

酒店运营管理

职业技能等级标准

标准代码：540006

（2021 年 2.0 版）

中国饭店协会 制定
2021 年 12 月 发布

目 次

前言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	3
4 适用院校专业.....	4
5 面向职业岗位（群）	5
6 职业技能要求.....	6
参考文献.....	13

前 言

本标准按照 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。

本标准起草单位：中国饭店协会、北京联合大学旅游学院、哈尔滨商业大学、浙江商业职业技术学院、苏州旅游与财经高等职业技术学校、青岛酒店管理职业技术学院、黑龙江旅游职业技术学院、黑龙江职业学院、广州番禺职业技术学院、吉林大学珠海学院、杭州科技职业技术学院、威海职业技术学院、上海市现代职业技术学校、哈尔滨职业技术学院、浙江旅游职业学院、福州职业技术学院、河北旅游职业学院、重庆三峡职业学院、滁州市旅游商贸学校、江苏凤凰职业教育图书有限公司、上海锦江都城酒店管理有限公司、广州岭南集团控股股份有限公司、南京古南都投资发展集团有限公司、中国绿发投资集团、绿地旅游酒店集团、万豪国际酒店集团公司、香格里拉酒店集团。

本标准主要起草人：韩明、陈新华、平安稳、张景富、张翔、宋小溪、丁志刚、李爱军、田彩云、郭宏亮、张宪红、杨晓丹、张乐然、刘洪涛、孙雷、黄利、周艳、刘月、王昌玉、尹萍、李佳龙、张玲、廖学军、谢芳、饶雪梅、张萍、罗振鹏、王丁玲、黄兰兰、徐得红、李庆苏、曾书芳、吴阿娜、章勇刚、李强、马磊、赵琳、马茜、陈春燕、姜国华、郭梓红、张海峰、韩颖、顾金萍。

声明：本标准的知识产权归属于中国饭店协会，未经中国饭店协会同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了酒店运营管理职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于酒店运营管理职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 16766-2010	旅游业基础术语
GB/T 31385-2015	旅行社服务通则
GB/T26361-2010	旅游餐馆设施与服务等级划分
GB / T 21084--2007	绿色饭店
DB11/T 187-2010	旅游星级饭店服务质量要求
DB14/T 1539-2017	酒店礼仪礼节服务规范
DB22/T 1575-2012	饭店服务质量规范
DB61/T 970-2015	旅游饭店服务质量规范 前厅服务
LB/T 003-1996	星级饭店客房客用品质量与配备要求
SB/T 10476-2008	饭店服务礼仪规范
SB/T 10582-2011	健康客房技术规范
SB/T 10478-2008	餐饮业职业经理人条件
T/CHA002-2020	住宿业专项职业技能规范
T/CHA003-2019	酒店星厨基本要求与评价

3 术语和定义

3.1 住宿业 hotel industry

是指向宾客提供住宿、饮食以及相关综合性服务的行业。

[GB/T 21084--2007 定义 3.1]

3.2 酒店（饭店） hotel

向消费者提供住宿、饮食以及相关综合性服务的企业。包括酒店、宾馆、旅店、旅馆、度假村、招待所、培训中心等。

[GB/T 21084--2007 定义 3.1]

3.3 酒店管理 hotel management

酒店管理是指在一定条件下，依照一定的原则、程序和方法，对酒店的人力、物力、财力及其经营活动进行有效的计划、组织、指挥、监督和协调，以保证酒店经营活动的顺利进行，取得效益的活动过程。

3.4 酒店运营 hotel operation

酒店运营就是对酒店产品生产和服务过程进行计划、组织、实施和控制。

3.5 服务 service

利用设施、设备、环境、产品及人员所提供的劳动满足宾客物质及心理需要的过程。

[DB61/T 970-2015 定义 3.2]

3.6 服务质量 service quality

利用一定的经营环境、设施设备和消费产品，向宾客提供的能够从物质和心理上满足宾客服务需求的工作效果。

[DB61/T 970-2015 定义 3.2]

3.7 礼仪 etiquette

是指人们在社会交往活动中，为了相互尊重，在仪容、仪表、仪态、仪式、言谈举止等方面约定俗成的，共同认可的行为规范。

[DB14/T 1537-2017 定义 2.1]

3.8 督导 turn-down service

督导是对生产产品或提供服务的员工进行管理。为员工创造一种被接纳、被认同的积极工作氛围。

3.9 品牌 brand

无形资产，包括但不限于：名称、用语、符号、形象、标识、设计或其组合，用于区分产品、服务和（或）实体，或兼而有之，能够在利益相关方意识中形成独特印象和联想，从而产生经济利益（价值）。

[T/CCPITCSC 048-2020 定义 3.1]

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：酒店服务与管理、旅游服务与管理、康养休闲旅游服务、邮轮乘务、航空服务、旅游外语、西餐烹饪、中西面点、中餐烹饪。

高等职业学校：酒店管理、餐饮管理、旅游管理、物业管理、空中乘务、休闲服务与管理、旅游英语、烹调工艺与营养、中西面点工艺、西餐工艺。

应用型本科学校：酒店管理、旅游管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育、物业管理。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：高星级饭店运营与管理、旅游服务与管理、康养休闲旅游服务、邮轮乘务、航空服务、旅游外语、西餐烹饪、中西面点、中餐烹饪。

高等职业学校：酒店管理与数字化运营、餐饮智能管理、旅游管理、现代物业管理、空中乘务、休闲服务与管理、旅游英语、烹饪工艺与营养、中西面点工艺、西式烹饪工艺。

高等职业教育本科学校：酒店管理、旅游管理、烹饪与餐饮管理。

应用型本科学校：酒店管理、旅游管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育、物业管理。

5 面向职业岗位（群）

【酒店运营管理】（初级）：主要面向高端住宿业相关企业（高星级酒店、精品酒店、精品民宿、高端会所、高端俱乐部、邮轮、航空等）的前厅、客房、住宿等一线部门岗位群的运营服务等岗位。

【酒店运营管理】（中级）：主要面向高端住宿业相关企业（高星级酒店、精品酒店、精品民宿、高端会所、高端俱乐部、邮轮、航空等）的前厅、客房、住宿等一线部门岗位群的基层督导等岗位。

【酒店运营管理】（高级）：主要面向高端住宿业相关企业（高星级酒店、精品酒店、精品民宿、高端会所、高端俱乐部、邮轮、航空等）的前厅、客房、

住宿等一线部门岗位群的中层管理等岗位。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

酒店运营管理职业技能等级划分为三个等级:初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【酒店运营管理】（初级）：具有良好的职业道德和职业素养，掌握酒店运营服务专业技能，适应高端住宿业相关企业岗位群要求，胜任企业一线服务岗位。

【酒店运营管理】（中级）：具有良好的酒店服务与管理素养，具备酒店服务与督导技能，胜任高端住宿业相关企业运营部门领班、主管等基层管理岗位。

【酒店运营管理】（高级）：具有较强的社会责任感和国际化酒店服务与管理素养，掌握现代酒店经营与管理专业技能，胜任高端住宿业相关企业中层管理工作岗位或专业技术岗位。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 酒店运营管理职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1 服务接待	1.1 宾客接待	1.1.1 接待宾客符合服务礼仪规范，行为举止得体； 1.1.2 积极、主动、热情为宾客提供服务，在服务中保持微笑； 1.1.3 接待宾客能够从着装、外表、卫生、仪态、气质等方面展现专业形象； 1.1.4 能够按照规定流程，使用合适的方法，处理简单宾客投诉，提升宾客满意度。
	1.2 服务沟通	1.2.1 能够使用正确方法，与宾客进行有效沟通； 1.2.2 能够使用英语或其他外语为宾客服务。
	1.3 信息处理	1.3.1 在服务中能主动收集各种信息，能通过分析信息，发现服务中的问题； 1.3.2 能够进行数据分析发现顾客需求。
2 酒店运营	2.1 前厅运营	2.1.1 能够按照标准和程序提供客房预订、宾客接待、排房、结账、问询等服务；

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>2.1.2 能够按规范完成电话、礼宾、电子邮件、OTA平台等各种形式的客房预订工作；</p> <p>2.1.3 能够使用前厅管理信息系统等智能化、应用数字化工具从事客史档案管理、预订服务、入住登记服务、在店服务、离店退房服务等；</p> <p>2.1.4 能正确处理各类业务报表，熟练运用电脑查询业务信息，归类管理业务资料；</p> <p>2.1.5 能够完成客人委托的各项商务服务，协助客人处理商业业务。</p>
	2.2 客房运营	<p>2.2.1 能够按照标准和程序完成客房、公共区域的清洁，家具、设施、养护；</p> <p>2.2.2 能够按照标准和程序完成公共区域清洁，家具、设施、养护；</p> <p>2.2.3 能按照一定主题要求，设计、布置、装饰客房；</p> <p>2.2.4 能够按照标准和程序完成开夜床服务；</p> <p>2.2.5 能按照标准和程序完成客房贵宾接待服务；</p> <p>2.2.6 能够按照程序与标准，完成各项客房计划卫生工作；</p> <p>2.2.7 能够熟练操作并向客人介绍酒店机器人、客房智能化设施；</p> <p>2.2.8 能够通过数据分析为客人提供个性化体验和服务；</p> <p>2.2.9 能够使用酒店数字化信息系统，对客人进行实时服务响应；</p> <p>2.2.10 能够灵活有效地应对和处理各种客房突发事件。</p>
	2.3 餐饮运营	<p>2.3.1 能够按照标准和程序向客人提供中餐、西餐服务；</p> <p>2.3.2 能够按照标准和程序向客人提供中、西餐宴会服务；</p> <p>2.3.3 能够熟练操作餐厅服务机器人、手机 APP、刷脸支付等现代智能化、数字化设备；</p> <p>2.3.4 能够使用餐饮管理软件进行餐饮预订、中西餐值台、收银服务、酒吧吧台服务；</p> <p>2.3.5 能够通过数据分析合理控制餐饮物资的消耗；</p> <p>2.3.6 能够对一般的食品安全事故进行预防和控制。</p>
3 市场营销	3.1 产品推荐	<p>3.1.1 能够通过数据分析，发现客人不同需求，根据需求向客人准确介绍和推荐酒店客房、餐饮、康乐等产品和服务；</p> <p>3.1.2 能够处理 OTA 等官网线上订单。</p>

表 2 酒店运营管理职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1 员工督导	1.1 工作沟通	1.1.1 能够运用各种沟通技巧，协同各项工作； 1.1.2 能够熟练运用信息处理工具，收集、分析、使用各种信息，提高管理和服务水平； 1.1.3 能够熟练使用 office 等各种常用办公软件，进行数据统计、文字处理； 1.1.4 能够使用英语或其他外语进行工作交流； 1.1.5 能够培训、指导员工正确使用所在岗位各种智慧化、数字化设备设施。
	1.2 员工激励	1.2.1 掌握基本的计划、组织、控制技能，有效安排、分派工作任务； 1.2.2 了解员工的需求，建立起合适的工作期望； 1.2.3 能够使用各种激励技巧，提高员工工作效率； 1.2.4 能够使用正确的方式和方法处理违反工作纪律的员工； 1.2.5 使用各种评估工具，准确评价员工工作绩效。
	1.3 团队管理	1.3.1 通过合理授权，调动团队成员工作积极性； 1.3.2 能够使用正确方法提高团队凝聚力； 1.3.3 传播企业文化，建立积极工作导向和氛围。
2 前厅运营督导	2.1 大堂督导	2.1.1 能够贯彻落实酒店大堂服务规范，对服务中出现的偏差及时纠正； 2.1.2 能够及时、正确处理客人投诉； 2.1.3 能够代表酒店做好 VIP 客人接待和其他客人接待和送行工作； 2.1.4 能够准确分析各种报表和统计信息，掌握客房和其他方面情况； 2.1.5 能够果断、及时处理各种紧急事件，保护客人人身财产安全。
	2.2 接待督导	2.2.1 能够按照酒店标准，检查接待人员仪容仪表、行为规范及出勤； 2.2.2 能够合理编制接待处员工班次，布置具体接待任务； 2.2.3 能够通过各种统计报表正确统计、核查各种房态信息； 2.2.4 能够依据不同标准接待好团队、会议、商务和 VIP 客人； 2.2.5 能够督导、协助接待员为客人准确、迅速办理

工作领域	工作任务	职业技能要求
		入住手续和钥匙分发； 2.2.6 能够及时处理巡查中发现的各种问题。
	2.3 预定督导	2.3.1 能够合理安排预订员班次； 2.3.2 能够指导预订员日常预定工作，解答客户咨询； 2.3.3 能够核对各种团体和散客订房信息； 2.3.4 能够管理和维护预定系统设备。
	2.4 礼宾督导	2.4.1 能够合理安排下属班次，安排每天具体工作； 2.4.2 能够依据酒店标准，检查下属仪容仪表、行为规范； 2.4.3 能够根据所收集、整理的客人意见与建议，制定措施，不断改进礼宾服务工作； 2.4.4 能够安排、协助下属办理客人行李搬运、物品寄存、客人接送机服务等； 2.4.5 能够准确解答客人问题，处理客人投诉。
3 客房运营 督导	3.1 客房清洁 督导	3.1.1 能够合理安排客房服务员班次，安排楼层具体工作； 3.1.2 能够检查员工仪容仪表及出勤； 3.1.3 能够制定客房计划卫生计划，家具设备保养计划； 3.1.4 能够有效控制客房服务用品消耗，降低成本； 3.1.5 能够检查客房服务员工作情况，检查客房清洁卫生质量。
	3.2 公共区域 督导	3.2.1 能够制定公共区域日常、周期等各项工作计划和人力安排计划； 3.2.2 制定各项清洁设备管理、使用和养护计划； 3.2.3 督查员工严格按照工作规范和质量标准做好公共区域清洁和绿化工作； 3.2.4 能够做好各项成本费用的预算，有效控制消耗品库存和消耗。
4 餐饮运营 督导	4.1 餐厅督导	4.1.1 能够制定餐厅年度、季度及月度经营计划； 4.1.2 能合理安排员工班次及工作任务； 4.1.3 能够巡视餐厅营业和服务情况，参与接待活动，检查员工服务质量； 4.1.4 能够与客人进行有效沟通，征求客人意见和建议，及时处理客人投诉； 4.1.5 与厨房和管事部等相关部门保持良好沟通，及时处理各种突发事件； 4.1.6 能填报与分析餐厅各种经营报表，分析餐厅经营状况。
	4.2 宴会督导	4.2.1 能够制定宴会年度、季度及月度经营计划； 4.2.2 合理安排员工班次及工作任务，确保宴会各环节衔接与有序运作；

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>4.2.3 能够指导设计宴会菜单制作、气氛营造、摆桌、铺台、娱乐等活动；</p> <p>4.2.4 能够积极听取客人意见和建议，及时处理客人投诉；</p> <p>4.2.5 能够审核宴会厅营业收入，做好结账控制；</p> <p>4.2.6 指导员工正确使用宴会厅设备和物品，有效控制损耗。</p>
5 市场营销	5.1 市场调研	<p>5.1.1 能够使用各种调研工具开展同星级酒店调研，了解竞争对手情况；</p> <p>5.1.2 能够使用调研工具，对目标客户进行调研，了解客户需求。</p>
	5.2 营销策划	<p>5.2.1 能够通过数据分析，发现顾客需求与竞争对手情况，根据客户需求和竞争对手情况，策划设计酒店季节性产品或活动；</p> <p>5.2.2 能够通过数据分析不断优化经营产品设计；</p> <p>5.2.3 能根据产品特点，设计营销方案；</p> <p>5.2.4 能够通过拜访客户，促进产品销售；</p> <p>5.2.5 能够通过微信、微博等新媒体进行短视频等进行产品和服务销售，传播企业品牌形象。</p>

表 3 酒店运营管理职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1 组织领导	1.1 员工管理	<p>1.1.1 能够使用正确的方法，完成员工招聘、甄选和培训工作；</p> <p>1.1.2 能够根据员工需求，制订合理的激励方案；</p> <p>1.1.3 能够运用绩效考核工具对部门员工进行绩效考核和绩效面谈；</p> <p>1.1.4 能够根据组织需要和员工需求指导员工职业发展；</p> <p>1.1.5 能够依据劳动法规处理人事关系。</p>
	1.2 团队建设	<p>1.2.1 使下属认同组织的目标和价值观，树立对组织、团队以及社会的责任意识；</p> <p>1.2.2 建立科学的群体规范，明确群体成员行为准则和标准；</p> <p>1.2.3 培养群体意识，通过习惯、信仰、动机、兴趣等心理机制引导团队成员产生共同的使命感、归属感和认同感；</p> <p>1.2.4 能够利用观念的力量、氛围的影响，约束规范员工的个体行为。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
	1.3 管理沟通	<p>1.3.1 具有较强的跨文化交流能力，能够使用英文或其他外语，与不同文化背景的同事及宾客进行沟通交流；</p> <p>1.3.2 能够通过有效沟通，协调组织内外关系，确保组织计划和目标顺利完成；</p> <p>1.3.3 能够与酒店的重要客人和各界相关人士保持良好的关系。</p>
2 运营管理	2.1 前厅管理	<p>2.1.1 能够借助大数据技术编制前厅部各项经营计划、经营指标，能够制定各项规章制度；</p> <p>2.1.2 使用收益管理工具做好相关预测，确定合理房价；</p> <p>2.1.3 能够组织客人接待与礼宾工作，承担VIP客人接待工作；</p> <p>2.1.4 能够审阅各种工作报表，及时掌握客房出租率、平均房价、房态控制等情况；</p> <p>2.1.5 能通过审阅客人投诉记录，改进各项工作；</p> <p>2.1.6 能够控制部门各项费用使用，降低工作成本；</p> <p>2.1.7 能够维护与合作企业之间的良好业关系。</p>
	2.2 客房管理	<p>2.2.1 能够借助大数据技术制定客房部各项工作计划并组织实施，能够调整完善部门规章制度、服务规范；</p> <p>2.2.3 能够巡查客房区域，检查设施设备使用状态，及时解决员工工作中的各种问题；</p> <p>2.2.4 能够了解客人需求，处理客人投诉；</p> <p>2.2.5 能协调与其他部门的关系，保证客房部各项工作顺利进行；</p>
	2.3 餐饮管理	<p>2.3.1 能够借助大数据技术编制餐饮部各项管理制度，编制餐饮部预算和各项业务计划；</p> <p>2.3.2 能够组织、协调、指挥和控制各营业点贯彻实施各项经营计划；</p> <p>2.3.3 能够管理餐饮部的安全工作和日常质量管理工作，检查督促各部门按照工作规程和质量标准进行工作，解决工作中出现的问题；</p> <p>2.3.4 能够广泛征求客人意见，及时处理客人抱怨，与客人建立良好关系；</p> <p>2.3.5 能够对各营业点的经营活动进行分析，研究营业情况和成本控制情况，提出改进措施；</p>
3 营销管理	3.1 营销规划	<p>3.1.1 能够通过数据分析，进行准确市场定位；</p> <p>3.1.2 根据宾客需求和竞争对手情况，制订并实施产品和服务市场营销计划；</p> <p>3.1.3 能根据宾客需求，不断创新产品和服务；</p> <p>3.1.4 能够不断改进营销渠道和营销方法。</p>
	3.2 品牌建设	<p>3.2.1 运用品牌建设技术，建立明确的酒店品牌形象；</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		3.2.2 能够运用各种品牌传播手段，通过多种渠道有效传播酒店品牌形象。
4 组织变革	4.1 宾客关系管理	4.1.1 能够利用大数据捕捉宾客需求痛点； 4.1.2 能够根据宾客需求重新定位产品和服务； 4.1.3 能够使用数据分析软件，不断提升服务质量，提升宾客体验和宾客满意度。
	4.2 服务创新	4.3.1 了解酒店业智慧化、数字化技术发展趋势； 4.3.2 能够运用智慧化、数字化技术不断创新产品和服务。

参考文献

- [1] GB/T 16766-2010 旅游业基础术语
- [2] GB/T 31385-2015 旅行社服务通则
- [3] GB/T26361-2010 旅游餐馆设施与服务等级划分
- [4] GB / T 21084--2007 绿色饭店
- [5] DB11/T 187-2010 旅游星级饭店服务质量要求
- [6] DB14/T 1539-2017 酒店礼仪礼节服务规范
- [7] DB22/T 1575-2012 饭店服务质量规范
- [8] DB61/T 970-2015 旅游饭店服务质量规范 前厅服务
- [9] LB/T 003-1996 星级饭店客房客用品质量与配备要求
- [10] SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范
- [11] SB/T 10582-2011 健康客房技术规范
- [12] SB/T 10478-2008 餐饮业职业经理人条件
- [13] T/CHA002-2020 住宿业专项职业技能规范
- [14] T/CHA003-2019 酒店星厨基本要求与评价
- [15] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021 年）》的通知（教职成[2021]2号）
- [16] 《教育部关于公布 2019 年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函[2020]2 号）
- [17] 《教育部关于公布 2020 年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函[2021]1 号）