附件2：

**讲师介绍及课程大纲**

《数字化营销和酒店用户深度运营》

**黄 昕：**香港理工大学酒店及旅游业管理博士

问途科技与教育机构创始人

一、酒店业数字营销的发展趋势

1、数字营销生态

2、数字营销发展历程

3、数字营销工具

4、数字营销趋势

二、酒店业全接触点营销

1、全接触点营销商业意识的建立

2、详解全接触点营销

三、数据驱动的用户深度运营

1、用户深度运营的逻辑

2、基于私域流量的用户深度运营场景

3、用户深度运营的解决方案

《饭店业OTA思维的运管逻辑》

**顾晓春：**亚太单体酒店联盟副主席

****

一、饭店业的运管目的

生存 规模扩张 培养人才

二、管理理念&运营方法是手段、不是目的

三、饭店业【中国服务】的定义

四、【OTA思维】的定义

五、暖件：暖件产生溢价、溢价创造效益

六、永不满足不断进取：格物致知，知行成转

《财务视角下的酒店管理战略》

**周 涛：**HAMA中国酒店资产经理人协会会长

华天国际酒店管理有限公司总经理

一、资产负债表BS思维的重要性

二、科学对标对表酒店运营管理关键指标

三、资产管理视角下的酒店管理

四、酒店全面预算管理要点

五、财务如何为酒店的高效运营保驾护航

《迭代进化的降本增效实践途径》

**宋雪鸣：**南京旅游职业学院教授

中国注册会计师、高级会计师

一、开源节流降本增效是企业生存和发展永恒的主题

二、新经济环境下的“新财务”要求降本增效的方法迭代进化

三、用RevPar解读饭店的运营逻辑与降本增效路径

四、与行业先进“对标”，改善成本管理水平

五、用“成本企划”实行标准成本控制

六、用管理会计指导，从成本控制向战略成本管理转型

七、做出成本费用控制模型，实现精益成本管理

八、以创新提高降本增效新能力

九、用绩效管理引导饭店高质量发展

《疫后酒店业人力资源创新管理的关注点》

**徐锦祉：**北京励骏酒店总经理

全国旅游星级饭店评定委员会专家委员会主任

一、人力资源管理的瓶颈

二、人力资源的合理架构

三、如何用数据提高人力资源管理的效果；

四、酒店的人才战略

五、酒店业未来发展趋势对人才的要求

《酒店的绩效改革与持续改进》

**唐健雄：**教授，湖南师范大学旅游学院酒店管理系主任

饭店管理研究所所长

一、酒店绩效管理普遍存在的问题

二、如何制定酒店明确的目标

三、酒店绩效管理的方法与措施

四、如何进行酒店绩效评估与检查

五、酒店如何进行绩效激励与处罚

《基于业务发展的酒店人才模式优化》

**孟奕爽：**湖南师范大学研学旅行研究院副院长

旅游学院会展经济与管理系主任、副教授

一、新时代背景下酒店业务发展创新与突破

二、绩效导向的人才发展6D模式

三、酒店人才发展学习地图

四、酒店人才多元思维模型

《服务塑造酒店核心竞争力》

**赵莉敏：**香港理工大学酒店及旅游业管理博士

和泰智妍总经理

一、智能时代，服务会消失吗？

二、那些年，我们走过的那些“坑”

三、“数”说不同宾客眼中的好服务

四、“数”说不同宾客眼中的好服务

《从品质诊断到酒店品质体系搭建》

**李景岩：**和泰智妍副总经理、人力资源实战专家

一、 酒店服务品质体系的搭建 — 服务品质的体系化

1. 酒店行业品质演变的四个阶段

2. 服务质量体系的基础面和机构面

3. 质量循环：建立标准-发现差距-持续改进

二、 如何开展品质诊断 — 服务品质诊断的方法

1. 定量分析 - 问卷调查

2. 定性分析 - 现场访谈

3. 神秘客户 - 暗访检查

4. 数据赋能 - 数据统计与分析

三、 撬动服务品质提升的关键点 — 服务品质的提升

1. 宾客满意度 — 服务质量问题的放大镜

2. 网评大数据 — 宾客最关注服务关键点

3. 提升员工满意度 — 宾客满意的前提基础

《酒店收益管理实战》

**张 冉：**酒店收益管理专家

一、熟悉收益管理的基本概念，以及在收益管理运营工作中的需要遵循的标准化流程

二、了解酒店竞争群设立的目的和方法以及分析要领

三、了解收益管理概念--产品

四、打造正确的市场定位

五、酒店价格体系的制定

六、酒店的收入预测

七、了解渠道组合策略和市场营销之间的关系

八、学习召开收益管理会议

****《创新营销策划解密与实战》

**刘 超：**刘超知识服务机构创始人

格美集团高级发展顾问

一、组织变革是创新营销的根本前提

二、利他思维赋予创新营销产品价值

三、深耕存量诠释创新营销全新方向

四、实战方案助推创新营销全面落地