

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 | 部门经理 | 部 门 | 客房部 |
| 上 级 主 管 | 副总经理 | 直 属 下 级 | 客房部各区域主管 |
| <p>（一）岗位能力要求</p> <p>保证楼层客房的正常运转和所属公共区域的清净。全权负责客房部的运作控制，负责管理客房部所有事务。具有良好的计划、组织和控制能力。对客房部所有人员进行适当的培训、鼓励和监督，合理分配和布置工作任务，分析部门成本，及时解决问题，最大程度地提高部门的生产效率和质量水平。</p> <p>（二）任职条件</p> <ol style="list-style-type: none">1. 学历：大专以上文化程序。2. 工作经验：有三年以上饭店企业客房管理工作经验，有较强的协作沟通能力，执行力强。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：熟练掌握英语（听、说、写和阅读） <p>（三）职责描述</p> <ol style="list-style-type: none">1. 向总经理负责，主持部门全工作，严格执贯酒店总经理的指示，策划部门人力、物力的使用情况。2. 编制部门预算，拟定部门费用消耗计划，根据销售部、前厅部的客房出租率及平均房价预算，控制成本费用消耗，完成计划任务。3. 管理监督下属人员按工作程序给宾客提供服务，达到酒店要求水准。4. 保证所有客房和公共区域达到清洁标准，确保服务设备完好正常，保养检查工作经常化。5. 管理监督下属人员按园林工作要求指导园林种植、养护和保洁。6. 通过市场调研，控制物品消费，减少费用开支，按需求量增加、更换好的产品。7. 制定人员编制，安排员工的培训，合理组织调配人员，提高工作效率。向下级传授新知识，并使之尽快得到应用。8. 圆满地解决和处理宾客的投诉，保持酒店的声誉。9. 协调与酒店各部门之间的工作关系，加强横向沟通，保证部门之间默契的配合。10. 全面熟悉了解酒店《员工手册》和《服务手册》。 | | | |