



Tourism

Human Resource
& Competency

交通部觀光署

113 年觀光產業
人才供需調查及推估
研究案

正式報告書



STOICS

委託單位：交通部觀光署

執行單位：思多葛市場研究股份有限公司

日期：中華民國 113 年 12 月

中文摘要

隨 2020 年底疫苗的研發與各國疫苗施打率的提升，全球觀光產業於 2021 年始逐步復甦，2023 年全球國際旅客人數共 12.86 億人次，較 2022 年增加 3.25 億人次，已復甦至疫情前（2019 年）88%，而我國 2023 年來臺旅客總人次達 648 萬 6,951 人，已復甦疫情前（2019 年）約 5 成觀光人次。然根據國家發展委員會 2024 年發布之「中華民國人口推估（2024 年至 2070 年）」，顯示我國未來長期少子高齡化現象將更趨明顯，未來產業人力供給將會持續減少，為了解疫情後觀光產業現況、發展趨勢與觀光產業人力供需問題，期藉本研究成果，提供作為研擬人才培訓、留用及延攬等人力資源對策，及人才培育課程規劃之參考。

本研究工作首先透過文獻盤點，分析全球觀光產業發展趨勢及鄰近主要國家觀光發展概況，其次透過量化方法分別回收供給端有效問卷 62 份，需求端旅行業、旅宿業及觀光遊樂業業者有效問卷 591 份，並以調查回收數值為基礎推估未來三年產業人才的供需狀況。最後透過質化方法，完成 22 家廠商/系所的深度訪談和 4 場次期末焦點座談會，收斂數據與專家學者意見，以就本案發現提出產業建議。

研究調查結果發現未來三年供需狀況，旅行業和旅宿業呈現人才供給不足，雖觀光遊樂業呈現人才充足的狀況，但其受淡旺季影響較大，在旺季時的人力需求仍可能呈現「供給不足」的情形。整體而言，隨著未來觀光需求不斷增加，人力缺口可能會持續擴大，其中各業正職的基層人員皆相對缺乏，旅行業以「行銷/業務/美術/公關人員」占 45.16%最多；旅館以「櫃檯接待/訂房人員」占 30.02%最多；民宿以「房務/清潔人員」占 55.62%最多；觀光遊樂業以「售票/接待/服務人員」占 72.05%最多。

為因應人力供需不平衡的狀況，本研究建議政府可朝下列五大方向以縮減產業人力供需差距：(一)持續跨部會溝通，與時俱進調整政策；(二)協助產業改善勞動條件，提升產業品牌形象；(三)結合產業人力需求，協助公會主辦專業競賽；(四)為各業別提供雙軸轉型階段性的具體目標範例；(五)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。

Abstract

Following the successful development of COVID-19 vaccines by the end of 2020 and the increasing global vaccination rates, the tourism industry began its gradual recovery in 2021. In 2023, the number of international tourist arrivals worldwide reached 1.286 billion, an increase of 325 million from 2022, recovering to 88% of pre-pandemic levels in 2019. In Taiwan, inbound tourist arrivals in 2023 totaled 6,486,951, approximately 50% of the pre-pandemic volume in 2019. However, according to the National Development Council's Population Projections for the Republic of China (Taiwan) : 2024-2070, Taiwan will face increasingly pronounced trends of low birth rates and an aging population, resulting in a continuous decline in labor supply across various industries. This study aims to investigate the current status and development trends of the post-pandemic tourism industry, as well as labor supply and demand issues, and provide recommendations for talent training, retention, recruitment strategies, and workforce development curriculum planning.

This research begins with a literature review to analyze global tourism development trends and the tourism landscape of key neighboring countries. Quantitative methods were used to collect 62 valid questionnaires from the supply side and 591 valid questionnaires from demand-side stakeholders, including travel agencies, lodging establishments, and recreational tourism enterprises. Based on the collected data, the labor supply and demand situation for the next three years is estimated. Furthermore, qualitative methods were adopted, including in-depth interviews with 22 companies or academic departments and four focus group discussions, to consolidate findings and gather expert opinions for formulating industry-specific recommendations.

The results indicate that labor shortages will persist in the travel and lodging sectors over the next three years. Although the recreational tourism sector demonstrates an overall sufficient labor supply, it remains highly susceptible to seasonal fluctuations, with potential labor shortages during peak seasons. Overall, the growing demand for tourism is expected to widen labor gaps, particularly in

entry-level positions. In the travel sector, the most in-demand roles include "marketing/sales/design/public relations staff" (45.16%); in the hotel sector, "front desk/reception/reservation staff" (30.02%); in guesthouses, "housekeeping/cleaning staff" (55.62%); and in recreational tourism, "ticketing/reception/service staff" (72.05%).

To address the labor supply-demand imbalance, this study proposes the following five recommendations for the government. First, continuous inter-ministerial communication should be encouraged, with policies adapted to changing circumstances. Second, support industries in improving working conditions and enhancing their brand image. Third, align with industry labor needs by assisting trade associations in organizing professional competitions. Fourth, provide phased dual-axis transformation goals as practical examples for various sectors. Fifth, establish and integrate local labor pools, prioritize the development of diverse domestic labor resources, and gradually open the labor market to foreign workers.

目錄

壹、 研究背景	1
一、 研究緣起.....	1
二、 研究目的.....	2
貳、 研究規劃	3
一、 研究架構.....	3
二、 研究範圍.....	4
三、 量化調查.....	4
四、 專家深度訪談.....	13
五、 焦點座談會.....	17
六、 人力供需推估模型及預測.....	19
參、 歷年觀光產業人才推估	29
一、 調查範疇說明.....	29
二、 抽樣架構與完成樣本數.....	29
三、 人才供需人數.....	30
肆、 國內外觀光產業發展現況及趨勢	36
一、 國外.....	36
二、 國內.....	42
伍、 國內觀光產業人才供需現況與面臨議題	50
一、 觀光產業人力供需鏈.....	50
二、 觀光人力供給端.....	51
三、 觀光人力需求端.....	69
陸、 鄰近國家觀光人才供需相關問題與對策	78
一、 觀光人才相關議題.....	78
二、 日本.....	83
三、 中國大陸.....	93
四、 韓國.....	99
五、 新加坡.....	106
柒、 初步發現	115
捌、 觀光人才供需端調查結果	118
一、 人才供給端.....	118
二、 人才需求端-旅行業.....	135
三、 人才需求端-旅館.....	162
四、 人才需求端-民宿.....	190
五、 人才需求端-觀光遊樂業.....	209
六、 人才供需推估.....	232
玖、 結論與建議	241
一、 觀光產業現況與趨勢.....	241
二、 研究發現.....	242

三、 政策建議.....	246
壹拾、 參考文獻	249
附錄一 觀光產業人才供給調查問卷【供給端】	269
附錄二 觀光產業人才需求調查問卷【旅行業】	272
附錄三 觀光產業人才需求調查問卷【旅館】	278
附錄四 觀光產業人才需求調查問卷【民宿】	284
附錄五 觀光產業人才需求調查問卷【觀光遊樂業】	290
附錄六 期初報告第 1 次審查意見	296
附錄七 期初報告第 2 次審查意見	305
附錄八 期中報告審查意見	310
附錄九 期末報告審查意見	320

表目錄

表 1	觀光產業相關系所數.....	5
表 2	調查母體分布數量.....	5
表 3	旅行業應完成樣本數規劃.....	6
表 4	旅宿業應完成樣本數規劃.....	7
表 5	人才供給問卷之架構.....	9
表 6	人才需求問卷之架構.....	10
表 7	供給端量化調查問卷回收狀況.....	11
表 8	旅行業問卷回收結果.....	11
表 9	旅宿業問卷回收結果.....	12
表 10	觀光遊樂業問卷回收結果.....	12
表 11	深度訪談大綱.....	14
表 12	深度訪談完訪對象編碼及背景說明.....	16
表 13	焦點座談會辦理狀況說明.....	18
表 14	推估模型文獻.....	19
表 15	人力供需推估資料來源.....	26
表 16	我國歷年觀光產業人才抽樣架構與樣本數.....	30
表 17	旅行業人才推估結果與實際員工數.....	31
表 18	旅館人才推估結果與實際員工數.....	32
表 19	民宿人才推估結果與實際員工數.....	33
表 20	觀光遊樂業人才推估結果與實際員工數.....	34
表 21	歷次報告推估結果與實際員工數差距比較.....	35
表 22	2018 至 2023 年我國來臺旅遊市場相關指標變化表	42
表 23	2018 至 2023 年我國來臺旅客居住地與目的占比	43
表 24	2018 至 2023 年我國出國旅遊人次變化表.....	44
表 25	2018 至 2023 年我國出國旅遊目的地變化表.....	44
表 26	2018 至 2023 年我國國內旅遊人次變化表.....	45
表 27	2018 至 2023 年我國國內旅遊觀光目的變化表	45
表 28	我國觀光相關學科分類表第五次修正與第四次修正對照	52
表 29	112 學年我國觀光相關系所數.....	52
表 30	101 至 112 學年觀光相關科系數量.....	53



表 31	101 至 112 學年在校生與畢業生人數.....	54
表 32	107 至 111 學年我國觀光相關科系實習人數.....	54
表 33	我國觀光產業產學合作案例.....	55
表 34	我國 111 學年全國高級中等學校建教合作班統計	58
表 35	我國 103-112 年新南向國家學生人數	59
表 36	外國留學生、僑生、華裔學生工讀工作.....	60
表 37	我國 108-112 學年新南向產學合作國際專班統計	61
表 38	我國 2019-2023 年僑外生留臺從事觀光產業評點制許可人次	61
表 39	105-112 學年產學攜手合作僑生專班入學生與畢業生數量	62
表 40	113 學年 3+4 產學攜手合作僑生專班招生科系	63
表 41	交通部觀光署人才相關措施.....	66
表 42	2022-2023 年政府辦理觀光人才培訓相關措施	67
表 43	2019 至 2024 年旅行業公司家數與員工人數統計	69
表 44	2019 至 2024 年證照導遊與領隊（領取執照）人數統計	69
表 45	2019 至 2024 年旅宿業家數與員工人數統計.....	70
表 46	觀光遊樂業業者名單.....	71
表 47	2019 至 2024 年觀光遊樂業員工人數統計.....	71
表 48	晶華國際酒店集團管理外籍員工作法.....	77
表 49	2024 年 4 月日本產業缺工率.....	85
表 50	2019 年日本旅宿業與整體產業待遇比較.....	86
表 51	解決觀光產業人力資源短缺問題補助面向.....	88
表 52	日本外籍工作者簽證類型.....	89
表 53	特定技能 1 號、2 號說明.....	90
表 54	高度人才簽證說明.....	91
表 55	日本外籍工作者人數.....	92
表 56	2019 年至 2023 年中國大陸旅行社變化.....	94
表 57	2019 年至 2023 年中國大陸星級旅館變化.....	95
表 58	中國大陸外籍工作者簽證類型.....	98
表 59	數位及永續趨勢對觀光產業人力運用影響.....	101
表 60	觀光線上學習中心課程.....	102
表 61	韓國外籍工作者簽證類型.....	104

表 62	韓國外籍工作者人數.....	105
表 63	服務業 E-9 外籍工作者配額.....	105
表 64	2023 年新加坡旅館業就業轉型地圖-受趨勢影響職務.....	109
表 65	2023 年新加坡旅館業就業轉型地圖-新興職務.....	110
表 66	新加坡外籍工作者簽證類型.....	112
表 67	新加坡外籍實習生簽證類型.....	113
表 68	新加坡外籍工作者人數.....	113
表 69	新加坡外籍工作者最多可雇用外籍工作者額度.....	114
表 70	觀光相關系所畢業生流向.....	120
表 71	觀光相關系所畢業生投入全職工作業態分布.....	120
表 72	觀光相關系所畢業生非就業狀態結構.....	120
表 73	非觀光相關系所畢業生流向.....	121
表 74	觀光相關系所畢業生不投入觀光產業原因.....	121
表 75	觀光相關系所實習產業結構.....	123
表 76	觀光相關系所新趨勢課程開課狀況.....	124
表 77	觀光相關系所預計開設課程狀況.....	125
表 78	觀光相關系所不開設課程原因-郵輪旅遊.....	125
表 79	觀光相關系所不開設課程原因-穆斯林市場.....	126
表 80	觀光相關系所不開設課程原因-新南向政策.....	126
表 81	觀光相關系所不開設課程原因-智慧 (AI) 觀光.....	127
表 82	觀光相關系所不開設課程原因-養生觀光.....	127
表 83	觀光相關系所不開設課程原因-生態旅遊.....	128
表 84	觀光相關系所不開設課程原因-會展旅遊.....	128
表 85	觀光相關系所不開設課程原因-商務休閒旅行.....	129
表 86	觀光相關系所不開設課程原因-地方創生.....	129
表 87	觀光相關系所不開設課程原因-永續觀光.....	130
表 88	觀光相關系所產學合作方式.....	131
表 89	觀光相關系所產學合作對象.....	131
表 90	提升青年學子投入產業意願.....	131
表 91	業務占比-旅行業.....	137
表 92	人力運用狀況-旅行業.....	137

表 93	進退狀況-旅行業	138
表 94	人力編制-旅行業	138
表 95	正職員工數量與需求-旅行業	139
表 96	正職員工數量與需求-旅行業(依經營型態分).....	140
表 97	平均經常性薪資-旅行業	141
表 98	正職員工最低教育程度與主要教育背景-旅行業	143
表 99	正職員工最低工作年資要求與能力/證照需求-旅行業	144
表 100	正職員工人才來源管道-旅行業	145
表 101	正職員工招募難易度與外籍工作者/實習生需求-旅行業	146
表 102	人才欠缺原因-旅行業	147
表 103	解決人才缺口作法-旅行業	148
表 104	人才供需狀況-旅行業	151
表 105	人才需求趨勢-旅行業	151
表 106	陸客來臺觀光人力需求-旅行業	153
表 107	未來人才需具備能力-旅行業	153
表 108	數位人才需求-旅行業	154
表 109	數位人才需求營運成本預估-旅行業	154
表 110	無數位人才需求原因-旅行業	154
表 111	永續人才需求-旅行業	155
表 112	永續人才需求營運成本預估-旅行業	155
表 113	無永續人才需求原因-旅行業	155
表 114	產官學合作建議-旅行業	156
表 115	人力運用狀況-旅館	164
表 116	進退狀況-旅館	165
表 117	人力編制-旅館	166
表 118	正職員工數量與需求-旅館	167
表 119	正職員工數量與需求人數-旅館(依經營型態分)	168
表 120	平均經常性薪資-旅館	168
表 121	正職員工最低教育程度與主要教育背景-旅館	171
表 122	正職員工最低工作年資要求與能力/證照需求-旅館	172
表 123	正職員工人才來源管道-旅館	173

表 124	正職員工招募難易度與外籍工作者/實習生需求-旅館	174
表 125	人才欠缺原因-旅館	175
表 126	解決人才缺口作法-旅館	176
表 127	人才供需狀況-旅館	179
表 128	人才需求趨勢-旅館	179
表 129	陸客來臺觀光人力需求-旅館	181
表 130	未來人才需具備能力-旅館	181
表 131	數位人才需求-旅館	182
表 132	數位人才需求營運成本預估-旅館	182
表 133	無數位人才需求原因-旅館	182
表 134	永續人才需求-旅館	183
表 135	永續人才需求營運成本預估-旅館	183
表 136	無永續人才需求原因-旅館	183
表 137	產官學合作建議-旅館	184
表 138	人力運用狀況-民宿	192
表 139	進退狀況-民宿	192
表 140	人力編制-民宿	193
表 141	正職員工數量與需求-民宿	193
表 142	平均經常性薪資-民宿	194
表 143	正職員工最低教育程度與主要教育背景-民宿	195
表 144	正職員工最低工作年資要求與能力/證照需求-民宿	196
表 145	正職員工人才來源管道-民宿	197
表 146	正職員工招募難易度與外籍工作者/實習生需求-民宿	198
表 147	人才欠缺原因-民宿	199
表 148	解決人才缺口作法-民宿	200
表 149	人才供需狀況-民宿	202
表 150	人才需求趨勢-民宿	202
表 151	陸客來臺觀光人力需求-民宿	203
表 152	未來人才需具備能力-民宿	203
表 153	數位人才需求-民宿	204
表 154	數位人才需求營運成本預估-民宿	204

表 155	無數位人才需求原因-民宿	204
表 156	永續人才需求-民宿	205
表 157	永續人才需求營運成本預估-民宿	205
表 158	無永續人才需求原因-民宿	205
表 159	產官學合作建議-民宿	206
表 160	人力運用狀況-觀光遊樂業	210
表 161	進退狀況-觀光遊樂業	211
表 162	人力編制-觀光遊樂業	212
表 163	正職員工數量與需求-觀光遊樂業	213
表 164	平均經常性薪資-觀光遊樂業	213
表 165	正職員工最低教育程度與主要教育背景-觀光遊樂業	215
表 166	正職員工最低工作年資要求與能力/證照需求-觀光遊樂業	216
表 167	正職員工人才來源管道-觀光遊樂業	217
表 168	正職員工招募難易度與外籍工作者/實習生需求-觀光遊樂業 ...	218
表 169	人才欠缺原因-觀光遊樂業	219
表 170	解決人才缺口作法-觀光遊樂業	220
表 171	人才供需狀況-觀光遊樂業	222
表 172	人才需求趨勢-觀光遊樂業	223
表 173	陸客來臺觀光人力需求-觀光遊樂業	224
表 174	未來人才需具備能力-觀光遊樂業	224
表 175	數位人才需求-觀光遊樂業	225
表 176	數位人才需求營運成本預估-觀光遊樂業	225
表 177	無數位人才需求原因-觀光遊樂業	225
表 178	永續人才需求-觀光遊樂業	226
表 179	永續人才需求營運成本預估-觀光遊樂業	226
表 180	無永續人才需求原因-觀光遊樂業	226
表 181	產官學合作建議-觀光遊樂業	227
表 182	應屆畢業生人數推估.....	232
表 183	服退役人數推估.....	232
表 184	延畢生/延畢生畢業人數推估	233
表 185	出國/進修人數推估.....	233

表 186	可投入產業畢業生人數推估.....	234
表 187	轉入/出產業人數推估.....	234
表 188	未來 3 年投入觀光產業人數推估結果.....	235
表 189	未來 3 年觀光產業人才供需推估結果.....	240

圖目錄

圖 1	研究架構.....	3
圖 2	人才供給模型.....	23
圖 3	人才需求模型.....	24
圖 4	人力供需模型.....	25
圖 5	2022-2024 年全球國際旅客復甦率	36
圖 6	2022-2024 年國際觀光收入復甦率	37
圖 7	觀光產業人才供需鏈.....	50
圖 8	2018 年至 2024 年我國住宿及餐飲業職缺率.....	73
圖 9	2018-2024 年平均每人分到的工作數（個）	74
圖 10	2010、2019-2021 年全球觀光產業青年人口就業數	79
圖 11	日本全職勞工薪資與工時.....	83
圖 12	旅宿業員工年齡結構.....	85
圖 13	中國大陸勞工薪資	93
圖 14	韓國全職勞工薪資與工時.....	99
圖 15	新加坡全職勞工薪資與工時.....	106
圖 16	觀光相關系所實習狀況.....	123
圖 17	觀光相關系所產學合作狀況.....	130
圖 18	民宿業者聘用員工狀況.....	191
圖 19	旅行業各職務需求人數.....	236
圖 20	旅館各職務需求人數.....	237
圖 21	民宿各職務需求人數.....	238
圖 22	觀光遊樂業各職務需求人數.....	239

壹、研究背景

一、研究緣起

根據聯合國觀光組織(以下簡稱UN Tourism)《World Tourism Barometer January 2024》報告，隨新興國家經濟成長、產業商業模式創新、數位科技的應用與廉價航空的興起，全球觀光旅遊市場從2010年至2019年底，每年以4%的幅度穩定成長，於2019年底全球觀光旅遊人次已達15億人次，然2020年新型冠狀病毒(COVID-19)疫情導致各國限制國際旅客入境，全球國際旅客僅剩4.07億人次，較2019年衰退72%，隨2020年底疫苗的研發與各國疫苗施打率的提升，全球觀光產業於2021年始逐步復甦，2023年全球國際旅客人數共12.86億人次，較2022年增加3.25億人次，成長34%，已復甦至2019年88%。

另根據世界旅遊及觀光協會(World Travel & Tourism Council，以下簡稱WTTC)2024年報告指出，2024年全球旅遊產業GDP預計達11.1兆美元，創歷史新高，並於2034年全球觀光GDP將達到16兆美元，相較2024年成長約3.7%，另2024年相關工作機會預計達到3.48億以上，超越疫情前4.1%，並預估2034年將增加1.01億個工作機會(WTTC，2024a)。而我國自2022年11月起邊境解封，2023年來臺旅客總人次已達6,486,951人，2022年與2023年成長率皆達500%以上，已復甦疫情前(2019年)約5成觀光人次。此外，根據《2023年來臺旅客消費及動向調查》指出，2023年來臺旅客觀光支出(不含國際機票費)為新臺幣2,697.92億元，較2022年新臺幣530.47億元成長約408.59%，已復甦疫情前(2019年)約6成。

另依照國際勞工組織(International Labor Organization，以下簡稱ILO)估計，2022年全球觀光產業僱用超過2.3億從業人員，約占全球勞動力的7.2%；2023年則超過2.7億，約占全球勞動力的8.2%。其間接效果亦創造數百萬個就業機會。若以直接和間接就業機會來看，2019年全球約十分之一就業機會和四分之一新增就業機會即與觀光產業有關，且對於經濟成長、企業發展和創造就業機會的主要推動力，特別是對婦女、青年、移民工人和當地社區。但報告中亦強調，觀光產業的勞動條件有待改善(如低工資、工時長/不固定、性別歧視)，勞動議題上應制定相關策略，改善工資與工作條件，以及職業安全 and 健康等，應促使產業更正規化，強化產業勞動監管、執行和組織，鼓勵社會對話以促進產業的永續發展(ILO，2023、2024)。

各國隨疫情逐漸趨緩，全球觀光產業快速復甦，在觀光產業需求端快速復甦情況下，產業人力供給端需立即反應，提供穩定的勞動力以維持旅遊品質，本案希冀在疫情後觀光產業快速復甦的情況下，綜整觀光產業供需兩端各項資源，並盤點供需兩端人力現況，提供觀光產業相關資源投入之參酌依據，因應未來觀光產業之發展需求，協助相關單位擬定未來產業發展與人才培訓的策略。

二、研究目的

為了解疫情後觀光產業現況、發展趨勢與觀光產業人力供需問題，透過本案分析現況（2024年）及預估未來3年（2025年、2026年、2027年）之觀光產業人才「質」與「量」之供需狀況，期藉本研究成果，提供作為研擬人才培訓、留用及延攬等人力資源對策，及人才培育課程規劃之參考。本案研究目的如下：

- (一) 盤整疫情後我國觀光產業發展趨勢和政策目標，調查旅行業、旅宿業、觀光遊樂業，疫情後與未來3年在人才「數量」及「素質」方面的需求。
- (二) 就鄰近國家疫情後觀光產業環境、趨勢以及鄰近國家在觀光產業人才政策等進行資料蒐集與探討，以描繪出疫情後國際觀光產業變化與人才需求。
- (三) 建立我國觀光產業旅行業、旅宿業及觀光遊樂業人才供給及需求之推估機制，以做為長期比較基礎，並歸納觀光產業復甦及永續發展下人力供需問題。
- (四) 針對疫情後觀光產業發展趨勢與面臨問題，提出相關政策建議供人才培育與課程規劃及勞動人才媒合之參考。

貳、研究規劃

一、研究架構

本案分別盤點疫情後我國旅行業、旅宿業、觀光遊樂業等觀光人力供需素質與數量現況（2024年）、未來3年（2025年至2027年）觀光產業人才數量分析與素質供需分析，透過人才調查結果，擬訂人才供需與質量產業發展策略、資源投入與人才培訓之參考。本案研究架構與研究方法說明如圖1：

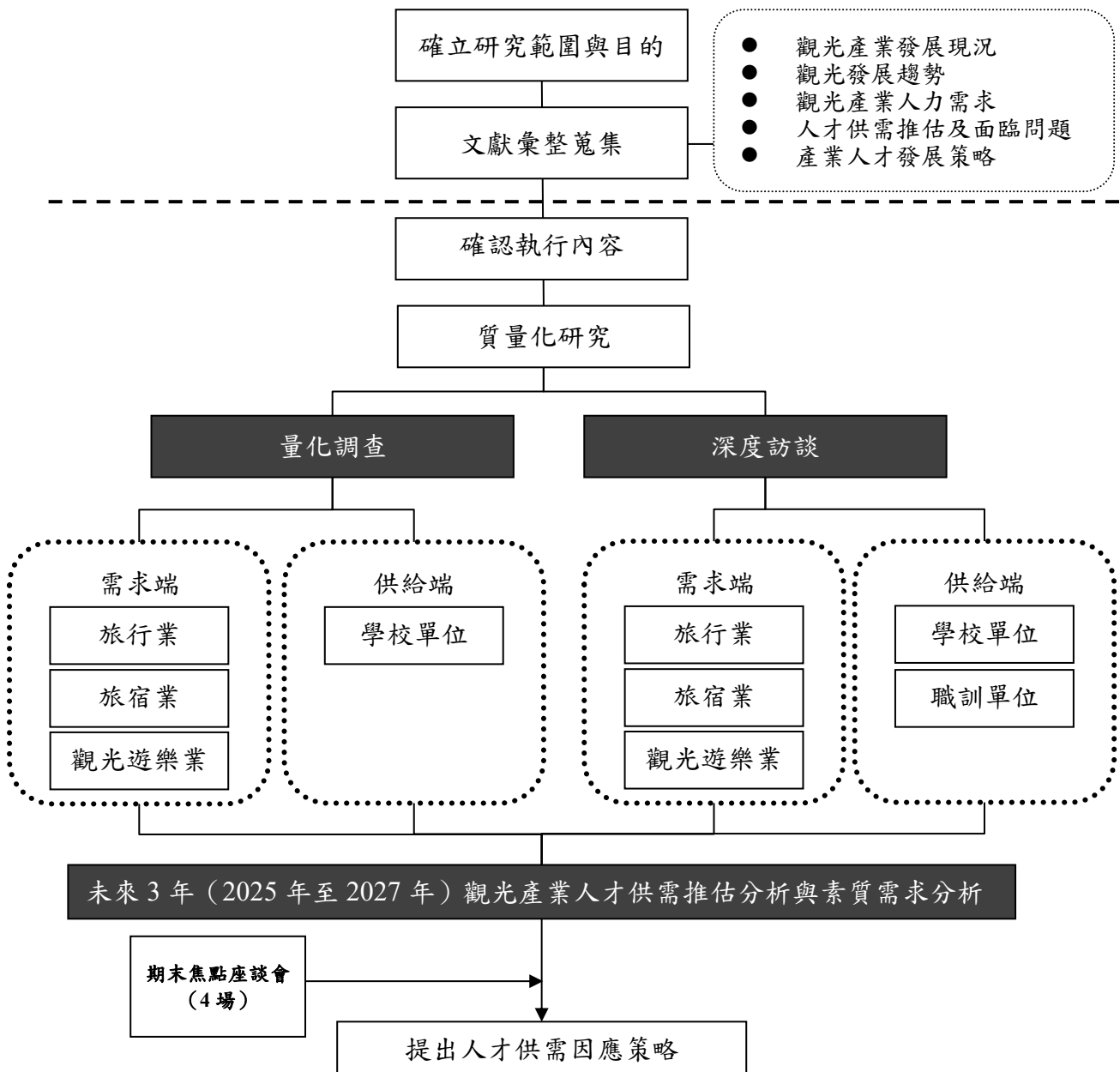


圖1 研究架構

二、研究範圍

本計畫主要探討我國觀光產業之人力供需狀況，依我國發展觀光條例第 2 條之定義如下：觀光產業指有關觀光資源之開發、建設與維護，觀光設施之興建、改善，為觀光旅客旅遊、食宿提供服務與便利，及提供舉辦各類型國際會議、展覽相關之旅遊服務產業。依照前述定義，觀光產業範圍涵蓋廣泛，從食、宿、行、遊、購各項旅遊元件供應商至旅遊服務、食宿服務，皆包含在觀光產業範疇。為聚焦本案人才供需問題討論，故本案研究範圍，係以觀光署轄下主管產業，分別為「旅行業」含綜合旅行社、甲種旅行社及乙種旅行社；「旅宿業」含觀光旅館業、旅館業及民宿；及「觀光遊樂業」指經主管機關核准經營觀光遊樂設施之營利事業等觀光產業之主要產業進行環境及人才供需探討，其所反映之結果與建議較能對應觀光署所掌管內容。

三、量化調查

以下就量化調查對象、抽樣方式、調查問卷設計與內容與調查方法進行說明。

（一）調查對象

本研究調查對象分為人才供給與人才需求兩部分。以下分別就人才供給端和人才需求端說明調查規劃。

1. 人才供給端

人才供給端分為「觀光相關科系」、「非觀光相關科系」和「職訓人數」。在調查資源限制下，本案因經費之故無法對全國大專院校進行全面性調查，故以觀光相關科系為調查對象，其供給數值會視為相關科系的直接人才供給量，間接人才供給量從教育部畢業生流向資料與其他公開統計資料取得。

此外，針對產業職業訓練部分，因課程內容大多為業內資格訓練或進修、語言培訓或高階人才培訓等，後續會透過次級資料的盤點，包括政府相關單位辦理觀光相關訓練課程的統計資料和文獻，掌握培育重點方向。

2. 人才需求端

以交通部觀光署管轄之 3 大行業，包括旅行業、旅宿業和觀光遊樂業為調查對象。

(二) 調查母體

以下分別就人才供給端和人才需求端說明調查母體。

1. 人才供給端

蒐集教育部統計處 112 學年觀光產業相關系所名冊作為母體清冊，包含旅館及餐飲學類（42 間），以及旅遊觀光與休閒學類（81 間），初步盤點共計 123 間，如表 1 所示。

表 1 觀光產業相關系所數

學年	旅館及餐飲學類	旅遊觀光與休閒學類	合計
112 學年	42	81	123

2. 人才需求端

調查母體以交通部觀光署提供 2024 年 2 月 16 日之清冊進行盤點，旅行業總公司有 3,289 家，旅宿業部分，觀光旅館業 116 家、旅館業 2,208 家，民宿 1 萬 1,300 家，合計有 1 萬 3,624 家；觀光遊樂業共 27 家，本次調查母體共計 1 萬 6,940 家，後續會再根據接觸狀況滾動修正母體清冊，目前依據交通部觀光署 2 月提供之母體清冊分布如表 2 所示。

表 2 調查母體分布數量

業別	旅行業			旅宿業			觀光遊樂業	總計
	綜合	甲種	乙種	觀光旅館業	旅館業	民宿		
母體家數	142	2,799	348	116	2,208	11,300	27	16,940
小計	3,289			13,624				

註 1：本表以交通部觀光署於 2024 年 2 月 16 日提供資料，作為母體清冊進行統計。

註 2：旅行業家數不含分公司。

註 3：觀光旅館名單原 119 家，其中 3 家停業，可供調查家數為 116 家。

註 4：旅館業名單原 3,326 家，扣除暫停營業 102 家、員工人數 3 人以下 1,016 家，可供調查家數為 2,208 家。

註 5：民宿名單原 11,570 家，扣除暫停營業 270 家，可供調查家數為 11,300 家。

(三) 抽樣方法

以下分別就人才供給端和人才需求端說明抽樣方法。

1. 人才供給端

人才供給端採全查方式進行，有效樣本回收率至少 50%。

2. 人才需求端

人才需求端可分為旅行業、旅宿業與觀光遊樂業，以下分別就各業別說明抽樣方法。

(1) 旅行業

抽樣規劃以交通部觀光署 113 年 2 月提供之母體清冊為基礎，依經營類型(綜合、甲種、乙種)進行規劃，綜合旅行社採「全查」，有效樣本回收率至少 50%為原則；甲種旅行社則採員工數結構之「分層隨機」抽樣方式進行，分層架構則依據前次調查業者建議之員工分層，分為「2 人以下」、「3 至 5 人」、「6 人至 10 人」，以及「11 人以上」四組，至少回收 180 份；乙種旅行社採隨機抽樣，至少回收 30 份。旅行業應回收樣本總計為 281 份，考量調查期間，業者營運狀況變動以致調查母體數與原規不符，實際回收數將依母體清查結果決定之。

在調查對象上，考量業者規模與員工人數差異過大，部分規模較大的業者回卷狀況將影響後續人力需求推估，因此依其資本額與營業規模作為代表性業者判斷依據，已派員優先對規模較大之業者回收問卷(例如雄獅旅行社、康福旅行社、東南旅行社等)，詳如表 3。

表 3 旅行業應完成樣本數規劃

項目	抽樣方法	抽樣依據	母體家數	母體結構占比	樣本配置 (全查業別呈現 最少回收數)	合計
綜合	全查	-	142	-	71	281
甲種	分層隨機抽樣	員工 2 人以下	213	7.61%	14	
		員工 3 至 5 人	942	33.65%	61	
		員工 6 至 10 人	992	35.44%	63	
		員工 11 人以上	652	23.29%	42	
		小計	2,799	100.00%	180	
乙種	簡單隨機抽樣	-	348	-	30	

(2) 旅宿業

以交通部觀光署 113 年 2 月提供清冊為基礎，依據觀光旅館業、旅館業、民宿等不同營業類型完成樣本配置，並依據其營業規模派員優先進行代表性業者回收。

其中觀光旅館部分進行「全查」，有效樣本回收率至少 50% 為原則；旅館業則依據房間數規模結構進行「分層隨機」抽樣，分層架構則依據前次調查委員之建議，可分為「20 間以下」、「21 至 40 間」、「41 至 60 間」，以及「61 間以上」等四組，總計至少回收 190 份；民宿同樣採「分層隨機」抽樣，依照期初審查委員意見依照房間數 5 間與 8 間作為分層架構，然考量上述分層結構中，民宿有九成樣本為 5 間以下，故僅分為「房間數 5 間以下」和「房間數 6 間以上」兩組，總計至少回收 45 份，詳如表 4。

表 4 旅宿業應完成樣本數規劃

項目	抽樣方法	抽樣依據	母體家數	母體結構占比	樣本配置 (全查業別呈現最少回收數)	合計
觀光旅館業	全查	-	116	-	58	293
旅館業	分層隨機抽樣	房間數 20 間以下	279	12.64%	24	
		房間數 21 至 40 間	724	32.79%	62	
		房間數 41 至 60 間	455	20.61%	39	
		房間數 61 間以上	750	33.97%	65	
		小計	2,208	100.00%	190	
民宿	分層隨機抽樣	房間數 5 間以下	10,618	93.96%	40	
		房間數 6 間以上	682	6.04%	5	
		小計	11,300	100.00%	45	

(3) 觀光遊樂業

依據交通部觀光署 2 月提供之調查母體清冊，針對 27 家營運中業者進行全查，並依其資本額與營業規模派員優先對代表性業者回收問卷，有效樣本回收率至少 50%。

(四) 調查方式

本案採多元混合調查方式進行，由調查人員事先透過母體清冊，以電話聯絡受訪對象，確認聯絡資料後，透過電子信箱寄送調查公文，並提供線上問卷網址供業者填答，若受訪者未於時間內回卷，再透過電話進行催收，提高問卷回收率，資料回收處理如下：

- **強化資料品質：**調查回收之資料將由督導與複查員先行複查，檢視是否有缺漏之處，若有缺漏則即時進行補問。其次待資料建檔後，會再進行資料檢誤，當中發現有缺漏或邏輯有誤時，則進行補問、補正，以強化資料之完整性與正確性。
- **拒訪處理：**將先說明調查主旨與內容，強調此調查對觀光產業發展之幫助，且調查結果可能作為未來主管機關擬定觀光產業相關發展政策之參考依據，並於未來公開於交通部觀光署相關網站。其次，提供多元回收管道以提高其回卷便利性，增加填答意願。若業者仍無填答意願，則將尋求同質性的替代樣本取代。
- **提高代表性業者回收率：**依據過去歷史資料中對市占較高、營收較大、資本額較高或規模較大或通過星級旅館、好客民宿等之代表性業者優先進行回收，以利後續人才供需推估。

(五) 調查內容

以下分別就人才供給端和人才需求端說明調查內容。

1. 人才供給端

觀光人才供給端量化調查，以正規教育單位為調查對象，問卷主要可分為四部分，詳如表 5：

- 第一部分為填答者之基本資料。
- 第二部分為該系所畢業生流向資訊，題組包含瞭解學生投入觀光產業，及各類未就業因素之占比，並詢問系所學生未投入產業之原因。
- 第三部分則是瞭解系所在疫情後觀光趨勢影響下的課程開設狀況，及未開設課程原因。
- 第四部分則是瞭解學校產學合作現況、未來可提供之協助、問卷題項與調查目的。

表 5 人才供給問卷之架構

構面	對應題項	內容	目的	設計依據
基本資料	Q1-Q2	單位名稱、地址、填答人與聯絡方式	作為進一步產業供給分析之依據，並在填答有疏漏時便於聯絡	-
投入及未投入產業	Q3-Q5	投入觀光產業、服役、進修比率，並以封閉式問項，詢問供給端學生未進入產業原因	作為人才供給推估基準之數值，同時掌握學生未進入產業原因	1. 畢業生留向調查問卷 2. 人力運用調查 3. 過去執行年度委員建議 4. 文獻回顧內容
觀光趨勢課程開設狀況	Q6-Q7	瞭解系所在觀光趨勢影響下的課程開設狀況，以及未開設課程原因	為掌握觀光產業趨勢相關課程之供給狀況	1. 勞動部職業訓練概況調查 2. 國內高等教育課程國際化現況調查
政府可提供之協助	Q8-Q9	產學合作現況、未來可提供之協助	瞭解產學合作現況，並以開放式問項蒐集業者可能需要的協助事項	-

2. 人才需求端

觀光人才需求端量化調查以旅行業、旅宿業與觀光遊樂業 3 種類型業者為調查對象，並由業者之人資主管或相關負責人員協助填寫，問卷主要可分為三部分，詳如表 6。

- 第一部分為填答者之基本資料，以及公司員工數（依性別、年齡區分）、專任/正職員工異動狀況、薪資概況、人力成本佔總業務成本比例。
- 第二部分為各項職務需求，在職務設計上參考國發會填報表、各業別文獻、過往調查、勞動部職類別，以及業者組織架構綜整設計，題組設計目的為瞭解該單位細項職務在職、缺口人數、教育背景、證照與專業能力需求、最低教育程度需求、最低年資需求、招聘難易度、招募困難原因、人才流動、人才流動原因、海外攬才需求，以及因應觀光數位轉行等新興趨勢的人才運用策略等。
- 第三部分為業者未來趨勢，包含對未來 3 年的人力需求預估及所需協助。

表 6 人才需求問卷之架構

構面	對應內容	目的	設計依據
基本資料	公司基本資料、現職員工數、員工需求數、員工進退情形與薪資概況。	作為產業需求分析之依據，並在填答有疏漏時便於聯絡。	-
各項職務需求	以細項職務詢問業者需求人數、最低教育程度、最低年資、招聘難易度、招募困難原因等資訊。同時參考 WTTC 產業人才供需失衡會產生的問題，設計企業因人才欠缺所面臨的問題，以及因應產業趨勢設計跨領域人才需求及智慧觀光職務需求與變遷題組。	掌握目前觀光產業職務需求結構，及各職務所需條件。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國發會填報表 2. 中華民國職業標準分類 3. 教育部學類/學群分類 4. 業者公示資料組織架構與人員職務配置 5. 歷年觀光產業人才供需調查 6. 吳勉勤(2000)。旅館管理-理論與實務。臺北：揚智文化。 7. 過去執行年度委員建議 8. 其它文獻回顧內容
未來趨勢	未來 3 年人力預估、政府與學界可協助部分	瞭解業者對觀光產業之景氣預測，及目前所需的協助。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2018 至 2022 年重點產業人才供需調查及推估報告 2. 2014 至 2022 年重點產業人才需求調查 3. 其它文獻回顧內容 4. 過去執行年度委員建議

(六) 執行成果

本案量化調查方法和清冊已於 2024 年 5 月 17 日期初審查通過，相關修正詳見期初修正版附錄，另於 2024 年 5 月 22 日收到受委託調查公文即啟動量化調查，透過電話訪談、E-mail 問卷等管道接觸受訪者，量化調查執行成果如下：

1. 人才供給端

人才供給端採全查的方式進行，總共發放 123 份調查問卷，應收最少樣本數為 62 份，本次調查實際回收 62 份有效問卷，回收率為 50.41%，回收達成率為 100.00%，回收狀況詳見表 7。

表 7 供給端量化調查問卷回收狀況

母體數	應收樣本	已聯絡	拒訪/未回應	回收樣本	回收率	回收達成率
123	62	123	61	62	50.41%	100.00%

註 1：回收率 = 回收樣本 / 已聯絡 × 100%。

註 2：回收達成率 = 回收樣本 / 應收樣本 × 100%。

2. 人才需求端

人才需求端可分為旅行業、旅宿業與觀光遊樂業，以下分別就各業別說明執行狀況。

(1) 旅行業

截至 7 月 31 日為止，共聯絡 624 家旅行業業者，343 家拒訪或未回應，總計回收 281 份有效樣本，回收率為 45.03%，回收達成率為 100.00%，問卷回收狀況詳見表 8。

表 8 旅行業問卷回收結果

業別	母體數	應收樣本	已聯絡	拒訪/未回應	回收樣本	回收率	回收達成率
綜合旅行社	142	71	142	71	71	50.00%	100.00%
甲種旅行社	2,799	180	378	198	180	47.62%	100.00%
乙種旅行社	348	30	104	74	30	28.85%	100.00%
總計	3,289	281	624	343	281	45.03%	100.00%

註 1：回收率 = 回收樣本 / 已聯絡 × 100%。

註 2：回收達成率 = 回收樣本 / 應收樣本 × 100%。

(2) 旅宿業

截至 7 月 31 日為止，共聯絡 1,600 家旅宿業業者，1,306 家拒訪或未回應，總計回收 294 份有效樣本，回收率為 18.50%，回收達成率為 100.34%，問卷回收狀況詳見表 9。

表 9 旅宿業問卷回收結果

業別	母體數	應收樣本	已聯絡	拒訪/未回應	回收樣本	回收率	回收達成率
觀光旅館	116	58	116	56	60	51.72%	103.45%
一般旅館	2,208	190	468	277	191	40.81%	100.53%
民宿	11,300	45	1,016	971	45	4.43%	100.00%
總計	13,624	293	1,600	1,304	296	18.50%	101.02%

註 1：回收率 = 回收樣本 / 已聯絡 × 100%。

註 2：回收達成率 = 回收樣本 / 應收樣本 × 100%。

(3) 觀光遊樂業

截至 7 月 31 日為止，共聯絡 27 家觀光遊樂業業者，13 家拒訪或未回應，總計回收 14 份有效樣本，回收率為 51.85%，回收達成率為 100.00%，問卷回收狀況詳見表 10。

表 10 觀光遊樂業問卷回收結果

業別	母體數	應收樣本	已聯絡	拒訪/未回應	回收樣本	回收率	回收達成率
觀光遊樂業	27	14	27	13	14	51.85%	100.00%

註 1：回收率 = 回收樣本 / 已聯絡 × 100%。

註 2：回收達成率 = 回收樣本 / 應收樣本 × 100%。

四、專家深度訪談

本研究擬透過與產官學等代表進行深度訪談，以全面性了解研究議題，期藉此掌握各行業意見，蒐集各業對觀光產業復甦發展趨勢、現行觀光發展政策及市場供需情形之看法，以掌握觀光復甦及後疫情時代下的人力運用狀況以及未來人力供需之議題。

(一) 深度訪談對象

訪談對象分為「學校單位/職訓單位」、「旅行業」、「旅宿業」和「觀光遊樂業」，各類對象預計至少訪談4位，為使訪談意見具多元與代表性，已依「企業規模」、「營業項目」、「營業區域或地區」，以及「大專院校或高中/高職」等類別進行邀約，後續依實際邀請狀況進行調整。

1. 人才供給端

人才供給端分為「學校單位」和「職訓單位」兩類，學校單位進一步分為「大專院校」和「高中/高職」體系，其中包含有建教合作和開設新南向專班之學校。

2. 人才需求端

人才需求端可分為旅行業、旅宿業與觀光遊樂業，以下分別就各業別說明訪談規劃。

(1) 旅行業

旅行業洽邀名單分為「公協會」、「綜合」、「甲種」和「乙種」四類，考量本案研究目的，遂以曾得過金質旅遊獎、參與「中高齡者及高齡者就業促進計畫」、與大專院校有進行產學合作之旅行社或具未來趨勢或創新作法之組織和業者為邀請對象。

(2) 旅宿業

旅宿業洽邀名單分為「公協會」、「觀光旅館」、「一般旅館」和「民宿」四類，並涵蓋本土旅館、國際連鎖業者、商務旅館等在內且包括接待入境旅客及國內旅客不同經營型態之業者；民宿主要以公協會，以及調查期間有透過網路人才銀行求才的民宿作為預計訪問對象，訪談對象挑選標準依照上述之分類，同時考量業者之地域性，平均挑選各類別之業者。

(3) 觀光遊樂業

調查期間領有執照且經營中業者計有 27 家，分別為「雲仙樂園」、「野柳海洋世界」、「小人國主題樂園」、「六福村主題遊樂園」、「小叮噹科學主題樂園」、「萬瑞森林樂園」、「尚順育樂世界」、「西湖渡假村」、「香格里拉樂園」、「火炎山遊樂區」、「麗寶樂園」、「東勢林場遊樂區」、「九族文化村」、「泰雅渡假村」、「九九峰動物樂園」、「杉林溪森林生態渡假園區」、「劍湖山世界」、「頑皮世界」、「柳營尖山埤渡假村」、「8 大森林樂園」、「大路觀主題樂園」、「小墾丁渡假村」、「遠雄海洋公園」、「義大世界」、「怡園渡假村」、「綠舞莊園日式主題遊樂區」及「台東原生應用植物園」，依照業者之地域性，平均挑選各類別之業者。

(二) 深度訪談大綱

訪談方式主要由計畫主持人及研究員依據事先擬定訪綱進行深度訪談，依受訪對象便利的方式採面對面或視訊訪談，訪談時間約為 1~1.5 小時，並進行訪談紀錄與摘要。

訪談大綱採開放式設計，深度訪談針對需求端初步題綱設計如下，分為「產業環境」、「疫情後人力運用」、「人才招聘/培育現況」、「產業趨勢」和「未來三年發展」等五部分，另考量不同業者差異與痛點，除既有訪綱外，主持人訪談中也會依據現場受訪者回應狀況進行延伸相關討論議題，分別蒐集業者質化意見，訪綱詳如表 11。

表 11 深度訪談大綱

類型	大綱	目的
供給端	● 請分享目前貴校(系)相關觀光相關系所或專班，各自定位以及發展現況？	產業環境
	● 貴校(系)近年及未來 3 年學生來源的結構與可能變化情況？就本國學生、新南向學生在招生管道、學習和實習狀況，以及就業規劃各自差異或共同之處？	人才培育現況
	● 因應疫情後觀光發展趨勢及少子女化等因素影響下，對招生或課程設計的轉變與影響（如：永續觀光、智慧旅遊等）？	產業趨勢
	● 因應校系退場及相關實習制度轉變下，如何降低或改善學用落差以及畢業生投入觀光產業意願之問題？	投入觀光產業意向與困難

類型	大綱	目的
旅行業	● 請分享旅行業整體發展現況及未來3年新趨勢或可聚焦的議題。	產業環境
	● 旅行業在因應新趨勢下的組織型態與相關人力運用的規劃是否有進行調整？主要與新興職務需求及具備職能有哪些？	疫情後人力運用
	● 旅行業不同職務層級，高階、中階或基層等人力在招募、培訓或留任等措施為何，以及各自面臨的困難？	人才招募現況
	● 因應新興科技與「永續觀光」和「智慧觀光」兩大趨勢對企業職務調整、用人策略和求才標準的影響？	產業趨勢
	● 對於產業及市場或政策開放的變化下，未來3年的人力缺口以及補足人力相關措施或議題？	未來三年發展
住宿業	● 請分享住宿業整體發展現況及未來3年新趨勢或可聚焦的議題。	產業環境
	● 住宿業在因應新趨勢下的組織型態與相關人力運用的規劃是否有進行調整？主要與新興職務需求及具備職能有哪些？	疫情後人力運用
	● 住宿業不同職務層級，高階、中階或基層等人力在招募、培訓或留任等措施為何，以及各自面臨的困難？	人才招募現況
	● 因應新興科技與「永續觀光」和「智慧觀光」兩大趨勢對企業職務調整、用人策略和求才標準的影響？	產業趨勢
	● 對於產業及市場或政策開放的變化下，未來3年的人力缺口以及補足人力相關措施或議題？	未來三年發展
觀光遊樂業	● 請分享觀光遊樂業整體發展現況及未來3年新趨勢或可聚焦的議題。	產業環境
	● 觀光遊樂業在因應新趨勢下的組織型態與相關人力運用的規劃是否有進行調整？主要與新興職務需求及具備職能有哪些？	疫情後人力運用
	● 觀光遊樂業不同職務層級，高階、中階或基層等人力在招募、培訓或留任等措施為何，以及各自面臨的困難？	人才招募現況
	● 因應新興科技與「永續觀光」和「智慧觀光」兩大趨勢對企業職務調整、用人策略和求才標準的影響？	產業趨勢
	● 對於產業及市場或政策開放的變化下，未來3年的人力缺口以及補足人力相關措施或議題？	未來三年發展

(三) 深度執行成果

有鑑於我國觀光產業人才逐年減少，人力供給不足的問題逐年擴大，期初審查委員建議調查新南向專班與建教合作成效，故本次供給端深度訪談中特別針對有開設新南向專班、產學攜手合作僑生專班、建教合作等學校進行訪談。

本案自 2024 年 5 月 23 日進行深度訪問，截至 2024 年 7 月 31 日為止，共計 22 名觀光產業專家學者受訪，訪談對象編碼代號及背景說明見表 12。

表 12 深度訪談完訪對象編碼及背景說明

編號	代號	類別	受訪者身分
1	A1	供給端	北部技職餐飲管理科系
2	A2	供給端	中部高教觀光事業科系
3	A3	供給端	中部技職觀光事業科系
4	A4	供給端	北部技職觀光事業科系
5	B1	需求端	旅行業公協會代表
6	B2	需求端	旅行業公協會代表
7	B3	需求端	綜合旅行社；出境旅遊；旅行社負責人
8	B4	需求端	綜合旅行社；入境旅遊；旅行社負責人
9	B5	需求端	綜合旅行社；出境旅遊；旅行社高階主管
10	B6	需求端	甲種旅行社；入境旅遊；旅行社負責人
11	C1	需求端	旅宿業公協會代表；民宿經營者
12	C2	需求端	旅宿業公協會代表；一般旅館負責人
13	C3	需求端	民宿經營者
14	C4	需求端	旅宿業公協會代表
15	C5	需求端	觀光旅館高階主管
16	C6	需求端	觀光旅館高階主管
17	C7	需求端	觀光旅館高階主管
18	D1	需求端	觀光遊樂業公協會代表；遊樂園高階主管
19	D2	需求端	遊樂園中階主管
20	D3	需求端	遊樂園高階主管
21	D4	需求端	遊樂園中階主管
22	D5	需求端	遊樂園高階主管

五、焦點座談會

本研究將於獲得初步質、量化調查發現與問題後辦理焦點座談會，特邀請產、官、學產業專家共同就本案發現提出建議，進而收斂成果。另分別依照不同產業，提出觀光產業人才供需之短、中、長期目標與具體做法，以及相關策略及可行之合作模式建議。

（一）辦理規劃

考量不同業態差異，以「旅行業」、「旅館（觀光旅館業和旅館業）」、「民宿」和「觀光遊樂業」各辦理一場焦點座談會，總計辦理共 4 場，每場次焦點座談邀請 6 至 8 位產官學專家學者參與，每場次進行時間約 1.5 至 2 小時。另有鑑於邀集北部、中部、南部與東部與離島業者，會議舉行方式將依實際邀約狀況和與會來賓便利方式採「實體會議」或「視訊會議」進行，邀請名單、議程與議題已於 2024 年 8 月 23 日經由委託單位核定。

（二）討論議題

依據本案質、量化發現和委託單位需求，焦點座談會談會討論議題如下：

- 我國受疫情、高齡化和少子女化影響，人才嚴重流失，請問您認為如何縮短供需落差？短、中、長期的建議為何？
- 「永續觀光」和「智慧觀光」為未來重要的議題，請問您認為目前可落實的措施為何？未來可能需要的人才與職能為何？
- 請問您對於政府在未來三年的產業人才培育上有何建議？

（三）執行成果

本案於 2024 年 9 月 2 日至 9 月 5 日間共計辦理 4 場焦點座談會，焦點座談會依不同業態分為「旅行業」、「旅館」、「民宿」和「觀光遊樂業」4 場，並邀請觀光產業產官學專家出席，4 場座談會辦理時間，出席人員背景說明詳見表 13。

表 13 焦點座談會辦理狀況說明

場次	辦理時間	出席單位 (依筆劃排序)	代號
旅行業	9月2日 上午 10:00	五福旅行社	FGT01
		台灣國際觀光產業發展協會	FGT02
		交通部觀光署旅行業組	FGT03
		易飛網國際旅行社	FGT04
		易遊網旅行社	FGT05
		金界旅行社	FGT06
		飛亞旅行社	FGT07
		原森旅行社	FGT08
		國立臺灣師範大學運動休閒與餐旅管理研究所	FGT09
		景文科技大學旅遊管理系	FGT10
旅館	9月3日 下午 02:00	小鹿文娛集團	FGH01
		中華民國觀光旅館商業同業公會	FGH02
		台北 W 飯店	FGH03
		台北亞都麗緻大飯店	FGH04
		交通部觀光署旅宿組	FGH05
		國立高雄餐旅大學	FGH06
		國立臺東大學文化資源與休閒產業學系	FGH07
		景文科技大學旅館管理系	FGH08
		煙波國際觀光集團	FGH09
		誠品行旅	FGH10
民宿	9月4日 下午 02:00	中華民國民宿協會全國聯合會	FGB01
		交通部觀光署旅宿組	FGB02
		育達科技大學	FGB03
		宜蘭縣民宿協會	FGB04
		屏東縣民宿協會	FGB05
		國立暨南國際大學觀光休閒與餐旅管理學系	FGB06
觀光遊樂業	9月5日 下午 02:00	台灣觀光遊樂區協會	FGA01
		交通部觀光署旅遊推廣組	FGA02
		杉林溪森林生態度假園區	FGA03
		國立高雄餐旅大學觀光研究所	FGA04
		國立臺中科技大學休閒事業經營系	FGA05
		遠雄海洋公園	FGA06
		劍湖山世界	FGA07
		麗寶樂園	FGA08

六、人力供需推估模型及預測

本案人力供需推估模型及預測說明如下。

(一) 相關人力供需推估方法文獻整理

參考國內文獻有關人力供需推估模型，各推估方法各有其優缺點，整理詳如表 14：

表 14 推估模型文獻

應用類型	推估模型	參考資料
資訊人力需求推估	<ul style="list-style-type: none"> ● 雇主意見法：利用信賴區間方法推估人力需求的點估計值、上限估計值、下限估計值，及利用線性外推法、指數推估法估計未來 12 年人力需求 	張基成、李進寶，(2001)
全球運籌人力供需推估	<ul style="list-style-type: none"> ● 時間趨勢法：利用過去十年教育統計年報的資料，經由迴歸分析找出大學、碩士、博士各科系每年畢業人數的時間趨勢，再以此預估未來三年各科系的畢業供給人數。 ● 投入產出法：利用過去資料估計當經濟成長率增加一個百分點時，運籌人力之增加量，再以此預測若未來三年平均經濟成長率為 4% 時之人力。 	行政院經濟建設委員會 (2003)
科技人力供需推估	<ul style="list-style-type: none"> ● 地中海區域計劃人力需求方法 (Manpower Requirements Approach)：亦稱為「地中海區域計畫法」(Mediterranean Regional Project)，透過雇主調查、時間趨勢、密度比例及國際情勢比較等方法，推估未來 10 年行、職業就業人數，最後再估算淨增加需求人力，並與供給面之推估結果進行供需比較。 ● ARIMA 模型：利用人力資源調查資料計算歷年科技人力供需人數，再透過模型推估人力缺口。 	行政院經濟建設委員會 (2006)
各產業職類別人力需求預測	<ul style="list-style-type: none"> ● ARIMA 模型 	林幸君 (2007)
重點服務業人才供需	<ul style="list-style-type: none"> ● OECD 人力需求法 ● ARIMA 模型 	行政院經濟建設委員會 (2008) ¹

¹ 行政院經濟建設委員會於 2014 年 1 月 22 日已與行政院研究發展考核委員會合併改制為國家發展委員會。

應用類型	推估模型	參考資料
澳洲預測勞動市場需求	<ul style="list-style-type: none"> ● MONASH 模型之勞動力預測：(1) 參考總體經濟情境預測資料；(2) 區分行業別產出與就業，模型考量因素包含總體經濟發展、世界商品價格、世界對澳洲產品需求、科技變動、消費品味改變、關稅稅制變動以及政府支出變動；(3) 由全國產出、就業預測轉換成區域預測；(4) 各行業就業預測依澳洲標準職業分類；(5) 依就業預測決定未來就業規模（依年齡、性別、技能及每週工作時間分）。 	Meagher, G. A. et al. (2000)
加拿大就業預測	<ul style="list-style-type: none"> ● 由加拿大就業和社會發展部 (Employment and Social Development Canada, ESDC) 建立的職業預測系統 (Canadian Occupational Projections System, COPS), COPS 提供 293 個職業、58 個技職分類預測結果，預測方法主要分為 5 大步驟： <ul style="list-style-type: none"> ✓ 需求模型：新增職缺 = 擴張性人力需求 + 遞補人力需求 ✓ 供給模型：離校者 + 移民 + 重新進勞動市場人數 ✓ 均衡：結合勞動供給及需求 ✓ 超額供給：供給+失業者 - 新增職缺。當差額為正，代表人力過剩；當差額為負，代表人力短缺 ✓ 展望：超額供給之變動量 	Employment and Social Development Canada (2024)
德國勞動力需求預測	<ul style="list-style-type: none"> ● 由就業研究機構 (Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, IAB) 執行。每 4 年更新一次對未來 10 年之 59 個行業別和 24 個職業組之就業人力趨勢。 ● IAB/INFORGE-Modell 模型：係 IAB 與瑞士 PROGNOSAG 機構合作，依據各行業發展特性利用修正趨勢外推法 (Modified TrendExtrapolation) 來預測未來行、職業及技職水準的就業趨勢。 	Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (2009)
英國就業預測	<ul style="list-style-type: none"> ● 由英國教育及技能部 (Department for Education and Skills; DfES) 委託 Warwick 大學的就業研究機構 (Institute for Employment Research; IER) 執行，每年更新一次對未來 8 至 10 年之性別、67 個行業及 25 個主要職業之就業趨勢。 ● 多部門動態經濟模型 (Multisectoral 	Warwick Institute for Employment Research (2024)

應用類型	推估模型	參考資料
	<p>Dynamics Model, MDM)): 依據凱因斯結構模型所發展出來預測行業產出及生產力，再代入投入／產出系統 (Leontief Input-Output System) 決定各行業就業變動趨勢，最後再採時間數列分析法依過去趨勢推計未來性別／行業／職業矩陣，並由此矩陣與 MDM 預測的行業別就業，產生職業就業需求數</p>	
<p>荷蘭勞動力市場預測</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 由教育與勞動市場研究中心 (Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt; ROA) 執行。每 2 年更新一次，針對 21 個商業部門、113 種職業類別和 104 種類型培訓的勞動力市場進行中期預測。 ● ROA 模型：推估基礎是在比較工作職缺數 (需求面) 及勞動市場流入量 (供給面)，並分別以求職者及招募者觀點，建立「新進勞動市場者未來情勢指標」及「未來招募問題指標」。 	<p>Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (2024)</p>
<p>美國就業預測</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 由勞動統計局 (Bureau of Labor Statistics; BLS) 統籌人力需求推估業務，提供約 300 個行業和 800 個職業的就業推估趨勢。 ● BLS 模型：透過勞動力、總體經濟、最終需求、行業別產出、行業別就業及職業別需求等變數之計量模型。 	<p>Bureau of Labor Statistics (2024)</p>
<p>經濟合作暨發展組織 (Organization for Economic Cooperation and Development, OECD) 國家</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 需求：以最近 1 年所推估的產業總需求人數做為基期資料，並以產值成長率及每人年均生產力提升率為參數來加以推估。現今各部會除採用年產值、產值成長率、每人年均產值、每人年均產值成長率等主要參數考量外；另外，部分特定產業依本身產業狀況，亦考量其他重要參數。 ● 供給：未來人力供給可依教育程度區分為三類：(1) 目前勞動市場工作人口；(2) 新進或再進入勞動市場者；(3) 由於死亡、退休或其他因素退出勞動市場而須遞補之人力。若人力供給依職業別分類，則未來人力尚包括第四類(4) 轉換職業之移動人口。 	<p>林虹好 (2015)；許旭昇、樊晉源 (2022)</p>

（二）本案人力供需推估模型

本案研究目的乃透過調查分析 2024 年觀光人才現況，預估未來三年（2025 至 2027 年）之觀光產業人才「質」與「量」之供需狀況。綜觀我國重點產業人力供需推估方法與結果、歷次觀光產業人才供需調查及推估以及國外（加拿大、德國、英國、荷蘭、澳洲等）國家，多採用地中海區域計畫法進行短期人力推估，惟不同產業在進行短期推估時，會依產業特性與資料限制加以調整或選擇其他替代方法。

此外，由於過往歷史資料受到疫情期間環境劇變的影響，較難以透過歷史資料、專家預估推算、未來三年的入境旅客人次與旅客人均消費支出等，推算員工剛性需求量與員工彈性需求量，且疫情後觀光產業人力流失、各次產業人力復甦情形和組織調整狀況與疫情前不同，應透過實際接觸業者了解目前人力結構，並利用問卷調查和深度訪談，取得現階段人才缺口情況及未來三年各職缺人力缺口變化。

鑑於上述原因，本研究將以地中海區域計畫法為主，輔以問卷調查法，並蒐集我國觀光產業相關之次級資料調整相關係數或數據，以進行模型推估，本研究觀光產業人才供需推估模型，說明如下（林虹好，2015；國家發展委員會，2016；經濟部國際貿易局，2018；許旭昇、樊晉源，2022）。

1. 人才供給模型

本案人才供給主要來源分別為新進人才與轉職人才，在新進人才部分，主要以每年大專院校畢業生為新增勞動力供給來源，但因每年畢業學生並非完全投入就業市場，故需同時考量服役、進修或其它未就業比率進行調整，進而計算當年投入產業之新增人才。在供給推估模型上，首先透過教育部統計處大專院校學科分類標準查詢系統之定義，取得學生與畢業生數進行未來年度應屆畢業生人數推估，再依據問卷調查結果進行投入產業人才之估計。

在轉職人才部分，以行政院主計總處人力運用調查中轉業與就業者前職業資內，對應行業碼「旅行及其他相關服務業」（N7900）、「住宿業」（I55，含子類別短期住宿業〔I5510〕，其他住宿業〔I5590〕）、「遊樂園及主題樂園」（R9321）3 業別之行業，統計轉出與轉入比率為基礎進行推估。

此外，我國觀光產業於疫情期間釋出大量人才，該類人才具備經驗與專業技術，為疫情後補充觀光產業人才的供給來源之一，本案另透過質性調查取得該類離開觀光產業的人才可能轉入之產業，詳如圖 2。

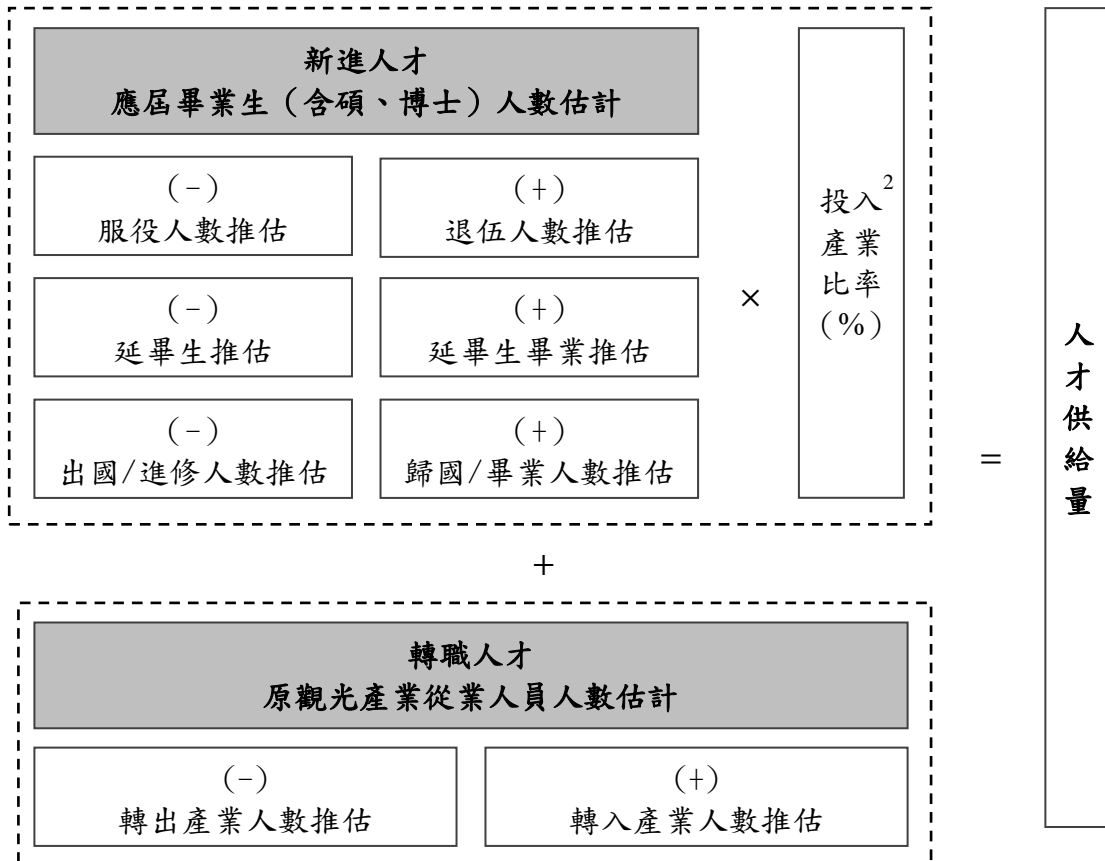


圖 2 人才供給模型³

² 投入產業比率可分為觀光相關系所學生投入產業比率與非觀光相關系所學生投入產業比率兩類，其中，藉由本次調查的第一手資料，可取得觀光相關系所學生投入產業比率，而非觀光相關系所學生投入產業比率則因調查限制，故透過薪資行情及大專生就業導航查詢網中畢業生投入觀光相關產業的比率。

³ 轉出產業及轉入產業人數以主計總處人力運用轉業就業者前職行業資料統計數據推估。

2. 人才需求模型

在人才需求方面主要以問卷調查法，估計旅行業、旅宿業及觀光遊樂業所需人才數量，推估模型可分為三部分，第一部分由業者提供現有員工數，以及需求人數，用以估計既有產業人才缺口；第二部分為推估未來趨勢所需人才數，透過問卷調查取得業者人才運用現況，並依不同情境（樂觀、中立、悲觀）預估未來3年所需人力；第三部份則由交通部觀光署提供未來三年預計營業業者房間數以轉換推估人力需求人數，詳如圖3。

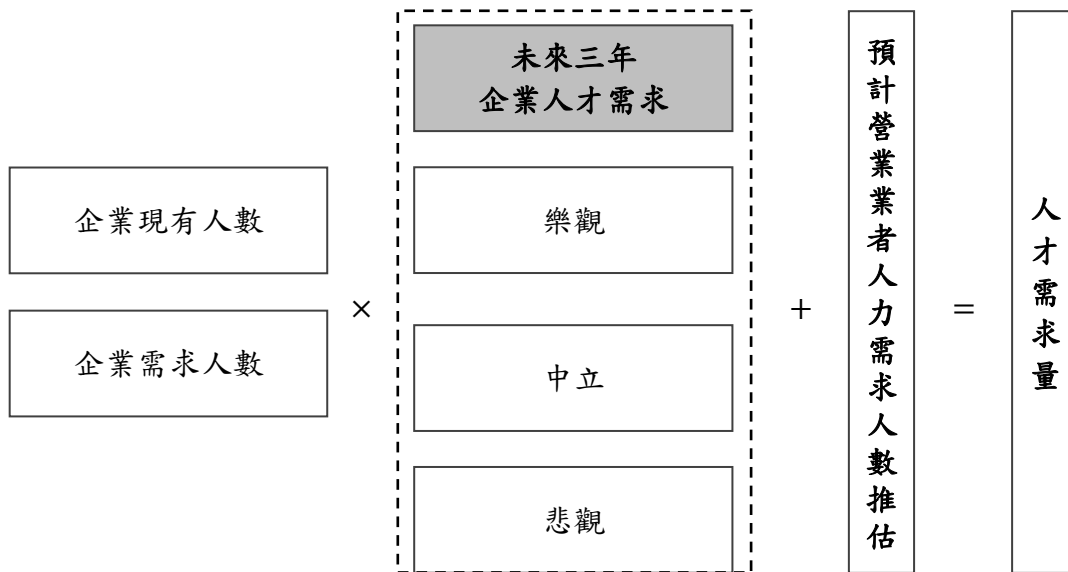


圖3 人才需求模型

3. 人才供需模型

根據前述供給及需求模型架構，繪製整體人力供需模型，詳如圖 4：

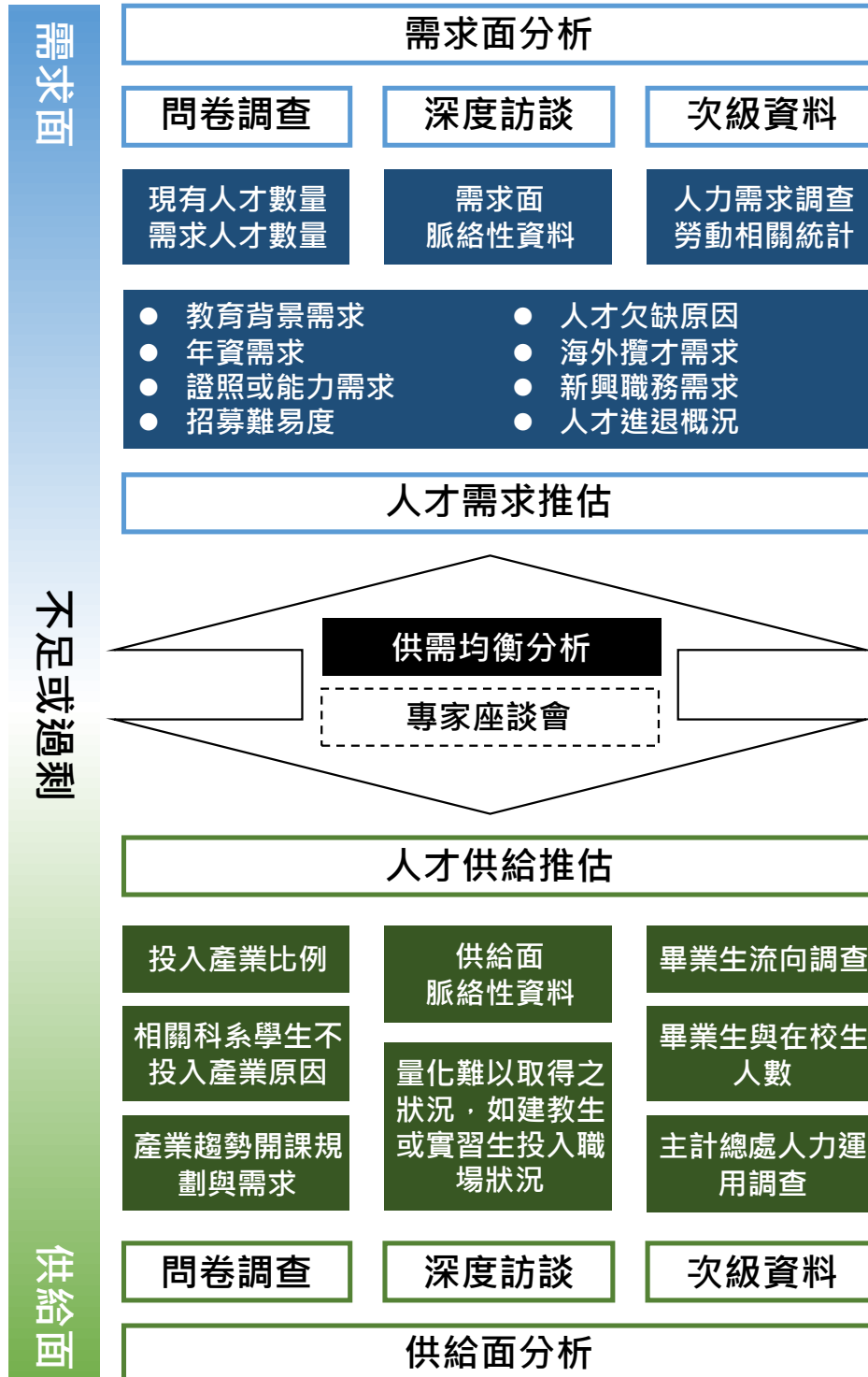


圖 4 人力供需模型

(三) 人力供需推估資料來源

本研究推估資料來源主要透過調查估計，並輔以政府統計資料庫、產業調查報告、人力推估研究報告與各產業白皮書等次級文獻資料來源，相關推估資料來源可參考表 15：

表 15 人力供需推估資料來源

需求推估資料來源	供給推估資料來源
1.問卷調查數據 2.行政院主計總處： (1) 總體經濟統計資料庫 (2) 產值生產力統計資料庫 (3) 事業人力僱用狀況調查報告 3.勞動部：臺灣地區職類別薪資調查報告 4.相關產業調查報告、人力推估研究報告與各產業白皮書等次級資料 5.經濟部商業發展署	1.問卷調查數據 2.行政院主計總處：人力運用調查報告 3.教育部： (1) 臺灣地區教育統計年報 (2) 大專院校歷屆畢業人數統計 4.勞動部：薪資行情及大專生就業導航查詢網 5.相關產業調查報告、人力推估研究報告與各產業白皮書等次級資料

資料來源：重點服務業人才供需調查與推估研究計畫，本研究整理。

(四) 人力供需推估步驟

以下分別就人才供給端和人才需求端推估步驟說明。

1. 人力供給推估步驟

人才供給端分為兩階段推估：

步驟一：未來畢業人數推估

未來三年畢業生人數為主要參考歷年教育部統計處大專校院校別畢業生人數、大專校院校別學生數以及教育部《各教育階段學生數預測報告(含大專校院學生及畢業生人數預測分析(113~128 學年度))》作為推估依據。

步驟二：新增產業供給人數推估

新增產業供給人數 = $[(\text{預測畢業人數} - \text{當年服役人數} + \text{當年退伍人數} - \text{當年延畢生人數} + \text{延畢生畢業人數} - \text{進修人數} + \text{進修歸國畢業人數}) \times \text{投入產業比率}] + (\text{轉入產業人數} - \text{轉出產業人數})$

投入產業比率可分為觀光相關系所學生投入產業比率與非觀光相關系所學生投入產業比率兩類。其中，透過本次調查可取得觀光相關系所學生投入產業比率，而非觀光相關系所學生投入產業比率則因調查限制，故採自最新版本畢業生流向報告中非觀光相關系所學生投入觀光相關產業的比率。另轉入與轉出產業比率則透過行政院主計總處人力運用調查資料取得。

2. 人力需求推估步驟

在需求端部分，本研究運用之推估方法為「以資本額或產業重要指標為輔助變數下之比例估計法」，透過經濟部商業司公開資料查得各公司資本額或委託單位提供之產業重要指標後，利用公司資本額或產業重要指標與各項人才需求數所存在的比例關係，依據企業規模或產業重要指標，推估觀光產業各業別母體總數表徵值，公式及步驟如下：

步驟一：檢視回卷樣本資本額之極端值

首先檢視回卷樣本其資本額是否存在極端值，若存在極端值，則以樣本資本額之 10% 截尾平均數 ($\bar{y}_{tr.10\%}$) 作為母體平均每家資本額之推估式，若無極端值則以樣本之資本額平均 ($\bar{y} = \sum_{i \in S} y_i / n$) 作為母體平均每家資本額推估式。其中，y 代表回收樣本的資本額、 y_i 代表第

i 個樣本資本額、n 代表回收樣本數、s 代表所有回卷樣本所成之集合。

步驟二：推估母體資本額

在推估母體資本額時，針對有回卷之公司則直接列計加總其回卷之資本額，對於未回卷之公司，則以母體清冊資料或上述推估式求取推估值代入估計之。其推估公式如下所示：

$$\hat{\tau}\chi = \sum_{i \in s} x_i + (N - n) \times \bar{x}_{tr, 10\% \dots \dots \dots} \text{樣本資本額有極端值}$$

$$\hat{\tau}\chi = \sum_{i \in s} x_i + (N - n) \times \bar{x} \dots \dots \dots \text{樣本資本額無極端值}$$

上式中的 N 代表調查母體總數、n 代表回收樣本數、s 代表所有回卷樣本所成之集合。

步驟三：以資本額或產業重要指標為輔助變數比例估計需求員工人數

公司之資本額或旅宿業房間數相當程度反應公司規模，故與員工配置數存在著正向之相關性，故本研究在推估各類業者人才需求狀況時，將以資本額或產業重要指標為輔助變數進行推估，亦即採用母體資本額或房間數 ($\hat{\tau}\chi$) 與樣本資本額或房間數 ($\sum_{i \in s} x_i$) 之比例 (γ) 來放大樣本總額之統計值 ($\sum_{i \in s} y_i$)，以求取母體之表徵值之估計值 ($\hat{\tau}\chi$)。其推估公式如下：

$$\hat{\tau}\chi_r = \frac{\hat{\tau}\chi}{\sum_{i \in s} x_i} \times \sum_{i \in s} y_i = \gamma \times \sum_{i \in s} y_i$$

步驟四：以回收樣本待補人數與未來人才需求看法，推估新增需求人數

未來三年人才新增需求人數主要依據回收樣本的待補員工人數作為基礎，再根據回收樣本中業者對於未來三年人才需求的看法，進而推估新增需求人數。

步驟五：參照本次相同規模業者需求人數，加入預計營業業者人力需求數

未來三年交通部觀光署已掌握預計營業的業者中，透過參照本次推估後相同規模之業者推估其預計需求人數，再加入既有推估新增需求人數，以更完整未來需求人數推估數據。

參、歷年觀光產業人才推估

一、調查範疇說明

本調查以觀光署主管目的事業之人力供需為範疇，2011 與 2014 年均就觀光產業中的旅行業、旅館業、觀光旅館業和觀光遊樂業等 4 個次產業進行調查，並推估未來 3 年觀光產業人才供需狀況。2016 年調查除前 4 類次產業外，另將民宿納入調查範疇，同時推估未來 3 年人才供需狀況。透過歷年定期調查掌握觀光產業人才供需與質量結果，作為擬定觀光產業發展策略、資源投入與人才培訓規劃之參考。而本次調查的次產業以 2024 年為基礎，以旅宿業(含民宿)、旅行業、觀光遊樂業為調查範疇，並推估 2025 至 2027 年的人才供需狀況。

二、抽樣架構與完成樣本數

歷次調查皆採問卷調查，在抽樣架構上，2011 年、2014 年與 2016 年採分層抽樣，各層再依照規模或業種進行配樣，除觀光遊樂業以外，各業別回收數均達 30 份以上，而 2018 年後之調查，綜合旅行社、乙種旅行社、觀光旅館業和觀光遊樂業採全查，乙種旅行社、旅館業和民宿則依照員工數分層配樣，詳見表 16。

表 16 我國歷年觀光產業人才抽樣架構與樣本數

項目		2011年	2014年	2016年	2018年	2020年	2022年	
母 體 數	旅行業	綜合旅行社	97	124	130	137	138	122
		甲種旅行社	2,038	2,322	2,433	2,668	2,740	2,194
		乙種旅行社	177	210	216	265	268	177
	旅宿業	觀光旅館業	106	114	118	127	123	121
		旅館業	2,692	2,901	3,010	2,118 ⁴	3,393	3,262
		民宿	3,367	5,222	6,076	7,912	9,798	10,248
	觀光遊樂業		未說明	未說明	23	24	25	25
抽 樣 架 構	旅行業	綜合旅行社	分層抽樣 (產業別)	分層抽樣 (產業別)	分層抽樣 (產業別)	全查	分層抽樣 (未說明)	全查
		甲種旅行社				分層抽樣 (員工人數)		分層抽樣 (員工人數)
		乙種旅行社				全查		全查
	旅宿業	觀光旅館業				全查	全查	全查
		旅館業				分層抽樣 (員工人數)	分層抽樣 (未說明)	分層抽樣 (員工人數)
		民宿				分層抽樣 (員工人數)	分層抽樣 (未說明)	分層抽樣 (員工人數)
	觀光遊樂業					全查	全查	全查
樣 本 數	旅行業	綜合旅行社	30	38	63	68	31	61
		甲種旅行社	200	82	65	103	121	80
		乙種旅行社	未說明	未說明	45	31	33	30
	旅宿業	觀光旅館業	30	38	73	65	64	58
		旅館業	200	120	101	101	126	190
		民宿	未調查	106	75	33	87	45
	觀光遊樂業		13	10	23	19	20	13

資料來源：歷年「觀光產業人才供需調查及推估研究報告」成果報告書與本研究重新整理。

三、人才供需人數

由於各年度供需調查方式及推估方式與運用資料不同，且不同時期會針對產業狀況推行相對的人力政策或受到整體環境和突發事件的影響，故歷年供需推估人數僅供參考，特此敘明，以下僅整理歷年推估人力供需結果，不建議透過歷年推估人數與實際人數作過度的推論與比較。

⁴ 扣除旅館業清冊排除極端值員工人數在 3 人以下的旅館業

1. 旅行業

對比歷次報告人才推估結果和實際公告員工人數，可發現自 2016 年報告後的推估人數皆略高於實際公告人數（除 2020 年報告保守推估人數略低於實際公告人數），詳見表 17。

表 17 旅行業人才推估結果與實際員工數

單位：人

項目	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
政府公告人數	38,276	39,474	41,080	42,558	42,048	43,486	43,457	43,158	35,530	31,789	32,629	34,346	35,323	尚未公布
2011 年 報告	樂觀	38,506	39,561	40,669	41,832									
	持平	38,104	38,725	39,365	40,024									
	保守	37,702	37,905	38,110	38,317									
2014 年 報告	樂觀			43,796	46,648	49,642								
	持平			42,679	44,326	46,022								
	保守			42,135	43,211	44,309								
2016 年 報告	樂觀				46,710	50,053	53,890	57,472						
	持平				46,583	47,648	50,136	52,551						
	保守				44,477	45,403	46,712	47,961						
2018 年 報告	樂觀							44,723	46,129	47,545				
	持平							44,656	45,995	47,344				
	保守							44,636	45,754	46,982				
2020 年 報告	樂觀								41,506	44,707	48,411			
	持平								37,087	40,064	43,323			
	保守								33,707	36,384	39,654			
2022 年 報告	樂觀										47,717	49,372	51,227	53,267
	持平										39,764	41,143	42,689	44,389
	保守										33,799	34,972	36,286	37,731

註：2024 年政府公告人數為 6 月底人數。

資料來源：歷年「觀光產業人才供需調查及推估研究報告」成果報告書、交通部觀光署行政資訊網與本研究重新整理。

2. 旅館

對比歷次報告人才推估結果和實際公告員工人數，可發現自 2020 年報告後的推估人數皆略高於實際公告人數，詳見表 24。

表 18 旅館人才推估結果與實際員工數

單位：人

項目	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
政府公告人數	65,867	68,731	71,952	76,845	81,610	87,851	89,176	85,430	79,112	73,294	76,097	76,204	76,179	尚未公布
2011 年 報告	樂觀	66,085	68,613	71,268	74,175									
	持平	65,012	66,119	67,654	68,970									
	保守	64,547	65,177	66,224	67,039									
2014 年 報告	樂觀			75,560	80,089	85,763								
	持平			74,965	78,899	83,978								
	保守			74,223	77,415	81,752								
2016 年 報告	樂觀				81,908	86,651	91,555	96,945						
	持平				80,597	84,110	87,175	90,208						
	保守				78,148	79,705	81,355	82,828						
2018 年 報告	樂觀							92,544	97,895	103,320				
	持平							92,292	97,388	102,555				
	保守							92,040	96,881	101,790				
2020 年 報告	樂觀								95,737	100,257	109,053			
	持平								88,764	93,580	96,556			
	保守								83,214	88,813	91,494			
2022 年 報告	樂觀										112,349	127,584	144,274	162,652
	持平										93,624	106,320	120,228	135,543
	保守										79,580	90,372	102,194	115,212

註：2024 年政府公告人數為 6 月底人數。

資料來源：歷年「觀光產業人才供需調查及推估研究報告」成果報告書、交通部觀光署行政資訊網與本研究重新整理。

3. 民宿

對比歷次報告人才推估結果和實際公告員工人數，可發現自 2021 年報告後的推估人數皆略高於實際公告人數，詳見表 19。

表 19 民宿人才推估結果與實際員工數

單位：人

項目	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
政府公告人數	6,688	8,239	9,562	17,788	15,658	13,021	8,398	6,985	6,709	7,014	尚未公布
2014 年 報告	樂觀	17,773	18,678	19,674							
	持平	17,526	18,160	18,857							
	保守	17,361	17,814	18,312							
2016 年 報告	樂觀		6,330	7,087	7,871	8,664					
	持平		6,121	6,679	7,169	7,658					
	保守		5,773	5,982	6,244	6,482					
2018 年 報告	樂觀					11,735	13,385	15,135			
	持平					11,471	12,846	14,304			
	保守					11,273	12,442	13,681			
2020 年 報告	樂觀					14,048	15,003	15,768			
	持平					13,956	14,710	15,313			
	保守					13,865	14,420	14,694			
2022 年 報告	樂觀							10,940	12,206	13,786	15,678
	持平							9,117	10,172	11,488	13,065
	保守							7,749	8,646	9,765	11,105

註 1：2024 年政府公告人數為 6 月底人數。

註 2：2020 年以前政府公告人數僅公告經營者及員工人數總計。

資料來源：歷年「觀光產業人才供需調查及推估研究報告」成果報告書、交通部觀光署行政資訊網與本研究重新整理。

4. 觀光遊樂業

對比歷次報告人才推估結果和實際公告員工人數，推估人數與實際公告人數差距不明顯，詳見表 26。

表 20 觀光遊樂業人才推估結果與實際員工數

單位：人

項目	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
政府公告人數	3,971	3,805	4,729	4,604	4,590	4,907	6,134	6,285	6,082	5,732	6,064	6,074	6,361	尚未公布
2011 年 報告	樂觀	4,394	4,428	4,462	4,496									
	持平	4,391	4,422	4,453	4,484									
	保守	4,388	4,416	4,444	4,472									
2014 年 報告	樂觀				5,070	5,377	5,660							
	持平				5,002	5,253	5,484							
	保守				4,898	5,061	5,210							
2016 年 報告	樂觀				4,720	4,798	4,884	4,977						
	持平				4,700	4,750	4,804	4,867						
	保守				4,667	4,694	4,716	4,748						
2018 年 報告	樂觀							6,615	7,130	7,652				
	持平							6,535	6,964	7,399				
	保守							6,455	6,794	7,146				
2020 年 報告	樂觀								6,105	6,173	6,192			
	持平								5,853	5,858	5,891			
	保守								5,573	5,606	5,642			
2022 年 報告	樂觀										6,762	7,589	8,368	8,934
	持平										5,635	6,324	6,973	7,445
	保守										4,790	5,375	5,927	6,328

註：2024 年政府公告人數為 6 月底人數。

資料來源：歷年「觀光產業人才供需調查及推估研究報告」成果報告書、交通部觀光署行政資訊網與本研究重新整理。

5. 歷年推估值比較

綜觀歷次推估結果，各調查報告第一年的推估結果與當年度員工人數差距最小，至第二年以後，推估差距逐漸擴大，乃因觀光產業變化快速，僅相隔兩年，整體環境和人才變化即與推估年份當年度的環境發生極大差異。另受到疫情影響，2020年後全年平均推估誤差值皆呈現高估，但因疫情間與疫情後的推估為非常態推估，受到不穩定因素影響較大，誤差值較大，詳見表 21。

表 21 歷次報告推估結果與實際員工數差距比較

單位：%

年份	業別	第一年	第二年	第三年	第四年
2011 年 報告	旅行業	-0.45%	-1.88%	-4.13%	-5.88%
	旅館	-0.99%	-3.05%	-4.96%	-8.83%
	觀光遊樂業	10.58%	16.22%	-5.84%	-2.61%
	全年平均推估誤差值	3.05%	3.76%	-4.98%	-5.77%
2014 年 報告	旅行業	0.73%	6.38%	7.29%	-
	旅館	-2.51%	-3.44%	-4.58%	-
	民宿	162.46%	121.11%	30.84%	-
	觀光遊樂業	8.38%	13.95%	11.09%	-
	全年平均推估誤差值	42.27%	34.50%	11.16%	-
2016 年 報告	旅行業	9.22%	9.69%	15.62%	22.02%
	旅館	2.30%	-3.25%	-21.73%	-22.61%
	民宿	-26.27%	-31.16%	-34.49%	-41.98%
	觀光遊樂業	2.30%	-3.25%	-21.73%	-22.61%
	全年平均推估誤差值	-3.11%	-6.99%	-15.58%	-16.29%
2018 年 報告	旅行業	3.51%	29.35%	48.76%*	-
	旅館	2.14%	-0.29%	6.64%*	-
	民宿	-12.27%	-16.48%	-12.85%*	-
	觀光遊樂業	3.98%	14.48%	29.08%*	-
	全年平均推估誤差值	-0.66%	6.77%	17.91%	-
2020 年 報告	旅行業	5.36%*	27.04%	34.22%	-
	旅館	12.80%*	28.55%	30.14%	-
	民宿	7.18%*	75.17%	118.44%	-
	觀光遊樂業	-3.92%*	2.56%	-2.57%	-
	全年平均推估誤差值	5.36%	33.33%	45.06%	-
2022 年 報告	旅行業	21.79%	22.87%	-	-
	旅館	41.85%	60.45%	-	-
	民宿	54.14%	66.52%	-	-
	觀光遊樂業	5.85%	11.45%	-	-
	全年平均推估誤差值	30.91%	40.32%	-	-

註 1：計算公式為（推估人數-實際員工數）/實際員工數，並取樂觀、持平和保守值平均。

註 2：若數值大於 0，即高估，若數值小於 0，即低估。

註 3：*為推估年份逢疫情期間和疫情後。

資料來源：本研究計算結果。

肆、國內外觀光產業發展現況及趨勢

一、國外

(一) 全球旅遊市場

根據 UN Tourism 於 2024 年出版的《World Tourism Barometer》中，2023 年全球國際旅客人數共 12.86 億人次，較 2022 年增加 3.25 億人次，成長 34%，已復甦至疫情前（2019 年）88%；全球國際旅客人次排名以法國排名第 1，較疫情前增加 10%，接序為西班牙第 2 名（8,520 萬人次）、美國第 3 名（6,650 萬人次），臺灣為第 48 名（650 萬人次）。以地區來看，中東地區已復甦至 2019 年 122%，是唯一超越疫情前水準的洲別；歐洲地區復甦到疫情前水準的 96%，非洲地區復甦 96%，美洲地區復甦 91%，亞太地區則為 65%，復甦速度較其他地區慢。

在 2024 年第一季的部分，中東地區復甦強勁，較疫情前同期增加 36%；歐洲地區為全球最大旅遊目的地，在強勁歐洲之區域內旅遊需求及美國旅客支撐下，較疫情前同期增加 2%，旅客人次達 1.2 億人次；亞太地區則為 82%（南亞 93%、東南亞 89%、東北亞 73%）。另 UN Tourism 預估 2024 年全球國際旅客人次將完全復甦至疫情前水準，且較疫情前（2019 年）增加 2%（UN Tourism，2024a；UN Tourism，2024b），詳見圖 5。

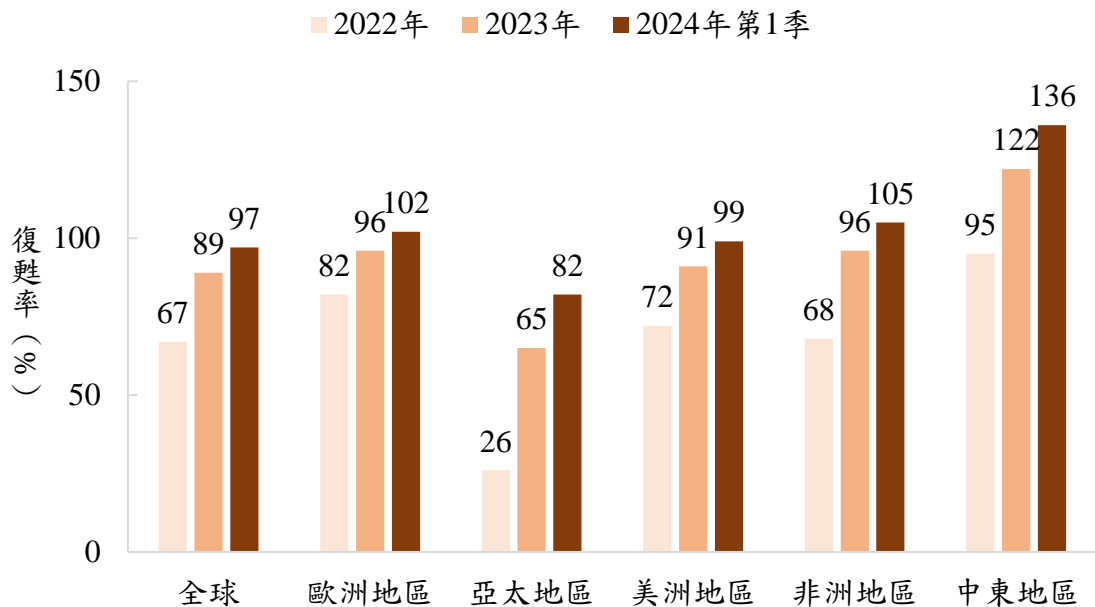


圖 5 2022-2024 年全球國際旅客復甦率

資料來源：UN Tourism (2024a)；UN Tourism (2024b)

2023 年全球觀光產業國內生產毛額 (Tourism Direct Gross Domestic Product) 達 3.3 兆美元，占全球國內生產毛額 (GDP) 的 3%，已復甦至疫情前水準。而在國際觀光收入 (International Tourism Receipts) 部分，2023 年達 1.5 兆美元，考量通膨因素後，實際上約恢復至疫情前 97%，其中以美國為第 1 名 (1,759 億美元)，西班牙為第 2 名 (920 億美元)，英國為第 3 名 (739 億美元)，臺灣為第 38 名 (87 億美元)。以地區來看，中東地區較疫情前增加 33%、歐洲地區增加 7%，美洲地區恢復疫情前 96%、非洲地區 95%、亞太地區則為 78% (UN Tourism, 2024b)，詳見圖 6。

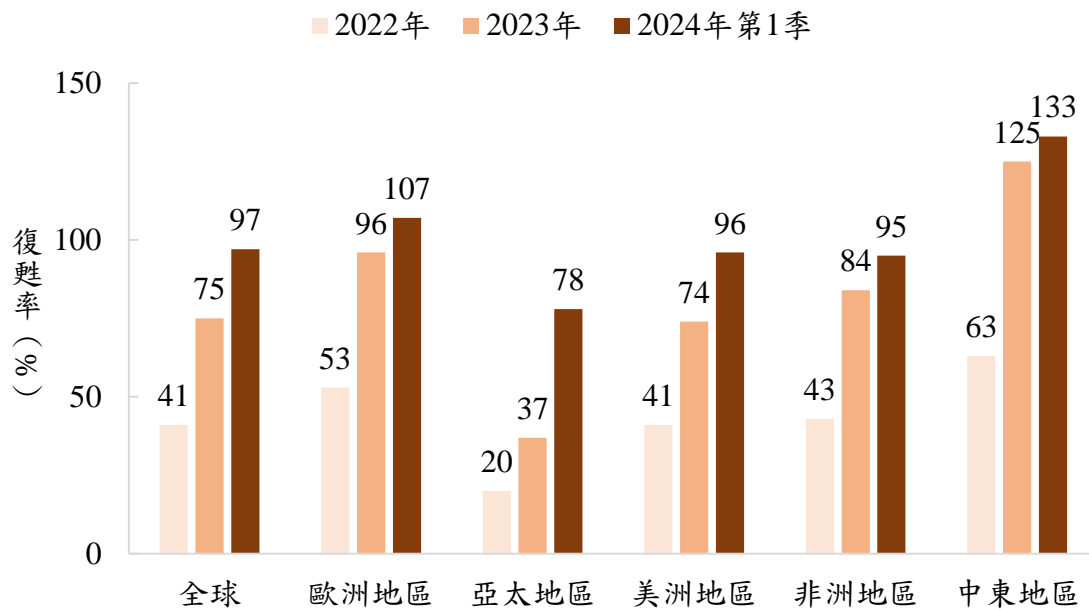


圖 6 2022-2024 年國際觀光收入復甦率

資料來源：UN Tourism (2024b)

另根據 WTTC《World Travel & Tourism Economic Impact》的報告指出，儘管 2023 年受到經濟不確定性和地緣政治動盪的影響，觀光產業仍蓬勃發展，並指出在分析中的 185 個國家，預期有 142 個國家的表現將超過國家歷史記錄。而在工作機會部分，2023 年工作機會將達到 3.30 億個，已復甦至疫情前 (2019 年工作機會為 3.34 億個) 98.6%，2024 年工作機會預計達到 3.48 億以上，超越疫情前 4.1%，並預估 2034 年將增加 1.01 億個工作機會 (WTTC, 2024a)。

（二）疫情後觀光產業趨勢

全球 2024 年將持續受通膨和整體經濟，國際旅客將偏好物超所值、離家更近的目的地，其中，城市類型的短途旅遊目的地將復甦最快，其次為，其次為自然或山岳類型及陽光和海灘類型旅遊目的地，此外，永續（Sustainability）與人工智慧（Artificial Intelligence，以下簡稱 AI）議題，未來將會持續影響觀光產業（UN Tourism，2024b）。

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

根據 UN Tourism 2024 年 5 月《World Tourism Barometer》調查全球目的地的復甦狀況，自然和山岳旅遊（Nature and Mountain Tourism）目的地復甦速度快於其他旅遊類型，此外，都會休閒旅遊（Urban Tourism and City Breaks）為受疫情影響最深的旅遊型態之一，但在疫情後將會快速復甦，反映都會休閒旅遊的重要性，另隨著會議和活動（meetings and events）辦理數量增加，復甦狀況良好，其重要性不言而喻。

由於疫情期間長期處於室內，且現代人因長期久坐導致的文明病，致使疫情後消費者對健康養身的需求大幅增加，根據 Tripadvisor 於 2021 年對 1,000 名美國人調查反映：追求放鬆為下一次旅遊規劃的考量點，遂產生安康旅遊（Wellness travel）商品，即以改善身心靈健康為主打點的旅遊行程，如：接觸大自然、健行、溫泉，或是參加有安康設備的郵輪、安康村和節慶活動等。

另根據 Global Wellness Institute（以下簡稱 GWI）2024 年的報告指出，安康旅遊為 2020 年之前成長最快速的旅遊類型之一，預估 2023 年全球將有 1 億旅客人次從事安康旅遊，超過疫情前（2019 年）的 900 萬人次，且在支出部份，則預計達到 8,679 億美元。另隨著科技的進步，相關設施的優化能夠更有效的提升身心靈放鬆的程度（Tripadvisor，2022；GWI，2024；Revfine，2024；UN Tourism，2024a；UN Tourism，2024b）。

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

隨全球數位設備普及，以及 5G 高速發展的資訊科技發展，物聯網和通訊軟體資訊的傳遞效率大幅提升，且在疫情的影響下，全球出現大量數位遊牧者(Digital Nomad)，相較於在家工作(Work From Home，即 WFH)，數位遊牧者並無特定工作地點，根據 Explodingtopics 於 2024 年的報告指出，美國有將近 500 萬數位遊牧者。

此外，同樣與數位遊牧者相似的旅遊為「商務休閒旅遊(Bleisure Travel)」的旅遊型態，即在商務旅遊(Business Travel)的餘暇時間安排個人休閒活動。隨著疫情後工作與生活界線的模糊，有越來越多的商務人士會在工作旅行之外，多安排幾天或幾周的時間在當地旅行，而根據 Expedia Group《Traveler Value Index 2023》的調查顯示，全球有 32%的旅客正在規劃商務旅遊，其中有 62%為遠距工作者。此外，根據全球商務旅行協會(Global Business Travel Association，以下簡稱 GBTA) 2024 年的研究指出，有 76%的旅客會較 2019 年規劃相同或更多的商務旅遊，另有 58%的受訪者表示，會為了休閒目的而延長商務旅遊的時間，從事商務休閒旅遊。

為因應疫情後混合式工作模式(hybrid work model)的興起與普及化，觀光業者改建其基礎設施並提供遠距辦公方案，以滿足旅客工作與休閒的需求：阿魯巴、巴貝多、開曼群島等海島目的地提供海灘給來自美國的遠距工作者使用，停留時間為一周至三個月；美國 Kimpton Surfcomber Hotel 在疫情期間翻修公共區域和客房，在戶外空間加強 Wi-Fi 功能，同時於渡假小屋提供辦公用品、免費列印服務和無限量咖啡；美國 Kingsmill Resort 除提供辦公桌和 Wi-Fi 服務以外，另將空間裝潢為適合視訊服務的環境，同時打造高爾夫球空間，提供居家服務，包含：廚房、洗衣機和烘乾機(BBC, 2022; Expedia Group, 202; GBTA, 2024; Skift, 2023; Exploding Topics, 2024)。

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

聯合國於 2015 年發表《翻轉世界：2030 年永續發展議程 (Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development)》文件，提出「永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 以下簡稱 SDGs)」，包括 17 項核心目標 (Goals) 及 169 項具體目標 (Targets)，另疫情期間的衝擊以及全球經濟環境的變化，讓人們意識到旅遊也是一種奢侈，開始反思旅遊對環境可能帶來的影響，考量旅遊過程中過度旅遊對環境的負擔，意識到採取永續行動的迫切性。

UN Tourism 亦倡議「綠色旅遊是未來觀光旅遊業的發展趨勢」，並認為保護自然環境及維持生物多樣性；尊重當地社區的社會文化與價值觀；創造社區就業及經濟收入機會，並公平分配經濟效益，皆是構成旅遊產業永續發展的關鍵要素。在觀光產業方面，全球永續旅遊委員會 (Global Sustainable Tourism Council, 以下簡稱 GSTC) 為國際上被廣受認可的組織，除鼓勵旅客從是更負責任的旅遊 (選擇永續的住宿和永續旅遊的提供者)，更制定四個永續觀光面向，分別為規劃管理、社會經濟影響、文化影響以及環境影響，其計畫中的標準已成為永續觀光認證機構的認證標準，成為各觀光產業業者持續實踐永續觀光的目標 (曹勝雄、張德儀，2021；聯合新聞網，2023a；ITIJ，2024；微笑台灣，2023；GSTC，2024)。

國際級的旅館業者，包含萬豪酒店集團 (Marriott International, 以下簡稱 Marriott)、洲際酒店集團 (InterContinental Hotels Group plc, 以下簡稱 IHG) 和希爾頓全球酒店集團 (Hilton Worldwide Holdings Inc., 以下簡稱 Hilton) 近年持續實踐聯合國發布的永續發展目標 (SDGs)，實際作為包含選址以減少生物多樣性風險為考量、減少一次性塑膠製品、安裝節電節水裝置、結合當地食材、追蹤和監控能源效率等。國內晶華國際酒店集團亦啟動 EarthCheck 認證計畫，積極以聯合國發佈的全球永續發展目標 (SDGs) 為最高指導原則，陸續推出永續餐桌、永續旅遊、綠色責任消費等計畫 (Marriott，2024；IHG，2024；Hilton，2024；晶華國際酒店集團，2023)。

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

WEF 在《Future of Jobs Report》報告中指出，全球的工作技能正在快速的變化，企業預測在 2027 年時，有近一半（44%）員工的核心技能將會完全改變，其中，數位化的就業機會將會持續增加，且工作技能將會變得更為重要，此外，更指出未來的機器人或人工智慧並不會實際取代現有人力，而是更能有效運用人工智慧或科技的人力，可提高他們的產值至 2 倍或 3 倍，據此，在進行設備數位轉型的同時，若沒有同等的投資於人力上，即無法有效的進行數位轉型。

而受到疫情的影響，觀光產業加速了採用科技的速度，UN Tourism 即指出，透過數位轉型能夠提供更具吸引力與更具有經濟價值的旅遊產品，同時能提升旅遊的便利性、目的地的可及性與管理策略，如透旅客可在智慧型手機上預訂航班，甚至自動通關和登機，提高了旅遊的便利性和安全性；在住宿業部份，則能運用客房送貨服務機器人，減少簡單且重複性高的人力成本，提升整體人力運用效率。

而在近期人工智慧部份，其主要以分析消費者行為數據為基礎，可透過即時優化定價策略和線上客服，給予立即的回應、推薦個人化行程的行銷策略，對旅客而言，生成式 AI 具備學習能力，可作為「旅遊助理」以協助旅客進行準備旅程規劃、行程管理，此外，客製化的禮賓服務、或自動提供社群媒體等，能提供更客製化和人性化的體驗；對業者而言，AI 具備預測未來趨勢，有效地分配資源的功能，可提供政府和旅遊業相關利益者更有價值的見解，另 AI 可同時監管資源運用、有效率地分配資源，減少觀光對環境的影響，未來將為疫情後引領觀光產業朝向永續發展的重要技術。

基於 AI 的廣泛的應用能力，WTTC 認為 AI 在未來觀光產業發展扮演關鍵角色，其衍伸出兩個議題，其一，相較於其他科系，AI 可提供更客製化、人性化的服務內容，其是否會改變觀光產業未來的人力運用；其二，若 AI 未來將普遍應用於實務上，如何培育具備 AI 技術和觀光產業知識的人才，協助業者將在既有的商業模式以及觀光基礎設施導入 AI 系統（UN Tourism，2024c；WEF，2024；WTTC，2024b；Explodingtopics，2024）。

二、國內

(一) 我國旅遊市場

1. 來臺旅客人次變化

我國 2022 年 11 月起我國邊境解封，2023 年來臺旅客共 648 萬 6,951 人次，較 2022 年成長 624.02%，復甦至疫情前 54.68%，2023 年來臺旅客觀光支出為新臺幣 2,697.92 億元，較 2022 年成長 408.59%，復甦至疫情前 60.54%，詳見表 22。

表 22 2018 至 2023 年我國來臺旅遊市場相關指標變化表

單位：人次；百分比(%)；新臺幣億元

項目	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
來臺旅客總人次	11,066,707	11,864,105	1,377,861	140,479	895,962	6,486,951
成長率		7.21%	-88.39%	-89.80%	537.79%	624.02%
復甦率(與 2019 年比較)			11.61%	1.18%	7.55%	54.68%
觀光支出	4,178	4,456.49	539.34	208.68	530.47	2,697.92
成長率		6.67%	-87.90%	-61.31%	154.20%	408.59%
復甦率(與 2019 年比較)			12.10%	4.68%	11.90%	60.54%

資料來源：交通部觀光署 2018 年至 2023 年來臺旅客消費及動向調查與本研究重新整理。
檢索時間：2024 年 10 月 9 日。

我國 2022 年 11 月起我國邊境解封，2023 年來臺旅客居住地以東南亞旅客較多，占 34.74%，其次為港澳旅客，占 18.49%；目的以觀光最多，占 66.55%，詳見表 23。

表 23 2018 至 2023 年我國來臺旅客居住地與目的占比

單位：人次；百分比（%）

項目		2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
來臺旅客總人次		11,066,707	11,864,105	1,377,861	140,479	895,962	6,486,951
居住地	日本	17.80%	18.27%	19.58%	7.16%	9.78%	14.31%
	韓國	9.21%	10.47%	12.98%	2.35%	5.78%	11.48%
	港澳	14.94%	14.82%	12.89%	7.66%	3.64%	18.49%
	中國大陸	24.36%	22.88%	8.06%	9.44%	2.72%	3.49%
	東南亞	21.63%	21.55%	31.20%	46.49%	54.02%	34.74%
	亞洲其他	1.03%	1.03%	1.22%	2.35%	1.83%	1.23%
	美加	6.40%	6.25%	7.38%	9.37%	11.59%	9.59%
	美洲其他	0.22%	0.21%	0.32%	1.06%	0.56%	0.28%
	歐洲	3.16%	3.26%	4.32%	11.68%	7.37%	4.61%
	大洋洲	1.10%	1.14%	1.64%	0.97%	1.67%	1.61%
	其他	0.15%	0.12%	0.41%	1.47%	1.05%	0.18%
	總計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
目的	業務	6.67%	6.29%	5.90%	8.50%	10.78%	6.72%
	觀光	68.63%	71.18%	50.39%	0.11%	28.43%	66.55%
	探親	4.36%	4.03%	5.80%	4.66%	9.59%	5.68%
	會議	0.66%	0.64%	0.28%	0.07%	0.66%	0.63%
	求學	0.70%	0.68%	1.41%	5.44%	1.59%	0.67%
	展覽	0.16%	0.15%	0.05%	0.02%	0.19%	0.31%
	醫療	0.31%	0.47%	0.59%	0.58%	0.22%	0.19%
	其他	18.51%	16.56%	35.58%	80.62%	48.54%	19.25%
	總計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

資料來源：交通部觀光署2018年至2023年來臺旅客消費及動向調查、交通部觀光署觀光統計資料庫與本研究重新整理。

註1：亞洲其他地區包含巴基斯坦、斯里蘭卡、孟加拉、不丹...等。

註2：美洲其他地區包含墨西哥、古巴、百慕達、哥斯大黎加...等。

檢索時間：2024年10月9日。

2. 國人出國旅遊人次變化

在全球實施邊境管制之下，國人 2021 年赴外旅遊人次僅約 359,977 人次，隨 2022 年 11 月起我國邊境解封，2023 年出國人數已達 1,179 萬 5,834 人次，已復甦疫情前（2019 年）近七成的出境旅客人次，2023 年消費總支出為新臺幣 7,134 億元已復甦至疫情前 87.27%，詳見表 24。

表 24 2018 至 2023 年我國出國旅遊人次變化表

單位：人次；百分比（%）；新臺幣億元

項目	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
國人國外旅遊人次	16,644,684	17,101,335	2,335,564	359,977	1,482,821	11,795,834
成長率	6.32%	2.74%	-86.34%	-84.59%	311.92%	695.50%
復甦率(與 2019 年比較)			13.66%	2.10%	8.67%	68.98%
消費總支出	8,077	8,175	-	-	-	7,134
成長率	7.85%	1.21%	-	-	-	-
復甦率(與 2019 年比較)			-	-	-	87.27%

資料來源：交通部觀光署 2018 至 2023 年臺灣旅遊狀況調查報告與本研究整理

註：2020 年至 2022 年因疫情影響，出國樣本數不足故全年出國總費用無法估算。

檢索時間：2024 年 10 月 9 日。

在我國國人出國旅遊目的地中，以日本最多，占 35.82%，其次為東南亞，占 21.94%，詳見表 25。

表 25 2018 至 2023 年我國出國旅遊目的地變化表

單位：人次；百分比（%）

項目	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	
國人國外旅遊人次	16,644,684	17,101,335	2,335,564	359,977	1,482,821	11,795,834	
目的地	日本	28.99%	28.72%	29.88%	3.90%	23.89%	35.82%
	韓國	6.53%	7.07%	7.02%	2.30%	5.28%	8.09%
	港澳	13.83%	13.29%	9.10%	6.71%	4.07%	8.64%
	中國大陸	25.07%	23.65%	17.75%	35.73%	11.19%	14.93%
	東南亞	10.62%	11.73%	13.81%	11.68%	28.12%	21.94%
	亞洲其他	6.00%	7.69%	9.71%	4.33%	4.19%	1.72%
	美加	4.22%	3.96%	7.52%	31.74%	16.88%	4.61%
	美洲其他	0.04%	0.00%	0.00%	0.02%	0.01%	0.00%
	歐洲	3.23%	2.13%	2.56%	1.34%	2.40%	2.64%
	大洋洲	1.35%	1.33%	2.25%	1.98%	3.88%	1.44%
其他	0.12%	0.44%	0.39%	0.26%	0.09%	0.17%	

資料來源：交通部觀光署 2018 至 2023 年臺灣旅遊狀況調查報告與本研究整理

註 1：2020 年至 2022 年因疫情影響，出國樣本數不足故全年出國總費用無法估算。

註 2：亞洲其他地區包含巴基斯坦、斯里蘭卡、孟加拉、不丹...等。

註 3：美洲其他地區包含墨西哥、古巴、百慕達、哥斯大黎加...等。

檢索時間：2024 年 10 月 9 日。

3. 國人國內旅遊人次變化

在國內旅遊部分，2023年國人國內旅遊共2億674萬7,000旅次，較2022年增加22.66%，已超越疫情前（2019年）水準，2023年國人國內旅遊總支出約為4,954億元，較2022年增加26.90%，已超越疫情前（2019年）水準，詳見表26。

表 26 2018 至 2023 年我國國內旅遊人次變化表

單位：人次；百分比（%）；新臺幣億元

項目	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
國人國內旅遊旅次	171,090,000	169,279,000	142,970,000	126,027,000	168,558,000	206,747,000
成長率	-6.74%	-1.06%	-15.54%	-11.85%	33.75%	22.66%
復甦率(與2019年比較)			84.46%	74.45%	99.57%	122.13%
國人國內旅遊總支出	3,769	3,927	3,478	2,597	3,904	4,954
成長率	-	4.19%	-11.43%	-25.33%	50.33%	26.90%
復甦率(與2019年比較)			88.57%	66.13%	99.41%	126.15%

資料來源：交通部觀光署2018至2023年臺灣旅遊狀況調查報告與本研究整理

檢索時間：2024年10月9日。

2023年在國人國內旅遊目的中，主要為觀光目的，占82.90%，其次為探親訪友，占16.50%，詳見表27。

表 27 2018 至 2023 年我國國內旅遊觀光目的變化表

單位：人次；百分比（%）

項目	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年						
國人國內旅遊旅次	171,090,000	169,279,000	142,970,000	126,027,000	168,558,000	206,747,000						
觀光目的	純觀光旅遊	68.00%	81.40%	79.20%	77.00%	81.20%	82.90%					
	健身運動度假	4.70%										
	生態旅遊	2.70%										
	會議或學習性度假	0.60%										
	宗教性旅遊	4.50%										
	商(公)務兼旅行	1.30%						1.20%	1.00%	0.60%	0.70%	0.70%
	探訪親友	18.20%						17.30%	19.90%	22.40%	18.00%	16.50%
其它	-	0.10%	-	-	0.10%	-						

資料來源：交通部觀光署2018至2023年臺灣旅遊狀況調查報告與本研究整理

檢索時間：2024年10月9日。

整體而言，自2022年11月起我國邊境解封，我國觀光市場快速復甦，2023年來臺旅客人次已復甦疫情前（2019年）近五成觀光人次，國人出國旅遊已復甦疫情前（2019年）近七成觀光人次；國人國內旅遊則已超越疫情前（2019年）的水準。

4. 花蓮大地震

我國於 2024 年 4 月 3 日上午，發生芮氏規模 7.2 的大地震，震央在花蓮縣壽豐鄉，在全台造成 18 人罹難、一千多人受傷以及多棟房屋倒塌或半倒，許多道路、橋梁、維生管線、學校等基礎設施受損，並以花蓮縣受創最為嚴重，其影響不只蘇花公路被震斷，包含太魯閣國家公園內的知名景點（九曲洞、砂卡鐺步道、燕子口等）和各級步道、設施皆有災損，修復期程皆無法預估，影響花蓮觀光。

為因應花蓮強震重創觀光產業，交通部提振興方案挹注 30 億，第 1 波就是相關減免措施；第 2 波是包括現在有一些房子受損、住在外面，讓他們去住旅館；第 3 波就是重建做完以後，包括自由行跟團客的補助。為振興震後花東觀光產業，政府已於 2024 年 5 月 2 日通過「0403 震災復原重建方案」。

在觀光振興措施部分，交通部觀光署推出旅宿業融資信用保證、自由行住宿優惠、團體旅遊補助、Taiwan PASS-台鐵通用版、台灣好行及觀巴擴大營運協助、鼓勵境外包機旅客赴花蓮旅遊、拍攝花蓮美麗安心旅遊宣傳影片及推廣、適時加開觀光列車等，投入經費逾 13 億元。

此外，旅遊振興後自由行 8.15 億元、團體旅遊 1.5 億元，共編列 9.65 億元。個別旅客住宿優惠活動部分，考量花東二地區產業受衝擊影響程度及振興補助衡平性，分為 2 階段啟動（花蓮 6/1 實施、臺東 8/1 實施）：第 1 階段活動從花蓮開跑，自由行旅客於 6 月 24 日起入住花蓮縣合法旅宿，不分平假日每房每晚依實際住宿房價最多折抵新臺幣 1,000 元，自 9 月 1 日起至 11 月 30 日期間再啟動「重遊花蓮一來再來」方案，國人每月可憑身分證字號入住花蓮縣旅館或民宿，每房每晚最高可折抵 1,000 元，每月皆能享有 1 次優惠，第 2 階段活動臺東 8 月 1 日至 9 月 30 日止，限平日（週一至週四）每房每晚最高補助 1,000 元（優惠活動延長至 11 月 30 日止），獎助經費預算用罄時，觀光署得提前公告停止申請獎助。

在團體旅遊補助方面，以 6 月 1 日至 9 月 30 日住宿花蓮縣合法旅宿之旅行團，2 天 1 夜以上且 12 人以上團體住宿，每團最高獎勵 2 萬元，而自 8 月 15 日起至 9 月 30 日止，針對花蓮地區加碼調整獎助額度，採累計加碼方式給予獎助，每家旅行業者可申請 3 團，其中第 1 團獎助金額最高 2 萬元、第 2 團獎助金額提高至 2.5 萬元、第 3 團則至 3 萬元。

在臺東部份則於 7 月 1 日至 9 月 30 日住宿臺東縣合法旅宿之旅行團，2 天 1 夜以上且 12 人以上團體住宿，每團最高獎勵 1 萬 5 千元，而於 10 月 1 日起再加碼調整申請團數、旅遊期間、獎助額度等規定，包含延長獎助期限至 12 月 20 日，不限平假日皆可申請，住宿臺東每團即可獲得新臺幣 2 萬元獎助，每家旅行業最高可申請 20 團，獎助經費用罄時，觀光署得提前公告停止申請獎助。(交通部，2024；交通部觀光署，2024a；交通部觀光署，2024b；聯合新聞網，2024a)

為擴大 11 月花蓮公益演唱會觀光效益，特別推動花蓮 3.0 和 3.0 Plus 住宿加碼措施，除延長旅客前述住宿之獎助期間至 113 年 11 月 30 日（至經費用罄為止，並配合公告截止申請日期），並放寬於活動期間申請獎助次數之限制及調整優惠金額。

3.0 方案為於演唱會前 3 天（10 月 29 日至 10 月 31 日）或後 3 天（11 月 4 日至 11 月 6 日）區間（前後區間擇一），可再額外享有「第 1 晚補助最多 1,000 元、住第 2 晚可再補助最多 1,500 元」之優惠；3.0Plus 方案為國人於 11/7-11/30 期間住宿花蓮，可享有「第 1 晚補助最多 1,000 元、住第 2 晚可再補助最多 1,500 元」之優惠（交通部觀光署，2024c）。

而在觀光遊樂業部份，自 10 月 7 日開始推出「花蓮好樂園 2 折優惠」門票 2 折優惠，包含「遠雄海洋公園」和「怡園渡假村」，只要入園前至線上預約網站填寫相關資料，並取得電子憑證，於售票處出示電子憑證後，再依實際人數及票價購票入園，即可享有 2 折優惠。透過遊樂園優惠鼓勵遊客入園，帶動周邊產業發展振興地方觀光產業，吸引民眾前往東部旅遊（台灣好樂園，2024）。

(二) 疫情後觀光產業趨勢

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

根據萬事達卡 (Mastercard)《台灣旅遊趨勢關鍵洞察》報告指出，有 64% 民眾表示疫情後旅費規劃較疫情前顯著增加，其中 35.3% 民眾每次出國旅費漲幅超過 10,000 元。但仍有 93.1% 受訪民眾在未來一年內有海外旅遊規劃，且有 42.5% 受訪民眾不僅想要增加未來出國旅遊次數，同時也想增加每次出國旅遊的天數。另 Klook 公布《2024 亞太區旅遊脈動大調查》調查亦顯示，亞太旅客於 2024 年計畫出國的比例約 80%，有超過 90% 旅客打算在旅行上支出相同或更多費用。

中華民國旅行業品質保障協會發言人李奇嶽於 2024 年受訪中指出，因過去幾年受疫情影響無法隨心出國，而隨著各國開放國境，會有報復性旅遊的現象，然今年受通貨膨脹的影響，第二季的各線旅行團參考價格都相較去年同期高，但旅客依舊持續報名旅行團，另由萬事達卡 (Mastercard)《關鍵洞察》報告指出，有八成民眾想出國旅遊的民眾表示可以接受最多 25% 的漲幅，代表旅遊成本的上漲對於出我國民眾出遊意願可能沒有太大影響 (Mastercard, 2022; Mastercard, 2023; 商周, 2024; 工商日報, 2024)

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

根據 Booking.com《2024 年七大旅遊趨勢》調查結果顯示，有 73% 的我國旅客熱衷美食探索，表示有興趣了解旅遊目的地「必吃」的美食，此外，更有高達 94% 的旅客表示會更加關注有關旅遊目的地原始風味的美食，與全球 (平均 81%) 比較，我國旅客為相對偏好美食的市場，另萬事達卡的調查中亦指出，28.6% 的民眾會調整旅遊行程以節省旅費，而在選擇節省旅遊成本時，會優先選擇相對低廉的住宿和減少購物消費以因應旅費上漲的狀況，然對於降低飲食花費的意願較低，顯示我國旅客寧可減少住宿和購物花費金額，也不願減少體驗異國美食的機會。

此外，依據 Klook 公布《2024 亞太區旅遊脈動大調查》指出，亞太地區有 60% 的旅客表示今年願意提高旅行支出費用，且願意將超過一半的花費用於體驗行程，其中最受青睞的體驗行程項目依序為自然與戶外活動（59%）、主題樂園（53%）、博物館和歷史遺跡等文化行程（51%），及演唱會、體育賽事等特殊活動（48%）。另 Booking.com 報告則指出，國內民眾開始透過各種方案的搭配（自行購買便宜機票、遊樂園門票、五星級飯店設施一日券、參加城市導覽探索等），透過「客製化包團」的方式，兼具團體旅遊的便利性與自由行的彈性。由上述可知，疫情後我國民眾於行程中優先考慮體驗活動，旅遊中可自由支配的支出正從商品轉向服務（Mastercard，2022；Mastercard，2023；Booking.com，2024；經濟日報，2024；QSearch，2024）。

3. 年齡 50 歲以上獨旅者增加，偏好特殊目的地及國內旅遊

在少子女化及單身人口愈來愈多的社會結構下，過去以團體為主的旅遊型態逐漸發生轉變，根據欣傳媒 2023 年「百大風格旅人」調查結果顯示，27% 旅遊名人或達人獨旅（獨自旅遊）的習慣，僅次於 29% 的家族旅遊。

此外，我國民眾在 50 歲以上的退休和半退休熟齡族，可能有更多的自由時間和經濟能力，去完成未能實現的旅行夢想，其獨旅的比例逐漸增加，根據雄獅旅行社資料指出，2019 年獨旅比例佔 12%，50 歲以上達 5.9%，2023 年獨旅比例佔 12%，50 歲以上達 7.1%，2023 年 55 歲以上獨旅客人數較 2019 年成長 55%，且女性高於男性。

在消費型態上，熟齡獨旅客偏好國內旅遊，或是選擇高單價的獨旅，最受歡迎的目的地為歐洲，特殊目的地，如：南美洲、遊輪等，印度禪修等，而大型旅行社基於安全性、費用等考量，並未將獨旅視為主要商品，而主打利基市場的中小型旅行社，透過規劃主題旅遊的小團形式，以滿足中高齡獨旅客的需求（聯合新聞網，2023b；自由時報，2024）。

伍、國內觀光產業人才供需現況與面臨議題

一、觀光產業人力供需鏈

觀光產業涉及的業別範疇相當廣泛，基於產業鏈內涵，以及產業是否具有明確管理規範、產值推估明確性和服務內容接近服務使用者等因素挑選受調查次產業。故本案產業人力需求端的調查範疇，主要涵蓋交通部觀光署主管之民營核心產業「旅行業」、「旅宿業」（含觀光旅館業、旅館業、民宿）與「觀光遊樂業」。前述 3 項業別分別可對照行政院 2021 年頒布之中華民國行業標準分類（第 11 次修正）代碼中的「旅行及其他相關服務業」（N7900）、「住宿業」（I55，含子類別短期住宿業〔I5510〕，其他住宿業〔I5590〕）和「遊樂園及主題樂園」（R9321）。另一方面，人才供給端調查範疇則涵蓋正規⁵與非正規⁶兩種教育體系類別，前者包含教育部所轄觀光產業相關大專院校系所，後者則包含職訓單位與民間兩類職業訓練管道。綜合上述，觀光產業人才供需鏈如圖 7 所示：

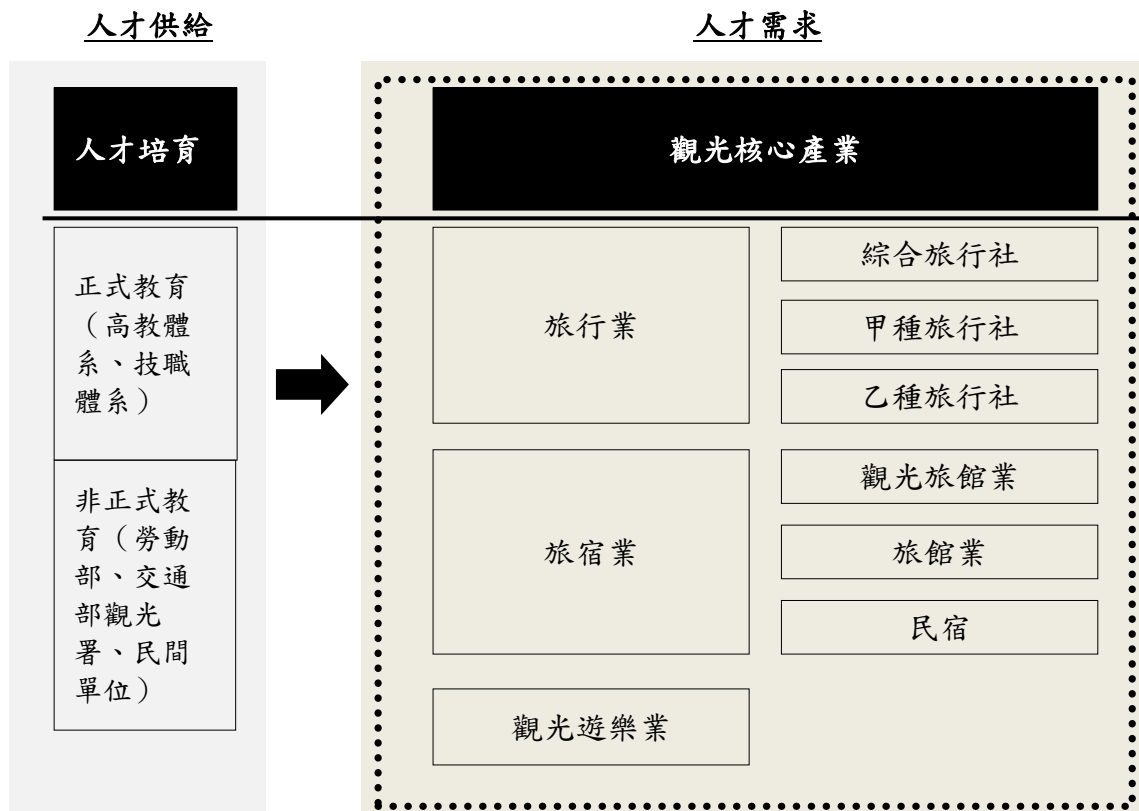


圖 7 觀光產業人才供需鏈

⁵ 正規教育係指由小學到大學具有階層架構、依年齡分級的教育體系。

⁶ 非正規教育係指在正規教育體系外的任何有組織的教育活動，係針對特殊對象的學習需求而設計的教育活動，常與「正規教育」對應使用。此類活動通常亦具有可資辨別的教育對象或學習目標，包括在職訓練、識字教育、公民教育、社區發展課程、宗教訓練、自我成長、充實生活內涵等課程。

二、觀光人力供給端

觀光產業人才供給現況包含大專校院、職業訓練以及民間訓練三部分，可區分為正式與非正式教育體系兩類，前者係指教育部所轄大專校院所提供的觀光產業人才培訓能量，而根據與觀光專長的關連性，可再細分為直接相關與非直接相關兩類；非正式教育體系係指政府與民間開辦之觀光職業訓練課程。依序就現況說明如下：

（一）觀光相關系所

為順應國際學科分類，於 2017 年 9 月進行第五次學科標準分類修正，將我國學科分類依領域、學門、學類及細學類等四個層級作為編碼原則，而觀光相關科系主要歸屬「10 服務領域中」的「101 餐旅及民生服務學門」。

該學門共有 6 個學類，其中與觀光科系較為有關的分類主要為，「1013 旅館及餐飲學類」、「1015 旅遊觀光及休閒學類」、「1019 其他餐飲及民生服務學類」。該次修訂將前述三個主要學類，再歸納成為「1013 旅館與餐飲」、「1015 旅遊觀光與休閒」以及兩類學類。

進一步細分為三個系學類，「10131 旅館及餐飲細學類」主要培養學生具有觀光旅遊、休閒事業管理、餐飲管理及旅館管理之專業知識，使成為全方位的觀光事業事務人才。「10151 旅遊觀光細學類」主要培養學生使其具備觀光旅遊之專業知識與能力，以培育全方位的觀光事業人才。「10152 遊憩、運動和休閒管理細學類」主要培養休閒與運動保健之專業人才，及運動、健康、休閒運動事業之研究與規劃、事業指導與推廣、經營與管理人員，並推廣與諮詢運動健康、休閒活動設計等運動資訊傳播，以維護運動員及一般大眾之健康與運動安全，如表 28。

表 28 我國觀光相關學科分類表第五次修正與第四次修正對照

第五次修正				第四次修正		
領域	學門	學類	細學類	領域	學門	學類
10 服務 領域	101 餐 旅 及 民 生 學 門	1011 家政服務學類	10111 家政服務細學類	8 服 務 領 域	81 民 生 學 門	8106 生活應用科學學類
		1012 美髮美容服務學類	10121 美髮美容服務細學類			8108 美容學類
		1013 旅館及餐飲學類	10131 旅館及餐飲細學類			8101 餐旅服務學類
		1014 運動學類	10141 競技運動細學類			8103 競技運動學類
			10142 運動科技細學類			8104 運動科技學類
		1015 旅遊觀光及休閒學類	10151 旅遊觀光細學類			8102 觀光休閒學類
			10152 遊憩、運動和休閒管理細學類			8105 運動休閒及休閒管理學類
1019 其他餐旅及民生服務學類	10199 其他餐旅及民生服務細學類	8109 其他民生學類				

資料來源：教育部統計網。

1. 家數

根據教育部統計，若以三個系學類之日間學士（含四技）、碩士與博士班分類，我國 112 學年觀光相關科系所學校數共 101 間，相關科系所數共計 123 間，其中高教共 70 間，技職共 53 間，詳見表 29。

表 29 112 學年我國觀光相關系所數

單位：間

項目	10131 旅館及餐飲細學類	10151 旅遊觀光細學類	10152 遊憩、運動和休閒管理細學類	總計
學校數	101			
科系所	44	42	37	123
高教	27	16	27	70
技職	17	26	10	53

我國觀光系所數量於 106 學年和 107 學年數量最多，共 137 間，然受教育部於 2015 年停止各校增設餐旅領域科系，並等比率調降相關科系招收名額（聯合新聞網，2023c）。故自 107 學年起，我國觀光科系數量逐年下降，112 學年共計有 123 間觀光相關科系，較 111 學年減少 2.4%，詳見表 30。

表 30 101 至 112 學年觀光相關科系數量

單位：系所

學類	10131 旅館及餐飲細學類		10151 旅遊觀光細學類		10152 遊憩、運動和 休閒管理細學類		總計	
	系所數	成長率	系所數	成長率	系所數	成長率	系所數	成長率
101 學年	18		33		25		76	
102 學年	21	16.7%	38	15.2%	29	16.0%	88	15.8%
103 學年	21	0.0%	38	0.0%	30	3.4%	89	1.1%
104 學年	20	-4.8%	38	0.0%	32	6.7%	90	1.1%
105 學年	22	10.0%	36	-5.3%	35	9.4%	93	3.3%
106 學年	45	104.5%	46	27.8%	46	31.4%	137	47.3%
107 學年	44	-2.2%	45	-2.2%	48	4.3%	137	0.0%
108 學年	43	-2.3%	47	4.4%	46	-4.2%	136	-0.7%
109 學年	43	0.0%	46	-2.1%	45	-2.2%	134	-1.5%
110 學年	43	0.0%	46	0.0%	43	-4.4%	132	-1.5%
111 學年	42	-2.3%	46	0.0%	38	-11.6%	126	-4.5%
112 學年	40	-4.8%	46	0.0%	37	-2.6%	123	-2.4%

註：學制包含博士班、碩士班、學士班（含四技）、二年制大學（含二技）、學士後學位學程、二專、五專。

資料來源：教育部統計處與本研究整理

2. 在校生與畢業生數

根據教育部《學科標準分類第 5 次修正版》，與觀光相關科系較為有關的分類主要為「10131 旅館及餐飲細學類」、「10151 旅遊觀光細學類」與「10152 遊憩、運動和休閒管理細學類」，另我國觀光相關科系在校生人數自 101 學年開始成長，於 104 學年成長最多至 12 萬 7,405 位在校生。

隨著相關系所急速增加，於 2015 年期間，政府為因應未來產業人力需求，避免學校系科設置過於傾斜，管制觀光相關科系人數，導致學生人數逐年遞減，另受少子女化及疫情重創觀光產業之影響，在校生及畢業生的數量也隨之下滑，112 學年在校生為 6 萬 6,100 人，較 111 學年減少 12.73%，111 學年畢業生為 1 萬 9,504 人，較 110 學年減少 9.09%，詳見表 31。

表 31 101 至 112 學年在校生與畢業生人數

單位：人

項目	10131 旅館及餐飲 細學類		10151 旅遊觀光細 學類		10152 遊憩、運動 和休閒管理細學類		總計			
	在校生	畢業生	在校生	畢業生	在校生	畢業生	在校生		畢業生	
							人數	成長率	人數	成長率
101 學年	40,789	7,440	38,952	7,156	29,471	5,767	109,212		20,363	
102 學年	45,865	8,528	43,084	8,404	29,004	5,830	117,953	8.00%	22,762	11.78%
103 學年	50,080	9,115	44,317	9,086	29,508	6,317	123,905	5.05%	24,518	7.71%
104 學年	52,985	10,111	45,243	9,572	29,177	6,372	127,405	2.82%	26,055	6.27%
105 學年	52,777	10,916	43,611	9,591	28,130	6,116	124,518	-2.27%	26,623	2.18%
106 學年	51,212	12,160	41,254	9,179	26,717	6,410	119,183	-4.28%	27,749	4.23%
107 學年	50,533	11,692	35,760	8,603	25,950	5,872	112,243	-5.82%	26,167	-5.70%
108 學年	47,034	10,485	33,126	7,462	23,119	5,524	103,279	-7.99%	23,471	-10.30%
109 學年	44,504	10,365	30,653	7,398	22,410	5,129	97,567	-5.53%	22,892	-2.47%
110 學年	40,237	9,741	27,476	6,956	20,074	4,757	87,787	-10.02%	21,454	-6.28%
111 學年	34,429	8,669	23,817	6,436	17,495	4,399	75,741	-13.72%	19,504	-9.09%
112 學年	30,280		20,416		15,404		66,100	-12.73%	-	-

註：學制包含博士班、碩士班、學士班（含四技）、二年制大學（含二技）、學士後學位學程、二專、五專。

資料來源：教育部統計處與本研究整理

3. 實習狀況

根據教育部統計資料顯示，我國觀光相關科系實習人次近五年呈現下滑的趨勢，從 107 學年 17,442 人次減少至 111 學年 13,778 人次，減少約 3,664 人次，詳見表 32。

表 32 107 至 111 學年我國觀光相關科系實習人數

單位：學年；人次

學年	實習人次
107	17,442
108	17,321
109	15,171
110	13,376
111	13,778

註：觀光相關科系實習單位不限於本次調查產業範疇（旅行業、旅宿業、觀光遊樂業）。

由於大專院校實習生數量減少，觀光產業業者開始積極與大專院校簽訂合作計畫，旨在建立長期合作及產學夥伴關係，加強雙方在觀光產業上的合作與交流，目前具有產學合作的企業包含雄獅集團、鳳凰旅行社、雲朗觀光集團、國泰飯店觀光事業、六福村主題遊樂園...等，詳見表 33（銘傳一週，2015；明新電子報，2022；工商時報，2022 銘傳一週，2023；國立臺灣師範大學，2023；實踐大學，2023；工商時報，2023；文藻大學，2023；聯合新聞網，2023d；聯合新聞網，2024b）：

表 33 我國觀光產業產學合作案例

業者		合作學校	計畫名稱	內容
旅 行 業	雄獅集團	銘傳大學及其泰國姐妹校	無	● 提供學校產學合作、留遊學（出境與入境）合作，提供建教合作、未來培訓招募及遊學辦理
		國立臺灣師範大學	雄獅全球人才計畫—哈伯造星	● 規劃於雄獅總部進行每周六全天課程，共八天 ● 與雄獅集團簽 2-3 年合約，成為儲備幹部
		育達科技大學	產學旅行社	● 藉由產學旅行社的實際操作學習
	鳳凰旅行社	國立臺灣師範大學運動休閒與餐旅管理研究所	兩天挑戰 CEO	● 由學生組成團隊解決旅行社 CEO 提出的問題（如：業務行銷組須設法提升品牌價值和市場競爭力，財務組該如何控制營運成本、增加營收），由問題對應的旅行社企業部門主管直接輔導，訓練職場應對能力 ● 通過選拔的學生可和企業簽約請領獎學金，畢業後無縫接軌進入企業，擔任儲備幹部兩年。
東南旅行社	臺北城市科大	東南旅遊專班	● 由東南旅行社的專家到校協同教學，提供學生實習機會，企業從中挑選菁英，為疫情解封後的觀光新市場注入新血	
旅 宿 業	台北文華東方酒店、台北 W 飯店、臺北嘉佩樂酒店	國立高雄餐旅大學	育才扎根計劃	● 提前預訂大四學生，並設立獎學金機制，吸引更多優秀應屆畢業生加入，為酒店注入新血。
	雲朗觀光集團	實踐大學	實踐大學雲朗學院	● 規劃旅館管理、義大利文、西洋烹飪、全球研究、跨文化溝通與管理、飲食文化、餐旅義大利文、葡萄酒賞析與企業實習 ● 若選擇「餐旅義大利文」和「全球研究」兩科目，則可以選擇赴義大利佛羅倫斯姐妹校佛羅倫斯藝術大學修習密集課程

業者		合作學校	計畫名稱	內容
	國泰飯店觀光事業	臺北市私立育達高級中等學校、新北市智光高級商工職業學校、桃園市啟英高級中等學校、高雄市樹德高級家事商業職業學校、臺北城市科技大學	小樹苗培育計畫	<ul style="list-style-type: none"> ● 國中階段：安排校內職涯試探，認識觀光產業工作 ● 高職階段：提供建教合作，奠定飯店專業基礎 ● 大學階段：提供實習機會，提供實習津貼 ● 畢業：通過考核者即可成為飯店正職人員
	承億酒店	高雄師範大學、高雄科技大學、高雄餐旅大學及文藻外語大學	策略聯盟 MOU	<ul style="list-style-type: none"> ● 將 4 所大專院校培育的科技、語言、觀光人才投入承億集團
觀光遊樂業	六福村主題遊樂園	銘傳大學休閒遊憩管理系	無	<ul style="list-style-type: none"> ● 進行主題遊樂園個案教材建置計畫，將六福村過去之營運經驗，針對不同經營管理議題建置個案教材
	小叮嚀科學主題樂園	明新科技大學運動事業管理系	無	<ul style="list-style-type: none"> ● 與小叮嚀科學主題樂園的優質雪場長期合作讓學生上課，並與野雪塾針對滑雪人才培育簽訂產學合作，增加滑雪課程訓練與實習的業界夥伴。
	麗寶樂園渡假區	醒吾科技大學	無	<ul style="list-style-type: none"> ● 未來將透過「醒吾麗寶學院」專業課程，雙方建立產學人才培育計畫，讓學生跟業界無縫接軌

資料來源：本研究整理

(二) 高級中等學校建教合作

為培育我國高中職生的職業技能，教育部透過建教合作的方式與機構合作，結合課堂教學與實際工作經驗，幫助學生累積工作與社會經驗，更全面地從學校至工作銜接。但為保障學生權益與培訓的品質，訂立《高級中等學校建教合作實施及建教生權益保障法》與《建教合作機構參與建教合作應備條件認定辦法》等一系列的法規，以嚴格控管學校與機構的品質，避免學生淪為僅作為補充人力的勞工。

根據《高級中等學校建教合作實施及建教生權益保障法》定義，建教生係指「於學校就讀，參加建教合作計畫，在一定期間內於建教合作機構接受職業訓練，領取一定生活津貼之在學學生」，在合作方式上，可分為以下三種型式：

- 輪調式：學校與建教合作機構以二班為單位實施輪調，一班在校上課，另一班在建教合作機構接受職業技能訓練。
- 階梯式：學校之一年級及二年級學生在校接受基礎及專業理論教育，三年級在建教合作機構接受職業技能訓練。
- 實習式：學生於寒暑假或學期中至建教合作機構接受職業技能訓練。

合作的機構應跟學生簽立建教訓練契約，其包含生活津貼、團體保險、申訴或協調處理等，且合作機構需為學生辦理勞工保險。建教合作期間，不能要求學生負擔任何訓練費用、繳納保證金以及提前終止契約應賠償違約金等，此外，需指派專人負責建教生之職業技能訓練及生活輔導，另需檢核行政措施及運作、職業技能訓練、生活照顧與輔導等四大類的資料。

目前有完整培訓計畫的觀光業者皆會透過建教合作方式培訓優秀人才，包含台北晶華酒店、故宮晶華酒店、台北福華大飯店、礁溪老爺酒店、北投老爺酒店、寒舍艾美酒店、台北艾麗酒店及六福村主題遊樂園等。根據教育部統計，111 學年觀光相關科系建教合作學生共計 7,249 人，占整體建教生數量 49.95%，詳見表 34。

表 34 我國 111 學年全國高級中等學校建教合作班統計

單位：人；百分比（%）

科系	人數	百分比
總計	16,494	100%
觀光相關科系	7,249	43.95%
餐飲管理科	6,660	40.38%
觀光事業科	583	3.53%
餐飲技術科	6	0.04%
非觀光相關科系	9,245	56.05%

資料來源：111 學年度辦理建教合作教育概況手冊與本研究重新整理。

（三）新南向專班

依照 2016 年行政院通過之「新南向政策推動計畫」，教育部為擴展及深化東協、南亞等重點國家之國際合作交流管道，擬定「新南向人才培育」計畫，以「以人為本、雙向交流、資源共享」為核心目標，除優化目前相關政策及措施外，亦規劃一系列具有創新創意的新方案，期帶領我國大專校院開拓與東協及南亞國家的實質教育交流，深化雙方互動及聯盟關係，達成創造互利共贏的人才培育合作及區域經濟發展的願景。目前已成立跨司署「新南向政策專案小組」，並持續鼓勵雙邊大學校院建立國際合作關係、建置僑外生來臺留學友善環境、並加強培育國內的東南亞語言與產業人才（國際及兩岸教育司，2022）。

新南向人才培育由「Market：提供優質教育產業、專業人才雙向培育」、「Pipeline：擴大雙邊青年學者及學子交流」和「Platform：擴展雙邊教育合作平臺」等三面向之計畫目標做為制訂新政策之基礎，其中，根據國際及兩岸教育司統計，106 學年度第 1 學期至 111 學年度第 1 學期產學合作國際專班已註冊共 419 班，人數總計 14,729 人，另觀察大專校院境外學生人數統計，112 學年我國境外生人數共 116,038 人，而來自新南向國家學生共 71,012，占 61.20%，較 111 學年增加 9.86% 人，主要來自於越南，占 38.71%，其次為印尼，占 23.55%，詳見表 35（國際及兩岸教育司，2024）。

表 35 我國 103-112 年新南向國家學生人數

單位：人；百分比（%）

項目		103 學年	104 學年	105 學年	106 學年	107 學年	108 學年	109 學年	110 學年	111 學年	112 學年
境外生總人數		93,645	111,340	116,875	121,461	129,207	128,157	90,895	94,579	94,579	116,038
新南向 國家	總人數	25,289	28,741	32,318	41,379	53,099	57,143	55,209	58,037	64,640	71,012
	成長率	12.43%	13.65%	12.45%	28.04%	28.32%	7.62%	-3.38%	5.12%	11.38%	9.86%
	占總境外生人數	27.01%	25.81%	27.65%	34.07%	41.10%	44.59%	60.74%	61.36%	68.34%	61.20%
來源國	越南	14.69%	14.22%	15.43%	19.41%	25.09%	29.04%	31.77%	32.43%	36.54%	38.71%
	菲律賓	2.24%	1.98%	2.16%	2.84%	3.21%	3.43%	3.94%	3.87%	4.79%	5.29%
	馬來西亞	52.54%	51.99%	50.02%	42.10%	31.34%	27.13%	23.59%	21.57%	19.19%	14.73%
	印尼	14.07%	15.50%	15.95%	17.52%	22.30%	24.99%	28.24%	27.60%	22.84%	23.55%
	泰國	6.07%	5.54%	5.48%	6.85%	6.71%	5.24%	4.85%	4.93%	7.12%	8.62%
	新加坡	2.68%	2.28%	2.47%	1.47%	1.27%	1.13%	0.51%	0.36%	0.57%	0.56%
	柬埔寨	0.02%	0.01%	0.03%	0.30%	0.55%	0.28%	0.19%	0.36%	0.24%	0.18%
	緬甸	1.93%	2.01%	2.21%	2.00%	2.46%	1.89%	1.68%	2.02%	2.59%	2.92%
	汶萊	0.09%	0.11%	0.11%	0.09%	0.15%	0.13%	0.08%	0.05%	0.03%	0.01%
	寮國	0.02%	0.01%	0.03%	0.10%	0.06%	0.08%	0.06%	0.05%	0.05%	0.02%
	印度	3.39%	4.05%	4.00%	5.01%	4.95%	4.15%	3.84%	5.16%	4.03%	3.57%
	巴基斯坦	0.09%	0.15%	0.14%	0.22%	0.27%	0.33%	0.30%	0.38%	0.42%	0.59%
	尼泊爾	0.21%	0.17%	0.14%	0.23%	0.25%	0.19%	0.18%	0.15%	0.13%	0.10%
	孟加拉	0.06%	0.05%	0.06%	0.06%	0.08%	0.09%	0.08%	0.12%	0.09%	0.07%
	斯里蘭卡	0.06%	0.06%	0.06%	0.21%	0.18%	0.14%	0.13%	0.15%	0.09%	0.09%
	不丹	0.05%	0.05%	0.03%	0.03%	0.02%	0.02%	0.01%	0.00%	0.00%	0.03%
澳大利亞	1.47%	1.42%	1.41%	1.12%	0.92%	1.42%	0.43%	0.55%	1.02%	0.82%	
紐西蘭	0.32%	0.40%	0.29%	0.44%	0.18%	0.33%	0.12%	0.24%	0.24%	0.14%	

註：包含學位學生和非學位學生

資料來源：國際及兩岸教育司處（2024）、教育部統計處大專校院境外學生人數統計與本研究整理。

而境外之僑生、港澳生及外國留學生，入學後即可向機關申請，惟來臺學習語言課程之外國留學生，則須修業 6 個月以上才可申請工讀，且工作時間除寒暑假外，每星期最長為 20 小時。截至 2023 年底，境外生工讀人數共 47,410 人，其中，新南向國家共 42,014 人，較 111 年底成長 15.96%，占境外生總工讀人數 88.62%，詳見表 36（勞動部勞動力發展署，2023）。

表 36 外國留學生、僑生、華裔學生工讀工作

單位：人；百分比（%）

項目	2015 年底	2016 年底	2017 年底	2018 年底	2019 年底	2020 年底	2021 年底	2022 年底	2023 年底	
境外生總工讀人數	12,206	13,224	17,388	26,035	30,715	33,168	33,787	38,906	47,410	
新南向 國家	總人數	9,337	10,135	13,456	21,808	26,643	28,655	28,828	33,428	42,014
	成長率	-	8.55%	32.77%	62.07%	22.17%	7.55%	0.60%	15.96%	25.69%
	占總境外生人數	76.50%	76.64%	77.39%	83.76%	86.74%	86.39%	85.32%	85.92%	88.62%
來源國	越南	1,489	1,996	3,781	7,661	10,860	11,903	12,044	14,481	19,768
	菲律賓	38	53	72	260	577	613	743	1,033	1,612
	馬來西亞	5,863	6,041	6,864	7,029	6,904	7,090	6,368	6,213	5,711
	印尼	1,030	1,081	1,598	5,132	6,353	7,026	7,332	8,209	9,895
	泰國	180	179	212	294	415	496	643	823	1,090
	新加坡	39	30	27	29	30	31	28	40	38
	柬埔寨	-	1	2	65	74	116	132	198	369
	緬甸	339	398	517	800	807	803	985	1,691	2,722
	汶萊	2	2	2	3	2	2	2	2	3
	寮國	1	-	18	17	20	15	9	22	14
	印度	327	332	333	407	457	419	400	539	538
	巴基斯坦	7	4	10	21	41	30	55	104	182
	尼泊爾	11	8	8	31	41	45	29	25	26
	孟加拉	4	6	6	7	20	18	13	16	13
	斯里蘭卡	3	-	3	47	38	40	32	22	22
	不丹	-	-	-	-	-	-	-	-	1
澳大利亞	1	3	2	4	4	7	11	8	9	
紐西蘭	3	1	1	1	-	1	2	2	1	

資料來源：勞動統計查詢網外國留學生、僑生、華裔學生工讀工作有效許可人數與本研究整理。

在觀光相關領域中，教育部近五年辦理新南向產學合作國際專班，預計培育 3,107 名新南向國家人才，112 學年度全臺技專校院目前已開設 23 班，實際註冊學生數為 917 人，詳見表 37。

表 37 我國 108-112 學年新南向產學合作國際專班統計

單位：班；人

項目	108 學年	109 學年	110 學年	111 學年	112 學年
專班數量	13	12	15	19	23
實際註冊學生數	510	419	571	690	917

資料來源：教育部內部統計與本研究重新整理。

為因應不同業別需求及產業環境變化，勞動部於 2014 年公告實施「評點配額制」，針對不同類型人才，訂定學經歷、年齡、語言能力、聘僱薪資、特有專長及技術、創新創業能力等多元之篩選機制，以多元項目評點項目受理申請留臺工作之資格審查，以強化優秀僑生留臺工作，而根據勞動部勞動力發展署內部統計，2023 年僑外生留臺從事觀光產業評點制共計 893 位許可人次，其中以旅宿業最多，共 623 人次，其次為觀光遊樂業，共 139 人次，再者為旅行業，共 131 人次，詳見表 38。

表 38 我國 2019-2023 年僑外生留臺從事觀光產業評點制許可人次

單位：人次

產業	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
旅行業	109	50	60	86	131
旅宿業	135	162	252	340	623
觀光遊樂業	78	109	94	103	139
總計	322	321	406	529	893

註 1：旅行業對應原始資料行業碼為【N790 旅行及其他相關服務業】。

註 2：旅宿業對應原始資料行業碼為【I551 短期住宿業】和【I559 其他住宿服務業】。

註 3：觀光遊樂業對應原始資料行業碼為【R932 娛樂及休閒服務業】。

資料來源：勞動部勞動力發展署內部統計與本研究重新整理。

(四) 產學攜手合作僑生專班 (3+4 班)

我國中華民國僑務委員會（以下簡稱僑委會）為配合政府新南向政策和產業規劃，於 103 學年起，將技術型高中輪調式建教僑生專班轉型為「產學攜手合作僑生專班（以下簡稱 3+4 班）」，以 3 年技術型高中（即技高端）銜接 4 年科技大學（即技專端）之連貫式技職教育，縮短學用落差，達到技職教育「務實致用」之目標。

111 學年，3+4 技高端開辦科系以製造業、營造業、機構看護（長照）、電子商務及農業為主，112 學年總入學數為 4,069 人，來源國以印尼居多，占 35.93%，其次為越南，占 29.25%，畢業生方面，111 學年畢業生為 1,466 人，觀光科系占 6.41%，詳見表 39（僑委會，2024）。

表 39 105-112 學年產學攜手合作僑生專班入學生與畢業生數量

單位：人；%

項目	105 學年	106 學年	107 學年	108 學年	109 學年	110 學年	111 學年	112 學年
入學生總人數	754	1,034	1,578	2,115	1,726	1,866	2,484	4,069
越南	74.80%	71.95%	67.68%	55.41%	50.70%	31.62%	28.06%	29.25%
馬來西亞	10.88%	8.12%	5.64%	4.21%	3.82%	1.77%	1.69%	0.84%
印尼	9.02%	14.02%	19.52%	33.38%	33.66%	54.93%	46.58%	35.93%
緬甸	2.79%	5.03%	5.20%	4.16%	4.17%	4.45%	15.38%	19.69%
泰國	1.33%	0.87%	1.01%	1.65%	4.75%	3.64%	3.95%	3.88%
菲律賓	1.19%	0.00%	0.13%	0.24%	0.23%	0.38%	0.36%	4.94%
柬埔寨	0.00%	0.00%	0.82%	1.42%	2.67%	3.22%	3.99%	5.28%
寮國	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.20%
畢業生總人數	232	373	575	784	1,274	1,743	1,466	尚未公布
觀光科系	0.00%	0.00%	11.30%	0.00%	5.97%	4.25%	6.41%	尚未公布

註：觀光科系涵蓋餐旅科、觀光科和觀光事業科，不包含餐飲相關科系。

資料來源：僑委會（2024）與本研究整理。

「3+4 班」於 113 學年增開服務科系，預計於 2024 年 5 月底公告錄取分發名單，7 月報到入學（僑委會，2024）。經查詢僑委會僑生專班招生專區，實際有 28 間學校參與招生，科系涵蓋：餐飲管理科、烘焙食品科等製造、營造、機構看護（長照）及農業類科，共計 67 個科系，其中，與觀光產業相關科系共 8 個，占 11.94%，詳見表 40。

表 40 113 學年 3+4 產學攜手合作僑生專班招生科系

科系名稱		科系數	占比
非觀光相關科系	資訊科	20	88.06%
	烘焙食品科	8	
	烘焙科	7	
	資料處理科	6	
	汽車科	3	
	照顧服務科	2	
	電子商務科	2	
	水電技術科	1	
	流通管理科	1	
	美容科	1	
	食品加工科	1	
	時尚造型科	1	
	商用資訊科	1	
	商業經營科	1	
	微電腦修護科	1	
	農場經營科	1	
	電子科	1	
機械科	1		
觀光相關科系	餐飲技術科	1	11.94%
	餐飲管理科	7	
總計		67	100.00%

資料來源：僑委會 2024 產攜專班學校檢索與本研究整理。

（五）觀光產業人才職訓機構

交通部觀光署升格後，提出以「擴大產學合作」、「引入建教生、中高齡二次就業人力」和「跨國合作」，解決觀光產業缺工問題，以下概述疫情後我國觀光產業人才運用措施：

1. 交通部觀光署與勞動部合作，運用「專案媒合」、「就業培訓」解決旅宿業缺工問題

鑒於我國旅宿產業缺工問題，交通部觀光署於 2021 年起透過人才培訓、媒合和廣發就業資訊等措施，協助我國旅宿業和旅行業補足人力缺口，並與勞動部跨部會合作「產業缺工專案推動方案」，彙整旅宿業者職缺資料請勞動部進行專案媒合、2022 年「觀光暨週邊產業缺工專案協助計畫」則針對旅宿業者所提出提出的職缺，且薪資條件符合北部地區達 3 萬元以上、中南東部地區達 2.8 萬元以上者，納入專案求才服務範圍，另外，勞動部勞動力發展署也針對觀光其他產業辦理各式大中小型徵才活動，並提供運用安穩僱用計畫、職務再設計（輔具）及訓用合一等就業促進措施資源（勞動部勞力發展署，2022）。

2. 交通部與勞動部跨部會合作，擴大留用僑外生

疫情後觀光景氣回溫，各產業面臨缺工問題嚴峻，為協助產業解決人力缺口問題，勞動部跨部會合作擴大留用僑外生，首先，於 2024 年 8 月 1 日已取消僑外生從事白領專技工作評點配額制人數上限，同時鬆綁僑外生評點制項目點數，僑外生綜合評點學歷、薪資、工作含實習經驗、語文能力等項目總分 200 分達 70 分以上，就可留臺從事白領專業工作，搭配取消僑外生評點制人數限制後，可望留任更多僑外生，填補產業人力缺口。

其次，於 2024 年 8 月 26 日公告開放旅宿業聘僱副學士以上僑外生，從事旅宿業房務、清潔、訂房、接待及所屬餐廳外場工作，亦即開放領有交通部核發觀光旅館經營執照的觀光旅館業、領有地方政府核發旅館業登記證或民宿登記證的旅宿業者，可依員工勞保人數的 30% 計算名額，向勞動部申請聘僱畢業僑外生從事旅宿服務工作，只要是副學士以上學位畢業的僑外生，且接受過國內大專校院、觀光署或產業公協會累計 80 小時以上實習訓練課程，初次受聘薪資門檻為 3 萬元、續聘 3.3 萬元。最後，預計年底前將跨部會協商修法，建立僑外生個人工作許可制，擴大留用僑外生補實各行業勞動力（勞動部勞動力發展署，2024）。

3. 辦理觀光人才培訓課程，加強疫情後人才專業職能

交通部觀光署於 2022 年辦理觀光產業人才培訓相關課程，因應疫情後旅遊模式轉變，部署疫情後觀光人力，強化觀光產業人才之數位化行銷、創新服務、疫情後管理專業知能，如：中高階人員數位應用及疫情後管理課程、導遊、領隊訓練、旅行業經理人及稀少語別旅遊接待人力等（交通部觀光署，2022）。

4. 2024 年起導遊及領隊人員新制評量回歸由交通部觀光署辦理，並採專用制和通用制雙軌辦理

為配合《發展觀光條例》修正，2024 年起導遊及領隊人員新制評量從考選部回歸到交通部觀光署辦理，並採「通用制」及「專用制」雙軌併行，「通用制」乃比照考選部考試內容辦理，而「專用制」則由綜合及甲種旅行社推薦現職且達 2 年年資以上之從業人員報名評量，透過業界推薦，目標鎖定任一定年資且具有帶團意願及執業能力之從業人員，或具備中、英導遊領隊以外的稀少語言人才（導遊為印尼語、韓語、泰語、越南語、馬來西亞語、義大利語、土耳其語等 13 種語言，領隊為日、法、德、西）投入接待工作（交通部觀光署，2023）。

旅行業者對於導遊及領隊改制作法持兩面態度，部分業者認為「專用制」可擴大稀少語言人力來源，提高旅行業人才接待範圍，然由旅行社推薦業內導遊領隊人才，可能導致人才素質不一，影響服務品質的穩定性，詳見表 41。

表 41 交通部觀光署人才相關措施

編號	計畫	內容	辦理時間
1	產業缺工專案推動方案	<ul style="list-style-type: none"> ● 勞動部勞動力發展署為協助產業紓緩缺工及維護國人就業權益，發展署已訂定「產業缺工專案推動方案」，對於外界反映特定行業缺工，就會主動聯繫目的事業主管機關或事業單位確認並掌握具體人力需求資訊，據以展開客製化求才服務，其中涵蓋旅宿業 	2022 年
2	觀光暨周邊產業缺工專案協助計畫	<ul style="list-style-type: none"> ● 交通部觀光署彙整業者明確人力需求送發展署，後續透過各公立就業服務機構及台灣就業通網站建置觀光產業專區，協助揭露徵才資訊及推介媒合各式求職民眾 	2022 年
3	疫情後旅行業人才回流暨新進人員增能培力計畫	<ul style="list-style-type: none"> ● 線上宣傳：透過 8 大渠道來擴大觀光產業徵才的資訊。 ● 旅展徵才區：2023 臺北國際觀光博覽會舉辦旅行業聯合徵才專區 ● 開設疫情後旅行業新進人員基礎增能培訓課程，共計培訓 150 人 	2023 年
4	觀光產業關鍵人才培育計畫	<ul style="list-style-type: none"> ● 為增進觀光從業人員專業素質及國際交流能力，甄選培育優秀且具發展潛力之觀光產業關鍵人才，並赴國外相關產業參訪交流，以提升我國接待外國旅客服務品質及觀光產業之國際競爭力 	2023 年
5	疫情後擴大旅宿服務徵才計畫	<ul style="list-style-type: none"> ● 交通部觀光署「補助旅宿業穩定接待國際旅客服務量能方案」 ● 勞動部勞動力發展署「疫後改善缺工擴大就業方案」 ● 教育部青年發展署「大專院校學生從事旅宿業暑期職場體驗方案」 	2023 年

資料來源：交通部觀光署與本研究整理。

5. 勞動力發展署、地方政府提供「導遊領隊人才」和「房務人員」培訓班和在職人員進修班

勞動部勞動力發展署和地方政府亦投入培育「導遊領隊人才」和「房務人員」，勞動部勞動力發展署亦開設「綠色旅遊從業人員班」，臺北市政府開設「112年度臺北市旅宿研習課程暨參訪交流」，提升現職人員的職業技能和產業趨勢，詳見表 42。

表 42 2022-2023 年政府辦理觀光人才培訓相關措施

產業別	課程名稱	主辦單位	適用對象	課程內容
旅行業	原鄉特色觀光暨導覽解說人才訓練班	勞動力發展署	一般人員	培訓鄉內導覽解說人員，確認導覽解說人員能力，以提升解說活動之品質，建構社區導覽解說行程，帶動地方文化與生態旅遊的發展
旅行業	觀光導覽解說員實務訓練班	勞動力發展署	一般人員	瞭解國內旅遊生態及觀光旅遊資訊社群軟體與電子商務平台應用，進而培訓國內旅遊導覽解說技巧及網路觀光旅遊影片製作與社群網站經營技能，以期能在最短時間內轉型就業
旅行業	綠色旅遊從業人員班第 01 期	勞動力發展署	一般人員	培育具有綠色旅遊、生態資源、環境教育、顧客服務的專業知識從業人員
旅宿業	飯店旅館房務服務訓練班	勞動力發展署	一般人員	培訓飯店業、民宿旅館業房務整理、飯店接待工作所需職能，讓學員結訓後能順利進入職場
旅宿業	觀光旅館客房服務人員培訓班	勞動力發展署	一般人員	經由訓練課程，熟悉觀光旅館客房服務人員相關專業知識與技能，使能適應其工作需求
旅宿業	112 年度臺北市旅宿研習課程暨參訪交流	臺北市政府	旅宿在職人員	宣導臺北市觀光資源和政策另外，課程主題還包含管理層面的旅宿經營實務、全齡友善旅宿服務、人力議題與永續發展等，以及為基層從業人員量身訂製，如房務整備實務、OTA 訂房之顧客應對、旅客服務技巧等主題

產業別	課程名稱	主辦單位	適用對象	課程內容
旅行業	2023 臺南觀光司機外語及觀光培力計畫	臺南市政府	觀光公車客運駕駛、計程車業者及小客車租賃業者	英日韓語外，為因應越南旅客外語服務需求，特別增設越語接待課程，協助職業駕駛們能學習更多種語言應用
旅行業	臺南 400 觀光種子大使推動計畫	臺南市政府	學生、臺生、活的外國人	學員將接受專業的課程培訓和指導，學習如何有效地推廣臺南的觀光資源和特色，以及參與各種活動和推廣行動，包括參觀臺南的歷史古蹟、體驗當地文化活動等，這些觀光種子大使未來將成為臺南旅遊的代言人，透過社交媒體和網絡平台，分享自己的臺南旅遊經驗和故事，吸引更多人前來探索臺南的魅力
旅行業	新南向旅遊導覽人員培訓計畫	臺南市政府	新住民及其子女、有意投入觀光產業工作外籍人員	學習介紹臺南文化特色外，還有規劃行程與設計、導覽人員的素養及知識等技能

資料來源：本研究整理

6. 設立「台灣觀光（產業）研訓院」，建立觀光人才資料庫，優化產業就業環境

交通部觀光署為提升國際觀光競爭力，促進觀光產業發展創新，強化觀光人才養成，辦理觀光及相關產業專業人才之培育、觀光及相關產業調查及研究發展、協助推動全球觀光行銷、建立國際組織交流智庫等業務，成立觀光研訓發展委員會，下設觀光研訓專案小組，負責籌設台灣的觀光研訓及國際宣傳專責機構-「財團法人台灣觀光研訓院」（簡稱觀光研訓院），以強化市場研究調查及辦理人才培育訓練，並強化國際觀光行銷（交通部觀光署，2024d）。

三、觀光人力需求端

以下分別交通部觀光署業管之「旅行業」、「旅宿業」和「觀光遊樂業」說明人力需求狀況。

(一) 旅行業

根據交通部觀光署統計資料，最新數據指出，2024年5月底我國旅行業共計4,091家，詳見表43。

表 43 2019 至 2024 年旅行業公司家數與員工人數統計

單位：家；人；%

項目	綜合		甲種		乙種		合計					從業人員	
	總公司	分公司	總公司	分公司	總公司	分公司	總公司	成長率	分公司	小計	成長率	人數	成長率
2019年	142	458	2,730	377	273	2	3,145	2.44%	837	3,982		43,158	-0.69%
2020年	139	397	2,753	342	302	1	3,194	1.56%	740	3,934	-1.21%	35,530	-17.67%
2021年	138	376	2,762	300	326	1	3,226	1.00%	677	3,903	-0.79%	31,789	-10.53%
2022年	140	380	2,782	286	345	1	3,267	1.27%	667	3,934	0.79%	32,629	2.64%
2023年	144	381	2,856	298	358	1	3,358	2.79%	680	4,038	2.64%	34,346	5.26%
2024年6月	149	389	2,893	304	355	1	3,397	1.16%	694	4,091	1.31%	35,323	2.84%

註：旅行業從業人員依交通部定義係指從事旅行業相關工作之人員，包含內勤人員、控團人員、票務人員和外勤人員。

資料來源：交通部觀光署與本研究整理

檢索時間：2024年10月1日。

另一方面，2024年9月持有導遊證照人數為47,521人，較2023年成長1.79%；領隊證照人數為71,023人，較2023年增加2.32%，導遊與領隊成長率於2019年至2021年間下降，並於2021年至2023年成長，詳見表44。

表 44 2019 至 2024 年證照導遊與領隊（領取執照）人數統計

單位：人；%

項目	旅行業領有證照導遊人員		旅行業領有證照領隊人員	
	人數	成長率	人數	成長率
2019年	43,334	3.45%	64,737	4.07%
2020年	44,190	1.98%	65,820	1.67%
2021年	44,699	1.15%	66,521	1.07%
2022年	45,542	1.89%	67,617	1.65%
2023年	46,686	2.51%	69,410	2.65%
2024年9月	47,521	1.79%	71,023	2.32%

註：導遊及領隊領取證照人數為「效期內」和「已逾期」執業證人數合計。

資料來源：交通部觀光署與本研究整理

檢索時間：2024年10月9日。

(二) 旅宿業

在旅宿業部分，我國 2023 年整體旅宿業家數共 1 萬 4,901 家，相較 2022 年成長率約 4.31%，總家數高於疫情前（2019 年）總家數；另 2023 年旅宿業員工人數為 9 萬 5,933 人，達疫情前（2019 年）94.90%。以各業別而言，2023 年觀光旅館和民宿家數較 2022 年成長，一般旅館家數與員工數則較 2019 年下滑，詳見表 45。

表 45 2019 至 2024 年旅宿業家數與員工人數統計

單位：人；家；%

項目	民宿			一般旅館			觀光旅館			總計	
	家數	員工人數	住房率 (%)	家數	員工人數	住房率 (%)	家數	員工人數	住房率 (%)	家數	員工人數
2019 年	9,268	15,658	24.32	3,373	57,523	52.08	127	27,907	67.3	12,768	101,088
2020 年	9,798	13,021	25.8	3,393	54,603	38.43	123	24,509	38.77	13,314	92,015
2021 年	10,372	18,542	16.53	3,364	51,029	32.81	121	22,265	33.79	13,857	91,836
2022 年	10,841	18,398	26.66	3,327	54,179	41.63	117	21,918	48.06	14,285	94,495
2023 年	11,464	18,919	25.71	3,318	54,055	46.21	119	22,149	59.24	14,901	95,933
2023 年	成長率	5.75%	-	-0.27%	-0.23%	-	1.71%	1.05%	-	4.31%	1.52%
	復甦率	123.69%	120.83%	-	98.37%	93.97%	-	93.70%	79.37%	-	116.71%
2024 年 6 月	11,868	19,741	22.69	3,321	54,514	46.32	117	21,665	61.68	15,306	95,920

註：民宿員工人數包含經營者。

資料來源：交通部觀光署與本研究整理。

檢索時間：2024 年 10 月 1 日。

(三) 觀光遊樂業

觀光遊樂業係指經主管機關核准經營觀光遊樂業設施之營利事業，截至 2024 年 10 月止，領有執照且經營中業者計有 26 家，目前營業中名單見表 46。

表 46 觀光遊樂業業者名單

地區	樂園名稱	家數
北部	雲仙樂園、野柳海洋世界、小人國主題樂園、六福村主題遊樂園、小叮噹科學主題樂園、萬瑞森林樂園	6
中部	尚順育樂世界、西湖渡假村、火炎山遊樂區、麗寶樂園、東勢林場遊樂區、劍湖山世界、九九峰動物樂園、九族文化村、泰雅渡假村、杉林溪森林生態渡假園區	10
南部	頑皮世界、柳營尖山埤渡假村、義大世界、8 大森林樂園、大路觀主題樂園、小墾丁渡假村	6
東部	遠雄海洋公園、臺東原生應用植物園、怡園渡假村、綠舞莊園日式主題遊樂區	4
合計		26

註：香格里拉樂園自 2024 年 9 月起進行改建暫停營業。

資料來源：台灣好樂園與本研究整理。

檢索時間：2024 年 10 月 9 日。

員工人數來看，2024 年 6 月觀光遊樂業員工人數為 6,361 人，較 2022 年成長 0.16%，復甦至疫情前 96.64% 水準，詳見表 47。

表 47 2019 至 2024 年觀光遊樂業員工人數統計

單位：人；家；%

項目	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年 6 月
員工人數	6,266	6,082	5,732	6,064	6,074	6,361
成長率	-	-2.94%	-5.75%	5.79%	0.16%	4.73%
復甦率	-	97.06%	91.48%	96.78%	96.94%	101.52%

註：員工人數包含全職員工和非全職員工。

資料來源：交通部觀光署與本研究整理。

(四) 勞動市場現況

1. 遭遇問題

目前我國勞動市場主要遭遇問題如下：

(1) 高齡化與少子女化，供給人力減少

根據國家發展委員會 2024 年發布之「中華民國人口推估(2024 年至 2070 年)」，顯示我國未來長期少子高齡化現象將更趨明顯。我國於 2015 年 15-64 歲工作年齡人口達最高峰 1,737 萬人後，隨即開始下降，於 2020 年起，死亡數已高於出生數，總人口開始負成長，並於 2025 年進入「超高齡社會」，另預估於 2028 年將結束人口紅利時期，在 2070 年時，我國總人口將由 2024 年之 2,340 萬人，減少至 2070 年之 1,497 萬人，減少 844 萬人，而 15-64 歲的工作年齡人口將較 2024 年減少一半以上，且年齡結構愈趨老化，學生人數逐年遞減，自 107 學年起在校生人數呈現負成長，由上述可知，未來產業人力供給將會持續減少(國家發展委員會，2024)。

(2) 年輕人工作價值觀改變，求職者偏好自由、彈性的工作

隨著世代的改變，目前社會上能夠選擇的工作更多元，年輕人的工作價值觀亦逐漸改變，現階段年輕人在選擇工作時，除了薪資與待遇外，亦包括健康、人際關係和休閒時間等要素，在平衡生活與工作的同時，也期望能創造多元發展。據此，現階段年輕人具有四種傾向，分別為做「自己覺得快樂」的事情、不喜歡只做單調的工作項目、認為有表現就應該被肯定、不喜歡有位階的工作組織，不喜歡看老闆或主管的臉色，追求彈性、自主、自由的生活。

另外，外送產業在疫情期間崛起，許多受疫情影響而離開原工作的勞工紛紛轉職為外送員，且由於外送的工作特性，剛好不需受主管指派、服膺組織文化，同時能擁有自身的自由與彈性，對年輕人亦極具吸引力。根據勞動部職業安全衛生署與交通部公路總局統計，外送平台人數已從 2019 年的 4 萬 5129 人增加到 18 萬 5347 人，且能夠依據個人的努力拿到相對應的報酬，一個月薪資的收入可能達到 5-6 萬元新台幣(商周，2023；ETtoday 新聞雲專題報導，2023；台灣經濟研究院，2024)。

(3) 疫情後人力不願回流，人力缺口持續擴大

在疫情的影響下，全球入出境旅遊陷入停頓，造成觀光產業前所未有的衝擊，同時導致我國觀光產業人才大量流失，雖疫情趨緩後即快速復甦，然許多員工因疫情轉職後，大多擁有穩定的工作，不願意再回流至觀光產業，其原因除薪資較低且工作負荷較重外，亦考量觀光產業的不確定性太高，易受到氣候、政治或疫情的影響，而回流的意願較低(中時新聞網，2022a；中時新聞網，2023b；鏡新聞，2023)。

根據行政院主計總處事業人力僱用狀況調查統計資料，2018年至2024年我國住宿及餐飲業職缺人數⁷與職缺率⁸在疫情前(2019年前)常態維持在3.5%左右，但在我國疫情最嚴峻的階段(2020上半年和2021上半年)期間曾下降至2.51%，受疫情影響呈現人力需求下降的狀態。另上下半年空缺人數變動較大，可能因疫情後營運狀況和勞動力市場尚未穩定，但隨疫情趨緩，2023年8月底職缺人數達2.2萬人，職缺率達4.30%，詳見圖8。

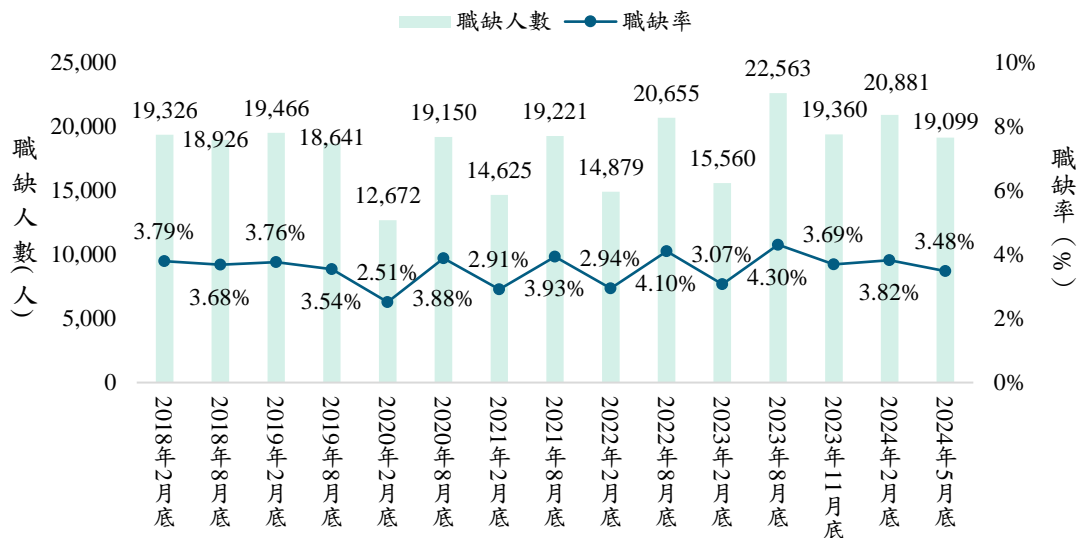


圖 8 2018 年至 2024 年我國住宿及餐飲業職缺率

註：職缺統計發布頻率自資料期間 2023 年 8 月起由每半年發布縮短為每季
資料來源：行政院主計總處事業人力僱用狀況調查

⁷ 職缺人數為指公司確實具有該項工作機會或職缺，尚未找到適當人員擔任者，如擴大營運、增設生產線或有人員退出時，尚待增僱或補充之人員，但不含遇缺不補之空缺。

⁸ 職缺率(%)=職缺數 ÷ (職缺數 + 受僱員工人數) × 100

除政府統計以外，根據 104 人力銀行統計指標「每人分到的工作數（求供比）」⁹，疫情前，2019 年 3 月時旅遊/休閒/運動業平均每人分到的工作數為 1.57 個，住宿/餐飲服務業為 5.41 個，高於同期整體產業 1.5 個；疫情爆發後（2020 年 3 月），旅遊/休閒/運動業 1.06 個，住宿/餐飲服務業 3.42 個，整體產業 1.22 個；在 2022 年 10 月解封後，旅遊/休閒/運動業 2.73 個，住宿/餐飲服務業 9.1 個，整體產業 2.27 個，至 2024 年 6 月，旅遊/休閒/運動業 3.27 個，住宿/餐飲服務業 10.61 個，整體產業 2.02 個。可知疫情前，我國旅宿業人力供需「需求大於供給的狀況」，疫情後人力缺口持續擴大，詳見圖 9。

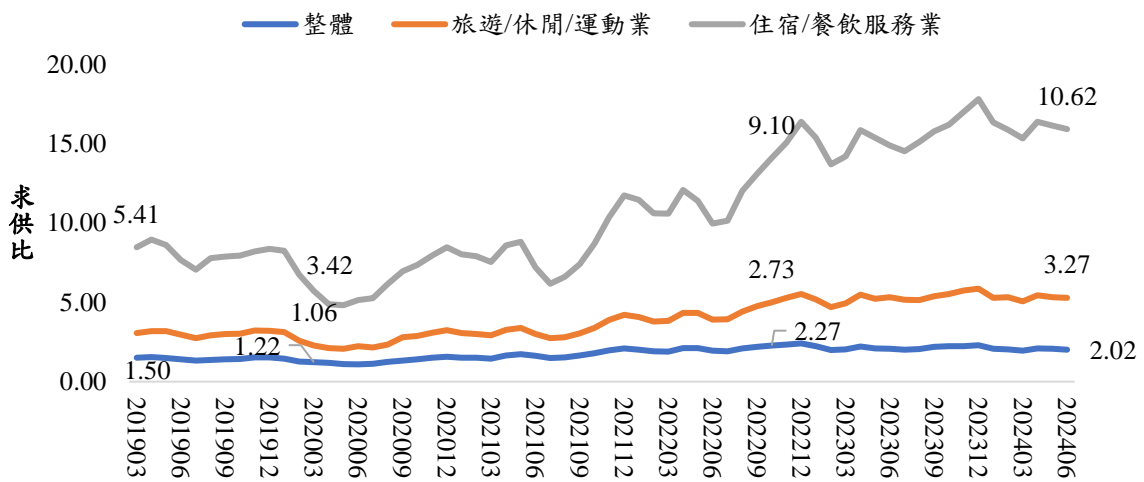


圖 9 2018-2024 年平均每人分到的工作數（個）

資料來源：104 人力銀行玩數據

（4）我國觀光人才具有雙語優勢，吸引日本觀光業者挖角

日本觀光產業於疫情前已面臨國內青壯年人口數量減少、觀光產業人力不足的問題，且疫情後日本觀光產業快速復甦，急需快速補足接待人力，遂透過向鄰近國家徵才。而我國觀光人才具備雙語的優勢，受到日本觀光業者青睞，而日本對我國觀光產業潛在人力具有吸引力，應徵意願亦高，如：我國在日系飯店實習的餐旅系大學生，畢業後亦直接聘用，2023 年大阪日本環球影城以打工度假（Working Holiday）的方式，透過派遣公司向海外招募具備日、英、中文語言能力的外籍人力，共計吸引 100 人前往應徵，16 人獲錄用（公視新聞網，2023；鏡週刊，2024）。

⁹ 求供比=工作機會數/求職者人數。愈高，表示求職者可分到的工作數愈多，愈有利於求職者；愈低，表示求職者可分到的工作數愈低，愈不利於求職者。

2. 業者應對做法

針對前述困境，我國業者應對做法如下：

(1) 業者與大專院校進行策略聯盟，確保人才來源供給

疫情後我國觀光業者個別透過與大專院校簽署合作約定，培訓更多企業所需優質人才，如 2022 年雄獅集團與國立金門大學「產學合作備忘錄」，建構以企業需求為導向的產學研訓合作平台，2023 年與銘傳大學簽署策略聯盟備忘錄成立「雄獅國際菁英學苑」，以加強雙方合作關係，促進學生參訪見習、實習與就業媒合，培育外語能力佳的國際觀光人才。

另外，承億酒店 2023 年與高雄師範大學、高雄科技大學、高雄餐旅大學及文藻外語大學 4 校簽署策略聯盟 MOU，整合南部旅宿科技、語言、人才培訓資源，增進實務與學術經驗交流，提升南部旅宿人才的競爭力，綜整上述，觀光業者藉由與大專院校達成策略合作，以透過業師授課、技術研發、學生實習和就業機會，加強產學之間的聯繫，確保觀光產業人才供給來源，提升觀光人才技能（中時新聞網，2022b；中時新聞網，2022c；銘傳一周，2023；自由時報，2023）。

(2) 觀光業者以「職務再設計」、「多元獎勵措施」和「提供育兒場所」吸引人才

除加強與人才供給端的合作以外，觀光業者透過提升勞動條件，吸引人才續留，擴大人力來源，具體作法歸納為「職務再設計」、「多元獎勵措施」和「提供育兒場所」。

A. 職務再設計

我國旅宿業者翰品酒店於 2019 年與高屏澎東區銀髮人才資源中心合作，將旗下職缺依「勞力」與「技術程度」分類，歸納出適合銀髮族（65 歲以上）的工作，如：飯店布巾室與制服間，另向勞動力發展署申請「職務再設計」，由具備職能治療和物理治療專業知識的專家學者協助引入油壓升降車、安排排醫療諮詢人員輔導措施，降低高齡工作者的職業傷害，也於企業成立健康休閒社團，鼓勵青壯年員工合作，降低世代代溝；老爺酒店集團 2023 年提出「壯幫手」概念，盤點 55 歲以後「壯世代」的工作條件，透過職務再設計，將旗下職缺工作內容拆解，重組成合

乎中高齡體能、彈性工時、簡單易學的工作選項，並以「招聘友善、工作友善、環境友善、生活友善、對待友善」，由上而下帶頭營造適合「壯世代」工作的勞動環境，吸引「壯世代」重返職場（中時新聞網，2023c；聯合新聞網，2023e）。

B. 提供員工多元獎勵措施

我國旅宿業者晶華集團 2000 年推動「員工持股信託」計畫，截至 2023 年 10 月為止，參與持股信託的員工人數占全部員工 16.3%；六福集團於 2023 年啟動「員工持股信託」，旗下員工（含兼職人力）可由每月薪資認購六福股票，並依職級和績效提撥每月最高 50% 的相對應提存金額，透過將員工利益與企業績效結合，提升員工對企業的認同感，亦將企業紅利回饋制員工身上，達到企業永續經營的理念。另在旅行業中的雄獅集團亦於 2024 年 8 月啟動員工持股信託，雙方簽訂員工持股信託契約，藉此強化留才及增強員工向心力、凝聚力外，並響應 ESG 永續經營發展趨勢，落實企業社會責任。（聯合新聞網，2023f；經濟日報，2023；工商時報，2024）。

C. 提供安親班、托育服務

旅宿業者承億集團考量旗下多兼顧親職的員工，為使員工可以放心工作，於 2023 年推出「承億夢獸樂園」，以「共創幼齡寶貝體智開發、共學生活美感教育、共體職場父母需求」為理念開設幼兒小班制課程，承億酒店聘請專業幼教老師，每周一到五照顧 8 名以下的 2 至 6 歲孩童，員工不需要負擔額外費用，甫開放登記隨即額滿（NOWnews，2023）。

（3）基層工作外包給人力派遣公司，以穩定人力來源

由於觀光產業基層人力面臨流動率高、人力缺口不易補足問題，部分觀光業者遂將業務外包人力派遣公司，如：旅館業者將房務、洗碗、保全業務委外經營，依當日住房率向人力派遣公司調度人力，遊樂業者西湖渡假村將房務、洗碗、保全外派給人力派遣公司，透過外部派遣人員協助內部人員從事環境清理等較簡單的工作，對業者而言，使用外派人力雖提高人力成本，但穩定基層人力來源，降低內部人事管理壓力，遂成為解決缺工的方法之一（中時新聞網，2023d）。

(4) 聘用僑外生和外籍員工

我國晶華國際酒店集團於疫情前即引入僑外生人力，根據 2024 年 3 月資料，晶華國際酒店 1,000 多名員工中，約 15% 實習建教生，僑外生就占了約一半，另有 4% 的外籍員工，而使用外籍人力時，可能面臨「內部人員質疑」、「管理外籍員工」、「人力培訓」等問題，為此，晶華國際酒店集團透過「工作重組」、「科技導入」、「挑選中間人」和「改變一線主管觀念」等作法，詳見表 48（天下雜誌，2024a；天下雜誌，2024b）。

表 48 晶華國際酒店集團管理外籍員工作法

面臨問題	做法	說明
與外籍員工語言不通、外籍員工不熟悉客人的肢體語言和文化	拆解工作流程	將工作流程透過圖表和影像拆成分解成小模組，力求每個流程簡單化、文字化、影像化，熟練後再組裝起來。
	人員示範	由一線主管親身示範工作流程。
	活用科技	建置晶華大學 APP，將工作流程製作成 3~5 分鐘的影片，可跨國界傳承經驗
外籍員工管理問題	挑選資深外籍人員擔任中間人	在僑生群體中，挑選一名資深人員擔任小組長或是幹部，做為僑生和管理者之間的橋樑角色，降低管理上的摩擦力，也透過外籍小組長或是幹部檢視人才編制教學素材
	改變一線主管概念	由高階主管親自說服一線主管轉換觀念
外籍員工生活問題	由一線主管協助安排	如：協助印尼僑外生募集冬天外套、解決交通、清真食品

資料來源：天下雜誌（2024a）、天下雜誌（2024b），本研究整理。

陸、鄰近國家觀光人才供需相關問題與對策

以下歸納疫情後國外觀光產業人才現況。

一、觀光人才相關議題

(一) 疫情重創觀光形象，疫情後觀光人才未完全回流，潛在人力對產業前景態度保守

2023 年起，全球產業復甦，但根據世界銀行（2023）指出，觀光產業受到過去 3 年邊境管制反覆變化影響，人力復甦速度相對於其他產業緩慢，而 Tourism HR Canada 於 2022 年，預測加拿大 2023 旅遊業就業人數預計將略高於 200 萬，達疫情前（2019 年）水準的 97.1%，預計需到 2024 年底，才能完全復甦並超過疫情前水準。

然觀光產業疫情後人力復甦狀況不如預期，根據 Tourism HR Canada 比較 2024 年 1 月加拿大與 2023 年 12 月就業人數，僅運輸業的就業人數呈現正成長，住宿業人數減少 4.1%，餐飲業減少 2.1%，休閒娛樂業減少 1.4%，旅遊服務減少 0.8%，住宿業人力減少幅度高於其他次產業。據此，儘管國際組織預測 2024 年觀光產業可復甦至疫情前水準，但就業人數上仍未完全復甦到 2019 年水準，且旅宿業復甦速度相對其他觀光產業緩慢（Tourism HR Canada, 2023；Tourism HR Canada, 2024；WEF, 2023）。

此外，疫情期間觀光產業受防疫政策、邊境管制被迫業務緊縮，裁減人力，造成潛在人才對產業發展信心度不足，影響求職意願，以新加坡為例，2020 年新加坡旅宿業受到疫情影響，國際旅客人次下降、旅宿業大規模裁員導致勞動力流失，2021 年新加坡觀光產業雖復甦，但也加劇了旅宿業長期存在的人力短缺問題，導致服務品質難以維持，服務量能難以復甦至疫情前水準。另工作時間不規律、勞動強度較高、薪資低、且福利保障較少。這些條件降低了民眾對該產業的就業意願、同時也成為在職員工離開旅宿業的推力，《2021 ACI Annual Report》研究發現，68% 的旅宿業受訪員工表示因疫情的影響，預計在未來一年內離開現職（Karen Yue, 2021；TODAY, 2022；CAN, 2024）。

(二) 觀光產業員工年齡以青年人力占比較多，但部份國家受高齡化與少子女化影響，產業年齡結構逐漸改變

根據 WTTC 針對觀光產業中 15-24 歲的青年勞動人口調查顯示，觀光產業以青年員工占多數，其中，2019 年全球觀光產業共計雇用 1,890 萬名年輕人，較 2010 年成長 30.34%，2020 年青年就業人數因疫情有所下降，2021 年觀光產業雇用 1,530 萬人，並以旅宿業為主要雇用，此外，在高收入國家中，青年投入觀光產業比例 6.4% 高於低收入國家的比例 0.8%，係可能為在高收入國家中，觀光產業工作相較於其他產業進入門檻低，可作為臨時性與初入職場的工作選者，故吸引年輕人進入，但流動率也高；而在低收入國家中，農業多為國家主要產業，觀光產業則相對稀少且受歡迎，故員工工作穩定度高，不易流動，詳見圖 10 (WTTC, 2023b)。

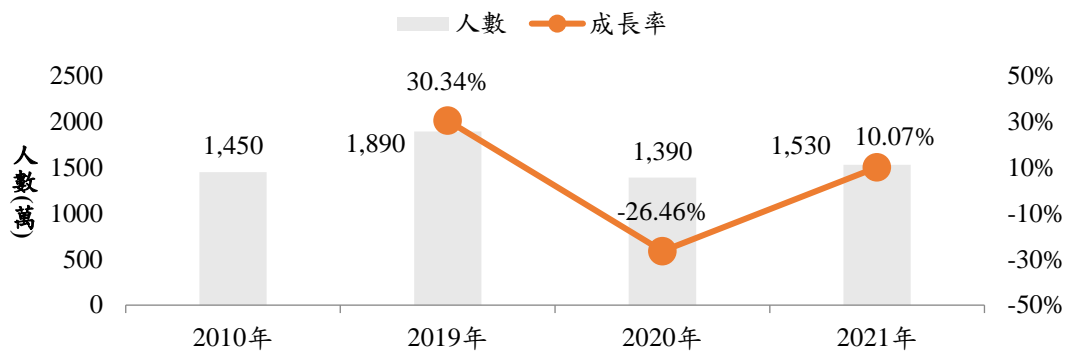


圖 10 2010、2019-2021 年全球觀光產業青年人口就業數

資料來源：WTTC (2023b) 與本研究重新繪製

同時，「高齡化及少子女化」為先進國家共同面臨的人口問題，隨出生率和死亡率下降，導致先進國家人口紅利消失，其首要衝擊之事為既有勞工老化、新進人力數量不足。以日本旅宿業為例，根據《觀光白皮書（令和 4 年）》統計顯示，旅宿業 20 歲以下及 60 歲以上的員工占比相較其他產業高，其中以 60-79 歲差距最大，顯示相較其他產業，旅宿業在職人員以高齡工作者較多；而在韓國旅宿業的部份，根據韓國酒店協會 (korea hotel association) 統計，平均每間旅館尚缺 16.6% 的人力，部分旅宿業者因為無法招聘員工轉而使用兼職工人，但儘管業者已將兼職時薪提高至 18,000 韓元 (2023 年最低時薪為 9,620 韓元)，仍無人願意投入旅宿業 (國土交通省觀光廳, 2023a; 정다솜, 2023; 송고시간, 2023)。

（三）觀光產業勞雇雙方共同改善勞動環境以解決缺工問題

根據旅館銷售與行銷國際協會（Hospitality Sales and Marketing Association International，以下簡稱 HSMIAI）指出，由於疫情對整體產業造成的影響，疫情後觀光產業求職者重視任職企業的永續精神和企業價值等，在職涯上，求職者期望工作和生活保持平衡，並且希望透過工作達成自我實現，為此，疫情後觀光產業除透過開發其他人才管道以外，也須透過「落實企業社會責任」，並提供員工的「發展、再培訓和技能提升」規劃、「彈性工時」等員工福利，以提升員工續留企業的意願（HSMIAI，2023）。

除雇主以外，觀光產業從業人員亦透過罷工、勞資協商的方式，爭取提高勞動權益，2023 年，洛杉磯郡政委員會研議將轄內洛杉磯房間數 60 間以上、遊樂園（含：好萊塢環球影城、六旗魔術山）人員的薪資由每小時 16.90 美元提升至每小時 25 美元，並預定 2028 年提升至每小時 30 美元，同年年底好萊塢環球影城響應好萊塢勞動年，透過罷工、協商等方式，表達遊樂園員工受加州物價上漲影響、疫情導致收入中斷，但主題樂園重新開放後提供的薪資不足以提供讓他們完全維持生活，要求主題樂園提升基本工資，並在 11 月獲得園方同意，可知缺工問題使得，觀光產業從業人員擁有更多的談判能力，並和雇主一起改善勞動環境（TheWrap，2023；KTLA，2023；Los Angeles Times，2023）。

（四）觀光產業運用自動化服務，惟部分職務仍需仰賴人力執行

受到疫情的影響，加速觀光產業透過科技轉型，透過科技的運用，可以幫助企業自動化流程、節省時間、降低成本、改善客戶體驗並同時幫助減少或消除人為錯誤，以新加坡為例，既有服務業應需要大量仰賴外籍工作者，2011 年，新加坡平均企業內部最高可擁有 50% 的外籍工作者，但隨新加坡政府緊縮配合，2021 年僅允許企業內有 35% 的外籍工作職者，在疫情期間，原用於補充新加坡基層勞動力的外籍工作者返國後，導致新加坡於剛解封時亦面臨短暫缺工狀況，但新加坡的匯率優勢吸引其他國家的外籍工作者補充缺口，且透過引入大量自動化機器、運用數據能力，更精準預測來客數和對應人力，降低櫃檯人力需求（Kelvin Seah Kah Cheng，2022）。

此外，韓國研究報告指出，先進國家面臨高齡少子女化人口結構轉型，青年勞動力數量減少，而疫情後觀光產業在補足疫情期間流失人力同時，也面臨科技轉型和普及，以及消費者偏好小型旅遊、特殊目的型旅遊等旅行習慣改變，改變業者對人才的需求，在招募上，觀光業者需要與其他行業的人力競爭、求職者不具備產業所需技能，對求職者而言，觀光產業具

有薪資水準和工作負擔不成比例、且觀光產業情緒勞務負擔高等問題，故未來補充足夠數量和質量人才將會更困難。

人力短缺將導致觀光產業員工工作強度增加、無法滿足顧客需求、新產品及服務開發落後、缺乏市場競爭力，觀光業者透過臨時工增加、裁減正職人力、部門整合等組織精簡措施，減輕人力缺口造成的負面影響，並運用數位技術將員工從重複的工作中解放出來，替代簡單重複的工作、改善工作流程，專注於提供更高品質的服務與專業，然部份職務，如整理床鋪和接待工作等，需要情緒勞務和體力，則無法完全由機器人或科技所取代 (Nearsure, 2023; ISC, 2023; Urs Binggeli, 2023; Martijn Barten, 2024)。

(五) 綠色技能和數位技能趨勢影響觀光產業人力應用

疫情後全球觀光產業更重視永續議題，歐盟在 2020 年觀光產業戰略中認為永續和數位轉型是兩大提升歐盟觀光產業的驅動力，故更需要透過加速觀光產業的永續發展和數位轉型，才能增加整體觀光產業生態系彈性。為此，觀光產業人員需具備綠色技能 (Green skills) 和數位技能 (Digital skills)，綠色技能為了解永續環境的要素、政策需求，並在未來發展永續觀光的趨勢之下，為客戶和企業開發新的商機；而數位技能為透過數位整合工具開發更有效、更優質的服務，來滿足疫情後消費者對觀光服務的需求。(European Commission, 2022; WTTC, 2023b; UN Tourism, 2024a)

然而，觀光產業次產業受「永續觀光」和「數位轉型」的影響和應對措施略有不同，以韓國為例，其研究報告即指出，旅行業受 OTA 普及、Chat GPT 出現，未來組織人力更精簡、水平化，但出現「OTA 平臺開發和行銷人員」、「旅遊內容規劃」和「大型活動策劃人員」等新興職務；旅館業四星級、五星級需要「熟練數位技能」人員，但五星級以上旅館強調永續議題的重要性，未來需要可規劃引導消費者落實 ESG 的「ESG 管理專家」；渡假村產業在疫情前即因地理偏遠、人力招募不易，未來透過數位技術解決缺工問題，且需要具備「空間規劃能力，客戶需求分析能力，溝通能力，渡假村產品策劃能力」(ISC, 2023)。

（六）疫情後觀光產業人才職能重視「經營能力」和「治理能力」，應依人力需求不同設計培訓課程

疫情前，觀光產業人才重視其企業經營能力，即行銷、預算、適應性和創新能力，以協助旅遊公司和中小企業主更好地開發其細分市場，分析其文化、經濟、環境和社會商業背景以及製定可持續和有彈性的商業計劃的選擇。疫情後受疫情影響，各地開始重視永續性、目的地的發展，人才培育轉為重視「治理和戰略能力」，除與觀光產業等內部人員的溝通技能以外，也需具備和外部人員，包含國家、地方政府、目的地管理組織協調溝通、策略擬定之能力，以提供可滿足各方利害人對於於旅遊生態系統的可持續性、數位化和策略協作治理的提高認識和學習機會。

此外，業者為因應人力缺工而調整人力，觀光產業可能會縮減正職人力、合併職務、組織扁平化和增加臨時工，並透過導入科技以降低人力需求，利用機械取代重複性的工作，讓員工更專注於專業的服務品質。據此，未來觀光產業人力在職能上須具備「溝通能力」、「問題解決能力」、「資訊能力」和「技術能力」四大基礎能力，另隨著 OTA，無人化機器、數位行銷和大數據管理普遍應用於產業之間，未來觀光產業經營（如：企業業務、經營方式到客戶管理）將走向以科技、數據導向的決策模式，數位技術的應用和分析能力將影響人才在市場上的競爭力。

而儘管觀光產業運用科技降低缺工的衝擊，但觀光產業本質為勞力密集產業，仍需人力補充缺口，故業者透過招募擴大人力來源（如：退休婦女、中高齡和高齡以及外籍人力）補足缺口，然既有的觀光產業培訓機制規畫仍以未來欲從事觀光產業的「青年人口」就業技能需求為主，故未來的課程規劃應考慮二度就業婦女、中高齡和高齡以及外籍勞工等就業者從事觀光產業時的技能需求，以及其衍生出的相關生活需求（如交通、住宿、育兒等），此外，在永續和數位轉型的議題上，需要業者提供更多的教育以促進整體產業轉型。（European Commission，2022；ISC，2023；OECD，2024）。

以下初步彙整日本、韓國、中國大陸和新加坡近年觀光產業人力發展議題。

二、日本

為復甦並提升日本觀光產業的持續性，日本國土交通省觀光廳（以下簡稱觀光廳）於 2023 年 3 月提出《觀光立國推進基本計畫》，該計畫聚焦於「永續旅遊」、「擴大消費」、「促進地方旅遊吸引力」三個面向，並提出「創造永續旅遊」、「吸引入境旅客」和「增加國內旅遊」三大策略，期望於 2025 年（令和 7 年）達成 100 個永續旅遊區域，其中 50 個取得國際認證、入境旅客消費額達 5 兆日圓、成為亞洲最大國際會議主辦國家等目標（國土交通省觀光廳，2024a）。

根據日本厚生勞動省公告的《每月勞動統計調查（每月勤勞統計調查）》2024 年 6 月公告的全職總勞動工時與薪資中，全職員工全體行業平均總工時約 161.4 小時，平均月薪為 67 萬日圓，若以日本標準行業區分，住宿業、飲食服務業平均總工時第二長為 174.6 小時，月薪 41 萬日圓最低，詳見圖 11。

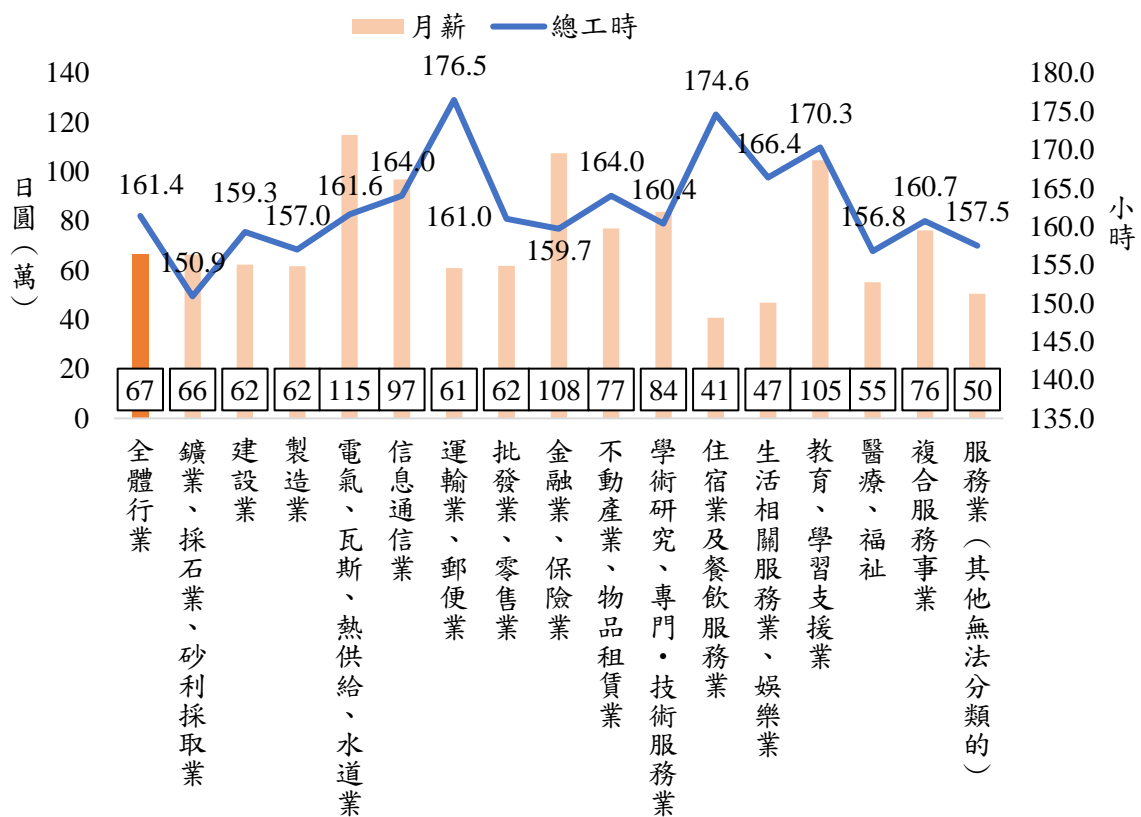


圖 11 日本全職勞工薪資與工時

資料來源：厚生勞動省（2024a）與本研究整理

(一) 產業困境

1. 觀光產業人才面臨培訓側重現場學習、投資觀念不足，人才附加價值低等問題，培育制度應隨時間調整

觀光廳指出，疫情前日本觀光產業因企業經營思維、數位轉型緩慢，人才方面「過度重視現場學習、人才投資觀念不足，人才附加價值低」，導致日本觀光產業生產、勞動力運用效率低落，連帶引發人力高工時、流動率高等結構性問題。其中，日本旅宿業被指出「員工勞動生產力低於其他產業、勞動環境不佳、員工老化和人才斷層、產業對新興趨勢反應速度緩慢、家族經營」的狀況。根據觀光廳 2020 年調查，29%旅宿業反映傳承事業中遭遇困難，9%旅宿業者沒意願傳承事業即將停業，主要原因為缺乏適任的繼承人。

疫情後，日本觀光廳於《觀光白皮書（令和 5 年）》指出，若要提升觀光產業的收益、附加價值，必須增加對「人才的投資」，目前日本觀光人才培訓計畫分為三種層級，第一種為可引導產業發展的「高階管理者」、第二種為在地方擔任核心角色的「中間人才」，以及第三種實際操作的「現場實務人才」受新冠肺炎疫情影響，消費者的旅遊方式、產業的商業模式發生重大轉變，且疫情後觀光人力市場流動性增加、數位技術導入，以及日本發展目的地管理組織、提倡永續旅遊的趨勢，既有的觀光人才培育制度須隨之調整，以符合產業趨勢（國土交通省觀光廳，2023b；國土交通省觀光廳，2023c；國土交通省觀光廳，2023d）

2. 觀光從業人員屆齡退休，同時受疫情影響而流失大量員工，無法於疫情後快速補足

根據日本總務省統計局《令和4年就業構造基本調査の結果》統計顯示，旅宿業30-59歲員工相對整體產業占比較少，其中又以30-39歲的年齡層占比差異最大。但20歲以下及60歲以上的員工占比卻較其他產業高，其中以60-79歲差異最大，顯示相較其他產業，旅宿業在職人員以高齡工作者較多，且年輕世代加入意願相對較少，未來在高齡員工屆齡退休的情況下，將造成產業逐年流失勞動人力，詳見圖12（總務省統計局，2023）。

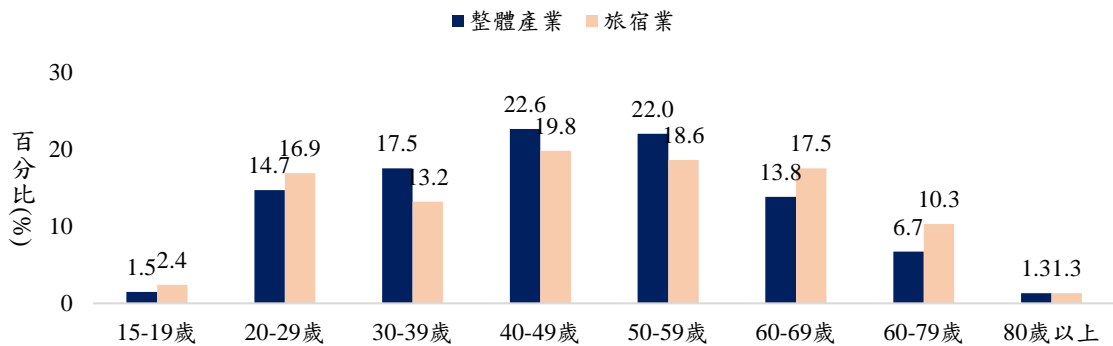


圖 12 旅宿業員工年齡結構

資料來源：總務省統計局（2023）與本研究整理

另根據帝國數據銀行（帝国データバンク；TDB）報告顯示，2024年4月日本缺工情形，雖然旅宿業缺工率相較前次調查（2024年1月）呈現下降的趨勢，但正職人員和兼職人員缺工率在所有業別排名中皆為次高，另外，觀光廳也指出，相較過去的年份，疫情期間離開旅宿業的員工不僅再就業率較低，而且尋找新工作的比例也較低（Mitsuo Fujiyama, 2023；帝国データバンク，2024），詳見表49。

表 49 2024年4月日本產業缺工率

排序	正職人員(占比)	兼職人員(占比)
1	資訊服務 (71.7%)	餐飲 (74.8%)
2	旅宿 (71.1%)	旅宿 (63.8%)
3	建設 (68.0%)	各類零售商品 (60.8%)
4	汽車/零件零售 (64.9%)	人力派遣 (59.7%)
5	金融 (64.2%)	維護/安全/檢查 (57.8%)

資料來源：帝国データバンク（2024）與本研究整理

3. 產業勞動條件不佳，離職率相較其他產業高，且難以吸引潛在人才進入

根據日本厚生勞動省的調查指出，2023 年上半年旅宿業的離職率約為 14.8%，雖然近年有持續下降的趨勢，但相對其他產業仍為離職率較高的產業（整體平均離職率約 8.7%），而其主要的原因為旅宿業的勞動環境不佳所導致，因觀光產業的勞力密集特性，需要大量的人力，且因其服務特性需要輪班，工作時間相較不規律，另根據京都市觀光協會調查指出，員工離職的原因最多為薪資沒有調漲空間，其次為工作時間太長，且輪班的工作性質可能對健康和家庭造成負擔，長期造成負面的影響。據此，日本國內多數就業者進入旅宿業後即會因工作環境不佳而離職，若無法改善勞動環境則離職率將無法有所改善（京都市觀光協會，2023；S-Pool，2024；厚生勞動省，2024b）。

旅宿業在疫情前已面臨缺工問題，多數為產業環境問題，例如該產業存在著工時長、假期少、薪資較低等情況。根據日本金融廳的報告指出，旅宿業薪資水平一直較整體產業低，而依照觀光廳估計疫情前（2019 年）旅宿業員工平均收入約為 361 萬日圓/年，即相較整體產業 501 萬日圓/年差距約 140 萬日圓/年，疫情後（2023 年）旅宿業員工平均收入約為 370 萬日圓/年，而整體產業為 507 萬日圓/年。薪資較低導致其不容易招募、保留人才，並且更加仰賴兼職員工等臨時勞動力，而根據總務省統計，日本旅宿業有將近 50% 的勞動人口工作狀態以兼職為主，疫情間既有人力的流失，在疫情後招募人力將更為困難（金融廳，2023；Mitsuo Fujiyama，2023、國土交通省觀光廳，2023a），詳見表 50。

表 50 2019 年日本旅宿業與整體產業待遇比較

項目	旅宿業	整體產業	單位	差異
休假日	105.6	114.7	天	7.9%
給薪假期	6.2	9.4	天	34.0%
正職員工年薪	361	501	萬日圓	27.9%
兼職員工時薪	1,031	1,148	日圓	10.2%

資料來源：Mitsuo Fujiyama（2023）、金融廳（2023）與本研究整理

註 1：兼職員工時薪為住宿及餐飲服務業之整體平均。

註 2：表格內正職員工年薪為國土交通省觀光廳利用厚生勞動省《賃金構造基本統計調查》為基礎計算，原調查中旅宿業並非單獨一類。

(二) 因應作法

1. 以永續觀光發展為目標，培育出具備多元職能的「目的地經營人才」

為解決疫情後人力不足問題，日本觀光廳 2023 年提出《後疫情時代觀光人力資源發展指南》(ポストコロナ時代における観光人材育成ガイドライン)，調查顯示疫情後旅客習慣轉變包含「從團體旅遊轉為個人旅遊」、「從物品消費轉為體驗經濟」以及商務休閒旅遊和永續旅遊等新興趨勢，為培養符合新趨勢人才的職能需求而提出「目的地經營人才」的概念。其概念源自於疫情後重視永續觀光的趨勢，即開發觀光資源時應兼顧環境與產業的平衡，亦須地方相關利害人合作，推動地方振興，以吸引更多的人口參與和定居，達到產業和地方發展的永續性。

相較於重視企業經營的「觀光產業人才」，目的地經營人才須和住宿、餐飲、旅行社、交通、零售、農業、文化、資訊技術、金融產業等涉及觀光活動的產業，以及目的地當地居民、鄰近區域業者等多方利益相關者達成協作，並在利害人的支援下，為目的地獲得更大的附加價值，故「目的地經營人才」須具備「經營戰略」、「經營動向」、「組織管理」、「行銷策略」和「創新」等職能(國土交通省觀光廳，2023b)。

2. 招募中高齡、女性和外籍工作者補足觀光產業人力

由於日本觀光產業面臨缺工問題，遂透過招募中高齡、女性等本國勞工以補充缺口，惟目前日本對於二度就業婦女仍抱有「家務勞動、育兒照護」的社會期待，且其為適應新的工作環境，同時還要兼顧家庭責任，導致二度就業婦女在職場中常常處於不利的地位。而日本為提高婦女在觀光產業的地位，出版《觀光分野における女性活躍推進》案例集，透過案例分享以創造更多適合女性的就業機會，並鼓勵企業提供靈活的工作條件以吸引和保留女性人才(國土交通省觀光廳，2022)。

然改變社會環境仍需時間，日本內閣近年為應對日益嚴重的勞動力短缺，提高國內生產率並增加國內人力資源，以確保人才短缺的地區與產業能夠持續營運，於 2024 年 3 月 29 日發布「特定技能在留資格制度部分變更方針(特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する方針)」，將「特定技能 2 號」適用產業領域從原本的 2 種產業(建設業、造船業)，開放除了「看護業」外的其他 13 個產業劃分進「特

定技能 2 號」中，其中則包含旅宿業，該類人員除可進入日本工作，並於未來有機會攜眷至日本工作並取得永久居留權（出入國在留管理廳，2024）。

3. 由業者提出人力短缺問題解決申請方案，再由主管機關審核補助最多二分之一的金額

疫情後觀光產業快速復甦，訪日國際旅客人數持續升高，預估 2024 年 6 月國際旅客人次達 313.56 萬人次，為歷年單月最多國際旅客人次，其中以韓國旅客最多，其次為中國旅客，再者為臺灣旅客。隨觀光需求持續上升，產業人力不足的問題已開始嚴重影響服務品質，機場出入境擁擠、供不應求的計程車數量、一位難求的餐廳、高房價的旅館，皆顯示人力不足而造成日本觀光服務品質的下滑（報導者，2023；JNTO，2024）。

為補足業界所需人力，以提供更好的服務品質，日本政府提出《解決觀光產業人力資源短缺問題計畫（觀光地・觀光産業における人材不足対策事業）》，針對旅宿業「支援人力招募」、「提升設備投資」、「確保外語人才」和「提升經營水平」等四大面向進行補助。業者可透過觀光廳專屬的計畫網頁進行申請，透過內部系統的更新、硬體設施的改善和運用掃地機器人或自動報告櫃台等，實際可申請支援的工作可包含櫃檯服務、訂房服務、清潔服務、餐食準備和其他行政作業，且網站內有提供業者各種補貼的方案範例和對應的特定硬體設施，其計畫的補助金額為規劃金額的二分之一，最高上限為 500 萬日元，計畫概要如表 51（國土交通省觀光廳，2024b；國土交通省觀光廳，2024c；國土交通省觀光廳，2024d；ハイトッチ・マーケティング有限責任事業組合，2024）。

表 51 解決觀光產業人力資源短缺問題補助面向

面相	說明
支援人力招募	支援各地區招募、就職說明會，包含協作網站和手冊。
提升設備投資	智慧入住退房系統、清掃機器、預約管理系統等提升人力效率。
確保外語人才	增加特定技能報考人數，確保擁有足夠的外語人才
提升經營水平	開發及提供經營相關課程。

資料來源：國土交通省觀光廳（2024d）與本研究整理。

(三) 工作簽證與實習生

1. 簽證種類

根據日本出入國管理及難民認定法(出入国管理及び難民認定法)，外籍工作者需先獲得在留資格(係指外國人以指定身份入境日本後可從事該身份相關行動，包含可就業、不可就業、居住資格等)，才能利用該資格向政府申請、核發簽證並入境日本。而目前前往日本工作常見的簽證為「打工度假簽證」、「就勞簽證」、「高度人才簽證」等3種，相關說明詳見表 52(JobMenta, 2023; 日本出入國在留管理廳, 2024a、2024b; Cake, 2024a; YMCA, 2024; Cheers, 2024)。

表 52 日本外籍工作者簽證類型

簽證類型	主要對象	說明	停留時間
打工度假簽證 (ワーキング・ホリデー制度)	年輕人	18-30 歲可以申請打工度假簽證，每年兩次開放申請，工作類別多以服務業為主。	一年
就勞簽證 (就業ビザ)	藍/白領	赴日工作最常見的簽證，目前共有 16 種類型工作簽證，其中最常見的類型為「技術、人文知識、國際業務」簽證，另包含針對特定領域勞動工作的「特定技能」簽證。	一年、三年、五年
高度人才簽證 (高度専門職ビザ)	高階人才	分為高度學術研究活動「高度専門職 1 號(イ)」、高度専門・技術活動「高度専門職 1 號(ロ)」、高度經營・管理活動「高度専門職 1 號(ハ)」3 種，另包含特殊高度人材簽證(J-Skip)和未來創造人材制度(J-Find)。	五年

資料來源：日本出入國在留管理廳(2024b)與本研究整理。

(1) 中階/基礎人力

就勞簽證是赴日工作最常見的簽證，其要求外國到日本之求職者需有學歷、技能實務經驗等相對高階的條件，才可取得就勞簽證。申請前需要先獲得日本公司的聘用，簽證期限分為 1、3、5 年，可無限次數續簽，就勞簽證因不需綁定任聘公司，只要工作內容符合在留資格所規定內容，便可轉職而無需更換簽證，若符合條件也可申請更改為高度人才簽證。

然為舒緩日本特定產業人力短缺問題，日本政府於 2019 年新增兩類在留資格的就勞簽證，分別為特定技能 1 號與特定技能 2 號簽證，主要目的讓外國求職者不需像一般就勞簽證需有特定學

類或實務經驗，即可赴日從事勞動性職工作。申請需年滿 18 歲，並通過日語能力與職業技能測驗，優先開放國家為越南、菲律賓、中國、印尼、泰國、緬甸、柬埔寨、尼泊爾、蒙古等九國。特定技能簽證開放包含「護理」、「大樓清潔業」、「金屬材料加工/工業機械/電器、電子和資訊產業」、「建設業」、「造船業」、「汽車工業」、「航空業」、「旅宿業」、「農業」、「漁業」、「食品飲料製造業（不含酒精類）」與「餐飲業」12 個產業，說明詳見表 53（JHSU，2024；日本外務省，2024）。

表 53 特定技能 1 號、2 號說明

項目	特定技能 1 號	特定技能 2 號
主要對象	在特定產業領域從事需要相當程度的知識或經驗的工作的外國人的在留資格	從事需要屬於特定技能的工作的外國人特定產業領域的人的居住資格
適用產業	12 個產業	11 個產業(2023 年擴大產業，同特定技能 1 號但不包含護理)
技能水平	須通過考試	須通過考試
日語能力	通過日文基本會話(N4)考試	原則上不需要
制定支援計畫	需要	不需要
居留期限	最長五年	續展無上限
攜眷規定	不可	滿足特定條件(配偶/子女)
永居權	不可	滿足特定條件

資料來源：日本出入國在留管理廳（2024b）、仲野翔悟（2024）與本研究整理。

（2）高階人才

高度人才簽證是日本政府為了吸引外國高技能人才，自 2012 年起推出的簽證類別，由於申請條件更嚴苛，需要綁定公司，但相較一般就勞簽證也有更多優惠待遇，例如：更容易取得永居資格、更長的簽證效期、配偶工作及家人簽證相關福利等，主要包含高度學術研究活動「高度專門職 1 號(イ)」、高度專門・技術活動「高度專門職 1 號(ロ)」、高度經營・管理活動「高度專門職 1 號(ハ)」3 種，論申請上述哪種類別，都需要達到「高度人才積分表」70 分的標準（學歷、工作經歷、預估年收入、年齡、研究成果、日語能力檢定等項目）以及年收 300 萬日圓的門檻。

為了吸引更多高階人才投入，日本政府於 2023 年推出特殊高度人材制度 (J-Skip)，只要教育背景、工作經歷和年收入在一定水平以上，即不需要透過「高度人才積分表」就可申請高度人才簽證，並將獲得比高度人才更優惠的待遇，此外，未來創造人才制度

(J-Find)，(日本出入國在留管理廳，2024a)。

表 54 高度人才簽證說明

項目	高度人才	J-Skip	J-Find
目的	吸引國外高度專業技術人才	積極擴大對於海外高度專業技術人才的招聘範圍。	引入針對世界頂尖大學畢業生簽證，提供畢業生在日本更多職涯探索機會。
申請資格	需通過學歷、年收入及工作經驗的審核，符合「高度人才積分表」70分的標準，且年收入至少為300萬日圓。	<ul style="list-style-type: none"> ● 具碩士以上學歷，年收入2,000萬日圓以上。 ● 具10年以上工作經驗，年收入2,000萬日圓以上。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 畢業時間為5年內 ● 畢業於三大世界大學排行榜前100名大學 ● 20萬日圓的存款生活費
簽證效期	<ul style="list-style-type: none"> ● 1號在留期間5年 ● 2號在留期間沒有期限 		最長2年
優惠待遇	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依評分標準不同，在日本連續工作3年或1年即可取得永住權 2. 簽證期限長（最低為5年） 3. 可從事多種在留活動 4. 優先處理簽證及入國手續 5. 配偶工作時間不受限制 6. 一定條件下父母可以滯留日本 7. 一定條件下可雇用傭人 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 允許從事對應的在留活動 2. 允許5年在留期限 3. 允許放寬申請永住條件 4. 允許配偶赴日就職 5. 允許一定條件下攜帶家眷 6. 允許一定條件下雇用家務工 7. 允許在大機場走快速通道 8. 允許獲得優先處理入國、在留手續的權限 	在日本打工、就業、創業。

資料來源：日本出入國在留管理廳（2024c）、Cake（2024a）與本研究整理。

(3) 實習制度

在日本留學者需要進行實習工作，若有支薪則需要額外申請「資格外活動許可」，實習的時數上限為每周28小時。若在日本畢業後於日本求職，則需將在留資格從留學更改為特定活動。若是前往日本進行實習或培訓，則需申請技能實習在留資格，並依培訓實習計畫分為1號、2號、3號等三類（Cake，2024a）。

2. 外籍工作者人數

根據日本出入國在留管理廳統計，2023 年外籍在留日本共計有 341.10 萬人，而其中依照厚生勞動省調查結果顯示共有 204.87 萬人，以下分別就主要工作者簽證類型和活動區分，若排除基於身分的工作者（日本人的配偶、永住者的配偶），2023 年最多外籍工作者的類型為技能實習，人數約 41.25 萬人，其次為一般工作者，人數約 36.35 萬人，而高度人才約 2.04 萬人，詳見表 55。

表 55 日本外籍工作者人數

單位：萬人

類型	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
一般工作者(就勞簽證)	31.25	32.73	32.91	33.07	36.35
高度人才	1.49	1.66	1.57	1.83	2.40
特定技能	0.16	1.57	4.97	13.09	20.85
技能實習	38.40	40.24	35.18	34.33	41.25
特定活動	4.11	4.56	6.59	7.34	7.17
其他活動	37.29	37.03	33.46	33.09	35.26
基於身分的工作者	53.18	54.65	58.03	59.52	61.59
總計	165.88	172.44	172.71	182.27	204.87

註 1：一般工作者不包含高度人才、特定技能和技能實習。

註 2：特定活動如包括打工度假等。

註 3：其他活動如包括留學。

註 4：基於身分的工作者如日本人的配偶、永住者的配偶。

註 5：扣除不明類型。

資料來源：日本統計局（2024）、日本出入國在留管理廳（2024d）與本研究整理

3. 聘用外籍工作者額度

在企業聘用外籍工作者的額度上並沒有特別限制，而會以在留資格的簽證類型有所限制。以旅宿業為例，外國工作者想從事一般的前台服務人員、辦公室人員等工作，通常需要有技術・人文・國際業務的在留資格才能就業，但該簽證僅允許執行接待的職責，並不允許從事簡單的勞動。

但若以特定技能 1 號進入旅宿業，主要職責除包含前台業務、餐廳服務工作、客戶服務和行銷企劃等工作外，清潔、鋪床等簡單工作亦可包含在工作範圍內作為附帶職責，但該行業（住宿及餐飲業）有總申請人數 11,200 人的總額限制（Diversity，2024）。

三、中國大陸

中國大陸觀光產業主管機關為中華人民共和國文化和旅遊部（以下簡稱文化和旅遊部），轄管中國旅遊研究院、旅遊質量監督管理所等機構，2021年中國大陸國務院發布《“十四五”旅遊業發展規則》¹⁰，提出「旅遊成為傳承弘揚中華文化的重要載體」、「振興鄉村的重要生力軍」，並以此作為中國大陸觀光產業的發展方向（中華人民共和國國務院，2022；中國旅遊報，2024）。

而根據中國大陸國家統計局 2023 年公布的《城鎮單位就業人員平均工資數據》指出，全體行業平均年薪為 12.07 萬人民幣，在標準行業分類中，住宿和餐飲業為 19 個行業中薪資最低的產業，約 5.81 萬人民幣，令工時部分則無各業別統計，但 2024 年 6 月最新公布中國大陸每週平均工時為 48.6 小時，詳見圖 13（國家統計局，2024a；國家統計局，2024b）。

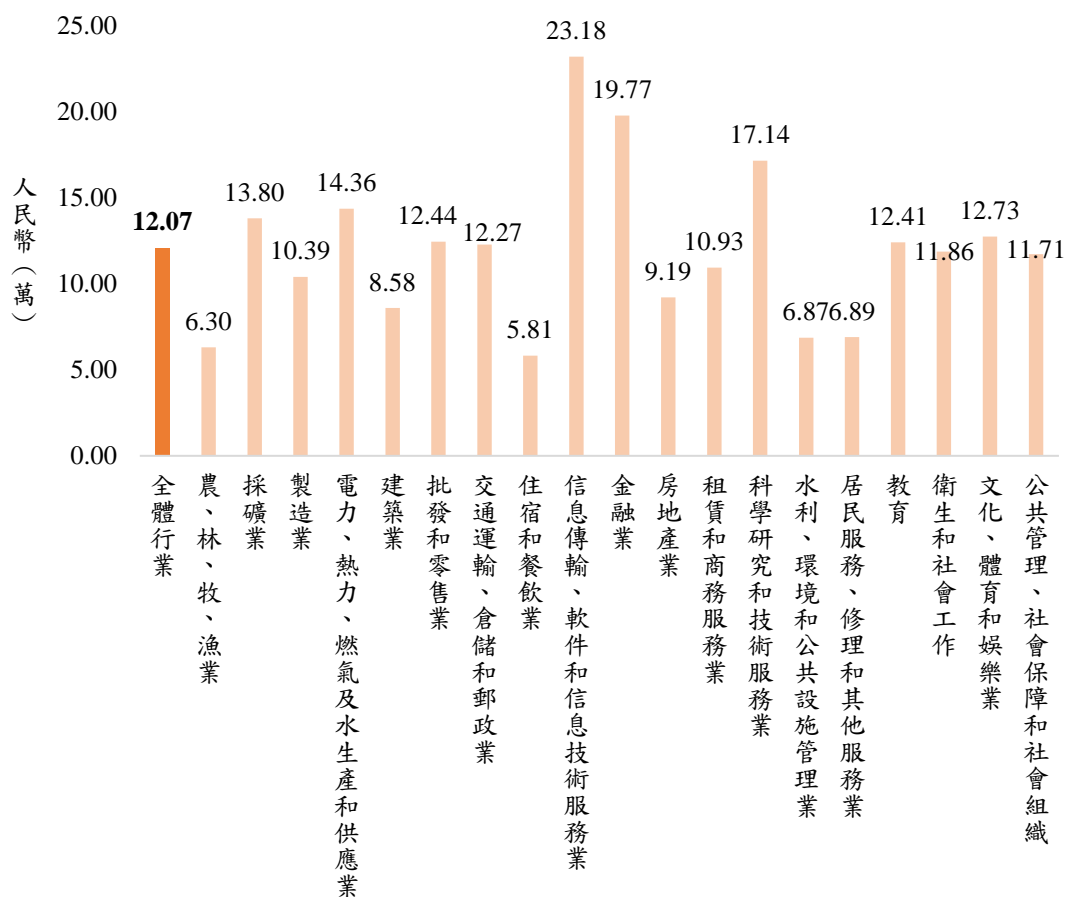


圖 13 中國大陸勞工薪資

資料來源：國家統計局（2024a）與本研究整理

¹⁰ “十四五”為貫徹落實《中華人民共和國國民經濟社會發展第十四個五年規劃及 2035 年遠景目標綱要》，根據《中華人民共和國旅遊法》，制定之計畫。

(一) 產業困境

1. 疫情後中國大陸旅行業、旅館業面臨人才流失和人才職能無法滿足產業需求問題

中國大陸疫情期間全國導遊資格考試或取消或延期，且旅行社因疫情流失大量人才，導致旅遊人才出現缺口，根據國家旅業網整理，自 2019 年起旅行社家數持續上升，但 2022 年從業人員從業人員減少約 20 萬人、導遊數量減少約 4 萬人，為近五年人數最少，雖 2023 年整體人數上升，但從業人員僅較疫情前（2019 年）復甦 75.15%；導遊約 87.95%，旅行社遊客的接待量常常超過公司正常的負荷量，呈現「搶車、搶司機、搶導遊」的情況，詳見表 56（財聯社，2023）。

表 56 2019 年至 2023 年中國大陸旅行社變化

項目	旅行社數量	從業人員數量	簽訂勞動合約導遊數量
2019 年	38,943 家	415,941 人	121,710 人
2020 年	40,682 家	322,497 人	108,803 人
2021 年	42,432 家	278,772 人	94,332 人
2022 年	45,162 家	243,227 人	82,047 人
2023 年	56,275 家	312,584 人	107,040 人
復甦率	144.51%	75.15%	87.95%

資料來源：文化和旅遊部《全國旅行社統計調查報告》與本研究整理。

另根據中瑞酒店管理學院酒店業研究中心《中國酒店人力資源現況調查報告（2023）》指出，有 51% 的旅宿業者尚有 1%-10% 的職位空缺比例，35% 業者介在 10%-20%，另有 4% 業者職位空缺比例大於 30%，其中以餐飲部門缺工最為嚴重，有 53% 的業者指出餐飲部門難以招滿，其次為客房部和大廳部，此外，有超過半數的酒店刪減或合併既有的職位，其刪除最多的職位為部門秘書，而合併最多為總機和訂房職務合併，人事和行政職務合併。

而根據文化和旅遊部《2023 年度全國星級旅遊飯店統計調查報告》亦顯示，中國大陸星級旅館數量受疫情影響於 2020 年後持續下滑，至 2023 年共有 7,245 家。儘管 2023 年全國星級旅館營業總額復甦至疫情前（2019 年）八成，但從業人員僅復甦至疫情前（2019 年）六成，已從 2019 年 106.16 萬人減少約 43 萬人至 2023 年 63.13 萬人，詳見表 57（環球旅訊，2023；新浪財經，2024）。

表 57 2019 年至 2023 年中國大陸星級旅館變化

項目	星級旅館數量	從業人員數量	營業收入
2019 年	8,920 家	106.16 萬人	人民幣 1,907.77 億元
2020 年	8,423 家	75.68 萬人	人民幣 1,221.53 億元
2021 年	7,676 家	69.98 萬人	人民幣 1,379.43 億元
2022 年	7,337 家	63.69 萬人	人民幣 1,177.68 億元
2023 年	7,245 家	63.13 萬人	人民幣 1,608.95 億元
復甦率	81.22%	59.47%	84.34%

資料來源：文化和旅遊部《全國星級旅遊飯店統計調查報告》與本研究整理

2. 勞動條件不佳，年輕人不願投入產業，造成年齡斷層

中國大陸旅宿業一直處於高人力需求的狀況，然近幾年可發現應屆畢業生即使失業也不願意投入旅宿業，儘管有畢業生投入，亦會在短短幾年內離職前往其他產業，統整不同旅館管理系所畢業生的數據指出，通常有 50% 的應屆畢業生於第一年轉職，兩年後轉職的應屆畢業生則達到 80%，亦即僅有不到兩成的應屆畢業生會留任於旅宿業，而員工離職的原因主要為薪資太低與門檻太低，根據統計局的數據指出，2023 年全國各行業的平均工資，住宿和餐飲業排行倒數第三名，且收入的天花板亦較其他產業低，導致年輕人不願意投入。

受到疫情影響，不少中生代導遊因生計關係離開旅行業，且因中國大陸部份地區暫停導遊領隊考試，新生代導遊因中斷導遊實習、考證而沒辦法拿到執照，導致儘管疫情後觀光產業快速復甦，但業者沒有足夠的人力因應大量的旅遊需求，此外，業者表示目前的薪資也難吸引年輕人投入產業，旅行業已因年輕人投入意願不高，已開始產生年齡斷層的現象（環球網，2023；半島新聞，2023；酒店 H 觀察，2024）。

(二) 因應作法

1. 短期透過技術培育訓練，以提升人才能力為主

為進一步提高觀光產業品質和提升觀光需求，文化和旅遊部制定《國內旅遊提升計畫（2023—2025年）》，在人才部份以加強職稱評定與職業技能評價，完善高技能人才培育訓練為主，除舉辦全國導遊大賽和全國星級飯店服務技能競賽外，同時建立旅遊技能人才提升基地，加強觀光產業人才技能並減少產學落差，以不同觀光產業人才技能培為主要任務，以提升觀光產業人才技能的職業素養和服務品質（文化和旅遊部，2023a；文化和旅遊部，2023b）。

2. 業者透過數位轉型減少人力需求，並以非典型人力補齊缺口

根據《2023 中國飯店業務統計》指出，中國大陸旅宿業者人均成本上升，但人均產值卻下降，顯示產業迫切需要進行高效率且迅速的組織變革，部份業者透過刪減或合併既有的職位降低營運成本外，開始建立數位化管理模式以更有效率的方式進行旅館管理，透過智能化的管理，可以優化既有的流程外，亦可透過數據分析，合理配置人力以提高員工的工作效率，進而降低人力成本。

此外，中國大陸旅宿業者亦採用非典型人力以解決人力短缺問題，根據《中國酒店人力資源現況調查報告》調查，有 81% 旅館業者使用了實習生，68% 使用兼職人力，63% 改採外包，34% 採用了勞務派遣形式，4% 選擇了其他（以退休返聘為主）。整體而言，非典型勞動力比例相對 2021 年提升，以兼職人力和外包比例成長幅度最大，以旅館類型區分，國際飯店集團和豪華飯店業者採用外包的比例高於其他類型的旅館（環球旅訊，2023；中國旅遊協會，2024；新浪財經，2024）。

(三) 工作簽證與實習生

中國大陸目前共有 16 種簽證類型，而以工作為主的簽證主要為兩種，其一為是普通的工作簽證（Z 簽證），其二為國家部門所需的外國高階人才或緊急缺乏專門人才（R 簽證）。

Z 簽證的申請對象為一般外籍工作者，申請時需要有效日期為 6 個月以上的護照、《中華人民共和國簽證申請表》及合法停留或居留證明（適用於不在國籍國申請簽證者）；如果不在國籍國申請簽證，需要提供在所在國合法停留、居留、工作、學習的有效證明或有效簽證。如工作期限不超過 90 日，還需提供《外國人在中國短期工作證明》，且申請人須在《外國人在中國短期工作證明》上注明的起始日期前申請簽證。最後持 Z 簽證入境後還需取得人力資源和社會保障部門簽發的外國人居業證和外國人居留證件，方可在中國境內就業（中國國家移民管理局，2017；中國簽證申請服務中心，2024；百度，2024）。

但符合下列條件之一的外國人可免辦就業許可和就業證，其一為由中國政府直接出資聘請、或由國家機關和事業單位出資聘請的外籍專業技術和管理人員，並持有外國專家局簽發的《外國專家證》的外國人；其二為擁有工商管理部門簽發的《外國(地區)企業常駐代表機構登記證明》。其三為前往中國進行文藝表演，則需文化行政主管部門簽發的臨時營業演出許可證。如工作期限不超過 90 日，還需提供《外國人在中國短期工作證明》；其四為前往海上鑽油平台作業，則需中國海洋石油總公司簽發的《外國人在中華人民共和國從事海上石油作業工作準證》（中國國家移民管理局，2017；中國領事服務網，2018）。

R 簽證的申請對象為國家需要的高級或有急迫需求的專門人才，申請流程與需要之文件大致與 Z 簽證相同，差別僅在於 R 簽證的申請人需要符合中國政府有關部門的人才需求，並提供證明（中國領事服務網，2014a）。

外籍學生要在中國留學，所需申請簽證為學習簽證(X 簽證)，而 X 簽證又分為 X1、X2 簽證，兩者以停留時間作出區別。X1 簽證頒發給在中國境內長期(超過 180 日)的學生人員，X2 簽證則頒發給短期(180 日以內)的學生人員（中國領事服務網，2014b）。

申請 X 簽證所需的文件手續大致與 Z 簽證相同，差別在 X 簽證需要中國境內招收單位出具的錄取通知書，《以及外國留學人員來華簽證申請表》，同時 X1 簽證因長期停留中國（180 日以上而需要在 30 日內向居留地縣級以上地方人民政府公安機關出入境管理機構申請辦理居留證件；而

X2 簽證不須辦理居留許可，但此簽證通常只能單次入境，代表如果在持有 X2 簽證時離開中國，便不可再使用該簽證再次入境。

若在中國留學期間有實習之需求，需要持有學習居留許可，並依《中華人民共和國外國人入境出境管理條例》第二十二條所規定，向學校取得許可後向公安機關出入境管理機構申請註明實習地點、期限等資訊。如果是 X2 簽證申請實習，由於沒有居留許可證件，必須申請將 X2 簽證轉為 S2 簽證(短期私人事務簽證)(中國國家移民管理局,2019;AnyVisa,2024)。

表 58 中國大陸外籍工作者簽證類型

簽證類型	主要對象	說明	停留時間
Z 簽證	一般工作者	需取得人力資源和社會保障部門簽發的外國人就業證和外國人居留證件。	最長 2 年
R 簽證	國家需求人才	國家需要的高級或有急迫需求的專門人才。	最長 5 年
X1、X2 簽證	留學	需要中國境內招收單位出具的錄取通知書。	依學校規定

註：持證人入境中國後還須在 30 日內向居留地縣級以上公安機關出入境管理機構申請辦理居留證件，但停留期為 30 日內且簽證上已標注「工作時間不得超出工作證明所注期限」的除外。
資料來源：百度 (2024b) 與本研究整理。

在外籍工作者人數和聘用額度上，中國大陸政府目前並沒有公告相關的統計和資訊。

四、韓國

韓國觀光公社(한국관광공사; Korea Tourism Organization, 以下簡稱 KTO)為韓國旅遊資源開發、營運與推廣的主要組織,其下設有 5 個部門,其中在觀光產業部門下設有旅遊人才發展辦公室(관광인재개발실),作為產官學共同協作平台,負責培育、媒合韓國觀光人才。在產業端則由旅遊休閒產業人力資源發展委員會(관광·레저산업 인적자원개발위원회; Tourism & Leisure Industrial Skills Council, 以下簡稱 ISC)歷年透過對產業進行趨勢、人力供需和環境調查,提供產業人力資源分析數據。

根據韓國國家統計局網站 KOSIS 的資料顯示,2023 年 6 月調查的全職總勞動工時與薪資中,全職員工全體行業平均總工時約 174.5 小時,平均月薪為 378.7 萬韓元,若以韓國標準行業區分,住宿及餐飲業平均總工時第二長為 184.6 小時,月薪 260.9 萬韓元最低,詳見圖 14。

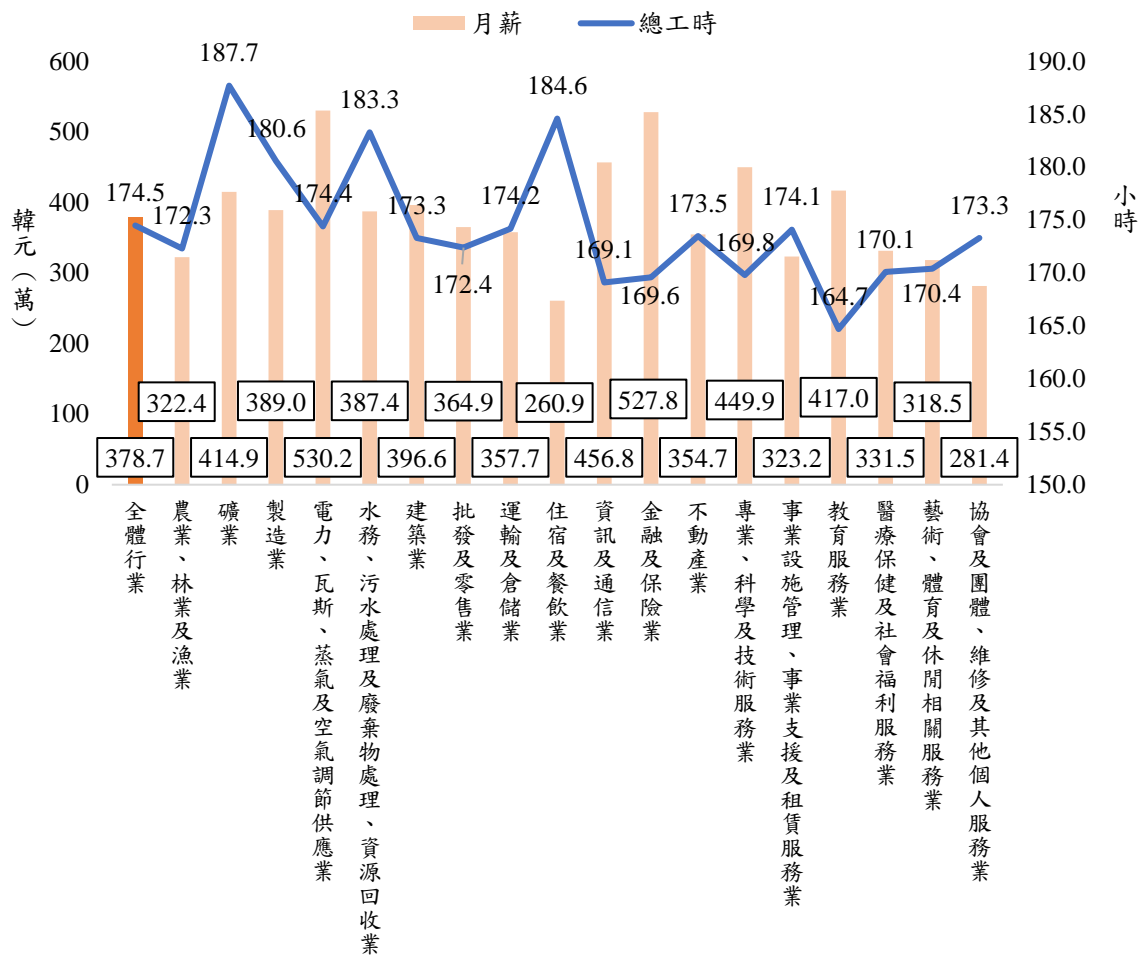


圖 14 韓國全職勞工薪資與工時

資料來源：KOSIS (2024a) 與本研究整理

（一）產業困境

1. 工作不穩定、工資較低為人力短缺主因

根據韓國旅館業協會（한국호텔업협회는）2024年觀察，旅宿業為高勞動力成本而附加價值較低的產業，因此在勞動市場上競爭力較弱。其銷售額與人力成本的比率很接近，亦即旅宿業需要大量的員工來創造同等的收入，且疫情等外部因素加劇了就業的不確定性，另輪班工作和承受情緒勞務卻無法獲得相應的報酬，讓求職者不願投入，且就職的年輕人的申請數量明顯減少，儘管酒店業者正在努力提高工資並加強福利制度，但仍難以解決人力短缺的問題。

旅館為高度依賴人力服務的產業，依據ISC於2024年的報告指出，各職務人員數量最多的前三名分別為前廳服務人員（17.0%）、餐飲服務人員（15.7%）與廚房人員（14.7%），而根據韓國旅館業協會的調查，旅館主要缺工的職務分別為餐飲服務（25.8%）、廚房人員（20.1%）和房務人員（16.0%），人力短缺主要集中在關鍵時刻（Moments of Truth；顧客接觸點）部門，而缺工的現象仍持續中（ISC，2024a；임혜진，2024）。

2. 同業間人才爭搶激烈，數位轉型培訓僅針對青年就職者

根據ISC於2024年公布的調查指出，隨著大型企業、建築公司及房地產企業陸續進入旅宿業，憑藉其雄厚的資金實力及豐富的資源，迅速在市場上建立了不同類型的旅館，不僅改變了旅宿業的市場生態，更加劇業者間的競爭。這些企業透過快速的擴張策略，有效地取得了大部份市場，對既有旅宿業者造成了極大的競爭壓力。由於資金及資源的充足，這些外部企業能夠提供更具吸引力的薪酬與福利，進一步擴大旅宿業的人才問題，對既有旅宿業者在吸引和留住優秀人才上造成了顯著挑戰。

此外，企業面臨著環境變化與技術轉型所帶來的人力資源挑戰。數位轉型使不同年齡層和背景的員工（例如青年、中高齡勞動力、女性勞動力等）需要具備多樣化的技能。然現有的教育與培訓體系大多僅投入在青年求職者上，並主要針對如客房服務等少數職務進行培訓。此培訓模式可能讓其他職務的技能提升需求被忽視，讓企業無法有效應對產業環境的快速變化（ISC，2024a、2024b）。

（二）因應作法

1. 設立「旅遊人才發展辦公室」，定期提供人才培訓資源

根據 ISC 於 2024 年公布的研究指出，數位與永續趨勢勢必會影響觀光產業的人力運用，針對旅行業、旅宿業和渡假村可能面臨的衝擊以及可能產生的新興職務詳見表 59。

表 59 數位及永續趨勢對觀光產業人力運用影響

產業別	面臨衝擊	組織調整	新興職業
旅行業	數位科技普及、人工智慧與自動化，如：OTA 普及、Chat GPT 等技術創新的出現、消費者旅行行為變化（偏好小團、獨特旅行）	部門整合、決策流程縮短、人員裁減、臨時工增加	OTA 平臺開發和行銷人員、旅遊內容規劃和管理人員、大型活動策劃人員
旅宿業	人口結構變化、數位化轉型與普及、旅行行為變化，不同星級之間存在差異。 1. 五星級、四星級旅館：運用科技進行重複性、簡單的工作，以加強人員面對面服務 2. 五星級酒店：將強調對環保議題的關注，未來會強調 ESG 經營的重要性。	臨時工增加、決策流程整體、部門整合、人員裁減	五星級、四星級旅館：數位技能應用能力、人力培訓技能 五星級旅館：ESG 管理專家（設計引導消費者從事 ESG 的服務流程）
渡假村	受地理位置限制，人力供應困難	運用科技轉型實現人力減少、組織精簡化	內容開發人員（如：空間規劃能力，客戶需求分析能力，溝通能力，渡假村產品策劃能力）

資料來源：ISC（2024a）與本研究整理。

為因應觀光產業技術發展和工作內容發生變化，韓國觀光公社下設有旅遊人才發展辦公室，主要透過旅遊專業培訓和就業支援計畫培養旅遊人才，並建立「旅遊人才發展中心」¹¹平台，提供一站式旅遊人才系統，包含場地租借、觀光人才狀況、就業諮詢、訓練課程查詢、證書相關資訊和其他相關新聞等（ISC，2024a）。

2. 建立線上學習平台，並聯合地方政府與公協會招募培訓觀光人才

由於疫情後韓國觀光市場復甦，觀光產業仍面臨招聘困難、缺工問題，韓國觀光公社建立觀光線上學習中心（관광 e 배움터）¹²，提供免費的線上學習資源，其課程有「公開講座」、「就業講座」和「客製化課程」三種形式，專門針對觀光產業的從業者和有興趣的學習者提供免費的線上學習資源，截至 2023 年 11 月 28 日，該平台已經累積提供了 513 個課程，註冊用戶達 37,532 人，另主要課程可分為「數位創新」、「數位應用」和「數位技術」三大方向，說明詳見表 60（관광 e 배움터，2024）。

表 60 觀光線上學習中心課程

類型	定義	關鍵字
數位創新	基於對數位轉型的認識，主導旅行業工作場所和工作方式及文化的變革和改善的能力	第四次工業革命、數位轉型、趨勢、客戶價值、案例等
數位應用	在旅行業的實務現場，發揮職務專業性，成功完成工作所需的數位轉型知識、技能及態度，並適當運用和互動的能力	數位化的行銷、商品開發、推廣、SNS、Google Analytics、媒體、“應用”等
數位技術	專注於數位轉型的技術面，開發或操作特定應用程式等以直接創造成果或支持這些成果所需的相關知識與技能的能力	R、Jamovi、Python、App/Web 開發程式、演算法等，AI、IoT、區塊鏈、RPA、元宇宙、VR/AR、加密貨幣等

資料來源：ISC（2024a）與本研究整理。

此外，韓國觀光公社與首爾市政府、首爾觀光協會等公協會組織簽訂合作條約，協助首爾地區觀光業者人才媒合、並提供客製化的人才培訓課程，而根據 ISC 於 2024 年發布的研究報告指出，相較於外國人、中高齡等，二度就業婦女為適合作為觀光產業人力的補充來源，

¹¹ 旅遊人才發展中心：<https://academy.visitkorea.or.kr/mainHome.do>

¹² 觀光線上學習中心：<https://touedu.visitkorea.or.kr/>

為此，韓國觀光公社與首爾市政府合作中，另針對 45 至 64 歲中高齡婦女設計智慧觀光、數位技能和觀光服務等教材。另也委託韓國旅遊協會（KATA）辦理「觀光產業人才數位技能強化培訓課程」，以旅行社管理或從業人員（導遊、領隊）為優先培訓對象，協助人員在實務中使用數位技術，提升服務品質（ISC，2024a；기자명 정기환，2024；기자명송요섭，2024）。

3. 擴大外籍工作者人數，並開放 E-9 簽證可在首爾、釜山等地旅館和渡假村從事清潔、廚房助理工作

由於韓國高齡化與少子女化現象，就業人口預計持續減少，為解決產業人力缺口，韓國政府宣布 2024 年擴大外籍工作者數量，預計引入 16.5 萬名外籍勞工，數量遠高於其他年度。其中，持 E-9 簽證入境之外籍工作者預計擴大至 12 萬名，高於 2022 年的 6.9 萬人，以製造業最為大宗，擬引進 9.5 萬人，其次分別是農畜產業 1.6 萬人、服務業 1.3 萬人、漁業 1 萬人（한국경제신문，2023）。

韓國政府本次擴大首度開放 E-9 簽證外籍工作者可投入旅宿業，但目前為試辦的性質辦理，主要透過限制地區、職務的方式試辦，僅有位於首爾、釜山、江原道和濟州島等部份地區旅館可申請，2024 年預計開放 1,400 人，且外籍工作者僅能從事清潔人員與廚房助理兩種職務，然根據 ISC 發布的數據指出，截至第二輪申請（5 月初截止），申請的人數僅在 100 人左右，全國旅宿業和餐飲業的參與率都很低，其可能受到申請過程複雜和申請時間過長等因素導致業者申請的意願不高（김다미 기자，2024；이상혁，2024）。

（三）工作簽證與實習生

1. 簽證種類

韓國的工作簽證依據就業性質、滯留時間的不同有分許多種類，目前與就業有關的簽證約 13 種，目的分別包括短期就業（C-4）、教學（E-1）、繪畫指導（E-2）、研究（E-3）、技術指導（E-4）、專業職業（E-5）、藝術表演（E-6）、特定活動（E-7）、季節性工作（E-8）、非專業就業（E-9）、船員就業（E-10）、打工度假（H-1）、訪問就業（H-2）等。其中除了 C 簽證為短期簽證，停留期限最長為 90 日以外，其餘簽證停留時間皆可超過 90 日以上，但必須至韓國出入國管理事務所申請外國人登錄證（韓國簽證網站，2024；Hikorea，2024）。

以專業簽證而言，目前外籍工作者最常用使用的簽證為特定活動簽證（E-7），與其他簽證相比，該簽證的適用範圍較廣，大約由 86 種職業組成。E7 簽證資格的停留期限為 1 年至 3 年，必須在期限結束前 4 個月再續簽。其有效期限不僅是一到三年，只要合約持續有效並且滿足延期的條件就可無期限延期。您也可以在此國居住三年後申請永久簽證。但申請一般永久居留身分時，居留期限為 5 年。如果有家人需要一同入境，可以邀請他們全部作為陪同人員。如果隨行家屬符合就業資格，可以透過變更在韓居留資格來申請與您相同的簽證。

而在此外籍生實習部份，領取 D-2（留學簽證）或 D-4（一般研修）的韓國留學生若是需要在課外或課程內有支薪實習、打工等營利行為，不需要額外申請或更改簽證類型，僅需申請活動許可，但需要具備一定的韓語能力，同時留學生的工作領域與工時也受到限制，僅能從事一般口譯、筆譯、餐飲業輔助和一般事務輔助、英語夏令營的安全輔助人員、遊樂輔助人員等活動，旅遊指南輔助及免稅店銷售輔助、時間制或全日制季節性勞動活動等（Easylaw，2024）。

另外，在打工度假部份，H-1 簽證核發對象為 18~35 歲之外籍人士，有效期限為 1 年。同時韓國對打工度假也有以下限制為一年最多工時為 1300 小時，不限於約聘或時薪制，但禁止從事娛樂場所工作、以及 E 類簽證中所包含的職業，主要工作簽證說明詳見表 61（駐韓國台北代表部，2023）。

表 61 韓國外籍工作者簽證類型

簽證類型	說明
C-4	短期工作簽證，90 天內演出、廣告、時尚模特兒、講課、講演、研究、技術指導等營利目的進行短期就業的人員。
E-1~E-7	長期專業工作簽證，與韓國國內公或私機構簽約，具備特定專業知識、技術或技能的外國人才。
E-9~E-10	長期非專業工作簽證，已具備《外籍勞工僱用相關法》所規定的國內就業條件，並在特定行業就業的人員。
D-2、D-4	韓國留學生在課外或課程內有支薪實習、打工等營利行為，需申請活動許可，且有特定工作領域。
H-1	18-35 歲之外籍人士，不限於約聘或時薪制，但禁止從事娛樂場所工作、以及 E 類簽證中所包含的職業。

資料來源：韓國簽證網站（2024）。

2. 外籍工作者人數

根據 KOSIS 統計資料顯示，2023 年韓國外籍工作者受雇人數約 923 萬人，其中包含永久居留的外國人，其中，簽證類型以 E-9 簽證最

多，有 269 萬人，其次為海外僑胞，有 250 萬人，其餘外籍工作者人數相對較少，詳見表 62 (KOSIS, 2024b)。

表 62 韓國外籍工作者人數

單位：萬人

類型	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
非專業就業 E-9	261	251	216	209	269
國際學生 D-2、D-4	23	27	34	28	33
婚姻移民 F-2、F-6	56	62	64	68	70
專業就業 E1~E-7	38	39	39	41	46
訪問就業 H-2	158	117	94	72	98
海外僑胞 F-4	195	205	237	246	250
永久居留 F-5	77	80	89	96	98
其他	56	67	82	84	94
總計	863	848	855	843	923

資料來源：KOSIS (2024b)

3. 聘用外籍工作者額度

在觀光產業部分，外籍工作者主要多運用在旅宿業上，實務上多持有「E-7」、「F-4」和「H-2」等三種類型，為因應人力短缺問題，韓國政府於 2022 年 12 月底放寬持「E-7」、「F-4」和「H-2」簽證的旅宿業工作相規定，且於 2024 年 4 月起允許「E-9」簽證外籍工作者申請從事旅宿業，但目前僅為試辦性質，僅限於位於首爾、釜山、江原道和濟州島等部份地區旅館（不包含中小型旅館），且外籍移工僅能從事清潔人員與廚房助理兩種職務，而允許申請的外籍移工人數是根據國內投保人數計算，例如國內投保人數為 5 人或更少，則每個工作場所只能僱用 4 名持有 E-9 簽證的外籍工作者；如果人數超過 6 人但少於 10 人，則最多允許 6 名外籍工作者，各層級分配人數詳見表 63(서현진, 2024)。

表 63 服務業 E-9 外籍工作者配額

投保人數	營業場所允許僱用的人數
5 人以下	4 人
6-10 人	6 人
11-15 人	10 人
16-20 人	14 人
21-100 人	20 人
101 人或以上	25 人

資料來源：서현진 (2024)。

五、新加坡

新加坡旅遊局（Singapore Tourism Board，以下簡稱 STB）為新加坡貿易及工業部轄下的政府機構，其主要目的在於統籌酒店、航空公司和旅行社的工作，負責新加坡作為旅遊目的地的營銷和推廣，以促進旅遊業在新加坡的發展。

根據新加坡新加坡人力部（Ministry of Manpower，以下簡稱 MOM）調查，2023 年全體行業每月薪資中位數為 5,197 元新加坡幣，總工時為 42.3 小時，依照新加坡行業標準區分，住宿及餐飲服務業月薪中位數 2,853 元新加坡幣為行業中最低的產業，而每月總工時為 43.3 小時與建築業並列第二高工時的產業，詳見圖 15。

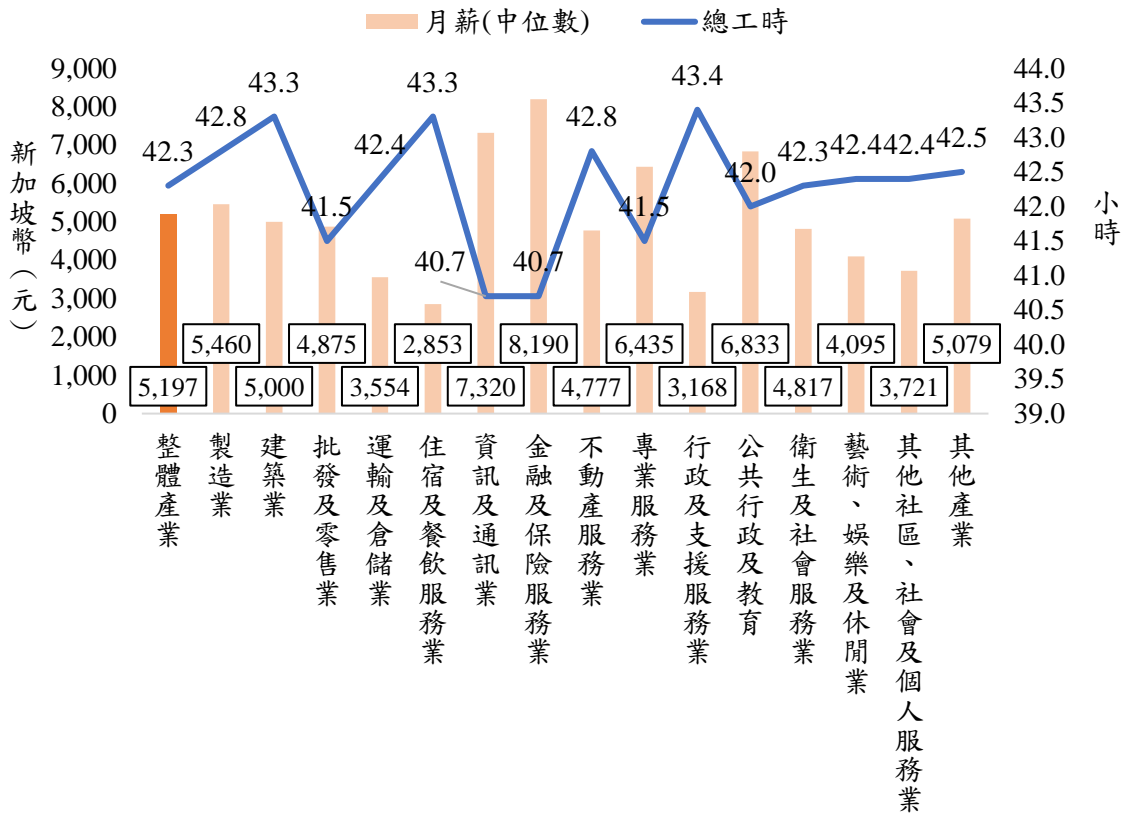


圖 15 新加坡全職勞工薪資與工時

資料來源：MOM (2024a、2024b) 與本研究整理

（一）產業困境

1. 疫情後旅遊需求快速復甦，供應端受人力短缺和成本增加問題，未來可能難以應對

新加坡觀光產業目前正面臨多重挑戰，首先，低出生率問題（2023年總生育率下降至 0.97% 為歷年最低）導致新加坡勞動力逐漸減少，擴大整體產業人力缺口，尤其是在技術密集型行業中，其次為人口老化問題，隨著越來越多的老年人口退出勞動市場，勞動參與率逐漸下降。此外，觀光產業一直以來具有負面形象、產業間搶才問題嚴重、員工滿意度低以及新加坡本地勞工不願意投入等問題，且疫情後受通貨膨脹影響，整體營運成本（包含人力成本和設施成本）推升，可能加劇既有的產業問題（Chuah Peini, 2022；The Economic Times, 2024；CNA, 2024a）。

根據 STB 指出，截至 2023 年 9 月調查，觀光業勞動力總數復甦至 72,000 人左右，約復甦至疫情前（2019 年）水準的 88%，另國際旅客人次約 1,300 萬人次，約復甦至疫情前（2019 年）水準的 71%，然隨著全球航班連通性和運力的提升，以及中國與新加坡之間 30 天互免簽證政策的實施，觀光產業在 2024 年將繼續復甦並接近或達到疫情前（2019 年）的水平，旅遊需求將快速回升，在前述問題上若無法進一步的改善，可能會以降載的方式應對，且會影響到整體服務品質（Andrew Peck, 2023；STB, 2024；CNA, 2024b）。

2. 業者認同觀光新趨勢對人才運用影響，但僅 48% 雇主曾派遣員工參與人才培訓課程

新加坡全國職工總會恆習中心（NTUC Learning Hub）於 2024 年發布的《Industry Insights Report 2024: Tourism》，針對新加坡 167 名觀光業專家學者的調查指出，未來觀光產業的新興趨勢為應用數位技術比例增加（76%），其次為市場對卓越服務的需求（66%），以及安康旅遊（wellness travel）和再生觀光（regenerative tourism）的重要性增加（40%）和消費者對觀光產業可持續性實踐的重視度（37%），而 94% 觀光產業專家學者認為觀光新興趨勢可以創造更多就業機會，77% 認為業者正在招聘人才以應對產業變化。

然而，新加坡觀光產業面臨最大的挑戰為消費者旅遊行為支出變化（63%），其次為既有員工無法適應觀光產業變化和不具備應對變化所需的技能（57%），第三為專業旅遊人才的缺乏（53%）。在因應新趨

勢培訓上，企業目前僅有 48% 雇主曾派員工參與觀光培訓課程，29% 正在規劃，23% 並無此規劃，顯示觀光產業雇主對「支持員工參與培訓」態度仍有成長空間（PR Newswire，2024；NTUC LearningHub，2024）。

（二）因應作法

1. 制定旅館業就業轉型地圖，協助旅館人力之職能提升和轉型

新加坡勞動力中心（Workforce Singapore；以下簡稱 WSG）為了協助雇主進行產業轉型，與各主管機關合作提出就業轉型地圖（Jobs Transformation Map；以下簡稱 JTM），特別針對中小企業、貿易協會和商會（Trade Associations and Chambers）的轉型指南，其中與 STB 合作將旅宿業職務區分產業趨勢對產業衝擊程度「重度」和「中度」的職務。

「重度」職務為該職務須透過工作重新設計、規劃，或是人力參與培訓，才能保持產業競爭力，包含：前檯人員、房務辦事人員、公關行銷人員等；「中度」職務為影響程度中度，部分工作內容可由機器取代，由人員可集中在高價值的工作任務上，包含：禮賓人員、技術人員、活動人員、基層主管人員，詳見表 64（STB，2023；WSG，2023；WSG，2024a）。

表 64 2023 年新加坡旅館業就業轉型地圖-受趨勢影響職務

項目	重度	中度	新興職務
說明	受科技或其他趨勢影響較大的職務，需透過工作重新設計、重新分配或擴大工作範疇，以及人員參與再培訓計畫以維持職場競爭力。	受科技或其他趨勢影響相對中等職務，需在人力和科技之間取得平衡，如：運用科技處理日常業務上，並將人力集中在高價值工作任務上	受「技術革新」、「永續議題」影響產生新的人才需求
職務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前檯人員 2. 房務處辦事員 3. 公共關係人員 4. 行銷人員 5. 訂房部人員 6. 收入專家/收入分析師 7. 銷售管理人員 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 禮賓人員 2. 工程師/技術人員 3. 活動管理人員/主管 4. 客房部經理 5. 房務部經理 6. 場地營運經理 7. 咖啡師/主管 8. 業務發展經理 9. 行銷總監 10. 前檯主管 11. 清潔人員/主管 12. 行政/服務主管 13. 房務人員/主管 14. 銷售及行銷總監 15. 公共關係人員經理 16. 保全人員/主管 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 數據分析師 2. 社區合作經理 3. 永續發展專家 4. 環境營造專家 5. 健康管理人員 6. 科技與創新策略人員

資料來源：WSG (2024a) 與本研究整理。

透過 JTM，可協助旅宿業者重新設計員工的角色配置和工作調整，並賦予職務和員工職務目標，激勵員工在工作中找到更大的意義，截至 2023 年 5 月為止，共有 135 家飯店且超過 18,000 名員工承諾依照 JTM 進行產業轉型。

此外，旅館業面臨「人力老化」、「跨行業人力競爭」的問題，且「技術革新」、「永續議題」和「產業環境快速變化」改變旅館產業人力運用，考慮到年輕世代的工作態度趨向「目標導向」，有必要重新定義旅館業內的職務、賦予任務目標並進行工作安排，以提升旅宿工作的職業動力。遂於 2023 年提出「明日飯店 (Hotel of Tomorrow)」概念，即「以飯店作為目的地，透過創新概念和設計打造空間，為社區創造價值」，因此需要「永續發展」、「科技」和「空間營造」三個新興領域的人才 (STB, 2023)。

而 STB 和 WSG 因應「永續發展」、「科技」和「空間營造」趨勢產生的職務，分別為「數據分析師」、「社區合作經理」、「永續發展專家」、「環境營造專家」、「健康管理人員」、「科技與創新策略人員」共計有 6 個新興職務，詳見表 65（WSG，2024a）。

表 65 2023 年新加坡旅館業就業轉型地圖-新興職務

項目	新興職務	職務描述
1	數據分析師	具備數據分析和商業見解職能，透過數據分析工具，取得旅館績效指標並分析，協助營運團隊解決問題
2	社區合作經理	負責與旅館外部利害人（如：當地企業、社區人士或創意工作者）建立合作關係，該類人員須掌握當地文化和地區特色，並具備強大的溝通和建立夥伴關係的能力，並從中為企業尋求獲利機會
3	永續發展專家	評估永續發展標準，並為飯店制定永續發展路線圖，協助飯店實踐 ESG 績效，並將提高飯店經營效益和顧客滿意度
4	環境營造專家	為旅館規劃獨特遊程，須具備文化敏感度、消費者行為分析等能力，透過掌握遊程規劃和說故事能力，加強旅館和周遭社區的連結性，提升消費者的沉浸感
5	健康管理人員	提供旅館健康服務規劃，以及消費者在住宿期間的健康服務諮詢，依最新的健康趨勢以及消費者對健康需求和飲食偏好，提供客製化的服務建議。
6	科技與創新策略人員	為旅館開發創新服務、技術能力之人員，透過研讀其他商業成功案例，並考量旅館資源、人力、供應商以及組織願景，制定創新策略和路徑圖。

資料來源：WSG（2024a）與本研究整理。

2. 設立旅遊職業中心協助產業人力培訓，制定職涯轉換計畫提升在職人員職能

STB、WSG 和全國職工總會（National Trades Union Congress，以下簡稱 NTUC）於 2022 年成立旅遊職業中心（Tourism Careers Hub，以下簡稱 TCH），為觀光產業設立的綜合三方平台，旨在幫助從業者和企業抓住增長機會並改善遊客體驗，致力於促進就業、提升產業員工能力並鼓勵技術轉型和商業創新。此外，NTUC 成立的社會企業 NTUC LearningHub 於 2023 年與新加坡管理學院（Tourism Management Institute of Singapore）推出一系列支持觀光產業的新課程，包含四門新的專業證書課程和兩門專業課程，以協助從業人員因應新興趨勢所需技能（STB，2023；NTUC，2023）。

STB 亦致力協助培訓觀光產業新員工和提升現有員工的技能，如透過與 WSG 合作的職涯轉換計畫（Career Conversion Programme，簡稱 CCP），主要為針對專業人士、經理、行政人員和技術人員（包括職業中期轉換者）的職業轉換計劃，旨在針對培訓既有人力，使其技能提升或重新設計以符合產業需求，目前適用觀光產業的 CCP 計畫為「房務清潔人員」和「旅遊專業人員」（包含旅館、MICE、景點或旅遊）（STB，2024；IMDA，2024；WSG，2024b）。

(三) 工作簽證與實習生

1. 簽證種類

外國工作者(含初、中、高階人力職務)可申請之常見工作簽證有五種類型，分別為適合中高階職務的就業准證 EP (Employment Pass)、個人化就業准證 PEP (Personalised Employment Pass)、以及 2023 年 1 月才開放申請、申請難度較高的海外網路和專才准證 ONE (Overseas Networks and Expertise)，上述三類簽證皆允許家屬同行，只須獲得同意書，就能一起前往新加坡就業，不必再另外申請工作文件。另有專業門檻較低兩種工作簽證，分別為技能工作准證 SP (Skilled Pass) 和工作許可准證 WP (Work Permit)，各類簽證說明詳見表 66 (MOM, 2024c; 陳瑋鴻, 2024; Cake, 2024b)。

表 66 新加坡外籍工作者簽證類型

簽證類型	說明
就業准證 (Employment Pass, EP)	適合海外專業人士、經理人或行政人員。申請條件：月薪超過新幣 5000 元。必須於 COMPASS 評分機制中獲得超過 40 分，各產業都有配額限制。簽證期效：首次 2 年期效，續簽 3 年。
個人化就業准證 (Personalized Employment Pass, PEP)	屬於就業准證的進階版，不想受就業准證的限制時可以申請。申請條件：已經擁有就業准證 (EP)，且月薪超過新幣 22500 元以上 (2023 年 9 月 1 日生效)，無須 COMPASS 評分。簽證期效 3 年，且只能使用一次，並在新加坡不可失業超過 6 個月。
海外網路和專才准證 (Overseas Networks and Expertise, ONE)	2023 年 1 月起開放的新簽證，目的是招攬海外頂尖人才。持有此簽證之外國工作者於 5 年內不設居留時間限制，可以出入自由，並且與新加坡國民一樣，享有醫療及公共服務。申請條件：月薪需超過新幣 3 萬元以上。若未達薪資門檻，需證明自己於市值逾 5 億美元或每年收入逾 2 億美元的企業擔任要職；或屬於研究、學術、藝術傑出人才。無須 COMPASS 評分。簽證期效 5 年，並可續簽 5 年，但須符合任一條件：過去 5 年平均月薪超過新幣 3 萬元，或經營一間在新加坡登記的公司，並僱用至少 5 名當地人，提供月薪至少新幣 5000 元。
技能工作准證 (Skilled Pass, SP)	適用於符合技術標準的中階工作者。申請條件為月薪超過新幣 3150 元，並且有公司配額限制。簽證期效則為 2 年。
工作許可准證 (Work Permit, WP)	適用行業包含：建築、製造、海運造船廠、加工、服務業、幫傭、保母或是表演藝術家等。申請條件：沒有薪資與學歷要求，有公司配額限制。簽證期效 2 年。

資料來源：MOM (2024c)、陳瑋鴻 (2024)、Cake (2024b) 與本研究整理

若外國工作者身分為實習生或培訓員工，可以申請的簽證主要分三種類型，分別為實習准證 TEP (Training Employment Pass)、假日工作准證 WHP (Working Holiday Pass) 和培訓許可准證 TWP (Training Work Permit)，詳見表 67。(陳瑋鴻，2024；Cake，2024b)。

表 67 新加坡外籍實習生簽證類型

簽證類型	說明
實習准證 (Training Employment Pass, TEP)	申請條件：月薪超過新幣 3000 元，無配額限制。 簽證期效：3 個月，不可續簽。
假日工作准證 (Work Holiday Pass, WHP)	申請條件：年齡介於 18~25 歲大學生或畢業生；有名額限制，最多 2000 名。 簽證期效：6 個月，不可續簽。
培訓許可准證 (Training Work Permit, TWP)	申請條件：外國學生只能申請 1 次，申請目標年齡介於 18~25 歲大學生或畢業生。 簽證效期：6 個月不可續簽。如果是海外員工到新加坡培訓，每 6 個月可申請 1 次。在建築、製造業、造船、流程製造、服務業有配額限制。

資料來源：MOM (2024c)、陳瑋鴻 (2024)、Cake (2024b) 與本研究整理

2. 外籍工作者人數

根據新加坡人力部 2024 年 1 月統計，外籍工作者約有 154.52 萬人，其中領取就業准證的外國工作者約有 20.24 萬人、技能工作准證的有 17.64 萬人。另實習生相關之簽證被歸類在其他簽證類型中，包括實習准證、培訓許可准證、個人化就業准證、海外網路和專才准證等，共約有 2.85 萬人，詳見表 68 (MOM，2024d)。

表 68 新加坡外籍工作者人數

單位：萬人

類型	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年 1 月
就業准證	19.37	17.71	16.17	18.73	20.54	20.24
技能工作准證	20.00	17.40	16.18	17.79	17.85	17.64
工作准證	99.90	84.82	84.97	103.35	111.30	113.82
其他類型簽證	3.47	3.22	2.72	2.54	2.85	2.82
總計(包含外籍幫傭)	142.74	123.15	120.04	142.42	152.55	154.52

資料來源：MOM (2024d) 與本研究整理

3. 聘用外籍工作者額度

新加坡雖然在基層勞力相當依賴外籍工作者，但各行業中也有相對應的限制額度 (Quota)，意指不同行業可聘用外籍工作者具有一定人數上限 (大多為技能工作准證與工作許可准證)。其中，服務業的外籍工作者適配比例為 35%，代表外籍工作者數不能超過總員工數的 35%，並且雇用外籍工作者最大數量同時也透過當地合格工資 (local qualifying salary，以下簡稱 LQS) 的標準公式進行計算。

LQS 是一種保障新加坡本地勞工的標準數值，類似於最低薪資，是一個由政府規定的固定數字，且會定期進行更新，隨著薪資與物價波動而改動，以確保當地工人不是象徵性的被雇用以聘用外籍工作者。新加坡政府 2024 年 7 月最新所規定的最低薪資為正職新幣 1600 元/月 (每周工作 35~44 小時)。在後續計算詳細可聘用外籍工作者人數時，只有薪水達到此數字之本地員工才會被計算為 1 個本地員工，如果薪資計算為新幣 800 元/月~未滿 1600/月則被視為 0.5 個本地員工，而如果低於新幣 800 元/月的員工則不被納入計算。

故要精確計算能夠雇傭外籍工作者的最大人數，需要其企業所聘用之本地員工薪水與 LQS 出比較，若以服務業者為例，根據現行的 LQS 計算方式，當企業本身有雇傭 20 名薪水為新幣 800 元/月以上但未滿 1600 元/月的本地員工時，透過計算後只能被算為 10 名本地員工，再將 10 乘於服務業的雇用係數，可得出企業可雇傭最多外籍工作者人數約 5 人 (MOM, 2024e、2024f、2024g)，詳見表 69。

表 69 新加坡外籍工作者最多可雇用外籍工作者額度

單位：人；百分比(%)

產業別	配額	最多可雇外籍工作者
建築業	83.3%	LQS count x 5
加工業	83.3%	LQS count x 5
海運業	77.8%	LQS count x 3.5
製造業	60%	LQS count x 1.5
服務業	35%	LQS count x 0.538462

註：為 LQS count 後乘於之數字為雇用係數。

資料來源：MOM (2024e) 與本研究整理。

柒、初步發現

以下初步整理觀光產業人力供需端相關發展趨勢及人力管理議題，以及鄰近國家相關作法進行彙整。

一、疫情後觀光產業人力供給速度無法滿足產業需求

根據 UN Tourism 2024 年 1 月出版的《World Tourism Barometer》指出，全球國際旅客人次於 2023 年已復甦至疫情前（2019 年）近九成的水準，雖然亞太地區復甦速度較緩慢，但也已復甦至疫情前（2019 年）六成，另依照 WTTC 預估，2034 年全球觀光 GDP 將達到 16 兆美元，相較 2024 年成長約 3.7%（UN Tourism，2024a；WTTC，2024a）。

因觀光產業為勞力密集產業，市場快速發展意味需要的服務人力增加，在疫情前，「高齡化和少子女化」為觀光產業人才供給數量帶來隱患，隨疫情期間人力流失，疫情後觀光產業面臨環境快速復甦但基層人力不足的窘境，鄰近各國皆面臨觀光人才數量不足，服務量能縮減的狀況，根據 Tourism HR Canada 預測，休閒娛樂業（等同於我國觀光遊樂業）人力可於 2022 年補足，旅遊服務可能遲自 2024 年才有望超過 2019 年的就業人數，旅館則預估需遲至 2026 年方能超過 2019 年的就業人數。

我國國內觀光產業同樣於疫情後快速復甦，但隨旅宿需求上升，國內無法提供相對應的勞工數量，導致缺工數量持續上升，供需缺口持續擴大，截至 2024 年 6 月止，飯店工作人員「每人分到的工作數」已高達 15.98 個，均顯示觀光產業「缺工」已為全球性問題。

二、疫情後觀光人才需兼顧「永續觀光」、「智慧觀光」和「經營管理」職能

疫情讓全球更重視產業與環境之間的平衡，「永續觀光」儼然成為各國觀光產業未來發展的重要目標，為此，觀光業者逐步將「永續」概念導入服務和組織中，實踐永續觀光的目標，並衍伸對「永續觀光」人才的需求，以日本為例，為因應永續觀光的趨勢，發展「觀光地經營人才」，期望兼顧地方環境與產業之間的平衡；新加坡觀光產業的就業轉型地圖中，亦將「永續議題」納入職務再設計，並提出「永續發展專家」新興職務，協助企業落實永續發展目標，達到提升績效和顧客滿意度的目的，疫情後觀光人才須掌握永續議題最新趨勢、與內外部利害人員溝通合作能力，並在落實永續觀光時，達成企業的經營目標。

2024年3月，交通部觀光署發表《2024至2025年雙軸轉型觀光政策及施政重點》，指出我國觀光產業將進入「轉型期」，預計於2024-2025年間以「永續X數位」雙軸轉型目標為主，發展「Eco-travel」低碳生態旅遊為發展重點，打造臺灣觀光品牌3.0，具體策略分為「深耕國際市場」、「促進產業動能」、「深化旅遊體驗」、「發展景區永續」、「升級智慧觀光」五大項目，是可知，我國觀光產業人才未來應具備「永續觀光」、「智慧觀光」和「景區經營管理」等職能，方能符合產業發展所需。

三、各國業者目前多透過「數位轉型」和「擴大大力來源」填補部份人力缺口

因觀光產業為勞力密集產業，而鄰近各國皆受到高齡化和少子女化的影響，勞動力人口結構轉變，產業人力呈現供不應求的情況，在因應方式上，除透過「數位轉型」運用科技優化既有的流程，可合理配置人力以提高員工的工作效率，同時舒緩人力短缺問題，此外，也透過持續聘用中高齡、二度就業婦女和開放外籍工作者等多元人力來源以期填補部份人力缺口，以新加坡為例，疫情後透過匯率優勢吸引其他國家的外籍工作者補充基層職務缺口，且透過引入大量自動化機器、運用數據能力，更精準預測來客數和對應人力，降低櫃檯人力需求；而日本和韓國則透過擴大外籍工作者許可人數並提供更具吸引力的簽證方案，招募全球觀光產業人才投入，同時也持續招募中高齡人力、二度婦女進入產業。

四、人工智慧（AI）將成為觀光產業創新變化之主因，亦影響未來人力運用模式

觀光產業於疫情後更重視「數位」在實務扮演的角色，故數位技能（Digital skills）為疫情後觀光人才必備技能，而疫情前和疫情期間技術應用偏向「無人化」、「無接觸」等技術，促進了產業應用人工智慧（AI）技術的發展。人工智慧可透過數據分析，取得學習、預測的能力，並提供人性化互動功能，供消費者更客製化、人性化的體驗，亦可協助企業預測未來趨勢，有效地分配資源的功能。新加坡旅館業就業轉型地圖對未來職務再設計的建議中，即認為應將日常業務應交與機器處理，人力轉去從事高價值的服務，故未來「人機協作」將是觀光產業勞動環境的趨勢，然如何培育具備AI技術和觀光產業知識整合的人才，協助業者在既有的商業模式以及觀光基礎設施導入AI系統，以及在「人機協作」之下，未來觀光產業的人力運用將發生那些變化將是未來觀察重點。

五、因應不穩定環境，彈性化用人模式可能成為觀光產業暫時舒緩人力缺口作為

在我國少子女化、高齡化與疫情衝擊下，觀光產業人力的運用受到嚴重影響，尤以旅宿業全面面臨缺工問題，其中以房務及餐飲外場人力流失最為嚴重，儘管整體觀光消費市場近乎復甦到疫情前水準，然我國觀光產業整體營運狀況、環境穩定性仍未完全復甦，在無法確保經營狀況之下，觀光產業對進用正職人力的態度可能呈現保守，或是部分職務的用人模式發生改變，如：以外包、非典型人力取代正職人力，以旅宿業為例，為維持旅館基本營運，在房務人員、洗碗人員與保全人員皆與派遣公司合作，前一晚會根據住房率向派遣公司預定所需人力，從 1 至 6 人不等，雖然營運成本約增加 1、2 成，但可減少招募的人力成本以及裁員的資遣費。而在觀光遊樂業亦在清潔人員上與派遣公司合作，協助處理較簡單的環境清理問題，以舒緩人力缺工的壓力，儘管具體的作為仍需進一步透過業者訪談和調查得知，但其用人態度的變化，仍有可能影響本案對未來兩年的觀光人才預估的結果。

捌、觀光人才供需端調查結果

本案主要從人才供給端和人才需求端兩端進行調查，進而瞭解觀光產業（旅行業、旅宿業和觀光遊樂業）的供需狀況，另旅宿業中民宿因經營型態較為單純，與觀光旅館業和旅館業不同，故後續調查結果會單獨章節討論，以下就人才供給端和人才需求端（旅行業、旅館、民宿和觀光遊樂業）的調查結果。

一、人才供給端

（一）現況與轉變

觀光相關科系受我國政府政策和疫情影響，現階段的狀況和轉變如下：

1. 隨少子女化和政府管制招生影響，觀光相關科系生源逐漸下滑，各科系朝新南向國家尋找人才

質性訪談中可發現，由於我國少子女化的趨勢，導致我國生源逐年減少，有受訪者指出餐旅學群的學生近五年減少約 14.5 萬人，另受到教育部管制科系人數的影響，為目前減少最多學生的學群，為解決生源不足的問題和維持學生的品質，人才供給端除合併既有科系外，亦透過政府目前主要的新南向政策，積極尋找國際人才，特別是東南亞的學生。

自民國 105 年開始實施觀光相關科系減招 5%，每年減少 5% 至今年至少減少 35% 的學生，近 5 年高職學生數減少 14.5 萬人，以餐旅群學生減少 4.2% 最多，間接導致餐飲旅宿業者透過建教合作填補人力缺口的機會降低，而大專院校餐旅系學生，更是從 2015 年的最高峰 5 萬 2985 人，降到去年 3 萬 4429 人，砍掉超過 1 萬 8556 人。……未來三年預計，由於政府政策支持及國際化趨勢，新南向學生比例可能會繼續增加。(A1)

由於少子化的影響，招生員額從原本的 3 個班，縮減為 2 個班，另外有學生良莠不齊的情況，會造成教學上的困難，反而降低教學品質與學生投入的程度。

(A2)

由於少子化影響，本國生源減少，學校積極尋找國際生源，特別是來自東南亞的學生。(A4)

2. 重新評估觀光相關科系定位，學生需要更多元的技能，才能在快速變化的產業中更有競爭力

受到疫情和社會氛圍的影響，觀光相關科系已不再吸引學生投入，且隨著新興科系的成熟，需要讓學生熟悉更多的新科技應用，如智能導覽、線上旅遊規劃和科技輔具的使用，除產業中既有的技能外，培養學生跨領域的知識，拓展他們的技能，有助於學生在未來能朝向不同領域的發展外也提高在社會中的競爭能力。

加強自動化技術在觀光產業中的應用，例如自動化送餐機器人等，引導學生學習程式設計和智能化技術，提前掌握未來行業發展趨勢 (A1)。

近年來觀光學門已不再是學生的熱門科系，即便是對管理學門有興趣的學生，也不會將觀光系作為第一志願。觀光產業對高中生已不再有吸引力，使得大學觀光系能夠招募到的學生素質也逐漸下降。(A2)

觀光學門下各領域專精化的方向需要作出調整，過往觀光科系學生的培養著重於廣度、學生需要了解學門中各領域的內容，進入職場之後再依興趣專精特定領域。現在則是期望學生在觀光產業中的一個子領域專精，也導致學生不容易轉換到觀光學門中的其他領域。(A3)

在課程設計上強調多元學習，要求學生修習跨領域的課程，以拓展他們的知識面和技能。這種設計不僅有助於學生在不同領域發展，還提高了他們的就業競爭力。……增加相關課程，讓學生熟悉新科技應用，如智能導覽、線上旅遊規劃等。(A4)

(二) 110 學年畢業生流向

以下分別就觀光相關科系和非觀光相關科系畢業生流向分析：

1. 觀光相關科系

本次人才供給端調查國內觀光相關科系，共計回收有效問卷 62 份。在此次調查中，觀光相關科系學生畢業後投入休閒與觀光遊樂業（餐飲管理、旅館管理、旅遊管理和休閒遊憩管理）全職的比例為 50.39%，兼職為 6.94%，非就業狀態為 32.73%，其他產業為 9.94%，詳見表 70。

表 70 觀光相關系所畢業生流向

單位：百分比(%)

項目	休閒與觀光遊樂業		非就業狀態	其他產業	總計
	全職	兼職			
百分比	50.39%	6.94%	32.73%	9.94%	100.00%

進一步分析從是全職學生的結構中，以從事餐飲管理的比例最高，占 20.30%，其次為旅館管理，占 15.10%，再者為旅遊管理的 7.52% 和休閒遊憩管理的 7.47%，詳見表 71。

表 71 觀光相關系所畢業生投入全職工作業態分布

單位：百分比(%)

項目	餐飲管理	旅館管理	旅遊管理	休閒遊憩管理	總計
百分比	20.30%	15.10%	7.52%	7.47%	50.39%

而在畢業後非就業狀態結構中，家庭管理占 1.81%，升學或進修占 6.29%，服役占 10.69%，尋找工作占 10.18%，其他占 3.76%，詳見表 72。

表 72 觀光相關系所畢業生非就業狀態結構

單位：百分比(%)

項目	家庭管理	升學或進修	服役	尋找工作	其他	總計
百分比	1.81%	6.29%	10.69%	10.18%	3.76%	32.73%

註：其他非就業狀態為不想工作或生病等。

2. 非觀光相關科系

根據教育部資料顯示，110 學年非觀光相關科系畢業生中，投入觀光產業比例為 0.84%，其中以投入旅宿業最多，比例為 0.68%，詳見表 73。

表 73 非觀光相關系所畢業生流向

單位：百分比(%)

學制	觀光產業			總計	其他產業(含非就業狀態)
	旅宿業	旅行及其他相關服務業	遊樂園及主題樂園		
博士	0.12%	0.04%	0.00%	0.16%	99.84%
碩士	0.16%	0.11%	0.01%	0.28%	99.72%
學士	0.69%	0.13%	0.06%	0.88%	99.12%
專科	0.92%	0.10%	0.06%	1.08%	98.92%
總計	0.68%	0.11%	0.05%	0.84%	99.16%

註 1：旅行業對應原始資料行業統計分類(第 11 次修正)行業別代碼為【N7900 旅行及其他相關服務業】。

註 2：旅宿業對應原始資料行業統計分類(第 11 次修正)行業別代碼為【I5510 短期住宿業】和【I5590 其他住宿業】。

註 3：觀光遊樂業對應原始資料行業統計分類(第 11 次修正)行業別代碼為【R9321 遊樂園及主題樂園】。

資料來源：教育部畢業生流向與本研究重新整理。

3. 學生不願投入產業原因

在畢業後學生不投入產業的原因中，以有其他工作機會最多，占 64.52%，其次為薪資條件不符預期，占 51.61%，再者為工作時間不規律的 38.71%和工作時間較長的 24.19%，詳見表 74。

表 74 觀光相關系所畢業生不投入觀光產業原因

單位：間；百分比(%)

項目	系所數	百分比
有其它工作機會	40	64.52%
薪資條件不符預期	32	51.61%
工作時間不規律	24	38.71%
工作時間較長	15	24.19%
與所學志趣不符	13	20.97%
仍想繼續進修	5	8.06%
工作地點偏遠	4	6.45%
不符合家人期待	3	4.84%
其他	3	4.84%
赴海外工作	1	1.61%
產業門檻低，競爭者眾多	0	0.00%

註 1：本題為複選題。

註 2：有效樣本數為 62 份。

註 3：其他為兵役。

4. 質化意見

(1) 其他產業相對觀光產業更具吸引力，在工作機會選擇多元的情況下，畢業生傾向投入其他產業

在各產業皆缺少人力的環境下，年輕人的工作選擇機會變多，雖然每年僅有 2-3 成的觀光相關科系畢業生進入產業，但並非因為他們在能力上無法勝任，而是其他產業更具吸引力，有能力的畢業生更傾向將在學校期間習得的技能應用於製造業、科技業等薪資待遇更佳的領域，甚至進入行政或人力資源部門等職位。

畢業生進入觀光產業(第一年)的比率約 20%~33%，但是並非畢業生在能力上無法承擔觀光產業的人才需求，而是畢業生更願意投入其他的產業，將在學校期間學習的能力應用在其他產業之上……學生找工作不會選擇觀光產業，不是因為他能力不足，而是產業的薪水太低，如果有能力的學生，其實會轉往製造業或科技業從事業務性質的工作，或者進入行政部門和人資單位。(A2)

真正畢業後會留在觀光產業的學生大概 3 成左右，皆是對觀光產業非常有熱忱的學生。(A4)

(2) 畢業生並非不願意投入觀光產業，而是目前產業待遇福利仍有待調升

畢業生不願意投入觀光產業的主要原因並非對該產業缺乏興趣，而是現有的薪資與福利待遇不足以吸引人才。相較於台積電和鼎泰豐等企業提供優於勞基法的福利待遇，觀光產業在這方面尚有很大提升空間。此外，疫情後媒體反覆強調觀光產業和餐飲業的低薪問題，加深了畢業生對該產業待遇不佳的印象，要吸引更多畢業生投身觀光產業，必須從提升薪資水平與改善福利待遇著手。

整體產業需要更健全和完善的福利待遇，像是台積電或鼎泰豐留住人的原因就是因為他們的福利待遇比勞基法更好。(A1)

在疫情後，媒體新聞總是報導觀光產業、餐飲業待遇較其他產業低的印象，儘管實際投入觀光產業的並非全部是觀光相關科系畢業生，但也使得畢業生進入觀光產業的意願降低。(A2)

觀光產業給的薪資比較低且是責任制的，相較其他規模的餐飲業，起薪都已經較觀光產業的薪資更高，與其他產業相比的話，薪資上其實沒有

太多的調升。(A4)

(三) 實習狀況

在本次調查實習狀況中，有 47 間（約 75.81%）的學校表示他們有國內實習（其中僅有 1 家有國外實習），而沒有進入產業實習的學校有 15 間（約 24.19%），詳見圖 16。

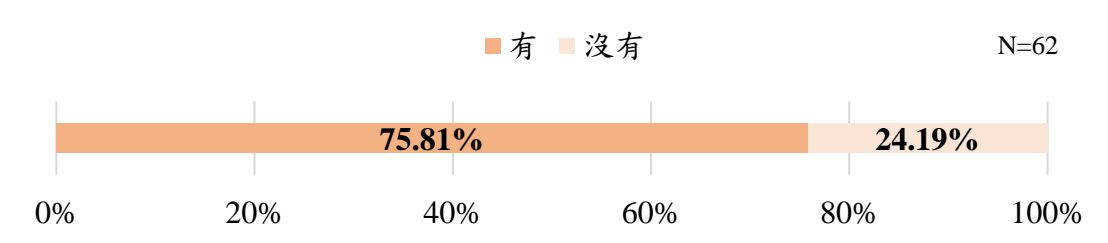


圖 16 觀光相關系所實習狀況

另根據本次調查目前在學學生實習狀況，有實習的人數比例約 83.62%，若排除其他產業，其中在以在觀光旅館實習的人數最多，占 38.74%，其次為旅館，占 15.87%，再者為觀光遊樂業，占 12.37%，詳見表 75。

表 75 觀光相關系所實習產業結構

單位：百分比(%)

項目	整體	觀光旅館	旅館	民宿	旅行業	觀光遊樂業	其他產業
百分比	83.62%	38.74%	15.87%	2.12%	2.76%	12.37%	28.14%

註：其他包含餐飲業、運動休閒產業和農業等。

另於質性訪談中歸納實習的狀況如下：

本次深度訪談中的各科系皆維持既有的產業實習課程，為了提升學生對觀光產業的投入意願與實務能力，學校提供實習機會，讓學生能直接參與業務運作，加深對行業的理解。此外，系上規劃大三或大四的校外實習課程，結合訪視輔導機制，幫助學生在實習過程中成長學習，並通過更嚴格的職場訓練和學年度或學期制的實習，確保學生能夠順利適應職場，以無縫接軌就業。

合作旅館提供實習機會，讓學生直接參與業務運作，加深對行業的理解和投入意願。

(A1)

在學制上學生可以選擇寒暑假、學期、學年的實習機會，但本校的學生大多傾向實習一年。(A2)

系上在同學三年級的時候有規劃一學年的校外實習課程，讓同學依據自己的興趣安排同學實習，當中也會有完整與業者搭配的訪視輔導機制，讓同學能夠在實習中也能學習成長。(A3)

在大三進行更嚴格的職場訓練，確保學生在實習時能夠迅速適應並上手，減少挫折感，由原本的分段實習改為大四整年度實習，方便業界與學生之間的無縫接軌。(A4)

(四) 配合產業趨勢開課與困難

在本次調查觀光相關系所針對觀光趨勢中，已開設課程以「永續觀光」最多，占 48.39%，其次為「生態旅遊」，占 45.16%，再者為「會展旅遊」的 37.10%和「地方創生」的 37.10%，詳見表 76。

表 76 觀光相關系所新趨勢課程開課狀況

單位：間；百分比(%)

課程		已開設	預計開設	沒有規劃
郵輪旅遊	系所數	20	1	41
	占比	32.26%	1.61%	66.13%
穆斯林市場	系所數	16	1	45
	占比	25.81%	1.61%	72.58%
新南向政策	系所數	18	1	43
	占比	29.03%	1.61%	69.35%
智慧 (AI) 觀光	系所數	22	0	40
	占比	35.48%	0.00%	64.52%
養生觀光	系所數	21	0	41
	占比	33.87%	0.00%	66.13%
生態旅遊	系所數	28	0	34
	占比	45.16%	0.00%	54.84%
會展旅遊	系所數	23	0	39
	占比	37.10%	0.00%	62.90%
商務休閒旅行	系所數	17	0	45
	占比	27.42%	0.00%	72.58%
地方創生	系所數	23	0	39
	占比	37.10%	0.00%	62.90%
永續觀光	系所數	30	2	30
	占比	48.39%	3.23%	48.39%

註：有效樣本數為 62 份。

在質性訪談中，科系老師皆表示永續觀光為未來的重要課題，為了滿足不同學生的需求，提供多樣化的課程選擇，包括專業技能、文化交流和跨領域學習機會等。面對永續發展的趨勢，課程涵蓋永續觀光的理念，如環境保護、文化保育和社會責任，並引入智慧旅遊的概念，讓學生學習如何運用科技提升旅遊體驗與管理效率。另外亦透過學程的方式，鼓勵學生修習與永續觀光及智慧旅遊相關的微學程課程，修畢後可獲得學程證書，作為專業技能的加值證明，進一步強化學生在永續觀光領域的認知與實踐能力。

針對不同學生的需求，提供多樣化的課程選擇，例如專業技能、文化交流、跨領域

的學習機會等……面對永續發展的要求，課程以涵蓋永續觀光的理念，包括環境保護、文化保育和社會責任等內容。同時，引入智慧旅遊的概念，培養學生運用科技來提升旅遊體驗和管理效率。(A1)

以學程的方式，鼓勵學生學習與永續觀光、智慧旅遊相關的課程，在修習完相關選修課程後，由系上提供學程的修業證書，作為本職學能的加值證明。(A2)

強調環保與永續發展，設置相關課程，培養學生對於永續觀光的認知和實踐能力。(A4)

而在預計開設課程上，系所未來新開設的課程較少，以「永續觀光」為主，預計為 115 學年開設，詳見表 77。

表 77 觀光相關系所預計開設課程狀況

單位：間；百分比(%)

課程		113 學年	114 學年	115 學年	總計
郵輪旅遊	系所數	1	0	0	1
	占比	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
穆斯林市場	系所數	0	1	0	1
	占比	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
新南向政策	系所數	0	0	1	1
	占比	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
永續觀光	系所數	0	0	2	2
	占比	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%

以下整理系所未開設課程的原因：

系所未開設「郵輪旅遊」相關課程的原因，最多系所認為與系所發展走向或課程結構不符，占 60.98%，其次為相關議題已融入現有課程，占 17.07%，詳見表 78。

表 78 觀光相關系所不開設課程原因-郵輪旅遊

單位：間；百分比(%)

課程	系所數	占比
師資不足	3	7.32%
經費不足	0	0.00%
專業設備無法支援	0	0.00%
學生沒有興趣	0	0.00%
其它系所合作意願低	0	0.00%
與系所發展走向或課程結構不符	25	60.98%
相關議題已融入現有課程	7	17.07%
其他	6	14.63%

註 1：本題為複選題。

註 2：無規劃課程系所數為 41 間。

註 3：其他為視學校規劃和評鑑通過與否。

系所未開設「穆斯林市場」相關課程的原因，最多系所認為與系所發展走向或課程結構不符，占 64.44%，其次為相關議題已融入現有課程，占 20.00%，詳見表 79。

表 79 觀光相關系所不開設課程原因-穆斯林市場

單位：間；百分比(%)

課程	系所數	占比
師資不足	4	8.89%
經費不足	0	0.00%
專業設備無法支援	0	0.00%
學生沒有興趣	0	0.00%
其它系所合作意願低	0	0.00%
與系所發展走向或課程結構不符	29	64.44%
相關議題已融入現有課程	9	20.00%
其他	5	11.11%

註 1：本題為複選題。

註 2：無規劃課程系所數為 45 間。

註 3：其他為視學校規劃和評鑑通過與否。

系所未開設「新南向政策」相關課程的原因，最多系所認為與系所發展走向或課程結構不符，占 62.79%，其次為相關議題已融入現有課程，占 20.93%，詳見表 80。

表 80 觀光相關系所不開設課程原因-新南向政策

單位：間；百分比(%)

課程	系所數	占比
師資不足	3	6.98%
經費不足	0	0.00%
專業設備無法支援	0	0.00%
學生沒有興趣	0	0.00%
其它系所合作意願低	0	0.00%
與系所發展走向或課程結構不符	27	62.79%
相關議題已融入現有課程	9	20.93%
其他	5	11.63%

註 1：本題為複選題。

註 2：無規劃課程系所數為 43 間。

註 3：其他為視學校規劃和評鑑通過與否。

系所未開設「智慧 (AI) 觀光」相關課程的原因，最多系所認為與系所發展走向或課程結構不符，占 55.00%，其次為相關議題已融入現有課程，占 25.00%，詳見表 81。

表 81 觀光相關系所不開設課程原因-智慧 (AI) 觀光

單位：間；百分比(%)

課程	系所數	占比
師資不足	3	7.50%
經費不足	0	0.00%
專業設備無法支援	0	0.00%
學生沒有興趣	0	0.00%
其它系所合作意願低	0	0.00%
與系所發展走向或課程結構不符	22	55.00%
相關議題已融入現有課程	10	25.00%
其他	6	15.00%

註 1：本題為複選題。

註 2：無規劃課程系所數為 40 間。

註 3：其他為視學校規劃和評鑑通過與否。

系所未開設「養生觀光」相關課程的原因，最多系所認為與系所發展走向或課程結構不符，占 56.10%，其次為相關議題已融入現有課程，占 24.39%，詳見表 82。

表 82 觀光相關系所不開設課程原因-養生觀光

單位：間；百分比(%)

課程	系所數	占比
師資不足	3	7.32%
經費不足	0	0.00%
專業設備無法支援	0	0.00%
學生沒有興趣	0	0.00%
其它系所合作意願低	0	0.00%
與系所發展走向或課程結構不符	23	56.10%
相關議題已融入現有課程	10	24.39%
其他	6	14.63%

註 1：本題為複選題。

註 2：無規劃課程系所數為 41 間。

註 3：其他為視學校規劃和評鑑通過與否。

系所未開設「生態旅遊」相關課程的原因，最多系所認為與系所發展走向或課程結構不符，占 55.88%，其次為相關議題已融入現有課程，占 20.59%，詳見表 83。

表 83 觀光相關系所不開設課程原因-生態旅遊

單位：間；百分比(%)

課程	系所數	占比
師資不足	3	8.82%
經費不足	0	0.00%
專業設備無法支援	0	0.00%
學生沒有興趣	0	0.00%
其它系所合作意願低	0	0.00%
與系所發展走向或課程結構不符	19	55.88%
相關議題已融入現有課程	7	20.59%
其他	5	14.71%

註 1：本題為複選題。

註 2：無規劃課程系所數為 34 間。

註 3：其他為視學校規劃和評鑑通過與否。

系所未開設「會展旅遊」相關課程的原因，最多系所認為與系所發展走向或課程結構不符，占 56.41%，其次為相關議題已融入現有課程，占 23.08%，詳見表 84。

表 84 觀光相關系所不開設課程原因-會展旅遊

單位：間；百分比(%)

課程	系所數	占比
師資不足	3	7.69%
經費不足	0	0.00%
專業設備無法支援	0	0.00%
學生沒有興趣	0	0.00%
其它系所合作意願低	0	0.00%
與系所發展走向或課程結構不符	22	56.41%
相關議題已融入現有課程	9	23.08%
其他	6	15.38%

註 1：本題為複選題。

註 2：無規劃課程系所數為 39 間。

註 3：其他為視學校規劃和評鑑通過與否。

系所未開設「商務休閒旅行」相關課程的原因，最多系所認為與系所發展走向或課程結構不符，占 57.78%，其次為相關議題已融入現有課程，占 24.44%，詳見表 85。

表 85 觀光相關系所不開設課程原因-商務休閒旅行

單位：間；百分比(%)

課程	系所數	占比
師資不足	3	6.67%
經費不足	0	0.00%
專業設備無法支援	0	0.00%
學生沒有興趣	0	0.00%
其它系所合作意願低	0	0.00%
與系所發展走向或課程結構不符	26	57.78%
相關議題已融入現有課程	11	24.44%
其他	6	13.33%

註 1：本題為複選題。

註 2：無規劃課程系所數為 45 間。

註 3：其他為視學校規劃和評鑑通過與否。

系所未開設「地方創生」相關課程的原因，最多系所認為與系所發展走向或課程結構不符，占 53.85%，其次為相關議題已融入現有課程，占 25.64%，詳見表 86。

表 86 觀光相關系所不開設課程原因-地方創生

單位：間；百分比(%)

課程	系所數	占比
師資不足	3	7.69%
經費不足	0	0.00%
專業設備無法支援	0	0.00%
學生沒有興趣	0	0.00%
其它系所合作意願低	0	0.00%
與系所發展走向或課程結構不符	21	53.85%
相關議題已融入現有課程	10	25.64%
其他	6	15.38%

註 1：本題為複選題。

註 2：無規劃課程系所數為 39 間。

註 3：其他為視學校規劃和評鑑通過與否。

系所未開設「永續觀光」相關課程的原因，最多系所認為與系所發展走向或課程結構不符，占 63.33%，其次為相關議題已融入現有課程，占 20.00%，詳見表 87。

表 87 觀光相關系所不開設課程原因-永續觀光

單位：間；百分比(%)

課程	系所數	占比
師資不足	0	0.00%
經費不足	0	0.00%
專業設備無法支援	0	0.00%
學生沒有興趣	0	0.00%
其它系所合作意願低	0	0.00%
與系所發展走向或課程結構不符	19	63.33%
相關議題已融入現有課程	6	20.00%
其他	5	16.67%

註 1：本題為複選題。

註 2：無規劃課程系所數為 30 間。

註 3：其他為視學校規劃和評鑑通過與否。

綜上所述，觀光相關系所不開設課程原因以「與系所發展走向或課程結構不符」居多，其次為「相關議題已融入現有課程」，再者為「課程需要視學校規劃或評鑑通過與否而定」。

(五) 產學合作狀況

在本次調查產學合作狀況中，有 49 間（約 79.00%）的學校表示他們有產學合作，而沒有產學合作的學校有 13 間（約 21.00%），詳見圖 17。

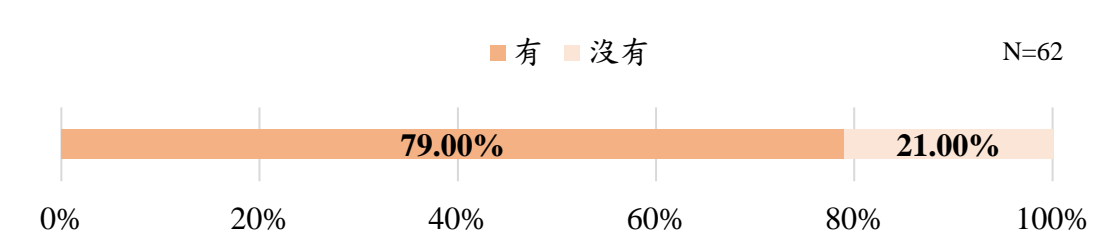


圖 17 觀光相關系所產學合作狀況

另在產學合作方式上，皆以實習為主，占 92.68%，其他方式則包含教師培訓和企業體驗等，詳見表 88。

表 88 觀光相關系所產學合作方式

單位：間；百分比(%)

課程	系所數	占比
實習	38	92.68%
教師培訓	2	4.88%
企業體驗	1	2.44%

註：有效樣本數為 41 份。

在產學合作對象中，由於教育部要求各校應落實實習機構評估，其中包括實習機構是否具備足夠訓練與指導人力及健全設施、設備等，因此在實習上多以大型企業為主，餐飲業如王品集團和鼎泰豐；旅宿業如老爺酒店集團、晶華酒店和萬豪集團，本次調查有回覆業者產學合作對象詳見表 89。

表 89 觀光相關系所產學合作對象

產業	企業
餐飲業	王品集團、鼎泰豐、瓦城泰統集團、星巴克
旅宿業	福華大飯店、台北 W 飯店、台北喜來登大飯店、國泰飯店觀光事業、萬豪集團、老爺酒店集團、煙波飯店、漢來大飯店、晶華酒店、晶英酒店、雲朗觀光集團、花季度假飯店、慕舍酒店、日月潭涵碧樓酒店、金湖飯店、香格里拉飯店、古華花園飯店、日月潭附近業者
旅行業	雄獅旅行社、可樂旅遊旅行社、東南旅行社、大山旅行社
遊憩休閒產業	國家公園、六福村、佐登妮絲城堡、亞果遊艇集團、金格觀光工廠、台灣高鐵、長榮航空、昇恆昌、中華航空公司、農業合作社、原住民部落、杉林溪森林生態度假園區、義大遊樂世界

註：本題為開放式問題。

(六) 提升青年學子投入產業意願

在提升青年學子投入產業意願中，以改善就業環境最多，占 76.00%，其他為加強產學合作、增加跨領域活動和提高產業形象等，詳見表 90。

表 90 提升青年學子投入產業意願

單位：間；百分比(%)

改善類型	系所數	占比
就業環境（薪資待遇、勞動條件）	19	76.00%
產學合作（加強合作、跨領域活動）	5	20.00%
產業吸引力（提高產業形象）	1	4.00%

註：有效樣本數為 25 份。

而在質性研究中，專家學者認為觀光產業要吸引更多學生投入，除了改善就業環境，還可以通過強化實習機會來達成。首先，福利待遇是吸引學生的基礎，但更重要的是提供有價值的實習經驗。學生在實習中應接觸到產業的最新技術和趨勢，並且有機會參與實際的業務運作，這不僅能讓他們提前熟悉工作內容，還能培養對產業的認同感和責任感。此外，業者應將實習視為一個雙向的投入，不僅給予學生挑戰，還要讓實習生感受到他們所學的知識得到了實際運用，這能增加他們的成就感與對產業的投入意願。同時，學校也應設計與產業需求相符的課程，幫助學生在校期間累積實務經驗，這樣學生畢業後便能更順利地融入職場，提升整體留任率。

其實只要福利待遇能給到一定的水準，學生不會不願意投入產業。……積極與業界合作，確保學生在實習期間能接觸到最新的行業趨勢和技術，例如合作旅館提供實習機會，讓學生直接參與業務運作，加深對行業的理解和投入意願。(A1)

可藉由業者將學生/畢業生的實習經驗作為留任後的工作年資，則可以鼓勵學生實習後投入觀光產業，同時也可以增加學生在實習時的責任感。……如果業者願意給予實習生有更多挑戰，將學校所學的行銷、規劃流程、成本控制發揮在工作場所，增加學生的榮譽感才能讓學生願意在畢業後投入產業。(A2)

改善產業環境，使畢業生更願意進入觀光產業、並在產業中留任。(A3)

讓學生在學期間就能夠儘早接觸到業界，實習、見習等機會能夠提高學生的實務經驗，並提供與業界需求接軌的專業選修課程，讓學生在校期間學習實務知識和技能，為進入職場做好準備。……讓實習生的年資計算進勞保年資，增加學生對於進入業界的保障感。(A4)

(七) 新南向專班狀況

本次質性調查有關新南向專班，彙整專家學者意見如下：

1. 新南向專班考慮文化和語言背景，以專班形式成立，學生皆會進入產業實習

因應政府新南向政策，許多學校設立了『新南向專班』。這些專班的設計考慮到學生的文化與語言背景，並未與本國生混班授課，以確保專業教育能更好地照顧到他們的需求。因此在課程安排與教學方式上有所不同，自大二起，得至專班合作廠商進行校外實習課程。校外實習必修學分至多為二分之一，其餘為選修學分。這樣的安排能讓新南向學生在兼顧學業的同時，經由實習廠商所提供校外實習課程，養成學生專業技術能力，以利畢業後即得為企業所用。

對於新南向學生，則可能有專門的新南向專班或計劃，通常在課程設計和實習安排上有所不同，需要考慮到他們的文化和語言背景。(A1)

新南向學生為專班設立，不與本國生混班，自大二起進行部分全日制學習，大四安排半年必修實習和半年選修實習。(A4)

2. 專班學生在實習過程中展現高度的積極性，但語言溝通能力仍有待提升

專班學生在廠商進行校外實習過程中，展現出較本國籍學生/勞工更高的積極度，許多學生畢業後有意願留在臺灣工作，部分甚至因實習表現優異而直接轉為正式員工。然而，語言能力目前是外籍實習生的主要弱項，鑑於觀光產業對溝通能力的高度需求，業者在實習過程中尚需加強語言培訓，幫助實習生提升溝通能力，以更好地學習各項工作並增強競爭力。此外，新南向學生在適應本地職場文化時面臨挑戰，亦需要更多的支持與幫助，以更好地融入本地市場。

對於實習過程中的積極度較本國籍學生/勞工更好。.....但語言能力為劣勢。(A3)

新南向學生可能面臨更多的文化適應和語言障礙，需要更多的支持來幫助他們融入本地職場.....就業規劃有可能會根據他們所學專業、語言能力以及國內外的職場需求有所調整。(A1)

新南向學生畢業後留在臺灣工作的意願較高，部分學生因實習經驗直接轉為正式員工，但也有部分學生選擇返回原籍國工作。(A4)

3. 相關單位應妥善處理外籍學生非法工作問題

因教育部對實習有嚴格規定，實習時間一般為早上 8 點至下午 5 點或 6 點。另有關在臺工讀時間，如屬非寒暑假期間，每週總工作時數不能超過 20 小時。然而，因為臺灣的薪資相對於他們有明顯優勢，如受到物質誘惑，可能導致從事非法工作，面臨違法問題。學校雖積極落實輔導外國學生在臺合法工作及安心就學，但仍有不足之處，在管理和監管措施上還有改善空間。

部分外籍學生來臺後，容易受到外界不當的誘惑而從事非法工作。常面臨違法問題，據此，學校積極落實輔導外國學生在臺合法工作及安心就學，但目前的管理和監管措施上還有改善空間。(A1)

教育部管理非常嚴格，日間部的實習基本上就是早上 8 點到下午 5 點或 6 點，雖然可以到晚上，但不可以超過晚上 10 點。且如果六日要去工讀，也可以不要超過 20 小時。(A4)

二、人才需求端-旅行業

(一) 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

隨著旅遊產品零組件化和團體自由行的趨勢逐漸增強，旅行業需要積極應對這一變化，並教育消費者提早確定需求以確保服務品質。在網絡票務競爭日益激烈、OTA 影響持續擴大的情況下，航空票價和國外費用的增加進一步加大了旅遊成本，對業者形成挑戰。過去以接待陸客為主的市場已轉向東南亞，尤其是越南、泰國、星馬、印尼和菲律賓等國家，成為新的重點客源。疫情後，旅遊型態雖未發生劇烈變化，但團體旅遊和定制化旅遊日益受歡迎，尤其是高價旅行團和家庭、小團體的定制化需求增長明顯。旅行社需要針對這些變化，提供更靈活且多樣化的旅遊方案，將行程模組化，便於與客戶溝通需求。同時，隨著未來客製化旅遊需求的提升，業者需專注於特定市場和主題的旅遊產品，如滑雪行程或深度遊覽，以保持競爭力並滿足多元化市場的需求。

旅行業需要應對旅遊產品零組件化與團體自由行化的趨勢，並教育消費者更早地確定需求以確保服務品質。(B2)

網絡票務銷售的競爭激烈，OTA 的影響將持續，航空票價和國外費用的增加使得旅遊成本上升，這是目前旅行業發展中的一大挑戰。(B3)

過去以接待陸客為主，現在轉向東南亞市場，尤其是越南、泰國、星馬、印尼和菲律賓等國家。(B4)

疫情後旅遊型態有所改變，但並非劇烈變化，主要在於團體旅遊和定製化旅遊兩個面向，團體旅遊依然受歡迎，特別是高價旅行社市場逐漸興起。……家庭或小團體開始選擇定制化旅遊。……旅行社需加強對家庭和小團體旅遊的服務，提供更靈活和多樣化的旅遊方案，也可以依照過往的經驗將行程模組化，利用模組去跟客戶溝通他們的需求。(B5)

未來的旅遊方式將更加注重客製化，相較於傳統的團體旅遊，客製化旅遊的需求將上升。旅行社需要專注於提供特定市場和主題的旅遊產品，例如滑雪行程或特定地區的深度遊覽。(B6)

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

入境旅遊市場尚未完全恢復，許多導遊因市場低迷而轉行至其他行業，導致外語導遊的短缺，特別是在旅遊旺季和大規模團體到來時更加明顯。為了提升旅行業的競爭力，「旅行業管理規則」及其相關政策與法規的放寬至關重要，旅行業者需要與提供碎片化服務的業者在相同立足點上競爭，為消費者提供更多元的選擇。然而，許多旅行社缺乏擴展高端與多元化產品線的資金與人力，進一步削弱了競爭力。不同市場需求的變化導致組織架構和人才需求需進行調整，但招募外籍人才時涉及薪資和法規問題，增加了管理的複雜性。台灣旅遊業，特別是入境旅遊業務，面臨嚴重的人才短缺問題，尤其是跨語言人才的匱乏，進一步影響了觀光產業的吸引力與發展。

入境旅遊市場尚未完全恢復，許多導遊轉行到其他行業或出境旅遊。……缺乏外語導遊，尤其是在旅遊旺季和大規模團體到來時。(B1)

若要提升旅行業整體的環境現況，政策與法規放寬是必須的，必須要與提供碎片化服務的業者有相同的立足點與自由度才有辦法與其在市場上競爭，同時也提供消費者更多不同的選擇。(B2)

許多旅行社缺乏足夠的資金和人力來擴展高端和多元化產品線，難以與其競爭。(B3)

不同市場需求和偏好的差異，導致組織架構和人才需求的調整，然而招募外籍人才涉及薪資和法規等問題，增加了組織管理的複雜性。(B4)

對觀光產業的重視程度不足，這影響了該產業的吸引力和整體發展。……台灣旅遊業尤其是 Inbound (入境旅遊) 業務面臨嚴重的人才短缺問題，尤其是具備跨語言能力的人才不足。(B6)

本次旅行業者問卷調查共計回收 281 份有效問卷，各業別業務占比中，綜合與甲種旅行社以出境旅遊為主，乙種旅行社以國民旅遊為主，詳見表 91。

表 91 業務占比-旅行業

單位：百分比(%)

業別	整體旅行業	綜合旅行社	甲種旅行社	乙種旅行社
入境旅遊	10.03%	9.79%	11.54%	0.00%
出境旅遊	51.11%	68.86%	52.47%	0.00%
國民旅遊	26.14%	7.07%	21.84%	99.33%
票務	12.55%	13.57%	14.15%	0.67%
其他	0.18%	0.71%	0.00%	0.00%
總計	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

(二) 人力運用狀況

1. 業者人力現況

根據有回覆業者結果與母體結構進行推估可知，2024 年旅行業者整體員工數為 35,323 人，專任/正職員工占 92.78%，兼職員工占 0.77%，特約導遊占 3.08%，特約領隊占 3.37%，外包人數為 55 人，實習生人數為 64 人；需求人數為 1,585 人，專任/正職員工占 94.45%，兼職員工占 0.95%，特約導遊占 3.22%，特約領隊占 1.39%，外包人數和實習生人數皆為 0 人，詳見表 92。

表 92 人力運用狀況-旅行業

單位：人；百分比(%)

業別		整體 (正職+兼職+ 導遊+領隊)	專任/ 正職	兼職	特約 導遊	特約 領隊	外包	實習/ 建教生	
整體 旅行業	現有 人力	人數	35,323	32,774	271	1,087	1,191	55	64
		占比	100.00%	92.78%	0.77%	3.08%	3.37%		
	需求 人力	人數	1,585	1,497	15	51	22	0	0
		占比	100.00%	94.45%	0.95%	3.22%	1.39%		
綜合 旅行社	現有 人力	人數	11,009	10,586	58	247	118	28	54
		占比	100.00%	96.16%	0.52%	2.24%	1.08%		
	需求 人力	人數	1,191	1,138	9	22	22	0	0
		占比	100.00%	95.55%	0.76%	1.85%	1.85%		
甲種 旅行社	現有 人力	人數	22,990	21,010	75	840	1,065	17	10
		占比	100.00%	91.39%	0.33%	3.65%	4.63%		
	需求 人力	人數	388	353	6	29	0	0	0
		占比	100.00%	90.98%	1.55%	7.47%	0.00%		
乙種 旅行社	現有 人力	人數	1,324	1,178	138	0	8	10	0
		占比	100.00%	88.96%	10.43%	0.00%	0.61%		
	需求 人力	人數	6	6	0	0	0	0	0
		占比	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%		

2. 人力進退狀況

本次調查進退狀況中，有回覆業者於 2024 年 1-6 月，員工進入共計 355 人次，退出共計 87 人次，整體淨進入人次 268 人，其中退出人次皆為到職未滿 6 個月辭職。另參考行政院主計總處公式計算，進入率為 1.61%，退出率為 0.39%，流動率為 1.00%，皆低於 2024 年 5 月底進入率的 2.13%、退出率的 2.05% 和流動率的 2.09%，亦低於 2019 年平均進入率(2.34%)、平均退出率(2.25%) 與平均流動率(2.29%)，詳見表 93。

表 93 進退狀況-旅行業

單位：人次；百分比(%)

項目	受僱員工
A 進入人次	355
B 退出人次	87
到職未滿 6 個月辭職	87 (100.00%)
到職滿 6 個月(含)以上辭職	0 (0.00%)
解雇(含資遣)	0 (0.00%)
退休	0 (0.00%)
其他退出	0 (0.00%)
C 進退人次(C=A-B)	268
進入率	1.61%
退出率	0.39%
流動率	1.00%

註 1：進入(退出)率=【1-6 月進入(退出)人次/(2024 年 6 月底平均每月受僱員工人數x6)】x100%，為前半年每月平均之資料(以有回覆業者人數計算)。

註 2：流動率=(進入率+退出率)/2。

3. 人力編制

本次調查人力編制職務中，前三高有編制職務依序為「經理級人員」占 89.32%、「旅遊產品操作人員(OP)」占 81.49% 和「行銷/業務/美術/公關人員」占 62.63，詳見表 94。

表 94 人力編制-旅行業

單位：間；百分比(%)

職務	有編制		無編制	
	家數	占比	家數	占比
經理級人員	251	89.32%	30	10.68%
行政/人資人員	132	46.98%	149	53.02%
財務/會計/採購/總務人員	163	58.01%	118	41.99%
資訊人員	67	23.84%	214	76.16%
行銷/業務/美術/公關人員	176	62.63%	105	37.37%
產品企劃人員(TP)	128	45.55%	153	54.45%

職務	有編制		無編制	
	家數	占比	家數	占比
團/線控人員 (RC)	99	35.23%	182	64.77%
旅遊產品操作人員 (OP)	229	81.49%	52	18.51%
門市服務人員	142	50.53%	139	49.47%
導遊	12	4.27%	269	95.73%
領隊	7	2.49%	274	97.51%
其他	9	3.20%	272	96.80%

註 1：本題為複選題。

註 2：有效樣本數 281 份。

註 3：其他為司機、秘書、影音剪輯人員、客服等。

4. 正職員工數量與需求

本次問卷調查正職員工中，以「經理級人員」最多，占 22.46%，其次為「行銷/業務/美術/公關人員」，占 22.24%，再者為「旅遊產品操作人員 (OP)」，占 21.32%；在需求人數部分，則以「行銷/業務/美術/公關人員」最多，占 45.16%，其次為「旅遊產品操作人員 (OP)」，占 21.11%，詳見表 95。

表 95 正職員工數量與需求-旅行業

單位：間；百分比(%)

職務	正職員工		需求人數	
	人數	占比	人數	占比
經理級人員	7,361	22.46%	14	0.94%
行政/人資人員	2,280	6.96%	49	3.27%
財務/會計/採購/總務人員	2,901	8.85%	58	3.87%
資訊人員	955	2.91%	44	2.94%
行銷/業務/美術/公關人員	7,288	22.24%	676	45.16%
產品企劃人員 (TP)	1,904	5.81%	60	4.01%
團/線控人員 (RC)	2,614	7.98%	115	7.68%
旅遊產品操作人員 (OP)	6,989	21.32%	316	21.11%
門市服務人員	235	0.72%	61	4.07%
導遊	44	0.13%	0	0.00%
領隊	104	0.32%	40	2.67%
其他	99	0.30%	64	4.28%

註：其他為司機、秘書、影音剪輯人員、客服等。

在正職人員部份，依照經營類型區分，綜合旅行社以「行銷/業務/美術/公關人員」正職員工人數較多，占 23.44%；甲種旅行社以「經理級人員」正職員工人數較多，占 26.46%；乙種旅行社以「經理級人員」正職員工人數較多，占 26.91%。

在需求人數部份，依照經營類型區分，綜合旅行社以「行銷/業務/美術/公關人員」正職員工需求較多，占 48.07%；甲種旅行社以「行銷/業務/美術/公關人員」正職員工需求較多，占 35.98%；乙種旅行社以「旅遊產品操作人員（OP）」正職員工需求較多，占 50.00%，詳見表 96。

表 96 正職員工數量與需求-旅行業(依經營型態分)

單位：間；百分比(%)

職務	綜合旅行社				甲種旅行社				乙種旅行社			
	正職員工		人才缺口		正職員工		人才缺口		正職員工		人才缺口	
	人數	占比	人數	占比	人數	占比	人數	占比	人數	占比	人數	占比
經理級人員	1,485	14.03%	9	0.79%	5,559	26.46%	5	1.42%	317	26.91%	0	0.00%
行政/人資人員	679	6.41%	25	2.20%	1,504	7.16%	23	6.52%	97	8.23%	1	16.67%
財務/會計/採購/總務人員	727	6.87%	45	3.95%	2,044	9.73%	13	3.68%	130	11.04%	0	0.00%
資訊人員	587	5.55%	13	1.14%	360	1.71%	31	8.78%	8	0.68%	0	0.00%
行銷/業務/美術/公關人員	2,481	23.44%	547	48.07%	4,627	22.02%	127	35.98%	180	15.28%	2	33.33%
產品企劃人員（TP）	1,161	10.97%	60	5.27%	719	3.42%	0	0.00%	24	2.04%	0	0.00%
團/線控人員（RC）	1,511	14.27%	94	8.26%	1,079	5.14%	21	5.95%	24	2.04%	0	0.00%
旅遊產品操作人員（OP）	1,783	16.84%	213	18.72%	4,889	23.27%	100	28.33%	317	26.91%	3	50.00%
門市服務人員	88	0.83%	56	4.92%	147	0.70%	5	1.42%	0	0.00%	0	0.00%
導遊	44	0.42%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
領隊	22	0.21%	27	2.37%	82	0.39%	13	3.68%	0	0.00%	0	0.00%
其他	18	0.17%	49	4.31%	0	0.00%	15	4.25%	81	6.88%	0	0.00%

註：其他為司機、秘書、影音剪輯人員、客服等。

5. 平均經常性薪資

根據本次調查結果，旅行業人力成本占營業成本比例為 46.86%，較 2019 年同期約增加 6.63%，另監督及專技人員（主管、監督人員、專業人員、工程師、技術員等）平均經常性薪資為 49,256 元；非監督專技人員（助理人員、事務支援人員、服務人員、銷售人員、體力工等）平均經常性薪資為 33,144 元，詳見表 97。

表 97 平均經常性薪資-旅行業

單位：新台幣

項目	監督及專技人員	非監督專技人員
經常性薪資	49,256 元	33,144 元

註：經常性薪資：指每月給付受僱員工之工作報酬，包括本薪與按月給付之固定津貼及獎金，如危險津貼、交通費、膳食費、水電費、按月發放之工作（生產、績效、業績）獎金及全勤獎金等。

6. 質化意見

(1) 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

傳統旅行社的組織結構並未經歷重大變革，儘管職位名稱和部門劃分上有所微調，但並未設立全新的部門或崗位。大多數旅行社仍保持過去的運營模式，尤其是導遊的工作方式主要以自由職業者為主，與旅行社之間多為非正式的協議，避免了固定的薪資壓力。然而，隨著市場需求的轉變，尤其是面對東南亞旅客的增加，旅行社內部的操作人員和管理人員開始需要具備多國文化背景和語言能力，以適應多元化的市場需求。此外，為了迎合高端旅遊市場的擴張，部分旅行社開始設立針對高端郵輪、鐵道及深度觀光的專門品牌，來滿足特定旅客群體的需求。

大部分導遊為自由工作者，旅行社不需固定支付薪水，導遊與旅行社之間存在非正式的協議和競爭。(B1)

傳統旅行社在組織調整上並未進行重大變革。雖然職稱和部門有所調整，但並未設立全新部門或職位。(B3)

轉型為接待東南亞旅客後，公司組織和人力配置有顯著變化。旅行社內部的操作員（OP）和線控人員需具備不同國籍的文化背景和語言能力，以應對多元化市場需求。(B4)

因應高端旅遊市場的持續擴增，設立針對高端旅遊市場的品牌，包含郵

輪、鐵道及在地的深度觀光。(B5)

(2) 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

在當前市場快速變動的背景下，旅行業對新進員工的要求越來越高，尤其是語言能力和快速學習能力變得尤為重要。隨著東南亞市場的拓展，旅行社增加了外籍員工的比例，語言能力成為員工招聘中的重要優勢，特別是具備多語言能力的應徵者更具競爭力。此外，快速變化的技術需求和市場動態要求員工具備靈活性和適應力，特別是在票務、會計等專業領域，新進員工需要快速掌握專業知識。對於缺乏經驗的新一代導遊，學校的理論教育與實際應用的脫節成為一大挑戰，因此，企業必須加強培訓，確保新進員工能夠適應業務需求並快速上手。

導遊存在世代差異，新世代的導遊缺乏帶大團的經驗，學校教的東西許多也只存在於理念層面，不符合實際應用狀況。(B1)

現在旅遊業不只是需要旅遊科系類型的人才，人才多元化也能夠帶動旅行社的成長與變革。(B2)

新進員工需具備快速學習能力，尤其是票務專業。由於GDS定位系統的簡化，仍需有經驗的人來處理改票、退票等複雜事務。……因經驗員工的離職，組織需加強新員工的培訓與經驗傳承，特別是在票務、會計等專業領域。(B3)

因應東南亞市場的需求，旅行業開始增加外籍員工比例，目前旅行社的外籍員工已佔全公司員工數的約三成。(B4)

不同語言的能力在國際化發展中具有優勢，例如語文系的畢業生在招聘中具有優勢。……管理及邏輯思維能力也很重要，管理相關科系的畢業生因其良好的邏輯性和學習力，在組織中的訓練難度和成本相對較低。(B5)

(三) 僱用條件/需求

1. 正職員工最低教育程度與科系背景需求

在正職員工最低教育程度與科系背景需求部分，除「領隊」最低教育程度為「高中以下」占 66.67%較多外，其餘職務皆以「大專」的比例較多，另科系背景需求多為「不拘」和「旅遊觀光」背景，詳見表 98。

表 98 正職員工最低教育程度與主要教育背景-旅行業

單位：百分比(%)

職務	最低教育程度需求					科系背景需求
	不拘	高中以下	大專	碩士	博士	
經理級人員	27.89%	13.15%	58.96%	0.00%	0.00%	不拘；旅遊觀光
行政/人資人員	25.95%	26.72%	47.33%	0.00%	0.00%	不拘；旅遊觀光
財務/會計/採購/總務人員	27.16%	25.31%	47.53%	0.00%	0.00%	不拘；旅遊觀光
資訊人員	15.15%	33.33%	51.52%	0.00%	0.00%	不拘；資訊技術
行銷/業務/美術/公關人員	22.84%	24.07%	53.09%	0.00%	0.00%	不拘；旅遊觀光
產品企劃人員 (TP)	18.07%	28.92%	53.01%	0.00%	0.00%	不拘；旅遊觀光
團/線控人員 (RC)	20.83%	25.00%	54.17%	0.00%	0.00%	不拘；旅遊觀光
旅遊產品操作人員 (OP)	31.56%	20.00%	48.00%	0.44%	0.00%	不拘；旅遊觀光
門市服務人員	0.00%	23.08%	76.92%	0.00%	0.00%	不拘；旅遊觀光
導遊	0.00%	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	不拘
領隊	0.00%	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	不拘；旅遊觀光
其他	38.89%	5.56%	55.56%	0.00%	0.00%	不拘；旅遊觀光

註：其他為司機、秘書、影音剪輯人員、客服等。

2. 正職員工年資與能力/證照需求

在正職員工工作年資要求與能力部分，除「經理級人員」、「旅遊產品操作人員（OP）」、「導遊」、「領隊」和「其他」最低工作年資需求為2年以下，其餘各職務以無經驗可的比例較高，在能力/證照需求部分，以英文、日文為主，詳見表99。

表 99 正職員工最低工作年資要求與能力/證照需求-旅行業

單位：百分比(%)

職務	最低工作年資需求				能力/證照需求
	無經驗可	2 年以下	2-5 年	5 年以上	
經理級人員	27.2%	35.2%	20.4%	17.2%	英文、日文、韓文、越南文
行政/人資人員	63.1%	34.6%	2.3%	0.0%	英文
財務/會計/採購/總務人員	59.0%	37.3%	3.7%	0.0%	英文
資訊人員	70.8%	29.2%	0.0%	0.0%	英文
行銷/業務/美術/公關人員	51.9%	45.1%	3.1%	0.0%	英文、日文
產品企劃人員（TP）	67.5%	31.3%	1.2%	0.0%	英文、日文
團/線控人員（RC）	64.9%	34.0%	1.0%	0.0%	英文
旅遊產品操作人員（OP）	45.8%	51.1%	2.7%	0.4%	英文、日文
門市服務人員	58.3%	41.7%	0.0%	0.0%	英文
導遊	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	英文、日文
領隊	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	英文、日文
其他	23.5%	58.8%	17.6%	0.0%	駕駛經驗、影片剪輯經驗

註：其他為司機、秘書、影音剪輯人員、客服等。

(四) 招募狀況

1. 正職員工人才來源管道

在正職員工人才來源管道部分，以「民間人力銀行」較多，其次為「親友或內部同仁介紹」，詳見表 100。

表 100 正職員工人才來源管道-旅行業

單位：百分比(%)

職務	民間人力銀行	台灣就業通網站	公立就業服務機構	親友或內部同仁介紹	就業博覽會	學校管道
經理級人員	86.23%	2.90%	2.17%	21.01%	0.72%	1.45%
行政/人資人員	94.32%	2.27%	1.14%	19.32%	1.14%	2.27%
財務/會計/採購/總務人員	86.79%	2.83%	1.89%	24.53%	0.94%	1.89%
資訊人員	92.16%	1.96%	0.00%	21.57%	1.96%	3.92%
行銷/業務/美術/公關人員	88.99%	3.67%	1.83%	22.02%	1.83%	2.75%
產品企劃人員 (TP)	92.19%	1.56%	0.00%	23.44%	1.56%	4.69%
團/線控人員 (RC)	92.96%	1.41%	0.00%	21.13%	1.41%	2.82%
旅遊產品操作人員 (OP)	92.96%	1.41%	0.00%	21.13%	1.41%	2.82%
門市服務人員	91.24%	1.46%	2.19%	21.90%	0.73%	1.46%
導遊	80.00%	0.00%	0.00%	40.00%	0.00%	10.00%
領隊	100.00%	0.00%	0.00%	20.00%	0.00%	0.00%
其他	100.00%	0.00%	0.00%	17.65%	0.00%	0.00%

註 1：本題為複選題。

註 2：其他為司機、秘書、影音剪輯人員、客服等。

2. 正職員工招募難易度與外籍工作者/實習生需求

在招募難易度部分，以「行銷/業務/美術/公關人員」招募困難比例較高，占 25.31%，其次為「門市服務人員」，占 23.08%，再者為「旅遊產品操作人員（OP）」，占 15.04%；海外攬才需求部分則無職務有需求；另在外籍實習生需求的部份同樣無需求，詳見表 101。

表 101 正職員工招募難易度與外籍工作者/實習生需求-旅行業

單位：百分比(%)

職務	招募難易度			海外攬才需求		外籍實習生需求	
	容易	普通	困難	有需要	不需要	有需要	不需要
經理級人員	1.20%	89.24%	9.56%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
行政/人資人員	0.00%	95.42%	4.58%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
財務/會計/採購/總務人員	0.00%	93.83%	6.17%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
資訊人員	0.00%	93.94%	6.06%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
行銷/業務/美術/公關人員	0.62%	74.07%	25.31%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
產品企劃人員（TP）	0.00%	97.66%	2.34%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
團/線控人員（RC）	0.00%	97.96%	2.04%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
旅遊產品操作人員（OP）	0.88%	84.07%	15.04%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
門市服務人員	0.00%	76.92%	23.08%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
導遊	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
領隊	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
其他	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

註：其他為司機、秘書、影音剪輯人員、客服等。

3. 人才欠缺原因

在人才欠缺原因部分，大多以「勞動條件不佳」為主，其次為「在職人員技能或素質不符」，詳見表 102。

表 102 人才欠缺原因-旅行業

單位：百分比(%)

職務	新興職務需求	在職人員技能或素質不符	在職人員易被挖角	勞動條件不佳	缺乏具相關學、經歷或技能之人才供給	薪資不具誘因
經理級人員	5.26%	31.58%	5.26%	63.16%	36.84%	42.11%
行政/人資人員	0.00%	33.33%	16.67%	66.67%	50.00%	16.67%
財務/會計/採購/總務人員	0.00%	33.33%	11.11%	66.67%	33.33%	11.11%
資訊人員	25.00%	75.00%	25.00%	50.00%	0.00%	0.00%
行銷/業務/美術/公關人員	4.88%	34.15%	2.44%	51.22%	24.39%	26.83%
產品企劃人員 (TP)	0.00%	66.67%	33.33%	100.00%	0.00%	0.00%
團/線控人員 (RC)	0.00%	100.00%	50.00%	100.00%	0.00%	0.00%
旅遊產品操作人員 (OP)	2.78%	38.89%	2.78%	47.22%	22.22%	19.44%
門市服務人員	0.00%	66.67%	0.00%	66.67%	0.00%	0.00%
導遊			-			
領隊			-			
其他			-			

註 1：本題為複選題。

註 2：「-」代表該職務無招募困難。

4. 解決人才缺口作法

在解決人才缺口部分，大多以持續自行招募人力為主，詳見表 103。

表 103 解決人才缺口作法-旅行業

單位：百分比(%)

職務	持續自行招募人力	擴大聘用兼職人力	使用派遣、外包人力	由其他職務人員暫時協助	職務重組、再設計	組織重整	導入自動化科技
經理級人員	94.12%	0.00%	0.00%	5.88%	0.00%	0.00%	0.00%
行政/人資人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
財務/會計/採購/總務人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
資訊人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
行銷/業務/美術/公關人員	96.08%	1.96%	0.00%	1.96%	0.00%	0.00%	0.00%
產品企劃人員 (TP)	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
團/線控人員 (RC)	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
旅遊產品操作人員 (OP)	96.67%	0.00%	0.00%	3.33%	0.00%	0.00%	0.00%
門市服務人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
導遊				-			
領隊				-			
其他				-			

註 1：本題為複選題。

註 2：「-」代表目前皆無人力缺口。

5. 質化意見

(1) 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

疫情後，國內旅遊需求大幅增加，部分導遊轉向國內旅遊團隊，這些團隊對服務水準有較高的要求，如專業解說和導覽，另為因應政府新南向政策，也需要大量的稀少語別導遊以因應市場需求。然而，旅遊業面臨年輕人才短缺的問題，觀光科系學生減少，導致人才培養和招募難度加大。基層人力特別面臨招募困難與高流動率的挑戰，許多年輕人不願意長期留在旅遊業。為了提高員工的留任率，企業需要提供更具競爭力的薪資和穩定的工作環境，同時實施多樣化的福利政策，以吸引並留住人才。儘管如此，基層員工的高流動率仍然是對公司穩定性的一大挑戰，特別是在缺工情況下，企業需要不斷投入資源進行培訓和管理，確保人力資源的穩定。

疫情後，國內旅遊需求增加，使得部分導遊轉向國內團隊。這些團隊通常需要較高水準的服務，如解說導覽，而非簡單的休閒旅行。……外語導遊短缺。(B1)

特別是年輕人才的短缺和觀光科系學生的減少，使得人才培養和招募變得更加困難。(B3)

基層人力招募困難，特別是在缺工情況下，需要增加薪資和提供穩定的工作環境以吸引和留任人才。(B4)

為了提高基層員工的留任率，企業會提供具有競爭力的固定薪資和變動薪資，以及其他福利政策。然而，基層員工的流動率較高，尤其是業務崗位，這對公司的穩定性有所挑戰。(B5)

行業薪酬和發展前景不夠吸引人。……基層人力主要面臨高流動率和缺乏專業技能的問題。許多年輕人不願意長期留在旅遊業，這導致員工的流動率高，公司需要不斷投入時間和資源來進行培訓。(B6)

(2) 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

隨著旅遊產業多元化發展，過去只由觀光專業科系人才處理的業務，如產品規劃和帶團，現已開始吸納具備其他背景的人才，

以滿足特殊業務的需求。這一轉變使企業能夠引入更多專業知識，應對新技術和趨勢的挑戰。然而，由於現有員工在這些領域的專業能力有限，企業需要加強員工的再培訓和促進跨部門合作，確保他們能夠適應這些變化。同時，旅行社對操作員和線控人員的要求也提高，需要具備不同國籍的文化背景和語言能力，以應對國際化市場的需求。語言能力和跨文化交流能力成為招聘中的重要條件，語文系畢業生及具備跨文化經驗的僑外生在這方面具備優勢，這種人才策略有助於解決人力短缺的問題。

有特殊目的的業務不再只能有觀光專門科系的人員來處理這些業務，……人力缺口的趨勢可能會逐漸變成跨科系、多元化的人力成為需要招募的對象。(B2)

由於現有員工在這些領域的專業能力有限，企業在用人策略上需要加強員工的再培訓和跨部門合作，以應對新技術和新趨勢的挑戰。(B3)

旅行社內部的操作員(OP)和線控人員需具備不同國籍的文化背景和語言能力，以應對多元化市場需求。(B4)

對於人才所需具備的職能，語言能力十分重要，不同語言的能力在國際化發展中具有優勢，例如語文系的畢業生在招聘中具有優勢。……管理及邏輯思維能力也很重要，管理相關科系的畢業生因其良好的邏輯性和學習力，在組織中的訓練難度和成本相對較低。(B5)

特別是語言人才和具備跨文化交流能力的專業人士，僑外生被視為解決人力短缺的一種策略。(B6)

(五) 未來人才需求趨勢

1. 當前人才供需狀況

整體旅行業者認為目前的人才供需評估以人才不足比例居多，占49.11%。依照經營類型區分，綜合旅行社業者多以人才不足較多，占67.61%；甲種旅行社多以供需均衡較多，占50.00%；乙種旅行社以供需均衡較多，占56.67%，詳見表104。

表 104 人才供需狀況-旅行業

單位：間；百分比(%)

項目		人才充裕	供需均衡	人才不足
整體 旅行業	家數	14	129	138
	占比	4.98%	45.91%	49.11%
綜合 旅行社	家數	1	22	48
	占比	1.41%	30.99%	67.61%
甲種 旅行社	家數	12	90	78
	占比	6.67%	50.00%	43.33%
乙種 旅行社	家數	1	17	12
	占比	3.33%	56.67%	40.00%

註：有效樣本數281份。

在未來人才需求趨勢上，2025 年至 2027 年皆以持平最多，預期成長的業者以 2025 年至 2027 年業者數皆相同，觀察各年度平均成長率，2025 年為 6.45%，2026 年為 4.66%，2027 年為 4.46%，另各年度預估新增員工人數介於 1,700 人至 2,400 人左右，詳見表 105。

表 105 人才需求趨勢-旅行業

單位：間；百分比(%)

項目		2025 年	2026 年	2027 年	
整體 旅行業	成長	家數	62	62	
		占比	22.06%	22.06%	
	持平	家數	219	219	
		占比	77.94%	77.94%	
	衰退	家數	0	0	
		占比	0.00%	0.00%	
	平均成長率		6.45%	4.66%	4.46%
	預估新增 員工人數	樂觀	2,155	2,305	2,468
		持平	1,749	1,871	2,002
		保守	1,749	1,871	2,002
預估就業人數		37,745	39,619	41,528	
綜合 旅行社	成長	家數	33	32	
		占比	46.48%	45.07%	
	持平	家數	38	39	
		占比	53.52%	54.93%	
	衰退	家數	0	0	
		占比	0.00%	0.00%	
	平均成長率		12.35%	8.06%	8.06%
	預估新增 員工人數	樂觀	1,649	1,782	1,927
		持平	1,338	1,446	1,563
		保守	1,338	1,446	1,563
預估就業人數		12,369	13,366	14,443	

項目		2025 年	2026 年	2027 年	
甲種旅行社	成長	家數	26	27	27
		占比	14.44%	15.00%	15.00%
	持平	家數	154	153	153
		占比	85.56%	85.00%	85.00%
	衰退	家數	0	0	0
		占比	0.00%	0.00%	0.00%
	平均成長率		4.31%	3.43%	3.12%
	預估新增員工人數	樂觀	499	516	532
		持平	405	419	432
		保守	405	419	432
預估就業人數		23,981	24,803	25,577	
乙種旅行社	成長	家數	3	3	3
		占比	10.00%	10.00%	10.00%
	持平	家數	27	27	27
		占比	90.00%	90.00%	90.00%
	衰退	家數	0	0	0
		占比	0.00%	0.00%	0.00%
	平均成長率		5.33%	4.00%	4.00%
	預估新增員工人數	樂觀	7	7	9
		持平	6	6	7
		保守	6	6	7
預估就業人數		1,395	1,450	1,508	

註1：2025年持平=2024年本案調查之整體需求人力*(1+預測年度平均成長率)；2026、2027年持平=前一年持平人數*(1+預測年度平均成長率)

註2：樂觀=持平人數*預估平均成長率(+23.26%)，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；保守=持平人數*預估平均衰退率(0.00%)，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）。

註3：預估就業人數=前一年就業人數*(1+預測年度平均成長率)。

註4：整體旅行業預估新增員工人數為綜合、甲種和乙種旅行社預估新增員工人數加總。

2. 陸客來臺觀光人力需求

本次調查以現況（2024年）員工人數為基準，若中國大陸開放旅客來臺觀光旅遊，多數業者認為人力需求將持平，占70.46%，以經營類型區分，同樣皆以持平為主，在平均成長率部份，整體旅行業成長率預估為9.53%，其中以甲種旅行社預估成長率最高，為10.51%，詳見表106。

表 106 陸客來臺觀光人力需求-旅行業

單位：間；百分比(%)

項目		整體旅行業	綜合旅行社	甲種旅行社	乙種旅行社
成長	家數	83	25	52	6
	占比	29.54%	35.21%	28.89%	20.00%
持平	家數	198	46	128	24
	占比	70.46%	64.79%	71.11%	80.00%
衰退	家數	0	0	0	0
	占比	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
平均成長率		9.53%	6.85%	10.51%	10.00%

3. 未來人才需具備能力

本次調查未來人才需具備能力，以「數位行銷」最多，占58.82%，其次為「數位識讀」和「數位工具」，占33.82%，另新興職務為「數位分析師」，未來沒有減少的職務，詳見表174。

表 107 未來人才需具備能力-旅行業

單位：百分比(%)

項目	百分比
數位行銷	58.82%
服務體驗設計	13.97%
數位工具	33.82%
數位識讀	37.50%
數據分析	30.15%
資訊需求轉譯溝通	7.35%
社群溝通	23.53%
協作	22.06%
語言	18.38%
媒體	13.24%

註1：本題為複選題。

註2：有效樣本數136份。

4. 數位人才

本次調查在數位人才需求上，整體旅行業以內部無人才需求最多，占 77.94%，以經營類型區分，綜合旅行社雖內部人才需求僅 16.90%，但有 54.93% 委外執行相關業務；而甲種旅行社以內部無人才需求較多，占 94.44%；乙種旅行社同樣以內部無人才需求較多，占 96.67%，詳見表 108。

表 108 數位人才需求-旅行業

單位：間；百分比(%)

項目		內部有人才需求	內部無人才需求但委外執行	內部無人才需求
整體旅行業	家數	19	43	219
	占比	6.76%	15.30%	77.94%
綜合旅行社	家數	12	39	20
	占比	16.90%	54.93%	28.17%
甲種旅行社	家數	6	4	170
	占比	3.33%	2.22%	94.44%
乙種旅行社	家數	1	0	29
	占比	3.33%	0.00%	96.67%

內部有人才需求的業者中，認為營運成本持平者較多，占 68.42%，平均成長率為 1.76%，詳見表 109。

表 109 數位人才需求營運成本預估-旅行業

單位：間；百分比(%)

項目	營運成本預估	
	家數	占比
成長	4	21.05%
持平	15	78.95%
衰退	0	0.00%
平均成長率	1.58%	

在無數位人才需求原因中，以「目前營運上無需求」最多，占 100.00%，詳見表 110。

表 110 無數位人才需求原因-旅行業

單位：百分比(%)

項目	百分比
不知道如何進行產業科技化	0.00%
目前營運上無需求	100.00%
人才成本太高	0.00%

註 1：本題為複選題。

註 2：有效樣本數 219 份。

5. 永續人才

本次調查在永續人才需求上，整體旅行業以內部無人才需求最多，占 77.94%，以經營類型區分，綜合旅行社雖內部人才需求僅 16.90%，但有 56.34% 委外執行相關業務；而甲種旅行社以內部無人才需求較多，占 95.00%；乙種旅行社同樣以內部無人才需求較多，占 96.67%，詳見表 111。

表 111 永續人才需求-旅行業

單位：間；百分比(%)

項目		內部有人才需求	內部無人才需求但委外執行	內部無人才需求
整體旅行業	家數	20	42	219
	占比	7.12%	14.95%	77.94%
綜合旅行社	家數	12	40	19
	占比	16.90%	56.34%	26.76%
甲種旅行社	家數	7	2	171
	占比	3.89%	1.11%	95.00%
乙種旅行社	家數	1	0	29
	占比	3.33%	0.00%	96.67%

內部有人才需求的業者中，認為營運成本持平者較多，占 70.00%，平均成長率為 1.32%，詳見表 112。

表 112 永續人才需求營運成本預估-旅行業

單位：間；百分比(%)

項目	營運成本預估	
	家數	占比
成長	3	15.00%
持平	17	85.00%
衰退	0	0.00%
平均成長率	1.25%	

在無永續人才需求原因中，以「目前營運上無需求」最多，占 100.00%，詳見表 113。

表 113 無永續人才需求原因-旅行業

單位：百分比(%)

項目	百分比
不知道如何進行產業科技化	0.00%
目前營運上無需求	100.00%
人才成本太高	0.00%

註 1：本題為複選題。

註 2：有效樣本數 219 份。

(六) 政府建議

1. 產官學合作建議

本次調查有 11.74%業者有建議，其中以「協助實習生媒合，幫助學生覓得合適工作」占比 51.52%和「讓求職者瞭解產業現況與職涯發展的方向」占比 54.55%較多，詳見表 181。

表 114 產官學合作建議-旅行業

單位：間；百分比(%)

建議	家數	占比
無任何建議	248	88.26%
有建議	33	11.74%
引導學校增設產業需要的觀光相關課程	0	0.00%
協助實習生媒合，幫助學生覓得合適工作	17	51.52%
讓求職者瞭解產業現況與職涯發展的方向	18	54.55%
提供國內外專業進修或研習管道	8	24.24%
延攬海外專業人士至國內進行交流	1	3.03%

2. 質化意見

(1) 業者一致認為科技能為產業帶來一定效益，但目前政府對於智慧觀光定義尚需更具體地指引

隨著科技的進步，業者普遍認為科技能有效提升旅遊產業的服務質量。科技工具的熟悉與應用，特別是 AI、大數據和自動化系統，能大幅減少人力成本並提高服務效率，這在旅行產業中已經開始發揮作用。智慧化的推廣促使企業內部逐漸資訊化，對於人才的需求也朝向具備科技基礎概念和能力。然而，智慧觀光的具體定義仍然模糊，目前缺乏政府的明確指導和標準。企業正在加強 IT 專業人才的引進，以支持內部系統的開發和管理，確保在新技術趨勢下保持競爭力。

熟悉科技工具，……能否提高服務質量是非常具有影響的。(B1)

智慧化已經推了很長久一段時間，已經很明確想讓旅行產業公司內部資訊化與庸有相關的科技使用能力，在求才方面也要求人才要有基礎的概念。(B2)

隨著 AI 和大數據技術的進步，智能客服和自動化系統將在旅行業中得到更廣泛的應用，減少人力成本並提升服務效率。(B4)

智慧觀光尚未有明確定義，需要由政府協助給與明確的定義，但普遍認

為它涉及數位化、AI 技術的應用及大數據分析能力。企業正在增加對 IT 專業人才的需求，以進行內部系統的開發和管理。(B6)

(2) 傳統中小型業者轉型上較為困難，尚須政府支持才得以進行

許多傳統中小型旅行業者在面對新興科技和永續觀光的趨勢時，轉型往往面臨挑戰。儘管大型企業在 IT 建置和科技應用方面取得了顯著成效，但這樣的投資對於中小型旅行社來說成本高昂且回報期較長，難以快速見效。特別是在內部系統的開發與人力資源系統、網站建設等方面，這些企業需要依賴科技專才的協助。然而，由於資源有限，這些轉型過程對中小型業者來說並不容易，且可能會擔心投入的資本難以回收。因此，這些企業應審慎評估科技引入的項目與幅度以實現數位化轉型和永續發展的目標。

提早投入非常多資本建置 IT，在前幾年沒有明顯的成效，投入成本也無法回收，但在撐過一段時間後，整個成效大躍進。因此也許現況只是讓業者感覺，可能要投入成本到這方面，但也許未來三到五年，這方面的人才與相關建置方面會成為主流，成為公司業務不可或缺的一部分。(B2)

旅行業面對新興科技和永續觀光趨勢，企業需要聘請科技方面的專才來發展內部系統，如人事系統、作業系統和網站。然而，對於中小型旅行社來說，這樣的轉型並不容易，需要政府支持才能順利進行。(B3)

新興科技如 AI 的應用，雖然目前處於初步階段，但對人力成本的減少和服務效率的提升具有潛力。(B4)

(3) 強化產業的支持與培訓，增加產業吸引力以吸引更多投入

隨著旅行業面臨嚴重的人才缺口，尤其是在專業技術和管理人才方面，政府和企業應聯手推動更有力的支持與培訓措施。提供教育訓練不僅能提升人才的專業素養，還能鼓勵更多業者投入人力培養，並將這些培訓成果引入公司內部運作。此外，企業也可通過提高品牌知名度、提供優渥薪酬待遇、彈性工時和其他福利政策來吸引年輕人才。為了應對這些挑戰，政府應進一步加強對觀光產業的支持，提供政策優惠、資金補助以及更多人才培養計劃，以提高整體行業的吸引力，並促進長期的可持續發展。這樣的措施將有助於行業在未來的競爭中保持優勢，並應對未來潛在的

危機。

例如提供免費教育訓練等等，也會讓更多業者願意做這方面的人才培訓，再將培訓成果導入公司內部。(B2)

旅行業將面臨嚴重的人力缺口，特別是在專業技術和管理人才方面。因應這一挑戰。.....政府應加大對旅行業的支持，提供更多的資源和政策優惠，以促進行業的人才培養和發展。(B3)

在用人及求才方面，企業利用品牌知名度和優渥的薪酬待遇吸引人才，提供彈性工時和其他福利政策，來吸引年輕人才。(B5)

建議政府應更加重視觀光產業，提供政策支持和資金補助，如水電補助、稅收優惠等，.....如提供更多的政策補貼和人才培養計劃，以提升旅遊業的吸引力。此外，為了應對未來可能出現的類似危機，行業應加強人才儲備和多元化招募策略。(B6)

（七）焦點座談會

本次焦點座談會綜整前述質量化結果和委託單位需求討論議題有三點包含【1.我國受疫情、高齡化和少子女化影響，人才嚴重流失，請問您認為如何縮短供需落差？短、中、長期的建議為何？】、【2.「永續觀光」和「智慧觀光」為未來重要的議題，請問您認為目前可落實的措施為何？未來可能需要的人才與職能為何？】以及【3.請問您對於政府在未來三年的產業人才培育上有何建議？】，以下就座談會討論結果說明如下：

1. 因應人才流失嚴重和產業變化建議

（1）解決產業人力供需的核心問題為如何提升產業吸引力

旅遊業的人才供需問題，核心不在於人口老化或少子化，而是該產業是否有足夠的吸引力。由於薪資水平較低，工作時間長，旅遊業在吸引年輕人才上面臨巨大挑戰。年輕人更傾向於選擇工時靈活、收入較高的工作，例如 Uber 或 Foodpanda 等兼職平台，這使得旅遊業的招聘難度進一步加大。此外，中小企業因資源有限，更難以提供有競爭力的薪資和福利待遇，導致優秀人才流向大企業或其他行業。政府應加強政策支持，提供優惠措施來幫助旅遊業提高薪酬吸引力，這樣才能促進該產業的長期發展（FGT02、FGT06、FGT07）。

（2）產學密切合作，培育更多跨領域與多元化的人才

隨著市場競爭加劇和科技進步，旅遊業需要引入更多具有不同背景的專業人才，不僅限於觀光專業畢業生。工程師、產品開發人員、數據分析師等跨領域人才在設計和開發新型旅遊產品時扮演著關鍵角色。這些多元化的人才能夠幫助企業提升產品的差異化，增加附加價值，從而在激烈的市場中獲得競爭優勢。此外，跨領域合作有助於縮小產學差距，使學生能夠更好地將學習內容與實際工作需求結合，進一步促進人才的有效供應。透過這些措施，旅遊業能夠應對不斷變化的市場需求，並提高產業的可持續性（FGT05、FGT07、FGT10）。

透過企業與學校的密切合作，使學生能夠獲得更多實際操作經驗。例如，雄獅的哈柏造星計劃為一個不錯的案例，該計劃通過多元化人才的引進，不僅局限於傳統的觀光專業，還吸引了來自全球各地的學生參與。這種多元化的實習和培訓方式，不僅提高

了學生的實務能力，也為未來的全球化市場需求做好了準備。隨著該計劃的成功推行，企業和學校的合作模式應成為行業培育人才的標準，這將有助於更好地滿足旅遊業日益增長的人才需求（FGT08、FGT10）。

(3) 在全球化和技術快速發展下，旅行業面臨轉型和系統化管理的挑戰

在全球化和技術快速發展的背景下，台灣旅行業面臨來自國際平台（如 Agoda、Expedia、Booking）的激烈競爭。這些國際平台擁有龐大的資源和技術團隊，使得國內旅行社難以匹敵。為了應對這一挑戰，旅行業必須加強數據化和制度化的管理，特別是在處理大量商品（如機票和房間）時，系統整合、流量管理和優化操作成為關鍵。旅行社需要引進自動化技術，提升運營效率，從而在激烈的競爭中保持穩定的市場份額。這種數位化轉型能幫助旅行業提升服務品質，降低運營成本，並應對未來的市場挑戰（FGT04、FGT05）。

此外，旅行業正處於加速數位轉型的階段，企業越來越依賴大數據、人工智慧（AI）和物聯網（IoT）來提升服務質量和管理效率。數據的留存、清理和分析，特別是透過 AI 技術進行的洞察，已經成為企業競爭的關鍵。這不僅涉及內部數據處理能力的提升，還需要跨部門合作，尤其是產品經理的角色變得更加重要，必須在技術團隊和業務需求之間起到橋樑作用。隨著市場對智慧觀光和數位工具的需求增加，旅行業者必須迅速調整業務策略，以適應不斷變化的行銷和技術需求（FGT05、FGT07）。

2. 因應智慧觀光、永續觀光與政府政策建議

(1) 政府應該主導制定具體的階段性目標，並結合地方創生，支持年輕人回鄉發展

在推動永續觀光的過程中，政府扮演著不可或缺的角色，應該主導制定具體且具有操作性的階段性目標，例如減碳、推廣在地食材及使用環保產品等，這些目標不僅是環境保護的指標，更是提升觀光產業競爭力的重要手段。此外，政府可設立專門的諮詢平台，幫助旅遊業者更好地理解 and 實踐這些永續發展目標。這些目標的制定不僅限於節能減碳，還應包括更廣泛的社會議題，如兩性平等和社會責任，從而確保整個產業的發展具備多元化和

包容性 (FGT02、FGT06、FGT08)。

然對於中小型企業而言，進入永續發展領域的門檻相對較高，因此需要降低成本和風險。例如，推動符合永續發展原則的地方創生計畫，可以吸引年輕人才回鄉發展，從而促進地方經濟和觀光產業的可持續發展。這不僅有助於提升地方的經濟活力，也能透過創造新的就業機會來增加年輕人對旅遊業的興趣，從而進一步推動當地的經濟轉型和產業升級 (FGT02、FGT08)。

(2) 政府應更重視觀光產業，提供更多元的支持措施

旅遊業要持續發展並解決人才短缺問題，政府政策支持是至關重要的。政府可以通過提供免費教育訓練、稅收減免、政策補貼等措施，鼓勵更多人投入旅遊業，不論是國內外勞工或僑外生，吸引更多元的勞動力來源。此外，為了促進中小企業的轉型與成長，政策應該著眼於幫助企業提升工作環境和提高薪資待遇，以增加整體產業的吸引力。同時，隨著全球進入超高齡社會，政府還應該探索如何利用中高齡勞動力來填補人力缺口，並進一步加強產業數位化轉型的支持。這些政策不僅有助於穩定現有的旅遊業人力資源，還能夠為未來的行業發展奠定基礎 (FGT08、FGT02、FGT10)。

三、人才需求端-旅館

(一) 產業現況

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

疫情期間，旅宿業面臨了嚴重的人力流失，而這些離職的人力如今不願意回流，進一步加劇了旅宿業的缺工問題。這種現象並不僅限於基層員工，甚至中高階管理職位也出現了明顯的斷層，特別是在疫情前後中層和高層職務的人才短缺問題逐漸凸顯。基層人力的流失增加了中階管理者的工作負擔，無法專注於專業技能的發展，導致他們無法順利晉升至高階管理職位。此外，當前年輕人更偏好高彈性、自由且有趣的工作，而旅宿業傳統的長工時和高壓力環境並不符合他們的就業偏好，這使得旅宿業在吸引新一代勞動力方面面臨極大挑戰。同時，旅宿業的高齡化趨勢加劇了這一問題，年長員工的工作效率無法與年輕員工相比，進一步加劇了整體人力短缺的困境。

缺工仍然是旅宿業發展現況的最大問題，且在疫情前就有這樣的情況了，現在甚至連管理部門也開始缺人。……中階職務與高階職務人員在疫情前就出現斷層了，而疫情後這個問題則逐漸凸顯出來。因為基層人力的流失，增加中層職務人員的工作壓力與心理負擔（包含工時以及繁瑣的業務量），也造成中層職務人員無法專注於本職學能。因此中階職務人員無法累積足夠的歷練，造成中階職務與高階職務的斷層。(C4)

現在的年輕人的就業選項比以往更多，而且他們也傾向更自由、更有趣、更有彈性的工作內容。……就業人口高齡化：逐漸高齡的員工即便有足夠的經驗，但是體力也逐漸下滑，一位中高齡員工的工作效率不等於一位年輕員工的工作效率，因此並不能簡單類比。(C5)

招募難度較以往高，疫情中離職的人不願意再回來旅宿業。(C6)

不同層級面臨的挑戰包括高階管理人才的激烈競爭和領導責任的高度壓力，中階管理人才需要長期培養和穩定的職涯規劃，而基層員工則面臨工作未來不確定性和流動性高的問題。(C7)

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

疫情後，隨著國內邊境開放，最初出現了報復性旅遊，國內旅遊需求一度高漲。然而，隨著各國逐步開放，國人旅遊偏好迅速轉向出境旅遊，導致國內旅宿業的入住率下降了30%至40%。外國遊客的減少、國內消費力下降，加上日本旅客因匯率問題減少來台，韓國旅客主要集中在北台灣，中南部的吸引力較弱，進一步加劇了市場的供需失衡。為了應對這一挑戰，業者必須更加靈活應對市場變化，思考如何提供高附加價值的產品，吸引旅客不僅僅是為了住宿，而是提供更多元的體驗和目的性。同時，業者也應運用更有創意的行銷方案來滿足顧客的多變需求，並採取措施吸引外國遊客前往中南部，提升該地區的旅遊吸引力。

邊境開放後，國人多選擇出國旅遊，出國旅客與來台旅客的差距持續擴大。由於國內外旅客的需求得不到滿足，旅宿業在今年的入住率下降了30%-40%。日本客因匯率問題較少來台，而韓國旅客多集中在北台灣，中南部旅遊吸引力較弱，政府應採取措施吸引外國遊客至中南部。(C2)

市場供需失衡，外國遊客減少，國內市場需求下降，供需失衡導致經營困難。……通膨和疫情後的景氣低迷導致消費力下降，高價位住宿業績下滑，中低價位住宿商機較活絡。(C3)

旅宿業者需要去思考能夠提供的高附加價值產品為何，且獲得市場上的認可。如何讓旅客來到你的飯店不僅僅只是找一個能夠睡覺的住宿地點，而是有更多的目的性。(C5)

顧客的喜好、消費模式與過往不同，因此旅宿業也使用更有創意的行銷方案來吸引客人。(C6)

疫情期間，國內旅遊市場保持穩定，但隨著疫情結束，國人逐漸選擇出國旅遊，導致國內旅遊需求有所下降。由於地震等自然災害，花東地區交通受到限制，旅客進出困難，影響較大。(C7)

(二) 人力運用狀況

1. 業者人力現況

根據有回覆業者結果與母體結構進行推估可知，2024 年旅館業者整體員工數為 76,179 人，專任/正職員工占 88.44%，兼職員工占 11.56%，外包人數為 145 人，實習生人數為 811 人；需求人數為 11,256 人，專任/正職員工占 97.32%，兼職員工占 2.68%，外包人數為 6 人，實習生人數為 242 人，詳見表 115。

表 115 人力運用狀況-旅館

單位：人；百分比(%)

業別		整體 (正職+兼職)	專任/正職	兼職	外包	實習/ 建教生	
整體 旅館	現有	人數	76,179	67,374	8,805	145	811
	人力	占比	100.00%	88.44%	11.56%		
	需求	人數	11,256	10,954	302	6	242
	人力	占比	100.00%	97.32%	2.68%		
觀光 旅館	現有	人數	21,665	17,390	4,275	125	713
	人力	占比	100.00%	80.27%	19.73%		
	需求	人數	2,743	2,549	194	6	235
	人力	占比	100.00%	92.93%	7.07%		
一般 旅館	現有	人數	54,514	49,984	4,530	20	98
	人力	占比	100.00%	91.69%	8.31%		
	需求	人數	8,513	8,405	108	0	7
	人力	占比	100.00%	98.73%	1.27%		

2. 人力進退狀況

本次調查進退狀況中，有回覆業者於 2024 年 1-6 月，員工進入共計 1,559 人次，退出共計 1,650 人次，整體淨退出人次 91 人，其中退出人次主要為到職滿 6 個月(含)以上辭職，占 58.79%。另參考行政院主計總處公式計算，進入率為 2.35%，退出率為 2.48%，流動率為 2.41%，皆高於 2024 年 5 月底進入率的 2.13%、退出率的 2.05% 和流動率的 2.09%。另高於 2019 年平均進入率(2.34%)、平均退出率(2.25%) 與平均流動率(2.29%)，詳見表 116。

表 116 進退狀況-旅館

單位：人次；百分比(%)

項目	受僱員工
A 進入人次	1,559
B 退出人次	1,650
到職未滿 6 個月辭職	509 (30.85%)
到職滿 6 個月(含)以上辭職	970 (58.79%)
解雇(含資遣)	27 (1.64%)
退休	42 (2.55%)
其他退出	102 (6.18%)
C 進退人次(C=A-B)	-91
進入率	2.35%
退出率	2.48%
流動率	2.41%

註 1：進入(退出)率 = 【1-6 月進入(退出)人次 / (2024 年 6 月底平均每月受僱員工人數 x 6)】 x 100 %，為前半年每月平均之資料（以有回覆業者人數計算）。

註 2：流動率 = (進入率 + 退出率) / 2。

3. 人力編制

本次調查人力編制職務中，前三高有編制職務依序為「櫃檯接待/訂房人員」占 98.01%、「房務人員」占 92.43%和「經理級人員」占 90.44%，詳見表 117。

表 117 人力編制-旅館

單位：間；百分比(%)

職務	有編制		無編制	
	家數	占比	家數	占比
經理級人員	227	90.44%	24	9.56%
行政/人資人員	128	51.00%	123	49.00%
財務/會計/採購/總務人員	147	58.57%	104	41.43%
資訊人員	48	19.12%	203	80.88%
會議/行銷/美術/企劃/公關人員	59	23.51%	192	76.49%
業務人員	59	23.51%	192	76.49%
櫃檯接待/訂房人員	246	98.01%	5	1.99%
公清/清潔人員	57	22.71%	194	77.29%
房務人員	232	92.43%	19	7.57%
行政主廚	36	14.34%	215	85.66%
廚師	133	52.99%	118	47.01%
廚房助手	118	47.01%	133	52.99%
餐飲服務人員	101	40.24%	150	59.76%
工程/維修人員	81	32.27%	170	67.73%
行李/安管人員	59	23.51%	192	76.49%
休閒活動人員(救生員、教練等)	51	20.32%	200	79.68%
其他	12	4.78%	239	95.22%

註 1：本題為複選題。

註 2：有效樣本數份。

註 3：其他為司機、園藝人員、門市人員、食品技師等。

4. 正職員工數量與需求

本次問卷調查正職員工中，以「櫃檯接待/訂房人員」最多，占 22.14%，其次為「房務人員」，占 18.92%，再者為「經理級人員」，占 11.50%；在需求人數部分，則以「櫃檯接待/訂房人員」最多，占 30.02%，其次為「房務人員」，占 29.21%，詳見表 118。

表 118 正職員工數量與需求-旅館

單位：間；百分比(%)

職務	正職員工		需求人數	
	人數	占比	人數	占比
經理級人員	7,806	11.50%	185	1.69%
行政/人資人員	2,064	3.04%	54	0.49%
財務/會計/採購/總務人員	3,028	4.46%	170	1.55%
資訊人員	596	0.88%	3	0.03%
會議/行銷/美術/企劃/公關人員	1,173	1.73%	62	0.57%
業務人員	1,539	2.27%	86	0.79%
櫃檯接待/訂房人員	15,030	22.14%	3,288	30.02%
公清/清潔人員	1,829	2.69%	153	1.40%
房務人員	12,847	18.92%	3,200	29.21%
行政主廚	309	0.46%	6	0.05%
廚師	6,030	8.88%	651	5.94%
廚房助手	4,766	7.02%	904	8.25%
餐飲服務人員	6,270	9.24%	1,608	14.68%
工程/維修人員	1,965	2.89%	205	1.87%
行李/安管人員	1,617	2.38%	103	0.94%
休閒活動人員(救生員、教練等)	921	1.36%	171	1.56%
其他	103	0.15%	105	0.96%

註：其他為司機、園藝人員、門市人員、食品技師等。

在正職人員部份，依照經營類型區分，觀光旅館以「廚師」正職員工人數較多，占 16.57%；一般旅館以「櫃檯接待/訂房人員」正職員工人數較多，占 26.52%。

在需求人數部份，依照經營類型區分，觀光旅館以「餐飲服務人員」正職員工需求較多，占 25.87%；一般旅館以「櫃檯接待/訂房人員」正職員工需求較多，占 35.28%，詳見表 119。

表 119 正職員工數量與需求人數-旅館(依經營型態分)

單位：間；百分比(%)

職務	觀光旅館				一般旅館			
	正職人員		需求人數		正職人員		需求人數	
	人數	占比	人數	占比	人數	占比	人數	占比
經理級人員	1,443	8.30%	100	3.92%	6,298	12.60%	85	1.01%
行政/人資人員	456	2.62%	20	0.78%	1,591	3.18%	34	0.40%
財務/會計/採購/總務人員	804	4.62%	51	1.99%	2,201	4.40%	119	1.41%
資訊人員	114	0.66%	3	0.12%	477	0.95%	0	0.00%
會議/行銷/美術/企劃/公關人員	275	1.58%	28	1.09%	888	1.78%	34	0.40%
業務人員	601	3.46%	69	2.71%	928	1.86%	17	0.20%
櫃檯接待/訂房人員	1,636	9.41%	324	12.73%	13,258	26.52%	2,964	35.28%
公清/清潔人員	449	2.58%	51	1.99%	1,366	2.73%	102	1.21%
房務人員	2,063	11.86%	354	13.87%	10,673	21.35%	2,846	33.87%
行政主廚	54	0.31%	6	0.24%	252	0.50%	0	0.00%
廚師	2,882	16.57%	363	14.23%	3,116	6.23%	288	3.43%
廚房助手	1,243	7.15%	192	7.54%	3,487	6.98%	712	8.47%
餐飲服務人員	2,894	16.64%	659	25.87%	3,341	6.68%	949	11.29%
工程/維修人員	987	5.68%	137	5.37%	968	1.94%	68	0.81%
行李/安管人員	800	4.60%	86	3.38%	809	1.62%	17	0.20%
休閒活動人員(救生員、教練等)	626	3.60%	69	2.71%	292	0.58%	102	1.21%
其他	63	0.36%	37	1.45%	40	0.08%	68	0.81%

註：其他為司機、園藝人員、門市人員、食品技師等。

5. 平均經常性薪資

根據本次調查結果，旅館人力成本占營業成本比例為 35.52%，較 2019 年同期約增加 5.54%，另監督及專技人員（主管、監督人員、專業人員、工程師、技術員等）平均經常性薪資為 48,030 元；非監督專技人員（助理人員、事務支援人員、服務人員、銷售人員、體力工等）平均經常性薪資為 31,732 元，詳見表 120。

表 120 平均經常性薪資-旅館

單位：新台幣

項目	監督及專技人員	非監督專技人員
經常性薪資	48,030 元	31,732 元

註：經常性薪資：指每月給付受僱員工之工作報酬，包括本薪與按月給付之固定津貼及獎金，如危險津貼、交通費、膳食費、水電費、按月發放之工作（生產、績效、業績）獎金及全勤獎金等。

6. 質化意見

(1) 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

由於中階職務缺口問題，許多企業不得不快速提拔基層員工至中階職位。然而，這些員工在資歷和經驗不足的情況下被升任，導致服務品質下滑，並增加了消費者的抱怨。為應對這一問題，企業採取培訓的方式提升中階主管的職能，同時提供輪調機會，讓他們能在不同部門或地區發展，從而獲得更多元的視角和經驗。此外，高階管理人才的留任也面臨挑戰，因為旅宿業普遍缺乏人力，使得中高階經理人很容易被競爭對手挖角。在這種激烈的人才競爭環境下，企業必須進行長期的職涯規劃與管理改進，才能應對市場變化並保持穩定與成長。

中階職務的缺口問題，往往從基層人員快速提拔。但也因為是在資歷仍不足的情況下升任，也使服務品質下降，而增加消費者的抱怨。目前以培訓的方式提升中階職務人員的職能。(C4)

給予中階主管輪調到其他部門的機會，以同樣的職稱在不同屬性的部門（例如不同地區、不同品牌定位的飯店、不同工作部門）進行輪調，培養其具有更多元的觀點，或是尋找其他適合發展的職涯方向。(C5)

招募難度較以往高，疫情中離職的人不願意再回來旅宿業。……高階人才的留任為面臨到的困難：因為旅宿業很缺人，所以中高階經理人很容易被同業挖腳。(C6)

不同層級面臨的挑戰包括高階管理人才的激烈競爭和領導責任的高度壓力，中階管理人才需要長期培養和穩定的職涯規劃。……公司需持續改進以應對市場變化和各層級員工的需求，維持公司的穩定及成長。(C7)

(2) 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

為了應對人力調度的需求，許多企業在新進員工招募和教育訓練階段便明確告知需支援其他部門的情況，並強調人力調配的靈活性。特別是在淡旺季變化明顯的飯店業，跨部門支援已成為提高人力效率的常態，餐飲部門與房務部門的員工經常會互相協助。然而，這種多工化的人力運用模式也帶來了一些挑戰，尤其是當後勤人員或主管級職位需前往第一線協助時，可能因為缺乏專精的職務訓練，導致服務品質下降。儘管此策略在短期內能夠提高靈活性，但在長期運營中，專業性不足的訓練模式仍然是企業需要解決的問題。

因應人力調度，在招募和教育訓練時就會跟新進員工說明支援其他部門的情況以及配合人力調度的需求。(C4)

由後勤人員（例如財務部門）到第一線協助服務客人。(C5)

為應對淡旺季需求變化，許多飯店開始打破傳統部門疆界，實行跨部門人力支援。例如，餐飲部門和房務部門的人員在必要時會互相支援，以提高人力使用效率。(C7)

(三) 僱用條件/需求

1. 正職員工最低教育程度與科系背景需求

在正職員工最低教育程度與科系背景需求部分，「公清/清潔人員」、「房務人員」、「廚師」、「廚房助手」、「餐飲服務人員」、「工程/維修人員」、「行李/安管人員」和「休閒活動人員」最低教育程度為「不拘」較多，其餘職務皆以「大專」的比例較多，另科系背景需求多為「不拘」、「旅館及餐飲」和「旅遊觀光」背景，詳見表 121。

表 121 正職員工最低教育程度與主要教育背景-旅館

單位：百分比(%)

職務	最低教育程度需求					科系背景需求
	不拘	高中以下	大專	碩士	博士	
經理級人員	14.88%	1.40%	82.79%	0.93%	0.00%	不拘；旅館及餐飲；旅遊觀光
行政/人資人員	35.71%	0.89%	63.39%	0.00%	0.00%	不拘；旅館及餐飲；旅遊觀光
財務/會計/採購/總務人員	34.35%	3.82%	61.83%	0.00%	0.00%	不拘；旅館及餐飲；旅遊觀光
資訊人員	14.71%	2.94%	82.35%	0.00%	0.00%	資訊技術；資料庫、網路設計及管理
會議/行銷/美術/企劃/公關人員	20.93%	4.65%	74.42%	0.00%	0.00%	不拘；行銷及廣告
業務人員	22.73%	9.09%	68.18%	0.00%	0.00%	不拘；旅館及餐飲；旅遊觀光；企業管理
櫃檯接待/訂房人員	43.10%	1.72%	55.17%	0.00%	0.00%	不拘；旅館及餐飲；旅遊觀光
公清/清潔人員	76.74%	16.28%	6.98%	0.00%	0.00%	不拘；
房務人員	92.13%	5.09%	2.78%	0.00%	0.00%	不拘；
行政主廚	48.00%	16.00%	36.00%	0.00%	0.00%	不拘；旅館及餐飲；其他餐旅及民生服務
廚師	79.51%	10.66%	9.84%	0.00%	0.00%	不拘；旅館及餐飲
廚房助手	87.85%	8.41%	3.74%	0.00%	0.00%	不拘；旅館及餐飲
餐飲服務人員	70.53%	14.74%	14.74%	0.00%	0.00%	不拘；旅館及餐飲；旅遊觀光
工程/維修人員	53.52%	16.90%	29.58%	0.00%	0.00%	電機與電子工程；機械工程
行李/安管人員	54.00%	24.00%	22.00%	0.00%	0.00%	不拘；旅館及餐飲
休閒活動人員(救生員、教練等)	47.50%	17.50%	35.00%	0.00%	0.00%	不拘；遊憩、運動和休閒管理；旅遊觀光
其他	33.33%	22.22%	44.44%	0.00%	0.00%	不拘；旅遊觀光

註：其他為司機、園藝人員、門市人員、食品技師等。

2. 正職員工年資與能力/證照需求

在正職員工工作年資要求與能力部分，「經理級人員」、「資訊人員」、「會議/行銷/美術/企劃/公關人員」、「業務人員」、「廚師」和「工程/維修人員」最低工作年資需求為2年以下，「行政主廚」最低工作年資需求5年以上，其餘各職務以無經驗可的比例較高，在能力/證照需求部分，以各專業技術證照和英文為主，詳見表122。

表 122 正職員工最低工作年資要求與能力/證照需求-旅館

單位：百分比(%)

職務	最低工作年資需求				能力/證照需求
	無經驗可	2年以下	2-5年	5年以上	
經理級人員	6.54%	59.35%	17.76%	16.36%	英文
行政/人資人員	63.06%	27.03%	6.31%	3.60%	電腦使用能力
財務/會計/採購/總務人員	59.06%	31.50%	8.66%	0.79%	電腦使用能力；會計證照
資訊人員	26.47%	61.76%	8.82%	2.94%	資訊系統使用經驗
會議/行銷/美術/企劃/公關人員	25.58%	53.49%	20.93%	0.00%	
業務人員	25.58%	37.21%	37.21%	0.00%	英文
櫃檯接待/訂房人員	64.91%	32.89%	2.19%	0.00%	英文
公清/清潔人員	92.68%	7.32%	0.00%	0.00%	
房務人員	95.69%	4.31%	0.00%	0.00%	
行政主廚	11.54%	11.54%	11.54%	65.38%	廚師證
廚師	26.23%	59.02%	13.11%	1.64%	廚師證
廚房助手	87.62%	11.43%	0.95%	0.00%	廚師證
餐飲服務人員	88.51%	10.34%	1.15%	0.00%	英文
工程/維修人員	23.88%	62.69%	13.43%	0.00%	技術證照；水電相關能力
行李/安管人員	60.00%	37.78%	2.22%	0.00%	
休閒活動人員(救生員、教練等)	55.26%	42.11%	2.63%	0.00%	救生員證、教練證
其他	44.44%	11.11%	44.44%	0.00%	

註：其他為司機、園藝人員、門市人員、食品技師等。

(四) 招募狀況

1. 正職員工人才來源管道

在正職員工人才來源管道部分，以「民間人力銀行」較多，其次為「親友或內部同仁介紹」，詳見表 123。

表 123 正職員工人才來源管道-旅館

單位：百分比(%)

職務	民間人力銀行	台灣就業通網站	公立就業服務機構	親友或內部同仁介紹	就業博覽會	學校管道
經理級人員	90.63%	14.38%	7.50%	22.50%	3.13%	1.25%
行政/人資人員	95.51%	19.10%	11.24%	29.21%	11.24%	8.99%
財務/會計/採購/總務人員	95.37%	18.52%	9.26%	24.07%	5.56%	4.63%
資訊人員	100.00%	18.75%	12.50%	37.50%	9.38%	9.38%
會議/行銷/美術/企劃/公關人員	85.11%	12.50%	7.50%	40.00%	7.50%	10.00%
業務人員	97.73%	9.09%	11.36%	43.18%	11.36%	4.55%
櫃檯接待/訂房人員	91.26%	17.49%	8.74%	19.67%	7.10%	10.38%
公清/清潔人員	92.50%	35.00%	35.00%	52.50%	25.00%	20.00%
房務人員	90.00%	24.71%	14.71%	20.59%	8.82%	12.94%
行政主廚	96.00%	8.00%	4.00%	52.00%	12.00%	4.00%
廚師	91.51%	21.70%	14.15%	34.91%	8.49%	7.55%
廚房助手	92.63%	26.32%	17.89%	33.68%	15.79%	22.11%
餐飲服務人員	95.45%	22.73%	17.05%	36.36%	21.59%	27.27%
工程/維修人員	95.71%	21.43%	18.57%	40.00%	12.86%	8.57%
行李/安管人員	95.56%	26.67%	20.00%	35.56%	17.78%	20.00%
休閒活動人員(救生員、教練等)	95.45%	31.82%	25.00%	43.18%	22.73%	27.27%
其他	90.00%	20.00%	10.00%	10.00%	10.00%	0.00%

註 1：本題為複選題。

註 2：其他為司機、園藝人員、門市人員、食品技師等。

2. 正職員工招募難易度與外籍工作者/實習生需求

在招募難易度部分，以「餐飲服務人員」招募困難比例較高，占 43.53%，其次為「行政主廚」，占 36.00%，再者為「公清/清潔人員」，占 30.23%；海外攬才以「公清/清潔人員」有需求占比 22.22%和「餐飲服務人員」有需求占比 20.99% 較高；外籍實習生同樣以「公清/清潔人員」有需求占比 33.33%和「餐飲服務人員」有需求占比較高，詳見表 124。

表 124 正職員工招募難易度與外籍工作者/實習生需求-旅館

單位：百分比(%)

職務	招募難易度			海外攬才需求		外籍實習生需求	
	容易	普通	困難	有需要	不需要	有需要	不需要
經理級人員	2.38%	86.67%	10.95%	0.99%	99.01%	0.00%	100.00%
行政/人資人員	3.57%	87.50%	8.93%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
財務/會計/採購/總務人員	1.55%	88.37%	10.08%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
資訊人員	5.41%	81.08%	13.51%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
會議/行銷/美術/企劃/公關人員	2.33%	79.07%	18.60%	0.00%	100.00%	2.63%	97.37%
業務人員	9.30%	65.12%	25.58%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
櫃檯接待/訂房人員	0.89%	76.89%	22.22%	7.31%	92.69%	7.73%	92.27%
公清/清潔人員	4.65%	65.12%	30.23%	22.22%	77.78%	33.33%	66.67%
房務人員	0.94%	73.11%	25.94%	16.02%	83.98%	19.32%	80.68%
行政主廚	4.00%	60.00%	36.00%	8.70%	91.30%	0.00%	100.00%
廚師	0.00%	77.59%	22.41%	5.45%	94.55%	5.45%	94.55%
廚房助手	0.96%	75.00%	24.04%	10.00%	90.00%	19.00%	81.00%
餐飲服務人員	2.35%	54.12%	43.53%	20.99%	79.01%	33.33%	66.67%
工程/維修人員	0.00%	70.77%	29.23%	5.17%	94.83%	3.45%	96.55%
行李/安管人員	2.27%	72.73%	25.00%	15.00%	85.00%	22.50%	77.50%
休閒活動人員(救生員、教練等)	0.00%	71.79%	28.21%	15.15%	84.85%	27.27%	72.73%
其他	0.00%	81.82%	18.18%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

註：其他為司機、園藝人員、門市人員、食品技師等。

3. 人才欠缺原因

在人才欠缺原因部分，「房務人員」、「櫃檯接待/訂房人員」、「廚房助手」、「公清/清潔人員」、「休閒活動人員」和「資訊人員」在「勞動條件不佳」占比高於 50.00%，其餘職務多為「缺乏具相關學、經歷或技能之人才供給」，詳見表 125。

表 125 人才欠缺原因-旅館

單位：百分比(%)

職務	新興職務需求	在職人員技能或素質不符	在職人員易被挖角	勞動條件不佳	缺乏具相關學、經歷或技能之人才供給	薪資不具誘因
經理級人員	5.56%	22.22%	33.33%	33.33%	55.56%	22.22%
行政/人資人員	0.00%	0.00%	0.00%	28.57%	71.43%	28.57%
財務/會計/採購/總務人員	0.00%	11.11%	22.22%	22.22%	66.67%	33.33%
資訊人員	0.00%	25.00%	25.00%	50.00%	25.00%	25.00%
會議/行銷/美術/企劃/公關人員	0.00%	14.29%	14.29%	42.86%	71.43%	14.29%
業務人員	0.00%	0.00%	28.57%	28.57%	42.86%	14.29%
櫃檯接待/訂房人員	0.00%	7.50%	20.00%	72.50%	20.00%	22.50%
公清/清潔人員	0.00%	0.00%	8.33%	58.33%	25.00%	50.00%
房務人員	4.26%	8.51%	17.02%	78.72%	17.02%	25.53%
行政主廚	12.50%	12.50%	37.50%	12.50%	62.50%	25.00%
廚師	0.00%	25.00%	55.00%	35.00%	40.00%	35.00%
廚房助手	0.00%	13.64%	31.82%	59.09%	27.27%	27.27%
餐飲服務人員	3.45%	10.34%	37.93%	48.28%	24.14%	41.38%
工程/維修人員	5.26%	10.53%	47.37%	36.84%	89.47%	52.63%
行李/安管人員	0.00%	0.00%	12.50%	37.50%	50.00%	50.00%
休閒活動人員(救生員、教練等)	9.09%	0.00%	45.45%	54.55%	63.64%	45.45%
其他	50.00%	0.00%	50.00%	0.00%	100.00%	0.00%

註 1：本題為複選題。

註 2：「-」代表該職務無招募困難。

4. 解決人才缺口作法

在解決人才缺口部分，大多以持續自行招募人力為主，另在「公清/清潔人員」、「餐飲服務人員」和「行李/安管人員」在「擴大聘用兼職人力」比例皆大於 50.00%，詳見表 126。

表 126 解決人才缺口作法-旅館

單位：百分比(%)

職務	持續自行招募人力	擴大聘用兼職人力	使用派遣、外包人力	由其他職務人員暫時協助	職務重組、再設計	組織重整	導入自動化科技
經理級人員	90.48%	0.00%	0.00%	35.00%	10.00%	15.00%	0.00%
行政/人資人員	100.00%	0.00%	6.25%	31.25%	12.50%	6.25%	6.25%
財務/會計/採購/總務人員	100.00%	5.56%	11.11%	36.84%	17.65%	11.11%	5.88%
資訊人員	100.00%	0.00%	11.11%	33.33%	22.22%	11.11%	11.11%
會議/行銷/美術/企劃/公關人員	100.00%	7.69%	7.69%	26.67%	7.69%	7.69%	7.69%
業務人員	100.00%	0.00%	0.00%	17.39%	17.39%	17.39%	0.00%
櫃檯接待/訂房人員	97.53%	14.81%	2.47%	11.11%	4.94%	6.17%	2.47%
公清/清潔人員	85.00%	50.00%	25.00%	30.00%	10.00%	10.00%	10.00%
房務人員	95.00%	25.00%	17.50%	10.00%	2.50%	1.25%	1.25%
行政主廚	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
廚師	94.74%	39.47%	7.89%	18.42%	2.63%	5.26%	2.63%
廚房助手	94.29%	40.00%	8.57%	11.43%	2.86%	5.71%	2.86%
餐飲服務人員	93.48%	56.52%	10.87%	23.91%	6.52%	6.52%	8.70%
工程/維修人員	100.00%	14.29%	10.71%	21.43%	0.00%	7.14%	3.57%
行李/安管人員	88.89%	50.00%	16.67%	11.11%	5.56%	5.56%	11.11%
休閒活動人員(救生員、教練等)	92.59%	44.44%	7.41%	7.41%	7.41%	3.70%	3.70%
其他	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

註 1：本題為複選題。

註 2：「-」代表目前皆無人力缺口。

5. 質化意見

(1) 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

面對產業第一線人力不足的挑戰，業者積極採取多元化的策略來補充人力，包括僑外生、中高齡人員、以及外包人力的運用。此外，業者也開始從相近學門領域招募實習生，並將工作流程拆解，以年齡與體力為基準進行分工合作，讓員工能適性發揮。此外，業者還運用社群平台、應用軟體及公部門的徵才活動等多種方式進行人力招募，期望能減少人力缺口。然而，儘管各種方法已投入使用，基層人力的缺口問題依然存在，成為旅宿業面臨的持續挑戰。

需要應對夜間人力不足的挑戰，外包人力通常無法提供優質服務。……人力配置與收費額度、房間數量及服務項目相關，需求與供給相互影響。

(C2)

因應新南向政策，曾到越南、印尼等東南亞國家與當地的學校簽合約，招募學生來台實習，培養專業人才。(C4)

不再僅限於觀光餐旅科系，相近的學門領域也會成為招募實習的對象。……將工作流程拆解，依照年齡體力等條件，讓不同員工去完成工作中的不同區塊，使他們適性且分工合作地完成工作。(C5)

更加多元的方式招募人力，包含社群軟體(打工換宿)、應用軟體(兼職短期打工)、培訓機構、公部門的徵才活動、實習生留任。(C6)

基層員工則面臨工作未來不確定性和流動性高的問題。(C7)

(2) 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

企業在人力配置與薪資水平的決定上，需根據房間數量、服務項目及收費額度進行綜合評估，以平衡需求與供給。然而，為了提升員工的工作滿意度和忠誠度，許多業者正在積極改善勞動條件，並提供更好的福利待遇。這些措施包括定期調整薪酬、免費餐食和提供各種福利，例如生日禮券、住宿折扣和員工旅遊等活動，來增強員工的歸屬感和工作動力。同時，部分企業還允許基層員工在兩年內於不同部門進行輪調，以幫助他們探索自己喜歡和擅

長的工作領域，進一步提高員工的長期留任率。

*人力配置與收費額度、房間數量及服務項目相關，需求與供給相互影響。
(C2)*

利用兩年的時間，使基層員工可以在不同的部門進行探索，以了解自己喜歡、擅長哪一種工作內容。(C5)

公司提供固定薪酬調整、福利提升和員工活動(如生日禮券和員工旅遊)，以提升他們的工作滿意度和忠誠度。(C7)

(3) 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

為了彌補國內市場的人才不足，業者積極尋找具備國際視野和技能的人才，並與在地學校合作以吸納新生代的勞動力。例如，溪頭福華旅館與水里商工合作，透過高職學生的培育，加強旅館與社區的連結。不僅如此，為配合新南向政策，業者前往東南亞國家如越南、印尼等地招募學生前往企業實習，培養國際化的專業人才，建議勞動部研議放寬跨國勞動力政策，吸引他們留在台灣長期工作。

吸引具備國際視野和技能的人才，填補國內市場不足。(C2)

因應新南向政策，曾到越南、印尼等東南亞國家與當地的學校簽合約，招募學生來台實習，培養專業人才。(C4)

招募僑外生、尤其是東南亞的學生到飯店實習。隨著僑外生在台灣的時間增加，他們的語言能力會越加熟悉，可以透過評點制使他們留在台灣工作。(C5)

溪頭福華與水里商工合作，雖然是高職學生，但是與在地學校的合作，可以提高旅館與在地社區的連結。(C6)

(五) 未來人才需求趨勢

1. 當前人才供需狀況

整體旅館業者認為目前的人才供需評估以人才不足比例居多，占 62.55%。依照經營類型區分，觀光旅館以人才不足比例較多，占 91.67%；一般旅館同樣以人才不足較多，占 53.40%；詳見表 127。

表 127 人才供需狀況-旅館

單位：間；百分比(%)

項目		人才充裕	供需均衡	人才不足
整體旅館	家數	2	92	157
	占比	0.80%	36.65%	62.55%
觀光旅館	家數	0	5	55
	占比	0.00%	8.33%	91.67%
一般旅館	家數	2	87	102
	占比	1.05%	45.55%	53.40%

註：有效樣本數251份。

在未來人才需求趨勢上，2025 年至 2027 年皆以持平最多，預期成長的業者以 2025 年至 2027 年業者數皆相同，觀察各年度平均成長率，2025 年為 1.78%，2026 年為 1.30%，2027 年為 1.21%，另各年度預估新增員工人數介於 11,000 人至 13,000 人左右，詳見表 128。

表 128 人才需求趨勢-旅館

單位：間；百分比(%)

項目		2025 年	2026 年	2027 年	
整體 旅館	成長	家數	28	32	
		占比	11.16%	12.75%	
	持平	家數	216	209	
		占比	86.06%	83.27%	
	衰退	家數	7	10	
		占比	2.79%	3.98%	
	平均成長率		1.78%	1.30%	1.21%
	預估新增 員工人數	樂觀	12,935	13,105	13,262
		持平	11,455	11,605	11,745
		保守	10,942	11,085	11,219
預估就業人數		77,487	78,470	79,393	

項目		2025 年	2026 年	2027 年	
觀光 旅館	成長	家數	10	16	16
		占比	16.67%	26.67%	26.67%
	持平	家數	44	35	37
		占比	73.33%	58.33%	61.67%
	衰退	家數	6	9	7
		占比	10.00%	15.00%	11.67%
	平均成長率		0.78%	0.73%	0.55%
	預估新增 員工人數	樂觀	3,121	3,145	3,162
		持平	2,764	2,784	2,800
		保守	2,640	2,660	2,675
預估就業人數		21,834	21,993	22,114	
一般 旅館	成長	家數	18	16	16
		占比	9.42%	8.38%	8.38%
	持平	家數	172	174	174
		占比	90.05%	91.10%	91.10%
	衰退	家數	1	1	1
		占比	0.52%	0.52%	0.52%
	平均成長率		2.09%	1.48%	1.42%
	預估新增 員工人數	樂觀	9,814	9,960	10,101
		持平	8,691	8,820	8,945
		保守	8,302	8,425	8,544
預估就業人數		55,653	56,477	57,279	

註1：2025年持平=2024年本案調查之整體需求人力*(1+預測年度平均成長率)；2026、2027年持平=前一年持平人數*(1+預測年度平均成長率)

註2：樂觀=持平人數*預估平均成長率(+12.92%)，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；保守=持平人數*預估平均衰退率(-4.48%)，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。

註3：預估就業人數=前一年就業人數*(1+預測年度平均成長率)。

註4：整體旅館預估新增員工人數為觀光旅館和一般旅館預估新增員工人數加總。

2. 陸客來臺觀光人力需求

本次調查以現況（2024年）員工人數為基準，若中國大陸開放旅客來臺觀光旅遊，多數業者認為人力需求將持平，占67.73%，以經營類型區分，觀光旅館以較多，占比為56.67%；一般旅館則以持平較多，占75.92%。在平均成長率部份，整體旅館成長率預估為7.26%，觀光旅館平均成長率為4.77%；一般旅館為8.05%，詳見表129。

表 129 陸客來臺觀光人力需求-旅館

單位：間；百分比(%)

項目		整體旅館	觀光旅館	一般旅館
成長	家數	80	34	46
	占比	31.87%	56.67%	24.08%
持平	家數	170	25	145
	占比	67.73%	41.67%	75.92%
衰退	家數	1	1	0
	占比	0.40%	1.67%	0.00%
平均成長率		7.26%	4.77%	8.05%

3. 未來人才需具備能力

本次調查未來人才需具備能力，以「數位行銷」最多，占75.63%，其次為「社群溝通」，占50.42%，另新興職務為「旅遊服務設計師」、「永續經營人才」，減少的職務為「接待、訂房人員」，詳見表174。

表 130 未來人才需具備能力-旅館

單位：百分比(%)

項目	百分比
數位行銷	75.63%
服務體驗設計	21.85%
數位工具	31.93%
數位識讀	24.37%
數據分析	32.77%
資訊需求轉譯溝通	15.13%
社群溝通	50.42%
協作	23.53%
語言	38.66%
媒體	21.01%

註 1：本題為複選題。

註 2：有效樣本數 119 份。

4. 數位人才

本次調查在數位人才需求上，整體旅館以內部無人才需求最多，占 88.84%，以經營類型區分，觀光旅館以內部無人才需求較多，占 73.33%，；而一般旅館同樣以內部無人才需求較多，占 93.72%，詳見表 131。

表 131 數位人才需求-旅館

單位：間；百分比(%)

項目		內部有人才需求	內部無人才需求但委外執行	內部無人才需求
整體旅館	家數	24	4	223
	占比	9.56%	1.59%	88.84%
觀光旅館	家數	14	2	44
	占比	23.33%	3.33%	73.33%
一般旅館	家數	10	2	179
	占比	5.24%	1.05%	93.72%

內部有人才需求的業者中，認為營運成本持平者較多，占 79.17%，平均成長率為 1.04%，詳見表 132。

表 132 數位人才需求營運成本預估-旅館

單位：間；百分比(%)

項目	營運成本預估	
	家數	占比
成長	4	16.67%
持平	19	79.17%
衰退	1	4.17%
平均成長率	1.04%	

在無數位人才需求原因中，以「目前營運上無需求」最多，占 96.86%，詳見表 133。

表 133 無數位人才需求原因-旅館

單位：百分比(%)

項目	百分比
不知道如何進行產業科技化	2.24%
目前營運上無需求	96.86%
人才成本太高	0.90%
其他	2.24%

註 1：本題為複選題。

註 2：有效樣本數 223 份。

註 3：其他包含評估中或由總公司統一決策。

5. 永續人才

本次調查在永續人才需求上，整體旅館以內部無人才需求最多，占 87.65%，以經營類型區分，觀光旅館以內部無人才需求較多，占 61.67%；一般旅館同樣以內部無人才需求較多，占 95.81%，詳見表 134。

表 134 永續人才需求-旅館

單位：間；百分比(%)

項目		內部有人才需求	內部無人才需求但委外執行	內部無人才需求
整體旅館	家數	19	12	220
	占比	7.57%	4.78%	87.65%
觀光旅館	家數	12	11	37
	占比	20.00%	18.33%	61.67%
一般旅館	家數	7	1	183
	占比	3.66%	0.52%	95.81%

內部有人才需求的業者中，認為營運成本持平者較多，占 78.95%，平均成長率為 1.11%，詳見表 135。

表 135 永續人才需求營運成本預估-旅館

單位：間；百分比(%)

項目	營運成本預估	
	家數	占比
成長	4	21.05%
持平	15	78.95%
衰退	0	0.00%
平均成長率	1.11%	

在無永續人才需求原因中，以「目前營運上無需求」最多，占 97.27%，詳見表 136 表 113。

表 136 無永續人才需求原因-旅館

單位：百分比(%)

項目	百分比
不知道如何進行產業科技化	2.27%
目前營運上無需求	97.27%
人才成本太高	1.36%
其他	1.36%

註 1：本題為複選題。

註 2：有效樣本數 220 份。

註 3：其他包含評估中或由總公司統一決策。

(六) 政府建議

1. 產官學合作建議

本次調查有 11.74%業者有建議，其中以「協助實習生媒合，幫助學生覓得合適工作」占比 85.92%和「讓求職者瞭解產業現況與職涯發展的方向」占比 67.61%較多，詳見表 137。

表 137 產官學合作建議-旅館

單位：間；百分比(%)

建議	家數	占比
無任何建議	180	71.71%
有建議	71	28.29%
引導學校增設產業需要的觀光相關課程	22	30.99%
協助實習生媒合，幫助學生覓得合適工作	61	85.92%
讓求職者瞭解產業現況與職涯發展的方向	48	67.61%
提供國內外專業進修或研習管道	18	25.35%
延攬海外專業人士至國內進行交流	13	18.31%
其他	6	8.45%

2. 質化意見

(1) 旅宿業為以人為本的服務產業，導入科技可以縮短作業流程，但難以取代人為服務的溫度

雖然部分業者已開始導入 AI 機器人以提升服務效率，但旅宿業作為以人為本的服務產業，依然主要依賴人與人之間的交流。機器人的引入確實可以減少重複性工作、提高生產效率，並簡化繁瑣的 SOP 流程。然而，由於機器人引進的成本較高，且仍需人力輔助，導致其普及化尚需時日。此外，科技雖然在某些領域發揮作用，但在提供溫暖、細緻的服務體驗上仍然難以取代人為服務。特別是在台灣，旅宿業人員的服務熱忱和細心對旅客來說是不可或缺的重要體驗，這使得智慧科技的應用只能作為輔助，而非完全取代傳統的服務方式。

部分業者已導入 AI 機器人進行服務提升，但普及化仍需 3-5 年。……人力運用仍然主要依賴人與人之間的交流，智慧科技僅在部分領域有應用。

(C2)

目前使用機器人的成本高，同時又需要人力照顧，且又缺少服務的溫度。又尤其在台灣，飯店人員的服務熱忱也是旅客重要的體驗。(C4)

藉由規劃數位化服務的更新，以提高員工效率與顧客滿意度。……化繁瑣的 SOP，並使用機器人進行自動化的工作。……以減少重複性的工作，提高人員生產效率。(C6)

企業開始設置智慧音箱等智慧設備，並與經濟部合作推動相關項目，也開始使用機器人來，可抵掉一些人力，雖然能減少一些人員配置，但有些還是科技無法達到的。(C7)

(2) 因應新的產業趨勢，政府應多開設相關課程，並持續複訓既有人才

為了應對智慧科技與永續發展帶來的產業轉型需求，政府應積極開設更多相關課程，並持續複訓現有人才，提升他們的技能。許多企業已經選擇在不增設新部門的情況下，通過研討會、經驗分享及講師授課等方式，提升現有員工的智能設備操作與永續發展知識，讓他們具備新時代所需的職能。這不僅有助於企業轉型時的效率提升，也能強化員工的職涯發展。此外，未來公部門應加大對在職人才培訓的投入，以確保業者在配合政策轉型時能快速適應，並依靠內部晉升吸引具備豐富經驗的高階管理層，同時通過專業培訓和職涯規劃來培育中階管理層，進一步滿足組織的長期發展需求。

提高現有人員的技能，如智能設備操作、永續發展知識。(C1)

相較於成立新的部門或職缺，我們集團更傾向協助現有員工加值其職能，具體作法包含上述的研討會、經驗分享，以及邀請講師對員工教導新的觀念。(C5)

未來公部門可以更投注資源在在職人才的培訓，能夠讓現有員工增加職能，使旅宿業在配合政策進行轉型時更有效率。(C6)

高階管理層主要依賴內部晉升來吸引豐富行業經驗和卓越領導能力的人選。而中階管理層則注重於職涯規劃和專業培訓，通過培育內部才能和吸引外部優秀人才來補足組織的管理需求。(C7)

(3) 大型旅館因應全球趨勢持續朝永續觀光轉型，但中小型旅館，在未有誘因的情況下轉型意願較低

國際旅館業正積極推進減碳、碳中和等永續發展目標，尤其是擁有國際品牌或爭取 MICE 市場的飯店，更注重取得國際永續認證，這成為吸引客戶的關鍵因素。然而，台灣的中小型旅宿業者在推動這些措施上面臨困難，主要受限於政府規定和缺乏經濟誘因，導致其轉型意願較低。政府應考慮提供更多的經濟激勵，並加強教育訓練，讓業者更好地了解節能減碳相關政策和實施方式。同時，儘管自動化和機器人技術逐漸成為趨勢，但這些科技仍需要人力輔助，尤其是在中小型旅館，對於這類技術的應用和接受度仍有限。此外，大型旅館在進行永續轉型時，傾向於與外部顧問公司合作，這些專業團隊擁有協助大型公司轉型的經驗，能夠進行跨部門溝通和中長期規劃，為企業提供更具體的轉型指導。

國際旅館業正在推進減碳、碳中和等永續發展目標，但台灣的中小型旅宿業者受限於政府規定與經濟誘因，未能廣泛實施這些措施。政府應提供更多誘因，鼓勵業者參與節能減碳，並加強教育訓練，讓業者了解相關政策與措施的實施。(C2)

機器人引入旅宿業是一個新的趨勢，但仍然需要人力輔助。(C4)

永續觀光的認證是重要的，尤其是國際品牌、或是爭取 MICE 的飯店，擁有國際的永續標章，才會是客戶的首選。(C5)

傾向於與外部的顧問公司合作。如果要招聘相關職位的人才，由於這樣的專案人員需要進行跨部門的溝通，協助進行公司中長期規劃，因此在求才標準方面，這樣的人需要來自於相關的顧問團隊，且具有輔導大型公司進行轉型的經驗。(C6)

雖然目前尚未出現顯著的 AI 應用，但企業已開始內部盤點可進行數據分析的領域，並尋求外部公司協助進行評估。(C7)

（七）焦點座談會

本次焦點座談會綜整前述質量化結果和委託單位需求討論議題有三點包含【1.我國受疫情、高齡化和少子女化影響，人才嚴重流失，請問您認為如何縮短供需落差？短、中、長期的建議為何？】、【2.「永續觀光」和「智慧觀光」為未來重要的議題，請問您認為目前可落實的措施為何？未來可能需要的人才與職能為何？】以及【3.請問您對於政府在未來三年的產業人才培育上有何建議？】，以下就座談會討論結果說明如下：

1. 因應人才流失嚴重和產業變化建議

（1）協助業者聘用中高齡、新住民和僑外生，並持續改善相關法規

在旅宿業面臨嚴重人力短缺的情況下，中高齡、新住民和僑外生成為潛在的重要人力來源。而在僑外生部份，企業希望政府推出更具長期效益的政策，幫助這些優秀人才順利留在台灣，避免他們流失到其他國家。尤其已在旅宿業實習過程中展現出良好的態度和能力，但現有的工作許可和居留證政策限制了他們的長期留任。此外，中高齡和新住民雖然有意願投入旅宿業，但受限於排班和工時問題，企業需在工作安排上進行調整。政府應進一步優化外籍勞工政策，參考新加坡等國家的成功經驗，增加外籍勞工配額，並解決外籍白領階級及其配偶的居留問題，從而幫助企業留住這些寶貴的人才資源（FGH02、FGH03、FGH08）。

（2）管理階層需更了解新生代員工價值觀，並在工作環境和企業管理進行調整以吸引更多年輕人

隨著新生代進入職場，企業管理層需要更深入地了解年輕員工的需求和價值觀，並據此調整工作環境和管理方式。新生代員工重視工作靈活性和個性化的職涯發展路徑，對傳統的工作模式和僵化的管理方法興趣不大。這種缺乏職涯發展規劃的現狀導致基層員工對升遷和職業前景感到迷茫，從而增加了流動率。企業不僅應關注薪資待遇，更應注重建立良好的企業文化，提供清晰的成長機會與職業發展規劃，來吸引和留住優秀人才。此外，隨著觀光產業對年輕人吸引力的減弱，企業應重新設計更有吸引力的工作環境，並強化對產業的宣傳，以避免依賴不穩定的兼職人力，並穩定人力資源。只有這樣，才能有效應對人才流失的問題，吸引更多年輕人進入並留在產業中（FGH04、FGH08、FGH09、

FGH10)。

2. 因應智慧觀光、永續觀光與政府政策建議

(1) 部份業者開始運用科技輔助人力提升工作效率，但目前仍難以替代人力，且多數業者因成本考量，轉型意願較低

隨著科技的發展，部分企業已開始導入 AI 機器人和數位化服務來提升運營效率，特別是在數據分析和自動化流程方面，這些技術能夠減少錯誤並改善客戶體驗。然而，科技在旅宿業中的應用仍然需要人力的輔助，特別是在提供個性化服務和維持與客戶互動的溫度上，科技無法完全取代人力。對於中小型業者來說，科技導入的成本較高，成為推動轉型的一大障礙。這些業者往往因成本問題而對轉型保持觀望態度，轉型意願相對較低。為了促進科技的普及，政府應考慮提供更多的補助或優惠政策，幫助業者承擔轉型過程中的成本壓力，進一步推動數位化和自動化技術在旅宿業的應用 (FGH03、FGH04、FGH06、FGH8)。

(2) 永續觀光在國內仍於初期階段，尚需政府進行更多的推動與培訓，協助業者釐清具體的目標與措施

永續發展已成為國際趨勢，但在台灣，特別是中小型旅宿業者中，永續觀光的推行仍處於初期階段。許多業者在實施永續政策時面臨資金和經營壓力，並且對永續發展的具體目標和措施缺乏清晰的理解。這導致許多業者傾向於與外部顧問合作來進行轉型。然而，單靠業者自身難以承擔高昂的轉型成本，政府在此應扮演更加積極的角色，提供必要的經費補助和資源支持。除此之外，政府還應推廣更多的永續發展教育資源，幫助業者及其員工提升對永續觀光的認知，並逐步實施符合國際標準的永續發展措施，這不僅有助於提升產業競爭力，還能有效保護環境 (FGH01、FGH07、FGH08)。

(3) 深化產學合作，並由公協會主導舉辦競賽，讓學生提早融入產業

深化產學合作是培養產業未來人才的關鍵，不僅應限於實習階段的合作，更應從早期教育開始。企業與學校的合作應深入發展，通過企業學院、課程設計及競賽等方式，讓學生能夠提早接觸產業，了解實務運作，並逐步融入產業發展的需求。由公協會主導舉辦的行銷企劃大賽等競賽活動，不僅能夠激發學生的創意，還能有效引導他們將創意轉化為產業所需的實際方案。這種早期的合作與對接不僅能培養具備專業技能的優秀人才，還能激發學生對觀光產業的興趣，提升產業競爭力(FGH06、FGH07、FGH09)。

四、人才需求端-民宿

(一) 產業現況

1. 民宿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

疫情期間，由於國際旅遊受限，許多國人選擇國內旅遊，使民宿業相對於其他旅遊產業受到了保護，特別是固定的客戶群體，如退休軍公教和年輕族群，對民宿提供了穩定支撐。然而，隨著各國邊境逐步開放，出國旅遊的熱潮導致國內旅遊需求大幅減少，加上通貨膨脹及消費力下降，特別是高價位民宿受到顯著影響。儘管年輕族群對新穎時尚的住宿體驗有需求，整體市場需求多元化及政策的變動，都對民宿業形成挑戰。此外，市場供需失衡，外國遊客減少，加上城市與郊區交通發展不均，使得交通便利的城市飯店更具吸引力，只有有特殊需求或多次造訪的旅客才會選擇前往郊區的民宿，這進一步壓縮了民宿的住房率和增加經營壓力。

旅宿業受到疫情影響，但相對於其他旅遊業，對於民宿的影響較小，且由於國際旅遊限制，許多人選擇國內旅遊，使民宿業得到一定程度的保護和支撐，但都隨著邊境開放，大多都選擇出國旅遊。……有固定的客戶族群，包括退休軍公教和年輕族群，但年輕人更偏好新穎時尚的體驗，因此需要考慮年輕族群需求的多樣化及對風格、活動的偏好。……年輕人和老年人的偏好不同，市場需求多元化，政策開放也影響旅遊行為。(C1)

國人出境旅遊熱潮，國內旅遊需求下降，加上通貨膨脹，消費力下降，特別是高價位民宿受影響。……市場供需失衡，外國遊客減少，國內市場需求下降，供需失衡導致經營困難。……城市與郊區交通發展不均，國外旅客通常都會優先選擇前往交通方便的城市的飯店居住、旅遊，通常是有多次前來或是有特殊需求、因緣的旅客才會前往郊區的民宿住宿、旅遊。(C3)

2. 民宿面臨人力短缺問題，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

隨著旅宿業的人力短缺問題逐漸顯現，民宿業者需要通過補足訓練合格人才來應對挑戰。提供定期的培訓與獎勵機制，能有效吸引和留住更多人才。培訓重點應放在永續發展、客戶服務技能及地方文化導覽，持續提升員工專業素養。同時，智慧化管理和高科技操作將成為未來趨勢，雖然這對傳統民宿構成挑戰，但也為提升服務質量與效

率提供了機會。智能導覽等科技應用不僅能提升旅遊體驗，還能幫助業者減少對人力的依賴。然而，隨著部分民宿轉向託管模式以降低成本，這可能削弱民宿的獨特性和個性化體驗，業者需在科技應用與保留民宿特色間找到平衡。

旅宿業人力缺口可能增加，需補足訓練合格的人才，提供定期培訓和獎勵機制可以吸引更多人才加入。……培訓與教育需著重於永續觀念、客戶服務技能、地方文化導覽等，並持續提升員工專業素養。……高科技操作和智慧化管理將成為趨勢，雖然對傳統民宿有挑戰，但也提供了提升服務質量和效率的機會。

(C1)

科技的運用可以有效的提升旅遊體驗，如智能導覽，而雖然無人旅館的模式會讓民宿業者變成像旅館一樣的經營模式，但不否認也是種趨勢。……部分民宿轉向託管模式，降低成本，但可能失去民宿的獨特性。……可以有效利用智能科技、AI 和自動化降低人力需求。(C3)

本次民宿者問卷調查共計回收 45 份有效問卷，根據本次調查結果指出，有 68.89% 的民宿業者沒有聘用任何員工，由自己或與家人經營，另有 31.11% 的業者有聘用員工，詳見圖 18。

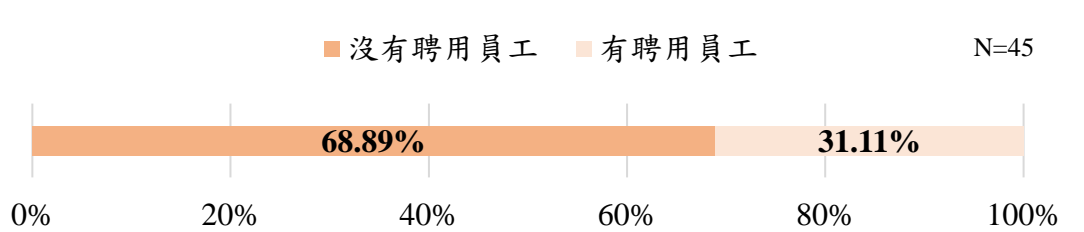


圖 18 民宿業者聘用員工狀況

(二) 人力運用狀況

1. 業者人力現況

根據有回覆業者結果與母體結構進行推估可知，2024 年民宿經營者及員工人數總計為 19,741 人，其中包含員工人數 7,014 人，專任/正職員工占 73.62%，兼職員工占 26.38%，外包人數為 3 人，實習生人數為 2 人；需求人數為 816 人，專任/正職員工占 64.29%，兼職員工占 35.71%，外包人數為 0 人，實習生人數為 0 人，詳見表 138。

表 138 人力運用狀況-民宿

單位：人；百分比(%)

項目		整體 (正職+兼職)	專任/正職	兼職	外包	實習/建教生
現有人力	人數	7,014	5,430	1,584	3	2
	占比	100.00%	77.42%	22.58%		
需求人力	人數	816	525	291	0	0
	占比	100.00%	64.29%	35.71%		

註：人力運用狀況僅計算員工，不包含民宿經營者。

2. 人力進退狀況

本次調查進退狀況中，有回覆業者於 2024 年 1-6 月，員工進入共計 5 人次，退出共計 6 人次，整體淨退出人次 1 人，其中到職未滿 6 個月辭職和到職滿 6 個月(含)以上辭職人次相同，各占 50.00%。另參考行政院主計總處公式計算，進入率為 1.34%，退出率為 1.61%，流動率為 1.48%，皆低於 2024 年 5 月底進入率的 2.13%、退出率的 2.05% 和流動率的 2.09%，亦低於 2019 年平均進入率(2.34%)、平均退出率(2.25%)與平均流動率(2.29%)，詳見表 139。

表 139 進退狀況-民宿

單位：人次；百分比(%)

項目	受僱員工
A 進入人次	5
B 退出人次	6
到職未滿 6 個月辭職	3 (50.00%)
到職滿 6 個月(含)以上辭職	3 (50.00%)
解雇(含資遣)	0 (0.00%)
退休	0 (0.00%)
其他退出	0 (0.00%)
C 進退人次(C=A-B)	-1
進入率	1.34%
退出率	1.61%
流動率	1.48%

註 1：進入(退出)率=【1-6 月進入(退出)人次/(2024 年 6 月底平均每月受僱員工人數x6)】x100%，為前半年每月平均之資料(以有回覆業者人數計算)。

註 2：流動率=(進入率+退出率)/2。

3. 人力編制

本次調查人力編制職務中，以「民宿管家」占比最多，占 91.11%，其次為「房務/清潔人員」，占 22.22%，詳見表 140。

表 140 人力編制-民宿

單位：間；百分比(%)

職務	有編制		無編制	
	家數	占比	家數	占比
經理級人員	4	28.57%	10	71.43%
民宿管家	10	71.43%	4	28.57%
房務/清潔人員	10	71.43%	4	28.57%
櫃檯接待/訂房人員	5	35.71%	9	64.29%
廚師/廚房助手	8	57.14%	6	42.86%
餐飲服務人員	5	35.71%	9	64.29%
行政/行銷/財務人員	2	14.29%	12	85.71%

註 1：本題為複選題。

註 2：有效樣本數 14 份。

4. 正職員工數量與需求

本次問卷調查正職員工中，以「房務/清潔人員」最多，占 28.55%，其次為「民宿管家」，占 21.44%；在需求人數部分，則以「房務/清潔人員」最多，占 55.62%，其次為「櫃檯接待/訂房人員」，占 16.76%，詳見表 141。

表 141 正職員工數量與需求-民宿

單位：間；百分比(%)

職務	正職員工		需求人數	
	人數	占比	人數	占比
經理級人員	485	8.93%	0	0.00%
民宿管家	1,164	21.44%	58	11.05%
房務/清潔人員	1,551	28.55%	292	55.62%
櫃檯接待/訂房人員	582	10.72%	88	16.76%
廚師/廚房助手	776	14.29%	29	5.52%
餐飲服務人員	776	14.29%	58	11.05%
行政/行銷/財務人員	97	1.79%	0	0.00%

5. 平均經常性薪資

根據本次調查結果，民宿人力成本占營業成本比例為 32.82%，較 2019 年同期約減少 3.75%，另監督及專技人員（主管、監督人員、專業人員、工程師、技術員等）平均經常性薪資為 41,571 元；非監督專技人員（助理人員、事務支援人員、服務人員、銷售人員、體力工等）平均經常性薪資為 31,889 元；時薪為每小時 192 元；按件計酬為每件 350 元，詳見表 142。

表 142 平均經常性薪資-民宿

單位：新台幣

項目	監督及專技人員	非監督專技人員
月薪	41,571 元	31,889 元
時薪	192 元/小時	
案件計酬	350 元/件	

註 1：經常性薪資：指每月給付受僱員工之工作報酬，包括本薪與按月給付之固定津貼及獎金，如危險津貼、交通費、膳食費、水電費、按月發放之工作（生產、績效、業績）獎金及全勤獎金等。

註 2：因民宿為家庭副業，故在聘僱員工上可能以不同型態聘用員工。

6. 質化意見

整理本次深度訪談民宿業者對於人力運用狀況為「**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**」，民宿員工職務多僅為民宿主人、管家或基層員工(房務、餐飲人員)。這樣的組織層級較為簡單，使得人力需求相對較少。然而，民宿業者仍需對其員工進行多功能的培訓，以便每位員工能夠身兼多職，從客戶服務到地方文化導覽等工作皆能勝任。在永續觀念的推廣下，這些員工不僅需要提供優質的客製化服務，還必須具備豐富的本地文化知識和解說能力，提升旅客的整體體驗。這類培訓不僅有助於提升員工的專業素養，還能在有限的組織架構下，確保民宿能夠靈活應對多樣化的客戶需求，並以永續發展為目標來提供更高品質的服務。

培訓與教育需著重於永續觀念、客戶服務技能、地方文化導覽等，並持續提升員工專業素養。……需要增加特定人力來滿足客人需求，尤其是提供本地文化體驗和客製化服務的能力。(C1)

民宿組織層級較簡單，通常都較為扁平，一般分為民宿主人、管家和基層員工。……民宿的規模通常較小，對人力的需求相對較少，因此需要多功能員工，一人可身兼多職。(C3)

(三) 僱用條件/需求

1. 正職員工最低教育程度與科系背景需求

在正職員工最低教育程度與科系背景需求部分，除「經理級人員」最低學歷要求為「大專」，其餘各職務皆以「不拘」的比例最高，在科系背景需求部分，亦多以不拘為主，詳見表 143。

表 143 正職員工最低教育程度與主要教育背景-民宿

單位：百分比(%)

職務	最低教育程度需求					科系背景需求
	不拘	高中以下	大專	碩士	博士	
經理級人員	25.00%	0.00%	50.00%	25.00%	0.00%	不拘；旅遊觀光；旅遊觀光；外國語文
民宿管家	66.67%	16.67%	16.67%	0.00%	0.00%	不拘；旅遊觀光
房務/清潔人員	77.78%	11.11%	11.11%	0.00%	0.00%	不拘
櫃檯接待/訂房人員	50.00%	25.00%	25.00%	0.00%	0.00%	不拘；外國語文
廚師/廚房助手	66.67%	16.67%	16.67%	0.00%	0.00%	不拘；旅館及餐飲
餐飲服務人員	50.00%	25.00%	25.00%	0.00%	0.00%	不拘；旅館及餐飲
行政/行銷/財務人員	50.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	不拘

2. 正職員工年資與能力/證照需求

在正職員工工作年資要求與能力部分，除經理級人員最低工作年資以「2 年以下」占比 50.00%最多外，其餘各職務大部份以無經驗可的比例最高，在能力/證照需求部分，並沒有特別的能力/證照需求，詳見表 144。

表 144 正職員工最低工作年資要求與能力/證照需求-民宿

單位：百分比(%)

職務	最低工作年資需求				能力/證照需求
	無經驗可	2 年以下	2-5 年	5 年以上	
經理級人員	0.00%	50.00%	25.00%	25.00%	
民宿管家	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%	
房務/清潔人員	88.89%	11.11%	0.00%	0.00%	
櫃檯接待/訂房人員	50.00%	25.00%	25.00%	0.00%	
廚師/廚房助手	66.67%	16.67%	16.67%	0.00%	
餐飲服務人員	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%	
行政/行銷/財務人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	

(四) 招募狀況

1. 正職員工人才來源管道

在正職員工人才來源管道部分，以「親友或內部同仁介紹」較多，其次為「公立就業服務機構」或「民間人力銀行」，詳見表 145。

表 145 正職員工人才來源管道-民宿

單位：百分比(%)

職務	民間人力銀行	台灣就業通網站	公立就業服務機構	親友或內部同仁介紹	就業博覽會	學校管道
經理級人員	25.00%	25.00%	50.00%	75.00%	25.00%	0.00%
民宿管家	50.00%	16.67%	33.33%	83.33%	0.00%	16.67%
房務/清潔人員	37.50%	25.00%	37.50%	87.50%	12.50%	37.50%
櫃檯接待/訂房人員	50.00%	50.00%	75.00%	75.00%	25.00%	25.00%
廚師/廚房助手	50.00%	33.33%	50.00%	83.33%	16.67%	16.67%
餐飲服務人員	50.00%	50.00%	75.00%	100.00%	25.00%	25.00%
行政/行銷/財務人員	0.00%	0.00%	50.00%	100.00%	0.00%	50.00%

註：本題為複選題。

2. 正職員工招募難易度與外籍工作者/實習生需求

在招募難易度部分，以「經理級人員」和「櫃檯接待/訂房人員」招募最為困難，占比為 75.00%；海外攬才需求部分則無職務有需求；另在外籍實習生需求的部份，在「房務/清潔人員」、「櫃檯接待/訂房人員」、「廚師/廚房助手」和「餐飲服務人員」上有需求，詳見表 146。

表 146 正職員工招募難易度與外籍工作者/實習生需求-民宿

單位：百分比(%)

職務	招募難易度			海外攬才需求		外籍實習生需求	
	容易	普通	困難	有需要	不需要	有需要	不需要
經理級人員	0.00%	25.00%	75.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.0%
民宿管家	0.00%	42.86%	57.14%	0.00%	100.00%	0.00%	100.0%
房務/清潔人員	0.00%	33.33%	66.67%	0.00%	100.00%	66.7%	33.3%
櫃檯接待/訂房人員	0.00%	25.00%	75.00%	0.00%	100.00%	50.0%	50.0%
廚師/廚房助手	0.00%	28.57%	71.43%	0.00%	100.00%	16.7%	83.3%
餐飲服務人員	0.00%	75.00%	25.00%	0.00%	100.00%	50.0%	50.0%
行政/行銷/財務人員	0.00%	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.0%

3. 人才欠缺原因

在人才欠缺原因部分，大多以「薪資不具誘因」為主，其次為「在職人員技能或素質不符」和「在職人員易被挖角」，詳見表 147。

表 147 人才欠缺原因-民宿

單位：百分比(%)

職務	新興職務需求	在職人員技能或素質不符	在職人員易被挖角	勞動條件不佳	缺乏具相關學、經歷或技能之人才供給	薪資不具誘因
經理級人員	0.00%	66.67%	33.33%	33.33%	100.00%	33.33%
民宿管家	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%	25.00%	50.00%
房務/清潔人員	25.00%	50.00%	50.00%	50.00%	0.00%	50.00%
櫃檯接待/訂房人員	0.00%	33.33%	33.33%	0.00%	100.00%	33.33%
廚師/廚房助手	0.00%	20.00%	60.00%	20.00%	60.00%	60.00%
餐飲服務人員	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
行政/行銷/財務人員	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%

註 1：本題為複選題。

註 2：「-」代表該職務無招募困難。

4. 解決人才缺口作法

在解決人才缺口部分，大多以「持續自行招募人力」和「由其他職務人員暫時協助」為主，詳見表 148。

表 148 解決人才缺口作法-民宿

單位：百分比(%)

職務	持續自行招募人力	擴大聘用兼職人力	使用派遣、外包人力	由其他職務人員暫時協助	職務重組、再設計	組織重整	導入自動化科技
經理級人員	100.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
民宿管家	33.3%	33.3%	33.3%	100.0%	33.3%	0.0%	33.3%
房務/清潔人員	62.5%	50.0%	50.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%
櫃檯接待/訂房人員	66.7%	33.3%	0.0%	100.0%	33.3%	0.0%	0.0%
廚師/廚房助手	80.0%	20.0%	40.0%	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%
餐飲服務人員	66.7%	0.0%	33.3%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
行政/行銷/財務人員				-			

註 1：本題為複選題。

註 2：「-」代表目前皆無人力缺口。

5. 質化意見

(1) 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

民宿業面臨人力短缺問題，尤其是基層員工多為臨時工或兼職員工，這類人力的不穩定性導致服務品質容易波動。由於工作內容多為重複性任務且缺乏專業培訓機會，年輕員工的流動性較高。為了降低招募成本，業者常透過親友介紹或求職網站招募人員，但因培訓耗時且離職率高，業者更傾向於自行處理人力需求。然而，這種方式長期來看，可能不利於提升服務品質與民宿的競爭力。

旅宿業人力缺口可能增加.....高階和中階人力招募可能受限於市場競爭和需求變化，基層人力則可能面臨訓練成本和流動性的挑戰。.....民宿工作可能需要處理重複性工作，對於年輕員工可能缺乏吸引力，且缺乏專業訓練可能讓員工感到無法提升.....。業者覺得培訓新人耗時，且容易離職，因此傾向自行處理，但這可能導致人才流失和服務品質下降。.....主要透過親友介紹或求職網站招募，費用較高，且需花費時間進行培訓，導致業者可能更願意自行處理。(C1)

目前穩定的中層管理人才也相對缺乏，目前對於臨時工和兼職工的需求大，但穩定性差。(C3)

(2) 管理和科技應用人才在民宿人員中相對稀少

在民宿產業中，管理和科技應用人才的稀缺性尤為突出。隨著智慧化和數據化管理成為趨勢，業者亟需具備創新和科技應用能力的高階管理人才，但目前此類人才供應不足。同時，智能系統維護和數據分析專家的需求增加，然而這類專才在傳統民宿中相對稀少。為應對這一挑戰，民宿業者需要引入針對科技和永續觀光的培訓，提升現有員工的技術能力，以保持競爭力。

民宿業者需要調整職務結構，引入科技和永續觀光相關的培訓。.....人才招募需根據產業需求和市場變化，聚焦於具備相關專業知識和技能的人才。(C1)

管理人才缺乏，特別是具備創新和科技應用能力的高階人才，而目前穩定的中層管理人才也相對缺乏.....提升員工科技應用能力，讓員工能夠

熟練操作智能設備，利用數據進行決策。……智能系統維護和數據分析專家需求增加，這類人才在旅宿業中相對稀缺。(C3)

(五) 未來人才需求趨勢

1. 當前人才供需狀況

民宿者認為目前的人才供需評估以供需均衡比例居多，占 80.00%，詳見表 149。

表 149 人才供需狀況-民宿

單位：間；百分比(%)

項目	人才充裕	供需均衡	人才不足
家數	0	36	9
占比	0.00%	80.00%	20.00%

註：有效樣本數45份。

在未來人才需求趨勢上，2025 年至 2027 年皆以持平最多，預期成長的業者以 2027 年較高，占 15.56%，觀察各年度平均成長率，2025 年為 2.84%，2026 年為 1.22%，2027 年為 2.40%，另各年度預估新增員工人數介於 800 人至 1,000 人左右，詳見表 150。

表 150 人才需求趨勢-民宿

單位：間；百分比(%)

項目		2025 年	2026 年	2027 年
成長	家數	5	4	6
	占比	11.11%	8.89%	13.33%
持平	家數	39	40	38
	占比	86.67%	88.89%	84.44%
衰退	家數	1	1	1
	占比	2.22%	2.22%	2.22%
平均成長率		2.84%	1.22%	2.40%
預估新增員工人數	樂觀	1,004	1,016	1,040
	持平	839	849	869
	保守	797	807	826
預估就業人數		7,213	7,301	7,476

註1：2025年持平=2024年本案調查之整體需求人力*(1+預測年度平均成長率)；2026、2027年持平=前一年持平人數*(1+預測年度平均成長率)

註2：樂觀=持平人數*預估平均成長率(+19.71%)，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；保守=持平人數*預估平均衰退率(-5.00%)，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。

註3：預估就業人數=前一年就業人數*(1+預測年度平均成長率)。

2. 陸客來臺觀光人力需求

本次調查以現況（2024年）員工人數為基準，若中國大陸開放旅客來臺觀光旅遊，多數業者認為人力需求將持平，占 77.78%，而平均成長率為 8.07%，詳見表 151。

表 151 陸客來臺觀光人力需求-民宿

單位：間；百分比(%)

項目		陸客來臺觀光
成長	家數	10
	占比	22.22%
持平	家數	35
	占比	77.78%
衰退	家數	0
	占比	0.00%
平均成長率		8.07%

3. 未來人才需具備能力

本次調查未來人才需具備能力，以「數位行銷」最多，占 88.89%，其次為「數位工具」和「社群溝通」，占 66.67%，另新興職務為「碳盤查人員」和「永續遊程設計人員」，未來沒有減少的職務，詳見表 152。

表 152 未來人才需具備能力-民宿

單位：百分比(%)

項目	百分比
數位行銷	88.89%
服務體驗設計	55.56%
數位工具	66.67%
數位識讀	22.22%
數據分析	0.00%
資訊需求轉譯溝通	33.33%
社群溝通	66.67%
協作	0.00%
語言	55.56%
媒體	11.11%

註 1：本題為複選題。

註 2：有效樣本數 9 份。

4. 數位人才

本次調查在數位人才需求上，有 8.89%的業者內部有人才需求，4.44%的業者委外執行，而有 86.67%業者指出內部無人才需求，詳見表 153。

表 153 數位人才需求-民宿

單位：間；百分比(%)

項目	內部有人才需求	內部無需求但委外執行	內部無人才需求
家數	4	2	39
占比	8.89%	4.44%	86.67%

內部有人才需求的業者中，皆認為營運成本會成長，占 100.00%，平均成長率為 6.25%，詳見表 154。

表 154 數位人才需求營運成本預估-民宿

單位：間；百分比(%)

項目	營運成本預估	
	家數	占比
成長	4	100.00%
持平	0	0.00%
衰退	0	0.00%
平均成長率	6.25%	

在無數位人才需求原因中，以「目前營運上無需求」最多，占 97.44%，詳見。

表 155 無數位人才需求原因-民宿

單位：百分比(%)

項目	百分比
不知道如何進行產業科技化	0.00%
目前營運上無需求	97.44%
人才成本太高	2.56%

註 1：本題為複選題。

註 2：有效樣本數 39 份。

5. 永續人才

本次調查在永續人才需求上，有 4.44%的業者內部有人才需求，2.22%的業者委外執行，而有 93.33%業者指出內部無人才需求，詳見表 156。

表 156 永續人才需求-民宿

單位：間；百分比(%)

項目	內部有人才需求	內部無需求但委外執行	內部無人才需求
家數	2	1	42
占比	4.44%	2.22%	93.33%

內部有人才需求的業者中，認為營運成本成長與持平的業者一樣多，占 50.00%，平均成長率為 2.50%，詳見表 157。

表 157 永續人才需求營運成本預估-民宿

單位：間；百分比(%)

項目	營運成本預估	
	家數	占比
成長	1	50.00%
持平	1	50.00%
衰退	0	0.00%
平均成長率	2.50%	

在無永續人才需求原因中，以「目前營運上無需求」最多，占 97.62%，詳見表 158。

表 158 無永續人才需求原因-民宿

單位：百分比(%)

項目	百分比
不知道如何進行產業科技化	2.38%
目前營運上無需求	97.62%
人才成本太高	4.76%

註 1：本題為複選題。

註 2：有效樣本數 42 份。

(六) 政府建議

1. 產官學合作建議

本次調查有 13.33%業者有建議，其中以「讓求職者瞭解產業現況與職涯發展的方向」占比 100.00%和「協助實習生媒合，幫助學生覓得合適工作」占比 66.67%較多，詳見表 159。

表 159 產官學合作建議-民宿

單位：間；百分比(%)

建議	家數	占比
無任何建議	39	86.67%
有建議	6	13.33%
引導學校增設產業需要的觀光相關課程	2	33.33%
協助實習生媒合，幫助學生覓得合適工作	4	66.67%
讓求職者瞭解產業現況與職涯發展的方向	6	100.00%
提供國內外專業進修或研習管道	1	16.67%
延攬海外專業人士至國內進行交流	2	33.33%

2. 質化意見

整理本次深度訪談民宿業者對於政府建議為「建議建立區域性人力共享資源平台，並持續與業者合作制定培訓課程」，為了應對旅宿業在人力需求日益增加的情況下保持競爭力，建議建立區域性的人力資源共享平台，以提升人力調度效率，特別是在偏遠地區。這種平台將能夠更有效地分配人力資源，解決地方旅宿業人力不足的問題，並促進跨地區的合作。此外，透過與地方政府和業者的合作，可以共同制定支持旅遊業發展的政策和培訓課程。定期的職業培訓和複訓不僅能夠提高員工的專業技能，還能幫助他們更好地適應行業的變化，保持服務品質的穩定。

為了滿足新趨勢下對人力的需求，旅宿業需要加強人才培訓，以維持服務品質。……旅宿業需要與地方政府合作，共同制定支持旅遊業發展的政策，提高地方觀光資源的價值。……人力需求增加，但培訓和留任仍是挑戰，可通過定期複訓、與地方政府合作提供專業課程等方式解決。(C1)

推動相關職業培訓和人力媒合計畫，如提供培訓課程。……建立持續培訓和職業發展機制，確保員工技能不斷提升，適應行業變化。……建立區域性人力資源共享平台，提升人力調度效率，解決偏遠地區人力不足問題。(C3)

（七）焦點座談會

本次焦點座談會綜整前述質量化結果和委託單位需求討論議題有三點包含【1.我國受疫情、高齡化和少子女化影響，人才嚴重流失，請問您認為如何縮短供需落差？短、中、長期的建議為何？】、【2.「永續觀光」和「智慧觀光」為未來重要的議題，請問您認為目前可落實的措施為何？未來可能需要的人才與職能為何？】以及【3.請問您對於政府在未來三年的產業人才培育上有何建議？】，以下就座談會討論結果說明如下：

1. 因應人才流失嚴重和產業變化建議

（1）年輕人工作價值觀改變導致人才流失，業者應優先改善薪資制度和提升員工成就感

隨著疫情後就業結構的轉變，越來越多年輕人對於傳統穩定工作的意願下降，轉而追求自由業或靈活的工作模式，這導致餐飲與旅宿業的人力短缺問題愈發嚴重，特別是民宿業因地理位置偏遠，更難以吸引年輕人長期穩定就業。儘管如此，業者仍需努力留住現有的人才。改善薪資制度並提升員工成就感是其中的關鍵。業者應通過工作表與考評表等方式讓員工清楚看到自身的成長與貢獻，同時在淡季積極吸納其他地區的人才，以應對假期旺季的突發需求。這樣的措施不僅有助於提高員工的歸屬感，還能有效縮小因年輕人工作價值觀改變而造成的人力缺口（FGB03、FGB05）。

（2）政府應協助產業培訓外籍實習生或地方人力，以穩定產業服務品質

為了緩解民宿業人力不足的問題，政府應積極推動外籍實習生的引進與培訓，並提供相關政策支持。外籍實習生具有積極的態度與多元的國際觀，能利用其語言和文化背景，提升國際旅客的服務體驗，畢業後留臺工作可作為產業助力。同時，政府應與地方教育機構合作，增加民宿經營管理的專業課程，並提供多元培訓機會，讓業者能夠有效運用來自不同領域的人才。這些措施將有助於穩定民宿業的服務品質，並推動智慧與永續觀光的發展。外籍學生透過實習培訓後並於畢業後留臺工作不僅能幫助解決當前的人力問題，還能為民宿業創造更具國際化的競爭優勢（FGB01、FGB03、FGB05、FGB06）。

2. 因應智慧觀光、永續觀光與政府政策建議

(1) 民宿透過與地方生態和文化的深度連結，推動永續觀光概念，並持續學習數位化以改善營運

推動永續觀光的關鍵在於與地方生態和文化的深度連結，確保旅遊活動不會破壞當地環境和生態系統。民宿業者應注重環境保護與土地法規，並推動地方創生，設立遊客中心，讓旅客深入了解地方文化，從而推動地方經濟發展，同時避免環境遭受破壞。此外，民宿業者應不斷學習如何善用旅客的數據進行精準的數位行銷，提升顧客吸引力。政府應推動相關的教育訓練，讓業者掌握數位化行銷的技能，並將智慧與永續觀光包裝為吸引旅客的商品，結合地方文化特色，提升民宿業的競爭力，從而實現永續發展的政策目標（FGB01、FGB03、FGB05、FGB06）。

(2) 政府持續協助培訓計畫，增加民宿員工技能以因應市場趨勢變化

為了應對市場趨勢的變化，政府應持續支持民宿業的培訓計畫，提升員工的多技能能力。隨著人力市場越來越多元，民宿業需要能夠掌握水電維修、語言能力和行銷技巧的多功能人才，以應對不同的營運需求。政府應加強專業課程和實習機會，讓業者參與更多培訓，從而提高產業競爭力。無論是針對外籍學生還是本地員工，增加多技能培訓不僅可以解決人力不足問題，還能有效推動民宿數位化與永續經營的發展，符合現代觀光業的需求（FGB03、FGB05、FGB06）。

五、人才需求端-觀光遊樂業

(一) 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

受高齡化、少子化以及出國便利性的影響，分流國人旅遊次數，讓國內旅遊人次逐漸下降。國內遊樂園業者為了應對這一挑戰，正積極拓展國際市場，特別針對東南亞地區，以「台灣好樂園」品牌進行推廣，吸引國際遊客。此外，遊樂園逐漸結合購物、飯店等設施，形成多角化的綜合渡假園區，如義大世界、麗寶樂園、尚順育樂世界等，以提升遊客的體驗和吸引力。另隨著疫情解封，國人出國旅遊的意願增加，預期明年國內旅遊需求可能會進一步下降，業者需持續加強國際宣傳以應對這一趨勢。

除了維持國內市場，將加強國際宣傳，特別是東南亞市場，以「台灣好樂園」品牌推廣，吸引國際遊客。(D1)

國內旅遊變化，旅客人次有下降的趨勢，包含高齡少子化，使得旅客人次長期而言會逐漸減少以及資訊便利、航空便利、疫情因素，使得出國旅遊也瓜分了遊客數。(D2)

遊樂園結合購物、飯店等設施，逐漸形成多角化的綜合渡假園區，例如義大世界、麗寶樂園、尚順育樂世界等。(D3)

疫情解封後，國人開始選擇出國，預期明年在機票回穩後，國人出國的頻率會持續上升，而國內旅遊的狀況會再往下滑。……未來三年新趨勢，在經營模式的變革上，增加多元化的娛樂設施……。(D5)

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

各大遊樂園正積極推動永續性措施，如水循環利用、減碳行動（太陽能）及環保餐廚廢物處理，並結合智慧化管理與服務，透過自動購票和驗票系統來提升遊客體驗和管理效率。在面對高齡少子化趨勢時，業者針對高齡遊客、親子家庭和學生校外教學等群體，提供更加精緻化的服務，增加寓教於樂的項目。疫情期間推行的無接觸服務雖在初期遇到挑戰，但長期來看能顯著提升生產效率。永續觀光與智慧觀光已成為未來 10 至 20 年的發展重點，但業者在轉型時面臨高成本問題，

特別是中小企業需要政府的協助。此外，遊樂園也將逐步轉型為「遊育園」，將環保教育和動物保護等元素融入園區體驗，推動環境永續的理念。

各遊樂園將重點發展可持續性措施，如水循環利用、減碳措施（太陽能）、環保餐廚廢物處理等。……將導入更多智慧化管理和服務，如自動購票、驗票系統，提升遊客體驗和管理效率。(D1)

高齡少子化的轉型，包含以高齡遊客、親子旅客的服務更加精緻化，以及學生校外教學的旅遊活動增加寓教於樂的項目。(D2)

在疫情期間以無接觸服務的應用為主，在使用新興科技的初期會有不習慣、或是硬體故障的困擾，但在陣痛期過後，可以使提高單位人力的生產效率。(D3)

永續觀光和智慧觀光成為重要的議題，且未來 10 到 20 年都將朝此方向發展，然而現階段業者在轉型上面臨成本高的挑戰，尤其是中小企業需要政府的協助來推動永續和智慧觀光。(D4)

更加注重環境永續與環保議題，逐步將遊樂園區轉型為「遊育園」，將結合教育元素，例如在海洋動物表演中加入環保教育和動物保護的內容。(D5)

(二) 人力運用狀況

1. 業者人力現況

本次觀光遊樂業業者問卷調查共計回收 14 份有效問卷，根據有回覆業者結果與母體結構進行推估可知，2024 年觀光遊樂業業者整體員工數為 6,361 人，專任/正職員工占 73.62%，兼職員工占 26.38%，外包人數為 1 人，實習生人數為 49 人；需求人數為 688 人，專任/正職員工占 86.34%，兼職員工占 13.66%，外包人數為 0 人，實習生人數為 3 人，詳見表 160。

表 160 人力運用狀況-觀光遊樂業

單位：人；百分比(%)

項目		整體 (正職+兼職)	專任/正職	兼職	外包	實習/建教生
現有人力	人數	6,361	4,683	1,678	1	49
	占比	100.00%	73.62%	26.38%		
需求人力	人數	688	594	94	0	3
	占比	100.00%	86.34%	13.66%		

註：由於本次調查為暑假期間，為觀光遊樂業旺季，兼職人數可能會較其他時間多。

2. 人力進退狀況

本次調查進退狀況中，有回覆業者於 2024 年 1-6 月，員工進入共計 255 人次，退出共計 210 人次，整體淨進入人次 45 人，其中退出人次以到職未滿 6 個月辭職人次最多，占 57.62%。另參考行政院主計總處公式計算，進入率為 1.58%，退出率為 1.30%，流動率為 1.44%，皆低於 2024 年 5 月底進入率的 2.13%、退出率的 2.05% 和流動率的 2.09%，亦低於 2019 年平均進入率(2.34%)、平均退出率(2.25%)與平均流動率(2.29%)，詳見表 161。

表 161 進退狀況-觀光遊樂業

單位：人次；百分比(%)

項目	受僱員工
A 進入人次	255
B 退出人次	210
到職未滿 6 個月辭職	121 (57.62%)
到職滿 6 個月(含)以上辭職	82 (39.05%)
解雇(含資遣)	5 (2.38%)
退休	1 (0.48%)
其他退出	1 (0.48%)
C 進退人次(C=A-B)	45
進入率	1.58%
退出率	1.30%
流動率	1.44%

註 1：進入(退出)率 = 【1-6 月進入(退出)人次 / (2024 年 6 月底平均每月受僱員工人數 x 6)】 x 100 %，為前半年每月平均之資料（以有回覆業者人數計算）。

註 2：流動率 = (進入率 + 退出率) / 2。

3. 人力編制

本次調查人力編制職務中，以「經理級人員」、「行政/人資人員」、「行銷/美術/企劃/公關人員」等 3 種皆有編制，占 100.00%，詳見表 162。

表 162 人力編制-觀光遊樂業

單位：間；百分比(%)

職務	有編制		無編制	
	家數	占比	家數	占比
經理級人員	14	100.00%	0	0.00%
行政/人資人員	14	100.00%	0	0.00%
財務/會計/採購/總務人員	13	92.86%	1	7.14%
資訊人員	11	78.57%	3	21.43%
行銷/美術/企劃/公關人員	14	100.00%	0	0.00%
業務人員	13	92.86%	1	7.14%
售票/接待/服務人員	13	92.86%	1	7.14%
表演人員	4	28.57%	10	71.43%
清潔人員	8	57.14%	6	42.86%
導覽解說人員	10	71.43%	4	28.57%
設施維修人員	10	71.43%	4	28.57%
廚師	10	71.43%	4	28.57%
餐飲服務人員	11	78.57%	3	21.43%
獸醫	2	14.29%	12	85.71%
動物飼育人員	3	21.43%	11	78.57%
園藝/景觀維護人員	9	64.29%	5	35.71%
救生員	5	35.71%	9	64.29%
其他(旅宿業人員)	4	36.36%	7	63.64%

註 1：本題為複選題。

註 2：有效樣本數 14 份。

4. 正職員工數量與需求

本次問卷調查正職員工中，以「售票/接待/服務人員」最多，占 32.17%，其次為「餐飲服務人員」，占 9.26%，再者為「財務/會計/採購/總務人員」，占 7.47%，以及「經理級人員」，占 7.11%；在需求人數部分，同樣以「售票/接待/服務人員」最多，占 72.06%，其次為「其他(旅宿業人員)」，占 13.24%，詳見表 163。

表 163 正職員工數量與需求-觀光遊樂業

單位：間；百分比(%)

職務	正職員工		需求人數	
	人數	占比	人數	占比
經理級人員	333	7.11%	2	0.34%
行政/人資人員	187	3.99%	0	0.00%
財務/會計/採購/總務人員	350	7.47%	17	2.86%
資訊人員	153	3.27%	0	0.00%
行銷/美術/企劃/公關人員	223	4.76%	5	0.84%
業務人員	297	6.34%	2	0.34%
售票/接待/服務人員	1,507	32.17%	428	72.05%
表演人員	96	2.05%	0	0.00%
清潔人員	105	2.25%	0	0.00%
導覽解說人員	103	2.20%	2	0.34%
設施維修人員	213	4.55%	2	0.34%
廚師	230	4.91%	12	2.02%
餐飲服務人員	434	9.26%	33	5.56%
獸醫	10	0.20%	2	0.34%
動物飼育人員	26	0.56%	7	1.18%
園藝/景觀維護人員	196	4.19%	3	0.51%
救生員	31	0.66%	0	0.00%
其他(旅宿業人員)	189	4.04%	79	13.30%

5. 平均經常性薪資

根據本次調查結果，觀光遊樂業人力成本占營業成本比例為 36.66%，較 2019 年同期約減少 20.83%，另監督及專技人員（主管、監督人員、專業人員、工程師、技術員等）平均經常性薪資為 53,115 元；非監督專技人員（助理人員、事務支援人員、服務人員、銷售人員、體力工等）平均經常性薪資為 31,047 元，詳見表 164。

表 164 平均經常性薪資-觀光遊樂業

單位：新台幣

項目	監督及專技人員	非監督專技人員
經常性薪資	53,115 元	31,047 元

註：經常性薪資：指每月給付受僱員工之工作報酬，包括本薪與按月給付之固定津貼及獎金，如危險津貼、交通費、膳食費、水電費、按月發放之工作（生產、績效、業績）獎金及全勤獎金等。

6. 質化意見

整理本次深度訪談觀光遊樂業業者對於人力運用狀況為「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」，近年來，隨著勞動力結構的變化和年輕世代價值觀的轉變，基層人力的招募變得愈加困難。年輕人越來越傾向於選擇自由且彈性的工作，而非傳統的長工時職位，加上職業發展空間有限，導致相關人員的流動性極高，企業難以留住員工，導致服務業，尤其是觀光產業面臨嚴重的人力短缺。此外，加上工資水平偏低、工作強度大，員工流動性高，企業難以長期留住基層員工。且目前科技業憑藉高薪資的競爭壓力，也加劇了觀光業在基層人力招募上的挑戰。

但由於工資偏低，工作強度大，相關人員的流動性也高，難以留任。……提供有競爭力的薪酬和發展機會，建立企業文化和歸屬感。(D1)

願意投入到觀光產業的年輕人逐漸減少，甚至整個服務業的人力都逐漸減少，他們傾向更自由、具有彈性的工作……學校端的實習人數、時數都下降。(D2)

基層人力在招募方面相當困難。尤其有些園區包含遊樂園、飯店、餐飲零售，都是受到缺工影響的第一線。……由於遊樂園的投入資本很高，但回收速度較慢，因此對於員工的留任方式以員工福利為主。(D3)

很常需要與科技業高薪資競爭，難以吸引和留住基層人員。(D4)

(三) 僱用條件/需求

1. 正職員工最低教育程度與科系背景需求

在正職員工最低教育程度與科系背景需求部分，除獸醫最低學歷要求為「大專」，其餘各職務皆以「不拘」的比例最高，在科系背景需求部分，亦多以「不拘」為主，詳見表 165。

表 165 正職員工最低教育程度與主要教育背景-觀光遊樂業

單位：百分比(%)

職務	最低教育程度需求					科系背景需求
	不拘	高中以下	大專	碩士	博士	
經理級人員	83.33%	8.33%	8.33%	0.00%	0.00%	不拘；旅遊觀光；遊憩、運動和休閒管理
行政/人資人員	66.67%	16.67%	16.67%	0.00%	0.00%	不拘
財務/會計/採購/總務人員	71.43%	14.29%	14.29%	0.00%	0.00%	不拘；財務金融
資訊人員	66.67%	16.67%	16.67%	0.00%	0.00%	不拘；資訊技術；資料庫、網路設計及管理
行銷/美術/企劃/公關人員	71.43%	14.29%	14.29%	0.00%	0.00%	不拘；企業管理；行銷及廣告
業務人員	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	不拘
售票/接待/服務人員	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%	0.00%	不拘
表演人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	不拘
清潔人員	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	不拘
導覽解說人員	60.00%	20.00%	20.00%	0.00%	0.00%	不拘
設施維修人員	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	0.00%	不拘；電機與電子工程；機械工程
廚師	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	0.00%	不拘；旅館及餐飲；其他餐旅及民生服務
餐飲服務人員	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%	0.00%	不拘；旅館及餐飲
獸醫	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	不拘
動物飼育人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	不拘
園藝/景觀維護人員	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	0.00%	不拘
救生員	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	不拘
其他(旅宿業人員)	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	不拘

2. 正職員工年資與能力/證照需求

在正職員工工作年資要求與能力部分，除經理級人員最低工作年資以「2-5年」占比50.00%最多外，其餘各職務大部份以「無經驗可」的比例最高，在能力/證照需求部分，以專業技術證照為主，詳見表166。

表 166 正職員工最低工作年資要求與能力/證照需求-觀光遊樂業

單位：百分比(%)

職務	最低工作年資需求				能力/證照需求
	無經驗可	2 年以下	2-5 年	5 年以上	
經理級人員	0.00%	25.00%	50.00%	25.00%	
行政/人資人員	75.00%	0.00%	25.00%	0.00%	
財務/會計/採購/總務人員	60.00%	20.00%	20.00%	0.00%	
資訊人員	75.00%	0.00%	25.00%	0.00%	
行銷/美術/企劃/公關人員	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	行銷企劃能力
業務人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
售票/接待/服務人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
表演人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
清潔人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
導覽解說人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
設施維修人員	66.67%	0.00%	33.33%	0.00%	熟悉水電維修
廚師	40.00%	40.00%	20.00%	0.00%	廚師證照
餐飲服務人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
獸醫	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	獸醫師證照
動物飼育人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
園藝/景觀維護人員	66.67%	0.00%	33.33%	0.00%	
救生員	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	救生員證照
其他(旅宿業人員)	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	

(四) 招募狀況

1. 正職員工人才來源管道

在正職員工人才來源管道部分，以「民間人力銀行」較多，其次為「親友或內部同仁介紹」或「學校管道」，詳見表 167。

表 167 正職員工人才來源管道-觀光遊樂業

單位：百分比(%)

職務	民間人力銀行	台灣就業通網站	公立就業服務機構	親友或內部同仁介紹	就業博覽會	學校管道
經理級人員	50.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%
行政/人資人員	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
財務/會計/採購/總務人員	66.67%	33.33%	0.00%	66.67%	33.33%	33.33%
資訊人員	50.00%	50.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
行銷/美術/企劃/公關人員	66.67%	0.00%	0.00%	66.67%	33.33%	33.33%
業務人員	50.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%
售票/接待/服務人員	100.00%	42.86%	28.57%	42.86%	28.57%	85.71%
表演人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
清潔人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
導覽解說人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
設施維修人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
廚師	100.00%	33.33%	33.33%	33.33%	0.00%	66.67%
餐飲服務人員	100.00%	0.00%	0.00%	25.00%	25.00%	50.00%
獸醫	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%
動物飼育人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
園藝/景觀維護人員	100.00%	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	50.00%
救生員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%
其他(旅宿業人員)	100.00%	0.00%	0.00%	66.67%	0.00%	0.00%

註：本題為複選題。

2. 正職員工招募難易度與外籍工作者/實習生需求

在招募難易度部分，以「動物飼育人員」招募最為困難，在所有職務中 100.00%的比例最高，其次為「其他(旅宿業人員)」的 66.67%；海外攬才需求部分則無職務有需求；另在外籍實習生需求的部份，在「售票/接待/服務人員」和「餐飲服務人員」上有需求，詳見表 168。

表 168 正職員工招募難易度與外籍工作者/實習生需求-觀光遊樂業

單位：百分比(%)

職務	招募難易度			海外攬才需求		外籍實習生需求	
	容易	普通	困難	有需要	不需要	有需要	不需要
經理級人員	8.33%	83.33%	8.33%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
行政/人資人員	8.33%	91.67%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
財務/會計/採購/總務人員	8.33%	83.33%	8.33%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
資訊人員	0.00%	81.82%	18.18%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
行銷/美術/企劃/公關人員	7.69%	76.92%	15.38%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
業務人員	8.33%	91.67%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
售票/接待/服務人員	20.00%	50.00%	30.00%	0.00%	100.00%	22.22%	77.78%
表演人員	25.00%	25.00%	50.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
清潔人員	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
導覽解說人員	12.50%	75.00%	12.50%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
設施維修人員	0.00%	80.00%	20.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
廚師	0.00%	66.67%	33.33%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
餐飲服務人員	10.00%	60.00%	30.00%	0.00%	100.00%	14.29%	85.71%
獸醫	50.00%	0.00%	50.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
動物飼育人員	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
園藝/景觀維護人員	12.50%	75.00%	12.50%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
救生員	0.00%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
其他(旅宿業人員)	16.67%	16.67%	66.67%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%

3. 人才欠缺原因

在人才欠缺原因部分，大多以「勞動條件不佳」為主，其次為「薪資不具誘因」和「新興職務需求」，詳見表 169。

表 169 人才欠缺原因-觀光遊樂業

單位：百分比(%)

職務	新興職務需求	在職人員技能或素質不符	在職人員易被挖角	勞動條件不佳	缺乏具相關學、經歷或技能之人才供給	薪資不具誘因
經理級人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
行政/人資人員	-					
財務/會計/採購/總務人員	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
資訊人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
行銷/美術/企劃/公關人員	50.00%	0.00%	50.00%	50.00%	50.00%	50.00%
業務人員	-					
售票/接待/服務人員	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	16.67%
表演人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
清潔人員	-					
導覽解說人員	0.00%	0.00%	100.00%	50.00%	0.00%	50.00%
設施維修人員	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
廚師	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
餐飲服務人員	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
獸醫	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%
動物飼育人員	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%
園藝/景觀維護人員	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
救生員	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%
其他(旅宿業人員)	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	50.00%	100.00%

註 1：本題為複選題。

註 2：「-」代表該職務無招募困難。

4. 解決人才缺口作法

在解決人才缺口部分，大多以「持續自行招募人力」為主，詳見表 170。

表 170 解決人才缺口作法-觀光遊樂業

單位：百分比(%)

職務	持續自行招募人力	擴大聘用兼職人力	使用派遣、外包人力	由其他職務人員暫時協助	職務重組、再設計	組織重整	導入自動化科技
經理級人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
行政/人資人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
財務/會計/採購/總務人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
資訊人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
行銷/美術/企劃/公關人員	100.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
業務人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
售票/接待/服務人員	87.50%	12.50%	12.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
表演人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
清潔人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
導覽解說人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
設施維修人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
廚師	100.00%	0.00%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
餐飲服務人員	100.00%	0.00%	0.00%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%
獸醫	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
動物飼育人員	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
園藝/景觀維護人員	66.67%	0.00%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
救生員	-	-	-	-	-	-	-
其他(旅宿業人員)	100.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

註 1：本題為複選題。

註 2：「-」代表目前皆無人力缺口。

5. 質化意見

(1) 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進已造成中階主管的人才斷層

企業通常透過內部晉升培養中高階主管，這些人才具備豐富的實務經驗，並通過針對特定部門的專業技能培訓，確保有足夠的接班人選。然而，基層人力的減少與工作壓力的增加，導致基層主管流失嚴重，使中階主管的接班人選出現斷層。許多員工因工作強度和行業吸引力不足而不願接任主管職，甚至選擇離開產業。這不僅影響中階主管的穩定性，還使得高階主管難以找到合適的接班人，進一步加劇了管理層的壓力和人才斷層問題。由於企業的獨特性，從外部招聘中高階管理人才的難度也相對較高，這使內部培訓和接班計畫的重要性更加突出。

管理層壓力大，流動率高，晉升空間有限，高薪競爭激烈，行業吸引力不足。(D1)

啟動「接班計畫」，每一位主管配置一位副手，以作為中高階管理人才的培訓與銜接。……員工對於接任主管職的意願較過往更低，也有離開觀光產業的情況，因此中層主管也逐漸不足。……因為人才流動，副手在尚未成熟之前就已選擇離職、造成人才流失，也因此高階、資深主管無法找到可以接替的人才而難以退休 (D2)

中高階主管，多數來自內部晉升，具備豐富的實務經驗，針對特定部門，公司進行專業技能培訓，每年進行人員盤點，確保有足夠的中階主管接班人選。中階主管年齡層大多在 40 至 50 歲之間，屬於公司內部長期服務的人員，留任困難與基層主管的流失有直接關係，若基層主管無法穩定，中階主管的接班人選會出現斷層。此外，公司產業的獨特性使外部招聘中高階主管的難度較為困難。(D5)

(2) 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

為了提高員工留任率，業者不僅著力於改善產業環境，還採取了多種策略來降低人員流動率。首先，企業強調領導力、國際市場開拓及新技術應用的培訓，並為員工提供職業發展路徑和內部晉升機會，鼓勵員工長期留任。同時，基層員工可接受基本技能培訓，如服務禮儀和安全操作，並享有靈活的工作時間和良好的工

作環境，以提高其工作滿意度。透過跨部門合作、內部輪調和通過數位化手段和標準操作程序（SOP）優化日常運營，進一步提升員工的工作效率和滿意度，從而增強對公司的認同感。然而，由於遊樂園少有擴編，升遷機會有限，員工在任職三至五年後，若未見晉升，容易選擇轉職到其他公司或行業。

強調領導力、國際市場開拓及新技術應用的培訓，內部也須提供職業發展路徑和內部晉升機會。.....提供基本技能培訓，包括服務禮儀、安全操作，且需提供靈活工作時間和良好工作環境。(D1)

跨部門合作、組織內的輪調，加深對企業、甚至對整個集團的理解，以提高對公司的認同感。.....遊樂園未常有擴編的情況。也因此，當員工在任職三至五年後若不見升遷機會，較容易選擇轉職到其他公司或其他產業。(D3)

透過數位化手段簡化工作流程，為了提高留任率，會通過標準操作程序（SOP）簡化工作流程，減少錯誤和客訴的機會。(D4)

年輕員工對工作缺乏興致和目標，.....加強內部培訓和員工留任措施，通過提升員工的專業技能和工作滿意度來穩定人力資源。(D5)

（五）未來人才需求趨勢

1. 當前人才供需狀況

觀光遊樂業者認為目前的人才供需評估以人才不足比例居多，占 87.50%，詳見表 171。

表 171 人才供需狀況-觀光遊樂業

單位：間；百分比(%)

項目	人才充裕	供需均衡	人才不足
家數	0	2	12
占比	0.00%	14.29%	85.71%

註：有效樣本數14份。

在未來人才需求趨勢上，2025 年至 2027 年皆以持平最多，預期成長的業者以 2025 年較高，占 35.71%，2026 年與 2027 年則為 21.43%，觀察各年度平均成長率，2025 年為 0.29%，2026 年為 0.21%，2027 年為 1.00%，另各年度預估新增員工人數介於 650 人至 750 人左右，詳見表 172。

表 172 人才需求趨勢-觀光遊樂業

單位：間；百分比(%)

項目		2025 年	2026 年	2027 年
成長	家數	5	3	3
	占比	35.71%	21.43%	21.43%
持平	家數	7	9	9
	占比	50.00%	64.29%	64.29%
衰退	家數	2	2	2
	占比	14.29%	14.29%	14.29%
平均成長率		0.29%	0.21%	1.00%
預估新增員工人數	樂觀	735	736	744
	持平	690	691	698
	保守	631	632	639
預估就業人數		6,379	6,393	6,457

註1：2025年持平=2024年本案調查之整體需求人力*(1+預測年度平均成長率)；2026、2027年持平=前一年持平人數*(1+預測年度平均成長率)

註2：樂觀=持平人數*預估平均成長率(+6.55%)，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；保守=持平人數*預估平均衰退率(-8.50%)，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。

註3：預估就業人數=前一年就業人數*(1+預測年度平均成長率)。

2. 陸客來臺觀光人力需求

本次調查以現況（2024年）員工人數為基準，若中國大陸開放旅客來臺觀光旅遊，多數業者認為人力需求將持平，占64.29%，而平均成長率為2.64%，詳見表173。

表 173 陸客來臺觀光人力需求-觀光遊樂業

單位：間；百分比(%)

項目		陸客來臺觀光
成長	家數	3
	占比	21.43%
持平	家數	9
	占比	64.29%
衰退	家數	2
	占比	14.29%
平均成長率		2.64%

3. 未來人才需具備能力

本次調查未來人才需具備能力，以「數位行銷」最多，占42.86%，其次為「數據分析」和「社群溝通」，占35.71%，另沒有新興職務與需求減少職務，詳見表174。

表 174 未來人才需具備能力-觀光遊樂業

單位：百分比(%)

項目	百分比
數位行銷	42.86%
服務體驗設計	28.57%
數位工具	28.57%
數位識讀	21.43%
數據分析	35.71%
資訊需求轉譯溝通	7.14%
社群溝通	35.71%
協作	21.43%
語言	21.43%
媒體	7.14%

註1：本題為複選題。

註2：有效樣本數10份。

4. 數位人才

本次調查在數位人才需求上，有 50.00%的業者內部有人才需求，沒有業者委外執行，而有 50.00%業者指出內部無人才需求，詳見表 175。

表 175 數位人才需求-觀光遊樂業

單位：間；百分比(%)

項目	內部有人才需求	內部無需求但委外執行	內部無人才需求
家數	7	0	7
占比	50.00%	0.00%	50.00%

內部有人才需求的業者中，認為營運成本持平者較多，占 42.86%，平均成長率為 1.29%，詳見表 176。

表 176 數位人才需求營運成本預估-觀光遊樂業

單位：間；百分比(%)

項目	營運成本預估	
	家數	占比
成長	2	28.57%
持平	3	42.86%
衰退	2	28.57%
平均成長率	1.29%	

在無數位人才需求原因中，以「目前營運上無需求」最多，占 100.00%，詳見表 177。

表 177 無數位人才需求原因-觀光遊樂業

單位：百分比(%)

項目	百分比
不知道如何進行產業科技化	0.00%
目前營運上無需求	100.00%
人才成本太高	0.00%

註 1：本題為複選題。

註 2：有效樣本數 7 份。

5. 永續人才

本次調查在永續人才需求上，有 42.86% 的業者內部有人才需求，沒有業者委外執行，而有 57.14% 業者指出內部無人才需求，詳見表 178。

表 178 永續人才需求-觀光遊樂業

單位：間；百分比(%)

項目	內部有人才需求	內部無需求但委外執行	內部無人才需求
家數	6	0	8
占比	42.86%	0.00%	57.14%

內部有人才需求的業者中，認為營運成本成長、持平與衰退的業者一樣多，占 33.33%，平均成長率為 1.50%，詳見表 179。

表 179 永續人才需求營運成本預估-觀光遊樂業

單位：間；百分比(%)

項目	營運成本預估	
	家數	占比
成長	2	33.33%
持平	2	33.33%
衰退	2	33.33%
平均成長率	1.50%	

在無永續人才需求原因中，以「目前營運上無需求」最多，占 100.00%，詳見表 180。

表 180 無永續人才需求原因-觀光遊樂業

單位：百分比(%)

項目	百分比
不知道如何進行產業科技化	0.00%
目前營運上無需求	100.00%
人才成本太高	0.00%

註 1：本題為複選題。

註 2：有效樣本數 8 份。

(六) 政府建議

1. 產官學合作建議

本次調查有 57.14%業者有建議，其中以「協助實習生媒合，幫助學生覓得合適工作」占比 83.33%和「讓求職者瞭解產業現況與職涯發展的方向」占比 83.33%較多，詳見表 181。

表 181 產官學合作建議-觀光遊樂業

單位：間；百分比(%)

建議	家數	占比
無任何建議	6	42.86%
有建議	8	57.14%
引導學校增設產業需要的觀光相關課程	3	50.00%
協助實習生媒合，幫助學生覓得合適工作	5	83.33%
讓求職者瞭解產業現況與職涯發展的方向	5	83.33%
提供國內外專業進修或研習管道	3	50.00%
延攬海外專業人士至國內進行交流	3	50.00%

2. 質化意見

(1) 雙軸轉型的目標尚不明確，但業者持續參加政府舉辦或其他單位的相關課程建立觀念

儘管雙軸轉型政策的具體目標尚不明確，觀光產業的業者已開始通過外包和策略聯盟的方式推動智慧技術的應用，諸如自動購票機與自動驗票機等設備的引入，逐步提升服務效率並減少基層人力需求。隨著自動化技術的普及，多技能人才的需求日益增加，業者開始重視技術支持人員的培訓，以確保系統的穩定運行與管理。同時，雖然尚未設立專門部門來推動永續與智慧觀光，現有員工已被安排參加政府或其他單位舉辦的 ESG、資安及個資相關課程，藉此增強他們在永續發展計劃中的執行能力。這些培訓讓業者逐漸具備永續觀光的基本觀念，為未來的雙軸轉型奠定基礎。

關於雙軸轉型的政策方向與具體的目標仍不明確，因此目前大多以外包、策略聯盟的方式。……智慧觀光技術應用，引入自動購票機、自動驗票機等智慧技術，減少售票人員的工作量，提升服務效率。……多技能人才需求，由於自動化設備的引入，需要技術支持人員來維護和管理這些系統。

(D1)

目前以任務編組為主，由總經理兼任主管，並未新設獨立的部門。……以現有人員參與 ESG、永續觀光的課程培訓、取得相關證照為主。(D3)

永續與智慧觀光部分，業者需要提升相關職能，但目前並未將其作為必須標準。……公司安排員工參加政府提供的資安、個資、ESG 等課程，以提升員工的專業能力。(D4)

對現有員工進行相關培訓，以培訓為主軸，讓既有的人員先具有永續觀光的概念，例如 ESG 相關課程和證照，確保員工具備執行永續發展計劃的能力。(D5)

(2) 開放外籍勞工為潛在方案，但建議政府優先協助產業培訓當地人才投入產業

在面對少子化及年輕人才供應減少的挑戰下，開放外籍勞工被視為一個潛在的解決方案。然而，許多企業仍建議政府應優先協助產業進行本地人才的培訓與招募。由於本地人更傾向於在同一縣市內的企業長期服務，企業在招聘時也更偏好任用本地人，以提高員工的留任率。企業端希望通過與學校的合作，加強職涯導引和職能培訓，讓學生能夠更好地了解產業需求和工作內容，為日後接任職位打下基礎。此外，透過針對現有員工進行人力盤點、評估潛力並進行接班布局，企業可有效減少人員流失，並提高員工的工作滿意度和忠誠度。這些措施將有助於填補勞動力缺口，同時滿足年輕一代對於職業發展和快速晉升的需求。

同一縣市的本地人也更願意留在企業之中，因此在招聘時也更傾向任用本地人。(D2)

企業端期盼透過由下而上的方式，使實習生了解工作內容與職場環境，而非在不了解第一線工作流程的情況下，就擔任規劃、後勤、管理的職務。(D3)

企業應積極在學校進行人才培養，開放外籍勞工是一個潛在的解決方案，目前還要觀望政府政策，可能會考慮開放外籍人力以補充缺口。……隨著少子化和學校關閉，年輕人才供應減少，業者需要提前布局，與學校合作，加強職涯導引和職能培訓。(D4)

針對各單位人員做盤點，評估現有人力的晉升潛力，並進行接班布局，針對潛力人員進行訓練和薪資調整，來減少人員流失，這些方案針對當代年輕人不願長期等待晉升的需求。……提高工作環境和待遇，並提供

更多培訓和發展機會，增加員工的工作滿意度和忠誠度。(D5)

(七) 焦點座談會

本次焦點座談會綜整前述質量化結果和委託單位需求討論議題有三點包含【1.我國受疫情、高齡化和少子女化影響，人才嚴重流失，請問您認為如何縮短供需落差？短、中、長期的建議為何？】、【2.「永續觀光」和「智慧觀光」為未來重要的議題，請問您認為目前可落實的措施為何？未來可能需要的人才與職能為何？】以及【3.請問您對於政府在未來三年的產業人才培育上有何建議？】，以下就座談會討論結果說明如下：

1. 因應人才流失嚴重和產業變化建議

(1) 年輕世代工作偏好改變，企業持續改善工作條件並招募多元和當地人力以舒緩人力缺口

不同年齡層對工作有不同的期待，這也成為影響觀光遊樂業招募和留任的重要因素。年輕世代對長工時和高壓工作環境的興趣降低，更傾向於兼職或靈活工時的工作，導致企業在招募全職員工時遇到困難。此外，新鮮人偏好靈活工作形式如 Uber 或外送，而年長者更不願意選擇辛苦的工作，這些因素都對觀光遊樂業的招聘構成了挑戰 (FGA03、FGA04、FGA06)。

而人力短缺是觀光及遊樂業普遍存在的問題，業者除了提高薪資外，還應積極尋求其他解決方案，如鼓勵二度就業、吸引高齡勞工參與工作，以及推動在地化招聘。在高齡化社會的背景下，這些措施能夠有效地填補勞動力的缺口，特別是對於一些偏遠地區的遊樂園來說，吸引當地居民或中高齡勞工就業可能是一個可行的解決方案。政府也可以提供一些補貼和培訓計劃，幫助這些勞動力適應現代化工作環境，並提升他們的工作技能，從而提高企業的整體人力資源利用率 (FGA03、FGA04、FGA05、FGA06、FGA07、FGA08)。

(2) 觀光署可協助與教育部溝通，強化技職教育與產學合作，培育觀光產業專業人才

在觀光遊樂業中，部份需要高度專業技能職務需要技職生的投入。然由於技職教育的招生名額不斷縮減，導致行業內的專業人才供應逐年遞減，因此各方呼籲政府與企業合作，增加技職教育的投入。這包括針對觀光產業的特殊需求開設更多專業課程，

並提供長期的實習機會，讓學生能夠在學習過程中與實際工作無縫接軌。此外，企業應與教育機構合作，推動在職進修和培訓計劃，讓員工能不斷提升技能，適應快速變化的市場需求（FGA01、FGA03、FGA04、FGA05、FGA07、FGA08）。

2. 因應智慧觀光、永續觀光與政府政策建議

(1) 永續觀光為未來趨勢重點，觀光遊樂業已透過不同方式面向執行永續觀光措施

永續發展和環保已成為全球關注的焦點，觀光遊樂業也不例外。企業應積極採取環保措施，如碳排查、節能減碳、再生能源的應用，以及垃圾分類等，從而減少對環境的影響。同時，企業還應鼓勵消費者選擇綠色消費，如使用公共交通工具、不使用一次性旅館備品等，並通過提供延遲退房、免費遊樂設施等誘因而來推動這種消費行為。這不僅能提升企業的社會形象，還有助於建立更加可持續的商業模式（FGA03、FGA04、FGA05、FGA06、FGA07）。

(2) 智慧科技雖已在園區內逐步落實，但仍需政府持續協助轉型以獲得更好的效益

目前國內的觀光遊樂園區雖然已經逐步導入智慧科技，例如電子票務、多元支付和 App 導覽等，但在實際運作中，這些科技輔具的效益仍然有限，難以達到國外的高標準。科技的應用不僅需要巨大的資金投入，還需要技術支持和時間的累積來逐步完善。在智慧觀光的基礎設施建設上，企業往往面臨高昂的成本和不確定的回報，導致這些轉型措施難以快速推進。因此，政府的持續協助變得尤為重要，在推動相關措施時，需要確保這些措施與業者的利潤和成本效益相關聯，通過提供資金補助和技術支援，幫助園區更有效地推動科技轉型，避免使業者面臨額外的經濟壓力（FGA01、FGA05、FGA07）。

(3) 建議政府在因應新趨勢職能上有具體說明，並由業者向政府提出培訓規劃申請以獲得相關支持

在面對新趨勢的影響下，政府應推動觀光遊樂業的職能定位明確化，這不僅有助於提升該產業的專業性，還能為學生及從業人員提供明確的學習與發展方向。現今勞動部雖於職能發展應用(iCAP)平台上發布「休閒與觀光旅遊」領域類別職能基準¹³，但業者目前未能於該領域的職能基準中找到較符合觀光遊樂業人才的職能定位，使得該行業的人才培育可能存在模糊性。與此同時，證照導向的環境使得學生與從業者更需要具體的技能指引，而針對該產業的培訓課程將能填補這一缺口，讓更多人對於新興職務有具體的概念與技能，未來能進一步由業者向政府提出培訓規劃申請，而政府能以稅收優惠的方式來鼓勵企業進行人才培訓(FGA03、FGA07、FGA08)。

¹³ 截至 2024 年 10 月底已彙收 45 項「休閒與觀光旅遊」類別職能基準。

六、人才供需推估

(一) 人才供給端

本案以問卷調查方法和教育部次級資料進行人才供給端推估，以下依序說明推估未來三年推估步驟：

1. 應屆畢業生推估

根據教育部《各教育階段學生數預測報告(含大專校院學生及畢業生人數預測分析(113~128 學年度))》指出，2024 年畢業共 274,842 人，隨後畢業生數平均年減近 2.9 千人或 1.2%，2025 年至 2027 年畢業生人數推估詳見表表 182。

表 182 應屆畢業生人數推估

單位：人

項目	2025 年	2026 年	2027 年
總計	269,950	262,143	246,996
觀光相關科系	18,835	16,150	13,636
非觀光相關科系	251,115	245,993	233,360

註：2025 年至 2027 年觀光相關科系畢業生數依照 112 學年大專院校觀光相關系所四年級學生、三年級學生及二年級學生占全臺同年級學生比例推估，其分別為 6.98%、6.16%和 5.52%。
資料來源：教育部與本研究整理。

2. 服退役人數推估

在觀光相關科系服退役人數，以本次調查所得的各系所平均服役學生占比（10.69%）和未來三年觀光相關科系畢業生人數為計算基礎進行推估；非觀光相關科系則透過勞動部統計查詢網畢業生流向中整體畢業生服役人數扣除觀光相關科系服役人數估算比例（9.59%）。另退役人數部分，則以前一年度服役人數作為退役人數計算，詳見表 183。

表 183 服退役人數推估

單位：人

項目	2025 年	2026 年	2027 年	
觀光相關科系	服役	2,013	1,726	1,458
	退役	2,085	2,013	1,726
非觀光相關科系	服役	24,082	23,591	22,379
	退役	24,487	24,082	23,591

資料來源：本研究調查結果與勞動部統計查詢網(畢業生流向)。

3. 延畢生/延畢生畢業人數推估

在觀光相關科系部分，根據教育部統計處計算觀光相關科系 112 學年延修生占整體畢業生比例（21.69%）和未來三年觀光相關科系畢業生人數為計算基礎進行推估；非觀光相關科系延畢生人數同樣以相同方式計算比例（17.56%）計算，另延畢業生畢業人數則以前一年度延畢生人數計算，詳見表 184。

表 184 延畢生/延畢生畢業人數推估

單位：人

項目		2025 年	2026 年	2027 年
觀光相關科系	延畢生	4,085	3,503	2,958
	延畢生畢業	4,230	4,085	3,503
非觀光相關科系	延畢生	44,096	43,196	40,978
	延畢生畢業	44,837	44,096	43,196

資料來源：勞動部薪資行情及大專生就業導航查詢網。

4. 出國/進修人數推估

在觀光相關科系出國/進修人數，以本次調查所得的各系所平均升學中或進修中占比（6.29%）和未來三年觀光相關科系畢業生人數為計算基礎進行推估；以勞動部薪資行情及大專生就業導航查詢網中境外和純在學人數計算出國/進修比例（14.37%），再扣除觀光相關科系畢業生出國/進修數量即可知非觀光相關科系畢業生出國/進修數量，返國/進修畢業人數則以前一年度出國/進修人數進行計算，詳見表 185。

表 185 出國/進修人數推估

單位：人

項目		2025 年	2026 年	2027 年
觀光相關科系	出國/進修	1,185	1,016	858
	歸國/畢業	1,227	1,185	1,016
非觀光相關科系	出國/進修	37,607	36,654	34,636
	歸國/畢業	38,268	37,607	36,654

資料來源：本研究調查結果與勞動部薪資行情及大專生就業導航查詢網。

5. 可投入產業畢業生人數推估

以本次問卷調查人才供給端畢業生投入旅遊管理（7.52%）、旅館管理（15.09%）和休閒遊憩管理（7.47%）作為旅行業、旅宿業和觀光遊樂業投入產業比率計算基礎；非觀光畢業生則以 110 學年畢業生進入旅遊管理（0.11%）、旅館管理（0.68%）和休閒遊憩管理（0.05%）比例為基礎進行推估，詳見表 186。

表 186 可投入產業畢業生人數推估

單位：人

項目		2025 年	2026 年	2027 年
觀光相關科系	旅行業	1,436	1,293	1,099
	旅宿業	2,881	2,594	2,204
	觀光遊樂業	1,426	1,284	1,091
	總計	5,743	5,171	4,394
非觀光相關科系	旅行業	278	273	263
	旅宿業	1,720	1,689	1,624
	觀光遊樂業	126	124	119
	總計	2,124	2,086	2,006
全體畢業生	旅行業	1,714	1,566	1,362
	旅宿業	4,601	4,283	3,828
	觀光遊樂業	1,552	1,408	1,210
	總計	7,867	7,257	6,400

註：可投入產業畢業生人數=(當年預測畢業人數-當年服役人數+當年退伍人數-當年延畢生人數+延畢生畢業人數-進修人數+進修歸國畢業人數) X 投入產業比率。

資料來源：教育部與本研究整理。

6. 轉入/出產業人數估計

根據行政院主計總處 112 年人力運用調查報告中「111 年轉業就業者前職行業—按現職行業分」表，分別以支援服務業（-1.28%）、住宿及餐飲業（-3.90%）與藝術、娛樂及休閒服務業（1.63%）的淨移轉率，作為估算旅宿業、旅行業與觀光遊樂業未來三年淨移轉率的基礎，再分別以各年度推估各業的正職員工人數與淨移轉率相乘，推估該年度轉入/出產業人數，詳見表 187。

表 187 轉入/出產業人數推估

單位：人

產業	淨移轉率	2025 年	2026 年	2027 年
旅行業	-1.28%	-447	-468	-489
旅宿業	-3.90%	-2,892	-2,930	-2,969
觀光遊樂業	1.63%	79	81	83

註：淨移轉率係指各行業之異動淨人數（移入減移出）/全年該行業平均就業人數之比率。

資料來源：本研究調查結果與勞動部薪資行情及大專生就業導航查詢網。

7. 新增供給人數推估

依照本案研究方法，新增產業供給人數＝〔(預測畢業人數－當年服役人數＋當年退伍人數－當年延畢生人數＋延畢生畢業人數－進修人數＋進修歸國畢業人數) X 投入產業比率〕＋(轉入產業人數－轉出產業人數)。

根據前述數據計算，本案觀光產業（包含旅行業、旅宿業和觀光遊樂業）推估未來3年投入產業人數分別為2025年4,607人、2026年3,940人以及2027年3,025人，詳見表188。

表 188 未來3年投入觀光產業人數推估結果

單位：人

產業		2025年	2026年	2027年
旅行業	觀光相關系所	1,436	1,293	1,099
	非觀光相關系所	278	273	263
	移轉率(移入-移出)	-447	-468	-489
	總供給人數	1,267	1,098	873
旅宿業	觀光相關系所	2,881	2,594	2,204
	非觀光相關系所	1,720	1,689	1,624
	移轉率(移入-移出)	-2,892	-2,930	-2,969
	總供給人數	1,709	1,353	859
觀光遊樂業	觀光相關系所	1,426	1,284	1,091
	非觀光相關系所	126	124	119
	移轉率(移入-移出)	79	81	83
	總供給人數	1,631	1,489	1,293
整體產業	觀光相關系所	5,743	5,171	4,394
	非觀光相關系所	2,124	2,086	2,006
	移轉率(移入-移出)	-3,260	-3,317	-3,375
	總供給人數	4,607	3,940	3,025

(二) 人才需求端

1. 旅行業

根據本次調查結果，2024 年旅行業總需求人數為 1,585 人，其中正職人員 1,497 人的需求職務，以「行銷/業務/美術/公關人員」需求人數最多，共計 676 人，其次為「旅遊產品操作人員 (OP)」，共計 316 人，再者為「團/線控人員 (RC)」，共計 115 人，詳見圖 19。

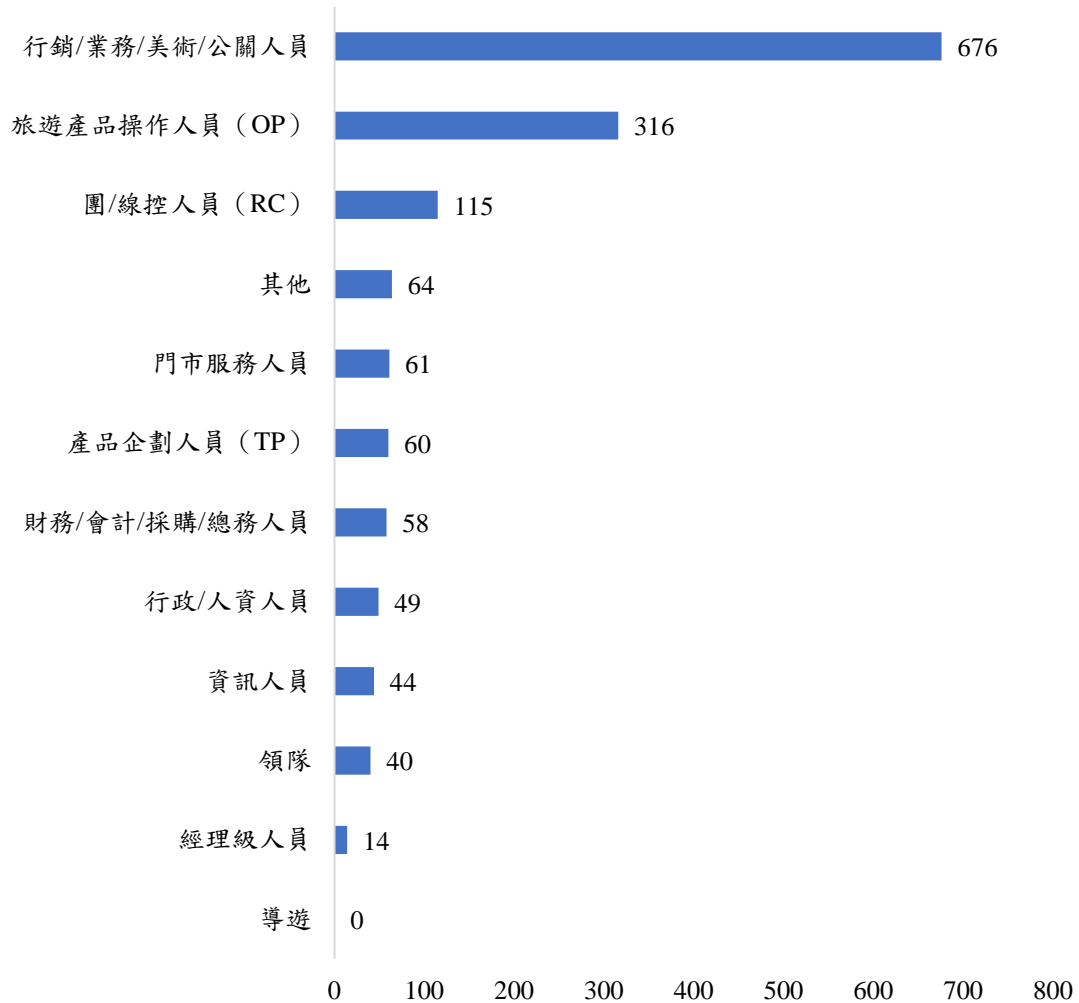


圖 19 旅行業各職務需求人數

2. 旅館

根據本次調查結果，2024 年旅行業總需求人數為 11,256 人，其中正職人員 10,954 人的需求職務，以「櫃檯接待/訂房人員」需求人數最多，共計 3,288 人，其次為「房務人員」，共計 3,200 人，再者為「餐飲服務人員」，共計 1,608 人，詳見圖 20。

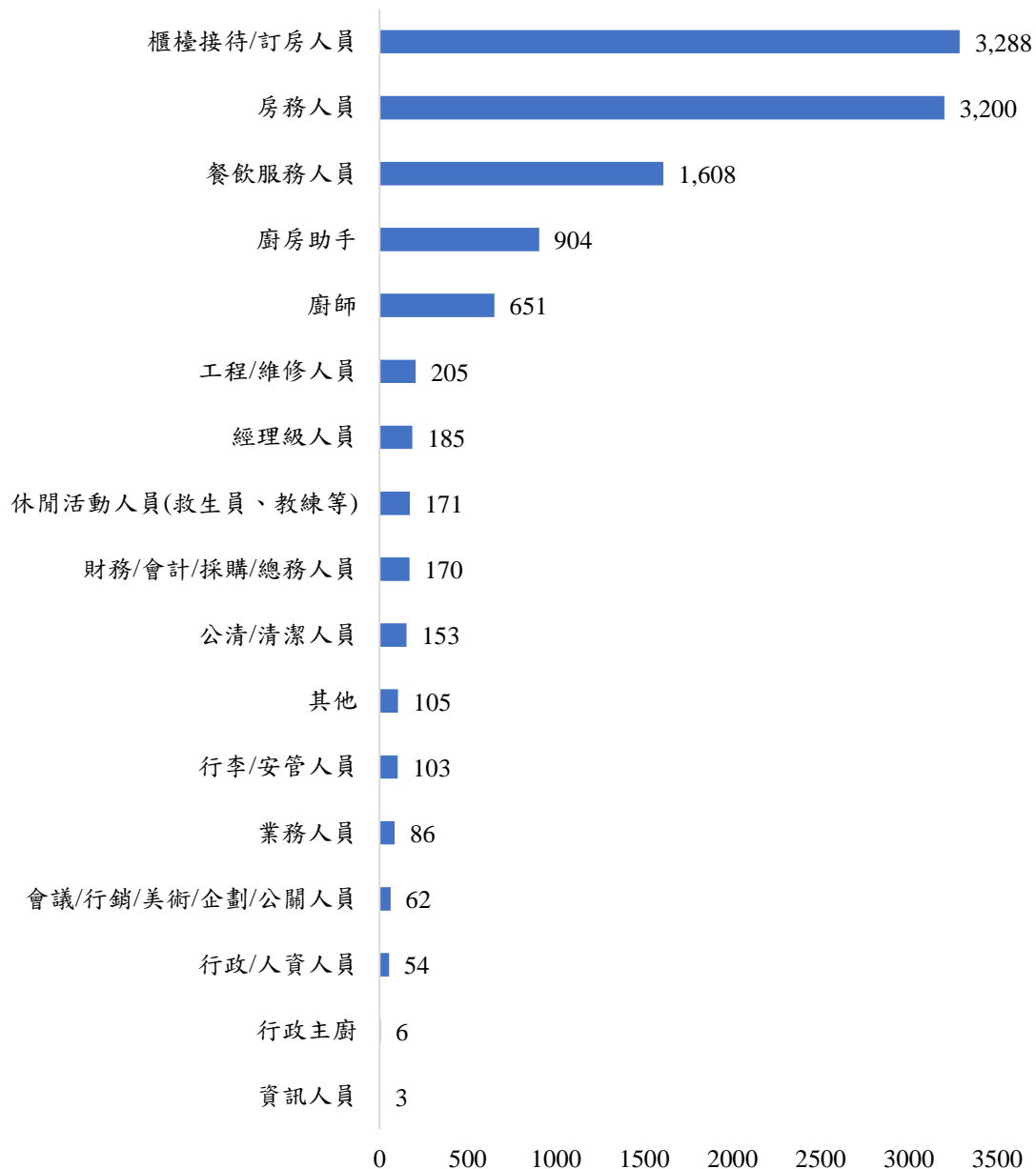


圖 20 旅館各職務需求人數

3. 民宿

根據本次調查結果，2024 年民宿總需求人數為 816 人，其中正職人員 525 人的需求職務，以「房務/清潔人員」需求人數最多，共計 292 人，其次為「櫃檯接待/訂房人員」，共計 88 人，再者為「餐飲服務人員」和「民宿管家」，分別人數為 58 人，詳見圖 21。

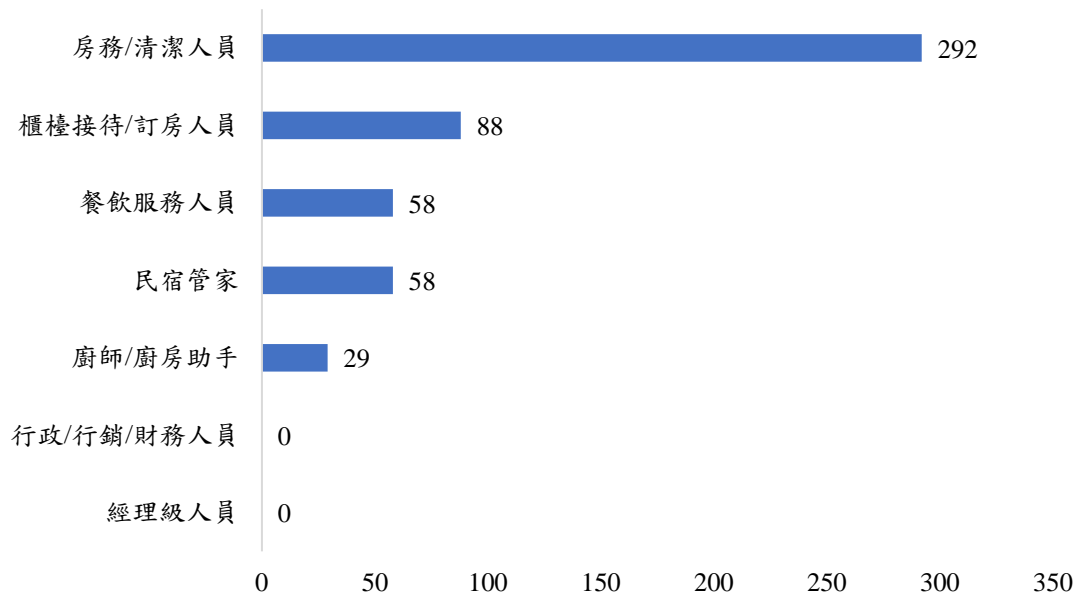


圖 21 民宿各職務需求人數

4. 觀光遊樂業

根據本次調查結果，2024 年觀光遊樂業總需求人數為 688 人，其中正職人員 594 人的需求職務，以「售票/接待/服務人員」需求人數最多，共計 428 人，其次為「其他(旅宿業人員)」，共計 79 人，再者為「餐飲服務人員」，共計 33 人，詳見圖 22。

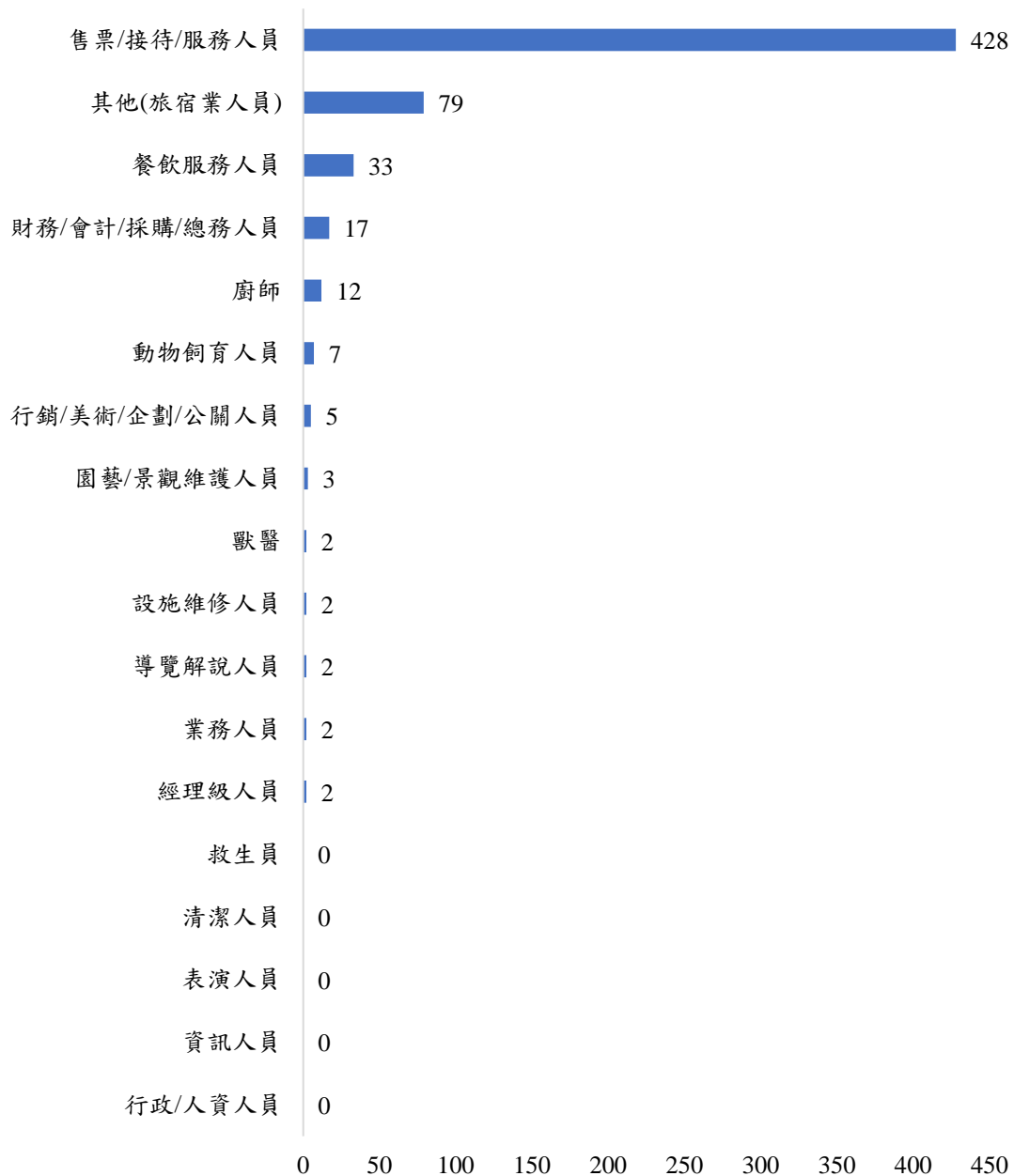


圖 22 觀光遊樂業各職務需求人數

(三) 人才供需推估結果

綜整本次人才供給端和人才需求端推估 2025 年、2026 年與 2027 年的供需結果，我國旅行業於未來三年將呈現「供給小於需求」的情形，即「供給不足」的趨勢；旅宿業同樣將呈現「供給小於需求」的情形，即「供給不足」的趨勢；而觀光遊樂業則呈現「供給大於需求」的情形，即「供給充足」的趨勢，然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，詳見表 189。

表 189 未來 3 年觀光產業人才供需推估結果

單位：人

產業別		2025 年			2026 年			2027 年		
		樂觀	持平	保守	樂觀	持平	保守	樂觀	持平	保守
旅行業	新增需求	2,155	1,749	1,749	2,305	1,871	1,871	2,468	2,002	2,002
	新增供給	1,267			1,098			873		
	供需狀況	供給小於需求 (供給不足)			供給小於需求 (供給不足)			供給小於需求 (供給不足)		
旅宿業	新增需求	14,474	12,829	12,274	14,236	12,569	12,007	14,418	12,730	12,161
	新增供給	1,709			1,353			859		
	供需狀況	供給小於需求 (供給不足)			供給小於需求 (供給不足)			供給小於需求 (供給不足)		
觀光 遊樂業	新增需求	735	690	631	736	691	632	744	698	639
	新增供給	1,631			1,489			1,293		
	供需狀況	供給大於需求 (供給充足)			供給大於需求 (供給充足)			供給大於需求 (供給充足)		

註1：旅行業新增需求人數參照本報告表105；旅宿業新增需求人數參照本報告表128、表150；觀光遊樂業參照本報告表172。

註2：供需狀況中，供給小於需求為新增供給人數小於新增需求人數；供給大於需求為新增供給人數大於新增需求人數。

註3：旅宿業新增需求為旅館新增需求人數、民宿新增需求人數和未來3年預計新增旅館預估人數之加總。

玖、結論與建議

一、觀光產業現況與趨勢

(一) 鄰近各國疫情後觀光產業快速復甦，但人力無法立即補足，缺乏基層人員的情況恐影響服務量能與服務品質下滑

隨著全球疫情逐步受到控制，鄰近各國（日本、韓國、新加坡）的觀光產業正快速復甦，旅客需求回升帶動了觀光相關產業的蓬勃發展。然而，由於疫情期間長期的停滯與不確定性，許多從業人員選擇轉行或暫時離開產業，導致基層人力短缺問題在產業快速復甦的狀況下尤為明顯。對服務品質和企業運營造成了明顯的影響。

根據本次國內外文獻整理指出，缺乏足夠的基層人員，服務量能縮減，導致許多企業無法及時滿足顧客需求造成營運上的損失或服務水準的下滑，可能損害了消費者的體驗和滿意度，也可能對企業的聲譽和長期發展造成負面影響。此外，企業在缺少基層人力的情況下，經常依賴現有員工超時工作、臨時聘用兼職人員或外包人員，但這些臨時性措施往往難以維持穩定的服務品質。對於觀光產業來說，如何在復甦的同時解決基層人力的短缺問題，成為各國觀光產業當前急需應對的挑戰。

(二) 觀光產業人力缺口持續擴大，鄰近各國透過國內多元人力、就業平台、培訓課程和開放外籍工作者等方式舒緩缺口

鄰近各國為解決人力短缺的問題，鄰近各國紛紛採取措施，以多元化的方式補充觀光產業人力。

日本積極招募中高齡、女性和外籍工作者，並推出「特定技能 2 號」簽證政策，允許外籍勞工進入旅宿業工作，並提供永久居留權的機會。此外，政府提供資金補助，以支持業者改善設備並提升服務質量；韓國則通過設立旅遊人才發展辦公室，定期提供專業培訓和就業支援，並開設線上學習平台，針對觀光產業從業者提供免費的數位技能課程。此外，韓國也擴大了外籍勞工的引入，尤其是開放外籍工作者在部分地區的旅館中從事基層職務；新加坡通則過制定就業轉型地圖（JTM），協助旅宿業者重新設計員工的職務配置，並加強培訓以提升員工的職業競爭力。

鄰近國家通過國內中高齡和女性多元人力資源的開發、就業平台的搭建、培訓課程的推廣以及外籍工作者政策的放寬，逐步緩解觀光產業的人力短缺問題，為產業復甦提供了初步的支持。

二、研究發現

(一) 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

隨著少子女化趨勢加劇，我國大專院校人數逐年下滑，而觀光相關科系的在校生更受到政府政策及教育部 2015 年管的限制性招生影響而逐年減少。根據本案統計，112 年觀光相關科系在校生僅剩 6 萬 6,100 人，較 111 學年減少 12.73%。為了應對這一挑戰，各大學積極尋求解決辦法，其中一個重要的趨勢便是朝向東南亞國家尋找具觀光產業潛力的學生。

因應政府推動新南向政策，觀光相關科系開始增加來自東南亞國家的招生比例，新南向國家的學生成為了台灣觀光產業人才供應的重要來源。雖然東南亞學生在語言上仍有不足之處，但其熱忱及對觀光產業的興趣，使得他們成為觀光產業未來發展的潛在人力，許多學校也通過設立新南向專班，針對這些學生的需求設計專門課程，並通過實習與產學合作的方式，幫助他們更快融入產業。

然而，儘管新南向政策在短期內有助於緩解觀光科系生源不足的問題，但長期而言，台灣本土生源的減少仍為產業的主要挑戰之一。就本次調查即可發現，投入觀光產業正職的比例分別為旅宿業 15.09%、旅行業 7.52%、觀光遊樂業 7.47%，比例較低。而在產官學建議中，本次各業調查皆超過 5 成的業者希望政府「協助實習生媒合，幫助學生覓得合適工作」（旅行業占 51.52%、旅館占 85.92%、民宿占 66.67%、觀光遊樂業占 83.33%），故期望學校和業者持續深化產學合作，通過業界講師課程設計和實際工作經驗的提升，吸引更多本地學生投身產業。

(二) 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

我國隨著高齡化、少子女化導致國內勞動力人口下降，企業不得不重新審視並調整其人力運用方式和組織結構，另在深度訪談中可知，目前年輕世代員工價值觀改變亦影響人力缺口，年輕勞動力不願意投入勞動力產業、不再單純追求高薪和穩定的職位，而更注重工作與生活的平衡、個人價值的實現及職業的靈活性。根據本次調查顯示，學生不投入產業的原因中，以有其他工作機會最多，占 64.52%，其次為薪資條件不符預期，占 51.61%，再者為工作時間不規律的 38.71%和工作時間較長的 24.19%。

另在質化意見中，隨著產業基層人員長期流動率高，缺乏穩定性，進而影響了企業內部人才的升遷和管理連續性，導致各業中皆管理層皆出現了明顯的人才斷層。許多企業為應對中階人才缺口，不得不快速提拔基層員工進入中階管理職位，然而，由於這些員工缺乏足夠的培訓和管理經驗，導致了管理層質量下降，進而影響了整體服務品質。由於觀光業對優質服務和顧客體驗的高度依賴，中階管理職務水平的下滑，不僅阻礙了企業的日常運營，同時可能對企業的競爭力和市場聲譽產生深遠影響。

另由質化調查可以知，企業為因應年輕人偏好短期、兼職工作，以及對長工時和過度固定的職務的特性。開始調整其人力資源管理策略，例如提供更多彈性的工作時間安排、遠端工作選項以及個性化的職涯發展機會。其中以觀光旅館的人力運用結構改變較大，兼職人員已占整體人力的19.73%。除了人力結構的變化外，企業的組織結構也應變得更加扁平化，以便於跨部門合作及創造更大的工作自主權。這不僅能吸引並留住年輕人才，還有助於提升企業內部的創新能力和適應市場變化的速度。因此，為了在競爭激烈的市場中保持優勢，部份企業開始主動適應勞動力結構的變化，並及時更新管理模式以應對年輕世代工作價值觀的轉變。

(三) 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

許多業者在除了需要特殊技術職務外，普遍職務皆以「無經驗可」居多，也無需特別的證照或能力要求，其職務多集中在基層人力上，對於經驗要求不高，更注重員工的學習能力和工作態度。進一步透過質性調查顯示，業者表示期望透過內部培訓機制，通過內部培養來填補人力空缺，迅速應對市場需求的回升。此外，隨著觀光產業的進一步數位化，業者期望未來人才具備數位行銷能力，以應對智慧觀光的發展需求。

根據本次量化調查，未來人才需具備能力旅行業以「數位行銷」占58.82%最多，其次為「數位識讀」占37.50%；旅館以「數位行銷」占75.63%最多，其次為「社群溝通」占50.42%；民宿以「數位行銷」占88.89%最多，其次為「社群溝通」和「數位工具」占66.67%；觀光遊樂業以「數位行銷」占42.86%最多，其次為「社群溝通」和「數據分析」占35.71%。業者認為透過具備數位行銷、社群溝通和數位應用能力的人才，將能更好地利用社群媒體和數據分析來推動業務增長，提升品牌曝光度，並有效地吸引目標消費者，從而帶動整體營收的穩定增長。

(四) 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

隨著全球對環境保護的重視和數位化技術的快速發展，透過本次質化意見可知，許多大型業者在節能減碳、能源效率提升等方面進行了大量投資，例如使用節能減碳設施、導入智能控制系統來管理能源和水資源消耗或委託外包廠商執行相關作業。大型業者擁有足夠的資金和技術支持，可承擔導入新技術的成本，同時也通過智慧化手段，如自動化服務系統、人工智能客服和數據分析，來提升顧客服務質量並減少人力成本。積極地參與使企業更具國際競爭力，吸引了更多關注永續發展的國際旅客。

然根據本次調查顯示，業者內部無數位人才和永續人才需求占多數，旅行業無數位人才需求占 77.94%、無永續人才需求占 77.94%；旅館無數位人才需求占 88.84%、無永續人才需求占 87.65%；民宿無數位人才需求占 86.67%、無永續人才需求占 93.33%；觀光遊樂業無數位人才需求占 50.00%、無永續人才需求占 57.14%。進一步透過質性調查顯示，對於中小型業者而言，在資本有限和技術資源相對匱乏的情況下，無法承擔高昂的初期投資成本。

此外，許多中小型企業對於智慧觀光和永續發展的收益存有疑慮，尤其在缺乏短期內可見的經濟回報時，這些企業往往對轉型持觀望態度，透過本次量化調查即可發現，業者沒有相關人才需求的原因皆為「目前營運上無需求」。由於中小型企業主要專注於日常經營的穩定性，他們傾向於維持傳統的運營模式，而非積極投入成本高昂的技術升級或永續轉型。

(五) 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

當前觀光產業正面臨嚴重的人力供給不足，根據本次調查，旅行業認為人才不足的業者占 49.11%、旅館占 62.55%、觀光遊樂業占 85.71%，而觀光旅館更達 91.67%。進一步觀察，各業正職的基層人員皆相對缺乏，在需求人數中，旅行業以「行銷/業務/美術/公關人員」占 45.16%最多，其次為「旅遊產品操作人員 (OP)」占 21.11%；旅館以「櫃檯接待/訂房人員」占 30.02%最多，其次為「房務人員」占 29.21%；民宿以「房務/清潔人員」占 55.62%最多；觀光遊樂業以「售票/接待/服務人員」占 72.05%最多。

另在人力供需部份，根據本次調查針對未來 3 年人力供需推估，除觀光遊樂業未來 3 年人力呈現「供給充足」的情形外，旅行業和旅宿業將呈現「供給不足」的情形，其中又以旅宿業的供需差距最大，預估供需差距將達 1 萬人左右。未來隨著全球觀光市場的持續增長，人力供需失衡的現象可能進一步惡化。如果企業無法及時填補人力缺口並完善內部的培訓和晉升機制，可能導致服務品質下降、員工壓力增加，甚至影響企業的長期競爭力。

三、政策建議

(一) 建議政府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台工作資格讓業者能更彈性運用人力

觀光產業隨著全球市場復甦，面臨嚴重的人力短缺問題，特別是基層人員不足和中階管理層斷層，為目前企業經營困境的主要議題之一。為解決人力問題，專家學者建議政府應提供獎勵機制協助業者加強產學合作，並鼓勵學校與觀光業者聯手設計符合產業需求的課程與實習計畫，使學生在學習過程中能夠接觸到最新的行業技術與管理方式，讓學生提前適應職場，為未來的工作做好準備，並減少業者的人才不足壓力。

此外，持續的跨部會溝通至關重要。政府各部門應加強協作，尤其是在勞動政策與教育政策的銜接方面。各部門應共同制定更靈活的政策，例如放寬稀少語別導遊、僑外生留台的限制，以及改善外籍實習生在台實習機制等，透過增加稀少語別導遊人力、放寬僑外生留台工作資格，將能有效緩解觀光產業的勞力壓力。這不僅能幫助業者更靈活地運用人力，也能為外籍學生提供更多的工作機會，促進跨文化交流與合作。政策若能與時俱進的調整，產業將能夠更有效地運用各種人力資源。

(二) 建議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

在觀光產業人力短缺日益嚴重的背景下，政府和企業應積極採取多層次的策略，以吸引更多的勞動投入。首先應優先調整目前的勞動條件，如提高薪資、縮短工時和增加福利。另可針對各別產業，鼓勵業者採取創新性的人力運用模式，例如彈性的工時安排、職務拆解、遠端工作選項、跨部門輪調與合作，以及更多的職涯成長機會，符合現代勞動力市場的需求，並增加不同勞動力對產業的興趣和投入。

此外，政府與企業應聯手推動產業品牌形象的提升，透過行業推廣、媒體宣傳以及公共教育，將觀光產業打造成為具有吸引力、現代化且具備可持續發展前景的行業，不僅能塑造產業的社會認同感，讓民眾認識到產業不僅僅是傳統的服務業，還具有科技應用、文化推廣和生態友善等發展元素，同時能吸引更多有才華的年輕人和多元化的人才投入產業，從而實現長期的人才培養和穩定供應。

(三) 建議政府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

競賽可謂觀光產業吸引並培育優秀人才的關鍵途徑之一，建議政府協助公協會主辦相關比賽，可依照產業的人力需求舉辦不同類型的創新競賽，如透過企業提供內部資料舉辦數位行銷挑戰賽、智慧觀光創新比賽或永續發展項目比賽，讓年輕人才有機會展示創意思維並應用所學知識於實際的產業挑戰中，除通過實戰經驗提升自身能力外，亦能找到進入產業的機會。

競賽不僅能激發參賽者的解決問題能力，深入理解觀光產業的需求，還能促進產學合作，讓企業與學校單位保持密切聯繫，共同推動教育與產業的融合。競賽提供企業良好的平台，除可利用競賽設計實際產業需求的課題，讓學生在實踐中成長外，也能更有效地發掘未來具有潛力人才。而學校則能根據競賽結果調整課程設置，使教學內容更加貼近行業現實需求。雙贏的模式將進一步促進觀光產業的人才培養與持續創新，確保國內產業人才夠持續保持強大的競爭力。

(四) 建議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

為了加速推動觀光產業的永續發展和智慧化轉型，根據本次質量化調查，建議政府可以根據企業規模和行業特性，每3-5年設定一個完成目標，為各業別提供雙軸轉型的階段性具體目標，並提供相應業者範例參考。透過設置分階段的轉型目標，可幫助業者逐步實現永續發展和智慧化管理。除了能為企業提供明確的轉型路徑，還能減少業者因缺乏明確方向而產生的困惑和顧慮。

此外，為提高企業轉型意願和順利達成轉型目標，建議政府應提供更多的資源支持與培訓機會，其中包括技術支援、專業諮詢、資金補助和既有人力培訓課程等。讓業者能夠獲得所需的資源外，同時提升產業內人才在永續觀光和智慧觀光的觀念以及能力，增加企業轉型的成功率，有助於推動整個觀光產業向可持續和智慧化的方向發展，進一步提高企業的競爭力和應對全球市場變化的能力。

(五) 建議政府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

為解決觀光產業快速迅速而人力供給無法立即補足的問題，透過本次質量化調查，建議政府應自行或與企業合作，建立並整合地方人力資源庫，對各地區的潛在人力進行系統化管理。如盤點各地的中高齡、二度就業婦女以及新住民等未充分開發的勞動力資源，並通過針對性的培訓和就業扶持政策，如訂製化的第三方就業平台、線上培訓課程或地方課程，協助潛在人力能夠快速適應市場需求，順利投入觀光產業，讓業者能夠迅速並有效率地運用地方人力，為產業提供穩定的服務品質。

同時，隨著國內人口老化和少子女化問題加劇，國內勞動力供應日益緊張，借鑒鄰近國家的經驗，建議政府需開始逐步開放外籍工作者來臺，初步可先針對特定業別與地區進行試辦，依照試辦的結果，持續改善並調整開放的範圍，於後可調整簽證規定和居留權政策，提高外籍工作者來臺的吸引力，透過吸引更多外籍工作者補充國內人力缺口，在緩解人力供需失衡壓力的同時，企業能釋放更多時間與資源，專注於培訓我國觀光人才，提升國內觀光產業人才的專業能力。為我國觀光產業的長期穩定發展奠定堅實的基礎，亦助於提升在國際觀光市場中的競爭力。

壹拾、參考文獻

1. 104 人力銀行玩數據。每人分到的工作數。
<https://blog.104.com.tw/104data-detail/?chart=%E6%AF%8F%E4%BA%BA%E5%88%86%E5%88%B0%E7%9A%84%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E6%95%B8>。
2. 111 學年度辦理建教合作教育概況手冊。
https://cetw.k12ea.gov.tw/ViewService/FileDownload.ashx?id=b6db33fb-24fc-449d-9d6e-1cec50bd1124&name=9B2B311129944B808ED57180BBBBCD62&module=Import_File。
3. Andrew Peck (2023)。ESG is a key agenda for hotel operators with new sustainability standards and majority of operators intending to obtain sustainability ratings。 <https://www.jll.com.sg/en/newsroom/hotel-revenues-in-apac-are-set-to-continue-rising-in-2024-despite-economic-p pressures-and-volatility>。
4. AnyVisa (2024)。外國人如何拿到在華的實習簽證？
<http://anychinavisa.com/news/%E5%A4%96%E5%9B%BD%E4%BA%BA%E5%A6%82%E4%BD%95%E7%94%B3%E8%AF%B7%E5%AE%9E%E4%B9%A0%E7%AD%BE%E8%AF%81/>。
5. BBC (2022)。The Rise of the Bleisure Traveller。
<https://www.bbc.com/storyworks/capital/bleisure-bound/bleisure-travel-trend>。
6. Booking.com (2024)。Travel is Life！旅行即生活！Booking.com 公布「2024 年七大旅遊趨勢」！
<https://news.booking.com/zh-tw/travel-predictions2024/>。
7. Bureau of Labor Statistics (2024)，Employment Projections。
<https://www.bls.gov/emp/documentation/projections-methods.htm#labor>。
8. Cake (2024a)。【2024 最新】日本工作簽證申請全攻略。
<https://www.cakeresume.com/resources/japanese-work-visa?locale=zh-TW>。
9. Cake (2024b)。【2024 最新】新加坡工作簽證申請全攻略
<https://www.cakeresume.com/resources/singapore-work-visa?locale=zh-TW#singapore-work-permit>。
10. CAN (2024)。Tour agencies in Singapore struggle with lack of manpower, vehicles as tourism inches back towards pre-pandemic levels。
<https://www.channelnewsasia.com/singapore/tour-agencies-singapore-struggle->

- lack-manpower-vehicles-tourism-inches-back-towards-pre-pandemic-levels-china-3714881。
11. Cheers (2024)。【2024】想去日本工作？先搞清楚日本工作簽證有哪些！日本簽證關鍵解析。
<https://www.cheers.com.tw/article/article.action?id=5103061>。
 12. Chuah Peini (2022)。Alleviating labor crunch in Singapore's hospitality industry (Master's thesis, University of Nevada, Las Vegas)。UNLV Theses, Dissertations, Professional Papers, and Capstones, 4550。
<http://dx.doi.org/10.34917/34041440>
 13. CNA (2024a)。Tour agencies in Singapore struggle with lack of manpower, vehicles as tourism inches back towards pre-pandemic levels。
<https://www.channelnewsasia.com/singapore/tour-agencies-singapore-struggle-lack-manpower-vehicles-tourism-inches-back-towards-pre-pandemic-levels-china-3714881>。
 14. CNA (2024b)。Tourist numbers hit hard by inflation, high costs and visa requirements: Industry players。
<https://www.channelnewsasia.com/singapore/tourist-numbers-hit-hard-inflation-high-costs-visa-requirements-industry-players-tour-agencies-attractions-singapore-3974476>。
 15. Divership (2024)。特定技能「宿泊業」 | 外国人をホテル・旅館で採用する方法・給与水準・試験問題を簡単解説。<https://corp-japanjobschool.com/divership/tokuteiginou-shukuhaku>。
 16. Easylaw (2024)。打工:允許打工的對象及範圍。
<https://www.easylaw.go.kr/CSM/SubCnpclsCmd.laf?csmSeq=643&ccfNo=3&cciNo=7&cnpClsNo=1>。
 17. Employment and Social Development Canada (2024)。Canadian Occupational Projection System (COPS)。 <https://occupations.esdc.gc.ca/sppc-cops/w.2lc.4m.2@-eng.jsp;jsessionid=kOPJ9UWslyfam9ej9FcJe4fgB98tGzDG2xwQ0UG4aFO2yxTfbK4f!-822895557>。
 18. ETtoday 新聞雲專題報導 (2023)，疫情過後外送員暴增 3 倍：他們為何抗拒再當社畜？ <https://www.ettoday.net/events/depth-topic/dtContent.php?dtname=afterthecovid19-delivery>。

19. European Commission (2022) 。 Transition Pathway for Tourism 。
Publications Office of the European Union 。
<https://data.europa.eu/doi/10.2873/344425> 。
20. Expedia Group (2023) 。 Traveler Value Index 2023 。
<https://go2.advertising.expedia.com/traveler-value-index-2023-outlook.html> 。
21. Exploding Topics (2024) 。 7 Top Travel Industry Trends (2024 & 2025) 。
<https://explodingtopics.com/blog/travel-industry-trends> 。
22. GBTA (2024) 。 Global Business Travel Industry Spending Expected to Hit Record \$1.48 Trillion in 2024 。 <https://www.gbta.org/global-business-travel-industry-spending-expected-to-hit-record-1-48-trillion-in-2024/> 。
23. GSTC (2024) 。 What is Sustainable Tourism ?
<https://www.gstccouncil.org/what-is-sustainable-tourism/> 。
24. GWI (2024) 。 Wellness Tourism Initiative Trends for 2024 。
<https://globalwellnessinstitute.org/global-wellness-institute-blog/2024/03/25/a-decade-of-wellness-tourism-first-ever-compilation-of-10-years-of-market-data/> 。
25. Hikorea (2024) 。 移民/居住資訊 。
<https://www.hikorea.go.kr/info/InfoMain.pt> 。
26. Hilton (2024) 。 Sustainable Development Goals 。 https://cr.hilton.com/wp-content/uploads/2019/05/Hilton_SDG_Mapping.pdf 。
27. HSMIAI (2024) 。 THE STATE OF HOTEL SALES, MARKETING, AND REVENUE OPTIMIZATION TALENT 。 <https://global.hsmiai.org/wp-content/uploads/2024/02/HSMIAI-Foundation-State-of-Talent-2024.pdf> 。
28. IHG (2024) 。 Responsible Business Report 2023 。
https://www.ihgplc.com/~/_media/Files/I/Ihg-Plc/investors/annual-report/2023/ihg-responsible-business-report-2023.pdf 。
29. ILO (2023) 。 How data can bolster decent work in the tourism sector 。
<https://ilostat.ilo.org/blog/how-data-can-bolster-decent-work-in-the-tourism-sector/> 。
30. ILO (2024) 。 Tracking the rebound in tourism employment 。
<https://ilostat.ilo.org/blog/tracking-the-rebound-in-tourism-employment/> 。
31. IMDA (2024) 。 Career Conversion Programmes (CCP) 。
<https://www.imda.gov.sg/how-we-can-help/techskills-accelerator-tesa/career-conversion-programmes> 。

32. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (2009), Das IAB/INFORGE-Modell。
<https://iab.de/publikationen/publikation/?id=231101>。
33. ISC (2024a)。2023 년도 관광레저산업 환경변화 요인과 직무변화 분석。 <https://reurl.cc/rva07r>。
34. ISC (2024b)。2023 년도_관광레저분야_산업인력현황보고서(최종)。
http://tour.inochong.org/board/content.asp?id=document&board_group=0&uid=4796¶ms=page=1。
35. ITIJ (2024)。The Outlook is Sunny: The Global Travel Forecast for 2024。
<https://www.itij.com/latest/long-read/outlook-sunny-global-travel-forecast-2024>。
36. JHSU (2024)。就勞簽證:特定技能 1 號、2 號。
<https://jobs.jhsu.com.tw/jhsu/201904skillsvisas/>。
37. JNTO (2024)，訪日外客統計。
<https://www.jnto.go.jp/statistics/data/visitors-statistics/>。
38. JobMenta (2023)。台灣人如何申請日本在留資格? 在留資格 10 項常見問答看這! <https://jobmenta.yourator.co/blogs/296>。
39. Karen Yue (2021)。More looking to leave travel and tourism job, industry: ACI Report。 <https://www.ttgasia.com/2021/01/08/more-looking-to-leave-travel-and-tourism-job-industry-aci-report/>。
40. Kelvin Seah Kah Cheng (2022)。Commentary: Raise salaries to attract more locals to hospitality and F&B? It's not so simple。
<https://www.channelnewsasia.com/commentary/hotel-restaurant-long-wait-labour-shortage-foreign-worker-jobs-2828971>。
41. KOSIS (2024a)。산업별 임금 및 근로시간 (표준산업분류 10 차)。
https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=118&tblId=DT_118N_LCE305&vw_cd=MT_ZTITLE&list_id=101_ATITLE_10_A001_B001&seqNo=&lang_mode=ko&language=kor&obj_var_id=&itm_id=&conn_path=MT_ZTITLE。
42. KOSIS (2024b)。체류자격별 경제활동인구(외국인)。
https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_2FA002F&vw_cd=MT_ZTITLE&list_id=&scrId=&seqNo=&lang_mode=ko&obj_var_id=&itm_id=&conn_path=E1&docId=03672&markType=S&itmNm=%EC%A0%84%EA%B5%AD。

43. KTLA (2023) 。 L.A. County considers \$25 minimum wage for hotel, theme park workers 。 <https://ktla.com/news/local-news/los-angeles-county-supervisors-propose-25-minimum-wage-for-hotel-theme-park-workers/> 。
44. Los Angeles Times (2023) 。 L.A. County supervisors propose \$25 minimum wage for hotel, theme park workers 。 <https://www.latimes.com/california/story/2023-08-08/l-a-county-supervisors-propose-25-hourly-wage-for-hotel-and-theme-park-workers> 。
45. Marriott (2024) 。 Sustainable Goals 。 <https://serve360.marriott.com/sustainable-goals/> 。
46. Martijn Barten (2024) 。 15 Key Technology Trends Emerging in the Travel Industry in 2024 。 <https://www.revfine.com/technology-trends-travel-industry/> 。
47. Mastercard (2022) 。 萬事達卡關鍵洞察：近八成想出國的民眾接受 25% 旅費漲幅 與疫情共存下 台灣民眾出國旅遊更愛自由行與體驗遊 。 <https://reurl.cc/ZVOGnp> 。
48. Mastercard (2023) 。 萬事達卡關鍵洞察：逾四成民眾盼增加出國旅遊頻次與天數先搶機票再排行程成新主流，海外旅遊刷卡支付比例成長近七成 。 <https://reurl.cc/zD8yAa> 。
49. Meagher, G. A., Adams, P.D., and Horridge, J. M. (2000) “Applied General Equilibrium Modelling and Labour Market Forecasting,” Center of Policy Studies.
50. Mitsuo Fujiyama (2023) 。 Personnel shortage in the tourism industry: Current situation and challenges 。 <https://www.jri.co.jp/en/reports/jrirj/2023/fujiyama/01/> 。
51. MOM (2024a) 。 Total Paid Hours and Standard Hours Worked Per Employee by Industry and Nature of Employment 。 <https://stats.mom.gov.sg/Pages/HoursWorkedTimeSeries.aspx> 。
52. MOM (2024b) 。 Median Gross Monthly Income From Employment of Full-Time Employed Residents by Industry 。 <https://stats.mom.gov.sg/Pages/IncomeTimeSeries.aspx> 。
53. MOM (2024c) 。 Work Passes 。 <https://www.mom.gov.sg/passes-and-permits> 。
54. MOM (2024d) 。 Foreign Workforce numbers 。 <https://www.mom.gov.sg/foreign-workforce-numbers> 。

55. MOM (2024e) 。 HOW TO CALCULATE YOUR QUOTA AND LEVY BILL
◦ https://www.mom.gov.sg/-/media/mom/documents/services-forms/passes/guide_on_comp_of_company_quota_balance.pdf?la=en&hash=D09C8F009B2592F524156CE3A86320DF ◦
56. MOM (2024f) 。 Calculate foreign employee quota ◦
<https://www.mom.gov.sg/passes-and-permits/work-permit-for-foreign-worker/foreign-worker-levy/calculate-foreign-worker-quota> ◦
57. MOM (2024f) 。 Non-Traditional Sources (NTS) Occupation ◦
<https://www.mom.gov.sg/passes-and-permits/work-permit-for-foreign-worker/sector-specific-rules/non-traditional-sources-occupation-list> ◦
58. MOM (2024g) 。 Local Qualifying Salary ◦
<https://www.mom.gov.sg/employment-practices/progressive-wage-model/local-qualifying-salary> ◦
59. Nearsure (2023) 。 How Tech is Redefining Hospitality and Tourism in the Post-Pandemic Era ◦ <https://www.nearsure.com/blog/tech-redefining-hospitality-and-tourism> ◦
60. NOWnews (2023) 。 承億酒店好福利！員工子女專屬「兒童育樂園」開箱。<https://www.nownews.com/news/6177041> ◦
61. NTUC LearningHub (2024) 。 Industry Insights Report 2024 on Tourism ◦
<https://www.ntuclearninghub.com/media/research-reports/2024/tourism> ◦
62. OECD (2024) 。 OECD Tourism Trends and Policies 2024 ◦ OECD Publishing ◦ <https://doi.org/10.1787/80885d8b-en> ◦
63. PR Newswire (2024) 。 Tourism leaders in Singapore urged to send employees for skills training amid emerging trends and expected job opportunities ◦
<https://finance.yahoo.com/news/tourism-leaders-singapore-urged-send-033000705.html> ◦
64. QSearch (2024) 。 旅遊業如何找回榮景？豪華旅遊聲量大增，客製化旅行團、旅遊代訂服務成趨勢 ◦ <https://reurl.cc/L133Y3> ◦
65. Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (2024) ， Welkom bij het Project Onderwijs-Arbeidsmarkt ◦
<https://roaststatistics.shinyapps.io/AIStot2028/> ◦
66. Revfine (2024) 。 Tourism Trends: The Latest Opportunities for The Tourism Industry of 2024 ◦ <https://www.revfine.com/tourism-trends/> ◦

67. Skift (2023)。Hotels Reconfigure to Meet Growing Needs of the Digital Nomad。 <https://skift.com/2022/02/03/hotels-reconfigure-to-meet-growing-needs-of-the-digital-nomad/>。
68. S-Pool (2024)。ホテルの人材不足が叫ばれる背景と原因・人材不足を解消する方法。 <https://www.spool.co.jp/service/shs/column/hotelstaff-shortage/>。
69. STB (2023)。Launch of Jobs Transformation Map to identify skills and talent to grow hotel industry。 <https://www.stb.gov.sg/content/stb/en/industries/hotels/news-and-events/Launch-of-Jobs-Transformation-Map-to-identify-skills-and-talent-to-grow-hotel-industry.html>。
70. STB (2024)。Singapore’s tourism sector posts strong recovery in 2023, exceeds forecasts for tourism receipts。 <https://www.stb.gov.sg/content/stb/en/media-centre/media-releases/Singapores-tourism-sector-posts-strong-recovery-in-2023-exceeds-forecasts-for-tourism-receipts.html.html>。
71. The Economic Times (2024)。Singapore taps foreign talent as labour crunch worsens, birth rate falls。 https://economictimes.indiatimes.com//nri/work/facing-a-low-birth-rate-and-manpower-shortage-singapore-to-stay-open-to-foreign-talent/articleshow/108078289.cms?utm_source=contentofinterest&utm_medium=text&utm_campaign=cppst。
72. TheWrap (2023)。Hollywood’s Year of Labor Spills Over to Universal Studios Theme Park。 <https://www.yahoo.com/entertainment/hollywood-labor-spills-over-universal-130000875.html>。
73. TODAY (2022)。The Big Read in short: Manpower woes drag down hotel, F&B service quality。 <https://www.todayonline.com/big-read/big-read-short-manpower-woes-drag-down-hotel-fb-service-quality-1791156>。
74. Tourism HR Canada (2023)。The Future of Canada’s Tourism Sector – Labour Demand and Supply Analysis。 <https://tourismhr.ca/labour-market-information/reports/labour-market-projections/projections-of-tourism-employment-demand/>。

75. Tourism HR Canada (2024) ◦ New Year Off to a Slow Start ◦
<https://tourismhr.ca/2024/02/28/canadian-tourism-labour-market-snapshot-january-2024/> ◦
76. Tripadvisor (2022) , Travel in 2022: A Look Ahead ,
<https://www.tripadvisor.com/TravelTrendsReportJan2022> ◦
77. UN Tourism (2024a), World Tourism Barometer, volume 21, issue 1, Jan 2024, UN Tourism, Madrid.
78. UN Tourism (2024b), World Tourism Barometer, volume 22, issue 2, May 2024, UN Tourism, Madrid.
79. UN Tourism (2024c) ◦ Digital Transformation ◦
<https://www.unwto.org/digital-transformation> ◦
80. Urs Binggeli (2023) ◦ The future of tourism: Bridging the labor gap, enhancing customer experience ◦ <https://www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-infrastructure/our-insights/future-of-tourism-bridging-the-labor-gap-enhancing-customer-experience> ◦
81. Warwick Institute for Employment Research (2024) , Warwick Institute for Employment Research ◦
<https://warwick.ac.uk/fac/soc/ier/researchthemesoverview/wf7downloads/> ◦
82. WEF (2023) ◦ The Future of Jobs Report 2023 ◦
<https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/in-full/1-introduction-the-global-labour-market-landscape-in-2023/> ◦
83. WEF (2024) ◦ 6 work and workplace trends to watch in 2024 ◦
<https://www.weforum.org/agenda/2024/02/work-and-workplace-trends-to-watch-2024/> ◦
84. WSG (2023) ◦ Launch of Jobs Transformation Map to identify skills and talent to grow hotel industry ◦ <https://www.wsg.gov.sg/home/media-room/media-releases/launch-of-jobs-transformation-map-to-identify-skills-and-talent-to-grow-hotel-industry> ◦
85. WSG (2024a) ◦ Jobs Transformation Map: Hotel Industry ◦
<https://www.wsg.gov.sg/home/employers-industry-partners/jobs-transformation-maps/jobs-transformation-map-singapore-hotel-industry> ◦
86. WSG (2024b) ◦ Career Conversion Programmes (CCP) for Individuals ◦
<https://www.wsg.gov.sg/home/individuals/attachment-placement-programmes/career-conversion-programmes-for-individuals> ◦

87. WTTC (2023a)。Global Travel & Tourism Catapults Into 2023 Says WTTC。 <https://wttc.org/news-article/global-travel-and-tourism-catapults-into-2023-says-wttc>。
88. WTTC (2023b)。THE SOCIAL IMPACT OF GLOBAL TOURISM。 <https://globaltravelfootprint.wttc.org/reports/ESR-SocialReport-121223.pdf>。
89. WTTC (2024a)。Travel & Tourism set to Break All Records in 2024, reveals WTTC。 <https://wttc.org/news-article/travel-and-tourism-set-to-break-all-records-in-2024-reveals-wttc>。
90. WTTC (2024b)。AI Set to Revolutionise Travel & Tourism, Says Latest WTTC Report。 <https://wttc.org/news-article/ai-set-to-revolutionise-travel-and-tourism-says-latest-wttc-report>。
91. YMCA (2024)。日本留學【就職篇】－五大類日本工作簽證大解析。 <https://www.xn--n9s95vb2a039a.org/information/%E4%BA%94%E5%A4%A7%E9%A1%9E%E6%97%A5%E6%9C%AC%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E7%B0%BD%E8%AD%89%E5%A4%A7%E8%A7%A3%E6%9E%90.html>。
92. ハイタッチ・マーケティング有限責任事業組合 (2024)。観光業界を救う!人材不足解消の新戦略とは?。 <https://hmlp.blog/tourism-industry-savior-new-strategies-to-combat-labor-shortages/#toc23>。
93. 관광 e 배움터 (2024)。관광 e 배움터 디지털 역량。 <https://touedu.visitkorea.or.kr/home/support/fileDownload?fileSn=1&pstgTextSn=4524&downKey=ihecab2j>。
94. 工商日報 (2024)。搶攻 2024 台灣觀光市場商機 Klook 投資 75 億邀全球網紅行銷。 <https://www.ctee.com.tw/news/20240125701544-431401>。
95. 工商時報 (2022)。醒吾科大結盟麗寶樂園渡假區 產學合作培育觀光休憩產業人才。 <https://www.ctee.com.tw/news/20220722700861-431204>。
96. 工商時報 (2023)。從國中開始育才 國泰飯店觀光事業攜城市科大建構餐旅人才。 <https://www.ctee.com.tw/news/20231214701686-430503>。
97. 工商時報 (2024)。《觀光股》雄獅強化留才 啟動員工持股信託。 <https://www.ctee.com.tw/news/20240903701079-430201>。
98. 기자명 정기환 (2024)。한국관광공사, 서울 관광업계 구인난 해소를 위해 앞장선다。 <https://www.discoverynews.kr/news/articleView.html?idxno=1040954>。

99. 기자명송요셉 (2024)。줄어들 일만 남은 관광 전공자...전문 인력 확보 어떻게?
<https://www.traveltimes.co.kr/news/articleView.html?idxno=408021>。
100. 김다미 기자 (2024)。[커버스토리] E-9 비자 성공의 조건 | E-9 비자로 호텔·콘도업 인력난 해소?...열쇠는 실효성 제고에 있다。
<https://www.traveltimes.co.kr/news/articleView.html?idxno=409256>。
101. 中時新聞網 (2022a)。人才缺很大 旅遊業疫情後復甦緩慢。
<https://www.chinatimes.com/newspapers/20220717000296-260114?chdtv>。
102. 中時新聞網 (2022b)。金大與雄獅集團簽署「產學合作備忘錄」 攜手培育觀光人才。
<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20221209003919-260421>。
103. 中時新聞網 (2022c)。發掘旅館新秀 國泰飯店觀光事業產學合作孵化新人才。
<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20221215004082-260410?chdtv>。
104. 中時新聞網 (2023a)。餐旅生拒職場實習 飯店業大缺工。
<https://www.chinatimes.com/newspapers/20231112000295-260114?chdtv>。
105. 中時新聞網 (2023b)。疫情轉職 觀旅業缺工嚴重。
<https://www.chinatimes.com/newspapers/20230130000281-263201?chdtv>。
106. 中時新聞網 (2023c)。觀光餐飲嚴重缺工 老爺酒店集團職務重設計鼓勵壯世代返職場。
<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20230420004906-260410?chdtv>。
107. 中時新聞網 (2023d)。旅宿業大缺工！桃園 17 日大徵才 釋 2 千職缺月薪上看 5 萬。
<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20230606005439-260405?chdtv>。
108. 中國旅遊協會 (2024)。变革正当时，数字化背景下酒店打造「高效能」组织的方法与路径。
<https://www.163.com/dy/article/J7UQGQ8M0514BTAB.html>。
109. 中國旅遊報 (2024)。培育文旅高技能人才 更好讲述中国故事。
https://www.ctnews.com.cn/dongtai/content/2024-01/09/content_155079.html。
110. 中國國家移民管理局 (2017)。外國人在中國就業管理規定。
<https://www.nia.gov.cn/News/new/content.jsp?id=1459557>。
111. 中國國家移民管理局(2019)。中華人民共和國外國人入境出境管理條例。
<https://www.nia.gov.cn/n741440/n741547/c1014161/content.html>。

112. 中國領事服務網 (2014a)。人才簽證 (R 字簽證) 頒發對象和所需材料是什麼?
http://cs.mfa.gov.cn/wgrlh/lhqz/cjwdn_660600/201407/t20140718_961502.shtml。
113. 中國領事服務網(2014b)。學習簽證 (X1 和 X2 字簽證) 頒發對象和所需材料是什麼?
http://cs.mfa.gov.cn/wgrlh/lhqz/cjwdn_660600/201407/t20140718_961510.shtml。
114. 中國領事服務網 (2018)。工作簽證 (Z 字簽證) 頒發對象和所需材料是什麼?
http://cs.mfa.gov.cn/wgrlh/lhqz/cjwdn_660600/201407/t20140718_961555.shtml。
115. 中國簽證申請服務中心 (2024)。中國簽證申辦材料。
https://bio.visaforchina.cn/MAC3_ZH/qianzhengyewu/jichuzhishi/changjianwenti/230193039665139712.html
116. 中華人民共和國國務院 (2022)。國務院關於印發“十四五”旅遊業發展規劃的通知。
http://big5.www.gov.cn/gate/big5/www.gov.cn/zhengce/content/2022-01/20/content_5669468.htm。
117. 公視新聞網 (2023)。非典型工作 80.6 萬人創 4 年新高 愈多青壯年偏好工時自由。
<https://news.pts.org.tw/article/668519>。
118. 天下雜誌 (2024a)。餐飲住宿業大缺工，僑外生成必備人力？晶華 3 招管理秘笈讓外籍人才快速上手。
<https://www.cheers.com.tw/talent/article.action?id=5102964>。
119. 天下雜誌 (2024b)。員工來自 14 國！晶華酒店靠這 3 種人才把危機變轉機：下一步應向東南亞攬才。
<https://www.cheers.com.tw/talent/article.action?id=5103032>。
120. 文化和旅遊部 (2023a)。文化和旅游部关于印发《国内旅游提升计划 (2023—2025 年)》的通知。
https://zwgk.mct.gov.cn/zfxxgkml/scgl/202311/t20231113_949652.html。
121. 文化和旅遊部 (2023b)。人事司组织开展文化和旅游技能人才提升基地 (试点) 建设工作。
https://www.mct.gov.cn/gtb/index.jsp?url=https://www.mct.gov.cn/whzx/bnsj/rss/202304/t20230423_943324.html。
122. 文化和旅遊部。《全國星級旅遊飯店統計調查報告》。
https://zwgk.mct.gov.cn/zfxxgkml/tjxx/202404/t20240430_952645.html。
123. 文化和旅遊部。《全國旅行社統計調查報告》。
https://zwgk.mct.gov.cn/zfxxgkml/tjxx/202406/t20240618_953559.html。

124. 文藻大學 (2023)。承億酒店與文藻外大等 4 校 攜手簽署 MOU。
<https://a001.wzu.edu.tw/article/511475>。
125. 日本出入國在留管理廳 (2024a)。在留資格一覽表。
<https://www.moj.go.jp/isa/applications/status/qaq5.html?hl=zh-TW>。
126. 日本出入國在留管理廳 (2024b)。就勞や長期滞在を目的とする場合。
<https://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/visa/chouki/index.html>。
127. 日本出入國在留管理廳 (2024c)。高度人材ポイント制とは？
https://www.moj.go.jp/isa/applications/resources/newimmiact_3_system_index.html。
128. 日本出入國在留管理廳 (2024d)。在留外国人統計 (旧登録外国人統計) 結果の概。
https://www.moj.go.jp/isa/policies/statistics/toukei_touroku_gaiyou.html。
129. 日本出入國在留管理廳。申請資格外活動許可。
<https://www.moj.go.jp/isa/applications/procedures/16-8.html?hl=zh-TW>。
130. 日本外務省 (2024)。關於特定技能制度。https://www.cn.emb-japan.go.jp/itpr_zh/ssw/overview/。
131. 日本統計局 (2024)。在留外国人統計 (旧登録外国人統計) 結果の概要。
https://www.moj.go.jp/isa/policies/statistics/toukei_touroku_gaiyou.html。
132. 出入國在留管理廳 (2024)。特定技能の在留資格に係る制度の運用に関する基本方針。
https://www.moj.go.jp/isa/applications/ssw/nyuukokukanri01_00132.html。
133. 半島新聞 (2023)。问君能有几多愁，恰似有客没导游！旅游市场强力复苏，旅行社频演高薪寻“游”记。
<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1760876447007845229&wfr=spider&for=pc>。
134. 台灣好樂園。<https://www.themepark.net.tw/Park>。
135. 台灣經濟研究院 (2024)，新世代公民就業思維對勞動市場的影響，
<https://www.tier.org.tw/comment/pec1010.aspx?GUID=05c45898-6b15-45aca743-a419ba89948b>。
136. 外国人採用サポネット(2024)。【宿泊業】ホテル・旅館の人手不足対策を解説！増える外国人雇用とその方法も紹介。<https://global-saponet.mgl.mynavi.jp/know-how/12956>。

137. 交通部 (2024)。交通部積極推動「0403 震災復原重建方案」。
https://preview.motc.gov.tw/ch/app/news_list/view?module=news&id=14&serno=0de5e5d1-8a27-4024-9cf9-d54949094966。
138. 交通部觀光署 (2022)。交通部主管 111 年度觀光發展基金分預算案口頭報告。
<https://ppg.ly.gov.tw/ppg/SittingAttachment/download/2021111916/21124438322112002004.pdf>。
139. 交通部觀光署 (2023)。導遊及領隊人員評量新制公布，將於 113 年 3 月登場，歡迎有志者報名！
<https://admin.taiwan.net.tw/News/NewsTravel?a=35&id=29876&p=6>。
140. 交通部觀光署 (2024a)。觀光署推動振興花蓮震後獎勵旅遊 自由行住宿優惠活動花蓮自 6 月 1 日起實施。
<https://www.taiwan.net.tw/m1.aspx?sNo=0043531>。
141. 交通部觀光署 (2024b)。交通部觀光署獎勵旅行業推廣花東團體旅遊實施要點。
<https://admin.taiwan.net.tw/fapi/AttFile?type=AttFile&id=32576>。
142. 交通部觀光署 (2024c)。觀光署擴大 11 月花蓮國旅專案 推動大型演唱會前後住宿加碼措施。
<https://www.taiwan.net.tw/m1.aspx?sNo=0043718>。
143. 交通部觀光署 (2024d)。觀光研訓發展委員會設置要點。
<https://admin.taiwan.net.tw/BusinessInfo/Regulation?a=109&id=620>。
144. 交通部觀光署。來臺旅客消費及動向調查。
<https://admin.taiwan.net.tw/businessinfo/FilePage?a=14693>。
145. 交通部觀光署。國人旅遊狀況調查。
<https://admin.taiwan.net.tw/businessinfo/FilePage?a=14644>。
146. 仲野翔悟 (2024)。特定技能 1 号と 2 号の違いとは？行政書士が解説。
<https://dsg.or.jp/column/working/7643/>。
147. 百度 (2024)。中华人民共和国外国人居留许可。
https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%8D%8E%E4%BA%BA%E6%B0%91%E5%85%B1%E5%92%8C%E5%9B%BD%E5%A4%96%E5%9B%BD%E4%BA%BA%E5%B1%85%E7%95%99%E8%AE%B8%E5%8F%AF/15633766?fr=ge_ala。
148. 百度 (2024)。中国签证。
https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%9B%BD%E7%AD%BE%E8%AF%81/7233275?fr=ge_ala#reference-6。

149. 自由時報 (2023)。高雄 4 大學院校和企業簽 MOU 產學合作促進南臺灣觀光發展。<https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/4503120>。
150. 自由時報 (2024)。疫情後掀起獨旅風 熟齡族增最快。
<https://ec.ltn.com.tw/article/paper/1645564>。
151. 行政院主計總處。112 年人力運用調查報告。
https://www.stat.gov.tw/News_Content.aspx?n=2798&s=232682。
152. 行政院主計總處。人力運用調查。
<https://www.stat.gov.tw/cl.aspx?n=2795>。
153. 行政院主計總處。事業人力僱用狀況調查。
<https://www.stat.gov.tw/cl.aspx?n=4532>。
154. 行政院主計總處事業人力僱用狀況調查。
<https://statdb.mol.gov.tw/statiscla/webMain.aspx?sys=210&kind=21&type=1&funid=q030153&rdm=R60369>。
155. 行政院經濟建設委員會 (2003)，全球運籌人力供需推估，
<https://ws.ndc.gov.tw/001/administrator/10/relfile/5744/5650/0004435.pdf>。
156. 行政院經濟建設委員會 (2006)，我國 94-104 年科技人力供需分析，
<http://faculty.ndhu.edu.tw/~cyhung/project.files/hightech.pdf>。
157. 行政院經濟建設委員會 (2008)，重點服務業人才供需調查與推估研究計畫，
https://ws.ndc.gov.tw/001/administrator/10/relfile/5672/4307/0010447_1.pdf。
158. 京都市觀光協會 (2023)。觀光業界における人手不足についての臨時調査の結果について。<https://www.kyokanko.or.jp/report/20230810>。
159. 明新電子報 (2022)。明新電子報 123 期：台灣史上第一次！CSIA 國際滑雪課程開班 運管系攜手野雪塾、小叮嚀推廣冰雪運動。
<https://admin.must.edu.tw/view/content.aspx?UnitID=72&id=8098&tp=content>。
160. 林幸君 (2007)，「各產業職類別人力需求預測—2007 年至 2011 年」，行政院勞委會統計處委託計畫報告。
161. 林虹妤 (2015)。我國重點產業人力供需推估之適切性分析。台灣經濟論衡，13(3)，87-96。
162. 金融廳 (2023)。觀光産業の現状と課題。
https://www.boj.or.jp/finsys/c_aft/data/aft230928a1.pdf。
163. 厚生労働省 (2024a)。毎月勤労統計調査 (全国調査・地方調査)：結果の概要。<https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/30-1a.html>。

164. 厚生労働省 (2024b)。産業別の入職と離職の状況。
https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/doukou/24-1/dl/kekka_gaiyo-02.pdf。
165. 厚生労働省 (2024c)。「外国人就業状況」通報状況摘要 (截至 2020 年 10 月下旬)。https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_37084.html。
166. 帝国データバンク (2024)，人手不足に対する企業の動向調査 (2024 年 4 月)，<https://www.tdb.co.jp/report/watching/press/p240501.html>。
167. 財聯社 (2023)。「好多岗位缺人」 酒店旅游业复苏遭遇人力瓶颈。
<https://m.cls.cn/detail/1300386>。
168. 酒店 H 觀察。毕业生宁可失业也不进酒店行业！为什么酒店留不住人？。
<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1801797506583491826&wfr=spider&for=pc>
169. 商周 (2023)，為何找不到人？年輕人喜歡的「非典型工作」正搶走你要的人才。<https://www.businessweekly.com.tw/management/blog/3012573>。
170. 商周 (2024)。就是想出國！旅行團價格漲逾 1 成也沒差…旅遊業者：現在旅客優先考慮的不是花費。
<https://www.businessweekly.com.tw/business/blog/3015631>。
171. 國土交通省觀光廳 (2022)。観光分野における女性活躍推進。
https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/jizoku_kankocho/kankojinzai/ninaitekakuho/josei.html。
172. 國土交通省觀光廳 (2023a)，觀光白書，
<https://www.mlit.go.jp/statistics/file000008.html>。
173. 國土交通省觀光廳 (2023b)。産学連携による観光産業の経営人材育成に関する業務。
<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/jinzai/content/001603453.pdf>。
174. 國土交通省觀光廳 (2023c)。令和 5 年度に講じようとする施策。
<https://www.mlit.go.jp/statistics/content/001630307.pdf>。
175. 國土交通省觀光廳 (2023d)。「ポストコロナ時代における観光人材育成ガイドライン」を策定しました。
https://www.mlit.go.jp/kankocho/news10_000001_00005.html。
176. 國土交通省觀光廳 (2024a)。観光立国推進基本計画。
https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku.html。

177. 國土交通省觀光廳（2024b）。「觀光地・觀光産業における人材不足対策事業」の公募を開始します。
https://www.mlit.go.jp/kankocho/page06_00003.html。
178. 國土交通省觀光廳（2024c）。宿泊業の人材不足対策や業務の効率化を支援するソリューション。<https://kanko-jinzai.go.jp/solution/>。
179. 國土交通省觀光廳（2024d）。觀光地・觀光産業における人材不足対策事業。<https://jarc-ic.com/images/2023/11/010193346d920f91d8933c107e5812d3.pdf>。
180. 國立臺灣師範大學（2023）。【活動花絮】休旅所開設兩天挑戰 CEO 課程 學生接受產業界磨練。
<https://www.csr.ntnu.edu.tw/index.php/2023/08/30/2023083001/>。
181. 國家統計局（2024a）。2023 年城镇单位就业人员年平均工资情况。
https://www.stats.gov.cn/sj/zxfb/202405/t20240520_1950434.html。
182. 國家統計局（2024b）。上半年国民经济运行总体平稳，稳中有进。
https://www.stats.gov.cn/xxgk/sjfb/zxfb2020/202407/t20240715_1955618.html。
183. 國家發展委員會（2016），104 年「國家發展前瞻規劃」委託研究產業人力供需評估(含模型建立)，
<https://ws.ndc.gov.tw/001/administrator/10/refile/5672/4271/c26b6401-331a-440e-9bc3-f30a28c2b5fc.pdf>。
184. 國家發展委員會（2024）。【最新 2024 至 2070 年人口推估報告出爐】。
<https://ppws.ndc.gov.tw/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxvYWQvNDY0L3JlbGZpbGUvMTAzNDcvMTU0LzcxYjBlODUzLTI5MTMtNDI5ZC1iZmFkLWEzMGUzOGE4ZjgyNS5wZGY%3d&n=5Lit6I%2bv5rCR5ZyL5Lq65Y%2bj5o6o5LywKDIwMjTlubToh7MyMDcw5bm0KeWgseWRii5wZGY%3d&icon=.pdf>。
185. 國家發展委員會。《大專校院學生及畢業生人數預測分析報告》。
<https://theme.ndc.gov.tw/manpower/cp.aspx?n=0C383E527C230D2A&s=5799496F4B36A9E7>。
186. 國際及兩岸教育司（2022）。教育部新南向人才培育推動計畫。
<https://ws.moe.edu.tw/001/Upload/7/refile/9237/85413/90c4fbf7-c096-4c4e-bd51-a279d4bd3034.pdf>。
187. 國際及兩岸教育司（2024）。112 學年度東南亞國家在臺大專校院正式修讀學位學生分布一覽表。

- https://depart.moe.edu.tw/ED2500/News_Content.aspx?n=1F2B596FE760D1FC&sms=F42C4CEA6ED95269&s=F17FB78D8AB200D7。
188. 張基成、李進寶（2001年），「公元1998至2010年我國資訊人力需求推估及相關問題之研究」，臺北科技大學學報，34（2），225-254。
189. 教育部。各教育階段學生數預測報告(含大專校院學生及畢業生人數預測分析(113~128學年度))。
<https://theme.ndc.gov.tw/manpower/cp.aspx?n=0C383E527C230D2A&s=5799496F4B36A9E7>。
190. 教育部統計處。大專校院校別學生數、大專校院校別畢業生人數。
https://depart.moe.edu.tw/ed4500/News_Content.aspx?n=5A930C32CC6C3818&sms=91B3AAE8C6388B96&s=8A351A43EC0708BF。
191. 教育部統計處。大專校院境外學生人數統計。
https://depart.moe.edu.tw/ed4500/News_Content.aspx?n=5A930C32CC6C3818&sms=91B3AAE8C6388B96&s=8A351A43EC0708BF。
192. 曹勝雄、張德儀（2021）。後疫情時代的人文社會科學研究—永續環境與觀光創新。人文與社會科學簡訊，22(2)。國家科學及技術委員會。
193. 許旭昇、樊晉源（2022），人才供需預測模式之初探，財團法人國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心，ISBN：9789576193347。
194. 陳瑋鴻（2024）。新加坡工作簽證》讓專業人士、初階勞工看完就懂的簽證申請攻略。<https://www.businessweekly.com.tw/focus/blog/3011229>。
195. 勞動統計查詢網。外國留學生、僑生、華裔學生工讀工作有效許可人數按國籍分。
<https://statdb.mol.gov.tw/statiscla/webMain.aspx?sys=100&kind=10&type=1&funid=wqrymenu&cparm1=wq18&rdm=atqjArle>。
196. 勞動部。薪資行情及大專生就業導航查詢網。
<https://yoursalary.taiwanjobs.gov.tw/Salary/SalaryHome#>。
197. 勞動部。職類別薪資調查動態查詢。<https://pswst.mol.gov.tw/psdn/>。
198. 勞動部統計查詢網。畢業生流向。
<https://statdb.mol.gov.tw/statiscla/webMain.aspx?sys=100&kind=10&type=1&funid=gqrymenu&cparm1=gq00>。
199. 勞動部勞力發展署（2022）。勞動部啟動跨部會專案媒合計畫協助觀光暨週邊產業補實人力。
https://www.wda.gov.tw/News_Content.aspx?n=31&s=4176。

200. 勞動部勞動力發展署 (2023)。在臺求學期間工讀。
<https://ezworktaiwan.wda.gov.tw/cp.aspx?n=99329239a3fba2bb&s=B367A990348F663E>。
201. 勞動部勞動力發展署 (2024)。解決產業缺工問題 擴大留用畢業僑外生 補實勞動力！https://www.wda.gov.tw/News_Content.aspx?n=31&s=16898。
202. 報導者 (2023)。日式旅館也會瀕臨絕種？日本服務業兼職勞工消失與「款待文化」危機。<https://www.twreporter.org/a/labor-shortage-japan-accommodation-food-service-industries>。
203. 晶華國際酒店集團 (2023)。晶華啟動 EARTHCHECK 認證計畫 成為台灣第一家全面實踐永續目標的五星級酒店。
https://www.regenttaiwan.com/news/2023_EarthCheck。
204. 微笑台灣 (2023)。永續旅遊是什麼？GSTC 認證與 SDGs 有什麼關聯？定義、案例、行動一次掌握。<https://smiletaiwan.cw.com.tw/article/5818>。
205. 新浪財經 (2024)。2023 年度全國星級酒店經營數據報告。
<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1798978096368252966&wfr=spider&for=pc>。
206. 經濟日報 (2023)。留才大作戰！六福推員工持股信託。
<https://money.udn.com/money/story/5613/7482821>。
207. 經濟日報 (2024)。2024《亞太區旅遊脈動大調查》九成亞太旅客傾向 2024 與他人出遊。
https://money.udn.com/money/story/5612/7727597?from=edn_related_storybotom。
208. 經濟部國際貿易局 (2018)。會展產業人才供需調查及推估結果報告。
<https://theme.ndc.gov.tw/manpower/cp.aspx?n=BC3C5947A8A0DB96>。
209. 僑委會 (2024)。113 年僑生人才統計資料手冊。https://admission.taiwan-world.net/zh_tw/jobs/talents_statistics。
210. 僑委會 2024 產攜專班學校檢索，https://admission.taiwan-world.net/zh_tw/programs/vep/vschoolsearch。
211. 實踐大學 (2023)。實踐大學雲朗學院啟動 打造新型產學合作模式。
<https://www.usc.edu.tw/p/406-1000-22548,r34.php?Lang=zh-tw>。
212. 銘傳一週 (2015)。【922】休憩系與六福村共創產學新局。
<https://www.week.mcu.edu.tw/14102/>。
213. 銘傳一週 (2023)。銘傳攜手雄獅簽 MOU 產學合作 預約國際化人才 共推台灣觀光生活產業。<https://www.week.mcu.edu.tw/47456/>。

214. 駐韓國台北代表部 (2023)。國人赴韓國度假打工。 <https://www.roc-taiwan.org/kr/post/572.html>。
215. 環球旅訊 (2023)。《中国酒店人力资源现状调查报告 (2023)》解读。 <https://m.traveldaily.cn/article/178422>。
216. 環球網 (2023)。“70 多个团要出发，导游还差 30 位”！她急得直跺脚：需要年轻人。 <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1758431932851057245&wfr=spider&for=pc>。
217. 總務省統計局 (2023)。令和 4 年就業構造基本調査の結果。 <https://www.stat.go.jp/data/shugyou/2022/index2.html>。
218. 聯合新聞網 (2023a)。全球旅遊市場疫情後復甦 永續旅遊成發展趨勢。 <https://udn.com/news/story/6868/7157725>。
219. 聯合新聞網 (2023b)。一個人的旅行／大人的冒險 熟齡獨旅漸成趨勢。 <https://udn.com/news/story/7266/7255369>。
220. 聯合新聞網 (2023c)。大學餐旅系減招縮編近 4000 名額 疫情後缺工恐雪上加霜。 <https://udn.com/news/story/6928/6935832>。
221. 聯合新聞網 (2023d)。臺北城市科大攜手旅行社產學合作 首創旅遊專班。 <https://udn.com/news/story/6929/7124988>。
222. 聯合新聞網 (2023e)。大缺工時代！翰品酒店以「職務再設計」、「分割流程」運用銀髮人力。 <https://udn.com/news/story/7241/7401811>。
223. 聯合新聞網 (2023f)。飯店業留才 多元獎勵出手。 <https://udn.com/news/story/7241/7484925>。
224. 聯合新聞網 (2024a)。花蓮強震整理包／累積 18 死 重大災情、理賠、交通搶修一次看。 <https://udn.com/news/story/123995/7877031>。
225. 聯合新聞網 (2024b)。旅遊業人才荒 台師大與雄獅合作海外實習。 <https://udn.com/news/story/6928/7894483>。
226. 韓國簽證網站 (2024)。簽證種類。 https://www.visa.go.kr/?jsessionid=9GjuopjypsR4VXdnEnlcpO0YypHtXcBuAKmQEQgItas2UV4zzHND7ab1jxmFN83v.evisawas2_servlet_EVISA。
227. 鏡週刊 (2024)。日本國內人手不足 大阪環球影城來台招才！薪資標準曝光。 <https://www.mirrormedia.mg/story/20240125edi002>。
228. 鏡新聞 (2023)。疫情後旅宿人才難回流 專家曝不確定因素多。 <https://reurl.cc/oy90a3>。

229. 서현진 (2024) 。 [Focus On] 호텔·콘도업 외국인력, E-9 고용허가 신청의 모든 것 I 。
<http://www.hotelrestaurant.co.kr/news/article.html?no=13696> 。
230. 송고시간 (2023) 。 "고령층 참여둔화에 향후 경제활동참가율 ↓... 취업자증가폭 '뚝'" 。
- <https://www.yna.co.kr/view/AKR20230530048600002> 。
231. 이상혁 (2024) 。 호텔 근무 가능한 E-9 외국인 근로자, 22일부터 신청 가능 。
- <https://www.sukbakmagazine.com/news/articleView.html?idxno=60255> 。
232. 임혜진 (2024) 。 호텔업 인력난, 외국인 고용만이 대안일까? <https://www.laborplus.co.kr/news/articleView.html?idxno=33584> 。
233. 정다솜 (2023) , 코로나 19 최전선에서 관광서비스노련의 3년 , www.laborplus.co.kr/news/articleView.html?idxno=30761 。
234. 한국경제신문 (2023) 。 외국인력 수혈 식당 '반색'...막힌 호텔은 '당혹' 。
- <https://www.hankyung.com/article/2023112768171> 。
235. 台灣好樂園 (2024) 。 花蓮好樂園 2 折優惠 。
- <https://www.themepark.net.tw/NewsDetail/4e2ffda7b9f34676adb12516c342d534> 。

附錄一 觀光產業人才供給調查問卷【供給端】

親愛的觀光產業人培先進，您好：

為瞭解我國觀光人才供需現況及未來發展趨勢。交通部觀光署特委託思多葛市場研究股份有限公司執行「觀光產業人才供需調查及推估研究案」。期能將人才調查之結果作為未來產業發展策略、資源投入與人才培訓規劃之參考。

本問卷請交由貴單位之系所主任或相關人員協助填寫。問卷中所有填答內容僅用於本次專案之統計分析，所有訊息均將彙整後以統計數字形式呈現，絕不將個別資料洩漏給他人，敬請放心作答。交通部觀光署及受委託執行單位將保證善盡保密之責！

您若於填答過程中有任何疑問，請電洽受託單位思多葛市場研究股份有限公司(02) 8785-5851 ext.116 陳先生，我們必竭盡所能為您解答。填妥問卷可透過所附回郵或 E-MAIL (Eddie@stoics.com.tw) 或以下列網址或掃描 QR Code 填卷回傳給我們，您的寶貴意見對本案調查成果非常重要，感謝您的協助！

說明：

- 1.本問卷調查結果僅以人才培育單位整體狀況呈現，不會揭露個別單位（機關）的資料，請放心作答。
- 2.煩請於 2024 年 7 月 30 日前完成，感謝您的協助！
- 3.完成紙本問卷後可傳真至(02)8785-5801；
或掃描檔案回傳至電子信箱：Eddie@stoics.com.tw（陳先生 收）；
或直接填寫網路問卷，網址連結：<https://zh.surveymonkey.com/r/NLM5NLF>
或右方掃描 QR code 直接填寫網路問卷。



委託單位：交通部觀光署

承辦單位：思多葛市場研究股份有限公司

敬上

觀光產業人才供給端調查問卷

1. 學校系所/單位名稱：_____

2. 填表人資料（作為我們對於您填答內容不清楚時，與 貴單位之主要填表人核對資料之用）

(1) 填表人姓名：	(2) 填表人職稱：
(3) 填表人電話：	(4) 傳真：
(5) E-mail：	

3. 請問貴系（所）2023 年畢業生的畢業後流向占比：【請填入各類流向占貴系所全體畢業生之比例，因問項不包含「投入其它產業比例」，加總無須且應小於 100%】

<p>3-1.全職工作，進入休閒與觀光旅遊業比例為_____ %。</p> <p>投入下列子業別之比例為【加總應等於 3-1.進入休閒與觀光遊樂業比例】：</p> <p>3-1-1 餐飲管理_____ %。</p> <p>3-1-2 旅館管理_____ %。</p> <p>3-1-3 旅遊管理_____ %。</p> <p>3-1-4 休閒遊憩管理_____ %。</p>
<p>3-2.部分工時，進入休閒與觀光旅遊業比例為_____ %。</p>
<p>3-3.家管/料理家務者比例為_____ %。</p>
<p>3-4.非就業中：</p> <p>3-4-1 升學中或進修中_____ %。</p> <p>3-4-2 服役中或等待服役中_____ %。</p> <p>3-4-3 尋找工作_____ %。</p> <p>3-4-4 其它非就業狀態_____ %。</p>

說明 1：休閒與觀光旅遊業包括餐飲管理、旅館管理、旅遊管理、休閒遊憩管理。

說明 2：以 2023 年貴系所全體畢業生為分母計算百分比。

4. 請問貴系（所）畢業生，畢業後未進入我國觀光產業工作的原因是？（可複選）

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 與所學志趣不符 | <input type="checkbox"/> (2) 薪資條件不符預期 |
| <input type="checkbox"/> (3) 工作時間較長 | <input type="checkbox"/> (4) 工作時間不規律 |
| <input type="checkbox"/> (5) 工作地點偏遠 | <input type="checkbox"/> (6) 有其它工作機會 |
| <input type="checkbox"/> (7) 產業門檻低，競爭者眾多 | <input type="checkbox"/> (8) 仍想繼續進修 |
| <input type="checkbox"/> (9) 赴海外工作 | <input type="checkbox"/> (10) 不符合家人期待 |
| <input type="checkbox"/> (11) 其他，請說明：_____ | |

5. 請問貴系（所）目前在學學生進入產業實習總人數？_____ 人，佔該年級人數比例_____ %

地區	觀光旅館	旅館	民宿	旅行業	觀光遊樂業	其他
國內(人)	人	人	人	人	人	人
海外(人)	人	人	人	人	人	人

說明 1：如無實習人數，則填“0”。

說明 2：若實習課程對象為 4 年級，實習人數百分比=4 年級實習人數/4 年級學生總人數；跨年級則以跨年級人數計算。

6. 請問貴系（所）目前是否針對以下未來觀光產業趨勢開設課程（含合開、學程與講座）？

- (1) 已開設
- (1.1) 郵輪旅遊 (1.2) 穆斯林市場 (1.3) 新南向市場
- (1.4) 智慧 (AI) 觀光 (1.5) 養生觀光 (1.6) 生態旅遊
- (1.7) 會展旅遊 (1.8) 商務休閒旅行 (1.9) 地方創生
- (1.10) 永續觀光 (1.11) 其他_____
- (2) 預計開設
- (2.1) 郵輪旅遊，預計於_____學年開設
- (2.2) 穆斯林市場，預計於_____學年開設
- (2.3) 新南向市場，預計於_____學年開設
- (2.4) 智慧 (AI) 觀光，預計於_____學年開設
- (2.5) 養生觀光，預計於_____學年開設
- (2.6) 生態旅遊，預計於_____學年開設
- (2.7) 會展旅遊，預計於_____學年開設
- (2.8) 商務休閒旅行，預計於_____學年開設
- (2.9) 地方創生，預計於_____學年開設
- (2.10) 永續觀光，預計於_____學年開設
- (2.11) 其他_____，預計於_____學年開設
- (3) 完全沒有規劃

7. 承上題，請問貴系（所）未針對 Q6 各項觀光趨勢開設相關課程的原因（可複選）？【有開設之課程無需勾選，皆有開設者請跳答 Q8】

項目	師資不足	經費不足	專業設備無法支援	學生沒有興趣	其它系所合作意願低	與系所發展走向或課程結構不符	相關議題已融入現有課程	其他
7.1 郵輪旅遊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
7.2 穆斯林市場	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
7.3 新南向政策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
7.4 智慧 (AI) 觀光	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
7.5 養生觀光	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
7.6 生態旅遊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
7.7 會展旅遊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
7.8 商務休閒旅行	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
7.9 地方創生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
7.10 永續觀光	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
7.11 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

8. 問貴系（所）是否與觀光產業進行產學合作？

- (1) 有，請說明與哪些企業進行合作_____，
合作的方式為_____。
- (2) 沒有，請說明原因：_____。

9. 您認為如何提升青年學子從事觀光產業工作的意願？

附錄二 觀光產業人才需求調查問卷【旅行業】

親愛的觀光產業先進，您好：

為瞭解我國旅行業、旅宿業、觀光遊樂業等觀光人才供需的素質與數量之現況與未來3年(2025~2027年)觀光產業人才供需數量供需分析及素質需求分析。交通部觀光署特委託思多葛市場研究股份有限公司執行「觀光產業人才供需調查及推估研究案」。期能將人才調查之結果作為未來產業發展策略、資源投入與人才培訓規劃之參考。

本問卷請由 貴公司之人資主管或相關負責人員協助填寫。問卷中所有填答內容僅用於本次專案之統計分析，所有訊息均將彙整後以統計數字形式呈現，絕不將個別資料洩漏給他人，敬請放心作答。交通部觀光署及受委託執行單位將保證善盡保密之責！您的寶貴意見對我們非常重要，再次感謝您的協助！

您若於填答過程中有任何疑問，請電洽受託單位思多葛市場研究股份有限公司(02)8785-5851 ext.116 陳先生，我們必竭盡所能為您解答，您的寶貴意見對本案調查成果非常重要，感謝您的協助！

說明：

- 1.本問卷調查結果僅作為本案研究使用，不會揭露個別公司的資料給其他單位，敬請放心作答。
- 2.煩請於2024年7月30日前完成，感謝您的協助！
- 3.完成紙本問卷後可傳真至(02)8785-5801；
或掃描檔案回傳至電子信箱：Eddie@stoics.com.tw（陳先生 收）；
或直接填寫網路問卷，網址連結：<https://zh.surveymonkey.com/r/BXWMCF6>
或掃描右方 QR code 直接填寫網路問卷。



委託單位：交通部觀光署

承辦單位：思多葛市場研究股份有限公司

敬上

旅行業人才需求調查問卷

A 部分 公司基本資料

1. 公司名稱：_____

2. 填表人資料（作為我們對您填答內容不清楚時，與貴公司之主要填表人核對資料使用）

(1) 填表人姓名：	(2) 填表人部門：	(3) 填表人職稱：
(4) 產業年資：	(5) 填表人電話：	(6) 傳真：
(7) E-mail：		

3. 請問貴公司截至 2024 年止經營的業務占比為何？

- (1) 入境旅遊 (in-bound)：_____ %
- (2) 出境旅遊 (out-bound)：_____ %
- (3) 國民旅遊：_____ %
- (4) 票務 (航空、陸運、海運)：_____ %
- (5) 其它：_____ %

4. 請問貴公司截至 2024 年止員工人數為？

項目	總計	專任/正職(FT)	兼職(PT)	特約導遊	特約領隊	外包/派遣	實習/建教生
現有人數	人	人	人	人	人	人	人
需求人數	人	人	人	人	人	人	人

*專任/正職員工：全時工作且薪資給付方式為月薪制勞工，但不包含外包/派遣人力與實習/建教生。

*兼職員工：正職人員以外勞工，但不包含外包/派遣人力與實習/建教生。

*需求員工人數為目前待補員工人數。

*特約導遊/領隊：係指臨時受僱於企業之臨時招聘而執行導遊/領隊業務之人員。

5. 請問貴公司 2024 年 1-6 月期間，【專任/正職】員工進退狀況？（若無請填“0”）

2024 年 1-6 月	新進	辭職		解雇(含資遣)	退休	其他退出
		未滿 6 個月	6 個月 (含) 以上			
人次	人	人	人	人	人	人

*新進：指在本年內新僱用之員工。

*辭職：指受僱員工於本年內主動提出申請終止僱傭關係。

*解雇：指雇主因業務考量等原因，於本年內予以終止僱傭關係 1 個月以上，或是工作契約期滿而退出者。

*退休：員工年齡或服務年資符合下列規定而終止僱傭關係，且員工需領取退休金者（包括退休及優惠退休）。

*其他退出：指除辭職、解雇及退休外之退出原因，包括因育嬰、侍親、進修及其他情事而留職停薪，或死亡、傷病而無法工作及調往同一企業所屬不同場所單位者等。

6. 請問貴公司員工平均經常性薪資為：

題項	平均經常性薪資(新臺幣)
6.1. 監督及專技人員（主管、監督人員、專業人員、工程師、技術員等）	元/月
6.2. 非監督專技人員（助理人員、事務支援人員、服務人員、銷售人員、體力工等）	元/月
6.3. 人力成本占營業成本比例	%
6.4. 人力成本較 2019 年同期變動比例	%

*經常性薪資：指每月給付受僱員工之工作報酬，包括本薪與按月給付之固定津貼及獎金，如危險津貼、交通費、膳食費、水電費、按月發放之工作（生產、績效、業績）獎金及全勤獎金等。

*變動比例 = (2024 年人力成本 - 2019 年同期人力成本) / 2019 年同期人力成本 × 100%。

B 部分 旅行業各項職務需求人數

7.請問貴公司各職務正職（不含兼職人力）員工編制狀況、教育程度、年資、教育背景與能力需求？

說明 1：教育背景請參考本頁下方的學類代碼

說明 2：若員工有身兼數職情況，請以主要職務填寫。

說明 3：若該職務無編制，則不用填寫 7.1~7.7 題項。

職務名稱	7.1 是否有編制	7.2 聘僱正職 員工人數	7.3 人才缺口 (待補員 工數)	7.4 職位所需專業證照或能力 (請在欄中說明證照名稱或必要關鍵技 能,如英語、日語等,無則留空)	7.5 主要教育背景 (填入下方學類代 碼,可複選)	7.6 最低教育程度需求		7.7 最低工作年資要求	
						1=高中以下 2=大專 3=碩士 4=博士		1=無經驗可 2=2 年以下 3=2-5 年 4=5 年以上	
範例：房務人員	<input checked="" type="checkbox"/>	10 人	2 人		1	1		1	
1.經理級人員(需具管理職責)	<input type="checkbox"/>	人	人						
2.行政/人資人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
3.財務/會計/採購/總務人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
4.資訊人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
5.行銷/業務/美術/公關人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
6.產品企劃人員 (TP)	<input type="checkbox"/>	人	人						
7.團/線控人員 (RC)	<input type="checkbox"/>	人	人						
8.旅遊產品操作人員 (OP)	<input type="checkbox"/>	人	人						
9.門市服務人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
10.導遊	<input type="checkbox"/>	人	人						
11.領隊	<input type="checkbox"/>	人	人						
12.請註明：_____	<input type="checkbox"/>	人	人						
13.請註明：_____	<input type="checkbox"/>	人	人						
14.請註明：_____	<input type="checkbox"/>	人	人						

學類 代碼	1.不拘	2.旅館及餐飲	3.旅遊觀光	4.遊憩、運動和休閒管理	5.其他餐旅及民生服務	6.外國語文	7.企業管理
	8.財務金融	9.行銷及廣告	10.資訊技術	11.資料庫、網路設計及管理	12.電機與電子工程	13.機械工程	14.航運管理
	15.其他 1：職務編號 _____，學類說明 _____			16.其他 2：職務編號 _____，學類說明 _____			

*學類代碼說明可參照教育部 106 年第 5 次修訂「學科標準分類」，查詢系統網址：<https://stats.moe.gov.tw/bcode/>

8.請問貴公司各職務目前的招募難易度、招募困難與是否有海外攬才需求？【有該情況請於□打勾】

說明 1：若員工有身兼數職情況，請以主要職務填寫。

說明 2：若該職務無編制，則不用填寫 8.1~8.6 題項。

職務名稱	8.1 人才來源管道 (可複選)	8.2 招募難易度	8.3 人才欠缺原因 (8.2 招募難易度為困難才需填寫)	8.4 解決人才缺口做法 (可複選)	8.5 海外攬 才需求	8.6 外籍實 習生需 求
	1=民間人力銀行 (104、1111) 2=台灣就業通網站 3=公立就業服務機構 4=親友或內部同仁介紹 5=就業博覽會 6=學校管道 7=其他，請註明	1=容易 2=普通 3=困難	1=新興職務需求 2=在職人員技能或素質不符 3=在職人員易被挖角 4=勞動條件不佳(如工作環境骯髒、危險、辛 勞或工作地點偏遠) 5=缺乏具相關學、經歷或技能之人才供給 6=薪資不具誘因 7=其他(請填寫其原因)	1=持續自行招募人力 2=擴大聘用兼職人力 3=使用派遣、外包人力 4=由其他職務人員暫時協助 5=職務重組、再設計 6=組織重整 7=導入自動化科技 8=其他，請註明		
範例：房務人員	1、2、4	3	5	1、3	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.經理級人員(需具管理職責)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.行政/人資人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.財務/會計/採購/總務人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.資訊人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.行銷/美術/公關人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.產品企劃人員 (TP)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.團/線控人員 (RC)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.旅遊產品操作人員 (OP)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.門市服務人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.導遊					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.領隊					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.請註明：_____					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.請註明：_____					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.請註明：_____					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C 部分 未來趨勢及政府可協助項目

9.請問貴公司對整體觀光產業當前人才供需狀況之看法：

- (1) 人才充裕 (2) 供需均衡 (3) 人才不足

10.以現況(2024年)員工人數為基準，您預估貴公司未來三年(2025年-2027年)員工總數將會成長或衰退：

- 2025年 (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%
 2026年 (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%
 2027年 (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%

11.以現況(2024年)員工人數為基準，若中國大陸開放旅客來臺觀光旅遊，並成長至疫情前旅客人數(中國大陸旅客約200萬人)，請問貴公司人力需求將會成長或衰退：

- (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%

12.因應觀光產業新興旅遊市場及商業模式，貴公司認為未來人才應具備哪些能力？可能產生哪些新興職務？哪些職務需求減少？

能力 (可複選)	<input type="checkbox"/> (1) 數位行銷	<input type="checkbox"/> (2) 服務體驗設計	<input type="checkbox"/> (3) 數位工具
	<input type="checkbox"/> (4) 數位識讀	<input type="checkbox"/> (5) 數據分析	<input type="checkbox"/> (6) 資訊需求轉譯溝通
	<input type="checkbox"/> (7) 社群溝通	<input type="checkbox"/> (8) 協作	<input type="checkbox"/> (9) 語言
	<input type="checkbox"/> (10) 媒體	<input type="checkbox"/> (11) 其他，請註明_____	
新興職務 需求	職務名稱 1：		
	職務名稱 2：		
	職務名稱 3：		
需求減少 職務	職務名稱 1：		
	職務名稱 2：		
	職務名稱 3：		

*數位識讀：學習者在數位環境中，透過接觸媒體來選擇資訊與文化內容，並進行分析與欣賞之綜合能力

13.請問貴公司內部是否有聘用【數位人才】或【永續人才】需求？

13.1 數位人才：(根據 iPAS 相關之數位人才職務包含巨量資料、物聯網、資安機器人、自動化等人才)

- (1) 內部有聘用人才需求 (2) 內部無聘用人才需求，
但委託外部單位執行 (3) 內部無聘用人才需求

↓

聘用數位人才後，營運成本預估：

(1) 持平

(2) 成長____%

(3) 減少____%

↓

無人才需求原因：(可複選)

(1) 不知道如何進行產業科技化

(2) 目前營運上無需求

(3) 人才成本太高

(4) 其他，請註明_____

13.2 永續人才：(主要係專責規劃企業永續長期發展為目標之人才，如 ESG 策略師、永續管理師等)

- (1) 內部有聘用人才需求 (2) 內部無聘用人才需求，
但委託外部單位執行 (3) 內部無聘用人才需求

↓

聘用數位人才後，營運成本預估：

(1) 持平

(2) 成長____%

(3) 減少____%

↓

無人才需求原因：(可複選)

(1) 不知道如何進行產業永續化

(2) 目前營運上無需求

(3) 人才成本太高

(4) 其他，請註明_____

14.請問在觀光產業人才招募上，對產官學的合作有何建議？

- (1) 無
- (2) 有，建議方向？(複選)
- (2.1) 引導學校增設產業需要的觀光相關課程，請註明：_____
 - (2.2) 協助實習生媒合，幫助學生覓得合適工作
 - (2.3) 讓求職者瞭解產業現況與職涯發展的方向
 - (2.4) 提供國內外專業進修或研習管道
 - (2.5) 延攬海外專業人士至國內進行交流，請說明專業人士類型：_____
 - (2.6) 其他原因：_____

15.請問在觀光產業人才供需問題上，您有沒有其它意見可提供給相關單位參考？

問卷到此結束，感謝您的作答。

附錄三 觀光產業人才需求調查問卷【旅館】

親愛的觀光產業先進，您好：

為瞭解我國旅行業、旅宿業、觀光遊樂業等觀光人才供需的素質與數量之現況與未來3年(2025~2027年)觀光產業人才供需數量供需分析及素質需求分析。交通部觀光署特委託思多葛市場研究股份有限公司執行「觀光產業人才供需調查及推估研究案」。期能將人才調查之結果作為未來產業發展策略、資源投入與人才培訓規劃之參考。

本問卷請由 貴公司之人資主管或相關負責人員協助填寫。問卷中所有填答內容僅用於本次專案之統計分析，所有訊息均將彙整後以統計數字形式呈現，絕不將個別資料洩漏給他人，敬請放心作答。交通部觀光署及受委託執行單位將保證善盡保密之責！您的寶貴意見對我們非常重要，再次感謝您的協助！

您若於填答過程中有任何疑問，請電洽受託單位思多葛市場研究股份有限公司(02)8785-5851 ext. 116 陳先生，我們必竭盡所能為您解答，您的寶貴意見對本案調查成果非常重要，感謝您的協助！

說明：

- 1.本問卷調查結果僅作為本案研究使用，不會揭露個別公司的資料給其他單位，敬請放心作答。
- 2.煩請於2024年7月30日前完成，感謝您的協助！
- 3.完成紙本問卷後可傳真至(02)8785-5801；
或掃描檔案回傳至電子信箱：Eddie@stoics.com.tw（陳先生 收）；
或直接填寫網路問卷，網址連結：<https://zh.surveymonkey.com/r/G5K52F3>
或掃描右方 QR code 直接填寫網路問卷。



委託單位：交通部觀光署

承辦單位：思多葛市場研究股份有限公司

敬上

旅館人才需求調查問卷

A 部分 旅館基本資料

1. 旅館名稱：_____

2. 填表人資料（作為我們對您填答內容不清楚時，與貴公司之主要填表人核對資料使用）

(1) 姓名：	(2) 部門：	(3) 職稱：
(4) 產業年資：	(5) 電話：	(6) 傳真：
(7) E-mail：		

3. 請問貴公司截至 2024 年止員工人數為？

項目	總計	專任/正職(FT)	兼職(PT)	外包/派遣	實習/建教生
現有人數	人	人	人	人	人
需求人數	人	人	人	人	人

*專任/正職員工：全時工作且薪資給付方式為月薪制勞工，但不包含外包/派遣人力與實習/建教生。

*兼職員工：正職人員以外勞工，但不包含外包/派遣人力與實習/建教生。

*需求員工人數為目前待補員工人數。

4. 請問貴公司 2024 年 1-6 月期間，【專任/正職】員工進退狀況？（若無請填“0”）

2024 年 1-6 月	新進	辭職		解雇(含資遣)	退休	其他退出
		未滿 6 個月	6 個月(含)以上			
人次	人	人	人	人	人	人

*新進：指在本年內新僱用之員工。

*辭職：指受僱員工於本年內主動提出申請終止僱傭關係。

*解雇：指雇主因業務考量等原因，於本年內予以終止僱傭關係 1 個月以上，或是工作契約期滿而退出者。

*退休：員工年齡或服務年資符合下列規定而終止僱傭關係，且員工需領取退休金者（包括退休及優惠退休）。

*其他退出：指除辭職、解雇及退休外之退出原因，包括因育嬰、侍親、進修及其他情事而留職停薪，或死亡、傷病而無法工作及調往同一企業所屬不同場所單位者等。

5. 請問貴公司員工平均經常性薪資為：

題項	平均經常性薪資(新臺幣)
5.1. 監督及專技人員（主管、監督人員、專業人員、工程師、技術員等）	元/月
5.2. 非監督專技人員（助理人員、事務支援人員、服務人員、銷售人員、體力工等）	元/月
5.3. 人力成本占營業成本比例	%
5.4. 人力成本較 2019 年同期變動比例	%

*經常性薪資：指每月給付受僱員工之工作報酬，包括本薪與按月給付之固定津貼及獎金，如危險津貼、交通費、膳食費、水電費、按月發放之工作（生產、績效、業績）獎金及全勤獎金等。

*變動比例 = (2024 年人力成本 - 2019 年同期人力成本) / 2019 年同期人力成本 × 100%。

B 部分 旅館各項職務需求人數

6.請問貴公司各職務正職（不含兼職人力）員工編制狀況、教育程度、年資、教育背景與能力需求？

說明 1：教育背景請參考本頁下方的學類代碼

說明 2：若員工有身兼數職情況，請以主要職務填寫。

說明 3：若該職務無編制，則不用填寫 6.1~6.7 題項。

職務名稱	6.1 是否有編制	6.2 聘僱正職 員工人數	6.3 人才缺口 (待補員 工數)	6.4 職位所需專業證照或能力 (請在欄中說明證照名稱或必要關鍵技 能,如英語、日語等,無則留空)	6.5 主要教育背景 (填入下方學類代 碼,可複選)	6.6 最低教育程度需求		6.7 最低工作年資要求	
						1=高中以下 2=大專 3=碩士 4=博士		1=無經驗可 2=2 年以下 3=2-5 年 4=5 年以上	
範例：房務人員	<input checked="" type="checkbox"/>	10 人	2 人		1		1		1
1.經理級人員(需具管理職責)	<input type="checkbox"/>	人	人						
2.行政/人資人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
3.財務/會計/採購/總務人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
4.資訊人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
5.會議/行銷/美術/企劃/公關人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
6.業務人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
7.櫃檯接待/訂房人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
8.公清/清潔人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
9.房務人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
10.行政主廚	<input type="checkbox"/>	人	人						
11.廚師	<input type="checkbox"/>	人	人						
12.廚房助手	<input type="checkbox"/>	人	人						
13.餐飲服務人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
14.工程/維修人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
15.行李/安管人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
16.休閒活動人員(救生員、教練等)	<input type="checkbox"/>	人	人						
17.請註明：_____	<input type="checkbox"/>	人	人						
18.請註明：_____	<input type="checkbox"/>	人	人						

學類 代碼	1.不拘	2.旅館及餐飲	3.旅遊觀光	4.遊憩、運動和休閒管理	5.其他餐旅及民生服務	6.外國語文	7.企業管理
	8.財務金融	9.行銷及廣告	10.資訊技術	11.資料庫、網路設計及管理	12.電機與電子工程	13.機械工程	14.航運管理
	15.其他 1：職務編號 _____，學類說明 _____				16.其他 2：職務編號 _____，學類說明 _____		

*學類代碼說明可參照教育部 106 年第 5 次修訂「學科標準分類」，查詢系統網址：<https://stats.moe.gov.tw/bcode/>

7.請問貴公司各職務目前的招募難易度、招募困難與是否有海外攬才需求？【有該情況請於□打勾】

說明 1：若員工有身兼數職情況，請以主要職務填寫。

說明 2：若該職務無編制，則不用填寫 7.1~7.6 題項。

職務名稱	7.1 人才來源管道 (可複選)	7.2 招募難易度	7.3 人才欠缺原因 (7.2 招募難易度為困難才需填寫)	7.4 解決人才缺口做法 (可複選)	7.5 海外攬 才需求	7.6 外籍實 習生需 求
	1=民間人力銀行 (104、1111) 2=台灣就業通網站 3=公立就業服務機構 4=親友或內部同仁介紹 5=就業博覽會 6=學校管道 7=其他，請註明	1=容易 2=普通 3=困難	1=新興職務需求 2=在職人員技能或素質不符 3=在職人員易被挖角 4=勞動條件不佳(如工作環境骯髒、危險、辛 勞或工作地點偏遠) 5=缺乏具相關學、經歷或技能之人才供給 6=薪資不具誘因 7=其他(請填寫其原因)	1=持續自行招募人力 2=擴大聘用兼職人力 3=使用派遣、外包人力 4=由其他職務人員暫時協助 5=職務重組、再設計 6=組織重整 7=導入自動化科技 8=其他，請註明		
範例：房務人員	1、2、4	3	5	1、3	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.經理級人員(需具管理職責)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.行政/人資人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.財務/會計/採購/總務人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.資訊人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.會議/行銷/美術/企劃/公關人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.業務人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.櫃檯接待/訂房人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.公清/清潔人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.房務人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.行政主廚					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.廚師					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.廚房助手					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.餐飲服務人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.工程/維修人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.行李/安管人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.休閒活動人員(救生員、教練等)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.請註明：_____					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.請註明：_____					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C 部分 未來趨勢及政府可協助項目

8.請問貴公司對整體觀光產業當前人才供需狀況之看法：

- (1) 人才充裕 (2) 供需均衡 (3) 人才不足

9.以現況(2024年)員工人數為基準，您預估貴公司未來三年(2025年-2027年)員工總數將會成長或衰退：

- 2025年 (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%
 2026年 (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%
 2027年 (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%

10.以現況(2024年)員工人數為基準，若中國大陸開放旅客來臺觀光旅遊，並成長至疫情前旅客人數(中國大陸旅客約200萬人)，請問貴公司人力需求將會成長或衰退：

- (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%

11.因應觀光產業新興旅遊市場及商業模式，貴公司認為未來人才應具備哪些能力？可能產生哪些新興職務？哪些職務需求減少？

能力 (可複選)	<input type="checkbox"/> (1) 數位行銷	<input type="checkbox"/> (2) 服務體驗設計	<input type="checkbox"/> (3) 數位工具
	<input type="checkbox"/> (4) 數位識讀	<input type="checkbox"/> (5) 數據分析	<input type="checkbox"/> (6) 資訊需求轉譯溝通
	<input type="checkbox"/> (7) 社群溝通	<input type="checkbox"/> (8) 協作	<input type="checkbox"/> (9) 語言
	<input type="checkbox"/> (10) 媒體	<input type="checkbox"/> (11) 其他，請註明_____	
新興職務 需求	職務名稱 1：		
	職務名稱 2：		
	職務名稱 3：		
需求減少 職務	職務名稱 1：		
	職務名稱 2：		
	職務名稱 3：		

*數位識讀：學習者在數位環境中，透過接觸媒體來選擇資訊與文化內容，並進行分析與欣賞之綜合能力

12. 請問貴公司內部是否有聘用【數位人才】或【永續人才】需求？

12.1 數位人才：(根據 iPAS 相關之數位人才職務包含巨量資料、物聯網、資安機器人、自動化等人才)

- (1) 內部有聘用人才需求 (2) 內部無聘用人才需求，
但委託外部單位執行 (3) 內部無聘用人才需求

↓

聘用數位人才後，營運成本預估：

(1) 持平

(2) 成長____%

(3) 減少____%

↓

無人才需求原因：(可複選)

(1) 不知道如何進行產業科技化

(2) 目前營運上無需求

(3) 人才成本太高

(4) 其他，請註明_____

12.2 永續人才：(主要係專責規劃企業永續長期發展為目標之人才，如 ESG 策略師、永續管理師等)

- (1) 內部有聘用人才需求 (2) 內部無聘用人才需求，
但委託外部單位執行 (3) 內部無聘用人才需求

↓

聘用數位人才後，營運成本預估：

(1) 持平

(2) 成長____%

(3) 減少____%

↓

無人才需求原因：(可複選)

(1) 不知道如何進行產業永續化

(2) 目前營運上無需求

(3) 人才成本太高

(4) 其他，請註明_____

13. 請問在觀光產業人才招募上，對產官學的合作有何建議？

- (1) 無
- (2) 有，建議方向？(複選)
- (2.1) 引導學校增設產業需要的觀光相關課程，請註明：_____
 - (2.2) 協助實習生媒合，幫助學生覓得合適工作
 - (2.3) 讓求職者瞭解產業現況與職涯發展的方向
 - (2.4) 提供國內外專業進修或研習管道
 - (2.5) 延攬海外專業人士至國內進行交流，請說明專業人士類型：_____
 - (2.6) 其他原因：_____

14. 請問在觀光產業人才供需問題上，您有沒有其它意見可提供給相關單位參考？

問卷到此結束，感謝您的作答。

附錄四 觀光產業人才需求調查問卷【民宿】

親愛的觀光產業先進，您好：

為瞭解我國旅行業、旅宿業、觀光遊樂業等觀光人才供需的素質與數量之現況與未來3年(2025~2027年)觀光產業人才供需數量供需分析及素質需求分析。交通部觀光署特委託思多葛市場研究股份有限公司執行「觀光產業人才供需調查及推估研究案」。期能將人才調查之結果作為未來產業發展策略、資源投入與人才培訓規劃之參考。

本問卷請由 貴民宿之人資主管或相關負責人員協助填寫。問卷中所有填答內容僅用於本次專案之統計分析，所有訊息均將彙整後以統計數字形式呈現，絕不將個別資料洩漏給他人，敬請放心作答。交通部觀光署及受委託執行單位將保證善盡保密之責！您的寶貴意見對我們非常重要，再次感謝您的協助！

您若於填答過程中有任何疑問，請電洽受託單位思多葛市場研究股份有限公司(02)8785-5851 ext.116 陳先生，我們必竭盡所能為您解答，您的寶貴意見對本案調查成果非常重要，感謝您的協助！

說明：

- 1.本問卷調查結果僅作為本案研究使用，不會揭露個別公司的資料給其他單位，敬請放心作答。
- 2.煩請於2024年7月30日前完成，感謝您的協助！
- 3.完成紙本問卷後可傳真至(02)8785-5801；
或掃描檔案回傳至電子信箱：Eddie@stoics.com.tw（陳先生 收）；
或直接填寫網路問卷，網址連結：<https://zh.surveymonkey.com/r/QTQM7ZQ>
或掃描右方 QR code 直接填寫網路問卷。



委託單位：交通部觀光署

承辦單位：思多葛市場研究股份有限公司

敬上

民宿人才需求調查問卷

A 部分 民宿基本資料

1. 民宿名稱：_____

2. 填表人資料（作為我們對您填答內容不清楚時，與貴民宿之主要填表人核對資料使用）

(1) 填表人姓名：	(2) 填表人部門：	(3) 填表人職稱：
(4) 任職年資：	(5) 填表人電話：	(6) 傳真：
(7) E-mail：		

3. 貴民宿聘用的員工人數？

(1) 自己或家人經營且無聘用任何員工【結束訪問】

(2) 有聘用員工，請問貴民宿截至 2024 年止員工人數為：

項目	總計	專任/正職(FT)	兼職(PT)	外包/派遣	實習/建教生
現有人數	人	人	人	人	人
需求人數	人	人	人	人	人

*專任/正職員工：全時工作且薪資給付方式為月薪制勞工，但不包含外包/派遣人力與實習/建教生。

*兼職員工：正職人員以外勞工，但不包含外包/派遣人力與實習/建教生。

*需求員工人數為目前待補員工人數。

4. 請問貴民宿 2024 年 1-6 月期間，【專任/正職】員工進退狀況？（若無請填“0”）

2024 年 1-6 月	新進	辭職		解雇(含資遣)	退休	其他退出
		未滿 6 個月	6 個月(含)以上			
人次	人	人	人	人	人	人

*新進：指在本年內新僱用之員工。

*辭職：指受僱員工於本年內主動提出申請終止僱傭關係。

*解雇：指雇主因業務考量等原因，於本年內予以終止僱傭關係 1 個月以上，或是工作契約期滿而退出者。

*退休：員工年齡或服務年資符合下列規定而終止僱傭關係，且員工需領取退休金者（包括退休及優惠退休）。

*其他退出：指除辭職、解雇及退休外之退出原因，包括因育嬰、侍親、進修及其他情事而留職停薪，或死亡、傷病而無法工作及調往同一企業所屬不同場所單位者等。

5. 請問貴民宿人員的平均經常性薪資為：

題項	平均經常性薪資(新臺幣)
5.1. 監督及專技人員	元/月
5.2. 非監督專技人員 (如：房務、清潔人員)	<input type="checkbox"/> 1. 固定薪資，新臺幣_____元/月 <input type="checkbox"/> 2. 時薪，新臺幣_____元/時 <input type="checkbox"/> 3. 打工換宿 <input type="checkbox"/> 4. 按件計酬，新臺幣_____元/件 <input type="checkbox"/> 5. 包房，新臺幣_____元/每__房或/月) <input type="checkbox"/> 6. 其他，請註明：_____，新臺幣_____元
5.3. 人力成本占營業成本比例	%
5.4. 人力成本較 2019 年同期變動比例	%

*經常性薪資：指每月給付受僱員工之工作報酬，包括本薪與按月給付之固定津貼及獎金，如危險津貼、交通費、膳食費、水電費、按月發放之工作（生產、績效、業績）獎金及全勤獎金等。

*變動比例 = (2024 年人力成本 - 2019 年同期人力成本) / 2019 年同期人力成本 × 100%。

B 部分 民宿各項職務需求人數

6.請問貴民宿各職務正職（不含兼職人力）員工編制狀況、教育程度、年資、教育背景與能力需求？

說明 1：教育背景請參考本頁下方的學類代碼

說明 2：若員工有身兼數職情況，請以主要職務填寫。

說明 3：若該職務無編制，則不用填寫 6.1~6.7 題項。

職務名稱	6.1 是否有編制	6.2 聘僱正職 員工人數	6.3 人才缺口 (待補員 工數)	6.4 職位所需專業證照或能力 (請在欄中說明證照名稱或必要關鍵技 能,如英語、日語等,無則留空)	6.5 主要教育背景 (填入下方學類代 碼,可複選)	6.6 最低教育程度需求		6.7 最低工作年資要求	
						1=高中以下 2=大專 3=碩士 4=博士		1=無經驗可 2=2 年以下 3=2-5 年 4=5 年以上	
範例：房務人員	<input checked="" type="checkbox"/>	10 人	2 人		1	1		1	
1.經理級人員(需具管理職責)	<input type="checkbox"/>	人	人						
2.民宿管家	<input type="checkbox"/>	人	人						
3.房務/清潔人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
4.櫃檯接待/訂房人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
5.廚師/廚房助手	<input type="checkbox"/>	人	人						
6.餐飲服務人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
7.行政/行銷/財務人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
8.請註明：_____	<input type="checkbox"/>	人	人						
9.請註明：_____	<input type="checkbox"/>	人	人						
10.請註明：_____	<input type="checkbox"/>	人	人						

學類 代碼	1.不拘	2.旅館及餐飲	3.旅遊觀光	4.遊憩、運動和休閒管理	5.其他餐旅及民生服務	6.外國語文	7.企業管理
	8.財務金融	9.行銷及廣告	10.資訊技術	11.資料庫、網路設計及管理	12.電機與電子工程	13.機械工程	14.航運管理
	15.其他 1：職務編號 _____，學類說明 _____			16.其他 2：職務編號 _____，學類說明 _____			

*學類代碼說明可參照教育部 106 年第 5 次修訂「學科標準分類」，查詢系統網址：<https://stats.moe.gov.tw/bcode/>

7. 請問貴民宿各職務目前的招募難易度、招募困難與是否有海外攬才需求？【有該情況請於空格填寫帶一幺、或□打勾】

說明 1：若員工有身兼數職情況，請以主要職務填寫。

說明 2：若該職務無編制，則不用填寫 7.1~7.6 題項。

職務名稱	7.1 人才來源管道 (可複選)	7.2 招募難易度	7.3 人才欠缺原因 (7.2 招募難易度為困難才需填寫)	7.4 解決人才缺口做法 (可複選)	7.5 海外攬 才需求	7.6 外籍實 習生需 求
		1=民間人力銀行 (104、1111) 2=台灣就業通網站 3=公立就業服務機構 4=親友或內部同仁介紹 5=就業博覽會 6=學校管道 7=其他，請註明	1=容易 2=普通 3=困難	1=新興職務需求 2=在職人員技能或素質不符 3=在職人員易被挖角 4=勞動條件不佳(如工作環境骯髒、危險、辛 勞或工作地點偏遠) 5=缺乏具相關學、經歷或技能之人才供給 6=薪資不具誘因 7=其他(請填寫其原因)	1=持續自行招募人力 2=擴大聘用兼職人力 3=使用派遣、外包人力 4=由其他職務人員暫時協助 5=職務重組、再設計 6=組織重整 7=導入自動化科技 8=其他，請註明	
範例：房務人員	1、2、4	3	5	1、3	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.經理級人員(需具管理職責)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.民宿管家					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.房務/清潔人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.櫃檯接待/訂房人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.廚師/廚房助手					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.餐飲服務人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.行政/行銷/財務人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.請註明：_____					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.請註明：_____					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.請註明：_____					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C 部分 未來趨勢及政府可協助項目

8. 請問貴民宿對整體觀光產業當前人才供需狀況之看法：

- (1) 人才充裕 (2) 供需均衡 (3) 人才不足

9. 以現況 (2024 年) 員工人數為基準，您預估貴民宿未來三年 (2025 年-2027 年) 員工總數將會成長或衰退：

- 2025 年 (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%
- 2026 年 (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%
- 2027 年 (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%

10. 以現況 (2024 年) 員工人數為基準，若中國大陸開放旅客來臺觀光旅遊，並成長至疫情前旅客人數(中國大陸旅客約 200 萬人)，請問貴民宿人力需求將會成長或衰退：

- (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%

11. 因應觀光產業新興旅遊市場及商業模式，貴民宿認為未來人才應具備哪些能力？可能產生哪些新興職務？哪些職務需求減少？

能力 (可複選)	<input type="checkbox"/> (1) 數位行銷 <input type="checkbox"/> (2) 服務體驗設計 <input type="checkbox"/> (3) 數位工具 <input type="checkbox"/> (4) 數位識讀 <input type="checkbox"/> (5) 數據分析 <input type="checkbox"/> (6) 資訊需求轉譯溝通 <input type="checkbox"/> (7) 社群溝通 <input type="checkbox"/> (8) 協作 <input type="checkbox"/> (9) 語言 <input type="checkbox"/> (10) 媒體 <input type="checkbox"/> (11) 其他，請註明_____
新興職務 需求	職務名稱 1： 職務名稱 2： 職務名稱 3：
需求減少 職務	職務名稱 1： 職務名稱 2： 職務名稱 3：

*數位識讀：學習者在數位環境中，透過接觸媒體來選擇資訊與文化內容，並進行分析與欣賞之綜合能力

12. 請問貴民宿內部是否有聘用【數位人才】或【永續人才】需求？

12.1 數位人才：(根據 iPAS 相關之數位人才職務包含巨量資料、物聯網、資安機器人、自動化等人才)

- (1) 內部有聘用人才需求 (2) 內部無聘用人才需求，
但委託外部單位執行 (3) 內部無聘用人才需求

↓

聘用數位人才後，營運成本預估：

(1) 持平

(2) 成長____%

(3) 減少____%

↓

無人才需求原因：(可複選)

(1) 不知道如何進行產業科技化

(2) 目前營運上無需求

(3) 人才成本太高

(4) 其他，請註明_____

12.2 永續人才：(主要係專責規劃企業永續長期發展為目標之人才，如 ESG 策略師、永續管理師等)

- (1) 內部有聘用人才需求 (2) 內部無聘用人才需求，
但委託外部單位執行 (3) 內部無聘用人才需求

↓

聘用數位人才後，營運成本預估：

(1) 持平

(2) 成長____%

(3) 減少____%

↓

無人才需求原因：(可複選)

(1) 不知道如何進行產業永續化

(2) 目前營運上無需求

(3) 人才成本太高

(4) 其他，請註明_____

13. 請問在觀光產業人才招募上，對產官學的合作有何建議？

- (1) 無
- (2) 有，建議方向？(複選)
- (2.1) 引導學校增設產業需要的觀光相關課程，請註明：_____
 - (2.2) 協助實習生媒合，幫助學生覓得合適工作
 - (2.3) 讓求職者瞭解產業現況與職涯發展的方向
 - (2.4) 提供國內外專業進修或研習管道
 - (2.5) 延攬海外專業人士至國內進行交流，請說明專業人士類型：_____
 - (2.6) 其他原因：_____

14. 請問在觀光產業人才供需問題上，您有沒有其它意見可提供給相關單位參考？

問卷到此結束，感謝您的作答。

附錄五 觀光產業人才需求調查問卷【觀光遊樂業】

親愛的觀光產業先進，您好：

為瞭解我國旅行業、旅宿業、觀光遊樂業等觀光人才供需的素質與數量之現況與未來3年(2025~2027年)觀光產業人才供需數量供需分析及素質需求分析。交通部觀光署特委託思多葛市場研究股份有限公司執行「觀光產業人才供需調查及推估研究案」。期能將人才調查之結果作為未來產業發展策略、資源投入與人才培訓規劃之參考。

本問卷請由 貴公司之人資主管或相關負責人員協助填寫。問卷中所有填答內容僅用於本次專案之統計分析，所有訊息均將彙整後以統計數字形式呈現，絕不將個別資料洩漏給他人，敬請放心作答。交通部觀光署及受委託執行單位將保證善盡保密之責！您的寶貴意見對我們非常重要，再次感謝您的協助！

您若於填答過程中有任何疑問，請電洽受託單位思多葛市場研究股份有限公司(02)8785-5851 ext.116 陳先生，我們必竭盡所能為您解答，您的寶貴意見對本案調查成果非常重要，感謝您的協助！

說明：

- 1.本問卷調查結果僅作為本案研究使用，不會揭露個別公司的資料給其他單位，敬請放心作答。
- 2.煩請於2024年7月30日前完成，感謝您的協助！
- 3.完成紙本問卷後可傳真至(02)8785-5801；
或掃描檔案回傳至電子信箱：Eddie@stoics.com.tw（陳先生 收）；
或直接填寫網路問卷，網址連結：<https://zh.surveymonkey.com/r/BMCY3Z6>
或掃描右方 QR code 直接填寫網路問卷。



委託單位：交通部觀光署

承辦單位：思多葛市場研究股份有限公司

敬上

觀光遊樂業人才需求調查問卷

A 部分 公司基本資料

1. 公司名稱：_____

2. 填表人資料（作為我們對您填答內容不清楚時，與貴公司之主要填表人核對資料使用）

(1) 姓名：	(2) 部門：	(3) 職稱：
(4) 產業年資：	(5) 電話：	(6) 傳真：
(7) E-mail：		

3. 請問貴公司截至 2024 年止員工人數為？

項目	總計	專任/正職(FT)	兼職(PT)	外包/派遣	實習/建教生
現有人數	人	人	人	人	人
需求人數	人	人	人	人	人

*專任/正職員工：全時工作且薪資給付方式為月薪制勞工，但不包含外包/派遣人力與實習/建教生。

*兼職員工：正職人員以外勞工，但不包含外包/派遣人力與實習/建教生。

*需求員工人數為目前待補員工人數。

4. 請問貴公司 2024 年 1-6 月期間，【專任/正職】員工進退狀況？（若無請填“0”）

2024 年 1-6 月	新進	辭職		解雇(含資遣)	退休	其他退出
		未滿 6 個月	6 個月(含)以上			
人次	人	人	人	人	人	人

*新進：指在本年內新僱用之員工。

*辭職：指受僱員工於本年內主動提出申請終止僱傭關係。

*解雇：指雇主因業務考量等原因，於本年內予以終止僱傭關係 1 個月以上，或是工作契約期滿而退出者。

*退休：員工年齡或服務年資符合下列規定而終止僱傭關係，且員工需領取退休金者（包括退休及優惠退休）。

*其他退出：指除辭職、解雇及退休外之退出原因，包括因育嬰、侍親、進修及其他情事而留職停薪，或死亡、傷病而無法工作及調往同一企業所屬不同場所單位者等。

5. 請問貴公司員工平均經常性薪資為：

題項	平均經常性薪資(新臺幣)
5.1. 監督及專技人員（主管、監督人員、專業人員、工程師、技術員等）	元/月
5.2. 非監督專技人員（助理人員、事務支援人員、服務人員、銷售人員、體力工等）	元/月
5.3. 人力成本占營業成本比例	%
5.4. 人力成本較 2019 年同期變動比例	%

*經常性薪資：指每月給付受僱員工之工作報酬，包括本薪與按月給付之固定津貼及獎金，如危險津貼、交通費、膳食費、水電費、按月發放之工作（生產、績效、業績）獎金及全勤獎金等。

*變動比例 = (2024 年人力成本 - 2019 年同期人力成本) / 2019 年同期人力成本 × 100%。

B 部分 觀光遊樂業各項職務需求人數

6. 請問貴公司各職務正職（不含兼職人力）員工編制狀況、教育程度、年資、教育背景與能力需求？

說明 1：教育背景請參考本頁下方的學類代碼

說明 2：若員工有身兼數職情況，請以主要職務填寫。

說明 3：若該職務無編制，則不用填寫 6.1~6.7 題項。

職務名稱	6.1 是否有編制	6.2 聘僱正職 員工人數	6.3 人才缺口 (待補員 工數)	6.4 職位所需專業證照或能力 (請在欄中說明證照名稱或必要關鍵技 能,如英語、日語等,無則留空)	6.5 主要教育背景 (填入下方學類代 碼,可複選)	6.6 最低教育程度需求		6.7 最低工作年資要求	
						1=高中以下 2=大專 3=碩士 4=博士		1=無經驗可 2=2 年以下 3=2-5 年 4=5 年以上	
範例：房務人員	<input checked="" type="checkbox"/>	10 人	2 人		1		1		1
1.經理級人員(需具管理職責)	<input type="checkbox"/>	人	人						
2.行政/人資人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
3.財務/會計/採購/總務人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
4.資訊人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
5.行銷/美術/企劃/公關人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
6.業務人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
7.售票/接待/服務人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
8.表演人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
9.清潔人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
10.導覽解說人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
11.設施維修人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
12.廚師	<input type="checkbox"/>	人	人						
13.餐飲服務人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
14.獸醫	<input type="checkbox"/>	人	人						
15.動物飼育人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
16.園藝/景觀維護人員	<input type="checkbox"/>	人	人						
17.救生員	<input type="checkbox"/>	人	人						
18.請註明：	<input type="checkbox"/>	人	人						
19.請註明：	<input type="checkbox"/>	人	人						

學類 代碼	1.不拘	2.旅館及餐飲	3.旅遊觀光	4.遊憩、運動和休閒管理	5.其他餐旅及民生服務	6.外國語文	7.企業管理
	8.財務金融	9.行銷及廣告	10.資訊技術	11.資料庫、網路設計及管理	12.電機與電子工程	13.機械工程	14.航運管理
	15.其他 1：職務編號 _____，學類說明 _____			16.其他 2：職務編號 _____，學類說明 _____			

*學類代碼說明可參照教育部 106 年第 5 次修訂「學科標準分類」，查詢系統網址：<https://stats.moe.gov.tw/bcode/>

7.請問貴公司各職務目前的招募難易度、招募困難與是否有海外攬才需求？【有該情況請於□打勾】

說明 1：若員工有身兼數職情況，請以主要職務填寫。

說明 2：若該職務無編制，則不用填寫 7.1~7.6 題項。

職務名稱	7.1 人才來源管道 (可複選)	7.2 招募難易度	7.3 人才欠缺原因 (7.2 招募難易度為困難才需填寫)	7.4 解決人才缺口做法 (可複選)	7.5 海外攬 才需求	7.6 外籍實 習生需 求
	1=民間人力銀行 (104、1111) 2=台灣就業通網站 3=公立就業服務機構 4=親友或內部同仁介紹 5=就業博覽會 6=學校管道 7=其他，請註明	1=容易 2=普通 3=困難	1=新興職務需求 2=在職人員技能或素質不符 3=在職人員易被挖角 4=勞動條件不佳(如工作環境骯髒、危險、辛 勞或工作地點偏遠) 5=缺乏具相關學、經歷或技能之人才供給 6=薪資不具誘因 7=其他(請填寫其原因)	1=持續自行招募人力 2=擴大聘用兼職人力 3=使用派遣、外包人力 4=由其他職務人員暫時協助 5=職務重組、再設計 6=組織重整 7=導入自動化科技 8=其他，請註明		
範例：房務人員	1、2、4	3	5	1、3	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.經理級人員(需具管理職責)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.行政/人資人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.財務/會計/採購/總務人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.資訊人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.行銷/美術/企劃/公關人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.業務人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.售票/接待/服務人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.表演人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.清潔人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.導覽解說人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.設施維修人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.廚師					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.餐飲服務人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.獸醫					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.動物飼育人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.園藝/景觀維護人員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.救生員					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.請註明：_____					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.請註明：_____					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C 部分 未來趨勢及政府可協助項目

8. 請問貴公司對整體觀光產業當前人才供需狀況之看法：

- (1) 人才充裕 (2) 供需均衡 (3) 人才不足

9. 以現況 (2024 年) 員工人數為基準，您預估貴公司未來三年 (2025 年-2027 年) 員工總數將會成長或衰退：

- 2025 年 (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%
 2026 年 (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%
 2027 年 (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%

10. 以現況 (2024 年) 員工人數為基準，若中國大陸開放旅客來臺觀光旅遊，並成長至疫情前旅客人數(中國大陸旅客約 200 萬人)，請問貴公司人力需求將會成長或衰退：

- (1) 持平 (2) 成長____% (3) 減少____%

11. 因應觀光產業新興旅遊市場及商業模式，貴公司認為未來人才應具備哪些能力？可能產生哪些新興職務？哪些職務需求減少？

能力 (可複選)	<input type="checkbox"/> (1) 數位行銷 <input type="checkbox"/> (2) 服務體驗設計 <input type="checkbox"/> (3) 數位工具 <input type="checkbox"/> (4) 數位識讀 <input type="checkbox"/> (5) 數據分析 <input type="checkbox"/> (6) 資訊需求轉譯溝通 <input type="checkbox"/> (7) 社群溝通 <input type="checkbox"/> (8) 協作 <input type="checkbox"/> (9) 語言 <input type="checkbox"/> (10) 媒體 <input type="checkbox"/> (11) 其他，請註明_____
新興職務 需求	職務名稱 1： 職務名稱 2： 職務名稱 3：
需求減少 職務	職務名稱 1： 職務名稱 2： 職務名稱 3：

*數位識讀：學習者在數位環境中，透過接觸媒體來選擇資訊與文化內容，並進行分析與欣賞之綜合能力

12. 請問貴公司內部是否有聘用【數位人才】或【永續人才】需求？

12.1 數位人才：(根據 iPAS 相關之數位人才職務包含巨量資料、物聯網、資安機器人、自動化等人才)

- (1) 內部有聘用人才需求 (2) 內部無聘用人才需求，
但委託外部單位執行 (3) 內部無聘用人才需求

↓

聘用數位人才後，營運成本預估：

(1) 持平

(2) 成長____%

(3) 減少____%

↓

無人才需求原因：(可複選)

(1) 不知道如何進行產業科技化

(2) 目前營運上無需求

(3) 人才成本太高

(4) 其他，請註明_____

12.2 永續人才：(主要係專責規劃企業永續長期發展為目標之人才，如 ESG 策略師、永續管理師等)

- (1) 內部有聘用人才需求 (2) 內部無聘用人才需求，
但委託外部單位執行 (3) 內部無聘用人才需求

↓

聘用數位人才後，營運成本預估：

(1) 持平

(2) 成長____%

(3) 減少____%

↓

無人才需求原因：(可複選)

(1) 不知道如何進行產業永續化

(2) 目前營運上無需求

(3) 人才成本太高

(4) 其他，請註明_____

13. 請問在觀光產業人才招募上，對產官學的合作有何建議？

- (1) 無
- (2) 有，建議方向？(複選)
- (2.1) 引導學校增設產業需要的觀光相關課程，請註明：_____
 - (2.2) 協助實習生媒合，幫助學生覓得合適工作
 - (2.3) 讓求職者瞭解產業現況與職涯發展的方向
 - (2.4) 提供國內外專業進修或研習管道
 - (2.5) 延攬海外專業人士至國內進行交流，請說明專業人士類型：_____
 - (2.6) 其他原因：_____

14. 請問在觀光產業人才供需問題上，您有沒有其它意見可提供給相關單位參考？

問卷到此結束，感謝您的作答。

附錄六 期初報告第 1 次審查意見

審查意見	修正回應
一、沈委員方正(書面意見)	
(一) 報告內容完整均依建議修正。	(一) 感謝委員意見，將依委員建議修正。
(二) 有關日本、韓國、中國大陸、新加坡因應人才供問題解決方案，從政策面向思考何種較適用於我國，可於下一階段提出。	(二) 感謝委員意見，將於期末報告呈現。
二、陳委員家瑜(書面意見)：	
(一) 甲種旅行業訪談與問卷後續分析建議細分入境業者(如貴賓與飛亞)及新創業者(KKday 與 Klook)之人力需求質量結構。	(一) 感謝委員意見，考量入境或新創業者目前暫無法源定義且家數有限，本次調查會由深度訪談中取得資訊相關資訊，於期末報告呈現。
(二) 旅宿業因大專院校實習生人數逐年降低，而主要由高職實習生為補充人力，建議訪談或問卷亦可納入高職端資訊與數據。	(二) 感謝委員意見，實習生建教生需求及現況已納入生需求端問卷，請見 p.88、p.94、p.100、p.106，供給端將透過深度訪談取得高職端資訊與數據，請見 p.54、p.58。
(三) 建議提供新南向專班、建教合作案例之對應成效。	(三) 感謝委員意見，將請委託單位函文僑委會及教育部取得相關專班數據，於期中及期末報告辦理，另將透過訪談人才培育端，取得新南向專班、建教合作成效，請見 p.54、p.58。
(四) 產業人才需求問卷第 9 題，所列選項多為主題旅遊與潛力市場而非產業「職能」，建議依本題目標修正題目或選項；亦請考量該題是否一體適用於旅宿、旅行業與觀光遊樂業。	(四) 感謝委員意見，已刪除該題項，各職務「職能」已於產業人才需求問卷第 6.3 題「職位所需專業證照或能力」詢問，請見 p.89、p.95、p.101、p.107。
(五) 疫情後旅宿家數與旅行業不斷增加，建議將預估新增業者所需人力納入供給模型參數。	(五) 感謝委員意見，經詢問委託單位旅宿業與旅行業未來家數，僅能掌握觀光旅館未來三年新增家數，故無法全面掌握三大業別新增家數。另若透過 ARIMA 時間序列模型推估新增業者數，受到疫情影響，預估家與所需人力可能產生誤差，故建議以原模型推估，並以持平、成長與衰退三種情況推估，新增業者對人力需求的影響則以質性意見陳述。
三、侯委員錦雄(書面意見)：	

審查意見	修正回應
<p>(一) 建議本計畫應該界定觀光產業人才的本質是什麼?加以定義觀光產業市場，更能找出研究的主題。正如報告書第4頁，疫情後觀光產業趨勢分析，應該有小結論來界定觀光產業人才問題的核心。</p>	<p>(一) 感謝委員意見，將於期中報告呈現。</p>
<p>(二) 對於觀光供給面的人才需求較偏重於服務型人才，是否能增加觀光創意行政、研究設計等相關人才。</p>	<p>(二) 感謝委員意見，供給面人才主要詢問觀光趨勢相關人才，觀光創意行政、研究設計等相關人才將透過供給端問卷納入中「新興職務需求」題項詢問，詳見 p.91、p.97、p.103、p.109。</p>
<p>(三) 第5章初步發現，做了很好的建議，但如何在研究規劃中解決上述問題，可以做更明確的敘述以及在資料蒐集與訪談中聚焦和問題策略呈現。</p>	<p>(三) 感謝委員意見，初步發現中主要為疫情後的觀光趨勢，已將觀光趨勢議題納入深度訪談中，詳見 p.58-p.60。</p>
<p>(四) 研究中引用的文獻回顧資料較為報章雜誌之報導或是網路消息，是否能參考具學術性或官方報導之參考文獻。</p>	<p>(四) 感謝委員意見，考量時效性或可信度，後續報告將盡可能同時納入。</p>
<p>四、盛委員治仁：</p>	
<p>(一) 此研究目的有助於政府政策擬定，如何協助業者，如果可以蒐集相對與絕對的比較數字，如：台灣觀光產業缺工是一個事實，缺工的結構是獲利高薪資低的缺工，還是獲利低薪資低的缺工，解決方案會是不一樣的。因此可挑幾個國家來比較，從住房率、房價、薪資結構和獲利狀況來探討，就可定位台灣觀光產業收入面及薪資結構面為何，用這樣的數字來找解決方案比較有說服力。目前缺工議題不是一個單一面向可以解決，要不要開放外籍勞工的問題，是不是薪資拉高就能解決，這個產業的結構有無能力拉高薪資，如果透過客觀的第三方單位研究結論去做探討，未來在政策上來看台灣是不是要走向精緻高價位，而不是一直強調觀光人次要突破多少，能有政策發展的方向，整體政策提供政府部門參考。</p>	<p>(一) 感謝委員意見，將會考慮各國政策與調查後產業結構，於期末報告提供整體政策供委託單位參考。</p>
<p>(二) 第31頁寫2019年觀光產業共計雇用1,890萬名年輕人，查112年符合定義之年輕人</p>	<p>(二) 感謝委員意見，經查詢後，報告內定義之年輕人為15-24歲人口，全球約雇用1,890</p>

審查意見	修正回應
大概在 234 萬，建議再確認數字正確性。	萬人，非我國青年人口，已調整內文避免混淆，請見 p.30。
(三) 另在第 75 頁未來畢業人數推估時間以序列 ARIMA 模型，建議可參照台灣每年出生率及教育部公布在學生人數等資料來推估，避免因疫情、出生率等異常值，影響推估準確性。	(三) 感謝委員意見，已刪除 ARIMA 模型推估，並直接透過目前在校生人數作為未來三年畢業生人數推估依據，請見 p.73。
(四) 問卷設計太複雜及細節，導致不易填寫，且可能透露公司營業機密而有顧忌，建議再思考一下問卷設計內容並做前測來調整。	(四) 問卷係考慮需填報國發會資料，及委託單位所需資訊進行設計，相關政策已盤點並納入問卷。考量本調查進行多年，且問卷大部分參照歷次調查設計，未有大幅度調整，已具有一定的效度，故不建議再進行前測，增加業者填卷負擔。
五、黃委員榮鵬：	
(一) 第 16 頁新南向專班資料建議更新到 112 年度。	(一) 感謝委員意見，將於期中報告補充更新修正。
(二) 高中職文獻建議補充僑外生專班資料。	(二) 感謝委員意見，將於期中報告補充更新修正。
(三) 第 29 頁在觀光產業裡面有多少是外包人力須納入，建議要有明確數字。	(三) 感謝委員意見，需求端問卷已將「外包/派遣」納入題項來進行調查，以利後續推估需求端 2024 年「外包/派遣」人力，請見 p.88、p.94、p.100、p.106。
(四) 第 32-33 頁觀光趨勢資料請更新。	(四) 感謝委員意見，將於期中報告補充更新修正。
(五) 第 35 頁高齡就業中，外籍移工就業人數有多少建議要呈現出來。	(五) 感謝委員意見，將於期中報告補充更新修正。
(六) 第 59 頁訪談效度及構面要詳實論述。	(六) 感謝委員意見，訪談信度說明：本案訪談對象（單位）乃透過顧問群、委託單位和委員檢視，均為具備回應本案議題之代表性單位，訪談過程中將依照固定流程（邀約-說明訪談意旨-提供訪談-安排時間-主持人訪談-事後紀錄-依訪談議題編碼）執行，資料取得、分析過程具有一致性。訪談效度說明：本次受訪對象皆為觀光產業界一時之選，資料分析亦會透過交叉比對、資料查證等步驟確保資料的正確性。

審查意見	修正回應
	訪談構面係包含量化問卷中有關人力運用、人才需求、發展趨勢、面臨問題等進行設計，以能對照及深化量化調查結果。相關說明將於期末報告補充。
(七) 第 65 頁人才供需推估模型須扣除疫情 3 年異常值，建議說明權重如何計算出來。	(七) 感謝委員意見，本案主要透過問卷取得我國觀光產業人才供給和需求數值，再透過 OECD 模型進行推估未來三年數值，模型內不會透過疫情 3 年內數值做推估，請見 p.65-p.70。
(八) 第 70 頁人才供需模型排除境外生人數，建議加入境外生人數。	(八) 感謝委員意見，經詢問教育部統計處，其提供之大專院校畢業生與在校生數並未排除境外生人數，故本次調查透過教育部資料推估，已包含境外生人數。
(九) 另旅行社建議按類型綜合、甲種、乙種；旅館是觀光旅館、旅館或民宿區分做比較。不同規模之旅館薪資福利均不同，如混合一起做，對於未來預測易產生誤差。	(九) 感謝委員意見，旅宿業人力需求推估會依照「觀光旅館」、「旅館業」和「民宿」分別推估，而「旅館業」又將根據房間規模（房間數 20 間以下、房間數 21 至 40 間、房間數 41 至 60 間和房間數 61 間以上）進行推估，請見 p.49。
六、黃品全委員：	
(一) 訪談問卷人才流動原因建議區分是正常人才流動或人才流失。	(一) 感謝委員意見，訪談問卷中人才欠缺原因主要係依照國發會填報資料題項進行設計，較難以區分為正常人才流動或人才流失，但問卷內已設計產業進退人次，可計算流動率作產業間比較，請見 p.88、p.94、p.100、p.106。
(二) 不同行業不同工作屬性，所需要人才背景不一樣，建議思考非典型雇用在不同行業及不同部門之比率為何。	(二) 感謝委員意見，需求端問卷已將「兼職」、「實習生/建教生」納入題項來進行調查，以了解不同行業在非典型雇用之比率，請見 p.88、p.94、p.100、p.106。
(三) 報告中有出現外文字未翻譯，或重複未刪。	(三) 感謝委員意見，已重新檢視內文並刪除重複段落。
(四) 問卷平均收入建議加入年薪、月薪以利填寫。	(四) 感謝委員意見，年薪可能受環境、績效、獎金等不同因素影響而計算上較為困難，故本案主要係參照勞動部主要薪資指標「經常性薪資」作為薪資題項，並於問卷

審查意見	修正回應
	內註記說明，請見 p.88、p.94、p.100、p.106。
七、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會：	
(一) 旅行業者雖已回復 7-8 成，惟因薪資關係，疫情後回歸旅行業工作意願低，目前仍缺乏業務及 OP 人員。	(一) 感謝委員意見，將相關議題納入深度訪談中詢問業者意見。
(二) 新南向政策關係，稀少語導遊不足，建議研議是否能從法規面解套。	(二) 感謝委員意見，將於期末報告補充分析。
(三) 遊覽車司機人力缺乏，故旅行業無法發揮更大服務量能。	(三) 感謝委員意見，遊覽車司機人力需求非旅行社編制人力，將會透過訪談進行了解，適時補充之。
八、中華民國旅館商業同業公會全國聯合會：	
(一) 有關旅宿業房價是否高價格就等於高品質，低價格並不代表低品質，現消費者由 CP 值改追求 VP 值，不同價位旅館可以供不同消費客群利用，建議平均房價是否納入考量。	(一) 感謝委員意見，經查找資料後，平均房價為業者所提供的產品定位且受其營運考量，且與員工經常性薪資較為相關或消費市場有關，與人力需求關係較小，故不建議透過平均房價納入分層考量。
(二) 疫情後旅館數增減、旅館成長狀態、旅館類型、退出產業時間均會影響人力供需，是否列入參考。	(二) 感謝委員意見，經詢問委託單位旅宿業與旅行業未來家數，僅能掌握觀光旅館未來三年新增家數，故無法全面掌握三大業別新增家數。另若透過 ARIMA 時間序列模型推估新增業者數，受到疫情影響，預估家與所需人力可能產生誤差，故建議以原模型推估，並以持平、成長與衰退三種情況推估，新增業者對人力需求的影響則以質性意見陳述。
(三) 目前市場約 2/3 為中小旅館，無法按標竿旅館標準來做檢視，希望報告可以貼近旅宿市場認知。	(三) 感謝委員意見，目前抽樣依據係依照前次調查委員建議，40 間以下旅館抽樣家數已占母體結構 45.43%，請見 p.49。
(四) 非法旅宿的推估及列管，如渡假型飯店以花蓮及南投而言，非法民宿和合法民宿進用人力是相當，對合法業者在勞動市場會產生有很大競爭；希望結論也能提出相關建議或解決方法。	(四) 感謝委員建議，由於本案調查結果將作為委託單位及相關部會擬定人力培訓措施參考依據，旅宿業調查對象主要係以領有交通部觀光署核發執照之「旅宿業」為主。
九、中華民國觀光旅館商業同業公會：	
這幾年觀光科系及實習時數減少，致旅館業人	感謝委員意見，後續調查會納入相關議題，再

審查意見	修正回應
<p>力缺乏更嚴重，業者一直重視正職人力，但因基本工資調高，部分人員由正職轉為部分工時人員，為獲得更高薪資，致部分工時人員人力占比持續增加，人力問題不是只有觀光署和勞動部之政策配合，建議政府政策上可以從整體產業去規劃。</p>	<p>將相關建議呈現於期末報告中。</p>
<p>十、勞動部：</p>	
<p>(一) 本報告係依據產業創新條例第 17 條規定辦理，其意旨是為強化產業發展所需人才，調查及推估重點產業人才供需。故宜先確認觀光署未來 3 年觀光產業發展政策方向，透過內外部深度訪談瞭解支持產業政策所需關鍵職類，再聚焦於關鍵職類問卷調查需求人數，以讓調查結果得以扣合未來 3 年觀光產業發展政策，並作為支持產業發展政策所需證照及人才培訓規劃之參考。</p>	<p>(一) 感謝委員意見，會再與委託單位確認產業發展政策與調查方向。</p>
<p>(二) 另經分析主計總處統計資料，住宿業離職失業率長期高於整體平均。因此建議問卷內容加入調查觀光產業人力流失情形，以及針對人力流失問題提供相應的政策建議。</p>	<p>(二) 感謝委員建議，問卷內已納入進退人次以計算產業流動情形，請見 p.88、p.94、p.100、p.106。</p>
<p>十一、國家發展委員會：</p>	
<p>(一) 人力推估模型：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 研究團隊將國內外人力供需預測模型整理如表 39(第 63-64 頁)，建議加以說明本報告最後選用模型之依據及理由。 2. 第 66 頁第 2 段文字「綜合上述，…」與第 68 頁第 2 段文字「綜合上述，…」整段文字相同，另接續該段文字後所指本案採用的「人才供給模型」(如圖 7、圖 9)與「人才需求模型」(如圖 8、圖 10)卻不盡相同，本研究採用哪項？建請重新檢視。 3. 圖 11 人才推估模型中所列人才供給推估所需之次級資料(第 72 頁)，與第 75 頁「(2)新增產業供給人數推估」中 	<p>(一) 感謝委員意見：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 惟疫情後觀光產業人力流失、各次產業人力復甦狀況組織調整與疫情前不同，係需要透過實際接觸業者，取得人力運用統計，為此，本案建議沿用 2018 以後的作法，以直接調查法，取得我國觀光產業人才供給和需求數值，請見 p.65-p.66。 2. 已刪除重複段落，並重新檢視內文，本案人才供需模型主要分為人才供給模型和人才需求模型兩個，再根據推估人數進行供需人數推估，請見 p.65-p.70。 3. 已重新檢視內文，刪除原圖失業人數次籍資料運用，並新增主計總處人力

審查意見	修正回應
<p>所列之次級資料有所差異，例如：圖 11 之失業人數次級資料未用於「新增產業供給人數推估」，而「新增產業供給人數推估」所需之轉業資料未列於圖 11，建議研究團隊檢視確認。</p> <p>4. 研究團隊在進行相關科系在校生與畢業生之推估時，建議可比對教育部「大專校院學生及畢業生人數預測分析報告」內容，以檢視推估結果之合理性。</p> <p>5. 近期花蓮大地震對於臺灣相關產業造成相當影響，尤其是花東地區觀光產業，如花蓮的翰品酒店於震後宣佈停業改建，並大規模解雇旗下員工，對此，建議研究團隊在以直接調查法進行人力需求推估時，將本次地震衝擊對於觀光人力需求之影響納入研究範圍。</p>	<p>運用調查，請見 p.70。</p> <p>4. 推估後會再比對教育部「大專校院學生及畢業生人數預測分析報告」內容。</p> <p>5. 將於期中報告內呈現有關花蓮地震期間花蓮地區旅宿業的影響分析，評估影響業者數量後，若有停歇業並近期會再復業之業者，會再納入該些業者過往人力需求數值或其他營運參數(如房間數、營業規模等)進行分析，進而推估花蓮大地震對觀光產業人力需求端造成的影響。</p>
<p>(二) 人力需求端問卷調查： 研究團隊設計之問卷內容，有關「7.6 最低教育程度需求」、「8.2 招募困難原因」，以及學類名稱及代碼等題項之選項內容，與本會所提供「辦理成果填報表」不一致，建議予以調整，以利貴署後續調查結果之填報。</p>	<p>(二) 感謝委員意見，已參照國發會「辦理成果填報表」內容修正，請見 p.87-p.110。</p>
<p>(三) 其他：</p> <p>1. 第 10 頁第 5-8 行所列「行業統計分類」為行政院主計總處於 2016 年所發布之第 10 修訂版本，由於第 11 修訂版本已於 2021 年發布，建議予以更新。</p> <p>2. 第 68 頁第 5 行：「取得業者目前(邊境保持關閉)…」，此內容敘述與現況不符，建請檢視修正。</p> <p>3. 表 40(第 73 頁)所列需求推估資料來源第 5 項應為「經濟部商業發展署」；另供給推估資料來源第 2 項應為「人力運用調查報告」，建請修正。</p>	<p>(三) 感謝委員意見：</p> <p>1. 已修正內文為「對照行政院 2021 年頒布之中華民國行業標準分類(第 11 次修正)」，請見 p.10。</p> <p>2. 已刪除「(邊境保持關閉)」文字，請見 p.69。</p> <p>3. 已依照委員建議修正內文，請見 p.71。</p>
<p>十二、交通部觀光署企劃組書面意見</p>	
<p>(一) 第 1 頁 UNWTO 已於 2024 年 1 月更名為 UN Tourism，另外 2020 全球國際旅客為</p>	<p>(一) 感謝意見，已依照委員建議修正內文，請見 p.1。</p>

審查意見	修正回應
4.07 億，非內文所述 1 億。	
(二) 第 1 頁 2023 年全球國際旅客較 2022 年增加 3.25 億，並非 2022 年為 3.25 億。	(二) 感謝意見，已依照委員建議修正內文，請見 p.1。
(三) 第 3 頁本組有針對 UN Tourism 統計報告，做中譯及分析，已另提供參考。	(三) 感謝提供參考資料。
(四) 第 7 頁來臺旅客人次變化一段之內文中，「人次」文字重複。	(四) 感謝意見，已依照委員建議修正內文，請見 p.7。
(五) 第 23 頁內文重複%符號、表 13 檢索時間應為 2024 年 3 月 19 日。	(五) 感謝意見，已依照委員建議修正內文，請見 p.22。
(六) 第 24 頁表 14 導遊領隊領取證照人數可補充說明為持有「效期內」以及「已逾期」執業證人數合計。	(六) 感謝意見，已依照委員建議補充說明，請見 p.23
<p>(七) 第 42 頁部分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 該頁末段提及 2023 年 Tourism2020 政策已為過去式，另就勞動部建議未來 2-3 年的觀光發展方向，建議可修正為：2024 年 3 月提出「雙軸轉型觀光政策及施政重點」，將「數位」及「永續」納入雙軸轉型戰略方向，強化培育我國觀光產業永續觀光人才將是未來觀光重點。 2. 相關資料可參考本署行政資訊網>觀光政策>觀光發展計畫頁面。 3. 本研究案結果可以就目前本署人力培訓政策的缺口提供建議。 	(七) 感謝意見。已於內文補充【〈2024 至 2025 年雙軸轉型觀光政策及施政重點〉「永續 X 數位」雙軸轉型目標，並依施政重點具體策略策略，提出「永續觀光」、「智慧觀光」等未來觀光產業人才職能】，請見 p.42。
(八) 第 91 頁觀光產業人才需求調查問卷【旅館業】是否包含觀光旅館。	(八) 感謝意見，調查問卷【旅館業】填寫對象涵蓋一般旅館、觀光旅館。
(九) 以日本觀光廳的經驗，人才培訓計畫分成三種層級：高階、中間人才、現場實務人才等，爰建議本研究調查能區分成不同人才供需群體進行研究討論(例如增加大專畢業生進入觀光產業並不能滿足高階觀光人才需求)。	(九) 感謝意見，將問題納入深度訪談題綱中，並於期末報告分析呈現，請見 p.58。

審查意見	修正回應
十三、主席裁示：	
<p>本案為瞭解未來3年台灣在整個觀光的人力結構，現況的調查即很重要，請廠商先依會中委員及相關單位意見 進行修正，並請業務單位於2週內，另邀集再安排召開1次審查會議。</p>	<p>謹遵主席指示。</p>

附錄七 期初報告第 2 次審查意見

審查意見	修正回應
一、黃委員榮鵬	
<p>(一) 簡報第 11 頁人才需求問卷，推估 114-116 年新增需求有分樂觀、持平及保守，建議其結論也須分有 3 個層次。目前較大影響變數為陸客，可於報告結論就陸客來台人數 200 萬、400 萬、600 萬不同時，所需需求人力端乘以多少倍，可供署進行源頭管控，另可針對團體和散客比例各占多少作分析。</p>	<p>(一) 感謝委員意見，已於需求端問卷新增題項「以現況(2024 年)員工人數為基準，若中國大陸開放旅客來臺觀光旅遊，並成長至疫情前旅客人數(中國大陸旅客約 200 萬人)，請問貴公司人力需求將會成長或衰退」，後續會再提供觀光署人力需求成長比例參考，請見 p.91、p.97、p.103、p.109。另目前欠缺對旅行業調查有關團體和散客比例，以及反映其與人力需求間具關係之基礎資料，盡可能透過訪談取得。</p>
<p>(二) 問卷看起來需由人力資源部門去填答，但內容很多，建議一對一去訪問填答，得到的問卷結論會比較好。</p>	<p>(二) 感謝委員意見，遵照委員意見在後續調查中會優先接洽人力資源部門管或總經理室相關單位。</p>
<p>(三) 簡報第 24 頁，修正後問卷第 6 題選項「B-leisure」建議將全稱寫出來，再提供業界填答。</p>	<p>(三) 感謝委員意見，已依照委員建議將「B-leisure」修正為「商務休閒旅行」，請見 p.86。</p>
<p>(四) 簡報第 27 頁問卷 6.6 最低教育程度需求，原碩士以上(含博士)，修正後改教育程度增列博士，業者是否有這麼多博士?建議可再考量。</p>	<p>(四) 感謝委員意見，該題項主要對應國發會填報資料，為利後續委託單位填報需求，不建議作問卷上的調整。</p>
<p>(五) 建議釐清簡報第 28 頁問卷第 11 題能力選項 4 數位識讀定義為何。</p>	<p>(五) 感謝委員意見，經查詢相關文獻後，依照國家教育研究院電子報定義，將數位識讀定義為「學習者在數位環境中，透過接觸媒體來選擇資訊與文化內容，並進行分析與欣賞之綜合能力」，並加註在表格下方，請見 p.91、p.97、p.103、p.109。</p>
<p>(六) 簡報第 50 頁列有抽樣家數，抽樣方法應列出，可從營業額、市占率、雇用員工數最多來看，較具說服力。</p>	<p>(六) 感謝委員意見，旅行業、旅宿業與觀光遊樂業主要透過員工數和房間數進行抽樣，相關規劃，請見 p.48-p.50。</p>
<p>(七) 簡報第 51 頁，深度訪談題綱設計建議可加問當陸客開放來台後，人力需求會增加多少。</p>	<p>(七) 感謝委員意見，將陸客開放議題納入訪談題綱中，請見 p.58-p.60。</p>
<p>(八) 簡報第 52 頁，人才供給端技職體系名單，</p>	<p>(八) 感謝委員意見，已依照委員建議將重複項</p>

審查意見	修正回應
國立高雄餐旅大學重複應予刪除。	目刪除。
(九) 簡報第 57 頁，人才推估模型，建議加上陸客影響變數，如開放後會有多少乘數效果。	(九) 感謝委員意見，已於需求端問卷新增提項「以現況(2024 年)員工人數為基準，若中國大陸開放旅客來臺觀光旅遊，並成長至疫情前旅客人數(中國大陸旅客約 200 萬人)，請問貴公司人力需求將會成長或衰退」，請見 p.91、p.97、p.103、p.109。後續會再參考其乘數效果
二、旅遊推廣組：	
(一) 對問卷部分無意見，惟質化調查專家深度訪談報告書第 55 頁預計訪談家數 21 家，其中觀光遊樂業訪談 5 家，簡報內容第 50 頁訪談家數列 16 家，其中觀光遊樂業訪只訪談 2 家，是否具有代表性？另簡報第 53 頁觀光遊樂業邀請名單又為 1 公會及 8 家業者，建議廠商說明實際訪談家數為何。	(一) 感謝意見，訪談數量依標規至少 16 家，目前預計規畫 21 家，不足會再增加。
(二) 另報告書第 58 頁(3)觀光遊樂業…初步羅列 7 個洽邀名單，惟表第 36 訪談邀請名單係為 1 協會及 8 業者，二者未一致；報告書第 59 頁表 36 頑皮世界應為南部區域。	(二) 感謝意見，已依照委員建議修正為「9 個洽邀名單」，請見 p.57；另頑皮世界已修正為「南部」，請見 p.58。
三、國際組：	
(一) 依據本計畫委辦事項 2-2 觀光人才供需情形、所面臨人才相關議題等：就先進國家搶攻導致我國觀光人才外流，國發會亦請本署參加強化延攬外國專業人才工作小組會議，希望此問卷可以增加： 1. 統計我國專業觀光人才流失國外情形(包含升遷其他單位或流失國外之理由)。 2. 蒐集國際延攬優秀觀光產業人才之誘因及作法。 3. 盤點外國觀光權管政策單位延攬優秀人才之政策、補助方式。 4. 針對本署如何強化延攬外國觀光專業人才，擬定目標、策略、建議作法。	(一) 感謝意見，本案屬歷年性調查，有關專業人才等相關議題探討非本案主要委託內容，建議另成立研究案處理。至於國外相關人才政策將盡可能蒐集公開資料。

審查意見	修正回應
<p>(二) 依據委辦事項 2-3 分析鄰近國家(如日、韓、中國大陸、東南亞等)人才供需情形、培訓措施及解決人才供需失衡之作法：遴選的國家建議是我國人才流失主力為大宗，並參考我國主力國際市場 3 個小時國際航程納入比較關係，如參考本署雙軸轉型擴大計畫之穆斯林旅客倍增計畫，問卷內可調查穆斯林國家的觀光人才培訓計畫，並且可提供本署要推穆斯林市場觀光產業教育訓練的值，可呈現於期中或期末報告。</p>	<p>(二) 感謝意見，本案屬歷年性調查，有關聚焦特定人才議題非委辦內容，建議另成立研究案處理。</p>
<p>(三) 再依委辦事項 3-4 規劃深度訪談研究，全面性了解研究議題，期能藉由相關產業代表對於現行觀光政策及市場供需情形之看法，並應依業別分別邀請至少 4 位專家學者進行訪談，訪談後需提供訪談紀錄：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為了解國際趨勢，問卷調查及訪談大綱建議增列觀光人才調查對象不限國人，希望也有外籍人士在台工作者。 2. 針對委辦事項深度訪談部分，期中或期末能否訪談在國內旅行、旅宿及觀光遊樂工作之外籍人士，透過了解其為何要在台灣就業，以了解觀光產業人才留在國內就職之誘因。 3. 調查單位建議增加產、官、學、研，建議調查單位增加觀光機關，如觀光署、觀光局、勞動部或教育部等。 	<p>(三) 感謝意見，本案屬歷年性調查，訪談對象以國內人才供需推估狀況為主，非以勞動政策或條件探討為目的，建議另案處理，訪談對象已納入產官學研單位，並依執行訪談適時增加。</p>
<p>(四) 委辦事項 3-1 應邀請相關機關、產業學者、產業團體(公協會)、學校、專家學者、從業人員等觀光相關單位或人士參與本研究，建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 調查主要競爭對手市場，如 10 大國際市場對於觀光人才培訓內容(含：錄取該校系門檻、課程、觀光院校畢業門檻、培訓特色等)。 2. 比較我國相關院校之培訓計畫。 3. 針對我國觀光人才培訓學校、訓練機構提供建議或精進方案。 4. 報告中有提到人工智慧未來會改變觀光產業運用科技之部分，使否可以將 	<p>(四) 感謝意見，本案屬歷年性調查，訪談對象以國內人才供需推估狀況為主，相關建議建請另案處理，另第 4.點遵照委員建議，為因應人工智慧等科技人才，已將相關議題納入深度訪談訪綱中，請見 p.，並於問卷新增題項「請問貴公司內部是否有聘用【數位人才】或【永續人才】需求？」，請見 p.92、p.98、p.104、p.110。</p>

審查意見	修正回應
人工智慧或其他有關科技連結觀光產業部分納入連結範圍。	
<p>(五) 委辦事項 4 政策建議-依據上述調查結果分析，提出我國觀光產業發展、人才供需情形、人才培育之建議對策。建議配合行政院推動性別平等議題，針對：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 不同性別之觀光產業人才進行問卷調查。 2. 分析比較不同性別於觀光產業之需求。 3. 研擬促進性別平等之精進方案。 4. 提出輔導及促進性別平等之建議。 5. 開放外國從業人員政策，對我國觀光產業之衝擊，請論述及比較分析。 	<p>(五) 感謝意見，本案屬歷年性調查，訪談對象以國內人才供需推估狀況為主，有關性平等部分之相關建議建請另案處理，非本案委託內容。</p>
四、企劃組：	
未來政策會有數位及永續雙軸轉型之策略方向，相關人才培育缺口是否能透過調查結果提供建議。	感謝意見，已將永續轉型與數位轉型議題納入深度訪談訪綱中，請見 p.，並於問卷新增題項「請問貴公司內部是否有聘用【數位人才】或【永續人才】需求？」，請見 p.92、p.98、p.104、p.110。
五、旅宿組：	
(一) 簡報第 47 頁有關人力需求端的調查，旅行業及旅館業都有抽樣依據，惟民宿沒列抽樣依據，建議可參考其房間數規模做為抽樣依據。	(一) 感謝意見，問卷抽樣採分層(隨機)，規模大者優先接觸，因民宿設立有其限制與房間數規範，後續會評估民數房間規模作為抽樣依據。
(二) 研究報告推估採往後推估 3 年，建議可比較上期推估與實際資料來檢視推估模型有無需修正，惟如過去因受疫情變數影響推估數據，亦可加以論述。	(二) 感謝意見，歷次調查推估比較會在期末報告中呈現。
(三) 有關簡報第 3 頁請旅宿組提供未來開業名單一節，觀光旅館營業前須經本署興辦及籌設計畫審畫，本署會有即將開業之名單；惟一般旅館直接向地方政府申請旅館業登記證即可營業，本署無法得知其即將開業資訊，故只能提供觀光旅館之資料。	(三) 感謝意見，後續會再斟酌有關未來開業業者資料之運用。
(四) 報告書第 44 頁第 5 點提及旅宿業相關職	(四) 感謝意見，經重新查找並更新資料後，目

審查意見	修正回應
<p>務的需求成長有限，若相關市場復甦速度放緩，則可能導致旅宿業人力流失，上開旅宿業相關職務的需求成長有限有無佐證資料，因其與一般認知不一樣。另需求成長有限與人力流失間之因果關係可否說明。</p>	<p>前情況與該段落有落差，故刪減該段落。</p>
<p>(五) 旅館業需求端問卷 C12 問目前是否有在申請政府觀光業人力補助計畫，目前主要有 2 個計畫，一是本署「補助旅宿業穩定接待國際旅客服務量能方案」，二是「疫情後改善缺工擴大就業方案」，建議直接將選項列入。</p>	<p>(五) 感謝意見，有鑑於觀光署人力補助計畫目前以旅宿業者為主，旅行業與觀光遊樂業人力補助計畫較少，且觀光署已有初步統計資料，經與委託單位討論後，將該題項刪除。</p>
<p>主席裁示</p>	
<p>請廠商就相關意見修正後，於 10 日內將期初報告送本署審查，審查過即期初報告予以通過。</p>	<p>謹遵主席指示。</p>

附錄八 期中報告審查意見

審查意見	修正回應
一、中華民國旅館商業同業公會全國聯合會：	
<p>報告中看到旅宿業 2023 年從業人員 8 萬 7,000 多人，已復甦到 2019 年 7 成 5，也就是 2023 年已恢復至疫情前 7 成 5。另報告書第 42 頁，我們入境人次 600 多萬，只回復到疫情前 54%，期待國人旅遊狀況調查 2023 公布出來跟這個 7 成 5，可以吻合。因為如果說我們入境人數只有恢復至疫情前 54%，國旅市場也恢復至原本 5-6 成，人力的復甦卻是 7 成 5，理論上不會缺工，我覺得這個數據可以討論，不然報告與業者期待會有落差。</p>	<p>感謝意見，依據交通部觀光署資料顯示，2023 年國內旅遊旅次已超過 2019 年疫情前人次，故整體旅客人次恢復應該超過 6 成，另在觀光產業人力缺工的質化與量化討論，會再彙整各業者的資料於期末報告中呈現。</p>
二、教育部：	
<p>教育部主要是在培養學生相關科系的開設，開設之後學生也會依照自己人生的規劃去選擇是否和觀光科系有關，可以多做宣傳，讓學生看到觀光科系之魅力，是教育部可以協助的地方。</p>	<p>感謝意見，後續報告建議中會再針對觀光產業本身的宣傳作進一步的思考。</p>
三、國家發展委員會：	
<p>(一) 針對報告內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 第 22 頁第一段指出表 17 中所列方法各有其優缺點，但報告中並未進一步說明，建議可增加相關之分析文字，並說明本案採用的直接調查法是參考哪一個文獻，及其使用原因。 2. 第 34-36 頁，有關「四、人才供需推估方法」，內文為需求端之論述，建議補充供給端部分或修改文章標題。 3. 第 35 頁最後一段所提及之「插補準則摘述表 6-1」，尚未列於報告中，請予以補充。 4. 第 52、53 頁，有關「新南向專班」內容有所重複，建議予以調整。 5. 第 64 頁圖 8，有關我國住宿及餐飲業之空缺率與空缺人數自 2020 年起呈現上半年低、下半年高之趨勢，此與過往狀況不同，建請補充分析其背後可能 	<p>(一) 感謝意見：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本研究以地中海區域計畫法為主，輔以問卷調查法，並蒐集我國觀光產業相關之次級資料調整相關係數或數據以進行模型推估，詳細陳述詳見 p.26。 2. 已依照單位建議分為 1.人力供給推估步驟和 2.人力需求推估步驟兩部份，詳見 p.31-p.32。 3. 本研究插補步驟已於該段落前敘述，「插補準則摘述表 61」為誤植，應為「產業重要指標」，已詳加敘述，詳見 p.35。 4. 已刪除重複段落。 5. 重新檢視原始資料，判斷上下半年空缺人數變動較大，可能因疫情後營運狀況和勞動力市場尚未穩定，已新增陳述，詳見 p.72。 <p>(二) 感謝單位的肯定，後續會再配合作業提供</p>

審查意見	修正回應
<p>原因。</p> <p>(二) 針對本案相關業務： 研究團隊已依本會期初報告意見修正內容，本會預計將於 12 月函請相關部會提供本年度辦理成果，後續請觀光署配合本會作業期程，填復「114-116 年重點產業人才供需調查及推估結果填報表辦理成果填報表」，以利本會彙整更新「產業人力供需資訊網」之資訊。</p>	<p>相關資料。</p>
<p>四、勞動部(書面意見)：</p>	
<p>有關觀光署報告中所述「根據勞動部統計資料」與圖 8「2018 年至 2023 年我國住宿及餐飲業空缺率」所列「空缺人數」、「空缺率」，皆為行政院主計總處「事業人力僱用狀況調查」的數據，而非勞動部統計資料，建議修正資料來源為行政院主計總處。</p>	<p>感謝意見，已依照建議修正資料來源為「行政院主計總處事業人力僱用狀況調查」，詳見 p.72。</p>
<p>五、盛委員治仁：</p>	
<p>(一) 深度訪談看到初步內容整理，比較集中在問題的提出，較少解方建議，受訪者對於現在缺工的問題，他們有沒有提建議，研究團隊有無什麼方法解決。</p>	<p>(一) 感謝委員意見，期中報告階段主要為蒐集與彙整各產業的意見，有關於相關的建議會在期末報告中呈現。</p>
<p>(二) 第 36 頁，提到產值比較大的公司比較重要，大的解決了，其他相對沒那麼重要，因為我們的研究主題是人力缺口，其實產值跟人力不一定有 1 對 1 的正比關係，這個寫法可能須修正一下，不見得幾家產值大的訪談到了，就是對這個行業的調查是夠詳盡的。</p>	<p>(二) 感謝委員意見，p.36 主要係針對量化問卷回收的樣本代表性作陳述，因產值較大的業者擁有較多的人力，且其業務和規模較大，可能會有較多的人力需求。另深度訪談不會僅針對產值大的業者，會盡量邀請不同產業和不同經營模式業者進行訪談，以求報告中能呈現不同業者的意見。</p>
<p>(三) 回收達成率與回收率概念不太一樣，未來結案時，要註明回收率是多少，這個對於大家在了解這個問卷的效度上是會有一些參考價值。</p>	<p>(三) 感謝委員意見，待所有問卷回收後，會依照委員建議註明本次調查的回收達成率和回收率於期末報告呈現。</p>
<p>(四) 這個研究的初衷，調查出有科學根據的一個數據要說人力缺口到底是怎樣一個情況，在整合各方的意見提供出好的政策建議，讓有關單位可以來做出政策的調整。</p>	<p>(四) 感謝委員意見，會彙整各業者意見並提出政策建議於期末報告中呈現，以供有關單位作政策的調整。</p>

審查意見	修正回應
<p>(五) 希望有一個機會，讓已經來台灣念書的這些學生，把這個管道可以打開，透過跨部會由國發會來協調主導，對這行業的長期發展是比較健康，換言之，我們希望成為觀光大國，有各國人在這裡工作，尤其是新南向國家在這工作，對於接待來源地的旅客會有很大幫助，像日本人住飯店都希望要有日本服務人員在現場，會講日文的，有日本人更好，從這個角度來講，其實勞動部是不是應該給他不同的面向跟資訊，讓他們能夠至少在這個小點上可以改變想法，我覺得就素質和解決問題上，會比較有幫助。</p>	<p>(五) 感謝委員建議，後續報告建議中會再針對委員建議進一步的思考。</p>
<p>六、黃委員榮鵬：</p>	
<p>(一) 書面資料有另提供，第 36 頁這地方誰填應該註明清楚，填的人才代表其信度和效度，所以三個不同行業類別由誰填要稍微闡述一下。</p>	<p>(一) 感謝委員意見，內容已照書面資料修正，另不同業別正式問卷第一頁已註明填寫的人員為「請由 貴公司之人資主管或相關負責人員協助填寫」，報告內文再依照委員建議，新增「並由業者之人資主管或相關負責人員協助填寫」文字說明，詳見 p.13。</p>
<p>(二) 第 90 頁之後，都在陳述一些現象，沒有一些具體的方案，希望在結案報告可以看到，有相對的因應作為。</p>	<p>(二) 感謝委員建議，會在期末報告中提到對應的結論建議。</p>
<p>七、黃品全委員：</p>	
<p>(一) 第 108 頁做未來趨勢調查，比如說未來 3 年，講到可能會增加或減少多少人，建議儘量寫數字，不要寫百分比。</p>	<p>(一) 感謝委員意見，未來 3 年預估增減同時會以人數與百分比呈現於期末報告。</p>
<p>(二) 在量化方面有把核心人力、非典型能力來做調查，這是很有意義的，人才供需方法基本上就是描述性統計，這種調查是很好的，比如現在就是人力方面盡量就是讓每個企業可以增效降低成本，所以可能是用各式各樣不同之人力，現在比較強調，中階和基層愈來愈不夠，這些主管如何把經驗轉變為流程化、工具化，例如要導入如數位的 APP 或什麼方式，第 93 頁中小型旅館，規模太小智能化效益不高，但根據</p>	<p>(二) 感謝委員意見，有關如何讓規模較小的業者更接受自動化的討論，會在期末報告中呈現。</p>

審查意見	修正回應
<p>調查接下來要如何才能使其更接受自動化，相關問題也要釐清。</p>	
<p>八、侯委員錦雄：</p>	
<p>(一) 事實人才供需模型歷年來都有做，而且是用推估方式進行調查，這幾年發現觀光產業其實有很大改變，雖然還是用傳統三大類型來做這研究，初步發現的問題其實很多都是觀光產業在轉型期人力與人才間之轉變，但後面可能要對人才、人力與非典人力的就業方面的思考。</p>	<p>(一) 感謝委員意見，後續報告內容會再針對產業轉型期間人才、人力與非典人力的就業方面作進一步思考。</p>
<p>(二) 第 84 頁初步發現非常重要，這裡談到很多問題，其實是後面要鋪陳的數據也好，或將來的推估還蠻重要的，科技的發展，導致人才或人力的不一樣，可能人才在創意和設計人才會更需要，當然機器人會改變人力供需，需要有一些預測或討論，最後，可能是研究方法上的極限，建議後面做質性研究可針對問題的陳述，尤其用個案的方式，讓質化的東西更能來凸顯問題所在。</p>	<p>(二) 感謝委員意見，同委員所述，本次在研究目的與方法上具有一定的限制，難以利用個案方式來呈現報告，關於質性研究部份，會盡量彙整業者意見，以條列式的方式清楚於期末報告中呈現。</p>
<p>九、陳委員家瑜：</p>	
<p>(一) 有些觀光趨勢，像 UN Tourism 已經更新到 5 月份，7 月份應該還有 1 版，可能要隨時再留意。</p>	<p>(一) 感謝委員意見，已重新檢視內文並更新到最新的月份，後續會再持續更新數據。</p>
<p>(二) 第 7 頁旅行業的家數，這邊 3,200 多家，請研究團隊稍微確認一下。</p>	<p>(二) 感謝委員意見，經重新檢視資料，調查母體旅行業家數僅為總公司加總之數值，已於內文新增「總公司」敘述，並於表格下方加註，詳見 p.7。</p>
<p>(三) 鄰近國家關於人力短缺的政策，目前團隊找到的主要都是以觀光的部門為主，但實際需搭配很多其他部門的實際作為或者是簽證上面的放寬，如日本最近除技術實習生之外，還可以拿實習生簽證轉職，直接有居留權的取得，所以我們可能更想要知道在政策之下的實際作為。例如日本可能會搭配入境的資訊，如果有合併觀光廳的政策，可以更具體的呈現，會更有價值。</p>	<p>(三) 感謝委員意見，會再蒐集鄰近各國外籍工作者與實習生的簽證標準以及目前相關政策的施行狀況於期末報告呈現。</p>

審查意見	修正回應
(四) 關於目前缺工的狀況，實際上產業內部就很競爭，如新開的飯店一定是產業內部的人力競爭，第2個是跨產業競爭，台灣不只對觀光產業，對整個服務產業人力的威脅是非常嚴重的，才会有跨產業的競爭到跨國競爭，需凸顯出來整個觀光產業面臨的危機是什麼。	(四) 感謝委員意見，將委員意見納入期末報告中。
(五) 再來看能否取得像新南向專班到底有多少百分比的投入是在觀光產業去實習或工作。	(五) 感謝委員意見，經詢問教育部指出，新南向專班為 100%投入產業實習，但有多少比例於畢業後投入產業，目前相關單位正在研擬調查，尚無次籍資料，會再建議未來執行單位若能取得相關資料再於內文中敘述。
(六) 再來未來也要思考一件事就是，現在人才供給端就去問學校，需求端就去問產業，到目前為止我們一直沒有去探討畢業生為什麼不投入產業，未來研究的觸角應該要到最終就業人口，深度去了解他們在畢業後的意向，以及他們在選擇職業考量的因數這件事情。	(六) 感謝委員意見，未來建議委託單位將觸角延伸至最終就業人口，了解畢業後的意向以及選擇職業考量的因數這件事情。
十、沈委員方正(書面意見)：	
希望執行單位就鄰近國家觀光人才缺乏的「因應作法」能夠更詳細的進行彙總整理提供予委外單位參考。	感謝委員意見，已依照委員書面意見補充及修正內文。
十一、企劃組：	
(一) 一些誤植須修正，於會後提供執行單位。	(一) 感謝意見，已依照單位建議補充及修正內文。
(二) 期末報告時，建議補充就賴總統提出之國家希望工程第四項，所提到建立財團法人觀光研訓院，作為觀光產業升級優化平臺，也為我國觀光人才產訓搖籃；產業要輔導中小型觀光產業數位化，希望也能論述進去；另期末報告建議就疫情後非典型人力取代正職人力部分能提供一些產業調查之數據及意見。	(二) 感謝意見，會進一步蒐集賴總統提出之國家希望工程與財團法人觀光研訓院的相關資料在期末報告中呈現；另會於期末報告中呈現產業疫情後非典型人力狀況。

審查意見	修正回應
十二、國際組：	
<p>(一) 此報告主要目的是為了解缺工，還有背後的原因，勞動部的報告有指出缺工的原因有工作負荷、薪資及工時，建議在第 6 章就是鄰近國家觀光人才供需調查部分，是否能補充鄰近國家觀光產業的工作負荷、薪資及工時，國內如果說觀光產業缺工，可是其他產業未必有這麼缺工，是不是也可以補充其他相關比較競爭產業的工作負荷、薪資及工時。</p>	<p>(一) 感謝意見，因各國公告勞動市場之資料不同，會盡量蒐集有關工作負荷、薪資及工時等資料於期末報告呈現，另不同產業因產業特性不同、需求人數不同且所需職能不同，難以用統一標準比較不同產業的工作負荷，但薪資及工時會依照勞動部公告之數據補充於期末報告。</p>
<p>(二) 研究目的 2「描繪出疫情後國際觀光產業變化與人才需求」的部分，勞動部及國發會最近的政策都有包含積極擴大留用僑外生，署內也有一些跟僑外生從事旅宿方面的一些提案，所以說在訪談的部分，建議不止有訪問學校，是否能深入訪問到僑生本人或是其來源國相關的旅宿方面之學校，才可以知道僑生願不願意留任。</p>	<p>(二) 感謝意見，僑外生相關資料會優先透過教育部與勞動部的資料於期末報告中補充，另深度訪談因本案調查對象以我國觀光產業整體供需為主，難以直接訪問僑生本人，但本研究會優先先邀請有開設僑外生班級的科系受訪，並詢問僑外生狀況呈現於期末報告中。</p>
<p>(三) 報告第 85 頁提及數位化為各國補足人力的方法，自動化機器可以降低櫃台需求的部分，那有沒有可能就是補充到一台自動化機器可以節省多少人力的相關數據，做為未來如果如人才有減少，可以提供給供需端較精進的評估。</p>	<p>(三) 感謝意見，深度訪談的業者指出，目前所使用的自動化機器都僅是輔助功能，並非以節省人力來評估，亦非以 1 比 1 的方式對應，難以計算其節省多少人力。</p>
<p>(四) 第 85 頁提到引進外籍勞工，還有彈性用人派遣，能否就外籍勞工部分增列引進不同國家外籍勞工相關的議題來評估。</p>	<p>(四) 感謝意見，會盡量收集業者意見與不同國家資料，但引進外籍移工議題評估非本案重點，後續建議委託單位以專案處理。</p>
十三、旅遊推廣組：	
<p>(一) 委員提到非典型人力跟零工經濟部分，像觀光遊樂業因淡旺季會有不同需求，暑假會特別高，平常不用那麼多，從問卷似乎看不出來趨勢是什麼，建議未來可再增加此部分的研究。</p>	<p>(一) 感謝意見，因本研究主要目的係了解歷年人才供需狀況，問卷內尚未針對淡旺季人力作討論，會再建議未來研究團隊增加此部份研究。</p>
<p>(二) 其他建議修正部分如第 18 頁的表 14，建議比照第 16 頁的旅宿業寫法，一律由公司加上遊樂業名稱。</p>	<p>(二) 感謝意見，已依照單位建議修正，由公司加上遊樂業名稱，詳見 p.19。</p>

審查意見	修正回應
(三) 第 51 頁六福村部分，因觀光遊樂業也有建教合作方案，建議再與業者洽詢後補列。	(三) 感謝意見，經搜尋相關資料後，已依照單位建議補充觀光遊樂業者建教合作方案，詳見 p.56。
(四) 第 61、63 頁部分建議更新數據資料。	(四) 感謝意見，期末報告會再更新至最新公告的資料。
(五) 簡報第 19 頁有提到量化調查部分觀光遊樂業回收率沒有 100%，建議可提供名單，來幫研究單位與業者間協助洽詢索取。	(五) 感謝意見，後續會再統整相關業者名單請貴單位協助。
十四、旅宿組：	
(一) 期中報告第 21 頁表 16，提到 8 月要辦理焦點座談會，其中旅宿業座談會部分規劃有 3 位與會代表，建議能有一般旅館業代表參與。	(一) 感謝意見，與會代表會納入一般旅館業者，討論題綱和擬邀名單會再送交貴署查核。
(二) 請補充第 20 頁焦點座談文字寫到「民宿、新創業者座談會」，但表 16 只提及民宿座談會。新創業者未列入，如有列，如何定義及篩選。	(二) 感謝意見，經重新檢視研究規劃，本次調查未納入新創業者，已從內文中刪除。
(三) 第 44 頁提到花蓮地震振興新措施，其中關於花蓮自由行的補助平日 1000 假日 500，從 6 月 24 日開始已不分平假日，請更新資料。	(三) 感謝意見，已依照單位建議修正，詳見 p.47。
十五、旅行業組：	
目前就研究單位提出的報告書，係符合標案規範，有些建議事項係超出原本規劃範圍，建議研究單位在可及範圍內，儘能加入委員建議修正事項。	感謝意見，會在可及範圍內儘能加入各委員與單位建議修正事項。
十六、思多葛市場研究公司回應	
(一) 鄭副理事長提到的未來 3 年內新設飯店，在報告 28 頁中推估已經有算進來，推估模式會把新設飯店納入，也就是在後續推估會把這些家數計入，調查時因為設立不會納入問卷，以既有營運旅館去推估未來時，會納進來看，因為會有房間數，籌設申請時也會有預估之人力。	
(二) 盛委員建議產業和產值跟人力之間的關係不必然存著關係，文字寫法上會做修正，另委員提醒回收率與回收達成率這個部分，我們在期末報告會做說明。	
(三) 黃委員提到目前的深訪，因報告 6 月 19 日就送進來，約只有 1 個月的時間，所以深訪只	

審查意見	修正回應
	<p>完成幾位，到 7 月 12 日才有更多，目前資料只整理意見的部分，未來會再去做處理，另有關因應未來三年的缺口或新的人才議題有沒有提出因應的做法，會於期末報告時一起處理。</p>
<p>(四) 非典型的就業以前在觀光產業不會特別想到，因為斜槓愈來愈多，服務業希望人力都是專職，才能維持穩定，可是如非典型雇用、外包、臨時人數很大時，對整個服務品質控管上會產生很大衝擊，如果問業者怎麼去調整，確實現在是轉變過程，是不是轉變成非典型態，也能提供一個非常穩定的服務品質，確實是蠻值得研究，這個部分，會在期末報告以這樣一個角度去看。</p>	
<p>(五) 產業別目前轄管產業一直是以這三大產業為主，至於研究的議題，是在人才供需，人才與人力其實也不太一樣，在人才的部分，本案主要的目的是描繪出未來觀光人才，可能是經營管理、創意設計或服務體驗設計，會回應在供給端學校開課的需求，人力部分現場這些技術服務還是很大規模，因為要去接待來的人，沒有人力就沒辦法服務客人，需要的是技術、勞力的部分，報告就其結論，還是會分開處理。</p>	
<p>(六) 陳委員有提到相關資料的更新和正確性，會再做補充，儘可能就鄰近國家的人力政策或簽證收集，另外就是跨產業競爭，再做說明。</p>	
<p>(七) 企劃組意見，研究單位會在期末的時候，特別在結論建議就非典型人力的現況與未來的趨勢，來思考這些議題。</p>	
<p>(八) 國際組提到的，包含訪問僑生來源國，目前就僑委會及教育部所取得的資料，除比較統計的資料外，更細緻詢問是否有到觀光產業工作都有困難，因為接觸不到這些流失轉職的人，如果是訪談的話，也較難具代表性。在旅宿的研究案，之前調查是總體的人力，另外自動化可以節省人力，我們訪談時都有問業者，就是用了一台自動設備是否可少用一個從業人員，業者回它應並不是 1 比 1，無法直接對應，包含旅行社使用的自動化設備也是如此，也就是 AI 和智慧科技，包括機器人，它只能輔助，至於是否是 1 比 1 的節省，業者並無法計算出來。引進外籍移工專章討論，非本案重點，我們可以收集業者意見將其視為解方，但引進外籍移工應以特別的專案去處理。</p>	
<p>(九) 旅遊推廣組提到報告中有關公司名稱統一會來處理，淡旺人力差異我們在訪談中有問，數據的呈現業者無法預估，這是執行上的限制，旅宿這邊焦點座談部分，主要以民宿為主。</p>	
<p>十七、計畫執行單位劉顧問喜臨</p>	
<p>(一) 盛總提到深度訪談是否有問他們解方，最後期末報告會提出來。</p>	
<p>(二) 黃校長提到問卷誰填寫，如果有需要，我們會實名制，因為目前研究是用代號，假設委員希望知道這些人是否有代表性，做質性研究誰取的樣本很重要，如有名單會提供署。</p>	
<p>(三) 另黃委員提的在有限的經費如果能取得資料就不要去做推估，這是在做研究最基本的一個概念，一手資料裡面大概還是會有一些錯誤，我們會用一些差補的方法去做處理，比較大的問題還是在人力與人才之間的區隔，未來觀光產業不單純只是在傳統的觀光科系</p>	

審查意見	修正回應
	<p>裡培養人力的問題，而是已經進到多元開發、多元運用。也有一些想法就是現在都在走專業分工的概念，他可以採外包工作來處理，不一定要由產業自己雇用，但是未來產業經營可能需要哪一些相關的技能或能力，那一塊會列出來，列出來反而是他在回去做職能基準或者是在進行教育訓練過程內，要讓這些人才要有這樣一個概念，會在後續結論去做一些處理跟討論。</p>
<p>(四)</p>	<p>侯老師特別提到的，這次特別把人才、人力及非典型雇用提出，因為我們在學校就發現學生不喜歡去做正職，喜歡去兼職，時間彈性大，所以這已經是在疫情後很重要的一個改變。在初步發現這個地方還是要強調一下，還在收集階段，在期末會比較詳盡，而且會有一些政策的思考。個案研究的建議，我們會找幾個個案來做一些說明，也就是在不同類型及規模內如何操作。</p>
<p>(五)</p>	<p>陳委員提到有些要修正包括 UN Tourism 裡面內容及總公司描述，都會處理。本研究規模較小，不過我們會盡量把重點放在旅行業及觀光遊樂業，因為旅宿業部分已有一些調查會先處理。</p>
<p>(六)</p>	<p>有關資料更新補充，會照委員意見處理。至於非典型就業人力部分，我們來看看如何在結論時講得清楚一點，還是有一些政策建議的空間。謝謝國際組所提相關意見，有關僑外生目前知道他們留在台灣意願都非常高，但是因為現在只有一年，他們願意常留，可是接下來的問題已經涉及到居留簽證申請。所以現在很多旅宿業也提出相關建議是對於這些僑外生或產學專班，能夠延長留台時間，我們會再提一些意見。</p>
<p>(七)</p>	<p>自動化機器是否能取代人力，不同類型的旅館在使用上是不太一樣的，商務型旅館的運用自動入住登記比比皆是，但是屬於休閒型旅館認為其溫度是冷的，所以不願意去導入自動化設施來輔助。我們也會在後續的結論上幫忙提出可思考的議題，文字修正部分會來做修正。</p>
<p>(八)</p>	<p>人力跟人才定義會定義得更清楚，會先從人力的基本結構底盤先做出來後，才會去針對人才的部分去做一個評估，最後，送給國發會的部分是以人才為主。</p>
<p>(九)</p>	<p>署長剛詢問的可能是兩個不同的階段，前面是量化的部分，是用問卷調查它會採取抽樣，剛有提到有幾個業別像觀光旅館跟遊樂園區都是採普查，也就是一家都查，旅宿業裡面的旅館及民宿，還有旅行業是依照業別來作抽查，哪個部分用純粹量化，因這份報告提出時較早，所以就剛才提到我們先摘要部分，先把現有的先做一個說明，之後會再做處理。</p>
<p>(十)</p>	<p>另外用 104 人力銀行的那個 10.56 它其實是針對住宿及餐飲服務業，顯然地，假設回到我們報告書初步發現，是在旅宿業，所以旅宿業的缺工反而更高，是在 16.84，兩者不同處，我們會再做更清楚的說明。</p>
<p>(十一)</p>	<p>對於業別的部分，未來如有需要，再洽農業部林業及自然保育署看有無資料可提供。不過，國發會還是依照行業別去做處理，觀光產業未包括森林遊樂區，所以這部分未來會再視定義不同做處理。</p>
<p>(十二)</p>	<p>供給面的部分到底是要用系所還是院，我們是用系所，院的話可以直接向院調資料，</p>

審查意見	修正回應
<p>較方便，院量也較少，但是系的數量多。現在每個系和它發展的過程其實有在變動，他們會發現現在觀光科系是一個平台載具，要涉略的東西不太一樣，課程也會比較發散，文獻的部分，我們一樣會用論文型式將其放進報告裡面。</p>	
<p>會議決議：</p>	
<p>(一) 本次審查會議，經業務單位審查原則尚符合相關需求及標案規劃。</p>	<p>謹遵主席指示。</p>
<p>(二) 請研究單位-思多葛市場研究股份有限公司參酌與會各委員意見修正，依限送業務單位，授權由業務單位確認已補充完備則同意通過。</p>	<p>謹遵主席指示。</p>

附錄九 期末報告審查意見

審查意見	修正回應
一、侯委員錦雄：	
(一) 本案依科學方法抽樣而推估相關的產業之需求完成報告，值得參考。	(一) 感謝委員肯定。
(二) P.240 觀光遊樂業(只限於樂園)： 1. 建議因應快速變遷社會及資訊科技進步，針對未來的”綠色認證”人才在創新面的需求，可提出更前瞻建議。 2. 因應觀光署未來展望及目前推動相關計畫，能否有所建議，例如地方農業旅遊、觀光工廠、宗教觀光、sporttourism、event、MICE 產業等造成的人才供需差異，可帶入未來年度可再研究之必要性。	(二) 感謝委員意見： 1. 有關「綠色認證」人才，因本案目的主要為整體產業人才供需推估，建議委託單位以專案的形式辦理以提出更前瞻的建議。 2. 由於本案調查範圍主要依交通部觀光署管理業別為主，建議委託單位未來若能在各類觀光產業相關的事業具有清楚的定義與業者數，可考量納入未來的研究中。
二、黃委員品全：	
結案報告在抽樣、人力供需現況、問題對策與結論方面的品質都很好。建議未來研究調查可比較使用與未使用不同類型智能工具的業者在人力效能的差異(如:運送型及櫃檯服務型機器人的運用效益即不同)。	感謝委員肯定，將使用與未使用不同類型智能工具的業者在人力效能的差異之議題建議委託單位作進一步考量，納入未來研究或以專案的方式進行。
三、沈方正委員(書面意見)：	
報告 P.248 倒數第 5 行最後一個字「西」贅字，倒數第 7 行「逐步」及結論(五)同一字眼是否可以修正為「開始逐步」，其餘內容無意見。	感謝委員意見，已依照委員建議修正，詳見 P.248。
四、盛委員治仁(書面意見)：	
(一) 期末研究報告書已有針對期初及期中報告時所提的意見具體回應。	(一) 感謝委員肯定。
(二) 另補充兩點政策建議： 1. 在雙軸（永續/智慧）轉型的推動上，根據調查結果，不管是業者的實務推動或是教育體系的課程，都有需要加強的空間。主管機關觀光署可思考如何針對業者和學校提出誘因，無論是法令規範或是補助及培訓，從點線面讓雙軸轉型的推動能更有成效。	(二) 感謝委員意見： 1. 建議觀光署可思考如何針對業者和學校提出誘因，無論是法令規範或是補助及培訓，從點線面讓雙軸轉型的推動能更有成效。 2. 建議觀光署與勞動部溝通釐清其政策目標及自我定位，是以管制為主，或是依產業發展需求規劃國家整體勞動力

審查意見	修正回應
<p>2. 研究結論多次提出跨部會溝通協調的重要性。建議可敦請勞動部釐清其政策目標及自我定位，是以管制為主，或是依產業發展需求規劃國家整體勞動力配置。如此各界方能依其定位適切表達建議。</p>	<p>配置。</p>
<p>(三) 錯別字部分:P.85, 第 1 行, 屆「臨」退休, 應為「齡」, P.164 第 3 行, 2024 年旅館「者」應為贅字, P.248, 倒數第 5 行, 「西」應為贅字。</p>	<p>感謝委員意見, 已依照委員建議修正, 詳見 P.85、P.164、P.248。</p>
<p>五、國家發展委員會：</p>	
<p>(一) 第 72 頁第(1)點有關「高齡少子女化, 供給人數減少」, 援引本會於 2022 年所發布「中華民國人口推估(2022 年至 2070 年)」報告內容, 由於本會已於本年 10 月 17 日發布「中華民國人口推估(2024 年至 2070 年)」報告, 建議研究團隊更新。</p>	<p>感謝意見, 已依照建議更新報告內資訊, 詳見 P.72。</p>
<p>(二) 研究團隊將旅行業、旅館業、民宿、觀光遊樂業等人才需求趨勢, 分別整理成表 104(第 151-152 頁)、表 127(第 179-180 頁)、表 149(第 202 頁)、表 171(第 222-223 頁), 有關各表內 2025 年至 2027 年新增員工數與就業人數如何推估, 請補充說明。</p>	<p>感謝意見, 已依照委員建議補充各表內新增員工與就業人數推估註解說明於各表格下方, 詳見 P.152、P.180、P.202、P.223。</p>
<p>(三) 表 127(第 180 頁)註 1 第 2 行提到預估平均衰退率為-4.48%, 惟第 3 行卻出現「本年度認為衰退業者為 0」等字樣, 兩者論述不一, 請檢視確認。</p>	<p>感謝意見, 已重新檢視內文, 該段落為誤植, 已刪除「本年度認為衰退業者為 0」等字樣, 詳見 P.180。</p>
<p>(四) 有關觀光遊樂業正職員工數量與需求之圖(第 239 頁)、表(第 213 頁)內容不一致, 請檢視確認。</p>	<p>感謝意見, 已重新檢視內文, 表 162 內數值為誤植, 已更新數字與圖 22 一致, 詳見 P.213。</p>
<p>(五) 研究團隊已依本會期中報告意見修正內容, 本會預計將於 12 月函請相關部會提供本年度辦理成果, 後續請觀光署配合本會作業期程, 填復「114-116 年重點產業人才供需調查及推估結果填報表辦理成果填報表」, 以利本會更新「產業人力供需資訊網」。</p>	<p>感謝意見, 後續將配合委託單位填覆相關報表。</p>

審查意見	修正回應
六、勞動部(書面意見)：	
<p>(一) 報告第 P.66 頁：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關觀光署報告中所述「臺灣就業通網站」文字請修正為「台灣就業通網站」。 2. 「疫情後改善缺工擴大就業方案」文字請修正為「疫後改善缺工擴大就業方案」。 	<p>(一) 感謝意見：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已依照建議修正為「台灣就業通網站」，詳見 P.66。 2. 已依照建議修正為「疫後改善缺工擴大就業方案」，詳見 P.66。
<p>(二) 報告第 P.73 頁：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關觀光署報告中所述「根據勞動部統計資料」所列「職缺人數」、「職缺率」，皆為「行政院主計總處事業人力僱用狀況調查」的數據，而非勞動部統計資料，請修正文字為「行政院主計總處事業人力僱用狀況調查」。 2. 查行政院主計總處 112 年 11 月底事業人力僱用狀況調查統計，住宿及餐飲業職缺人數為 19,360 人，請觀光署再確認。另該項調查數據目前已更新至 113 年 5 月，建議觀光署評估是否一併更新。 	<p>(二) 感謝意見：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已依照建議修正文字為「行政院主計總處事業人力僱用狀況調查」，詳見 P.73。 2. 已重新檢視事業人力僱用狀況調查統計數據，依照建議修正並更新調查數據，詳見 P.73。
<p>(三) 報告第 P.230 頁：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據產業創新條例第 18 條規定，各中央目的事業主管機關得依產業發展需要，訂定產業人才職能基準。本部依職業訓練法 4-1 條規定，彙收公告各目的事業主管機關所發展之職能基準。 2. 查觀光遊樂業所需相關專職類別之職能基準係屬目的事業主管機關發展訂定，本部每年會彙收各部會發展之職能基準，並公告於職能發展應用(iCAP)平台，供各界參考應用。另該平台職能基準之分類共計 16 個領域別，其中觀光遊樂業分屬「休閒與觀光旅遊」相關領域，截至 113 年 10 月底已彙收 45 項「休閒與觀光旅遊」類別職能基準。 3. 綜上有關「現今觀光遊樂業尚未在勞動部的職能基準中設立專職類別」文 	<p>(三) 感謝意見，已根據貴單位提供的資料修正報告內文為「現今勞動部雖於職能發展應用(iCAP)平台上發布「休閒與觀光旅遊」領域類別職能基準，但業者目前未能於該領域的職能基準中找到較符合觀光遊樂業的職能定位，使得該行業的人才培育可能存在模糊性」，並於該段落中註解說明「截至 113 年 10 月底已彙收 45 項「休閒與觀光旅遊」類別職能基準」，詳見 P.231。</p>

審查意見	修正回應												
<p>字，查本部職能發展應用(iCAP)平台職能基準之分類，已有「休閒與觀光旅遊」相關領域，宜於該段文字，增加備註說明為妥。</p>													
<p>(四) 報告第 P.246 頁，有關放寬僑外生工讀時數部分，考量僑外生工讀時數涉及教育部就學政策職權，宜先洽該部確認。</p>	<p>(四) 感謝意見，重新檢視該段落主要意旨解決人力缺口尚需跨部會持續溝通協調，除僑外生工讀時數需與教育部協調外，僑外生留台事宜亦須與勞動部共同努力。</p>												
<p>(五) 報告第 P.248 頁，現行已開放觀光、旅宿、餐飲等業者聘僱外籍專業人士(包含僑外生)，從事專門性技術性工作。復於 112.2.24 放寬雇主可採僑外生評點制聘僱從事客房服務管理、房務行政管理及房務訓練管理工作等作業。另於 113.8.1 起取消僑外生評點每年開放配額限制、113.8.26 開放僑外生從事中階旅宿服務業工作，以補實勞動力需求。</p>	<p>(五) 感謝意見，重新檢視該段落主要意旨在國發會報告指出，國內人口老化和少子女化問題加劇，未來工作年齡人口下滑的背景，建議政府可開始逐步開放外籍工作者來臺。另貴單位提供之資料已補充至報告中，詳見 P.64。</p>												
<p>七、教育部(書面意見)：</p>													
<p>(一) 報告第 P.54 頁，有關實習狀況，建議以觀光相關系科實習數據為分析依據，包括近年實習人數、修習必選修性質實習人數等，本部可配合提供相關數據。 大專校院 107-111 學年度觀光相關系科實習人次：</p> <table border="1" data-bbox="153 1388 788 1713"> <thead> <tr> <th>學年度</th> <th>實習人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>107</td> <td>17,442</td> </tr> <tr> <td>108</td> <td>17,321</td> </tr> <tr> <td>109</td> <td>15,171</td> </tr> <tr> <td>110</td> <td>13,376</td> </tr> <tr> <td>111</td> <td>13,778</td> </tr> </tbody> </table>	學年度	實習人次	107	17,442	108	17,321	109	15,171	110	13,376	111	13,778	<p>(一) 感謝意見，已補充提供之資訊，並修正該段落以實習數據為分析依據，詳見 P.54。</p>
學年度	實習人次												
107	17,442												
108	17,321												
109	15,171												
110	13,376												
111	13,778												
<p>(二) 報告第 P.53、72、118、242、119 頁，有關本部管制觀光科系人數： 1. 依國家發展委員會公告「112-114 年重點產業人才供需調查及推估彙整報告」之觀光遊樂業、旅行業等人才需求推估資料，112 至 114 年專業人才持續</p>	<p>(二) 感謝意見，已重新檢視報告內教育部管制觀光科系人數段落，並依照建議刪除、補充及修正為準確的字詞與數據，詳見 P.57。</p>												

審查意見	修正回應																		
<p>為供過於求的狀況(以景氣持平的新增需求人數為參考數據)。查大專校院校務資訊公開平臺資料,111 學年度觀光餐旅領域相關系科畢業生數計 1 萬 5,000 人左右,亦接近前揭人才供需報告推估之 112-114 年旅宿業新增需求人數之平均數。</p> <p>2. 另依大專校院校務資訊公開平臺註冊率資料,110-112 學年度技專校院四技二專日間及進修學制觀光餐旅領域系科註冊率,均低於 70%,顯見招生名額數已供過於求。</p> <p>3. 建議調整文字如下: 為培育我國高中職生的職業技能,教育部透過建教合作的方式與機構合作,...等系列的法規,一旦需受《勞動基準法》規範,一旦需受《勞動基準法》規範,以嚴格控管學校與機構的品質,避免學生淪為僅作為補充人力的勞工。 根據《高級中等學校建教合作實施及建教生權益保障法》定義,建教生係指「於學校就讀,參加建教合作計畫...」</p> <p>目前有完整培訓計畫的觀光業者皆會透過建教合作方式培訓優秀人才,包含台北晶華酒店...。根據教育部統計,111 學年觀光相關科系建教合作學生共計 7,249 人,占整體建教生數量 49.95%,詳見表 33。</p>																			
<p>(三) 報告第 P.58 頁,經整理 111 學年度辦理建教合作教育概況手冊,表內數字人數如下,與原表不符合,須請確認</p> <p>表 33 我國 111 學年全國高級中等學校建教合作班統計</p> <table border="1" data-bbox="153 1740 772 2002"> <thead> <tr> <th></th> <th>人數</th> <th>百分比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>總計</td> <td>16,494</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>觀光相關科系</td> <td>7,249</td> <td>43.95%</td> </tr> <tr> <td>餐飲管理科</td> <td>6,660</td> <td>40.38%</td> </tr> <tr> <td>觀光事業科</td> <td>583</td> <td>3.53%</td> </tr> <tr> <td>餐飲技術科</td> <td>6</td> <td>0.04%</td> </tr> </tbody> </table>		人數	百分比	總計	16,494	100%	觀光相關科系	7,249	43.95%	餐飲管理科	6,660	40.38%	觀光事業科	583	3.53%	餐飲技術科	6	0.04%	<p>(三) 感謝意見,依照建議修正表格內數字,詳見 P.58。</p>
	人數	百分比																	
總計	16,494	100%																	
觀光相關科系	7,249	43.95%																	
餐飲管理科	6,660	40.38%																	
觀光事業科	583	3.53%																	
餐飲技術科	6	0.04%																	

審查意見			修正回應
非觀光科系	9,245	56.05%	
(四) 報告第 P.56、75、131 頁，有關產學合作案例，本部原則尊重調查整理結果。			(四) 感謝指教。
(五) 報告 P.61 頁： 1. 有關新南向產學合作國際專班(下稱新南向專班)，僅由技專校院辦理，一般大學不得辦理此類專班。 2. 綜上，建議本段文字調整成「在觀光相關領域中，教育部近五年辦理新南向產學合作國際專班，…，112 學年度全臺技專校院目前已開設 23 班，實際註冊學生數為 917 人。」			(五) 感謝意見，依照建議將「大專院校」修正為「技專校院」，詳見 P.61。
(六) 報告 P.119 頁，有關觀光相關科系課程設計，本部原則尊重學校課程規劃。			(六) 感謝指教。
(七) 報告第 P.131 頁，建議文字調整「由於教育部要求各校應落實實習機構評估，其中包括實習機構是否具備足夠訓練與指導人力及健全設施、設備等，…」			(七) 感謝意見，依照建議修正該段落文字為「由於教育部要求各校應落實實習機構評估，其中包括實習機構是否具備足夠訓練與指導人力及健全設施、設備等，…」，詳見 P.131。
(八) 報告第 P.132-133 頁： 1. 有關新南向專班，均以外國學生為招生對象，並未與本國生混班授課。並自大二起，得至專班合作廠商進行校外實習課程。校外實習必修學分至多為二分之一，其餘為選修學分。 2. 新南向專班校外實習課程為學習之一部分，並非工作，學生並非企業員工。 3. 來臺就讀新南向專班學生之動機，係以就學為目的。 4. 綜上，建議本段文字調整成「因應政府新南向政策，許多學校設立了『新南向專班』。經由實習廠商所提供校外實習課程，養成學生專業技術能力，以利畢業後即得為企業所用。」			(八) 感謝意見，依照建議修正該段落文字為「因應政府新南向政策，許多學校設立了『新南向專班』。這些專班的設計考慮到學生的文化與語言背景…養成學生專業技術能力，以利畢業後即得為企業所用。」詳見 P.133。
(九) 報告第 133 頁： 1. 新南向專班校外實習課程為學習之一部分，並非工作。爰專班學生在廠商實			(九) 感謝意見，依照建議修正該段落文字為「專班學生在廠商進行校外實習過程中，展現出較本國籍學生/勞工更高的積極

審查意見	修正回應
<p>習期間時，不應以「工作」文字來呈現。</p> <p>2. 因新南向專班學生來臺目的為「就學」，而非「賺錢」，與外籍移工來臺目的不同。</p> <p>3. 綜上，建議本段文字調整成「專班學生在廠商進行校外實習過程中…」</p>	<p>度…」詳見 P.133。</p>
<p>(十) 報告第 134 頁：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新南向專班招生對象為外國學生。依外國學生來臺就學辦法第 10 條之規定，學生應於平日之日間時間上課。 2. 另新南向專班學生來臺主要目的為「就學」，而非「就業」。爰本部業於「新南向產學合作國際專班規範」、貳、三明確規定，「每週課程（包含理論課及校外實習課）均應於週一至週五之日間排課為限，並應於固定時間執行課程」。另依上開規範之柒、一、(四)明確規定，學生於同一廠商從事校外實習課程及工讀活動，每週總時數不得逾 40 小時，且學生每日實習及工讀總時數不得超過 8 小時，且結束時間不得超過晚上 10 點。 3. 另有關於外國學生在臺輔導相關事宜，係屬學校權責。因此學校應落實輔導外國學生在臺合法工作及安心就學。 4. 有關新南向專班學生校外實習課程，並不得延長到晚上 10 點。 5. 綜上，建議以下事項： <ol style="list-style-type: none"> A. 因實習為學習而非工作，爰建議刪除部分標題文字(改善實習時數限制)。另本部規範學校應親自辦理招生，爰請刪除仲介相關文字。 B. 另建議本段文字調整成「因教育部對實習有嚴格規定，實習時間一般為早上 8 點至下午 5 點或 6 點。另有關於在臺工讀時間，如屬非寒暑假期間，每週總工作時數不能超過 20 小時。然而，因為臺灣的薪資相對於他們有明顯優勢，如受到物質誘惑，可能導致從事非法工作，面臨違法問題。」 	<p>(十) 感謝意見，重新檢視報告，並刪除仲介相關文字，另依照建議將段落調整為「因教育部對實習有嚴格規定，實習時間一般為早上 8 點至下午 5 點或 6 點。另有關於在臺工讀時間，如屬非寒暑假期間，每週總工作時數不能超過 20 小時。然而，因為臺灣的薪資相對於他們有明顯優勢，如受到物質誘惑，可能導致從事非法工作，面臨違法問題。」詳見 P.134。</p>

審查意見	修正回應
八、中華民國旅館商業同業公會全國聯合會：	
(一) 簡報 P.13 提到一般旅館從業人員復甦率已達 94.77%，目前現有人力是 76,179 人，簡報 28 頁提到目前需求人力 11,256 人，統計數字請確認。建議結論補充敘明讓勞動部知悉，在 2019 年疫情前其實人力已明顯不足，疫後因人力缺口更不斷擴大，是否在多元人力開放議題上，再考慮開放外籍移工。	(一) 感謝意見，由於本案主要目的為預估(114 年~116 年)之觀光產業人才「質」與「量」之供需狀況，以提供作為研擬人才培訓、留用及延攬等人力資源對策以及人才培育課程規劃之參考，因 2019 年調查方法不同，不建議直接引用數值作說明，但本次調查在未來三年旅宿業人力缺口會不斷擴大，詳見 P.240。
(二) 報告書 P.134 提到非法打工情形，其實文內所提外籍生應該為來台實習者。	(二) 感謝意見，已重新檢視全文修正相關用詞。
(三) 今年 8 月 1 日已取消評點制的配額上限，26 日開放畢業僑外生從事旅宿服務工作，明年 1 月 1 號可放寬外籍生來台實習的許可期間，在推估未來 3 年人才供需上，應同步考量。	(三) 感謝意見，由於政策剛開始執行，目前未有公告相關數值可供本次作進一步推估，未來建議委託單位考量該管道人次納入報告中。
(四) 建議提供比較具體的建議，作為未來執行或政策上參考。例如 SDGS 或 ISO14067 等範圍太廣，旅館業不知如何著手，如果沒有政府輔導、人員培訓或補助等措施，要求產業執行恐有落差，建議可依 3-5 年每年設定一個完成的目標。	(四) 感謝意見，依照建議補充內文「建議政府可以根據企業規模和行業特性，每 3-5 年設定一個完成目標，…」詳見 P.247。
九、旅宿組：	
(一) 報告書 P.46 有提到花蓮大地震補助措施請更新到 3.0 及 3.0 PLUS 方案。	(一) 感謝意見，已新增 3.0 及 3.0 PLUS 方案，詳見 P.47。
(二) P.64 提到勞動部開放僑外生從事旅宿服務工作，勞動部不稱之為「中階技術工作」，而是稱「旅宿服務工作」，建議倒數第 6 行可刪除「中階」2 字。	(二) 感謝意見，依照建議刪除「中階」2 字，詳見 P.64。
(三) 僑外生從事旅宿業服務工作部分，就僑外生的資格條件，必須經 80 小時的實習課程。報告書 P.132 指出，新南向專班學生皆會進入產業實習，建議下次可以調查進入旅宿業實習的人數，以利本署掌握未來可能投入旅宿服務工作的人才數量。	(三) 感謝建議，依照「新南向產學合作國際專班規範」，教育部對於所有新南向專班學生實習狀況皆有掌握，建議可先透過教育部取得新南向專班相關數據，後續若委託單位有需要再考量納入下次的調查中。
(四) P.117-P.178 就外國籍人士之身分應界定	(四) 感謝建議，已重新檢視該段落，並修正文

審查意見	修正回應
<p>清楚。實習生來台不是工作，而是實習。所以當中有提到前往東南亞國家如越南、印尼等地招募學生來台「工作」，建議文字修正為「實習」。P.178(3)中間「與當地學校簽訂合作契約…」此部分也比較像是實習，建議身分做區別。</p>	<p>字為「實習」，並修正字詞為「業者前往東南亞國家如越南、印尼等地招募學生前往企業實習，培養國際化的專業人才，…」詳見 P.178。</p>
<p>十、旅遊推廣組：</p>	
<p>(一) 報告書 P.46 有關花蓮大地震觀光振興優惠措施，旅遊推廣組在 10 月 7 日開始推出觀光優惠措施，請再納入。</p>	<p>(一) 感謝意見，已補充觀光遊樂業優惠措施「花蓮好樂園 2 折優惠」，詳見 P.47。</p>
<p>(二) 另有關觀光遊樂業才供需推估供過於求的部分，P.234 以本次問卷調查人才供給端畢業生投入休閒遊憩管理(7.47%)作為觀光遊樂業投入產業比率計算基礎，是否有考慮轉移其他產業之人數。</p>	<p>(二) 感謝意見，觀光遊樂業轉移其他產業之人數之推估已於轉入/出產業人數估計章節中說明，其中觀光遊樂業係利用行政院主計總處 112 年人力運用調查報告中「111 年轉業就業者前職行業－按現職行業分」表中藝術、娛樂及休閒服務業(1.63%)的淨移轉率作為推估基礎，詳見 P.234。前述依據為目前次級資料中較能符合觀光遊樂業的數值，未來相關單位若有發布更精準的數值將能更精準的推估。</p>
<p>十一、思多葛市場研究股份有限公司：</p>	
<p>(一) 在期末定稿前如有最新資料提供，均納入更新修正，並註明資料起訖時間，另有關國發會、旅館公會及旅宿組等相關意見也會補充說明。</p>	
<p>(二) 因本案係純粹就觀光產業人才供需去作調查，目前調查是依交通部觀光署管理業別，觀光遊樂業就二十幾家作為基準，如未來要包括運動觀光、休閒農業，是否和觀光遊樂業在人才產生競合關係，非屬本次調查範圍。</p>	
<p>(三) 建議署內 3 個主管業別能就各自產業有較完整的調查，前 2 年因缺工議題，旅宿業有做大規模、較深入的產業調查，所以旅宿的資訊和相關其他產業之間的競合就會有較清楚論述，另觀光遊樂業二十幾家，可逐一輔導業者配合永續及數位雙軸轉型進用相關人才，但旅行業家數達 4 千多家且中小型超過 50%以上，較不在意雙軸轉型且難以逐一輔導，旅宿業也有同樣情況。另涉及永續部分，也建議未來在 3 個業別處理時能就各個業別去做思考。</p>	

審查意見	修正回應
會議決議：	
(一) 本案期末報告審查結果原則通過。	謹遵主席指示。
(二) 請思多葛市場研究股份有限公司依據委員及各單位意見妥為修正。	謹遵主席指示。