

《澳門酒店業未來人才需求調研》

簡報



澳門科技大學可持續發展研究所

2018年12月

自澳門特別行政區成立以來，特區經濟穩步提升，2017 年本地生產總值結構中，酒店業和飲食業佔本地生產總值合共 6%。2000 年-2018 年間，酒店業和飲食業的就業人口佔本地總體就業人口的比重從 12% 增加到了 17%。同時，在經濟適度多元化的大方向下，澳門正加快推進“世界旅遊休閒中心”的建設，加上本澳成功申請成為聯合國教科文組織“創意城市美食之都”，因此酒店業和飲食業被認為是推動澳門經濟增長的重要產業。人才培養對於這兩個行業發展具有極大的意義。

當然，這兩個行業也依然面對著一定程度的人才短缺的問題。人才發展委員會委託澳門科技大學可持續發展研究所開展相關調研，優化可跨酒店業、飲食業通用的職級和崗位結構列表，並在此基礎上，全面瞭解和分析目前澳門酒店業的人才情況與未來三年和六年的人才需求情況，以及酒店與飲食企業對這兩個行業崗位的能力要求，以更新逾時的數據和資訊。

本研究以問卷調查形式進行，酒店業調查部分以郵寄、電郵、傳真或專人親自將問卷送至指定地點的方式，邀請各酒店填寫問卷，成功調查的覆蓋率達全澳酒店從業人員的 6 成左右。

根據酒店業的調查結果，2017 年，酒店業總體從業人數為 55,052 人。未來三年從業人數需求均值為 63,376 人，預測 60 歲以上的從業人數約佔 10.38%。未來六年該行業從業人數需求均值為 67,113 人，預測 60 歲以上的從業人數約佔 13.61%。

本研究同時調查並比較了酒店業各崗位需求的情況，根據結果看來，目前公眾區域部服務員/清潔工人、房務部門服務員、保安員、酒吧侍應、技術員、管事員/清潔工/洗碗工、接待員/客戶服務員、中菜部侍應、高級技術員、司機督導為需求人數最多的十個崗位。未來三年和六年，除司機督導外，前述的其他九個崗位依舊是最為緊缺的崗位，而西餐部侍應崗位則取代司機督導崗位排名居第十。本研究同時統計了澳門酒店業中高層崗位中需求人數最多的 10 個崗位。在三個不同的時間點上，前十大緊缺崗位相同，均為資訊科技部經理、餐廳主廚、保安部經理/保安部總主任、副董事長、總禮賓司，會計部經理、人力資源部經理、工程部經理/助理經理、助理保安部經理和公眾區域部經理。且資訊科技部經理、餐廳主廚和保安部經理/保安部總主任三個崗位的需求情況在目前、未來三年及六年都位居前三，其他崗位的排名則稍有差異。

研究也調查了酒店對於各崗位從業人員的能力要求，各酒店對於崗位的能力需求稍異，但共同點是：在學歷方面，酒店業的絕大部分崗位普遍需要本科或以上學位；在專業要求方面，決策層要求擁有酒店管理等相關學位，各部門總監則要求擁有各自專業的相關學位，如人力資源部門主管需主修人力資源等相關專業；業務部門，例如成本控制部、餐飲部、房務部門等大部分都要求員工具有酒店管理或工商管理的學士學位。對於從業經驗的要求方面，決策層的管理人員要求 20 年的酒店管理或 10 年以上娛樂場的相關工作經驗，大部分部門的一般員工要求 1-2 年相關工作經驗，某些酒店也要求員工會使用 ERP 系統，對於是否要具備外地酒店的工作經驗則未有明確要求。