ICS 03.080.01
A 02

团　　体　　标　　准

T/CCPITCSC XXX—2020

酒店店长职业能力要求

Requirements for the competence of hotel manager professional

(征求意见稿)

2020-XX-XX 发布　　2020-XX-XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发布

目　次

前　　言..... II
1 范围 1
2 术语和定义..... 1
3 职业等级划分与依据..... 1
4 基本要求..... 1
5 学历及工作经验要求..... 2
6 职业能力要求..... 2

前　言

本标准依据国标GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

酒店店长职业能力要求

1 范围

本标准规定了酒店店长的职业等级划分与依据、基本要求、学历及工作经验要求和职业能力要求。。
本标准适用于中小规模的经济型、商务型酒店店长从业人员，其他相关行业领域可参照使用。

2 术语和定义

2.1 酒店店长 hotel manager

代表酒店管理层对门店日常运营管理的总负责人。

2.2 酒店高级店长 senior hotel manager

代表酒店管理层对门店日常运营管理的总负责人，且具备开发筹备至少1家新店或管理至少3家酒店的经验。

3 职业等级划分与依据

3.1 职业等级划分

酒店店长从低到高依次划分为三个等级：酒店店长助理、酒店店长、酒店高级店长。

3.2 依据

酒店店长等级划分以专业背景知识、学历、工作经验和工作能力为依据。

4 基本要求

4.1 职业道德要求

酒店店长从业人员的执业道德要求主要包括：
——遵纪守法，诚实守信。
——爱岗敬业，忠于职守。
——热情友好，宾客至上。
——精通业务，开拓创新。
——公私分明，克己奉公。
——团结友爱，协作配合。

4.2 基本素质要求

酒店店长从业人员的基本素质要求包括但不限于：沟通协调能力、解决问题能力、应变能力、领导能力、组织能力、分析能力、语言表达能力、人际交往能力、销售能力、自我控制能力、观察能力、经营管理能力、创新能力、培训能力。

4.3 基础知识要求

酒店店长从业人员应掌握的基础知识包括但不限于：

a) 相关法律法规；
b) 酒店运营管理；
c) 酒店客房服务；
d) 酒店前厅服务；
e) 酒店餐饮服务；
f) 酒店财务管理；
g) 酒店收益管理；
h) 人力资源管理；
i) 市场营销与品牌管理；
j) 公关管理；
k) 商务沟通；
l) 卫生质量控制；
m) 消防安保；
n) 保养与维护管理；
o) 安全生产管理。

5 学历及工作经验要求

5.1 酒店店长助理

酒店店长助理的学历及工作经验应满足以下条件之一：
——具有高中及以上学历，连续从事酒店服务工作满2年以上；
——具有高中及以上学历，参加过酒店店长助理相关培训课程不少于40课时，并取得结业证书。

5.2 酒店店长

酒店店长的学历及工作经验应满足以下条件之一：
——具有高中及以上学历，连续从事酒店主管或酒店店长助理岗位工作满3年以上；
——具有高中及以上学历，参加过酒店店长相关培训课程不少于60课时，并取得结业证书。
——取得酒店店长助理资质后，连续从事酒店管理或其他相关岗位累计工作满1年以上。

5.3 酒店高级店长

酒店高级店长的学历及工作经验应满足以下条件之一：
——具有大专及以上学历，连续从事酒店店长岗位工作满5年以上；
——取得酒店店长资质后，连续从事酒店管理工作满3年以上，具备丰富的开发筹备至少1家新店或管理至少3家店的经验。

6 职业能力要求

酒店店长职业能力主要包括酒店门店运营管理、市场营销与公共关系、财务与资产管理、人力资源管理、服务质量管理、安全与消防、工程设备管理、品牌管理、数字化运用与管理、开发和投资管理。本标准对酒店店长助理、酒店店长、酒店高级店长的工作内容和相关技能要求依次递进，高级别包含低级别的要求。

6.1 酒店店长助理

酒店店长助理的职业能力主要由9个方面构成。具体内容和相关技能要求如下：

表1 酒店店长助理

职业能力	工作内容	酒店店长助理技能要求
1.酒店门店运营管理	1.1 前厅管理	1.1.1 精通客房销售技巧，能够组合运用不同推销策略达成销售。 1.1.2 能够独立营造良好的前厅环境和工作氛围。 1.1.3 能够处理客账问题，独立完成管理工作。 1.1.4 能够妥善处理客房预订问题，保障客房预订率最大化，独立制定客房营业日报等表格。 1.1.5 能够妥善处理各类顾客服务问题。 1.1.6 精通前厅部各项工作的服务质量标准和操作规范，独立进行员工服务质量评估工作。
	1.2 客房管理	1.2.1 精通客房管理的工作特点、工作任务和基本要求。 1.2.2 能够独立进行客房巡查工作。 1.2.3 能够制定客房内设备日常保养计划和客房重点清洁计划。 1.2.4 精通客房部各项工作的服务质量标准，独立进行工作效果检验评估。
	1.3 餐饮管理	1.3.1 了解餐饮各项工作的服务规程和质量标准，能够协助店长进行服务质量评估工作。 1.3.2 了解餐饮卫生质量安全标准。 1.3.3 了解基本的餐厅装饰与布置技巧。
	1.4 公共区域卫生管理	1.4.1 了解公共区域卫生管理基本流程。 1.4.2 能够协助店长制定公共区域卫生管理标准。 1.4.3 能够对公共区域卫生进行巡查。
	1.5 物资用品管理	1.5.1 了解物资用品的分类及相关管理措施，能够协助店长做好库房物品管理工作。 1.5.2 根据业务部门需要配额发放，能够利用表格与表单 进行物资用品的记录和统计分析。 1.5.3 能够协助店长制定物资用品采购计划，完成验收入库工作。 1.5.4 能够协助财务部门对库房进行盘点审核工作。
	1.6 运营计划与总结	1.6.1 能够在店长的指导下完成每日运营工作计划和当月排班表 1.6.2 能够协助店长制定周、月度、季度、年度运营计划。 1.6.3 能够定期对计划完成情况进行总结。
2.市场营销与公共关系	2.1 市场调查与分析	2.1.1 了解市场调查方法和途径，能够制定简单的市场调研提纲，应用各类辅助工具开展调研工作。 2.1.2 能够对收集的数据和资料进行筛选、汇总和简要分析。 2.1.3 能够协助撰写市场分析报告。 2.1.4 能够识别竞品，简单分析竞品优势劣势。
	2.2 市场开拓	2.2.1 能够协助策划并执行市场推广活动。
	2.3 营销活动制定及执行	2.3.1 能够协助策划并撰写营销活动方案。 2.3.2 能够协助组织营销活动实施。 2.3.3 跟踪并协助总结营销活动实施效果。
	2.4 舆情管理	2.4.1 能够监控和及时提报舆情信息。
	2.5 公共关系维护	2.5.1 了解并协助维护酒店内部组织间的关系。 2.5.2 了解并协助维护酒店外部各类关系（包括但不限于：政府部门、酒店同行、物资供应商、OTA 平台、新闻媒体、客户群等）。 2.5.3 能够掌握并运用有效的沟通技巧。

3.财务与资产管理	3.1 经济核算	3.1.1 能够掌握对账管理和经济核算基本要求。 3.1.2 能够进行简单的财务数据分析。 3.1.3 能够协助店长进行酒店财务核算。
	3.2 预算管理	3.2.1 能够协助收集预算资料。 3.2.2 能够协助编制预算方案。
	3.3 资产管理	3.3.1 能够协助店长盘点资产情况。
	3.4 成本管理	3.4.1 能够监督和记录成本费用发生情况。 3.4.2 能够汇总统计成本支出。
	3.5 稽查管理	3.5.1 能够配合店长开展稽查管理工作。
4.人力资源管理	4.1 员工招聘与配置	4.1.1 能够协助制定招聘计划。 4.1.2 能够协助开展招聘面试工作。
	4.2 员工培训与激励	4.2.1 能够协助制定合理的培训方案。 4.2.3 能够协助评估培训效果。 4.2.4 能够协助建立员工激励机制并实施团队建设活动。
	4.3 员工绩效考评	4.3.1 能够协助制定员工绩效考评方案。 4.3.2 能够协助落实绩效考评工作。
5.服务质量管理	5.1 服务质量考评体系（指标）构建	5.1.1 能够协助构建服务质量考评标准
	5.2 服务质量保证	5.2.1 能够积极推动服务质量标准实施。 5.2.2 协助店长开展服务质量监督工作。
	5.3 服务质量改进与提升	5.3.1 了解服务质量管理方法。 5.3.2 能够协助分析服务质量考评结果。5.3.2 能够针对服务质量的问题提出改进方案
	5.4 客户满意度跟踪与处理	5.4.1 能够进行定期客户跟踪和回访。 5.4.2 能够整理并分析客户满意度调查结果。 5.4.3 能够针对客户反馈意见提出部分解决方案和改进建议。
	5.5 投诉应对处理	5.5.1 掌握一定的投诉处理技巧。 5.5.2 能够及时处理投诉问题并给予客人反馈。
6.安全与消防	6.1 消防安全管理	6.1.1 精通消防安全制度和消防安全操作规程，能够制定灭火和应急疏散预案。 6.1.2 能够组织消防安全设施的检验、维修和保养，并准确记录和存档。 6.1.3 能够组织有针对性的消防演练、防火检查。
	6.2 安全防范管理	6.2.1 能够协助制定并推行日常安全防范措施和制度。 6.2.2 能够识别常规性安全风险并加以控制和管理。 6.2.3 能够协助开展日常安全巡查工作。
	6.3 安全事故处理	6.3.1 能够协助处理各类安全事故
	6.4 公众责任险维护	6.4.1 了解公众责任险内容构成

7.工程设备管理	7.1 酒店客用设施维护	7.1.1 熟悉酒店设备设施的使用方法和保养维护知识。协助组织客用设施检修和更新改造。 7.1.2 能够协助管理客用设施相关档案。
	7.2 工程设备检修和维护	7.2.1 熟悉工程设备的检修维护和日常保养工作，以及各项维修报修制度。 7.2.2 能够协助制定工程设备的检修维护计划和日常保养管理办法。
8.品牌管理	8.1 品牌推广	8.1.1 能够协助收集相关资料，参与品牌推广方案制定。 8.1.2 能够协助拓展品牌推广渠道。
	8.2 品牌维护	8.2.1 具有一定的品牌保护意识。
9. 数字化运用与管理	9.1 房金月预算达标状况分析及诊断	9.1.1 能够掌握酒店 PMS 系统日常设置及操作。 9.1.2 能够了解酒店 PMS 系统经营报表内容，并作出简单分析。 9.1.3 能够掌握酒店收益管理系统工具运用。
	9.2 出租率改善诊断分析	9.2.1 能够对网络渠道的利用情况、流量和客户体验进行信息收集整理，协助开展分析工作。 9.2.2 能够协助进行 OTA 渠道运营管理。 9.2.3 能够简单掌握会员体系。 9.2.4 能够协助拓展协议客户。
	9.3 房价改善诊断分析	9.3.1 能够协助收集市场竞争房价价格、房型产品价格和客源渠道价格情况。

6.2 酒店店长

酒店店长的职业能力主要由9个方面构成。具体内容和相关技能要求如下：

表2 酒店店长

职业能力	工作内容	酒店店长技能要求
1. 酒店门店运营管理	1.1 前厅管理	1.1.1 能够灵活应用客房销售策略，提升客房销售。 1.1.2 能够设定前厅环境和工作标准，指导员工完成氛围营造工作。 1.1.3 能够处理客账问题，独立完成管理工作。 1.1.4 能够妥善处理客房预订问题，保障客房预订率最大化，独立制定客房营业日报等表格。 1.1.5 能够灵活提供各类顾客服务，并提供解决措施。 1.1.6 精通前厅服务设计与创新技巧，能够制定前厅各项工作的服务质量标准和操作规范，独立进行员工服务质量评估工作。
	1.2 客房管理	1.2.1 精通客房管理的工作特点、工作任务和基本要求。 1.2.2 能够独立进行客房巡查工作。 1.2.3 能够制定客房内设备日常保养计划和客房重点清洁计划。 1.2.4 能够制定客房部各项工作的服务质量标准，独立进行工作效果检验评估。 1.2.5 熟悉客房最新技术应用和设计理念，掌握客房服务设计与创新技巧。
	1.3 餐饮管理	1.3.1 能够制定餐饮各项工作的服务规程和质量标准，独立进行服务质量评估工作。 1.3.2 熟悉餐饮卫生质量安全标准。 1.3.3 熟悉餐厅装饰与布置技巧，能够独立进行氛围营造。 1.3.4 熟悉餐饮产品成本核算和控制以及原材料采购管理。 1.3.5 了解餐厅厨房的生产管理特点和基本要求。

	1.4 公共区域卫生管理	1.4.1 熟悉公共区域卫生管理流程。 1.4.2 能够制定公共区域卫生管理标准。 1.4.3 能够对公共区域卫生进行巡查并提出改进措施。
	1.5 物资用品管理	1.5.1 熟练掌握物资用品的分类及相关管理措施。 1.5.2 根据业务部门需要配额发放，能够利用表格与表单进行物资用品的记录和统计分析。 1.5.3 能够合理制定物资用品采购计划和消耗定额，加强物品使用管理，控制营运成本。 1.5.4 能够明确不同物品的库存定额，开展定期盘点，妥善保管库存物资用品。
	1.6 运营计划与总结	1.6.1 能够熟练制定每日运营工作计划和当月排班表。 1.6.2 能够熟练制定周、月度、季度、年度运营计划。 1.6.3 能够对定期计划完成情况进行总结、分析并提出改进措施。
2.市场营销与公共关系	2.1 市场调查与分析	2.1.1 能够制定详细的市场调研提纲和方案。 2.1.2 熟悉各类市场调查方法和途径，能够综合运用各类辅助工具完成调研工作。 2.1.3 能够对收集的数据和资料进行筛选、汇总和分析。 2.1.4 能够根据市场情况独立撰写市场分析报告。 2.1.5 能够确定竞品，明确提出竞品优势劣势。 2.1.6 能够对市场需求进行分析。
	2.2 市场开拓	2.2.1 能够构建市场网络。 2.2.2 能够整合和利用市场资源。 2.2.3 能够策划并执行市场推广活动。
	2.3 营销活动制定及执行	2.3.1 能够独立策划并撰写营销活动方案。 2.3.2 能够组织营销活动实施。 2.3.3 能够跟踪和总结营销活动实施效果。
	2.4 舆情管理	2.4.1 能够建立舆情管理机制。 2.4.2 能够进行渠道建设。 2.4.3 能够进行话题管理。
	2.5 公共关系维护	2.5.1 能够独立维护酒店内部组织间的关系。 2.5.2 能够独立维护酒店外部各类关系（包括但不限于：政府部门、酒店同行、物资供应商、OTA 平台、新闻媒体、客户群等）。 2.5.3 熟练掌握并运用有各类沟通技巧和语言表达艺术。 2.5.4 了解各类市场营商政策和潜在规则。
3.财务与资产管理	3.1 经济核算	3.1.1 能够全面掌握对账管理和经济核算专业要求。 3.1.2 能够分析财务数据报表。 3.1.3 能够进行酒店财务核算。 3.1.4 能够定期与业主及其他投资人沟通酒店经营情况。
	3.2 预算管理	3.2.1 能够收集预算资料，分析市场环境。 3.2.2 能够制定销售预测和预算目标。 3.2.3 能够独立编制预算方案。

	3.3 资产管理	3.3.1 能够准确盘点资产情况. 3.3.2 能够制定资产管理制度和标准。 3.3.3 能够说服业主及其他投资人对固定资产（新设施、设备或家具等）增加投资。
	3.4 成本管理	3.4.1 能够及时监督和记录成本费用发生情况。 3.4.2 能够汇总统计并分析成本支出。 3.4.3 能够掌握成本控制方法，建立成本控制体系。
	3.5 稽查管理	3.5.1 能够制定酒店财务稽查计划和方案。 3.5.2 能够组织开展稽查管理工作。
4.人力资源管理	4.1 员工招聘与配置	4.1.1 能够掌握各部门用工需求。 4.1.2 能够制定招聘计划。 4.1.3 能够独立开展招聘面试工作，筛选合格员工。
	4.2 员工培训与激励	4.2.1 能够掌握员工培训需求。 4.2.2 能够制定合理的培训方案。 4.2.3 能够对培训效果进行评估。 4.2.4 能够建立员工培训体系。 4.2.5 掌握一定的培训资源。 4.2.6 能够建立员工激励机制并实施团队建设活动。 4.2.7 能够与员工保持良好沟通，组织关怀活动。
	4.3 员工绩效考评	4.3.1 能够制定员工绩效考评方案。 4.3.2 能够落实绩效考评工作。 4.3.3 能够对绩效考评结果进行评价。
5.服务质量管理	5.1 服务质量考评体系（指标）构建	5.1.1 能够识别和设定服务质量考评指标 5.1.2 能够构建服务质量考评标准
	5.2 服务质量保证	5.2.1 能够积极推动服务质量标准实施。 5.2.2 能够明确提出服务质量保证承诺。 5.2.3 能够建立服务质量监督和反馈机制。 5.2.4 能够定期组织开展服务质量检查和考评工作。
	5.3 服务质量改进与提升	5.3.1 熟悉服务质量管理方法。 5.3.2 能够独立分析服务质量考评结果。 5.3.3 能够针对服务质量的问题提出改进方案。
	5.4 客户满意度跟踪与处理	5.4.1 能够进行定期客户跟踪和回访，建立客户档案体系。 5.4.2 能够建立客户满意度调查制度。 5.4.3 能够整理并分析客户满意度调查结果。 5.4.4 能够针对客户反馈意见提出有效的解决方案和改进建议。
	5.5 投诉应对处理	5.5.1 能够熟练掌握投诉处理技巧。 5.5.2 能够及时处理投诉问题并给予客人反馈。 5.5.3 能够建立有效的投诉通道和管理办法。
6.安全与消防	6.1 消防安全管理	6.1.1 能够制定防火安全计划，定期组织防火检查，消除火灾隐患。 6.1.2 能够定期组织消防设备检查和维修保养。 6.1.3 能够制定灭火和应急疏散预案。 6.1.4 能够制定消防培训计划，并组织实施。 6.1.5 能够组织进行针对性的消防演练。
	6.2 安全防范管理	6.2.1 能够独立制定并推行日常安全防范措施和制度。 6.2.2 能够识别各类安全风险，并制定控制和防范计划。 6.2.3 能够独立开展日常安全巡查工作。

	6.3 安全事故处理	6.3.1 能够制定安全事故预案。 6.3.2 熟练掌握安全事故处理办法和紧急应对措施。 6.3.3 能够全程监控安全事故处理过程及结果，并提出补救和解决措施。
	6.4 公众责任险维护	6.4.1 能够掌握公众责任险内容构成。 6.4.2 能够制定公众责任险维护和防范计划。
7.工程设备管理	7.1 酒店客用设施维护	7.1.1 精通酒店设备设施的使用方法和保养维护知识。能够组织客用设施检修和更新改造。 7.1.2 能够独立管理客用设施相关档案。
	7.2 工程设备检修和维护	7.2.1 精通工程设备的检修维护和日常保养工作，以及各项维修报修制度。 7.2.2 能够独立制定工程设备的检修维护计划和日常保养管理办法。
	7.3 工程设备更新和改造	7.3.1 能够制定工程设备更新和改造计划。 7.3.2 能够组织管理工程设备更新和改造工作。
8.品牌管理	8.1 品牌定位与设计	8.1.1 能够进行市场调研和细分。 8.1.2 了解品牌设计要点。 8.1.3 了解消费者心智模式。
	8.2 品牌方案策划	8.2.1 了解品牌策划技巧。 8.2.2 能够参考相关资料，撰写品牌策划方案。
	8.3 品牌推广	8.3.1 能够设定品牌推广目标。 8.3.2 能够识别并选择合适的推广渠道。 8.3.3 能够参考相关资料，制定品牌推广方案。 8.3.4 能够运用各种评估工具和手段对推广效果进行评估。
	8.4 品牌维护	8.4.1 具有良好的品牌保护意识。 8.4.2 能够设定计划执行品牌监控工作。 8.4.3 能够识别品牌危机并做出提出相应解决措施。
9. 数字化运用与管理	9.1 房金收入预算规划管理	9.1.1 能够制定月度、年度预算规划
	9.2 房金月预算达标状况分析及诊断	9.2.1 能够熟练应用酒店 PMS 系统日常设置及操作。 9.2.2 能够对酒店 PMS 系统经营报表进行详细分析。 9.2.3 能够熟练应用酒店收益管理系统工具运用。
	9.3 出租率改善诊断分析	9.3.1 能够对网络渠道的利用情况、流量和客户体验进行分析并提出改善措施。 9.3.2 能够进行 OTA 渠道运营管理 9.3.3 能够掌握会员体系运用及发展 9.3.4 能够进行协议客户发展
	9.4 房价改善诊断分析	9.4.1 能够通过各类渠道掌握市场竞争房价价格、房型产品价格和客源渠道价格情况。

6.3 酒店高级店长

酒店高级店长的职业能力主要由10个方面构成。具体内容和相关技能要求如下：

表3　酒店高级店长

职业能力	工作内容	酒店高级店长技能要求
1. 酒店门店运营管理	1.1 前厅管理	1.1.1 能够发挥或借助品牌效应，提升客房销售。 1.1.2 能够将品牌元素和文化融入到前厅环境的氛围营造和和工作标准中，指导员工开展标准化服务。 1.1.3 能够分析客房预订和销售趋势与特点，制定业绩评估和改善方案。 1.1.4 精通前厅服务设计与创新技巧，能够制定前厅各项工作的服务质量标准和操作规范，独立进行员工服务质量评估工作。 1.1.5 能够识别前厅管理过程中的潜在风险并做好应对预案。
	1.2 客房管理	1.2.1 精通客房管理的工作特点、工作任务和基本要求。 1.2.2 能够制定客房部各项工作的服务质量标准，独立进行工作效果检验评估。 1.2.3 精通客房最新技术应用和设计理念，能够将品牌元素和文化融入到客房设计和服务中。 1.2.4 能够识别客房管理过程中的潜在风险并做好应对预案。
	1.3 餐饮管理	1.3.1 熟练掌握餐饮服务设计与创新技巧，能够制定餐饮各项工作的服务规程和质量标准，独立进行服务质量评估工作。 1.3.2 熟悉餐饮卫生质量安全标准。 1.3.3 能够将品牌元素和文化融入到餐厅环境的氛围营造和和工作标准中，指导员工开展标准化服务。 1.3.4 能够识别餐饮管理过程中的潜在风险并做好应对预案。 1.3.5 熟练核算并评估餐饮运营成本，并提出改进方案。 1.3.6 熟悉掌握餐厅厨房的生产管理特点和基本要求，能够制定餐饮管理制度。
	1.4 公共区域卫生管理	1.4.1 熟练掌握公共区域卫生管理流程。 1.4.2 能够制定公共区域卫生管理标准。 1.4.3 能够对公共区域卫生进行巡查并提出改进措施。
	1.5 物资用品管理	1.5.1 精通物资用品的分类及相关管理措施。 1.5.2 能够灵活制定物资用品采购计划和消耗定额，加强物品使用管理，控制营运成本。 1.5.3 能够建立物资用品库存管理制度，提升酒店资金周转利用。 1.5.4 能够做好开业标准配备，保障酒店等级规格。
	1.6 运营计划与总结	1.6.1 精通每日运营工作计划和当月排班表的制定，并提出修改意见和建议。 1.6.2 能够对多家酒店的周、月度、季度、年度运营计划进行综合管理，根据市场情况进行调整和改进。 1.6.3 能够对定期计划完成情况进行总结、分析并提出改进措施。
2.市场营销与公共关系	2.1 市场调查与分析	2.1.1 能够制定详细的市场调研提纲和方案。 2.1.2 熟练掌握各类市场调查方法和途径，能够灵活运用各类辅助工具完成调研工作。 2.1.3 能够组织团队开展市场调查工作，对收集的数据和资料进行筛选、汇总和分析。 2.1.4 能够根据市场情况独立撰写市场分析报告。 2.1.5 能够确定竞品，明确提出竞品优势劣势。 2.1.6 能够对市场需求进行分析，并提出市场拓展方案。 2.1.7 能够预测市场发展趋势，准确定位目标市场。
	2.2 市场开拓	2.2.1 能够构建市场网络。 2.2.2 能够整合和利用市场资源。 2.2.3 能够策划并指导团队执行市场推广活动。 2.2.4 能够识别并挖掘市场潜力。 2.2.5 能够组建高绩效的市场团队。
	2.3 营销活动制定及执行	2.3.1 能够指导团队完成营销活动方案策划和撰写，给予评价并提出改进建议。 2.3.2 能够统筹多店推进营销活动实施。 2.3.3 能够分析总结营销活动实施效果，并提出改进建议。

	2.4 舆情管理	2.4.1 能够进行风险研判。 2.4.2 能够建立舆情管理机制。 2.4.3 能够进行渠道建设。 2.4.4 能够进行话题管理。
	2.5 公共关系维护	2.5.1 能够跨店、跨部门协调和维护酒店内部组织间的关系。 2.5.2 能够建立、拓展和维护酒店外部各类关系（包括但不限于：政府部门、酒店同行、物资供应商、OTA 平台、新闻媒体、客户群等）。 2.5.3 熟练掌握并运用有各类沟通技巧和语言表达艺术。 2.5.4 熟练应对各类营商政策和潜在规则。 2.5.5 能够正确掌握处理公共关系的方法和手段。
3.财务与资产管理	3.1 经济核算	3.1.1 能够熟练进行对账管理和经济核算工作。 3.1.2 能够熟练阅读财务报表，提出业绩评估总结，并进行财务预测。 3.1.3 能够熟练进行酒店财务核算。 3.1.4 能够定期与业主及其他投资人沟通酒店经营情况，并提出发展建议。
	3.2 预算管理	3.2.1 能够收集预算资料，分析市场环境。 3.2.2 能够制定销售预测和预算目标。 3.2.3 能够独立编制预算方案。
	3.3 资产管理	3.3.1 准确掌握并盘点多店资产情况。 3.3.2 能够制定资产管理制度和标准。 3.3.3 能够说服业主及其他投资人对固定资产（新设施、设备或家具等）增加投资。
	3.4 成本管理	3.4.1 能够监督和审核成本费用发生情况，提出成本管理改进建议。 3.4.2 能够灵活运用成本控制方法，建立成本控制体系。
	3.5 稽查管理	3.1.1 能够熟练进行对账管理和经济核算工作。 3.1.2 能够熟练阅读财务报表，提出业绩评估总结，并进行财务预测。 3.1.3 能够熟练进行酒店财务核算。 3.1.4 能够定期与业主及其他投资人沟通酒店经营情况，并提出发展建议。
4.人力资源管理	4.1 员工招聘与配置	4.1.1 能够掌握各部门用工需求。 4.1.2 能够制定招聘计划。 4.1.3 能够独立开展招聘面试工作，筛选合格员工。 4.1.4 能够制定岗位培养计划，组建高绩效团队。
	4.2 员工培训与激励	4.2.1 能够掌握员工培训需求。 4.2.2 能够制定合理的培训方案。 4.2.3 能够对培训效果进行评估。 4.2.4 能够建立成熟的员工培训和培养体系，实施开展中高层人员培养计划。 4.2.5 掌握一定的培训资源。 4.2.6 能够建立员工激励机制并实施团队建设活动。 4.2.7 能够与各级员工进行有效沟通，体察员工工作和生活所需，组织开展关怀活动。
	4.3 员工绩效考评	4.3.1 能够制定员工绩效考评方案。 4.3.2 能够落实绩效考评工作。 4.3.3 能够对绩效考评结果进行评价。

5.服务质量管理	5.1 服务质量考评体系（指标）构建	5.1.1 熟练掌握并运用服务质量考评指标 5.1.2 能够构建服务质量考评标准
	5.2 服务质量保证	5.2.1 能够积极推动服务质量标准实施。 5.2.2 能够明确提出服务质量保证承诺。 5.2.3 能够建立服务质量监督和反馈机制。 5.2.4 能够定期组织开展服务质量检查和考评工作。
	5.3 服务质量改进与提升	5.3.1 精通服务质量管理方法。 5.3.2 能够独立分析服务质量考评结果。 5.3.3 能够针对服务质量的问题提出改进方案。
	5.4 客户满意度跟踪与处理	5.4.1 能够进行定期客户跟踪和回访，建立客户档案体系。 5.4.2 能够建立客户满意度调查制度。 5.4.3 能够整理并分析客户满意度调查结果。 5.4.4 能够针对客户反馈意见提出有效的解决方案和改进建议。
	5.5 投诉应对处理	5.5.1 能够灵活应用投诉处理技巧。 5.5.2 能够及时处理投诉问题并给予客人反馈。 5.5.3 能够建立有效的投诉通道和管理办法。
6.安全与消防	6.1 消防安全管理	6.1.1 能够制定防火安全计划，定期组织防火检查，消除火灾隐患。 6.1.2 能够定期组织消防设备检查和维修保养。 6.1.3 能够制定灭火和应急疏散预案。 6.1.4 能够制定消防培训计划，并组织实施。 6.1.5 能够组织进行针对性的消防演练。
	6.2 安全防范管理	6.2.1 能够独立制定并推行日常安全防范措施和制度。 6.2.2 能够识别各类安全风险，并制定控制和防范计划。 6.2.3 能够指导并组织团队进行日常安全巡查工作。
	6.3 安全事故处理	6.3.1 能够制定安全事故预案。 6.3.2 熟练掌握安全事故处理办法和紧急应对措施。 6.3.3 能够针对安全事故处理过程及结果提出补救和解决措施。
	6.4 公众责任险维护	6.4.1 能够熟练掌握公众责任险内容构成。 6.4.2 能够制定公众责任险维护和防范计划。
7.工程设备管理	7.1 酒店客用设施维护	7.1.1 精通酒店设备设施的使用方法和保养维护知识。能够组织客用设施检修和更新改造。
	7.2 工程设备检修和维护	7.2.1 精通工程设备的检修维护和日常保养工作，以及各项维修报修制度。 7.2.2 能够独立制定工程设备的检修维护计划和日常保养管理办法
	7.3 工程设备更新和改造	7.3.1 能够制定工程设备更新和改造计划。 7.3.2 能够组织管理工程设备更新和改造工作。
8.品牌管理	8.1 品牌定位与设计	8.1.1 能够进行市场调研和细分。 8.1.2 能够明确设定品牌定位目标，进行市场竞争定位。 8.1.3 能够提出品牌设计要点。 8.1.4 能够掌握消费者心智模式。 8.1.5 能够掌握的品牌定位策略。

	8.2 品牌方案策划	8.2.1 能够熟练掌握品牌策划技巧。 8.2.2 能够独立制定品牌策划方案。
	8.3 品牌推广	8.3.1 能够设定品牌推广目标。 8.3.2 能够搭建和拓展推广渠道。 8.3.3 能够独立制定品牌推广方案。 8.3.4 能够运用各种评估工具和手段对推广效果进行评估。 8.3.5 能够建立品牌推广效果的考核指标和评估标准。
	8.4 品牌维护	8.4.1 具有深厚的品牌保护意识。 8.4.2 能够设定计划执行品牌监控工作。 8.4.3 能够识别品牌危机并做出提出相应解决措施。 8.4.4 能够综合运用相应法律法规对品牌进行法律保护。 8.4.5 能够制定企业自身品牌保护制度。 8.4.6 建立品牌危机管理制度和预案。
	8.5 品牌战略管理	8.5.1 能够掌握竞争对手品牌策略 8.5.2 能够分析市场和行业发展情况 8.5.3 能够制定科学有效的品牌发展战略 8.5.4 能够根据市场变化及时调整品牌发展战略
9. 数字化运用与管理	9.1 房金收入预算规划管理	9.1.1 能够制定月度、年度预算规划
	9.2 房金月预算达标状况分析及诊断	9.2.1 能够熟练应用酒店 PMS 系统日常设置及操作。 9.2.2 能够对酒店 PMS 系统经营报表进行详细分析。 9.2.3 能够熟练应用酒店收益管理系统工具运用。
	9.3 出租率改善诊断分析	9.3.1 能够对网络渠道的利用情况、流量和客户体验进行分析并提出改善措施。 9.3.2 能够进行 OTA 渠道运营管理 9.3.3 能够掌握会员体系运用及发展 9.3.4 能够进行协议客户发展
	9.4 房价改善诊断分析	9.4.1 能够准确掌握市场竞争房价价格、房型产品价格和客源渠道价格情况。
10.筹开和投资管理	10.1 筹开新店	10.1.1 熟练掌握开业筹备流程和管理要点。 10.1.2 能够灵活应对与业主、物业的谈判与合作。 10.1.3 具备选址和酒店投资战略思维。
	10.2 投资管理	10.2.1 能够分析和预判投资中的各类风险。 10.2.2 能够把控和应对投资中出现的风险状况。 10.2.3 能够预估和计算投资收益，评估投资可行性。 10.2.4 能够制定投资方案。