楼层中班领班岗位职责

特殊要求：

熟练掌握客房服务员的操作技能，有一定的语言技巧，能够指导服务员如何观察客人的生活习惯，兴趣爱好，从而提供个性化服务。能适应上夜班

工作内容：

1.检查中班员工仪表仪容；

2.合理安排人力，以保证楼层公共区域的卫生质量；

3.跟进当日的计划卫生项目；

4.16：00至洗制服房领取客衣，至客中核对，并送至客房；

5.19：00~21：00检查督导夜床的服务质量

6.21：00督导检查楼层清洁工作和安全巡视；

7.23：10，写中班工作日志，做好交接班工作。

岗位提要：

督导楼层服务员的对客服务质量和卫生标准执行情况，检查客房清扫服务员是否按标准、程序完成客房的清洁工作和客用品的提供情况

岗位职责：

1.检查员工的工作表现及工作效率；

2.负责分管楼层的卫生质量和对客服务规范；

3.检查落实楼层报修维修记录，确保房内设备设施的完好；

4.培训客房员工并按标准操作；

5.严格控制楼层消耗品的使用；

6.确保楼层服务员在工作时间内发挥最大的作用；

7.改进客房员工的工作程序，提高生产数量和质量；

8.按照每日查房工作单展开查房，并按照OK房标准检查房间，及时报出OK房，保证房间的及时出租。

9.抽查走客房、空房及住客房；有效的控制房间卫生质量，确保客房公共区域、工作区域设备设施的正常运转；

10.关注所管区员工，发现不稳定情绪及情况，加以控制；

11.处理对客服务中的一般投诉，并留意宾客的有关情况，以便更好地做好接待服务工作；

12.贯彻、执行管家部的规章制度；

13.完成各项计划卫生清洁项目；

14.当班结束做好交接班工作，并对当班员工进行每天的考评；

15.完成领导交办的其它工作任务。

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。

3.有对房态的更改权限