直面澳門人力資源斷層之痛

文 辛迪

自回歸後，賭權開放、外資擁入致使澳門的經濟有著史無前例的高速發展，GDP由回歸前472.8億澳門元躍升近4倍至2009年的1,693.4億澳門元，總體就業人口的每月工作收入中位數亦由4,920澳門元上升至8,500澳門元。但在一片繁華景像的背後，各行各業都為要解決人力資源問題而憂心忡忡。

根據統計暨普查局的資料，2009年本澳就業人口約31.8萬人，其中超過一半為35至54歲之人士，但與2008年比較，增幅最大則為55至64歲的就業人口(+5.5%)，與2007年比較，55至64歲的就業人口更增近20%。有關數字除反映本澳的就業人士以中壯年為主外，且顯示就業人口呈逐步老化的趨勢。

按行業統計，2009年就業人口主要集中在「文娛博彩及其他服務業」、「酒店及飲食業」和「批發及零售業」，三個行業的就業人口合共佔總就業人口超過一半。其中16*至44歲就業人口從事行業的首兩位均為「文娛博彩及其他服務業」及「酒店及飲食業」；而45至54歲就業人口從事行業首位雖同為「文娛博彩及其他服務業」，但第二位則轉為「建築業」；至於55至64歲就業人口從事行業的首兩位分別為「批發及零售業」和「建築業」。顯示現時本澳就業人士不論年齡，均以從事「文娛博彩及其他服務業」較多，但參與「建築業」的就業人士則以年齡偏大的中壯年人士為主。

按職業統計，2009年最多人擔任的職業為「文員」（包括從事直接與博彩投注服務有關的職業，如賭場荷官、巡場、籌碼兌換員等），其次為「服務、銷售及同類工作人員」和「非技術工人」，三者合共佔總就業人口超過65%。16至44歲就業人口擔任職業首位均為「文員」，而45歲及以上就業人口則以任職「非技術工人」為主。

由於澳門本地人口數量本來就小，加上出生率一向較低，人口老化嚴重，且近年來賭權開放使本地經濟迅猛發展，促使越來越多的基建發展計劃在澳門動工及落成，使得人力資源明顯不足且呈斷層現象，中小企業需要輸入外勞以滿足本地市場的需要。

人力資源的斷層現象，已經嚴重制約小城的可持續發展。

*為配合勞動關係法對訂立勞動合同者的最低年齡調升為16歲的修訂，統計暨普查局將界定勞動人口的年齡下限由14歲調升至16歲。自11/2008-1/2009起的資料是按照新的年齡下限計算。

技術人員難覓，各大行業的痛

為了進一步透視本澳人力資源斷層現象，我們採訪了建築業、飲食業及零售業的資深人士：

澳門建築置業商會副理事長劉永誠

「根本原因在於澳門的經濟發展太蓬勃。」論及澳門人力資源失衡，建築業少有年輕人入行時，劉永誠表示。經濟景氣與否直接影響澳門的人力資源現狀。自澳門開放賭權以來，博彩業對荷官的需求量增大，吸收了絕大部分的年輕人。由於人工理想、工作環境舒適及轉行難，大部分的年輕人在入行後會繼續留在博彩業。

在建築業這個靠速度爭取市場，體力消耗大的行業，要求從業員效率高，體能好。當前建築業從業員年齡偏大，已不能適應市場的需求。劉永誠表示，預計2016年落成和通車的港珠澳大橋，以及橫琴的規劃和開發，將帶動一批公共樓宇、設施和綠化地的動工及落成，屆時將需要大批的建築從業員和其他專業人員來配套。然而澳門目前人力資源跟不上飛速發展的經濟步伐，情況令人堪虞。

「要吸引年輕人入行，有必要重新包裝建築從業員的形象，讓建築從業員成為一支有紀律的專業生產隊伍。」劉永誠認為，向來人們認為地盤工作是髒累活，建築工人社會地位低下。重新包裝從業員形象，保障其收入水準，同時提升其專業技能和管理素質，有助於提高業內從業員的社會地位和形象，也能吸引更多年輕人入行。劉永誠還提及到，在目前技術工人短缺，技能水準參差不齊的情況下，職業技術認證勢在必行。希望政府能加強對「建造業職安卡」持證上崗制度的宣傳推廣，以及透過普及教育和強制訓練，達到教導業內的工作人員有效預防工作意外及職業病。

麗晶集團董事總經理甘沛霖

「目前的人力資源斷層現象是社會和經濟發展遇到瓶頸的反映之一。」甘沛霖說。他認為全行業均面臨著結構性的人力資源問題，其集團旗下的飯店、西餅店因老師傅退休、新血液少、現有員工不斷流失三大問題而苦惱。即使公司提供優厚的薪資待遇、升職機會與專業培訓，期望形成穩定的團隊，卻仍收效甚微，使行業發展大受阻滯。

「雖然我們做飲食，做零售，但是除西餅師傅、點心師傅外，我們亦需要維持物業日常運作的電工、水喉工，但是集團無法請到這樣的人，只能外包給其他機電公司做。遺憾機電公司本身也面臨著同樣的人資問題。」甘沛霖表示曾經嘗試使用兼職工人，卻不能從根本上解決存在問題。

聯邦大酒樓周經理

聯邦大酒樓在澳門已有22年的歷史，專營酒席宴會，內可設宴八十餘桌，服務上千位客人，現有員工138人。在接受本雜誌採訪時，周經理表示面對高企的人員流失率，作為中小企業深感無奈卻又無能為力。

「澳門的博彩業發展越快，酒樓食肆的人手問題就越明顯。」周經理說，「很多本地人已經習慣了高收入、工作少、壓力不大的工作，要現在的年輕人入行飲食業，可能性很小。」周經理還表示，即使開出相對優厚的條件，很多年輕人還是選擇博彩業，縱有新人入行，前腳未企定，後腳就要走人。即使是兼職工人，年齡多為三四十歲，報名兼職的後生仔屈指可數。

周經理表示在招聘過程中曾求助勞工局，希望相關部門能推薦適用人選，但勞工局亦有心無力。中小企業在應對行業激烈競爭，提防其他公司挖角的同時，還為如何聘得人才、留住人才而擔憂。若政府部門無法採取任何措施改善人力資源現狀，中小企業亦只能坐以待斃。

冷氣工程公司老闆李先生

市場的激烈競爭使小企業不得不靠提高人工來吸引人才。在問及人力資源問題時，李先生一臉無奈。「八九十年代的黃金時期，工人的月薪只有一兩千元。但如今工人的薪津已漲到六百多塊錢一日，客戶安裝費卻一成不變，企業利潤無升反降。」李先生認為，在人力資源斷層危機面前，政府的作為與不作為已經成為坊間「公開的秘密」。

李先生的冷氣維修公司現有長工4名，兼職1名，李先生表示短期內不會擴充公司的規模，運營成本和人手短缺是主因。即使接到大工程，也外判給一些行家來做。李先生說，市面上很多維修公司是「家爺仔嗰」生意，因為請不到技術工人，一家大細都要上陣。現在僅有的幾名技工亦多為學師出身，由資深的技工帶幾個學徒。李先生認為，勞工局開辦的系列課程並不全面，而且由於理論跟實際之間的差距，並沒有解決行業的人力資源問題。報讀學員多將該課程當成「興趣班」，對引導他們入行並沒有起多大作用。李先生認為，該系列課程有必要降低就讀門檻和年齡要求。

有人沒工做，有工沒人做。求職者抱怨就業難，可是打開報紙，一版又一版的招聘廣告，海量的空缺職位任君選擇，為什麼會無人入行？　縱觀目前求才若渴的行業，多為對專業技術有要求的行業，但本地學生家長，在望子成龍的心態下都不希望子女從事藍領工作，從以前希望一技傍身到現在一窩蜂擁去做大學生，致使整個社會的技術層處於真空狀態。

知識經濟社會，什麼才是「有前途」

在學歷的效用被過分擴大的今天，大部分人都選擇不停地進修。很明顯，進修的目的是獲取學歷憑證，增強競爭力，但是如果進修方向不正確，實在是費時失事。上一代人，擁有專科學位已經不愁工作，而今即使擁有本科文憑、碩士學位，也未必足夠。當我們考取了一個又一個的文憑，自以為在奮力追趕時，整個社會都在同步進步。學歷是不是唯一的依歸？

以建築業為例，根據《澳門建築置業商會、澳門建造商會、澳門建築機械工程商會需求的職位細分》表格，建築業所需的技術細分工種高達67個，可見要維持行業的可持續發展，絕對有賴於一群熱誠、進取的專業人士。

人才儲備是經濟社會發展的強大後盾，而當下澳門很多職位，特別是對技術含量要求較高的職位異常緊缺，如各種工程師、技師、技術人員等，遠不能配合本澳的經濟起飛。企業在招聘手法上各出奇招，但縱使提供高薪厚職亦無法「挖」到人才，只能靠輸入外勞以解決燃眉之急，卻只是治標不治本，證明社會選擇已逐漸由「學歷型」向「能力型」轉變。

如何鼓勵市民終身學習，瞭解就業市場和職業培訓方向，不斷提升技能，使其看到專業技術的前景，以求在知識經濟社會立足已成為當前要務。

量身訂造你的職業生涯規劃

各類技術專業人員供不應求，市面亦湧現出各種進修培訓課程。學員在鎖定進修目標時，必須要緊隨社會脈搏，適當選擇進修課程。

表一：澳門建築置業商會、澳門建造商會、澳門建築機械工程商會需求的職位細分

A	機械設備操作員	B	土建工程
1	挖土機操作員	1	挖土工
2	推土機操作員	2	打石工
3	搬土機操作員	3	沉井工
4	履帶式吊機操作員	4	威令安裝工
5	輪胎式吊機操作員	5	威令焊工
6	塔式起重機操作員	6	木範本工
7	貨車吊機操作員	7	鋼筋屈紮工
8	重型貨車司機	8	混凝土工
9	打樁機操作員	9	石屎渠管安裝工
10	探土機操作員	10	合格焊工
11	吊船操作員	11	防水工
12	笠架操作員	12	打樁工
C	**三行**	**D**	**水喉、金屬**
1	幼細木工	1	水喉工
2	非金屬假天花工	2	消防喉工
3	非金屬間隔裝修工	3	潔具安裝工
4	地板工	4	鋁門窗安裝工
5	油漆工:扇灰油乳膠	5	金屬工：門窗安裝
6	油漆工:清漆、手掃漆	6	金屬工：普通焊接工
7	油漆工:噴花漆	7	金屬工：鋼結構焊接工
8	油漆工:打砂工	8	金屬工：不銹鋼焊接工
9	砌磚工	9	金屬工：風槽安裝
10	批盪工	10	金屬工：線槽安裝
11	鋪瓦工	11	玻璃安裝工
12	紙皮石工		
13	雲石工		
14	牆紙工		
E	**機電、維修**	**F**	**其他**
1	弱電電工	1	竹棚工
2	高壓電電工	2	腳手架工
3	空調安裝工	3	泥水幫工
4	電梯安裝工	4	沉井幫工
5	設備安裝工	5	地盤雜工
6	電訊、擴音安裝工	6	公司建築工
7	電腦線路安裝工	7	後勤倉管員
8	機械維修工	8	地盤看更、保安
9	工具維修工	9	綠化、園藝工

（此表由澳門建築置業商會提供）

為配合市場發展，勞工事務局從97年開始設立對象為初中畢業生的「學徒培訓」課程，其中包括「電子及通訊課程」、「電氣裝置課程」、「汽車機電課程」等，為社會提供專門技術人才。但由於收生人數少，學生一畢業後即被各大機構甚至政府部門羅致，對解決市場龐大的需求只是杯水車薪。

此外澳門管理學院亦於2009年與勞工事務局及澳門美高梅金殿合作，首創以職業培訓與就業緊密結合為發展的方向，工作實習與技術培訓聯結作為培訓模式，成功開辦了「工程及娛樂場見習技術員課程」。該課程自招生起便吸引了上百名學員的踴躍報名。在長達12個月的培訓課程中，學員輪流在美高梅金殿的設施部門內其中五個不同範疇進行實習培訓，包括機械和電氣設備，消防安全，娛樂場營運，酒店營運和音響視聽。大部分學員在課程結束後選擇留在澳門美高梅金殿繼續他們的事業發展。

澳門管理學院院長陳炯釗博士表示，「澳門以往的專業技術教育多以師徒方式傳授技術，並沒有系統的專業課程。」「工程及娛樂場見習技術員課程」以系統的教學方法，瞄準目前行業緊缺的職位，陳博士認為能在相當程度上舒緩技術業的人才短缺壓力。

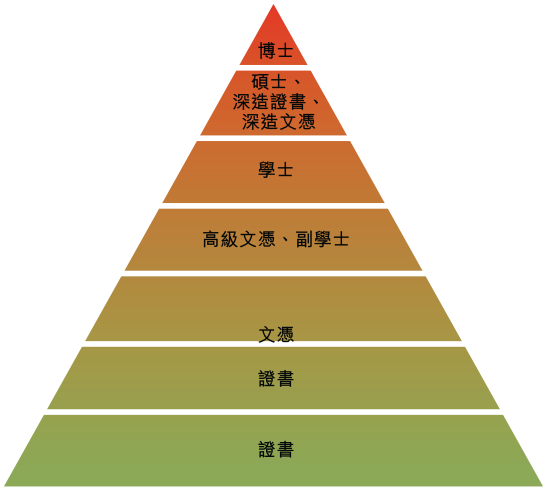
由於課程口碑良好，2010年澳門管理學院將繼續聯手勞工事務局，與　澳十家機構繼續開辦「工程見習技術員課程」第二班，為企業培養專門技術人才。

資歷架構打開機會之門

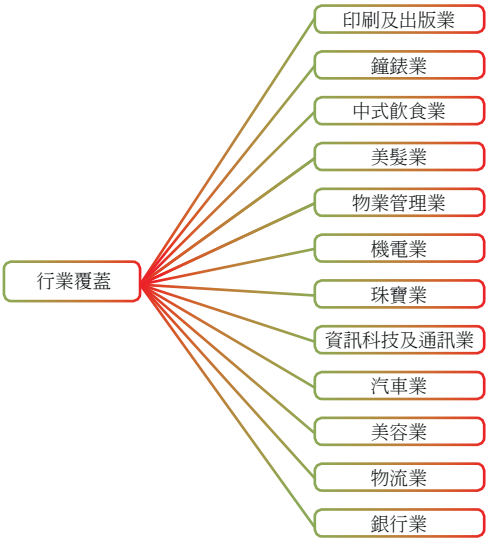
如何吸引年輕人進入藍領市場工作？藍領工作是否難以闖出一片天？要給予技術和專業人士一個肯定，必需要建立一個資歷及學歷等級制度的架構。

所謂資歷架構，簡單來說就是整合主流教育、職業訓練和持續進修三方面的資歷，藉由加強學習者的就業競爭能力，促進地區整體知識經濟的發展。資歷架構最初發展是在英國、澳洲、紐西蘭、南非等國，90年代之後世界各國紛紛進行研究發展。不同的國家或地區對資歷架構學位資格層級數均有不同的標準，而目前在亞太地區發展最為完整的澳洲在資歷架構上共有15層分為3大類：分別為「高中教育」、「職業教育與訓練」及「高等教育」，使學歷與資歷之間緊密銜接。

香港離澳門最近，對澳門的影響亦最深遠。因此以香港為例，現有設立一個分七級跨界別的資歷架構及相關的質素保證機制，並在職業教育方面，制定以技能為本的資歷。港府已選定12個行業研設資歷架構，包括印刷及出版業、鐘錶業，中式飲食業，美髮業，物業管理業，機電業，珠寶業，資訊科技及通訊業，汽車業，美容業，物流業及銀行業。目前正式納用資歷架構的行業有三個，分別是美髮業、鐘錶業及印刷業。此資歷架構涵蓋主流教育、職業教育及持續教育界別，這七級的指標也跟現時的學歷掛鈎，例如第七級等同於博士，第六級等同於碩士，第五級等同於學士等，真正實現學歷和資歷的無縫對接。



表二：香港現時實行的資歷架構圖



表三：香港資歷架構擬覆蓋的行業

香港業餘進修中心助理主任黃智美女士在談及「資歷架構」時說，2008年末至今，資歷架構在港仍屬試行期，並不能一口論定效果如何。但所謂「百年樹人」，資歷架構的效用須時間去證明。假若能完善資歷架構，相信可以使不同年齡段、不同行業背景的人飛得更高、走得更遠。但要技術工種更受社會認可，吸引更多的後生仔入行，提升其專業素質、重新包裝其專業形象亦是重中之重。

目前香港有職業訓練局提供相關的系列培訓課程，雖則與坊間其它培訓機構所提供的僱員再培訓課程有部分重複，但日後若澳門要建立相類似的架構和機制，可以從香港經驗中汲取教訓，針對特定行業，選定特定課程，避免資源重疊和浪費。所謂條條大路通羅馬，當學歷不再是衡量人才素質的唯一指標，專業技術資格越來越受社會青睞並受社會認可時，具有技術資歷的人才同樣能發揮其潛能，得到與名牌大學畢業生同樣的待遇和優勢，前景無可限量。

教育制度改革刻不容緩

雖然現時澳門特區政府提供15年的免費教育，卻至今沒有一套完善有效的技術工人培訓體系和制度，以及對技術資歷的認可和推廣。年輕人別無選擇，跟得上文法學校要求的一批無疑可以接上繼續修讀高等教育，但跟不上的卻似乎無路可走！缺乏健全教育體系的支持實為本澳經濟永續發展的一大阻礙。

近年為推動終身學習，提高澳人質素，澳門政府開始重視對各行業技術性工種的資歷認證，但面對香港和內地在這方面遙遙領先，從宏觀上看澳門卻暫未形成一個系統可行，有助於不同行業不同工種資歷和技能認可及認證的體系。對於具有豐富工作經驗，備受社會青睞卻沒有「沙紙」的藍領工人，確認其資歷，在澳門面臨較大阻力。澳門政府實應發揮其在教育市場上的作用，對教育資源進行再整合，資歷認可和教育制度改革刻不容緩。

表四：其他地區對職業技術教育的發展程度

中國內地	同樣面臨著技術人員缺失及老齡化問題，但由於人口基數較大，有大量的大中專學校，有針對性地為年輕學員提供技術培訓課程，為社會源源不斷地輸送專業人才。
香港	職業訓練局旗下13個機構成員每年為香港約19萬名學生提供全面的職前和在職訓練，頒發國際認可的學歷資格。此外港府現有多個給予資助的培訓計劃，包括「持續進修基金」、「技能提升計劃」及「僱員再培訓計劃」。目前正在推行的資歷架構，亦為整個社會的人才鏈打下了良好的基礎。
部分西方國家	職業技術培訓和高等教育已經一樣在整個國家的經濟體系和教育體系中佔重要地位。甚至有規模很大、設備先進、師資力量雄厚的職業技術培訓學院，以高就業率聞名。專業設置與市場需求高度一致，同時政府對學院進行補貼，部分專業甚至實行免費學習。

表五：澳門現時的職業技術發展狀況

勞工局	已持續十數載的學徒培訓計劃，其中包括「電子及通訊課程」、「電氣裝置課程」、「汽車機電課程」等，覆蓋面不夠廣。
政府措施	職業技能鑒定，擬率先對建築業的工種分門別類，讓從業員更有市場競爭力，亦有利於持證上崗，保證服務水準。 「一試兩證」，擬以插花員作為首個合作行業推行，以推進業界對技術技能的認可和認證，讓從業員同時考取本地及內地的職業認證。 各種職技鑑定試，以提高從業員的素質，更好地為企業服務。 其他
其他教育機構	頒發各類畢業證書及技能資格證書，但實際用途及國際/國家認可程度五花八門，未有系統。

完善青年技術人才培養架構及機制

職業技術教育的目的在於根據勞動就業市場的需求，有針對性地設置課程，使學員在學校或相關機構獲取除文化基礎知識之外，還有市場需要的職業技能教育及培訓。而政府飾演掌握市場風向標的角色，在技術需求，技能操作及學員畢業去向等方面實應給市場提供一定的指導和支援。

實際上中小企業亦常鼓勵員工參與培訓，但通常由於資金實力與員工數量等問題而無法獨立承擔培訓任務。政府擔當公共產品的提供者，有必要在企業培訓方面更加重視。麗晶集團董事總經理甘沛霖在提及如何提升雇員專業素質時，希望特區政府能從全局出發，如由政府出資，從國內外邀請技術顧問為全行業做技術培訓，或由政府直接派員到企業幫助培訓員工，以提升整個行業的專業水準。甘沛霖認為政府不應太短視，需採取積極手段以平衡人力資源失衡的嚴峻形勢。此舉能在減輕企業負擔的同時滿足業界對某些工種特殊技能的需要。

目前在香港成功推行的資歷架構，對僱員而言，打破了學歷壟斷市場的局面；對僱主而言，透過瞭解僱員在資歷架構下所獲取的資歷，更能清楚知道僱員能力所在，以及其培訓需要。這些是否有政府能借鑒的地方，而由資歷架構衍生出來的系列受業界認可的教育機構及課程，是否能以相似的模式在澳推行？相信政府建立好的資歷認證架構，必能使年輕人更加肯定在職培訓和技術培訓的前景，亦能推進本地職業技術進修課程及培訓的蓬勃發展，一舉數得。

結語

技術工人作為經濟社會發展不可或缺的技能型人才，在本澳經濟發展中承擔著重要的歷史使命。然而，人力資源斷層現象已經影響到本澳經濟的發展，對企業競爭力的提升，甚至整個澳門的經濟發展構成了「瓶頸」制約。但並不等於僅有輸入外勞才能解決問題，成立技能認可架構、技藝培訓課程亦非唯一選擇，最根本的問題在於如何提升本澳的人力資源質素。

期望政府正在實行的及將要實行的各種人力資源措施，並不只是曇花一現。通過各種措施優化人員質素，提高人員專業化程度，舒緩人力資源斷層問題，才是當務之急。M