

112-114 年
重點產業人才供需調查及推估結果
摘錄

旅宿業

辦理機關：交通部觀光局

一、產業調查範疇

本次旅宿業調查範疇包含觀光旅館、一般旅館及民宿業者，係屬行政院主計總處 110 年第 11 次修訂「行業統計分類」中之「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」。

二、產業發展趨勢

(一) 整體觀光產業

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. 疫情加速旅館智慧化、無人化的服務轉型。
2. 旅宿業品牌、服務品質和獨特住宿體驗，滿足疫後旅客對衛生環境、休憩品質的需求。

三、人才供需現況與未來供需量化推估

(一) 人才供需現況

關於旅宿業者對於 111 年人才供需現況之看法，疫後各產業擴大人力需求，而在我國邊境仍處於管制的狀況下，因入住旅客數不高，旅館業房間數供需數量勉強達到平衡，惟一旦邊境解除限制，入境旅客大增，人才將呈供不應求，恐影響未來服務品質與國際旅遊形象，因此雖有超過半數約 54.4% 受調廠商表示就業市場人才供給均衡，但仍有 42.7% 則認為人才供給不足，僅 2.8% 表示人才充裕，顯示旅宿業人才供需屬均衡偏向不足，潛在可能人才需求缺口。

(二) 未來 3 年人才供需量化推估

有關 112-114 年旅宿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，推估可投入旅宿業之畢業生人數，依據推估結果，未來 3 年每年平均新增 4,538 人。

至於 112-114 年旅宿業專業人才需求推估，對於疫後產業復甦，26.29% 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 2.16 年，年均複合成長率為 5.64%，此外亦有 56% 以上受調業者認為未來 3 年人才將呈現成長，產業前景隨國際旅遊市場復甦而看好。因此，若假設邊境解除管制，推估每年平均新增需求為 12,996~18,351 人、每年平均新增需求占總就業人數比例為 9.8~13.9%，需注意新增需求比例相對其他產業較高，建議可透過調整薪資、完善員工職涯願景規劃、引入智慧科技協作或擴大人才來源，解決旅宿業即將面臨的急迫性人才缺口。

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	16,502	14.2	4,800	18,276	13.9	4,512	20,274	13.6	4,302
持平	13,751	11.8		15,224	11.6		16,892	11.4	
保守	11,689	10.0		12,941	9.8		14,359	9.7	

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

以下摘述旅宿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：房務員(含清潔)、櫃檯服務人員、餐飲服務及接待員、中/西餐烹飪廚師、飯店/餐廳主管等 5 類人才，人才欠缺原因主要在於「薪資較低不具誘因」以及「勞動條件不佳(特別是工時過長)」，餐飲服務及接

待員則額外因「異業競爭人才」使得人才招募不易。

(二) 在學歷要求上，房務員(含清潔)、櫃檯服務人員、餐飲服務及接待員等3類基層職務不限門檻，中/西餐烹飪廚師亦僅需高中以下學歷即可，而飯店、餐廳主管則要求大專以上學歷；另在科系背景方面，所有職缺均需「旅館及餐飲」細學類背景，此外具「旅遊觀光」或「外國語文」相關學科背景者亦符合房務員之招募需求。

(三) 工作年資要求方面，除飯店、餐廳主管需2-5年工作經驗外，其餘基層職缺均無相關門檻，無經驗亦可。

(四) 在招募難易度方面，以房務員(含清潔)、櫃檯服務人員、餐飲服務及接待員3類職缺招募相對困難，其餘職務尚屬普通；另所有職缺均具海外攬才需求，尤以房務員比例最高。

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				
房務員(含清潔)(160105)	負責飯店/旅館內房間的清潔、整理及補充消耗性用品	不拘/旅館及餐飲細學類(10131) 旅遊觀光細學類(10151) 外國語文細學類(02311)	1. 房間的清理及補充 2. 廢棄物清運、儲存與處理 3. 客訴案件處理	無經驗可	困難	有	1. 勞動條件不佳 2. 薪資較低不具誘因 3. 工作時間長	3
櫃檯服務人員(160104)	在飯店/旅館櫃檯接待旅客，辦理住房與退房的登記，並提供旅館、觀光等的諮詢服務	不拘/旅館及餐飲細學類(10131)	1. 電話接聽與人員接待 2. 辦理住房與退房的登記 3. 行政事務處理能力 4. 顧客接待與需求服務	無經驗可	困難	有	1. 勞動條件不佳 2. 薪資較低不具誘因 3. 工作時間長	3
餐飲服務及接待員(160207)	負責餐飲場所的內外場聯繫、顧客菜單諮詢、點餐送餐及桌面環境清潔	不拘/旅館及餐飲細學類(10131)	1. 服務用餐中顧客的能力 2. 了解餐飲服務整體的流程 3. 食品的擺盤及裝飾能力	無經驗可	困難	有	1. 勞動條件不佳 2. 薪資較低不具誘因 3. 疫情、工作時間長、勞動職、異業競爭人才	3
中/西餐烹飪廚師(160202)	備料、調味，並烹飪湯、肉、蔬菜或甜點等菜餚。可以訂購用品、保存記錄和帳戶、設計菜單與定價	高中以下/旅館及餐飲細學類(10131)	1. 營業前置作業 2. 食物製作與擺盤 3. 存放食材 4. 廚具、設備與環境清潔 5. 廢棄物及廚餘處置 6. 協助規劃設計菜單	無經驗可	普通	有	1. 人才供給數量不足 2. 薪資較低不具誘因	3
飯店、餐廳主管(160201)	規劃、指導或管理住宿和其他住宿相關的組織或部門活動	大專/旅館及餐飲細學類(10131)	1. 提升顧客服務經驗 2. 管理衝突 3. 提供餐飲服務 4. 遵循衛生規範	2-5年	普通	有	1. 在職人員素質或技能不足 2. 薪資較低不具誘因	4

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	-
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)。