

找出路！旅遊航空業 轉職動能激增四成四

104：依職務性格及專業 客服經理、工程師、隨團翻譯 業外轉職路更寬

新冠肺炎滿周年，企業徵才回神，但旅遊航空業短期之內回不去了，高達2.6萬名旅遊航空業職人曾在去年下半年主動求職，其中，又以旅遊業年增率超過44%最高。104人力銀行顧客價值處協理翁維薇分析，旅遊航空業職人多半具有善於溝通、熱情、耐心的人格特質，盤點職務性格以及所學專業，「業外」成功轉職所在多有，例如空姐退下之後，擔任客服經理、國外球隊隨行翻譯、智慧財產權專利規劃師、製程工程師、主管特助、補習班老師等。

她建議求職者善用工具如 [104 適性測驗](https://guide.104.com.tw/personality)：https://guide.104.com.tw/personality 找出自身優勢，或到 [104 職涯診所](https://giver.104.com.tw/)(https://giver.104.com.tw/)尋求前輩的解方，空服員轉職議題，現正熱烈討論中：「[想從空服員轉職，投了好多履歷卻一直被已讀.....在剛畢業時求職都很順利，這次想從空服員轉職，投了好多履歷卻一直被已讀，想請問我的履歷出了什麼問題，導致我近期求職處處碰壁。](#)」

企業徵才 70 萬人 半導體資通訊穩盤

104人力銀行一月線上工作機會數已來到70.6萬個，連兩月回升至70萬大關，也是近五年同月次高，五大產業徵才缺口超越去年，除5G、AI持續走熱帶動電子資訊、軟體、半導體工作數持續增加外，受疫情影響的住宿餐飲業也已緩步回升，徵才動能可望延續。

2021年1月工作機會數五大產業(大類)

產業	工作機會數	年增幅	備註
①電子資訊/軟體/半導體相關業	14.2萬	+2.9%	電腦及週邊製造業 1.7萬 電腦軟體服務業 1.6萬 半導體業 1.5萬
②住宿/餐飲服務業	12.1萬	+7.2%	餐館業 7.4萬 旅館業 1.5萬
③批發/零售/傳直銷業	9.8萬	+2.4%	
④一般製造業	9.7萬	+18.8%	
⑤建築營造及不動產相關業	5.5萬	+49.3%	

資料來源：104人力銀行。工作機會數單位：個

旅遊航空業仍未回魂 2.6 萬職人主動求職

企業徵才回升，但旅遊航空業未見曙光，一月份工作數仍較去年同期減少 4~7 成不等。

工作機會年減幅最大的五大產業(細類)

產業	2021年1月 工作機會數	較去年同期變化
①航空運輸業	85	-70%
②電影片映演業	311	-58%
③汽車客運業	644	-54%
④旅遊服務業	2,890	-46%
⑤紡織成衣業	2,254	-37%

資料來源：104 人力銀行。工作機會數單位：個

104 人力銀行分析去年下半年曾主動應徵的求職者，並依當時任職產業的年增幅排名，前十大產業中，旅遊服務業、航空運輸業、航空器及零件製造修配業占了三項(下表黃底)，共計 2.6 萬名旅遊航空業職人想轉換跑道，其中，又以旅遊服務業居十大轉職產業之首，人數 2.18 萬人最多、年增 44% 幅度最大！按職務，旅遊航空業中轉職動能最強的前五大職類為：導遊、空服員、旅遊休閒類主管、OP/旅行社人員、領隊。

產業	2020年待過該產業 且下半年曾主動應徵的人數	較2019年同期變化
①旅遊服務業	21,790	43.6%
②燃料零售業	815	39.1%
③人造纖維製造業	381	37.5%
④教育服務業	9,916	32.7%
⑤航空運輸業	3,719	29.5%
⑥電力機械器材製造修配業	3,089	29.3%
⑦綜合商品批發代理業	7,782	26.2%
⑧航空器及其零件製造修配業	994	23.3%
⑨紡織成衣業	4,885	23.3%
⑩建物裝修及裝潢業	1,865	21.7%

資料來源：104 人力銀行

業外成功轉職！類型一：職務性格相近

104 人力銀行顧客價值處協理翁維薇觀察，邊境管制開放遙遙無期，雖有國旅熱、精緻旅

遊等轉型，但仍僧多粥少；若能盤點不同產業當中相近的職務性格，以及過去自身所學專業，仍有「業外」成功轉職的案例。以職務性格為例，徵才企業 2020 年下半年有四大職務最主動邀約旅遊航空業的職人：①國內業務人員，②門市/店員/專櫃人員，③電話行銷人員，④電話客服類人員，這些職務多需具備溝通力、親合力等人格特質，而旅遊航空業職人正有此特性。

微風集團人力資源部副理曾三垣表示，空服員普遍具備外語能力、以及訓練有素的應對禮儀，與精品營業樓管、顧客服務禮賓人員的選才標準不謀而合，去年在疫情衝擊下，微風集團收到數百份相關產業轉職履歷，經面試已錄取近 20 位轉職的空服員！

求職者經歷	職務特性/專業技能	企業端主動發出邀約的職類
導遊	熱情、常保微笑，且有耐心處理團務及突發狀況，且頗具責任心。	儲備幹部、門市店長
空服員	具一定水準的外語專業、國際及商務禮儀，且具第一線面對旅客的經驗。	秘書、客服、語文補習班老師
旅遊休閒主管	具備業務開發、企劃籌備等能力，對內需管理員工、跨部門協調	產品行銷人員、儲備幹部

資料來源:104 人力銀行

業外成功轉職！類型二：回歸所學專業

104 人力銀行篩選最近十年(2011~2020)曾經擔任旅遊航空相關職務者的職涯路徑，仍以「業內」轉職為多，但已見「業外」的國內業務、高階主管特助、秘書、門市店長、行政主管、客服經理、教育訓練主管、語文補習班老師；職務跨界幅度較大的，多半回歸所學專業，或在職期間培養語言力及第二專長。

例如：空服員畢業自物理系，轉職後成為半導體業的薄膜製程工程師，薪資 6.3 萬元。導遊畢業自企管系，轉職擔任智慧財產權專利規劃師，薪資 5 萬元。導遊畢業自電機電子工程系，轉職成光電業設備工程師，薪資 4.8 萬元。

類型	學歷(科系)	轉職後	轉職後薪水
回歸所學	物理學	半導體業 薄膜製程工程師	6.3萬
	企業管理	紡織業 日本線專員	5.2萬
	材料工程	半導體業 客戶整合工程師	5.2萬
	企業管理	電子五哥 產品管理師	4.2萬
	醫學技術及檢驗	醫院 醫檢師	依104薪資情報：4萬
	企業管理	著名車廠 客戶關懷經理	7.5萬
跨產業	歷史系	知名餐飲業 教育訓練主管	4.5萬
其他	英美語文	直播主	依104薪資情報：2萬~7.5萬
	文書管理	網拍 創業者	自營2萬~20萬不等

資料來源:104 人力銀行

後疫情的轉職新出路

台灣疫情趨緩之際，住宿餐飲已陸續回復到疫情前的徵才水平，惟旅遊航空業仍未撥雲見日，104 人力銀行顧客價值處協理翁維薇提出三大綜合建議：

一、找市場機會

五大產業徵才動能強、工作機會多、薪資也較有想像空間。

- ① 電子資訊/軟體/半導體相關業
- ② 住宿/餐飲服務業
- ③ 批發/零售/傳直銷業
- ④ 一般製造業
- ⑤ 建築營造及不動產相關業

二、找自身優勢

從企業經常出缺、長年招募不順的職缺切入，同時比對「職務性格」相近的職缺。例如「業務」的職務性格為：情緒調適、社交，抗壓、樂觀、敏覺、負責。「門市服務」為：情緒調適、社交、敏覺、負責、同理心。旅遊及航空從業人員多外向、活潑、善於溝通，也為企業偏好的人格特質。

三、善用工具

- ① **104 適性測驗**：<https://guide.104.com.tw/personality> 性格分析、工作適合度，有助於求職者決定是否主動應徵工作，並了解期望職務與自己的特質速配度。
- ② **104 職涯診所**：<https://giver.104.com.tw> 向職場前輩請益職涯方向、產業專業問題。

關於 104 資訊科技集團

104 人力銀行成立於 1996 年，2006 年以「一零四資訊科技股份有限公司」於台灣證券交易所掛牌，成為台灣第一家上市的網路公司，穩居台灣流量最多的人力資源服務網站，持續以成為華人地區人力資源領導品牌為使命。全集團追求產業創新，以 C.M.O.S. 四大核心概念（cloud 雲端、mobile 行動、open 開放、social 社群）提供多元職涯服務及人才管理解決方案，包括網路求職求才、職涯競爭力、中高階獵才、企業大師、人資管理系統、測驗評量、人資顧問諮詢等，2014 年起提供學生探索天賦與職涯方向的生涯服務，2017 年推出高年級服務讓面臨退休或已經退休的職場前輩繼續發揮價值，2018 年推出銀髮銀行照顧失能長者尊嚴的自立照顧平台，完善企業社會責任。如需進一步資料，請上 104 企業網站：corp.104.com.tw。

新聞聯絡人：

公共事務部 品牌公關	Tel：(02)2912-6104 ext. 6868
柯惠文 Vanessa.Ke	Mobile：0987-576-104
	Fax：(02)7702-7104
	Email： vanessa.ke@104.com.tw
	Add：新北市新店區寶中路 119 號 3 樓
