

# 酒店收益管理

## 职业技能等级标准

标准代码：540002

（2021 年 2.0 版）

北京三快在线科技有限公司 制定

2021 年 12 月 发布

# 目 次

前 言 .....	1
1 范围 .....	2
2 规范性引用文件 .....	2
3 术语和定义 .....	3
4 适用院校专业 .....	5
5 面向职业岗位（群） .....	6
6 职业技能要求 .....	6
参考文献 .....	15

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分:标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位:北京三快在线科技有限公司、上海杉达学院管理学院、贸促科技(厦门)有限责任公司、唐山海运职业学院、北京第二外国语学院旅游科学学院、北京市昌平职业学校、深圳职业技术学院、北京翊爵酒店管理有限公司、速伯艾特(北京)国际酒店管理有限公司、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、首都经济贸易大学工商管理学院、四川大学历史文化学院(旅游学院)、广州大学旅游学院、湖南师范大学旅游学院、IDeaS Revenue Solutions、北京秋果酒店管理有限公司、广州市问途信息技术有限公司、广州白天鹅宾馆、中国港中旅酒店有限公司、北京世纪金源大饭店、开元酒店集团、轻住酒店、Club Med、北京第二外国语学院中瑞酒店管理学院、上海旅游高等专科学校、广东轻工职业技术学院、湖南省旅游饭店协会、南京旅游职业学院、青岛酒店管理职业技术学院、桂林旅游学院、山东旅游职业学院、浙江旅游职业学院、广州番禺职业技术学院、北京金泰恒业国际旅游有限公司、广州铂贵思酒店管理有限公司、中国国际商会商业行业商会、商业国际交流合作培训中心。

本标准主要起草人:姚歆、何潇、朱承强、冯洁、李薇、段福生、郑艳秋、高鑫、韦莉馨、栗书河、王曦、乔珍珍、魏敏、赵敏、谷慧敏、祖长生、魏云豪、尹萍、张萍、赵莹雪、徐钊、李云鹏、陈崇佩、李原、李晓莉、邓逸伦、王越、张冉、黄昕、林镇海、陈伏姣、叶玉曼、刘扬、代玉华、刘慧君、赵环宇、李华。

声明:本标准的知识产权归属于北京三快在线科技有限公司,未经北京三快在线科技有限公司同意,不得印刷、销售。

## 1 范围

本标准规定了酒店收益管理职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于酒店收益管理职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

《统计学词汇及符号 第 1 部分：一般统计术语与用于概率的术语》国家标准（GB/T 3358.1-2009）

《酒店收益管理职业能力要求》团体标准（T/CCPITCSC 27-2019）

《中华人民共和国会计法》（2017 年）

《中华人民共和国统计法》（2009 年）

《中华人民共和国统计法实施条例》（2017 年）

《管理会计应用指引》（2017 年）

中华人民共和国财政部令第 98 号《会计基础工作规范》（2019 年修订）

中华人民共和国国家统计局令第 22 号《部门统计调查项目管理办》（2017 年）

财会〔2016〕10 号《管理会计基本指引》

财会〔2014〕27 号《财政部关于全面推进管理会计体系建设的指导意见》

财会〔2017〕21 号《小企业内部控制规范(试行)》

财会〔2013〕20号《企业会计信息化工作规范》

参考《酒店业收益管理》欧洲委员会岗位

### 3 术语和定义

T/CCPITCSC 27-2019 界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

#### 3.1 酒店 Hotel

以间（套）夜为时间单位出租客房，以住宿服务为主，并提供商务、会议、休闲、度假等相应服务的住宿设施。

酒店按不同地域习惯也被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

#### 3.2 收益管理 Revenue management

企业经营管理人员，以提升企业服务产品经营绩效为目的，在微观市场层面预测实时客户需求并优化产品价格和库存的管理方法、经营策略和操作技能的总称，包括产品、价格、时间、渠道和客户五个基本要素。

实施酒店收益管理，是酒店业数字化转型的必然趋势，也是提升酒店及旅游企业经营绩效的必然要求。

#### 3.3 市场预测 Market forecasting

运用科学方法，对市场商品的供需发展趋势以及与之相关联的各种因素变化，进行调查、分析、预见、判断和估算。

市场预测是酒店收益管理决策的依据，差别定价和容量控制等收益管理主要方法和策略的实施，都是建立在市场预测基础上的。

### 3.4 价格决策 Price Decisions

企业根据自身条件和市场条件，对产品定价方案的选择、优化的过程。

价格决策是企业经营决策中不可缺少的组成部分，也是酒店收益管理的灵魂。酒店收益管理中差别定价和动态定价的实施成效，取决于价格决策的正确性。

### 3.5 容量控制 Capacity Control

企业管理者在市场细分和预测的基础上，为不同价格水平的顾客或细分市场就现有产品资源进行优化分配，在特定时间、以特定价格按容量配置方案销售客房产品，以实现收益最大化的一种管理方法。

酒店的容量控制方法主要包括“客房预留保护法”和“客房嵌套销售法”。酒店实施容量控制的目的是，在满足不同细分市场需要的基础上，扩大市场份额、提升酒店平均房价的水平。

### 3.6 渠道管理 Channel management

企业为实现分销目标而对现有渠道进行管理，以确保渠道成员间、企业和渠道成员间相互协调和合作的一切活动，其意义在于共同谋求最大化的长远利益。

渠道管理分为：选择渠道成员、激励渠道、评估渠道、修改渠道决策和退出渠道。在互联网时代，渠道管理成为酒店收益管理的基本要素之一。

### 3.7 预订控制 Booking control

酒店及旅游企业管理人员确定是否接受预订和接受哪个预订的决策过程。随着科技的发展，客户可以方便地通过酒店官网、移动通讯手段和 OTA 进行预订，也使得预订控制在酒店日常收益管理过程中变得尤为紧迫和重要。

超额预订、升格销售、时滞控制、长住优惠、附加价值和包价促销是酒店管理人员在预订控制中所采取的主要收益管理方法和手段，谋求在旺季提升企业的收入、在淡季提升企业的销量。

## 4 适用院校专业

### 4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：高星级饭店运营与管理、旅游服务与管理、会展服务与管理、康养休闲旅游服务。

高等职业学校：旅游管理、酒店管理、休闲服务与管理、会展策划与管理、会计、财务管理、餐饮管理。

高等职业教育本科学校：旅游管理、酒店管理、市场营销、电子商务。

应用型本科学校：旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育、市场营销、电子商务。

### 4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：高星级饭店运营与管理、旅游服务与管理、会展服务与管理、康养休闲旅游服务。

高等职业学校：旅游管理、酒店管理与数字化运营、休闲服务与管理、会展策划与管理、大数据与会计、大数据与财务管理、民宿管理与运营、餐饮智能管理。

高等职业教育本科学校：旅游管理、酒店管理、市场营销、电子商务。

应用型本科学校：旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育、市场营销、电子商务。

## 5 面向职业岗位（群）

**【助理酒店收益管理师】（初级）：**主要面向住宿业各类业态，包括酒店、民宿、餐厅、旅馆、度假村、俱乐部以及连锁酒店集团、品牌酒店管理咨询公司等从事或拟从事运营、销售、预订的一线从业人员岗位，能理解收益管理基础知识，完成不同类型客房的预订、升档销售、网络口碑管控、淡旺季收益提升等相关业务以及收益管理相关支持性业务。

**【酒店收益管理师】（中级）：**主要面向住宿业各类业态，包括酒店、民宿、餐厅、旅馆、度假村、俱乐部以及连锁酒店集团、品牌酒店管理咨询公司等从事收益管理、运营管理、销售等部门的经理级管理岗位。能应用收益管理基础知识完成预订控制、容量控制、渠道管理等收益管理战术层面的业务。

**【高级酒店收益管理师】（高级）：**主要面向住宿业各类业态，包括酒店、民宿、餐厅、旅馆、度假村、俱乐部以及连锁酒店集团、品牌酒店管理咨询公司等从事收益管理、运营管理、销售等部门的总监级管理岗位。能熟练应用收益管理知识完成预订控制、容量控制、渠道管理、全面构建酒店收益管理体系等收益管理战略与战术层面业务。

## 6 职业技能要求

### 6.1 职业技能等级划分

酒店收益管理职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

**【助理酒店收益管理师】（初级）：**能理解收益管理基础知识，完成不同类型客房



预订、升档销售、网络口碑管控、淡旺季收益提升等预订控制相关业务以及收益管理相关支持性业务。

【酒店收益管理师】(中级):能应用收益管理基础知识完成预订控制、容量控制、渠道管理等收益管理战术层面业务。

【高级酒店收益管理师】(高级):能熟练应用收益管理知识完成预订控制、容量控制、渠道管理、市场预测、价格决策、全面构建酒店收益管理体系等收益管理战略与战术层面业务。

## 6.2 职业技能等级要求描述

表 1 酒店收益管理职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.预订控制	1.1 散客订房	1.1.1能理解并按照给定房价、住宿时间、客房存量分配等信息,遵守客房预订政策和预订流程在电脑系统中正确完成各类散客预订。 1.1.2能熟练掌握接受预订和拒绝预订的方法。 1.1.3能及时与订房客人联系确认到店到情况。 1.1.4能够正确从事超额预订工作以减少或避免客房空耗损失。 1.1.5能准确运用升降档销售法、条件预订法、住宿时间限制法、附加价值法等为酒店获得更多客房收益。 1.1.6能制订通过预订方式促销的方案以提升不同市场状况下的客房收益。 1.1.7能读取或制作各类预订报表,对相关数据定期归纳与统计。 1.1.8能分析散客预订行为特点。
	1.2 团体订房	1.2.1能熟练使用从事这项工作的各种电脑系统与预订工具。 1.2.2能根据酒店收益管理制度审核酒店团体销售合同。 1.2.3能协调、监督、审核团体客人的房间供给量、房价以及取消情况。

		<p>1.2.4能阅读和分析团体客人预订报表,对相关数据定期归纳与统计。</p> <p>1.2.5能分析团体客人预订行为特点。</p>
	1.3 网络口碑管控	<p>1.3.1能正确进行售前预期管理。</p> <p>1.3.2能鼓励客人主动点评。</p> <p>1.3.3能与顾客有效沟通防止差评。</p> <p>1.3.4能利用在线声誉管理工具进行点评分析。</p> <p>1.3.5能分析点评数据反映的服务、管理漏洞,设计酒店对客服接触关键时刻的服务,提升服务与运营质量。</p> <p>1.3.6能利用点评数据强化酒店优势。</p> <p>1.3.7能正确回复客人点评。</p> <p>1.3.8能有效激励员工做好口碑管理工作。</p>
2.收益管理业务支持	2.1 档案与业务数据管理	<p>2.1.1能收集各类市场信息,并进行分类、归纳与整理。</p> <p>2.1.2能整理各类客户和业务档案。</p> <p>2.1.3能收集预订、渠道、收益等相关业务的数据并做好统计。</p>
	2.2 处理部门日常业务	<p>2.2.1能起草、完稿和打印部门各类文书。</p> <p>2.2.2能撰写部门会议的记录与纪要。</p>

表2 酒店收益管理职业技能等级要求(中级)

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.预订控制	1.1 散客预订	<p>1.1.1能在电脑系统中正确实施各类散客预订。</p> <p>1.1.2能熟练掌握接受预订和拒绝预订的方法。</p> <p>1.1.3能及时与订房客人联系确认到店到情况。</p> <p>1.1.4能够正确从事超额预订工作以减少或避免客房空耗损失。</p> <p>1.1.5能制订促销方案以提升不同市场状况下的客房收益。</p> <p>1.1.6能读取或制作各类预订报表,对相关数据定期归纳与统计。</p> <p>1.1.7能分析散客预订行为特点。</p>

	1.2 团队预订	<p>1.2.1能熟练使用从事这项工作的各种电脑系统与预订工具。</p> <p>1.2.2能根据酒店收益管理制度审核酒店团体销售合同。</p> <p>1.2.3能协调、监督、审核团体客人的房间供给量、房价以及取消情况。</p> <p>1.2.4能阅读和分析团体客人预订报表,对相关数据定期归纳与统计。</p> <p>1.2.5能分析团体客人预订行为。</p> <p>1.2.6能分析团队市场的利弊并开发。</p> <p>1.2.7能优化团队入住模式。</p>
	1.3 网络口碑管控	<p>1.3.1能正确进行售前预期管理。</p> <p>1.3.2能鼓励客人主动点评。</p> <p>1.3.3能与顾客有效沟通防止差评。</p> <p>1.3.4能利用在线声誉管理工具进行点评分析。</p> <p>1.3.5能分析点评数据反映的服务、管理漏洞,设计酒店对客服接触关键时刻的服务,提升服务与运营质量。</p> <p>1.3.6能利用点评数据强化酒店优势。</p> <p>1.3.7能正确回复客人点评。</p> <p>1.3.8能有效激励员工做好口碑管理工作。</p>
	1.4 容量控制	<p>1.4.1能理解客房容量控制的主要步骤与决策模型;能灵活运用预订限制法、预留保护法、升降档销售法、条件预订法、住宿时间限制法、附加价值法、嵌套控制法、非嵌套控制法等容量控制基本方法进行客房容量配置和预订进度管控,从而为酒店获得更多客房收益。</p> <p>1.4.2能应用团队置换分析方法来评估团队预订是否接受。</p> <p>1.4.3能分析团队市场的利弊并开发团队市场。</p> <p>1.4.4能优化团队入住模式。</p> <p>1.4.5能借助收益管理系统或是 EXCEL 等工具针对不同细分市场的需求优化分配客房。</p> <p>1.4.6能衡量容量控制的效果。</p>
2.渠道管理	2.1 销售渠道选择	<p>2.1.1熟悉酒店销售渠道的类型,能分析直销、分销各类销售渠道的优劣势。</p> <p>2.1.2理解酒店渠道管理的基本原则。</p> <p>2.1.3能评估酒店中间商并能实施优化调整。</p> <p>2.1.4能统计直销和分销渠道比例的变化数值,并进行分析。</p>

	2.2 OTA 运营	<p>2.2.1能理解酒店电商运营的基本原理。</p> <p>2.2.2能掌握酒店 OTA 后台操作。</p> <p>2.2.3能有效包装 OTA 上酒店产品。</p> <p>2.2.4能及时更新并理解 OTA 平台运营规则、活动项目，有技巧地在 OTA 上推广酒店产品。</p> <p>2.2.5能根据 OTA 客户点评反馈运营并有效提升点评分。</p> <p>2.2.6能实时关注并收集竞争对手价格的变化情况，定期与酒店的价格进行比较，做出价格调整决策，并根据预订进度等实际情况对不同等级的价格进行开放与关闭。</p> <p>2.2.7能有效提升酒店在 OTA 上的流量与转化率。</p> <p>2.2.8能有效提升站外流量。</p> <p>2.2.9能与各分销商签订合同，并对预付、返现以及佣金等指标进行核定以有效控制渠道成本。</p> <p>2.2.10能进行渠道数据挖掘，分析顾客对渠道选择的行为特点。</p> <p>2.2.11能做好与 OTA 平台的连接与维护工作，确保数据交换顺畅。</p> <p>2.2.12具备酒店与 OTA 双赢合作的思路，能与 OTA 开展有效合作。</p>
	2.3 私域流量运营	<p>2.3.1理解私域流量的底层逻辑和常见载体。</p> <p>2.3.2能塑造酒店的角色定位。</p> <p>2.3.3能构建酒店会员系统。</p> <p>2.3.4能从公域中引流获取私域用户。</p> <p>2.3.5能激活私域流量池中的用户，与用户构建连接并裂变产生更多私域用户。</p> <p>2.3.6能实现私域流量池中的用户销售转化。</p> <p>2.3.7能做好酒店官网、APP、微平台、搜索引擎及社交媒体等直销渠道的管理与维护工作。</p>
3.收益系统操作	3.1 收益系统后台操作	<p>3.1.1熟练掌握收益管理系统的运行原理和使用方法，能够进行系统后台操作和系统更新。</p> <p>3.1.2能与收益系统供应商服务部门保持沟通。</p>
	3.2 市场与数据分析	<p>3.2.1能关注市场事件的发生，能对市场需求产生影响的要素及时输入收益系统。</p> <p>3.2.2能在系统中及时录入市场需求的变化信息，管理系统动态定价日历。</p> <p>3.2.3能分析系统生成的各类报表，发现市场需求波动情况与顾客行为变化情况。</p>

4.收益管理业务支持	4.1 档案与业务数据管理	4.1.1能收集各类市场信息，并进行分类、归纳与整理。 4.1.2能整理各类客户和业务档案。 4.1.3能收集预订、渠道、收益等相关业务的数据并做好统计。
	4.2 处理部门日常业务	4.2.1能起草、完稿和打印部门各类文书。 4.2.2能撰写部门会议的记录与纪要。

表3 酒店收益管理职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.预订控制	1.1 散客预订	1.1.1能在电脑系统中正确实施各类散客预订。 1.1.2能熟练掌握接受预订和拒绝预订的方法。 1.1.3能及时与订房客人联系确认到店到情况。 1.1.4能够正确从事超额预订工作以减少或避免客房空耗损失。 1.1.5能制订促销方案以提升不同市场状况下的客房收益。 1.1.6能读取或制作各类预订报表，对相关数据定期归纳与统计。 1.1.7能分析散客预订行为特点。
	1.2 团队预订	1.2.1能熟练使用从事这项工作的各种电脑系统与预订工具。 1.2.2能根据酒店收益管理制度审核酒店团体销售合同。 1.2.3能协调、监督、审核团体客人的房间供给量、房价以及取消情况。 1.2.4能阅读和分析团体客人预订报表，对相关数据定期归纳与统计。 1.2.5能分析团体客人预订行为。 1.2.6能分析团队市场的利弊并开发。 1.2.7能优化团队入住模式。
	1.3 网络口碑管控	1.3.1能正确进行售前预期管理。 1.3.2能鼓励客人主动点评。 1.3.3能与顾客有效沟通防止差评。 1.3.4能利用在线声誉管理工具进行点评分析。 1.3.5能分析点评数据反映的服务、管理漏洞，设计酒店对客服接触关键时刻的服务，提升服务与运营质量。

		<p>1.3.6能利用点评数据强化酒店优势。</p> <p>1.3.7能正确回复客人点评。</p> <p>1.3.8能有效激励员工做好口碑管理工作。</p>
	1.4 容量控制	<p>1.4.1能理解客房容量控制的主要步骤与决策模型。</p> <p>1.4.2能灵活运用预订限制法、预留保护法、升降档销售法、条件预订法、住宿时间限制法、附加价值法、嵌套控制法、非嵌套控制法等容量控制基本方法来进行客房容量配置和预订进度管控,从而为酒店获得更多客房收益。</p> <p>1.4.3能应用团队置换分析方法来评估团队预订是否接受。</p> <p>1.4.4能分析团队市场的利弊并开发团队市场。</p> <p>1.4.5能优化团队入住模式。</p> <p>1.4.6能借助收益管理系统或是 EXCEL 等工具针对不同细分市场的需求优化分配客房。</p> <p>1.4.7能衡量容量控制的效果。</p>
2.渠道管理	2.1 销售渠道选择	<p>2.1.1熟悉酒店销售渠道的类型,能分析直销、分销各类销售渠道的优劣势。</p> <p>2.1.2理解酒店渠道管理的基本原则。</p> <p>2.1.3能评估酒店中间商并能实施优化调整。</p> <p>2.1.4能统计直销和分销渠道比例的变化数值,并进行分析。</p>
	2.2 OTA 运营	<p>2.2.1能理解酒店电商运营的基本原理。</p> <p>2.2.2能掌握酒店 OTA 后台操作。</p> <p>2.2.3能有效包装 OTA 上酒店产品。</p> <p>2.2.4能及时更新并理解 OTA 平台运营规则、活动项目,有技巧地在 OTA 上推广酒店产品。</p> <p>2.2.5能根据 OTA 客户点评反馈运营并有效提升点评评分。</p> <p>2.2.6能实时关注并收集竞争对手价格的变化情况,定期与酒店的价格进行比较,做出价格调整决策,并根据预订进度等实际情况对不同等级的价格进行开放与关闭。</p> <p>2.2.7能有效提升酒店在 OTA 上的流量与转化率。</p> <p>2.2.8能有效提升站外流量。</p> <p>2.2.9能与各分销商签订合同,并对预付、返现以及佣金等指标进行核定以有效控制渠道成本。</p> <p>2.2.10能进行渠道数据挖掘,分析顾客对渠道选择的行为特点。</p>

		<p>2.2.11能做好与 OTA 平台的连接与维护工作，确保数据交换顺畅。</p> <p>2.2.12具备酒店与 OTA 双赢合作的思路，能与 OTA 开展有效合作。</p>
	2.3 私域流量运营	<p>2.3.1理解私域流量的底层逻辑和常见载体。</p> <p>2.3.2能塑造酒店的角色定位。</p> <p>2.3.3能构建酒店会员系统。</p> <p>2.3.4能从公域中引流获取私域用户。</p> <p>2.3.5能激活私域流量池中的用户，与用户构建连接并裂变产生更多私域用户。</p> <p>2.3.6能实现私域流量池中的用户销售转化。</p> <p>2.3.7能做好酒店官网、APP、微平台、搜索引擎及社交媒体等直销渠道的管理与维护工作。</p>
3.市场预测	3.1 经营数据收集与分析	<p>3.1.1能收集历史、现在和未来的外部市场环境资料，包括市场供需情况、竞争对手的经营资料以及城市事件、市场的季节性变化等。</p> <p>3.1.2能收集酒店历年经营和现在的客史资料，包括酒店每日客房的预订量、每日各类客房的销售价格、顾客的入住天数等。</p> <p>3.1.3能根据酒店各细分市场产品的结构占比，各渠道的价格分布，渠道产品的套餐组合收益，各价格代码的产量、价格实现度和出租率，各平台的流量变化、市场热度事件、竞争对手数据变化等数据，监督并指导各细分市场各渠道的价格策略和流量分配，分析收益率，实现收益最大化。</p>
	3.2 预测与纠偏	<p>3.2.1能灵活选择定量与定性预测方法，利用 Excel 或是收益系统对无限制需求量、客房预订量、预订进度、客房销售价格、客房超订量、客房分配数量 and 市场份额等进行预测，为酒店实现收益最大化奠定基础。</p> <p>3.2.2能运用大数据思维、方法和工具收集市场信息，分析顾客购买行为，并提升无限制需求预测的精准度。</p> <p>3.2.3能掌握衡量预测误差的方法将已发生的指标与预测值进行对比，能并将误差控制在一定范围内。</p> <p>3.2.4能借助大数据修正预测。</p>
4.价格决策	4.1 酒店价格优化	<p>4.1.1能理解影响酒店价格决策的因素与价格成交原理。</p> <p>4.1.2熟练掌握成本导向、需求导向、竞争导向等产</p>

		<p>品定价的常见方法。</p> <p>4.1.3能运用撇脂策略和渗透定价策略进行酒店产品定价。</p> <p>4.1.4能运用声望定价策略或溢价策略进行酒店产品定价。</p> <p>4.1.5能对酒店产品实施差别定价。</p> <p>4.1.6能通过需求的价格弹性分析等方法进行价格优化。</p> <p>4.1.7能制定最佳可用房价 BAR。</p>
	4.2 实施动态定价	<p>4.2.1能制定酒店客房价格体系，确保价格体系准确体现在相关销售渠道上。</p> <p>4.2.2能根据市场需求变化关闭和开放不同等级的价格。</p> <p>4.2.3能依据市场需求预测，建立动态定价日历。</p> <p>4.2.4能正确运用酒店价格歧视策略提升酒店收益。</p> <p>4.2.5能跟踪价格的执行情况，做到及时反馈和修正。</p>
5.构建收益管理体系	5.1 组织收益例会	<p>5.1.1能组织并召开酒店收益管理会议，汇报上期KPI 落实情况并讨论下期各项收益举措，能讨论未来收益管理工作战略与策略问题。</p> <p>5.1.2能组织并召开部门收益管理晨会讨论突发或需要解决的问题。</p> <p>5.1.3能组织并召开月度部门收益管理会议讨论主要收益指标的落实情况、预测结果及误差、未来的收益举措。</p>
	5.2 跨部门协作	<p>5.2.1能与前厅部深度沟通，协助处理运营过程中遇到的日常问题，确保酒店整体收益最大化。</p> <p>5.2.2能与销售部深度沟通和协作，达成共识，确保酒店整体收益最大化。</p> <p>5.2.3能与餐饮部共同协作来制定餐饮收益策略。</p> <p>5.2.4能与财务部良好协作，顺利完成每日夜审。</p>
	5.3 收益系统与团队搭建	<p>5.3.1搭建酒店收益系统，能实现系统实时性提升收益最大化。</p> <p>5.3.2能根据酒店规模类型等因素组建收益管理团队，确定成员工作职责、任职资格和工作绩效考核指标。</p>



## 参考文献

- [1] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）
- [2] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）
- [3] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）
- [4] 中等职业学校专业教学标准（试行）（2014年）
- [5] 高等职业学校专业教学标准（2018年）
- [6] 本科专业类教学质量国家标准（2018年）
- [7] 国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）
- [8] 《中华人民共和国职业分类大典》（2015年版）
- [9] 战略性新兴产业分类（2018）
- [10] GB/T 4754-2017 国民经济行业分类
- [11] GB/T 1.1-2009 标准化工作导则
- [12] 《管理会计应用指引》（2017年）
- [13] 财会〔2016〕10号《管理会计基本指引》
- [14] 财会〔2014〕27号《财政部关于全面推进管理会计体系建设的指导意见》
- [15] 财会〔2017〕21号《小企业内部控制规范（试行）》
- [16] 财会〔2013〕20号《企业会计信息化工作规范》
- [17] 中华人民共和国财政部令第98号《会计基础工作规范》（2019年修订）
- [18] 中华人民共和国国家统计局令第22号《部门统计调查项目管理暂行办法》（2017年）
- [19] 饭店收益管理（第二版）祖长生（2021年）