

附件 5:

关于商务管理（酒店商务管理）专业 人才需求与专业改革的 研究报告

广东工程职业技术学院
管理工程学院经贸教研室

关于商务管理（酒店商务管理）专业人才需求与专业改革的 研究报告

一、商务管理（酒店商务管理）专业人才需求与专业改革调研指导思想

1、调研的指导思想

依据教育部和广东省教育厅相关文件指示精神，结合我校专业设置及发展，在我校现有师资和教学条件基础上，本着厚基础、宽专业、多技能、多方向的原则，坚持以就业为导向，我校计划 2012 年开设商务管理（酒店商务管理）专业，由管理工程系具体负责承担和实施专业教学业务工作。此次调研，主要是为我校具备开设该专业的必要性和充分性条件进行论证。

2、调研的具体方法与过程

本次调研主要通过到兄弟院校调研、对毕业生的就业情况开展调研、对毕业生所从事岗位的工作情况进行调研、从文献中查阅所需的信息、从互联网上查阅所需的信息等几个渠道进行综合分析，来论证我们学院开办酒店商务管理方向的可行性和必要性。

二、广东省酒店商务管理专业人才需求调研

1、广东省酒店管理行业发展现状与趋势

（1）发展现状

广东的旅游创汇、旅游业总收入、入境旅游人数等主要旅游经济指标多年来稳居全国首位，成为名副其实的旅游大省。2005 年全省实现旅游总收入 1880 亿元，占全国的 24.5%，居全国首位。广东省政府提出了“十一五”旅游发展目标：到 2010 年要把广东省建设成为辐射全国、影响亚太地区、具有一定国际水准的旅游目的地，成为中国出入境的客流中心和集散地；全省旅游业的总体规模、速度、质量和效益领先全国，国际竞争力位居前列，继续发挥在全国旅游发展中的排头兵作用。

珠江三角洲是全国酒店最密集的地区，酒店业已成为广东旅游业的支柱产业之一。广东省星级酒店总数和五星级酒店总数均排全国第一，共有星级酒店 1275 家，占全国星级酒店总数的近 10%。其中，待评、待建、在建的（2007 年底开工）高档酒店（相当于四、五星）有 155 家，占 14%（全国共有 1107 家）。为迎接 2010 年亚

运会，广州市今后 3~4 年内在建和拟建的豪华酒店 40~50 家，2010 年广州星级酒店总数将达到 300 家，同时珠三角城市群特别是东莞市近几年酒店数量的猛增以及国外酒店管理集团香格里拉、凯悦、六洲等大举进入，急需大量的经营管理人才。懂国际惯例、语言能力和沟通能力强的酒店管理人才的严重短缺已成为制约广东省乃至全国酒店业发展的最大障碍。从珠三角酒店行业对人才需求角度来看，一线管理人才短缺问题愈加严重，仅星级酒店每年就需补充 20% 左右的各级管理人员。广东酒店行业对专业人才十分迫切的需求以及珠三角丰富的酒店资源为酒店管理专业的建设提供了重要保障。

(2) 广东省酒店管理专业人才开发现状

改革开放以来，特别是“九五”期间，我省旅游人力资源开发和教育培训工作取得了明显成效，对促进广东旅游业快速发展、提高旅游管理水平和服务质量产生了积极的作用。我省旅游业取得的成就，除了经济制度改革和旅游资源的开发建设带来的巨大动力以及经济发展、社会稳定营造的良好社会环境之外，另外一个重要因素就是始终把人才资源开发放在旅游发展的重要位置。

近年来，我省旅游队伍整体实力不断增强，行政管理干部队伍综合素质逐年提高，企业经营管理人才队伍不断壮大，从业队伍规模发展较快，现有直接从业人员 85 万人，间接从业人员约为 430 万人。旅游行业从业人员资格考试和认证体系在不断深化改革，得到了国家旅游局的肯定，在发展中不断完善和提高。目前全省有 13000 多人考取了全国导游资格证书，取得旅行社经理资格证书 4000 多人，取得出境旅游领队资格 3000 多人，取得饭店岗位职务培训证 5000 多人。旅游院校建设快速发展，据不完全统计，全省开设旅游专业的院校共计 50 多所，其中高等旅游院校 18 所，中等旅游职业学校 33 所，在校生达 2400 人，包括研究生教育、本科教育、专科教育和中等职业教育四个层次。

据调查统计，目前全省市、县旅游局长 330 人，大专以上学历 292 人；星级饭店 1009 家，饭店从业人员 30.79 万人，其中三星级以上旅游宾馆 507 家，管理人员 1630 人，大专以上学历 1231 人。我省旅游教育培训正朝规范化、制度化发展，企业岗前培训、上岗培训、轮岗培训、管理人员持证上岗等基本形成制度，并逐步走向规范化，2003 年旅游从业人员参加培训达到 140000 多人次。

(3) 广东省酒店管理专业人才开发存在的主要问题

面对旅游业的快速发展和新经济时代的机遇和挑战，旅游人才资源开发需要解决一系列的问题：旅游人才短缺且整体素质不高；旅游从业人员持证率不高；旅游人力资源开发的地区性不平衡性；旅游人力资源开发未形成有效的市场机制；旅游人力资源开发投入不足，创新不够等。目前旅游人才开发存在的问题成为制约广东旅游发展的瓶颈，是广东从旅游大省迈向旅游强省必须要解决的重点工作。

2、广东省酒店管理行业从业人员基本情况

从目前我国酒店专业人才的就业状况来看，不管多么高级的人才，在酒店都要从服务员做起，经过 3~5 年锻炼提升为管理人员，这是酒店业的普遍做法，所以，本科生的行业内就业率大约在 10%~20%左右。另一方面，随着酒店业国际化发展趋势，酒店职业经理人或管理从业人员单靠摸爬滚打已不能满足企业要求，酒店行业急需培养高理论高技能人才，能将规划、设计、策划付诸实施，并组织生产人员从事准备工作和现场操作。而高职院校学生具有思想稳定，定位相对准确、实践操作能力强等特点；与中等职业学校学生相比，高职院校学生文化素质、语言能力、理解应变能力等更胜一筹，而且经过三年的专业素质培养，具备了更深的理论基础，有积极努力工作、不断积累实践经验以获得晋升机会的专业思想准备。因此高职酒店管理专业人才的培养目标符合酒店的用人原则和管理人员晋升的模式。

酒店管理专业在社会服务建设工作上将充分利用校内与校外、国际与国内资源，积极开拓行业内、外市场，大力提升培训质量，扩大培训规模，增强培训应用型人才的能力，为广东省的区域经济发展服务。本专业将积极开发培训项目，为提高员工职业技能水平以及培训农村转移劳动力作出贡献，预计 2010 年培训人数将超过 1000 人。与广东省经济落后地区进行师资、培训等项目的交流，为这些地区的人才培养提供示范及带动作用。其次，本专业将依托行业背景，积极拓展行业内的培训市场，与各酒店，旅行社等企业建立员工培训长期合作关系。同时，本专业将面向社会开展职业技能鉴定工作。充分发挥学院的国家职业技能鉴定站的作用，为广州市及周边地区企业员工进行职业技能鉴定，不断提高企业员工的技术水平等级。

3、广东省酒店商务管理专业对应的职业岗位分析

根据我们走访番禺、广州、深圳、东莞等地的一些酒店，通过访谈、专家咨询和资料收集等多种方式调查，从获取的资料分析，高职酒店管理类专业毕业生大多在企业生产第一线从事前厅服务、客房服务、餐厅服务、公关营销工作，其他服务

性企业的客户服务工作。

人才是企业可持续发展的第一资源，已逐渐被各类企业所认同。近几年我国以持续较高的经济增长速度发展经济，国有、合资、外资、民营企业随着改革开放的深入和社会主义市场经济的逐步建立和完善，都认识到产品的竞争实为人才之争和科技之争。企业的发展需要人才，同样人才支撑着企业的可持续发展，人才的竞争实质上是教育之争。与经济建设、社会服务关系最密切的是职业技术教育，目前职业技术教育是教育中极具发展潜力的教育层面。企业对酒店管理类专业人才素质的要求如下：

(1) 企业需要德才兼备的人才。企业迫切需要能扎根企业、勇于奉献，为企业的可持续发展贡献自己聪明才智的人才；要有严谨、求真、务实、勤奋、创新的工作作风和团结协作，刻苦钻研的进取精神。广州、番禺、东莞本地的酒店企业绝大部分都是外资企业和民营企业，它们更关注公司的利益，要求毕业生尽心尽职地为公司服务，要有良好的团结协作精神，和脚踏实地的工作作风。他们在录用毕业生的过程中，更看重的是毕业生的综合素质和职业品质。

(2) 酒店企业需要大批愿意从服务员做起的应用型人才，这为我们发展高职酒店管理职业技术教育提供了良好的氛围。加入 WTO 后，以及 CEPA 的实施，广东珠三角正逐步成为世界酒店企业密集的地区，这就需要一大批掌握酒店管理技术的应用型人才，特别是大量一线服务应用型人才。酒店企业是关心、最注重的是高职毕业生的创新能力，高度重视毕业生的团队精神、合作能力、沟通能力、学习与借鉴能力、动手实践能力、心理承受能力、身体素质、收集和处理信息的能力以及吃苦耐劳的精神等综合职业素质。

以酒店管理专业开办的较好的广东轻工职业技术学院旅游系酒店管理专业为例，针对对已经毕业的 800 多名学生就业情况的调查为例，已有 5 位酒店大堂副理（其中 2 位在五星级酒店，1 位在四星级酒店，2 位在三星级酒店）；1 位国际“金钥匙”，2 位旅行社经理；6 位酒店和餐饮企业部门经理（其中 4 位在五星级酒店）。行业内一般升职时间为 3-5 年，本专业毕业生三年内升职率 28.75%，两年内升职率 11.55%，一年内升职率 7.95%。

4、广东省酒店管理专业对应的职业资格证书分析

现如今，广东省酒店管理专业对应的职业资格证书主要有以下几种：

序号	职业范围	就业岗位	职业资格（名称、等级、颁证单位）
1	旅行社中基层服务管理	旅行社计调，前台业务，票务，财务，售后服务，人力资源，办公室	职业经理人资格，国家职业技能鉴定中心； 人力资源经济师资格，国家职业技能鉴定中心； 全国导游人员资格证书，中、初级，国家旅游局
2	导游服务与管理	中、初级导游员	全国导游人员资格证书，中、初级，国家旅游局
3	酒店中基层服务管理	酒店前厅部，客房部，餐饮部，销售部，娱乐部，人力资源部，财务部，采购部，工程部	高、中级前厅服务员，广州市职业技能鉴定中心、广州市劳动局 高、中级客房服务员，广州市职业技能鉴定中心、广州市劳动局 高、中级餐厅服务员，广州市职业技能鉴定中心、广州市劳动局 高、中级酒店英语，广东省旅游局
4	景区开发管理	景区景点管理、规划开发	
5	相关企业管理	企事业单位助理、接待、营销、秘书等	秘书资格证、营销员资格证

经走访广州市内的一些旅游企业的主要负责人，90%以上的被调查者反映，学生在校期间取得的相关职业资格证书是他们在招聘人才的时候的一个重要衡量标准，除此之外，他们更加看中学生的动手操作能力。动手能力的欠缺是现在高职院校培养出来的酒店管理人才的一个通病。所以，这也同样给我们高职院校传递了一个重要讯息，考证固然重要，实操才为硬道理。

5、广东省酒店商务管理专业人才招聘渠道分析

酒店商务管理专业对应岗位的招聘渠道如下：通过相关学校推荐应届毕业生；通过人才市场招聘；通过熟人推荐；通过网络招聘；通过人才中介公司招聘。其中学校推荐就业可以就与一些大型的酒店或酒店集团，签订校企合作协议。人才培养

模式需要企业的深度参与，实施以酒店行业为背景，以职业能力培养为主导，以“工学结合”课程体系和高质量的实习、实训基地为依托，以“工学交替”的教学模式为手段的“2+1”人才培养模式。

同样，有了相对稳定的校企合作单位，学生也会具有了相对稳定的实习与就业的渠道。同时，酒店管理类学生的就业通过网络招聘以及人才中介公司的招聘也是经常采用的渠道。

三、广东省高职酒店管理专业现状调研

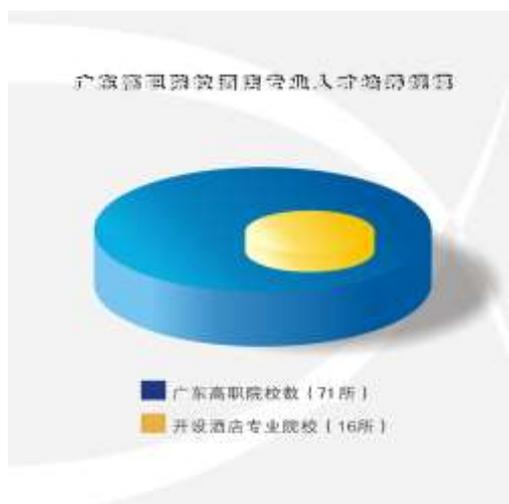
(1) 旅游及酒店人才培养现状分析

旅游与酒店业是当今世界发展最迅猛的行业之一。目前全球旅游业的接待规模约 7 亿人次，据预测，到 2020 年将增至 15 亿人次。行业的迅猛发展带来了大量的就业机会，据预测，在未来 10 年中，全球旅游与酒店业将每 2.5 秒创造一个新的工作机会。

国家旅游局提出了“十一五”时期的旅游发展目标：实现入境旅游人数和入境过夜旅游者人数年均增长 8%，国际旅游收入年均增长 12%；国内旅游人数年均增长 8%，国内旅游收入年均增长 10%；旅游总收入实现年均增长 10%；到 2010 年，国际旅游收入达到 530 亿美元，国内旅游收入达到 8500 亿元，旅游总收入达到 12700 亿元；每年旅游业新吸纳就业 50 万人，到 2010 年旅游业直接就业人数达到 1000 万人。

(2) 国内酒店管理人才培养现状

人才培养已成为我国旅游业、酒店业发展的瓶颈。上海社科院旅游研究室主任王大悟曾撰文分析，“专业教育严重滞后是问题的‘症结’所在”。从中等职业教育上看，走的是“低端路线”，以培养基层服务人员为主，经营管理人员的培养几乎是“空白”。而从本科教育上看，走的是“高层路线”，过高的培养目标和过宽的专业设置，必然导致学生学习目标不明确，专业能力不突出，虽有理论素养，却



广东高职院校酒店专业现状图

眼高手低，难以担当大任。广东省高等职业教育对酒店管理人才培养的规模还远不能满足市场对人才的需求。目前，广东省共有高等职业技术学院 71 所（包括公立和私立），但设置了酒店管理专业的院校却只有 16 所，广东酒店业管理人才缺口每年达 20%，仅广州地区 2010 年酒店业从业人员缺口就达 50 万，培养规模远远不能满足市场需求。

四、对本专业改革的思考和建议

1、对专业培养目标调整和课程设置的建议

人才培养模式需要企业的深度参与，实施以酒店行业为背景，以职业能力培养为主导，以“工学结合”课程体系和高质量的实习、实训基地为依托，以“工学交替”的教学模式为手段的“2+1”人才培养模式。“七合一合多证书”是该模式的内涵。“七双”，即指：双设计、双授课、双指导、双监控、双评估、双地点和双身份。

“双设计”是指由校企双方共同设计本专业人才培养目标，人才培养方案，课程体系和教学计划等；“双授课、双指导、双监控、双评估”是指校企双方共同参与教学，共同对学生进行授课和指导，共同参与对教学的监控和对学生的评估。“双地点、双身份”是指教学在学校和企业两个地点交互进行，学生被赋予双重身份，即：在校内是学生，在企业顶岗实习时是员工（承担具体工作任务并担负责任，接受企业培训和管理考核）。“一合”，即指：顶岗实习与学生就业相结合；“多证书”，即指：学生毕业时，不仅要获得由学校颁发的学历证书，由国家劳动社会保障部门颁发的职业资格证书，还必须获得由国内酒店颁发的顶岗实习工作经历证书（或证明），同时，还可以获得由国际酒店业颁发的各种培训证书。“道德教育贯全程”强调学生职

业道德的培养，以职业道德提升促进职业综合素质的整体提升。

本人才培养模式以职业道德教育为重，从职业岗位分析入手，根据工作过程，科学构建课程体系，将理论教学与企业生产实践融合、学校培养目标与企业用人目标融合，直接为企业培养高技能、应用型人才。“七双”把人才培养中主要实施者学校和酒店紧密交融，“一合”符合以就业为导向的宗旨，“多证书”真正体现了学生能力由学校、社会、企业共同评估，做到了用企业专家的眼光审视办学质量，用社会和用人单位的标准衡量人才培养的水平。“道德教育贯全程”是为了强化培养酒店业所需人才对于职业道德的较高要求。

该人才培养模式把道德修养教育贯穿全程，在加强学生职业能力培养的同时，注重对学生进行道德修养的教育，并把道德修养教育纳入教学计划，即制定双份教学计划，一份针对学生专业能力的培养，一份针对学生职业道德的培养，实现教学过程“两条腿走路”。

2、对专业教学改革的建议

酒店管理专业学生前两年在校内学习，最后一年在企业顶岗实习。具体到每个学期，在实践教学的安排上，按照“1+3×4+45”的程序、63.6%的比例进行组织，其中生产性实习占实践教学学时的80%。具体安排如下：在第一学年的第一个学期安排一周的专业见习，学生到各实习基地参观学习，各星级酒店专业人员介绍酒店情况及其企业文化，培养其职业基本认识；之后的三个学期每学期安排四周到酒店进行专业顶岗实习，每个学期学生的专业技能呈递进式增长。第三学年的毕业实习主要到全国各星级酒店进行毕业顶岗实习。如能联系到实习基地白天鹅宾馆，在该酒店进行顶岗实习的同学，还要接受在其在从化培训中心进行的军训、专业技能强化训练和职业道德训练。每学期寒暑假安排学生到各酒店实习锻炼，进一步巩固和拓展学生职业道德和专业能力。然后，酒店根据其表现直接录用，并转为正式员工，把顶岗实习与就业紧密结合起来，实现高质量、零距离就业。

为了保证学生顶岗实习期间教学质量，本专业除了指派校内专业教师带队并负责学生顶岗实习期间的教学与管理外，同时还聘请了广州各星级酒店的中高层管理人员作为本专业的实践教学指导老师，负责学生顶岗实习期间的实践课程的教学和指导。学生实习的成绩和表现由学校和企业共同评估。

本专业学生在企业顶岗实习期间，和酒店员工一样，要对其岗位负有一定的责

任，是酒店真正意义上的雇员。酒店不但为学生提供吃住，同时，酒店根据校企双方签订的学生实习协议，并依据顶岗实习时间的长短给学生发实习工资，在工作安全、加班报酬等方面给予学生保障，并把顶岗实习的这一年计入在企业留职后的工作年限，从而缩短了学生升职前的锻炼年限，实现了工学结合教育模式与“真实的工作”和“带薪顶岗实习”真正全方位结合。

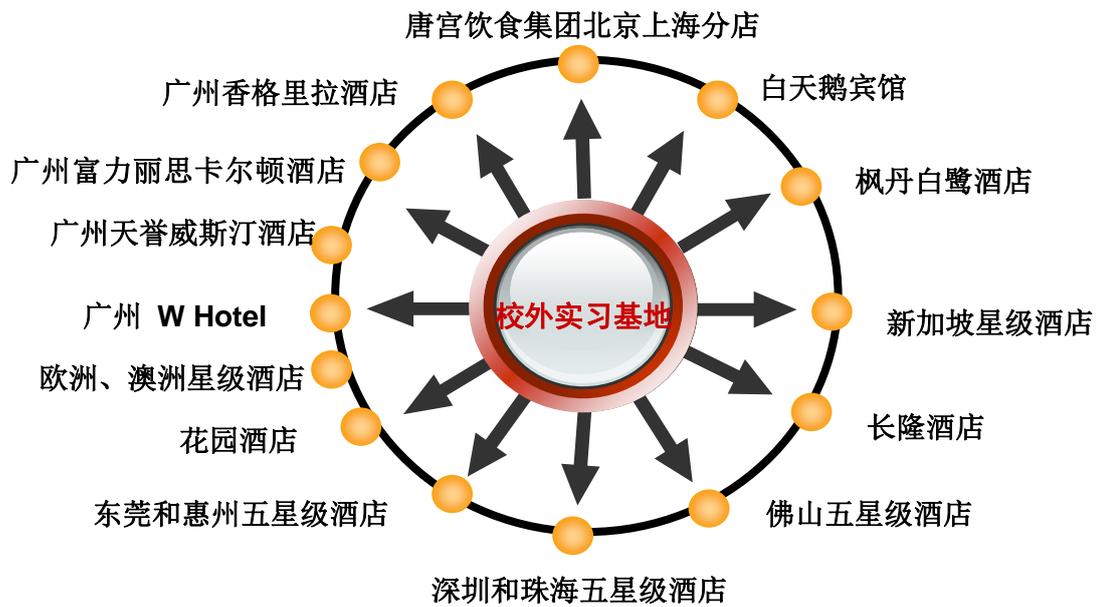
3、对专业师资与实训条件配置的建议

酒店管理专业在行业专家和教育专家的指导下，积极与行业企业合作，工学结合，定期进行行业岗位调查与研讨，对前台、客房、餐饮服务与管理以及酒店营销与策划所涵盖的岗位群进行工作任务和职业能力分析，以其所对应的岗位及岗位群应具备的职业能力为依据，紧密结合行业标准和服务技能鉴定对技能的要求来确定课程教学内容，及时修订教学大纲，改进教学方法，组织学生实际操作和到企业顶岗实习，把“教学做”融为一体，把学习理论知识、锻炼实操能力和顺利通过技能鉴定以及顺利获得企业顶岗实习工作经历证书有机结合在一起。

按专业核心能力模块组建相应的教师团队开展教学。分别组建“前台服务与管理”、“客房服务与管理”、“餐饮服务与管理”、“酒店营销与策划”四个教师团队。各团队由专任教师与兼职教师按1:1.5比例组成，并建立兼职教师库，形成以高级职称教师为导师、中级职称教师为骨干、拥有多种学科背景的复合型教学团队。

合作企业将派各级管理人员前来学院授课，把酒店专业技能和前沿服务理念及管理理念带到课堂，把酒店引进课堂。

面对酒店的国际化趋势，酒店管理专业应着眼于与国际顶级品牌酒店携手合作，开发索菲特大酒店、四季酒店、威斯汀酒店、丽思·卡尔顿酒店、君悦大酒店、文华东方酒店为合作伙伴，形成国际化的实习基地网络，共同打造高素质的酒店管理专业人才。计划将建设成的酒店管理校外实习基地网络图如下：



经贸教研室

2012年6月1日

审核人：

执笔人：张春霞