

106-108 年
重點產業人才供需調查及推估結果
摘錄

觀光產業

辦理機關：交通部觀光局

一、產業調查範疇

本次觀光業調查範疇包含旅宿業、旅行業、觀光遊樂業等三項，依行政院主計總處 105 年第 10 次修訂「行業標準分類」，分屬「短期住宿業」(5510)、「旅行及相關服務業」(7900)及「遊樂園及主題樂園」(9321)，以下分別說明之：

- (一) 短期住宿業：從事以日或週為基礎，提供客房服務或渡假住宿服務之行業，如旅館、旅社、民宿等；本類可附帶提供餐飲、洗衣、會議室、休閒設施、停車等服務。不包括僅對特定對象提供臨時性住宿服務之招待。
- (二) 旅行及相關服務業：從事旅行及相關服務之行業，如安排及販售旅遊行程(食宿、交通、參觀活動等)、提供導遊及領隊服務、提供旅遊諮詢及相關代訂等服務；代訂代售藝術、運動及其他休閒娛樂活動票券亦歸入本類。
- (三) 遊樂園及主題樂園：從事經營遊樂園或主題樂園之行業，如提供機械遊樂設施、水上遊樂設施、遊戲、表演秀及主題展覽等複合式遊樂活動之場所。不包括露營區之營地出租。

二、產業發展趨勢

- (一) 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。
- (二) 旅遊產品多樣化：熟齡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。
- (三) 因應觀光環境趨勢，已出現或將出現之職業包含：韓語/伊斯蘭/東南亞國家語系導遊、個人化旅程顧問、飯店業基層主管、伊斯蘭餐飲廚師、電子商務流程梳理人員、旅遊 P2P 平台營運人員、行程規劃師等。

三、人才量化供需推估

以下提供旅宿業、旅行業及觀光遊樂業等觀光產業 106-108 年人才新增供給、新增需求之推估結果，惟推估結果僅提供未來勞動市場供需之可能趨勢，並非決定性數據，爰於引用數據做為政策規劃參考時，應審慎使用。詳細的推估假設與方法，請參閱報告書。

依推估結果，旅宿業及觀光遊樂業在人才供給數量上相對足夠，而旅行業則相對不足。旅宿業 106 至 108 年平均每年新增需求 1,809~5,640 人，平均每年新增供給 6,723 人；旅行業平均每年新增需求 1,161~3,587 人，平均每年新增供給 1,631 人；觀光遊樂業平均每年新增需求 27~86 人，平均每年新增供給 145 人。

(一) 旅宿業

單位：人

景氣 情勢	106 年		107 年		108 年	
	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給
樂觀	5,499	6,723	5,688	6,723	5,733	6,723
持平	4,071		3,555		3,522	
保守	1,806		1,911		1,711	

註：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。(以專家問卷所得之來臺旅客人數樂觀、持平、保守成長率計算)

資料來源：交通部觀光局(2016)。「『觀光產業人才供需調查』研究案結案報告書」。

(二) 旅行業

單位：人

景氣 情勢	106 年		107 年		108 年	
	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給
樂觀	3,343	1,631	3,837	1,631	3,582	1,631
持平	1,965		2,488		2,415	
保守	926		1,309		1,249	

註：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。(以專家問卷所得之出國旅客人數樂觀、持平、保守成長率計算)

資料來源：交通部觀光局(2016)。「『觀光產業人才供需調查』研究案結案報告書」。

(三) 觀光遊樂業

單位：人

景氣 情勢	106 年		107 年		108 年	
	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給
樂觀	78	145	86	145	93	145
持平	51		53		63	
保守	26		23		32	

註：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。(以專家問卷所得之國旅旅客人數樂觀、持平、保守成長率計算)

資料來源：交通部觀光局(2016)。「『觀光產業人才供需調查』研究案結案報告書」。

四、欠缺職務之人才質性需求調查

以下摘述觀光產業人才質性需求調查結果，詳細之各職類人才需求條件彙總如下表：

(一) 旅宿業

1. 旅宿業所欠缺之專業人才包含房務人員、櫃台接待/諮詢人員、中高階管理人員、推銷業務人員等 4 項職類。
2. 對於教育背景要求上，除房務人員較不具學歷、學科背景方面的要求外，其餘多以大專學歷為基本要求，而櫃台接待/諮詢人員最需具備外語能力(主要為英/日/韓語)、中高階管理人員則欠缺具海外經驗之人才。
3. 在工作年資要求方面，中高階管理人員要求 2-5 年較長的工作經驗，櫃台接待/諮詢人員及推銷業務人員具有工作經驗即可，而房務人員進入門檻低，無經驗亦可。
4. 除中高階管理人員浮現海外攬才需求外，其餘多以招募國內人才為主；然而，在招募上，均反映有困難；根據廠商反映的運用困難原因，主要有關鍵能力需求(櫃台接待/諮詢人員、中高階管理人員、推銷業務人員)、人員流動頻繁(房務人員、櫃台接待/諮詢人員)等。

(二) 旅行業

1. 旅行業所欠缺之專業人才包含領隊/導遊/隨團服務人員、推銷業務人員、旅遊諮詢事務人員、OP 人員等 4 項職類。
2. 對於教育背景要求上，多以大專學歷為基本要求，並多要求具備觀光休閒、運動休閒及休閒管理等觀光相關背景。領隊/導遊需要最多種的語言能力(英語、東南亞國家語言、日語、韓語、阿拉伯語)，此外，旅遊諮詢事務人員、OP 人員亦逐漸開始要求須具備各國語言能力。
3. 在工作年資要求方面，除領隊/導遊/隨團服務人員無經驗可外，推銷業務人員、旅遊諮詢事務人員、OP 人員則要求 2 年以下的工作經驗。
4. 目前所欠缺之職務多以招募國內人才為主，惟多遇有招募困難，主要人才運用困難原因包括：關鍵能力需求(領隊/導遊/隨團服務人員、推銷業務人員、旅遊諮詢事務人員)、人格特質需求(領隊/導遊/隨團服務人員、推銷業務人員)、人才數量不足(領隊/導遊/隨團服務人員、推銷業務人員)、人員流動頻繁(領隊/導遊/隨團服務人員、OP 人員)。

(三) 觀光遊樂業

1. 觀光遊樂業所欠缺的職類範圍較為廣泛，包括園區清潔人員、設施維修人員、園藝花卉人員、救生人員、大型動物獸醫師、廚師、創作及表演藝術人員、中高階管理人員等 8 項職類。

- 對於教育背景要求上，園區清潔、園藝花卉、救生、廚師等類人員較無學歷方面的要求，而大型動物獸醫師因較具專業性，需求碩士以上學歷及獸醫學類背景。
- 在工作年資要求上，園區清潔人員、園藝花卉人員、救生人員無經驗可，中高階管理人員則要求 2-5 年較長之工作經驗。
- 目前所欠缺之職類多以招募國內人才為主，然而對於救生人員、大型動物獸醫師、創作及表演藝術人員、中高階管理人員之招募上則遇有困難，主要人才運用困難原因包括：關鍵能力需求(創作及表演藝術人員、中高階管理人員)、提不出使人才留任的薪資(救生人員)、人才數量不足(大型動物獸醫師)。

所欠缺之人才職類	人才需求條件				招募難易	海外攬才需求	職能基準級別
	工作內容簡述	基本學歷/學類(代碼)	能力需求	工作年資			
旅宿業							
房務人員	旅館房務整理	高中以下/ 不限學類	技術能力	無經驗可	難	無	--
櫃台接待/諮詢人員	接待顧客與答覆詢問等工作	大專/ 觀光休閒(8102) 外國語文(2203)	1. 語言能力 2. 領域知識能力 3. 溝通協調能力	2 年 以下	難	無	--
中高階管理人員	從事規劃、指揮、協調及綜理企業或組織之財務、人力資源等行政支援活動。	大專/ 企業管理(3403) 餐旅服務(8101)	問題應變解決能力	2-5 年	難	有	--
推銷業務人員	代表公司銷售商品及服務給顧客，並提供商品資訊諮詢服務。	大專/ 行銷與流通(3408)	領域知識能力	2 年 以下	難	無	--
旅行業							
領隊/導遊/隨團服務人員	觀光、旅遊之引導或解說。	大專/ 觀光休閒(8102)	1. 領域知識能力 2. 語言能力	無經驗可	難	無	<u>3</u>
推銷業務人員	代表公司銷售商品及服務給顧客，並提供商品資訊諮詢服務。	大專/ 觀光休閒(8102) 運動休閒及休閒管理(8105)	1. 策略分析規劃能力 2. 領域知識能力 3. 溝通協調能力 4. 問題應變解決能力 5. 創造開發能力	2 年 以下	難	無	--
旅遊諮詢事務人員	提供旅遊諮詢	大專/ 觀光休閒(8102)	1. 領域知識能力 2. 溝通協調能力	2 年 以下	難	無	--
OP 人員	安排行程、組織旅行團及預訂車票、門票與住宿。	大專/ 觀光休閒(8102)	溝通協調能力	2 年 以下	難	無	--
觀光遊樂業							
園區清潔人員	園區清掃	高中以下/ 不限	技術能力	無經驗可	易	無	--
設施維修人員	機器、設備、零件等之檢測及維修。	大專/ 不限	專業證照	2 年 以下	易	無	--
園藝花卉人員	園藝作物之種植、栽培。	高中以下/ 不限	技術能力	無經驗可	易	無	--

所欠缺之 人才職類	人才需求條件				招募 難易	海外 攬才 需求	職能 基準 級別
	工作內容簡述	基本學歷/ 學類(代碼)	能力需求	工作 年資			
救生人員	水域保安服務工作	高中以下/ 運動休閒及休閒管理(8105)	專業證照	無經 驗可	難	無	--
大型動物獸 醫師	醫療及照護動物	碩士以上/ 獸醫(6401)	專業證照	2年 以下	難	無	--
廚師	餐食烹調	高中以下/ 餐旅服務(8101)	專業證照	2年 以下	易	無	--
創作及表演 藝術人員	透過各種媒體傳達創意或 呈現作品，或從事音樂、 戲劇相關演出。	大專/ 不限	創造開發能力	2年 以下	難	無	--
中高階管理 人員	從事規劃、指揮、協調及 綜理企業或組織之財務、 人力資源等行政支援活 動。	大專/ 觀光休閒(8102)	策略分析規劃能力	2-5 年	難	無	--

註：(1)上表代碼依據教育部「學科標準分類」填列。

(2)本表基本學歷分為高中以下、大專、碩士以上；工作年資分為無經驗、2年以下、2-5年、5年以上。

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

資料來源：交通部觀光局。

五、調查結果政策意涵

以下為業管機關就其調查結果，所綜整出的人才問題及其相關因應對策。

人才議題	因應對策
<p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 政府：鼓勵觀光局歷年人才培訓計畫所培育之種子教師參與學校培訓活動，強化學生實務經驗及產學連結。 2. 產業：旅行、旅宿、觀光遊樂業進行跨業合作，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，以因應不同語言文化旅客成長及社會老齡化等現象，帶來產業營收、促成基層人力薪資的成長，並提昇產業價值及形象。
<p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. 學校/訓練機構：學校應對學生的心理素質作充足訓練，並邀請業界優秀專業經理人加入教學工作，讓觀光領域科系的學生了解觀光產業的職業價值以及所需面對的壓力；此外並可以開設觀光相關通識、學程、雙主修等課程，讓有志投入觀光產業的非觀光相關科系學生，藉由通識課程培養觀光相關專業技能，並建設進入觀光產業應具備的心態。
<p>欠缺能經營多樣性客源的人才 缺乏兼具觀光專業與多語系能力的人才，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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 政府：建立國家級的培訓制度，以具有產業特色的專業課程，培養能夠開發客源的專業人才及中高階管理/經理人才，並授予受訓完成的專業證書。 2. 產業：聘用多語系客服/櫃台服務及諮詢人員、多語企劃宣傳人才等跨領域專業人員；將數位行銷人才，由被動的銷售數據分析人員轉為主動且全面性的資料科技人才；培養觀光與經濟趨勢分析專業、觀光與財務會計專業、或觀光與行銷專業等跨專業能力的管理經營人才。 3. 學校/訓練機構：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，以因應旅遊型態改變；統整觀光局歷年委辦之人才培訓計畫所發展各類課程，形成系統化的學程，以協助產業中高階人才培訓活動的推廣，同時設計具有產業特色的專業課程及管理課程，以提供訓練並授予準學位證書，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。
<p>欠缺能發展多樣化產品的人才 缺乏具有 SIT(特定興趣旅遊/觀光)服務能力的人才，以及兼具觀光專業與資料科技能力的人才。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 政府：以證照作為技術性門檻，發展新興職業別，並提昇非管理職類人員薪資。 2. 產業：聘用多語系客服/導遊/櫃台服務及諮詢人員、多語企劃宣傳人才等跨領域專業人員；將數位行銷人才，由被動的銷售數據分析人員轉為主動且全面性的資料科技人才。 3. 學校/訓練機構：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，以因應旅遊型態改變，使培訓的人才具備所需要的數位整合/企劃經營等職能或技術門檻較高的工作能力。

資料來源：交通部觀光局。