

114-116 年
重點產業人才供需調查及推估結果
摘錄

(旅行業)

辦理單位：交通部觀光署

一、產業調查範疇

本次旅行業調查範疇依營業規模分為綜合旅行社（實收資本額不少於 3,000 萬元）、甲種旅行社（實收資本額不少於 600 萬元）和乙種旅行社（實收資本額不少於 120 萬元）。另依行政院主計總處 110 年第 11 次修訂「行業統計分類」屬「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）國外產業趨勢

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. 數位游牧者的出現，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）國內產業趨勢

1. 因通貨膨脹而旅行費用調漲的情況下，我國旅客仍願意增加出國旅遊頻次與天數。
2. 「美食探索」和「客製化包團」反映我國旅客對旅遊中獨特體驗的追求。
3. 年齡 50 歲以上獨旅者增加，偏好特殊目的地及國內旅遊。

（三）產業現況

1. 應對旅遊產品零組件化、客製化和主要市場變化的趨勢，業者提供更多元且靈活的服務。
2. 入境旅遊市場復甦緩慢，政策法規及人才短缺為目前主要的問題。
3. 傳統旅行社在組織上並沒有太大的變革，僅會受目標市場的轉換而調整部分職務。
4. 新進人員更注重語言和快速學習能力，員工需具備更強的靈活性與適應力以應對快速變動的市場。

5. 基層人力流動率高，企業須提供更具競爭力的薪資和品牌特色以吸引年輕人投入與晉升中階管理人才。
6. 產業開始吸納不同科系背景的人才，以應對新技術和新趨勢的挑戰。

三、人才供需現況與未來供需量化推估

(一) 人才供需現況

疫情後，旅遊市場逐漸回溫，旅遊產品趨向零組件化、客製化等多元性發展，進一步帶動相關人才需求；然而，旅行業面臨年輕人才短缺問題，尤以基層人力招募困難，且流動率偏高。旅行業者對於 113 年專業人才供需現況之看法，有 49.1%業者反映人才不足，另 45.9%表示人才供需狀況平衡，僅 5.0%認為人才供給充裕，顯示產業普遍仍存人才供不應求的情形。

(二) 未來 3 年人才供需量化推估

有關 114-116 年旅行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 1,079 人。

至於 114-116 年旅行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 1,874~2,309 人、每年平均新增需求占總就業人數比例為 4.7~5.8%。

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	2,155	5.7	1,267	2,305	5.8	1,098	2,468	5.9	873
持平	1,749	4.6		1,871	4.7		2,002	4.8	
保守	1,749	4.6		1,871	4.7		2,002	4.8	

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 (+23.26%)，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 (0.00%)，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 (本年度認為衰退業者為 0)。

(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：業務人員、行銷企劃人員、旅遊產品操作人員、產品行銷企劃人員 (團/線控人員) 等 4 項職務。另人才欠缺主要因為「在職人員技能或素質不符」、「勞動條件不佳」。

(二) 在學歷要求上，均需大專學歷；另在科系背景方面，主要集中於「不拘」及「旅遊觀光」細學類。

(三) 工作年資要求方面，除旅遊產品操作人員需 2 年以下，其餘均無相關門檻。

(四) 在招募難易度方面，所有職務尚屬普通，另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				
業務人員 (020102)	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) 不拘	1. 建立/維護與改善客戶/人脈關係 2. 提供有品質的服務經驗給消費者 3. 介紹銷售解決方案 4. 協商並完成銷售	無經驗可	普通	無	1. 在職人員技能或素質不符 2. 勞動條件不佳	3
行銷企劃人員 (210103)	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) 不拘	1. 蒐集所屬產業之行銷類型及發展趨勢 2. 協助完成行銷專案提案 3. 盤點現有資源，準備行銷活動 4. 管控行銷活動執行	無經驗可	普通	無	1. 在職人員技能或素質不符 2. 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				
旅遊產品操作人員(160108)	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)不拘	1. 辦理出團前行政作業 2. 準備出團作業 3. 管控團帳與彙整意見表	2 年以下	普通	無	1. 在職人員技能或素質不符 2. 勞動條件不佳	3
產品行銷企劃人員(團/線控人員)(210104)	負責為產品擬定行銷策略、訂價策略、促銷計劃、撰寫行銷方案等工作	大專/旅遊觀光細學類(10151)不拘	1. 蒐集旅遊市場資訊 2. 規劃行程 3. 控管產品營運成本及銷售策略 4. 執行旅遊行程前置作業	無經驗可	普通	無	1. 在職人員技能或素質不符 2. 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力口	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。