**夜班经理(大堂副理)之工作职责及范围**

职衔：夜班经理（NIGHT MANAGER）

工作时间如下：

每星期工作六天，每天工作八小时半，工作时间从晚上十一时正至明晨七时半，一小时膳食.

工作范围如下：

* 1. 为酒店夜班中之最高级的负责人。
  2. 记录当天晚上所发生的重要事情。
  3. 巡视酒店范围。
  4. 抽查当天空房及待修房情况。
  5. 与保安部当天晚上之最高负责人紧密联系，监察夜班员工之操作及酒店范围内之可疑人物。
  6. 签核夜班接待员的客房营业统计表。
  7. 处理客人登记及房间编排上遇到的困难。
  8. 监察属下员工之工作、操作及仪表。
  9. 改进及提高前堂房务之水准及效果。
  10. 处理属下员工之纪律问题。
  11. 监察前堂部耗用品的消耗量。
  12. 处理住客及前堂部员工之投诉事宜。
  13. 聆听住客之意见及解答住客之疑难问题。
  14. 监察直属之各小组的操作情况及工作程序。
  15. 提高部门内之各小组的款待小准。
  16. 核准换房，更改房租，支出及退款等事宜。
  17. 处理及报告客人在酒店内遇到的意外事情。
  18. 处理及报告客人用餐或饮酒后不付帐之事宜。
  19. 处理及报告客人在酒店内之财物失窃和损毁事宜。
  20. 处理及报告酒店财物之损毁事宜。
  21. 负责开启及关闭客房双重锁事宜。
  22. 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。
  23. 协助评核员工之工作表现及态度。
  24. 欢迎及护送贵宾到其客房。
  25. 确保酒店晚间之清静状况。
  26. 严厉监督员工在晚间工作者须遵守不可睡觉守则。
  27. 培训属下员工。
  28. 确保客房资料架上之资料正确无差错。
  29. 察查各类前堂分析报告。
  30. 在高入住率时，决定是否接受散客之搬入申请，并决定可否将已订房而还未到达的空房出租与否。
  31. 对上向副前堂部经理负责及报告。
  32. 负责其他由副前堂部经理所安排之任务。