管家部经理岗位职责

特殊要求：

熟悉各种客房用品以及洗涤用品的性能、质量、价格、供货渠道。对客房装潢、布局、色彩搭配有独到的见解。

工作内容：

1.参加酒店有关会议：每周办公会、每天晨会、每月服务质量分析会、营销工作会、成本分析会等。

2.主持每天的部门例会。

3.检查前一天晚班工作记录。查看有关报表：部门值班记录、客房状态的电脑报表、贵宾用房和各类重点团体的接待计划、部门营业日/月报表。

4.制订部门工作目标，制作年度预算及工作计划，传达上级指示和任务。

5.了解客情，了解VIP情况。

6.安排主管班次，布置任务并进行分工作。

7.巡视楼层，向员工道早安并检查员工仪表仪容及工作程序的完成情况。

8.巡视公共区域，客用洗手间的卫生状况。检查监督各个工作区域的清洁卫生和服务质量，发现问题及时处理。每天检查公共区域，风口、灯罩、铜器的清洁情况。

9.检查每日计划卫生的完成情况。

10.督导主管对各分部的管理，确保工作程序的标准及各种规章制度的落实实施。检查主管一周例行事项的完成情况。

11.每天按房间总数的3%抽查各类房间，并检查重点宾客房间卫生状况、设备状况和布置规格。

12.征求宾客意见，处理宾客投诉。

13.及时了解物品供应和消耗情况，降低消耗，控制成本。每月对客用消耗进行分析，制定客房用品消耗控制范围，达到最佳消耗量使酒店取得好效益

14.每天巡视设备的维修保养情况，巡视地毯、墙纸保养情况。了解待修房的维修情况。

15.负责本部门所使用机器设备的维护保养与更新。

16.每天检查布草、洗衣服务的收发工作情况。

17.每月定期组织卫生检查，及对客服务质量检查。

18.每月组织一次固定资产保管情况的检查。

19.与其他相关部门协调沟通，密切合作。

20.检查劳动力分配情况，杜绝忙闲不均，有效的控制人工成本。

21.每天根据查房情况对下属员工进行考核，按奖惩制度实施奖惩，并督导实施部门员工的培训，提高员工素质。

22.每月对各班组工作进行一次评估。

岗位提要：

全面负责部门的正常工作，督导主管的日常工作，确保为客人提供优质高效的住宿服务，并负责酒店制服、布巾、洗涤用品发放和公共区域的清洁。

岗位职责：

1.根据酒店全年的工作计划及经营方针，确保管家部工作正常运转。

2.负责客房的清洁卫生、维修保养、设备折旧、成本核算、成本控制等工作。

3.监督、指导、协调全部客房活动，为住客提供优质服务；

4.配合并监督客房销售控制工作，保证客房最大出租率；

5.负责客房的清洁、维修、保养；

6.保证客房和公共区域达到卫生标准，确保服务优质，设备完好正常；

7.管理好客房消耗品，制定客房预算，控制客房支出，并做好客房成本核算与成本控制等工作；

8.制订人员编制、员工培训计划，合理分配及调度人力；

9.检查员工的礼节礼貌、仪表仪容、劳动态度和工作效率；

10.与前厅部做好协调，控制好房态，提高客房利用率和对客的服务质量；

11.与工程部做好协调，做好客房设施设备的维修、保养和管理工作；

12.任免、培训、考核、奖惩客房部主管及领班，做好对下属员工的评估和考核工作；

13.按时参加酒店例会，传达落实会议决议、决定，及时向总经理汇报，主持部门例会；

14.负责各部门的协调、处理客人的投诉，发展与住店客人的友好关系；

15.检查贵宾客房，使之达到酒店要求的标准。

岗位权限：

1.有调配员工及管理人员休息、加班权。

2.有对员工及管理人员业绩奖惩决定权。

3.有权对下属管理人员的任免建议权