交通部觀光局 「觀光產業人才供需調查」研究案

結案報告書

主辦單位:交通部觀光局

執行單位: 財團法人台灣地理資訊中心

中華民國 105 年 11 月 14 日

交通部觀光局

「觀光產業人才供需調查」研究案

期末報告書

受委託單位:財團法人台灣地理資訊中心

研究主持人: 陳建良

主要研究人員:李孟穎、魏上佳

研究期程:民國 105 年 1 月 21 日至民國 105 年 11 月 15 日

研究經費:新台幣壹佰玖拾貳萬貳仟元整

財團法人台灣地理資訊中心編印

中華民國 105 年 11 月 14 日

摘要

觀光人才的供給與需求除數量上的缺口外,人才供需的類別變化與素質需求也是供需失衡的主要原因。在進行未來人才供需預測時,必須理解不論人才的數量或類別、素質,都會因為政策、經濟、社會、科技發展、法規,以及自然環境等整體觀光旅遊環境趨勢而有所變動。

本研究先由產官學領域專家,探究上述各面向之未來可能發生的情境,並評估各產業在這些情境條件下旅客成長或減縮的可能範圍, 定義對未來人才供需的可能樂觀及保守預估情境,再以問卷方式對業 界徵詢意見後進行統計分析,以描繪出業界對於環境趨勢所認知的發 展可能,以及未來可能的產業發展變化與人才供需預估。問卷中並進 一步探究觀光產業各業別及各職類的人才素質需求、各業別間的人才 流動,以及觀光產業與其他產業間的人才流動狀況。

本研究綜整觀光旅遊在可能之環境趨勢、以及該趨勢下各產業的 人才素質需求與數量預測後,藉由專家座談的方式,研討未來觀光產 業因應人才失衡的可行策略與方案,以作為產業各階層應有之人才素 質、可能之新興職類,及政策與應變措施的參考建議。

Abstract

(Project Name: "Research on the Supply and Demand of Tourism Talents")

Tourism talent imbalances and deficiencies arise from the supply-demand gap in the number of talents, as well as the shortage of a certain skill or changes in occupation categories. The prediction of tourism talent supply and demand, consequently, depends on how quantitatively and qualitatively the needs are impacted by megatrends related to tourism in its political, economic, social, technological, legal and environmental categories.

In this research, a survey is conducted with opinion from experts to identify the megatrends in tourism, and to predict the growth of number of travels under optimistic and conservative scenarios. The megatrends and predicted number of travels are used subsequently in another survey with information from the industry, to depict the trend of tourism talent development and future talent demand in terms of the quantity and the quality. The required quality of talents and flow of talents between industries are further identified for the different occupation types, to provide a basis for problem analysis.

The megatrends along with the quantitative and qualitative analysis are presented and discussed in expert forums, to identify problems of talent imbalances and deficiencies, and provide suggestions for action plans and strategies regarding the required quantity/quality and new types of occupation needed in the tourism industry.

目錄

摘要		I
Abstrac	t	II
圖目錄		V
表目錄		VIII
壹、	緒論	1
貳、	國內外產業發展政策規劃與人才評估方法	4
- \	主要國家近期觀光產業之人才供需情形及解決供需缺口之方式	4
二、	國內外近期觀光產業之政策規劃方法及人才數量推估方式	4
三、	國內外分析人才素質數量的共通步驟	8
四、	本研究案人才素質數量評估的強化要點	9
參、	國外觀光產業環境趨勢	11
- \	新加坡的產業環境趨勢分析	11
二、	日本的產業環境趨勢分析	12
三、	韓國的產業環境趨勢分析	13
四、	東協(東南亞國家協會)的產業環境趨勢分析	13
五、	綜整國外 PESTLE 環境趨勢	15
肆、	國內觀光產業環境趨勢	16
- \	我國整體觀光旅遊相關政策與法規	16
二、	觀光產業環境現況與來台旅客量能變化的 PESTLE 分析	17
三、	觀光產業環境現況與出境旅客人次變化的 PESTLE 分析	18
四、	觀光產業環境現況與國旅旅客人次變化的 PESTLE 分析	19
五、	綜整國內 PESTLE 趨勢	20
伍、	研究方法	22
-,	問卷設計邏輯與內容	23
二、	問卷抽樣與調查方法	30
三、	人才供需數量推估模式	31
陸、	人才需求數量預測與數量缺口結果	36
- \	旅客人次與消費力分析	37
二、	各業別人才需求總量	40
三、	各業別人才供給總量	57
四、	各業別人才供需缺口	69

柒、	人才素質需求調查及問題分析結果	77
- \	人力結構	80
二、	薪資分佈	83
三、	人才新增/流動狀況	84
四、	人才素質需求	89
五、	廠商自評的供需狀況	94
六、	人才需求問題分析	96
捌、	專家焦點座談彙整結果	98
-,	旅客人次成長趨緩的應變	98
二、	基層/兼職人力的需求	99
三、	薪資/晉升及人才招募/流動問題	99
四、	新職類的開發	100
五、	語言/跨文化能力需求及海外市場	101
六、	專任資料科技團隊的經營	101
七、	管理經理人員的開發/規劃/應變能力需求	102
八、	觀光研訓院的建立	102
玖、	結論與建議	104
-,	結論	104
二、	建議	106
三、	研究限制	111
参考文	款	113
附錄一	新加坡旅遊局 2015 年「STB Market Insights」摘譯	116
附錄二	日本「觀光立國圓桌會議」簡報摘譯	118
附錄三	韓國旅遊發展局網站 2015 年 12 月「市場趨勢」報告摘譯	119
附錄四	東南亞國協「2012-2015 東協觀光行銷策略」摘譯	121
附錄五	專家意見調查問卷設計	123
附錄六	廠商問卷設計	132
附錄七	素質需求描述分析	153
	素質需求描述分析專家焦點座談會議紀錄	

圖目錄

啚	1	各國文獻呈現之人才需求分析步驟示意圖	. 9
邑	2	觀光人才供需調查研究流程	22
昌	3	專家學者意見調查互動式網頁問卷-關鍵環境趨勢部份	24
昌	4	專家學者意見調查互動式網頁問卷一旅客人次變化部份	24
昌	5	專家學者意見調查互動式網頁問卷-新增職位/職能部份	25
昌	6	廠商互動式網頁問卷調查-未來觀光旅遊環境的情境變化(1/2)	26
昌	7	廠商互動式網頁問卷調查-未來觀光旅遊環境的情境變化(2/2)	27
昌	8	廠商互動式網頁問卷調查-各職業別數量或素質上的新增需求	27
昌	9	廠商互動式網頁問卷調查-各職業別的從業人數與變動狀況(1/3)	28
昌	10	廠商互動式網頁問卷調查-各職業別的從業人數與變動狀況(2/3)	28
昌	11	廠商互動式網頁問卷調查-各職業別的從業人數與變動狀況(3/3)	29
邑	12	廠商互動式網頁問卷調查—人才培訓課程需求	29
邑	13	各業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)人才總需求推估方法	31
邑	14	三類旅客數量與三業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)消費力關係	33
邑	15	各業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)人才流動與供給推估方法	35
昌	16	各業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)人才缺口推估方法	36
邑	17	2016-2019 年觀光旅館樂觀、持平、保守的房間預估數量	42
邑	18	2016-2019 年觀光旅館樂觀、持平、保守的員工剛性預估數量	42
邑	19	2016-2019 年觀光旅館員工總需求量	44
昌	20	2016-2019年一般旅館樂觀、持平、保守的房間預估數量	45
邑	21	2016-2019年一般旅館樂觀、持平、保守的員工剛性預估數量	45
邑	22	2016-2019 年一般旅館員工總需求量	47
邑	23	2016-2019年民宿樂觀、持平、保守的房間預估數量	48
置	24	2016-2019年民宿樂觀、持平、保守的員工剛性預估數量	48
昌	25	2016-2019 年民宿工作人員總需求量	50
昌	26	2016-2019 年旅行業樂觀、持平、保守的預估家數	51
圖	27	2016-2019 年旅行業樂觀、持平、保守的員工剛性預估數量	52

置	28	2016-2019 年旅行業員工總需求量	53
邑	29	2016-2019 年觀光遊樂業樂觀、持平、保守的預估遊客數	55
邑	30	2016-2019 年觀光遊樂業樂觀、持平、保守的員工剛性預估數量	55
邑	31	2016-2019 年觀光遊樂業員工總需求量	57
邑	32	2016-2019 年觀光旅館員工總供給量	60
邑	33	2016-2019 年一般旅館員工總供給量	62
邑	34	2016-2019 年民宿工作人員總供給量	64
邑	35	2016-2019 年旅行業員工總供給量	66
邑	36	2016-2019 年觀光遊樂業員工總供給量	69
啚	37	2016-2019 年觀光旅館員工總需求量(專家預測、廠商投票)	71
啚	38	2016-2019 年觀光旅館員工總需求量與總供給量比較圖	71
啚	39	2016-2019 年一般旅館員工總需求量(專家預測、廠商投票)	72
啚	40	2016-2019 年一般旅館員工總需求量與總供給量比較圖	72
啚	41	2016-2019 年民宿工作人員總需求量(專家預測、廠商投票)	73
啚	42	2016-2019 年民宿工作人員總需求量與總供給量比較圖	73
啚	43	2016-2019 年旅行業員工總需求量(專家預測、廠商投票)	74
啚	44	2016-2019 年旅行業員工總需求量與總供給量比較圖	75
啚	45	2016-2019 年觀光遊樂業員工總需求量(專家預測、廠商投票)	76
啚	46	2016-2019 年觀光遊樂業員工總需求量與總供給量比較圖	76
啚	47	旅宿業職業類別/工作區分	80
啚	48	旅行業職業類別/工作區分	81
啚	49	觀光遊樂業職業類別/工作區分	81
啚	50	各業別專任/兼任比例	82
啚	51	旅宿業薪資分佈	83
啚	52	旅行業薪資分佈	83
啚	53	觀光遊樂業薪資分佈	84
邑	54	觀光產業人才新聘/流動示意圖	84
邑	55	旅宿業人才新增/流動及進用社會新鮮人的學門比例	86
邑	56	旅行業人才新增/流動及進用社會新鮮人的學門比例	87

•••••	88
•••••	90
•••••	91
•••••	91
•••••	92
•••••	92
•••••	93
•••••	95

表目錄

表 1	國外觀光產業環境趨勢的 PESTLE 分析	. 15
表 2	國內觀光產業環境趨勢的 PESTLE 分析	. 20
表 3	各業別分層分級抽樣調查數量	. 30
表 4	2016-2019 年來台旅客人數成長百分比(專家問卷結果)	. 37
表 5	2016-2019 出國旅客人數成長百分比(專家問卷結果)	. 37
表 6	2016-2019 國旅旅客人數成長百分比(專家問卷結果)	. 37
表 7	2007-2012 年各類旅客平均消費力(消費支出)	. 38
表 8	2016-2019 年來台旅客人次與消費力(專家問卷結果)	. 38
表 9	2016-2019 出國旅客人次與消費力(專家問卷結果)	. 38
表 10	2016-2019 國旅旅客人次與消費力(專家問卷結果)	. 39
表 11	三類旅客與三大產業之間的消費力流動矩陣(觀光衛星帳)	. 40
表 12	2016-2019 年旅宿業消費力(單位:億元新台幣)	. 40
表 13	2016-2019 年旅行業消費力(單位:億元新台幣)	. 40
表 14	2016-2019 年觀光遊樂業消費力(單位:億元新台幣)	. 40
表 15	旅客種類人次與旅宿業房間數量的相關程度	. 41
表 16	估計觀光旅館房間數之線性迴歸參數	. 41
表 17	2016-2019 年旅宿業觀光旅館剛性消費力	. 43
表 18	2016-2019 年旅宿業觀光旅館消費力殘差	. 43
表 19	2016-2019 年旅宿業觀光旅館員工總需求量	. 44
表 20	估計一般旅館房間數之線性迴歸參數	. 45
表 21	2016-2019 年旅宿業一般旅館剛性消費力	. 46
表 22	2016-2019 年旅宿業一般旅館消費力殘差	. 46
表 23	2016-2019年旅宿業一般旅館員工總需求量	. 47
表 24	估計民宿房間數之線性迴歸參數	. 48
表 25	2016-2019 年旅宿業民宿剛性消費力	. 49
表 26	2016-2019 年旅宿業民宿消費力殘差	. 49
表 27	2016-2019 年旅宿業民宿工作人員總需求量	. 50

表 28	旅客種類人次與旅宿業房間數量的相關程度	50
表 29	估計旅行業家數之線性迴歸參數	51
表 30	2016-2019 年旅行業剛性消費力	53
表 31	2016-2019 年旅行業消費力殘差	53
表 32	2016-2019 年旅行業員工總需求量	54
表 33	旅客種類人次與觀光遊樂業入園遊客數數量的相關程度	54
表 34	估計觀光遊樂業遊客數之線性迴歸參數	55
表 35	2016-2019 年觀光遊樂業剛性消費力	56
表 36	2016-2019 年觀光遊樂業消費力殘差	56
表 37	2016-2019 年觀光遊樂業業員工總需求量	57
表 38	觀光旅館人員平均流出比例與人數	59
表 39	觀光旅館人員平均流入比例與人數	59
表 40	觀光旅館人員平均聘雇社會新鮮人來源比例與人數	59
表 41	一般旅館人員平均流出比例與人數	61
表 42	一般旅館人員平均流入比例與人數	61
表 43	一般旅館人員平均聘雇社會新鮮人來源比例與人數	61
表 44	民宿人員平均流出比例與人數	63
表 45	民宿人員平均流入比例與人數	63
表 46	民宿人員平均聘雇社會新鮮人來源比例與人數	63
表 47	旅行業人員平均流出比例與人數	65
表 48	旅行業人員平均流入比例與人數	66
表 49	旅行業人員平均聘雇社會新鮮人來源比例與人數	66
表 50	觀光遊樂業人員平均流出比例與人數	68
表 51	觀光遊樂業人員平均流入比例與人數	68
表 52	表觀光遊樂業人員平均聘雇社會新鮮人來源比例與人數	68
表 53	旅宿業廠商對於 2016-2019 年來台旅客人次成長評估	70
表 54	旅行業廠商對於 2016-2019 年出國旅客人次成長評估	70
表 55	觀光遊樂業廠商對於 2016-2019 年國旅旅客人次成長評估	70
表 56	觀光旅館 2016-2019 年非管理職與管理職人員供需狀態	71

表 57	一般旅館 2016-2019 年非管理職與管理職人員供需狀態	72
表 58	民宿 2016-2019 年非管理工作人員與管理工作人員供需狀態	74
表 59	旅行業 2016-2019 年非管理職與管理職人員供需狀態	75
表 60	觀光遊樂業 2016-2019 年非管理職與管理職人員供需狀態	76
表 61	PESTLE 情境調查結果	77
表 62	因應市場趨勢出現於觀光產業之職業	79
表 63	研究分析所得之人才需求因素與需求特質	106
表 64	人才需求因素與產官學界對策建議	109

壹、 緒論

本研究的概念架構為分析總體環境後,再據此探討觀光人才數量/素質需求, 進而評估人才流動狀況。研究首先以全球的政經趨勢與觀光環境趨勢進行情境分析,再對觀光人力素質數量與流動性作評估。茲分述如下:

依據 OECD 觀光委員會之研究¹,以往觀光政策均傾向以強化產量效能及競爭力為架構的產業模式為主,缺乏與相關政策之間的考量。在此產業模式下片段式的政策與施行流程將造成政策成效不彰、監管過度或其他難以考量之後果。該研究並指出,與觀光產業相互影響之政策領域包含經濟政策、交通、基礎設施、土地利用規劃、環境及保護區管理、本地及區域發展、文創、健康與安全、教育訓練與就業、移民等。

除此之外,各部門間共同擬定政策時需共同考慮全球長期趨勢下的各種因素,方能有效利用既有及新興的觀光成長動能。全球長期趨勢下影響共同政策擬定的因素包含:全球生產力停滯、人口老化、社會上高度的不對等、科技持續成長並造成接受高技能訓練及良好教育之個人高度受益、自然資源之耗竭、以及水資源之匱乏與環境惡化等。隨著經濟型態之演進、政策間相互影響之消長情況也將產生變化,因而各領域在進行政策擬定時,其背景設定勢必需要隨之進行調整,以利整體經濟的永續成長,進而促進整體生活福祉。

由此可知,觀光之成長與各行政部門的政策以及施政環境息息相關。若要強化觀光產業之體質,則應正視觀光環境趨勢轉變的可能性以及不確定性,藉由學者專家及業界人士共同研討各種趨勢轉變之可能情境,進而提供為擬定人才供需時的共同認知基礎,在相同的資訊背景上以多種觀點探討觀光產業未來環境在樂觀/持平/保守情境下可能的人才需求。

在進行環境分析時,一般而言會考量政策(含法規)、經濟、社會與科技等構面,稱之為 PEST 分析方法。而在進行觀光產業進行整體策略性規劃時,亦有增加法規、自然環境等二項因素而成為 PESTLE 的分析方法進行外在環境之情境研擬分析 ²。該分析方法可彰顯觀光產業的外部環境變化,使觀光產業的政策因應及策略調整具有較為清楚的趨勢依據,進而協助發展國家整體的應變作為。

以韓國對大中華地區之觀光市場(主要指中國、台灣、香港三地之觀光市場) 為例 3,其觀光環境之情境分析即包含華人市場之政策(P)、經濟(E)、社會/文化 (S)、自然環境與科技發展(T)等變化之分析,並配合旅客的成長趨勢分析,發展 該國的觀光行銷策略與所需人才及資源,藉以達成推動旅客成長的目標。 日本之觀光市場策略分析,則將觀光環境趨勢的情境分析區分為「外部環境分析」以及「內部環境分析」⁴,分別對日本各地區所面對的外部大環境變化趨勢,以及顧客、商品、服務、人才、組織、財務等內部環境進行分析,再依環境分析結果分為「行銷定位」、「目標設定」、以及「主題/概念」等概念進行策略擬定,與其所擬定之策略所衍生之作法,進行來訪旅客成長率之模擬評估⁵。

由日韓之行銷策略擬定方法之案例可知,國家進行觀光行銷時,通常先對觀光環境趨勢進行情境分析,隨後針對可能情境發展觀光政策、觀光行銷策略與短中長程目標。

所謂情境分析法⁶,是以環境趨勢分析作為情境擬定之基礎,再由學者專家提出可能之觀光環境趨勢情境,提出在樂觀、持平或保守等各種狀況下,旅客人次的成長或減縮估計值。以觀光環境趨勢推估樂觀持平保守等狀況下之旅客成長量能後,便能以該估計值評估所需的人才數量。以觀光衛星帳中的「觀光就業統計表」為例,其概念即使用觀光活動的產值,評估觀光特徵產業所創造的就業機會⁷。

根據 WTTC 所公佈的「全球觀光旅遊產業之人才趨勢與問題」整理分析 8, 觀光人才供需失衡可能包含下列問題:

- 特定職業之缺乏/過剩,如:廚師、機師等。
- 特定技能之缺乏/過剩,如:外語能力、資訊科技能力等。
- 特定軟性技能之缺乏/過剩,如:客服、問題處理等。

可見旅客成長所影響的人才需求,不僅只於數量上的評估,亦包含素質上的 區分。換言之,若人才供給數量充足,但其素質不符合業界之需求,則觀光人力 資源仍將處於失衡之狀況。

該研究中並指出跨區異業挖角、人才留存及流動等因素亦會造成人才失衡現象。據此可知,進行人才需求評估時,除了整體數量與素質的需求評估外,也須要考量觀光產業不同業別間、甚至觀光產業與外產業間之人才流動狀況,才能對觀光產業的人才供需問題有其全面性的觀察並形成全面性的觀點。

綜上所述,本研究據以擬訂之人才評估步驟如下:

- 1. 以 PESTLE 分析方法進行觀光產業環境趨勢的情境分析。
- 2. 以產業的環境趨勢情境,預估樂觀、持平、保守等三類狀況下的旅客成 長減縮。
- 3. 以旅客的成長減縮,評估上述三類狀況下的人才數量需求。

- 4. 請各受訪廠商填報人才的素質需求、異業間的人才流動率,以及各職業 類別間的人才流動狀況,以作為推估全體之基礎。
- 5. 根據填報結果,舉辦專家焦點座談,以便研擬具體建議提供參考。

依此步驟分析評估觀光產業的環境趨勢情境,以及各業別人才的素質與數量需求後,則可提供為國家觀光人才策略及需求素質數量的重要參考,並針對觀光環境的有利情勢或待解決的外在問題,依可能的情境區分為產官學界各相關單位可行的行動方案,確實形成觀光產業成長的推力。

以下將就各主要參考國家之產業政策規劃及人才預估方法、國內外環境發展 進行分析,再說明本研究使用之研究方法、研究結果、問題分析與專家座談論點, 最後彙整分析研究結果與專家座談論點,提出本研究的結論與建議。

貳、 國內外產業發展政策規劃與人才評估方法

本計畫於文獻之收集與整理,除前述方法概念上文獻外,初步探討觀光產業人才供需情形及主要補足人才數量缺口辦法,並收集整理各國近期觀光產業政策規劃方法、產業趨勢分析及推估方式。主要目的在瞭解各國觀光產業人才供需面臨問題,並比較各國觀光產業研究的權責單位、主要推行觀光產業之政策協力來源、該國進行觀光環境趨勢分析之資料內容方向,及各國人才需求概況與量化方面推估方式,作為我國觀光人才供需評估與研擬觀光人才開發策略參考資訊。

一、主要國家近期觀光產業之人才供需情形及解決供需缺口之方式

根據 WTTC 公佈之「全球觀光旅遊產業之人才趨勢與問題」整理分析 8,新加坡、日本、韓國等各國之人才在各階層都有缺乏的現象,而其中又以基層及勞力工缺乏情形較為嚴重。基層及勞力工缺乏程度較為嚴重之新加坡與韓國,其解決方式在新加坡以聘請外勞之方式,韓國則由於外籍勞力之法規限制主要以聘請臨時工之方式解決該供需缺口問題 9,10。至於中高階層之人才供需缺口問題,新加坡、日本、韓國等各國均有其制式之人才培育之管道,以教育訓練及專業證照之實行補足其人才之缺口 11,12,13。

- 二、國內外近期觀光產業之政策規劃方法及人才數量推估方式
- 1. 新加坡之政策規劃、產業環境趨勢觀察及人才數量推估方式

新加坡由新加坡旅遊局 Singapore Tourism Board (STB)主導,國內主要以觀光發展輔助架構 (Tourism Development Assistance Scheme, TDAS)培養觀光發展之能力,並以 Tourism Compass 2020 為主要對外計畫,聚焦於東南亞國協成員國進行密切的商業合作。而其政策上則以發展擴張獎勵 (Development and Expansion Incentive, DEI)對外商進行稅務獎勵,並以旅宿業整體架構計畫 (Tourism Accommodation Master Plan)規劃國內的旅宿業發展建設。

分析新加坡產業環境趨勢時,以旅客國籍及其來源國之政策經濟文化等背景,分析各國來星觀光之市場需求並提供產業可注意之各國環境趨勢。根據 2015 年的「STB Market Insights」,STB 已完成之十二國研究報告,建議各旅遊相關業界在服務國際觀光旅客時,為提供優質之旅宿觀光環境所應注意之各國旅客來源國之環境趨勢,以及各國環境趨勢造成的市場量能成長與減縮,詳見附錄一 ¹⁴。新加坡之人才需求評估主要由新加坡人力部(Ministry of Manpower, MOM)與技術職業教育委員會(Council on Professional and Technical Education, CPTE)負責。

根據香港立法局人力事務委員會的研究,已知新加坡採用該國與澳洲之經濟評估公司 Independent Economics (原名 Econtech)合作研發之人才評估模式進行人才需求 ¹⁵,採用莫菲氏整體經濟模式,以預估方式而非依照歷史趨勢進行人才供需數量評估 ¹⁶。

2. 日本之政策規劃、產業環境趨勢觀察及人才數量推估

日本旅遊政策的重大變革,主要為平成18年建立之「觀光立國推進基本法」。 其後在平成22年由內閣決議所實施的「新成長戰略」¹⁷以及因應福島災難於平成24年內閣決議實施的「日本再生戰略」¹⁸中,觀光方面並以「觀光立國、地區活性化策略」為主題,採用地區各產業相互合作之方式進行全整體跨產業之政策規劃,使各觀光產業地區(原文稱「觀光地域」)得以依該地區之觀光資源(溫泉區歷史、歷史/街景、自然探索/體驗、節慶/大型活動、促進觀光吸引力的裝置設施等),以適合該地區經營方式(整備街景等),建構當地觀光特色、培育該地區之觀光人才¹⁹,以增進該地區之旅客數量。

在產業趨勢分析上,日本主要是因應「觀光立國」的國家政策,舉辦產官學界的「觀光立國圓桌會議」對觀光產業作未來的趨勢分析與建議²⁰,詳見附錄二。 會議中針對日本國內外觀光旅遊產業,指出各項未來的變化趨勢,提供未來觀光 旅遊策略因應的參考。而與觀光相關的政府機關與研究單位都持續收集政府與學 界對觀光產業的研究報告,並彙整於該政府與研究單位的報告與簡報,也是日本 在在產業趨勢分析的主要成果^{21,22,23}。

基於「新成長戰略」及「日本再生戰略」之國家政策目標,日本勞動厚生省之勞動政策研究研習機構(独立行政法人労働政策研究・研修機構)以日本全國各產業別之人力供需為標的,參考國家政策下之各項相關政策研究,以經濟成長、政策效果等趨勢分析所設定之成長/零成長/保守等三項情境,以及現有國內各項生產支出、產業關聯表等資料,計算產業別生產額及生產額之變動指數,加上薪資水準、勞動時間等參數,求得已知的人力需求,並配置該需求至各觀光產業發展地區²⁴。該研究機構之勞動市場報告「Business Labor Trend」中並指出除性別、年齡及階級區分外,正職與非正職人力比例、接受職業訓練比例等,均有其政策目標²⁵。人力供給方面則以國內各性別、年齡及階級區分之未來推估人口,加上薪資上升率、世代交替影響效果、失業率、勞動力率等參數,以及高中大學進學率、65歲以上僱用比例等十項政策變數,計算已知的人力供給²⁶。

3. 韓國之政策規劃、產業環境趨勢觀察及人才數量推估

韓國在 1999 年至 2003 年實施之觀光展望 21 計畫 (Tourism Vision 21)與

2002-2011 年實施之觀光發展計畫(Tourism Development Plan),已奠定國內外資金投入觀光事業之基礎,並著力於開發環境文化創意等價值之觀光旅遊服務,造就其以遊憩花費為大宗收入的成果²⁷。

根據韓國投資促進局(Invest KOREA)2015年的「韓國之投資機會:觀光與休閒」報告中指出,韓國之觀光以區域性發展為架構,並區分為七個主要觀光區,分別依其觀光發展策略進行開發。其中並說明了以法規促進旅宿業、遊樂業、國際會議及會展事業、旅客便捷事業、博弈事業、遊憩設施事業、騎馬場事業、高爾夫事業等的觀光投資說明30。

韓國旅遊發展局對觀光旅遊產業的環境及市場趨勢分析方式類似新加坡,但除了不定期地針對日本、中國、東南亞/中東、歐洲、美洲、大洋洲等區域較大之市場,回報最新觀光旅遊相關消息外,各月均發行月報,且內容涵蓋當月之各國主要社經趨勢、該國之觀光政策與產業趨勢,以及該國國內所報導之國內及國際旅遊趨勢²⁸,詳見附錄三。此外,韓國文化體育觀光部在國家型觀光策略「第三次觀光發展綱要計畫」中,對於韓國國內及國際相關的環境趨勢,也針對國際情勢、經濟趨勢、社會文化、環境與國土空間、政治與南北韓關係等類別的因素進行探討與整理³¹。

韓國的人才需求推估方式,在中長期方面,使用美國勞工統計局的供需推估模式,並調整適用於韓國現況,其中主要參考因素主要為經濟成長趨勢,以及各產業依生產力人口、就業率、具經濟能力人口等因素所預測之就業係數;短期方面,則以雇主問卷調查方式,進行人才需求量估計²⁹。

4. 我國之政策規劃、產業環境趨勢觀察及人才數量推估

我國國內的觀光產業發展,在資金補助方面,行政院核定設立「觀光產業發展基金」,以因應國內觀光主客觀環境的改變。觀光產業發展計畫多由交通部觀光局以中長程計畫方式進行,例如「重要觀光景點建設中程計畫(2008-2011)」,集中資源整備具指標意義之焦點建設;「觀光拔尖領航方案(2009)」獎勵措施,並積極推行第二期「重要觀光景點建設中程計畫(2012-2015)」強化國內各地觀光景點軟硬體設施;「觀光大國行動方案(2015-2017)」,與第三期「重要觀光景點建設中程計畫(2016-2019)」。其中「重要觀光景點建設中程計畫(2008-2011)」,總經費核定 200 億元,集中投資「5 大焦點建設」,分級整建「80 處具代表性之重要景點」;「重要觀光景點建設中程計畫(2012-2015)」,總經費約 178.11 億元,採用景點分級、集中投資觀念,分級整建 29 處具代表性之國際景點,並集中資源及

經費將具國際潛力之23處國內景點轉型成國際景點,與積極整合零星地方景點, 成為遊憩區型態之國內景點,逐步提升台灣觀光景點軟硬體設施與景點服務水 準。

我國產業環境趨勢觀察類似新加坡,由交通部觀光局進行觀光市場概要的綜整分析,以旅客國籍及其來源國之政策經濟文化等新聞事件,提供產業可注意之各國環境趨勢。對於全球性的觀光產業趨勢,則主要由交通部觀光局以中長程網要計畫(如「觀光大國行動方案」)進行研究,並以「觀光產業人才供需調查」(本研究)每兩年進行滾動式的評估。其中「觀光產業人才供需調查」在 2012 與 2014年的觀光產業環境調查與分析,主要討論全球標竿觀光大國(日本、韓國與新加坡)與我國的觀光產業現況與發展趨勢,如:來台旅客人次、經濟效益、施政重點、產業規模、觀光競爭力、人才運用、平均薪資、人才培育發展等,較著重於政策與經濟角度。

我國的人才需求數量主要由觀光局「觀光產業人才供需調查」(本研究)每兩年進行滾動式的評估。旅行、旅宿、以及觀光遊樂業其它職級人才需求數量推估上,則用以往資料所統計而得的人均生產力(旅行業)、人房間比(旅宿業)、人面積比(觀光遊樂業)等數據,藉由未來三年國內 GDP 成長趨勢、未來三年觀光旅館籌設(含房間擴建)申請資料作為資料基礎,並以問卷調查估計未來三年觀光遊樂業整體面積的擴增,推估未來三年國內旅行業、旅宿業、以及觀光遊樂業的人才需求數量。其中經濟成長調查僅以 GDP 成長做為預估基準,較缺乏與總體環境趨勢間的聯結性。

三、國內外分析人才素質數量的共通步驟

本計畫收集分析新加坡、日本、韓國等各國以及國內的人才供應概況、主要 人才數量缺口因應方式、近期觀光產業政策規劃方法、產業趨勢分析、以及人才 需求數量之推估方式,可歸納出以下重點:

- 1. 觀光人才缺乏是全球性的問題,故觀光產業除行銷策略外,也須著重人才的供需策略。各國基於各自的國情法規,因應的方案均有所不同,且人才都有自我素質提昇與升遷的管道。
- 國內外觀光產業的政策均有吸引國際旅客的趨勢,並以區域性發展為施 行架構、鼓勵地區特色。
- 3. 各國均藉由市場趨勢分析,瞭解全球及主要旅客來源國的政策、經濟、 社會、科技、自然環境、法規等背景,以提供觀光市場發展的參考依據。
- 4. 各國的市場趨勢報告,其內容都包含官方研究單位對旅客人次的影響分析。其中我國及日韓兩國都將旅客人次成長視為全國目標,進行國家觀光政策的擬定,且將市場趨勢作為行銷策略擬定的參考依據。各國相同點在於觀光政策的擬定都基於市場的趨勢分析,且各國對於旅客人次的成長與減縮在概念上都認為其與市場環境趨勢相關,而旅客的成長因素以及成長率則由專家學者進行評估。
- 5. 各國的人才推估都考量經濟成長因素。其中日本並考量失業率、性別比例、年齡層比例等社會因素,再依國家政策設定之成長/零成長/保守等三項情境及全國各產業別間之產業關聯統計,用以估計包含觀光產業等各產業人才的需求比例。所回顧之文獻中,星日韓各國除年齡層、性別等類別外,並未特別針對職業類別間的人才需求比例進行評估,但已知日本對於正職與非正職人力比例、接受職業訓練比例等,有其政策上的目標。

本文獻收集分析所歸納之重點,可提供人才需求評估時在作法上之參考:

- 1. 觀光環境趨勢分析:以 PESTLE 各主題為分野,收集國內外與未來觀光環境趨勢相關的消息,作為觀光環境趨勢情境擬定之參考。
- 旅客成長人次評估:收集到之觀光環境趨勢情境,由產官學界相關學者專家評估樂觀持平保守等狀況下之旅客成長人次。
- 3. 人才數量需求評估:列舉樂觀持平保守等狀況下旅客人次成長/減縮的環境背景趨勢,並以旅客成長的量能,評估樂觀持平保守等狀況下人才的數量需求。
- 4. 素質需求與人才流動:以問卷方式評估人才的素質需求、同業及異業間 的人才流動率,以及各人力類別間的人才流動率。

其分析步驟示意如下:

觀光環境的趨勢分析 以PESTLE各主題為分野,收集國內 外與未來觀光環境趨勢相關的消息 以PESTLE為分野 的環境趨勢情境 旅客成長的數量評估 由產官學界相關學者專家就觀光環 境趨勢情境,評估樂觀持平保守等 狀況下旅客人次的可能成長或減縮 環境趨勢及樂觀 持平保守情境下 之旅客人次變化 人才數量的需求評估 列舉樂觀持平保守等狀況下旅客人 次成長/減縮的環境背景趨勢,並以 旅客成長的人次,評估各狀況下人 環境趨勢及樂觀 才數量需求的成長/減縮。 持平保守情境下 的人才需求變化 素質需求與人才流動 初步以問卷方式評估人才的素質需 結果:觀光產業各人力類別的 求、同業及異業間的人才流動率,

圖1 各國文獻呈現之人才需求分析步驟示意圖

人才素質與數量需求。

四、本研究案人才素質數量評估的強化要點

以及不同人力類別間的人才流動率。

本研究以上述人才需求分析步驟為基礎,並修正 2012 與 2014 年觀光人才供 需調查報告的人才數量預測模式,發展本研究的人才數值數量評估方法。相較於 2012 與 2014 年觀光人才供需調查,本研究主要改進下列分析與計算方法:

1. 觀光環境調查與分析

2012 與 2014 年的觀光人才供需調查,主要討論全球標竿觀光大國(日本、韓國與新加坡)與我國的觀光產業現況與發展趨勢,如:來台旅客人次、經濟效益、施政重點、產業規模、觀光競爭力、人才運用、平均薪資、人才培育發展等,但偏重來台旅客人次調查,觀光環境趨勢收集與分析的項目除偏重於政策與經濟外,也缺乏觀光環境趨勢與旅客人次變化之間的關聯性。本研究案除擴大環境趨勢的收集層面外,在方法設計上也將環境趨勢情境與旅客人次進行相當程度的連結,使旅客人次的估計得以隨著環境趨勢的不同而有所調整。

2. 觀光人才需求數量估計

2012 與2014年的觀光人才供需調查在旅行業的導遊與領隊人才需求數量估計上,主要討論來台與出境旅客人次,以及導遊與領隊人才需求數量。所使用的方法取決於以往的旅客人次趨勢,無法反應未來可能的觀光環境趨勢所造成的來台與出境旅客人次成長。

2012與2014年的觀光人才供需調查在人才需求數量推估所採用的模型參數中,旅行業使用台灣總體產值 GDP 估算而非旅行業產品收入(旅客在旅行業的產品消費支出),造成估計上有所偏差。至於觀光遊樂業使用員工數/面積比值,則因為每年觀光遊樂業員工數與總體面積兩者相關性較不顯著,容易產生較大的估計偏誤,本研究在計算上都有相對應的修正。

3. 觀光人才供給數量估計

2012 與 2014 年的觀光人才供需調查在評估觀光人才供給數量時, 訪查與問卷對象為學校學生。除調查成本較高外, 所蒐集的資訊僅代表學生有意願從業的數量, 而非由業界角度觀察真正可從業人才之數量與來源。此外, 2012 與 2014年的調查對於旅行、旅宿、觀光遊樂業等各業別間人才的流出流入及廠商內部人才流動等數量評估也有所欠缺。本研究案在計算人才供給來源與人才流動的方法及模式上都有相對應的修正。

參、 國外觀光產業環境趨勢

為評估觀光環境趨勢以及旅客人次的成長,本計畫以政策、經濟、社會、科技、法規、環境等主題,收集國外各項與觀光產業相關之重大事件。其目的主要是藉由國外專家所觀察到的趨勢提供本研究專家學者作為參考,描繪國內整體觀光產業未來可能受到的全球性影響因素,作為評估旅客人次可能變化趨勢的部份參考資訊。由該人次變化可得知未來旅客量能貢獻以及新興能力需求,逐步建構觀光產業中旅行、旅宿與觀光遊樂業所對應的人才需求素質/數量關係。

一、新加坡的產業環境趨勢分析

新加坡國內的產業環境趨勢主要針對旅客往來較多的各國進行旅客特性與量能分析等市場行銷方面的分析。新加坡觀光旅遊局在2015年的「STB Market Insights」中收集了影響新加坡觀光旅客人次的主要各國觀光產業的未來趨勢,例如「經過五年的升值,日圓未來三年預測將會貶值」、「日本出國旅客仍會持續成長,但成長速度將減緩」、「飲食為韓國旅客之時髦主題」、「應注重與具有影響力之韓國人合作(名人、影視從業人員或部落客)」、「新加坡之整體環境安全及整潔印象在香港之家庭旅遊規劃中為重要考量之一」、「線上資訊逐漸受到重視,但傳統媒體(電視、廣播)仍為主要宣傳途徑」、「中國旅客凡事數位化」、「中國旅客偏好國際認可之品牌,因其具有品質保證且彰顯購買者之社會地位」等(詳見附錄一)。

除分析各國環境趨勢外,新加坡也在「STB Market Insights」報告中分析各國環境趨勢造成的市場量能成長與減縮,例如「2014年間,韓國之商業旅行市場佔亞洲第三大、全球第八大,且近十年來該國在商業旅行之消費平均每年成長6%。該國大量穩定之國際商務旅行,其起因主要源於1990年代起許多大財閥之積極海外擴張。以2010至2014年而言,韓國BTMICE之旅客成長量為0.5%。」「旅星之香港旅客數量於2010至2014年之綜合成長率為13%,部份因素為馬來西亞之樂高樂園/布蒂港家庭主題公園之開幕,加上新加坡/馬來西亞之旅遊目的地之共生關係所造成之效果。」等。

由新加坡的產業環境趨勢分析,可大致得知下列影響觀光產業較大的因素:

- 1. 日本經濟成長有減緩的趨勢。
- 2. 旅客的消費動機有所變化,但整體環境安全及整潔因素仍為旅星旅客的 主要考量。
- 3. 整體觀光產業有數位化的趨勢。
- 4. 韓國的商業旅行消費有成長的趨勢。
- 5. 由於過境新加坡而停留觀光的旅客有成長的趨勢。

二、日本的產業環境趨勢分析

日本的「觀光立國圓桌會議」中,針對日本國內外觀光旅遊產業,指出各項 未來的變化趨勢,如「空閒時間、自由時間增多造成市場擴增之期待」、「鄰近各 國之經濟發展造成市場擴增之期待」、「需求內容之變化、多樣化、整體化等造成 業界轉型之需求」「傳媒之變化」、「交易型態之變化」、「資訊可查詢性之壓倒性 進展」、「網路社群之產生」等(詳見附錄二)。

此外,根據等日本觀光相關的政府與研究單位人員的研究,與日本較為相關 的全球觀光產業環境趨勢大致如下^{21,22,23}:

- 1. 分享經濟的成長,影響旅遊仲介業。
- 2. 人口減少(少子化等)造成國內旅遊市場縮小。
- 3. 全球各國免簽/落地簽協定數量的增長,促進旅遊人次。
- 4. Open Sky 協定增加、低成本航空(LCC)市場興起,造成航班增加。
- 5. 各國旅遊無障礙設施增加(清楚標示設計、WIFI 便利性、國際提款機等), 便利民眾出國旅遊。
- 6. 亞洲地區(尤其中國、中南半島等)經濟成長,造成出國旅遊需求的增加。
- 7. 亞洲地區經濟成長,造成所得上升、改變旅遊需求類別。
- 8. 世代價值觀改變,造成旅遊需求內容的多樣化。
- 9. 全球觀光市場擴大,造成行銷競爭。
- 10. 旅遊型態的個人化(由團體玩賞型態轉為個人深度體驗型態)。
- 11. 社群媒體等資訊通訊產業發展,造成旅遊情報收集、行程預約規劃等旅遊規劃型態改變。
- 12. 行動裝置輔助旅遊的普及,影響導遊型態。

三、韓國的產業環境趨勢分析

韓國旅遊發展局對觀光旅遊產業之環境趨勢的逐年及逐月分析中,包含了與韓國較為相關的產業環境趨勢參考資訊,例如「日本銀行:量化金融緩和政策持續進行」「日本銀行指出,原油將可望達到調降 2%之目標」、「成田機場提供即說即譯手機 APP 服務」「台灣經濟仍未見樂觀趨勢」、「台北今年九月國外旅客成長4.11%」、「新加坡航空針對外國籍班機加強檢查」「巴黎恐怖攻擊影響新加坡旅遊規劃」、「免簽旅行印尼之國外旅客達 10%並可望持續成長」、「中國十月 CPI 上昇 1.3%, PPI 下降 5.9%」、「巴黎恐怖攻擊可能影響春季旅遊市場」等(詳見附錄三)。

針對所觀察到之國內及國際旅遊趨勢,韓國亦將其與旅客消長趨勢進行比對分析,例如「中國國慶後之旅遊淡季在海陸運及自由行部份增加了10.2%」、「泰國近期之政治動盪造成經濟下滑且泰國旅客轉往日本旅遊,造成旅客量較去年同期下降26.4%」、「由於部份越南航空公司新增韓國航線造成機位之增加促成韓國旅遊熱潮,旅韓人數相較於去年同期增加45.9%」等。

此外,韓國文化體育觀光部在「第三次觀光發展綱要計畫」中,分析全球與 韓國較為相關的觀光產業環境趨勢大致如下³⁰:

- 1. 毒品、網路犯罪組織、中東局勢不穩定等因素,抑制旅遊意願。
- 2. 全球疫情因素,降低旅遊意願。
- 3. 物價上漲造成業界產品成本上漲、交通運輸成本上漲。
- 4. 工作缺乏保障、社會保險不足、貧富不均等因素造成社會問題,影響旅遊意願。
- 5. 單身人口增加,改變旅遊型態
- 6. 人口老化,改變旅遊型態,促成如醫療旅遊、保健旅遊、郵輪旅遊等旅遊型態的發展。
- 7. 消費型態與價值的改變:重視高品質、具文化涵養的休閒娛樂,趨向樂活(LOHAS)/慢活(downshift)的生活型態,影響觀光旅遊型態。
- 8. 社群媒體崛起,藉由行動環境與業界創新,突破生產與消費之間的隔閡。
- 9. 全世界韓流風潮,帶動旅遊市場的變動。
- 10. 全球環境變遷帶來的天災,造成工業、經濟、甚至生活型態的改變。
- 11. 京都協議形成低碳政策並強調永續發展,影響旅宿及觀光遊樂業開發。
- 12. 低碳政策促進綠色交通及可再生能源的發展。

四、東協(東南亞國家協會)的產業環境趨勢分析

東協各國在 2012 年彙整各國政府對觀光產業未來趨勢的分析,彙整於 2012-2015 東協觀光行銷策略(ASEAN Tourism Marketing Strategy 2012-2015, ATMS)中。該報告下一次出版將針對 2017-2021 年產業趨勢進行分析,本年度 (2016年)尚未有相關初稿。根據 2012-2015 東協觀光行銷策略,影響東南亞地區的全球趨勢大致可區分為「全球性的社會經濟環境等趨勢」、「新興的旅遊動機與旅遊行為」,以及「新興的市場與廣告行銷」三個主題。本研究整理該趨勢報告 重點如下:(詳見附錄四)

- 1. 氣候變遷造成溫度上升、飲水欠缺、水位上升等,影響景點吸引力。
- 2. 能源因素,影響觀光旅遊價格。
- 3. 低成本航空(LCC)市場成長,但造成傳統航空的衝擊。
- 4. 顧客喜好與消費行為的變動加快,縮短商品週期並增加旅遊規劃上的負擔。
- 5. 各國旅遊人口結構的變動,造成旅遊型態多樣化。
- 亞洲旅客變得更有行動力及冒險精神,增加旅遊產品開發與行銷的機會。
- 7. 恐攻與天然災害問題依然存在,對旅客感受造成衝擊且不易克服。
- 8. 旅次大量增加,但增加社會、經濟、自然等環境的負擔。長期而言衝擊 景點吸引力。
- 9. 新興市場來源國的快速都市化,造成該國家旅客需求迅速變化。
- 10. 觀光旅遊政策目標的改變,影響國家整體旅遊策略。
- 11. 開放天空協議,造成客機席次增加。
- 12. 體驗旅遊成長,擴增非傳統旅遊景點並嘉惠當地民眾。
- 13. 綠化運動,造成綠色旅遊認證的需求。
- 14. 旅客日益重視節慶、文化活動、大型會展等大型活動。
- 15. 本地創意產業的成長,可引來重視文化價值的旅客。
- 16. 背包客經濟能力變強,有利於環境與文化相關的旅遊產業。
- 17. 旅客逐漸重視安全性、可靠性與衛生性(新的 3S: safety, security and sanitation 舊的 3S: sea, sun, sand),影響所有觀光旅遊的行程規劃。
- 18. 將轉運站開發為觀光地點的趨勢,提供多元的文化經濟及社會活動。

五、綜整國外 PESTLE 環境趨勢

本研究綜整國外觀光產業環境趨勢如表 1。該表所分析的各項影響因素可提 供本研究專家學者作為參考,描繪國內整體觀光產業未來可能受到的全球性影響 因素,作為評估旅客人次可能變化趨勢的部份參考資訊。

表1 國外觀光產業環境趨勢的 PESTLE 分析

	れ1 四月 観光度 未次光極力 WILDILL カギ
類別	影響觀光產業的重大環境趨勢因素
政策	全球恐怖攻擊、毒品、政局不穩定等因素。
經濟	全球觀光旅遊費用上漲。
	全球增加觀光行銷預算的投入。
	亞洲地區出國旅遊需求量增加。
	亞洲地區都市化所造成的旅遊型態改變。
	全球紛紛推出負利率政策及降息等政策促進消費。
	中國大陸經濟成長減緩。
	過境旅遊的成長。
	會展產業(MICE)的發展蓬勃。
	全球低成本航空興起。
社會	全球少子化、單身人口增加、人口老化等不同程度及類型的人口
	結構改變。
	國內路跑運動賽事盛行。
	全球體驗旅遊的成長。
	全球創意產業的成長。
	全球觀光旅遊產業的商品週期縮短。
科技	全球資通產業成長造成行銷過程及旅遊規劃型態的改變。
	行動裝置輔助旅遊的普及。
	國內智慧旅遊服務的發展。
	全球分享經濟的成長(如 Airbnb)。
法規	全球免簽/落地簽協定數量的增長。
	國際間開放天空(Open Skies)協議便利航權取得、增加客機席次。
環境	氣候及人群移動等因素造成全球疫情漸趨頻繁。
	過多的旅客加重景點的環境、經濟、社會負擔。
	全球暖化因素。
	全球綠色產業的發展。

肆、 國內觀光產業環境趨勢

本研究以政策、經濟、社會、科技、法規、環境等 PESTLE 分析之主題為分野,收集台灣各項與觀光產業相關的重大事件。其目的主要是以 PESTLE 為主題提供專家學者描繪觀光產業未來可能情境,以評估來台(Inbound)、出境(Outbound)與國內(Domestic)等三類旅客人次可能的變化趨勢。藉由歷史旅客人次變化間接推測未來旅客人次及消費貢獻,可逐步建構觀光產業中旅行、旅宿與觀光遊樂業對應人才需求數量關係。

一、我國整體觀光旅遊相關政策與法規

1. 來台旅遊(Inbound)政策

我國對中國大陸、港澳、日本、韓國、東南亞國家,以及美歐諸國來台觀光的主要政策如下:

- (1) 中國大陸:台灣 2009 對中國大陸開放來台(大三通)觀光政策,使「兩岸直 航」開始常態化;2011 開放中國 47 個城市,可以「個人遊」身份來台自由 旅行,俗稱陸客自由行,並擴增大陸來臺自由行試點城市。
- (2) 港澳:台灣對港澳市場擴大舉辦行銷推廣活動,並同步推行港澳包機遊東台 灣等活動,以鞏固與吸引更多港澳居民來台旅遊。
- (3) 日本:台灣對日本 2012 對日本簽屬「台日航空協定」,新增「開放天空協議」 (Open Sky),全面開放台日飛行航線,2012-2015 低成本航空(LCC)開航及增班,以提升日本人民來台旅遊便利性。
- (4) 韓國:韓國市場是觀光局及臺灣業者所重視的客源之一,2011 年增開釜山 桃園航線,2012 年增開松山金浦航線開航,並藉由「臺韓觀光交流會議」 讓臺韓地方觀光產業協會與業者密切交流,使雙方能都深入了解兩國地方資 源。
- (5) 東南亞各國:2009年台灣對東南亞五國(印度、泰國、越南、菲律賓及印尼) 實施免簽政策,並推動穆斯林、東南亞及高潛力客源開拓計畫。
- (6) 美歐諸國:台灣對歐盟國家與美國實施雙方免簽證與延長停留期限待遇,以 激勵美歐等國居民來台旅遊人數上升。

2. 出境旅遊(Outbound)政策

臺灣外交部為爭取歐美主要國家給予我國人免簽證待遇,在 2008 年開始發行晶片護照。此後我國在 2012 年正式加入「美國免簽證計畫」,也獲得全球 164個國家免(落地)簽福利。近年各國開辦的低成本航空盛行,國民出國旅行成本與交通費用大幅降低之故,也使旅行業(綜合)家數與帶團出國領隊人數發展蓬勃。

3. 未來可能的觀光發展方針

蔡英文總統競選政見「觀光發展的十項具體主張」中,未來可能的觀光發展 方針涵蓋下列方案:

- (1) 簽證便利:擴大東南亞協會成員國免簽與電子簽證待遇。
- (2) 消費便利:推廣行動支付(樂愛台灣觀光卡,iTaiwan Pass)。
- (3) 旅行便利:檢討住宿法規,開放接待家庭住宿服務,與非都市區 Uber 乘車 服務。
- (4) 海洋觀光:擴展海洋觀光休閒旅遊產業,帶動港區經濟發展。
- (5) 優質觀光:整體規劃與區域發展,成立北中南東觀光區域工作圈,並扶植旅行社發展入境觀光業務(區域深度旅遊)。
- (6) 永續觀光:建立「觀光承載分析」與「觀光政策環評制度」。
- (7) 調整陸客團配額:增加陸客自由行、優質與高端團配額。
- (8) 調節陸客觀光路線:分區、分時、分流以紓解台灣各景區人潮壅塞壓力。
- (9) 觀光與電子商務新時代:鼓勵電子商務商務產業,刺激國際來台旅客消費。
- (10) 觀光與會展商務新時代:會展規劃結合觀光,提升展區周邊設施與交通便利性,發展特色性展覽,獎勵開辦國際會議,以吸引更多元、專業、高端的商務旅客來台交流。

二、觀光產業環境現況與來台旅客量能變化的 PESTLE 分析

透過觀光產業環境趨勢的 PESTLE 分析,可大致掌握觀光產業環境中,可能影響來台旅客人次變化的因素。本研究彙整各項因素如下:

- 1. 政策因素:行銷推廣計畫(2009「旅行台灣·感動 100」、2012「旅行台灣· 就是現在」與台灣觀光年曆)等,以及目前 2015-2018 正積極推動的「觀光 大國行動方案」等。
- 2. 經濟因素:交通建設方案(如:2004觀光巴士系統、2006 北宜高速公路、2007 台灣高速鐵路、桃園機場智慧型航廈等)、產業獎勵措施(2004觀光及運動休 閒服務業發展綱領及行動計畫、2011拔尖領航方案等)、景點投資計畫(2005 台灣暨各縣市觀光旗艦計畫、三期重要觀光景點建設中程計畫等)、對展覽 賽事的重視(如國際電腦電子展、2009高雄世大運與台北聽障奧運、2010台 北花博等、各縣市路跑/三鐵/自行車等賽事),以及目前 2017舉辦的第二十 九屆世界大學運動會(2017台北世大運)。
- 社會因素:文化特產(多元文化、茶葉、跨國美食、夜市小吃等)、節慶活動 (天燈節、櫻花祭、海洋音樂祭、花火節等)、旅行安全推廣等。
- 4. 科技因素:智慧導覽服務、旅遊景點與大眾交通運輸站點提供免費無線上網服務、物聯網與大數據技術(智慧導覽、智慧訂房、智慧購物)等。
- 法規因素:考量重點包含保護區人數車輛管制(如:景點人數限制、車輛限制、入山證申請等)、觀光景點建築執照申請、觀光景點營業使用執照申請等。
- 6. 環境因素:考量重點包含特有自然生態保護區(觀渡紅樹林與侯鳥、武陵櫻花鉤吻鮭等)、國家公園景點(雪霸、太魯閣、日月潭、阿里山、墾丁等)、文物古蹟(故宮、各級宮廟寺、金門戰地文化等),以及無法預測之天災(921 大地震、88 水災等突發性因素均對當年度觀光人數有重大影響)與疫情(2002SARS、2010H1N1)等。

三、觀光產業環境現況與出境旅客人次變化的 PESTLE 分析

透過觀光產業環境趨勢的 PESTLE 分析,可以大致掌握觀光產業環境中,可能影響出境旅客人次變化的因素。本研究彙整各項因素如下:

政策因素:各國觀光交流協定(如兩岸直航、台日「開放天空協議」等)、台灣出境交通建設方案(如台灣高速鐵路、機場捷運、松山機場整建、桃園機

場擴增等)、各國產業獎勵措施、各國景點投資計畫、各國行銷推廣計畫, 並推動穆斯林、東南亞及高潛力客源開拓計畫等。

- 經濟因素:各國經濟發展(如全球金融海嘯等)、各匯率與物價(美日歐貨幣量化寬鬆政策,台幣升值),與低成本航空(LCC)市場盛行等。
- 3. 社會因素:各國文化特產、節慶活動、展覽賽事、旅行安全等。
- 4. 科技因素:各國智慧導覽服務、免費無線上網服務、物聯網與大數據技術(智 慧導覽、智慧訂房、智慧購物)等。
- 5. 法規因素:來台免簽證或電子簽證(如:2008年歐盟、2009年東南亞五國、2012年美國免簽待遇與延長停留時間互惠待遇等)、免稅購物、旅遊形式(如包團旅遊、自由行、半自助行、主題旅遊)等。
- 6. 環境因素:各國特有自然生態保護區、國家公園景點等的發展,以及無法預測之天災與疫情等。

四、觀光產業環境現況與國旅旅客人次變化的 PESTLE 分析

透過觀光產業環境趨勢的 PESTLE 分析,可以大致掌握觀光產業環境中,可能影響國旅旅客人次變化的因素。本研究彙整各項因素如下 39,40,41,42,43,44:

- (1) 觀光局積極推動的「觀光大國行動方案(2015-2018)」:此方案理念為「質量優化、價值提升」,透過「優質觀光(產業優化、人才優化、制度優化)」、「特色觀光(跨域亮點、特色產品、多元行銷)」、「智慧觀光(科技運用、產業加值)」、「永續觀光(綠色觀光、關懷旅遊)」四大方略,將台灣打造成觀光質量優化、處處皆可觀光的觀光大國。
- (2) 行政院核定推動第三期「重要觀光景點建設中程計畫(2016-2019)」:此計畫 總經費約 158.51 億元,採景點分級、集中資源觀念,建設具代表性之重要 觀光景點共 235 處。並進行景點總量管制、引導旅客分流,配套發展國際級 友善旅遊環境與交通接駁系統,結合「智慧國土」政策,將「智慧觀光」概 念納入相關建設計畫中。並尋求公私部門合作機會,推動設施出租、跨域加 值合作等創新財務作法,以提升觀光建設自償率及整體觀光效益。
- (3) 交通建設方案:台灣高速鐵路增設停靠站點,機場捷運啟用等。

- (4) 智慧旅遊服務:旅遊景點與大眾交通運輸站點提供免費無線上網服務(如: iTaiwan、TPE-Free、WIFLY4Free 等)、「台灣觀巴·臺灣逛吧」暨智慧旅遊服務。
- (5) 2016 年外交部宣布正式實施「電子簽證」(eVisa):目的在於簡化外籍旅客來台手續,增加外籍旅客來台旅遊意願,並進一步爭取各國改善對台簽證待遇。
- (6) 2016 年國際疫情趨勢:登革熱(東南亞國家)、茲卡病毒感染症(中南美洲)、新型 A 型流感(中國大陸)。
- (7) 2017年舉辦第二十九屆世界大學運動會(台北世大運):2017年8月19日至8月30日在臺灣臺北市舉行,為臺灣首次舉辦的世界大學運動會,也是臺灣歷年來獲得主辦層級最高的國際體育審事。

五、綜整國內 PESTLE 趨勢

本研究綜整國內觀光產業環境趨勢如表 2。該表所分析的觀光產業重大影響 因素,可列入專家問卷當作背景資料,讓專家學者可參考此背景資料,進一步評 估台灣觀光產業未來情境與旅客人次可能變化趨勢。

表2 國內觀光產業環境趨勢的 PESTLE 分析

次2 図内観儿産業収売過分的TESTEE 分析	
類別	影響觀光產業的重大環境趨勢因素
	蔡英文總統「觀光發展的十項具體主張」。
政策	政府跨部會整合觀光資源。
	亞洲區域郵輪市場策略聯盟。
	觀光局推動穆斯林、東南亞及高潛力客源開拓計畫。
	國內外觀光旅遊費用上漲。
	國內外觀光行銷預算的投入。
	出國及來台旅遊需求量增加。
	國內外旅遊型態的改變。
經濟	中國大陸旅客來台人數的變化。
	國內過境旅遊的成長。
	國內會展產業(MICE)發展蓬勃。
	國內低成本航空(LCC)公司興起。
	2016 年底預計機場捷運台北車站—環北站段通車。

類別	影響觀光產業的重大環境趨勢因素
	2015-2019 年整建桃園、松山和高雄三大重點機場跑道及航廈。
經濟	高速鐵路啟用增設停靠站點(南港、苗栗、彰化、雲林)。
	交通部提出蘇花公路改善計畫。
	第二十九屆世界大學運動會(2017台北世大運)。
社會	國內路跑運動賽事盛行。
	國內外體驗旅遊的成長。
科技	行動裝置輔助旅遊的普及。
, ,	國內智慧旅遊服務的發展。
法規	國內外免簽/落地簽協定數量的增長。
	國際間開放天空(Open Skies)協議便利航權取得、增加客機席次。
環境	氣候及人群移動等因素造成全球疫情漸趨頻繁。
	全球綠色產業的發展。

伍、 研究方法

本案之研究流程與分析方法如圖2所示。

- 1. 環境趨勢資料整理:從政策、經濟、社會、科技、法規、環境(PESTLE)主題,掃描與分析國內觀光產業環境現況,彙整可能影響台灣觀光發展之現象與趨勢。
- 2. 觀光未來環境初估:以環境趨勢整理資料為基礎,設計專家問卷與廠商問卷內容,提供專家估計三類(來台、出國與國旅)旅客人次之變化比例,再以統計配比預測未來三類(來台、出國與國旅)旅客總人次。
- 3. 未來人才供需調查:基於專家對三類(來台、出國與國旅)旅客總人次的估計 結果,以數據分析與統計推估手法,計算出三業(旅宿、旅行與觀光遊樂業) 員工總需求量。再以廠商問卷取得各業組織結構比例、人才流動狀況(由外 部流入、流出到外部、內部垂直流動)、社會新鮮人投入企業比例,推估三 業(旅宿、旅行與觀光遊樂業)每年各階層員工數供需變化狀況。
- 4. 預測結果之因應:舉辦三場專家焦點座談會,就本案人才數量與素質供需調查結果做討論,討論結果可作為觀光局未來規劃政策與行動方案之參考。

研究流程 階段目標 環境趨勢資料整理 方法: PESTLE環境調查分析 • 設計問卷內容 觀光未來情境初估 方法:專家問卷+統計配比 三類(來台/出國/國旅) 旅客數量之預估 未來人才供需調查 方法:廠商問卷+數據分析 三業(旅宿/旅行/遊樂) 員工供需數量之預估 預測結果之因應 觀光政策與行動方案 **方法**:三場專家焦點座談

- 22 -

圖2 觀光人才供需調查研究流程

以下將就專家問卷、廠商問卷的設計邏輯與內容,問卷發放方法與過程,與人才數量供需推估方法做說明。

一、問卷設計邏輯與內容

本研究問卷設計區分為「專家問卷」與「廠商問卷」兩階段。

第一階段的專家問卷設計,在於初步研擬觀光環境趨勢之 PESTLE 情境,初步評估來台、出國及國旅的旅客成長,以作為廠商問卷調查時之問卷設計基礎。專家學者訪談/座談邀請名單原則上以各產業規模比例來設定受訪人數。為評估觀光產業人才素質與數量的需求,問卷需釐清未來三年可能影響我國觀光旅次變化的環境趨勢,以及觀光旅次可能的變化、新增的職位/職能需求等三項內容。其中 PESTLE 情境分析,主要綜合本研究前述國外及國內的 PESTLE 因素分析內容,由專家學者進行1-5分的重要性評分並提供其他可能的重要影響因素。綜整問卷填答的結果時,則依據政策/經濟/社會/科技/法規/環境等各類別重要性評分的平均值,並參考專家學者所提供的重要影響因素,選取各類別最重要的兩項因素作為廠商問卷的參考情境。

問卷主要分為三個部份:

- 關鍵環境趨勢:作為廠商問卷中的背景知識,提供給受訪業者作為旅客成長趨勢及人才需求評估的參考基礎。
- 2. 旅客人次變化:專家學者完成各影響因素的勾選之後,根據所勾選及填寫的影響因素,提供來台/出境/國旅旅客可能的人數變化。該人次變化將與未來觀光產業規模相關資料(如觀光旅館的擴建規劃資料)共同作為人才需求數量推估模式的資料基礎,用以推估旅行、旅宿、觀光遊樂業各類別的人才數量總需求。
- 3. 新增職位/職能:由專家學者依其對產業人才需求的觀察,提供觀光相關 產業因應觀光環境趨勢可能已經出現或即將出現的職位,或是現有各職 類因應觀光環境趨勢所出現的職能/素質需求,以評估未來三年內觀光相 關產業對於人才素質的新增需求。

本計畫使用傳統紙本問卷進行問卷內容之設計,並設置 Limesurvey 網路問

卷伺服系統⁴⁵,進行互動式網頁問卷之發放(圖 3 - 圖 5)。訪談使用的問卷紙本設計詳見附錄五。



圖3 專家學者意見調查互動式網頁問卷-關鍵環境趨勢部份



圖4 專家學者意見調查互動式網頁問卷-旅客人次變化部份



圖5 專家學者意見調查互動式網頁問卷-新增職位/職能部份

第二階段的廠商問卷設計,在承接專家意見調查問卷的成果,依據專家問卷中最重要的 PESTLE 情境,由業界提供對於未來觀光產業旅客人次成長的樂觀/持平/保守看法,並調查各職業別所佔的比例以及人才新聘/流動等狀況,將專家問卷所評估的各年度各產業人才需求總人數,進一步區分為各人力類別(維修及勞力人員、服務及銷售人員、事務支援人員、專業及技術人員、管理及經理人員等)所需人數。

廠商問卷在人才素質需求方面,則除了新增的職位/職能需求外,增加了對於人才培訓課程需求的問項,以提供政府未來提供觀光人才素質教育訓練的參考。問卷主要分為三個部份:

- 1. 未來觀光旅遊環境的情境變化:由廠商選擇對於未來各年度觀光產業旅客人次成長的樂觀/持平/保守看法,以業界觀點評估未來產業發展可能的 走向,以及可能的人才需求增減數量。
- 各職業別數量或素質上的新增需求:以廠商的觀點,提供觀光相關產業因應觀光環境趨勢可能已經出現或即將出現的職位,或是現有各職類因

應觀光環境趨勢所出現的職能/素質需求。此部份和專家意見調查問卷相似,但主要目的在以業界觀點提供實業上已出現的素質需求。

3. 各職業別的從業人數與變動狀況:用以評估各人力類別(維修及勞力人員、服務及銷售人員、事務支援人員、專業及技術人員、管理及經理人員等)所需人數,以及業界新聘新進人員在學校教育的各學門分別所佔的比例。此部份可用以釐清各人力類別的供需缺口,以及各人力類別對於教育體系的新進人員需求。

本計畫使用傳統紙本問卷進行問卷內容之設計,並設置 Limesurvey 網路問卷伺服系統 45,進行互動式網頁問卷之發放(圖 6-圖 12)。初步訪談使用的問卷紙本設計詳見附錄六。本研究共彙整收集 39 項國內外 PESTLE 情境事件由專家進行重要性評分,並以 3.5 分為最低要求,選取各類別平均分數最高的兩項因素作為廠商問卷的重大環境趨勢說明。

觀光產業人才供需 調查:旅行業			载入未完成問卷	離開並消除問卷
制光産業未來趨勢 為提供填寫問卷者客觀的觀光產業趨勢的重大影響因素如下: 1. 政治:	的十項具體主張」。 蘇內不源開拓計畫。 動物 動物 動物 動物 動物 動物 動物 動物	加客機席文。 察,提供您對本年度及未來三 對前一年度沒有成長) 持平	年觀光旅客人次成長的看法: 保守	見/環境等方面
2016年(本年度,相對於2015年)				
2017年(相對於2016年)				
2018年(相對於2017年)				
2019年(相對於2018年)	0		0	

圖6 廠商互動式網頁問卷調查-未來觀光旅遊環境的情境變化(1/2)



圖7 廠商互動式網頁問卷調查-未來觀光旅遊環境的情境變化(2/2)

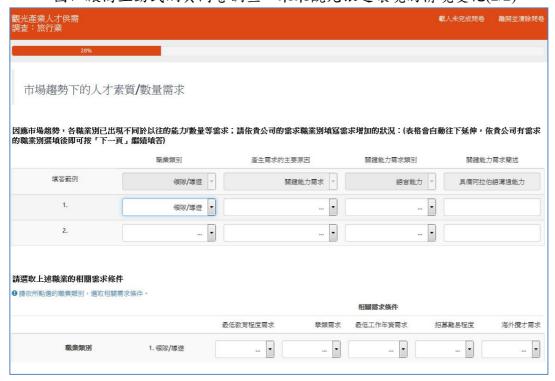


圖8 廠商互動式網頁問卷調查-各職業別數量或素質上的新增需求



圖9 廠商互動式網頁問卷調查-各職業別的從業人數與變動狀況(1/3)



圖10 廠商互動式網頁問卷調查-各職業別的從業人數與變動狀況(2/3)

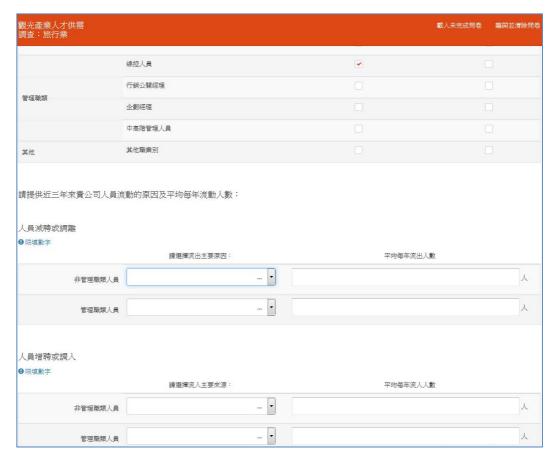


圖11 廠商互動式網頁問卷調查-各職業別的從業人數與變動狀況(3/3)



圖12 廠商互動式網頁問卷調查—人才培訓課程需求

專家問卷所評估的旅客人次成長率,可藉由本研究人才數量供需數量推估模式,推估各年度各產業人才需求總人數,進一步依廠商問卷所提供的人才職業類別分配比例,區分為各人力類別所需人數,並與人才供給數量之評估結果進行人才缺口的分析。

二、問卷抽樣與調查方法

本研究採用抽樣方法為分層分級抽樣調查,其中分層乃根據不同業別(旅行、旅宿、遊樂)做區隔,分級乃根據各業別中不同規模等級(如:旅行業中有綜合、甲種、乙種旅行社公司)做區隔,使用此抽樣方法之目的,在於讓層級間的變異最大,層級內的變異最小,以此降低抽樣誤差。根據信心水準設定 95%,抽樣誤差 3.3%來計算,問卷數量估計需要 935 份。故本研究預計至少發放 1,052 份以上問卷,經觀光局同意後設定最低有效問卷催收數量在 360 份(表 3)。

本案共設計網路問卷與紙本問卷兩種,兩種問卷內容的問題項目一致。本案主要是以網路問卷發放方式為主,因為網路問卷可透過 Email 資訊清單,將問卷網址快速的方送給各家廠商填寫,減少印刷與郵寄的人力、時間與費用,也便於問卷回收後的數值統計與計算。另外考量到網路問卷被廠商防火牆擋收郵件、部分業者習慣填寫紙本問卷等狀況,故本案也備有紙本問卷,透過郵寄與傳真方式提供廠商填寫。

表3 各業別分層分級抽樣調查數量

行掌		2015 廠商數量	最低抽樣數量 (觀光局同意)
	綜合旅行社	130	60
旅行業	甲種旅行社	2,433	60
	乙種旅行社	216	40
	觀光旅館業	118	72
旅宿業	一般旅館業	3,010	72
	民宿	6,076	36
觀光遊樂業		23	20
	總計	12,006	360

三、人才供需數量推估模式

本研究目標擬探討三業別(旅行、旅宿、觀光遊樂業),人才(員工)需求與供給規模與數量流動狀況,與對應研究方法如下:

1. 估計人才總需求數量方法

本研究採總體數量推估概念,人才總需求推估方法如圖 13 所示。觀光產業人才(員工)主要服務對象為來台(Inbound)、出國(Outbound)與國旅(Domestic)旅客,故本研究將以,1)員工剛性需求量:這三類旅客人次,對應三業別(旅行、旅宿、觀光遊樂業)的最低且必須的員工數量;與 2)員工彈性需求量:這三類旅客的消費力(消費支出)變化,對應三業別(旅行、旅宿、觀光遊樂業)的員工彈性數量變化,兩者加總來估計三業別人才總需求量。

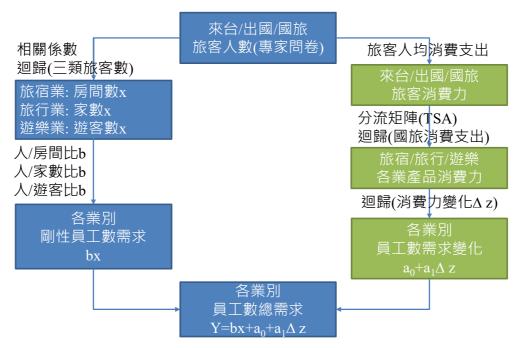


圖13 各業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)人才總需求推估方法

(1) 員工剛性需求量

員工剛性需求量,代表各業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)服務每位旅客最低 必須的員工需求。以下為計算各業別員工剛性需求量的方法。

如研究方法(圖 13)中的左半區塊所示,本研究使用相關係數,來觀察各旅客種類(來台、出國與國旅)人數與旅宿業房間數的變化關係,以相關係數分析兩兩間相關性程度,再採用相關度較高的旅客種類人數,線性迴歸預測旅宿業房間數 x 。之後,再將旅宿業房間數 x 乘上最低人房間比 b,即可得到旅宿業員工的剛

性預估數量 bx,也就是各業別服務每位旅客最低必須的員工需求數量。因為員工剛性數量為服務每位旅客最低必須的員工需求數量,故員工剛性數量與實際員工兩者間,必定存在一些差額數量,本研究稱之為員工數殘差。之後本研究將以各業別消費力變化,來對此員工數殘差項進行推估。

(2) 員工彈性需求量

員工彈性需求量,根據三類旅客消費力(消費支出)變化,對應三業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)消費力(消費收入),三業別業者可能增加或減少聘用的員工數量(彈性數量),也就是上述所提的員工數殘差。根據真實員工數與剛性員工數的差額,我們已知各業別歷年的員工數殘差,而本研究將使用三類(來台、出國、國旅)旅客在各業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)的產品消費力殘差,去估計各業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)員工數殘差,如研究方法(圖 13)中的右半區塊。

使用各業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)消費力殘差估計各業別員工數殘差之前,我們必須先知道,各業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)歷年消費力。如圖 14 所示,我們可透過觀光局行政資訊網所提供的 2007-2012「觀光衛星帳(Tourism Satellite Accounts, TSA)」 32,33,34,35,36,37,38 中的觀光支出統計表,獲悉三類(來台、出國、國旅)旅客消費力(消費支出)與觀光三大產業(旅宿、旅行、觀光遊樂業)消費力(產品收入)之間長期穩定的流動對應關係。再往上推,三類旅客數量(#)與三類旅客消費力(\$)呈現出高度正相關($\rho_{*é\#,S}=0.98$, $\rho_{\#\#,S}=0.97$, $\rho_{\#\#,S}=0.97$),因此本研究將以專家問卷所得三類旅客人次,與各類旅客人均消費力,估計三類旅客消費力。

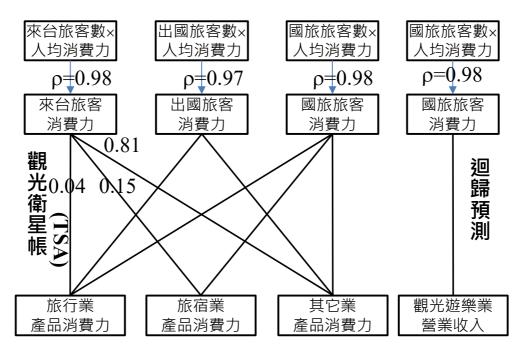


圖14 三類旅客數量與三業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)消費力關係

藉由三類旅客(來台、出國與國旅)人次,本研究即可計算出 2016-2019 年來 各類別旅客消費力。

觀光衛星帳 32-38 中的內部觀光支出統計(產品別)資料,涵蓋「旅客住宿服務」 與「旅行服務」兩項消費支出,故本研究可依照觀光衛星帳 32-38 中的觀光支出統 計表資料,建立三類(來台、出國與國旅)旅客消費力與兩大(旅行、旅宿)產業消 費力之間的金錢流動矩陣,從三類旅客(來台、出國與國旅)消費力,推估出 2016-2019 年三類旅客(來台、出國與國旅)在兩大(旅行、旅宿)產業的產品消費力 (消費金額)。

然而,觀光支出統計表 32-38 資料(觀光衛星帳)中的「娛樂休閒服務」消費支出,包含各類旅客在藝文、娛樂、休閒與遊樂的消費支出,而各類遊客在觀光遊樂業的消費力(消費支出)項目僅占其中的 10%左右,若使用觀光支出統計表 32-38 資料(觀光衛星帳)來估計各類遊客在觀光遊樂業的消費力(消費支出),容易造成估計偏誤。因此,本研究權用觀光遊樂營業收入來評估各類遊客在觀光遊樂業的消費力。由於國旅旅客消費力與觀光遊樂業營業收入相關程度高達 0.852,故本研究將以國旅旅客消費力來預估 2016-2019 觀光遊樂業消費力

取得遊客在各業別(旅行、旅宿、觀光遊樂業)2016-2019 消費力後,我們即可計算出旅客在各業別消費力殘差,以估計各業別員工數殘差。

以旅宿業為例,旅宿業的員工彈性需求量(員工數殘差),將使用旅客在旅宿 業消費力殘差來估計。以下為旅客在旅宿業消費力殘差與旅宿業員工數殘差公式 說明:

旅客消費力殘差=真實旅客消費力-剛性旅客消費力

=真實旅客消費力-[房間數×最低旅客消費力房間比]

$$=$$
真實旅客消費力 $\left[$ 房間數 $\times \min_{2007-2015} \left(\frac{\kappa \otimes n \oplus n}{\beta \otimes n}\right)\right]$

員工數殘差=真實員工數-剛性員工數=真實員工數-[房間數×最低人房間比]

$$=$$
真實員工數 $\left[$ 房間數 $\times \frac{min}{2007-2015} \left(\frac{$ 員工數}{ 房間數} \right) \right]

本研究以 2007-2015 年旅客在旅宿業消費力殘差(自變數 X)與旅宿業員工數 殘差(應變數 Y)為訓練背景資料,使用最小平方法,計算出線性迴歸式 $a_0+a_1\Delta z$ 。將 2016-2019 年旅客在旅宿業消費力殘差 Δz 代入於此線性迴歸式,即可取得 2016-2019 年旅宿業的員工數殘差。最後,將員工之剛性數量(bx)與彈性數量 $(a_0+a_1\Delta z)$ 加總,可得 2016-2019 年觀光旅館員工總需求數量 $(bx+a_0+a_1\Delta z)$

2. 人才總供給推估方法

本研究對於三業別(旅行、旅宿、觀光遊樂業)人才(員工)供給數量之評估, 採用廠商問卷,以分層抽樣方法調查以下項目(圖 15):

- (1) 各業別人才(員工)結構比例:人才結構包含管理職類,如:管理與經理人員, 與非管理職類,如:服務及銷售人員、事務支援人員、專業及技術人員等。
- (2) 各業別人才(員工)流出比例:內部人才從該業別管理職類流出(圖15流出1), 內部人才從該業別非管理職類流出(圖15流出2)。
- (3) 各業別人才(員工)流入比例:外部人才流入該業別管理職類(圖 15 流入 1), 外部人才流入該業別非管理職類(圖 15 流入 2)、學校人才流入該業別管理職 類(圖 15 流入 3)、學校人才流入該業別非管理職類(圖 15 流入 4)。
- (4) 各業別內部人才流動比例:內部人才從該業別非管理職類晉升至管理職類、 內部人才從該業別管理職類轉降至非管理職類。

本研究採用分層分級抽樣調查,其中分層乃根據不同業別(旅行、旅宿、遊樂)做區隔,分級乃根據各業別中不同規模等級(如:旅行業中有綜合、甲種、乙種旅行社公司)做區隔,根據信心水準設定95%,抽樣誤差3.3%來計算,問卷數

量估計需要 935 份。故本研究預計發放 1,052 份以上問卷,設定最低有效問卷催收數量在 360 份(表 3)。

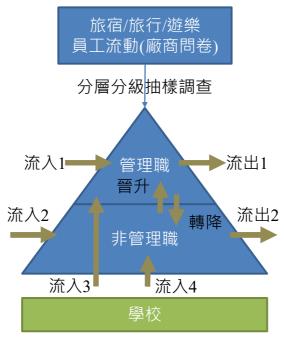


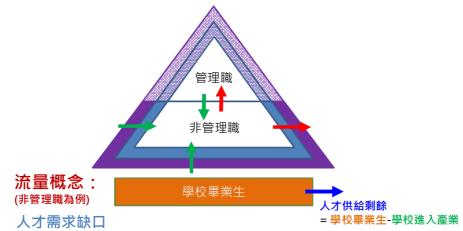
圖15 各業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)人才流動與供給推估方法

本案前期研究在人才供給數量上以觀光產業相關科系於目標年間之畢業學生為基礎,並討論畢業生投入之比例及可能之人才留任意願與素質缺口問題。在人才之供給數量估計上,本案沿用前期研究方法,但產業就業狀況之受訪對象從學校學生改為產業廠商,並由現有統計資料推估學校之畢業人數,以取得未來(2017-2019)學校人才新增供給數量。

本計畫以上述步驟方法,藉由專家問卷、廠商問卷與統計推估分析方式,從各產業專家與學者判斷與意見中,了解觀光產業三類(來台、出國與國旅)旅客樂觀、持平、保守等狀況下的成長/減縮數量趨勢,再依問卷結果調查,計算出三業別(旅行、旅宿與觀光遊樂業)人才之數量需求、與人才供給及流動狀況,作為焦點座談的參考資料,協助釐清人才數量可能缺口,及其可能相關之趨勢背景或影響因素。

陸、 人才需求數量預測與數量缺口結果

根據專家問卷的結果,本研究可初步推估旅行、旅宿、觀光遊樂業等三大類的人才需求總量,亦即 2016-2019 年預期需求的服務人數。在廠商問卷中的人才類別分佈(非管理與管理職)以及流動狀況(現職人員與企業外部間之流動、現職人員內部垂直流動、社會新鮮人雇用等)統計完成後,即可推估旅行、旅宿、觀光遊樂業三大類的未來人才總數成長量(供給量),並進一步以預期需求服務人數與未來人才總數供給量的差異,分析評估各類人才的供需缺口(圖 16)。



- = 人才數量新增需求 人才數量成長(新增供給)
- = 因應旅客人數成長所需增加的服務人數
 - -[(自外部流入 + 內部垂直流入+學校進入產業) -(流出至外部 + 內部垂直流出)]

圖16 各業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)人才缺口推估方法

本計畫依所收集廠商名單寄發問卷邀請函,填答狀況如下:

產業別		填答問卷數量	最低應抽樣數量	各業別進度	總進度
	甲種旅行社	65	60		
旅行業	乙種旅行社	45	40	173/160	
	綜合旅行社	63	60		
	觀光旅館	73	72		442/360
旅宿業	一般旅館	101	72	249/180	
	民宿	75	36		
觀光遊樂業		20	20	20/20	

一、旅客人次與消費力分析

本研究採用專家問卷方式,取得 2016-2019 年來台(Inbound)、出國(Outbound) 與國旅(Domestic)各類別旅客人數成長百分比與人次資料,統計整理如表 4-表 6所示。

百分比 旅客人次* 持平 樂觀 持平 保守 樂觀 保守 2016 7.9% -2.7% 4.2% 11,263,368 | 10,880,576 | 10,161,391 2017 12.2% 9.4% 4.4% 12,640,002 | 11,908,186 | 10,613,008 2018 11.2% 7.4% 4.6% 14,058,491 12,794,684 | 11,096,490 2019 10.1% 6.8% 3.8% 15,479,961 | 13,661,879 | 11,515,690

表4 2016-2019 年來台旅客人數成長百分比(專家問卷結果)

表5 2010-2019 山凼派各八製风				大日分几(夺	 不问		
	百分比	百分比			旅客人次**		
	樂觀	持平	保守	樂觀	持平	保守	
2016	12.3%	8.2%	3.2%	14,808,876	14,266,910	13,607,761	
2017	12.0%	7.4%	3.7%	16,585,942	15,329,002	14,106,712	
2018	12.2%	8.6%	4.9%	18,613,112	16,640,483	14,796,373	
2019	10.2%	7.7%	4.4%	20,515,786	17,916,253	15,453,990	

表5 2016-2019 电圆旅安人數式层百分比(惠宏問卷红里)

表6 2016-2019 國旅旅客人數	数成長百分比(專家問卷結果)
百分比	旅客人次***

	百分比			旅客人次***		
	樂觀	持平	保守	樂觀	持平	保守
2016	11.2%	8.1%	3.0%	198,558,360	193,004,280	183,879,720
2017	11.0%	7.3%	4.0%	220,399,780	207,157,927	191,234,909
2018	10.9%	7.2%	3.3%	244,398,867	222,119,333	197,609,406
2019	10.7%	7.9%	4.6%	270,468,079	239,642,080	206,611,612

^{**}觀光行政資訊網統計,2015年國旅旅客人次為178,524,000

藉由(表 4 - 表 6) 2016-2019 三類旅客(來台、出國與國旅)人次,乘上 2007-2012 年三類旅客平均消費力(表 7), 本研究即可計算出 2016-2019 年來各類 別旅客消費力(表 8 - 表 10)。

^{*}觀光行政資訊網統計,2015年來台旅客人次為10,439,785

^{**}觀光行政資訊網統計,2015年出國旅客人次為13,182,976

表7 2007-2012 年各類旅客平均消費力(消費支出)

		旅客人次			旅客平均消費力(元)		
		來台	出國	國旅	來台	出國	國旅
2007	人次a	3,716,063	8,963,712	110,253,000	55,980.5°	15 072 0	1 000 0
	消費力b	2080.2 億	1351.1 億	2192.8 億	33,980.3	15,072.9	1,988.9
2008	人次	3,845,187	8,465,172	96,197,000	59,101.4	15,248.8	2 104 0
	消費力	2272.5 億	1290.84	2111.4 億	39,101.4	13,240.0	2,194.9
2009	人次	4,395,004	8,142,946	97,990,000	60 415 0	12 600 5	2 009 7
	消費力	2655.2 億	1115.4 億	2056.52	60,415.0	13,698.5	2,098.7
2010	人次	5,567,277	9,415,074	123,937,000	59,828.9	13,688.0	1 000 7
	消費力	3330.8 億	1288.7 億	2465.9 億	39,020.9	13,000.0	1,989.7
2011	人次	6,087,484	9,583,873	152,268,000	64,115.0	12,994.7	2.054.0
	消費力	3902.9 億	1245.4 億	3127.6 億	04,113.0	12,994.7	2,054.0
2012	人次	7,311,470	10,239,760	142,069,000	58,127.6	14,922.3	2.062.5
	消費力	4249.9 億	1528.0 億	2930.2 億	50,127.0	17,722.3	2,062.5
2007	7-2012 各	類旅客平均]消費力(消	費支出)	59,594.7	14,270.9	2,064.8

²2007 年來台旅客人次為 3,716,063 人,資料來源為觀光行政資源網。

表8 2016-2019 年來台旅客人次與消費力(專家問卷結果)

	旅客人次			旅客消費力(億元)*		
	樂觀	持平	保守	樂觀	持平	保守
2016	11,263,368	10,880,576	10,161,391	6,712.37*	6,484.25	6,055.65
2017	12,640,002	11,908,186	10,613,008	7,532.77	7,096.65	6,324.79
2018	14,058,491	12,794,684	11,096,490	8,378.12	7,624.96	6,612.92
2019	15,479,961	13,661,879	11,515,690	9,225.24	8,141.76	6,862.74

^{*}根據觀光行政資訊網與觀光衛星帳 ³²⁻³⁸ 統計資料,2016 年來台旅客總體樂觀消費力(消費支出)為6,712.37 億元=59,594.7 元×11,263,368 人次

表9 2016-2019 出國旅客人次與消費力(專家問卷結果)

	旅客人次			旅客消費力(億元)**		
	樂觀	持平	保守	樂觀	持平	保守
2016	14,808,876	14,266,910	13,607,761	2,113.36**	2,036.01	1,941.95
2017	16,585,942	15,329,002	14,106,712	2,366.96	2,187.58	2,013.15
2018	18,613,112	16,640,483	14,796,373	2,656.26	2,374.74	2,111.57
2019	20,515,786	17,916,253	15,453,990	2,927.78	2,556.81	2,205.42

^{**}根據觀光行政資訊網與觀光衛星帳 ³²⁻³⁸ 統計資料,2016 年出國旅客總體樂觀消費力(消費支出)為2,113.36 億元=14,270.9 元×14,808,876 人次

b2007年所有來台旅客總體消費力(支出)為2,080.2億元,資料來自觀光衛星帳³²⁻³⁸中「觀光支出統計表」的外國觀光客觀光支出合計。

^{°2007}年每位來台旅客平均消費力(支出)為55,980.5元=2,080.2億÷3,716,063人。

表10 2016-2019 國旅旅客人次與消費力(專家問卷結果)

	旅客人次			旅客消費力(億元)***		
	樂觀	持平	保守	樂觀	持平	保守
2016	198,558,360	193,004,280	183,879,720	4,099.81***	3,985.13	3,796.73
2017	220,399,780	207,157,927	191,234,909	4,550.79	4,277.38	3,948.60
2018	244,398,867	222,119,333	197,609,406	5,046.33	4,586.30	4,080.22
2019	270,468,079	239,642,080	206,611,612	5,584.60	4,948.11	4,266.10

^{***}根據觀光行政資訊網與觀光衛星帳 32-38 統計資料,2016 年國旅旅客總體樂觀 消費力(消費支出)為4,099.81 億元=2,064.8 元×198,558,360 人次

本研究依照觀光衛星帳 32-38 中的觀光支出統計表資料,來台、出國與國旅三類旅客消費力(消費支出),與旅行、旅宿兩大產業消費力(消費收入)之間的消費力金額流動矩陣(表 11),可計算出 2016-2019 年三類旅客在兩大(旅宿、旅行)產業的消費力(表 12 與表 13)。

在觀光遊樂業方面,本研究是以 2007-2015 年國旅旅客消費力資料(X),使用最小平方法,來預估 2016-2019 觀光遊樂業消費力(Y),其線性迴歸式為Y=35.57+0.00847X,藉由此迴歸式可得 2016-2019 年旅客在觀光遊樂業消費力(表14)。

表11 三類旅客與三大產業之間的消費力流動矩陣(觀光衛星帳 32-38)

	出國	國旅	來台
旅行	0.04474216	0.01459938	0.04252102
旅宿	0	0.04899627	0.15022522
遊樂	0	0.11397326	0.01750487
其它	0.95525784	0.82243108	0.78974889

表12 2016-2019 年旅宿業消費力(單位:億元新台幣)

	樂觀	持平	保守
2016	1209.24	1169.35	1095.74
2017	1354.58	1275.67	1143.61
2018	1505.86	1370.17	1193.34
2019	1659.49	1465.54	1239.98

表13 2016-2019 年旅行業消費力(單位:億元新台幣)

	樂觀	持平	保守
2016	439.83	424.99	399.81
2017	492.64	462.08	416.66
2018	548.77	497.43	435.23
2019	604.79	532.83	452.77

表14 2016-2019 年觀光遊樂業消費力(單位:億元新台幣)

	樂觀	持平	保守
2016	70.34	69.36	67.77
2017	74.16	71.84	69.06
2018	78.36	74.46	70.17
2019	82.93	77.53	71.75

二、各業別人才需求總量

1. 旅宿業

旅宿業的員工剛性需求量,本研究使用每間房間最低必須的員工數來估算, 也就是最低人房間比的概念。爾後,本研究只要推估出未來2016-2019年,旅宿 業(觀光旅館、一般旅館與民宿)的房間數量,即可計算出該業員工剛性需求數量。

本研究使用相關係數,來觀察各旅客種類(來台與國旅)人數與旅宿業(觀光旅館、一般旅館與民宿)房間數的變化關係。表 15 結果顯示,來台旅客人次與旅宿業(觀光旅館、一般旅館與民宿)房間數呈現高度正相關,故本研究將以來台旅客

人次,推估旅宿業中,觀光旅館、一般旅館與民宿的房間數量。

表15 旅客種類人次與旅宿業房間數量的相關程度

相關係數		旅客種類人次	
		來台旅客	國旅旅客
旅宿業 觀光旅館 房間數 一般旅館 民宿	0.943	0.933	
	一般旅館	0.970	0.867
	民宿	0.978	0.874

(1) 觀光旅館

本研究以 2007-2015 年來台旅客人次(自變數 X)與觀光旅館房間數(應變數 Y)為訓練背景資料,使用最小平方法,計算出線性迴歸參數(表 16)。之後,再以表 4 所得 2016-2019 年來台旅客人次(專家問卷結果),計算出 2016-2019 觀光旅館樂觀、持平、保守的房間預估數量(圖 17)。按照最低人房間比的概念,2007-2015 年來,最低人房間比為 0.932,代表觀光旅館每間房間至少需要 0.932 個員工。將觀光旅館樂觀、持平、保守的房間預估數量(圖 17),乘上最低人房間比可得觀光旅館樂觀、持平、保守的員工剛性預估數量(圖 18)。

表16 估計觀光旅館房間數之線性迴歸參數

	係數	P-值
截距	18850.88	7.19E-08
X 變數(來台旅客人次)	0.000845	1.69E-04

^{*}Y=0.000845X+18850.88

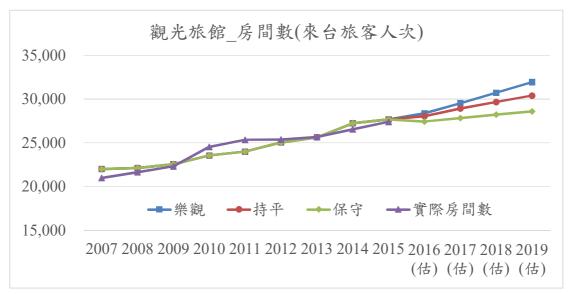


圖17 2016-2019 年觀光旅館樂觀、持平、保守的房間預估數量



圖18 2016-2019 年觀光旅館樂觀、持平、保守的員工剛性預估數量

如圖 18 所示,觀光旅館員工剛性數量與實際員工兩者間,歷年都存在一些 差額數量,本研究稱之為員工數殘差。之後本研究將以旅宿業消費力變化,來對 此員工數殘差項進行推估。

旅宿業的員工彈性需求量(員工數殘差),將使用旅宿業消費力殘差來估計。 以下為旅宿業消費力殘差與員工數殘差公式說明:

消費力殘差=真實消費力-剛性消費力

=真實消費力-[房間數×最低消費力/房間比]

=真實消費力-
$$\left[房間數 \times \frac{min}{2007-2015} \left(\frac{消費力}{房間數} \right) \right]$$

員工數殘差=真實員工數-剛性員工數

=真實員工數-[房間數×最低人/房間比]

$$=$$
真實員工數 $\left[$ 房間數 $\times \min_{2007-2015} \left(\frac{\text{員工數}}{\text{房間數}} \right) \right]$

本研究按照最低消費力房間比的概念,即每間房間至少能創造出的消費力,計算出觀光旅館總房間數的剛性消費力。2007-2015 年來,觀光旅館最低消費力房間比為 0.02 億元。將觀光旅館樂觀、持平、保守的房間預估數量,乘上最低消費力房間比可得 2016-2019 年觀光旅館樂觀、持平、保守的房間剛性消費力(表 17)。旅宿業真實消費力(表 12)與房間剛性消費力(表 17)的差額,即旅宿業消費力殘差。舉例來說,2016 年旅宿業觀光旅館真實消費力(表 12)為 1209.2 億元(樂觀),2016年旅宿業觀光旅館剛性消費力(表 17)為 568 億元(樂觀),故 2016 年旅宿業觀光旅館剛性消費力殘查為 641.2 億元(樂觀)。2016-2019 年旅宿業觀光旅館消費力殘差計算整理如表 18。

剛性消費力(億元) 房間數 持平 持平 樂觀 保守 樂觀 保守 28,368 27,437 549.4 2016 28,045 568.0 561.5 29,531 27,819 591.3 578.9 557.0 2017 28,913 28,2272018 30,730 29,662 615.3 593.9 565.2 2019 31,931 30,395 28,581 639.3 608.6 572.3

表17 2016-2019 年旅宿業觀光旅館剛性消費力

表18 2016-2019 年旅宿業觀光旅館消費力殘差

	樂觀	持平	保守
2016	641.2	607.8	546.4
2017	763.3	696.8	586.6
2018	890.6	776.3	628.2
2019	1,020.1	857.0	667.7

本研究以2007-2015年旅宿業消費力殘差(自變數X)與旅宿業員工數殘差(應變數Y)為訓練背景資料,使用最小平方法,計算出線性迴歸式Y=4.096X+516.5。 代入2016-2019年旅宿業觀光旅館消費力殘差(表18)於此線性迴歸式,即可取得2016-2019年旅宿業樂觀、持平、保守的員工數殘差。最後,將觀光旅館員工之剛性數量與彈性數量(員工數殘差)加總,可得2016-2019年觀光旅館員工總需求數量(圖19、表19)。

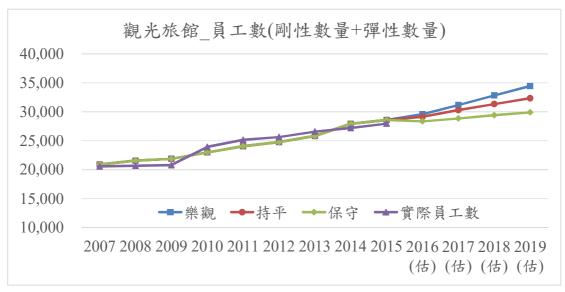


圖19 2016-2019 年觀光旅館員工總需求量

表19 2016-2019 年旅宿業觀光旅館員工總需求量

	樂觀	持平	保守
2016	29,590	29,152	28,334
2017	31,175	30,326	28,854
2018	32,813	31,350	29,405
2019	34,464	32,363	29,897

(2) 一般旅館

本研究以 2007-2015 年來台旅客人次(自變數 X)與一般旅館房間數(應變數 Y)為訓練背景資料,使用最小平方法,計算出線性迴歸參數(表 20)。之後,再以表 4 所得 2016-2019 年來台旅客人次(專家問卷結果),計算出 2016-2019 一般旅館樂觀、持平、保守的房間預估數量(圖 20)。按照最低人房間比的概念,2007-2015 年來,最低人房間比為 0.338,代表一般旅館每間房間至少需要 0.338 個員工。將一般旅館樂觀、持平、保守的房間預估數量(圖 20),乘上最低人房間比可得一般旅館樂觀、持平、保守的員工剛性預估數量(圖 21)。

表20 估計一般旅館房間數之線性迴歸參數

	係數	P-值
截距	84352.49	3.01E-08
X 變數(來台旅客人次)	0.004687	1.88E-05

*Y=0.004687X+84352.49



圖20 2016-2019 年一般旅館樂觀、持平、保守的房間預估數量



圖21 2016-2019 年一般旅館樂觀、持平、保守的員工剛性預估數量

如圖 21 所示,一般旅館員工剛性數量與實際員工兩者間,歷年都存在一些差額數量,本研究稱之為員工數殘差。之後本研究將以旅宿業消費力變化,來對此員工數殘差項進行推估。

旅宿業的員工彈性需求量(員工數殘差),將使用旅宿業消費力殘差來估計。 以下為旅宿業消費力殘差與員工數殘差公式說明: 消費力殘差=真實消費力-剛性消費力

=真實消費力-[房間數×最低消費力/房間比]

=真實消費力-
$$\left[$$
房間數 $\times \min_{2007-2015} \left(\frac{消費力}{房間數} \right) \right]$

員工數殘差=真實員工數-剛性員工數

=真實員工數-[房間數×最低人/房間比]

$$=$$
真實員工數 $\left[$ 房間數 $\times \min_{2007-2015} \left(\frac{\text{員工數}}{\text{房間數}} \right) \right]$

本研究按照最低消費力房間比的概念,即每間房間至少能創造出的消費力, 計算出一般旅館總房間數的剛性消費力。2007-2015 年來,一般旅館最低消費力 房間比為 0.004 億元。將一般旅館樂觀、持平、保守的房間預估數量,乘上最低 消費力房間比可得 2016-2019 年一般旅館樂觀、持平、保守的房間剛性消費力(表 21)。旅宿業真實消費力(表 12)與房間剛性消費力(表 21)的差額,即旅宿業消費 力殘差。舉例來說,2016 年旅宿業一般旅館真實消費力(表 12)為 1209.2 億元(樂 觀),2016 年旅宿業一般旅館剛性消費力(表 21)為 562.9 億元(樂觀),故 2016 年 旅宿業一般旅館剛性消費力殘差為 646.4 億元(樂觀)。2016-2019 年旅宿業一般旅 館消費力殘差計算整理如表 22。

表21 2016-2019 年旅宿業一般旅館剛性消費力

	房間數			剛性消費力(億元)		
	樂觀	持平	保守	樂觀	持平	保守
2016	137,154	135,360	131,988	562.9	555.5	541.7
2017	143,608	140,177	134,105	589.4	575.3	550.4
2018	150,257	144,333	136,372	616.7	592.3	559.7
2019	156,921	148,398	138,337	644.0	609.0	567.7

表22 2016-2019 年旅宿業一般旅館消費力殘差

	樂觀	持平	保守
2016	646.4	613.8	554.1
2017	765.2	700.4	593.2
2018	889.2	777.8	633.7
2019	1,015.5	856.5	672.2

本研究以2007-2015年旅宿業消費力殘差(自變數X)與旅宿業員工數殘差(應變數Y)為訓練背景資料,使用最小平方法,計算出線性迴歸式Y=8.176X+579.1。 代入2016-2019年旅宿業一般旅館消費力殘差(表21)於此線性迴歸式,即可取得 2016-2019 年旅宿業樂觀、持平、保守的員工數殘差。最後,將一般旅館員工之剛性數量與彈性數量(員工數殘差)加總,可得 2016-2019 年一般旅館員工總需求數量(圖 22、表 23)。



圖22 2016-2019年一般旅館員工總需求量

表23	2016-2019 £	年旅宿業一	般旅館員-	工總需求量

	樂觀	持平	保守
2016	52,318	51,445	49,814
2017	55,476	53,784	50,851
2018	58,742	55,825	51,950
2019	62,031	57,845	52,931

(3) 民宿

本研究以 2007-2015 年來台旅客人次(自變數 X)與民宿房間數(應變數 Y)為訓練背景資料,使用最小平方法,計算出線性迴歸參數(表 24)。之後,再以表 4 所得 2016-2019 年來台旅客人次(專家問卷結果),計算出 2016-2019 民宿樂觀、持平、保守的房間預估數量(圖 23)。按照最低人房間比的概念,2007-2015 年來,最低人房間比為 0.251,代表民宿每間房間至少需要 0.251 個員工。將民宿樂觀、持平、保守的房間預估數量(圖 23),乘上最低人房間比可得民宿樂觀、持平、保守的工作人員剛性預估數量(圖 24)。

表24 估計民宿房間數之線性迴歸參數

	係數	P-值
截距	1634.28	1.96E-01
X 變數(來台旅客人次)	0.00201	5.43E-06

*Y=0.00201X+1634.28



圖23 2016-2019年民宿樂觀、持平、保守的房間預估數量



圖24 2016-2019 年民宿樂觀、持平、保守的員工剛性預估數量

如圖 24 所示,一般旅館員工剛性數量與實際工作人數兩者間,歷年都存在一些 差額數量,本研究稱之為工作人數殘差。之後本研究將以旅宿業消費力變化,來 對此工作人數殘差項進行推估。

旅宿業的工作人員彈性需求量(工作人數殘差),將使用旅宿業消費力殘差來

估計。以下為旅宿業消費力殘差與工作人數殘差公式說明:

消費力殘差=真實消費力-剛性消費力

=真實消費力-[房間數×最低消費力/房間比]

=真實消費力-
$$\left[$$
房間數 $\times \min_{2007-2015} \left(\frac{消費力}{房間數} \right) \right]$

工作人數殘差=真實工作人數-剛性工作人數

=真實工作人數-[房間數×最低人/房間比]

$$= 真實工作人數- \left[房間數 \times \min_{2007-2015} \left(\frac{ \text{工作人數}}{ \text{房間數}} \right) \right]$$

本研究按照最低消費力房間比的概念,即每間房間至少能創造出的消費力, 計算出民宿總房間數的剛性消費力。2007-2015 年來,民宿最低消費力房間比為 0.0454 億元。將民宿樂觀、持平、保守的房間預估數量,乘以最低消費力房間比 可得 2016-2019 年民宿樂觀、持平、保守的房間剛性消費力(表 25)。旅宿業真實 消費力(表 12)與房間剛性消費力(表 25)的差額,即旅宿業消費力殘差。舉例來說, 2016 年旅宿業民宿真實消費力(表 12)為 1209.2 億元(樂觀),2016 年旅宿業民宿 剛性消費力(表 25)為 562.9 億元(樂觀),故 2016 年旅宿業民宿剛性消費力殘查為 646.4 億元(樂觀)。2016-2019 年旅宿業民宿消費力殘差計算整理如表 26。

表25 2016-2019 年旅宿業民宿剛性消費力

	房間數			剛性消費力(億元)		
	樂觀	持平	保守	樂觀	持平	保守
2016	24,280	23,510	22,065	1,103.6	1,068.6	1,002.9
2017	27,048	25,577	22,973	1,229.4	1,162.5	1,044.2
2018	29,900	27,359	23,945	1,359.1	1,243.6	1,088.4
2019	32,758	29,103	24,787	1,489.0	1,322.8	1,126.7

表26 2016-2019 年旅宿業民宿消費力殘差

	樂觀	持平	保守
2016	105.6	100.7	92.8
2017	125.2	113.1	99.4
2018	146.8	126.6	105.0
2019	1,015.5	856.5	672.2

本研究以 2007-2015 年旅宿業消費力殘差(自變數 X)與旅宿業工作人數殘差 (應變數 Y)為訓練背景資料,使用最小平方法,計算出線性迴歸式 Y=3.15X-100。 代入 2016-2019 年旅宿業民宿消費力殘差(表 26)於此線性迴歸式,即可取得 2016-2019 年旅宿業樂觀、持平、保守的工作人數殘差。最後,將民宿工作人數之剛性數量與彈性數量(工作人數殘差)加總,可得 2016-2019 年民宿工作人員總需求數量(圖 25、表 27)。



圖25 2016-2019 年民宿工作人員總需求量

	V =	1 11 14 211 114	/ · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
	樂觀	持平	保守	
2016	6,330	6,121	5,733	
2017	7,087	6,679	5,982	
2018	7,871	7,169	6,244	
2019	8,664	7,658	6,482	

表27 2016-2019 年旅宿業民宿工作人員總需求量

2. 旅行業

旅行業的員工剛性需求量,本研究使用每家旅行社最低必須的員工數來估算, 也就是最低人家數比的概念。爾後,本研究只要推估出未來 2016-2019 年,旅行業的家數,即可計算出該業員工剛性需求數量。

本研究使用相關係數,來觀察各旅客種類(來台、出國與國旅)人數與旅行業家數的變化關係。表 28 結果顯示,出國旅客人次與旅行業家數呈現高度正相關,故本研究將以出國旅客人次,推估旅行業的總家數。

	X20	你各種類八大與你伯素房间數重的相關程度			
扣則化批		旅客種類人次			
相關係數		來台旅客	出國旅客	國旅旅客	
旅行業家數		0.975	0.983	0.882	

表28 旅客種類人次與旅宿業房間數量的相關程度

本研究以 2007-2015 年出國旅客人次(自變數 X)與旅行社家數(應變數 Y)為訓練背景資料,使用最小平方法,計算出線性迴歸參數(表 29)。之後,再以表 5 所得 2016-2019 年出國旅客人次(專家問卷結果),計算出 2016-2019 旅行業樂觀、持平、保守的預估家數(圖 26)。按照最低人家數比的概念,2007-2015 年來,最低人家數比為 11.77,代表旅行業每家至少需要 11.77 個員工。將旅行業樂觀、持平、保守的預估家數(圖 26),乘上最低人家數比可得旅行業樂觀、持平、保守的員工剛性預估數量(圖 26)。

表29 估計旅行業家數之線性迴歸參數

	係數	P-值
截距	1384.86	7.30E-05
X 變數(出國旅客人次)	0.00017	1.66E-05

*Y=0.00017X+1384.86

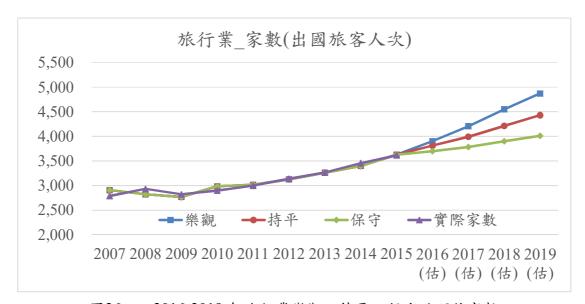


圖26 2016-2019 年旅行業樂觀、持平、保守的預估家數



圖27 2016-2019 年旅行業樂觀、持平、保守的員工剛性預估數量

如圖 27 所示,旅行業員工剛性數量與實際員工兩者間,歷年都存在一些差額數量,本研究稱之為員工數殘差。之後本研究將以旅行業消費力變化,來對此員工數殘差項進行推估。

消費力殘差=真實消費力-剛性消費力

=真實消費力-[公司家數×最低消費力/家數比]

=真實消費力-
$$\left[$$
公司家數 $\times \min_{2007-2015} \left(\frac{消費力}{公司家數} \right) \right]$

員工數殘差=真實員工數-剛性員工數

=真實員工數-[公司家數×最低人/家數比]

$$=$$
真實員工數 $\left[$ 公司家數 $\times \min_{2007-2015} \left(\frac{$ 員工數 $}{$ 公司家數 $\right) \right]$

本研究按照最低消費力房間比的概念,即每間房間至少能創造出的消費力,計算出旅行業總公司家數的剛性消費力。2007-2015 年來,旅行業最低消費力家數比為 0.0567 億元。將旅行業樂觀、持平、保守的房間預估數量,乘上最低消費力家數比可得 2016-2019 年旅行業樂觀、持平、保守的家數剛性消費力(表 30)。旅行業真實消費力(表 13)與公司家數剛性消費力(表 30)的差額,即旅行業消費力殘差。舉例來說,2016 年旅行業真實消費力(表 13)為 439.8 億元(樂觀),2016 年旅行業剛性消費力(表 30)為 221.49 億元(樂觀),故 2016 年旅行業剛性消費力殘查為 218.3 億元(樂觀)。2016-2019 年旅行業消費力殘差計算整理如表 31。

表30 2016-2019 年旅行業剛性消費力

	公司家數			剛性消費力(億元)		
	樂觀	持平	保守	樂觀	持平	保守
2016	3,903	3,811	3,698	221.49	216.26	209.90
2017	4,205	3,991	3,783	238.63	226.51	214.71
2018	4,549	4,214	3,901	258.20	239.16	221.37
2019	4,873	4,431	4,012	276.55	251.47	227.71

表31 2016-2019 年旅行業消費力殘差

	樂觀	持平	保守
2016	218.3	208.7	189.9
2017	254.0	235.6	201.9
2018	290.6	258.3	213.9
2019	328.2	281.4	225.1

本研究以2007-2015年旅行業消費力殘差(自變數X)與旅行業員工數殘差(應變數Y)為訓練背景資料,使用最小平方法,計算出線性迴歸式Y=-8.44X+2615。 代入2016-2019年旅行業消費力殘差(表31)於此線性迴歸式,即可取得2016-2019年旅行業樂觀、持平、保守的員工數殘差。最後,將旅行業員工之剛性數量與彈性數量(員工數殘差)加總,可得2016-2019年旅行業員工總需求數量(圖28、表32)。



圖28 2016-2019 年旅行業員工總需求量

表32 2016-2019 年旅行業員工總需求量

	樂觀	持平	保守
2016	46,710	45,683	44,477
2017	50,053	47,648	45,403
2018	53,890	50,136	46,712
2019	57,472	52,551	47,961

3. 觀光遊樂業

觀光遊樂業的員工剛性需求量,本研究使用每位遊客最低必須的員工數來估算,也就是最低人遊客比的概念。爾後,本研究只要推估出未來 2016-2019 年, 觀光遊樂業的遊客數,即可計算出該業員工剛性需求數量。

本研究使用相關係數,來觀察各旅客種類(來台、出國與國旅)人數與觀光遊樂業遊客數的變化關係。表 33 結果顯示,國旅旅客人次與觀光遊樂業遊客數呈 現高度正相關,故本研究將以國旅旅客人次,推估觀光遊樂業的遊客數。

表33 旅客種類人次與觀光遊樂業入園遊客數數量的相關程度

相關係數	旅客種類人次		
1	來台旅客	國旅旅客	
觀光遊樂業入園遊客數	0.698	0.843	

本研究以2007-2015年國旅旅客人次(自變數X)與觀光遊樂業遊客數(應變數Y)為訓練背景資料,使用最小平方法,計算出線性迴歸參數(表34)。之後,再以表6所得2016-2019年國旅旅客人次(專家問卷結果),計算出2016-2019觀光遊樂業樂觀、持平、保守的預估遊客數(圖29)。按照最低人遊客比的概念,2007-2015年來,最低人遊客比為0.0004429,代表觀光遊樂業每位遊客至少需要0.0004429個員工。將觀光遊樂業樂觀、持平、保守的預估遊客數(圖29),乘上最低人遊客數比可得觀光遊樂業樂觀、持平、保守的員工剛性預估數量(圖30)。

表34 估計觀光遊樂業遊客數之線性迴歸參數

	係數	P-值
截距	5025398	0.0011
X 變數(國旅旅客人次)	0.02895	0.0042

*Y=0.02895X+5025398

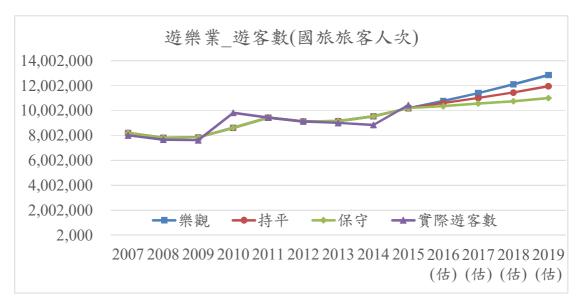


圖29 2016-2019 年觀光遊樂業樂觀、持平、保守的預估遊客數



圖30 2016-2019 年觀光遊樂業樂觀、持平、保守的員工剛性預估數量

如圖 30 所示,觀光遊樂業員工剛性數量與實際員工兩者間,歷年都存在一些差額數量,本研究稱之為員工數殘差。之後本研究將以觀光遊樂業消費力變化,來對此員工數殘差項進行推估。

觀光遊樂業的員工彈性需求量(員工數殘差),將使用觀光遊樂業消費力殘差 來估計。以下為觀光遊樂業消費力殘差與員工數殘差公式說明:

消費力殘差=真實消費力-剛性消費力

=真實消費力-[入園遊客數×最低消費力入園遊客比]

員工數殘差=真實員工數-剛性員工數

=真實員工數-[入園遊客數×最低人入園遊客數比]

$$=$$
真實員工數 $\left[$ 入園遊客數 $\times \min_{2007-2015} \left(\frac{$ 月工數 $}{$ 入園遊客數 $\right) \right]$

本研究按照最低消費力房間比的概念,即每位遊客至少能創造出的消費力,計算出觀光遊樂業遊客數的剛性消費力。2007-2015 年來,觀光遊樂業最低消費力入園遊客數比為626.69 元,即2007-2015 年來,每位入園遊客平均消費力(消費支出)為626.69 元。將觀光遊樂業樂觀、持平、保守的房間預估數量,乘上最低消費力入園遊客數比可得2016-2019 年觀光遊樂業樂觀、持平、保守的入園遊客數剛性消費力(表35)。觀光遊樂業真實消費力(表14)與入園遊客數剛性消費力(表35)的差額,即觀光遊樂業消費力殘差。舉例來說,2016 年觀光遊樂業真實消費力(表14)為70.34億元(樂觀),2016年觀光遊樂業剛性消費力(表35)為67.48億元(樂觀),故2016年觀光遊樂業剛性消費力殘查為2.86億元(樂觀)。2016-2019年觀光遊樂業消費力殘差計算整理如表36。

表35 2016-2019 年觀光遊樂業剛性消費力

	٠,		· P0/0		/4 /4 /4	
	遊客數			剛性消費力(億元)		
	樂觀	持平	保守	樂觀	持平	保守
2016	10,774,834	10,614,011	10,349,801	67.48	66.47	64.82
2017	11,407,272	11,023,843	10,562,777	71.44	69.04	66.15
2018	12,102,188	11,457,064	10,747,357	75.79	71.75	67.31
2019	12,857,045	11,964,450	11,008,024	80.52	74.93	68.94

表36 2016-2019 年觀光遊樂業消費力殘差

	樂觀	持平	保守
2016	2.86	2.89	2.95
2017	2.72	2.80	2.90
2018	2.57	2.71	2.86
2019	2.41	2.60	2.81

本研究以 2007-2015 年觀光遊樂業消費力殘差(自變數 X)與觀光遊樂業員工數殘差(應變數 Y)為訓練背景資料,使用最小平方法,計算出線性迴歸式Y=0.00001477X-4273。代入 2016-2019 年觀光遊樂業消費力殘差(表 36)於此線性迴歸式,即可取得 2016-2019 年觀光遊樂業樂觀、持平、保守的員工數殘差。最後,將觀光遊樂業員工之剛性數量與彈性數量(員工數殘差)加總,可得 2016-2019 年觀光遊樂業員工總需求數量(圖 31、表 37)。



圖31 2016-2019 年觀光遊樂業員工總需求量

	樂觀	持平	保守
2016	4,720	4,700	4,667
2017	4,798	4,750	4,694
2018	4,884	4,804	4,716
2019	4,977	4,867	4,748

表37 2016-2019 年觀光遊樂業業員工總需求量

三、各業別人才供給總量

1. 旅宿業

旅宿業員工總供給量的推估,本研究先採用廠商問卷方式,調查近三年平均 每年(1)現職人員流動比例,如:現職人員流入、現職人員流出、現職人員晉升、 現職人員轉降;調查近三年平均每年(2)社會新鮮人各項聘僱比例,如:學校各 學門畢業生與學徒。

本研究假設旅宿業(觀光旅館、一般旅館、民宿)廠商問卷抽樣所得之近三年 (2013-2015)人員流動比例,與社會新鮮人聘僱比例平均,可視為未來(2016-2019) 旅宿業(觀光旅館、一般旅館、民宿)廠商人員流動比例,與社會新鮮人聘僱比例。 此外,人員流動與社會新鮮人聘僱比例的基數(分母),皆設定為旅宿業(觀光旅館、 一般旅館、民宿)現職人員總數。

因此,本研究即可透過 2015 年旅宿業(觀光旅館、一般旅館、民宿)現職人員總數、現職人員各項平均流動比例,與社會新鮮人來源平均聘僱比例,逐年推估出 2016-2019 年旅宿業(觀光旅館、一般旅館、民宿)的員工總供給量,即透過目前在職人員流動與社會新鮮人投入職場的狀況,來推測未來旅宿業(觀光旅館、一般旅館、民宿)實際在職服務的人數。

(1) 觀光旅館

觀光旅館的員工總供給量,將按觀光旅館現職人員流動比例與觀光旅館社會新鮮人聘僱比例來估計。以下為觀光旅館員工總供給量計算說明:

觀光旅館員工總供給量(T+1年)= 觀光旅館現職人員總數(T年)

- 觀光旅館流出人數(T 年)
- + 觀光旅館流入人數(T 年)
- + 觀光旅館聘雇社會新鮮人數(T 年)

其中,

觀光旅館流出人數(T年)=觀光旅館現職人員總數(T年)×各項流出比例; 觀光旅館流入人數(T年)=觀光旅館現職人員總數(T年)×各項流入比例; 觀光旅館聘雇社會新鮮人數(T年)=觀光旅館現職人員總數(T年)×社會新鮮 人聘雇比例。

本研究將觀光旅館廠商問卷所得資料,依非管理職與管理職之人員流出比例、人員流入比例,以及聘雇社會新鮮人比例資料,統計整理如表 38-表 40 所示。就 2015 年為觀察時間起點,觀光旅館現職人員總數為 27,968 人,按人員流出比例(表 38),計算可得流出人員共 330 人(非管理職流出 271 人,管理職流出 59 人);按人員流入比例(表 39),計算可得流入人員工共 388 人(非管理職流出 309 人,管理職流出 79 人);按聘雇社會新鮮人來源比例(表 40),計算可得投入觀光旅館的社會新鮮人共 656 人(非管理職聘用社會新鮮人 614 人,管理職聘用社會新鮮人 42 人)。所以本研究可推估出 2016 觀光旅館員工總供給量為 28,681 人 (=27,968-330+388+656)。依據此計算模式,與人員流動與社會新鮮人投入比例,

本研究最後可推得2016-2019年觀光旅館員工總供給量,如圖32所示。

表38 觀光旅館人員平均流出比例與人數

	1.0.0	/ · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
流出方向	非管理職		管理職	
	比例	人數	比例	人數
流出至內部非管理職類	-	_	0.007%	2
流出至內部管理職類	0.004%	1	-	-
流出至其他旅宿業	0.952%	266	0.200%	56
流出至旅行業或觀光遊樂業	0.004%	1	0.000%	0
流出至其他非上述產業	0.011%	3	0.004%	1
流出總人數		271		59

表39 觀光旅館人員平均流入比例與人數

流入方向	非管理職		管理職	
	比例	人數	比例	人數
由內部非管理職類流入	-	-	0.025%	7
由內部管理職類流入	0.000%	0	1	-
由其他旅宿業流入	1.054%	295	0.185%	52
由旅行業或觀光遊樂業流入	0.018%	5	0.000%	0
由其他非上述產業流入	0.033%	9	0.073%	20
流入總人數		309		79

表40 觀光旅館人員平均聘雇社會新鮮人來源比例與人數

聘僱社會新鮮人來源	非管理職		管理職	
	比例	人數	比例	人數
民生學門	0.690%	193	0.011%	3
商業及管理學門	0.574%	161	0.102%	28
傳播學門	0.000%	0	0.015%	4
電算機學門	0.294%	82	0.004%	1
人文學門	0.065%	18	0.000%	0
其他學門	0.320%	89	0.018%	5
非學校體制(學徒制)	0.251%	70	0.000%	0
社會新鮮人總聘僱人數		614		42



圖32 2016-2019 年觀光旅館員工總供給量

(2) 一般旅館

一般旅館的員工總供給量,將按一般旅館現職人員流動比例與一般旅館社會 新鮮人聘僱比例來估計。以下為一般旅館員工總供給量計算說明:

一般旅館員工總供給量(T+1 年)= 一般旅館現職人員總數(T 年)

- 一般旅館流出人數(T年)

+ 一般旅館流入人數(T 年)

+ 一般旅館聘雇社會新鮮人數(T 年)

其中,

- 一般旅館流出人數(T 年)=一般旅館現職人員總數(T 年)×各項流出比例;
- 一般旅館流入人數(T年)=一般旅館現職人員總數(T年)×各項流入比例;
- 一般旅館聘雇社會新鮮人數(T 年)=一般旅館現職人員總數(T 年)×社會新鮮人聘雇比例。

本研究將一般旅館廠商問卷所得資料,依非管理職與管理職之人員流出比例、 人員流入比例,以及聘雇社會新鮮人比例資料,統計整理如表 41-表 43 所示。 就 2015 年為觀察時間起點,一般旅館現職人員總數為 51,903 人,按人員流出比 例(表 41),計算可得流出人員共 2,443 人(非管理職流出 1,842 人,管理職流出 601 人);按人員流入比例(表 42),計算可得流入人員工共 1,823 人(非管理職流出 1,396 人,管理職流出 427 人);按聘雇社會新鮮人來源比例(表 43),計算可得投入一 般旅館的社會新鮮人共 5,351 人(非管理職聘用社會新鮮人 4,866 人,管理職聘用社會新鮮人 485 人)。所以本研究可推估出 2016 一般旅館員工總供給量為 56,634 人(=51,903-2,443+1,823+5,351)。依據此計算模式,與人員流動與社會新鮮人投入比例,本研究最後可推得 2016-2019 年一般旅館員工總供給量,如圖 33 所示。

表41 一般旅館人員平均流出比例與人數

流出方向	非管理職		管理職	
加山刀叫	比例	人數	比例	人數
流出至內部非管理職類	-	-	0.000%	0
流出至內部管理職類	0.075%	39	-	_
流出至其他旅宿業	2.353%	1,221	0.598%	310
流出至旅行業或觀光遊樂業	0.037%	19	0.224%	116
流出至其他非上述產業	1.083%	562	0.336%	174
流出總人數		1,842		601

表42 一般旅館人員平均流入比例與人數

Me 11-12-1-14 Avic -12-14 Avic -12-14				
流入方向	非管理職		管理職	
ML/C/J PJ	比例	人數	比例	人數
由內部非管理職類流入	-	-	0.149%	78
由內部管理職類流入	0.000%	0	-	_
由其他旅宿業流入	1.233%	640	0.598%	310
由旅行業或觀光遊樂業	0.2619/	136	0.000%	0
流入	0.20170	130	0.00076	U
由其他非上述產業流入	1.195%	620	0.075%	39
流入總人數		1,396		427

表43 一般旅館人員平均聘雇社會新鮮人來源比例與人數

聘僱社會新鮮人來源	非管理職	管理職		
	比例	人數	比例	人數
民生學門	2.876%	1,493	0.000%	0
商業及管理學門	2.465%	1,280	0.187%	97
傳播學門	0.149%	78	0.037%	19
電算機學門	0.187%	97	0.004%	0
人文學門	0.336%	174	0.000%	0
其他學門	1.606%	834	0.261%	136
非學校體制(學徒制)	1.756%	911	0.448%	233
社會新鮮人總聘僱人數		4,866		485



圖33 2016-2019 年一般旅館員工總供給量

(3) 民宿

民宿的工作人員總供給量,將按民宿工作人員流動比例與民宿新增社會新鮮 人所佔的比例來估計。以下為民宿工作人員總供給量計算說明:

民宿工作人員總供給量(T+1年)= 民宿現有工作人員總數(T年)

- 民宿流出人數(T 年)
- + 民宿流入人數(T 年)
- + 民宿新增社會新鮮人數(T 年)

其中,

民宿流出人數(T年)= 民宿現有工作人員總數(T年)×各項流出比例; 民宿流入人數(T年)= 民宿現有工作人員總數(T年)×各項流入比例; 民宿新增社會新鮮人數(T年)= 民宿現有工作人員總數(T年)×社會新鮮人新 增比例。

本研究將民宿廠商問卷所得資料,依非管理工作與管理工作之人員流出比例、 人員流入比例,以及新增社會新鮮人比例資料,統計整理如表 44-表 46 所示。 就 2015 年為觀察時間起點,民宿現有工作人員總數為 6,691 人,按人員流出比 例(表 44),計算可得流出人員共 1,574 人(非管理工作人員流出 984 人,管理工作 人員流出 590 人);按人員流入比例(表 45),計算可得流入人員工共 1,083 人(非 管理工作人員流出 689 人,管理工作人員流出 394 人);按新增社會新鮮人來源 比例(表 46),計算可得投入民宿的社會新鮮人共 1,771 人(非管理工作人員新增社會新鮮人 1,574 人,管理工作人員新增社會新鮮人 197 人)。所以本研究可推估出 2016 民宿工作人員總供給量為 7,970 人(=6,691-1,574+984+1,771)。依據此計算模式,與人員流動與社會新鮮人投入比例,本研究最後可推得 2016-2019 年民宿工作人員總供給量,如圖 34 所示。

表44 民宿人員平均流出比例與人數

流出方向	非管理工作人	員	管理工作人員	工作人員	
	比例	人數	比例	人數	
轉任內部非管理工作	-	1	0.000%	0	
轉任內部管理工作	0.000%	0	-	-	
流出至其他旅宿業	13.235%	886	2.941%	197	
流出至旅行業或觀光遊樂業	0.000%	0	1.471%	98	
流出至其他非上述產業	1.471%	98	4.412%	295	
流出總人數	_	984		590	

表45 民宿人員平均流入比例與人數

<u> </u>	14 11 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1				
流入方向	非管理工作人員		管理工作人員		
	比例	人數	比例	人數	
由內部非管理職類轉任	-	1	0.000%	0	
由內部管理職類轉任	0.000%	0	-	-	
	1.471%	98	0.000%	0	
由旅行業或觀光遊樂業	2 0/119/	197	2.941%	197	
流入	2.941/0	197	2.941/0	197	
由其他非上述產業流入	5.882%	394	2.941%	197	
流入總人數		689		394	

表46 民宿人員平均聘雇社會新鮮人來源比例與人數

新 埋 社	非管理工作人員		管理工作人員	
	比例	人數	比例	人數
民生學門	5.882%	394	0.000%	0
商業及管理學門	1.471%	98	2.941%	197
傳播學門	0.000%	0	0.037%	0
電算機學門	0.000%	0	0.004%	0
人文學門	4.412%	295	0.000%	0
其他學門	2.941%	197	0.000%	0
非學校體制(學徒制)	8.824%	590	0.000%	0
社會新鮮人總新增人數		1,574		197



圖34 2016-2019 年民宿工作人員總供給量

2. 旅行業

旅行業員工總供給量的推估,本研究先採用廠商問卷方式,調查近三年平均 每年(1)現職人員流動比例,如:現職人員流入、現職人員流出、現職人員晉升、 現職人員轉降;調查近三年平均每年(2)社會新鮮人各項聘僱比例,如:學校各 學門畢業生與學徒。

本研究假設旅行業廠商問卷抽樣所得之近三年(2013-2015)人員流動比例,與 社會新鮮人聘僱比例平均,可視為未來(2016-2019)旅行業廠商人員流動比例,與 社會新鮮人聘僱比例。此外,人員流動與社會新鮮人聘僱比例的基數(分母),皆 設定為旅行業現職人員總數。

因此,本研究即可透過 2015 年旅行業現職人員總數、現職人員各項平均流動比例,與社會新鮮人來源平均聘僱比例,逐年推估出 2016-2019 年旅行業的員工總供給量,即透過目前在職人員流動與社會新鮮人投入職場的狀況,來推測未來旅行業實際在職服務的人數。

旅行業的員工總供給量,將按旅行業現職人員流動比例與旅行業社會新鮮人 聘僱比例來估計。以下為旅行業員工總供給量計算說明:

旅行業員工總供給量(T+1年)= 旅行業現職人員總數(T年)

- 旅行業流出人數(T 年)
- + 旅行業流入人數(T 年)
- + 旅行業聘雇社會新鮮人數(T 年)

其中,

旅行業流出人數(T年)= 旅行業現職人員總數(T年)×各項流出比例; 旅行業流入人數(T年)= 旅行業現職人員總數(T年)×各項流入比例; 旅行業聘雇社會新鮮人數(T年)= 旅行業現職人員總數(T年)×社會新鮮人聘 雇比例。

本研究將旅行業廠商問卷所得資料,依非管理職與管理職之人員流出比例、人員流入比例,以及聘雇社會新鮮人比例資料,統計整理如表 47-表 49 所示。就 2015 年為觀察時間起點,旅行業現職人員總數為 42,558 人,按人員流出比例(表 47),計算可得流出人員共 173 人(非管理職流出 132 人,管理職流出 41 人);按人員流入比例(表 48),計算可得流入人員工共 559 人(非管理職流出 547 人,管理職流出 12 人);按聘雇社會新鮮人來源比例(表 49),計算可得投入旅行業的社會新鮮人共 1,245 人(非管理職聘用社會新鮮人 1,140 人,管理職聘用社會新鮮人 105 人)。所以本研究可推估出 2016 旅行業員工總供給量為 44,189 人(=42,558-173+559+1,245)。依據此計算模式,與人員流動與社會新鮮人投入比例,本研究最後可推得 2016-2019 年旅行業員工總供給量,如圖 35 所示。

表47 旅行業人員平均流出比例與人數

流出方向	非管理職		管理職	
	比例	人數	比例	人數
流出至內部非管理職類	-	-	0.007%	3
流出至內部管理職類	0.000%	0	-	-
流出至旅宿業或觀光遊樂業	0.041%	18	0.007%	3
流出至其他非下述產業	0.268%	114	0.082%	35
流出總人數		132		41

表48 旅行業人員平均流入比例與人數

流入方向	非管理職		管理職	
流八万四	比例	人數	比例	人數
由內部非管理職類流入	-	-	0.007%	3
由內部管理職類流入	0.014%	6	-	-
由旅宿業或觀光遊樂業流入	0.041%	18	0.000%	0
由其他非下述產業流入	1.230%	523	0.021%	9
流入總人數		547		12

表49 旅行業人員平均聘雇社會新鮮人來源比例與人數

聘僱社會新鮮人來源	非管理職		管理職	
	比例	人數	比例	人數
民生學門	0.996%	424	0.034%	15
商業及管理學門	1.298%	553	0.172%	73
傳播學門	0.034%	15	0.007%	3
電算機學門	0.131%	56	0.000%	0
人文學門	0.007%	3	0.007%	3
其他學門	0.172%	73	0.021%	9
非學校體制(學徒制)	0.041%	18	0.007%	3
社會新鮮人總聘僱人數		1,140		105



圖35 2016-2019 年旅行業員工總供給量

3. 觀光遊樂業

觀光遊樂業員工總供給量的推估,本研究先採用廠商問卷方式,調查近三年 平均每年(1)現職人員流動比例,如:現職人員流入、現職人員流出、現職人員 晉升、現職人員轉降;調查近三年平均每年(2)社會新鮮人各項聘僱比例,如: 學校各學門畢業生與學徒。

本研究假設觀光遊樂業廠商問卷抽樣所得之近三年(2013-2015)人員流動比例,與社會新鮮人聘僱比例平均,可視為未來(2016-2019)觀光遊樂業廠商人員流動比例,與社會新鮮人聘僱比例。此外,人員流動與社會新鮮人聘僱比例的基數(分母),皆設定為觀光遊樂業現職人員總數。

因此,本研究即可透過 2015 年觀光遊樂業現職人員總數、現職人員各項平均流動比例,與社會新鮮人來源平均聘僱比例,逐年推估出 2016-2019 年觀光遊樂業的員工總供給量,即透過目前在職人員流動與社會新鮮人投入職場的狀況,來推測未來觀光遊樂業實際在職服務的人數。

觀光遊樂業的員工總供給量,將按觀光遊樂業現職人員流動比例與觀光遊樂業社會新鮮人聘僱比例來估計。以下為觀光遊樂業員工總供給量計算說明:

觀光遊樂業員工總供給量(T+1 年)= 觀光遊樂業現職人員總數(T 年)

- 觀光遊樂業流出人數(T 年)
- + 觀光遊樂業流入人數(T 年)
- + 觀光遊樂業聘雇社會新鮮人數(T 年)

其中,

觀光遊樂業流出人數(T年)= 觀光遊樂業現職人員總數(T年)×各項流出比例; 觀光遊樂業流入人數(T年)= 觀光遊樂業現職人員總數(T年)×各項流入比例; 觀光遊樂業聘雇社會新鮮人數(T年)= 觀光遊樂業現職人員總數(T年)×社會新 鮮人聘雇比例。

本研究將觀光遊樂業廠商問卷所得資料,依非管理職與管理職之人員流出比例、人員流入比例,以及聘雇社會新鮮人比例資料,統計整理如表 50-表 52 所示。就 2015 年為觀察時間起點,觀光遊樂業現職人員總數為 4,934 人,按人員流出比例(表 50),計算可得流出人員共 547 人(非管理職流出 452 人,管理職流出 452 人);按人員流入比例(表 51),計算可得流入人員工共 290 人(非管理職流出

255 人,管理職流出 35 人);按聘雇社會新鮮人來源比例(表 52),計算可得投入旅行業的社會新鮮人共 402 人(非管理職聘用社會新鮮人 380 人,管理職聘用社會新鮮人 22 人)。所以本研究可推估出 2016 觀光遊樂業員工總供給量為 5,079 人(=4,934-547+290+402)。依據此計算模式,與人員流動與社會新鮮人投入比例,本研究最後可推得 2016-2019 年觀光遊樂業員工總供給量,如圖 36 所示。

表50 觀光遊樂業人員平均流出比例與人數

	1.0.0	7 1 1		
流出方向	非管理職		管理職	
	比例	人數	比例	人數
流出至內部非管理職類	-	_	0.000%	0
流出至內部管理職類	0.000%	0	-	-
流出至旅行業或旅宿業	5.594%	276	0.000%	0
流出至其他非下述產業	3.566%	176	1.888%	95
流出總人數		452		95

表51 觀光遊樂業人員平均流入比例與人數

流入方向	非管理職		管理職	
	比例	人數	比例	人數
由內部非管理職類流入	-	-	0.000%	0
由內部管理職類流入	0.000%	0	-	_
由旅行業或旅宿業流入	0.699%	35	0.000%	0
由其他非上述產業流入	4.476%	221	0.699%	35
流入總人數		255		35

表52 表觀光遊樂業人員平均聘雇社會新鮮人來源比例與人數

聘僱社會新鮮人來源	非管理職		管理職	
特惟在 曾利料入水源	比例	人數	比例	人數
民生學門	5.455%	269	0.000%	0
商業及管理學門	0.490%	24	0.350%	17
傳播學門	0.210%	10	0.070%	4
電算機學門	0.210%	10	0.000%	0
人文學門	0.000%	0	0.000%	0
其他學門	0.350%	17	0.000%	0
非學校體制(學徒制)	0.979%	48	0.000%	0
社會新鮮人總聘僱人數		380		22



圖36 2016-2019 年觀光遊樂業員工總供給量

四、各業別人才供需缺口

本研究基於專家問卷所得人才未來需求總量,與廠商問卷所得人才未來供給 總量,將進一步分析各產業人才可能的供需缺口狀態。

各業別人才未來需求總量,主要是由專家預測 2016-2019 年各類觀光旅客(來台、出國、國旅旅客)樂觀、持平、保守人次的資料推論得知(圖 13)。基於專家問卷取得 2016-2019 年各類觀光旅客樂觀、持平、保守人次資料,本研究欲讓廠商投票,選擇出各類觀光旅客(來台、出國、國旅旅客)人次最有可能的發展情勢(選項為樂觀、持平、保守),廠商投票結果整理於表表 53-表 55。

以旅宿業廠商為例(表 53),在 2016 年旅宿業廠商有 4%認為來台旅客人次發展情勢為樂觀,22%認為來台旅客人次發展情勢為持平,74%認為來台旅客人次發展情勢為得守,透過此來台旅客人次發展比例權重,與專家預測樂觀、持平、保守的來台旅客人次(表 4),本研究可計算出廠商問卷權重平均的 2016 年來台旅客人次(10,475,789=11,263,368(樂觀)×4%+10,880,576(持平)×22%+10,161,391(保守)×74%)。

表53 旅宿業廠商對於2016-2019年來台旅客人次成長評估

	樂觀	持平	保守	*來台旅客人次
2016	4%	22%	74%	10,475,789
2017	10%	37%	54%	11,368,424
2018	18%	35%	47%	12,318,213
2019	19%	36%	45%	13,059,861

^{*}來台旅客人次與旅宿業房間數量的相關程度(表 15)

表54 旅行業廠商對於2016-2019年出國旅客人次成長評估

	樂觀	持平	保守	*出國旅客人次
2016	6%	34%	60%	13,908,325
2017	18%	30%	52%	14,922,581
2018	23%	31%	45%	16,263,385
2019	22%	31%	47%	17,338,988

^{*}出國旅客人次與旅行業家數量的相關程度(表 28)

表55 觀光遊樂業廠商對於2016-2019年國旅旅客人次成長評估

	樂觀	持平	保守	*國旅旅客人次
2016	16%	21%	63%	188,118,360
2017	16%	47%	37%	203,382,371
2018	16%	68%	16%	221,767,166
2019	21%	63%	16%	240,916,427

^{*}國旅旅客人次與觀光遊樂業入園遊客數的相關程度(表 33)

取得廠商問卷權重平均之各類觀光旅客(來台、出國、國旅旅客)人次,再藉由各業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)人才總需求推估方法(圖 13),本研究即可推估出各業別(旅宿、旅行、觀光遊樂業)廠商問卷權重平均之人員總需求量。

1. 旅宿業

(1) 觀光旅館

觀察廠商問卷權重平均推估所得觀光旅館人員總需求量(圖 36),其人員需求數量落在專家預測持平與保守之觀光旅館人員總需求量之間,代表廠商認為未來(2016-2019年)觀光旅館人員總需求數量趨向於持平與保守發展。進一步比較未來觀光旅館人才需求總量,與未來觀光旅館人才供給總量(圖 38、表 56),觀光旅館人才在 2017-2019年可能會出現人才缺乏。



圖37 2016-2019 年觀光旅館員工總需求量(專家預測、廠商投票)



圖38 2016-2019 年觀光旅館員工總需求量與總供給量比較圖

非管理職(89.16%) 管理職(10.84%) 總需求量 總供給量 總需求量 供需差額 總供給量 供需狀態 2016 25,541 25,572 31(過剩) 3,105 3,109 4(過剩) 2017 26,461 26,208 253(缺乏) 3,217 3,187 31(缺乏) 26,844 585(缺乏) 2018 27,429 3,335 3,264 71(缺乏) 2019 28,235 27,481 755(缺乏) 3,433 3,341 92(缺乏)

表56 觀光旅館 2016-2019 年非管理職與管理職人員供需狀態

(2) 一般旅館

觀察廠商問卷權重平均推估所得一般旅館人員總需求量(圖 39),其人員需求 數量落在專家預測持平與保守之一般旅館人員總需求量之間,代表廠商認為未來 (2016-2019年)觀光旅館人員總需求數量趨向於持平(稍偏保守)發展。進一步比較 未來一般旅館人才需求總量,與未來一般旅館人才供給總量(圖 40、表 57),一 般旅館人才在 2016-2019年可能持續呈現人才過剩之態勢。



圖39 2016-2019年一般旅館員工總需求量(專家預測、廠商投票)

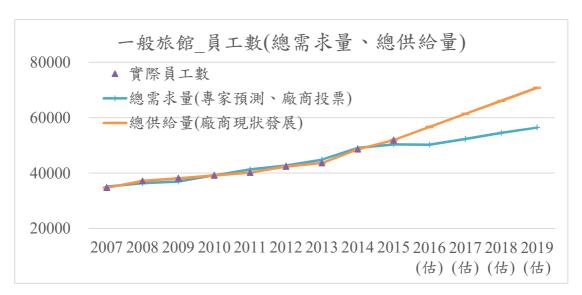


圖40 2016-2019 年一般旅館員工總需求量與總供給量比較圖

表57 一般旅館 2016-2019 年非管理職與管理職人員供需狀態

	非管理職(8	9.91%)		管理職(11.09%)		
	總需求量	總供給量	供需差額	總需求量	總供給量	供需狀態
2016	44,707	50,352	5,645(過剩)	5,577	6281	704(過剩)
2017	46,563	54,558	7,995(過剩)	5,809	6806	997(過剩)
2018	48,469	58,764	10,295(過剩)	6,047	7331	1,284(過剩)
2019	50,181	62,970	12,789(過剩)	6,260	7856	1,595(過剩)

(3) 民宿

觀察廠商問卷權重平均推估所得民宿人員總需求量(圖 41),其人員需求數量落在專家預測持平與保守之民宿人員總需求量之間,代表廠商認為未來(2016-2019年)觀光旅館人員總需求數量趨向於持平(稍偏保守)發展。進一步比較未來民宿人才需求總量,與未來民宿人才供給總量(圖 42、表 58),民宿人才在2016-2019年可能持續呈現人才過剩之態勢。



圖41 2016-2019 年民宿工作人員總需求量(專家預測、廠商投票)



圖42 2016-2019 年民宿工作人員總需求量與總供給量比較圖

表58 民宿 2016-2019 年非管理工作人員與管理工作人員供需狀態

	非管理工作	人員*(94.269	%)	管理工作人員*(5.74%)		
	總需求量	總供給量	供需差額	總需求量	總供給量	供需狀態
2016	5,510	7,513	2,003(過剩)	335	457	122(過剩)
2017	5,980	8,719	2,739(過剩)	364	530	167(過剩)
2018	6,464	9,925	3,460(過剩)	393	604	211(過剩)
2019	6,903	11,130	4,228(過剩)	420	677	257(過剩)

2. 旅行業

觀察廠商問卷權重平均推估所得旅行業人員總需求量(圖 43),其人員需求數量落在專家預測持平與保守之旅行業人員總需求量之間,代表廠商認為未來(2016-2019年)觀光旅館人員總需求數量趨向於持平(稍偏保守)發展。進一步比較未來旅行業人才需求總量,與未來旅行業人才供給總量(圖 44、表 59),旅行業人才在 2016-2019年可能會出現人才缺乏。



圖43 2016-2019 年旅行業員工總需求量(專家預測、廠商投票)



圖44 2016-2019 年旅行業員工總需求量與總供給量比較圖

表59 旅行業 2016-2019 年非管理職與管理職人員供需狀態

	非管理職(83	3.94%)		管理職(16.06%)		
	總需求量	總供給量	供需差額	總需求量	總供給量	供需狀態
2016	37,457	37,093	364(缺乏)	7,166	7,096	70(缺乏)
2017	38,995	38,462	533(缺乏)	7,460	7,358	102(缺乏)
2018	41,076	39,832	1,244(缺乏)	7,858	7,620	238(缺乏)
2019	42,743	41,201	1,542(缺乏)	8,177	7,882	295(缺乏)

3. 觀光遊樂業

觀察廠商問卷權重平均推估所得觀光遊樂業人員總需求量(圖 45),其人員需求數量落在專家預測持平與保守之觀光遊樂業人員總需求量之間,代表廠商認為未來(2016-2019年)觀光旅館人員總需求數量趨向於持平(稍偏保守)發展。進一步比較未來觀光遊樂業人才需求總量,與未來觀光遊樂業人才供給總量(圖 46、表60),觀光遊樂業人才在 2016-2019年可能持續呈現人才過剩之態勢。



圖45 2016-2019 年觀光遊樂業員工總需求量(專家預測、廠商投票)



圖46 2016-2019 年觀光遊樂業員工總需求量與總供給量比較圖

表60 觀光遊樂業 2016-2019 年非管理職與管理職人員供需狀態

•			–			
	非管理職(9)	2.78%)		管理職(7.22%)		
	總需求量	總供給量	供需差額	總需求量	總供給量	供需狀態
2016	4,344	4,712	368(過剩)	338	367	29(過剩)
2017	4,395	4,847	452(過剩)	342	377	35(過剩)
2018	4,456	4,981	525(過剩)	347	387	41(過剩)
2019	4,520	5,116	596(過剩)	352	398	46(過剩)

柒、 人才素質需求調查及問題分析結果

本研究以專家問卷匯集觀光產業相關學者/專家的填答內容,分析 PESTLE 情境調查結果結果。其影響程度評分如表 61 所示,共彙整收集 39 項國內外 PESTLE 情境事件由專家進行重要性評分,並以 3.5 分為最低要求,選取各類別平均分數最高的兩項因素作為廠商問卷的重大環境趨勢說明。

表61 PESTLE 情境調查結果

	表01 PESILE 情境調查結果	
類別	觀光產業重大事件及未來環境趨勢	影響程度 1 2 3 4 5 影響 等 程
	蔡英文總統「觀光發展的十項具體主張」。	4.00
	全球恐攻、毒品、政局不穩定等因素。	3.50
١.	政府跨部會整合觀光資源。	3.83
政策	亞洲區域郵輪市場策略聯盟。	3.17
來	觀光局推動穆斯林、東南亞及高潛力客源開拓計畫。	4.00
	其他重要因素:(請填寫影響程度屬「影響稍大」、「影響重大」:	者)
	執政者是否對觀光產業之重視、國際經濟情勢變化	
	全球觀光旅遊費用上漲。	3.00
	全球增加觀光行銷預算的投入。	3.42
	亞洲地區出國旅遊需求量增加。	3.75
	亞洲地區都市化所造成的旅遊型態改變。	3.58
	中國大陸旅客來台人數的變化。	4.33
	國內過境旅遊的成長。	2.83
	國內會展產業(MICE)發展蓬勃。	3.67
經	全球低成本航空(LCC)市場興起。	3.92
濟	2016 年底預計機場捷運台北車站—環北站段通車。	3.17
	2015-2019 年整建桃園、松山和高雄國內三大重點機場跑道及航 厦。	3.67
	高速鐵路啟用增設停靠站點(南港、苗栗、彰化、雲林)。	2.50
	交通部提出蘇花公路改善計畫。	3.00
	第二十九屆世界大學運動會(2017台北世大運)。	3.33
	其他重要因素:(請填寫影響程度屬「影響稍大」、「影響重大」:	者)
	供電量及國際油價	

類別	觀光產業重大事件及未來環境趨勢	影響程度 1 2 3 4 5 影影響等等等等。 2 3 4 5 粉彩響等。 3 4 5 粉彩響等。 4 5					
	全球少子化、單身人口增加、人口老化等不同程度及類型的人口	3.08					
	結構改變。 图 中 明 明 第 书 宪 市 式 仁						
	國內路跑運動賽事盛行。	3.17					
社	全球體驗旅遊的成長。	3.92					
會	全球創意產業的成長。	3.33					
	全球觀光旅遊產業的商品週期縮短。	3.67					
	其他重要因素:(請填寫影響程度屬「影響稍大」、「影響重大」者)						
	台灣持續吸引力						
	國內設置5千餘個免付費 WiFi 熱點。	3.00					
	全球資通產業成長造成行銷過程及旅遊規劃型態的改變。	3.33					
4 31	行動裝置輔助旅遊的普及。	3.67					
科技	國內智慧旅遊服務的發展。	3.42					
12	全球分享經濟的成長(如 Airbnb)。	3.67					
	其他重要因素:(請填寫影響程度屬「影響稍大」、「影響重大」	者)					
	全球免簽/落地簽協定數量的增長。	4.58					
31	我國外交部宣布正式實施「電子簽證 (eVisa)」。	4.00					
法規	國際間開放天空(Open Skies)協議便利航權取得、增加客機席次。	4.25					
796	其他重要因素:(請填寫影響程度屬「影響稍大」、「影響重大」	者)					
	氣候及人群移動等因素造成全球疫情漸趨頻繁。	3.75					
	過多的旅客加重景點的環境、經濟、社會負擔。	3.25					
環	全球暖化因素。	3.33					
境	全球綠色產業的發展。	3.42					
	其他重要因素:(請填寫影響程度屬「影響稍大」、「影響重大」	者)					

專家問卷中也提供了因應觀光環境趨勢已出現或將出現於觀光產業之職業, 如表 62 所示。由表 62 可知,未來三年觀光環境趨勢對人才供給的主要影響如下:

- 政策因素:形成穆斯林/韓國/東南亞文化理解及語言溝通上的需求。
- 經濟/法規/環境因素:各類旅客人次變化下的應變能力需求。

• 社會因素:旅遊型態改變及相對應經營型態變化的需求。

• 科技因素:網路商機的經營。

本研究探討觀光人才需求問題及可能因素時,即以上述影響為分類進行分析。

表62 因應市場趨勢出現於觀光產業之職業

	衣02	口心下初	瘦劣 山 	- I ()/\
職業名稱	職業描述			
3√ >Γ √114	工作內容	簡述	能力需求	運用困難主要原因
韓語導遊	帶韓國團 覽旅遊台		具導遊證及韓語溝通能 力	專業人才數量不足
伊斯蘭導遊	接待所有 家旅客	伊斯蘭國	了解伊斯蘭文化、英 文、阿拉伯文	專業人才不足
東南亞國家語系 導遊	導遊工作		具導遊執照	專業人力數量不足
個人化旅程顧問		供個別或深度旅遊	具有了解客戶需求與設 計旅程能力	須具備多樣與整合 能力
飯店業基層主管	餐旅服務		客房、餐飲服務能力	專業人力數量不足
伊斯蘭餐飲廚師	依據伊斯 供飲食	蘭習俗提	具有伊斯蘭飲食認證	在地廚師難以有效 培養
電子商務流程梳 理人員	梳理電商	流程頁面	電商購買流程、 旅遊專業	專業人才缺乏
旅遊 P2P 平台營 運人員	開發營運供需媒合		了解觀光產業供需關係 以及網路行動工具平台 營運	
印尼越南泰國語 導遊	導覽台灣 文化美食		熟悉台灣	對台灣了解不夠深 入
行程規劃師	針對客源 台旅遊行		熟悉客源國文化及旅遊 需求	行程設計耗時且易 被抄襲

本研究收集廠商問卷後,分析其中關於人力結構、薪資分佈、人才新增/流動、人才素質需求、以及廠商自評的供需狀況等項目,並由分析結果提出本研究所發現的人才供需狀況如下:

一、人力結構

本研究分析人力結構,分別以職業類別(工作區分)及專任/兼任的人數比例進行比較,以了解目前各業別廠商的職業類別分布及兼任狀況。

1. 職業類別/工作區分

(1) 旅宿業

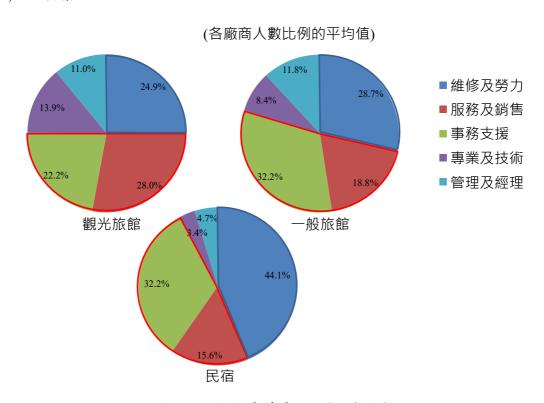


圖47 旅宿業職業類別/工作區分

旅宿業的職業類別如圖 47 所示。其中民宿以家庭副業為主,故無專職的職業別區分,而以人員主要負責的工作比照職業類別作為工作類別的區分。

旅宿業整體而言以基層人力為主,其中服務/銷售+事務支援人力約佔總人數的 1/2,且有 1/4 以上的維修/勞力人員。民宿的人力以負責維修/勞力+事務支援工作為主,僅少數人力須負責專業/技術及服務/銷售工作。

(2) 旅行業

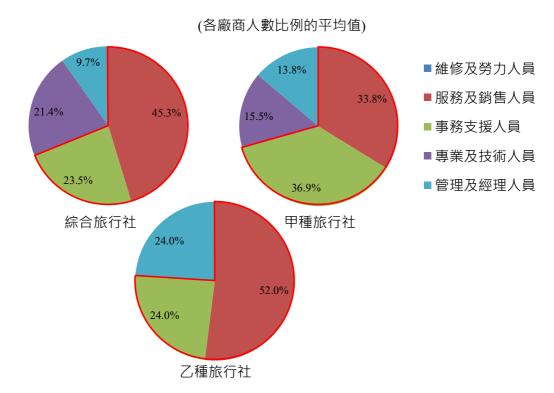


圖48 旅行業職業類別/工作區分

旅行業的職業類別如圖 48 所示。由圖中可發現綜合/甲種旅行社兩者的人力結構類似,而整體以服務/銷售及事務支援人力為主,佔約 3/4 的人數。(其中導遊/領隊包含相當程度比例的兼職人員。)

(3) 觀光遊樂業

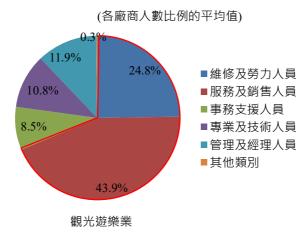
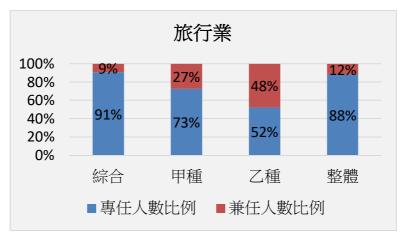
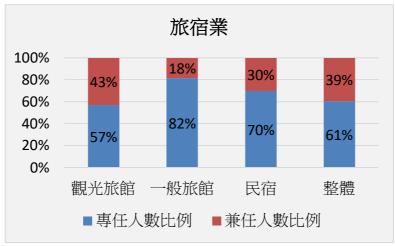


圖49 觀光遊樂業職業類別/工作區分

觀光遊樂業的職業類別如圖49所示。觀光遊樂業整體而言以基層人力為主,其中維修/勞力人員及服務/銷售人員即佔約2/3的人力。

2. 各業別專任/兼任比例





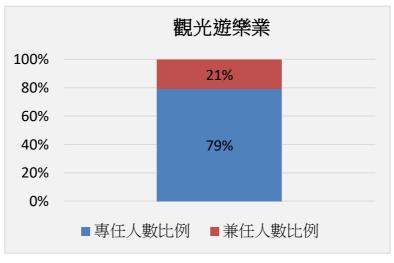


圖50 各業別專任/兼任比例

各業別專任/兼任比例如圖 50 所示。各業別都有相當程度的兼任人員,而整體兼職人力比例以旅宿業(39.4%)最高,其次為觀光遊樂業(20.8%),旅行業則在三業別中兼職人數比例較小(11.6%)。

二、薪資分佈

(1) 旅宿業

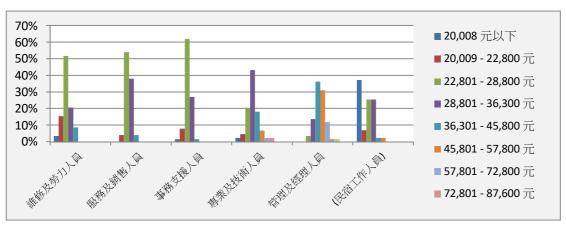


圖51 旅宿業薪資分佈

旅宿業的薪資分佈如圖 51 所示。整體而言最常見的薪資為 22,801 - 28,800 元,其中民宿業者薪資較類似觀光/一般旅館的基層人員,一般為 20,801 - 36,300 元,但主要負責維修/勞力的工作者薪資較低,常見薪資在 20,800 元以下。整體而言人力類別間的薪資差異較旅行業明顯但未及觀光遊樂業,且基層人力(維修/勞力+服務/銷售+事務支援)薪資變化不大。

(2) 旅行業

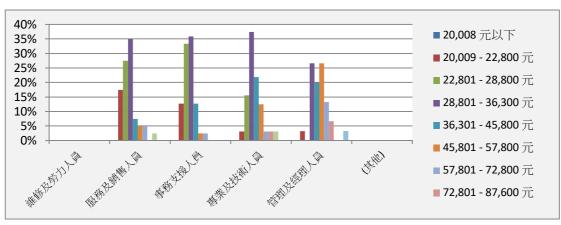


圖52 旅行業薪資分佈

旅行業的薪資分佈如圖 52 圖 49 所示。整體而言最常見的薪資為 28,801 - 36,300 元,且各業別薪資分佈大致呈鐘形分佈,相對於旅宿/觀光遊樂業較有加薪的可能。

(3) 觀光遊樂業

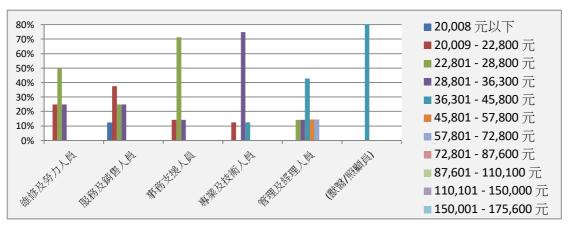
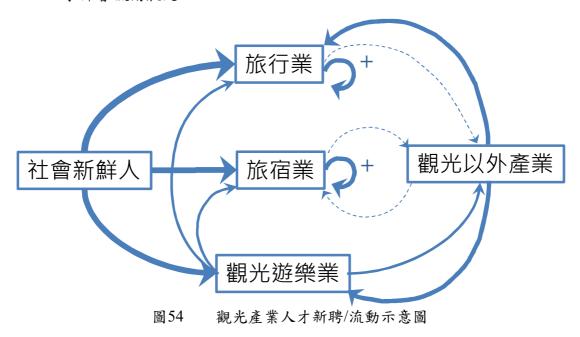


圖53 觀光遊樂業薪資分佈

觀光遊樂業的薪資分佈如圖 53 所示。各人力類別的薪資差異明顯,且基層人力(維修/勞力+服務/銷售+事務支援)薪資相對低於旅行/旅宿業,而其中又以服務/銷售人員薪資最低。

三、人才新增/流動狀況



本研究根據廠商問卷分析近三年整體觀光產業的人才流動,包含新聘的社會人員以及與觀光以外的產業間相互流動的狀況,可大致以圖54呈現其流動狀況。 其中人才數量的增長以新聘的社會新鮮人佔多數、其次為觀光以外產業。旅宿業 及旅行業較有業內企業間的人才流動,且業內人才流動造成各自業內整體人數的 成長,而觀光遊樂業則較有流出至旅行/旅宿業及觀光以外產業的現象。詳細的新聘/流動狀況如下:

(1) 旅宿業

旅宿業人才新增/流動及進用社會新鮮人的學門比例如圖 55 所示,其中人才數量的增長以新聘的社會新鮮人佔多數、人才流動主要出現於非管理職類人員、整體而言較少內部流動。

人才流動主要為同業間相互流動,且主要出現於非管理職類人員,有小部份 與觀光以外的產業相互流動的情形。

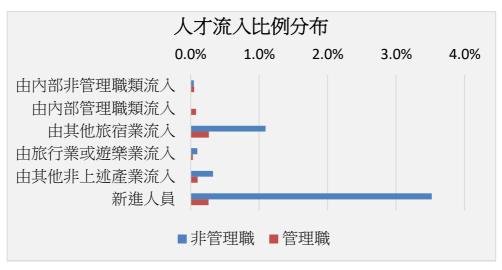
新進人員除觀光相關學門外,商管學門及不限學門的畢業生也佔相當大的比例。與旅行/觀光遊樂業相比學門來源最多樣。

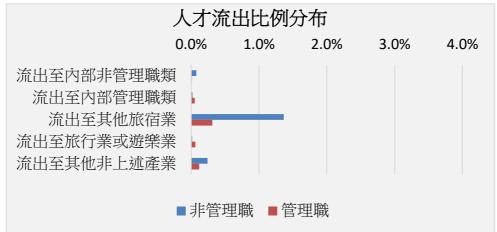
(2) 旅行業

旅行業人才新增/流動及進用社會新鮮人的學門比例如圖 56 所示。與旅宿業相同的現象是人才數量的增長以新聘的社會新鮮人佔多數、且人才流動主要出現於非管理職類人員、整體而言較少內部流動。旅行業人才主要在同業間相互流動(包含導遊/領隊中相當程度比例的兼職人員),且最終仍使旅行業本身的人才數量成長。新進人員除觀光相關學門外,商管學門的畢業生也佔相當大的比例。

(3) 觀光遊樂業

觀光遊樂業人才新增/流動及進用社會新鮮人的學門比例如圖 57 所示。與旅宿業/旅行業相同的現象是人才數量的增長以新聘的社會新鮮人佔多數、且人才流動主要出現於非管理職類人員、整體而言較少內部流動。觀光遊樂業的人才由社會新鮮人及觀光以外的產業流入後,較有流出至旅行/旅宿業及觀光以外產業的現象。新進人員除觀光相關學門外,商管學門及不限學門的畢業生也佔相當大的比例。





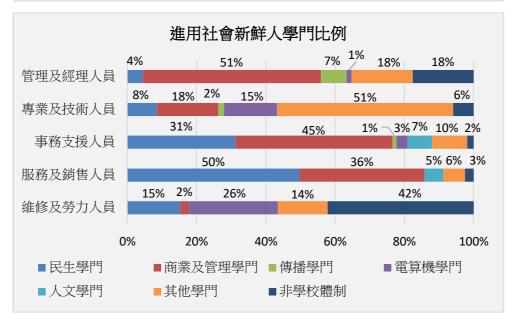
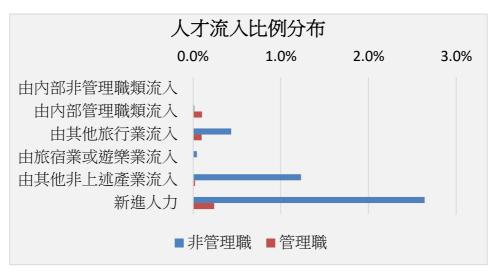
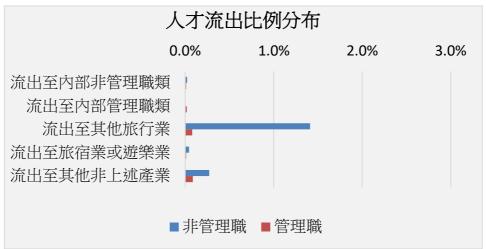


圖55 旅宿業人才新增/流動及進用社會新鮮人的學門比例





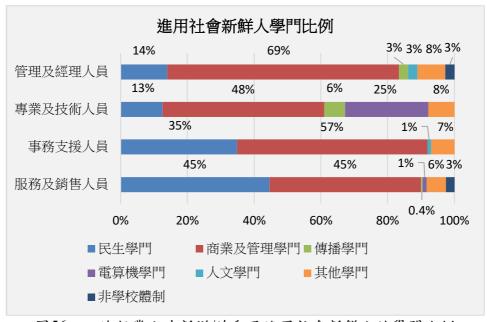
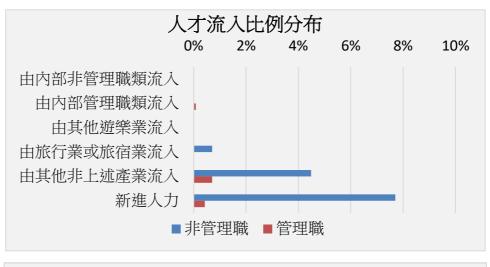
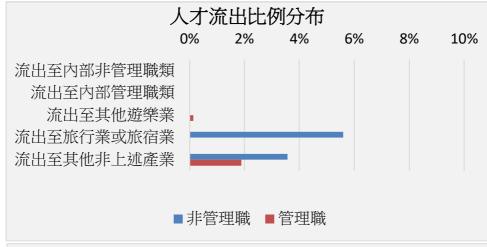


圖56 旅行業人才新增/流動及進用社會新鮮人的學門比例





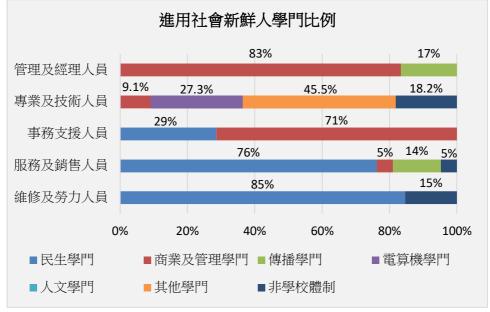


圖57 觀光遊樂業人才新增/流動及進用社會新鮮人的學門比例

四、人才素質需求

藉由上述人才新增/流動狀況可知,觀光各產業的新進人員佔多數。其中造成企業是否能有可用人才,決定於是否招收到的人才是否符合企業想要的職業類別,以及該人才是否具有相當的職能可以完成企業所賦予的工作內容。以下以廠商問卷回填的人才種類需求(排除數量因素)需求進行統計,針對 (1)新增人才需求的職業別/工作類別、(2)新增人才需求的所需能力、(3)各職業別的需求原因與能力需求分別加以分析。

1. 新增人才需求的職業別/工作類別

(1) 旅宿業

旅宿業對於新增人才需求所期望的職業別/工作類別如圖 58 所示。整體而言, 旅宿業明顯需要足夠的人力負責房務工作及櫃台接待/諮詢工作。

(2) 旅行業

旅行業對於新增人才需求所期望的職業別/工作類別如圖 59 所示。整體而言, 旅行業明顯需要推銷業務人員,其次為領隊/導遊。

(3) 觀光遊樂業

觀光遊樂業對於新增人才需求所期望的職業別/工作類別如圖 60 所示。整體而言,觀光遊樂業沒有特別集中的職業別需求,但若考量觀光旅遊業的服務/銷售人員多屬任務較為簡單的人才需求、任務較可相互支援,則該人力類別的需求高出其他人力類別的需求。此外,觀光遊樂業相較於旅行/旅宿業較不缺事務支援人員。



圖58 旅宿業新增人才需求的職業別/工作類別

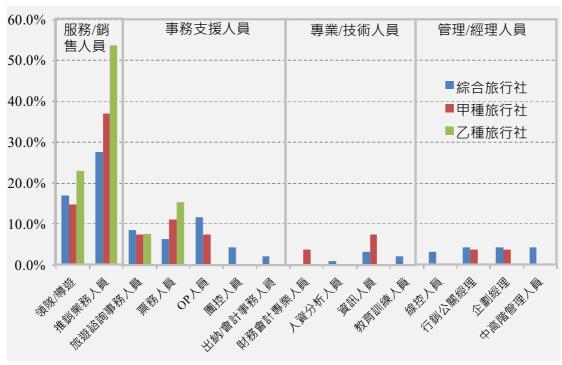


圖59 旅行業新增人才需求的職業別

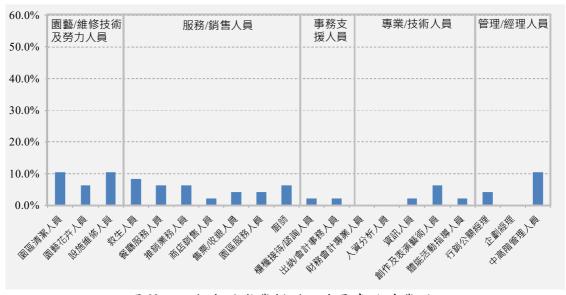


圖60 觀光遊樂業新增人才需求的職業別

2. 新增人才需求的所需能力

(1) 旅宿業

旅行業對於新增人才需求所期望具有的工作能力如圖 61 所示。整體而言旅宿業對於技術/知識/語言能力與溝通/協調/應變能力需求並重,而民宿則明顯缺 乏有技術能力的人才,主要原因應是工作效率上的需求。

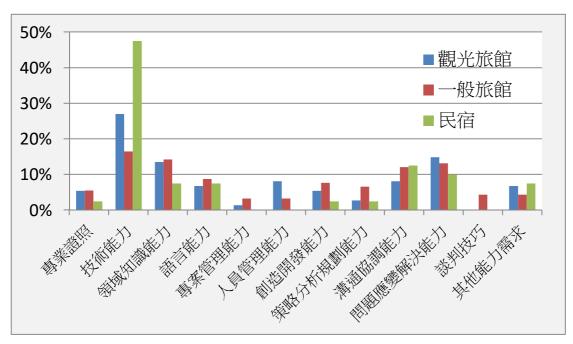


圖61 旅宿業新增人才需求的所需能力

(2) 旅行業

旅行業對於新增人才需求所期望具有的工作能力如圖 62 所示。其中乙種旅行社主要缺乏具有領域知識的人才、甲種旅行社希望招募有技術/知識能力的人才,而綜合旅行社則期望招募到的人員有創造開發及溝通協調的能力。

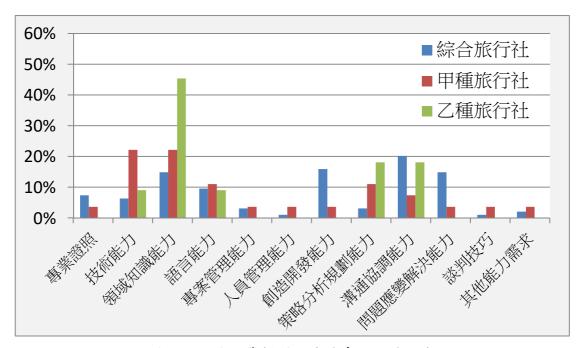


圖62 旅行業新增人才需求的所需能力

(3) 觀光遊樂業

觀光遊樂業對於新增人才需求所期望具有的工作能力如圖 62 所示。其中觀光遊樂業需求的證照/技術能力重於知識/語言能力。

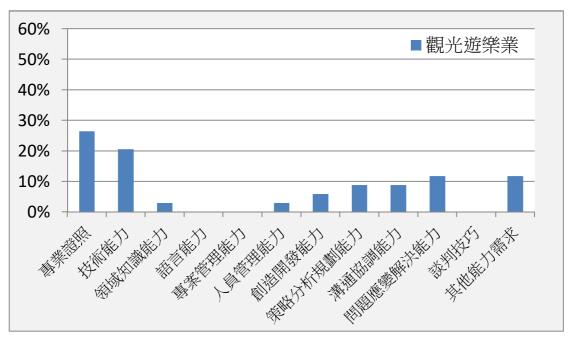


圖63 觀光遊樂業新增人才需求的所需能力

3. 各職業別的需求原因與能力需求

為了解各產業,主要需求的職業別,與該職業別特定的職能(關鍵能力)需求, 以及各產業需要此職業別的主要原因,本研究將問卷內容依職業別分類,分別對 應問卷中提到該職業別時出現最多次的能力需求與需求原因,彙整如附錄七所示。 茲說明各職業別主要的能力需求如下:

(1) 旅宿業

- 旅宿業的櫃檯接待/諮詢人員最需要外語能力(主要為英/日/韓語)。
- 旅宿業(尤其是一般旅館)有較明顯的管理/經理人才需求,且主要是因為有開發/規劃/應變上的關鍵能力需求。
- 觀光旅館出現管理及經理人員要有海外經驗的需求。
- 觀光旅館的行政主廚/主廚/副主廚需要教育訓練能力、餐廳服務人員需要成本控制能力。
- 一般旅館的財務會計專業人員/行銷公關經理需要策略分析規劃與市場 分析能力、企劃經理需要行銷能力。

(2) 旅行業

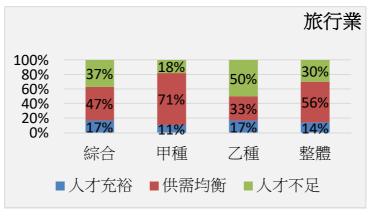
- 僅旅行業提出了少數網路學類的新進人員需求。
- 甲種旅行社有提出資訊人員具備關鍵技術能力的需求。
- 旅行業新増了「滑雪教練」的職業需求。
- 旅行業的領隊/導遊需要最多種類的語言能力(英語、東南亞國家語言、 日語、韓語、阿拉伯語)。
- 旅行業中除了領隊/導遊外,旅遊諮詢事務人員及 OP 人員也開始要求各 國語言能力。
- 旅行業的開發/規劃/應變能力需求散佈於推銷業務人員、線控人員、行 銷公關經理、企劃經理、財務會計專業人員、資訊人員等各職業類別。

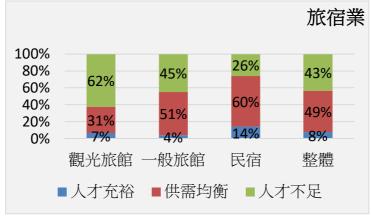
(3) 觀光遊樂業

- 觀光遊樂業提出的新進資訊人員需求屬電算機一般學類,沒有以資料科技經營網路商機的想法。
- 觀光遊樂業新增了「大型動物獸醫師」及「動物訓練師」的職業需求, 且提出的薪資對於觀光遊樂業其他職業別而言相對較高。
- 觀光遊樂業需求的證照/技術能力重於知識/語言能力。表示重視品質的維持甚於培養市場開發的基礎。
- 觀光遊樂業沒有特別提出對於語言/跨文化理解的能力,表示尚未積極 開發多國市場。
- 管理及經理人員主要的能力需求為策略分析規劃能力。

五、廠商自評的供需狀況

由廠商問卷所統計各企業自評的人才供需狀況如圖 64 所示。與前章數量分析大多呈現人才服務供給數量大於人才服務需求的結果相較,各企業自評為人才充裕的比例仍佔少數。該現象加上人才流動與素質需求調查的結果,顯示由於大量的基層人力需求與人才流動頻繁問題,造成人才在素質上培訓不易、缺乏產業競爭能力,導致企業經營管理者認為產業缺乏可用人才。換言之,目前及未來三年觀光產業人才缺乏的情況,整體問題關鍵不在於數量上的不足,而是因應產業趨勢所需的人才職業類別變化快,或人才在職業別所需的職能上素質不足。





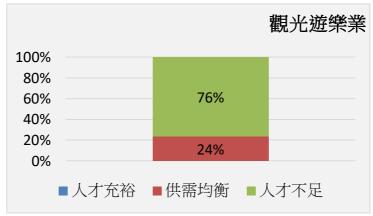


圖64 廠商自評供需狀況

六、人才需求問題分析

本研究綜整分析上述人才素質需求,整理其中所發現的現象及問題,作為三場專家焦點座談會的討論資訊,分述如下:

(1) 整體觀光產業

- 缺乏可用的低薪人力,且低薪及兼職人力需要有保持服務品質的方法
- 若能因應旅遊型態改變及商品快速變化的趨勢,開創具關鍵能力的較高 薪職類,則可吸引人才並減少人才外流。
- 旅遊型態的改變,造成多樣化的職能需求,需要一職多工的職業類別。
- 一職多工人才的需求除反映旅遊型態改變的需求外,也用以減低勞務/ 服務/事務類的工作負擔。
- 業界期望要有計劃的因應旅遊型態變化、求新求變,突破旅客成長趨緩且基層人力缺乏的困境。

(2) 旅宿業

- 本年度旅宿業人才數量需求之下降,反映了中國大陸旅客來台人數下降 的環境因素影響。
- 旅宿業已積極開始開發多國市場
- 觀光旅館業的人才數量有缺口,須增加人才數量需求。
- 一般旅館/民宿人才多於服務需求,須調整人才數量需求或開發新客源。
- 旅宿業期望管理/經理類別的人力能改變業界的經營型態。
- 旅宿業在營運時的資料運用大致上採取傳統的作法,但已開始因應資訊 科技或旅遊型態變化的趨勢,而提出少量資料科技人員的需求。

(3) 旅行業

- 旅行業已積極開發多國市場
- 旅行業需要具備多國語言能力的不只單一職業別。
- 旅行業的人才數量有缺口,須增加人才數量供給。
- 旅行業不只期望管理/經理類別的人力改變業界的經營型態,也希望不同職業別的人力能具有改善經營現況的素質。
- 旅行業已開始因應資訊科技或旅遊型態變化的趨勢,而提出少量資料科技人員的需求。

(4) 觀光遊樂業

- 觀光遊樂業尚未見到積極開拓海外市場的成效。
- 若維持近三年的人員新進/流動率,將超出旅客人次所對應的需求。須調整人才數量需求或開發新客源。
- 觀光遊樂業重視品質的維持甚於培養市場開發的基礎。
- 觀光遊樂業經營規模/型態相對穩定,但相對於旅行/旅宿業更缺乏挖掘網路商機的動機。
- 觀光遊樂業對於服務內容的品質維持有其要求,但未及低薪/兼職人員。

捌、 專家焦點座談彙整結果

本研究共舉辦三場專家焦點座談會,在會中提供人才數量模式所推估的各類別人才供需缺口以及各項問卷所調查的人才素質需求作為參考資訊,提供專家針對觀光環境的有利情勢或待解決的外在問題進行討論,彙整為產官學界各相關單位可行的觀光人才培育建議,作為觀光局未來規劃政策與行動方案之參考。專家座談會議記錄如附錄八,經本研究依人才需求問題種類區分整理如下:

一、旅客人次成長趨緩的應變

- 1. 旅客變化常隨重大新聞事件起伏,統計專家問卷並分析旅客成長趨勢的時間 點將影響分析結果。本研究各產業目前分析的人才過多或缺乏的趨勢尚屬客 觀合理,但若延後數個月分析旅客成長趨勢,人才需求在數量上可能有相當 程度的不同。
- 2. 旅遊人次的趨緩,調整人才數量需求固然是節流方式,但長期人才經驗無法 傳承延續,因此並不建議大幅度調整需求。而客源開發於東南亞市場(除大陸 市場)亦明顯成長,於星馬日韓等國家開發宣傳可有效增加客源。
- 3. 台灣面積有限,其觀光相關產業、服務業等密度確實高得嚇人,同業相同性質者又居多。有效的針對地區特色發展,其經營不但不相衝突,亦能產生具有成長營收的產業。建議經營地方特色區域為觀光產業創造發展亮點,並與旅行旅宿業整合行銷,活絡與帶動國內觀光產業的創新與發展。
- 4. 建議觀光局對來台、出國與國旅旅遊形式(如:團客、半自助、自由行、客製 化行程等),以及其相對應的行銷重點都應該有所區隔,而所挹注的行銷經費 亦須制定好先後順序。
- 5. 2008~2016 年觀光產業各業別,無論在人才數量與收益等皆呈現高度成長趨勢,但在觀光遊樂業此現象較不明顯。就專家問卷的成長率經廠商意見的加權平均結果,人才數量在2018 年前不超過5000 人,且人才供過於求之結論,屬於合理的分析,因為觀光遊樂業有其與地域共生的特性,加上觀光遊樂業缺乏前瞻性營運發展策略且不屬於市區型業種,使得觀光遊樂業的產業規模較不容易擴增。
- 6. 觀光遊樂業中一般只有約 3% 的國外旅客,僅九族文化村有 10% 以上的國外遊客比例。原因在於九族文化村近年來以當地特色開發港澳遊客包團旅遊,而其他觀光遊樂業較少此類型營運規劃策略。台灣自然環境特色多樣,各業者應就各地特色經營其亮點,以擴展經營規模。

7. 觀光局目前對於觀光遊樂業客源的開發政策,主要是以開發東南亞市場為主,並加入區塊鏈概念,期望未來可將旅行、旅宿與遊樂進行跨業整合。

二、基層/兼職人力的需求

- 1. 產業的基層職缺並非沒有人才可以勝任,而是新世代族群不願投入累人又傷自尊的服務業。既往職業學校皆培訓出優秀人才,而目前尚能持續招生的職業學校所能培養的人才數量卻少得可憐。當前大學畢業、碩士、博士畢業生滿街都是,人人都要管理職,不願投入基層服務。唯有改善國內技職教育制度,長遠來說才能對業界產生實質上的幫助。
- 2. 服務業薪資架構偏低為一直以來的現象。公司薪資其實與營收是對等的,當 營收樂觀時,勞資雙方都樂於調整薪資。但大環境造成經營不易時,只能期 待營收成長。
- 3. 目前勞動基準法讓業者綁手綁腳。觀光產業本來就並非朝九晚五職業、工作時間多非上班時間且週末最忙,若連兼職人員都要符合勞動基準法的週末薪資規定則觀光產業難以付出相當的兼職薪水。希望政府能在工作契約的規定上讓業者更具有自主管理權限。
- 4. 目前雖礙於法規限制無法聘用藍領外籍人員,但希望在實習生的聘用能有彈性地納入具有日語韓語阿拉伯語及東南亞語系等特殊專長的外籍學生,增進產業的觀光接待能力、增加服務品質,同時彌補觀光產業人力的素質缺口。
- 5. 觀光遊樂業大多地處偏鄉,在大環境造成營收低落、整體薪資偏低無法吸引人力投入時,加上工作地點因素,造成正職人力不足,而兼職人力的招募則更加困難。
- 6. 建議產業可給予一年期的定型契約取代既有觀光科系的固定實習制度,擴大 進用非相關科系實習生,以增加觀光以外專業的畢業生、同時讓觀光產業相 關學科的畢業生能有較接近真實觀光產業的實作經驗。

三、薪資/晉升及人才招募/流動問題

- 1. 由於社會上新世代交替,觀光各產業新進人員的品質及服務態度不如以往。 新世代大多自尊心強、不願吃苦,自然造成流動率偏高,常有基礎人才培育 需求。
- 2. 觀光各產業人才外流的現象,除自尊心及抗壓能力因素外,也因為社會對產業未給予相當的價值尊重,造成新人對未來較沒有期待。應開發國外旅客,促進產業發展,提昇產業價值及形象。
- 3. 旅宿業新進人員一般認為從學校畢業到業界工作,應可學到更高階的技能(如

經營管理)。真正進入業界後才發現須重新訓練基礎技能,容易產生失落感,造成不願繼續在旅館業努力。

- 4. 觀光旅館與一般旅館之間有相當程度的人員流動,且主要為一般旅館流向觀光旅館,導致一般旅館擴大聘用新進人員而造成人才數量高於預測需求的情況。觀光旅館由同業流入較流出多,但實習學生選擇留任為正職人員的數量不足,故造成人才數量的缺口。
- 5. 觀光旅館與一般旅館會以降價來搶食民宿旅客市場,在整體旅客數量不變下, 民宿旅客數量下降,加上同業間人才流出較流入少,預期人才不足的狀況下 擴大聘用新進人員,造成人才供過於求的趨勢。
- 6. 旅行業者開業停業或人才流動的頻繁,原因出於旅行業商品生命週期較短。 旅行業傳統人力可能須調整部份職業別,以納入特殊人才的需求。

四、新職類的開發

- 1. 目前欠缺數位行銷(Digital Marketing)這個融合資訊人員與行銷人員特色的人才。若能引進該職類人才,將屬於業界的較高薪職類。
- 2. 建議成立旅遊客服中心,以較高的薪水招收多語系客服人才,解決旅客即時 需求或緊急應變。
- 3. 目前就承辦單位分析結果,業者問卷有提出「滑雪教練」人才需求,就個人看法,「滑雪教練」可能有些業者有這樣的人才需求,但屬於少數特例,建議將該問卷回覆理解為 SIT(特定興趣旅遊/觀光)服務人員的人才需求。為提供發展跨業人才職能的參考,本研究另整理各項 SIT 旅遊類型 46,如下表所示:

SIT 類 型	冒險旅遊	鄉村旅遊	文化旅遊	宗教旅遊	生態旅遊	飲食文化 旅遊	野地旅遊	文化遺產 旅遊	醫療保健 旅遊
旅	山岳攀登	農業文化	歷史旅	朝聖旅	生態保育	廚藝旅遊	狩獵旅遊	原住民文	健檢旅遊
遊	旅遊、洞	旅遊、農	遊、宗教	遊、傳教	旅遊、瀕			化旅遊	
型	穴探索旅	業生態旅	旅遊、藝	旅遊	危動物旅				
態	遊	遊、農事	術旅遊、		遊				
例		活動旅遊	建築旅遊						

- 建議政府對觀光產業設立跨領域的專業證照制度,讓產業老闆或管理階層人員在發展不同的職業別時能以專業證照為招募人才的依據。
- 5. 政府在證照與訓練是採一體通用,若相關制度要入法來強制執行,則會讓部分業者受到限制與損害,故政府目前是以鼓勵的方式推動證照訓練制度,之後可望在行政辦法中逐漸增加須持有專業證照的比例,而業界也可以加薪等方式鼓勵員工持有專業證照。

五、語言/跨文化能力需求及海外市場

- 1. 目前旅行業缺乏多語系(線上)客戶服務人才,此客戶服務能增加台灣整體服務旅遊品質與形象,讓來台遊客對台灣旅遊環境更具信心與喜愛。建議官方或業界,參考日本等國,成立台灣旅遊線上多語系遊客客服中心,一方面可提升台灣旅遊整體服務品質,增加來台遊客回客率,間接擴大觀光旅遊產業規模,另一方面藉由客服案例蒐集,分析常見旅遊問題,整理出對應解決標準程序(問題已發生),或對應防範措施(問題未發生)。
- 2. 旅宿業中,觀光旅館的櫃台人員需求可能因為欠缺具備多語能力的人才而造成招募困難,因此在人才職業類別上最常被提到。
- 3. 觀光遊樂業整體而言人才招募原本就不容易,目前無法限制語言能力需求進 行招募,僅能於應徵時以具有第三語言能力者為優先。但櫃台及服務人員, 具有日韓英等第三語言能力,確實對於海外市場開發大有增益。
- 4. 觀光遊樂業的客源開發於東南亞市場(除大陸市場)有明顯成長,進一步於星 馬日韓等國家開發宣傳將可有效增加客源。

六、專任資料科技團隊的經營

- 1. 業界應培育融合資訊人員與行銷人員特色的專任數位行銷人才。該類人才在 職業類別上較難定位,因大部分的行銷人才 IT 能力較差,而 IT 能力較好的 人才缺乏行銷專長。業界主要以 IT 背景人才為基礎,並由專業行銷人才進行 領域知識的傳授與訓練。
- 2. 目前數位行銷人才中,若本身為行銷人員須與網路通路資訊對接,則著重於培養其資訊專業的職能,若為本身為資訊專業人員在自有網頁的經營上須牽涉行銷策略制定,則著重於行銷專才的訓練。
- 3. 對旅行業而言,資訊技術是個專業門檻,因此除較大企業外,管理人才在產業分析與開拓市場能力較薄弱。目前 OTA(線上旅遊業)仍採用看銷售數據制定行銷策略,此屬局部性的發展策略,應培養全局整體性發展的管理人才,以掌握現今旅行業發展趨勢與潮流,如: OTM (線上旅遊行銷)的發展。
- 4. 旅宿業較大集團因為需要進行「住客分析」,故行銷公關部門仍有資訊背景人才的需求,協助分析住客相關的資料。其中「住房資料分析」由行銷部門操作,分析客源資料,而「顧客關係管理」主要由公關人員操作,處理住房旅客習慣的資料,及提醒相關人員應對房客個人喜好的應注意事項。
- 5. 觀光遊樂業較少引進大數據分析與電子商務等概念,故觀光遊樂業的商業模式改善進度較其他觀光產業慢,但已有觀光遊樂業者在園內人員不足的情況下,依然針對資料科技團隊選員成立特殊任務小組,且每月亦有固定預算投入外部科技公司搭配。

七、管理經理人員的開發/規劃/應變能力需求

- 1. 針對特殊專業證照及一級主管等較高薪職類,除仰賴人力銀行外,礙於國內專業觀光人才實為不足,目前於同業間轉換跑道者居多。
- 2. 目前旅行業正值第一代交給第二代的轉型期,店長的培訓、加盟主的管理都需要對應的專業/管理人員。
- 3. 未來旅行業發展趨勢,朝向線上旅遊平台及目的地旅遊型態發展,消費行為 也有改變,讓新型態的旅遊(如:線上旅遊平台及目的地旅遊),不會直接等 同舊型態的旅行(如:包團出遊),故相對應人才需求種類也有大幅變動,如: 因應線上旅遊平台及目的地旅遊所需要的數位內容整合人才,建議觀光局人 才培訓課程能對應整體旅行業發展趨勢做調整。
- 4. 旅宿業所需的專業/管理人員,如財務會計專業人員、行政主廚等,部份由基層人員轉任,但缺乏語言、財務會計分析、海外經驗等該專業學科應有的準學位訓練。希望整個觀光旅遊的教育訓練體系中能有類似藍帶學校的準學位訓練機構,對觀光產業所需要的專業人才,設計具有產業特色的專業課程(如旅宿業財務分析等),並授予受訓完成的專業證照而非僅為上完課的課程證書。
- 5. 觀光產業缺乏開發客源的中高階企劃/宣傳人才,但海外企業挖角嚴重,加上 國內遊樂園多位於市區以外,不易招收及培養人才。
- 6. 未來觀光遊樂業應多方面引入具備開發外來客源及銀髮族客群能力的人才,如:整合行銷、企劃、傳播等方面人才,以擴大觀光遊樂業的產業規模,並與民宿等旅宿業合作,增加觀光遊樂業服務與營收規模。觀光遊樂業需要管理職人員的能力增強後,非管理職類才會有舞台可以發展、能力才回因應而提昇。
- 7. 觀光遊樂業針對管理經理人員,指派精進課程等予以增長實力,每年觀光局 所開課程與國內外參訪亦產生極大能力成長。
- 8. 未來中階以下人才的資訊將可能順應市場趨勢納入觀光局人才資料庫,如經營體驗旅遊時所需的專業導遊、東南亞 OP 等,以利企業參考使用。

八、觀光研訓院的建立

觀光各產業的專家都有提到「觀光研訓院」,但須針對高中低階人才之種類 與特性,制定相關專業證照等配套措施與法律規範,由官方/業者規劃學程及訓 練課程、學界提供教育訓練,才能因應觀光旅遊產品的快速變化,作出相對應的 人才培訓、有效提升觀光人才素質:

- 1. 部門包含:觀光旅遊趨勢研究部門、中高階專業教育/管理教育部門、基礎人 才培訓與專業證照授予部門,以及政策配套措施與法律規範研擬部門。
- 2. 觀光旅遊趨勢研究部門:除中長程趨勢研究外,也針對短時間環境趨勢的變化以及突發性風險因素(jump risk,如颱風、大規模傳染病等外來環境因素)進行旅客人數/產品變化的預測,提供產業應變參考。
- 3. 中高階專業教育/企管教育部門:建立個案研究資料庫、設計具有產業特色的專業課程及管理課程以提供準學位訓練,培養具有語言、財務會計分析、專業管理、海外經驗等專業的高階專業/管理人才,並授予受訓完成的專業證照而非僅為課程的結業證書。
- 4. 基礎人才培訓與專業證照授予部門:建議政府部門能整合大小企業,強化e-learning的功能,針對基層人力建置國家級的標準化入門課程、標準職務說明書、線上技能說明、案例經驗上的訓練,以及證照體系等,開設具觀光特性的資訊/管理/多國語言及文化溝通等專業課程,培養職能或技術門檻較高的工作能力,讓新人找到發展的方向,並規劃將課程所對應的職能形成制度化的專業證照,使能力的培訓逐步形成法規需求,以利企業經營者對資方老闆提出人才訓練的需求,同時讓產業老闆或管理階層人員能以分級證照,來評估人才職能績效、發展較高薪水等級或職業別,提升整體旅宿業服務品質並留住人才。因應觀光環境趨勢及旅遊產品的快速變化,觀光專業證照應具有使用年限限制,例如每3年須藉由專業進修或考試的方式來重新認證。

此外,本研究綜整專家焦點座談中各界專家學者所提供的意見,提供「觀光研訓院」的趨勢分析、課程內容及相對應專業證照的建議:

- 1. 旅客人次變化快速,環境趨勢變化與旅客人次預測的時間間隔應縮短至一年 以內。
- 2. 台灣屬海島國家,具有多樣性地勢優點(如:3000M以上的山岳、優美的海岸線等),但具有專業知識、能完全發揮該優勢於觀光活動的登山教練、潛水教練等人才較少。建議官方廣納業者需求意見,針對跨業人才整合(觀光、體育等)多著力,發展具有雙證照的SIT服務人員並提出雙職能認證措施,如專業登山導遊、專業潛水導遊、專業文化導遊等。
- 3. 觀光局目前已依旅館規模制定對應訓練課程,且已訂定客務與房務職能基準, 提供業者用人參考,而勞動部亦有推動旅宿業客務與房務職能培訓課程(200 小時)。然而,要求業界員工花時間完成課程並取得專業證照,可能造成業者 經營上的負擔,需有相對應的配套措施。

玖、 結論與建議

本研究完成人才評估方法的建構與模型的修正、產業環境趨勢的收集整理與初步的資料分析,並以觀光衛星帳 32-38 等統計資料加上專家及廠商問卷的統計結果,分析比對各產業的人才需求總量與人才新進流動數量,求得各人才類別的供需缺口。由專家問卷與廠商問卷的人才素質需求調查,本研究也整理出觀光產業人才在職業類別以及職能上的需求。依據人才數量與素質需求的結果,本研究參考各國人才問題解決方式、研擬相關議題並與專家進行座談研討,所得的結論與建議如下。

一、結論

本研究檢視分析觀光產業環境與趨勢、辦理人才供需調查、分析產業人才數量與素質需求結果並舉行焦點座談邀集專家學者對需求結果進行研討,整理出有關觀光產業人才需求的結論:

1. 觀光產業環境與趨勢:旅客來源多元化、旅遊產品多樣化將是未來產業發展 趨勢。

本研究整理專家問卷中的 PESTLE 分析、廠商問卷的人才素質需求填報內容、以及專家座談中學者專家所提的論點,發現未來觀光產業的環境趨勢主要均與旅客來源多元化以及旅遊產品多樣化相關。

- (1) 旅客來源多元化:由於政府政策的推行,形成穆斯林/韓國/東南亞文化背景的旅客成長以及觀光人才在文化理解及語言溝通上的需求;由於經濟上有各國旅客人次的變化、法規上對出入境旅遊限制的解除、以及環境上因為全球氣候變遷造成疫情頻繁,造成旅客主要人數型態(團客、自由行等)的變化,以及觀光人才在帶領不同人數型態旅客的能力需求。
- (2) 旅遊產品多樣化:由於熟齡化等社會因素及全球體驗旅遊的流行趨勢,造成 旅遊型態的改變,並形成相對應產品型態變化的需求,以及觀光人才在規劃 不同旅遊型態產品上的能力需求;由於全球分享經濟等網路應用技術的發展, 形成旅遊產品的變化,以及相對應資料科技的技術與經營人才
- 2. 產業人才數量供需情形:旅客人次持續成長但趨緩,人才數量缺口問題減緩

但缺乏穩定的基層人力。

本研究以預估旅客人次推估人才數量的需求,發現未來三年來台、出國、國 旅旅客數量均呈現正成長趨勢但成長趨勢不如過去三年,人才需求數量也隨者旅 客人次變化而呈現正成長但趨勢減緩的現象。人才供給數量上若依過去三年的新 進/流動率為推估基準,則除觀光旅館及旅行業在未來三年仍有缺口外,其他各 業別均呈現人才總數超出服務需求的狀況,人才總數量缺口問題減緩。然而,由 各產業的流動率可得知基層流動頻繁且多為非管理職類的同業/外業流動,相對 而言內部流動較少,且管理職/非管理職間很少流動,顯示整體人才數量問題雖 減緩但大量的流動造成產業缺乏穩定的基層人力。

3. 產業人才素質供需情形:缺乏滿足需求素質的基層人力,以及因應旅客來源 多元化、產品多樣化的專業技術與經營人才。

本研究綜整專家問卷與廠商問卷的填答結果以及專家座談的論點,發現觀光產業在旅宿業的房務、櫃台接待/諮詢人員,旅行業的推銷業務人員、領隊/導遊、票務人員、旅遊諮詢事務人員、OP人員,以及觀光遊樂業的維修/勞力人員及服務/銷售人員等基層人力上較缺乏滿足需求素質的人才(包含專職與兼職人員),且主要原因在於人才進入門檻低造成進入產業意願低、且流動頻繁或因職業別特性包含相當比例的兼職人員,進而使得人才培訓不易。此外,為穩定經營客源、發展多樣化產品,產業也缺乏兼具觀光專業與多語系能力、具有 SIT 服務能力、或是兼具觀光專業與資料科技能力的跨領域專業人才,以及兼具觀光與經濟趨勢分析專業、觀光與財務會計專業、或是觀光與行銷專業等跨專業能力的管理經營人才。

4. 需求問題關鍵:業者的問題在質不在量,重點是缺乏穩定可用的人才

綜合缺口分析、人才流動與素質需求調查的結果與專家焦點座談對於人才問題的討論,本研究發現人才總數雖然僅少數業別有人才數量的缺口,但由於大量的基層人力需求與人才流動頻繁問題、加上專業及中高階管理人才受到海外挖角以及業內流動的影響,造成人才在素質上培訓不易、缺乏產業競爭能力,以致企業缺乏可用的人才。

本研究將觀光產業環境與趨勢、產業人才的數量及素質供需情形等辦理事項, 與本研究分析所得的問題因素及相對的人才需求特質列示如表 63:

表63 研究分析所得之人才需求因素與需求特質

研究辦 理事項	人才需求因素		人才需求特質
產業環境	旅客來源多元化	旅客主要人數型態(團客、 自由行等)的變化,需有相 對應的企劃及服務人才。 穆斯林/韓國/東南亞文化 背景的旅客成長,造成文化 理解及語言溝通上的需求。	需要能針對各類旅客 寒能針對各類旅客 大次管理及經營人才。 需要兼具觀光專業 多語系能力的人才,東 是穆斯林/韓國/東 亞文化理解及語言溝 通上的需求。
與趨勢	旅遊產品多樣化	熟龄化及體驗旅遊等旅遊型態的改變,造成產品型態的變化,如線上旅遊平台及目的地旅遊等。 手機輔助旅遊的普及、全球分享經濟等網路應用的發展,造成旅遊產品的變化。	需要具有SIT服務能力 的人才,以因應旅遊型 態改變及作出相對應 經營型態的變化。 需要兼具觀光專業與 資料科技能力的機。 才,以經營網路商機。
人才數 量形	基層缺乏穩定人才	人才數量淨需求下降但基 層流動頻繁,且多為非管理 職類的同業/外業流動。相 對而言內部流動較少,且管 理職/非管理職間很少流 動。	需要願意長期留任的 基層人員。
人才素質形	基層人力素質 不足	人才進入門檻低、進入產業 意願低且流動頻繁或兼職 比例高,造成人才養成不 易。	需要心理素質良好、能 穩定接受訓練的基層 人員。

二、建議

根據 WTTC「全球觀光旅遊產業之人才趨勢與問題」的建議,解決觀光產業人才問題的最適作法為:

1. 業界

- (1) 正視人才經營並提高其優先順序,將其納入中心目標並擬定人才經營策略。
- (2) 向外尋求同業及異業間的人才。
- (3) 建立觀光同業間及其他產業間之夥伴關係,互用兼職人力或季節性人力。
- (4) 依工作類別安排不同性質的人力(女性員工、年長員工等)。
- (5) 對可能的新進人員明確且有效的傳達職涯規劃相關資訊。

- (6) 對社會新鮮人清楚傳達職涯途徑,使其將觀光產業視為穩定且有收穫的職涯 選項。
- (7) 提供有給實習。
- (8) 企業提供資源投入觀光教育、參與課程設計及教學。
- 2. 教育界
- (1) 提供紮實的入行訓練及實習受證機會。
- (2) 提供完整的觀光產業師資,充分供給產業人才。
- (3) 依觀光產業趨勢規劃教材,並擬定標準化從業資格與認證方式。
- (4) 與業界及政府合作,培養產業人才在未來執業時所需的職能。
- 3. 政府單位
- (1) 進行前瞻性人力資源規劃與產業人才研究,包含培養未來職能需求所需的資源投入評估等。
- (2) 擬定各種教育程度的觀光人才策略(包含終身學習)。
- (3) 定期與業界等相關人士溝通協調並規劃合作。
- (4) 研擬政策適切引進外籍人士從業,以解決最嚴重的產業及職業人才短缺。

此外,根據交通部觀光局「考察新加坡特色旅館及旅館輔導報告書」¹¹、日本觀光廳「觀光立國圓桌會議」參考資料 ¹²、韓國旅遊發展局網頁 ¹³ 等相關資訊,各國解決觀光產業人才缺乏的方法如下:

- 1. 新加坡:新加坡旅遊局與人力資源發展局合作,以從業人員技能檢定 (Workforce Skill Qualifications, WSQ)、從業人員培訓課程,再加上政府的基 金補助,用以增進人才職能並展現明確之事業前景,進而培養職能與與職業 相符的員工。
- 2. 日本:針對觀光相關從業人員進行訪日外國人接待技能之提昇,培養能開發MICE事業的人才、培育能聯繫產官學界整合區域性觀光資源的核心人才、以提升教育內容/研究內容等為目標強化國際競爭力,並強化觀光立國教育,宣導關光立國之重要性,以提昇觀光產業形象、培養人才並促進觀光產業成長。
- 韓國:建立國家資格考試制度(旅遊翻譯諮詢員、酒店經營士、酒店管理士) 並強化跨專業觀光人力教育(旅遊翻譯諮詢員基礎教育、旅遊翻譯諮詢員強化

教育、寺院寄宿專家課程、公共教育、國內旅遊諮詢員實務教育、慶典負責 公務員教育、生態觀光導遊教育、古宮諮詢員強化教育、旅遊開發負責公務 員教育、在線教育課程開發、旅遊翻譯導遊實務教育、文化觀光解說士教育、 e-tourism教育、國外旅遊領隊素養教育、旅遊諮詢處職員職務教育、旅遊宣 傳營銷教育、醫療觀光從事員教育、酒店從事人員實務教育、農村觀光領導 課程),以提昇觀光產業形象、培養人才並促進觀光產業成長。

綜合以上國外觀光產業人才問題的解決方法及焦點座談的專家意見,本研究 提供下列有關觀光產業人才的主要政策方向:

- 1. 面對產業多樣化趨勢:面對旅客來源多元化、旅遊產品多樣化的趨勢,建議 政府建立跨專業的專業證照及證書制度,產業聘用多語系及跨文化人才、SIT 服務人才、資料科技人才等跨專業人才並培訓跨專業管理人員,學校/訓練機 構統整提供跨專業的證照訓練及準學位學程。
- 2. 穩定並強化基層人力:為解決基層缺乏穩定人力且素質不足的問題,建議政府建置國家級訓練及證照體系,學校/業界攜手強化學生心理實務經驗及產學連結,並鼓勵各領域學生進入產業。

為清楚呈現所提政策建議,本研究整理前述結論中由於產業發展趨勢、人才數量與素質缺口所產生人才需求的主要問題與因素,分別列示其可解決的政策方案並區分為針對產官學界所提的建議,如表 64 所示。

表64 人才需求因素與產官學界對策建議

1 上面长	m ±.	政策建議		
人才需求	习	政府	產業	學校/訓練機構
	旅客主要人數型態	建立國家級的培訓制度,以具	培養觀光與經濟趨勢分析專	統整觀光局歷年委辦之人才培訓計
	(團客、自由行等)的	有產業特色的專業課程(如旅	業、觀光與財務會計專業、或是	畫所發展的各類課程、形成系統化的
	變化,需有相對應的	宿業財務分析等),培養能夠	觀光與行銷專業等跨專業能力	學程,以協助產業中高階人才培訓活
	企劃及服務人才。	開發客源的專業人才及中高	的管理經營人才。	動的推廣,同時設計具有產業特色的
		階管理/經理人才,並授予受		專業課程及管理課程,以提供訓練並
旅客來源		訓完成的專業證書。		授予準學位證書,培養具有語言、財
多元化				務會計分析、專業管理、海外經驗等
				專業的高階專業/管理人才。
	穆斯林/韓國/東南亞	建立跨專業的專業證照制	聘用多語系客服/導遊/櫃台服	開設具觀光特性的資訊/管理/多國語
	文化背景的旅客成	度,以證照作為技術性門	務及諮詢人員、多語系客服/導	言及文化溝通等專業課程,以因應旅
	長,造成文化理解及	檻,發展新興職業別並提昇	遊、多語企劃宣傳人才等跨專業	遊型態改變,使培訓的人才具備所需
	語言溝通上的需求。	非管理職類人員薪資。	人員。	要的數位整合/企劃經營等職能或技
	熟龄化及體驗旅遊等		利用台灣多樣性地勢優點,發展	術門檻較高的工作能力。
	旅遊型態的改變,造		專業登山導遊、專業潛水導遊、	
	成產品型態的變化,		專業文化導遊等雙證照人員。	
光洪 本口	如線上旅遊平台及目			
旅遊產品	的地旅遊等。			
多樣化	手機輔助旅遊的普		各產業的數位行銷人才,應由被	
	及、全球分享經濟等		動的銷售數據分析人員轉為主	
	網路應用的發展,造		動且全面性的資料科技人才。	
	成旅遊產品的變化。			

	人才數量淨需求下降	針對基層人力建置國家級的	旅行、旅宿、觀光遊樂業進行跨	學校應對學生的心理素質作充足的
	但基層流動頻繁,且	標準化入門課程、標準職務	業合作,多方面引入具備開發外	訓練、並邀請業界優秀專業經理人加
基層缺	多為非管理職類的同	說明書、線上技能說明、案	來客源及銀髮族客群能力的人	入教學工作,讓觀光領域科系的學生
乏穩定	業/外業流動。相對而	例經驗上的訓練,以及證照	才,如:整合行銷、企劃、傳播	了解觀光產業的職業價值以及所需
人才	言內部流動較少,且	體系等,並鼓勵光局歷年人	等方面人才,以因應不同語言文	面對的壓力;此外並可以開設觀光相
	管理職/非管理職間	才培訓計畫所培育之種子教	化旅客成長及社會老齡化等現	關通識、學程、雙主修等課程,讓有
	很少流動。	師參與學校培訓活動,強化	象,帶來產業營收、促成基層人	志投入觀光產業的非觀光相關科系
基層人	人才進入門檻低、進	學生實務經驗及產學連結。	力薪資的成長並提昇產業價值	學生,藉由通識課程培養觀光相關專
本盾八	入產業意願低且流動		及形象。	業技能並建設進入觀光產業應具備
不足	頻繁或兼職比例高,			的心態。
小龙	造成人才養成不易。			

3. 未來長期發展建議

因應旅遊人次成長趨緩,長期而言應以客源穩定成長及專業人才培育為主要 方向、維持一定的旅客成長量及人員招募數量,以避免因減少人才招募而造成經 驗無法傳承延續。

客源開發方面建議就客源的多元化與旅遊產品的多樣化進行開發,以因應旅遊人次及型態的變化。政府目前以開發東南亞客源為主要政策走向,並加入區塊鏈概念來規劃觀光產業的發展。建議觀光行銷單位進一步以目前政策走向及規劃為基礎,將旅客依團客、半自助、自由行、客製化行程等旅客型態及其文化來源等旅客類別進行區分,規劃多元化客源的服務方式,並運用多變化的人文自然資源持續經營區域特色並對旅行業、旅宿業與觀光遊樂業進行跨業整合與行銷發展,即時掌握環境趨勢的改變,進行旅遊產品的多樣化,活絡並帶動國內觀光產業的創新與發展,以因應旅遊型態的變化並穩定開發客源,來減少產業人才需求受到旅客人次變動的不確定性影響。

未來因應旅客人次快速的變化,環境趨勢變化與旅客人次預測的時間間隔應縮短至一年以內,且長期而言應由專責單位進行最新趨勢與人次預測的研究與發布。本研究提供了觀光人才數量與素質的需求評估結果,但人才數量與素質的提昇則有待產官學界共同合作,以「觀光產業關鍵人才培育計畫」專案、「觀光職能。學院」數位學習平台等人才培育資源為基礎,由專責的研究訓練機關進行觀光旅遊趨勢的研究、中高階人才的專業教育/管理教育、基礎人才的培訓與專業證照授予,以及政策配套措施與法律規範的研擬。此外,為進一步了解新進人員的流動狀況及對工作地點的偏好,建議未來增加調查各產業人才流動時的平均在職年資及該產業所在的工作地點。

三、研究限制

本研究在未來人才數量上的供給需求評估(如人才流動量、需求總量等)僅針對管理類別人員與非管理類別人員進行推估,未區分其中的專職與兼職人員。然而在滿足人才素質需求上,專職人員應重視其教育訓練、兼職人員則主要在於人才能力與適任性的篩選,兩者在招募及培訓的方式上有相當程度的差異。未來若該招募與培訓的差異造成專職人員與兼任人員在數量需求上的區別,則有必要區

分專職與兼任人員進行數量缺口評估,以釐清主要的人才需求因素(例如釐清人才短缺的因素為「兼職人力數量短缺」或「專職人員招募困難」)。

由於本研究為兩年一次的人才需求評估,無法針對短時間重大環境趨勢的變化以及突發性風險因素進行旅客人數/產品變化的預測。未來若有國家級觀光趨勢研究單位針對突發性風險因素進行旅客人數/產品變化的衝擊評估,將有助於增進人才數量模式的準確度與人才素質需求變化的評估。此外,觀光產業可能由於新業者或新設施的產生而增加入園人數,但由於無法從廠商申報資料確實判斷其完工啟用年度,故本案限於使用已知資料進行未來三年人才數量需求的推估。

參考文獻

- 1. Haxton, P. (2015), "A Review of Effective Policies for Tourism Growth", OECD Tourism Papers, 2015/01, OECD Publishing, Paris.
- 2. John Tribe(2010), Strategy for Tourism. Goodfellow Publishers, Part II: "Strategic Analysis", Unit 4: "The External Environment: PEST".
- 3. 韓國旅遊發展局(2013),「중화권관광소비자시장조사및마케팅전략연구 (중국,홍콩,대만을중심으로)」(大中華區市場與消費者觀光行銷策略研究 ー以中國大陸、香港及台灣為主)。
- 4. 内閣官房まち・ひと・しごと創生本部事務局、国土交通省観光庁(2016),「日本版DMO形成・確立に係る手引き(第1版)」
- 経済産業省網頁(2009),「地域経済研究会(第3回)-配付資料:
 シミュレーションを用いた施策の影響効果試算について」
 http://www.meti.go.jp/committee/materials2/data/g90127bj.html
- 6. Peter Schwartz (1996), "The Art of the Long View: Paths to Strategic Insight for Yourself and Your Company"
- 7. 交通部觀光局(2002),「編制台灣地區觀光衛星帳」。
- 8. WTTC (2015), "Global Talent Trends and Issues for the Travel & Tourism Sector"
- 9. Pang, Justin Matthew (2010). "Perceptions of the tourism and hospitality industry by Singapore polytechnic hospitality students: An exploratory study."
- 10. Lisa Ruhanen(2009), Keynote speech of Session IV: "Tourism Labour Market in the Asia Pacific Region" in the Fifth UNWTO International Conference on Tourism Statistics- Tourism: An Engine for Employment Creation.
- 11. 交通部觀光局(2014),「考察新加坡特色旅館及旅館輔導報告書」。
- 12. 日本観光廳「觀光立國圓桌會議」之演講簡報「観光人材育成について」 http://www.mlit.go.jp/common/000192549.pdf
- 13. 韓國旅遊發展局網站
 http://kto.visitkorea.or.kr/chn/Business/improve.kto
- 14. 新加坡旅遊局「STB Market Insights」網頁
 https://www.stb.gov.sg/statistics-and-market-insights/Pages/market-insights.aspx
- 15. 香港立法局人力事務委員會(2000), "Legislative Council Panel on Manpower

- Consultancy on the Best Overseas Manpower Forecasting Practice" •
- 16. 澳洲 Independent Economics 所採用的 Murphy 總體經濟人才評估模式說明 http://www.independenteconomics.com.au/Models.aspx
- 17. 日本内閣(2010),「新成長戦略:「元気な日本」復活のシナリオ」 www.kantei.go.jp/jp/sinseichousenryaku/sinseichou01.pdf
- 18. 日本内閣(2012),「日本再生戦略:フロンティアを拓き、「共創の国」へ」。 http://www.cas.go.jp/jp/tpp/pdf/2012/2/10.20120918 5.pdf
- 19. 観光庁観光地域振興部観光資源課(2009)「観光地域づくり人材育成の取組みに関する調査報告書」
- 20. 日本觀光廳(2012)「觀光立國圓桌會議」之演講簡報「ホスピタリティマネジメントと人材戦略」。http://www.mlit.go.jp/common/000192550.pdf
- 21. 高松正人(2015),「平成 27 年度日本観光振興協会寄附講義「旅行業の現状と課題」」, JTB 総合研究所。
 - http://www.nihon-kankou.or.jp/home/committees/report/event/20150928 4b.pdf
- 22. 小掘守(2015),「日本の観光政策とインバウンド施策の概要」。日本政府観 光局(JNTO)。
 - http://www.nihon-kankou.or.jp/home/committees/report/event/20151007 2b.pdf
- 23. 小掘守(2015),「日本の観光政策とインバウンド施策の概要」(平成 27 年 4 月 20 日)。日本政府観光局(JNTO)。
 - http://www.nihon-kankou.or.jp/home/committees/report/event/20150413 2b.pdf
- 24. 独立行政法人労働政策研究・研修機構(2016),「平成27年労働力需給の推計:新たな全国推計を踏まえた都道府県別試算」
- 25. 独立行政法人労働政策研究・研修機構(2010),「新成長戦略「雇用・人材」を戦略分野に」
 - http://www.jil.go.jp/kokunai/blt/backnumber/2010/08/034-035.pdf
- 26. 独立行政法人労働政策研究・研修機構(2015),資料シリーズ No.129:「労働力需給の推計―労働力需給モデル(2013年度版)による政策シミュレーション―」。
- 27. OECD (2002), "National Tourism Policy Review: Republic of Korea".
- 28. 韓國旅遊發展局網頁(韓語版):「毎月旅遊市場趨勢」(월간관광시장동향) http://kto.visitkorea.or.kr/kor/notice/data/mast/monstat/board/view.kto?id=42595

6&isNotice=false&instanceId=268&rnum=2

- 29. Korea Employment Information Service (2012), "Medium to long-term labor supply-demand forecast".
- 30. 韓國投資促進局(Invest KOREA)(2015), "Invest opportunities in Korea: Tourism and Leisure"。(韓國的投資機會:觀光與休閒)
- 31. 大韓民國文化體育觀光部(2011),「제 3 차관광개발기본계획 2012-2021」(第 三次觀光發展綱要計畫)。
- 32. 交通部觀光局(2009),「96年臺灣地區觀光衛星帳編製結果」。
- 33. 交通部觀光局(2010),「編製 97 年臺灣地區觀光衛星帳」。
- 34. 交通部觀光局(2011),「編製 98 年臺灣地區觀光衛星帳」。
- 35. 交通部觀光局(2012),「編製 99 年臺灣地區觀光衛星帳」。
- 36. 交通部觀光局(2013),「編製 99 年臺灣地區觀光衛星帳」。
- 37. 交通部觀光局(2014),「編製 100 年臺灣地區觀光衛星帳」。
- 38. 交通部觀光局(2015),「檢討臺灣地區觀光衛星帳編製架構與方法暨編製 101 年臺灣地區觀光衛星帳」。
- 39. 觀光統計資料,觀光局行政資訊系統。 http://admin.taiwan.net.tw/
- 40. 新聞檢索與重大政策,經濟部全球資訊與服務網。 http://www.moea.gov.tw/Mns/populace/home/Home.aspx
- 41. 防災氣象專區,中央氣象局全球資訊網。 http://www.cwb.gov.tw/V7/index.htm
- 42. 衛生統計動向,衛生福利統計專區。 http://www.mohw.gov.tw/CHT/Ministry/Index.aspx
- 43. 台灣好行(The Taiwan Tourist Shuttle service)。 http://www.taiwantrip.com.tw/
- 44. 台灣觀巴(Taiwan Tour Bus)。
 http://www.taiwantourbus.com.tw/Main/
- 45. LimeSurvey the most popular Free Open Source Software survey tool on the web. https://www.limesurvey.org/
- 46. D. Kruja and A. Gjyrezi (2011), "The Special Interest Tourism Development and the Small Regions." TURIZAM, vol. 15, no. 2, pp. 77-89.

附錄一 新加坡旅遊局 2015 年「STB Market Insights」摘譯

本計畫在 STB「STB Market Insights」已完成之十二國研究報告之中示例選取日本、韓國、香港、印尼及中國之觀光旅遊環境趨勢,分述如下:

(1) 日本旅客

- 經過五年的升值,日圓未來三年預測將會貶值。
- 日本出國旅客仍會持續成長,但成長速度將減緩。
- 應注重給予日本旅客獨一無二的旅遊經驗與難忘的回憶。
- 日本旅客喜好具有文化活動的套裝旅行。
- 日本旅客一般無法取得長假進行海外旅行。
- 接待日本旅客需以安穩為要:增加旅遊安全性並減少行程不確定性。
- 旅星日本旅客住宿方面大多以高檔住宿為選項。
- 日本旅客喜愛購買禮品與紀念品。多樣小包裝之食品尤其受到歡 迎。
- 語言溝通問題為日本旅客最感不便之處。
- 需提供日本旅客之旅遊資訊需詳細到所有資訊均可由單一來源獲取, 且需符合日本旅客之市場需求。

(2) 韓國旅客

- 飲食為韓國旅客之時髦主題。
- 應注重與具有影響力之韓國人合作(名人、影視從業人員或部落客)。
- 與韓國旅客之通訊應著重新加坡可提供之刺激有趣事物。
- 韓國旅客希望獲得獨一無二原汁原味並創造獨特回憶之旅遊經驗。
- 「療癒」為韓國旅客旅遊重點之一,且必須提供韓語資訊與行程輔助。

(3) 香港旅客

- 新加坡之整體環境安全及整潔印象在香港之家庭旅遊規劃中為重要 考量之一。
- 對於非家庭旅遊之香港遊客則應強調新加坡特有且新奇之生活型態: 飲食、食品伴手禮、旅館(如服飾旅館、或是具有移民元素之旅館等)、 綠化體驗(如樹頂步道)、夜生活等。

(4) 印尼旅客

- 印尼旅客一般以家庭為單位來星旅遊。
- 由於新加坡與印尼地理位置接近,印尼旅客可經常到新加坡旅遊。 新加坡觀光業應持續保持新加坡與印尼在各方面經驗相同之熟悉印

象。

- 整潔因素為新加坡觀光競爭力之一,新加坡觀光業應強化「內心體驗」部份。
- 線上資訊逐漸受到重視,但傳統媒體(電視、廣播)仍為主要宣傳途徑。

(5) 中國旅客

- 凡事數位化。
- 強調關注點(最有名、最大、最新等)。
- 應重視其基本需求,如語言需求等。
- 紀念品相形重要:偏好國際認可之品牌,因其具有品質保證且彰顯 購買者之社會地位。
- 無法以同一方式服務所有中國旅客:中國幅員廣闊,需瞭解各地不同之消費需求,隨旅客之特性轉換不同之策略與溝通方式。

附錄二 日本「觀光立國圓桌會議」簡報摘譯

日本因應「觀光立國」之國家政策,舉辦產官學界之「觀光立國圓桌會議」 ²⁰。會議中針對日本國內外觀光旅遊產業之趨勢,有下列分析:

- (1) 產業環境之變化-市場與需求之剖面
 - a. 空閒時間、自由時間增多 =>市場擴增之期待
 - (i) 少子高齡化:少子高齡化→長者增多→市場擴增之期待
 - (ii) 基於「時間消費」之競爭與合作變多
 - b. 鄰近各國之經濟發展=>市場擴增之期待
 - (i) 對於新興龐大觀光市場之期待:由中國大陸市場到中南半島
 - (ii) 所得上升及旅遊需求內容之升級:新的市場區分
 - c. 需求內容之變化、多樣化、整體化 =>業界轉型之需求
 - (i) 價值觀多樣化→需求内容多樣化
 - (ii) 發展出複合型的消費活動
 - (iii) 失去以群眾消費為主的邊境市場
- (2) 產業環境之變化-ICT之發展
 - a. 觀光休閒餐旅服務業(ホスピタリティ産業)與 ICT
 - b. 傳媒之變化
 - c. 交易型態之變化
 - (i) 虛擬體驗所產生的感官滿足與需求之誘發: 策略性提供資訊之必要性
- (3) 資訊流通與聚集在本質上的變化
 - a. 資訊可查詢性之壓倒性進展
 - (i) 大量資訊利用之可能性與產業策略、手段之變化:例如長尾效應 (積小成大效應)
 - b. 網路社群之產生
 - (i) 口耳相傳→特殊關注群組(Special Interest Group)→社群網路服務(Social Network Service)
 - (ii) 網際空間產生之公有共通資訊
 - (iii) 形成超越既有社群之價值尺度
 - (iv) 新需求之創新產生與需求內容轉變之誘發

附錄三 韓國旅遊發展局網站 2015年 12月「市場趨勢」報告摘譯

本計畫以2015年12月之市場趨勢為例,示例選取韓國旅遊發展局針對日本、韓國、台灣、新加坡、印尼及中國之觀光旅遊環境趨勢,分述如下²⁸。

(1) 日本

- a. 主要社經趨勢
 - (i) 日本銀行:量化金融緩和政策持續進行。日本銀行於金融政策決 策會議中同意維持目前金融政策。國內經濟方面,將持續進行復 甦。決議中確定除生鮮食物外將維持消費者物價指數。
 - (ii) 日本銀行指出,原油將可望達到調降2%之目標。
- b. 觀光政策與產業趨勢
 - (i) 關光政策與宣傳活動
 - JR 東:「火車+旅館」網路預訂自由行。
 - 成田機場:即說即譯手機 APP 服務。
 - 日本航空(JAL):國際旅客分眾客製旅遊資訊之行動裝置用網站上架。
 - (ii) 旅遊產業趨勢
 - 日本主要旅遊業:因應巴黎恐怖攻擊應對政策達成決議。
 - HIS 與中國旅行社合作, 銷售國外旅客專屬方案。
 - (iii)國內及國際旅遊趨勢
 - 訪九州旅客本月19日創單月190萬人之歷史紀錄。
 - 訪日國外旅客較去年人數成長 48.2%,破 2015 年之紀錄。

(2) 台灣

- a. 國內及國際旅遊趨勢
 - (i) 台灣經濟仍未見樂觀趨勢。
- b. 觀光政策與產業趨勢
 - (i) 觀光政策與宣傳活動
 - 2015 臺南購物節 11 月 28 日即將登場
 - 台灣虎航:台灣首次與湖南張家界達成雙向低成本航空(LCC)
 飛行。
 - (ii) 國內及國際旅遊趨勢
 - 台北今年九月國外旅客成長 4.11%。

(3) 新加坡

- a. 觀光政策與產業趨勢
 - (i) 旅遊設施與其他趨勢:
 - 新加坡濱海灣花園聖誕仙境節
 - (ii) 航空業趨勢
 - 新加坡航空:針對外國籍班機加強檢查。
 - (iii) 國內及國際旅遊趨勢
 - 巴黎恐怖攻擊影響新加坡旅遊規劃。

(4) 印尼

- a. 關光政策與旅遊趨勢
 - (i) 觀光政策與宣傳活動
 - 免簽旅行印尼之國外旅客達 10%並可望持續成長。
 - (ii) 航空業趨勢
 - 印尼航空:擴充中國-峇厘島航線。

(5) 中國

- a. 主要社經趨勢
 - (i) 中國十月 CPI 上昇 1.3%, PPI 下降 5.9%。
- b. 國內及國際旅遊趨勢
 - (ii) 飛航產業趨勢
 - 成都國際機:場2015年旅客吞吐量已超4000萬人次
 - 春秋航空:上海浦東-平壤航線釋出4項優惠機票。
 - (iii)旅遊業驅勢。
 - 針對恐怖攻擊之中法旅遊相關措施
 - 巴黎恐怖攻擊可能影響春季旅遊市場
 - (iv) 市場競爭趨勢
 - (v) 日本 inbound 市場:中國與歐洲旅客市場均呈現上昇趨勢。

附錄四 東南亞國協「2012-2015 東協觀光行銷策略」摘譯

1. 全球性的政策社會經濟環境等趨勢

四 1 元 1 知 去 1 上 1 元	はまない四
環境趨勢情境	情境說明
氣候變遷	氣候變遷造成溫度上升、飲水欠缺、水位上升甚至島
	嶼消失等景點存續問題。
不確定性與局勢混	不確定性與局勢混亂,需有針對政策及自然事件規劃
亂	市場需求的配套措施。
燃料的供應與價格	燃料價格上漲,可能達每桶 100 美元之譜。
的上漲	
低成本航空(LCC)	低成本航空市場成長的同時,也造成傳統航空的衝擊。
市場的成長	
顧客喜好與消費行	顧客喜好與消費行為的變動加快,縮短商品週期並增
為的變動	加旅遊規劃上的負擔。
旅遊人口結構的變	各國旅遊人口結構的變動。年輕世代想法多變需要能
動	迅速事應需求的旅遊點,年長旅客則適合長時間旅遊
	市場。
亞洲旅客特質的變	亞洲旅客變得更有行動力及冒險精神,增加旅遊產品
化	開發與行銷的機會。
恐怖攻擊與天然災	恐怖攻擊與天然災害問題依然存在,對旅客感受造成
害	衝擊且不易克服。
大量旅客的成長	大量旅客的成長雖帶來旅次數量,但增加社會、經濟、
	自然等環境的負擔,長期而言衝擊景點吸引力。
快速都市化	新興市場來源國的快速都市化,造成該國家的旅客文
	化特性及需求迅速變化。
觀光旅遊政策目標	觀光旅遊政策目標的改變,例如強調傳統文化保存
的改變	等,可能影響國家整體旅遊策略。
開放天空協議	全球性的開放天空協議,理論上可增加客機席次。

2. 新興的旅遊動機與旅遊行為

環境趨勢情境	情境說明
體驗旅遊	體驗旅遊的成長,擴增非傳統旅遊景點並嘉惠當地民
	眾。
綠化運動	綠化運動逐漸盛行,造成綠色旅遊認證的需求。
創造體驗與回憶的	市場出現可創造體驗與回憶的觀光規劃方式,旅客可
觀光旅遊方式	依想要體驗的主題自行設計其旅遊活動。

觀光旅遊的整體規	旅客日益重視節慶、文化活動、會展等需由政府與民
劃需求	眾一同進行的整體觀光規劃。
創意觀光產業	本地創意產業的成長,可引來重視亞洲價值的旅客。
背包旅遊在本質上	背包客經濟能力變強,有利於環境與文化相關的旅遊
的變化	產業。
旅客逐漸注重的全	旅客逐漸重視由安全性、可靠性與衛生性所組成的全
新 3S	新 3S(safety, security and sanitation), 而非以往由陽光、
	大海與沙灘所組成的的 3S(Sun, Sea and Sand)。該趨勢
	影響了所有觀光旅遊的行程規劃。
以興趣/功能/活動	以興趣/功能/活動為主題的觀光活動逐漸受到重視。該
為主題的觀光活動	類型觀光積少成多可能帶來產業成長。
以城市為主題的觀	以城市為主題的觀光,將以往作為通往各地門戶的城
光旅遊活動	市本身也變為吸引人潮的觀光地點,提供多元的文化
	經濟及社會活動。
公益旅行	旅客逐漸將文化體驗、公益回饋、技術傳承等融入觀
	光旅遊,並從中獲取成就感。

3. 新興的市場與廣告行銷

環境趨勢情境	情境說明
社群媒體的成長與	社群媒體的成長,降低行銷推廣工具的成本,減少資
影響	訊傳遞上的投入並使目標客層更明確。
網際網路的普及與	上網便利性與頻寬的成長促進旅客對旅遊目的地的認
頻寬的成長	識,可能因此影響原本高投入即高市佔的觀光市場生
	態。
革命性的廣告技術	資訊傳遞及資料方法發展快速,降低廣宣、製圖設計、
	市場分析等高技能人力需求。
各界合作關係的建	政府、民間及 NPO 之間的合作,尤其是地區型的觀光
立	規劃,已逐漸成為觀光旅遊產品開發行銷時的必要元
	素。

附錄五 專家意見調查問卷設計

觀光產業整體環境趨勢情境意見調查問卷

敬爱的學者/專家您好,

感謝您參與本次交通部觀光局委託辦理「觀光產業人才供需調查」 研究案的第一階段專家意見調查。

本計畫的工作,是針對我國 2017~ 2019 年觀光產業人才的質與量進行預估調查。為達成此預估,本問卷需釐清未來三年可能影響我國觀光旅次變化的環境趨勢,以及觀光旅次可能的變化、新興的職位/職能等三項內容。

本次專家意見調查所得的各項資訊,將用來設計廠商問卷,以收 集本計書評估觀光人才數量/素質需求時的必要資訊。

問卷分為三個部份:

- 1. 關鍵環境趨勢:將作為廠商問卷中的背景知識,提供給受訪業者作為旅客成長趨勢及人才需求評估的參考基礎。
- 2. 旅客人次變化:完成各影響因素的勾選之後,請您根據所勾選/填寫的影響因素,提供來台/出境/國旅旅客可能的人數變化。
- 3. 新興職位/職能:為確保人才素質需求調查的完整性,請您提供觀光相關產業**可能或已有的新興職位/職能需求**。

本問卷約需佔您20分鐘。勞煩提供您寶貴的意見。謝謝!

1. 關鍵環境趨勢

請針對下列所有事件/環境趨勢,勾選您認為其對旅客人次的影響程度。若有應該考慮的其他重要因素,也請不吝提供。

旅客人次影響因素評估表

		影響程度				
類別		響和微和	影響等	4影響稍大	響重	
	兩岸將於 2017、2019 年舉行「兩岸協議成效與策進 會議」。		ם] 🗆		
	蔡英文總統「觀光發展的十項具體主張」。 ¹] [
	全球恐攻、毒品、政局不穩定等因素。] [
	政府跨部會整合觀光資源。][
	亞洲區域郵輪市場策略聯盟。] [
	觀光局推動穆斯林、東南亞及高潛力客源開拓計畫。					
治	其他重要因素:(請填寫影響程度屬「影響稍大」、「影	響	重え	大」	者)	
	全球觀光旅遊費用上漲。][
	全球增加觀光行銷預算的投入。] [<u> </u>		
٠	亞洲地區出國旅遊需求量增加。] [<u> </u>		
	亞洲地區都市化所造成的旅遊型態改變。		」			
	全球紛紛推出負利率政策及降息等政策促進消費。		J L	<u> </u>		
	中國大陸經濟成長減緩。	ЦL	JL	ЦЦ	Ш	

¹包含免簽與電子簽證、觀光行動支付、旅行便利措施、海洋觀光休閒旅遊產業、區域整體規劃 與深度旅遊、觀光承載分析、陸客自由行/優質/高端團、調節陸客觀光路線、觀光電子商務商務 產業、會展商務等。

	中國大陸旅客來台人數的變化。					
	國內過境旅遊的成長。					
	大陸國臺辦宣布 2017 年擬試點開放大陸居民經桃園	П]
	機場的中轉業務。		u		_	
	國內會展產業(MICE)發展蓬勃。					
	全球低成本航空市場興起。					
	2016 年底預計機場捷運台北車站-環北站段通車。					
	2015-2019 整建桃園、松山和高雄國內三大重點機場					
	跑道及航廈。					
	高速鐵路啟用增設站點(南港、苗栗、彰化、雲林)。					
	交通部提出蘇花公路改善計畫。					
	第二十九屆世界大學運動會(2017 台北世大運)。					
	其他重要因素:(請填寫影響程度屬「影響稍大」、「影	多鲁	重	大		者)
		1	Г			
	全球少子化、單身人口增加、人口老化等不同程度及					
	全球少子化、單身人口增加、人口老化等不同程度及 類型的人口結構改變。					
	類型的人口結構改變。					
	類型的人口結構改變。 國內路跑運動賽事盛行。					
仁	類型的人口結構改變。 國內路跑運動賽事盛行。 全球體驗旅遊的成長。 全球創意產業的成長。 全球觀光旅遊產業的商品週期縮短。					
社會	類型的人口結構改變。 國內路跑運動賽事盛行。 全球體驗旅遊的成長。 全球創意產業的成長。					
仁	類型的人口結構改變。 國內路跑運動賽事盛行。 全球體驗旅遊的成長。 全球創意產業的成長。 全球觀光旅遊產業的商品週期縮短。					
仁	類型的人口結構改變。 國內路跑運動賽事盛行。 全球體驗旅遊的成長。 全球創意產業的成長。 全球觀光旅遊產業的商品週期縮短。					
仁	類型的人口結構改變。 國內路跑運動賽事盛行。 全球體驗旅遊的成長。 全球創意產業的成長。 全球觀光旅遊產業的商品週期縮短。					

_							
		國內設置 5 千餘個免付費 WiFi 熱點。					
		全球資通產業成長造成行銷過程及旅遊規劃型態的		П		П	П
		改變。				_	
		行動裝置輔助旅遊的普及。					
		國內智慧旅遊服務的發展。					
	科	全球分享經濟的成長(如 Airbnb)。					
	技	其他重要因素:(請填寫影響程度屬「影響稍大」、「影	響	重	大] ;	者)
ļ			Т				1
		全球免簽/落地簽協定數量的增長。					
		我國外交部宣布正式實施「電子簽證(eVisa)」。					
		國際間開放天空(Open Skies)協議便利航權取得、增加	П	П	П	П	П
	法	客機席次。					
	規	其他重要因素:(請填寫影響程度屬「影響稍大」、「影	磐	重	大];	者)
ľ	,,0						
ļ							
		氣候及人群移動等因素造成全球疫情漸趨頻繁。					
		過多的旅客加重景點的環境、經濟、社會負擔。					
		全球暖化因素。					
	-117	全球綠色產業的發展。					
		其他重要因素:(請填寫影響程度屬「影響稍大」、「影	響	重	大];	者)
ŀ	境						

2. 旅客人次變化

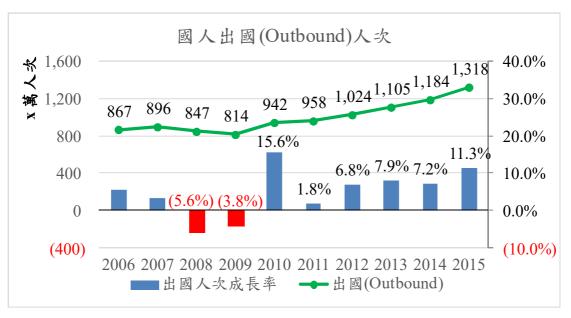
請就您的判斷,以上述環境趨勢為基礎,提供本年度及未來三年來台、出境、以及國旅三類旅客在樂觀/持平/保守狀況下可能的旅客人次變化。

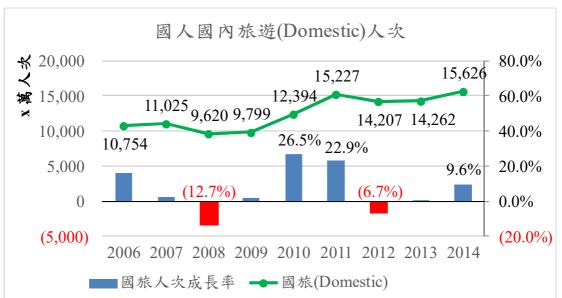
為協助您判斷旅客未來人次變化,本研究亦整理歷年來台、出境、 以及國旅三類旅客的人次變化統計值,以及本年度截至4月為止的旅 客人次統計值提供您作參考:

單位:千人次

統計年度	來臺(Inbound)	出國(Outbound)	國旅(Domestic)
2006	3,520	8,671	107,541
2007	3,716	8,964	110,253
2008	3,845	8,465	96,197
2009	4,395	8,143	97,990
2010	5,567	9,415	123,937
2011	6,087	9,584	152,268
2012	7,311	10,240	142,069
2013	8,016	11,053	142,615
2014	9,910	11,845	156,260
2015	10,440	13,183	(觀光局彙整調查中)
2016(1-4 月)	910	1,237	(既兀向果定晌笪干)







請將您對各年度旅次成長百分比的估計值,填答於下頁的表格中:

- 樂觀=觀光旅遊環境相對前一年度有助旅客人次成長
- 持平=觀光旅遊環境對旅客人次影響與前一年度相同
- 保守=觀光旅遊環境相對前一年度不利於旅客人次成長

1. 請您估計各年間來台(Inbound)旅次的成長百分比:(負值表示下降, 各年度樂觀/持平/保守情境下的成長率均為必填)

	樂觀	持平	保守
2016 年的旅次成長 (相對於 2015 年)	%	%	%
2017 年的旅次成長 (相對於 2016 年)	%	%	%
2018 年的旅次成長 (相對於 2017 年)	%	%	%
2019 年的旅次成長 (相對於 2018 年)	%	%	%

2. 請您估計各年間出國(Outbound)旅次的成長百分比:(負值表示下降,各年度樂觀/持平/保守情境下的成長率均為必填)

	樂觀	持平	保守
2016 年的旅次成長 (相對於 2015 年)	%	%	%
2017年的旅次成長 (相對於 2016年)	%	0/0	%
2018 年的旅次成長 (相對於 2017 年)	%	%	%
2019 年的旅次成長 (相對於 2018 年)	%	%	%

3.請您估計各年間國旅(Domestic)旅次的成長百分比:(負值表示下降, 各年度樂觀/持平/保守情境下的成長率均為必填)

	樂觀	持平	保守
2016 年的旅次成長 (相對於 2015 年)	%	%	%
2017年的旅次成長 (相對於 2016年)	%	%	%
2018 年的旅次成長 (相對於 2017 年)	%	%	%
2019 年的旅次成長 (相對於 2018 年)	%	%	%

3.因應市場趨勢出現於觀光產業之職位/職能

就您對觀光旅遊產業的觀察,若目前可能或已有因應市場趨勢而出現於觀光產業的職位/職能需求,請您不吝提供該新興職位/職能的相關訊息:

		職業描述								
	職業名稱	工作內容簡述	能力需求		職能基準(請填級別)	最低教育程度	學類	最低工作年資	招募難易	海外攬 才需求
填答	(請填寫職	(請填寫內容簡述)	(請填寫能力需求)	(請填寫運用困	(請填寫職能基準	(1) 高中以下	(1) 觀光休閒學類	(1) 無經驗可	(1) 易	(1) 有
選項	業名稱)			難可能原因)	級別,未訂定者可	(2) 大專	(2) 運動休閒及休閒	(2) 2年以下	(2) 普通	(2) 無
					不填)	(3) 碩士以上	管理學類	(3) 2-5 年	(3) 難	
							(3) 企業管理學類	(4) 5年以上		
							(4) 餐旅服務學類			
							(5) 廣告學類			
							(6) 電算機一般學類			
				h		(2)	(7) 其他學類		(2)	(4)
			具有導遊執照、熟		4	(2)	(1)	(2)	(3)	(1)
範例			習伊斯蘭/穆斯林習							
			俗文化、中英文以							
			外至少具備一種東							
			協語言之溝通能力							

感謝您寶貴的資訊!

附錄六 廠商問卷設計

觀光產業人才供需調查問卷:旅行業

觀光產業先進您好,

感謝您參與本次交通部觀光局委託辦理「觀光產業人才供需調查」研究案的業界調查。為提供填寫問卷者客觀的觀光產業趨勢背景,本研究彙集觀光相關產業的學者專家意見,整理觀光產業在政策/經濟/社會/科技/法規/環境等方面的重大影響因素如下:

一、 政策:

- 蔡英文總統提出「觀光發展的十項具體主張 ₁。²
- 觀光局推動穆斯林、東南亞及高潛力客源開拓計畫。

二、 經濟:

- 中國大陸旅客來台人數下降。
- 全球低成本航空市場興起。

三、 社會:

- 全球體驗旅遊流行趨勢。
- ●觀光旅遊業商品變化快速。

四、 科技:

- 全球分享經濟的成長(如 Airbnb 等)。
- 手機輔助旅遊的普及。

五、 法規:

- 全球免簽/落地簽協定數量的增長。
- 國際間開放天空(Open Skies)協議便利航權取得、增加 客機席次。

六、 環境:

● 氣候變遷及人群移動等因素造成全球疫情漸趨頻繁。

以下請參酌上述觀光產業的未來環境趨勢,加上您對觀光產業的

²包含免簽與電子簽證、觀光行動支付、旅行便利措施、海洋觀光休閒旅遊產業、區域整體規劃 與深度旅遊、觀光承載分析、陸客自由行/優質/高端團、調節陸客觀光路線、觀光電子商務產業、 會展商務等。

觀察,提供相關資訊:

1. 請問您對本年度及未來三年觀光旅客人次成長的看法? (樂觀=相對前一年度有成長;持平=與前一年度相同;保守=相對前一年度 沒有成長)

2016 年(相對於 2015 年): ○樂觀○持平○保守 2017 年(相對於 2016 年): ○樂觀○持平○保守 2018 年(相對於 2017 年): ○樂觀○持平○保守 2019 年(相對於 2018 年): ○樂觀○持平○保守

- 2. 請問貴公司本年度現有人員總數? 專任人員總人數兼職人力總人數
- 3. 請問貴公司目前人才供需狀況?
 - ○人才充裕○供需均衡○人才不足
- 4. 請問貴公司未來三年各年度人員總數可能的增減狀況? (正值=增加、負值=減少,無增減=0)

年度	專任人員 增減人數	兼職人力 增減人數
2017年(相對於 2016年)		
2018年(相對於 2017年)		
2019年(相對於 2018年)		

5. 因應市場趨勢,各職業別已出現不同於以往的素質/數量需求;請依貴公司的需求填寫需求增加的狀況。

		相關需求條件							
	職業別		關鍵能力 需求類別	關鍵能力需求說明	最低教育 程度需求	學 雅 準 永	最低工作 年資需求	招募難易 程度	海外攬才 需求
填答選項	(3) 旅遊諮詢事務人員 (4) 票務人員 (5) OP人員 (6) 團控人員 (7) 出納/會計事務人員 (8) 財務會計專業人員	(3) 學類需求 (4) 工作年資需求 (5) 人才數量不足 (6) 人員流動頻繁	(1) 專業證照 (2) 技術能力 (3) 領域知識能力 (4) 語言能力 (5) 專案管管理能力 (6) 人創造腎能力 (7) 創造腎析規劃能力 (8) 策略通過解決能力 (10) 問題,技巧 (11) 談判他能力需求	(請以文字說明)	(1) 高中以下 (2) 大專 (3) 碩士以上	(2) 運動休閒及休閒管 理學類	(2) 2年以下	(1) 易 通 (3) 難	(1) 有(2) 無
填答範例	(1)	(1)	(4)	具備阿拉伯語溝通能力	(2)	(1)	(2)	(3)	(1)
1.									
2.									
3.									
4.									

^{*}若您在上述任一職業的「職業別」中選擇了「其他職業別」,請填寫該職業名稱並簡述工作內容。職業名稱:工作內容:

^{**}若您在上述任一職業的「學類需求」中選擇了「其他學類」,請填寫學系/科系名稱:_____

6. 請問貴公司的專任人員包含哪些職業類別?(可多選)

服務及銷售人員		領隊/導遊
		推銷業務人員
事務支援人員		旅遊諮詢事務人員
		票務人員
		OP 人員
		團控人員
		出納/會計事務人員
專業及技術人員		財務會計專業人員
		人資分析人員
		資訊人員
		教育訓練人員
管理及經理人員		線控人員
		行銷公關經理
		企劃經理
		中高階管理人員
其他類別		其他職業別,請填寫職業名稱:
	事務支援人員專業及技術人員管理及經理人員	事務支援人員 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

請問貴公司本年度各人力類別在專任人員中所佔的比例及平均薪資範圍大致為何?

人力類別	專任人員 數量佔比	平均薪資範圍 (新台幣元)
服務及銷售人員	%	元
事務支援人員	%	元
專業及技術人員	%	元
管理及經理人員	%	元
其他類別	%	元

7. 請問貴公司新進人員(三年內的社會新鮮人)主要來自哪些學類? (可多選)

民生學門	觀光休閒學類
	運動休閒及休閒管理學類
	餐旅服務學類
商業及管理學門	行銷與流通學類
	財務金融學類
	企業管理學類
傳播學門	一般大眾傳播學類
	圖文傳播學類
	廣告學類
電算機學門	電算機一般學類
	電算機應用學類
	網路學類
人文學門	外國語言學類
其他學門	其他學類,請填寫學系/科系名稱:
非學校體制	訓練機構/學徒制/體力工

請問貴公司近三年來各人力類別新進人員主要的畢業學門及平均每 年新聘人數?(無三年內社會新鮮人者,人數請填 0)

		請選擇新進人員主要的畢業學門:	平均每年 新聘人數
填答選	建項	 (1) 民生學門 (2) 商業及管理學門 (3) 傳播學門 (4) 電算機學門 (5) 人文學門 (6) 其他學門 (7) 非學校體制 	(請填寫人數)
	服務及銷售人員		人
人力	事務支援人員		人
類別	專業及技術人員		人
30.71	管理及經理人員		人
	其他類別		人

8. 請勾選貴公司近三年來人員變動較大的職業別。(可多選)

		減聘或調離	增聘或調入
非管理職類	領隊/導遊		
	推銷業務人員		
	旅遊諮詢事務人員		
	票務人員		
	OP 人員		
	團控人員		
	出納/會計事務人員		
	財務會計專業人員		
	人資分析人員		
	資訊人員		
	教育訓練人員		
管理職類	線控人員		
	行銷公關經理		
	企劃經理		
	中高階管理人員		
其他	其他職業別		

^{*}若您選擇了「其他職業別」,請選擇所屬工作性質:○非管理職類○管理職類

9. 請提供近三年來貴公司人員流動的原因及平均每年流動人數:

人員減聘或調離(無人員流出者,人數請填 0)

	請選擇流出主要原因:	平均每年 流出人數
填答選項	(1) 流出至內部非管理職類 (2) 流出至內部管理職類 (3) 流出至其他旅行業 (4) 流出至旅宿業或觀光遊樂業	(請填寫人數)
非管理職類人員	(5) 流出至其他非上述產業	人
管理職類人員		人

人員增聘或調入(無人員流入者,人數請填0)

	請選擇流入主要來源:	平均每年 流入人數
填答選項	(1) 由內部非管理職類流入(2) 由內部管理職類流入(3) 由其他旅行業流入(4) 由旅宿業或觀光遊樂業流入(5) 由其他非上述產業流入	(請填寫人數)
非管理職類人員		人
管理職類人員		人

10.	觀光人才培訓課程需求
	為提昇貴公司現有人才之能力素質,您認為政府應增開哪些觀光
產業	人才的培訓課程?(可多選)
	□專業技術課程
	□觀光旅遊領域知識課程
	□專案管理課程
	□人員管理課程
	□創造開發訓練課程
	□策略分析規劃課程
	□語言訓練課程
	□溝通協調訓練課程
	□談判技巧訓練課程
	□其他課程
	□無增開人才培訓課程之需求
	請簡述您期望政府提供的課程具體內容:
	若貴公司曾參與政府開設的觀光產業人才培訓課程或曾接受政
府相	關之輔導工作,請不吝提供您對於該課程或輔導的看法及建議:
リト	即為本次問券調查所有的問題。感謝您寶貴的意見!

觀光產業人才供需調查問卷:旅宿業(觀光旅館/一般旅館例) 觀光產業先進您好,

感謝您參與本次交通部觀光局委託辦理「觀光產業人才供需調查」研究案的業界調查。為提供填寫問卷者客觀的觀光產業趨勢背景,本研究彙集觀光相關產業的學者專家意見,整理觀光產業在政策/經濟/社會/科技/法規/環境等方面的重大影響因素如下:

一、 政策:

- 蔡英文總統提出「觀光發展的十項具體主張」。³
- 觀光局推動穆斯林、東南亞及高潛力客源開拓計畫。

二、 經濟:

- 中國大陸旅客來台人數下降。
- 全球低成本航空市場興起。

三、 社會:

- 全球體驗旅遊流行趨勢。
- ●觀光旅遊業商品變化快速。

四、 科技:

- 全球分享經濟的成長(如 Airbnb 等)。
- 手機輔助旅遊的普及。

五、 法規:

- 全球免簽/落地簽協定數量的增長。
- 國際間開放天空(Open Skies)協議便利航權取得、增加 客機席次。

六、 環境:

● 氣候變遷及人群移動等因素造成全球疫情漸趨頻繁。

以下請參酌上述觀光產業的未來環境趨勢,加上您對觀光產業的 觀察,提供相關資訊:

³包含免簽與電子簽證、觀光行動支付、旅行便利措施、海洋觀光休閒旅遊產業、區域整體規劃 與深度旅遊、觀光承載分析、陸客自由行/優質/高端團、調節陸客觀光路線、觀光電子商務產業、 會展商務等。

1. 請問您對本年度及未來三年觀光旅客人次成長的看法? (樂觀=相對前一年度有成長;持平=與前一年度相同;保守=相對前一年度 沒有成長)

2016 年(相對於 2015 年): ○樂觀○持平○保守 2017 年(相對於 2016 年): ○樂觀○持平○保守 2018 年(相對於 2017 年): ○樂觀○持平○保守 2019 年(相對於 2018 年): ○樂觀○持平○保守

- 2. 請問貴公司本年度現有人員總數? 專任人員總人數兼職人力總人數
- 3. 請問貴公司目前人才供需狀況?
 - ○人才充裕○供需均衡○人才不足
- 4. 請問貴公司未來三年各年度人員總數可能的增減狀況? (正值=增加、負值=減少,無增減=0)

年度	專任人員 增減人數	兼職人力 增減人數
2017年(相對於 2016年)		
2018年(相對於 2017年)		
2019 年(相對於 2018 年)		

5. 因應市場趨勢,各職業別已出現不同於以往的素質/數量需求;請依貴公司的需求填寫需求增加的狀況。

		相關需求條件							
	職業別	產生需求的 主要原因	關鍵能力 需求類別	關鍵能力需求說明	最低教育 程度需求	學類字求		招募難易 程度	海外攬才 需求
填答選項	(2) 廚房助手 (3) 設施維修人員 (4) 侍酒師 (5) 廚師 (6) 推銷業務人員 (7) 餐廳服務人員 (8) 櫃檯接待/諮詢人員	(2) 學歷需求 (3) 學歷需求 (4) 工作集工 需求 (5) 人才數量量不 (6) 人員流為外經驗 (7) 缺乏海外經驗 (8) 人格特質需求 (9) 提不出使人才留任 的薪資	(1) 專業證照 (2) 技術能力 (3) 領域知識能力 (4) 語言能力 (5) 專案管理能力 (6) 人員管理能力 (7) 創造開發能力 (8) 策略分析規劃能力 (9) 溝通協變解決能力 (10) 問類技巧 (11) 談判技巧 (12) 其他能力需求	(請以文字說明)	(1) 高中以下 (2) 大專 (3) 碩士以上	(2) 運動休閒及休閒管 理學類	(2) 2年以下	(1) 易通(3) 難	(1) 有(2) 無
填答範例	(5)	(1)	(1)	具有伊斯蘭飲食認證	(1)	(3)	(4)	(3)	(1)
1.									
2.									
3.									
4.									

^{*}若您在上述任一職業的「職業別」中選擇了「其他職業別」,請填寫該職業名稱並簡述工作內容。職業名稱:工作內容:

^{**}若您在上述任一職業的「學類需求」中選擇了「其他學類」,請填寫學系/科系名稱:______

6. 請問貴公司的專任人員包含哪些職業類別?(可多選)

維修及勞力人員	房務人員
	廚房助手
	設施維修人員
服務及銷售人員	侍酒師
	廚師
	推銷業務人員
	餐廳服務人員
事務支援人員	櫃檯接待/諮詢人員
	出納/會計事務人員
專業及技術人員	財務會計專業人員
	人資分析人員
	資訊人員
	行政主廚/主廚/副主廚
管理及經理人員	行銷公關經理
	企劃經理
	中高階管理人員
其他類別	其他職業別,請填寫職業名稱:

請問貴公司本年度各人力類別在專任人員中所佔的比例及平均薪資範圍大致為何?

人力類別	專任人員 數量佔比	平均薪資範圍
維修及勞力人員	%	元
服務及銷售人員	%	元
事務支援人員	%	元
專業及技術人員	%	元
管理及經理人員	%	元
其他類別	%	元

7. 請問貴公司新進人員(三年內的社會新鮮人)主要來自哪些學類? (可多選)

民生學門	觀光休閒學類
	運動休閒及休閒管理學類
	餐旅服務學類
商業及管理學門	行銷與流通學類
	財務金融學類
	企業管理學類
傳播學門	一般大眾傳播學類
	圖文傳播學類
	廣告學類
電算機學門	電算機一般學類
	電算機應用學類
	網路學類
人文學門	外國語言學類
其他學門	其他學類,請填寫學系/科系名稱:
非學校體制	訓練機構/學徒制/體力工

請問貴公司近三年來各人力類別新進人員主要的畢業學門及平均每 年新聘人數?(無三年內社會新鮮人者,人數請填 0)

		請選擇新進人員主要的畢業學門:	平均每年 新聘人數
填答選	建項	 (1) 民生學門 (2) 商業及管理學門 (3) 傳播學門 (4) 電算機學門 (5) 人文學門 (6) 其他學門 (7) 非學校體制 	(請填寫人數)
	維修及勞力人員		人
	服務及銷售人員		人
人力	事務支援人員		人
類別	專業及技術人員		人
	管理及經理人員		人
	其他類別		人

8. 請勾選貴公司近三年來人員變動較大的職業	別。	(可多撰)
------------------------	----	-------

		減聘或調離	增聘或調入
非管理職類	房務人員		
	廚房助手		
	設施維修人員		
	侍酒師		
	廚師		
	推銷業務人員		
	餐廳服務人員		
	櫃檯接待/諮詢人員		
	出納/會計事務人員		
	財務會計專業人員		
	人資分析人員		
	資訊人員		
	行政主廚/主廚/副主廚		
管理職類	行銷公關經理		
	企劃經理		
	中高階管理人員		
其他	其他職業別		

^{*}若您選擇了「其他職業別」,請選擇所屬工作性質:○非管理職類○管理職類

9. 請提供近三年來貴公司人員流動的原因及平均每年流動人數:

人員減聘或調離(無人員流出者,人數請填0)

	請選擇流出主要原因:	平均每年流出人數
填答選項	(1) 流出至內部非管理職類 (2) 流出至內部管理職類 (3) 流出至其他旅宿業 (4) 流出至旅行業或觀光遊樂業	(請填寫人數)
	(5) 流出至其他非上述產業	
非管理職類人員		人
管理職類人員		人

人員增聘或調入(無人員流入者,人數請填0)

	請選擇流入主要來源:	平均每年流入人數
填答選項	(1) 由內部非管理職類流入(2) 由內部管理職類流入(3) 由其他旅宿業流入(4) 由旅行業或觀光遊樂業流入(5) 由其他非上述產業流入	(請填寫人數)
非管理職類人員		人
管理職類人員		人

10. 觀光人才培訓課程需求

為	提	昇貴	公	司:	現す		オ	之	能力	力素	質	,您	認	為政	瓦府	應.	增月	月哪	些	觀光
業人	オ	的培	計	課:	程?	? (=	可多	選	<u>(</u>											
П	重.	業技	紤	課犯	程															
	-	来 弘 光 旅				口씖	:課	程												
		案管	-		-	- 604	y wife.	11												
	•	小月管																		
		造岸		•	•	早程	<u> </u>													
		8分略分																		
	•	吉訓				,,-	-													
		通協			_	 程	!													
		判技																		
		他課		·		•														
	無	曾屏	人	才!	培言	課	!程	之	需才	٤										
請	簡	述允	š期	望	政府	守提	と供	的	課和	呈具	體	內名	; :							
_																				
若	. 貴	公言] 曾	參	與』		计開	設	的	観え	匕產	業	人ス	上培	訓	課和	呈或	泛曾	接	受政
																				議:
_																				
_																				
_																				

以上即為本次問卷調查所有的問題。感謝您寶貴的意見!

觀光產業人才供需調查問卷:觀光遊樂業

觀光產業先進您好,

感謝您參與本次交通部觀光局委託辦理「觀光產業人才供需調查」研究案的業界調查。為提供填寫問卷者客觀的觀光產業趨勢背景,本研究彙集觀光相關產業的學者專家意見,整理觀光產業在政策/經濟/社會/科技/法規/環境等方面的重大影響因素如下:

一、 政策:

- 蔡英文總統提出「觀光發展的十項具體主張」。⁴
- 觀光局推動穆斯林、東南亞及高潛力客源開拓計畫。

二、 經濟:

- 中國大陸旅客來台人數下降。
- 全球低成本航空市場興起。

三、 社會:

- 全球體驗旅遊流行趨勢。
- ●觀光旅遊業商品變化快速。

四、 科技:

- 全球分享經濟的成長(如 Airbnb 等)。
- ●手機輔助旅遊的普及。

五、 法規:

- 全球免簽/落地簽協定數量的增長。
- 國際間開放天空(Open Skies)協議便利航權取得、增加 客機席次。

六、 環境:

● 氣候變遷及人群移動等因素造成全球疫情漸趨頻繁。

以下請參酌上述觀光產業的未來環境趨勢,加上您對觀光產業的 觀察,提供相關資訊:

⁴包含免簽與電子簽證、觀光行動支付、旅行便利措施、海洋觀光休閒旅遊產業、區域整體規劃 與深度旅遊、觀光承載分析、陸客自由行/優質/高端團、調節陸客觀光路線、觀光電子商務產業、 會展商務等。

1. 請問您對本年度及未來三年觀光旅客人次成長的看法: (樂觀=相對前一年度有成長;持平=與前一年度相同;保守=相對前一年度 沒有成長)

2016 年(相對於 2015 年): ○樂觀○持平○保守 2017 年(相對於 2016 年): ○樂觀○持平○保守 2018 年(相對於 2017 年): ○樂觀○持平○保守

2019 年(相對於 2018 年): ○樂觀○持平○保守

- 2. 請問貴公司本年度現有人員總數? 專任人員總人數兼職人力總人數
- 3. 請問貴公司目前人才供需狀況?
 - ○人才充裕○供需均衡○人才不足
- 4. 請問貴公司未來三年各年度人員總數可能的增減狀況? (正值=增加、負值=減少,無增減=0)

年度	專任人員 增減人數	兼職人力 增減人數
2017年(相對於 2016年)		
2018年(相對於 2017年)		
2019年(相對於 2018年)		

5. 因應市場趨勢,各職業別已出現不同於以往的素質/數量需求;請依貴公司的需求填寫需求增加的狀況。

	職業別 填答選項 (1) 園區清潔人員 (2) 園藝花作修員 (3) 設施維人員 (4) 救生人房員 (5) 餐廳服業的人員 (6) 推循店場份人人員 (7) 商售票/收務 (8) 售票/收務 (9) 園厨師 (11) 櫃檢(會計事) 人員 (10) 厨櫃檢接(會計事) 人員 (12) 出財務資分員 (13) 財務資分員 (14) 人資部人員 (15) 資能能活動關經期 (14) 人資的人人員 (15) 資能的國經費期 (16) 創作及表動指經理 (17) 體銷公理理 (18) 行動經經費理 (20) 中高階業別		相關需求條件											
			產生需求的 關鍵能力 主要原因 需求類別		關鍵能力需求說明	最低教育 程度需求	學施學家	最低工作 年資需求	招募難易 程度	海外攬才 需求				
填答選項			(2) 學歷需求 (3) 學歷需求 (4) 工作年資需求 (5) 人才數量不足 (6) 人員流動頻繁 (7) 缺乏海外經驗 (8) 人格特質需求 (9) 提不出使人才留任 的薪資	(1) 專業證照 (2) 技術能力 (3) 領域知識能力 (4) 語言能力 (5) 專案管理能力 (6) 人員管理能力 (7) 創造開發能力 (8) 策略分析規劃能力 (10) 問題應變解決能力 (11) 談判核巧 (12) 其他能力需求	(請以文字說明)	(1) 高中以下 (2) 大專 (3) 碩士以上	(2) 運動休閒及休閒管 理學類	()	(1) 易(2) 普通(3) 難	(1) 有(2) 無				
填答範例	(10)		(1)	(1)	具有伊斯蘭飲食認證	(1)	(3)	(4)	(3)	(1)				
1														
2														
3														
4														

^{*}若您在上述任一職業的「職業別」中選擇了「其他職業別」,請填寫該職業名稱並簡述工作內容。職業名稱:工作內容:

^{**}若您在上述任一職業的「學類需求」中選擇了「其他學類」,請填寫學系/科系名稱:_____

6. 請問貴公司的專任人員包含哪些職業類別?(可多選)

園藝/維修技術及	園區清潔人員
勞力人員	園藝花卉人員
	設施維修人員
服務及銷售人員	救生人員
	餐廳服務人員
	推銷業務人員
	商店銷售人員
	售票/收銀人員
	園區服務人員
	廚師
事務支援人員	櫃檯接待/諮詢人員
	出納/會計事務人員
專業及技術人員	財務會計專業人員
	人資分析人員
	資訊人員
	創作及表演藝術人員
	體能活動指導人員
管理及經理人員	行銷公關經理
	企劃經理
	中高階管理人員
其他類別	其他職業別,請填寫職業名稱:

請問貴公司本年度各人力類別在專任人員中所佔的比例及平均薪資範圍大致為何?

	また 1 ロ	工以廿次公田
人力類別	專任人員	平均薪資範圍
八刀類別	數量佔比(%)	(新台幣元)
園藝/維修技術及勞力人員	%	元
服務及銷售人員	%	元
事務支援人員	%	元
專業及技術人員	%	元
管理及經理人員	%	元
其他類別	%	元

7. 請問貴公司新進人員(三年內的社會新鮮人)主要來自哪些學類? (可多選)

民生學門	觀光休閒學類
	運動休閒及休閒管理學類
	餐旅服務學類
商業及管理學門	行銷與流通學類
	財務金融學類
	企業管理學類
傳播學門	一般大眾傳播學類
	圖文傳播學類
	廣告學類
電算機學門	電算機一般學類
	電算機應用學類
	網路學類
人文學門	外國語言學類
其他學門	其他學類,請填寫學系/科系名稱:
非學校體制	訓練機構/學徒制/體力工

請問貴公司近三年來各人力類別新進人員主要的畢業學門及平均每 年新聘人數?(無三年內社會新鮮人者,人數請填 0)

		請選擇新進人員主要畢業學門:	平均每年 新聘人數
填答達	屋項	 (1) 民生學門 (2) 商業及管理學門 (3) 傳播學門 (4) 電算機學門 (5) 人文學門 (6) 其他學門 (7) 非學校體制 	(請填寫人數)
	園藝/維修技術及 勞力人員		人
	服務及銷售人員		人
人力	事務支援人員		人
類別	專業及技術人員		人
	管理及經理人員		人
	其他類別		人

8. 請名	7選書公	司折三年	年來 人 旨	變動較大	(的職業別。	(可多撰)
-------	------	------	--------	------	--------	-------

		減聘或調離	增聘或調入
此然一四四小小	田戸は物)日		
非管理職類	園區清潔人員		
	園藝花卉人員		
	設施維修人員		
	救生人員		
	餐廳服務人員		
	推銷業務人員		
	商店銷售人員		
	售票/收銀人員		
	園區服務人員		
	廚師		
	櫃檯接待/諮詢人員		
	出納/會計事務人員		
	財務會計專業人員		
	人資分析人員		
	資訊人員		
	創作及表演藝術人員		
	體能活動指導人員		
管理職類	行銷公關經理		
	企劃經理		
	中高階管理人員		
其他	其他職業別		

^{· *}若您選擇了「其他職業別」,請選擇所屬工作性質:○非管理職類○管理職類

9. 請提供近三年來貴公司人員流動的原因及平均每年流動人數:

人員減聘或調離(無人員流出者,人數請填 0)

	請選擇流出主要原因:	平均每年流出人數
填答選項	(1) 流出至內部非管理職類 (2) 流出至內部管理職類 (3) 流出至其他觀光遊樂業 (4) 流出至旅行業或旅宿業 (5) 流出至其他非上述產業	(請填寫人數)
非管理職類人員		人
管理職類人員		人

人員增聘或調入(無人員流入者,人數請填0)

	請選擇流入主要來源:	平均每年流入人數
填答選項	(1) 由內部非管理職類流入 (2) 由內部管理職類流入 (3) 由其他觀光遊樂業流入 (4) 由旅行業或旅宿業流入 (5) 由其他非上述產業流入	(請填寫人數)
非管理職類人員		人
管理職類人員		人

10. 觀光人才培訓課程需求

產業	為提昇貴公司現有人才之能力素質,您認為政府應增開哪些觀光 人才的培訓課程?(可多選)
	□專業技術課程 □觀光旅遊領域知識課程 □專案管理課程
	□ 中东市 生 环 在 □ 人員管理課程
	□ 創造開發訓練課程
	□策略分析規劃課程
	□語言訓練課程
	□溝通協調訓練課程
	□談判技巧訓練課程
	□其他課程
]無增開人才培訓課程之需求
	清簡述您期望政府提供的課程具體內容:
	若貴公司曾參與政府開設的觀光產業人才培訓課程或曾接受政
府相	關之輔導工作,請不吝提供您對於該課程或輔導的看法及建議:

以上即為本次問卷調查所有的問題。感謝您寶貴的意見!

附錄七 素質需求描述分析

旅館業/觀光旅館

黑體:各欄中相對頻率較高。

人力職業類別		需求因素		關鍵能力		學門學類	
人力類別	主要需求職業別	主要需求類別	主要需求因素	關鍵能力類 別	關鍵能力需求	主要需求學門	主要需求學類
維修技術	房務人員	人數及流動	人員流動頻繁	技術/證照	技術能力	非學校體制/ 不限學門	訓練機構/學 徒制/體力工 /不限學類
及勞力人	廚房助手	人數及流動	人員流動頻繁	技術/證照	技術能力	民生學門	餐旅服務學類
員	設施維修人員	能力因素	關鍵能力需求	技術/證照	技術能力	非學校體制/ 不限學門	訓練機構/學 徒制/體力工 /不限學類
	餐廳服務人員	人數及流動	人員流動頻繁	協調應變	問題應變解決能力	民生學門	餐旅服務學類
服務及銷	推銷業務人員	- 能力因素 -	關鍵能力需求			商業及管理 學門	行銷與流通 學類
售人員	廚師			技術/證照	專業證照	民生學門	餐旅服務學類
	侍酒師					民生學門	餐旅服務學類
事務支援	櫃檯接待/諮詢人員	人數及流動/能力因素	人員流動頻繁 /關鍵能力需 求	知識/語言/協調應變	語言能力/領域知識 能力/溝通協調能力	民生學門	觀光休閒學類
人員	出納/會計事務人員	學歷因素	學歷需求	知識/語言	領域知識能力	商業及管理 學門	財務金融學類
專業及技	行政主廚/主廚/副	能力因素	關鍵能力需求	技術/證照	技術能力	民生學門	餐旅服務學類

術人員	主廚						
	人資分析人員	能力因素	關鍵能力需求	知識/語言	領域知識能力	商業及管理 學門	企業管理學類
	資訊人員	人數及流動	提不出使人才 留任的薪資	協調應變	問題應變解決能力	電算機學門	網路學類
	財務會計專業人員	/ \ 女义 / X / / NL	人才數量不足	知識/語言	領域知識能力	商業及管理 學門	財務金融學類
	中高階管理人員	能力因素/人員特質	關鍵能力需求 /缺乏海外經 驗	協調應變	問題應變解決能力	商業及管理 學門	企業管理學類
管理及經理人員	企劃經理	能力因素	關鍵能力需求	開發規劃	創造開發能力	傳播學門	廣告學類
	行銷公關經理	能力因素	關鍵能力需求	開發規劃	策略分析規劃能力	商業及管理 學門	行銷與流通 學類

特定職業別之能力需求說明

- 1. 房務人員:整房實務經驗、手腳要快、刻苦耐勞、須配合輪班
- 2. 廚房助手:廚師專業技能
- 3. 設施維修人員:技術純熟
- 4. 餐廳服務人員:服務實務經驗、隨機應變、餐飲從業人員餐服知識、成本控制、教育訓練
- 5. 推銷業務人員:PMP
- 6. 侍酒師: 侍酒師執照
- 7. 櫃檯接待/諮詢人員:英日語兼具、英文/日文或其他語言證照
- 8. 行政主廚/主廚/副主廚:廚師證、廚師從業人員廚藝技巧、菜單設計、食材開發、成本控制、教育訓練
- 9. 人資分析人員:除法規外需具備溝通協調的能力
- 10. 行銷公關經理:行銷管理能力、行銷技巧、開發市場潛力

旅館業/一般旅館

黑體:各欄中相對頻率較高。

人力職業類別	= 되	需求因素	需求因素 關鍵能力		學門學類		
八八和禾秋	\ \lambda1	而小四东	T .				
人力類別 主要需求職業別		主要需求類別	主要需求因素	關鍵能力類	關鍵能力需求	主要需求學	主要需求學類
7 C 7 7 5R71	工文而行机永州	工文册和规则	工文册作口水	別	190 SAC ACI / 1 mg 1 c	門	工文册和于从
						1 H H 1 - H + 1 /	訓練機構/學
	房務人員	人數及流動	人才數量不足	技術/證照	技術能力	非學校體制/	徒制/體力工
			, , , , ,			不限學門	/不限學類
維修技術				技術/證照/	技術能力/溝通協調		-
及勞力人	廚房助手	人數及流動	人員流動頻繁	協調應變	能力	民生學門	餐旅服務學類
員				网络人	NG 74		訓練機構/學
	10 16 16 16 1 B	能力因素	關鍵能力需求	技術/證照	技術能力	非學校體制/	
	設施維修人員					不限學門	徒制/體力工
						• • • •	/不限學類
	从	公上四 主	明為外上而去	6 2h /25 2-	历14 6 - 2 M 4	商業及管理	行銷與流通
	推銷業務人員	能力因素	關鍵能力需求	知識/語言	領域知識能力	學門	學類
111 74 TI NV	廚師	能力因素	關鍵能力需求	技術/證照	專業證照	民生學門	餐旅服務學類
服務及銷售人員	餐廳服務人員	人數及流動	人才數量不足	知識/語言	領域知識能力	民生學門	觀光休閒學類
日八只			坦 ナル は 1 上			과 段 1 교육 사기	訓練機構/學
	 侍酒師	人數及流動	提不出使人才	知識/語言	領域知識能力	非學校體制/	徒制/體力工
		, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	留任的薪資			不限學門	/不限學類
	[[[]] [[]] [[]] [[]] [[]] [[]] [[]] [[1 4 11 7 4 4	1 日达和证额	知識/語言/	語言能力/溝通協調	民生學門/人	觀光休閒學類/
事務支援	櫃檯接待/諮詢人員	人數及流動	人員流動頻繁	協調應變	能力	文學門	外國語言學類
人員	出納/會計事務人員	能力因素	關鍵能力需求	技術/證照	專業證照	商業及管理	財務金融學類

						學門	
声 # 12 14	資訊人員	能力因素	關鍵能力需求	知識/語言	領域知識能力	電算機學門	網路學類
專業及技術人員	財務會計專業人員	人數及流動	人才數量不足	開發規劃	策略分析規劃能力	商業及管理 學門	企業管理學類
管理及經理人員	中高階管理人員	能力因素	關鍵能力需求	管理能力/ 開發規劃	人員管理能力/創造 開發能力	民生學門	餐旅服務學類
	企劃經理			開發規劃	策略分析規劃能力	民生學門	觀光休閒學類
	行銷公關經理	能力因素	關鍵能力需求	知識/語言/開發規劃	領域知識能力/語言 能力/創造開發能力 /策略分析規劃能力	商業及管理 學門	行銷與流通 學類

特定職業別之能力需求說明

1. 廚房助手:速度快

2. 設施維修人員:相關證照

3. 櫃檯接待/諮詢人員:開發直客市場、英文檢定、韓語、通過星級服務品質評等

4. 出納/會計事務人員:會計丙級證照

5. 中高階管理人員:PMP 證照

6. 企劃經理:包含活動企畫及行銷

7. 行銷公關經理:市場預估與分析

旅館業/民宿

黑體:各欄中相對頻率較高。

工作類別		需求因素		關鍵能力		學門學類	
工作區分	主要工作類別	主要需求類別	主要需求因素	關鍵能力類別	關鍵能力需求	主要需求學門	主要需求學類
維修技術	房務工作	能力因素/人力不足	關鍵能力需求/ 人才數量不足	技術	技術能力	非學校體制/ 不限學門/民 生學門	訓練機構/學 徒制/體力工 /觀光休閒學類
及勞力工	廚房工作		人才數量不足			民生學門	餐旅服務學類
作	設施維修工作	能力因素/人力不足	關鍵能力需求	技術	技術能力	非學校體制/不限學門	訓練機構/學徒制/體力工/不限學類
服務及銷售工作	推銷業務	能力因素	關鍵能力需求	技術	技術能力	商業及管理 學門	行銷與流通 學類
事務支援 工作	櫃檯接待/諮詢工作	人員特質/能 力因素	人格特質需求/ 關鍵能力需求	協調應變	溝通協調能力	民生學門	觀光休閒學類
声坐刀 1.	財務會計工作	人力不足	人才數量不足	技術	技術能力	立业	企業管理學類
專業及技術工作	資訊工作	能力因素	關鍵能力需求	技術/知識/語言	技術能力/領域 知識能力	商業及管理學門	
管理及經理工作	管理工作	能力因素	關鍵能力需求	協調應變	問題應變解決能 力	民生學門	觀光休閒學類
	行銷及公關工作	能力因素/人力不足	關鍵能力需求/ 人才數量不足	開發規劃/知識/ 語言	策略分析規劃能 力/領域知識能	傳播學門	廣告學類

					カ		
其他工作 類別	雜務:內務、菜園/ 庭園管理	人力不足	人才數量不足	技術	技術能力	非學校體制/ 不限學門	訓練機構/學徒制/體力工

特定職業別之能力需求說明

- 1. 櫃檯接待/諮詢工作:面對客人各種需求該有的應對能力
- 2. 房務工作:對於 SOP 的流程清楚且完成度高、房務工作有效率、清潔反應能力、速度、熟悉力
- 3. 資訊工作:能夠操作各種銷售平台,及和客人互動的通訊軟體
- 4. 推銷業務工作:協助客人規劃並代訂行程、開發擴大客源能力
- 5. 設施維修工作:能維護硬體設備
- 6. 財務會計工作:計算各項收支,並根據報表找出經營的方向
- 7. 行銷公關工作:提出各項增進業績的計畫

旅行業-綜合

黑體:各欄中相對頻率較高。

아이 자 아이				杰起:石州 14时29 7千天时			
人力職業類別		需求因素	關鍵能力			學門學類	
人力類別	主要需求職業別	主要需求類別	主要需求因素	關鍵能力類別	關鍵能力需求	主要需求學門	主要需求學類
	領隊/導遊	能力因素	關鍵能力需求	知識/語言	領域知識能力/		
	领体/予处	ルカロネ	刚类肥刀而 不	大成, 后 古	語言能力		
服務及銷			關鍵能力需求		 溝通協調能力/		
服務及鋼售人員		能力因素/人	/人才數量不	協調應變/開發	問題應變解決	民生學門	觀光休閒學類 觀光休閒學類 觀光休閒學類 觀光休閒學類 觀光休閒學類 外國語言學類
B/T/	推銷業務人員	製及流動	足/提不出使	規劃	能力/創造開發		
		数 次//L3/	人才留任的薪	//心里:	能力		
			資		ルノ		
	旅遊諮詢事務人員	能力因素	關鍵能力需求	知識/語言	領域知識能力	民生學門	觀光休閒學類
	票務人員	能力因素	關鍵能力需求	知識/語言	領域知識能力	民生學門	觀光休閒學類
事務支援	OP 人員	人數及流動	人員流動頻繁	協調應變	溝通協調能力	民生學門	觀光休閒學類
尹 份 又 拔 人員	團控人員	- 能力因素	關鍵能力需求	知識/語言	領域知識能力	民生學門/人文	觀光休閒學類/
/ C R					例	學門	外國語言學類
	出納/會計事務人員	ルガロ 系	關鍵肥刀 高水	技術/證照	技術能力	商業及管理學	H 改 人 引 超 45
	山河盲可事物八只			7文7何/ 62 八代	4文1号月已27	門	对 分立概字规
	人資分析人員	能力因素	關鍵能力需求	協調應變	溝通協調能力	傳播學門	廣告學類
声 业 刀 LL			關鍵能力需求				雪質 機 一 飢 趨
專業及技術人員	恣 切 1 吕	能力因素/人	/人員流動頻	技術/證照	技術能力	電質機與 明	類/電算機應用
何 八 貝	資訊人員	數及流動	繁/提不出使	1又加/妞黑		電算機學門	學類/網路學類
			人才留任的薪				子與/約哈子與

			資				
	教育訓練人員	人數及流動	人員流動頻繁	管理能力	專案管理能力	民生學門	餐旅服務學類
	線控人員	能力因素	關鍵能力需求	開發規劃	創造開發能力	民生學門	運動休閒及休
	冰红八页						閒管理學類
	行銷公關經理	能力因素	關鍵能力需求				觀光休閒學類
管理及經	企劃經理	能力因素	關鍵能力需求	協調應變	問題應變解決	商業及管理學 門	行銷與流通學
理人員					能力		類
	中高階管理人員	人員特質	人格特質需求	開發規劃	策略分析規劃 能力		企業管理學類

特定職業別之能力需求說明

1. 領隊/導遊:東南亞國家語言

2. 推銷業務人員:日語、韓語、阿語能力、銷售/業務技巧

3. 旅遊諮詢事務人員:和客戶/同事溝通能力、專業知識、可處理各項旅遊相關諮詢業務

4. 票務人員:必須具有票務職能與客服專長

5. OP 人員:突發事件處理、具國際語言、協助線控/Sales

6. 資訊人員:對OTA的能力

7. 線控人員:具有開創包裝產品能力

8. 中高階管理人員:溝通協調管理

旅行業/甲種

黑體:各欄中相對頻率較高。

人力職業類別		需求因素		關鍵能力		學門學類			
人力類別	主要需求職業別	主要需求類別	主要需求因素	關鍵能力類 別	關鍵能力需求	主要需求學門	主要需求學類		
	領隊/導遊	1 舭 兀 达毛	人才數量不足/· 人格特質需求	知識/語言	領域知識能力/ 語言能力	民生學門	觀光休閒學類		
服務及銷售人員	推銷業務人員	人數及流動 /人員特質		知識/語言	領域知識能力	民生學門	觀光休閒學類/ 運動休閒及休 閒管理學類		
	旅遊諮詢事務人員	能力因素	關鍵能力需求	知識/語言	領域知識能力	民生學門	觀光休閒學類		
事務支援人員	票務人員	人數及流動 /人員特質	人員流動頻繁/ 人格特質需求	技術/證照	技術能力				
/ / / / / / / / / / / / / / / / / / /	OP 人員	能力因素	關鍵能力需求	知識/語言	領域知識能力/ 語言能力				
專業及技	財務會計專業人員	人數及流動 -	人員流動頻繁	開發規劃	策略分析規劃能 力	商業及管理學 門	財務金融學類		
術人員	資訊人員		提不出使人才留 任的薪資	技術/證照/開發規劃	技術能力/策略 分析規劃能力	電算機學門	網路學類		
管理及經理人員	行銷公關經理	能力因素	關鍵能力需求	開發規劃	策略分析規劃能 力	商業及管理學 門	行銷與流通學 類		
	企劃經理			協調應變	溝通協調能力	民生學門	觀光休閒學類		
其他類別	滑雪教練:教滑雪	能力因素	關鍵能力需求	其他	其他能力需求	其他學類	無此學類		

特定職業別之能力需求說明

1. 領隊/導遊:專業、耐心

2. 推銷業務人員: IN/OUT/LOCAL KNOWHOW、溝通及應變能力、航空業務推廣、行銷熱情、專業

3. 票務人員:穩定、品格、熱情

4. 資訊人員:具備關鍵技術能力

5. 行銷公關經理:產品與行銷規劃能力

6. 滑雪教練:全方位教練

旅行業/乙種

黑體:各欄中相對頻率較高。

人力職業類別		需求因素		關鍵能力		學門學類	
人力類別	主要需求職業別	主要需求類別	主要需求因素	關鍵能力類別	關鍵能力需求	主要需求學門	主要需求學類
服務及銷售人員	推銷業務人員	- 人數及流動	人才數量不足	開發規劃	策略分析規劃 能力/領域知識 能力	商業及管理學門	行銷與流通學 類
	隨團服務人員			知識/語言	語言能力	民生學門	觀光休閒學類
事務支援 人員	旅遊諮詢事務人員			協調應變	溝通協調能力/ 領域知識能力	民生學門	觀光休閒學類

特定職業別之能力需求說明

1. 隨團服務人員:具備英文能力

觀光遊樂業

黑體:出現頻率較高者。

MAE 2700X 1214									
人力職業類別		需求因素		關鍵能力		學門學類			
人力類別	主要需求職業別	主要需求類別	主要需求因素	關鍵能力類別	關鍵能力需求	主要需求學門	主要需求學類		
園藝/維修	園區清潔人員	人數及流動	人才數量不足		技術能力	非學校體制/	訓練機構/學		
技術及勞	設施維修人員	能力因素	關鍵能力需求	技術/證照	專業證照	非学校題刊/ 不限學門	徒制/體力工		
力人員	園藝花卉人員	ルカロ系	開獎肥刀而 不		技術能力	小孩子 门	/不限學類		
	救生人員	人數及流動	提不出使人才	技術/證照	專業證照		運動休閒及休		
	秋生八 兵	人致(人加到	留任的薪資	7文7的/6至AR	· 一		閒管理學類		
	廚師	能力因素	關鍵能力需求	技術/證照	專業證照	民生學門	餐旅服務學類		
	餐廳服務人員	人數及流動	人員流動頻繁	協調應變	問題應變解決		餐旅服務學類		
服務及銷	食態似術八貝	人致(人加到	人员加助领系	励 -	能力		食水瓜猪子類		
售人員	推銷業務人員	能力因素	力因素 關鍵能力需求 溝通協調能力						
	園區服務人員	- 人數及流動 -	提不出使人才	協調應變	問題應變解決	不限學門			
			留任的薪資		能力		不限學類		
	售票/收銀人員		人才數量不足		溝通協調能力				
	商店銷售人員								
古功士地	櫃檯接待/諮詢人員	人數及流動	人員流動頻繁	知識/語言	領域知識能力	民生學門	觀光休閒學類		
事務支援人員	出納/會計事務人員	能力因素	關鍵能力需求	技術/證照	專業證照	商業及管理學	財務金融學類		
	山约 胃引 尹份八貝	ルノロ系	酮荚肥刀而水	7又11月/ 显 黑	一	門	州 份 並 附 子 類		
声 北 ユ ユ	創作及表演藝術人員					不限學門	不限學類		
專業及技術人員	體能活動指導人員	能力因素	關鍵能力需求	開發規劃	創造開發能力	民生學門	運動休閒及休		
四八〇八	腹肌伯 期 相守八貝						閒管理學類		

	資訊人員	人數及流動	人才數量不足	技術/證照	技術能力	電算機學門	電算機一般學類
管理及經理人員	中高階管理人員	能力因素	關鍵能力需求	開發規劃	策略分析規劃 能力	民生學門	觀光休閒學類
	行銷公關經理			技術/證照	技術能力	傳播學門	一般大眾傳播 學類
其他類別	大型動物獸醫師:醫療及照護動物 動物訓練師:動物照 顧及訓練	- 能力因素	關鍵能力需求	技術/證照	專業證照	其他學門	獸醫系

特定職業別之能力需求說明

1. 園區清潔人員:克苦耐勞

2. 設施維修人員:遊樂設備維修技術、具備法定技術士證照

3. 救生人員:具備救生員證

4. 創作及表演藝術人員:創作表演能力

5. 中高階管理人員: 具遊樂園策略整合能力

6. 大型動物獸醫師:具有獸醫執照

附錄八 專家焦點座談會議紀錄

交通部觀光局

2016年「觀光產業人才供需調查」研究案 旅宿業專家焦點座談會議會議紀錄

時間:中華民國 105年10月4日(星期二)下午2時整

地點:TEAC 1003 室記錄: 馮經宇

主席:萬同軒博士

出列席單位及人員:(職稱敬略)

張莉瑛、譚湘吾、林永青(觀光局)

譚如秀(老爺酒店)、劉富美(晶華酒店)、萬同軒(銘傳大學)

李孟穎、魏上佳、馮經宇(財團法人台灣地理資訊中心)

會議內容

一、主席致詞

略。

二、研究成果簡報 內容如附件

焦點討論

- 一、 老爺酒店集團
 - 1. 研究數據具有可信度,目前老爺酒店集團人才需求,未來三年 仍然有數量缺口。
 - 2. 個人經驗,學校在培育學生,同一件事(如:拿托盤)可能被教很多次,卻還是不知道某些關鍵點在實務上的重要性。畢業生認為到業界工作,應可學到更高階的技能(如經營管理),但去業界後仍然做基礎技能工作,容易產生失落感,造成不願繼續在旅館業努力。
 - 高階人才方面,目前多由內部培育,但專業管理方面,較無系 統化的輔導,期望觀光局開設多種專業管理相關課程。

二、 晶華麗晶酒店集團

- 1. 以本集團而言,在房務與櫃台接待人才數量缺口比例相對而言應低於餐廳服務人員。房務的需求,因為各企業需求及兼職比例不同,而櫃台人員可能須具備多語能力因此招募困難,故本研究結果仍屬合理。
- 2. 目前欠缺數位行銷(Digital Marketing)這個融合資訊人員與行銷人員特色的人才。該類人才在職業類別上較難定位,因大部分的行銷人才IT能力較差,而IT能力較好的人才缺乏行銷專長。本集團目前主要以IT背景人才為基礎,並由專業行銷人才進行領域知識的傳授與訓練。
- 3. 目前數位行銷人才中,若本身為行銷人員,須與網路通路資訊對接,則著重於培養其資訊專業的職能,若為本身為資訊專業人員,在自有網頁的經營因與行銷策略相關,則著重於行銷專才的訓練。
- 4. 本集團因需要進行「住客分析」,故行銷公關部門仍有資訊背景人才的需求,協助分析住客相關的資料。其中「住房資料分析」由行銷部門操作,分析客源資料,而「顧客關係管理」主要由公關人員操作,處理住房旅客習慣的資料,及提醒相關人員應對房客個人喜好的應注意事項。
- 5. 關於學用落差,學生方面主要在訓練內容上的期望落差,加上家庭/社會對旅宿產業的價值觀感並不高、未能充分尊重基層人員,造成新進人員的社會壓力。觀光產業並非僅吃喝玩樂的行業,任職於旅宿業要有一定的熱忱及抗壓性。因此學校應讓觀光相關科系的學生有正確認知,除了指導知識與技術外,亦須對其的心理素質作充足的訓練,使其可了解觀光業或旅宿業的職業價值,及需面對的壓力。
- 6. 旅宿業所需的專業/管理人員,如財務會計人員、行政主廚等,部份由基層人員轉任,但缺乏語言、財務會計分析、海外經驗等該專業學科應有的正規訓練。希望整個觀光旅遊的教育訓練體系中,能有類似藍帶學校的正規訓練機構,對觀光產業所需要的專業人

- 才,設計具有產業特色的正規專業課程(如旅宿業財務分析等),並 授予受訓完成的專業證照而非僅為上完課的課程證書。
- 7. 目前觀光局提供的課程,多為偏向經驗分享的短期課程,建議增加以專業證照為主的專業訓練課程,並規劃將相關專業證照逐步成為法規要求,使經理人可對董事會提出人才訓練的需求、提升整體旅宿業服務品質並留住人才。

三、 銘傳大學

- 1. 觀光旅館與一般旅館會以降價來搶食民宿旅客市場,在整體旅客 數量不變下,民宿業者家數會趨向萎縮,故人才供過於求將更明 顯。
- 2. 建議可給予一年期的定型契約取代既有觀光科系的固定實習制度, 並開放讓有興趣與熱忱的非本科系學生也有機會藉著該制度進入 觀光產業。
- 3. 觀光各產業的專家都有提到「觀光研訓院」,但須制定相關專業證 照等配套措施與法律規範,由官方/業者規劃正規訓練課程、學界 提供教育訓練,才能有效提升觀光人才素質。

四、 觀光局

- 1. 目前人才供需調查重點,應著重在觀光旅館與一般旅館調查,因為民宿規模較小,也沒有一個專業經營團隊在其中,若混再一起討論,可能會影響旅宿業人才調查的結果。建議研究應注意人才的流動性,增加研究限制說明(如法規對於民宿的認定)。
- 觀光局目前已依旅館規模制定對應訓練課程,且已訂定客務與房務職能基準,提供業者用人參考。
- 3. 勞動部亦有推動旅宿業客務與房務職能培訓課程(200 小時),但若要求業界員工花時間完成課程並取得專業證照,可能造成旅宿業者經營上的負擔。
- 4. 政府在證照與訓練是採一體通用,若相關制度要入法來強制執行,

則會讓部分業者受到限制與損害,故政府目前是以鼓勵的方式推動證照訓練制度,之後在行政辦法中逐漸增加須持有專業證照的比例,而業界也可以加薪等方式,鼓勵員工持有專業證照。

散會(下午16時)

交通部觀光局

2016年「觀光產業人才供需調查」研究案 旅行業專家焦點座談會議紀錄

時間:中華民國 105年10月4日(星期二)上午10時整

地點:TEAC 1003 室記錄:馮經宇

主席:萬同軒博士

出列席單位及人員:(職稱敬略)

李宗盈、張莉瑛(觀光局)

陳豐華(旅行品保協會)、林東封(雄獅旅行社)、陳龍陵(山富旅行社)、 萬同軒(銘傳大學)

李孟穎、魏上佳、馮經宇(財團法人台灣地理資訊中心)

會議內容

一、 主席致詞

略。

二、 研究成果簡報 內容如附件

焦點討論

- 一、中華民國旅行業品質保障協會
 - 1. 旅客變化常隨重大新聞事件起伏,統計專家問卷分析旅客成 長趨勢的時間點將影響分析結果。本研究目前分析的人才過 多或缺乏的趨勢尚屬客觀合理,但若延後數個月分析旅客成 長趨勢,人才需求在數量上可能有相當程度的不同。
 - 2. 建議觀光局成立觀光產業多國語言(如日、韓、阿拉伯語、東南亞語系等)及文化(如穆斯林)研訓院,培育觀光產業所需的客服人才。
 - 3. 對旅行業而言,資訊技術是個專業門檻,因此除較大企業外, 管理人才在產業分析與開拓市場能力較薄弱。目前 OTA(線上 旅遊業)仍採用看銷售數據制定行銷策略,此屬局部性的發展

- 策略,應培養全局整體性發展的管理人才,以掌握現今旅行業發展趨勢與潮流,如: OTM (線上旅遊行銷)的發展。
- 4. 建議承辦單位,未來能整理各項職能對應的相關證照,並分析取得證照人數中有多少人才真正在觀光產業服務。
- 5. 目前旅行業多語系(線上)客戶服務端人才較為缺乏,此客戶服務能增加台灣整體服務旅遊品質與形象,讓來台遊客對台灣旅遊環境更具信心與喜愛。建議官方或業界,參考日本等國,成立台灣旅遊線上(on line)多語系遊客客服中心,解決旅客即時(如住宿、交通安排,線上口譯等)或緊急應變(如受傷、受困、遇襲、遭竊、遺失等)需求;提升台灣旅遊整體服務品質,增加來台遊客回客率,間接擴大觀光旅遊產業規模,並藉由客服案例蒐集,分析常見旅遊問題,整理出對應解決標準程序(問題已發生),或對應防範措施(問題未發生)。
- 6. 台灣屬海島國家,具有多樣性地勢優點(如:3000M以上的山岳、優美的海岸線等),反觀這樣的地貌優勢,在旅行業裡,相對應的登山教練、潛水教練的人才較少。建議官方廣納業者需求意見,針對跨業人才整合(觀光、體育等)多著力,發展具有雙證照的 SIT 服務人員並提出雙職能認證措施,如專業登山導遊、專業潛水導遊、專業文化導遊等;將問卷回應中「滑雪教練」人才需求,分析為 SIT(特定興趣旅遊/觀光)服務人員的人才需求。
- 7. 就個人經驗,目前觀光相關科系畢業生,僅能負荷旅行社業務上的工作,其仍需要在職訓練才能接任 OP、線控、企劃或經營管理等工作,可能無法直接委派職能或技術門檻較高的工作。希望政府部門能整合大小企業,強化e-learning的功能,針對基層人力建置國家級的標準化入門課程、標準職務說明書、線上技能說明,以及證照體系等,幫助新人的職涯規劃。
- 8. 有很多政府部門在業務管理上與觀光產業有交集,但權責單位不易釐清,觀光人才的教育訓練也是如此。建議國家首長 能將觀光產業的所有相關政府部門做資源整合,使旅行業能

與旅宿/觀光遊樂業及其他產業進行區域性整合行銷,有效提升國家觀光產業規模與產值。

二、 山富國際旅行社

- 1. 旅行業人才留任困難。本公司統計新進人員平均離職時間為 350天,故常有基礎人才培育需求,但目前只能靠公司內部 自行訓練。較資深的管理/經理人員雖有較深的業務經驗,但 對於數字操作等專業領域並不熟悉,不易規劃專業課程。建 議學校開立旅行社特性的資訊/管理等專業課程,使畢業生較 具相關專業性。
- 需要有標準的旅遊從業人員教育訓練課程,尤其是案例經驗上的訓練,以提供學校所無法傳授的職業能力。

三、 雄獅旅行社

- 1. 未來應就旅行業各項職務種類來預測人才數量需求,讓業者 能清楚判斷哪些種類的職缺有人才需求。
- 建議旅行業人才培訓,應建立數位化網路訓練課程、個案研究資料庫。
- 3. 現行旅行業品保客訴案例,多著重在客戶問題處理時的標準程序建立,較少分析發生客訴的原因,建立防範於未來的措施,提供旅行業人才培訓參考資料。
- 4. 目前旅行業正值第一代交給第二代的轉型期,店長的培訓、 加盟主的管理都需要對應的專業/管理人員。
- 5. 未來旅行業發展趨勢,朝向自由行型態發展,消費行為也有改變,讓新型態的旅遊(如:自由行),不會直接等同舊型態的旅行(如:跟團),故相對應人才需求種類也有大幅變動,如:因應自由行所需要的數位內容整合人才,建議觀光局人才培訓課程能對應整體旅行業發展趨勢做調整。

四、 觀光局

 旅行業者開業停業或人才流動的頻繁,原因出於旅行業商品 生命週期較短。建議旅行業傳統人力可能須調整部份職業別, 以納入特殊人才的需求。

2. 未來中階以下人才的資訊將可能順應市場趨勢納入觀光局人 才資料庫,如經營體驗旅遊時所需的專業導遊、東南亞 OP 等。

五、 銘傳大學

- 1. 旅行業業者目前似乎只有維持既有人力的想法,應加強發展 全域甚至跨域的整合行銷,以創造需求,提升競爭力。
- 2. 建議讓整合觀光局建置的 e-learning 系統與現有業界自辦培 訓及大學現有課程三者,建置更完善的產官學整合教育。

散會(上午12時)

交通部觀光局

2016年「觀光產業人才供需調查」研究案 觀光遊樂業專家焦點座談會議紀錄

時間:中華民國 105年10月3日(星期一)下午2時整

地點:台中高鐵大會議室記錄:馮經宇

主席:萬同軒

出列席單位及人員(職稱敬略):

湯維堯、張莉瑛(觀光局)

蕭柏勳(台灣體育大學)、黃榮鵬(高雄餐旅大學)、吳國呈(西湖渡假 村)

萬同軒、李孟穎、魏上佳、馮經宇(財團法人台灣地理資訊中心)

會議內容

一、 主席致詞 略。

二、 研究成果簡報 內容如附件

焦點討論

一、 蕭委員

- 1. 台灣觀光遊樂業有其再生與轉型的需求:2008~2016 年觀光產業各業別,無論在人才數量與收益等皆呈現高度成長趨勢,但在觀光遊樂業此現象較不明顯,筆因在於觀光遊樂業中人才與收益呈現與台灣地域共生的情況,加上觀光遊樂業並非市區型業種,使得觀光遊樂業的產業規模較不容易擴增。
- 2. 近年來觀察,觀光遊樂業中一般僅 3% 的國外旅客,僅九族 文化村有 10% 以上的國外遊客比例。原因在於九族文化村近 年來以當地特色開發港澳遊客包團旅遊,而其他觀光遊樂業較 少此類型營運規劃策略。台灣自然環境特色多樣,各業者應就 各地特色經營其亮點,以擴展經營規模。

- 3. 觀光遊樂業目前多採地域型發展策略,產業規模不易變動,因此人力需求相對穩定,數量上無法再突破增加,導致目前觀光遊樂業人才供過於求的現象。未來觀光遊樂業應多方面引入具備開發外來客源及銀髮族客群能力的人才,如:整合行銷、企劃、傳播等方面人才,以擴大觀光遊樂業的產業規模,並與民宿等旅宿業合作,增加觀光遊樂業服務與營收規模。觀光遊樂業需要管理職人員的能力增強後,非管理職類才會有舞台可以發展、能力才回因應而提昇。
- 4. 觀光產業缺乏開發客源的中高階企劃宣傳人才,但海外企業挖 角嚴重,加上國內遊樂園多位於市區以外,不易招收培養人 才。
- 5. 目前人才數量預估趨勢,就專家問卷的成長率經廠商意見的加權平均結果,人才數量在2018年前不超過5000人,且人才供過於求之結論,個人覺得相當合理。建議政府與觀光局,在引導觀光遊樂業未來營運方展方向時,應多考量在地特色、多元行銷、同業整合、異業合作。
- 6. 就觀光遊樂業者人才問卷回覆內容,目前觀光遊樂業者在人力數量需求評估上,多採持平保守態度,原因可能在於觀光遊樂業並無前瞻性營運發展策略,所以未來三年並無太大的人力擴充需求產生。
- 7. 人才培育因應對策,建議導入如「觀光產業護照」之計分計點 制度,針對高中低階人才之種類與特性,制定該業種的專業進 修或證照課程。

二、 黄委員

- 1. 建議人才供需預測模型(model),之後的研究可加入突發性風 險評估因子(jump risk),如:颱風、其他外來環境因素,讓人 才供需預測模型能更加成熟。
- 人才外流的現象,主要是因為對未來較沒有期待。應開發國外 旅客,促進產業發展。
- 3. 觀光遊樂業較少引進大數據分析與電子商務等概念,故觀光遊樂業的商業模式改善進度較其他觀光產業慢。
- 4. 建議觀光局對觀光遊樂業設立正規的專業證照制度,以證照技術性門檻,分級不同層級的人才,讓產業老闆或管理階層人員能以分級證照來評估人才職能績效、發展較高薪水等級或職業別。且觀光證照應具有使用年限限制,例如每3年須藉由上課進修或考試方式來重新認證。
- 5. 隨者觀光旅遊產品的快速變化,人才培育的週期也跟著變短, 需要有專屬單位(例如「觀光研訓院」等)因應產業的快速變化 做出相對應的人才培訓。
- 6. 觀光產業高階人才培育政策,應由政府主導。建議觀光局成立 觀光研訓院,讓觀光政策、人才培育、證照發給等項目,都有 專責人員做評估、判斷與決策。
- 7. 建議觀光局對來台、出國與國旅旅遊形式(如:團客、半自助、自由行、客製化行程等),及行銷重點應該有所對應與區隔, 相對挹注的行銷經費亦須制定好先後順序。
- 8. 建議觀光產業創造發展亮點,參考國際型遊樂產業商業模式, 活絡與帶動國內遊樂產業創新與發展。

三、 吳委員(書面意見)

旅遊人次的趨緩,調整人才數量需求固然是節流方式,但長期人財經驗無法傳承延續,因此並不建議大幅度調整需求。而客源開發於東南亞市場(除大陸市場)亦明顯成長,於星馬日韓等國家開發宣傳可有效增加客源。

- 2. 服務業薪資架構偏低為一直以來現象,公司營收其實與薪資是 對等的,當營收樂觀時,當然勞資都樂於調整薪資。但大環境 造成經營不易,只能期待營收成長。然而地處偏鄉,其正職人 力既已不足,兼職人力招募更加困難。
- 3. 由於社會上新世代交替,新進人員的品質及服務態度已難與過 往相較。新世代大多自尊心強,不願吃苦,自然造成流動率偏 高。
- 4. 本公司在園內人員不足的情況下,依然針對資料科技團隊選員 成立特殊任務小組,且每月亦有固定預算投入外部科技公司搭 配。
- 5. 人員招募不易,目前無法限語言能力需求招募,僅能於應徵時以具有第三語言能力者為優先。櫃台及服務人員,具有日、韓、英等第三語言能力,確實對於海外市場開發大有增益。
- 6. 針對特殊專業證照及一級主管等較高薪職類,除仰賴人力銀行 外,礙於國內專業觀光人才實為不足,目前於同業間轉換跑道 者居多。
- 7. 觀光遊樂業針對管理經理人員,指派精進課程等以增長實力, 每年觀光局所開課程與國內外參訪亦產生極大能力成長。
- 8. 台灣面積有限,觀光遊樂業、服務業等密度確實高得嚇人,同 業相同性質者又居多。有效地將園區轉型具有個別不同的特, 其經營不但不相衝突,亦能產生具有成長營收的產業。
- 9. 針對不同型態的經營類型,所產生的人力組織架構亦不同。以本公司為例,其性質由機械遊樂設施轉型為生態環保渡假園區,所需人才亦轉而偏向生態、昆蟲等相關科系,具有環境教育資格之人員也優先考慮聘用。
- 10. 新世代教育轉變,要尋找肯吃苦學習的年輕族群有如大海撈針,新制度勞工政策雪上加霜使得人力更吃緊。產業職缺並非無工可做,是新世代族群不願投入累人又傷自尊的服務業。既往職業學校皆培訓出優秀人才,而目前職業學校產能卻少得可

憐。依個人面試經驗,反而偏向優先錄取職業學校畢業青年。 大學畢業、碩士、博士畢業生滿街都是,人人都要管理職,不 願投入基層服務。有效改善國內教育制度,長遠來說才能對業 界產生實質上的幫助。

四、 國旅組湯科長

- 1. 現在觀光遊樂業家數為 23~25 家間變動不大,基礎專職人力數量需求相對穩定,不容易超過 5,000 人。就自身經驗,僅觀光遊樂業服務品質提升、高科技設施引入,或土地與家數擴增等因素,才會影響觀光遊樂業服務人才數量,故對研究發現 2019年後人才需求數超過 5,000 人次持保留態度。
- 2. 目前觀光局對於觀光遊樂業客源開發政策,主要是以開發東南亞市場為主,並加入區塊鏈概念,期望可將旅行、旅宿與遊樂進行跨業整合。

五、 萬老師

1. 觀光遊樂業業者目前似乎只有維持既有經營規模的想法,應加 強發展全域甚至跨域的整合行銷,以創造需求,提升競爭力。

散會(下午16時)

附錄九 審查會議意見回覆

期初報告審查委員意見回覆

項次	委員意見	意見回覆
1	觀光遊樂業近年家數無成長,故國民 旅遊人數中之遊樂園入園人數流動, 在進行人才需求推估時需特別留意。	本研究基於觀光遊樂業的產業特性,將其人才供需的預測以「入園人數」取代家數作為影響因子進行推估,詳報告 P.25「估計人才總需求數量方法」。
2	政策方向會影響出入境旅客成長,故 環境因素方面,應將交通部觀光局之 行銷政策納入情境。	已納入問卷題目,詳報告 P.74 「觀光局推動穆斯林、東南亞及高潛力客源開拓計畫」。
3	人才素質及結構性問題、專家訪談位 階、產業問卷抽樣原則等,應納入研 究考量。	已納入研究方法,詳 PP.9-10 「本研究案 人才素質數量評估的強化要點」,並採用 「分層分級抽樣調查」,各業別均有「最 低抽樣數量要求」,詳報告 P.24。
4	請受託研究單位參考過去觀光產業人 才供需調查報告研究結果及研究方 法,以更精進完善。	已於報告中說明,詳 PP.9-10 「本研究案 人才素質數量評估的強化要點」。
5	產業問卷抽樣應留意地域性差異,以 及民宿人力推估部分應納入本次報 告。	已納入評估範疇,問卷調查進行時將旅宿 業細分為觀光旅館、一般旅館、民宿。詳 PP.23-24「問卷抽樣調查方法」。
6	受託研究單位已蒐集各國行銷策略, 後續報告書建議增加國外對於人力資 源所做的相關策略及需求預估。	報告內已強化此部分,詳 PP.4-7「國內外 近期觀光產業之政策規劃方法及人才數 量推估方式」。
7	產業問卷部分應納入民宿及新創業 者,專家訪談問卷應納入發展中事件 可能的結果及影響(如兩岸政策、台 韓航約等)。	已納入評估範疇,問卷調查進行時將旅宿 業細分為觀光旅館、一般旅館、民宿。詳 PP.23-24「問卷抽樣調查方法」。發展中 事件已納入文獻收集。詳P.15「綜整國外 PESTLE 趨勢」。
8	專家訪談名單應更全面性,惟因觀光 相關新形態產業因人才數量與素質資 料較缺乏,未來報告書中在這方面建 議可以採用質性描述呈現。	本研究專家訪談名單已涵蓋各業別專家、公協會代表及學校與研究學者,數量與素質均有相對應問卷調查,詳 PP.23-24「問卷抽樣調查方法」。
9	產業問卷或訪談中建議考量納入職能 需求,以供勞動部做為未來職能訓練 相關計畫參考。	已納入專家問卷,詳P.80 「因應市場趨勢出現於觀光產業之職位/職能」。
10	報告書內容及專家訪談問卷應納入國 際未來觀光趨勢與事件,使觀光產業 情勢評估具全面性。	已納入文獻收集。詳P.15「綜整國外 PESTLE 趨勢」。

期中報告審查委員意見回覆

75 ch		世 旦 女 只 心 儿 口 伎
項次	委員意見	意見回覆
1	產業目前有多工人才的趨勢, 推估時應加以考量。	多工人才需求已納入分析並提出跨專業人才需求,詳見第柒章「人才素質需求調查及問題分析結果」之「六、人才需求問題分析」,及第玖章「結論與建議」「一、結論」之「3.人才素質需求」。
2	推估模式中應考慮遊客選擇排 擠效應,如觀光旅館與民宿之 間的選擇。	模式推估已考量觀光旅館、一般旅館、民宿等不同業別的人才數量需求,並於專家焦點座談討論遊客間的排擠效應。詳見「捌、專家焦點座談彙整結果」。
3	新興旅遊方式的興起(如主題 或生態旅遊),應列入人才預估 討論。	才需求。詳見第玖章「結論與建議」「一、結論」
4	應考慮學校、產業間的人才流動,並提出對學校的培訓建議。	關於學校、產業間的人才流動問題,以及對學校的培訓建議,詳見第玖章「結論與建議」「二、建議」之「1.基層人力的提昇」。
5	應考慮新聞事件、政府政策對觀光產業的長短期影響。	新聞事件、政府政策對觀光產業的長期影響已呈現於 PESTLE 分析,而突發性風險因素等短期影響也已於專家座談討論。詳見第柒章「人才素質需求調查及問題分析結果」首段說明,以及「捌、專家焦點座談彙整結果」。
6	推估旅宿業人才數量時,應考 量每間旅館的最低人員配置。	最低人員配置已納入為模式計算參數·詳見第伍章 「研究方法」之「三、人才供需數量推估模式」。
7	考量人力運用及業者家數規模 的差異,進行抽樣時觀光旅館 與一般旅館的配比,應加強一 般旅館的調查。	本研究廠商問卷回卷數一般旅館為 101 件、觀光旅館為 73 件,確實加強了一般旅館的調查。詳見第陸章「人才需求數量預測與數量缺口結果」之首段說明。
8	報告中第45頁表14所呈現之 出國旅客人次與旅宿業房間數 之間似無關聯性,請重新檢視。	本研究已移除顯無關的變數相關分析。詳見第陸章 「人才需求數量預測與數量缺口結果」。
9	本報告所列之『人才需求的職 業類別』,建議可增加說明反 映該職業類別需求之廠商比 率。	本研究已呈現各職業類別的類別需求比例,詳見第 柒章「人才素質需求調查及問題分析結果」之「四、 人才素質需求」
10	環境分析(PESTEL)中之 P,中 文以"政策"表達較為妥適。	已於相關段落進行修訂。
11	2016 年的觀光政策調整對數量 模型的影響應納入考量。	本研究觀光政策調整對數量模式的影響,反映於專家問卷中的旅客人次評估。詳見第伍章「研究方法」 之「一、問卷設計邏輯與內容」
12	因應環境變動,所產生新興旅遊方式 (如銀髮族、生態旅遊等),其人才需求應納入評估考量。	新興旅遊方式對人才需求的影響,已於專家焦點座 進行討論並提出人才需求。詳見第玖章「結論與建 議」「一、結論」
13	建議本研究成果能提出人力供需推估模型,並就其可能產生之參數可以每2年透過調查方式進行有動態調整之可能。	本研究所提人力供需數量推估模型,在歷年相關統計資料、旅客數量評估、人才新進/流動狀況等資料充足的情況下,確實可進行結果的動態調整。

期末報告審查委員意見回覆

	为个私口街旦安只 心儿口侵		
項次	委員意見	意見回覆	
1	研究中對於趨勢/建議之間(如推估數據、環	已修訂,詳見「結論與建議」的「建	
	境影響因素、策略建議)的對應,建議以表格	議」中的表 64「人才需求因素與產	
	整理於結論。	官學界對策建議」。(P109)	
2		新興職業需求主要由專家及廠商問	
		卷調查而得,本研究目前沒有資訊可	
	觀光產業新興職業需求(例如行程體驗規劃	確認新增的新興職業需求,但已於	
_	師、非 SOP 型的人員等),建議加強論述。	「專家焦點座談彙整結果」的「新職	
		類的開發」中補述各項 SIT 類型,提	
		供新興職業別發展的參考(P100)。	
		本研究數量缺口為相同產業不同業	
	人才缺口數量,與研究結論差異不大,但與	者的流進與流出,相抵後的淨缺額。 (D50 D60)	
3	產業現況相比,研究模型所推論的數據結果	(P58-P68) 但業者對人才缺口現況的認知,建立	
3	稍微保守,旅行業與觀光旅館人才缺口應更	於單一廠商「人才的流出數量」與「可	
	高才是。	用人才的欠缺」(素質上的欠缺),故	
		直覺上看似保守。	
	本研究模型相較以往推論模型有多加考量人		
4	才流動比率,使研究推論人才需求與供給數		
	量更貼近產業實際狀況,以本人業界與學界	已參照。	
	經驗,目前在基礎人才流出(流失)速率相當		
	快速,與本研究之廠商問卷所得結果相同。		
	本觀光人才供需調查研究報告內容完整,過		
	去人才總需求推估都以業界常用員工配比之		
	估算或使用觀光衛星帳估算各類旅客人數衍	本研究問卷採行薪資級距是參照勞	
	生的人力需求,本次加上人才需求量專家問	保局公告的勞工保險投保薪資分級	
5	卷,對人才缺口應該較為周延準確。其中僅	表,旅館業基層薪資 22,000 元~	
	對於旅館業基層薪資 22,000 元~28,000 元之	28,000 元此為一個區間,並不代表基	
	22,000 元起薪,本人認為以目前人才需求加	層薪資就是此區間下限 22,000。	
	上職務關係所見所聞有落差,因為提供給技		
	職專科大學實習生做的普通工作,不加勞健		
	保、勞退基金提存最低工資都要21,009元。		
	業師對產業發展有其重要性,他能夠隨時分		
	享職場現況又能夠教授專業實務,同時安排 學生實習工讀,也能夠安排老師研習,若能	P. 補充關於業師的論述,詳目「社論	
	学生買留上讀,也能夠安排老師研留,右能 多邀請業界優秀專業經理人加入教學工作,	與建議」的「建議」中的表 64「人	
6			
	產學無落差,畢業即就業,來強化產業賴以		
	學校提供人力資源的水平,也可降低新人就	改 」 ~ (F 107)	
	業的高離職率。		
7	可參考日本觀光產業如何吸引臺灣日語系的		
	在校生在寒暑假及度假打工簽證來降低缺工		
	的缺口,應用在臺灣各國的留學生來增加我		
	們觀光的接待能力,增加服務品質,降低我		
	們產業人力的缺口。	, ´	

項次	委員意見	意見回覆
8	本研究結論指出,其他非觀光相關科系學生 有相當大的比例投入觀光產業中,故建議學 校方面應該就此現象,配套開設觀光相關通 識、學程、雙主修等課程,讓有志投入觀光 產業之非觀光相關科系學生,可藉由通識課 程培養觀光相關專業技能與建設進入觀光產 業應具備之心態。	已補充關於業師的論述,詳見「結論 與建議」的「建議」中的表 64「人 才需求因素與產官學界對策建 議」。(P109)
9	本研究提出觀光產業產品多樣性,主題性旅遊(SIT, Special Interest Tourism),如:自行車、登山、候鳥觀察攝影等,建議列表呈現。	詳見「專家焦點座談彙整結果」中的 「新職類的開發」(P100)
10	建議未來在廠商問卷調查時,除人才流動比率外,可增加調查人才流動時間區間,如:旅行業(基層/新進)人才每份工作平均在職年資。	已於「建議」部份補述,詳見「未來 長期發展建議」。(P111)
11	人才流動與地理區域應該有關連,如:市區 因工作地點較為方便,人才流動率較低,相 較偏遠地區交通較不方便,人才流動率較 高,造成人才留任不易,未來可就此議題做 深入調查與探討。	已於「建議」部份補述,詳見「未來 長期發展建議」。(P111)
12	對於國外報告研究若有發現「新興產業」或「新職類」,建議列入結論說明。	國外研究中與新職類開發相關者為 SIT 旅遊相關的各項職類,已於「專 家焦點座談彙整結果」中的「新職類 的開發」增訂。(P100)
13	第 5 頁的國外報告成果僅提供參考資料連結,建議將內容納入報告說明。	關於新加坡「STB Market Insights」、 日本「觀光立國圓桌會議」簡報、以 及韓國國內所報導之國內及國際旅 遊趨勢的成果原本就在附錄有翻譯 主要內容,已修訂段落加註「詳見附 錄 一 」 等 資 訊 。 (P4-P6,P11-P13,P116-P120)
14	第6頁,「我國觀光政策規劃」引用本局資料部分,年度資料有誤應再調整。	已根據觀光局行政資訊網資訊做修 正「我國之政策規劃、產業環境趨勢 觀察及人才數量推估」。(P6-P7)
15	第 38 頁,研究方法應用觀光衛星帳,表 7、 8、9 數據引用與計算,應再清楚說明。	已補上數據引用與計算過程 (P37-P39),詳參表7:2007-2012年 各類旅客平均消費力(消費支出)。
16	報告中所稱「產值」,應以「消費支出」表述。	已全數改正為消費力(消費支出)。
17	第34頁,表11、12、13,引用本局資料, 原資料並不包含「觀光遊樂業」,研究中應 用於「觀光遊樂業」,應予更正。	「觀光遊樂業人才數量估計模型」(圖13)所使用的參考資料,已採用觀光局所建議,使用「觀光遊樂業營業收入」(2007-2015年營業收入),替代觀光衛星帳觀光支出統計表的「娛樂休閒服務支出」,替換原因與計算過程補充在 P33,P38-P40。

項次	委員意見	意見回覆
18	「觀光遊樂業」、「新業者」、「新設施」 的產生 ,應會影響人力需求,建議納入結論 說明。	已於「結論與建議」的「研究限制」 補充說明。(P111,P112)
19	第97頁,所稱「觀光遊樂業」業者尚未拓展 國外市場,其實是目前未有成效 ;未來應會 產生語言、餐飲方面之人才需求。	已修訂為「尚未見到積極開拓海外市場的成效」
20	第 108 頁,建議開發銀髮客源部分,請說明原因。	已增訂「以因應不同語言文化旅客成長及社會老齡化等現象」的說明。(原文在 P108, 現為 P110)
21	研究所稱民宿「員工數」部分,應以民宿「工 作人員」替代。	已全數改正為工作人員(工作人數)。
22	由於導遊、領隊人員大多非為旅行社僱用屬自由職業,研究單位將其與公司業務同列於「服務、銷售人員」,兩者屬性不同,如一併推估流入及流出人員及市場供給與業別需求等,會產生謬誤並不妥適,建議分開推估或做適當說明。	補充說明專職與兼任人員在人才需 求調查與因素分析上可能的差異。
23	「政策建議」部分,提到因旅遊型態改變需要數位整合/企劃經營人才舉 Airbnb 為例不妥,目前旅遊型態的趨勢係線上旅遊平台及目的地旅遊,共享經濟以 Airbnb 舉例不妥,且訂房亦非旅行業專屬業務。另建議本研究案盡量避免以特定品牌或商品為唯一個案舉例。	已於相關段落修訂為「線上旅遊平台 及目的地旅遊」,詳見「結論與建議」 的「建議」中的表 64「人才需求因 素與產官學界對策建議」。(P109)