

最新前厅管理与实务实训心得 前厅管理制度(优质7篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

前厅管理与实务实训心得篇一

为配合前厅各项工作的顺利进行，规范员工的工作行为，特制定此制度。

- 1、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、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。
- 3、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。

1. 按时上下班签到、签离，做到不迟到，不早退。
2. 事假必须提前一天通知部门，说明原因，经部门批准后方可休假。
3. 病假须持医务室或医院证明，经批准后方可休假。
4. 严禁私自换班，换班必须有申请人、换班人、领班、经理

签字批准。

5. 严禁代人签到、请假。

1. 上班必须按酒店规定统一着装，佩带工号牌，工服必须干净、整齐。

2. 酒店要求保持个人仪容仪表，站、立、行姿势要端正、得体。

3. 严禁私自穿着或携带工服外出酒店。

1. 严禁携带私人物品到工作区域。（例如：提包、外套）

2. 严禁携带酒店物品出店。

3. 严禁在酒店范围内粗言秽语，散布虚假或诽谤言论，影响酒店、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. 上班时间严禁打私人电话，干与工作无关的事情。

6. 严格按照规定时间换饭，除用餐时间外，不得在当值期间吃东西。

7. 严禁在工作时间聚堆闲聊、会客和擅自领人参观酒店。

8. 上班时间内严禁收看(听)电视、广播、录音机及任何书报杂志。

9. 严禁使用客梯及其他客用设备。

10. 严禁在公共场所大声喧哗、打闹、追逐、嬉戏。

1. 严禁私自开房。
2. 除行李员外，其余人员不得擅自到客房、餐饮、康乐区域。
3. 当班期间要认真仔细，各种营业表格严禁出现错误。
4. 不得与客人发生争执，出现问题及时报告部门经理与当领班，由其处理。
5. 服从领导的工作安排，保质保量完成各项工作。
6. 服务接待工作中坚持站立、微笑、敬语、文明服务，使宾客感觉亲切、安全。
7. 积极参加部门班组例会及各项培训工作，努力提高自身素质和业务水平。
8. 工作中严格按照各项服务规程、标准进行服务。
9. 认真做好各项工作记录、填写各项工作表格。
10. 自觉爱护保养各项设备设施。
11. 工作中要注意相互配合、理解、沟通，严禁出现推委现象。
12. 严禁出现打架、吵架等违纪行为。
13. 严禁出现因人为因素造成的投诉及其他工作问题。
14. 工作中要有良好的工作态度。

形成自己的管理风格的第一步是看一看自己的酒店管理团队中的位置。作为前厅部经理，你被赋予一定的管理职责，同时，也被授予相应的管理权限。这些就是你参与管理、个人发展和在管理队伍中受到限制的领域。尽管这是对管理队伍

一个简单化的总的看法，但它确实会帮助你理清思路。此时，你还需要反思一下你在该酒店中的职业发展目标。

作为一名新的管理人员，第一个需要强调的概念就是员工激励。发现如何激励你的每一个部下，是你作为管理者的面临的一个挑战。它能够让你使员工处于最理想的状态去做好一项工作。理解每位员工的需求和目标是管理者的一项艰巨的任务，但却是值得去完成的。

前厅部管理人员要努力达到的另一个目标是实现团队中员工个性的和谐性。

给予员工足够的培训也会使前厅部管理人员的工作容易得多，如果能够做好培训的计划、执行和跟踪，员工在工作中出错的机会就会被减少到最低程序。

员工总会有一些特殊的有关排班方面的要求以及其他一些与工作相关的请求，你应当尽量地予以满足。

前厅管理与实务实训心得篇二

- 1、协助酒店高级管理层负责及整个饭店的运作收集对客服务过程中所产生的问题信息；
- 2、大堂副理在前厅部经理的直接领导下，在当班期间负责整个酒店的正常运作；
- 3、要负责处理宾客的问题和投诉；
- 4、要负责重要宾客的迎领工作；
- 5、进行整个酒店的安全和日常的设备检查工作。

1、形象好，气质佳，3-5年前厅管理工作经验；

3、督导前厅各员工服务质量标准，操作流程标准，并对前厅的各项工作实施全面监管。

前厅管理与实务实训心得篇三

1. 严禁携带私人物品到工作区域。(例提包、外套)
2. 严禁携带酒店物品出店。
3. 严禁在酒店范围内粗言秽语, 散布虚假或诽谤言论, 影响酒店、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. 上班时间严禁打私人电话, 干与工作无关的事情。
6. 严格按照规定时间换饭, 除用餐时间外, 不得在当值期间吃东西。
7. 严禁在工作时间聚堆闲聊、会客和擅自领人参观酒店。
8. 上班时间内严禁收看(听)电视、广播、录音机及任何书报杂志。
9. 严禁使用客梯及其他客用设备。
10. 严禁在公共场所大声喧哗、打闹、追逐、嬉戏。

前厅管理与实务实训心得篇四

为规范部门管理, 提升员工服务质量, 达到高星级酒店的服务要求, 部门特制定以下考核管理办法。

考核范围:大堂副理组、前台接待收银组、礼宾组。

考核周期:每月一次

考核内容:员工日常工作表现评估、员工互评、业务技能考核。

考核方式:理论加实操考核办法:日常工作表现占50%+员工互评占20%+业务技能占30%,最后得出总成绩。

考核结果:各岗点实行末尾淘汰制,连续两个月处于岗点最后一名,部门将此员工退回人力资源部。对岗点考核一、二名给予奖励,现金奖励第一名150元,第二名100元,并将作为以后工作中升级加薪的依据。

员工日常工作表现评估:由经理、副经理考核主管、领班。岗点主管领班考核岗点员工,针对每日工作中的表现,以1分制给予加减,对不好工作表现给予减分,受到客人表扬及工作出色的给予加分,最终月底统计总分,得出个人成绩。每人基础分100分。

员工互评:为了使员工更加的团结协作,了解到同事和谐关系的重要性,让本岗点所有人员不记名制对除本人以外的所有人进行评估,得出个人成绩。

业务技能考核:由分管岗位的副经理对岗点业务技能出具试卷,可以实操与理论相结合,考核得出个人成绩。

最后三方面按比例累计得分得出最后成绩。

前厅管理与实务实训心得篇五

1、男员工应每天修面,头发经常修剪,长发应不盖过耳朵及衣领,小胡子。

- 2、女员工应保持淡妆，不宜浓妆艳抹，不准涂指甲油。
- 3、上班前应检查工作服是否清洁烫平，皮鞋是否擦亮。
- 4、头发干净并梳理整洁，洗手、清理指甲、确保无异味。
- 5、员工当班期间不许佩戴饰物。
- 6、员工工作期间佩戴自己的名牌，不得私下交换。如名牌损坏应及时到人力资源部办理补办手续。

前厅管理与实务实训心得篇六

1. 员工必须在上班前十五分钟到达，以便更换工服，做好班前准备。
2. 在工作时间内，未经部门主管批准，不得早退，不得空岗。
3. 员工必须按照规定的排班表当班工作，如需调换班次，应先征得部门主管的同意，否则将视为旷工。
4. 当班期间不允许打私人电话、吃东西、聊天及大声喧哗，应保持安静。
5. 员工生急病或临时请事假，必须在第一时间内通知主管，得到主管允许后方可休假，上班后及时将合同医院的假条交到部门，并办理补假手续。
6. 员工不准使用各类客用设施和客用品。
7. 前厅部内禁止吸烟和使用明火。
8. 要爱护各种办公设备，并经常用酒精擦拭。
9. 每日打扫并保持所辖区域的卫生。

10. 保证各种文件及报表资料码放整齐。
11. 保持地面墙面的' 整洁干净。
12. 保证各类物品的码放整齐。

前厅管理与实务实训心得篇七

- 1、酒店场所内、外环境整洁，经常开窗换气。不乱放、挂或晾晒衣物等。从业人员的日常生活和用具不与顾客用品混用、混放。工作间的摆放要合理、整洁，每层客房应设专用消毒及顾客用品保洁柜。使用的抹布一定要清洁卫生，专布专用，物见本色应定期消毒。窗台式空调器滤网或风扇清洁无积尘。
- 2、卧具要一客一换、长住客每周一换，卫生洁具及餐具应一客一消毒，并有保洁措施。
- 3、采取消除苍蝇、老鼠、蟑螂和其他有害昆虫及其滋生条件的措施，彻底消减室内的蚊、蝇、蟑螂和老鼠。
- 4、认真执行“法定传染病报”及“公共场所危害健康事故报告”制度。