

酒店管理制度

一、工作态度：

- 1、按酒店操作规程，准确及时地完成各项工作。
- 2、员工对上司的安排有不同意见但不能说服上司，一般情况下应先服从执行。
- 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，耐心解释，任何情况下都不得与客人争论，解决不了的问题应及时告直属上司。
- 6、员工应在规定上班时间的基础上适当提前到达岗位作好准备工作。工作时间不得擅自离职或早退。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____分钟内离开酒店。
- 7、员工不得在任何场所接待亲友来访。未经部门负责人同意，员工不得使用客用电话。外线打入私人电话不予接通，紧急事情可向直属上司申请。
- 8、上班时严禁串岗、闲聊、吃零食。禁止在餐厅、厨房、更衣室等公共场所吸烟，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。
- 10、未经部门经理批准，员工一律不准在餐厅做客，各级管理人员不准利用职权给亲友以各种特殊优惠。

二、制服及工作牌：

- 1、员工制服由酒店发放。员工有责任保管好自己的制服。

2、所有员工应佩戴作为工作服一部分的工作牌。不戴工作牌扣人民币_____元，员工遗失或损坏工作牌需要补发

者应付人民币_____元。

3、员工离职时须把工作服和工作牌交回到主管部门，如不交回或工作服破损，须交付服装成本费。

三、仪表、仪容、仪态及个人卫生：

1、员工的精神面貌应表情自然，面带微笑，端庄稳重。

2、员工的工作衣应随时保持干净、整洁。

3、男员工应修面，头发不能过耳和衣领。

4、女员工应梳理好头发，使用发夹网罩。

5、男员工应穿皮鞋，禁穿拖鞋或凉鞋。女员工应穿黑鞋，肉色统补袜其

端不得露于裙外。

6、手指应无烟熏色，女员工只能使用无色指甲油。

7、只允许戴手表、婚戒以及无坠耳环。厨房员工上班时不得戴戒指。

8、工作时间内，不剪指甲、抠鼻、剔牙，打哈欠、喷嚏应用手遮掩。

9、工作时间内保持安静，禁止大声喧哗。做到说话轻、走路轻、操作轻。

四、拾遗：

1、在酒店任何场所拾到钱或遗留物品应立即上缴主管作好详细的记录。

2、如物品保管三个月无人认领，则由酒店最高管理当局决定处理方法。

3、拾遗不报将被视为从偷窃处理。

五、酒店财产：

酒店物品(包括发给员工使用的物品)均为酒店财产，无论疏忽或有意损坏，当事人都必须酌情赔偿。员工如犯有盗窃行为，酒店将立即予以开除，并视情节轻重交由公安部门处理。

六、出勤。

1、员工必须依照部门主管安排的班次上班，需要变更班次，须先征得部门主管允许。

2、除主管以上管理人员外，所有员工上、下班都要签工卡。

3、员工上班下班忘记签卡，但确实能证明上班的，将视情节，每次扣除不超过当天____%工资。

4、严禁替他人签卡，如有违反，代签卡者及持卡本人将受到纪律处分。

5、员工如有急事不能按时上班，应电话通知征得部门主管认可，补请假手续，否则，按旷工处理。

6、工卡遗失，立即报告人事部，经部门主管批准后补发新卡。

7、员工在工作时间未经批准不得离店。

七、员工衣柜：

1、员工衣柜的配给由主管部门负责，必要时，可两个或两个以上的员工合用一个衣柜。员工衣柜不能私自转让，如有违反，将受纪律处分。

2、员工须经常保持衣柜的清洁与整齐，柜内不准存放食物、饮料或危险品。

3、主管部门配给衣柜时，免费发给一把钥匙。如遗失钥匙，须赔人民币____元。

4、如有紧急情况或员工忘带钥匙，可向人事部借用备用钥匙，但须部门主管同意，故意损坏衣柜，则须赔偿，并予纪律处分。

5、不准在衣柜上擅自装锁或配钥匙，主管部门可随时检查衣柜，检查时两个

以上人员在场。

6、不准在更衣室内睡觉或无事逗留，不准在更衣室吐痰、抽烟、扔垃圾。

7、员工离店时，必须清理衣柜，不及时清理衣柜，酒店有权清理。

八、员工通道：

1、员工上下班从指定的员工通道入店。

2、后台员工非工作关系不得任意进入店内客用公共场所、餐厅，使用酒店内

客用设施。

3、员工在工作时间要离开酒店时，应向主管部门申请，经部门主管同意后方能离店。

九、酒店安全。

1、员工进出酒店，主管人员保留随时检查随带物品的权利。

2、员工不得携带行李、包裹离店，特殊情况必须部门主管同意方可离店。

十、电路故障：

当电路出故障时，应采取下列措施：

- (1)通知维修人员，立即采取应急措施，不要擅自处理。
- (2)和正在用餐客人谈话，表示歉意。

消防安全

酒店配有标准的消防设备。每一位员工都必须熟悉并了解正确使用火

器和消防设备，熟记酒店消防楼梯和疏散通道。

一、火灾预防：

_____遵守有关场所禁止吸烟的规定。

_____严禁把烟蒂或其它燃烧留在楼梯内、包厢、过道或字纸篓里。

_____酒店内任何地方都不得堆积废纸、脏毯、脏棉织品或其它易燃物品，以杜绝易燃源。

_____不准在灶台或高瓦数电灯附近放置燃易爆物品。

_____盛有易燃、易爆物的容器，不得存放在大楼内。

_____任何员工发现还在冒烟的烟头都应该立即把它熄灭。

_____如果发现电线松动、磨损、折断、电源插座和电器的破损等情况，应立即报告维修部门，以便及时修复。

_____厨师上班前必须检查燃油管道、燃烧器、开关等设施的安全状况。发现泄漏，应该关闭阀门，报告维修部门。

_____厨师下班前必须检查所有厨房设备，关掉所有阀门的开关。

奖惩条例

一、优秀员工：

酒店每月按照各员工的岗位职责进行考核，年终进行评比，被评为优秀员工者，将受到酒店的荣誉及物质奖励。

二、嘉奖、晋升：

酒店对改进管理，提高服务质量和经济效益有突出贡献，或者在酒店日常的工作中，创造出优异成绩者将进行嘉奖或晋升。

三、纪律处分/失职的种类：

1、纪律处分为口头警告、纠正面谈、书面警告、辞退警告、停薪、辞退、解除合同或开除。纪律处分由部门经理发失职表，失职表交失职的员工签收，副本送主管部门负责归档。

2、失职行为分为甲、乙、类，犯有其中任何一条都要填写职工失职表，并据此扣发浮动工资。

3、凡第四次发生甲类失职时将扣除一天基本工资的分，每次失职将扣除____%的浮动工资。

4、凡第三次发生乙类失职时将扣除二天基本工资的分，情节特别严重者将会被辞退。甲类失职

1、上班迟到；

2、不使用指定的职工通道；

3、仪表不整洁；

A留长发；

B手脏；

C站立姿势不正；

D手插口袋；

E衣袖、裤脚卷起；

F不符合仪表仪容规定；

- 4、擅离工作岗位或到其它部门闲荡；
- 5、不遵守打电话的规定；
- 6、损坏工作服或把工作服穿出酒店之外；
- 7、培训课旷课；
- 8、违反员工餐厅规定；
- 9、工作时听收音机、录音机或看电视(休息或工作需要例外)；
- 10、上班做私事，看书报和杂志；
- 11、未经许可带妻子、丈夫、男女朋友等进入酒店；
- 13、上班时使用客用坐椅休息和厕所；
- 14、穿工作服进入商店(为客人买东西例外)；
- 15、将酒店文具用于私人之事；
- 16、在公共场所大声喧哗或在客人可以看到和听到的地方作不雅的习惯动作；
- 17、在公共场所和酒店其它地方聚众讨论个人事情；
- 18、违反更衣室规定。

乙类失职

- 1、上下班不签卡或唆使别人为自己签卡和替别人签卡；
- 2、对客人和同事不礼貌；
- 3、因粗心大意损坏酒店财产；
- 4、隐瞒事故；
- 5、拒绝安全检查包裹、手提包或员工身份证；
- 6、拒绝执行管理员/部门主管的指示；
- 7、上班时打瞌睡；
- 8、涂改工卡；

- 9、违反安全规定；
- 10、在酒店内喝酒；
- 11、进入客房(工作例外)；
- 12、说辱骂性和无礼的话；
- 13、未经同意改换班次、休息天或休息时间；
- 14、超过工作范围与客人过分亲近；
- 15、在除了指定位置以外的其它场所吸烟；
- 16、不报告财产短缺；
- 17、在酒店内乱丢东西；
- 18、不遵守消防规定；
- 19、损坏公物；
- 20、工作表现并差或工作效能差；
- 21、不服从主管或上司的合理合法命令；
- 22、擅自配置酒店范围内任何钥匙；
- 23、发表虚假或诽谤言论，影响酒店、客人或其他员工的声誉。
- 24、在酒店内危害任何人员；殴打他人或互相打架；
- 25、向顾客索取小费或其它报酬；作不道理交易；
- 26、泄露酒店机密情况；调戏或欺侮他人；
- 27、偷窃酒店、客人或其他人的财物或拿用酒店、客人的食物、
饮料；
- 28、违犯店规，造成重大影响或损失；
- 29、在酒店内赌博或观看赌博；
- 30、故意损坏消防设备；
- 31、触犯国家任何刑事罪案；

- 32、遗失、复制、未经许可使用总钥匙；
- 33、旷工。

酒店管理制度（2）

是指酒店为了规范和管理酒店运营的各个方面而制定的一套规章制度。以下是一些典型的酒店管理制度：

- 1. 员工管理制度：包括岗位职责和权限、考勤制度、奖惩制度、培训制度等，用于管理和激励酒店员工。
- 2. 客房管理制度：包括客房清洁制度、房间分配制度、客房维修制度等，用于确保客房的干净和良好的维护。
- 3. 食品安全制度：包括食品采购与储存制度、食品加工和制作制度、餐厅卫生制度等，用于确保食品的安全和卫生。
- 4. 设备维护制度：包括设备保养计划、设备故障处理制度、设备更新与改造制度等，用于保证酒店设备的正常运行和维护。
- 5. 安全管理制度：包括消防安全制度、安全巡查制度、应急管理制度等，用于确保酒店的安全。
- 6. 客户服务制度：包括接待服务制度、客户投诉处理制度等，用于提供优质的客户服务。

这些管理制度对于确保酒店的正常运营、提高服务质量和确保客户满意度非常重要。酒店管理人员需要对这些制度进行有效的执行和监督。

酒店管理制度（3）

酒店厨师长工作职责

一、负责厨房全面工作，保证所有成品、半成品的质量。对每道出品必须经过审定，出品的色、香、味、型、器均符合酒店《菜系大全》的要求后，方能厨房。对不合的出品及时档回，并纠正当事人的错误。

二、负责审批厨房物料采购单，并配合库管员审查每天所购的各类原材料的数量、质量、价格。

三、负责厨房的成本核算，从厨房的各环节抓成本节约，每天开餐期间对水、电、油、原料切配等作检查，每天早上上班第一件事：翻冰箱，了解当天应沽清的和急推的菜品，在早会上安排。

四、负责本部门的设备使用、保养、维护，并出台相关制度，定专人负责。

五、负责按《食品卫生法》的要求严格监督各档口卫生，保证天天过关。指导厨房各档口工作。

六、接受行政总厨的工作指导，并协助其做好市场行情的了解和菜品的开发、厨师比武等工作。

七、建立厨房学习制度，定期组织厨师培训，提高厨房员工整体素质和综合技能。

八、厨师长必须了解当天订餐情况，及时做好备料工作安排。

九、开餐前对各档口准备工作跟踪了解。

十、每月最后一天，对已领用但未使用的原料进行盘点核算，并于次日上报财务。

十一、完成酒店总经理和行政总厨安排的其他工作。

餐饮服务员管理

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/666020214131011041>