

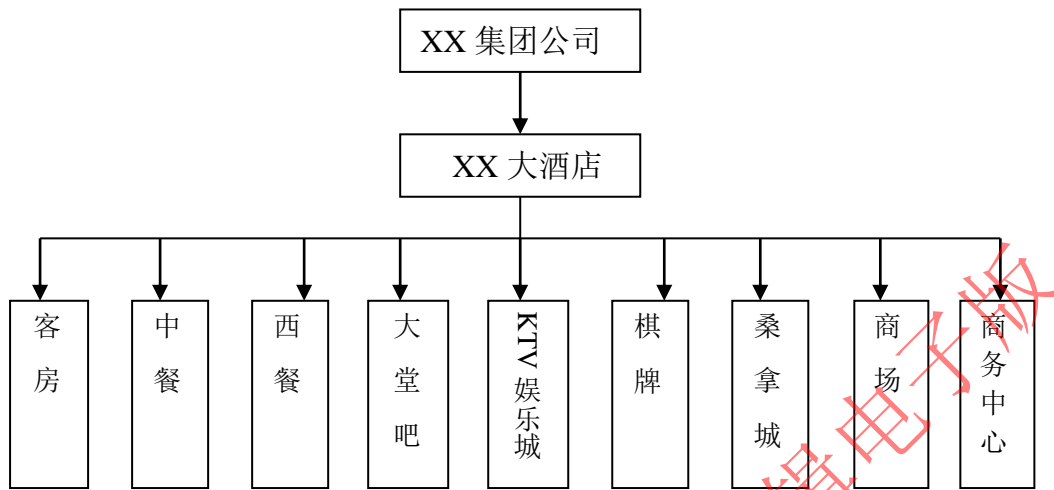
酒店管理制度汇编

点击下载获取无水印可编辑电子版

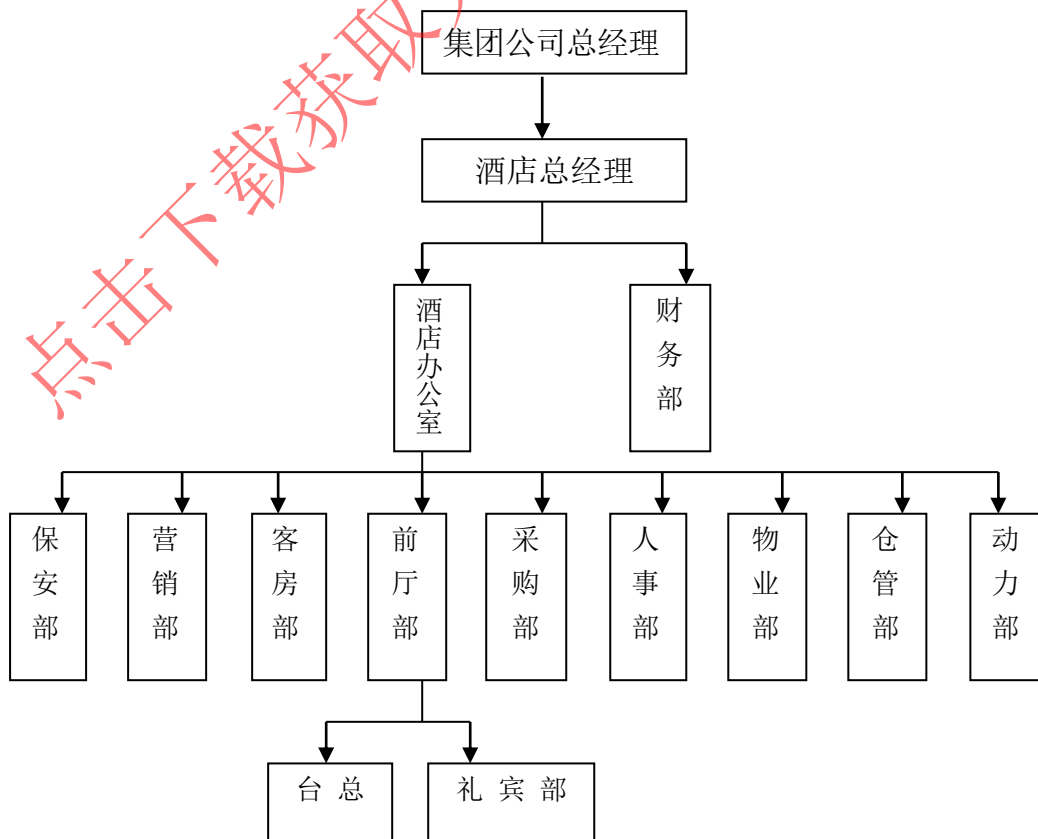
修订日期：xx年3月12日

生效日期：xx年3月15日

第一章：管理机构设置



第二章：管理机构职能方框图



第三章 管理制度

一、 员工个人部分规章制度

员工上、下班和考勤制度

1. 员工必须按部门规定的工作班次与时间准时上、下班。
2. 未经主管批准，员工不得私自调班或擅离岗位。
3. 员工不准无故迟到、早退和旷工。
4. 员工上、下班必须按规定亲自签到，不得代他人或委托他人签到。
5. 员工上、下班必须走员工通道或乘员工电梯。
6. 员工上班不准穿便装、背包或提袋上楼层。
7. 员工上班必须提前 15 分钟，化好妆、穿好工衣到各相应部门签到。
8. 员工上下班要与上班或下班员工搞好交接手续，双方签名。

员工请假制度

1. 员工病事假均须事先办妥请假手续，不准电话或口信请假。三天之内由部门经理签字批准，三天以上必须由总经理批准。
2. 请假时限到期，必须回批假人那里销假。
3. 请假人需要延期，必须经部门经理或总经理批准。
4. 请病假，必须有市级医院检查病历和药费收据，除卧床不起外，一律由本人来酒店办理病假手续。
5. 请病假延期，必须由病员到市级医院开出证明方可继续治疗或病休。

员工仪容仪表制度

1. 必须经常保持服装整齐清洁，酒店所发的工作制服、鞋、袜等物品要自觉爱护，做到制服整洁、工鞋干净、光亮。
2. 员工到岗位工作，必须按指定位置佩戴工号牌或员工证。
3. 员工不得梳怪异发型，应勤修剪头发。男员工头发以发脚不盖过双耳及后衣

领为适度，做到发型自然大方，干净整齐，不准留小胡子，面部必须保持干净。女员工不得披头散发，头发不宜过长，以不盖过肩部为适度，做到发型自然大方，流露部分不可遮眼，不可以使用鲜艳颜色及引人注目的头饰。

4. 指甲必须经常修剪并保持清洁，不可藏有任何污秽，不可留长指甲及涂彩色指甲油。
5. 员工宜保持淡雅清妆，不得浓妆艳抹，并避免使用味浓的化妆用品。
6. 员工饰物仅限于佩戴结婚戒指，不准在制服上佩戴非酒店发给的其它饰物。

员工个人卫生制度

1. 每天淋浴，勤换衣裤，保持身体清洁。
2. 早晚刷牙，保持口腔清洁卫生，不食带刺激气味的食品，保持口气清新。
3. 勤剪指甲，经常保持双手清洁。
4. 饭前便后必须洗手。
5. 打喷嚏或咳嗽时应用手或手巾遮口。
6. 不可在公共场合搔痒及梳头。
7. 不准随地吐痰，乱丢杂物。
8. 自觉养成注重公共卫生的良好习惯。

员工通道制度

1. 员工上下班须乘员工电梯或走消防通道。
2. 员工上班进入员工通道必须主动向保安执勤人员出示证件或工号牌。
3. 员工下班通过员工通道必须主动接受保安执勤人员对包袋、包裹的检查。
4. 员工上班不准穿便装、提手袋、包裹上楼层。
5. 非当班员工不准上楼层，更不准与上班员工聊天。
6. 当班员工不准中途或借吃中、晚餐的时间上员工宿舍，无论上下班期间不准穿工作制服离开酒店。
7. 禁止员工携带易燃、易爆等危险物品及其它违禁物品进入酒店。
8. 员工携带酒店财物出门，必须持有部门经理签字的有效出门证。

员工班前会制度

1. 楼层员工到房务中心签到后，由各楼层领班或主管召开 15 分钟的班前会。
2. 当班员工必须准时参加班前会，不得无故缺席。
3. 领班组织员工例队，并要求规范站立，检查员工仪容仪表及个人卫生，检查是否佩带工号牌。
4. 领班必须每班组织召开，明确布置当日工作及要求。
5. 应当场考勤，并具体落实工作任务的分工。
6. 应特别强调上一天发生在服务方面急需改进的事项。
7. 当班员工必须认真参加班前会，服从上级的安排。

二、部门通用部分规章制度

部门会议制度

1. 部门坚持周一、五早班例会制度。
2. 参加人员部门正副经理、大堂副理及部主管人员。
3. 例会时间：8：30—9：00AM，时间 30 分钟。
4. 各分部汇报当天工作情况，反映部门协调、解决的问题。
5. 部门副经理主持，经理对各分部进行当天工作讲评，布置安排当天、近段工作。
6. 与会人员不准迟到、早退或缺席，并作好记录。
7. 坚决执行会议精神，雷厉风行，积极落实。
8. 每月召开一次部门领班级以上骨干会，进行当月工作讲评，布置下月工作重点。

部门值班制度

1. 值班工作十分重要，关系到客房部与各层、前厅、PA 等运作与管理环节的联系渠道够保持畅通。值班人员必须高度重视做好此项工作。
2. 值班人员必须坚持原则，实事求是，准确的打好楼层骨干上中班的签到、签

退，上晚班人员的签到考勤。

3. 值班人员必须根据值班安排表准时上岗。值班期间不得迟到、早退、中途不得无故离岗，需兑班须经部门经理批准。
4. 值班人员要做好楼层与前厅、PA 之间的协调工作，协助大副处理客人投诉工作。
5. 必须认真做好来访来电的接待工作，做好接待记录，并根据情况分门别类进行处理。对于重要问题，必须及时打电话报告部门经理。
6. 值班人员必须认真写好值班日记。
7. 值班期间精力必须集中，不得做与值班无关的事。
值班工作发生差错，必须追究当事人的责任，情节严重者，按照《酒店员工手册》奖罚规定进行处罚。

涉外纪律规定

1. 维护国家利益，保守国家机密。
2. 不谋私利，不得收受或向外宾索取礼品或小费。
3. 未经批准，不得与住店外国宾客私自交往。
4. 不许利用职权和工作关系营私牟利。
5. 要尊重外宾的风俗习惯和宗教信仰。

三、前厅部分规章制度

前厅规章制度

- 一、前厅部经理对客房部经理负责，全面负责前厅部的各项工作。
- 二、贯彻分工负责制的原则，一级对一级负责，一级考核一级。前厅部严格按照大厦规章制度和本部制定的各类制度对各工作区域实行督查、测评和考核。
- 三、前厅部各级管理干部必须以身作则，认真履行督导、检查的工作职责，抓好员工的思想工作、职业道德和业务技能的教育与培训。