# 最新餐饮酒店规章制度(四篇)

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2024-10-04

*在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。餐饮酒店规章制度篇一2、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...*

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**餐饮酒店规章制度篇一**

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：

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。

**餐饮酒店规章制度篇二**

指甲必须简短并保持干净;长发必须挽起来,发须不可留肩;工衣随时都必须保持整洁、干净;每日上班必须配带工牌和微笑章等. (如有违反无偿加班0.5小时)

1、站姿、微笑、走姿、手位、拿菜牌方式、鞠躬60度都必须根据培训时的要求去做;

2、常使用礼貌用语,如“您好、请、谢谢等”;

3、对待同事应友善,有礼貌;对待上司应尊重;

4、接听电话应按照“接听电话的表准”操作.

(如违反以上条例无偿加班0.5小时;违反第3条并被投诉扣例休一天)

1、与顾客交流或当客人向你咨询时,应礼貌待人,不得无礼;

2、开卡后卡身、卡头不得随意丢放;

3、主动帮助有需要的顾客(例:帮客人提行李;放雨伞等)

4、工作时不得看报章杂志或任意窜崗;

5、工作时必须集中注意力,全身心投入到工作中,给每一位顾客提供最优质的服务.

(如违第1、2、3、5条无偿加班0.5小时;违反第4条扣例休半天)

(如有违反无偿加班0.5小时)

(如有违反无偿加班0.5小时)

每天提前5分钟到崗参加b训,如有特殊情况必须提前通知;

(如迟到10分钟以内无偿加班0.5小时;如迟到30分钟以内扣当日一天的工资)

1、不可随手乱扔乱放;

2、不能讲与工作无关的事;

3、使用对讲机时应按规范操作.

(如违反第1条扣例休半天;违反第2、3条无偿加班0.5小时)

1、情况轻者,经及时补救并没引起严重后果;

(扣例休半天)

2、造成情况后果(例:已上菜,顾客或管理人员投诉)

(除扣例休一天另罚款30元)

3、开重卡(特殊情况除外)

(无偿加班0.5小时)

4、带客忘开卡

(无偿加班0.5小时)

1、带错房或台;

(扣例休一天;情节严重者除扣例休一天另罚款50元)

2、等位时带错位;

(无偿加班1小时)

3、等位时转台,必须经主管同意后方可进行;

(如违反此条例无偿加班1小时)

4、带客偷懒或带到一半就不带;

(扣例休半天)

(扣例休半天)

(扣例休半天)

(扣例休半天)

(如巡房者在检查时发现有错误而故意包庇扣例休一天)

(违反此条例未造成严重后果者扣例休半天;造成严重后果者除扣例休半天另按原价赔偿)

1、 不合格者重做一天,屡教不改者罚做一个星期;

2、 忘记派发报纸或遗漏者,重做值日一天.

1、 情节轻者书面警告并罚款50元;

2、 情节严重者立即辞退.

备注:以上条款如有管理人员违反则翻倍处罚！

**餐饮酒店规章制度篇三**

1、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。

1、上班必须按酒店规定统一着装，佩带工号牌，工服必须干净、整齐。

2、酒店要求保持个人仪容仪表，站、立、行姿势要端正、得体。

3、严禁私自穿着或携带工服外出酒店。

1、严禁携带酒店物品出店。

2、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。

3、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。

4、上班时间严禁打私人电话，干与工作无关的事情。

5、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。

6、严禁在工作时间聚堆闲聊、会客和擅自领人参观酒店。

7、上班时间内严禁收看（听）电视、上网、录音机及任何书报杂志。

8、严禁在公共场所大声喧哗、打闹、追逐、嬉戏。

1、严禁私自开房。

3、当班期间要认真仔细，各种营业表格严禁出现错误。

4、不得与客人发生争执，出现问题及时报告部门经理与当领班，由其处理。

5、服从领导的工作安排，保质保量完成各项工作。

6、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。

7、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。

8、工作中严格按照各项服务规程、标准进行服务。

9、认真做好各项工作记录、填写各项工作表格。

10、自觉爱护保养各项设备设施。

11、工作中要注意相互配合、理解、沟通，严禁出现推委现象。

12、严禁出现打架、吵架等违纪行为。

13、严禁出现因人为因素造成的投诉及其他工作问题。

14、工作中要有良好的工作态度。

**餐饮酒店规章制度篇四**

1、维持前厅工作秩序和清洁卫生。接待来客（散客及团队），为客人办理入住手续并根据客人要求分配房间，确保客人得到快捷p高效及友好的服务；

2、通过电话p单据p报表等方式和途径，把客人的有关资料传递给相关人员；

3、掌握最准确的房态（入住与否、床位情况），制作有关客房销售的各类报表，为宾馆的经营管理工作提供准确的资料；

4、负责有关房间p房价p宾馆服务设施以及查找住客等方面的问询工作；

5、具有销售意识并有抓住任何销售机遇的意识，最大限度地售房，为宾馆创收，做好关于客人资料的档案工作；

6、听从上级的指示，完成上级布置的工作任务；

7、熟知宾馆所有客房的位置及室内设备，熟悉市内交通、旅游景点、涉外企业及其管理部门。随时为客人提供各种问询服务，并向宾客提供必要的协助和服务；

8、维护前台工作必备的用品及设备，及时申报补充和维修。

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