



团 体 标 准

T/CCPITCSCXXX—2019

酒店收益管理人员职业能力要求

Requirements for occupational competence of hotel revenue management
professional

(征求意见稿)

2019 - XX - XX 发布

2019 - 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

目 次	I
前 言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 等级划分与依据	1
4 基本条件	1
5 助理收益管理师	2
6 收益管理师	3
7 高级收益管理师	4

前 言

本标准依据国标GB/T1.1—2009给出的规则起草。

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：

酒店收益管理人员职业能力要求

1 范围

本标准规定了酒店收益管理人员的术语和定义、等级划分、技术条件。
本标准适用于收益管理从业人员。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

收益管理 revenue management

通过对市场进行预测和分析，运用优化定价和存量控制策略，使有限的供给能够与变化的市场达到平衡，从而实现资源约束下企业收益最大化目标的管理方法。

注：通常定义为“把合适的产品或服务，在合适的时间，以合适的价格，通过合适的销售渠道，出售给合适的客人”。

2.2

收益管理人员 revenue management professional

从事有关收益管理（2.1）的专业人员。

3 等级划分与依据

3.1 等级划分

酒店收益管理人员从低到高依次划分为三个等级：助理收益管理师、收益管理师、高级收益管理师。

3.2 依据

酒店收益管理人员等级划分以知识、学历、工作经验和工作能力为依据。

4 基本条件

4.1 职业道德要求

4.1.1 遵纪守法、诚实守信。

4.1.2 爱岗敬业，忠于职守。

4.1.3 团结协作，顾全大局。

4.1.4 廉洁自律，公私分明。

4.2 基础知识及技能要求

- 4.2.1 信息统计及分析技能。
- 4.2.2 预测方法与技术基础知识。
- 4.2.3 市场营销基础知识及技能。
- 4.2.4 财务分析基础知识及技能。
- 4.2.5 商务沟通基础知识及技能。
- 4.2.6 信息网络技术基础知识及技能。
- 4.2.7 知识产权、商品质量等相关法律知识及技能。
- 4.2.8 消费心理学基础知识。

5 助理收益管理师

5.1 学历及工作经验要求

助理收益管理师的学历与工作经验应满足以下条件之一：

- 累计从事营销、前厅、渠道、预订或相关岗位工作3年（含）以上；
- 具有大专及以上学历，应具备1年（含）以上的营销、前厅、渠道、预订或相关岗位的工作经验。

5.2 工作能力要求

5.2.1 市场预测

助理收益管理师在市场预测中应满足以下要求：

- 能够收集市场信息和数据，并对信息和数据进行分类、整理、筛选和分析；
- 能够掌握预测技术基本理论和简单方法；
- 能够对所需市场指标进行预测；
- 能够对预测结果进行评估、修订和应用。

5.2.2 市场细分

助理收益管理师在市场细分阶段应满足以下要求：

- 能够掌握市场细分的概念、原则和细分方法；
- 能够细分酒店产品市场，并了解每个细分市场的属性。

5.2.3 市场定价

助理收益管理师在使用定价策略时应满足以下要求：

- 能够掌握产品定价的基本原理、定价方法和价格类型；
- 能够通过价格弹性和竞争分析对产品进行定价；
- 能够基本掌握动态定价和差别定价原理，并在在线销售渠道上进行定价；
- 能够熟练掌握和应用酒店产品价格体系。

5.2.4 存量控制

助理收益管理师在存量控制阶段应满足以下要求：

- 能够掌握存量控制的概念、基本原理和应用方法；
- 能够应用存量控制方法从事产品预订和销售；
- 能够拟定存量控制方案。

5.2.5 渠道管理

助理收益管理师在渠道管理阶段应满足以下要求：

- 能够掌握销售渠道的分类、特点及管理方法；
- 能够根据不同的细分市场选择不同的渠道管理方法；
- 能够与渠道商进行有效的沟通，并使渠道业务不断发展；
- 能够对酒店产品销售渠道进行正常操作和维护。

6 收益管理师

6.1 学历及工作经验要求

收益管理师的学历与工作经验应满足以下条件之一：

- 取得助理收益管理师资格后，累计从事营销、前厅、渠道、预订或相关岗位工作3年（含）以上；
- 取得助理收益管理师资格，并具有大专学历，并且具备2年（含）以上的营销、前厅、渠道、预订或相关岗位的工作经验；
- 取得助理收益管理师资格，并具有本科及以上学历，应具备1年（含）以上的营销、前厅、渠道、预订或相关岗位的工作经验。

6.2 工作能力要求

6.2.1 市场预测

收益管理师在市场预测中应满足以下要求：

- 能够对收集的市场信息和数据进行分析、归纳和评估并用于工作中的决策；
- 能够熟练掌握预测技术理论和常用方法，能够独立完成对所需市场指标的预测；
- 能够对预测结果进行评估、修订和应用。

6.2.2 市场细分

收益管理师在市场细分阶段应满足以下要求：

- 能够熟练掌握市场细分的概念、原则和细分方法；
- 能够了解每个细分市场的属性并准确定位酒店的客源目标群体；
- 能够独立完成对酒店产品市场的细分，并拟定每个细分市场的销售策略。

6.2.3 市场定价

收益管理师在定价策略阶段应满足以下要求：

- 能够熟悉产品定价的基本原理和方法，了解价格类型及其对应的细分市场；
- 能够利用价格弹性分析拟定最佳定价方案；

——能够在产品销售中熟练运用动态定价和差别定价；

6.2.4 存量控制

收益管理师在存量控制阶段中应满足：

- 能够熟悉存量控制的概念、原理和方法，能够应用存量控制方法指导工作；
- 能够应用存量控制方法制定产品预订和销售制度与方案，并依据市场环境和竞争态势变化对方案进行调整；
- 能够衡量存量控制工作效果，及时更新细分市场定价和组合，确保产品资源的有效利用定期检查存量系统并提出优化建议；
- 能够熟练应用产品超额预订方法以减少客房产品虚耗。

6.2.5 渠道管理

收益管理师在渠道管理阶段中应满足：

- 能够制定直、分销渠道在定价、供应量、比例、成本等方面的管理和控制方案；
- 能够分析顾客的消费行为，了解顾客选择渠道的偏好；
- 能够合理确定销售渠道的数量，以降低管理成本；
- 能够选择便于沟通管理和支付成本低的渠道；
- 能够审核与签订销售渠道合同。

7 高级收益管理师

7.1 学历及工作经验要求

高级收益管理师的学历与工作经验应满足以下条件之一：

- 取得收益管理师资格后，累计从事营销、前厅、渠道、预订或相关岗位工作4年（含）以上；
- 取得收益管理师资格，并具有大专学历，并且具备3年（含）以上营销、前厅、渠道、预订或相关岗位的工作经验；
- 取得收益管理师资格，并具有本科学历，并且具备2年（含）以上营销、前厅、渠道、预订或相关岗位的工作经验；
- 取得收益管理师资格，并具有硕士及以上学历，应具备1年（含）以上的营销、前厅、渠道、预订或相关岗位的工作经验。

7.2 工作能力要求

7.2.1 市场预测

高级收益管理师在市场预测中应满足以下要求：

- 能够灵活调整并确定预测指标；
- 能够灵活调整并确定适宜的预测方法；
- 能够对预测结果进行评估并应用预测结果进行决策；
- 能够指导其他人员从事预测工作，并对人员能力进行评价。

7.2.2 市场细分

高级收益管理师在市场细分阶段应满足以下条件：

- 能够对选择的进行相对准确的细分；
- 能够制定并评估不同细分市场的销售策略；
- 能够洞察并开发新兴细分市场。

7.2.3 定价能力

高级收益管理师在制定动态定价策略阶段应满足以下要求：

- 能够利用价格敏感度分析拟定最佳定价方案；
- 能够组织制定产品价格体系，并依据市场环境和竞争态势变化对价格进行调整；
- 能够对在线销售渠道上的价格进行管理和控制；
- 依据市场环境和竞争态势变化对价格体系进行调整；
- 能够全程跟进定价执行情况，并及时给予修正意见。

7.2.4 存量控制

高级收益管理师在存量控制阶段应满足以下要求：

- 能够应用存量控制方法指导工作；
- 能够根据市场环境和竞争态势调整存量方案；
- 能够衡量存量工作效果，并改善存量对酒店财务状况的影响；
- 能够预测并降低前置期不确定性因素及风险；
- 能够在不同环境下制定资源配置的最优方案。

7.2.5 渠道管理

高级收益管理师在渠道管理阶段应满足以下要求：

- 能够选择便于沟通管理和支付成本低的渠道；
- 能够选择转换率高的渠道，以提高酒店的销售能力；
- 能够对渠道价格、流量、转换率、大数据等作深度的分析，并应用分析结果指导工作；
- 能够与渠道商建立稳固协作关系；
- 能够熟练应用在线渠道工具从事数据分析和效果评估，并依据结果制定增收方案；
- 能够对酒店销售渠道进行开发和优化，并提升品牌流通影响力。

7.2.6 战略管理

高级收益管理师在收益战略管理阶段应满足以下要求：

- 能够预测收益走势；
- 能够制定刺激需求的战略；
- 能够制定有效的产品推广战略；
- 能够制定收益最大化的战略；
- 能够为未来 3-5 年制定可供选择的收益计划。