



人力更新報告

旅遊業

2019

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會

鳴謝

承蒙旅遊業界專家參加聚焦小組，並為人力資源議題和業界各方面情況撥出寶貴時間，提出精闢見解，本會十分感激。業界專家意見已收錄在這份報告內。

目錄

引言 1

背景
目的

調查方法 3

概論
聚焦小組成員
資料分析
局限

調查結果 4

建議 7

附錄 10

熱門招聘網站刊登職位空缺數目（2017年第三季至2018年第二季）

(a) 按職級分布

(bi) 全職空缺(按門類分佈)

(bii) 兼職空缺(按門類分佈)

(c) 按月薪幅度分布

(d) 按資歷要求分布

引言

背景

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會（HOTB，本會）隸屬於職業訓練局（VTC），成員由香港特別行政區政府委任。本會職責之一，是負責審視確定款接行業的人力情況和培訓需求，涵蓋酒店、飲食、旅遊三大行業範

疇。

VTC 於 2017 年理順屬下各個委員會，採用一套新的人力調查方式，提升調查成效，並更貼切反映業內人力情況。

新的調查方式，是每四年進行一次詳盡的人力調查，兩次調查期間則透過聚焦小組和桌面研究，更新人力資料作為輔助。

本會於 2016 年完成了詳細的旅遊業人力調查後，在 2016 年至 2019 年期間亦會發表兩份人力更新報告。2019 年 1 月 10 日召開聚焦小組會議，蒐集業界人士對人力近況和培訓需求的意見。此外，又展開桌面研究，擷取

2017 年 7 月至 2018 年 6 月期間有關業內主要職務空缺、市場薪酬和資歷要求的資訊。

這是旅遊業首份人力更新報告，主要內容包括前述聚焦小組的討論結果，輔以桌面研究所得資訊，以供參考。

目的

本會發表這份旅遊業人力更新報告，目的如下：

- (i) 了解業界最新趨勢和發展；
- (ii) 了解業界對人力和培訓方面的需求；
- (iii) 了解業界招聘人手方面的困難；
- (iv) 提供紓緩人力短缺的建議。

調查方法

概要

本會參考 2016 年的詳盡人力調查，並透過聚焦小組的討論結果，定質描述業界的發展近況，輔以桌面研究（2017 年 7 月至 2018 年 6 月）所蒐集的定量資料，撰備這份人力更新報告。

聚焦小組會議主要是為蒐集旅遊業專家對業界人力市場的看法，以反映業界的人力及培訓需求。本會挑選對業界人力情況和業務發展具備識見的人士加入聚焦小組，並將成員數目限制在七人之內，以提升蒐集意見的效率。

桌面研究資料按季由社會大眾常用的求職網站等蒐集而得，包括職位空缺廣告、僱主提供的月薪幅度、學歷要求等，然後將香港政府、廣告公司等各方來源的數據輸入綜合資料庫中，每年均會整合所蒐集的資料。

聚焦小組成員

本會挑選能代表旅遊業界的人士加入聚焦小組，目標對象如下：航空公司；旅遊及票務代理；會議展覽及獎勵旅遊 (MICE) 等界別。

資料分析

聚焦小組的會議涵蓋一系列議題，例如：業界最新趨勢和發展、業界主要職務的人力情況和培訓需求、所遇見的招聘困難等。會議內容經過錄音，轉成文字以供分析。

桌面研究期間，蒐集到超過 1,300 份招聘紀錄，並與《香港標準行業分類》的相關公司名單比對，刪除重複的項目，從而得出人力需求、市場薪酬、學歷要求的概況。

以上定質與定量分析所得的調查結果和建議經整合後，由本會通過發表。

局限

有別於 2016 年廣泛定量方式的人力調查，這份人力更新報告旨在探求業界所呈現的最新議題，透過聚焦小組和桌面研究，了解招聘趨勢、就業表現、招聘困難、持份者的經驗看法和觀察等。不過，人力更新報告所採納的聚焦小組定質分析，只能覆蓋某範圍的持份者，未必可概括所有業界人士。而桌面研究從主要的招聘網站及勞工處蒐集的職位空缺資料，亦未必詳盡可供完整的定量分析，有關數據所呈現報告期內旅遊業人力的瞬間面貌，僅可在聚焦小組觀察以外作為輔助參考。

調查結果

影響旅遊業發展的因素

最新趨勢

背景

蓬勃的旅遊業是經濟繁榮及社會文化發展的基礎。隨著生活方式轉變，數碼服務日趨普及，加上實惠旅遊工具和攻略大行其道，旅行變得更便捷化算。2018年，香港入境旅客總數超過 6,500 萬人次，較 2017 年增長 11.4%。過夜旅客人次升近 5%，而消費能力較高的長途市場旅客人次亦穩定增長。

經過幾年業務整固，香港旅遊業在政府和業界伙伴的共同努力下重現增長，加上外圍環境改善，得以復蘇。香港特區政府力保這項重要支柱產業維持健康發展。為推廣香港獨特的多元文化，吸引更多來自目標市場的高消費過夜旅客，政府額外撥款約 3.53 億港元，資助香港旅遊發展局加強推廣工作，宣傳香港的首選旅遊勝地形象。政府一直推行 2017 年發布的《香港旅遊業發展藍圖》，不斷推出措施，鼓勵業界發展更多主題旅遊產品，並為從業員提供培訓津貼，加強人力培訓和服務質素，同時在香港推廣智慧旅遊，以提升旅客的旅遊體驗。

機遇更多

中國內地宣布的《粵港澳大灣區發展規

劃綱要》，支持香港發展成為國際城市旅遊樞紐和一程多站旅遊示範核心區。大灣區概念有望促進「一帶一路」國家和大灣區城市的商務和旅遊，並將加強各地合作，開發一程多站旅遊產品和行程。

其他亞洲及新興市場與內地往來航班的改善，可能會令香港部分過境旅客減少。然而，廣深港高速鐵路香港段和港珠澳大橋通車後，為旅客提供更多交通選擇和交通轉乘方式。香港與內地城市的連繫大大提升，交通時間亦大幅縮短。長者、家庭和殘疾人士亦可有更多旅行選擇。香港的航機、鐵路、郵輪交通組合，令休閒和商務旅行更便利，加強了在吸引休閒和商務旅客到區內旅行方面的策略地位。

香港的旅遊景點、會議和展覽設施及第三條機場跑道將進行擴建和提升，這些設施可容納更多旅客，能夠滿足更多商務和休閒旅客的需要。普遍預期旅遊業的前景將欣欣向榮。

人力資源

接達數碼資訊比前更便利，電子商貿亦日趨普及，都使旅遊計劃和預訂設施服務更方便。旅遊更加頻繁下，市場更殷切需求旅遊相關的職務。

不過，人力短缺仍然是棘手的問題。業界分判部分業務（票務、客戶服務中心

等)至其他工資成本較低、外語能力亦較強之國家的情況更為常見。航空公司為有效控制和管理成本、服務和人力資源，可能選擇聘用地勤服務營運商，提供旅客服務服務、處理行李、辦理票務、航班調度、航機平衡配載、飛行協調、機坪處理、客艙清潔等。

科技的發展令市場更需要電子商貿和流動應用程式開發、用戶體驗設計、互動數碼支援、數碼營銷和社交媒體管理、大數據開採和分析等方面的人手。人工智能和自動化已減少員工處理例行和重複累贅的人手工作、回答一般客戶查詢和提供支援。然而現階段，拓展增值服務、解決複雜投訴及銷售複雜產品仍須採納以人為本的方式處理，難以用科技取代。

服務業尤其需要給予客戶這種親切感。部分客戶仍然需要職員提供某種支援，例如，機場自助登機手續／行李處理服務附近仍需要有支援櫃檯。

資深而具創意的旅遊顧問、體貼的機艙服務員等傳統職位在市場上仍有需求。同時，市場亦缺乏設置和管理展覽／會議場地及現場處理問題的人手。

科技發展

2017 年底，政府撥款的「旅行社資訊科技發展配對基金先導計劃」已惠及超過 100 間中小型旅行社，包括提升公司網站、設立網上訂票及客戶服務系統、開發流動應用程式和社交媒體平台等。

根據前述的《香港旅遊業發展藍圖》，發展智慧旅遊是四大核心策略之一。利用智能科技提升旅客旅遊體驗、為旅客

提供便利旅遊的服務和鼓勵業界善用創新科技以增強競爭力，均為近年的實行目標。

隨著數碼通訊日益普及，企業對客戶（B2C）的營運模式正在取代傳統模式。同樣，客戶很快已接受數碼購物方式，可透過多個電子平台查詢，並直接向供應商預訂旅遊相關產品和服務。網上旅行社使用率提高之下，實體旅行社和相關服務營運商的數目、規模均見減少，而網上業務則見增多。

服務自動化是大勢所趨。在機場客運站，自動化技術之下，登機手續、出入境／清關和機位安排均能以感應式服務辦理，形成龐大客運量。不僅是產品和服務範圍會逐漸擴闊和走向多元化，某些營運單位的規模和存在需要亦會出現變化。然而，若要完全騰出相應人手，必須先有足夠的硬件和軟件，包括空間、基礎設施和周邊設備支援，讓業務暢順地過渡至全面自動化。

會議展覽及獎勵旅遊（MICE）業務的客戶往往期望籌辦者能提供增值服務。

MICE 行業透過網上業務平台在活動期間提升用戶體驗外，還為籌辦者和參展商度身訂造數碼互動多媒體應用程式。以敏銳觸覺利用科技創新和打造創意方案，將是大勢所趨。

對於現有和潛在客戶，旅遊企業可利用數碼平台推行營銷和推廣策略、管理客戶查詢、同步訂單、銷售產品和服務等，將人力資源轉移，專注拓展小眾產品和個人化客戶服務，務求在競爭激烈的環境中突圍而出。

監管機構

《旅遊業條例草案》於 2017 年 3 月通

過，旨在設立旅遊業監管局，以及為旅行代理商、導遊和領隊的發牌和監管制定立法框架。建立新監管制度將有助在短期內加強行業監管，並保障旅客權益。

未來人力需求

新科技的興起，導致某些例行、重複和手作性質（例如行李處理員和訂位代理等）的職位式微，但亦會開創智能為主的新職位，例如用戶體驗設計師、數碼營銷專家以及流動應用程式開發員等。

因此，市場需要的人才必須掌握相關科技，能夠將大數據轉化為有意義、有商業價值並且切實可行的分析。雖然未必需要對資訊科技深入了解，但需要具備積極思維和求知精神，借助科技和自動化技術，探索新的業務領域，提高行業水平和客戶整體體驗。

以客為本的行業需要為客戶提供增值服務、特製服務、講解複雜產品和安排細節，人與人之間的互動因素往往屬優先考慮。不論是數碼服務或面對面互動，業界將繼續重視這類特質，殷切需求這方面的人手。

招聘困難

現有人力無法滿足目前和未來的行業需求。業界在招聘和挽留員工時，正面對以下挑戰：

人力供應有限

年輕人口整體下降、教育程度提高，加上人口老化，均令人力短缺問題加劇。特別是在開發完善自動化和數碼應用程式方面，市場只有少數資深而熟悉行內產品／服務的人才。

技能錯配往往是癥結所在。初入行者未必具備旅遊業所需的特質和技能。若要留在這個行業發展，必須先願意學習，了解業務結構和經營模式；對於要求高的客人，要以友善的服務態度和同理心處理。

行業標準

國際法規和行業標準可能令有興趣投身這個行業的人士卻步。例如，航空公司的機艙服務員必須符合身高規定，而人際技巧和所需語言能力亦難以放寬。

工作環境

年輕人不喜歡長工時、輪班工作、週末工作或隨時候命，認為這會影響生活質素和社交活動。

另一方面，客戶有相當見識，明白自己的權利，為此業界需要態度積極、友善、能隨時隨地應對得體的人才；但這對新入行者是一大挑戰，他們未必將以人為先和服務為主的職業視為首選。

競爭激烈

具備所需個性特質，同時兼具合適人際技巧和語言水平的人才，很容易為其他薪酬待遇和工作環境均具競爭力的服務

行業所吸納。

桌面研究結果

桌面研究顯示，2017年7月至2018年6月期間，旅遊業刊登約1,300個職位空缺廣告（全職：約98%；兼職：約2%）。大部分職位空缺廣告均屬督導及操作工職級（約佔全職空缺廣告總數的83%），與2016年全面人力調查結果一致。航空公司界別中，前線主要需求的職位是機艙服務員，而後勤需求的職位是人力資源部主任／訓練部主任和客戶主任／營業部主任／市場拓展部主任及類似職位。至於旅行社和票務代理界

別，主要需求的職位如下：(i) 旅遊顧問；(ii) 客戶主任／營業部主任／市場拓展部主任及類似職位；(iii) 會計文員／出納員。熱門招聘媒體刊載的職位空缺廣告數目詳情按職級、門類、月薪及學歷需求載列於附錄(a)、(b)、(c)及(d)。

建議

培訓需求

為配合行業的未來發展，必須集中以下各方面的人力培訓：

職前

在瞬息萬變的商業環境，專業培訓院校需要按行業的需求和規定開辦課程，採取與業界合作的模式設計培訓課程和教學大綱，涵蓋最新的行業知識和營運實務。亦應開設僱主和教育機構之間的溝通平台，以便業界能適時提供意見。

培訓課程如能引入職場學習及評估機制，讓僱主參與設計和評估培訓表現，能令課堂學習和職場培訓更有成效。

真實工作環境配合實時職場評估，可予學員切實的體驗，即時聽取改善意見，節省培訓時間。將職場評估列為畢業的必修科，可促進學習成果，縮窄學員和僱主之間的期望落差，提高留職率。對於僱主提出的專題研習項目、中學的「應用學習課程」和「其他學習經歷」等，本會十分支持。

若能有充足時間將理論知識學以致用，效果會相當理想。職場實習應至少為期三至六個月，持續應用所學解決實際問題，學習成效更加深刻全面。

在職

客戶越來越全球化、有識見並對

本身的權利和特權相當了解。若要吸引客戶，提供超乎期望且稱心的服務體驗非常重要。從業員必須掌握行業新知和行業法規，並提供創意靈活的服務。

科技應用是培訓業界人才的重點。具備以客為先的心態，掌握行業本質，並將這些概念轉化為實際科技應用，以優化客戶體驗和利潤，對服務行業至關重要。

年輕一代鍾情於數碼世界，對於加強人際技巧普遍並不熱衷；然而，客戶服務、人際關係、溝通和語言能力等軟技能在業內一向相當重要。旅遊業的工作環境需要與不同國籍、文化和年齡層共融，很依賴團隊合作。

從業員和教學人員需要紮實和與時並進的知識，提升自己。鼓勵員工自我提升，外在和內在因素同樣重要。業內部分經營者將加薪、升職與關鍵績效指標掛鉤，規定員工必須接受起碼的培訓時數。

安排員工接受職場內外的培訓，需要考慮他們的休息時間、值勤安排和有限資源，網上自學靈活而富彈性，但員工需要有適當的自我提升心態，而他們的努力應該有相應回報。政府和僱主必須提供鼓勵和支援措施，方能向員工灌輸對行業培訓的正確態度。

有關培訓需求

紓緩人手短缺之建議

為紓緩人手短缺，本會有以下建議：

業界與教育機構合作

- (i) 讓學生盡早接觸不同行業界別，盡量了解行業情況，畢業後就有更大機會投身這個行業。親身參觀航機機艙、航空餐飲服務公司、地勤服務、旅行社、展覽和會議中心的前線運作，或能引起年輕人的興趣，選擇旅遊行業。
- (ii) 研究發現，學校教師和職業輔導人員未必有旅遊業的實戰經驗。為使他們更了解行業情況，教育機構可邀請從業員向師生教授和分享實戰經驗，提供最新的實用行業知識。
- (iii) 通過就業輔導和工作實習計劃，可增加學生對行業的接觸，僱主亦可參考評估結果，物色合適的應徵者。
- (iv) 為新員工個人制訂輔導和指導計劃，這樣更能挽留人才。

增強形象

為建立旅遊業專業形象，克服人力資源的挑戰，各持份者之間必須通力合作。政府應帶頭為整個旅遊業策動市場推廣及宣傳活動，以提升業界的專業形象，並教育公眾關於顧客服務的內在價值以及對推動經濟的重要。

應向對學生具影響力的人士展開宣傳和舉辦公眾參與活動，例如家長、學校主任／教師和職業輔導人員，從各式各樣的培訓活動中，讓他們認識投身旅遊行業可擴闊年輕人的視野，並有亮麗前景。與關鍵意見領袖（KOLs）合作，在不同社交媒體宣傳，或能啟發年輕人投身這個行業的興趣。

跨代職場共事

今日的員工期望職場能公開透明、工作獲得認同，而且晉升快，容許自主，並有參與公司事務的機會。督導和管理人員應接受培訓，樹立多代同堂的企業文化。

政府對招聘和挽留員工之支援：

- (i) 推行資訊科技培訓和基礎設施支援，特別是為中小型企業提供高速互聯網和數碼工具，讓退休人員或初創企業人士可在家工作；
- (ii) 提高鼓勵就業交通津貼，吸引從業員到機場、離島的旅遊機構工作；
- (iii) 與僱主商討，考慮延長退休年齡，重新聘用體力能力均合適的退休人員。在新數碼應用程式、營銷技能、日新月異的行業產品和服務知識方面提供培訓支援，以提升這批資深人員的技能，重新培訓他們；
- (iv) 為願意招聘退休旅遊顧問或同類優秀從業員的本港旅行社，提供等額配對基金支援。
- (v) 考慮社會因素及持份者的關注，採取適當措施，物色市場渴求的前線從業人員。

**2017年第三季至2018年第二季期間
熱門招聘媒體的招聘廣告數目 (按職級)**

全職

門類	經理	督導員	操作工	秘書及其他員工	總計
航空公司	97	214	66	4	381
旅行社及票務代理	120	366	482	9	977
總計	217	580	548	13	1,358

兼職

門類	經理	督導員	操作工	秘書及其他員工	總計
航空公司	0	0	3	0	3
旅行社及票務代理	0	0	27	0	27
總計	0	0	30	0	30

(全職及兼職) 總計: **1,388**

**2017年第三季至2018年第二季期間
主要職位在熱門招聘媒體的全職空缺廣告數目 (按門類)**

職級	主要職位	航空公司	旅行社及票務代理	總計
經理	人事及訓練部總監／人力資源部總監	1	0	1
	公共關係部總監／公共關係部經理	4	2	6
	電子資料處理部經理／電腦系統經理／資訊系統服務經理	3	0	3
	執行董事／總經理／東主／合夥人／常務董事	7	5	12
	財務總監／會計師	5	21	26
	經理／業務經理／地區經理	9	14	23
	市場拓展部經理／營業總監／會議經理／項目經理	5	17	22
	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	11	4	15
	營業／業務／客戶服務／旅遊部經理／業務發展經理	10	36	46
	會議、展覽及獎勵旅遊總監／經理	0	3	3
	其他（經理級）	42	18	60
小計		97	120	217
督導員	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	122	142
	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）	11	20	31
	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	14	0	14
	電子資料處理部主管／主任／系統分析員	10	2	12
	人事部主任／訓練部主任／人力資源部主任	29	8	37
	策劃主管／主任	3	1	4
	訂位部主管／主任	2	11	13
	營業部主管／主任	2	2	4
	票務部主管／主任	0	24	24
	分析員	19	18	37
	業務主管／主任／旅遊部主管／主任	0	43	43
會議、展覽及獎勵旅遊主管／主任	0	1	1	

職級	主要職位	航空公司	旅行社及票務代理	總計
	其他（督導級）	104	114	218
小計		214	366	580
操作工	會計部文員／出納員	10	79	89
	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	3	34	37
	訂位代理	2	0	2
	營業代表／市場拓展主任	8	28	36
	統計部文員／業務文員	0	14	14
	機艙服務員	20	1	21
	地勤服務員／行李過磅處人員	2	0	2
	詢問處人員／客戶服務部職員	0	1	1
	航機事務主任／航班遣派主任	2	0	2
	航空公司訂位及／或票務部文員	1	3	4
	旅行社文員／訂位及／或票務部文員	0	18	18
	簽證部文員	0	1	1
	觀光導遊／導遊（入境旅遊）	0	9	9
	領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）	0	14	14
	旅遊顧問	0	123	123
	會議、展覽及獎勵旅遊統籌主任	0	2	2
	旅遊車司機	0	8	8
	其他（操作工級）	18	147	165
小計		66	482	548
秘書及其他員工	行政秘書／秘書／打字員	4	9	13
小計		4	9	13
總計		381	977	1,358

2017年第三季至2018年第二季期間
主要職位在熱門招聘媒體的兼職空缺廣告數目 (按門類)

職級	主要職位	航空公司	旅行社及票務代理	總計
操作工	會計部文員；出納員	3	5	8
	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	0	3	3
	營業代表；市場拓展主任	0	1	1
	詢問處人員；客戶服務部職員	0	1	1
	領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）	0	2	2
	旅遊顧問	0	2	2
	其他（文員／操作工級）	0	14	14
總計		3	28	31

**2017年第三季至2018年第二季期間
熱門招聘媒體的全職空缺廣告數目 (按月薪幅度)**

門類	職級	\$10,000 或以下	\$10,000 - \$15,000	\$15,000 - \$20,000	\$20,000 - \$30,000	\$30,000 - \$40,000	\$40,000 - \$60,000	\$60,000 或以上	拒絕回答	總計
航空公司	經理	0	0	0	0	1	0	0	96	97
	督導員	0	6	1	1	0	0	0	206	214
	操作工	0	2	3	0	0	0	0	61	66
	秘書及其他員工	0	0	0	0	0	0	0	4	4
小計		0	8	4	1	1	0	0	367	381
旅行社及票務代理	經理	0	3	0	1	1	0	0	115	120
	督導員	1	18	6	3	0	0	0	338	366
	操作工	20	94	14	6	1	1	0	346	482
	秘書及其他員工	0	2	0	0	0	0	0	7	9
小計		21	117	20	10	2	1	0	806	977
總計		21	125	24	11	3	1	0	1,173	1,358

2017年第三季至2018年第二季期間
熱門招聘媒體的全職空缺廣告數目 (按資歷要求)

門類	職級	研究生學位	學士學位	高級文憑/ 副學士學位	文憑或證書	中四至中七 / 香港中學 文憑	中三或以下	小學	沒有要求	未有說明	總計
航空公司	經理	0	88	3	0	2	0	0	0	4	97
	督導員	0	135	46	2	22	0	0	0	9	214
	操作工	0	9	15	5	24	0	0	0	13	66
	秘書及其他員工	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
小計		0	236	64	7	48	0	0	0	26	381
旅行社及票務代理	經理	0	61	22	6	15	0	0	0	16	120
	督導員	0	119	95	16	108	0	0	0	28	366
	操作工	0	26	62	34	285	18	8	7	42	482
	秘書及其他員工	0	2	2	2	1	0	0	0	2	9
小計		0	208	181	58	409	18	8	7	88	977
總計		0	444	245	65	457	18	8	7	114	1,358