

酒店管理与数字化运营专业(群)人才市场需求调查报告

一、酒店管理与数字化运营专业社会需求状况

1、主要就业去向

主要面向现代酒店和高端服务行业，在前厅、客房、餐饮和酒店人力资源、市场营销等岗位群，从事一线服务、基层督导管理等工作。

2、本地区需求情况

受疫情影响，过去一年酒店从业人员纷纷转行，人才流失严重。日前，随着疫情防控形势好转、疫苗的快速推广、出行政策的放开，出行的游人越来越多，酒店业正在渐渐复苏，酒店从业人员的需求也随之逐渐升高。

3、目标岗位（群）

就业岗位	就业范围	具体工作任务	与专业相关的职业技能等级证书例举
餐饮服务员	酒店餐饮部	预订、点菜、摆台、席间服务	酒店运营管理证书
客房服务员	酒店客房部	客房清洁整理、中西式铺床、开夜床、公共区域的维护与保养、消防设备使用与事故处理、设备保洁与维护、VIP 接待	
前厅服务员	酒店前厅部	客房预订、客人入住登记、客人行李服务、客人离店服务	
领班、主管、部门经理	酒店各部门	服务投诉处理、排班、员工培训、员工督察	

4、高级技术技能型专业人才状况

酒店业目前供应和需求量均较大的主要集中在低端服务人员，从业人员主要来源于中等职业技术学校。这部分人进入酒店后主要担任前厅和客房服务人员，但要成为高级管理人员，存在一定难度。

目前星级酒店紧缺的专业人才主要有三类：一类是宾馆酒店总经理、各部门经理等中高层管理人才；第二类是技能级别较高的餐厨、服务等技能型人才；第三类是具备较强“补位”意识的服务型人才，这类人要能弥补酒店各个部门之间的服务空白点。

按照酒店部门来分析，酒店业目前在餐饮部、销售部、客房部三大部门用人需求比较大。酒店业内人士介绍，餐饮部是企业对外的部门，用人需求最为旺盛。从基础服务人员到餐厅经

理都有需求。销售部紧缺的是营销管理人才，需要有若干年的行业经验，并且熟悉酒店特色和产品，熟悉酒店客房、餐厅、前台等各岗位工作特点，有很强的人际沟通能力。此外，随着各类进口保洁工具价格的攀升，如今酒店越来越重视客房部的工作，优秀的客房管理者首先要熟悉各类进口保洁工具，能进行工具性能维护和维修，此外还将承担下属员工的技能培训工作。

二、企业岗位要求调查

序号	企业	需求数量	需求专业	需求岗位
1	珠海华发国际酒店管理有限公司富山分公司	若干	酒店管理	入住接待员、客房服务员
2	珠海粤海酒店	若干	酒店管理	前厅接待员、大堂副理、客房主管、销售经理
3	珠海大横琴泛旅游发展有限公司	若干	酒店管理	餐饮领班、餐厅服务员、客房服务员、客房领班
4	珠海西藏大厦酒店有限公司	1	酒店管理	前台接待
5	珠海市阳江渔港饮食有限公司	1	酒店管理	酒店经理
6	珠海度假村酒店有限公司	2	酒店管理	高端礼宾专员
7	珠海青年国际旅行社有限公司	若干	酒店管理	楼面经理、楼层领班、前厅接待员、客房领班
8	珠海市扬洋国际旅行社有限公司	若干	酒店管理	电商渠道运营专员、控房部运营文员、新媒体运营
9	珠海鼎瓜瓜餐饮有限公司	3	酒店管理	前厅服务生、前厅收银

三、用人单位对专业人才培养目标、课程设置、职业技能证书的建议

1、酒店人才所需的知识结构

调查结果表明，酒店企业普遍认为，前厅管理与服务、客房管理与服务、餐饮管理与服务、康乐管理与服务、食品营养与卫生方面的知识、酒店市场营销、酒店财务管理等方面的知识、酒店心理学、酒店公关礼仪和现代酒店管理与操作实务等方面的知识、酒店服务职业道德等专业基础知识和专业课程非常重要。在酒店业发展的过程中，酒店企业对人才的需求也呈现多样化的趋势，规范化服务和个性化服务提供的最佳结合也成为酒店消费者的要求。

2、酒店人才所需的能力结构

酒店企业一致认为，酒店专业的学生的能力要求着重体现在：酒店服务技能、酒店的职业礼仪、职业道德、语言表达能力、外语表达能力、酒店行业政策法规的领悟和理解、酒店的经营与管理能力、酒店资源的规划与开发能力是必须具备的能力，计算机办公软件的操作能力也是必备的办公技能，良好的沟通能力也是现代酒店人才要求具备的基本素质。

3、酒店人才所需的素质结构

对于社会所需求的人才素质要求而言，专业知识是最核心的素质、专业技能是学生对知识实践运用的集中体现。加入世界贸易组织后，酒店行业的外来企业日益增多，对学生的英语听说能力的要求越来越高。计算机作为现代化的办公手段，其应用能力也非常重要。由于酒店业的综合性强，对行业从业者的职业道德素质和团队精神有着更严格的要求。另外，创新能力、积极的心态、仪容仪表、领导能力和良好的身体素质也成为现在酒店从业者的必备素质。

4、持有“双证”

所谓“双证”，就是学生在毕业前取得旅游高职大专学历证的同时，还须取得该专业的职业资格证书。学历证代表的是综合文化素质，职业资格证书代表从事某工作的专业能力，两者在学生就业中都十分重要，饭店行业的“前厅服务员”、“客房服务员”、“餐厅服务员”、“调酒师”等就在其列。实践证明，“双证”学生受到了饭店的欢迎。

四、调研结果分析及应用

1、建立以就业核心能力为主体的课程体系，强化实践能力

酒店行业是服务性行业，酒店企业的从业者是为消费者提供服务的工作人员，酒店和酒店产品是及时消费品，所接受的是面对面的服务，服务质量的好坏直接影响着消费者。因此，酒店企业对员工的要求就直接体现为服务质量，这就要求学生掌握扎实的操作知识和娴熟的操作技能。由于专业的实践性强，酒店企业对学生的实际操作能力摆在第一位。酒店服务与管理的技能训练、酒店礼仪规范尤其重要。前厅管理与服务能力、客房管理与服务能力、餐饮管理与服务能力、康乐管理与服务等方面的知识和能力非常重要。食品营养与卫生方面的知识、酒店市场营销、酒店财务管理等方面的知识与能力、会展概论、形体训练、计算机应用及实习、普通话的训练、英语听说的训练等实践环节都非常重要。我们以集中训练和分散训练相结合的方式，要求学生积极主动的对上述的主要课程进行训练，掌握主要的操作要领。

完善专业实习及社会实践，引导学生通过志愿者、义工、临时工等方式进行专业实习和社会实践，设置专门学分。实习实践是为了让学生更好的接触真实的工作环境，学生们在工作中所学到的实际经验必须在回到课堂教学中以研讨会或者论坛的形式加以巩固。实习的学生们在工作环境中所学到的东西经过进一步的消化吸收将来在他们进入最终社会时将有助于提高他们的生活和工作技能。

2、引导职业导向，拓展其他技能

学生在大学里选择一门专业学习应该知道这门专业最终导向的工作类型，众所周知的一个事实，在充满竞争的社会，学生们更感兴趣的是在大学里找到一个所谓的学位，这是他们所学的而不是他们喜欢的课程，这样做的目的仅仅是为了不要错过搭上大学这班车。大学生应该在他们进入就业岗位做更多的准备，许多人对他们的求职所需并不知道，他们不知道自己喜欢做何种工作，更不用说短期及长期的职业计划，这相当的令人失望，这些毕业生进入大学只是为

了获得一纸文凭，而不是为了获得知识及生存技能，以便进一步实现他们的职业包袱。所以，应通过岗位认识、专业实习、旅游职业规划等引导学生的职业导向。

调查结果显示，酒店企业对学生的要求也越来越高。主要体现在：学生的实际操作能力方面、学生的人际沟通和交流方面、学生的承受能力、学生接受新知识的能力方面及学生的处理问题的灵活能力方面等都提出了更高的要求。就学校方面而言，不但应着眼于服务技能的培养，也要横向拓展学生的其他技能，可以有效提高“教育质量工程”中要求的“五种能力”——学习能力、实践能力、创新能力、就业能力和创业能力。

3、专业教师真正“双师型”

专业教师必须跟行业最新发展趋势保持齐头并进，不仅仅是专业的文章和杂志，还要通过真实的工作实践，只有这样老师们在讲课的时候，才能更好的跟实践相结合。我们经常听学生们说我们的老师在课堂上不是这样教的。

调查发现，学生最希望教师有过实践经历、关注行业动态、与业界保持良好的关系，其次才是良好的教学能力、理论基础和研究能力。这说明，学生更加希望自己受到与行业发展相关的教育，对老师在理论、学术上的造诣并不十分关心。这与大学对教师的要求不一致，大学一般都朝研究型发展，更强调教师的科研能力和科研成果，对科研成果的重视要大于真正为学生授课、培养学生的力度。因此，老师在这种激励制度下，势必选择对自身有利的行为，也就是采取大力科研、适当教学的行为方式。要改变这种状况，应该适当调整对酒店管理专业教师的考核制度，或者对不同的人给予不同的考核指标，以激励现有教师实践的积极性，也可以吸引有丰富行业实践经验的企业界人士来校担任专职教师，使得学校对教师的要求与学生的实际需求相一致。

2022年8月25日