

# 山西戏剧职业学院

## 酒店管理专业人才需求报告

### 1、专业发展背景

现代旅游产业产生于 19 世纪，在 20 世纪得到了前所未有的发展。20 世纪 90 年代开始，旅游产业正式确立了世界第一大产业的地位并保持至今。近些年我国的旅游业也一直在保持着高速增长。旅游业是现代服务业的重要组成部分，加快旅游业的发展，对于扩大就业，拉动内需消费、加速经济发展等具有很大的作用，为充分挖掘旅游投资和旅游消费增长潜力，国家出台了多项政策法规，国务院《关于加快发展旅游业的意见》、《国民旅游休闲纲要

（2013—2020 年）》、《关于促进旅游业改革发展的若干意见》等文件，山西省也相继出台了山西省政府《关于加快旅游业发展的决定》、山西省第十届人民代表大会常务委员会《山西省促进旅游产业发展条例》、山西省人民政府《关于促进旅游业改革发展的意见》等，高度重视旅游业的发展。

这些年，全省文化旅游业发展一浪高过一浪，作为结构调整中的耀眼明珠，诠释了转型升级的路径选择。在经济新常态的大背景下，文化旅游业逆势上扬，屡屡给人惊喜。2016 年 1 月至 11 月，全省旅游总收入同比增长再次超过 20%，文化旅游业已成为最具活

力的产业之一。文化旅游业的分量、地位愈发突出，被提升到新的高度。去年以来，省委省政府高起点大手笔谋划，把文化旅游产业作为转型发展的新引擎新支柱，努力将山西打造成富有特色和魅力的文化旅游强省。

## 二、人才需求分析与基本结论

近年来，旅游行业各层次人力资源需求均缺口非常大，按国际惯例理，酒店客房数和就业人数之间的比例是1：1.1，即每100间客房需要员工110人，而这个比例目前在国内是1：1.5—1：2.5。山西目前有山西国贸大饭店、凯宾斯基、晋祠国宾馆、丽华大酒店等几家五星级饭店，正在筹备的有洲际国际酒店，未来随着更多国际化大酒店进驻我省，高端技能型的酒店管理人才需求量也与日俱增。

为了更好提高人才培养质量、优化专业建设，使本专业培养目标更符合社会生产实际，我系进行了酒店及与酒店相关行业的人才需求调研活动。调研对象为酒店行业、与酒店相关的行业、酒店管理专业毕业生、各类招聘会。以访谈、座谈、实地考察、文献检索、网站查阅等方式进行调研。得到如下结论：

### 1. 酒店人才知识、能力、素质结构需求

(1) 酒店人才所需的知识结构：

知识 结构 一 览	前厅管理与服务
	客房管理与服务
	餐饮管理与服务

表	康乐管理与服务
	食品营养与卫生
	酒店市场营销
	酒店财务管理
	酒店心理学
	酒店公关礼仪
	前厅管理与服务
	客房管理与服务

### (2) 酒店人才所需的能力结构

能力结构一览表	酒店服务技能
	酒店职业礼仪
	语言表达能力
	外语表达能力
	酒店行业政策法规
	酒店经营与管理
	酒店资源的规划与开发
	计算机办公软件的操作
	良好的沟通能力

### (3) 酒店人才所需的素质结构

素质结构	核心素质	专业知识
	必备素质	英语听说能力
		计算机应用能力

构 一 览 表	职业道德素质和团队精神
	创新能力
	积极的心态
	仪容仪表
	领导能力
	良好的身体素质

## 2、我院酒店管理专业办学水平与其他同类院校的比较评价

与其他同类院校相比，我院酒店管理专业成立时间久，教师教学经验丰富，培育了一大批专业精、素质高的酒店专业人才。但与其他院校相比，存在师资力量较为薄弱，实训基地数量少等客观条件的限制，特色课程如插花、茶艺、调酒等因缺乏师资和实训，尚未开设。

## 3. 我院酒店管理专业应对酒店人才需求的改革举措

(1) 进一步探索建立校企合作“双主体”育人人才培养模式。深化“基础理论--实训演练--顶岗实践--市场检验”人才培养模式，在多年探索实践形成的校企合作文化旅游人才养成模式的基础上，进一步整合校企资源，完善协同育人机制，推进以项目驱动为主的工学结合，形成校企“双主体”参与的学生管理与评价标准，大力推行“订单式”培养，建立2-3家校企合作企业。

(2) 建立以就业核心能力为主体的课程体系，强化实践环节。酒店行业是服务性行业，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。应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。

### (3) 引导职业导向，拓展其它技能

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。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。

### (4) 专业教师真正“双师型”

正如许多其他的职业一样，老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。总体而言，我院要与企业联系，根据市场需求，有针对性地培养符合市场需求的专业型人才。

8月3日上午，山西省文化旅游投资控股集团有限公司在太原揭牌成立。这是省委省政府着力打造我省文化旅游旗舰企业的重大举措，在我省文化旅游发展史上具有标志性意义。随着山西经济的不断转型发展，必将给我省旅游业带来良好的发展契机。

