2013 MANPOWER SURVEY REPORT

HOTEL INDUSTRY

酒店業

二〇一三年人力調查報告

HOTEL, CATERING AND TOURISM TRAINING BOARD

VOCATIONAL TRAINING COUNCIL

職業訓練局

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會

目錄

	段數	頁數
報告摘要		1 – 16
章數		
一　緒論	1.1 – 1.15	17 – 20
二　調查結果摘要	2.1 – 2.21	21 – 41
三　結論	3.1 – 3.31	42 – 58
四　建議	4.1 – 4.24	59 – 70
附錄		
1. 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會委員名單		71 – 72
2. 二〇一三年酒店業人力調查小組成員名單		73
3. 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會職權範圍		74
4. 調查文件及調查表		75 – 132
5. 統計表		133 – 246

表	附錄 5 的統計表：	頁數
1	全職及兼職僱員人數	134
2	空缺數目及受訓者／學徒人數	135 – 150
3	僱員宜有的教育程度	151 – 176
4	根據每月收入幅度分布的僱員人數	177 – 201
5	根據每月收入幅度分布的兼職僱員人數	202 – 204
6	根據平均日薪幅度分布的兼職僱員人數	205
7	根據平均時薪幅度分布的兼職僱員人數	206 – 210
8	按平均年齡分布劃分的僱員人數	211 – 219
9	機構規模	220
10	過去十二個月內部晉升人數	221
11	預測十二個月兩類機構內各職級僱員人數	222
12	過去十二個月兩類機構內各職級新聘僱員人數	223
13	過去十二個月兩類機構內各職級新聘無酒店業經驗僱員人數	224
14	過去十二個月新招聘的應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生人數	225
15	兩類機構內各職級僱員入職前的酒店業經驗（平均年數）	226
16	過去十二個月兩類機構內各職級僱員接受的內部訓練（平均人日）	227
17.1-17.3	按優次劃分各職級僱員宜有的訓練方式	228 – 230
18	過去十二個月內獲提供培訓的人數	231 – 236
19	預計在過去和未來十二個月內機構的訓練計劃之百分比改動	237 – 239
20	在未來十二個月內從外間培訓機構為僱員引入有關培訓	240
21	設有水療中心設施及服務的酒店數目	241
22	過去十二個月內離職的僱員人數	242

表	附錄 5 的統計表：	頁數
23	過去十二個月遇到招聘困難人數	243
24	遇到招聘困難的原因	244 – 246

報告摘要

緒論

1. 是次酒店業人力調查的目的在於蒐集現時業內人力狀況的數據，以便推算未來的人力需求和培訓需要。實地調查工作於 2013 年 10 月 15 日至 11 月 15 日進行，並於 2014 年 2 月完成個案的跟進工作。

2. 是次調查完全覆蓋政府統計處機構單位紀錄庫的 266 間機構和酒店所經營的中式食肆，在《香港標準行業分類》所屬的編號如下：

門類 1: 酒店(HSIC 5501)
214 間機構

門類 2: 酒店所經營的中式餐館(HSIC 561109-561111)
52 間機構

3. 所調查的 266 間機構中，有 186 填覆問卷，43 間拒絕作覆。有效回應率為 83%。

行業前景

4. 2013年，歐洲主權債務危機，以及美國「財政懸崖」問題的陰霾持續籠罩全球，影響環球經濟。歐美等地在經歷多次財政寬鬆政策後，亦可能引發通脹，打擊消費者信心和旅遊意欲。全球經濟復蘇勢頭趨向不明朗，據國際貨幣基金預測，2014年全球生產總值（GDP）3.7%，經濟學人信息部的預測則為3.6%。據聯合國世界旅遊組織(UNWTO)估計，2014年全球旅遊業將輕微增長4%至5%（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，商務及經濟發展局旅遊事務署提交--《香港旅遊發展局2013-14年度工作計劃》

[CB(1)565/12-13(03)]，2013年2月發表；《香港旅遊發展局2014-15年度工作計劃》[CB(1)899/13-14(03)]，2014年2月發表）。

5. 在復蘇緩慢、通脹及失業率攀升下，消費者的信心及旅遊意欲難免受到影響。另一方面，經濟動盪亦令企業嚴控預算和公務外訪的開支。以上種種都為全球以至本港旅遊業的經營環境帶來重大挑戰。不過，在香港特區政府、公共及私營機構通力合作之下，2013年香港旅遊業仍有穩定增長，全年訪港旅客人次按年增加11.7%，達5 430萬人次（資料來源：香港貿易發展局經貿研究：《香港經貿概況》，2014年9月26日發表）；（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，商務及經濟發展局旅遊事務署提交--《香港旅遊發展局2013-14年度工作計劃》[CB(1)565/12-13(03)]，2013年2月發表；《香港旅遊發展局2014-15年度工作計劃》[CB(1)899/13-14(03)]，2014年2月發表）。

6. 旅遊業是賺錢的行業，亞太地區對入境旅客的競爭十分激烈。為了招徠遊客，全球的旅遊目的地勢必加大力度宣傳，推出更多新旅遊產品及特別優惠。不少國家及地區均放寬了對入境旅客的簽證要求。現時獲中國內地批准的「中國公民出境旅遊目的地」已達116個，預期未來會有更多國家會加入，放寬對中國內地旅客的入境簽證限制。另外，內地旅客赴台灣個人旅遊的措施自2011年實施後，試點城市至今已達26個。隨著內地旅客在外遊地點上有更多選擇，香港要吸引內地旅客，尤其是華南以外的旅客，面對的海外競爭將會更大（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，商務及經濟發展局旅遊事務署提交--《香港旅遊發展局2013-14年度工作計劃》[CB(1)565/12-13(03)]，2013年2月發表；《香港旅遊發展局2014-15年度工作計劃》[CB(1)899/13-14(03)]，2014年2月發表）。

7. 除了經濟變化、競爭加劇等因素，區內地緣政治局勢如中國內地與日本的釣魚台紛爭和南海主權爭議，可能會激發變化，令旅客改變旅遊行程（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，商務及經濟發展局旅遊事務署提交--《香港旅遊發展局2013-14年度工作計劃》

[CB(1)565/12-13(03)]，2013年2月發表；《香港旅遊發展局2014-15年度工作計劃》[CB(1)899/13-14(03)]，2014年2月發表）。

8. 2013年，中國內地繼續成為香港最大的客源市場，訪港旅客總數達4 070萬人次，上升16.7%，佔整體訪港旅客人數75%。在訪港內地旅客中，有58.1%為入境不過夜旅客，按年上升19.5%。使用「個人遊」簽注訪港的內地旅客人次有2 750萬（佔72%），較2012年上升18.7%（資料來源：香港旅遊發展局旅業網：2013年1月至12月訪港旅客統計，2014年1月發表；香港旅遊發展局旅業網：2013年12月中國內地「個人遊」簽注訪港旅客統計，2014年1月發表）。長途市場方面，經濟環境不穩令2013年訪港旅客微跌2.3%。美國仍是香港最主要的長途旅客市場，但訪港美國旅客卻下跌6.3%。短途旅客市場方面，整體旅客人次雖然微跌0.4%，但越南（升14.4%）、泰國（升6.6%）、印度（升4.9%）、馬來西亞（升3.9%）均錄得增長。中東的旅客則上升2.7%（資料來源：香港旅遊發展局旅業網：2013年1月至12月訪港旅客統計，2014年1月發表；Express Travel World：“India emerges as largest new market for Hong Kong”，2014年3月7日發表）。

9. 政府預測 2017 年的訪港旅客會超過 7 000 萬人次，2023 年更將超越 1 億人次。香港政府於 2013 年底所完成的《香港承受及接待旅客能力評估報告》提出，隨著訪港旅客人數持續增長，香港應從多方面提升旅遊業的整體接待能力。除了「飛躍啟德」項目必須以前瞻眼光構思和落實，同時應積極研究在大嶼山增加酒店及休閒旅遊設施（資料來源：商務及經濟發展局：《香港承受及接待旅客能力評估報告》，2013 年 12 月發表；商務及經濟發展局「重要演辭、資料及新聞稿」：《政府完成香港承受及接待旅客能力評估》，2014 年 1 月發表）。

10. 過去幾年，政府不斷投放資源加強旅遊設施。增加景點和改良旅遊基建設施有助創造職位、促進經濟活動，令旅遊業持續發展。配合大型運輸基建項目，商務旅客和遊客的往來更為方便。正在進行及計劃中的主要旅遊及基建項目包括：香港仔旅遊發展項目、海洋公園大樹灣及啟德郵輪

碼頭的發展項目、鯉魚門海旁改善計劃、香港機場管理局三跑道系統、港珠澳大橋等（資料來源：香港特區政府，商務及經濟發展局旅遊事務署，2014 年 1 月）。

11. 旅遊業是香港經濟支柱之一。旅遊業健康發展，可以為技術水平較低的人士提供不少職位，也有助經濟多元增長。我們既要擴大香港的接待能力，重點吸引高消費旅客，讓有限資源發揮最大經濟效益，同時也要平衡社會相關各界的利益。截至 2013 年 12 月為止，酒店房間數目約為 70 000 間。為回應旅客續增對酒店房間所帶來的需求，政府近年以多管齊下的方式來增加酒店房間供應，包括：一幅「只作酒店用途」的用地於 2013 年 6 月開始招標，預計可提供約 300 個房間；共有三宗已完成土地契約修訂和換地申請的個案受惠於「只作酒店用途」計劃，可提供約 1 300 個酒店房間；地政總署已批出 14 宗重建或整幢改裝工廈作酒店的申請，預期可提供約 3 000 個酒店房間。此外，海洋公園和迪士尼樂園兩個主題公園預計可分別增加約 950 個和 750 個酒店房間。假設所有這些酒店項目都按計劃進行，估計在 2017 年的酒店房間總數約為 84 000 個（資料來源：香港特區政府：《2014 年施政報告》，2014 年 1 月 15 日發表；香港特區政府商務及經濟發展局：《香港承受及接待旅客能力評估報告》，2013 年 12 月發表）。

12. 香港一直舉辦不同類型的大型盛事，例如國際七人欖球賽、香港馬拉松、香港美酒佳餚巡禮、香港龍舟嘉年華等，不單鞏固香港「亞洲盛事之都」的地位，為香港增添姿采和活力，並可豐富旅客的旅遊體驗，刺激本地酒店、航空、飲食、零售等旅遊相關行業的經濟活動，創造更多就業機會（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署立法會文件，立法會六題：「在香港舉辦電能車方程式分站賽事」，2014 年 1 月 8 日發表）。特區政府亦會在未來兩年向香港旅遊發展局增撥 5 000 萬港元，為備受歡迎的盛事注入新元素（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局：《商務及經濟發展局局長提交予立法會財務委員會特別會議介紹工商及旅遊事務的書面發言稿件全文》，2014 年 4 月 2 日發表）。

<u>對人力的影響</u>

13. 2013年整體失業率為3.4%，顯示全民就業。由於人力需求的增長大致配合人力供應，2013年第四季失業人數有118 400，比上一季減少15 800人。職位增長在2013年年底依然強勁，住宿服務業的升幅有6.3%（資料來源：香港特區政府財政司司長辦公室：《二零一三年第三季經濟報告》，2013年11月發表；《二零一四年第一季經濟報告》，2014年5月發表）。

14. 2013年入境旅遊市場表現持續穩健。訪港旅客數目理想，2013年「與入境旅遊相關的總消費」上升15.7%，達3 430億港元。過夜旅客人次比2012年上升8%，人均消費額為8 123港元，增幅有3.9%（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署：「旅遊業表現」，2014年4月10日發表；香港特區政府財政司司長辦公室：《二零一四年第一季經濟報告》，2014年5月發表）。

15. 酒店平均房租經過三年顯著上升後，2013年初回落至1 447港元，比上一年下跌2.8%。另一方面，2013年酒店平均入住率高達89%，與2012年相同（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署：「旅遊業表現」，2014年4月10日發表）。

16. 除了上述有利因素外，本港繼續開展新的酒店、與旅遊相關項目及基建發展，內地和鄰近地區亦相繼發展，預期在不久的將來可創造更多工作機會，而未來數年酒店業對幹練的優秀人才的需求亦將穩步上升。

(i) 根據香港旅遊發展局發表截至2013年第四季的《酒店供應情況報告》，2014至2019年期間將有40間新酒店落成，提供約7 777個額外客房（資料來源：香港旅遊發展局：《酒店供應情況報告》，2014年3月發表）。以0.7:1的酒店員工與房間比例計算，這些新酒店在未來五年將可創造約5 444個新空

缺。開設新酒店，反映業界對未來訪港人數的預測樂觀，亦顯示為配合行業發展而增加的人力需求。

(ii) 為配合急速增加的訪港旅客數目，多個酒店項目現已並將會開展。當中包括海洋公園計劃興建兩間酒店，即座落於正門廣場的「海洋酒店」和位於大樹灣的漁人碼頭酒店，預計約於2016年落成。赤柱大街的The Boathouse餐廳亦計劃改建成十層高的酒店，備有服務式住宅及食肆。位於告士打道的歷史建築灣仔警署將改建為酒店。「啟德發展計劃」約於2022年完成，屆時將帶進酒店，連帶餐廳、零售及娛樂等設施發展（資料來源：Hong Kong Extras 網站：《New, Future and Renamed Hotels》，2014年2月發表）。

(iii) 中國內地繼續是香港主要客源市場，2013 年的旅客總人次較 2012 年上升 16.7%，達 4 074 萬人次（資料來源：香港特區政府香港旅遊發展局旅業網：2013 年訪港旅客統計，2014 年 1 月發表）。

(iv) 港珠澳大橋將連接香港、廣東省珠海市和澳門。大橋的功能主要是解決珠江三角洲三大城市之間的陸路客貨運輸要求，將推動三地經濟及持續發展。港珠澳大橋主體橋樑工程於 2009 年展開，將於 2016 左右竣工。廣深港高速鐵路預期約於 2017 年開通（資料來源：港鐵：http://www.expressraillink.hk）。交通便利有助旅遊業及商業增長，預期未來遊客及商務旅客會大增（資料來源：香港特區政府路政署：http://www.hzmb.hk，港珠澳大橋及相關工程）。

(v) 啓德發展區前機場跑道末端，有極大潛力發展為旅遊及娛樂中樞。香港特區政府建議在此建立城中樂園--「飛躍啓德」，

除了娛樂設施外，還可利用啓德獨特的航空、航海及運輸背景，發展為兼具教育及娛樂的園地（資料來源：香港特區政府：《2014 年施政報告》，2014 年 1 月發表）。

(vi) 香港的會議、展覽及獎勵旅遊業[MICE]每年為香港帶來數百萬港元的可觀收入，是旅遊業的重要一環。過去數年環球經濟顯示復蘇跡象，今年初香港舉行的會展獎勵旅遊活動數目有所上升。事實上，《紐約時報》一篇報導就指香港和新加坡是亞洲最佳及最受歡迎的會展獎勵旅遊目的地（資料來源：香港特區政府香港旅遊發展局，香港會議及展覽拓展，2014 年 2 月發表）。雖然環球經濟狀況不明朗，但中國內地經濟持續發展，加上香港的策略性地位，是通往內地市場的門戶，香港的會展旅遊仍有增長潛力。不少企業緊縮商務旅遊開支，不過由於大部分貨幣兌港元的匯率維持高位，此優勢亦吸引商務旅客來港。預計 2014-15 年度，企業會議及獎勵旅遊的增長空間相對溫和，當中主要客源將來自內地及其他短途市場如東南亞和印度。2014-15 年度，旅發局會繼續以「香港•國際會展之都」作為會展獎勵旅遊的宣傳主題，突顯香港會展獎勵旅遊的優勢（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，商務及經濟發展局旅遊事務署提交--《香港旅遊發展局 2013-14 年度工作計劃》[CB(1)565/12-13(03)]，2013 年 2 月發表；《香港旅遊發展局 2014-15 年度工作計劃》[CB(1)899/13-14(03)]，2014 年 2 月發表）。

(vii) 隨著港珠澳大橋及其他跨境基建項目設施於 2016 年落成，亞洲國際博覽館及整個香港國際機場區域將與珠江三角洲緊密融合，成為會展獎勵旅遊活動的超大型集中地。高消費力的會展旅遊過夜旅客是香港致力爭取的高增值客群。政府將進一步在 2014-15 年度起連續三年，每年向旅發局額外增

撥 1 500 萬港元，向會展活動主辦機構及參加者提供更吸引和更合適的支援服務及增值優惠（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局：《商務及經濟發展局局長提交予立法會財務委員會特別會議介紹工商及旅遊事務的書面發言稿件全文》，2014 年 4 月 2 日發表）。

(viii) 政府决心打造香港成為亞洲區內的主要郵輪中心，並提升香港的硬件和軟件發展，以推廣香港和區內的郵輪旅遊業。旅遊事務署一直與鄰近沿海省份積極合作開發郵輪行程，亦與福建、海南、廣東、廣西等內地省份攜手設立訊息交換平台，以及加強聯合推廣。2013 年香港總共有 2 508 班次的郵輪掛靠香港，郵輪乘客總流量（合計抵港及離港旅客人數）逾 150 萬人次，較 2012 年上升 8.7%。

為了推動郵輪旅遊，旅發局自 2009 年起已建立「華南郵輪旅游」網站，登載香港及鄰近省份郵輪碼頭的設施及旅遊資源。2013 年 6 月 12 日，啟德郵輪碼頭迎接了亞洲區內最大的郵輪「海洋水手號」，標誌著本港發展成為亞洲區內郵輪樞紐的新里程碑。郵輪碼頭第二個郵輪泊位預計於 2014 年完工，兩個泊位均可供現時世上最大的郵輪停靠；連同海運大廈原有的兩個泊位，大大提升香港接待郵輪的能力，使香港更具競爭力和吸引力。郵輪碼頭投入服務後，配合適當的推廣策略，估計郵輪業到 2023 年所帶來的經濟效益每年可高達 15 至 26 億港元，並可提供約 5 300 至 8 900 個就業機會（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署；香港特區政府海事處《香港海事通訊》第 51 期，2013 年 7 月發表；香港特區政府香港旅遊發展局：《郵輪乘客統計[按國籍／地區計]》，2014 年 1 月發表）。

(ix) 2012 年《施政報告》建議在職業訓練局[VTC]轄下設立國際廚藝學院，預計於 2014/15 年度學年逐步招收首批學生。以培育精通國際廚藝、葡萄酒研究、餐飲、活動營運的優秀人才為辦學宗旨。畢業生的出路廣泛，可任職於不同款待業機構，包括酒店、飲食集團、私人會所、主題公園等。特區政府此項舉措，顯示需要穩定地提供專業能幹的人才，支援款待業增長發展。

17. 近年社會、人口及教育制度的轉變，令年輕一代有更多機會接受高等和質素更好的教育，在學時間比以前長，而不會預期他們一早會踏入職場。中學離校生有多種升學選擇，這或會影響酒店業操作級人手的持續供應。此外，香港出生率低，推算的中學生人數將下降（十年內減少 35%），加上人口老化，對酒店營運造成極沉重的負擔，長遠更會影響行業的服務質素及水平。基於人人的志趣、能力、特質都不同，傳統的學術教育並非適合所有年輕人。要進修及發展事業，職業教育及訓練是另一個值得重視的選擇。

18. 80 年以後（1981 年至 1994 年）出生的一代，通常稱為「Y 世代」，將是未來的主要勞動力。要達致雙贏，僱主需因應 Y 世代的特質，制訂合適的招聘策略和工作環境，給合培訓、發展、挽留及繼任計劃，聘用新一代的合適人才，把他們留住。由於所接受的教育、科技，以及生活及工作環境的轉變，Y 世代的表現與上一代不同。他們能快速適應新環境，因此較容易另謀高就。比起上一代，他們不大願意長時間工作，往往追求工作與生活的平衡。舊一代人習慣遵守公司的規則和規矩，Y 世代則對新主意抱開放態度，喜歡嘗試新方法並較靈活的處事方式。與他們共事，較適合採用彈性的工作時間、地點和以流動通訊聯繫。他們好學，讚揚可令他們更有動力。他們較舊一代希望更快攀升事業階梯。此外，他們對於可持續發展、健康生活方式、環保等更為關注。科技進步，環境不斷轉變，日常生活的一切都可以按鍵辦妥，十分方便。一切唾手可得之下，形成了一種追求捷徑的心態。凡事以效率掛帥，結果可能令環境變得缺乏挑戰，也令

他們不願面對困難。Y 世代自信心強，有強烈的自我認同感，但往往更渴望得到注意。回應他們要快，因此或需要上司隨時給予教導和指引。團隊工作已是職場常態，Y 世代在這方面表現理想，因為他們能適應並回應急速轉變的環境，流動性及適應能力較舊一代更高。

19. Y 世代雖然與其他世代不同，但不代表他們較為遜色。他們能夠朝公司的目標行事，同時認定自己的目標。款待業所服務的賓客來自世界各地，能以靈活變通處理各種無法預計的情況，是在行業成功發展的要素。僱主與 Y 世代相處，須給他們機會學習並成長，隨時與他們快而有效地溝通，需要時要多給點彈性。不過，任何時候都要堅持道德原則和行業操守（資料來源：Asian Hotel and Catering Times：《Tweeting about my generation》，2013 年 3 月發表）。為了酒店業日後和持續發展，教育工作者、培訓人員、僱主及現職僱員應攜手培育新一代，發揮他們的潛力。

調查結果摘要

20. 調查顯示，2013 年 9 月時，酒店業共有 36 759 名僱員，其中 2 823 人(7.7%) 屬於經理及專業人員職級、10 746 人(29.2%)屬於督導及技術員職級、22 071 人(60.04%) 屬於技工及操作工職級、1 119 人(3.04%)屬於行政人員及其他職級。

21. 本會研究有關的調查發現，認為所得資料大致能反映調查期間酒店業的人力情況，業內僱員總數的增長趨勢將持續。

2014 年至 2016 年人力推算

22. 以 0.7:1 的酒店業人手與房間比例推算，2014 年至 2016 年的酒店房間和人力數字如下：

年份	實際人力	僱主預測人力	@推算人力	#推算房間數目
2013	36 759			70 017
2014		37 919	39 117 (+6.4%)*	73 385
2015			40 022 (+2.3%)**	74 678
2016			42 224 (+5.5%)**	77 823

資料來源： - 香港旅遊發展局截至 2014 年 3 月《酒店供應情況報告》
- 根據人力市場分析法推算 2014 年至 2016 年酒店業人力

@ 假設 2014 年計劃興建的酒店全部落成

* 推算人力相對於 2013 年實際人力的增／減百分率

** 推算人力相對於上年人力的增／減百分率

推算需增加人手

23. 本會按照人力市場分析法所得出的人力增長數字，並將經理／專業人員級與督導員／技術員級的流失率定為 2%、技工級／操作工級與文員及其他員工職級的流失率定為 10%，推算 2014 年酒店業額外需求的人手數目如下：

2014 年需增加培訓人數

職級 (在全部職級所佔%)	僱員數目 (2013)	每年流失人數 (2% / 10%) (A)	預測增加人手 (6.4%) (B)	預計每年需增加培訓人數 (A)+(B)
		(A) = 2%		
經理／專業人員 (7.7%)	2 823	56	181	237
督導員／技術員 (29.2%)	10 746	215	688	903
		(A) = 10%		
技工／操作工 (60.04%)	22 071	2 207	1 413	3 620
文員及其他員工 (3.04%)	1 119	112	72	184
總計	**36 759**	**2 590**	**2 354**	**4 944**

建議

24. 本會建議如下：

(i) 歐元區經濟復蘇，而美國經濟亦重上軌道，環球經濟近年有所改善，再加上中國內地內需強勁，香港經濟短至中期應會受惠。預測 2014 年香港經濟將增長 3-4%，而訪港旅客數目預計會攀升約 14%。香港特區政府推出各種推動旅遊業的措施，包括提升旅客設施、舉辦具吸引力的盛事活動、維持充足酒店房間供應等，預期酒店業的發展大致樂觀。然而，儘管酒店和訪港旅客的數目都有增長，受過訓練的熟練員工卻出現嚴重短缺，特別是操作工職級人手的供應落後於職位空缺。如問題未能適時解決，不單服務質素會受影響，也會累及酒店業的前景以至香港的整體經濟。酒店業注重的是服務，操作職級人員是行業的強大後盾，應有充足人手，務求在區內的競爭環境下維持服務質素。專業教育培訓可在這方面有所貢獻，在傳統進修途徑以外為青年人提供另一出路，他們可有更廣闊並有意義的就業選擇，支持本港經濟發展。專業教育培訓機構一直與業界緊密合作，傳授相關行業知識及實用技能。為使公眾更加接受專業教育並吸引年輕人入行，本會促請香港特區政府加強支援認可專業教育培訓機構的工作，包括訓練與發展，市場推廣及宣傳策略、招生、招聘教職員等。

(ii) 本會認為，面對愈來愈高的要求和業務變化，現職從業員需要有系統和靈活的發展路徑，持續提升技能及接受跨職能訓練。鑒於鄰近地區積極發展旅遊及酒店項目，員工流動的機會很高。本會相信，發揮勞動人口的潛能，有助優秀人才穩定供應，支持行業和香港持續及長遠發展。本會建議政府與業界及培訓機構合作，發掘有潛能的人士入行，包括新移

民，以及不同背景、能力及年齡層的人士。認可培訓機構亦需擴展現時的課程範圍並提升設施，以推動人力訓練、再培訓及發展的目標。

(iii) 市場環境瞬息萬變，適時利用相關知識及技能可創造業務優勢。要在當今酒店業維持領先地位，必須透過持續訓練，學習作業典範、最新經營手法和科技。本會認為，不應視培訓為營運負擔；因為，培訓員工可有助提升服務和產品製造的效率，成效更高，能滿足顧客要求，而且節省成本和時間，又能減輕工作量，激勵員工士氣。應鼓勵僱員參與內部培訓活動，信譽良好的專業教育培訓機構所開辦的課程，以學習成果為本，修讀形式靈活，亦可考慮。

(iv) 為維持服務質素，一直令顧客稱心滿意，業界應向所有職級的僱員提供發展機會。表現傑出和具備潛質的僱員，應參加有助於事業晉升的進修訓練。僱主如能為員工提供逐步晉升的機會，既展示對員工的信心，亦在現今人力緊張的形勢下，為接班人作好準備。本會認為，應向督導及經理級員工提供各種形式的增值訓練機會，例如本地或海外著名行業機構開辦的職業提升課程、技術示範、研習班及專題講座等。

(v) 酒店業務持續增長，從業員須了解發展趨勢，所以需求更能幹與受過更佳訓練的畢業生投身其中，擔任操作、督導及管理職務。增長中的會展旅遊業與郵輪業，要求員工能支援籌辦會議、活動、大型餐飲營運及管理，烹調國際菜式，提供侍酒及品酒服務，這方面的需求會愈見增加。

(vi) 隨着網上科技普及，酒店款待業顧客的購買行為及消費模式已有改變。培訓機構須保持觸覺並迅速回應，提升及更新課程內容以迎合市場的新需要。本會認為，熟悉科技的顧客愈

來愈多，課程設計需著重行業相關科技的最新趨勢及發展，符合酒店經營環境的內外期望，幫助從業員掌握並應用最新科技，並保持動力追求自我提升。

(vii) 年輕一代無論工作和溝通都習慣使用互聯網或社交媒體，但這種對科技的倚賴、內向的習慣或會影響他們的交際能力，難以與不同世代、背景、文化的人士溝通。面對面接觸仍然是主要的溝通方式，而酒店業是「以人為本」的行業，能與同業合作並能有效處理顧客關係至關重要。使用科技溝通無疑快捷，互動性高，即時得到回應，更有圖象輔助，但經常使用的人專注力會減弱，現實生活中處理人際關係時或會缺乏耐性。社交群體與工作環境所用的是另一套口頭和書面語言，顧客亦會期望另一種溝通模式和方法。除了技術知識，能掌握人際技巧是在業內立足之道。職業培訓課程應以人際及溝通技巧為基礎，輔以實況應對顧客的技巧。

(viii) 酒店業是充滿動感且競爭激烈的行業，能夠對不熟悉的情況處理得宜，提供妥善的顧客服務，就會令機構突圍而出，提升顧客的品牌忠誠度。年輕一代會是未來主要的勞動力，他們富創意、靈活多變、能一心多用，並且對轉變適應能力強。要發揮他們所長，職業教育培訓課程除了教授操作技能，亦應指導學生了解現今國際旅客和員工的不同文化及社會背景，從多角度解決問題。學生遇到挑戰時，應抱正面、開放的態度，與團隊合作並領導團隊，以促進行業未來發展。寓學習於工作的模式，能整合業界專門知識，並能培養工作態度及人事管理技巧，本會建議應納入訓練課程內。此外，業界如能履行企業社會責任，不單發揮正面宣傳作用，更可透過營運上的效益節省開支。因此，訓練課程內容應更著重工作操守、環保、可持續發展、社會文化、建築物質素、持份者身心健康相關的健康及安全課題。

(ix) 為了行業的長遠發展及個人成長，從業員應向本地及其他國家的同業學習，增進技能及專業知識。本會支持從業員參加本地及海外舉辦的技能比賽，以及參加信譽良好機構舉辦的技能測試，取得專業認可資格。

(x) 市面上不乏與酒店相關的課程機構，本會建議學員審慎選擇，以確保培訓質素。提議政府、信譽良好的課程機構及酒店營運者攜手提供業界所支持的職業教育培訓課程，使學員知所選擇。

(xi) 本會支持為酒店業而設的新技能提升計劃[SUS Plus]。本會建議酒店業僱主及僱員應善用持續進修基金及政府資助的各項培訓計劃，以進一步提升技能，終身學習。

(xii) 本會會繼續支持為從業員舉辦會議及研討會／研習班，交流從業心得。

第一章

緒論

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會

1.1　酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會隸屬職業訓練局[VTC]，成員由香港特別行政區政府委任，委員會職責之一，是評估旅遊服務業的人力及訓練需求，並因應業界對幹練人才的需求，向局方提出發展訓練設施的建議。委員會屬下亦設有2013年酒店業人力調查工作小組，成員名單及職權範圍載於附錄1至3。

人力調查

1.2　酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會(下稱「本會」)按照職權範圍，於2013 年10月15日至11月15日進行酒店業人力調查，蒐集業內各主要職務的最新人力資料，並於2014年9月發表人力調查報告，公佈根據人力調查結果所得的結論及建議。是次調查在政府統計處協助下進行。

1.3　本會進行人力調查，目的在於：

(i)　評估酒店業主要職務的人力及訓練需求；

(ii)　預測酒店業人力增長情況；

(iii)　建議措施，應付業界的人力及訓練需求，包括經理／專業人員、督導員／技術員、技工／操作工、文員及其他員工等職級。

調查方法

1.4 實地調查於2013年10月15日至11月15日進行，並於2014年2月完成跟進個案。

1.5 調查表、附註及工作說明於調查開始前兩星期寄予所有抽樣酒店。

1.6 調查期間，政府統計處派員到抽樣酒店，確保收妥資料。填妥的調查表先經過審核及編碼，必要時並與填覆者核實，再由政府統計處作資料處理及編製圖表。

1.7 所蒐集的資料絕對保密，只以綜合數字發表，不會提及個別機構。

調查範圍

1.8 是次調查覆蓋政府統計處機構單位記錄庫所載列的全港214間酒店，以及52間酒店中菜部，包括下列兩個主要類別：

門類 1： 酒店 (HSIC 5501)
214 間機構

門類 2： 酒店所經營的中式餐館 (HSIC 561109-561111)
52 間機構

1.9 調查所得全職僱員資料包括：

(i) 調查期間的僱員人數；
(ii) 僱主預測2014年9月時（即十二個月後）的僱員總數；
(iii) 現有空缺數目；
(iv) 受訓僱員人數；
(v) 僱員平均每月收入；
(vi) 僱主對各級僱員宜有教育程度、訓練方式及訓練期的意見。

1.10　此外，是次調查亦包括以下兼職僱員資料：

(i) 調查期間的兼職僱員人數；
(ii) 月薪、日薪及時薪兼職僱員的平均收入。

調查填覆率分析

1.11　在266間選定機構中，有186間填妥並交回問卷，43間拒絕作答，有效填覆率為83%。

人力評估程序

1.12　本會評估人力的程序如下：

(i)　蒐集各主要職級的最新人力資料；
(ii)　分析調查數據；
(iii)　推算酒店業的人力供求。

僱員釋義

1.13　「僱員」指在機構內全職工作（每月最少四星期，每星期不少於18小時）的受薪人士，包括為機構全職工作的東主及合夥人，但不包括在機構分處工作的人士。

1.14　「兼職僱員」可按時薪（或按工作項目）、日薪或月薪聘用。

調查結果

1.15　是次調查結果摘要、本會結論，以及應付需求的建議，分別載於本報告書第二、三、四章。

第二章

調查結果摘要

僱員人數

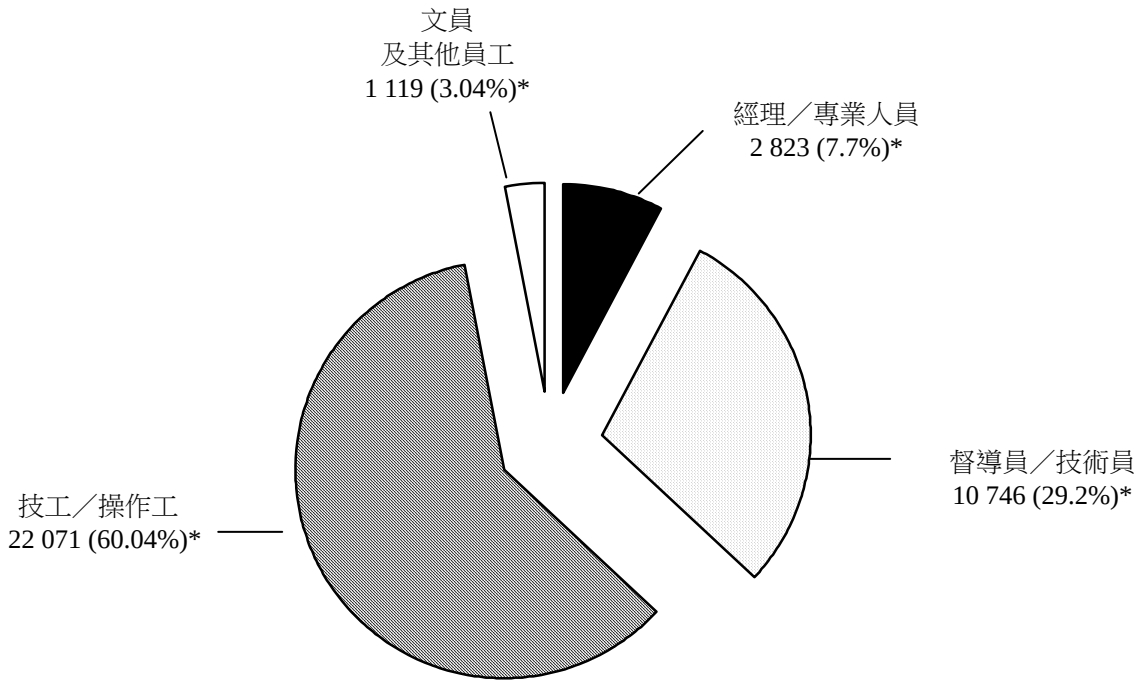
2.1　　調查顯示，截至 2013 年 9 月時，酒店業共有 36 759 名僱員，與 2011 年時的 32 377 名僱員比較，增加了 4 382 名(13.5%)。業內各職級僱員的分布情況如下：

表 2.1:　各職級僱員人數

職級	僱員人數	佔僱員總數百分率
經理／專業人員	2 823	7.7%
督導員／技術員	10 746	29.2%
技工／操作工	22 071	60.04%
文員及其他員工	1 119	3.04%
總計	**36 759**	**100.0%**

圖 2.1: 各職級僱員分布情況

總數： 36 759



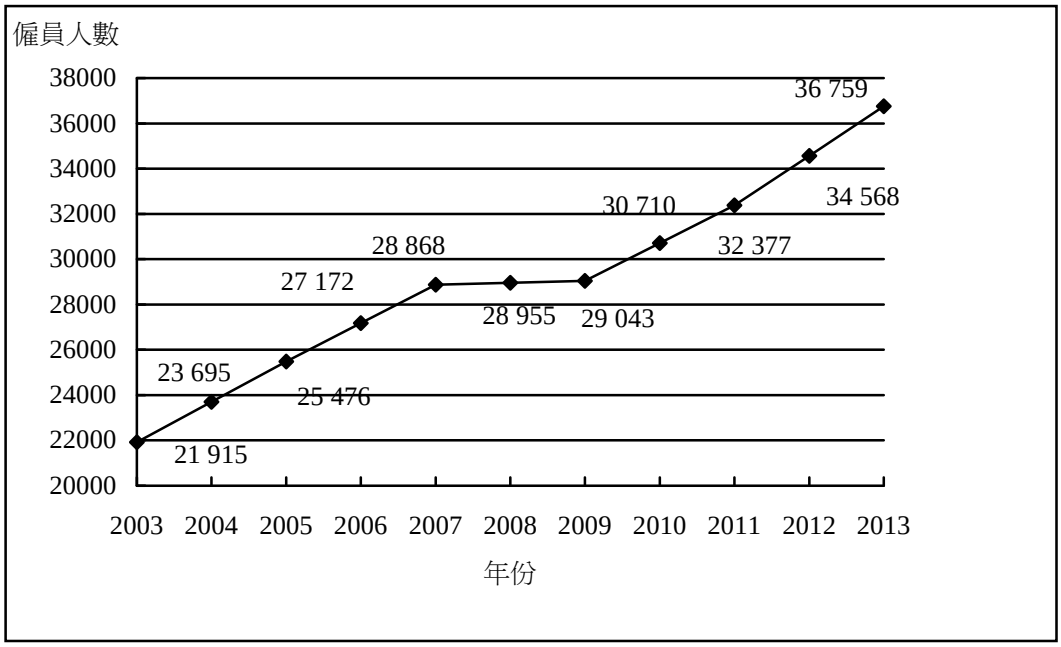
(*) 佔僱員總數百分率

僱員人數趨勢

2.2 2003 至 2013 年間酒店業僱員人數趨勢的比較見表 2.2 (a)與(b)。而同期酒店數目與酒店客房數目見表 2.2(c)與 2.2(d)。

表 2.2 (a)

<u>僱員人數趨勢</u>
（2003 年至 2013 年）



資料來源：數據來自2003至2013年間《酒店業人力調查報告》

表 2.2(b)

<u>各職級僱員人數趨勢</u>
（2003 年至 2013 年）

<u>年份</u>	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	<u>總計</u>
2003	1 424	5 854	12 195	2 442	**21 915**
2004*	1 490	6 489	14 046	1 670	**23 695**
2005	1 556	7 124	15 898	898	**25 476**
2006*	1 669	7 674	16 913	914	**27 172**
2007	1 783	8 225	17 929	931	**28 868**
2008*	1 870	8 474	17 681	930	**28 955**
2009	1 957	8 723	17 433	930	**29 043**
2010*	2 098	9 208	18 459	944	**30 710**
2011	2 240	9 694	19 485	958	**32 377**
2012*	2 532	10 220	20 778	1 039	**34 568**
2013	2 823	10 746	22 071	1 119	**36 759**

*以插值法計算

表 2.2 (c)

酒店總數
（2003 年至 2013 年）

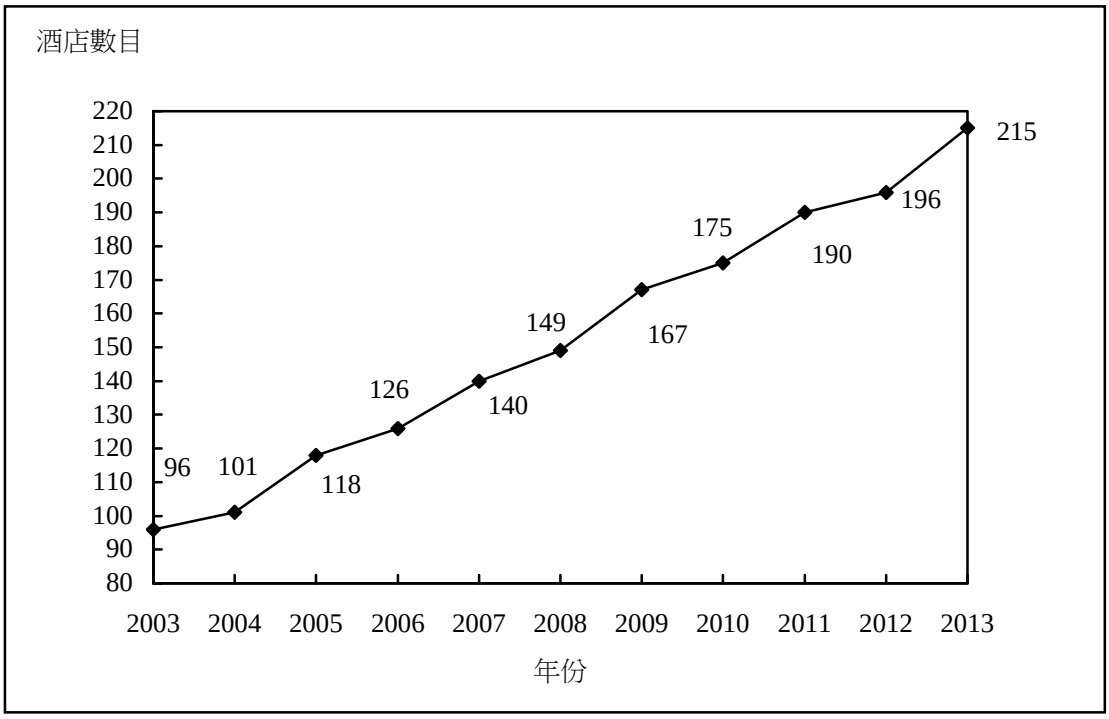
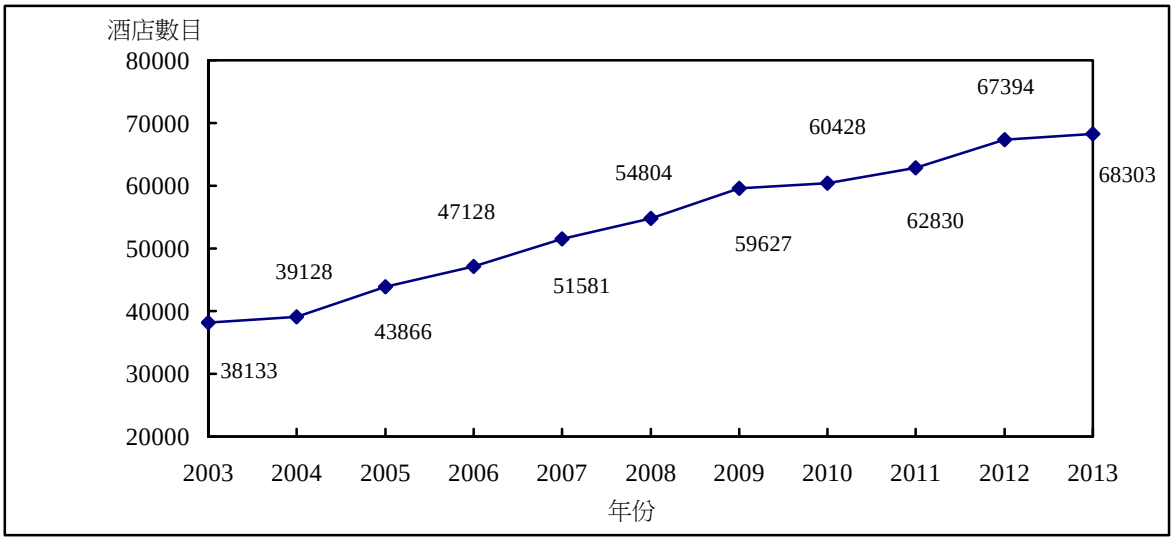


表 2.2 (d)

酒店客房總數
（2003 年至 2013 年）



資料來源：香港旅遊發展局發表《酒店業供應情況報告》－2004年3月、2006年3月、2007年3月、2010年3月、2012年3月和2013年3月。

2.3　酒店業各門類及職級僱員分布情況見下表 2.3：

表 2.3：　各職級僱員人數

職級	酒店	酒店中菜部	總計	佔僱員總數百分率
經理／專業人員	2 706	117	2 823	7.7%
督導員／技術員	9 689	1 057	10 746	29.2%
技工／操作工	21 247	824	22 071	60.04%
文員及其他員工	1 119	0	1 119	3.04%
總計	**34 761**	**1 998**	**36 759**	**100.0%**

現有空缺數目

2.4　調查期間，僱主填報有 1 203 個職位空缺，佔目前 36 759 個職位的 3.3%。各職級的空缺數目如下：

表 2.4:　各職級現有空缺數目

職級	酒店	酒店中菜部	**總計 (%)***
經理／專業人員	40	1	**41 (3.4%)**
督導員／技術員	169	3	**172 (14.3%)**
技工／操作工	924	45	**969 (80.5%)**
文員及其他員工	21	0	**21 (1.7%)**
總計	**1 154**	**49**	**1 203 (100.0%)**

(*)　佔空缺總數百分率

各職級現有空缺分布情況

2.5　1 203 個職位空缺中，41 個屬經理／專業人員級、172 個屬督導員／技術員級、969 個屬技工／操作工級、21 個屬文員及其他員工級別。各職級空缺與現時同級僱員人數的比較見表 2.5 及圖 2.5：

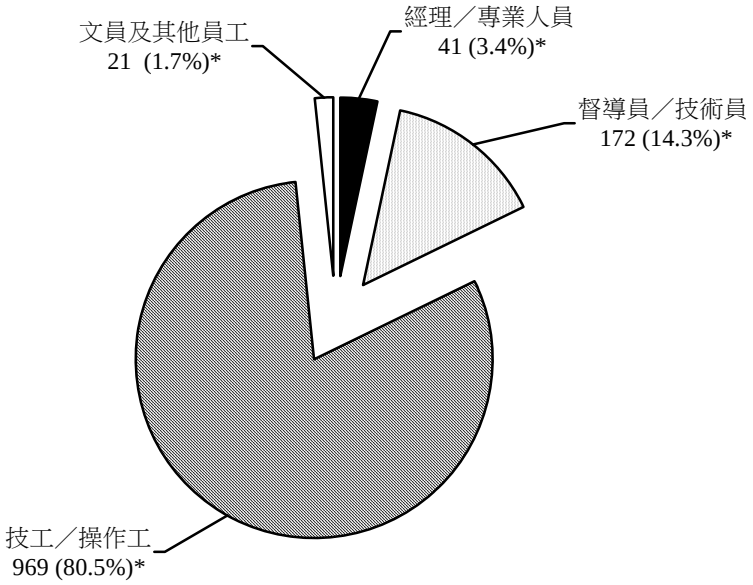
表 2.5:　各職級僱員人數及現有空缺數目

職級	僱員人數	空缺數目	佔同職級 僱員人數百分率
經理／專業人員	2 823	41 (3.4%)*	1.5%
督導員／技術員	10 746	172 (14.3%)*	1.6%
技工／操作工	22 071	969 (80.5%)*	4.4%
文員及其他員工	1 119	21 (1.7%)*	1.9%
總計	**36 759**	**1 203** **(100.0%)***	**3.3%**

(*)　佔空缺總數百分率

圖 2.5: 各職級現有空缺分布情況

總數：1 203



(*) 佔空缺總數百分率

各職級實習生／學徒人數

2.6 調查顯示，2013 年 9 月時酒店業共有 89 名實習生／學徒，按職級分布如下：

表 2.6: 各職級實習生／學徒人數

門類	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總計
酒店	9	14	60	1	**84**
酒店中菜部	0	0	5	0	**5**
總計	**9**	**14**	**65**	**1**	**89**

僱主預測 2014 年 9 月時人力需求

2.7 僱主預測 2014 年 9 月時業內總共有 37 919 名僱員，比 2013 年 9 月時增加 1 160 人(3.2%)。僱主亦預測未來 12 個月各職級新增僱員及人力需求，見表 2.7(a)-(b)及圖 2.7：

表 2.7(a): 僱主預測各職級僱員人數

門類	2013 年僱員總數	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總計	僱主預測 2014 年僱員總數
酒店	34 761	41	173	876	21	**1 111**	**35 872**
酒店中菜部	1 998	1	3	45	0	**49**	**2 047**
總計	**36 759**	**+42**	**+176**	**+921**	**+21**	**+1 160**	**37 919**
		(+1.5%)*	**(+1.6%)***	**(+4.2%)***	**(+1.9%)***	**(+3.2%)****	

(%)* 佔同級僱員總數百分率

(%)** 佔業內僱員總數百分率

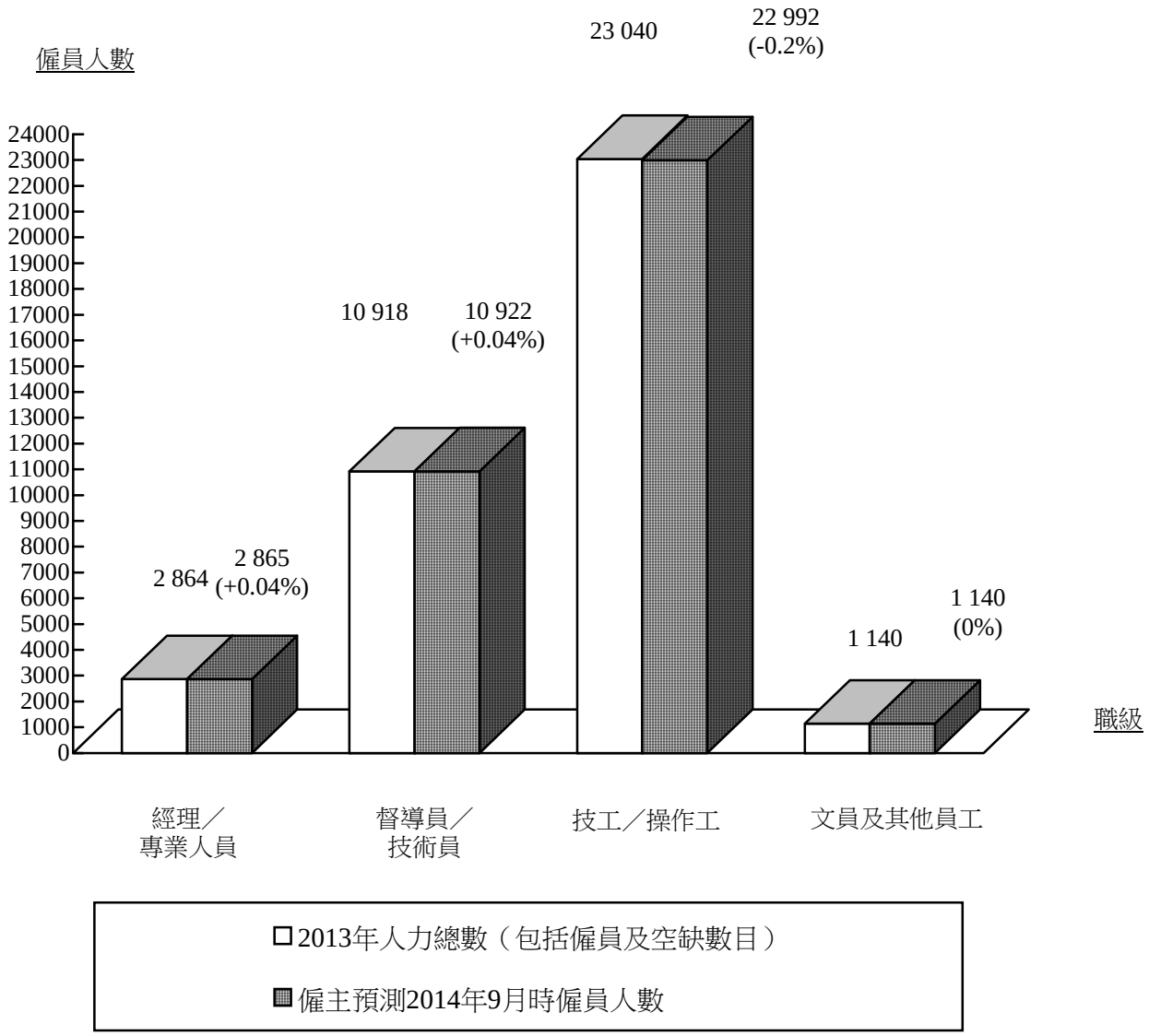
表 2.7(b): 僱主預測 2014 年 9 月各職級人力需求

職級	(a) 2013 年 9 月 僱員人數	(b) 2013 年 9 月 空缺數目	(a) + (b) 2013 年 9 月 職位總數	僱主預測 2014 年 9 月 人力數字	增長	(%)*
經理／專業人員	2 823	41	2 864	2 865	+1	(+0.04%)
督導員／技術員	10 746	172	10 918	10 922	+4	(+0.04%)
技工／操作工	22 071	969	23 040	22 992	-48	(-0.2%)
文員及其他員工	1 119	21	1 140	1 140	0	(0%)
總計	**36 759**	**1 203**	**37 962**	**37 919**	**-43**	**(-0.1%)****

(%)* 佔同級職位總數百分率

(%)** 佔業內職位總數百分率

圖 2.7:　僱主預測各職級人力需求



過去十二個月各職級內部晉升情況

2.8　　調查顯示，業內有 508 名僱員獲內部晉升（佔僱員總數 1.4%）。其中，屬經理／專業人員級有 123 人(24.2%)，督導員／技術員級有 385 人(75.8%)。晉升情況摘要見表 2.8。

表 2.8:　酒店業各職級僱員晉升人數

職級	僱員人數	晉升人數	(%)*
經理／專業人員	2 823	123	4.4%
督導員／技術員	10 746	385	3.6%
技工／操作工	22 071	0	0.0%
文員及其他員工	1 119	0	0.0%
總計	**36 759**	**508**	**1.4%****

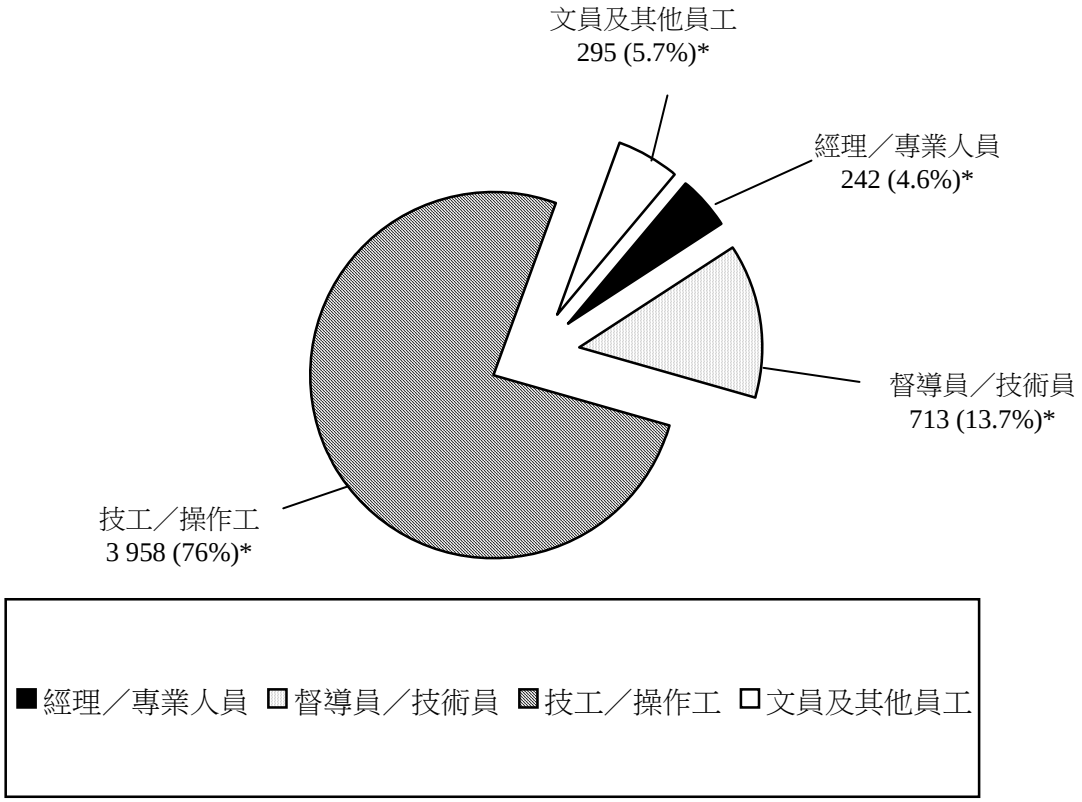
(%)*　佔同級僱員人數百分率

(%)**　佔業內僱員總數百分率

過去十二個月僱員流失情況

2.9　　僱主報稱過去十二個月有 5 208 名僱員離職，佔業內僱員總數的 14.2%。

圖 2.9: 各職級僱員流失情況

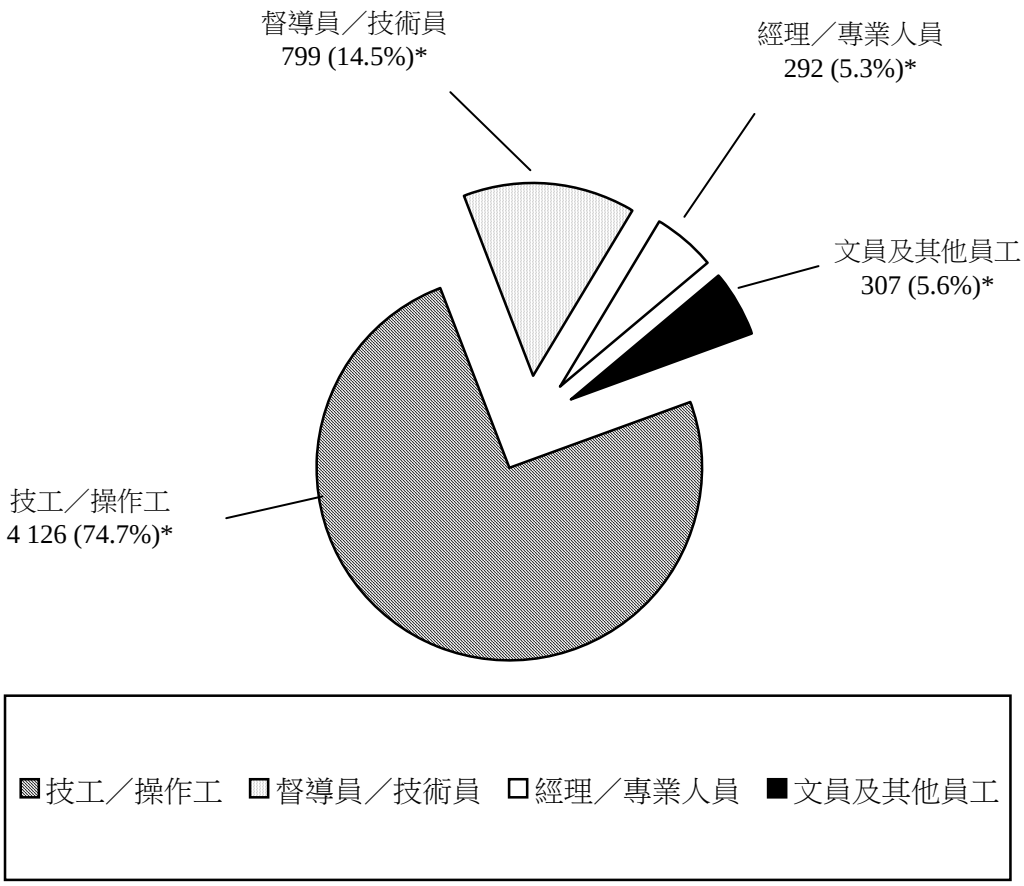


(*) 佔僱員流失總數的百分率

過去十二個月新聘僱員

2.10　僱主報稱過去十二個月新聘僱員有 5 524 名。其中，技工／操作工級佔最多，有 4 126 名，佔新聘僱員總數的 74.7%。各職級新聘僱員分布見圖 2.10：

圖 2.10: 各職級新聘僱員人數



(*) 佔新聘僱員總數的百分率

僱員宜有教育程度

2.11　根據僱主所填報對於教育程度的意見，僱員最宜有的兩類學歷為：

表 2.11： 僱員最宜有的兩類學歷

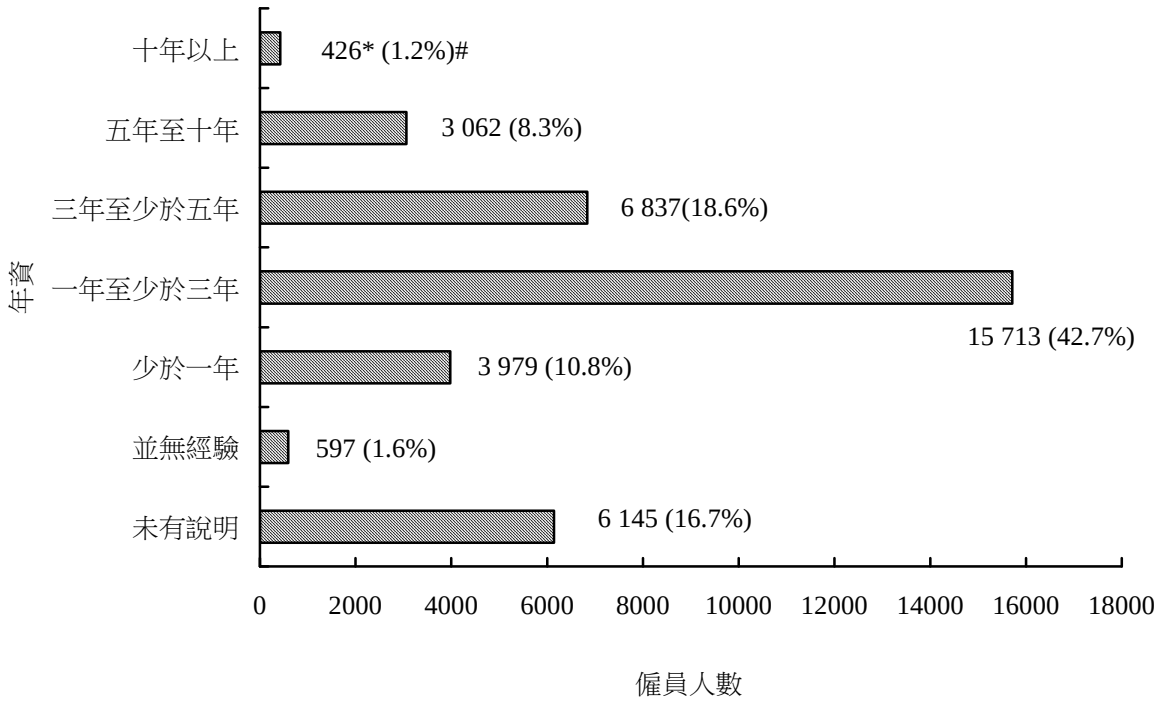
職級	學歷種類（僱員人數）	佔同級僱員人數百分率
經理／專業人員	大學學位或以上　(1 508)	53.4%
	高級文憑／副學士或同等　(315)	11.2%
督導員／技術員	專業文憑／文憑或同等　(2 110)	19.6%
	中五至中七　(2 039)	19.0%
技工／操作工	中五至中七　(6 634)	30.1%
	中三至中四　(4 955)	22.5%
文員及其他員工	中五至中七　(373)	33.3%
	高級證書／證書或同等　(233)	20.9%

僱員宜有相關年資

2.12　根據大部分僱主所填報資料，42.7%僱員有一年至少於三年相關工作經驗，18.6%有三年至少於五年工作經驗，而 10.8%少於一年經驗，只有 1.6%僱員並無任何經驗。圖 2.12 為僱員擔任現職前的酒店業平均年資：

圖 2.12: 僱員年資

總數：36 759



*　按業內年資劃分的僱員總數

\#　佔業內僱員總數百分率。數字經四捨五入得出，總數或有少許偏差。

全職僱員收入分布情況

2.13 調查亦要求僱主填報各主要職務僱員每月收入的幅度。下表數字為各職級的收入分布概況。

表 2.13: 僱員月入分布情況（按收入幅度及職級劃分）

職級	$8,000 或以下	$8,001 至 $10,000	$10,001 至$15,000	$15,001 至 $20,000	$20,001 至 $25,000	$25,001 至$30,000	$30,001 至$35,000	$35,001 至$40,000	$40,001 或以上	未有說明	總計
經理／專業人員	-	-	2	84	285	264	268	249	362	1 309	2 823
督導員／技術員	-	9	1 799	3 241	1 786	310	66	34	14	3 487	10 746
技工／操作工	24	3 221	11 007	559	2	9	3	-	-	7 246	22 071
文員及其他員工	-	28	493	180	52	17	10	5	-	334	1 119
總計	**24** **(0.07)***	**3 258** **(8.9)**	**13 301** **(36.2)**	**4 064** **(11.1)**	**2 125** **(5.8)**	**600** **(1.6)**	**347** **(0.9)**	**288** **(0.8)**	**376** **(1.0)**	**12 376** **(33.7)**	**36 759** **(100.0)**

(%)* 佔業內僱員總數百分率

2.14 「每月總收入」包括底薪、超時津貼、生活津貼、膳食津貼、佣金及花紅。附錄 5 表 5-7 為各級僱員收入分布情況。以大部分僱員來說，經理／專業人員每月總收入為$40,001 或以上，督導員／技術員為$15,001 至$20,000，其餘（技工／操作工／文員及其他職級）為$10,001 至$15,000。由於這並非一項收入調查，因此所得資料只作參考。

兼職僱員收入分布情況

2.15 僱主填報所需求的兼職人手以及收入情況見表 2.15 (a) - (c)，收入各按時薪、日薪、月薪列出。調查顯示，2013 年 9 月時酒店業共僱用 1 427 名兼職僱員。

表 2.15 (a): 兼職僱員人數（按平均時薪幅度及職級劃分）

職級	$30 - $40	$41 - $60	$61 或以上	總計
經理／專業人員	-	-	-	**-**
督導員／技術員	-	9	7	**16**
技工／操作工	220	1 051	5	**1 276**
文員及其他員工	-	-	-	-
總計	**220**	**1 060**	**12**	**1 292**

表 2.15 (b): 兼職僱員人數（按平均日薪幅度及職級劃分）

職級	$201-$300	$301-$400	$401-$500	$501-$600	總計
經理／專業人員	-	-	-	-	**-**
督導員／技術員	-	-	-	3	**3**
技工／操作工	23	25	29	10	**87**
文員及其他員工	-	-	-	-	**-**
總計	**23**	**25**	**29**	**13**	**90**

表 2.15 (c): 兼職僱員人數（按平均月薪幅度及職級劃分）

職級	$6,000 或以下	$6,001 - $8,000	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	總計
經理／專業人員	-	-	-	-	**-**
督導員／技術員	-	-	-	-	**-**
技工／操作工	14	1	1	3	**19**
文員及其他員工	-	-	-	1	**1**
總計	**14**	**1**	**1**	**4**	**20**

僱員所受訓練

2.16　按表 2.16 的分析，有 13 179 名僱員(35.9%)曾接受五天以下的內部訓練，而有 8 706 名僱員(23.7%)未獲任何訓練。

表 2.16:　2013 年僱員接受的內部訓練（平均人日）

人日	受訓人數／佔僱員總數百分率 #
無	8 706 / 23.7%
< 5 日	13 179 / 35.9%
5 日至< 10 日	5 305 / 14.4%
10 日至 15 日	1 030 / 2.8%
15 日以上	806 / 2.2%
未有說明	7 733 / 21.04%
總計	**36 759 / 100.00%**

數字經四捨五入得出，總數或有少許偏差。

2.17　據僱主填報，督導員／技術員及技工／操作工所需改善的技能範疇是服務態度和顧客服務技巧。經理／專業人員、文員及其他員工則需提升督導管理、領導、風險管理及溝通技巧。詳情載於附錄 5 表 18。

2.18　調查發現 22.9% 的僱主有意在未來 12 個月委聘外間培訓機構為僱員提供訓練。詳情見附錄 5 表 20。

宜有訓練方式（按優先次序排列）

2.19　僱主認為研討會／研習班的訓練方式最適宜，夜間制課程最為不宜。宜有訓練方式按優先次序排列見表 2.19：

表 2.19:　僱員宜有訓練方式（按優先次序排列）

訓練方式	優先次序	受訓人數／佔僱員總數百分率 #
日間部分時間給假調訓制	首選	6 155 / 16.7%
	次選	10 618 / 28.9%
	第三選擇	11 856 / 32.3%
	未有說明	8 130 / 22.1%
	總計	**36 759 / 100.0%**
夜間制	首選	4 853 / 13.2%
	次選	13 273 / 36.1%
	第三選擇	10 503 / 28.6%
	未有說明	8 130 / 22.1%
	總計	**36 759 / 100.0%**
研討會／研習班	首選	17 733 / 48.2%
	次選	4 738 / 12.9%
	第三選擇	6 270 / 17.1%
	未有說明	8 018 / 21.8%
	總計	**36 759 / 100.0%**

數字經四捨五入得出，總數或有少許偏差。

水療中心設施及服務

2.20　近年來，香港水療中心及度假設施的發展趨勢一直上升，對於高檔遊客市場，水療中心及度假設施尤其吸引。表 2.20 為調查結果：

表 2.20: 附有水療中心設施服務的酒店數目

門類	由酒店管理	由外判承辦商管理	並無水療中心設施	回覆的酒店總數
酒店	15	3	182	200
總計	**15**	**3**	**182**	**200**
(%)*	(7.5%)	(1.5%)	(91.0%)	(100.0%)

(*) 佔回覆酒店總數的百分率。數字經四捨五入得出，總數或有少許偏差。

技工／操作工級僱員平均年齡分布情況

2.21　觀察技工／操作工級平均年齡的分布形勢，有助了解業內僱員的年齡組合，並可作為未來趨勢追蹤調查的基礎。表 2.21 為有關的調查結果：

表 2.21: 僱員平均年齡分布情況（技工／操作工級）

年齡分布	18-25	26-30	31-35	36-40	41-49	50 歲或以上	未有說明	**總計**
僱員人數	1 424	2 742	3 607	2 942	4 633	1 155	5 568	**22 071**
佔總數百分率	6.5%	12.4%	16.3%	13.3%	21.0%	5.2%	25.2%	**100.0%**

第三章

結論

行業前景

3.1　　2013年，歐洲主權債務危機，以及美國「財政懸崖」問題的陰霾持續籠罩全球，影響環球經濟。歐美等地在經歷多次財政寬鬆政策後，亦可能引發通脹，打擊消費者信心和旅遊意欲。展望2014年，預期美國復甦速度有望加快，但歐洲經濟仍繼續受主權債務危機拖累及高失業率等問題影響，個別國家的銀行及財政問題亦可能迅速發展成席捲歐洲的嚴重問題，有機會打擊全球經濟復甦的勢頭。在復蘇緩慢、通脹及失業率攀升下，消費者的信心及旅遊意欲難免受到影響。另一方面，經濟動盪亦令企業嚴控預算和公務外訪的開支。經濟復蘇緩慢。國際貨幣基金組織預計2014年全球生產總值（GDP）的增長率為3.7%，經濟學人信息部的預測則為3.6%。過去數年，亞洲經濟持續以較快速度穩定增長。雖然於2013年間增長速度開始放緩，但相比其他經濟體仍屬增長較快的地區。在2014年，預期泰國、馬來西亞、印度等國家因內需強勁，經濟基調維持良好；倚重出口的國家則可能受環球經濟影響，呈現增長放緩。預期內地為了維持財政穩定將繼續嚴格限制企業開支，並透過控制經濟刺激措施避免出現過度借貸，但展望經濟仍會維持穩定較快增長。日本於2013年採取多項刺激經濟措施，包括將日元大幅貶值以刺激出口，但預期有關措施的成效於2014年將逐步減退。美元於2013年底開始轉強，經濟學人信息部預計該趨勢在2014年仍然維持。由於港元與美元掛鈎，不少貨幣兌港元匯率有機會轉弱，可能令有關地區的旅客在港消費的能力下降。預期印度盧比在2014年有機會再次貶值。多種主要貨幣如人民幣、韓圜、新加坡元及英鎊預期會維持強勢，有助提升相關地區旅客在港的消費力。另一方面，企業嚴控預算及內地收緊公務外訪開支，相信會為全球，包括本港旅遊業的經營環境帶來挑戰。根

據聯合國世界旅遊組織(UNWTO)預測，全球旅遊業於2014年約有4%至4.5%的溫和增長（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，商務及經濟發展局旅遊事務署提交--《香港旅遊發展局2013-14年度工作計劃》[CB(1)565/12-13(03)]，2013年2月發表；《香港旅遊發展局2014-15年度工作計劃》[CB(1)899/13-14(03)]，2014年2月發表）。

3.2 以上種種都為全球以至本港旅遊業的經營環境帶來重大挑戰。不過，在香港特區政府、公共及私營機構通力合作之下，2013年香港旅遊業仍有穩定增長，全年訪港旅客人次按年增加11.7%，達5 430萬人次（資料來源：香港貿易發展局經貿研究：《香港經貿概況》，2014年9月26日發表）。旅遊業是賺錢的行業，亞太地區對入境旅客的競爭十分激烈。全球各個旅遊目的地勢將加大推廣力度，推出新穎旅遊產品和特別優惠以招徠旅客。特別是多個鄰近國家，近年相繼投放大量資源發展新旅遊設施，並推出大型宣傳，令區內旅遊業競爭更趨激烈。以南韓及台灣為例，積極利用韓風流行音樂和台灣電影等推廣當地旅遊特色，吸引旅客。此外，不少旅遊目的地有見經濟不穩，旅客對消費特別敏感，因此展開價格競爭，如泰國透過旅行社促銷，為旅客提供優惠行程。

3.3 這些旅遊目的地國家如馬來西亞、南韓、英國、印度等，看準中國內地的外訪旅客市場的潛力，放寬中內地入境旅客的簽證限制，越南亦放寬對來自美國的入境旅客的簽證限制。現時獲內地批准的「中國公民出境旅遊目的地」達116個，預料短期內會有更多國家加入名單。內地旅客赴台灣個人旅遊的措施自2011年實施後，已開放26個試點城市，每日配額上限增至3,000人。隨著內地旅客有更多選擇，香港要吸引內地旅客，尤其是非華南地區的旅客，將面對更大的競爭（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，商務及經濟發展局旅遊事務署提交--《香港旅遊發展局2013-14年度工作計劃》[CB(1)565/12-13(03)]，2013年2月發表；《香港旅遊發展局2014-15年度工作計劃》[CB(1)899/13-14(03)]，2014年2月發表）。

3.4　除了經濟變化、競爭加劇等因素，區內地緣政治局勢如中國內地與日本的釣魚台紛爭和南海主權爭議，可能會激發變化，令旅客改變旅遊行程（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，商務及經濟發展局旅遊事務署提交--《香港旅遊發展局2013-14年度工作計劃》[CB(1)565/12-13(03)]，2013年2月發表；《香港旅遊發展局2014-15年度工作計劃》[CB(1)899/13-14(03)]，2014年2月發表）。

3.5　2013年，中國內地繼續成為香港最大的客源市場，訪港旅客總數達4 070萬人次，上升16.7%，佔整體訪港旅客人數75%。在訪港內地旅客中，有58.1%（2 365萬人次）為入境不過夜旅客，按年上升19.5%。使用「個人遊」簽注訪港的內地旅客人次有2 750萬（佔72%），較2012年上升18.7%（資料來源：香港旅遊發展局旅業網：2013年1月至12月訪港旅客統計，2014年1月發表；香港旅遊發展局旅業網：2013年12月中國內地「個人遊」簽注訪港旅客統計，2014年1月發表）。

3.6　長途市場方面，經濟環境不穩令2013年訪港旅客微跌2.3%。美國仍是香港最主要的長途旅客市場，但訪港美國旅客卻下跌6.3%。短途旅客市場方面，整體旅客人次雖然微跌0.4%，但越南（升14.4%）、泰國（升6.6%）、印度（升4.9%）、馬來西亞（升3.9%）均錄得增長。中東的旅客則上升2.7%（資料來源：香港旅遊發展局旅業網：2013年1月至12月訪港旅客統計，2014年1月發表；Express Travel World：“India emerges as largest new market for Hong Kong”，2014年3月7日發表）。

3.7 按目前的趨勢，並假設內地及短途旅客數字平穩增長、而長途旅客數字有輕微增長，預測2017年的訪港旅客數字會超過7 000萬人次，並保守估計2023年的訪港旅客數字會超過1億人次（資料來源：商務及經濟發展局：《香港承受及接待旅客能力評估報告》，2013年12月發表）。旅遊業是香港經濟支柱之一，旅遊業健康發展，可以為技術水平較低的市民提供不少職位，也有助經濟多元增長。我們既要擴大香港的接待能力，重點吸引高消費旅客，讓有限資源發揮最大經濟效益，同時也要平衡社會相關各界的

利益（資料來源：香港政府《二零一四年施政報告》，2014年1月15日發表）。

3.8 香港政府於2013年底所完成的《香港承受及接待旅客能力評估報告》提出，隨著訪港旅客人數持續增長，香港應從多方面提升旅遊業的整體接待能力。除了「飛躍啟德」項目必須以前瞻眼光構思和落實，同時應積極研究在大嶼山增加酒店及休閒旅遊設施。為了吸引更多高增值客群，六幅位於啟德跑道區內的「酒店帶」土地將會推出市場，以發展特色酒店群（資料來源：香港政府商務及經濟發展局局長介紹工商及旅遊事務的書面發言稿，提交予立法會財務委員會特別會議，2014年4月2日發表）。

3.9 香港政府一直投放資源以增進旅遊景點的吸引力。新增的旅遊基建設施能創造更多職位，鼓勵更多經濟活動，推動旅遊業持續發展。從政府提供的資料可見，正在推行或籌備多個大型旅遊與運輸工程項目，包括如下：

(i) 香港仔旅遊發展項目 – 政府將撥款進行改善工程，增強旅遊景點以及設施的吸引力。工程會以傳統漁村為主題，為香港仔灣兩岸的海濱長廊及鴨脷洲大街和附近街道改換面目。整個項目會分期進行，將於 2014 年完成。

(ii) 海洋公園大樹灣發展工程 – 大樹灣一帶將會發展為結合戶內及戶外的全天候水上樂園。立法會財務委員會於 2013 年 5 月已批准一筆等同預算發展項目所需成本的 22 億 9,000 萬元政府貸款，以盡早開始發展項目，定於 2017 年下半年完成。

(iii) 啓德郵輪碼頭發展工程 – 為發展香港成為區內具領導地位的郵輪樞紐，啓德郵輪碼頭的首個泊位已於 2013 年 6 月啓用，可供世界上大型的郵輪停泊，而第二個泊位將於 2014 年啓用，待 2015 年海床挖泥工程完成後，同樣可停泊最大型的郵輪。啓德發展區前機場跑道末端，有極大潛力發展為旅遊及娛

樂中樞。香港特區政府建議在此建立城中樂園--「飛躍啓德」，除了娛樂設施外，還可利用啓德獨特的航空、航海及運輸背景，發展為兼具教育及娛樂的園地（資料來源：香港政府《二零一四年施政報告》，2014 年 1 月發表）。

(iv) 鯉魚門海旁改善計劃 – 為提升鯉魚門的吸引力，政府將會進一步改善海旁一帶的設施。重點包括：興建公眾泊岸設施、防波堤和海濱長廊，以及沿海濱闢設五個觀景點；興建一個新的觀景台；其他街貌改善和美化工程。

(v) 香港國際機場三跑道系統 – 機場管理局估計，現時香港國際機場的容量會於 2019 年至 2022 年之間達到飽和。所建議的三跑道系統每年可容納 620 000 的飛機架次，能應付推算至 2030 年的客貨載運需求（資料來源：香港機場管理局：《三跑道系統工程項目概覽》，2014 年 1 月 24 日發表）。機場管理局向政府建議在香港國際機場發展三跑道系統，不單可應付國際與區內繁忙的商務及旅客往來，更可維持香港在區內航運樞紐及國際旅遊目的地的領先地位。

(vi) 港珠澳大橋將連接香港、廣東珠海和澳門 – 大橋的功能主要是解決珠江三角洲三大城市之間的陸路客貨運輸要求，將推動三地經濟及持續發展。港珠澳大橋主體橋樑工程於 2009 年展開，將於 2016 左右竣工。廣深港高速鐵路預期約於 2017 年開通（資料來源：港鐵：http://www.expressraillink.hk）。交通便利有助旅遊業及商業增長，預期未來遊客及商務旅客會大增（資料來源：香港特區政府路政署：http://www.hzmb.hk，港珠澳大橋及相關工程）。

3.10　儘管環球經濟氣候不明朗，但幾項跨境大型基建工程項目未來年間陸續啟用，惠及香港旅遊業繼續增長。根據旅遊發展局的統計，截至 2013 年 12 月為止，酒店數目為 225 間，酒店房間數目超過 70 000 間，估計至 2014 年的酒店數目為 250 間，酒店房間數目約為 73 400 間（資料來源：香港旅遊發展局旅業網《2013 年 12 月酒店供應情況》，2014 年 3 月發表）。為回應旅客續增對酒店房間所帶來的需求，政府近年以多管齊下的方式來增加酒店房間供應，包括：一幅「只作酒店用途」的用地於 2013 年 6 月開始招標，預計可提供約 300 個房間；共有三宗已完成土地契約修訂和換地申請的個案受惠於「只作酒店用途」計劃，可提供約 1 300 個酒店房間；地政總署已批出 14 宗重建或整幢改裝工廈作酒店的申請，預期可提供約 3 000 個酒店房間。此外，海洋公園和迪士尼樂園兩個主題公園預計可分別增加約 950 個和 750 個酒店房間。假設所有這些酒店項目都按計劃進行，估計在 2017 年的酒店房間總數約為 84 000 個（資料來源：南華早報："Hong Kong Needs to double hotel rooms in 10 years"，2013 年 7 月 4 日發表；香港政府《二零一四年施政報告》，2014 年 1 月 15 日發表；香港特區政府商務及經濟發展局：《香港承受及接待旅客能力評估報告》，2013 年 12 月發表）。

3.11　香港一直舉辦不同類型的大型盛事，例如國際七人欖球賽、香港馬拉松、香港美酒佳餚巡禮、香港龍舟嘉年華等，不單鞏固香港「亞洲盛事之都」的地位，為香港增添姿采和活力，並可豐富旅客的旅遊體驗，刺激本地酒店、航空、飲食、零售等旅遊相關行業的經濟活動，創造更多就業機會（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署立法會文件，立法會六題：「在香港舉辦電能車方程式分站賽事」，2014年1月8日發表）。特區政府亦會在未來兩年向香港旅遊發展局增撥5 000萬元，為備受歡迎的盛事注入新元素（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局：《商務及經濟發展局局長提交予立法會財務委員會特別會議介紹工商及旅遊事務的書面發言稿件全文》，2014年4月2日發表）。在2014-15年度，旅發局將繼續以「香港・亞洲國際都會」為面向國際的推廣平台，並在不同範疇的推廣工作上，貫徹「亞洲國際都會」這個品牌的定位與特質。在宣傳香港整

年的大型活動方面，將以「亞洲盛事之都」為推廣主題；在推廣會展及郵輪旅遊方面，則分別以「國際會展之都」及「亞洲郵輪樞紐」作為推廣主題，彰顯香港的領導地位。旅發局亦會透過全方位的數碼媒體市場推廣策略，以及全球公關宣傳活動，擴大宣傳覆蓋面和加深滲透力，鞏固香港的旅遊品牌形象（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，商務及經濟發展局旅遊事務署提交--《香港旅遊發展局2013-14年度工作計劃》[CB(1)565/12-13(03)]，2013年2月發表；《香港旅遊發展局2014-15年度工作計劃》[CB(1)899/13-14(03)]，2014年2月發表）。

<u>對人力的影響</u>

3.12　2013年整體失業率為3.4%，顯示全民就業。由於人力需求的增長大致配合人力供應，2013年第四季失業人數有118 400，比上一季減少15 800人。職位增長在2013年年底依然強勁，住宿服務業的升幅有6.3%（資料來源：香港特區政府財政司司長辦公室：《二零一三年第三季經濟報告》，2013年11月發表；《二零一四年第一季經濟報告》，2014年5月發表）。

3.13　2013年入境旅遊市場表現持續穩健。訪港旅客數目理想，2013年「與入境旅遊相關的總消費」上升15.7% ，達3 430億港元。過夜旅客人次比2012年上升8%，人均消費額為8 123港元，增幅有3.9%（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署：「旅遊業表現」，2014年4月10日發表；香港特區政府財政司司長辦公室：《二零一四年第一季經濟報告》，2014年5月發表）。

3.14　酒店平均房租經過三年顯著上升後，2013年初回落至1 447港元，比上一年下跌2.8%。另一方面，2013年酒店平均入住率高達89%，與2012年相同（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署：「旅遊業表現」，2014年4月10日發表）。

3.15　除了上述有利因素外，本港繼續開展新的酒店、與旅遊相關項目及基建發展，內地和鄰近地區亦相繼發展，預期在不久的將來可創造更多工作機會，而未來數年酒店業對幹練的優秀人才的需求亦將穩步上升。

(i) 根據香港旅遊發展局發表截至2013年第四季的《酒店供應情況報告》，2014至2019年期間將有40間新酒店落成，提供約7 777個額外客房（資料來源：香港旅遊發展局：《酒店供應情況報告》，2014年3月發表）。以0.7:1的酒店員工與房間比例計算，這些新酒店在未來五年將可創造約5 444個新空缺。開設新酒店，反映業界對未來訪港人數的預測樂觀，亦顯示為配合行業發展而增加的人力需求。

(ii) 為配合急速增加的訪港旅客數目，多個酒店項目現已並將會開展。當中包括海洋公園計劃興建兩間酒店，即座落於正門廣場的「海洋酒店」和位於大樹灣的漁人碼頭酒店，預計約於2016年落成。赤柱大街的The Boathouse 餐廳亦計劃改建成十層高的酒店，備有服務式住宅及食肆。位於告士打道的歷史建築灣仔警署將改建為酒店。「啟德發展計劃」約於2022年完成，屆時將帶進酒店，連帶餐廳、零售及娛樂等設施發展（資料來源：Hong Kong Extras 網站：《New, Future and Renamed Hotels》，2014年2月發表）。

(iii) 中國內地繼續是香港主要客源市場，2013 年的旅客總人次較 2012 年上升 16.7%，達 4 074 萬人次（資料來源：香港特區政府香港旅遊發展局旅業網：2013 年訪港旅客統計，2014 年 1 月發表）。

(iv) 港珠澳大橋將連接香港、廣東省珠海市和澳門。大橋的功能主要是解決珠江三角洲三大城市之間的陸路客貨運輸要求，將推動三地經濟及持續發展。港珠澳大橋主體橋樑工程於 2009 年

展開，將於 2016 左右竣工。廣深港高速鐵路預期約於 2017 年開通（資料來源：港鐵：http://www.expressraillink.hk）。交通便利有助旅遊業及商業增長，預期未來遊客及商務旅客會大增（資料來源：香港特區政府路政署：http://www.hzmb.hk，港珠澳大橋及相關工程）。

(v) 啓德發展區前機場跑道末端，有極大潛力發展為旅遊及娛樂中樞。香港特區政府建議在此建立城中樂園--「飛躍啓德」，除了娛樂設施外，還可利用啓德獨特的航空、航海及運輸背景，發展為兼具教育及娛樂的園地（資料來源：香港特區政府：《二零一四年施政報告》，2014 年 1 月發表）。

(vi) 香港的會議、展覽及獎勵旅遊業[MICE]每年為香港帶來數百萬元的可觀收入，是旅遊業的重要一環。過去數年環球經濟顯示復蘇跡象，今年初香港舉行的會展獎勵旅遊活動數目有所上升。事實上，《紐約時報》一篇報導就指香港和新加坡是亞洲最佳及最受歡迎的會展獎勵旅遊目的地（資料來源：香港特區政府香港旅遊發展局，香港會議及展覽拓展，2014 年 2 月發表）。雖然環球經濟狀況不明朗，但中國內地經濟持續發展，加上香港的策略性地位，是通往內地市場的門戶，香港的會展旅遊仍有增長潛力。不少企業緊縮商務旅遊開支，不過由於大部分貨幣兌港元的匯率維持高位，此優勢亦吸引商務旅客來港。預計 2014-15 年度，企業會議及獎勵旅遊的增長空間相對溫和，當中主要客源將來自內地及其他短途市場如東南亞和印度。2014-15 年度，旅發局會繼續以「香港・國際會展之都」作為會展獎勵旅遊的宣傳主題，突顯香港會展獎勵旅遊的優勢（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，商務及經濟發展局旅遊事務署提交--《香港旅遊發展局 2013-14 年度工作計劃》[CB(1)565/12-13(03)]，2013 年 2 月發表；《香港旅遊發

展局 2014-15 年度工作計劃》[CB(1)899/13-14(03)]，2014 年 2 月發表）。

(vii) 隨著港珠澳大橋及其他跨境基建項目設施於 2016 年落成，亞洲國際博覽館及整個香港國際機場區域將與珠江三角洲緊密融合，成為會展獎勵旅遊活動的超大型集中地。高消費力的會展旅遊過夜旅客是香港致力爭取的高增值客群。政府將進一步在 2014-15 年度起連續三年，每年向旅發局額外增撥 1 500 萬元，向會展活動主辦機構及參加者提供更吸引和更合適的支援服務及增值優惠（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局：《商務及經濟發展局局長提交予立法會財務委員會特別會議介紹工商及旅遊事務的書面發言稿件全文》，2014 年 4 月 2 日發表）。

(viii) 政府決心打造香港成為亞洲區內的主要郵輪中心，並提升香港的硬件和軟件發展，以推廣香港和區內的郵輪旅遊業。旅遊事務署一直與鄰近沿海省份積極合作開發郵輪行程，亦與福建、海南、廣東、廣西等內地省份攜手設立訊息交換平台，以及加強聯合推廣。2013 年香港總共有 2 508 班次的郵輪掛靠香港，郵輪乘客總流量（合計抵港及離港旅客人數）逾 150 萬人次，較 2012 年上升 8.7%。

為了推動郵輪旅遊，旅發局自2009年起已建立「華南郵輪旅游」網站，登載香港及鄰近省份郵輪碼頭的設施及旅遊資源。2013年6月12日，啟德郵輪碼頭迎接了亞洲區內最大的郵輪「海洋水手號」，標誌著本港發展成為亞洲區內郵輪樞紐的新里程碑。郵輪碼頭第二個郵輪泊位預計於2014年完工，兩個泊位均可供現時世上最大的郵輪停靠；連同海運大廈原有的兩個泊位，大大提升香港接待郵輪的能力，使香港更具競爭力和吸引力。郵輪碼頭投入服務後，配合適當的推廣策略，估計郵輪業

到2023年所帶來的經濟效益每年可高達15至26億元，並可提供約5 300至8 900個就業機會（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署；香港特區政府海事處《香港海事通訊》第51期，2013年7月發表；香港特區政府香港旅遊發展局：《郵輪乘客統計[按國籍／地區計]》，2014年1月發表）。

(ix) 2012 年《施政報告》建議在職業訓練局[VTC]轄下設立國際廚藝學院，預計於 2014/15 年度學年逐步招收首批學生。以培育精通國際廚藝、葡萄酒研究、餐飲、活動營運的優秀人才為辦學宗旨。畢業生的出路廣泛，可任職於不同款待業機構，包括酒店、飲食集團、私人會所、主題公園等。特區政府此項舉措，顯示需要穩定地提供專業能幹的人才，支援款待業增長發展。

3.16 近年社會、人口及教育制度的轉變，令年輕一代有更多機會接受高等和質素更好的教育，在學時間比以前長，而不會預期他們一早會踏入職場。中學離校生有多種升學選擇，這或會影響酒店業操作級人手的持續供應。此外，香港出生率低，推算的中學生人數將下降（十年內減少 35%。），加上人口老化，對酒店營運造成極沉重的負擔，長遠更會影響行業的服務質素及水平。基於人人的志趣、能力、特質都不同，傳統的學術教育並非適合所有年輕人。要進修及發展事業，職業教育及訓練是另一個值得重視的選擇。

3.17 80 年代以後(1981 年至 1994 年)出生的一代，通常稱為「Y 世代」，將是未來的主要勞動力。要達致雙贏，僱主需因應 Y 世代的特質，制訂合適的招聘策略和工作環境，給合培訓、發展、挽留及繼任計劃，聘用新一代的合適人才，把他們留住。由於所接受的教育、科技，以及生活及工作環境的轉變，Y 世代的表現與上一代不同。他們能快速適應新環境，因此較容易另謀高就。比起上一代，他們不大願意長時間工作，往往追求工作與生活的平衡。舊一代人習慣遵守公司的規則和規矩，Y 世代則對新主意抱開放態度，喜歡嘗試新方法並較靈活的處事方式。與他們共事，較適合

採用彈性的工作時間、地點和以流動通訊聯繫。他們好學，讚揚可令他們更有動力。他們較舊一代希望更快攀升事業階梯。此外，他們對於可持續發展、健康生活方式、環保等更為關注。科技進步，環境不斷轉變，日常生活的一切都可以按鍵辦妥，十分方便。一切唾手可得之下，形成了一種追求捷徑的心態。凡事以效率掛帥，結果可能令環境變得缺乏挑戰，也令他們不願面對困難。Y 世代自信心強，有強烈的自我認同感，但往往更渴望得到注意。回應他們要快，因此或需要上司隨時給予教導和指引。團隊工作已是職場常態，Y 世代在這方面表現理想，因為他們能適應並回應急速轉變的環境，流動性及適應能力較舊一代更高。

3.18　Y 世代雖然與其他世代不同，但不代表他們較為遜色。他們能夠朝公司的目標行事，同時認定自己的目標。款待業所服務的賓客來自世界各地，能以靈活變通處理各種無法預計的情況，是在行業成功發展的要素。僱主與 Y 世代相處，須給他們機會學習並成長，隨時與他們快而有效地溝通，需要時要多給點彈性。不過，任何時候都要堅持道德原則和行業操守（資料來源：Asian Hotel and Catering Times：《Tweeting about my generation》，2014 年 3 月發表）。為了酒店業日後和持續發展，教育工作者、培訓人員、僱主及現職僱員應攜手培育新一代，發揮他們的潛力。

調查結果

3.19　本會審視過調查結果，認為所得數據大致能反映調查期間酒店業的人力概況，亦相信僱員整體人數增加的趨勢會持續。預期酒店業仍會趨向聘請兼職及臨時員工以加強成本效益。

各職級人力變化

3.20　2013年9月時，酒店業有36 759名僱員（實習生／學徒除外），較2011年時增加了4 382人 (13.5%)。各職級的人力變化分析如下：

職級	2011	2013	增幅	(%)*
經理／專業人員	2 240	2 823	+583	+26.0%
督導員／技術員	9 694	10 746	+1 052	+10.9%
技工／操作工	19 485	22 071	+2 586	+13.3%
文員及其他員工	958	1 119	+161	+16.8%
總計	**32 377**	**36 759**	**+4 382**	**13.5%****

(　)* 佔同級僱員總數的百分率

(　)**佔業內僱員總數的百分率

空缺額

3.21　調查期間，僱主報稱有1 203 個空缺，佔僱員總數3.3%；2011年則有818個空缺，佔僱員總數2.5%。技工／操作工空缺最多，有969個。本會認為，業務環境變化不定，僱主填補職位空缺仍傾向審慎，未必以實職填補空缺，反而會選擇僱用兼職或臨時員工；為提高成本效益，會繼續採取一職多能的業務運作方式。

僱主預測2014年9月的人力情況

3.22　是次調查中，僱主對未來12個月人力增長的預測為正數。

表3.22: 2014年各職級人力增長預測

職級	(a) 2013年9月 僱員人數	(b) 2013年9月 空缺額	(c) = (a) + (b) 2013年9月 職位總數	(d) 僱主預測 2014年9月 人力總數	(e) = (d) - (c) 2014年9月 人力增長	(b) + (e) 2014年9月 人力增長 百分率	
經理／專業人員	2 823	41	2 864	2 865	+1	42	1.5%*
督導員／技術員	10 746	172	10 918	10 922	+4	176	1.6%*
技工／操作工	22 071	969	23 040	22 992	-48	921	4.2%*
文員及其他員工	1 119	21	1 140	1 140	0	21	1.9%*
總計	**36 759**	**1 203**	**37 962**	**37 919**	**-43**	**1 160**	**3.2%****

* 佔同級僱員人數的百分率

** 佔業內僱員總數的百分率

2014年至2016年人力推算

3.23　本會參考旅發局發表截至2014年3月的《酒店供應情況報告》，觀察酒店與客房的供應情況。2014年將有24間酒店落成，提供3 368個房間；2015年將有14間酒店落成，提供1 293個房間；2016年將有17間酒店落成，提供3 145個房間。按以上觀察，酒店業有增加人手的需要。然而，酒店業的發展經常有變，部分計劃興建的酒店或會無法落實，故須小心評估有關新酒店的數字。

3.24　除了新酒店，現有的酒店亦會為加強競爭力而進行擴建及現代化工程。旅遊業及酒店業發展迅速，澳門酒店業亦面對嚴重的人力短缺，而本港部分資深的中層行政人員及其他職級人員已被挖角到澳門工作。預期這種情況未來幾年仍會繼續，對於人手已在縮減中的本港酒店業造成更大壓力。

3.25　本會假設酒店業的勞動生產力不變（與2011年相同），由此將酒店員工與房間比例定為0.7:1，並根據旅發局預測的酒店房間數目，推算人力數字如下：

表3.25：2014年至2016年人力推算

年份	實際人力	僱主預測	@推算人力	#推算房間數目
2013	36 759			70 017
2014		37 919	39 117 (+6.4%)*	73 385
2015			40 022 (+2.3%)**	74 678
2016			42 224 (+5.5%)**	77 823

\# 資料來源：- 旅發局截至2014年3月《酒店供應情況報告》
- 根據人力市場分析法 (LMA) 推算2014年至2016年的酒店業人力

@ 假設2014年計劃興建的酒店最終全部落成

* 推算人力相對於2013年實際人力的增／減百分率

** 推算人力相對於上年數字的增／減百分率

員工晉升

3.26　以同職級僱員人數計算，是次調查顯示分別有4.4%的經理／專業人員及3.6%的督導員／技術員職位是循內部晉升填補。由此看來，業內僱主都願意為僱員提供合理的晉升機會。為加強挽留人手，僱主應盡量為他們提供長遠的事業發展及訓練機會。

宜有訓練方式

3.27　為各級僱員提供培訓方面，僱主整體會選擇教育／培訓機構開辦的研討會／研習班，認為比日間兼讀制或晚間的訓練方式更為合適。

3.28　培訓機構方面，職業訓練局[VTC]辦有職前及增修課程，為業界提供穩定的幹練人才。

僱員學歷要求

3.29　根據調查所得資料，僱主對各職級僱員宜有學歷的意見如下：經理／專業人員 – 大學或高級文憑／副學士；督導員／技術員 – 專業文憑／文憑或中五至中七；技工／操作工 – 中五至中七或中三至中四；文員及其他員工 – 中五至中七。本會認為，無論持有何種學歷，酒店從業員都必須具備合適從事服務業的性格及積極態度。

僱員流失率

3.30　本會根據僱主預測的人力增長率以及僱員流失率，推算每年業內需培訓的人手數字。「流失率」是指因轉行、退休、移民或其他原因離開酒店業的人數比率。徵詢業內人士意見後，本會認為將業內經理／專業人員職級以及督導員／技術員職級的每年流失率定為2%、其他職級定為10%，應屬恰當。

培訓人數推算

3.31　本會根據人力市場分析法（LMA）所推算的人力增長及流失率，推算2014年業內需增加培訓以下數目的人手，見表 3.31：

表3.31： 2014年需增加培訓人數

職級（在全部職級所佔%）	僱員人數 (2013)	每年流失人數 (2% / 10%) (A)	預測增加人手 (6.4%) (B)	**估計每年需額外培訓人數 (A) + (B)**
		(A) = 2%		
經理／專業人員 (7.7%)	2 823	56	181	**237**
督導員／技術員 (29.2%)	10 746	215	688	**903**
		(A) = 10%		
技工／操作工 (60.0%)	22 071	2 207	1 413	**3 620**
文員及其他員工 (3.0%)	1 119	112	72	**184**
總計	**36 759**	**2 590**	**2 354**	**4 944**

第四章

建議

增加培訓酒店業人手

4.1　酒店業乃以人為本的行業，人力資源必須維持優秀，迎合顧客需要，在激烈的競爭環境中突圍而出。市場經濟發展迅速，時刻經歷轉變，從業員必須掌握科技新知，保持競爭實力。酒店業發展日新月異，接受有系統的職業教育培訓是掌握實用知識和技能一項最有效的方法。企業如能聘請專業及認可機構為員工提供合適的內部培訓，定必有助提升員工表現，進一步增強實力，亦有益於員工個人發展和事業晉升。員工表現與業務發展，可說是相輔相成；為着酒店業的長遠發展，持續提供高質素的培訓教育是不可或缺的。

4.2　根據人力需求推算，建議 2014 年酒店業培訓以下數目的人手：

表 4.2: 2014 年培訓酒店業人手建議

職級	2013 年 9 月 僱員人數	每年 流失人數	推算 2014 年 9 月 增加人手	預計需增 培訓人手
經理／專業人員	2 823	56	181	237
督導員／技術員	10 746	215	688	903
技工／操作工	22 071	2 207	1 413	3 620
文員及其他員工	1 119	112	72	184
總計	**36 759**	**2 590**	**2 354**	**4 944**

經理及專業人員級的建議訓練途徑

4.3　經理及專業人員屬管理團隊，負責制訂公司政策，及／或處理機構內重要職能或專責部門的日常運作。本會建議僱主聘請學位及高級文憑或同等學歷人士負責這類職務，豐富他們的管理知識和技巧。為了持續進修和發展，他們應該配合日新月異的行業需求，學習新知技能；他們可修讀兼讀制經理／督導級課程，以及／或參加由本地或海外信譽良好教育培訓機構的研習班、研討會及會議。僱主亦可調派他們往不同地方工作，或安排他們往其他機構實習，與同行分享工作心得。

技術員及督導員級的建議訓練途徑

4.4　技術員或督導員具備一定的學歷、實務訓練及經驗，能夠適當運用工作所需的技術，而且熟悉程序，並能在經理／專業人員的監督下，執行相關的技術及督導職務，扮演重要的中層管理角色。

4.5　技術員及督導員可修讀優質培訓機構的兼讀制或全日制課程，以助工作晉升及持續發展。

技工／操作工級的建議訓練途徑

4.6　技工及操作工一般須懂得運用專門技能，以執行流水作業式的職務。僱主及培訓機構需要推行完備並富趣味的訓練計劃，為新僱員提供實務技能及語文訓練，並為現職操作工開辦複修／技能提升課程及再培訓課程，使他們能夠掌握更多技能。此外，本會亦促請僱主透過適當訓練，給予能力較強的操作工晉升機會。

技術教育及訓練院校

4.7　目前，本港有多間專上學院、職業及訓練院校與政府機構提供多種酒店業相關的全日制、日間給假調訓制及夜間兼讀制課程。這些院校包括：香港中文大學、香港理工大學、香港大學專業進修學院、香港浸會大學、香港城市大學、香港公開大學、明愛白英奇專業學校、明愛專業及成人教育中心、香港基督教服務處觀塘職業訓練中心、僱員再培訓局，以及職業訓練局[VTC]轄下的香港專業教育學院[IVE]（柴灣及黃克競分校）、旅遊服務業培訓發展中心[HITDC]、中華廚藝學院[CCTI]、國際廚藝學院[ICI]、香港高等科技教育學院[THEi]等。

4.8　表 4.9(a)至(d)載有 VTC 屬下院校 2014/15 學年開辦的相關全日制及兼讀制課程。這些課程的畢業生具備實務經驗，甫入職即能有所貢獻，因此甚受業界歡迎。本會鼓勵僱主聘用這類畢業生。此外，VTC 院校所舉辦的研討會、研習班及示範工作坊亦有助僱主、經理及督導員學習技能新知和新科技，協助他們培訓員工。

4.9　每個人的興趣、特質及才能各異，主流教育未必適合所有青年人。因此，應當提升職業教育在教育系統中的定位，並加強向社會宣揚職業教育的價值和優勢，認識此乃另一升學途徑，引領學生創造成功事業，鼓勵終身發展。職業教育不單能為青年人提供多元升學出路，亦可持續為業界供應幹練人手。

表 4.9(a): 2014/15 學年香港專業教育學院（柴灣及黃克競分校）酒店、飲食及旅遊業課程

香港專業教育學院（柴灣）

課程名稱	修業期
全日制課程	
酒店及餐飲業管理高級文憑	2 年
國際款待業管理（酒店、旅遊及康樂）高級文憑	2 年
旅遊及會議展覽高級文憑	2 年
康體文娛管理高級文憑	2 年
運動行政學高級文憑	2 年
運動教練學高級文憑	2 年
基礎文憑（級別三） - 酒店款接分流	1 年

香港專業教育學院（黃克競）

課程名稱	修業期
全日制課程	
酒店及餐飲業管理高級文憑	2 年
國際款待業管理（酒店、旅遊及康樂）高級文憑	2 年
旅遊及會議展覽高級文憑	2 年
康體文娛管理高級文憑	2 年
機場營運管理高級文憑	2 年
基礎文憑（級別三）- 酒店款接分流	1 年

香港專業教育學院 – 在職培訓

有關在職培訓課程的最新資訊，請瀏覽下列網址：
http://www.vtc.edu.hk/hosts/ivesite/html/en/inservicetraining.html

表 4.9(b): 2014/15 學年旅遊服務業培訓發展中心
酒店、飲食及旅遊業課程

課程名稱	修業期
1. 全日制長期課程	
餐飲營運文憑	1 年
餐飲與項目管理文憑	1 年
酒店營運文憑	1 年
旅遊服務及旅行社營運文憑	1 年
酒店水療身體護理證書	6 個月
酒店水療美容護理證書	6 個月
酒店營運證書	2 年
2. 全日制短期課程	
粵菜烹飪證書	4 個月
粵式燒味證書	2 個月
餐飲營運證書	4 個月
客務營運證書	4 個月
房務營運證書	4 個月
航空票務及外遊領隊證書	4 個月
旅遊顧問證書	4 個月
餐飲服務證書	4 個月

課程名稱	修業期

3. 兼讀制課程

A. 日間兼讀制課程

餐飲督導管理證書	60 小時
客務督導管理證書	60 小時
房務督導管理證書	60 小時
餐飲業管理高級證書	60 小時
客務管理高級證書	60 小時
房務管理高級證書	60 小時
衛生經理訓練證書	20 小時
衛生經理訓練證書（衛生督導銜接課程）	12 小時
初級品酒師證書	8 小時
中級品酒師證書	16 小時
高級品酒師證書	24 小時
酒店水療美容護理證書	1 年
酒店水療整全性按摩證書	5 個月
酒店水療護理高級證書	4 個月
導遊持續專業進修計劃 – 香港知識工作坊	6 小時

B. 夜間兼讀制課程

餐廳及調酒服務基礎證書	72 小時
客房服務基礎證書	72 小時
旅遊業銷售及服務文化基礎證書	72 小時
國際餐酒知識證書	72 小時

表 4.9(c): 2014/15 學年中華廚藝學院中式飲食課程

	課程名稱	修業期
1.	全日制長期課程	
	初級中廚文憑	2 年
	初級中廚文憑（中三或以上程度）	3 年
2.	全日制短期課程	
	酒店中式餐飲服務證書	4 個月
	粵菜烹飪證書	4 個月
	粵式燒味證書	2 個月
3.	兼讀制課程	
	中式廚藝文憑（日間兼讀制）	2 年
	中華健康美食及營養	4 星期
	衛生經理訓練證書	20 小時
	衛生經理訓練證書（衛生督導銜接課程）	12 小時
	中級中廚師證書	1 年
	高級中廚師證書	2 年
	遊客興趣班	1 日

表 4.9(d): 2014/15 學年國際廚藝學院及中華廚藝學院合辦飲食課程

	課程名稱	修業期
1.	全日制長期課程	
	廚藝高級文憑	2 年

表 4.9(e): 2014/15 學年國際廚藝學院飲食課程

	課程名稱	修業期
1.	全日制長期課程	
	歐陸廚藝文憑	2 年
	西式包餅及糖藝文憑	2 年
2.	全日制短期課程	
	壽司製作證書	2 個月
	鐵板燒烹飪證書	2 個月
	郵輪烹飪證書	2 個月
	西式糕餅證書	4 個月
	麵包製作證書	2 個月
	日本菜烹飪證書	2 個月
	亞洲美食證書	2 個月
3.	兼讀制課程	
A.	日間兼讀制課程	
	認可西廚師技能測試輔助班	8 小時
	認可西廚師技能測試培訓課程	60 小時
	訓練級西廚師技能測試培訓課程	96 小時
	大師級西廚師技能測試培訓課程	396 小時
	法國菜烹調課程	96 小時
	意大利菜烹調課程	96 小時
	ISO22000 食物安全管理系統實踐執行工作坊	30 小時

表 4.9(f): 2014/15 學年香港高等科技教育院款接課程

	課程名稱	修業期
1.	全日制長期課程	
	廚藝及管理（榮譽）文學士	4 年
	酒店營運管理（榮譽）文學士	4 年

4.10 從業員必須終身學習，以配合款接業的發展需求。僱主亦須認同員工終身學習的需要，並資助他們參加技能提升課程、培訓計劃、研習班或研討會，以學習行業最新知識及技能。

職業訓練局轄下的旅遊服務業培訓發展中心、國際廚藝學院、中華廚藝學院及香港專業教育學院

4.11 旅遊服務業培訓發展中心預計，2013 年全日制及兼讀制課程分別會有畢業生 964 人及 1 170 人。2014 年，中心計劃提供 963 個全日制及 1 470 個兼讀制學額。

4.12 中華廚藝學院預計，2013 年全日制及兼讀制課程分別會有畢業生 402 人及 929 人。2014 年，學院計劃提供 444 個全日制及 893 個兼讀制學額。

4.13 國際廚藝學院預計，2014 年全日制及兼讀制課程分別會有畢業生 725 人及 245 人。2015 年，學院計劃提供 813 個全日制及 455 個兼讀制學額。

4.14　香港專業教育學院（柴灣及黃克競分校）預計，2013 年將有全日制課程畢業生 1 450 人，兼讀制課程畢業生 20 人，而 2014 年則預計有 2 430 名全日制課程畢業生，沒有兼讀制課程畢業生。

4.15　本會籲請僱主全力支持各培訓機構，包括聘用其學員／畢業生，並保送屬下僱員修讀有關的技能提升／複修課程。

僱員培訓

4.16　員工質素無疑是影響酒店業前景及盈利的關鍵因素之一。一般認為，只有新人及被臨時委派處理特定工作的僱員才需要接受培訓；然而，為各級現職僱員提供持續培訓，會有助他們改進技能，學習新知識，改善工作表現和迎合工作要求的轉變。員工的成長及發展乃是必需，原因包括：a) 需有足夠的人才，隨時接替離職或升職員工的職務；b) 需有熟識科技的員工，引入高科技設施，提升酒店實力；c) 需建立更具效率、成效且積極上進的團隊，增強酒店的競爭力，提升員工士氣；以及 d) 需有足夠人力，配合開拓新計劃。

4.17　本會認為目前的 36 759 名從業員將需要接受技能提升和更新訓練，以保持競爭力和效率，應付預期的顧客增長和業務需求。

培訓課程質素

4.18　本會明白酒店業的需求不斷轉變，同意現職僱員必須終身學習。僱主亦需認同有關需求，並支持僱員參加提升課程、培訓計劃、研習班、研討會或比賽，在信譽良好的培訓機構學習新知技能。另外，本會亦關注酒店課程的質素，建議應報讀信譽良好且經認可教育培訓機構的課程。

4.19　隨着愈來愈多內地及國際旅客訪港，酒店業員工的英語及普通話水平急需提高，他們亦需懂得新興市場的語言，如俄文及韓文等。僱主需提供更多酒店和餐飲服務的實務培訓及研習機會，並鼓勵員工參加行業比賽及技能測驗，進一步豐富員工的體驗，增強知識技能。多個需要加強教育及培訓的範疇包括：國際飲食營運及服務；葡萄酒知識、調酒實務及沖泡咖啡；對新興市場社會、文化、地理、經濟、政治等的認識；會議、展覽及獎勵旅遊以及郵輪、水療、健身室設施及服務，對職業道德、社會及企業責任的認識，以及溝通、人際關係及解難技巧等。新科技環境下成長的年輕人陸續加入酒店行業，僱主及現職僱員、培訓和教育工作者應攜手啟發這班職場新力軍的潛能，細心栽培他們，以促進酒店業持續發展。為令香港酒店業員工的質素精益求精，培訓課程應加入增值元素，激發員工的創意及服務敏感度，為首度訪港及高檔次旅客提供與別不同的旅遊體驗。

<u>新技能提升計劃課程</u>

4.20　本會支持為酒店業而設的新技能提升計劃[SUS Plus]，又建議酒店業僱主及僱員善用持續進修基金及政府資助的各項培訓計劃，以進一步提升技能。

<u>珠三角地區的人才競爭</u>

4.21　旅遊業在珠三角地區（包括澳門）發展迅速，人才難免仍會是業界面對的一大問題。預料澳門旅遊市場發展會吸引不少本港優秀幹練的從業員，影響本地人力供應。因此，本會建議政府增加資源，支援本業人力發展，特別是撥款資助辦學信譽良好的酒店及款接課程；亦要採取適當措施，避免人才外流至澳門和珠三角。

僱員流動

4.22　本會相信，為酒店業僱員提供長遠事業發展及培訓機會，有助挽留人才，減少僱員的流動及流失率。

訓練會議／研討會

4.23　本會會繼續支持為從業員舉辦會議及經驗交流研討會／研習班。

未來人力調查

4.24　本會建議繼續每兩年進行一次人力調查，以評估酒店業的人力供求情況。

附錄 1

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會成員名單
(任期由 2013 年 4 月 1 日起至 2015 年 3 月 31 日止)

主席：

朱民康先生	(國際連鎖酒店集團提名)

副主席：

李漢城先生 KSJ, BBS, JP	(香港酒店業主聯會提名)

委員：

Urs Viktor BESMER 先生	(香港廚師協會提名)
Darlene BRADY 女士 (至 31.3.14 止) 何慧思女士(由 1.4.14 起)	(主題公園或主要景點營運者提名)
范殿夫先生(至 20.4.14 止) 李展鴻先生 (5.6.14 至 31.7.14 列席) (由 1.8.14 起)	(香港會所管理協會提名)
萬凱華先生	(香港酒店業協會提名)
甘崇軒先生	(飲食業聯會提名)
古建業先生	(飲食業聯會提名)
關淑華女士	(中小型酒店提名)
郭志傑先生(至 8.5.13 止) 李豐碩先生 (由 1.8.13 至 15.10.13 止) 董沛銓先生(由 1.4.14 起)	(香港旅遊發展局提名)
劉凱詩女士	(航空公司代表協會提名)
李淑芳女士(至 8.5.13 止) 陳天恩先生 (由 1.8.13 至 31.10.13 止) 陳財永先生(由 1.4.14 起)	(旅行代理商提名)
梁耀霖先生	(香港旅遊業議會提名)
Bob MCKERCHER 教授	(本地教育／訓練機構提名)
彭銘東先生	(旅行代理商提名)
黃耀祥先生	(會議及展覽(MICE)業提名)
伍威全先生	(酒樓連鎖集團提名)
容世斌先生	(本地連鎖酒店集團提名)
馮浩賢先生(至 9.5.13 止) 巫菀菁女士(由 10.5.13 起)	(代表旅遊事務專員)
鄧美蘭女士	(代表勞工處處長)

何小華女士(至 1.12.13 止) 顏淑賢女士(由 1.3.14 起)	(代表職業訓練局執行幹事)

顧問：

Felix M BIEGER 先生

簡禮能先生

呂尚懷先生

Graeme J READING 先生

黃愷瑾女士

列席者：

黃偉中先生(至 24.8.13 止) 顏淑賢女士 (由 2.10.13 至 28.2.14 止) 崔永賢先生(由 1.3.14 起)	(代表職業訓練局／旅遊服務業培訓發展中心／中華廚藝學院／國際廚藝學院)
顏淑賢女士(至 1.10.13 止)	(代表職業訓練局／香港專業教育學院)
張楚香博士	(代表職業訓練局／香港專業教育學院)

秘書：

區月文女士 (職業訓練局)

附錄 2

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會

2013 酒店業人力調查工作小組成員名單

召集人

呂尚懷先生	香港酒店業協會

小組成員

BESMER Urs Viktor 先生	香港廚師協會
何慧思女士	香港廸士尼樂園渡假區
關淑華女士	蘭桂坊酒店@九如坊
巫菀菁女士	旅遊事務署
董沛銓先生	香港旅遊發展局
黃愷瑾女士	酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會顧問
容世斌先生	富豪國際酒店集團
張楚香博士	職業訓練局／香港專業教育學院
黃澤強博士	職業訓練局／香港高等科技教育學院
葉灝明先生	職業訓練局／旅遊服務業培訓發展中心

秘書

區月文女士	職業訓練局

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會

職權範圍

1. 確定業內的人力需求，包括收集、分析相關的人力和學生／學員統計數字，以及關於社會經濟、科技及人力市場發展的資料。
2. 評估及研究本業的人力供求是否平衡。
3. 就發展業內專業教育及訓練設施應付人力需求，向職業訓練局提供意見。
4. 就相關學科的課程發展方向及策略，向香港專業教育學院(IVE)、卓越培訓發展中心提出建議。
5. 就 IVE、卓越培訓發展中心的課程策劃、課程發展及質素保證制度提供意見。
6. 擬訂本業主要職務的工作範圍，界定所需的技能、知識及訓練。
7. 建議本業主要職務訓練方案，訂定每種技能所需的訓練期。
8. 對技術評估、技能測驗及證書頒發制度提供意見，以確定從業員、學徒及見習員的技能水平。
9. 就本業主要行業舉辦技能比賽提供意見，以推廣專業教育與訓練和派員參加國際賽事。
10. 就本業專業教育及訓練的發展與推廣事宜，與僱主、僱主聯會、工會、專業團體、訓練及教育機構、政府部門等聯絡。
11. 為本業舉辦有關專業教育及訓練的研討會與會議。
12. 就業內訓練委員會工作、有關職訓局專業教育及訓練課程的宣傳事宜提供意見。
13. 每年向局方呈交訓練委員會工作報告，以及相關學科課程發展策略建議。
14. 根據《職業訓練局條例》第 7 條，負責局方所委派的其他工作。

1/F VTC POKFULAM COMPLEX
145 POKFULAM ROAD, HONG KONG
香港薄扶林道 145 號
職業訓練局薄扶林大樓 1 樓
Tel No. 電話： (852) 2538 2247
Fax No. 傳真： (852) 2538 2251

附錄 4

本局檔號： (10) in HO/1/2 (2013) (H)

致酒店業僱主

敬啓者：

酒店業二〇一三年人力調查

職業訓練局屬下的酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會將進行酒店業二〇一三年人力調查，敬請惠予合作。

本會負責監察與款待業有關的人力訓練事宜。爲蒐集酒店業最新的人力情況資料，以便提出有關人力訓練的建議，本會將於二〇一三年十月十五日至十一月十五日進行人力調查。調查參考日期將定爲二〇一三年九月二十七日，蒐集行業內各主要職務的下列資料：

(i) 現有僱員人數；
(ii) 現有空缺數目；
(iii) 二〇一四年九月的僱員總數預測；和
(iv) 現正接受訓練的僱員人數。

調查所得資料將絕對保密，並只以統計摘要發表，不會提及個別機構資料。

---- 現附上下列文件的中英文本，供貴機構參閱及填寫：

(i) 調查表乙份（附錄 A）；
(ii) 有關填寫調查表的附註（附錄 B）；和
(iii) 業內主要職務的工作說明（附錄 C）。

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

如對是次調查有任何疑問，請致電 2116 8436 向政府統計處人力統計組查詢。

朱民康先生
酒店業、飲食業及旅遊業
訓練委員會主席

二〇一三年十月八日

CONFIDENTIAL WHEN ENTERED WITH DATA	填入數據後即成 機密文件

THE 2013 MANPOWER SURVEY OF THE HOTEL INDUSTRY
酒 店 業 二 〇 一 三 年 人 力 調 查

QUESTIONNAIRE
調 查 表

(PLEASE READ THE EXPLANATORY NOTES BEFORE COMPLETING THIS QUESTIONNAIRE)
（填表前，請參閱附註）

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

NAME OF COMPANY: _____ ADDRESS: _____
機 構 名 稱 地 址

_____ _____

TOTAL NUMBER OF EMPLOYEES: _____ _____
僱 員 總 人 數

PRINCIPAL LINE OF BUSINESS: ☐ Hotel 酒店 ☐ Others 其他 Please specify 請註明 _____
主 要 業 務 性 質

NAME OF PERSON TO CONTACT: _____ (28–47) POSITION: _____
聯 絡 人 姓 名 職 位

TEL. NO.: _____ (48–55) - _____ (56–63) FAX NO.: _____
電 話 圖 文 傳 真

E-MAIL: _____ (64–98)
電 郵

VTC-HL-01

Questionnaire - 2013 Manpower Survey of the Hotel Industry

酒 店 業 二 〇 一 三 年 人 力 調 查

Part I Full Time Staff

第一部份 全職員工

	(A) Jobs 職務			(B) Average Monthly Income Code as at 9.2013 (Employee's basic monthly salary + Average Monthly Supplementary Benefits) 在2013年9月之平均每月收入編號（底薪 + 平均每月其他津貼收入）	(C) Number Employed as at 27.9.2013 (Excluding trainees/ apprentices) 在2013年9月27日之僱員人數（實習生／學徒除外）	(D) Number of Vacancies as at 27.9.2013 在2013年9月27日之空缺額	(E) Forecast Number of Employees in 12 Months' Time 預計十二個月後之僱員人數	(F) Preferred Education of Employees 僱員宜有教育程度	(G) No. of Trainees/ Apprentices as at 27.9.2013 在2013年9月27日之實習生／學徒人數	(H) Average Age Range as at 9.2013 (for craft/ operative staff only) 在2013年9月之僱員平均年齡（只適用於技工／操作工）
	Title 職稱	Rec. Type	No. 編號							
			8-10	11	12 - 15	16 - 18	19 - 22	23	24 - 26	27
1		2								
2		2								
3		2								
4		2								
5		2								
6		2								
7		2								
8		2								
9		2								
10		2								
11		2								
12		2								
13		2								
14		2								
15		2								
16		2								

Column (B) / (B)欄

Please enter in this column the appropriate code number showing the average monthly income range for the employee(s). The monthly income should include basic salary, overtime pay, cost of living allowance, meal allowance, housing allowance, travel allowance, commission and bonus.

請填寫僱員平均每月收入幅度的編號。「每月收入」包括底薪、逾時工作津貼、生活津貼、膳食津貼、房屋津貼、旅行津貼、佣金及花紅。

Average Monthly Income 平均每月收入	Code 編號
$8,000 or below 或以下	1
$8,001 - $10,000	2
$10,001 - $15,000	3
$15,001 - $20,000	4
$20,001 - $25,000	5
$25,001 - $30,000	6
$30,001 - $35,000	7
$35,001 - $40,000	8
$40,001 or above 或以上	9

17		2									
18		2									
19		2									
20		2									
21		2									
22		2									
23		2									
24		2									
25		2									
26		2									
27		2									
28		2									
29		2									
30		2									
31		2									
32		2									
33		2									
34		2									
35		2									
36		2									
37		2									
38		2									
39		2									
40		2									

Column (F) / (F)欄

Education 教育程度	**Code** 編號
University Degree or above 大學學位或以上	1
Higher Dip./Associate Degree or equivalent 高級文憑／副學士或同等學歷	2
Professional Dip./Dip.or equivalent 專業文憑／文憑或同等學歷	3
Advanced Certificate/Certificate or equivalent 高級證書／證書或同等學歷	4
Secondary 5 - 7 中學五年級至七年級	5
Secondary 3 - 4 中學三年級至四年級	6
Others 其他	7

Column (H) / (H)欄

Enter in Column (H) the average age range according to the following codes:
(for craft/operative staff only)

請將員工平均年齡按下列編號填入(H)欄內：

（只適用於技工／操作工）

Average Age Range 平均年齡	**Code** 編號
17 or below 或以下	1
18 - 25	2
26 - 30	3
31 - 35	4
36 - 40	5
41 - 49	6
50 or above 或以上	7

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

Part II **Part Time Staff**

第二部份 兼職員工

	(A) Jobs 職務			(I) Average Monthly Wage Code as at 9.2013 在2013年9月之平均月薪編號	(J) Number Employed (by monthly rate) as at 9.2013 在2013年9月的月薪員工人數	(K) Average Daily Wage Code as at 27.9.2013 在2013年9月27日之平均日薪編號	(L) Number Employed (by daily rate) as at 27.9.2013 在2013年9月27日的日薪員工人數	(M) Average Hourly Wage Code as at 27.9.2013 日之平均時薪編號	(N) Number Employed (by hourly rate) as at 27.9.2013 在2013年9月27日的時薪員工人數
	Title 職稱	Rec. Type	No. 編號						
			8-10	11 - 12	13 - 16	17	18 - 21	22	23 - 26
1		3							
2		3							
3		3							
4		3							
5		3							
6		3							
7		3							
8		3							
9		3							
10		3							
11		3							
12		3							
13		3							
14		3							
15		3							
16		3							
17		3							
18		3							

Column (I)/ (I)欄

The part-time employee's average basic salary
兼職員工每月之平均底薪

Average Monthly Wage (Basic Salary only) **平均每月收入（底薪）**	**Code 編號**
$6,000 or below 或以下	1
$6,001 - $8,000	2
$8,001 - $10,000	3
$10,001 - $15,000	4
$15,001 - $20,000	5
$20,001 - $25,000	6
$25,001 - $30,000	7
$30,001 - $35,000	8
$35,001 - $40,000	9
$40,001 or above 或以上	10

Column (K) / (K)欄

Enter in Column (K) the average daily rate according to the following codes:

請將兼職員工的平均日薪按下列編號填入（K）欄內：

Average Daily Wage **平均日薪**	**Code 編號**
$100 or below 或以下	1
$101 - $200	2
$201 - $300	3
$301 - $400	4
$401 - $500	5
$501 - $600	6
$601 or above 或以上	7

Column (M) / (M)欄

Enter in Column (M) the average hourly rate according to the following codes:

請將兼職員工的平均時薪按下列編號填入（M）欄內：

Average Hourly Wage **平均時薪**	**Code 編號**
$30 - $40	1
$41 - $60	2
$61 or above 或以上	3

If additional lines are necessary, please tick here ☐ and enter on supplementary sheet(s).

如此頁已填滿，請先將（✓）號填入☐內，然後附頁繼續填寫。

For Official Use Only
此欄毋須填寫

Est. No. _____

ER No. _____

Part III 第三部份

Q. 1 Internal Promotion
內部晉升
Please Fill in the Number of Internal Promotion in the Past 12 Months (27.9.2012 to 26.9.2013).
請填寫過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013)，內部晉升的人數。

From Supervisory/Technician to Managerial/Professional
由督導員／技術員晉升爲經理／專業人員
[ ][ ][ ] 8

From Craft/Operative to Supervisory/Technician
由技工／操作工晉升爲督導員／技術員
[ ][ ][ ] 11

[ ] 14

Q. 2 Number of New Recruits in the Past 12 months (27.9.2012 to 26.9.2013).
過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013) 新招聘的僱員人數。

Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technician 督導員／技術員	Craft/Operative 技工／操作工	Administrative and Others 文員及其他員工
[ ][ ][ ][ ] 15	[ ][ ][ ][ ] 19	[ ][ ][ ][ ] 23	[ ][ ][ ][ ] 27

[ ] 31

Q. 3 Number of New Recruits Without Hotel Industry Experience in the Past 12 Months (27.9.2012 to 26.9.2013).
過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013) 新招聘無酒店業經驗的僱員人數。

Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technician 督導員／技術員	Craft/Operative 技工／操作工	Administrative and Others 文員及其他員工
[ ][ ][ ][ ] 32	[ ][ ][ ][ ] 36	[ ][ ][ ][ ] 40	[ ][ ][ ][ ] 44

[ ] 48

Q. 4 Number of New Recruits Who are Fresh Graduates of Hospitality or Tourism Programmes in the Past 12 Months (27.9.2012 to 26.9.2013).
過去十二個月 (27.9.2012 至 26.9.2013) 新招聘的應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生人數。

Supervisory/ Technician 督導員／技術員	Craft/Operative 技工／操作工	Administrative and Others 文員及其他員工
[ ][ ][ ] 49	[ ][ ][ ] 52	[ ][ ][ ] 55

[ ] 58

Q. 5 Did Your Establishment Encounter Any Difficulties in Recruitment of Employees at Various Job Levels in the Past 12 Months (27.9.2012 to 26.9.2013)?
貴機構在過去十二個月 (27.9.2012 至 26.9.2013) 內在招聘僱員方面有否遇到困難？

[ ] 59 Yes (Please go to Q6) 有（請答第 6 題）
[ ] 60 No (Please go to Q7) 沒有（請答第 7 題）
[ ] 61 No recuitment nor tried to recruit (Please go to Q7) 未有嘗試招聘（請答第 7 題）

[ ] 62

Q. 6 The Possible Reasons for Encountering Recruitment Difficulties. You May Wish to Tick More Than 1 Box for Each Job Level.
遇到招聘困難的原因，每職級可選一項或以上。

Reasons 原因	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technician 督導員／技術員	Craft/ Operative 技工／操作工	Administrative and Others 文員及其他員工
(a) Lack of candidates with relevant experience 缺乏具相關經驗求職者	[ ] 63	[ ] 64	[ ] 65	[ ] 66
(b) Unsatisfactory terms of employment 聘用條件欠佳	[ ] 67	[ ] 68	[ ] 69	[ ] 70
(c) Unsatisfactory working environment 工作環境欠佳	[ ] 71	[ ] 72	[ ] 73	[ ] 74
(d) Limited career prospects 晉升機會有限	[ ] 75	[ ] 76	[ ] 77	[ ] 78
(e) Insufficient trained/qualified manpower in the related disciplines 缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	[ ] 79	[ ] 80	[ ] 81	[ ] 82
(f) Competition for manpower from the Mainland/Macao/other cities 源自內地／澳門／其他城市之人手競爭	[ ] 83	[ ] 84	[ ] 85	[ ] 86
(g) Others (please specify) 其他（請說明） _____	[ ] 87	[ ] 88	[ ] 89	[ ] 90

[ ][ ][ ][ ] 91

For Official Use Only
此欄毋須填寫

Q. 7 The Total Number of Employees Who Had Left Your Establishment in the Past 12 Months (27.9.2012 to 26.9.2013).
過去十二個月內(27.9.2012 至 26.9.2013) 離職的僱員人數。

Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technician 督導員／技術員	Craft/Operative 技工／操作工	Administrative and Others 文員及其他員工	
95	99	103	107	111

Q. 8 Preferred Years of Hotel Industry Experience Before Occupying the Post (Please tick "✓").
各僱員擔任現職前宜具有從事酒店業工作的年數（請"✓"）。

	No experience 無經驗	Less than 1 year 1年以下	1 year - less than 3 years 1年至3年以下	3 years - less than 5 years 3年至5年以下	5 years - 10 years 5年至10年	Over 10 years 10年以上	
Managerial/Professional 經理／專業人員	112	113	114	115	116	117	118
Supervisory/Technician 督導員／技術員	119	120	121	122	123	124	125
Craft / Operative 技工／操作工	126	127	128	129	130	131	132
Administrative and Others 文員及 其他員工	133	134	135	136	137	138	139

Q. 9 Average Man-day of Training Per Employee Which Your Organisation Had Offered in the Past 12 Months (27.9.2012 to 26.9.2013) (Please tick "✓").
過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013) 貴機構向每名僱員提供訓練的平均日數（請"P"）。

	Nil 無	Less than 5 days 5 日以下	5 days - less than 10 days 5 日至10 日以下	10 days - 15 days 10 日至15 日	Over 15 days 15 日以上	
Managerial/Professional 經理／專業人員	140	141	142	143	144	145
Supervisory/Technician 督導員／技術員	146	147	148	149	150	151
Craft / Operative 技工／操作工	152	153	154	155	156	157
Administrative and Others 文員及 其他員工	158	159	160	161	162	163

Q. 10 Priority Accorded to Mode of Training for Employees (Priority 1, 2, 3. 1 is very suitable).
僱主認爲僱員宜有訓練方式之優先次序（優先次序1, 2, 3. 1爲十分適合）。

	Part-time Day Release 日間兼讀班	Evening 夜間兼讀班	Seminar/Workshop 研討會／研習班
Managerial/Professional 經理／專業人員	164	165	166
Supervisory/Technician 督導員／技術員	167	168	169
Craft / Operative 技工／操作工	170	171	172
Administrative and Others 文員及 其他員工	173	174	175

Q.11 Preferred Competency
僱員宜有技能

Please Fill in the Number of Persons Who Had Been Provided With the Following Training in the Past 12 Months (27.9.2012 to 26.9.2013).

請填上在過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013) 獲提供培訓的人數。

	Number of Persons Trained 獲提供培訓的人數			
	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technician 督導員／技術員	Craft/Operative 技工／操作工	Administrative and Others 文員及其他員工
A. Managerial Skills 管理技巧				
101 Business and Financial Strategic Planning, Implementation and Evaluation 業務及財務策略規劃、推行及檢討	176	179	182	185
102 Human Resources Management 人力資源管理	188	191	194	197
103 Sales and Marketing Strategic Planning, Implementation and Evaluation 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	200	203	206	209
104 Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	212	215	218	221
105 Risk Management 風險管理	224	227	230	233
106 Others (please specify) _____ 其他（請描述）	236	239	242	245
B. Trade Skills 行業技能				
201 Sales and Marketing 銷售及市場拓展	248	251	254	257
202 Finance and Accounting 財務及會計	260	263	266	269
203 Culinary 烹調	272	275	278	281
204 Alcoholic Beverage and Wine 酒精飲料及葡萄酒	284	287	290	293
205 Restaurant Service 餐飲服務	296	299	302	305
206 Housekeeping Service 房務服務	308	311	314	317
207 Front Office Service 客務服務	320	323	326	329
208 Spa and Wellness 水療及健樂	332	335	338	341
209 Convention and Banquet / Event Management 會議及宴會／項目管理	344	347	350	353
210 Hygiene and Food Safety 衞生及食品安全	356	359	362	365
211 Others (please specify) _____ 其他（請描述）	368	371	374	377
C. Generic Skills 通用技巧				
301 Service Attitude, Customer Service 服務態度、顧客服務	380	383	386	389
302 Communication 溝通	392	395	398	401
303 Problem Solving 難題解決	404	407	410	413
304 Others (please specify) _____ 其他（請描述）	416	419	422	425

D. Language 語言

401 Putonghua 普通話	428	431	434	437
402 English 英語	440	443	446	449
403 Others (please specify) _____ 其他（請描述）	452	455	458	461
For Official Use Only 此欄毋須填寫	464	467	470	473

476

For Official Use Only
此欄毋須填寫

Q. 12 The Expected Overall Changes in the Number of Persons in the Training Plan of Your Establishment for the Coming 12 Months.
貴機構預計在未來十二個月內的訓練計劃之人數改動。

Skills Sets 技能類別	Managerial/ Professional 經理／專業人員		Supervisory/ Technician 督導員／技術員		Craft / Operative 技工／操作工		Administrative and Others 文員及其他員工		
	(+ / -)	Persons 人數	(+ / -)	Persons 人數	(+ / -)	Persons 人數	(+ / -)	Persons 人數	
(I) Managerial Skills 管理技巧	477	478	481	482	485	486	489	490	
(II) Trade Skills 行業技能	493	494	497	498	501	502	505	506	
(III) Generic Skills 通用技巧	509	510	513	514	517	518	521	522	
(IV) Language 語言	525	526	529	530	533	534	537	538	541

Q.13 Are You Intending to Purchase Training in the Areas of Managerial, Trade, Generic or Language Skills from an Outside Training Provider for Your Staff in the Coming 12 Months?
你會否在未來十二個月內從外間培訓機構爲僱員引入有關管理、行業、通用或語言技巧的培訓？

☐ 542 Yes 會　　☐ 543 No 不會　　544

Q.14 Does your Hotel Operate a Spa? (Please tick "✓").
貴酒店是否設有水療中心之設施及服務？（請"✓"）

☐ 545 Yes, operated by the Hotel
有，由酒店經營管理

☐ 546 Yes, operated by Outsourced Contractor
有，由外判公司經營管理

☐ 547 No, but does intend to introduce this facility in the next 2 years
沒有，但擬於兩年內引入該項設施及服務

☐ 548 No, and doesn't intend to introduce this facility in the next 2 years
沒有，亦未有計劃於兩年內引入該項設施及服務　　549

End of questionnaire
問卷完

Appendix B
附錄 B

The 2013 Manpower Survey of the Hotel Industry
酒店業二〇一三年人力調查

Explanatory Notes
附註

1. Please complete all columns ('A' to 'N') of the questionnaire which are applicable to your business sector and insert a zero (0) in any column which is not.
   請填寫表內（A）至（N）欄。如不適用，請填（0）符號。

2. Time Reference of Data
   調查參考日

   All the data entered should refer to the position as at 27th September 2013 when completing the questionnaire.
   請在填寫問卷時，以二〇一三年九月二十七日作爲調查參考日。

3. Column 'A' - Titles of Principal Jobs in the Hotel Industry
   （A）欄 — 酒店業主要職務名稱

   (a) Some of the job titles may not be the same as those used in your establishment. Please classify an employee according to his/her major duty and supply the required information if the jobs have similar or related functions.
   表內部分職稱可能有別於貴機構所採用者。請根據僱員的主要職責分類。若員工職責與表內某職務的職責相近，可視作相同職務，請提供所需資料。

   (b) Please add in column 'A' any jobs not covered by the Job Description but are considered as principal jobs in your establishment. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels.
   請在'A'欄內填寫貴機構的其他主要職位，並扼要說明其工作內容及所屬技能等級。

   (c) Please enter the information of employees in your establishment by their skill levels, and provide information as required by Columns 'B' to 'H' of the questionnaire.
   請按類別及技能等級，填寫貴機構的人員數目及調查表（B）至（H）欄所需的資料。

   (d) 'Administrative and others' level staff refers to those employees whose activities are not usually specific to hotel industry, such as secretaries and messengers.
   「文員及其他員工」是指並非專責酒店業事務的員工，例如秘書及信差等。

4. Column 'B' – Average Monthly Income Code
（B）欄 — 平均每月收入編號

Please enter in this column the appropriate code number showing the average monthly income range for the employee(s). The monthly income should include basic salary, overtime pay, cost of living allowance, meal allowance, housing allowance, travel allowance, commission and bonus. (See Note* in the last page)
請填寫僱員平均每月收入幅度的編號。「每月收入」包括底薪、逾時工作津貼、生活津貼、膳食津貼、房屋津貼、旅行津貼、佣金及花紅。（見尾頁備註*）

Average Monthly Income 平均每月收入	Code 編號
$8,000 or below 或以下	1
$8,001 - $10,000	2
$10,001 - $15,000	3
$15,001 - $20,000	4
$20,001 - $25,000	5
$25,001 - $30,000	6
$30,001 - $35,000	7
$35,001 - $40,000	8
$40,001 or above 或以上	9

5. Column 'C' - Number of Employees (Excluding Trainees/Apprentices) as at 27.9.2013
（C）欄 — 在 2013 年 9 月 27 日之僱員人數（實習生／學徒除外）

'Employees' refer to those working full-time under the payroll of the establishment. These include proprietors and partners working full-time for the establishment. 'Trainees/Apprentices' refer to those employees undergoing training, and includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship. These definitions also apply to 'employee(s)', 'trainee(s)/apprentice(s)' appearing in other parts of the questionnaire.
「僱員」指在貴機構內全職工作的受薪人員，其中包括在機構內全職工作的東主及合夥人。「實習生」／「學徒」指正在接受訓練的僱員，及包括正在接受各種形式訓練的實習生，和根據學徒合約受聘的學徒。調查表內所出現的「僱員」、「實習生」／「學徒」等詞，定義亦同。

6. Column 'D' - Number of Vacancies as at 27.9.2013
（D）欄 — 在 2013 年 9 月 27 日之空缺額

'Existing Vacancies' refer to those unfilled, immediately available job openings for which the establishment is actively trying to recruit personnel as at 27.9.2013.
「現有空缺額」指在 2013 年 9 月 27 日之該職位仍懸空，需立刻填補而現正積極招聘人員填補。

7. Column 'E' - Forecast Number of Employees in 12 Months' Time
（E）欄 — 預測十二個月後僱員人數

The forecast of number employed means the number of employees you will be employing in the next 12 months. The number given could be more / less than that in column 'C' if an expansion / a contraction is expected.
預測僱員人數指貴機構在十二個月後的僱員人數。如估計業務屆時可能擴張／收縮，此欄所填的數字應多於／少於（C）欄。

8. Column 'F' - Preferred Education of Employees
（F）欄 — 僱員宜有教育程度

Please enter in this column the appropriate code number showing the education level which an employer prefers his employees to have.
請按下列編號將僱主認爲僱員宜有教育程度填入（F）欄內。

Education 教育程度	Code 編號
University Degree or above 大學學位或以上	1
Higher Diploma/Associate Degree or equivalent 高級文憑／副學士或同等學歷	2
Professional Diploma/Diploma or equivalent 專業文憑／文憑或同等學歷	3
Advanced Certificate/Certificate or equivalent 高級證書／證書或同等學歷	4
Secondary 5 - 7 中學五年級至七年級	5
Secondary 3 - 4 中學三至四年級	6
Others 其他	7

9. Column 'G' - No. of Trainees/Apprentices as at 27.9.2013
（G）欄 — 在 2013 年 9 月 27 日之實習生／學徒人數

Please fill in the total number of employees undergoing training. This includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.
請填寫正在接受訓練的僱員總數，包括正在接受各種形式訓練的實習生，以及根據學徒合約受聘的學徒。

10. Column 'H' – Staff's Average Age Range (for craft/operative staff only)
（H）欄 — 受僱僱員之平均年齡（只適用於技工／操作工）

Please enter in Column (H) the average age range according to the following codes:
請將僱員平均年齡按下列編號填入（H）欄內：

Code 編號	Average Age Range 平均年齡
1	17 or below 或以下
2	18 – 25
3	26 – 30
4	31 – 35
5	36 – 40
6	41 – 49
7	50 or above 或以上

Part II
第二部份

Part-time Staff / 兼職員工

11. Column 'A' - Titles of Principal Jobs in the Hotel Industry
（A）欄 — 酒店業主要職務名稱

(a) Some of the job titles may not be the same as those used in your establishment. Please classify an employee according to his/her major duty and supply the required information if the jobs have similar or related functions.
表內部分職稱可能有別於貴機構所採用者。請根據僱員的主要職責分類。若員工職責與表內某職務的職責相近，可視作相同職務，請提供所需資料。

(b) Please add in column 'A' any jobs not covered by the Job Description but are considered as principal jobs in your establishment. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels.
請在'A'欄內填寫貴機構的其他主要職位，並扼要說明其工作內容及所屬技能等級。

(c) Please enter the information of employees in your establishment by their skill levels, and provide information as required by Columns 'I' to 'N' of the questionnaire.
請按類別及技能等級，填寫貴機構的人員數目及調查表（I）至（N）欄所需的資料。

12. Column 'I' –Average Monthly Wage Code
（I）欄－平均月薪編號

Please enter in this column the appropriate code number showing the average monthly wage for part-time staff.
請填寫僱員平均月薪編號。

Average Monthly Wage 平均月薪	Code 編號
$6,000 or below 或以下	1
$6,001 - $8,000	2
$8,001 - $10,000	3
$10,001 - $15,000	4
$15,001 - $20,000	5
$20,001 - $25,000	6
$25,001 - $30,000	7
$30,001 - $35,000	8
$35,001 - $40,000	9
$40,001 or above 或以上	10

13. Column 'J' – Number of Part-time Staff Employed (by Monthly Rate) as at 9.2013
（J）欄－在 2013 年 9 月的兼職月薪僱員人數

Please enter in this column the number of "Part-time" staff employed who is on a monthly rate as at 9.2013.
請填入貴機構在 2013 年 9 月的兼職月薪僱員人數。

14. Column 'K' –Average Daily Wage Code
（K）欄－平均日薪編號

Enter in Column (K) the average daily wage according to the following codes:
請將兼職員工的平均日薪按下列編號填入（K）欄內：

Code 編號	Average Daily Wage 平均日薪
1	$100 or below 或以下
2	$101 - $200
3	$201 - $300
4	$301 - $400
5	$401 - $500
6	$501 - $600
7	$601 or above 或以上

15. Column 'L' – Number of Part-time Staff Employed (by Daily Rate) as at 27.9.2013
（L）欄－在 2013 年 9 月 27 日的兼職日薪員工人數

Please enter in this column the number of "Part-time" staff employed who is on a daily rate as at 27.9.2013.
請填入貴機構在 2013 年 9 月 27 日的兼職日薪員工人數。

16. Column 'M' – Average Hourly Wage Code
（M）欄－平均時薪編號

Code 編號	Average Hourly Wage 平均時薪
1	$30 - $40
2	$41 - $60
3	$61 or above 或以上

17. Column ‘N’ –Number of Part-time Staff Employed (by Hourly Rate) as at 27.9.2013
（N）欄－在 2013 年 9 月 27 日的兼職時薪員工人數

Please enter in this column the number of “Part-time” staff employed who is on an hourly rate as at 27.9.2013.
請填入貴機構在 2013 年 9 月 27 日的兼職時薪員工人數。

*Note: If you have more than one employee concerned doing the same job, please enter the average figure for that job category which is given by:

$$\frac{\text{Total amount of the income received by the employees concerned in that category}}{\text{Total number of the employees concerned in that category}}$$

*備註： 若從事同類工作的有關僱員超過一名，請以下列算式取其加權平均數值：

$$\frac{\text{從事該類工作的有關僱員收入總計}}{\text{從事該類工作的有關僱員人數}}$$

Part III
第三部份

1. Internal Promotion
   內部晉升

   An internal promotion is the promotion of an employee to a higher level job by virtue of his performance or abilities. Please fill in the number of internal promotion from "Supervisory/Technician to Managerial/Professional Level", and from "Craft/Operative to Supervisory/Technician" in the past 12 months (27.9.2012 to 26.9.2013) in the respective columns.
   內部晉升是指僱員因工作表現良好或具所需才能而獲提升至較高職位。請於所屬欄內填寫過去十二個月 (27.9.2012 至 26.9.2013) 機構內部由督導員／技術員晉升至經理／專業人員，以及由技工／操作工晉升至督導員／技術員的人數。

2. Number of New Recruits in the Past 12 Months (27.9.2012 to 26.9.2013)
   過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013) 新招聘的僱員人數

   The number of new recruits in the past 12 months refers to the number of employees you hired in the past 12 months (27.9.2012 to 26.9.2013).
   請在本部份回答在過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013) 貴機構新招聘的僱員人數。

3. Number of New Recruits Without Hotel Industry Experience in the Past 12 Months (27.9.2012 to 26.9.2013)
   過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013) 新招聘無酒店經驗的僱員人數

   Please provide the total number of new employees joining your establishment without previous hotel industry experience, such as fresh non-hospitality programmes school leavers or persons not experienced in hotel industry related jobs.
   請提供在加入貴機構前並無酒店業經驗的僱員（例如非酒店及旅遊業培訓課程應屆畢業生或無酒店業工作經驗的人士）人數。

4. Number of New Recruits Who are Fresh Graduates of Hospitality or Tourism Programmes in the Past 12 Months (27.9.2012 to 26.9.2013)
   過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013) 新招聘的應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生人數

   'New Recruits Who are Fresh Graduates of Hospitality or Tourism Programmes in the Past 12 Months (27.9.2012 to 26.9.2013)' refers to the employees joining your establishment who are fresh graduates of hospitality or tourism programmes.
   「過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013) 新招聘的應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生」指加入貴機構之應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生。

5. Whether Your Establishment Encounter Any Difficulties in Recruitment of Employees at Various Job Levels in the Past 12 Months (27.9.2012 to 26.9.2013)
貴機構在過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013) 在招聘僱員方面有否遇到困難

Please state whether your establishment encountered any difficulties in recruiting employees at various job levels in the past 12 months (27.9.2012 to 26.9.2013). If yes, please go to question 6, if not or no recruitment/nor tried to recruit, please go to question 7.
請填報在過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013) 貴機構在招聘各級僱員有否遇到困難。如有，請回答第六題，如沒有困難，或未有／未有嘗試招聘，請回答第七題。

6. Please Choose the Possible Reasons for Encountering Recruitment Difficulties. You May Wish to Tick More Than 1 Box for Each Job Level.
請選擇遇到招聘困難的原因，每職級可選一項或以上

Please choose the possible reasons for encountering recruitment difficulties. You may wish to tick more than 1 box for each job level.
請選擇遇到招聘困難的原因，每職級可選一項或以上。

7. The Total Number of Employees Who Had Left Your Establishment in the Past 12 Months (27.9.2012 to 26.9.2013)
過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013) 離職的僱員人數

Please fill in the number of different levels of employees who left employment with your establishment in the past 12 months (27.9.2012 to 26.9.2013).
請填報過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013) 貴機構離職的各級僱員人數。

8. Preferred Years of Hotel Industry Experience before Occupying the Post
各僱員擔任現職前宜具有從事酒店業工作的年數

Please enter the preferred number of years of hotel industry experience which your organisation prefers the employee(s) possess before occupying the present post.
請按僱主欲各職級僱員擔任現職前，其宜有從事酒店業工作的年數。

9. Average Man-day of Training Per Employee Which Your Organisation Had Offered in the Past 12 Months (27.9.2012 to 26.9.2013)
過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013) 貴機構向每名僱員提供訓練的平均日數

Please enter the average number of man-day of training per employee which your organisation had offered in the past 12 months (27.9.2012 to 26.9.2013).
請按貴機構於過去十二個月內 (27.9.2012 至 26.9.2013) 向每名僱員提供訓練的平均日數。

10. Priority Accorded to Mode of Training Courses for Employees
僱主認爲僱員宜有訓練方式之優先次序

Please enter the modes of training most suitable to your employees by order of priority (1: Very Suitable to 3: Least Suitable).
請按優先次序，填寫貴公司認爲適合僱員的訓練方式。
（1：十分適合至 3：未盡適合）

11. Preferred Competencies
僱員宜有技能

Please provide the number of different levels of employees who had been provided with the training as listed in the past 12 months (27.9.2012 to 26.9.2013).
請提供過去十二個月 (27.9.2012 至 26.9.2013) 內獲提供所列培訓課程的各級僱員人數。

12. The Expected Overall Changes in the Number of Persons in the Training Plan of Your Establishment for the Coming 12 Months
貴機構預計在未來十二個月內的訓練計劃之人數改動

Please input '+' or '-' to indicate whether there will be an increase/a decrease in providing the skills sets training for employees at different job levels, and also input the relevant manpower change figure.
請在適當的格內以'+'或'-'表示預計貴機構在未來十二個月內向各級僱員提供的技能訓練將會增加或減少，以及提供有關之人數改動數字。

13. Purchase Training in the Areas of Managerial, Trade, Generic or Language Skills from an Outside Training Provider for Staff in the Coming 12 Months
你會否在未來十二個月內從外間培訓機構爲僱員引入有關管理、行業、通用或語言技巧的培訓

Please indicate if you would purchase training in the relevant areas from an outside training provider for staff in the coming 12 months by putting a '✓' in the appropriate box.
請在適當格內填上'✓'號，回答你會否在未來十二個月內從外間培訓機構爲僱員引入有關培訓。

14. Does Your Hotel Operate a Spa?
貴酒店是否設有水療中心之設施及服務

Please state whether your establishment has spa facilities, and if so, whether the facilities are operated by the hotel or by an outsourced contractor and if not, whether your establishment intends to introduce the facilities in the next 2 years.
請填報貴機構有否設有水療設施，及如有的話，是由貴機構或外判公司經營管理，如沒有的話，請回答貴機構會否擬於兩年內引入該設施及服務。

附錄 C

酒店業 — 二〇一三年人力調查

酒店業主要職務工作說明

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

編號	職稱	工作說明
行政及管理部		
經理及專業人員級		
101	總經理	在直屬下級（通常為其他經理／行政人員）協助下，全權負責管理一間款待服務機構。推行公司政策，以達到目標。
102	駐店經理／ 行政副經理	負責酒店日常運作及管理。
文員及其他員工級		
501	行政秘書／秘書／ 私人助理／ 行政部助理／ 行政部主任／行政助理	記錄及繕寫信件、報告及便箋；接聽電話，甄別來電及記錄口訊；答覆一般詢問，編擬每日事務及約會程序表，準備會議記錄，及處理文件往來和儲存；以及一切行政支援。
502	打字員／ 辦公室助理員／信差	執行速記及有關的秘書職務，處理信件往來；為總辦事處處理雜務及差使。

編號	職稱	工作說明
人力資源部		
經理及專業人員級		
103	人事及培訓部總監／ 人力資源總監／ 人事及培訓部經理／ 人力資源經理	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；為各職級人員策劃及推行有效的人事管理及訓練計劃；管理及協調酒店內外訓練；就人事／訓練／發展及管理發展趨勢向管理階層提供意見；任特別訓練計劃及發展的課程負責人；為職員提供輔導；評定人事管理訓練活動的成效。
104	人事部經理／ 培訓部經理／ 培訓及發展經理	制訂、維持及管理人事管理計劃；使酒店能有效率地運作。職責範圍包括聘用、培訓、考績、薪酬制度、員工關係、安全守則、醫療及其他福利；為各職級人員策劃及推行有效的訓練計劃；管理及協調酒店內外訓練；就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；評定訓練活動的成效。

編號	職稱	工作說明
督導及技術員級		
202	人事部主任／ 人力資源主任／ 培訓部主任／ 培訓及發展主任／ 學習及發展主任／ 員工福利主任／ 員工關係主任	為酒店招募、面見及聘任僱員；根據僱員上級的評核對僱員進行輔導、調職或革職；就人事問題向部門主管提供輔導及意見；訓練新聘或現職僱員；對受訓者進度進行定期檢討，並根據評核結果提出建議；供應訓練材料；就採用新的訓練材料或改良方面參與討論。
文員及其他員工級		
503	人事部助理／ 培訓部助理／ 人事部文員／ 培訓部文員	為所屬之部門提供行政及文件往來上的支援；處理及執行所屬部門之上司指令。
會計部		
經理及專業人員級		
105	財務總監／總會計師	監管預算及開支、公司財務政策及程序、合約及牌照、高級行政人員的人事記錄及其他福利；管理現金流量、貸款及貨幣兌換；督導信用部、一般會計事務、出納、收入核數事務、成本及酒店小賣部等各部門；並與採購部協調工作。
106	物料經理／採購經理	管理及督導酒店的物料採辦工作；聯繫客戶及其他部門，訂定採辦物品規格；聯絡選定伙食供應商及查詢價格；根據批准的預算取貨；每月向高級管理層提交工作報告。

編號	職稱	工作說明
107	資訊系統總監／ 資訊科技經理／ 資訊系統管理經理／ 電子資料處理部經理／ 電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	負責所有電腦處理的工作，如辦公室自動化、資訊蒐集及電訊；負責長期規劃及運作；分析如何應用電子資料處理方法解決業務上問題，及提供研究所得的電子資料處理方案。
108	飲食成本控制總監／ 成本控制主任	督導成本控制及清點存貨工作；審查飲食部需採購的物品；就運作成本向管理階層提供資料；編製所有成本報告的預測及分析；抽樣調查一切供應予酒店的物料。
督導及技術員級		
203	會計主任（如：應收／付帳主任、存貨主任、核數主任、信用部主任、出納主任）	核對及處理酒店一切支出；編製支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告；保存應收帳記錄；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記錄；編製並提交薪酬報告；編製所有報稅表；訓練所有飲食部／客務部出納員；每日簽發顧客帳單予飲食部／客務部出納員，並跟進遺失支票；在每更完結時整理出納員的每日報告；為其他特別活動安排出納員。

編號	職稱	工作說明
204	信用部經理／ 信貸部經理	跟進過期帳項；監管酒店的信用咭系統；就會計爭議與收帳主管聯繫；就壞帳及逃帳名單與其他酒店的信用部經理聯繫；進行信用審查，批核酒店住客、旅行社及其顧客信貸期的延長申請。
205	副財務總監／ 採購部副經理	協助採購部經理，根據酒店各部門的需求，控制銷售或自用商品的採購及存貨。
206	總倉務主任／ 倉務主任	執行日常倉庫管理工作；督導貨倉搬運員；負責倉庫的日常記錄；更新存貨記錄，並提交購貨申請表，定時補充存貨。
207	核數員／ 夜間核數員	核對酒店總收益及其他與收益有關的項目；每日總結核對結果；編製每日收益報告。
208	電子資料處理部主任／ 系統分析員／ 資訊科技督導	界定業務問題；檢討各類解決方法及其效用；繪製資料及邏輯流程表；製備程序方塊圖；設計輸入表格及報表；編製比較成本分析報告；提出改善建議。
操作工級		
401	系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／ 資訊科技主任／ 網頁設計師	操作及控制資料處理設備；輸入編妥資料；將資料記錄在咭片、磁帶及磁碟上；將電腦印出資料發送予有關部門；負責設計及管理公司網頁、將一切酒店相關資料上載、以及提供技術支援予網上顧客。

編號	職稱	工作說明
文員及其他員工級		
504	會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	負責會計部日常計算、過帳、記錄、編檔及打字等工作；負責成本計算、過帳及記錄工作；幫助處理成本控制及清點存貨等工作；隨時抽查各飲食部門所用物料；檢查所有運進酒店的貨品及其正式付運文件；保持貨倉的存貨分量。
營業及市場拓展部		
經理及專業人員級		
109	市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	編製市場拓展計劃；訂定有關房租、折扣的政策；提交每年營業及市場拓展預算；統籌與特別宣傳有關的各種公共關係活動；訂立爭取業務的目標；策劃、籌辦、督導及監管酒店的營業推廣工作及營業額；就團體及會議業務發展本地及海外業務聯繫。
110	公共關係部總監／公共關係部經理／企業傳訊總監／企業傳訊經理	負責酒店舉辦的特別宣傳計劃；與報界及娛樂界聯絡；撰寫及編輯所有酒店內部的宣傳資料；處理酒店的圖片說明、新聞報導、雜誌專題，以便刊載於本港及國際性報章、雜誌上；就特別宣傳事項與飲食部經理緊密合作，與酒店顧客聯絡及撰寫顧客的每日通訊，提交每年的廣告預算。

編號	職稱	工作說明
111	市場拓展部經理／ 營業部經理	策劃、組織、指導和管理酒店的市場拓展活動；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，爭取旅遊及商業團體及會議業務；推行營業計劃；就短期預測與客務部經理聯繫。
112	營業部經理（會議）／ 營業部經理（宴會）	策劃、組織及推廣源自會議及展覽業的團體業務；推行營業計劃及聯絡所有到訪業界及商務人士；統籌公共關係和營業推廣活動；提交每月營業報告；與宴會服務經理就提供服務緊密合作。
督導及技術員級		
201	收益管理經理／ 訂房部經理／ 營收分析主任	負責提升收益及確保房間銷售策略及營收管理能切實執行；與營業及市場拓展部配合，保持酒店主要客戶的長遠關係；評核訂房效益；記錄及分析部門數據，主動彌補以改善銷售和服務；監督訂房流程並確保部門營運暢順。
209	客戶主任／營業主任／ 市場拓展部主任／ 團體營業聯絡主任	按時探訪有關人士，以爭取新客戶及額外業務，蒐集市場資料，跟進同業及客戶介紹的情況；辦理訂房及投訴事宜；填寫每週的探訪報告。

編號	職稱	工作說明
210	公共關係部主任／ 企業傳訊主任	協助公共關係部總監及經理組織及執行特別宣傳計劃；與報界及娛樂界聯絡；協助編輯酒店部的宣傳資料；以及一切其他與公共關係部相關的職務。
211	印刷房主任／ 美術總監／設計師／ 草圖設計員	督導印刷房職員；操作複印機，以印刷辦公室便箋及內部刊物；管理及執行酒店宣傳刊物的美術及攝影預算計劃；進行創作性設計，以達到酒店的市場拓展目標。
218	訂房部主任	督導訂房團隊及協助管理房間銷售策略；跟進及記錄部門數據，主動彌補以改善銷售和服務；督導及處理所有訂房及電話查詢。與酒店各部門協調以確保客人滿意。
255	團體聯絡主任／ 團體聯絡員	協調旅行團抵埗／離開事宜；與客務部維持緊密聯繫，協助製作建議書、合約和處理旅行團有關安排；協調旅行團抵步/離開事宜；與客務部緊密聯繫以確保客人滿意。收集客人回饋及更新團體動向。
操作工級		
402	繪圖員／攝影師／ 印刷房職員	根據管理階層的指示，為酒店的宣傳及特別活動製備美術作品；為酒店所辦活動拍攝社交照片；為顧客及管理階層提供有限度的攝影服務；製作紙本及攝製成蠟紙版，備妥及操作印刷設備和機器；調校及操作印字機，以便製作酒店刊物及宣傳品。

編號	職稱	工作說明
405	訂房部文員／ 客務服務大使／代理／ 助理人員	處理各房間查詢、訂房及顧客服務要求；負責準備訂房確認書和有關報表。
客務部		
經理及專業人員級		
113	客務部總監／ 客務部經理	編製每三日、每週及每月的房間出租率預測；向管理階層及營業部職員就有關訂房情況、房間出租率預測及價目表等事宜提供意見並擔任協調工作；訂定每日非預訂房間的租金；監察出租房間的訂價；抽查貴賓客房；與行政總管協調，安排保養未出租房間；與信用部經理及保安部聯絡；為職員舉辦訓練課程；歡迎及款待貴賓。
114	房務部總監／ 房務部經理	督導客務部、庶務部、電話部、房口部、洗衣部、花店及小賣部的運作，並執行管理階層分配的其他職務；就訂房情況與營業及市場拓展部聯繫；就裝修工程及封閉客房進行維修保養事宜與房口部及工程部洽商；進行員工訓練。
督導及技術員級		
212	駐機場經理／ 駐機場總代表	督導酒店駐機場代表的工作，與其他酒店的駐機場代表聯絡，就貴賓及團體抵達事宜與行李部密切接觸；與航空公司及駐機場的酒店訂房中心聯絡。

編號	職稱	工作說明
213	電話服務經理／ 電話房主任	保存一份所有住客的最新資料；操作傳呼系統；依照顧客的要求甄別來電；根據酒店用房率督導及編排職員值班時間表；登記每日長途電話收費及查核帳單。
214	大堂出納主任	核對及處理客務部一切支出；編製支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告；保存應收帳記錄；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；訓練所有客務部出納員；每日簽發顧客帳單予客務部出納員，並跟進遺失支票；在每更完結時整理出納員的每日報告；為其他特別活動安排出納員。

編號	職稱	工作說明
215	客務部副經理／ 前櫃部經理／ 接待處經理／副經理／ 值勤經理／夜班經理／ 客務服務經理／ 商務中心經理／ 行政樓層經理／ 服務式住宅經理／ 領班	批准回佣、房租折扣，接受個人及旅行支票；將一切異常事件及投訴記錄在值勤簿內；接待及協助所有在酒店留宿的貴賓；迎接及甄別住客；與保安部門保持密切聯絡，調查酒店內發生的失竊或其他事件；指揮操作工執行職務；在貴賓抵達前檢查所有貴賓房；每日審核夜間文員的工作報告；督導顧客關係主任；於值班時保管酒店的萬能鑰匙及傳呼機；督導所有客務部職員，就訂房情況與營業部協調；跟進信用部經理發出的客戶付款通知；處理因訂房事宜產生的問題和投訴；檢查賓客（特別是貴賓）抵達及離去名單；知會管理階層有關特別住客抵達或離去的消息，以及有關提高服務水準的情況；與行政人員級住客建立良好關係，並加以款待；為總經理安排會見或接觸因特別會議或活動而逗留的住客；視察特定的客房。
216	禮賓司／ 行李部總管	督導所有住客行李的處理工作；管理行李房內各項物件；在有需要時，與工程部協調各升降機的正常操作；根據房間出租情況編製行李生值班表；與保安部及房口部協調；為住客安排車輛服務。

編號	職稱	工作說明
217	行李領班／ 行李部主任／ 運輸部主任／ 副禮賓司／ 泊車服務主任	督導大堂範圍內的住客服務以及行李生的工作；協助住客將包裹包裝及付運；在住客帶同行李離開酒店前，協助大堂出納員向住客收取未付帳款；安排將報紙／住客信件／留言送達住客房間；根據每日節目或團體活動安放告示牌。
219	接待處主任／ 總接待員／ 客務部主任／ 大堂服務主任	編製接待員輪值表；為住客安排適當房間；向訂房部提供每日住客離去資料；檢查房口部報告，以便控制每日客房供應，並將記錄與事實不符情況報告當值副經理；隨時將房間供應情況告知訂房部及駐機場代表；為住客保存最新的本地及各酒店資料；處理住客查詢。
操作工級		
403	駐機場代表	迎接剛抵達機場的住客並安排其前往酒店；與行李領班及總接待員協調有關行李處理及航機抵達／離開時間更改等事宜；聯絡機場內各航空公司的職員及酒店訂房中心。
404	行李生／聽差／司閽／行李員	提取及運送住客行李進入或離開酒店；陪同住客由大堂前往房間並介紹房間各項設備；為行政室人員辦事；派送報紙／住客信件；為貴賓操作升降機；確保旗幟正確懸掛。

編號	職稱	工作說明
406	客務部文員／ 賓客服務主任／ 賓客服務員／ 前堂服務員／ 客戶關係主任／ 歡迎大使／ 行政樓層服務員／ 商務中心主任	接待及登記所有單身住客、商業客戶及航空公司機員；向顧客介紹酒店的設施；處理所有到達及離開酒店住客的記錄；向單身住客確定一切本地結帳指示；向副經理報告有疑問的結帳指示；將房間鑰匙遞交顧客；為顧客提供有關本地的資料；宣傳酒店內舉辦的活動，於大堂接待員繁忙時予以幫助，並協助住客辦理付帳及離開酒店的手續；處理訂房要求；編寫每日抵達的住客名單，以及每日須特別注意的住客／貴賓名單；編訂最新的住客檔案記錄；預備確定訂房的單條及將抵達團體的名單；指揮大門入口交通及車輛停泊事宜；在酒店大門口為出入住客服務；應住客要求召喚的士或出租汽車；召喚行李生協助剛抵達酒店的住客；處理會議室預訂；安排會議設備租借服務，透過外界公司安排印刷、兼職秘書、文書翻譯和即時翻譯服務；提供本地和國際快遞、包裝服務以及海關申報程序；處理傳真和電子郵件、影印、過膠和釘裝服務；協助客人使用電腦、視聽、資訊科技和電訊設備，並安排電話會議和視像會議。
407	服務中心專員／ 電話接綫生	負責本港及海外電話接綫；提供呼喚起床服務；於辦公時間後與各部門保持緊密聯絡；為顧客提供查詢電話服務；熟悉所有酒店提供的服務及其辦公時間；依照管理階層指示處理緊急事件。

編號	職稱	工作說明
房口部		
經理及專業人員級		
115	房口部總監／ 行政管家／ 房口部經理	就各部門的布草、制服及清潔器具開支提交全年預算；監管及負責房口部一切相關事務；提供培訓給下屬。
督導及技術員級		
220	副行政管家／ 房口部經理／ 房口部總管	協助及執行房口部總監、政總管、及經理的一切指示，清點及控制客房內物品數量；就客房保養方面與工程部協調；就市場價格比較及新產品試驗方面與採購部配合；就每日顧客入住或遷出情況與客務部聯絡，以便分配人手。
221	房口部督導員／ 助理管家／ 公眾地方主任／ 公眾地方部主任／ 公眾地方副主任／ 公眾地方管事	每日與所有早午班主管作簡短會議及編派每日工作；於清理工作完畢後抽查有住客及空置的房間；檢查所有公眾地方及後門各處是否已由滅蟲公司定期噴灑殺蟲劑；巡視所有貴賓預留房間；登記保存所有遺失及拾獲物品。
222	洗衣部經理／ 洗衣部主管／ 洗衣部主任	督導洗衣及乾衣部侍應生；訓練職員；為住客提供乾洗服務；依照規定將布草及制服分發予其他部門，以及減低洗衣成本；監督洗衣、熨衣、布草、乾衣工人；訓練初級員工，維持服務水準。

編號	職稱	工作說明
操作工級		
408	衣帽間侍應生／ 大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／ 衛生間服務員	清潔辦公室、公眾地方、各飲食部門及顧客洗手間；領取清潔用品、布草、廁紙等。
409	布草修補員／ 制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	控制所有酒店內布草的供應及分配；檢查制服供應；貯藏及控制酒店內的物品補給；更新存貨記錄；檢查及修補職員制服及店內布草，在有需要時為住客提供服務；修補窗簾及布簾。
410	洗衣乾衣接待員／ 洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	操作所有布草處理設備及洗衣機器；將機器故障呈報洗衣部經理；處理床單及浴巾每日分發工作；安排將布草放入箱內供房口部使用；維持架上有充足的飲食用布草以備分發；經批准後領取物品，定期檢查洗衣質素；將乾、濕洗衣物分類；使用布條及標籤以正確辨別衣物；檢查及將衣物袋好以備送貨員分發。保存所有顧客物品記錄；預備洗衣乾衣帳單；處理辦公室其他日常職務。
411	衣物布草整理員／ 洗衣工人／熨工／ 檢查員／乾洗工	用熨斗及整熨機熨平衣服；將衣物放入巨型洗衣機、操作洗衣機及將衣物取出；經常檢查洗衣過程並保持所有設備清潔；將所有浴巾、床單及飲食用布草分類。

編號	職稱	工作說明
412	房口服務員／ 房間服務員／ 房口部文員／ 寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	清理客房，為住客提供服務；補充客房物品；保存住客取用的額外布草、吹髮器等物品的記錄，編製房口部每日及每月報告，接聽電話及處理辦公室日常事務。
水療中心		
經理及專業人員級		
116	健康中心總監／ 健身中心總監／ 水療中心總監	在直屬下級（通常為經理）協助下，全權負責健康中心、健身中心及水療中心的管理及生意額，負責發展區內業務。
督導及技術員級		
223	健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師或主任	負責健康中心、健身中心及水療中心的日常運作及／或協助各中心總監管理或營運相關中心。督導相關支援職員。向酒店住客／會員／顧客推廣相關服務及計劃。提供顧客服務及處理預訂、查詢及投訴。向相關中心設施及器材使用者提供詳細及清晰的安全使用守則。把所有銷售記錄輸入電腦系統，並編製每日／每周／每月報告。
操作工級		
413	健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	就健康中心、健身中心及水療中心的運作提供支援服務。保養相關中心設施及器材。確保更衣室、儲物柜及按摩室的整潔。

編號	職稱	工作說明
414	按摩師／ 身體護理治療師	為住客、會員及顧客提供按摩及身體治療服務。提供按摩及身體治療服務。定期檢查按摩／身體治療零售庫的存量。為客人預備清潔毛巾。定期檢查毛巾的存量。為客人提供顧問服務，確保治療安全進行。
415	美容師／ 臉部護理治療師	為住客、會員及顧客提供面部護理／美容服務。提供面部治療服務。負責護理室的日常維修及保養。定期檢查美容護理產品的存量。為客人預備清潔毛巾及定期檢查毛巾的存量。為客人提供顧問服務，確保治療安全進行。
416	水療禮賓司	監察水療心的預約，解答客人有關水療治療及設施的提問，負責產品零售。處理預訂，引領客人到水療中心正確地點。把客人資料輸入資料庫。
417	救生員	負責泳池的日常運作。留意所有泳客並為不諳水性的泳客提供協助。於救護人員到場前提供急救護理。保持泳池及附近地方的清潔。監察泳池的出入通道。負責泳客更衣室及儲物柜的整潔。監察泳池水質的酸鹼度，氯氣濃度及溫度。應客人的要求提供小食及飲料服務。處理清潔及弄污的毛巾。與客人交談。執行預防措施避免泳池意外。向上級報告任何異常事件。於有需要時接替健康中心主任的職務。

編號	職稱	工作說明
花店／禮品店		
督導及技術員級		
224	花店經理或主任／ 禮品店經理或主任／	負責及執行花店及禮品店一切相關運作及業務。
操作工級		
418	花店職員／ 禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	提供及支援與花店及禮品店一切服務及相關運作。
工程部		
經理及專業人員級		
117	工程總監／ 總工程師／ 技術經理／ 物業保養部經理	定期編製維修及保養的財政預算報告；就酒店工程事宜與外間承辦商接洽；徹底視察酒店所有建築；監察員工的工作表現；協助進行裝修工程；監察承辦商工作並與其聯繫。
督導及技術員級		
225	值勤工程師／ 物業保養主任／ 建築主任	監督值勤人員；將所需一切資料，及所有與工程有關的特別事項，記錄在工作日誌內。
226	管工／技術監督／ 助理工程師／ 視聽器材技術員／ 音響技術員	視察酒店的冷氣、音響及照明系統；就保養及維修工程與外間承辦商接洽。

編號	職稱	工作說明
技工級		
301	工程部技工（如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工）	維修整間酒店（包括餐廳、客房及公眾地方）的機電工程設備。
保安部		
經理及專業人員級		
118	保安部總監／ 保安部經理／ 保安部副經理 總保安主任	知會各部門主管一切與內部保安有關的程序；與警方聯絡；安排職員進行安全訓練及防火演習；審查新聘僱員背景；調查所有在酒店內發生的失竊及其他事件。
督導及技術員級		
227	保安主任	負責執行知會各部門主管一切與內部保安有關的程序；協助保安部總監、經理或總保安主任處理一切保安相關事宜；協助安排職員進行安全訓練及防火演習；協助調查所有在酒店內發生的失竊及其他事件。
操作工級		
419	保安員／護衛員	巡查酒店內範圍；就所發生的事件進行全面調查；確保所有在酒店內發現的物件得以正確記錄及妥為保存；查察所有出口及後樓梯；在商場內、酒店入口及後門通道執行護衛工作；保護貴賓。

編號	職稱	工作說明
餐飲部		
經理及專業人員級		
119	宴會部總監	編製宴會部市場拓展計劃；訂定有關價目、折扣的政策；提交每年營業及市場拓展預算；統籌與特別宣傳有關的各種公共關係活動；訂立爭取業務的目標；策劃、籌辦、督導及監管酒店宴會部推廣工作及營業額；就團體及會議業務發展本地及海外業務聯繫。
120	宴會部營業經理	策劃、組織、指導和管理酒店宴會部拓展活動；檢討飲食部市場及營業分析，以確定本地及海外市場需求；協助統籌公共關係活動; 主持宴會部每日的簡短會議，控制顧客資料系統；提交宴會部每月營業報告，爭取旅遊及商業團體及會議業務；推行營業計劃；就宴會部短期預測與客務部經理聯繫。
121	行政總廚	訂立食物品質及製法標準；編訂新餐牌；就食品選購及貯存事宜與其他部門協調；督導廚房內員工的表現及紀律；視察及保養廚房設備；編製市場上貨品成本價目表及採購申請表。

編號	職稱	工作說明
122	行政副經理(餐飲部)／ 餐飲部總監／ 餐飲部經理	策劃、組織、督導及控制宴會部設備的運作；分析營業成本及與採購部經理聯繫；訂定工資及營業成本，以便擬定食物和飲品的價格；改善服務程序及顧客關係；負責策劃特別食品、飲品節及其宣傳活動；就籌備宴會事宜與顧客接觸；與行政總廚師協調，編訂餐牌及分配人手；造訪其他機構以研究市場趨勢。
123	餐飲部副經理	協助宴會部經理，維持各項飲食出品及服務的水準；參與食品節的策劃及其他推廣活動。
督導及技術員級		
228	宴會部經理／ 宴會服務經理	督導宴會部一切活動及宴會部員工；為進行活動及其他特別節目安排工作細節，以及為酒店飲食服務洽商營業條件；評估宴會部營業計劃；修訂宴會日誌。
229	宴會部營業主任／ 宴會部聯絡主任	透過有創意的推銷方法，為宴會部及各飲食出品部賺取盈利。聯絡各部門確保宴會能順利進行。

編號	職稱	工作說明
230	飲食部出納主任／ 出納員	核對及處理飲食部一切支出；編製飲食部支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告；保存飲食部應收帳記錄；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；訓練所有飲食部出納員；每日簽發顧客帳單予飲食部出納員，並跟進遺失支票；在每更完結時整理出納員的每日報告；為其他特別活動安排出納員。
231	宴會部領班／ 酒店餐廳總管	督導及統籌餐廳員工的工作；安排訂座；歡迎並引領顧客就座；處理有關食品及服務的投訴；接單並轉交侍應生；協助編訂餐牌；按照程序指示進行工作；根據顧客要求作出改動；為各項活動安排宴會人手。
232	酒吧經理／調酒總管	確保酒類供應充足及以正牌出售；保持既定的邊際利潤；監督酒吧及服務設備的保養；編製工作程序表及監察員工的工作表現。
233	餐廳經理／ 出品部門經理／ 出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、客房飲食部經理）	全面督導餐廳及其服務，就顧客的意見及投訴向管理階層提供建議，按照預測及特別活動編排工作，訓練員工；維持對顧客的個別服務，就編訂餐牌事宜與行政總廚師聯絡；督導客房飲食部的工作，按照酒店用房率編排職員輪班班次；申領客房飲食服務必需品；訓練及督導客房飲食服務侍應生及寫單員。

編號	職稱	工作說明
234	餅店經理或主任	負責及執行餅店一切相關運作及業務。
235	領班（宴會部）	負責替顧客落單然後交予廚房；或需即席為顧客切削肉類及烹製火焰菜式；顧客選擇酒類時向其提供意見並為其服務。
236	管事部總管／ 管事部經理	在每季盤存時與會計部合作；確保所有地方衛生清潔；編製員工工作表；督導銀器、瓷器、玻璃器皿與銅器的領取及存放程序；檢查所有廚具設備是否清潔。
237 *	副行政總廚	督導食物的烹調及上碟工作；安排日常的宴會活動；舉辦員工訓練課程；編製每週工作程序表；管理食物及其他存貨的提取情況，以及廚房間的傳遞工作。

* 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或督導員一職。

編號	職稱	工作說明
238 *	冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	督導一切冷凍食物的製作；負責餐檯及食物的裝飾；每日檢查工作表及餐牌，以備分配工作；確保各飲食部門各種所需食物均準備妥當；以特定方式保留食譜及烹飪法的記錄；督導糕餅師傅製作粉糰、糕點餅食、糖飾及牛油雕刻；操作飽餅房內的機器；保持糕餅品質符合行政總廚師所訂的標準；督導肉類、禽類、野味的燒烤工作，油炸食品、魚類的烹調工作，以及燒烤食品的伴碟工作；督導下層如何擺設以煮、炆及煎方式烹製的主菜及頭盤所有肉類、禽類及海鮮；為食物配汁及每日準備預製的食物材料；每日檢查凍房及冷藏設備的情況。
239	特色菜主廚	策劃、設計和督導外來菜式及各國特色食品的烹調工作。（如：日本菜、意大利菜、印度菜、泰國菜、韓國菜或東南亞特色菜等）
240	職員飯堂經理／職員飯堂主管／職員設施主管／職員餐廳主管	督導職員餐廳／飯堂的運作和活動，以及男女員工儲物室的管理。
241	酒管事／品酒師	推銷飲料；處理餐廳內各種酒類的存貨；對酒類有良好的認識，在顧客選飲時提供意見；調校酒類溫度。

* 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或督導員一職。

編號	職稱	工作說明
技工級		
302	麵包師傅／糕餅師傅	為酒店製備、設計麵包及方包；監督糕點廚師學徒的工作；製備餅食、糕點、甜點。
303	廚師（西菜）／ 見習廚師（西菜）	檢查每日及每週餐牌；使用廚房用具及陶製器具；從事不同類型烹調及膳食製備工作；檢查存貨；或需專長於處理調味汁、湯羹、燒烤、屠宰、魚類、凍肉及蔬菜。
操作工級		
420	餅店職員	提供及支援餅店一切服務及相關運作。
421	餐廳接待員	招呼並引領顧客就座；負責訂座登記；將客人意見轉達餐廳經理；記錄顧客的有關資料；在領班督導下，在指定崗位招待顧客；擺設餐具及收拾碗碟；熟知餐牌內每一菜式；與顧客保持良好關係，並提供殷勤服務。
422	初級侍應生／ 酒吧服務員／服務員	從廚房端送食物，清潔餐桌及更換檯布；認識餐牌上所列菜式。
423	清潔雜工／ 洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／ 傳菜員	用手或機器清洗陶製碗碟、掃地、擦淨廚房內的不銹鋼櫃檯；清除垃圾；清潔爐灶及抽氣扇頂；運送碗碟至餐飲部。

編號	職稱	工作說明
424	調酒員／冷飲櫃領班	根據飲品及雞尾酒製法調校各種分量的飲料；檢查酒類的供應；編製每日物品需求單，以待酒吧經理批准。
425	侍應生	在指定崗位內工作；負責擺設餐具及上菜；熟悉常見菜式的烹製方法及廚師每日推薦菜式。

酒店 — 中菜部

編號	職稱	工作說明
經理及專業人員級		
124 *	中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	訂立酒店中菜廳內食物品質及製法標準；編訂新餐牌；就食品選購及貯存事宜與其他部門協調；督導廚房內員工的表現及紀律；視察及保養廚房設備；編製市場上貨品成本價目表及採購申請表。
125	餐廳經理（中菜部）	協調、管理酒樓工作及訓練員工，確保提供迅速及有禮貌的服務；向顧客建議菜單及菜式。
督導及技術員級		
242 *	助理行政廚師（中菜部）	協助行政廚師訂立酒店中菜廳內食物品質及製法標準；編訂新餐牌；就食品選購及貯存事宜與其他部門協調；督導廚房內員工的表現及紀律；視察及保養廚房設備；以及培訓下屬等作。 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或主任一職。
243	中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）	參與協調中菜部工作、業務推廣及各項服務，與顧客保持良好關係；就食品推廣活動與供應商聯繫。

* 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或督導員一職。

酒店 — 中菜部

編號	職稱	工作說明
244	樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）	協助樓面部長督導及分派侍應生至各工作崗位；準備及檢查檯面擺設；與顧客聯絡；協助樓面經理進行桌位編排、人手編配、訓練、菜牌建議，以及編製員工當值表等工作。
245	傳菜部部長	督導傳菜員，根據廚房工作量安排當值表；就餐宴的結帳事宜與出納員聯絡；安排上菜程序。
246*	上什	負責製備調味汁料、魚翅湯、炸雞及為煎炒菜式加上配菜；負責蒸、烤及煎炒工作。
247*	打荷／廚房主管／普通廚師	督導上菜次序及時間；分派工作予見習廚師。
248*	燒烤廚師	負責擺設各種燒烤肉類拼盤；上碟前協助砧板分配肉類的分量；負責醃製及燒烤各樣菜式。
249*	頭鑊	督導調味汁、魚翅湯的製備，以及食物調味和煎炒工作。
250*	點心總廚	督導烹製點心、炒糯米飯、製作糖水及中式小點。
251*	二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	協助頭鑊及上什執行廚房內特定的工作；負責指定的烹調作業。

* 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或督導員一職。

酒店 — 中菜部

編號	職稱	工作說明
252*	三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	在上什督導下負責食物烹調，或廚房各部的特定工作。
253*	砧板	協助中菜部行政總廚師執行廚房行政工作；決定不同用途的肉食、禽類及海鮮的分量標準。
254*	二砧	負責烹調新鮮海產；準備蔬菜、禽類及配料作為湯底。
技工級		
304	見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	協助廚師製備各種菜式及處理廚房一般工作。
操作工級		
422	初級侍應生／酒吧服務員／服務員	從廚房端送食物，清潔餐桌及更換檯布；認識餐牌上所列菜式。
425	侍應生	在指定崗位內工作；負責擺設餐具及上菜；熟悉常見菜式的烹製方法及廚師每日推薦菜式。
426	點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	準備點心的餡料、麵糰、及麵類食品；準備蔬菜雕刻及伴碟；督導助手配搭適當分量；控制點心煎炸的時間及負責上碟；負責控制蒸點心的時間；準備海味、鮑魚、魚翅及鹽焗菜式的調味工作。

* 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或督導員一職。

酒店 — 中菜部

編號	職稱	工作說明
其他職位		
159	經理及專業人員級	貴機構現有職稱倘未有列入職務編號表內，而該職稱屬貴機構的主要職位，請列明職稱並根據其所屬技能等級扼要說明該職位的工作內容。此外請於調查問卷的第一至第三部份填寫有關資料。
259	督導及技術員級	
359	技工級	
459	操作工級	
559	文員及其他員工級	

酒店業二〇一三年人力調查的職務編號表

酒店業

編號	職稱
經理及專業人員級	
101	總經理
102	駐店經理／行政副經理
103	人事及培訓部總監／ 人力資源總監／ 人事及培訓部經理／ 人力資源經理
104	人事部經理／培訓部經理／ 培訓及發展經理
105	財務總監／總會計師
106	物料經理／採購經理
107	資訊系統總監／資訊科技經理／ 資訊系統管理經理／ 電子資料處理部經理／ 電腦系統經理／ 資訊系統服務經理
108	飲食成本控制總監／ 成本控制主任

酒店業

編號	職稱
109	市場拓展總監／營業總監／ 宣傳總監
110	公共關係部總監／ 公共關係部經理／ 企業傳訊總監／企業傳訊經理
111	市場拓展部經理／營業部經理
112	營業部經理（會議）／ 營業部經理（宴會）
113	客務部總監／客務部經理
114	房務部總監／房務部經理
115	房口部總監／行政管家／ 房口部經理
116	健康中心總監／健身中心總監／ 水療中心總監
117	工程總監／總工程師／ 技術經理／物業保養部經理
118	保安部總監／保安部經理／ 保安部副經理／總保安主任

酒店業

編號	職稱
119	宴會部總監
120	宴會部營業經理
121	行政總廚
122	行政副經理（餐飲部）／餐飲部總監／餐飲部經理
123	餐飲部副經理
124	中菜部行政總廚／總廚（中菜部）
125	餐廳經理（中菜部）
159	其他（經理及專業人員級）

督導員及技術員級

編號	職稱
201	收益管理經理／訂房部經理／營收分析主任
202	人事部主任／人力資源主任／培訓部主任／培訓及發展主任／學習及發展主任／員工福利主任／員工關係主任

酒店業

編號	職稱
203	會計主任（如：應收／付帳主任、存貨主任、核數主任、信用部主任、出納主任）
204	信用部經理／信貸部經理
205	副財務總監／採購部副經理
206	總倉務主任／倉務主任
207	核數員／夜間核數員
208	電子資料處理部主任／系統分析員／資訊科技督導
209	客戶主任／營業主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任
210	公共關係部主任／企業傳訊主任
211	印刷房主任／美術總監／設計師／草圖設計員
212	駐機場經理／駐機場總代表

酒店業

編號	職稱
213	電話服務經理／電話房主任
214	大堂出納主任
215	客務部副經理／前櫃部經理／接待處經理／副經理／值勤經理／夜班經理／客務服務經理／商務中心經理／行政樓層經理／服務式住宅經理／領班
216	禮賓司／行李部總管
217	行李領班／行李部主任／運輸部主任／副禮賓司／泊車服務主任
218	訂房部主任
219	接待處主任／總接待員／客務部主任／大堂服務主任
220	副行政管家／房口部經理／房口部總管
221	房口部督導員／助理管家／公眾地方主任／公眾地方部主任／公眾地方副主任／公眾地方管事

酒店業

編號	職稱
222	洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任
223	健康中心經理或主任／健身中心經理或主任／水療中心經理或培訓師或主任
224	花店經理或主任／禮品店經理或主任
225	值勤工程師／物業保養主任／建築主任
226	管工／技術監督／助理工程師／視聽器材技術員／音響技術員
227	保安主任
228	宴會部經理／宴會服務經理
229	宴會部營業主任／宴會部聯絡主任
230	飲食部出納主任／出納員
231	宴會部領班／酒店餐廳總管
232	酒吧經理／調酒總管

酒店業

編號	職稱
233	餐廳經理／出品部門經理／出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、客房飲食部經理）
234	餅店經理或主任
235	領班（宴會部）
236	管事部總管／管事部經理
237	副行政總廚
238	冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師
239	特色菜主廚
240	職員飯堂經理／職員飯堂主管／職員設施主管／職員餐廳主管
241	酒管事／品酒師
242	助理行政廚師（中菜部）
243	中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）
244	樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）

酒店業

編號	職稱
245	傳菜部部長
246	上什
247	打荷／廚房主管／普通廚師
248	燒烤廚師
249	頭鑊
250	點心總廚
251	二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）
252	三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）
253	砧板
254	二砧
255	團體聯絡主任／團體聯絡員
259	其他（督導員及技術員級）

酒店業

編號	職稱
技工級	
301	工程部技工（如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工）
302	麵包師傅／糕餅師傅
303	廚師（西菜）／見習廚師（西菜）
304	見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）
359	其他（技工級）
操作工級	
401	系統輔助操作員／電子資料處理操作員／資訊科技主任／網頁設計師
402	繪圖員／攝影師／印刷房職員

酒店業

編號	職稱
403	駐機場代表
404	行李生／聽差／司閽 ／行李員
405	訂房部文員／客務服務大使／代理／助理人員
406	客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／歡迎大使／行政樓層服務員／商務中心主任
407	服務中心專員／電話接綫生
408	衣帽間侍應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員
409	布草修補員／制服及布草房侍應生／布草房助理／裁縫師
410	洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員（洗衣部）
411	衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工

酒店業

編號	職稱
412	房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員
413	健康中心支援職員／健身中心支援職員／水療中心服務員或支援職員
414	按摩師／身體護理治療師
415	美容師／臉部護理治療師
416	水療禮賓司
417	救生員
418	花店職員／禮品店職員／其他酒店內支援職員
419	保安員／護衛員
420	餅店職員
421	餐廳接待員
422	初級侍應生／酒吧服務員／服務員

酒店業

編號	職稱
423	清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員
424	調酒員／冷飲櫃領班
425	侍應生
426	點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員
459	其他（操作工級）

文員及其他員工級

501	行政秘書／秘書／私人助理／行政部助理／行政部主任／行政助理
502	打字員／辦公室助理員／信差
503	人事部助理／培訓部助理／人事部文員／培訓部文員
504	會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）

酒店業

編號	職稱
559	其他（文員及其他員工級）

APPENDIX 5
STATISTICAL
TABLES
(TABLES 1 - 24)

附　錄　5
統 計 表
（表 1 – 24）

表 1 : 全職及兼職僱員人數

酒店業

門　類	調查期間僱員人數				總　計
	受訓者／學徒除外	按月薪	按日薪	按時薪	
酒店	34761	23	105	1247	**36136**
酒店中菜部	1998	2	-	50	**2050**
所有門類	**36759**	**25**	**105**	**1297**	**38186**

表 2 : 空缺數目及受訓者／學徒人數

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
經理／專業人員級						
總經理	141	4.99%	-	-	-	-
駐店經理／行政副經理	112	3.97%	-	-	-	-
人事及培訓部總監／人力資源總監／人事及培訓部經理／人力資源經理	106	3.75%	3	7.32%	-	-
人事部經理／培訓部經理／培訓及發展經理	71	2.52%	4	9.76%	-	-
財務總監／總會計師	139	4.92%	3	7.32%	-	-
物料經理／採購經理	69	2.44%	-	-	-	-
資訊系統總監／資訊科技經理／資訊系統管理經理／電子資料處理部經理／電腦系統經理／資訊系統服務經理	69	2.44%	-	-	-	-
飲食成本控制總監／成本控制主任	46	1.63%	3	7.32%	-	-
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	184	6.52%	3	7.32%	-	-
公共關係部總監／公共關係部經理／企業傳訊總監／企業傳訊經理	96	3.40%	-	-	-	-
市場拓展部經理／營業部經理	405	14.35%	6	14.63%	-	-
營業部經理（會議）／營業部經理（宴會）	114	4.04%	1	2.44%	-	-
客務部總監／客務部經理	166	5.88%	6	14.63%	-	-
房務部總監／房務部經理	57	2.02%	2	4.88%	-	-
房口部總監／行政管家／房口部經理	144	5.10%	-	-	-	-
健康中心總監／健身中心總監／水療中心總監	14	0.50%	1	2.44%	-	-

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
經理／專業人員級（續）						
工程總監／總工程師／技術經理／物業保養部經理	164	5.81%	1	2.44%	-	-
保安部總監／保安部經理／保安部副經理／總保安主任	117	4.14%	2	4.88%	-	-
宴會部總監	52	1.84%	-	-	-	-
宴會部營業經理	108	3.83%	-	-	-	-
行政總廚	119	4.22%	2	4.88%	-	-
行政副經理（餐飲部）／餐飲部總監／餐飲部經理	99	3.51%	-	-	9	100%
餐飲部副經理	88	3.12%	3	7.32%	-	-
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	48	1.70%	1	2.44%	-	-
餐廳經理（中菜部）	67	2.37%	-	-	-	-
其他	28	0.99%	-	-	-	-
小　計	**2823**	**100%**	**41**	**100%**	**9**	**100%**
督導員／技術員級						
收益管理經理／訂房部經理／營收分析主任	137	1.27%	3	1.74%	1	7.14%
人事部主任／人力資源主任／培訓部主任／學習及發展主任／員工福利主任／員工關係主任	180	1.68%	5	2.91%	1	7.14%
會計主任（如：應收／付帳主任、存貨主任、核數主任、信用部主任、出納主任）	368	3.42%	6	3.49%	-	-
信用部經理／信貸部經理	59	0.55%	-	-	-	-
副財務總監／採購部副經理	103	0.96%	2	1.16%	-	-
總倉務主任／倉務主任	109	1.01%	-	-	-	-
核數員／夜間核數員	71	0.66%	2	1.16%	-	-

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
督導員／技術員級（續）						
電子資料處理部主任／系統分析員／資訊科技督導	72	0.67%	-	-	-	-
客戶主任／營業主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	578	5.38%	21	12.21%	2	14.29%
公共關係部主任／企業傳訊主任	128	1.19%	4	2.33%	-	-
印刷房主任／美術總監／設計師／草圖設計員	42	0.39%	-	-	-	-
駐機場經理／駐機場總代表	20	0.19%	-	-	-	-
電話服務經理／電話房主任	102	0.95%	-	-	-	-
大堂出納主任	29	0.27%	1	0.58%	-	-
客務部副經理／前櫃部經理／接待處經理／副經理／值勤經理／夜班經理／客務服務經理／商務中心經理／行政樓層經理／服務式住宅經理／領班	707	6.58%	11	6.40%	4	28.57%
禮賓司／行李部總管	122	1.14%	-	-	-	-
行李領班／行李部主任／運輸部主任／副禮賓司／泊車服務主任	351	3.27%	3	1.74%	-	-
訂房部主任	144	1.34%	6	3.49%	-	-
接待處主任／總接待員／客務部主任／大堂服務主任	446	4.15%	9	5.23%	-	-
副行政管家／房口部經理／房口部總管	180	1.68%	2	1.16%	-	-
房口部督導員／助理管家／公眾地方主任／公眾地方部主任／公眾地方副主任／公眾地方管事	1036	9.64%	17	9.88%	-	-
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	92	0.86%	1	0.58%	-	-
健康中心經理或主任／健身中心經理或主任／水療中心經理或培訓師或主任	86	0.80%	-	-	-	-

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
督導員／技術員級（續）						
花店經理或主任／禮品店經理或主任	27	0.25%	-	-	-	-
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	335	3.12%	7	4.07%	2	14.29%
管工／技術監督／助理工程師／視聽器材技術員／音響技術員	300	2.79%	6	3.49%	-	-
保安主任	195	1.81%	1	0.58%	-	-
宴會部經理／宴會服務經理	110	1.02%	5	2.91%	-	-
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	188	1.75%	6	3.49%	-	-
飲食部出納主任／出納員	100	0.93%	-	-	-	-
宴會部領班／酒店餐廳總管	137	1.27%	1	0.58%	-	-
酒吧經理／調酒總管	46	0.43%	3	1.74%	1	7.14%
餐廳經理／出品部門經理／出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、客房飲食部經理）	426	3.96%	21	12.21%	3	21.43%
餅店經理或主任	16	0.15%	-	-	-	-
領班（宴會部）	1052	9.79%	19	11.05%	-	-
管事部總管／管事部經理	121	1.13%	-	-	-	-
副行政總廚	250	2.33%	1	0.58%	-	-
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	871	8.11%	6	3.49%	-	-
特色菜主廚	156	1.45%	-	-	-	-
職員飯堂經理／職員飯堂主管／職員設施主管／職員餐廳主管	49	0.46%	-	-	-	-
酒管事／品酒師	32	0.30%	-	-	-	-
助理行政廚師（中菜部）	60	0.56%	-	-	-	-
中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）	87	0.81%	-	-	-	-

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
督導員／技術員級（續）						
樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）	183	1.70%	3	1.74%	-	-
傳菜部部長	38	0.35%	-	-	-	-
上什	78	0.73%	-	-	-	-
打荷／廚房主管／普通廚師	69	0.64%	-	-	-	-
燒烤廚師	60	0.56%	-	-	-	-
頭鑊	84	0.78%	-	-	-	-
點心總廚	42	0.39%	-	-	-	-
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	148	1.38%	-	-	-	-
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	136	1.27%	-	-	-	-
砧板	49	0.46%	-	-	-	-
二砧	47	0.44%	-	-	-	-
團體聯絡主任／團體聯絡員	42	0.39%	-	-	-	-
其他	50	0.47%	-	-	-	-
小　計	**10746**	**100%**	**172**	**100%**	**14**	**100%**
技工級						
工程部技工（如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工）	1323	32.06%	38	27.34%	1	10%
麵包師傅／糕餅師傅	359	8.70%	8	5.76%	1	10%
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	2253	54.60%	88	63.31%	5	50%
見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	191	4.63%	5	3.60%	3	30%
小　計	**4126**	**100%**	**139**	**100%**	**10**	**100%**

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
操作工級						
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／ 資訊科技主任／網頁設計師	34	0.19%	-	-	-	-
繪圖員／攝影師／印刷房職員	26	0.14%	-	-	-	-
駐機場代表	133	0.74%	-	-	-	-
行李生／聽差／司閽／行李員	902	5.03%	57	6.87%	2	3.64%
訂房部文員／客務服務大使／ 代理／助理人員	418	2.33%	7	0.84%	1	1.82%
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／歡迎大使／ 行政樓層服務員／商務中心主任	2134	11.89%	90	10.84%	12	21.82%
服務中心專員／電話接綫生	439	2.45%	14	1.69%	-	-
衣帽間待應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	1393	7.76%	33	3.98%	2	3.64%
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	545	3.04%	9	1.08%	2	3.64%
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	182	1.01%	6	0.72%	6	10.91%
衣物布草整理員／洗衣工人／ 熨工／檢查員／乾洗工	264	1.47%	7	0.84%	6	10.91%
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	4892	27.26%	211	25.42%	10	18.18%
健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	247	1.38%	3	0.36%	-	-
按摩師／身體護理治療師	96	0.53%	1	0.12%	-	-
美容師／臉部護理治療師	51	0.28%	-	-	-	-
水療禮賓司	44	0.25%	2	0.24%	-	-

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
操作工級（續）						
救生員	119	0.66%	1	0.12%	-	-
花店職員／禮品店職員／其他酒店內支援職員	66	0.37%	-	-	-	-
保安員／護衛員	856	4.77%	17	2.05%	-	-
餅店職員	47	0.26%	2	0.24%	-	-
餐廳接待員	366	2.04%	13	1.57%	6	10.91%
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	440	2.45%	46	5.54%	2	3.64%
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	1562	8.70%	58	6.99%	-	-
調酒員／冷飲櫃領班	150	0.84%	9	1.08%	-	-
待應生	2187	12.19%	244	29.40%	6	10.91%
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	101	0.56%	-	-	-	-
其他	251	1.40%	-	-	-	-
小　計	**17945**	**100%**	**830**	**100%**	**55**	**100%**
文員及其他員工級						
行政秘書／秘書／私人助理／行政部助理／行政部主任／行政助理	382	34.14%	6	28.57%	-	-
打字員／辦公室助理員／信差	31	2.77%	-	-	-	-
人事部助理／培訓部助理／人事部文員／培訓部文員	99	8.85%	1	4.76%	1	100%
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	553	49.42%	13	61.90%	-	-
其他	54	4.83%	1	4.76%	-	-
小　計	**1119**	**100%**	**21**	**100%**	**1**	**100%**
總　計	**36759**	**100%**	**1203**	**100%**	**89**	**100%**

表 2A : 空缺數目及受訓者／學徒人數

門類 1 : 酒店

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
經理／專業人員級						
總經理	141	5.21%	-	-	-	-
駐店經理／行政副經理	112	4.14%	-	-	-	-
人事及培訓部總監／人力資源總監／人事及培訓部經理／人力資源經理	106	3.92%	3	7.50%	-	-
人事部經理／培訓部經理／培訓及發展經理	71	2.62%	4	10%	-	-
財務總監／總會計師	139	5.14%	3	7.50%	-	-
物料經理／採購經理	69	2.55%	-	-	-	-
資訊系統總監／資訊科技經理／資訊系統管理經理／電子資料處理部經理／電腦系統經理／資訊系統服務經理	69	2.55%	-	-	-	-
飲食成本控制總監／成本控制主任	46	1.70%	3	7.50%	-	-
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	184	6.80%	3	7.50%	-	-
公共關係部總監／公共關係部經理／企業傳訊總監／企業傳訊經理	96	3.55%	-	-	-	-
市場拓展部經理／營業部經理	405	14.97%	6	15%	-	-
營業部經理（會議）／營業部經理（宴會）	114	4.21%	1	2.50%	-	-
客務部總監／客務部經理	166	6.13%	6	15%	-	-
房務部總監／房務部經理	57	2.11%	2	5%	-	-
房口部總監／行政管家／房口部經理	144	5.32%	-	-	-	-
健康中心總監／健身中心總監／水療中心總監	14	0.52%	1	2.50%	-	-

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
經理／專業人員級（續）						
工程總監／總工程師／技術經理／物業保養部經理	164	6.06%	1	2.50%	-	-
保安部總監／保安部經理／保安部副經理／總保安主任	117	4.32%	2	5%	-	-
宴會部總監	52	1.92%	-	-	-	-
宴會部營業經理	106	3.92%	-	-	-	-
行政總廚	119	4.40%	2	5%	-	-
行政副經理（餐飲部）／餐飲部總監／餐飲部經理	99	3.66%	-	-	9	100%
餐飲部副經理	88	3.25%	3	7.50%	-	-
其他	28	1.03%	-	-	-	-
小　計	**2706**	**100%**	**40**	**100%**	**9**	**100%**
督導員／技術員級						
收益管理經理／訂房部經理／營收分析主任	137	1.41%	3	1.78%	1	7.14%
人事部主任／人力資源主任／培訓部主任／學習及發展主任／員工福利主任／員工關係主任	180	1.86%	5	2.96%	1	7.14%
會計主任（如：應收／付帳主任、存貨主任、核數主任、信用部主任、出納主任）	368	3.80%	6	3.55%	-	-
信用部經理／信貸部經理	59	0.61%	-	-	-	-
副財務總監／採購部副經理	103	1.06%	2	1.18%	-	-
總倉務主任／倉務主任	109	1.12%	-	-	-	-
核數員／夜間核數員	71	0.73%	2	1.18%	-	-
電子資料處理部主任／系統分析員／資訊科技督導	72	0.74%	-	-	-	-

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
督導員／技術員級（續）						
客戶主任／營業主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	578	5.97%	21	12.43%	2	14.29%
公共關係部主任／企業傳訊主任	128	1.32%	4	2.37%	-	-
印刷房主任／美術總監／設計師／草圖設計員	42	0.43%	-	-	-	-
駐機場經理／駐機場總代表	20	0.21%	-	-	-	-
電話服務經理／電話房主任	102	1.05%	-	-	-	-
大堂出納主任	29	0.30%	1	0.59%	-	-
客務部副經理／前櫃部經理／接待處經理／副經理／值勤經理／夜班經理／客務服務經理／商務中心經理／行政樓層經理／服務式住宅經理／領班	707	7.30%	11	6.51%	4	28.57%
禮賓司／行李部總管	122	1.26%	-	-	-	-
行李領班／行李部主任／運輸部主任／副禮賓司／泊車服務主任	351	3.62%	3	1.78%	-	-
訂房部主任	144	1.49%	6	3.55%	-	-
接待處主任／總接待員／客務部主任／大堂服務主任	446	4.60%	9	5.33%	-	-
副行政管家／房口部經理／房口部總管	180	1.86%	2	1.18%	-	-
房口部督導員／助理管家／公眾地方主任／公眾地方部主任／公眾地方副主任／公眾地方管事	1036	10.69%	17	10.06%	-	-
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	92	0.95%	1	0.59%	-	-
健康中心經理或主任／健身中心經理或主任／水療中心經理或培訓師或主任	86	0.89%	-	-	-	-
花店經理或主任／禮品店經理或主任	27	0.28%	-	-	-	-

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
督導員／技術員級（續）						
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	335	3.46%	7	4.14%	2	14.29%
管工／技術監督／助理工程師／視聽器材技術員／音響技術員	300	3.10%	6	3.55%	-	-
保安主任	195	2.01%	1	0.59%	-	-
宴會部經理／宴會服務經理	110	1.14%	5	2.96%	-	-
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	188	1.94%	6	3.55%	-	-
飲食部出納主任／出納員	100	1.03%	-	-	-	-
宴會部領班／酒店餐廳總管	137	1.41%	1	0.59%	-	-
酒吧經理／調酒總管	46	0.47%	3	1.78%	1	7.14%
餐廳經理／出品部門經理／出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、客房飲食部經理）	426	4.40%	21	12.43%	3	21.43%
餅店經理或主任	16	0.17%	-	-	-	-
領班（宴會部）	1052	10.86%	19	11.24%	-	-
管事部總管／管事部經理	121	1.25%	-	-	-	-
副行政總廚	250	2.58%	1	0.59%	-	-
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	871	8.99%	6	3.55%	-	-
特色菜主廚	156	1.61%	-	-	-	-
職員飯堂經理／職員飯堂主管／職員設施主管／職員餐廳主管	49	0.51%	-	-	-	-
酒管事／品酒師	31	0.32%	-	-	-	-
上什	24	0.25%	-	-	-	-
燒烤廚師	1	0.01%	-	-	-	-
團體聯絡主任／團體聯絡員	42	0.43%	-	-	-	-
其他	50	0.52	-	-	-	-

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
督導員／技術員級（續）						
小　計	**9689**	**100%**	**169**	**100%**	**14**	**100%**
技工級						
工程部技工 （如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工）	1323	33.62%	38	28.36%	1	14.29%
麵包師傅／糕餅師傅	359	9.12%	8	5.97%	1	14.29%
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	2253	57.26%	88	65.67%	5	71.43%
小　計	**3935**	**100%**	**134**	**100%**	**7**	**100%**
操作工級						
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／ 資訊科技主任／網頁設計師	34	0.20%	-	-	-	-
繪圖員／攝影師／印刷房職員	26	0.15%	-	-	-	-
駐機場代表	133	0.77%	-	-	-	-
行李生／聽差／司閽／行李員	902	5.21%	57	7.22%	2	3.77%
訂房部文員／客務服務大使／ 代理／助理人員	418	2.41%	7	0.89%	1	1.89%
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／歡迎大使／ 行政樓層服務員／商務中心主任	2134	12.33%	90	11.39%	12	22.64%
服務中心專員／電話接綫生	439	2.54%	14	1.77%	-	-
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	1393	8.05%	33	4.18%	2	3.77%
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	545	3.15%	9	1.14%	2	3.77%
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	182	1.05%	6	0.76%	6	11.32%

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
操作工級（續）						
衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工	264	1.52%	7	0.89%	6	11.32%
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	4892	28.26%	211	26.71%	10	18.87%
健康中心支援職員／健身中心支援職員／水療中心服務員或支援職員	247	1.43%	3	0.38%	-	-
按摩師／身體護理治療師	96	0.55%	1	0.13%	-	-
美容師／臉部護理治療師	51	0.29%	-	-	-	-
水療禮賓司	44	0.25%	2	0.25%	-	-
救生員	119	0.69%	1	0.13%	-	-
花店職員／禮品店職員／其他酒店內支援職員	66	0.38%	-	-	-	-
保安員／護衛員	856	4.94%	17	2.15%	-	-
餅店職員	47	0.27%	2	0.25%	-	-
餐廳接待員	328	1.89%	12	1.52%	6	11.32%
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	336	1.94%	39	4.94%	1	1.89%
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	1529	8.83%	57	7.22%	-	-
調酒員／冷飲櫃領班	150	0.87%	9	1.14%	-	-
待應生	1831	10.58%	213	26.96%	5	9.43%
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	1	0.01%	-	-	-	-
其他	249	1.44%	-	-	-	-
小　計	**17312**	**100%**	**790**	**100%**	**53**	**100%**

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
文員及其他員工級						
行政秘書／秘書／私人助理／行政部助理／行政部主任／行政助理	382	34.14%	6	28.57%	-	-
打字員／辦公室助理員／信差	31	2.77%	-	-	-	-
人事部助理／培訓部助理／人事部文員／培訓部文員	99	8.85%	1	4.76%	1	100%
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	553	49.42%	13	61.90%	-	-
其他	54	4.83%	1	4.76%	-	-
小　計	**1119**	**100%**	**21**	**100%**	**1**	**100%**
總　計	**34761**	**100%**	**1154**	**100%**	**84**	**100%**

表 2B : 空缺數目及受訓者／學徒人數

門類 2 : 酒店中菜部

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
經理／專業人員級						
宴會部營業經理	2	1.71%	-	-	-	-
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	48	41.03%	1	100%	-	-
餐廳經理（中菜部）	67	57.26%	-	-	-	-
小　計	**117**	**100%**	**1**	**100%**	**-**	**-**
督導員／技術員級						
酒管事／品酒師	1	0.09%	-	-	-	-
助理行政廚師（中菜部）	60	5.68%	-	-	-	-
中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）	87	8.23%	-	-	-	-
樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）	183	17.31%	3	100%	-	-
傳菜部部長	38	3.60%	-	-	-	-
上什	54	5.11%	-	-	-	-
打荷／廚房主管／普通廚師	69	6.53%	-	-	-	-
燒烤廚師	59	5.58%	-	-	-	-
頭鑊	84	7.95%	-	-	-	-
點心總廚	42	3.97%	-	-	-	-
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	148	14%	-	-	-	-
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	136	12.87%	-	-	-	-
砧板	49	4.64%	-	-	-	-
二砧	47	4.45%	-	-	-	-
小　計	**1057**	**100%**	**3**	**100%**	**-**	**-**

職　稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率	人　數	佔僱員人數百分率
技工級						
見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	191	100%	5	100%	3	100%
小　計	**191**	**100%**	**5**	**100%**	**3**	**100%**
操作工級						
餐廳接待員	38	6%	1	2.50%	-	-
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	104	16.43%	7	17.50%	1	50%
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	33	5.21%	1	2.50%	-	-
待應生	356	56.24%	31	77.50%	1	50%
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	100	15.80%	-	-	-	-
其他	2	0.32%	-	-	-	-
小　計	**633**	**100%**	**40**	**100%**	**2**	**100%**
總　計	**1998**	**100%**	**49**	**100%**	**5**	**100%**

表 **3 :** 僱員宜有的教育程度

（受訓者／學徒除外）

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
經理／專業人員級									
總經理	114	2	4	-	1	-	-	20	**141**
駐店經理／行政副經理	88	6	5	-	-	-	-	13	**112**
人事及培訓部總監／人力資源總監／人事及培訓部經理／人力資源經理	80	3	7	-	-	-	-	16	**106**
人事部經理／培訓部經理／培訓及發展經理	44	6	-	-	1	-	-	20	**71**
財務總監／總會計師	104	9	2	-	-	-	-	24	**139**
物料經理／採購經理	44	7	5	-	-	-	-	13	**69**
資訊系統總監／資訊科技經理／資訊系統管理經理／電子資料處理部經理／電腦系統經理／資訊系統服務經理	41	2	10	-	-	-	-	16	**69**
飲食成本控制總監／成本控制主任	25	1	4	3	-	-	-	13	**46**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
經理／專業人員級（續）									
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	133	11	5	-	-	-	-	35	**184**
公共關係部總監／公共關係部經理／企業傳訊總監／企業傳訊經理	72	2	-	-	-	-	-	22	**96**
市場拓展部經理／營業部經理	233	88	23	-	-	-	-	61	**405**
營業部經理（會議）／營業部經理（宴會）	46	23	-	-	-	-	-	45	**114**
客務部總監／客務部經理	109	18	15	2	1	-	-	21	**166**
房務部總監／房務部經理	28	8	9	-	1	-	-	11	**57**
房口部總監／行政管家／房口部經理	51	27	31	1	2	-	-	32	**144**
健康中心總監／健身中心總監／水療中心總監	10	-	1	-	-	-	-	3	**14**
工程總監／總工程師／技術經理／物業保養部經理	87	11	23	4	6	-	-	33	**164**
保安部總監／保安部經理／保安部副經理／總保安主任	39	11	26	5	13	-	-	23	**117**
宴會部總監	22	14	1	-	-	-	-	15	**52**
宴會部營業經理	33	22	13	1	4	-	-	35	**108**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
經理／專業人員級（續）									
行政總廚	25	20	29	3	15	1	-	26	**119**
行政副經理（餐飲部）／餐飲部總監／餐飲部經理	40	10	15	4	6	-	1	23	**99**
餐飲部副經理	19	10	33	6	6	-	-	14	**88**
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	5	2	22	1	11	-	-	7	**48**
餐廳經理（中菜部）	11	2	25	1	17	-	-	11	**67**
其他	5	-	-	-	-	-	-	23	**28**
小　計	**1508**	**315**	**308**	**31**	**84**	**1**	**1**	**575**	**2823**
督導員／技術員級									
收益管理經理／訂房部經理／營收分析主任	36	31	31	11	1	-	-	27	**137**
人事部主任／人力資源主任／培訓部主任／學習及發展主任／員工福利主任／員工關係主任	51	63	26	2	4	-	-	34	**180**
會計主任（如：應收／付帳主任、存貨主任、核數主任、信用部主任、出納主任）	81	115	61	34	20	-	-	57	**368**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）									
信用部經理／信貸部經理	8	19	11	4	4	-	-	13	**59**
副財務總監／採購部副經理	33	44	11	4	2	-	-	9	**103**
總倉務主任／倉務主任	-	15	17	14	48	-	-	15	**109**
核數員／夜間核數員	8	19	22	5	3	-	-	14	**71**
電子資料處理部主任／系統分析員／資訊科技督導	21	13	15	6	1	-	-	16	**72**
客戶主任／營業主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	89	181	102	56	53	-	-	97	**578**
公共關係部主任／企業傳訊主任	35	21	17	19	3	-	-	33	**128**
印刷房主任／美術總監／設計師／草圖設計員	7	4	13	9	-	-	-	9	**42**
駐機場經理／駐機場總代表	3	4	4	2	1	-	-	6	**20**
電話服務經理／電話房主任	12	35	26	8	7	-	-	14	**102**
大堂出納主任	-	12	13	1	3	-	-	-	**29**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）									
客務部副經理／前櫃部經理／接待處經理／副經理／值勤經理／夜班經理／客務服務經理／商務中心經理／行政樓層經理／服務式住宅經理／領班	131	230	124	71	31	4	-	116	**707**
禮賓司／行李部總管	13	23	25	17	33	-	-	11	**122**
行李領班／行李部主任／運輸部主任／副禮賓司／泊車服務主任	6	30	89	62	105	-	-	59	**351**
訂房部主任	3	37	48	19	21	-	-	16	**144**
接待處主任／總接待員／客務部主任／大堂服務主任	19	80	116	75	97	-	-	59	**446**
副行政管家／房口部經理／房口部總管	16	34	52	25	34	-	-	19	**180**
房口部督導員／助理管家／公眾地方主任／公眾地方部主任／公眾地方副主任／公眾地方管事	5	107	190	296	239	7	4	188	**1036**
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	7	9	12	26	19	-	-	19	**92**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）									
健康中心經理或主任／健身中心經理或主任／水療中心經理或培訓師或主任	2	15	25	13	8	-	-	23	**86**
花店經理或主任／禮品店經理或主任	12	-	3	-	-	-	-	12	**27**
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	17	53	87	68	39	2	-	69	**335**
管工／技術監督／助理工程師／視聽器材技術員／音響技術員	-	30	100	113	9	6	-	42	**300**
保安主任	3	21	23	23	81	-	-	44	**195**
宴會部經理／宴會服務經理	11	29	34	8	4	-	-	24	**110**
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	23	47	34	24	23	-	-	37	**188**
飲食部出納主任／出納員	-	2	20	29	36	-	-	13	**100**
宴會部領班／酒店餐廳總管	-	31	29	25	13	-	-	39	**137**
酒吧經理／調酒總管	-	8	11	6	2	-	-	19	**46**
餐廳經理／出品部門經理／出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、客房飲食部經理）	28	90	81	64	52	-	-	111	**426**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）									
餅店經理或主任	-	2	-	2	9	-	-	3	**16**
領班（宴會部）	3	94	252	149	239	-	4	311	**1052**
管事部總管／管事部經理	7	2	13	24	39	-	-	36	**121**
副行政總廚	1	20	42	44	80	3	-	60	**250**
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	1	62	103	164	204	79	11	247	**871**
特色菜主廚	-	18	15	31	43	6	-	43	**156**
職員飯堂經理／職員飯堂主管／職員設施主管／職員餐廳主管	-	1	4	11	19	3	-	11	**49**
酒管事／品酒師	-	6	6	2	2	-	-	16	**32**
助理行政廚師（中菜部）	-	-	11	8	28	-	-	13	**60**
中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）	2	3	39	9	23	-	-	11	**87**
樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）	-	2	57	22	60	-	3	39	**183**
傳菜部部長	-	-	5	3	22	2	1	5	**38**
上什	-	-	20	34	19	3	1	1	**78**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）									
打荷／廚房主管／普通廚師	-	-	-	9	35	15	1	9	**69**
燒烤廚師	-	-	12	11	22	7	1	7	**60**
頭鑊	-	-	3	8	48	5	1	19	**84**
點心總廚	-	-	5	8	15	5	2	7	**42**
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	21	10	48	28	3	38	**148**
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	9	4	52	43	4	24	**136**
砧板	-	-	4	6	15	16	2	6	**49**
二砧	-	-	-	4	15	13	2	13	**47**
團體聯絡主任／團體聯絡員	1	4	14	11	6	-	-	6	**42**
其他	1	-	3	20	-	-	-	26	**50**
小　計	**696**	**1666**	**2110**	**1733**	**2039**	**247**	**40**	**2215**	**10746**
技工級									
工程部技工（如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工）	-	22	69	518	222	212	57	223	**1323**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
技工級（續）									
麵包師傅／糕餅師傅	-	15	19	152	43	38	9	83	**359**
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	-	92	86	666	456	425	35	493	**2253**
見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	44	8	50	60	7	22	**191**
小　計	**-**	**129**	**218**	**1344**	**771**	**735**	**108**	821	**4126**
操作工級									
系統輔助操作員／電子資料處理操作員／資訊科技主任／網頁設計師	3	5	8	5	9	-	-	4	**34**
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	-	3	20	1	-	-	2	**26**
駐機場代表	-	5	13	11	45	8	-	51	**133**
行李生／聽差／司閽／行李員	-	5	23	158	374	185	-	157	**902**
訂房部文員／客務服務大使／代理／助理人員	1	35	71	62	205	-	-	44	**418**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
操作工級（續）									
客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／歡迎大使／行政樓層服務員／商務中心主任	107	65	438	334	882	4	-	304	**2134**
服務中心專員／電話接綫生	18	18	53	62	209	-	-	79	**439**
衣帽間待應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	-	-	-	31	232	739	116	275	**1393**
布草修補員／制服及布草房侍應生／布草房助理／裁縫師	-	-	-	10	93	286	67	89	**545**
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員（洗衣部）	-	-	-	1	66	47	21	47	**182**
衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工	-	-	-	-	42	136	-	86	**264**
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	-	-	87	312	1244	1754	640	855	**4892**
健康中心支援職員／健身中心支援職員／水療中心服務員或支援職員	-	-	28	6	124	2	15	72	**247**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
操作工級（續）									
按摩師／身體護理治療師	-	-	5	37	19	12	-	23	**96**
美容師／臉部護理治療師	-	-	-	13	5	-	-	33	**51**
水療禮賓司	-	-	2	-	11	4	-	27	**44**
救生員	-	-	5	13	64	14	-	23	**119**
花店職員／禮品店職員／其他酒店內支援職員	-	-	-	34	3	-	-	29	**66**
保安員／護衛員	-	-	21	39	363	241	11	181	**856**
餅店職員	-	-	-	4	32	-	-	11	**47**
餐廳接待員	-	8	47	35	149	24	-	103	**366**
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	-	53	74	171	6	1	135	**440**
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	-	-	-	-	158	595	436	373	**1562**
調酒員／冷飲櫃領班	-	-	15	17	80	3	1	34	**150**
待應生	-	-	117	307	1217	76	10	460	**2187**
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	-	-	20	1	21	39	6	14	**101**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
操作工級（續）									
其他	-	-	-	3	44	45	13	146	**251**
小　計	**129**	**141**	**1009**	**1589**	**5863**	**4220**	**1337**	**3657**	**17945**
文員及其他員工級									
行政秘書／秘書／私人助理／行政部助理／行政部主任／行政助理	79	40	54	61	76	-	-	72	**382**
打字員／辦公室助理員／信差	1	-	-	9	9	7	-	5	**31**
人事部助理／培訓部助理／人事部文員／培訓部文員	11	8	18	15	34	-	-	13	**99**
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	12	32	46	145	230	3	-	85	**553**
其他	2	-	3	3	24	-	4	18	**54**
小　計	**105**	**80**	**121**	**233**	**373**	**10**	**4**	**193**	**1119**
總　計	**2438**	**2331**	**3766**	**4930**	**9130**	**5213**	**1490**	**7461**	**36759**

表 3A : 僱員宜有的教育程度

（受訓者／學徒除外）

門類 1 : 酒店

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
經理／專業人員級									
總經理	114	2	4	-	1	-	-	20	**141**
駐店經理／行政副經理	88	6	5	-	-	-	-	13	**112**
人事及培訓部總監／人力資源總監／人事及培訓部經理／人力資源經理	80	3	7	-	-	-	-	16	**106**
人事部經理／培訓部經理／培訓及發展經理	44	6	-	-	1	-	-	20	**71**
財務總監／總會計師	104	9	2	-	-	-	-	24	**139**
物料經理／採購經理	44	7	5	-	-	-	-	13	**69**
資訊系統總監／資訊科技經理／資訊系統管理經理／電子資料處理部經理／電腦系統經理／資訊系統服務經理	41	2	10	-	-	-	-	16	**69**
飲食成本控制總監／成本控制主任	25	1	4	3	-	-	-	13	**46**
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	133	11	5	-	-	-	-	35	**184**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
經理／專業人員級（續）									
公共關係部總監／公共關係部經理／企業傳訊總監／企業傳訊經理	72	2	-	-	-	-	-	22	**96**
市場拓展部經理／營業部經理	233	88	23	-	-	-	-	61	**405**
營業部經理（會議）／營業部經理（宴會）	46	23	-	-	-	-	-	45	**114**
客務部總監／客務部經理	109	18	15	2	1	-	-	21	**166**
房務部總監／房務部經理	28	8	9	-	1	-	-	11	**57**
房口部總監／行政管家／房口部經理	51	27	31	1	2	-	-	32	**144**
健康中心總監／健身中心總監／水療中心總監	10	-	1	-	-	-	-	3	**14**
工程總監／總工程師／技術經理／物業保養部經理	87	11	23	4	6	-	-	33	**164**
保安部總監／保安部經理／保安部副經理／總保安主任	39	11	26	5	13	-	-	23	**117**
宴會部總監	22	14	1	-	-	-	-	15	**52**
宴會部營業經理	31	22	13	1	4	-	-	35	**106**
行政總廚	25	20	29	3	15	1	-	26	**119**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
經理／專業人員級（續）									
行政副經理（餐飲部）／餐飲部總監／餐飲部經理	40	10	15	4	6	-	1	23	**99**
餐飲部副經理	19	10	33	6	6	-	-	14	**88**
其他	5	-	-	-	-	-	-	23	**28**
小　計	**1490**	**311**	**261**	**29**	**56**	**1**	**1**	**557**	**2706**
督導員／技術員級									
收益管理經理／訂房部經理／營收分析主任	36	31	31	11	1	-	-	27	**137**
人事部主任／人力資源主任／培訓部主任／學習及發展主任／員工福利主任／員工關係主任	51	63	26	2	4	-	-	34	**180**
會計主任（如：應收／付帳主任、存貨主任、核數主任、信用部主任、出納主任）	81	115	61	34	20	-	-	57	**368**
信用部經理／信貸部經理	8	19	11	4	4	-	-	13	**59**
副財務總監／採購部副經理	33	44	11	4	2	-	-	9	**103**
總倉務主任／倉務主任	-	15	17	14	48	-	-	15	**109**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）									
核數員／夜間核數員	8	19	22	5	3	-	-	14	**71**
電子資料處理部主任／系統分析員／資訊科技督導	21	13	15	6	1	-	-	16	**72**
客戶主任／營業主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	89	181	102	56	53	-	-	97	**578**
公共關係部主任／企業傳訊主任	35	21	17	19	3	-	-	33	**128**
印刷房主任／美術總監／設計師／草圖設計員	7	4	13	9	-	-	-	9	**42**
駐機場經理／駐機場總代表	3	4	4	2	1	-	-	6	**20**
電話服務經理／電話房主任	12	35	26	8	7	-	-	14	**102**
大堂出納主任	-	12	13	1	3	-	-	-	**29**
客務部副經理／前櫃部經理／接待處經理／副經理／值勤經理／夜班經理／客務服務經理／商務中心經理／行政樓層經理／服務式住宅經理／領班	131	230	124	71	31	4	-	116	**707**
禮賓司／行李部總管	13	23	25	17	33	-	-	11	**122**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）									
行李領班／行李部主任／運輸部主任／副禮賓司／泊車服務主任	6	30	89	62	105	-	-	59	**351**
訂房部主任	3	37	48	19	21	-	-	16	**144**
接待處主任／總接待員／客務部主任／大堂服務主任	19	80	116	75	97	-	-	59	**446**
副行政管家／房口部經理／房口部總管	16	34	52	25	34	-	-	19	**180**
房口部督導員／助理管家／公眾地方主任／公眾地方部主任／公眾地方副主任／公眾地方管事	5	107	190	296	239	7	4	188	**1036**
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	7	9	12	26	19	-	-	19	**92**
健康中心經理或主任／健身中心經理或主任／水療中心經理或培訓師或主任	2	15	25	13	8	-	-	23	**86**
花店經理或主任／禮品店經理或主任	12	-	3	-	-	-	-	12	**27**
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	17	53	87	68	39	2	-	69	**335**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）									
管工／技術監督／助理工程師／視聽器材技術員／音響技術員	-	30	100	113	9	6	-	42	**300**
保安主任	3	21	23	23	81	-	-	44	**195**
宴會部經理／宴會服務經理	11	29	34	8	4	-	-	24	**110**
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	23	47	34	24	23	-	-	37	**188**
飲食部出納主任／出納員	-	2	20	29	36	-	-	13	**100**
宴會部領班／酒店餐廳總管	-	31	29	25	13	-	-	39	**137**
酒吧經理／調酒總管	-	8	11	6	2	-	-	19	**46**
餐廳經理／出品部門經理／出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、客房飲食部經理）	28	90	81	64	52	-	-	111	**426**
餅店經理或主任	-	2	-	2	9	-	-	3	**16**
領班（宴會部）	3	94	252	149	239	-	4	311	**1052**
管事部總管／管事部經理	7	2	13	24	39	-	-	36	**121**
副行政總廚	1	20	42	44	80	3	-	60	**250**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）									
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	1	62	103	164	204	79	11	247	**871**
特色菜主廚	-	18	15	31	43	6	-	43	**156**
職員飯堂經理／職員飯堂主管／職員設施主管／職員餐廳主管	-	1	4	11	19	3	-	11	**49**
酒管事／品酒師	-	6	6	2	2	-	-	15	**31**
上什	-	-	-	24		-	-	-	**24**
燒烤廚師	-	-	-	-	1	-	-	-	**1**
團體聯絡主任／團體聯絡員	1	4	14	11	6	-	-	6	**42**
其他	1	-	3	20	-	-	-	26	**50**
小　計	**694**	**1661**	**1924**	**1621**	**1638**	**110**	**19**	**2022**	**9689**
技工級									
工程部技工（如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工）	-	22	69	518	222	212	57	223	**1323**
麵包師傅／糕餅師傅	-	15	19	152	43	38	9	83	**359**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
技工級（續）									
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	-	92	86	666	456	425	35	493	**2253**
小　計	**-**	**129**	**174**	**1336**	**721**	**675**	**101**	**799**	**3935**
操作工級									
系統輔助操作員／電子資料處理操作員／資訊科技主任／網頁設計師	3	5	8	5	9	-	-	4	**34**
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	-	3	20	1	-	-	2	**26**
駐機場代表	-	5	13	11	45	8	-	51	**133**
行李生／聽差／司閽／行李員	-	5	23	158	374	185	-	157	**902**
訂房部文員／客務服務大使／代理／助理人員	1	35	71	62	205	-	-	44	**418**
客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／歡迎大使／行政樓層服務員／商務中心主任	107	65	438	334	882	4	-	304	**2134**
服務中心專員／電話接綫生	18	18	53	62	209	-	-	79	**439**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
操作工級（續）									
衣帽間待應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	-	-	-	31	232	739	116	275	**1393**
布草修補員／制服及布草房侍應生／布草房助理／裁縫師	-	-	-	10	93	286	67	89	**545**
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員（洗衣部）	-	-	-	1	66	47	21	47	**182**
衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工	-	-	-	-	42	136	-	86	**264**
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	-	-	87	312	1244	1754	640	855	**4892**
健康中心支援職員／健身中心支援職員／水療中心服務員或支援職員	-	-	28	6	124	2	15	72	**247**
按摩師／身體護理治療師	-	-	5	37	19	12	-	23	**96**
美容師／臉部護理治療師	-	-	-	13	5	-	-	33	**51**
水療禮賓司	-	-	2	-	11	4	-	27	**44**
救生員	-	-	5	13	64	14	-	23	**119**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
操作工級（續）									
花店職員／禮品店職員／其他酒店內支援職員	-	-	-	34	3	-	-	29	**66**
保安員／護衛員	-	-	21	39	363	241	11	181	**856**
餅店職員	-	-	-	4	32	-	-	11	**47**
餐廳接待員	-	8	29	35	134	24	-	98	**328**
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	-	28	65	131	6	-	106	**336**
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	-	-	-	-	147	582	430	370	**1529**
調酒員／冷飲櫃領班	-	-	15	17	80	3	1	34	**150**
待應生	-	-	81	297	992	52	10	399	**1831**
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	-	-	-	-	-	1	-	-	**1**
其他	-	-	-	3	42	45	13	146	**249**
小　計	**129**	**141**	**910**	**1569**	**5549**	**4145**	**1324**	**3545**	**17312**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
文員及其他員工級									
行政秘書／秘書／私人助理／行政部助理／行政部主任／行政助理	79	40	54	61	76	-	-	72	**382**
打字員／辦公室助理員／信差	1	-	-	9	9	7	-	5	**31**
人事部助理／培訓部助理／人事部文員／培訓部文員	11	8	18	15	34	-	-	13	**99**
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	12	32	46	145	230	3	-	85	**553**
其他	2	-	3	3	24	-	4	18	**54**
小　計	**105**	**80**	**121**	**233**	**373**	**10**	**4**	**193**	**1119**
總　計	**2418**	**2322**	**3390**	**4788**	**8337**	**4941**	**1449**	**7116**	**34761**

表 **3B :** 僱員宜有的教育程度

（受訓者／學徒除外）

門類 **2 :** 酒店中菜部

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
經理／專業人員級									
宴會部營業經理	2	-	-	-	-	-	-	-	**2**
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	5	2	22	1	11	-	-	7	**48**
餐廳經理（中菜部）	11	2	25	1	17	-	-	11	**67**
小　計	**18**	**4**	**47**	**2**	**28**	**-**	**-**	**18**	**117**
督導員／技術員級									
酒管事／品酒師	-	-	-	-	-	-	-	1	**1**
助理行政廚師（中菜部）	-	-	11	8	28	-	-	13	**60**
中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）	2	3	39	9	23	-	-	11	**87**
樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）	-	2	57	22	60	-	3	39	**183**
傳菜部部長	-	-	5	3	22	2	1	5	**38**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）									
上什	-	-	20	10	19	3	1	1	**54**
打荷／廚房主管／普通廚師	-	-	-	9	35	15	1	9	**69**
燒烤廚師	-	-	12	11	21	7	1	7	**59**
頭鑊	-	-	3	8	48	5	1	19	**84**
點心總廚	-	-	5	8	15	5	2	7	**42**
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	21	10	48	28	3	38	**148**
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	9	4	52	43	4	24	**136**
砧板	-	-	4	6	15	16	2	6	**49**
二砧	-	-	-	4	15	13	2	13	**47**
小　計	**2**	**5**	**186**	**112**	**401**	**137**	**21**	**193**	**1057**
技工級									
見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	44	8	50	60	7	22	**191**
小　計	**-**	**-**	**44**	**8**	**50**	**60**	**7**	**22**	**191**

職　稱	大學學位或以上	高級文憑／副學士或同等學歷	專業文憑／文憑或同等學歷	高級證書／證書或同等學歷	中學五年級至七年級	中學三年級至四年級	其　他	拒絕回答	總　計
操作工級									
餐廳接待員	-	-	18	-	15	-	-	5	**38**
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	-	25	9	40	-	1	29	**104**
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	-	-	-	-	11	13	6	3	**33**
待應生	-	-	36	10	225	24	-	61	**356**
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	-	-	20	1	21	38	6	14	**100**
其他	-	-	-	-	2	-	-	-	**2**
小　計	**-**	**-**	**99**	**20**	**314**	**75**	**13**	**112**	**633**
總　計	**20**	**9**	**376**	**142**	**793**	**272**	**41**	**345**	**1998**

表 **4 :** 根據每月收入幅度分布的僱員人數

（受訓者／學徒除外）

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

職　稱	**$8,000** 或以下	**$8,001 - $10,000**	**$10,001 - $15,000**	**$15,001 - $20,000**	**$20,001 - $25,000**	**$25,001 - $30,000**	**$30,001 - $35,000**	**$35,001 - $40,000**	**$40,001** 或以上	拒絕回答	總　計
經理／專業人員級											
總經理	-	-	-	1	1	7	5	10	51	66	**141**
駐店經理／行政副經理	-	-	-	7	7	7	10	8	26	47	**112**
人事及培訓部總監／人力資源總監／人事及培訓部經理／人力資源經理	-	-	-	-	4	6	9	11	26	50	**106**
人事部經理／培訓部經理／培訓及發展經理	-	-	1	4	10	4	6	8	3	35	**71**
財務總監／總會計師	-	-	-	3	1	4	11	11	41	68	**139**
物料經理／採購經理	-	-	-	-	6	8	9	3	9	34	**69**
資訊系統總監／資訊科技經理／資訊系統管理經理／電子資料處理部經理／電腦系統經理／資訊系統服務經理	-	-	-	-	8	9	8	4	7	33	**69**
飲食成本控制總監／成本控制主任	-	-	-	3	7	2	1	4	3	26	**46**
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	-	-	-	-	8	7	19	12	48	90	**184**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
經理／專業人員級（續）											
公共關係部總監／公共關係部經理／企業傳訊總監／企業傳訊經理	-	-	-	1	7	8	11	6	17	46	**96**
市場拓展部經理／營業部經理	-	-	-	16	88	56	42	45	2	156	**405**
營業部經理（會議）／營業部經理（宴會）	-	-	-	-	19	17	18	14	-	46	**114**
客務部總監／客務部經理	-	-	1	3	14	24	19	12	12	81	**166**
房務部總監／房務部經理	-	-	-	3	4	5	4	6	12	23	**57**
房口部總監／行政管家／房口部經理	-	-	-	7	14	9	14	13	12	75	**144**
健康中心總監／健身中心總監／水療中心總監	-	-	-	-	-	1	2	2	4	5	**14**
工程總監／總工程師／技術經理／物業保養部經理	-	-	-	4	12	12	17	14	24	81	**164**
保安部總監／保安部經理／保安部副經理／總保安主任	-	-	-	11	13	11	8	4	2	68	**117**
宴會部總監	-	-	-	-	-	-	12	5	6	29	**52**
宴會部營業經理	-	-	-	1	23	22	1	9	-	52	**108**
行政總廚	-	-	-	-	7	8	16	12	22	54	**119**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
經理／專業人員級（續）											
行政副經理（餐飲部）／餐飲部總監／餐飲部經理	-	-	-	-	9	8	13	5	16	48	**99**
餐飲部副經理	-	-	-	20	8	21	3	14	3	19	**88**
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	-	-	-	-	1	2	3	9	14	19	**48**
餐廳經理（中菜部）	-	-	-	-	10	6	6	8	2	35	**67**
其他	-	-	-	-	4	-	1	-	-	23	**28**
小　計	**-**	**-**	**2**	**84**	**285**	**264**	**268**	**249**	**362**	**1309**	**2823**
督導員／技術員級											
收益管理經理／訂房部經理／營收分析主任	-	-	1	30	31	10	2	7	1	55	**137**
人事部主任／人力資源主任／培訓部主任／學習及發展主任／員工福利主任／員工關係主任	-	-	42	56	22	1	7	-	-	52	**180**
會計主任（如：應收／付帳主任、存貨主任、核數主任、信用部主任、出納主任）	-	-	29	152	77	1	4	3	1	101	**368**
信用部經理／信貸部經理	-	-	-	12	20	4	2	1	-	20	**59**
副財務總監／採購部副經理	-	-	13	27	27	3	2	3	2	26	**103**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）											
總倉務主任／倉務主任	-	-	41	33	13	-	-	-	-	22	**109**
核數員／夜間核數員	-	-	6	28	8	5	-	-	-	24	**71**
電子資料處理部主任／系統分析員／資訊科技督導	-	-	4	28	12	3	-	-	-	25	**72**
客戶主任／營業主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	-	2	167	144	56	20	-	-	-	189	**578**
公共關係部主任／企業傳訊主任	-	-	16	40	21	3	-	-	-	48	**128**
印刷房主任／美術總監／設計師／草圖設計員	-	-	4	19	5	5	-	-	-	9	**42**
駐機場經理／駐機場總代表	-	-	-	5	6	-	-	-	-	9	**20**
電話服務經理／電話房主任	-	-	7	26	25	3	-	-	3	38	**102**
大堂出納主任	-	-	4	19	5	-	-	-	-	1	**29**
客務部副經理／前櫃部經理／接待處經理／副經理／值勤經理／夜班經理／客務服務經理／商務中心經理／行政樓層經理／服務式住宅經理／領班	-	-	22	156	290	28	-	1	-	210	**707**
禮賓司／行李部總管	-	-	19	44	29	3	7	-	-	20	**122**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）											
行李領班／行李部主任／運輸部主任／副禮賓司／泊車服務主任	-	-	145	98	9	-	-	-	-	99	**351**
訂房部主任	-	-	24	84	6	-	-	-	-	30	**144**
接待處主任／總接待員／客務部主任／大堂服務主任	-	-	92	184	30	-	-	-	-	140	**446**
副行政管家／房口部經理／房口部總管	-	-	19	50	31	22	-	2	-	56	**180**
房口部督導員／助理管家／公眾地方主任／公眾地方部主任／公眾地方副主任／公眾地方管事	-	6	298	332	101	-	-	-	-	299	**1036**
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	-	-	11	33	11	9	-	-	-	28	**92**
健康中心經理或主任／健身中心經理或主任／水療中心經理或培訓師或主任	-	-	9	31	16	-	-	-	-	30	**86**
花店經理或主任／禮品店經理或主任	-	-	-	1	-	12	-	-	-	14	**27**
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	-	-	17	105	74	21	4	-	-	114	**335**
管工／技術監督／助理工程師／視聽器材技術員／音響技術員	-	-	79	110	46	-	-	-	-	65	**300**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）											
保安主任	-	-	59	53	19	-	-	-	-	64	**195**
宴會部經理／宴會服務經理	-	-	6	27	29	4	4	-	-	40	**110**
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	-	-	32	84	7	8	-	-	-	57	**188**
飲食部出納主任／出納員	-	-	60	20	2	-	-	-	-	18	**100**
宴會部領班／酒店餐廳總管	-	-	15	66	16	3	-	-	-	37	**137**
酒吧經理／調酒總管	-	-	3	10	7	1	-	-	-	25	**46**
餐廳經理／出品部門經理／出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、客房飲食部經理）	-	-	14	131	81	37	2	10	-	151	**426**
餅店經理或主任	-	-	4	2	2	-	-	-	-	8	**16**
領班（宴會部）	-	-	300	300	48	-	-	-	-	404	**1052**
管事部總管／管事部經理	-	-	18	26	14	12	2	-	-	49	**121**
副行政總廚	-	-	12	25	60	58	7	5	3	80	**250**
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	-	-	96	235	186	16	17	-	-	321	**871**
特色菜主廚	-	-	13	31	60	1	-	-	4	47	**156**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）											
職員飯堂經理／職員飯堂主管／職員設施主管／職員餐廳主管	-	-	12	19	1	-	-	-	-	17	**49**
酒管事／品酒師	-	-	2	7	-	2	-	-	-	21	**32**
助理行政廚師（中菜部）	-	-	-	2	16	4	4	2	-	32	**60**
中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）	-	-	-	15	48	-	-	-	-	24	**87**
樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）	-	-	24	50	43	-	-	-	-	66	**183**
傳菜部部長	-	1	4	20	4	-	-	-	-	9	**38**
上什	-	-	1	29	13	-	-	-	-	35	**78**
打荷／廚房主管／普通廚師	-	-	2	34	13	-	-	-	-	20	**69**
燒烤廚師	-	-	-	19	26	-	-	-	-	15	**60**
頭鑊	-	-	-	12	37	7	-	-	-	28	**84**
點心總廚	-	-	-	6	22	2	2	-	-	10	**42**
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	3	55	35	-	-	-	-	55	**148**
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	24	51	10	-	-	-	-	51	**136**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）											
砧板	-	-	4	16	10	2	-	-	-	17	**49**
二砧	-	-	4	15	5	-	-	-	-	23	**47**
團體聯絡主任／團體聯絡員	-	-	14	11	-	-	-	-	-	17	**42**
其他	-	-	4	23	1	-	-	-	-	22	**50**
小　計	**-**	**9**	**1799**	**3241**	**1786**	**310**	**66**	**34**	**14**	**3487**	**10746**
技工級											
工程部技工 （如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工）	-	6	833	70	-	-	-	-	-	414	**1323**
麵包師傅／糕餅師傅	-	-	213	12	1	3	3	-	-	127	**359**
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	-	58	1269	127	-	-	-	-	-	799	**2253**
見習廚師（中菜）／四廚或以下 （燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	1	132	10	-	-	-	-	-	48	**191**
小　計	**-**	**65**	**2447**	**219**	**1**	**3**	**3**	**-**	**-**	**1388**	**4126**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
操作工級											
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／ 資訊科技主任／網頁設計師	-	-	13	4	1	-	-	-	-	16	**34**
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	-	24	-	-	-	-	-	-	2	**26**
駐機場代表	-	-	77	-	-	-	-	-	-	56	**133**
行李生／聽差／司閽／行李員	3	342	301	-	-	-	-	-	-	256	**902**
訂房部文員／客務服務大使／ 代理／助理人員	-	19	281	10	-	-	-	-	-	108	**418**
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／歡迎大使／ 行政樓層服務員／商務中心主任	-	77	1419	87	-	-	-	-	-	551	**2134**
服務中心專員／電話接綫生	-	10	226	39	-	-	-	-	-	164	**439**
衣帽間待應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	5	537	395	20	-	-	-	-	-	436	**1393**
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	2	205	151	-	-	-	-	-	-	187	**545**
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	-	19	114	-	-	-	-	-	-	49	**182**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
操作工級（續）											
衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工	-	48	136	-	-	-	-	-	-	80	**264**
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	-	863	2526	39	-	-	-	-	-	1464	**4892**
健康中心支援職員／健身中心支援職員／水療中心服務員或支援職員	-	23	108	-	-	-	-	-	-	116	**247**
按摩師／身體護理治療師	-	-	60	-	-	-	-	-	-	36	**96**
美容師／臉部護理治療師	-	1	15	-	-	-	-	-	-	35	**51**
水療禮賓司	-	1	10	-	-	-	-	-	-	33	**44**
救生員	-	4	66	-	-	-	-	-	-	49	**119**
花店職員／禮品店職員／其他酒店內支援職員	-	-	35	-	-	-	-	-	-	31	**66**
保安員／護衛員	-	78	467	20	-	-	-	-	-	291	**856**
餅店職員	-	3	29	-	-	-	-	-	-	15	**47**
餐廳接待員	-	7	161	26	-	-	-	-	-	172	**366**
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	144	149	6	-	-	-	-	-	141	**440**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
操作工級（續）											
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	9	617	414	-	-	-	-	-	-	522	**1562**
調酒員／冷飲櫃領班	-	3	76	6	-	-	-	-	-	65	**150**
待應生	-	154	1179	41	-	-	-	-	-	813	**2187**
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	-	-	26	42	-	6	-	-	-	27	**101**
其他	5	1	102	-	-		-	-	-	143	**251**
小　計	**24**	**3156**	**8560**	**340**	**1**	**6**	**-**	**-**	**-**	**5858**	**17945**
文員及其他員工級											
行政秘書／秘書／私人助理／行政部助理／行政部主任／行政助理	-	6	94	82	49	17	10	5	-	119	**382**
打字員／辦公室助理員／信差	-	5	10	6	-	-	-	-	-	10	**31**
人事部助理／培訓部助理／人事部文員／培訓部文員	-	7	48	17	-	-	-	-	-	27	**99**
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	-	10	311	70	3	-	-	-	-	159	**553**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
文員及其他員工級（續）											
其他	-	-	30	5	-	-	-	-	-	19	**54**
小　計	**-**	**28**	**493**	**180**	**52**	**17**	**10**	**5**	**-**	**334**	**1119**
總　計	**24**	**3258**	**13301**	**4064**	**2125**	**600**	**347**	**288**	**376**	**12376**	**36759**

表 **4A :** 根據每月收入幅度分布的僱員人數

（受訓者／學徒除外）

門類 **1 :** 酒店

職　稱	**$8,000** 或以下	**$8,001 - $10,000**	**$10,001 - $15,000**	**$15,001 - $20,000**	**$20,001 - $25,000**	**$25,001 - $30,000**	**$30,001 - $35,000**	**$35,001 - $40,000**	**$40,001** 或以上	拒絕回答	總　計
經理／專業人員級											
總經理	-	-	-	1	1	7	5	10	51	66	**141**
駐店經理／行政副經理	-	-	-	7	7	7	10	8	26	47	**112**
人事及培訓部總監／人力資源總監／人事及培訓部經理／人力資源經理	-	-	-	-	4	6	9	11	26	50	**106**
人事部經理／培訓部經理／培訓及發展經理	-	-	1	4	10	4	6	8	3	35	**71**
財務總監／總會計師	-	-	-	3	1	4	11	11	41	68	**139**
物料經理／採購經理	-	-	-	-	6	8	9	3	9	34	**69**
資訊系統總監／資訊科技經理／資訊系統管理經理／電子資料處理部經理／電腦系統經理／資訊系統服務經理	-	-	-	-	8	9	8	4	7	33	**69**
飲食成本控制總監／成本控制主任	-	-	-	3	7	2	1	4	3	26	**46**
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	-	-	-	-	8	7	19	12	48	90	**184**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
經理／專業人員級（續）											
公共關係部總監／公共關係部經理／企業傳訊總監／企業傳訊經理	-	-	-	1	7	8	11	6	17	46	**96**
市場拓展部經理／營業部經理	-	-	-	16	88	56	42	45	2	156	**405**
營業部經理（會議）／營業部經理（宴會）	-	-	-	-	19	17	18	14	-	46	**114**
客務部總監／客務部經理	-	-	1	3	14	24	19	12	12	81	**166**
房務部總監／房務部經理	-	-	-	3	4	5	4	6	12	23	**57**
房口部總監／行政管家／房口部經理	-	-	-	7	14	9	14	13	12	75	**144**
健康中心總監／健身中心總監／水療中心總監	-	-	-	-	-	1	2	2	4	5	**14**
工程總監／總工程師／技術經理／物業保養部經理	-	-	-	4	12	12	17	14	24	81	**164**
保安部總監／保安部經理／保安部副經理／總保安主任	-	-	-	11	13	11	8	4	2	68	**117**
宴會部總監	-	-	-	-	-	-	12	5	6	29	**52**
宴會部營業經理	-	-	-	1	23	22	1	9	-	50	**106**
行政總廚	-	-	-	-	7	8	16	12	22	54	**119**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
經理／專業人員級（續）											
行政副經理（餐飲部）／餐飲部總監／餐飲部經理	-	-	-	-	9	8	13	5	16	48	**99**
餐飲部副經理	-	-	-	20	8	21	3	14	3	19	**88**
其他	-	-	-	-	4	-	1	-	-	23	**28**
小　計	**-**	**-**	**2**	**84**	**274**	**256**	**259**	**232**	**346**	**1253**	**2706**
督導員／技術員級											
收益管理經理／訂房部經理／營收分析主任	-	-	1	30	31	10	2	7	1	55	**137**
人事部主任／人力資源主任／培訓部主任／學習及發展主任／員工福利主任／員工關係主任	-	-	42	56	22	1	7	-	-	52	**180**
會計主任（如：應收／付帳主任、存貨主任、核數主任、信用部主任、出納主任）	-	-	29	152	77	1	4	3	1	101	**368**
信用部經理／信貸部經理	-	-	-	12	20	4	2	1	-	20	**59**
副財務總監／採購部副經理	-	-	13	27	27	3	2	3	2	26	**103**
總倉務主任／倉務主任	-	-	41	33	13	-	-	-	-	22	**109**
核數員／夜間核數員	-	-	6	28	8	5	-	-	-	24	**71**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）											
電子資料處理部主任／系統分析員／資訊科技督導	-	-	4	28	12	3	-	-	-	25	**72**
客戶主任／營業主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	-	2	167	144	56	20	-	-	-	189	**578**
公共關係部主任／企業傳訊主任	-	-	16	40	21	3	-	-	-	48	**128**
印刷房主任／美術總監／設計師／草圖設計員	-	-	4	19	5	5	-	-	-	9	**42**
駐機場經理／駐機場總代表	-	-	-	5	6	-	-	-	-	9	**20**
電話服務經理／電話房主任	-	-	7	26	25	3	-	-	3	38	**102**
大堂出納主任	-	-	4	19	5	-	-	-	-	1	**29**
客務部副經理／前櫃部經理／接待處經理／副經理／值勤經理／夜班經理／客務服務經理／商務中心經理／行政樓層經理／服務式住宅經理／領班	-	-	22	156	290	28	-	1	-	210	**707**
禮賓司／行李部總管	-	-	19	44	29	3	7	-	-	20	**122**
行李領班／行李部主任／運輸部主任／副禮賓司／泊車服務主任	-	-	145	98	9	-	-	-	-	99	**351**
訂房部主任	-	-	24	84	6	-	-	-	-	30	**144**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）											
接待處主任／總接待員／客務部主任／大堂服務主任	-	-	92	184	30	-	-	-	-	140	**446**
副行政管家／房口部經理／房口部總管	-	-	19	50	31	22	-	2	-	56	**180**
房口部督導員／助理管家／公眾地方主任／公眾地方部主任／公眾地方副主任／公眾地方管事	-	6	298	332	101	-	-	-	-	299	**1036**
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	-	-	11	33	11	9	-	-	-	28	**92**
健康中心經理或主任／健身中心經理或主任／水療中心經理或培訓師或主任	-	-	9	31	16	-	-	-	-	30	**86**
花店經理或主任／禮品店經理或主任	-	-	-	1	-	12	-	-	-	14	**27**
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	-	-	17	105	74	21	4	-	-	114	**335**
管工／技術監督／助理工程師／視聽器材技術員／音響技術員	-	-	79	110	46	-	-	-	-	65	**300**
保安主任	-	-	59	53	19	-	-	-	-	64	**195**
宴會部經理／宴會服務經理	-	-	6	27	29	4	4	-	-	40	**110**
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	-	-	32	84	7	8	-	-	-	57	**188**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）											
飲食部出納主任／出納員	-	-	60	20	2	-	-	-	-	18	**100**
宴會部領班／酒店餐廳總管	-	-	15	66	16	3	-	-	-	37	**137**
酒吧經理／調酒總管	-	-	3	10	7	1	-	-	-	25	**46**
餐廳經理／出品部門經理／出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、客房飲食部經理）	-	-	14	131	81	37	2	10	-	151	**426**
餅店經理或主任	-	-	4	2	2	-	-	-	-	8	**16**
領班（宴會部）	-	-	300	300	48	-	-	-	-	404	**1052**
管事部總管／管事部經理	-	-	18	26	14	12	2	-	-	49	**121**
副行政總廚	-	-	12	25	60	58	7	5	3	80	**250**
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	-	-	96	235	186	16	17	-	-	321	**871**
特色菜主廚	-	-	13	31	60	1	-	-	4	47	**156**
職員飯堂經理／職員飯堂主管／職員設施主管／職員餐廳主管	-	-	12	19	1	-	-	-	-	17	**49**
酒管事／品酒師	-	-	2	7	-	2	-	-	-	20	**31**
上什	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24	**24**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）											
燒烤廚師	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	**1**
團體聯絡主任／團體聯絡員	-	-	14	11	-	-	-	-	-	17	**42**
其他	-	-	4	23	1	-	-	-	-	22	**50**
小　計	**-**	**8**	**1733**	**2917**	**1505**	**295**	**60**	**32**	**14**	**3125**	**9689**
技工級											
工程部技工 （如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工）	-	6	833	70	-	-	-	-	-	414	**1323**
麵包師傅／糕餅師傅	-	-	213	12	1	3	3	-	-	127	**359**
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	-	58	1269	127	-	-	-	-	-	799	**2253**
小　計	**-**	**64**	**2315**	**209**	**1**	**3**	**3**	**-**	**-**	**1340**	**3935**
操作工級											
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／ 資訊科技主任／網頁設計師	-	-	13	4	1	-	-	-	-	16	**34**
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	-	24	-	-	-	-	-	-	2	**26**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
操作工級（續）											
駐機場代表	-	-	77	-	-	-	-	-	-	56	**133**
行李生／聽差／司閽／行李員	3	342	301	-	-	-	-	-	-	256	**902**
訂房部文員／客務服務大使／代理／助理人員	-	19	281	10	-	-	-	-	-	108	**418**
客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／歡迎大使／行政樓層服務員／商務中心主任	-	77	1419	87	-	-	-	-	-	551	**2134**
服務中心專員／電話接綫生	-	10	226	39	-	-	-	-	-	164	**439**
衣帽間待應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	5	537	395	20	-	-	-	-	-	436	**1393**
布草修補員／制服及布草房侍應生／布草房助理／裁縫師	2	205	151	-	-	-	-	-	-	187	**545**
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員（洗衣部）	-	19	114	-	-	-	-	-	-	49	**182**
衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工	-	48	136	-	-	-	-	-	-	80	**264**
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	-	863	2526	39	-	-	-	-	-	1464	**4892**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
操作工級（續）											
健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	-	23	108	-	-	-	-	-	-	116	**247**
按摩師／身體護理治療師	-	-	60	-	-	-	-	-	-	36	**96**
美容師／臉部護理治療師	-	1	15	-	-	-	-	-	-	35	**51**
水療禮賓司	-	1	10	-	-	-	-	-	-	33	**44**
救生員	-	4	66	-	-	-	-	-	-	49	**119**
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	-	-	35	-	-	-	-	-	-	31	**66**
保安員／護衛員	-	78	467	20	-	-	-	-	-	291	**856**
餅店職員	-	3	29	-	-	-	-	-	-	15	**47**
餐廳接待員	-	6	132	24	-	-	-	-	-	166	**328**
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	117	107	4	-	-	-	-	-	108	**336**
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	9	605	396	-	-	-	-	-	-	519	**1529**
調酒員／冷飲櫃領班	-	3	76	6	-	-	-	-	-	65	**150**
待應生	-	132	946	35	-	-	-	-	-	718	**1831**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
操作工級（續）											
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	**1**
其他	5	1	100	-	-	-	-	-	-	143	**249**
小　計	**24**	**3094**	**8211**	**288**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**5694**	**17312**
文員及其他員工級											
行政秘書／秘書／私人助理／行政部助理／行政部主任／行政助理	-	6	94	82	49	17	10	5	-	119	**382**
打字員／辦公室助理員／信差	-	5	10	6	-	-	-	-	-	10	**31**
人事部助理／培訓部助理／人事部文員／培訓部文員	-	7	48	17	-	-	-	-	-	27	**99**
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	-	10	311	70	3	-	-	-	-	159	**553**
其他	-	-	30	5	-	-	-	-	-	19	**54**
小　計	**-**	**28**	**493**	**180**	**52**	**17**	**10**	**5**	**-**	**334**	**1119**
總　計	**24**	**3194**	**12754**	**3678**	**1833**	**571**	**332**	**269**	**360**	**11746**	**34761**

表 **4B :** 根據每月收入幅度分布的僱員人數

（受訓者／學徒除外）

門類 **2 :** 酒店中菜部

職　稱	**$8,000** 或以下	**$8,001 - $10,000**	**$10,001 - $15,000**	**$15,001 - $20,000**	**$20,001 - $25,000**	**$25,001 - $30,000**	**$30,001 - $35,000**	**$35,001 - $40,000**	**$40,001** 或以上	拒絕回答	總　計
經理／專業人員級											
宴會部營業經理	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	**2**
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	-	-	-	-	1	2	3	9	14	19	**48**
餐廳經理（中菜部）	-	-	-	-	10	6	6	8	2	35	**67**
小　計	**-**	**-**	**-**	**-**	**11**	**8**	**9**	**17**	**16**	**56**	**117**
督導員／技術員級											
酒管事／品酒師	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	**1**
助理行政廚師（中菜部）	-	-	-	2	16	4	4	2	-	32	**60**
中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）	-	-	-	15	48	-	-	-	-	24	**87**
樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）	-	-	24	50	43	-	-	-	-	66	**183**
傳菜部部長	-	1	4	20	4	-	-	-	-	9	**38**
上什	-	-	1	29	13	-	-	-	-	11	**54**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
督導員／技術員級（續）											
打荷／廚房主管／普通廚師	-	-	2	34	13	-	-	-	-	20	**69**
燒烤廚師	-	-	-	19	25	-	-	-	-	15	**59**
頭鑊	-	-	-	12	37	7	-	-	-	28	**84**
點心總廚	-	-	-	6	22	2	2	-	-	10	**42**
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	3	55	35	-	-	-	-	55	**148**
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	24	51	10	-	-	-	-	51	**136**
砧板	-	-	4	16	10	2	-	-	-	17	**49**
二砧	-	-	4	15	5	-	-	-	-	23	**47**
小　計	**-**	**1**	**66**	**324**	**281**	**15**	**6**	**2**	**-**	**362**	**1057**
技工級											
見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	1	132	10	-	-	-	-	-	48	**191**
小　計	**-**	**1**	**132**	**10**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**48**	**191**
操作工級											
餐廳接待員	-	1	29	2	-	-	-	-	-	6	**38**
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	27	42	2	-	-	-	-	-	33	**104**

職　稱	$8,000 或以下	$8,001 - $10,000	$10,001 - $15,000	$15,001 - $20,000	$20,001 - $25,000	$25,001 - $30,000	$30,001 - $35,000	$35,001 - $40,000	$40,001 或以上	拒絕回答	總　計
操作工級（續）											
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	-	12	18	-	-	-	-	-	-	3	**33**
待應生	-	22	233	6	-	-	-	-	-	95	**356**
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	-	-	25	42	-	6	-	-	-	27	**100**
其他	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	**2**
小　計	**-**	**62**	**349**	**52**	**-**	**6**	**-**	**-**	**-**	**164**	**633**
總　計	**-**	**64**	**547**	**386**	**292**	**29**	**15**	**19**	**16**	**630**	**1998**

表 5 : 根據每月收入幅度分布的兼職僱員人數

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

職　稱	調查期間每月收入幅度					總　計
	$6,000 或以下	**$6,001 - $8,000**	**$8,001 - $10,000**	**$10,001 - $15,000**	拒絕回答	
操作工級						
行李生／聽差／司閽／行李員	-	-	1	-	-	**1**
訂房部文員／客務服務大使／代理／助理人員	-	-	-	3	-	**3**
客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／歡迎大使／行政樓層服務員／商務中心主任	-	-	-	-	2	**2**
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	12	-	-	-	-	**12**
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	1	-	-	-	**1**
待應生	2	-	-	-	2	**4**
其他	-	-	-	-	1	**1**
小　計	**14**	**1**	**1**	**3**	**5**	**24**
文員及其他員工級						
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	-	-	-	1	-	**1**
小　計	**-**	**-**	**-**	**1**	**-**	**1**
總　計	**14**	**1**	**1**	**4**	**5**	**25**

表 5A : 根據每月收入幅度分布的兼職僱員人數

門類 1 : 酒店

職　稱	調查期間每月收入幅度					總　計
	$6,000 或以下	**$6,001 - $8,000**	**$8,001 - $10,000**	**$10,001 - $15,000**	拒絕回答	
操作工級						
行李生／聽差／司閽／行李員	-	-	1	-	-	**1**
訂房部文員／客務服務大使／代理／助理人員	-	-	-	3	-	**3**
客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／歡迎大使／行政樓層服務員／商務中心主任	-	-	-	-	2	**2**
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	12	-	-	-	-	**12**
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	1	-	-	-	**1**
待應生	2	-	-	-	-	**2**
其他	-	-	-	-	1	**1**
小　計	**14**	**1**	**1**	**3**	**3**	**22**
文員及其他員工級						
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	-	-	-	1	-	**1**
小　計	**-**	**-**	**-**	**1**	**-**	**1**
總　計	**14**	**1**	**1**	**4**	**3**	**23**

表 **5B :** 根據每月收入幅度分布的兼職僱員人數

門類 **2 :** 酒店中菜部

職　稱	調查期間每月收入幅度					總　計
	$6,000 或以下	**$6,001 - $8,000**	**$8,001 - $10,000**	**$10,001 - $15,000**	拒絕回答	
操作工級						
待應生	-	-	-	-	2	**2**
小　計	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**2**
總　計	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**2**

表 6 : 根據平均日薪幅度分布的兼職僱員人數

門類 1 : 酒店

職　稱	調查期間平均日薪幅度					總　計
	$201 - $300	**$301 - $400**	**$401 - $500**	**$501 - $600**	拒絕回答	
督導員／技術員級						
打荷／廚房主管／普通廚師	-	-	-	3	-	**3**
小　計	**-**	**-**	**-**	**3**	**-**	**3**
技工級						
工程部技工 （如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工）	-	1	-	-	-	**1**
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	2	-	-	-	-	**2**
小　計	**2**	**1**	**-**	**-**	**-**	**3**
操作工級						
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	18	18	25	10	10	**81**
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	3	-	-	-	-	**3**
待應生	-	6	4	-	5	**15**
小　計	**21**	**24**	**29**	**10**	**15**	**99**
總　計	**23**	**25**	**29**	**13**	**15**	**105**

表 7 : 根據平均時薪幅度分布的兼職僱員人數

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

職　稱	調查期間平均時薪幅度				總　計
	$30 - $40	**$41 - $60**	**$61 或以上**	拒絕回答	
督導員／技術員級					
管工／技術監督／助理工程師／視聽器材技術員／音響技術員	-	-	7	-	**7**
領班（宴會部）	-	3	-	-	**3**
特色菜主廚	-	6	-	-	**6**
小　計	**-**	**9**	**7**	**-**	**16**
技工級					
工程部技工（如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工）	-	-	3	-	**3**
麵包師傅／糕餅師傅	1	2	-	-	**3**
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	39	100	-	4	**143**
見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	13	-	-	**13**
小　計	**40**	**115**	**3**	**4**	**162**
操作工級					
行李生／聽差／司閽／行李員	3	26	-	-	**29**
訂房部文員／客務服務大使／代理／助理人員	-	1	-	-	**1**
客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／歡迎大使／行政樓層服務員／商務中心主任	1	5	-	-	**6**
服務中心專員／電話接綫生	-	-	2	-	**2**
衣帽間待應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	5	23	-	-	**28**

職　稱	調查期間平均時薪幅度				總　計
	$30 - $40	**$41 - $60**	**$61 或以上**	拒絕回答	
操作工級（續）					
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	75	68	-	1	**144**
救生員	-	16	-	-	**16**
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	-	50	-	-	**50**
保安員／護衛員	-	17	-	-	**17**
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	20	-	-	**20**
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	25	103	-	-	**128**
待應生	71	607	-	-	**678**
小　計	**180**	**936**	**2**	**1**	**1119**
總　計	**220**	**1060**	**12**	**5**	**1297**

表 7A : 根據平均時薪幅度分布的兼職僱員人數

門類 1 : 酒店

職　稱	調查期間平均時薪幅度				總　計
	$30 - $40	**$41 - $60**	**$61 或以上**	拒絕回答	
督導員／技術員級					
管工／技術監督／助理工程師／視聽器材技術員／音響技術員	-	-	7	-	**7**
領班（宴會部）	-	3	-	-	**3**
特色菜主廚	-	6	-	-	**6**
小　計	**-**	**9**	**7**	**-**	**16**
技工級					
工程部技工（如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工）	-	-	3	-	**3**
麵包師傅／糕餅師傅	1	2	-	-	**3**
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	39	100	-	4	**143**
見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	7	-	-	**7**
小　計	**40**	**109**	**3**	**4**	**156**
操作工級					
行李生／聽差／司閽／行李員	3	26	-	-	**29**
訂房部文員／客務服務大使／代理／助理人員	-	1	-	-	**1**
客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／歡迎大使／行政樓層服務員／商務中心主任	1	5	-	-	**6**
服務中心專員／電話接綫生	-	-	2	-	**2**
衣帽間侍應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	5	23	-	-	**28**

職　稱	調查期間平均時薪幅度				總　計
	$30 - $40	**$41 - $60**	**$61 或以上**	拒絕回答	
操作工級（續）					
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	75	68	-	1	**144**
救生員	-	16	-	-	**16**
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	-	50	-	-	**50**
保安員／護衛員	-	17	-	-	**17**
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	15	-	-	**15**
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	25	103	-	-	**128**
待應生	71	568	-	-	**639**
小　計	**180**	**892**	**2**	**1**	**1075**
總　計	**220**	**1010**	**12**	**5**	**1247**

表 **7B :** 根據平均時薪幅度分布的兼職僱員人數

門類 **2 :** 酒店中菜部

職　稱	調查期間平均時薪幅度				總　計
	$30 - $40	**$41 - $60**	**$61** 或以上	拒絕回答	
技工級					
見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	6	-	-	**6**
小　計	-	**6**	-	-	**6**
操作工級					
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	5	-	-	**5**
待應生	-	39	-	-	**39**
小　計	-	**44**	-	-	**44**
總　計	-	**50**	-	-	**50**

表 **8 :** 按平均年齡分布劃分的僱員人數

（受訓者／學徒除外）

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

平均年齡 職　稱	**18 - 25**	**26 - 30**	**31 - 35**	**36 - 40**	**41 - 49**	**50** 或以上	拒絕回答	總　計
技工級								
工程部技工 （如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工）	-	43	135	257	541	57	290	**1323**
麵包師傅／糕餅師傅	23	30	116	76	21	-	93	**359**
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	235	110	738	385	127	12	646	**2253**
見習廚師（中菜）／四廚或以下 （燒烤、點心、蔬菜、水枱）	18	35	52	21	3	30	32	**191**
小　計	**276**	**218**	**1041**	**739**	**692**	**99**	**1061**	**4126**

職　稱 ＼ 平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總　計
操作工級								
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／ 資訊科技主任／網頁設計師	2	5	14	6	-	-	7	**34**
繪圖員／攝影師／印刷房職員	3	-	18	3	-	-	2	**26**
駐機場代表	-	35	29	4	2	-	63	**133**
行李生／聽差／司閽／行李員	241	168	189	51	50	-	203	**902**
訂房部文員／客務服務大使／ 代理／助理人員	85	151	100	21	-	-	61	**418**
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／歡迎大使／ 行政樓層服務員／商務中心主任	400	814	384	124	17	-	395	**2134**
服務中心專員／電話接綫生	28	148	101	59	13	1	89	**439**
衣帽間待應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	-	53	42	167	612	187	332	**1393**
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	-	15	92	57	193	76	112	**545**

職　稱 ＼ 平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總　計
操作工級（續）								
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員（洗衣部）	-	3	12	52	19	41	55	**182**
衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工	-	-	-	47	99	8	110	**264**
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	-	140	501	1183	1871	123	1074	**4892**
健康中心支援職員／健身中心支援職員／水療中心服務員或支援職員	21	61	44	29	3	-	89	**247**
按摩師／身體護理治療師	-	27	1	16	-	-	52	**96**
美容師／臉部護理治療師	-	10	6	-	-	-	35	**51**
水療禮賓司	1	5	-	-	-	1	37	**44**
救生員	9	52	21	5	-	-	32	**119**
花店職員／禮品店職員／其他酒店內支援職員	34	2	-	-	-	-	30	**66**

職　稱 ＼ 平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總　計
操作工級（續）								
保安員／護衛員	-	24	135	173	282	44	198	**856**
餅店職員	10	9	14	2	-	-	12	**47**
餐廳接待員	53	115	46	10	-	-	142	**366**
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	85	147	26	20	19	-	143	**440**
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	-	1	35	29	515	549	433	**1562**
調酒員／冷飲櫃領班	10	37	43	6	5	3	46	**150**
待應生	164	495	677	99	184	1	567	**2187**
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／ 蒸籠工／發乾貨員	2	3	22	20	30	11	13	**101**
其他	-	4	14	20	27	11	175	**251**
小　計	**1148**	**2524**	**2566**	**2203**	**3941**	**1056**	**4507**	**17945**
總　計	**1424**	**2742**	**3607**	**2942**	**4633**	**1155**	**5568**	**22071**

表 **8A :** 按平均年齡分布劃分的僱員人數

（受訓者／學徒除外）

門類 **1 :** 酒店

職　稱 ＼ 平均年齡	**18 - 25**	**26 - 30**	**31 - 35**	**36 - 40**	**41 - 49**	**50** 或以上	拒絕回答	總　計
技工級								
工程部技工 （如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工）	-	43	135	257	541	57	290	**1323**
麵包師傅／糕餅師傅	23	30	116	76	21	-	93	**359**
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	235	110	738	385	127	12	646	**2253**
小　計	**258**	**183**	**989**	**718**	**689**	**69**	**1029**	**3935**
操作工級								
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／ 資訊科技主任／網頁設計師	2	5	14	6	-	-	7	**34**
繪圖員／攝影師／印刷房職員	3	-	18	3	-	-	2	**26**

職　稱 ＼ 平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總　計
操作工級（續）								
駐機場代表	-	35	29	4	2	-	63	**133**
行李生／聽差／司閽／行李員	241	168	189	51	50	-	203	**902**
訂房部文員／客務服務大使／代理／助理人員	85	151	100	21	-	-	61	**418**
客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／歡迎大使／行政樓層服務員／商務中心主任	400	814	384	124	17	-	395	**2134**
服務中心專員／電話接綫生	28	148	101	59	13	1	89	**439**
衣帽間侍應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	-	53	42	167	612	187	332	**1393**
布草修補員／制服及布草房侍應生／布草房助理／裁縫師	-	15	92	57	193	76	112	**545**
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員（洗衣部）	-	3	12	52	19	41	55	**182**
衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工	-	-	-	47	99	8	110	**264**

職　稱 ＼ 平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總　計
操作工級（續）								
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	-	140	501	1183	1871	123	1074	**4892**
健康中心支援職員／健身中心支援職員／水療中心服務員或支援職員	21	61	44	29	3	-	89	**247**
按摩師／身體護理治療師	-	27	1	16	-	-	52	**96**
美容師／臉部護理治療師	-	10	6	-	-	-	35	**51**
水療禮賓司	1	5	-	-	-	1	37	**44**
救生員	9	52	21	5	-	-	32	**119**
花店職員／禮品店職員／其他酒店內支援職員	34	2	-	-	-	-	30	**66**
保安員／護衛員	-	24	135	173	282	44	198	**856**
餅店職員	10	9	14	2	-	-	12	**47**
餐廳接待員	41	109	35	8	-	-	135	**328**

職　稱 ＼ 平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總　計
操作工級（續）								
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	61	135	14	16	1	-	109	**336**
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	-	1	35	29	505	536	423	**1529**
調酒員／冷飲櫃領班	10	37	43	6	5	3	46	**150**
待應生	157	411	550	94	133	1	485	**1831**
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／ 蒸籠工／發乾貨員	-	-	-	-	-	1	-	**1**
其他	-	4	14	20	25	11	175	**249**
小　計	**1103**	**2419**	**2394**	**2172**	**3830**	**1033**	**4361**	**17312**
總　計	**1361**	**2602**	**3383**	**2890**	**4519**	**1102**	**5390**	**21247**

表 **8B :** 按平均年齡分布劃分的僱員人數

（受訓者／學徒除外）

門類 **2 :** 酒店中菜部

職　稱 ＼ 平均年齡	**18 - 25**	**26 - 30**	**31 - 35**	**36 - 40**	**41 - 49**	**50** 或以上	拒絕回答	總　計
技工級								
見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	18	35	52	21	3	30	32	**191**
小　計	**18**	**35**	**52**	**21**	**3**	**30**	**32**	**191**
操作工級								
餐廳接待員	12	6	11	2	-	-	7	**38**
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	24	12	12	4	18	-	34	**104**
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	-	-	-	-	10	13	10	**33**
待應生	7	84	127	5	51	-	82	**356**
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	2	3	22	20	30	10	13	**100**
其他	-	-	-	-	2	-	-	**2**
小　計	**45**	**105**	**172**	**31**	**111**	**23**	**146**	**633**
總　計	**63**	**140**	**224**	**52**	**114**	**53**	**178**	**824**

表 9 : 機構規模

門　類	機構規模（人數）	公司數目
酒店	1 - 9	10
	10 - 49	65
	50 - 99	32
	100 - 199	42
	200 - 499	48
	500 及以上	17
	總　計	**214**
酒店中菜部	10 - 49	37
	50 - 99	13
	100 - 199	2
	總　計	**52**
所有門類	1 - 9	10
	10 - 49	102
	50 - 99	45
	100 - 199	44
	200 - 499	48
	500 及以上	17
	總　計	**266**

表 10 : 過去十二個月內部晉升人數

職　級 門　類	由督導員／技術員級 晉升至 經理／專業人員級	由技工／操作工級 晉升至 督導員／技術員級	總　計
酒店	122	382	**504**
酒店中菜部	1	3	**4**
所有門類	**123**	**385**	**508**

表 **11 :** 預測十二個月兩類機構內各職級僱員人數

職　級 門　類	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總　計
酒店	2747	9862	22123	1140	**35872**
酒店中菜部	118	1060	869	-	**2047**
所有門類	**2865**	**10922**	**22992**	**1140**	**37919**

表 12 : 過去十二個月兩類機構內各職級新聘僱員人數

職　級 門　類	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總　計
酒店	289	757	4024	307	**5377**
酒店中菜部	3	42	102	-	**147**
所有門類	**292**	**799**	**4126**	**307**	**5524**

表 **13 :** 過去十二個月兩類機構內各職級新聘無酒店業經驗僱員人數

職　級 門　類	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總　計
酒店	16	84	1152	101	**1353**
酒店中菜部	-	4	24	-	**28**
所有門類	**16**	**88**	**1176**	**101**	**1381**

表 **14 :** 過去十二個月新招聘的應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生人數

職　級 門　類	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員／ 其他員工	總　計
酒店	17	525	36	**578**
酒店中菜部	-	3	-	**3**
所有門類	**17**	**528**	**36**	**581**

表 15 : 兩類機構內各職級僱員入職前的酒店業經驗（平均年數）

門　類	經　驗 / 職　級	無經驗	一年以下	一年至三年以下	三年至五年以下	五年至十年	十年以上	不詳／拒絕回答	總　計
酒店	經理／專業人員	-	-	17	68	1800	374	447	**2706**
	督導員／技術員	1	7	1318	5839	1100	14	1410	**9689**
	技工／操作工	428	3487	13391	540	-	29	3372	**21247**
	文員及其他員工	168	328	443	20	2	-	158	**1119**
	總　計	**597**	**3822**	**15169**	**6467**	**2902**	**417**	**5387**	**34761**
酒店中菜部	經理／專業人員	-	-	-	9	69	9	30	**117**
	督導員／技術員	-	-	195	361	91	-	410	**1057**
	技工／操作工	-	157	349	-	-	-	318	**824**
	文員及其他員工	-	-	-	-	-	-	-	**-**
	總　計	**-**	**157**	**544**	**370**	**160**	**9**	**758**	**1998**
所有門類	經理／專業人員	-	-	17	77	1869	383	477	**2823**
	督導員／技術員	1	7	1513	6200	1191	14	1820	**10746**
	技工／操作工	428	3644	13740	540	-	29	3690	**22071**
	文員及其他員工	168	328	443	20	2	-	158	**1119**
	總　計	**597**	**3979**	**15713**	**6837**	**3062**	**426**	**6145**	**36759**

表 16 : 過去十二個月兩類機構內各職級僱員接受的內部訓練（平均人日）

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

門　類	人　日 職　級	無	五日以下	五日至 十日以下	十日至 十五日	十五日以上	不詳／ 拒絕回答	總　計
酒店	經理／專業人員	861	1004	111	48	129	553	**2706**
	督導員／技術員	2493	3324	1606	272	209	1785	**9689**
	技工／操作工	4226	8211	3344	654	401	4411	**21247**
	文員及其他員工	497	289	120	11	12	190	**1119**
	總　計	**8077**	**12828**	**5181**	**985**	**751**	**6939**	**34761**
酒店中菜部	經理／專業人員	57	20	4	-	4	32	**117**
	督導員／技術員	330	169	89	11	31	427	**1057**
	技工／操作工	242	162	31	34	20	335	**824**
	文員及其他員工	-	-	-	-	-	-	**-**
	總　計	**629**	**351**	**124**	**45**	**55**	**794**	**1998**
所有門類	經理／專業人員	918	1024	115	48	133	585	**2823**
	督導員／技術員	2823	3493	1695	283	240	2212	**10746**
	技工／操作工	4468	8373	3375	688	421	4746	**22071**
	文員及其他員工	497	289	120	11	12	190	**1119**
	總　計	**8706**	**13179**	**5305**	**1030**	**806**	**7733**	**36759**

表 17.1 : 按優次劃分各職級僱員宜有的訓練方式

日間兼讀班的優先次序

門　類	優先次序 / 職　級	第　一	第　二	第　三	拒絕回答	總　計
酒店	經理／專業人員	281	816	1012	597	**2706**
	督導員／技術員	1447	2861	3336	2045	**9689**
	技工／操作工	4100	6074	6558	4515	**21247**
	文員及其他員工	168	298	452	201	**1119**
	總　計	**5996**	**10049**	**11358**	**7358**	**34761**
酒店中菜部	經理／專業人員	5	45	37	30	**117**
	督導員／技術員	63	297	301	396	**1057**
	技工／操作工	91	227	160	346	**824**
	文員及其他員工	-	-	-	-	-
	總　計	**159**	**569**	**498**	**772**	**1998**
所有門類	經理／專業人員	286	861	1049	627	**2823**
	督導員／技術員	1510	3158	3637	2441	**10746**
	技工／操作工	4191	6301	6718	4861	**22071**
	文員及其他員工	168	298	452	201	**1119**
	總　計	**6155**	**10618**	**11856**	**8130**	**36759**

表 **17.2 :** 按優次劃分各職級僱員宜有的訓練方式

夜間兼讀班的優先次序

門　類	優先次序 / 職　級	第　一	第　二	第　三	拒絕回答	總　計
酒店	經理／專業人員	198	1065	846	597	**2706**
	督導員／技術員	1133	3521	2990	2045	**9689**
	技工／操作工	3072	7762	5898	4515	**21247**
	文員及其他員工	204	445	269	201	**1119**
	總　計	**4607**	**12793**	**10003**	**7358**	**34761**
酒店中菜部	經理／專業人員	6	41	40	30	**117**
	督導員／技術員	142	240	279	396	**1057**
	技工／操作工	98	199	181	346	**824**
	文員及其他員工	-	-	-	-	-
	總　計	**246**	**480**	**500**	**772**	**1998**
所有門類	經理／專業人員	204	1106	886	627	**2823**
	督導員／技術員	1275	3761	3269	2441	**10746**
	技工／操作工	3170	7961	6079	4861	**22071**
	文員及其他員工	204	445	269	201	**1119**
	總　計	**4853**	**13273**	**10503**	**8130**	**36759**

表 17.3 : 按優次劃分各職級僱員宜有的訓練方式
研討會／研習班的優先次序

門　類	優先次序 職　級	第　一	第　二	第　三	拒絕回答	總　計
酒店	經理／專業人員	1640	228	251	587	**2706**
	督導員／技術員	5088	1262	1318	2021	**9689**
	技工／操作工	9635	2896	4276	4440	**21247**
	文員及其他員工	549	175	197	198	**1119**
	總　計	**16912**	**4561**	**6042**	**7246**	**34761**
酒店中菜部	經理／專業人員	76	1	10	30	**117**
	督導員／技術員	456	124	81	396	**1057**
	技工／操作工	289	52	137	346	**824**
	文員及其他員工	-	-	-	-	-
	總　計	**821**	**177**	**228**	**772**	**1998**
所有門類	經理／專業人員	1716	229	261	617	**2823**
	督導員／技術員	5544	1386	1399	2417	**10746**
	技工／操作工	9924	2948	4413	4786	**22071**
	文員及其他員工	549	175	197	198	**1119**
	總　計	**17733**	**4738**	**6270**	**8018**	**36759**

表 **18 :** 過去十二個月內獲提供培訓的人數

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

培訓類別	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總　計
管理技巧					
業務及財務策略規劃、推行及檢討	91	17	-	-	**108**
人力資源管理	52	59	4	19	**134**
銷售及市場策略規劃、推行及檢討	93	82	25	8	**208**
督導管理、領導技巧	276	565	133	24	**998**
風險管理	246	150	318	16	**730**
其他	20	46	2	-	**68**
小　計	**778**	**919**	**482**	**67**	**2246**
行業技能					
銷售及市場拓展	43	73	19	10	**145**
財務及會計	21	29	13	39	**102**
烹調	11	55	228	-	**294**
酒精飲料及葡萄酒	9	24	135	-	**168**
餐飲服務	50	194	869	1	**1114**
房務服務	22	148	1374	3	**1547**
客務服務	62	193	855	7	**1117**
水療及健樂	4	11	102	-	**117**
會議及宴會／項目管理	6	26	122	1	**155**
衞生及食品安全	185	260	1091	19	**1555**
其他	30	43	97	2	**172**
小　計	**443**	**1056**	**4905**	**82**	**6486**
通用技巧					
服務態度、顧客服務	183	704	2355	53	**3295**
溝通	153	413	1073	69	**1708**
難題解決	138	301	838	36	**1313**
其他	55	110	309	18	**492**
小　計	**529**	**1528**	**4575**	**176**	**6808**

培訓類別	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總　計
語言					
普通話	18	109	618	5	**750**
英語	43	208	847	62	**1160**
其他	-	4	36	-	**40**
小　計	**61**	**321**	**1501**	**67**	**1950**
拒絕回答	28	82	210	12	**332**
小　計	28	82	210	12	**332**
總　計	**1839**	**3906**	**11673**	**404**	**17822**

表 18A : 過去十二個月內獲提供培訓的人數

門類 1 : 酒店

培訓類別	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總　計
管理技巧					
業務及財務策略規劃、推行及檢討	89	17	-	-	**106**
人力資源管理	52	59	4	19	**134**
銷售及市場策略規劃、推行及檢討	91	75	21	8	**195**
督導管理、領導技巧	276	565	133	24	**998**
風險管理	246	150	318	16	**730**
其他	20	46	2	-	**68**
小　計	**774**	**912**	**478**	**67**	**2231**
行業技能					
銷售及市場拓展	43	73	19	10	**145**
財務及會計	21	29	13	39	**102**
烹調	11	55	228	-	**294**
酒精飲料及葡萄酒	9	22	133	-	**164**
餐飲服務	46	176	843	1	**1066**
房務服務	22	145	1366	3	**1536**
客務服務	62	190	850	7	**1109**
水療及健樂	4	11	101	-	**116**
會議及宴會／項目管理	6	26	122	1	**155**
衞生及食品安全	181	246	1066	19	**1512**
其他	28	23	77	2	**130**
小　計	**433**	**996**	**4818**	**82**	**6329**
通用技巧					
服務態度、顧客服務	180	692	2336	53	**3261**
溝通	153	411	1068	69	**1701**
難題解決	138	299	833	36	**1306**
其他	54	104	298	18	**474**
小　計	**525**	**1506**	**4535**	**176**	**6742**

培訓類別	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總　計
語言					
普通話	18	109	618	5	**750**
英語	43	204	832	62	**1141**
其他	-	4	36	-	**40**
小　計	**61**	**317**	**1486**	**67**	**1931**
拒絕回答	26	72	195	12	**305**
小　計	**26**	**72**	**195**	**12**	**305**
總　計	**1819**	**3803**	**11512**	**404**	**17538**

表 18B : 過去十二個月內獲提供培訓的人數

門類 2 : 酒店中菜部

培訓類別	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總　計
管理技巧					
業務及財務策略規劃、推行及檢討	2	-	-	-	**2**
人力資源管理	-	-	-	-	-
銷售及市場策略規劃、推行及檢討	2	7	4	-	**13**
督導管理、領導技巧	-	-	-	-	-
風險管理	-	-	-	-	-
其他	-	-	-	-	-
小　計	**4**	**7**	**4**	**-**	**15**
行業技能					
銷售及市場拓展	-	-	-	-	-
財務及會計	-	-	-	-	-
烹調	-	-	-	-	-
酒精飲料及葡萄酒	-	2	2	-	**4**
餐飲服務	4	18	26	-	**48**
房務服務	-	3	8	-	**11**
客務服務	-	3	5	-	**8**
水療及健樂	-	-	1	-	**1**
會議及宴會／項目管理	-	-	-	-	-
衞生及食品安全	4	14	25	-	**43**
其他	2	20	20	-	**42**
小　計	**10**	**60**	**87**	**-**	**157**
通用技巧					
服務態度、顧客服務	3	12	19	-	**34**
溝通	-	2	5	-	**7**
難題解決	-	2	5	-	**7**
其他	1	6	11	-	**18**
小　計	**4**	**22**	**40**	**-**	**66**

培訓類別	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總　計
語言					
普通話	-	-	-	-	**0**
英語	-	4	15	-	**19**
其他	-	-	-	-	**-**
小　計	**-**	**4**	**15**	**-**	**19**
拒絕回答	2	10	15	-	**27**
小　計	**2**	**10**	**15**	**-**	**27**
總　計	**20**	**103**	**161**	**-**	**284**

表 **19 :** 預計在過去和未來十二個月內機構的訓練計劃之百分比改動

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

訓練課程	職　級 / 時　段	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總　計
管理技巧	過去十二個月	778	919	482	67	**2246**
	未來十二個月	829	1013	492	72	**2406**
	改變之百分比	6.56%	10.23%	2.07%	7.46%	**7.12%**
行業技能	過去十二個月	443	1056	4905	82	**6486**
	未來十二個月	487	1170	5167	98	**6922**
	改變之百分比	9.93%	10.80%	5.34%	19.51%	**6.72%**
通用技巧	過去十二個月	529	1528	4575	176	**6808**
	未來十二個月	573	1630	4892	291	**7386**
	改變之百分比	8.32%	6.68%	6.93%	65.34%	**8.49%**
語言	過去十二個月	61	321	1501	67	**1950**
	未來十二個月	91	426	1827	83	**2427**
	改變之百分比	49.18%	32.71%	21.72%	23.88%	**24.46%**
拒絕回答	過去十二個月	28	82	210	12	**332**
	未來十二個月	0	0	0	0	**0**
	改變之百分比	-100.00%	-100.00%	-100.00%	-100.00%	**-100.00%**
總　計	過去十二個月	**1839**	**3906**	**11673**	**404**	**17822**
	未來十二個月	**1980**	**4239**	**12378**	**544**	**19141**
	改變之百分比	**7.67%**	**8.53%**	**6.04%**	**34.65%**	**7.40%**

表 **19A :** 預計在過去和未來十二個月內機構的訓練計劃之百分比改動

門類 **1 :** 酒店

訓練課程	職　級 時　段	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總　計
管理技巧	過去十二個月	774	912	478	67	**2231**
	未來十二個月	823	1000	486	72	**2381**
	改變之百分比	6.33%	9.65%	1.67%	7.46%	**6.72%**
行業技能	過去十二個月	433	996	4818	82	**6329**
	未來十二個月	475	1098	5068	98	**6739**
	改變之百分比	9.70%	10.24%	5.19%	19.51%	**6.48%**
通用技巧	過去十二個月	525	1506	4535	176	**6742**
	未來十二個月	567	1599	4838	291	**7295**
	改變之百分比	8.00%	6.18%	6.68%	65.34%	**8.20%**
語言	過去十二個月	61	317	1486	67	**1931**
	未來十二個月	89	414	1799	83	**2385**
	改變之百分比	45.90%	30.60%	21.06%	23.88%	**23.51%**
拒絕回答	過去十二個月	26	72	195	12	**305**
	未來十二個月	0	0	0	0	**0**
	改變之百分比	-100.00%	-100.00%	-100.00%	-100.00%	**-100.00%**
總　計	過去十二個月	**1819**	**3803**	**11512**	**404**	**17538**
	未來十二個月	**1954**	**4111**	**12191**	**544**	**18800**
	改變之百分比	**7.42%**	**8.10%**	**5.90%**	**34.65%**	**7.20%**

表 **19B :** 預計在過去和未來十二個月內機構的訓練計劃之百分比改動

門類 **2 :** 酒店中菜部

訓練課程	職　級 時　段	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總　計
管理技巧	過去十二個月	4	7	4	-	**15**
	未來十二個月	6	13	6	-	**25**
	改變之百分比	50.00%	85.71%	50.00%	-	**66.67%**
行業技能	過去十二個月	10	60	87	-	**157**
	未來十二個月	12	72	99	-	**183**
	改變之百分比	20.00%	20.00%	13.79%	-	**16.56%**
通用技巧	過去十二個月	4	22	40	-	**66**
	未來十二個月	6	31	54	-	**91**
	改變之百分比	50.00%	40.91%	35.00%	-	**37.88%**
語言	過去十二個月	0	4	15	-	**19**
	未來十二個月	2	12	28	-	**42**
	改變之百分比	-	200.00%	86.67%	-	**121.05%**
拒絕回答	過去十二個月	2	10	15	-	**27**
	未來十二個月	0	0	0	-	**0**
	改變之百分比	-100.00%	-100.00%	-100.00%	-	**-100.00%**
總　計	過去十二個月	**20**	**103**	**161**	**-**	**284**
	未來十二個月	**26**	**128**	**187**	**-**	**341**
	改變之百分比	**30.00%**	**24.27%**	**16.15%**	**-**	**20.07%**

表 20 : 在未來十二個月內從外間培訓機構為僱員引入有關培訓

門　類	調查回應			總　計
	會	不會	不詳／拒絕回答	
酒店	49	151	14	**214**
酒店中菜部	12	29	11	**52**
所有門類	**61**	**180**	**25**	**266**

表 **21 :** 設有水療中心設施及服務的酒店數目

酒店

門　類	由酒店經營管理	由外判公司 經營管理	沒有水療中心 之設施及服務	總　計
酒店	15	3	182	**200**

表 22 : 過去十二個月內離職的僱員人數

職　級 門　類	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總　計
酒店	240	677	3858	292	**5067**
酒店中菜部	2	36	100	3	**141**
所有門類	**242**	**713**	**3958**	**295**	**5208**

表 23 : 過去十二個月遇到招聘困難人數

門　類	有	沒　有	未有／ 未有嘗試招聘	不詳／ 拒絕回答	總　計
酒店	148	40	10	16	**214**
酒店中菜部	24	14	2	12	**52**
總　計	**172**	**54**	**12**	**28**	**266**

表 24 : 遇到招聘困難的原因

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

職　級 原　因	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總　計
缺乏具相關經驗求職者	36	65	124	33	**258**
聘用條件欠佳	8	16	56	10	**90**
工作環境欠佳	4	9	27	3	**43**
晉升鐖會有限	1	3	16	5	**25**
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	3	12	30	3	**48**
源自內地／澳門／其他城市之人手競爭	3	3	5	1	**12**
其他	2	8	21	3	**34**
總　計	**57**	**116**	**279**	**58**	**510**

表 24A : 遇到招聘困難的原因

門類 1 : 酒店

職　級 原　因	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總　計
缺乏具相關經驗求職者	34	56	107	33	**230**
聘用條件欠佳	8	15	51	10	**84**
工作環境欠佳	4	8	25	3	**40**
晉升鐖會有限	1	3	14	5	**23**
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	3	11	28	3	**45**
源自內地／澳門／其他城市之人手競爭	2	2	4	1	**9**
其他	2	8	20	3	**33**
總　計	**54**	**103**	**249**	**58**	**464**

表 24B : 遇到招聘困難的原因

門類 2 : 酒店中菜部

職　級 原　因	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總　計
缺乏具相關經驗求職者	2	9	17	-	**28**
聘用條件欠佳	-	1	5	-	**6**
工作環境欠佳	-	1	2	-	**3**
晉升鐖會有限	-	-	2	-	**2**
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	-	1	2	-	**3**
源自內地／澳門／其他城市之人手競爭	1	1	1	-	**3**
其他	-	-	1	-	**1**
總　計	**3**	**13**	**30**	**-**	**46**