

# 2023年酒店制度心得体会(汇总9篇)

每个人都有自己独特的心得体会，它们可以是对成功的总结，也可以是对失败的反思，更可以是对人生的思考和感悟。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

## 酒店制度心得体会篇一

为贯彻实施《食品卫生法》、《公共场所卫生管理条例》和《餐饮业食品卫生管理办法》等法律法规，巩固国家卫生城市成果，创造一个良好的生产经营和生活环境，更好地为宾客服务，现制定以下卫生管理制度。

一、酒店经营严格接受当地卫生监督部门审查、取得《卫生许可证》，并每年接受卫生监督部门复核。

二、酒店营业严格接受卫生监督部门的法律管理，对从业服务人员按“卫生管理条例”进行健康检查，且接受卫生知识培训，持《健康合格证》、《培训合格证》上岗。杜绝患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎、活动期肺结核、化脓性或渗出性皮肤病以及其他有碍公共卫生疾病的人员从事服务工作。

三、坚持每年一次对在岗及新补充人员进行健康复查、检查，患有“五病”者，即调离原工作岗位。

四、酒店加强服务员的卫生知识培训，明确清洁卫生工作的重要性 and 消毒的目的，从根本上消除和减少外界环境中存在的病原体。

五、酒店的自配水源与二次供水水质要符合国家饮用水卫生标准，二次供水蓄水池严格加盖加锁，防止污染，并定期进行清洁消毒，坚持每半年消毒一次。

六、保持公共场所内、外环境整洁，经常开窗通风换气。

七、确保入宿客人的身心健康，保证环境舒适，无污染，酒店设置无烟楼层。

八、服务人员个人卫生严格实行“四勤”，即：勤洗手、修指甲；勤洗澡、理发；勤洗衣服、被褥；勤换工作服。设置员工专用物品存放柜，杜绝与客人用品混用、混放。

九、制定各部门岗位卫生责任制，划分卫生区域，专人负责，抓落实。

十、为客人健康负责，加强食品卫生安全管理，严防卫生事故发生。

十一、加强酒店客房卫生管理，设置专用消毒间和保洁柜。客房床上用品“一客一换”，长住客“三天一换”。茶具卫生坚持做到“一洗二刷三冲四消毒”。配备抹、洗、擦专用布，按规范程序操作。

十二、配合卫生消毒部门定期做好预防性的消毒，彻底消灭室内的蚊、蝇、蟑螂和老鼠。

十三、认真执行法定“传染病报告”及“公共场所危害健康事故报告”制度。

## 酒店制度心得体会篇二

一、各部门员工必须严格遵守本酒店制定的各岗位卫生制度，严格履行各岗位卫生职责以及各岗位卫生消毒规范程序。

二、每月酒店组织卫生大检查一次，以《旅游涉外饭店星级的划分和评定》规定的清洁卫生评定标准进行考评。在考评中得分在90分以下的部门，扣罚该部门当月浮动工资的10%，

并给予通报批评;连续两个月在90分以下的部门扣罚当月浮动工资的20%，并给予书面警告;连续三次考评未达合格线90分的部门，扣罚该部门浮动工资的50%和当月奖金，并对该部门主管人员给予记过处分。

三、对严格遵守本酒店制度及各种卫生制度的部门和个人，酒店将给予奖励。

## 华闽酒店餐饮部卫生检查制度

部门每星期进行自查一次，对自查出不合格的部位需立即进行整改。

二、酒店每月进行一次卫生大检查，按百分制考核。

三、卫生大检查分厅面和厨房，以《旅游涉外饭店星级的划分及评定》规定的清洁卫生评定标准依据进行考评。

四、部门的卫生合格线为90分，凡在90分以下的班组按酒店规定的奖惩条例进行处罚。

## 酒店制度心得体会篇三

### 一、仪容仪表

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。

## 二、行为举止

- 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。

### 三、礼貌礼节

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。

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。

### 四、工作纪律

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。

## 五、操作规范

- 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。
- 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；  
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。

## 六、考勤制度

- 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。

## 七、奖励制度

- 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、对客户服务表现出色的，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。

## 八、补充内容

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。

前厅部办公室2012年3月27日

## 酒店制度心得体会篇四

洞察市场、捕捉商机的能力,这点是最重要的。在日益激烈的竞争中,不断捕捉商机才能永远立于不败之地。侨鸿皇冠酒店由全球最大的国际酒店管理公司洲际酒店管理集团管理。

活动规划设计和组织实施的能力与也是很重要的。一个成功

的酒店销售总监,必须制定出符合酒店销售的规划设计。一个活动即将推出前,必须事先详细的筹划,根据客户的需求进行产品组合,推出别具一格的特色产品满足客户的需求,从而赢得市场。

具备识才、用才的人力资源管理能力是很关键的,一个活动规划设计的成功与否,与销售总监所领导的团队是分不开的,正可谓“红花需有绿叶配”,如果没有得力的下属,即使再高明的销售总监有着再无与伦比的实施计划,其结果也只能是“纸上谈兵”。

必须具备一定的感召力和凝聚力是销售总监综合素质不可或缺的。市场销售部作为酒店中的一个部门,必须有其他部门的配合,才能够在各项销售中取得成功。

## 酒店制度心得体会篇五

为加强保安队伍的管理工作,保障酒店正常经营秩序和顾客车辆管理。保安人员执勤执行有所依据,当好企业卫士,确保酒店财产、治安、消防安全,特定本制度。

- 1、值班期间必须着装整齐、仪表大方、站姿、坐姿符合要求,不许抱胸插手,手插裤兜,打闹。
- 2、严格遵守上下班时间,佩戴工牌,同时遵守打卡制度。
- 3、严格遵守交接班制度(下一班未接班时,当班人员不准离岗)交班时值班室内的卫生必须是干净的。
- 4、熟练掌握保安部岗位工作特点、职责与要求。
- 5、接触客人要有礼貌,并注意语气态度。
- 6、处理问题时,力求做到容忍宽大,以理服人。

7、值班时只能与客人保持一种工作上的关系，不得在岗位上与客人拉扯、闲聊。

8、值班时不准睡觉、不得带有醉意。

9、严禁值班时随意离岗，如吃饭、喝水、去卫生间，外围停有特殊的车辆时需告知领班，方可进行。

10、熟悉本酒店各种报警装置及消防器材的位置，熟练掌握其使用方法并熟悉本酒店各部门安全出口通道。

11、一旦发现火警，都必须按规定的程序操作实施，并立即采用有效措施，发生火灾时，迅速按灭火应急预案紧急处理。

12、不得或者做任何有损酒店名誉的事情。

13、值班期间不得采用任何手段包庇、掩护违法犯罪

1、本部门员工无论因何种原因需请假时（三天内），必须由经理批准方可并书写请假条，方能有效。

4、严禁越级请假。

5、无请假者，一律按旷工处理。

6、原则上不准调休、调班，如遇特殊情况经经理批准方可。

7、对于请假者如有超假的，一律按旷工处理。

8、如果休假遇到特殊情况不能按时归队，应有电话和证明经经理批准方可补办事假。

1、日常使用的消防巡检器、对讲机、钥匙、手电、雨伞临时用品雨鞋等在交接班时双方领班共同检查清点并记录有无损坏交收。如丢失或人为损坏则按酒店规定赔偿。

- 1、凡在本停车场进出或停放的机动车辆，其驾驶人员均应遵守本规定，服从本停车场管理人员的管理和指挥，按指定位置停放车辆，自觉维护场内秩序。
- 2、入场停放的机动车辆，应按泊车位指定的区域停放，不得在车道内、异位停放。
- 3、停车卡请随身携带，认真保管，作为出场凭证，若有遗失，要立即向保安部申明补办，否则后果自负。
- 4、驾驶员离开前须检查车门、车窗是否关好，不得在车内存放现金、文件及贵重物品，或停车卡等，有效证件必须随身携带否则造成后果自行承担。
- 5、严禁携带易燃、易爆、剧毒等危险物品进入本车场。否则，由此引起的一切责任将由携带人承。
- 6、车辆离场或任何人员驾驶及移动场内任何车辆时，车场管理人员有权对其进行管理，驾驶员不得以任何理由拒绝，否则须承担由此引致的一切责任。
- 7、若由于使用本停车场的机动车辆及其驾驶员自身的原因，而引起本停车场内建筑物/设备/设施的损坏或损失，则由其承担所有赔偿责任，并在指定的时间内缴付被损物件的维修、安装等相关赔偿费用。
- 8、本停车场只作车辆停放用途，并按《城市车辆停放市场价》收取车辆场地使用费，所有进入本车场的驾驶员均被视为车主或合法代表人，并视为已接受本管理及有关规定。
- 9、使用本停车场的机动车辆及其驾驶员，必须遵守和执行本停车场以书面或口头规定的一切法规条例。如速度限制、高度限制、严禁吸烟、使用明火等。

10、所有车辆不得堵塞消防通道或泊于该通道的紧急出口，违者将按《中华人民共和国消防法》追究责任。

11、车场管理人员职责：

(1)、值班时有来车要将车辆指挥到位停放整齐，检查车辆有无损坏（如有刮痕、损坏告知车主），车内有无易燃、易爆危险物品。（如有易燃、易爆危险物品必须要求顾客搬离另行保管）车门有无上锁，并做详细记录。

(2) 有疑问的（包括卡车不对。人不对）要检查车主证件、《停车卡》记录与车辆是否相符，不相符的要提高警惕，按车场管理规定处理后，并通知领导，均可放行。

(3)、车主缴费要给予停车场正规发票。

(4)、停车场当值管理员每小时至少详细检查车辆的车况1次,发现漏油、未关窗。未上锁等现象及时通知车主,并做好记录。

(5)、跟客人沟通时要注意礼节礼貌及文明用语，避免与客人发生争执或冲突。

(6) 车钥匙的必须提醒车主车内贵重物品带走另行保管并按发卡制度详细记录。

(9)、有车辆擦伤事件发生时要及时找到被撞车主，当班领班协助配合处理。并作详细记录。

(10)、停车场若有重大刑事及治安案件如伤亡、抢劫、斗殴、丢车等事件发生,安管员应保持镇定,采取有效措施处理及保护现场,并及时通知上级主管及公安机关,处理情况应做好详细记录。

## 12、停车卡管理：

(1) 停车场施行一车一卡，进发出收。本卡只作停车凭证(复制卡无效)。

(2) 值班人员发出并记录有效。

(3) 遗失卡需赔偿制作卡费(150元)并附上(身份证、驾驶证、行车证)复印件交与保安部做注销处理。

## 13、大堂前门岗位职责：

(1) 大堂前门，遇车辆停泊时，应马上劝其离开。如是住店或酒店内办事引导其停于停车场内。

(2) 注意进出人员情况，不允许外来人员损坏酒店内设施、物品及花草，不允许外来人员滞留在大堂内或住店客人躺在大堂沙发上，注意大堂安全情况。

(3) ，如遇接待任务需预留车位的，应按要求预留车位。有团队入住时必须在场加强安全防范。

(4) 夜间大堂岗位必须坚守在大堂内负责总台的安全。

## 1、交班制度

(1) 由在岗领班提前20分钟交班。

(2) 交班人员要仔细检查所使用的器材和其他物品,保持完好齐全,交于接班人员。(监控室要仔细检查各设备运行情况并记录)

(3) 交班班组要认真将本班值勤情况和遗留问题交代清楚。

(4) 交班领班和监控值班人员要认真填写值班记录。

## 2、接班制度

(1) 接班人员必须提前20分钟到岗接班。

(2) 接班领班要集合本班人员, 召开班前会, 分配值勤任务, 并提出要求。

(3) 接班必须到值勤岗位与上一班交接班, 了解上一班情况后, 接班值勤。

1、值班人员必须严格按照规定时间上下班, 不准随意离岗离位, 个人需处理事务时, 经得值班领班的同意并在有人顶岗时方可离开。

2、对监控到的盗窃作案嫌疑人实施跟踪查看, 叫外围队员进行跟踪, 及时抓获盗窃分子, 移交公安机关确保酒店安全经营稳定。

3、每天对监控的情况进行登记, 并对值班登记本保留存档。

4、监控人员服从领导的安排, 并认真完成保安部及酒店领导交办的各项工作任务。

5、监控人员爱护和管理好监控室的各项设施, 严格操作规程, 确保监控系统的正常运作。

6、无关人员未经许可不准进入监控室。酒店员工和外来人员需到监控室查询情况必须经经理同意方可进入监控室。

7、不准用监控室内设备聊天、玩耍, 不准随意摆弄机器设备, 保持室内的清洁卫生。

8、必须保守秘密, 不得复制、泄露、议论有关录像的内容。

9、监控设备系统发生故障时, 做好登记, 应及时报当班领班。

10、对一般的设备故障，能自己解决就自己解决，不能解决的报部门领导及时维修。

11、保持设备的清洁卫生，坚持每月的系统的维护，确保机器设备的正常运作。

12、定时清扫灰尘，保持室内和设备清洁卫生。

1、部门经理每日对部门的安全、防火巡查记录进行检查。

2、各岗位每2小时对本岗位责任范围安全、防火巡查1次，对发现的违章情况、火灾隐患进行纠正和处理。无法纠正时应立即向部门经理报告遇火警火灾时，应立即报告消防控制中心，并积极组织人员扑救。

3、巡查的要求：

(1) 用火、用电、用（煤）气、用油有无违章情况。

(2) 安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好。

(3) 消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整。

(4) 常闭防火是否处于关闭状态，防火卷帘门下是否堆放物品影响使用。

(5) 消防安全重点部位的人员在岗情况。

(6) 易燃易爆化学危险物品的管理，仓库、施工现场、物资分类存放是否符合安全规章。

(7) 其它消防安全情况。如对饮酒过量并吸烟客人的控制管理工作等等。



1、奖励（50元——1000元）有下列表现之一者本部门将给予奖励或晋升参考。

- （1）、对酒店的安全管理有大的贡献者。
- （2）、拾到客人钱财缴公者。
- （3）、举报本部门员工违章乱纪者。
- （4）、对工作尽忠尽职，受客人或外部门表扬者。
- （5）、为酒店声誉和财产，勇于同违法犯罪行为作斗争者。

2、惩罚（20元——500元）警告处分，有下列表现之一者如累计三次的予以辞退。

- （1）值班时不注意仪表、不佩戴工牌，经多次指出而无明显改观者。
- （2）不服从工作分配，不服从上级指挥者。
- （3）迟到早退或不打卡者，或迟到卡已打，代打双方同罚。
- （4）擅自离开工作岗位者，如造成重大事故的另行处理。
- （5）值班时睡觉者。
- （6）值班时滥用权力，者。
- （7）不遵守宿舍管理制度者。
- （8）该管的事不管，怕事而造成工作失误者。
- （9）工作中欺骗上司者。

(8) 无特殊情况（公务需要）私入客房、仓库、服务员工作间、办公室、厨房者。

3、惩罚——辞退，有下列表现之一者，立即辞退。

(1) 不请假，旷工两天以上者。

(2) 盗窃酒店物品、客人钱财，以及主使或参加员工盗窃酒店员工财物者。

(3) 严重工作失误，造成酒店损失者。

(4) 不爱护保安装备、消防设施、办公室设施，造成严重损失者，除照价赔偿外，立即辞退。

(5) 不服从上级管理者。

(6) 利用职权与客人进行非法交易者。

## 酒店制度心得体会篇六

### 第一条 作业时间

按公司制定的作业时间标准执行。

### 第二条 考勤管理

#### 1、考勤内容

1) 上班时间已到而未到岗者，即为迟到。

2) 未到下班时间而提前离岗者，即为早退。

3) 工作时间未经领导批准离开工作岗位者，即为擅离职守。

4) 迟到、早退或擅离职守超过1小时，或未经准假而不到岗者，均为旷工。

## 2、考勤须知

1) 员工不准迟到、早退。每迟到、早退一次罚款20元。连续三次迟到记警告一次，并处罚款50元。

2) 迟到、早退30分钟以上，2小时以内以半天旷工论处，超过2小时者以旷工一天论处。每月迟到、早退累计达3小时者，按一天旷工论处。

### 3) 旷工

a) 凡旷工半天者扣发一天半基本工资；旷工一天者扣发三天基本工资  
b) 连续旷工两天；全年旷工六天者作自动离职，公司给予除名。

4) 留职察看期间，只发50%岗位工资。

5) 员工串岗、脱岗视为擅离职守，员工擅离职守一次罚款20元。连续3次记警告一次，并处罚款50元。

6) 酒店有关部门进行职能检查、专职检查中发现有无故(无其他人证)脱岗、串岗者，第一次罚款20元，第二次罚款30元，当月累计三次以旷工一天论处。

## 3、考勤纪律

1) 严格遵守作业时间，员工出勤必须打卡(打卡时必须出示本人工号牌；未出示工号牌者不予打卡)。酒店部门经理级以上管理人员不需打卡。

2) 酒店部门二次签到考勤制度，部门二次签到其效用等同于

酒店打卡制度，各部门将指定专人负责本部门的岗位考勤，并做好书面签到记录，员工的迟到、早退以部门二次考勤为准。

3) 各部门设专职考勤人员负责考勤记录(汇总打卡记录及二次签到记录)，每月3日以前报人事部。人事部负责监督打卡和核实考勤记录。

4) 考勤人员必须据实记录员工出勤情况，不得虚报、漏报，违者每次罚款50元，连续三次记严重警告处分一次。

5) 不得以任何理由替他人打卡或委托他人打卡，一经发现，委托人和被委托人记警告处分一次，并处罚款50元。

6) 上下班忘记打卡，由经理证明签字有效;但每月以两次为限，超过两次者按迟到或早退论处。

7) 不准刁难考勤人员，违者视情节轻重给予警告或记过处分。

8) 私自舞弊涂改考勤记录，给予记过处分。

9) 酒店员工全年满勤，无迟到、早退、病、事假、脱岗、串岗者，记特别嘉奖一次。

### 第三条 请假办法?

#### 1、请假程序

1) 员工各种假期申请，无论时间长短，一律填写请假申请表经批准后生效，请假申请表一式两份，部门留存一份，人事部一份;无重大事项以电话请假属无效。

2) 请假理由不充分或有妨碍工作时，可酌情不予给假，或缩短假期或令延期请假。

3) 员工正当请假理由：如“子女、兄弟姊妹结婚”、“亲属丧亡”等，应予以准假；员工请假理由的正当与否具体由各部门负责人灵活掌握。

4) 请假者必须将经办事务交待其他员工代理，并于请假单内注明。

5) 酒店员工请假除因急病不能自行呈核可由同事或家属代为之外，应亲自办理请假手续。未办妥请假手续，不得先行离职，否则以旷工论处。

6) 酒店员工请假期届满行续假或虽行续假尚未核准而不到职者，除确因病或临时发生意外等不可抗力事情外，均以旷工论。

7) 酒店员工请假如发现有虚报不属实情形者，除以旷工论处外，并依情节轻重予以惩处。

## 2、审批权限

### 1) 假期审批：

请假员工级别 请假天数 审批人

员工级 两天以内(含两天)

三天以内(含三天)

三天以上

主管、领班、组长级

一天以内(含一天)

两天以内(含两天)

两天以上

部门经理及以上级

2) 所有请假必须根据请假程序填写申请表，并报人事部备案。

3) 所有请假人员请假期满须到人事部消假。

### 3、各种假期

#### 1) 事 假

a) 因事必须本身处理者可请事假，每半年累计以6天为限□ b) 员工请事假必须于前一天以书面形式提出申请，否则不予请假□ c) 事假待遇规定：事假扣除当天岗位基本工资；若超过半年累计6天时间，每天将扣除两天岗位基本工资；由人事部进行具体核算□ d) 若因特殊情况，未能于前一天办理请假手续，应电话向所在部门上级报告，并于事后补办请假手续，否则以旷工论处。

#### 2) 病 假

a) 员工请病假，一律应出具公立医院证明申请病假，病假单、医药发票须及时交部门审核。

b) 单次病假不得超过6天；否则以事假论处。

#### 3) 婚 假

a) 员工在酒店工作可享受婚假。

b) 员工本人结婚，须提供结婚证书等有效证明，提前10天向所在部门申请，并经人事部及总经理批准，方可生效。

c)员工结婚可请婚假3天;晚婚员工(男28周岁,女25周岁)可享受婚假7天。

d) 员工婚假属有薪假。

#### 4) 丧 假

a)员工直系亲属(包括配偶、子女、父母)逝世,可获批准3天带薪丧假。员工的兄弟、姐妹、祖父母、外祖父母逝世,可获批准1天带薪丧假[] b)员工休丧假按请假审批手续办理[] c) 员工请丧假属有薪假,必须出具相关证明交人事部核实方为有效。

#### 5) 工伤假

a) 由酒店指定的医院开具证明,经有关部门确认的工伤假享受带薪休假[] b) 凡在工作时间内因违反安全条例和操作规程自我造成伤病,按病假待遇处理。

#### 6) 请假逾期

1) 酒店员工请假期届满须行续假或虽行续假但尚未核准而不到职者,除确因病或临时发生意外等不可抗力事情外,均以旷工论。

2) 请假逾期,应照下列规定办理:

a)一年内事假累计超过10天者免职或解雇。

b)但患重大疾病需要长期疗养,经总经理/董事长特别核准者不在此限。

#### 7) 放行条的使用

a)员工临时离馆在两小时以内可使用放行条，不需填写请假单；超过两小时则需填写请假单。

b)员工非正常下班时间离馆需凭部门负责人签批的放行条或者凭请假单交人事部后由人事部负责人所开据的放行条方可到后岗门卫处予以放行。

c)员工无论以任何形式带物品离馆均需部门负责人或总经办签批的放行条后岗门卫方可放行。

d)个人日常用品不需开据放行条。

e)个人因特殊原因带物品进公司一律由后岗门卫代为保管并作登记，不得带入营业区内。

f)因紧急特殊原因或深夜下班人员可从大门离店，其他情形任何人不得从大门岗离店；从大门岗离店人员须经车场岗保安检查随身携带物品后方可离店，带非个人日常用品外之物品一律要求出据放行条方可放行。

## 8) 离职办理

a)需离职员工必须提前1个月以书面申请呈交部门负责人。

b)期满经审核同意离职者由部门经理签署可到人事部领取正式离职表填写，由部门经理、副总经理、总经理签批后方可正式办理离职手续。

c)离职人员在财务部规定时间内进行结算工资。

## 酒店制度心得体会篇七

(6)、对宿舍和各营业及各后勤部门进行检查时发现乱接



乱拉电线、在宿舍使用高功率电器，造成消防隐患的，给予当事人甲类过失处理，对宿舍长提出批评并口头警告一次。

(11)、消防例行检查（消防保卫部都会对酒店各区域进行一次例行消防检查），如发现灭火器、防毒面具等消防器材被使用过，而部门未发现的，擅自动用消防器材挪作其它用途的，第一次给予部门消防负责人书面警告，无改善的给予甲类过失处理。

(3)、在抽查部门员工消防意识时，合格率能达到部门人数的95%，给予部门防火负责人书面形式表扬并呈胡总。

(注：本制度自xx年4月10日修订□□xx年4月11日起执行！)

## 酒店制度心得体会篇八

1、提前十分钟到岗，换好工作服，检查好仪容、仪表。

2、上班时站立规范，不得倚墙、靠椅，不准聚在一起闲谈，上班按规定时间在自己区域站立规范，面带微笑迎接客人的到来。严禁以工作场地作为休息场所，违者一次罚款10-20元。

3、遇到客人和上司，要主动问好点头致意，不能视而不见。违者一次罚款5-20元。

4、客人来了前台员工要说欢迎光临。在服务过程中请使用礼貌用语，客人买单要致谢，客人离时要送客，“请慢走，欢迎再次光临，违者一次罚款5-20元。

5、不准与客人争吵，要记住客人永远是对的，不准向客人索取物品与小费。若因态度问题导致客人不买单，给餐厅造成的损失由本人承担。视情节轻重罚款20-200元。

7、如遇客人较多时，不得私自离岗。离岗要上报领班（包括

上洗手间），领班安排人员顶岗后，才能离开。否则所造成的后果由本人承担，并罚款20元/每次。

8、不准在餐厅内奔跑，不准在大吼大叫、大声说话，违者视情节轻重罚5-10元。

9、不得，或三五聚集闹事，严禁向外界人员透露餐厅的商业机密或抵毁餐厅形象，()违者开除处理。

10、员工必须参加班前会及平常的业务培训，违者一次罚款5元。

13、熟悉业务知识，了解餐厅供应的食品及饮品、熟记餐单，如因业务不熟，造成客人不满情绪的，视情节轻重，初次罚款5-50元。

## 酒店制度心得体会篇九

1. 各部门实行点名考勤，月底由部门主管将考勤表交到财务部，负责打考勤的人不得徇私舞弊。

2. 考勤表是财务部制定员工工资的重要依据。

### 第二条. 考勤类别

1. 迟到：凡超过上班时间5—30分钟未到工作岗位者，视为迟到，将被扣罚5—30元。

2. 早退：凡未向主管领导请假，提前5—30分钟离开工作岗位者，视为早退，将被扣罚5—30元。

3. 旷工：凡属下列情形之一者均按旷工处理。

(1) 迟到、早退、一次时间超过30分钟或当日迟到、早退时

间累计超过30分钟者，按累计缺勤时间的2倍处理。超过2小时按旷工1天处理。

(2) 未出具休假、事假证明者，按实际天数计算旷工。

休假未经批准，逾期不返回工作单位者按实际天数计算旷工。

(3) 轮班、调班不服从安排，强行自由休假者，按实际天数计算旷工。

(4) 请假未经批准，擅自离岗者，按实际天数计算旷工。

(5) 不服从工作安排，调动未到岗者，按实际天数计算旷工。

(6) 不请假离岗者，按实际天数计算。

(7) 旷工采取3倍罚款办法。

#### 4. 事假

员工因事请假，应提前填写请假条。事假实行无薪制度。

准假权限：

(1) 员工在8:00—17:00之间请假以小时为单位计算工资（如：外出办事、回家等）。

(2) 请假2天以内由部门主管批准。

(3) 请假3天（含3天）以上由部门主管签字报总经理审批。

(4) 管理人员请假需报请总经理批准。