

PRO-POST 第二期

2013 年 1 月

文：Iris Wong • Claire Choi

## 香港經濟支柱：旅遊酒店業

「東方之珠」、「美食天堂」、「購物天堂」，還有「盛事之都」，這些都是國際間給予香港的美譽，亦是外界給予香港旅遊服務業的高度肯定和評價。旅遊業是香港四大主要產業之一，政府統計處數據顯示，旅遊業佔 2010 年本地生產總值 4.4%，為接近 22 萬人提供就業機會，同時帶動運輸、酒店、零售和飲食業等相關行業的發展。

雖然環球經濟不隱定，影響本港 2012 年上半年經濟表現，但旅遊業未受外圍環境拖累，持續蓬勃。隨著香港不斷增加硬件設施及開發新市場，業內對前線及管理人才需求殷切，相關的專業教育及人才培訓，為業界培育更多生力軍，促進旅遊及酒店業的蓬勃發展，在相輔相成下為旅遊業創造良好的競爭及發展環境。

## 多元旅遊模式 助持續發展

作為香港主要經濟支柱的旅遊業，有悠久發展歷史，吸引力不但未有下降，反而一直保持強勁走勢，過去數年旅客人次持續達雙位數升幅。2011 年來自世界各地的訪港旅客錄得接近 4,200 萬人次的歷史新高。旅遊發展局預計，2012 全年訪港旅客可再創新高。

## 經濟效益連年上升

由於過夜旅客持續上升，帶動酒店及餐飲業表現。香港能保持旅遊業發展優勢，與港元匯率偏弱不無關係。鑑於美元偏軟，連帶大部分主要貨幣兌港元的匯率持續強勁，為本港旅遊業製造良好的發展機遇；加上個人遊政策，內地旅客持續上升。旅遊事務署資料顯示，2011 年與入境相關的總消費高達 2,531 億港元。

## 旅遊硬件配套完備

為鞏固旅遊及酒店服務業，政府及相關機構亦不斷計劃發展多元化的旅遊項目，積極改善現有及興建新的旅遊景點、發展新的旅遊模式，加強香港作為世界旅遊熱點的吸引力。

- 發展郵輪旅遊：現時國際郵輪訪港只能停泊在九龍海運中心，大型郵輪停泊設備不足，但 2011 年訪港的郵輪旅客仍逾 70 萬人。隨著啟德郵輪碼頭兩個泊位將於 2013 年中及 2015 年落成，屆時勢必帶動郵輪旅遊。
- 增設旅遊景點：香港迪士尼樂園和海洋公園分別是本港熱門景點，近年不斷「增值」進行擴建發展計劃。迪士尼樂園新主題園區「反斗奇兵大本營」和灰熊山谷已落成，「迷離莊園」將於 2013 年開幕；海洋公園的熱帶雨林天地及冰極天地亦已先後開幕，相信會吸引更多旅客訪港旅遊。
- 提升餐飲中心形象：香港受葡萄酒免稅之利，已超越紐約和倫敦，成為世界最大的紅酒拍賣中心。一年一度的《香港美酒佳餚巡禮》和國際美酒展，進一步營造香港成為體驗美酒美食的首選地。
- 優化會展及旅遊設備：香港主要會展場地香港會議展覽中心中庭擴建已完成，並計劃擴建第三期；亞洲國際博覽館則進行了設施完善工程。旅發局亦成功爭取於未來幾年在港舉行大型國際會展活動，鞏固國際會展及旅遊之都的地位。

## 專業旅遊服務 還看職業教育

隨著旅客的要求日益提高及鄰近地區間的互相競爭，本港的旅遊服務質素必須相應提高，才可增強競爭力。職業教育培訓為業界培育相關的前線、管理及技術人才，為旅客提供專業服務，為傳統旅遊服務業增值。

香港入境團旅行社協會主席謝滄廷表示，香港旅遊設施等硬件已趨成熟，內地旅客穩定增長，他坦言看好本港旅遊業發展前景，相信可保持優勢。「內地旅客比重佔整體旅客最多，很多省市的人來港並不需要坐飛機，通關亦方便。多年的營運經驗令旅行社已掌握到旅客的需要，作出相應配合。加上香港中西薈萃，既具備傳統中國特色，又融合了西方文化及殖民地色彩，可吸引中外旅客。」

## 旅遊新趨勢 人力需求大

不過，面對鄰近地區如新加坡的競爭，謝滄廷認為香港應加強軟件配套，提供優質的服務態度、優化現有景點，政府定訂長遠旅遊規劃，例如郵輪旅遊。「郵輪旅遊在香港是新興業務，新郵輪泊位明年啟用後，可以刺激郵輪旅遊。很多人視香港為到內地旅遊的第一站，而內地旅客多會選擇在香港上郵輪，相信發展潛力相當大，現時亦有不少相關課程開辦。」

雖然業界會提供在職培訓，但謝滄廷表示，業界在招聘時傾向聘請曾修讀有關課程、具備行業知識及有熱誠的人：「旅遊及酒店服務業需要有活力、對工作有熱誠及好學的從業員，透過專業培訓，可為業界注入生力軍。」他透露，現時旅遊

業欠缺操作員（operator）和實習生（trainee），建議各院校加強培訓。

## 新酒店落成職位增

旅客增加，新酒店亦相繼落成。現時全港有超過 190 間酒店，預料 3 年後會增至 240 間同時創造約 5,800 個職位。值得注意的是投身酒店業人士無輪學歷高或低，均須從前線做起，亦是晉升管理層的必經之路。

## 大廚夢成真

香港以美食聞名，訪港旅客和港人同樣愛吃。自從《米芝蓮指南》推出香港版後，恍如為餐飲業重新包裝，把香港餐廳食肆推廣至世界各地，加上外地著名食肆紛紛來港開設海外分店，令餐飲業發展邁向新一頁。

## 提供飲食新體驗

曾任職 The Ritz Carlton、Yamm (The Mira) 的東隅酒店前行政總廚梁偉灝 (Eddy)，憶述 1988 年接過僅得 3 分的會考通知單，他相當淡定，因為一心想做廚師，早已計劃報讀 VTC 的西廚課程。

轉眼在飲食業打滾廿多年，Eddy 認為現時香港的飲食業，對比他入行之初，香港人變得識飲識食，亦捨得花錢。面對租金、人工、食材成本飛漲，加上自由行湧入，加速了「平價兩極化」。他認為「小即是美」才是出路：「客人去餐廳不只為了食物，更是為了一種體驗。餐廳的主題要更集中。只有幾個座位的日本拉麵店大排長龍，因為充滿橫町小店的氣氛。」他現時開設的自家小店主打 Tasting Menu，並為顧客度身設計菜式，由他親自掌勺，並介紹菜式的做法和秘訣，借機與客人打成一片。這背後的市場計算以至菜式變化，都是以扎實的廚藝，優良的服務為基礎。

## 熱廚房須從低做起

飲食業前景秀麗，理應新人輩出，但行業需求與人才供應，卻大有落差。要做廚師，先要抵得住廚房高熱與超長工時，Eddy 慨嘆年輕人嬌生慣養、過分自我。有看過《Master Chef》的都知，新人入行第一課是切洋蔥，「我年輕時每日切兩大包，天天流淚。後來我在酒店做總廚，有家長來投訴，為何只讓他的兒子切洋蔥。」

實情是看似枯燥的勞役，都是學習的機會，為廚藝打好基礎。「在酒店推貨，每

日在食材中打轉正是見識的好機會。師傅一煮完，就掙個鑊過來。有甚麼比鍋內的剩汁更新鮮、更好味？洗每隻鑊前都試一口，味覺就是這樣鍛煉出來。」Eddy 當年不以為苦，只因少年立志：「不是說成績差才去學廚，而是一條出路。廚師是一份高尚職業，我現時也感覺自己廣受尊重。」然而，能做到行政總廚的，需要有過人的意志、夠堅持、肯拼搏，Eddy 在 24 歲時已成為副總廚，是勤力加天分的好例子。

### 課程奠下基本功

回想當年 VTC 的西廚課程，Eddy 認為是打好基礎的好機會：「學校的基礎訓練實屬必要，不然一點概念都沒有。」更重要的是廚藝學院與業內人脈接通，掌握行內資訊。他在剛過去的學年在香港考評局擔任西式廚藝科考評官，並為 VTC 的餐飲課程提供意見。

除了 IVE、中華廚藝學院及旅遊服務業培訓發展中心的中西廚務課程之外，VTC 新成立院校成員香港高等科技教育學院（THEi）亦將於 2013 年 9 月開辦全港首個中華廚藝及管理學士學位，適合不同學歷程度的學員。對於課程越趨完善，他只有一項「投訴」：「VTC 學院的設施太好了，你不夠高爐頭竟可以調節來遷就你，工作台更有電子食譜，現實環境中卻未必會這樣完備了。」

### MICE 帶動旅遊經貿

亞洲各國及中國多個地區積極發展旅遊業，但香港擁有地利位置的優勢及獨特的文化和歷史背景，無懼周邊地區挑戰。隨著未來港珠澳大橋和高速鐵路（香港段）落成，港珠澳地區可形成「1 小時生活圈」，成為帶動泛珠三角商貿、會議展覽和旅遊業的機遇。

在眾多旅遊項目中，會議展覽及獎勵旅遊（簡稱 MICE）可帶動商貿、酒店及旅遊等行業，是近年亞洲多個地區致力發展的產業之一。現時香港是亞洲會展業龍頭，2011 年更獲會議及展覽權威雜誌《CEI Asia》選為「亞洲最佳商務城市」。會展業為香港帶來龐大經濟效益，訪港過夜會展旅客持續上升，2011 年更多達 156 萬人次，為本港製造大量就業機會。

### 競爭製造機遇

亞洲多個地區如上海、廣州和新加坡相繼有大型會展場地落成，直接與香港「拗手瓜」。香港展覽會議業協會永遠名譽會長朱裕倫指出，香港會議展覽中心場地不足，在旺季時即使連停車場也用作展場，仍不敷應用，加上附近商務酒店經常

爆滿，有展覽因而選擇到其他鄰近城市舉行，影響本港會展業。

「現時中港展覽業是互補不足為主，競爭為次。例如廣交會休會期，香港便舉辦消費電子展。」朱裕倫表示，現時在中國舉辦的消費及商品展覽屬「B2C」性質，以直接顧客為銷售目標；香港同類展覽屬「B2B」，面向國際客戶，性質不周，故可互相補足和合作，但內地展覽業有意提升檔次，相信未來競爭將會更加激烈。

朱裕倫認為，香港地方有限，展館不可能跟其他地區「鬥大」，但仍需盡快優化硬件及配套，包括會展第三期擴建盡快上馬、增建商務酒店等，同時亦要保持人才、服務質素及面向國際市場等現有優勢。另外，亞洲國際博覽館近年舉辦了多個大型會議，他深信香港在會議業方面仍有很大發展機會。而政府則期望香港可進一步與澳門或廣州聯手，選取國際性展覽以跨境或「一程多站」形式舉行。所謂有危便有機，這正是香港旅遊業的寫照！