总经理管理职责和权限

目的：

 为了明确酒店各部门管理职责的划分和权限的配备，以便部门管理人员履行职责，并确保酒店管理规范，有效控制经营工作

。

范围：

适用于酒店各部门负责人（部门经理级以上人员）。

定义：

管理职责、权限。

职责：

酒店总经理确定部门经理级以上管理人员的职责和权限。

行政部确定各部门管理人员的权限和职责。

根据确定的管理职责和权限，各级管理人员依据管理目的，带领全体员工完成各项经营管理指标，全面提高酒店服务质量和服务

水平，达到经济效益和社会效益双赢。

要求：

 总经理的职责和权限

 制定酒店经营管理目标，负责质量方针的建立，确定酒店经营计划、经营方针，并指挥实施。

 负责酒店质量体系运行，确定质量管理目标，并实施和控制。

 组织制定完善酒店管理规章制度，建立健全酒店内部组织系统，协调各部门之间关系，确保经营正常有序进行，完成业主方

经营指标。

 掌握市场变化和发展情况，制定国内外市场拓展计划和合理的价格体系，并指挥实施。

 负责审批酒店财务预算、决算，控制酒店各类开支和成本消耗，提高经济效益。

 负责审批人力定编、组织机构及部门经理级以上人员的任免。

 负责酒店部门经理级以上人员的培养和使用，督导酒店培训工作。

 负责重要客人的接待工怍，建立并保持与社会各界的联系与沟通，树立酒店良好的内外部形象，提高酒店外在知名度。

 主持召开每日晨会、每周办公会及每月财务、营销分析、质量分析等例会。

 主持管理评审，对评审的结果进行分析改进。

 参与评审。

 向业主方述职，完成业主方交给的各项工作任务。

副总经理的职责和权限

 协助总经理做好酒店的日常经营管理活动，督促各部门严格执行酒店各项决议，完成酒店经营计划和指标。

 检查酒店各项管理制度和服务程序的落实执行情况。

 对酒店的日常经营活动进行例检、协调，发现问题采取必要措施予以解决，并上报总经理。

 确保酒店日常运行，督促检查服务质量、员工仪表仪容及劳动纪律。

 协助总经理使质量管理体系得到实施、保持和改进，使酒店的质量方针目标得以贯彻，确保酒店各部门和层次的质量目标得

以贯彻实施。

 参加管理评审及内部审核。

总监和部门经理共同职责

确保酒店各项决议的贯彻和执行，完成部门营业指标和管理目标。

负责各部门服务质量管理与控制，确保实施完成质量管理目标

制定部门各岗位职责、工作程序、规范和要求，督导员工认真执行。

负责完成部门年度预算，控制费用，降低成本，提高收益。

负责部门员工管理，包括员工考勤、工作评估、晋升及奖惩。

负责部门员工在岗培训，确保员工各项技能提高。

对本部门的生产安全、消防安全、财产安全负责，加强管理杜绝隐患，确保员工和宾客的生命和财产安全。

加强部门设备管理，建立设施设备台账，责任到人，确保设备使用安全，杜绝事故发生。

熟悉本部门适用的国家法律法规、行业规范及地方政策，保持与相关部门的联络，建立良好的政府关系。

贯彻酒店的质量方针，质量目标，使每位员工都意识到重要性并为之努力。

建立部门的质量标准，并得以实施、保持和改进。

对本部门的质量管理体系的运行进行监控。

识别本部门的不合格和潜在不合格，并实施相应的纠正和预防措施。

行政部经理

根据国家劳动保障法规，制定酒店人事政策及规章制度，确保酒店规章制度与政府法规相一致。

负责编制劳动力预算，有效控制劳动力成本。

掌握人才市场信息，选择优秀人才，合理调整酒店人员结构，确保人才使用最大化。

制定和贯彻行政部的目标和工作方针。

负责制定酒店薪酬政策，根据企业标准，及时整些薪酬结构和标准。

完善酒店培训课程，领导培训工作，控制培训效果。

建立和完善酒店的人力定编和员工职业发展规划系统。

与当地政府和相关机构保持良好的工作关系。

建立和保持一个高效的工作环境并关注员工士气。

行政部负责制订年度质量评审计划，组织评审工作，并负责对评审后的纠正、预防和改进措施进行跟踪和验证；归口保管管理评

审中的所有记录。

行政部是负责酒店服务质量的监视和测量管理的职能部门。

行政部负责编写酒店“年度内审计划”。组织、协调酒店内审活动展开，并负责内部审核相关文件、记录的保管和建档。

财务部经理

负责酒店财务状况，根据国家有关财税法规、政策，监督考核酒店各部门的财务收支、资金使用和财产管理的执行情况。

每月进行财务分析，向总经理汇报财务收支情况，提出开源节流、降低成本等合理化建议，有效控制财务开支，提高经济效益。

 组织各部门编制财务收支、成本控制的计划和预算，审核各项目的收支情况，对存在问题提出改进意见。

 负责酒店各经营项目的核算，作出效益评价，参与经济合同的谈判和签署，并监督执行情况。

 督导酒店电脑系统建立及数据、功能的更新工作，完善维修、保养等部门常规操作制度，确保电脑系统运行正常。

 对各部门物资管理进行监督和控制，定期组织固定资产盘点，帐实相符。

 对供方进行评价以及对采购施行控制。

采供部经理

主持采购部全面工作，提出物资采购计划，报总经理批准后组织实施，确保酒店各项采购任务完成。

调查研究各部门物资需求及消耗情况，熟悉各种物资的供应渠道和市场变化情况，供需心中有数。指导并监督下属开展业务，不

断提高业务技能，确保酒店物资的正常采购量。

审核年度各部呈报的采购计划，统筹策划和确定采购内容。减少不必要的开支，以有效的资金，保证最大的物资供应。

要熟悉和掌握公司所需各类物资的名称、型号、规格、单价、用途和产地。检查购进物资是否符合质量要求，对公司的物资采购

和质量要求负有领导责任。

监督参与大批量商品订货的业务洽谈，检查合同的执行和落实情况。

按计划完成各类物资的采购任务，并在预算内尽量减少开支。

认真监督检查各采购员的采购进程及价格控制。

在部门经理例会上，定期汇报采购落实结果。

每月初将上月的全部采购任务完成及未完成情况逐项列出报表，呈总经理及财务部经理，以便于上级领导掌握全酒店的采购项目

。

督导采购人员在从事采购业务活动中，要遵纪守法，讲信誉，不索贿，不受贿，与供货单位建立良好的关系，在平等互利的原则

下开展业务往来。

负责部属人员的思想、业务培训，开展职业道德、外事纪律、法制观念的教

育，使所有员工适应市场经济的快速发展。

工程部经理

 负责酒店各经营项目的核算，作出效益评价，参与经济台同的谈判和签署，并监督执行情况。

 督导本部门员工完成酒店设备设施的维修、保养、更新改造工作，确保酒店工程系统运作正常。

 制定部门管理制度，各工种操作规程，督导员工执行完成，避免事故发生。

 做好酒店能源、物料控制和预算管理。

 负责新增工程项目的预算、谈判、报价及验收工作，确保质量达到标准。

 负责本部门与各技术管理机构的沟通和联系。

安保部经理

 负责制订酒店安全管理方案和防火手册，报总经理批准后督导实施。

 负责安保部日常工作，维护酒店治安、营业秩序，确保酒店员工、宾客的生命和财产安全。

 协助酒店组织员工进行防火、防盗教育工作和遵纪守法教育，督导内保、消防、警卫配合培训部对新入职员工进行岗前安全

培训。

 协助公安机关、国家安全机关对重大案件、事故的调查取证及侦破工作。

 负责与政府相关机构保持经常性的联系。

 不断完善酒店消防安全管理制度，建立消防安全责任制，督促员工检查隐患，防患于未然，切实做好消防安全保卫工作。

 组建酒店义务消防队，做好专业培训。

市场营销部经理

 负责产品销售的策划，通过分析现有和潜在的市场，制定销售目标，执行市场销售战略。

 在总经理的指导下，制定销售指标和预算。

 掌握每日客房及经营场所动态，如价格、出租率及空房情况。

 为销售人员制定各自的年度销售目标并给予工作指导，以完成年度销售指标。

 分析各种销售数据明确收益情况。

 进行市场分析，以确定顾客需求，期望价格，潜在的出租率等。

 监督和业务相关的各部门之间的积极配合情况，以确保顾客满意度及酒店效益。

 对予特殊事件及问题，需及时正确地告知直接领导。

 和相关单位人员保持良好的工作关系，建立合作的、融洽的工作环境并不断改进。

 始终在公众场合体现出酒店的良好形象。

前厅部经理

 负责本部门的日常经营工作，制定并实施部门业务计划。

 了解饭店市场环境，建立月度房态预测，及时建议经营策略调整。

 与管家部、财务部、工程部和其他部门联络，处理客人有关住宿、服务及帐单的要求和投诉。

 发展和实施工作程序以规范前厅部工作，督导员工遵照酒店的标准规范操作。

 每日检查可供使用客房是否正常。

 亲自参与贵宾的预订和登记工作，迎接贵宾并迎送至客房，注意他们的需求。

管家部经理

 督导和协调全部客房工作，为酒店客人提供舒适的环境、优质的服务。

 检查并负责房态，最大限度配合客房销售，确保客房出租率最大化。

 负责客房的清洁卫生、维修保养、设备更新、成本控制等工作。

 负责酒店公共区域的清洁卫生工作。

 检查VIP房，达到酒店要求标准。

 控制客房消耗用品及布草，减少开支、节约成本。

 负责酒店内外植物、花卉布置，定期更换，使之符合酒店要求。

 定期探访长住客，保持与住店客人的良好关系。

餐饮总监

 掌握酒店业及餐饮行业发展动态，根据经营情况，及时调整经营方案，提高酒店餐饮在同行业中的竞争力。

 负责酒店餐饮部中西餐厅、中西厨房日常管理工作，督导完成各项经营指标。

 负责制定服务规程和操作规程，指导培训员工执行。

 制定月度、年度餐饮销售计划，举办各类大型餐饮活动，增加效益，提高知名度。

 有效控制原材料、食品制作成本，做好成本核算，降低费用，增加盈利。

 按照卫生防疫标准，确保食品及环境符合要求。

 保持与各政府相关部门的有效沟通，建立良好合作关系。

康乐部经理

 负责制定康乐部章程，吸纳社会成功人士加入，确保为会员提供一个各界精英汇集的高级私人会所。

 负责康乐部业务拓展及日常经营工作，确保为客人提供高水准优质服务及提升会所的社会知名度。

 负责制定康乐部各项服务流程及操作规范，督导培训员工执行。

 定期举办多种形式的联谊活动及特别庆祝活动，以促进客人之间的沟通和交流。

 按照国家规定标准，确保康乐部设备设施（含运动器械）符合要求。

 按照卫生防疫标准，确保食品及环境符合要求。

 负责康乐部延伸项目的管理工作，建立完善的经营管理体系。