

108-110 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

依行政院主計總處 105 年第 10 次修訂「行業標準分類」，觀光產業屬行業標準分類中的「短期住宿業」(5510)、「其他住宿業」(5590)、「旅行及相關服務業」(7900)及「遊樂園及主題樂園」(9321)。本次調查範疇包括旅行業、旅宿業（含觀光旅館業、旅館業、民宿）與觀光遊樂業等，分述如下。

(一) 旅宿業（含旅館業及民宿）：

1. 「短期住宿業」(5510)：定義為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。
2. 「其他住宿業」(5590)：定義為從事上述以外住宿服務之行業，如露營區、休旅車營地及僅對特定對象提供臨時性住宿服務之招待所。

(二) 旅行業：屬「旅行及相關服務業」(7900)，定義為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) 觀光遊樂業：屬「遊樂園及主題樂園」(9321)，定義為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。

二、產業發展趨勢

(一) 整體觀光產業

1. 網路科技影響旅遊消費行為，使旅遊生態系產生變革。
2. 新南向政策推動下旅客雖有增長，但區域市場效益可再強化。
3. 年金改革衝擊下，將影響軍公教族群旅遊意願。
4. 企業規模影響業者推動智慧觀光意願，中小規模業者的投入意願偏低。

(二) 人才供給端—學校培育單位

1. 有五成觀光科系畢業生投入觀光產業，投入產業比率隨就業時間增加而遞減。

2. 相關系所主要以參訪或講座等方式，來設計新興觀光商業趨勢的課程。
3. 「會展與文創相關課程」開設比率最高，「穆斯林與新南向相關課程」的開設則待評估。
4. 學生透過實習瞭解未來工作內容，並評估職涯發展性。
5. 觀光產業對高教或技職學生，在初階人力運用上未有明顯差異。
6. 學校持續擬訂縮減產學落差對策，期盼業者能改善就業環境。

(三) 旅館業

1. 旅館業快速擴張產生供給過剩，企業用人需求趨向保守。
2. 為因應分眾旅遊市場需求，旅館業運用多元策略創造市場價值。

(四) 民宿

1. 民宿家數成長過大，市場已供過於求。
2. 民宿朝向特色化經營來吸引旅客。

(五) 旅行業

1. 在消費習慣改變與線上旅行社(Online Travel Agent, OTA)的衝擊下，傳統旅行社的角色逐漸弱化。
2. 大型旅行社恆大，小型旅行社朝向特色旅遊發展。
3. 銀髮族增加，旅行業者增加銀髮旅遊行程設計及服務專才。

(六) 觀光遊樂業

1. 少子化改變觀光遊樂業客群結構，促使產業朝向多角化發展。
2. 銀髮族增加，觀光局已輔導業者建立無障礙環境。
3. 業者對市場衰退預期心理，對機械遊樂設施升級趨於保守。

三、人才量化供需推估

以下提供 108-110 年觀光產業中，有關旅宿業、旅行業及觀光遊樂業專業人才新增供給、新增需求推估結果，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。

(一) 旅宿業

依推估結果，旅宿業（含旅館業及民宿）專業人才每年平均新增需求為 6,022~7,017 人、每年平均新增供給為 4,086 人，整體而言，旅宿業人才供不應求，存在明顯人力缺口，且缺口將逐年成長。

單位：人

景氣 情勢	108 年		109 年		110 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	6,874	4,013	7,001	4,103	7,175	4,143
持平	6,358		6,471		6,625	
保守	5,908		6,010		6,148	

註：各年度新增需求人數為旅館業與民宿人數總合；旅館業中，樂觀=持平人數*預估平均成長率(+5%)，預估平均成長率為業者預估成長人數較前一年人數比率之平均值，保守=持平人數*預估平均衰退率(-5%)，預估平均衰退率為業者預估衰退人數較前一年人數比率之平均值；另民宿中，樂觀=持平人數*預估平均成長率(+20%)，預估平均成長率為業者預估成長人數較前一年人數比率之平均值；保守=持平人數*預估平均衰退率(-15%)，預估平均衰退率為業者預估衰退人數較前一年人數比率之平均值。

資料來源：交通部觀光局(2018)，「觀光產業人才供需調查及推估研究案成果報告書」。

(二) 旅行業

依據推估結果，旅行業專業人才每年平均新增需求為 1,219~1,407 人、每年平均新增供給為 4,457 人，旅行業專業人才供過於求，且供需差額有逐年擴大之趨勢。

單位：人

景氣 情勢	108 年		109 年		110 年	
	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給	新增需求	新增供給
樂觀	1,399	4,395	1,406	4,465	1,416	4,510
持平	1,332		1,339		1,349	
保守	1,212		1,218		1,228	

註：樂觀=持平人數*預估平均成長率(+5%)，預估平均成長率為業者預估成長人數較前一年人數比率之平均值；保守=持平人數*預估平均衰退率(-9%)，預估平均衰退率為業者預估衰退人數較前一年人數比率之平均值。

資料來源：交通部觀光局(2018)，「觀光產業人才供需調查及推估研究案成果報告書」。

(三) 觀光遊樂業

依推估結果，觀光遊樂業所需人才每年平均新增需求為 337~506 人、每年平均新增供給為 1,840 人，整體而言，旅宿專業人才供給過剩，且供需差距逐年增加。

單位：人

景氣 情勢	108 年		109 年		110 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	481	1,772	515	1,841	522	1,908
持平	401		429		435	
保守	321		343		348	

註：樂觀=持平人數*預估平均成長率(+20%)，預估平均成長率為業者預估成長人數較前一年人數比率之平均值；保守=持平人數*預估平均衰退率(-20%)，預估平均衰退率為業者預估衰退人數較前一年人數比率之平均值。

資料來源：交通部觀光局(2018)，「觀光產業人才供需調查及推估研究案成果報告書」。

四、欠缺職務之人才質性需求調查

整體而言，所缺人才之職類、原因及質性需求情形如下表所示。

單位：%

欠缺人才及其占比			人才需求條件及其占比				
職類		原因	教育程度		學門		年資
個人服務工作人員	31.8	人才供給不足	26.7	碩士以上 0.0	餐旅及民生服務	50.0	5 年以上 36.4
顧客服務事務人員	22.7	勞動條件不佳	25.9	大專 45.5	商業及管理	21.2	2-5 年 4.5
餐旅、零售及其他場所服務經理人員	13.6	在職人員流動率過高	19.8	高中以上 9.1	不限	13.6	2 年以下 13.6
商業及行政專業人員	9.1	缺乏有效人才招募管道	14.9	高中以下 0.0	語文	8.3	不限 45.5
清潔工及幫工	9.1	在職人員技能不符	11.1	不限 45.5	工程及工程業	4.5	
法律、社會及文化專業人員	4.5	新興職務需求	1.5		藝術	2.3	
科學及工程助理專業人員	4.5						
商業及行政助理專業人員	4.5						

註：(1)本表所列職類、學門係分別依據行政院主計總處之職業標準分類(中分類)及教育部之學科標準分類。

(2)本表所列欠缺人才之職類占比%，係代表該產業所欠缺職類項目總數中，該職類所占之比例。

(3)本表所列欠缺人才之原因占比%，係代表該產業所欠缺人才之職類中，該項原因所占百分比。

(4)本表所列各項人才需求條件(教育程度、學門、年資)占比%，係代表該產業所欠缺人才之職類中，該項需求條件所占百分比。

(5)由於進位原因，表內個別項目的數字總和與總計略有出入。

資料來源：交通部觀光局，本會整理自下表內容。

以下摘述旅館業、民宿、旅行業及觀光遊樂業人才質性需求調查結果，詳細之各職務人才需求條件彙總如下表。

(一) 旅館業

1. 旅館業所欠缺之專業人才包括：中高階管理人員、餐飲服務人員、宴會服務人員、房務人員、廚師及大廳 / 櫃檯服務人員等 6 類人才，而人才欠缺原因主要在於人才供給不足、勞動條件不佳或在職人員流動率高，其中中

高階管理人員及廚師亦面臨在職人員技能不符之困境。

2. 在學歷要求方面，除「中高階管理人員」及「大廳／櫃檯服務人員」要求大專教育程度外，其餘各職務均無基本學歷限制；在科系背景方面，各項職務均要求「餐旅及民生服務」學門背景，其中「中高階管理人員」更需具備「企業管理」及「外國語文」學科背景，而「大廳／櫃檯服務人員」則以具「外國語文」學歷者為佳。
3. 在工作年資要求方面，「房務人員」並無工作經驗要求，「廚師」則需至少2年以下工作經驗，而其餘職務要求較長年資，均需具備5年以上工作經驗。
4. 在招募難易度上，「廚師」及「大廳／櫃檯服務人員」尚屬普通，而其餘4項職務招募較為困難；另所有職務招募對象皆以國內人才為主，尚無海外攬才需求。
5. 為因應新興旅遊市場及商業模式，業者規劃增加人才需求之新興職務類型以「數據分析」最多，其次為「文創休閒」及「智慧觀光」，此外，旅館及新媒體之跨領域人才亦為旅館業之新興職務；反之，從事例行性事務之職類將因數位化及智慧化逐漸普及而被取代，如行政人員、房務人員、服務中心人員、櫃檯服務人員、大廳接待人員、總機等類職務可能因此消失。

(二) 民宿

1. 民宿所欠缺之專業人才包括：民宿管家、房務人員、廚師等3類人才，究其原因，主要在於在職人員流動率高、人才供給不足或缺乏有效招募管道，而民宿管家更面臨工作地點過遠之交通考量，而導致人才欠缺的困境。
2. 在學歷要求上，所有職務均無相關門檻；另在科系背景方面，除「廚師」不限科系外，業者對於其餘職務皆要求「餐旅及民生服務」學門及「企業管理」學科背景，另「民宿管家」更需具備「商業及管理」等相關學歷。
3. 所有職務均無工作年資要求。
4. 在招募難易度方面，「民宿管家」及「廚師」在招募上較為困難，「房務人員」則尚屬普通；另所有職務招募對象皆以國內人才為主，無海外攬才需求。

5. 另針對新興旅遊市場及商業模式，民宿可能出現的新興職類包含「文創休閒」、「新媒體跨領域人才」、「銀髮族旅遊」、「智慧觀光」、「數據分析」及「運動觀光」等。

(三) 旅行業

1. 旅行業所欠缺之專業人才包括：中高階管理人員、直客業務人員、批售業務人員、旅遊產品操作人員 OP、行銷人員、領隊、導遊（稀少語）等 7 類人才，而上述職務欠缺人才之原因主要乃勞動條件不佳且缺乏有效招募管道，其中領隊及導遊（稀少語）亦面臨人才供給不足之人才運用困境。
2. 在學歷要求方面，導遊及領隊均有高中(職)畢業以上學歷限制；在學科背景方面，除「領隊」及「導遊（稀少語）」無科系限制外，其餘職務大多要求以「餐旅及民生服務」學門背景為主，其中中高階管理人員更需具備「商業及管理」學門背景，「旅遊產品操作人員 OP」則以具「外國語文」科系背景者為佳，惟「行銷人員」因職務內容需要，要求具備「外國語文」及「行銷及廣告」學類背景。
3. 在工作年資要求方面，除「直客業務人員」、「行銷人員」及「導遊（稀少語）」無工作經驗要求外，其餘 4 項職務均需 5 年以上工作年資。
4. 在招募難易度上，除「中高階管理人員」、「批售業務人員」及「導遊」較為困難外，其餘職務招募上尚屬普通；另所有職務招募對象皆以國內人才為主，尚無海外攬才需求。
5. 在產業數位化及智慧化的衝擊下，可能消失的職類包含外務人員、行政人員、票務人員及直客業務人員；而由於新興旅遊市場趨勢，可能出現的新興職務類型包括郵輪旅遊、銀髮族旅遊及旅行業與新媒體跨領域人才等。

(四) 觀光遊樂業

1. 觀光遊樂業所欠缺之專業人才包括：中高階管理人員、遊樂園場所服務人員、表演藝術人員、業務人員、設備維護人員、企劃人員等 6 類人才，其中遊樂園場所服務人員、表演藝術人員及業務人員欠缺人才原因主要在於在職人員流動率過高，而中高階管理人員、設備維護人員及企劃人員主因乃人才供給不足。

2. 在學歷要求方面，除「遊樂園場所服務人員」、「表演藝術人員」、「設備維護人員」無設定學歷門檻外，其餘 3 類職務則要求至少大專教育程度；另在科系背景方面，大部分以「餐旅及民生服務」學門為主，且主要集中於「遊憩、運動和休閒管理」細學類，而「中高階管理人員」要求另具「企業管理」學科背景，「表演藝術人員」則以具「藝術」相關學門背景者為佳，另「業務人員」及「企劃人員」因職務內容，需具「商業及管理」學門者尤佳。
3. 在工作年資要求方面，部分職務需一定工作年資，如「業務人員」及「企劃人員」需 2 年以下工作經驗，而「中高階管理人員」則要求至少具 2-5 年年資，然而「遊樂園場所服務人員」、「表演藝術人員」及「設備維護人員」並無工作經驗要求；另在工作能力需求方面，「遊樂園場所服務人員」依其職務另具救生員、導覽員、船長或小船助手等證照者尤佳，「設備維護人員」依其職務具水電/空調/機械/電機、防火管理人或廢汙水處理人員等相關證照者為佳。
4. 在人員招募上，除「遊樂園場所服務人員」難度尚屬普通外，其餘職務招募難度均屬困難，究其原因主要為人員流動率過高及人才供給不足；另所有職務招募對象皆以國內人才為主，尚無海外攬才需求。
5. 在智慧觀光及電子商務行銷的趨勢帶動下，觀光遊樂業預期將引入新科技及創新技術以提升遊客體驗，惟需求及成效目前尚不明顯，導致技術引進過程遭受瓶頸，故目前智慧觀光的開發上仍以委外或政府合作為主，對觀光遊樂業者人才招募影響較低；而為因應旅客結構轉變，可能出現的新興職務主要為銀髮族旅遊、文創休閒及穆斯林市場等相關職類，此外，部分業者亦反映觀光遊樂業與新媒體、數位分析及智慧科技等跨領域人才亦是可能出現的新興職務。

所欠缺之人才職類	人才需求條件				招募難易	海外攬才需求	人才欠缺主要原因	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				
旅館業								
中高階管理人員	從事規劃、指揮、協調及綜理住宿與餐飲服務場所營運。	大專/ 企業管理細學類(04131) 旅館及餐飲細學類(10131) 外國語文細學類(02311)	1. 服務品質管理 2. 語文能力(英、日文) 3. 飯店經營管理能力	5年以上	難	無	1. 在職人員技能不符 2. 人才供給不足 3. 勞動條件不佳	5
餐飲服務人員	在飯店從事餐飲供應相關服務	不限/ 旅館及餐飲細學類(10131)	1. 服務態度 2. 抗壓性 3. 語文能力	5年以上	難	無	1. 在職人員流動率過高 2. 人才供給不足 3. 勞動條件不佳	3
宴會服務人員	在飯店宴會廳從事餐飲供應相關服務	不限/ 旅館及餐飲細學類(10131)	1. 服務態度 2. 抗壓性 3. 語文能力 4. 餐旅服務技術士	5年以上	難	無	1. 在職人員流動率過高 2. 人才供給不足 3. 勞動條件不佳	3
房務人員	從事保持飯店房間內部與固定設備清潔	不限/ 旅館及餐飲細學類(10131)	1. 旅館客房服務技術士 2. 抗壓性	無經驗可	難	無	1. 在職人員流動率過高 2. 人才供給不足 3. 勞動條件不佳 4. 缺乏有效人才招募管道	3
廚師	在飯店從事餐食烹調	不限/ 旅館及餐飲細學類(10131)	1. 中餐烹調技術士 2. 西餐烹調技術士	2年以下	普通	無	1. 在職人員技能不符 2. 人才供給不足 3. 在職人員流動率過高	3
大廳/櫃檯服務人員	在飯店大廳/櫃檯從事接待顧客與答覆詢問事項	大專/ 外國語文細類(02311) 旅館及餐飲細學類(10131)	1. 服務態度 2. 抗壓性 3. 語言能力(英、日文) 4. 中文打字證照	5年以上	普通	無	1. 在職人員流動率過高 2. 人才供給不足 3. 勞動條件不佳	3
民宿								
民宿管家	在民宿從事家事之安排、監督及執行。	不限/ 旅館及餐飲細學類(10131) 企業管理細學類	1. 語言能力(英、日文) 2. 服務態度 3. 房務整理	無經驗可	難	無	1. 缺乏有效人才招募管道 2. 在職人員流動率過高	-

所欠缺之人才職類	人才需求條件				招募難易	海外攬	人才欠缺主要原因	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				
		(04131) 行銷及廣告細學類 (04143)					3. 人才供給不足 4. 在職人員技能不符 5. 其他(工作地點過遠·交通因素考量)	
房務人員	從事保持民宿房間內部與固定設備清潔	不限/ 旅館及餐飲細學類 (10131) 企業管理細學類 (04131)	1. 旅館客房服務技術士 2. 服務態度 3. 房務整理	無經驗可	普通	無	1. 在職人員流動率過高 2. 缺乏有效人才招募管道 3. 人才供給不足 4. 勞動條件不佳	3
廚師	在民宿從事餐食烹調	不限/ 不限	1. 中餐烹調技術士 2. 有餐廳廚師經驗者	無經驗可	難	無	1. 在職人員技能不符 2. 在職人員流動率過高 3. 缺乏有效人才招募管道 4. 人才供給不足	3
旅行業								
中高階管理人員	從事規劃、指揮、協調及綜理旅行社服務。	大專/ 旅遊觀光細學類 (10151) 企業管理細學類 (04131) 財務金融細學類 (04121)	1. 旅行業經理人 2. 語文能力(英、日文) 3. 領隊 / 導遊證照	5 年以上	難	無	1. 缺乏有效人才招募管道 2. 在職人員流動率過高 3. 勞動條件不佳 4. 在職人員技能不符	5
直客業務人員	從事旅遊推廣與銷售服務，直接面對遊客。	大專/ 旅遊觀光細學類 (10151)	1. 服務態度 2. 抗壓性 3. 語文能力 4. 瞭解旅遊產品及行程規劃	無經驗可	普通	無	1. 缺乏有效人才招募管道 2. 勞動條件不佳 3. 新興職務需求	3
批售業務人員	從事旅遊推廣與銷售服務，針對團體或同業批售。	大專/ 旅遊觀光細學類 (10151)	1. 服務態度 2. 抗壓性 3. 語文能力 4. 瞭解旅遊產品及行程規劃	5 年以上	難	無	1. 勞動條件不佳 2. 缺乏有效人才招募管道	3
旅遊產品操作人員 OP	從事旅行社業務後勤、訂單處理、諮詢等業務。	大專/ 旅遊觀光細學類 (10151) 外國語文細學類 (02311)	1. 服務態度 2. 抗壓性 3. 語文能力 4. 瞭解旅遊產品及行程規劃	5 年以上	普通	無	1. 缺乏有效人才招募管道 2. 勞動條件不佳	3

所欠缺之人才職類	人才需求條件				招募難易	海外攬	人才欠缺主要原因	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				
			5. 領隊 / 導遊證照 6. 訂位系統 (如 Abacus)					
行銷人員	從事規劃、整合廣告及行銷策略，以提升商品與服務之知名度。	大專/ 外國語文細學類(02311) 行銷及廣告細學類(04143)	1. 語言能力 2. 文字能力 3. 社群媒體經營經驗	無經驗可	普通	無	1. 勞動條件不佳 2. 缺乏有效人才招募管道	3
領隊	執行引導出國團體旅遊，從事觀光活動或解說。	高中(職)以上/ 不限	領隊證照	5 年以上	普通	無	1. 缺乏有效人才招募管道 2. 人才供給不足 3. 勞動條件不佳 4. 在職人員流動率過高	3
導遊(稀少語)	接待觀光團體，從事觀光活動或解說。	高中(職)以上/ 不限	1. 語言能力(稀少語) 2. 語言能力(中文) 3. 導遊證照	無經驗可	難	無	1. 人才供給不足 2. 勞動條件不佳	-
觀光遊樂業								
中高階管理人員	從事規劃、指揮、協調及綜理觀光遊樂場所。	大專/ 遊憩、運動和休閒管理細學類(10152) 企業管理細學類(04131)	1. 服務品質管理 2. 飯店管理經驗 3. 採購、勞安衛生或環境教育等相關經驗(非通用需求)	2-5 年	難	無	人才供給不足	-
遊樂園場所服務人員	從事接待遊客、答覆詢問、銷售票券、付款。	不限/ 遊憩、運動和休閒管理細學類(10152) 旅館及餐飲細學類(10131)	1. 服務態度 2. 抗壓性 3. 救生員(非通用需求) 4. 導覽員證照(非通用需求) 5. 船長證或小船助手證(非通用需求)	無經驗可	普通	無	1. 在職人員流動率過高 2. 勞動條件不佳 3. 在職人員技能不符	-
表演藝術人員	從事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。	不限/ 遊憩、運動和休閒管理細學類(10152) 表演藝術細學類(02152)	表演專長	無經驗可	難	無	1. 在職人員流動率過高 2. 勞動條件不佳	2
業務人員	從事代表觀光	大專/	1. 服務態度	2 年	難	無	在職人員流動	3

所欠缺之人才職類	人才需求條件				招募難易	海外攬	人才欠缺主要原因	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				
	遊樂業業者銷售商品及服務給其他公司行號或機構，並提供商品資訊服務。	遊憩、運動和休閒管 理細學類(10152) 行銷及廣告細學類(04143)	2. 抗壓性 3. 獨立作業能力 4. 客戶開發能力 5. 語言能力	以下			率過高	
設備維護人員	從事觀光遊樂業設備構建、裝設及維修。	不限/ 機械工程細學類(07151) 電機與電子工程細學類(07141)	1. 水電/空調/機械/電機相關證照 2. 防火管理人(非通用需求) 3. 廢汙水處理人員證照(非通用需求)	無經驗可	難	無	1. 人才供給不足 2. 在職人員技能不符	-
企劃人員	從事觀光遊樂業活動策劃、策略擬定、產品規劃、宣傳	大專/ 行銷及廣告細學類(04143)	1. 活動/表演/廣告企劃能力 2. 創意 3. 細心 4. 獨立作業能力 5. 溝通能力	2 年以下	難	無	1. 人才供給不足 2. 其他(工作地點過遠，交通因素考量)	4

註：(1)上表代碼依據教育部 106 年第 5 次修訂「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(2018)，「觀光產業人才供需調查及推估研究案成果報告書」。

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
整體觀光產業	
1. 基層人力低薪且可替代性高，產業人力流動率長期居高。 2. 「新媒體與數據分析人才」為主要跨領域人才需求。 3. 國外人才薪資法規限制和居留規定，使企業用人成本增加 4. 欠缺吸引 IT 人才的產業薪資條件與勞動環境。 5. 因應新興商業模式，有少量的新興職務人才需求。	短期建議： 1. 辦理觀光產業創業比賽，以政策引導供給端培育跨領域人才。 2. 輔導業者產業人才投資方案。 3. 建議業者靈活運用人力資源管理工具，提供激勵因子降低員工流動率。 長期建議： 1. 評估並輔導業者進行科技導入，推動智慧化轉型與升級作法。 2. 持續開拓多元國際市場，並整合業者能量協助整體產業行銷。 3. 由產、官、學三方進行對話，研擬產學落差的因應措施。 4. 建立觀光人力資源媒合平臺。 5. 持續辦理觀光產業關鍵人才培育計畫，並建立成效追蹤指標評估對產業效益。 6. 持續辦理中、高階主管相關培訓課程，課程內容應隨趨勢不斷精進、改變。 7. 建議觀光相關部會與教育部協力檢視觀光技職體系定位。 人才供給端： 1. 學校與業者應強化實習配套措施，改善實習媒合與就業銜接問題。 2. 建議教育部，瞭解新南向實習生狀況，並建立具體制度。 3. 建議鼓勵大專院校開設相關東南亞語科系以培養相關人才。
旅館業	
1. 中、高階主管養成不易，且缺乏可運用人力。 2. 對國際人才需求增加，外籍生實習與留任申請繁瑣。 3. 新興職務人才招募不易，且非觀光相關科系學生居多。 4. 受科技與品牌集團化趨勢影響，後勤單位朝精實人力發展。	1. 業者應強化員工職涯規劃，讓求職者可看見未來的發展性。 2. 推廣二度就業、新住民人力投入旅館工作。
民宿	
1. 部分民宿主人接待能力尚待加強。 2. 需要具備「文創休閒」及「新媒體」跨領域能力的人才。	1. 持續辦理自辦或委辦民宿經營課程，提升民宿主人的接待能力。 2. 輔導民宿協會或相關策略聯盟提升行銷能力。
旅行業	
1. 旅客結構轉變造成華語導遊供給過剩，東南亞語系和韓語導遊則較為欠缺。 2. 旅行業以擴充或調整既有職能來因應新興職務需要。	1. 改善證照制度，但應維持考題與培訓品質，避免影響接待品質。 2. 持續辦理稀少語導遊輔助人員訓練班，並鼓勵業者可基於自身需求利用產業人才投資計畫以在職培訓方式養成人才。 3. 持續輔導國內業者創新經營模式並發展在地化的特色旅遊。 4. 針對新興或特殊客群規劃接待手冊或摺頁，提升產業應對不同客群的專業能力。
觀光遊樂業	

1. 觀光遊樂業受淡旺季影響，人力需求有明顯差異，員工調度困難。 2. 因應轉型需求，「文創休閒」的人力需求較多。 3. 觀光遊樂業位於非都會區，人才就業意願較低為其招募障礙。	1. 鼓勵觀光相關系所開設觀光遊樂業相關的選修課程或學程，並規劃在職訓練課程對既有人力增能。 2. 建議業者針對家庭客群，打造親子共融園區。 3. 建議業者參考同業排班作法，因應觀光遊樂業淡旺季人力需求變動問題。
--	--

資料來源：交通部觀光局(2018)，「觀光產業人才供需調查及推估研究案成果報告書」。