

112-114 年
重點產業人才供需調查及推估結果
摘錄

旅行業

辦理單位：交通部觀光局

一、產業調查範疇

本次旅行業調查範疇依營業規模分為綜合旅行社（實收資本額不少於 3,000 萬）、甲種旅行社（實收資本額不少於 600 萬）和乙種旅行社（實收資本額不少於 120 萬），屬於主計總處 110 年第 11 次修正「行業統計分類」中之「旅行及其他相關服務業（7900）」，定義為「從事旅行及其他相關服務之行業，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票券代訂代售等服務」。

二、產業發展趨勢

(一) 疫後觀光產業復甦狀況

1. COVID-19 於 2022 年獲得控制，全球國際旅客已恢復運行，全球觀光產業已逐漸恢復營運。
2. 我國邊境管制，暫停接待國際旅客，因而帶動國內旅遊風潮，在國際旅客數量銳減，我國觀光業者投入國旅市場開發，或是多角投資各類生活產業，但收益仍遠不如疫情前水準。
3. 我國於 111 年 10 月 13 日入境鬆綁，預計整體產業恢復至 108 年水準需要 2 至 3 年的時間。

(二) 疫後觀光發展趨勢

1. 各國於疫情前即致力推動觀光產業的數位化應用，而疫情進一步改變消費者習慣，旅客對「無接觸服務」、「自助入住」和「線上預約」和「線上導覽」的接受度大增，亦加速各國觀光業者將「機器人」、「行動支付」等技術投入產業實務運用中。
2. 數位科技工具為觀光服務帶來更多創新，而相關從業人員亦須具備對應的數位知識、技能和管理能力，方能運用數位技術解決服務痛點。
3. 繁複的入出境程序，提升旅行社專業服務的重要性。
4. 彰顯在地特色，發揮「觀光+」，為入境旅遊市場積極布局。
5. 持續挖掘國內未開發的旅遊景點，培育熟悉地方事務服務人才。
6. 大型旅行社活用本身交通規劃、人流掌握和服務的優勢，多元投資服務事業。

7. 線上旅行社 (Online Travel Agency , 簡稱 OTA) 拆解旅遊元素 , 挖掘各地特色商品 , 建立旅遊資源平台。

8. 傳統中小型旅行社鎖定特殊興趣旅遊市場 , 發展體驗套裝遊程。

三、人才供需現況與未來供需量化推估

(一) 人才供需現況

關於旅行業者對於 111 年人才供需現況之看法 , 礙於我國邊境政策較晚開放 , 且疫情期間我國旅客出境的意願不高 , 造成出境市場需求較弱 , 故業者較少發展出境旅遊商品 , 111 年上半年在沒有具體的開放進程下 , 我國入境旅行社無法提供明確的旅遊商品和報價給國外旅行社 , 致使國外旅行社無法銷售我國旅遊商品 , 10 月後我國邊境開放 , 我國旅行社需要時間準備旅行商品資訊、供應鏈、行銷活動等 , 銷售時間仍有落差 , 因此有逾半數 55.4% 受調廠商表示就業市場人才供給充裕 , 但仍有 30.6% 表示人才不足 , 14.0% 則認為人才供需均衡 , 顯示旅行業受國境開放的不確定性影響 , 旅行商品不斷延後提出 , 人才需求亦將往後推遲。

(二) 未來 3 年人才供需量化推估

有關 112-114 年旅行業專業人才供給推估 , 主要透過問卷調查方法 , 取得我國大專院校 110 學年觀光相關系所畢業生流向統計 , 考量服退役、延畢、出國進修、投入產業比例等因素 , 推估可投入旅行業之畢業生人數 , 依據推估結果 , 未來 3 年每年平均新增 2,071 人。

至於 112-114 年旅行業專業人才需求推估 , 對於疫後產業復甦 , 20.86% 業者認為需要 2 至 3 年才能恢復至 2019 年水準 , 平均恢復時間需要 1.98 年 , 年均複合成長率為 4.10% , 考量入境隔離政策解除後 , 整體產業環境的復甦將刺激旅行社人才需求數 , 加上數位化轉型趨勢影響 , 旅行業者可能成立資訊專責部門 , 資通訊人員將成為旅行社急需人才。因此 , 在邊境解除管制的假設下 , 推估每年平均新增需求為 1,310~1,850 人、每年平均新增需求占總就業人數比例為 3.1~4.3%。

詳細專業人才新增需求、新增需求占總就業人數比、新增供給推估結果彙整如下表 , 惟未來就業市場實際空缺人數可能因為多種原因發生變化 , 例如人力新增供給的波動或培訓人力實際投入職場的狀況等 , 本推估結果僅提

供未來勞動市場供需之可能趨勢，並非未來產業職缺之決定性數據，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。

景氣情勢	112年			113年			114年		
	新增需求		新增供給 (人)	新增需求		新增供給 (人)	新增需求		新增供給 (人)
	人數(人)	占比(%)		人數(人)	占比(%)		人數(人)	占比(%)	
樂觀	1,655	4.0	2,184	1,855	4.3	2,067	2,040	4.6	1,962
持平	1,379	3.4		1,546	3.6		1,700	3.8	
保守	1,172	2.8		1,314	3.1		1,445	3.3	

註：1.持平景氣情勢下之新增需求係依據業者預估解除邊境管制後人力平均增長比例加以計算、樂觀=持平推估人數*預估平均成長率(+20%)、保守=持平推估人數*預估平均成長率(-15%)。

2.占比係指新增需求人數占總就業人數之比例。

資料來源：交通部觀光局(2022)、111年度觀光產業人才供需調查及推估研究案正式報告書。

四、欠缺職務之人才質性需求調查

以下摘述旅行業專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) 欠缺之專業人才包括：業務人員、行銷企劃人員、導遊、旅遊產品操作人員、領隊等5類人才，而人才欠缺主因為「人才供給數量不足」及「薪資較低不具誘因」，另導遊及領隊則面臨「人力老化」、「年輕人力經驗不足」之困境。
- (二) 在學歷要求方面，除導遊僅需高中以下學歷外，其餘職缺均需大專學歷；科系背景方面，主要集中於「餐旅及民生服務」學門，包含「旅遊觀光」、「遊憩、運動和休閒管理」及「旅館及餐飲」細學類，此外業務人員、行銷企劃人員則以額外具備「商業及管理」相關背景者為佳；行銷企劃人員、領隊則需「大眾傳播」細學類背景；導遊、領隊則以具「外國語文」學歷者尤佳。
- (三) 在工作年資要求方面，僅業務人員需5年以上工作經驗，其餘職缺均無年資要求。
- (四) 在人員招募上，所有職缺招募難度均屬普通，且皆以國內人才為主要招募對象，無海外攬才需求。

所欠缺之人才職業(代碼)	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				
業務人員(020102)	提出商品樣品、目錄或服務方案，以期引起預期買主之興趣，進行國內業務銷售推廣等工作	大專/ 旅遊觀光細學類(10151) 其他商業及管理細學類(04199)	1. 業務或通路開發 2. 業務接洽與訂單處理 3. 客戶情報蒐集 4. 客戶問題的解決及解答	5年以上	普通	無	1. 人才供給數量不足 2. 薪資較低不具誘因	3

所欠缺之人才職業(代碼)	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				
行銷企劃人員(210103)	蒐集市場資訊，擬定產品或活動行銷企劃案，運用各種行銷工具以達成產品或活動最佳的曝光效果。並根據企劃策略規劃出適合的活動並執行，以達到形象及業務推廣的目的	大專/ 其他商業及管理細學類(04199) 旅遊觀光細學類(10151) 大眾傳播細學類(03211)	1. 提案與簡報技巧 2. 市場情報蒐集及分析能力 3. 網路活動規劃與執行 4. 分析消費者傾向	無經驗可	普通	無	1. 人才供給數量不足 2. 薪資較低不具誘因	3
導遊(160102)	帶領個人或團體進行旅行、觀光及遊覽，或在展覽場所提供適當的解說及服務	高中以下/ 旅遊觀光細學類(10151) 外國語文細學類(02311) 遊憩、運動和休閒管理細學類(10152)	1. 出團作業處理事項 2. 規劃旅遊行程的能力 3. 景點文物導覽解說	無經驗可	普通	無	1. 人力老化 2. 年輕人力經驗不足	3
旅遊產品操作人員(160108)	招攬旅遊業務及為旅客代辦出國及簽證手續，或協助旅客安排行程、食宿、交通工具，以及團後相關行政、財務結帳等工作	大專/ 旅館及餐飲細學類(10131) 旅遊觀光細學類(10151) 遊憩、運動和休閒管理細學類(10152)	1. 檢核與執行旅遊產品 2. 聯繫與溝通能力 3. 執行收支帳款 4. 維護旅遊安全與處理緊急事件	無經驗可	普通	無	1. 人才供給數量不足 2. 薪資較低不具誘因	3
領隊(160103)	規劃與執行旅遊之導覽解說，提供旅遊過程中之客戶服務	大專/ 大眾傳播細學類(03211) 外國語文細學類(02311) 遊憩、運動和休閒管理細學類(10152)	1. 導覽解說的協調與運作 2. 提昇顧客服務品質 3. 協助出入境事務 4. 旅遊行程的管理	無經驗可	普通	無	1. 人力老化 2. 年輕人力經驗不足	3

註：1. 欠缺人才職業名稱及代碼係參考勞動部勞動力發展署「通俗職業分類」後，對應歸類而得。

2. 學類代碼係依據教育部 106 年第 5 次修訂「學科標準分類」填列。

3. 基本學歷分為高中以下、大專、碩士、博士；工作年資分為無經驗、2 年以下、2-5 年、5 年以上。

4. 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 (2022)。

五、人才問題及因應對策

以下為業管機關就其調查結果，所綜整出之人才供需問題及相關因應對策，其中部分議題尚需跨部會合作協商解決。

人才問題	因應對策	涉及之部會
高齡及少子化對觀光勞動力人口運用影響逐漸嚴重	1. 放寬外籍生、移工人才聘用限制，增加多元人才來源 2. 擴大就業活動，提供媒合補貼，提升人才前往偏鄉地區就業意願	勞動部
人才培育與進用之間仍存在差距	輔導觀光業者與「外國語文細學類」、「企業管理細學類」科系產學合作，協助業者盡早接觸潛力人才	教育部
千禧世代對「工作」的重新定義影響攬才方式	提供基層主管人力管理培訓課程，表揚優秀基層人才，提高基層人員留任意願	-

人才問題	因應對策	涉及之部會
業者已於可負擔範圍內提高薪資待遇，惟人才流失仍無法補實	1. 擴大就業活動，提供媒合補貼，提升人才前往偏鄉地區就業意願 2. 放寬外籍生、移工人才聘用限制，增加多元人才來源	勞動部
疫後世代人才斷層與流失，產業人才訓練成本提升	1. 提供產學合作誘因，人才交流平台，促進產學接軌 2. 制定觀光人才長期發展策略，指引我國觀光產業人才培訓、管理和職能開發和考訓依據	教育部
潛在人才對觀光產業發展信心與認同感不足	1. 提供基層主管人力管理培訓課程，表揚優秀基層人才，提高基層人員留任意願。 2. 擴大就業活動，提供媒合補貼，提升人才前往偏鄉地區就業意願。	勞動部
一般大學與技職教育體系人才培育定位不明	1. 提供產學合作誘因，人才交流平台，促進產學接軌。 2. 翻轉觀光教育體系，調整課程設計符合產業實務。	教育部
數位行銷、服務設計為疫後人才重要職能	提供產學合作誘因，人才交流平台，促進產學接軌。	-

資料來源：交通部觀光局 (2022)。