

**112-114 年**  
**重點產業人才供需調查及推估結果**  
**摘錄**

**觀光遊樂業**

辦理機關：交通部觀光局

## 一、產業調查範疇

依據行政院主計總處 110 年第 11 次修訂「行業統計分類」，本次觀光遊樂業調查屬「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) 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. 活用解謎元素與 VR 與 AR 技術，打造特色主題。
2. 鎖定高齡客、親子客，未來蓋設綜合渡假村。

## 三、人才供需現況與未來供需量化推估

### (一) 人才供需現況

關於觀光遊樂業者對於 111 年人才供需現況之看法，鑒於我國觀光遊樂業者於三級警戒時進行人事縮減，導致大規模的人才流失，第一線人員、技術型人員多流往其他產業，造成人才缺口，而疫後科技化的趨勢，如何補足技術型人員將是觀光遊樂業者面臨挑戰，再加上工作地點交通不便、異業挖角等因素，絕大多數 87.5% 受調廠商表示就業市場人才供給不足，其餘 12.5% 業者則認為人才供需狀況均衡，顯示產業人才偏向供不應求，需盡早協助產業復甦，建立產業信心，吸引人才流入觀光產業以補充人力需求。

### (二) 未來 3 年人才供需量化推估

有關 112-114 年觀光遊樂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，推估可投入觀光遊樂業之畢業生人數，依據推估結果，未來 3 年每年平均新增 1,995 人。

至於 112-114 年觀光遊樂業專業人才需求推估，對於疫後產業復甦，37.5%業者認為需要 3 至 4 年才能恢復至 2019 年水準，平均恢復時間需要 2.71 年，年均複合成長率為 10.14%。此外，面對數位轉型，37.5%觀光遊樂業者調整人才運用，常見作法包含「新設職缺招募關鍵人才」以及「現有職務工作內容重新設計」。因此，若假設邊境解除管制，加上數位轉型推動之人才需求，推估每年平均新增需求為 512~724 人、每年平均新增需求占總就業人數比例為 7.4~10.5%。

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	827	13.1	2,103	779	11.2	1,993	566	7.6	1,890
持平	689	10.9		649	9.3		472	6.3	
保守	585	9.3		551	7.9		400	5.4	

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

以下摘述觀光遊樂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：導覽解說員、餐飲服務及接待員、其他產品維修人員、水上救生員、行政總務人員等 5 類人才，人才欠缺原因主要在於「人才供給數量不足」以及「薪資較低不具誘因」。

(二) 各項職務學歷要求較低，水上救生員、行政總務人員 2 類職缺僅需高中以下

學歷，其餘更不拘學歷；另在科系背景方面，明顯以「餐旅及民生服務」學門為大宗需求，包含「旅館及餐飲」、「遊憩、運動和休閒管理」、「旅遊觀光」細學類，而其他產品維修人員則需「機械工程」細學類背景，行政總務人員則另需「其他商業及管理」科系背景者為佳。

(三) 工作年資要求方面，除餐飲服務及接待員及其他產品維修人員需 2-5 年工作年資外，其餘職缺均無相關門檻。

(四) 在招募難易度方面，所有職缺招募難度尚屬普通，亦均以國內人才為主要招募對象，無明顯海外攬才需求。

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				
導覽解說員(160106)	在休閒娛樂場所協助顧客，提供各式服務	不拘/ 旅館及餐飲細學類(10131) 遊憩、運動和休閒管理細學類(10152) 旅遊觀光細學類(10151)	1. 顧客接待與需求服務 2. 休閒活動帶領與服務站基本運作 3. 提供解說或諮詢服務	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	-
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、點餐供餐及桌面環境清潔	不拘/ 旅館及餐飲細學類(10131) 遊憩、運動和休閒管理細學類(10152)	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	2-5年	普通	無	1. 人才供給數量不足 2. 薪資較低不具誘因	3
其他產品維修人員(100290)	觀光遊樂業設備產品安裝、維護和維修人員	不拘/ 機械工程細學類(07151)	1. 設備系統裝設與測試 2. 產品 / 設備故障排除檢修 3. 日常檢查及異常狀況初步研判	2-5年	普通	無	1. 人才供給數量不足 2. 薪資較低不具誘因	3
水上救生員(160302)	監控休閒遊憩區域，如游泳池、海灘或滑雪場，為參與者提供幫助和保護	高中以下/ 旅遊觀光細學類(10151) 遊憩、運動和休閒管理細學類(10152)	1. 維護水上活動場所秩序與例行性安全檢查 2. 運用救生輔助器材予以遊客防護救援 3. 對現場發生意外者提出急救或初步處理	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	-
行政總務人員(010302)	依照企業或組織內部的行政流程，處理一般行政業務或處理總務庶務，並支援其他部門需求，作好各項後勤支援工作	高中以下/ 旅館及餐飲細學類(10131) 其他商業及管理細學類(04199)	1. 辦理文檔業務 2. 辦理庶務業務 3. 辦理財產管理業務 4. 辦理消防與災害防救業務	無經驗可	普通	無	人才供給數量不足	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)。