



“十四五”职业教育国家规划教材

广西壮族自治区“十四五”职业教育规划教材

民宿管家实务

王彦 李滢羽 | 主编

# 民宿 管家实务

王彦 李滢羽 | 主编



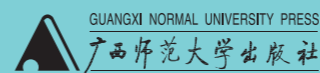
MINSU GUANJIA SHIWU

总策划 施东毅 梁琪 张贻松  
项目统筹 张贻松 闫丽  
策划编辑 蒋海林  
责任编辑 蒋海林  
责任校对 石湘玉  
责任技编 伍智辉  
装帧设计 广大迅风·黄璐霜



定价：48.00 元

广西师范大学出版社  
GUANGXI NORMAL UNIVERSITY PRESS





“十四五”职业教育国家规划教材

广西壮族自治区“十四五”职业教育规划教材

# 民宿 管家实务

主 编：王 彦 李滢羽  
副主编：庾江帆 练蓓蓓 王 睿  
编 者：雷珺予 蒋建凤 陈 园 肖 渝  
曾子毫 伍慧好 王珍凝 李敏慧  
庞明丽

MINSU GUANJIA SHIWU

GUANGXI NORMAL UNIVERSITY PRESS  
广西师范大学出版社

· 桂林 ·

### 图书在版编目（CIP）数据

民宿管家实务 / 王彦, 李浣羽主编. -- 桂林 : 广西师范大学出版社, 2025. 1 (2026. 2 重印). -- (广西壮族自治区“十四五”职业教育规划教材). -- ISBN 978-7-5598-7056-8

I. F726.92

中国国家版本馆 CIP 数据核字第 2024LM3760 号

广西师范大学出版社出版发行

( 广西桂林市五里店路 9 号 邮政编码: 541004 )  
网址: <http://www.bbtpress.com>

出版人: 黄轩庄

全国新华书店经销

广西广大印务有限责任公司印刷

( 桂林市临桂区秧塘工业园西城大道北侧广西师范大学出版社  
集团有限公司创意产业园内 邮政编码: 541199 )

开本: 787 mm × 1 092 mm 1/16

印张: 17 字数: 322 千

2025 年 1 月第 1 版 2026 年 2 月第 2 次印刷

定价: 48.00 元

---

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社发行部门联系调换。

# 前 言

在党的二十大所强调的“坚持人民至上、坚持自信自立、坚持守正创新、坚持问题导向、坚持系统观念、坚持胸怀天下”的要求指引下，作为五大幸福产业之首的旅游业在促进乡村振兴、区域发展、产业融合等方面提供中国方案、贡献中国智慧。民宿作为一种新型旅游业态，成为实现美丽中国和乡村振兴的生动载体。民宿在蓬勃发展的过程中，肩负着提供优质服务 and 体验、满足人民群众对美好生活需要的重要使命，急需大量的专业民宿管家人才。2022年，中华人民共和国人力资源和社会保障部向社会公布了18个新职业，“民宿管家”顺利入围，成为一个新职业名称。

人才的培养是实现民宿产业高质量发展的重要保障，因此，我们希望学生在学习的过程中，能够培养守正创新的精神；在传承乡村文化的同时，实现民宿产业的创新发展。在民宿的设计与服务中，能够充分传递地域文化特色，增强文化自信，实现文化自强；通过绿色发展理念，促进民宿业的可持续发展，为乡村振兴增光添彩。愿每一位民宿管家都能在为客人提供优质服务的同时，为乡村振兴和实现人民对美好生活的向往做出积极的贡献。在中国式现代化新征程中，展现乡村民宿的新担当和新作为。

短短几年，“民宿管家”从业者就实现由“0”到“百万”级规模的跨越。但民宿从业人员并未实现专业化、职业化，民宿管家需要一专多能，而目前对于哪里“专”、几项“能”还没有明确的标准，也缺乏系统性的专业教材。目前市面上已出版的与民宿相关的书籍较多是民宿经营与管理方面的，民宿管家服务与管理方面的书籍或教材少之又少，无法满足民宿管理与运营专业的教学需要和行业培训的需要。为了解决这一问题，我们编写了本教材。本教材致力于探究民宿管家这一区别于标准住宿业岗位设置的从业人员的服务流程和标准，促进民宿从业人员专业化、职业化。然而，每个地区民宿的发展存在差异性，服务标准难以统一，因此，本教材把最重要的民宿管家需要做的内容概括提炼出来，进一步形成服务流程和标准。

本教材立足于广西民宿的发展，以广西阳朔、黄姚古镇、崇左等民宿集聚区的中高端民宿为研究对象，以民宿管家岗位所需要的工作标准为标尺，以工作任务为主线，开展工作能力训练、工作能力评价和工作标准研究，以期提升学生工作能力

和创新能力，为行业输送一批专业人才。编写团队通过对民宿的行业企业和市场调研数据的分析，得出岗位的知识、能力、素质要求以及工作内容，形成教材框架，确定岗位工作标准。本教材主要适用于高职民宿管理与运营专业、中职高星级饭店运营与管理专业的学生，学生学习的酒店概论、客源国概况、餐饮服务与管理、客房前厅服务与管理等专业课程，为学习民宿管家实务课程奠定了基础。本教材中的前台、客房、餐饮服务项目中不再重复已经学过的酒店相关内容，而是针对民宿管家所需要掌握的前台、客房、餐饮服务等方面的知识、能力、素质来设定教材内容。根据学生认知规律以及民宿管家的工作内容编排学习模块，以模块进行总体划分，对每个学习模块进行内容设计和教学设计，由易到难、由浅入深，循序渐进，逐步深化提高，同时教材配套了大量的实际案例、学习资料等教学资源。

本教材在编写过程中体现了三大特色：第一，充分体现了“产教融合”特点。本教材编写团队由中职学校、高校酒店和旅游相关专业具有丰富实践和教学经验的“双师型”教师以及优秀民宿运营者和优秀民宿管家组成，团队成员深入阳朔民宿集聚区进行充分调研，总结出民宿管家的真实生产项目和典型工作任务。第二，系统、全面地构建了民宿管家这个岗位需具备的知识、技能、素质和能力体系。根据民宿发展对民宿管家这一岗位的要求，本教材以工作任务为导向，创设工作场景，教学内容切合岗位实际。学生以个人或小组合作的方式解决实际工作过程中出现的问题，从中得到多方面的锻炼，习得专业技能，形成职业素养。第三，教材编写图文并茂，实践案例丰富。教材汇编了大量典型、鲜活的民宿管家服务与管理的案例，以及民宿管家工作场景和服务的图片，配套了丰富的教学资源，实用性较强。

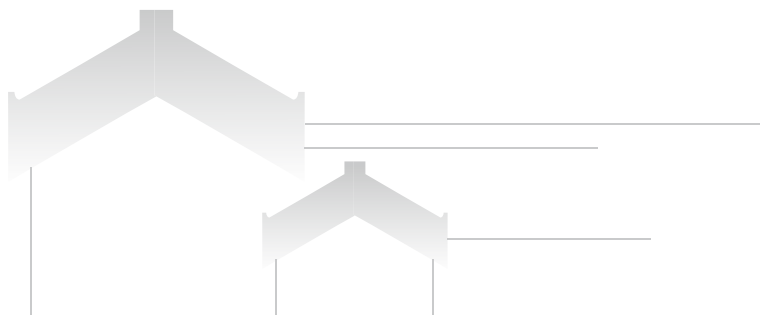
本教材既可作为民宿管理与运营、高星级饭店运营与管理等专业的教学用书，使教师能够有效地组织课堂教学活动，推动民宿专业人才培养模式的探索与实践、专业建设和发展，又可以让更多民宿运营者、民宿从业人员认识民宿管家，了解民宿管家的工作标准，为培养民宿管家提供培训指导，使民宿管家的服务变得越来越规范，从而提高广西民宿业的服务质量。

本教材是“十四五”职业教育国家规划教材、广西壮族自治区“十四五”职业教育规划教材”，主要从初识民宿、民宿服务、民宿管理、民宿运营、民宿关系维护、民宿安全管理6大模块、17个项目进行阐述，让初学者能够较全面地了解民宿管家的工作及工作标准。本教材由柳州市第一职业技术学校教育集团（柳州市旅游学校）、广西师范大学、南宁理工学院、柳州城市职业学院等学校教师和阳朔壹瓯茶居酒店、阳朔竹窗溪语禅艺度假酒店、阳朔悦田生活酒店等民宿从业人员共同编写。王彦、李滢羽担任主编，负责设计全书架构，统筹编排。参与人员有庾江帆、练蓓蓓、王睿、

雷琺予、陈园、曾子毫、蒋建凤、王珍凝、李敏慧、伍慧好、肖渝、庞明丽。同时王睿、李滢羽还担任本书的专业指导专家。在教材的编写过程中，我们得到了桂林旅游学院谢雨萍教授的专业指导和大力支持；教材中收录了明慧（壹瓯茶居酒店）、大鹏（悦田生活酒店）、佳佳（竹窗溪语禅艺度假酒店）等民宿工作人员提供的大量图片和资料，在此一并致谢！同时，在教材的编写过程中，我们参考了许多与民宿相关的教材和论著，吸收了许多专家同人的观点，在此深表谢意！

在教材的编写过程中，由于调研的地区和民宿数量、类型有限，书中可能会有遗漏之处。同时，因编者能力所限，不足之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

本教材配套有微课视频和知识链接，请大家扫描书中的二维码进行学习。



# 目 录

## Contents

<b>模块一 初识民宿</b> .....	1
<b>项目一 认识民宿</b> .....	2
任务一 初识民宿 .....	2
任务二 了解民宿发展历程 .....	7
<b>项目二 成为民宿管家</b> .....	13
任务一 初识民宿管家 .....	13
任务二 胜任民宿管家工作 .....	17
<b>模块二 民宿服务</b> .....	23
<b>项目一 前台服务</b> .....	24
任务一 散客接待前台准备 .....	24
任务二 团队接待前台准备 .....	28
任务三 前台接待服务 .....	32
任务四 入住登记 .....	36
任务五 退房结账 .....	41
<b>项目二 客房服务</b> .....	45
任务一 客房查房和布置 .....	45
任务二 物品租借服务 .....	52
任务三 遗留物品处理 .....	57
任务四 民宿计划卫生 .....	62
<b>项目三 餐饮服务</b> .....	66
任务一 早餐菜单设计 .....	66
任务二 特色菜肴定制 .....	71

任务三 特色餐饮服务 .....	76
<b>项目四 活动策划</b> .....	82
任务一 亲子娱乐活动策划与执行 .....	82
任务二 在地生活体验活动策划与执行 .....	90
任务三 婚礼活动策划与执行 .....	97
任务四 年会活动策划与执行 .....	103
任务五 团建活动策划与执行 .....	110
任务六 个性化服务活动策划与执行 .....	118
<b>模块三 民宿管理</b> .....	125
<b>项目一 检查工作</b> .....	126
任务一 工作安排 .....	126
任务二 前台检查 .....	131
任务三 餐厅检查 .....	135
任务四 公共区域检查 .....	140
任务五 设施设备维护保养 .....	146
<b>项目二 OTA 平台维护</b> .....	152
任务一 上线准备 .....	152
任务二 后台维护 .....	158
<b>模块四 民宿运营</b> .....	165
<b>项目一 营销推广</b> .....	166
任务一 推广认知 .....	166
任务二 网络营销 .....	173
<b>项目二 成本管理</b> .....	178
任务一 成本控制 .....	178
任务二 物资管理 .....	183
<b>项目三 财务管理</b> .....	190
任务一 营收统计 .....	190

任务二 数据分析 .....	194
<b>模块五 民宿关系维护 .....</b>	<b>201</b>
<b>项目一 客户关系处理 .....</b>	<b>202</b>
任务一 质量检查 .....	202
任务二 投诉处理 .....	206
<b>项目二 客户关系管理 .....</b>	<b>212</b>
任务一 客户资料管理 .....	212
任务二 客户跟踪管理 .....	215
<b>项目三 对外关系维护 .....</b>	<b>220</b>
任务一 各营销渠道关系维护 .....	220
任务二 当地政府部门及社区关系维护 .....	223
<b>模块六 民宿安全管理 .....</b>	<b>229</b>
<b>项目一 安全预防工作 .....</b>	<b>230</b>
任务一 客房区域安全预防 .....	230
任务二 其他区域安全预防 .....	234
<b>项目二 应急预案编制 .....</b>	<b>239</b>
任务一 服务项目应急预案 .....	239
任务二 灾害灾难应急预案 .....	243
任务三 突发事件应急预案 .....	249
<b>项目三 危机处置 .....</b>	<b>255</b>
任务一 紧急救护 .....	255
任务二 特情处理 .....	258
<b>参考文献 .....</b>	<b>261</b>



## 模块二

# 民宿服务





## 项目一

## 前台服务

### 任务一 散客接待前台准备

#### 一 任务描述

写出前台准备工作的流程和服务不同类型客人的标准。

#### 二 任务目标

##### (一) 知识目标

- (1) 掌握前台准备工作的流程。
- (2) 掌握针对不同类型客人的前台准备工作标准。

##### (二) 能力目标

- (1) 具备运用所学理论知识做好前台准备工作的能力。
- (2) 具备根据预订情况处理各类订单，满足客人不同需求的能力。

##### (三) 素养目标

- (1) 在客人抵达之前精心筹备，确保客人能够顺利入住，树立全心全意为客人服务、顾客至上的服务意识。
- (2) 通过收集、处理客人的信息，培养独立思考、处理问题的能力。
- (3) 全面详细地了解客人的需求，培养认真、耐心的态度。同时，养成及时发送服务咨询的习惯，关注细节和完善服务，逐步形成严谨的工作作风。

### 三 任务分析

#### (一) 重点

掌握前台准备工作的流程。

#### (二) 难点

掌握针对不同类型客人所需做的前台准备工作内容。



### 四 任务导入

4月，民宿管家佳佳在OTA平台上接到王女士的一个预订单，对方计划于5月4—6日入住民宿，佳佳接受了订单，并为即将到来的客人做了精心的准备工作。让我们看看佳佳都做了哪些准备工作，如果你是民宿管家，你认为这样的准备工作是否充分，你又会怎么做呢？

### 五 任务讲解

#### (一) 前台准备工作的流程

##### 1. 信息咨询

在接到客人预订单后，佳佳并未直接确认订单，而是查询了客人的预订需求，确认民宿能够满足客人的需求后，才给客人拨打了电话，向其了解详细的预订信息：房型需求、抵达时间、入住时间、离店时间、入住人员、出行性质等。在了解到客人为一家三口，想体验亲子活动时，佳佳详细地记录了客人的预订信息，并贴心地为客人介绍了民宿定制的亲子游学活动。

##### 2. 接受预订

在完善了客人的预订信息后，佳佳接受了OTA平台上的预订单，并使用前台手机添加了客人的微信，将预订信息、到达民宿的交通路线、民宿周边环境、民宿简介及民宿管家电话通过微信发送至客人的手机上。

● 课堂讨论 ● 预订的目的与任务是什么？网络预订有哪些类型？它们的支付方式是否相同？

### 3. 后续沟通

在客人即将到来的前几天，佳佳通过前台微信告知客人本地未来几天的天气、穿衣指数，及时了解客人的兴趣爱好、饮食忌口、接送机等个性化服务需求。同时，佳佳将客人的姓名加入亲子活动订单中，并将客人的需求告知组织活动的同事。

表 2-1-1-1 散客接待前台准备工作流程表

步骤	内容
信息咨询	1. 查询民宿预订情况 2. 问询客人房型需求、抵达时间、入住时间、离店时间、入住人员、出行性质等信息
接受预订	1. 完善网络预订单，并确认接受订单 2. 加客人微信，通过微信向客人发送预订信息、到达民宿的交通路线、民宿周边环境、民宿简介及民宿管家电话等内容
后续沟通	1. 给予客人温馨提示 2. 了解客人的兴趣爱好、饮食忌口、接送机等个性化服务需求 3. 向其他部门的同事转达客人的特殊需求

## (二) 前台准备工作的要求

### 1. 热情服务

前台是民宿给客人留下第一印象的地方。在客人到来前，民宿管家的前台准备工作要周到、细致，接到客人预订单后，应主动联系客人，了解客人的需求，及时确认订单，并通过微信主动向客人发送入住民宿的相关信息，主动告知天气、交通等情况，让客人到店前就感受到民宿贴心热情的服务。若无法满足客人的需求，也不应生硬拒绝，而是要为客人提供其他可供选择的方案，设身处地为客人着想。

### 2. 细致工作

预订工作繁复，如若出错，则可能导致客人入住受阻，甚至影响其他订单的完成，给民宿带来金钱、名声上的损失。因此，民宿管家在受理客人预订单时应细心处理，查询民宿的预订情况，确定是否可以受理；细心记录客人的需求，做好网络订单的及时受理，并通过微信及时向客人传达信息。

## 六 任务实施

### (一) 任务情景介绍

5月8日，你在 OTA 平台上收到了王女士的预订单，对方将于5月15—18日入住

民宿，2人入住，预订2间河景大床房。查询民宿后台订单后，你发现客人入住日期内仅剩1间河景大床房。民宿剩余房型如表2-1-1-2所示。

表 2-1-1-2 民宿剩余房型表（5月15—18日）

房型	价格 / 元	间数 / 间
山景阳台大床房	780	2
河景大床房	780	1
田园双床房	780	1
山景阳台双床房	780	1
露台大床房	880	2
山河景大床房	1 080	2

## （二）任务实施要求

（1）两两组合进行情景模拟练习，根据散客接待前台准备工作的要求做好咨询、预订、沟通工作，并受理订单。

（2）组合内角色互换，相互完成民宿管家角色扮演。

（3）在任务实施评价表（表2-1-1-3）中记录对方的工作完成情况。

（4）各小组根据任务实施评价表汇报本组的工作完成情况。

## （三）任务实施评价

分组完成散客接待前台准备工作情景模拟练习，根据完成情况进行评价。

表 2-1-1-3 任务实施评价表

班级：                      组名（姓名）：                      日期：      年      月      日

评价项目	评价内容	评价标准	师评
理论知识 (20分)	前台准备工作的 流程(10分)	归纳整合所学知识点，内容准确、完整	
	针对不同类型客 人的前台准备工 作标准(10分)		

续表

			自评	互评	师评
实施过程 (50分)	与客人联系(2分)	主动与客人联系			
	查询民宿预订情况(3分)	准确查询信息			
	问询客人信息(10分)	含房型需求、抵达时间、入住时间、离店时间、入住人员、出行性质等			
	接受预订(5分)	完善网络预订单并确认接受订单			
	主动服务(20分)	1. 加客人微信(3分) 2. 主动了解客人的兴趣爱好、饮食忌口、接送机等个性化服务需求(7分) 3. 给予客人温馨提示(5分) 4. 通过微信向客人发送预订信息、到达民宿的交通路线、民宿周边环境、民宿简介及民宿管家电话等内容(5分)			
	预订信息登记(10分)	1. 及时向其他部门的同事转达客人的特殊需求(5分) 2. 及时记录客人的需求信息(5分)			
小计	任务实施过程小计 = 自评 × 20% + 互评 × 30% + 师评 × 50%				
			自评	互评	师评
专业素养 (30分)	学习态度(10分)	积极参与, 认真思考, 主动承担			
	职业素养(20分)	言行举止有礼, 善于倾听, 尊重他人(7分)			
		具有热情、友好、耐心、细心的服务态度(6分)			
		沟通顺畅, 能够准确、清晰地传达信息(7分)			
小计	专业素养小计 = 自评 × 20% + 互评 × 30% + 师评 × 50%				
总分					

## 任务二 团队接待前台准备

### 一 任务描述

写出团队接待前台准备工作的内容。

## 二 任务目标

### (一) 知识目标

掌握团队接待前台准备工作的流程。

### (二) 能力目标

(1) 具备运用所学理论知识做好团队接待前台准备工作的能力。

(2) 具备处理各类团队订单，并根据团队客人的信息制定合理、周到的接待方案的能力。

### (三) 素养目标

(1) 在客人抵达之前精心筹备，确保客人能够顺利入住，树立全心全意为客人服务、顾客至上的服务意识。

(2) 通过收集、处理客人的信息，培养独立思考、处理问题的能力。

(3) 全面详细地了解客人的需求，培养认真、耐心的态度。同时，养成及时发送服务咨询的习惯，关注细节和完善服务，逐步形成严谨的工作作风。

## 三 任务分析

### (一) 重点

掌握团队接待前台准备工作的流程。

### (二) 难点

有针对性地规划团队接待计划。

## 四 任务导入

11月初，民宿接到某公司的预订单，对方一行48人，计划于11月23—25日来民宿开展三天两晚的秋季团建活动。该公司要求民宿为其策划团建活动，民宿管家佳佳对此订单做了以下工作。

## 五 任务讲解

佳佳及时查询了11月23—25日民宿的预订情况，在确认能够满足该公司的入住

需求后，主动通过电话联系了该公司的预订人张秘书，并向他了解具体的抵达时间、入住时间，收集入住人员信息等，同时也进一步咨询了该公司团建活动的主题，做好相关信息记录。

收集好信息后，佳佳查询了民宿 PMS<sup>①</sup> 系统后台的房间信息，根据当日住客房、走客房、空房、请即打扫房等房态信息做好预订，并根据入住人员信息做好排房。同时，佳佳使用前台手机加上张秘书的微信，并将预订信息、到达民宿的交通路线、民宿周边环境、民宿简介以及初步的排房表发送给张秘书。

因该公司有团建活动策划的需求，佳佳与民宿活动策划组做好了活动策划的沟通工作。

## 六 任务实施

### (一) 任务情景介绍

5月初，你接到某校工会主席的来电，对方想预订5月28—30日三天两晚的房间，共20人入住，作为民宿管家的你，请做好该团队预订的准备工作。

### (二) 任务实施要求

(1) 两两组合进行情景模拟练习，根据团队接待前台准备工作的要求做好咨询、预订、沟通工作，并受理订单。

(2) 组合内角色互换，相互完成民宿管家角色扮演。

(3) 在任务实施评价表(表2-1-2-1)中记录对方的工作完成情况。

(4) 各小组根据任务实施评价表汇报本组的工作完成情况。

### (三) 任务实施评价

分组完成团队接待前台准备工作情景模拟练习，根据完成情况进行评分。

表 2-1-2-1 任务实施评价表

班级：                      组名(姓名)：                      日期：      年      月      日

评价项目	评价内容	评价标准	师评
理论知识 (20分)	团队接待前台准备工作的流程	归纳整合所学知识点，内容准确、完整	

① PMS, 即 Property Management System, 译为物业管理系统, 酒店行业称之为酒店管理系统, 它不但能准确及时地反映民宿/酒店业务的当前状态、房源状态, 还能快速实现从客人预订、入住到财务对账等一系列操作。

续表

			自评	互评	师评
实施过程 (50分)	与客人联系(2分)	主动与团队负责人联系			
	查询民宿预订情况(3分)	准确查询信息			
	问询客人信息(10分)	含房型需求、抵达时间、入住时间、离店时间、入住人员、出行性质等			
	接受预订(5分)	完善网络预订单并确认接受订单			
	主动服务(20分)	1. 加客人微信(3分) 2. 主动了解客人的兴趣爱好、饮食忌口、接送机等个性化服务需求(7分) 3. 给予客人温馨提示(5分) 4. 通过微信向客人发送预订信息、到达民宿的交通路线、民宿周边环境、民宿简介及民宿管家电话等内容(5分)			
	预订信息登记(10分)	1. 及时向其他部门的同事转达客人的特殊需求(5分) 2. 及时记录客人的需求信息(5分)			
小计	任务实施过程小计 = 自评 × 20% + 互评 × 30% + 师评 × 50%				
			自评	互评	师评
专业素养 (30分)	学习态度(10分)	积极参与, 认真思考, 主动承担			
	职业素养(20分)	言行举止有礼, 善于倾听, 尊重他人(7分)			
		具有热情、友好、耐心、细心的服务态度(6分)			
		沟通顺畅, 能够准确、清晰地传达信息(7分)			
小计	专业素养小计 = 自评 × 20% + 互评 × 30% + 师评 × 50%				
总分					

## 任务三 前台接待服务

### 一 任务描述

完成前台接待服务的情景模拟练习。

### 二 任务目标

#### (一) 知识目标

掌握前台接待服务的流程。

#### (二) 能力目标

具备根据既定的前台接待服务流程，有序、高效、规范地进行接待服务的能力。

#### (三) 素养目标

(1) 在接待工作中，树立全心全意为客人服务、顾客至上的服务意识。

(2) 深刻理解自身在提供优质服务中的重要性，培养积极的职业态度，树立职业认同感。

(3) 逐步培养与他人交往和沟通的能力。

### 三 任务分析

#### (一) 重点

掌握前台接待服务的流程。

#### (二) 难点

根据前台接待服务的流程进行情景模拟。



微课：  
前台接待工作

### 四 任务导入

5月4日下午，王女士一家三口乘坐火车来到桂林阳朔旅游，准备到提前预订好的民宿入住，如果你是民宿管家，你会做哪些接待准备工作呢？

## 五 任务讲解

### (一) 前台接待服务的流程

前台接待服务的流程如图2-1-3-1所示。

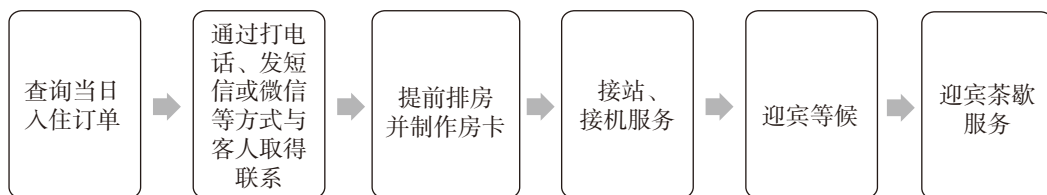


图 2-1-3-1 前台接待服务流程图

### (二) 前台接待服务的主要工作

(1) 查询当日入住订单。查看民宿当日预订情况，了解当日所有入住订单。

(2) 通过电话、发短信或微信等方式与客人取得联系。提前2个小时告知客人本店所在地的天气情况、本店基本住宿情况。通知客人的方法：打电话、发短信或微信。打电话的内容：本店的介绍、询问客人住宿要求及客人到店时间、安排餐饮等。发短信或微信的内容：本店的地点、联系电话、注意事项、活动安排等。同时嘱咐客人如有问题可以联系前台或民宿管家。

(3) 提前排房并制作房卡。根据当日预订情况安排好房间，并制作好房卡放置在前台，以便客人到店后能快捷入住。

(4) 接站、接机服务。民宿多处于风景优美但远离城市交通中心的地方，提供个性化的接站、接机服务有利于提高客户满意度。

(5) 迎宾等候。若民宿地处偏僻小巷，最好能到显眼的路标或宽敞的马路边等候。客人到达后，安排好停车位，引领客人进入民宿，途中可以简单地介绍本店的情况和周围的吃、住、游、娱、购场所；若客人已预订民宿活动，则可简单介绍活动安排情况。

(6) 迎宾茶歇服务。客人进入民宿后，帮助客人寄存、保管行李，并送上本地新鲜的水果或者特产、茶水等。



图 2-1-3-2 迎宾茶歇

## 六 任务实施

### (一) 任务情景介绍

下午两点，预订了民宿5月15—18日入住的王女士一行2人将乘坐动车抵达桂林阳朔火车站，她们之前预约了接站服务，作为民宿管家的你请做好客人的接待工作。

### (二) 任务实施要求

(1) 两两组合进行情景模拟练习，根据前台接待服务的流程、标准做好接待工作安排。

(2) 组合内角色互换，相互完成民宿管家角色扮演。

(3) 在任务实施评价表(表2-1-3-1)中记录对方的工作完成情况。

(4) 各小组根据任务实施评价表汇报本组的工作完成情况。

### (三) 任务实施评价

分组完成情景模拟练习，根据完成情况进行评分。

表 2-1-3-1 任务实施评价表

班级：                      组名（姓名）：                      日期：      年      月      日

评价项目	评价内容	评价标准	师评		
			自评	互评	师评
理论知识 (20分)	前台接待服务工作的流程	归纳整合所学知识点，内容准确、完整			
			自评	互评	师评
实施过程 (50分)	服务规范(10分)	1. 着装整齐干净，仪容仪表符合规范(5分) 2. 接待工作流程顺畅，符合规范(5分)			
	民宿PMS系统查询(5分)	查询民宿PMS系统，了解当日所有入住订单			
	主动联系客人，给予客人温馨提示(10分)	1. 通过电话、发短信或微信等方式与客人取得联系(4分) 2. 提前2个小时告知客人本店所在地的天气情况、本店基本住宿情况(6分)			
	提前排房并制作房卡(5分)	根据当日预订情况安排好房间，并制作好房卡			
	接站、接机服务(8分)	询问客人是否需要接站、接机服务，若需要则做好准备，提前到达约定地点接客人			
	迎宾服务(7分)	引领客人进入民宿，介绍民宿概况和活动安排情况			
	迎宾茶歇服务(5分)	引领客人使用茶点			
小计	任务实施过程小计 = 自评 × 20% + 互评 × 30% + 师评 × 50%				
			自评	互评	师评
专业素养 (30分)	学习态度(10分)	积极参与，认真思考，主动承担			
	职业素养(20分)	言行举止有礼，善于倾听，尊重他人(7分)			
		具有热情、友好、耐心、细心的服务态度(6分)			
		沟通顺畅，能够准确、清晰地传达信息(7分)			
小计	专业素养小计 = 自评 × 20% + 互评 × 30% + 师评 × 50%				
总分					

## 任务四 入住登记

### 一 任务描述

按照民宿入住登记流程完成前台入住登记服务。



图 2-1-4-1 前台接待

### 二 任务目标

#### (一) 知识目标

- (1) 掌握民宿入住管理相关法律、法规知识。
- (2) 掌握民宿入住登记的服务流程和服务标准。

#### (二) 能力目标

- (1) 具备利用 PMS 系统进行入住登记操作的能力。
- (2) 具备根据民宿入住登记服务流程和服务标准完成入住登记工作的能力。

#### (三) 素养目标

- (1) 培养认真、随和、耐心、负责的服务态度，以确保客人在入住过程中感受到亲切和专业的对待。

(2) 养成一丝不苟、追求卓越的行事风格，以提升整体服务质量。

(3) 培养自我调适和自我控制的能力，确保在高压和复杂的情况下，依然能够保持理智与从容。

### 三 任务分析

#### (一) 重点

了解入住登记流程。

#### (二) 难点

(1) 掌握接待客人时的语言规范。

(2) 能够熟练操作入住登记系统。



### 四 任务导入

王女士一行2人享用完迎宾茶点后，管家佳佳引领她们来到前台办理入住登记手续。佳佳礼貌地请求对方出示身份证件完成公安系统人脸识别登记手续。登记完成后，因王女士的订单为 OTA 平台闪住订单，佳佳告知王女士无须再在前台支付房费及押金，并将提前制作好的房卡交给王女士，引领她们入房，在此过程中贴心地为她们介绍民宿早餐、各项活动的时间安排，进入房间后贴心地为她们做房间设施设备介绍。迎接完客人后，佳佳再次来到前台，对王女士的订单进行入住确认，使该订单在民宿 PMS 系统中呈现“住客”状态，并再次通过微信给王女士发送入住信息。

如果你是民宿管家，你会怎么引导客人办理入住登记手续？

### 五 任务讲解

民宿入住登记流程如图 2-1-4-2 所示。

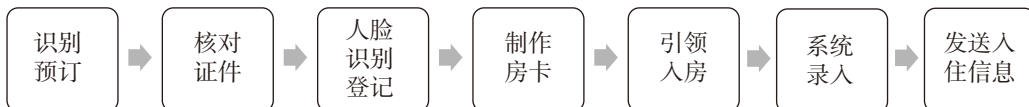


图 2-1-4-2 民宿入住登记流程

### （一）识别预订

民宿管家在完成迎宾后，应及时询问到店客人有无预订，对已有预订的客人应及时在后台系统查找对应预订单，并与客人核对预订姓名、入住天数、房型等信息；对无预订的客人，应在询问客人入住需求后，为客人做现场预订。

### （二）核对证件

民宿管家在确认预订信息后，应礼貌地请求客人出示身份证件，并查验身份证件与本人是否相符。

### （三）人脸识别登记

传统的人眼识别证件不利于入住的安全保证，民宿的人脸识别系统与公安部门的人口数据库相连，能够快速有效地识别客人的信息，确保客人身份的真实性，有效避免不法分子冒用他人身份入住。

### （四）制作房卡

房卡是客人进出房间的有效凭证。民宿管家在为客人办理入住时要快速地根据客人入住房间、入住天数制作好房卡，一般房卡的有效时限至退房当天下午2点。限定房卡的使用时限能够有效避免房卡不慎遗失后存在的安全隐患。

### （五）引领入房

民宿管家应贴心周到地将客人引领进房，引领过程中可热情地为客人介绍民宿的相关信息及近期活动等。进入房间后可为客人介绍房内布局及特殊设施设备的使用方法。

### （六）系统录入

办理好入住手续后，应及时在民宿 PMS 系统中修改客人住房状态，将“预订”改为“住客”，若与客人交谈中了解到客人有特殊要求，也应在该住房信息中备注。

### （七）发送入住信息

在完成所有登记后，民宿管家可将民宿入住信息、近期活动安排、周边旅游推荐等编辑成文字或将民宿已制作好的入住指南文本发送至客人微信，以体现贴心周到的个性化服务。

## 六 任务实施

### （一）任务情景介绍

5月25日，你引导李女士一行2人来到民宿前台，在完成迎宾接待后，作为民宿

管家的你，请根据表2-1-4-1的预订单为李女士2人办理好入住登记手续。

表 2-1-4-1 预订单

姓名	李 ××	人数 / 人	2
到店日期	5 月 25 日	离店日期	5 月 28 日
房型	大床房	房价 / 元	780
房间数量 / 间	2	预订人姓名	李 ××
公司	无	邮箱	12345@163.com
特殊要求	接站	电话	156 ××××1234
预订日期	5 月 5 日	预订员	佳佳

## (二) 任务实施要求

(1) 两两组合进行情景模拟练习，根据民宿前台入住登记流程为客人办理入住登记手续。

(2) 组合内角色互换，相互完成民宿管家角色扮演。

(3) 在任务实施评价表(表2-1-4-2)中记录对方的工作完成情况。

(4) 各小组根据任务实施评价表汇报本组的工作完成情况。

## (三) 任务实施评价

分组完成民宿前台入住登记服务情景模拟练习，根据完成情况进行评价。

表 2-1-4-2 任务实施评价表

班级：                      组名(姓名)：                      日期：      年      月      日

评价项目	评价内容	评价标准	师评
理论知识 (20分)	民宿入住管理相关法律、法规知识(10分)	归纳整合所学知识点，内容准确、完整	
	前台入住登记的服务流程和服务标准(10分)		

续表

			自评	互评	师评
实施过程 (50分)	识别预订(10分)	1. 根据识别结果正确做出预订应对 2. 信息识别准确			
	核对证件(5分)	1. 礼貌地向客人获取证件 2. 正确识别证件的有效性 3. 礼貌地进行人与证的识别			
	人脸识别登记(5分)	1. 引导客人进行人脸识别登记 2. 语言温和、手势规范			
	制作房卡(10分)	1. 准确操作房卡制作机 2. 房卡制作数量、有效时间符合房间预订情况			
	引领入房(10分)	1. 精神饱满, 自然大方 2. 热情服务, 引领过程中适时介绍民宿近期活动及周边信息 3. 为客人介绍特殊设施设备的使用方法			
	系统录入(5分)	1. 在民宿 PMS 系统中及时更改住房状态 2. PMS 系统操作娴熟 3. 准确并及时地在系统中备注客人的特殊需求			
	发送入住信息(5分)	1. 及时将民宿入住信息、近期活动安排、周边旅游推荐等编辑成文字发送给客人 2. 语言礼貌、亲切、自然			
小计	任务实施过程小计 = 自评 × 20% + 互评 × 30% + 师评 × 50%				
			自评	互评	师评
专业素养 (30分)	学习态度(10分)	积极参与, 认真思考, 主动承担			
	职业素养(20分)	言行举止有礼, 善于倾听, 尊重他人(7分)			
		具有热情、友好、耐心、细心的服务态度(6分)			
		沟通顺畅, 能够准确、清晰地传达信息(7分)			
小计	专业素养小计 = 自评 × 20% + 互评 × 30% + 师评 × 50%				
总分					