



“十四五”职业教育国家规划教材

酒店前厅服务 标准化教程

Standardized Course
for Front Office Service

主 编：宫 斐 陆晓敏

副主编：隆晓文 黎 瑛 张宇琨 谭艳红

 广西民族出版社
Gvangjih Minzcuz Cuzbanjse



“十四五”职业教育国家规划教材

酒店前厅服务 标准化教程

Standardized Course
for Front Office Service

主 编：宫 斐 陆晓敏

副主编：隆晓文 黎 瑛 张宇琨 谭艳红

 广西民族出版社
Gvangjsih Minzcuz Cuzbanjse

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店前厅服务标准化教程 / 宫斐, 陆晓敏主编. — 南宁: 广西民族出版社, 2022.9 (2025.1 重印)

ISBN 978-7-5363-7604-5

I. ①酒… II. ①宫… III. ①饭店—商业管理—高等职业教育—教材 IV. ① F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2022) 第 160352 号

JIUDIAN QIANTING FUWU BIAOZHUNHUA JIAOCHENG

酒店前厅服务标准化教程

宫 斐 陆晓敏 主编

出版人: 石朝雄

责任编辑: 凌 华 王博书

责任校对: 曾杨月

装帧设计: 陈 卓

责任印制: 梁海彪

出版发行: 广西民族出版社

地址: 广西南宁市青秀区桂春路 3 号 邮编: 530028

电话: 0771-5523216 传真: 0771-5523225

电子邮箱: bws@gxmzbook.com

印 刷: 广西彩丰印务有限公司

规 格: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张: 19.5

字 数: 350 千字

版 次: 2022 年 9 月第 1 版 2025 年 1 月修订

印 次: 2025 年 1 月第 3 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5363-7604-5

定 价: 50.00 元

※ 版权所有 · 侵权必究 ※

前言

为深入贯彻党的二十大精神，落实《国家职业教育改革实施方案》和《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》要求，在教育部《职业教育提质培优行动计划（2020—2023年）》“信息技术+升级传统专业”的指导下，结合酒店管理与数字化运营专业升级背景，我们创新开发了这本体现新时代职业教育特色的新型活页式教材。

教材秉持“立德树人、产教融合、数字赋能、标准引领”的编写理念，构建“四维立体”开发框架：一是突出政治引领，将社会主义核心价值观、劳动精神、工匠精神有机融入80个教学任务；二是深化产教融合，组建“双师型教师+企业专家”编写团队，引入国际金钥匙组织服务标准与OPERA系统操作规范；三是强化数字赋能，开发虚拟仿真教学模块，配套二维码视频资源库；四是注重标准对接，有机融入“1+X”前厅运营管理职业技能等级标准，形成“职业认知—技能实训—创新应用”三阶递进培养模式。

教材采用“项目引领、任务驱动”的编写体例，以前厅服务全流程为主线，构建包含认知准备、技能标准、数字应用的三阶递进学习体系。每个教学任务设置“案例导入—岗位任务书—技能标准矩阵—反思创新工单—数字化（OPERA）能力进阶”五大模块，配套开发AR情景模拟系统、微课视频库等数字资源，打造“纸质教材+数字资源+智能平台”三位一体的新形态教材。在内容架构上，本教材以“三全育人”为导向，构建“三维立体”思政体系：通过典型案例强化服务意识，依托岗位情境培育职业精神，借助数

字技术赋能素质养成，并将中华待客之道、绿色环保理念、文化自信培育等思政元素有机融入预订管理、礼宾服务等八大工作领域，实现价值塑造与技能培养的深度融合。

教材突出三大创新特色：一是首创“OPERA 系统操作 + 岗位服务标准”双轨并行的教学体系，开发包含智能预订系统、收益管理平台等数字化工具应用的 20 个实训模块；二是构建“任务工单 + 数字孪生”的混合式学习模式，配套建设虚拟前厅部运营管理系统，实现线上线下教学资源互通；三是建立“课证融通 + 赛训结合”评价体系，设置“1+X”证书考核点和全国职业院校技能大赛前厅服务赛项训练模块，形成“教—学—做—评”闭环。

在产教融合方面，教材由校企双元团队共同开发，深度整合华住、万豪、洲际等头部酒店集团最新服务标准，由企业专家全程参与案例开发与技能标准制定。创新设计“企业真实工单导入—岗位任务分解—教学项目转化”的内容生成路径，确保教学内容与行业前沿保持同步。

编写组成员包括省级技术能手、教师创新团队负责人、全国职业院校技能大赛优秀指导教师及国际品牌酒店前厅部经理。由宫斐负责整体框架设计与数字化资源开发，华住集团唐琳娟等负责技术要点、典型任务和案例整合等。在项目具体分工上，宫斐、张娟负责项目一、项目八，陆晓敏、谭艳红负责项目二、项目四，隆晓文负责项目三、项目七，黎瑛负责项目六，张宇琨负责项目五，谷冬雁负责全书课程思政的融入，企业专家元建担任本书的审稿专家。

限于编者水平，书中难免存在不足之处，恳请各院校师生及行业专家提出宝贵意见，我们将通过在线课程平台建立动态修订机制，持续提升教材建设质量。

编者

2025 年 1 月

目 录

1	●	项目 1 走进前厅部
3	●	知识准备
9	●	技能标准
9	○	任务 1 前厅部各岗位的工作职责
18	○	任务 2 仪容仪表准备
22	●	能力进阶
23	●	项目 2 预订管理
25	●	知识准备
31	●	技能标准
31	○	任务 3 电话预订
35	○	任务 4 面谈预订
38	○	任务 5 网络预订
41	○	任务 6 散客预订更改
44	○	任务 7 散客预订取消
46	○	任务 8 团队预订更改
48	○	任务 9 团队预订取消
50	○	任务 10 超额预订控制
53	○	任务 11 预订未到处理
57	●	能力进阶

59	●	项目 3 礼宾服务
61	●	知识准备
69	●	技能标准
69	○	任务 12 交通用车安排
72	○	任务 13 机场接机服务
75	○	任务 14 机场送机服务
78	○	任务 15 为客人取回机场遗留行李
81	○	任务 16 客人到店行李服务
85	○	任务 17 带客人参观房间
88	○	任务 18 带客人进房发现意外情况
91	○	任务 19 换房行李服务
95	○	任务 20 行李寄存服务
98	○	任务 21 行李领取服务
101	○	任务 22 暂存行李服务
104	○	任务 23 客人行李破损处理
106	○	任务 24 打包行李服务
108	○	任务 25 为客人购买药品服务
110	○	任务 26 委托代办服务
115	●	能力进阶

117	●	项目 4 前台接待服务
119	●	知识准备
126	●	技能标准
126	○	任务 27 各班次工作准备
132	○	任务 28 客人入住服务
142	○	任务 29 登记验证客人证件
145	○	任务 30 制作并发放房卡
147	○	任务 31 为客人升级房间
149	○	任务 32 为客人更换房间
152	○	任务 33 客人延迟退房服务
155	○	任务 34 客人退房程序
162	○	任务 35 客人遗留物品处理
166	○	任务 36 店内外物品递送转交服务
170	○	任务 37 借用物品服务流程
174	○	任务 38 夜班核对
177	●	能力进阶
179	●	项目 5 收银服务
181	●	知识准备
185	●	技能标准

185	任务 39	不同支付方式的处理
190	任务 40	清点备用金数额
193	任务 41	押金办理
196	任务 42	信用卡预授权
199	任务 43	开具发票
203	任务 44	争议客账的处理
206	任务 45	房费变更处理
208	任务 46	账目核对
211	任务 47	夜审
215	任务 48	如何投缴投款袋
218		能力进阶
219	项目 6	行政楼层服务
222		知识准备
226		技能标准
226	任务 49	行政楼层接待准备
229	任务 50	行政楼层入住服务
232	任务 51	行政楼层客房迎宾服务
234	任务 52	离店快速结账服务
236	任务 53	行政楼层退房服务
239	任务 54	行政酒廊自助餐台的更新和补充

242	○	任务 55	行政酒廊桌面清理和摆台
245	○	任务 56	行政酒廊客人座位安排
248	○	任务 57	下午茶与“欢乐时光”服务
252	○	任务 58	会议室预订及准备工作
255	●		能力进阶
257	○	项目 7	话务总机服务
259	●		知识准备
263	●		技能标准
263	○	任务 59	话务总机服务礼仪
266	○	任务 60	接转一般内外线电话流程
268	○	任务 61	电话问询服务
270	○	任务 62	电话留言服务
273	○	任务 63	叫醒服务
276	○	任务 64	叫醒失败处理
279	○	任务 65	保密入住的处理
282	○	任务 66	电话免打扰服务
285	○	任务 67	客人电话投诉处理
288	○	任务 68	接到恐吓电话处理
290	●		能力进阶

291	项目 8 宾客关系管理
294	知识准备
298	技能标准
298	任务 69 宾客服务经理交接班
302	任务 70 检查预抵 VIP (Very Important Person, 贵宾) 房
307	任务 71 DND (Do Not Disturb, 请勿打扰房) 房间处理流程
310	任务 72 客人损坏和遗失酒店物品的处理
313	任务 73 处理满房程序
316	任务 74 客人醉酒处理
320	任务 75 接到火警的处理方式
324	任务 76 客房内开启保险箱
328	任务 77 客人投诉处理
332	任务 78 客人高消费处理
335	任务 79 每日房态差异报告
339	任务 80 OTA (Online Travel Agency, 在线旅行社) 平台网络维护
343	能力进阶
344	参考文献
345	Opera PMS 系统术语参考

STANDARDIZED COURSE FOR FRONT OFFICE SERVICE

项目 1

走进前厅部



【学习目标】

素质目标	1. 了解前厅部工作人员的素质要求及礼节礼貌 2. 知晓前厅部的仪容仪表礼仪
知识目标	1. 掌握前厅部的概念、设计与布局 2. 了解前厅部的基本任务及组织架构
技能目标	1. 熟悉前厅部的业务内容及其特点 2. 能够清晰认知前厅部各岗位工作职责

【案例导入】

王先生计划在国庆节期间携家人去北京旅游，并提前在网上预订了世纪大酒店。王先生和家人如期从机场抵达酒店大堂，面带微笑并穿着干净整洁的门童就立刻迎上前去，并躬身拉开车门问候道：“欢迎光临！”王先生和家人下车期间，门童已经将行李箱从出租车后备厢取出，确认了客人随身携带的行李件数和没有遗漏物品后，引领王先生及家人去往酒店前台。随后，前台服务员面带微笑并礼貌地问候道：“你们好，欢迎光临世纪大酒店，请问有没有预订？”王先生答道：“我们在十天前已经在网上预订了一间套间，预订号是12345a。”服务员熟练地查阅预订，与王先生确认离店时间及付款方式后，请王先生和家人出示身份证，并请其刷脸核验了身份。在王先生预付押金并签名确认后，服务员双手递交房卡并说道：“您好，王先生，你们住在1808号房，这是您的房卡，右手边是客梯，我的同事会帮您把行李运上去，祝您入住愉快！”行李员引领王先生和家人到达1808号房间后，将行李放置于行李架后，向王先生和家人简要介绍客房设施与服务，并将王先生随手扔至床上的西装挂进了壁橱。随后行李员礼貌地道别，退出房间并关上房门。虽然旅途很疲惫，但是酒店员工简捷地为客人办理入住，热情、细心的服务让王先生和家人感觉很愉快，他们对接下来的酒店服务充满期待。



项目1 案例点评

知识准备

一、前厅部概述

前厅部（Front Office）是酒店招徕并接待客人、销售酒店客房及餐饮娱乐等服务产品、沟通与协调酒店各部门、为客人提供专业且个性化的综合性服务的部门。前厅部通常由前台、礼宾部、话务总机、客人关系部以及行政楼层等部门组成，其中的主要部门均设在酒店大堂前后，以便各部门及时有效地协同工作。在酒店行业中，很多人习惯称呼前厅部为前厅，它是酒店核心区域之一，前厅的面积大小取决于酒店类型、星级和规模，应与客房数相适应。

前厅部的工作对酒店形象、服务质量、管理水平以及经济效益至关重要。前厅部有以下作用：

1. 前厅部是酒店的窗口，反映酒店的整体服务质量；
2. 前厅部是酒店信息中心和对客服务协调中心，具有决策作用及协调作用；
3. 前厅部是酒店的代表，具有建立良好宾客关系的重要作用；
4. 前厅部是酒店的橱窗门面，对客人及社会公众对酒店形成深刻印象起着重要的社会作用；
5. 前厅部的销售业绩，直接关系到酒店的经济效益。

二、酒店前厅的设计与布局

前厅是酒店的中心，是酒店中集交通、服务、休息等多种功能为一体的共享空间。所以，按功能划分，可将前厅分为正门入口处及人流线路、服务区、公众休息区和公共卫生间等主要区域。

（一）正门入口处及人流线路

正门入口处是人来车往的重要“交通枢纽”。其基本功能是要保证酒店进出的交通畅达，客人下车时能避风遮雨。正门外有车道和雨搭，正门前台阶旁还应设有专供某些有功能障碍的客人的轮椅出入的坡道，以方便这些客人入店。大门有玻璃拉门、转门或自动门。门以双层为佳，以保持

能稳定调节前厅空调温度，节约能源，并可减少尘土进入，保持前厅清洁。

从入口到酒店内各个目的地，便形成了人流线路。各条人流线路要经过装修或铺设条形地毯以形成明确的人流走向，使具有动感的人流线路与相对平静的休息区和服务区互不影响。

（二）服务区

前厅的对客服务区主要包括总服务台、大堂副理处和礼宾部等。

1. 总服务台（简称总台）。

总台应设在大堂中醒目的位置。总服务台的功能很多，其中接待、问讯、收银是总台的主要功能，其他还有如车票（船票、机票）预订、出租车服务、联系旅行社、邮递服务、外币兑换等。总台一般设在酒店大堂内，也有酒店按照功能区分设立多个柜台。以团体客为主要客源的酒店，在总台处另设团体接待处。

总服务台的柜台和台内面积视酒店的类型、规模、客源市场定位以及科学技术手段的应用水平来决定。酒店的规模越大，接待人数和服务项目越多，则总台的面积及柜台就应越大；反之，则越小。一般情况下，总台长度与客房数量之间有如下关系：客房数在 200 间以下，总台长度取每间 0.05 米；客房数在 600 间以下，取每间 0.03 米；客房数在 600 间以上，取每间 0.02 米。另外，酒店前台接待台还可以分站立式服务的前台和坐式服务台两种。如果是站立式服务的前台，对客的柜台高度一般在 1.2 米左右，宽度在 0.5 米以内，方便客人书写，同时也可以适当遮挡工作台；员工的工作台一般高度在 0.8 ~ 0.9 米，宽 0.6 米左右，方便操作电脑、书写。如果是坐式服务台，则台面一般高 0.8 米左右，总共的宽度在 1 米左右，对客人的距离保持在 1 ~ 1.5 米为宜。从发展的趋势来看，随着酒店智能化、信息化的不断发展，线上办理入住、刷脸入住等自助入住系统的出现及应用，总台功能将日益简化。

2. 大堂副理处。

大堂副理的办公地点，应设在离总台或大门不远的某一视野开阔的安静之处。通常配备办公桌、两张座椅、电话、计算机等工作设备，供办公和接待客人。

3. 礼宾部。

礼宾部柜台一般设在大门内侧，使礼宾员可尽早看到汽车驶进通道，及时上前迎接。柜台的理想高度为 120 ~ 130 厘米，既方便客人又方便工

作人员操作。柜台后设行李房。小型酒店不单设行李处，与总台合一。

（三）公众休息区

酒店前厅的公众休息区是客人来往酒店时等候、休息，或约见亲友的场所，它要求相对安静和不受干扰。公众休息区主要摆放供客人休息的沙发座椅、配套的茶几等家具。

（四）公共卫生间

酒店前厅或附近通常都设有用中英文及明显的图形标志的供男女客人使用的公共卫生间。公共卫生间的设施主要有便器和洗脸盆，还有烘手器、手纸、面巾纸、小毛巾、香皂等器具和用品。公共卫生间要宽敞干净、设施完好、用品齐全。

从一定意义上来说，公共卫生间可以反映出酒店的档次和服务水准，是酒店的“名片”。大堂有众多的人流进出，要考虑公共卫生间的位置，既方便客人又能避开外人的直视。酒店除了要注意公共卫生间的卫生清洁、设施完好外，还应注重公共卫生间的装修布置风格以及材料和质地的选择。

【服务小贴士】

香港半岛酒店的大堂设计

酒店可以依据其形象、定位、风格进行大堂设计，以建立宾客忠诚的战略定位。香港半岛酒店的开放式大堂设计，使酒店的大堂从酒店开业起就成为许多航空公司和旅行社的服务基地，也曾作为机场出港登记处。现在，其大堂已成为商人洽谈生意，新闻界收集信息，社会名流聚会、闲坐、聊天消磨时光的好场所，而酒店一年的总营业收入近 25% 来自这些经常惠顾的忠实客人。可见其大堂设计的独特品位和其特有的运营理念、精美的饮食、细致高端的服务，且为客人带来实际利益等成为赢得大批海内外忠诚客人的秘诀所在。

三、前厅部的基本任务

前厅部的基本任务就是最大限度地推销客房商品及酒店产品，并协调酒店各部门，为客人提供满意的服务，使酒店获得理想的经济效益和社会效益。

接受预订。指的是酒店为客人提供的一种服务，酒店接受客人提前预订房间，以确保客人在特定时间能够获得所需的住宿或服务，以满足客人需求，提高客人满意度。

礼宾服务。礼宾服务包括在机场、车站接送客人，在门口迎宾，为客人提供行李搬运服务、出租车服务、邮电服务和问讯服务等。

入住登记。前台不仅要接待住客，为他们办理住店手续、分配房间等，还要接待其他消费客人以及来访客人等。

协调对客服务。前厅部要向有关部门下达各项业务指令，然后协调各部门解决执行指令过程中遇到的新问题，联络各部门为客人提供优质服务。

房态控制。酒店客房的使用状况是由总台控制的。准确、有效的房态控制能保证更高的客房利用率及向客人提供更好的服务。前厅部必须在任何时刻都能正确地显示每个房间的状况——住客房、走客房、待打扫房、待售房等，为客房的销售和分配提供可靠的依据。

客账管理。客账管理包括建立客人账户、记录账单和结账等工作。记录和管理客人与酒店房间的财务关系，以保证酒店及时准确地得到营业收入。客人的账单可以在预订客房时建立（记入订金或预付款），或是在办理入住登记手续时建立。

客史档案管理。前厅部要负责收集、加工、处理和传递有关经营消息，包括酒店经营的外部市场消息（旅游业发展状况、国内及世界经济信息、顾客的消费心理、人均消费水平、年龄构成等）和内部管理信息（如开房率，营业收入，客人的投诉、表扬，客人的住店、离店、预订情况以及在有关部门的消费情况等）。前厅部不仅要收集这类信息，而且要对其进行加工、整理，并将其传递到客房、餐饮等酒店经营部门和管理部门。

客房销售。除了酒店销售部以外，前厅部的预订部和话务总机也负责推销客房。前厅部可以受理客人预订，还可以随时向没有预订的零散客人推销客房等酒店产品和服务。

四、前厅部的组织结构

前厅部的组织结构见图 1-1。但因受到酒店类型、规模、等级、劳动力成本、管理模式等因素的影响，各酒店前厅部组织机构设置的形态也有所不同。

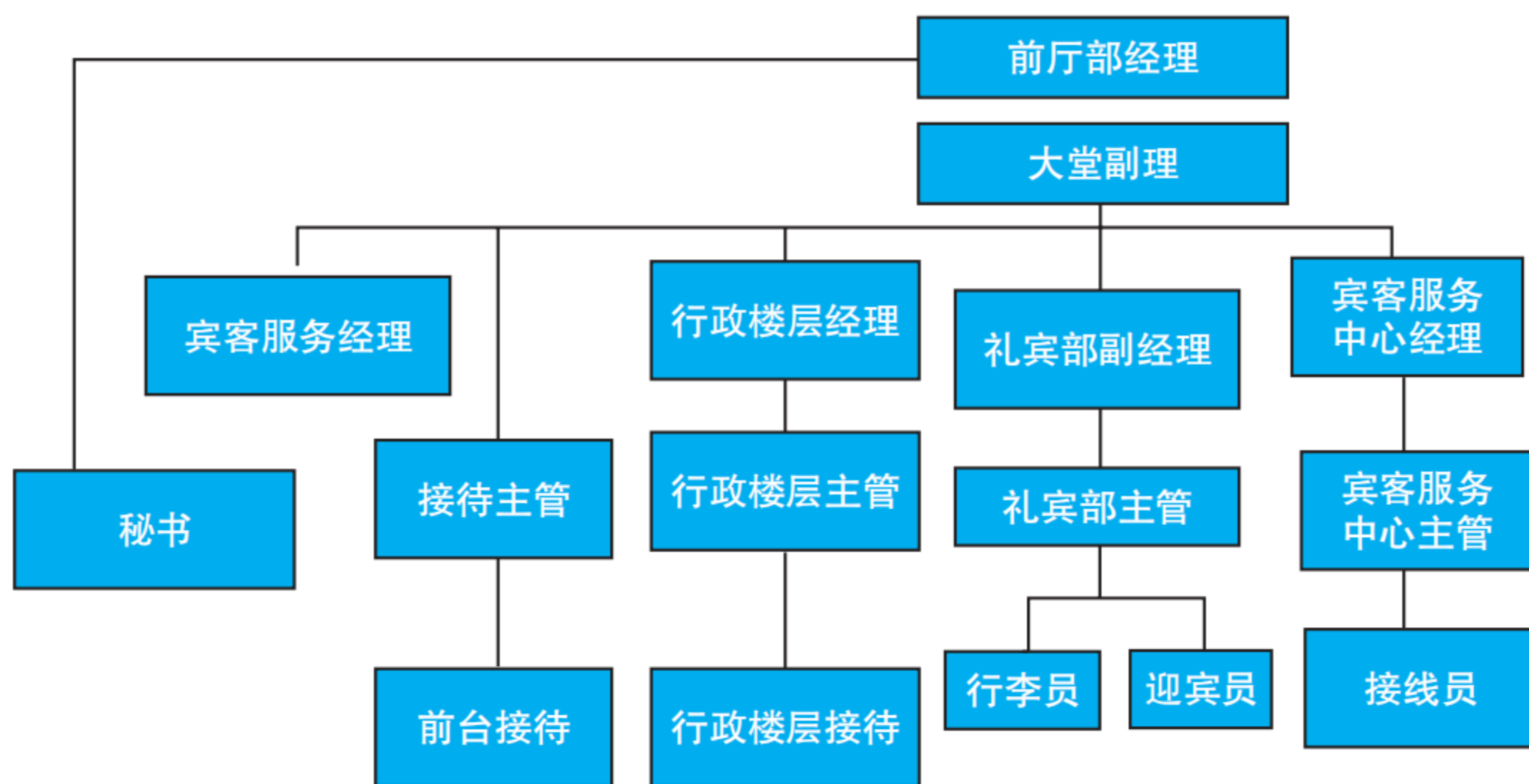


图 1-1 前厅部的组织结构

【知识拓展】

前厅部员工的职业素养

前厅部是酒店对外的重要窗口，工作内容庞杂，涉及面广，专业要求高，要成为一名优秀的前厅部工作人员，需要具备以下职业素养：

（1）职业道德要求

前厅部服务人员必须品行端正，为人正直。酒店前厅工作会涉及客人隐私、酒店账务、会员卡销售提成等经营秘密，前厅部服务人员很容易利用职务之便为个人谋取私利，损害客人和酒店的利益，这对其职业生涯发展影响极坏。因此，前厅部服务人员必须自觉加强品行修养。

（2）职业意识要求

前厅部服务人员要热爱前厅工作，要有强烈的工作责任感，要以作为酒店前厅部的一名员工而感到自豪。前厅部服务人员一定要树立正确的服务理念，有良好的服务意识，随时做好服务的准备，为客人提供优质服务。

（3）职业能力要求

①良好的语言能力。除普通话外，前厅部服务人员必须会说一两种外语。

- ②较强的人际交往能力。
- ③较强的自我控制能力。
- ④一定的销售能力。
- ⑤良好的记忆能力。
- ⑥敏锐的观察力、敏捷的思维能力和较强的理解力。
- ⑦熟练的计算机和辅助工具操作能力。

(4) 职业规范要求

①端庄大方的仪容、仪态。仪表要整洁，前厅部服务员工服整洁、无损、挺括，鞋袜整洁一致，规范穿着工服，正确佩戴工牌。仪容大方，发型美观大方、梳理整齐；手部保持清洁，指甲修剪适中，不涂指甲油；面容光洁，男员工不留胡须，女员工化淡妆。仪态要得当，站立要自然大方，行走时步子要轻而稳，手势要得体。

②恰到好处的礼节礼貌。前厅部服务人员称呼客人时应恰当使用称呼礼节，说话时应温和耐心，双目注视客人，并及时予以应答；与客人交流时，应与客人保持有效的距离；不要接受客人赠送的礼物。

技能标准



任务 1

任务 1 前厅部各岗位的工作职责

工作情境：你是一名新入职的前厅部工作人员，你需要迅速了解酒店前厅部的工作岗位类型、岗位职责等信息，你可以通过查看岗位说明书，或与酒店前厅部员工交流，熟悉自己的本职工作。

工作时长： 20 分钟	岗位： 前厅部各岗位工作人员
任务序列号： F0-1	所需设备用品： 前厅部岗位职责说明书
职业素养	培养学生拥有爱岗敬业、文明诚信、服务社会、乐于奉献的精神。以大国工匠精神的标准和要求，打造适应新时代发展的“专、精、尖”职业劳动者

岗位	岗位职责	素质要求
迎宾员	(1) 整理仪容仪表，注意站姿，面带微笑，重视酒店形象 (2) 待客自然、礼貌，认真指挥及疏导酒店门前车辆 (3) 开车门时躬身微笑、向客人致意，遇到重要客人要为其护顶 (4) 若遇到客人是老人、儿童或行动不便者，应及时帮助其下车 (5) 提卸行李时要请客人清点好，检查有无物品遗留在车上 (6) 客人离店时，帮助客人提行李上车，车辆离开时挥手告别 (7) 注意观察门厅人员的动向，做好客人抵离店时的安保工作	(1) 具备良好的职业素养，遵守职业道德，尊重客人，礼貌待人 (2) 具有良好的团队协作精神，能够与其他员工密切配合，共同完成工作任务 (3) 具备快速反应能力，能够及时处理突发事件和客人的紧急需求 (4) 具备良好的身体素质，能够承受一定的工作压力和长时间站立工作

续表

岗位	岗位职责	素质要求
行李员	<p>(1) 注重仪容仪表, 站姿端正, 面带微笑重视酒店形象</p> <p>(2) 待客自然、礼貌, 认真解答客人的问题, 随时准备为客人提供帮助, 做好交接班工作</p> <p>(3) 时刻注意酒店大堂人员的来往情况, 注意前台的召唤。当发现任何可疑的物品或人员时, 立即向主管上级报告</p> <p>(4) 随时为客人运送行李, 热情地为客人带路, 其间主动为客人介绍酒店的各项服务设施</p> <p>(5) 尊重客人的意愿, 注意客人的行李安全, 轻拿轻放, 如发现行李破损要注意及时告知, 及时准确地帮助客人将行李送到指定地点</p> <p>(6) 客人寄存行李时要告知其酒店的寄存规定, 寄存手续要清楚、登记要准确</p> <p>(7) 对火情疏散等紧急情况的工作程序有充分的认识</p>	<p>(1) 了解酒店行李及贵重物品保管服务的基本任务及工作流程</p> <p>(2) 遵纪守法, 作风正派, 热爱本职工作, 善于学习, 自觉遵守酒店规章制度</p> <p>(3) 身体健康, 精力充沛</p> <p>(4) 掌握酒店的各项服务设施和常用的部门工作资料</p> <p>(5) 掌握服务心理方面的基本常识, 懂得礼仪、安全、消防的基本知识, 了解货物运送和易燃物品运送的有关规定</p>