

# 酒店员工手册

## 目录

第一章 序言 .....	3
第二章 酒店简介 .....	4
第三章 培训与发展 .....	4
3 .....	5
4 .....	6
第四章 劳动条例 .....	6
5 .....	6
A 严重违反酒店规章制度 .....	7
B 在试用期内被证明不符合录用条件的 .....	7
C 严重失职，营私舞弊，给酒店造成重大损失的 .....	7
D 被依法追究刑事责任者 .....	7
E 法律法规规定的其它情形 .....	7
6 .....	7
第五章 有关权益 .....	7
7 .....	8
8 .....	8
9 .....	9
第六章 员工守则 .....	9
10 .....	10
11 .....	10
12 .....	11
13 .....	12

1、所有员工应在上下班时打钟卡，部门副经理以上除外。 .....	12
2、分两头上班的员工，出入均须打钟卡。 .....	12
2、 员工打卡后，应检查是否打卡正确，因钟卡上出现的问题而影响考 .....	12
14 .....	13
三、员工餐厅就餐规定： .....	13
15 .....	13
16 .....	14
17 .....	15
18 .....	16
19 .....	16
第七章 安全守则 .....	16
20 .....	17
21 .....	17
第八章 奖惩条例 .....	17
22 .....	18
1、不使用指定的员工通道 .....	19
2、仪态、举止未能达到酒店要求 .....	19
3、上班时制服穿着不整齐 .....	19
23 .....	19
4、在工作场地大声喧哗 .....	19
5、下班后无故在酒店范围内逗留 .....	19
6、未能保持更衣柜或地面整洁 .....	19
7、工作时咀嚼口香糖或零食 .....	19
8、在员工餐厅以外地方进食 .....	19
9、使用酒店电话办理私人事物 .....	19
10、工作时，收听收看与工作无关的音像制品及书刊等。 .....	19

11、随地吐痰、乱丢垃圾或乱写乱画、破坏卫生整洁 .....	19
12、不礼貌的高声与上司、同事对话 .....	19
13、当月无故迟到三次 .....	19
14、上班时不佩戴工牌或员工证 .....	19
15、上下班不打钟卡 .....	19
16、工作或效率欠佳，工作粗心大意 .....	19
17、违反部门常规 乙类过失 .....	19
1、擅自私调更衣柜，或在柜内存放任何酒店物品 .....	19
2、对同事违纪行为隐瞒不报 .....	19
24 .....	19
3、当职时睡觉 .....	19
4、对客人不礼貌 .....	20
5、在工作时间，未经部门负责人同意，擅自将来访或外来人员带入酒店内 .....	20
6、吵闹、粗言私语或扰乱酒店安宁 .....	20
7、没敲门或未经客人许可而进入房间 .....	20
8、唆使他人或代他人打钟卡 .....	20
9、私自使用客用设施或客用物品 .....	20
10、拒绝授权人员检查手袋、包裹等 .....	20
11、违反吸烟条例，在禁烟区吸烟 .....	20
12、损耗、损坏客人物品或酒店设施 .....	20
13、挑拨打架事件 .....	20
14、在店内售卖或兜售私人物品 .....	20
15、不服从上级的工作安排，故意消极怠工 .....	20
16、偷吃酒店或客人的食物 .....	20
17、上班带有醉态或服用麻醉药或在店内服用类似药物食品 .....	20
18、擅进禁区 .....	20

25 .....	20
19、发表虚假或诽谤的言论，影响客人或其他员工的声誉 .....	20
20、转让或使用他人的饭卡 .....	20
21、拾遗不报 .....	20
22、私自收小费而不上交 .....	20
23、工作时间非因工作而私自与国外客人接触 .....	20
24、在上班时间，擅自离开工作岗位或到其它部门闲逛 .....	20
25、旷工一天 .....	20
26、未经部门主管同意在酒店范围以外穿酒店所发制服 .....	20
27、提供虚假资料或不实报告 .....	21
28、违反员工餐厅守则 .....	21
29、违反安全管理条例 .....	21
30、违反员工住宿规定 .....	21
31、擅自张贴或涂改、撕毁通告板内任何告示 .....	21
32、懈怠疏忽而造成工作损失 .....	21
33、工作时间非因工作而私自在酒店范围内会友 丙类过失 .....	21
1、 利用病事假期间在外从事兼职工作 .....	21
26 .....	21
2、危害店内任何人士 .....	21
3、未经部门主管批准私配钥匙 .....	21
4、殴打他人或互相打斗 .....	21
5、向客人或同事索取金钱或其它报酬 .....	21
6、做不道德或猥亵交易 .....	21
7、携带或收藏一切禁品，如枪械、毒品、黄色书刊等 .....	21
8、泄露酒店机密情报，伪造文件意图行骗 .....	21
9、私换外币 .....	21

10、调戏或污辱他人 .....	21
11、偷窃酒店、客人或同事的钱财 .....	21
12、偷窃酒店食品或物品 .....	21
13、接受任何形式的贿赂或他人行贿 .....	21
14、赌博 .....	21
15、蓄意毁坏酒店设施 .....	21
16、利用职权收取回扣，损害公共利益 .....	22
17、触犯国家任何刑事法律或外事纪律 .....	22
18、利用职权提供方便予亲友，损害酒店或客人利益 .....	22
27 .....	22
19、当班聚众闹事，煽动他人消极怠工，使酒店声誉、经济效益受损 .....	22
20、连续旷工三天以上 .....	22
21、损坏酒店贵重物品或造成酒店重大经济损失 .....	22
28 .....	22
第九章 其它 .....	22
29 .....	23
第十章 修订 .....	23
30 .....	24
第十一章 xx 酒店组织结构图.....	24
31 .....	24

## 第一章 序言

亲爱的同事们：

欢迎你们加入到 xx 酒店这个大家庭，让我们一道为 xx 酒店发展成为青岛的国际化品牌酒店而共同努力！

xx 酒店崇尚“合作理解友爱求实”的团队精神，秉承“热心用心耐心诚心关心”的“五心”服务理念，力图以舒适的生活环境和尽善尽美的服务赢得每一位客人的满意。我们深知，酒店的繁荣是需要靠大家来创造的。我们希望每一位员工能够以 xx 为荣，为 xx 添彩，友好真诚的关心每一位来到我们酒店的客人，提供“恰到好处”的亲情式服务。身为总经理，我愿与大家携手并肩，一起战胜我们必将面临的一切挑战，共同创造 xx 美好的前程，共同体会成功的喜悦。

为了我们 xx 酒店事业的发展与成功，《员工手册》将帮助你们更加深入的了解酒店的经营理念与管理制度，希望大家熟知，并共同遵守。

再次热烈欢迎你们加入成长中的 xx，让我们脚踏实地携手并进，共同走向辉煌！

谢谢！

1

总经理启

## 第二章 酒店简介

## 青岛 xx 酒店简介

xx 酒店坐落于美丽的海滨城市——青岛，地处城阳的钻石路段正阳路西端，是一座三星级国际商务酒店。

城阳之美在于山水，在于古典与现代的水乳交融，现代城市园林的流行时尚在这里交汇，xx 酒店就是您领略这一切的绝好去处。

xx 酒店是由鑫源置业集团有限公司投资成立的管理公司，于 2024 年 8 月 28 日开始营业。其地理位置优越，距 308 国道仅 5 分钟，距青岛流亭国际机场仅 10 分钟车程，地处青银高速济青高速环胶州湾高速和流亭立交桥的交叉点，交通便利。酒店拥有客房 79 间，其中标准房 25 间，单人间 40 间，商务间 7 间，套房 7 间。中餐厅茶苑咖啡厅韩国料理会议室商务中心等服务设施一应俱全，自开业至今先后获得青岛市“入境游客信赖饭店”“青岛市诚信星级饭店”城阳区“消防安全工作先进单位”“城阳特色餐饮名店”等，并被评为城阳区第一家“全国绿色饭店”。

提供舒适的居住环境和尽善尽美的服务是 xx 的宗旨，xx 酒店全体员工热诚欢迎您！

2

## 第三章 培训与发展

酒店管理公司视人力资源为最宝贵的资源。酒店所录用的均是一些具有强烈求知和发展欲望的人。为充分开发员工的聪明才智，我们致力于培训，为员工提供培训发展和晋升的机会。让员工在各自的岗位上，各尽所能，发挥其所长，为创造一个富有活力和挑战性的 xx 酒店而努力。

### 入职培训

自新员工入店第一天起，所有新员工均须通过酒店综合性的入职教育，其中包括酒店管理公司介绍礼节礼貌卫生仪表等培训。

#### 岗位培训

根据工作的要求和 xx 酒店的服务标准，员工将被安排参加由部门组成的岗位技能培训。

#### 语言培训

在工作需要的基础上，我们将组织员工进行英语或其它语言的培训。

#### 电话礼仪培训

根据工作的需要，员工将参加此项培训，以保证电话礼仪的标准化。

3

#### 安全与消防培训

所有员工都应参加消防培训，以保证客人和酒店财产以及员工安全。

#### 其它培训

依据岗位及员工个人发展的需要，我们还同时设有“岗位交叉培训”“管理技巧”“培训培训师”等多项培训项目。并不断发展新的培训项目和逐步扩大培训范围，使其达到 xx 酒店服务的最高水准。青岛 xx 酒店将为你开辟广阔的空间。

## 第四章 劳动条例

### 一 招聘：

酒店以任人纳贤为基本原则，凡有志于酒店服务工作的各界人士，都可对照酒店招工简章，报名参与。酒店将通过考核面试体检等必要的程序择优聘用。

## 二 试用期：

员工需经过一至三个月的试用期，签订试用期保证书，试用期满后经考核合格方可转为正式员工，不符合录用条件者将终止试用。

## 三 劳动合同：

凡被正式录用者，酒店将签订劳动合同，通常为一年。

## 四 个人档案：

A 员工应如实将个人资料填写在应聘人员登记表内。如住址迁移婚姻状况家庭成员等资料有变，应及时告知人力资源部予以更正。资料不详有可能引至日后应有之福利的损失。

B 员工个人资料，属于机密，除人力资源部专职人员外，其他人员不得随意查阅或问询。

## 五 工作时间：

5

参照有关法规，结合本地情况和酒店工作特点编排员工工作时间和休息日。

## 六 发薪方式：

每月中旬发放工资。如遇周末或法定假期，工资将提前一天发放。

## 七 岗位变更：

根据工作需要，酒店有权在内部调整员工工作岗位。

#### 八 员工辞职：

员工辞职需（试用期内提前 7 天，正式聘任后提前 30 天）向所在部门负责人提出书面申请，经酒店批准方可离岗。

#### 九 解聘：

（1）员工无任何过失而自动辞职，且符合酒店规定程序，获准后，其工作交接完毕后，其当月工资延期一个月发放。

（2）发生下列情况之一者，酒店有权解除合同。

- A 严重违反酒店规章制度
- B 在试用期内被证明不符合录用条件的
- C 严重失职，营私舞弊，给酒店造成重大损失的
- D 被依法追究刑事责任者
- E 法律法规规定的其它情形

### 第五章 有关权益

#### 假期

员工各种假期的申请，无论时间长短，一律填写“请假单”由部门经理批准后生效，“请假单”填写两份，一份交人力资源部，一份留部门存查。请假归来需向部门经理销假。

一、主管级及以下员工请假由部门经理批准生效，主管级以上人员请假需报总经理，批准后方生效，并需报人力资源部备案。

二、请假天数审批：部门经理可批准本部门员工（包括主管）请假一天。一天以上三天以内由部门经理在“请假单”中签署意见报人力资源部，三天以上由人力资源部审批。特殊情况需报总经理审批。各部门员工请假后的有关工作均由各部门自行安排。

三、假期分类：

3.3.1 法定假：中国国内执行元旦 1 天，春节 3 天，清明节 1 天，五一劳动节 1 天，端午节 1 天，中秋节 1 天，国庆节 3 天，合计 11 天。法定假日由部门安排轮休，遇法定假日正常上班的，由部门安排补休。

7

3.3.2 年假申请：凡在酒店工作满一年，出勤率在 95% 以上的员工，可获有薪年假五天经理级以上可获七天有薪年假。休假必须提前十五天申请，填写“请假单”后由部门经理审批，报人力资源部备案。主管级以上员工申请年假须经总经理审批方为有效。事假原则是不得延至下年度，特殊情况需由总经理审批。

3.3.3 事假申请：请事假必须提前一天向部门经理申请。如属急事来不及当面请假，必须在 24 小时内以其他方式（如电话）补办请假手续。凡请假者需仔细填写“请假单”，请假一天以内由部门经理批准，三天以内须经人力资源部审批。原则上未经人力资源部和总经理的特别审批，事假一年内累计不得超过十五天，事假一天扣一天工资，每月事假最多不能超过 15 天。

病假申请：休病假者必须由当地医院开据病假证明。休病假的员工需填写“请假单”，附病假证明，经部门经理批准后报人力资源部备案。突发性急病需休假者，应在 24 小时之内电话通知部门经理，回来后出据医院开据的急诊及病假证明并补办请假手续。

3.3.4 丧假：员工直系亲属（三代以内）去世者，酒店给予 1-3 天有薪假期。

员工应先填写“请假单”，由部门经理批准后，附有关证明报人力资源部备案。

8

3.3.5 工伤假：经有关医院或酒店医生开据证明，填写“请假单”，经部门经理批准后，附有关证明报人力资源部备案。

3.3.6 其它假期：按国家相关规定办理。

9

## 第六章 员工守则

### 一 工作态度：

1 员工应按酒店的操作规程，准确及时地完成各项工作。

2 上下级之间员工之间应以礼相待，互相合作。员工应切实执行直属上级指派的任务。不得顶撞上司不得无故拖延拒绝或终止上级安排的工作。

3 员工对直属上司答复不满意时，可以越级向上一级领导反映。

4 工作认真，待客热情，说话和气，谦虚谨慎，举止稳重。

5 对待顾客的投诉和批评时应冷静倾听，虚心接受，任何情况下都不得与客人争论，

解决不了的问题应及时报告直属上司。

6 员工必须提前 10

分钟到岗作好班前准备工作。工作时间不得擅离职守或早退。在下一班员工尚未接班前，当班员工不得离岗。员工下班后，无公事，应在 30 分钟内离开酒店。

7 未经部门负责人同意，员工不得在任何场所接待亲友来访。员工不得使用客用电话。外线打入私人电话不予接通，紧急事情可打电话到各部门办公室。

10

8 上班时严禁串岗闲聊吃零食。禁止在餐厅厨房等公共场所吸烟，不做与本职工作无关的事。

9 热情待客，站立服务，使用礼貌语言。

二仪表仪容：

男士

1 头发：保持整齐干净。前不过眉，两旁鬓角不可掩过耳部，后面不可到达衣领。不可头发蓬松或有新潮发型。染发只可为黑色。

2 胡子：不可留胡子。保持面部干净。

3 指甲：及时清洁和修剪指甲，不可藏有污垢，不能留长指甲。

4 首饰：只可戴一枚结婚戒指，项链不可露出制服外。不可佩非本店发出的别针和任何其它装饰物在制服上。餐饮部员工均不可佩戴戒指工作。

5 制服：必须穿着酒店发放的制服上岗工作。制服要干净整齐打好领带，系好纽扣，衣袖和裤脚均不可卷起。制服外不得显有个人物品

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要  
下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/078124044062006111>