**酒店运营管理**

**实战班**

**北京智通汇博酒店管理培训中心**

**宣传手册**





**共享 共赢**

# **酒店运营管理实战班**

**一、培训对象**

酒店投资人、酒店总经理/店长\酒店中高管理层

**二、培训特色**

**实用课程：**

以实用落地为导向，紧跟市场动态，切实解决投资人及管理者的具体、实际问题；

培训课程系统化、全面化，涵盖酒店各部门经营管理全方位内容，一次集训建立完整知识体系，深度学习制订全面落地计划。

**实战课堂：**

多元化高效培训方式有机结合：

小班面授+案例教学+学员酒店诊断+个性化落地经营管理方案辅导+管理沙盘演练+标杆酒店实地参研等。

**实干讲师：**

讲师团队具有15年以上品牌酒店（喜来登、威斯汀、昆仑、国贸、万豪等）高管实战经验及多年培训、咨询经验。

**实效服务：**

提供经营管理全套工具包，开店必备；一年内免费复训。

**三、培训收益**

引导精准战略定位；

掌握成功投资方法；

突破经营管理瓶颈；

提升酒店人效坪效；

掌握专业规范管理；

优化酒店服务流程；

提升酒店服务品质；

掌握OTA运营技巧；

实现营销业绩倍增；

加强深度成本管控……

**四、课程大纲**

****模块一、**酒店业发展趋势分析与创新经营方略**

1）酒店行业现状综述与发展趋势

2）数字化时代酒店创新经营

3）新形势下“酒店+”商业模式

4）提升坪效-闲置空间再利用

**辅导制订落地执行计划：**

**酒店产品类目、数字化经营计划**

****模块二、**酒店客房运营管理与成本管控**

**1）酒店客房经营**

客房部认知与组织架构

客房经营数据分析

客房部经理日、周、月工作重点

**2）客房设备用品的选择与管理**

客房设备用品管理的任务

客房设备的选择与保养管理

建立客房设备档案

客房日用品的控制程序

**3）降本增效创利**

基于数据分析的运营改进

物耗成本管控

能耗成本管控

如何平衡成本管控与服务品质

**辅导制订落地执行计划：**

客房部组织架构建立/优化计划、用品管理制度、成本管控计划

**模块三、酒店客房精细化管理与降本增效**

**1）酒店清洁整理业务管理**

清洁整理标准管理

公共区域清洁保养管理

客房检查管理

**2）以顾客为中心的客房服务**

客房服务质量控制的主要环节

常规对客服务

不同顾客群体的服务

**3）安全保障体系的建立与实施**

客房消防安全

客房财物安全

其他安全问题处理

**辅导制订落地执行计划：**

客房部岗位职责、管理制度、SOP、计划卫生表、安全管理制度、员工内训资料：《客房高品质服务》

**模块四、酒店前厅高效运营管理**

1）对前厅的再认识

2）前厅部员工面貌管理

3）前厅预订管理

4）客房销售管理

5）前厅部环境管理

6）客诉管理

7）前厅部高效服务流程制度管理

**辅导制订落地执行计划：**

前厅部岗位职责、管理制度、SOP、前厅销售激励计划、员工内训资料：《酒店人职业形象塑造与礼仪》

**模块五、新消费形势下服务优化与升级**

**1）认识新形势下的消费者**

关键词：消费需求与偏好

**2）酒店服务体验设计**

“顾客体验感”来源

构建新服务场景

关键触点提升体验感

创造顾客认知的服务价值

**3）差异化创新服务**

关键词：流程、案例、注意事项

**辅导制订落地执行计划：**

前厅/客房/餐饮服务优化设计、服务持续优化与升级计划

**模块六、酒店营销策划实战攻略**

**1）2024年酒店营销热点分析与创新营销**

酒店营销市场预测

数字化营销策略

个性化营销与客户体验

1. **营销策划与落地执行**

产品设计

活动策划

全员销售

**3）酒店新媒体营销实战方法**

流量运营：拉新-存量-复购

**4）学员酒店案例深度解析**

**辅导制订落地执行计划：**

酒店开业营销方案、酒店全年营销计划、销售部薪酬绩效计划

**模块七、酒店收益管理落地应用**

**1）收益管理概述**

**2）收益管理基石**

市场细分、定价、预测

**3）收益管理策略**

收入/需求周期分析

房间数与时间控制、超卖等

**4）渠道管理**

各渠道净收入比较

网络订房的要做及不要做

影响官网直接预订的因素

全球分销系统

**5）收益管理战略制定和实施**

收益管理会议

酒店集团收益管理人员要求

酒店收益管理组织架构举例

收益管理和市场销售的配合

收益管理对市场销售的支持

收益管理的8个核心概念：平衡供需、细分市场销售、基于知识做出决定、价值周期、评估增长机会，等等

**6）收益管理告诫**

**辅导制订落地执行计划：**

本店收益管理流程诊断与优化

**模块八、标杆酒店参观考察与落地计划梳理**

1）进驻酒店参观考察，与酒店高层深度交流学习

2）观摩标准化服务，实操训 练体验（可选）

3）梳理完善落地执行计划

**模块九、酒店投资筹划与筹备管理**

**1）酒店筹建管理**

可行性研究

酒店项目筹建团队组建

规划与设计

施工管理

**2）酒店开业筹备管理**

筹开工作启动时间

筹开期的工作类别

**辅导制订落地执行计划：**

酒店项目可研初步报告、酒店筹开工作计划表

**模块十、酒店全面质量管理**

**1）深入理解酒店全面质量管理**

**2）酒店质量管理八原则与操作运转**

以宾客为焦点

领导作用

全员参与：“以客人感受为中心”的一站式服务的循环

过程管理

系统管理

互利的供方关系

基于事实的决策：质检台账、服务质量材料分析方法

持续改进

**辅导制订落地执行计划：**

本店质检组织机构、本店质检台账模板、本店顾客满意调查与分析计划

**模块十一、酒店人力资源管理攻略**

**1）酒店人力资源管理认知**

HR对部门管理的重要性

企业的良性发展—盖洛普路径

人力资源管理的范畴

**2）非人资部门经理的人力资源管理应用**

如何选才

如何育才

如何用人

如何留人

劳动法风险规避

**3）提升酒店人效**

设计符合业务需求的人力资源架构

多元化用工模式

人才盘点与发展

**辅导制订落地执行计划：**

酒店组织架构建立/优化计划、员工培训计划、人事管理制度

**模块十二、酒店财务管理**

**1）酒店财务部岗位的设立及岗位职责**

**2）从报表分析酒店运营**

营业收入日报表解读

经营损益表解读

现金流量表解读

利润表解读

资产负债表解读

运营分析会

**3）酒店预算制定与管理**

**4）酒店成本管控**

影响成本的因素

从财务角度看影响酒店收入的指标

采购、收货和库存管理

酒店的财税风险管理

加强财务内部控制的原则与方法

**辅导制订落地执行计划：**

财务管理制度、酒店年度预算

**模块十三、卓有成效的酒店管理者**

**1）卓有成效的价值意义**

卓有成效的含义

没有效果的3种工作方式

如何躬身入局？

经营分析会，怎么才能“高效”？

**2）管理的含义**

**3）酒店管理**

投资者vs管理者

酒店管理：横向看、纵向看、建议者

**4）如何成为卓有成效的酒店管理者**

酒店管理者应具备的素养

酒店管理者业绩的量化考核标准

管理者与业主之间如何有效的沟通

管理酒店，业主方该“插手”哪些事

酒店目标管理

资源优配

**辅导制订落地执行计划：**

酒店总经理量化考核表、提升个人领导力的行动计划

**模块十四、酒店管理沙盘演练**

1. 学员结合所学，实战模拟演练酒店经营管理，涵盖战略定位、餐饮/前厅/客房运营、营销、人资、财务等。
2. 老师点评总结，引导反思决策成败，解析战略得失，梳理管理思路，从而全面完善落地执行计划。

**五、培训讲师**

**王老师**

毕业于北京旅游学院饭店管理专业，30年酒店管理经验。

**行业经验：**

北京稻香湖景酒店常务副总经理

昆仑饭店宴会厅经理、销售部经理

亚洲大酒店销售部经理兼饭店服务质量委员会主任

首都大酒店销售部副总监，等

**郭老师**

美国芝加哥罗斯福大学旅游学院“酒店管理专业文凭”，中国旅游饭店业协会九届理事会理事，北京市旅游星级饭店评定员，北京市绿色旅游饭店评定员。

行业经验：

北京海冠建国酒店总经理

山西太原丽华大酒店总经理

鹏润国际大酒店总经理

山东金泰集团董事，等

**徐老师**

20余年高端酒店管理经验，曾就职于洲际酒店假日集团、马哥孛罗、美国万豪、凯悦等国际酒店管理公司。

行业经验：

天津滨江凯隆酒店行政副总经理兼市场销售总监

京津新城凯悦酒店市场销售总监

北京万豪酒店-传讯总监

北京西苑饭店-客务关系主任、大堂副理、公关部经理，等

**迟老师** 中级企业培训师、拥有近30年的人力资源管理和培训管理及授课经验。擅长酒店培训体系的搭建和运营、服务质量的管理和控制、员工激励和绩效管理、人员招聘管理体系建立和实施等工作。

行业经验：

曾在长安戴斯大饭店、京广中心、国家会议中心、首旅建国丽维赛德酒店、梅地亚中心等企业担任培训部经理职务。

**张老师**

中国人民大学MBA，首旅集团“金葵花”培训师，30年行业经验。

**行业经验：**

北京首旅建国-运营总监

遵义大酒店-总经理

廊坊和平饭店-运营总监

北京工大建国饭店-质检总监、房务总监兼餐饮总监，等

**陈老师**

北京旅游学院饭店管理系毕业，高级职业经理人，首都紫禁杯先进个人。

**行业经验：**

北京长安大饭店餐饮总监

北京辰茂南粤苑酒店餐饮总监

鸿坤国际大酒店总经理

新加坡尼斯酒店管理集团外派总经理，等

**祝老师**

30余年行业经验，曾获北京市旅游局局级先进个人称号，参与编写《西方管理在中国的应用》。

行业经验：

北京国际艺苑皇冠假日酒店总经理

玉渊潭酒店集团副总

冠京华（香港）发展集团总经理

北京华侨大厦 副总

香格里拉集团中国区销售经理等

**乔老师**

毕业于首都经济贸易大学会计专业，中央财经大学会计系，20余年酒店财务管理经验。

工作经历：

北京海逸酒店财务总账主管

北京亚洲大酒店财务主管

北京龙熙温泉度假酒店财务经理

北京凯迪克格兰云天大酒店财务经理，等

**六、教务信息**

**培训时间：**14天

**培训费用：**8680元/人（含教材费、资料费、授课费、考察费及考察期间交通费）

**认证费用：1000元-2000元/人**（自选，按申报等级收费）。电子注册，全国通用。《酒店经营管理师》，由中国商业联合会职业技能鉴定中心颁发。

**联系电话：**400-061-6586

**报名地址：**北京朝阳区左家庄15号院410-411室。