

**114-116 年**  
**重點產業人才供需調查及推估結果**  
**摘錄**

**( 旅宿業 )**

辦理單位：交通部觀光署

## 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) 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. 觀光旅館、一般旅館

- (1) 疫情期間流失的人力不願意回流，且目前年輕人傾向高彈性、自由的工作，不願意投入旅宿業。
- (2) 疫情後國內出現報復性旅遊，但隨各國逐步開放，民眾轉向出境旅遊，業者需提供更多元的方案吸引消費者。
- (3) 中階主管因快速提拔而服務品質下滑，高階人才則易受到同業間挖腳。
- (4) 主管級職位需要前往第一線支援，人力運用多工但職務訓練上不精實。
- (5) 基層人力不足，業者積極運用中高齡和外包人力等多元人力，但仍有人力缺口。
- (6) 人力薪資水平需視企業營收評估，業者持續積極改善勞動條件並增加福利待遇。
- (7) 業者透過與當地學校合作吸納人才，另外也開始朝新南向國家尋找人才。

## 2. 民宿

- (1) 以國內旅遊市場為主並具有固定客群，然隨各國國境開放，出境旅遊增加排擠國內旅遊，影響民宿住房率。
- (2) 面臨人力短缺問題，持續透過培訓和獎勵機制留才，未來考慮科技輔助減緩人力需求，但可能失去民宿特色。
- (3) 民宿組織層級較簡單，人力需求較少，培訓與教育著重在多功能型的員工。
- (4) 民宿對於臨時工和兼職的需求較大，多透過親友管道介紹人力。
- (5) 管理和科技應用人才在民宿人員中相對稀少。

## 三、人才供需現況與未來供需量化推估

### (一) 人才供需現況

旅宿業者對於 113 年專業人才供需現況之看法，因疫情期間流失的人力不願意回流，且目前年輕人傾向高彈性、自由的工作，不願意投入旅宿業，因此有高達 62.5%業者表示人才不足，但仍有 36.7%認為人才供給平衡，僅 0.8%表示人才充裕，顯示旅宿業人才偏向供不應求，可能面臨潛在人才缺口。

### (二) 未來 3 年人才供需量化推估

有關 114-116 年旅宿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 1,307 人。

至於 114-116 年旅宿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 12,147~14,376 人、每年平均新增需求占總就業人數比例為 14.2~16.8%。

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 (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	14,474	17.1	1,709	14,236	16.6	1,353	14,418	16.6	859
持平	12,829	15.1		12,569	14.7		12,730	14.7	
保守	12,274	14.5		12,007	14.0		12,161	14.0	

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)；另推估人數為旅館與民宿分開計算後合計。

(b)114-116年樂觀=各年持平人數\*預估平均成長率(+16.32%)·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；另成長率為旅館與民宿百分比平均·推估人數為旅館與民宿分開計算後合計。

(c)114-116年保守=各年持平人數\*預估平均衰退率(-4.47%)·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；另衰退率為旅館與民宿百分比平均·推估人數為旅館與民宿分開計算後合計。

(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：櫃檯服務人員、房務員、餐飲服務及接待員、廚師助理等4項職務，而人才欠缺主要原因集中在「勞動條件不佳」。

(二) 在學歷要求上，除櫃檯服務人員需大專學歷，其餘僅需高中以下學歷即可；另在科系背景方面，主要集中於「不拘」，及「旅館及餐飲」、「旅遊觀光」細學類。

(三) 工作年資要求方面，均無相關門檻。

(四) 在招募難易度方面，以餐飲服務及接待員職缺之招募相對困難，其餘職務尚屬普通；另所有職缺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				
櫃檯服務人員(160104)	在飯店/旅館櫃檯接待旅客·協助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	大專/旅館及餐飲細學類(10131)旅遊觀光細學類(10151)不拘	1.處理顧客預約 2.櫃檯客務服務 3.關班/關帳作業與營運報表上傳	無經驗可	普通	無	勞動條件不佳	3
房務員(160105)	負責飯店/旅館內房間的打掃工作·協助整理房間清潔及補充消耗性用品	高中以下/不拘	1.住宿空間清潔與準備 2.房務服務 3.備品與清潔用品器具盤點及整理	無經驗可	普通	無	勞動條件不佳	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				
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/旅館及餐飲細學類(10131)旅遊觀光細學類(10151)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	困難	無	1. 在職人員易被挖角 2. 勞動條件不佳 3. 薪資不具誘因	3
廚師助理(160206)	擔任廚師的助手、協助廚師烹調前與烹調中的準備工作、與其他餐廳的相關事務。	高中以下/旅館及餐飲細學類(10131)不拘	1. 協助完成烹飪製備工作 2. 協助食材庫存管理 3. 協助廚房清潔維護相關作業程序	無經驗可	普通	無	1. 在職人員易被挖角 2. 勞動條件不佳	3

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。

## 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大力缺口	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。