



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU  
UNIVERSITY OF MACAU

## 澳門零售業未來人才需求調研

委託單位：澳門特別行政區政府人才發展委員會

日期：2018 年 12 月 28 日

### 報告摘要

澳門大學接受澳門特別行政區政府人才發展委員會的委託，為了有效地了解本澳零售企業的整體情況以及全面地了解澳門零售業的未來人才需求，由工商管理學院教授兼博彩研究所所長馮家超教授、工商管理學院教授兼持續進修中心主任劉丁己教授，以及三位專業研究人員組建了研究團隊，採用定量研究（電子問卷調查）與定性研究（人員訪談）兩者並行的方法實行調查。調查的時間為 2018 年 9 月至 12 月，調查對象主要為本澳多個大型渡假村和購物商場，報告內容涵蓋了超過 320 個品牌零售商戶的超過 2,430 名僱員的人力資源狀況。數據顯示受訪的零售商戶中僱員主要以本地僱員為主。總體來看，本地全職僱員與外地全職僱員的比例約為 7 比 3。在這些僱員中，多數僱員從事服務、銷售及同類工作，其中人數最多的為售貨員，佔整體受訪大型零售商戶及主要購物商場商戶的人力資源達六成以上(62.4%)。

在 2017 年不同職業人員流動的狀況方面，新聘人員及職位空缺的總和大於離職僱員的數量，顯示出 2017 年零售業總體呈增長的態勢。值得注意的是技術員及輔助專業人員（主要是營業代表和銷售主任/副主任）是唯一離職僱員多於新聘僱員的職業分類，顯示了可能存在前線雇員短缺且較難招到人手的問題。

根據受訪商戶對未來三年以及六年的需求估計的數據顯示，受訪商戶在未來全職僱員中增加最多的類別為服務、銷售及同類工作人員類別，當中估計增加最多的職位為售貨員。其次分別為銷售經理、營運經理及銷售主任。受訪商戶普遍認為新增的人數不會太多，基本維持在每三年約一成左右的增長。數據顯示雖然零售業總體仍然呈現增長的態勢，但已經進入了平緩增長的階段。

在本次調查數據與 2014 年調查數據的比較方面，本地僱員與外地僱員的比例總體呈下降趨勢，由 2014 年的 4.1 : 1 下降為 2017 年的 2.5 : 1，顯示了外地僱員在零售業中增長的趨勢。本地僱員與外地僱員的比例在人數最多的服務、銷售及同類工作人員和技術員及輔助專業人員中有顯著下降，前者由 2014 年的 3.6 : 1 下降至 2017 年的 2 : 1，後者由 2014 年的 9.2 : 1 下降至 3.8 : 1。數據顯示了這兩個職業類別對於外地僱員有較大的人力資源需求。同時，相較於 2014 年的受訪零售商戶普遍預估三年後有二至三成的人力資源需求，2017 年的受訪零售商戶普遍較為保守。數據再次反映了在經過一段快速的增長期後，零售業在人力資源的需求方面可能已經進入了相對平穩發展的階段。

在對澳門零售業管理層人士的訪談結果方面，受訪的管理層人士對目前及未來澳門零售業發展持樂觀態度。零售企業管理層認為近年政府推行的利好政策及港珠澳大橋的開通等對於澳門零售業的發展帶來了很好的驅動力。同時，受訪企業管理層普遍反映人才需求得不到滿足、經營成本偏高、產業結構和銷售管道單一、未能滿足多元化發展的要求等問題。針對這些問題，受訪者表示，政府宜適當放寬人才招聘政策及給予零售業從業者適度的支援，包括鼓勵創業，提供更多更好專業技能培訓及有含金量的證書認證等。