形式運作，藉以資助中小型旅行社使用資訊科技。（資料來源：2016 年 10 月 31 日香港旅遊業議會－《香港旅遊業議會 2015 – 2016 年報》。）

xv) 為了提升旅遊業的專業水平，並且讓行業長遠健康發展，政府已於 2017 年 3 月 10 日在憲報刊登《旅遊業條例草案》，建議成立「旅遊業監管局」，為旅行代理商、導遊和領隊發牌制度及規管訂立法律框架。（資料來源：2017 年 3 月 8 日香港政府新聞網新聞公報－「成立旅監局草案周五刊憲」。）

17. 根據旅遊業議會 2016 年的報告，外遊市場的印花收入較 2015 年增加 5.6%。不過，內地入境團登記則較 2015 年下跌 50.5%。（資料來源：，2017 年 1 月 11 日旅遊業議會－「入境遊市場、外遊市場和機票銷售的最新統計數字」。）

18. 與入境遊相關的總消費方面，2016 年上半年過夜旅客的人均消費較 2015 年同期下跌 8.8%，而入境遊相關的總消費則下跌 10.1%，由 3 290 億港元減至 2 960 億港元。（資料來源：2017 年 4 月香港旅遊發展局－「與入境旅遊相關的總消費」。）

對人力需求的影響

19. 人力市場在 2016 年繼續保持穩定。根據政府統計處發表的最新勞動人口統計數字，2016 年 11 月至 2017 年 1 月經季節性調整的失業率為 3.3%，期內的就業不足率為 1.3%。總就業人數增加約 14 100 人。同期的總勞動人口亦由 3,939,100 人上升至 3,950,300 人，增加約 11 200 人。近期（截至 2017 年 2 月）訪港旅遊業相對改善，惠及消費及旅遊相關行業（即零售、住宿及餐飲服務業合計），該類行業的同期失業率進一步微跌 0.1 個百分點至 4.8%。（資料來源：2017 年 2 月 20 日香港特區政府統計處新聞公報 — 「2016 年 11 月至 2017 年 1 月失業及就業不足統計數字」。）

20. 各項新的業務項目和旅遊業相關協議陸續簽訂，內地和鄰近地區亦相繼發展，預期在不久的將來可創造更多工作機會，而未來數年旅遊業對訓練有素的優秀人才的需求亦將穩步上升：

- i) 過去十年，訪港旅客由 2006 年的 2 500 萬人次，增加至 2016 年的 5 600 多萬人次，增長一倍多，令香港成為世界上接待最多旅客的城市之一。非內地旅客，特別是東南亞旅客的人數增長，會展旅遊的過夜旅客人次及啟德郵輪碼頭的出入境旅客人次，亦錄得增長。（資料來源：2017 年 2 月 22 日香港特區政府「2017-18 財政年度財政預算案－預算案演詞」。）旅遊業發展策略已適時調整，不再只著眼於訪港旅客的人數，而是以平穩、健康及長遠發展旅遊業為目標。為此，需持續為業界供應高質素的人才。
- ii) 根據旅發局出版截至 2016 年 12 月的《酒店供應情況報告》，本港有約 263 家酒店、74 868 間客房。2016 年，本港的酒店平均入住率及平均房租分別為 87% 及 1 287 港元。到 2017 年，客房數目將增至大約 81 385 間。在 2017 至 2019 年間，將有約 25 間新酒店落成，額外提供約 6 032 間客房。（資料來源：2017 年 2 月香港旅遊發展局 — 「截至 2016 年 12 月酒店供應情況」；2017 年 2 月香港旅遊發

展局 — 「2017 年 1 月份酒店入住率報告」。) 這些樂觀的推算顯示未來人力需求會穩步增加。

- iii) 香港國際機場屢獲殊榮，不單是世界第三繁忙的國際客運機場，貨運量更稱冠全球。待三跑道系統全面運作後，每年將可應付額外 3 000 萬人次客運量，到 2030 年將可處理每年客運量約 1 億人次及貨運量 900 萬公噸。三跑道系統投入運作後，更將創造約 123,000 個直接職位。(資料來源：2016 年 8 月 1 日 香港機場管理局新聞稿 — 「香港國際機場三跑道系統工程正式啟動」。) 為應付提升後的客運量和航空流量，有需要為航空業提供人力培訓。

與 2015 年比較，2016 年香港的郵輪旅客總吞吐量（不包括本地居民）為 787,938 人次，升幅為 5.6%，國內旅客的人數上升 7.8%。(資料來源：2017 年 2 月香港旅遊發展局郵輪乘客統計 — [按國籍/地區計]。) 與 2015 年比較，啟德郵輪碼頭在 2016 年接待國際郵輪公司數量由 9 間大幅提升至 18 間。停泊船隻總數增至 95 艘，當中更超過 70% 艘次以啟德郵輪碼頭為母港，旅客吞吐量高於 37 萬人次，泊船日數躍升至 120 天。(資料來源：2017 年 1 月環美郵輪碼頭 — 「啟德郵輪碼頭慶祝 2016 年度的里程碑」。) 根據旅遊事務署資料，截至 2016 年 9 月 26 日，與郵輪業相關的課程共有 19 個，均由信譽可靠的院校開辦。(資料來源：2016 年 9 月 26 日香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署 — 郵輪業相關課程。) 政府既已致力提升香港郵輪市場的前景，為強化香港作為亞洲郵輪中心的形象，實有需要在這方面培訓更多人手。

- iv) 在 2017-18 年度，香港旅遊發展局會集中參與在不同客源市場舉辦的業界活動，當中包括大型 MICE 旅遊展、業界展覽、

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。)

- 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

學生除了課堂訓練，亦應有機會參與實地考察、海外交流、實習和職內訓練，擴闊行業視野，體驗工作實況。

21. 標準工時委員會在 2017 年 1 月向行政長官提交建議，表示僱主應與僱員商討工作時數及超時工作補償的安排。(資料來源: 2017 年 1 月 27 日南華早報 — “Standardise working hours for Hong Kong’s low-income employees only, committee suggests”。) 本會認為，旅遊業需要多元化的技能和培訓，故建議由各行各業按當時的營商環境自行決定是否推行標準工時，而非「全面」推行。(資料來源: 2016 年 7 月 22 日香港酒店業主聯會就標準工時提出的意見。)

22. 由 2017 年 5 月 1 日起，法定最低工資水平由每小時 32.5 元調升至每小時 34.5 元，增加了 2 元，增幅 6.2%。2011 年實施政策以來，就業市場持續穩定，低工資工人的收入不斷得到改善。不過，工會領袖表示，輕微的增幅不足以抵消近年日益高漲的生活開支，工人未能受惠。(資料來源：2017 年 4 月 28 日勞工處－法定最低工資；2017 年 5 月 1 日南華早報 — “What can you buy with the new HK\$34.50 minimum wage?”。)

23. 要令旅遊業健康蓬勃地持續發展，需要適當地投資旅遊設施和進行市場推廣，吸引更多目標旅客；同時亦仰賴充足的專業人才提供優質服務，不負香港「亞洲國際都會」的美譽。香港依然是旅客嚮往的旅遊勝地，這個美譽對旅遊業和相關行業，以至本地其他行業的存亡和長遠發展有深遠影響。正因為旅遊勝地的形象會影響市場推廣的成效，香港特區政府及業界伙伴致力鞏固香港世界級旅遊勝地的形象。為了爭取新旅客和吸引旅客再訪，除了專業知識和技能，從業員也需要運用軟性技巧，加強對跨文化的認識，理解和接納各地旅客的差異，同時具有環球視野，持開放態度，展現香港好客之道。從業員需接受職業專才教育及培訓、行業知識和軟性技巧兼備，亦是日後推動旅遊業成功的要素。提升培訓內容，締造更多發展機遇，可讓現職人員的知識技能精益求精，應對日新月異的業務環境。本會相信，為旅遊業僱員提供更多發展及增修機會，對鞏固旅遊業的發展極為重要。

調查結果概述

24. 調查結果顯示，2016 年 8 月和 9 月期間，旅遊業共有 40 009 名僱員，其中經理／專業人員級佔 3 824 人(9.56%)，督導／技術員級佔 6 121 人(15.30%)，文員／操作工級佔 29 341 人(73.34%)，秘書／其他職級佔 723 人(1.81%)。

25. 經過檢視，本會認為調查結果大致能反映旅遊業當時的人力狀況。本會認為，旅遊業人力中，經理／專業人員級職位只佔 9.56%，而文員／操作工級卻佔 73.34%，故未來業界非常渴求文員／操作工級的人手。

2017 至 2021 年旅遊業人力推算

26. 除了參考僱主的人力預測，本會亦另外採用人力市場分析法（LMA）和調節過濾法（AFM）推算 2017 至 2021 年的人力需求。LMA 採用可反映本地經濟、人口分布、人力市場狀況等重要變化的主要統計數據來推算有關行業的人力需求（詳情見附錄 8）；AFM 則使用過往及最新的調查數據作人力推算（詳情見附錄 9）。有關 2017 至 2021 年的人力需求推算情況見第三章表 3.29。

推算需增加之訓練需求

27. 本會根據 LMA 推算之人力增長和僱員流失情況（經理及專業人員、督導及技術人員估計為 1%，文員／操作工、秘書及其他職級估計為 2%），推算業界 2017 至 2021 年所需增加培訓的人手情況，見下表 27：

表 27: 旅遊業 2017 – 2021 年訓練需求預測 (LMA)

平均每年人力需求 (2017 至 2021 年)					
職級	2016 年 僱員人數	增長	填補 流失人數	總計	± 10% 幅度
<u>假設每年流失率 = 1%</u>					
經理及專業人員 級	3 824	145	42	187	168 – 206
督導及技術人員 級	6 121	-44	60	16	14 – 18
<u>假設每年流失率 = 2%</u>					
文員及操作工級	29 341	377	606	983	844 – 1 081
秘書及其他職級	723	-2	14	12	11 – 13
總計	40 009	476	722	1 198	1 077 – 1 318

建議

28. 本會研究過人力調查有關結果，提出以下各項建議，以推行人才培訓和發展，並吸納和留住人才。

- (i) 為了維持香港「亞洲國際城市」和世界級旅遊勝地的形象，香港特區政府支持香港旅遊發展局推展多元化的產品，吸引高消費和過夜旅客。香港旅遊發展局會繼續與海外業界加強伙伴合作，可以預見的是除了業務發展，亦將要接待 **MICE** 和郵輪旅客、年輕和家庭旅客、首度來港和重臨的商務和遊樂旅客。旅遊業帶來豐厚的經濟利益，亦為相關的行業所倚賴，為着可持續和更進一步發展，會一直需要穩定的幹練人才，具備實務知識、技能才幹，支持業界迎向新挑戰。為了吸引年輕一代投身旅遊業，本會認為甚有必要向社會大眾宣傳職業專才教育（**VPET**）課程的好處，尤其應向中學傳達旅遊業課程和美好的行業前景。本會促請政府繼續宣傳推廣工作，加強公眾人士對 **VPET** 課程的重視。
- (ii) 亞太和全球地區爭相招徠國際旅客，本會認為業內 40 009 名現職各級僱員均需要提升和更新技能，了解行業趨勢，走在業務發展前線。旅遊業能推高 **GDP**，製造就業機會，加速文化和社會發展，因此香港鄰近的亞太地區均大力催谷旅遊業，吸引旅客。香港採取不少措施為旅遊業增添吸引力，包括：提升旅遊景點和發展設施，同時亦擴展本身的接待能力。各項基礎建設，如機場跑道、橋樑、鐵路等陸續上馬。此外，祖國為促進經濟文化活動所頒布的長線和短線發展措施，將可吸引國際旅客來港。長遠來說，香港的旅遊業應可穩定增長。因此，必須有穩定供應的優秀人才，配合業界的發展。職業專才教育的形象和質素亦要

提升，以先進的培訓設施貼合業界發展。本會認為政府應向具有信譽的職業教育培訓院校增加撥款，以提供優良的設施和學習環境，配合各項舉措和培訓需求。

- (iii) 為了讓初中生早作入職準備，業界認為參與就業諮詢日和講座，介紹旅遊業的工作性質和事業前景，作為業界與未來入職者交流資訊以及雙方期望的溝通平台甚為有效。由業界代表到中學主持研討會和職業講座，可進一步加深初中生選擇職業教育培訓課程的興趣。本會亦支持為旅遊及款接業課程、職業及生涯規劃教育、應用學習課程高中教師開辦培訓計劃，使他們掌握業界知識，了解發展新知。
- (iv) 本會同意推行培訓計劃，讓年輕人同時在培訓院校進修兼在業界工作，對行業及進修人士有幫助，能吸引年輕人投身渴求人手的行業。學生不單可以掌握學科知識，更能體驗實際的業界環境，深化技能，幫助他們更順利過渡至在職生涯。政府、業界、教育培訓院校三方協力推行這項計劃，新入行者能賺得薪酬，也能有系統地裝備學識和技能，配合業界需要。有系統的學徒訓練計劃，更有助人手緊絀和從業員老化的旅遊業源源不絕得到人力供應。本會亦小心提醒業界推行適合旅遊業的師友制度，為業界新血入職時打下強心針，並裝備他們成為機構的接班人。為此本會建議由政府帶頭支持業界伙伴加強合作關係。
- (v) 社會與人口出現結構性的轉變，市場上亦不乏工作機會，本會認為業界人手短缺的情況會持續，在操作工的級別尤其嚴重。僱主除了改善薪酬待遇，在聘任和挽留人才、設計職務／指派工作／編排工作班次方面亦應盡量靈活，並且有清晰的培訓發展方案，提供晉升機會。上一代僱員退休，千禧世代正陸續接班，面對跨世代的僱員組合，須因

應他們的不同需要和期望設計職務。除了講究工作和生活平衡，有些千禧世代的僱員更講求工作融合生活，重視工作、家居／家庭生活、社區、個人福利與健康之間的協同效益。可能因此需逐漸調校業務的運作以至培訓發展模式，將工作與個人生活完美結合。業界要求僱員具備多元技能，並能自動自發履行職責，本會認為統領跨世代員工團隊的督導級和經理級人員應聯繫有信譽的培訓院校，提升激勵員工表現和工作態度的技巧。同時，為員工提供不同銜接途徑的培訓發展方案，給予進修者選擇彈性，本會亦甚為支持。

- (vi) 香港特區政府致力提升香港的形象，吸引目標旅客，回應政府的措施，必須栽培一群成熟幹練的僱員，才可在亞太區內競爭日益激烈的旅遊業市場立足。本會所見，無論香港或鄰近地區，MICE 和郵輪旅遊會繼續是一個增長強勁的界別，香港國際機場亦在未來幾年擴展載運規模，需要為這些人力需求上升的旅遊業界別開辦教育培訓課程。為了讓旅客更加賓至如歸，維持香港「亞洲葡萄酒樞紐」和「美食天堂」的發展步履，對於幹練人才的需求一直上升，除了接受國際餐飲和廚藝的專業教育培訓，亦需應對葡萄酒和烈酒知識、侍酒、酒業管理等增長範疇。香港大力向海外宣傳獨特和多采多姿的美酒佳餚體驗，多項體育、文娛盛事活動全年不絕登場，鞏固香港盛事之都的形象。配合政府的舉措，經營模式亦在轉變，需要調撥高質素的人力資源，為旅遊業制訂全盤發展方針。

- (vii) 為了標榜香港好客之道的正面形象，新入行及現職的旅遊從業員均需要受過良好訓練，接待不同客源市場而且文化、種族、社會、政治和宗教背景各異的國際旅客。本會認為，需要一直提升從業員的服務態度、待人接物和溝通技巧，

才能使香港成為商務和消閒旅客所歡迎的城市。從業員需要掌握職務相關的英語、普通話以及目標市場的語言技巧，如韓文、日文等，面見顧客或網上溝通。應提供機會讓學生見識國際環境，培養他們的環球視野。應提供更多資助，支持他們參與有明確培訓成效的國際主題盛事和海外交流。任何事件，瞬間可以在社交媒體平台極速傳播，對旅業機構以至旅遊業界可以構成或譽或毀的影響。本會認為，要謹記對旅客的態度表現，以及從不同渠道接收旅客傳達信息的受眾，會影響他們對選擇香港或是香港的競爭對手為旅遊目的地的意向。因此，政府必須繼續宣傳旅遊業對香港經濟的貢獻，以及香港的好客形象和卓越的服務文化。

- (viii) 網上旅行社（**Online Travel Agencies , OTAs**）提供豐富的旅遊產品，任何時候都能利便顧客選擇。透過直接經銷、廉航、網上預訂民宿、推廣優惠等，提供經濟實惠的旅遊安排。即使不介意旅行經費的旅客，亦可使用 **OTAs** 的便利，選擇最能配合出發時間的航班預訂機票，而毋須四處格價。**OTAs** 近年逐漸流行，甚受今日旅客歡迎；然而，特色旅遊市場的存在，仍能顯示傳統旅行社在電子世代中的獨有價值。有豐富遊歷的旅客，見多識廣之後，會喜歡尋幽探秘，體驗真正的風土民情，發掘新事物；各類規模和組合的新興市場旅客團、特色旅遊團、主題旅遊團、企業旅客和奢華消費旅客、有特別照顧需要的長者團等，都是特色旅遊的服務客群，他們不會單單在意所花費用，更在意整體的旅遊感受。比起純粹節省金錢，提供個人化服務、行程度身訂造、精選景點、詳盡簡介、時間和行程安排靈活，是特色旅遊的賣點；業界仍然需求旅遊顧問等的人才，具備專業識見，又能運用靈活創意，具備良好的解難、人際溝通和顧客至上的服務技巧。特別一提，雖然科技逐漸

取替人手操作，但細心處理數據和資訊的從業技巧仍然重要。

- (ix) 正如其他行業一樣，旅遊業亦受到新科技影響。採用虛擬實境 (VR)和擴增實境 (AR) 科技後，顧客的購買周期、業界為吸引顧客所採取的市場推廣和服務方式都有改變。航空公司、郵輪、主題公園、酒店等，均採用 VR 技術展示機艙、船艙、設施、房間、景觀、停泊港口及旅遊景點，以提升營業額和旅客體驗。盛事活動和旅遊景點漸多採用可穿戴科技，讓觀眾身歷其境，享受互動樂趣。主題公園管理遊人進出園區和預訂遊樂設施已採用無線射頻識別技術 (Radio Frequency Identification, RFID) 。郵輪公司亦為旅客推出登船徽章，可用作餐廳訂座、進入客房、與船上親友互動、付帳等。智能手表是現今最流行的可穿戴科技之一，方便旅客登機、進入酒店客房及付帳。業界亦使用人工智能開發聊天機械人程式，稱為 Travelbot 或 ChatBot，預先輸入各類與旅遊相關的問題和答案，解答客戶查詢。本會認為，科技會影響營運模式以至人才培訓的需求，旅遊業界和教育界都應緊貼這方面的發展，必須持續參加有信譽的教育培訓機構所辦的技能提升課程、工作坊、研討會等。亦應提醒一點，採用業界適用的科技固然重要，人才質素始終是關鍵所在。業界應將數據和科技用於加強溝通、產品和服務，目的在建立長線和有利的客戶關係，而非削弱這種關係。為了培育熟用科技並能即時投身職場的畢業生，應向認可的培訓院校提供充足資源，培訓學生掌握最新的科技，由訂座系統以至社交媒體管理、數據管理平台等都應包括；此外，以科技增進學習成效、提升培訓設施等，亦可豐富他們的學習體驗。設計課程時，應恰當地加入業界科技的新趨勢和發展為課程內容；培訓機構需緊隨科技發展的步伐，加強課程內容，配合市場轉

變和最新需求。本會鼓勵業界人士參加旅遊業的展銷會、展覽、工作坊、研討會和大型會議，以擴闊眼界。

- (x) 由調查結果所見，旅遊業機構大致上會支持員工接受培訓，預算 2017 年受訓僱員人數較 2016 年上升 5.73%。擬參加的各類培訓活動中，最大增幅在管理技巧 (+27.74%)，其次是專業技能(+2.81%)；而研討會/研習班是僱主最屬意的培訓方式。這種願意投放資源培訓員工的積極意向，有助栽培和挽留人才，使香港能維持「亞洲國際城市」的地位，讓旅遊業受惠。
- (xi) 本會觀察到 2016 年業內僱員大約 35.90%並無受訓，大約 22.08% 曾接受 5 天以下至 1 個月以下的訓練。操作工級人員佔從業員的大多數，因此，未來幾年這個級別的僱員受訓需求最大。本會理解，經營困難時期，培訓僱員未必是僱主的優先選擇；然而，為了建立強大的員工團隊應對業務競爭，應該靈活地為員工提供培訓。本會鼓勵僱主提供內部培訓，或資助僱員參加持續專業發展及終身學習，以增進知識技能。業界表示在調查前 12 個月，有 1 538 名新僱員，其中 596 名並無業界經驗，又或未曾受訓，以操作工級人數最多(97.99%)；新僱員中，旅遊業課程的應屆畢業生佔 4.03%。中層人員有潛質成為接班入，應為他們提供培訓和發展機會，栽培他們晉升。資源有限的業界機構，可考慮提供培訓經費或專業支援等方式。鑑於工作時間表非常緊密，影響旅遊從業員的進修機會，僱主除了退還學費、津貼學費等資助方式，亦可考慮安排彈性工作時間，讓他們有空修讀有信譽的培訓機構所辦的課程/活動。本會認為，旅遊業在國際間的發展步伐很快，香港旅遊業亦受影響，無論是僱主抑或僱員，均需要踏上持續進修和培訓之路。

- (xii) 為導遊而設的「導遊持續專業進修計劃」，鼓勵導遊自我提升，經常汲取新知，有系統地維持並提升專業知識、技能和操守。這項進修計劃包括內容有：專業導遊服務所需的香港知識鞏固及更新、專業操守、誠信旅遊、導遊工作相關的法律責任等；自選進修課程，如導遊工作有關的技能提升、個人發展等。本會建議院校機構繼續提供各類導遊培訓和技能提升課程，增進他們的專業知識，改善操守，幫助他們持續進修和終身學習。
- (xiii) 為了提升業界僱員的受僱本錢，確保他們與時並進，為未來作好準備，本會認為應透過持續進修和終身學習，讓他們掌握從業的價值信念和技能新知。各類與資歷架構掛鈎的在職培訓課程，有助提升員工的才幹和多元技能。此外，政府亦有多項資助，如持續進修基金、新技能提升計劃、僱員再培訓局撥款、VTC 管理的外間課程計劃和新科技培訓計劃，均為在職人士提供持續發展機會。
- (xiv) 本會注意到愈來愈多的商業和公共培訓機構開辦旅遊業課程，種類繁多，各級別均有。儘管旅遊業確有需要提升服務質素，從業員學習知識技能亦是必須，但進修者應慎選良好信譽的培訓機構，修讀有質素保證的課程和研習班/研討會。本會建議政府和有信譽的培訓機構與業界加強聯繫，讓有志進修的人士可作明智選擇，修讀業界認同的專業教育培訓課程。
- (xv) 本會將繼續支持為從業員舉辦大型會議、研討會和研習班，分享業界經驗。

第一章

緒論

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會

1.1 酒店、飲食及旅遊業訓練委員會〔前稱酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會〕（下稱「本會」）隸屬 VTC，成員由香港特別行政區政府委任。本會職責之一，是評估旅遊服務業的人力狀況及訓練需求，並向 VTC 提供發展訓練設施的建議，以回應業界對幹練人才的需求。本會委員名單及職權範圍載於附錄 1 及附錄 3。

人力調查

1.2 本會在統計處協助下，按照職權範圍於 2016 年 8 月 29 日至 9 月 28 日進行旅遊業人力調查，蒐集業內各主要職務的最新人力資料，並於 2017 年第一季完成跟進工作。

1.3 本會進行旅遊業人力調查，目的如下：

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

調查時間

1.4 實地調查工作在 2016 年 8 月 29 日至 9 月 28 日進行，跟進工作則於 2017 年第一季完成。調查結果可反映旅遊業於該段期間的人力狀況。

然而，環球金融市場前景尚未明朗，或對旅遊業的人力需求造成影響。因此，參閱本報告的人力數據及預測時應顧及此因素。

調查方法

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

1.6 調查期間，統計處職員探訪上述機構，確保順利蒐集資料。收回的調查問卷經複核、編碼，並於有需要時與填覆機構核實。所得數據其後經統計處整理，並製成圖表。

1.7 所蒐集的資料嚴加保密，只以綜合數字發表，不會提及個別機構。

調查範圍

1.8 調查以統計處機構單位記錄庫內的旅遊業機構名單為基礎。截至 2016 年 6 月的庫存記錄，本港共有 2 486 間旅遊業機構，包括 107 間航空公司、2 379 間旅行社及航空票務代理。本會以分層隨機抽樣法，從中選出 420 間為受訪對象。於 2016 年 6 月的抽樣細則見附錄 4。調查範圍涵蓋旅遊業兩大門類的機構：

<u>門類</u>	<u>界別</u>	<u>機構數目</u>	<u>抽樣數目</u>
門類 1：	航空公司	107	107
門類 2：	旅行社及航空票務代理	2 379	313
		<u>2 486 #</u>	<u>420 #</u>

1.9 根據本調查的定義，旅遊業機構按《香港標準行業分類》[HSIC]* 分為兩大門類。其中，旅行社及航空票務代理包括從事以下業務的機構：

- 機票代理；
- 渡假村預訂服務；
- 酒店預訂服務；
- 船票預訂服務；

- 旅客服務機構；
- 火車票預訂服務；
- 旅行社；
- 旅遊策劃及諮詢服務。

2 486 間機構中，估計 2 265 間有經營業務（包括 83 間航空公司、2 182 間旅行社及航空票務代理）。有關估計數字見表 17。進行實地調查工作期間，統計處新增 1 間受訪機構，因此受訪對象共有 421 間。

* HSIC 是一個世界通用的行業分類系統，適用於全球各類行業的所有公司及機構。

1.10 調查所得的主要資料包括：

- (i) 調查期間的僱員人數；
- (ii) 僱主預測 12 個月之後的僱員總數（2016 年 8 月起計）；
- (iii) 現有空缺數目；
- (iv) 2016 年受訓僱員人數，以及 2017 至 2021 年培訓需求預測；
- (v) 僱員平均每月收入；
- (vi) 僱主對各職級僱員宜有教育程度、訓練方式及內部訓練期（所需平均人日）的意見。

1.11 調查所得人力數據，只涵蓋調查期間在受訪機構支薪的全職僱員。

調查填覆率分析

1.12 是次調查先從 2 486 間機構中選出 421 間為受訪對象，有關分析見附錄 7「整體點算結果分析」。421 間受訪機構之中，有 86 間出現以

下情況：結業／暫時停業／大門上鎖、與其他公司合併／未開業、並非從事相關行業／並無聘用技術人員／已搬遷／無法找到地址、無法追查／無法聯絡／註冊辦事處／通訊地址不符。填覆調查表的公司／代理共有 316 間（包括門類 1 的 79 間公司及門類 2 的 237 間公司），19 間不予回覆，實際填覆率為 94%。

人力評估程序

1.13 評估人力的基本程序如下：

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

調查結果

1.14 本報告第二章載述是次調查結果；本會的結論載於第三章，回應訓練需求的建議見第四章。

釋義

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

第二章

調查結果概要

僱員人數

2.1 調查顯示，2016年8月旅遊業共有僱員40 009人，相對於2014年的38 619人增加了1 390人，增幅為3.6%。各職級僱員的分布如下：

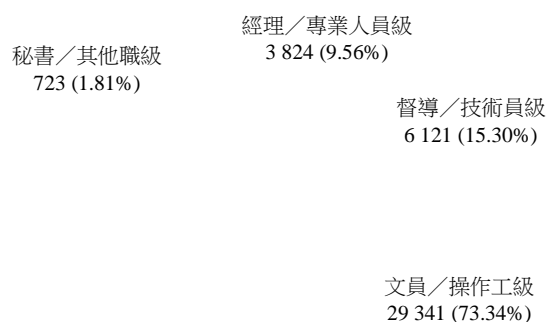
表 2.1： 各職級僱員分布

<u>職級</u>	<u>僱員人數</u>	<u>佔業內僱員 總數百分率</u>
經理／專業人員級	3 824	9.56
督導／技術員級	6 121	15.30
文員／操作工級	29 341	73.34
秘書／其他職級	723	1.81
	<hr/>	<hr/>
總計	40 009	100.00

圖 2.1： 各職級僱員分布

僱員總人數

(40 009 名僱員)



2.2 表 2.2 列出各門類各職級僱員的人數。

表 2.2： 各門類各職級僱員人數

<u>職級</u>	<u>航空公司</u>	<u>旅行社及 航空票務代理</u>	<u>總計</u>	<u>佔業內僱員 總數百分率</u>
經理／專業人員級	1 402	2 422	3 824	9.56
督導／技術員級	2 622	3 499	6 121	15.30
文員／操作工級	15 990	13 351	29 341	73.34
秘書／其他職級	139	584	723	1.81
總計	20 153 (50.37%)	19 856 (49.63%)	40 009	100.00

圖 2.2 (a)： 各職級僱員分布

門類：航空公司

(20 153 名僱員)

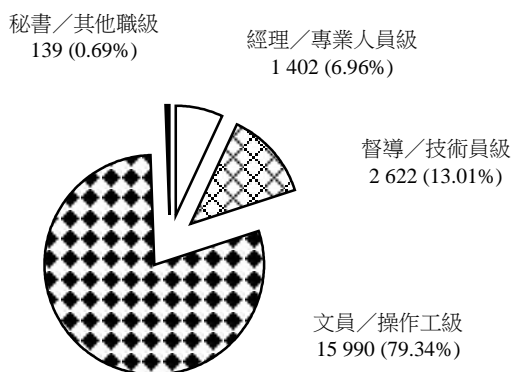
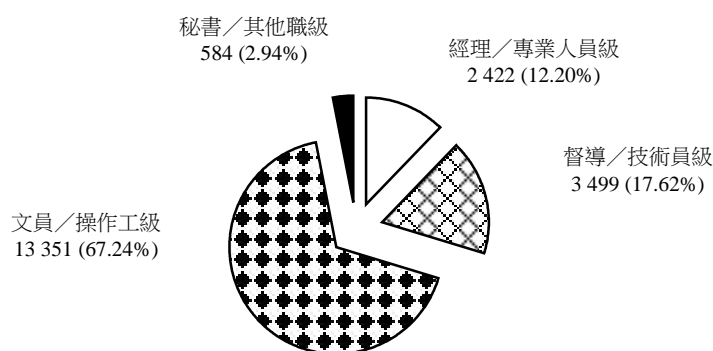


圖 2.2 (b) : 各職級僱員分布

門類：旅行社及航空票務代理

(19 856 名僱員)



空缺數目

2.3 旅遊業僱主填報調查期間空缺額共有629個，佔業內僱員總數（40 009人）的1.57%。各職級的空缺數目列載於下表。

表 2.3 : 各職級空缺數目

<u>職級</u>	<u>航空公司</u>	<u>旅行社及 航空票務代理</u>	<u>總計 (%)*</u>
經理／專業人員級	11	10	21 (3.34)
督導／技術員級	16	19	35 (5.56)
文員／操作工級	112	460	572 (90.94)
秘書／其他職級	1	-	1 (0.16)
總計	140	489	629 (100)

()* 佔空缺總數百分率

各職級空缺分布情況

2.4 僱主報稱的 629 個空缺中，經理／專業人員級佔 21 個，督導／技術員級佔 35 個，文員／操作工級佔 572 個，秘書／其他職級佔 1 個。各職級空缺數目見表 2.4 及圖 2.4。

表 2.4：各職級僱員及空缺數目

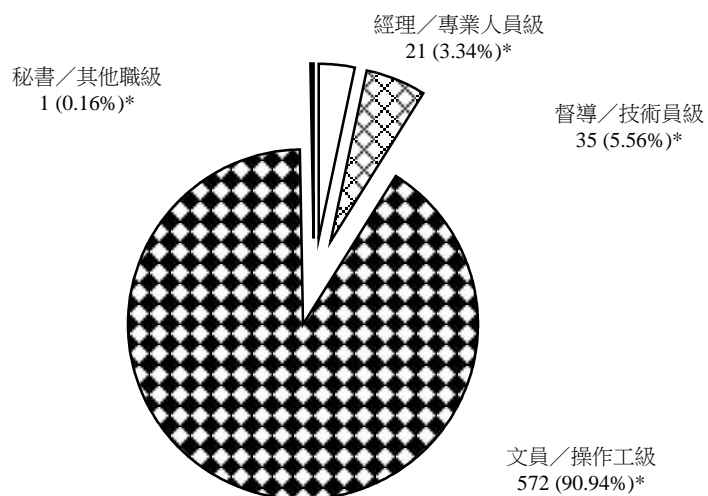
職級	僱員數目	空缺數目	佔同級僱員 百分率*
經理／專業人員級	3 824	21 (3.34%)	0.55%
督導／技術員級	6 121	35 (5.56%)	0.57%
文員／操作工級	29 341	572 (90.94%)	1.95%
秘書／其他職級	723	1 (0.16%)	0.14%
總計	40 009	629 (100%)	1.57%**

* 佔同級僱員數目百分率

** 佔僱員總數百分率

圖 2.4：各職級空缺分布

空缺總數：629



()* 佔空缺總數百分率

僱主預測 2017 年 8 月人力需求

2.5 僱主預測，2017 年 8 月時業內會有僱員 40 735 人，比 2016 年 8 月時增加 726 人（增幅為 1.81%）。僱主對未來 12 個月各職級增聘人手及人力需求的預測，分別見表 2.5(a)及 2.5(b)。

表 2.5 (a)：僱主對各門類各職級人力需求預測

門類	2016 年 8 月	經理／	督導／	文員／	秘書／	預測需	僱主預測
	僱員總數	專業人員級	技術員級	操作工級	其他職級	增加人手	2017 年 8 月 僱員總數
航空公司	20 153	+11	+43	+184	+1	+239	20 392
旅行社及 航空票務代理	19 856	+10	+16	+461	-	+487	20 343
總計	40 009	+21	+59	+645	+1	+726 (+1.81%)*	40 735

()* 佔業內僱員總數百分率

表 2.5 (b) : 僱主對 2017 年 8 月各職級人力需求預測

	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
			(a) + (b)		(d) – (c)	(d) – (a)
職級	2016 年 8 月 僱員數目	2016 年 8 月 空缺數目	2016 年 8 月 職位數目	僱主對 2017 年 8 月 人力預測	2017 年 8 月 職位數目 增減(%)*	僱主預測 未來 12 個月 增減人手(%)*
經理／ 專業人員級	3 824 (9.56%)	21	3 845 (9.46%)	3 845 (9.44%)	- (-)	+21 (+0.55%)
督導／ 技術員級	6 121 (15.30%)	35	6 156 (15.15%)	6 180 (15.17%)	+24 (+0.39%)	+59 (+0.96%)
文員／ 操作工級	29 341 (73.34%)	572	29 913 (73.61%)	29 986 (73.61%)	+73 (+0.24%)	+645 (+2.20%)
秘書／ 其他職級	723 (1.81%)	1	724 (1.78%)	724 (1.78%)	- (-)	+1 (+0.14%)
總計	40 009 (100%)	629	40 638 (100%)	40 735 (100%)	+97 (+0.24%) **	+726 (+1.81%)***

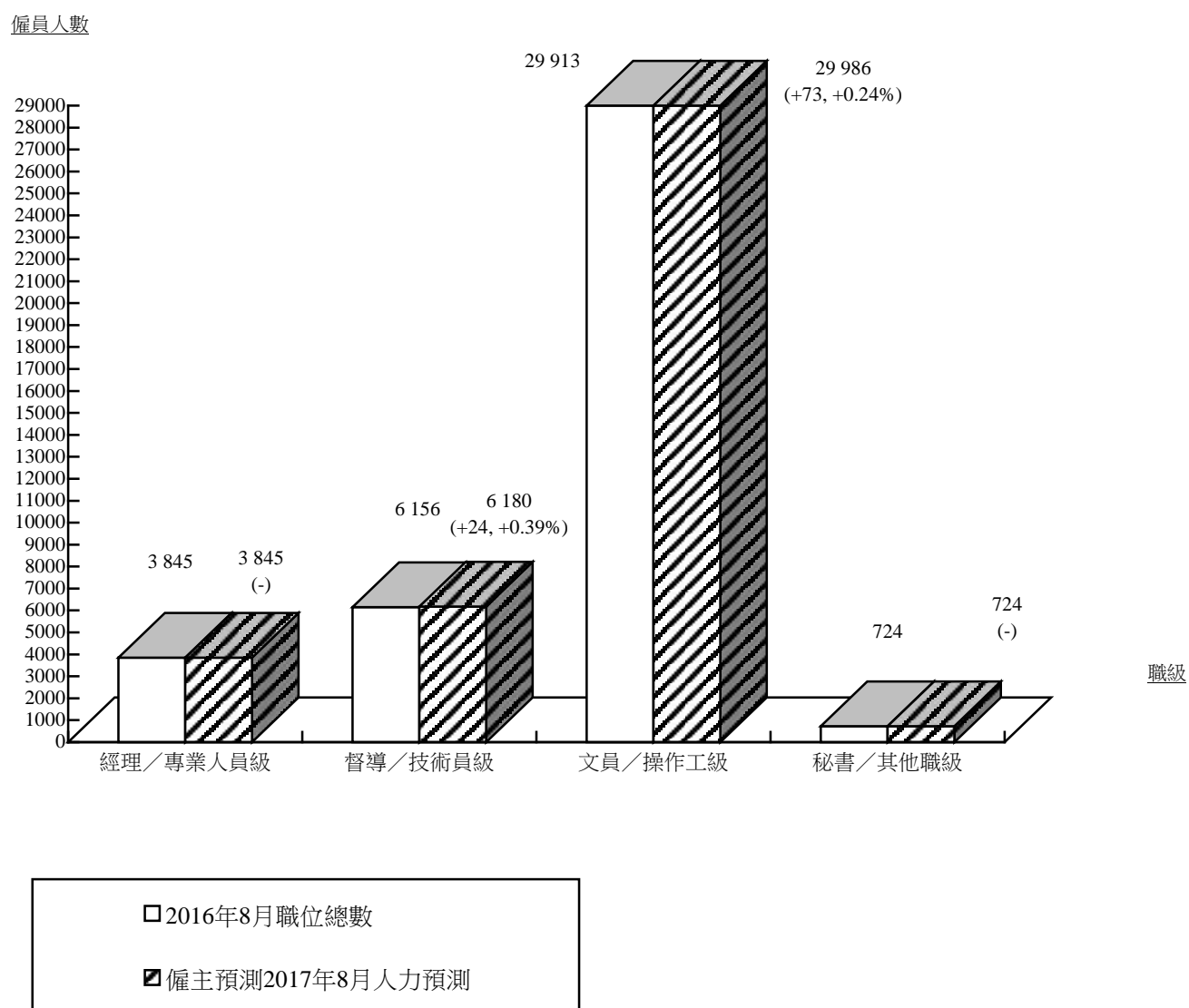
()* 佔同級僱員總數百分率

()** 佔 2016 年 8 月職位總數百分率

()** 佔 2016 年 8 月僱員總數百分率

*

圖 2.5 (b-1)：僱主預測各職級人力需求



過去 12 個月各職級內部晉升情況

2.6 調查顯示，業內共有 115 名僱員獲內部晉升（佔僱員總數 0.29%），其中 27 人(0.71%)屬經理／專業人員級，88 人(1.44%)為督導／技術員級。晉升情況摘要見表 2.6。

表 2.6：各職級／門類晉升情況

各職級 僱員人數	晉升	晉升人數		總計(%)*
		航空公司	旅行社及 航空票務 代理	
3 824 經理／專業人員級	由督導／技術員級 升至經理／專業人員級	1	26	27 (0.71%)
6 121 督導／技術員級	由文員／操作工級 升至督導／技術員級	3	85	88 (1.44%)
29 341 文員／操作工級	由其他職級 升至文員／操作工級	-	-	-
723 秘書／其他職級	秘書／其他職級	-	-	-
總計 40 009		4	111	115 (0.29%) **

()* 佔同級僱員人數百分率

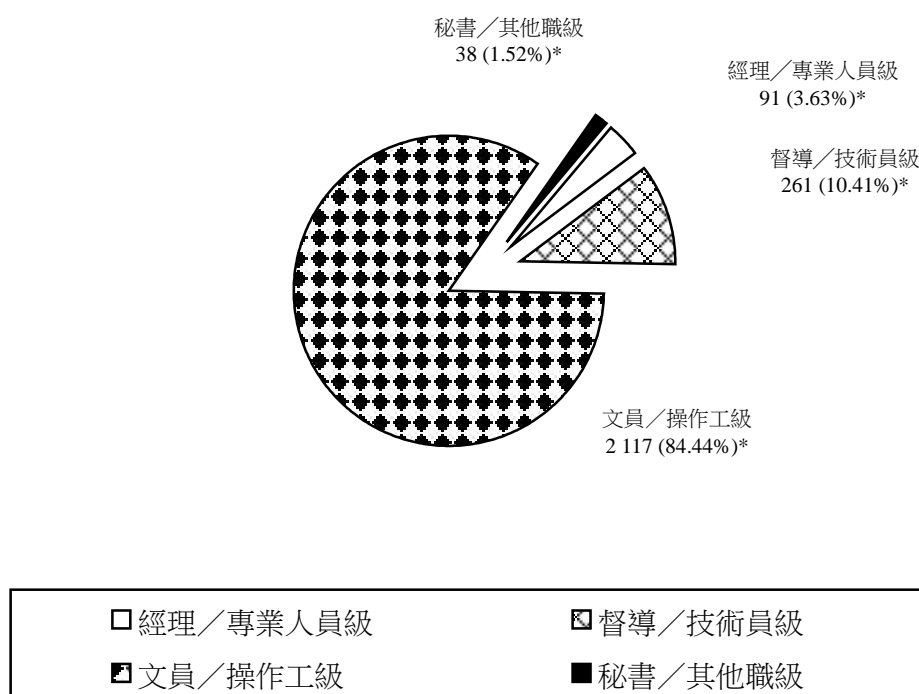
()** 佔業內僱員總數百分率

過去 12 月僱員流動情況

2.7 僱主報稱，過去 12 個月有 2 507 人離職，佔業內僱員總數的 6.27%；而未來 12 個月將有 44 人退休。離職的文員／操作工級僱員佔最多，有 2 117 人，相當於過去 12 個月離職人數的 84.44%。各職級離職僱員的分布情況見圖 2.7。附錄 6 表 4 及表 5 分別列出過去 12 個月離職僱員人數，以及未來 12 個月退休人數。

圖 2.7： 各職級離職僱員分布情況

離職僱員總數：2 507



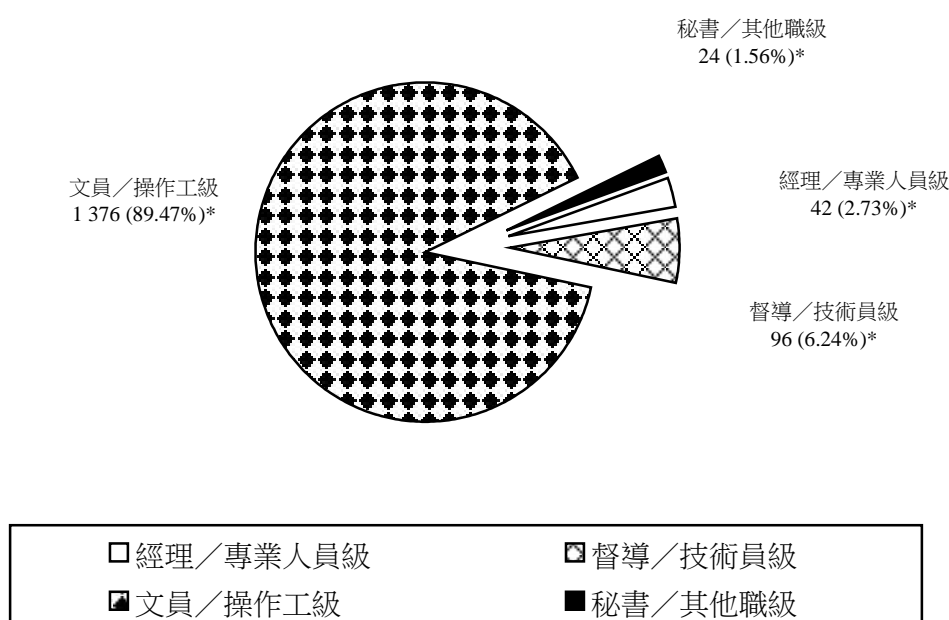
()* 佔離職僱員總數百分率

過去 12 個月新聘僱員

2.8 僱主報稱，過去 12 個月新聘僱員有 1 538 名，其中文員／操作工級佔最多，有 1 376 名，相當於新聘僱員總數的 89.47%。各職級新聘僱員分布情況見圖 2.8(a)。1 538 名新聘僱員中，596 人並無旅遊業工作經驗，相當於新聘僱員總數的 38.75%；另有 62 名是旅遊業課程的應屆畢業生，相當於新聘僱員總數的 4.03%。（有關分布情況見圖 2.8(b)及 2.8(c)）。

圖 2.8 (a)：各職級新聘僱員分布情況

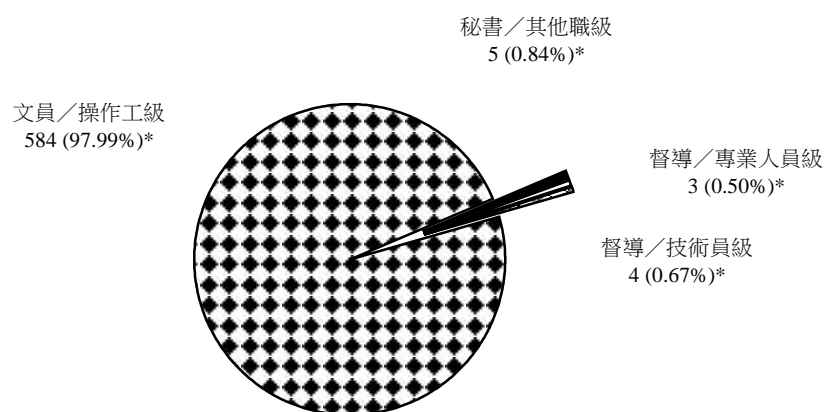
新聘僱員總數：1 538



()* 佔新聘僱員總數百分率

圖 2.8 (b)： 新僱員（無旅遊業工作經驗）分布情況

新僱員（無旅遊業工作經驗）總數：596



□ 經理／專業人員級

▣ 督導／技術員級

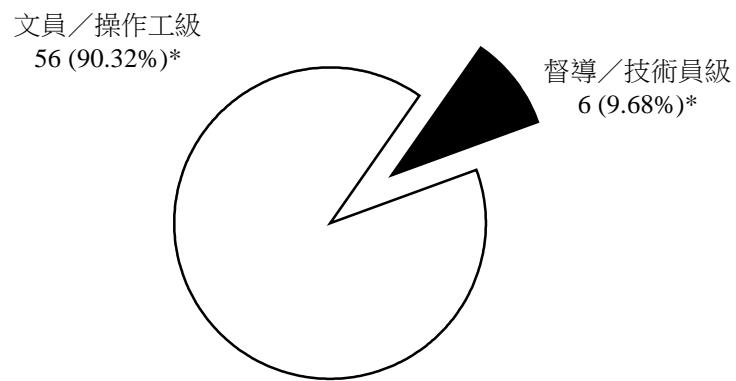
■ 文員／操作工級

■ 秘書／其他職級

()* 佔新僱員（無旅遊業工作經驗）總數百分率

圖 2.8 (c) : 新僱員（旅遊業課程應屆畢業生）分布情況

新僱員（旅遊業課程應屆畢業生）總數：62



()* 佔新僱員（旅遊業課程應屆畢業生）總數百分率

僱員宜有教育程度

2.9 是次調查亦請僱主填報僱員宜有的教育程度。僱主認為各職級僱員最宜具備的兩類學歷如下：

表 2.9：僱員最宜具備之兩類學歷

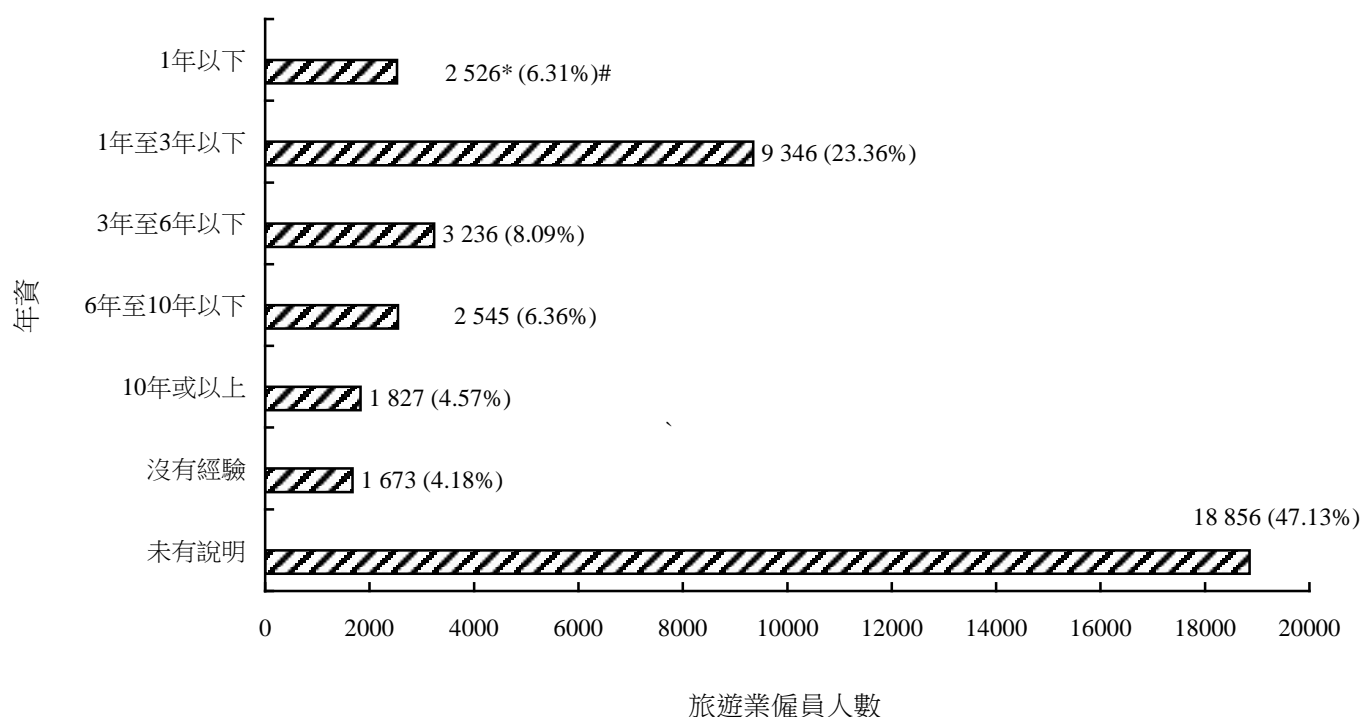
<u>職級</u>	<u>學歷類別（僱員人數）</u>	<u>佔該職級僱員 人數百分率</u>
經理／ 專業人員級	學士學位或同等教育程度(1 028)	43.10%
	高中（中四至中六、文憑、香港中學文憑或同等教育程度）(665)	27.88%
督導／ 技術員級	高中（中四至中六、文憑、香港中學文憑或同等教育程度）(2 122)	59.09%
	副學位（副學士、高級文憑、專業文憑、高級證書或同等教育程度）(1 058)	29.46%
文員／ 操作工級	高中（中四至中六、文憑、香港中學文憑或同等教育程度）(12 001)	78.53%
	副學位（副學士、高級文憑、專業文憑、高級證書或同等教育程度）(2 984)	19.52%
秘書／ 其他職級	高中（中四至中六、文憑、香港中學文憑或同等教育程度）(302)	54.71%
	初中（中一至中三）(169)	30.62%
整體	高中（中四至中六、文憑、香港中學文憑或同等教育程度）(15 090)	69.19%
	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）(4 772)	21.88%

相關年資

2.10 僱主報稱，僱員中有 1 至 3 年以下工作經驗的佔 23.36%，3 至 6 年以下經驗的佔 8.09%，6 至 10 年以下經驗的佔 6.36%。圖 2.10 顯示旅遊業僱員入職前具相關年資的情況。

圖 2.10： 僱員年資

僱員總數：40 009



* 旅遊業相關年資的僱員總數

()# 佔業內僱員總數百分率

僱員月入幅度分布情況

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

表 2.11: 僱員月入幅度

職級	\$8,000 或以下	\$8,001 至\$10,000	\$10,001 至\$15,000	\$15,001 至\$20,000	\$20,001 至\$30,000	\$30,001 至\$40,000	\$40,001 或以上	無資料／ 不予回答	總計
經理／專業人員級	-	-	41	428	499	676	1 676	504	3 824
督導／技術員級	-	91	733	1 777	1 176	1 263	19	1 062	6 121
文員／操作工級	76	1 168	5 396	15 812	2 340	21	3	4 525	29 341
秘書／其他職級	89	234	61	41	100	7	-	191	723
總計	165 (0.41)*	1 493 (3.73)*	6 231 (15.57)*	18 058 (45.13)*	4 115 (10.29)*	1 967 (4.92)*	1 698 (4.24)*	6 282 (15.70)*	40 009 (100.00)

()* 佔業內僱員總數百分率

2.12 「每月總收入」包括底薪、超時津貼、生活津貼、膳食津貼、服務收費、佣金、花紅。表 2.11 為各職級僱員收入分布情況。大部分經理／專業人員級僱員的每月總收入為港幣 40,000 元以上；督導／技術員級、文員／操作工級僱員為 15,001 元至 20,000 元；秘書／其他職級人員則為 8,001 元至 10,000 元。由於是次並非收入調查，因此所得資料僅供參考。

僱員訓練

2.13 表 2.13 的資料顯示，14 362 名僱員(35.90%)並無接受任何內部訓練，6 642 名僱員(16.60%)曾受 5 日以下的內部訓練，另有 962 名僱員(2.40%)獲安排 20 日至一個月以下的內部訓練。

表 2.13： **2016年內部受訓**
僱員人數（按平均人日劃分）

人日	總人數／佔旅遊業僱員總數百分率#
無	14 362 / 35.90%
5 日以下	6 642 / 16.60%
5 日至 10 日以下	613 / 1.53%
10 日至 15 日以下	330 / 0.82%
15 日至 20 日以下	286 / 0.71%
20 日至 1 個月以下	962 / 2.40%
1 個月或以上	- / -
未有說明／不予回答	16 814 / 42.03%
總計	40 009 / 100.00%

由於四捨五入關係，數字或會有輕微差異

僱主對訓練方式的優次選擇

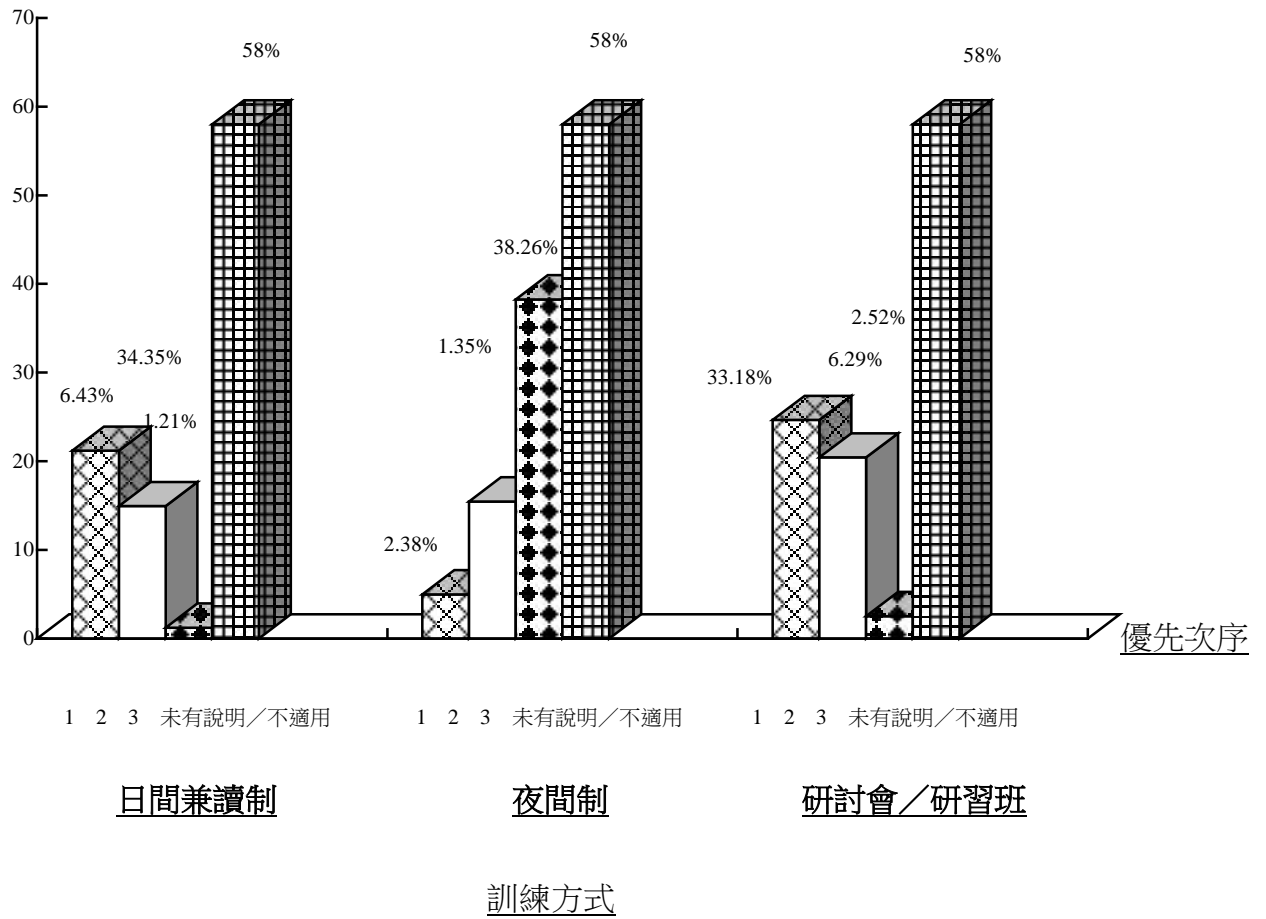
2.14 回應顯示，33.18%的僱主認為研討會／研習班是最合適的訓練方式；次選和三選分別是日間兼讀制課程及夜間制課程。訓練方式的優次排序詳見表 2.14 (a)及圖 2.14 (b)。

表 2.14 (a)： 僱員訓練方式（按僱主意見排序）

訓練方式	優先次序	僱員人數／佔旅遊業僱員總數百分率
日間兼讀制	首選	2 574/ 6.43%
	次選	13 745/ 34.35%
	三選	483/ 1.21%
	未有說明／不適用	23 207/ 58%
	總計	40 009/ 100.00%
夜間制	首選	953/ 2.38%
	次選	540/ 1.35%
	三選	15 309/ 38.26%
	未有說明／不適用	23 207/ 58%
	總計	40 009/ 100.00%
研討會／研習班	首選	13 275/ 33.18%
	次選	2 517/ 6.29%
	三選	1 010/ 2.52%
	未有說明／不適用	23 207/ 58%
	總計	40 009/ 100.00%

圖 2.14 (b)： 訓練方式（按僱主意見劃分）

佔旅遊業僱員
總數百分率



旺淡季業務人手安排

2.15 綜合所蒐集資料和本會委員的意見，業界採取以下營運模式以配合旺淡季業務：

- a. 由於旅遊業有旺淡季之分，僱主會視乎工作需要，調配其他職務但持有領隊／導遊牌照的員工擔任領隊／導遊工作；
- b. 按業內慣例，旅遊顧問、領隊／導遊如未獲安排帶領旅行團，通常須負責櫃位營業及訂位、接待及一般文書工作。
- c. 入境旅行社的僱主表示，7、10、11 月是旺季，1、5、6 月是淡季。出境旅行社的僱主表示，7、8、12 月是旺季，而3、5 及 6 月則是淡季。不同規模公司的旺淡季詳細資料見附錄 6 表 15。
- d. 大部分從事出境旅行團業務的中型及大型旅行社表示，除少數督導人員外，所有分行的員工有需要時均須兼任領隊工作。

導遊（入境）與領隊（出境）人數

2.16 下表列出調查所得以全職及特約／兼職身分擔任導遊／領隊的資料（詳情見附錄 6 表 16）。

表 2.16： 2016 年 8 月導遊（入境）與領隊（出境）人數

入境 出境	僱員總數	(%)
入境－全職	532	(11.39%)*
入境－特約／兼職	4 137	(88.61%)*
小計	4 669	(100%)*
出境－全職	1 181	(35.78%)*
出境－特約／兼職	2 120	(64.22%)*
小計	3 301	(100%)

()* 佔 2016 年 8 月僱員總數百分率

2.17 據香港旅遊業議會的資料，截至2017年4月為止，本港的持證導遊及領隊分別有6 275名及18 643名。

第三章

結論

行業前景

3.1 2016年，國際旅遊業儘管面對重重挑戰，但市場需求仍然殷切。根據最新一期《聯合國世界旅遊組織－世界旅遊業晴雨表》(UNWTO World Tourism Barometer)，全球國際旅客人數年內增加3.9%，達12億3500萬人次；國際過夜旅客亦較2015年增加約4 600萬人次。

無論從相對和絕對情況而言，2016年亞太區的增長(+8%)均領先各個地區，接待的國際旅客增加2400萬人次，總數達3億300萬。歐洲因多個旅遊目的地受到安全及保安威脅，表現頗為參差；2016年到訪旅客有6億2 000萬人次，較2015年增加1 200萬(+2%)。北歐(+6%)和中歐(+4%)均錄得穩健增長，而地中海南歐的增幅為1%，西歐則表現平平。美洲的入境旅客增加800萬人次(+4%)，達2億100萬人，南美和中美的增長稍為強勁（兩者均為+6%），而加勒比和北美的升幅約為4%。根據現有數據，非洲2016年入境旅客總數反彈8%，達5 800萬人次；至於中東，2016年國際訪客數目為5 400萬人次，減少約4%。

2017年行業前景非常樂觀，又再有賴亞洲和美國的帶動，加上歐洲增長亦較為強勁，估計全球出境旅遊錄得4%至5%升幅。長遠預計會有更多中國人離境外遊，不過他們的巨額消費日後可能會明顯減少。UNWTO預測，2017年全球國際旅客人次錄得3%至4%增幅，歐洲料增長2%至3%，亞太區和非洲增長5%至6%，美洲為4%至5%，而中東局勢較為動盪，升幅為2%至5%。（資料來源：2017年1月17日UNWTO新聞稿－“Sustained growth in international tourism despite challenges”；2016年12月柏林國際旅遊展委託旅遊諮詢公司IPK International－《2016/2017年柏林國際旅遊展世界旅遊趨勢報告》。）

3.2 航空客運需求在未來20年將會倍增。IATA在2016年終報告中指出，年內全球航空業接待的離境旅客量為37億7300萬人次，較2015年增加5.7%，並預期2017年會達至39億5 900萬。2016年，全球航空公司的僱員總數為262萬人，較2015年增加2.9%，並預期2017年會達至267萬，較2016年增加2.2%。預期較低廉的實際旅遊成本和更多航線選擇會惠及消費者；2017年全球GDP的0.9%將會投放於航空運輸，總計7,690億元。據航空公司財務總監和貨運主管報告，與2015年同期比較，2016年第四季盈利保持不變。2017年1月，業界巨頭對於未來12個月盈利前景，較2016年10月調查時稍為樂觀，惟營運環境較為困難，減弱盈利週期的動力。2017年盈利料保持不變或進一步下跌。客運量預計會有增長，未來20年逾半數新乘客將會來自

亞太區，印證該區是最主要的需求動力。（資料來源：2016年12月8日IATA 2016年年終報告－“Economic Performance of the Airline Industry”；2017年1月19日 IATA 2017年1月調查報告－「航空企業信心指數」；2016年11月23日IATA新聞稿－“Passenger numbers to double by 2035”。）

3.3 至於全球出境旅遊，恐怖襲擊和政局動盪無損2016年的外遊總人次。全球旅遊業由亞洲和美國旅客帶動，仍然繼續增長，2017年外遊人次大概會增加約4%至5%。亞洲的出境旅遊前景在2017年仍然看好，預計人次錄得6%升幅。2016年，亞洲再次是全球出境旅遊增長的主要動力，外遊人次躍升11%，當中中國（+18%，香港和澳門除外）及南韓（+11%）表現非常強勁。北美外遊人次也亦因美國市場（+7%）暢旺所帶動，錄得可觀增長，達6%；然而南美外遊人次僅微升1%，巴西更暴跌15%。歐洲出境旅遊人次穩健增長2.5%，英國（+6%）、德國（+4%）以及其他較小市場均表現良好，遠超俄羅斯外遊人次錄得雙位數字跌幅的影響。（資料來源：2016年12月柏林國際旅遊展委託旅遊諮詢公司IPK International－《2016/2017年柏林國際旅遊展世界旅遊趨勢報告》。）

3.4 2016年全球經濟缺乏動力，增長是全球金融危機以來最慢。年初時的情況特別嚴峻，本港以至亞洲的外貿同樣受到影響。隨著旅遊業自第二季開始回穩，整體零售銷貨量的跌幅在第四季顯著收窄至3.6%，但全年計仍下跌7.1%。2016年全年實際GDP溫和增長2.0%。2016年失業率全年平均為3.4%，整體而言能維持全民就業。通脹壓力溫和，2016年整體通脹率為2.4%。撇除政府一次性措施的影響，2016年基本通脹率為2.3%，連續第五年回落。

展望2017年，發達經濟體的增長溫和但不均。美國經濟近期持續改善，但新政府的經濟政策議程仍未清晰。歐洲經濟增長仍受制於結構性債務問題。內地經濟的增長日益由內需和服務業帶動，朝著可持續的方向發展。日本經濟仍然乏力，通縮風險偏高。亞洲新興市場繼續是全球經濟增長的重要動力。全球經濟近期稍為好轉，有利香港出口表現。此外，入境旅遊業的表現近期已有改善，訪港旅客人次回升。本港最近的就業市場狀況良好，市民收入上升，帶動消費信心轉強。縱觀近期形勢，只要沒有重大外來衝擊，2017年GDP預測可增長2%至3%。全球通脹仍然偏低，美元強勢持續，減輕了國際油價回升的影響，輸入通脹仍然輕微，通脹壓力短期內預料維持溫和。香港特區政府預測2017年全年整體通脹率為1.8%，基本通脹率為2%。（資料來源：2017年2月22日香港特區政府－「2017至18年度財政預算案－預算案演辭」。）

3.5 2016年訪港旅客共5 665萬人次，當中46.9%或2 655萬人次屬過夜旅客，較2015年減少0.5%；不過夜旅客佔訪客總數53.1%，跌幅為7.7%。訪港內地旅客人次逾4 200萬，下跌6.7%；當中，不過夜旅客（-8.7%）較過夜旅客（-3.5%）更為顯著減少。短途及長途旅客量分別錄得逾900萬和460萬人次，較2015年分別微升3.4%和2.3%；其中南韓訪客增至近140萬人次

(+12%)，來自北歐國家的旅客數目錄得最大升幅(+14.4%)。短途客源市場方面，除南韓外、菲律賓和泰國的旅客人次均創紀錄新高，分別突破139萬(+12.0%)、79萬(+12.4%)和59萬(+12.3%)。印尼亦錄得雙位數字升幅，達12.3%。長途客源市場方面，美國、加拿大、英國、法國、德國和澳洲等主要市場的訪港旅客人次全部錄得升幅。新客源市場表現不一，其中荷蘭和海灣國家錄得增長，越南大致保持平穩。同時，由於其他旅遊目的地的競爭愈趨激烈，往來印度與內地的直航班機又增加，訪港印度旅客因而減少。（資料來源：2017年1月香港旅遊發展局－「2016年12月訪港旅客統計」；2017年2月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2017-18年度工作計劃」[立法會CB(4)570/16-17(03)號文件]。）

3.6 2016年，逾75%訪港旅客來自內地。內地於年內仍是香港最大的客源市場，儘管訪港內地旅客總數下跌6.7%，過夜旅客亦減少3.5%，但仍約有4 278萬訪港人次。年內「一周一行」政策令即日來回的內地旅客人次繼續回落，較2015年少8.7%。透過「個人遊」計劃訪港的內地旅客亦錄得13.3%跌幅。同時，多個國家和地區放寬入境簽證，又或推出度身訂造的宣傳活動，積極吸引內地旅客，香港需面對更大競爭。此外，香港過去曾發生一些涉及內地旅客的不幸事件，仍影響內地部分消費者對香港的觀感。在這各種因素影響下，2016年訪港內地旅客總數下降。（資料來源：2017年1月香港旅遊發展局－「2016年12月訪港旅客統計」；2017年2月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2017-18年度工作計劃」[立法會CB(4)570/16-17(03)號文件]。）

3.7 旅遊業仍是香港經濟的支柱行業之一。為了吸引更多高增值過夜旅客，香港特區政府一直致力提升旅遊發展策略，強化旅遊業相關發展項目和基建設施。除了為旅客帶來嶄新體驗，增設或提升旅遊基建設施和景點亦有利創造職位，促進旅遊及相關行業持續發展。大型運輸基建不但方便商務旅客於境內往返，旅客在港觀光遊覽更便捷，本地商戶亦因而受惠。

大嶼山將會在地理位置上成為粵港澳三地的交匯點，為香港樞紐港的下一階段發展提供新機遇。大嶼山發展和保育藍圖計劃於2017年上半年公布，方向是「北發展、南保育」。北大嶼山將作經濟及房屋發展，包括機場北商業區、東涌新市鎮、港珠澳大橋口岸上蓋及小蠔灣。東北大嶼山透過欣澳填海工程，將發展為休閒、娛樂及旅遊區，與大嶼山現有同類設施如香港迪士尼樂園產生協同效應。南大嶼山將作保育、休閒、文化及生態旅遊用途。機場管理局「SKY CITY 航天城」大型綜合發展項目佔地逾25公頃，將會集酒店、零售、餐飲及娛樂設施和辦公室於一身。港珠澳大橋通車後，香港國際機場與珠海之間的行車時間由四小時縮減至45分鐘，為香港帶來大量商機。預計三跑道系統全面運作後，將能滿足至少到2030年的航空交通需求。（資料來源：2017年1月18日香港特區政府－「2017年施政報告」。）

2016年，香港特區政府成立「香港海運港口局」，目的從海外和內地引進知名的海運企業，進一步加強香港海運業群，同時鼓勵這些企業利用香港的商貿和高增值海運服務，締造香港成為區內的主要海運服務中心。此舉亦有助內地與世界各地海運業界聯繫。（資料來源：2017年1月18日香港特區政府－「2017年施政報告」；2017年2月22日香港特區政府－「2017至18年度財政預算案－預算案演辭」。）其他已開展及/或計劃中的主要旅遊及基建項目包括海洋公園大樹灣發展計劃、為期多年的香港迪士尼樂園擴建及發展計劃、啟德郵輪碼頭、啟德旅遊中樞、鯉魚門海旁改善計劃、美食車先導計劃、西九文化區香港故宮文化博物館、廣深港高速鐵路，以及其他跨境基礎設施。

3.8 2016年，全球經濟仍然充滿挑戰，而且前景預測並不明朗，不過香港的過夜商務旅客和MICE旅客均有增加，分別達至404萬和接近190萬人次，按年增加1.1%和9.9%，令人鼓舞。大約半數過夜MICE旅客來自內地，其次是來自短途和長途客源市場的旅客。（資料來源：2017年2月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2017-18年度工作計劃」[立法會CB(4)570/16-17(03)號文件]；2017年2月香港旅遊發展局香港會議及展覽拓展部－「2016年會展獎勵旅遊統計」。）香港繼續是通往中國內地營商的主要門戶，有賴業務伙伴的耕耘，帶領香港不斷取得驕人成就。2016-17年度，香港獲網上旅遊雜誌《Smart Travel Asia》選為「亞洲最佳商務城市」，又獲旅遊雜誌《Business Traveller Asia-Pacific》2016年「東北亞最佳商務城市」的美譽，再於《商旅》雜誌舉辦的「2016 Business Traveller China讀者評選大獎」中榮膺「全球最喜愛的商務城市」，並且奪得《CEI Asia》雜誌2017年首屆「編輯之選」獎項，成為「大中華區會展活動最佳城市」組別優勝者。（資料來源：2016年8月26日、9月23日、11月11日及2017年1月17日香港旅遊發展局新聞稿－「香港連續十年獲選為『亞洲最佳商務城市』」、「香港連續九年蟬聯『東北亞最佳商務城市』」、「香港蟬聯『全球最喜愛的商務城市』」及「香港囊括兩項編輯之選大獎，為豐盛的一年畫上完美句點」。）

政府一直在本港的會議及展覽設施配合下，致力推動MICE的發展，包括在多個目標市場推廣會展旅遊和聯辦市場推廣活動，吸引不同機構來港舉辦盛事。自2014-15年度起，政府連續三年每年向香港旅遊發展局撥款1,500萬元，為不同規模和類型的會展活動提供更具吸引力、更切合主辦機構及參加者需要的支援服務和增值優惠。2017-18年度起，政府會為上述工作恆常撥款每年1,500萬元，繼續支持香港旅遊發展局的推廣工作。除了現時為旅客在港期間提供的多項MICE旅遊優惠外，香港旅遊發展局將於2017-18年推出「香港有禮！」優惠計劃升級版，送上更多禮遇，讓來自全球各地的MICE旅客享受更豐富的城中體驗，盡興而返。MICE旅客可在本地的世界級景點免費享用美酒佳餚、參加派對，感受香港魅力。根據預測，直至2028年，香港的會議展覽場地於旺季期間將短缺約130,000平方米；待沙田至中環線的會展站竣工後，上蓋將會興建會議中心。（資料來源：2017年2月22日香港特區政府－「2017至18年度財政預算案－預算案演辭」；2017

年2月15日香港特區政府新聞公報－「立法會十八題：在灣仔發展會議展覽場地的建議」。）

3.9 區內郵輪旅遊業一直增長。根據CLIA，亞洲的郵輪旅客量在2013年至2016年每年增加29.3%。2016年亞洲共有5 570郵輪船次，較2015年的3 896船次，實際數量增加43%。2016年停泊港口船次幾乎是2013年的兩倍。亞洲是全球郵輪旅遊業的客源市場之一，來自該區的郵輪旅客實際數量自2012年以來增至近三倍；中國是亞洲客量增長的一個主要動力，2012年至今增加770 000人次。CLIA預測，2017年全球將有2 530萬郵輪旅客人次，消費總額達1 170億美元。（資料來源：2016年8月及12月CLIA－“Asia Cruise Trends 2016 Report”及“2017 State of the Industry”。）

2016年，香港錄得共191郵輪停泊船次，較2013年的89船次躍升115%；出入境旅客量亦增加254%，由190,000增至677,000人次。（資料來源：2017年3月25日《中國日報香港版》“Develop HK into leading regional cruise travel hub”；2017年2月香港旅遊發展局－「郵輪乘客統計（按國籍／地區計）。）與2015年相比，2016年訪港郵輪由145增至191船次(+32%)，載客量增加50%。

2016年啟德郵輪碼頭有近100停泊船次，按年大增70%，預計2017年會進一步增至約200船次。2016年經啟德郵輪碼頭出入境的旅客亦達到約420,000人次，較2015年增加約60%。（資料來源：2017年2月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2017-18年度工作計劃」[立法會CB(4)570/16-17(03)號文件]。）

以2017年3月某個週末為例，多間國際郵輪公司的八艘郵輪停泊於啟德郵輪碼頭和海運碼頭，以香港為航程的母港或過境站；顯然反映香港的郵輪旅遊市場多元化，並有能力接待和處理巨型郵輪，能配合香港郵輪旅遊業的迅速發展。（資料來源：2017年3月25日《中國日報香港版》－“Develop HK into leading regional cruise travel hub”；2017年2月香港旅遊發展局－「郵輪乘客統計（按國籍／地區計）。）2017年，政府將為碼頭旁邊的「啟德旅遊中樞」招標，營造全球頂尖的旅遊亮點，將碼頭鄰近區域發展為世界級旅遊、娛樂和休閒活動中心，吸引市民和遊客到訪。（資料來源：2017年1月18日香港特區政府－「2017年施政報告」。）

3.10 根據香港旅遊發展局的資料，2016年與2015年相比，旅客對香港的滿意程度由8.2分升至8.3分（總分為10分）。香港理工大學發表的報告指出，其調查所得的2015年旅客滿意指數和旅遊服務質量指數均較2014年普遍上升，分別為74.71和75.22分；旅客滿意指數由2014年的74.50分上升0.21點，而旅遊服務質量指數則由74.51分上升0.71點。在六個服務行業中，旅客滿意指數得分最高的是交通，其後依次為旅遊景點、出入境部門、零售、餐飲行業和酒店。

3.11 香港近年獲得多項國際表揚。舉例說，香港於2017年1月獲市場信息公司歐睿國際(Euromonitor International)選為「全球100個最佳旅遊目的

地城市」的榜首；又獲旅遊網站TripAdvisor「2016年旅客之選」列為「全球25個最佳旅遊目的地」第18位，以及「亞洲25個最佳旅遊目的地」第五位，2015年兩項名次分別為第23位和第六位。（資料來源：2017年TripAdvisor－「全球25個最佳旅遊目的地」和「亞洲25個最佳旅遊目的地」。）2016年，香港榮獲World Travel Awards 2016的「全球領先旅遊城市」、「亞洲領先旅遊城市」及「亞洲領先會議展覽城市」殊榮。2015年，香港獲《Travel & Leisure Magazine India》雜誌稱譽為「最佳美食目的地」。啟德郵輪碼頭是打入「Seatrade 2016年度最佳郵輪碼頭大獎」決賽三強之一。（資料來源：2015年4月及2016年12月香港旅遊發展局網頁－「獎項與殊榮」；2017年1月環美郵輪碼頭新聞稿－「啟德郵輪碼頭慶祝2016年度的里程碑」。）香港國際機場獲顧問公司Skytrax選為「2017年全球十大最佳機場」第五位，並獲「全球最佳機場餐飲服務」美譽。然而，區內及全球旅遊業的競爭白熱化，香港必須具備全面的旅遊發展策略，增強競爭實力，屹立不倒。正因為旅客大多會將訪港體驗與其他旅遊目的地作比較，旅遊業的成功關鍵之一，就是不斷吸納優秀人才投身發展，切合各地旅客的需要和要求。

3.12 為促進旅遊業持續穩健發展，香港特區政府一直策略制訂旅遊政策、把握商機，已推行或商議中的重要商務協議及旅遊業計劃包括：

- i) 香港緊密連繫和背靠祖國，本地旅遊業和經濟未來充滿商機。CEPA的兩項服務貿易開放措施進一步開放內地的旅遊業市場，有助香港旅遊業界在內地拓展業務。現時港資旅行社可在全國經營入境遊、境內遊及在內地申請經營具有本省、自治區、直轄市正式戶籍的居民赴港澳遊業務。在出境遊方面，根據2016年6月1日起生效的《服務貿易協議》，經營內地居民旅行團出境遊業務之內地與香港合資旅行社的數目不再設有限制。此外，《服務貿易協議》容許最多五家香港獨資旅行社試點經營內地居民旅行團出境遊業務，而該五家旅行社設立的地點不再限於廣東省。（資料來源：2016年1月26日香港特區政府工業貿易署－「《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》：個別行業－旅遊」。）香港特區政府與國家商務部現正探討合辦投資及經濟技術項目，進一步擴大和優化CEPA。（資料來源：2017年4月7日《文匯報》A10版。）香港可配合「一帶一路」倡議，為沿線國家提供培訓。香港機場管理局成立的香港國際航空學院，於2016年年底與法國國立民用航空學院簽訂協議，合作培訓本地和區內的航空專才。為了促進香港與「一帶一路」沿線國家的合作交流，政府將審視放寬對相關國家的就業、求學、旅遊等的簽證要求。（資料來源：2017年1月18日香港特區政府－「2017年施政報告」。）此外，香港與澳門成立「促進港澳經濟合作小組」，目的把握並探索港珠澳大橋所帶來的機遇，並為兩地在旅遊、投資推廣、貿易和展覽推廣等

各方面積極建立合作平台。（資料來源：2017年2月9日香港特區政府新聞公報－「促進港澳經濟合作小組舉行第一次會議」。）

- ii) 在2017-18年度，香港旅遊發展局會繼續致力宣傳香港多元化和精采的旅遊體驗，突顯香港的旅遊特色，吸引更多不同市場的過夜旅客，提高旅遊業為香港帶來的經濟效益。香港旅遊發展局會繼續集中投放資源於20個主要客源市場進行推廣工作，這些市場的旅客佔訪港旅客總數約96%。推廣工作資源大部分仍會用於國際市場，以維持客源市場多元化，並保持香港作為「亞洲國際都會」和世界級旅遊勝地的形象。在2017-18年度的總推廣預算，約有39%用於客源市場推廣，以吸納過夜旅客。客源市場推廣的預算中，76%會投放於海外市場，當中一半會用於台灣、日本、南韓和東南亞等短途客源市場，另外37%會投放於美國、加拿大、英國、法國、德國和澳洲等長途客源市場，其餘13%則用於印度和俄羅斯等主要新市場；投放於內地市場的資源會佔客源市場推廣總預算的24%，當中約八成會用於非廣東省地區。（資料來源：2017年2月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2017-18年度工作計劃」[立法會CB(4)570/16-17(03)號文件]。）香港特區政府旨在增加香港作為旅遊目的地的吸引力，透過香港旅遊發展局繼續在內地市場宣傳香港優質和誠信的旅遊形象，並加強向海外市場宣傳2017年香港舉行的盛事，吸引更多內地和海外旅客訪港。（資料來源：2017年2月22日香港特區政府－「2017至18年度財政預算案－預算案演辭」。）
- iii) 政府不時調整旅遊發展策略，以配合旅客不斷轉變的口味和應對鄰近地區的競爭。盛事基金運作八年，於2017年3月底屆滿。政府檢視後認為，基金已完成任務，協助香港發展為亞洲區盛事之都，並為盛事樹立品牌。2017-18年度，政府將採取新策略，支持推廣不同規模和性質的盛事和活動，以達致旅遊產品多元化和吸引高增值過夜旅客的政策目標。有關策略包括(1)為極具旅遊價值的大型商業盛事提供一站式支援；(2)提升本地創立盛事的地位，並營造為亞洲區的品牌盛事；(3)支持能大大提升香港品牌的國際盛事；以及(4)推出先導計劃資助具香港本土特色的旅遊活動。（資料來源：2017年4月6日香港特區政府商務及經濟發展局－「立法會財務委員會審核2017-2018財政年度開支預算第六次特別會議－政府當局就初步問題的書面答覆」。）政府將繼續支持「國際汽聯電動方程式賽車錦標賽」等盛事，定期舉辦的活動如「香港單車節」、「美酒

佳餚巡禮」會擴大規模。「舊城中環」將會注入藝術、文化、美食和娛樂元素，日後還會將項目擴展到其他地區。香港旅遊發展局亦計劃舉辦國際電子競技比賽，吸引全球的世界級選手和年輕旅客到港。截至2016年年底，該局已透過2012-13年度推出的「新旅遊產品發展及經費資助計劃」資助33項新旅遊產品。香港旅遊發展局在2017-18年度將繼續推行計劃，涵蓋轄下舉辦的大型活動、美酒佳餚、「一程多站」行程、郵輪旅客陸上觀光行程、夜遊活動、文化藝術和綠色旅遊等主題旅遊產品。當局亦會與主要旅遊網站和網上旅行社合作，於客源市場積極宣傳有關旅遊產品，加強消費者對產品的認識，鼓勵更多旅客報名參加，更深入全面體驗香港多元化及豐富的旅遊特色。（資料來源：2017年2月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2017-18年度工作計劃」[立法會CB(4)570/16-17(03)號文件]。）

政府為配合政策方向，繼續吸引更多高增值的過夜旅客，將於2017-18年度為旅遊業提供額外2億4,300萬元資助，其中2億3,800萬元給予香港旅遊發展局推動旅遊業發展，進行以下五大工作：(1)支持燈光匯演和MICE旅遊活動，加強推廣本地創立的大型盛事；(2)進一步促進旅遊產品多元化，包括推出綠色深度遊先導計劃；(3)致力吸引更多高消費旅客如過境旅客，推廣「飛航郵輪」旅遊；(4)增加香港作為旅遊目的地的吸引力，在內地市場宣傳香港的旅遊形象，並推廣「優質誠信香港遊」和「優質旅遊服務」計劃；(5)加強對業界的支援，例如推行旅遊景點配對基金。為慶祝香港回歸祖國20周年，政府與香港旅遊發展局舉辦多項大型活動，包括高峰論壇、文物展覽、大型體育盛事和燈光匯演等，希望吸引更多高增值的過夜旅客。（資料來源：2017年1月18日香港特區政府－「2017年施政報告」；2017年2月22日香港特區政府－「2017至18年度財政預算案－預算案演辭」；2017年2月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2017-18年度工作計劃」補充資料。）

- iv) 2017-18財政年度賣地計劃包括一幅酒店用地，可提供約550個酒店房間。（資料來源：2017年2月22日香港特區政府－「2017至18年度財政預算案－預算案演辭」。）根據香港旅遊發展局的資料，2019年酒店房間總數預期將達到85 000個，較2016年多約10 000個，為旅客提供更多選擇。海洋公園現正興建兩間新酒店，擬於2018年至2020年間落成。香港迪士尼樂園度假式新酒店「迪士尼探索家度假酒店」以探索冒險為主題，提供750個房間，於2017年4月底

啟用。（資料來源：2017年2月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2017-18年度工作計劃」[立法會CB(4)570/16-17(03)號文件]。）

- v) 香港特區政府會資助業界推廣郵輪旅遊，包括繼續推廣「飛航郵輪」旅遊，以及與郵輪公司合作開拓更多郵輪客源市場和產品。（資料來源：2017年1月18日香港特區政府－「2017年施政報告」；2017年2月22日香港特區政府－「2017至18年度財政預算案－預算案演辭」。）2017-18年度，香港旅遊發展局會繼續透過參與大型國際業界活動，例如全球最大型郵輪業界論壇及展覽－「國際郵輪展」(Seatrade Cruise Global)，向業界宣傳香港作為郵輪旅遊目的地的優勢和吸引力，強化香港作為「亞洲郵輪樞紐」的形象。該局亦會積極加強與國際郵輪公司管理層的聯繫，尤其是有意發展亞洲市場的郵輪公司，向他們介紹香港郵輪旅遊的最新情況和發展潛力，以及香港作為「亞洲郵輪樞紐」的優勢，鼓勵他們將香港納入郵輪航程之內。2017-18年度，香港旅遊發展局將會聯同海南、菲律賓和廈門等區內合作夥伴，致力拓展「亞洲郵輪聯盟」，邀請更多區內港口參與，同時亦會將合作範圍由過往集中向郵輪公司推介，鼓勵他們將聯盟港口納入航程，進而延伸至消費者層面，在主要客源市場進行聯合推廣，吸引更多消費者選擇途經聯盟港口的郵輪旅遊產品。該局還會重點向內地華南和華西地區、印度，以及多個短途客源市場的消費者宣傳郵輪假期的特色，提高他們對郵輪旅遊的興趣和需求，這長遠亦有助提升香港作為郵輪客源市場的潛力。（資料來源：2017年2月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2017-18年度工作計劃」[立法會CB(4)570/16-17(03)號文件]。）
- vi) 香港國際機場是全球最繁忙的貨運機場，也是最繁忙的客運機場之一。2016年，香港國際機場共接待旅客7 050萬人次，飛機起降量逾411,000架次，分別按年增長2.9%和1.4%。香港特區政府致力鞏固和提升香港作為國際航空樞紐的地位，協助香港機場管理局落實三跑道系統計劃。三跑道系統建造工程預計需時八年，新跑道會於2022年啟用，而整項工程將於2024年完成。（資料來源：2016年8月1日香港機場管理局新聞稿－「香港國際機場三跑道系統工程正式啟動」。）預計三跑道系統全面運作後，新增容量可滿足至少到2030年的航空交通需求。（資料來源：2017年1月18日香港特區政府－「2017年施政報告」。）

為了提升香港國際機場作為全球航空樞紐的吸引力和競爭力，並促進旅遊業發展，香港特區政府支持香港機場管理局發展機場島北商業區，建設一個匯聚零售、餐飲和娛樂的專區，這個獨當一面的旅遊點將為旅客帶來嶄新體驗。（資料來源：2017年1月香港特區政府－「立法會經濟發展事務委員會－2017年施政報告及施政綱領--運輸及房屋局運輸科方面的政策措施」[立法會CB(4)410/16-17(07)號文件]；2016年9月23日香港特區政府新聞公報－「香港國際機場北商業區發展」。）航空業預期將有更多職位空缺，「飛航郵輪」旅遊航線亦會增加。因此，本港需要更多旅遊業、航空業及郵輪旅遊業務的專業培訓，切合業界需要。

- vii) 為應對區內競爭並為遊客提供最佳體驗，海洋公園提升景點設施，包括興建兩間酒店和全新的全天候水上樂園。兩間酒店開幕後，將能延長遊人在園內逗留的時間，亦可為來自世界各地的MICE策劃商提供全新活動場地。（資料來源：2016年12月7日海洋公園新聞公報－「海洋公園經歷了富挑戰性之一年，對未來前景保持樂觀」。）
- viii) 年內，訪港旅客出現結構改變。為了提升香港這個首屈一指旅遊目的地的吸引力，香港迪士尼樂園將繼續推出精彩嶄新的項目和節慶活動，吸引遊人到訪。樂園為配合一連串新節目及香港旅遊發展局「旅遊景點海外推廣宣傳配對基金資助計劃」，於2016年與業界夥伴及本港其他旅遊景點合作，聯手推出22項推廣活動，以馬來西亞、菲律賓和南韓等不同海外市場為對象。2017年，以香港為故事背景的新遊樂設施－「鐵甲奇俠飛行之旅」－於1月正式啟用；而以探索冒險為主題的度假式新酒店－迪士尼探索家度假酒店－亦已於4月底開始營運，提供750間客房。按照未來數年耗資109億元的擴建及發展計劃，樂園將參考迪士尼公司一些最成功的營運例子，於2018至2023年間新增多個遊樂設施和項目。（資料來源：2017年2月20日香港迪士尼樂園度假區新聞稿－「香港迪士尼樂園國際賓客入場人次創歷來第二高，人均消費再破紀錄」。）

- ix) 香港與北京達成協議，在西九文化區興建故宮文化博物館，複現北京故宮的文化面貌。座落於西九文化區西部海濱的香港故宮文化博物館，毗鄰藝術公園，連同M+視覺文化博物館、自由空間、演藝綜合劇場和戲曲中心，為本港市民及訪港旅客提供多彩多姿的文化設施和體驗。（資料來源：2017年1月10日至3月8日西九文化區管理局－「香港故宮文化博物館公眾諮詢及展覽」。）香港故宮文化博物館是香港主權回歸中國20周年的重點誌慶項目之一，工程於2017年展開。北京紫禁城的故宮博物院被譽為全球最有影響力的博物館之一，而呈現中國歷史、藝術和文化的香港故宮文化博物館，有清晰定位，配合香港發展成為文化大都會的願景，對旅遊業的發展有所裨益（資料來源：2016年12月23日南華早報－“Hong Kong arts hub to get HK\$3.5 billion replica of Beijing’s Palace Museum”）。
- x) 香港旅遊發展局在2017-18年度會繼續深化與珠三角地區的合作，共同向海外消費者推廣包含香港在內的「一程多站」行程及旅遊產品，以強化香港作為區內旅遊樞紐的地位。同時也會研究「一帶一路」政策為香港旅遊業帶來的機遇，以及港珠澳大橋、廣深港高速鐵路香港段等大型基建未來落成後所帶來的契機，並積極與鄰近地區建立合作平台，進一步推動「一程多站」旅遊的發展。（資料來源：2017年2月香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－「立法會經濟發展事務委員會－香港旅遊發展局2017-18年度工作計劃」[立法會CB(4)570/16-17(03)號文件]。）
- xi) 2015年財政預算案提出推行為期兩年的「美食車先導計劃」，有16架美食車參加，進駐八個旅遊景點營運，為本地旅遊業增添吸引力。先導計劃首批美食車於2017年2月2日登場，將於八個旅遊景點輪替營運，每個景點為期兩周，為旅客和市民提供多元化、富創意和高質素的美食。香港旅遊發展局、香港酒店業協會和香港旅遊業議會協助向遊客推廣美食車，旅遊事務署會繼續密切注視計劃運作情況及成效。（資料來源：2017年2月2日香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署新聞稿－「美食車先導計劃首批美食車隆重登場」。）
- xii) 考慮到業界經營困難，特區政府會豁免 1 800 間旅行社、2 000 多間酒店、旅館，以及 27 000間食肆及商戶一

年的牌照費用。(資料來源： 2017年2月22日香港特區政府 — 「2017-18財政年度財政預算案－預算案演詞」。))

- xiii) 美食和優質服務可令旅程錦上添花。香港是匯聚多家食肆的美食熔爐，菜系種類包羅萬有，質量載譽。VTC位於薄扶林的新旗艦院校－國際廚藝學院預計於2018年建成。國際廚藝學院是一所職業專才教育院校，廚藝課程涵蓋頂尖的時尚國際菜系，包括歐洲、地中海、中東和美洲。而亞洲菜系方面則包括韓國、日本和印度等地菜式。學院的目標是透過國際化的廚藝培訓，讓畢業的學員投身行業，或為在職人士升締造晉升機會及提供學術進修途徑，同時亦為業界培訓更多合資格的卓越人才，支持餐飲、款待及旅遊服務業在區內的可持續發展。(資料來源： 職業訓練局－國際廚藝學院網頁：有關國際廚藝學院及《職業訓練局 2015/16年度年報》。))
- xiv) 網上旅遊業務和應用科技近年日趨普遍。為了保持旅遊業的競爭力，政府在2016年撥款港幣 1 000萬元，設立「旅行社資訊科技發展配對基金先導計劃」，以配對形式運作，藉以資助中小型旅行社使用資訊科技。(資料來源： 2016年10月31日香港旅遊業議會－《香港旅遊業議會 2015－2016年報》。))
- xv) 為了提升旅遊業的專業水平，並且讓行業長遠健康發展，政府已於2017年3月10日在憲報刊登《旅遊業條例草案》，建議成立獨立法定機構「旅遊業監管局」，為旅行代理商、導遊和領隊發牌制度及規管訂立法律框架。旅監局成員會以非業界人士佔多數，以建立公正的形象。旅監局會推行現有的旅遊業賠償基金，為外遊旅客提供保障。(資料來源： 2017年3月8日香港政府新聞網新聞公報－「成立旅監局草案周五刊憲」。))

3.13 根據旅遊業議會2016年的報告，外遊市場的印花收入較2015年增加5.6%。不過， 內地入境團登記則較2015年下跌50.5%。(資料來源：， 2017年1月11日旅遊業議會－「入境遊市場、外遊市場和機票銷售的最新統計數字」。))

3.14 與入境遊相關的總消費方面，2016年上半年過夜旅客的人均消費較2015年同期下跌8.8%，而入境遊相關的總消費則下跌10.1%，由 3 290

億港元減至2 960億港元。(資料來源：2017年4月香港旅遊發展局－「與入境旅遊相關的總消費」。)

對人力需求的影響

3.15 人力市場在2016年繼續保持穩定。根據政府統計處發表的最新勞動人口統計數字，2016年11月至2017年1月經季節性調整的失業率為3.3%，期內的就業不足率為1.3%。總就業人數由3,817,000人（2016年10月至12月），上升至近期的3,831,100人，增加約14 100人。同期的總勞動人口亦由3,939,100人上升至3,950,300人，增加約11 200人。近期（截至2017年2月）訪港旅遊業相對改善，惠及消費及旅遊相關行業（即零售、住宿及餐飲服務業合計），該類行業的同期失業率進一步微跌0.1個百分點至4.8%。(資料來源：2017年2月20日香港特區政府政府統計處新聞公報－「2016年11月至2017年1月失業及就業不足統計數字發表」。)

3.16 各項新的業務項目和旅遊業相關協議陸續簽訂，內地和鄰近地區亦相繼發展，預期在不久的將來可創造更多工作機會，而未來數年旅遊業對訓練有素的優秀人才的需求亦將穩步上升：

- i) 旅遊業佔本地生產總值5%，聘用約270 000*人。(*數據摘自政府統計處四個主要行業的就業人數，包括：（甲）入境旅遊，包括零售業、住宿服務、餐飲服務、過境客運服務及其他；和（乙）外訪旅遊，包括旅行代理、代訂服務及相關活動和過境客運服務。）旅遊業同時亦帶動其他相關行業包括零售、酒店及餐飲業的發展，對香港經濟發展貢獻良多。過去十年，訪港旅客由2006年的2 500萬人次，增加至2016年的5 600多萬人次，增長一倍多，令香港成為世界上接待最多旅客的城市之一。2016年，旅遊業進入調整期，旅遊業發展策略已適時調整，不再著眼於訪港旅客的人數，而是以平穩、健康及長遠發展旅遊業為目標。非內地旅客，特別是東南亞旅客的人數增長，會展旅遊的過夜旅客人次及啟德郵輪碼頭的出入境旅客人次，亦有增長。(資料來源：2017年2月22日香港特區政府－「2017-18財政年度財政預算案－預算案演詞」。) 只要努力不懈，業界伙伴齊心協力，定能在市場上發掘新商機。此外，為配合旅遊業各項發展，亦需持續得到優秀的人力供應。
- ii) 根據香港旅遊發展局出版截至2016年12月的《酒店供應情況報告》，本港有約263家酒店、74 868間客房。2016年，本港的酒店平均入住率及平均房租分別為87%及1 287港元。到2017年，客房數目將增至大約81 385間。在2017至

2019年間，將有約25間新酒店落成，額外提供約6 032間客房。（資料來源：2017年2月香港旅遊發展局－「截至2016年12月酒店供應情況」及2017年2月香港旅遊發展局－「2017年1月份酒店入住率報告」。）這些新酒店項目反映業界對前景樂觀，亦顯示未來人力需求會穩步增加。

- iii) 香港國際機場屢獲殊榮，不單是世界第三繁忙的國際客運機場，貨運量更稱冠全球。三跑道系統將可提升機場容量，讓航空公司可增加航點，並提供更頻密的航班，而旅客亦可享有更多、更方便的選擇。待三跑道系統全面運作後，每年將可應付額外3 000萬人次客運量，到2030年將可每年處理年客運量約1億人次及貨運量900萬公噸。在施工階段，按人工作年計算，估計項目將可創造約139,000個建造業職位；三跑道系統投入運作後，更將創造約123,000個直接職位。（資料來源：2016年8月1日香港機場管理局新聞稿－「香港國際機場三跑道系統工程正式啟動」。）香港國際機場北商業區發展項目除可為香港創造重要的投資、營商和就業機會，更能提升香港國際機場作為全球航空樞紐的吸引力和競爭力，並推動旅遊業的進一步發展。（資料來源：2016年9月23日香港特區政府新聞網新聞公報－「香港國際機場北商業區發展」。）為應付提升後的客運量和航空流量，有需要為航空業提供人力培訓。
- iv) 與2015年比較，2016年香港的郵輪旅客總吞吐量（不包括本地居民）為787,938人次，升幅為5.6%，國內旅客的人數上升7.8%。（資料來源：2017年2月香港旅遊發展局郵輪乘客統計－[按國籍/地區計]。）
啟德郵輪碼頭在2016年錄得令人鼓舞的成績，與去年同期比較，接待國際郵輪公司數量由9間大幅提升至18間。停泊船隻總數增至95艘，當中更超過70%艘次以啟德郵輪碼頭為母港，旅客吞吐量高於37萬人次，泊船日數躍升至120天。（資料來源：2017年1月環美郵輪碼頭－「啟德郵輪碼頭慶祝2016年度的里程碑」。）
根據旅遊事務署資料，截至2016年9月26日，與郵輪業相關的課程共有19個，均由信譽良好的院校開辦，包括香港理工大學、香港大學專業進修學院、香港公開大學李嘉誠專業進修學院、香港專業教育學院、酒店及旅遊學院及國際廚藝學院等。（資料來源：2016年9月26日香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署－郵輪業相關課程。）政府既已致力提升香港郵輪市場的前景，為強化香港作為亞洲郵輪中心的形象，實有需要在這方面培訓更多人手。

- v) 旅遊業2017年的前景充滿挑戰，大氣候亦不明朗，為此香港旅遊發展局將與業界緊密合作，致力為業界拓展營商平台。在2017－18年度，香港旅遊發展局會集中參與在不同客源市場舉辦的業界活動，當中包括大型MICE旅遊展、業界展覽、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；亦將為海外業界舉辦訪港交流團活動，以便MICE業界加深了解香港作為休閒及會展旅遊目的地的特色和最新設施，並安排不同的MICE旅遊界別參與特定的旅遊產品體驗，藉此吸引更多高消費的MICE旅客來港。預計區內的MICE旅遊市場有所增長，對人手的需求會持續上升。
- vi) 香港繼續成為區內的葡萄酒貿易及分銷中心。2016年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%。本地消費者和訪港旅客對品嚐美酒佳餚的要求愈來愈高。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，以顯示香港作為地區葡萄酒中心的實力和舉辦大型活動的能力。(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。)
- vii) 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。修讀有關課程的學生除了課堂訓練，亦應有機會參與實地考察、海外交流、實習和職內訓練，擴闊行業視野，體驗工作實況。

3.17 標準工時委員會在2017年1月向行政長官提交建議，表示僱主應與僱員商討工作時數及超時工作補償的安排。該委員會同時建議立法規定工資較低的基層僱員，其超時工作可獲不少於時薪的工資率。(資料來源：2017年1月27日南華早報－“Standardise working hours for Hong Kong’s low-income employees only, committee suggests”。) 本會認為，旅遊業需要多元化的技能和培訓，如推行標準工時政策，會產生以下情況，第一是勞工市場關係更趨緊張，第二是人手招聘愈來愈困難，第三是更多人會失業，第四是標準工時只會削弱香港社會的競爭力，而不會解決勞工短缺的問題。合資格的勞工不足，引致勞工成本增加，驅使跨國公司遷往鄰近國家。本會建議，推行標準工時與否，最好由各行各業按當時的營商環境自行決定，而非「全面」推行。(資料來源：2016年7月22日香港酒店業主聯會就標準工時提出的意見。)

3.18 由 2017年5月1日起，法定最低工資水平由每小時32.5元調升至每小時34.5元，增加了2元，增幅 6.2%。2011年5月1日實行政策以來，就業市場持續穩定，低工資工人的收入不斷得到改善。不過，工會領袖表示，輕微的增幅不足以抵消近年日益高漲的生活開支，工人未能受惠。(資料來源：2017年4月28日勞工處－法定最低工資；2017年5月1日南華早報－“What can you buy with the new HK\$34.50 minimum wage?”。)

3.19 要令旅遊業健康蓬勃地持續發展，需要適當地投資旅遊設施和進行市場推廣，吸引更多目標旅客；同時亦仰賴充足的專業人才提供優質服務，不負香港「亞洲國際都會」的美譽。香港依然是旅客嚮往的旅遊勝地，這個美譽對旅遊業和相關行業，以至本地其他行業的存亡和長遠發展有深遠影響。正因為旅遊勝地的形象會影響市場推廣的成效，香港特區政府及業界伙伴致力鞏固香港世界級旅遊勝地的形象。為了爭取新旅客和吸引旅客再訪，除了專業知識和技能，從業員也需要運用軟性技巧，加強對跨文化的認識，理解和接納各地旅客的差異，同時具有環球視野，持開放態度，展現香港好客之道。從業員需接受職業專才教育及培訓、行業知識和軟性技巧兼備，亦是日後推動旅遊業成功的要素。提升培訓內容，締造更多發展機遇，可讓現職人員的知識技能精益求精，應對日新月異的業務環境。本會相信，為旅遊業僱員提供更多發展及增修機會，對鞏固旅遊業的發展極為重要。

調查結果

3.20 本會研究調查結果後，認為旅遊業未來增長勢頭尚好，但要維持香港在區內的優勢，必須不斷提升從業員的軟硬實力。實務技能和知識較易掌握；本地培訓機構在設計及提供人力訓練課程時，反而更應注重軟

技巧的培訓，如分析能力、解難技巧、職業操守、關心顧客需要和人際溝通技巧等。應開辦行業相關並與資歷架構掛鈎的培訓和教育課程，並有清晰的學歷銜接途徑，提供充足的幹練人才應付行業所需，促進業界持續發展和鼓勵終身學習。為了旅遊業持續發展，對香港整體經濟有所貢獻，我們力求旅客重臨，使這個重要的支柱產業更為壯大，提升香港在國際舞台上的形象。

各職級人力變化

3.21 2016年8月，旅遊業共有40 009名僱員，與2014年調查時比較，增加1 390 人（+3.60%）。各職級的人力變化情況如下：

表 3.21 (a) : 僱員人數

<u>職級</u>	<u>2014</u>	<u>2016</u>	<u>增 / 減</u>	
經理／專業人員級	3 661 (9.48%)	3 824 (9.56%)	+163	(+4.45%)*
督導／技術員級	5 858 (15.17%)	6 121 (15.30%)	+263	(+4.49%)*
文員／操作工級	28 257 (73.17%)	29 341 (73.34%)	+1 084	(+3.84%)*
秘書／其他職級	843 (2.18%)	723 (1.81%)	-120	(-14.23%)*
總計	38 619 (100%)	40 009 (100%)	+1 390	(+3.60%)**

() * 佔2014年同級僱員總數百分率

() ** 佔2014年業內僱員總數百分率

圖 3.21 : 1994至2016年旅遊業各職級僱員數目

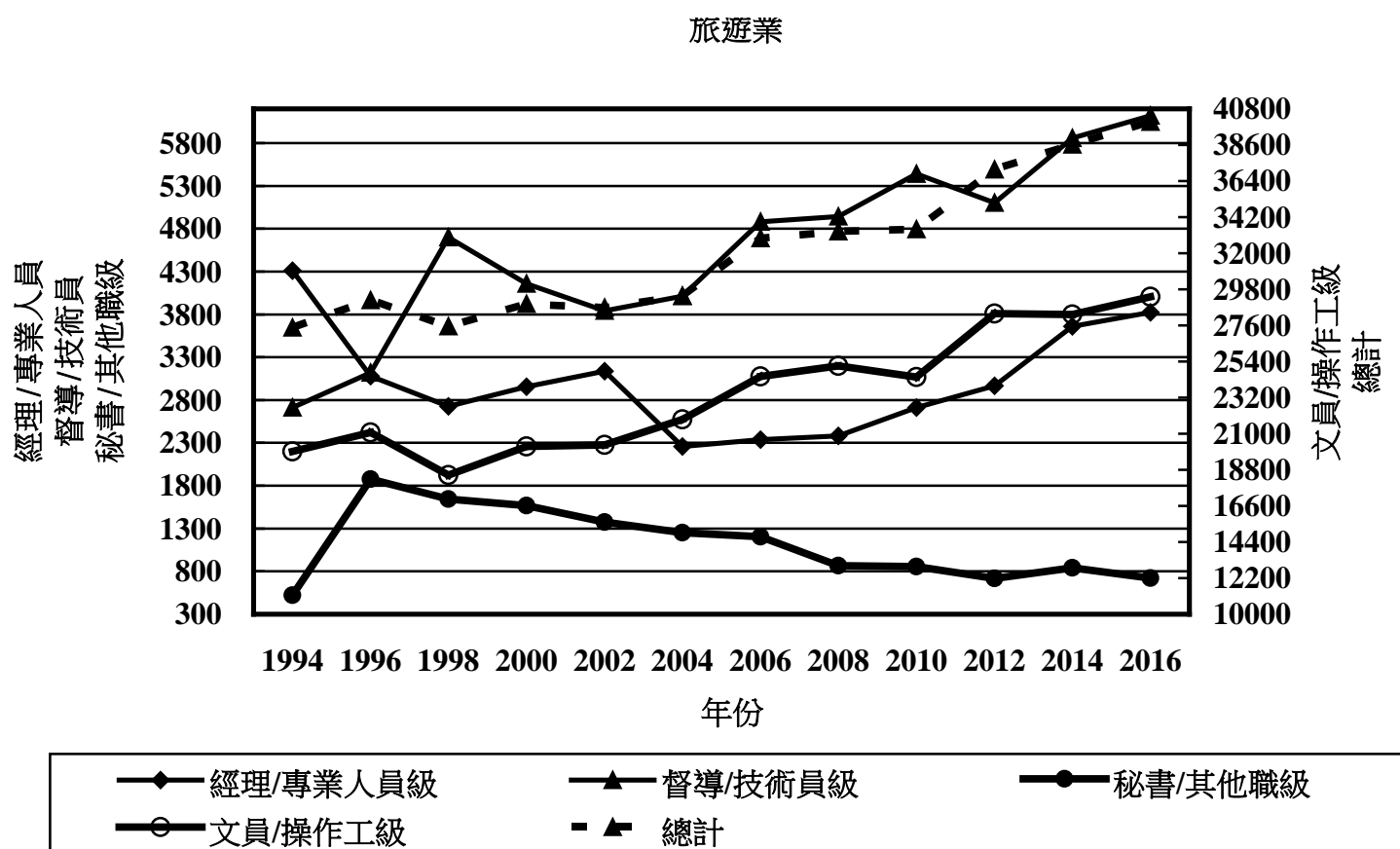


圖 3.21顯示1994至2016年期間旅遊業各個職級的僱員數目。面對旅遊業的人手需求，整體人力近年持續平穩上升。

表 3.21 (b) : 2014至2016年各門類及職級人力變化

職級	門類 1: <u>航空公司</u>			門類 2: <u>旅行社及航空票務代理</u>			總計		
	2014	2016	增 / 減 (%)*	2014	2016	增 / 減 (%)*	2014	2016	增 / 減 (%)*
經理/ 專業人員 級	1 399	1 402	+3 (+0.21%)	2 262	2 422	+160 (+7.07%)	3 661	3 824	+163 (+4.45%)
督導 / 技術員級	2 349	2 622	+273 (+11.62%)	3 509	3 499	-10 (-0.28%)	5 858	6 121	+263 (+4.49%)
文員/操作工級	15 057	15 990	+933 (+6.20%)	13 200	13 351	+151 (+1.14%)	28 257	29 341	+1 084 (+3.84%)
秘書 / 其他職級	112	139	+27 (+24.11%)	731	584	-147 (-20.11%)	843	723	-120 (-14.23%)
總計	18 917	20 153	+1 236 (+6.53%) **	19 702	19 856	+154 (+0.78%)**	38 619	40 009	+1 390 (+3.60%)

()* 佔同級僱員總數百分率

()** 佔同一門類僱員總數百分率

()*** 佔業內僱員總數百分率

3.22 調查顯示，經理／專業人員級、督導／技術員級、文員／操作工級的僱員人數在2016年有所增加；當中督導／技術員級僱員的需求增幅尤為顯著，較2014年上升4.49%（263人）。旅遊業及相關活動蓬勃，人力需求殷切，以督導／技術員級的就業機會最多。

空缺額

3.23 僱主填報調查期間共有629個職位空缺，佔僱員總數1.57%；2014年則有572個空缺，佔僱員總數1.48%。由於勞工市場緊絀，部分行業及職位的人手短缺情況日益明顯。旅行社及航空票務代理的文員／操作工級空缺最多，共有460個。本會認為，營商環境變化不定，大部分僱主對填補空缺將抱審慎態度，寧可聘用兼職或臨時員工而不以實職聘任，並繼續要求僱員身兼多職，以提高成本效益。

晉升模式

3.24 根據同一職級受聘人數計算，調查顯示0.71%的經理／專業人員級僱員由內部晉升，而循此途徑填補的督導／技術員級職位有1.44%，亦可見航空公司、旅行社及航空票務代理均樂意為員工提供合理的晉升機會。本會認為，僱主應為員工提供更多培訓機會，幫助他們日後的事業發展。

僱員宜有訓練方式

3.25 調查顯示，33.18%的僱主首選研討會／研習班為僱員提供培訓，次選和三選分別為日間兼讀制及夜間制課程。

3.26 職業訓練局辦有各項職前和技能提升課程，能穩定提供幹練人手，配合業界需求。

僱員宜有學歷

3.27 調查顯示，僱主一般認為經理／專業人員級僱員宜具備學士學位或同等學歷；其他職級則應具高中學歷（中四至中六、香港中學文憑試或同等程度）。本會認為，不論持何種學歷，旅遊從業員極需具備合適的性格和積極的工作態度。

2017 年 8 月人力預測

3.28 按僱主的估算，未來12個月的人力增長率為1.81%。

表 3.28 : 2017年各職級所增人力

		<u>僱主預測2017年8月增長人力</u>
<u>職級</u>		
經理 / 專業人員級	+21	(+0.55%)*
督導/ 技術員級	+59	(+0.96%)*
文員 / 操作工級	+645	(+2.20%)*
秘書 / 其他職級	+1	(+0.14%)*
總計	+726	(+1.81%)**

()* 佔同級僱員總數百分率

()** 佔業內僱員總數百分率

2017 至 2021 年人力需求預測

3.29 除了參考僱主的人力預測，本會亦採用人力市場分析法（LMA）和調節過濾法（AFM）推算2017至2021年的人力需求。LMA採用可反映本地經濟、人口分布、人力市場狀況等重要變化的主要統計數據來推算人力需求（詳情見附錄8）。AFM 則使用過往及最新的調查數據（1994至2016年）作人力推算（詳情見附錄9）。表3.29列出2017至2021年的人力需求預測：

表 3.29：旅遊業人力需求預測

年份	實際人力需求	預測人力需求 (按LMA預測)	預測人力需求 (按AFM預測)	僱主預測人力 需求 (EF)
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年實際人力的百分率變幅				
** 相對於上一年推算人力的百分率變幅				
LMA - 人力市場分析法				
AFM - 調節過濾法				
EF - 僱主預測（調查當日）				

本會認為，採用LMA推算人力的方式較為合適，因此採用LMA推算旅遊業未來數年的人力，同時顧及最近期的經濟狀況，包括金融海嘯的衝擊。按LMA推算，業界未來五年（2017至2021年）的人力會保持相當平穩。.

人力流失

3.30 本會根據LMA所推算的人力增長及流失率計算每年的訓練需求。人力流失是指僱員因轉行、退休、移民或其他原因而離開旅遊業職位。本會徵詢業界後，認為把經理／專業人員級、督導／技術員級的每年流失率定為1%，並把文員／操作工／秘書及其他職級的每年流失率定為2%是恰當的。

據 LMA 推算訓練需求

3.31 表3.31按LMA推算旅遊業2017至2021年的訓練需求。

表 3.31 : 旅遊業2017 – 2021年訓練需求預測 (LMA)
(假設各職級流失率為1% / 2%)

平均每年人力需求（2017至2021年）					
職級	2016年 僱員人數	增長	填補 流失人數	總計	± 10% 幅度
<u>假設每年流失率 = 1%</u>					
經理及專業人員級	3 824	145	42	187	168 – 206
督導及技術人員級	6 121	-44	60	16	14 – 18
<u>假設每年流失率= 2%</u>					
文員及操作工級	29 341	377	606	983	844 – 1 081
秘書及其他職級	723	-2	14	12	11 – 13
總計	40 009	476	722	1 198	1 077 – 1 318

3.32 本會假設經理／專業人員級、督導／技術員級的流失率為1%，而文員／操作工／秘書及其他職級則為2%，推算業界2017至2021年平均每年需要培訓1 198人。表3.31顯示，文員／操作工級的人力需求錄得淨增長3.35%（983人）。本會認為業界應提供技能提升及相關課程，讓秘書及其他職級過剩的人手轉任文員／操作工職務。

3.33 僱主認為，業界兩個門類（門類一：航空公司；門類二：旅行社及票務代理）的員工最需要接受通用技巧培訓，其次是專業技能培訓。最需要掌握的通用技巧為：溝通技巧(門類一)和服務態度／顧客服務技巧(門類二)；最需要學習的專業技能為：航空公司及機場營運(門類一)和票務及預訂系統操作(門類二)。

第四章

建議

額外訓練建議

4.1 金融服務、貿易及物流、旅遊、工商業支援及專業服務是香港經濟的四大主要行業，帶動其他行業發展，創造就業，是香港的經濟動力所在。本會建議業界、僱主和從業員攜手合力促進旅遊業長遠健康發展。

4.2 本會認為，儘管面對本地及全球種種挑戰，但有賴公私營業界伙伴共同努力，旅遊業可望穩步增長。本港旅遊業不能單靠新增及改善旅遊設施，又或加強宣傳推廣工作，還要不斷提升從業員的軟硬實力，香港才能在區內突圍而出。實務技能和知識比較容易掌握；設計及提供人力訓練課程時，本地培訓機構反而更應注重培養軟技巧，如分析能力、解難技巧、職業操守、顧客服務等。為了維持旅遊業的增長動力，貢獻香港的整體經濟，我們力求旅客重臨，帶動這個重要的支柱產業長遠穩健地發展。

訓練人手建議

4.3 本會建議旅遊業參考表4.3所示的規模，於2017至2021年間訓練所需人手。

**表 4.3： 按「人力市場分析法」推算
2017 至 2021 年訓練人手建議**

職級	2017 - 2021	± 10%幅度
經理／專業人員級	187	168 – 206
督導／技術員級	16	14 – 18
文員／操作工級	983	844 – 1 081
秘書／其他職級	12	11 – 13
總計：	1 198	1 077 – 1 318

經理及專業人員級的建議訓練途徑

4.4 經理及專業人員負責制訂公司政策，並監督機構內重要職能或部門的日常運作。本會建議僱主聘請具學士學位者擔當此級別職位，發揮管理知識及技能。

督導及技術員級的建議訓練途徑

4.5 督導及技術員級人員憑着本身的學歷、實務訓練及經驗，能夠適當運用工作所需的技術，並能在經理及專業人員的監督下，擔任有關的技術及督導職務。他們在中層管理方面擔當重要角色。這類人員可透過修讀職業專才教育院校的兼讀制或全日制技術員或督導課程，取得所需學歷，然後再接受職內訓練。

操作工及文員級的建議訓練途徑

4.6 操作工及文員級人員一般須懂得運用一系列的特定技能，擔任流水作業式的職務。應為這類員工提供周詳而富趣味的操作訓練，並為新入職者提供實務技巧和通用技能訓練。僱主亦應為現有僱員提供複修／增修課程及再培訓課程，使他們能夠學習更多技能，勝任不同職務。此外，本會亦促請僱主透過有系統的訓練，為能力較高的操作工提供晉升機會。

職業教育及訓練院校

4.7 本港多所大專院校、職業教育院校及訓練機構開辦了各種與旅遊業相關的全日制、日間兼讀制及夜間兼讀制課程。這些機構包括：香港中文大學、香港理工大學、香港大學專業進修學院、香港浸會大學國際學院、香港城市大學專業進修學院、香港公開大學、明愛專上學院、VTC轄下的香港專業教育學院（柴灣及黃克競分校）和酒店及旅遊學院等。

4.8 基於香港在結構上已轉型為高增值的知識型經濟，而現時僱員和新一代的就業取向及態度均有所改變，本會認為，提供職業訓練和大專課程的旅遊業院校機構，必須豐富課程內容，培養學員的軟技巧、職業操守、專業精神、環保意識、語文、溝通及人際關係技巧。此外，提供升學途徑，以鼓勵終身學習、個人發展並提升技能亦同樣重要。

4.9 業界需要提供更多教育及訓練，推動從業員深入認識客源及新興市場的社會、文化、人口、地理、經濟和政治概況，並了解最新的顧客喜好、需要和行為模式。其他範疇如旅遊及觀光服務需求、郵輪、MICE旅遊、體育、藝術及文化市集、綠色及文物旅遊、水療及保健、紅酒及美食的趨勢及發展，還有創意行程設計、危機處理、解難技巧及顧客服務技巧等亦同樣重要。

4.10 旅遊業面對未來各種挑戰，業界持續需要訓練有素而能幹的畢業生擔任各技能等級工作（尤其是文員／操作工級和督導、技術員級）。鑒於未來數年對美酒佳餚等旅遊業配套服務的訓練需求漸趨殷切，本會認為有必要進一步擴充並提升培訓設施和學額，以滿足講究品味而要求多樣化的旅客。政府應增撥資源教育並培訓僱員掌握紮實的知識及優質服務，以符合國際水平。

4.11 表4.12(a)至(b)列出VTC轄下院校在2017/18學年開辦的全日制及兼讀制旅遊業相關課程。由於這些課程教授實際的行業技能，畢業生能立刻投身工作，故此極受僱主歡迎。本會籲請僱主聘用這些課程的畢業生。此外，從業員可透過VTC舉辦的研討會和研習班，緊貼行業發展，並掌握新技術及提升技能。

4.12 愈來愈多公私營院校開辦各類不同程度的旅遊業課程，這是值得注意的趨勢。本會察悉業界的要求不斷改變，新一代及現職僱員有需要終身學習。僱主必須理解這種學習需求，並鼓勵及資助僱員到經評審的培訓／教育機構修讀相關的技能提升課程、訓練課程、研習班和研討會，以學習所需知識和技能。由於開辦旅遊業課程的機構數目眾多，質素未免參差，本會建議學員在報讀前應小心評估其專業質素以及信譽。

表 4.12 (a)： 香港專業教育學院（柴灣及黃克競分校）旅遊業課程

<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
<u>全日制課程</u>	
國際款待業管理（酒店、旅遊及康樂）高級文憑	兩年
旅遊及會議展覽高級文憑	兩年
機場營運管理高級文憑	兩年

表 4.12 (b) : 酒店及旅遊學院旅遊業課程

<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
<u>全日制課程</u>	
旅遊服務及旅行社營運文憑	一年

僱員訓練

4.13 本會認為，旅遊業的40 009名現職僱員須接受更新知識和提升技能的訓練，以保持競爭力和效率，應付顧客和業務方面日益提高的要求。

4.14 僱主如能提供更多旅遊業的實務訓練及研習班，可進一步提升僱員的服務技巧至專業水平，切合不同市場旅客的各種需要。為使本地僱員的質素更出眾，訓練課程應加入增值元素，激發創意及敏銳觸覺，無論是對初次訪港還是見多識廣的旅客，為他們帶來喜出望外的服務。

技能提升計劃及外間訓練課程

4.15 本會支持為旅遊業開辦SUS Plus課程，僱傭雙方亦應善用持續進修基金和政府資助的各項技能提升計劃，以進一步加強僱員技能。新技能提升計劃為旅遊業開辦的課程載列於表4.15；資助訓練課程計劃的詳情則載於VTC網站

([http://www.vtc.edu.hk/uploads/files/HITDC/C%20-%20OCC%202017-18%20%20guidelines%20to%20website%20\(rev%20%E5%95%8F%E5%8D%B7%E5%BC%89.pdf\)](http://www.vtc.edu.hk/uploads/files/HITDC/C%20-%20OCC%202017-18%20%20guidelines%20to%20website%20(rev%20%E5%95%8F%E5%8D%B7%E5%BC%89.pdf)))。

表 4.15：新技能提升計劃旅遊業課程一覽

編號	課程名稱	訓練時數
1	旅遊行程設計（遊學及交流團－規劃實務）證書	12
2	機場旅客服務基礎證書	39
3	旅遊行程設計（遊學及交流團－市場認識）基礎證書	12
4	旅遊業顧客服務（投訴處理）基礎證書	12
5	旅遊業顧客服務（事故處理）基礎證書	12
6	旅遊業顧客服務（情商管理）基礎證書	12
7	旅遊業顧客服務（親善溝通）基礎證書	12
8	生態旅遊導賞（郊野公園）證書	12
9	生態旅遊導賞（海岸公園）證書	12
10	生態旅遊導賞（濕地公園）證書	12
11	生態旅遊導賞（地質公園－沉積岩地貌）證書	12
12	生態旅遊導賞（地質公園－火山岩地貌）證書	12
13	生態旅遊導賞（自然導賞理論）證書	12
14	導遊培訓證書	63
15	認識和推介香港及鄰近地區的旅遊產品基礎證書	6
16	郵輪旅遊知識基礎證書	12
17	郵輪旅遊接待實務證書	12

4.16 本會認為，有需要持續提高從業員的英語和普通話水平，以及包括韓語和日語等新興外語的能力。此外，對目標客源市場的認識亦日益重要。為回應旅遊從業員的培訓需要，本會將繼續支持並資助業內合資格人士修讀外間訓練課程。

訓練會議／研討會

4.17 本會將繼續支持為旅遊業從業員舉辦會議及經驗交流研討會／研習班。

未來調查

4.18 本會建議每四年進行一次全面調查，以評估業內的人力供應及訓練需求。期間會進行桌面研究和焦點小組座談，定期發布最新資訊。

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)	} (香港旅遊發展局提名)
陳蕊昕女士(由 1.4.2016 起)	
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)	} (旅行代理商提名)
呂鳳娟女士(由 1.4.2016 起)	
Bob MCKERCHER 教授	(本地教育／訓練機構提名)
伍威全先生(至 31.3.2016 止)	} (酒樓連鎖集團提名)
莫明德先生(由 1.4.2016 起)	
劉凱詩女士(至 5.10.2015 止)	} (航空公司代表協會提名)
鄭家駒先生 (由 6.10.2015 至 31.7.2016)	
吳秀蘭女士(由 1.8.2016 起)	
Marco PELLIZZER(由 1.4.2016 起)	(旅行代理商提名)
梁耀霖先生(至 31.3.2016 止)	} (香港旅遊業議會提名)
馬煜文先生(由 1.4.2016 起)	
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)	}	(代表勞工處處長)
黃國樂先生		
(由 1.4.2016 至 22.1.2017)		
陳嘉詠女士(由 23.1.2017 起)	}	(代表職業訓練局執行幹事)
顏淑賢女士		

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	}	(代表職業訓練局／香港高等教育科技學院)
(由 1.4.2016 起至 17.7.2016)		
彭振海先生(由 18.7.2016 起)		
杜劉仁愛女士	}	(代表職業訓練局／總辦事處(行業合作))
(由 12.11.15 起至 6.11.2016)		
劉雪蓮女士(由 7.11.2016 起)		

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		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		313
	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



22nd 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 29th August to 28th September 2016. A reference day is given as 15th 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.

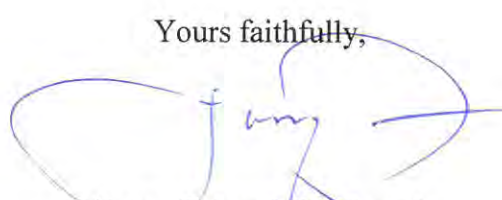
The findings of the survey together with the training measures recommended by the Hotel, Catering and Tourism Training Board will be presented in a report published by the Training Board.

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

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

Facsimile No. 傳真 2904 7843

Our Reference 本局檔號 (18) in HO/1/2 (2016) (T)

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。

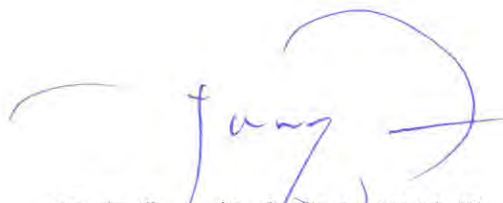
調查期間，政府統計處的職員會聯絡貴機構，收集填妥的調查表，如有需要，亦會協助填寫調查表。

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

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

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 / Apretices) 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	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 - 10									
1	2									\$8,000 or below 或以下	01
2	2									\$8,001 - \$10,000	02
										\$10,001 - \$15,000	03
3	2									\$15,001 - \$20,000	04
										\$20,001 - \$30,000	05
4	2									\$30,001 - \$40,000	06
										\$40,001 or above 或以上	07
5	2										
6	2										
7	2									Column "G" / (G)欄	
8	2									Education 教育程度	Code 編號
9	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
10	2										
11	2									First Degree (First degrees or equivalent) 學士學位 (學士學位, 或同等教 育程度)	2
12	2										
13	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
14	2										
15	2										
16	2										
17	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
18	2										
19	2									Junior Secondary (Secondary 1 to 3) or below 初中 (中一至中三) 或以下	5
20	2										
21	2										
22	2										
23	2									Column "H" / (H)欄 (For Operative Staff Only) (只適用於操作工)	
24	2										
25	2									Average Age Range 平均年齡	Code 編號
26	2									17 or below 或以下	1
										18 - 25	2
27	2									26 - 30	3
										31 - 35	4
28	2									36 - 40	5
										41 - 49	6
29	2									50 or above 或以上	7
30	2										
31	2										
32	2										
33	2										
34	2										
35	2										
36	2										
37	2										
38	2										
39	2										
40	2										

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

Part II 第二部分

For Official Use Only
此欄毋須填寫

Q. 1 Internal Promotion

內部晉升

Please fill in the Number of Internal Promotion in the Past 12 Months (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

8

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

11

14

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

15

Supervisory/
Technical Level
督導／
技術員級

19

Clerical/
Operative Level
文員／
操作工級

23

Secretarial/
Others Level
秘書／
其他職級

27

31

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

32

Supervisory/
Technical Level
督導／
技術員級

36

Clerical/
Operative Level
文員／
操作工級

40

Secretarial/
Others Level
秘書／
其他職級

44

48

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

49

Clerical/
Operative Level
文員／
操作工級

52

Secretarial/
Others Level
秘書／
其他職級

55

58

Q. 5 Did Your Establishment Encounter Any Difficulties in Recruitment of Employees at Various Job Levels in the Past 12 Months (16.8.2015 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	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	
原因				
(a) Lack of candidates with relevant experience 缺乏具相關經驗的求職者	63	64	65	
(b) Unsatisfactory terms of employment 聘用條件欠佳	66	67	68	
(c) Unsatisfactory working environment 工作環境欠佳	69	70	71	
(d) Limited career prospects 晉升機會有限	72	73	74	
(e) Insufficient trained/qualified manpower in the related disciplines 缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	75	76	77	
(f) Competition for manpower from the Mainland/Macao/Other Cities 源自內地／澳門／其他城市之人手競爭	78	79	80	
(g) Alternative offers in the market 市場上有其他選擇	81	82	83	
(h) Others (please specify) _____ 其他 (請說明)	84	85	86	87

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	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
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	
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
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="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
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="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
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="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
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="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

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="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
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="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
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="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
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="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

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

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
A. Managerial Skills				
管理技巧				
101 Business and Financial Strategy Planning, Implementation and Evaluation 業務及財務策略計劃、推行及檢討	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 196	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 199	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 202	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 205
102 Human Resources Management 人力資源管理	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 208	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 211	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 214	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 217
103 Sales and Marketing Strategy Planning, Implementation and Evaluation 行銷及市場策略計劃、推行及檢討	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 220	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 223	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 226	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 229
104 Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 232	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 235	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 238	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 241
105 Risk Management 風險管理	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 244	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 247	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 250	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 253
106 Others (please specify) _____ 其他（請說明）	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 257	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 259	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 262	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 265
B. Professional Skills				
專業技能				
201 Airline and Airport Operations 航空公司及機場營運	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 268	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 271	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 274	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 277
202 Airline Catering 航空膳食	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 280	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 283	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 286	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 289
203 Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 292	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 295	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 298	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 301
204 Travel Insurance 旅遊保險	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 304	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 307	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 310	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 313
205 Others (please specify) _____ 其他（請說明）	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 316	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 319	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 322	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 325
C. Generic Skills				
通用技巧				
301 Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 328	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 331	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 334	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 337
302 Communication 溝通	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 340	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 343	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 346	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 349
303 Problem Solving 解決疑難	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 352	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 355	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 358	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 361
304 Others (please specify) _____ 其他（請說明）	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 364	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 367	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 370	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 373
D. Languages				
語言				
401 Putonghua 普通話	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 376	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 379	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 382	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 385
402 English 英語	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 388	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 391	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 394	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 397
403 Others (please specify) _____ 其他（請說明）	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 400	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 403	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 406	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 409
For Official Use Only 此欄毋須填寫	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 412	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 415	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 418	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 421
				<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 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 15th 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
MANAGERIAL / PROFESSIONAL LEVEL		
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
MANAGERIAL / PROFESSIONAL LEVEL (Continued)		
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
MANAGERIAL / PROFESSIONAL LEVEL (Continued)		
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)	
SUPERVISORY / TECHNICAL LEVEL		
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
SUPERVISORY / TECHNICAL LEVEL (Continued)		
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
CLERICAL / OPERATIVE LEVEL		
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
CLERICAL / OPERATIVE LEVEL (Continued)		
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
CLERICAL / OPERATIVE LEVEL (Continued)		
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)	
SECRETARIAL / OTHERS LEVEL		
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



22nd 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 29th August to 28th September 2016. A reference day is given as 15th 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

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, sweeping 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

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

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

[illegible]

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。

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	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	
原因				
(a) Lack of candidates with relevant experience 缺乏具相關經驗的求職者	<input type="checkbox"/> 63	<input type="checkbox"/> 64	<input type="checkbox"/> 65	
(b) Unsatisfactory terms of employment 聘用條件欠佳	<input type="checkbox"/> 66	<input type="checkbox"/> 67	<input type="checkbox"/> 68	
(c) Unsatisfactory working environment 工作環境欠佳	<input type="checkbox"/> 69	<input type="checkbox"/> 70	<input type="checkbox"/> 71	
(d) Limited career prospects 晉升機會有限	<input type="checkbox"/> 72	<input type="checkbox"/> 73	<input type="checkbox"/> 74	
(e) Insufficient trained/qualified manpower in the related disciplines 缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	<input type="checkbox"/> 75	<input type="checkbox"/> 76	<input type="checkbox"/> 77	
(f) Competition for manpower from the Mainland/Macao/Other Cities 源自內地／澳門／其他城市之人手競爭	<input type="checkbox"/> 78	<input type="checkbox"/> 79	<input type="checkbox"/> 80	
(g) 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	<input type="text"/> 87

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	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
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	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
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"/>	<input type="text"/>
	124	125	126	127	128	129	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"/>	<input type="text"/>
	131	132	133	134	135	136	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"/>	<input type="text"/>
	138	139	140	141	142	143	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"/>	<input type="text"/>
	145	146	147	148	149	150	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"/>	<input type="text"/>
	152	153	154	155	156	157	158	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"/>	<input type="text"/>
	160	161	162	163	164	165	166	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"/>	<input type="text"/>
	168	169	170	171	172	173	174	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"/>	<input type="text"/>
	176	177	178	179	180	181	182	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="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	184	185	186
Supervisory/Technical Level 督導/技術員級	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	187	188	189
Clerical/Operative Level 文員/操作工級	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	190	191	192
Secretarial/Others Level 秘書/其他職級	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	193	194	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	
A. Managerial Skills 管理技巧					
101 Business and Financial Strategy Planning, Implementation and Evaluation 業務及財務策略計劃、推行及檢討	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. Professional Skills 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	
C. Generic Skills 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	
D. Languages 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。

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

434 535

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)	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557
Outbound (出境旅遊)	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570

558
571

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 15th 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
MANAGERIAL / PROFESSIONAL LEVEL		
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
MANAGERIAL / PROFESSIONAL LEVEL (Continued)		
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
MANAGERIAL / PROFESSIONAL LEVEL (Continued)		
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)	
SUPERVISORY / TECHNICAL LEVEL		
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
SUPERVISORY / TECHNICAL LEVEL (Continued)		
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
SUPERVISORY / TECHNICAL LEVEL (Continued)		
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)	
CLERICAL / OPERATIVE LEVEL		
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
CLERICAL / OPERATIVE LEVEL (Continued)		
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
CLERICAL / OPERATIVE LEVEL (Continued)		
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)	
SECRETARIAL / OTHERS LEVEL		
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入境證及旅遊文件。
317	觀光導遊／ 導遊（入境旅遊）	陪同旅行團及遊客等在本地球光或參觀名勝地區；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
經理／專業人員級		
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
經理／專業人員級（續）		
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
小 計	3824	3845
督導／技術員級		
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 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
督導／技術員級（續）		
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	6121	6180
文員／操作工級		
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
文員／操作工級（續）		
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
小 計	29341	29986
秘書／其他職級		
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
小 計	723	724
總 計	40009	40735

旅遊業

門類：航空公司

表 1.1：現有及預測僱員人數

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
經理／專業人員級		
行政經理／寫字樓經理	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
經理／專業人員級（續）		
票務部經理	4	4
其他	751	752
小 計	1402	1413
督導／技術員級		
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 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
督導／技術員級（續）		
其他	810	810
小 計	2622	2665
文員／操作工級		
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	15990	16174
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	139	140
總 計	20153	20392

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 1.2：現有及預測僱員人數

職 稱	僱員人數	預計十二個月後 僱員人數
經理／專業人員級		
行政經理／寫字樓經理	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
經理／專業人員級（續）		
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
小 計	2422	2432
督導／技術員級		
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 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
督導／技術員級（續）		
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	3499	3515
文員／操作工級		
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
秘書／其他職級（續）		
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	13351	13812
秘書／其他職級		
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	584	584
總 計	19856	20343

旅遊業：整體

表 2：僱員、空缺及受訓者數目

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
經理／專業人員級			
行政經理／寫字樓經理	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	-
小 計	3824	21	12

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
督導／技術員級			
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 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	-
小 計	6121	35	3
文員／操作工級			
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
文員／操作工級（續）			
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	-
小 計	29341	572	50
秘書／其他職級			
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
秘書／其他職級（續）			
辦公室助理員／信差	435	-	-
其他	79	-	-
小 計	723	1	-
總 計	40009	629	65

旅遊業

門類：航空公司

表 2.1：僱員、空缺及受訓者數目

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
經理／專業人員級			
行政經理／寫字樓經理	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	-
小 計	1402	11	-

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
督導／技術員級			
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 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	-	-
小 計	2622	16	-
文員／操作工級			
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
文員／操作工級（續）			
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	15990	112	3
秘書／其他職級			
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	139	1	-
總 計	20153	140	3

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 2.2：僱員、空缺及受訓者數目

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
經理／專業人員級			
行政經理／寫字樓經理	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	-	-
小 計	2422	10	12

職 稱	僱員人數	調查期間 空缺數目	調查期間 受訓者／學徒數目
督導／技術員級			
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 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	-
小 計	3499	19	3
文員／操作工級			
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
文員／操作工級（續）			
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	-	-
小 計	13351	460	47
秘書／其他職級			
行政秘書／秘書／打字員	90	-	-
辦公室助理員／信差	429	-	-
其他	65	-	-
小 計	584	-	-
總 計	19856	489	62

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	341
旅行社及航空票務代理	79	238	1811	38	2166
總 計	91	261	2117	38	2507

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	18
旅行社及航空票務代理	6	-	18	2	26
總 計	6	5	30	3	44

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	258
旅行社及航空票務代理	35	72	1154	19	1280
總 計	42	96	1376	24	1538

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	59
旅行社及航空票務代理	2	1	533	1	537
總 計	3	4	584	5	596

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）							
	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	未有說明／ 拒絕作答	總 計
機艙服務員	1737	418	161	-	-	-	10248	12564
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	48	-	2	-	-	80	130
地勤服務員／行李過磅處人員	-	210	124	3	-	-	1200	1537
詢問處人員／客戶服務部職員	2	53	14	-	-	-	-	69
航機事務主任／航班遣派主任	14	29	33	-	-	-	15	91
策劃主任	4	9	5	-	-	-	-	18
交通事務主任	2	10	8	2	-	-	-	22
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	48	-	41	92	33	25	236	475
系統支援操作員／電腦操作員	4	22	7	9	-	-	155	197
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	17	52	75	164	13	13	1420	1754

職 稱	平均年齡（只適用於操作工）							
	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	未有說明／ 拒絕作答	總 計
旅遊顧問	53	235	622	250	201	13	1200	2574
郵輪顧問	-	-	15	-	-	-	31	46
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	5	22	13	4	-	-	58	102
旅遊車司機	-	-	-	-	44	58	58	160
總 計	1886	1108	1118	526	291	109	14701	19739

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）							
	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	未有說明／ 拒絕作答	總 計
機艙服務員	1737	418	161	-	-	-	10248	12564
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	48	-	2	-	-	80	130
地勤服務員／行李過磅處人員	-	210	124	3	-	-	1200	1537
詢問處人員／客戶服務部職員	2	53	14	-	-	-	-	69
航機事務主任／航班遣派主任	14	29	33	-	-	-	15	91
策劃主任	4	9	5	-	-	-	-	18
交通事務主任	2	10	8	2	-	-	-	22
系統支援操作員／電腦操作員	-	9	3	-	-	-	25	37
總 計	1759	786	348	7	-	-	11568	14468

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）							
	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	未有說明／ 拒絕作答	總 計
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	48	-	41	92	33	25	236	475
系統支援操作員／電腦操作員	4	13	4	9	-	-	130	160
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	17	52	75	164	13	13	1420	1754
旅遊顧問	53	235	622	250	201	13	1200	2574
郵輪顧問	-	-	15	-	-	-	31	46
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	5	22	13	4	-	-	58	102
旅遊車司機	-	-	-	-	44	58	58	160
總 計	127	322	770	519	291	109	3133	5271

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
經理／專業人員級														
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
經理／專業人員級（續）														
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
督導／技術員級														
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 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
督導／技術員級（續）														
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
文員／操作工級														
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
文員／操作工級（續）														
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
秘書／其他職級														
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
經理／專業人員級														
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
經理／專業人員級（續）														
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
督導／技術員級														
客戶主任／營業部主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／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
文員／操作工級														
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
小 計	-	-	10	116	63	2204	161	2766	-	-	12	10904	246	15990
秘書／其他職級														
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
經理／專業人員級														
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
經理／專業人員級（續）														
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
督導／技術員級														
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 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
督導／技術員級（續）														
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
文員／操作工級														
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
文員／操作工級（續）														
其他	-	-	-	-	2	7	23	55	-	-	4	51	29	113
小 計	-	-	44	117	215	780	2164	9235	41	65	797	3154	3261	13351
秘書／其他職級														
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：擔任現職前宜有從事旅遊業工作的僱員人數

門 類	職 級	無經驗	1年以下	1年至 3年以下	3年至 6年以下	6年至 10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
經理／專業人員級									
行政經理／寫字樓經理	-	-	-	17	12	10	30	9	78
人事及訓練部總監／人力資源部總監	-	-	-	-	1	1	9	5	16
公共關係部總監／公共關係部經理	-	-	-	-	2	3	10	1	16
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	193
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	-	-	-	15	45	84	284	72	500
財務總監／會計師	-	-	-	27	31	28	92	46	224
經理／業務經理／地區經理	-	-	-	99	118	175	78	129	599
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	189

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用／ 拒絕作答	總 計
經理／專業人員級（續）									
人事部經理／人事及訓練部經理／ 人力資源部經理／訓練部經理	-	-	-	-	7	28	50	8	93
訂位部經理	-	-	-	8	26	21	36	30	121
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	702
票務部經理	-	-	-	43	82	53	3	39	220
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	-	-	-	6	15	25	12	19	77
其他	-	-	-	-	5	31	720	40	796
小 計	-	-	41	428	499	676	1676	504	3824
督導／技術員級									
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 助理營業經理／營業部助理主管	-	13	27	42	206	63	1	153	505

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用／ 拒絕作答	總 計
督導／技術員級（續）									
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	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	-	-	-	22	63	873	13	16	987
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	-	-	2	16	32	155	3	9	217
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	-	13	527	153	91	-	-	194	978
人事／訓練部主任／人事資源部主任	-	-	29	39	32	63	-	35	198
策劃主管／主任	-	-	-	10	11	-	-	1	22
訂位部主管／主任	-	-	31	61	131	3	-	60	286
營業部主管／主任	-	39	42	68	160	2	-	77	388
票務部主管／主任	-	26	29	385	116	58	-	343	957

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用／ 拒絕作答	總 計
督導／技術員級（續）									
分析員	-	-	3	50	2	2	-	1	58
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	-	-	5	40	13	12	-	11	81
其他	-	-	-	732	83	10	1	72	898
小 計	-	91	733	1777	1176	1263	19	1062	6121
文員／操作工級									
會計部文員／出納員	13	44	566	278	58	-	-	327	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	-	121	363	270	7	4	-	204	969
訂位代理	-	8	61	363	7	-	-	45	484
營業代表／市場拓展主任	26	38	481	177	62	7	-	278	1069
統計部文員／業務文員	-	-	-	2	1	-	-	-	3
機艙服務員	-	-	-	11057	1448	5	-	54	12564
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	-	100	22	-	-	8	130
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	24	1485	11	-	-	17	1537

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）									
詢問處人員／客戶服務部職員	-	-	3	34	5	2	-	25	69
航機事務主任／航班遣派主任	-	-	5	54	13	-	-	19	91
策劃主任	-	-	1	17	-	-	-	-	18
交通事務主任	-	-	4	10	6	-	-	2	22
旅行社文員／訂位及／或票務部文員	24	348	1698	989	27	-	-	1843	4929
簽證部文員	-	108	51	11	1	-	-	35	206
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	13	62	167	21	-	-	212	475
系統支援操作員／電腦操作員	-	2	28	78	5	-	-	84	197
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	-	1196	80	292	-	-	186	1754
旅遊顧問	13	452	383	446	288	-	-	992	2574
郵輪顧問	-	-	28	-	12	-	3	3	46
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	-	42	9	-	-	-	51	102

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用／ 拒絕作答	總 計
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
經理／專業人員級									
行政經理／寫字樓經理	-	-	-	-	1	4	8	4	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	-	-	-	-	-	-	3	1	4
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	144
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	-	-	-	1	-	5	94	5	105
財務總監／會計師	-	-	-	-	1	8	57	6	72
經理／業務經理／地區經理	-	-	-	-	7	19	16	6	48

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用／ 拒絕作答	總 計
經理／專業人員級（續）									
市場拓展部經理／營業總監／ 會議經理／項目經理	-	-	-	-	3	17	29	4	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	-	-	-	-	2	3	41	3	49
訂位部經理	-	-	-	-	-	7	29	2	38
營業／業務／客戶服務／ 旅遊部經理／業務發展經理	-	-	-	-	5	33	59	14	111
票務部經理	-	-	-	-	1	3	-	-	4
其他	-	-	-	-	3	31	712	5	751
小 計	-	-	-	1	23	133	1194	51	1402
督導／技術員級									
客戶主任／營業部主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任／ 助理營業經理／營業部助理主管	-	-	1	11	74	23	1	21	131

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用／ 拒絕作答	總 計
督導／技術員級（續）									
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	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	-	-	-	16	63	873	13	16	981
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	-	-	-	-	16	152	-	-	168
人事／訓練部主任／人事資源部主任	-	-	-	25	13	58	-	4	100
策劃主管／主任	-	-	-	2	11	-	-	-	13
訂位部主管／主任	-	-	-	6	95	3	-	8	112
營業部主管／主任	-	-	-	3	54	2	-	9	68
票務部主管／主任	-	-	-	10	13	1	-	3	27
分析員	-	-	-	41	2	1	-	-	44

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用／ 拒絕作答	總 計
督導／技術員級（續）									
其他	-	-	-	726	69	10	1	4	810
小 計	-	-	1	850	541	1136	16	78	2622
文員／操作工級									
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	275
訂位代理	-	8	12	306	7	-	-	28	361
營業代表／市場拓展主任	-	-	48	43	29	4	-	33	157
統計部文員／業務文員	-	-	-	2	1	-	-	-	3
機艙服務員	-	-	-	11057	1448	5	-	54	12564
貨物裝卸主任（旅客服務）	-	-	-	100	22	-	-	8	130
地勤服務員／行李過磅處人員	-	-	24	1485	11	-	-	17	1537
詢問處人員／客戶服務部職員	-	-	3	34	5	2	-	25	69

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）									
航機事務主任／航班遣派主任	-	-	5	54	13	-	-	19	91
策劃主任	-	-	1	17	-	-	-	-	18
交通事務主任	-	-	4	10	6	-	-	2	22
系統支援操作員／電腦操作員	-	-	-	36	-	-	-	1	37
航空公司訂位及／或票務部文員	-	-	54	37	6	-	-	14	111
其他	-	-	311	55	48	-	-	18	432
小 計	-	13	490	13613	1619	11	-	244	15990
秘書／其他職級									
行政秘書／秘書／打字員	-	-	5	21	87	2	-	4	119
辦公室助理員／信差	1	1	2	1	-	-	-	1	6
其他	-	-	2	3	-	-	-	9	14
小 計	1	1	9	25	87	2	-	14	139
總 計	1	14	500	14489	2270	1282	1210	387	20153

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
經理／專業人員級									
行政經理／寫字樓經理	-	-	-	17	11	6	22	5	61
人事及訓練部總監／人力資源部總監	-	-	-	-	1	1	3	5	10
公共關係部總監／公共關係部經理	-	-	-	-	2	3	7	-	12
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	49
執行董事／總經理／東主／ 合夥人／常務董事	-	-	-	14	45	79	190	67	395
財務總監／會計師	-	-	-	27	30	20	35	40	152
經理／業務經理／地區經理	-	-	-	99	111	156	62	123	551

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用／ 拒絕作答	總 計
經理／專業人員級（續）									
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	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	-	-	-	-	5	25	9	5	44
訂位部經理	-	-	-	8	26	14	7	28	83
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	591
票務部經理	-	-	-	43	81	50	3	39	216
會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	-	-	-	6	15	25	12	19	77
其他	-	-	-	-	2	-	8	35	45
小 計	-	-	41	427	476	543	482	453	2422

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用／ 拒絕作答	總 計
督導／技術員級									
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	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）	-	-	38	149	105	9	-	77	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	-	-	-	-	6
電子資料處理部主管／主任／系統分析員	-	-	2	16	16	3	3	9	49
業務主管／主任／旅遊部主管／主任	-	13	527	153	91	-	-	194	978
人事／訓練部主任／人事資源部主任	-	-	29	14	19	5	-	31	98
策劃主管／主任	-	-	-	8	-	-	-	1	9

職 稱	\$8,000 或以下	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	不適用／ 拒絕作答	總 計
督導／技術員級（續）									
訂位部主管／主任	-	-	31	55	36	-	-	52	174
營業部主管／主任	-	39	42	65	106	-	-	68	320
票務部主管／主任	-	26	29	375	103	57	-	340	930
分析員	-	-	3	9	-	1	-	1	14
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	-	-	5	40	13	12	-	11	81
其他	-	-	-	6	14	-	-	68	88
小 計	-	91	732	927	635	127	3	984	3499
文員／操作工級									
會計部文員／出納員	13	40	552	142	42	-	-	314	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	-	120	349	29	-	4	-	192	694
訂位代理	-	-	49	57	-	-	-	17	123
營業代表／市場拓展主任	26	38	433	134	33	3	-	245	912

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	4929
簽證部文員	-	108	51	11	1	-	-	35	206
觀光導遊／導遊（入境旅遊）	-	13	62	167	21	-	-	212	475
系統支援操作員／電腦操作員	-	2	28	42	5	-	-	83	160
領隊／領隊兼導遊（出境旅遊）	-	-	1196	80	292	-	-	186	1754
旅遊顧問	13	452	383	446	288	-	-	992	2574
郵輪顧問	-	-	28	-	12	-	3	3	46
會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	-	-	42	9	-	-	-	51	102
旅遊車司機	-	31	3	83	-	-	-	43	160
其他	-	3	32	10	-	3	-	65	113
小 計	76	1155	4906	2199	721	10	3	4281	13351

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	90
辦公室助理員／信差	88	228	17	-	-	-	-	96	429
其他	-	-	-	1	2	-	-	62	65
小 計	88	233	52	16	13	5	-	177	584
總 計	164	1479	5731	3569	1845	685	488	5895	19856

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
	總 計	769	5240	438	9	-	-	13697	20153
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
	總 計	13593	1402	175	321	286	962	3117	19856
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
	總 計	14362	6642	613	330	286	962	16814	40009

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	1402
	督導／技術員級	40	964	1	1617	2622
	文員／操作工級	233	4837	3	10917	15990
	秘書／其他職級	3	53	-	83	139
	總 計	276	6249	5	13623	20153
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	304	849	124	1145	2422
	督導／技術員級	190	1568	125	1616	3499
	文員／操作工級	1765	4871	227	6488	13351
	秘書／其他職級	39	208	2	335	584
	總 計	2298	7496	478	9584	19856
所有門類	經理／專業人員級	304	1244	125	2151	3824
	督導／技術員級	230	2532	126	3233	6121
	文員／操作工級	1998	9708	230	17405	29341
	秘書／其他職級	42	261	2	418	723
	總 計	2574	13745	483	23207	40009

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	1402
	督導／技術員級	-	1	1004	1617	2622
	文員／操作工級	-	3	5070	10917	15990
	秘書／其他職級	-	-	56	83	139
	總 計	-	5	6525	13623	20153
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	183	145	949	1145	2422
	督導／技術員級	148	53	1682	1616	3499
	文員／操作工級	620	315	5928	6488	13351
	秘書／其他職級	2	22	225	335	584
	總 計	953	535	8784	9584	19856
所有門類	經理／專業人員級	183	146	1344	2151	3824
	督導／技術員級	148	54	2686	3233	6121
	文員／操作工級	620	318	10998	17405	29341
	秘書／其他職級	2	22	281	418	723
	總 計	953	540	15309	23207	40009

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	1402
	督導／技術員級	965	40	-	1617	2622
	文員／操作工級	4840	233	-	10917	15990
	秘書／其他職級	53	3	-	83	139
	總 計	6254	276	-	13623	20153
旅行社及航空票務代理	經理／專業人員級	790	283	204	1145	2422
	督導／技術員級	1545	262	76	1616	3499
	文員／操作工級	4478	1677	708	6488	13351
	秘書／其他職級	208	19	22	335	584
	總 計	7021	2241	1010	9584	19856
所有門類	經理／專業人員級	1186	283	204	2151	3824
	督導／技術員級	2510	302	76	3233	6121
	文員／操作工級	9318	1910	708	17405	29341
	秘書／其他職級	261	22	22	418	723
	總 計	13275	2517	1010	23207	40009

旅遊業

門類：旅行社及航空票務代理

表 15：旺季月份公司數目

機構規模 (人數)		一月		二月		三月		四月		五月		六月		七月		八月		九月		十月		十一月		十二月		未有說明／ 拒絕作答		總 計	
		機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率	機構 數目	佔有 百份率
1 - 9	入境旅遊	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
總 計	532	4137	1181	2120

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
	總 計	6	17	23	46
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
	總 計	82	140	452	674
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
	總 計	88	157	475	720

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	83
旅行社及航空票務代理	190	122	1707	163	2182
總 計	206	146	1748	165	2265

旅遊業：整體

表 20：預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動

訓練類別	職 級 期 間	經理／ 專業人員級	督導／ 技術員級	文員／ 操作工級	秘書／ 其他職級	總 計
管理技巧	過去十二個月	399	918	136	-	1453
	未來十二個月	436	1281	139	-	1856
	百分比改動	9.27%	39.54%	2.21%	-	27.74%
專業技能	過去十二個月	137	637	1968	32	2774
	未來十二個月	155	667	1982	48	2852
	百分比改動	13.14%	4.71%	0.71%	50.00%	2.81%
通用技巧	過去十二個月	192	254	4618	4	5068
	未來十二個月	192	261	4722	4	5179
	百分比改動	0.00%	2.76%	2.25%	0.00%	2.19%
語 言	過去十二個月	10	70	963	-	1043
	未來十二個月	10	70	963	-	1043
	百分比改動	0.00%	0.00%	0.00%	-	0.00%
總 計	過去十二個月	738	1879	7685	36	10338
	未來十二個月	793	2279	7806	52	10930
	百分比改動	7.45%	21.29%	1.57%	44.44%	5.73%

旅遊業
門類：航空公司

表 20.1 : 預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動

訓練類別	職 級 期 間	經理／ 專業人員級	督導／ 技術員級	文員／ 操作工級	秘書／ 其他職級	總 計
管理技巧	過去十二個月	65	512	86	-	663
	未來十二個月	70	863	89	-	1022
	百分比改動	7.69%	68.55%	3.49%	-	54.15%
專業技能	過去十二個月	34	566	745	-	1345
	未來十二個月	36	570	761	-	1367
	百分比改動	5.88%	0.71%	2.15%	-	1.64%
通用技巧	過去十二個月	24	82	4279	4	4389
	未來十二個月	24	82	4369	4	4479
	百分比改動	0.00%	0.00%	2.10%	0.00%	2.05%
語 言	過去十二個月	-	-	873	-	873
	未來十二個月	-	-	873	-	873
	百分比改動	-	-	0.00%	-	0.00%
總 計	過去十二個月	123	1160	5983	4	7270
	未來十二個月	130	1515	6092	4	7741
	百分比改動	5.69%	30.60%	1.82%	0.00%	6.48%

旅遊業
門類：旅行社及航空票務代理

表 20.2：預計在過去及未來十二個月內的訓練計劃之百分比改動

訓練類別	職 級 期 間	經理／ 專業人員級	督導／ 技術員級	文員／ 操作工級	秘書／ 其他職級	總 計
管理技巧	過去十二個月	334	406	50	-	790
	未來十二個月	366	418	50	-	834
	百分比改動	9.58%	2.96%	0.00%	-	5.57%
專業技能	過去十二個月	103	71	1223	32	1429
	未來十二個月	119	97	1221	48	1485
	百分比改動	15.53%	36.62%	-0.16%	50.00%	3.92%
通用技巧	過去十二個月	168	172	339	-	679
	未來十二個月	168	179	353	-	700
	百分比改動	0.00%	4.07%	4.13%	-	3.09%
語 言	過去十二個月	10	70	90	-	170
	未來十二個月	10	70	90	-	170
	百分比改動	0.00%	0.00%	0.00%	-	0.00%
總 計	過去十二個月	615	719	1702	32	3068
	未來十二個月	663	764	1714	48	3189
	百分比改動	7.80%	6.26%	0.71%	50.00%	3.94%

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

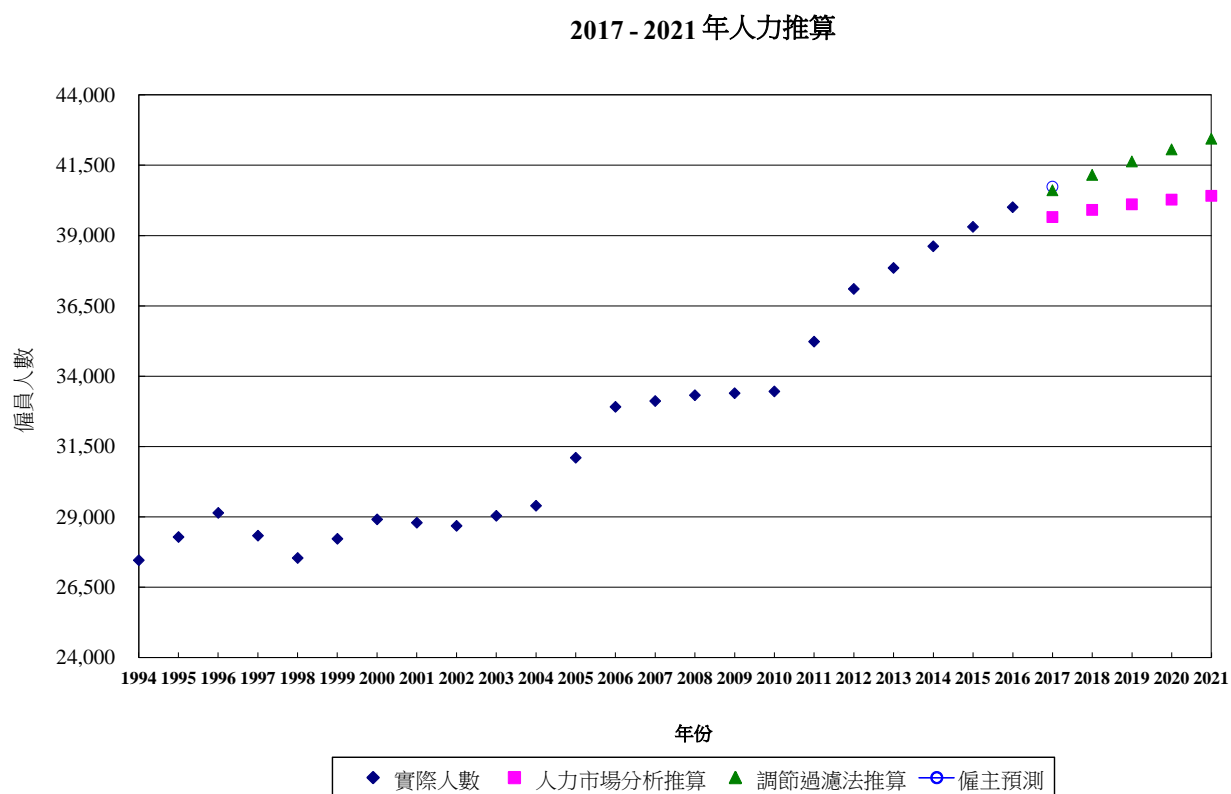
5 2017-2021 年旅遊業人力需求可以三種不同方法推算，分別為人力市場分析法、調節過濾法和僱主預測。結果歸納於下表：

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_n 中， $n > 1$ 。

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

而 $0 \leq A \leq 1.0$

A 值愈大，新近資料所加權數將愈大。

加權平均數的比例為：

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

將基本調查資料按以下加權比例作同樣運算：

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

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：

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

各Y項中， $n > 1$

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

由方程式(2)可得出

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

由方程式(3)可得出

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

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

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

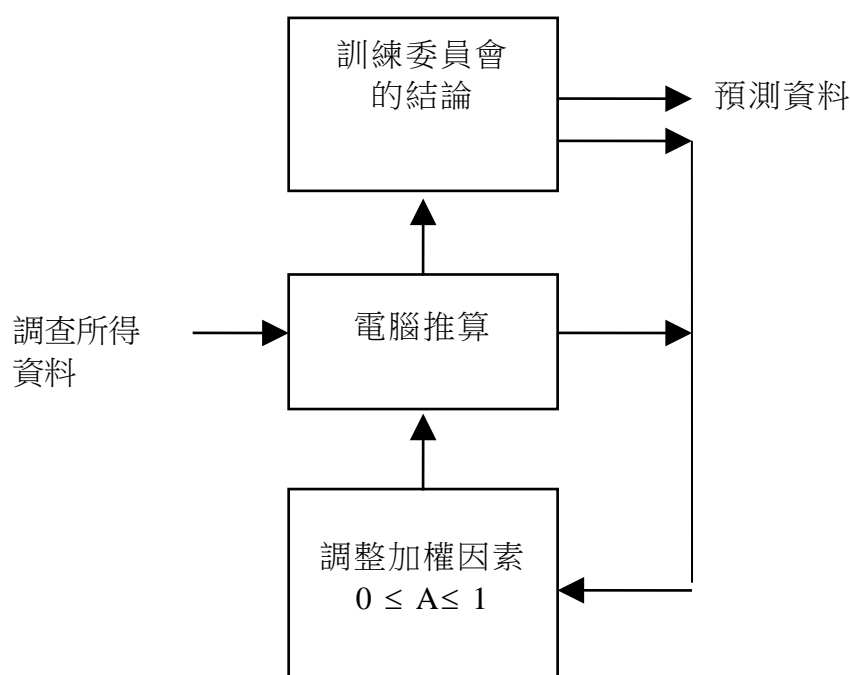
為最小，或

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

為最小。

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

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



優點

8. 調節過濾預測法的優點如下：

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