# 最新酒店管理制度简短

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2025-02-19

*最新酒店管理制度简短一您好!我是一名刚刚从湖南经济学院毕业的大学生。我很荣幸有机会向您呈上我的个人资料。在投身社会之际，为了找到符合自己专业和兴趣的工作，实现自己的人生价值，谨向各位领导作一自我推荐。现将自己的情况简要介绍如下：我是一名学习...*

**最新酒店管理制度简短一**

您好!我是一名刚刚从湖南经济学院毕业的大学生。我很荣幸有机会向您呈上我的个人资料。在投身社会之际，为了找到符合自己专业和兴趣的工作，实现自己的人生价值，谨向各位领导作一自我推荐。

现将自己的情况简要介绍如下：

我是一名学习酒店管理专业的大学生，我热爱我的专业并为其投入了巨大的热情和精力。在四年的学习生活中，我所学习的内容包括了从理论知识到专业技能知识的学习。通过对这些知识的学习，我对这一领域的相关知识有了一定程度的理解和掌握，具有了一定的实际操作能力和技术。

在学校的学习，不论是基础理论知识，还是实际操作技能，我都取的了优异的成绩。在学校学习之余，我还积极参加社会实践活动。曾在20xx年参加了学校的“三下乡”社会实践活动。被评为“优秀积极份子”在20xx年5月至10月曾赴法国学习西方餐饮文化和法国高星际酒店的实习，使我能够掌握更为标准和系统的西餐服务。能够流利的运用法语和客人交流。

我真诚的希望能够到贵酒店实现我的梦想，能够为贵酒店奉献我的一份力量。同时也希望能够和贵酒店的精英团结合作。相信能够使酒店以后的事业蒸蒸日上。如果我有幸加入归酒店，我一定会努力的做好我的工作。

希望各位领导能够对我予以考虑，我热切期盼你们的回音。谢谢!

此致

敬礼！

应聘者：x

20xx年x月x日

**最新酒店管理制度简短二**

一、十年质管工作的回顾

“温馨细微，物有所值”是金海湾大酒店的服务宗旨，正是富有特色，深具个性的服务，使金海湾成为客人心之所系，情之所牵。服务质量的保持和提升，离不开质管工作。在过去的十年里，由质管部与各业务部门构成的“双轨制”质管体系对酒店经营管理的良好运作起着不可低估的作用。

在十年的质量管理工作中，“服务=产品?质量=生命”的观念已经深植于中高层管理人员心中。较为系统的质量管理工作，培养了员工温馨细微为客服务的工作态度，酒店员工深深了解在对客服务中不能有一丝一毫的怠慢或掉以轻心，必须有认认真真、仔仔细细、勤勤恳恳的工作态度。酒店更探索出一批深有特色的服务产品，如“金海湾服务十二快”、“殷情带房”、“接待收银一站化”等。由于服务富有个性及特色，酒店在客人中享有一定知名度和良好口碑。另一方面，在质管工作中也轮训了一批管理人员，培训并发现了一批人才，并安排在相应的管理岗位上。当然，“双轨制”的质管体系也存在一些问题：如质管部对各部门的质管工作的评判有一定的片面性、单向性，各部门贯彻酒店的管理与服务规程和员工守则的工作不能完全落实等。以前质管工作是双轨制，既有各部门的质管工作，也有质管部的督察工作，双轨制对各部门的质管工作有所推进，有所约束。撤消质管部，实行服务质量管理部门负责这一单轨制，虽有点背水一战的味道，但更能见到服务的真实一面，更能体现出酒店服务质量管理水平的高低。

如何保持酒店的服务质量和提高服务质量管理水平，既是酒店核心竞争力的重要手段，也是酒店管理者必须不断探索的课题。

二、必须牢记的理论

1.必须坚定地实行“质量控制”的理论

“质量控制”的理论是酒店做好服务质量管理工作的基本原理。“质量控制”的首务是要设定服务质量标准，有了标准才能按标准去评估各项服务的业绩，才能有效地修正不符合标准的行为和程序，并制定相关的服务标准改造计划。由于各家酒店星级高低不一，设定的标准一定要与酒店的环境、硬件、人员素质等条件相匹配，不能片面地追求所谓“四星酒店、五星服务”之类不切实际的目标。

质量控制的第二步是质量管理，我们提倡全方位质量管理。酒店的服务质量优劣，口碑好坏，取决于各部门每一员工的工作结果，由于酒店产品具有综合性和关联性，所有环节密不可分的，因此，每一部门，每一位员工都是服务质量管理的争与者。酒店所有的部门都有质量管理的目标、任务，都应当制订相关的计划和实施方案。所以，酒店服务质量管理是全方位的，全酒店的，没有任何一个部门和员工可以例外。

2.寻找“最短的一块木板”

一个由许多块长短不同的木板箍成的木桶，决定其容水量大小的并非是其中最长的那块木板或全部木板长度的平均值，而取决于其中最短的那块木板。这是著名的“木桶理论”。要想提高木桶整体效应，不是增加最长的那块木板的长度，而是要下功夫补齐最短的那块木板的长度。酒店的整体服务质量如同“木桶的容量”，其中整体水平高低由“最短的一块木板”决定,临海连锁酒店，因此我们首先要有“寻找”那块“最短的木块”的观念，要时时刻刻、每天、每周、每月，周而复始地检查、督导服务的过程，包括员工和管理人员的精神状态、礼貌礼仪、服务规范，并把每一部门和每一项业务活动中服务质量“最短的木块”寻找出来，分析和寻觅服务质量投诉的原因，加以解决。如此才能“对症下药”，延长“最短的木块”，使服务质量的各个环节齐头并进，从而提高服务质量的整体水平。

3.经常重弹“100-1=0”的老调

“100-1=0”这是酒店业普遍认可的服务原则，它指的是细小环节上的缺失会使酒店的整体服务质量受到否认，它所强调的同样是全局效益。我们要以此观念统一各部门想法。酒店无小事。酒店的运营特点要求“勤勤恳恳、仔仔细细、认认真真”，服务的质量和运营的过程是通过小事和细节来构成、来体现的。所以，“小”事不小，细节不“细”，每一件小事，每一个细节，对酒店和部门来说是1%，对客人来说却是100%。所以100-1=0就成立了。

三、对客人投诉我们应有的态度

“不识庐山真面目，只缘身在此山中”，我们往往对自身的缺陷浑然不知，而客人却是酒店服务最好的评判师。客人的意见比一些酒店所属管理公司的质量检查或专人私访能更真实地反映出一间酒店服务质量的状况，故此，对待客人投诉的态度也是衡量一间酒店管理层管理水平高低的试金石。对客人投诉应有的态度，要在酒店全体员工中形成共识。

a.宁信勿疑

顾客一般不会无事生非，顾客一般不会自寻烦恼，顾客不会花钱买难受，所以对于顾客和投诉，管理人员和部门应“信”，不要“疑”，不管是楼层或厅面服务，发生投诉时，一般是员工或酒店的过失。

b.宁高勿低

遇客投诉，部门管理人员对自己或员工的要求不能从低处、小处着眼，应有运用较高的标准和较高的要求评判，才能从大局、长远、整体方面考虑解决问题，通过顾客的投诉改进我们的服务工作。

c.宁严勿宽

对于客人的投诉，如经查实属于酒店和员工过失，处理时应严格按章扣罚，否则无法避免同一错误再次出现。如果一味姑息，则或能形成惯例而无法保证原有的规章规程的执行。

四、实行部门负责制和走动式管理

由于服务是酒店的产品，服务质量是酒店的生命，所以部门的服务质量必须也只能由各部门的“首长”、即正职经理负责，实行部门负责制，全酒店的服务质量则由酒店总经理负责。各部门或系统的副职，在协助正职工作的首要内容，也理所当然是“服务质量”。服务质量管理是酒店管理工作中“专业中的专业”，质量管理工作是各部门管理工作中的首务。其次，酒店服务出现的问题大多是在服务现场发生，发现服务质量的“最短的木板”也只能在现场发现，如礼貌、语言、争执、服务不到位等，加上部分服务有“即时性”(当然大多数的服务有一定的过程)，管理人员上班时不能整天坐在办公室，应提倡现场管理和走动式管理，加强现场管理的力度，观察、了解部门的员工在岗情况、观察、了解顾客的情况，观察了解服务的情况。酒店总经理、部门经理每天在各工作现场、服务现场巡视、停留时间，就很有必要加以量化限制。

五、提倡“重实效、轻空谈”的管理方法

“重实效、轻空谈”是国际上酒店管理名家提出全面质量管理(tqm)的方法。要在酒店完善服务质量管理体系，推进质管制度建设，一定要制订相关的不求虚名、行之有效的规章制度，才能让质管工作持之以恒。切忌“形式主义”或“突击运动式”的管理手段。

1.坚持部门“每天一表，每周一评，每月一结”的质量管理制度。各部门必须有服务质量每日登记表，建立各部门的服务质量档案，每周应在各部门包括各班组进行一次服务质量评估，每月小结本部门的服务质量，交给酒店相关部门，除大堂副理、当值经理外，酒店还将组织不定期的服务质量检查评比、让优秀服务案例和服务质量投诉亮相，成为鞭策员工前进的动力。部门经理应有每日工作日记，对部门的服务管理工作予以记录。在此基础上，酒店每月应有全店服务质量的评估报告，建立必要的档案资料。酒店服务质量管理的日常工作包括统计、评判和检查由人事培训部负责。

2.酒店总经理办公会议是酒店服务质量管理理所当然的管理中枢，酒店的服务质量情况是办公会议必议的课题，不再单独成立“领导小组”或“管理委员会”之类的机构，这样可以避免形式主义，增强质量管理的力度，脚踏实地做好本职工作。

3.发挥各部门的培训师的作用，他们可以配合经理推进部门的服务质量标准化工作，并由他们组织成立一个现场服务质量训导网络，同时采取多种形式让培训师充当服务质量督导员4.实行酒店管理人员在店内部门短期轮训，并把轮训工作纳入培训部的工作范围。具体的登记、统计、评判和检查的制度由其制订实施。

5.各部门可根据部门的当值轮班情况建立相关的服务质量管理小组，部门的例会应有服务质量的内容以及处理顾客投诉的情况报告。

六、值得关注的几个观念

1.员工是酒店的主人，是服务质量工作的检查者，服务质量问题的发现者，出现质量问题的解决者，不能简单地把员工当成质量管理的对象。

2.零投诉的酒店不存在，零投诉的部门不存在，零缺点的员工更不存在。管理人员应有正确的辩证唯物观，鼓励员工在服务工作中敢于创新，并正确对待顾客的投诉，做到心理平衡，以利改进服务。

3.创新是提高服务质量最好的途径。在规范服务的基础上，如何提高顾客的满意度，减少或避免顾客的投诉，服务创新就是一种有效的手段。

4.人是服务的第一要素。自然的微笑，得体的动作，整齐的服饰，关爱的语言，有时能收到其它硬件无法取得的效果。

5.不要太相信评优创佳之类的“运动”。要有稳健的管理风格，要有“沉得住气”的经营管理和服务，日积月累，才能巩固原有的服务理念。

七、继续坚持“温馨细微，物有所值”的服务理念

“温馨细微，物有所值”服务理念的提出和确定为酒店的市场形象定位，经过了近八年的实践，证明是适宜的。它既能体现出酒店服务的特色，也符合市场经济的走向。“温馨细微”体现了富有人情味、人性化和个性化的服务,吉林海航连锁酒店。“物有所值”即以经济指标来衡量服务产品的价值。这一理念是酒店全体员工用他们的辛勤劳动的汗水换来的成果，可谓之“来之不易”。全体员工在向客人提供服务时，一定要牢记这八个字，作为服务工作的最终归宿，并千方百计，想方设法为实现此目标而努力。任何服务工作上的过失，都是往酒店的市场形象抹黑。

除此之外，历年我们所创造的个性化服务和超常化服务，如“金海湾服务十二快”、“殷情带房”、“金钥匙服务”、“接待收银一站化”等各项特色服务工作，各部门一定要认真负责，继续贯彻落实，这样才能让酒店的形象更加丰满，更加完善。

“完美”是人类追求的目标，也应是我们酒店管理人员和员工应追求的目标。虽然这样的目标很难企求，但如若没有目标，我们的服务工作将会落伍，将无法在酒店行业的竞争中前进

**最新酒店管理制度简短三**

xx经理：

我从《xxx日报》上的招聘广告中获悉贵酒店欲招聘一名经理秘书，特冒昧写信应聘。

两个月后，我将从工商学院酒店物业管理系毕业。身高41.25px，相貌端庄，气质颇佳。在校期间，我系统地学习了现代管理概论、社会心理学、酒店管理概论、酒店财务会计、酒店客房管理、酒店餐饮管理、酒店前厅管理、酒店营销、酒店物业管理、物业管理学、住宅小区物业管理、应用写作、礼仪学、业专英文等课程。成绩优秀，曾发表论文多篇。熟悉电脑操作，英文通过国家四级，英文口语流利，略懂日语、粤语、普通话运用自如。

去年下半学期，我曾在xxx五星级酒店客房办化验室实习半个月，积累了一些实际作工经验。我热爱酒店管理作工，希望能成为贵酒店的一员，和大家一起为促进酒店发展竭尽全力，做好作工。

我的个人历简及相关材料一并附上，如能给我面谈的机会，我将不胜荣幸。

联系地址：

联系电话：

致此

礼敬!

求职人：

xxx年xx月xx日

**最新酒店管理制度简短四**

将尽半年的实习结束了!从对酒店操作的一无所知到现在能熟练的掌握酒店技能;从实习前的冲动鲁莽到实习后的耐心细致这一切的改变都是我再在酒店实习期间所学到所感受到的.在凯悦我学到了许多东西,无论是专业知识还是人际关系.接下来我就详细介绍一下我实习的情况以及我的个人感受。

怀着期待的心情我踏上了赶赴东莞的汽车.三月六日我们六位实习生在酒店人事部的陪同下来到了松山湖凯悦酒店.第一次与凯悦酒店接触是酒店开车接我们在车里看到的.那时的松山湖凯悦酒店还在全面施工,这和我们想象中的完全不同.本以为来到酒店就可以试营业了没想到还是一片工地一片黄泥地!那时侯我们心里都有些不高兴,一路上都没什么话一直到酒店员工宿舍我们才感觉好些!因为宿舍很漂亮设施也很好这才让我们感觉到了些凯悦的不同!接下来就是入职培训了,这才是我们正式接触凯悦接触凯悦的文化.一周的入职培训让我对凯悦有了初步了解.接下来我就介绍一下凯悦酒店.

东莞松山湖凯悦酒店是一家涉外五星级酒店，由世界著名的凯悦国际酒店管理集团进行管理，旅游管理系专业酒店实习报告。与著名的上海金茂君悦大酒店、北京东方君悦大酒店及香港君悦大酒店属同一管理集团，实习报告《旅游管理系专业酒店实习报告》。酒店坐落于松山湖畔，四周荔园飘香，环境秀美。酒店占地总面积300亩，主要设施有：300间豪华客房，雄伟大堂、中西特色餐厅、多功能宴会厅、一座国际化多功能会议展览中心、扒房、酒吧、健身中心、会议室、桑拿水疗中心及卡拉ok娱乐中心。

这些都是酒店的硬件最重要的是凯悦集团的理念他的管理模式才是我们最想知道最想了解的.经过短暂的入职培训对凯悦集团也有了初步了解---凯悦集团总部在芝家哥,亚太区的总部在香港.全球一共有200多家凯悦酒店.集团下设三个品牌;包括凯悦,君悦和柏悦.其中柏悦是凯悦集团中的最高品牌.凯悦集团下设的酒店都一五星级为标准其客源多为商务渡假客人.集团以为客人提供最优质的服务为宗旨,通过豪华完善的设施,一流的服务来吸引和留住客人.

集团采用四级管理模式即---服务员,领班,副理,经理!这样的管理模式将权利下放给员工,更有利于员工自身的成长.凯悦把员工当成自得客人.我们再做入职培训的时候说过在凯悦有四个客人即----客人,业主,集团,员工，其中最重要的客人就是我们的员工！在凯悦他给你的不仅仅是一份工而是一份职业。集团会给你制定你的发展计划会给你做最系统的培训。

我们旅专的六个实习生有四个被分到餐饮部有两个被分到客房部，我被分到宴会服务部实习！因为酒店还在建设当中所以酒店给我们作系统培训。内容设计餐饮的各个方面包括中餐西餐酒水等。我们的培训员都是各个餐厅的进理副理他们都有丰富的经验还有先进得理念！下面我就介绍一下我们餐饮部的组织架构：

送山湖凯悦酒店餐饮部下设八个经营部门，包括：咖啡厅、送餐部、扒房、荔枝吧、沁园、大堂吧、松山茶居、宴会厅这八个经营部门。每个餐厅都各有特色！

咖啡厅以意式烹饪及新鲜的海鲜而著名。“现烧现卖”能最好的描述这个餐厅的特色。全开方式的厨房能让每个客人都能欣赏到厨师精湛的技艺。

送餐部是全年无休的为酒店内的客人提供高质量的服务和美食。

**最新酒店管理制度简短五**

尊敬的领导：

您好！

感谢您在百忙之中抽出时间来以平和的心态看这封求职信！

由于时间仓促，准备难免有不足和纰漏之处，请予以谅解！在外打拼的这些年，我特别想找一份真正适合自己特长的工作。其实，只想抱着一种平静而真诚的心情，把这看作是交流和沟通的平台。真的，这可能是我人生中又一转折点，至少会是人生中一次不一般的经历。我叫xxx，xxxx年毕业于xxx学院，所学专业：旅游与酒店管理。

首先，我想表明一下个人的工作态度，也可能是阅历浅薄吧，一直到现在我都固执地认为：我的工作就是一种学习的过程，能够在工作中不断地汲取知识。当然，钱很重要，不过对我来说，充实而快乐的感觉就是最大的满足了！

在工作中，我一直严格要求自己做到“三心”，即“细心，耐心，恒心”，“二意”，即“诚意，真意”。当然，自己也并不具备什么压倒性的优势，甚至从某种程度来说，优势即是劣势。毕业这些时间一直都在世界五百强企业富士康工作，有过一些工作经历，但都只能说刚刚上道而已，要走的路还任重而道远！

本人性格谦虚，诚实守信，工作勤奋踏实，积极认真，乐观向上、适应力强、勇于迎接新挑战，具有独立处理事情的能力，具有较强的团队合作精神。上大学以来，抱着增强自身素养，培养自身能力的学习目标。

在专业上，认真学习并掌握所学知识，熟练各种基本实验操作，积极参于本专业的各种活动。在生活上，积极参加各种组织活动，广泛涉猎课外知识增长自己的文化素养。在班级里当过班委，也当过志愿者。

几年的大学生活，教会了我如何为人处事，告诉了我做事要尽心尽力，只有把自己想做的和自己该做的做好就不会留下遗憾。

最后，恭祝贵公司事业蒸蒸日上。祝您工作顺利！请予以考虑我这个职场新兵，愿与贵公司携手共筑美好未来！

此致

敬礼！

求职人：

xxxx年xx月xx日

**最新酒店管理制度简短六**

尊敬的公司领导：

您好！

我叫，现年xx岁，来自广西玉林，是广西语言文化职业学院酒店管理专业xx届毕业生。借此择业之际，我借着一颗赤诚的心和对事业的执着追求，真诚的推荐自己。

在校期间，我认真学习，在学校和班级的各种活动中积累了一定的经验，使自己具有良好的身体和心理素质，且有很好的沟通和适应能力。努力掌握基本技能技巧，在学好专业知识的基础上，通过考试取得普通话二级乙等、计算机一级，酒店管理师证书。

除了系统学习理论知识外，还把理论知识运用到实践中去，故在xx年4月到十月经过学校的安排，在小榄皇冠假日酒店顶岗实习七个月，并获得“实习之星”的称号，xx年寒假期间在餐厅兼职一个月，通过培训还做过促销员，在这些实际操作中，不仅更加巩固了所学知识，也学到了学校里所学不到的人情世故。

我相信，天道酬勤，也相信路是自己走出来的，只有脚踏实地努力工作，才能做出更好成绩，无愧于己！我相信自己能很快适应工作环境，并在实际工作中不断学习和完善自我，做好本职工作。

期待您的反馈！

此致

敬礼！

求职人：

20xx年xx月xx日

**最新酒店管理制度简短七**

尊敬的公司领导：

您好！我叫xx，现年20岁，来自广西玉林，是广西语言文化职业学院酒店管理专业20xx届毕业生。借此择业之际，我借着一颗赤诚的心和对事业的执着追求，真诚的推荐自己。

在校期间，我认真学习，在学校和班级的各种活动中积累了一定的经验，使自己具有良好的身体和心理素质，且有很好的沟通和适应能力。努力掌握基本技能技巧，在学好专业知识的基础上，通过考试取得普通话二级乙等、计算机一级，酒店管理师证书。

除了系统学习理论知识外，还把理论知识运用到实践中去，故在xx年4月到十月经过学校的安排，在小榄皇冠假日酒店顶岗实习七个月，并获得“实习之星”的称号，20xx年寒假期间在餐厅兼职一个月，通过培训还做过促销员，在这些实际操作中，不仅更加巩固了所学知识，也学到了学校里所学不到的人情世故。

我相信，天道酬勤，也相信路是自己走出来的，只有脚踏实地努力工作，才能做出更好成绩，无愧于己！我相信自己能很快适应工作环境，并在实际工作中不断学习和完善自我，做好本职工作。

期待您的反馈！

此致！

敬礼！

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！