

## 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	楼层主管	部 门	客房部
上 级 主 管	客房部经理	直 属 下 级	楼层领班、房务中心领班

### （一）岗位能力要求

负责督导和管理楼层日常工作的开展。帮助培训和鼓励员工以高质量标准满足宾客需要，监督并检查工作程序及标准，处理相关工作问题；贯彻客房部经理的决策、决定和指令，实施本部门的工作计划，及时向上级报告完成情况。

### （二）任职条件

1. 学历：大专以上文化程度。
2. 工作经验：有两年以上饭店企业客房主管工作经验，有丰富的楼层管理知识及业务操作经验。有较强的协作沟通能力，督导能力强。
3. 职业道德：品德优秀，具有较强的服务意识和责任心，有敬业精神。
4. 外语：有较好的英语会话能力，能自如地与宾客交流，处理和解决宾客投诉。

### （三）职责描述

1. 通过对下属日常工作的检查，保证客房区域处于干净整洁状态。
2. 每日查阅各种表单，掌握本部门整个工作动态。
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作出考核评价，发展良好的上下级关系，确保本部门的日常工作效率。
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，有效地控制酒店客用品、棉织品和清洁用品的需求量。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，监督家具、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，严格检查客人遗留物品管理制度的执行情况，解决检查中的问题，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. 制定客房的大清洁及各计划卫生，检查下属的执行情况。
12. 协助经理编排班次表，安排员工年休假。
13. 每月向部门经理提供员工出勤报告表、领用餐券等。
14. 全面熟悉了解酒店《员工手册》和《服务手册》。