

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	楼层领班	部 门	客房部
上 级 主 管	楼层主管	直 属 下 级	楼层服务员

（一）岗位能力要求

能够按时完成主管安排的工作任务，检查楼层服务员的仪容仪表、服务态度、操作规范以及检查所有楼层房间的卫生情况和设施设备。熟悉业务标准，业务操作能力强，能够有效地安排和督导服务员完成工作任务。

（二）任职条件

1. 学历：高中或同等学历以上文化程度。
2. 工作经验：从事一年以上楼层领班管理工作或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。

（三）职责描述

1. 通过组织指挥员工的工作来为客人提供客房服务，检查每间客房、楼道、楼层公共区域、工作间的卫生及服务工作情况，重点检查走客房的卫生和VIP客房，及时报告打扫好的房间，确保空房及时出租。认真填写检查房间的表格。
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. 对房间和负责区内需要维修的工程和设备项目，及时报给房务中心，保存好服务用的工具、设备，及时汇报损坏或丢失情况，以便采取措施。
4. 通过检查楼层交班本和查房表，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楼层交班本上。
5. 确保楼层钥匙的正确使用和保管，监督服务员对钥匙的使用和保管。
6. 检查和控制客房内所需物品及清洁用品的消耗，合理填写物品申领单，保证各种物品在工作间有适量的备用。
7. 每日做好客房内酒吧饮料的报帐和补充。
8. 尽量满足客人的要求，减少客人的投诉，提供有效的客房服务。
9. 分析现有的工作程序及设备工具的使用情况，提出改进的建议。
10. 全面熟悉了解酒店《员工手册》和《服务手册》。