

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	客房服务中心领班	部 门	客房部
上 级 主 管	楼层主管	直 属 下 级	客房服务中心文员
<p>(一) 岗位能力要求</p> <p>负责客房服务中心的日常管理。保证本部门与客人及相关部门的信息沟通。积极做好组织、计划、检查、督导等工作，善于沟通协调。</p> <p>(二) 任职条件</p> <ol style="list-style-type: none">1. 学历：高中或同等学历以上文化程度。2. 工作经验：从事一年以上客房服务中心领班或楼层领班管理工作，具有较全面的楼层管理知识，过硬的操作能力。3. 职业道德：品德优良，具有较强的服务意识和责任心，有敬业精神。4. 外语：有一定外语基础。 <p>(三) 职责描述</p> <ol style="list-style-type: none">1. 负责客房服务中心组的管理工作。保证本部门与宾客及相关部门的信息沟通。2. 查看夜班服务中心工作记录。3. 参加部门经理主持的部门例会。4. 检查 Mini Bar 酒不消耗的统计和输入电脑的工作。5. 检查房态输入电脑的工作执行情况，确保房态准确无误。6. 负责处理紧急情况和员工不能处理的问题。7. 管理和控制服务中心财产及物品消耗。8. 每周组织召开班组总结会。9. 定期考核评定下属员工工作成绩，公正实施奖惩。10. 负责下属的培训工作。11. 向上级汇报当日情况，完成上级交办的其他事宜。			