

客房部岗位/工作说明书

文 件 名	岗位工作说明书	编 号	
职 务 名 称	PA 领班	部 门	客房部
上 级 主 管	PA 主管	直 属 下 级	PA 领班

（一）岗位能力要求

负责公共区域日常业务督导工作。每天巡检所有公共区域，确保达到规定的清洁标准。正确监督和指导员工熟练掌握清洁剂、清洁工具和有关机器设备的使用和保养方法。减少磨损、降低消耗，控制成本。有效沟通相关部门与人员，准确提供服务，及时处理问题。具有较强的清洁保养知识和相关业务能力，工作经验丰富。

（二）任职条件

1. 学历：高中或同等学历以上文化程序。
2. 工作经验：从事一年以上 PA 领班管理工作，有较全面的公共清洁与保养知识，过硬的业务操作能力和丰富的实践经验。
3. 职业道德：品德优良，具有较强的责任心，有敬业精神。

（三）职责描述

1. 检查每名员工的工作情况，并对其进行记录和定期做出评价，确保本班次的工作效率。使责任区地清洁卫生达到酒店规定地水准。
2. 检查服务员的工作服、仪表、仪容和行为，确保酒店规章制度和管家部的规定得以执行落实。对不符合酒店规定的事情及时处理和上报。
3. 确保和指导员工正确使用清洁剂和正确操作有关机器设备。监督清洁工具和机器设备的使用与保养，减少磨损、降低消耗，减少本部门的开支。
4. 控制清洁用品的消耗量并准备相应的备用量，控制成本，节约本部门的开支。
5. 与房务中心保持联系，及时报告设备和工程上需维修的项目。
6. 合理安排人力，提供咨询和培训，提高员工的工作效率。
7. 做好交接班工作，尽量减少班次间的工作脱节，完成上一班未完成的工作。并将本班次未完成的工作写在 PA 交班本上。
8. 正确处理异常情况并及时汇报。
9. 定期对属下进行绩效考评。
10. 完成 PA 主管交办的其他工作。
11. 全面熟悉了解酒店《员工手册》和《服务手册》。