# 2013年酒店管理专业人才需求与专业改革的

**调研报告**

## 一、中国酒店业总体发展现状调研与未来发展趋势分析

## (一) 中国酒店业总体发展现状

**1、行业规模不断扩大**

自 20 世纪 80 年代开始，中国酒店业的产业规模每五年的增长率在 50%以上。2011 年底，中国星级饭店已近 20000 家，是 1978 年全国饭店总数的 100 多倍。当前，全国饭店及旅游住宿单位总量超过 30 万，从业人员逾 500 万人。随着我国国内外经贸往来日益频繁以及旅游业的快速发展，酒店业的潜在市场仍在不断扩大2009 年底国务院颁布的《关于加快发展旅游业的意见》中明确指出，预计在 2015 年，国内旅游人数达 33 亿人次，入境过夜游客也将达到 9000 万人次。此外，在北京奥运会和上海世博会等大型国际展会的带动下，我国的都市旅游以及城市周边旅游市场潜力不断攀升，也进一步推动了对酒店住宿市场的需求。但另一方面，我们也注意到，对于酒店业的投资热度仍然较高，酒店行业的供求关系仍处于供大于求的局面。

## 2、酒店类型及产品多样化

我国酒店业经过多年来的发展，其产品与服务逐渐从单一型向多样化演变。 近年来，[如雨后春笋般崛起的经济型酒店](http://baike.meadin.com/view/7134.htm)、各类主题酒店等具有较新理念的不同 类型酒店与传统意义上的酒店齐头并进，从而为不同市场、不同消费阶层以及不 同过夜目的的客人提供了更多选择，进一步丰富了酒店的内涵，但同类产品的差 异化不大，部分产品仍缺少创新或者趋于雷同。

从酒店类型的布局来讲，各集团展开了不同类型酒店[品牌](http://baike.meadin.com/view/7705.htm)的布局和扩张，并逐渐形成了 3 大集团阵营：

[第一，全品牌](http://baike.meadin.com/view/7705.htm)型酒店集团，如锦江国际、港中旅、洲际集团、雅高集团等，他们的酒店[品牌](http://baike.meadin.com/view/7705.htm)覆盖了旅游度假型、会议商务型、中档商务型、经济快捷型等几乎所有的酒店类型；

第二，[高端品牌](http://baike.meadin.com/view/7863.htm)型酒店集团，如开元集团、首旅建国、凯悦集团、万豪、香格里拉集团等，他们的酒店[品牌](http://baike.meadin.com/view/7705.htm)档次定位主要集中在高端五星、四星级酒店，但是类型也主要以豪华商务、综合会议、度假和主题精品酒店为主；第三，中低档酒店集团，如格林豪泰、如家、7 天等，他们主要以三星级及以下的[经济型酒店](http://baike.meadin.com/view/7134.htm)作为主营项目。

**3、不同档次酒店同步发展**

高端酒店在国内市场扩张迅猛，2012 年国内五星级酒店开业数量 154 家，占同年全国开业酒店数近四分之三。截至 2013 年 1 月 16 日,中国旅游饭店业协会认可的国内五星级酒店数量已达 721 家。以喜达屋品牌为例，2013 年喜达屋旗下计划开业的酒店数为 26 家，开业酒店总数达 81 家，到 2017 年底计划再新开业 79 家；

[经济型酒店](http://baike.meadin.com/view/7134.htm)的规模扩张较之高端酒店也丝毫不逊色，经过了 10 年的快速发展，国内的[快捷酒店](http://baike.meadin.com/view/7527.htm)数量已经接近万家。截至 2012 年上半年，中国[经济型酒店](http://baike.meadin.com/view/7134.htm)数达到 8313 家，拥有客房数 837220 间，较 2000 年分别增长 360 倍和 257 倍。截至 2013 [年第三季度，经济型酒店](http://baike.meadin.com/view/7134.htm)四巨头(如家、锦江之星、7 天连锁和华住) 门店总量为 4514 家。以 7 天[连锁酒店](http://baike.meadin.com/view/7540.htm)集团为例，该集团宣布，其旗下的分店规模已经突破 1500 家，其中管理店业务发展迅速，已经率先突破 1000 家。在以管理店为核心的快速扩张模式的战略下，7 天将继续保持每年新增约 400 家分店的高匀速增长，有望在 2014 年将分店发展至 2000 家，未来达到 6000 家的总规模。

## 4、酒店分布区域

城市化及市场竞争压力进一步推动酒店向二、三线城市布局，全国性市场基 本形成，但区域发展水平不均衡。

以北京、上海、广州、深圳为主导的一线城市酒店业绩指标在 2010 年都实现了显著的增长，二线城市业绩指标涨幅则趋于平缓。过度供给仍然是中国大多数酒店市场所面临的问题。2011 年 2 月，我国开业的星级酒店数为 13 家，除 1家新开业酒店位于上海外，其余新开业酒店均位于二、三线城市。而 2005 年至2010 年 5 年间，[国际品牌](http://baike.meadin.com/view/7705.htm)酒店更是主要在国内主要[旅游城市](http://baike.meadin.com/view/16.htm)布局，客房供应量 5年增加了一倍。

## 5、专业人才和相关技术仍相对落后

尽管我国酒店业国际化程度日益提升，从业人员整体素质也有所提高，但相对庞大的业界规模来说，具有专业教育背景并且有相对丰富从业经验的中高层管理人员仍然比较匮乏。这也导致了基层服务人员的基本技能以及培训管理等业务 水平提高较慢。在信息技术方面，酒店对该领域的重视程度仍然有所欠缺，除预 订系统近年来应用开始普及之外，其他涉及酒店各个层面的信息技术的开发和投 入亟待加强。因此在人才和技术方面，是我国酒店业目前一个相对薄弱的环节。

## 6、空间布局不断完善

借助近年来国家对于中西部地区经济发展的大力扶持，在西部大开发、中部崛起等国家战略的指导下，我国酒店业的空间布局已经从原先仅集中在沿海一线城市的格局迈入向中西部城市推进的进程当中。这种空间布局的转变，一方面是市场需求所致，另一方面也显现出我国内陆地区酒店业的巨大潜力。

## （二）中国酒店业未来发展趋势预测分析

**1、酒店行业集团与品牌化**

在国际化程度越来越高的酒店行业，集团化成为中外酒店经营管理不可避免的潮流与趋势，中国需要能够参与国际竞争的旅游饭店企业集团，否则，将严重阻碍我们成为旅游强国的进程。品牌是中外酒店业经营管理发展的灵魂，也是国内旅游饭店企业在新世纪实现可持续发展的关键。

## 2、管理与服务智能化

酒店应该培养自己的高技术人才，利用现在高速快捷的互连网系统为客人提供优质的服务，让客人从预定、入住到结账都能一步到位，实现全电脑系统化管理与服务。酒店的智能化应该体现出快捷，方便，信息通讯等方面，让客人在享受酒店优质服务的同时感觉到酒店智能化带来的超值享受。

## 3、对客服务内容与员工管理人性化

客观来看，我国拥有世界上一流硬件设施的酒店并不在少数，然而真正能称得上一流酒店或者成为客人心目中印象深刻的酒店却数量不多。这意味着，酒店在强大硬件设施的基础上，更需要的是优质的软件服务能力，从而提升酒店的整体实力。一方面，酒店的人性化服务内容是酒店赖以生存的关键因素，周到而且富有特色的人性化服务和文化氛围在某些情况下更能令客人印象深刻，也同时提升酒店的整体品位。另一方面，酒店的人性化服务的建设离不开对于员工的人本管理，只有经过完善的富有人性化培训和管理的员工才能更好地理解人性化和人本在酒店经营中的重要作用，才能真正体现“绅士和淑女为绅士和淑女服务”的理念。因此，提供更为完善的定制服务和对于员工的人本管理是未来我国酒店应密切关注的一个领域。未来酒店的发展经营理念应该从以前的“顾客第一、顾客是上帝”变为“顾客第一，员工第一”、“没有满意的员工就没有满意的顾客”，让员工在酒店的工作有种归属感，保障员工的福利，灌输酒店的经营与服务理念，充分挖掘员工的潜能，在员工实现自身的人生价值的同时，为酒店做出更大的贡献。

## 4、酒店产品服务的个性化

在这个经济飞速发展的新时代，特色产品必须配合个性化的推销服务才能在 市场的竞争中站住脚，才具有竞争力，酒店的员工应该在规范服务的同时，对客人提供拥有针对性的个性化服务，个性化服务就是在做好规范化服务的基础上要针对客人个性的差异最大限度的满足客人的需求。

## 5、多产业融合发展形成产品的丰富化

传统意义上来看，与酒店业关联性最高的必定是旅游产业，而参照目前酒店业以及相关产业的发展趋势来看，酒店业与其他众多产业的融合趋势日益凸显。从旅游产业来看，酒店业将进一步拓宽深度休闲度假游客包括近年来受到关注的医疗旅游等领域的份额，而不局限于在城市观光客这一较浅层面。此外，与会展业息息相关的会议旅游、奖励旅游等也是酒店业值得深挖的领域，一方面是商务客人的消费潜力巨大，另一方面也为酒店业除住宿之外的其他服务提供巨大带动作用。更值得一提的是，酒店与地产业的结合，这两大领域的融合势必呈现出酒店业未来的新的强大盈利与发展模式。在对酒店等住宿业的需求不断增加的现状 下，酒店业势必针对不同细分市场进行不同的市场定位，从而形成可以满足各类客人的需求。如根据顾客不同的消费层次和消费观念进一步区分豪华型酒店与经济型酒店的产品特性，针对旅游者市场及游客出游目的打造背包游客、商务游客、会展游客等不同主题的酒店产品和服务。这种酒店业态和产品细分化的趋势是促使酒店赢得更多忠诚顾客的关键。

## （三）旅游服务人才现状与规划

根据国家旅游局《中国旅游业“十二五”人才发展规划》，到2015年，旅游从业人员达到11490万人，其中，直接从业人员为1740 万人，间接从业人员为9750万人，年均增速8.65%，比2010年增长51.38%。旅游人才占从业人员的比重进一步提高。到2015年，大专及以上学历旅游人才达到347万，比2010 年净增120万。

目前我国旅游业人才发展的总体水平与旅游业发展需要相比还有较大差距， 主要是：旅游人才有效供给不足；能级、专业和年龄结构不尽合理，区域、行业和业态分布明显失衡；旅游人才整体素质偏低，专业化程度不高；旅游人才职业 发展通道不畅；旅游人才队伍稳定性差，吸引力弱，旅游行业的人才集聚能力亟 待提高；旅游人才教育培训支撑不足；旅游人才市场配置资源的能力较弱，更好 实施人才强旅战略缺乏有效的体制机制保障。

以员工队伍组成为例，现在酒店的用工形式与以前相比发生了很大的变化，80后、90后成为酒店用工的主力军。因此对员工进行的人力资源管理工作要随 之改变，否则像有些酒店人才流失率高达60%的情况就无法改变。在如此严峻的情况下，对企业来说，人力就是资源。目前，行业对人力资源问题重视程度不高，投入少，不可能留住优秀学生，学生行业就业率低的问题就会存在。

对此，国家旅游局人事司副司长余昌国表示，人才战略支撑企业发展，旅游人力资源战略地位应进一步提升。人力资源成本在未来还将进一步提升，中国经济发展中人口红利在慢慢消失，以低成本招到好员工是不可能的。

中国旅游协会旅游教育分会会长段建国表示，就目前旅游教育的发展情况看，国内对酒店管理专业重视程度还不够高，对行业的酒店管理人才培养在认识上也有不到位的地方，此外，院校学生行业就业率低，与行业发展的阶段性、行业吸引力低，与行业待遇、职业分类、职称评定等方面不到位都有关系。

中国经济的持续发展以及庞大的中产阶级的出现，为旅游业的发展提供了巨大的空间。当前高尔夫、温泉、SPA、健身康体等新兴业态如火如荼，酒店业态层出不穷。资本的进入、新兴的酒店集团军对行业影响很大，行业发展可谓突飞猛进，日新月异。由此，人力资源面临的挑战和压力大，机遇多。社会经济的持续发展对旅游人才提出了新要求，旅游人才培养要适应市场变化。

什么样的学生最受酒店欢迎?最适应酒店工作? 港中旅酒店有限公司人力资源部总经理李永太认为，酒店带给客人的更多的是体验，对酒店工作适应性好的学生更多的是情商高的那些人。他们对环境、对接人待物更有悟性。人口红利驱动模式已经成为过去，新型的技术型驱动成为行业发展中非常重要的方向。因此，企业和院校教育应有快速应对机制。从对学生的使用情况看，职业教育人才培养 效果较好，高层次人才培养中MTA着力增强实践性和与企业对接，其方向是对的。本科教育的人才培养上更要注重学生知识的全面性，增强其实践能力。

## 二、天津市旅游酒店业发展现状与未来需求预测

**（一）天津酒店业现状与发展预测**

近年来，随着商务会展、对外交流日益频繁，天津国际化程度显著提高，酒店服务业也得到前所未有发展。到2012年年底，天津共拥有星级酒店111家，全市按照五星级标准建成开业的酒店从2007年年初的6家增加至29家，2013年将达到40家。随着全球排名第一的国际酒店集团——英国洲际酒店集团旗下豪华精品酒店品牌——天津海河英迪格酒店开张纳客，全球排名前十位的酒店集团已有九家落户天津。其中洲际酒店集团自1984年进入中国市场以来，已成为中国最大的国际酒店管理公司，现有开业酒店近150家，在建酒店150余家。中国市场已经成为集团继美国之后，全球第二大市场。其中，华南地区是中国最有活力的市场之一，洲际酒店集团在这里也始终保持着强劲的发展势头。天津作为华地区的经济文化中心，更是我们要着力发展的重要区域。我们目前在天津有包括皇冠假日酒店及假日酒店等多家已开业酒店，此外，洲际酒店品牌等更多品牌及酒店也将在未来陆续进入天津市场。随着天津旅游业的日益繁荣，集团将会进一步加快在该区域的发展步伐。作为中国酒店业最大的雇主，集团深知酒店业是一个以人为为本的行业，优秀的员工是集团的核心竞争力。未来3至5年，随着集团在中国的快速发展，将为市场提供近9万个职业岗位。

根据天津旅游业“十二五”规划，到2015年，入境游客将达370 万人次，年旅游总收入达到2970亿元。“十二五”末期，预计年接待50万游客的景区达到 20 家，五星级酒店达到 40 家，预测将新增旅游直接就业岗位 6-8 万人。在这样的大背景下，高素质，高技能的旅游服务人才的需求会持续高涨。按照制定的天津旅游业发展三年行动计划，将实施“33651”工程，即新建30个旅游大项目；旅游总收入达到3000亿元；打造六大旅游品牌；五星级标准酒店达到50家；培育10个旅游企业集团。

## （二）天津市酒店业人才培养现状分析

根据天津旅游规划分析，未来天津急需的旅游人才将会是旅游行政管理人才、旅游企业经营人才、旅游专业技术人才和旅游服务技能人才等高素质技能型人才。据调查，天津现有直接从事旅游从业人员中，本科及以上学历占12.5%，专科学历占20.6%，中职及中学以下学历占66.9%。其中：来自旅游专业的高职学生只占10.8%。随着天津市旅游业的蓬勃发展，和国家对滨海新区的战略定位，这种知识结构不尽合理、学历层次偏低、受过专业教育者甚少的人员结构状况很难适应天津市旅游业可持续发展的需要。而目前天津市只有八所高职院校和五所本科院校设有旅游、酒店管理专业，每年在津招生人数平均约800余人，加上外地生源每年毕业生平均约1200余人，和行业未来五年6-8万人的需求量相比，人才缺口很大，毕业生具有广阔的就业市场。而且近几年旅游相关企业在高职的招聘数量均直线上升，进一步说明了企业的人才观已经将着眼点放在具备能力和经验的人才上。根据业界评价和反馈，具备一定的知识结构、熟练的专业技能和较高的职业素养于一体高职旅游专业毕业生更符合企业发展的需要。这些方面都为本专业培养综合素质高、职业能力强的旅游服务和管理人才，提供了强有力的行业依托和广阔的就业空间。

从毕业生的情况比较，据实习酒店反映，高知院校学生总体素质最高，工作最踏实，本科院校学生英语口语最好，但岗位认同感和职业归属感与高职学生比有一定差距。

## 三、酒店管理专业教学改革建议

在新一轮教学改革不断深入的形势下，我们要坚持以就业为导向，培养发展型、复合型、创新型技术技能人才。为此，针对上述人才需求调查反馈，我们召集全体酒店管理教学一线教师，详细分析了目前教学状况，决定继续完善以往教学计划，同时慎重调整教学计划，提高学生的职业素质，尤其是以全局观念为代表的大局观。

首先，依据行业特点和教学规律，设计科学的课程体系，形成符合行业需要的人才培养模式。要求学生掌握较系统全面的酒店实务与服务流程业务知识，培养学生成为既熟知酒店管理方面的知识，又具有运用服务操作技能和英语口语表达的基本技能的实用型人才。突出“一保三强化”的原则，即保证基础理论的学习时数，强化外语听说能力，强化计算机应用能力，强化实践环节教学。职业能力课程、基础知识课程和职业素质培养的系统化设计，完成全部专业核心课程的课程标准制定和课程整体设计、单元设计。以示范校和教学资源库建设为契机，开发专业教学资源，实现资源共享和网络教学，以达到教学过程的多形式、多样化。

其次，强调提高学生的思想道德修养。制定“酒店专业学生职业道德培养实施方案”，将职业道德和养成教育纳入课程，实行学分化管理，从多种途径加强学生的思想教育，并且开设思想道德修养和法律基础的课程。同时，在平时的教学活动中，一线教师与学生工作队伍共同跟进学生的思想活动状况，及时采取措施，积极引导。

最后，拓展国际视野，提高涉外服务能力。为了适应国际化背景下的就业和工作需要，以及众多国际化因素，本专业在原有基础上，应强化外语听说能力，开设国际酒店管理概论、涉外服务礼仪、形体训练等课程，提高在与外宾交往中学生的个人修养和社交能力。特别重视理论与实际的结合，希望通过切实有效的礼仪教育，培养学生理解、宽容、谦逊、诚恳的待人态度和热情友好、谈吐文雅、讲究礼貌的行为举止。