

前厅服务员国家职业技能标准

(2009 年修订)

1. 职业概况

1.1 职业名称

前厅服务员。

1.2 职业定义

为宾客提供客房预订、礼宾行李、前厅接待等服务的人员。

1.3 职业等级

本职业共设三个等级，分别为：初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）、高级（国家职业资格三级）。

1.4 职业环境

室内、外，常温。

1.5 职业能力特征

具有良好的语言表达能力；能有效地进行交流，能获取、理解对客服务信息，并快速做出反应；具有一定的计算能力；具有良好的动作协调性；能迅速、准确、灵活地完成各项服务操作。

1.6 基本文化程度

高中毕业（或同等学历）。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：初级不少于 90 标准学时；中级不少于 100 标准学时；高级不少于 110 标准学时。

1.7.2 培训教师

培训初级、中级、高级前厅服务员的教师应具有本职业高级职业资格证书 2 年以上或本专业中级以上专业技术职务任职资格。

1.7.3 培训场地设备

教室、模拟总台，配备前厅服务常用设备，如计算机终端、电话机、行李车等。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——初级（具备以下条件之一者）

(1) 经本职业初级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 在本职业连续见习工作 2 年以上。

——中级（具备以下条件之一者）

(1) 取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作 1 年以上，经本职业中级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作 2 年以上。

(3) 连续从事本职业工作 5 年以上。

(4) 取得经人力资源和社会保障行政部门审核认定的、以中级技能为培养目标的中等以上职业学校本职业（专业）毕业证书。

——高级（具备以下条件之一者）

(1) 取得本职业中级职业资格证书后，连续从事本职业工作 2 年以上，经本职业高级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得本职业中级职业资格证书后，连续从事本职业工作 3 年以上。

(3) 取得高级技工学校或经人力资源和社会保障行政部门审核认定的、以高级技能为培养目标的高等职业学校本职业（专业）毕业证书。

1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和技能操作考核。理论知识考试采用闭卷笔试方式，技能操作考核采用现场或模拟现场实际操作、口试等方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。

1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比为 1 : 15，每个标准教室不少于 2 名考评人员；技能操作考核考评员与考生配比为 1 : 10，且不少于 3 名考评员。

1.8.5 鉴定时间

理论知识考试时间为 90 min；技能操作考核时间：初级不少于 30 min，中级、高级均不少于 40 min。

1.8.6 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室进行，技能操作考核在配备模拟总台或总台、计算机终端、电话机、信用卡压印机、POS 机、电子钥匙制卡机、验钞机、行李车等设备和用品的室内场地进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

(1) 热情友好，宾客至上。

(2) 真诚公道，信誉第一。

(3) 文明礼貌，优质服务。

(4) 以客为尊，一视同仁。

(5) 团结协作，顾全大局。

- (6) 遵纪守法，廉洁奉公。
- (7) 钻研业务，提高技能。

2.2 基础知识

2.2.1 计算机使用知识

- (1) 计算机基础知识。
- (2) 计算机网络基础知识。
- (3) 饭店前台系统操作基础知识。

2.2.2 前厅服务基础知识

- (1) 前厅接待礼仪。
- (2) 英语基本接待用语。
- (3) 我国主要少数民族生活习俗、禁忌。
- (4) 主要客源国的宗教信仰、习俗。
- (5) 服务心理知识。
- (6) 前厅服务质量知识。

2.2.3 安全服务知识

- (1) 消防知识。
- (2) 公共场所卫生知识。
- (3) 安全操作知识。
- (4) 突发事件应急处理知识。

2.2.4 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国合同法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国外汇管理暂行条例》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国旅馆业治安管理办法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国外国人入境出境管理法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国消防法》相关知识。

3. 工作要求

本标准对初级、中级、高级的技能要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 初级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、客房预订服务	(一) 预订受理	1. 能受理电话订房 2. 能受理网络订房 3. 能受理函件订房 4. 能受理面谈订房	1. 客房类型 2. 客房产品特点 3. 房价种类及其内容 4. 客房预订种类及其处理方法 5. 客房预订注意事项

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、客房预订服务	(二) 预订信息处理	1. 能填写客房预订单 2. 能查询订房信息 3. 能储存订房资料	1. 客房预订表格种类及处理方法 2. 订房资料查询方法 3. 订房资料储存注意事项 4. 传真机等常用设备使用方法
二、礼宾行李服务	(一) 门厅迎送	1. 能迎送散客 2. 能迎送团队 3. 能迎送贵宾 4. 能提供雨具服务 5. 能提供出租车预约服务	1. 散客迎送要求 2. 团队迎送要求 3. 贵宾迎送要求 4. 雨具存放设备使用方法 5. 出租车预约注意事项
	(二) 行李服务	1. 能运送散客行李 2. 能运送团队行李 3. 能提供行李存取	1. 散客行李运送注意事项 2. 团队行李运送注意事项 3. 行李车辆使用、保养方法 4. 行李保管安全知识
	(三) 递送服务	1. 能递送宾客留言 2. 能接收、分拣、递送、邮寄宾客邮件及报刊	1. 递送宾客留言注意事项 2. 主要邮件及报刊种类 3. 邮件处理相关规定
三、前厅接待服务	(一) 入住登记	1. 能办理有预订散客入住登记手续 2. 能办理无预订散客入住登记手续 3. 能办理团队入住登记手续 4. 能推销客房	1. 有预订散客入住登记要求 2. 无预订散客入住登记要求 3. 团队入住登记要求 4. 客房推销技巧 5. 客用钥匙管理规定 6. 客房钥匙制作机使用方法 7. 住宿登记安全管理知识
	(二) 离店结账	1. 能办理散客结账手续 2. 能办理团队结账手续 3. 能识别人民币及美元等常用外币的真伪	1. 付款方式种类 2. 团队结账注意事项 3. 假币特征及处理方法 4. 结账设备使用要求
	(三) 特殊需求处理	1. 能为宾客提供换房服务 2. 能为宾客办理延迟退房服务	1. 办理换房服务注意事项 2. 办理延迟退房服务注意事项
四、总机服务	(一) 电话接转	1. 能提供住客信息查询 2. 能接转内、外线电话	1. 住客信息查询注意事项 2. 电话接转技巧
	(二) 叫醒服务	1. 能提供人工叫醒服务 2. 能提供自动叫醒服务	1. 人工叫醒服务要求 2. 自动叫醒服务要求 3. 叫醒设备使用方法

3.2 中级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、客房预订服务	(一) 预订处理	1. 能填写预订确认书 2. 能处理预订变更 3. 能处理预订取消 4. 能处理超额预订	1. 预订变更、预订取消注意事项 2. 婉拒订房处理技巧 3. 超额预订处理方法
	(二) 抵店前准备	1. 能制作预计抵店客人报表等 2. 能核对、存放客房预订单 3. 能传递订房信息	1. 宾客接待规格分类 2. 报表种类 3. 宾客抵店前准备工作要求
二、礼宾行李服务	(一) 物品转交	1. 能受理宾客转交物品 2. 能转交宾客物品	1. 受理宾客转交物品注意事项 2. 转交宾客物品注意事项
	(二) 行李服务	1. 能处理行李错送 2. 能处理行李破损 3. 能处理行李丢失	1. 有关部门行李处理规定 2. 行李错送、破损、丢失处理注意事项
三、前厅接待服务	(一) 外币兑换	1. 能进行外币现钞兑换 2. 能进行外币旅行支票兑换	1. 外币现钞及旅行支票种类 2. 外币兑换率计算方法 3. 外币现钞及旅行支票识别
	(二) 贵重物品保管	1. 能提供贵重物品寄存 2. 能提供贵重物品提取	1. 贵重物品寄存管理规定 2. 贵重物品寄存注意事项 3. 贵重物品提取注意事项
	(三) 宾客留言	1. 能提供“住客留言” 2. 能提供“访客留言”	1. “住客留言”服务要求 2. “访客留言”服务要求
	(四) 客史档案管理	1. 能收集“客史档案”信息 2. 能整理“客史档案” 3. 能利用“客史档案”提供针对性服务	1. “客史档案”内容及作用 2. “客史档案”应用范围

3.3 高级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、客房预订服务	(一) 客情预测	1. 能汇总订房数据 2. 能计算预计出租率 3. 能计算平均房价	1. 客情预测内容 2. 客情预测方法 3. 客情预测常用计算公式
	(二) 表单制作	1. 能制作“贵宾接待通知单”等常用通知单 2. 能制作“客房预订周报表”等常用报表	1. 客房预订表单种类 2. 客房预订表单制作要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
二、 礼宾行李服务	(一) 店外应接	1. 能提供机场等店外应接服务 2. 能处理航班延误等店外应接常见问题	1. 店外应接服务要求 2. 店外应接常见问题处理技巧
	(二) 委托代办	1. 能提供订票服务 2. 能提供当地旅游服务 3. 能提供店外订餐服务	1. 订票服务注意事项 2. 当地旅游、交通、商品信息 3. 当地餐饮信息及订餐要求
三、 前厅接待服务	(一) 房态控制	1. 能识别客房状态 2. 能调整客房状态	1. 客房状态种类 2. 客房状态调整方法
	(二) 报表审核	1. 能核对“客房差异日报表” 2. 能审核“房租日报表”	1. “客房差异日报表”核对方法及要求 2. “房租日报表”核对方法及要求 3. 夜审的作用及目的
	(三) 投诉受理	1. 能处理预订信息差异等一般性投诉 2. 能受理宾客的意见和建议	1. 宾客投诉动机 2. 宾客投诉种类 3. 宾客投诉受理方法 4. 客务关系处理常识及技巧
四、 培训指导	(一) 业务培训	1. 能编写培训方案 2. 能对初级、中级前厅服务员进行业务知识培训	1. 培训方案编写要求 2. 业务督导的基本方法和要求 3. 实际操作技能训练要求
	(二) 现场指导	1. 能进行业务督导 2. 能对初级、中级前厅服务员进行实际操作技能训练 3. 能制定初级、中级前厅服务员培训计划	

4. 比 重 表

4.1 理论知识

项 目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5
	基础知识	20	10	5

续表

项 目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
相 关 知 识	客房预订服务	20	25	20
	礼宾行李服务	20	25	20
	前厅接待服务	25	35	30
	总机服务	10	—	—
	培训指导	—	—	20
合 计		100	100	100

4.2 技能操作

项 目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
技 能 要 求	客房预订服务	25	30	25
	礼宾行李服务	25	25	20
	前厅接待服务	40	45	35
	总机服务	10	—	—
	培训指导	—	—	20
合 计		100	100	100