# 酒店员工的规章制度(11篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-06-11

*在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。酒店员工的规章制...*

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

**酒店员工的规章制度篇一**

2、酒店员工一律实行上下班打卡登记制度;

3、所有员工上下班均需亲自打卡，任何人不得代替他人或由他人代替打卡，违返者代理人和被代理人均给予记过处分;

4、酒店每天安排人员监督员工上下班打卡，并负责将员工出勤情况报告值班经理，由值班经理报至人事部，人事部据此核发全勤奖金及填报员工考核表;

5、所有员工须先到酒店打卡报到后，方能外出办理各项业务。特殊情况需经主管经理签卡批准，不办理批准手续者，按迟到或旷工处理;

6、上班时间开始后5分钟至30分钟内到班者，按迟到处理;超过30分钟以上者，按旷工半日处理;提前30分钟以内下班者按早退处理，超过30分钟者按旷工半天处理;

7、员工外出办理业务前须向部门经理说明外出原因及返回时间，否则按外出办私事处理;

8、员工一个月内迟到、早退累计达三次者扣发全勤奖50%，达五次者扣发100%全勤奖，并给予一次警告处分;

9、员工无故旷工半天者，扣发当月全勤奖，并给予警告处分，每月累计三天旷工者，扣除当月工资，并给予记过处分，无故旷工达一个星期以上者，作除名处理;

10、员工因公出差，须事先填写出差登记表，副经理经下人员由部门经理批准;各部门经理出差由总经理批准。工作紧急无法请假时，须在办公室备案，到达出差地点应及时与酒店取得联系。出差人员应于出差前先办理出差登记手续并交至人事部备案。凡过期或未填写出差登记表者不再补发全勤奖，不予报销出差费用，特殊情况须总经理审批;

11、当月全勤者，可获得全勤奖金。

**酒店员工的规章制度篇二**

1、准时上下班，提前10分钟到前台报到，由领班召开班前会，布置当日工作任务及注意事项。

2、上班时保持微笑，不可因私人情绪而影响工作。

3、仪容仪表整洁干净，女员工不留披肩，男员工不留胡须。

4、员工用膳应在指定地点，不得随意在工作区域吸烟，吃零食。

5、上班时不得打私人电话。

6、员工不得进入客房休息，洗澡，看电视等。

7、客房钥匙须随身携带，不得随意放置。

8、在工作区遇到客人应礼貌问候。您好!

9、保持工作区域的整洁和安静，与客人说话声音以对方听清为限，同事间交谈不得大声喧哗，严禁在走廊内大声叫喊。

10、听从上级在工作的安排，上班时间严禁会客，或与同事闲聊。

11、与同事相处，友好合作，不发生金钱或物品上的借贷关系。

12、员工不得利用工作之便，谋求私利。

13、员工不得私收小费、礼物或侵吞客人遗留物品。

14、员工不得在酒店内赌博，酗酒。

15、员工不得收藏，传阅，复制反动，淫秽画刊，书籍和录像，客房内收出的报刊杂志一律交上级处理。

16、员工不得偷盗酒店公私财物。

17、员工未经客人同意，不可抱玩客人小孩，更不准随便给小孩食物。

18、交接班时应将未完成的工作或特别事项交接清楚，接班人未到达，不得擅自离开工作岗位或先行下班。

19、清扫房间时不得任意移动房内的行李物品，严禁翻动客人物品，如确要移动客人物品，在清扫完毕后，要马上移回原处。

20、不得随意丢弃房内的纸张，印刷品(除非放在垃圾筒内)。

21、进入客房要严格按照进房程序进行。

22、每班完成自己的工作任务，养成随时检查自己职责内尚有何事没做，何事待办的

习惯。所有电话必须做出电话记录并落实。

23、客人不在房内，不得让访客进入。

24、客人询问，要热情回答，不可说“不”。

25、对客房内的可疑情况，要及时汇报。

26、应谨记酒店内时常保持整齐，清洁如发现任何地方有垃圾和纸屑应该主动把它拾起，放进废物箱。

27、其它部门人员需要进入房间工作时，必须有本楼层服务员的陪同。

28、不得随便缺席，如有急事或特殊情况，要提前通知办公室或主管。

29、不得在酒店内接待亲威朋友来访。

30、不得将个人的私事私物带回酒店。

31、直呼客人及上司的名字，应礼貌地称“x先生”或“x女士”。

32、不要太依靠自己的记忆力，养成做笔录的习惯。

33、使用机器前后需做检查是否完好及做保养工作。

34、严禁浪费公司资源及清洁用品.

(1)工作人员必须会标准的普通话和多种地方话等;

(2)电话总机工作人员要求声音清晰，吐字清楚，注意语音语调，使人感到婉转动听;

(3)接听电话与客人会话时，要注意态度诚恳，使对方感到你乐意为他效劳;

(4)熟练掌握电话总机的性能和操作方法;

(5)熟悉酒店全部内线电话号码;

(6)熟悉酒店总经理、部门经理的电话号码;

(7)熟悉各大机关。公司、交通部门(如铁路、轮船、民航、客运等)、海关、公安局(如消防队等)、医院、供电局、各大酒店总机等单位的电话号码:

(8)熟悉世界各地的国际时间与北京时间的时差;

(9)熟悉各地长途电话的收费标准。

(1)接转内部电话

内部电话指由外部挂进酒店的电话，接转时必须注意:

①挂给客人的电话必须问清挂电话人的姓名及挂电话的事项，然后核实住客是否是挂电话人要找的，若是，则征求客人意见是否可转给他，客人表示可以时才转给他，若客人表示不接时，可向挂电话人婉拒;

②若挂电话者查询住客时，也要征询客人意见，经同意后才告诉挂电话者:

③若客人表示不听电话或不在房间时，可将挂电话人的姓名及电话内容记下来转告客人;

④职工工作时间外面挂来给职工的电话，一般不转，若有急事可转有关部门办公室或其顶头上司代职工接听。

(2)挂长途电话

①必须详问清客人的姓名、房号、接电话单位的名称或接话人的姓名、电话号码等;

②电话接通后，要迅速接到客人房间告诉客人，请客人讲话，客人讲完话后，要告知客人通话时间;

③客人通话后，总机人员要及时将电话收费单转交给总服务台收款处，为客人记账;

④一家酒店可能同时有许多人要挂长途电话，对此都要―一登记好，在线路比较忙的情况下妥善安排。

(3)电话咨询服务

①若客人电话询问要在酒店开房时，要及时与客房预订处或总服务台联系，并及时答复客人;

②若客人询问酒店可以提供的服务设施及项目时，要向客人热情介绍。详细解答; ③若客人想了解本地区的游览胜地、商业中心、单位地址、电话号码等情况时，要尽可能向客人介绍。

(4)电话叫醒服务

①客人申请叫醒服务，均要将客人的房号、叫醒时间登记好，记录在“住客叫醒登记表”上，夜班和早班人员要交接好班，根据“住客叫醒登记表”上的时间准时叫醒客人。

②叫醒客人时要有礼貌地用英语和普通话重复讲“早晨好，现在的.时间是早上×点钟”。要连续地叫，若五分钟或十分钟无人听电话，要请楼层值班人员去敲门，直到叫醒客人为止;对晚醒的客人要告诉他:“先生(或小姐)按叫醒时间，您已晚起了××分钟。”

③将客人晚起的时间记入档案，日后客人投诉时，可以此作为解释。

1、收银员管理制度要求准确、快速地做好收银结算工作。严格按照各项操作规程办事，在收款时自觉遵守财经纪律和财务制度，对于违反财经纪律和财务制度的要敢于制止和揭发，起到有效的监督作用。

2、收银员管理制度要求收款过程中做到快、准、不错收、不漏收，对于各种钞票必须验明真伪。

3、收银员管理制度要求工作时间不得携带私人款项上岗，每日收入现金，必须切实执行

4、收银员管理制度要求不得将公款挪作私用。

5、收银员管理制度要求接受信用卡结账时，应认真依照银行有关规定受理。

6、收银员管理制度要求每班营业结束时，必须认真核对报表数与实收数是否一致，并做好交班工作，不得向无关人员泄露有关本部门营业收入情况资料及数据。

7、收银员管理制度要求认真填写交款清单，钱款与清单一致，投款必须填写投款报告，投款需有人见证，并在

8、收银员管理制度要求爱护及正确使用各种机械设备(如电脑、打印机、计算器、验钞机等)，并做好清洁保养工作。

9、收银员管理制度要求做好开市前、收市后的收款岗内外卫生，保持桌面的整齐、干净。

10、收银员管理制度要求以员工手册为准，自觉遵守酒店的一切规章制度。

11、收银员管理制度要求积极参加培训。

12、收银员管理制度要求严格按照规定穿着工服，保持个人仪表仪容的整洁大方。

13、收银员管理制度要求积极完成上级分配的其他工作。

**酒店员工的规章制度篇三**

1、员工餐厅用餐实行个人实名刷卡制度，一人一卡，每张卡每餐只能使用一次。

2、餐卡不得转借他人使用。餐卡若有遗失或损坏,需重新到财务部补办，工本费20元。

3、各部门员工应按酒店安排的时间轮流用餐，就餐时间为30分钟，员工当班期间必须在员工餐厅范围内用餐。

4、餐卡内金额不得转为现金。

5、每月最后一天餐卡集中充值，如遇节假日，则顺延一天充值。

6、员工就餐须配戴工号牌，自觉排队按顺序领用食物，严禁穿拖鞋到员工餐厅用餐。

8、用餐人员应自觉服从餐厅管理人员管理，文明用餐。未经批准，不能带亲戚朋友进入员工餐厅用餐。

9、餐具由酒店统一配备，不得将饭菜及餐具带出餐厅，用餐人员必须从员工通道出入餐厅，不得从其他通道穿行。

10、用餐前要进行刷卡，无卡者不得用餐。

11、辞退/离职时，餐卡必须归还至人事部，若有遗失或损坏，需缴纳20元工本费。

12、用餐期间，不准向餐桌上或地上乱倒、乱扔饭菜。用餐完毕，严禁将饭菜倒入洗碗池中，应统一倒入指定的泔水桶里，做到人走桌、地两净，餐具应放在指定处，并养成随手关水、关电的好习惯。

13、用餐人员要养成勤俭的习惯，严禁浪费，一经发现倒饭等浪费行为，将处100元以上罚款。

14、外来食品也不能带入餐厅。

15、就餐完毕，应及时离开餐厅，以便餐位的\'循环使用。

16、爱护餐厅内的餐具及公共设施，损坏照价赔偿。不得随意搬动及损坏餐桌、餐凳。

17、以上规定如有违反者，餐厅有权报行政人事部给予罚款处理，从当月工资中扣除。情节严重者，屡教不改者，给予行政处分或取消用餐资格。

**酒店员工的规章制度篇四**

员工日常管理制度：

1、上下班走员工通道，并接受保安员的检查。

2、上下班及用餐时需要打卡，不得漏打或替人代打，如出现漏打要及时告之部门主管。

3、确因某种原因不能上班的员工，应事先请假，如有特殊情况，应设法于当日通知部门主管，并得到许可，否则视为旷工。

4、工作时间不能穿着制服外出购物，不准吃东西、喝酒，不准听收录机，不准看电视，不准唱歌、大声喧哗或闲聊。

5、除指定人员外，不准使用客用设施。

6、未经允许不可在酒店内摄影及摄像。

7、凡进入酒店的单车和摩托车必须停放指定的位置。

8、凡不是本市户口籍的员工，要求办理暂住证，费用将从员工的工资中扣除。

★员工证件丢失赔偿规定

1、每位员工进入酒店范围内应佩戴胸牌、员工证。

2、部门主管及保安人员有权随时抽查有关证件。

3、因使用时间长而损坏的，可以到人力资源部免费换领。

4、如有遗失被窃，应立即向所在部门和人力资源部报告，并按规定补办。

5、证件补价：考勤卡30元，员工证20元，胸牌20元，餐卡20元，住宿证20元。

★员工餐厅就餐规定

为给员工提供一个清洁、卫生、营养舒适的就餐环境，特制定本店员工餐厅管理条例，希望大家共同遵守：

1、开餐时间为

早餐：6：30-8：00中餐：11：00-13：00晚餐：16：30-18：30夜宵：23：30-24：30

2、用餐时需自备勺子、碗和筷子。

3、员工就餐时须佩带个人员工证，凭酒店发放的员工就餐卡取饭菜，否则员工餐厅员工有权拒绝发饭菜，对于没有按规定强行就餐者，酒店将按相关规定严格处理。

4、员工就餐卡仅供员工本人使用，不得转让，若有发现，书面警告一次。

5、外来人员在员工餐厅就餐必须经过酒店批准，否则员工餐厅员工有权拒绝发放饭菜。

6、自觉保持员工餐厅的秩序，领取饭菜须依次排队，不可争先恐后。

7、自觉维持员工餐厅清洁卫生，不准乱倒乱吐饭菜残渣，用餐须保持桌面的清洁，将残渣自行清理倒到餐厅的垃圾桶内，对故意乱倒乱扔者给予书面警告一次。

8、爱护食物，珍惜粮食，坚决反对浪费现象，对浪费粮食的一次记书面警告一次。

9、员工餐厅员工必须努力工作，不断提高烹饪技术水平，做到饭菜熟、香、营养和卫生，保证员工吃饱、吃好，身体健康。

10、外来的食品不准带入员工餐厅食用，员工餐厅的食品也不可带出餐厅食用。否则罚款20元―50元。

11、文明就餐，不允许在员工餐厅内吸烟或大声喧哗。

12、本守则自公布之日起生效。

★宿舍管理制度

为了搞好员工宿舍的管理，使大家有一个清洁舒适、安全有秩序的住宿环境，现规定如下宿舍管理条例，希望全体员工共同遵守：

1、自觉养成良好的社会公德和卫生习惯，保持宿舍的良好秩序与卫生环境。

2、保持室内物品摆放的整洁与美观，不得乱摆乱放。

3、每周必须安排一位员工打扫卫生，以保持宿舍的清洁。

4、爱护公物，损坏者须照价赔偿，并按情节给予行政处罚。

5、养成良好的消防意识，做到安全用电、用火，不准在宿舍内乱拉电线与插座，不准使用高压电器等，同时节约用水、用电，做到人走灯熄，断电源，发现火灾隐患须及时向宿舍管理处或保安部报告。

6、不准在宿舍内会客，不准带外来人员在宿舍住宿，外来人员必须到宿舍管理员处做好登记，否则宿舍管理员有权拒绝外来人员进入本酒店员工宿舍，同时外来人员必须要晚上23点之前离开宿舍。

7、出入宿舍须及时关门，注意提防盗贼，做好财产安全防范工作。

8、宿舍内严禁吸烟。在房内吸烟而烧坏物品或引起火灾，将追究其经济责任，触犯刑律的，追究其刑事责任。

9、宿舍内严禁赌博及从事其他非法活动，一经发现将立即交公安机关处理。

10、不服从宿舍管理员及本宿舍舍长的管理，不得私自换房、换床，不准与管理人员发生顶撞和争执。

11、每位员工都必须保持宿舍的安静，不得大声喧哗，同事之间注意团结，不得以任何借口争吵和打闹。

12、员工遇到问题和困难，可向人力资源部投诉，人力资源部尽量给予帮助。

13、有如下行为者将受到处罚：

口头警告：

1)随地吐痰，乱扔烟头、果皮、杂物、纸屑，将鼻涕涂到墙上、地板或床上，或将手痕、鞋迹印到墙上。

2)用力关门，产生较大的声音，影到到其它同事的.休息。

3)在房内堆积大量的脏衣物，不及时清洗，发出异味。

4)在宿舍内存放有刺激性气味的物品。

5)在宿舍内大声聊天，放较大音量的收录音机，影响到其它同事的作息。

6)私人物品摆放混乱，影响宿舍整体美观。

书面警告：

1)服从宿舍管理员工或本宿舍舍长的安排，不做好值班卫生工作。

2)拒绝管理，与宿舍管理员或本宿舍舍长发生争执。

3)未经许可，私自调换房或床位。

4)不经宿舍管理员同意，带外来人员在宿舍住宿。

最后警告：

1)偷窃公私财物。

2)在宿舍内聚众赌博、打架等。

3)不按设备程序操作，严重损坏公共设施的。

4)受到严重书面警告和最后警告的员工将被取消住宿资格。

**酒店员工的规章制度篇五**

警告

1、例会或上班迟到、早退。

2、上班时间吃零食。

3、随地吐痰，乱丢纸屑、果皮等杂物。

4、违宿舍的各项规章制度，受到批评教育者。

5、不走楼梯，筏作需要擅自使用客用电梯。

6、在规定的禁烟区内吸烟。

7、当班时听音乐、看电视，打私人电话或用电话聊天。

8、工作时间擅离岗位，串岗或扎堆聊天，不经请示擅带酒店外人员进入酒店。

9、对上级分派工作迟缓、拖延，工作责任心不强，粗心意，造成工作差错，情节轻微者。

10、在公共场所或当班时仪容不整不按规定着装，如歪带工牌、头发不整、依靠墙壁等。

11、在客用场所有剔牙、挖耳、抓痒、抠鼻孔、照镜子、化妆、打响指、吹口哨、手插口袋、双手叉腰、高声喧哗等有失职业风度的举动。

12、服务不主动、不热情、不用敬语和礼貌用语，不积极解决客人提出的力所能及的要求，引起客人不满。

13、员工有违章违纪行为，在场的管理人员不纠正、不制止，不履行管理责任，情节较轻的。

14、违有关规章制度或部门规定，情节轻微的。

15、在卫生检查中发现多处不合格者。

注意：以上条例如有违，可同时对员工处以罚款1元以上；管理者处以3元以上。

轻度过失

1、一个月之内受到两次口头警告者。

2、不服从上级合理命令，没有完成工作任务或有意怠工，对上级有不礼貌言行者。

3、工作中搬弄是非，幅他人，散布不利于团结的\'言论；工作上缺乏协调合作精神，致使工作受到影响。

4、当班时间打瞌睡、干私活。

5、违各种安全守则、工作程序、操作规范和各项规章制度。

6、对下属不管理，发现违纪不制止、不按规定处罚。

7、私自使用客用品或客用设施，擅自翻动宾客物品。

8、语言粗俗，对客人不礼貌，与客人争辩，未经同意擅自闯入客人房间或领导办公室。

注意：以上条例如有违，可同时对员工处以罚款3元以上；管理者处以5元以上。

小过失

1、两个月之内受到两次轻度过失处理。

2、工作不认真、不热情受到客人或领导投诉。

3、私自接受客人小费、物品，或有遗留物品未及时上交

4、工作时间高声喧哗以至影响客人休息。

5、由于个人工作失误而影响对客服务工作。

6、违各岗位的工作程序或规章制度以至造成工作隐患。

7、用不适当的手段干扰他人的工作。

8、擅自动用宾客的物品或器具，未经批准私自使用酒店设备。

9、明知财物受到损失或丢失，而不管不问不汇报。

10、提供不真实不准确的报告、表格或材料。

11、泄露酒店机密，遗失酒店钥匙、单据等重要物品。

注意：以上条例如有违，可同时对员工罚款5元以上；管理者处以10元以上。

过失

1、三个月之内受到两次记小过失处理。

2、二个月之内连续两次受到宾客或领导的投诉。

3、工作时擅离岗位或玩忽职守造成一定恶劣影响。

4、管理不善，造成酒店严重损失。

5、上班时饮酒或带有醉态。

6、拒不接受领导安排的合理工作，态度恶劣。

7、工作失职造成停电、停水、停机等重事故。

8、其他违规章制度，情节严重不足辞退的。

注意：以上条例如有违，可同时对员工罚款10元以上；管理者处以15元以上。

辞退、除名或开除

1、严重失职、营私舞弊，造成重损失。

2、被机关依法追究刑事责任。

3、不能胜任工作，经过培训或调整岗位仍不能胜任工作。

4、盗窃或私拿酒店物品，私开客房。

5、侮辱、幅、殴打、恐吓、威胁、危害同事和领导或打架斗殴。

6、酗酒、赌博造成恶劣影响。

7、不服从领导指挥，拒绝领导指派的合理工作，经教育无效。

8、故意损坏公物。

9、利用公职谋私，挪用公款。

10、对外界发表有关酒店的污蔑性言论，发表有损酒店声誉的言论，严重损坏酒店形象。

11、记一次过失或两次小过失或警告后仍无明显悔改表现。

12、其他严重违章违纪行为。

注意：以上条例如有违，可同时对员工罚款20元以上；管理者处以30元以上。

1、在服务工作中，成绩突出、表现优异。除班前会上表扬外，可奖励5元以上。

2、提出合理化建议，对提高服务质量或节能降耗做出贡献。除表扬外，可奖励10元以上。

3、优质服务，受到酒店领导或客人好评。除表扬外，可奖励15元以上。

4、责任心强，及时发现各种隐患，防止事故发生。除表扬外，可奖励20元以上。

5、拾金不昧，为酒店赢得声誉。除表扬外，可奖励20元以上。

6、扎实工作、吃苦耐劳、团结同事，受到一致肯定。除表扬外，可奖励30元以上或得到职位提升。

7、见义勇为，保护集体和宾客财产生命安全。除表扬外，可奖励30元以上。

8、在其他方面有突出贡献，除表扬外可根据情况给予一定经济奖励。

**酒店员工的规章制度篇六**

1、员工用餐时自觉排队并主动刷饭卡，做到礼让、有序，严禁插队。

2、文明用餐，餐厅内不得随地吐痰、吸烟、喧哗、赤膊、穿拖鞋，按规定取食，避免浪费。

3、餐厅内的桌凳、盘子、盆子等物品只准在餐厅内部使用，不准带出餐厅。

4、员工用餐餐具自行准备，员工须在餐厅内用餐，食物不得带出餐厅或到工作岗位用餐，并将废纸扔到垃圾桶。

5、禁止员工进入餐厅厨房内部。

6、严禁非酒店员工在员工餐厅用餐和逗留。如遇特殊情况，因工作需要在员工餐厅用餐者，须向综合办请示，经综合办允许后方可用餐。

**酒店员工的规章制度篇七**

一、上班必须按规定着工作服，工作鞋，佩戴工号牌，统一发型，只准穿肉色。(黑色袜男员工)。

二、女服务员：上班要化淡妆，不准浓妆艳抹，长发要盘起，短发不过肩，留海不超过眼睛，头发不准染色，不准梳过于夸张发型。

三、男服务员：头发不准染发，不留胡须，勤修面。

四、不准留长指甲，不得涂有色指甲油。不准用刺激性很强香水。

五、上班时间不准戴手镯、耳环、项链等饰物。

六、工作服要整洁，无油渍、无皱痕。

七、上班前不准吃大蒜，大葱，槟榔等刺激性，带异味食品，不能吃酒精含量过高事物，饮料。

八、不能当着客人面做不雅观动作，如抓痒，抠鼻子，挖耳朵，梳头发，剔牙，大呵欠等，打喷涕应适当遮掩。

九、检查仪容，仪表应到卫生间或客人看不到偏僻处。

十、凡违反以上规定一次扣款5元，再次扣半天休，三次扣一天休。

**酒店员工的规章制度篇八**

为了加强与规范前厅管理，切实的提高前厅部的服务水平，营造星级酒店的氛围， 制定制度如下：

1、员工上班期间一律按酒店的规定着装，按指定位置佩戴工牌，着装必须整齐干净。

2、工装衣扣如有缺失，要尽快补齐。不穿脏或有褶皱的衣服。

3、男员工不留长发，胡须、鬓角、头发前不盖眉，侧不过耳，后不超领。女员工留长发要盘起并用发夹夹好，不得披散，头上不能夹饰物。头发不能油腻或有头屑。

4、员工应勤修剪指甲，不能留长指甲，不能染彩色指甲，指甲内不能藏有污垢。除手表、结婚戒指外，不能戴其他饰物。

5、男员工不能蓄须，脸部要清爽宜人，口气清新。女员工要保持淡雅清装，不使用浓味的化妆品(必须化妆后上岗)上班前不吃带异味的食品。

6、男员工每天上班要穿清洁的鞋袜，要把皮鞋擦亮。女员工不穿有色袜子，要穿酒店规定袜色，鞋子每天上班前要擦亮。

7、男员工保持身体气味清新，不能有异味。女员工不能用气味浓烈的香水。

1、员工站立姿势要端正，得体，背不靠物，手不叉腰、抱胸，不插衣袋，不趴在柜台上。

2、员工在大堂，碰见客人要靠右，要问好，或止步让行，迎客走在前侧，送客走在后侧。

3、员工为客人引路时，应走在客人前侧，手心微向上，五指并拢前伸，与客人保持一定的距离。

4、员工在酒店不能大声喧哗或放声大笑，更不能打闹嬉戏。

5、不得边走边吃东西或乱扔果皮纸屑等杂物。

6、工作时，时常保持微笑，表现和蔼可亲的态度，让客人觉得容易接近。

7、不能故作小动作，打哈欠要掩住口部，不能做出搔痒，挖鼻、掏耳，剔牙可不雅动作。

8、走路时不能奔跑，脚步应轻快无声，不能做怪动作。

9、尽量牢记客人的姓氏，见面时能称呼客人“x先生/小姐，您好!”

10、不能表现懒散情绪，面部表情自然得体，不能做鬼脸或扮怪动作。

1、客人到店要微笑迎接、并主动问候，称呼客人时要使用敬语。

2、员工在酒店任何地方碰见客人都应主动跟客人打招呼说：“您好!”或点头微笑致意。

3、客人离店时要问候客人、并致告别语：“您走好，欢迎下次光临”，

4、任何员工对客人的询问都是第一责任人，有义务耐心为客人解答，使用礼貌用语。若因语气生硬引起客人投诉，按相关规定进行处罚。

5、结账后、预订后、送行时必须使用邀请用语：“您走好，欢迎下次再来”、“期待您的光临”等。

6、按酒店的标准接听电话，接电话时要说：“您好，\_\_国际酒店，有什么可以帮您?”

7、对客服务，语言简洁明了，声音清晰，客人听不懂时，要耐心解答，不能取笑。

1、严禁携带私人物品到工作区域。

2、严禁携带酒店物品出店。

3、严禁在酒店范围内粗言秽语，散布虚假或诽谤言论，影响酒店、客人或其他员工声誉。

4、工作时间不得无故窜岗、擅离职守，下班后不得擅自在工作岗位逗留。

5、上班时间严禁打私人电话，干与工作无关的事情。

6、严格按照规定时间换饭,除用餐时间外，不得在当值期间吃东西。

7、严禁在工作时间聚堆闲聊、会客和擅自领人参观酒店。

8、上班时间内严禁收看(听)电视、广播、录音机及任何书报杂志。

9、严禁使用客梯及其他客用设备。

10、严禁在公共场所大声喧哗、打闹、追逐、嬉戏。

11、严禁私自开房，随便带客人进房间。

12、除行李员外，其余人员不得擅自到客房、餐饮、康乐区域。

13、当班期间要认真仔细，各种营业表格严禁出现错误。

14、不得与客人发生争执，出现问题及时报告领班或部门经理，由其处理。

15、服从领导的工作安排，保质保量完成各项工作。

16、服务接待工作中坚持站立、微笑、敬语、文明服务，使宾客感觉亲切、安全。

17、积极参加部位班组例会及各项培训工作，努力提高自身素质和业务水平。

18、工作中严格按照各项服务规程、标准进行服务。

19、认真做好各项工作记录、填写各项工作表格。

20、自觉爱护保养各项设备设施。

21、工作中要注意相互配合、理解、沟通，严禁出现推委现象。

22、严禁出现打架、吵架等违纪行为。

23、严禁出现因人为因素造成的投诉及其他工作问题。

24、工作中要有良好的工作态度，上班时间不得打电脑游戏、听音乐。

25、当班时间不能打瞌睡或睡觉，保持清醒的头脑。

26、员工不得在岗位上、办公室打扑克、字牌、麻将。

27、严禁员工搭乘客梯(行李员除外)或上、下班从正门通过，不走指定的员工通道。

28、班前班后做好工作交接，卫生工作必须一班一清。

29、对客服务要将普通话，禁止讲方言。

30、严禁出现吵架、打架、侮辱、漫骂、恐吓、威胁他人等违纪行为。

31、严格准确的交接班，如由于交接班不清楚，导致客人不满的对当值员工进行责罚。

1、严格按照岗位操作规范进行操作，前厅各岗位操作程序不当，造成的损失由责任人赔付。

2、礼宾部工作用具必须摆放整齐，定期维护，做好交接班记录。

3、为客人办理业务快速准确，房卡制作不能有误。

4、房卡套、登记单填写内容齐全，反应身份及金额必须真实，且有据可查。违者造成的损失由责任人赔付。

5、pos机银行进账单上，身份证号、签名齐全。

6、做好房态控制，电脑操作失误退错房间，造成损失由当事人赔付。

7、收银员为顾客结账时必须认真核算，客人走后发现的.落单，造成损失由当事人赔付.

8、接待员开重房者，造成客人损失的，由当事人赔付损失，并向客人诚挚道歉。并做好自我检讨。

9、私自篡改房价、折扣、没有签字的，由当事人补齐;

10、收银员漏收、少收房费、各种消费，或收假币者，由当事人负责赔补;

11、礼宾、接待员妥善保管好所寄存的物品，应有登记、有签字、有存取记录，不按要求操作，造成损失由当事人赔偿。

12、住宿客人要进行身份证件登记，要一房一证，不能一证开多个房间。

13、各分部之间做好沟通，齐心协力，保证完善的服务。

1、提前十分钟到岗。按时上下班签到、签离，做到不迟到，不早退。

2、事假必须提前一天通知部门，说明原因，经部门批准后方可休假。

3、病假须持医务室或医院证明，经批准后方可休假。

4、严禁私自换班，换班必须有申请人、换班人、领班、经理签字批准。

5、严禁代人签到、请假。

6、具体请假制度按照人力资源部制定标准执行。

1、每月根据员工的日常表现，评选出“明星员工”“微笑大使”等荣誉称号，并给予相当的奖励。

2、对客服务表现出色的，给与物质或口头表扬。

3、设立全勤奖及零投诉员工奖

4、对每月销售业绩突出的员工进行嘉奖。

本规定需不断的完善，在日常工作中要根据实际情况进行增删，需大家多提建议。并在日常工作中，互相监督，不断提高服务水平，把工作提高到一个新的水平。

**酒店员工的规章制度篇九**

酒店员工管理制度

1、上下班走员工通道，并接受保安员的检查。、

2、上下班及用餐时需要打卡，不得漏打或替人代打，如出现漏打要及时告之部门主管。、

3、确因某种原因不能上班的员工，应事先请假，如有特殊情况，应设法于当日通知部门主管，并得到许可，否则视为旷工。、

4、工作时间不能穿着制服外出购物，不准吃东西、喝酒，不准听收录机，不准看电视，不准唱歌、大声喧哗或闲聊。、

5、除指定人员外，不准使用客用设施。

员工宿舍规章制度是什么？

为了员工在上班之余有个舒适、安全、安静的.休息环境，以饱满的精神状态迎接工作，现特制订以下规章制度，请各位员工仔细阅读，认真遵守

一、所有须住宿或离职员工，必须写书面申请，请示住宿或离宿。不得私自入住或搬离宿舍

二、所有须住宿或离职员工，必须写书面申请，请示住宿或离宿。不得私自入住或搬离宿舍。

三、每间宿舍选一位宿舍长，负责宿舍内卫生安排情况。

四、每位员工必须遵守宿舍相关制度，服从宿舍长的安排。

五、每天由宿舍长检查各位员工生活用品是否摆放整齐，未做好者，先给予口头警告，三次以上罚10-20元。

六、爱护宿舍内的设施，设备、包括洗衣机、热水器等公共财物，如有损坏、按原价赔偿、故意损坏者、除赔偿外扣50元。宿舍内的公共财物自然损坏宿舍长及时报部门主管进行安排修理。

七、节约用水，用电、人走灯熄、避免自来水长流,如有违反者一经发现罚5-10元.

八、不得在宿舍内打架，斗殴、喝酒、赌博、偷窃等行为，不得影响其它员工的正常休息，如有违反罚50元，情节严重作开除处理并送相关部门查处。

九、宿舍员工必须在12:00之前，回到宿舍就寝，超过规定时间后回宿舍由宿舍长负责登记人员名单，第二天上交部门经理给予。

十、不得私自带领外界人员（不是本公司员工）留在宿舍过夜，探访人员必须在11：30分后离开，由宿舍长劝其离开。如经发现，私自留宿者扣50-100分。

十一、宿舍内请勿大声喧哗，影响其余员工休息，如有违反罚5-10元。

十二、部门主管负责每天检查各宿舍卫生，纪律情况、部门经理进行不定期抽查。

十三、各宿舍长，部门主管必须登记好每天检查宿舍工作情况,每星期把登记本交予大堂经理处。

遇到突发情况，要保持冷静，团结一心，保护好自己及其他人。工作。

十四、员工必须养成良好的卫生习惯，共同维护宿舍良好的卫生环境。

十五、值日员工不按规定打扫卫生或不按规定投放垃圾，经寝室长提醒后仍不执行者，由行政人事部视情节轻重予以违纪处理。

十六、宿舍所有垃圾必须用垃圾袋装好，由各宿舍当日轮值人员提到指定地点放好，如检查时发现不按要求放置者，罚款10元/次。凡住宿员工将垃圾乱丢乱放者（包括扔出窗外）将视情节轻重给予处理。

十七、要保持高度防火意识，做到安全用电、用水，发现事故隐患及时上报行政人事部。

十八由于本人私接电源、插座而引起的火灾，未造成后果给予责任者以违纪处理，造成一定后果的视损失程度给予按价赔偿，并取消住宿资格直至辞退。

**酒店员工的规章制度篇十**

1、在副总经理或总经理的领导下，负责酒店餐饮部的经营管理工作，确保其正常运转。

2、根据酒店的预算和酒店的市场环境、部门的历史数据和现实情况，审核有关部门的年度预算、月度计划，报总经理审批后组织实施。

3、制定本系统的经营管理制度、服务标准、操作规程，制定餐饮经营方针、经营策略，策划促销推广的大型活动和重要宴会。

4、巡视下属各部门，关注运作情况，检查工作进度，抽查服务质量，发现问题及时纠正偏差，确保日常工作的顺利进行。

5、经常检查厨房出品质量，把好食品卫生安全质量关，搞好出品、营销分析，找出成本、服务等方面出现的问题，提出改进的措施。

6、与餐饮部经理、行政总厨研究、设计、推广新菜单，严格控制成本和综合毛利率，不断拓展新市场、开发新客源，提高酒店的知名度和市场占有率。

7、亲自组织和安排大型团体就餐和重要宴会，负责vip客人的迎送。

8、亲自收集客人对餐饮、质量的意见，处理重要投诉，研究市场变化，()及进发现消费动态，调整酒店的餐饮营销策略，抓住可行的盈利机会。

9、主持运作会议，每周召开一次业务检讨会议，每月一次营销会议，确保管辖部门的日常动作，不断提高服务、提高出品质量、提高营业和利润水平。

10、有针对性地组织服务骨干和厨师外出学习重视新知识新技术的运用和推广。

11、抓好主管部门的服务质量检查工作，跟进服务质量检查发现的薄弱环节，提高酒店的整体服务质量水平。

12、负责与市场营销、房务、人力资源、财务、工程等部门总监、经理的`横向联系，确保酒店服务的一致性。

13、督促有关部门制定服务技术、烹饪技术的培训计划，建立定期考核制度，亲自负责培训下级业务骨干，指导并检查各分部门的员工培训。

14、审核所管辖部门的人事变动，关心员工的工作和生活，及时提供必要的工作指导和帮助，调动他们的工作积极性。

15、完成副总经理、总经理布置的其他工作。

**酒店员工的规章制度篇十一**

1、按照酒店规定自查仪容仪表后按时到岗，认真阅读交接班记录，完成上一班未完成的工作，保证酒店服务的连续性。

2、规范、热情、礼貌地帮助客人完成入住登记手续，合理安排好房间，为客人提供良好服务。

3、做好开房登记时有关客人身份的验证工作，负责检查客人的抵离情况，处理好客人的特殊要求。

5、熟练掌握总台及各项业务技能要求。

6、随时了解房态，及时与客房部沟通协调，负责ok房、维修房的跟催工作。

7、负责宾客反馈信息的收集、整理。适时了解客人的需求并及时准确地反应到相关部门。

8、掌握一定的销售技巧，努力推销酒店客房及其它服务设施，以获取最好的经济效益。

9、了解当天团队、会议、vip及其它重要活动情况。

10、了解客情，做好突发事件的汇报、解决工作。

11、与酒店同事及其它部门保持良好的工作协作关系。

12、按规定清理、保持好辖区卫生。

13、完成好上级交待的其它工作。 礼宾员岗位职责：

1、按照酒店规定自查仪容仪表后按时到岗，认真阅读交接班记录，完成上一班未完成的工作，保证酒店服务的\'连续性。

2、按规定位置站立，姿势端正。密切注意客人动态，随时准备为客人提供帮助。

3、时刻注意前台的`召唤。热情为客人带路，敏捷地为客人运送行李，主动为客人介绍酒店的各项服务设施及客房设施。

4、客人行李寄存与领取按规定操作，记录表格填写规范、工整。

5、熟悉本市标志性建筑及城市道路。熟悉酒店各部门服务内容及营业时间，随时为客人提供问询服务。

6、了解vip的姓名、职务、车号及住房等情况，如有特殊情况及时向上级汇报。

7、熟练掌握各项工作流程。

8、控制好大堂灯光，协助维护好大堂秩序。

9、按规定清理、保持好辖区卫生。

10、完成好上级交待的其它工作。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找