

# 酒店管理工作汇报 酒店管理制度(优质7篇)

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。

## 酒店管理工作汇报 酒店管理制度篇一

- (1) 货品名称，规格；
- (2) 平均每月消耗量；
- (3) 库存数量；
- (4) 最近一次订货单价；
- (5) 最近一次订货数量；
- (6) 提供本次订货数量建议。

经何董事签批同意后送采购部经理初审，采购部经理在采购申请单上签字确认，并注明到货时间。采购部经理初审同意后，按仓库“采购申请单”内容要求，在至少三家供货商中比较，选定相应供应商，提出采购意见，按酒店采购审批程序报批，经董事会批准后，采购部立即组织实施，一般物品要求之3天内完成。如有特殊情况，要向主管领导汇报。

2 部门新增物品的采购工作流程：

3 部门更新替换旧有设备和物品的采购工作流程：

- (1) 货品名称，规格；

- (2) 最近一次订货单价;
- (3) 最近一次订货数量;
- (4) 提供本次订货数量建议。

采购部在至少三家供应商中比较价格品质,并按酒店采购审批程序办理有关审批手续,经董事会批准后,组织采购。

办公室内严禁吸烟 喝茶 看报和闲聊。值得注意的办公细节

### 1 进入他人办公室

必须先敲门,再进入。

已开门或没有门的情况下,应先打招呼,如“您好”“打扰一下”等词语后,再进入。

### 2 传话

传话时不可交头接耳,应使用记事便签传话。

传话给客人时,不要直接说出来,而是应将事情要点转告客人,由客人与待传话者直接联系。

退出时,按照上司 客人的顺序打招呼退出。

### 3 会谈中途上司到来的情况

必须起立,将上司介绍给客人。

向上司简单汇报一下会谈的内容,然后重新开始会谈。

办公秩序

## 1 上班前的准备

上班前应充分计算时间，以保证准时出勤，作为一名社会人，一名酒店员工，应以文明行为出现于社会 公司。

如有可能发生缺勤 迟到等现象时，应提前跟上级联系(最好提前一天)。

计划当天的工作内容。

## 2 工作时间

### (1) 在办公室

不要私下议论 窃窃私语。

办公台上应保持清洁和办公用品的整齐。

以饱满的工作态度投入到一天的工作中。

离开座位时，将去处 时间及办事内容写在留言条上以便他人安排工作(离开座位前应将机密文件 票据 现金和贵重物品存放好)。

离开座位时，将办公台面整理好，椅子放回办公台下。

### (2) 在走廊 楼梯 电梯间

走路时，要舒展肩背，不要弯腰 驼背。

有急事也不要跑步，可快步行走。

按照右侧通行的原则，如在反方行走遇到迎面来人时，应主动让路。

遇到客人找不到想要去的部门时，应主动为其指路。

在电梯内为客人提供正确引导。

### 3 午餐

午餐时间为 。

不得提前下班就餐。

在食堂内，要礼让，排队有秩序。

饭菜不浪费，注意节约。

用餐后，保持座位清洁。

### 4 在洗手间 茶水间 休息室

上班前 午餐后等人多的时间，注意不要影响他人，要相互礼让。

洗面台使用后，应保持清洁。

不要忘记关闭洗手间 茶水间的水龙头，以避免浪费，如发现没有关闭的水龙头，应主动关好。注意保持洗手间 茶水间 休息室的清洁 卫生环境。

### 5 下班

下班前将下一天待处理工作记录下来，以方便第二天工作。

整理好办公台上的物品 文件(机密文件 票据和贵重物品要存放好)。

离开公司后，每个人都要记住自己是一位酒店员工，出去的

一言一行，代表着酒店的形象。

## 酒店管理工作汇报 酒店管理制度篇二

一、宾馆要保持周围环境整洁、美观，地面无果皮、痰迹和垃圾。

二、必须设有消毒间或消毒设施，并要有健全的卫生制度。

三、被套、枕套（巾）、床单等卧具要一客一换。

四、公用茶具应每日清洗消毒。茶具表面必须光洁、无油渍、无水渍、无异味。

五、客房内卫生间的洗漱池、浴盆应每日清洗消毒，并粘贴已消毒封签。无卫生间的客房，每个床位应配备有不同标记的脸盆和脚盆各一个。脸盆、脚盆和拖鞋要做到一客一换，用后必须清洗和消毒。

六、宾馆的公共卫生间要做到每日清扫、消毒、并保持无积水、无蚊蝇、无异味。

七、宾馆要有防蝇、蚊、蟑螂和防鼠害的设施，并经常检查设施使用情况，发现问题及时改进。

八、对旅客废弃的衣物要进行登记，统一销毁。

九、店内自备水源和二次供水水质应符合生活饮用水卫生标准，二次供水蓄水池要符合输水管材卫生要求，做到定期清洗消毒。

## 酒店管理工作汇报 酒店管理制度篇三

酒店在集团公司的正确领导下，围绕年初提出的工作思路和

目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。在全体员工的共同努力下，1-6月份含物业管理中心，营业收入：\_\_万元，较去年同比上升2.9%;经营利润：\_\_万元，同比下降12%;利润下降原因为：1、工资成本增加，2、原材料成本上涨，3、工程维修费用增加，4、酒店新增加客房布草床上用品，员工服装更新，客房床垫更新，客房增加食品柜，餐厅台布更新，餐厅部分餐具更新等以前我们是宣汉综合设施和地理位置最好的酒店，有一定的市场优势;现在随着市场竞争的加剧，不断有新酒店的开业，我们也将及时的调整经营思路，力争做“宣汉服务最好、最宾至如归的酒店”我们将不断总结上半年工作的成败，力争完成集团下达的全年目标任务。

## 一、加强教育培训，强化员工队伍素质

经过两年多的运作，\_酒店已基本步入了成熟的发展道路。为了更好地努力打造服务品牌，进一步树立“一切以宾客为中心”的服务理念。上半年，酒店以文明规范活动为突破口，以“培训是酒店永垣的主题”、“质量是酒店产品的生命”为切，先后采取“请进来，走出去”的方法，狠抓酒店员工的培训教育，强化员工队伍素质，不断提高服务水准。

1、采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个酒店形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

2、加大对部门经理以上干部每周例会培训，学习现代酒店管理专业知识，通过系统的培训教育，极大拓展了管理人员的知识内涵，提升了业务技能和管理意识，经营管理素质得到进一步提高。

3、为促进劳动力资源的合理节流，加强岗位间的协作与配合，着力培养多面手，以有效应对和解决可能出现的某特定岗位人员临时短缺而产生的应急情况，做到有备无患。我们要求由人力资源部尝试一专多能的交错培训，并建立相应的培训记录。这项工作开展至今我们已有收获。

4、将“首问责任制”落到实处。各部门根据各自的实际情况，自行整理了一些“应知应会”知识的资料，对员工进行适时培训。尽可能解决客人提出的所有问题，做到有问必答，杜绝扯皮推诿现象。同时，还通过各岗位每天的培训晨会，告知当天酒店将举行的会议名称、重要客房、餐饮等信息，以便客人进店询问任何一位员工都能得到回答。

5、为保证培训有的放矢，我们开展了日常不间断的全面质量检查。并建立落实部门、主管、领班三级检查制度，规范检查内容，促使每项服务到位。同时，值班经理每天对公共区域的卫生和员工的礼节礼貌等进行督查，总经理室率领各部门经理不定期实行抽查。通过质检，进行适时适地的教育，使培训工作不仅仅局限于课堂，而更具有其实用性和针对性。

6、根据酒店实际情况，结合有关火灾等案例，落实酒店、部门、班组三级安全生产培训教育。参加培训人次占酒店总人数90%以上，使员工真正掌握消防、安全工作的“三懂三会”和应急预案的处置方法。为提高企业的管理水平，提高队伍的整体素质起到了积极的作用。

7、我们在抓好业务培训的同时，注重强化员工职业意识，提高职业道德和职业素质。使广大员工明白为客人提供热情、文明、细致、周到的服务既是职业道德要求，也是我们应尽的义务；明白“一切以宾客为中心”的服务理念；明白我们要以热情和诚信感动每一个来店客人，才能赢得客人充分的理解和尊重。

二、加强市场营销，不断调整客源结构

1、做好旺季的合理预定，最大限度地提高销售额。

2、落实协议单位的回访制度。酒店根据每月销售报表的排行，设计了客户回访表，有针对性地选择协议单位进行回访。通过回访拉近了与客户之间的情感距离，有效地推动了销售业绩的提升。

3、认真做好上门散客的销售工作。实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能在严峻形势下继续保持较高水平。

### 三、细化服务措施，提高宾客满意度

服务质量的好坏，直接关系到酒店的声誉和经济效益。为此，我们提出了服务工作要向细化、优化方向发展，不断强化服务意识，进一步提高宾客的满意度。

1、为不断提高员工的业务技能和综合服务水平，增强员工之间的业务交流，形成比、学、赶、帮的良好氛围。上半年，我们开展了以“练内功，创品牌”为主题的“酒店技能”比武。各参赛选手纷纷利用业余时间练兵，相互之间切磋和交流。通过比武，使各部门上下形成共识，即：良好的服务态度和过硬的业务技能是赢的顾客、提高酒店经济与社会效益的根本保证。只有不断提高全体员工的综合素质，使每一位员工的行为都能自觉与酒店的利益结合起来，才能确保酒店在激烈的市场竞争中永远立于不败之地。

2、为了更好地引导服务人员，正确树立酒店意识、服务理念，以客人的满意作为衡量我们的工作标准。我们从树立窗口形象入手，提高商务接待水平。例如：总台员工以“工作在我手中，服务在我心中”为宗旨；以特有的甜美微笑，问候、接待每一位客人；以“首问责任制”，解决客人提出的所有问



题;以“关心、爱心、放心、细心、诚心”的优质服务,赢得“回头客”。呈现出争先创优,爱岗敬业的行业新风。

3、为推动个性化服务工作的开展,各部门利用早会时间,相互交流“我为客人做了什么,有何收获和体会”等业务技巧,使员工之间取长补短,共同提高,不断的拓展个性化服务的新路子。同时,要求各部门将各自身边发生的质量案例进行解剖,从不同的角度、不同的侧面对收集的具有代表性的经典案例投诉或表扬进行剖析和点评。通过经典案例分析,从客人的角度审视我们的服务,从中了解为顾客提供服务还存在哪些不到位的地方,以便找出服务质量中存在的问题根源。使其他各部门在今后的服务中减少重复的错误,形成资源共享。

4、为提升酒店的服务和管理水平,我们在抓好标准化管理和规范化服务的同时,进一步体现服务的细微、细节之处。要求员工在客人开口之前,善于通过观察把握最佳服务时机,了解客人喜好,为客人提供超前卓越的个性化服务。例如:每当客人到店时,我们的服务员主动热情地与客人交流,以掌握更为详细的资料,便于向客人提供有针对性的服务。当有怀抱婴儿的客人入住时,无论总台还是楼层服务员看见都会主动询问是否需增加婴儿床。入住客人过生日时,服务员就会主动送上一份水果,一份衷心祝福。有的长住客人每次入住后,服务员都会记住他的生活习惯,及时为他提供服务。正是有了这些细致而又充满人性化、个性化的服务,却让客人感受到酒店提供的硬件与软件服务自然得体,使身处外地的客人感受到“家”的温暖。

#### 四、规范管理,促进企业健康有序发展

1、上半年,根据酒店的实际情况,制定出台了《酒店管理实务》;修订完善了财务管理制度,加强了对财务的监督和控制作力度;规定落实了对公关接待审批权限及款待标准和审批程序;对总台的帐务操作在原有规定的基础上作了进一步的规

范;同时对“四实登记”、“总台登记”、“涉外登记管理”制度也加以落实,确保住宿登记全面、周详。使酒店的管理工作更加规范,接待能力更加过硬,力求与现代企业管理制度相接轨。

2、充分利用内部信息管理系统,建立了客史档案。通过客史档案,加强了对客人的特征和历史消费情况进行量化分析,挖掘客人消费潜力,提高销售额和销售利润,为管理层提供有利的决策依据。同时,通过客史档案知道客人情况,有利于更好地向客人提供个性化服务,做到使客人有“到家的感觉”。

3、为弘扬企业文化,凝聚人心合力,上半年,酒店开展了一系列丰富多彩的员工精神文化生活的活动,如:开展辞旧迎春登山活动、新春文艺联欢会、三八妇女节户外拔河比赛、清明节纪念烈士扫墓活动、各部门春季野炊活动,以“练内功,创品牌”为主题的“酒店技能”比武、以“与企业共命运”为主题的全员营销从我做起签名活动,以及上半年酒店总结表彰大会等。通过这些活动,激发员工全身心投入到工作中,在竞争中提高自我,用努力的精神和智慧实现自身价值。此外,我们在开展优秀员工、示范员工的评选活动入中,除晋升工资、适度奖励外,还组织他们到同行酒店参观学习。并利用员工食堂宣传栏,将我们员工的“人与事”以动态方式加以宣传,展现酒店团结拼搏,与时俱进的企业精神。推动酒店“树服务品牌、创优质服务”的开展,从而体现了酒店的生机与活力。最近,我们又组织开展了销售精英、微笑天使、最快成长进步等优秀人员的评定活动从而促进了员工之间的团队精神。由于酒店充分认识到稳定而充裕的人力资源是企业发展的最重要的活力。为此,我们始终“以人为本”,开展人心化的管理,促进了员工队伍的基本稳定。自开业以来,工作一年以上员工的占总数近70%。为客人提供“宾至如归”的优质服务 and 期望酒店明天更美好已成为酒店员工的自觉行动和信条。同时,我们注重抓好中层干部和班组的学习,规定主管以上干部至少每年要看两本书,写两篇心得体会,

年终加以考核。今年，我们组织阅读《致加西亚的信》、《从优秀到卓越》等书籍。并从营造班组学习氛围入手，进一步激发员工学习的自觉性和积极性，掌握扎实的技能知识，树立终身学习理念。从而真正把企业建设成充满生机和活力的学习型企业；一个健康、向上，具有凝聚力的团体。

4、为最大空间地创造经营利润，我们把开源节流、增收节支作为一项重要工作来抓。通过优质服务，倡导全体员工树立“节能降耗，人人有责”的意识。并根据各部门特点，做好成本控制：一是充分利用信息化管理，建立内部局域网。将酒店的有关事项、文件、通知、以及当天质检情况及整改要求等，通过内部传输系统，使各部门互阅和处理。并每月在内部局域网公布各部门电话费等使用情况，使员工自觉提高节约意识，降低费用开支。二是通过局部改造用电、用水、空调系统，有效节约水、电、气、柴油等能耗。其次，自己动手维护修理空调冷却塔、变压器等多台设备、电器，节约修理费，并将故障率降低到零。三是在采供中，实行二级管理把关，对采购物品采取比价、比质量，有效地降低进货原料价格。合理控制储存量，尤其在对入库中存在质量问题产品，及时与厂家取得联系进行退货处理，避免所造成的损失。四是注重对客房设置的保养，及时回收客房可利用消耗品进行内部二次使用。并将每月的报表进行单项比较，以控制消耗品和清洁剂的用量。通过一系列的有效措施，使酒店的各项费用有了较大幅度下降。

5、安全是确保服务过程的重要措施。年初在酒店工作会议上，酒店与各部门签订了《安全防范责任书》，相继调整了防火委员会和义务消防队组织，成立了消防宣传教育领导小组和消防宣传队，建立了“分级管理，按级负责，权责一致，各负其责”的治安、消防、安全生产责任体系，促使安全、检查、宣传、教育工作，职责更明确，责任更到位。同时，严格履行“四实登记”制度，做到实名、实时、实数、实情，多次受到公安分局、消防大队的表彰。上半年，经县消防大队考评，酒店被评为201x年度消防先进单位，治安先进单位。

实现了刑事案件、火灾、工伤死亡事故为“零”的目标。

6、干部的素质好坏是决定企业发展的关键。我们在抓好员工素质的同时，十分重视干部队伍建设：加强酒店领导班子自身素质，从抓学习、抓团结、抓廉洁等方面增强班子的工作活力。严格按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，以企务公开、源头治理为重点，充分发挥职工的监督作用，促进集体领导规范化。做到廉洁自律，规范行事，确保企业各项工作有序开展。

回顾酒店和物业服务中心这半年的工作，我们还有非常多的不足，尤其是物业服务中心，对此我深感歉意，在以前的工作中对总公司和各兄弟分公司没有做好后勤服务和配合的地方，我代表酒店全体员工给大家说声对不起。

## 酒店管理工作汇报 酒店管理制度篇四

1、会员卡同时具备打折优惠、储值和积分三项功能

2、打折功能：按照卡内的折扣信息给予住房和餐菜品相应折扣。

3、储值功能：会员卡可提前预存金额，以方便消费。

1、酒店会员凭会员卡可享受酒店住房和餐厅菜品执行价的8.8折优惠，协议单位和特别客户可根据达成的协议给予相依的折扣。

2、所有会员住房可延迟到15:00退房，免收半天房租。

3、会员优先享受酒店预订、会员特价和各项优惠措施。

4、享受酒店的消费积分奖励和邀请免费参加酒店举办的各类

会员联谊活动和参加抽奖活动。

5、在酒店客房紧张时,会员将享有客房预订优先权。

7、定期专人回访和个性贴心服务。

8、生日当天在酒店消费的会员可获赠生日礼物一份。

1、为保证和维护会员利益,每一张卡务必由申请人真实填写会员信息登记表,并确认遵守《昭化大酒店会员管理制度》。

2. 会员的办理:办卡人需出示有效证件并填写会员信息登记表,方可办理会员卡一张。

3、会员卡每张收费38元。

4、会员卡由前台、餐厅、茶楼收银员办理手续,向客人收取和进行充值,并向客人出具会员储值单,正式发票待客人每次消费后给予等值面额的发票。

5、销售和其它部门员工销售的会员卡,可将客人带领到前台或餐厅的收银点办理手续,并由销售人员在会员信息登记表上签署姓名,以便业绩统计。

1、会员卡是客人在酒店储值消费和享受各项优惠措施的唯一凭证,该卡只限本人使用,持卡人应妥善保管会员卡和密码并按规定使用,若因丢失、转借和密码泄露等造成的损失,酒店概不负责。

2、会员须在住宿登记和餐厅茶楼结账时出示会员卡和输入密码,以便享受优惠和累计积分,若不能出示时是为无卡对待,过后补卡不被接受。

3、持卡人资料若有变更,必须及时办理变更手续,否则,因此而引起的责任由持卡人承担。

1、挂失:会员卡遗失后、持卡人须在24小时内凭有效证件到酒店挂失。因未及时挂失引起的责任由持卡人承担。

2、补卡:办理挂失的会员卡,可在3个工作日后办理补卡手续,补卡不得更改会员卡原有持卡人姓名和身份证号码等重要资料,每张卡需交补卡费38元,原卡内的相关信息方可转入新卡内继续使用。

3、会员必须爱护会员卡,如不慎为损坏可申请换卡,换卡时每张卡须交卡费38元,原卡内的相关信息方可转入新卡内继续使用。

4、客人因正当理由要求退卡的,应当场验证会员卡密码和原始登记信息无误后,请客人持会员卡和与原始登记信息相符的有效证件到财务部办理退卡手续,由财务核实客人资料和账户资料后给予办理,并收回会员卡,原则上退回的会员卡不再对外发放。

1、每张卡一次性储值500元以上,免收卡费;每张一次性储值1000元以上,免收卡费,并给与客房8折的特别优惠。

3、和酒店签约的协议单位,可视情况需要购买和赠送会员卡。

4、对于特别客户,酒店可赠送会员卡并免收卡费。

1、会员在酒店消费100元积一分。

2、积分每满50分可获赠免费入住酒店豪华标间(或单人间)一间一晚。

1、酒店鼓励全体员工大力宣传和推广会员卡,每出售一张会员卡给予售卡人8元奖励。

2、一次性储值500元奖励8元,以此类推。

## 酒店管理工作汇报 酒店管理制度篇五

摘要：酒店行业的国际性特点决定了语言在高校酒店管理教学中的重要性。本文旨在针对星级酒店员工英语服务能力现状，分析其英语服务能力低下的原因，找出如何从源头入手，探讨普通高校酒店管理专业实践教学教学中如何提高学生英语服务能力的问题。

2011年，我国出台了最新的高校专业目录文件，酒店管理被正式划分为目录内专业，这是时代发展趋势，也是社会发展所需。随着我国全域旅游时代的来临，酒店业日趋面向市场化和国际化，英语服务能力是对酒店员工最起码的要求，但常常也是制约酒店发展的重要因素。故英语教学中语言表达不畅、不能及时正确回答外籍顾客疑问的员工会使客人对此次服务感到失望，从而降低顾客对酒店的忠诚度。

同时，酒店在打开海外市场、争取海外客源的过程中，口头、笔头的沟通不畅会最终影响企业利益。总之，综合酒店管理专业学生英语服务能力的培养不仅是英语口语表达能力，还有读写能力及跨文化交际的能力。那么，酒店管理专业的大学生应该如何掌握这些英语服务能力呢？这已然成为高校酒店管理专业教学改革的重要任务之一。

### 1. 高校毕业生的语言服务技能同酒店的要求有一定的差距

对目前酒店管理专业的绝大多数学生而言问题主要是听不懂并无法交流，导致沟通不畅，再好的酒店服务技能也没有用。即使是高星级饭店的员工，其英语服务水平也仅仅停留在和客户简单的交流上，如酒店专业学生毕业生在酒店服务流程中，涉及诸如用英语接受外籍客人的客房预订、入住登记、客房内服务及餐厅用餐服务等用语方面的实际应对能力，在用语中常常用good,ok,sorry,thank you等简单回答敷衍了事，不能与客人进行深层次沟通，没有注重礼貌用语及酒店专业术语的使用，其服务水平因此同酒店的要求有一定的差距。

## 2. 酒店很难直接招到能迅速上岗的适用型双语英语人才

酒店业是服务行业，就业门槛低，大专、本科以上的毕业生都不愿意从事服务人的工作。通过走访吉首大学旅游管理学院酒店管理专业所在地张家界的世界自然遗产地武陵源风景区的几家四、五星级酒店，如张家界大成山水国际大酒店、张家界青和锦江国际酒店、张家界阳光酒店、张家界京武铂尔曼酒店员工英语服务能力的调查情况来看，当前星级酒店员工大专院校的毕业生不足20%。这说明，酒店很难通过学校招收到既懂酒店管理和 service 技能，又具备前厅、客房、餐厅等英语服务能力的专业人才，满足星级酒店对涉外复合型人才的需求。

## 3. 处理外籍客人投诉的心理素质不强

任何酒店都可能遭遇投诉事件，即使在使用汉语普通话的情况下，遇到投诉事件也是令酒店员工头痛的事情，更何况要求员工使用英语处理外宾的投诉事件，很少有员工能够应对自如。如何处理好投诉，是树立提升酒店声誉的重要途径。目前全国大学英语四级考试的通过率56.01%。通过走访高星级酒店了解到，员工的英语水平参差不齐，仅管理层员工中有通过了大学英语四、六级考试的，有外宾入住时，也多由这些员工负责接待，或者遇到大型国际会议接待，只能依赖酒店集团派遣的外籍主管或临时聘请高校的英语老师前来应对外宾的接待工作。

究其原因，毕业生社会阅历浅，从业经验不足，缺乏实战能力，且酒店在对员工进行英语培训工作的过程中存在不足，导致应对顾客投诉的处理时，缺乏良好的心理状态和专业素养，这也是酒店专业毕业生初到涉外酒店工作处理不好投诉反被客人投诉的原因。

## 1. 完善实践教学授课模式



任何高校酒店管理专业的发展都离不开酒店行业支撑。普通高校酒店管理专业学生的英语服务能力的提高也必须注重其实践性，让学生在星级酒店企业顶岗实习，在工作中熟悉英语语用环境。同时按照学生的实习心得安排双语课程，专业英语课程教学计划，做到按需按质教学。从教师层面看，积极利用行业平台，让专业英语教师有机会去大型国际酒店挂职锻炼，了解学生今后工作将面临的常见语言环境。

如在酒店专业的《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《客源国概况》等中英双语课程、《酒店英语》、《旅游英语》、《商务英语》等专业英语课程的教学中，让教师比较有依据地制定教学大纲，教学计划，以及考核大纲，为学生积累更贴近岗位、更具有应用价值的案例情境教学。在丰富学生专业知识，提升英语应用水平的同时，也提高了学生的学习兴趣。

## 2. 优化实践教学基地的建设

如今大部分院校的酒店管理专业的授课模式都是“理论+实践”，吉首大学旅游学院近年来与希尔顿、万豪、京武铂尔曼、韦斯特等国际大酒店集团建立了良好的合作办学关系，酒店管理专业学生在大学第六个学期进入这些酒店集团在广州、厦门、三亚、长沙等国内大城市的酒店进行为期半年的实习，这也是目前大多数院校的做法。但据每年学生实习回校之后的反馈，他们在校掌握的英语语言能力同酒店的要求英语服务能力有一定差距，且学生顶岗实习的岗位多为一线服务人员，很难进入管理层，即便有与外宾打交道的机会，也多为问候，提供简单的预订、登记服务等，无法参与管理岗位，如作为值班经理如何灵活处理外宾的投诉，与外资企业的合作，打开海外市场的产品推介、营销等，是学生进入岗位实习之后面临的一大问题。

## 3. 搭建校企深度合作平台

校企合作应该是更深度的合作，而不仅仅停留在一线服务人员实习的初级单一合作。在这半年的实习期内，可以安排三到四个月的一线服务工作实习，按实习成绩的考评，安排优秀实习生进入管理岗位进行专业实习，学校可以安排与酒店签订就业意向书，建立一位部门经理带两到三个实习生的“师徒”模式，学生以经理助理的身份，直接接触酒店的海外市场管理岗位。

另外，学校设立网络名师空间课堂，学生可以利用实习期间的空余时间，在网上完成部分行业岗位英语的辅修，教师在网上答疑，学生在网上完成其学分。高校酒店管理专业还可以与国内的某个国际连锁酒店进行深度合作，共同推出“暑期赴美打工”合作项目，由国内的酒店联系美国的连锁酒店集团，定向委派优秀实习生利用暑假赴美进行打工实习。这种境外的打工实习拓宽了学生的视野，让学生在纯英语环境中了解不同文化背景，以及不同经营理念对酒店的影响，从而培养学生用国际化的思维参与酒店的经营与管理。

总之，随着旅游酒店业的快速发展，在当今高等院校教育国际化过程中，真正从“教”、“学”、“研”、“做”四个方面提高酒店管理专业学生的英语服务能力。研究基于学生英语服务能力的培养的模式，不断探索培养精通外语、通晓外国文化、掌握国际化酒店管理专业知识和酒店市场运行规则、适应中国高星级酒店市场对涉外高级复合型人才的需求，逐步走出一条有特色的酒店管理专业国际化人才培养模式的道路。

## 酒店管理工作汇报 酒店管理制度篇六

2、机械钥匙的发放和领用管理：

3)所有运行钥匙领出和交换，均需在专门的本子上登记领出和交换的时间，并由领用或者交换的人签名。

4) 酒店内24小时有员工值班的部门，钥匙由每个班次间自行进行交接，并做好相应的交接记录。

5) 在规定时间内钥匙未归还至安保部的，安保部在经过现场勘察确认无人后，需立即通知相关部门责任人，并在《安保部值班记录本》上记录相关事件经过及处理结果。

6) 遇突发情况需要领用备用钥匙的，由部门主管申请，安保部当班主管以上员工共同使用钥匙。如部门主管不在的需征得当日值班经理(mod)的同意后由大堂经理、当班安保主管、申请人共同使用钥匙。

3、机械钥匙遗失，由所属部门报保安部备案，决定是否更换门锁，确需更换门锁或者增配的，由保安部经理签署意见，工程部配制钥匙，或者安装新的门锁。

4、重要场所(如仓库、备件间等)的钥匙遗失，需要立即报告保安部和所属部门的主管，保安部立即通知工程部更换门锁，在未更换门锁前，必须确保有员工在现场看管。

5、对于重要场所钥匙遗失的责任人，根据过失责任的轻重，最高可以给予严重警告处分，并处以弥补这一损失所发生的支出费用的十倍的罚款，所在部门的主管给予口头警告处分，并需要专题书面报告总经理室事情经过和处理决定，送行政人事部备案。

1、允许制作的钥匙种类及数量：

**masterkey**□可打开所有房门的钥匙卡。整个酒店共计8把。由经授权许可的人员保管。

**floorkey**□客房部每个楼层的楼层卡，每个楼层配备a□b两套，由客房部统一保管。

areakey[]相邻楼层的区域卡：5~8层一组、9~11层一组、12~15层一组，共计三组，每组各有a[]b两套，由客房部统一保管。

## 2、钥匙的使用期限：

所有钥匙的使用期限为3个月，每个季度第三个月的25日，由电脑房负责制作下一个季度的钥匙，有效期限为下个季度的1日开始的，三个月有效。

每次制作需要在专门的登记本上记录，内容为制作的日期和时间、各类钥匙的数量、制作人、发放情况等。

## 3、可持有masterkey的人员：

仅下列经授权许可的人员，可以在日常的运营工作中使用酒店的钥匙：

总经理

营运总监

前厅部大堂经理(当值)

客房部经理

客房部经理助理

客房部中班主管

客房部楼层主管、领班

客房部楼层清扫员

客房部公共区域员工(如工作需要)

## 洗衣房

### 4、钥匙的申请与制作：

所有的钥匙的制作要求必须经过所在部门的负责人书面申请、营运总监批准后方可制作。

钥匙的制作由电脑房经理负责；登录钥匙制作权限的密码由电脑房经理和安保部经理共同封装在信封内保存于前台固定的保险箱内，保险箱的钥匙由安保部负责保管。

制作钥匙时，由安保部验明，房务总监签字确认的《电脑房服务申请单》后与电脑房经理、当班大堂经理一起打开专用保险箱。取出登录密码，由安保部员工负责登录系统，由电脑房员工制作钥匙。制作钥匙时上述三人必须同时在场。

钥匙制作完毕后，安保部必须在保险箱使用记录填写相应记录，并有电脑房员工作为见证人签字，安保部和前厅部必须将相关事件发生的详细时间和经过分别记录在各自的值班记录中。

### 5、客用钥匙的制作和发放

原则上，住店客人每登记一位，发放一把该登记房间的磁卡钥匙；

其他如有特殊需要，需征得营运总监的书面同意，方可以增发住客房间的磁卡钥匙。

### 6、钥匙的管理：

大堂经理每班次交接记录需要特别说明钥匙的交接情况；

其他临时使用钥匙，领用和归还必须做好详细记录，包括：

- a.用匙的日期和时间
- b.用匙的目的
- c.用匙的员工姓名
- d.发放钥匙的员工(或证人)的姓名
- e.钥匙交还的时间
- f.用匙人和证人的签名

每个班次的负责人都要审核一次钥匙交接的记录和钥匙的保管情况，以防止任何没有事先安排的钥匙借出。

在任何情况下都不允许任何员工把钥匙带出酒店经营范围。

任何级别的钥匙一旦损坏或者无法使用时必须销毁，销毁时，必须是持有人、房务总监或者安保部经理同时在场。

任何员工在任何情况下不得将自己持有和使用的钥匙借给其他人，如果在当班结束后没有交还钥匙，将受到严重警告的纪律处罚。

如果钥匙遗失的应立即报告自己所在部门负责人，并通报酒店保安部。

酒店将根据过失责任的轻重，最高予以严重警告的纪律处罚，并处以弥补这一损失所发生的支出费用的十倍的罚款，所在部门主管给予警告处分，并需要专题书面报告总经理室事情的经过和处理决定，送行政人事部备案。

前台员工给住客制作客房钥匙的原则数量为每登记一位住客，发放一把钥匙，如住客需要更多钥匙可以补充登记其他客人，

或者发放取电牌，供其使用方便。

## 7、编码器密码管理

电脑房经理负责生成和保管系统密码；

电脑房经理需与酒店签订密码安全保管协议。（协议附后）

## 酒店管理工作汇报 酒店管理制度篇七

根据我们酒店的实际情况，确定需要的岗位及编制如下：

人员编制：

我们酒店的规模有限，我考虑从节约人员开支，以及部分工作可以整合的方面来看，酒店组织机构中的部分岗位将由其他部门或岗位兼任。

酒店需要设置的人员编制：

总经理：1人。全面负责酒店整体经营管理事务。重点主抓总办和销售部的工作。并直接负责对各一线部门工作的监督和指导。

前厅部：主管1人，前台员工4人。考虑到员工工作时间主要在上午九点到晚上九点之间，所以安排主管1人主要处理白天的日常事物以及替班兼大堂经理的工作职能。员工设立三班运转，另1人做机动替班。前台的主要工作除了接待宾客，办理登记入住手续、离店手续、结账等，还要兼收银、总机的工作。

客房部：主管1人，员工13人。白班10人，其中3人负责公共区域卫生，7人负责客房卫生(每人负责13间)。晚班1人值班，机动2人做为替班。编制多安排1人，要求客房部兼管会议接

待。主管的工作除了查房、培训、工服房以及负责对库房物品的盘点外，还要兼管会议服务工作的安排。

销售部：2人，我对销售的要求就三点，把团接进来，做好服务，把帐结清。

工程部：2人，电工一名、水工一名，要求住店，随时保障酒店各个环节的正常运转。

餐饮部：5人，主厨1人，助厨2人，服务员2人，要求其做好早餐接待及员工餐。

财务及采购：

安保人员：

以上人员工资待遇如下：

总经理：6000元/月(试用期5000元/月)

主管级：2300元/月

领班级：1800元/月

前厅员工：1500元/月

客房员工：1300元/月(每天13客房，13间以上按1.5元/间奖励)销售部：1000元/月(提成方案另定)

工程部：2000元/月

厨师：3000元/月

助厨：1600元/月



## 一、酒店制度

- 1、实行周例会制度，每周一要开例会，由各部门负责人参加，述职汇报上周工作完成情况，以及本周的工作计划。协调各部门之间的工作，以及发生的问题及时解决。酒店的指示精神及时传达。
- 2、建立酒店总值班制度。由各部门负责人参加轮换。设立酒店值班制度的目的是在酒店晚上18：00至第二天早上8：00之间执行总经理的权限，处理突发事件，及夜班工作检查。
- 3、建立月总结制度。由各部门负责人参加。除了周例会，每个月要对本月业绩、日常工作、盘库情况，服务接待，发生的问题进行总结。
- 4、值班本制度。每天晚6点，当天值班负责人到前台领值班本，第二天早8：00交回前台。要求每天发生的事情及处理过程、结果要记录清楚、准确。
- 5、营业日报表由前台完成，每天上午交到总经理办公室。内容包括当天营业额、出租率、客源结构、财务每日取款签字等。
- 6、建立采购制度，每周一、三上交采购计划，周三、周五到库房领取。采购物品需填写采购单，先由部门负责人签字后，报总经理签字后，交财务部采买。所有物品需在入库后，部门才能够凭领货单取货。

## 二、各部门的岗位职责

总经理：

前厅部：

客房部：

餐饮部：

工程部：

销售部：

1、确立市场定位，并制定月销售计划。

我们酒店现有房间103间。按市场分析：散客价格应在180——220元之间。旅游团队价格应在110——140元之间。培训团队价格应在110——180元之间。因酒店第一年几乎没有销售积累，按酒店平均出租率75%计算，预计第一年销售流水可达到460万左右。如果第二年继续提高散客和培训团队的比例，预计年流水可达到500万。

2、确认销售部的提成比例，以鼓励销售人员的工作积极性。销售应该以提成奖励为主，工资为附的待遇结构，鼓励多劳多得。基本任务可定为每月3万元，按2%提取。3万至6万部分按3%提取。6万至9万部分按4%提取。9万以上部分按5%提取。前期应把提成做的相对其他酒店有些优势，后期根据经营的具体情况再做调整。

3、建立监督考核机制，监督销售部的工作效率及实际效果。

1、最先要做的事情，就是要盘库。对酒店所有的固定资产，易耗品等进行盘点、登记、并且进行归类。做到所有物品都要有帐，都要有专人负责。并且形成制度，每个月底都要盘库，物品丢失、损坏要有原因。

2、财务部采购需要见到总经理签字的采购单，才能够采买，并在入库后才可以由各部门凭出库单领取物品。

3、财务部根据实际情况建立二级库。

4、财务部须每月交总经理办公室一份上月的酒店盈亏报表。我们根据酒店盈亏表判断酒店的成本是否过高，和经营盈亏的具体指标。

1、要关注员工的日常生活，包括员工的用餐、住宿环境。多倾听员工的声音，工作以外的时候多和员工交流，使员工能够感到酒店管理层的关怀，认同酒店，这样才会用心工作，培养出酒店的骨干力量。

2、各部门要注重培训，只有告诉员工该怎么做，如何才能做好，才能真正提高服务质量，而且要让员工学到真本领，为酒店的发展提供后备人才。

3、根据酒店日常经营状况，适时安排组织文娱活动，如唱歌、体育健身、出游爬山等。

以上此举将起到促进员工之间和谐共处、沟通交流感情、增强员工凝聚力，有助于建立酒店员工和管理层之间相互信任、理解和支持，从而提升酒店的整体品牌形象。