

酒店管理报告书 酒店管理方案(汇总10篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

酒店管理报告书篇一

一般意义上的客房部因其管理区域的大小会在客房部经理或客房部总监之下，针对分部门设置相应区域的负责人，进行有针对性的管理。而各分部的负责人均要求具有一定的专业素养及灵活机变的能力，客房部是一个介入直接面客与不直接面客之间的特殊部门。pa部维护维持的是酒店清洁卫生、保证提供给客人一个符合标准的消费环境；楼层则是一个饭店主要的赢利部门，它提供给客人一个安静整洁的休息环境，使客人在客房中得到充分的休息，客房整洁与否往往是判断一个酒店是否能够得到客人认可的重要标准之一。

控制员工数量：众所周知，一定数量素质高的员工是饭店做好对客服务的基本保证，但是如果员工数量得不到有效地控制，也很容易造成人力成本过大，给部门经营带来过重的负担。

所谓在其位、谋其政，所有客房部这个团队的成员都有其固定的工作内容和标准，及不断更新变化的工作方法及经营理念，岗位职责的履行可分为管理人员岗位和服务人员两类进行论述。

为下级提供明确的岗位职责描述：作为一个管理人员必须具有对下属进行明确岗位职责描述的能力，这关系到下属能否明确自身的工作定位、能否真正发挥其应有的工作职责与能

力，所以在部门管理中要将此项工作提前进行，针对每一层管理人员进行有效培训，使他们明确自己及所管辖区域每一名员工应尽的职责，以便在今后有效开展工作。

部门赢利不仅在于出入和支出两方面，一方面的缺失都会造成部门营运的失控，所以在正式进行营业前，必须在部门内部建立起完善的成本控制体系，并将成本控制意识深入员工中，以便真正将此项工作落到实处。客房部将立足制度化、便利化，采用有效的管理方法对部门成本进行有效控制。

对于客房部这一个大区域的经营部门而言，能源的控制是一个重要的问题，节能降耗必须深入员工意识之中，同时必须建立起制度化的管理模式，在所有经营区域的灯光、电器、空调都必须实行制度化控制，可以根据客人需要在不同时间内定制空调温度和灯光。不但为客人提供个性化服务，又为饭店节约能源。

酒店行业是一个创新性行业，以新的服务项目和服务理念作为支撑的行业竞争态势、同质化竞争日趋激烈的市场环境导致把创新工作提上了重要日程，对一个新开业饭店的客房部而言，必须在对行为可行性充分探讨并达成共识的基础上，拓宽服务项目的外延与内涵，以“新、奇、特、优”吸引更多的客源，增加酒店经营利润。

酒店管理报告书篇二

1、诚实，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、团结，同事之间团结协作、互相尊重、互相谅解是搞好一切工作的基础。侮辱、诽谤、殴打、威胁、危害同事和领导或打架斗殴，影响宾馆安定团结，视情节轻重，分别作警告、记过、开除处分，情节特别严重移送公安处理。

3、工作，服从上级管理，团结同事，工作情绪饱满，不以个人原因影响工作，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。

二、服务态度

服务态度是服务人员思想觉悟、服务意识和业务素质高低的集中表现，员工必须做到主动、热情、周到、耐心，面带笑容、亲切和蔼、端庄稳重、不卑不亢。

1、宾客的询问不能以“不知道”回答，应尽量查询，如遇客人不当言行，不可针锋相对，应婉转解释；坚持客人永远是对的。

2、客人有所吩咐或要求应立即记录以免忘记，超出职权无法处理应立即向经理请示，不得擅做主张。

3、未经客人同意不可抱玩客人小孩，以免引起客人不悦；当客人外出或应酬时，对其小孩不能疏于照顾，但不得乱给食物。

4、在客人面前不说不必要的话、不做傲慢的动作。

三、考勤制度

1、按时上下班签到、签离，做到不迟到，不早退，不旷工，未经请示批准，无故旷工，扣除双倍工资。

2、事假必须提前一天通知经理，说明原因，经批准后方可休假。

3、病假须持诊所或医院证明，经批准后方可休假。

4、严禁私自换班，换班必须经理批准同意。

5、严禁代人签到、请假。

四、仪容仪表

仪表端正，举止大方，规范用语，文明服务，礼貌待客，主动热情。宾馆要求保持个人仪容仪表，站、立、行姿势要端正、得体。

五、工作纪律

1、严禁携带私人物品到工作区域。

2、未经请示允许，严禁携带宾馆物品离开宾馆。

3、严禁在宾馆范围内粗言秽语，散布虚假或诽谤言论，影响宾馆、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、严禁用宾馆电话打私人电话。

6、严禁在当值期间吃东西，除用餐时间外。

7、严禁在工作时间聚堆闲聊、会客。

8、上班时间内严禁将家中私活带入宾馆做。

9、严禁在公共场所大声喧哗、打闹、追逐、嬉戏。

10、严禁非工作人员随意进入前台；前台电脑只有相关工作人员管理与操作，不准无关人员私自操作。

11、除前台收银外，严禁其它部门或员工收受宾客钱物。

12、认真执行交接班制度，防止责任不明造成损失，否则双相问责。各部门要有机联系，通力合作。

六、卫生：任何员工或者管理人员都有责任保持单位的干净整洁.各员工对本部门卫生区域负责。

七、安全：“防火、防盗人人有责”，如发现异常情况或闻到异味，必须立即查找处理并及时报告经理或保安，切实消除隐患。“安全第一，防范为主”、“宾馆安全，人人有责”，员工也要注意自身的安全防范。

八、住宿：员工工作时间在宾馆住宿，不得携带家属或他人住宿。室内禁止烧煮、烹饪或私自配电线及装接电器；室内不得使用或存放危险及违禁物品；起床后棉被叠放整齐；节约用水，节约用电；不得在宿舍内聚餐、喝酒、赌博、打麻将或从事其他不健康活动。严禁非当班员工留宿，特殊情况需向经理请示，经批准方可。

九、用餐：注意饮食卫生，勤俭节约，非当班员工不得在宾馆用餐。十、宾馆财物：各员工要爱护宾馆财物，各部门如有失职行为造成宾馆财物损失，应承担相应的赔偿责任。明知财物受到损失或丢失，而不管不问不汇报将追查责任。

十一、客人财物：客人委托保管的财物，应特别看护好，谁受托谁负责。客人遗失物品当班工作人员应交送前台并作好登记，妥善保管，待客人认领时核付，若一时无无人认领也不能作随意处理。严禁员工未经客人允许私动客人物品。奖励员工拾金(物)不昧的高尚情操。

十二、节约：任何员工都必须为宾馆节省不必要的开支,从一张纸,一滴水做起。任何员工在宾馆内除工资及奖励之外其利用宾馆资源的所得收入归宾馆，不得私自占有。提倡节约用水，节约用电；非当值班住宿的员工禁止在宾馆洗澡，洗澡时间不得超过30分钟；禁止在洗澡间洗衣物，严禁员工将家中衣

物带入宾馆洗涤。

十三、奖惩：以上制度请全体员工及管理人员自觉遵守，如有违规，情节轻微者，以教育、警告为主；多次违规且屡劝不改、藐视宾馆制度者，直接辞退；故意或过失造成宾馆重大损失者，扣除当月工资后无条件辞退，并承担相应的民事或刑事责任。损失或遗失宾馆物品、设备，金额500元以上(含500元)的，根据责任划分赔偿原价的50%—100%，金额500元以下的，赔偿原价的100%。

酒店管理报告书篇三

组织指导材料、成品入库、仓储、出库等环节的工作，编制相应台账，并报送财务部和生产部。完成与货物的进出库、存储相关的日常事务等工作，以达到库存管理目标。依据日常工作程序完成成品入库、包装、发货、盘点等工作。

2. 工作内容

1. 根据公司的生产销售能力，确定原材料及产品的标准库存量；
4. 定期编制产品入库、出库及库存台账，送生产部和财务部；
5. 管理进出库货物，如：质量检验与核对、商品码放等；
6. 核对货物的入库凭证，清点入库货物，与送货员办理交接手续；
7. 安排货物的存放地点，登记保管账和货位编号；
8. 按照销售情况调整、控制库存数量，及时配货；
9. 填制、报送各种商品单据，定期盘点商品，上报盘点报告；

10. 审查入库手续完整性，清点实物入库；
11. 如发现入库单上数量与实数不符合，应及时书面通知；
13. 定期盘点做到账实相符；

3. 权力与义务

1. 采购计划单与实际验货产品不相符，可以拒绝入库，并出具相应书面报告。

酒店管理报告书篇四

- 1、每日根据各营业收入日报表、各种结算单进一步审核汇总，并修改入账，保证每日收入的真实性、准确性。
- 2、根据饭店个区域收入日报表汇总编制收入试算平衡表，检查各项收入的划分是否正确，检查是否存在没有入账的收入。
- 3、审核杂项调整单及贷方调整单，杂项调整单要审核所入帐户是否正确，如有错误及时调整，贷方调整单首先检查有无部门经理或总经理的签字批准，审查原因是否清楚、合理，所记入的帐户是否准确。
- 4、通过客房日报表检查出租率，平均房价是否正确，发现问题及时调整。
- 5、在电脑账上编制饭店营业收入报表，该报表包括各区域营业收入、餐厅营业收入、客房收入、平均出租率、平均房价、餐厅用餐人数和平均消费部分，表内还提供各营业部门的预算比，同期比及月累计、年累计完成情况的数据，报送总经理审阅后发至各营业部门及公司有关领导。
- 6、每日将总出纳做出的现金收入汇总表进行认真核对，凡

发现和不合理长短款情况要立即查明原因，及时处理。

7、每日根据总出纳的现金收入汇总表、电脑报表，按会计制度和科目的规定编制记账凭证，对营业收入做到日清月结。

8、审核外币兑换的所有单据，发现问题及时解决。

9、对在餐厅就餐的内部职工用餐单进行审核，对不合理规定或超限签单腿后部门或宝总经理批准，审核无误的职员用餐单及时传递至成本部。

10、协助其他营业部门完成相关的查账工作。

11 审核餐饮宴会部预定单的执行情况，月末做出宴会销售统计表。

12 对康乐部的各种培训班、陪打费、计次卡等进行记录及审核，每月与康乐部核对售卡人提成情况。

13、每月月末做出个营业部门的收入分析。

14、每月月末核对应收、应付有关科目的发生额，并将相关转帐资料报总帐。

15、保管、保存经办的各种历史资料。

酒店管理报告书篇五

1. 各部门员工要努力学习消防知识, 会检查排除消防隐患、会使用灭火器材和消防器材、会组织疏散逃生、会宣传教育。

2. 报警主机位于监控室, 由保安员24小时值班, 如听到报警铃响, 应立即通知巡逻保安员迅速到报警楼层检查。

3. 如发生火灾, 监控室值班员应立即切断事故楼层总电源, 防止爆燃。情况严重紧急, 应边指挥灭火, 边报领导、打消防火警电话, 报警时要准确清楚地说明酒店地点、报警人姓名与联系电话, 待消防队把情况听清楚后才可放下话筒, 同时报警人要到路口、通道接应消防车赴现场救火。
4. 各部门员工得知酒店失火信息后, 应立即赶到失火现场参加扑救, 就近使用灭火器或消防栓进行灭火、疏散。有领导在场由领导指挥, 如领导不在时, 由在场员工商量决定, 采取正确灭火疏散措施果断进行灭火和疏散营救工作。
5. 如发生火灾, 知情不报或不坚守岗位离开现场, 临阵逃脱者按其情况严重程度给予行政处分并追究其责任, 情节严重或造成严重后果的则由公安机关追究刑事责任。
6. 各部门每班要检查一次部门消防设施, 保安部每天要检查地下消防泵房和屋面消防设备, 保证设备完整、灵活好用。

酒店管理报告书篇六

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）

酒店管理报告书篇七

每周经理例会管理办法

目的：加强每周经理例会，提高会议效率。

第一条. 部门领导干部例会定于每周五举行一次，由总经理主持，总经理助

理、各部门主管级人员参加。

第二条. 会议主要内容为：

a. 总经理传达集团公司有关文件以及酒店总经理办公室会议的精神。

b. 各部门主管汇报一周工作情况，以及需提请总经理或其它部门协调解决的问题。

c. 由总经理对本周各部门的工作进行讲评，提出下周工作的要点，并进行布置和安排。

d. 其它需要解决的问题。

第三条. 例会参加者在会上要畅所欲言各持己见，允许持有不同观点和保留

意见，但会上一旦形成决议，无论个人同意与否，都应认真贯彻执行。

第四条. 严守会议纪律，保守会议秘密，在会议决策未正式公布以前，不得

私自泄漏会议内容，影响决议实施。

第一条. 部门例会每日上午8:00准时召开。

第二条. 例会每日1-2次。

第三条. 部门领班及组长有权根据工作需要加开临时性例会布置重点会员接待工作。

第四条. 部门例会内容及程序

a.检查考勤及在岗情况。

b.检查仪容仪表及工作精神状态。

情况;岗位责任制、服务程序、注意事项等。

d.总结前一日工作,提出问题并纠正,提出表扬和批评。

e.布置当日工作。

(1) 客情报告及分析。

(2) 人员分工和应急调整。

(3) 注意事项及工作重点。

f.朗诵企业理念。

二、考勤管理制度

第一条. 考勤记录

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。

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：

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。

三、办公用品管理办法

第一条. 办公用品的范围

1. 按期发放类：稿纸本、笔类、记事本、胶水、曲别针、大头针、订书钉等。
2. 按须计划类：打印机碳粉、墨盒、文件夹、档案袋、印台、印台油、订书器、电池、计算器、复写纸、软盘、支票夹等。
3. 集中管理使用类：办公设备耗材。

第二条. 办公用品的采购

根据各部门的申请，库房结合办公用品的使用情况，由保管员提出申购单，交主管会计审核，交总经理批准。

第三条. 办公用品的发放

1. 员工入职时每人发放圆珠笔1支，笔芯以旧换新。
2. 每个部门每月发放1本原稿纸。
3. 部门负责人每人半年发放1本记事本，员工3个月发放1本记事本。

4. 胶水和订书钉、曲别针、大头针等按需领用，不得浪费。
5. 办公用打印纸、墨盒、碳粉等需节约使用，按需领用。

四、员工配发个人物品管理规定

第一条. 公司根据员工不同岗位, 发给不同岗位的制服.

第二条. 公司为因岗位所需的员工提供行李、餐具等生活用品。

第三条. 凡在公司工作的员工均发给员工号牌和《员工手册》。

第四条. 员工每人须交纳服装、行李保证金500元，在工资中逐月扣除。

第五条. 员工离职时须填写离职单，将所有个人领用物品交齐后方可离职。

第六条. 员工离职时必须将服装、床上用品等清洗干净交回库房。

五、员工食堂就餐管理制度

第一条. 员工必须在员工食堂就餐，严禁在宿舍、走廊，办公室等地就餐，违反1次罚款20元。

第二条. 食堂操作间，除食堂工作人员外，其他闲散人员不得随意进入，违反1次罚款20元。

第三条. 就餐要排队打饭，不得拥挤、打闹和大声喧哗，做到吃多少打多少，严防浪费。

第四条. 员工就餐时，要注意保持室内卫生，不随地吐痰，不准乱扔脏物，严禁在食堂内吸烟。

第五条. 就餐员工要养成爱护公物的习惯，不准损坏餐具、餐桌和餐椅，损坏要按原价赔偿。

第六条. 如有倒饭现象一经发现罚款50元。

六、员工宿舍管理制度

第一条. 员工宿舍为员工休息场所，必须保持环境清洁。

第二条. 员工实行轮流值日，对员工宿舍进行日常清理。

第三条. 在员工宿舍不得大声喧哗，违者罚款20元。

第四条. 不得在员工宿舍不得使用大功率电器，和电炉子。

第五条. 严禁在宿舍内乱写乱画，乱钉钉子，违者罚款20元。

第七条. 宿舍内不得私藏管制刀具，一经发现将给予罚款或开除。

第八条. 男女员工不得混居一经发现，将开除处理。

第十条. 不得损坏宿舍内备品，违者按价赔偿。

第十一条. 值日卫生清理不干净，将处20元罚款。

第一条. 员工淋浴时间为每周三，在康乐部淋浴室进行。

第二条. 洗澡的具体时间根据营业的时间详细通知。

第三条. 员工洗澡时自带浴品。

第四条. 员工洗浴结束后共同将浴室卫生清理干净。

八、关于对讲机的使用规定

第一条. 对讲机作为酒店办公用通信工具, 只限在工作场所使用.

第二条. 对讲机只允许在接待服务过程中使用, 不能做为个人联络使用.

第三条. 使用对讲机时必须用耳机, 且音量要降到最低.

第四条. 对讲机必须妥善保管, 保证使用通畅.

第五条. 在工作交接时, 必须将对讲机、耳机上交库房。

第六条. 如因个人原因造成对讲机破损或丢失, 由使用人按价赔偿。

酒店管理报告书篇八

女 28岁 广东人

学历： 本科

工作年限： 5-8年

工作地点： 广州 - 不限

20xx年7月毕业 北京工商管理管理学院 工商管理

个人专业技能、 职业特长： 熟悉使用各种办公软件。

语言水平： 英语听力 良好，读写一般，粤语优良、普通话优良。

自我评价： 诚实、稳重、勤奋、积极上进，拥有丰富的大中型企业管理经验，有较强的团队管理能力，良好的沟通协调

组织能力，敏锐的洞察力，自信是我的魅力。

我有着良好的形象和气质，健康的体魄和乐观的精神使我能全身心地投入到工作当中。

酒店管理报告书篇九

2、领用钥匙开启行李房门，应在总台记录本上登记记录；

9、客人领取行李必须一次取清，若有部分领取，部分寄存，则应先领清，再重新办理寄存手续。

餐厅安全管理制度

1、餐厅的桌位应保持适当的间距，对正在用餐的客人，服务员要照看好客人携带的物品，并及时提醒客人保管好自己的物品，对挂在椅背上的衣物及时套上衣套，以防他人顺手牵羊，偷盗财务。

2、认真维护餐厅内治安秩序的人和事，应及时报告并妥善处理。

3、客人用餐完毕应注意客人使用的烟缸烟蒂是否熄灭，不能将火种卷入布件中。

4、就餐客人离席后，服务员应及时检查餐桌周围，发现客人遗留物品，应及时归还客人或上交。

5、营业结束时，要认真进行安全检查，确保安全。

厨房安全管理制度

1、安全第一，以防为主。厨房内配备与厨房规模相适应的消防灭火器材，从业人员必须了解使用方法和灭火安全知识。

- 2、厨房工作间隙期间，应有专人值班。
- 3、煤气灶点火时要火等气，下班时要关闭煤气阀，熄灭火种。
- 4、开油锅过程中，注意控制油温，厨师不得离开工作灶台，防止油锅着火，确保安全。
- 5、厨房内严禁吸烟，严禁存放易燃、易爆和有毒的危险物品，液化气卡式炉和酒精备用的小气瓶和固定酒精，应有专人保管，指定在安全的地方存放，随用随领。
- 6、发现事故苗子或有异味、异声，必需立即查明原因，切实消除隐患，防患于未然。
- 7、进行日常清洁时，严防将水喷洒到电源插座，电器开关处，以防电线短路起火。脱排油烟机和排烟管道要定期清洗。
- 8、每日营业结束，要认真检查水、电、煤和蒸汽，关紧开关，关闭门窗。

财务部安全管理制度

- 1、财务室门窗应装置安全栅栏，门窗坚固，严格按照规定进行布防，防止撬窃。
- 2、存放现金必须使用保险箱，并专人保管，保险箱的钥匙与密码同时使用，下班时拨乱密码，钥匙随身携带。财务人员调离岗位密码应及时调换。
- 3、现金存放不得超出银行核定限额。解款、提款必须二人同时，金额大时应专车接送。
- 4、支票、票证和凭证的管理，坚持检验复核，支票和印章应分开放置在保险箱内，严禁使用空白支票。

5、财务室配备适当的灭火器材，严禁烟火，防止火灾。

仓库安全管理制度

1、仓库门、窗应有可靠的防护装置。房顶和地下管道层不得于其他的房间相通，防止火灾和小动物侵害。

2、仓库内敷设的电线应有铁质护套管。

3、严禁使用荧光照明，一般物品物料仓库使用白帜灯加防护罩，危险品使用防爆灯，仓库内无人时应关闭电源。

4、仓库严禁烟火，并配置适当的灭火器材。存放物品按防火要求堆放整齐。

5、仓库存放的各类物品应建立帐册，定期盘点，做到帐、卡、物相符。

6、仓库应有专人负责，门钥匙专人保管，无关人员严禁进入仓库。

7、有危险品的仓库应保持干干燥、阴凉、通风，并做好防晒、防潮、防高温等各项措施。

8、各种易燃、易爆物品出入仓库必须严格执行验收和发放手续和严格控制存量。

前台安全管理制度

1、前台员工负责接待旅客住宿登记工作，每天24小时当班服务；

3、对零散旅客实施登记时必须做到“三清，三核对”；

“三清”即：字迹清、登记项目清、证件检验清。

“三核对”即：核对旅客本人和证件照片是否相符，核对登记年龄和证件的年龄是否相符，核对证件印章和使用年限是否有效。

4、旅行团体客人的住宿登记可由旅行社陪同或销售代表代办填报；

8、按照公安部门规定：访客须登记，访客时间不超过23点。

酒店管理报告书篇十

1、诚实，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、团结，同事之间团结协作、互相尊重、互相谅解是搞好一切工作的基础。侮辱、诽谤、殴打、威胁、危害同事和领导或打架斗殴，影响宾馆安定团结，视情节轻重，分别作警告、记过、开除处分，情节特别严重移送公安处理。

3、工作，服从上级管理，团结同事，工作情绪饱满，不以个人原因影响工作，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。

二、服务态度

服务态度是服务人员思想觉悟、服务意识和业务素质高低的集中表现，员工必须做到主动、热情、周到、耐心，面带笑容、亲切和蔼、端庄稳重、不卑不亢。

1、宾客的询问不能以“不知道”回答，应尽量查询，如遇客人不当言行，不可针锋相对，应婉转解释；坚持客人永远是对的。

2、客人有所吩咐或要求应立即记录以免忘记，超出职权无法处理应立即向经理请示，不得擅做主张。

3、未经客人同意不可抱玩客人小孩，以免引起客人不悦；当客人外出或应酬时，对其小孩不能疏于照顾，但不得乱给食物。

4、在客人面前不说不必要的话、不做傲慢的动作。

三、考勤制度

1、按时上下班签到、签离，做到不迟到，不早退，不旷工，未经请示批准，无故旷工，扣除双倍工资。

2、事假必须提前一天通知经理，说明原因，经批准后方可休假。

3、病假须持诊所或医院证明，经批准后方可休假。

4、严禁私自换班，换班必须经理批准同意。

5、严禁代人签到、请假。

四、仪容仪表

仪表端正，举止大方，规范用语，文明服务，礼貌待客，主动热情。宾馆要求保持个人仪容仪表，站、立、行姿势要端正、得体。

五、工作纪律

1、严禁携带私人物品到工作区域。

2、未经请示允许，严禁携带宾馆物品离开宾馆。

3、严禁在宾馆范围内粗言秽语，散布虚假或诽谤言论，影响

宾馆、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、严禁用宾馆电话打私人电话。

6、严禁在当值期间吃东西，除用餐时间外。

7、严禁在工作时间聚堆闲聊、会客。

8、上班时间内严禁将家中私活带入宾馆做。

9、严禁在公共场所大声喧哗、打闹、追逐、嬉戏。

10、严禁非工作人员随意进入前台；前台电脑只有相关工作人员管理与操作，不准无关人员私自操作。

11、除前台收银外，严禁其它部门或员工收受宾客钱物。

12、认真执行交接班制度，防止责任不明造成损失，否则双相问责。各部门要有机联系，通力合作。

六、卫生：任何员工或者管理人员都有责任保持单位的干净整洁.各员工对本部门卫生区域负责。

七、安全：“防火、防盗人人有责”，如发现异常情况或闻到异味，必须立即查找处理并及时报告经理或保安，切实消除隐患。“安全第一，防范为主”、“宾馆安全，人人有责”，员工也要注意自身的安全防范。

八、住宿：员工工作时间在宾馆住宿，不得携带家属或他人住宿。室内禁止烧煮、烹饪或私自配电线及装接电器；室内不得使用或存放危险及违禁物品；起床后棉被叠放整齐；节约用水，节约用电；不得在宿舍内聚餐、喝酒、赌博、打麻将或从

事其他不健康活动。严禁非当班员工留宿，特殊情况需向经理请示，经批准方可。

九、用餐：注意饮食卫生，勤俭节约，非当班员工不得在宾馆用餐。十、宾馆财物：各员工要爱护宾馆财物，各部门如有失职行为造成宾馆财物损失，应承担相应的赔偿责任。明知财物受到损失或丢失，而不管不问不汇报将追查责任。

十一、客人财物：客人委托保管的财物，应特别看护好，谁受托谁负责。客人遗失物品当班工作人员应交送前台并作好登记，妥善保管，待客人认领时核付，若一时无无人认领也不能作随意处理。严禁员工未经客人允许私动客人物品。奖励员工拾金(物)不昧的高尚情操。

十二、节约：任何员工都必须为宾馆节省不必要的开支,从一张纸,一滴水做起。任何员工在宾馆内除工资及奖励之外其利用宾馆资源的所得收入归宾馆，不得私自占有。提倡节约用水，节约用电;非当值班住宿的员工禁止在宾馆洗澡，洗澡时间不得超过30分钟;禁止在洗澡间洗衣物，严禁员工将家中衣物带入宾馆洗涤。

十三、奖惩：以上制度请全体员工及管理人员自觉遵守，如有违规，情节轻微者，以教育、警告为主;多次违规且屡劝不改、藐视宾馆制度者，直接辞退;故意或过失造成宾馆重大损失者,扣除当月工资后无条件辞退，并承担相应的民事或刑事责任。损失或遗失宾馆物品、设备，金额500元以上(含500元)的，根据责任划分赔偿原价的50%—100%，金额500元以下的，赔偿原价的100%。