

高星级饭店运营与管理专业调研报告

摘要：本文针对迁西县职业技术教育中心信息服务系高星级饭店运营与管理专业在人才培养模式、课程体系、教学模式等方面存在的不足，通过对酒店专业人才需求的调研，了解行业、企业对高星级酒店运营与管理专业人才的需求情况，以及用人单位对专业人才的职业岗位能力要求，为迁西县职业技术教育中心信息服务系高星级饭店运营与管理专业的人才培养模式改革、课程设置等专业内涵建设提供了依据。

关键词：酒店企业 人才培养 调研

本课题的调研目的有以下几点。

一是调研用人单位对专业人才的需求情况，了解企业对高星级饭店运营与管理专业人才的知识要求和能力要求，分析企业对专业人才需求趋势。二是调研酒店企业的岗位设置和工作任务及工作流程。三是调研用人单位对中职学校培养的专业人才需求特征，进而分析了解迁西县职业技术教育中心信息服务系在用人单位中的知名度，分析学生在用人单位的受欢迎程度。为我校高星级饭店运营与管理专业的人才培养提供依据并指明方向。

通过深入市场调研并获取社会对高星级饭店运营与管理专业人才需求的情况，明确了迁西县职业技术教育中心信息服务系高星级饭店运营与管理专业人才的培养目标，修订人才培养方案，推动高星级饭店运营与管理专业课程改革和建设步伐，探索引企入校、工学结合的校企共育人才的教学模式，加强实践教学，提高师生实践能力。

一、调研对象和方式

在此次调研的过程中，笔者 2019 年 6 月走访了迁西宾馆，调研了行业发展趋势及用人的需求、企业的岗位设置、岗位的职业能力要求、对中职学校人才培养的建议、校企合作的意愿等。并主要采用调查小组访谈法、调查问卷两种方式进行调研。



专业教师到迁西宾馆进行专业调研

二、调研分析

酒店管理行业从业人员基本情况

1、各岗位人员配备

A、餐厅、酒吧等岗位：需要学生有餐饮服务的基本技能（中级），对宴会设计有一定的了解；有较好的语言沟通能力，英语或日语能与客人进行简单交流，有较好的团队合作精神。

B、客房：需要学生会铺床、打扫客房的基本技能（中级），有一定的语言能力，能与客人进行简单交流。

C、会务服务：需要学生有会务服务的基本技能（中级），对会议桌布置、会议厅设计有一定的了解；有较好的语言沟通能力，英语或日语能与客人进行简单交流，有较好的团队合作精神。

D、前台：有很强的语言能力，能用第二、第三语言与客人进行必要的沟通；对门市销售知识有一定的了解，并能运用到接待服务中。

E、行李员：有较好的语言沟通能力。

以上几项均要求一定的语言沟通能力。

2、年龄结构分析

从年龄结构来看，20岁至35岁左右的员工占了较大比例，约50%，而20岁以下的员工数约占30%，35岁以上的约为20%左右。

3、学历结构分析

从学历结构来看，酒店管理行业从业人员的学历层次相对较低，大多数人员集中在高中及以下学历。其中，本科及以上学历约为 5%，专科约为 15%，中职约为 25.5%。高中及以下约为 54.5%。

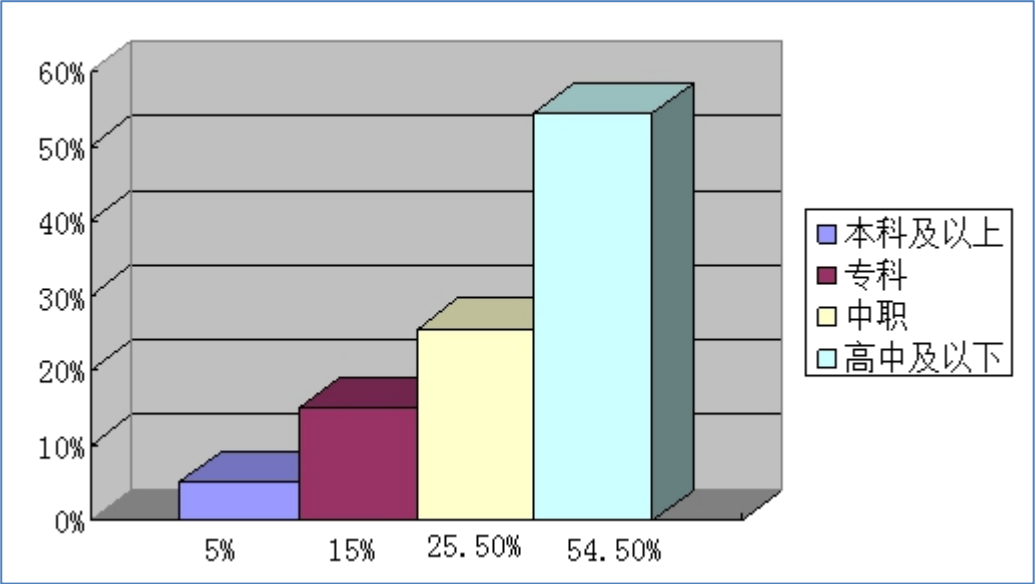


图 1 酒店管理从业人员学历分布图

4、人才招聘渠道分析

(1) 直接到中职学校招聘定向实习生或非定向实习生，其中以定向实习居多；此类员工有较大的流动率，主要原因可能缘于劳动强度太大，所以守岗位并取得一定成绩、获得晋升的学生也不多。

(2) 直接到大学招聘定向实习生或非定向实习生，其中非定向实习较多；此类员工流动率最大，主要原因是工作性质与自己的期望值相差太大，这是造成频繁跳槽的主要原因。

(3) 通过人才市场或劳动力市场进行招聘。此类员工以外来人员居多，一般通过社会培训持有上岗证；也有一定的流动率，但即使流动，所从事的行业基本不改变，即在同一个行业

内进行流动。

5、对专业设置与结构调整的要求

根据表 1 统计，酒店普遍认为学生毕业后应该具备较好的从业知识及道德和良好的服务意识，具备吃苦耐劳的精神，其次 82%认为能具备操作能力和较好的随机应变能力，72%认为学生要有继续学习新知识的能力，愿意学习，会学习的习惯。

您认为酒店服务与管理专业学生应具备的职业能力是：	
(1) 从业知识及道德	91%
(2) 了解操作流程。	64%
(3) 操作技能及应变能力。	82%
(4) 维护保养知识与能力。	55%
(5) 服务意识和吃苦耐劳。	91%
(6) 协调人际关系的能力。	64%
(7) 继续学习能力。	73%
(8) 自我创新创业的能力。	27%
(9) 取得与 2 张以上职业资格证书。	36%

表 1 酒店对中职高星级饭店运营与管理专业学生职业能力要求

2) 通过调研，酒店普遍认为目前中职毕业生主要存在问题在于流失率高，同时缺乏敬岗爱岗精神，针对这些问题向学校提出中职学生在校期间需注意提高学生的自身修养，提高个人素质，提升道德品质，培养职业意识。

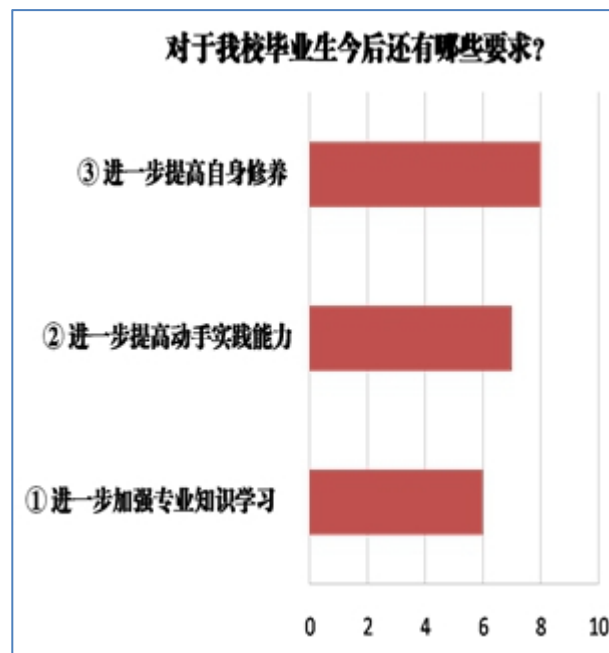


图 2 酒店对中职毕业生的存在的主要问题及建议

三、现代酒店对中职毕业生的人才需求状况

1、现代酒店对旅游专业中职毕业生有很大需求

酒店行业是劳动密集型产业，提供了大量的就业岗位，加之酒店行业的进入门槛较低，中等职业学校的毕业生是酒店员工的重要来源。

通过调研我们发现，酒店业（主要指三星级以上的高星级酒店）对中职毕业生所提供的岗位主要集中于客房部、餐饮部、前厅部、销售部。

2、现代酒店对于中职毕业生的职业素养要求高于职业技能

对于中职毕业生，企业关注毕业生的操作技能、沟通能力及职业素养，由于企业进入门槛较低，后期的培训和工作对于学生的学习能力、亲和力以及对企业的忠诚度有很高的要求。

该酒店对员工的要求反映出职业素养要高于专业技能，宾馆张书记强调：学会做人是做好酒店服务工作的前提，在高星级酒店工作的人员，他们每天接触着各行各业的优秀人士，在丰厚的物质诱惑面前，他们需要有平和的心态以及正确的价值观与人生观。在酒店行业中，较高的职业素养主要指服务意识与服务态度，酒店需要员工努力提高个人的服务意识，要善于跟顾客进行沟通，能够把握顾客心理，能以提供给客人优质服务而快乐。

3、大多数中职毕业生对社会与职业的认知度不够，难以在自己的岗位上坚持下来

目前中职毕业生对社会、对工作的认知度不够，难以在岗位上坚持下来。在学历普遍高层次下的今天，普通高校大学生和高职院校毕业生给中职毕业生的就业无疑带来了很大的压力，但正是这样文凭稍高的大学生们“高不成、低不就”的择业观，造就了中职毕业生能在夹缝中求得生存。那么社会需要什么样的中职毕业生呢？那就是具有一技之长的技能型人才，对于劳动密集型的旅游企业来说，对中职毕业生的需求量更大，只是在待遇有些差距。宾馆认为中职毕业生，其中获得提升的优秀员工共同特质是坚持，以及对这个行业的坚持与沉淀。也认为，目前旅游中职毕业生普遍存在的问题与家庭教育有很大关系：父母不太支持子女从事这行，怕他们吃苦、受累，造成员工流动性很大，企业的合同对于他们没有多大的约束力。

四、对接企业需求，酒店服务与管理专业中职教育发展趋势

1、教师下企业实践是提高专业综合竞争力的重要途径

通过这次调研，老师们发现，站在传授知识和技能以及讲解职业素养这个层面，我们还是有足够的话语权，并没有脱离社会实践。但由于老师们没有实实在在的可以产生经济效益的项目给学生做，课堂上的模拟任务总会给人纸上谈兵的感觉，老师们自感也底气不足，课堂效果可想而知。通过调研，让老师们找回丢失的自信，下企业顶岗实践更能让老师详细掌握工作流程和职业技能，说话更有权威性，能更好地指导学生进行职业生涯的规划。如果老师能将真实项目引入课堂，想必课堂的教学效果一定会大有改观，学生的学习风貌也会焕然一新，学生的职业技能和职业素养更不在话下，专业的综合竞争力也就脱颖而出了。

2、校企合作大有作为

教师不但能教学，而且要有一定的实践经验。就目前大多数中职院校的教师来说，要具备实践经验是有一定难度的。目前我国职校的用人机制缺乏灵活性，教师引进特别强调学历，而具备高学历的人才，通常都很少有在一线工作的经历，甚至根本就没有，这对技能型人才的培养是十分不利的。校企合作模式，能很好地解决教师的实践技能低这一问题。学校可以定期派教师到企业中去任职，真正参加到企业的经营和管理中去，从而积累实践经验。或者由企业直接安排一线人员到学校中任教，这都能很大程度上提高教师的教学水平。

3、专业课程设置须重点培养学生的职业素养

在专业建设上，宾馆也提出少而精的问题，很多学校开设的课程很多，而学生根本不能完全掌握。要根据不同的专业方向，加大核心课程的教学力度，确保学生在该专业上的核心能力能够达标。并且也要注重专业的延伸性，现在企业需求的人才是复合型的，能够了解多方面的知识。

为了顺应行业对人才的需求，学校在课程设置方面应该加大德育课程、礼仪课程、心理学课程等比重，注重培养学生良好的道德修养及个人气质。在专业课程设置方面，学校须重点培养学生的职业素养，将职业素养（包括服务意识、忠诚度等）培养贯穿于课程之中。此外，在授课过程中，教师尽可能引入酒店的真实案例，激发学生对于酒店行业的学习兴趣，引导学生对酒店服务工作的理解，努力培养出具有高尚的服务理念，热爱酒店行业的新型技能型人才。