

KEYAN YU FAZHAN YANJIU BAOGAO

科研与发展研究报告

(2007)



青岛酒店管理职业技术学院 编

中国海洋大学出版社

科研与发展研究报告 (2007)

青岛酒店管理职业技术学院 编

中国海洋大学出版社

• 青岛 •

图书在版编目(CIP)数据

科研与发展研究报告. (2007)/青岛酒店管理职业技术学院编. —青岛:中国海洋大学出版社, 2007. 3

ISBN 978-7-81067-572-7

I. 科… II. 青… III. 饭店 企业管理—研究报告 青岛市 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 022976 号

出版发行 中国海洋大学出版社

社 址 青岛市香港东路 23 号 邮政编码 266071

网 址 <http://www2.ouc.edu.cn/cbs>

电子信箱 hdcbs@ouc.edu.cn

订购电话 0532 82032573(传真)

责任编辑 马召辉 电 话 0532 85901042

印 制 巨野报业印刷有限公司

版 次 2007 年 3 月第 1 版

印 次 2007 年 3 月第 1 次印刷

成品尺寸 170 mm×230 mm

印 张 17.75

字 数 340 千字

定 价 26.00 元

编辑委员会

编委会主任:杨民刚

编委会副主任:梁乃计 于 敏 丁 霞

委 员:(以姓氏笔画为序)

丁 霞 于 敏 于 鹏 王 文

王昌玉 王振才 尹 萍 孙月香

杨民刚 杨红云 苏中大 苏燕平

陈 磊 罗冬梅 赵文静 姜瑞华

梁乃计

总体策划、统稿定稿:丁 霞

执行主编:王 萍

执行副主编:王 健 李代玉 周晓莉

执行编委:王 坚 高玉玲 吕吉平

序

新学期伊始,在学院科研发展处、广大课题研究人员共同努力下,青岛酒店管理学院基金课题研究报告正式结集出版了。本次出版的研究报告是由学院科研基金资助,由科研发展处具体组织管理的。学院的教职工以高度的使命感,关心、支持和积极参与学院的科研课题研究,共形成了本次结集出版的各类研究报告 18 篇,研究报告内容广泛丰富,既有理论研究,又有技术开发,既有宏观,又有微观,充分展现了青岛酒店管理学院科研工作者锐意创新、勇攀高峰、顽强拼搏的时代风貌。

这些研究报告,能够使我们感受到学院专业技术人员的那份自信、深沉和睿智。充分的素材、生动的描述、鲜明的见解,源自于他们在各自研究领域和教学工作中的认真和执著。研究报告的形成反映了他们对事业和专业无限的热爱,体现了他们聪明的才智和丰富的经验,经历了实践、反思、再实践、再反思的思维火花反复撞击的过程。

这些研究报告,能够使我们感受到科研引领学院发展,促进教学的巨大作用,为学院带来了勃勃生机和创进了广阔的发展前景。部分课题的研究是结合青岛经济与社会发展需要展开的,更多的则是针对我们在教育教学中的问题而进行的,而“问题即课题”式的研究,是更具有实际意义的实证性研究,它所产生的“短、平、快”效应,能更

好地促进我们的教育教学改革和学院发展。

当我们阅读了这些研究报告后,一种明显的感觉便会油然而生,我们欣喜地发现学院的科研水平、教育教学理念在悄然发生着变化,学院的科研氛围正在形成,科研队伍正在迅速成长,科研促进教育教学、推进学院稳定健康可持续发展的作用越来越明显。注重科学研究的思想正逐渐显现在教职工的日常工作和教学行为之中,而这一切正是学院内涵发展源泉和动力所在。

研究报告的组织和编辑工作由学院科研发展处完成,部分学院领导和专家教授参与了对研究报告的审阅,在此,对所有为结集出版付出辛勤劳动的工作人员表示诚挚的谢意。

最后,衷心地期望大家“而今迈步从头越”,在更广的领域、更深的层面开展专业、教育教学研究和实践,期待着大家奉献出更新、更多的成果。以我们的勤勉和智慧,共同铸造学院辉煌的明天,创造教育美好的未来。

杨民刚 教授 博士
青岛酒店管理职业技术学院院长
2007 年 1 月

目 次

上 篇

青岛市酒店业人力资源供需体系建设研究	丁 霞/3
青岛市会展人才培养模式研究	丁 霞/27
青岛经济型酒店发展研究	蒋 婷/44
奥帆赛对青岛酒店业的影响	李 峰/60
青岛市旅游者行为研究	刘迎华/74
酒店业信息化建设研究	吴永琢/90
青岛酒店管理学院师生综合信息服务系统的开发	王 坚/106
青岛酒店管理院校园网规划与设计	罗冬梅/120
基于运动物体视频处理技术的应用研究	孙丕波/133

下 篇

酒店管理专业教学规范化研究	丁 霞/155
高职生思想道德教育问题研究	苏燕平/162
酒店管理专业教育教学改革的研究	王昌玉/173
“两课”教学与职校生的思想政治教育	苏燕平/185
高职教育教学质量监控与保障体系研究	于晓棣/196
基于能力本位的职业院校考试改革研究	唐文君/211
高职院校大学生创业教育研究与探索	刘庆启/224
高职院校实施创业教育的理论与实践的研究	杨 萍/238
青岛酒店管理学院学生专业思想现状调查报告	
- - 以酒店管理专业为例	甄仁春/257
后 记	274

上 篇

青岛市酒店业人力资源供需 体系建设研究*

课题主持人：丁 霞

课题组成员：王 萍 尹 萍 张丽君 王昌玉
曹慧萍 薛 陆

课题来源： 青岛市 2004 年度“双百调研工程”课题，
学院科研基金资助课题

课题纲要：

- ☆ 引言
- ☆ 青岛市酒店业人力资源现状分析
- ☆ 青岛市酒店业人力资源需求预测
- ☆ 青岛市酒店业人力资源供给分析
- ☆ 青岛市酒店业人力资源需求与供给弹性分析
- ☆ 青岛市酒店业人力资源供需均衡体系构建
- ☆ 青岛市酒店业人力资源供需均衡对策
- ☆ 结语

* 注：未注明单位的课题研究人员为本院教职工，以下同。

一、引言

(一)研究背景与意义

近年来,我国对外开放及与外界经济联系日益广泛,国民经济迅速增长,人民生活水平不断提高,旅游业在国民经济中的地位及对经济的贡献越来越大,产生的直接和间接经济效应不可估量。旅游业的发展对酒店业以及酒店管理人员和从业人员提出了更高的要求。特别是我国已经加入 WTO,酒店业市场必将在更大程度上对外资开放,中国酒店业将面对资金雄厚、管理成熟的国际酒店业的激烈竞争。人力资源配置的优化是酒店业提高行业竞争力的重要手段。需要什么样的人才,培养什么样的人才,如何利用人才提高中国酒店业的竞争能力,这是中国酒店业同时也是相关政府部门始终在认真思考的问题。

为适应旅游与酒店业高速发展的需要,近年来我国高等学校的旅游教育发展迅猛,专业设置自由度增加,培养了大量的专门人才。但是,众多高校辛辛苦苦培养的专门人才在市场上找不到合适的位置,市场上需要的人才却找不到合适的人选。酒店业尤其突出。要避免这种尴尬,就必须立足区域社会经济发展的需要,加强高校与行业的密切合作,倾力打造人力资源供需平衡体系。

青岛作为我国海滨旅游城市,旅游与酒店业的发展一直居国内领先水平,特别是 2008 年奥运会帆船比赛在青岛举行,为青岛旅游业的发展展现了更加美好的前景,同时也给酒店业带来了巨大的商机。但青岛的酒店业同样面临人力资源供需平衡与配置优化的问题。因此,本课题以青岛市为区域单元,对青岛市域范围内酒店业人力资源配置状况及其变动规律进行系统深入的调查与研究,在此基础上,探讨 2005~2008 年青岛市域酒店业人力资源供需体系的构建,研究区域酒店业人力资源动态平衡机制及其调控,从而为政府宏观管理和行业运作提供决策依据,促进酒店业健康持续发展,减少人才浪费,进而促进区域经济与社会协调发展,对提升城市品位,增强城市核心竞争力,形成新的经济增长点,提高青岛市酒店业管理水平,更好地迎接 2008 年奥帆赛,具有重要的现实意义和实用价值。同时对高等院校旅游与酒店管理专业确定专业方向、办学规模、人才培养规格,进而培养适应性较好的旅游与酒店管理人才也具有指导意义。

从目前国内外对酒店业的研究来看,对酒店业竞争力研究、酒店市场研究比比皆是,酒店人力资源管理也历来是业界和学界研究和讨论的热点。这些研

究从不同的角度阐述了酒店业人力资源的现状和存在问题。但把高等院校与酒店业联系起来,研究供需双方的相互矛盾、相互依存,构建区域酒店业人力资源供需平衡体系的相关研究至今尚未见到,因此,无论从区域研究还是旅游研究来看,“青岛市酒店业人力资源供需体系建设研究”都是一种全新的思路和视角,具有很好的前瞻性和创新性。

为了准确反映青岛市酒店业和旅游院校人力资源管理及供需现状,剖析青岛市酒店业人力资源发展的特点,为青岛市酒店业和旅游院校创造更趋合理的供需平台,我们对青岛市域的部分院校和酒店发放了问卷。以求全面客观地揭示青岛市酒店业人力资源总现状和特点,并在此基础上构建青岛市酒店业人力资源供需体系,针对存在的问题提出解决思路。

(二)研究范围的界定

本研究目标区域局限在青岛市域,也就是青岛市七区(包括市南区、市北区、四方区、李沧区、城阳区、崂山区和青岛经济技术开发区)五市(包括胶南、胶州、即墨、莱西、平度)范围内;主要涉及两个层面:青岛市域的涉外酒店和旅游院校,也就是从涉外酒店的人力资源的需求和旅游院校的人力资源供给着手搭建人力资源供给需求平台,构建人力资源供需体系。

(三)研究的基本思路

本研究采用抽样调查方法,根据青岛市的实际设计问卷,对青岛市不同类型星级酒店和不同层次旅游院校进行了问卷调查,并把调研数据输入计算机进行处理,得到青岛市酒店业现状及其从业人员现状特点、青岛市高校旅游相关专业毕业生求职现状及在酒店业就业比例等。然后根据调研情况和青岛市目前酒店业数据积累的实际,利用 SPSS 软件对青岛市酒店业人力资源需求进行了预测,并结合旅游院校向酒店业输送人才的实际情况,建立了酒店业人力资源供需体系。

本研究主要有以下四个层面:

第一,酒店层面。从酒店的位置、星级、所有制、员工总量、各职能部门员工数量、员工类型、来源以及员工的学历结构、年龄结构和性别结构等来反映酒店人力资源现状,揭示人力资源需求发展趋势及人力资源管理存在的问题。

第二,旅游院校层面。从旅游院校学生规模、专业设置、招收学历层次、学生进入旅游行业的比例、就业障碍等方面,揭示旅游教育的现状、存在的问题及旅游院校向酒店业输送人才的能力。

第三,酒店与旅游院校交叉分析。从酒店对人力资源的需求和旅游院校对

酒店业人力资源的供给两方面着手分析青岛市酒店业供需发展趋势,建立青岛市酒店业人力资源供需体系。

第四,通过对以上三部分的剖析,从政府管理层面、行业协会层面、酒店企业层面、旅游院校层面提出建设性的建议。

二、青岛市酒店业人力资源现状分析

(一) 青岛市酒店业现状分析

2003 年底,青岛市共有星级酒店 95 家,其中:五星级酒店 5 家,四星级酒店 5 家,三星级酒店 42 家,二星级酒店 36 家,一星级酒店 7 家(如图 2-1)。拥有客房 11264 间,床位 20352 张,其中:五星级酒店客房 2015 间,床位 2998 张;四星级酒店客房 1191 间,床位 2141 张;三星级酒店客房 5122 间,床位 9576 张;二星级酒店客房 2527 间,床位 4851 张;一星级酒店客房 409 间,床位 786 张。



图 2-1 青岛市星级酒店情况

在 95 家星级酒店中,市区星级酒店 60 家(包括崂山区);市郊星级酒店 35 家(包括 5 个县级市和经济技术开发区、城阳区)(如图 2-2)。



图 2-2 青岛市星级酒店分布

市属国有 17 家,市属国有企业投资 14 家,中央、省直属国有企业 22 家,中外合资、中外合作、外方独资企业 13 家,民营企业 26 家(如图 2-3)。



图 2-3 青岛市星级酒店所有制结构

2004 年底,青岛市全年星级酒店营业收入总额达到 21.83 亿元,比上年增长 59%。全年旅游涉外酒店平均房价 315 元,比上年增长 0.6%。全年客房平均出租率为 62%,比上年增长 9 个百分点。近几年青岛市主要星级酒店基本情况如表 2-1 所示。

表 2-1 2000~2004 年青岛市主要星级酒店基本情况

年度	单位数 (个)	职工人数 (人)	客房数 (间)	床位数 (个)	客房出租 率(%)	客房平均 价格(元)	营业收入 总额(元)
2000	89	15241	11610	20097	54.01	270.46	114848.00
2001	95	17599	13230	24699	56.73	282.15	138659.55
2002	79	17692	13460	24878	57.00	300.37	145800.00
2003	95	16558	11264	20352	53.00	313.27	137000.00
2004	100	—	12819	23323	62.00	315.00	218300.00

从以上分析可以看出青岛市酒店业有以下特点:

1. 青岛市星级酒店业的总体数量大幅度增长

近几年,青岛市综合经济增长的势头越来越强劲,对外经贸活动增多。作为 2008 年北京奥运会的伙伴城市,青岛将举办奥运会帆船比赛项目。城市面貌日新月异,旅游景区建设也得到进一步的完善,来青的国内外游客人数剧增,这些有利因素加速了青岛旅游业的迅猛发展,同时,促进了青岛星级酒店业的蓬勃发展,出现了星级酒店数量大幅度增长的局面。

2. 青岛市星级酒店业的总体经营状况进一步改善

客房出租率不断上升;接待人次天数大幅度增长;营业收入和经营利润稳步提高;平均房价有所上扬;营业费用率普遍降低。

3. 青岛市酒店业在数量方面、结构方面和区域分布方面还存在着一些不协

调现象

青岛市星级酒店数量偏少,结构不合理,与其地位和经济发展不相匹配。区域分布不尽合理,与青岛市区、县经济和旅游业的发展不相匹配。

(二)青岛市酒店业从业人员现状分析

1. 学历结构

目前青岛酒店各部门的从业人员中,人数最多的是具有高中学历的人员,占总人数的 58%;其次是具有大专学历人员,占总人数的 18%;初中及以下学历人员,占总人数的 15%;本科及以上学历人员,仅占总人数的 9%(如表 2-2)。

表 2-2 主要涉外酒店从业人员学历结构

学历	初中及以下	高中	大专	本科及以上
所占比例	15%	58%	18%	9%

2. 专业结构

从调查数据来看,旅游专业人员占总人数的 29%,外语专业人员占总人数的 5%;人数最多的是其他专业的人员,占总人数的 66%(如表 2-3)。

表 2-3 主要涉外酒店从业人员专业结构

专业	旅游类	外语类	其他
所占比例	29%	5%	66%

3. 年龄结构

据调查,在青岛市酒店从业人员中,25 岁以下数量最多,占总人数的 41%,年龄为 26~35 岁的人员占总人数的 36%,年龄为 36~45 岁的人员占总人数的 17%,年龄大于 46 岁的人员仅占总人数的 6%(如表 2-4)。

表 2-4 主要涉外酒店从业人员年龄结构

年龄	小于 25 岁	26~35 岁	36~45 岁	大于 46 岁
所占比例	41%	36%	17%	6%

4. 性别结构

根据统计,目前青岛市酒店从业人员中,男员工约占总数的 51%,女员工约占总数的 49%,也有部分酒店男女员工比例为 1:1.5。

5. 岗位结构

从我们对青岛市酒店从业人员的调查来看,目前在酒店从业人员结构中,

一线服务人员(含领班)占总人数的 88.56%,中级管理人员(主管以上)占 11.44%(如表 2-5)。

表 2-5 主要涉外酒店岗位人员结构

岗位	一线服务人员(含领班)	中级管理人员(主管以上)
所占比例	88.56%	11.44%

6. 部门结构

前厅部门人员占 13.44%,客房部门人员占 19.17%,餐饮部门人员占 40.21%,销售部门人员占 3.86%,工程部门人员占 7.01%,人事培训部门人员占 1.0%,其他部门人员占 15.31%(如表 2-6)。

表 2-6 主要星级酒店从业人员部门结构

部门	前厅	客房	餐饮	销售	工程	人事	其他
所占比例	13.44%	19.17%	40.21%	3.86%	7.01%	1.0%	15.31%

7. 工作年限

从统计数据来看,酒店从业人员中,工龄不足 2 年的新员工基本上占了 46.00%,工龄 2~5 年的占 30.06%,5 年以上的员工占 23.94%(如表 2-7)。

表 2-7 主要涉外酒店从业人员工作年限

工作年限	不足 2 年	2~5 年	5 年以上
所占比例	46.00%	30.06%	23.94%

8. 来源

从我们统计的数据来看,酒店从业人员中,主管以上人员来源是:社会有相关经验人员占 30%,学校相关人员占 18%,社会非相关人员占 18%,内部升迁占 34%(如表 2-8)。

表 2-8 主要星级酒店主管以上从业人员来源

来源	社会有相关经验人员	学校相关人员	社会非相关人员	内部升迁
所占比例	30%	18%	18%	34%

(三) 青岛市酒店业人力资源管理分析

1. 现状特点

(1) 酒店聘用方式呈现多样化,用工制度市场化。从酒店员工的招聘途径

来看,目前的招聘形式日益多样化,其中旅游院校推荐、上门求职和内部及朋友推荐是酒店主要采用的招聘方式;广告、招聘大会的方式也应用得较为广泛。尽管酒店聘用方式日益多样化,但旅游院校还是酒店业聘用员工的最主要途径。

从酒店用工方式看,合同工占比例最高。实习生也占一定比例,为10%左右,这说明酒店用工方式正日益市场化。这样的用工方式可能使部分员工产生不安全感,但从提高整个酒店业的员工素质上而言,无疑是一大进步。

(2)激励方式以金钱最有吸引力。对员工吸引力最大的奖励是金钱,其次为职业前途和精神奖励。目前在其他行业较为流行的奖励旅游的比例仅为9.3%。一般而言,对精神激励的追求与学历、人员结构等相关,该结果反映出本行业员工整体层次处于较低水平,对高学历人才缺乏职业认同和个人归属的吸引力。

(3)员工流动比例呈现分层化特征,高星级酒店中大学生跳槽多。一般情况下大学毕业生进入五星级酒店就业的情况较多。从星级分类的调查数据中可以看出,五星级酒店中大学生的跳槽比例最高,远远高于其他星级的酒店,也高于酒店中其他类型员工的跳槽水平,说明五星级酒店依然存在用人制度和薪酬制度的问题。从大学生跳槽的原因看,因其他行业高薪吸引而跳槽的人数约占80%。但在其他星级酒店中,跳槽的比例最高的不是大学生而是有一定经验的一线员工。

2. 存在问题

(1)酒店员工学历层次和综合素质偏低。尽管学历并不能全面反映员工的整体素质,但却是其中的一个重要标准。从本次调查的结果看,高中以下学历人员占很大比重,而大专及以上学历人员所占比例较低。但不同星级酒店的员工学历构成上有一定差异,高星级酒店员工的学历较高,本科学历员工和大专学历员工两者的比例比低星级酒店比例略高,但比例差距并不明显。这一方面说明高星级酒店对高学历的毕业生吸引力相对较高。另一方面,由于这个比例的差距并不大,表明酒店行业整体对高学历人才吸引力不大。

(2)存在“青春饭”现象,影响行业劳动力的稳定和可持续性。从酒店从业人员的年龄结构来看,随着年龄的递增,从业人员比例却是不断递减的。员工通常对“青春饭”的心态流露出无奈,若不能在一定时间转正或发展到一定位置,则员工转行的可能性非常大。不转行的员工,有些是由于缺乏转行需要的技能或没有转行的勇气,其工作心态也很难保证对酒店有更大贡献。

(3)酒店业整体员工流动率偏高,职业不稳定性增强。正常的员工流动有利于资源的有效配置。一般情况下,员工的正常流动率为8%~10%。调查结