

重點產業人才供需調查及推估結果

摘錄

-觀光產業-

一、**主管機關**：交通部觀光局

二、**推估期間**：104 至 106 年

三、**產業範疇**

觀光產業，其調查範疇包含旅行業、旅館業、觀光旅館業及觀光遊樂業，分述如下：

(一) 行業標準分類代碼：5510 短期住宿服務業、7900 旅行及相關代訂服務業、9321 遊樂園及主題樂園。

(二) 短期住宿服務業：從事以日或週為基礎，提供客房服務或渡假住宿服務等行業，如旅館、旅社、民宿等。本場所可附帶提供餐飲、洗衣、會議室、休閒設施、停車場等服務。

(三) 旅行及相關代訂服務業：從事旅行及相關代訂服務之行業，如安排及販售旅遊行程（食宿、交通、參觀活動等）、提供旅遊諮詢及旅遊相關之代訂服務等。提供導遊及領隊服務亦歸入本類。

(四) 遊樂園及主題樂園：從事經營各種機械式、水上等遊樂設施及表演秀、主題展覽等綜合活動之遊樂園及主題樂園。

四、**產業趨勢**

- 新興市場驅動觀光需求的成長：驅動國際旅遊的市場主要客源為亞洲、其次是南美地區，預期在這些成長中新興國家的成長將逐漸擴大，預計成長率為 4%。
- 住宿需求朝 M 型發展：就住宿業之發展上，旅遊住宿市場區分為高價住宿、低價住宿，依據 World Travel Monitor 分析過去四年私人住宿成長 31%，奢華住宿增加 19%，經濟型住宿成長 15%、中價位型(mid-market)住宿市場成長 8%。
- 資通訊技術的應用：運用資通訊科技對觀光產業之發展將更形重要，已有愈來愈多人利用社群網站與行動通訊技術獲取旅遊資訊與進行旅遊活動。
- 重視健康與永續發展：因應高齡社會發展之需求與演變，健康與永續發展之樂活生活型態是未來觀光產業的訴求，也影響產品與服務之設計。

五、專業人才供需量化分析

以下根據觀光產業人才供需推估結果，並依據 4 項調查領域(旅行、觀光旅館、旅館、觀光遊樂業)分別整理如下表，惟供給面推估受限於統計資料，僅提供未來該產業相關科系畢業生潛在供給趨勢，未能將個人能力狀況、產業環境等影響人才投入因素一併納入計算，爰於供需比較分析時，應審慎解讀。詳細的推估假設與方法，請參閱報告書。

(一) 旅行業

單位：人

景氣情勢	104 年		105 年		106 年	
	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給
樂觀	2,716	1,637	2,852	1,759	2,994	1,867
持平	1,599		1,647		1,696	
保守	1,055		1,076		1,098	

註：樂觀=未來產值成長率 5%；持平=未來產值成長率 3%；保守=未來產值成長率 2%。

(二) 觀光旅館業

單位：人

景氣情勢	104 年		105 年		106 年	
	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給
樂觀	2,162	6,622	3,059	7,166	4,179	7,781
持平	1,868		2,765		3,885	
保守	1,427		2,324		3,444	

註：樂觀=未來產值成長率 10%；持平=未來產值成長率 8%；保守=未來產值成長率 5%。

(三) 旅館業

單位：人

景氣情勢	104 年		105 年		106 年	
	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給
樂觀	1,446	491	1,470	536	1,495	587
持平	1,145		1,169		1,169	
保守	844		868		893	

註：樂觀=未來產值成長率 5%；持平=未來產值成長率 3%；保守=未來產值成長率 1%。

(四) 觀光遊樂業

單位：人

景氣情勢	104年		105年		106年	
	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給
樂觀	341	2,207	307	2,360	283	2,501
持平	273		251		231	
保守	170		162		149	

註：樂觀=未來營收成長率 10%；持平=未來營收成長率 8%；保守=未來營收成長率 5%。

資料來源：交通部觀光局「觀光產業人才供需調查及推估成果填報表」

六、專業人才質性需求分析

以下簡述觀光產業者於人才質性需求面之調查結果，詳細之各別職類人才需求條件彙總如下表：

旅行業

- (1) 領隊與導遊語言需求多以華語、英語、日語為主。
- (2) 中階以上管理人員需具有跨領域整合與談判溝通能力，並具備 3-5 年經驗，且中高階主管、線控、團控等人才多由業務、OP 等基層人員培訓與養成而來，惟業務、OP 人員雖容易找，但易因工作繁雜、薪資待遇低等問題，流動率較高，使得中階以上管理人員的培養、招募顯得困難。
- (3) 旅行業於人才招募時所重視的人才能力，以溝通協調能力居首位，其次為人格特質(如積極主動、團隊合作、抗壓等)、問題解決能力。

觀光旅館業

- (1) 前檯服務人員、餐廳外場服務人員多需具備基礎外語溝通能力，主要由實習生及觀光餐旅科系畢業生進行延攬。
- (2) 房務/清潔人員多是中高齡就業、二度就業者，此類人力需求大，但因就業門檻低，多可透過現有職訓計畫所培訓之人才供應。
- (3) 中高階主管需具有大學以上學歷，並具備外語、管理協調與溝通能力。至少需有 3-5 年實務經驗，多由內部培養，然在業界競才白熱化下，出現人才缺口。
- (4) 觀光旅館業於人才招募時所重視的人才能力，以溝通協調能力居首位，其次為人格特質(如積極主動、團隊合作、抗壓等)、外語及問題解決能力。

旅館業

- (1) 櫃檯接待人員多要求大學學歷，具英(日)語與電腦操作能力；房務/清潔人員則多為四十歲以上女性，無學歷要求，具經驗者佳，此部分人力來源，多透過人力銀行或員工介紹補充，惟流動率高，培養不易。
- (2) 中高階主管需具備英、日文等基礎外語溝通/閱讀、緊急應變及基礎電腦能力，至少需有 2 年以上工作經驗，多由內部進行培養，但易遭遇挖角問題。
- (3) 旅館業於人才招募時所重視的人才能力，以人格特質(如積極主動、團隊合作、抗壓等)居首位，其次為溝通協調能力、問題解決能力。

觀光遊樂業

- (1) 由於觀光遊樂業受限於地理因素，員工多具地緣性，人才招募上並不特別要求需為觀光相關科系背景，主要著重於人格特質(如服務熱忱、積極、樂觀等)，其次為電腦操作能力、溝通協調能力。
- (2) 中高階主管以內部培訓為主，多為資深人力，具 6-10 年經驗，惟近來面臨人才西進與挖角，潛在的出現中高階人才發展斷層。
- (3) 行銷、企劃人才以具備專科/大學學歷為主，並以有 3-5 年經驗者為佳，惟因遊樂業的地點、薪資、產業前景等因素，影響相關科系人才的進入意願，且流動率高、培養不易，形成人力缺口。
- (4) 機械遊樂設施維修以高中職/專科機電相關科系為主，通常需有 3 年經驗，招募不易，部分以外包方式由專業企業提供服務。

所需專業 人才職類 (代碼)	人才需求條件				招募 難易	海外 攬才 需求	職能 基準 級別
	工作內容簡述	基本學歷/ 學類(代碼)	能力需求	工作 年資			
旅行業							
業務人員 (2433)	1. 負責旅遊品推銷 2. 負責業務推展， 傳達及說明各項 業務重大訊息、 活動及產品 3. 定期拜訪經銷客 戶，維繫關係	大專/ 觀光休閒學類(8102) 運動休閒及休閒管理 學類(8105)	1. 具備基礎電腦能力，如： Word、Excel、PowerPoint 等 2. 具備專業英日語等溝通、閱讀 能力 3. 有OP或業務經驗者	無經 驗可	普通	無	--
OP 人員 (4229)	1. 負責訂位、辦理 簽證、申請證照 等基礎工作	大專/ 餐旅服務學類(8101) 觀光休閒學類(8102)	1. 具備英語日語能力 2. 具備基礎電腦能力，如： Word、Excel、PowerPoint 等	無經 驗可	易	無	--

所需專業 人才職類 (代碼)	人才需求條件				招募 難易	海外 攬才 需求	職能 基準 級別
	工作內容簡述	基本學歷/ 學類(代碼)	能力需求	工作 年資			
	2. 輸入、處理並追蹤客戶訂單，並將訂單資料存檔備份	競技運動學類(8103) 運動休閒及休閒管理學類(8105)	3. 具備良好的邏輯能力 4. 須熟悉航空公司訂位系統 5. 有OP或業務經驗者				
線控人員 (1223)	1. 產品規劃 2. 成本估算 3. 機位取得 4. OP與業務員教育訓練	大專/ 觀光休閒學類(8102) 運動休閒及休閒管理學類(8105)	1. 具備專業英日語等溝通、閱讀能力 2. 需要豐富的業務及帶團經驗、了解並掌握市場需求及產品規劃的特殊性 3. 風險管理，應變能力強 4. 高EQ反應敏捷 5. 邏輯性強	2-5 年	難	無	--
團控人員 (4221)	國內團體訂單訂位、訂房、團位控管、結算	大專/ 觀光休閒學類(8102) 運動休閒及休閒管理學類(8105)	1. 具備基礎電腦能力，如：Word、Excel、PowerPoint 等 2. 具備專業英日語等溝通、閱讀能力 3. 具旅遊業一年以上工作經驗尤佳 4. 具Team Works能力 5. 細心負責、具高度的服務熱忱	2年 以下	難	無	--
領隊(5113)	負責接待國內旅客出國-辦理旅客入出境手續，解說行程等	高中以下/ 不限	1. 領隊導遊證照、具備相關語言能力證明 2. 電腦/網路類：Excel、Outlook、PowerPoint、Word	2-5 年	普通	無	--
中高階主管 (121)	負責經營管理與實務推動	大專/ 不限 or 觀光休閒學類(8102) 運動休閒及休閒管理學類(8105) 一般商業學類(3401) 企業管理學類(3403)	1. 具有至少五年以上旅行業任職經驗。對於旅行業運作流程、洽商模式、商品開發熟悉。 2. 具備基礎電腦能力，如：Word、Excel、PowerPoint 等 3. 具備專業英日語等溝通、閱讀能力	2-5 年	難	無	--
觀光旅館業							
前臺服務人 (4224)	1. 負責住/退房之接待工作 2. 工作也須負責如	大專/ 餐旅服務學類(8101) 觀光休閒學類(8102)	1. 具備操作櫃檯資產管理系統的電腦能力，如：pos系統 2. 須熟悉櫃檯接待作業流程	無經 驗可	普通	無	--

所需專業 人才職類 (代碼)	人才需求條件				招募 難易	海外 攬才 需求	職能 基準 級別
	工作內容簡述	基本學歷/ 學類(代碼)	能力需求	工作 年資			
	櫃檯出納之退房 遷出結帳及客帳 的處理	運動休閒及休閒管理 學類(8105)	3. 具備英日文等基礎外語溝通 能力 4. 熟悉櫃檯會計系統與帳務流 程 5. 具備專業的接待技巧				
行政主廚 (1219)	1. 準備於營業時間 內的單點或自助 餐所需菜餚。 2. 負責菜單設計 3. 確保所負責類別 的食品均符合衛 生管理的規定	大專/ 餐旅服務學類(8101)	1. 具備證照：丙級西餐烹調技術 士、丙級中餐烹調技術士 2. 喜歡學習新事務，接受挑戰 3. 具抗壓性	5年 以上	難	無	--
中高階管理 人員 (121/1412)	1. 負責經營管理實 務工作 2. 督導部門任務執 行品質	大專/ 不限 or 觀光休閒學類(8102) 運動休閒及休閒管理 學類(8105) 一般商業學類(3401) 企業管理學類(3403)	1. 經營管理之產銷人發財管理 能力 2. 具備英日文等基礎外語溝 通、閱讀能力 3. 具備緊急應變的能力 4. 具備基礎電腦能力，如： Word, Excel, PowerPoint等	2-5 年	難	無	--
業務人員 (2433)	1. 負責客房銷售 2. 負責宴會推銷	大專/ 觀光休閒學類(8102) 運動休閒及休閒管理 學類(8105)	1. 具備英日文等基礎外語溝通 能力 2. 具備基礎電腦能力，如： Word, Excel, PowerPoint等 3. 須具備3年以上的旅館工作經 驗	2-5 年	難	無	--
房務人員 (9112)	旅館房務整理人員	高中以下/ 不限 or 餐旅服務學類(8101)	餐旅管理、旅館管理相關學科	無經 驗可	難	無	--
餐廳服務人 員(5131)	1. 負責擺盤、送餐 及聯繫內外場之 工作 2. 負責客人帶位工 作 3. 負責每日的餐桌 清潔，椅子以及 其他餐飲服務所	高中以下/ 餐旅服務學類(8101)	1. 餐旅服務相關、英美語文相 關、觀光服務學科類 2. 具有餐飲服務經驗者	無經 驗可	難	無	--

所需專業 人才職類 (代碼)	人才需求條件				招募 難易	海外 攬才 需求	職能 基準 級別
	工作內容簡述	基本學歷/ 學類(代碼)	能力需求	工作 年資			
	需要的器具						
旅館業							
中高階管理 人員 (121/1412)	1. 負責經營管理實務工作 2. 督導部門任務執行品質	大專/ 不限 or 觀光休閒學類(8102) 運動休閒及休閒管理學類(8105) 一般商業學類(3401) 企業管理學類(3403)	1. 經營管理之產銷人發財管理能力 2. 具備英日文等基礎外語溝通、閱讀能力 3. 具備緊急應變的能力 4. 具備基礎電腦能力，如：Word, Excel, PowerPoint等	2-5 年	難	無	--
前臺服務人 (4224)	1. 負責住/退房之接待工作 2. 工作也須負責如櫃檯出納之退房遷出結帳及客帳的處理	大專/ 餐旅服務學類(8101) 觀光休閒學類(8102) 運動休閒及休閒管理學類(8105)	1. 具備操作櫃檯資產管理系統的電腦能力，如：pos系統 2. 須熟悉櫃檯接待作業流程 3. 具備英日文等基礎外語溝通能力 4. 熟悉櫃檯會計系統與帳務流程 5. 具備專業的接待技巧	無經驗可	普通	無	--
房務人員 (9112)	旅館房務整理人員	高中以下/ 不限 or 餐旅服務學類(8101)	餐旅管理、旅館管理相關學科	無經驗可	難	無	--
觀光遊樂業							
中高階管理 人員 (121/1412)	1. 負責經營管理、協調與溝通 2. 督導部門任務執行品質	大專/ 不限 or 餐旅服務學類(8101) 觀光休閒學類(8102) 運動休閒及休閒管理學類(8105) 一般商業學類(3401) 企業管理學類(3403)	1. 問題處理能力 2. 跨領域溝通 3. 資訊操作能力：Word, Excel, PowerPoint, Outlook	5年 以上	難	無	--
活動企劃人 員 (2431)	負責專案企畫、活動規劃	大專/ 觀光休閒學類(8102) 運動休閒及休閒管理學類(8105)	1. 須具備基本外語能力 2. 須具備文書基本操作能力：Word, Excel, PowerPoint, Outlook 3. 活動企劃相關經驗	2-5 年	難	無	--
行銷業務人 員	負責通路促銷業務 規劃與執行	大專/ 不限 or	1. 須具備基本外語能力 2. 須具備文書基本操作能力：	2-5 年	難	無	--

所需專業 人才職類 (代碼)	人才需求條件				招募 難易	海外 攬才 需求	職能 基準 級別
	工作內容簡述	基本學歷/ 學類(代碼)	能力需求	工作 年資			
(2443)		餐旅服務學類(8101) 觀光休閒學類(8102) 運動休閒及休閒管理 學類(8105) 一般商業學類(3401) 企業管理學類(3403)	Word, Excel, PowerPoint, Outlook 3. 問題處理能力				
櫃臺服務人 員 (4224)	1. 票亭售票、停車 收費作業 2. 相關報表製作、 結案報告撰寫	大專/ 餐旅服務學類(8101) 觀光休閒學類(8102) 運動休閒及休閒管理 學類(8105)	須具備文書基本操作能力： Word, Excel, PowerPoint, Outlook	無經 驗可	普通	無	--
餐廳服務人 員(5131)	1. 現場營運、點 餐、收銀機操作 2. 備餐、備料 3. 環境清潔、內外 場收拾整理	大專/ 餐旅服務學類(8101)	1. 樂於助人、自動自發的個性、 隨時面帶笑容 2. 溝通能力 3. 問題處理能力	無經 驗可	普通	無	--
機械設施維 修人員 (7223)	1. 負責機械遊樂設 施經常性之保養 與修護 2. 檢查各種遊樂機 具、電機的故障 狀況，並修換損 舊組件及線路	大專/ 機械工程學類(5202)	1. 具電機維修經驗 2. 具自動控制維修經驗 3. 熟油壓、氣壓系統、空調設備 佳 4. 具相關技術証照	2-5 年	難	無	--

註：(1)上表代碼分別依據行政院主計總處「職業標準分類」及教育部「學科標準分類」填列。

(2)本表工作年資分為無經驗、2 年以下、2-5 年、5 年以上。

(3)職能基準級別依據勞動部勞動力發展署 iCAP 平台，填寫已完成職能基準訂定之職類基準級別，俾了解
人才能力需求層級。「--」表示其職類尚未訂定職能基準或已訂定職能基準但尚未研析其級別。

資料來源：交通部觀光局「觀光產業人才供需調查及推估成果填報表」

七、供需調查結果政策意涵

根據觀光產業人才供需調查結果，摘錄所擬之人才問題與其因應對策，彙整如下：

人才問題	因應對策	具體措施
(1) 提升人才之產業參與意願與素質	(1.1) 強化產業的環境與願景，以提升產業對人才的吸引力	<ul style="list-style-type: none"> ■ 因應趨勢，培養所需跨領域人才：人才須能具有通訊技術與知識，並能跨領域了解觀光產業之需求的能力，包括程式語言基本技能之外，也須提供觀光業知識，以使其掌握產業特性與需求 ■ 持續觀測產業人才的供需發展：依據研究所進行之觀光產業之人才供需推估，針對不同之次產業有不同的推估方式與概念，往後的推估可依據內容變數進行深化與調整。
	(1.2) 有系統從職務需求與職能基準的連結規劃，建立職能基準做為人才培育與培訓的參考基礎	<ul style="list-style-type: none"> ■ 針對次產業結合公會，一起建立職能基準：依據產業內的職務需求，所建立的知識、技術與能力的發展體系，其可作為產業人才需求樣貌、職能需求之基礎，進行培訓課程，以滿足未來的人才知識、技術與能力之需求。
(2) 觀光業中高階人才需求將持續	(2.1) 補助培訓，應提供滿足職務所需能力之課程，提升人才素質	<ul style="list-style-type: none"> ■ 建立公協會結合政府資源成為人才專業訓練與媒合的平臺：在架構上政府主導職能類別制定，針對職能的需求程度進行研究後，結合公會與企業針對訓練課程之內容予以制定，交由公會進行培訓課程的執行，及資格審查，企業可以提供部分經費之支援，促成培訓人才活動之持續進行。
(3) 跨領域人才培訓	(3.1) 培訓熟悉新興市場語言的人才	<ul style="list-style-type: none"> ■ 未來新興旅遊市場不斷興起，針對東南亞的泰國、新加坡、越南等旅遊需求，規劃與設計特殊語言的人才培訓與投入觀光產業。
	(3.2) 因應趨勢，推動跨領域人才培育	<ul style="list-style-type: none"> ■ 結合相關學門進行跨領域課程的規劃，培養人才：針對觀光相關學程結合資通訊科系學程，培養熟悉資通訊技術、服務行銷之知識與能力，以為產業發展所需的人才做準備。

資料來源：交通部觀光局「觀光產業人才供需調查及推估成果填報表」