114-116 年
重點產業人才供需調查及推估結果
摘錄

（觀光遊樂業）

辦理單位：交通部觀光署

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) 國內外產業趨勢

1. 自然和山岳旅遊、都會休閒旅遊目的地快速復甦，安康旅遊(Wellness travel) 旅遊前景看好。
2. 數位遊牧者的出現，目的地、飯店業者改建基礎設施以符合市場需求；商務休閒旅遊消費需求持續增加。
3. 永續發展不僅是未來趨勢，而是未來觀光產業的必要因素。
4. 科技擴大應用於觀光產業，人工智慧將改變觀光產業商業模式和用人需求。

(二) 產業現況

1. 解封初期國內旅遊人次下降，未來經營策略將強化國際宣傳及多角化經營策略。
2. 遊樂園結合永續發展與智慧觀光，持續改善並提升遊客體驗以及推動企業環境與教育責任。
3. 受到勞動力結構和年輕世代價值觀影響，基層人員的招募遇到很大的挑戰。
4. 中高階人才多透過企業自身培訓，但基層人力的減少與工作壓力已造成中階主管的人才斷層。
5. 除改善產業環境外，業者透過不同方式提高員工留任率，降低人員的流動率。
6. 觀光遊樂業受淡旺季影響較大，在旺季時的人力需求可能呈現「供給不足」的情形。

三、人才供需現況與未來供需量化推估

(一) 人才供需現況

觀光遊樂業者對於 113 年專業人才供需現況之看法，受到勞動力結構和年輕世代價值觀影響，基層人員的招募遇到很大的挑戰，因此有高達 85.7%業者表示人才不足，僅有 14.3%認為人才供給平衡，顯示持續改善工作條件，並招聘與培養專業人才是當前迫切需求。

(二) 未來 3 年人才供需量化推估

有關 114-116 年觀光遊樂業專業人才供給推估，主要運用問卷調查方法，並依據教育部之大專院校歷屆畢業人數統計、勞動部之薪資行情及大專生就業導航查詢網等相關資料，綜合考量服退役、延畢、出國/進修、投入產業比率、轉入/出產業人數等因素後，推估每年平均新增供給 1,471 人。

至於 114-116 年觀光遊樂業專業人才需求推估，依據問卷調查結果、行政院主計總處之事業人力僱用狀況調查報告等相關資料，推估專業人才每年平均新增需求為 634~738 人、每年平均新增需求占總就業人數比例為 9.9~11.5%。

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	114 年			115 年			116 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(人)	占比(%)	(人)	人數(人)	占比(%)	(人)	人數(人)	占比(%)	(人)
樂觀	735	11.5	1,631	736	11.5	1,489	744	11.5	1,293
持平	690	10.8		691	10.8		698	10.8	
保守	631	9.9		632	9.9		639	9.9	

資料來源：交通部觀光署（民 113）, 113 年觀光產業人才供需調查及推估研究案正式報告書。

說明：(1)新增需求：

(a)在景氣持平趨勢下，114 年持平=113 年本案調查之整體需求人力*（1+預測年度平均成長率）, 115、116 年持平=前一年持平人數*（1+預測年度平均成長率）。

(b)114-116 年樂觀=各年持平人數*預估平均成長率（+6.55%）, 其中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。

(c)114-116 年保守=各年持平人數*預估平均衰退率（-8.50%）, 其中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。

(2)占比係指新增需求人數占總就業人數之比例。

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：客戶服務人員、餐飲服務及接待員、售票/收銀人員等 3 項職務，而人才欠缺主要原因為「勞動條件不佳」。

(二) 各項職務學歷要求較低，僅需高中以下；另在科系背景方面，均為「不拘」。

(三) 工作年資要求方面，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				
客戶服務人員(060102)	按照客服作業流程提供客戶服務，並維護良好客戶關係	高中以下/不拘	1. 填寫每日工作日報及設施檢點表 2. 服務遊客搭乘遊樂設施 3. 遊樂設施檢查與客訴處理 4. 遊樂設施營運作業與管理	無經驗可	普通	無	勞動條件不佳	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、點餐供餐及桌面環境清潔	高中以下/不拘	1. 餐前服務 2. 用餐服務 3. 餐後服務 4. 顧客關係管理	無經驗可	普通	無	勞動條件不佳	3
售票/收銀人員(060204)	在商店或售票處等場所，從事客戶購物或接受服務之收受款項及回找零錢等工作	高中以下/不拘	1. 團體/一般遊客售票作業 2. 預售票銷售作業 3. 票種分析及分類設定	無經驗可	普通	無	勞動條件不佳	-

資料來源：交通部觀光署（民 113），113 年觀光產業人才供需調查及推估研究案正式報告書。

說明：(1)欠缺人才職業係呈現部會調查、廠商反映之原始職缺名稱；代碼則係由部會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 平臺，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。

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
受少子女化和政府政策影響，觀光相關科系在校生人數逐年下滑，目前朝東南亞國家尋找具觀光產業潛力學生	協助業者深化產學合作，並持續跨部會溝通，放寬稀少語別導遊和僑外生留臺工作資格讓業者能更彈性運用人力	教育部、勞動部
我國勞動力結構和年輕世代工作價值觀的改變，中階主管皆出現斷層，業者開始調整人力運用方式和組織結構	協助產業改善勞動條件外，並以提升產業品牌形象為核心，吸引更多的勞動力投入	-
業者目前招募職務需求以「無經驗可」較多，期望未來因應趨勢人才以具備「數位行銷」占多數	結合產業人力需求協助公協會主辦專業競賽，讓業者能更有效地發掘具潛力人才	教育部
大型業者因應全球趨勢積極投入永續觀光和智慧觀光，而中小企業考量導入成本，在無誘因下投入意願較低	為各業別提供雙軸轉型階段性的具體目標範例，並給予業者轉型上的資源支持與培訓課程	-
多數業別以當前人力供給不足比例較高，基層人力短缺，未來觀光需求持續增加可能會擴大人力缺口	建立並整合地方人力庫，優先開發國內多元人力，並逐步開放外籍工作者來臺，縮減產業人力供需差距	勞動部

資料來源：交通部觀光署（民 113），113 年觀光產業人才供需調查及推估研究案正式報告書。