

# 酒店管理专业人才需求调研报告

遵照教育部提出的高职高专人才培养工作目标和任务，以使高职酒店管理专业的教育工作，满足当前酒店业日益发展的人才需要，根据我院文化旅游系酒店管理专业建设的计划，3月初日至7月初，文化旅游系负责人及教师对我省旅游管理部门、酒店管理集团、旅游饭店、主题饭店、社会餐饮店、兄弟院校等18家单位进行了专项社会调研。此次调研活动，我们直接与负责酒店企业行业管理及在酒店企业从事管理和 Service 工作的管理层和技术骨干进行沟通，准确的掌握了酒店行业发展的新动向、新特点、人才培养的新目标、人才需求的新规格、学生能力以及素质的新要求。为我系制定酒店管理专业项目申请报告，在人才培养方案、教学课程设置、实施性教学计划、教学模式、培养手段、可行性报告等方面提供了详实的依据。

## 一、调研过程与内容

### 1、调研对象

此次调研活动，我们与省市旅游行业主管部门的领导、工作人员；兄弟院校专业负责人、专任教师；重点是省内知名酒店企业的中高层管理和基层技术骨干进行良好沟通，调研对象包括：酒店总经理、副总经理，人力资源部经理、主管，前厅部经理、主管、技术骨干，客房部经理、主管、技术骨干，餐饮部经理、主管、技术骨干等各级管理人员和专业骨干。

星级饭店和餐饮集团对高职人才需求调查统计表

序号	调研单位	参加调研人数（人）
1	山西文旅集团酒店管理集团公司	56
2	山西大酒店	13
3	山西丽华大酒店	16
4	山西饭店	15
5	晋阳饭店	13
6	太原万狮京华大酒店	16
7	太原凯宾斯基大酒店	17
8	太原太航大酒店	10
9	太原味道园餐饮集团公司	21
10	太原海外海餐饮集团公司	14

11	山西(晋中)万豪美悦国际酒店	13
12	山西(晋中)怡园国际酒店	13
13	五台山(忻州)金莲花大酒店	9
14	五台山(忻州)五峰宾馆	12

## 2、调研方法

赴太原、晋中、忻州三个地市的旅游行政管理部门、14家酒店企业、3家旅游院校进行实地走访，通过组织座谈、个别访谈，查阅资料、问卷调查，文献检索，网站查询等方式进行了详细了解。

## 3、调研内容

### 1)、全国及山西省酒店业最新发展情况

通过组织座谈、个别访谈、查阅资料、文献检索，网站查询等形式，对全国及山西省酒店业的数据进行统计，分析酒店业发展的新动态和新变化，掌握未来酒店业的基本走向和发展趋势。

### 2)、酒店企业对高职酒店专业人才的岗位需求情况

通过组织座谈、个别访谈、查阅资料、问卷调查等形式，对各类酒店企业人才使用的基本规律和员工流动的数据进行统计，分析和掌握各类酒店企业对高职酒店专业人才的岗位需求量、人才需求结构、学历需求结构情况。

### 3)、酒店企业对高职旅游专业的职业能力与知识能力要求

通过组织座谈、个别访谈、查阅资料、问卷调查等形式，对各类酒店企业人才的职业能力与知识能力的关注点进行数据统计，分析和掌握各类酒店企业对高职酒店专业人才职业能力与知识能力的要求。

### 4)、酒店企业对高职酒店专业的课程体系建设的建议

通过组织座谈、个别访谈、问卷调查等形式，对各类酒店企业人才的知识技能的关注点进行数据统计，分析和掌握各类酒店企业对高职酒店专业人才在专业的课程体系建设上的要求，以使酒店管理服务知识以及酒店所需的基本功更加具有实战性。

## 二、调研情况与分析

### 1、酒店行业发展对酒店专业人才的需求情况

随着国家实施“十三五”规划和供给侧结构性改革的不断深化，全国各地的酒店业市场和餐饮市场呈现出增长平稳与市场规模持续扩大的态势。

#### 1)、我国酒店行业现状与发展

在旅游接待方面，根据文旅部发布《2018 年旅游市场基本情况》显示，国内旅游市场持续高速增长，入境旅游市场稳步进入缓慢回升通道。全年，国内旅游人数 55.39 亿人次，比上年同期增长 10.8%；入出境旅游总人数 2.91 亿人次，同比增长 7.8%；全年实现旅游总收入 5.97 万亿元，同比增长 10.5%。初步测算，全年全国旅游业对 GDP 的综合贡献为 9.94 万亿元，占 GDP 总量的 11.04%。旅游直接就业 2826 万人，旅游直接和间接就业 7991 万人，占全国就业总人口的 10.29%。

通过上述数据显示，我国已成为最大的旅游接待国，更加刺激了中国酒店业的发展。根据各省统计局网站数据显示，2017 年至 2018 年酒店总体继续保持向上态势，各类住宿业增加到 288983 家，客房数增加到 14100226 间。同时，酒店业发展模式更加多元化，商务型、政务型、会议型、赛务型、度假型、家庭型、乡村型、主题型、经济型等九类酒店的需求将进一步扩大。

## 2)、我国餐饮店行业现状与发展

根据中国烹饪协会公布的数字表明，2017 年全国餐饮收入 39644 亿元，同比增长 10.7%。餐饮收入总规模占到社会消费市场零售总额的 10.8%。整体餐饮收入与美国大体相当，2018 年中国整体餐饮收入超越美国，成为世界第一大餐饮消费大国。在扩内需、促销费、稳增长、惠民生方面作用强劲。在国家供给侧结构性改革战略部署下，政府部门不断出台利好政策，改善行业发展政策环境，保障餐饮行业的可持续性发展。

综上所述，酒店行业与餐饮行业发展态势良好。同时，也暴露出许多管理和服务质量等诸多问题，酒店和餐饮行业总体服务品质亟待提高，原因是酒店企业在人力资源管理上滞后，对管理者和技能型人才的培养能力不足，主要通过社会招聘形式，从业者由于缺乏对酒店系统性的学习和规范化训练，导致职业素质偏低。加之酒店业规模的持续扩大，以及人才流动等因素(15—30%)，酒店高质量发展的专业人才缺口增大，酒店管理专业人才仍然十分紧缺。而高职院校的酒店管理毕业生，经过对酒店系统性的学习和规范化训练，酒店企业对高职院校的酒店管理毕业生给予很大期望。

## 3)、山西省酒店行业现状与发展

根据省文旅厅《山西省旅游服务质量和水平调研报告》显示，2018 年以来，全省旅游经济继续保持良好运行态势，旅游业发展成为扩大内需的重点和新的消费热点。2017 年全省共接待入境过夜旅游者 67 万人次，同比增长 6.38%，接待入境旅游人数

95.75 万人次，同比增长 6.38%，累计接待国内旅游者 5.6 亿人次，同比增长 26.49%。2018 年全省接待入境旅游者 101.93%，同比增长 6.48%，累计接待国内旅游者 7.04 亿人次，同比增长 25.51%。2018 年旅游总收入 6728 亿元，旅游收入相当于全省 GDP 的 40.1%。

根据对旅游网站常年的数据跟踪统计，山西省酒店数量总体成逐年递增趋势，其中，高端酒店数量变化较小，传统酒店低迷，主题酒店、精品酒店、酒店式公寓、经济型连锁店等中低端饭店的增长速度最快，市场占有率在提高。2012 年山西省酒店数为 1453 家，2017 年底则达到 17946 家，这说明酒店整体呈现出快速增长的态势。

根据省文旅厅《山西省旅游服务质量和水平调研报告》指出，山西住宿业在稳定发展的同时，也存在着一些问题：一是，供给量不充分，在《山西省 2017 年旅游业发展报告》指出，山西相对于其它省份处于发展劣势，酒店数量相当于外省的 50-60%，无法满足游客需求；二是，档次水平不高，山西大多酒店企业还停留在传统住宿业经营方式上，在适应互联网时代消费变化上还存在距离；三是，缺乏产品特色，酒店业还继续停留在单一产品模式上，文化特色酒店缺乏，文化的深度挖掘还远远不够；四是，人才严重不足，饭店管理专业毕业的人才不足 49%，大多为基层服务员逐步提拔起来，缺乏系统性的酒店经营管理专业知识；五是，专业素质偏低，从业者大多为初中高中毕业，整体素质亟需提高。

#### 4)、山西省餐饮店行业现状与发展

根据省统计局公布数据表明，山西省 2017 年全省餐饮收入 626.5 亿元，同比增长 8.84%。这些数据表明，我省餐饮业总体发展行情向好，人均消费水平稳步提高，外出就餐意愿不断增强，为山西餐饮业的稳步发展提供了条件。据山西省政府办公厅 2017 年印发的《关于加快发展住宿餐饮业的实施意见》指出，餐饮行业的发展还存在许多问题：一是，餐饮产业结构不尽合理，人才准入门槛低，90%为小型企业，处于小散弱的状态，产业化水平低，缺乏规范化、标准化的问题；二是，餐饮管理水平亟需提高，大多餐饮店处于传统经营模式，手工随意性生产，缺乏先进的管理技术和标准，三是，专业人才匮乏严重，招工难、员工流失是企业存在的普遍问题，从业者大多是初中和高中毕业，高素质人才缺乏，整体素质亟需提高。《意见》还指出，将发挥区域特色，鼓励有条件的中心城市建设美食街和餐饮集聚区，力争 5 年时间培育一批连锁化、

品牌化住宿餐饮企业。在上述规划和政策红利刺激下，山西还将支持住宿和餐饮业产教融合发展，变招工为招生，入店即入校，帮助企业解决用工难、素质低的问题。

综合上述，我省高速发展的旅游经济不断推动酒店行业和餐饮行业在数量上和品质上的更好发展，这样就使得酒店企业的专业化管理和服务人才更加奇缺。根据对酒店市场人才流动调查统计，从2016年至2018年，我省每年仍需要约3-5万名酒店专业人才补充到酒店行业和餐饮行业中来，而目前仅靠我省院校的酒店管理专业的学生是远远不够的，急需进一步扩大专业门类和招生数量，以满足我省旅游酒店业的健康发展。

### **5)、山西省旅游及酒店专业人才培养平台建设情况**

根据山西省文旅厅2019年《山西省旅游服务质量和水平调研报告》显示，从各省设置的专业院校数量分析，山西省设置旅游专业的大专院校共计58个，低于江西72个，低于河北省98个，低于安徽99个，低于河南省119个，低于湖北123个。由此可见，旅游和酒店业发展好的省份必定重视旅游和酒店教育事业的发展，我省必须加大旅游和酒店人才培养平台建设，为我省旅游酒店业的发展提供人才支撑和保障。

### **6)、预测未来三年的酒店专业毕业生就业情况**

根据省文旅厅2019年《山西省旅游服务质量和水平调研报告》表明，我省的旅游市场将继续升温，旅游投资规模将继续增强，酒店产业规模将继续扩大。2017年省委省政府提出“黄河、长城、太行三大板块”的建设目标，完善大运黄金走廊，创建国家级全域旅游示范区，积极推进乡村旅游、康养旅游，进一步规范旅游企业的管理，进而提高整体服务质量。所有这一切，都为旅游业的重要支柱产业——酒店业的发展奠定了良好的基础。根据旅游和酒店行业专家预测，今后未来三年，我省酒店产业将会以每年8—10%的速度递增，而且在数量上、服务门类上、品质建设上也将有新的突破，酒店企业也必将需要大批优秀酒店管理专业毕业生充实到各个岗位。

根据上述综合调研分析，我院文化旅游系酒店管理专业的项目申请如获批准，毕业生的就业将主要流向省内外旅游星级饭店、主题文化酒店、精品酒店、经济型快捷酒店、优质民宿、高品质餐饮企业等方向，担任各个岗位的基层管理人员和技能服务人员。

## **2、酒店企业对酒店专业人才需求情况**

### **1)、酒店企业人才需求量**

根据对兄弟旅游院校、旅游、酒店企业等单位对最近三年的酒店专业毕业生就业情况的调研表明：由于旅游事业的发展，酒店门类及数量不断增加，酒店企业的规模不断

扩大、以及文化和服务品质不断提升，酒店企业对于酒店管理专业人才的需要仍是供不应求。同时，酒店和餐饮店数量增长速度远远大于人才培养数量的增速，酒店职业经理人群体普遍存在着“职位与能力不相称”、“管理人员断层”的现象。中级初级管理人才已经成了酒店企业稀缺资源，尤其是一线的技能服务人才需求量最大，山西中基层专业人才的供需矛盾将进一步加剧。近三年，院校酒店管理专业招生规模不断扩大，招生人数稳步上升，仍然是每到学生进入实习期，省内外各类酒店及餐饮店企业对于酒店管理专业学生十分青睐，每家企业对于酒店管理人才的需求量在 6-8 人的规模，高技能服务人才需求量在 15-30 人的规模。许多对管理和服务人才需求量大的酒店企业还建立了订单合作项目，订单班的学生毕业后直接输送至合作企业就业。

## 2)、酒店企业人才需求结构

一支高素质、稳定的酒店专业人员管理队伍对于酒店建设显得尤为重要，随着酒店业管理技术的升级，服务品质的提档，文化建设的深入，信息化的广泛运用，酒店企业对管理人才和高技能服务人才的重视程度越来越高，并成为酒店建设的主力军。

**酒店人才比例：**目前，各类酒店管理人才在酒店企业的人才比例中占到 30-35%，其中，高层管理人员约占 3%，中层管理人员约占 6%，督导层和基层管理人员约占 12%，技能服务人员约占 48%，普通服务人员约占 31%。并且，酒店的专业化程度越高、经营越加个性化，酒店的督导层和基层管理人员、技能服务人员的比例就越高。

**星级酒店员工人才比例调查表(300 人规模为例)**

管理层次	高层管理	中层管理	基层管理	技能服务	普通服务
平均人数	9	18	36	144	93
所占比例	3%	6%	12%	48%	31%

**基层管理人才和技能服务人才：**由上表可见，酒店企业的督导层和基层管理人才以及技能服务人才占到 60%，酒店企业要求它们技术含量高，综合素质好，在酒店经营管理和服务中担负着极其重要的角色。根据在酒店企业的调研显示：近三年，由于酒店企业发展、经济转型或变化等因素导致人才流动的影响，督导层和基层管理人才以及技能服务人才成为人才流动的重点人群，流动比例为年平均 10—15%，有部分酒店企业的比例会更高，因而成为酒店企业最急需引进的重点人才。每到学生进入实习期，各类酒店和餐饮企业踊跃前往学校联系酒店管理专业学生实习事宜。

**复合型人才(文旅融合型人才)：**根据浙江省、四川省、山西省晋中市、长治市、忻

州市的酒店业发展业态数据显示，主题文化酒店与民宿的兴起，使得酒店不再是简单的食宿场所，而是了解地方文化、感受民俗风情、体验生产生活方式的场所，因此，新兴酒店业对民族传统文化的建设越来越重视，关注游客感受和体验，挖掘酒店文化底蕴，提升酒店文化品位，广泛吸纳既懂酒店管理又懂文化艺术的复合型人才，是酒店企业未来人才需求的新变化。

### 3)、酒店企业学历需求结构

**酒店人才学历比例：**在问卷调查中显示：酒店企业基层管理者和技能型人才在初中、高中、大专、本科等选项中，大专学历所占比例最高。各级酒店人才学历比例中，初中毕业约占 18%，高中毕业约占 28%，大学专科约占 37%，大学本科约占 17%。并且，酒店的专业化程度越高，酒店的文化建设越加丰富，经营越加个性化，酒店的高学历比例就越高。

**星级饭店员工学历层次调查表(300 人规模为例)**

学历层次	初中毕业	高中毕业	大学专科	大学本科
平均人数	54	84	111	51
所占比例	18%	28%	37%	17%

**高职院校酒店管理专业毕业生成为酒店企业的重要力量：**通过上述调研及同酒店企业中高层管理人员的座谈中指出：对知识型、应用型、复合型人才最受欢迎，90%的酒店对高职毕业生有持续性需求。目前，高职院校酒店管理专业毕业生，由于通过系统的酒店理论学习(重点是督导层和技能操作层的学习)，和丰富的酒店企业基层岗位实习经验，加之年龄、阅历、心理承受能力的锻炼，在工作稳定性、职业长远发展、继续教育等方面有着较大的优势，决定了高职院校酒店管理专业人才在未来将成为酒店行业的主力军。

### 3、酒店企业岗位素质和能力需求分析

在酒店岗位对员工素质及工作能力的要求方面，我们主要从前厅高级服务员、客房高级服务员、中西餐厅高级服务员等三个专业做了重点访谈了解，调研结果如下：

**星级酒店对高职毕业生基本素质和工作能力要求分析表**

素质和能力类别		能力层次需求状况		
		重要	一般	不重要
专业素质和能	专业理论与实践能力	√		

力	质量管理与安全意识	√		
	管理与服务合理化建议		√	
	酒店经济意识与运作	√		
方法素质和能力	制定工作计划方案		√	
	解决问题思路和办法	√		
	独立学习新技术的方法		√	
	评估工作结果方式		√	
社会素质和能力	敬业精神与职业忠诚	√		
	人际交往与沟通能力	√		
	诚实守信与职业道德	√		
	环境保护意识		√	
	团结合作和参与意识	√		
	语言及文字表达能力		√	

星级酒店对高职毕业生调研结果汇总表

序号	调研项目	占调查总数的%
1	敬业精神与诚实守信	85
2	学习能力与创新能力	60
3	专业能力与实践能力	80
5	组织协调能力和团队合作能力	77
6	职业道德与职业忠诚感	62.5
7	信息收集能力与信息分析能力	48.5
8	语言表达与书面表达能力	53.5
9	交际能力与沟通能力	63.2

通过上述调研结果显示，与专业知识理论相比，酒店企业最看重的学生品质，首先是职业道德、工作态度、人文社会科学素质、基本功和实践能力。因而，培养学生对职业的认可度、忠诚感，以及专业实践能力和独立解决问题的能力是在今后的教学活动中迫切需要解决的问题。

**酒店专业人才培养一览表**

类别		酒店管理
知识	综合知识	酒店基础管理知识，酒店专业基础服务知识，文化艺术专业知识
能力	专业能力	熟练的酒店服务基本功，规范的对客服务技能，文化创意能力
	方法能力	具有较强的服务意识，灵活的对客服务技巧
	社会能力	表达能力，交际能力，应变能力，沟通能力
素质	基本素质	政治素养、道德素养、能力素养、人文社会科学素质
	职业素质	职业认同感和忠诚度，工作责任感，自觉性和坚韧性

#### 4、酒店企业岗位工作任务分析

酒店作为服务型行业，始终伴随着旅游事业的发展而发展着。首先，酒店发展呈现出多元化、信息化、集团化的发展态势，由过去单一的星级酒店发展成为包括：商务型饭店、休闲度假型酒店、会议型酒店、文化主题型酒店、经济型快捷酒店、精品民宿等品牌。为满足旅游者的需要，酒店的服务品质更加强化，管理和服务内容更加规范和细腻。其次，旅游专业毕业生也在规划着自己的职业发展方向，即从酒店普通员工逐渐成长为班组领班、区域主管、部门经理的职业发展方向。这就需要为酒店管理专业学生规划更加全面的酒店管理和服务知识，加强酒店所需基本功的学习和锻炼。

**星级酒店工作任务分析表**

对应岗位	任务领域	典型工作任务
前厅部服务员	预订服务； 入住登记服务 问询服务 收银服务 礼宾服务与客户关系	预订服务程序与标准 入住登记程序与标准 问询服务程序与标准 收银服务程序与标准 礼宾服务程序与标准
前厅部主管、副理	检查工作程序与标准 提供示范和有效督导 处理宾客及部门关系	召开部门例会 处理宾客投诉 部门横向沟通、上下级沟通
客房部服务员	迎客服务	客房类别和服务顺序

	住店服务 送客服务 VIP 的接待服务 行政楼层的服务	客房清洁整理程序与标准 对客服务程序与标准 对客的个性化服务 送客服务程序与标准
客房部主管、领班	检查工作程序与标准 提供示范和有效督导 处理宾客关系 客房安全管理	部门例会 客房布置与督导检查 宾客投诉处理 部门横向沟通、上下级沟通
餐饮部服务员	中餐厅的服务 西餐厅的服务 宴会厅的服务 自助餐的服务 客房送餐服务 咖啡厅的服务 酒吧间的服务	餐饮服务六项项基本技能 中餐服务程序和标准 西餐服务程序和标准 宴会服务程序和标准 客房送餐服务程序和标准 咖啡厅服务程序和标准 酒吧间服务程序和标准
餐饮部主管、领班	检查工作程序与标准 提供示范和有效督导 处理宾客关系 餐饮厨房安全管理	召开部门例会 餐厅和宴会场地布置检查 宾客投诉处理 部门横向沟通、上下级沟通

### 三、调研结论与建议

#### 1、我省旅游业发展的新举措为酒店业的再发展提供了良好环境

根据上述调研情况与分析表明，我省旅游业已经作为战略支柱型产业来发展，作为旅游业的重要组成部分——酒店业其发展前景是广阔的，而且现有旅游院校的毕业生远远不能满足酒店企业人才发展的需要。因此，在现有专业规模的基础上，申请增加酒店管理专业是完全必要的，它不仅是旅游职业教育的责任，更重要的是满足酒店业的发展需要，有效提升毕业生的就业空间。

#### 2、文旅融合的新趋势为完善我院新专业建设搭建了有力平台

旅游业的发展说到底也是民族文化产业的发展，通过旅游来宣传、学习、感悟、体验优秀的中华民族传统文化，弘扬中华民族的文化精神。山西艺术职业学院是山西文化艺术的摇篮，产生出一大批优秀的文化艺术人才，是山西文化艺术的宝贵财富。开办酒

店管理专业，可以更好的发挥我院的文化艺术优势，更好地把文化艺术与酒店管理文化结合起来，培养新型的酒店管理人才和技能服务人才，为山西酒店业高品质发展提供人才支撑。我们将立足山西独特文化资源优势，按照文旅部提出的“能融则融，能融尽融，以文促旅，以旅章文”的工作思路，积极推进文化与旅游的深度融合，推动文化创意产业与旅游业的融合发展。

### **3、山西艺术职业学院文化旅游系开办酒店管理专业的办学措施**

#### **1)、明确人才培养目标**

适应我省酒店业最新发展形势，以培养酒店管理专业高素质技能型专门人才为重点，能够充分胜任旅游星级饭店、文化主题酒店、高品质民宿、高档餐饮店等旅游企业及相近企业管理和技能服务类岗位的需要，并通过岗位实习获得工作经验后，适应基层管理工作和技能服务工作，3年以上胜任督导层以上的管理岗位。

#### **2)、注重基本素质培养**

在基本素质和专业素质培养上，酒店企业更加注重员工的基本素质，如爱岗敬业、诚实守信，因为专业素质是可以逐步弥补的。在课程设置上，加强对隐性课程的研究和开发，强化思想道德、心理学、管理学、服务礼仪、英语口语、计算机应用等方面的课程，使学生从入学教育开始，每一堂课，每一次活动，每一次培训，都要注重加强学生的基本素质培养。组织开展形式多样的教育活动和实践活动、社团活动，培养学生的组织能力、协调能力、自我管理能力和团队精神，使得学生全方位得到锻炼。

#### **3)、改革新专业素质培养**

引导学生提高对酒店管理专业的认识，加深对酒店管理专业的感情。在课程设置比例上，素质课与专业课比例为1:2，在专业理论课中加强情景模拟、案例分析、小组调研、技能比赛，培养学生的创新能力。同时，强化实践操作课的比例，通过校内实训和校外实践，来提高学生的实践操作能力，并以此领会抽象的理论教学，提高学生提出问题、思考问题、解决问题的能力。

#### **4)、积极开展校企合作**

首先，在学习阶段，聘请实习酒店管理和专家来校讲课，以及组织学生赴酒店参观，加强学生对实习酒店文化的了解。其次，在实习阶段，全程跟踪实习过程，解决学生在实习过程中遇到的困难，协调与酒店的关系，帮助学生适应酒店环境，学会处理各种矛盾。

## 5)、努力提升教师素质

强化专业师资培训和实训基地建设，进一步通过学历提升，下企业锻炼，参加职业培训，技能大赛等方式，提高自己的专业理论和实践技能，成为名副其实的“双师型”教师，只有形成强有力的专业教学团队，才能够提高教学质量，培养出一批酒店行业的高品质管理和技能人才。