**[大酒店的管理思想--副总经理](http://www.hotel900.com/faq/?id=450" \t "_blank)**

**★　岗位名称：副总经理**

直接上司：酒店总经理

管理对象：前部经理、管家部经理、洗涤部主管

岗位职责：

1. 执行总经理的指令，全面管理房务部的工作。
2. 负责制订房务部各属下部门的服务程序与标准，并督导各部门执行。
3. 督导前厅部的服务工作，确保接待服务优质水平。
4. 督导管家部的工作，确保各项服务质量的落实及降低成本。
5. 督导洗涤部的工作，确保洗涤质量符合要求。
6. 协调房务部内部的关系，加强合作，协调房务部与其它部门的关系，确保接待与住宿服务工作的正常动作。
7. 与客人建立良好的关系，处理客人的投诉，总结、分析、归纳客人投诉，并提出改进办法。
8. 督导落实各部门的培训计划。
9. 定期对属下进行考核评估，按奖惩制度实施奖惩。
10. 完成总经理交办的其它工作。