

旅遊業概覽

本港社會自2019年6月起出現動盪，本港旅遊業嚴重受挫。正當業界仍正尋求方法走出社會事件造成的嚴峻環境，突如其來的新型冠狀病毒於同年12月開始在全球爆發。旅遊業蕭條，面對前所未有的難關。

為維持業界持續發展和穩定就業，政府按階段提供紓困措施。按情況推測，當疫情受制及當生活回復正常，全球旅客將逐漸上升。業界需與時並進，因應市場需要，適時及靈活調整人力架構和發展策略，以應對全球形勢及行業景象轉變。

僱員人數*

42 111



實習生 / 學徒人數

49



僱員分布（按職級）

經理 / 專業人員級
3 928 (9.3%)

督導 / 技術員級
6 448 (15.3%)

文員 / 操作工級
30 992 (73.6%)

秘書 / 其他職級
743 (1.8%)

僱員分布（按門類）

航空公司
21 397 (50.8%)

旅行社及航空票務代理
19 087 (45.3%)

大型會議展覽及獎勵旅遊(MICE)公司#
1 627 (3.9%)

人力增幅 2016 vs 2019#



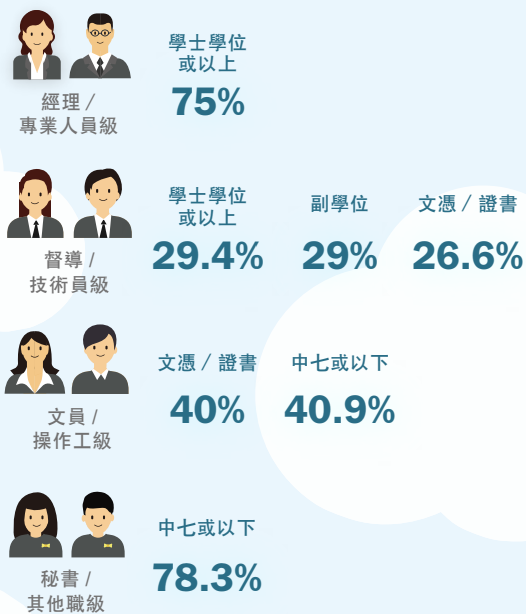
空缺額



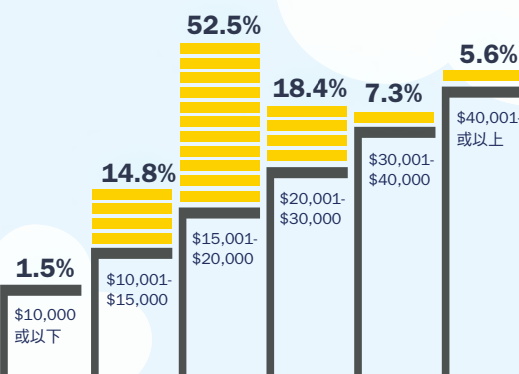
首三項主要空缺

- 1 機艙服務員
- 2 領隊；領隊兼導遊（出境旅遊）
- 3 旅行社文員；訂位及/或票務部文員

僱員宜有的教育程度



每月平均薪酬



2020 - 2023人力需求按年增幅預測*



航空公司



僱員人數

21 397

空缺額

218

過去十二個月僱員曾接受的主要培訓課程

經理 / 專業人員級

- 銷售及市場策略規劃、推行及檢討
- 督導管理、領導技巧

督導 / 技術員級

- 督導管理、領導技巧
- 航空公司及機場營運

文員 / 操作工級

- 服務態度 / 顧客服務

旅行社及航空票務代理

僱員人數

19 087

空缺額

346

過去十二個月僱員曾接受的主要培訓課程

經理 / 專業人員級

- 銷售及市場策略規劃、推行及檢討

督導 / 技術員級

- 旅遊顧問

文員 / 操作工級

- 票務及預訂系統



* 除特別註明外，「僱員」代表全職僱員。

8間大型MICE公司包括本港主要舉辦MICE場地機構及聘請100名或以上僱員的MICE策劃公司。

* 鑑於環球及本地經濟前景不明，因此必須謹慎詮釋人力預測資料。

因為本次調查首次將MICE公司納入其中，並僅涵蓋規模較大的機構，因此MICE公司並不包含在內。

2019 旅遊業人力調查 主要調查結果一覽



OPPORTUNITIES • ACTION • SUCCESS
良機 • 實幹 • 成功

大型MICE公司

僱員人數

1 627

空缺額

32

過去十二個月僱員曾接受的主要培訓課程

經理 / 專業人員級

- 業務及財務策略規劃、推行及檢討
- 風險管理

督導 / 技術員級

- 督導管理、領導技巧

文員 / 操作工級

- 服務態度 / 顧客服務



旅遊業人力培訓建議*

1. 僱主

- 支持員工在業務滯後其間接受培訓
- 以獎勵和推動，鼓勵員工提升技能
- 提供吸引的薪酬待遇、彈性工作安排和創業機會，以吸引優秀員工留任
- 建立關懷及思想開闊的企業文化，提升歸屬感
- 透過參觀體驗活動，擴闊學生接觸業界機會
- 透過與教育機構合作計劃，物色具潛質的員工



2. 僱員

- 培養持續進修思維，積極參與業界活動及培訓
- 將專業技術科技揉合創意與創新思維
- 鞏固軟技能、領導及督導技巧
- 透過參與社區活動，分享行業實戰經驗
- 度身訂造指導和師友計劃，吸引新人留任

* 業界經歷前所未見的挑戰，讀者應根據業界「新常态」，考慮培訓建議內容。

3. 培訓及教育機構

旅遊業培訓人員

- 針對新興業界需求加強培訓，包括數碼科技及環球知識
- 籌辦管理培訓課程，創造學習和交流機會，體現文化共融
- 提供兼具靈活創意的培訓計劃及安排

職業教育人員

- 利用優良學習環境及業界聯繫機會，啟發有潛質的學生
- 主動接觸業界人士，緊貼行業趨勢，制定與時並進的課程活動
- 透過實時網上職場評核，簡化課堂學習及職場培訓
- 提升學生專業精神及環球視野，支援國際旅客服務
- 度身訂造在職培訓，配合新興業界趨勢和發展



4. 政府

- 繼續提供紓困措施，穩定業界運作及就業
- 與業界伙伴攜手，吸引海外旅客，促進本地消費
- 宣傳無障礙旅遊，便利旅客訪港
- 擴展基建，吸引海外MICE業務
- 增撥資源，推動智能學習
- 資助課堂學習，以配合職場培訓及網上評核
- 提供科技支援及相關培訓，協助退休人士或初創企業實行在家工作
- 為較偏遠地區旅遊設施工作的業界人士增加鼓勵就業交通津貼
- 舉辦跨行業大型活動，提升業界形象，吸引新血入行
- 與業界僱主合作，考慮延長退休年齡，及重新招聘能幹合適的退休人士
- 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



2019年旅遊業人力調查報告可於
https://www.vtc.edu.hk/html/tc/about/manpower_survey.html
下載 (或掃描QR碼)。

