

# 服务行业管理模拟

Cesim Onservice服务行业管理模拟的设计理念是让参与者理解服务性行业运营的本质和要点



## 聚焦

服务行业管理、创业、服务行业管理基础、中小企业管理。



## 适用于

入学导向课程、创业课程、校内赛、注重服务行业的管理培训、小型战略培训等。



## 特点

参与者经营一家家族型的酒店，负责其客房销售、预售、运营管理、人力资源管理等方面的决策。



## 参与者任务

参与者开始的任务是熟悉酒店的运营，并把自己的管理理念赋予该酒店。在随后的回合中，参与者通过各种决策，如人力资源、投资、服务质量、定价、营销和不同销售渠道的收益管理等来运营公司。在激烈的竞争环境中，参与者根据淡季和旺季不同的需求和宏观经济状况来决策，并决定是否要进入新的市场。



## 主要学习领域

参与者通过该课程，将对整体运营、市场运作、人力资源管理、公司财务、容量管理、服务质量、运营投资等多方面有所了解和掌握。



## 成功因素

成功不仅取决于制定并实施具体的商业计划，同时需要参与者根据不同季节的需求来有效地进行收益管理。与此同时，有计划而高效的人力资源管理也同样重要。企业运营的成功由运营指标和财务指标共同来测量，其中包括容量利用管理、客户和员工满意度、市场份额、员工平均盈利、净利润、资产回报率以及每股盈利。最终这些指标综合后将通过股东累计回报来显示，以示参与者经营的各企业之间的不同。



## 课程所得

让参与者看到企业运营全景，包括营销、销售、人力资源、容量管理、投资以及服务质量等。从而让参与者理解商业运营的基础，掌握以市场为导向的决策和以盈利为目的的企业运营。另外，参与者将得到难以用价值来衡量的团队合作经验和问题解决经验。



## 提供语言

英语、中文、法语、意大利语、芬兰语、立陶宛语、葡萄牙语、俄语、丹麦语、土耳其语和西班牙语等16种语言。

