

旅遊服務

- 自賭權開放以後，澳門旅遊業的發展一日千里
- 旅遊業泛指所有為旅客提供服務，從而賺取利潤的行業

服務範疇

- 主要分為酒店住宿、餐飲、購物、博彩、娛樂、文化景點、會議展覽、航空、出入境服務及交通運輸（巴士和的士）

人才需求

- 在旅遊業中，前線工種的職位所佔比例較大
- 由於旅遊業為服務行業，故從業員需面對不同客人
- 根據澳門旅遊學院「近5年總體學生人數」資料顯示，雖然每年報讀的學生均有所增加，但部份學生在畢業後會選擇投身其他行業而非旅遊業
- 現時各大旅遊服務企業對前線從業員的需求十分殷切
- 未來市場對具專業資格、管理知識並擁有前線工作經驗的人才需求將更殷切

人才發展和流動

- 隨著周邊城市的開發、利用和未來旅遊業的發展愈見成熟，投身此行業的人才將有更大的發展空間
- 未來將有更多大型的娛樂場所和酒店相繼落成，將為澳門的就業市場提供逾萬個就業職位
- 澳門的旅遊服務專才，除可選擇留澳發展外，更可考慮前往新加坡等地一展所長

旅行社在旅遊業發展中扮演著極為重要的角色，以下是涉及旅行社範疇的工作職位介紹

旅行社/旅遊服務業

- 澳門是開放的國際旅遊城市，因此，旅行社或旅遊服務業的重要性非常顯著
- 「旅行社／旅遊服務業」不僅是指外地遊客到澳門遊玩的旅遊服務，同時亦包括澳門居民外出遊玩的相關服務
- 2013年第一季旅客總數超過700萬人次，按季增加1.9%
- 2013年上半年使用旅行社服務隨團外遊的本澳旅客超過22萬人次，非隨團的本澳旅客超過45萬人次
- 現時澳門領有牌照的旅行社共有175間
- 2013年第一季在澳門持牌的導遊共有17,370名，與旅客的比例為1 : 4,073人
- 2011年全澳旅行社總收益高達澳門幣 55.4億元

服務範疇

- 就服務性質不同，主要分為本土旅遊服務（營運部、市場推廣、導遊及司機）和外出旅遊服務（領隊、票務部及櫃台營業員）

人才需求

- 現時澳門旅行社／旅遊服務業中出現人資缺乏的情況嚴重，由於各部門均面對人力資源短缺，故招聘的工作持續不斷
- 從業員必須具备良好的語言能力和溝通技巧，有耐性、主動熱情的工作態度及對此行業具濃厚興趣

人才培訓

- 澳門旅遊學院開設了不同類型的培訓課程，為澳門旅遊服務業培訓更多人才
- 修讀旅遊學院的「旅遊企業管理」4年學士學位課程，學生將有半年的實習機會，以了解旅行社的日常運作及常用系統等專業知識
- 旅遊學院還開設了「導遊課程」，內容包括澳門歷史文化、澳門旅遊名勝、旅遊概論、導遊理論與實踐。有志成為導遊的年青人，必須修讀此課程，方可取得由旅遊局發出之導遊執照
- 雖然目前澳門尚未有專為本地旅行社而設的培訓機構，但部份香港旅行社會為非就讀旅遊學院課程的新入職員工提供相關職業培訓

人才發展和流動

- 隨著澳門的賭權開放及世界文化遺產申報成功，為業界帶來了不少商機，從而帶動人才需求的上升
- 現時有不少對旅遊業充滿熱誠的大學生選擇投身成為領隊，而導遊則多由資深的從業員擔任
- 擔任票務部的從業員，以高中畢業的年青人較多
- 從業員可於日常工作中，鍛煉和培養良好的溝通技巧，對於個人日後的發展將有莫大的幫助

行業現況和未來發展

- 隨著澳門整體旅遊業的不斷擴充和發展，未來的人才培訓政策將有助減輕業界人力資源不足的問題
- 近年業界（如旅遊商會、旅行社協會等）也舉辦不少活動，以促進旅行社間的交流 and 發展
- 近年各地航空公司在澳門開通新航線，如韓國、日本等旅遊熱門勝地，將幫助澳門旅遊服務業得到更有利的發展及創造更多機遇