

前厅运营管理

职业技能等级标准

标准代码：540009

（2021年2.0版）

北京首都旅游集团有限责任公司 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.....	2
4 适用院校专业.....	3
5 面向职业岗位（群）.....	4
6 职业技能要求.....	5
参考文献.....	11

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：北京首都旅游集团有限责任公司、北京首旅集团培训中心、首旅如家酒店集团、首旅建国酒店管理有限公司、北京饭店、中国管理科学学会旅游管理专业委员会、北京开放大学旅游管理学院、北京中科旅信息技术研究院有限公司、中国旅游出版社、北京第二外国语学院旅游科学学院、南京旅游职业学院、武汉职业技术学院、黑龙江旅游职业技术学院、广东南华工商职业学院、安徽职业技术学院、青岛酒店管理职业技术学院、浙江旅游职业学院、沈阳职业技术学院、河北石油职业技术大学、北京财贸职业学院、唐山海运职业学院、包头服务管理职业学校。

本标准主要起草人：余昌国、孙若风、宋扬、赵丹、匡家庆、韩鹏、张广福、杨镇武、栗书河、谷慧敏、孙坚、温凤兰、毕海霞、吴雷、王立职、邓金宇、刘秀丽、王婷、陈文、董慧超、罗东毓、段向民、盖艳秋、黄崎、陈昊、刘翠萍、谭金凤、王家祥、穆林、王琳娜、贺绿莹。

声明：本标准的知识产权归属于北京首都旅游集团有限责任公司，未经北京首都旅游集团有限责任公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了前厅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。

本标准适用于前厅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。

《首旅建国饭店前厅运营手册》（2020版）（首旅酒店集团有限责任公司）

《首旅如家服务手册》（2020版）（首旅酒店集团有限责任公司）

GB/T 14308-2010 旅游饭店星级的划分与评定

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

SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范

3 术语和定义

GB/T 14308-2010界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

前厅运营管理 front office operation and management

在酒店前厅及相关经营区开展的，包括岗前培训、前厅操作、前厅服务和运营管理等活动。

3.2

入住登记 check-in

客人入住酒店需办理入住登记，入住登记手续包括识别客人有无预订、填写入住登记表、排房、定价、决定付款方式、查验证件等。

3.3

退房结账 check-out

客人离店需办理退房结账，退房结账程序包括结清客人账务、征求客人意见等。

3.4

前厅管理系统 property management system;PMS

指酒店前厅使用的客户信息管理系统，主要包括：客户（资料）管理、客房管理、业务管理（散客业务和团队业务）、账务管理和接口管理。

3.5

房间状态 room status

房间状态分为住房已清洁（Occupied and Clean Room, OC）、住房未清洁（Occupied and Dirty Room, OD）、空房已清洁（Vacant and Clean Room, VC）、空房未清洁（Vacant and Dirty Room, VD）、维修房（Out-of-Order Room, OOO）等。

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：旅游服务与管理、高星级饭店运营与管理、会展服务与管理、邮轮乘务。

高等职业学校：酒店管理、旅游管理、休闲服务与管理、旅行社经营管理、会展策划与管理、国际邮轮乘务管理、旅游英语、高速铁路客运乘务。

高等职业教育本科学校：旅游管理、酒店管理。

应用型本科学校：旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：旅游服务与管理、高星级饭店运营与管理、会展服务与管理、高速铁路乘务、邮轮乘务。

高等职业学校：酒店管理与数字化运营、旅游管理、民宿管理与运营、休闲服务与管理、旅行社经营与管理、会展策划与管理、国际邮轮乘务管理、旅游英语、高速铁路客运服务。

高等职业教育本科学校：旅游管理、酒店管理。

应用型本科学校：旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育。

5 面向职业岗位（群）

【前厅运营管理】（初级）主要面向各类单体及连锁酒店前厅接待员、民宿客栈管家、豪华游轮管家、休闲娱乐业接待员等职业岗位，主要完成总机服务、礼宾服务、问讯服务、访客接待和寄存服务等工作，从事前厅服务及相关经营区域管理等工作。

【前厅运营管理】（中级）主要面向各类单体及连锁酒店前厅接待员、民宿客栈管家、豪华游轮管家、休闲娱乐业接待员等职业岗位，主要完成客房预定、散客接待、团体接待和VIP接待等工作，从事前厅服务及相关经营区域管理等工

作。

【前厅运营管理】（高级）主要面向各类单体及连锁酒店前厅接待员、民宿客栈管家、豪华游轮管家、休闲娱乐业接待员等职业岗位，主要完成服务场景设计、服务标准设计、管家服务和金钥匙服务等工作，从事前厅服务及相关经营区域管理等工作。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

前厅运营管理职业技能等级分为三个等级：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。

【前厅运营管理】（初级）：面向前厅及相关经营区域的服务岗位，对职业角色、服务礼仪和服务语言等岗前培训内容有一定的认知，对旅馆业治安管理信息系统、前厅管理系统、前厅网络营销工具和前厅数字化工具有一定的认知，对安全管理、质量管理和客户关系管理等管理工作有一定的认知，能够完成总机服务、礼宾服务、问讯服务、访客接待和寄存服务等对客服务工作，完成上级交办的其他工作任务。

【前厅运营管理】（中级）：面向前厅及相关经营区域的服务与管理岗位，能够掌握前厅管理系统、前厅网络营销工具和前厅数字化工具等操作技能，能够完成客房预订、散客接待、团体接待和VIP接待等对客服务工作，能够完成安全管理、质量管理、客户关系管理、督导管理和房态管控等运营管理工作，完成上级交办的其它工作任务。

【前厅运营管理】（高级）：面向前厅及相关经营区域的服务与管理岗位，熟练运用前厅管理系统、前厅网络营销工具和前厅数字化工具，能够完成服务场

景设计、服务标准设计、管家服务、金钥匙服务等对客服务工作，能够完成安全预案制定、员工管理、预算管理、收益管理和经营分析等运营管理工作，完成上级交办的其它工作任务。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 前厅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.岗前培训	1.1 职业角色认知	1.1.1 能阐述前厅部的基本概念。 1.1.2 能阐述前厅部的功能和作用。 1.1.3 能阐述前厅部的岗位工作内容。 1.1.4 能阐述前厅部的岗位晋升路径。
	1.2 服务礼仪表现	1.2.1 能阐述前厅服务礼仪的基本概念。 1.2.2 能阐述前厅服务礼仪的主要内容。 1.2.3 能掌握前厅服务礼仪的使用规范。 1.2.4 能根据前厅服务礼仪的规范要求，完成对客服务工作。
	1.3 服务语言运用	1.3.1 能阐述前厅服务语言的基本概念。 1.3.2 能阐述前厅服务语言的主要内容。 1.3.3 能掌握前厅服务语言的使用规范。 1.3.4 能根据前厅服务语言的规范要求，完成对客服务工作。
2.前厅操作	2.1 旅馆业治安管理信息系统操作	2.1.1 能阐述旅馆业治安管理信息系统的基本概念。 2.1.2 能阐述旅馆业治安管理信息系统的功能和作用。 2.1.3 能掌握旅馆业治安管理信息系统的操作方法。 2.1.4 能运用旅馆业治安管理信息系统，完成身份识别工作。
	2.2 前厅管理系统认知	2.2.1 能阐述前厅管理系统的基本概念。 2.2.2 能阐述前厅管理系统的常见类型。 2.2.3 能阐述前厅管理系统的功能和作用。 2.2.4 能运用前厅管理系统，进行简单功能查询。
	2.3 前厅网络营销认知	2.3.1 能阐述前厅网络营销的基本概念。 2.3.2 能阐述前厅网络营销的常见类型。 2.3.3 能阐述前厅网络营销的主要特点。 2.3.4 能运用前厅网络营销工具，完成信息搜索工作。
	2.4 前厅数字化认知	2.4.1 能阐述前厅数字化的基本概念。 2.4.2 能阐述前厅数字化的主要内容。 2.4.3 能阐述前厅数字化的主要特点。 2.4.4 能运用前厅数字化工具，获取运营管理信息。

3.前厅服务	3.1 总机服务	<p>3.1.1 能阐述总机服务的基本概念。</p> <p>3.1.2 能阐述总机服务的主要内容。</p> <p>3.1.3 能掌握总机服务的工作流程。</p> <p>3.1.4 能根据总机服务的规范要求，完成对客服务工作。</p>
	3.2 礼宾服务	<p>3.2.1 能阐述礼宾服务的基本概念。</p> <p>3.2.2 能阐述礼宾服务的主要内容。</p> <p>3.2.3 能掌握礼宾服务的工作流程。</p> <p>3.2.4 能根据礼宾服务的规范要求，完成对客服务工作。</p>
	3.3 问讯服务	<p>3.3.1 能阐述问讯服务的基本概念。</p> <p>3.3.2 能阐述问讯服务的主要内容。</p> <p>3.3.3 能掌握问讯服务的工作流程。</p> <p>3.3.4 能根据问讯服务的规范要求，完成对客服务工作。</p>
	3.4 访客接待	<p>3.4.1 能阐述访客接待的基本概念。</p> <p>3.4.2 能阐述访客接待的主要内容。</p> <p>3.4.3 能掌握访客接待的工作流程。</p> <p>3.4.4 能根据访客接待的规范要求，完成对客服务工作。</p>
	3.5 寄存服务	<p>3.5.1 能阐述寄存服务的基本概念。</p> <p>3.5.2 能阐述寄存服务的主要内容。</p> <p>3.5.3 能掌握寄存服务的的工作流程。</p> <p>3.5.4 能根据寄存服务的规范要求，完成对客服务工作。</p>
4.运营管理	4.1 前厅安全认知	<p>4.1.1 能阐述前厅安全的基本概念。</p> <p>4.1.2 能阐述前厅安全的常见类型。</p> <p>4.1.3 能阐述前厅安全的主要特点。</p> <p>4.1.4 能运用前厅安全知识，完成对客服务工作。</p>
	4.2 前厅质量管理认知	<p>4.2.1 能阐述前厅质量管理的基本概念。</p> <p>4.2.2 能阐述前厅质量管理的常见类型。</p> <p>4.2.3 能阐述前厅质量管理的主要特点。</p> <p>4.2.4 能运用前厅质量管理知识，完成质量管理工作。</p>
	4.3 前厅客户关系管理认知	<p>4.3.1 能阐述前厅客户关系管理的基本概念。</p> <p>4.3.2 能阐述前厅客户关系管理的常见类型。</p> <p>4.3.3 能阐述前厅客户关系管理的主要特点。</p> <p>4.3.4 能运用前厅客户关系管理知识，完成对客服务工作。</p>

表 2 前厅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.前厅操作	1.1 前厅管理系统操作	<p>1.1.1 能掌握前厅管理系统的操作方法。</p> <p>1.1.2 能掌握前厅管理系统的专业术语。</p> <p>1.1.3 能运用前厅管理系统，进行常用功能操作。</p>

	1.2 前厅网络营销应用	1.2.1 能掌握前厅网络营销应用的业务逻辑。 1.2.2 能掌握前厅网络营销应用的工作流程 1.2.3 能运用前厅网络营销工具，发现并解决常见的营销管理问题。
	1.3 前厅数字化应用	1.3.1 能阐述前厅数字化的应用场景。 1.3.2 能掌握前厅数字化应用的操作方法。 1.3.3 能掌握前厅数字化应用的专业术语。 1.3.4 能运用前厅数字化工具，完成运营管理工作。
2.前厅服务	2.1 客房预订	2.1.1 能阐述客房预订的基本概念。 2.1.2 能阐述客房预订的主要内容。 2.1.3 能掌握客房预订的工作流程。 2.1.4 能根据客房预订的规范要求，完成客房预订工作。
	2.2 散客接待	2.2.1 能阐述散客接待的基本概念。 2.2.2 能掌握散客接待的主要内容。 2.2.3 能掌握散客接待的工作流程。 2.2.4 能根据散客接待的规范要求，完成散客接待工作。
	2.3 团体接待	2.3.1 能阐述团队接待的基本概念。 2.3.2 能掌握团队接待的主要内容。 2.3.3 能掌握团队接待的工作流程。 2.3.4 能根据团队接待的规范要求，完成团队接待工作。
	2.4 VIP 接待	2.4.1 能阐述VIP接待的基本概念。 2.4.2 能掌握VIP接待的主要内容。 2.4.3 能掌握VIP接待的工作流程。 2.4.4 能根据VIP接待的规范要求，完成VIP接待工作。
3.运营管理	3.1 前厅安全管理	3.1.1 能掌握前厅安全管理的主要内容。 3.1.2 能掌握前厅安全管理的工作流程。 3.1.3 能掌握前厅安全管理的专业术语。 3.1.4 能根据前厅安全管理的规范要求，完成安全管理工作。
	3.2 前厅质量管理	3.2.1 能掌握前厅质量管理的主要内容。 3.2.2 能掌握前厅质量管理的工作流程。 3.2.3 能掌握前厅质量管理的专业术语。 3.2.4 能根据前厅质量管理的规范要求，完成质量管理工作。
	3.3 前厅客户关系管理	3.3.1 能掌握前厅客户关系管理的主要内容。 3.3.2 能掌握前厅客户关系管理的工作流程。 3.3.3 能掌握前厅客户关系管理的专业术语。 3.3.4 能根据前厅客户关系管理的规范要求，完成对客服务工作。

	3.4 前厅督导管理	3.4.1 能阐述前厅督导管理的主要内容。 3.4.3 能掌握前厅督导管理的工作流程。 3.4.2 能掌握前厅督导管理的专业术语。 3.4.4 能根据前厅督导管理的规范要求，完成督导管理工作。
	3.5 前厅房态管控	3.5.1 能阐述前厅房态管控的常见类型。 3.5.2 能阐述前厅房态管控管理的主要内容 3.5.3 能掌握前厅房态管控管理的工作流程。 3.5.4 能根据前厅房态管控管理的规范要求，完成对客服务工作。

表 3 前厅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.前厅操作	1.1 前厅管理系统运营	1.1.1 能阐述前厅管理系统运营的业务逻辑。 1.1.2 能掌握前厅管理系统运营的工作流程。 1.1.3 能运用前厅管理系统，发现并解决常见的运营管理问题。
	1.2 前厅网络营销管理	1.2.1 能掌握前厅网络营销管理的业务逻辑。 1.2.2 能掌握前厅网络营销管理的工作流程 1.2.3 能运用前厅网络营销工具，发现并解决常见的营销管理问题。
	1.3 前厅数字化运营	1.3.1 能掌握前厅数字化运营的业务逻辑。 1.3.2 能掌握前厅数字化运营的工作流程。 1.3.3 能运用前厅数字化工具，发现并解决常见的运营管理问题。
2.前厅服务	2.1 服务场景设计	2.1.1 能阐述服务场景设计的常见类型。 2.1.2 能阐述服务场景设计的主要内容。 2.1.3 能掌握服务场景设计的工作方法。 2.1.4 能根据服务场景的规范要求，完成场景设计工作。
	2.2 服务标准设计	2.2.1 能阐述服务标准设计的常见类型。 2.2.2 能阐述服务标准设计的主要内容。 2.2.3 能掌握服务标准设计的工作方法。 2.2.4 能根据服务标准的规范要求，完成标准设计工作。
	2.3 管家服务	2.3.1 能阐述管家服务的常见类型。 2.3.2 能阐述管家服务的主要内容。 2.3.3 能掌握管家服务的工作流程。 2.3.4 能根据管家服务的工作流程，完成管家服务工作。
	2.4 金钥匙服务	2.4.1 能阐述金钥匙服务的基本概念。 2.4.2 能阐述金钥匙服务的主要内容。 2.4.3 能掌握金钥匙服务的工作流程。 2.4.4 能根据金钥匙服务的工作流程，完成金钥匙服务工作。

3.运营管理	3.1 前厅安全预案制定	<p>3.1.1 能阐述前厅安全预案制定的常见类型。</p> <p>3.1.2 能阐述前厅安全预案制定的主要内容。</p> <p>3.1.3 能掌握前厅安全预案制定的工作方法。</p> <p>3.1.4 能根据前厅安全预案制定的工作方法，完成预案制定工作。</p>
	3.2 前厅员工管理	<p>3.2.1 能阐述前厅员工管理的常见类型。</p> <p>3.2.2 能阐述前厅员工管理的主要内容。</p> <p>3.2.3 能掌握前厅员工管理的工作方法。</p> <p>3.2.4 能根据前厅员工管理的工作方法，完成员工管理工作。</p>
	3.3 前厅预算管理	<p>3.3.1 能阐述前厅预算管理的基本概念。</p> <p>3.3.2 能阐述前厅预算管理的主要内容。</p> <p>3.3.3 能掌握前厅预算管理的工作方法。</p> <p>3.3.4 能掌握前厅预算管理的专业术语。</p> <p>3.3.5 能根据前厅预算管理的工作方法，完成预算管理工作。</p>
	3.4 前厅收益管理	<p>3.4.1 能阐述前厅收益管理的基本概念。</p> <p>3.4.2 能阐述前厅收益管理的主要内容。</p> <p>3.4.3 能掌握前厅收益管理的工作方法。</p> <p>3.4.4 能掌握前厅收益管理的专业术语。</p> <p>3.4.5 能根据前厅收益管理的工作方法，完成收益管理工作。</p>
	3.5 前厅经营分析	<p>3.5.1 能阐述前厅经营分析的基本概念。</p> <p>3.5.2 能阐述前厅经营分析的主要内容。</p> <p>3.5.3 能掌握前厅经营分析的工作方法。</p> <p>3.5.4 能掌握前厅经营分析的专业术语。</p> <p>3.5.5 能根据前厅经营分析的工作方法，完成经营分析工作。</p>

参考文献

- [1] 《首旅建国饭店前厅运营手册》（2020版）（首旅酒店集团有限责任公司）
- [2] 《首旅如家服务手册》（2020版）（首旅酒店集团有限责任公司）
- [3] GB/T 14308-2010 旅游饭店星级的划分与评定
- [4] DB11/T 187-2010 旅游星级饭店服务质量要求
- [5] DB14/T 1539-2017 酒店礼仪礼节服务规范
- [6] DB22/T 1575-2012 饭店服务质量规范
- [7] SB/T 10476-2008 饭店服务礼仪规范
- [8] 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）
- [9] 《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）
- [10] 《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）
- [11] 高等职业学校专业教学标准（2019年）
- [12] 中等职业学校专业教学标准（2017年）