

書面質詢

李靜儀議員

冀當局支援旅遊業界提升和豐富人才儲備

近年來，特區政府銳意推動經濟多元，同時致力落實澳門作為世界休閒城市的目標和定位。根據統計暨普查局資料，2019年疫情前澳門入境旅客達三千九百四十萬人，其中內地和香港客源佔比將近九成，可見本澳在推廣海外市場方面還有很大的空間。本澳第二個五年規劃中指出，要吸引更國際化、更廣泛的客源，促進綜合旅遊業發展；日前，政府亦提出將於賭牌競投的評標中考慮開拓海外客源計劃，並將訂明量化指標，這些都是本澳一直以來提出的目標。然而，在擴闊客源以及增加旅客逗留天數等方面，表現未如理想，居民均關注政府未來有何具體計劃作推動。

要打造更豐富的旅遊內涵，除了完善硬件建設及開展多元的旅遊項目，提供優質的服務體驗尤為重要。儘管特區政府近年來積極推動和優化旅遊配套，如成立旅遊警察、智能行程規劃、無障礙旅遊指南、360環景和VR導覽等，但還需繼續加強前線人員的服務能力和質量提升，以支撐和滿足旅客的需求。特區政府必須積極推動不同方面的旅遊業人才的儲備和培育，為鼓勵從業員更努力提升，政府和業界應投入適當的資源作培養。

為此，本人向當局提出以下質詢：

一、疫情下，本澳旅遊業發展面對不少困難，其中導遊、酒店餐飲和銷售等各個行業都大受影響。不少資深的前線人員面臨開工不足甚至停工，當中不少人無奈地要轉行。請問當局有否作出全面檢視人資需求和流失情況？在旅遊業復甦過程中如何留住人才以支援業界存續和日後發展？有何具體方案營造和吸引本地青年入行吸納新血，尤其因應拓展海外旅客市場的需求？

二、為支持本澳開拓海外客源，政府將如何加強與業界合作，針對不同的客源市場需要，持續為本地僱員或有意願入行人士在語言掌握、廚藝水平、服務質量、人文和歷史解讀、導賞技巧等多個方面提供培訓或實踐機會，以提升旅遊服務質素？

三、澳門受空間和硬件資源所制約，有不少學者認為可從人文和文化入手以豐富旅遊的軟實力。二〇一七年本澳獲評定為“創意城市美食之都”後，政府亦開展了一些推動工作，當中培養有關廚藝及創意的專業人員是重要目標，當局如何評價有關工作成效？近年來本地飲食業人才培養情況如何？有本地人反映，即使受過專業培訓及有多年工作經驗，但往往不被重視，請問當局在推動包括廚師等本地飲食業人員的晉升和發展方面，有何實質的要求和計劃？