

109-111 年
重點產業人才供需調查及推估結果
摘錄

旅行業

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 110 年第 11 次修訂「行業統計分類」¹，旅行業屬行業統計分類中的「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) 新冠肺炎 (COVID-19) 疫情影響

1. 政府觀光紓困方案降低了從業人員立即離退的衝擊

根據世界旅遊觀光協會 (WTTC) 對疫情造成產業影響的評估，2020 年疫情造成全球每天近百萬名觀光從業人員退出就業市場。我國觀光主管機關所提出的一系列針對觀光產業及其從業人員的紓困方案，不但為業者爭取了更多的轉型時間，也有效地減緩了從業人員大規模退出產業的情況。簡言之，紓困措施使得產業從業人員並未發生如其他國家般大量解僱的現象。

2. 未來數年我國觀光產業主要市場仍將以國旅為主

由於國內疫情控制得宜，109 年暑假開始幾乎未見本土確診案例，造成國旅市場反而因國人無法出國而出現近年少見的國旅榮景。依據世界旅遊組織 (UNWTO) 的預估，在最壞的情況下要遲至 2024 年才會完全恢復國際旅遊原有樣貌。因此在國內疫情仍能持續有效控制的情況下，未來 3 年期間國內觀光產業的推動力量仍將以國內旅遊為主，觀光產業內各企業與人才均應及早因應此趨勢，進而提升國內觀光產業產品力，為未來國際旅遊市場復甦預做準備。

(二) 長期環境趨勢

除了疫情造成的影響外，隨著全球經濟發展以及世人對國際旅遊的經驗日益豐富，愈來愈多的旅客將會對旅遊有更多不同的興趣與期待，也更加需要符合其興趣與期待的旅遊產品。長期旅遊趨勢對於人才供需的議題，討論

¹由於各重點產業調查成果相關資料係於 109 年 12 月提報本會，故各重點產業報告書所載之產業調查範疇，係參考主計總處 105 年第 10 次修訂「行業標準分類」。其中，與本產業相關之「旅行及其他相關服務業(原旅行及相關服務業)」產業定義略有變動，惟仍屬本產業之調查範圍。

如下：

1. 基於旅客需求越趨多元，提供更多元產品將成為業者核心競爭力

旅客的多元化將會有愈來愈多的樣貌，甚至同一位旅客也會在不同情境時產生不同的旅遊需求。因此旅客對於各種不同的旅遊需求也將愈來愈多。例如:同一個人可能依年齡別參加樂齡旅遊、依來源別可能會是穆斯林旅遊、依興趣別則可能是登山。

這樣的現象也會對人才與職能的需求上造成影響。觀光產業將會需要能夠開發多樣的元素以滿足不同客群的產品設計人才，以及對不同的目標客群提供更符合其需求的旅遊服務。這樣的人才與職能需求，對提供綜合旅遊商品的旅行業而言，將更形重要。除了產業應以在職訓練的方式，使其現有人員具備能夠創造更多元的產品設計與服務流程外；學校也應該對學生提供類似的知識與技能，以強化其就業競爭力。

2. 資訊科技將會對觀光產業造成重大的影響

在疫情發生之前，資通訊科技已經對觀光產業造成若干的影響，主管機關也早已提出智慧觀光的概念來優化產業競爭力。疫情發生以後，降低人員接觸，以及增加線上互動等疫情因應方案，對民眾行為與習慣造成的普遍改變，使得資通訊科技對觀光產業的影響更是加大也加速地進行。資通訊科技對觀光產業的影響層面非常的深廣，從基礎建設到相關的應用，從設計旅遊產品、發展行銷通路、取得與分析旅客資訊甚至發展創新商業模式等，都將對觀光產業造成巨大衝擊。

受限於資通訊科技知識的學習門檻較高，而觀光產業的服務業特性又涉及高度經驗法則與人際互動彈性，兩者的結合創新在知識與經驗上必須有高度的互補。亦即資訊專業人才必須深入瞭解觀光產業的複雜性與變動性，而觀光產業從業人員也應該具備資訊科技的應用能力。相關人才的養成可從未來應朝向鼓勵資訊人才進入產業並學習觀光專業知識，同時也應鼓勵現有觀光從業人員學習或理解資訊科技應用面著手。

三、人才量化供需推估

以下提供 109-111 年有關旅行業專業人才新增需求、新增需求占總就業人數比、新增供給推估結果，惟本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。

趨勢上來說，旅行業 109 年受疫情影響人才需求大幅減少，至 110 年開始業者推估由於疫情轉為平穩，預料將產生大量旅遊需求，旅行業人才轉為供不應求，且需求大於供給的狀況將延伸至 111 年，新增人才需求占總就業人數占比亦將有所成長。依推估結果，旅行業專業人才每年平均新增需求為-1,122~1,797 人、每年平均新增需求占總就業人數比例為-3.1~4.0%、每年平均新增供給為 1,238 人。

單位：人

景氣情勢	109 年			110 年			111 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
	人數	占比(%)		人數	占比(%)		人數	占比(%)	
樂觀	-1,513	-3.6	1,238	3,201	7.2	1,235	3,704	7.7	1,240
持平	-5,932	-16.0		2,977	7.4		3,259	7.5	
保守	-9,312	-27.6		2,677	7.4		3,270	8.2	

註：1.樂觀、持平、保守係依業者經營經驗與公司目標進行判斷。

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(2020)「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：行銷人員、線控、中高階主管、資訊人員、業務人員、OP 等 6 類人才，而人才欠缺原因主要在於公司職涯發展規劃不符合員工職涯考量需求導致人才流失，以及人員技能或素質不符等，其中資訊人員及業務人員亦面臨薪資較低不具誘因的困境。
- (二) 在學歷要求方面，各職務均需至少大專以上教育程度；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，尤其以「旅遊觀光」細學類為主，其中行銷人員、資訊人員及 OP 更需額外具備「資訊通訊科技」學門背景，行銷人員、中高階主管及資訊人員亦以具「外國語文」能力者為佳。
- (三) 在工作年資要求方面，除線控需 2 至 5 年工作經驗，以及中高階主管要求 5 年以上年資外，其餘職務並無工作經驗要求。
- (四) 在招募難易度上，行銷人員、線控及中高階主管較為困難，其餘職務招募難度尚屬普通；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。

所欠缺之人才職業	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				
行銷人員	從事行銷企劃擬定，透過廣告、公關、媒體、品牌的資源整合與運用，達成產品或活動最佳的曝光效果，以提升公司形象及產品競爭力	大專/ 旅遊觀光細學類(10151) 外國語文細學類(02311) 行銷及廣告細學類(04143) 資料庫、網路設計及管理細學類(06121)	1. 一般行政能力 2. 行銷專業客群經營及推廣職能 3. 美工編輯、網路行銷、視覺設計 4. 網路行銷活動策劃	無經驗可	困難	無	1. 在職人員技能或素質不符 2. 勞資雙方職涯規劃不同	3
線控	提供客戶國內外旅遊資訊，協助規劃不同旅遊行程並給予專業解析	大專/ 旅遊觀光細學類(10151)	1. 外國語言能力 2. 一般行政能力 3. 操團職能 4. 獨立規劃路線能力	2-5年	困難	無	1. 在職人員技能或素質不符 2. 勞資雙方職涯規劃不同	3
中高階主管	負責旅遊/休閒相關事務，如旅遊商品、通路的規劃、業務開發與制度建立等，且需管理部門內員工、協調跨部門溝通之工作	大專/ 旅遊觀光細學類(10151) 遊憩、運動和休閒管理細學類(10152) 旅館及餐飲細學類(10131) 外國語文細學類(02311)	1. 一般行政能力 2. 經營管理能力 3. abacus 訂位 4. 代理業務、票務專業 5. 美編、PPT 企劃、談吐 6. 旅遊行程完全安排能力 7. 開發業務能力 8. 實務經驗 9. 觀光旅遊專業知能與職能	5年以上	困難	無	1. 在職人員技能或素質不符 2. 勞資雙方職涯規劃不同	4、5
資訊人員	負責訂定資訊軟硬體系統之開發或維護計畫，及建立資訊系統開發維護作業流程、規章表單及運作機制等管理工作	大專/ 旅遊觀光細學類(10151) 外國語文細學類(02311) 電腦運用細學類(06111) 資料庫、網路設計及管理細學類(06121) 資訊技術細學類(06131) 軟體開發細學類(06132) 系統設計細學類(06133) 電算機應用細學類(06134)	1. 系統分析及管理、程式開發 2. 軟硬體技術	無經驗可	普通	無	薪資較低不具誘因	4
業務人員	針對企業、團體或個人，從事商品或服務之國內外銷售、業務推廣、客戶開發等工作	大專/ 旅遊觀光細學類(10151) 遊憩、運動和休閒管理細學類(10152) 企業管理細學類(04131)	1. 公關能力 2. 旅遊行程安排能力 3. 業務推廣能力 4. 銷售能力	無經驗可	普通	無	1. 在職人員技能或素質不符 2. 勞資雙方職涯規劃不同 3. 薪資較低不具誘因	3

所欠缺之人才職業	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				
OP	負責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、交通工具等	大專/ 旅遊觀光細學類(10151) 遊憩、運動和休閒管理細學類(10152) 旅館及餐飲細學類(10131) 資料庫、網路設計及管理細學類(06121)	1. 細心 2. 專業證照：訂位系統、科威、票務初級	無經驗可	普通	無	1. 在職人員技能或素質不符 2. 勞資雙方職涯規劃不同	3

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 (2020)。

五、跨部會人才協商議題

以下為業管機關就其調查結果，所綜整出需跨部會協商解決之人才問題。

需跨部會協商解決之人才問題	涉及之部會
產業環境變化極快，現有學校教育之課程架構以及課程開設學分規範(如課程架構調整、課程學分時數要求)等措施，或已無法因應產業環境變動而與實務產生差距。目前多數學校已引入微學分的概念，以因應環境趨勢快速變化及產業多元人才需求，進行淺盤式知識提供。故建議與教育部協商輔導大專校院建立微學分開設機制，協助縮減產學間落差。	教育部
許多中小型業者需要職能的斜槓人才，學校應可考量跨學院開設各類學程，以利觀光科系學生具備多項職能，亦利於其他科系學生瞭解觀光產業及其基本作業，進而產生興趣。故建議與教育部協商促進大專校院開設跨領域課程，豐富觀光相關科系學生職能。	教育部

資料來源：交通部觀光局 (2020)。