# 推荐酒店员工工作失职检讨书通用(4篇)

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2024-12-26

*推荐酒店员工工作失职检讨书通用一一、使用须知1. 本手册适用于酒店员工使用，使用本手册不得涂污.损坏.丢失，并请务必保密。2. 本手册将向您系统的介绍公司的情况，并引导您尽快融入公司。3. 请您妥善保管此手册，若不慎遗失，请尽快向直属主管报...*

**推荐酒店员工工作失职检讨书通用一**

一、使用须知

1. 本手册适用于酒店员工使用，使用本手册不得涂污.损坏.丢失，并请务必保密。

2. 本手册将向您系统的介绍公司的情况，并引导您尽快融入公司。

3. 请您妥善保管此手册，若不慎遗失，请尽快向直属主管报告，拾获手册请交回酒店办公室。

4. 离职时，请将手册交回酒店办公室。

5. 本手册解释权归本酒店，授权部门为公司人力资源部。

二、致辞

亲爱的员工：

欢迎您加入xx酒店，与我们一起打造“xx酒店”这个激动人心的高品位.高性价比的商务型酒店品牌。拥有一个年轻.奋进.有理想.有激情.极具事业心的团队。在这里我们相信您会得到工作.合作的归属感，亦会和我们一样得到创建全新品牌.生活的成就感。对于您的职业生涯来说，您已经迈出了关键且坚实的一步，从今天开始，发展将有赖于您的努力，已经与您息息相关。

将以统一的形象，舒适的环境，主动真诚超期望的服务，先进的管理及培训模式，强大的信息系统支持，优秀的人才后盾全面推出我们的品牌.产品和服务。我们相信随着xx酒店的快速发展，您亦将得到广阔的发展空间。

公司为每一个员工提供了可持续发展的机会和空间，我们相信您不断的学习进步.不断付出的努力.最终会带给您成功。我们亦强调团队协作，您会发现个人的特长.才智一旦融入团队，就会得到更大的发挥，取得更大的成就。我们亦倡导个人价值，尊重个人的价值观，您将会在您最感兴趣的工作岗位上任职，最大限度的发挥您的个人所长，取得最大的成就。

再次欢迎您加入xx酒店，和我们一起奋斗.一起创造.一起成长.一起感受.一起分享成果。

为了更好的为大家服务到位，监督和加强对公司的管理，现将我的联系方式告之大家。以下是我的联系方式：

总经理：

请大家有任何关于酒店的意见或者建议，受到任何不公平.不公正待遇或者我有哪些没有服务好大家的地方请直接致电。垂询电话：

第二章 企业文化

一.酒店简介(略)

二.企业理念(略)

第三章 入职

一.报到

1.在您上班的第一天，您必须提交以下资料及证件：

1.1当地政府及酒店规定之防疫站出具的健康证;

1.2三个月内新照的二寸彩色免冠照片6张;

1.3身份证.学历证.相关资格证照.‘录用通知书’。

2.在您上班的第一天，您将收到以下物品及证件：

2.1酒店统一工作服.工作鞋;

2.2分配更衣柜，发给钥匙;

2.3工号牌.员工卡.考勤卡;

2.4酒店员工手册，并请您签订员工手册回执，签订其他酒店相关制度。

二.您的新工作

1.酒店管理人员：您的责任是为酒店的所有工作人员服务，使酒店达成营运的目标;

2.酒店服务人员：您的责任是为客人服务.执行酒店的操作标准，以达成200%的客户满意;

3.公司各部门人员：您的责任是提供专业的服务及后台保障，配合酒店营运，达成营运的目标;

4.每一份工作都有一份相应的说明书供您参考，在您开始新工作之前，有关人员会为您作详尽的解释，如有何疑问请及时沟通。

三、用工说明

1.试用及正式任用原则：

您被酒店录用后将有3天的培训期，7天的试岗期，1月---3月的试用期，这对双方都是一个平等的相互了解和选择的机会。如果您觉得无法适应公司或您的表现未能达到公司的标准，双方均可提出终止试用的要求，并按规定办理手续。试用期(1月内)提出辞职者，无工资.。

2.在您即将试用期满(或未满但表现很突出的情况下)，酒店将对您进行全面的转正考核，考核合格，您将成为酒店的正式员工。

四、沟通

1.沟通是公司提倡的处事方法，公司鼓励您勤于沟通，及时反馈相关的信息，确保工作流程的顺畅。事实上，任何工作只有在得到完整的信息后，做出的决定及行动才会更准确。

2.上下级沟通(口头或书面);

3.隔级沟通(口头或书面)

4.例会(座谈会)：酒店将组织员工定期进行例会，探讨近阶段工作的状况;

5.员工大会：酒店定期将举行员工大会，向每位同事汇报酒店的营运状况;

6.横向沟通：若您疑惑于涉及到其他岗位的本职工作，或发现其他岗位的不良工作方式，请及时与相关主管沟通.以便尽快解决您的疑问;

7.奖惩申诉(只限书面)：若您对给予您的奖惩有疑惑，您可以向相关主管申诉，若无法为您解答疑问的，您可以逐级向部门经理.公司人力资源部申诉;

8.总经理沟通—员工可在每周指定的工作日，向总经理提出自己在工作中的疑惑，或建议在工作中总结出的在酒店营运上的观点。

五、提案

1.公司鼓励您充分发挥个人能力，提出有益的意见和合理化建议，公司确信您的点子完全能够起到促进工作，甚至是影响整个营运方式的作用。

2.您的提案可以口头方式向您的主管提出，亦可用书面等其他形式向主管或相关人员提出。

3.优秀的提案将会为您提供晋升的机会。

六、员工建议箱

在管理中我们奉行开放政策，员工如对酒店的经营管理.内部政策及任何决定有不同意见，以及任何其他有关于员工关系.管理.意见.投诉等，可通过员工意见箱，直接向酒店办公室提出。

第四章 员工福利及发展

一、薪资与福利

1.薪资原则：您的薪资是根据工作表现和职级而定的。在每月15日，请领取您的工资;

酒店是一家按工作表现加薪和升迁的企业，这意味着您的工作越出色，您得到加薪和升迁的机会也就越多，相关人员会在您开始工作前向您说明您所从事工作的考核办法。当您的工作经考核后不符合标准，那您应该要在限期内改正，否则会遭到劝退处分;

3.酒店将在年终针对您的工作业绩进行综合考评，按考评结果给予奖励;

4.在当班期间，您将可在规定的时间在员工餐厅免费享受工作餐;

5.酒店专门为您提供更衣室;

6.酒店为员工上岗必须持有的证件提供费用报销，规定如下：

健康证：入职半年后凭发票给予报销，入职满一年后第二次办理的，可以直接凭发票报销。

上岗证(财务.电工.锅炉)：办证后，凭发票报销。

以上两项费用报销后，均要求员工在证件有效期内为公司服务;如果在证件有效期内员工离职，证件交还员工，但是需按照入职时间折算后在工资中扣除。计算方法示例：电工证有效期2年，20\_\_年1月1日生效，费用200元，若员工在20\_\_年9月31日离职，则需要向员工收回200/24\*(24-10)元。

二、培训与发展

1.培训，分为职前培训.在职培训

当您新进酒店时，相关人员将安排您接受《新进员工入职培训课程》，使您能够很快的了解公司及酒店的基本情况.组织架构.部门职能.企业文化特点.基本管理制度等。

当您在开展工作前，相关人员将安排您必要的岗前.岗位培训，让您全面的了解工作内容.岗位职责.业务流程.工作方法.相关同事等，以使您更快的投入工作。

在公司的不同发展阶段或依据经营状况，将提供多种培训渠道和内外培训机会。同时，针对您的个人发展状况，将提供相应的培训课程。

2.调动与发展

公司根据您的个人价值.职业取向等，为您设计了专有的职业发展通道。

根据您的工作能力.工作表现和酒店的实际需要，您可能会被调动至其它部门任职，我们深信如此将更有利于发挥您的潜质。

公司提供每位员工均等的竞争及发展机会，当您具备了优良的工作考核成绩及能力，您将会获得升迁机会，从事更高更富挑战性的工作。

公司在任何时候都有产生职位空缺，这是您可以接触其他岗位的好机会，您可以向您的经理申请竞聘。

用人主管将根据您的个人条件及您目前的主管给您预设的职业生涯，还有您的意愿，综合考虑您的申请。为了保证您在目前岗位上的熟练程度，及后续职业所需要的知识.技能的积累度，公司设定了内部竞聘或申请调职的必要时限条件，该时限是根据岗位需要设立。内部竞聘或申请调职必须是在纪律处罚期满以后。

三、休假及请假

公司依据相关法规设立了年休假.婚假.产假.事假.病假.丧假等假期，具体如下：(各假以天为单位)

1.法定假期：

员工在本酒店试用期满后每年可享有十天法定假期，其中元旦一天.春节三天.劳动节三天.国庆节一天.清明节一天.中秋节一天。

2.年休假：

a.在您进入酒店工作满一年后，即有年休假。年休假期间，薪资福利不变。某些计件制的岗位，将按照工作标准计算日工资。

b.您的年休假时数，将由酒店依据当年的营运状况，安排您的休假日程。在您休假期间，如因特殊工作需要您立刻到岗时，请您待工作告一段落后，再补足假期。

c.若酒店未事先排定轮流休假日程时，您可以自行安排您的年休假，在休假前，必须事先征得主管书面同意，经核准并妥善安排好您的工作后再休假。若未征得主管书面同意擅自休假的，以旷工处理。

d.年休假标准如下：(以下标准所涉及日期自入职之日算起)

累计工作已满一年不满十年的，年休假5天;已满10年不满20年的，年休假10天;已满20年的，年休假15天;自服务满一年之日起，到当年度十二月三十一日止，年休假日数依到职日数比例计算。年休假最小单位为1个工作日。年休假剩余时数未满1个工作日的，可按剩余时数休假。全年病假累计超过六十天或者事假累计超过十五天，不能享受年休假。

3.婚假

婚假标准如下：(婚假期间，薪资福利不变)

a.一般结婚者，给假三天。

b.婚假一次休完。

c.婚假请附结婚证影件，结婚证领取日期必须是入职之后.离职之前的日期。

4.产假

有薪假3天，可保留其职位三个月，三个月后酒店根据岗位实际情况进行安排。

5.病假

员工生病经市级以上医院医生建议，正常情况下经部门同意，人力资源部批准，方可休病假，紧急情况下，可先休病假，后补办手续。病假期间工资，三天内每天发日工资标准的40%，超过3天每天扣日工资额的100%。

6.事假

员工如有正当原因需要请事假，必须提前一天提出申请，1天以下(含1天)者，由部门经理批准;2天以上(含2天)者，须由部门经理批准，部门总监同意;3天以上须经部门总监同意，总经理批准后生效，否则按旷工论处。特殊情况事后补办事假手续时，须在上班后的一日内详细说明原因，并经部门总监认可，报人力资源部批准后生效。事假期间将按规定扣发工资。

7.工伤假

a.若您因公负伤，或患有职业病，需治疗或疗养时，可以请工伤假，工伤假得依国家有关规定处理。

b.工伤假期间，酒店奖金按当月在岗工作日数比例发放。

c.工伤假，应持医疗单位出具的诊断证明单，并由主管签准后，方为有效。凡未经认可者，其请假一律以病假或事假论处。

四、请假程序

在您因故必须请假时，必须事先填写“请假单”并经主管书面批准办妥请假手续后方可休假。批准权限详见第8条。

1.在请婚.产.病假时，必须附相关证明。婚.丧.产假假期内，病假无效。

2.在您请假之前，请预先寻觅合适的职务代理人代为处理您的工作，再征询主管您的请假事宜。若有特殊情况，请您的主管协助指派合适的职务代理人。您的主管将依据工作性质定夺是否另外指派其他的职务代理人。

3.您的请假在没有按照第8条规定审批权限正式书面批准前，不得擅离职守。擅自离岗者，视作旷工。

4.事假.病假以小时为计算单位，婚.丧.产假以1个工作日为计算单位。年假以1个工作日为计算单位。旷工以1个工作日为计算单位。

5.若参加受训.讲习.开会.上课及其它社会活动，请出具相关证明，并事先办妥公出手续。未办理手续，擅自离岗者，视作旷工。

6.若请假在五个工作日内(含五个工作日)以上者，请提前1个月;若请假在三个工作日(含三个工作日)以上者，请提前半个月;以上标准，丧假除外。

7.请假时，请依照以下规则呈报相关主管签字核准;

8.请假审批权限

a.连续三个工作日以内，酒店部门经理书面核准;并备案总公司人力资源部。

b.连续三个工作日(含)以上，酒店部门经理.办公室主任.总经理书面核准;并备案总经办。

第五章 规章制度

一、出勤及加班

1.酒店是采用24小时营运方式的，每个岗位的作息时间都是根据酒店营运的需要来安排的，酒店员工的用餐时间为30分钟/餐，吃饭时间不计算在工作时间内。

2.酒店将在每月25日前公告次月之排班表，若您在下月有任何个人事务需要处理，请提前告知相关主管，以便安排。

3.对于已经排定的公休日，不得私下随意调动，若您确实有紧急事件需要处理，请告知您的主管，以取得妥善安排。

4.在酒店行业，没有什么比随时随地给客人提供满意的服务更重要。有时候，您会遇到您下一班的员工因各种原因导致不能按时来接您的班。此时，您必须坚守岗位直至接到人员到岗，若有特殊情况，请告之上级主管，在得到主管的同意和安排后方可离岗。这种行为将被您的主管关注，成为考核的衡量标准之一。

5.除规定的假日和符合程序的请假外，请您必须按照酒店的仪容仪表规定穿戴整齐后准时到岗，否则视为迟到。

5.1每迟到一次十分钟以内，每次扣款10元，并处以口头警告。当月迟到三次(含)以上者，按一天请假算。

5.2超过规定到岗时间十五分钟之后仍未到岗者，每次扣罚20元并处以口头警告。

5.3超过规定到岗时间一小时之后仍未到岗者，视作缺勤1个工作日。并记1个工作日的事假记录，按事假规定扣基本工资。

5.4超过2小时仍未到岗者，视作旷工。若有因迟到而故意拖延时间来上班的，视作旷工。旷工时数不发工资，并按奖惩条例奖惩。

6.酒店禁止在上班时间内擅自外出或提前下班，禁止在规定用餐时间未到时用餐，这样造成的职缺，将会直接影响对客服务的质量。

7.当您进入酒店，必须依规定穿着制服，配戴名牌.公司徽章，这是我们专业性的外形体现。

8.酒店是按行业标准来设定每个岗位的工作量的，我们相信您完全可以在额定的时间内完成工作。酒店要求您在额定的时间内完成额定的工作量。这是对您个人处事方式.时间安排的考验，亦是对您个人能力的历练。

9.在某些特定情况下，酒店因营运需要将安排您在预排的公休日.国定节(假)日期间上班。请您配合出勤，出勤的时数都将统计预留，事后可以在不影响营运情况下申请调休。

10.加班必须填写“加班单”征得酒店经理的书面同意，否则不能加班。

11.加班的时间，您可以选择以调休方式抵扣，抵扣方式按照加班的时数以一比一的比例计算。

12.加班时间的调休，请您在不影响工作情况下，申请调休。调休的具体时数，请征询您的主管。您的主管将依据当时的营运状况与您协商能否给予调休或调休的时数，若仍有剩余调休时间可以预留日后调休使用。若未征得主管同意擅自调休的，以旷工处。

二.离职

1.为了保证酒店营运的连续性，在您期望辞职时，请务必提前一个月填妥“辞职申请书”向您的主管提出申请。如未提前一个月，公司有权扣除您不足通知期的薪资作为补偿。

2.酒店将进行定期的绩效考核，并根据总公司的考核标准，给予不合格的员工以相关的调动或调薪，甚至是劝退。

酒店的规章是为了保证酒店正常营运所需要的员工行为的最低底线。若您有违反酒店的规章制度，酒店将给予您相应的惩处。但这不是酒店惩罚员工的目的，酒店的真正目的是给予您相应的警示，以使您在今后的工作中有所提高。

3.当月工作未满全月，不享受月度任何奖金;月度奖金发放前离职的员工，月度奖金一律不发放。

4.员工离职，酒店不收回工作服，需按工作服的成本减去;已折旧的部分，缴纳工作服费用。

员工工服折旧费，按以下标准扣除后归个人所有。

(1)工服折旧费(工衣成本价详见布草房)

a.在酒店工作不满半年者，根据工服制作成本费用相应收取折旧费50%;

b.在酒店工作半年以上，一年以下者，根据工服制作成本费用相应收取折旧费30%;

c.在酒店工作在一年以上，一年半以下者，根据工服制作成本费用相应收取折旧费15%;

d.在酒店工作一年半以上者，将不再收取工服折旧费用;

以上收取比例所含项目有工衣.皮鞋.衬衣.领带.头花;另有员工丝袜.布鞋为一次性发放，不予退回。

(2)布草折旧费(布草成本价见布草房)

a.工作不足3个月的员工离职，扣除布草成本价100%;

b.工作3—6个月的员工离职，扣除布草成本价50%;

c.工作6个月以上的员工离职，布草使用费不予扣除。

以上收取比例所含项目有枕套.枕巾.床单.被罩等。

三、业务移交

1.员工离职或调职前，必须领取“工作移交清单”，按该清单流程办理移交手续，做好工作交接。

2.总经理.财务.销售经理.部门经理，必须领取“工作移交清册”，填妥其中的相关表格(客户移交清单.账册移交清单.财产移产清单等)，在离开公司之前办完有关工作移交手续，做好工作交接。接收人接收到酒店的印章，必须签定“用章承诺书”。

3.离职员工的最后一个月的薪水于次月28日发放。

4.员工离职或调职未办理移交手续者，酒店有权追诉其法律责任。

四.商业秘密

1.商业秘密是公司占领市场.战胜竞争对手的关键信息。商业机密确保公司不断发展，创造瞩目的经营业绩。商业机密是公司的宝贵财产，也是您应精心保管和使用的珍贵资源。

2.一些规定的岗位将被要求签订相关保密协议和公司有关保守商业秘密的奖惩措施是强制维护的手段。

3.您的薪资属机密范畴，请您务必保守机密。

五、酒店守则

1..公共场所

员工通道 — 除总经理.总监.销售经理.部门经理外，其余员工均必须从员工通道进出酒店。

电梯— 除总经理.总监.销售经理.部门经理.客房主管外，其余员工均不得乘坐客用电梯。如因工作需要必须使用电梯，须主管人员同意。

工作区域 — 员工上班时只能在自己的工作区域活动，禁止在酒店其他地方闲逛。

交通工具 — 所有员工的交通工具必须存放在酒店指定的车辆存放处内。

更衣室 — 员工必须随时保持更衣室及更衣箱的整洁，请勿将贵重物品和现金存放在更衣箱内，如有遗失，酒店概不负责;为保持更衣室及更衣箱的卫生整洁，在得到店长的批准后，值班经理将会同保安随时对员工更衣箱进行消毒及例行检查;更衣室内严禁进食.睡觉及打牌等活动。

员工餐厅 — 员工须保持员工餐厅的干净整洁，为大家营造一个愉快舒适的就餐环境。

摄影摄像 — 未经许可，员工不得在酒店内摄影及摄像。

布告栏 — 酒店将在指定地点设立员工布告栏，刊登内容主要有员工活动.客人意见.酒店通知或酒店消息等。

公司通讯 — 总公司将定期出版“xx酒店”刊物，主要刊登集团及酒店的信息，欢迎员工踊跃投稿。

2.环境卫生

环境整洁 — 员工有责任爱护酒店的各种设施.设备，随时保持工作区域的整洁，不损坏公物，不涂污酒店设施.不乱扔废弃物品.不随地吐痰。

个人卫生 — 员工应保持外表健康整洁.搞好个人卫生，做到“勤洗手.勤理发.勤换衣.勤剪指甲.勤洗澡”的要求。

3.安全检查

保安检查 — 在必要情况下，酒店保安将对出入酒店员工随身携带的可疑物品进行检查。除持有总经办开具的出门证外，员工不得将任何酒店或客人的财产携带出酒店。

4.行为准则

名牌 — 所有员工入店后将得到由酒店发给的名牌，名牌作为员工在店内及店外证明工作身份之用，在店内需佩带名牌，员工离职后必须将名牌交回酒店，如有遗失，请支付20元材料费补办(此20元材料费在工资中扣除)。

员工卡 — 员工遗失工卡，请支付20元材料费补办(此20元材料费在工资中扣除)。

仪表仪容 — 上岗前，请按酒店的要求规范自己的仪容仪表，保持良好的精神状态，为客人提供良好的服务。

守时— 员工必须按时上下班，不得无故迟到.早退。如因故缺勤，须按有关规定请假。

出门证 — 员工若有酒店物品需携带出酒店的，必须经总经办批准后方可。

严禁行为 — 酒店严禁员工有酗酒.赌博.吸毒.卖淫嫖娼及其它违法行为。

私人电话 — 员工上班时间，不得随身携带个人的移动电话或其他通讯工具进入工作区域(领班级以上员工除外)。

员工在上班时间非因紧急情况得到上司许可，不得拨打私人电话。

访客制度 — 员工非在部门经理许可下，在上班时不得接待私人访客，下班后同样不得擅自带私人访客进入酒店非营业性区域，保安有权阻止任何该类访客。

吸烟 — 酒店所有员工禁止在酒店任何地方抽烟，一经发现立即开除。

小费 — 员工不得主动索要小费及客人赠品。

兼职 — 为维护酒店利益，员工不得在外兼职工作。

失物保管 — 所有失物(包括客人遗失的物品)须缴交当班部门经理保管。若员工拾得任何失物，须尽快交到部门经理处并报告拾到物品的时间及地点。

个人资料 — 为了维护员工的利益，如有个人资料(包括姓名.住址及电话号码.婚姻状况.子女.学历.紧急事项联系人.健康状况等)发生任何变化，请立即通知酒店人事专员。

第六章 奖惩

一、奖励制度

一)奖励方法：

1.奖励由部门经理同意，报人事部备档。

2.部门经理对员工下奖励通知单，一式两份报人事部审批。

3.人事部审批后，报总经理审批。

4.总经理审批同意后，人事部存档一份，转财务部做工资表依据，进入奖励项目，并附在工资表上。

5.奖励晋级，授予荣誉称号由部门经理提名，报人事部审核，总经理批准。

6.人事部与各部门管理人员不得对同一事项做重复奖励，最终执行最先做的奖励。

二)奖励内容

1.改进公司经营管理，提高服务质量有突出贡献者，50元;

2.创造优质服务，多次受到宾客赞扬，为公司赢得声誉者，20元;

3.严格控制开支，对增收节支有显著成绩者，50元;

4.提出合理化建议，被采纳实施取得显著成绩者，50元;

5.发现隐患或事故，及时采取有效措施，避免了重大损失者，200元;

6.为保护公司和国家财产，宾客及人员生命财产安全见义勇为者，200元;

7.参加名类业务技能比赛，为公司争取荣誉者，50元;

8.拾金不昧者，10-30元;

9.在服务工作中创造优异成绩者，50元。

10.优秀员工每季度末评估一次，评选名额按部门人数的5%评选，凡被评选为优秀员工者视级别而奖励100至200元/月，在工资中发放。

二、处罚制度

一)出勤

1.迟到.早退十分钟以内罚款10元;迟到.早退十分钟以上三十分钟以内罚款20元，凡迟到.早退半小时以上又无充分理由办理补假手续者，视为旷工，旷工半天扣除员工1.5天工资，旷工一天扣除员工三天工资，旷工两天扣除当月工资，旷工两天以上除名。

2.员工请假必须有书面假条，无假条按旷工处理。

3.上.下班不打卡，委托他人打卡，按旷工处理。

4.私自调班双方各罚款20元。

5.未经批准自行安排倒休(班次倒乱，无人替班)，按旷工处理。

以上出勤标准参见《员工考勤管理制度》，并以此为依据。

二)纪律

以下违纪现象，属轻度过失，视情节严重处10—30元不等的罚款：

1.在工作时间扎堆聊天.串岗等，脱岗30分钟以内;

2.未经批准，在工作时间打私人电话，会私客;

3.在工作时间吃零食，做娱乐活动;

4.在工作时间因私外出;

5.未经部门批准将饭菜带出食堂;

6.擅自使用客用设施.用品;

7.偷吃.偷喝.偷拿酒店食品;

8.下班后无故在酒店内逗留30分钟;

9.不符合住宿条件，在宿舍住宿;

10.不走指定通道，非因工作进入宾客活动区;

11.非因工进出大厅，在大堂穿行;

12.当班时佩带私人呼机.手机(领班以上人员除外);

13.骑车进出店门不下车;

14.在墙壁.地面.厕所等处乱写乱画;

15.晚上熄灯后，在宿舍打闹.高声喧哗，影响他人休息;

16.在培训课上说话.打闹;

17.不按规定地点存放自行车;

18.当值时洗澡;

19.擅自带亲友或其他人士到酒店参观者;

20.在酒店内奔跑或大声喧哗.追逐打闹.勾肩搭背;

21.擅离工作岗位或故意拖延工作时间;

22.未经同意私自为客人外出购物;

23.员工在客用沙发上休息;

24.员工班前班后会迟到.开会迟到;

25.非因工作需要，着工衣离店;

26.工作时间做私活的。

以下违纪现象视情况处50元—100元罚款或开除：

1.在工作时间内睡觉.饮酒，由此导致事故视情节轻重，给予处罚。

2.私开客房，在客房住宿除按当日房价交费外;

3.私留外部人员住宿;

4.无事生非.打架斗殴，影响工作秩序;

5.不服从管理.顶撞.谩骂.威胁领导，视情节严重处罚;

6.要求客人代办私事;

7.违反电梯使用规定;

8.拒绝总经理授权人员的合理检查;

9.工作时间无故锁门(监控室.工程部等);

10.偷拿酒店客人.同事物品，予以开除;

11.在酒店范围内赌博，予以开除。

三)仪容仪表

出现以下问题，属轻度过失，视情节处于10元—20元的罚款：

1.不按规定着装，仪容仪表不整;

2.不佩带工作号牌或工作号牌严重磨损不及时更换;

3.一线女职工不按规定标准化妆;

4.佩带耳环.耳坠.手链.脚链.两个以上戒指.染指甲.留长指甲.佩带鲜艳发卡.留奇异发型，男职工留长发.大鬓角.小胡子;

5.衬衫不扎系在裤(裙)里面;

6.不按规定标准佩带领花.领带.飘带;

7.当班时吃异味食品.喷洒浓烈香水;

8.当班时唱歌曲.吹口哨.叉腰.插口袋.打闹.挖鼻.剔牙.剪指甲，在客人面前有上述举止。

第七章 员工形象(略)

第八章 礼仪要求

礼仪=please

姿态，面貌，气质(posture， presence， poise)

注视和倾听(look and listen)

表情(expression)

仪表(appearance)

言语和微笑(speech and smiles)

服务的热心(eagerness to serve)

要：

“不准时”上班，提前10—20分钟到岗，在工作和时间控制你之前控制它们。

以规范的着装来到办公室，随时注意你的个人卫生和仪表。

管理资源，就是最大限度的减少浪费。

非遇紧急情况，一概杜绝私人活动。不在工作时间以电话或其它方式进行社会活动。

随时作记录，不要试图用脑子记忆所有事情。

随时保持良好的姿态。

在必要时以轻微的前倾或点头来表示明白或赞赏。

面带真诚的笑容。

认真而耐心地聆听。

主动问候，不因其国籍.年龄.性别和职位的不同而有区别。

尊重别人的隐私。不与他人谈论别人的私事。

寻求别人帮助时说“请”，接受帮助后说“谢谢”。

遵守规章制度。

使用标准的电话用语和礼仪。

保持自信和积极的态度，永远不说“我不知道”，而要说你会“查找”或“回话给您”，永远不说“我碰到了问题”而要说“我遇到了挑战”。

深入思考所遇到的挑战并设想解决方法，而不要说“我碰到了问题”并期望别人会解决它。

随时表示关心

始终乐于助人

乐于承担责任而不说“这不是我的工作”

始终为他人树立良好的榜样，并担任部门的“外交官”

遵守办公室.部门的当日离店检查程序

减低噪音，轻手关门

离店前通知上级主管

向内部.外部客人问候及道别并尽可能地称呼对方的姓名

让上级主管.同事知道你在何处及何时回来

“美化你的王国”，确保一个舒适.整洁的工作环境

不要：

不要在办公室中用私人呼机或手机进行与工作无关的活动

不要在别人的话还没有说完时挂断电话

不要高声说话或大声喊叫

不要对同事使用任何污秽的.侮辱性的言语

工作时，不要嚼口香糖

不要在任何约会和会议时迟到

不要飞短流长或花时间议论琐事

不要用电子邮件替代必要的口头沟通

不要用电脑做与工作无关的事情，如玩电子游戏

不要用电子邮件做与工作无关的事情

当有时间时，你应当：

整理.更新或丢弃旧档案

查找遗失档案

将你所负责的档案进行更为系统的重新整理

寻求更为有效的工作程序

熟悉公司历史和其它项目

练习新的电脑程序

主动为其它部门提供帮助

切记

良好的工作态度创造良好的工作效果

普通的工作态度创造普通的工作效果

糟糕的工作态度创造糟糕的工作效果

个人卫生

我们的工作要经常与客人及同事打交道，因此要特别注意个人卫生，必须做到：

外表健康整洁

指甲修剪整齐，不得留长指甲

保持牙齿及口腔清洁无异味

头发经常清洗，发型符合酒店标准

保持充足的睡眠，健康的饮食与良好的卫生习惯，并经常运动

团队精神

与其他部门经常沟通，尊重互助，学习创新

主管体恤员工，员工支持主管.员工友爱同事，尊重自己

第九章 安全守则

一、安全措施

保护客人和员工的人身安全和财产安全，以及酒店的财产安全是及其重要的，如果发现可疑人物在酒店内走动或其他任何异常情况，请即报告酒店保安.部门经理.总经理。

二、火警应急预案

所有员工必须知道所在部门的消防通道和灭火器具的存放地点及使用办法，并牢记“禁止吸烟”的有关规定。

酒店将不定期举办防火知识培训及举行防火演习。

如果发现火情，请立即：

打破最近的火警警报器，鸣警报;

拨打酒店内部的“报警电话”并通报：

姓名;

火情地点;

火情性质及情况;

尽量尝试用灭火器扑灭，但避免个人冒险;

尽量保持冷静并帮助别人;

如情况允许，尽可能守候在现场的安全场地直至救火队或主管人员到达。

三、地震应急预案

大厦在设计上已充分考虑了防震能力，一旦你当值时发生地震，应：

不要惊惶失措;

打开最近的消防通道;

平时应注意房屋的承重支柱，发生地震应站在主柱旁边;

不应跑出去，以免房屋倒塌而受伤;保持冷静，安抚客人及同事。

四、警讯应急预案

清楚了解自身工作环境，时常注意有无可疑物品;炸弹可能放在管道，小包裹，手提箱或纸袋中;发现有可疑物品时，应做到：

切莫触摸;

通知部门经理.保安.前台或总经理;

保护现场直至保安人员到来。

五.意外与疾病应急预案

员工应熟悉本部门急救箱的位置，如客人或其他员工发生病痛或遇意外情况时应：

通知部门经理.前台;

通知保安人员;

有可能的话，立即开始现场救护。

六、消防知识

(一).灭火的方法

1.隔离法

隔离法就是将正在燃烧的物质与未燃烧的物质隔离使火源孤立火势不致蔓延。

如：将火源附近的可燃易燃物搬走，关闭可燃气候，液化气体.液化管道的阀门。以减少的阻止可燃物质进入燃烧区，设法阻挡流散的液体。拆除火源毗邻的建筑物等。

2.窒息法：

窒息法就是隔离空气，使可燃物无法获得氧气而停止燃烧。

如：用不燃或难燃气体物遮盖燃烧物，密封起火的建筑，设备的孔洞，把不燃气体或液体洒到燃烧物上，或用泡沫覆盖在燃烧物面使之得不到空气而被窒息。

3.冷却法：

冷却法就是降低着火物质使之降到燃烧点以下，停止燃烧。如用水或二氧化碳气体洒在燃烧物上或用泡沫覆盖在燃烧物上以降低其湿度，或者喷洒在水源附近的物体上，使其不形成新的火灾。

4.抑制法：

抑制法指中断燃烧物的连锁反应。如将抑制法作用的灭火喷射到燃烧物以后，参加到反应过程中去。使燃烧物终止，从而达到灭火的目的。

(二).常见的灭火器的使用方法

5.化学泡沫灭火器：

化学泡沫灭火器用于扑灭易燃和可燃物体。如编织品.地毯.木制家具等，餐厅的餐椅.餐桌.干货食品等可燃固体物质。火灾目前通常的化学泡沫灭火器主要有手提式和推车式两种。

\*手提式化学泡沫灭火器：

(1)构造原理：泡沫灭火器由筒身.筒盖.瓶胆盖.喷嘴和螺母组成。

(2)灭火原理：a灭火器瓶胆内的酸性液与筒身的碱性混合，发生化学反应，泡沫喷射到燃烧物，泡沫在燃烧表面形成覆盖面，使燃烧物体表面与空气隔离。b泡沫层封闭了燃烧物的发挥。c泡沫淅出的液体对燃烧表面进行冷却。d泡沫受热蒸发产生的水蒸气可降低燃烧物附近氧气的浓度达到窒息的目的。

(3)使用方法：将灭火器平稳地摆放到火伤(应竖直向上不可倾斜)后用手指紧压喷嘴口，然后颠倒筒身，上下晃几次使酸性和碱性液混合产生泡沫，从喷嘴喷射出去，使汹涌覆盖燃烧面进行灭火。

(4)注意事项：不能用于灭未断电的电源设备的火灾和精密仪器.档案等火灾。平时灭火器只能立着放，不能倒置或倾斜，筒内液体一般一年更换一次。

6.1211灭火器：

1211灭火器扑灭易燃液体和可燃气体有良好的效果，亦可扑灭电器仪表以及贵重的设备的火灾。1211灭火器有手提或推车式等。一般较多的是手提式。

1211灭火器使用事项如下：

(1)构造原理：手提式1211灭火器由筒身(钢瓶)筒盖。

(2)灭火原理：通过灭火器的卤代烷灭火剂中断扩散火火焰燃烧的链锁反应中止，火焰燃烧，达到灭火的目的，由于它是化学反应中的一个碳原子，两个氧原子，一个氟原子，一个溴原子组成。故称1211。

(3)使用方法：拔掉安全栓，一只手紧压把，压杆即把密封角打开1211灭火剂

(4)就会喷出。

(5)注意事项：应把1211灭火器放在干燥.不易日照的地方，要定期检查重量有没有减轻，方可继续使用。

7.干粉灭亡火器：

干粉灭火器可有效扑灭易燃液体，电器设备和一般固体物质火灾。

(1)构造原理：由筒身.二氧化碳.小钢瓶.喷枪等组成。

(2)灭火原理：将轻而细的粉末覆盖在燃烧物上，可以阻止氧气进入燃烧区，使之与空气隔绝，达到灭火的目的。水蒸气分解co2也能取到冷却和隔离的作用。

(3)使用方法：首先拿掉灭火器的铅封，拔掉保险锁后一只手握住胶管，将喷嘴对准火焰的根部，另一只手按下压把或提起拉环，干粉喷出，喷粉要由近到远，向前平推，左右横扫，不使火焰回蹿。

(三).发生火警怎么办?

每一位员工必须记住火警电话，讯号熟悉防火通道及出口位置，熟记灭火器材的使用方法，在灭火过程中服从消防中心的指挥。如发生火警无论程度大小，必须遵守有关安全条例的规定程序可采取如下措施。

(1)保持冷静，不可惊慌失措，及时报告领导

(2)呼唤附近的同事，援助。

(3)通知保安部领导，拔打119火警电话，清楚地说出火警地点燃烧物质，火势情况。

(4)把火警现象附近所有门窗关闭，切不可使用电梯，一定要从防火楼梯上下。

(5)要正确用酒店内的消防设备和器材灭火。

(6)要指出出口方向，组织好人员疏散和抢救财物。

(7)电器设备发生火灾时，首先要立即切断电源，采取带电灭火绝缘，保护措施。

(8)液化气.油气着火后，在没有断绝气源之前，或者没有做好制止漏泄气候准备之前或对被辐射的物体冷却之前，不能灭火，应先断绝气源。

**推荐酒店员工工作失职检讨书通用二**

尊敬的酒店领导：

您好!

我很遗憾自己在这个时候向公司提出辞职。

来到公司差不多x年了，在这很感谢各位领导的教导和照顾，尤其是经理您!是您给了我一个又一个很好的学习机会，让我在踏进社会后第一次有了归属的感觉。经理您一直对我的栽培与信任，我在这只能说，我令您失望了!离开公司的这刻，我衷心向您说声谢谢!

人生数十年，弹指一挥间，我已去其四分一?三分一?或者更少也说不定。一枯一荣，皆有定数。x年来可能还绑不住我年轻火热的心吧?或许这真是对的，由此我开始了思索，认真的思考。我想只有重新再跑到社会上去遭遇挫折，在不断打拼中去寻找属于自己的定位，才是我人生的下一步选择。不论以后的成功与否，我头始终一直往前看的。

离开公司，离开曾经一起共事的同事，很舍不得，舍不得领导们的关心，舍不得经理的和善和信任，舍不得同事之间的那片真诚和友善。也祝愿公司在往后的发展中更上一层楼，事业蒸蒸日上!

以上所述，因个人原因，现正式向公司提出辞呈，希望领导给予批准，谢谢。

此致

敬礼!

辞职人：xxx

20xx年x月x日

**推荐酒店员工工作失职检讨书通用三**

尊敬的领导：

您好!我很荣幸能加入洪广大酒店客房部这个大集体，在这一年的时间里，从最初的不适应到后来的逐渐熟悉，完成了一些力所能及的工作，也学到了很多很多。

很高兴在这里认识了很多的朋友和同事，也感谢大家一直对我的照顾和关心;同时更感谢经理一直以来对我的关怀、支持、帮助、理解和宽容，让我受益良多。

纵然不舍，但由于个人原因经过仔细考虑，最终还是决定于六月下旬离开，现特按照酒店程序，提前提出离职申请，便于部门做好人员安排。

此致

敬礼

辞职人：

20xx年xx月xx日

**推荐酒店员工工作失职检讨书通用四**

尊敬的酒店及部门领导：

感谢公司在我入职以来的培养关心和照顾，从x年x月份来到公司至今，我学到了很多东西，今后无论走向哪里，从事什么，这段经历都是一笔宝贵的财富，我为在彩卡的这段工作经历而自豪。

首先感谢在百忙之中抽空看我的辞职报告。

但是我想我在公司才待了两个月就要走，真的是非常的遗憾，但是人各有志，我也不知道我是怎么想的，不过在公司我感觉我们有什么发展的前途，我只好离开。我对自己的举动也感到非常的无奈和自责!

最主要的原因是上海不是我喜欢的城市，生活成本高，压力比较大，从来没有计划来上海工作，现在青岛有个工作机会，工作发展前景可能没有xx好，但是工作比较稳定且待遇也不错;其次我所学的专业是数量经济学，专业方向和财务工作相关性比较小，本来应聘时说给我调到上海做投资分析的岗位，最后没有实现，所以对工作不是很满意;再次在年龄上我比其他同事偏大，面临的结婚压力也是比较大，马上就要奔三了，在上海工作几年结婚买房都不是很实际，而且上海离家比较远，父母不是很同意我来上海;最后就是在青岛呆了七年已经很习惯了，且有很多同学朋友都在青岛，在青岛工作可以方便联系感情，至少不会感觉太孤独，其实我辞职的最重要的原因是天气问题，上海真的太热了，呆了这几天我就受不了，真的和青岛没法比啊!

很多人离职时忽视了离职报告的重要性。一份好的辞职报告，能让我们的个人评语和工作鉴定里面给出更多好的评语和肯定，从而我们想飞往更加广阔的空间找到更好的工作时又多了一份优势，进而提高了自己的工作竞争力。以下是由为大家整理出来的人力资源部员工辞职报告，希望能够帮到大家。

加强财务管理 争创酒店效益 各位领导、各位同事、大家好! 回顾过去的一年， 计财部在酒店领导的正确指导和各部门经理的通力合作及各位同事的 大力支持下，经过全体计财部成员的共同努力，圆满完成了各项计划任务。我们部门全体人 员严于律己，严格管理，在财务基础工作，全面预算管理，保障物资供应，发挥支撑服务， 监督管理资产及组织业务学习等方面做了许多踏实的工作，完成了20xx年度既定目标，达到了预期效果，一定程度上锻炼了自己，提高了财务管理水平。

经过几周的慎重考虑和内心挣扎我决定无奈的上交这封辞职信，和能辉一起走过四年的风雨路，这份感情不是用言语可以表达的。再次衷心的感谢各位酒店和部门领导在过去的四年里对我的关怀和帮助，以及同事对我的关心与支持，当我还是小毛孩的时候就进入这个大家庭，在这个温室中，我茁壮成长，学会了怎么做人做事，当然我也尽力去完成了各项本职和领导安排的工作。

很开心我的第一份工作是在“能辉”我会永远记得，我很抱歉在部门人员紧缺的时候提出离职，诚然，由于个人原因不得不申请离职，盼原谅。请公司于20xx年5月25日前安排好合适人员接手我的工作并批准我于当日离职为谢。

在剩余的日子我会依然用心工作，上好最后一个班，站好最后一班岗。并做好离职前的交接工作。

最后祝愿能辉继续辉煌、商祺。

房务部员工xxx敬上。

我就要走了, 到新的岗位去工作了, 但我会永远珍惜, 不断回顾, 牢记在xx县工作八年多与大家建立的友谊和感情。有机会一定会来看望大家, 也希望大家有机会去我那儿坐一坐, 喝一杯, 有事需要我办的说一声, 只要能办, 一定尽心尽力。我想信与大家建立的感情是真挚的。

提高客房的卫生质量，加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间客房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责;主管领班对所管辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况逐一严格检查;对当值每位员工清扫的房间全面的督导和检查;坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉。

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！