

ICS:03.080

CCS:H61

T/GZYZC

团体标准

T/GZYZC XXX-2025

T/QLY XXX-2025

贵州住宿企业经理人管理规范

Management standard of accommodation enterprise manager in Guizhou

(征求意见稿)

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 实施

贵州省预制菜产业协会
贵州旅游协会 发布

目 次

前言

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 住宿企业 1

 3.2 经理人 1

 3.3 贵州特色文化 1

4 基本要求 1

 4.1 职业道德 1

 4.2 任职资格 1

 4.3 继续教育 2

5 管理职责与要求 2

 5.1 战略管理与文化建设 2

 5.2 运营管理 2

 5.3 服务质量与客户关系管理 2

 5.4 人力资源管理 2

 5.5 财务管理与收益管理 2

 5.6 安全应急管理 2

 5.7 数字化转型与科技应用 3

 5.8 可持续发展与社会责任 3

6 监督与改进 3

 6.1 绩效评价 3

 6.2 行业自律与监督 3

 6.3 持续改进 3

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。

本文件某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由贵州省商务厅、贵州省文化和旅游厅提出。

本文件由贵州旅游协会、贵州省预制菜产业协会归口。

本文件起草单位：贵州轻工职业大学、贵州贵旅餐饮有限公司、贵州饭店、黔菜发展协同创新中心、黔菜研究院、贵州食品工程职业学院、贵州文化旅游职业学院、贵州电子商务职业技术学院、贵州民族大学外国语学院、贵州大学后勤管理处饮食服务中心、贵州盗汗鸡实业有限公司、贵州音恋餐饮有限公司、黔西南州饭店餐饮行业协会、遵义市红花岗烹饪协会。

本文件主要起草人：刘洪、吴刚、刘永飞、杨芸、班承裕、秦立学、吴茂钊、吴翔、李智娜、耿莉蓉、胡文柱、刘志忠、雍强、闵圣恒、王涛、杨莉、周水源、王杰、陈元桂、刘海风、李正光、吴玫、盛真强、李翌婧、伍心悦、杨欢欢、姚雪、吴晶琳、杨波、张智勇、张建强、彭婧、宋艳艳、周英波、刘哲睿。

本标准首次发布。

贵州住宿企业经理人管理规范

1 范围

本标准规定了贵州住宿企业经理人（以下简称“经理人”）的基本要求、管理职责与要求、监督与改进等内容。

本标准适用于贵州省内酒店、宾馆、民宿、客栈等各类住宿企业的高级管理岗位人员（如总经理、副总经理、驻店经理、民宿业主理人等）的管理、评价与培养。其他相关管理人员可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB/T 39000-2020 乡村旅游民宿基本要求与评价

LB/T 065-2019 旅游经营者处理投诉规范

《中华人民共和国安全生产法》

《中华人民共和国消费者权益保护法》

《贵州省旅游条例》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 住宿企业

依法设立，为消费者提供住宿及相关服务的酒店、宾馆、度假村、民宿、客栈等经营实体。

3.2 经理人

在住宿企业中担任高级管理职务，负责企业或部门的整体或部分经营管理活动，对经营业绩和管理效能承担主要责任的专职人员。

3.3 贵州特色文化

指在历史发展中形成的，以苗族、侗族、布依族等少数民族文化为代表，兼具山地省情和红色文化等特征的独特地域文化总和。

4 基本要求

4.1 职业道德

4.1.1 应遵纪守法，诚实守信，恪守商业伦理，维护行业声誉。

4.1.2 应具备高度的责任心和敬业精神，以身作则，为企业树立良好榜样。

4.1.3 应廉洁自律，公平公正，维护企业利益和团队团结。

4.1.4 应保护客户隐私和商业秘密，不得泄露或非法使用。

4.2 任职资格

4.2.1 教育背景：一般应具有大专及以上学历，旅游管理、酒店管理、工商管理等相关专业优先。

4.2.2 工作经验：应具备丰富的住宿业或相关服务行业工作经验，通常要求3年及以上

管理岗位经验。

4.2.3 知识与技能：

a) 掌握现代企业经营管理、旅游住宿业法规政策、财务管理、市场营销、人力资源管理知识；

b) 熟悉贵州省情、旅游资源、民族文化及地方特色；

c) 具备出色的领导决策、沟通协调、应急处理和创新思维能力；

d) 鼓励掌握一门外语或少数民族语言，以适应国际化及本土化服务需求。

4.2.4 资质证书：鼓励取得酒店职业经理人、相关职业技能等级认定等证书。

4.3 继续教育

4.3.1 经理人应持续学习新知识、新技能，每年参加各类培训、论坛、考察等继续教育活动时间不宜少于 60 学时。

4.3.2 继续教育内容应涵盖：行业新政策与新标准、数字化管理工具、绿色低碳技术、服务创新、安全管理、贵州文化深度认知等。

5 管理职责与要求

5.1 战略管理与文化建设

5.1.1 根据市场环境和企业定位，参与制定并组织实施企业发展战略和年度经营计划。

5.1.2 塑造并弘扬符合企业特色的组织文化，构建积极向上的团队氛围。

5.1.3 深度融合贵州特色文化，将民族文化、山地生态、红色历史等元素创造性融入产品设计、空间装饰和服务体验中，打造具有“黔韵”特色的住宿品牌。

5.2 运营管理

5.2.1 建立并完善各部门的规章制度、服务流程和操作标准，确保企业高效、规范运行。

5.2.2 督导前厅、客房、餐饮、工程等核心业务部门的日常运营，保障设施设备完好有效。

5.2.3 严格控制采购、仓储、能耗等环节的成本，提升运营效率。

5.3 服务质量与客户关系管理

5.3.1 建立健全服务质量管理体系，定期监测和分析客户满意度，持续提升服务水平。

5.3.2 确保服务符合或超越 GB/T 14308、GB/T 39000 等相关国家标准和行业标准的要求。

5.3.3 规范处理客户投诉，建立客户关系管理系统，维护客户忠诚度（参考 LB/T 065）。

5.4 人力资源管理

5.4.1 负责或参与管理团队的建设、选拔、培养与考核工作。

5.4.2 建立有效的员工培训体系，特别是针对贵州本土文化、风俗禁忌、特色服务的培训。

5.4.3 建立公平、激励的绩效考核与薪酬福利制度，激发员工积极性，降低人才流失率。

5.5 财务管理与收益管理

5.5.1 参与企业预算的编制与执行控制，确保完成各项财务指标。

5.5.2 具备基本的财务分析能力，能通过财务报表洞察经营问题。

5.5.3 运用收益管理策略，合理定价，优化客房库存，实现收益最大化。

5.6 安全应急管理

5.6.1 作为企业安全第一责任人，建立健全安全生产责任制和应急预案（消防、食品安全、治安、自然灾害等）。

5.6.2 定期组织安全检查和应急演练，确保员工熟悉应急流程，保障宾客和员工的人身财产安全。

5.6.3 严格遵守《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，及时报告和处理安全事故。

5.7 数字化转型与科技应用

5.7.1 积极推动企业数字化转型，应用物业管理系统(PMS)、在线预订渠道、客户数据平台等智能化工具。

5.7.2 利用大数据分析市场趋势和客户需求，为经营决策提供支持。

5.7.3 探索智慧客房、智能客服等新技术在提升客户体验中的应用。

5.8 可持续发展与社会责任

5.8.1 推行绿色管理，落实节能减排、减少一次性用品、垃圾分类等措施，创建绿色住宿企业。

5.8.2 优先采购本地农副产品和手工艺品，支持社区发展，助力乡村振兴。

5.8.3 积极参与社会公益事业，树立负责任的企业形象。

6 监督与改进

6.1 绩效评价

6.1.1 企业应建立以经营业绩（如 GOP 率、RevPAR、客户满意度、员工满意度等）和管理能力为核心的经理人绩效考核体系。

6.1.2 评价应结合定量与定性指标，定期（如年度）进行，结果作为薪酬、奖惩、任免的依据。

6.2 行业自律与监督

6.2.1 鼓励行业协会建立经理人信用档案，记录执业经历、培训经历、奖惩信息等。

6.2.2 支持行业协会对优秀经理人进行表彰，对违反职业道德、损害行业利益的行为进行自律性约束。

6.3 持续改进

6.3.1 经理人应根据绩效评价结果、客户反馈、行业检查发现的问题，制定并实施改进措施。

6.3.2 企业应鼓励经理人持续创新，学习借鉴国内外先进管理经验，不断提升企业管理水平和服务品质。