

## 報告摘要

### 緒論

1. 為收集最新人力狀況的資料，以預測旅遊業的人力和訓練需求，本會進行了是次人力調查。實地調查在二〇〇四年八月二十七日至九月三十日進行，所有跟進工作則於二〇〇四年十月九日完成。

2. 根據政府統計處的紀錄，二〇〇四年第一季，本港共有 1 876 間旅遊業機構，包括 65 間航空公司及 1 811 間旅行社、票務代理、旅行團承辦商及旅遊車營運商。是次調查以分層隨機抽樣法，從中選出 342 間為受訪對象。抽樣細則見附錄 4。調查範圍涵蓋旅遊業兩大門類的機構：

| <u>門類</u> | <u>界別</u>                      | <u>機構數目</u> | <u>抽樣數目</u> |
|-----------|--------------------------------|-------------|-------------|
| 門類 1：     | 航空公司                           | 65          | 65          |
| 門類 2：     | 旅行社、票務代理、<br>旅行團承辦商及旅遊<br>車營運商 | 1 811       | 277         |
|           |                                | -----       | -----       |
|           |                                | 1 876       | 342         |
|           |                                | =====       | =====       |

3. 本調查最初從 1 876 間機構中選出 342 間為受訪對象，經技術調整，各門類均加入一間機構，故此受訪對象總數為 344 間，有關分析請見附錄 7「整體點算結果分析」。列為調查對象的 344 間機構當中，86 間出現以下情況：暫時停業、未開業、與其他機構合併、並非從事有關行業、資料重覆、地址屬註冊辦事處、並無技術人員、已搬遷、無法找到地址，以及無法聯絡。填覆調查表的公司／代理共有 249 間，9 間拒絕作答，實際填覆率為 96.51%。

4. 在詮釋調查結果時，讀者應注意在二〇〇三年三月 SARS 疫潮中大受打擊的本港旅遊業，在二〇〇四年已經復甦，並持續增長。在落實環球旅業復甦計劃和香港特區政府推出一系列的措施後（包括自由行及更緊密經貿關係），旅遊業強勁反彈，為本港經濟帶來正面影響。下節討論本港旅遊業的前景。

## 行業前景

5. 旅遊業是本港主要經濟支柱之一。二〇〇四年訪港旅客數字回穩，頭十個月達 1 777 萬人次，較去年同期增加 47.7%；人數比二〇〇三年全年數字還要多，亦打破二〇〇二年全年 1 657 萬人次的紀錄。旅遊業持續增長，二〇〇四年全年訪港旅客達 2 181 萬人次，與二〇〇三年和二〇〇二年同期比較，分別增加 40.4% 和 31.66%。（資料來源：香港特區政府經濟發展及勞工局旅遊事務署，《香港便覽》，二〇〇四年十二月）

6. 本會相信，受惠於內地經濟高速增長、中央對自由行計劃的支持，以及更緊密經貿關係的實施，本港旅遊業前景理想。本會認為，在自由行計劃和更緊密經貿關係協議下，航空公司和旅行社的得益可能不及酒店、飲食和零售等行業。內地旅客大多乘火車或船到港，並經內地旅行社預訂酒店房間；而對本港承辦入境團的旅行社和旅行團承辦商服務的需求不大。

7. 對本港旅遊業的就業情況帶來影響的尚有其他，包括：二〇〇五年迪士尼公園落成、政府立法規管承辦入境團旅行社、有關當局為推廣旅遊業而修復及保存本港的文化遺址，以及款接業僱員到澳門新旅遊設施尋找工作機會。

8. 整體來說本港需要更多幹練人才發展經濟，服務業對這類僱員的需求尤大。下節探討這個情況對本港整體人力需求的影響。

## 對人力需求的影響

9. 據政府統計處資料顯示，二〇〇四年的失業率是 6.8%，較二〇〇三年下跌 1.1%。本會對旅遊業就業前景審慎樂觀，相信整體人力情況將保持平穩，職位空缺會繼續增加。

- i) 二〇〇四年頭九個月，內地訪港旅客達 898 萬人次，較二〇〇三年同期增加 59%。二〇〇四年訪港旅客總人次達 2 181 萬人次，其中內地旅客佔 1 224 萬人次，較二〇〇三年和二〇〇二年同期分別增加 44.6% 和 79.42%。自由行計劃在二〇〇四年五月擴展至廣東全省，七月擴展至江蘇、福建和浙江的九個城市，令內地保持訪港旅客最大客源的地位。（資料來源：香港特區政府經濟發展及勞工局旅遊事務署，「旅遊業統計資料—旅遊業表現」，二〇〇五年一月）
- ii) 受惠於更緊密經貿關係和其他商機，內地和香港之間的商貿往來將會更趨頻繁，相信旅遊業的人力需求亦會增加。
- iii) 香港迪士尼樂園將於二〇〇五年九月開幕，預計開業首年會吸引 340 萬遊客，消費額達 83 億港元。開幕時，預計樂園會直接和間接提供 18 400 個職位，開幕後二十年間會為香港帶來 35 800 個就業機會，大部分會由本港僱員填補。（資料來源：香港旅遊發展局，「香港旅業網」，「旅遊業就業及培訓」，二〇〇五年一月）
- iv) 香港更是亞太區的商業樞紐，逾 960 間公司亦在此設立亞太區總部，而這裡也是前往內地營商的「門戶城市」。二〇〇四年，在本港舉辦的會議和展覽有 320 個，有接近 497 811 海外人士參加。（資料來源：香港旅遊發展局，「香港旅業網」，「旅遊業就業及培訓」，二〇〇五年一月）

- v) 除了為海外旅客提供服務之外，本港旅遊業亦包括外遊業務。外遊業務是本港旅遊業的重要組成部分，提供不少職位空缺。據二〇〇四年十二月「按香港居民離港數字」統計顯示，二〇〇四年離港外遊的本港居民有 6 890 萬人次，較二〇〇三年增加 13.1%。（資料來源：香港旅遊發展局，「香港旅業網」，「2004 年 12 月份訪港旅客統計」，二〇〇五年一月）
- vi) 世界旅遊組織預測，到二〇二〇年，中國內地將成為全球最受歡迎的旅遊勝地，每年約有 1.3 億旅客到訪，而香港將名列第 5 位，到訪的旅客估計約達 5 700 萬人次。（資料來源：香港旅遊發展局，「香港旅業網」，「旅遊業就業及培訓」，二〇〇五年一月）未來數年，要令香港旅遊業得以持續發展，必須有充足的人力供應。
- vii) 據香港旅遊發展局二〇〇四年九月出版的酒店供應情況報告，在二〇〇五至〇八年間將有 15 間新酒店落成，共提供 6 276 個房間。（資料來源：香港旅遊發展局，「香港旅業網」，「統計資料」，酒店供應情況報告，二〇〇四年九月）大量新酒店落成，顯示業界對未來數年訪港旅客數字感到樂觀，亦反映未來數年旅遊業的人力需求將會增加。
- viii) 其他與旅遊業發展有關的大型項目包括：通往大嶼山天壇大佛的吊車系統、建於西九龍填海區的綜合藝術、文化及娛樂區、以中環荷里活道殖民地時期建築為基調的文化遺產區，以及香港濕地公園；其中濕地公園是本港首個生態旅遊項目。此外，香港擁有維港這個天然良港，應充分利用這一優勢，發展增長中的郵輪業務。上述發展將帶動合資格旅遊從業員的需求。（資料來源：香港特區政府經濟發展及勞工局旅遊事務署，「發展計劃」，二〇〇五年一月）
- ix) 內地市場不斷增長，款接和旅遊業從業員的普通話水平需要不斷提升。自由行計劃經常來港的內地旅客會愈加希望得到操普通話從業員的接待。

10. 香港旅遊及款接業從業員質素高，服務優良，令香港名聞世界，成為極受歡迎的旅遊目的地。未來旅遊及款接業會否繼續成功，視乎我們能否維持一支高質素的從業員隊伍，以提供良好的服務。故此，為初入職僱員提供培訓對未來旅遊業的發展是極其重要的。本會相信有必要進一步提升訓練設施和增加培訓名額。

### 調查結果摘要

11. 調查發現，二〇〇四年八、九月期間，旅遊業共有僱員 29 396 人，其中 2 257 人（7.68%）屬經理級，4 012 人（13.65%）屬督導級，9 586 人（32.61%）屬文員級，12 288 人（41.8%）屬操作工級，1 253 人（4.26%）屬秘書級及其他職級。

12. 本會審視調查結果後，認為數據整體來說反映了旅遊業在調查時的人力情況。本會認為，業界對曾受良好訓練的文員級和操作工級員需求將會很大。經理級職位則減少 880 個（-28.05%），文員級和操作工級職位分別增加 930 個（+10.74%）和 618 個（+5.3%），顯示僱員須具多方面技能，同時於工作崗位上要具備自發性。

### 旅遊業二〇〇五／〇七年人力推算

13. 除按僱主預測作二〇〇五／〇七的人力推算外，本會亦採用了「人力市場分析法」（Labour Market Analysis, LMA）和「調節過濾法」（Adaptive Filtering Method, AFM）作為預測人力需求的方法。LMA 使用反映本地經濟、人口分布、人力市場狀況等重要變數作主要的統計數據去推算人力需求（詳見附錄 8）。AFM 則使用一九八八至二〇〇四年的調查數據作人力推算（詳見附錄 9）。圖表 3.16 列出二〇〇五／〇七年各職級人力需求的推算。

表 3.16：旅遊業人力推算

| 年份     | 二〇〇四年職位總數                          | LMA 推算數字           | AFM 推算數字           | EF 推算數字           |
|--------|------------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| 2004 年 | 30,074#                            |                    |                    |                   |
| 2005 年 |                                    | 31,188<br>(3.7%)*  | 30,540<br>(1.6%)*  | 30,346<br>(0.9%)* |
| 2006 年 |                                    | 31,728<br>(1.7%)** | 31,009<br>(1.5%)** |                   |
| 2007 年 |                                    | 32,250<br>(1.7%)** | 31,481<br>(1.5%)** |                   |
| #      | 職位總數是僱員人數（29 396）和僱主報稱空缺數目（678）的總和 |                    |                    |                   |
| *      | 與二〇〇四年比較實際人力的百分率增減                 |                    |                    |                   |
| **     | 與前一年比較推算人力的百分率增減                   |                    |                    |                   |
| LMA    | 人力市場分析法                            |                    |                    |                   |
| AFM    | 調節過濾法                              |                    |                    |                   |
| EF     | 調查當日的僱主預測                          |                    |                    |                   |

註：三種預測方法均顯示人力需求有增加趨勢，預測數字分別為 3.7%(LMA)，1.6%(AFM)和 0.90%(EF)。增長率以二〇〇四年職位總數作計算基礎。培訓需求則以僱主預測數據作推算基礎。

## 額外訓練需求推算

14. 考慮到僱主對人力增長的預測，並將經理／督導級流失率定為 5%，文員／操作工級流失率定為 8%，本會對旅遊業二〇〇五／〇七年的額外訓練要求作出以下推算：

### 二〇〇五額外訓練需求推算

| 職級        | 僱員人數<br><u>(2004)</u> | 訓練需求<br>推算<br><u>2005</u> | 訓練需求<br>推算<br><u>2006</u> | 訓練需求<br>推算<br><u>2007</u> |
|-----------|-----------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 經理及專業人員級  | 2 257                 | 128                       | 130                       | 130                       |
| 督導級       | 4 012                 | 251                       | 256                       | 256                       |
| 文員級       | 9 586                 | 1 301                     | 1 421                     | 1 429                     |
| 操作工級      | 12 288                | 1 312                     | 1 377                     | 1 378                     |
| 秘書級及其他級   | 1 253                 | 122                       | 126                       | 126                       |
|           | ——                    | ——                        | ——                        | ——                        |
| <b>總數</b> | <b>29 396</b>         | <b>3 114</b>              | <b>3 310</b>              | <b>3 319</b>              |

## 建議

15. 本會有以下建議：

- (i) 旅遊業的 29 396 名僱員有需要接受訓練和提升技能，保持競爭力和效率，以面對顧客和業務上越來越高的要求。
- (ii) 本會支持為旅遊業舉辦的技能提升計劃，相關課程包括在職導遊培訓和自然導賞基礎課程（資料來源：技能提升計劃秘書處）。僱傭雙方均應善用持續進修基金和政府資助的技能提升計劃，達致增進僱員技能的目的。

- (iii) 僱員的英語和普通話水平極待提高。為僱員提供更多學習和培訓機會，有助提高服務水平和員工質素。
- (iv) 僱主應為僱員提供內部培訓，或者資助僱員終身學習和參與持續專業進修，增進知識，提升技能。
- (v) 本會將繼續支持並資助業界從業員修讀外間訓練課程。
- (vi) 越來越多公私營院校開辦各類型不同程度的旅遊業課程。本會同意，業界的要求不斷改變，僱員有需要持續進修。僱主必須理解這種學習需求，並鼓勵及資助僱員到信譽良好的院校修讀相關的技能提升課程、訓練課程、研討會和研習班，去學習新的知識和技能。本會對市面各類旅遊課程的質素表示關注，認為有需要成立中央架構加以監管。
- (vii) 未來數年，業界對曾受良好訓練的文員級和操作工級員需求將會大為增加。經理級職位減少，顯示僱員須具多方面技能，同時工作上要保持高度自發性。本會認為，為配合人力需求，有需要擴充及提升訓練設施，並增加培訓名額。