



即時發佈 新聞稿

[2024年7月10日 – 香港]

人才留存新策略 培訓預算創新高 業界聚焦顧客服務培訓

調查結果概要

1. 僱員培訓及發展預算創新高
2. 業界聚焦顧客服務培訓 應對疫後營運挑戰
3. 善用網上學習科技 靈活調配培訓需要
4. 2024年企業着重領導力培訓 鞏固人才庫持續發展

香港人力資源管理學會（「學會」）早前進行「2023／2024年僱員培訓及發展需求調查」，發現75%的受訪企業於去年提供了預算作員工培訓及發展用途。調查顯示培訓實際開支相對員工整體基本薪酬的比率從2022年的2.6%升至2023年的3.8%，而培訓預算相對員工整體全年基本薪酬的比率從2022年的3.6%上升至2023年的4.3%。

此外，香港僱員年度人均培訓時數保持平穩，2023年達17.3小時，與2022年相約，顯示疫後各行業復甦下，企業認為有必要繼續投放資源培訓僱員以提升職業技能。

「2023／2024年僱員培訓及發展需求調查」於2024年3月至5月期間進行，涵蓋108間來自20個不同行業的企業，涉及約65,800名全職僱員。這項年度調查旨在了解香港整體在職培訓及發展需要，以及年內重點的培訓項目。調查重點如下：

1. 僱員培訓及發展預算創新高

2023年培訓預算相對僱員全年整體基本薪酬平均比率為4.3%，是自2019年以來最高的比率。

此外，2023年培訓及發展的實際開支相對員工整體全年基本薪酬平均比率為3.8%。個別行業培訓及發展實際開支比率超過平均值；其中銀行／金融服務業以6.2%成為榜首，其次製造業為5.8%、酒店／款待／旅遊服務業為4.2%。

學會理事會成員暨學習及發展委員會主席曾永昌博士表示：「隨著社會全面復常，商業活動愈趨頻繁，企業需要更多人手來應對。各行業在培訓及發展上的實際開支創下疫後新高，反映企業投放更多資源在提升及重塑僱員技能之上，以此吸引、培育新員工並鞏固現有的人才庫，保持競爭力和應對市場變化。」

2. 業界聚焦顧客服務培訓 應對疫後營運挑戰

酒店／款待／旅遊服務業在培訓及發展方面的實際開支相對員工整體全年基本薪酬以 4.2% 位列前三，較 2022 年增長了 2.9 個百分點。管理層及非管理層培訓及發展預算分配方面，酒店／款待／旅遊服務業投放於非管理層的預算比例在各行業中最高，達 79%（所有行業的非管理層培訓預算所佔比例為 63%），較 2022 年的 53%，增加 26 個百分點。

在非管理層培訓的範疇中，前三位分別是：

| | |
|---|-----------------|
| 1 | 與他人合作－溝通/人際交往能力 |
| 2 | 顧客服務 |
| 3 | 健康及安全 |

曾博士指出，調查反映酒店／款待／旅遊服務業願意投放更多資源培訓前線員工，而各行業亦聚焦顧客服務培訓。隨著 2023 年疫情後社會復常，口罩令和社交距離措施解除、及實施全面通關，國內外旅客重返香港，酒店／款待／旅遊服務業得以全面恢復營運。然而，業界面臨著熟練人力不足的挑戰，許多曾從事酒店／款待／旅遊服務業的員工在疫情期間已轉行。企業需要吸納職場新人及相關行業經驗較淺的員工，以填補人才空缺。為幫助這類員工更易適應新工作，僱主投入更多資源來培訓員工，確保他們具備所需的技能和知識，同時增加他們的歸屬感。

與此同時，香港特區政府也積極推動款待業的宣傳活動，僱員再培訓局亦計劃為款待／餐飲服務業的前線僱員提供培訓計劃，以應對行業的需求。

曾博士表示：「今年首 4 個月，訪港旅客較去年同期上升一倍。在旅遊業復甦的同時，業界透過持續培訓，提升僱員的能力，以更專業的服務滿足顧客期望，令企業在激烈的市場環境中脫穎而出。這將為香港旅遊業帶來更多的機會、建立更良好的口碑及吸引更多商務及優閒旅客。」

3. 善用網上學習科技 靈活調配培訓需要

疫情令企業在培訓模式上有所改變，並逐漸形成新常態，採用網上學習科技培訓僱員的企業比例連續四年維持在 90% 以上，2023 年提供網上學習科技的企業為 91%。

網上學習工具方面，最多受訪企業在 2023 年採用網上研討會或虛擬教室進行僱員培訓及發展，採用率為 76%。運用網上學習平台／電子圖書館和培訓影片則位居第二及第三，採用率分別為 51% 及 50%。這三種工具在去年也位居前列。另外，人工智能的使用率大幅增長，從 2022 年的 5% 上升到 2023 年的 17%。

而學會亦首次探討生成式人工智能在工作場所應用的情況，生成式人工智能在 107 家提供數據的企業中獲廣泛採用，77% 受訪企業允許僱員在工作場所使用生成式人工智能，當中 49% 受訪企業透過僱員個人資源運用人工智能工具，由企業提供則佔 28%。受訪企業認為，將生成式人工智能應用到工作場所時，網路安全和版權／法律風險是他們最關心的問題。



4. 2024 年企業着重領導力培訓 鞏固人才庫持續發展

近年來，人才荒成為企業面臨的一大挑戰。為了留住優秀人才，企業必須採取措施提高員工滿意度，降低流失率，同時確保人才庫能持續發展，以提升企業競爭力。

因此最多企業視下列三項培訓範疇為 2024 年培訓重點：領導力培訓 (53%)、繼任規劃 (44%)、識別及解決技能差距 (41%)。

曾博士認為，領導力培訓能提升僱員在競爭激烈的就業市場中的專業技能和創新思維，同時為僱員提供發展和晉升機會，從而提高員工的滿意度和忠誠度，並促進企業的長遠發展。此外，許多行業都面臨著高流失率的挑戰，曾博士建議，企業需制定全面的繼任規劃策略，例如提前識別並培養潛在的繼任者，確保職位順利交替；曾博士補充，企業需評估僱員的技能水平，並提供相應的培訓和發展計劃，以消除技能差距，令新進員工能夠獲得基礎訓練，而現有員工也能夠接受進階培訓，以應對不斷變化的市場需求。

總結

曾永昌博士指出：「在現今競爭激烈的商業環境中，企業必須不斷創新，以保持競爭優勢。培訓不僅僅是一次性的活動，而是一項長期的投資。因此，企業應該制定全面的培訓及發展計劃，以靈活的培訓模式，持續提供僱員所需的培訓及發展機會，提升及重塑員工的職業技能，從而鞏固及擴展人才庫。」

請[按此](#)下載學會理事會成員暨學習及發展委員會主席曾永昌博士及傳謀簡報會照片。

-完-

2023

Summary of Findings 重點概要



COMPANIES' INVESTMENT IN EMPLOYEE TRAINING AND DEVELOPMENT

企業在僱員培訓及發展的資源投放

% of companies budgeted for training
提供培訓預算的企業比率

75%

Average Actual Spending on training & development budget
as a % of total annual base salary
培訓及發展實際開支佔員工全年整體基本薪酬的百分比

3.8%

Average number of annual training hours
per employee
僱員全年人均培訓時數

17.3

Hours
小時

© 2024 HKIHRM. All rights reserved. Proprietary and Confidential. Distribution is strictly prohibited

2023

Summary of Findings 重點概要



ACTUAL SPENDING ON T&D AGAINST EMPLOYEE TOTAL ANNUAL BASE SALARY – BY BUSINESS SECTOR

培訓實際開支佔員工全年整體基本薪酬的分佈 – 按行業劃分



Hotel / Hospitality / Tourism related services

酒店／款待／旅遊服務

2022

1.3%

Average
平均
2.6%

2023

4.2%

Average
平均
3.8%

© 2024 HKIHRM. All rights reserved. Proprietary and Confidential. Distribution is strictly prohibited

2023

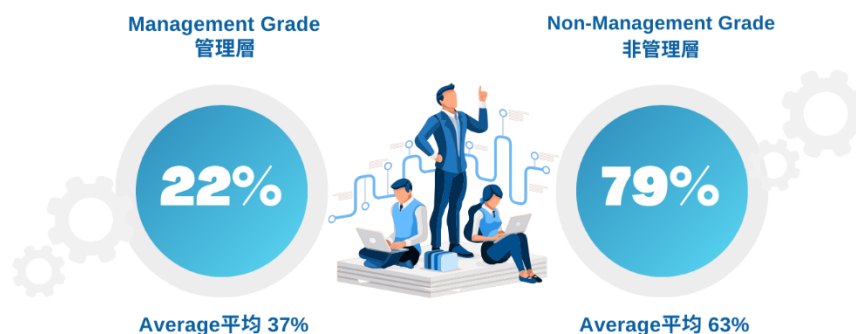
Summary of Findings 重點概要



BUDGET ALLOCATION FOR MANAGEMENT AND NON-MANAGEMENT STAFF 管理層及非管理層職級的培訓預算分配



Hotel / Hospitality / Tourism related services
酒店／款待／旅遊服務



The figures may not aggregate precisely to 100%, owing to the mathematical effects of rounding.
數據因採用四捨五入方式計算，故其累計總和可能無法完全等同於百分之一百。

© 2024 HKIHRM. All rights reserved. Proprietary and Confidential. Distribution is strictly prohibited

2023

Summary of Findings 重點概要



MAJOR TRAINING AREAS FOR EMPLOYEES AT DIFFERENT STAFF LEVELS 不同職級僱員的主要培訓範疇

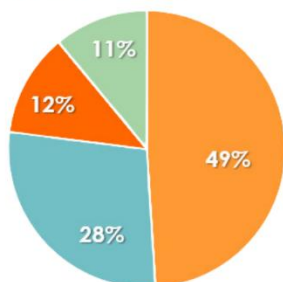


© 2024 HKIHRM. All rights reserved. Proprietary and Confidential. Distribution is strictly prohibited

2023

Summary of Findings 重點概要

GENERATIVE AI FOR WORK 利用生成式AI工作



■ Yes - personal resources 有 - 私人資源
■ Yes - provided by employer 有 - 僱主提供
■ No - not allowed for work 否 - 公司不允許
■ Not sure 不確定

TOP 3 CHALLENGES 面對的挑戰

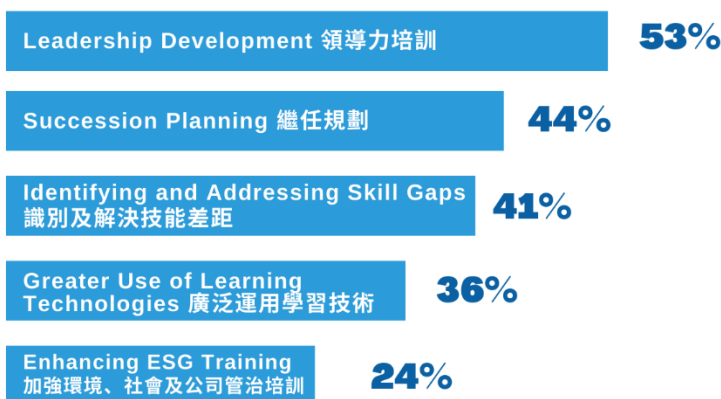
- 
- 1 Cybersecurity risks associated with generative AI tools 與生成人工智能工具相關的網絡安全風險 **66%**
 - 2 Copyright and legal exposure 版權和法律風險 **58%**
 - 3 Lack of expertise & knowledge to implement 缺乏實施所需的專業知識和技能 **43%**

© 2024 HKIHRM. All rights reserved. Proprietary and Confidential. Distribution is strictly prohibited

2023

Summary of Findings 重點概要

2024 LEARNING & DEVELOPMENT PRIORITIES 2024年培訓及發展重點



© 2024 HKIHRM. All rights reserved. Proprietary and Confidential. Distribution is strictly prohibited



香港人力資源管理學會

Hong Kong Institute of Human Resource Management

Operated by Hong Kong Institute of Human Resource Management Limited

傳媒查詢

香港人力資源管理學會 - 企業傳訊及項目部

陳敏慧小姐 電話：(852) 2837 3826 | 潘懿文小姐 電話：(852) 2837 3820

電郵：pr@hkihrm.org

關於香港人力資源管理學會

香港人力資源管理學會（學會）是現時香港最具規模的人力資源管理專業團體，目前會員數目近 5,000，當中近 500 家為公司會員。學會於 1977 年成立，致力提高香港人力資源管理的專業標準，以及提升人力資源管理專業的影響力。學會致力服務人力資源管理同業及大小企業，舉辦各類專業活動，其中包括周年會議、主題研討會、獎項及不同程度的專業證書課程。學會亦提供多項會員服務、人力資源調研和網上會刊。學會是亞洲太平洋人力資源管理協會會員。

詳情請瀏覽學會網址 www.hkihrm.org/