

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 主管	部 门	客房部
上 级 主 管	客房部经理	直 属 下 级	PA 领班
<p>（一）岗位能力要求</p> <p>全面负责公共区域工作计划的制定，组织管理，保证运转。合理安排人员，分派工作。有效控制成本，确保设备的正常使用与良好保养。具有较强的清洁保养知识和相关业务能力，工作经验丰富。</p> <p>（二）任职条件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 学历：初中及中专学历以上文化程度。 2. 工作经验：有一定客房服务知识和楼层操作技能。 3. 职业道德：品德优良，具有较强的服务意识和吃苦耐劳的精神。 <p>（三）职责描述</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通过对下属日常工作的检查，保证公共区域处于干净整洁状态。 2. 每日查阅各种表单，掌握本部门工作动态。 3. 恰当、合理地安排班次、分派工作，对员工的提职、降职、奖励、处分等提出意见。 4. 定期制定培训计划，监督下属培训工作，不断提高本部门员工的素质水平。 5. 帮助领班解决工作中的难题，对领班的工作情况定期做出考核评价，发展良好的上下级关系，确保本区域的日常工作效率。 6. 解答和解决客人对本部门服务工作的投诉，尽可能满足客人的要求，尽力建立与客人之间的友好关系。 7. 通过检查工作记录、定期盘点和发布指示，有效地控制清洁用品、客用品的需求量。并决定特殊物品的需求量和供应标准，尽量减少部门开支。 8. 与工程部建立经常的联系，监督设备的维修和保养工作，使之达到酒店应有的标准。 9. 严格检查酒店规章制度及房务部规定在本部门的执行、落实情况，解决检查出的问题，维护酒店的声誉。 10. 不断地分析现有的工作程序及设备工具的使用情况，提出改进的方案，以求不断提高客房服务工作的效率。 11. 制定公共区域的每月计划卫生，检查下属的执行情况。 12. 巡视酒店各室内植物和各区域的插花，及时发现问题并加以改进，做好巡查记录。 13. 全面熟悉了解酒店《员工手册》和《服务手册》。 			