|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.200 |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png GXAS |   A 12 |

     团体标准

T/GXAS XXXX—XXXX

酒店职业经理人等级评价规范

Hotel Professional Manager Grading System

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

广西标准化协会  发布

1. 前言

本文件按照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。

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专利的责任。

本文件由广西酒店管理学会、广西亚太酒店管理研究院提出提出、归口并实施。

本文件起草单位：广西酒店管理学会、广西亚太酒店管理研究院、梧州职业学院、广西建设职业技术学院、广西机电技师学院、广西外国语学院、黑龙江旅游职业技术学院、吉林师范大学辽源分院、成都银杏酒店管理学院、南宁市第六职业技术学校、广西华侨学校、Cambodia Hotel Association、海南省酒店与餐饮行业协会、云南省旅游民宿行业协会、广西东方文化艺术研究院、广西社会科学学术团体发展促进会文旅分会、深圳市饭店业协会、南宁市旅游协会、百色市文化旅游协会、柳州市旅游协会、北海市旅游协会、杭州东方网升科技股份有限公司、大迈点（杭州）信息技术有限公司、先之（杭州）教育科技有限公司、广西凡恩文化旅游发展有限公司、广西柳钢医养集团有限公司、香港凯域酒店管理有限公司、上海凯域酒店管理有限公司、北京万维罗盘信息技术有限公司、杭州美宿在途网络科技有限公司、广西裕达集团国际酒店有限公司、南宁荣荣大酒店有限公司、太重宾馆&美仑酒店、广西田阳东起假日酒店管理有限公司、崇左市泊隐酒店管理服务有限公司。

本文件主要起草人：唐勇刚、林军、赵焕焱、刘莉平、何晓彬、王钊、高丽莉、梁娟、李竹君、许文伯、何诗洁、黄燕、咸舒瀚、Bruno VAN、陈恒、贺双全、汤绍玲、梁琪琪、张国超、李少凤、祝明智、黄桂清、罗妮、孙黎强、胡小玲、史继东、周政、李冰、杜亮、王叶龙、梁嵘波、罗琬兰、薛金来、黎文婕、林毅。

酒店职业经理人等级评价规范

* 1. 范围

本标准规定了酒店职业经理人等级划分依据、评价内容、评价方法及动态管理机制，适用于酒店行业的在职运营管理人员及普通高等学校旅游、酒店管理相关专业学生的职业能力等级评价。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《国家职业标准编制技术规程（2023年版）》

GB/T 28934-2021 职业经理人培训规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

酒店职业经理人

运用现代酒店管理理论与数智化工具，对酒店全链条业务（前厅、客房、餐饮、康乐、营销、财务、人力资源、工程等）进行战略规划、资源整合及创新运营的专业管理者。

等级评价

基于职业能力、业绩贡献、行业影响力等维度，对酒店职业经理人进行分级认证的动态过程。

继续教育

酒店职业经理人在取得资格证书后，为维持和提升职业经理人资格水平，在规定周期内完成的专业知识更新、技能提升等学习活动。

[来源：GB/T 28934-2021，10，有修改]

* 1. 等级划分

酒店职业经理人从低到高共划分为五个等级：预备级酒店职业经理人、初级酒店职业经理人、中级酒店职业经理人、高级酒店职业经理人、特级酒店职业经理人。

各等级在职业素养、职业素质、职业能力等方面的具体划分要求详见附录A。

* 1. 各等级申报资格条件
     1. 预备级酒店职业经理人

满足以下条件之一可申报：

1. 从事酒店服务与管理岗位工作1年以上；
2. 各类普通高等学校旅游、酒店管理相关专业的学生，有至少6个月的酒店基层岗位轮岗经历；
3. 参加预备级酒店职业经理人资格培训并达到规定的学时，取得培训结业证书。
   * 1. 初级酒店职业经理人

满足以下条件之一可申报：

1. 从事酒店基层管理工作3年以上；
2. 担任酒店部门主管、部门经理及以上管理职务的人员；
3. 取得预备级酒店职业经理人资格证书3年以上。
   * 1. 中级酒店职业经理人

满足以下条件之一可申报：

1. 从事酒店管理工作6年以上；
2. 担任酒店部门经理、部门总监、副总经理及以上管理职务满2年的人员；
3. 取得初级酒店职业经理人资格证书3年以上。
   * 1. 高级酒店职业经理人

满足以下条件之一可申报：

1. 从事酒店管理工作9年以上；
2. 担任酒店总经理、酒店集团区域负责人及以上管理职务满3年的人员；
3. 取得中级酒店职业经理人资格证书3年以上。
   * 1. 高级酒店职业经理人

满足以下条件之一可申报：

1. 从事酒店管理工作15年以上；
2. 担任集团高管、省部级及以上专家或连续担任核心决策职务5年以上；
3. 取得高级酒店职业经理人资格证书5年以上。
   1. 核心要求
      1. 职业道德与素养
         1. 职业素养
            1. 政治素养

具备依法合规经营意识，理解并遵守国家法律法规、行业规范与商业伦理，坚持正确的政治方向。

* + - * 1. 市场素养

具备敏锐的市场洞察力，尊重市场规律，善于把握趋势，具备创新与竞争意识。

* + - * 1. 品牌素养

深刻理解品牌价值，具备品牌塑造、传播与维护的意识和能力，致力于提升酒店品牌资产。

* + - * 1. 服务素养

深刻理解服务行业的本质，将创造卓越的宾客体验视为核心价值，具备精益求精的服务意识。

* + - * 1. 经营素养

具备成本意识与效率观念，重视运营数据分析，追求健康的投资回报与资产价值提升。

* + - * 1. 管理素养

具备科学的经营管理思维，掌握战略规划、成本管控、团队赋能与资源整合等核心能力，决策果断且兼具科学性与灵活性。

* + - * 1. 专业发展素养

适应行业数字化、消费需求迭代等变化，能持续更新知识储备，以满足岗位要求与行业发展需要。

* + - * 1. 可持续发展素养

具备绿色环保与社会责任意识，理解酒店长期发展与环境、社会的和谐关系。

* + - 1. 职业操守
         1. 遵纪守法

依法经营，遵守国家法律法规及企业规章制度。

* + - * 1. 诚实守信

坚持实事求是，言行一致。

* + - * 1. 爱岗敬业

热爱酒店事业，忠于职守，具备高度的责任心和使命感。

* + - * 1. 廉洁自律

严守商业秘密，坚决抵制任何形式的商业贿赂与利益输送。

* + 1. 职业知识与职业能力
       1. 职业知识
          1. 战略管理知识

了解公司治理、战略规划、品牌管理、投资与资本运作等知识。

* + - * 1. 运营服务知识

掌握酒店前厅、客房、餐饮、工程、安全等全链条运营标准、服务流程与质量管理。

* + - * 1. 营销管理知识

熟悉市场调研、数字化营销、收益管理、客户关系管理（CRM）与忠诚度计划。

* + - * 1. 客户关系管理知识

掌握客户心理学、客户分层模型、客户关系管理（CRM）系统及忠诚度计划管理等知识。

* + - * 1. 组织管理知识

掌握组织行为学、组织结构设计、权责划分、指挥协调与资源配置等核心知识。

* + - * 1. 人力资源知识

掌握团队建设、绩效管理、培训开发等人力资源核心知识。

* + - * 1. 酒店数智化知识

熟悉酒店管理信息系统（PMS）、数据分析工具、智能技术应用及数字化运营流程。

* + - * 1. 财务管理知识

熟悉成本控制方法、预算管理体系、财务报表解读、经营数据分析、资金统筹规划逻辑。

* + - * 1. 法律法规知识

熟悉酒店业相关法规、行业通用标准、合规管理要求。

* + - * 1. 国际业务与跨文化知识

了解国际酒店业惯例、主要客源国文化、跨文化沟通礼仪及全球化运营基本知识。

* + - 1. 职业能力
         1. 战略决策能力

能研判行业趋势，制定符合酒店实际的发展战略，并分解目标、统筹资源，保障战略有效落地。

* + - * 1. 运营统筹能力

统筹协调酒店日常运营各环节，通过流程优化与成本控制，保障服务品质，提升运营效率与效益。

* + - * 1. 营销策划能力

能制定营销战略，策划并执行营销活动，管理营销渠道，提升品牌影响力与市场转化效果。

* + - * 1. 客户关系管理能力

能构建客户分层与运营体系，维护良好客户关系，挖掘客户终身价值，提升复购与忠诚度。

* + - * 1. 组织领导能力

能够构建清晰的组织架构，明确职责分工，有效指挥协调各类资源，推动组织目标高效达成。

* + - * 1. 团队建设能力

能识别并培养人才培养，设计激励机制，优化人员配置，通过专业赋能提升团队凝聚力与执行力。

* + - * 1. 数字化应用能力

能运用酒店信息系统、数据分析工具及智能技术，支撑管理决策，驱动运营与服务效率提升。

* + - * 1. 收益管理能力

能通过市场数据研判进行动态定价、库存调控，整合资源实现收益与运营效率双提升。

* + - * 1. 风险管控能力

能识别经营风险，制定应急预案，并有效处置突发事件与舆情危机，保障酒店安全与品牌声誉。

* + - * 1. 国际宾客服务能力

具备全球化战略视野，能在多元化场景下进行有效沟通、提供专业服务，满足多元客群服务与跨地域团队管理需求。

* + 1. 职业技能

酒店职业经理人应掌握与岗位相关的核心操作技能，技能范围涵盖《国家职业标准编制技术规程（2023年版）》中酒店服务相关职业功能所涉及的各项技能要求，包括但不限于前厅服务、客房服务、餐饮服务、会议服务、酒店数字化管理等方面，并能够结合实际运营需要进行有效运用与督导。

* + 1. 职业经历与业绩
       1. 职业经历

从事酒店经营管理及相关岗位的工作经历与培训经历。

* + - 1. 职业业绩

申报人应在任职期间取得以下一个或多个方面的可验证职业业绩：

* + - * 1. 经营业绩

指能在酒店经营管理中取得显著成效，实现营收、利润、市场占有率、平均房价（ADR）、每可用客房收益（RevPAR）等关键经营指标的可量化提升，业绩表现优于既定目标或市场基准。

* + - * 1. 服务质量

指能在提升服务品质与宾客体验方面取得实质性成果，如实现宾客满意度（GSS）、网络口碑评分或客户忠诚度等核心服务指标的系统性提升或持续优化。

* + - * 1. 品牌建设

指能在酒店品牌塑造与市场影响力提升方面作出突出贡献，如获得重要行业奖项、成功实施品牌升级、显著提升品牌美誉度或有效扩大品牌市场认知。

* + - * 1. 管理创新，

指能在管理实践中成功引入并实施创新的管理模式、服务流程或技术应用，在数字化转型、智能化运营或绿色酒店建设等方面取得可验证的成效，有效提升运营效率或降低成本。

* + - * 1. 团队建设

指能在人才培养与组织发展方面取得显著成果，具体表现为建立高效团队、培养核心管理人才、构建完善人才梯队，或实现员工满意度、敬业度的持续提升。

* + - * 1. 行业贡献

指能在推动行业发展方面发挥积极作用，包括参与行业标准制定、在权威行业社会组织担任重要职务、获得行业权威认证，或在可持续发展、社会责任履行等方面取得突出成绩。

* 1. 评价方法
     1. 总体要求

评价方式应分为理论考试、技能考核、业绩评审、专家面试，均实行百分制评分，成绩均达70分（含）以上者为合格。各评价方式权重占比详见表1。

1. 酒店职业经理人评价方式的权重占比

| 评价方式 | 等级 | | |
| --- | --- | --- | --- |
| 预备级/初级 | 中级/高级 | 特级 |
| 理论考试 | 40% | 30% | 20% |
| 技能考核 | 40% | - | - |
| 业绩评审 | 15% | 45% | 50% |
| 专家面试 | 5% | 25% | 30% |
| 1. “-”代表对这一项目不作要求 | | | |

* + 1. 评价方式
       1. 理论考试

采用闭卷笔试或机考形式，系统考察申请人掌握酒店经营管理理论知识的水平和深度。

* + - 1. 技能考核

通过案例分析、情景模拟、管理沙盘等形式，在模拟场景中，考察申请人分析问题、解决问题和现场决策的实践能力。

* + - 1. 业绩评审

评价机构对申请人提交的、经其任职酒店确认的业绩报告及相关材料进行审核与核实，评估其工作绩效与实际贡献。

* + - 1. 专家面试

由评价机构组织的行业资深专家委员会对申请人进行结构化面试或述职答辩，深度考察其战略思维、领导潜力、职业素养及综合能力。

* + 1. 等级评价

申请人应在理论考试、技能考核、业绩评审、专家面试各项考核中均达到70分及以上，可参与等级评定。

评价总分采用加权平均法计算，计算公式为：评价总分=（理论考试成绩×理论考试权重）+（技能考核成绩×技能考核权重）+（业绩评审成绩×业绩评审权重）+（专家面试成绩×专家面试权重）。酒店职业经理人的等级将根据计算所得的评价总分，并对照表2所规定的对应关系进行划定。

1. 评价总分与等级对应关系表

| 等级 | 总分区间 | 等级描述 |
| --- | --- | --- |
| A | 90分及以上 | 知识体系扎实，能力全面卓越，业绩成果显著，综合素质出众 |
| B | 80分（含）至90分 | 知识能力良好，业绩成果稳定，具备良好的发展潜力 |
| C | 70分（含）至80分 | 达到各级别基本要求，知识、能力、业绩均符合岗位预期 |
| D | 70分以下 | 未达到基本合格标准 |
| 1. 评价总分 = Σ(单项百分制成绩 × 该等级对应权重) | | |

* 1. 评价流程
     1. 申请

申请人向评价机构提交申请表及相关证明材料，申请表与相关证明材料宜参照附录A。

* + 1. 初审

评价机构对申请材料的完整性和符合性进行审核，并公示初审通过名单。

* + 1. 评价

通过初审者，参加评价机构组织的理论考试、技能考核、业绩评审和专家面试。

* + 1. 公示

评价机构对拟授予等级的人员名单进行公示，公示期不少于5个工作日。

* + 1. 发证

对公示无异议者，由评价机构颁发相应等级的酒店职业经理人等级证书。

* 1. 评价管理
     1. 评价机构

酒店职业经理人等级评价工作由本标准的提出单位统一组织实施。

* + 1. 动态管理
       1. 复核

酒店职业经理人等级证书每2年进行一次复核。

* + - 1. 继续教育

各级别的继续教育学习时长要求如下：

1. 预备级：每年完成不少于40学时的继续教育；
2. 初级：每年完成不少于40学时的继续教育；
3. 中级：每年完成不少于30学时的继续教育；
4. 高级：每年完成不少于30学时的继续教育。
   * + 1. 退出机制

持证人员连续2次复核未达标，或连续4年未完成继续教育的，注销其等级证书。

持证人员存在伪造业绩数据行为的，注销其等级证书。

2. （规范性）  
   酒店职业经理人等级评价申报综合表

酒店职业经理人等级评价申报综合表，具体内容详见表A.1。

* 1. 酒店职业经理人等级评价申报综合表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 申报人基本信息 | 姓名 |  | | |
| 性别 |  | | |
| 出生日期 |  | | |
| 身份证号 |  | | |
| 联系电话 |  | | |
| 电子邮箱 |  | | |
| 所属酒店/单位/院校名称 |  | | |
| 酒店星级 |  | | |
| 单位性质 |  | | |
| 院校层次 |  | | |
| 申报等级 | □预备级 □初级 □中级 □高级 □特级 | | |
| 教育背景 | | | | |
| 学历 | 毕业院校 | 专业 | 毕业时间 | 证书编号 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 培训与继续教育 | | | | |
| 培训名称 | 主办机构 | 学时 | 完成时间 | 证书编号 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 工作经历 | | | | |
| 任职单位 | 职位 | 任职时间 | 主要职责 | 证明人及电话 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 业绩成果 | | | | |
| 年均总销售额XX万元，年均客房入住率XX%，客户满意度评分XX分；主导“XX”营销活动，实现XX效果；获得“XX”奖项；发表《XX》论文/著作。（主要描述近3年的业绩数据或自身的专项成果） | | | | |
| 自我评价（1000字内） | | | | |
| 本人的管理理念核心是XX，在XX和XX方面形成了核心竞争力。例如，通过实施XX措施，曾带领团队在XX时期内实现了XX指标的显著改善。（主要描述个人管理理念、核心竞争力及申报该等级的优势） | | | | |
| 申报材料清单 | | | | |
| （请在□内打勾确认）  □身份证复印件  □学历证书复印件  □工作证明（加盖公章）  □业绩成果证明（如合同、奖项证书）  □培训证书复印件  □其他： | | | | |
| 承诺与申明 | | | | |
| 本人承诺所填信息真实有效，如有虚假愿承担相应责任。  申报人（签字）：  年 月 日 | | | | |
| 初审意见 | | | | |
| 审核人（签字）：  年 月 日 | | | | |
| 终审意见 | | | | |
| 评价机构（签字/盖章）：  年 月 日 | | | | |

参考文献

[1] 人力资源社会保障部办公厅《国家职业标准编制技术规程（2023年版）》人社厅发〔2023〕31号

[2] GB/T 31864-2016 职业经理人信用评价指标

[3] GB/T 26998-2020 职业经理人考试测评

[4] GB/T 26999-2021 职业经理人相关术语

[5] GB/T 28934-2021 职业经理人培训规范

[6] GB/T 14308-2023 旅游饭店星级的划分与评定

1