# 推荐酒店企业文化建设论文(推荐)

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2024-04-20

*推荐酒店企业文化建设论文(推荐)一1.按酒店操作规程，准确及时地完成各项工作。2.员工对上司的安排有不同意见但不能说服上司，一般情况下应先服从执行。3.员工对直属上司答复不满意时，可以越级向上一级领导反映。4.工作认真，待客热情，说话和气，...*

**推荐酒店企业文化建设论文(推荐)一**

1.按酒店操作规程，准确及时地完成各项工作。

2.员工对上司的安排有不同意见但不能说服上司，一般情况下应先服从执行。

3.员工对直属上司答复不满意时，可以越级向上一级领导反映。

4.工作认真，待客热情，说话和气，谦虚谨慎，举止稳重。

5.对待顾客的投诉和批评时应冷静倾听，耐心解释，任何情况下都不得与客人争论，解决不了的问题应及时告直属上司。

6.员工应在规定上班时间的基础上适当提前到达岗位作好准备工作。工作时间不得擅离职守或早退。在下一班员工尚未接班前当班员工不得离岗。员工下班后，无公事，应在30分钟内离开酒店。

7.员工不得在任何场所接待亲友来访。未经部门负责人同意，员工不得使用客用电话。外线打入私人电话不予接通，紧急事情可打电话到各部门办公室。

8.上班时严禁串岗.闲聊.吃零食。禁止在餐厅.厨房.更衣室等公共场所吸烟，不做与本职工作无关的事。

9.热情待客，站立服务，使用礼貌语言。

10.未经部门经理批准，员工一律不准在餐厅做客，各级管理人员不准利用职权给亲友以各种特殊优惠。

二.、制服及名牌：

1.员工制服由酒店发放。员工有责任保管好自己的制服，员工除工作需要外，穿着或携带工作衣离店，将受到失职处分。

2.所有员工应佩戴作为工作服一部分的名牌。不戴名牌扣人民币10元，员工遗失或损坏名牌需要补发者应付人民币20元。

3.员工离职时须把工作服和名牌交回到人事部，如不交回或工作服破损，须交付服装成本费。

三、仪表.仪容.仪态及个人卫生：

1.员工的精神面貌应表情自然，面带微笑，端庄稳重。

2.员工的工作衣应随时保持干净.整洁。

3.男员工应修面，头发不能过耳和衣领。

4.女员工应梳理好头发，使用发夹网罩。

5.男员工应穿男色皮鞋.深色袜，禁穿拖鞋或凉鞋。女员工应穿黒鞋，肉色统补袜其端不得露于裙外。

6.手指应无烟熏色，女员工只能使用无色指甲油。

7. 只允许戴手表.婚戒以及无坠耳环。厨房员工上班时不得戴戒指。

8. 工作时间内，不剪指甲.抠鼻.剔牙.打哈欠.喷嚏应用手遮掩。

9. 工作时间内保持安静，禁止大声喧哗。做到说话轻.走路轻.操作轻。

四、拾遗：

1.在酒店任何场所拾到钱或遗留物品应立即上缴保安部作好详细的记录。

2.如物品保管三个月无人认领，则由酒店最高管理当局决定处理方法。

3.拾遗不报将被视为从偷窃处理。

五、酒店财产：

酒店物品(包括发给员工使用的物品)均为酒店财产，无论疏忽或有意损坏，当事人都必须酌情赔偿。员工如犯有盗窃行为，酒店将立即予以开除，并视情节轻重交由公安部门处理。

六、出勤。

1.员工必须依照部门主管安排的班次上班，需要变更班次，须先征得部门主管允许。

2.除4级以上管理人员外，所有员工上.下班都要打工卡。

3.员工上班下班忘记打卡，但确实能证明上班的，将视情节，每次扣除不超过当月5%效益工资。

4.严禁替他人打卡，如有违反，代打卡者及持卡本人将受到纪律处分。

5.员工如有急事不能按时上班，应征得部门主管认可，补请假手续，否则，按旷工处理。

6.如因工作需要加班，则应由部门主管报总经理批准。

7.工卡遗失，立即报告人事部，经部门主管批准后补发新卡。

8.员工在工作时间未经批准不得离店。

七、员工衣柜：

1.员工衣柜的配给由人事部负责，必要时，可两个或两个以上的员工合用一个衣柜。员工衣柜不能私自转让，如有违反，将受纪律处分。

2.员工须经常保持衣柜的清洁与整齐，柜内不准存放食物.饮料或危险品。

3.人事部配给衣柜时，免费发给一把钥匙。如遗失钥匙，须赔人民币10元。

4.如有紧急情况或员工忘带钥匙，可向人事部借用备用钥匙，但须部门主管同意，故意损坏衣柜，则须赔偿，并予纪律处分。

5.不准在衣柜上擅自装锁或配钥匙，人事部和保安部可随时检查衣柜，检查时两个以上人员在场。

6.不准在更衣室内睡觉或无事逗留，不准在更衣室吐痰.抽烟.扔垃圾。

7.员工离店时，必须清理衣柜，并把钥匙交回人事部，不及时交还衣柜，酒店有权清理。

八. 员工通道：

1.员工上下班从指定的员工通道入店，不负重情况下不得使用服务电梯，禁止使用客用电梯。

2.后台员工非工作关系不得任意进入店内客用公共场所.餐厅.客房，使用酒店内客用设施。

3.员工在工作时间要离开酒店时，应填写出门单，经部门主管签字后方能离店。

九、酒店安全。

1.员工进出酒店，保安人员保留随时检查随带物品的权利。

2.员工不得携带行李.包裹离店，特殊情况必须部门主管签发出门许可证，离店时主动将出门许可单呈交门卫，由保安部存案。

十、电梯故障：

当电梯出故障，客人关在梯内时，一般来说，里面的客人会按警铃。当前厅主管/行李员听到铃声时，应采取下列措施：

(1)通知工程部，立即采取应急措施，设法解救电梯内客人。

(2)和关在里面和客人谈话，问清楚以下事项：

a 关电梯里多少人;

b 如可能，问一下姓名;

c 有无消息要带给(领队/队里的成员)同伴。

**推荐酒店企业文化建设论文(推荐)二**

大学生活总是在转瞬即逝，转眼，大二生活也结束了。这是大学中的第二个暑假，从刚进大学校门的不适应，到慢慢适应再至如今的熟悉，我想面对这个长达两个月的假期，大家都有不同的想法。或许经过这个假期，同学们会有不同的感想和想法了。

同学中有的在这个假期去了北海香格里拉实习，有的回家找了工作历练自己，也有同学去了很多地方旅游，增长见识，还有的回家参加学习班提高自己……我在这个假期中到了重庆大足县服装城进行了社会实践，在这次社会实践当中，我接触了社会，做了服务人员，了解到服务行业的种种规矩与其中的艰辛，我的专业是酒店管理，也是第三产业服务行业，这次暑期实践让我对服务行业有了更深刻的认识与了解，相信对我以后的工作会有很大的帮助。

大足县位于四川盆地东南部，重庆市西北部，地处川中丘陵与川东平行岭谷交接地带，东连铜梁县，南临永川市，西接荣昌县，北依潼南县、四川省安岳县。西距成都市269公里，东离重庆市80公里大足县是驰名中外的\"石刻之乡\"，人文自然景观十分丰富，有被列为世界文化遗产的大足石刻，省级风景名胜区龙水湖-玉龙山森林公园、黄花岗72烈士之一的饶国梁故居国梁白鹭自然保护区、白椤桫园、龙水湖温泉等一大批人文景观。是全国首批甲级旅游开放县，国家确定的长江三峡旅游线的起点，先后荣获中国优秀旅游城市、全国优秀旅游城市、全国文明示范景区、首批aaaa景区，重庆市最佳旅游景区等殊荣。大足县是一个旅游城市，每年都有很多游客以及境外旅游者来这里参观游览，因此也带动了当地的经济发展。我暑期实践的服装城位于大足县步行街口，地理位置很好，每天都有大量的游客以及本地人在店里购买衣物。

在暑假实践这段时间，我是服装城里面的导购员，该店一共有12名服务员，每名导购员负责几排衣物，每个人都有自己的区域，衣物都由自己保管归类，衣物遗失也由自己负责赔偿。作为一名导购员，每天早上是八点半上班然后在自己打扫自己区域的清洁，拖地，抹灰，擦衣架等等。晚上九点半下班，时间很长，不过该服装城的管理体制是三天休息一天，然后每名服务员轮流到各个卖点。在实践期间，我最怕的是收钱，有时候很可能收到假钱或者给别人返错钱，这些都是自己负责赔偿的。该店有几名管理人员，负责看守货物和兑换零钱，如果电力人员特别多的话，他们还会帮忙买衣服。总的来说，该点的管理和体制都还好，不过也存在很多缺陷需要改进，以下是我自己的看法：

第一：该店应当装修适宜，门面太过老旧。在步行街，服装城共三家，其余两家装修都很好，空调设备很齐全，而本店则没有。本店的顾客对象主要在普通大众，所以每天都有很多人来店里试穿衣服，而店里又没有空调，就会导致很多顾客试穿衣服的情绪烦躁，这就不利于买卖成功，而且其余两家服装城的优势就会更加突出。从成本问题来看，电风扇与空调，从长远的说，这种改进都是利大于弊的。

第二：该店应该设置收银台。对于这样大型的商城来说，收银台似乎是必要的，让店员负责不同区域的衣物，一面要收钱，一面要警惕小偷，还要热情的面对顾客，这对于服务员来说似乎有困难，难免会发生错误，或者导致服务员顾此失彼，不能很好的面对顾客，对服装城来说也是不利的。

第三：该店的管理体制应当修改。例如工作时间太长了，虽然是三天休息一天，但是一天超过八小时的工作，再加上挂货，排货等工作，都对服务员来说很是严峻，我觉得该店应该采取两班倒的工作制度，并且采取一定的奖惩制度，比如说每个月的总收入达到两万就奖励五十块钱，在每组当中选取一名组长，有组长管理她的三名服务员，她来分货，排货等等，这样让服务员有更好的工作环境也能更加激励服务员的工作积极性，并且也减少了管理上的难度，让管理人员能更好的对店里的运作进行了解和处理。

第四：该店应该提高对服务人员的素质要求。大足是世界闻名的石刻之乡，当地有很多国外游客回来观光游览，也会进行购物，该店地理位置很好，很多外国游客都来过，可是店里的服务人员素质都不是很高，学历最高的是高中生，而且店里的服务人员年龄偏大，应当对他们进行培训，要求会基本的英语问答。除此之外很多服务人员的工作态度也很是不好，经常出现辱骂别人的现象，或者不积极给顾客推销等现象。

第五：该店应该推出一些促销策略。为了在三家服装城中进行竞争，获取顾客的好评，我觉得必要的促销是有积极作用的。比如说可以采取有学生证的学生可以打折出售，九折什么的。对于节假日也可以相应的进行促销，该店以往的经营方式是定价销售，不打折不议价，但是对于其他潜在的消费者，我们可以通过促销的方式吸引他们，从而比其他两家服装城就有了一定的竞争优势，赢得顾客的青睐。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！