**前厅部副经理之工作职责及范围**

职衔：前堂部副经理（ASSISTANT FRONT OFFICE MANAGER）

工作时间如下：

每星期工作六天，每天工作九小时，一小时膳食，须轮班工作。

工作范围如下：

* 1. 在前堂部经理休假期间，全权代理其工作职务与责任。
	2. 直接指挥每天之前堂部活动事宜。
	3. 安排部门内的一切人事调动。
	4. 协助培训属下员工。
	5. 与副房务部经理和副保养部经理联系合作安排封闭房间，以进行大清洁或维修 事宜。
	6. 巡视酒店范围。
	7. 监察属下员工之工作、操作及仪表。
	8. 查察贵宾房及确保酒店之礼物适当地放置于房中。
	9. 改进及提高前堂客房之水准及效果。
	10. 面试前堂部工作之申请人。
	11. 处理属下员工的纪律问题，
	12. 协助提高客房营业额。
	13. 监察前堂部耗用品之消耗量。
	14. 探房染病之住客及长住客。
	15. 处理住客及前堂部员工之投诉事宜。
	16. 聆听住客之意见及解答住客之疑难问题。
	17. 协调及监察属下各小组的操作情况。
	18. 当各小组组长遇有难题时，协助处理。
	19. 当值于紧急情况。
	20. 协助主持前堂部会议。
	21. 根据房间入住预报，安排各小组员工之假期，更期及特别工作。
	22. 根据前堂部政策而监察各前堂部小组之工作程序。
	23. 协助定期盘点前堂部财物。监察客房锁匙之控制及交收程序。
	24. 查察各小组报告。
	25. 提高部门各小组之款待水准。
	26. 替代订房部主任、总台接待主任及电话总机主任之职务及责任在其休假期中。
	27. 欢迎及护送贵宾到其客房。
	28. 处理超额订房事宜。
	29. 核准换房、更改房租、支出及退款等事宜。
	30. 记录每天之特殊事情于前堂记事簿上。
	31. 处理及报告客人在酒店内遇到的意外事件。
	32. 处理及报告客人在酒店内之财物失窃或损毁事宜。
	33. 处理及报告酒店财物之毁事宜。
	34. 处理及报告住客否认耗用之房间小型饮食品事宜。
	35. 负责开启及关闭客房双重锁事宜。
	36. 控制及管理客房后备锁匙。
	37. 根据酒店规章，处理紧急情况下之事宜，如火灾、住客死亡或严重染病等。
	38. 在总台接待处最繁忙的时候，协助该组员工办理住客入住手续及退房手续。
	39. 协助制定前堂预算及预报。
	40. 执行前堂部员工之纪律处分。
	41. 协助评核员工之工作表现及态度。
	42. 协助制定完善的员工记录资料档案。
	43. 检查新到客人的帐目资料是否充足，如有坏帐的可能性，须马上做出适当的处理。
	44. 协助提供酒店所需的一切有关客房服务之营业资料。如入住率预告、入住人数预算等。
	45. 抽查空房，确保房间整洁。
	46. 由总经理安排定期作酒店之值班经理。
	47. 当值值班经理时，能在酒店之规章之下，处理或指示其他部门的正常操作。
	48. 对上向前堂部经理负责及报告。

负责其他由前堂经理所安排之任务。