

《澳門酒店業及飲食業未來人才需求調研》調查報告

摘要(酒店業部分)

謹呈

澳門特別行政區政府

人才發展委員會



澳門科技大學可持續發展研究所

2021 年 12 月

澳門於 2017 年成功申請成為聯合國教科文組織“創意城市美食之都”，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。2020 年爆發的疫情，對全球的經濟活動產生影響，以旅遊業為主的澳門經濟無可避免地受到衝擊。單從酒店業來看，2020 年，澳門酒店業客房供應量平穩，惟入住人數卻大幅減少，行業年內錄得 93.6 億澳門元虧損。整體行業對經濟貢獻的增加值總額同比下跌 88.8%。

酒店業對澳門整體經濟的作用非常重要，與旅遊業有強關聯的酒店業和飲食業被認為是推動澳門經濟恢復增長的重要產業。因此，酒店業人才的培養具有極大的意義，人才發展策略也需要進一步完善。

制定、規劃及協調各類型人才培養的發展策略一直是特區政府施政的重點之一，繼 2015 年完成“世界旅遊休閒中心”相關行業之人才需求預測調研後，人才發展委員會委託澳門科技大學可持續發展研究所第三度開展相關調研，優化可跨酒店行業通用的職級和崗位結構列表，並在此基礎上全面了解和分析目前澳門酒店業的人才情況與未來的人才需求情況。

本研究以問卷調查形式進行，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，回收到的問卷涉及酒店業的從業人員佔全澳酒店從業人員的 6 成以上。調查的主要結果如下：

根據酒店業的調查結果，2020 年，酒店業總體從業人數為 54,283 萬人。60 歲或以上僱員有 6,077 人，佔 11.20%。從業人數最多的是房務部，共 18,693 人。從業人數最少的是財政部門，共 2,034 人。

未來三年，酒店業從業人數需求均值為 58,963 人。其中，60 歲或以上僱員有 8,709 人，佔 14.77%。未來六年，酒店業從業人數需求均值為 68,845 人。其中，60 歲或以上僱員有 9,971 人，佔 14.48%。

本研究對酒店業目前、未來三年和六年各崗位的職位需求進行統計。目前，房務部門崗位需求最多，缺口為 679 人，佔目前該部門從業人數的 3.63%。其次為餐飲部門，缺口為 663 人。未來三年和六年崗位需求最多的是餐飲部門，人才需求分別增加 2,806 人和 7,331 人，其次是房務部門，需求分別增加 1,387 人和 5,525 人。

本研究按照澳門酒店業人才現狀，以及未來三年及六年的需求，分別統計不同時間點上的崗位需求人數最多的 10 個崗位。在三個不同的時間點上，前十大崗位相同，分別為公眾區域部服務員/清潔工人、房務部服務員、保安員、技術員、中菜部侍應、管事員/清潔工/洗碗工、酒吧侍應、餐廳副主廚、西餐部高級侍應、接待員/客戶服務，而且各崗位人數逐年均有上升趨勢，只是排序稍有不同。

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。在目前和未來三年兩個時間點上，需求人數最多的 10 個崗位包括工程部經理/助理經理、餐廳主廚、資訊科技部經理、副董事長、當值工程師、助理前台部經理、保安部經理/保安部總主任、助理工程師、會計部經理、人力資源部經理。在未來六年，需求人數最多的 10 個崗位中則不再包含人力資源部經理崗位，而是由餐飲部經理與原來的 9 個崗位共同組成。

本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，本研究從學歷、專業、從業經驗和能力幾方面加以歸納。首先在學歷與專業方面，在酒店業中，無論是管理層或是非管理層，絕大部分崗位需要學士或以上學位，決策層要求具備酒店管理等相關學位；而各部門總監則要求具有各自專業的相關學位；業務部門大部分都要求員工具有酒店管理或工商管理的學士學位，例如成本控制部，餐飲部（行政），房務部門等。

在從業經驗的要求方面，在酒店業中，職位越高，則要求相關工作經驗越長，例如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；對於各部門總監，大部分要求10年以上相關工作經驗，少部分酒店要求5年以上工作經驗。而大部分部門的一般員工只要求1-2年相關工作經驗。

酒店業中的多數崗位都要求從業人員具有較強的語言能力，會廣東話、普通話和英語；同時需要了解電腦和辦公軟件操作，部分崗位要求掌握與崗位工作相關的軟件與系統；部分崗位還需要接受輪班。

本研究同時搜集了酒店業對人才發展的建議。酒店業認為在面對人才短缺，和促進內部人才提升時，“利用多渠道招聘”、“鼓勵員工考取相關職業證書”和“定期舉辦企業內部培訓課程或講座”等均是較為有效的措施。此外，酒店業也對澳門政府協助酒店業面對人才需求的方法提出相關意見，其中認為“提升行業前景，吸引人才加入酒店業”和“吸引澳門酒店業人才回流”為有效方式的酒店所佔比例最高。