

【求職透視 5】

職場人際溝通技巧 AI難取代

文書工作衝擊大 專家倡確立培訓方向

▶本地科研公司將AI與人才結合助力科研開發。

受訪者提供



代巧，在職場上AI仍無法取代人與人之間的溝通技巧。

人工智能（AI）改變就業市場的面貌，近年求職環境急劇轉變。大學畢業生為覓得理想工作四出奔波，家庭照顧者因多年無工作難重返職場，不少年輕人亦不願從事洗碗、侍應等基層工作。

有人力資源顧問公司認為，文書等基礎工作在AI面前首當其衝，惟在人際溝通技巧等方面仍難以被取代。有經濟學者指出，本港就業市場的職位空缺減少並非單一由AI造成，而是經濟轉型早已開始，建議政府推動AI培訓時先明確目標與方向，確保資源用得其所。

大公報記者 姚棠、歐嘉浩



▲初級入門工作首當其衝受AI影響，零售業愈來愈多使用具身智能。

資料圖片

勞工及福利局最新「人力推算中期更新」報告顯示，適合大學畢業生的全職初級職位空缺，由2022年約6萬個大幅下跌至2025年約3.1萬個，15至24歲青年在今年6月至8月期間失業率高達14.4%，另有約7萬名45至54歲未持有大專學歷的文書支援人員面臨轉型壓力，進出口貿易及金融業屬高風險行業。報告推算至2028年，本港整體人力短缺由約18萬收窄至約13萬人，應屆畢業生合適空缺較2022年銳減約六成，「文書支援人員」預料出現約2.5萬至3萬人的入力過剩。

教師社工髮型師仍難被取代

萬寶盛華大中華有限公司高級副總裁徐玉珊認為，教師、社工、醫生等工作仍然難以被AI取代，即使一些崗位看似沒有很強的專業性，但是AI在很多場景都難以即時應變解決問題。不過，AI可以幫助從業者提高工作效率和生產力，因此不同行業、不同年齡的人士也需要學習如何使用AI工具。至於一些憑手藝入行的崗位，同樣短期內難以被AI取代，例如麵包師傅、髮型師等。她指出，團隊管理及領導崗位牽涉調動團隊、化解內部矛盾等工作，高度依賴人際溝通能力，「人與人之間的溝通及軟技巧，AI目前難以取代」。

冠域商業及經濟研究中心主任關焯照認為，大學畢業生面對的職位空缺確實減少，但這並非AI出現後才開始，「整個市場可能從經濟角度，在AI出現之前已經開始轉型」。他指出，不少行業已採用自動化系統及二維碼點餐等科技，加上本港人口老化、勞動人口減少，部分退休人士轉做兼職或自僱，令全職職位空缺未能完全反映勞動市場實況。他認為，解讀報告時須同時考慮人口老化及就業模式轉變等因素，「失業率最近升至3.8%，職位空缺亦

在減少，不只是大學生，整個香港勞動市場的職位空缺也在減少」。

政府推AI技能提升計劃

為應對AI衝擊，勞工及福利局局長孫玉菡表示，政府將強化再培訓機制、為中高齡員工提供技能轉換課程、加強青年就業支援。新一份施政報告提出，將會推出3萬個青年職位及實習計劃，技能提升局明年上半年推出18個月AI技能提升計劃，包括免費全民網上課程，修畢者可選擇修業短期進階課程。

對於政府推出18個月AI技能提升計劃及免費全民網上課程，關焯照表示贊同，建議政府相關部門先為課程確立清晰目標與方向，確保資源用得其所。他強調，關鍵在於如何應用AI工具，可大幅節省時間，但AI普及亦令市場競爭更大，非專業人士在AI的正確幫助下也能夠達到接近專業水平，改變競爭格局。

業界：AI專才需求有增無減

有資訊科技企業負責人指出，公司研發產品期間的前端設計等工作，已能由生成式AI快速完成，但系統架構及演算法等後端工作仍須由人手把關，AI專才需求有增無減。勞工及福利局研究組主管陳國輝指出，香港現有約4000名同時擁有行業知識及AI專業技術的複合型人才，佔總就業人數0.1%，預計未來數年潛在人力需求將達數倍增長。

港九勞工社團聯會建議政府以「投資於人」角度，為受AI衝擊從業員做好轉型準備，盡快落實技能提升局改革，並建立AI就業影響評估及失業預警機制。港專學院助理教授顏汶羽建議，向新興行業發放資助券，讓企業與大專院校合辦培訓課程，招攬青年及受影響勞工入讀。

科企：AI提升效率 仍須人手把關

未減人手

有人愁搵工，有人愁請不到人。AI浪潮下，初級白領崗位急速萎縮，惟AI及科學（Science）、技術（Technology）、工程（Engineering）與數學（Mathematics）四大專業領

域的專才卻供不應求。路邦科技聯合創始人麥騫譽博士表示，生成式AI已大量取代公司研發智能設備期間的界面設計等前端工作，但負責系統架構及演算法等人員依然搶手，「背後的基礎研發始終需要人來完成，AI只會提升效率，公司暫未減少人手」。

釋出人力調配至更高增值工作

「以前美工設計師要逐一畫圖，現在AI幾秒鐘就完成，設計崗位估計已被取代九成。」麥騫譽直言，入門級的用戶界面設計、簡單編程，AI亦能輕易代勞，能夠勝任演算法等方面的人員通常亦能大致掌握前端開發的技能，在AI的輔助下足以完成界面設計等任務，初級崗位入門機會大減。

然而，衝擊與機遇並存。隨着AI應用擴大，政府預計未來3年20%至30%職位的核

心職責將大幅轉變，工作生產力可提升20%至30%，釋出的人力將調配至更高增值的工作。香港現時AI專業人才僅約3500至4500人，佔總就業人數約0.1%，預計未來3至5年需求將增至約1.5萬至2萬人。

部分故障非AI能獨立應付

麥騫譽指出，負責系統整合、機械人控制與演算法設計等人才依然搶手，商業系統對精確度和處理速度均有嚴格要求，一旦出現故障便要即時處理，並非AI能獨立應付。例如，智能商場系統的前端用戶界面及數據展示可用AI工具快速完成，但背後的數據整合分析、軟件架構設計及機械人控制等核心工作，仍須由專業人手把關。

入行門檻方面，麥騫譽表示公司團隊既有大學畢業生，亦有大學畢業生，主修計算機科學、計算機工程、電子工程、數學或物理均可，視乎不同崗位，但編程能力必不可少。他亦指出，業界不少公司因政府的「科技公司研究人才庫（RTH）」資助而調整招聘標準，轉為優先聘用學士或以上學歷的人才。

資料顯示，「科技公司研究人才庫」為聘用STEM學位研究人才的公司提供薪酬津貼，每聘用一名學士每月最高2萬元、碩士2.3萬元、博士3.5萬元，聘用期最長36個月。僱主聘用持學士或以上學歷者即可獲資助，大專畢業生在制度下自然處於不利位置。

大公報記者 姚棠

無法被AI取代的職業

專業技能

現時本港就業市場仍有不少憑手藝入行的崗位，短期內難以被AI取代，當中大部分崗位對學歷要求相對寬鬆，攀樹行業憑技能及比賽成績即可晉升為教練，主題公園的見習動物護理員僅須持中學文憑考試或同等學歷，具生物學科背景者優先。有人力資源顧問認為，無論學歷高低，只要找對方向，均有發展空間。

香港現有「攀樹師」與「攀樹員」兩種資歷。攀樹師由國際樹木學會頒授，在港每年舉辦兩次技術考試，難度較高；註冊攀樹員則屬政府人員註冊制度，門檻相對較低。攀樹師陳偉傑（Ricky）指出，兩者工作範疇一樣，薪酬卻差距明顯，攀樹員日薪約800至1000元，攀樹師約1200至1500元，資歷更深者可達2000元。

「最吸引的是樹頂的寧靜」

「那些樹場倒七零八落，真係無得收工。」2018年超強颱風「山竹」襲港，剛入行的Ricky被召集搶修，日夜趕工清理倒樹，是他職涯最難忘的經歷，如今他已是香港攀樹學院負責人；Ricky表示，日常工作中，樹上的黃蜂窩是最常見威脅，多年來有部分青年人因環境艱苦選擇離場，但他認為，該行業能夠為社會服務，而且具挑戰性，而且學歷要求不高，成為部分年輕人求職出路。

34歲阿森曾經在寫字樓從事會計相關工作，去年加入攀樹行業。他表示，以前每天面對繁多文件「覺得好悶」，偶然看到攀樹師影片後決定轉行。最吸引他的是樹頂的寧靜，初學時導師在旁鼓勵，全神貫注攀爬之下，「突然間心態平靜了」。然而，他入行頭幾個月尚未習慣，日曬雨淋是最大考驗，曾在一次工作期間幾乎中暑；亦見過工友險遭滾落樹幹擊中。

「有些新人說：『我來到不是要爬樹嗎？為什麼搬木頭？』」Ricky表示，按慣例新人須由基礎工作做起，受訓一段時間後方可獨立上樹。他建議，有意入行者須具備獨立處事能力，因為「爬到上去就只有你自己一個人」，亦要盡早考取受性更高的攀樹師資歷，提升競爭力。

大公報記者 姚棠



▲攀樹從業員憑技能及比賽成績可晉升為教練。

大公報記者何嘉駿攝

主題公園動物護理員 晉升階梯清晰

循序漸進

每逢假日，主題公園人頭湧湧。現時香港海洋公園動物及保育團隊全職及兼職共有超過250名員工，涵蓋動物護理員、獸醫、研究人員、潛水員及維生系統操作員等專業崗位。當中動物護理員負責照顧園內動物，工作涵蓋餵飼、護理訓練、帶領體驗活動及參與野生動物救援等範疇，職系更設有清晰晉升階梯，由見習動物護理員起步，表現優秀者有機會升任館長。

涵蓋營運餐飲娛樂等範疇

園內動物種類繁多，由大熊貓、海豚、到企鵝及各類魚類，動物護理員須因應動物情況準備食物和餵飼、進行護理訓練、觀察動物行為以及進行清潔工作等。除日常照顧外，動物護理員亦須帶領體驗活動、向訪客介紹保育知識，並協助科研項目及參與野生動物救援及生態保育工作。相關工作須輪班，有需要時更要在夜間通宵值班。

海洋公園回覆查詢表示，動物護理職系的新入職員工一般由見習動物護理員開始，按工作表現、能力及經驗逐步晉升至助理動物護理員、動物護理員、動物護理專員及監督等職位。應徵見習動物護理員時，申請人須持中學文憑考試或同等學歷，具良好中英文能力，持生物學科背景、潛水牌照或駕駛執照者優先。

香港迪士尼設有不少演藝人員職位，涵蓋樂園營運、餐飲服務、娛樂事務等範疇。迪士尼樂園度假區回覆查詢時表示，2025財政年度共僱用約9000名全職及兼職員工，來自逾46個國家及地區，職位涵蓋營運團隊、專業及管理，以及大專學生及畢業生職位，初級職位毋須相關工作經驗。大公報記者 姚棠



▲海洋公園的動物護理員，必須對動物有愛心。

海洋公園FB



▲香港迪士尼樂園工作人員為入場人士帶來歡樂。

香港迪士尼樂園FB