

Tourism Industry
Manpower Survey Report
旅遊業 • 人力調查報告書

2019



旅遊業 2019 年人力調查報告

職業訓練局
酒店、飲食及旅遊業訓練委員會

目錄

	<u>頁數</u>
I. 報告摘要	1
II. 緒論	
i. 背景	13
ii. 人力調查目的	13
iii. 調查範圍	13
III. 調查方法	
i. 樣本設計	15
ii. 問卷設計	15
iii. 資料蒐集方法	15
iv. 資料分析	16
v. 人力需求推算方法	16
IV. 調查結果	
i. 概述	17
ii. 僱員人數	18
iii. 實習生／學徒人數	20
iv. 職位空缺數目	21
v. 僱主預測 2020 年人力需求	23
vi. 平均月薪	24
vii. 宜有教育程度	25
viii. 宜有工作經驗	25
ix. 內部晉升	26

x.	離職與招聘	27
xi.	新聘僱員特質	27
xii.	人手流動情況	28
xiii.	預測退休僱員	29
xiv.	招聘困難	29
xv.	平均訓練日數	31
xvi.	培訓種類	32
xvii.	未來 12 個月首選培訓範疇	35
xviii.	最合適培訓時間	36
xix.	入境及出境旅遊服務旺季	37
xx.	導遊及領隊受僱人數	38
V.	人力市場分析	
i.	人力變化	39
ii.	行業前景	44
iii.	人力推算及每年額外人力需求	48
VI.	建議	51
VII.	附錄	
1.	2019-2021 年酒店、飲食及旅遊業訓練委員會委員名單	57
2.	酒店、飲食及旅遊業訓練委員會職權範圍	60
3.	2019-2021 年旅遊業人力調查工作小組委員名單	61
4.	旅遊業人力調查工作小組職權範圍	62
5.	2019 年旅遊業人力調查受訪機構分布情況抽樣細則	63

6.	詞彙釋義	64
7.	a. 調查機構邀請信	66
	b. 調查表（航空公司）	67
	c. 調查表附註（航空公司）	76
	d. 主要職務的工作說明（航空公司）	80
	e. 調查表（旅行社及航空票務代理及大型會議展覽及獎勵旅遊公司）	90
	f. 調查表附註（旅行社及航空票務代理及大型會議展覽及獎勵旅遊公司）	99
	g. 主要職務的工作說明（旅行社及航空票務代理及大型會議展覽及獎勵旅遊公司）	103
8.	質素管理措施	111
9.	人力需求推算法	113
10.	統計表	
	表 1： 人力統計數字	114
	表 2： 在統計日期的僱員人數	118
	表 3： 僱員平均月薪分布	122
	表 4： 僱員宣有的教育程度及分布	126
	表 5： 過去 12 個月機構內僱員曾接受的培訓課程分布及排名	130

I. 報告摘要

背景

1.1 酒店、飲食及旅遊業訓練委員會（下稱「本會」）於 2019 年 8 月至 10 月期間蒐集旅遊業人力調查的資料，並將統計參考日期定為 2019 年 8 月 1 日。本報告載錄業內最新人力情況的調查結果，並考慮商業前景，向業界、僱主、僱員、培訓機構及政府提出建議，以配合人手及培訓需求。

調查範圍

1.2 調查涵蓋旅遊業的航空公司門類、旅行社及航空票務代理門類，以及會議展覽及獎勵旅遊[MICE]公司門類中的大型機構。本會從政府統計處機構單位記錄庫 2 561 間經營旅遊業務的機構中，選出共 438 間機構，全面包括 116 間¹航空公司、314 間旅行社及航空票務代理在內，並選出 8 間²大型 MICE 公司作補充樣本。本會將具代表性的主要職務界定列表，所選機構需按列表提供人力資料。主要職務按職責輕重、工作複雜程度及所需的技能、知識和培訓，分為四大技能等級：(a) 經理／專業人員級；(b) 督導／技術員級；(c) 文員／操作工級；以及(d)秘書／其他職級。

調查方法

問卷調查方法

1.3 本會採用分層隨機抽樣法，從政府統計處的《香港標準行業分類》列表選出 430 間機構，另選 8 間大型 MICE 公司作補充樣本。所選機構填妥問卷。問卷分為兩部分：(i) 按職級及主要職務劃分的定質人力資料，以及(ii) 與人力情況相關的補充資料。本會密切監察資料蒐集及統計過程，亦會核實，確保資料的質素。經點算後得出有效回覆率為 93.4%³。

人力需求推算方法

1.4 本會採用了反映本地經濟、人口統計及勞動市場重大變化的經濟指標，構建統計模型，推算 2020 至 2023 年旅遊業的人力需求。人力推算方法詳見附錄 9。

¹ 116間航空公司中，25間因關閉、暫停營運、並無旅遊業技術人力，又或並無從事旅遊業務等而視為無效個案。

² 本會挑選8間大型MICE公司，包括主要MICE舉辦場地機構及有100名或以上僱員的MICE策劃公司。

³ 已暫停運作、轉營其他業務或不予回覆的抽樣機構均視為無效個案。

調查結果

僱員及職位空缺數目⁴

1.5 在2019年8月1日（統計參考日期之時），旅遊業共僱用42 111人從事主要職務，當中約一半（50.8%；21 397人）任職航空公司，19 087人(45.3%)任職旅行社及航空票務代理，其餘1 627人(3.9%)任職大型MICE公司。（表 1.1）

1.6 業內42 111名僱員中，職級大部分屬文員／操作工級（73.6%；30 992人），其次為督導／技術員級（15.3%；6 448人）、經理／專業人員級（9.3%；3 928人）、秘書／其他職級（1.8%；743人）。（表 1.1）

表 1.1 各職級僱員人數（按機構門類劃分）

職級	整體	門類		
		航空公司 (門類 1)	旅行社及 航空票務代理 (門類 2)	大型 MICE 公司 (門類 3)
經理／專業人員	人數	3 928	1 422	2 328
	%	9.3%	6.6%	12.2%
督導／技術員	人數	6 448	2 673	3 319
	%	15.3%	12.5%	17.4%
文員／操作工	人數	30 992	17 147	12 910
	%	73.6%	80.1%	67.6%
秘書／其他	人數	743	155	530
	%	1.8%	0.7%	2.8%
總數	人數	42 111	21 397	19 087
	%	100.0%	100.0%	100.0%

實習生／學徒人數

1.7 2019年8月1日，業界報稱有49名實習生／學徒，佔業內42 160名僱員及實習生／學徒總數不足0.5%。（表 1.2）

⁴指全職僱員及職位空缺（除另有註明外）。

表 1.2 各職級實習生／學徒人數（按機構門類劃分）

職級	整體	機構門類		
		航空公司 (門類 1)	旅行社及 航空票務代理 (門類 2)	大型 MICE 公司 (門類 3)
經理／專業人員	人數	0	0	0
	%	0%	0%	0%
督導／技術員	人數	1	0	0
	%	2.0%	0%	0%
文員／操作工	人數	48	3	43
	%	98.0%	100.0%	100.0%
秘書／其他	人數	0	0	0
	%	0%	0%	0%
總數	人數	49	3	43
	%	100.0%	100.0%	100.0%

1.8 2019年8月1日時錄得的旅遊業職位空缺共有596個，佔1.4%（在僱員加懸空職位總數中所佔的比率）。與僱員情況相似，大部分為文員／操作工職級空缺，有516個(86.6%)，其次是督導／技術員級，空缺有52個(8.7%)。（表 1.3）

表 1.3 各職級空缺數目（按機構門類劃分）

職級	整體	門類		
		航空公司 (門類 1)	旅行社及 航空票務代理 (門類 2)	大型 MICE 公司 (門類 3)
經理／專業人員	數目	24	5	15
	空缺率	0.6%	0.4%	0.6%
督導／技術員	數目	52	12	29
	空缺率	0.8%	0.4%	0.9%
文員／操作工	數目	516	200	299
	空缺率	1.6%	1.2%	2.3%
秘書／其他	數目	4	1	3
	空缺率	0.5%	0.6%	0.6%
總數	數目	596	218	346
	空缺率	1.4%	1.0%	1.8%

註：

$$\text{空缺率} = \frac{\text{空缺數目}}{\text{僱員人數} + \text{空缺數目}} \quad (\text{按所屬門類及職級計算})$$

僱主預測人力需求

1.9 受訪僱主預期2020年旅遊業整體人力需求將維持穩定。預測人力需求只微跌0.03%，由2019年42 707個職位微跌至2020年42 694個（職位數目：僱員人數+空缺數目）。（表 1.4）

表 1.4 僱主預測 2020 年各職級人力需求

	整體	職級			
		經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
(a) 僱員人數	42 111	3 928	6 448	30 992	743
(b) 空缺數目	596	24	52	516	4
(c) = (a) + (b) 職位數目	42 707	3 952	6 500	31 508	747
(d) 預測 2020 年 8 月 職位數目	42 694	3 951	6 500	31 496	747
(e) = (d) - (c) 預測 2020 年 8 月 增減職位數目	-13	-1	0	-12	0
(e) / (c) *100% 預測 2020 年 8 月 增減職位數目 百分比變幅	-0.03%	-0.03%	0.00%	-0.04%	0.00%

註： 全球及本地經濟不明朗，閱讀人力調查報告時須謹慎詮釋僱主預測的人力數據，尤其是自從2019年6月開始出現社會動盪以來，本地旅遊業嚴重走下坡，2019年12月底開始爆發新冠肺炎疫情，更是雪上加霜。不論全球還是本地的各項民生均受疫情影響，可以預見的是業界人力情況將會面對前所未有的挑戰，即使疫情減退，情況仍會持續好一段時間。

平均月薪

1.10 調查顯示，約71%僱員的月薪介乎\$15,000至\$30,000不等。經理／專業人員級月薪大部分在\$30,000以上（佔77.8%），文員／操作工級大部分為\$15,001至\$20,000（佔66.3%）。（表 1.5）

表 1.5 各職級僱員平均月薪

平均月薪	整體	職級			
		經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
\$10,000 或以下	1.5%	0%	0%	1.4%	26.1%
\$10,001 - \$15,000	14.8%	0.1%	0.2%	18.9%	44.6%
\$15,001 - \$20,000	52.5%	5.8%	18.2%	66.3%	23.2%
\$20,001 - \$30,000	18.4%	16.3%	45.9%	13.2%	4.8%
\$30,001 - \$40,000	7.3%	21.0%	33.8%	0.1%	0.5%
\$40,001 或以上	5.6%	56.8%	1.8%	0%*	0.8%
僱員總數	人數	3 928	6 448	30 992	743
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

註：  顯示在該職級所佔比率較高

*少於 0.05%

僱員宜有教育程度

1.11 僱主認為大多數經理／專業人員職級宜擁有學士學位或以上（佔75.0%），大部分文員／操作工職級則宜持有文憑／證書及中七或以下學歷（佔80.9%）。（表 1.6）

表 1.6 各職級僱員宜有學歷

宜有學歷	整體	職級			
		經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
學士學位或以上	13.1%	75.0%	29.4%	0.4%	2.0%
副學位	19.1%	8.7%	29.0%	18.8%	4.6%
文憑／證書	34.6%	15.3%	26.6%	40.0%	15.2%
中七或以下	33.2%	1.0%	15.0%	40.9%	78.3%
僱員總數	人數	3 928	6 448	30 992	743
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

註：  表示在該職級所佔比率較高

新聘僱員特質

1.12 在2 212名新聘旅遊業僱員之中，25.8%並無業界經驗及／或未受過相關培訓，另有9.9%為旅遊業課程的應屆畢業生，受聘擔任文員／操作工和秘書／其他職級工作。（表 1.7）

表 1.7 過去 12 個月各職級新聘僱員特質

	整體	職級			
		經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
(a) 新聘僱員總數	2 212	91	230	1 869	22
(b) 新聘僱員人數 <u>(並無旅遊業界經驗及／或培訓)</u>	570 (25.8%)	22 (24.2%)	35 (15.2%)	512 (27.4%)	1 (4.5%)
(c) 新聘僱員人數 <u>(旅遊業課程應屆畢業生)</u>	219 (9.9%)	0	0	215 (11.5%)	4 (18.2%)

註：括號內百分比按新聘僱員總數計算。

僱員所需培訓技能

1.13 僱主認為僱員所需的首要培訓技能按職級各有不同。(表 1.8)

表 1.8 未來 12 個月各職級僱員首選培訓範疇

首選培訓範疇	職級			
	經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
管理技巧	53.1%	33.8%	2.3%	0%
專業技能	24.7%	54.6%	50.8%	23.3%
通用技巧	1.0%	5.7%	28.6%	17.3%
語言	1.4%	1.7%	11.5%	35.0%
認為並無培訓需要	19.8%	4.3%	6.7%	24.4%
為有關職級僱員提供培訓的機構總數	數目	1 048	1 125	2 271
	%	100.0%	100.0%	100.0%

註：  表示在該職級所佔比率較高

人力市場分析

人力變化（航空公司、旅行社及航空票務代理）

1.14 2019年將大型MICE公司納入調查範圍，尚屬首次。因此，與2016年調查結果的比較只限於航空公司、旅行社及航空票務代理門類。

2016及2019年僱員人數變化

1.15 與2016年相比，航空公司、旅行社及航空票務代理的僱員由40 009人微增至2019年40 484人，增幅為1.2%，主要因為文員／操作工級人員增加，其他職級則錄得輕微跌幅。按門類分析，航空公司各職級的僱員人數均有增加，整體增幅為6.2%；旅行社及航空票務代理在各職級則均有減少，整體跌幅為3.9%。（表 1.9）

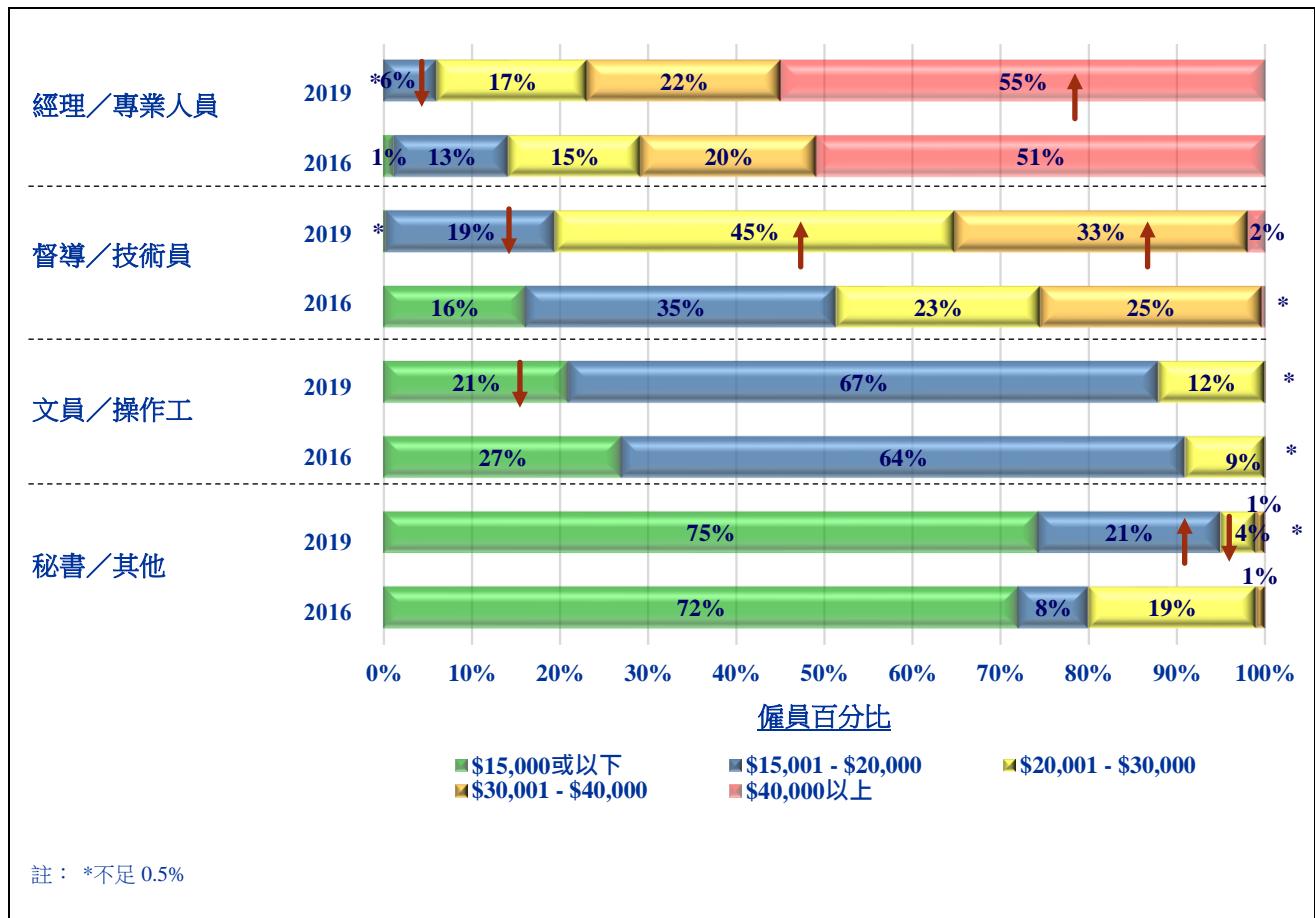
表 1.9 2016 及 2019 年各職級僱員人數變化（按機構門類劃分）

	整體	職級			
		經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
整體					
2019	40 484	3 750	5 992	30 057	685
2016	40 009	3 824	6 121	29 341	723
人數增減	+475	-74	-129	+716	-38
與 2016 比較的百分比變化	+1.2%	-1.9%	-2.1%	+2.4%	-5.3%
航空公司（門類 1）					
2019	21 397	1 422	2 673	17 147	155
2016	20 153	1 402	2 622	15 990	139
人數增減	+1 244	+20	+51	+1 157	+16
與 2016 比較的百分比變化	+6.2%	+1.4%	+1.9%	+7.2%	+11.5%
旅行社及航空票務代理（門類 2）					
2019	19 087	2 328	3 319	12 910	530
2016	19 856	2 422	3 499	13 351	584
人數增減	-769	-94	-180	-441	-54
與 2016 比較的百分比變化	-3.9%	-3.9%	-5.1%	-3.3%	-9.2%

平均月薪變化

1.16 比較2016年調查結果，幾個職級的平均月薪普遍趨升，惟秘書／其他職級在2016至2019年見輕微跌勢。（圖 1.1）

圖 1.1 2016 及 2019 年各職級僱員平均月薪



商業前景

1.17 正當旅遊業籌謀走出 2019 年 6 月起發生連串本地社會事件而造成的嚴峻困境，新型冠狀病毒病疫情突然於 2019 年 12 月爆發。2020 年首數個月，各國為遏制疫情，實施入境限制措施，使旅遊業幾乎停擺。商務及旅遊計劃紛紛押後或取消，全球旅遊業受到重創。本地旅遊業界毫無生意，需面對前所未見的困厄和挑戰。

1.18 政府十分重視旅遊業，旅遊業亦與飲食、酒店及零售等業界息息相關。政府已分階段推出紓困措施，協助業界繼續經營下去，保障就業。香港在吸引休閒及商務旅客方面仍有策略地位。業界普遍預期，當疫情減退，生活回復正常，全球旅遊業應會逐漸復甦，商業活動便會回溫，民眾也會重拾消閒旅遊的意欲。長遠而言，各地會爭相吸引商務及休閒旅客。面對劇變的環球局面及業界形勢，旅遊業需適時

靈活部署人力架構及發展策略，以配合變化多端的市場需求。

人力推算及每年額外人力需求⁵

1.19 本會運用今次及過往調查所蒐集的人力資料（即僱員及職位空缺數目），推算旅遊業未來四年的人力趨勢（詳見附錄 9）。（表 1.10）

1.20 下文載錄 2020 至 2023 年旅遊業的人力推算及估計每年額外人力需求（由於並無 MICE 的過往資料，而今年只把大型 MICE 公司納入調查內，故推算數字僅涵蓋航空公司、旅行社及航空票務代理）。

2020 至 2023 年人力趨勢

表 1.10 2020至2023年人力趨勢

年份	僱員及空缺數目	推算人力趨勢
2019	41 048	-
2020	-	40 438 (-1.49%)
2021	-	40 337 (-0.25%)
2022	-	40 258 (-0.20%)
2023	-	40 195 (-0.16%)

註：與前一年推算人力需求比較的變幅見括號內百分比

每年額外人力需求

1.21 為估計業內未來數年的額外人力需求，本會已考慮表 1.10 所述的人力趨勢及業界流失人數比率，並以統計算式推算有關數字，得出結果如下（表 1.11）：

1.22 「業界流失僱員」指因轉行、退休、移民及其他原因而離開旅遊業的僱員。在新型冠狀病毒疫情擴散前，本會已諮詢業界意見，以推算業界率，從而反映行業的整體趨向。本會認為將經理／專業人員、督導／技術員級的每年離業率設為 1%，而其他職級的則定為 3%，實屬合適。然而，鑑於疫情影響全球及本地經濟，須審慎詮釋離業僱員比率及預測數字。

⁵ 全球及本地經濟不穩，閱讀人力調查時須謹慎詮釋僱主預測的人力數據，尤其是自從 2019 年 6 月開始出現社會動盪以來，本地旅遊業嚴重走下坡，2019 年 12 月底開始爆發新冠肺炎疫情，更是雪上加霜。全球以至本地各項民生均受疫情影響，可以預見的是業界人力情況將會面對前所未有的挑戰，即使疫情減退，情況仍會持續好一段時間。

表 1.11 2020至2023年估計每年額外人力需求

職級	離開本業 人數比率	每年額外人力需求		
		(A) 人力趨勢	(B) 離開本業 人數	(A)+(B) 總數
經理／專業人員	1%	-20	37	17
督導／技術員	1%	-32	60	28
文員／操作工	3%	-159	907	748
秘書／其他	3%	-4	20	16
總數	-	-215	1 024	809

建議

現因應業界的人力及培訓需求，提出下列主要建議，對持份者應有重要參考價值。鑑於業界面臨前所未見的巨變，需以「新常態」的行業環境考慮。

a. 僱主

- (i) 支持員工在業務滯後期間接受培訓，為業務復甦作準備。
- (ii) 以獎勵和推動，鼓勵僱員提升自身技能。
- (iii) 吸引優秀員工留任，透過共同管理平台，提供具吸引力的薪酬待遇、彈性工作安排及快速升遷路徑，並提供創業機會。
- (iv) 培養關懷及思想開闊的企業文化，在多世代共事的職場環境提升員工體驗。
- (v) 在學生意涯規劃的早期階段，盡量透過體驗式參觀活動擴闊他們接觸旅遊業的機會。
- (vi) 透過與學校及職業專才教育院校的協作項目、職場培訓及評核，物色有潛質的僱員人選。

b. 僱員

- (i) 培養持續自我提升的思維，多參與業界活動及培訓。
- (ii) 借助業務科技，運用創意及創新思維，擴闊以客為本的旅遊特色產品及個人化服務領域。
- (iii) 鞏固軟技能、領導及督導技巧，提升團隊合作。
- (iv) 透過社區活動，與家長及師生分享真實經驗。
- (v) 度身訂造指導及師友計劃，吸引新人留任。

c. 培訓機構

旅遊業培訓人員：

- (i) 針對新興行業的需求，包括數碼能力、環球知識及具增值效益的顧客服務技巧，加強培訓。
- (ii) 在不同單位及地域舉辦管理培訓課程，創造學習機會，拓展人際網絡，體現文化共融。
- (iii) 提供靈活兼具創意的培訓計劃及安排。

職業教育人員：

- (i) 具質素的教育培訓院校能提供優良的學習環境，以及與業界聯繫的機會，啟發有潛質的學生。
- (ii) 擴大主動接觸業界人士，緊貼行業趨勢及需要，適時更新培訓課程及活動。
- (iii) 透過實時網上職場評核，簡化課堂學習及職場培訓。
- (iv) 協助學生掌握 21 世紀技能、環球視野、跨文化觸覺及以客為本的思維，支援國際旅客服務，提升旅遊專業水準。
- (v) 度身訂造在職培訓，配合新興行業的趨勢及發展。

d. 政府

- (i) 提供紓困措施，繼續穩定行業運作，保障就業。
- (ii) 與業界伙伴合作，鼓勵海外旅客來港，促進本地消費。
- (iii) 推廣無障礙旅遊，便利訪港旅客。
- (iv) 提供方便出行的措施，提升基建發展，吸引海外 MICE 業務。
- (v) 增撥資源，推動智能學習。
- (vi) 為課堂學習提供資助，鼓勵參加職場培訓及網上評核。
- (vii) 提供科技支援及相關培訓，協助退休人士或初創企業在家工作。
- (viii) 增加鼓勵就業交通津貼，資助旅遊機構員工往返位置偏遠的工作地點。
- (ix) 舉辦跨行業界別活動，提升行業形象，吸引新人入行。
- (x) 與僱主聯絡，考慮延長退休年齡，並重新招聘能幹合適的退休人士。
- (xi) 針對新移民及主婦等人力資源，制訂招聘、挽留及技能提升政策。

II. 緒論

背景

2.1 本會隸屬職業訓練局[VTC]，職責之一是評估旅遊業的人力狀況及訓練需求。本會委員由各大商會、專業團體、教育培訓機構及政府部門提名，由香港特別行政區政府委任。本會亦選派委員加入人力調查工作小組，委員名單及職權範圍載於附錄1至4。

2.2 由2019年起，本會每四年進行一次旅遊業人力調查，期間透過聚焦小組及桌面研究，定期發表兩次人力更新報告，更有效反映人力情況的變化趨勢。

2.3 本會於2019年8月至10月期間蒐集旅遊業人力調查的資料，統計參考日期定為2019年8月1日。本報告載錄業內最新人力情況的調查結果，並考慮商業前景，向僱主、僱員、培訓機構及政府提出建議，以配合人手及培訓需求。

人力調查目的

2.4 進行旅遊業人力調查，旨在：

- (a) 蒐集旅遊業內不同界別、職級及主要職務的最新人力資料；
- (b) 評估業內技術人力的情況；
- (c) 預測不久將來的培訓需求；以及
- (d) 向VTC及相關持份者建議培訓策略，以配合所需。

調查範圍

2.5 本會採用分層隨機抽樣法，從政府統計處機構單位記錄庫內2 561間經營旅遊業務機構中，選出116間航空公司、314間旅行社及航空票務代理，以及8間大型MICE公司（補充樣本）作受訪對象。下一段列出調查涵蓋的旅遊業門類。

2.6 (a) 門類 1—航空公司

- (i) 以香港作基地的航空公司及直升機公司
- (ii) 海外航空公司的駐港辦事處（客運）
- (iii) 海外航空公司的駐港辦事處（貨運）
- (iv) 航空運輸服務—其他

- (b) 門類 2 – 旅行社及航空票務代理
 - (i) 旅行代理商活動
 - (ii) 其他預訂服務及旅客相關活動
- (c) 門類 3 (補充樣本) – 本港主要MICE舉辦場地機構及有100名或以上僱員的MICE策劃公司 (大型MICE公司)

III. 調查方法

樣本設計

3.1 VTC 根據政府統計處的《香港標準行業分類》列表，編製了抽樣計劃，並在業內 2 561 間機構中，採用分層隨機抽樣法選出共 438 間機構，包括 116 間航空公司、314 間旅行社及航空票務代理，以及 8 間大型 MICE 公司。抽樣計劃詳見附錄 5。

問卷設計

3.2 調查問卷分為兩部分：第一部分蒐集不同職級及主要職務的定量人力資料；第二部分蒐集相關的輔助資料。本會為旅遊業界定主要職務，每項職務列出詳細的工作說明，分為四大技能等級：

- (a) 經理／專業人員級
- (b) 督導／技術員級
- (c) 文員／操作工級
- (d) 秘書／其他職級

3.3 由於各機構所採用的職位名稱可能與主要職務說明的職稱有異，填覆機構需按主要職務的工作說明及技能等級提供相關職位的人力資料。詞彙定義及調查文件（包括問卷樣本、附註及主要職務工作說明）分別載於附錄 6 及 7。

資料蒐集方法

3.4 本會於2019年8月至10月期間，向每間受訪機構派發一套調查文件，以蒐集資料。填覆者需以2019年8月1日為統計參考日期，提供機構內的人力資料。調查員亦會致電或造訪，協助機構填妥問卷。

3.5 本會採取各種措施以確保調查蒐集資料的質素，包括調查前的準備、為調查人員提供充足培訓、監察調查的進行情況、採取措施提高回應率、核對填妥的問卷、雙重輸入資料以求準確、驗證所蒐集的數據。質素管理措施列載於附錄 8。

資料分析

3.6 在 438 間抽樣機構中，本會從 271 間順利集得統計資料，有效回應率為 93.4%。本會考慮到以下因素：(i) 各門類的回應率令人滿意；(ii) 主要和有規模的機構大多數都有回應，比率令人滿意；以及(iii) 抽樣結果經統計學方法倍大，認為報告書所載的調查結果甚能反映本業的人力情況，亦足以按各界別的回應率提供有意義的統計數字。

人力需求推算方法

3.7 本會採用了反映本地經濟、人口統計及勞動市場重大變化的經濟指標，構建統計模型，推算 2020 至 2023 年旅遊業的人力需求。人力推算方法詳見附錄 9。

IV. 調查結果

概述

4.1 調查期內，業內有91間航空公司，2 213間旅行社及航空票務代理，8間大型MICE公司。航空公司、旅行社及航空票務代理按僱員人數分析如下表。

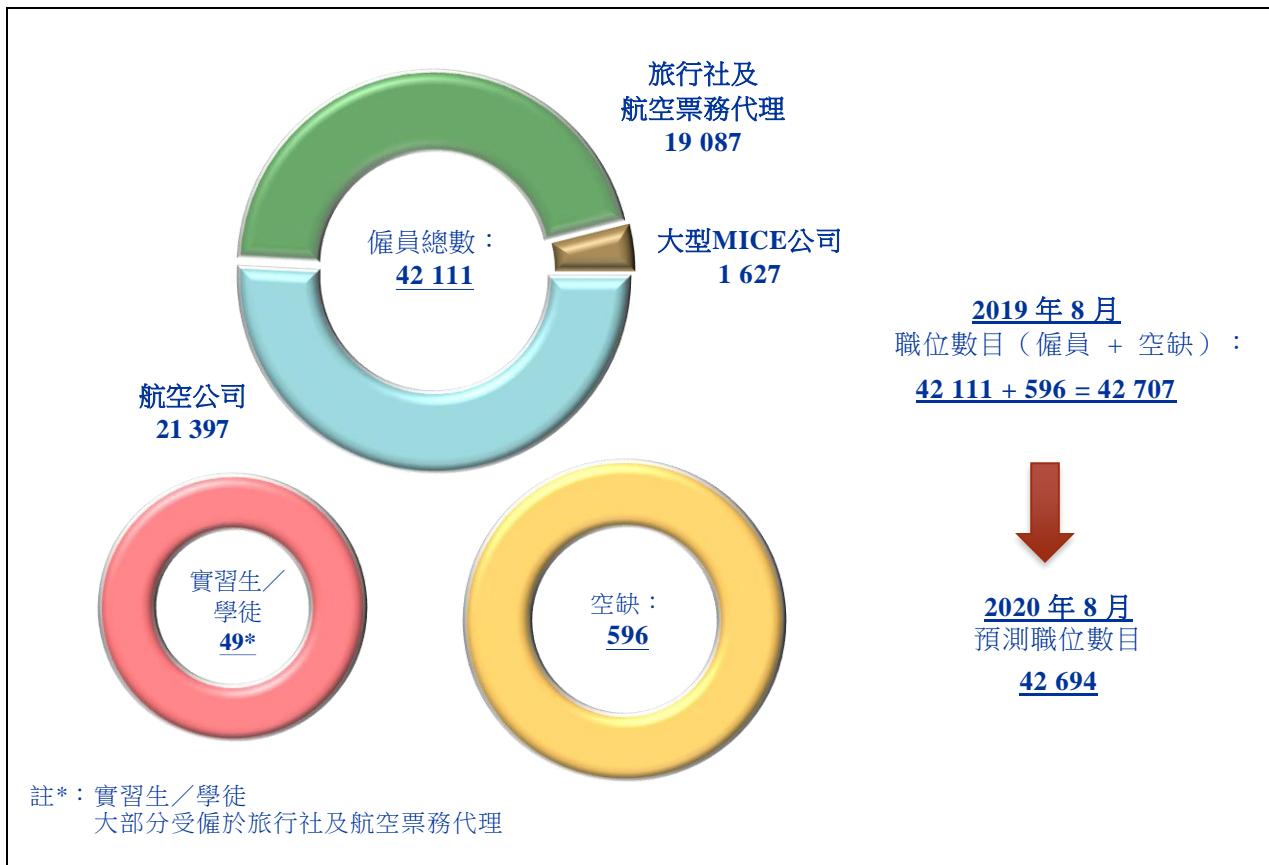
表 4.1 航空公司、旅行社及航空票務代理數目（按僱員人數列出）

僱員人數	航空公司	旅行社及航空票務代理
1 – 9	36	1 824
10 – 49	35	343
50 – 99	7	25
100 或以上	13	21
機構總數	91	2 213*

註*：其中 47 間只透過互聯網經營業務。

4.2 估計在2019年8月1日時（統計參考日期之時），旅遊業內主要職務共僱用42 111人。這些僱員當中，大約一半(50.8%)任職航空公司，45.3%任職旅行社及航空票務代理，其餘3.9%任職大型MICE公司。（圖 4.1）

圖 4.1 人力需求概況

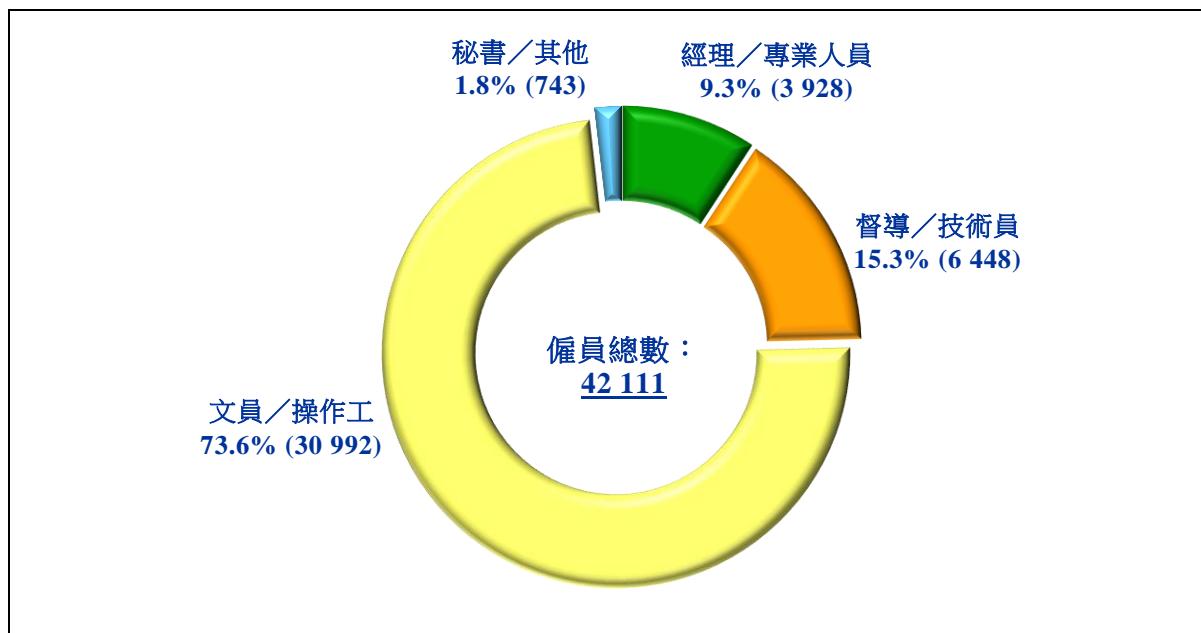


4.3 受訪僱主期望2020年人力需求會維持穩定。僱主預測2020年人力需求會有0.3%的輕微下降，由2019年的42 707人（即僱員+空缺數目）減至2020年時的42 694人。（圖 4.1）

僱員人數

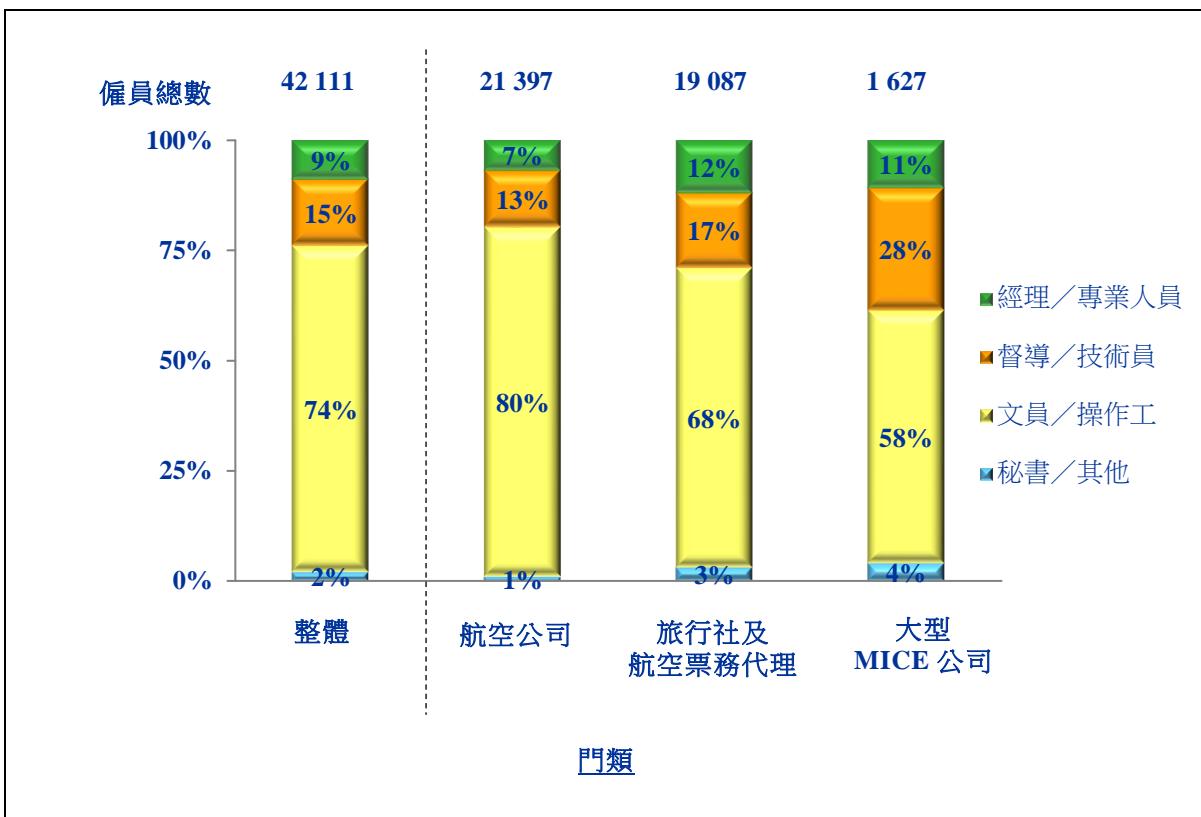
4.4 業內42 111名僱員中，職級大部分屬文員／操作工（73.6%；30 992人），其次為督導／技術員職級（15.3%；6 448人）、經理／專業人員（9.3%；3 928人）、以及秘書／其他（1.8%；743人）。（圖 4.2）

圖 4.2 各職級僱員人數



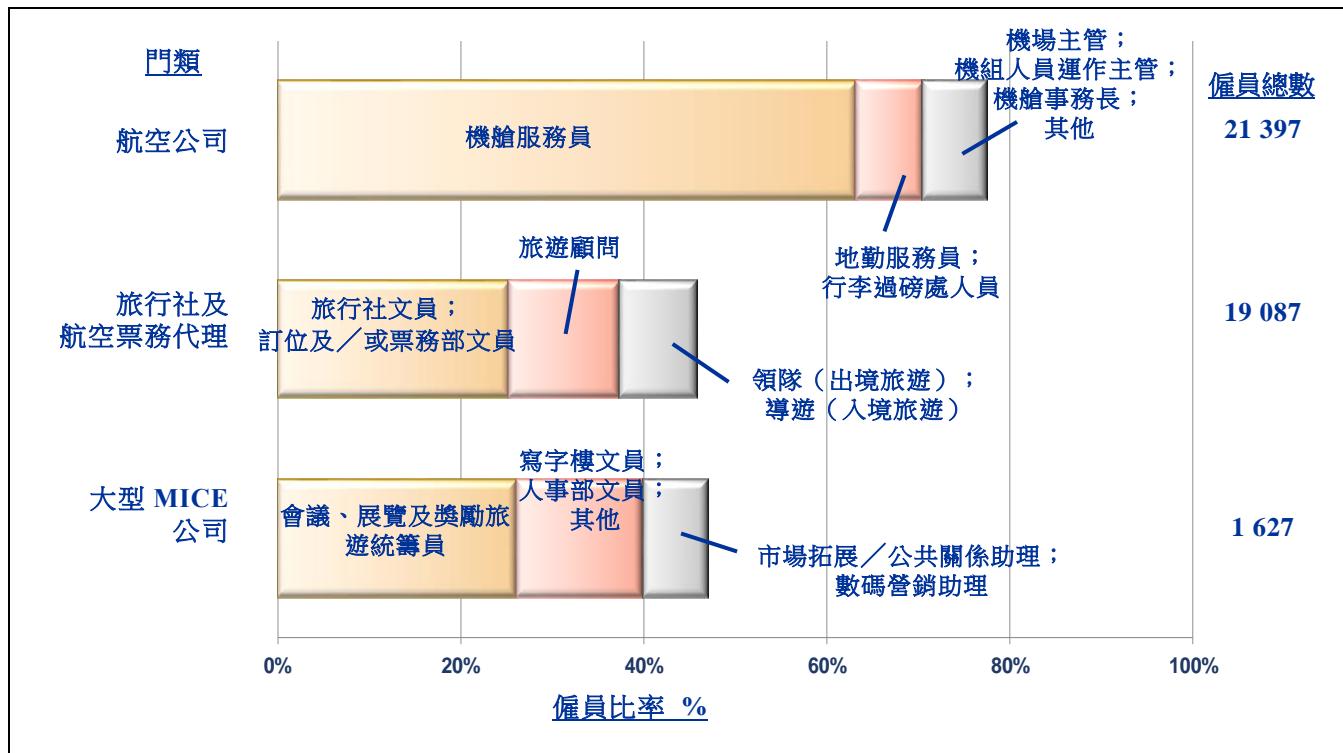
4.5 分析業內三個門類的僱員人數所見，大型MICE公司僱用的督導／技術員比重相對較高，佔28%，其他兩個門類同一職級的僱員佔18%以下。（圖 4.3）

圖 4.3 各職級僱員人數（按門類劃分）



4.6 各門類最多人從事的主要職務見下圖。

圖 4.4 僱員人數最多主要職務（按門類劃分）



實習生／學徒人數

4.7 2019年8月1日時，業界報稱只有49名實習生／學徒，在42 160名旅遊業僱員及實習生／學徒總數中，只佔少於0.5%。按職級分析，這些實習生／學徒幾乎全都擔任文員／操作工級職務（48人；98.0%），擔任督導／技術員級職務的只有1人（2.0%）。按機構門類分析，大部分任職旅行社及航空票務代理（43人；87.8%），其餘兩個門類任職的只有少數（3人；6.1%）。（表 4.2）

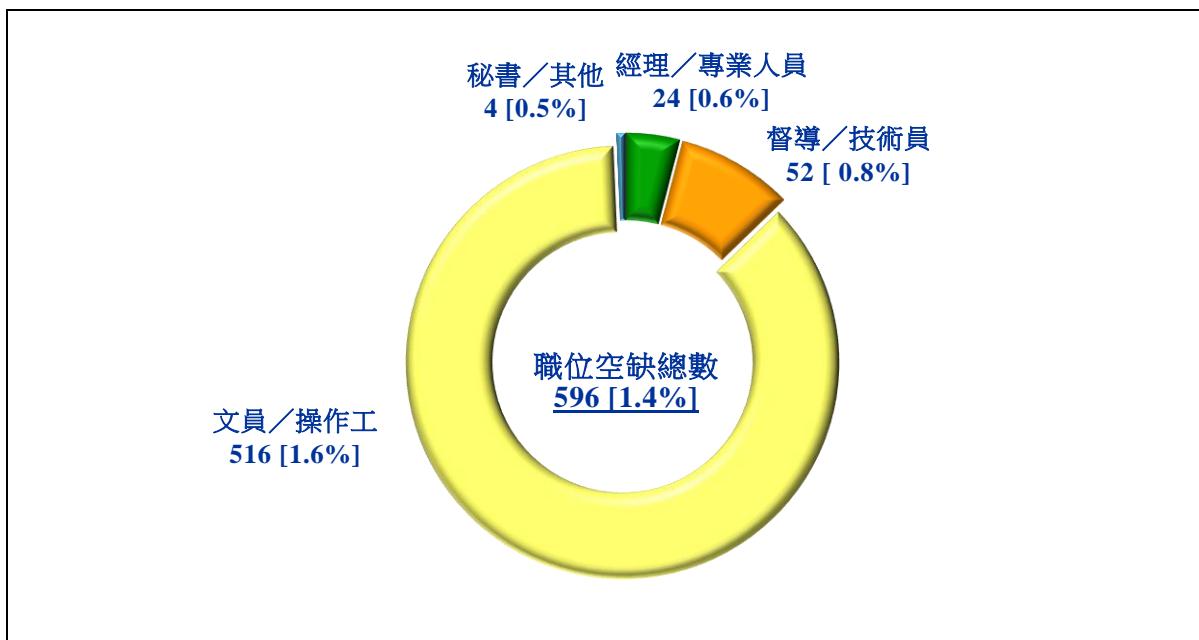
表 4.2 各職級實習生／學徒人數（按機構門類劃分）

職級	整體	機構門類		
		航空公司 (門類 1)	旅行社及 航空票務代理 (門類 2)	大型 MICE 公司 (門類 3)
經理／專業人員	人數	0	0	0
	%	0%	0%	0%
督導／技術員	人數	1	0	1
	%	2.0%	0%	33.3%
文員／操作工	人數	48	3	2
	%	98.0%	100.0%	66.7%
秘書／其他	人數	0	0	0
	%	0%	0%	0%
總數	人數	49	3	3
	%	100.0%	100.0%	100.0%

職位空缺數目

4.8 2019年8月1日時錄得的旅遊業職位空缺總計有596個，佔1.4%（在僱員加懸空職位總數中所佔的百分率）。與僱員情況相似，大部分為文員／操作工職級空缺（佔516個，佔全部職級空缺總數的86.6%），在所屬職級所佔空缺比率亦稍高（1.6%；其他職級空缺比率低於1%）。（圖 4.5）

圖 4.5 各職級職位空缺

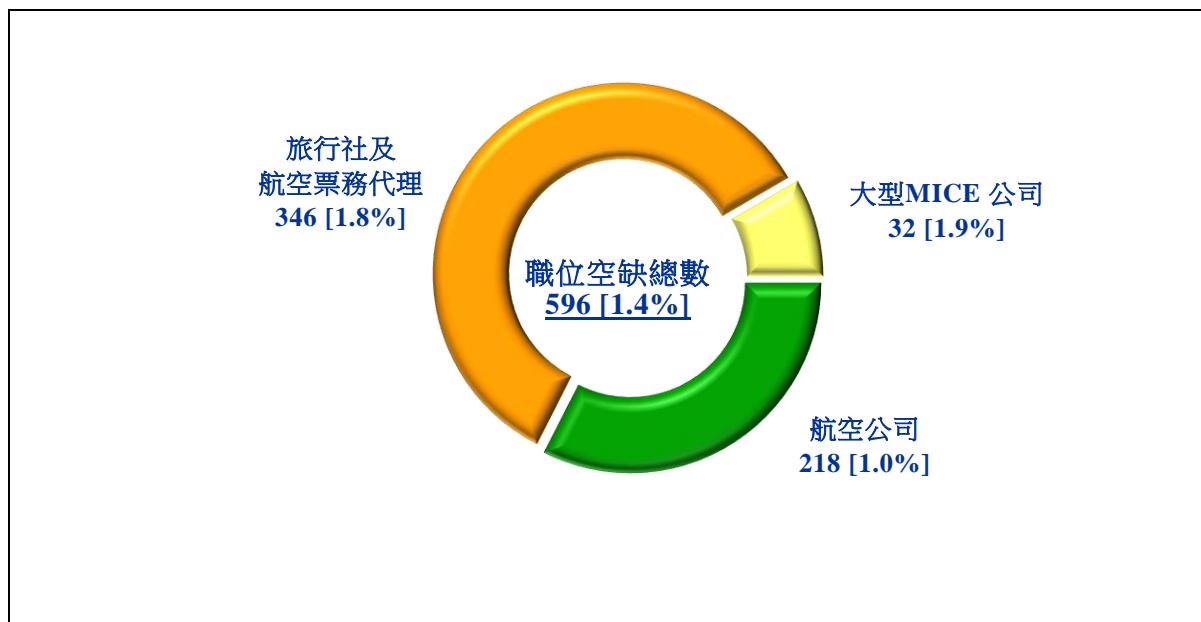


註：[] 內數字為空缺率

$$\text{空缺率} = \frac{\text{空缺數目}}{\text{僱員數目} + \text{空缺數目}} \quad (\text{按所屬職級計算})$$

4.9 全部職位空缺之中，旅行社及航空票務代理佔最多（58.1%；346個），其次為航空公司（36.6%；218個），再其次是大型MICE公司（5.4%；32個）。在門類之中，三個門類的職位空缺比率頗為接近，由1.0%至1.9%不等。（圖 4.6）

圖 4.6 各門類職位空缺



註：[] 內數字為空缺率

$$\text{空缺率} = \frac{\text{空缺數目}}{\text{僱員數目} + \text{空缺數目}} \quad (\text{按所屬門類計算})$$

4.10 空缺最多的職位見表 4.3。

表 4.3 最多空缺的職位

職位空缺	佔所有空缺%
● 機艙服務員	佔所有空缺 57%
● 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）	
● 旅行社文員；訂位及／或票務部文員	

僱主預測 2020 年人力需求

4.11 受訪僱主預期2020年旅遊業整體人力需求將維持穩定。預測人力需求只輕微減少0.03%，2019年職位數目有42 707個，至2020年有42 694個（職位數目：僱員人數 + 空缺數目）。（表 4.4）

表 4.4 僱主預測 2020 年人力需求

(a)	(b)	(c) = (a) + (b)	(d)	(e) = (d) - (c)	(e) / (c) *100%
僱員人數	空缺數目	職位數目	預測 2020 年 8 月 職位數目	預測 2020 年 8 月 職位增／減 數目	預測 2020 年 8 月 職位增／減 數目變幅%
42 111	596	42 707	42 694	-13	-0.03%

註： 全球及本地經濟不穩，閱讀人力調查時須謹慎詮釋僱主預測的人力數據，尤其是自從 2019 年 6 月開始出現社會動盪以來，本地旅遊業嚴重走下坡，2019 年 12 月底開始爆發新冠肺炎疫情，更是雪上加霜。全球以至本地各項民生均受疫情影響，可以預見的是業界人力情況將會面對前所未有的挑戰，即使疫情減退，情況仍會持續好一段時間。

平均月薪

4.12 至於平均月薪（基本薪金 + 每月平均附帶福利），經理／專業人員級月薪大部分在\$30,000以上（佔77.8%），督導／技術員級月薪大部分為\$20,001 - \$40,000（佔79.7%），文員／操作工級大部分為\$15,001 - \$20,000（佔66.3%），秘書／其他職級大部分為\$15,000或以下（佔70.7%）。（表 4.5）

表 4.5 各職級僱員平均月薪

平均月薪	整體	職級			
		經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
\$10,000 或以下	1.5%	0%	0%	1.4%	26.1%
\$10,001 - \$15,000	14.8%	0.1%	0.2%	18.9%	44.6%
\$15,001 - \$20,000	52.5%	5.8%	18.2%	66.3%	23.2%
\$20,001 - \$30,000	18.4%	16.3%	45.9%	13.2%	4.8%
\$30,001 - \$40,000	7.3%	21.0%	33.8%	0.1%	0.5%
\$40,001 或以上	5.6%	56.8%	1.8%	0%*	0.8%
僱員總數	人數	3 928	6 448	30 992	743
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

註： 表示在所屬職級佔較高百分率

* 少於 0.05%

宜有教育程度

4.13 僱主被問及對僱員宜有教育程度的意見。他們認為經理／專業人員職級宜具有學士學位（佔該職級73.2%），督導／技術員職級宜有學士學位、副學位或文憑／證書（佔該職級85%）；另一方面，文員／操作工職級宜具中四至文憑學歷（佔該職級80.8%），秘書／其他職級宜具中七或以下學歷（佔該職級78.3%）。（表 4.6）

表 4.6 各職級僱員宜有學歷

宜有學歷	整體	職級			
		經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
研究生學位	0.2%	1.8%	0%	0%	0%
學士學位	12.9%	73.2%	29.4%	0.4%	2.0%
副學位 (如：高級文憑)	19.1%	8.7%	29.0%	18.8%	4.6%
文憑／證書	34.6%	15.3%	26.6%	40.0%	15.2%
中四至中七	32.8%	0.9%	15.0%	40.8%	62.5%
中三或以下	0.4%	0%*	0%	0.1%	15.8%
僱員總數	人數	3 928	6 448	30 992	743
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

註： 表示在所屬職級佔較高百分率

* 少於 0.05%

宜有工作經驗

4.14 僱主被問及對旅遊從業員宜有工作經驗的意見。他們認為經理／專業人員職級宜有10年或以上的業界經驗（佔該職級51.9%），督導／技術員職級宜有3年至少於10年經驗（佔該職級80.6%）；另一方面，文員／操作工職級宜有1年至少於3年經驗（佔該職級54.3%），秘書／其他職級少於3年業界經驗亦合適（佔該職級71.6%）。（表 4.7）

表 4.7 各職級僱員宜有工作經驗

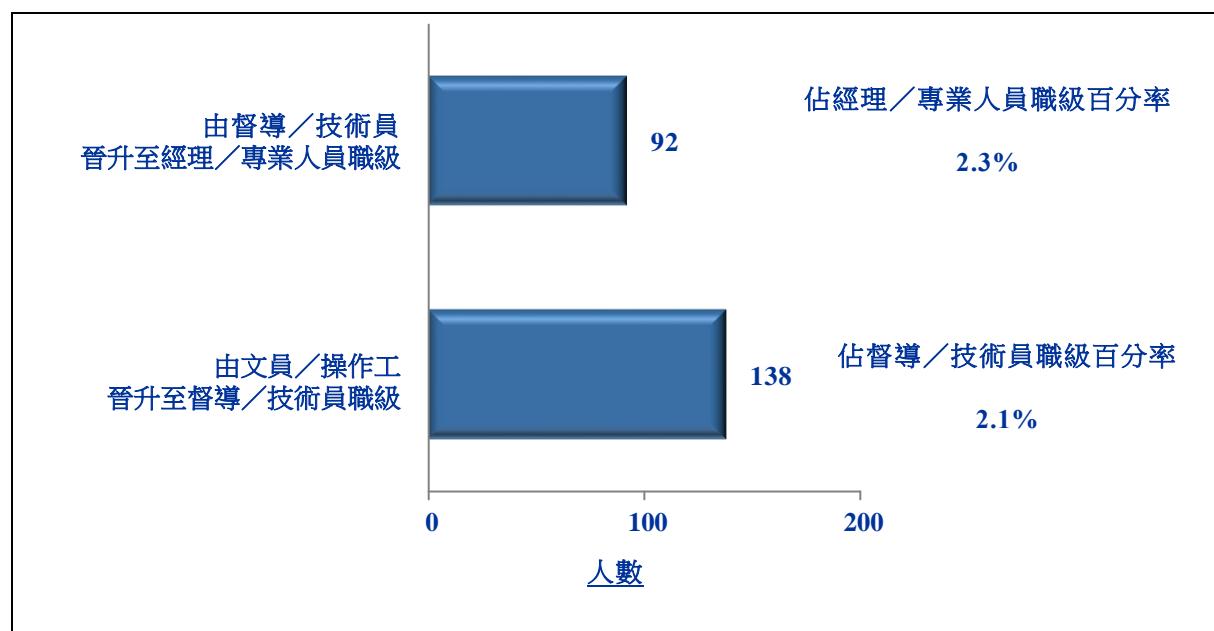
宜有工作經驗	職級			
	經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
10 年或以上	51.9%	3.5%	1.4%	0%
6 年至少於 10 年	28.8%	38.5%	2.6%	0.8%
3 年至少於 6 年	16.3%	42.1%	11.8%	4.3%
1 年至少於 3 年	2.1%	15.5%	54.3%	34.6%
少於 1 年	0.3%	0.1%	22.7%	37.0%
無經驗	0.6%	0.3%	7.2%	23.2%
僱員總數	人數	3 928	6 448	30 992
	%	100.0%	100.0%	100.0%
				743

註：  表示在所屬職級佔較高百分率

內部晉升

4.15 過去12個月，有230名旅遊業僱員獲得晉升，其中92人由督導／技術員擢升至經理／專業人員職級（佔2.3%），138人由文員／操作工擢升至督導／技術員職級（佔2.1%）。（圖 4.7）

圖 4.7 過去 12 個月各職級內部晉升情況



註：晉升百分率 = $\frac{\text{晉升至該職級僱員人數}}{\text{該職級僱員人數}}$

離職與招聘

4.16 僱主報稱過去12個月有2 539名僱員離職，當中以文員／操作工職級佔最多數(81.6%；2 072人)。此外，過去12個月有2 212名新聘員工，亦以文員／操作工級為最多(84.5%；1 869人)。(表 4.8)

4.17 將過去12個月離職與新聘僱員人數作一比較，本會發現仍有327名僱員離職後未有人填補空缺。(表 4.8)

表 4.8 過去 12 個月各職級離職與新聘僱員人數

	整體	職級			
		經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
(a) 離職人數	2 539	147	288	2 072	32
(b) 新聘人數	2 212	91	230	1 869	22
(c) = (b) - (a)人數相差	-327	-56	-58	-203	-10

新聘僱員特質

4.18 2 212名新聘旅遊業僱員之中，其中25.8%並無業界經驗及／或未受過相關培訓，尤以文員／操作工職級(27.4%)以及經理／專業人員職級(24.2%)為多，其他職級則在16%以下。此外，全部新聘員工之中，9.9%為旅遊業課程的應屆畢業生，受聘擔任文員／操作工和秘書／其他職級工作。(表 4.9)

表 4.9 過去 12 個月各職級新聘僱員特質

	整體	職級			
		經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
(a) 新聘僱員總數	2 212	91	230	1 869	22
(b) 新聘僱員（ <u>並無旅遊業界經驗及／或培訓</u> ）人數	570	22	35	512	1
(c) = (b) / (a) % 欠缺業界經驗及／或培訓者在新聘僱員中所佔百分率	25.8%	24.2%	15.2%	27.4%	4.5%
(d) 新聘僱員（ <u>旅遊業課程應屆畢業生</u> ）人數	219	0	0	215	4
(e) = (d) / (a) % 應屆畢業生在新聘僱員中所佔百分率	9.9%	0%	0%	11.5%	18.2%

人手流動情況

4.19 旅遊業的人手流動率為5.9%。文員／操作工在各職級中的流動率較高，佔6.6%，其他職級為5%以下。各個門類中，旅行社及航空票務代理的人手流動率相對較高，有10.4%。（表 4.10a 及 4.10b）

表 4.10a 過去 12 個月各職級人手流動情況

	整體	職級			
		經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
(a) 職位數目（僱員人數 + 空缺數目）	42 707	3 952	6 500	31 508	747
(b) 離職僱員人數	2 539	147	288	2 072	32
(c) = (b) / (a) % 人手流動百分率	5.9%	3.7%	4.4%	6.6%	4.3%

表 4.10b 過去 12 個月各職級僱員流動情況

	整體	航空公司 (門類 1)	旅行社及 航空票務代理 (門類 2)	大型 MICE 公司 (門類 3)
(a) 職位數目 (僱員人數 + 空缺數目)	42 707	21 615	19 433	1 659
(b) 離職僱員人數	2 539	395	2 020	124
(c) = (b) / (a) % 人手流動百分率	5.9%	1.8%	10.4%	7.5%

預測退休僱員

4.20 調查問及僱主預期未來12個月內退休的僱員數目，得知這類僱員為數甚少，在僱員中只佔1%以下。（表 4.11）

表 4.11 僱主預測未來 12 個月各職級僱員退休情況

	整體	職級			
		經理／ 專業人員	督導／ 技術員	文員／ 操作工	秘書／ 其他
(a) 僱員數目	42 111	3 928	6 448	30 992	743
(b) 預期退休僱員數目	60	11	10	34	5
(c) = (b) / (a) % 退休僱員所佔百分率	0.1%	0.3%	0.2%	0.1%	0.7%

招聘困難

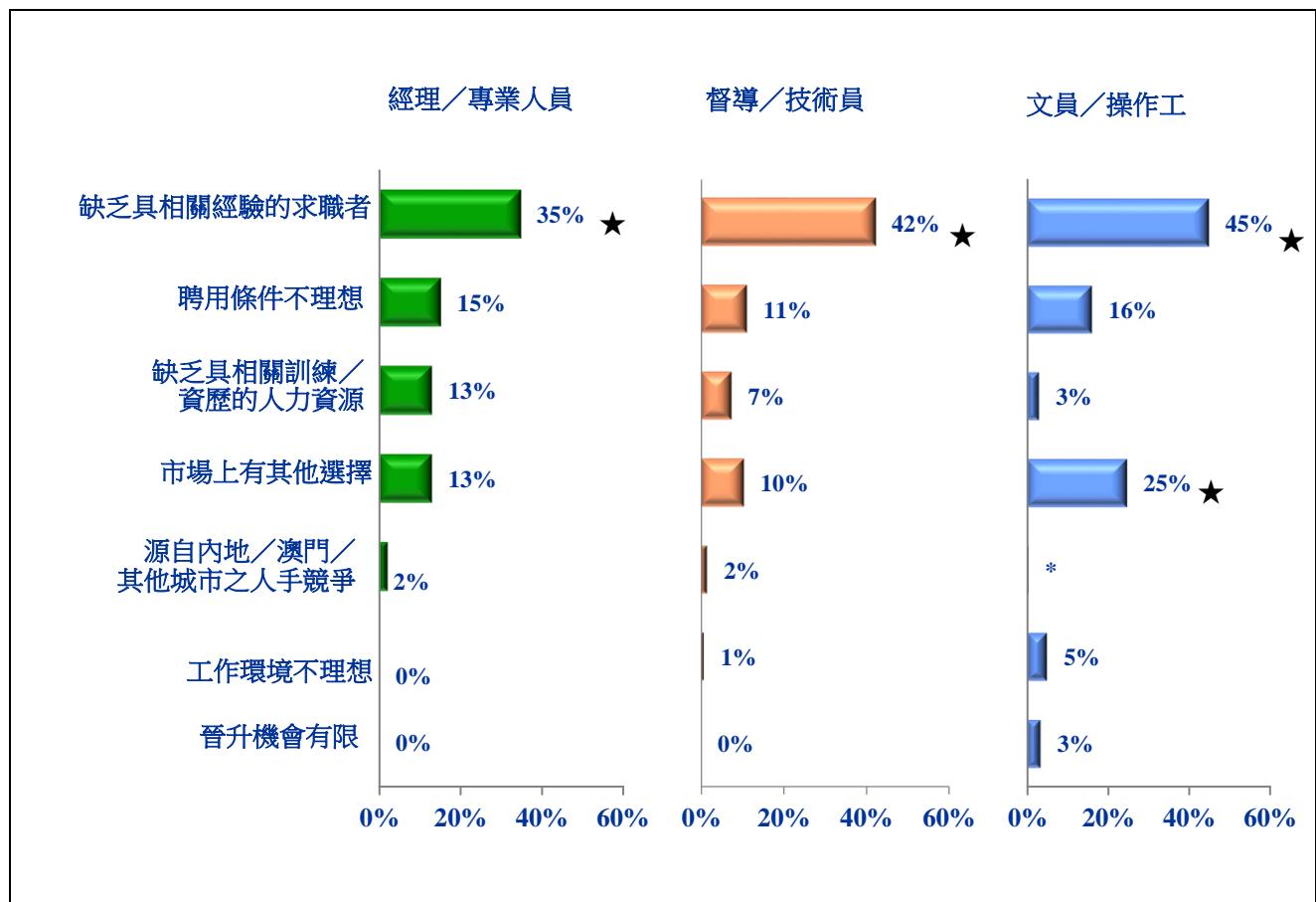
4.21 過往12個月招聘文員／操作工級人手的旅遊業機構較多(23.2%)，所遇的招聘困難亦以這個職級較高(70.5%)。（表 4.12）

表 4.12 過去 12 個月旅遊業機構各職級人手招聘及困難情況

	職級		
	經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工
招聘人手情況			
有招聘	2.0%	5.8%	23.2%
遇到招聘困難	43.5%	51.1%	70.5%
並無招聘困難	56.5%	48.9%	29.5%
招聘機構數目	46	135	535
並無招聘	98.0%	94.2%	76.8%
機構總數：2 312	100.0%	100.0%	100.0%

4.22 過去12個月有招聘各職級人手的旅遊業機構中，所遇到的主要困難在於「缺乏具相關經驗的求職者」（由35%至45%不等）；而在招聘文員／操作工級人手時，另一項主要困難在於「市場上有其他選擇」(25%)。（圖 4.8）

圖 4.8 過去 12 個月旅遊業機構招聘各職級人手所遇困難



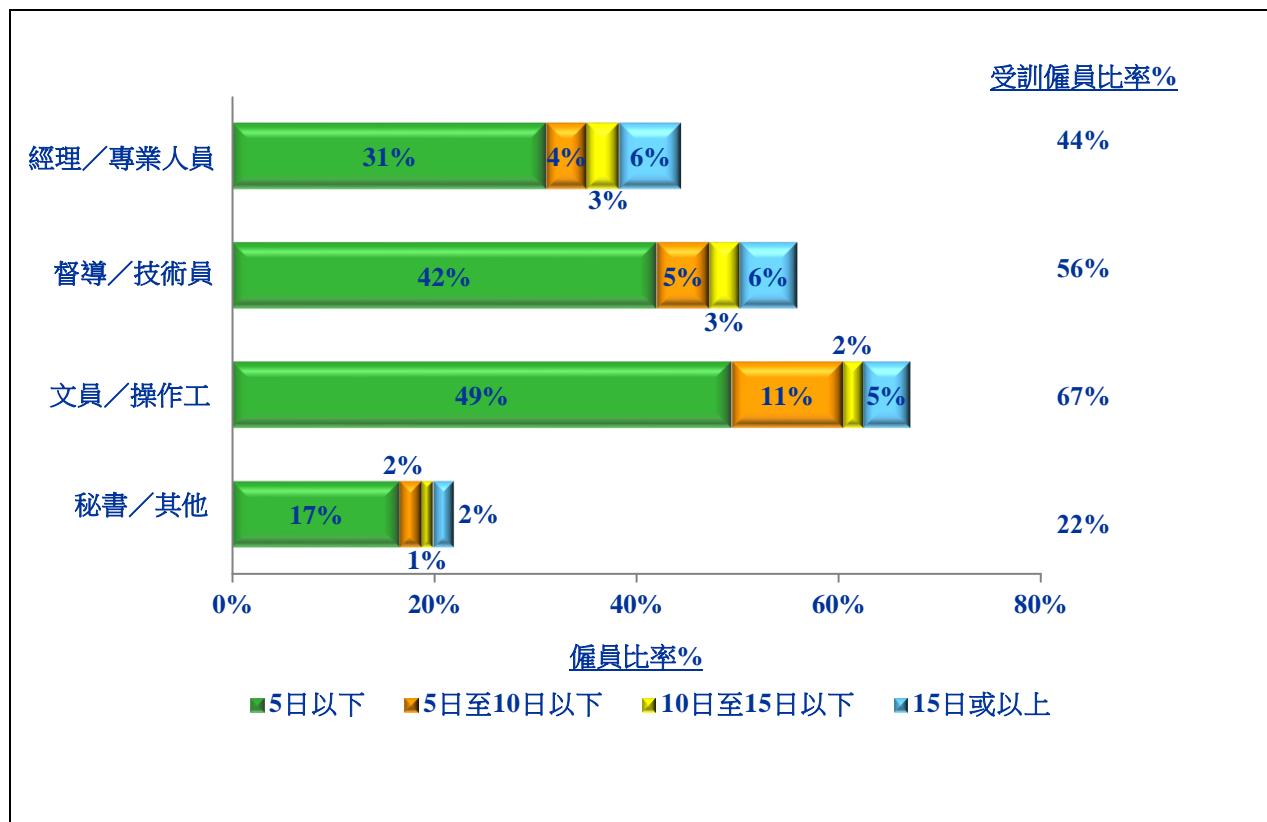
註：

1. 上圖顯示過往12個月旅遊業機構招聘人手遇到困難的百分率。
2. 部分機構招聘各個職級人手時遇到多重招聘困難。
3. * 少於 0.5%
4. “★” 符號的數字指該項招聘困難的比率較高。

平均訓練日數

4.23 過去12個月，大部分文員／操作工級僱員均有接受訓練，佔67%；至於秘書／其他職級僱員，受訓比率低很多，佔22%。平均來說，各個職級受訓的僱員大多受訓少於5日。（圖 4.9）

圖 4.9 過去 12 個月各職級僱員每人平均受訓日數



培訓種類

4.24 表4.13a – c列出旅遊業各門類過去12個月為僱員提供的培訓種類。航空公司中，經理／專業人員職級最普遍的培訓是「銷售及市場策略規劃、推行及檢討」(28.7%)和「督導管理、領導技巧」(28.7%)；督導／技術員職級最普遍的培訓是「督導管理、領導技巧」(23.8%)和「航空公司及機場營運」(23.8%)；文員／操作工職級最普遍的培訓是「服務態度／顧客服務」(39.5%)和「溝通」(36.8%)。（表 4.13a）

4.25 旅行社和航空票務代理最普遍的培訓是為文員／操作工提供的「票務及預訂系統」(12.2%)以及「旅遊顧問」(11.7%)。（表 4.13 b）

4.26 大型MICE公司為經理／專業人員提供的培訓以「業務及財務策略規劃、推行及檢討」(37.5%)和「風險管理」(37.5%)最為普遍；督導／技術員職級則為「督導管理、領導技巧」(37.5%)；文員／操作工職級最普遍的培訓是「服務態度／顧客服務」(50.0%)；秘書／其他職級則為「溝通」(37.5%)。（表 4.13 c）

表 4.13a 過去 12 個月各職級僱員培訓課程種類 – 航空公司

培訓種類	職級			
	經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
<u>管理技巧</u>				
- 業務及財務策略規劃、推行及檢討	19.5%	5.0%	0.0%	0.0%
- 人力資源管理	11.5%	5.0%	0.0%	0.0%
- 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	28.7%	17.5%	3.9%	0.0%
- 督導管理、領導技巧	28.7%	23.8%	0.0%	0.0%
- 風險管理	25.3%	17.5%	1.3%	2.6%
<u>專業技能</u>				
- 航空公司及機場營運	12.6%	23.8%	21.1%	0.0%
- 航空膳食	2.3%	5.0%	0.0%	0.0%
- 票務及預訂系統	1.1%	15.0%	25.0%	2.6%
- 旅遊保險	0.0%	2.5%	3.9%	0.0%
- 資訊科技	6.9%	10.0%	9.2%	2.6%
<u>通用技巧</u>				
- 服務態度／顧客服務	9.2%	16.3%	39.5%	10.5%
- 溝通	11.5%	13.8%	36.8%	2.6%
- 解決疑難	5.7%	10.0%	21.1%	13.2%
<u>語言</u>				
- 普通話	3.4%	2.5%	6.6%	0.0%
- 英語	5.7%	2.5%	5.3%	5.3%
為有關職級僱員提供培訓 機構總數	87	80	76	38

註：  顯示在該職級所佔比率較高

表 4.13b 過去 12 個月各職級僱員培訓課程種類 - 旅行社及航空票務代理

培訓種類	職級			
	經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
<u>管理技巧</u>				
- 業務及財務策略規劃、推行及檢討	1.5%	0.9%	0.0%	0.0%
- 人力資源管理	2.7%	2.1%	0.0%	0.0%
- 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	7.0%	4.0%	0.3%	0.0%
- 督導管理、領導技巧	6.6%	4.1%	0.0%	0.0%
- 風險管理	4.8%	2.2%	0.1%	1.1%
<u>專業技能</u>				
- 入境導遊	0.0%	0.1%	1.2%	0.0%
- 出境領隊	0.4%	0.3%	0.9%	0.7%
- 會議及展覽管理	0.2%	0.7%	0.5%	0.0%
- 旅遊顧問	1.2%	6.8%	11.7%	0.0%
- 票務及預訂系統	0.5%	4.0%	12.2%	0.7%
- 旅遊保險	1.8%	1.6%	3.0%	1.1%
- 郵輪顧問	0.3%	1.0%	0.4%	0.7%
- 資訊科技	0.6%	1.1%	1.5%	1.1%
<u>通用技巧</u>				
- 服務態度／顧客服務	0.7%	2.3%	6.0%	4.4%
- 溝通	2.8%	4.6%	5.3%	1.8%
- 解決疑難	0.6%	4.7%	4.4%	5.5%
<u>語言</u>				
- 英語	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%
為有關職級僱員提供培訓 機構總數	953	1 037	2 187	271

註：  顯示在該職級所佔比率較高

表 4.13c 過去 12 個月各職級僱員培訓課程種類 – 大型 MICE 公司

培訓種類	職級			
	經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
<u>管理技巧</u>				
- 業務及財務策略規劃、推行及檢討	37.5%	12.5%	0.0%	0.0%
- 人力資源管理	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%
- 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	12.5%	12.5%	12.5%	0.0%
- 督導管理、領導技巧	25.0%	37.5%	0.0%	0.0%
- 風險管理	37.5%	12.5%	0.0%	0.0%
<u>專業技能</u>				
- 會議及展覽管理	12.5%	12.5%	25.0%	0.0%
- 資訊科技	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%
<u>通用技巧</u>				
- 服務態度／顧客服務	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%
- 溝通	0.0%	12.5%	37.5%	37.5%
- 解決疑難	12.5%	12.5%	12.5%	25.0%
<u>語言</u>				
- 普通話	12.5%	12.5%	12.5%	0.0%
- 英語	12.5%	12.5%	25.0%	12.5%
為有關職級僱員提供培訓 機構總數	8	8	8	8

註：  顯示在該職級所佔比率較高

未來 12 個月首選培訓範疇

4.27 各職級僱員的各類培訓技能範圍之中，業界機構以「管理技巧」為經理／專業人員首選(53.1%)，「專業技能」為督導／技術員(54.6%)及文員／操作工(50.8%)首選，「語言」為秘書／其他職級首選(35.0%)。（表 4.14）

表 4.14 未來 12 個月各職級僱員首選培訓範疇

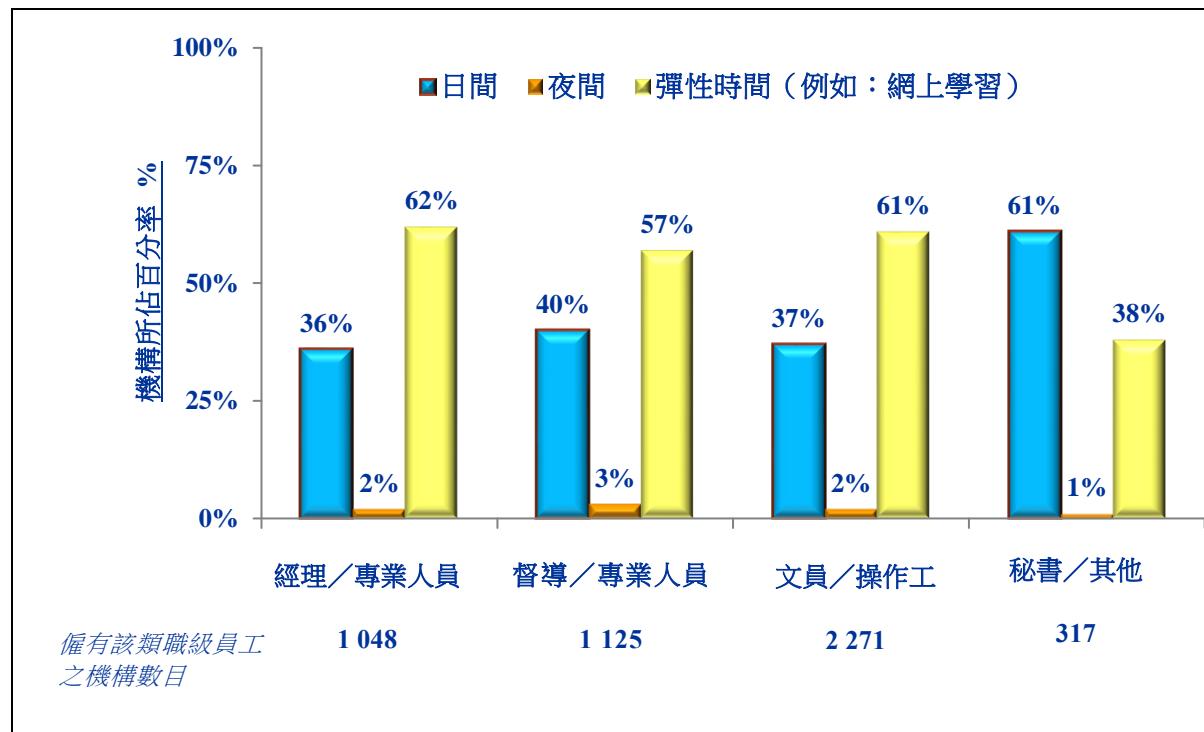
首選培訓範疇	職級			
	經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
管理技巧	53.1%	33.8%	2.3%	0%
專業技能	24.7%	54.6%	50.8%	23.3%
通用技巧	1.0%	5.7%	28.6%	17.3%
語言	1.4%	1.7%	11.5%	35.0%
認為並無培訓需要	19.8%	4.3%	6.7%	24.4%
為有關職級僱員提供培訓機構總數	數目 1 048	1 125	2 271	317
	% 100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

註：  顯示在該職級所佔比率較高

最合適培訓時間

4.28 僱主一般願意採用彈性時間培訓各職級僱員，但認為秘書／其他職級以日間培訓較為合適。（圖 4.10）

圖 4.10 各職級僱員最合適培訓時間



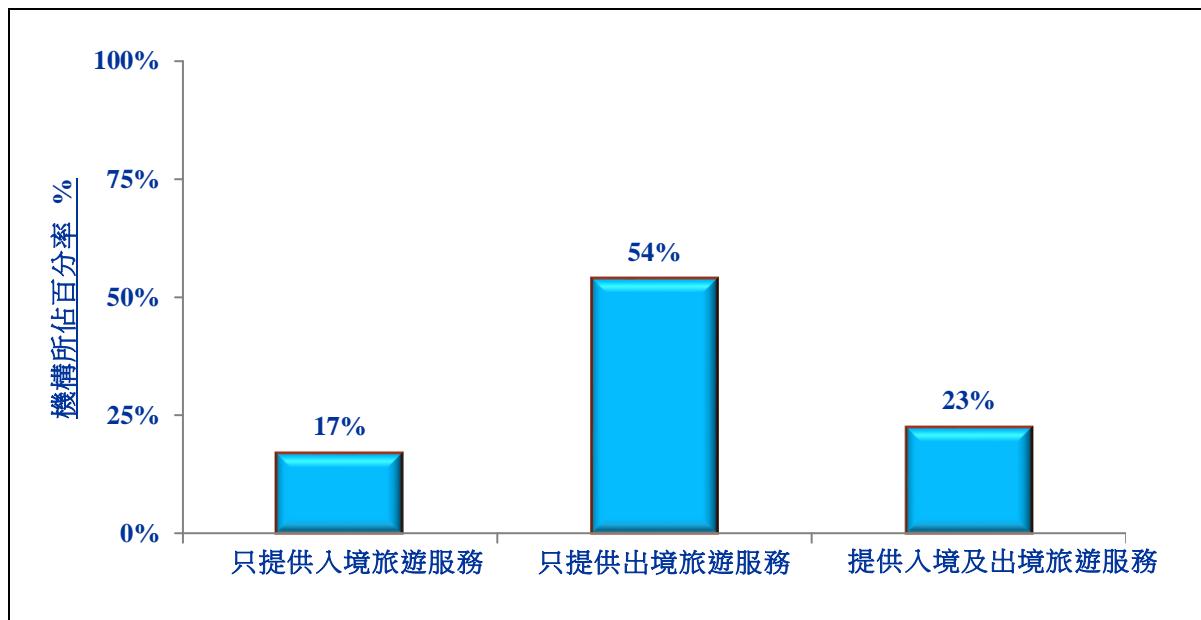
註：百分率按僱有該類職級員工之機構總數而計算

入境及出境旅遊服務旺季

4.29 在旅行社及航空票務代理門類，有相當多的機構過去12個月只提供出境旅遊服務(54%)，只提供入境旅遊服務的機構則較少(17%)，其餘機構則兩類服務均有提供(23%)。 (圖 4.11a)

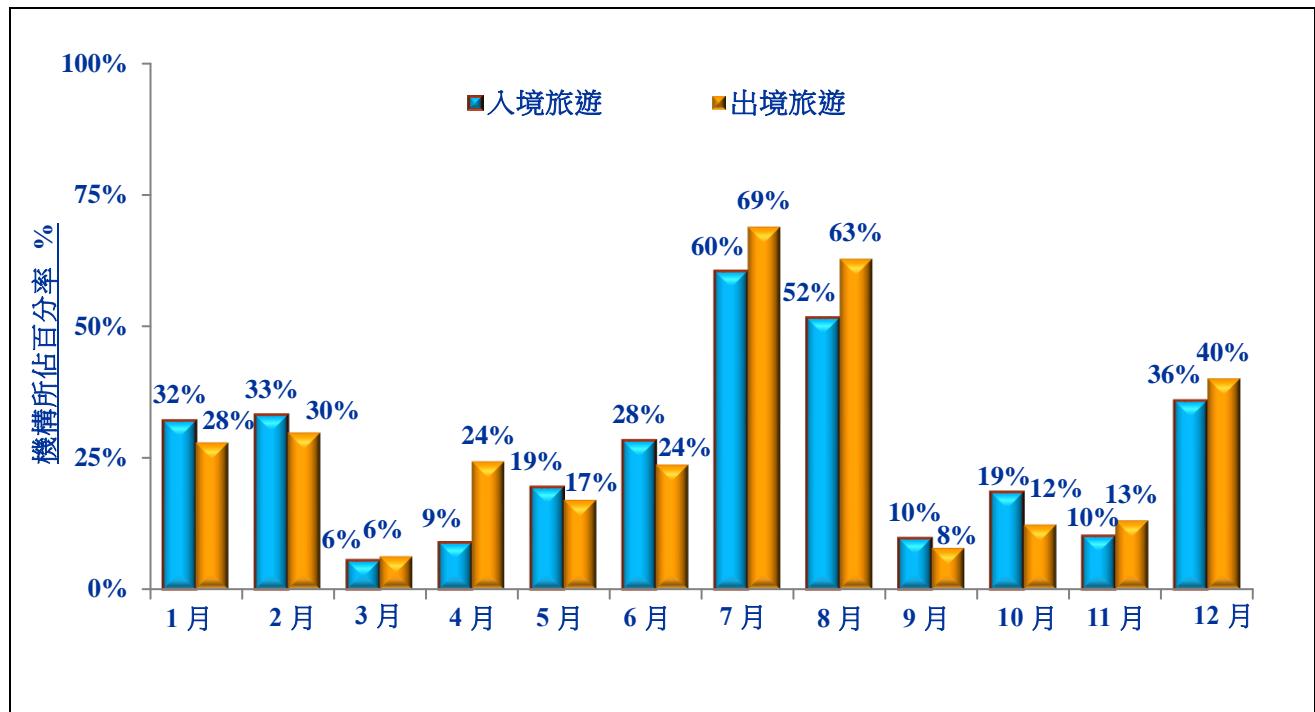
4.30 過往12個月內，7月及8月暑假是入境和出境旅遊旺季，其次是12月聖誕假期、1月及2月農曆新年假期。(圖 4.11b)

圖 4.11a 過去 12 個月旅行社及航空票務代理服務情況



註：百分率按旅行社及航空票務代理機構總數計算(2 213間)

圖 4.11b 過去 12 個月入境及出境旅遊旺季月份



註：百分率按提供有關服務的旅行社及航空票務代理機構總數計算-入境旅遊(880間)出境旅遊(1 693間)

導遊及領隊受僱人數

4.31 無論是入境旅遊的導遊或是出境旅遊的領隊，特約／兼職員工的數目均較全職員工為多。 (表 4.15)

表 4.15 旅行社及航空票務代理 - 導遊(入境旅遊)及領隊(出境旅遊)人數

	業界僱用數	%
<u>導遊(入境旅遊)</u>		
全職 (8月1日時)	549	11.8%
特約／兼職 (旺季月份) *	4 092	88.2%
小計	4 641	100.0%
<u>領隊(出境旅遊)</u>		
全職 (8月1日時)	1 620	42.6%
特約／兼職 (旺季月份) *	2 181	57.4%
小計	3 801	100.0%

註*：相當多的僱主表示 7 月、8 月及 12 月是入境／出境旅遊服務的最旺月份

4.32 旅遊業詳細人力統計數字列表見附錄10。

V. 人力市場分析

人力變化

5.1 2019年將MICE公司納入調查範圍，尚屬首次。因此，與2016年調查結果的比較只限於航空公司、旅行社及航空票務代理門類。

僱員人數及空缺額

5.2 與2016年相比，旅遊業僱員由40 009人微增至2019年40 484人，增幅為1.2%，主要因為文員／操作工級人員增加，其他職級則錄得輕微跌幅。按門類分析，航空公司各職級的僱員人數均有增加，整體增幅為6.2%；旅行社及航空票務代理在各職級則均有減少，整體跌幅為3.9%。（圖 5.1 及表 5.1）

圖 5.1 2016 及 2019 年各職級僱員人數變化

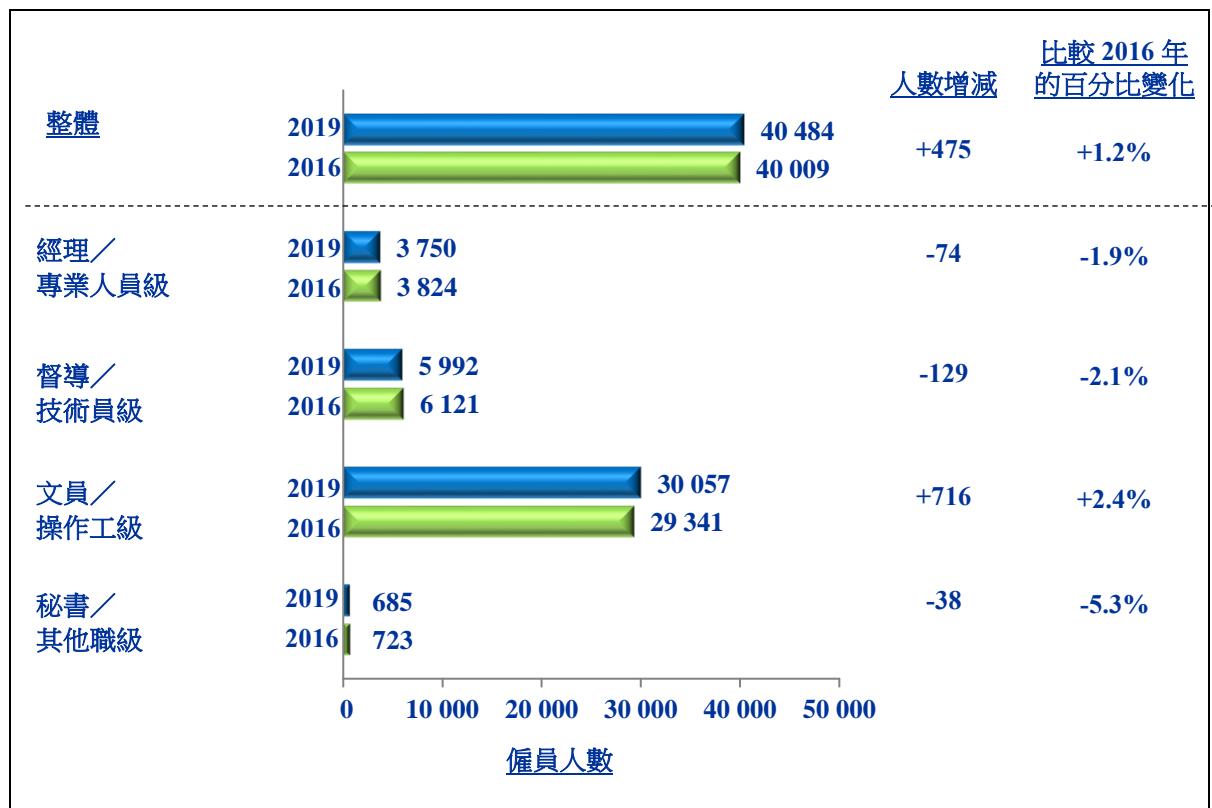


表 5.1 2016 及 2019 年各門類及職級僱員人數變化

	整體	職級			
		經理／專業人員	督導／技術員	文員／操作工	秘書／其他
航空公司 (門類 1)					
2019	21 397	1 422	2 673	17 147	155
2016	20 153	1 402	2 622	15 990	139
人數增減	+1 244	+20	+51	+1 157	+16
比較 2016 年的百分比變化	+6.2%	+1.4%	+1.9%	+7.2%	+11.5%
旅行社及航空票務代理 (門類 2)					
2019	19 087	2 328	3 319	12 910	530
2016	19 856	2 422	3 499	13 351	584
人數增減	-769	-94	-180	-441	-54
比較 2016 年的百分比變化	-3.9%	-3.9%	-5.1%	-3.3%	-9.2%

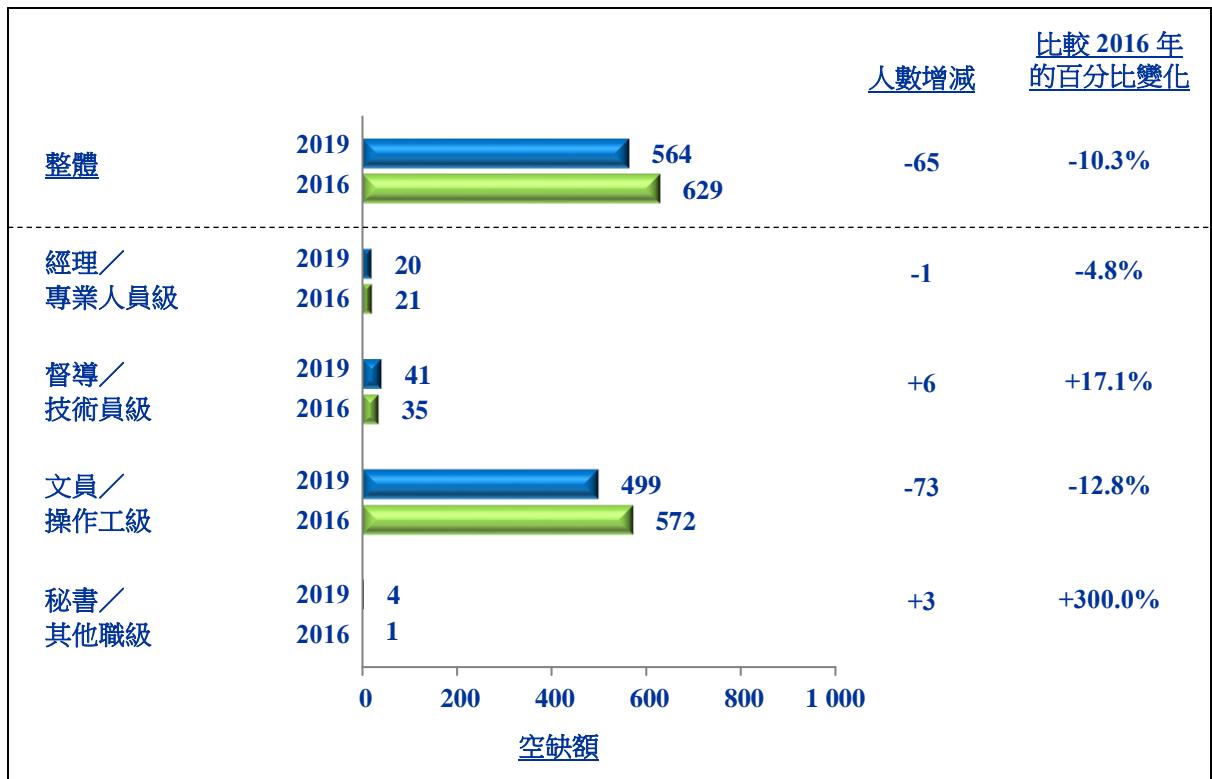
5.3 人數顯著增加和減少的主要職務載於表 5.2。

表 5.2 人數顯著增減的主要職務

	2019	2016	增加	比較 2016 年的百分比變化
機艙服務員	13 536	12 564	+972	+7.7%
機場主管、機組人員運作主管、機艙事務長等	1 479	987	+492	+49.8%
營業代表和市場拓展／公共關係助理、數碼營銷助理	1 233	1 069	+164	+15.3%
郵輪顧問	173	46	+127	+276.1%
導遊 (入境旅遊)	549	475	+74	+15.6%
	2019	2016	減少	比較 2016 年的百分比變化
旅遊顧問	2 316	2 574	-258	-10.0%
會計部文員、出納員	1 149	1 286	-137	-10.7%
領隊 (出境旅遊)、導遊 (入境旅遊)	1 620	1 754	-134	-7.6%
旅行社文員、訂位／票務部文員	4 824	4 929	-105	-2.1%
票務部主管／主任	863	957	-94	-9.8%

5.4 與2016年相比，旅遊業空缺額有所減少，由629個減至2019年564個，減幅為10.3%，主要因為文員／操作工的空缺職位減少。（圖 5.2）

圖 5.2 2016 及 2019 年各職級空缺額變化



每月平均薪酬

5.5 整體而言，大部分僱員的平均月薪為\$20,000元或以下。與2016年調查結果相比，平均月薪稍為移向較高一端。（圖 5.3）

5.6 比較2016年調查結果，多個職級的平均月薪普遍趨升，惟秘書／其他職級在2016至2019年見輕微跌勢。（圖 5.4）

圖 5.3 僱員平均月薪變化（比較 2016 及 2019 年）

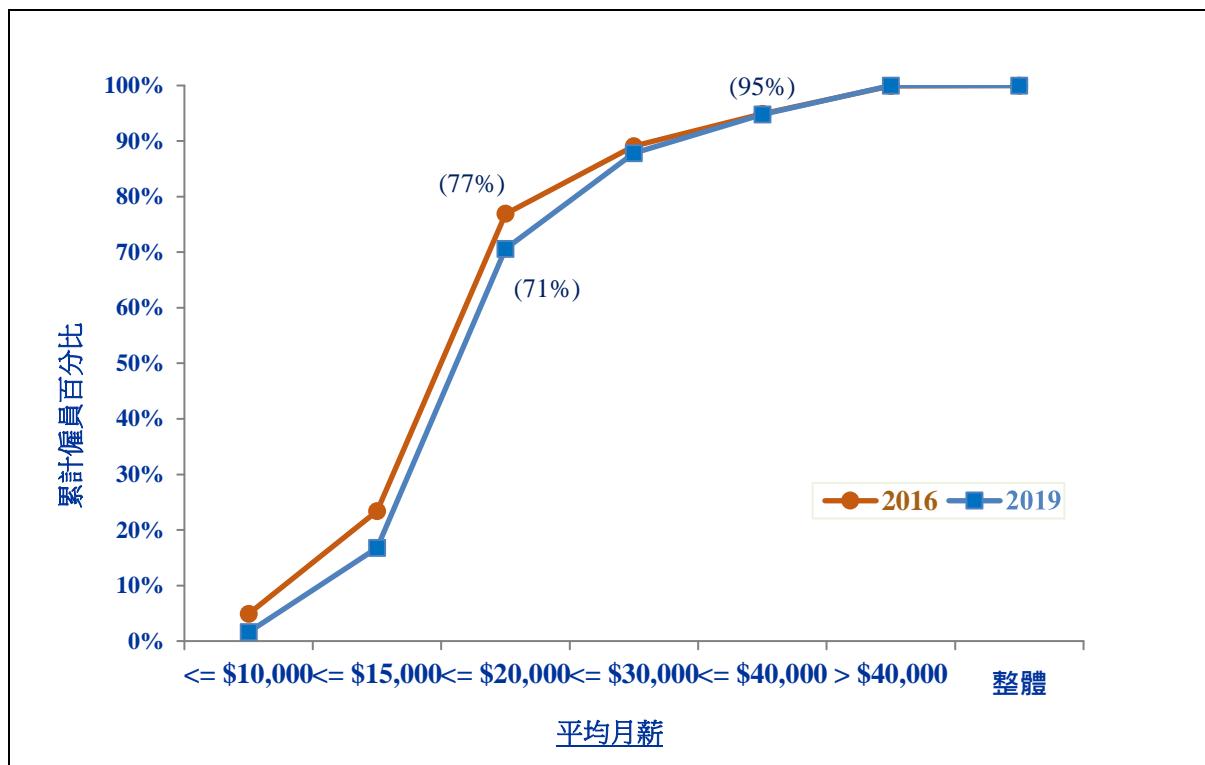
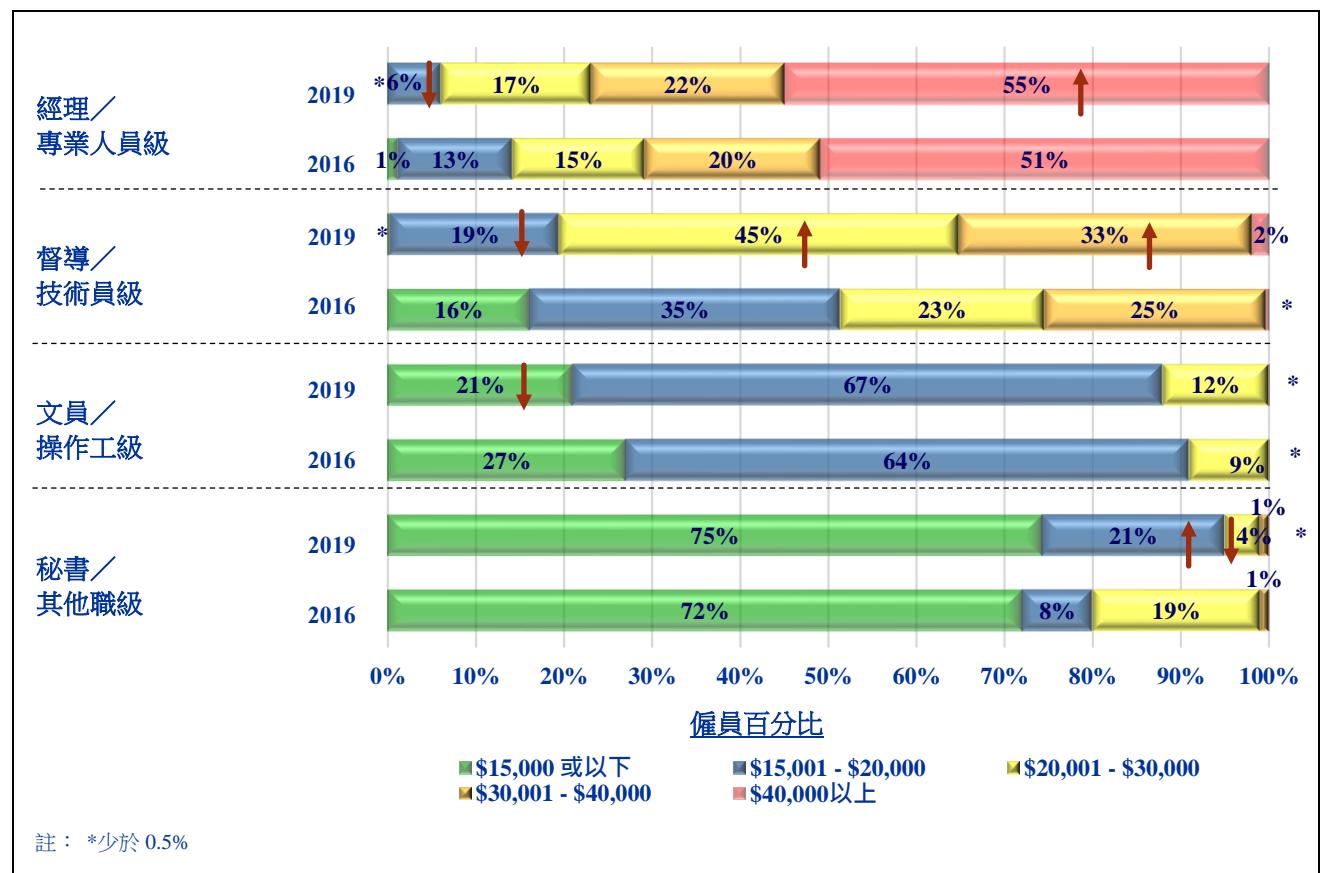


圖 5.4 各職級僱員平均月薪變化（比較 2016 及 2019 年）



內部晉升

5.7 比較2016年調查結果，過去12個月的內部晉升人數有所上升，由115人增加至2019年202人。（表 5.3）亦有可能是從業員轉職，在業內擔任更高職位。

表 5.3 過去 12 個月各職級僱員內部晉升情況（2016 及 2019 年）

內部晉升人數	航空公司 (門類 1)	旅行社及 航空票務代理 (門類 2)	總數 (佔同級僱員 總數百分比)
2019			
由督導／技術員級晉升至 經理／專業人員級	12	66	78 (2.1%)
由文員／操作工級晉升至 督導／技術員級	26	98	124 (2.1%)
2016			
由督導／技術員級晉升至 經理／專業人員級	1	26	27 (0.7%)
由文員／操作工級晉升至 督導／技術員級	3	85	88 (1.4%)

行業前景

全球經濟狀況

5.8 2019 年，英國脫歐遲遲未有定案、貿易爭議、科技企業衍生矛盾，加上地緣政治風險升溫，令全球投資及經濟增長受挫，同年 12 月更爆發新型冠狀病毒病疫情。2020 年 1 月，疫情開始加劇，衝擊全球民生，令旅遊以至其他行業的所有經濟活動受壓。2020 年 4 月，國際貨幣基金組織表示，受疫情大流行影響，2020 年全球經濟預計大幅收縮 3%。假設疫情在 2020 年下半年消退，經濟活動恢復到正常水平，預計 2021 年全球經濟增長 5.8%。

全球旅遊業表現

5.9 2019 年國際旅客增長與預測的 3 至 4% 相符。根據旅遊諮詢機構 IPK International 收集的數據，原本預見全球出境旅遊市場前景樂觀，2020 年可望增長達 4%。然而，病毒在全球加速擴散，各國收緊旅遊限制，國際旅遊經濟顧問公司 Tourism Economics 於 2020 年 3 月預測 2020 年全球旅遊量下挫 9.1%，為過去 40 年以來最大跌幅。聯合國世界旅遊組織[UNWTO]表示，2020 年首季的國際旅遊量下降 22%，全年更可能挫達六至八成。旅遊業佔全球國內生產總值和職位數量 10%，疫情肆虐全球，民眾紛紛取消行程、酒店訂單和大型活動，令全球旅遊及觀光事業雪上加霜，超過 5 000 萬個職位岌岌可危。待疫情受控，旅遊業至少需要 10 個月才能回復正常水平。UNWTO 預測 2020 年第四季會出現復甦跡象，並預計休閒旅遊能復元得較快。

香港經濟

5.10 香港經濟在 2019 年第三季急速轉差，按年收縮 2.9%。自 2019 年 6 月發生的本地社會事件，令訪港旅遊業及消費相關活動受到重創。經濟情況繼續惡化，勞工市場進一步轉弱，經季節性調整的失業率於 2019 年底緩升至 3.3%，2020 年 3 月更進一步升至 4.2%。本地經濟預期在 2020 年第二季下跌 4.9%，預料失業率亦會上升。由疫情所帶來的威脅，嚴重干擾本地廣泛的經濟活動，香港經濟在 2020 年首季衰退加劇，第一季本地生產總值較上年實質急挫 8.9%，是有紀錄以來最大單季跌幅。疫情嚴重打擊全球經濟，重創本地經濟，2020 年實質本地生產總值增長預測修訂為-4%至-7%。

香港旅遊業表現

5.11 承接 2018 年的上升趨勢，2019 年上半年訪港旅客繼續錄得 14% 的增長，惟下半年情況逆轉，訪港旅客人數大跌近四成。及至 2019 年 8 月，因香港社會騷動，超過 20 個國家（包括長、短途市場）對香港發出「高度警戒」級別的外遊警示。2019 年底節慶假期的外遊行程銷情緩慢。以香港作首選地點的 MICE 業務營辦商，除了紛紛取消或延後大型盛事及體育活動外，亦有意把活動轉至其他地方舉行。

5.12 比較 2018 年第四季，訪港旅客按年減少約一半。2019 年訪港旅客總數約有 5 591 萬人，較 2018 年減少 14.2%。過夜旅客稍微延長平均留港時間至 3.3 晚，但人均消費為 \$5,820 港元，較 2018 年減少 12%。與入境旅遊相關的總消費[TEAIT] 在 2019 年按年下跌 22.7% 至 \$2,562 億港元。旅客滿意度亦有所下跌，以 10 分為滿分計錄得 8.5 分，比 2018 年下跌 0.1 分，主要因為旅客在港行程受阻。國際機構擔心本港的安全及穩定，向旅客及親友推薦香港的評分亦由 92% 下跌至 89%。

5.13 正當旅遊業籌謀走出社會事件造成的嚴峻困境，疫情卻由 2020 年 1 月開始肆虐全球，進一步窒礙國際旅客訪港，令業界更百上加斤。為應對疫情發展，多國實施入境限制、停辦簽證，並對旅客採取檢疫措施。為減低病毒散播的風險，香港政府實行連串出入境旅遊限制和檢疫措施。香港旅遊發展局（旅發局）的數據顯示，在疫情的陰霾下，2020 年 1 至 3 月的訪港旅客由 3 207 802 人減至 82 285 人，按年急挫 98.6%。根據政府統計處數字，消費及旅遊相關行業的失業率在 2020 年 2 至 4 月間高達 9%。旅遊業正面對前所未有的嚴重困境。

荊棘載途 奮力面對

5.14 航空公司

從 2019 年 6 月至年底，航空公司為了應對疲弱的到港旅遊需求，已停飛部分航線或轉用較小型的航機。由於需求淡靜，本地航空公司唯有要求員工放無薪假期。與此同時，正當本港由 2020 年 1 月開始抗疫，各國實施旅遊禁令，加上旅客擱置或取消旅遊計劃，令全球旅遊量受挫。多家航空公司（包括本地的大型航空公司）已取消服務、進一步減薪甚至裁員。全球旅遊需求疲弱的情況可能會持續到暑期旺季，並延續直至 2020 年底。

航空旅遊需求大減 59%，香港航空業正處於史上最緊急的關頭，疫情勢將改寫業界未來數十年的命脈。由 2019 年 9 月至 2020 年 4 月初，香港機場管理局（機管局）共推出了四輪合共 \$46 億港元的紓困措施，支援機場同業，預計惠及超過 400 間公司，包括航空公司、航空後勤服務、機場零售商戶和食肆、機場員工等。

5.15 旅行社及航空票務代理

入境旅遊受社會事件嚴重影響，部分從業員需要放取無薪假，期間倘若尚能找到兼職或自由作業工作，便只能藉此維持生計。及至 2019 年底，更多旅行社需透過裁減人手、縮減業務、延長無薪假等舉措來削減成本。禍不單行，疫情爆發令旅客取消訪港及外遊計劃，本已疲弱的業界更受重擊。香港旅遊業議會(TIC)表示，自 2020 年 1 月底已取消超過 4 200 個旅行團，逾 130 000 位訪客受到影響。有從業員表示，業內目前的持牌照領隊／導遊都全無工作。

政府自 2019 年底推出現金援助及業務補貼等紓困措施，協助受社會事件和疫情嚴重打擊的旅行代理商。透過防疫抗疫基金的旅行代理商資助計劃，每間合資格的旅行社可獲一筆過\$8 萬港元資助。第二輪防疫抗疫基金在 2020 年 4 月初接續推出，向每間旅行社發放\$2 萬至\$20 萬港元現金資助，而每間旅行社的員工和現職自由作業持牌導遊和外遊領隊每月可獲\$5,000 港元津貼，為期 6 個月。

5.16 MICE 業界

2019 年，訪港 MICE 過夜旅客整體減少 14.2%，長短途市場旅客人數亦分別下跌 21% 及 24.2%。在社會動盪的打擊下，會展業很多活動已告取消、延期、縮減規模或遷往其他地方舉行。疫情大爆發，自 2020 年 2 月起已無活動舉辦，全部皆是取消或延期至 2020 年中或年尾（假設屆時疫情已受控，而社會亦已穩定）。政府將注資超過\$10 億 2,000 萬港元，資助展覽及會議主辦單位或參展商。業界在等待疫情緩和的同時，為業務復甦作好準備。旅發局亦正準備加強推廣 MICE 旅遊，資助業界吸引團體來港舉辦相關活動。

迎難而上

5.17 旅遊意欲

本港受社會事件及疫情重創，多個主要經濟界別水深火熱，旅遊業是受創最深的行業之一。旅遊業面對逆境，酒店、餐飲及零售等相關行業亦大受影響。撇開突發的社會及衛生事件，隨著生活方式的轉變和電子商貿的普及，旅遊變得更加頻繁。普遍預期，經過若干時候，當疫情消退，一切重回舊軌，旅遊活動便會逐漸回復，帶動中斷的商業活動重啓，受遏抑的休閒旅遊意欲亦得以恢復。

5.18 策略優勢

即使旅遊業正打一場艱辛的戰役，香港在吸引休閒及商務旅客方面仍有策略地位。妥善到位的旅遊、商務及基建發展策略，能夠推動本地旅遊業往後發展。本港近年展開的《香港旅遊業發展藍圖》和《粵港澳大灣區發展規劃綱要》，推動香港發展為智慧旅遊城市和國際旅遊樞紐。多項交通基建近期落成啓用，有更多的搭乘模式可供旅客選擇，方便編排香港與鄰近地區的一程多站行程。

5.19 加強吸引力

除了推廣大型體育及文化活動、本地及國際佳餚外，旅發局更會繼續發掘合適的題材，讓旅客體驗地道生活和地區色彩，感受其中的獨特歷史文化。多個項目正在籌備當中，包括將郊野公園或地質景點等旅遊勝地重新發展和定位、擴建和優化會議及展覽設施，還有新機場跑道系統的建設項目亦以機場城市為發展目標。在這些新的配套設施，香港將可加強吸引力，同時提高接待能力，服務更多商務和休閒旅客。

5.20 智慧旅遊

政府運用智能科技提升旅客旅遊體驗，並增強業界的競爭力。政府資助的「旅行社資訊科技發展配對基金先導計劃」和機管局設立的「旅遊行業發展基金」，向業界提供津貼舉辦培訓和推廣活動。

5.21 行業規管

為加強旅遊業的誠信、專業水準並促進業界長遠健康發展，政府新近成立法定監管機構「旅遊業監管局」(旅監局)，負責旅行代理商、導遊和領隊的發牌和規管事宜，並規管入境旅行團被安排光顧的店鋪。

5.22 整裝待發

首先，業界人士期望政府持續並延長實施紓困措施來維持企業運作和保障就業。克服疫情過後，除了吸引旅客訪港之外，亦要適時帶動本地市場氣氛，刺激本土消費。業界預期當疫情在中國及鄰近地區消退後，該等地區的訪港個人遊旅客及商務旅客應會逐漸增加。旅發局已計劃分三階段重振本港旅遊業，惟確實的推行時間要視乎疫情發展而定。

未來人力需求

5.23 長遠來說，當疫情過去，全球經濟開始復甦，各地會爭相吸引商務及休閒旅客。要招徠有識見的旅遊常客，最重要就是提供超出期望的服務。在數碼年代，業界人才必須掌握科技，將大數據轉化為有意義、有商業價值並且切實可行的分析。不過，旅遊業以客為本，要構思創意商業點子，人與人之間的互動仍然十分重要。要支持旅遊業日新月異的發展，需要確保人力供應穩定，員工亦必須掌握豐富的業界知識、新興技能及以客為本的思維。

人力推算及每年額外人力需求⁶

5.24 下文列出 2020 至 2023 年航空公司（門類 1）、旅行社及航空票務代理（門類 2）（表 5.4 和 5.5）以及旅遊業（表 5.6 和 5.7）的人力推算及估計每年額外人力需求。然而，由於今年是首次把大型 MICE 公司納入調查內，並無過往相關資料，採用統計模型來推算該門類的人力需求並不可行。至於人力推算方法的詳情，請參閱附錄 9。

表 5.4 2020 至 2023 年各門類的人力趨勢*

年份	航空公司 (門類 1)		旅行社及航空票務代理 (門類 2)	
	僱員 及空缺數目	推算人力 趨勢	僱員 及空缺數目	推算人力 趨勢
2019	21 615	-	19 433	-
2020	-	21 367 (-1.15%)	-	19 324 (-0.56%)
2021	-	21 427 (+0.28%)	-	19 236 (-0.46%)
2022	-	21 477 (+0.23%)	-	19 168 (-0.35%)
2023	-	21 517 (+0.19%)	-	19 114 (-0.28%)

註：括號內百分比代表與前一年推算人力需求比較的變幅。

5.25 為估計業內未來數年的額外人力需求，已把表 5.4 所述的人力趨勢及離開本業人數比率納入考慮因素，並以統計算式推算有關數字。

⁶全球及本地經濟不穩，閱讀人力調查時須謹慎詮釋僱主預測的人力數據，尤其是自從 2019 年 6 月開始出現社會動盪以來，本地旅遊業嚴重走下坡，2019 年 12 月底開始爆發新冠肺炎疫情，更是雪上加霜。全球以至本地各項民生均受疫情影響，可以預見的是業界人力情況將會面對前所未有的挑戰，即使疫情減退，情況仍會持續好一段時間。

5.26 「業界流失」指因轉行、退休、移民及其他原因而離開旅遊業的僱員。在新型冠狀病毒疫情擴散前，本會已諮詢業界意見，以推算業界流失的人數比率，從而反映行業的整體趨向，認為將每年業界流失的經理／專業人員、督導／技術員級的僱員比率設為 1%，而其他職級的則定為 3%，實屬合適。然而，鑑於疫情影響全球及本地經濟，須審慎詮釋僱員業界流失的比率及預測數字。

表 5.5 2020 至 2023 年各門類每年額外人力需求*

職級	業界 流失率	每年額外人力需求		
		人力趨勢 (a)	業界流失 人數 (b)	總數 (a) + (b)
航空公司（門類 1）				
經理／專業人員	1%	-2	14	12
督導／技術員	1%	-3	27	24
文員／操作工	3%	-20	519	499
秘書／其他	3%	0	5	5
總數	-	-25	565	540
旅行社及航空票務代理（門類 2）				
經理／專業人員	1%	-10	23	13
督導／技術員	1%	-14	33	19
文員／操作工	3%	-54	393	339
秘書／其他	3%	-2	16	14
總數	-	-80	465	385

表 5.6 旅遊業人力推算（不包括 MICE 公司）*

年份	僱員及空缺數目	推算人力趨勢
2019	41 048	-
2020	-	40 438 (-1.49%)
2021	-	40 337 (-0.25%)
2022	-	40 258 (-0.20%)
2023	-	40 195 (-0.16%)

註：括號內百分比代表與前一年推算人力需求比較的變幅。

表 5.7 2020 至 2023 年估計每年額外人力需求（不包括 MICE 公司）*

職級	業界流失率	每年額外人力需求		
		(A)人力趨勢	(B)業界流失人數	(A)+(B)總數
經理／專業人員	1%	-20	37	17
督導／技術員	1%	-32	60	28
文員／操作工	3%	-159	907	748
秘書／其他	3%	-4	20	16
總數	-	-215	1 024	809

*個別門類及整體行業在進行人力推算時所使用的人力數字有別，因此預測結果因應各自門類(表5.4和5.5) 及行業(表5.6和5.7) 而有所不同。讀者應按門類及行業，個別詮釋預測的人力數字。

VI. 建議

6.1 本會根據調查結果及觀察所得，並考慮商業展望及人力需求預算後，提出下列建議，供僱主、僱員、培訓機構及政府等旅遊業持份者考慮。鑑於業界面臨前所未見的巨變，需以「新常態」的行業環境作出考量。

僱主

- a. 支持員工在市道低迷期間接受培訓，為業務復甦作準備。除了內部培訓，鼓勵僱員運用政府各個資助培訓計劃，包括持續進修基金、新技能提升計劃、僱員再培訓基金，以及 VTC 管理的再工業化及科技培訓計劃和外間課程計劃，繼續提升自我技能。
- b. 提供逾時工作後的補假等福利，並將酌情花紅及晉升機會與培訓活動掛勾。
- c. 吸引優秀員工留任，給予具吸引力的薪酬福利，包括外遊獎勵、彈性工作安排及度身訂造的升遷和培訓機會。另透過共同管理平台，提供快速升遷路徑及創業契機。
- d. 培養關懷及思想開闊的企業文化，在多世代共事的職場環境提升員工體驗。
- e. 鼓勵學生參與體驗式參觀活動，加入學習環節以了解前端運作，塑造未來事業。盡早讓學生接觸旅遊業各個界別，增加他們畢業後投身行業的可能。
- f. 透過與學校及職業專才教育院校的協作實習、工作實習項目、職場培訓與評核，以及其他學習體驗，物色有潛質的僱員人選。

僱員

- g. 培養持續自我提升的思維，多參與業界活動及培訓，掌握業界最新的知識及規例內容。
- h. 借助業務科技的典範，運用創意和創新思維，擴闊以客為本的旅遊特色產品及個人化服務。
- i. 鞏固軟技能、領導及督導技巧，提升團隊合作，融合多元國籍、文化和年齡層的員工在職場共事。現今僱員期望公司決策透明，認同貢獻及賦權，並重視他們參與公司事務。

- j. 透過社區活動，如：升學講座、家長及輔導教師座談會、實地考察及體驗活動，與家長及師生分享真實經歷，介紹行業最新資訊、事業晉升機會及有趣的新動向。
- k. 度身訂造指導及師友計劃，吸引新人留任。

培訓機構

- l. **旅遊業培訓人員：**
 - 針對新興行業的需求，包括數碼能力、收集和分析大數據、電子商貿、網上名聲管理、傳媒及媒體溝通技巧及環球知識，加強培訓。至於具增值效益的顧客服務技巧、人際關係、職業語文培訓、領導能力及自我效能管理技巧，在數碼時代仍然至關重要。
 - 年輕一代十分重視公司在不同工作單位及地域舉辦管理培訓課程，提供機會學習和拓展人脈機會，體現文化共融，建構支援機制。
 - 提供靈活兼具創意的培訓計劃及安排，例如應用虛擬實境[VR]、網上或微課自學模式，方便僱員參與培訓。
- m. **職業教育人員：**
 - 有質素的培訓教育院校能提供優良的學習環境，給予各式各樣擴闊視野的機會，聯繫本地及海外業界，啟發有潛質的學生。
 - 擴大主動接觸業界人士，分享灼見，緊貼行業趨勢及需要，適時更新培訓課程及活動。
 - 簡化課堂學習及職場培訓。透過網上職場評核，實時提供意見，盡量拉近學生與僱主之間的期望落差。
 - 協助學生掌握 21 世紀技能、環球視野、跨文化觸覺及以客為本的思維，提升行業專業水準，支援國際旅客服務。另外，以家庭及銀髮旅客為目標客源，同時重視 Z 世代的旅遊、社會及文化喜好。
 - 配合新興行業的趨勢及發展，度身訂造在職培訓，涵蓋數碼應用發展、電子商貿、網上傳媒與社交媒體管理以及自我效能。

政府

- n. 向旅遊從業員提供紓困措施，繼續穩定行業運作，保障就業。
- o. 與業界伙伴合辦市場推廣活動，鼓勵海外旅客來港，促進本地消費。
- p. 推廣無障礙旅遊，確保人人不受體力、殘疾或年齡所限，皆能方便到達景點，並能享用旅遊產品及服務。
- q. 提供方便出行的措施，提升基建發展，吸引海外公司在業界支持下，來港舉辦 MICE 活動。
- r. 增撥資源，在獲認可的職業專才教育院校推動智能學習。
- s. 提供資助，將職內培訓及評核整合在課堂學習內，持續栽培熟練人手投身旅遊業。
- t. 透過培訓及基建支援，提供高速互聯網及數碼工具，協助特別是中小企的從業員、退休人士或初創企業在家工作。
- u. 增加鼓勵就業交通津貼，吸引僱員到機場及外島的旅遊機構工作。
- v. 舉辦跨行業界別活動，提升行業形象，運用關鍵意見領袖(KOL)的影響力，吸引年輕人入行。
- w. 與僱主聯絡及商討考慮延長退休年齡，並重新招聘能幹合適的退休人士。提供等額配對基金，鼓勵僱主聘用退休人士。
- x. 為新移民及主婦等人力資源，制訂招聘、挽留及技能提升政策，同時需兼顧持份者對相關社會因素的關注。

參考資料：

1. 職業訓練局：酒店、飲食及旅遊業訓練委員會《二〇一九年旅遊業人力更新報告》，2019 年。
2. 香港特區政府：《2020-21 年度財政預算案》諮詢，2019 年 12 月 19 日。
3. 香港特區政府：新聞公報—約八成旅行代理商已獲發「防疫抗疫基金」資助，2020 年 3 月 13 日。
4. 《南華早報》：Airlines in Hong Kong extend cuts to passenger capacity into spring 2020, with air travel downturn to continue even if protests wane (香港航空界 2020 年春季削客運 示威雖減仍陷寒冬)，2019 年 12 月 13 日。
5. 香港機場管理局：機場管理局紓困措施，2020 年 4 月 8 日。
6. 香港旅遊發展局：Buyers and Sellers Cast Vote of Confidence in Hong Kong (買賣雙方對香港投下信心一票)，2020 年 1 月 9 日。
7. 《南華早報》：Cathay Pacific set to offer unpaid leave to staff as Hong Kong protests and boycott by mainland Chinese customers take toll (受香港示威及內地中國顧客抵制 國泰擬推無薪假)，2020 年 1 月 13 日。
8. Travel Daily News International.com：Corona virus affecting the tourism industry worldwide (新冠病毒影響全球旅遊業)，2020 年 3 月 12 日。
9. 《南華早報》：新冠病毒新發展，2020 年 3 月 2 日。
10. 《南華早報》：Coronavirus: Hong Kong airport suffers worst January in five years as officials blame protests and deadly bug for poor traffic (新冠病毒：香港機場 1 月客運五年最差 官方歸咎示威活動和致命新冠病毒)，2020 年 2 月 16 日。
11. 《南華早報》：Coronavirus: not just China, travellers avoiding Singapore and Japan (新冠病毒：不只中國，旅客避遊新加坡和日本)，2020 年 2 月 10 日)。
12. The Moodie Davitt Report, Jason Holland：Global tourist arrivals climb +4% in first half of 2019, reports UNWTO (聯合國世界旅遊組織[UNWTO]：2019 年上半年全球入境旅客升 4%)，2019 年 9 月 9 日。
13. 香港特區政府：新聞公報—政府公布委任旅遊業監管局成員，2019 年 12 月 6 日。
14. 香港特區政府：政府紓困措施，2020 年 4 月 8 日。
15. 香港特區政府：本地生產總值及其主要組成部分，2020 年 5 月 7 日。
16. 路透社：Hong Kong Airlines to cut 400 jobs, operations as coronavirus hits travel (香港航空擬裁 400 人減營運 新冠病毒重創旅遊業)，2020 年 2 月 7 日。
17. NDTV.com：Hong Kong Airlines To Lay Off 400 Staff, Asks Them To Take Unpaid Leave (香港航空擬裁 400 人 要求員工放無薪假)，2020 年 2 月 7 日。
18. 《南華早報》：Hong Kong airport feels unrest – related slump, set for 2 million fewer travellers in 2019(社會不安影響 香港機場 2019 年旅客料大減 200 萬)，2019 年 9 月 24 日。

19. CGTN : *Hong Kong Government to extend subsidies to revive tourism* (港府增資助振興旅遊業), 2019 年 10 月 28 日。
20. 《南華早報》: *Hong Kong lawmakers approve HK\$30 billion coronavirus relief package after 10-hour session, though concerns remain over who benefits* (香港立法會經十小時辯論通過 300 億港元抗疫基金 誰能受惠仍存疑), 2020 年 2 月 21 日。
21. MICE BTN : *Hong Kong offers subsidies to boost MICE* (香港提供資助振興會展產業), 2020 年 2 月 24 日。
22. TTG Asia : *Hong Kong prepares US\$51 million war chest to lift tourism* (香港撥 5,100 萬美元抗疫基金振興旅遊及會展產業), 2020 年 3 月 17 日。
23. 香港旅遊發展局 : 旅發局料疫情後旅遊業將現新常態, 2020 年 4 月 24 日。
24. 《衛報》: *How coronavirus is affecting the global economy* (新冠病毒如何影響環球經濟), 2020 年 2 月 6 日。
25. 《南華早報》: *Hundreds more Hong Kong flights to be cancelled as coronavirus hammers air travel* (新冠病毒重創航空業 數百港航班再取消), 2020 年 2 月 7 日。
26. Dimsumdaily Hong Kong : *Inbound visitors to Hong Kong plummet over 96%, HKTB to launch HK\$400 million promotion plan* (訪港旅客挫逾 96% 旅發局擬推 4 億港元推廣計劃), 2020 年 3 月 16 日。
27. 《南華早報》: *International Air Transport Association urges Hong Kong Government to offer financial relief to airlines hit hard by months of protest turmoil* (航空公司連月受示威重創 國際航空運輸協會促港府推紓困措施), 2019 年 10 月 20 日。
28. ITB Berlin 和 IPK International : *International tourism continues to grow* (國際旅遊業持續增長), 2019 年 11 月 15 日。
29. 聯合國世界旅遊國際組織 : *International Tourist Numbers Could Fall 60-80% in 2020* (UNWTO : 2020 國際旅客恐大減六至八成), 2020 年 5 月 7 日。
30. 香港旅遊業議會 : 資訊科技配對基金。
31. 政府統計處 : 勞動人口、刊物及統計表, 表 006 : 勞動人口參與、失業及就業不足情況。
32. 香港旅遊業議會 : 外遊及入境遊市場最新統計數字, 2020 年 1 月 15 日。
33. 立法會 CB(4)320/19-2-(04) 號文件 : 立法會經濟發展事務委員會香港旅遊發展局 2020-21 年度工作計劃, 2020 年 2 月。
34. 立法會 CB(4)390/19-20(04) 號文件 : 立法會經濟發展事務委員會香港旅遊發展局 2020-21 年度工作計劃補充資料, 由旅遊事務署及商務及經濟發展局提供, 2020 年 3 月。
35. 香港特區政府運輸及房屋局 : 海運及空運人才培訓基金。
36. 香港特區政府 : 旅行代理商註冊處統計數字—過去十年的旅行代理商數目, 2020 年 1 月 13 日。

37. 香港旅遊發展局：香港會議及展覽—2019 年 1 至 12 月過夜旅客人次（按主要客源市場計），2020 年 1 月。
38. 2020 至 21 財政年度政府財政預算案資訊包（繁體中文和英文版簡報）。
39. 香港特區政府旅遊事務署：商務及經濟發展局局長談支援遊旅業措施，2019 年 10 月 23 日。
40. 香港旅遊發展局：2019 年與入境旅遊相關的總消費，2020 年 4 月。
41. 香港特區政府：新聞稿—商務及經濟發展局局長會見傳媒談話內容，2020 年 3 月 28 日。
42. 香港特區政府：新聞稿—商務及經濟發展局局長與署理環境局局長談綠色生活本地遊，2019 年 12 月 23 日。
43. 政府新聞網：旅監局舉行首次會議，2020 年 1 月 14 日。
44. 政府統計處：2020 年 2 至 4 月失業及就業不足統計數字，2020 年 5 月 19 日。
45. 政府新聞網：疫情衝擊經濟 失業率升至 4.2%，2020 年 4 月 20 日。
46. 聯合國世界旅遊國際組織[UNWTO]：世界旅遊晴雨表，2019 年 9 月 9 日。
47. 《曼谷郵報》：UNWTO 料入境旅客大減六至八成，2020 年 5 月 8 日。
48. 香港旅遊發展局：2019 年 12 月、2020 年 1 至 3 月訪港旅客統計數字，2020 年 1 至 4 月。
49. 國際貨幣基金組織：世界經濟展望報告—2020 年 4 月《世界經濟展望》：大封鎖，2020 年 4 月。
50. 世界旅遊觀光協會：World travel may shrink 25% on coronavirus in 2020, shed 50 million jobs (受新冠病毒影響 2020 全球旅遊恐縮 25% 削 5 000 萬職位)，2020 年 3 月 13 日。
51. 《香港經濟日報》：失業率升破 3% 旅遊餐飲受災，科技界頂得住，2019 年 11 月 18 日。
52. 《香港經濟日報》：導遊 100%「有工開」 部份做兼職保安賺生活，2020 年 3 月 16 日。
53. HK01：政府撥 96 億資助旅遊零售業 賓館旅行社每間獲派 8 萬，2020 年 2 月 20 日。
54. LiteneWS.hk：有哪些外地政府就香港局勢發出「旅遊提醒」？，2019 年 8 月 9 日。
55. 東網：武漢肺炎：貿發局延遲舉辦二及三月部分展覽，2020 年 2 月 4 日。
56. 《香港經濟日報》：疫襲香港旅遊業 1700 領隊瀕失業，2020 年 3 月 13 日。
57. 《明報》：聖誕旅客跌半 嘉勵遊生意挫九成 會展 9 月起 3 展覽取消，2019 年 12 月 28 日。

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會委員名單 2019-2021

主席：

于德勵先生 (大型國際連鎖酒店集團提名)

副主席：

李漢城先生 (香港酒店業主聯會提名)
SBS, BBS, JP, KSJ

委員：

陳蕊昕女士 (香港旅遊發展局提名)

李登海先生 (大型主題公園或主要景點營運商提名)
(2019 年 10 月 2 日止)

鄭家濂先生
(由 2020 年 4 月 1 日起)

鄭瑋青女士 (香港廚師協會提名)

張志輝先生 (飲食業聯會提名)

周國明先生 (葡萄酒業協會提名)

伍慧娜女士 (本地連鎖酒店集團提名)
(2019 年 12 月 12 日止)

馮瑞霞女士
(由 2020 年 4 月 1 日起)

郭志傑先生 (香港酒店業協會提名)
(由 2020 年 4 月 1 日起)

李翠莎博士, BBS (體育／康樂機構提名)

李寶臨先生 (款待科技專業公司提名)

梁建恒博士 (本地教育／訓練機構提名)

姚柏良先生, MH (香港旅遊業議會提名)
(2020 年 3 月 31 日止)

梁耀霖先生, MH
(由 2020 年 4 月 1 日起)

李展鴻先生 (香港會所管理協會提名)

李永仁先生 (航空公司代表協會提名)
(2019 年 12 月 11 日止)

溫家輝先生
(由 2020 年 4 月 1 日起)

黃金湖先生 (中小型酒店提名)

伍威全先生 (大型酒樓連鎖集團提名)

游淑德女士 (香港展覽會議業協會提名)

游迪威先生 (旅行代理商提名)

Mr PELLIZZER Marco (旅行代理商提名)
(2019 年 12 月 31 日止)

(空缺)

陳嘉詠女士 (勞工處處長代表)

黎日正先生

(旅遊事務專員代表)

余國柱先生

(職業訓練局執行幹事代表)

顧問：

Mr BIEGER Felix M

Mr GREINER Rudolf

Mr READING Graeme J

朱民康先生

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. 就發展業內職業專才教育及訓練設施應付人力需求，向職業訓練局(下稱「局方」)提供意見。
4. 就相關學科的課程發展策略及質素保證，向局方提出建議。
5. 擬訂本業主要職務的工作範圍，界定所需的技能及知識，審議訓練方案，包括訂定每種技能所需的訓練期。
6. 對技術評估、技能測驗及認證制度提供意見，以確定從業員、學徒及見習員的技能水平。
7. 就本業主要行業舉辦技能比賽提供意見，以推廣職業專才教育和派員參加國際賽事。
8. 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，共商本業職業專才教育的發展與推廣事宜。
9. 為本業舉辦有關職業專才教育的研討會和會議。
10. 就訓練委員會工作和相關職業專才教育課程之推廣宣傳，向局方提供意見。
11. 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。
12. 根據《職業訓練局條例》第 7 條，負責局方所委派的其他工作。

旅遊業人力調查工作小組委員名單 2019-2021

召集人：

李永仁先生 (航空公司代表協會)

(2019 年 12 月 11 日止)

游淑德女士 (香港展覽會議業協會)

(由 2019 年 12 月 17 日 -
2020 年 4 月 19 日止)

梁耀霖先生, MH (香港旅遊業議會)

(由 2020 年 4 月 20 日起)

成員：

溫家輝先生 (航空公司代表協會)

(由 2020 年 4 月 21 日起)

游迪威先生 (旅行代理商)

黎日正先生 (旅遊事務署)

張俊文博士 (香港專業教育學院／職業訓練局)

黃家榮先生 (香港專業教育學院／職業訓練局)

(由 2019 年 12 月 18 日起)

林迺文先生 (酒店及旅遊學院／中華廚藝學院／國際廚藝學院／職業訓練局)

秘書

區月文女士 (職業訓練局)

旅遊業人力調查工作小組職權範圍

1. 判斷行業的人力需求，包括收集和分析有關人力統計數據以及社會經濟，業界和勞動力市場發展的資料；
2. 評估及檢討各行業的人手供應及需求，並規劃培訓，以迎合最新的市場發展。

**2019年旅遊業人力調查
受訪機構分布情況抽樣細則**

門類	僱員人數	分層	機構數目	抽樣比例	
				例	抽樣規模
1 航空公司 (HSIC: 510100, 510900, 510201, 510202)	1-9	1	45	1	45
	10-49	2	45	1	45
	50-99	3	12	1	12
	100-199	4	9	1	9
	200-499	5	1	1	1
	500-999	6	0	1	0
	1 000 及以上	7	4	1	4
小計			116	116	
2 旅行社及航空票務代理 (HSIC: 791000, 799000)	1-9	1	2 274	0.072	164
	10-49	2	282	0.35	99
	50-99	3	24	1	24
	100-199	4	13	1	13
	200-499	5	8	1	8
	500-999	6	4	1	4
	1 000 及以上	7	0	1	0
小計			2 605	312	
3 會議展覽及獎勵旅遊 (HSIC 823000, 681200)	20-49	1	不適用	不適用	1
	50-99	2	不適用	不適用	1
	100-199	3	不適用	不適用	3
	200-299	4	不適用	不適用	2
	900-999	5	不適用	不適用	1
	8				
總計			2 721	436	

註：1 HSIC: 香港標準行業分類

2 所有數據均以公司級別收集。

3 在調查期間，共發現新增2所旅行社及航空票務代理的相關機構。因此，該門類涵蓋314個樣本，而調查則共涵蓋438個樣本。

詞彙釋義

僱員	「僱員」指在抽樣機構／公司內擔任指定職務的受薪員工，不論該員工是否獲派往其他地方工作（包括中國內地）。
全職僱員	「全職僱員」於受聘機構每月工作至少四周、每周不少於18小時，當中包括在機構內全職工作的經營者及合伙人。
實習生／學徒	「實習生／學徒」指正在接受訓練的全職僱員，當中包括接受任何形式訓練的見習生，以及按照學徒合約受聘的學員。
空缺	「空缺」指調查期間需要即時上任的職位，而機構正積極招聘人手填補。
平均每月薪酬	「平均每月薪酬」指僱員每月所得到的薪金待遇，包括基本工資、加班津貼、生活津貼、膳食津貼、房屋津貼、交通津貼、佣金及花紅；以同一主要職務平均薪酬計算。
研究生學位	「研究生學位」指本地或非本地教育院校開辦的高等學位（如碩士學位）或同等水平的學歷。
學士學位	「學士學位」指本地或非本地教育院校頒授的學士或同等程度的學歷。
副學位	「副學位」指本地或非本地教育院校頒授的副學士、高級文憑、專業文憑、高級證書、增修證書、院士學銜或同等程度的學歷。
文憑／證書	「文憑／證書」指技職教育課程的學銜，包括技工或同等程度文憑／證書、基礎課程文憑、職專文憑的學歷。

中四至中七	「中四至中七」指香港中學會考[HKCEE]、香港中學文憑[HKDSE]、毅進文憑，或同等學歷。
中三或以下	「中三或以下」指初中三年級或以下，又或同等學歷。
內部晉升	「內部晉升」指全職僱員憑藉個人表現或能力，獲調升至更高職級。
新聘僱員 (並無旅遊業工作經驗)	「新聘僱員（並無旅遊業工作經驗）」指過往未曾任職旅遊業而加入機構全職工作的新員工（但不包括旅遊業課程應屆畢業生）。
新聘僱員 (旅遊業課程應屆畢業生)	「新聘僱員（旅遊業課程應屆畢業生）」指剛修畢旅遊業課程而加入機構全職工作的員工。

Telephone No 電話

Facsimile No 傳真

Our Reference 本局檔號

Your Reference 來函檔號



執事先生／女士：

旅遊業 2019 人力調查

職業訓練局(VTC)屬下酒店、飲食及旅遊業訓練委員會(訓練委員會)由香港特別行政區行政長官委任，負責就業內人力訓練事宜提供意見。本會將於 **2019 年 8 月 12 日至 10 月 12 日期間**進行調查，蒐集業內人力情況的最新資料，並按此為未來人力訓練制訂適當建議。謹代表訓練委員會致函，懇請 貴機構惠予合作提供相關資料，以便進行上述人力調查。

茲夾附下述文件，供 貴機構參閱及填寫：

- (1) 調查問卷；
- (2) 附註（附錄 A）；及
- (3) 主要職務工作說明（附錄 B）。

VTC已委託米嘉道資訊策略有限公司（米嘉道）協助進行是次人力調查。調查期間，米嘉道的統計員將聯絡 貴機構進行訪問及解答相關問題。如有需要，統計員會造訪貴機構協助填寫並收回已填妥的問卷。貴機構亦可將完成的問卷，以傳真 (2538 8123) 或電郵 (ms@mercadosolutions.com) 交回米嘉道。

調查所得的資料將絕對保密，局方在發表報告時，只會公布合計數字，不會提及個別機構情況。

人力調查報告將於調查完結後上載本局網頁。如對調查有任何查詢，請於星期一至五上午九時半至下午六時聯絡以下人士：

- ◆ 如查詢有關填寫及寄回問卷事宜，請與米嘉道李小姐聯絡（電話：2598 5050）。
- ◆ 如希望直接與 VTC 聯絡，請致電 VTC 人力調查（統計組）陳兆銘先生（電話：3907 6716）。

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dennis Yu'.

酒店、飲食及旅遊業訓練委員會主席
于德勵先生

二〇一九年七月二十二日
附件



CONFIDENTIAL
WHEN ENTERED WITH DATA

填入數據後即成
機密文件

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL
職業訓練局

THE 2019 MANPOWER SURVEY OF THE TOURISM INDUSTRY
旅遊業2019年人力調查

The 2019 Manpower Survey of the Tourism Industry aims at collecting manpower information of the industry concerned for formulating recommendations on future manpower training. Please kindly provide the information of your establishment as at 1st August 2019 by answering the questionnaire. Thank you.

旅遊業2019年人力調查旨在蒐集業內人力情況的最新資料，並按此為未來人力訓練制訂適當建議。懇請 貴機構根據2019年8月1日的人力情況填寫此問卷。多謝合作。

Establishment Information
機構資料

(For official use)

Industry Code _____

NATURE OF BUSINESS:
業務性質

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Airline Companies
航空公司 | <input type="checkbox"/> Travel Agents
旅行社 | <input type="checkbox"/> Ticketing Agents
票務代理 |
| <input type="checkbox"/> Tour Operators
旅行團組團商 | <input type="checkbox"/> Others, please specify
其他，請註明 _____ | |

TOTAL NO. OF PERSONS ENGAGED: _____
僱員總人數

Details of Contact Person*
聯絡人資料*

NAME OF PERSON TO CONTACT: _____
聯絡人姓名

POSITION: _____
職位

TEL. NO.: _____ - _____
電話

FAX NO.: _____
圖文傳真

E-MAIL : _____
電郵

* The information provided will be used for the purpose of this and subsequent manpower surveys.
所提供的資料將用作是次及日後人力調查之用。

A

Part I – Manpower Information

第一部份 – 人力情況

Please complete columns 'B' to 'G' of the questionnaire according to the list of principal jobs by referring to Appendix B for job description of individual job.

請根據列表中的主要職務，並參考附錄B有關各種職務的工作說明來填寫表內各 'B' 至 'G' 欄。

Principal Jobs (Full-time employees) 主要職務 (全職僱員)

Please refer to Appendix A for column explanations. 請參考附錄A內各欄的說明。

Job Code 職位 編號	(A) Principal Job 主要職務 (See Appendix B) (參閱附錄 B)	(B) No. of Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在統計日期 的僱員人數 (實習生/ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at Survey Reference Date 在統計日期 的實習生/ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at Survey Reference Date 在統計日期的 空缺額	(E) Forecast Number of Employees as at August 2020 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 預計在2020年 8月的 僱員人數 (實習生/ 學 徒 [#] 除外)	(F) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits)	(G) Preferred Education of Employees 僱員宜有的 教育程度	
							Code 編號	Education Level 教育程度
		Please enter a zero '0' in the box if no employee /trainees/apprentices/vacancy. 如沒有僱員／實習生／學徒／空缺，請在方格內 填入 '0'。						
e.g: 例子:	Job Title A (3 employees, 1 Apprentice and 2 vacancies) 職位甲 (3名僱員, 1名學徒及2個空缺)	3	2	5	10	6	2	
Managerial/ Professional Level 經理／專業人員級								
101	Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理							
102	Director of Personnel and Training ; Director of Human Resources 人事及訓練部總監；人力資源部總監							
103	Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監；公共關係部經理							
104	Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理； 資訊科技經理；資訊科技項目經理； 資訊保安專責經理							
105	Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人； 常務董事							
106	Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師							
107	Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理							
108	Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理； 項目經理；數碼營銷經理							
109	Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 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	Reservations Manager 訂位部經理							

"Trainees/Apprentices" refer to those employees undergoing training, and includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.
「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。

Please refer to Appendix A for column explanations. 請參考附錄A內各欄的說明。

(A) Principal Job 主要職務 (See Appendix B) (參閱附錄 B)	(B) No. of Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在統計日期 的僱員人數 (實習生／ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at Survey Reference Date 在統計日期 的實習生／ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at Survey Reference Date 在統計日期的 空缺額	(E) Forecast Number of Employees as at August 2020 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 預計在2020年 8月的 僱員人數 (實習生／學徒 除外)	(F) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津 貼收入)	(G) Preferred Education of Employees 僱員宜有的 教育程度
						Code 編號
						1 Postgraduate Degree 研究生學位
						2 First Degree 學士學位
						3 Sub-degree (e.g. Higher Diploma) 副學位 (例如高級文憑)
						4 Diploma/Certificate 文憑／證書
						5 Secondary 4 to 7 中四至中七
						6 Secondary 3 or below 中三或以下
Please enter a zero '0' in the box if no employee /trainees/apprentices/vacancy. 如沒有僱員／實習生／學徒／空缺，請在方格內 填入 '0'。						

Managerial/ Professional Level (continued) 經理／專業人員級 (續)

111	Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager/Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理； 旅遊部經理；業務發展經理					
112	Ticketing Manager 票務部經理					
115	Airport Manager ; Traffic Manager ; Crew Control Manager /Crew Operations Manager ; In-flight Services Manager ; Customer Relations Manager 機場經理；交通事務經理；機組人員運 作經理；客戶關係經理					
116	Flight Dispatch Manager 航班簽派經理					

Supervisory/ Technical Level 督導／技術員級

201	Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任； 數碼營銷主任					
202	Accounting Supervisor ; Accounting Officer 會計部主管；會計部主任 (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/ paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用 部／會計部／出納等)					
203	Airport Supervisor ; Traffic Supervisor ; Crew Control Supervisor / Crew Operations Supervisor ; Senior Purser ; Purser ; Customer Relations Supervisor 機場主管；交通事務主管；機組人員運 作主管；高級機艙事務長；機艙事務長 ；客戶關係主管					
204	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員；程式編寫員； 資訊保安主任					
206	Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任；訓練部主任；人力資源部 主任					
207	Planning Supervisor 策劃主管					
208	Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任					
209	Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管； 團體營業聯絡主任；助理營業經理； 營業部助理主管					
210	Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任					
211	Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員					

"Trainees/Apprentices" refer to those employees undergoing training, and includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.
「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。

Please refer to Appendix A for column explanations. 請參考附錄A內各欄的說明。

(A) Principal Job 主要職務 (See Appendix B) (參閱附錄 B)	(B) No. of Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在統計日期 的僱員人數 (實習生／ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at Survey Reference Date 在統計日期 的實習生／ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at Survey Reference Date 在統計日期的 空缺額	(E) Forecast Number of Employees as at August 2020 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 預計在2020年 8月的 僱員人數 (實習生／學徒 除外)	(F) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津 貼收入)	(G) Preferred Education of Employees 僱員宣有的 教育程度
						Code 編號
						1 Postgraduate Degree 研究生學位
						2 First Degree 學士學位
						3 Sub-degree (e.g. Higher Diploma) 副學位 (例如高級文憑)
						4 Diploma/Certificate 文憑／證書
						5 Secondary 4 to 7 中四至中七
						6 Secondary 3 or below 中三或以下

Clerical/ Operative Level 文員／操作工級

301	Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員					
303	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 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	Reservations Agent 訂位代理					
305	Sales Representative 營業代表					
306	Statistical Clerk ; Operation Clerk ; Planning Officer 統計部文員；業務文員；策劃主任					
307	Cabin Attendant ; Crew 機艙服務員					
308	Cargo Officer (Passenger Service) 貨物裝卸主任 (旅客服務)					
309	Ground Hostess ; Ground Crew ; Ground Services Staff 地勤服務員；行李過磅處人員					
310	Information Counter Officer ; Customer Services Officer 詢問處主任；客戶服務部主任					
311	Flight Dispatch Officer 航班簽派員					
313	Airport Officer ; Crew Control Officer / Crew Operations Officer 機場主任；機組人員運作主任					
314	Traffic Officer 交通事務主任					
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員； 用戶支援員					
324	Airline Reservation and ; or Ticketing Clerk 航空公司訂位及；或票務部文員					
326	Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展 / 公共關係助理； 數碼營銷助理					

Secretarial/ Others Level 秘書／其他職級

401	Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員					
402	Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差					

Other Related Tourism Industry Staff 其他相關旅遊業的員工

For Official Use

“Trainees/Apprentices” refer to those employees undergoing training, and includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.
「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。

Part II 第二部份

Internal Promotion

內部晉升

1. Number of full-time employees with internal promotion in the past 12 months:
過去十二個月內，內部晉升的全職僱員人數：

(a) From Supervisory/Technical to Managerial/Professional 由督導／技術員晉升為經理／專業人員	
(b) From Clerical/Operative to Supervisory/Technical 由文員／操作工晉升為督導／技術員	

New Recruitment

新聘僱員

2. Number of new recruits of your establishment in the past 12 months:
過去十二個月內，貴機構新招聘的全職僱員人數。

	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
(a) Total 總人數				
(b) Number of new recruits without tourism industry experience and / or no tourism training 新招聘中 無 旅遊業經驗及／或無接受旅遊業培訓的全職僱員人數。				
(c) Number of new recruits who are fresh graduates of tourism programmes 新招聘的應屆旅遊業培訓課程 畢業生 人數				

Employees Leaving the Establishment

僱員離職

3. Number of full-time employees left in the past 12 months:
過去十二個月內離職的全職僱員人數：

(a) Managerial/Professional Level 經理／專業人員級	<input type="text"/>	(b) Supervisory/Technical Level 督導／技術員級	<input type="text"/>
(c) Clerical/Operative Level 文員／操作工級	<input type="text"/>	(d) Secretarial/Others Level 秘書／其他職級	<input type="text"/>

4. Expected number of full-time employees who will be retiring in coming 12 months:
預計在未來十二個月內退休的全職僱員人數：

(a) Managerial/Professional Level 經理／專業人員級	<input type="text"/>	(b) Supervisory/Technical Level 督導／技術員級	<input type="text"/>
(c) Clerical/Operative Level 文員／操作工級	<input type="text"/>	(d) Secretarial/Others Level 秘書／其他職級	<input type="text"/>

Major Difficulties Encountered in Recruitment

主要招聘困難

5. Please indicate the difficulties encountered in recruitment of full-time employees of your establishment in past 12 months.

請指出 貴機構在過去十二個月招聘全職僱員時所遇到的困難。

<u>Reasons</u> 原因	<u>Managerial/ Professional</u> 經理／ 專業人員	<u>Supervisory/ Technical</u> 督導／技術員	<u>Clerical/ Operative</u> 文員／操作工
(a) No recruitment was taken place 沒有招聘	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Recruitment was taken place and the difficulties encountered were: (You may tick "✓" one or more options.) 有招聘，所遇到的困難是：（可剔“✓”選多於一項。）			
(i) Lack of candidates with relevant experience 缺乏具相關經驗求職者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Unsatisfactory terms of employment 聘用條件不理想	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Unsatisfactory working environment 工作環境不理想	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Limited career prospects 晉升機會有限	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) Alternative offers in the market 市場上有其他選擇	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Others (please specify) 其他（請說明）_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ix) Did not encounter difficulties 沒有遇上困難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Preferred Working Experience in Tourism Industry of Employees

僱員宜有的旅遊業工作經驗

6. Please indicate the preferred years of experience in Tourism Industry before occupying the post (Please tick "✓").

請指出全職僱員擔任現職前宜有從事旅遊業的工作年資（請剔“✓”選）。

	<u>Managerial/ Professional</u> 經理／專業人員	<u>Supervisory/ Technical</u> 督導／技術員	<u>Clerical/ Operative</u> 文員／操作工	<u>Secretarial/ Others</u> 秘書／其他員工
(a) No experience 無經驗	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Less than 1 year 1年以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) 1 year - less than 3 years 1年至3年以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(d) 3 years - less than 6 years 3年至6年以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(e) 6 years - less than 10 years 6年至10年以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(f) 10 years or above 10年或以上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<i>For Official Use</i>				
-------------------------	--	--	--	--

Training of Employees

僱員的訓練

7. Please indicate the average man-day of training per full-time employee which your establishment had offered in the past 12 months (Please tick "✓").

請指出過去十二個月內，貴機構向每名全職僱員提供訓練的平均日數（請剔"✓"選）。

	<u>Managerial/ Professional</u> 經理／專業人員	<u>Supervisory/ Technical</u> 督導／技術員	<u>Clerical/ Operative</u> 文員／操作工	<u>Secretarial/ Others</u> 秘書／其他員工
(a) Nil 無	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Less than 5 days 5 日以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) 5 days - less than 10 days 5 日至 10 日以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(d) 10 days - less than 15 days 10 日至 15 日以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(e) 15 days - less than 20 days 15 日至 20 日以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(f) 20 days - less than 1 month 20 日至一個月以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(g) 1 month or above 一個月或以上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<i>For Official Use</i>				
-------------------------	--	--	--	--

8. Please indicate the most suitable time of training for full-time employees (Please tick "✓").

請指出最合適全職僱員的訓練時間（請剔"✓"選）。

	<u>Managerial/ Professional</u> 經理／專業人員	<u>Supervisory/ Technical</u> 督導／技術員	<u>Clerical/ Operative</u> 文員／操作工	<u>Secretarial/ Others</u> 秘書／其他員工
(a) Day Time 日間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Evening 夜間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) Flexible (e.g. web-based) 彈性時間 (例如: 網上學習)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<i>For Official Use</i>				
-------------------------	--	--	--	--

9. Please indicate the type of training provided to the full-time employees in the past 12 months (by type of course) (You may wish to tick “√” more than 1 course for each job level).

請選擇 貴機構的全職僱員在過去十二個月內曾接受以下的培訓課程（按課程種類劃分）（每職級可剔“√”選多個課程）。

<u>Training</u> 培訓	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
A. Managerial Skills 管理技巧				
(i) Business and Financial Strategic Planning, Implementation and Evaluation 業務及財務策略規劃、推行及檢討	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Human Resources Management 人力資源管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Sales and Marketing Strategic Planning, Implementation and Evaluation 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Risk Management 風險管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Others (please specify) 其他（請說明）_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Professional Skills 專業技能				
(i) Airline and Airport Operations 航空公司及機場營運	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Airline Catering 航空膳食	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Travel Insurance 旅遊保險	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Information Technology 資訊科技	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Others (please specify) 其他（請說明）_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Generic Skills 通用技巧				
(i) Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Communication 溝通	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Problem Solving 解決疑難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Others (please specify) 其他（請說明）_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Language 語言				
(i) Putonghua 普通話	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) English 英語	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Others (please specify) 其他（請說明）_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<i>For Official Use</i>				
-------------------------	--	--	--	--

10. Please accord priority in respect of different skills of training for full-time employees to engage in the coming 12 months, from 1 to 4 with 1 being the first priority.

請 貴機構就全職僱員在未來十二個月接受培訓之範圍提供優先次序。優先次序由1至4，1為首選。

Skill Sets 技能類別	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
(i) Managerial Skills 管理技巧				
(ii) Professional Skills 專業技能				
(iii) Generic Skills 通用技巧				
(iv) Language 語言				

End of Questionnaire. Thank You for Your Co-operation.
問卷完，多謝合作。

The 2019 Manpower Survey of the Tourism Industry
 旅遊業 2019 年人力調查

Explanatory Notes
 附註

Part I
第一部份

1. Principal Jobs – Column ‘A’

主要職務 ——— ‘A’ 欄

- (a) Please go through column ‘A’ and mark those principal jobs applicable to your establishment. For detailed job descriptions for principal jobs, please refer to Appendix B.
 請瀏覽 ‘A’ 欄，選取適用於 貴機構的主要職務。有關詳細的工作說明，請參閱附錄 B。

- (b) Please note that some of the job titles may not be the same as those used in your establishment. Please classify an employee according to his/her major duty and supply the required information if the jobs have similar or related functions.
 調查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。

- (c) In the event where an employee’s duties in your establishment are split between two or more job titles, please use the job title that best describes his/her principal responsibility.
 如 貴機構有員工身兼多項職責，請選用最能反映其主要職責的職稱。

- (d) Please add in column ‘A’ titles of any principal jobs not mentioned in job descriptions (Appendix B); briefly describe them in respect of the appropriate job categories.
 如 貴機構另有旅遊的主要職務未載於工作說明（附錄 B），請一併填入 ‘A’ 欄內，並簡述其所屬的職務類別及等級。

2. Number of Full Time Employees as at Survey Reference Date (Excl. Trainees/Apprentices) – Column ‘B’

在統計日期的全職僱員人數（實習生／學徒除外）—— ‘B’ 欄

For each principal job, please fill in the total number of full time employees (excluding trainees/apprentices) as at survey reference date.

“Full Time 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. These definitions also apply to ‘employee(s)’ appearing in other parts of the questionnaire.

請填寫 貴機構於統計日期僱用的每個主要職務的全職僱員總數（實習生／學徒除外）。

「全職僱員」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。調查表內所出現的「僱員」等詞，定義亦同。

3. Number of Full Time Trainees/Apprentices as at Survey Reference Date – Column ‘C’

在統計日期的全職實習生／學徒人數 ——— ‘C’ 欄

Please fill in the total number of full time employees undergoing training. This includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.

請填寫正在全職接受訓練的全職僱員總數，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。

4. Number of Full Time Vacancies as at Survey Reference Date – Column ‘D’

在統計日期的全職空缺額 —— ‘D’ 欄

Please fill in the total number of existing full time vacancies (excluding trainees/apprentices) as at survey reference date. ‘Existing vacancies’ refer to those unfilled, immediately available job openings for which the establishment is actively trying to recruit personnel as at survey reference date.

請填上在統計日期每一主要職務的全職空缺額（實習生／學徒除外）。「現有空缺額」指在統計日期的該職位仍懸空，需立刻填補而現正積極招聘人員填補。

5. Forecast Number of Full Time Employees as at August 2020 (Excl. trainees/Apprentices) – Column ‘E’

預計在 2020 年 8 月的全職僱員人數（實習生／學徒除外）—— ‘E’ 欄

The forecast of number employed means the number of full time employees you will be employing as at August 2020. The number given could be more / less than that in column ‘B’ if an expansion / a contraction is expected.

預計僱員人數指 貴機構在 2020 年 8 月的全職僱員人數。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 ‘B’ 欄。

6. Average Monthly Remuneration Package of Full Time Employees (Excl. trainees/Apprentices) – Column ‘F’

全職僱員之每月平均薪酬（實習生／學徒除外）—— ‘F’ 欄

Please enter the code of average monthly remuneration package during the past 12 months for each principal job of full time employee(s). This should include basic salary, overtime pay, cost of living allowance, meal allowance, housing allowance, travel allowance, commission and bonus. If you have more than one employee doing the same job, please enter the average range.

請在 ‘F’ 欄填入每個主要職務的全職僱員過去 12 個月每月平均薪酬的編號。這包括底薪、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。如 貴公司有多於一名僱員擔任同一主要職務，則請取平均收入。

7. Preferred Education of Full Time Employees – Column ‘G’

全職僱員宜有的教育程度 —— ‘G’ 欄

Please enter the code of preferred education level which an employer prefers his full time employees to have.

請在 ‘G’ 欄填入 貴機構對每個主要職務的全職僱員宜有的教育程度。

Definition of Preferred Level of Education:

宜有教育程度的定義：

- ◆ “Postgraduate Degree” refers to higher degrees (e.g. master degrees) offered by local or non-local education institutions, or equivalent.
「研究生學位」是指本地或非本地教育機構提供的高等學位（如碩士學位），或同等教育程度。
- ◆ “First Degree” refers to first degrees offered by local or non-local education institutions, or equivalent.
「學士學位」是指本地或非本地教育機構提供的學士學位，或同等教育程度。
- ◆ “Sub-degree” refers to Associate Degrees, Higher Diplomas, Professional Diplomas, Higher Certificates, Endorsement Certificates, Associateship or equivalent programmes offered by local or non-local education institutions.
「副學位」是指本地或非本地教育機構提供的副學士、高級文憑、專業文憑、高級證書、增修證書、院士銜或同等課程。
- ◆ “Diploma/Certificate” refers to technical and vocational education programmes including Diploma/Certificate courses, Diploma of Foundation Studies, Diploma of Vocational Education and programmes at the craft level, or equivalent.
「文憑／證書」是指技術及職業教育課程之文憑／證書、基礎課程文憑、職專文憑及技工程度的課程，或同等教育程度。
- ◆ “Secondary 4 to 7” refers to Secondary 4-7, covering the education programmes in relation to the Hong Kong Certificate of Education Examination (HKCEE), the Hong Kong Diploma of Secondary Education (HKDSE) Examination, Diploma Yi Jin, or equivalent.
「中四至中七」是指中四至中七（包括與香港中學會考、香港中學文憑考試、毅進文憑等相關的教育課程）或同等教育程度。
- ◆ “Secondary 3 or below” refers to Secondary 3 or below, or equivalent.
「中三或以下」是指中三或以下，或同等教育程度。

Part II **第二部份**

8. Question 1 – Internal Promotion

問題 1 —— 內部晉升

An internal promotion is the promotion of a full-time employee to a higher level job by virtue of his performance or abilities. Please fill in the number of internal promotion from “Supervisory Level to Managerial/Professional Level”, and from “Craft/Operative Level to Supervisory Level” in the past 12 months.

請填寫 貴機構內部晉升是指全職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 貴機構內部由督導員級晉升至經理／專業人員級，以及由技工／操作工級晉升至督導員級的人數。

9. Question 2 – New Recruitment

問題 2 —— 新聘僱員

(a) Please fill in the number of new recruits in the past 12 months.

請填入在過去十二個月 貴機構新招聘的全職僱員人數。

(b) Please fill in the number of new recruits without tourism industry experience and / or no tourism training. “New recruits without tourism industry experience” refer to new full-time employees joining your establishment without previous tourism industry experience (Excl. fresh graduates of Tourism Programmes).

請填入 貴機構的新招聘無旅遊業經驗及/或無接受旅遊業培訓的全職僱員人數。「新招聘無旅遊業經驗的全職僱員」指在加入 貴機構前並無旅遊業經驗的全職僱員（應屆旅遊業培訓課程畢業生除外）。

(c) Please fill in the number of new recruits who are fresh graduates of tourism programmes (except Managerial/Professional Level). “New recruits who are fresh graduates of tourism programmes” refer to the full-time employees joining your establishment who are fresh graduates of tourism programmes.

請填入在過去十二個月 貴機構新招聘的應屆旅遊業培訓課程畢業生的全職僱員人數(經理／專業人員除外)。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。

10. Question 3, 4 – Employees Leaving the Establishment

問題 3, 4 —— 僱員離職

Question 3 Please fill in the number of different levels of full-time employees left employment in the past 12 months.

問題 3 請填上過去十二個月內在 貴機構離職的各級全職僱員人數。

Question 4 Please fill in the expected number of different levels of full-time employees who will be retiring in coming 12 months.

問題 4 請填上預計未來十二個月內在 貴機構退休的各級全職僱員人數。

11. Question 5 – Major Difficulties Encountered in Recruitment

問題 5 —— 主要招聘困難

Please put a tick in the appropriate box for the difficulties encountered in recruitment of full-time employees of your establishment in the past 12 months.

請指出 貴機構在過去十二個月在招聘全職僱員時遇到的困難，並在適當空格內加上“√”號。

12. Question 6 – Preferred Working Experience in Tourism Industry of Employees

問題 6 —— 僱員宜有的旅遊業工作經驗

Please put a tick in the appropriate box for the preferred years of experience in tourism industry before occupying the post.

請指出全職僱員擔任現職前宜有從事旅遊業的工作年資，並在適當空格內加上“√”號。

13. Question 7-10 – Training of Employees

問題 7 - 10 —— 僱員的訓練

Question 7 Please put a tick in the appropriate box for the average number of man-day of training per full-time employee which your organisation had offered in the past 12 months.

問題 7 請指出 貴機構於過去十二個月內向每名全職僱員提供訓練的平均日數，並在適當空格內加上“√”號。

$$\text{Average number} \quad = \quad \frac{\text{Total No. of Man-Days Spent}}{\text{Total number of the full-time employees concerned in that category}}$$

平均日數

總訓練日數

有關級別的總全職僱員人數

Question 8 Please put a tick in the appropriate box for the modes of training most suitable to your full-time employees by order of priority.

問題 8 請指出 貴機構認為適合全職僱員的訓練方式，並在適當空格內加上“√”號。

Question 9 Please put a tick in the appropriate box for the type of training provided to full-time employees in the past 12 months.

問題 9 請提供 貴機構各級全職僱員人數過去十二個月曾接受培訓課程，並在適當空格內加上“√”號。

Question 10 Please accord priority in respect of different skills of training for full-time employees to engage in the coming 12 months, from 1 to 4 with 1 being the first priority.

問題 10 請 貴機構就全職僱員在未來十二個月接受培訓技能之範圍提供優先次序。優先次序由 1 至 4，1 為首選。

2019 Manpower Survey of the Tourism Industry
旅遊業2019年人力調查

Job Descriptions for Principal Jobs
in the Tourism Industry – Airline
航空界別主要職務工作說明

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.

部分職稱可能與貴機構所採用者有別，但若工作性質相近，請視作同一職務，並在調查表內提供所需資料。

Code 編號	Job Title 職稱	Job Description 工作說明
Managerial and professional level 經理及專業人員級		
101	Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Ensures smooth and efficient running of the internal systems and procedures; ● Provides prompt and efficient centralised office and supporting services for all personnel. ● 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	Director of Personnel and Training; Director of Human Resources 人事及訓練部總監； 人力資源部總監	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監； 公共關係部經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Plans and directs publicity campaigns and promotion activities at strategic levels; ● 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 provides feedback; ● Monitors and advises on the update of the travel agent's home webpage. ● 根據部門策略計劃及指導宣傳活動； ● 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。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Managerial and professional level (Continued) 經理及專業人員級(續)		
104	Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理；資訊科技經理；資訊科技項目經理；資訊保安專責經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Designs IT applications and systems, and/or customises package solutions to meet business objectives; ● Manages all phases of the development life cycle including feasibility study, development, implementation and support; ● Manages specific IT development or services projects based on the user's/customer's requirements; ● Undertakes design, technical support and review on IT/network security, firewalls and intrusion detection; ● Drafts the information security standards, policies and procedures. ● 設計電腦應用軟件及系統或制定套裝方案，達致業務目標； ● 管理系統開發各階段的工作，包括進行可行性研究、開發、推行及支援系統； ● 根據用戶／客戶要求，管理個別電腦開發或項目服務； ● 負責設計、技術支援及檢討資訊／網絡保安、防火牆及侵入偵察設施； ● 擬定資訊保安標準、政策及程序。
105	Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事	<ul style="list-style-type: none"> ● Assumes the total responsibility of managing the establishment, usually with other managers/executives as direct subordinates; ● Implements the establishment's policies with a view to achieving their objectives. ● 全權負責管理一間機構，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	Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師	<ul style="list-style-type: none"> ● Oversees accounting matters; ● Advises top management on financing of capital expenditure monitors ● 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. ● 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	Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Takes charge of the overall operation; ● Maintains close liaison with personnel in the local travel market and participates in international travel trade conventions/conferences. ● 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。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Managerial and professional level (Continued) 經理及專業人員級(續)		
108	Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理；數碼營銷經理	<ul style="list-style-type: none"> 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; Develops digital marketing strategies on the data collected from customers and various sources; Develops and implements company's digital marketing and online-media strategies and campaigns; Oversees, co-ordinates and plans the digital media creation and multi-channel publication of the requested content; Undertakes marketing activities and advertising promotional plans, manages events and data analyses. 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； 收集來自不同渠道和數碼平台用戶數據及制定數碼營銷策略； 發展及實施公司數碼營銷及網上媒體策略和活動； 監察、統籌及策劃數碼內容創作，管理製作流程及細節； 負責市場活動與廣告/推廣計劃，管理項目和分析數據。
109	Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 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	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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。
110	Reservations Manager 訂位部經理	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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	Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager ; Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理；業務發展經理	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Managerial and professional level (Continued) 經理及專業人員級(續)		
112	Ticketing Manager 票務部經理	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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。
115	Airport Manager ; Traffic Manager ; Crew Control Manager /Crew Operations Manager ; In-flight Services Manager ; Customer Relations Manager 機場經理；交通事務經理；機組人員運作經理；客戶關係經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Oversees all traffic activities at the airport and key areas in the station; ● Supervises flight movements and passenger/cargo loads; ● Oversees and ensures crew's operational requirements are met legally and cost effectively; ● Handles in-flight emergency procedures; ● Handles passengers' complaints; ● Liaises with reservations and sales departments. ● 監察機場及站內主要地區所有交通活動； ● 監督航班調動、飛航情況、乘客數目及貨物載貨量； ● 監察機組人員運作及調動情況，確保運作符合法律要求及成本效益； ● 處理機艙緊急情況； ● 處理乘客投訴； ● 與訂位部及營業部聯繫。
116	Flight Dispatch Manager 航班簽派經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Ensures the correctness of flight plans which contain route details, fuel consumption, flight time, altitudes, weather information and navigation information and relevant documents prepared by the Flight Dispatch Officer; ● Supervises pre-flight briefings to pilots conducted by the Flight Dispatch Officer. ● 確認航班簽派員制定的飛行計劃的準確性，包括：詳盡航線資料、燃油消耗量、飛行時間、飛行高度、天氣資料、導航資料及相關文件； ● 監督航班簽派員與飛行員進行的航班飛行簡報。
Supervisory / Technical level 督導／技術員級		
201	Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任；數碼營銷主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Develops new accounts and additional business by regularly contacting clients and calling on potential clients, obtains marketing information and follows referrals from clients and competitors; ● Completes weekly call reports; ● Coordinates and plans the digital media creation and multi-channel publication of the requested content. ● 按時聯絡有關人士，以爭取新客戶及額外業務，蒐集市場資料和跟進同業及客戶介紹的情況； ● 填寫每週的聯絡報告； ● 統籌及策劃數碼內容創作，管理製作流程及細節。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Supervisory / Technical level (Continued) 督導／技術員級（續）		
202	Accounting Supervisor ; Accounting Officer 會計部主管；會計部主任 (e.g. accounts payable/receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／會計部／出納等)	<ul style="list-style-type: none"> ● Accounting duties which include the following: audits and processes the payments of all of the company's disbursements; ● Prepares expense analysis and other reports on suppliers' invoices and monthly statements; ● Keeps proper record of all amounts due to the company on a timely basis; ● Computes all travel agents' commissions payable; ● Controls and balances all advance deposits; ● Responses to account disputes and queries; ● Prepares the monthly accounts receivable report; ● Keeps all records relating to payroll; ● Prepares and remits payroll reports; ● Compiles all tax returns. ● 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。
203	Airport Supervisor ; Traffic Supervisor ; Crew Control Supervisor / Crew Operations Supervisor; Senior Purser ; Purser ; Customer Relations Supervisor 機場主管；交通事務主管；機組人員運作主管；高級機艙事務長；機艙事務長；客戶關係主管	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises and co-ordinates all traffic activities at the airport and key areas in the station; ● Monitors and ensures that crew's operational requirements are met legally and cost effectively; ● 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. ● 監督及協調機場及站內主要地區的一切交通活動； ● 監督機組人員運作及調動情況，確保運作符合法律要求及成本效益； ● 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	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員；程式編寫員；資訊保安主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Designs and develops computer programmes to meet business needs according to the requirements laid down by the functional and technical specifications; ● Applies appropriate system and programming tools, and hardware to deliver cost efficient business solutions; ● Specialises in the system support and maintenance, which enables the use of system software for improving the system performance and quality of service; ● Undertakes design, technical support and review on IT/network security, firewalls and intrusion detection; ● Drafts the information security standards, policy and procedures. ● 根據功能及技術規格，設計及開發電腦程式，應付業務需要； ● 應用合適的系統、程式編製工具及硬件，提供具成本效益的業務方案； ● 專責系統支援及維修，以便提高系統性能及服務質素； ● 負責設計、技術支援及檢討資訊／網絡保安、防火牆及侵入偵察設施； ● 擬定資訊保安標準、政策及程序。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Supervisory / Technical level (Continued) 督導／技術員級（續）		
206	Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任； 訓練部主任； 人力資源部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	Planning Supervisor 策劃主管	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises statistics clerks; ● Produces regular statistical reports; ● Monitors monthly commitments against budget. ● 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	Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管；團體營業聯絡主任；助理營業經理；營業部助理主管	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists the manager to co-ordinate tour operation for groups and individuals; ● Lliaises with airlines, other travel agencies and hotels; ● Promotes sales to commercial accounts; ● Follows up on future booking and attends to complaints. ● 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。 ● 辦理訂房及投訴事宜。
210	Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員	<ul style="list-style-type: none"> ● Controls passenger bookings and monitors reservations (technical) standards on the route(s) assigned; reviews flight booking profiles, short term capacity planning and performs allocation/re-allocation of seats. ● 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。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Clerical/Operative level 文員／操作工級		
301	Accounting Clerk/ General Cashier 會計部文員；出納員	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 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	<ul style="list-style-type: none"> ● Performs clerical duties of a general nature such as copying, compiling, filing and recording information. ● 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	Reservations Agent 訂位代理	<ul style="list-style-type: none"> ● Controls booking situation for all flights; ● Works with ticketing officers; ● Sells seats and services to passengers; ● Provides information to other departments. ● 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	Sales Representative 營業代表	<ul style="list-style-type: none"> ● Meets sales targets; ● Sells air travel services; ● Produces regular reports on business transactions; ● Attends daily briefing and follows up the instructions from supervisor. ● 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。
306	Statistical Clerk ; Operation Clerk ; Planning Officer 統計部文員；業務文員； 策劃主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 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; ● Assists in preparation of budgets; ● Schedules co-ordination and clearance of slots in all ports; ● Liaises with engineering, operations and sales. ● 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； ● 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。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Clerical/Operative level (Continued)		文員／操作工級（續）
307	Cabin Attendant/Crew 機艙服務員	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 equipment; ● Distributes immigration and landing forms; ● May collect money for beverages and duty free items; ● Makes announcements; ● Ensures passengers' in-flight safety and comfort. ● 招待及引領乘客就座； ● 飛機著陸時向乘客道別； ● 在需要時，確保乘客已繫上安全帶及遵守「不准吸烟」指示； ● 派發雜誌讀物，回答詢問； ● 確保機上準備好食物及飲品，並派遞餐點； ● 保持機艙整潔及使各項物品安放妥當； ● 進行簡單醫療救傷工作； ● 解釋如何使用安全設備； ● 派發入境及着陸用表格； ● 或須向乘客收取飲品及購買免稅貨品的費用； ● 向乘客宣佈事項； ● 確保乘客於航機上之安全及舒適。
308	Cargo Officer (Passenger Service) 貨物裝卸主任 (旅客服務)	<ul style="list-style-type: none"> ● Deals with matters connected with airfreight, such as airway bills or consignment notes, loading, unloading and distribution of load on the plane. ● 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	Ground Hostess ; Ground Crew ; Ground Services Staff 地勤服務員；行李過磅處人員	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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； ● 取收及發出座位號碼； ● 發出登機證；收取機場稅。
310	Information Counter Officer ; Customer Services Officer 詢問處主任；客戶服務部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides information on air fares, flight arrivals and departures; ● Helps passengers make advance bookings; ● Channels customers' queries or complaints to the right departments. ● 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。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Clerical/Operative level (Continued)		文員／操作工級（續）
311	Flight Dispatch Officer 航班簽派員	<ul style="list-style-type: none"> ● Makes out flight plans; ● Briefs aircraft captains on their journey; ● Deals with fuel requirement, take-off and landing weight restrictions; ● Works with air traffic control personnel. ● 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。
313	Airport Officer ; Crew Control Officer / Crew Operations Officer 機場主任；機組人員運作主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Ensures that the crews' operational requirements are met legally and cost effectively; ● Handles manpower reassignment in crew operations and cockpit crew training. ● 確保機組人員運作符合法律要求及成本效益； ● 處理機組人員人手調配及飛行人員培訓。
314	Traffic Officer 交通事務主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 編製貨物分類表、機員及乘客名單、乘客座位表，以及於飛機抵達其他國家時，預備乘客及貨物撤離機艙所需的其他文件； ● 與航機事務人員合作。
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員；用戶支援員	<ul style="list-style-type: none"> ● 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; ● Sets up, renews and updates the travel agent's home page; ● Monitors and provides data on the website traffic for management's analysis; ● Provides technical support services to internal users or external clients, including desktop hardware, system and application software installation; upgrading. ● 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； ● 為機構內部用戶或外間客戶提供技術支援服務，包括：安裝桌面硬件、系統及應用軟件；系統升級。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Clerical/Operative level (Continued) 文員／操作工級（續）		
324	Airline Reservation and/or Ticketing Clerk 航空公司訂位及；或 票務部文員	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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。
326	Marketing / Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展/公共關係助理； 數碼營銷助理	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists the digital marketing team to manage relevant social media; ● Updates and interacts with public on digital platform. ● 協助數碼營銷部門管理相關社交媒體； ● 更新及在數碼平台上與公眾互動。
Secretarial/Others level 秘書／其他職級		
401	Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書； 打字員	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	<ul style="list-style-type: none"> ● Handles odd jobs and despatches errands for the general office. ● 為總辦事處處理雜務及差使。



CONFIDENTIAL
WHEN ENTERED WITH DATA

填入數據後即成
機密文件

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL
職業訓練局

THE 2019 MANPOWER SURVEY OF THE TOURISM INDUSTRY
旅遊業 2019 年人力調查

The 2019 Manpower Survey of the Tourism Industry aims at collecting manpower information of the industry concerned for formulating recommendations on future manpower training. Please kindly provide the information of your establishment as at **1st August 2019** by answering the questionnaire. Thank you.

旅遊業2019年人力調查旨在蒐集業內人力情況的最新資料，並按此為未來人力訓練制訂適當建議。懇請 貴機構根據**2019年8月1日**的人力情況填寫此問卷。多謝合作。

Establishment Information
機構資料

(For official use)

Industry Code _____

NATURE OF BUSINESS:
業務性質

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Airline Companies
航空公司 | <input type="checkbox"/> Travel Agents
旅行社 | <input type="checkbox"/> Ticketing Agents
票務代理 |
| <input type="checkbox"/> Tour Operators
旅行團組團商 | <input type="checkbox"/> Others, please specify
其他，請註明 _____ | |

TOTAL NO. OF PERSONS ENGAGED: _____
僱員總人數

Details of Contact Person*
聯絡人資料*

NAME OF PERSON TO CONTACT: _____
聯絡人姓名

POSITION: _____
職位

TEL. NO.: _____ - _____
電話

FAX NO.: _____
圖文傳真

E-MAIL : _____
電郵

* The information provided will be used for the purpose of this and subsequent manpower surveys.
所提供的資料將用作是次及日後人力調查之用。

Part I – Manpower Information

第一部份 – 人力情況

Please complete columns 'B' to 'G' of the questionnaire according to the list of principal jobs by referring to Appendix B for job description of individual job.

請根據列表中的主要職務，並參考附錄B有關各種職務的工作說明來填寫表內各 'B' 至 'G' 欄。

Principal Jobs (Full-time employees) 主要職務 (全職僱員)

Please refer to Appendix A for column explanations. 請參考附錄A內各欄的說明。

Job Code 職位 編號	(A) Principal Job 主要職務 (See Appendix B) (參閱附錄 B)	(B) No. of Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在統計日期 的僱員人數 (實習生/ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at Survey Reference Date 在統計日期 的實習生/ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at Survey Reference Date 在統計日期的 空缺額	(E) Forecast Number of Employees as at August 2020 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 預計在2020年 8月的 僱員人數 (實習生/ 學 徒 [#] 除外)	(F) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他 津貼收入)	(G) Preferred Education of Employees 僱員宜有的 教育程度	
							Code 編號	Education Level 教育程度
		Please enter a zero '0' in the box if no employee /trainees/apprentices/vacancy. 如沒有僱員／實習生／學徒／空缺，請在方格內 填入 '0'。						
e.g: 例子:	Job Title A (3 employees, 1 Apprentice and 2 vacancies) 職位甲 (3名僱員, 1名學徒及2個空缺)	3	2	5	10	6	2	
Managerial/ Professional Level 經理／專業人員級								
101	Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理							
102	Director of Personnel and Training ; Director of Human Resources 人事及訓練部總監；人力資源部總監							
103	Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監；公共關係部經理							
104	Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理； 資訊科技經理；資訊科技項目經理； 資訊保安專責經理							
105	Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人； 常務董事							
106	Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師							
107	Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理							
108	Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理； 項目經理；數碼營銷經理							
109	Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 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	Reservations Manager 訂位部經理							

"Trainees/Apprentices" refer to those employees undergoing training, and includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.
「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。

Please refer to Appendix A for column explanations. 請參考附錄A內各欄的說明。

(A) Principal Job 主要職務 (See Appendix B) (參閱附錄 B)	(B) No. of Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在統計日期 的僱員人數 (實習生／ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at Survey Reference Date 在統計日期 的實習生／ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at Survey Reference Date 在統計日期的 空缺額	(E) Forecast Number of Employees as at August 2020 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 預計在2020年 8月的 僱員人數 (實習生／學徒 除外)	(F) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津 貼收入)	(G) Preferred Education of Employees 僱員宜有的 教育程度
					<u>Code</u> 編號	<u>Education Level</u> 教育程度
					1 Postgraduate Degree 研究生學位	
					2 First Degree 學士學位	
					3 Sub-degree (e.g. Higher Diploma) 副學位 (例如高級文憑)	
					4 Diploma/Certificate 文憑／證書	
					5 Secondary 4 to 7 中四至中七	
					6 Secondary 3 or below 中三或以下	
	Please enter a zero '0' in the box if no employee /trainees/apprentices/vacancy. 如沒有僱員／實習生／學徒／空缺，請在方格內 填入 '0'。					

Managerial/ Professional Level (continued) 經理／專業人員級 (續)

111	Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager/Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理； 旅遊部經理；業務發展經理					
112	Ticketing Manager 票務部經理					
113	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Director ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Manager 會議、展覽及獎勵旅遊總監； 會議、展覽及獎勵旅遊經理					
	Supervisory/ Technical Level 督導／技術員級					
201	Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任； 數碼營銷主任					
202	Accounting Supervisor ; Accounting Officer 會計部主管；會計部主任 (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/ paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用 部／會計部／出納等)					
204	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員；程式編寫員； 資訊保安主任					
205	Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管；業務主任；旅遊部主管； 旅遊部主任					
206	Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任；訓練部主任；人力資源部 主任					
207	Planning Supervisor 策劃主管					
208	Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任					
209	Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管； 團體營業聯絡主任；助理營業經理；營 業部助理主管					
210	Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任					
211	Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員					
212	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Supervisor ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Officer 會議、展覽及獎勵旅遊主管； 會議、展覽及獎勵旅遊主任					

"Trainees/Apprentices" refer to those employees undergoing training, and includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.
「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。

Please refer to Appendix A for column explanations. 請參考附錄A內各欄的說明。

(A) Principal Job 主要職務 (See Appendix B) (參閱附錄 B)	(B) No. of Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices [#]) 在統計日期 的僱員人數 (實習生/ 學徒 [#] 除外)	(C) No. of Trainees/ Apprentices [#] as at Survey Reference Date 在統計日期 的實習生／ 學徒 [#] 人數	(D) No. of Vacancies as at Survey Reference Date 在統計日期的 空缺額	(E) Forecast Number of Employees as at August 2020 (Excl. trainees/ apprentices [#]) 預計在2020年 8月的 僱員人數 (實習生／學徒 [#] 除外)	(F) Average Monthly Remuneration Package of Employees (Employee's basic salary + average monthly supplementary benefits) 僱員之每月平均薪酬 (底薪 + 平均每月其他津 貼收入)	(G) Preferred Education of Employees 僱員宜有的 教育程度
						<p><u>Code</u> 編號</p> <p>1 Postgraduate Degree 研究生學位</p> <p>2 First Degree 學士學位</p> <p>3 Sub-degree (e.g. Higher Diploma) 副學位 (例如高級文憑)</p> <p>4 Diploma/Certificate 文憑／證書</p> <p>5 Secondary 4 to 7 中四至中七</p> <p>6 Secondary 3 or below 中三或以下</p>

Please enter a zero '0' in the box if no employee /trainees/apprentices/vacancy.
如沒有僱員／實習生／學徒／空缺，請在方格內 填入 '0'。

Clerical/ Operative Level 文員／操作工級

301	Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員					
303	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 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	Reservations Agent 訂位代理					
305	Sales Representative 營業代表					
315	Travel Agency Clerk ; Reservation and/or Ticketing Clerk 旅行社文員；訂位及／或票務部文員					
316	Visa Clerk 簽證部文員					
317	Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）					
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員； 用戶支援員					
319	Tour Escort ; Escort Guide (Outbound) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）					
320	Travel Consultant 旅遊顧問					
321	Cruise Consultant 郵輪顧問					
322	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator 會議、展覽及獎勵旅遊統籌員					
323	Coach Driver 旅遊車司機					
326	Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展 / 公共關係助理； 數碼營銷助理					

Secretarial/ Others Level 秘書／其他職級

401	Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員					
402	Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差					

Other Related Tourism Industry Staff 其他相關旅遊業的員工

For Official Use

"Trainees/Apprentices" refer to those employees undergoing training, and includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.
「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。

Part II 第二部份

Internal Promotion

內部晉升

1. Number of full-time employees with internal promotion in the past 12 months:
過去十二個月內，內部晉升的全職僱員人數：

(a) From Supervisory/Technical to Managerial/Professional 由督導／技術員晉升為經理／專業人員	
(b) From Clerical/Operative to Supervisory/Technical 由文員／操作工晉升為督導／技術員	

New Recruitment

新聘僱員

2. Number of new recruits of your establishment in the past 12 months.
過去十二個月內，貴機構新招聘的全職僱員人數。

	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
(a) Total 總人數				
(b) Number of new recruits without tourism industry experience and / or no tourism training 新招聘中 無 旅遊業經驗及／或無接受旅遊業培訓的全職僱員人數。				
(c) Number of new recruits who are fresh graduates of tourism programmes 新招聘的應屆旅遊業培訓課程 畢業生 人數				

Employees Leaving the Establishment

僱員離職

3. Number of full-time employees left in the past 12 months:
過去十二個月內離職的全職僱員人數：

(a) Managerial/Professional Level 經理／專業人員級	<input type="text"/>	(b) Supervisory/Technical Level 督導／技術員級	<input type="text"/>
(c) Clerical/Operative Level 文員／操作工級	<input type="text"/>	(d) Secretarial/Others Level 秘書／其他職級	<input type="text"/>

4. Expected number of full-time employees who will be retiring in coming 12 months:
預計在未來十二個月內退休的全職僱員人數：

(a) Managerial/Professional Level 經理／專業人員級	<input type="text"/>	(b) Supervisory/Technical Level 督導／技術員級	<input type="text"/>
(c) Clerical/Operative Level 文員／操作工級	<input type="text"/>	(d) Secretarial/Others Level 秘書／其他職級	<input type="text"/>

Major Difficulties Encountered in Recruitment

主要招聘困難

5. Please indicate the difficulties encountered in recruitment of full-time employees of your establishment in past 12 months.

請指出 貴機構在過去十二個月招聘全職僱員時所遇到的困難。

<u>Reasons</u> 原因	Managerial/ Professional 經理／ 專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工
(a) No recruitment was taken place 沒有招聘	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Recruitment was taken place and the difficulties encountered were: (You may tick "✓" one or more options.) 有招聘，所遇到的困難是：（可剔“✓”選多於一項。）			
(i) Lack of candidates with relevant experience 缺乏具相關經驗求職者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Unsatisfactory terms of employment 聘用條件不理想	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Unsatisfactory working environment 工作環境不理想	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Limited career prospects 晉升機會有限	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) Alternative offers in the market 市場上有其他選擇	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Others (please specify) 其他（請說明）_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ix) Did not encounter difficulties 沒有遇上困難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Preferred Working Experience in Tourism Industry of Employees

僱員宜有的旅遊業工作經驗

6. Please indicate the preferred years of experience in Tourism Industry before occupying the post (Please tick "✓").

請指出全職僱員擔任現職前宜有從事旅遊業的工作年資（請剔“✓”選）。

	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
(a) No experience 無經驗	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Less than 1 year 1年以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) 1 year - less than 3 years 1年至3年以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(d) 3 years - less than 6 years 3年至6年以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(e) 6 years - less than 10 years 6年至10年以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(f) 10 years or above 10年或以上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

For Official Use				
------------------	--	--	--	--

Training of Employees

僱員的訓練

7. Please indicate the average man-day of training per full-time employee which your establishment had offered in the past 12 months (Please tick "✓").

請指出過去十二個月內，貴機構向每名全職僱員提供訓練的平均日數（請剔"✓"選）。

	<u>Managerial/ Professional</u> 經理／專業人員	<u>Supervisory/ Technical</u> 督導／技術員	<u>Clerical/ Operative</u> 文員／操作工	<u>Secretarial/ Others</u> 秘書／其他員工
(a) Nil 無	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Less than 5 days 5 日以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) 5 days - less than 10 days 5 日至 10 日以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(d) 10 days - less than 15 days 10 日至 15 日以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(e) 15 days - less than 20 days 15 日至 20 日以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(f) 20 days - less than 1 month 20 日至一個月以下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(g) 1 month or above 一個月或以上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<i>For Official Use</i>				
-------------------------	--	--	--	--

8. Please indicate the most suitable time of training for full-time employees (Please tick "✓").

請指出最合適全職僱員的訓練時間（請剔"✓"選）。

	<u>Managerial/ Professional</u> 經理／專業人員	<u>Supervisory/ Technical</u> 督導／技術員	<u>Clerical/ Operative</u> 文員／操作工	<u>Secretarial/ Others</u> 秘書／其他員工
(a) Day Time 日間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Evening 夜間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) Flexible (e.g. web-based) 彈性時間 (例如: 網上學習)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<i>For Official Use</i>				
-------------------------	--	--	--	--

9. Please indicate the type of training provided to the full-time employees in the past 12 months (by type of course) (You may wish to tick “√” more than 1 course for each job level).

請選擇 貴機構的全職僱員在過去十二個月內曾接受以下的培訓課程（按課程種類劃分）（每職級可剔“√”選多個課程）。

<u>Training</u> 培訓	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technical 督導／技術員	Clerical/ Operative 文員／操作工	Secretarial/ Others 秘書／其他員工
A. Managerial Skills 管理技巧				
(i) Business and Financial Strategic Planning, Implementation and Evaluation 業務及財務策略規劃、推行及檢討	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Human Resources Management 人力資源管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Sales and Marketing Strategic Planning, Implementation and Evaluation 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Risk Management 風險管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Others (please specify) 其他（請說明）_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Professional Skills 專業技能				
(i) Inbound Tour-guiding 入境導遊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Outbound Tour-escorting 出境領隊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Convention and Exhibition Management 會議及展覽管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Travel Consultancy 旅遊顧問	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(v) Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vi) Travel Insurance 旅遊保險	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(vii) Cruise Consultancy 郵輪顧問	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(viii) Information Technology 資訊科技	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ix) Others (please specify) 其他（請說明）_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Generic Skills 通用技巧				
(i) Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) Communication 溝通	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Problem Solving 解決疑難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iv) Others (please specify) 其他（請說明）_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Language 語言				
(i) Putonghua 普通話	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(ii) English 英語	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(iii) Others (please specify) 其他（請說明）_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<i>For Official Use</i>				
-------------------------	--	--	--	--

10. Please accord priority in respect of different skills of training for full-time employees to engage in the coming 12 months, from 1 to 4 with 1 being the first priority.

請 貴機構就全職僱員在未來十二個月接受培訓之範圍提供優先次序。優先次序由1至4，1為首選。

<u>Skill Sets</u> 技能類別	<u>Managerial/ Professional</u> 經理／專業人員	<u>Supervisory/ Technical</u> 督導／技術員	<u>Clerical/ Operative</u> 文員／操作工	<u>Secretarial/ Others</u> 秘書／其他員工
(i) Managerial Skills 管理技巧				
(ii) Professional Skills 專業技能				
(iii) Generic Skills 通用技巧				
(iv) Language 語言				

11. Please indicate the months of high season for inbound and outbound in your establishment in the past 12 months (Please tick "✓").
請指出貴機構過去十二個月內入境及出境旅遊旺季的月份（請剔"✓"選）。

	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	No such service 沒有相關服務
Inbound 入境旅遊													
Outbound 出境旅遊													

12. Please fill in the number of inbound and outbound freelance/part-time tourist guides/tour escorts in the months of high season in the past 12 months.

請填寫 貴機構在過去十二個月內，最旺月份中入境及出境旅遊特約／兼職導遊／領隊的人數。

Inbound (freelance/part-time tourist guides)
入境旅遊(特約／兼職導遊)

Outbound (freelance/part-time tour escorts)
出境旅遊(特約／兼職領隊)

End of Questionnaire. Thank You for Your Co-operation.
問卷完，多謝合作。

The 2019 Manpower Survey of the Tourism Industry
 旅遊業 2019 年人力調查

Explanatory Notes
 附註

Part I
第一部份

1. Principal Jobs – Column ‘A’

主要職務 ——— ‘A’ 欄

- (a) Please go through column ‘A’ and mark those principal jobs applicable to your establishment. For detailed job descriptions for principal jobs, please refer to Appendix B.
 請瀏覽 ‘A’ 欄，選取適用於 貴機構的主要職務。有關詳細的工作說明，請參閱附錄 B。

- (b) Please note that some of the job titles may not be the same as those used in your establishment. Please classify an employee according to his/her major duty and supply the required information if the jobs have similar or related functions.
 調查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。

- (c) In the event where an employee’s duties in your establishment are split between two or more job titles, please use the job title that best describes his/her principal responsibility.
 如 貴機構有員工身兼多項職責，請選用最能反映其主要職責的職稱。

- (d) Please add in column ‘A’ titles of any principal jobs not mentioned in job descriptions (Appendix B); briefly describe them in respect of the appropriate job categories.
 如 貴機構另有旅遊的主要職務未載於工作說明（附錄 B），請一併填入 ‘A’ 欄內，並簡述其所屬的職務類別及等級。

2. Number of Full Time Employees as at Survey Reference Date (Excl. Trainees/Apprentices) – Column ‘B’

在統計日期的全職僱員人數（實習生／學徒除外）—— ‘B’ 欄

For each principal job, please fill in the total number of full time employees (excluding trainees/apprentices) as at survey reference date.

“Full Time 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. These definitions also apply to ‘employee(s)’ appearing in other parts of the questionnaire.

請填寫 貴機構於統計日期僱用的每個主要職務的全職僱員總數（實習生／學徒除外）。

「全職僱員」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。調查表內所出現的「僱員」等詞，定義亦同。

3. Number of Full Time Trainees/Apprentices as at Survey Reference Date – Column ‘C’

在統計日期的全職實習生／學徒人數 ——— ‘C’ 欄

Please fill in the total number of full time employees undergoing training. This includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.

請填寫正在全職接受訓練的全職僱員總數，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。

4. Number of Full Time Vacancies as at Survey Reference Date – Column ‘D’

在統計日期的全職空缺額 —— ‘D’ 欄

Please fill in the total number of existing full time vacancies (excluding trainees/apprentices) as at survey reference date. ‘Existing vacancies’ refer to those unfilled, immediately available job openings for which the establishment is actively trying to recruit personnel as at survey reference date.

請填上在統計日期每一主要職務的全職空缺額（實習生／學徒除外）。「現有空缺額」指在統計日期的該職位仍懸空，需立刻填補而現正積極招聘人員填補。

5. Forecast Number of Full Time Employees as at August 2020 (Excl. trainees/Apprentices) – Column ‘E’

預計在 2020 年 8 月的全職僱員人數（實習生／學徒除外）—— ‘E’ 欄

The forecast of number employed means the number of full time employees you will be employing as at August 2020. The number given could be more / less than that in column ‘B’ if an expansion / a contraction is expected.

預計僱員人數指 貴機構在 2020 年 8 月的全職僱員人數。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 ‘B’ 欄。

6. Average Monthly Remuneration Package of Full Time Employees (Excl. trainees/Apprentices) – Column ‘F’

全職僱員之每月平均薪酬（實習生／學徒除外）—— ‘F’ 欄

Please enter the code of average monthly remuneration package during the past 12 months for each principal job of full time employee(s). This should include basic salary, overtime pay, cost of living allowance, meal allowance, housing allowance, travel allowance, commission and bonus. If you have more than one employee doing the same job, please enter the average range.

請在 ‘F’ 欄填入每個主要職務的全職僱員過去 12 個月每月平均薪酬的編號。這包括底薪、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。如 貴公司有多於一名僱員擔任同一主要職務，則請取平均收入。

7. Preferred Education of Full Time Employees – Column ‘G’

全職僱員宜有的教育程度 —— ‘G’ 欄

Please enter the code of preferred education level which an employer prefers his full time employees to have.

請在 ‘G’ 欄填入 貴機構對每個主要職務的全職僱員宜有的教育程度。

Definition of Preferred Level of Education:

宜有教育程度的定義：

- ◆ “Postgraduate Degree” refers to higher degrees (e.g. master degrees) offered by local or non-local education institutions, or equivalent.
「研究生學位」是指本地或非本地教育機構提供的高等學位（如碩士學位），或同等教育程度。
- ◆ “First Degree” refers to first degrees offered by local or non-local education institutions, or equivalent.
「學士學位」是指本地或非本地教育機構提供的學士學位，或同等教育程度。
- ◆ “Sub-degree” refers to Associate Degrees, Higher Diplomas, Professional Diplomas, Higher Certificates, Endorsement Certificates, Associateship or equivalent programmes offered by local or non-local education institutions.
「副學位」是指本地或非本地教育機構提供的副學士、高級文憑、專業文憑、高級證書、增修證書、院士銜或同等課程。
- ◆ “Diploma/Certificate” refers to technical and vocational education programmes including Diploma/Certificate courses, Diploma of Foundation Studies, Diploma of Vocational Education and programmes at the craft level, or equivalent.
「文憑／證書」是指技術及職業教育課程之文憑／證書、基礎課程文憑、職專文憑及技工程度的課程，或同等教育程度。
- ◆ “Secondary 4 to 7” refers to Secondary 4-7, covering the education programmes in relation to the Hong Kong Certificate of Education Examination (HKCEE), the Hong Kong Diploma of Secondary Education (HKDSE) Examination, Diploma Yi Jin, or equivalent.
「中四至中七」是指中四至中七（包括與香港中學會考、香港中學文憑考試、毅進文憑等相關的教育課程）或同等教育程度。
- ◆ “Secondary 3 or below” refers to Secondary 3 or below, or equivalent.
「中三或以下」是指中三或以下，或同等教育程度。

Part II **第二部份**

8. Question 1 – Internal Promotion

問題 1 —— 內部晉升

An internal promotion is the promotion of a full-time employee to a higher level job by virtue of his performance or abilities. Please fill in the number of internal promotion from “Supervisory Level to Managerial/Professional Level”, and from “Craft/Operative Level to Supervisory Level” in the past 12 months.

請填寫 貴機構內部晉升是指全職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 貴機構內部由督導員級晉升至經理／專業人員級，以及由技工／操作工級晉升至督導員級的人數。

9. Question 2 – New Recruitment

問題 2 —— 新聘僱員

(a) Please fill in the number of new recruits in the past 12 months.

請填入在過去十二個月 貴機構新招聘的全職僱員人數。

(b) Please fill in the number of new recruits without tourism industry experience and / or no tourism training. “New recruits without tourism industry experience” refer to new full-time employees joining your establishment without previous tourism industry experience (Excl. fresh graduates of Tourism Programmes).

請填入 貴機構的新招聘無旅遊業經驗及/或無接受旅遊業培訓的全職僱員人數。「新招聘無旅遊業經驗的全職僱員」指在加入 貴機構前並無旅遊業經驗的全職僱員（應屆旅遊業培訓課程畢業生除外）。

(c) Please fill in the number of new recruits who are fresh graduates of tourism programmes (except Managerial/Professional Level). “New recruits who are fresh graduates of tourism programmes” refer to the full-time employees joining your establishment who are fresh graduates of tourism programmes.

請填入在過去十二個月 貴機構新招聘的應屆旅遊業培訓課程畢業生的全職僱員人數(經理／專業人員除外)。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。

10. Question 3, 4 – Employees Leaving the Establishment

問題 3, 4 —— 僱員離職

Question 3 Please fill in the number of different levels of full-time employees left employment in the past 12 months.

問題 3 請填上過去十二個月內在 貴機構離職的各級全職僱員人數。

Question 4 Please fill in the expected number of different levels of full-time employees who will be retiring in coming 12 months.

問題 4 請填上預計未來十二個月內在 貴機構退休的各級全職僱員人數。

11. Question 5 – Major Difficulties Encountered in Recruitment

問題 5 —— 主要招聘困難

Please put a tick in the appropriate box for the difficulties encountered in recruitment of full-time employees of your establishment in the past 12 months.

請指出 貴機構在過去十二個月在招聘全職僱員時遇到的困難，並在適當空格內加上“√”號。

12. Question 6 – Preferred Working Experience in Tourism Industry of Employees

問題 6 —— 僱員宜有的旅遊業工作經驗

Please put a tick in the appropriate box for the preferred years of experience in tourism industry before occupying the post.

請指出全職僱員擔任現職前宜有從事旅遊業的工作年資，並在適當空格內加上“√”號。

13. Question 7-10 – Training of Employees

問題 7 - 10 —— 僱員的訓練

Question 7 Please put a tick in the appropriate box for the average number of man-day of training per full-time employee which your organisation had offered in the past 12 months.

問題 7 請指出 貴機構於過去十二個月內向每名全職僱員提供訓練的平均日數，並在適當空格內加上“√”號。

$$\text{Average number} \quad = \quad \frac{\text{Total No. of Man-Days Spent}}{\text{Total number of the full-time employees concerned in that category}}$$

平均日數

總訓練日數

有關級別的總全職僱員人數

Question 8 Please put a tick in the appropriate box for the modes of training most suitable to your full-time employees by order of priority.

問題 8 請指出 貴機構認為適合全職僱員的訓練方式，並在適當空格內加上“√”號。

Question 9 Please put a tick in the appropriate box for the type of training provided to full-time employees in the past 12 months.

問題 9 請提供 貴機構各級全職僱員人數過去十二個月曾接受培訓課程，並在適當空格內加上“√”號。

Question 10 Please accord priority in respect of different skills of training for full-time employees to engage in the coming 12 months, from 1 to 4 with 1 being the first priority.

問題 10 請 貴機構就全職僱員在未來十二個月接受培訓技能之範圍提供優先次序。優先次序由 1 至 4，1 為首選。

Question 11 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

問題 11 請指出 貴機構過去十二個月內入境及出境旅遊旺季的月份，並在適當空格內加上“√”號

Question 12 Please fill in the number of inbound and outbound freelance/part-time tourist guides/tour escorts in the months of high season in the past 12 months

問題 12 請填寫 貴機構在過去十二個月內，最旺月份中入境及出境旅遊特約／兼職導遊／領隊的人數。

2019 Manpower Survey of the Tourism Industry
旅遊業2019年人力調查

Job Descriptions for Principal Jobs
in the Tourism Industry – Travel Agent
旅行社界別主要職務工作說明

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.

部分職稱可能與貴機構所採用者有別，但若工作性質相近，請視作同一職務，並在調查表內提供所需資料。

<u>Code</u> 編號	<u>Job Title</u> 職稱	<u>Job Description</u> 工作說明
Managerial and professional level 經理及專業人員級		
101	Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Ensures smooth and efficient running of the internal systems and procedures; ● Provides prompt and efficient centralised office and supporting services for all personnel. ● 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	Director of Personnel and Training; Director of Human Resources 人事及訓練部總監； 人力資源部總監	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監； 公共關係部經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Plans and directs publicity campaigns and promotion activities at strategic levels; ● 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 provides feedback; ● Monitors and advises on the update of the travel agent's home webpage. ● 根據部門策略計劃及指導宣傳活動； ● 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。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Managerial and professional level (Continued) 經理及專業人員級(續)		
104	Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理；資訊科技經理；資訊科技項目經理；資訊保安專責經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Designs IT applications and systems, and/or customises package solutions to meet business objectives; ● Manages all phases of the development life cycle including feasibility study, development, implementation and support; ● Manages specific IT development or services projects based on the user's/customer's requirements; ● Undertakes design, technical support and review on IT/network security, firewalls and intrusion detection; ● Drafts the information security standards, policies and procedures. ● 設計電腦應用軟件及系統或制定套裝方案，達致業務目標； ● 管理系統開發各階段的工作，包括進行可行性研究、開發、推行及支援系統； ● 根據用戶／客戶要求，管理個別電腦開發或項目服務； ● 負責設計、技術支援及檢討資訊／網絡保安、防火牆及侵入偵察設施； ● 擬定資訊保安標準、政策及程序。
105	Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事	<ul style="list-style-type: none"> ● Assumes the total responsibility of managing the establishment, usually with other managers/executives as direct subordinates; ● Implements the establishment's policies with a view to achieving their objectives. ● 全權負責管理一間機構，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	Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師	<ul style="list-style-type: none"> ● Oversees accounting matters; ● Advises top management on financing of capital expenditure monitors ● 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. ● 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	Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Takes charge of the overall operation; ● Maintains close liaison with personnel in the local travel market and participates in international travel trade conventions/conferences. ● 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。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Managerial and professional level (Continued) 經理及專業人員級（續）		
108	Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理；數碼營銷經理	<ul style="list-style-type: none"> 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; Develops digital marketing strategies on the data collected from customers and various sources; Develops and implements company's digital marketing and online-media strategies and campaigns; Oversees, co-ordinates and plans the digital media creation and multi-channel publication of the requested content; Undertakes marketing activities and advertising promotional plans, manages events and data analyses. 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； 收集來自不同渠道和數碼平台用戶數據及制定數碼營銷策略； 發展及實施公司數碼營銷及網上媒體策略和活動； 監察、統籌及策劃數碼內容創作，管理製作流程及細節； 負責市場活動與廣告/推廣計劃，管理項目和分析數據。
109	Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 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	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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。
110	Reservations Manager 訂位部經理	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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	Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager ; Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理；業務發展經理	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Managerial and professional level (Continued) 經理及專業人員級 (續)		
112	Ticketing Manager 票務部經理	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Director ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Manager 會議、展覽及獎勵旅遊總監； 會議、展覽及獎勵旅遊經理	<ul style="list-style-type: none"> ● Formulates, directs, controls strategies and policies on Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions related business. ● 制定、監督及管理會議、展覽及獎勵旅遊的策略及政策。
Supervisory / Technical level 督導／技術員級		
201	Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任；數碼營銷主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Develops new accounts and additional business by regularly contacting clients and calling on potential clients, obtains marketing information and follows referrals from clients and competitors; ● Completes weekly call reports; ● Coordinates and plans the digital media creation and multi-channel publication of the requested content. ● 按時聯絡有關人士，以爭取新客戶及額外業務，蒐集市場資料和跟進同業及客戶介紹的情況； ● 填寫每週的聯絡報告； ● 統籌及策劃數碼內容創作，管理製作流程及細節。
202	Accounting Supervisor/ Accounting Officer 會計部主管／主任 (e.g. accounts payable/receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／會計部／出納等)	<ul style="list-style-type: none"> ● Accounting duties which include the following: audits and processes the payments of all of the company's disbursements; ● Prepares expense analysis and other reports on suppliers' invoices and monthly statements; ● Keeps proper record of all amounts due to the company on a timely basis; ● Computes all travel agents' commissions payable; ● Controls and balances all advance deposits; ● Responses to account disputes and queries; ● Prepares the monthly accounts receivable report; ● Keeps all records relating to payroll; ● Prepares and remits payroll reports; ● Compiles all tax returns. ● 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。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Supervisory / Technical level (Continued) 督導／技術員級（續）		
204	Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員； 程式編寫員；資訊保安主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Designs and develops computer programmes to meet business needs according to the requirements laid down by the functional and technical specifications; ● Applies appropriate system and programming tools, and hardware to deliver cost efficient business solutions; ● Specialises in the system support and maintenance, which enables the use of system software for improving the system performance and quality of service; ● Undertakes design, technical support and review on IT/network security, firewalls and intrusion detection; ● Drafts the information security standards, policy and procedures. ● 根據功能及技術規格，設計及開發電腦程式，應付業務需要； ● 應用合適的系統、程式編製工具及硬件，提供具成本效益的業務方案； ● 專責系統支援及維修，以便提高系統性能及服務質素； ● 負責設計、技術支援及檢討資訊／網絡保安、防火牆及侵入偵察設施； ● 擬定資訊保安標準、政策及程序。
205	Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管；業務主任； 旅遊部主管；旅遊部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任； 訓練部主任； 人力資源部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	Planning Supervisor 策劃主管	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervises statistics clerks; ● Produces regular statistical reports; ● Monitors monthly commitments against budget. ● 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	Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管；團體營業聯絡主任；助理營業經理；營業部助理主管	<ul style="list-style-type: none"> ● 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; ● Follows up on future booking and attends to complaints. ● 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； ● 辦理訂房及投訴事宜。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Supervisory / Technical level (Continued) 督導／技術員級（續）		
210	Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員	<ul style="list-style-type: none"> ● Controls passenger bookings and monitor reservations (technical) standards on the route(s) assigned; reviews flight booking profiles, short term capacity planning and performs allocation/re-allocation of seats. ● 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	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Supervisor ; Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Officer 會議、展覽及獎勵旅遊主管； 會議、展覽及獎勵旅遊主任	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists the director/manager in duties related to Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions business, supervisors staff in operational matters related to Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions ● 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。
Clerical/Operative level 文員／操作工級		
301	Accounting Clerk/ General Cashier 會計部文員；出納員	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 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	<ul style="list-style-type: none"> ● Performs clerical duties of a general nature such as copying, compiling, filing and recording information. ● 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	Reservations Agent 訂位代理	<ul style="list-style-type: none"> ● Controls booking situation for all flights; ● Works with ticketing officers; ● Sells seats and services to passengers; ● Provides information to other departments. ● 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	Sales Representative 營業代表	<ul style="list-style-type: none"> ● Meets sales targets; ● Sells air travel services; ● Produces regular reports on business transactions; ● Attends daily briefing and follows up the instructions from supervisor. ● 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。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Clerical/Operative level (Continued)		文員／操作工級（續）
315	Travel Agency Clerk ; Reservation and/or Ticketing Clerk 旅行社文員；訂位及／或票 務部文員	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	Visa Clerk 簽證部文員	<ul style="list-style-type: none"> ● Performs general duties and assists clients in arranging the required visas and travel documents for tour groups. ● 負責一般職務，協助顧客準備參加旅行團所需的入境證及旅遊文件。
317	Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）	<ul style="list-style-type: none"> ● Accompanies groups of tourists and others on sightseeing tours within a city, or to places of general interest; ● Assists in interpreting and purchasing. ● 陪同旅行團及遊客等在本地觀光或參觀名勝地區； ● 協助翻譯及協助遊客購買物品。
318	Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作 員；用戶支援員	<ul style="list-style-type: none"> ● 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; ● Sets up, renews and updates the travel agent's home page; ● Monitors and provides data on the website traffic for management's analysis; ● Provides technical support services to internal users or external clients, including desktop hardware, system and application software installation; upgrading. ● 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； ● 為機構內部用戶或外間客戶提供技術支援服務，包括：安裝桌面硬 件、系統及應用軟件；系統升級。

<u>Code 編號</u>	<u>Job Title 職稱</u>	<u>Job Description 工作說明</u>
Clerical/Operative level (Continued)		文員／操作工級（續）
319	Tour Escort ; Escort Guide (Outbound) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）	<ul style="list-style-type: none"> ● Meets the tour groups at the airport ● Take care of the members and various coordination; ● 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. ● 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	Travel Consultant 旅遊顧問	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	Cruise Consultant 郵輪顧問	<ul style="list-style-type: none"> ● Provides information on cruise packages available, details of the destination, budget, travel documents required etc. so that customers can make their best choice. ● 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	Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator 會議、展覽及獎勵旅遊統籌員	<ul style="list-style-type: none"> ● Acts as a facilitator to coordinate all Meeting, Incentives, Conventions and Exhibitions arrangements. ● 促進有關統籌會議、展覽及獎勵旅遊項目。
323	Coach Driver 旅遊車司機	<ul style="list-style-type: none"> ● Drives a coach in delivering the tourists to the scenic spots according to the planned itineraries; ● Ensures the safety of the tourist and their luggage. ● 負責駕駛旅遊車將遊客送到行程中各景點； ● 保障遊客及存放於車上之行李安全。
326	Marketing / Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展/公共關係助理； 數碼營銷助理	<ul style="list-style-type: none"> ● Assists the digital marketing team to manage relevant social media; ● Updates and interacts with public on digital platform. ● 協助數碼營銷部門管理相關社交媒體； ● 更新及在數碼平台上與公眾互動。
Secretarial/Others level 秘書／其他職級		
401	Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書； 打字員	<ul style="list-style-type: none"> ● 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. ● 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	Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	<ul style="list-style-type: none"> ● Handles odd jobs and despatches errands for the general office. ● 為總辦事處處理雜務及差使。

質素管理措施

調查前準備

- 進行調查工作前，本會盡量蒐集抽樣機構的聯絡電話號碼，亦會歸納從屬同一商業組織的抽樣機構，以便進行調查。

工作人員培訓充足

- 職業訓練局[VTC]舉辦旅遊業簡介工作坊，協助調查工作人員掌握行業知識。
- 安排所有參與調查工作的人員出席精修簡介會及培訓班，確保他們清楚了解調查目的、問卷內容及運作流程。VTC代表擔任簡介會的演講嘉賓，解答疑問。

監察調查執行過程

- 本會派出的調查員訓練有素，具備豐富的機構問卷調查經驗，並會由監督密切監察調查進度及調查員的工作。另會進行匯報，以便討論和解決所遇到的問題，並審視已填妥問卷的質素。

採取措施提高回覆率

- 部署多項措施以提高回覆率，更有賴訓練委員會及商會的協助，呼籲旗下成員參與問卷調查。

檢查填妥的問卷

- 每名調查員交回的填妥問卷，均經由資深檢查員組成的獨立團隊抽樣檢查，核證訪問如實進行。
- 所有填妥的問卷已經由VTC人員審查。遇有可疑個案，會透過電話及實地訪問跟進，與有關方面核實資料。

雙重輸入資料並作核實

- 採用雙重資料輸入系統，盡量降低錯誤輸入的風險。此外，所有輸入的資料經由電腦核實，遇有可疑個案，會實地訪問並核實。

VTC 進行資料分析

- 比對上一次調查的結果，並會採用其他相關人力資料作為比較基準。

人力需求推算法

勞動市場分析

1. 本會採用勞動市場分析法，研究一組能反映本地經濟、人口分布和勞動市場重大轉變的主要統計數據，然後抽選部分數據作為獨立變數，建立統計模型，用作預測所研究經濟範疇下的人力需求。
2. 建立統計模型主要有兩大步驟：(i) 診斷和 (ii) 預斷。在「診斷」階段，將考慮兩組經濟指標；第一組包括香港國民收入的核心統計數據，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；第二組包括影響經濟的分類資料，涵蓋消費、投資、貿易、旅遊、房地產及相關活動，以及勞動市場等領域。與行業相關的經濟指標會經過統計測試，找出當中的多元共線性，再歸納為不同的主成分。在「預斷」階段，主成分會用作建立維持統計模型，推算人手需求。

Table 1: Manpower Statistics
表1：人力統計數字

Job Title 職稱	Number of Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices) 在統計日期的僱員人數 (實習生／學徒除外)	Number of Trainees/ Apprentices as at Survey Reference Date 在統計日期的實習生／ 學徒人數	Number of Vacancies as at Survey Reference Date 在統計日期的空缺額	Forecast Number of Employees as at August 2020 (Excl. trainees/ apprentices) 預計在2020年8月的僱員人 數 (實習生／學徒除外)
Managerial/Professional Level 經理／專業人員級				
101 Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理	97	0	0	97
102 Director of Personnel and Training ; Director of Human Resources 人事及訓練部總監；人力資源部總監	30	0	1	31
103 Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監；公共關係部經理	35	0	1	36
104 Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理；資訊科技經理；資訊科技項目經理；資訊保安專責經理	221	0	1	222
105 Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事	511	0	0	511
106 Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師	231	0	4	235
107 Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理	622	0	0	622
108 Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理；數碼營銷經理	219	0	6	225
109 Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 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	120	0	2	122
110 Reservations Manager 訂位部經理	99	0	0	99
111 Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager/Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理；業務發展經理	713	0	7	720
112 Ticketing Manager 票務部經理	223	0	0	223
113 Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Director ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Manager 會議、展覽及獎勵旅遊總監；會議、展覽及獎勵旅遊經理	79	0	1	79
115 Airport Manager ; Traffic Manager ; Crew Control Manager/Crew Operations Manager ; In-flight Services Manager ; Customer Relations Manager 機場經理；交通事務經理；機組人員運作經理；客戶關係經理	144	0	1	145
116 Flight Dispatch Manager 航班簽派經理	14	0	0	14
199 Others (Managerial / Professional Level) 其他 (經理／專業人員級)	570	0	0	570
Sub-total 小計	3 928	0	24	3 951

Table 1: Manpower Statistics
表1：人力統計數字

Job Title 職稱	Number of Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices) 在統計日期的僱員人數 (實習生／學徒除外)	Number of Trainees/ Apprentices as at Survey Reference Date 在統計日期的實習生／ 學徒人數	Number of Vacancies as at Survey Reference Date 在統計日期的空缺額	Forecast Number of Employees as at August 2020 (Excl. trainees/ apprentices) 預計在2020年8月的僱員人 數 (實習生／學徒除外)
Supervisory/Technical Level 督導／技術員級				
201 Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任；數碼營銷主任	364	0	9	373
202 Accounting Supervisor ; Accounting Officer 會計部主管；會計部主任 (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/ paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／會計部／出納等)	542	0	7	549
203 Airport Supervisor ; Traffic Supervisor ; Crew Control Supervisor/Crew Operations Supervisor ; Senior Purser ; Purser ; Customer Relations Supervisor 機場主管；交通事務主管；機組人員運作主管；高級機艙事務長；機艙事務長；客戶關係主管	1 479	0	0	1 479
204 Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員；程式編寫員；資訊保安主任	337	0	6	343
205 Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管；業務主任；旅遊部主管；旅遊部主任	975	0	6	981
206 Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任；訓練部主任；人力資源部主任	321	0	1	322
207 Planning Supervisor 策劃主管	66	0	1	67
208 Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任	256	0	3	259
209 Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管；團體營業聯絡主任；助理營業經理；營業部助理主管	611	1	8	619
210 Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任	863	0	0	863
211 Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員	85	0	5	90
212 Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Supervisor ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Officer 會議、展覽及獎勵旅遊主管；會議、展覽及獎勵旅遊主任	162	0	5	167
299 Others (Supervisory / Technical Level) 其他（督導／技術員級）	387	0	1	388
Sub-total 小計	6 448	1	52	6 500

Table 1: Manpower Statistics
表1：人力統計數字

Job Title 職稱	Number of Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices) 在統計日期的僱員人數 (實習生／學徒除外)	Number of Trainees/ Apprentices as at Survey Reference Date 在統計日期的實習生／ 學徒人數	Number of Vacancies as at Survey Reference Date 在統計日期的空缺額	Forecast Number of Employees as at August 2020 (Excl. trainees/ apprentices) 預計在2020年8月的僱員人 數 (實習生／學徒除外)
Clerical/Operative Level 文員／操作工級				
301 Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員	1 212	1	17	1 229
303 General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 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	1 104	2	12	1 116
304 Reservations Agent 訂位代理	552	0	3	555
305 Sales Representative 營業代表	954	6	35	989
306 Statistical Clerk ; Operation Clerk ; Planning Officer 統計部文員；業務文員；策劃主任	27	0	0	27
307 Cabin Attendant ; Crew 機艙服務員	13 536	3	186	13 722
308 Cargo Officer (Passenger Service) 貨物裝卸主任（旅客服務）	149	0	1	150
309 Ground Hostess ; Ground Crew ; Ground Services Staff 地勤服務員；行李過磅處人員	1 567	0	1	1 568
310 Information Counter Officer ; Customer Services Officer 詢問處主任；客戶服務部主任	90	0	2	92
311 Flight Dispatch Officer 航班簽派員	104	0	0	104
313 Airport Officer ; Crew Control Officer/Crew Operations Officer 機場主任；機組人員運作主任	97	0	1	98
314 Traffic Officer 交通事務主任	28	0	0	28
315 Travel Agency Clerk ; Reservation and/or Ticketing Clerk 旅行社文員；訂位及／或票務部文員	4 824	22	62	4 889
316 Visa Clerk 簽證部文員	209	0	1	210
317 Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）	549	0	2	549
318 Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員；用戶支援員	310	0	6	316
319 Tour Escort ; Escort Guide (Outbound) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）	1 620	12	92	1 712
320 Travel Consultant 旅遊顧問	2 316	2	60	2 363
321 Cruise Consultant 郵輪顧問	173	0	5	178
322 Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator 會議、展覽及獎勵旅遊統籌員	601	0	14	615
323 Coach Driver 旅遊車司機	122	0	5	127
324 Airline Reservation and ; or Ticketing Clerk 航空公司訂位及；或票務部文員	142	0	3	145
326 Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展／公共關係助理；數碼營銷助理	427	0	6	433
399 Others (Clerical / Operative Level) 其他（文員／操作工級）	279	0	2	281
Sub-total 小計	30 992	48	516	31 496

Table 1: Manpower Statistics
表1：人力統計數字

Job Title 職稱	Number of Employees as at Survey Reference Date (Excl. trainees/ apprentices) 在統計日期的僱員人數 (實習生／學徒除外)	Number of Trainees/ Apprentices as at Survey Reference Date 在統計日期的實習生／ 學徒人數	Number of Vacancies as at Survey Reference Date 在統計日期的空缺額	Forecast Number of Employees as at August 2020 (Excl. trainees/ apprentices) 預計在2020年8月的僱員人 數 (實習生／學徒除外)
Secretarial/Others 秘書／其他員工				
401 Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員	284	0	1	285
402 Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	431	0	2	433
499 Others (Secretarial / Others) 其他 (秘書／其他員工)	28	0	1	29
Sub-total 小計	743	0	4	747
Total 總計	42 111	49	596	42 694

Table 2: Number of Employees at Time of Survey

表2：在統計日期的僱員人數

Job Title 職稱	Overall 總計	Branch 門類		
		Airline Companies 航空公司 (Branch 門類 1)	Travel Agents and Airline Ticket Agents 旅行社及 航空票務代理 (Branch 門類 2)	Sizeable Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Companies 大型會議展覽及 獎勵旅遊公司 (Branch 門類 3)
Managerial/Professional Level 經理／專業人員級				
101 Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理	97	21	70	6
102 Director of Personnel and Training ; Director of Human Resources 人事及訓練部總監；人力資源部總監	30	7	19	4
103 Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監；公共關係部經理	35	4	23	8
104 Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理；資訊科技經理；資訊科技項目經理；資訊保安專責經理	221	146	65	10
105 Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事	511	103	390	18
106 Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師	231	75	132	24
107 Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理	622	75	528	19
108 Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理；數碼營銷經理	219	59	142	18
109 Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 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	120	50	56	14
110 Reservations Manager 訂位部經理	99	36	63	0
111 Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager/Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理；業務發展經理	713	113	557	43
112 Ticketing Manager 票務部經理	223	6	217	0
113 Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Director ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Manager 會議、展覽及獎勵旅遊總監；會議、展覽及獎勵旅遊經理	79	0	65	14
115 Airport Manager ; Traffic Manager ; Crew Control Manager/Crew Operations Manager ; In-flight Services Manager ; Customer Relations Manager 機場經理；交通事務經理；機組人員運作經理；客戶關係經理	144	144	0	0
116 Flight Dispatch Manager 航班簽派經理	14	14	0	0
199 Others (Managerial / Professional Level) 其他（經理／專業人員級）	570	569	1	0
Sub-total 小計	3 928	1 422	2 328	178

Table 2: Number of Employees at Time of Survey

表2：在統計日期的僱員人數

Job Title 職稱	Overall 總計	Branch 門類		
		Airline Companies 航空公司 (Branch 門類 1)	Travel Agents and Airline Ticket Agents 旅行社及 航空票務代理 (Branch 門類 2)	Sizeable Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Companies 大型會議展覽及 獎勵旅遊公司 (Branch 門類 3)
Supervisory/Technical Level 督導／技術員級				
201 Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任；數碼營銷主任	364	92	228	44
202 Accounting Supervisor ; Accounting Officer 會計部主管；會計部主任 (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/ paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／會計部／出納等)	542	164	349	29
203 Airport Supervisor ; Traffic Supervisor ; Crew Control Supervisor/Crew Operations Supervisor ; Senior Purser ; Purser ; Customer Relations Supervisor 機場主管；交通事務主管；機組人員運作主管；高級機艙事務長；機艙事務長；客戶關係主管	1 479	1 479	0	0
204 Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員；程式編寫員；資訊保安主任	337	168	116	53
205 Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管；業務主任；旅遊部主管；旅遊部主任	975	0	968	7
206 Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任；訓練部主任；人力資源部主任	321	102	129	90
207 Planning Supervisor 策劃主管	66	11	19	36
208 Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任	256	103	153	0
209 Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管；團體營業聯絡主任；助理營業經理；營業部助理主管	611	103	421	87
210 Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任	863	37	826	0
211 Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員	85	56	26	3
212 Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Supervisor ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Officer 會議、展覽及獎勵旅遊主管；會議、展覽及獎勵旅遊主任	162	0	67	95
299 Others (Supervisory / Technical Level) 其他（督導／技術員級）	387	358	17	12
Sub-total 小計	6 448	2 673	3 319	456

Table 2: Number of Employees at Time of Survey

表2：在統計日期的僱員人數

Job Title 職稱	Overall 總計	Branch 門類		
		Airline Companies 航空公司 (Branch 門類 1)	Travel Agents and Airline Ticket Agents 旅行社及 航空票務代理 (Branch 門類 2)	Sizeable Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Companies 大型會議展覽及 獎勵旅遊公司 (Branch 門類 3)
Clerical/Operative Level 文員／操作工級				
301 Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員	1 212	200	949	63
303 General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 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	1 104	324	555	225
304 Reservations Agent 訂位代理	552	350	202	0
305 Sales Representative 營業代表	954	143	778	33
306 Statistical Clerk ; Operation Clerk ; Planning Officer 統計部文員；業務文員；策劃主任	27	27	0	0
307 Cabin Attendant ; Crew 機艙服務員	13 536	13 536	0	0
308 Cargo Officer (Passenger Service) 貨物裝卸主任（旅客服務）	149	149	0	0
309 Ground Hostess ; Ground Crew ; Ground Services Staff 地勤服務員；行李過磅處人員	1 567	1 567	0	0
310 Information Counter Officer ; Customer Services Officer 詢問處主任；客戶服務部主任	90	90	0	0
311 Flight Dispatch Officer 航班簽派員	104	104	0	0
313 Airport Officer ; Crew Control Officer/Crew Operations Officer 機場主任；機組人員運作主任	97	97	0	0
314 Traffic Officer 交通事務主任	28	28	0	0
315 Travel Agency Clerk ; Reservation and/or Ticketing Clerk 旅行社文員；訂位及／或票務部文員	4 824	0	4 824	0
316 Visa Clerk 簽證部文員	209	0	191	18
317 Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）	549	0	549	0
318 Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員；用戶支援員	310	59	197	54
319 Tour Escort ; Escort Guide (Outbound) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）	1 620	0	1 620	0
320 Travel Consultant 旅遊顧問	2 316	0	2 316	0
321 Cruise Consultant 郵輪顧問	173	0	173	0
322 Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator 會議、展覽及獎勵旅遊統籌員	601	0	174	427
323 Coach Driver 旅遊車司機	122	0	122	0
324 Airline Reservation and ; or Ticketing Clerk 航空公司訂位及；或票務部文員	142	142	0	0
326 Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展／公共關係助理；數碼營銷助理	427	80	232	115
399 Others (Clerical / Operative Level) 其他（文員／操作工級）	279	251	28	0
Sub-total 小計	30 992	17 147	12 910	935

Table 2: Number of Employees at Time of Survey

表2：在統計日期的僱員人數

Job Title 職稱	Overall 總計	Branch 門類		
		Airline Companies 航空公司 (Branch 門類 1)	Travel Agents and Airline Ticket Agents 旅行社及 航空票務代理 (Branch 門類 2)	Sizeable Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Companies 大型會議展覽及 獎勵旅遊公司 (Branch 門類 3)
Secretarial/Others 秘書／其他員工				
401 Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員	284	130	125	29
402 Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	431	16	392	23
499 Others (Secretarial / Others) 其他（秘書／其他員工）	28	9	13	6
Sub-total 小計	743	155	530	58
Total 總計	42 111	21 397	19 087	1 627

Table 3: Percentage Distribution of Average Monthly Remuneration Package of Employees
表3：僱員平均月薪分布

Job Title 職稱	Total no. of employees 僱員人數	Average Monthly Remuneration Package 每月平均薪酬						
		\$10,000 or below 或以下	\$10,001 -\$15,000	\$15,001 -\$20,000	\$20,001 -\$30,000	\$30,001 -\$40,000	\$40,001 or above 或以上	Overall 總計
Managerial/Professional Level 經理／專業人員級								
101 Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理	97	0.0%	1.1%	14.9%	28.7%	26.6%	28.7%	100.0%
102 Director of Personnel and Training ; Director of Human Resources 人事及訓練部總監；人力資源部總監	30	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	46.7%	53.3%	100.0%
103 Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監；公共關係部經理	35	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%
104 Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理；資訊科技經理；資訊科技項目經理；資訊保安專責經理	221	0.0%	0.0%	5.9%	3.2%	4.5%	86.4%	100.0%
105 Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事	511	0.0%	0.0%	12.4%	17.1%	14.5%	56.0%	100.0%
106 Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師	231	0.0%	0.0%	0.4%	7.0%	12.8%	79.7%	100.0%
107 Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理	622	0.0%	0.0%	12.6%	29.6%	29.7%	28.1%	100.0%
108 Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理；數碼營銷經理	219	0.0%	0.5%	0.0%	6.0%	32.7%	60.8%	100.0%
109 Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 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	120	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	28.6%	67.2%	100.0%
110 Reservations Manager 訂位部經理	99	0.0%	0.0%	13.1%	5.1%	26.3%	55.6%	100.0%
111 Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager/Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理；業務發展經理	713	0.0%	0.0%	0.3%	28.9%	32.1%	38.7%	100.0%
112 Ticketing Manager 票務部經理	223	0.0%	0.5%	18.7%	32.0%	26.5%	22.4%	100.0%
113 Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Director ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Manager 會議、展覽及獎勵旅遊總監；會議、展覽及獎勵旅遊經理	79	0.0%	0.0%	0.0%	20.8%	53.2%	26.0%	100.0%
115 Airport Manager ; Traffic Manager ; Crew Control Manager/Crew Operations Manager ; In-flight Services Manager ; Customer Relations Manager 機場經理；交通事務經理；機組人員運作經理；客戶關係經理	144	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	6.9%	90.3%	100.0%
116 Flight Dispatch Manager 航班簽派經理	14	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%
199 Others (Managerial / Professional Level) 其他（經理／專業人員級）	570	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	97.9%	100.0%
Sub-total 小計	3 928	0.0%	0.1%	5.8%	16.3%	21.0%	56.8%	100.0%

Table 3: Percentage Distribution of Average Monthly Remuneration Package of Employees
表3：僱員平均月薪分布

Job Title 職稱	Total no. of employees 僱員人數	Average Monthly Remuneration Package 每月平均薪酬						
		\$10,000 or below 或以下	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 or above 或以上	Overall 總計
Supervisory/Technical Level 督導／技術員級								
201 Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任；數碼營銷主任	364	0.0%	0.0%	5.2%	65.4%	29.1%	0.3%	100.0%
202 Accounting Supervisor ; Accounting Officer 會計部主管；會計部主任 (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/ paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／會計部／出納等)	542	0.0%	0.0%	21.3%	60.9%	15.0%	2.8%	100.0%
203 Airport Supervisor ; Traffic Supervisor ; Crew Control Supervisor/Crew Operations Supervisor ; Senior Purser ; Purser ; Customer Relations Supervisor 機場主管；交通事務主管；機組人員運作主管；高級機艙事務長；機艙事務長；客戶關係主管	1 479	0.0%	0.0%	0.7%	30.7%	62.7%	5.9%	100.0%
204 Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員；程式編寫員；資訊保安主任	337	0.0%	0.3%	0.3%	26.6%	71.9%	0.9%	100.0%
205 Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管；業務主任；旅遊部主管；旅遊部主任	975	0.0%	0.0%	25.4%	51.5%	23.1%	0.0%	100.0%
206 Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任；訓練部主任；人力資源部主任	321	0.0%	0.3%	5.3%	64.1%	28.1%	2.2%	100.0%
207 Planning Supervisor 策劃主管	66	0.0%	4.5%	7.6%	65.2%	22.7%	0.0%	100.0%
208 Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任	256	0.0%	1.2%	32.2%	61.2%	5.4%	0.0%	100.0%
209 Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管；團體營業聯絡主任；助理營業經理；營業部助理主管	611	0.0%	0.5%	15.1%	65.1%	19.4%	0.0%	100.0%
210 Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任	863	0.0%	0.0%	22.1%	54.2%	23.7%	0.0%	100.0%
211 Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員	85	0.0%	0.0%	57.6%	7.1%	35.3%	0.0%	100.0%
212 Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Supervisor ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Officer 會議、展覽及獎勵旅遊主管；會議、展覽及獎勵旅遊主任	162	0.0%	0.0%	9.3%	16.8%	73.9%	0.0%	100.0%
299 Others (Supervisory / Technical Level) 其他（督導／技術員級）	387	0.0%	1.3%	86.0%	12.4%	0.0%	0.3%	100.0%
Sub-total 小計	6 448	0.0%	0.2%	18.2%	45.9%	33.8%	1.8%	100.0%

Table 3: Percentage Distribution of Average Monthly Remuneration Package of Employees
表3：僱員平均月薪分布

Job Title 職稱	Total no. of employees 僱員人數	Average Monthly Remuneration Package 每月平均薪酬						
		\$10,000 or below 或以下	\$10,001 -\$15,000	\$15,001 -\$20,000	\$20,001 -\$30,000	\$30,001 -\$40,000	\$40,001 or above 或以上	Overall 總計
Clerical/Operative Level 文員／操作工級								
301 Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員	1 212	0.0%	35.3%	48.1%	16.1%	0.5%	0.0%	100.0%
303 General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 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	1 104	1.0%	43.5%	52.5%	3.0%	0.0%	0.0%	100.0%
304 Reservations Agent 訂位代理	552	0.0%	24.9%	68.7%	6.4%	0.0%	0.0%	100.0%
305 Sales Representative 營業代表	954	2.6%	48.3%	28.1%	19.9%	1.1%	0.0%	100.0%
306 Statistical Clerk ; Operation Clerk ; Planning Officer 統計部文員；業務文員；策劃主任	27	0.0%	0.0%	85.2%	14.8%	0.0%	0.0%	100.0%
307 Cabin Attendant ; Crew 機艙服務員	13 536	0.0%	0.6%	89.9%	9.4%	0.1%	0.0%	100.0%
308 Cargo Officer (Passenger Service) 貨物裝卸主任（旅客服務）	149	0.0%	15.8%	75.3%	6.8%	2.1%	0.0%	100.0%
309 Ground Hostess ; Ground Crew ; Ground Services Staff 地勤服務員；行李過磅處人員	1 567	0.0%	5.6%	85.8%	8.7%	0.0%	0.0%	100.0%
310 Information Counter Officer ; Customer Services Officer 詢問處主任；客戶服務部主任	90	0.0%	5.6%	51.1%	41.1%	2.2%	0.0%	100.0%
311 Flight Dispatch Officer 航班簽派員	104	0.0%	21.2%	35.6%	42.3%	0.0%	1.0%	100.0%
313 Airport Officer ; Crew Control Officer/Crew Operations Officer 機場主任；機組人員運作主任	97	0.0%	0.0%	30.9%	66.0%	3.1%	0.0%	100.0%
314 Traffic Officer 交通事務主任	28	0.0%	7.1%	39.3%	53.6%	0.0%	0.0%	100.0%
315 Travel Agency Clerk ; Reservation and/or Ticketing Clerk 旅行社文員；訂位及／或票務部文員	4 824	0.9%	50.6%	40.3%	8.1%	0.1%	0.0%	100.0%
316 Visa Clerk 簽證部文員	209	0.0%	68.9%	13.4%	17.7%	0.0%	0.0%	100.0%
317 Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）	549	0.0%	21.6%	70.5%	7.8%	0.0%	0.0%	100.0%
318 Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員；用戶支援員	310	0.0%	19.7%	49.3%	30.9%	0.0%	0.0%	100.0%
319 Tour Escort ; Escort Guide (Outbound) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）	1 620	18.0%	21.7%	51.4%	8.9%	0.0%	0.0%	100.0%
320 Travel Consultant 旅遊顧問	2 316	1.7%	28.9%	38.2%	31.2%	0.0%	0.0%	100.0%
321 Cruise Consultant 郵輪顧問	173	8.7%	44.5%	16.2%	30.6%	0.0%	0.0%	100.0%
322 Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator 會議、展覽及獎勵旅遊統籌員	601	0.0%	15.3%	13.3%	71.4%	0.0%	0.0%	100.0%
323 Coach Driver 旅遊車司機	122	0.0%	31.4%	56.2%	12.4%	0.0%	0.0%	100.0%
324 Airline Reservation and ; or Ticketing Clerk 航空公司訂位及；或票務部文員	142	0.0%	40.4%	42.6%	16.9%	0.0%	0.0%	100.0%
326 Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展／公共關係助理；數碼營銷助理	427	0.0%	29.5%	42.9%	27.6%	0.0%	0.0%	100.0%
399 Others (Clerical / Operative Level) 其他（文員／操作工級）	279	5.9%	1.5%	92.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Sub-total 小計	30 992	1.4%	18.9%	66.3%	13.2%	0.1%	0.0%	100.0%

Table 3: Percentage Distribution of Average Monthly Remuneration Package of Employees
表3：僱員平均月薪分布

Job Title 職稱	Total no. of employees 僱員人數	Average Monthly Remuneration Package 每月平均薪酬						
		\$10,000 or below 或以下	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$30,000	\$30,001 - \$40,000	\$40,001 or above 或以上	Overall 總計
Secretarial/Others 秘書／其他員工								
401 Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員	284	15.5%	17.3%	51.2%	12.4%	1.4%	2.1%	100.0%
402 Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	431	33.6%	62.9%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
499 Others (Secretarial / Others) 其他 (秘書／其他員工)	28	18.5%	44.4%	37.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Sub-total 小計	743	26.1%	44.6%	23.2%	4.8%	0.5%	0.8%	100.0%
Total 總計	42 111	1.5%	14.8%	52.5%	18.4%	7.3%	5.6%	100.0%

Table 4: Percentage Distribution of Preferred Education Level of Employees
表4：僱員宜有的教育程度及分布

Job Title 職稱	Total no. of employees 僱員人數	Education level 教育程度						
		Postgraduate Degree 研究生學位	First Degree 學士學位	Sub-degree 副學位	Diploma/ Certificate 文憑／ 證書	Secondary 4 to 7 中四至 中七	Secondary 3 or below 中三或 以下	Overall 總計
Managerial/Professional Level 經理／專業人員級								
101 Administration Manager ; Office Manager 行政經理；寫字樓經理	97	2.1%	76.6%	7.4%	13.8%	0.0%	0.0%	100.0%
102 Director of Personnel and Training ; Director of Human Resources 人事及訓練部總監；人力資源部總監	30	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
103 Director of Public Relations ; Public Relations Manager 公共關係部總監；公共關係部經理	35	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
104 Information Systems Manager ; Information Systems Service Manager ; IT Manager ; IT Project Manager ; Information Security Specialist 資訊系統經理；資訊系統服務經理；資訊科技經理；資訊科技項目經理；資訊保安專責經理	221	3.5%	96.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
105 Executive Director ; General Manager ; Proprietor ; Partner ; Managing Director 執行董事；總經理；東主；合夥人；常務董事	511	4.4%	45.0%	4.2%	40.8%	5.3%	0.2%	100.0%
106 Financial Controller ; Accountant 財務總監；會計師	231	2.6%	82.5%	2.1%	12.9%	0.0%	0.0%	100.0%
107 Manager ; Operations Manager ; Area Manager 經理；業務經理；地區經理	622	2.4%	68.2%	17.1%	11.8%	0.5%	0.0%	100.0%
108 Marketing Manager ; Director of Sales ; Convention Manager ; Event Manager ; Digital Marketing Manager 市場拓展部經理；營業總監；會議經理；項目經理；數碼營銷經理	219	1.5%	76.5%	19.9%	2.0%	0.0%	0.0%	100.0%
109 Personnel Manager ; Personnel and Training Manager ; Human Resources Manager ; Training Manager 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	120	4.4%	94.4%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
110 Reservations Manager 訂位部經理	99	0.0%	90.5%	5.4%	4.1%	0.0%	0.0%	100.0%
111 Sales Manager ; Business Manager ; Tour Manager ; Customer Services Manager/Business Development Manager 營業經理；業務經理；客戶服務經理；旅遊部經理；業務發展經理	713	0.2%	84.1%	8.2%	7.6%	0.0%	0.0%	100.0%
112 Ticketing Manager 票務部經理	223	0.0%	49.5%	8.2%	42.3%	0.0%	0.0%	100.0%
113 Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Director ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions related Manager 會議、展覽及獎勵旅遊總監；會議、展覽及獎勵旅遊經理	79	0.0%	97.4%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
115 Airport Manager ; Traffic Manager ; Crew Control Manager/Crew Operations Manager ; In-flight Services Manager ; Customer Relations Manager 機場經理；交通事務經理；機組人員運作經理；客戶關係經理	144	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
116 Flight Dispatch Manager 航班簽派經理	14	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
199 Others (Managerial / Professional Level) 其他（經理／專業人員級）	570	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Sub-total 小計	3 928	1.8%	73.2%	8.7%	15.3%	0.9%	0.0%	100.0%

Table 4: Percentage Distribution of Preferred Education Level of Employees
表4：僱員宜有的教育程度及分布

Job Title 職稱	Total no. of employees 僱員人數	Education level 教育程度						
		Postgraduate Degree 研究生學位	First Degree 學士學位	Sub-degree 副學位	Diploma/ Certificate 文憑／ 證書	Secondary 4 to 7 中四至 中七	Secondary 3 or below 中三或 以下	Overall 總計
Supervisory/Technical Level 督導／技術員級								
201 Marketing Officer ; Marketing Executive ; Public Relations Officer ; Digital Marketing Officer 市場拓展部主任；公共關係主任；數碼營銷主任	364	0.0%	48.4%	26.9%	22.9%	1.7%	0.0%	100.0%
202 Accounting Supervisor ; Accounting Officer 會計部主管；會計部主任 (e.g. accounts payable/ receivable/ inventory/ audit/ credit/ accounting/ paymaster/ cashier/ general cashier) (如：應付帳／應收帳／存貨／核數／信用部／會計部／出納等)	542	0.0%	33.1%	23.5%	35.5%	7.9%	0.0%	100.0%
203 Airport Supervisor ; Traffic Supervisor ; Crew Control Supervisor/Crew Operations Supervisor ; Senior Purser ; Purser ; Customer Relations Supervisor 機場主管；交通事務主管；機組人員運作主管；高級機艙事務長；機艙事務長；客戶關係主管	1 479	0.0%	7.7%	9.9%	5.3%	77.0%	0.0%	100.0%
204 Systems Analyst ; Analyst Programmer ; Programmer ; Information Security Officer 系統分析員；程式分析員；程式編寫員；資訊保安主任	337	0.0%	60.0%	23.8%	16.2%	0.0%	0.0%	100.0%
205 Operation Supervisor ; Operation Officer ; Tour Supervisor ; Tour Officer 業務主管；業務主任；旅遊部主管；旅遊部主任	975	0.0%	20.9%	44.2%	24.9%	10.1%	0.0%	100.0%
206 Personnel Officer ; Training Officer ; Human Resources Officer 人事部主任；訓練部主任；人力資源副主任	321	0.0%	61.5%	23.0%	15.5%	0.0%	0.0%	100.0%
207 Planning Supervisor 策劃主管	66	0.0%	19.7%	25.8%	54.5%	0.0%	0.0%	100.0%
208 Reservations Supervisor ; Reservations Officer 訂位部主管；訂位部主任	256	0.0%	16.9%	45.8%	33.8%	3.6%	0.0%	100.0%
209 Account Executive ; Sales Executive ; Sales Supervisor ; Sales Officer ; Group Sales Co-ordinator ; Assistant Sales Manager ; Assistant Sales Supervisor 客戶主任；營業部主任；營業部主管；團體營業聯絡主任；助理營業經理；營業部助理主管	611	0.0%	35.1%	29.0%	34.9%	1.0%	0.0%	100.0%
210 Ticketing Supervisor ; Ticketing Officer 票務部主管；票務部主任	863	0.0%	19.6%	26.2%	40.6%	13.6%	0.0%	100.0%
211 Business Analyst ; Data Analyst 商業分析員；資料分析員	85	0.0%	61.4%	38.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
212 Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Supervisor ; Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Officer 會議、展覽及獎勵旅遊主管；會議、展覽及獎勵旅遊主任	162	0.0%	74.5%	24.2%	0.0%	1.2%	0.0%	100.0%
299 Others (Supervisory / Technical Level) 其他（督導／技術員級）	387	0.0%	3.0%	47.0%	42.4%	7.6%	0.0%	100.0%
Sub-total 小計	6 448	0.0%	29.4%	29.0%	26.6%	15.0%	0.0%	100.0%

Table 4: Percentage Distribution of Preferred Education Level of Employees
表4：僱員宜有的教育程度及分布

Job Title 職稱	Total no. of employees 僱員人數	Education level 教育程度						
		Postgraduate Degree 研究生學位	First Degree 學士學位	Sub-degree 副學位	Diploma/ Certificate 文憑／ 證書	Secondary 4 to 7 中四至 中七	Secondary 3 or below 中三或 以下	Overall 總計
Clerical/Operative Level 文員／操作工級								
301 Accounting Clerk ; General Cashier 會計部文員；出納員	1 212	0.0%	0.4%	16.7%	50.7%	32.1%	0.0%	100.0%
303 General Office Clerk ; Personnel Clerk ; Training Clerk ; Sales Clerk ; Control Clerk ; Human Resources Clerk 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	1 104	0.0%	3.4%	13.2%	49.5%	33.7%	0.1%	100.0%
304 Reservations Agent 訂位代理	552	0.0%	0.0%	15.2%	48.4%	36.4%	0.0%	100.0%
305 Sales Representative 營業代表	954	0.0%	2.0%	12.6%	29.7%	55.6%	0.0%	100.0%
306 Statistical Clerk ; Operation Clerk ; Planning Officer 統計部文員；業務文員；策劃主任	27	0.0%	0.0%	29.6%	70.4%	0.0%	0.0%	100.0%
307 Cabin Attendant ; Crew 機艙服務員	13 536	0.0%	0.0%	53.0%	15.3%	31.7%	0.0%	100.0%
308 Cargo Officer (Passenger Service) 貨物裝卸主任（旅客服務）	149	0.0%	0.0%	19.1%	36.8%	44.1%	0.0%	100.0%
309 Ground Hostess ; Ground Crew ; Ground Services Staff 地勤服務員；行李過磅處人員	1 567	0.0%	0.0%	1.4%	50.1%	48.4%	0.0%	100.0%
310 Information Counter Officer ; Customer Services Officer 詢問處主任；客戶服務部主任	90	0.0%	0.0%	11.4%	25.7%	62.9%	0.0%	100.0%
311 Flight Dispatch Officer 航班簽派員	104	0.0%	2.4%	26.2%	64.3%	7.1%	0.0%	100.0%
313 Airport Officer ; Crew Control Officer/Crew Operations Officer 機場主任；機組人員運作主任	97	0.0%	0.0%	68.1%	31.9%	0.0%	0.0%	100.0%
314 Traffic Officer 交通事務主任	28	0.0%	0.0%	61.1%	38.9%	0.0%	0.0%	100.0%
315 Travel Agency Clerk ; Reservation and/or Ticketing Clerk 旅行社文員；訂位及／或票務部文員	4 824	0.0%	0.0%	6.8%	40.7%	52.5%	0.0%	100.0%
316 Visa Clerk 簽證部文員	209	0.0%	0.0%	0.5%	31.1%	68.4%	0.0%	100.0%
317 Sightseeing Guide ; Tourist Guide (Inbound) 觀光導遊；導遊（入境旅遊）	549	0.0%	0.0%	0.5%	59.6%	39.9%	0.0%	100.0%
318 Systems Support Operator ; Computer Operator ; User Support Officer 系統支援操作員；電腦操作員；用戶支援員	310	0.0%	0.7%	8.8%	71.2%	19.3%	0.0%	100.0%
319 Tour Escort ; Escort Guide (Outbound) 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）	1 620	0.0%	0.0%	2.7%	59.3%	38.1%	0.0%	100.0%
320 Travel Consultant 旅遊顧問	2 316	0.0%	0.0%	11.3%	44.0%	44.7%	0.0%	100.0%
321 Cruise Consultant 郵輪顧問	173	0.0%	0.0%	12.7%	11.0%	76.3%	0.0%	100.0%
322 Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Coordinator 會議、展覽及獎勵旅遊統籌員	601	0.0%	2.0%	2.3%	90.3%	5.3%	0.0%	100.0%
323 Coach Driver 旅遊車司機	122	0.0%	0.0%	0.0%	16.4%	69.7%	13.9%	100.0%
324 Airline Reservation and ; or Ticketing Clerk 航空公司訂位及；或票務部文員	142	0.0%	0.0%	4.9%	66.9%	28.2%	0.0%	100.0%
326 Marketing/Public Relations Assistant ; Digital Marketing Assistant 市場拓展／公共關係助理；數碼營銷助理	427	0.0%	1.4%	2.6%	51.4%	44.5%	0.0%	100.0%
399 Others (Clerical / Operative Level) 其他（文員／操作工級）	279	0.0%	0.0%	0.0%	69.8%	30.2%	0.0%	100.0%
Sub-total 小計	30 992	0.0%	0.4%	18.8%	40.0%	40.8%	0.1%	100.0%

Table 4: Percentage Distribution of Preferred Education Level of Employees
表4：僱員宜有的教育程度及分布

Job Title 職稱	Total no. of employees 僱員人數	Education level 教育程度						
		Postgraduate Degree 研究生學位	First Degree 學士學位	Sub-degree 副學位	Diploma/ Certificate 文憑／ 證書	Secondary 4 to 7 中四至 中七	Secondary 3 or below 中三或 以下	Overall 總計
Secretarial/Others 秘書／其他員工								
401 Executive Secretary ; Secretary ; Typist 行政秘書；秘書；打字員	284	0.0%	6.5%	11.9%	28.9%	52.7%	0.0%	100.0%
402 Office Assistant ; Messenger 辦公室助理員；信差	431	0.0%	0.0%	1.4%	6.8%	67.6%	24.2%	100.0%
499 Others (Secretarial / Others) 其他（秘書／其他員工）	28	0.0%	0.0%	0.0%	46.4%	53.6%	0.0%	100.0%
Sub-total 小計	743	0.0%	2.0%	4.6%	15.2%	62.5%	15.8%	100.0%
Total 總計	42 111	0.2%	12.9%	19.1%	34.6%	32.8%	0.4%	100.0%

Table 5: Percentage Distribution and Rank of Training Provided to Employees in the Past 12 Months
 表5：過去十二個月機構內僱員曾接受的培訓課程分布及排名

(a) Airline Companies 航空公司

Training 訓練	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 秘書／其他員工	
	Percentage 百分比	Rank 排名	Percentage 百分比	Rank 排名	Percentage 百分比	Rank 排名	Percentage 百分比	Rank 排名
A. Managerial Skills 管理技巧								
(i) Business and Financial Strategic Planning, Implementation and Evaluation 業務及財務策略規劃、推行及檢討	19.5%	4	5.0%	10	0.0%	-	0.0%	-
(ii) Human Resources Management 人力資源管理	11.5%	6	5.0%	10	0.0%	-	0.0%	-
(iii) Sales and Marketing Strategic Planning, Implementation and Evaluation 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	28.7%	1	17.5%	3	3.9%	9	0.0%	-
(iv) Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	28.7%	1	23.8%	1	0.0%	-	0.0%	-
(v) Risk Management 風險管理	25.3%	3	17.5%	3	1.3%	11	2.6%	4
B. Professional Skills 專業技能								
(i) Airline and Airport Operations 航空公司及機場營運	12.6%	5	23.8%	1	21.1%	4	0.0%	-
(ii) Airline Catering 航空膳食	2.3%	13	5.0%	10	0.0%	-	0.0%	-
(iii) Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	1.1%	14	15.0%	6	25.0%	3	2.6%	4
(iv) Travel Insurance 旅遊保險	0.0%	-	2.5%	13	3.9%	9	0.0%	-
(v) Information Technology 資訊科技	6.9%	9	10.0%	8	9.2%	6	2.6%	4
C. Generic Skills 通用技巧								
(i) Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	9.2%	8	16.3%	5	39.5%	1	10.5%	2
(ii) Communication 溝通	11.5%	6	13.8%	7	36.8%	2	2.6%	4
(iii) Problem Solving 解決疑難	5.7%	10	10.0%	8	21.1%	4	13.2%	1
D. Language 語言								
(i) Putonghua 普通話	3.4%	12	2.5%	13	6.6%	7	0.0%	-
(ii) English 英語	5.7%	10	2.5%	13	5.3%	8	5.3%	3
Number of companies with such level of staff 具有此職級員工的公司數量	87		80		76		38	

Table 5: Percentage Distribution and Rank of Training Provided to Employees in the Past 12 Months
表5：過去十二個月機構內僱員曾接受的培訓課程分布及排名

(b) Travel Agents and Airline Ticket Agents 旅行社及航空票務代理

Training 訓練	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 秘書／其他員工	
	Percentage 百分比	Rank 排名	Percentage 百分比	Rank 排名	Percentage 百分比	Rank 排名	Percentage 百分比	Rank 排名
A. Managerial Skills 管理技巧								
(i) Business and Financial Strategic Planning, Implementation and Evaluation 業務及財務策略規劃、推行及檢討	1.5%	7	0.9%	13	0.0%	-	0.0%	-
(ii) Human Resources Management 人力資源管理	2.7%	5	2.1%	9	0.0%	-	0.0%	-
(iii) Sales and Marketing Strategic Planning, Implementation and Evaluation 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	7.0%	1	4.0%	5	0.3%	12	0.0%	-
(iv) Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	6.6%	2	4.1%	4	0.0%	-	0.0%	-
(v) Risk Management 風險管理	4.8%	3	2.2%	8	0.1%	13	1.1%	4
B. Professional Skills 專業技能								
(i) Inbound Tour-guiding 入境導遊	0.0%	-	0.1%	16	1.2%	8	0.0%	-
(ii) Outbound Tour-escorting 出境領隊	0.4%	13	0.3%	15	0.9%	9	0.7%	7
(iii) Convention and Exhibition Management 會議及展覽管理	0.2%	15	0.7%	14	0.5%	10	0.0%	-
(iv) Travel Consultancy 旅遊顧問	1.2%	8	6.8%	1	11.7%	2	0.0%	-
(v) Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	0.5%	12	4.0%	5	12.2%	1	0.7%	7
(vi) Travel Insurance 旅遊保險	1.8%	6	1.6%	10	3.0%	6	1.1%	4
(vii) Cruise Consultancy 邮輪顧問	0.3%	14	1.0%	12	0.4%	11	0.7%	7
(viii) Information Technology 資訊科技	0.6%	10	1.1%	11	1.5%	7	1.1%	4
C. Generic Skills 通用技巧								
(i) Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	0.7%	9	2.3%	7	6.0%	3	4.4%	2
(ii) Communication 沟通	2.8%	4	4.6%	3	5.3%	4	1.8%	3
(iii) Problem Solving 解決疑難	0.6%	10	4.7%	2	4.4%	5	5.5%	1
D. Language 語言								
(i) Putonghua 普通話	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-
(ii) English 英語	0.0%	-	0.0%	-	0.1%	13	0.0%	-
Number of companies with such level of staff 具有此職級員工的公司數量	953		1 037		2 187		271	

Table 5: Percentage Distribution and Rank of Training Provided to Employees in the Past 12 Months
表5：過去十二個月機構內僱員曾接受的培訓課程分布及排名

(c) Sizeable Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions Companies 大型會議展覽及獎勵旅遊公司

Training 訓練	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 秘書／其他員工	
	Percentage 百分比	Rank 排名	Percentage 百分比	Rank 排名	Percentage 百分比	Rank 排名	Percentage 百分比	Rank 排名
A. Managerial Skills 管理技巧								
(i) Business and Financial Strategic Planning, Implementation and Evaluation 業務及財務策略規劃、推行及檢討	37.5%	1	12.5%	2	0.0%	-	0.0%	-
(ii) Human Resources Management 人力資源管理	12.5%	4	12.5%	2	0.0%	-	0.0%	-
(iii) Sales and Marketing Strategic Planning, Implementation and Evaluation 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	12.5%	4	12.5%	2	12.5%	5	0.0%	-
(iv) Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	25.0%	3	37.5%	1	0.0%	-	0.0%	-
(v) Risk Management 風險管理	37.5%	1	12.5%	2	0.0%	-	0.0%	-
B. Professional Skills 專業技能								
(i) Inbound Tour-guiding 入境導遊	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-
(ii) Outbound Tour-escorting 出境領隊	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-
(iii) Convention and Exhibition Management 會議及展覽管理	12.5%	4	12.5%	2	25.0%	3	0.0%	-
(iv) Travel Consultancy 旅遊顧問	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-
(v) Ticketing and Reservation System 票務及預訂系統	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-
(vi) Travel Insurance 旅遊保險	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-
(vii) Cruise Consultancy 郵輪顧問	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-
(viii) Information Technology 資訊科技	12.5%	4	12.5%	2	12.5%	5	12.5%	4
C. Generic Skills 通用技巧								
(i) Service Attitude/Customer Service 服務態度／顧客服務	0.0%	-	0.0%	-	50.0%	1	25.0%	2
(ii) Communication 溝通	0.0%	-	12.5%	2	37.5%	2	37.5%	1
(iii) Problem Solving 解決疑難	12.5%	4	12.5%	2	12.5%	5	25.0%	2
D. Language 語言								
(i) Putonghua 普通話	12.5%	4	12.5%	2	12.5%	5	0.0%	-
(ii) English 英語	12.5%	4	12.5%	2	25.0%	3	12.5%	4
Number of companies with such level of staff 具有此職級員工的公司數量	8		8		8		8	

Note:

Percentages are calculated on the basis of total number of companies with such level of staff