

某大酒店员工手册

总经理致辞

亲爱的员工：

在此谨代表 XX 酒店热诚欢迎您加入成为本酒店大家庭成员。

XX 酒店的宗旨是：竭诚为各地的宾客奉献尽善尽美的服务，要实现这一承诺，需要这个大家庭的您、我、他每一位成员，在各自的岗位上精诚合作，相互鼓励，尽忠尽职，敬业乐业，力争达到我们的目标，并努力使我酒店在社会上赢得良好的声誉，创立 XX 酒店品牌。

因此，我殷切地希望每一位员工以高度的责任感，与酒店同呼吸、共命运，竭力支持酒店的每一项工作。作为 XX 酒店大家庭的成员，同事之间应彼此信任，真诚合作，取长补短，这样我们就可以成为一个完美的集体，也只有集体的力量才能使我们达到奋斗的目标。

希望各位以此手册为指南，不断进取，共创美好明天。

最后真诚地祝愿大家在 XX 酒店工作愉快，前程似锦。

酒店总经理：xxx

第一章 酒店目标

真实

我们要做到诚实可信，整个酒店里外一致，每一个员工都是酒店声誉的捍卫者。

出色表现

如果我们的客户对我们的产品非常满意，那我们就成功了，我们的未来建立在我们在竞争中的出色表现。

不断改进

我们每做一件事情，都应该考虑一下我们的办法是否可行以及下次如何做得更好。

不断学习

我们希望每一个员工都有机会发挥自己的潜能为酒店做贡献。

富有创造力

创造力就是我们的优势，我们需要跳出常规找出一些可行的方法来吸引我们的顾客并展示我们的实力。

集体精神

在 XX 酒店没有人会感到孤立无援，当我们需要帮助时总会有人伸出援手，外面来的人总能感受到我们的精神，生活需要一点色彩、一点幽默并有人相伴。

心胸宽广，值得信赖

我们要分享真理和对策，我们要直言我们的顾虑并勇于承认自己的过失，我们应让人放心地直言他们的顾虑。

有责任感

我们要言出必行，明了自己的责任和期望，如果我们不尽职，其他员工都会受影响，如果对拙劣的工作表现宽容的话，等于拿整间酒店去冒险。

成为伟大的交流者

领导应对及时、有效、准确的信息交流负有责任，好的领导拥有一支善于沟通的队伍。

直率真诚

我们只有知道自己哪方面需要改进才有可能进步，直接的批评对改进至关重要，背后议论别人只会对他人和酒店带来坏处。

节俭创造效益

我们要本着节俭及爱护公物的原则竭诚工作，为酒店省钱就等于为业主和自己尽了义务。

第二章 成功因素与价值

一、 酒店经营管理战略

创造“三赢”，即：业主赢，顾客赢，员工赢。

1、 业主赢

- A. 经济效益——创造利润
- B. 社会效益——树立品牌
- C. 环境效益——倡导潮流

2、 顾客赢

- A. 服务价值——个性化

B. 产品价值——功能化

C. 环境价值——品味化

3、员工赢

A. 资本增值——增加收入

B. 知识增值——提高技能

C. 基础增值——晋升发展

二、服务理念

顾客至上，服务第一。

XX 酒店人事管理制度

三、富盈风格

热情、高效、团结、创新、奉献。

第三章 酒店简介

一、酒店概况

XX 酒店位于广深高速路东莞出口与东莞大道交汇处，北连东莞市区，南接厚街镇中心，独特的地理位置，为经常穿梭于深广两地的商务客人提供了极为便利的交通条件。时尚的装璜设计与先进的配套设施，专业的管理与体贴入微的服务，为高要求高品味的您营造了一个份外舒适的家，是商务旅游、大型会议、展览及联谊活动的理想之所。XX 酒店拥有 298 间美仑美奂设施先进的豪华客房和套房，提供真正国际五星级超值服务。我们更拥有一流的会议设施设备，是东莞地区最理想的居停之所。

二、酒店设施及其服务简介

1、交通概况

酒店至	距离	时间
交通		
厚街镇中心	3 公里	5 分钟
汽车		
东莞市中心	3 公里	5 分钟
汽车		
虎门镇	20 公里	10 分钟
汽车		
长安镇	30 公里	15 分钟
汽车		
深圳机场/福永码头	55 公里	25 分钟
汽车		
广州机场	60 公里	45 分钟
汽车		

2、酒店客房

酒店拥有 298 间豪华装修的客房及套房。

3、客房设施

- * 带独立控制开关的中央空调
- * 迷你酒吧连冰箱，电热水壶
- * 电子门锁

- * 国际长途直拨电话及浴室分机
- * 双线路免提电话及语音留言信箱
- * 宽频网线及传真机接头
- * 私人保险箱
- * 彩色遥控电视及酒店闭路电视
- * 卫星电视及有线电视
- * 吹风筒
- * 行政楼层及非吸烟楼层

4、酒店对客服务

- * 24 小时客房送餐服务
- * 商务中心及秘书服务，票务服务
- * 美容美发中心
- * 免费当地报纸
- * 信用卡服务(接受国内及世界各地主要通用信用卡)
- * 当值医生
- * 豪华轿车租用服务
- * 停车设施(超过 500 个车位)
- * 包裹和信件邮递服务
- * 当天洗熨服务
- * 商店
- * 穿梭巴士至香港及澳门

5、餐饮设施

- * 大堂吧
 - * 咖啡厅
 - * 中餐厅，包括 24 间豪华贵宾房
 - * 日本料理铁板烧
 - * 国际宴会厅/多功能厅
 - * 顶楼会所
- 6、健身及康乐设施
- * 健身房
 - * 室内恒温游泳池
 - * 推拿按摩中心
 - * 桑拿中心/蒸汽浴
 - * 歌舞厅夜总会
 - * 103 间卡拉 OK 豪华贵宾房

第四章 员工服务操作标准

一、职业道德

热爱本职工作，具有奉承精神；

坚持宾客至上，服务第一；

克己奉公，不谋私利；

爱护企业和客人财物，珍惜职业荣誉；

坚持一视同仁，童叟无欺；

遵守商业道德，展开公平竞争。

二、五讲四美

五讲：讲热情、讲团结、讲效率、讲创新、讲奉承。

四美：仪表美、语言美、心灵美、行为美。

三、服务态度

对客服务，主动热情；耐心细致，体贴入微；礼貌服务，不卑不亢；认真负责，实事求是。

四、着装仪表

不同工种服装标志鲜明，相同工种着装规范统一，饰物佩戴符合酒店要求，工牌佩戴要求正确位置。

五、礼节礼貌

掌握客人的风俗习惯与礼仪知识，尊重客人的风俗与信仰，接待客人要求有礼有节，礼貌语言要求运用准确，对客服务强化时间观念，要有尊老爱幼的传统美德，杜绝忌讳的不礼貌行为。

六、服务语言

说好每一句话，称呼客人要恰当，问候客人要亲切，与客人说话时表情要自然，语音、语调、语气要得当，始终保持微笑服务，面部表情与语言要配合准确，形体动作要美观得体。

七、形体动作

站姿、坐姿、行走姿势规范，对客服务手势运用准确。

八、劳动纪律

熟悉酒店纪律，严守公事机密，遵守上班时间，遵守岗位纪律，遵守各项规定，遵守操作规程，遵守质量标准，服从分配和调动，遵守社会公德。

九、 服务效率

做好班前准备，不怠慢客人，必须等候时应告知客人，在规定时间内完成工作，报修及维修及时，每班工作交接准确及时，客人离店、结帐前准备工作充分。

十、 总体协调

发扬团队精神，服务程序要衔接好，部门之间要加强沟通，无扯皮与互相推卸现象。

十一、 宾客满意

树立一百分服务意识，将宾客意见视为酒店财富，提供规范化服务，提供标准化服务，提供个性化服务，提供细微化服务，提供温情化服务。

第五章 雇佣条件

一、 员工来源

酒店所需员工，是以公平方式向社会公开招聘，包括各省份、各阶层人仕。

二、 招聘条件

招聘标准乃根据应聘者对该职位的适合程度与有关工作经验和知识作为评估准则。

三、 鉴别考试

应聘人员必须经过面试及考试，择优录用。

四、 体检

员工在办理入职手续前必须接受由酒店指定的医院或防疫站进行体格检查，合格者方获录用，体检费用自付。酒店安排员工每年进行一次体检，凡发现员工患有性病、肝炎、乙肝、伤寒、霍乱等传染性疾病，酒店将立刻停止其在店服务。

五、 试用期

新员工将接受为期三个月的试用期，试用期员工必须参加培训部组织的新员

工入职培训，并通过培训考核和所属部门的岗位考核，在试用期间所属部门主管将对新员工的工作进行考评，以确定是否符合任职要求，如达不到要求，则试用期延长，至多不超过六个月，试用期内员工不享受任何医疗保险待遇(工伤除外)，试用期员工除可享受有薪例休及国家指定有薪假期外，其他假期一概不能享受。

六、 工资

在聘用合同内说明，酒店于每月中旬将员工上月工资以银行转帐方式存入员工个人帐户，在职期间，员工如对工资有任何疑问，可通过部门主管向人力资源部查询。

七、 工作时间

雇员每周工作六天，每天工作八小时(用餐时间除外)，视工作需要有时加班的责任，其超时(每天一小时内)工作已计入工资中，不另作补偿。因工作需要于假日工作，酒店将安排假期补回。员工必须严格遵守工作时间，班次及休假安排则按所属部门的需要而定。

八、 年终考核

每位员工都将接受每年一次的年终考核，考核根据是员工在年初定下的个人奋斗目标。

九、 调职、晋升或降级

酒店采取“能者上，平者让，庸者下”的用人政策，根据工作需要及员工工作表现，酒店可对员工作出调职、晋升或降级安排，所有工资及福利亦会相应调整。所有获得晋升的员工，将有三个月试用期，试用期满后，部门主管将给予考核及评估，不胜任者将调回原职位及领取原级别之工资。任何员工若无理拒绝接受调职、晋升或降级将给予纪律处分。

十、 终止合约

1、试用期内，若任何一方要终止合约，必须提前七天以书面形式通知对方或以七天工资代替通知。

2、试用期满后，若任何一方要终止合约必须提前一个月以书面形式通知对方或以一个月工资代替通知。

3、员工违反雇员手册，属严重过失者，酒店有权随时终止合同，而无须作出任保赔偿。

十一、再次入职

员工在正常情况下离职，自离职当日起一年内不准再回酒店工作，届满一年后，才可申请入职，申请职位、工资视当时而定。属开除、辞退者，酒店永不再录用。

第六章 员工福利

一、优秀员工奖励计划

酒店规定了多项优秀员工奖励，以提高服务水平。

二、员工培训

酒店为员工提供多种类型的培训，同时酒店为培养骨干，提供2-3年的基层、中层员工的中、长期培训计划，员工在合同期内，经酒店派出学习培训者，须与酒店签订“培训合同”。

三、员工活动

为了提高员工的综合素质以及增加对酒店的归属感，酒店将为全体员工提供各项有益的活动。

四、员工餐厅

每个工作日酒店向员工提供免费工作餐(按酒店相关规定执行)，每次就餐时间三十分钟，就餐地点为员工餐厅，供餐时间如下：

早餐：6：00AM——8：30AM

午餐：10：

30AM——1：00PM

晚餐：4：30PM——7：00PM 夜宵：11：00PM——1：30AM

员工进餐时必须严格遵守员工餐厅管理条例，保持餐厅的干净整洁，创造一个良好的就餐环境。

五、 医疗及劳保福利

酒店设有医务室，根据酒店制定的医疗制度为员工提供医疗服务，凡员工因工致伤、致残或死亡，酒店将依照医疗福利规定处理。

六、 假期

法定假

元旦：一天(一月一日)； 春节：三天(正月初一、二、三)；

劳动节：三天(五月一、二、三)； 国庆节：三天(十月一、二、三)

以上假期具体休假时间由酒店根据实际情况安排。

年假

所有在职员工服务满一年者，可按级别享有有薪年假，年假原则上应在半年有效期内安排一次或两次休完，逾期作废。

一级人员享有 14 个工作天有薪年假；二级人员享有 12 个工作天有薪年假；三级人员享有 9 个工作天有薪年假；四

级人员享有 7 个工作日有薪年假；五至九级人员享有 5 个工作日有薪年假。

婚假

所有在职员工服务满一年且符合国家相关规定，结婚时可按国家规定享有 3 天有薪婚假，婚假申请须于一个月前向部门提出，并出示有关证书呈人力资源部登记，经审批后方可生效。婚假必须在办理结婚证书后三个月内申请，逾期作废。

产假

在酒店工作满一年以上怀孕的已婚女员工且符合国家规定的婚育政策，可享有有薪产假，产假必须提前一个月申请，并出示相关证件，如准生证、结婚证、检查报告等。产假按有关政策规定 30 天，包括每月的例休，如果是双胞胎、剖腹产凭医院证明增加 15 天，如有其他特殊情况，需经总经理特别批准。

丧假

在试用期满后，员工的直系亲属(包括父母、子女、兄弟、姐妹、配偶及配偶父母)不幸去世，酒店将给予三天有薪丧假，但员工事后必须将有关证明呈人力资源部销假。

病假

员工生病不能上班，必须即时向所属部门主管请假以便安排其他人员替班。员工生病请假必须持有酒店医务室主诊

医生或指定医院的有效病假单。所有病假必须获得酒店医生证明。试用期内，员工不享受有薪病假，转正后，员工每年累计可享有十二天有薪病假，病假工资为基本工资的 60%，每年所有享有病假不可累积至下一年度。

法定假及平日加班

国家规定的法定假日，酒店有权根据工作需要要求员工加班，加班原则上只能补假(1 补 1)。

事假

员工请事假须先得到部门经理批准，并送人力资源部审核存档方能生效。员工请事假须扣除当日工资及奖金。未经批准擅自缺勤者，以旷工处理。

第七章 酒店守则

一、 员工工作证及铭牌

为加强酒店的保安工作，员工在上下班时，必须出示员工工作证；在酒店内需随身携带员工工作证和佩戴铭牌，离职前必须将工作证和铭牌交回酒店人力资源部，如有遗失或人为损坏工作证和铭牌须罚款 30 元。

二、 员工通道

除总监级以上行政人员外，所有员工上下班必须从员工通道进出酒店，并自觉接受保安人员的安全检查。

三、 考勤管理

1、 打卡、签到

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/177015154101006055>