

五星级酒店经营管理培训全书

星级酒店

人力资源管理

目 录

人力资源部.....	3
第一章 人力资源部组织机构与工作内容.....	3
1.1 人力资源部组织机构形式.....	3
1.2 人力资源部的职权范围和工作内容.....	4
第二章 人力资源部各部门人员管理规范.....	6
2.1 人力资源部各部门人员职责规范.....	6
2.2 人力资源部各部门人员任职要求.....	15
第三章 人力资源部工作标准化流程.....	22
3.1 人事部分工作标准化流程.....	22
3.2 培训部分工作标准化流程.....	29
3.3 员工事务部分工作标准化流程.....	45
第四章 人力资源部规章制度.....	52
4.1 酒店人事招聘与解聘的规定.....	52
4.2 酒店人事调动规程.....	53
4.3 酒店主管任职规程.....	54
4.4 不续签劳动合同的执行规定.....	56
4.5 酒店员工劝（辞）退规定.....	56

全国Mini-MBA职业经理双证班



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

教委批准成立正规管理类教育机构，近 20 年实战教育经验，值得信赖！（教证：0000154160 号）

全国迷你 MBA 职业经理双证书班[®]，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课. 咨询电话:13684609885

招生专业及其颁发证书：

认证项目	颁发双证	学 费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	高级工商管理培训教师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元

全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书班	高级生产运营管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451—88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

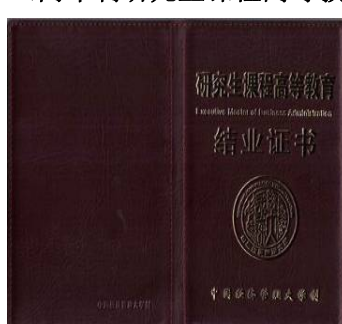
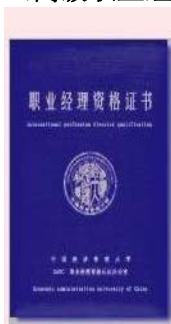
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片, 毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认, 以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	学校地址	邮寄地址: 哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 收件人: 王海涛
方式二	学校帐号 企业账户	学校帐号: 184080723702015 账号户名: 哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行: 哈尔滨银行中大支行 支付系统行号: 313261018034
方式三	交通银行	卡号: 40551220360141505 户名: 王海涛 开户行: 交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄	卡号: 6221882600079099806 户名: 王海涛 开户行: 哈尔滨道外储蓄中心
方式五	工商银行	卡号: 6222083500001062507 户名: 徐传有 开户行: 哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	建设银行	卡号: 6222801141561055564 户名: 王海涛
方式七	农业银行	卡号: 6228480170232416918 用户名: 王海涛 开户行: 中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行
方式八	招商银行	卡号: 6225884517313071 户名: 王海涛 开户行招商银行哈尔滨分行马迭尔支行

可以选择任意一种方式缴纳学费, 收到学费当天, 学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451—88342620 【学校网站】<http://www.mhjjy.net>

4.6 临时工转为合同制员工的规定.....	57
4.7 酒店亲属回避政策.....	57
4.8 面试权限的补充规定.....	58
4.9 试用期提前转正规程.....	58
4.10 学员提前转正的规定.....	59
4.11 对员工违犯财务规定操作与侵占酒店财物处罚的补充规定.....	60
4.12 酒店休（请）假制度.....	61
4.13 保险制度.....	62
4.14 酒店外语津贴制度.....	63
4.15 酒店员工工号牌管理规定.....	64
4.16 酒店员工负伤申报及处理程序规定.....	64
4.17 酒店宾客意见回复制度.....	65
4.18 酒店培训管理规定.....	66
4.19 外派培训程序.....	67
4.20 员工进出酒店的规定.....	69
4.21 员工乘用客用电梯管理规定.....	69
4.22 酒店公共区域行为规范.....	70
4.23 员工宿舍管理规定.....	70
4.24 员工更衣室管理规定.....	72
4.25 酒店员工餐管理办法.....	73
4.26 外来人员用餐管理规定.....	73
4.27 员工食堂安全管理制度.....	74
4.28 人力资源部安全管理制度.....	75

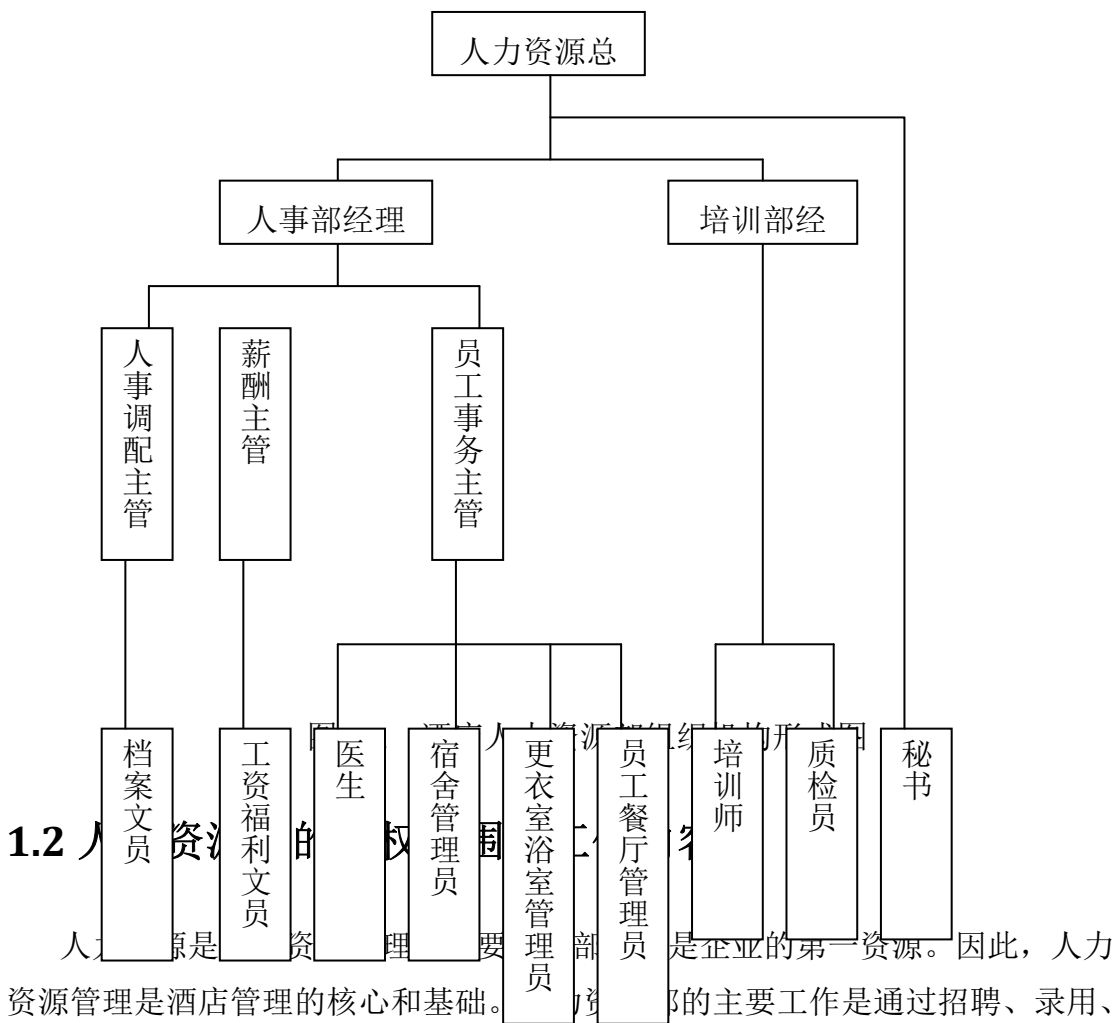
人力资源部

第一章 人力资源部组织机构与工作内容

1.1 人力资源部组织机构形式

人力资源部是主要负责酒店人事及培训管理的部门，其主要职责是酒店人力资源的开发、利用和管理，并依据《劳动法》和相关的方针政策以及酒店经营的总体设想，开展招聘、录用、培训、考核、奖罚、调职、调配、工资福利、劳动保险、劳动争议的处理等各项工作。为配合酒店的经营运作，建立健全各项人事规章制度，采用科学的工作方法，发挥组织、协调、控制、监督等职能，做好对员工的管理、选拔和培养工作，并力争以最低的人力成本，最大限度的调动员工的积极性，开发其潜能；做好酒店整体的培训、质量检查的管理、组织及实施工作，将酒店的服务工作提升到更高的水平。同时，建立良好的软环境，培养员工的集体意识，凝练团队精神。

XXXXX 酒店管理集团（）所属的五星级酒店，其人力资源部设人力资源总监 1 人，直接管理人事部经理 1 名，人事部经理下设劳资部主管、培训部主管各 1 人，分别负责人力资源管理的相关工作，既为总经理的人事决策、任用提供依据，又为各部门的人员管理提供指导和帮助。其组织结构基本形式如图 1-1。



人力资源是企业管理的第一资源。因此，人力资源管理是酒店管理的核心和基础。人力资源部的主要工作是通过招聘、录用、培训、考核、选拔、晋升、调配、奖惩、工资福利、劳动保险、劳动争议处理等工作，更合理地使用人力资源，并通过各种物质与精神鼓励，不断激发、调动和挖掘员工的主动性、聪明才智，为推动企业的生产发展和经济效益的不断提高，提供充足的原动力。通过对人力资源合理配置，实现企业与员工双方共同进步的目标。

1.2.1 吸收、录用

明确组织中各工作岗位的要求，提出人员补充计划；采用科学的方法确定符合岗位要求的最合适人选。

1.2.2 保持

保持员工有效工作的积极性、主动性和创造性，并使之得以充分发挥；保持安全、健康、舒适的工作气氛。

1.2.3 评价

对员工的工作绩效、劳动态度、技能水平以及其他方面，作出全面的考核和鉴定；对组织气氛和管理状况，以及员工士气进行调查、分析、评价、改进。

1.2.4 调整

为保持员工队伍的正常状态，通过奖惩、解聘、晋升、调动等各项激励手段方法，使员工技能水平和工作效率达到岗位的要求。

第二章 人力资源部各部门人员管理规范

2.1 人力资源部各部门人员职责规范

2.1.1 人力资源总监

报告上级：酒店总经理

督导下级：人事部经理

联系部门：采购部、财务部等

岗位职责：

1.设计、实施人力资源各项方针、政策。

（1）及时了解与贯彻国家、地方有关人事、劳动、涉及酒店的各项方针政策、法律法规。

（2）结合本酒店实施情况，协助酒店领导制定有关人事和培训方面的方针政策与规章制度。

（3）工作中严格贯彻和执行人力资源各项方针政策和规章制度，并不断改进和更新，确保其高效性。

2.负责人力资源部的日常运作。

（1）参加酒店工作例会，认真执行会议决定，确保上情下达，下情上呈。

（2）制订并审核部门各项年度和月度工作计划、文件及报表。

（3）制订并审核部门各项的财政预算和支出，并实施成本、费用的节控。

（4）依照酒店总体经营思路，规划部门各项工作，确定职责、调配人力。

（5）确保所属分部正常运作，督导员工按计划完成各项工作。

（6）协调部门员工关系，确保团队的稳定性，通过培训不断提升员工的工作绩效。

3.统筹开发与利用酒店总体人力资源。

（1）根据酒店的经营需要，合理定编，严格控制人力成本。

（2）依照各部门的用人需求，选定招聘渠道，设计招聘计划，确定选用标准，并及时补充缺编。

（3）优化酒店内部人才选拔和人员流动机制，改进劳资制度，确保员工职业发展的良性化，及薪酬、福利的市场竞争力。

（4）不断推进酒店内部管理的提升，强化对员工的专业训练，持续开发人力资源潜力、改进综合绩效水平。

4.协调内外工作关系。

- (1) 协助酒店领导协调酒店各部门之间的关系, 并与各部门建立良好的工作关系。
- (2) 维护酒店和员工的合法权益, 并协调两者之间的劳资关系。
- (3) 与工作相关政府机关、社会团体、教育单位、其它酒店以及人才交流中心等建立并保持友好的协作关系。

5. 其他职责。

- (1) 完成总经理临时委派的其它工作任务。

2.1.2 人事部经理

报告上级: 人力资源总监

督导下级: 劳资部主管、培训部主管

联系部门: 酒店各部门

岗位职责:

- 1. 协助人力资源总监安排好工作, 掌握国家有关人事、劳资、劳保的各项政策法规, 组织本部人员努力完成各项任务。
- 2. 督促部门员工坚持原则, 秉公办事, 注意保密, 遵守纪律。
- 3. 熟悉酒店机构设置、人员配备及工作情况。即使了解酒店员工守则及各种制度的执行情况, 积极提出改进建议。
- 4. 负责技术职称评定的组织工作。
- 5. 负责残疾人报表、征兵事宜和工伤事故的调查核实, 并做好报批共做。
- 6. 协助人力资源总监做好员工入店、岗位和下岗培训工作和业务考核定级工作。
- 7. 负责办理员工病事假、探亲假、产假的审核登记手续, 建立考勤档案。
- 8. 完成酒店领导及部门总监交办的其他工作。

2.1.3 培训部经理

报告上级: 人力资源总监

督导下级: 培训师、质检员

联系部门: 酒店各部门

岗位职责:

- 1. 全负责培训部管理、监督工作。
 - (1) 出席部门的工作例会, 并确保上情下达、下情上报。
 - (2) 根据酒店经营方针和酒店在管理、服务上存在的各种问题, 了解并分析培训需求, 制定酒店年度培训计划。

- (3) 负责酒店年度、月度培训计划实施的组织、协调、督导工作。
 - (4) 负责建立并完善酒店培训体系。
 - 2.全面负责培训部培训和酒店管理人员、员工的培训工作。
 - (1) 组织、安排各部门指定月度培训计划。
 - (2) 组织、安排重要的培训活动。
 - (3) 负责同其他部门经理建立并保持良好的工作关系。
 - (4) 负责同有关政府机关、教育机构建立友好的工作关系。
 - (5) 审批、修订各种培训教材。
 - (6) 负责酒店各种培训的安排, 抓好酒店外语培训的组织和实施。
 - (7) 做好外语津贴考试相关工作。
 - (8) 安排外请、外派培训。
 - (9) 接待外来培训。
 - 3.负责制定并执行《各部门责任书中相关培训及质量考核部分》。
 - (1) 在年底制定下一年度《责任书》中培训及质量考核指标。
 - (2) 每月统计各部门责任书指标完成情况, 做出考核。
 - 4.其他职责。
- 完成人力资源总监临时委派的其他工作任务。

2.1.4 人事调配主管

报告上级: 人事部经理

督导下级: 档案文员

联系部门: 酒店各部门

岗位职责:

- 1.人员的招聘、解聘及编制的调控工作。
 - (1) 负责员工的招聘、解聘(包括办理员工离职手续)以及日常管理工作。
 - (2) 根据酒店人员编制合理调控各部门在岗人数, 制定相应的招聘或裁员计划。
- 2.负责有关合同协议及规章制度的草拟、签订及落实执行。
 - (1) 负责《外聘人员劳动合同》、部分学校与酒店的合作协议、酒店规章制度等的草拟, 以及《员工手册》的修订工作。
 - (2) 负责制作外聘人员工资。
 - (3) 办理酒店人员劳动合同的签订、鉴证及续签等工作。
- 3.负责办理酒店组织机构调整及人员调动、奖惩、绩效评估等工作。

- (1) 办理酒店组织机构调整发文及相关人员划转手续。
 - (2) 包括员工转正、考核、晋升、竞岗、调动、降职等方面的发文及有关手续的办理。
 - (3) 组织实施各技术岗位的津贴技能考核。
 - (4) 办理优秀员工及单项奖员工评选及违纪员工的发文及执行相关奖惩。
 - (5) 根据既定政策，办理酒店各级人员绩效评估工作；安排酒店员工满意度调查。
- 4.负责管理酒店人员档案并建立备选人才库。
- (1) 完成部门周报、月报，旅业月报、统计局及劳动部门相关报表。
- 5.其他职责。
- (1) 负责各类报表的统计、上报。
 - (2) 完成部门领导临时委派的其它工作。

2.1.5 员工事务主管

报告上级：人事部经理

督导下级：医生、宿舍管理员、更衣室浴室管理员、员工餐厅管理员及厨师

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

1.统筹管理员工事务。

- (1) 依照所属部门总体工作思路，制定员工事务各项工作计划，编制经营预算。
- (2) 在部门总监/经理的指导之下，执行既定的工作计划和预算及完成临时委派的工作。
- (3) 管理所属分部人员与物流，确保各分部正常运转。

2.负责员工餐厅和附楼区域的日常运转。

- (1) 依照经营需求制订物料采购计划，严把进货观，合理调控成本支出。
- (2) 调控员工宿舍及公共区域房态，严格实施管理和巡查，确保安全卫生、器具完好、杜绝各类安全隐患。
- (3) 制订各项规章制度，明确员工岗位职责，合理调配分工，督导员工高效完成各项工作任务，并严格依照工作规程操作，确保服务质量及安全生产。
- (4) 定期完成对设备设施的保养，确保正常运行。
- (5) 通过专业化和计划性的培训，不断提升所属员工的服务技能，并利用有效的考核正确评估员工的绩效。

3、其他职责

完成劳资部主管临时委派的其他工作。

2.1.6 薪酬主管

报告上级：人事部经理

督导下级：工资福利文员

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

1.负责员工的考勤、加班、休假等的检查、审核与统计工作。

- (1) 负责员工考勤的抽查工作。
- (2) 完成各部门考勤表的审核、每月制作《缺勤统计表》。
- (3) 负责各部门员工加班情况的汇总并制作加班费。
- (4) 审核员工《请假申请表》。

2.负责员工工资、津贴及奖励的制作工作。

- (1) 负责每月《员工工资表》、《实习生补助》以及各项津贴的制作。
- (2) 负责员工各项奖励、提成的制作。
- (3) 负责薪酬、福利相关政策的调研以及相关文件的起草、发文工作

3.负责人力成本的预算、统计，并协助上级进行适时的调控。

- (1) 负责编制酒店人力成本预算。
- (2) 负责统计每月各部门人力成本完成情况。
- (3) 协助上级进行适时的调控。

4.负责各项社会保险的核定、变更、扣缴、统计以及相关手续的办理。

- (1) 负责年度员工各项社会保险的核定及变更。
- (2) 将员工个人应缴纳的社会保险从每月工资中扣缴。
- (3) 负责统计各项社会保险的缴纳情况及办理相关手续。

5.负责员工的劳保、福利及酒店人员服装的预算、发放审核等工作。

- (1) 负责制订《劳保用品配发标准》及用品的申购、发放工作。
- (2) 负责员工各项福利政策的制订、申购及发放工作。
- (3) 负责各岗位制服标准的制订、酒店整体制服费用的预算以及服装订购、发
放过程中的相关工作。

6.负责电脑的考勤、工资数据库的建立与维护工作。

- (1) 负责考勤及工资台账、数据库的建立以及日常的维护工作。

7.其他职责。

完成部门领导临时委派的其它工作。

2.1.7 培训师

报告上级：人事部经理

督导下级：无

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

1.协助培训部经理负责培训部管理、督导工作。

（1）协助培训部经理负责建立并完善酒店培训体系。

（2）协助培训部经理组织、安排重要的培训活动。

（3）协助培训部经理审批、修订各种培训教材。

2.协助培训部经理负责培训部培训和酒店各级管理人员、员工的培训工作。

（1）协助培训部经理负责酒店各种培训的安排，抓好酒店外语培训的组织和实施。

（2）协助培训部经理选用、聘请各类培训人员，做好各种培训班的组织工作。

（3）了解各部门员工的培训需求，提出教学建议。

（4）完成酒店内部的日常培训教学工作。

（5）负责酒店内部的各类外语培训工作及外语津贴考试的计划、组织、实施工作。

（6）负责编写酒店实用岗位英语培训教材。

（7）协助培训部经理安排外请、外派培训。

（8）协助培训部经理接待外来培训。

（9）协助做好英语津贴考试相关工作。

3.协助培训部经理负责酒店的质量检查、管理工作。

（1）协助培训部经理进行每周的质量检查。

（2）协助培训部经理进行每月的质量分析会。

4.其他职责。

完成培训部经理临时委派的其他工作任务。

2.1.8 质检员

报告上级：培训部经理

督导下级：无

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

1. 严格遵守酒店的各项规章制度和有关规定；
2. 负责员工培训的质量检查工作；
3. 负责对员工培训考核成绩的统计工作；
4. 负责对员工培训结果的分析工作；
5. 协助做好员工培训体系的标准；
6. 对所承担的工作全面负责。

2.1.9 档案文员

报告上级：人事调配主管

督导下级：无

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

1. 企业内部文件、资料、档案的管理
2. 部门内部文件、资料、档案的管理
3. 公司行政事务的沟通、协调与处理
4. 部门领导交办的其他工作

2.1.10 工资福利文员

报告上级：薪酬主管

督导下级：无

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

1. 提出工资福利计划和年度调整意见。
2. 在人力资源部主管的领导下，完成全店每月考勤统计工作。
3. 完成劳动人事报表的统计、整理、上报事宜。
4. 由人力资源部主管授意，根据国家有关政策，完成员工各类保险上缴和代扣代缴工作。
5. 完成员工退休金的核算、送审、转移工作。
6. 完成员工合同的具体签订工作。

7. 完成上级交办和指派的其他工作。

2.1.11 宿舍管理员

报告上级：员工事务主管

督导下级：无

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

1. 热爱本职工作，遵守酒店的各项规章制度，为住宿员工提供热情周到的服务。
2. 按时完成清扫工作，及时更换床上用品，保持室内卫生，严格执行交班制度。
3. 加强安全意识，防火、防盗，经常检查房间。
4. 按住宿员工要求，按时叫早。
5. 定期搞大清洁、定期更换、清洗被褥。
6. 保持宿舍设施及用品的整齐、完好。

2.1.12 医生

报告上级：员工事务主管

督导下级：无

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

1. 在事务主管领导下为员工和客人提供医疗服务。
2. 负责执行酒店的医疗卫生制度。
3. 负责酒店日常的门诊、急诊、出诊医疗正确处方，合理用药。
4. 做好员工、客人的转诊医疗服务。
5. 做好防病宣传。
6. 完成其他医疗工作。

2.1.13 更衣室、浴室管理员

报告上级：员工事务主管

督导下级：无

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

1. 根据工作标准和工作要求进行更衣室卫生的全面清扫。

2. 按程序要求合理、安全、卫生、节约使用各种清洁用具和用品。
3. 发现更衣室安全方面、设备方面存在问题及时报告主管或其他负责人。
4. 完成定期大清扫计划。

2.1.14 员工餐厅管理员

报告上级：员工事务主管

督导下级：无

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

1. 为员工进餐提供良好的服务，负责每餐划卡、收票工作。
2. 养成良好的卫生习惯，工作前后要洗手。要做到：一洗、二消毒、三冲洗、四高温。
3. 保证餐厅每餐后的清洁工作，地面无积水、无油渍、无纸屑。经常巡视，保证餐桌、地面干净，餐后按酒店的卫生要求检查。负责所属范围环境、设备、用具的清洁卫生及保管。
4. 每日餐后，督导、检查本组人员清洁垃圾桶出的卫生。做好台面、墙面、垃圾桶盖的清洁。
5. 保证本班组工作区域的卫生标准，定期清洁门窗玻璃、灯、空调、墙壁、挂画，做到无尘、无污迹、无蜘蛛网。落实员工岗位职责、服务规范和工作程序。

2.1.15 秘书

报告上级：人力资源总监

督导下级：无

联系部门：酒店各部门

岗位职责：

- 1.整理各类档案工作，办理员工出国进修培训事宜。
- 2.运用现代办公设备处理人力资源部有关资料。
- 3.翻译处理各类往来公函及信件。
- 4.接待并解决来电、来访事宜。
- 5.负责各类文件的收发传递、登记、存档。
- 6.负责人力资源部财产物资的登记保管和办公用品的申领发放工作。

7.负责人力资源部印章的管理使用。

2.2 人力资源部各部门人员任职要求

2.2.1 人力资源总监任职要求

性别：男 / 女

年龄：_____岁

文化程度：本科以上学历

外语要求：CET_____级

从业经历：具有 5 年以上相同岗位酒店管理工作经历

业务要求：

1. 具有社会学、心理学、领导科学等专业知识，熟悉酒店管理基本知识。
2. 熟悉国家人事劳动管理的方针、政策、法规和专业知知识，善于结合酒店实际贯彻落实。
3. 熟悉并掌握企业劳动定额、定员编制、人员结构调整等方法和技术，善于组织落实。
4. 具有人事劳动管理的组织领导能力、宏观控制能力和人际关系处理能力。
5. 有较高的外语水平，能用外语开展工作。

2.2.2 人事部经理

性别：男 / 女

年龄：_____岁

文化程度：大专以上文化程度

外语要求：CET_____级

从业经历：

业务要求：

1. 有一定的政策水平和理论修养，熟悉国家人事劳动管理方针政策、劳动制度、劳保福利有关规定和人事劳动专业知识。
2. 有一定的酒店管理和专业服务知识，有对部门业务进行培训指导、考核、定级的能力。
3. 具有较强的协调配合能力，善于领会上级领导和人力资源总监的工作意图，保密意识强。

4. 具有办公室事务管理能力，能熟练地操作计算机处理文件、报表，有一定的写作能力。
5. 有一定的人事管理、人员调配和思想政治工作能力，作风正派、不谋私利、忠实可靠，有较强的事业心和责任心。
6. 接受过酒店管理专业培训，有较高的外语水平。

2.2.3 培训部经理

性别：男 / 女

年龄：_____岁

文化程度：大专以上文化程度

外语要求：CET____级

从业经历：

业务要求：

1. 具有酒店管理知识，能够准确、全面理解酒店经营活动的指导思想，并能据此开展酒店各项培训工作。
2. 全面了解酒店各部门业务功能，掌握各项服务工作的标准和要求，能够根据服务程序、标准，协调和督促各部门进行业务技能和技巧的培训。
3. 熟知酒店的各种规章制度和各项要求，能够科学地做出员工进店的培训计划，并能阻止实施。
4. 公正无私，以身作则，为酒店员工树立良好榜样。
5. 具有较高的英语水平，能够为酒店各业务部门组织与开展英语培训。

2.2.4 人事调配主管

性别：男 / 女

年龄：_____岁

文化程度：大专以上文化程度

外语要求：CET____级

从业经历：有 3 年以上酒店人事管理工作经验

业务要求：

1. 熟悉国家人事劳动政策、法规，熟悉人才市场、劳动力市场的状况，熟悉各岗位的任职资格及要求。
2. 能熟练运用较新的办公软件，会使用数据库软件。

3. 具有计划、组织、实施全套招聘工作的能力，具备主持面试的能力，有较准确的识人能力。
4. 工作责任心强，有热情，工作效率高，有竞争意识。气质、修养与其工作保持一致，有一定的沟通协调能力。
5. 能够听懂日常外语对话，可阅读外文资料及文件。

2.2.5 员工事务主管

性别：男 / 女

年龄：_____岁

文化程度：大专以上文化程度

外语要求：CET_____级

从业经历：

业务要求：

1. 具备酒店管理方面的基础知识和酒店管理实际工作经验。
2. 了解和掌握酒店工作的一般工作标准程序。熟悉员工餐厅、员工宿舍等员工事务管理工作。
3. 具备一定的组织能力与协调能力。
4. 具有与上级领导沟通，以及与其他部门合作共事的能力。
5. 具有财务管理方面的一般知识。

2.2.6 薪酬主管

性别：男 / 女

年龄：_____岁

文化程度：大专以上文化程度

外语要求：CET_____级

从业经历：有3年以上酒店劳动工资福利管理的经验

业务要求：

1. 熟悉国家人事劳动政策法规，熟悉各项工资福利的制度标准和实施程序。
2. 计算机方面能够熟练运用较新的办公软件，会使用数据库软件。
3. 有一定的工资、福利管理经验，责任心强，工作效率高，性格开朗。
4. 有较强的专业知识，又分析能力，能同员工进行沟通，工作细心，有一定竞争意识。

5.有一定的外语基础。

2.2.7 培训师

性别：男 / 女

年龄：_____岁

文化程度：大专以上文化程度

外语要求：CET____级

从业经历：

业务要求：

1. 具有酒店管理知识和较高外语水平，能够胜任酒店餐厅外语、客房外语和前厅外语的教学工作及公共外语的教学任务。
2. 了解并掌握酒店各职能部门的员工素质要求、功能和作用，能够对基本服务程序和基本服务技巧进行教学和岗前培训。
3. 具备良好素质，能够模范执行酒店的各种规章制度，并进行员工服务意识、服务技巧的培训，为人师表。
4. 具有教学组织能力，能够协助经理做好各种培训课程的教学组织、考核、评估等工作。

2.2.8 质检员

性别：男 / 女

年龄：_____岁

文化程度：中专以上文化程度

外语要求：CET____级

从业经历：

业务要求：

1. 具有专业知识或有丰富的实际工作经验；
2. 有较强的工作责任感和事业心；
3. 原则性强，不怕得罪人，心胸大度；

2.2.9 档案文员

性别：男 / 女

年龄：_____岁

文化程度：中专以上文化程度

外语要求：CET____级

从业经历：

业务要求：

- 1.文秘、档案管理、计算机、行政管理等专业；
- 2.熟练使用计算机及办公设备；
- 3.熟练使用 OFFICE 办公软件,打字速度快,制表能力强；
- 4.工作塌实.细心.责任心强。

2.2.10 工资福利文员

性别：男 / 女

年龄：_____岁

文化程度：中专以上文化程度

外语要求：CET____级

从业经历：

业务要求：

1. 熟悉各项工资福利的制定标准和实施程序。
2. 计算机方面能够熟练运用较新的办公软件，会使用数据库软件。
3. 有一定的工资、福利管理经验，责任心强，工作效率高，性格开朗。
4. 有较强的专业知识，有分析能力，能同员工积极进行沟通，工作细心，有一定的竞争意识。

2.2.11 宿舍管理员

性别：男 / 女

年龄：_____岁

文化程度：具有高中文化程度

外语要求：CET____级

从业经历：

业务要求：

- 1.热爱本职工作，遵纪守法。
- 2.工作勤奋，肯于吃苦，责任心强。
- 3.掌握宿舍服务的要求和工作程序。

4.了解各种清洁用品的使用方法。能独立完成宿舍的清扫工作。

2.2.12 医生

性别：男 / 女

年龄：_____岁

文化程度：医科大学毕业文化程度

外语要求：CET____级

从业经历：

业务要求：

1. 工作认真负责，救死扶伤，实行人道主义，热爱本职工作。
2. 具备医学方面的基本知识，掌握常见的医疗手段和防病、治病常识。
3. 有一定的临床工作经验，能独立诊断，有一定的兵器功能处置能力。具有一定的外语会话能力。
4. 有在医务岗位工作两年以上的经历，具有医师以上专业技术职称。

2.2.13 更衣室、浴室管理员

性别：男 / 女

年龄：_____岁

文化程度：具有高中文化程度

外语要求：CET____级

从业经历：

业务要求：

1. 热爱本职工作，作风正派，工作认真负责。
2. 了解安全管理的基本知识和酒店安全管理规定。
3. 能熟练使用各种清洁工具、设备和清洁药剂，搞好更衣室卫生。
4. 有礼貌，爱护更衣室设备，勤俭节约。

2.2.14 员工餐厅管理员

性别：男 / 女

年龄：_____岁

文化程度：具有高中文化程度

外语要求：CET____级

从业经历:

业务要求:

1. 工作主动、积极, 责任心强, 遵守酒店《员工守则》和部门规章制度、劳动纪律良好, 无违纪现象发生。
2. 每天负责的餐厅桌椅摆放、环境卫生、餐茶用具卫生、餐厅铺台、餐具消毒等各项工作完成及时、有效。
3. 开餐服务中, 为员工递送饭菜、收盘收碗、餐具洗涤等工作认真, 服务优良。
4. 爱护公物, 注意安全, 无岗位责任事故发生。

2.2.15 秘书任职要求

性别: 男 / 女

年龄: _____岁

文化程度: 具有大专以上文化程度

外语要求: CET____级

从业经历:

业务要求:

1. 掌握国家劳动法律、法规的各项内容, 尤其熟悉《劳动法》的各项法律条文, 以及国家和地方政府有关劳动、工资的各项政策。
2. 掌握劳动统计基本知识, 并熟练运用人事管理各环节的基本原则, 有一定的工作协调能力。
3. 工作责任心强, 工作细心, 善于与人沟通。
4. 有较强的外语听、说、读、写能力, 可正确地阅读外文材料及文件, 能翻译或草拟部内外文文件。
5. 能熟练运用较新的办公软件, 会使用数据库软件。

第三章 人力资源部工作标准化流程

3.1 人事部分工作标准化流程

3.1.1 招聘

工作事项：招聘

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

- （1）酒店招聘原则：因事设岗，因岗择人，公开招聘，平等竞争，择优录取，任人为贤。
- （2）招聘过程中涉及增加编制的，需用人力资源部门填写《增加编制申请表》，上报人力资源总监审批，再由人力资源总监报副总经理、总经理批准。
- （3）刊登内部招聘广告（或其它形式），进行内部招聘。
- （4）如未能在内部招到所需人员，可通过“人才库”、人才交流中心或报纸广告进行对外招聘。每一空缺岗位应提供三名候选人参加面试，以便择优录取。
- （5）应聘者应持有下列证件：身份证（或户口证明）、学历证书、简历、技术等级证、职业资格证（或其它有效证件）原件及复印件、一张一寸照片，如实填写《酒店职位申请表》。
- （6）人力资源部初试并签批意见。
- （7）用人部门经理对初试合格者进行复试，并将考核结果填写在《酒店职位申请表》中，由应聘者送回人力资源部。
- （8）部分岗位需经分管副总及总经理面试审批。
- （9）检查《酒店职位申请表》，确认各级领导（人力资源部、用人部门、分管副总、总经理）的测试意见。
- （10）人力资源部通知应聘合格者限期办理入职手续，并开具入职手续办理名细单，包括：去指定卫生防疫部门进行体检、档案社保医疗转移单、由原单位开具离职证明；办理担保书（前台、收银、销售等涉及财务的岗位）；以及多张免冠照片。

3.1.2 报到手续

工作事项：报到手续

沟通关系：酒店各部门

全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：全国招生 函授学习 权威双证 国际互认
- 认证项目：注册职业经理MBA、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监、工厂管理、服装企业管理、六西格玛管理师、车间主管、经济管理师、生产运营管理师、微营销管理师MBA等高级认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取1280元 招生网址：www.mhjy.net
- 报名电话：13684609885 0451—88342620
- 咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路120号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
- 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net

工作标准化流程：

应聘者持入职手续明细单所要求办理的各项手续至人力资源部报到（《职工养老保险手册》和有关转移手续齐备后交人力资源部）。

3.1.3 入店培训

工作事项：入店培训

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

原则上新员工须经过人力资源部统一组织的入店培训并测试合格后方可上岗，特殊情况可对新员工进行简短的入店要求培训后安排上岗，之后参加统一入店培训。

（1）人力资源部通知新员工带纸、笔参加入店培训。

（2）由人力资源部、客务部、安全部分别为员工进行入店培训，内容包括酒店企业文化、经营特色，管理理念、店规店纪、礼节礼貌、宾客赏识、安全消防常识，酒店的有关管理制度及基本消防设备器具的使用方法、有关工作知识等内容。

（3）带领新员工参观酒店。

（4）根据培训内容对新员工掌握情况进行测试。

3.1.4 入店手续

工作事项：入店手续

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

（1）人力资源部秘书为新员工开具入店通知单两联（领取工服、本部门备份），另一联由秘书交财务部，同时为员工发放工号牌、餐证、更衣柜钥匙、《员工手册》、《理念手册》，并要求新员工仔细阅读《酒店员工离职办法及相关规定》并签字。

（2）与用人部门联系确认员工上岗时间及报到地点，通知新员工着工装、工牌及《入店通知单》、《健康证》至岗位报到。

（3）人力资源部起薪、建档（记入电脑信息库，将有关文字性资料归档。）。

3.1.5 起薪程序

工作事项：起薪程序

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

人力资源部将《入店通知单》一联送交财务部，同时为新员工开立工资账户。

3.1.6 员工转正程序

工作事项：员工转正程序

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 转正通知

（1）对于该月试用期满的新员工，每月初由人力资源部通知员工所在部门为员工办理转正鉴定，并由部门通知员工完成试用期工作总结。

（2）转正员工所在部门填写《试用期工作表现鉴定》，后附员工工作总结，经部门经理签字后送交人力资源部。

2. 审批转正手续

人力资源部审核《试用期工作表现鉴定表》并签批意见，本表一式二联，人力资源部、员工所在部门各一联。

3. 工资变动

由员工所在部门提出并经人力资源部批准确定员工转正后的职级，发文通知有关部门，如财务部，员工所在部门。

4. 建档

人力资源部将《试用期工作表现鉴定》、转正员工工作总结归入个人档案。

3.1.7 员工调职、晋升、降职、调动程序

工作事项：员工调职、晋升、降职、调动程序

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 部门申请

由部门根据岗位需要及员工的实际工作表现，同时依据《酒店人事调动规程》，填写《人事调动申请表》经部门经理签批后，报人力资源部提出对于员工调职（或调岗）的申请。

2. 审批

根据《酒店人事调动规程》相关签批权限，经人力资源部经理签署意见，个别岗位及职级调动另须报分管领导、副总经理、总经理签批。

3.发文

涉及人员晋升至领班以上职级的调动，待该人员见习期满，人力资源部以正式发文形式将员工的调职（或调岗）决定通知有关部门（财务部、员工所在部门等）。

4、归档

将员工调职（或调岗）情况输入人力资源部电脑信息库，将文件归档。

调动者本人在接到调职通知单后，应从调职生效之日起到新岗位工作，并从调职生效之日起记录考勤。

3.1.8 员工离职程序

工作事项：员工离职程序

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1.辞职

（1）学员、临时工及试用期内合同工必须提前七天递交书面辞职报告，并注明日期；辞职报告必须经部门经理签批，并注明日期。

（2）已过试用期的合同工必须提前一个月递交书面辞职报告，并注明日期。辞职报告必须经部门经理签批，并注明日期。

（3）员工提出辞职后，必须继续在店内工作满七天或一个月，否则须支付酒店七天或一个月的工资作为补偿。

（4）部门一旦收到员工的辞职报告，须及时报到人力资源部，由人力资源部完成离职面谈并经人事部经理签批后生效。

（5）员工已经口头提出辞职，但未写出书面报告，酒店将视同未提前通知。

（6）员工提出辞职后未经许可擅自离职的，各部门应及时书面通知人力资源部，以便人力资源部及时办理各项追索及相关手续。

（7）离职员工从部门领取《员工离店手续查核单》，经部门经理、财务部、安全部、制服室签字后，携工号牌、餐证、更衣柜钥匙、《员工手册》、《理念手册》到人力资源部办理离店手续。

2.辞退/除名

根据《酒店过失管理制度》中的有关规定，员工因犯有重大过失、半年内两次犯有严重过失或有违法乱纪行为，而被酒店予以辞退（除名）处分时需按下列程序办理相关手续：

（1）由犯规员工所在部门提出申请，并经部门经理签注意见。

(2) 部门以书面形式提供因违纪辞退或因旷工除名的员工过失的详情记录，并有两个或两个以上人员签后确认。

(3) 将部门提出的申请及过失详情报人力资源部，由人力资源部核实情况，若情况属实则由人力资源总监签注意见。

(4) 若因旷工除名，人力资源部核实情况后，以书面形式报总经理签批，并经工会加注意见。

(5) 副总经理/总经理签批同意对该员工做辞退（除名）处理后，由人力资源部正式发文通知部门。

3.1.9 工伤鉴定程序

工作事项：工伤鉴定程序

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1.通知有关部门

事故发生后，由本部门立即通知人力资源部、安全部。

2.采取措施

事故发生部门对负伤员工视伤势轻重须采取应急措施，保留诊断书及费用发票。

3.调查事故情况

人力资源部在接到通知后马上通知劳动保障局医疗科，将事发原因、过程、人员伤亡、经济损失等情况，向其说明，确定事故责任人，同时向本部门、当事人核实情况。若属重大伤亡事故应立即上报总经理。

4.记录、审批

调查人员根据要求填写《工伤申报表》，加盖酒店公章，提请劳动部门申请工伤鉴定。

3.1.10 员工技术（人事）档案电脑管理程序

工作事项：员工技术（人事）档案电脑管理程序

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1.人力资源部秘书准确、及时收集并汇总员工有关人事、技术及培训的信息，录入人力资源部电脑信息库。

2.检查归档材料是否齐全，并将有关文字性证明材料归档。

全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：**全国招生 函授学习 权威双证 国际互认**
- 认证项目：注册职业经理**MBA**、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、**IE**工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监、工厂管理、服装企业管理、六西格玛管理师、车间主管、经济管理师、生产运营管理师、微营销管理师**MBA**等高级认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+**MBA**研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取**1280元** 招生网址：www.mhjy.net
- 报名电话：**13684609885 0451—88342620**
- 咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路**120**号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
- 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net

3.随时准确、及时更新各类录入（归档）的信息及文字材料。

3.1.11 员工工牌的发放程序

工作事项：员工工牌的发放程序

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 做好工号牌领用登记工作。；对于新入店员工，人力资源部直接发给实习生工号牌；根据转正定级文件制作新工牌。同时收回实习生工号牌为员工换取正式员工工号牌。
2. 对于工号牌丢失或破损等情况，由员工本人到人力资源部提出重新制作申请，经核实情况后，进行登记。如属人为原因造成的丢失或破损等，员工需按规定交缴工号牌制作费。

3.1.12 员工请（休）假程序

工作事项：员工请（休）假程序

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 员工休假时间及安排应符合《员工手册》的有关规定。
2. 休假前由员工本人填写《请假申请表》。各项目应填报清楚、准确，详实。
3. 《请假申请表》由部门主管、经理审批后报人力资源部。
4. 人力资源部审核员工假期类别、时间及相关证明是否符合规定，并由人力资源部总监签批。
5. 将审批过的《请假申请表》按要求存档。

3.1.13 审核考勤及汇制工资表程序

工作事项：审核考勤及汇制工资表程序

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 由各部门秘书于 xx 日前将本部门上月考勤汇总情况报至人力资源部。xx 日前将部门内部考核结果及在工资中体现的员工奖励、提成报至人力资源部。
2. 由财务部、培训部于 xx 日前将上月经营效益完成情况、绩效考核情况通知人力资源部。

3. xx 日前人力资源部会将各部门绩效工资发放比例、金额及绩效工资考核金额通知各部门，由各部门进行分配。
4. 各部门应在 xx 日内将本部门绩效工资的分配结果（包括临时工绩效工资）以书面形式通知人力资源部。
5. 人力资源部根据相关文件、表单及各部门的分配结果完成工资，交由财务部审核后，经人力资源部总监、财务部总监、分管副总及总经理签批后，将工资表交财务部，由财务部发放各部门工资明细表，再由部门发放至员工。
6. xx 日制作银行代发工资磁盘，将磁盘送至银行，由银行代发员工工资。
7. xx 日以现金形式发放的部分由财务部按照工资表直接发放。
8. 工资发放后进行月结并核算当月人力成本。

3.1.14 核定、变更各项社会保险及相关手续的办理

工作事项：核定、变更各项社会保险及相关手续的办理

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 根据社保局要求核定年度员工各项社会保险。
2. 根据员工变更情况将社会保险缴费金额进行适时变更。
3. 将员工个人应缴纳的社会保险从每月工资中扣缴。
4. 负责统计各项社会保险的缴纳情况。
5. 办理各项保险的对账、登本及报销等相关手续。

3.1.15 劳动保护用品发放程序

工作事项：劳动保护用品发放程序

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 每年六月及十二月底，依照《酒店劳动保护用品发放标准及管理规定》，核算各部门半年以来应发劳动保护用品的金额并填写《采购单》。
2. 《采购单》由人事部经理、人力资源总监签批后，送交采购部，由采购部负责选择供货商及提货地点。
3. 由供货商按照发放金额制作提货票并送财务部库管组。库管组依照《采购单》收货。
4. 各部门秘书填写《出库单》，经人力资源部审核，并由人力资源总监、财务部

总监签批后，到库管组领取劳保用品提货票。

3.1.16 员工制服管理程序

工作事项：员工制服管理程序

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 及时修订各岗位制服配置标准。
2. 依据制服配置标准，制作酒店整体制服费用的预算。
3. 制服领用程序：由各部门秘书填写《制服领用表》，经人力资源部审核，并由本部门经理、人事部经理、客务部总监签批后，到制服房领取制服。

3.2 培训部分工作标准化流程

3.2.1 年度培训计划制定程序

工作事项：年度培训计划制定程序

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 回顾上一年有关培训情况

- (1) 查阅上一年度酒店培训计划、评估和意见反馈等情况。
- (2) 将具体内容进行分类、归纳，要求细致、清晰。
- (3) 进行上一年度培训资料的分析和总结。

2. 了解培训要求

- (1) 准备工作：分析上一年度的宾客意见书并研究本年度的经营计划和目标，参考上一年度培训评估情况，制定培训需求分析方案。
- (2) 面谈：选择各部门的领导、员工代表面谈，听取培训工作的经验。
- (3) 归纳、总结并分析面谈内容，列出培训需求情况汇总。

3. 制定年度培训计划

根据上一年度培训情况、本年度培训需求，制定详细的酒店培训计划：包括外派、外请培训、岗位培训、部门间交叉培训、外语培训等计划。

4. 制定年度培训预算

- (1) 从财务部应付款的记录表单中详细、认真查阅上一年度培训费用及开支情况。

(2) 将下年度培训计划与总经理、财务部总监汇报协商，并结合酒店经营目标确定下年度培训计划及预算。

(3) 将下一年度培训预算情况报财务部及酒店领导，经审批后执行。

3.2.2 培训资料的归档及管理

工作事项：培训资料的归档及管理

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 收集每次培训教案、资料并进行整理、归档

在每次培训后，要对培训教案、资料进行详细的审核，将对今后培训具体工作有实效性的资料挑选出来，再建立各类档案，进行分类归档整理。

2. 进行培训资料的整理

在每月月底、年底要对部门建立的各种档案进行核查、整理，并进行及时地更新、完善，必要时可增设新的档案资料。有序、明晰的整理所有培训资料。

3.2.3 新员工入店培训

工作事项：新员工入店培训

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 培训前准备工作

(1) 由人事调配人员将统计好的新入店的员工名单通知培训部。

(2) 培训部根据参加培训人员的来源、部门及姓名，提前三天制定新员工入店培训计划。准备相应的培训教材、培训设备等。

(3) 落实培训教室，确认培训教师。

(4) 提前一天通知总经理，并安排在入店培训课上与新员工见面。

2. 实施入店培训

严格按照计划安排执行培训，做到课堂气氛活跃，进行井然有序。

3. 考核培训内容

培训结束后，组织安排相关考试，根据培训内容进行严格地考核。

4. 跟踪部门对新员工的培训情况

(1) 与新员工沟通部门培训情况

(2) 部门及时将《新入店员工培训评估表》返回培训部，培训部认真审核其内

容。

(3) 汇总审核内容，并对其进行抽查。

3.2.4 部门月度培训评估及督导

工作事项：部门月度培训评估及督导

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1.整理各部门月度培训材料

(1) 将每次的培训材料进行存档、整理，确保做到细致、具体。

(2) 再将月度培训材料进行分类、整理。保证档案存放清晰有序。

2.进行部门月度培训评估并公布评估结果

(1) 依据《部门月度培训评估标准》，针对评估的各项内容，进行数据的分类统计。

(2) 根据各类数据统计结果，进行严格的评估，做到认真、细致、具体。

(3) 将部门培训评估结果进行汇总，在每月绩效考核表中体现，并向各部门做详实解答。

3.将各部门培训评估结果存档并进行培训督导

(1) 针对各部门培训评估结果，对各部门的培训情况进行督导，并帮助各部门改进培训。

(2) 将每月部门培训结果建立档案，并存档。

3.2.5 外派培训

工作事项：外派培训

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1.制定外派培训计划

了解培训需求，制定外派培训计划，经人力资源部总监批准后，报总经理审批。

2.培训前期工作

(1) 与接受单位接洽，并确定相关事项。

①确定培训内容、方式方法、时间、地点等。

②商定培训费用及各类补助。

③确定培训日程安排。

④安排往返交通、食宿等。

(2) 通知酒店相关部门培训内容、时间、地点和参加外派培训人员的各项安排，并通知部门秘书办理相关培训费用的借款等事宜。

(3) 外出培训前，通知外出人员签订《外派培训补充劳动合同》。

3. 实施培训

按计划实施外派培训。

4. 培训总结

(1) 培训结束后，书写培训工作总结并将相关《证书》交回培训部统一保管，待离职时再还回本人。

(2) 通知部门秘书办理相关培训费用的报销等事宜，并交送培训工作总结。

(3) 培训部认真做好培训情况记录，整理培训工作总结。

3.2.6 外请培训

工作事项：外请培训

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 制定外请培训计划

了解培训需求，制定外请培训计划，经人力资源部总监批准后，报总经理。

2. 外请培训的准备阶段

(1) 与培训师接洽，并确定相关事宜。

①确定培训内容、方式方法、时间、地点等。

②商定外请培训劳动报酬及各类补助。

③确定培训日程，安排培训师的往返交通、食宿等。

(2) 通知酒店相关部门培训有关事宜。

①明确参加培训人员、培训内容、时间、地点。

②提前布置培训场地，准备培训器具——桌椅、讲台、扩音器、桌签、投影仪、白板等。

(3) 安排外请培训师的食宿——提前取房卡，确定餐费标准、用餐地点等。

(4) 组织接站——确定到店时间、安排车辆，并根据来客级别确定接洽人。

(5) 组织欢迎仪式——宴会等。并询问培训师对于培训、食宿等有无特殊要求。

(6) 正式培训之前的最后准备工作。

①引领培训师检查、熟悉培训场地，检查培训器具的运转状态。

②面见领导，并请示领导是否讲话，或做其他指示等。

3.正式实施培训

- (1) 培训开始，进行签到，并维持场所秩序，拍照、录音、录像。
- (2) 处理培训中随时出现的各种问题。
- (3) 准备好培训师的劳务费、补助、礼品及返程交通车票等。
- (4) 培训结束后，将重要培训资料复印并妥善保管。

4.为培训师送行

- (1) 为培训师安排送行仪式。向培训师支付培训费、交付车票、赠送礼品等。
- (2) 安排送站——确定送站时间、车辆及送站相关人员。

5、培训总结

做培训情况记录、培训工作总结并存档，为下次培训积累经验。

3.2.7 接受外来人员交叉培训

工作事项：接受外来人员交叉培训

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1.交叉培训的准备工作

- (1) 主动与外来人员接洽，介绍酒店情况。参加培训的费用可根据具体培训内容酌情制定。
- (2) 询问来店学习人数、学习岗位、目标等对方情况，根据酒店实际接待情况回复外来人员可否接待，对学员的到来表示欢迎。
- (3) 协助住宿有困难的人员安排就近招待场所。
- (4) 根据学员要求制定详细培训总计划，请学员确认后制定每日培训记录表，装订成册，按每人一本发放。
- (5) 按计划发通知给相关部门，写清学员姓名、人数、学习内容、时间、期间具体安排等信息。

2.实施培训的开始阶段

- (1) 欢迎学员到来，请学员就座，询问旅途情况。
- (2) 带领学员持健康证到人事部秘书处办理员工餐证、领取更衣柜钥匙，去布巾房领工作装。
- (3) 带学员进行新员工入店前培训，介绍酒店文化、部门、管理、产品知识、礼貌礼节、工作要求等相关知识。

(4) 带学员去更衣室, 帮助找到更衣柜, 并带领参观主楼, 介绍员工通道、酒店知识。

3. 实施培训阶段

(1) 关注学员在各部门的学习情况, 随时根据需要提供帮助, 与各部门沟通, 对计划进行调整, 关心学员学习、生活情况。

(2) 与各部门了解学员学习情况, 为学员写实习鉴定。

4. 实施培训结束阶段

(1) 学习结束, 请学员到培训部办理相关离店手续, 包括退还更衣柜钥匙、员工餐证、工作装等。

(2) 请学员拿回培训计划书, 阅看并复印存留。

(3) 与学员谈培训感受, 包括对整体安排的满意程度, 各部门的重视情况、学到的知识、酒店存在问题的看法和建议等并做详实记录。

(4) 将写好的实习鉴定交给学员, 感谢学员建议, 欢迎学员有机会再做沟通, 表示愿与学员建立长久的友谊和合作关系并对学员进行送别。

(5) 给学员的公司打电话(初期联系人), 对学员的学习情况给予回复。欢迎今后继续合作, 愿提供帮助。

3.2.8 酒店部门间交叉培训程序及标准

工作事项: 酒店部门间交叉培训程序及标准

沟通关系: 酒店各部门

工作标准化流程:

1. 培训前的准备工作

(1) 了解培训需求, 考虑为交叉业务较多、需一专多能岗位安排交叉培训。若是部门提出, 则请部门提交《交叉培训申请》, 确定相关事宜。

(2) 与部门确定需交叉培训岗位、人员、交叉培训期限、日期及培训内容。

(3) 根据确定事宜制定培训通知和培训计划, 培训通知发给相关部门。培训计划为每个学员单独制作, 包括《交叉培训计划表(总表)》、《每日交叉培训实施记录表》及《交叉培训心得》, 装订成册, 在员工实施培训前交于本人。

2. 跟踪培训

(1) 关注学员学习情况, 确保每两日探望学员一次(或电话跟踪), 了解计划实施情况及学员收获情况。

(2) 与培训部门进行沟通, 询问进展情况、是否有困难及对学员的评价。

3.总结培训

(1) 培训结束后,收回学员的《交叉培训计划册》,祥阅学员的学习感受及对培训部门的建议。并复印、留档存入员工档案。

(2) 与学员谈话,进一步询问学员情况和感受。

(3) 若培训学员对对方部门提出较多建议和意见,必要时召开交叉培训总结会,在会上提出问题和建议,共同讨论和分析。

(4) 将培训计划、内容存档,并将总结的情况整理、存档。

3.2.9 办理外籍员工手续

工作事项: 办理外籍员工手续

沟通关系: 酒店各部门

工作标准化流程:

1.与外籍员工签订《劳动协议书》/《就业意向书》

(1) 书写《外籍员工与酒店的劳动雇佣协议书》(中英文,两种文字,以中文为准)。

(2) 由酒店的法律顾问依照《中华人民共和国劳动法》的相关规定修改。

(3) 订稿后,由本人(或相关中介公司代表)与酒店总经理签署(如外籍员工是通过相关中介公司招聘来的,须由中介公司签定《中介合同》)《劳动协议书》。

2.办理《外国人劳动就业证》

(1) 办理《外籍员工劳动许可证》。

(2) 持《外籍员工劳动许可证》、《雇佣外籍员工的有关申请证明》、《外籍员工与酒店的劳动雇佣协议书》、护照和个人体检资料等办理《外国人劳动就业证》。

3.办理《外国人居留证》与《护照》延期、变更手续

(1) 购买《护照延期、变更手续申请表》。

(2) 持《外国人劳动就业许可证》、《护照》、酒店《企业工商执照》和《准许雇佣外籍员工的批文》等资料办理《外国人居留证》、《护照》延期与签证变更(《旅游签证》变为《职业签证》)手续。

4.办理户籍登记手续

遵照公案机关的相关规定,持《外国人劳动就业证》与《外国人居留证》及酒店证明到所在属地派出所办理《外籍员工户籍登记》手续。

3.2.10 外语津贴考试

工作事项：外语津贴考试

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1.编写考试试题

（1）按照酒店实用外语内容进行编写，如报名人数偏多，可分部门情况编写两套试题。

（2）认真编写试题，至少要进行三次较稿，以达到正确无误。并保证试题的严密性。

2.组织报名

（1）遵照《酒店外语津贴考试制度》，书写《酒店外语津贴考试安排的通知》，发给各部门秘书处，并通知秘书组织各部门员工报名，参加考试。

（2）将各部门报名名单、人数进行汇总。

3.进行口试

联系外籍员工，依据口试试题，认真与其商讨共同进行口试。

4.进行具体考试准备

（1）与各部门协调，部门内进行换班，确保员工能够按时参加考试。

（2）进行考试考场、监考人员安排，向各部门发放考试安排的通知，并将考试的相关安排通知到每一位参加考试的员工。

5.实施考试

本着公开、公平、公正的原则，认真、严格按照考试计划进行考试。

6.组织阅卷

（1）考试后，认真的整理试卷，注意妥善保管试卷。并组织相关人员进行阅卷，阅卷时注意做到认真、严谨、公开、公平、公正。

（2）进行试卷分数统计，打印出成绩单。

7.确定分数线并公布津贴发放人员名单

（1）依据相关比例，划定考试分数线，确定津贴考试发放人员名单，进行津贴发放人员统计。

（2）向员工公布享受津贴人员的名单。

8.进行总结

（1）总结外语津贴考试准备、出题、阅卷过程中出现的问题，并进行改进，为下一年度外语津贴考试做好准备。

（2）将津贴考试通知按安排、人员名单、试卷及考核成绩等整理、存档。

》与《外国人居留证》及酒店证明到所在属地派出所办理《外籍员工户籍登记》手续。

3.2.11 外语培训

工作事项：外语培训

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1.了解培训需求，制定培训计划

（1）在员工中，做细致、详细的调研，充分了解员工的培训需求。

（2）结合实际工作需要，按照培训计划的标准格式，与培训教师（或外籍员工）商讨后确定详实的培训计划。

2.准备工作

（1）提前确定培训人员、地点、资料、器材等。

（2）根据培训计划，准备培训器材、固定培训地点，通知相关参训人员。

（3）与培训教师（或外籍员工）做好协调、沟通。

3.实施培训

（1）按照培训计划，认真执行实施培训。

（2）如有需要调整的内容，及时与培训教师（或外籍员工）商讨，做好相应的调整。

4.总结培训

每个月的培训结束后，要对前一阶段的培训做充分的总结，总结经验，遇到需要调整的内容，做出相应的调整，为下一阶段培训的开展做准备。

》与《外国人居留证》及酒店证明到所在属地派出所办理《外籍员工户籍登记》手续。

3.2.12 培训器材、教具的管理、使用与保养

工作事项：培训器材、教具的管理、使用与保养

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1.正确使用培训器材、教具

使用前详细查看培训器材操作说明、规范，使用时正确操作。

2.核查培训器材、教具

每周对培训器材、教具进行全面的核查（是否有丢失、损坏的情况），并做详细的记录。

3.保养培训器材、教具

每周对培训器材、教具进行全面的核查是否有损坏的情况，并进行及时地修理、保养。

4.培训器材、教具的借用

按照规定借用，如有培训需要应及时提供（其它情况例外）；成本较高的培训器材、教具只可用于培训，其它情况一律不予借用。

3.2.13 应知应会的整理、编写及调整

工作事项：应知应会的整理、编写及调整

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1.编写《应知应会手册》

（1）将酒店的基本情况介绍、服务理念、礼仪礼貌、各对客服务部门的产品知识等进行汇总。

（2）按照相关格式，编写《应知应会手册》，以满足对客服务的需要。

2.调整《应知应会手册》相关内容

（1）每过三个月，将《应知应会手册》随附相关修改的通知给各部门传阅，并对变动或增加的内容进行及时的修改。

（2）将各部门变动或增加的内容进行汇总，调整《应知应会手册》。

3.印发《应知应会手册》

（1）对调整后的《应知应会手册》进行三次较稿。

（2）确认准确无误后，印发新版《应知应会手册》。

3.2.14 岗位资格证书的管理

工作事项：岗位资格证书的管理

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1.统计在岗人员的资格证书

（1）与人力资源部人事调配主管核对在岗人员的岗位资格证书（即《职业资格鉴定证书》）的持有情况；

(2) 以部门、岗位类别、工种分类进行统计，并用表格形式进行汇总。

2. 确认需要考取岗位资格证书，并组织考试、发放证书

(1) 确认需要考取岗位资格证书（即《职业资格鉴定证书》）的部门及岗位、工种，并通知相关部门与人员。

(2) 与劳动职业资格鉴定管理部门联系，取得相关报考信息，并通知相关部门与人员准备考试。

(3) 组织相关人员进行考试，发放证书。

(4) 对取得相关证书的人员进行登记、存档。

3.2.15 质量分析会的材料整理、发放和会议召开（会前、会中、会后）

工作事项：质量分析会的材料整理、发放和会议召开（会前、会中、会后）

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 质量分析会会前准备程序

(1) 材料内容汇编

①按照标准版面，字体统一、语言简洁、无错别字、无错误资料；表格格式统一，边框为 0.75 磅加深，所有标题用 3 号小标宋字体，内容为 4 号仿宋；材料结尾处应列出抄送领导姓名和部门名称；以“xx 月份质量分析会”为叶眉，第 x 页共 x 页为页脚。

②录入大堂经理投诉汇总和投诉分析

③从培训部每月报表中提取投诉次数、各部接待人数，计算出投诉率，在材料上作图表。

④提取客人意见书，将有效意见录入材料。

⑤根据质量检查和宾客意见中分析出上月的优秀服务表现。

⑥根据质量检查报告列出质量质量检查问题。

⑦根据上月质量分析会情况录入反馈落实。

⑧列出当月质量分析会需落实的情况。

(2) 整理会议材料

按抄送人数加大堂经理 1 份正反面复印、装订会议资料。

(3) 会议资料的发放

保证参会部门在会前至少 2 天收到材料，在抄送部门名字上用白板笔画出记号，按照记号发放。避免漏发，必要时需要部门签收。

2.大堂经理月度投诉汇总整理分析程序

(1) 依据大堂经理 LOG BOOK, 整理全月投诉。

(2) 落实投宿处理结果和客人反映

联系相关部门落实情况, 必要时联系客人了解情况。

(3) 投诉分析汇总

认真核实、分析投诉次数和投诉的具体情况, 分类, 分析发生原因。提出避免再次发生类似投诉的意见、建议, 总结上月投诉情况。

3.宾客意见汇总程序

(1) 由各部门收集有效宾客意见(有客人尽可能详尽的信息和联系方式)汇总培训部, 培训部收到宾客意见后立即登记到《培训部月报表》中。

(2) 详细阅读每份宾客意见书, 并将意见按照涉及部门分类, 简洁、准确的进行记录。

4.宾客意见整理、满意率计算程序

(1) 详细阅读每一条意见。整理归类, 有效意见不包括不切实的(如增加客用电梯数量或保龄球项目等), 无实际意义的(如泛泛评论酒店星极档次等)、无事实依据的意见。去掉无效的宾客意见, 把同一类的意见合并。

(2) 宾客意见满意率计算

①满意客人标准: 对酒店的各项服务设施满意, 没有提出意见或只提出如何后会更好的意见建议的客人; 不满意意见的标准: 对酒店服务有任何的不满, 或提出意见, 建议改进, 在意见中“差”的部分打勾。

②清点出不满意意见书的份数。

③由意见总数计算出满意意见书份数。

④计算满意率=满意意见份数/意见总数×100%

5.质量工作卡反馈程序

(1) 质量工作卡的发放: 依据质量分析会的需改进问题给各部门发放。(见表《质量工作卡》)

(2) 质量工作卡的跟催和回收

①在发放后五个工作日内回收质量工作卡。

②在质量工作卡的完成期限要和部门沟通, 了解部门进展。

③在下月质量分析会上反馈质量工作卡的跟办情况。

3.2.16 责任书的考核及报表制作

工作事项：责任书的考核及报表制作

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 责任书考核表格制作程序

（1）按照标准版面，字体统一，语言简洁、无错别字、无错误数据。表格格式统一，边框为 0.75 磅加深，所有标题用 3 号小标宋字体，依据版面尽可能调整到一张纸上。EXCEL 表格的各项数据的计算要设置成自动计算结果，所有公式的来源要依据目标责任书的相关计算方法。

（2）打开《培训部月报表》文档，调出《责任书考核指标月度表》。

（3）根据空白表格要求复制出当月的表格；由《质量指标月度表》获取质量指标的各项数据；由《部门月度培训评估表》获取培训指标的各项数据。

2. 责任书的考核资料报送程序

（1）统计部门人数

由人力资源部《酒店本月人数统计》中准确读取各部门人数。

（2）计算质检不合格率

统计各部门质量检查数据，按照责任书公布计算出有效合格率。

（3）计算投诉率

由当月最后一天报表读取本月各部门接待人数，由最后一天经理报告中读取客房接待人数，按照责任书公式计算当月投诉率。

（4）统计当月宾客意见书数量

要求统计全面，避免遗漏，在《质量指标月度表》中合计当月各部门宾客意见书数量。

（5）责任书表格生成

①要求统计全面，避免遗漏，客观依据当月数据。EXCEL 表格公式正确，年月日正确，抄送份数准确。依据原格式尽量制作在一张 A4 纸上。

②将以上数据全部填写在《责任书月度考核表》中，生成当月报表。依据责任书的各项考核要求，计算各部门考核百分比。统计生成当月考核数据。如有客房 VC 房不合格情况及能源违章使用处罚单要在备注中注明扣罚金额，并附扣罚通知。

（6）审阅并报送人力资源部工资福利文员，送部门经理审阅。依据与《部门责任书指标报送程序》文件所规定的日期（每月 20 日前）报送表格。

3.2.17 投诉、质检事件的责任落实分析制度

工作事项：投诉、质检事件的责任落实分析制度

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1.整理投诉事件

表格准确、清晰明了。内容应包括时间、地点、投诉人、投诉人公司名称、房间号、事件过程、处理过程、责任部门等。见《投诉汇总表》责任部门。经过详细的调查了解，确认投诉和处理过程。报人力资源部依据《投诉责任划分原则》划分部门责任。将责任部门名称填入责任部门一栏中。

2.整理质检事件

表格准确、清晰明了。内容应包括时间、地点、质检情况、当事人部门、事件过程、处理过程等。将质检情况记录在《培训部质量检查记录表》上，分析责任部门或个人，记录在当月《责任书考核月报表》上。

3.2.18 质量工作单的使用

工作事项：质量工作单的使用

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1.工作单需落实的内容标准

当月质量分析会中由宾客意见、当月质量检查等反馈中认为部门应该限期整改的问题皆可列入质量工作单中。

2.工作单的发放与回收

（1）工作单的发放

发放到部门并与对应的需改进问题相结合，注明责任人，反馈时间。复印并将需发放的部门份数在质量分析会或者会后发放到相应部门。

（2）工作单的回收

按照《质量工作单》所注明的5个工作日内收回质量工作单。由相关部门收回《质量工作单》并放入培训部各部门来文文件夹中，以备跟催落实时使用。

3.工作单的跟催程序

依据部门在工作单中的改进日期，及时和部门沟通落实改进情况。月底准备质量分析会材料时联系相关部门再次落实相关情况，并将所有上月《质量工作单》落实情况在质量分析会材料中反馈。

3.2.19 宾客意见书的收集、使用和管理

工作事项：质量工作单的使用

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 收集宾客意见书

（1）有客人的准确信息如房间号，公司名称，有联系方式更佳，如客人意见有重要信息，则有必要留客人的联系方式。在意见书上注明征询员工的姓名、部门。

（2）在客人可能填写宾客意见的场合下，礼貌地要求客人填写意见书，尽量说服客人填写宾客意见书，如告知客人他的意见对酒店提高服务质量、更好地为客人服务的重要性等。如客人不愿自己填写意见书，则征询客人意见后自行填入意见书中。将填写后的意见书交到部门秘书处，由部门秘书统一送到培训部。培训部应立即登记数量和内容，无法及时登记，应将未登记数量的意见书放入相应名称的文件夹中，同样，未登记内容的意见书也应放在相应名称的文件夹中。

2. 存档管理

建立专门的卷柜保存，按照月份存放。已备工作需要。

3. 宾客意见书的使用

用完及时归放，避免丢失、损坏，放错月份。

3.2.20 质量检查程序

工作事项：质量检查程序

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 例行检查

检查酒店各项规章制度的招待情况。有规定的时间、内容和标准。每周检查次数固定。每月预先制订当月例行检查时间、重点。可组织各部门人员参加，每次检查后依据格式整理出质量检查通报，在次日晨会上发各部门并通报。

2. 抽查工作

（1）不作任何的通知，准时、制度化、严格检查标准。着重于与客人接触多、容易引起客人意见的部位以及低值易耗品的品种和质量。

（2）选择正规检查的前后两天，策应正规检查，以构成完整的日常检查系统。只通知部门领导到现场，当时发现当时解决问题。整体情况在第二天晨会上通报。由总经理或副总经理在营业高峰期间检查，由培训部经理和质检员一起负责整理、

督促落实。

3.总值班检查

依据“总值班制度”进行检查，重点部位的检查要有详细的记录。

4.暗访

不做任何通知，在检查过程中要做详细记录。由职能部门组织安排，邀请店外的专家或酒店相关工作人员，确定暗访计划，结束后点评，通报部门。

5.专项检查

（1）按部门检查

专门了解该部门在对客服务过程中标准化规范化个性化服务的落实情况，是否真正达到要求。还存在哪些问题。

（2）按专题检查

诸如服务态度、微笑及问候、饮食卫生、仪器质量、设施设备、消防安全等。严格、细致、深入，发掘服务中深层次的问题。

（3）根据特殊需要检查

更加专业、更加具体的检查。节假日前后的安全检查、冬季到来防冻保温检查。重大接待工作的准备工作检查等。

（4）应由分管副总协同有关部门进行检查

专项检查可以促进服务的细微之处的提高，同时可以发掘优质服务典范，并作为服务导向使之发扬光大。

（5）累积资料，在检查过程中要做详细记录并输入电脑，以便日后做科学分析之用。

5.处理及反馈

检查的全过程要着重于“监控”。所有检查情况应记录于质量监督记录表。分析问题，落实责任人，并协调部门进行改进。第二次检查要以第一次检查记录为依据，首先查看上次的问题是否改进，有否重复发生。若上次的问题再一次出现，则在晨会通报该部门问题，请部门填写质量工作卡，以督促部门负责人改进工作。

3.2.21 对客服务案例、投诉案例等文件归档和管理工作

工作事项：对客服务案例、投诉案例等文件归档和管理工作

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1.收集典型案例

由各类投诉、事件和 LOG BOOK 记录，搜集典型、具有代表性和重要参考价值的案例。

2. 建立案例文档

按标准建立案例文档，在电脑中也应备份，文档内容具有目录、日期和类型等说明。

3. 2. 22 宾客回复信程序

工作事项：宾客回复信程序

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 调查了解

与事件当事人了解准确、真实的当时情况，具体投诉等的原因。

2. 写致客信

（1）使用专业标准格式、使用酒店对客信笺。内容诚恳，快速寄出，必要时使用 EMS。

（2）投诉类的回复信主要以致歉和提出弥补为主，要让客人感到酒店的诚恳态度和对客人感受的重视。感谢类的信件以感谢客人对酒店的服务的认可或提出的建议为主要内容。末尾要由总经理亲笔签名。

3. 确认收到

重大或特殊事件需与客人联系，确认其是否收到酒店致客信。

3.3 员工事务部分工作标准化流程

3. 3. 1 员工餐具清洗

工作事项：员工餐具清洗

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 提前 15 分钟到岗，按规定着装，检查仪容仪表，是否符合标准。

2. 检查机器是否正常，关紧排水阀门，打开灌水阀门。

3. 检查药剂是否足量装好，打开电器开关，观察温度是否符合要求。

4. 餐具清洁时先刮去剩余残留物，浸泡清洁后放入洗碗机清洁、消毒后，取出餐具空干水后，整齐放入碗柜上。

5.检查餐具量是否充足，随时将餐具摆放整齐。

6.关闭洗碗机电源，检查并清洗擦干。

7.区域内卫生清洗、物品摆放整齐。

8.交班前做好检查统计和记录工作。

3.3.2 垃圾清理

工作事项：垃圾清理

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

将食物垃圾和其他杂物倒入垃圾桶。垃圾不能超过桶容积的 $\frac{3}{4}$ 。垃圾较多时需求助他人帮忙。清倒完毕后，将垃圾桶清洗干净，放回原位置。清洗工作区域内的地面、墙面、水池。

3.3.3 员工餐厅管理员划卡工作程序

工作事项：员工餐厅管理员划卡工作程序

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

按规定提前 15 分钟到岗，检查仪容仪表。开窗通风，清洗桌、凳、窗台、餐台、纸桶，备足耗品。按规定给每位就餐员工划卡、检查纠正员工就餐时的错误行为，随时补充食品及餐具并及时清理台面桌面。发现问题及时向上级汇报。

3.3.4 洗碗区域计划卫生

工作事项：洗碗区域计划卫生

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

地面先用洗涤剂清洗后，用墩布擦干。墙壁、门窗、玻璃用清洗剂清洗后，用抹布擦干橱柜用抹布清洁后，上不锈钢光亮剂。

3.3.5 餐厅区域计划卫生

工作事项：餐厅区域计划卫生

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

餐桌、凳、纸桶、台面先用清洗剂清洗，再用清水冲洗后，用干抹布擦干地面先用清洗剂清洗，再用清水用托布托净，托干。门窗，玻璃，墙面，挂饰，电视等，按程序抹干净。就餐结束时及时报修破损的用具。

3.3.6 员工餐食品分发工作流程

工作事项：员工餐食品分发工作流程

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

提前十五分钟到岗检查仪容仪表。检查机器设备，灶具是否正常完好。了解菜单，检查各种原辅料及调味品工具，器皿是否充足。食品菜肴烹调要及时准确，保证数量。开餐前配套工作，如打开热汤池柜电源，备足调味品小菜，清洁地面等。开餐打菜时厨师对待酒店员工要热情礼貌，一视同仁，纠正员工不良行为，微笑服务。餐中根据消耗及时补充食品，保证应有的温度。每餐结束后，及时收档，剩余食品合理存放尽量利用。各岗位认真清理卫生，清洁设备，台柜，灶具，冰箱，用具，地面等卫生。

3.3.7 员工餐厅的设施、设备以及清洁

工作事项：员工餐厅的设施、设备以及清洁

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

烟台，油烟罩的清洁：关闭电源，清理灶口的杂物油污，铲到附着的硬物，用去油剂或去污剂清洗，用钢丝球或抹布洗净擦干。

热汤池柜的清洁：关闭电源，放掉污水清理杂物，用洗涤剂清洗池内，不能损坏加热棒，用清水冲洗干净后放水至加热管上方 5—10 厘米。

脚踏板工作台柜的清洗：用洗涤剂刷洗表面除去油污，用清水洗净或用抹布擦干净。

蒸箱日式蒸饭车的清洁：首先关闭电源，清理内外杂物除去油污擦干。

3.3.8 员工餐厅库房管理工作流程

工作事项：员工餐厅库房管理工作流程

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 物品分类摆放离墙，离地。
2. 所有原料物品先进，先出。
3. 经常检查确保完好无缺和腐烂变质。保持环境地面，玻璃，货架，墙壁的清洁，通风。做好防鼠，防蝇等工作。

3.3.9 员工餐厅食品加工工作流程

工作事项：员工餐厅食品加工工作流程

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

提前十五分钟到岗，检查仪容仪表。察看菜单和原料准备情况。加工准备中餐所需料头和其它提前制作的原料。到库房取货要计划准确，用量合理。土豆去皮少浪费，蔬菜加工要精细减少不必要的损失。蔬菜等原料清洗认真干净，最少 2 遍。肉类要分档取料，尽量利用。认真验货收货，查对数量，规格质量。原料到货加工后要及时入库，生熟分开，先来先用，保持原料的新鲜和安全。

3.3.10 员工餐厅食品加工设备用具清洁保养工作流程

工作事项：员工餐厅食品加工设备用具清洁保养工作流程

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

1. 刀具砧板的保洁：刀具及时磨好擦干放好，砧板洗净消毒，控干水份，立起放好。
2. 冰厢冷库的清洁保养：冰厢冷库及时清洁除霜，生熟分离，码放整齐，附膜刀保鲜盒先放先用，经常检查制冷情况，出现故障及时报修。切片机，绞肉机，打碎机，切菜机的保洁：设备使用完后及时清理擦干，放回原处，专人应经常检查。拉货车的保养：每次使用完要清理干净，冲洗后晾干，车轮上好胶皮，放在规定的位置。

3.3.11 宿舍管理员管理室日常工作流程

工作事项：宿舍管理员管理室日常工作流程

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

保持室内卫生整洁。工作时间不许聊天，看报，吸烟；不串岗，不许闲杂人员入

内等。每班次交接应仔细认真。楼内钥匙工具用具、上级指示，若拾到员工遗留物品等要交待清楚，并做好记录。如有工程设备情况及时报修并督促下一班次继续完成此项工作。未完成事项须跟其它同事说明具体原因。

3.3.12 宿舍洗涤物品工作流程

工作事项：宿舍洗涤物品工作流程

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

服务对象主要是常住宿舍员工。根据人力资源部收据可清洗床上用品一套。（被罩，床单，枕巾，枕套）点清员工送洗的数量，并确认员工身份，做好记录，做到有据可查，存放整齐。每月 10 日、20 日、30 日洗一次倒班宿舍床上用品，并做好记录，说明宿舍号与经手人。

3.3.13 更衣室、浴室保洁工作流程

工作事项：更衣室、浴室保洁工作流程

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

不定期清洁地面卫生。擦洗更衣柜，椅子。常开窗通风，水蒸气大时打开排风扇。定期擦玻璃门窗，水龙头，面盆，墙面等。经常清洁福板及不锈钢把手等。

3.3.14 卫生间清洁工作流程

工作事项：卫生间清洁工作流程

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

定期清洁地面，便池。经常用药水除垢。时常通风，保持空气流通减少异味。经常用来苏水等消毒。异味重时，喷空气清新剂。窗台，玻璃隔板，面盆门墙等的日常保洁。

3.3.15 倒班宿舍记登入住工作流程

工作事项：倒班宿舍记登入住工作流程

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

在规定时间内办理。核对入住员工有效证件。按规定做好登记工作，并请员工签字。提醒员工遵守相关制度规定。检查核对入住人员，发现问题及时上报。

3.3.16 办理入住及退铺工作流程

工作事项：办理入住及退铺工作流程

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

检查入住收款单，了解房号并做好登记。告诉员工常住宿舍管理规定。核对后发放需要领取的床上用品。退铺时核实入住所领物品是否齐全。确认无误后开单清铺查看。

3.3.17 处理垃圾工作流程

工作事项：处理垃圾工作流程

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

在规定时间清理宿舍，房间的垃圾以及卫生间的垃圾、浴室，更衣室垃圾，集中统一送往垃圾房。

3.3.18 宿舍区域内遗失物品处理工作流程

工作事项：宿舍区域内遗失物品处理工作流程

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

发现遗失物品，管理员及时清点，记录清楚。贵重物品及时上交部门。切实保管好遗失物品交接要有记录。员工认领时需说明丢失地点，时间，物品，本人签字。

3.3.19 检查宿舍工作流程

工作事项：检查宿舍工作流程

沟通关系：酒店各部门

工作标准化流程：

每日各班检查一次。检查有无乱丢烟头，违规使用电炉等。宿舍是否整洁，是否有易燃物品。核对入住登记与本人是否相符。离店员工是否及时清铺。提醒员工不要大声喧哗。检查宿舍是否有外来人员进入或乱窜宿舍的员工。检查各种设

备线路开关是否完好，如有问题及时报修。检查宿舍存放物品情况和值日情况，提醒员工遵守管理规定。

第四章 人力资源部规章制度

4.1 酒店人事招聘与解聘的规定

（一）人事招聘程序及要求：

1.用人部门根据《人员编制》和人员岗位要求填写《XXXXX 酒店各部门增加编制申请表》，上报人力资源部。

2.人力资源部仔细审核《XXXXX 酒店各部门增加编制申请表》，经部门总监/经理签批后，上报分管副总经理和总经理批准。

3.对外公布招聘启示或号召本酒店员工推荐。

4.应聘者持下列有效证件的原件及复印件：身份证(或户口证明)、学历证书、技术等级证的原件及复印件、个人简历等，及一至三张 1 寸免冠近照，到人力资源部填写《工作申请表》。

5.人力资源部组织面试，具体要求为：

（1）由人力资源部对应聘者进行初试。

（2）应聘领班（含）以下人员通过人力资源部初试后，由用人部门进行复试，并将考评结果送回人力资源部；人力资源部进行评价分析后，决定是否录用。

（3）应聘主管（含）以上人员，在通过人力资源部初试和用人部门的复试后，由分管副总经理和总经理进行面试；最后由人力资源部对几次考评结果进行综合评价和分析，决定是否录用；如部门经理以上人员的录用，必须经班子成员研究决定。

（4）应聘关键性岗位（如：前厅接待、总机接线员、秘书、司机、财务、销售、人事等）人员，无论应聘职位高低，必须经过分管副总经理和总经理面试。

（5）如因特殊原因，需进行大量招聘时，则由人力资源部组织集体面试。面试考评人员分别由人力资源部负责人、用人部门负责人、分管副总经理（或总经理）组成，并共同决定是否录用。

6.人力资源部通知应聘合格者。

（二）人事解聘程序及要求：

1.辞职：

（1）学员及试用期内合同工必须提前七天递交书面辞职报告，并注明日期；辞职报告必须经部门经理签批，并注明日期。

（2）已过试用期的合同工必须提前一个月递交书面辞职报告，并注明日期。

辞职报告必须经部门经理签批，并注明日期。

（3）员工提出辞职后，必须继续在店内工作满一个月，不得以倒休冲抵，否则须支付酒店一个月的工资。

（4）部门一旦收到员工的辞职报告，须及时报到人力资源部备案。

（5）员工已经口头提出辞职，但未写出书面报告，酒店将视同未提前通知。

（6）员工提出辞职后当即离店的，各部门应及时书面通知人力资源部，以便人力资源部及时办理各项追索及相关手续。

（7）员工离店应由部门发出离店通知单，部门经理及相关部门在离店手续单上签字后，到人力资源部办理离店手续。

2. 辞退/除名：

根据《XXXXX 酒店过失管理制度》中的有关规定，员工因犯有重大过失、半年内两次犯有严重过失或有违法乱纪行为，而被酒店予以辞退（除名）处分时需按下列程序办理相关手续：

（1）由犯规员工所在部门提出申请，并经部门经理签注意见。

（2）部门以书面形式提供因违纪辞退或因旷工除名的员工过失的详情记录，并有两个或两个以上人员签后确认。

（3）将部门提出的申请及过失详情报人力资源部，由人力资源部核实情况，若情况属实则由人力资源部经理签注意见。

（4）若因旷工除名，人力资源部核实情况后，以书面形式通知员工在规定的时间内回酒店办理相关手续。

（5）总经理签批同意对该员工做辞退（除名）处理后，由人力资源部正式发文通知部门及本人。

4.2 酒店人事调动规程

（一）人事调动指酒店员工在本部门、跨部门或集团内跨酒店调换岗位、调整职级的活动。包括晋升、降级、调换岗位等情况。

（二）人事调动的首要前提是存在岗位空缺，否则必须先履行“编制调整审批程序”。

（三）员工的人事调动一般由部门提出，填写《人事调动申请表》，报人力资源部审核批准，并由酒店副总经理、总经理批准生效。期间人力资源部将依照不同人事调动情况履行规定的审核程序，并有权更改部门所申请的内容。

（四）部门内部不涉及职级变动的岗位调动且属于领班（不含）以下员工，

可由部门自行决定，并以书面申请的形式报人力资源部履行《岗位/职位调整通知单》审批手续，即可生效。

（五）部门内部涉及领班（含）以上人员职级调动的，由部门填写《人事调动申请表》，经报人力资源部批准生效后，由人力资源部填写《岗位/职位调整通知单》之后，涉及人事调动的员工即进入新岗位见习期。

（六）调动后的员工必须经过至少 1 个月的见习期，见习期间属晋升者，薪金保持原标准不变；属平级调动或降级者，薪金按照新岗位标准执行。经见习合格的员工，由见习部门填写《员工工作表现评估表》，人力资源部予以复核确认；

不合格的返回原岗位或重新安排工作；属降级者不合格的有可能被酒店辞退。

（七）见习期合格通过后，如属人员职级调动的情况，由人力资源部印发正式文件通报相关部门。

（八）其他人事调动规定：

1.如员工本人提出调动申请，须先征得本部门经理同意，并以书面形式（不限格式）报人力资源部。

2.因工作需要人力资源部有权向部门提出主管（含）以下人员的调动建议。

3.员工调动前须办理与原岗位工作交接手续，并由部门经理在《调职通知单》上注明。

4.凡晋升至管理岗位（暂定主管级）的员工，在调动的试用期间另须履行由人力资源部制订的审核规程（参照）。

5.通常情况下不允许越级晋升；员工级特殊情况下可一次上调二级。

6.非特殊情况，员工调动通常只能在每季度末或年终的绩效考核后执行。

7.经一次调动后（包括平调、晋升）的员工，六个月内不能发生第二次同样性质的调动（降级或辞退除外）。

8.转正后未满三个月的员工不能上调职级。

9.上述情况如经总经理特别批准，可酌情放宽条件。

4.3 酒店主管任职规程

（一）主管提名条件：

1.至少一年以上本酒店同岗位领班职级工作经验，或同星级酒店（相同级别企业）同岗位职级二年以上工作经验，且行业从业时间不少于三年。

2.大专以上学历，专业不限。此项不足，从业时间需达五年以上。

3.符合酒店规定的该岗位素质要求。

- 4.任职前两年无不良工作表现记录。
- 5.任领班期间工作表现突出, 尽职尽责, 所属班组整体工作表现优良, 无严重工作失误及偏差。
- 6.与部门其它班组协作通畅。
- 7.本人年度评估优秀至少一次, 受书面嘉奖(如奖励券、月度优秀员工等)至少一次。
- 8.属跨岗位(同一部门内)提职, 见习期延长一个月。
- 9.经人力资源部批准, 部门可采取内部竞岗的方式推荐主管提名人员。

(二) 审批及任职程序:

- 1.涉及编制更改的, 必须先签批《酒店各部门增加编制申请表》。
- 2.员工所在部门根据提名条件填写《人事调动申请表》, 报人力资源部。
- 3.人力资源部依照规定程序完成初审工作, 并批注意见。
- 4.人力资源部将《人事调动申请表》及相关书面材料报副总经理、总经理依次审批, 确定是否转为待选人员。

5.部门安排初定人选代行主管职责, 进入见习期(一个月), 期间保持原职级、薪资标准。

6.见习期间:

(1) 人力资源部组织拟任职人员参加有关管理技能的专题培训, 或由人力资源部经理(或培训部经理)、分管副总、总经理依次完成各 1 课时的管理技能培训(也可以谈话的形式进行), 由培训部做相关记录。

(2) 拟任职人员完成至少包含 1 个专题的、3 课时的对下级员工的岗位培训, 培训由部门经理、人事部经理、培训部经理旁听, 并于培训后由培训部经理给予书面评估。对于拟任不负有管理责任的主管人员, 此项参考执行。

(3) 拟任职人员在所属部门经理的指导下完成一份任职后工作计划, 并分别报经人力资源部总监、分管副总、总经理阅签。

7.见习期后由部门给予书面工作评估(转正鉴定), 报人力资源部。

8.人力资源部对部门评估结果进行复核, 确定无误后将相关书面评估及人力资源部书面意见报分管副总、总经理批准。

9.经酒店领导批准后, 人力资源部拟发正式任职文件, 并调整其职级、薪资待遇。

4.4 不续签劳动合同的执行规定

（一）人力资源部统一监控各部门员工的合同期限。

（二）一般情况下,员工合同到期的前一个半月，人力资源部将以书面形式通知部门“合同即将到期人员名单”。

（三）部门于五日之内考虑是否与上述员工续签合同，同意续签的需同时征求员工本人意见，并将结果以书面形式报人力资源部（包括同意续签合同的人员名单及期限，不续签合同的人员名单及原因）。

（四）经人力资源部审核后，与同意续签员工办理合同续签手续；不续签的由人力资源部发出《终止（解除）劳动合同通知书》（附后）转部门交员工本人，经员工签字确认后返人力资源部，明确合同到期劳动关系自行终止。

（五）如因未按上述规定执行而产生员工离职补偿的，由责任部门承担。

4.5 酒店员工劝（辞）退规定

（一）试用期间：

部门经理认为员工工作能力达不到岗位要求或不适合岗位工作的，亦或违纪的，可随时劝辞退员工，但应该提前七天通知员工，且于转正前至少 15 天完成。

（二）转正后：

1、员工如出现严重违纪行为，且符合酒店辞退规定的，可随时向员工提出劝退，甚至辞退或除名，并可限时要求员工办理离职手续。

2、转正后的员工，如工作能力不能达到岗位要求或轻度违纪，亦或严重违纪但事实不够确凿时，即未达到酒店辞退规定程度的，须按如下两种情况依程序执行：

距离劳动合同到期一个月以上的情况：

（1）与员工本人面谈，指出员工工作表现与岗位要求的差距，并尽可能详尽具体；

（2）讲明利害，建议员工自行提出辞职；如员工同意可在 3—5 个工作日内办理离职手续；

（3）经面谈后，如员工本人仍明确表示不愿意离职且态度诚恳，应由部门考虑为员工调换岗位；

（4）无法调换岗位的，部门可留用员工在原岗位直至合同到期自然终止即

可，并确保不续签的决定提前至少一个月通知到员工本人；

（5）如部门确实无法留用员工时，可由部门向人力资源部提出申请，经批准后，正式向员工提出终止劳动合同，并给予员工相应的离职补偿。

（6）未在劳动合同到期前一个月通知员工不续签，或者劳动合同逾期未续签而形成事实续签的情况：

可与员工补充续签 1—6 个月的劳动合同，期间观察员工的工作表现，如仍无改进，续签合同期满自行终止劳动关系即可（续签合同中应明确说明）。

4.6 临时工转为合同制员工的规定

（一）临时工转合同制员工的条件：

- 1、在 XXXXX 酒店工作满一年以上，年龄在 35 岁以下的临时工，性别不限。
- 2、热爱本职工作，业务技能娴熟，工作主动、高效，表现突出。
- 3、获得至少一次书面奖励（如奖励券、客人书面表扬信等）。
- 4、沟通协作能力良好，团结同事。
- 5、在店期间无过失记录。
- 6、部门阶段性“工作表现评估”为优秀。
- 7、临时工转正不增加岗位的整体编制人数。
- 8、原则上对营业部门临时工转正优先考虑，且部门每年临时工转正的人员不超过 2 名。

（二）临时工转合同制员工的程序：

- 1、员工所在部门根据转正条件填写《人事调动申请表》报送人力资源部。
- 2、人力资源部依照规定程序完成调查、审核工作，并批注意见。
- 3、人力资源部将《人事调动申请表》及相关书面材料报副总经理、总经理依次审批。
- 4、经酒店领导批准后，人力资源部为该员工办理调职（调岗）手续。

（三）临时工转为合同制员工起第二年，征询员工需求后为其办理缴纳各项社会保险。

4.7 酒店亲属回避政策

（一）政策内容：

凡具有亲属关系的员工，不允许在同一部门内工作；产生类似情况后，其中

一方必须调至其他部门工作。如没有合适岗位无法调配或员工不服从调配的，则需要该员工自动提出离职。

（二）操作程序：

- 1、部门与当事员工谈话，确定调离方员工。不服从分配的，需员工提出离职，办理相关手续；
- 2、部门填写《人事变动表》报人力资源部；
- 3、人力资源部协调相关部门（此项工作于 5 日内完成）；
- 4、能够调配的，办理调岗手续；没有合适岗位无法调配的通知部门，安排员工自动提出离职，办理离职手续。

4.8 面试权限的补充规定

（一）所有经人力资源部推荐录用的应聘人员，面试一律由部门 B 级（含）以上经理主持，不设 B 级经理职位的，可临时指派分属主管主持面试，并在《职位申请表》后页相关栏框内签署意见。

（二）明确录用意见后，必须由部门主持工作的经理（总监）签名确认。

（三）特殊情况下，如主持工作的部门经理（总监）较长时间外出，但又急需用人时，可由主持面试的经理或分属主管签字后，先行招录员工。事后再由主持工作的经理（总监）补签。

4.9 试用期提前转正规程

（一）凡试用期员工（临时工除外）符合如下条件者，可由部门填写《人事变动申请表》，申请提前转正，并报人力资源部核准及酒店领导批准后生效。

（二）员工试用期提前转正条件：

- 1、试用期满至少 1 个月。
- 2、工作量满负荷，岗位技能水平经部门测试完全达到或超过岗位要求标准。
- 3、试用期间有突出表现或贡献，多次受到宾客或部门以及酒店的表扬、奖励。
- 4、试用期工作满勤，没有任何违纪情况。
- 5、与同事关系融洽，协作顺畅。
- 6、通常情况下，提前转正只适用于一线营运部门的试用期员工。
- 7、依据部门总人数的不同，每年度提前转正的员工不得超过 3-5 名[具体为

部门人数 50 人以下的不得超过 3 名（含），50 至 100 人的不得超过 4 名（含），100 至 200 人的不得超过 5 名（含），200 人以上的不得超过 6 名（含）]。

上述条件中除第 2、3 两项可任选一项外，其他均为必要条件，缺一不可。

4.10 学员提前转正的规定

（一）适用范围：

- 1、在店实习期达三个月以上的非厨师学员。
- 2、在店实习期达六个月以上的厨师学员。

（二）提前转正的条件：

1、必要条件：

- （1）非厨师学员在酒店同一岗位实习连续满 3 个月或累计达 5 个月以上；厨师学员连续工作满 6 个月或累计达 9 个月。
- （2）无违纪和过失行为记录。
- （3）无累计 3 日以上缺勤（无论何种原因）。
- （4）获得至少 3 次以上奖励；或经部门确认的至少 1 次有具体事迹的优秀表现（直接面客岗位）。
- （5）每月综合工作（绩效）表现为优秀。

2、参考条件：

- （1）态度积极，善于学习，能够快速适应工作环境和掌握岗位技能。
- （2）沟通协作良好，团结同事。

3、其它限制：

- （1）学员转正不增加岗位的整体编制人数。
- （2）原则上只允许营业部门的学员提前转正。
- （3）每部门当月学员提前转正的人数不得超过在岗学员总数的 10%。

（三）提前转正的程序：

所在部门根据转正条件填写《试用期工作表现鉴定表》及《人事调动申请表》（附）一并报送人力资源部。

- 1、人力资源部依照规定程序完成调查、审核工作，并批注意见。
- 2、人力资源部将《人事调动申请表》及相关书面材料报副总经理、总经理依次审批。
- 3、经酒店领导批准后，人力资源部为该员工办理转正定级发文手续。

学员转正起在店工作满一年（含实习期），经征询员工需求后为其办理各项

社会保险的缴纳工作。

4.11 对员工违犯财务规定操作与侵占酒店财物处罚的补充规定

（一）主要涉及财物的岗位：

客务部：前台、行政廊、楼层库管、司机班；

餐饮部：酒水、管事部（除临时工之外）；康乐部：酒水；

公关销售部：全体销售人员（不包括公关部）；

财务部：全体人员；安全部：中控室人员；

人力资源部：劳资福利员；

党群工作部：秘书兼会计；

总办：秘书；

（二）入职手续补充规定：

1、凡应聘上述岗位的人员，除酒店现行规定的入职手续外，另需要加入“严格的岗前工作背景审查”、“第三者工作担保证明”及“最高学历或资格证书原件”三项，便于网上核实。

2、现在岗人员未提供上述材料的，需要按规定补交。

（三）违犯财务规定操作或侵占酒店财物处理办法：

1、轻度违犯或侵占，涉案金额 100 元（含）以下者：给予严重过失，并扣罚一个月工资，同时予以辞退。

2、重度违犯或侵占，涉案金额 100 元以上者：

（1）给予重大过失，并扣罚一个月工资，立即除名；

（2）以酒店名义通报本市所有三星（含）以上级别酒店相关事实；

（3）涉案金额较大，员工月工资不足够偿付，酒店将持续追缴；

（4）财务金额达 5000 元（含）以上者，酒店将移交司法机关，追究当事人的法律责任。

（四）对审核（举报）者的激励：

对于工作审核查出或发现举报违犯财务规定操作及侵占酒店财物情况的人员，酒店将参照涉案金额给予审核人或举报者一定比例的奖励。

4.12 酒店休（请）假制度

本休假制度是根据酒店的实际情况制定的，凡酒店员工应严格遵守。具体内容如下：

（一）请假程序

1、各种假期的申请一律填写《请假申请表》，并依照规定的审批权限和审批程序进行申请；休假归来，三天（含）以下须向部门办理销假，三天以上须向人力资源部办理销假。《请假申请表》需填写三份，一份交人力资源部，一份交本部门，一份交财务部。

2、员工休假应按照规定时间提前填写《请假申请表》，待批准后方可休假（遇特殊或紧急情况可先休假，但事后必须讲清理由，并按规定程序及审批权限，办理补假手续），否则按旷工处理。

3、各种假期申请表应随时送人力资源部审核。

（二）请假天数的审批权限

1、主管可批准所属员工请假 1 天。

2、部门总监可批准本部门经理、经理助理请假 1 天；可批准主管（含）以下员工请假 3 天。

3、员工请假 3 天以上由部门总监批准后，报人力资源部审批；主管级以上员工请假 3 天以上由部门总监及分管酒店领导批准后，报人力资源部备案。

4、部门总监请假需报分管酒店领导及总经理批准生效，并报人力资源部备案；部门副经理，经理助理请假 2 天（含）以上需报分管酒店领导及总经理批准生效，并报人力资源部备案。

5、总监、总经理助理、副总经理请假需报总经理批准，并通知总经理办公室，报人力资源部备案。

6、总经理请假需通知总经理办公室。

7、任何员工在工作时间临时外出（离店），且外出时间在半小时以上的，须向部门主管或分管领导请示，否则视擅离工作岗位处理。

8、特殊情况下（如在营业旺季或遇上级管理部门检查工作等）请假的，由总经理审批。

9、培训、例会、学习、庆祝活动等的请假程序：

各种培训、例会、学习、庆祝活动等的请假，必须事先向活动的组织部门及主持（或主讲）人提出书面申请，确有不便的，可委派专人代请，经批准后执行，

并须事后办理补假手续。否则因此而缺席的，按旷工处理。

4.13 保险制度

酒店参保险种包括：养老保险、失业保险、医疗保险、工伤保险、生育保险五项社会保险。凡酒店合同工均缴纳养老保险金

4.13.1 养老保险具体要求：

- 1、酒店按员工工资的 20% 缴纳。
- 2、员工按工资的 6% 缴纳。
- 3、基本养老费由国家、企业和个人三方负担。
- 4、酒店基本养老保险实行社会统筹与个人账户相结合。

4.13.2 失业保险具体要求：

- 1、酒店按员工工资的 2% 缴纳。
- 2、员工按工资的 1% 缴纳。
- 3、失业保险费由国家、企业和个人三方负担。
- 4、酒店失业保险实行社会统筹与个人账户相结合。

4.13.3 医疗保险具体要求：

- 1、用人单位以上年度职工工资总额为基数，按 6% 缴纳。
- 2、职工个人以上年度工资收入为基数，按 2% 缴纳。
- 3、医疗保险费由国家、企业和个人三方负担。
- 4、酒店医疗保险实行社会统筹与个人账户相结合。

4.13.4 工伤保险具体要求：

- 1、用人单位以上年度职工工资总额为基数，按 0.6% 缴纳。
- 2、职工个人不缴费。
- 3、工伤保险费由国家和企业负担。

4.13.5 生育保险具体要求：

- 1、用人单位按照本单位上年度职工工资总额的 0.7% 缴纳。
- 2、职工个人不缴纳生育保险费。

3、生育保险费由国家和企业负担。

4.13.6 操作要求:

- 1、做好酒店和员工工资、缴费的记录和个人账户的建立与管理等基础工作。
- 2、每月或每年由财务部按期足额向税务局缴纳养老保险金。
- 3、定期或不定期向劳动局和酒店做以上说明。

4.14 酒店外语津贴制度

(一) 英语津贴制度:

- 1、施行范围: 全员。
- 2、级别划分及津贴待遇:

英语级别划分为初、中、高三级, 津贴为: 每月 30、60、100 元。

3、主办部门: 人力资源部

4、评定方式: 由人力资源部组织不同级别的出题与考试。每级考试分为笔试与口试两部分; 每年组织一次。

5、报名方式: 由各部门秘书根据人力资源部通知将部门报名人员名单报至人力资源部。

考试时间为每年的三月份。

6、考试基本要求:

(1) 参加考试人员, 必须先经过笔试, 笔试合格后方可参加口试; 如两次考试均合格, 即可享受相应的津贴待遇。

(2) 参加考试人员须严格遵守考场纪律, 服从安排, 如发现有作弊等违纪行为的, 即取消考试资格或成绩。

7、英语津贴复核考试:

对于已享受酒店英语津贴满两年的员工(两年内属同一级别津贴), 须在下年度参加酒店英语津贴考试时, 将本人的英语级别提高到更高一级水平(初级至中级、中级至高级、高级水平不变), 可继续享受新一级英语津贴待遇; 如期末未提高的, 不再继续享受原英语津贴, 但仍可参加下一年度英语津贴考试, 按实际级别享受待遇。

8、通过国家大学英语四、六级考试, 可以免试享受酒店中、高级英语津贴待遇:

- (1) 凡是通过国家大学英语四、六级考试, 并持有《国家大学英语四、六

级证书》的员工，在试用期满后，可以分别享受酒店中、高级英语津贴待遇。

（2）此待遇可享受两年。两年期满后，必须参加酒店每年举行的英语津贴考试。具体规定按上一条“酒店英语津贴复核考试”规定内容执行。

（3）酒店将对持有的《国家大学英语四、六级证书》的进行审核。如发现不真实的证书，将给予本人享受津贴待遇数额两倍的罚款。

9、执行时间：

（1）凡通过某一级别考试的人员，可享受相应的英语津贴至下年度考试之前。

（2）学员如通过考试的，其津贴执行的起始时间为实习期满之日。

4.15 酒店员工工号牌管理规定

（一）发放范围：在酒店任职的全体员工。

（二）发放程序：

1. 工号牌的编号、制作及发放统一由人力资源部负责。
2. 成批领取酒店工号牌时，由各部门秘书到人力资源部统一领取后，发给所属部门员工。
3. 遇更换、丢失补办等情形，如 5 人以上由部门秘书到人力资源部统一办理；5 人以下由本人自办。

（三）注意事项：

1. 员工必须将工号牌端正地佩带在左上胸。
2. 不佩带工号牌，任何员工不得进入工作岗位，否则给予口头警告，并处罚款。
3. 员工之间不得互换或转借工号牌。否则给予书面警告，并处罚款 50 元。
4. 员工须爱护使用工号牌，不得故意涂污、损坏工号牌，否则从重处罚。
5. 遇工号牌丢失，员工应立刻到人力资源部申领新工号牌，并交纳相应的工本费；如因自然磨损工号牌不能继续使用的，免费更换。
6. 遇有员工调职或升职，人力资源部负责免费办理工号牌的更换。员工离职时，须将工号牌交回人力资源部，不能交回者，需交纳工本制作费。

4.16 酒店员工负伤申报及处理程序规定

（一）负伤申报程序

- 1、工作中负伤发生后，由本部门立即通知人力资源部、安全部。
- 2、事发部门对负伤员工视伤势轻重须采取应急措施。
- 3、人力资源部、安全部在接到通知后马上派人到事发现场，调查事发原因、过程、人员伤亡、经济损失等情况，确定事发责任人，同时向本部门、当时人核实情况。若属重大伤亡事故应立即通知财务部并上报总经理。
- 4、调查人员根据调查结果如实填写《负伤报告单》报人力资源总监、总经理审批。

（二）负伤者须到指定医院就诊

（三）确定医药费的报销比例

根据负伤调查结果，确定负伤性质及报销医药费比例，并在《负伤报告单》上注明。

（四）不予报销医药费项目：

- 1、挂号费。
- 2、同挂号费开在一张单子上的诊查费。
- 3、陪护（住）费、特别营养费、保温费、文娱费、医疗手册费、押瓶费、煎药费、空调费、电炉费、电冰箱费、纸丁费、温馨病房费及其他附加费用。
- 4、点名手术费。
- 5、医疗咨询费、医疗保险费（指医疗期间加收的保险费）、优质优价费（指医院开设的特诊）、健康预测费。
- 6、各种磁疗用品费。
- 7、住院病人，根据病情可以出院，但不遵医嘱拒不出院者，自院方开出出院通知单的第三天后的费用；住院期间，不遵守院规、擅自离院后的一切费用。
- 8、非以上指定医院出具的、非电脑打印的门诊收费收据。

（五）报销医药费的审批程序

依据以上报销医药费具体规定，报经部门经理、人力资源总监、财务部经理、总经理审批报销。

4.17 酒店宾客意见回复制度

（一）各部门

- 1、积极收集客人对 XXXXX 酒店服务、设施等方面所提出的意见及建议信息，留下客人名片（尤其是对 XXXXX 酒店的提高有实际意义的意见和建议，务必向客

人索要名片)。若客人未携带名片,则留下客人的房间号、公司名及电话号码等准确信息。

2、将收集到的宾客意见、建议、客人资料等信息整齐填写在《宾客意见书》上,将名片钉在意见书左上角。

3、将收到的宾客意见书汇总后及时交培训部。

4、对涉及餐饮、康乐及其它部门的意见,相关部门需积极配合公关部(大堂经理)做好宾客意见回复工作。请各部门针对本部门的宾客意见和建议拿出改进方案或措施后通知公关部,由公关部(大堂经理)统一措词,礼貌回复客人。

5、对宾客提出的意见、建议等要重视,认真分析,本着“客人永远是对的”的原则,查找自身原因,制定整改方案,提高部门工作。

(二) 培训部

1、将各部门收集的宾客意见书在晨会上进行宣读。

2、将各部门收集宾客意见书的数量及时填写在《各部门宾客意见书数量表》上。

3、汇总、整理各部门收集的宾客意见征询书,对重点客户、重点意见内容的宾客意见进行归类,选出需回复的宾客意见书。

4、每日上午 11:00 前,将需回复的宾客意见书转交客务部公关部。

5、跟踪公关部对宾客意见书的回复情况,收回意见书。

6、将宾客意见书内容进行电脑录入,以备查和作为服务质量分析的资料。

(三) 公关部

1、每日收到培训部转来的宾客意见书后,及时与相关部门沟通落实,给予回复。回复客人要遵循以下原则:

(1) 选择合适的回复方式(最好为书面回复或发邮件),要求在一周内发出;

(2) 回复时,态度要诚恳,不要强调主观原因(除非特殊情况);

(3) 所有信件形式的回复,均需由总经理阅批,并以总经理的名义回复客人。

2、将写好的回复信请总经理阅签后寄发客人。

3、对已回复的宾客意见,要将落实和回复情况在宾客意见书右下方简要标明,并签名后转培训部。

4.18 酒店培训管理规定

(一) 培训的请假程序:

1、部门内部组织的培训：

由于客观原因确实不能参加培训者，须向部门提出书面申请，经部门经理批准后，报培训部备案。

2、培训部组织的培训：

由于客观原因确实不能参加培训者，须在培训时间 2 小时前向培训部提出部门经理签字的请假申请；确有不便不能请假的，可委派他人代请，事后须补办请假手续。

上述培训，未经请假而缺席的，按旷工处理。旷工、迟到、早退等情况的具体规定按《酒店员工手册》的有关规定执行。

（二）具体要求：

1、请假未参加培训者，须在此次培训后三日内掌握相关培训内容。

2、凡上夜班超过六小时以上（含六小时）者，有权利不参加第二日的培训；但须在此次培训后三日内掌握相关内容。

3、三日后，培训部可对未参加培训者进行随时抽查考试，成绩不合格者，将酌情进行经济处罚。

（三）奖惩：

1、酒店对培训组织安排的情况将作为部门经理年终考核项目，对培训部组织的各类培训全勤且成绩较好的人员，年终将优先考虑其本年度的升职、提级和参加外派培训的机会。

2、一年内，累计超过三次以上（含五次）不经请假不参加培训部组织培训的人员，将直接与该员工的年终绩效考核挂钩，即出现以上情况将不予再考虑其本年度的升职、提级和外派培训。

4.19 外派培训工作程序

（一）相关工作职责划分：

1、人力资源部培训部职责：

（1）承接外来培训信息，及时获悉各部门培训需求。

（2）制订各项外派培训计划，并确保计划具有针对性、实效性和前瞻性。

（3）依据工作需要及人员培养计划，通过与相关部门商洽、确定外派人选，并报请酒店领导批准。

（4）统筹督导、执行外派培训计划，落实相关各项工作。

2、酒店各部门职责：

- (1) 主动发掘本部门外派培训需求，并及时与培训部取得沟通。
- (2) 将外派培训与本部门的工作需要，及员工的培养计划紧密挂钩。
- (3) 积极配合培训部选派人员，合理调配工作，认真办理相关手续，接受培训部督导，确保外派培训计划的有效落实。

(4) 就外派培训工作向培训部提出意见和建议。

(二) 外派培训操作流程：

1、前期准备工作：

- (1) 培训部确定培训信息是否符合酒店培训需求。
- (2) 培训部与接收单位商洽并确定有关培训相关细则。
- (3) 培训部与相关部门商洽，初选外派人员，并制订外派培训计划。
- (4) 培训计划经培训部经理、人力资源部总监确认后，报请酒店领导批准。
- (5) 培训部通知接收单位参加人员名单，确认培训日程、往返交通及食宿安排等事宜。

(6) 培训部将培训计划及相关资料转交相关部门，并由部门办理差旅（培训）借款、往返交通等手续。非特殊情况下，交通工具须选择国航班机，并办理公派优惠票。

(7) 培训部安排外派人员签订《酒店员工培训补充劳动合同》一式两份。

(8) 其它准备工作。

2、培训计划实施：

培训部依照既定的培训计划严格执行，期间紧密关注外派人员学习动态。相关部门协助。

3.培训结束后续工作：

- (1) 培训结束外派人员归来后，培训部组织约见，了解培训收获与心得。
- (2) 培训部将外派人员经培训所获的相关证书及资料收回或复制，并及时存档（或录入电脑数据库），妥善保管。
- (3) 培训部于外派人员返回三天内，收取《培训总结》，并进行审核。
- (4) 相关部门办理外派培训相关费用的报销手续等事宜。费用报销须经培训部审核，并由培训经理、人力资源经理签字确认，非计划超支部分由本人自付。
- (5) 由培训部组织外派培训人员为相关人员实施培训，交流培训收获。

(三) 外派培训实施原则：

1. 非特别需要，外派培训只安排在酒店经营淡季进行。
2. 同一名员工每年度只能参加一次外派培训。

3. 试用期员工、实习生、临时工，或在店工作未满一年的员工，及前六个月受到过失处罚的员工不允许参加外派培训。
4. 外派培训重点面向主管（含）以上人员，及表现优秀或具有培养潜质的员工。
5. 外派培训应注重效果，同时兼顾对员工的激励作用，培训中须确保理论与实践并重。

4.20 员工进出酒店的规定

（一）经理级以上人员可行走客用通道出入酒店，并可搭乘客用电梯。其他员工出入酒店必须行走指定的员工通道，工作期间亦应搭乘员工电梯，行走员工楼梯或通道；如确因工作需要须乘客梯时，要做到主动避让客人，以客为先，彬彬有礼。

（二）员工进出酒店一般只能携带与工作有关的日常私人物品，下班经员工通道离店时，必须主动开启随身包（袋），接受保安人员检查，否则保安人员有权阻止其离店。

（三）二线员工非因工作需要不得进入客用区域（前厅、餐厅、楼层、康体娱乐等）。

（四）所有员工的私家车和自行车必须停放在酒店为员工指定的停车场。

4.21 员工乘用客用电梯管理规定

（一）除以下几种情况，酒店人员均不可乘坐客用电梯：

1. 客房部员工应急查 C/O 房或应急服务（如开门、急送客人索取的用品等）；
2. 客房部 PA 工作人员清理客梯和检查客梯卫生；
3. 礼宾部人员为客人送行李、房卡及所需物品，陪同客人上、下楼；
4. 保安人员紧急公务上下楼；
5. 工程部紧急维修及维护、查看电梯运转；
6. 公关销售人员陪同客人上下楼；
7. 送餐部送餐；
8. 公关部人员上下楼；
9. 大堂经理上下楼；
10. 部门经理及以上人员上下楼。

（二）乘用客梯时请注意：

1. 如可能应尽量站在电梯操纵箱处，方便为客人服务。
2. 进电梯时：如电梯内有客人，请微笑问候客人：“早上/中午/下午好，先生/女士。”
3. 电梯停到客人所呼的楼层，应主动提醒客人楼层数，礼貌道别。“#楼到了，先生，再见！”
4. 电梯停后如有客人进梯，请微笑问候，并可以问：“请问先生您到几楼？”然后为客人按楼层号。
5. 客人进出电梯时应用单手护住梯门，以示客人进出小心磕碰、夹伤。
6. 离开电梯时应向梯内客人微笑道别。
7. 以上情况中如遇客人较多时应尽量提供上述服务，并问候客人。
8. 当电梯超载时，应主动让出。
9. 如遇客人有推拉扶手或吸烟等不安全的举动时应礼貌劝阻客人。如：微笑，对客人说：对不起先生，为了您的安全，请把烟熄掉好吗？

4.22 酒店公共区域行为规范

在公共区域（客用电梯通道、大厅、商务中心、客房楼层楼道、各餐厅、及餐厅走廊）要谨记下列要求：

- （一）端正的行走姿态，步伐快捷，靠边轻轻走。
- （二）遇到客人都要亲切微笑致意、问候“您好！”。
- （三）礼让宾客，成竖行行走，请勿几人并排行走。
- （四）员工之间不可嬉笑喧哗。
- （五）衣着整洁，不可敞着衣领、卷袖口，放开西装纽扣。
- （六）交代工作要简洁，不应长时间交谈。
- （七）请勿拖拉着鞋子走路，避免给客人以懒散的印象。
- （八）非紧急情况不可跑动，不可碰撞周围物品，给人以慌乱的感觉。
- （九）任何操作、施工、移动物品，包括拿放电话听筒都要轻轻操作，控制噪音。

4.23 员工宿舍管理规定

员工宿舍包括常住宿舍、倒班宿舍、普通宿舍及所辖区域，统一由人力资源

部负责管理。凡员工入住必须履行登记手续，入住后服从管理，并严格遵守各项规章制度（见下）。

（一）员工居住守则

1. 履行规定的入住登记手续后入住，相关凭（证）件随身携带。
2. 爱护使用由酒店提供的自用、公用宿舍用品（具），并承付相关责任及赔偿。
3. 认真学习并严格遵守各项员工宿舍管理规定。
4. 服从管理和调配，自觉接受宿舍管理人员的例行检查。
5. 注意个人卫生，讲求礼节礼貌，遵守公共道德，彼此尊重、互敬互让。
6. 积极维护公共安全及清洁卫生，确保设施设备正常运转，运作流程完整通畅。

（二）安全及卫生管理条例

1. 倒班宿舍由 PA 负责统一清洁，使用者须自觉保持室内及床铺的清洁卫生；常住宿舍设立内部值日轮班制度，自行负责卫生清洁，并确保达到规定标准（附）。
2. 凡入住宿舍员工须注重个人卫生，相互协作，有效维护并确保个人及宿舍公共区域处于良好的卫生状态。
3. 树立安全及防范意识，预防任何安全隐患、行为的发生；遇到各类突发事件（盗、抢、灾害、犯罪等），紧急采取力所能及的措施制止，同时迅速报告有关部门或向他人求助；遇到形迹可疑人员主动询问情况。
4. 宿舍无人时，最后一名离开者须闭（锁）门、橱，窗，关掉电灯、水龙头，切断电源；现金、证件及其它贵重物品自行妥善保管，不得随意存放。
5. 在宿舍区域行走，严禁彼此推拉、动作剧烈或行为粗野；宿舍内只允许从事轻微活动，不得高声喧哗，严禁攀高、跨跃、爬门（窗）进出等行为。
6. 严禁在宿舍内私接电源（线）、吸烟、动用明火（电炉、蜡烛等）。
7. 严禁将管制刀具、易燃易爆、剧毒等危险品带进宿舍区域内使用或存放。
8. 严禁在宿舍内赌博、酗酒、搓麻、斗欧，传播淫秽，发生非正当男女混杂，及从事其它任何有伤风化或影响酒店形象的活动。
9. 未经许可，不得擅自更换房间、床位或移动公用器具及设施；严禁私配钥匙、更换门（柜）锁。
10. 遇有亲朋来访须到宿舍管理员处登记，原则上异性员工（包括来访者）不得互窜宿舍。非特殊情况且未经管理员同意，任何男性来访者或酒店男员

工不得进入女员工宿舍（例行检查除外）。

11. 常住宿舍和倒班宿舍员工均须按规定时间（见后）归宿，归宿时严禁喧闹、大声呼叫、酗酒滋事。
12. 爱护宿舍楼区内的灭火器、消防栓、安全疏散通道等消防设施（器材），不得在公共区域长时间逗留，并严禁在消防通道处逗留。

（三）管理员检查工作细则

1. 每班次检查常住宿舍、倒班宿舍各一次，机动检查一次。
2. 交接班时两班共同检查核对入住人员个床上用品是否短缺。
3. 管理员须按规定安排员工入住，有礼貌的检查宿舍。
4. 对违反规定入住的员工要有理、有据的说明，并且上报部门。
5. 管理员对违反规定的行为不去管理或管理不得力者将受到部门批评、扣分、罚款，严重时给予《员工过失单》的处分。

4.24 员工更衣室管理规定

（一）更衣室内严禁大声喧哗，打闹、下棋、打扑克、躺卧睡觉及一切娱乐性活动。

（二）爱护更衣室内一切设施用具，不得随意损坏，如有违反按价赔偿。

（三）更衣室内不准赌博或变相赌博，不准将易燃易爆等危险物品带入室内，吸烟后及时将烟头熄灭。

（四）节约用水，随手关闭，浴室内不准洗衣物，非酒店员工严禁在浴室内洗澡。

（五）自觉维护室内卫生，不准随地吐痰，乱扔纸屑，烟头等废物，违者处于5元罚款，并令其整理干净。

（六）室内不准悬挂摆放任何私人物品，违者予以没收。

（七）使用厕所、浴室时应讲究卫生，便后冲洗，用水后关闭阀门，卫生纸请勿乱丢、乱放。

（八）遵守员工更衣柜使用管理规定，不得私自移动，调整、调换更衣柜。

（九）更衣柜内严禁放贵重物品，开锁后要随手锁好。

（十）尊重并服从工作人员的安排和管理。

4.25 酒店员工餐管理办法

1. 每天由厨师领班填写领料单或原料采购单，各种原料进入厨房后，由领班进行质量检查，填写收货单，变质变味原料与食品不得使用加工。
2. 各种原料加工必须洗涤干净，鸡、鸭、鱼等原料要随到随开腔、防止闷腔。加工过程中，各种容器、刀具、炊具必须保证清洁，定时消毒。加工后的原料定位存放，生熟分开，生熟食品刀具分开使用。
3. 按操作程序烹制，始终保持锅勺、炉台、抹布、容器干净，每餐一消毒，品尝食品不得用手拿。剩余食品凉透后放入冰箱，再用时必须加热，过期食品不得使用。
4. 冷菜食品与热菜制作分开，原料经过检查，不符合卫生条件的坚决不用。冷菜间及案板、刀具、炊具每餐消毒一次，生吃冷菜前必须消毒，冷菜食品每日化验一次。
5. 面点与冷荤、热菜制作分开。蒸箱、蒸锅、和面机、绞肉机等每次用前检查，用后洗净，各种炊具用具定位存放。剩余面点凉透后存入专用保管柜。
6. 各种冷热食品与面点制作必须保证质量，每餐开餐前由厨师领班检查，未熟、变味、质量不合要求的食品不得出售。
7. 每餐开餐前做好售前准备，凭卡或餐券售出。售出时要公平、合理。
8. 厨师必须穿工作服上岗，每餐工作前洗手消毒，各种设备定时维修各种炊具用具每餐洗涤消毒，厨房地面、冰箱、案板、刀具每餐清洁一次，确保厨房清洁、整齐、无异味。
9. 餐厅每餐开餐前整理一次，餐椅、地面、餐具擦拭干净，摆放整齐，餐具托盘每餐消毒，各处卫生检查达标。

4.26 外来人员用餐管理规定

申请规程：

（一）需要用餐的店外单位（包括外租场所、工程承包商、实习单位等）向酒店所辖部门（即相关业务协作部门）提出申请。

（二）部门以《用餐申请表》（附）向人力资源部提出申请，内容包括：用餐单位名称、与酒店业务关系重要程度、用餐人数、餐次、用餐地点、起始时间、

付费方式等，并由部门经理签字确认。

（三）人力资源部根据员工餐运转状况和承担能力审核批准，必要时对部门所提出的申请酌情予以调整。

管理规定：

（一）用餐要求：

1. 凡在酒店员工餐用餐的外来人员须自带餐具或用酒店指定餐具用餐，并要求就餐结束后不得在员工餐厅内清洗自带餐具。
2. 用餐时一律须出具《餐卡》或《用餐券》，店内员工工作加班使用《加班餐券》就餐。
3. 严格遵守员工餐厅其他用餐规定，服从管理。

（二）财务核算：

因外来人员用餐所产生的额外成本支出，由财务部核算用餐收入后互抵。

4.27 员工食堂安全管理制度

（一）严禁在工作区域内吸烟。

（二）附近不得堆放易燃物品。

（三）要保持地面卫生，清洁地面后要保持地面干燥，不要留水迹，并及时摆放“小心、地滑”提示牌，以防滑倒发生危险。增强安全意识，防止发生烫伤、电击伤、切割伤等事故。

（四）在煮物品、通下水、墩地面时，工作人员应穿防护用具。使用火碱时应先用温水将其溶化，方可使用。

（五）认真检查煤气设备，保证其随时处于完好状态，灶头处排风设备要经常清洗，不用时将开关全部关闭。

（六）电器设备不用时要及时关闭电源。

（七）设备器具如有损坏，应及时开维修通知单。

（八）严格遵守“先点火后开气”的操作规程。煤气灶漏气要立即检查，完全安全后方可使用；煤气突然熄火，要立即关闭阀门以防第二次点火时发生爆炸。

（九）注意油锅温度不要过高，以免发生危险。在煤气灶上做油炸品时，严禁人员离开。

（十）保证工作区域内各种灭火器材完好。所有工作人员应定期学习消防知识，并会使用消防设备。

（十一）下班时断水、断电、断气。加强防盗意识，闭餐后及时关闭员工餐

厅相应通道。

（十二）各区域设备由相应岗位人员管理，电源控制柜白天由正常班值班员负责，其它时间由夜早班人员负责，发生事故及时报告并作记录，如是人为原因，相关人员要承担责任。

（十三）熟知酒店报火警程序。报警电话为 9 或 2841。

4.28 人力资源部安全管理制度

（一）做好办公室日常管理工作。

（二）强化文档保管保密措施，重要文件、档案及时归档、上锁。

（三）定时请电脑房进行电脑查、杀毒，如有异常情况及时通知电脑房及相关部门。

（四）增强防火意识，上下班前认真检查电源、火源，及时消除各种隐患。

（五）办公室无人时及时上锁，加强防盗意识。

（六）招聘时防止录用“三嫌两牢”人员，确保酒店用人安全

全国Mini-MBA职业经理双证班



允许提前获取证书 全国招生 权威双证 请速充电

教委批准成立正规管理类教育机构，近 20 年实战教育经验，值得信赖！（教证：0000154160 号）

全国迷你 MBA 职业经理双证书班[®]，全国招生，毕业颁发双证书，近期开课. 咨询电话:13684609885

招生专业及其颁发证书：

认证项目	颁发双证	学 费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《人力资源管理师》MBA 双证书班	高级人力资源管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《工商管理培训教师资格》双证班	高级工商管理培训教师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元

全国《工厂管理》MBA 高等教育双证班	高级工厂管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《经济管理师》MBA 高等教育双证	高级经济管理师职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《六西格玛管理师》MBA 双证书班	高级六西格玛管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元
全国《生产运营管理师》MBA 双证书班	高级生产运营管理师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【主办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有老师担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451—88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

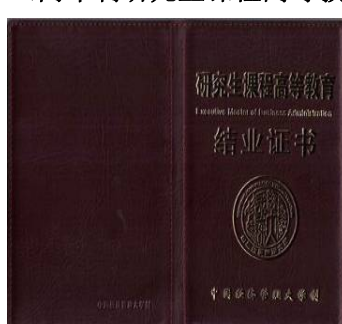
- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(支持网转、柜台办理和自动取款机办理)(如柜台办理请携带本人身份证到银行办理)

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 收件人：王海涛
方式二	学校帐号 企业账户	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018034
方式三	交通银行	卡号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄	卡号：6221882600079099806 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	工商银行	卡号：6222083500001062507 户名：徐传有 开户行：哈尔滨市道外区太平桥支行
方式六	建设银行	卡号：6222801141561055564 户名：王海涛
方式七	农业银行	卡号：6228480170232416918 用户名：王海涛 开户行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行
方式八	招商银行	卡号：6225884517313071 户名：王海涛 开户行招商银行哈尔滨分行马迭尔支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

【咨询电话】13684609885 0451—88342620 【学校网站】<http://www.mhjy.net>