楼层主管岗位职责

特殊要求：

精通客房管理及服务知识。能够督领班按照服务标准进行工作，反应灵敏，机智灵活。能处理好员工间的关系，圆满处理宾客投诉，并加以分析和培训，处理突发事件，具有一定的组织、沟通、协调能力，各业务知识熟知熟能，表达能力强，会礼品包装，有欣赏力，熟悉电脑操作。能适应早中班，精力充沛，能加班加点。

工作内容：

1.检查客房中心各类表单的整理工作

2.巡检各楼层，检查员工仪表仪容和工作程序的完成情况；

3.检查并确保VIP房间的完好状态和高效优质的服务；

4.检查领班工作，按所管客房总数的5%抽查各类房间，巡视楼层、电梯厅、安全楼梯、工作间，确保所有区域的安全与卫生

5.检查客房设备和各种装置，发现问题，及时与工程部联系，安排客房检修及临时性、周期性保养工作，检查记录维修房的维修进展状况

6.计划并检查房间的大清洁和周期性卫生工作，不断改进及提高房间的清洁标准及服务水平

7.检查客房仓库物品的堆放、库存量及卫生情况；

8.检查楼层定额物品的保管情况，监督房间用品及清洁用品的消耗量，减少客房成本

9.关心伤病客人，处理住客投诉及员工的意见

10.按培训计划对领班及所属员工进行培训，定期考核业务

11.写工作日志及作好交接班，视客情下班。

岗位提要：

全面管理楼层各项事务，确保楼层服务各环节顺利运行，为客人提供优质高效的住宿服务。

岗位职责：

1.实施本部门年度工作计划及时向上级报告完成情况。

2.督导领班及所属员工的工作规范化，确保客房的服务水准及设施设施地完好。检查员工的工作表现，安排工作分配；

3.确保所管公共区域的整洁卫生及设备设施的完好。

4.合理安排班次及分配工作，对员工调配、升职、降职、奖励、处分等人事问题提出意见。

5.负责各班组的协调，监督领班及所属员工的工作和行为，指导领班解决难题。

6.计划并监督所管区域的清洁及计划卫生工作完成情况，不断改进提高所管区域的清洁标准，服务水平。

7.控制好客用品和清洁用品的消耗，降低客房成本。

8.制定并落实领班及下属员工的培训计划。

9.随时向客人提供可能的帮助，负责处理客人投诉及员工的意见。

10.做好对下属员工的评估和考核。

岗位权限：

1.有调配员工休息、加班权。

2.有对员工业绩建议奖惩权