

酒店管理制度规章制度精选6篇（酒店管理制度规章制度精选6篇）

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/76c8f469642f9997d39ddf12abb0c214.html>

范文网，为你加油喝彩！

在充满活力，日益开放的今天，接触到制度的地方越来越多，制度就是在人类社会当中人们行为的准则。那么拟定制度真的很难吗？这次漂亮的小编为亲带来了6篇《酒店管理制度规章制度》，希望可以启发、帮助到大朋友、小朋友们。

酒店规章制度 篇一

为了加强与规范前厅管理，切实把前厅服务提升到一个新的水平，各项工作能顺利进行，充分体现奖罚分明的原则，制定制度如下：

- 1、诚实是员工必须遵守的道德规范，以诚实的态度对待工作是每位同事必须遵守的规章制度；
- 2、同事之间团结协作、互相尊重、谅解是搞好一切工作的基础；
- 3、以工作为重、按时、按质、按量完成工作任务是每位同事应尽的职责。

一、考勤制度

凡已到上班时间，本人还未到岗位时即视为迟到；凡未到下班时间，提前离岗下班即为早退。如员工点到后未按规定时间到达指定工作岗位，同样视为迟到。具体实施细则如下：

- 1、签到、点到，每迟到、早退累计2次超过30分钟，扣本月休假半天，并处以口头警告，如及时上班且表现良好者可加班加点补回。超过1小时扣本月休假1天，未及时上班视为无故旷工1天，扣除3天工资；无故旷工2天以上（含2天）严重警告，并取消本月全部休假及奖金；无故旷工3天以上（含3天）态度恶劣且无适当理由者，予以辞退并处罚金200元。
- 2、事假须提前一天通知部门并说明原因，经主管以上管理人员批准后方可休假；
- 3、不得私自调班，如果确有需要必须事前申请，每人每月调班不得超过3次，如果私自调换班，一经发现取消当时人双方各自本月休假1天及本月全勤奖；
- 4、严禁代人签到、请假，如发现代人签到者，取消当事人双方各自的本月全部休假及奖金。

二、仪容仪表

- 1、员工上班时必须按山庄规定统一着装，并按指定位置佩工牌，工服必须干净整齐。
- 2、工装衣扣如有缺失，必须尽快补齐。
- 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；女员工留长发者要盘起并用发夹夹好，不得披散，头上不得夹饰物。
- 4、员工应勤修指甲，不留长指甲，不涂彩色指甲油，除手表、订婚戒指、结婚戒指外不得戴任何饰物。
- 5、女员工要保持淡雅清妆，不使用浓味的化妆品（必须每天化妆后上岗），上班前不吃带异味的食品。

三、行为举止

- 1、员工站立行姿势要端正、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、院内遇见客人要靠右，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的前侧，手心微向上，五指并拢前伸，与客人保持一定的距离，
- 4、员工在院内行走不得高声喧哗或放声大笑，更不得嬉戏打闹，违者取消本月休假半天及本月全勤奖。
- 5不得边走边吃东西或乱扔果皮纸屑等杂物，违者取消本月休假半天及本月全勤奖
- 6、不得在岗位私自点菜，吃东西，违者取消本月休假一天及本月全勤奖。
- 8、要团结同事，尊重他人，如与同事发生手脚，情节严重且态度恶劣者取消本月全部休假及全部奖金，并作出书面检讨。

四、礼貌礼节

- 1、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。
- 2、门迎、前厅接待人员应在客人到达第一时间向客人致欢迎语："欢迎光临"，在客人离店时致告别语："您走好，欢迎下次光临"，
- 3、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，取消本月休假2天及全部奖金。
- 4、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。

五、操作规范

- 1、前厅各岗位操作程序不当，造成的损失由责任人赔付并取消本月休假1天。
- 2、礼宾部工作用具必须摆放整齐，定期维护，
- 3、房卡制作不得有误，
- 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并取消本月全部休假和奖金。
- 5、ps机银行进账单上，身份证、签名齐全，缺漏进不了帐的，由当事人赔全额款；
- 6、电脑操作失误退错房间，造成损失由当事人赔付，并取消本月去休假2天及全部奖金；
- 8、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；
- 9、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。
- 10、私自篡改房价、折扣、没有签字的，由当事人补齐；
- 11、弄虚作假，提前开凌晨房，补交前一天房费；并取消本月休假1天。
- 12、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；
- 13、保管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；并取消本月休假1天。
- 15、员工宿舍应保持清洁，长期脏、乱、恶臭的，取消舍长本月休假1天，并及时打扫干净。
- 16、员工应提高自身的安全防范意识，贵重物品及时存放在带锁衣柜中，如因粗心大意造成的财物丢失，公司概不负责。

六、劳动纪律

- 1、男员工不得在岗位上吃槟榔、抽烟，上岗前不得喝酒过多，违者每发现一次扣5分；
- 2、当班时间不得轮换瞌睡或睡觉，每发现一次扣5分；
- 3、上班时不得在岗位接听私人电话，干与工作无关的事每发现一次扣2分；
- 4、上班时间不得打电脑游戏、听mp3，发现一次扣3分；
- 5、员工不得在岗位上、办公室打扑克、字牌、麻将。每发现一次扣20分；
- 6、未经请假，无故缺席各种会议者扣5分，开会请假扣1分；

- 7、夜班必须有三人在柜台，违者三人各扣5分；
- 8、柜台干净整齐，不得有与工作无关物品，违者每人扣1分；
- 9、上班时保持本岗位卫生清洁，检查不合格者扣1分。
- 10、严禁携带私人物品到工作区域（如提包、外套）违者扣5分；
- 11、严禁携带宾馆物品出店，违者视情节轻重给予相应处罚；
- 12、严禁在宾馆范围内粗言秽语散步虚假或诽谤言论，影响宾馆客人或其他员工声誉，或员工内拉班结派，影响员工团结者重扣50分，性质恶劣者开除；
- 13、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，违者扣2分；
- 14、严格按照规定时间吃饭，除用餐时间外，不得在当值期间吃东西，违者扣5分；
- 15、严禁在工作时间闲聊、会客、擅自领人参观宾馆，违者扣2分；
- 16、上班时间严禁看电视、听广播及翻阅任何书报杂志，违者扣5分；
- 17、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，违者扣2分。
- 18、严禁在办公场所大声喧哗、打闹、追逐、嬉戏，违者扣5分；
- 19、卫生工作必须一班一清，主管将班前检查一次卫生、交接班时再检查一次，如检查两次均不合格，当班人员每人扣2分；
- 20、不准带情绪上班，班中不准无精打采，要为客人提供微笑服务，每违反一次扣5分；
- 21、上班时间对客服务严禁讲方言，违者扣2分；
- 22、以货币为交易在房间进行不正常的行为（开除）；
- 23、偷窃酒店及员工财物（开除）；
- 24、侮辱、谩骂、恐吓、威胁他人，与客人吵架或殴打客人、员工及领班（开除）；
- 25、由于工作不负责，遗失酒店钥匙及私自配制办公室文件柜或客人房间的钥匙（开除）；
- 26、向酒店竞争对手提供酒店保密材料损坏酒店利益（开除）；
- 27、不遵守安全条例准则造成重大安全事故（开除）。

七、工作方面

- 1、为宾馆服务必须热情、周到。工作出错或服务态度差引起客人投诉的视情节轻重，违者扣10分到30分；
- 2、不服从领导和工作安排，影响工作的员工，违者扣10分；
- 3、自觉爱护、保养各项设备、设施。如有损坏，照价赔偿；
- 4、严禁出现吵架、打架、侮辱、漫骂、恐吓、威胁他人等违纪行为，违者重扣10分；
- 5、前厅各岗如被酒店、值班经理或部门通报，追查责任到人，一经查实，扣20分；
- 6、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班扣5分，如出现客人重大投诉，当事人扣30分；
- 7、前台工作人员严格按工作流程为客人办理预订、入住手续，熟悉协议价格及挂帐单位有效签单人，每出现一次现金出入单，扣10分，并承担相应的损失；
- 8、接营销部的会议通知单时，要做到准确无误，如因个人接单不清导致房间超额预订或漏接，每违反一次扣15分；
- 9、严格按照规定时间完成部门下达的任务指标，每拖延一天，扣10分；
- 10、外管登记单要符合公安局要求，如出现退单退盘，每违反一次扣10分。

八、生活方面

- 1、就餐时，不准大声喧哗，食品不得浪费，不许乱扔垃圾。所有员工必须服从食堂管理人员管理，不准无理取闹，违者予以重罚；
- 2、严禁员工在宿舍赌博，赌资大的移交公安部门处理；赌资小的，除给予相当数量的经济处罚外，还给予留馆察看至开除等行政处分；
- 3、遵守社会公德，不得向客人索取小费、物品或其他报酬，发现者重扣20分，性质恶劣者开除。

九、奖励制度

- 1、主动为客人提供人性化服务，得到客人口头表扬者奖1分，受到客人书面表扬者应查属实的奖2分；
- 2、员工委屈奖，奖5分，加班根据时间长短补休；
- 3、被省、市树为标兵或受到通报表扬者，同时受到酒店表扬者，奖5分；
- 4、对改革宾馆管理，提高服务质量有重大贡献者，奖2分；

- 5、在服务（生产）工作中，创造优异成绩者，奖5分；
- 6、见义勇为，挽救人民生民财产做出突出贡献者，奖10分；
- 7、能严格履行职责，超额完成任务的岗位，奖2分；
- 8、提出合理化建议，被采纳后获得较好的经济效益和社会效益，奖2分；
- 9、修旧利废，节约材料，降低成本，做出显著成绩者，奖2分；
- 10、发现可疑人物，火情隐患及时采取补救措施，防止重大事故发生，根据情况奖1-5分；
- 11、检举揭发坏人坏事，保护公共财产，保卫宾客安全，见义勇为或为宾馆挽回经济损失的，视情节给予相应的奖励；
- 12、在同行业各类竞赛活动中取得名次，为宾馆争得荣誉者，奖5分；
- 13、拒收他人贿赂，维护宾馆利益的，并赢得良好社会声誉的，奖励100元。并可适当增加本月休假。

十、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。

酒店规章制度 篇二

为配合前厅各项工作的顺利进行，规范员工的工作行为，特制定此度。

- 1、诚实，是员工必须遵守的道德规范，以诚实的态度对待工作是每位同事必须遵守的行为准则。
- 2、同事之间团结协作、互相制尊重、互相谅解是搞好一切工作的基础。
- 3、以工作为重，按时、按质、按量完成工作任务是每位同事应尽的职责。

以上三条是每位服务人员必须遵循的行为准则。

一、考勤制度

- 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。

二、仪容仪表

- 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。

三、劳动纪律

- 1、严禁携带私人物品到工作区域。（例如：提包、外套）
- 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。

四、工作方面：

- 1、严禁私自开房。
- 2、除行李员外，其余人员不得擅自到客房、餐饮、康乐区域。
- 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。

酒店管理规章制度 篇三

1、发展商务酒店的原因

从市场角度看，与其他投资途径相比，商务酒店因市场的强劲需求和较稳定的出租率、回报率而能获得更高收益；再以投资角度来看，如以商务酒店作为房地产投资的另一分支，由于投资额相对适中且市场前景看好而受到境内外投资者关注。目前国内酒店集团积极拓展市场的同时，国际酒店运营商也积极在内地布局，雅高与“速8”等外资酒店纷纷宣布了国内的扩张计划。同时，我们回过头来看看以川内“岷山安逸158”、“郫县望园酒店”、“同时达酒店”等为代表的商务酒店都在迅速的抢占市场。

2、经济型酒店受到国内市场追捧，主要在于：

A、高回报与低风险

商务酒店在本地迅速发展的重要原因就是出租率稳定和回报率较高。在国内一级市场投资一家大中型准四商务酒店通常只需投入500—1,000万，且目前国内知名商务酒店的出租率基本在70%—80%左右，如再遇黄金周与节假日，比例将会更高，甚至可超过100%！从掌握的资料获悉，客源稳定和出租率较高，使商务酒店的年回报率高达30—40%，投资回收期只需2—3年左右。资金投入较低与回报率较高更有效规避经济型酒店的市场投资风险，且相对于回报率而言，其市场风险不高，这更使得投资者趋之若鹜。

B、当地小户型楼盘优越的地理位置迎合了其选址要求

商务酒店因主要服务商务人士和游客，故对选址要求较高，通常会选在市区交通便捷的商圈、写字楼或旅游景点附近；而温江这个成都的后花园以及国色天香娱乐城优越的地理位置正好配合了这一需求。

C、经济发展、旅游业增长带动市场需求

双休日及公共假期推动国内旅游呈现快速增长的态势；接着因入境旅游业发展，成都丰富旅游资源日益吸引庞大境内外游客与商务客源，造成商务酒店需求日益强劲。国内旅游业的增长与低价优质服务酒店供需间的不对称，催生了商务酒店崛起。另一方面国内2次大地震灾害及上海世博会的顺利召开让全世界的目光都聚焦到了中国，同时也为国内旅游市场和商务酒店发展带来了巨大商机！

D、有效填补市场需求空白

商务酒店市场来自原星级宾馆的旅游团队、散客和一般的商务人士。以前，这部分客人除了星级宾馆、招待所而别无选择，但一般二、三级宾馆与招待所的软硬件设施相对落后，且提供的服务和相应条件不尽人意，档次较高的宾馆虽配套服务完善但价格较高。因此价格低廉同时又能提供优质服务的商务酒店，恰好填补此一市场空白。同时，商务酒店更以其独特优势，已逐渐吸引固定的消费群体，这也是目前国内商务酒店发展迅速的原因之一！

酒店餐饮规章制度 篇四

1、客人来店前的准备工作

准备工作是客房优质服务的序幕。准备工作做好了，才能有针对性地提供优质服务，满足客人休息、住宿的需要。准备工作的内容主要包括：

（1）掌握客情。我们这个部门是VIP会员区，客人一般都有留客户档案。我们要熟知客人的姓名、房号、生活习惯、禁忌、爱好、宗教信仰、外貌特点等情况，以便在接待服务中有针对性地提供优质服务。

（2）整理房间。客人预定的房间，要在客人到达前一小时整理好，保持清洁、整齐、卫生、安全。设施要齐全完好，符合客房等级规格和定额标准，以保证客人需要。

（3）检查房间设备、用品。房间整理完成后，领班要全面、逐步、逐项地检查房间的设备和用品，包括：门窗是否安全、电器开关有无损坏，卫生间设备是否灵便，物品是否放在规定的位置，拉上窗帘、掀开被角、打开床头灯。

（4）调节好客房空气和温度。客人到达前要根据气候和不同地区的实际需要，调节好房间的空气和温度。

（5）楼层服务员要整理仪容、仪表、服装、发式，等候客人的到来。

酒店管理规章制度 篇五

1、酒店场所内、外环境整洁，经常开窗换气。不乱放、挂或晾晒衣物等。从业人员的日常生活和用具不与顾客用品混用、混放。工作间的摆放要合理、整洁，每层客房应设专用消毒及顾客用品保洁柜。使用的抹布一定要清洁卫生，专布专用，物见本色应定期消毒。

2、卧具要一客一换、长住客每周一换，卫生洁具及餐具应一客一消毒，并有保洁措施。

3、采取消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他有害昆虫及其滋生条件的措施，彻底消减室内的蚊、蝇、蟑螂和老鼠。

4、厕所要勤冲洗、勤打扫，做到无积尘、无异味。

5、公共场所、大门口、停车场、绿化带等的清洁亦不可忽视，这往往是留给客人的“第一印象”。

6、擦玻璃要注意选择天时，阴天或早晨、黄昏无阳光照射时，窗面污渍易看清，是擦窗的最佳时间。如果在强烈的阳光下擦窗，污渍发干结块，导致不易擦净，操作人中也容易眼睛发花，影响工作效率和质量。用一块干净吸水不脱毛的揩布，在清水中浸湿绞干后，先将玻璃窗擦一遍，待其干后，再用清洁的干布揩清、擦亮，如有严重污渍的可用玻璃清洁剂或去污粉揩，揩布严禁有油。

7、客用口杯、茶杯消毒程序

- (1) 从客房撤出的茶杯、口杯放到消毒间倒尽茶水；
- (2) 把茶杯放到清洗池内，用清洁剂洗净，然后放到冲洗池内用清水冲净；
- (3) 用消毒剂配上一定量例水装到消毒桶内，按药剂说明为准，一桶水放一片“一片净”消毒片；
- (4) 将洗过的茶杯、口杯浸泡在消毒水内，时间至少20分钟以上（化学消毒法）；
- (5) 或将清洗好的茶杯、口杯擦干连同铁框一并放到消毒柜内消毒（物理消毒法）；
- (6) 打开消毒电源（自动消毒），消毒至少45分钟后将茶杯取出；
- (7) 取出已消毒茶杯、口杯储存到封闭的保洁柜里以便备用；
- (8) 在消毒记录上做到登记，记录消毒的时间和姓名。

8、为保证酒店中央空调系统的正常运行和送风的清洁度，为宾客提供舒适的消费环境

- (1) 中央空调冷却水系统每月根据水质情况，投加水处理药剂一次，每年清洗一次。
- (2) 中央空调冷却水系统每月根据水质情况，投加水处理药剂一次，每年清洗一次。
- (3) 中央空调冷却塔每月排污一次，每年清洗一次。
- (4) 中央空调末端风机盘管进风口过滤网每月清洗一次，表冷器根据脏污情况，每两年清洗一次。
- (5) 中央空调新风机组（新风柜）进风口过滤网每月清洗一次，表冷器根据脏污情况，每年清洗一次。

酒店规章制度 篇六

仪容仪表要求制度

- 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，不准梳过于夸张的发型。
- 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。不准用刺激性很强的香水。
- 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，带异味的食品，不能吃酒精含量过高的事物，饮料。
- 八、不能当着客人的面做不雅观的动作，如抓痒，抠鼻子，挖耳朵，梳头发，剔牙，大呵欠等，打喷嚏应适当遮掩。
- 九、检查仪容，仪表应到卫生间或客人看不到的偏僻处。
- 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。

卫生工作制度

A、个人卫生

- 一、勤洗澡、勤换衣、勤洗头发、不能有头屑、身体不能有异味。
- 二、工作服要勤洗、勤换、不得有油渍、皱痕和异味。
- 三、大、小便后要洗净、擦干。

B、区域卫生

- 一、地面无杂物、桌椅按要求摆放整齐美观。
- 二、桌面无油渍、无尘灰，餐具无破损、无油渍、无灰尘、无水滴、无茶渍，餐具必须消毒。
- 三、工作台要干净、整齐、物品按要求摆放一致，托盘、水壶要干净、无污渍。

- 四、不准乱扔果皮纸屑，不能随地吐痰。要随手捡拾地面杂物，讲究公共卫生。
- 五、门窗、墙壁要保持光亮，无灰尘、无油渍、无蜘蛛网。
- 六、卫生间要保持干净、整洁、无异味，卫生工具摆放整齐。
- 七、各班组卫生分片包干到人，每天派人轮流值班，保持卫生清洁。每周六搞大扫除。
- 八、违反以上规定者，视情节轻重罚5——20元。

劳动纪律

- 一、提前十分钟到岗，换好工作服，检查好仪容、仪表。
- 二、上班时间站立规范，不得倚墙、靠椅，不准聚一起闲谈，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5—20元。
- 三、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。
- 四、客人来了要说欢迎光临，拉椅让座。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，请客人慢走，并诚心欢迎客人下次光临，使用礼貌用语（送客至门口），违者一次罚款5—20元。
- 五、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，给酒店造成的损失由本人承担。视情节轻重罚款20—200元。
- 六、拾到客人物品必须上交吧台或上一级领导保管，并尽快与客人取得联系，不准私自留藏，占为己有。一经发现，罚款20—200元并后果自负。
- 七、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。
- 八、不准在餐厅内奔跑，不准在餐厅、包厢、公共场所大吼大叫、大声说话，违者视情节轻重罚1—5元。
- 九、不得工，或三五聚集闹事，严禁向外界人员透露酒店的商业机密或抵毁酒店形象，违者开除处理。
- 十、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。
- 十一、在工作中随时服从，工作完后再提出见解，不得当众与领导争辩，否则视情节轻重，罚款50—100元，并在班会上作书面检讨。
- 十二、上班时间不准吃东西，更不准私自吃、用酒店或客人的食物，违者罚款50—200元，情节严重者开除。

十三、不准带包进入工作场所，违者罚款5—20元。

十四、下班后不准在酒店逗留，违者罚款5元。

十五、熟悉业务知识，了解每天供应的菜式及酒水、熟记菜单酒水单，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，下岗培训三天（不计工资），所造成的损失由本人承担。

十六、上班时间必须使用普通话，违者一次罚款1—5元。

十七、不许利用职务之便少记客人所用食品，一经发现罚款50—100元。

十八、不许向客人只推荐有开瓶费的酒以此误导客人，一经发现视情节轻重罚款10—50元。

物品管理制度

一、酒店所有设备设施，不能私拿、私用，若有私拿酒店物品者，罚款50—100元/次。

二、不准用客用餐具喝水、吃饭，发现一次罚款5元。

三、服务员不能随意开放空调私自使用，客人走后应立即关闭空调、电灯、电视，违者罚款5—20元。

四、每天必须检查空调、消毒柜、灯光、卫生间下水道、电视机、煤气灶具开关等工作是否正常，如有异常立即上报领班或主管安排人来维修。

五、如已知某物不能使用，不可强行使用，否则造成的后果由本人承担。

六、下班前必须检查一切电器设备的开关是否关掉、门窗是否关好，领班检查到某区域没关电器设备开关，该区域服务员罚款20元/次，所造成的损失由本人承担。

七、酒店配发给服务员的一切物品，服务员应妥善保管、合理使用，如有损坏丢失，照价赔偿或使其恢复原样。

八、若有发现故意损坏酒店设备、设施者，作重罚开除处理。

九、若客人损坏了酒店物品也应要求赔偿。但语气要委婉，不得对客人无礼。

十、每月盘点一次工作用具、家私及酒店各种设备设施。损耗与赔偿方案按具体情况实施。（另行通知）

传菜员的岗位职责与奖罚制度

一、按规定着装，做好每日开餐前的准备工作，检查好开餐所需物品是否齐全。如不齐全，应马上做好补充工作，如因此对在开餐过程中所造成的后果及损失由责任人承担。

二、熟记各类菜的佐料单；熟记单号、包厢位置；熟记下单、上菜时间、上菜顺序。如有跟错菜料、记错餐桌位置、上错菜、延误下单、上菜时间，颠倒上菜顺序，所造成的损失及后果，由责任人承担，并罚款5—20元。

三、及时参加班前会，熟记班会内容，积极主动配合好服务员的工作。

四、完成好上级领导安排的一切任务。

五、坚决把好食品卫生关，做到变味、变质食品不上餐桌，违者罚款50—100元。

迎宾员岗位职责与奖罚制度

一、遵守上下班制度，提前十分钟到岗，做到不迟到不早退。

二、按规定着装，化淡妆。为客人服务时应彬彬有礼，热情大方，态度程度和谒可亲，面带微笑，使用礼貌用语，并行鞠躬礼。

三、主动热情为进出的每一位宾客、路人拉门。违者视情节轻重罚款1—10元。

四、及时参加班前会及平时的业务培训，服从领导指挥。

五、了解每日的客人就餐情况，并作记录，熟各包厢、台号、位置，热情正确的引导客人就位。如有发生带客带错包厢或态度问题被客人投诉，每次罚款5—20元，两次加倍。

六、熟记常客姓名及单位，要热情、准确的称呼客人，违者罚款20元/次

上面内容就是t7t8美文号为您整理出来的6篇《酒店管理规章制度》，能够帮助到您，是t7t8美文号最开心的事情。

更多 范文 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发