酒店管理 系列培训读本

酒店经营管理培训必读

酒店日常精细化管理工作手册

★★★★★

贺政林◎主编

为酒店日常工作中每一个岗位、每一个工作环节的规范化、精细化管理提供了解决方案，大量的制度范本、常用表单拿来即可使用，系统性、专业性、操作性、工具性很强

酒店管理经典系列



中国纺织出版社

酒店管理 系列培训读本

酒店经营管理培训必读

酒店日常精细化管理工作手册



贺政林 主编

酒店管理经典系列

中国纺织出版社

内 容 提 要

酒店的日常管理涉及前厅、客房、营销、安全、餐饮、人力资源等众多部门，本书从酒店不同部门员工的岗位职责和工作角色定位入手，将他们必备的素质和技能，如个人形象提升、沟通能力、服务技巧等进行系统化地梳理，将日常管理要点清晰化，并附有大量相关的制度模板和表格，读者可根据自己的实际情况稍加修改，即可使用。

本书内容浅显易懂、详尽务实，适用于酒店各个部门、不同岗位员工日常培训使用，对复杂的酒店日常工作做到精细化管理，是酒店管理人员日常管理必备工作指南。

图书在版编目（CIP）数据

酒店日常精细化管理工作手册／贺政林主编. —北京：中国纺织出版社，2014.7

ISBN 978-7-5180-0632-8

Ⅰ.①酒… Ⅱ.①贺… Ⅲ.①饭店—经营管理—手册 Ⅳ.①F719.2-62

中国版本图书馆CIP数据核字（2014）第083375号

策划编辑：向连英　　特约编辑：蒋　进　　责任印制：周平利

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼　邮政编码：100124

销售电话：010—87155894　传真：010—87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

官方微博http://weibo.com/2119887771

三河市宏盛印务有限公司印刷　各地新华书店经销

2014年7月第1版第1次印刷

开本：710×1000　1／16　印张：21.5

字数：483千字　定价：39.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前言
FOREWORD

无论是古代西方的“大众接待所”还是中国的“客舍”，酒店在人类文明的发展和进步脚步中，在旅游业、餐饮业和商业的勃兴中，都扮演着不可替代的角色。

酒店业发展到现代，已经形成为集住宿、餐饮、娱乐、会议等为一体的综合性服务行业，成为旅游业的支柱产业。

作为与普通大众关系密切的重要服务行业，酒店不仅给人们的工作和生活带来了诸多便利，而且带动了整个社会经济的发展。酒店的发展离不开酒店员工的辛勤工作和付出，酒店员工作为酒店服务的中坚环节，在酒店的发展壮大中起着举足轻重的作用。可以说，酒店员工才是酒店真正的主人翁。酒店员工素质的高低会直接反映出酒店服务质量的高低，所以对员工素质的培训就显得尤为重要。

要想让酒店员工更好地发挥主人翁作用，真正成为酒店的一份子，酒店经营管理者就必须在提升员工的素质上下功夫。首先，必须要让员工明确自己的角色定位，将以往的被动服务观念转变为自觉自愿的主动服务观念，从而更好地发挥主人翁优势。其次，服务质量的好坏通常决定着顾客的满意度，所以提高服务水平和技能就成为员工素质培训中必不可少的环节。这就要求员工不仅要有良好的仪容仪表、礼貌的服务语言、端庄的行为举止，还要有高超的业

务素质、较强的沟通能力和应变能力，同时还需要重视学习与创新的能力。这样，员工的服务才能成为高品质的服务。

无论是经济型酒店还是大型豪华酒店，部门不同、岗位不同，对员工素质的要求也会存在明显的差异，这就要求管理者在素质培训上不能“一刀切”，而应该采用更加科学化、精细化的管理培训方案。不仅要让每位员工感受到作为酒店一员的荣誉感和责任感，而且要有分工协作意识。不同部门的员工要明晰各自部门的组织机构设置和主要的职能；对于不同的岗位，其岗位职责、工作流程、考核方案都要了然于胸、贯彻实施，努力将全局观念和分工协作的意识深深植入每一位员工的工作和服务中，唯有如此，酒店方能拥有一批真正为酒店谋利、为顾客服务的优秀员工和“主人”，才能让顾客感觉“宾至如归”，才能打造好自己的“金字招牌”，从而客似云来、美名远扬！

编 者

2014年3月

目录 CONTENTS

上篇　酒店员工的基本素质培养

第一章　员工是酒店的主人翁……3
第一节　现代酒店业的基本情况……3
一、酒店的概念与含义……3
二、酒店业的范畴……4
三、酒店业的地位……4
（一）重要的接待服务行业……4
（二）酒店业是旅游业的重要支柱行业……4
（三）酒店业是生机蓬勃的朝阳行业……4
四、酒店的作用……4
（一）促进社会就业，减轻社会就业负担……4
（二）带动其他相关行业的发展……4
（三）酒店发展水平代表着旅游业的发展水平……4
五、酒店产品的特点……4
六、酒店的经营模式……5
（一）直接经营……5
（二）特许经营……5
（三）合同经营……5
（四）租赁经营模式……6
（五）合作联盟……6
七、中国酒店业的发展前景……6
（一）中国酒店业的发展状况以及存在的问题……6
（二）中国酒店业的发展机遇与发展方向……6
第二节　积极发挥主人翁作用……7
一、为客服务要自觉自愿……7
（一）定位服务角色，明确服务关系……7
（二）分工有所不同，角色并无贵贱……7
（三）自觉自愿地为顾客服务……7
二、遵守酒店工作人员的职业道德……7
三、发扬团队合作精神……8
四、始终保持积极乐观的心态……8
五、拥有过硬的职业技能……8
第三节　“宾至如归”从良好服务开始……8
一、酒店服务具有特殊性……9
二、良好的服务才能赢得顾客赞誉……9
三、不同岗位有不同的服务标准……9
（一）酒店硬件服务标准……9
（二）服务人员的服务标准……9
四、优良服务需要具备哪些要素……10
（一）对酒店的要求……10
（二）对服务人员的要求……10

第二章　打造美好形象，提升工作技能 …… 11
第一节　塑造良好的个人形象 …… 11
一、规范仪容仪表 …… 11
（一）仪容要求 …… 11
（二）仪表要求 …… 12
二、酒店工作的一般礼仪 …… 14
（一）迎送顾客礼仪 …… 14
（二）应答礼仪 …… 14
（三）乘坐电梯的礼仪 …… 15
（四）问候礼仪 …… 15
（五）宴席座次安排 …… 16
（六）涉外礼仪 …… 16
三、酒店服务用语 …… 16
（一）基本礼貌用语 …… 17
（二）学会简单的英语问候语 …… 17
第二节　锻炼业务能力 …… 18
一、酒店全局了然于心 …… 18
二、工作技巧熟练掌握 …… 18
三、与人沟通注重方式方法 …… 18
（一）沟通的种类 …… 18
（二）沟通的原则 …… 19
（三）用规章制度确保沟通效果 …… 20
（四）如何进行有效沟通 …… 20
第三节　培养突发事件的处理能力 …… 20
一、突发事件应如何处理 …… 20
（一）停电停水 …… 21
（二）抢劫案件 …… 21
（三）绑架人质案件 …… 21
（四）打架斗殴案件 …… 22
（五）食物中毒事件 …… 22
（六）局部起火 …… 22
（七）大范围怠工 …… 23
二、客户纠纷该怎样有效调解 …… 23
（一）纠纷起因 …… 23
（二）调解办法 …… 23
三、同事间矛盾怎么解决最妥当 …… 25
（一）控制好自己的情绪 …… 25
（二）给予同事更多的理解 …… 25
（三）做到胸襟坦荡 …… 25
（四）建立良好的沟通 …… 25
（五）不要把不良情绪带到工作中 …… 25
四、重视学习与创新能力的培养 …… 25
（一）没有创新就没有发展 …… 26
（二）培养创新意识 …… 26
（三）学习是创新的源动力 …… 26
（四）管理是创新的基础 …… 26
（五）服务是创新的关键 …… 27

第三章　金字招牌源自服务品质 …… 28
第一节　打造良好的服务品质 …… 28
一、提升酒店文化 …… 28
（一）品牌文化影响酒店兴衰 …… 28
（二）服务意识提高酒店知名度 …… 29
（三）管理模式提高酒店竞争力 …… 29
（四）环境氛围提升酒店凝聚力 …… 29
二、遵守酒店的各项规章 …… 29
（一）端正工作态度 …… 29
（二）严格遵守言行规范 …… 30
（三）举止规范有礼 …… 30
三、优质服务源自日常点滴 …… 30
（一）严谨办事，谨守作息 …… 31
（二）敢为人先，做事有魄力 …… 31
（三）关注顾客的一点一滴 …… 31
第二节　培养品质意识 …… 31
一、注重第一印象 …… 31
二、服务品质不同于服务质量 …… 32
第三节　平凡员工的不平凡品质 …… 32
一、忠于职守，服从安排 …… 32
二、勤能补拙，笨鸟先飞 …… 33
三、站得高才能看得远 …… 33
四、不畏艰难，永不满足 …… 33

下篇　酒店各岗位精细化管理

第四章　前厅部员工岗位管理……37
第一节　前厅部基本情况……37
一、前厅部的组织结构……37
二、前厅部的主要职能……37
（一）客房销售……37
（二）综合服务……37
（三）收集、传递信息资料……38
（四）联络和协调对客工作……38
（五）控制客房状态……39
（六）客账管理……39
（七）建立客史档案……39
第二节　前厅部各岗位职责概述……39
一、客务总监……39
（一）岗位职责内容综述……39
（二）职能描述……40
（三）岗位考核方案……41
二、前厅部经理……41
（一）岗位职责内容综述……41
（二）职能描述……41
（三）岗位考核方案……42
三、大堂副理……42
（一）岗位职责内容综述……43
（二）职能描述……43
（三）岗位考核方案……44
四、前台主管……44
（一）岗位职责内容综述……44
（二）职能描述……45
（三）岗位考核方案……45
五、收银处主管……46
（一）岗位职责内容综述……46
（二）职能描述……46
（三）岗位考核方案……47
六、预订处主管……47
（一）岗位职责内容综述……47
（二）职能描述……48
（三）岗位考核方案……48
七、礼宾部主管……48
（一）岗位职责内容综述……49
（二）职能描述……49
（三）岗位考核方案……50
八、总机处主管……50
（一）岗位职责内容综述……50
（二）职能描述……50
（三）岗位考核方案……51
九、商务中心主管……51
（一）岗位职责内容综述……52
（二）职能描述……52
（三）岗位考核方案……53
十、车队主管……53
（一）岗位职责内容综述……53
（二）职能描述……53
（三）岗位考核方案……54
十一、接待处领班……54
（一）岗位职责内容综述……54
（二）职能描述……55
（三）岗位考核方案……55
十二、收银处领班……56
（一）岗位职责内容综述……56
（二）职能描述……56
（三）岗位考核方案……57
十三、预订处领班……57
（一）岗位职责内容综述……57
（二）职能描述……57
（三）岗位考核方案……58
十四、礼宾部领班……58
（一）岗位职责内容综述……58
（二）职能描述……58
（三）岗位考核方案……59
十五、接待咨询员……59
（一）岗位职责内容综述……59
（二）职能描述……60
（三）岗位考核方案……66
十六、前台收银员……66
（一）岗位职责内容综述……66
（二）职能描述……66
（三）岗位考核方案……67

十七、预订员 …… 67
（一）岗位职责内容综述 …… 68
（二）职能描述 …… 68
（三）岗位考核方案 …… 72
十八、商务中心服务员 …… 72
（一）岗位职责内容综述 …… 72
（二）职能描述 …… 72
（三）岗位考核方案 …… 75
十九、商场营业员 …… 75
（一）岗位职责内容综述 …… 76
（二）职能描述 …… 76
（三）岗位考核方案 …… 79
二十、总机话务员 …… 79
（一）岗位职责内容综述 …… 79
（二）职能描述 …… 80
（三）岗位考核方案 …… 84
二十一、行李员 …… 84
（一）岗位职责内容综述 …… 84
（二）职能描述 …… 84
（三）岗位考核方案 …… 87
二十二、门童 …… 87
（一）岗位职责内容综述 …… 88
（二）职能描述 …… 88
（三）岗位考核方案 …… 88
二十三、司机 …… 89
（一）岗位职责内容综述 …… 89
（二）职能描述 …… 89
（三）岗位考核方案 …… 91

第五章　客房部员工岗位管理 …… 92
第一节　客房部基本情况 …… 92
一、客房部的组织结构 …… 92
二、客房部的主要职能 …… 92
（一）提供安全舒适的客房产品 …… 93
（二）提供优质的服务 …… 93
（三）创造清洁优雅的环境 …… 94
（四）控制客房成本 …… 94
（五）协调配合保证对客服务需要 …… 94
第二节　客房部各岗位职责概述 …… 94
一、客房部经理 …… 94
（一）岗位职责内容综述 …… 94
（二）职能描述 …… 95
（三）岗位考核方案 …… 96
二、客房文员 …… 96
（一）岗位职责内容综述 …… 96
（二）职能描述 …… 96
（三）岗位考核方案 …… 97
三、楼层主管 …… 98
（一）岗位职责内容综述 …… 98
（二）职能描述 …… 98
（三）岗位考核方案 …… 99
四、公共区域主管 …… 99
（一）岗位职责内容综述 …… 99
（二）职能描述 …… 100
（三）岗位考核方案 …… 100
五、洗衣房主管 …… 101
（一）岗位职责内容综述 …… 101
（二）职能描述 …… 101
（三）岗位考核方案 …… 102
六、楼层领班 …… 102
（一）岗位职责内容综述 …… 102
（二）职能描述 …… 102
（三）岗位考核方案 …… 103
七、保洁领班 …… 103
（一）岗位职责内容综述 …… 103
（二）职能描述 …… 104
（三）岗位考核方案 …… 104
八、绿化领班 …… 105
（一）岗位职责内容综述 …… 105
（二）职能描述 …… 105
（三）岗位考核方案 …… 106
九、客房服务员 …… 106
（一）岗位职责内容综述 …… 106
（二）职能描述 …… 106
（三）岗位考核方案 …… 115
十、保洁员 …… 115
（一）岗位职责内容综述 …… 115
（二）职能描述 …… 115
（三）岗位考核方案 …… 122
十一、花房管理员 …… 122
（一）岗位职责内容综述 …… 122
（二）职能描述 …… 122
（三）岗位考核方案 …… 123
十二、客衣收发员 …… 123

（一）岗位职责内容综述 …… 124
（二）职能描述 …… 124
（三）岗位考核方案 …… 126
十三、布草收发员 …… 126
（一）岗位职责内容综述 …… 126
（二）职能描述 …… 126
（三）岗位考核方案 …… 127
十四、干洗工 …… 127
（一）岗位职责内容综述 …… 127
（二）职能描述 …… 127
（三）岗位考核方案 …… 129
十五、水洗工 …… 129
（一）岗位职责内容综述 …… 130
（二）职能描述 …… 130
（三）岗位考核方案 …… 131
十六、烘干工 …… 131
（一）岗位职责内容综述 …… 131
（二）职能描述 …… 131
（三）岗位考核方案 …… 132
十七、熨烫工 …… 132
（一）岗位职责内容综述 …… 133
（二）职能描述 …… 133
（三）岗位考核方案 …… 136
十八、缝纫工 …… 136
（一）岗位职责内容综述 …… 136
（二）职能描述 …… 136
（三）岗位考核方案 …… 137

第六章　餐饮部员工岗位管理 …… 138
第一节　餐饮部基本情况 …… 138
一、餐饮部的组织结构 …… 138
二、餐饮部的主要职能 …… 138
（一）掌握市场需求，合理制订菜单 …… 139
（二）进行餐饮创新，创造经营特色 …… 140
（三）加强餐饮推销，增加营业收入 …… 140
（四）控制餐饮成本，提高赢利水平 …… 140
第二节　餐饮部各岗位职责概述 …… 140
一、餐饮总监 …… 140
（一）岗位职责内容综述 …… 141
（二）职能描述 …… 141
（三）岗位考核方案 …… 142
二、餐饮部经理 …… 142
（一）岗位职责内容综述 …… 142
（二）职能描述 …… 142
（三）岗位考核方案 …… 143
三、行政总厨 …… 143
（一）岗位职责内容综述 …… 144
（二）职能描述 …… 144
（三）岗位考核方案 …… 145
四、中餐厅经理 …… 145
（一）岗位职责内容综述 …… 145
（二）职能描述 …… 146
（三）岗位考核方案 …… 146
五、西餐厅经理 …… 147
（一）岗位职责内容综述 …… 147
（二）职能描述 …… 147
（三）岗位考核方案 …… 148
六、送餐部经理 …… 148
（一）岗位职责综述 …… 148
（二）岗位工作流程 …… 149
（三）岗位考核方案 …… 149
七、宴会厅经理 …… 150
（一）岗位职责内容综述 …… 150
（二）职能描述 …… 150
（三）岗位考核方案 …… 151
八、酒吧经理 …… 151
（一）岗位职责内容综述 …… 151
（二）职能描述 …… 151
（三）岗位考核方案 …… 152
九、咖啡厅经理 …… 153
（一）岗位职责内容综述 …… 153
（二）职能描述 …… 153
（三）岗位考核方案 …… 154
十、管事部经理 …… 154
（一）岗位职责内容综述 …… 154
（二）职能描述 …… 154
（三）岗位考核方案 …… 155
十一、中餐厨师长 …… 155
（一）岗位职责内容综述 …… 156
（二）职能描述 …… 156
（三）岗位考核方案 …… 157
十二、西餐厨师长 …… 157

（一）岗位职责内容综述 …… 157
（二）职能描述 …… 157
（三）岗位考核方案 …… 158
十三、中餐厅领班 …… 159
（一）岗位职责内容综述 …… 159
（二）职能描述 …… 159
（三）岗位考核方案 …… 160
十四、西餐厅领班 …… 160
（一）岗位职责综述 …… 160
（二）岗位工作流程 …… 160
（三）岗位考核方案 …… 161
十五、送餐部领班 …… 161
（一）岗位职责内容综述 …… 162
（二）职能描述 …… 162
（三）岗位考核方案 …… 162
十六、宴会厅领班 …… 162
（一）岗位职责内容综述 …… 163
（二）职能描述 …… 163
（三）岗位考核方案 …… 163
十七、酒吧领班 …… 164
（一）岗位职责内容综述 …… 164
（二）职能描述 …… 164
（三）岗位考核方案 …… 165
十八、咖啡厅领班 …… 165
（一）岗位职责内容综述 …… 165
（二）职能描述 …… 165
（三）岗位考核方案 …… 166
十九、管事部领班 …… 166
（一）岗位职责内容综述 …… 166
（二）职能描述 …… 166
（三）岗位考核方案 …… 167
二十、切配厨师 …… 167
（一）岗位职责内容综述 …… 167
（二）职能描述 …… 168
（三）岗位考核方案 …… 169
二十一、砧板厨师 …… 169
（一）岗位职责内容综述 …… 169
（二）职能描述 …… 169
（三）岗位考核方案 …… 170
二十二、打荷厨师 …… 170
（一）岗位职责内容综述 …… 170
（二）职能描述 …… 170
（三）岗位考核方案 …… 172
二十三、冷菜厨师 …… 172
（一）岗位职责内容综述 …… 172
（二）职能描述 …… 172
（三）岗位考核方案 …… 173
二十四、炉灶厨师 …… 173
（一）岗位职责内容综述 …… 173
（二）职能描述 …… 173
（三）岗位考核方案 …… 174
二十五、面点厨师 …… 174
（一）岗位职责内容综述 …… 175
（二）职能描述 …… 175
（三）岗位考核方案 …… 176
二十六、划菜员 …… 176
（一）岗位职责内容综述 …… 176
（二）职能描述 …… 176
（三）岗位考核方案 …… 177
二十七、传菜员 …… 177
（一）岗位职责内容综述 …… 177
（二）职能描述 …… 177
（三）岗位考核方案 …… 178
二十八、迎宾员 …… 178
（一）岗位职责内容综述 …… 178
（二）职能描述 …… 178
（三）岗位考核方案 …… 179
二十九、中餐厅服务员 …… 179
（一）岗位职责内容综述 …… 180
（二）职能描述 …… 180
（三）岗位考核方案 …… 187
三十、酒水员 …… 187
（一）岗位职责内容综述 …… 187
（二）职能描述 …… 188
（三）岗位考核方案 …… 188
三十一、西餐厅服务员 …… 188
（一）岗位职责综述 …… 189
（二）岗位工作流程 …… 189
（三）岗位考核方案 …… 196
三十二、订餐员 …… 197
（一）岗位职责内容综述 …… 197
（二）职能描述 …… 197
（三）岗位考核方案 …… 198
三十三、送餐员 …… 198
（一）岗位职责内容综述 …… 199
（二）职能描述 …… 199

（三）岗位考核方案 …… 199
三十四、宴会厅服务员 …… 200
（一）岗位职责内容综述 …… 200
（二）职能描述 …… 200
（三）岗位考核方案 …… 203
三十五、调酒师 …… 203
（一）岗位职责内容综述 …… 203
（二）职能描述 …… 203
（三）岗位考核方案 …… 204
三十六、酒吧服务员 …… 204
（一）岗位职责内容综述 …… 205
（二）职能描述 …… 205
（三）岗位考核方案 …… 208
三十七、咖啡厅服务员 …… 208
（一）岗位职责内容综述 …… 209
（二）职能描述 …… 209
（三）岗位考核方案 …… 214
三十八、物资管理员 …… 214
（一）岗位职责内容综述 …… 215
（二）职能描述 …… 215
（三）岗位考核方案 …… 216

第七章　康乐部员工岗位管理 …… 217
第一节　康乐部基本情况 …… 217
一、康乐部的组织结构 …… 217
二、康乐部的主要职能 …… 217
（一）吸引客源，创造收益 …… 217
（二）协调配合，促使效益最大化 …… 218
（三）满足顾客的康乐需求 …… 219
第二节　康乐部各岗位职责概述 …… 220
一、康乐部经理 …… 220
（一）岗位职责内容综述 …… 220
（二）职能描述 …… 220
（三）岗位考核方案 …… 221
二、娱乐中心经理 …… 221
（一）岗位职责内容综述 …… 222
（二）职能描述 …… 222
（三）岗位考核方案 …… 223
三、健身中心经理 …… 223
（一）岗位职责内容综述 …… 223
（二）职能描述 …… 223
（三）岗位考核方案 …… 225
四、保健中心经理 …… 225
（一）岗位职责内容综述 …… 225
（二）职能描述 …… 225
（三）岗位考核方案 …… 226
五、歌舞厅主管 …… 227
（一）岗位职责内容综述 …… 227
（二）职能描述 …… 227
（三）岗位考核方案 …… 228
六、游艺厅主管 …… 228
（一）岗位职责内容综述 …… 228
（二）职能描述 …… 228
（三）岗位考核方案 …… 229
七、棋牌室主管 …… 229
（一）岗位职责内容综述 …… 230
（二）职能描述 …… 230
（三）岗位考核方案 …… 231
八、台球室主管 …… 231
（一）岗位职责内容综述 …… 231
（二）职能描述 …… 231
（三）岗位考核方案 …… 232
九、健身房主管 …… 232
（一）岗位职责内容综述 …… 232
（二）职能描述 …… 233
（三）岗位考核方案 …… 234
十、游泳馆主管 …… 234
（一）岗位职责内容综述 …… 234
（二）职能描述 …… 234
（三）岗位考核方案 …… 235
十一、美容室主管 …… 235
（一）岗位职责内容综述 …… 236
（二）职能描述 …… 236
（三）岗位考核方案 …… 237
十二、美发室主管 …… 237
（一）岗位职责内容综述 …… 237
（二）职能描述 …… 237
（三）岗位考核方案 …… 238
十三、按摩室主管 …… 238
（一）岗位职责内容综述 …… 239
（二）职能描述 …… 239
（三）岗位考核方案 …… 240
十四、桑拿室主管 …… 240
（一）岗位职责内容综述 …… 240
（二）职能描述 …… 240

（三）岗位考核方案 …… 241
十五、歌舞厅服务员 …… 242
（一）岗位职责内容综述 …… 242
（二）职能描述 …… 242
（三）岗位考核方案 …… 244
十六、音响师 …… 245
（一）岗位职责内容综述 …… 245
（二）职能描述 …… 245
（三）岗位考核方案 …… 245
十七、棋牌室服务员 …… 245
（一）岗位职责内容综述 …… 246
（二）职能描述 …… 246
（三）岗位考核方案 …… 247
十八、游艺厅换币员 …… 247
（一）岗位职责内容综述 …… 247
（二）职能描述 …… 247
（三）岗位考核方案 …… 248
十九、台球室服务员 …… 248
（一）岗位职责内容综述 …… 248
（二）职能描述 …… 249
（三）岗位考核方案 …… 250
二十、健身房教练 …… 250
（一）岗位职责内容综述 …… 250
（二）职能描述 …… 250
（三）岗位考核方案 …… 251
二十一、游泳馆救生员 …… 252
（一）岗位职责内容综述 …… 252
（二）职能描述 …… 252
（三）岗位考核方案 …… 253
二十二、美容师 …… 253
（一）岗位职责内容综述 …… 253
（二）职能描述 …… 253
（三）岗位考核方案 …… 255
二十三、发型师 …… 255
（一）岗位职责内容综述 …… 255
（二）职能描述 …… 255
（三）岗位考核方案 …… 257
二十四、桑拿室服务员 …… 257
（一）岗位职责内容综述 …… 257
（二）职能描述 …… 257
（三）岗位考核方案 …… 258
二十五、按摩室服务员 …… 258
（一）岗位职责内容综述 …… 259
（二）职能描述 …… 259
（三）岗位考核方案 …… 259

第八章　安保部员工岗位管理 …… 260
第一节　安保部基本情况 …… 260
一、安保部的组织结构 …… 260
二、安保部的主要职能 …… 261
（一）严格把关，入内需登记 …… 261
（二）食品安全，严格把关 …… 261
（三）住得安心，三大屏障不可少 …… 261
（四）全天巡逻，做酒店的保障人 …… 262
（五）突发状况，应急处理 …… 262
第二节　安保部各岗位职责概述 …… 262
一、安保部经理 …… 262
（一）岗位职责内容综述 …… 263
（二）职能描述 …… 263
（三）岗位考核方案 …… 263
二、安保部主管 …… 264
（一）岗位职责内容综述 …… 264
（二）职能描述 …… 264
（三）岗位考核方案 …… 264
三、安保部领班 …… 265
（一）岗位职责内容综述 …… 265
（二）职能描述 …… 265
（三）岗位考核方案 …… 265
四、中控室值班员 …… 265
（一）岗位职责内容综述 …… 266
（二）职能描述 …… 266
（三）岗位考核方案 …… 266
五、大门保安员 …… 266
（一）岗位职责内容综述 …… 266
（二）职能描述 …… 266
（三）岗位考核方案 …… 267
六、车辆保安员 …… 267
（一）岗位职责内容综述 …… 267
（二）职能描述 …… 267
（三）岗位考核方案 …… 268
七、大堂保安员 …… 268
（一）岗位职责内容综述 …… 268
（二）职能描述 …… 268
（三）岗位考核方案 …… 268

八、娱乐场所保安员 …… 268
（一）岗位职责内容综述 …… 269
（二）职能描述 …… 269
（三）岗位考核方案 …… 269
九、巡逻保安员 …… 269
（一）岗位职责内容综述 …… 269
（二）职能描述 …… 269
（三）岗位考核方案 …… 270

第九章　营销部员工岗位管理 …… 271
第一节　营销部基本情况 …… 271
一、营销部的组织结构 …… 271
二、营销部的主要职能 …… 272
（一）开展市场分析 …… 272
（二）制订市场营销组合策略 …… 272
（三）提出酒店产品销售对策 …… 272
（四）实施销售行动计划 …… 272
（五）处理预订信息 …… 273
（六）开展公关活动 …… 273
第二节　营销部各岗位职责概述 …… 273
一、营销部经理 …… 273
（一）岗位职责内容综述 …… 273
（二）职能描述 …… 274
（三）岗位考核方案 …… 274
二、商务销售主管 …… 274
（一）岗位职责内容综述 …… 275
（二）职能描述 …… 275
（三）岗位考核方案 …… 275
三、旅行社销售主管 …… 276
（一）岗位职责内容综述 …… 276
（二）职能描述 …… 276
（三）岗位考核方案 …… 277
四、会议销售主管 …… 277
（一）岗位职责内容综述 …… 277
（二）职能描述 …… 278
（三）岗位考核方案 …… 279
五、宴会销售主管 …… 279
（一）岗位职责内容综述 …… 279
（二）职能描述 …… 279
（三）岗位考核方案 …… 280
六、预订处主管 …… 281
（一）岗位职责内容综述 …… 281
（二）职能描述 …… 281
（三）岗位考核方案 …… 281
七、公关处主管 …… 282
（一）岗位职责内容综述 …… 282
（二）职能描述 …… 282
（三）岗位考核方案 …… 283
八、商务销售专员 …… 284
（一）岗位职责内容综述 …… 284
（二）职能描述 …… 284
（三）岗位考核方案 …… 285
九、旅行社销售专员 …… 285
（一）岗位职责内容综述 …… 286
（二）职能描述 …… 286
（三）岗位考核方案 …… 286
十、会议销售专员 …… 286
（一）岗位职责内容综述 …… 287
（二）职能描述 …… 287
（三）岗位考核方案 …… 288
十一、宴会销售专员 …… 288
（一）岗位职责内容综述 …… 288
（二）职能描述 …… 288
（三）岗位考核方案 …… 289
十二、预订员 …… 289
（一）岗位职责内容综述 …… 289
（二）职能描述 …… 289
（三）岗位考核方案 …… 290
十三、公关专员 …… 290
（一）岗位职责内容综述 …… 291
（二）职能描述 …… 291
（三）岗位考核方案 …… 291

第十章　工程部员工岗位管理 …… 292
第一节　工程部基本情况 …… 292
一、工程部的组织结构 …… 292
二、工程部的主要职能 …… 293
（一）制订计划 …… 293
（二）组织管理 …… 293
（三）指挥控制 …… 294
（四）人事管理 …… 294
第二节　工程部各岗位职责概述 …… 294
一、工程部经理 …… 294
（一）岗位职责内容综述 …… 294
（二）职能描述 …… 294
（三）岗位考核方案 …… 296

二、运行主管 …… 296
（一）岗位职责内容综述 …… 296
（二）职能描述 …… 296
（三）岗位考核方案 …… 297
三、维修主管 …… 297
（一）岗位职责内容综述 …… 297
（二）职能描述 …… 298
（三）岗位考核方案 …… 299
四、强电领班 …… 299
（一）岗位职责内容综述 …… 299
（二）职能描述 …… 299
（三）岗位考核方案 …… 300
五、弱电领班 …… 300
（一）岗位职责内容综述 …… 301
（二）职能描述 …… 301
（三）岗位考核方案 …… 301
六、锅炉领班 …… 302
（一）岗位职责内容综述 …… 302
（二）职能描述 …… 302
（三）岗位考核方案 …… 303
七、空调领班 …… 303
（一）岗位职责内容综述 …… 303
（二）职能描述 …… 303
（三）岗位考核方案 …… 304
八、给排水领班 …… 304
（一）岗位职责内容综述 …… 305
（二）职能描述 …… 305
（三）岗位考核方案 …… 305
九、维修领班 …… 305
（一）岗位职责内容综述 …… 306
（二）职能描述 …… 306
（三）岗位考核方案 …… 306
十、机修领班 …… 307
（一）岗位职责内容综述 …… 307
（二）职能描述 …… 307
（三）岗位考核方案 …… 308
十一、强电电工 …… 308
（一）岗位职责内容综述 …… 308
（二）职能描述 …… 308
（三）岗位考核方案 …… 309
十二、弱电电工 …… 309
（一）岗位职责内容综述 …… 309
（二）职能描述 …… 310
（三）岗位考核方案 …… 310
十三、电梯工 …… 310
（一）岗位职责内容综述 …… 311
（二）职能描述 …… 311
（三）岗位考核方案 …… 311
十四、空调工 …… 312
（一）岗位职责内容综述 …… 312
（二）职能描述 …… 312
（三）岗位考核方案 …… 312
十五、给排水工 …… 313
（一）岗位职责内容综述 …… 313
（二）职能描述 …… 313
（三）岗位考核方案 …… 313
十六、锅炉工 …… 314
（一）岗位职责内容综述 …… 314
（二）职能描述 …… 314
（三）岗位考核方案 …… 314
十七、机修工 …… 315
（一）岗位职责内容综述 …… 315
（二）职能描述 …… 315
（三）岗位考核方案 …… 316
十八、维修工 …… 316
（一）岗位职责内容综述 …… 316
（二）职能描述 …… 316
（三）岗位考核方案 …… 317

参考文献 …… 318

附录　酒店常用管理制度范本 …… 319

上篇

酒店员工的基本素质培养

第一章　员工是酒店的主人翁
第二章　打造美好形象、提升工作技能
第三章　金字招牌源自服务品质







第一章



员工是酒店的主人翁

酒店在大众眼中是一个为公众提供住宿、饮食、休闲和其他服务的经营性的建筑设施与机构，它以服务作为生存命脉。所以，每一位酒店业的从业人员或者每个准备进入酒店业的人都要知道服务对于酒店的重要性。从酒店深远的发展历史开始了解，更有利于深入地了解这一点。

酒店是人类文明的象征。酒店业是全球服务业中是最引人瞩目的行业之一，其发展速度以及行业规模与人类现代生活密切相关，在现今社会有着重要地位。

第一节　现代酒店业的基本情况

现在我们从酒店的概念与含义、酒店业的范畴、酒店业的地位、酒店的作用和特点、酒店业的经营模式以及中国酒店业的发展前景上来具体谈谈现代酒店业的基本情况。

一、酒店的概念与含义

国际上对酒店的定义是：酒店是指以建筑实体为依托，主要通过客房、餐饮向公众提供住宿、饮食以及康乐休闲等系列综合服务的企业。酒店业如今已成为一种衡量社会现代化水平的综合产业，“酒店”一词也就指所有商业性的食宿设施。

人们普遍认为酒店业是在传统的饮食业和住宿业基础上发展起来的，主要由餐饮和住宿两个部分结合组成的，因此，一个酒店应该具备以下几个基本条件：

（1）是一个由建筑物以及配套的设备设施组成的接待场所。酒店必须有一个或者多个由建筑群体组成的能够满足接待需求的接待设施，比如应该能够配套提供客房、餐厅、前厅、康乐中心等场所，包括相关设备用品。

（2）必须提供住宿、餐饮以及其他相关服务。作为一种服务场所，酒店除了提供最基本的餐饮、住宿服务之外，还可以开发其他服务，比如康乐服务等。

（3）酒店的服务对象应该是公众。

（4）酒店一般是以赢利为目的的商业性服务场所。

从以上对酒店的概念的表述，我们可以简单地总结为：酒店就是给人们有偿提供

食宿以及相关服务的场所。

二、酒店业的范畴

从上面对酒店的概念和含义的解释中我们可以得知，酒店业为人们提供餐饮、住宿及与之相结合的整体服务，酒店业最主要的两大组成部分就是餐饮业和住宿业。餐饮业和住宿业又合称为餐旅业。餐饮业与住宿业既可互相兼容又可相互连带，这两个行业都可以独立存在，当两个行业都与旅游业挂钩的时候，一般就以酒店业的形态包容了两个行业的个性（即各自行业本身的特点）而存在。

三、酒店业的地位

（一）重要的接待服务行业

酒店业作为比较成熟的接待服务行业，是服务行业中具有代表性的标志性产业。

（二）酒店业是旅游业的重要支柱行业

酒店业与旅游业谁也离不开谁，据统计，游客一般将40%的旅行消费用于住宿，从中国以及世界旅游业的发展来看，旅游业已经从20世纪末开始跃居为全球第一大行业，为酒店业创造了巨大的市场，而酒店业的发展也促进了国际旅游业的持续发展。

（三）酒店业是生机蓬勃的朝阳行业

酒店业是一个古老的传统型行业，随着人类社会的高速发展和人类物质生活水平的提高，人们开始追求精神上的享受，酒店业作为一种服务行业也焕发出蓬勃发展的活力。公共餐饮业和住宿业已经随着休闲、娱乐以及旅游业的兴起成为与人们生活紧密相连的组成部分，也成为衡量人们生活质量的重要标志。

四、酒店的作用

（一）促进社会就业，减轻社会就业负担

酒店的建筑设备、物品的生产与供应为社会间接提供了大量就业机会。酒店客房数量的增加，意味着需要更多的人来服务，也就是说可以直接提供更多的就业岗位，一定程度上促进了社会就业。

（二）带动其他相关行业的发展

相关统计资料表明，一位住客来到一个地方以后，除了在酒店吃住花费以外，还会在其他方面有更多的消费，这也就间接增加了当地其他消费行业的收益。同时，酒店业对建筑业、装修业、轻工业、食品加工业以及设备制造业的发展也有一定的促进作用。

（三）酒店发展水平代表着旅游业的发展水平

酒店业作为服务业的一个重要产业，其发展水平也是衡量旅游经济水平与社会文明程度的重要标志。酒店接待的顾客大都是外地来宾，其中主要是旅游者，所以酒店的发展水平直接反映了当地旅游业的发展水平。酒店业作为第三产业的重要产业，其发展水平也反映了社会的文明程度。当地酒店设备设施的完善程度与服务质量的高低会影响外来顾客对当地社会的整体评价，甚至是对一个国家的评价。

五、酒店产品的特点

酒店的产品对于顾客来说，就是一段食宿经历。顾客在这段经历中还将获得一种

心理体验，即对酒店的服务所产生的精神感受。顾客在入住酒店过程中租用酒店的客房、床位、餐位等物质产品，而酒店正是通过这些设备设施为顾客提供服务，使顾客在获得物质享受的同时，还可以在心理上感受到地位感、舒适感、满足感等。

从整体上来说，顾客从酒店产品独特的空间、时间、服务以及产品的生存形式中获取自己的利益。

“空间”上主要是指酒店的地理位置、距离以及容量因素的制约，酒店在空间上是固定的，所以这些空间因素的影响将决定酒店的投资与建造。

“时间”主要是指酒店产品受到季节、时局等因素的影响，于是即使酒店在空间上确定以后，消费者还是要考虑到时间上的问题，比如酒店所地处于旅游淡旺季，或者局势紧张与否等。

“服务”指的是酒店的有形与无形服务，有形服务就是酒店设备设施等物质上是否完备、舒适，无形服务就是顾客入住期间感受到的服务享受。酒店以服务立业，有服务才有酒店，服务质量高，酒店产品销售自然好。

“产品”以有形的产品如食品、饮料为代表，这些产品其实不是酒店所特有的，所以顾客对这类产品有极大的自主选择权。

六、酒店的经营模式

酒店属于综合性服务行业，也是一种经济组织，随着行业发展壮大，如今酒店经营出现了集团经营的主导现象，酒店在扩张、兼并和整合过程中呈现出直接经营、特许经营、合同经营、租赁经营、合作联盟等几种经营模式。这些经营模式在不同的发展阶段都有其不同的特点。

（一）直接经营

直接经营就是有酒店集团对酒店进行直接投资建造、兼并，达到对酒店直接经营管理的形式。这种模式是酒店早期发展施行的最为主要的经营模式。

这种模式最主要的特点就是酒店集团既是酒店经营者又是酒店拥有者，对酒店的经营管理十分方便，同时也保证了酒店产品的稳定性。

酒店集团也可通过这种模式在别国独资建设或者收购别国酒店作为子公司，实施跨国经营，成立连锁酒店。

（二）特许经营

特许经营就是酒店向拥有酒店的业主出让特许经营权，向酒店业主提供品牌，以及在生产经营中应该遵循的方法和标准，在经营组织和其他方面提供帮助等，协助酒店业务的正常运行。

经营者在酒店所有权与财务上拥有独立核算权，同时需向酒店集团缴纳特许使用权费用以及其他费用作为回报。

对于酒店集团来说，可以用极少的投资为集团品牌打广告，占领市场；对于特许经营一方来说则可以实现利润。

（三）合同经营

合同经营的方式与特许经营有些类似，不过合同经营是通过合同方式来约定取得酒店经营发展权，经过法律约束手段来明确合同双方的权利、义务和责任。采用这种经营方式的业主也是利用酒店集团的品牌、社会效应来筹集资金，以便发展扩张。酒

店集团则通过人力、信息、网络等资源优势帮助酒店经营，以获取更多的收益。这种投资方式可以以最小成本、最小风险来扩大集团规模。万豪、雅高、凯悦等酒店都属于这种经营模式。

（四）租赁经营模式

租赁经营是指酒店集团通过租赁酒店业主的酒店以取得经营权，然后由酒店集团来对酒店进行装修、管理、经营，同时向业主交付租金。一般来说，一个酒店集团在一个新的地区扩张时经常使用这种方式，这样可以在当地原有酒店的基础上打造自己的品牌形象，而原有酒店业主则可以通过酒店集团的品牌以及先进的经营方式获取更多的收益。希尔顿酒店就是这类模式的典型代表。

（五）合作联盟

合作联盟是合作组织以及战略联盟两种模式的结合。合作组织主要指原本各自独立的几个酒店业主通过契约形式组织成一个酒店联合体，其成员酒店在所有权与经营权上仍然保持独立，只需要支付给合作组织一些费用。而战略联盟则是一种新的经营方式，其目的是调节酒店之间的矛盾，使得酒店之间的激烈竞争转变成共同发展、利益共享，从而获得双赢。

七、中国酒店业的发展前景

通过对我国酒店业发展前景的探究，我们能够发现我国酒店业发展的现状以及存在的问题，分析酒店业发展的趋势和酒店业振兴的机遇。

（一）中国酒店业的发展状况以及存在的问题

首先，酒店产业迅速崛起，结构性过剩问题明显。据统计，我国2012年年末星级酒店的数量已经达到11000多家，这个数量是1992年星级酒店数量的10倍左右，发展速度之快确实惊人。但在数量增长的过程中，酒店业的发展也存在着盲目建设、无序竞争等状况。与此同时，国际酒店连锁公司纷纷涌进中国市场，它们有强大的品牌效应、优质的服务以及先进的管理理念，国内酒店在国际品牌酒店的冲击下明显处于劣势。

（二）中国酒店业的发展机遇与发展方向

从上面叙述中国酒店业的发展情况看，虽然酒店业发展中存在不少问题，但成绩是明显的，在今后的发展中，应重视解决问题，同时抓住面临的发展机遇，明确发展的方向，保证酒店业健康快速向前发展。

首先是要明确酒店业处于第三产业的重要产业链条上，拥有时代赋予的发展机遇，这样的发展机遇十分难得。

其次，中国酒店业几千年的发展历程也是人类的文化精华之一，中国的饮食文化中，烹饪文化最具代表性。中国被称为烹饪王国，烹饪原材料丰富，世代流传下来的技术更是精湛，而且各民族、各个地区的饮食各具特色，构成了中华饮食文化的丰富多彩。现如今，中华美食已经名扬海外，旅客不光为了欣赏中国的名川大山，还要品尝美食。中国的建筑也具有民族特色，如北京四合院、苏州园林等，都是世界闻名的。

所以，酒店业在发展中要注意传承悠久的酒店文化，以中国特色餐饮为重要手段，同时注重中国式住宅建筑，全方位发展。

第二节 积极发挥主人翁作用

酒店离不开服务，而酒店服务又离不开人，所以人在酒店占据中心地位，服务员是酒店的主人翁。酒店竞争的关键在于人，在于酒店服务人员素质的高低。而服务人员职业素质高低的最基本因素就是服务人员的业务素养和服务意识。作为酒店服务人员，要认识到服务是基础，树立自觉自愿服务意识，才能更好地发挥主人翁的作用。

一、为客服务要自觉自愿

服务质量对酒店产品竞争力具有非常重要的影响。要使酒店服务成为服务人员的自觉自愿行为，酒店首先要对服务定位，明确服务者与被服务者的关系；其次要明确服务分工虽然有所不同，但角色无贵贱之分；最后要克服轻视服务工作的思想，提升职业自豪感。

（一）定位服务角色，明确服务关系

在酒店服务岗位上的所有工作人员，都应遵循服务礼仪规范，如对顾客坚持礼貌服务，多使用敬语，按照职业角色要求规范自己的言行，在工作中应该“有客到上前迎，进客房有人引，用餐有人领，顾客走有人送”，让顾客在入住期间每时每刻都感受到酒店的关心、尊重，全面满足顾客的物质、精神需要，使顾客真正感受到酒店是他们“临时的家”。

（二）分工有所不同，角色并无贵贱

酒店服务人员应该明白，服务人员是酒店的主人翁，虽然在工作中分工不同，但并不存在贵贱之分。

酒店服务人员这一角色地位与社会地位没有必然联系，就像医生对于病人、老师对于学生、政府工作人员对于人民一样，前者都属于提供服务的一方，只是工作内容不同而已。

（三）自觉自愿地为顾客服务

酒店服务工作可以给服务人员带来巨大的利益：第一，服务人员可以直接从服务工作中获得经济报酬；第二，服务人员通过自己的努力可以造就个人事业上的成功，又可以给社会作出贡献；第三，通过酒店服务工作可以提升服务人员的工作能力以及交往能力。

所谓“选自己所爱，爱自己所选”，选择了酒店服务工作，再抱着热爱这一行业的心态去完成自己的本职工作，你将会是出色的员工。

二、遵守酒店工作人员的职业道德

职业道德是任何行业从业人员必须遵循的根本行为准则。酒店工作的职业道德就是要求服务人员在接待顾客、处理与顾客之间的关系、自己与酒店的关系以及个人行为与法律法规之间的关系时应该遵守的行为准则。

具体来说，服务人员首先必须树立良好的职业道德，遵守服务礼仪，提高服务质量。服务人员没有职业道德意识，就不可能很好地要求自己遵行服务规范。

其次酒店服务人员的职业道德要求工作人员要爱岗敬业，忠于自己的工作；规范自己的服务礼仪，维护顾客的利益；培养自己的职业能力，严格要求自己，保持良好的服务态度。

三、发扬团队合作精神

酒店服务工作者既要遵守一定的职业道德，同时也要具备一定的能力来胜任自己的工作，这种能力包括自身的技术能力以及与他人团结协作的能力。我们都知道，现代酒店业已经不仅限于住宿与餐饮，同时还有休闲康乐等服务，而这些服务又往往包括其他衍生服务。因为酒店服务工作面很广，所以酒店在部门构建上的分工十分明确、精细，每一道程序都安排了专门的人员负责，每一个员工需要做好自己分配到的任务，此外，各个环节的连接都需要其他环节的服务人员沟通交流、互助协作，这样才能保证整个流程的正常运行。

酒店各个部门的协作更需要管理人员的沟通与协作。如一个经验丰富、对部门工作十分了解的部门经理无疑更能推动这种协作。而团队成员则需要从团队整体利益出发，互助互利。如果一个部门内部不团结，各自拉帮结派，互相竞争，那么这个部门便不可能很好地完成工作任务。

酒店是一个大家庭，酒店的利益需要靠每一位家庭成员的共同努力来维护与创造，保持一颗谦虚的心，虚心请求同事帮助，同时热情帮助同事，才能保证酒店这个大家庭的团结，也才能更好地完成服务工作。

四、始终保持积极乐观的心态

做好一件事，心态很重要，没有好的心态，就不能认真负责地去做事。所以酒店服务人员在工作中也应该始终保持积极乐观的心态。

五、拥有过硬的职业技能

酒店服务工作人员具备较强的职业技能，才能应对繁杂的工作，才能更好地接待各类顾客。

酒店各部门根据分工的不同要求有所侧重，总体来说首先要求服务人员具备一定的文化水平、书写能力、语言表达能力以及相应的专业技术。如现在普遍要求服务人员普通话标准，懂当地方言，最好再懂一门外语等，这便是语言方面的职业技能的体现。

服务人员还要有较强的观察力。在服务中，注意察言观色，想顾客之所想，主动为顾客服务，要注意细节，观察是否存有纰漏、安全隐患等。

第三节　“宾至如归”从良好服务开始

顾客满意度是酒店的生存命脉，而服务的好坏决定了顾客的满意程度。所以，酒店管理的一大重要任务就是让顾客满意，让出门在外的顾客入住酒店时能够有“宾至如归”的感觉。酒店对于服务质量必须常抓不懈。

一、酒店服务具有特殊性

我们知道，酒店最重要的产品就是服务，酒店的经营活动主要围绕服务进行。行业的特殊性使得酒店业在如经济职能或者经营方式上都具有其特殊性。

酒店是以提供服务为经营手段的，是服务化了的经济实体，而酒店产品也是一种特殊的“服务产品”。正因为如此，酒店必须提高服务质量。酒店的接待工作不只是要从良好的服务开始，还要保证将良好的服务贯穿在整个接待过程中，直至接待服务工作结束。

二、良好的服务才能赢得顾客赞誉

服务产品不是一般的产品，只有质量好的服务才能赢得顾客的赞誉。良好的服务就是在规范服务的基础上加上高质量的服务。酒店服务中影响服务质量的因素主要有三点：

第一就是酒店为顾客所提供的住宿、餐饮、康乐等服务设备设施的质量，这也是最基本的服务质量。

第二就是酒店所销售的商品的质量。比如餐饮服务销售的食品等一定要保证质量。

第三就是服务本身的质量。这是最重要的一点，它是由服务人员的素质所决定的。

如果酒店服务可以让顾客感受到安全、舒适、便捷、愉悦、文明等，就说明服务是成功的。

三、不同岗位有不同的服务标准

不同岗位的服务内容不同，顾客的需求也不同，酒店服务需要遵循岗位特征，满足一定的服务标准。

（一）酒店硬件服务标准

（1）酒店建筑、设备设施给顾客的第一印象很重要，要让顾客感觉舒适畅快。

（2）酒店环境：外部环境主要指交通环境方便快捷，地理环境安静。内部环境指视觉上光线充足、室内宽敞，酒店物品排放整齐，设计合理；客房无异味；音响效果和谐，客房隔音效果好。流动环境，也就是工作人员服装统一、美观大方。

（3）酒店各种服务价格要与服务档次、服务质量相符合，不能乱收费。

（4）酒店的安全卫生要有保障，对于意外状况应当有应急预案措施，保证顾客个人隐私、人身和财产安全。

（二）服务人员的服务标准

（1）坚持顾客至上原则，顾客提出需求要尽量满足，在服务中善解顾客意思；对顾客要忠诚，不随意透漏顾客个人隐私；在服务选择上，只是引导顾客，不能擅自做主，并尽量给顾客提供方便；不干扰顾客的正常生活，不冒犯顾客。

（2）营造良好环境。要让顾客有宾至如归感，感受到服务员的殷勤服务；认真听取顾客的意见和建议。

（3）重视细节，每一流程各环节衔接有序；服务要有始有终，从良好服务开始，

以良好服务结束。

四、优良服务需要具备哪些要素

良好的服务应该具备哪些要素？可以从影响酒店服务质量的因素来具体分析。而影响服务质量的首先是酒店本身的条件，其次是服务人员的服务，对这两者的具体要求如下。

（一）对酒店的要求

对酒店本身条件的要求一般包括：

（1）酒店的硬件标准：安全、卫生、舒适。酒店的设备设施属于酒店的硬件服务，通常服务要求相对简单一些，但维护它们的整洁、卫生也不容忽视。

（2）酒店在经营管理上要不断创新，健全管理制度。

（3）酒店对员工的技能培训要按一定的规章制度来进行，酒店的规模越大，对员工整体素质的要求就越高。酒店应该制定员工培训制度，让员工轮流参加培训教育，有助于提高酒店在管理经营上的整体实力。

（二）对服务人员的要求

酒店服务人员始终处在服务第一线，服务质量的好坏可直接从他们的一言一行中体现出来。服务人员要做到：

（1）服从酒店管理，按要求认真完成工作。

（2）在服务中礼仪规范，首先注意自身仪表礼仪，同时坚持对顾客礼貌服务，热情、主动服务。

（3）在服务过程中保持自觉性、自制性。心情欠佳时，不能把情绪带入工作中，不能对顾客发火；顾客提出批评时，冷静对待；当顾客不礼貌时，不能以牙还牙；接待顾客较多、工作繁忙时，要保持良好的服务态度同时提高工作效率；在服务中强化主动服务意识，坚持自觉服务。

第二章



打造美好形象，提升工作技能

服务质量的提升不仅要求每一位员工认识到自己的主人翁角色，还要求将其真正落到实处。作为管理者，要以构建酒店服务品牌为核心，以提升服务素质为关键，以完善服务控制体系为保障，在平时的管理和培训中将这种精神灌输给每一位员工。作为酒店服务人员，则需要全面打造自身形象，努力提升工作技能。

第一节　塑造良好的个人形象

酒店工作人员首先展现给顾客的是自身的个人形象，个人形象往往会影响到顾客对自己的看法与评价，对之后与顾客的接触会有很大的影响。良好的个人形象不仅能够帮助自己树立在顾客心中的完美形象，同时也有助于酒店形象的树立。

一、规范仪容仪表

对个人来说，仪容仪表很重要。我们每个人不可能都是天生丽质，但我们可以通过对自己仪容仪表的修饰来达到使他人赏心悦目的效果。尤其是作为一名酒店工作人员，每天面对众多顾客，整洁的仪容仪表是非常必要的。

（一）仪容要求

1. 容貌整洁

容貌整洁是对酒店员工个人仪容的基本要求，酒店服务人员要在工作中时时刻刻都注意自己的面部清洁。平时要勤洗脸，始终保持干净清爽、无汗渍、无异味、无油垢、无泪痕、无其他不清洁之物。对于酒店服务人员来说，洗脸并不是每天早上起床洗一次就够了，在用餐后、出汗后、外出后、劳动后，都要注意清洁自己的面部。

容貌整洁并不仅仅意味着简单的清洗，还要注意各个部位的修饰，比如脸部皮肤要注意护理，唇部要注意唇膏口红的恰当选择，眼部要注意眼线等的正确画法。总之，各个部位都有自己具体的要求，酒店服务人员要牢记各项具体要求，真正做到容貌整洁。

2. 发型适宜

发型即头发的整体造型。大方得体的发型会给顾客舒服的感觉。在选择发型时要坚

持以个人条件等为主要考虑因素，另外还要考虑到个人嗜好。发型要与本人的形象恰当搭配，个人的脸型、发质、身高、体重、年龄、着装、性格、配饰等都会影响到发型的选择和效果。

此外，作为酒店服务人员，会面对正式接待、日常宴请等各种场合，这些不同的场合会有不同的气氛，自然也会有不同的发型要求。在正式场合，要坚持以传统、庄重、保守的发型为主；在一般社交场合，可以更多地考虑个人性格，选择随性、时尚、艺术的发型，但绝对不可以出现过于怪异、前卫的发型。

3. 妆容得体

在日常的人际交往中，化妆是必不可少的。化妆既是取悦自己的表现，同时也是尊重他人的表现。作为一名酒店服务人员，每天要面对众多顾客，所以在工作时一定要化好妆，恰当地用化妆品修饰、装扮自己，提升自身形象。

化妆大致分为工作妆、休闲妆、晚妆与舞会妆几种，这几种化妆方式酒店服务人员都会用到。工作妆，顾名思义就是在工作时化的妆，应为淡妆，同时应注意发型的简洁、整齐。休闲妆一般追求随意，宜淡妆轻描。晚妆，其显著特点就是粉底与肤色不可相差太远。晚妆对发型也有要求，男士应注意吹发、定型，女士应盘头或卷发。舞会妆以浓妆为宜。

应注意不可当众补妆或化妆，不可非议他人妆容，要及时补妆，同时注重香水的运用。

4. 服饰端庄

服装是一个国家社会文化的体现，也是一个人身份、气质的象征。酒店服务人员面对众多顾客时，着装是最能体现其自身仪态美的一个媒介。正确着装也是对每个酒店服务人员的基本要求。

服装是无声的语言，上衣、裤子、裙子、袜子、帽子、鞋、手套以及各种装饰物都包括在内。男士一般要求穿西装，西服是当今国际通用的服装，可以在各种场合穿着。在穿着时还应当注意西服与衬衫、领带、纽扣的恰当搭配。女士一般着西装套裙，穿着西装套裙会使人看起来更加干练、洒脱与成熟，能更好地体现出女性的美丽与工作态度。女性在着装时要注意衣扣到位，内衣不外现，鞋袜搭配和谐。

佩戴饰物已经成了人们的一种习惯。饰物在一定程度上体现了佩戴者的性格与修养，是酒店工作人员不可或缺的修饰。

女性佩戴的饰物种类比较多，有很大的选择范围，基本上除了一些只适合男性佩戴的饰物外都能佩戴，如胸花、头饰、耳环、项链等。而男士一般可选择佩戴戒指、领饰、袖饰等。男性佩戴饰物一般讲究精简，不可过于花哨繁杂。

（二）仪表要求

1. 表情到位

表情是仪表要求中非常重要的部分。表情是人们的面部神态，通过面部各个器官的动作以及脸色变化表达出人的思想感情。一个到位的表情会给人们留下美好的第一印象。表情在人际交往中占据非常重要的位置。尤其是作为一名酒店工作人员，每天面对众多顾客，到位的表情可以为自身工作大大加分。

对于酒店工作人员来说，表情一般是指微笑与注目，这不只是一种简单的表情，还是非常必要的礼节。微笑是一个人表达真诚、体现善良友好的重要表现。微笑是一

种最基本的肢体语言，但它的作用却不可小觑，它不仅能使我们感到自信，也能使顾客感受到真诚与热情。微笑是赢得顾客赞许的简单而又重要的方法。

最标准的微笑就是我们通常所说的“八颗牙微笑”。微笑首先讲究真诚，它必须是发自内心的，不可假笑、苦笑，更不可皮笑肉不笑。假意的笑不仅不能收到预期的效果，反而会适得其反。微笑也应注意场合和对象。在一些严肃的场合当然是不适合笑的，比如他人做错了事或者遭遇不幸时，切记不可微笑对之。

另外一个重要表情就是注目。我们常说眼睛是“心灵的窗户”，能够向别人表达很多信息。在日常工作中，注目可以表达对顾客的尊敬，赢得他人的好感。但是在注目也应当做到适度适时，不可长时间注视他人，否则就是不礼貌的表现。另外，也不可为了回避他人的目光而左顾右盼，这是不尊重对方的表现。

2. “四姿”正确

日常生活中涉及的体姿有很多，如坐、行、蹲、站、躺、写等，对于酒店工作人员来说，最常用的还是“四姿”，即站姿、坐姿、走姿与蹲姿。

（1）站姿。作为酒店工作人员，站立可不是指通常的站，它有很高的标准。正确的站姿是要经过一定的训练方能达成。站立时不可弯腰驼背，不可将手插在口袋内，不可随意做小动作，不可东张西望，不可将手交叉在腰间或胸前。

而且，站姿男女有别。男士站姿一般分为两种，即通常站姿与引导站姿。通常站姿就是两脚平行分开，两脚之间距离不超过肩宽，身体挺直，双手叠放于背后，双目平视，面带微笑。引导站姿即丁字步型，具体还分左丁字步和右丁字步。左丁字步即双脚展开呈90°，左脚向前将脚跟置于右脚内侧中间位置，右手背于后，左手下垂，重心置于两脚，双目平视，面带微笑。右丁字步型与之正好相反。

女士站姿是两脚并拢或两脚尖略微展开，也可左脚在前，右脚跟置于左脚内侧，呈丁字步型站立；同时双手掌自然并拢，大拇指交叉，一手放置于另一手之上，轻置于腹前。

（2）坐姿。坐姿讲究入座时要平稳，入座后上身自然挺立，双膝并拢，双腿弯曲，双手自然放于双腿之上。在坐椅子时应坐满椅子的2/3，一般不可倚靠椅背。

（3）走姿。正确的走姿可以给人以自信、积极向上的美感。基本的走姿应该以正确的站姿为基础，挺胸、抬头、收腹，步履稳健、轻松敏捷。要注意步位，双脚内侧落地时应在一条直线上，行走线迹应在一条直线上。行走时不可将双手插在衣裤口袋里，更不可把手背在身后；不可用脚蹭地面发出声响；忌走内八字或外八字；忌摇头晃脑、左顾右盼。

走路时要注意礼让，遵循右尊左卑、内尊外卑原则。酒店工作人员在工作时要注意以下几点：为别人引路时应在顾客前方，方便指引；下楼梯时也应当在顾客前方；与陌生人乘电梯时应遵循先来后到。与熟人同乘电梯时，尤其是与女士、尊长同乘电梯时，应先进后出，有电梯操作员时应后进先出。

（4）蹲姿。蹲姿对于酒店工作人员来说是使用很广泛的。比如为顾客捡东西、蹲下来捡垃圾等。蹲姿一般分为高低式蹲姿以及交叉式蹲姿。高低式下蹲，双脚不在同一直线上，且是一只脚在前、一只脚在后，在前的脚全着地，小腿基本垂直于地面，在后的脚脚掌着地，脚跟提起，后膝低于前膝，女性两腿应靠近。交叉式蹲姿要求右脚在前，左脚在后，右小腿垂直于地面，全脚着地。左脚跟由后面伸向右侧，左脚跟

抬起。两腿靠近，合力支撑身体。

3. 手势规范

对于酒店工作人员来说，手势是体现其专业程度的标志。礼貌的服务与明确的引导手势会让顾客倍感舒心。

酒店工作人员的引导手势也因男女之别而不同。女性的标准礼仪是手臂内收，手尖稍倾斜上推表示“请往里面走”，主要是表现其优美与优雅；男性手势稍夸张一些，手向外推，这主要是为了体现其绅士风度与力量之美。

引导顾客时要注重手势和眼神的配合，这个过程就体现出肢体语言的美。同时还要观察顾客有没有理解，如果没有理解，则应该辅以相关语言解释。

二、酒店工作的一般礼仪

美分内在美和外在美，礼仪同样也分为外在礼仪与深层次礼仪，外在礼仪主要是指与顾客初步接触即能让对方感受到的，包括前边所讲的仪容仪表礼仪，而内在礼仪主要是指一些更高要求、更深层次的礼仪。深层次礼仪不是通过仅仅修饰妆容就能达到的，它需要酒店工作人员不断学习，提高个人的内在文化素养以及道德水准，培养自己高雅的气质与美好的心灵。这也更有助于酒店员工履行自己的职责，更有助于自身工作的完成。

酒店工作人员的着装与礼仪，包括化妆、服饰，以及站姿、走姿、表情等。之前已有详细描述，这里不再赘述。

以上我们所讲的仪容仪表是酒店工作人员的个人礼仪，当然，酒店工作人员的礼仪不仅仅是指这些，下面我们将按部门分别讲述一些酒店工作人员须知的其他一般礼仪。

（一）迎送顾客礼仪

酒店工作人员对步行而至的顾客到来时的礼仪、顾客车辆到来时的礼仪、接待团体顾客时的礼仪、送客离店时的礼仪都应当熟练掌握。

酒店工作人员在遇到步行而来的顾客时，要主动上前亲切问候，并且要运用标准的手势进行服务：主动为顾客开门；顾客行李较多时，酒店工作人员应主动帮助顾客提行李至大厅并交给行李员；如遇到老、弱、病、残、孕、幼顾客，要主动搀扶。顾客乘车而来时，酒店工作人员应主动走向前，并帮助顾客开启车门迎接顾客下车。一般先开启右侧车门，并用手挡住车门上方，以免顾客碰头，同时微笑地用敬语向顾客打招呼，并引领顾客进店。雨天时还要为顾客打伞，以防顾客被雨淋湿。对老、幼、病、残及女顾客应适当扶助，并提醒其注意门口台阶。

在接待团体顾客时，酒店工作人员更要注意工作规范。接待团体顾客时，最好先确认来宾的具体人数。如果团体顾客都是比较重要的顾客，此时要特别注意其职位高低，应连续点头致意，如果是顾客主动打招呼，则要及时还礼。问候时，要目光注视顾客，不得东张西望或注意力不集中。

顾客离店时，送顾客员应负责叫车，指引车辆停靠在方便顾客上车和装运行李的地方，顾客如果所带行李较多，送顾客员还要准确核对行李的数量，并且叮嘱顾客确保其带好随身携带物品。

（二）应答礼仪

迎宾人员的工作岗位是在酒店门口的位置，难免会有顾客前来问询，除此之外，

迎宾员在迎宾过程中也难免要与顾客交谈，此时就需要迎宾员掌握必要的应答礼仪。迎宾员在回答顾客询问时，要注意以下两点：

首先，在应答顾客询问时，不可敷衍了事，要严格执行礼宾要求。只要是答应顾客做的事，就要言而有信，高效办理。在应答顾客询问时，应该保持注意力高度集中，全神贯注地聆听，目视对方，不可侧身、心不在焉或者目视他方；言语简洁、准确，语气委婉，声音大小适中，不可说话含糊不清、胡诌乱侃、词不达意。在回答多个顾客的提问时，应该从容不迫，可按先后顺序或轻重缓急逐一解答；不可不答，不可只顾一位顾客而忽视其他顾客。如果顾客说话语速较快或者含糊不清，可以委婉地请求顾客重述，千万不可主观臆断顾客的意思。

其次，对于顾客提出的无理要求，要做到有风度而不失礼节。必须沉住气，予以委婉拒绝："很抱歉，我确实无法满足您的要求。"应对顾客的批评时，如果证实是酒店员工的失误，则要及时向顾客道歉，并对顾客的意见表示感谢，如果这些问题自己可以解决应立刻妥善处理，若不能自己解决则马上报告上级。遇到自己不懂的问题时，不可不懂装懂，要诚恳地向顾客道歉，请顾客稍等片刻，然后迅速查阅相关资料或者询问相关人员，给顾客一个确切的答复。切记，不可将问题推给别人去答复。

（三）乘坐电梯的礼仪

电梯是每个酒店都必不可少的设施。乘坐电梯也有礼仪。当与顾客同乘一辆电梯时，酒店服务人员的一举一动都关乎酒店的信誉与形象，因此，把握好乘电梯的礼仪对酒店服务人员而言是很有必要的。

（1）电梯是公共场合，在接待客人时遇见酒店领导，要表现得热情而适度，礼貌地道声"您好"就可以了，不可嘘寒问暖说个没完。

（2）与顾客共同乘坐无人控制的电梯时，应先进后出，并控制好电梯开关按钮。乘坐电梯的人较多时，应让电梯门保持较长的开启时间，在照顾好顾客的同时，也要考虑到其他人的利益，避免给后面的人造成不便。

（3）与顾客共同乘坐有人控制的电梯时，你应后进后出，让顾客先进先出。把选择方向的权利让给顾客，这是一个基本规则。如果顾客初次光临，对本酒店的情况不熟悉，则应该为他们指引方向。

（4）如果接客时乘坐电梯，遇到领导先下电梯，应该说一句"慢走"。

（四）问候礼仪

问候也就是我们日常所说的"打招呼"。问候不单单是我们平时所认为的笑一笑、握个手、称呼对方一声就好了，它涉及了有关问候的很多内容，称呼语、招呼语、介绍语、问候语等都包含在问候礼仪范围之内。接待顾客时，一句恰如其分的问候，会让顾客倍感温暖。

称呼是沟通时经常碰到的问题，特别是双方初次见面，交往前往往要考虑一下称呼。恰当的称呼语反映一个人的文化修养，直接影响对方对你的认识和情感。

招呼语通常伴随握手、招手、鞠躬、拱手，并伴随微笑，打开双方沟通交流的序幕。与对方握手忌戴手套，忌过分用力或过于无力，握手时间也不可太长。

介绍语，顾名思义就是介绍双方认识。介绍分自我介绍与为他人介绍。一般情况下，在介绍时，应掌握尊卑顺序，长者、尊者在先。

问候语也应当遵循与介绍类似的顺序，年轻人、下级等应主动问候。问候语不宜

啰唆，应简洁、礼貌、得体。

告辞语相对较简单。一般只需要起身对对方说“再见”“慢走”等即可。

（五）宴席座次安排

安排餐桌时，一般应遵循“居中为上”“以右为上”“临台为上”的原则。顾名思义，“居中为上”是指若各餐桌围成一个圆形，那么居于最中央的那个便是主桌；“以右为上”指桌子横向排列时，以面对宴会厅正门，居于右侧的桌子为主桌；“临台为上”则是指如果宴会厅安排有主席台，那么靠近主席台的桌子便是主桌。

安排每桌的顾客座位时也应当遵循一定的原则，即“面门为主”“各桌同向”“以右为上”。

“面门为主”是指每个餐桌，面对正门而坐的那个人便是主位，其他顾客则依次而坐。如果宴会厅没有正门，则以面对主屏风的那个座位为主位。

当宴请的人数比较多，安排的桌子较多时，就要坚持做到各桌的主位与主桌主位排列在同一方向。

“以右为上”指在每张餐桌上，主座位次最高，其他座位以宴会厅正门或主屏风为准，右侧的位次高于左侧的位次。就每一侧的座位来说，离主位越近，位次越高。如果携夫人出席，按我国习惯，会将男女分开安排，男主宾坐于男主人右方，主宾夫人坐于女主人右方。依国际惯例，男女穿插而坐，以女主人为准，主宾在女主人的右方，主宾夫人在男主人的右方。

（六）涉外礼仪

酒店涉外接待的规范性、高效性，不仅反映出涉外接待人员的内在素质、修养程度与精神面貌，更能够反映出酒店的整体效益甚至国家的形象。所以，酒店涉外接待人员必须掌握涉外接待礼仪的相关知识，懂得涉外礼仪的具体规范，时刻注意维护自身及酒店的形象。

酒店工作人员在涉外接待中应掌握涉外接待礼仪应遵循的基本规范、涉外礼节及国际惯例，依法办事，遵时守约，尊重他人隐私，坚持女士优先，注重维护国家的信誉和形象。除此之外，还应了解中外礼仪差异，如基于价值观、饮食文化和人际交往差异的言语姿势差异及身体接触差异，以及一些涉外的禁忌，如花木禁忌、礼物馈赠禁忌等。酒店涉外接待人员要牢记这些要求，在实践中时刻用这些规则严格要求自己，为外宾提供更高水平的服务。

当今国际交流日益频繁，酒店的外国客人源源不断，这一方面给酒店带来了收益，一方面也是对涉外酒店工作的挑战。现在世界上有200多个国家和地区，由于地理位置、社会制度、历史沿革等的不同，各个国家和地区形成了风格各异的礼仪与风俗。酒店工作人员有必要了解一些主要客源国的礼仪风俗，并且将这些知识运用到涉外接待工作中，真正做到让外宾“宾至如归”。

三、酒店服务用语

“您好，欢迎光临”“小姐，请您走这边”“谢谢您对我们酒店的信任”……简简单单的语言，却有着不简单的作用。用语得体规范，谈话自然大方是对酒店工作人员的基本要求，有助于提升酒店工作人员以至整个酒店在顾客心中的形象。顾客下车时，对顾客一句小小的问候；顾客进店时，对顾客一句小小的提醒，准确、礼貌地称

呼顾客，足以体现出酒店工作人员的真诚与细心。酒店工作人员面对顾客，使用礼貌用语是必要的。下面我们将介绍一些酒店工作人员日常所需的基本礼貌用语与一些基本涉外用语。

（一）基本礼貌用语

“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，礼貌用语在公关活动中，尤其是在酒店服务行业有着非常重要的作用。礼貌用语有很多种，有问候语、称呼语、谦辞等，下面这首礼貌用语诗可方便大家记忆。

初次见面说“久仰”，久未联系说“久违”；
等候顾客说“恭候”，顾客到来说“光临”；
看望别人说“拜访”，欢迎到店说“光顾”；
起身离开说“告辞”，中途先走说“失陪”；
请人勿送说“留步”，陪伴朋友说“奉陪”；
请人批评说“指教”，求人解答说“请问”；
请人指教说“赐教”，请人指示说“雅正”；
赠送作品说“指正”，对方来信说“惠书”；
向人祝贺说“恭喜”，赞人见解说“高见”；
请人帮忙说“劳驾”，托人办事说“拜托”；
麻烦别人说“打扰”，求人方便说“借光”；
物归原主说“奉还”，请人谅解说“包涵”。

（二）学会简单的英语问候语

掌握基本礼貌用语是远远不够的，现如今，中国与世界各个国家交往频繁，接待外国顾客也非常频繁，所以酒店服务人员有必要掌握一些涉外的基本用语。

1. 见面问候

在英语环境中，不管谈话的对方年龄多大、辈分多长、地位多高，“you”就是“you”，“I”就是“I”，不用像汉语那样用许多诸如“您、您老、鄙人”等敬谦语。

在西方国家，不太熟悉的人碰面打声招呼，只需说“Hi ”“ Hello”或“Good morning（ afternoon）”等即可。

2. 如何应答

服务人员为外宾做了什么事，外宾说“Thank you”后，怎么回答呢？有人会说：“这是我应该做的。”如果把这句话直译为 “It's my duty”， 就与汉语所表达的原意有很大出入。恰当的回答是“I'm glad to be of help”或“It's a pleasure”，表示“我很乐意（为您效劳）”。

慎用“Please”。一般场合，汉语中的“请”会被直接翻译成“Please”，但是并不是所有场合都是这样，所以，在某些场合我们要慎用“Please”。在餐桌上请别人吃饭吃菜时，一般会用“Help yourself（to something）”，而不用“Please”；让别人先进门或先上车时，不说“Please”，一般都说 “After you”。

3. 留意特殊习俗

有人打了个喷嚏，旁边的人有时会说点什么。中国人可能会说“有人想你了”“有人说你了”，或开玩笑地说“谁在骂你”；而英国人或美国人则说 “God

bless you”（上帝保佑你）。

“Thank you”用法的中外区分。一般来说，中国人在家族成员之间很少用“谢谢”，如果用了，听起来会很怪。而在英语国家，“Thank you”几乎用于一切场合，所有人之间，即使父母与子女、兄弟姐妹之间也不例外。不管什么人帮忙，受助者都要道一声“Thank you”。

第二节　锻炼业务能力

要想成为一名合格的酒店员工，精通业务是不可或缺的。每个行业都有自己的行业标准，酒店行业也是如此。所以，提升自己的整体素质，必须对自己所在岗位的职责有非常详细的了解，熟悉酒店全局，把握各个部门的具体情况以及其相互关系，熟练掌握本职工作技巧，提高沟通能力，使自己在工作中能够得心应手。

一、酒店全局了然于心

酒店工作人员要熟悉自己所在部门的情况以及其他相关部门的基本情况，对自己的本职工作尽职尽责，同时又能与其他部门互相配合，达到工作效率的最大化。

乐于合作、善于合作是成功的基础。酒店前厅部、客房部、餐饮部、康乐部等各个部门并不是独立的，而是相互联系，构成和谐的酒店系统。只有酒店员工具备良好的合作能力，与上下级、同事相互支持、密切配合，相互尊重，彼此信任，酒店才会有较强的凝聚力和战斗力。酒店能正常运作是团队协作的结果，酒店工作需要各部门以及员工的密切合作才能实现。

二、工作技巧熟练掌握

酒店机构繁杂，员工分工各异。每个人首先应该做到的就是熟悉本部门的业务，了解其具体要求。熟练掌握本岗位工作技巧。工作技巧的精进，既来自于专注、敬业的精神风貌，又来自于自我完善、不断进步的学习实践。

在接下来的章节中，我们将详细讲述前厅部、客房部、餐饮部以及康乐部的主要职能、具体工作流程与考核，这里不作赘述。

三、与人沟通注重方式方法

酒店工作人员每天面对着众多顾客，为顾客提供服务，还要与其他部门的人员打交道，因此有必要掌握与人沟通的技巧。处理好与同事、顾客之间的关系，能够保证酒店工作的正常进行。

在介绍酒店工作人员应掌握的沟通技巧之前，我们有必要先了解一下沟通的分类。

（一）沟通的种类

根据沟通所需达成的基本目标，沟通包括信息沟通、情感沟通和文化沟通三类。

1. 信息沟通

信息沟通通常是指为顾客提供他们所需的消费信息，同时使酒店的相关信息公之

于众。沟通信息是为了使顾客对酒店有更多的认识，向顾客传递一些基本的认知性信息，最终达到引导消费的目的。

这是最基本的一种沟通，对酒店工作人员没有太高的要求，只要求做到尽职尽责，将上级安排的任务圆满完成。

2. 情感沟通

情感沟通是更深层次的沟通。它建立在信息沟通的基础上，即通过沟通信息，使顾客对酒店形成一种积极的感性认识。这种沟通是人们情感的交流，恰当的情感沟通能够使顾客对酒店产生消费偏好，对培养酒店回头客有非常大的作用。

这种沟通是对酒店工作人员更高水平的要求，需要其更深层次地体会“为顾客服务”的含义，提供更多个性化、人性化的服务，真正符合顾客的心意。这种情感沟通要求酒店工作人员的一言一行都要透露出真实情感。

3. 文化沟通

文化沟通即酒店通过日常的服务活动、营销活动，通过有形物质和无形服务等全面展示企业文化，在顾客心目中树立一个独特、新颖的企业品牌。文化沟通主要是应用于涉外接待。文化沟通是向外界展示酒店文化的一种非常必要的手段，有助于形成酒店的品牌效应。

（二）沟通的原则

俗话说“没有规矩，不成方圆”，沟通也要遵循一些基本原则。

1. 语言恰当运用原则

酒店工作人员不仅要用自己良好的仪容、规范的着装、优雅的举止给对方留下良好的印象，还应掌握人际沟通的语言技巧。语言是人与人沟通最得力的载体，人们借助语言传递信息，表达情感。所以，与人沟通首先必须做到语言运用恰当。

2. 灵活多变原则

在人际沟通中，应巧妙运用不同的语言强化沟通效果。酒店工作人员在日常沟通中缺乏应变能力，表现在语言上就是千篇一律，即重复和雷同。酒店的服务人员在简单的“您好”“请”“欢迎光临”“对不起”“不好意思”“您请慢走”“欢迎下次光临”等常用表达的基础上，辅以手势、表情、态度等因素，并有效地组织语言，亦能“化单调为生动”，实现语言的灵活多变。

3. 文明礼貌原则

酒店工作人员在沟通过程中，应使用各种文明礼貌用语，做到以诚相待，以体现自身的修养，表示对沟通对象的尊重。总之，面对顾客，要始终让顾客感觉到我们的真诚与礼貌。

4. 诙谐幽默原则

死板教条的话语已远远不能适应时代的需求，幽默诙谐的语言会使自己的表达更生动和富有感染力。在人际沟通中，首先应遵守语言规范，逻辑严密，同时适当运用幽默，让顾客感觉亲切，不至于出现尴尬场面。诙谐幽默的语言是一种沟通艺术。

但是，幽默语言并不是在什么场合都可以应用，还应掌握幽默的分寸，注意区分幽默和讽刺的区别，恰当运用幽默语言。

5. 实用营销原则

酒店工作人员与他人沟通的最终目的是建立双方的良好关系，为酒店企业的营销

服务。因此，每一位工作人员都应具备强烈的营销意识，利用各种手段达成营销目标。沟通不是利用他人，不是为个人私利，不是为短期利益，不是为单个部门利益，而是为了酒店的长期利益。

酒店工作人员在与顾客进行沟通时，应设身处地地站在对方的立场考虑，适时满足顾客的需要，把解决顾客的问题作为沟通的出发点和归宿，在此基础上进行营销。如，总台工作人员针对不同类型的顾客作相应的岗位推销：夜间住宿的顾客可能需要客房送餐服务；清晨入住的顾客则可能需要美容美发、桑拿等服务；旅游者一般需要景点信息；高收入人士则可能喜欢豪华套房……这些都是客房服务的衍生营销。

（三）用规章制度确保沟通效果

酒店内部沟通讲求实效性，酒店工作人员应对上级的指示做到完全理解，并且使信息指令能及时、准确地传达和执行。在日常管理中，管理者应通过会议或成文规章制度等手段对员工进行沟通和激励，启发员工的服务意识。

酒店业的客户构成极为多样和复杂，另外酒店业属于劳动密集型行业，且员工层次不一，为使众多的具有不同素质的员工按规范要求进行工作，必须要有严格的组织纪律来进行约束。将各岗位的详细工作程序、各营业项目服务程序、会所日常管理制度、服务员工作职责、接待台工作职责、员工绩效考核表、语言技巧等各项规章制度和与之配套的各类考核表格都进行规范，便于不同岗位的员工各司其职。

（四）如何进行有效沟通

对于顾客提出的问题或要求，应首先与顾客沟通清楚，达成共识，然后再为顾客提供服务，以免引起误解。谁来做、什么时间做、做什么、在哪里做、为什么这样做和怎么做，这些问题都要在执行之前搞清楚。

酒店员工，特别是前台员工，需要借助电脑系统记录下顾客的姓名、喜好以其他服务需求，这将为与顾客的沟通提供便利。

与顾客沟通时，要专心致志，不要东张西望，也不能一边低头做事一边跟顾客讲话。这些不专心的沟通方式非常容易导致沟通出现误解，同时也是对顾客的不尊重。

对于顾客提出的问题或要求，一定要有明确的答复，不可含糊其辞。能够量化的一定要量化，不能量化的要尽量具体化。自己能回答的，能做到的，一定要尽己所能为顾客做到；如果自己办不到，要如实向顾客说明情况，再想其他的办法。

第三节　培养突发事件的处理能力

在酒店工作，每天都会遇到形形色色的人、各种各样的事。要想使自己的工作能够顺利开展，就必须掌握各种事件的处理方法，在平时就要注重培养自己面对突发事件时的处理能力。

一、突发事件应如何处理

酒店为保证日常运营虽有一系列的防患措施，但难免也会发生一些突发事件。酒店经营最重要的就是服务，发生突发事件会影响到酒店的服务质量。所以，作为酒店工作人员，掌握处理突发事件的方法是很有必要的。

正所谓“防患于未然”，能够提前防范就不至于遇到突发事件时不知所措。所以，酒店应未雨绸缪，根据这些突发事件的类型制定预案，做到提前预防、及时处理。在酒店平时运营过程中，无论是酒店高层，还是中层管理人员和普通员工，都要树立“安全第一、顾客至上”的思想，不断增强每一名员工的安全意识，规范员工的安全行为。制定并细化各项安全管理制度，落实相应责任。同时，要将定期检查和每日的现场检查有机结合，使安全检查日常化。酒店要做好各种预案，定期演习，真正做到有备无患、万无一失。

一旦有突发事件发生，根据事件的性质，酒店要根据既定预案和演习流程，立即组织应急分队进入抢险状态，该报案的报案，该救人的救人。必须要指出的是，在遇到救人和避物发生矛盾的时候，一定要坚持“先救人，后避物”的原则。便于采取有效措施，尽量使损失减少到最小，我们将酒店常见突发事件以及如何处理做如下归纳：

（一）停电停水

如果酒店突遇停电、停水，正确的处理方法是：

（1）及时向上级部门汇报，听取上级领导的指示。

（2）立即联系电力局等相关单位，了解停电停水的区域、原因以及何时给电供水，同时，可联系消防单位提供用水，也可组织员工到较近的地方提水，以保证照常营业。做好必要的补救措施，尽量避免给顾客造成损害。

（3）如果有顾客询问，应当说明真实情况，及时安抚顾客的情绪，还可以通过搞一些其他活动转移顾客注意力。对给顾客所造成的不便应主动道歉，求得顾客原谅。

（4）停电后，应尽量保证营业。不能完成的工作，可与相邻分店联系请求帮助。如一时无法供电，可缩小营业区域，晚上及时在营业区内点上蜡烛，照常接待。

（5）平时应与电业部门搞好关系，遇停电时借用发电车（功率不小于200千瓦）应急。洗手间需准备专用的装水桶和舀水瓢，备好水冲厕所并安排专人负责，洗手池要备好专用水洗手。

（二）抢劫案件

抢劫事件发生的概率相对较小，但酒店必须提前考虑遇到这类事件后的解决措施，以免临阵慌了手脚。

（1）当酒店发生抢劫案件时，如劫匪未持有武器且酒店有足够人手可以制服匪徒时，可等待适当机会将之擒获交与警方，但决不可草率从事，以免造成不必要的伤亡。如监控中心工作人员发现酒店内发生劫案，应立即告知上级领导，并按指示报警。如劫匪持有武器，在场员工应避免与匪徒发生正面冲突，要观察匪徒的面貌、身型、衣着、发型及口音等特征。

（2）如劫匪乘车逃离现场，应记下其车牌号码、颜色、车款或牌子等，并记清人数，以便警方组织力量设卡拦截。

（3）保护好现场。劫匪遗留的作案工具等不要用手触摸。划出警戒范围，不要让无关人员进入现场。如现场在交通要道、公共场所等人多拥挤处，无法将劫匪留下的证物留在原处的，应收拾起来用塑料袋装好交给警方。

（4）如有伤者，要立即送往医院救治，并报告公安机关。

（三）绑架人质案件

（1）当酒店客房发生绑架案件时，楼层服务人员应立即向领班、部门经理、总值

班员和安保部报告。

（2）在警方到达之前，应及时疏散群众，严禁向无关人员透露现场情况，以免引起顾客惊慌和群众围观，导致劫匪铤而走险，危害人质安全。

（3）可以适当与劫匪进行必要的沟通，尽量满足劫匪的一些合理要求，如送水、送食物，以稳定劫匪的情绪。同时划出警戒范围，疏散劫匪所在房间上下、左右房的顾客，配合公安人员的行动。

（4）及时收集、准备好客房的入住登记、监控录像以及房屋具体构造图纸等资料，提供给警方。

（四）打架斗殴案件

（1）当酒店内发生斗殴事件时，首先要做的就是及时劝阻打斗者，劝散围观人群。

（2）如果是公司内部员工发生打架斗殴事件，要及时制止，针对事件原因将责任人送有关部门处理，同时上报上级部门。如果是顾客之间发生打架斗殴事件，应视情况疏导顾客，将旁边的顾客引导到其他区域。如因当时情况特殊，造成顾客未埋单，由部门经理负责处理并申报上级。

（3）如果事件在酒店可控制的范围内，工作人员可以对其加以控制；如双方不听劝止，事态继续发展，场面难以控制时，则应迅速报警，并保护好现场。事发后，应及时知会酒店相关部门人员，保安员应迅速到场戒备，防止损坏酒店物品。

（4）如酒店物品有损坏，应将殴斗者截留，要求赔偿。如有伤者，则予以急救后，交警方处理。现场须保持原状以便警方勘查，并协助警方辨认滋事者。如斗殴者乘车逃离，应记下车牌号码、颜色、车型及人数等特征。

（五）食物中毒事件

在酒店工作中，如发现任何人有中毒情形，无论是误服，还是故意服毒，除立即报警外，还需采取以下措施：

（1）拨打“120”急救中心电话呼救，如医务人员没有及时赶来，中毒者有生命危险，要将中毒者送附近医院抢救，并通知中毒者的单位或亲友，防止闲杂人员围观。

（2）协助警方工作。保护中毒者所在现场，不要让任何人触摸有毒或可疑有毒的物品；告知警方顾客的就餐时间及消费的品种；安排好车位，便于警车和救护车到达及离开，将中毒者的私人物品登记交与警方；发现投毒者或可疑人员，立即截留并交警方处理。

（3）尽可能降低影响。在事件处理过程中与公司领导保持联系，及时汇报处理情况。使用合理的公关手段，将此事件控制在小的范围内，尽量不使之传播到外界。

（4）关于赔偿问题。如顾客提出赔偿要求，在确定造成顾客的中毒不是本店产品时，应与顾客取得联系，并将检测结果告诉顾客；如是酒店原因，应将情况向酒店领导汇报，并与顾客联系协商解决方案。事件的处理要高效，减少顾客的损失和对酒店造成的不利影响。

（六）局部起火

遇到店内起火，应根据实际情况，具体问题具体解决。处理步骤如下：

（1）稳定情绪，不可过度惊慌。如果在自己可控制范围内，可自行将火扑灭；如

果火势较大，本店员工无法扑灭，应及时拨打119。

（2）针对不同地方的起火采取不同的对策。如遇到厨房内起火，在场人员应立即关闭油阀、气阀，并用灭火器灭火；电路起火，应立即由电工关电源并及时疏散顾客，同时组织灭火。

（3）及时彻查起火原因，事后及时（24小时内）上报上级部门。如火灾较严重，必须立即电话上报上级部门，事后将事件经过书面上报。

（4）做好善后工作。尽量避免对顾客造成损害，同时稳定顾客情绪。如果对顾客造成了损失，应及时予以补偿。不可使事态扩大化，尽量减小事故对酒店的影响。

（七）大范围怠工

遇到本单位突然出现大批的员工怠工，处理步骤如下：

（1）及时组织其他员工加班，顶替怠工员工的工作，及时向上级部门汇报，从其他店抽调人手补充。

（2）了解怠工原因，主动寻求解决办法。对怠工员工进行思想疏导，尽可能双方协商解决问题。

（3）如自己解决有困难，及时与上级领导联系，以求帮助。

二、客户纠纷该怎样有效调解

一家酒店即使设施再完善，功能再齐备，服务水平再高，也会因种种原因遭到顾客投诉。这既会有酒店的原因，也会有顾客的原因。但不管是谁的错误，面对这些纠纷，酒店员工必须正确对待，认真处理，诚恳接受批评。

（一）纠纷起因

酒店与顾客的纠纷一般是由以下原因引起的：

（1）因酒店提供的产品质量不好，或酒店设施、设备功能不齐全，影响顾客使用，如客房、食物质量欠佳，酒店供暖设备维修不善或者电梯无法正常使用等情况。

（2）酒店员工在接待过程中因语言、态度、行为等不能符合顾客的要求而引起顾客的不满。

（3）在酒店经营管理过程中，因酒店的具体规章制度不能被顾客所理解，不能达到顾客的预期而引起的纠纷。

（4）因为顾客的原因，如大声喧哗、说话不文明、小孩吵闹等原因引起的纠纷。

这些纠纷只是客户纠纷中比较常见的。面对这些纠纷，要坚持顾客投诉处理的原则：迅速、有效、有礼地处理顾客的所有投诉，平息顾客的情绪，迅速解决顾客的问题。在世界酒店业中，特别是一些大型国际酒店，处理顾客投诉所采用的方法基本上是一致的。

（二）调解办法

面对顾客投诉，作为酒店员工，应做到如下几点：

（1）认真听取顾客的投诉。不论由于谁的原因，不论顾客的投诉是否正确，酒店工作人员都要认真仔细听取顾客的投诉和建议。要心平气和，善解人意，逐步引导，充分尊重投诉者，显出接待人员有文化、有教养、有风度，并有能力帮助顾客处理好投诉的事情。

作为服务人员，要始终使顾客感受到我们的诚恳。听取顾客投诉时，不要急于

辩解，要使顾客感到酒店管理者十分重视他提出的问题。在听取顾客意见时，还应作一些记录，以示对顾客的尊重及对问题的重视，同时也给酒店解决投诉提供依据。这样做主要是避免激化酒店与顾客的矛盾，舒缓顾客的情绪，有助于问题的顺利解决。

如果在大堂接待处等人多的场合发生顾客言词激烈的投诉，需先陪伴顾客到安静、舒适并与他人隔离的地方，如办公室等，以避免顾客投诉的激烈批评在公共场合传播。要有礼貌地接待，请他坐下，最好与顾客一起坐在沙发上，使顾客有一种受尊重的平等感受，再给顾客倒一杯茶，请他慢慢讲述，在态度上给投诉者以亲切感。有人认为，由女性负责人来接待顾客投诉比较合适，因为女性的微笑容易使暴怒的投诉者逐渐平静下来。

（2）向投诉者表示歉意。在让顾客感受到我们的诚恳态度之后，就要对顾客的投诉表示理解，不论顾客是恶意中伤，还是确有其事，都应该表示我们由衷的歉意，对酒店发生这样的事表示遗憾，始终对顾客表示理解。如“我们非常遗憾，发生这样的事非常抱歉，我们理解您现在的心情”“感谢您对我们酒店提出的宝贵意见”。

对合理、正确的投诉，应表示同情和歉意。要相信大多数顾客的投诉都是合情合理的，即使遇到个别爱挑剔的顾客，也应本着“顾客至上”的宗旨，尽可能满足其要求，包括心理需求。

（3）向投诉者表达谢意。在应对顾客的投诉时，既要有歉意，又要表示谢意。如果顾客遇到不满意的服务，他不告诉酒店，也不作任何投诉，但他会讲给其他顾客或朋友听，这样会极大地影响酒店未来客源，影响酒店的声誉。所以，当酒店遇到顾客的批评、抱怨甚至投诉的时候，不仅要欢迎，而且要感谢，向顾客对我们提出的宝贵意见表示感谢。顾客的投诉是促使我们改进工作的最好教材，所以对顾客所提意见表示感谢应当是真诚的，只有这样才能赢得顾客对酒店的信任。

从酒店众多顾客投诉的案例来看，顾客投诉的心理一般有三种：一是求尊重的心理。顾客采取投诉行动，其基本出发点是希望别人认为他的投诉是对的，渴望得到同情、尊重，希望酒店向他道歉并立即采取相应的补救行动等。二是求发泄的心理。顾客利用投诉的机会，把自己的烦恼、怨气、怒火发泄出来，以维持其心理的平衡。三是求补偿的心理。顾客希望通过投诉得到重视，酒店能补偿他们的精神或物质损失。因此，在处理顾客投诉时，一定要了解顾客的心理，对顾客的投诉要根据不同的问题有针对性地采用处理方法，尽量满足顾客投诉的心理需求。

（4）迅速采取措施，尽量减少损失。处理顾客投诉，关键是要及时与负责。对顾客提出的投诉及建议，要虚心听取，并且及时改正自己的错误。对顾客的投诉既要表示理解、同情、重视、关心，但也需注意处理问题不能主观武断，不能轻易表态，不要简单地回答“是”或“非”。告诉顾客你能做什么，如有可能，提出可供选择的意见和办法，但不可擅自做主和超越自己的权限做不合实际的许诺，或者损害酒店的利益和声誉。

（5）及时追踪顾客投诉处理的落实情况。要想收到顾客投诉处理的理想结果，最重要的一环便是落实、监督、检查已经采取的纠正措施。在具体措施实施后，可以用电话及时询问顾客的满意程度。投诉顾客的最终满意程度，主要取决于酒店对他公开抱怨后的特殊关怀和关心程度。

三、同事间矛盾怎么解决最妥当

长时间近距离的接触，同事之间难免产生矛盾，正确化解矛盾，才能保证同事之间的和谐相处。那么，同事间出现了矛盾该怎么解决呢？

（一）控制好自己的情绪

面对与同事之间的矛盾，首先应当控制好自己的情绪。控制好自己的情绪并不是一件容易的事，同事之间通常是因为情绪难以控制，才致使矛盾愈演愈烈，所以我们最好的尽量转移话题，避免矛盾激化。

应对与同事的矛盾，我们应当做到三思而后行。有时候，矛盾的产生并不是我们当事人的直接原因，而是被他人刻意挑拨。所以遇到这些事，最重要的就是冷静思考，不可轻信传言，不可鲁莽行事。

（二）给予同事更多的理解

在酒店与同事相处久了，对彼此的性情都有了一定的了解。每人都有自己的个性和想法，在人际交往中必定会发生误解和争执，一旦出现矛盾，一定要学会换位思考，站在对方的立场上多想想，不要一味指责他人，要多反思自己的过错。

（三）做到胸襟坦荡

与同事产生矛盾，与其报复他人，还不如用自己的真诚去感化他人。要做到真诚坦荡，有君子风度。对待他人切记不可不依不饶，要充分认识到自己的不足，这样才能促使矛盾得到解决。

古语有云：相逢一笑泯恩仇。微笑是这个世界上最美的语言，当矛盾发生时，给对方一个微笑，既能体现歉意，又能表达对别人的尊敬。轻轻的一个微笑，矛盾就自然化解了。有时候，微笑远远胜过语言。

（四）建立良好的沟通

产生了矛盾不可怕，可怕的就是彼此都避而不言，矛盾越积越深。主动与他人建立良好的沟通，不要让矛盾沉淀下来。应对矛盾，最重要的就是沟通。出现了矛盾，就要寻找一个适当的机会来解决，端正自己的态度，不要因为别人的过错而喋喋不休。事后，如果发现是自己的问题，应及早向对方道歉，如果碍于面子不好当面说明，就打个电话或发个短信，或是主动向对方示好，这样，矛盾很快就可以解决。

（五）不要把不良情绪带到工作中

切记不要把前一天个人生活或工作中的不愉快带到第二天的工作中，更不要把自己在工作中的不愉快发泄到同事的身上。严以律己，宽以待人，工作中产生的矛盾本就是一些很小的事情，正确对待，把握好尺度，就都能解决。

同事可以相处得像亲人一般。我们在平时有很多事情需要依赖同事，工作和生活上也会得到大家的帮助和关心，我们应好好学习与同事的相处之道，正确化解与同事之间的矛盾，大家一起构建一个和谐温暖的集体，一起工作，共同进步。

四、重视学习与创新能力的培养

时代在进步，社会在发展。各个行业都应当紧紧追随时代步伐，抓住时机发展自己。所谓发展，就是不断学习、不断创新的过程。竞争如此激烈，我们唯有通过学习和创新，才能使自己在本行业中立于不败之地。酒店业也是一个迫切需要学习与创新

的行业，我们与外界交流已非常频繁，与世界接轨是每个酒店都应当树立的目标。那么酒店工作应该如何创新？酒店员工又该怎样学习？学习了下面的知识，相信你会有所收获。

（一）没有创新就没有发展

“创新是一个民族进步的灵魂，是一个国家兴旺发达的不竭动力”，相信这句话我们早已耳熟能详。国家如此，一个酒店又何尝不是如此呢？

我国酒店业迅猛发展，同时也存在人员流动性大、服务质量不稳定、高素质人才少等诸多管理难题，以及人工成本高、管理要求高、市场竞争激烈、利润率低等种种危机。面对这些难题和危机，最有效的方法就是创新。

酒店如何从自身的实际情况出发，采取相应的经营策略，在新的经营环境下求生存，谋发展？只有看清发展趋势，引入现代营销理念，才能在激烈的市场中获得成功。

当今社会是知识型社会，知识就像产品一样频繁地更新换代，因此，培训和学习才是企业强化“内功”和发展的主要源动力。当今社会经济的特性之一就是创新经济，根据客户和市场需求，在产品、技术和服务上不断创新是企业的生存发展之道。

创新，就是求新、求变、求完美。只有创新才能使行业充满活力与生机。酒店作为服务行业的典型，更要遵循这条生存法则。

（二）培养创新意识

创新意识从何而来？其中一个重要的方法就是发现问题、解决问题。有发现才会有创新，有创新才会有进取。所以，作为酒店工作人员，作为酒店创新的一线员工，在日常工作中，要培养创新意识。

培养创新意识，首先必须打破思维定式，如果一味遵循旧的思维模式，创新就无从谈起。一家真正成功的酒店，一定是善于借鉴国际国内成功酒店的经验，博采众长，勇于创新的，只有这样，才能使得酒店在管理和效益两方面取得最大的突破。

（三）学习是创新的源动力

要想创新，就要不断地学习。当你每天学习一点新东西时，你自然地会产生创新的愿望，你的新思想、新观念也会不断产生。一个不断创新的企业一定也是一个不断学习的企业。

创新离不开学习，酒店工作人员学习的主要途径就是培训。目前酒店员工大部分来自各类职业技术学院或大中专院校，水平各异，要想让他们胜任工作，酒店就要有针对性地做好培训工作，进一步提高员工的职业素质，以适应岗位的要求。

学习不单单是上培训课，还应该在日常工作中不断实践。另外，当今世界国际交往频繁，我们要将目光放长远，不但要学习国内的先进经验，还要学习国外优秀企业的经验。

（四）管理是创新的基础

有牢固的根基才会建造起高楼大厦，没有稳定的基石，盖再高的房子都是徒然，酒店管理亦然。如果没有稳健的管理，没有酒店自上而下、共同认可的一种文化，只靠几个高管人员去讲创新，那么这种创新在酒店只会是昙花一现，得不到持续发展。所以，酒店创新首先要做到酒店管理的创新，要打造一种持之以恒的企业文化来鼓励创新的管理。

创新还需要建立一整套机制，包括奖惩机制，对勇于创新的人给予嘉奖，提倡人人以创新为光荣、为乐趣。要善于发掘人才，酒店是一个大熔炉，能够造就各种人才，许多好主意常常来自这些人才。管理人员要做到与酒店员工和睦相处，乐于听取他们的意见与批评。管理者也应学会依靠集体的智慧来寻找解决问题的最佳方案。管理人员应该鼓励员工从小处着眼，时时、处处细心观察、揣摩、了解、理解顾客的需求，并努力满足甚至超过他们的期望。小建议、小改进、小发明，都是员工的创新成果，管理者有责任创造一个有利于创新的酒店环境。

（五）服务是创新的关键

酒店业本身就是一个服务行业，酒店要想创新，自然不能忽视服务。酒店“顾客就是上帝”的服务意识是永远不会变的，酒店工作人员的任何行为都应当以满足顾客需求为最大目标。

在酒店工作中，我们之前所讲的思维、观念都是看不见的，在顾客面前展现出来的永远是服务。一个顾客可以因为服务人员的某一特殊关照而久久难忘，也可能因为一个似乎微不足道的细节失误而耿耿于怀。没有创新的服务，就很难满足顾客的要求。我们需要做的就是让酒店的创新服务完美地展现在顾客面前，通过酒店特色增加情感化的服务，让顾客感受到酒店为他们花费了无尽的心思，以此来提高顾客的满意度，增加客源。

酒店传统的微笑服务、亲情服务，是永恒的经典，这些永远不会过时，也必须坚持。但随着行业进步，这已成为行业基本标准，大家都能做得到，已经不再具有比较优势，因此，我们必须在传统的服务基础上再提高一步。

要想创新服务，首先应做到的就是打造一套全新的服务理念，那就是“让顾客满意、惊喜、感动”：标准化的服务让顾客满意，个性化的服务让顾客惊喜，情感化的服务让顾客感动。

随着社会的进步，打电话、发传真的客户越来越少，那么传统的以提供电话、打字、传真、复印的配套服务部门的商务中心，应该如何通过创新服务来提升商务中心的经营呢？又如，酒店每日退房时间会有限制，但有的顾客提前到达酒店，于是新顾客到达时间与前一批顾客离开时间中间会出现一个时间差，顾客抵达时往往无法进入房间，怎么办呢？我们必须从顾客的角度出发，顾客抵达时，若房间还没有准备好，酒店可以先给顾客一张临时房卡，顾客可以预存行李，获得免费提供的当地旅游地图，可以使用除客房以外的设施，享受酒店内消费的特别折扣等，巧妙地引导顾客转移等候时间，相信这种特殊的服务会非常受顾客的欢迎。

第三章



金字招牌源自服务品质

近年来，餐饮业、旅游业、服装业的很多店铺被人们津津乐道地称为“金字招牌”“老字号”，这不仅体现了人们对其店质量的认可，也是酒店对自己服务品质的不断提高提出的具体要求。酒店为顾客提供一种舒适满意的服务，顾客同样也能感受到酒店的优质服务，无形中顾客会给酒店作宣传，提高酒店的声誉，为酒店带来更多客源，使酒店的生意越做越红火，成为名副其实的“金字招牌”。

第一节　打造良好的服务品质

在酒店行业中，要想获得良好的声誉，被顾客所认可，就需要从提高服务品质做起。通俗地讲，服务品质就是顾客对服务的期望和实际感觉到的服务间的差距。服务品质体现的是顾客满意和购后行为相互影响的过程。也就是说，当服务质量较高并且得到了顾客的青睐后，顾客就会经常光顾，甚至能给酒店带来一些客源，在此期间，服务态度和质量的好坏会影响到顾客的态度，二者之间是相互关联、相互影响的。

一、提升酒店文化

酒店文化是酒店自成体系的思想观念、文化观念、价值标准、管理模式、经营理念和物质环境的总和。在一定程度上，酒店文化立足于酒店的自然环境、人文环境、时代特征、政治和经济背景、经营特色，体现了酒店员工共同的价值观、酒店精神、经营哲学等，渗透在酒店工作的每一个环节中，是企业的灵魂所在。事物都有它的共性和个性，酒店也是一样，如果一个酒店的服务能够体现出自己的特色、个性和精神面貌，这个酒店就是成功的。

当今世界竞争日趋激烈，酒店的竞争也日益加剧，国内酒店业经历了硬件和服务的两大竞争，现在已经进入文化氛围的竞争，酒店文化对酒店竞争力的强弱起着举足轻重的作用。

（一）品牌文化影响酒店兴衰

酒店品牌文化凝聚着酒店的经营思想和营销理念，是酒店文化的重要组成部分，是酒店文化对外辐射的窗口。拥有优秀而雄厚文化底蕴的酒店一定是成功的酒店，而每一

个成功的酒店都具有自己的特色文化。只有具有品牌意识，为企业文化注入特色，才能将其打造成有品牌文化的酒店。一个酒店的品牌意识可以影响酒店的兴衰，对酒店的作用不可小觑。

（二）服务意识提高酒店知名度

酒店的服务意识是指酒店员工对顾客的服务态度，待客感的强弱，以及对顾客的热情程度等。这就要求酒店的所有员工都要遵从以人本主义精神为核心的信念和行为，再加上高价值和高附加值的服务。好的服务意识必须体现以下三个方面的内容：

1. 顾客就是上帝

这一原则就是我们经常说的对顾客的关怀，就是坚持“顾客总是对的”，它反映了酒店店文化中的人文主义精神。

2. 遵循“顾客提的要求要尽量满足”这一理念

在服务中，顾客可能会有一些其他服务，比如要求更换电视等，我们都要尽量满足。如果为了节省一个电视而让顾客不满意，使酒店的名誉受损，这是划不来的。反之，如果你的服务态度良好，酒店的声誉和这地位都会随之提高。

3. 用微笑贯彻服务始终

要想让顾客每天都有一个好心情，我们就要做到微笑服务，始终让顾客体会到家的温暖。这也是一个提升酒店信誉度和知名度的方法。

（三）管理模式提高酒店竞争力

管理竞争可以说是酒店市场竞争的更高层次，我们也应该努力朝这个方向去发展。一个好的酒店首先应该有一套有效的管理模式，有效的管理模式可以使酒店在竞争上占有优势，增加酒店的收入，为酒店未来的发展提供源源不断的动力。

（四）环境氛围提升酒店凝聚力

现如今，很多酒店都注重就餐、住宿的环境与氛围，舒适的酒店环境不仅能让顾客有一种很舒服的感觉，而且能让员工感觉到归属感和成就感，从而充分发挥员工的主观能动性，让员工把酒店当作家，能更好地为酒店、为顾客服务。员工的服务质量提高了，客源会扩大，酒店的生意会越来越好，竞争力也会越来越强。

了解了酒店文化的重要性，就应该在酒店的环境上下工夫，努力将酒店营造为有特色、温馨，又能凝聚人心的美好场所。

二、遵守酒店的各项规章

酒店管理的第一步是要制定出酒店管理的规章制度。“国有国法，家有家规”，酒店也要有一套行之有效的规章制度来约束自己的工作人员，这套规章制度既要具有约束力，又要能够使酒店步入良性发展的轨道。如果每一个员工都遵守酒店的规章制度，酒店的管理水平将会提高，酒店的未来发展也会越来越好。下面，我们从员工的角度学习作为酒店服务人员的服务规范。

（一）端正工作态度

作为一名酒店员工，必须要有一个良好的态度，培养良好的工作态度可以从以下五个方面着手：

1. 爱岗敬业

酒店员工要本着热爱酒店、热爱自己工作的原则，讲究职业道德，细心、贴心、

周到地为顾客服务。

2. 服从领导，尊重顾客

服从领导的工作安排和调动，兢兢业业，尽忠职守，按时完成任务，不无故拖延或拒绝工作。在服务中尊重顾客，明确对客服务是自己的本职工作。

3. 关心酒店

要像爱家一样爱护酒店，爱惜酒店的各项设备设施，保护酒店的财产不受损坏。

4. 勤奋工作

无论是自己分内的工作，还是领导安排的分外的工作，作为酒店的一员都要认真踏实地去做，勤奋努力、兢兢业业地做好服务工作。

5. 团结协作

团结起来力量大。要充分发挥团结协作能力，搞好与同事之间的关系，同事之间相互帮助、相互支持、相互关心，让爱充满酒店的每一个角落。

（二）严格遵守言行规范

酒店工作人员的一举一动都代表着酒店的形象。酒店员工要从以下几个方面来约束自己的言行举止：

1. 对客热情有礼

在工作过程中，一定要精神饱满，见到顾客要会心地微笑，遇到同事、领导要有礼貌地打招呼，待客和蔼亲切，言辞恳切认真。当遇到顾客询问时，必须要具体地回答，耐心冷静地听取顾客的意见，如果被顾客误会了，一定要耐心解释给顾客听。当顾客到来时，一定要有礼貌地向顾客打招呼；顾客要离开时，要向顾客道别，并且希望其再次光临。

2. 以认真、尊重的态度与顾客交流

在与顾客交流时，一定要仔细聆听顾客讲话，必要时要点头或者微笑，以示自己在认真听，这也是对顾客的尊重。回答顾客问话时，吐字要清晰，音量既不要高也不要低。

3. 不与顾客争执

如果和顾客发生纠纷，不能与顾客争执更不能讥讽顾客，要向顾客解释，事后必须要向顾客致歉。上班时，不能在公共场合与同事争论，不要在店内扬声高叫或做出任何足以骚扰顾客安宁的行为。

（三）举止规范有礼

员工的举止规范需要做到：仪表要端庄大方，站要站直，坐要坐稳，走要迅速，不能左依右偎，歪歪扭扭。上班时，两手不能乱放，要相握放在小腹前，不抓头挠腮、指手划臂；不要在顾客面前伸懒腰、打喷嚏、剔牙、掏耳朵；不能交头接耳、说笑聊天；在工作区域不能和同事勾肩搭背、嬉戏打闹；遇到顾客时，要让顾客先行，请人让路要说“对不起，麻烦您……”；讲究卫生，不随地吐痰、乱扔杂物等；做事之前要先考虑好顺序，先做什么，后做什么，要有条有理。

三、优质服务源自日常点滴

细节决定成败，优质服务要从日常点滴做起。注重工作细节，关注平常工作的一点一滴，说起来容易，做起来并没有那么简单。做好日常服务工作要从以下三点做起：

（一）严谨办事，谨守作息

工作时间不迟到早退、自由散漫，做事不粗枝大叶。

（二）敢为人先，做事有魄力

敢为人先，做事有魄力，才能把事情做好。做事不能唯唯诺诺、踟蹰不前。当然，敢为人先也不是擅做主张、随意操作，做事要适时有度，把握好分寸。

（三）关注顾客的一点一滴

要注意顾客的生活习惯、兴趣爱好，不要做顾客不喜欢的事情。比如，如果顾客是宗教人士，那么你就要注意不要做违背该宗教习俗的事情，以免影响顾客的心情，造成不必要的麻烦。

第二节 培养品质意识

酒店品质是酒店的品质价值观、品质资源观、品质竞争观、品质发展观和品质战略观的综合反映。酒店的服务品质意识包括酒店服务、环境、热情度等三个方面的内容。酒店工作人员要形成良好的服务品质意识，需要不断地努力。

当一家酒店非常清楚地知道它的产品和所提供的服务在市场上和消费者中的影响力，以及这种影响力所带来的认知度、忠诚度，并能够采取适当的战略将高品质融入消费者和潜在消费者的生活中时，这家酒店就具有了品质意识。然而，想要培养品质意识的难度非常大，这需要每一位酒店员工坚持不懈地努力，要有永不放弃的精神。品质意识不是说在嘴上，而是要时刻记在心中。在酒店服务工作中要保证服务质量，在为酒店作宣传的时候要坚持酒店的价值理念和核心，只有做好产品、服务和推广，才会有良好的品质效应。

品质意识不是一天形成的，要求日积月累，经常保持，时时刻刻想到自己的立足点，想到顾客的需要，并且要做到最好。

想要造就大品牌，首先就要拥有良好的服务品质。拥有优质服务的酒店才是消费者信得过的酒店，才能获得赞誉，提高地位。

一、注重第一印象

第一印象即顾客在接受酒店第一次服务时，通过对员工的表情、着装 、态度、举止等方面的观察而得到的感觉第一印象形成的，时间虽然短，但是它会影响到顾客的心理活动，影响到顾客与服务人员的交往，影响到服务是否能够顺利进行。如果服务人员给顾客留下了不良的第一印象，那顾客就很难再对服务人员进行重新认识了。所以，在服务中一定要给顾客留下好的第一印象，让顾客感觉到酒店良好的服务，使服务人员和顾客之间没有阻碍，才能更快捷更方便地与顾客进行沟通。

在酒店服务工作中，温柔的语调和微笑的表情都可以给顾客留下好的第一印象。如果每一位酒店员工都能提供热情、优质的服务，那么不仅会让顾客觉得服务人员素质好，还会提高酒店的形象和声誉。

服务工作中的难点不在于能给顾客一个什么样的服务，而在于了解顾客到底需要什么样的服务。所以当顾客遇到困难的时候，主动询问其是否需要帮助，就能知道顾

客到底需要什么，这也是一个好的服务人员必须做到的。顾客遇到问题，服务人员尽可能地帮助解决，不管问题是大是小，顾客都会满怀感激、高兴不已。所以酒店服务人员要在平时的服务中不断发现问题，解决问题，这样才会使顾客对酒店的服务更加满意。

二、服务品质不同于服务质量

服务品质与服务质量是一回事吗，二者可以画等号吗？想要弄清楚这一点，就要将两者进行具体、详细的对比，从中得出结论。

服务品质一般体现在高档消费场所及其他相关行业，例如家电行业、专营店、酒吧、高级酒店、大型卖场等。在大酒店中，服务的舒适度是服务品质的核心，消费者在酒店花费了一定的钱财，酒店就要以一定的服务回馈给消费者，要让他们享受到优质的服务。这就是服务的出发点和落脚点。对于品质的执著，是酒店永远的战略，也是品质提升的路径和酒店发展的动力。

服务质量则是指服务工作能够满足被服务者需求的程度。举个例子来说，一个酒店的服务最大可以为100%，而这个酒店在某一次的服务是50%，那就是说这个酒店这一次满足顾客的服务达到的程度为中等，客户的评价只能是满意。由此可见，服务质量好并不能达到顾客最理想的结果，只能满足顾客满意的最低服务标准。这一点是服务质量与服务品质之间最大的差别。服务品质没有最低限度，它是酒店服务人员对酒店的顾客无私奉献的具体要求，尽酒店的最大努力，向顾客提供最完美的服务。

此外，一个酒店的服务要求消费者参与到服务过程中，与酒店员工进行面对面的交流，之后才能按照自己在服务中的感受评价服务质量。也就是说，服务品质是服务质量的一个衡量标准，二者联系密切，相互影响。

从以上对比说明中可以看出，服务质量和服务品质是不可以划等号的，它们都有各自的追求和标准，也有自身发展的动力。但无论是服务质量还是服务品质，都需要酒店付出更多更优质的服务，这也是一个酒店生存和发展的关键所在。

第三节　平凡员工的不平凡品质

在酒店中，总有那么一群人，他们默默奉献，用努力和汗水来体现自己的价值。他们不怕苦不怕累，坚持做好自己的本职工作，把顾客的事情当作自己的事情，真正把酒店当作自己的家，那么酒店的服务质量和服务品质就会更好，酒店的声誉就会提高。

一、忠于职守，服从安排

忠于职守、服从安排是最为普遍的工作精神，它看似平凡，实则伟大。工作岗位是一个人赖以生存和发展的基础保障；同时，工作岗位的存在，也是人类社会存在和发展的需要。所以，忠于职守、服从安排不仅是个人生存和发展的需要，也是社会存在和发展的需要。

大家或许会认为清洁工这份工作是低下的，真正想去扫马路的人不多，但在一个

城市里，缺少清洁工是万万不可的，否则，城市将会处在一片肮脏混乱之中。无论是心甘情愿去做，还是不得已而为之，只要是在自己的工作岗位上遵守职业道德，忠于职守、服从安排，就是一种奉献精神。同样，要想让酒店在一个和谐的秩序中良性发展，就需要一些忠于职守、服从上级安排、默默工作的奉献者去工作、去付出。

二、勤能补拙，笨鸟先飞

酒店除了需要拥有过硬的设备设施以外，还需要一群勤奋工作的服务人员完成酒店的日常服务工作。你可能认为自己很笨，天生反应慢、做事慢。没关系，“勤能补拙，笨鸟先飞”。无论你是笨还是聪明，只要你肯学习，肯努力地去做每一件领导布置给你的事情，坚持不懈地做你应该做的事情，每一项工作都比别人多付出一些的努力，你就一定会做好。

三、站得高才能看得远

俗话说“登高望远”，也就是说只有站在高处，你才能拥有和别人不一样的风景，才能看得更远。这就说明了拥有长远眼光的重要性。鹰的眼光是锐利的，因而能迅速捕获食物；壁虎的眼光是长远的，因而敢于自断其尾；人的眼光是智慧的，因而能在人生的征途上收获果实。在现实中，生活看似无形，然而具备眼光的人会发现它就在自己的掌握之中，自己便是生活的船长。眼光在生命的价值中折射出智慧，现实生活路途坎坷，有很多等待我们面对的考验，只有具备眼光的人才能通过这场特殊的考试，并实现自己的人生价值。

酒店工作人员只有拥有长远的眼光，想事情、做工作的时候将目光放长远一些，对待顾客真诚、贴心，顾客只有感觉到家的温暖，才可能再一次光临酒店，这样的结果，无论对于工作人员的业绩还是酒店的经济收入，都是有益的。长此以往，酒店的竞争力就会大大增强。

眼光短浅，只能得到蝇头小利；眼光长远，方能真正摘取成功的果实。要知道，今天所做的一切都是为了明天更好更加辉煌，所以作为酒店工作人员，要发出自己的光和热，为酒店的辉煌明天共同努力。

四、不畏艰难，永不满足

不畏艰难、永不满足是一个成功的人必须拥有的品质，无论遇到多么艰难的事情都不放弃，在困难中磨炼自己，拥有毅力和气魄的人是不可小视的。酒店工作人员在自己的日常服务中要有不怕艰难险阻、勇往直前的精神，将自己的本职工作做好。

下篇

酒店各岗位精细化管理

第四章　前厅部员工岗位管理

第五章　客房部员工岗位管理

第六章　餐饮部员工岗位管理

第七章　康乐部员工岗位管理

第八章　安保部员工岗位管理

第九章　营销部员工岗位管理

第十章　工程部员工岗位管理







第四章



前厅部员工岗位管理

第一节　前厅部基本情况

一、前厅部的组织结构

前厅部组织机构的设置一般要根据酒店的企业性质、类型、体制、规模、星级、管理方式和经营特色等因素而定。目前，国内酒店常见的前厅部设置模式有以下三种：

（1）设客房事务部（或称房务部）。一般下设前厅、客房两个主要部门，前厅部系统管理顾客预订、接待、住店过程中的一切业务，内部通常设有部门经理、主管、领班和服务员4个层级。这种模式一般为大型酒店所采用。

（2）设置前厅部为独立部门。这种模式下，前厅部与客房部、餐饮部等部门并列。部门内设部门经理、领班、服务员3个层次。中型酒店一般采用这种模式。

（3）前厅部作为一个班组归属于客房部，不单独设立部门，只设领班（主管）和总台服务员2个层次。小型酒店一般采用这种模式。

功能齐全的前厅部一般由前厅部经理、大堂副理、预订、接待、礼宾问询、电话总机、商务中心、车队等组织机构组成（如下页图），中小型酒店的前厅部则是在这一架构下的精简形式。

二、前厅部的主要职能

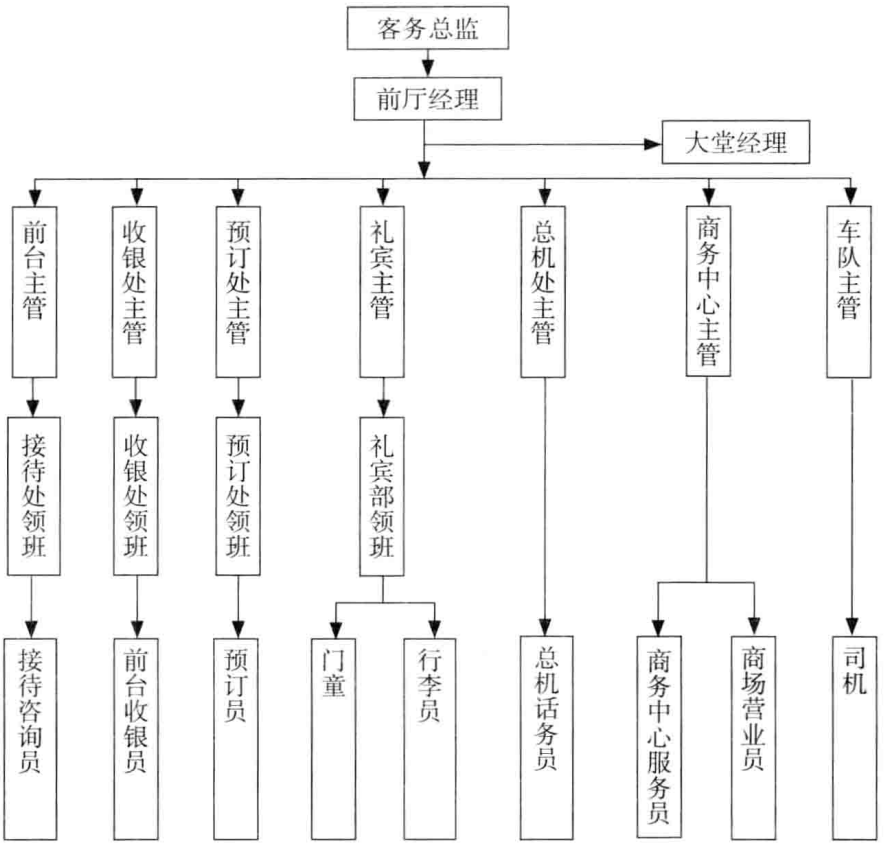
前厅部是酒店对客服务的“前台”，是整个酒店业务活动的中心，是酒店销售产品、组织接待工作，以及为顾客提供一系列前厅服务的部门。前厅部的主要职能如下：

（一）客房销售

客房销售收入是酒店最主要的经济来源，而客房的直接销售主要是通过前厅部来完成的，因此，酒店常以客房销售数量及其平均房价来衡量前厅部员工的工作绩效。这项工作主要由前厅部的预订处和总台接待处负责完成。

（二）综合服务

作为直接向顾客提供各类相关服务的前台部门，前厅担负着为顾客服务的各项工



作，其服务范围涉及机场和车站接送服务、行李服务、入住登记服务、离店结账服务，还涉及分房、换房、退房、问询、留言、钥匙、票务代办、邮件报刊（函件）、电话通信、商务文秘等系列服务。

（三）收集、传递信息资料

前厅是顾客汇集、活动的中心，也是信息的集散地。其信息包括外部市场和内部管理等各类信息，大到旅游业发展状况、国内外最新经济信息、顾客的消费需求与心理，小至客房出租率，顾客的预订、住店、离店以及在各营业店的消费情况等。前厅部收集这些信息，并将其传递到上级管理机构，以便采取相应的决策，做好对客服务工作。

前厅部应为顾客提供酒店内外相关信息，如酒店近期推出的活动、服务项目、服务价格，以及有关商务、交通、购物、游览、医疗等详细和准确的信息等，使顾客“身在酒店内，便知天下事”，处处让顾客感到方便。

另外，前厅部还应随时保持完整、准确的与经营业务相关的资料，并对各项数据进行记录、统计、分析、预测，分派给其他各部门，然后再由其他各部门呈送上级。

（四）联络和协调对客工作

顾客从到店、入住到离店，这一过程涉及了各相关接待部门。作为酒店的“神经中枢”，沟通酒店与顾客的桥梁，前厅部应根据顾客的要求和酒店营销部门的销售计划，保持与酒店各部门之间的有效联系，协调涉及多个部门的顾客事务，保证各部门的服务效率。例如：顾客向前厅服务人员反映房间温度问题，前厅服务人员就应立即

通过管理渠道向设备维护部门反映顾客意见，并给予顾客圆满的答复。

（五）控制客房状态

控制客房状态的目的是保证酒店最主要的产品——客房，能够得到最大限度的利用。为此，前厅部一方面要协调客房销售与客房管理工作，另一方面还要能够正确地反映客房状况。掌握并正确反映客房状况是做好客房销售工作的先决条件，也是前厅部管理的重要目标之一。

通常，客房状态数据来源于客房部送来的各层客房状态表及前厅部持有的客房状态数据。前厅部员工可将这两种数据相互核对，查看是否有出入。

（六）客账管理

酒店一般都会向住店顾客提供统一结账服务，客账管理的目的是记录和监视顾客与酒店之间的财务关系。对此，前厅部必须为住店顾客分别制作账单，接受各营业点转来的经顾客签字的客账资料，并及时记录、累计及审核顾客的各项欠款，确保客账账目的准确无误。同时，前厅部为离店顾客办理结账、收款或转账服务事宜。

（七）建立客史档案

前厅部为更好地发挥信息集散和协调服务的作用，一般都要为住店2次及以上的顾客建立客史档案。无论采用电脑自动记载、统计，还是手工整理统计等方法，建立客史档案时，一般都要将顾客的姓氏、身份、公司、抵/离店日期、消费记录及特殊要求作为主要内容予以记载。客史档案可作为酒店向顾客提供周到、细致、有针对性服务的依据，也是酒店寻求和分析客源市场，研究市场走势，调整营销策略、产品策略的重要信息来源。

第二节 前厅部各岗位职责概述

一、客务总监

所属部门：客房事务部。

任职条件：

工作经验：3年以上酒店客房事务部管理工作经验；

个人能力：具备现代管理理念与管理技能，有较强的团队合作及敬业精神，较强的经营意识和成本控制能力，熟练运用一门外语，具有良好的组织协调能力；

专业知识：大学本科及以上学历。具备酒店管理、旅游管理、公共关系等相关专业知识，丰富的前厅、客房、管家服务业知识和培训经验。

（一）岗位职责内容综述

全面主持前厅部、客房部以及管家部的工作。负责制定客房事务部各部门的岗位职责和工作程序，确定用人标准和培训计划并监督执行。组织和主持客房事务部工作例会，传达酒店例会要点，听取汇报，布置工作，解决问题。

制定客房事务部年度预算方案和营业指标，审阅部门每天的营业报表，进行营业分析；控制支出，降低客房成本，提高部门效益。提出客房改进计划和布置方案，确定客房物品、劳动用品及其他用具的配备，提出采购方案。

调动部门员工工作积极性，塑造有凝聚力和进取精神的团队，提高部门的管理水平和业务能力，实现优质服务目标。督导培训、考核部门员工，促使其不断进步。

（二）职能描述

1. 制订客务制度与计划

制订和实施前厅部、客房部以及管家部的各项管理制度、经营运行计划、操作流程及标准。拟订客房事务部全年工作计划、季度工作安排并上报。

提出各部门年度财务预算，经审批后组织实施并严格控制。参加酒店年度经营预算会议、年度经营决算会议，根据客房出租率及平均房价预算编制部门费用及物品消耗计划，严格控制费用及消耗，做好成本控制，完成计划任务。

全面负责客房事务部的运营、管理，根据酒店客房销售情况，结合市场实际行情，参与客房价格的制订。

根据部门经营状况，提出酒店服务设施设备等相关方面的改进意见并组织实施，以不断优化客房事务部的管理服务体系。

2. 日常客务管理

全面负责客房事务部的管理，确保酒店及部门规章制度、工作程序及质量标准得到贯彻，确保部门各岗位工作正常运转。

按时参加店务会议，传达落实会议决议、决定，及时向总经理汇报客房事务部的工作情况。

审查各管区每天的业务报表，向直属上级提供有利于客房销售的情况和预报情况，控制经营成本，增收节支。

做好与酒店各部门的沟通协调，根据酒店总体经营目标，最大限度地提高客房收入和客房出租率。

遵照“谁主管，谁负责”的安全责任制，督促本部门各管区落实各项安全管理制度，切实做好安全防范工作，确保各部门安全经营。

审阅各管区每天的业务报表，密切注意客情，掌握各项接待及会议任务情况，及时检查和督促各管区认真做好接待服务及迎送工作。

负责各部门设施设备的使用管理工作，督促各管区做好日常的维护保养和清洁，定期进行考核检查，参与客房的改造和更新装修工作，研究和改进客房的设备设施。

巡视所辖区域，进行现场督导，及时处理直接下级工作中遇到的问题，不断改进工作方法。

协调前厅部、客房部、管家部与酒店各部门之间的关系，保证部门间工作上的默契配合，为顾客提供优质服务。

3. 部门员工管理

全面负责房务的管理，确保酒店及部门规章制度、工作程序及质量标准得到贯彻，确保部门各岗位工作正常运转。

负责本部门员工的服务宗旨教育和岗位业务培训，督促各管区有计划地抓好培训工作，提高全员业务素质。

调整、完善部门的组织结构、规章制度，根据工作需要，制定人员编制计划，合理调配部门的管理人员，不断提高工作效率。

主持部门业务会议，沟通上下级信息。通过对下属员工对工作任务执行情况的检

查指导、协调工作、发现问题，及时调整各项工作部署。

制订和评估前厅部经理、客房部经理、客房部经理的年度绩效考核方案，审核所辖部门基层管理人员的年度绩效考核与检查的标准与方法。协同人力资源部做好本部门员工的招聘、培训、评估、奖惩及任免工作。提名各部门经理的任免并递交酒店总经理批准。

（三）岗位考核方案

达标业绩：部门GOP值达到规定数额，占考核比重的20%。客房营业额达到规定数额，占考核比重的20%。

顾客评价：顾客对前厅服务的满意度评价值达到规定分数，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定的百分比，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定的百分比，占考核比重的10%。

二、前厅部经理

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：担任相关管理岗位工作2年以上并有5年以上前厅工作经历，熟悉前厅部运作及管理程序；

个人能力：熟练掌握一门外语，做到听、说、写流利，具备良好的组织协调能力；

专业知识：大学本科及以上学历或同等学力，酒店管理、旅游管理、公共关系等相关专业，具有一定的相关业务知识。

（一）岗位职责内容综述

在客务总监的督导下，全面负责前厅部各项工作，严格按照酒店的政策制度和规定办事，以身作则，领导本部门各项工作有序进行。保证与酒店其他部门间的沟通协调，确保前厅服务质量和员工工作效率，努力争取客房销售的最大利益。

（二）职能描述

1. 制订工作计划及规章制度

参与制定并组织实施前厅部的各项经营计划、经营指标以及规章制度，确保各项任务目标的完成。

根据酒店市场环境和部门的现实情况以及客务总监的要求，编制部门预算和年度、季度、月度各项业务计划，报上级审批后，组织、指导、落实、检查、协调计划的执行。

每天审阅有关报表，掌握客房的预订、销售情况，并直接参与预订管理及客源预测等工作，使客房销售达到最佳状态。

制订本部门的物资设备供应计划，严格控制并监督部门内各项费用的使用，尽量降低工作成本。

2. 组织开展各项服务工作

检查、督导前厅部，检查前厅部各岗人员的仪容、仪表、仪态、工作程序、工作

效率，发现问题或不良现象及时解决、纠正，对繁忙的工作岗位及时给予帮助。

了解当天VIP（Very Important Person贵客、贵宾）顾客情况，并安排好接待工作。

掌握每天顾客抵离数量及类别，组织接待人员做好礼宾和接待工作，亲自负责贵宾接待工作；组织好对顾客的话务服务及委托代办服务，满足顾客提出的要求，组织商务中心做好对顾客的各类商务服务。

根据酒店给予的工作权限，机动灵活地处理顾客投诉，高效地为顾客解决问题。

定期批阅大堂副理及前厅部各处提交的投诉处理记录及汇总表，并呈客务总监批阅。

3. 上传下达及协调工作

参加部务会议、业务会议、例会等，提出有利于客房销售的营业报表及各项建议，供总经理等参考、决策。

定期主持召开部门工作例会，贯彻执行上级下达的指令，并听取汇报，掌握业务工作进度，解决运转中发现的问题，确保业务目标按时完成。

协调前厅部与其他部门的业务关系，保持良好沟通，协调对客服务，保证各项对客服务工作顺利进行。

维护与合作企业、旅行社等的良好业务关系。

4. 下属员工管理

参与挑选前厅员工，负责对前厅员工进行各种培训，督促各管区有计划地抓好这项工作，提高全员职业水准和应变能力。

负责本部门安全工作和日常的质量管理工作，检查和督导员工严格按照工作规范和质量标准工作。

考核直接下属业绩，根据下属员工的工作表现执行奖罚，以提高其工作能力和服务质量。

关心下属员工的思想、工作、生活，发掘、培养有潜力的下属员工。

负责本部门的安全工作，完成上级交办的各项任务，并准确汇报。

努力提高自身素质，积极倡导良好的管理气氛，不断改进管理方法，提高管理效能。

（三）岗位考核方案

达标业绩：部门GOP值达到规定数额，占考核比重的10%。对客结账和预订信息等业务项目差错率低于规定百分比，占考核比重的15%。客房营业额达到规定数额，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对前厅服务的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。前厅工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。部门协作满意度达到规定分数以上，占考核比重的10%。

三、大堂副理

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：具备5年以上酒店管理及相关岗位工作经验，熟悉各部门的运作程序；

个人能力：掌握与顾客沟通的语言能力（至少一门外语），有较强的自我控制能力、敏锐的观察力和处理人际关系的能力；

专业知识：大专以上学历，外语、旅游酒店管理或相关专业，熟悉客房、前厅工作，了解酒店各项服务工作规律和特点，掌握与工作有关的各项业务知识。

（一）岗位职责内容综述

大堂副理的主要工作就是协助前厅部经理做好本部门的日常经营管理：对外负责处理日常顾客投诉和意见，协调酒店各部门与顾客的关系，为顾客做好服务；对内负责维护酒店正常工作秩序及安全，协调各部门之间的关系，使得酒店横向、纵向协调畅通，对各部门的工作起到督导和协调作用。

（二）职能描述

1. 贵宾接待服务

每日查阅预计到达的贵宾名单，熟记其姓名，查核是否需要安排赠品，按照酒店工作程序批准置放水果、鲜花和礼品等。在贵宾抵店前50分钟检查所安排的房间及房间赠品的落实情况，发现不足之处，迅速通知相关部门改进。给已入住的贵宾分别打“礼貌问候电话”，征求意见，提供服务，并记录在值班本上。

2. 处理顾客投诉

熟悉酒店长住顾客的姓名、职务及性格特点，积极拉近酒店和顾客之间的关系。接受及处理酒店老顾客对酒店内部门（包括个人）的投诉，听取顾客的各类意见和建议。

细心听取、耐心解答顾客的各种问题，尽量协助顾客解决困难，令他们满意。妥善处理顾客投诉，重大问题要及时向部门领导或值班经理请示，必要时向总经理汇报。

每天在值班记录本上记录当天所发生的事情，并跟进处理结果，每周将投诉及处理情况进行整理，交前厅部经理审阅。

3. 安排、督导各项服务工作

参与前厅部的内部管理，执行前厅部经理的工作指令，负责前厅部各项制度的督导、检查工作，熟悉前厅部的电脑系统和酒店所有政策和工作程序，及时提出可以提高服务质量和增加酒店收入的建议。

熟知酒店所有营业场所的位置、营业时间和负责人姓名，熟悉市内交通、旅游景点、涉外企业及其管理部门，随时向顾客提供各种查询服务。

督查大堂各种服务设施和各项服务工作的情况，确保其运行正常，如发现问题，及时协调、纠正或提出整改意见，并做好相关记录。

与接待员一起检查所有预订，以确保工作的顺利开展。酒店客满时，积极配合接待部人员做好顾客的安置工作。

负责检查大厅内各区域设施是否完整，尤其是消防设施，如需修理，应及时通知工程部。发现酒店管理内部出现的问题，应向前厅部经理、酒店高层领导提出解决意见。

完整记录工作范围内和当值时间内的所有工作事项，将特殊的或具有普遍意义的内容记录下来并附上见解和建议，交各部门相关负责人。

完成总经理及前厅部经理指派的其他工作。

4. 处理意外事件

维护大堂秩序，对酒店和员工的安全、顾客和酒店的财产安全负责，与保安部协调并密切配合，处理酒店内发生的违法行为，协同处理酒店内各种突发事件。制止吸毒、嫖娼、卖淫、赌博、酗酒、玩危险游戏，调解房客之间的纠纷等。

与前台收银处协调处理顾客结账时产生的问题，如结账程序、定金、折扣，信用卡和预订凭单、坏账、逃账、顾客留下的未支付的费用以及减价等。

与安保人员及工程部人员一起检视发出警报的房间，遇危险事故而没有领导可请示时，应果断做出决定，视情况需要疏散顾客。

协助安保部调查异常事物和不受欢迎的顾客，必要时，按照紧急情况处理程序规定处理突发事件。

完整、详细地记录在值班期间所发生和处理的意外事件，将一些特殊的、重要的及具有普遍性的内容整理成文，向管理部门和各部门经理提供书面报告，以期采取相应措施避免类似事件的再次发生。

（三）岗位考核方案

达标业绩：部门GOP值达到规定数额以上，占考核比重的15%。客房营业额达到规定数额以上，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对前厅服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。前厅工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数占考核比重的10%。

四、前台主管

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：2年以上酒店前台工作经验；

个人能力：具有较好的沟通协调能力，掌握一门外语，能独立处理现场情况，有良好的职业道德和个人操守；

专业知识：大专以上学历，具备酒店管理、旅游管理、公共关系、财务会计等相关专业知识，熟悉前厅部各项工作程序，具有较丰富的前台工作经验和较强的管理能力、销售技巧。

（一）岗位职责内容综述

在前厅部经理的领导下，负责前台的管理工作，直接向前厅部经理负责。按照业务要求和工作程序，督导接待处、预订处、问讯处、收银处的业务运行。制订培训计划，定期对本处员工进行业务培训和考核。督导下属员工按章办事，视员工表现给予奖惩。负责本处人员排班、考勤、奖金评定和请假事宜。主持召开班前例会，布置、检查当日接待工作，将上级的指令传达给下级，将本处的情况及时向上级汇报。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

熟知酒店规章制度、政策和工作程序，并保证在本部门得以实施。参加前厅部例会，并积极反映工作中的问题。

负责总台员工的工作安排，每天检查、督促下属的工作。掌握当日及次日的客房状态，在下班之前与预订部核对好。

主持例会，传达酒店的最新资讯，帮助下属解决工作中遇到的难题，处理工作事故，搞好本部门与其他部门的协调工作。

负责每月有关报表的制作，及时补充本部门各种工作所需物品，保证前台有足够办公用品，合理调配各项消耗品，严格控制成本。

负责接待处设备的保管与维护，检查和确保本部门的设备正常运转。

负责安排重要顾客的接待工作和重要留言的落实和检查。负责检查前厅所有报告的准确性。

完成前厅部经理或其他管理部门交给的任务。

2. 接待、问讯服务

直接督导迎送服务，确保服务程序贯彻执行。督导问讯服务的进行，满足顾客要求。

及时了解酒店的客房状况、来客流量及主要顾客的抵离时间，并作相应的安排。最大限度地销售即时客房。

高峰期协助接待员办理登记入住、结账离店手续。

保证顾客的留言、邮件、传真等得到妥善处理。及时有效地解决顾客的投诉和本部门存在的问题，搞好与有关部门的协调及联系，尽量满足顾客的要求。

3. 下属员工管理

制订培训计划，定期对本处员工进行业务培训和考核，不断提高职员的业务水平和服务质量。

定时检查员工仪表及工作，确保接待员工个人卫生、仪表仪容以及操作规范达到酒店要求。

调动员工的积极性，高效高质完成各项工作，确保员工提供礼貌、专业的服务。

检查出勤情况，负责本处人员排班、考勤、奖金评定等，视下属员工的表现给予奖惩。

确保各项付款方式正确无误，如银行卡、现金、授权、公司账等，减少潜在的财务风险。

将上级的指示传达给下级，将本处的情况及时向上级汇报，自觉遵守请示汇报制度。

负责本部门的安全工作，做好本处范围内的防火、防盗工作，保障员工、顾客的生命财产安全。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对前厅服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重

的10%。前厅工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

五、收银处主管

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：3年以上相关岗位工作经验，1年以上管理经验；

个人能力：认真负责，细致谨慎，有良好的职业道德与个人操守，具有独立处理现场事件的能力，良好的沟通和协调能力；

专业知识：财务大专以上学历，有会计证，熟悉前台收银流程，熟练使用收银系统，熟悉国家财经法律、法规、政策和制度，掌握酒店管理相关知识。

（一）岗位职责内容综述

遵守酒店的相关财务规章制度和相关管理规定，在部门经理的领导下，负责酒店财务收银结算工作的组织、指挥和协调，督导各部门收银员做好本职工作，确保所有人员为顾客提供良好的服务。负责现金安全，控制现金差异，确保准确、安全地收回所有款项。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

以身作则，带领酒店所有收银员严格执行酒店各项规章制度。

每天上班前必须先检查电脑、收银机的数据和交接班本上的留言及稽核报告，对稽核报告中需要处理的内容及时做出处理或向部门经理报告。

检查所属员工对各种设备（如电脑、打印机、计算器等）的使用和维护情况，保证各设备的正常运转。

负责检查各旅行社、团体、合约单位、公司长包房以及各记账单位的账务结算是否正确、及时，并督促员工对应收款项及时追收入库。

直接负责大型业务的结算工作和外欠业务款项的清理工作，并及时向财务部汇报，对拖欠账款的客户要进行督促。

及时向总经理、财务部经理报告顾客拖欠账项的余额、时间，结算明细账和解决措施；严格遵守各项工作程序，重点防范逃账、错账的情况发生，对工作中出现的较大问题及时上报财务部经理，必要时报保安部经理。

督促和检查员工执行外汇管理规定、外币收兑规定、现金管理制度、银行信用卡使用规定、账单及发票管理规定的情况。

分析现金差异，提出解决方案，配合财务部进行各种账单查询，解决长、短款问题。负责月末结账、对账、盘查工作，并将情况报告给财务部经理。

完成财务部经理安排的其他工作，每天下班时必须做出交班报告，交代各项未办事宜。

2. 保障收银服务

保障收银流程的快速、顺畅、准确，督促收银员礼貌待客、优质服务，解决结账区域顾客的问题。

负责现场督导各组领班的工作，与相关营业点协调，及时处理工作中发现的问题，确保各收银点都有足够的零钱、账单、凭证及发票，以保障收银结账工作的顺利进行。

解决财务收银岗位在电脑使用操作过程中发生的故障，负责与电脑维护员联系，随时检查并清除电脑病毒，避免停机事故。

解决好每一单的顾客投诉事件，尽量满足顾客的要求，提升顾客满意度。

3. 下属员工管理

组织每日例会，阅读工作日志，传达上级领导的要求，合理调度人力，控制人事成本。

检查各收银员的办公环境，检查所属员工的仪容仪表、服务态度，使之符合酒店规章制度要求。

定期检查现金、票证的上交和保管情况，不定期检查各收银员的备用金。

检查、考核收银员的工作情况，根据业绩进行奖惩，最大限度地调动、发挥班组人员的工作积极性。

协助上级领导培训收银队伍，并对收银员进行日常业务指导，组织和辅导收银员学习掌握相关的财会知识和金融知识，提升员工素质。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对收银处服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。收银处工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

六、预订处主管

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：2年以上酒店预订或接待工作经验，熟悉预订处工作程序和每个工作环节；

个人能力：具有良好的语言组织能力和文字表达能力，语音清晰，普通话标准，英语口语表达流利；

专业知识：大专以上学历，具备销售专业知识，销售业务谈判能力和电话销售技能。

（一）岗位职责内容综述

负责酒店预订处的日常工作，保证本处服务质量及管理工作。具有优秀的销售技能和管理水平，能够带领预订处工作人员做好本职工作，实现酒店客房预订率最大化。指导预订处员工做好各项预订服务，严格按照规章制度处理所有的订房，包括输入电脑，确认并发出传真以及健全订房记录。通过对本处业务各个环节的有效管理，

保证酒店预订系统的正常运行。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

全面负责酒店预订处的沟通、协调及组织工作。

负责和客房、销售、公关、接待、采购等部门的沟通和协调。

掌握整个酒店的房类分布情况，与销售部协调团体预订事宜。

追踪销售计划、促销活动，必要时向相关部门提供反馈信息。

监控客史资料的跟进与完善，按照酒店制度对回头客、常住客的抵店做准备。

负责向会员及预订散客推介集团酒店、新产品，进行相关促销活动的督导与实施。

负责酒店中央预订系统的日常电话记录，核对分类统计及客房预订量分类统计的督导预算实施，并定期进行预订分析。

对每日的预订状况进行管理，在出租率出现异常变动时，应及时以书面形式提醒相关部门。

协助进行市场调查分析，按时完成月底销售报告和工作总结报告。

完成领导交办的其他工作。

2. 组织预订服务

检查下属人员日常工作中是否热情、耐心、细致、负责，对有关顾客的信息数据是否按规定程序处理。

查阅每份预订、传真和其他信函，确保每项预订要求都给予了认真回复，对每个已确认预订进行核实及调整，以保证预订的最终兑现。亲自处理需要特别安排的预订要求，并及时向顾客反馈相关信息。

与客房、销售、公关、接待、采购等部门沟通和协调，保证预订业务正常运行。

妥善处理顾客的投诉，尽量满足顾客的需求。

3. 下属员工管理

按时参加酒店、部门的各种会议，做好会议的上传下达与落实工作。

制订、修订本处的培训计划，组织员工培训，提高本处员工的专业技能，增强对客服务意识，培养有潜力的下属员工，对违纪员工提出处理意见，公正地执行奖惩。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对预订处服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。预订处工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

七、礼宾部主管

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：具有2年以上酒店工作经验，1年以上管理经验；

个人能力：具备较强的英文听说读写能力；具有较好的管理和协调能力，执行力较强，善于交际；工作有责任心，敢于承担责任；有上进心和良好的抗压能力；

专业知识：大专以上学历，具备酒店管理、旅游管理、公共关系等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

全面负责礼宾部的管理与培训等工作。执行前厅部经理的指令；及时反映本部门工作情况，与前厅部经理保持直接联系。严格按照酒店规定对前厅问讯、接待、行李、结账等环节的服务态度、服务方式、服务质量等进行督导。了解下属的思想、工作和生活情况，协助前厅部经理做好员工的技术培训与业务考核工作。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

直接对前厅部经理负责，主持礼宾部的全面工作，贯彻执行前厅部经理的指令，参加部门例会，认真执行部门会议决定。

主持例会，完成上级下达的所有指令，做到上情下达、下情上达。

制订本部工作计划，向领班布置每日的具体工作任务，负责本部设施设备的维护和部门各类低值易耗品的发放与使用。

检查礼宾工作人员的仪容仪表、行为规范及出勤情况，确保符合酒店标准。

向接待处查询当日预到、预离顾客名单，向前台收银处查询顾客结账情况，以便安排。

每天检查行李部设施，确保其良好的工作状态，督促行李员认真做好行李的搬运、寄存、领取的服务与记录工作。

留意大厅内其他布告，保持其正常放置及布告内容的时效性；对于大厅出现的异常情况，及时向大堂副理或保安部、前厅部经理汇报。

认真检查、填写交接班本，记下已完成的工作内容及有待下一班继续完成的工作，写上日期、时间和姓名。

协调与相关部门的关系，保证礼宾部更好地运作。

2. 组织礼宾服务

合理安排人力确保抵、离店顾客得到优质的服务。掌握酒店重要接待任务和重大活动安排，亲自指挥前门礼宾人员做好迎宾工作，保证贵宾安全、满意。

为预到团体做好必要准备工作，及时与团队沟通协调，使团队行李顺利运送。

熟悉酒店各种服务项目和营业时间，了解本市交通、商业、旅游等方面资料，负责各项问讯、委托代办业务，分配本部员工的工作，热情周到地为顾客提供问讯及代办服务，并负责检查各种代办服务的落实情况。

收集、整理顾客对礼宾服务的意见与建议，及时处理顾客的投诉，并制定相关政策与措施，改善礼宾服务。

3. 下属员工管理

负责本部的排班及考勤工作，检查所属员工的仪容仪表、工作表现等情况，督导下属员工严格按照酒店的规章制度做好日常服务工作。

监督和考核本部员工工作程序的执行情况，定期评估，根据员工的工作表现执行

奖罚。

组织本部培训工作，负责对新员工的培训，努力提高全体员工的业务水平，保证优质规范的服务。

每日检查交接班日志、行李寄存登记表及转交物品登记表；编排本部门员工的班期及休假，处理临时性的请假。

做好工作日记，做好交接班工作，认真落实每一件事，避免工作上的失误。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对礼宾部服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。礼宾部工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重10%。

八、总机处主管

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关工作经验；

个人能力：声线良好，具有较强的应变能力和信息沟通能力，具备良好的中英文听说能力；

专业知识：大专以上学历，熟悉本处工作范围内的所有业务和知识，熟悉酒店内部服务项目，能熟记一定数量的外线号码和酒店内部所有号码。

（一）岗位职责内容综述

直接领导总机处的工作，严格按照酒店的规章制度和部门的工作程序，全面负责酒店电话的接线工作。保证准确、迅速地转接所有电话，协调总机处与其他各部门之间的沟通与联系；处理顾客投诉；制订总机处发展计划，经常对话务员进行业务培训。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

负责电话机房的全面管理工作，直接向前厅部经理负责；精于业务，努力完成每月计划任务；负责计划、监督和指导总机处的营运管理，自觉维护酒店的声誉和利益。

努力钻研业务，掌握电讯专业知识，了解总机的结构性能、操作方法和业务工作程序；了解国内外长途电话操作方法及收费标准、国际时差，熟记国内常用的电话号码。

了解电话机线路布局及有关计算机系统的维修保养管理应用知识，负责整个机房设备的安装与保养，确保所有机器有良好的工作状态。对出现问题的机器要及时维修，避免服务中出现差错。

制定年度营业预算，制订设备更换或添置计划，并组织实施。

掌握酒店最新发出的内部通讯录，确保一些重要的最新的信息能及时传达到各个部门。

负责每月末向财务部报“长话费用月总额表”和“内部长话转账单”，负责总机所需表格及其他用品的供给，确保工作正常进行。

完成由酒店下达或主管传达的其他任务。

2. 组织话务服务

负责组织话务员顺利有效地完成电话接通、电话叫醒、国际国内长途、电话业务查询等服务项目。

巡查话务员工作，确保所有的电话接线员都能以清晰、礼貌、乐于助人的职业态度去接听来自店内外的各种电话，视情况需要，亲自处理重要顾客、酒店领导的电话。

认真处理所有关于电话服务方面的投诉，针对员工平日的工作表现，商讨、制订改进方案。

及时保养设备，督导话务员遵守计算机操作程序及注意事项。爱护设备，严格检查和监督电讯保密制度的实施，维护顾客利益，发现问题及时处理，并上报领导。

3. 下属员工管理

负责组织制定电话机房的规章制度和员工值班表，合理调配下属人员，按照员工的业务水平去安排班次，确保所有员工都能发挥其作用。

定期召开会议，交流情况，沟通思想，开展员工的思想政治工作和业务培训工作，建立员工提合理化建议和意见的渠道。

根据业务需要，合理安排员工的当值、休假时间，定期评估员工的工作表现，公正执行奖惩。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对总机处服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。总机处工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

九、商务中心主管

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：2年以上酒店商务中心工作经验，1年以上管理经验；

个人能力：流利运用中文、英语或其他外语语种，熟练操作计算机，具有一定的文字阅读和写作能力；

专业知识：大专（或同等学力）以上学历，精通商务中心的各项业务。

（一）岗位职责内容综述

直接向前厅部经理负责，保证商务中心工作正常进行。督促、安排、指导员工的工作。沟通与商务中心有业务往来的部门，与酒店内外有关部门保持密切联系，以保证电讯业务、商场业务的顺利开展。负责对员工业务和外语的培训，并定期考核。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

负责商务中心各项业务的具体工作，根据本中心的具体情况和不同时期的特点制订工作计划，报送前台部经理，经其审批后实施。

负责制作各种报表，制定工作设备保养和环境的清洁计划。检查工作准备情况，如传真线路是否畅通，复印机、打字机、碎纸机是否正常等，确保商务中心的设备设施保持正常运转状态。及时补充工作用品。

熟悉酒店的各项规章制度，对商务中心业务进行把关。遇到重要顾客住店，适当调配上班人员，以便在商务服务方面最大限度地配合酒店的接待工作。

高效、热情地为顾客提供服务，在商务中心的工作范围内有效解决顾客的投诉。

掌握商务中心的日累计和月累计收入并完成报表，确保前厅部经理能掌握每日的运营情况。

沟通与本中心有业务往来的部门，与酒店有关部门保持密切联系。

2. 组织商务服务

掌握最新的商务信息，向顾客提供准确实用的工商业、进出口等方面的信息。

合理安排商务中心人员，为顾客提供秘书服务，如打字、复印、翻译、收发传真，以及代订机票、门票等服务。

查阅交接班本及有关文件、通知，夜间接收的传真应及时送到顾客手中，疑难文件速交大堂副理处理，核对前一天的营业日报表及单据，排查财务漏洞。

组织做好电脑、会议室出租和物品借用等租借服务，确保设备不受损坏或丢失。

收集、整理顾客的意见和建议，不断改善服务，尽量满足顾客的需求。

3. 组织商场服务

协助部门经理处理商场日常业务，对相关资源进行可行性研究，并制订赢利、开支预测及实施方案。

开展调查研究，了解市场信息，掌握各类商品的名称、规格、产地、用途和价格，探索顾客需求规律及变化特点，努力组织适销对路的商品，以满足顾客的购物需求。

每天巡视下属各班组，了解工作要求和内容，检查柜台的上货情况，确保各货柜商品充足，价目明确，商品陈列美观。

培训并指导员工制作各种报表，确保工作正常运转；督导柜组严守营业财务纪律，妥善保管和及时交纳现金；重视贵重商品的保管、交接工作，防止意外事故。

及时与库房沟通，发现和解决问题，提高效益。

经常与柜台沟通供销信息，掌握库存商品的数量；团结协作，不断改善管理，确保完成各项指标。

对员工工作中出现的问题提出意见，解决售货中及售货后顾客提出的各种问题。

4. 下属员工管理

负责本中心员工的培训工作，包括业务培训、外语及操作技巧学习，并进行定期考核和不定期的抽查。

负责本中心员工的班次安排，监督员工的出勤情况，检查员工服务、工作态度及自觉执行工作规程、员工守则的情况，根据其工作表现执行奖惩。

每周召开例会，讲评上周工作，传达部门主管会议的有关内容，了解员工的工作情况、思想动态，帮助员工解决工作上的难题，并督促员工履行职责，指导他们的工作。

督导员工准确、迅速、耐心、周到地提供服务，保持适当的语音、语调，确保商务中心的各项服务符合标准。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对商务中心服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。商务中心工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十、车队主管

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：5年以上驾龄，2年以上车队管理经验；

个人能力：具有机动车驾驶执照，熟练操作电脑，具有较强的沟通协调能力，能够承受较大的工作压力；

专业知识：大专以上学历，交通运输或机械设计与制造或汽车维修专业，了解司机管理与车辆管理流程。

（一）岗位职责内容综述

在前厅部经理的领导下，全面负责酒店车队的管理工作。落实酒店各项规章制度和安全措施，确保酒店经营和行政用车需要。监督驾驶员严格按章操作，确保车辆行驶安全。督促车辆卫生和驾驶员服务达到酒店标准。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

协助上级领导制定与完善车队各项管理制度，贯彻上级领导的有关指示，切实做好车队各项工作。

参加部门每周例会和酒店召开的交通安全会议，及时向上汇报工作情况，并向下传达上级的要求，做好车辆的调度，督促和检查下属执行酒店各项规章制度和交通法规的情况。

负责车辆费用的申领和报销，如汽车修理费、养路费、年检费、汽油费、高速公路费和车辆暂存费等；做好车辆日常配件的购买及发放工作。

组织司机认真做好车辆的保养维护，保证良好的车况，安排车辆月检工作。

制作每月的业务报表，如车队排班表、月行车情况汇总表、用车日报表等。

完成领导交办的其他工作。

2. 组织出车服务

每天对车辆进行一次安全、车容和卫生检查，对不符合要求的车辆应采取改善或弃用措施。

根据顾客要求和接待部门的通知，及时调度车辆、司机，保证完成出车任务。

在本酒店车辆不能安排时，可代顾客联系店外车辆。

妥善处理顾客对司机的投诉与有关纠纷，提高顾客的满意度。

配合政府相关部门调查车辆事故责任，起草并上交事故报告，做好善后事宜。

3. 下属员工管理

组织司机进行交通安全学习，定期对司机进行业务技术培训和考核，提高司机的业务水平，加强司机的行车安全意识。

检查并督促下属在执行任务时不喝酒，行车中要注意力集中，保证驾驶安全。负责检查下属的仪表仪容，督促下属严守职业道德，按礼貌服务规范做好服务。

制定车队的奖惩制度，监督各项制度的贯彻执行，定期评估每位司机的工作表现，充分调动全队司机的积极性。

编排司机的工作时间表、值班表，合理、科学地分配车辆及人力，建立完整的车辆及司机档案并随时更新。

定期听取下属司机述职报告，并做出工作评定，接受其合理化建议。

负责车队其他行政管理工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对车队服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。车队工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十一、接待处领班

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：2年以上前台接待工作经验；

个人能力：有责任心，主动热情，有良好的口语表达和书面表达能力；

专业知识：中专及以上学历，熟知酒店管理、商务礼仪等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

熟知酒店各种规章制度、操作程序和服务规范，在前台主管的领导下负责前台接待的一切事务，监督前台接待员做好本职工作，为顾客提供优质服务。协助上级领导

与酒店各部门保持联系，发现工作中出现的问题并及时处理。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

执行部门会议及前台主管决定的活动计划，掌握客情和预订资料，做好顾客资料的登记，并检查接待员输入资料的准确性。

每天定时检查并准确发送、存放和记录所有信件、邮包和留言，若发现有未送出的，应及时通知相关人员并查明原因。

每天定时根据客房部提供的房态表核对客房状态，确认已经结账的房间已从计算机中消号。

负责接待处设施设备的保管与维护，定期检查本处工作必备用品的使用情况，定期盘点、补充用品以及申报维修。

收集、整理顾客对接待服务的意见和建议，制定相关政策与措施，改善接待服务；建立顾客档案，做好回头客、大客户的接待工作。

详细记录交接班事项，如有重要事项或需下一班继续完成的事项，都应详细记录，并在交班时签上自己的名字。

2. 开展接待服务

协助前台主管做好前台接待处的管理工作，确保接待、问讯等服务项目的服务质量，为顾客提供高效的前台接待服务。

督导接待员按程序和规范为顾客办理住店、离店手续，协助前台收银员为顾客做好结账工作。

指导接待员合理安排客房，协助办理入住手续及钥匙分发等工作，为顾客提供保险服务，最大限度地满足顾客的需求。

协助接待员接听电话及做好问讯服务，积极向顾客推销客房及酒店其他配套服务。

组织处理酒店前厅总柜台接收的信件、传真、包裹等，并交给礼宾处行李员予以派发。

遇特殊情况，如顾客未按期到达、延长住房日、提前离店、投诉以及其他紧急事件，超出处理权限的，要及时向上级汇报。

3. 下属员工管理

协助前台主管定期对本处员工进行业务培训和考核，不断提高员工的业务水平和服务质量。

认真检查接待人员的仪容仪表、工作交接本，不符合要求的，应及时批评、指正。

负责本处人员排班和考勤，安排人员班次和任务分工，调动员工的积极性，高效率、高质量地完成各项工作任务。

根据时段及大堂、楼层的工作量相应调配人员，配合完成接待工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对接待服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重为10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重为10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重为10%。

工作能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重为10%。接待处工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重为10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重为10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十二、收银处领班

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：具有2年以上酒店收银工作经验，熟练掌握前台收银、记账等业务流程；

个人能力：有较强的沟通能力，具有独立处理现场事件的能力，懂得支票、信用卡等的使用方法，会识别伪钞，懂电脑操作等技术；

专业知识：具有财务中专（及同等学力）以上学历，有会计证，掌握酒店管理、财务制度、收款政策规定等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

掌握收银岗位的所有工作程序和技能，在前台主管的领导下，做好本班组的各项工作。督导收款员的工作，严格执行财务制度，执行收款程序与标准，保证收银结账工作顺利进行，确保资金安全。负责收银员的定期考核、评定。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

检查各班现金、票证的上交和保管情况，负责发票的使用、保管和监督。

检查收银员备用金的使用情况，定期或不定期抽查账夹。

掌握顾客的付款情况，检查各旅行社、合约单位、长包房、各记账单位的账务结算是否正确，审核每日账单并检查是否具备充足凭证。

及时查看散客预交保证金、划押信用卡情况，对不予授权的信用卡要及时与顾客联系并催收，随时了解顾客延房情况，并及时向顾客加收押金。

每日检查顾客消费超限额情况，对跑账或丢账单等问题要查清原因，并及时向收银主管汇报。

领取、发放和回收酒店代用券、收银物料，负责前台收银各种单据、文件、合同的整理及归档。

负责所管辖收银点的安全、卫生管理工作，协助收银员做好交接工作，对未处理完的事情进行跟踪解决。

2. 账款结算管理

检查收银员对电脑、打印机、计算器、POS机、EDC机等设备的使用、维护等情况。

定期检查保险箱寄存情况，管理保险箱使用，填写使用记录，并管理保险箱钥匙。

现场指导当班收银员的工作，正确执行信用卡、支票付款审核流程，及时处理、解决工作中发现的问题，协助处理顾客的账目解释工作，保证收银结账工作顺利进行。

检查特别顾客（贵宾、会议团体等）离店前的准备工作，确保其账单完整无误。

3. 下属员工管理

安排所属收银员的排班、考勤和调班，负责检查各收银员的办公环境及卫生情况，检查收银员仪容仪表、服务态度是否符合标准。

临时顶替短期缺席员工的工作。

协助做好下属人员的业务培训工作，引导收银员提高专业知识和服务技能。

监督、指导、考核下属人员的工作，向前台主管报告所属员工的工作表现，提出奖惩意见。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对收银服务工作的满意度达到规定分数以上，占考核比重为10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重为10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重为10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重为10%。收银处工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重为10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重为10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十三、预订处领班

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：2年以上酒店预订处工作经验，熟悉酒店预订业务；

个人能力：具有良好的语言和文字表达能力，实现与顾客的流利沟通；

专业知识：中专以上学历，具备酒店管理、市场营销、商务礼仪等相关专业知识，良好的前台、电话销售技巧，有酒店客房销售信息收集分析能力，能够实现酒店客房预订率最大化。

（一）岗位职责内容综述

协助主管负责预订处的管理工作，督导预订员的日常工作，确保所有预订资料正确输入电脑，做好预订统计工作。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

协助上级管理预订处的日常工作。

参加部门例会，分配下属工作，监督工作完成情况，督促预订员认真做好预订工作。

督促本处预订员做到个人仪表端庄得体，保持预订处的整洁有序。

准确掌握客房出租及预订情况，依据当天的客流量预计做出工作安排，并随时向上级反映预订情况。

及时发现并纠正本处工作的误差，并与相关部门协调，处理好工作中出现的难题。

检查本班组设备情况，及时补充或申请维修。

完成上级指派的其他工作任务。

2. 开展预订服务

督促预订员严格按照规范操作，接受顾客和接待单位的到店、电话或传真等预订，并及时将预订信息输入电脑。

及时审核已完成的预订业务，尤其是团队、会议和贵宾的预订业务。落实预订未到顾客名单和每日团体预订取消情况。

妥善处理对客服务中发生的各类问题和顾客投诉，主动征求顾客的意见，及时向上级反馈相关信息。

3. 下属员工管理

协助上级培训、督导、检查预订员的预订服务工作。

根据需要合理安排预订员的班次，保证为顾客提供高效优质的服务。

检查出勤情况，考核预订员的工作，培养有潜力的下属员工。

负责对下属员工的工作态度和服务质量做出恰当的批评、纠正或指导，并做出公正的评估。

培训新员工，使其尽快适应预订处的工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对预订服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重为10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重为10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重为10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重为10%。预订处工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重为10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重为10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十四、礼宾部领班

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：2年以上酒店礼宾部工作经验，1年以上管理经验；

个人能力：具有亲和力与沟通力，较好的语言表达能力；

专业知识：中专以上学历，具备酒店管理、旅游管理、商务礼仪等相关知识，熟悉本部门工作程序和服务标准。

（一）岗位职责内容综述

协助礼宾部主管做好管理工作，指导、协助门童、行李员等高质量完成工作任务，确保抵、离店顾客及时得到良好的迎送服务。完成上级下达的指令，制订本部工作计划，做好本部人员的排班及考勤工作，根据员工的工作表现执行奖惩。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

参加各种会议与培训，做好每天、每月工作计划，积极学习相关业务知识。

组织好礼宾部每日领班例会，检查当班情况，做好当日工作总结与次日工作安排。

严格本部办公耗材的申领、库存、发放、回收及登记程序，对配发、使用状况予以监控。配合基层礼宾员做好物品、设备维护，延长其使用周期。

收集、整理顾客的意见和建议，重视顾客的要求及投诉，并把这些要求及投诉转达给相关部门，遇到不能解决的问题，应及时报告主管予以解决。

监督行李运送工作，定期检查行李房行李保管情况，保障顾客行李安全无误。

完成上级领导交办的其他工作。

2. 开展礼宾服务

向接待处查询当日预到、预离顾客名单，组织本班礼宾员与前台、客房、商务中心、保安、保洁人员保持紧密协作，为所有到达或离店的顾客提供高品质的礼宾服务。

负责督促行李员做好行李车的保养及管理工作，安排和检查当班行李员的工作，保证顾客能得到主动及时的行李服务。

督导、协助门童做好顾客的迎送及代叫车等服务。

督导、协助机场代表为顾客办理接送机等手续。

确保每天的报纸、信件、包裹等都及时、准确送到，保证均有人员签收。

及时处理礼宾过程中出现的差错及责任事故，妥善处理顾客对本岗位的投诉。

3. 下属员工管理

制定礼宾部礼宾员工作量化指标和定性化指标，监督、检查执行情况。完成每月的员工排班表、考勤表、每日绩效考核及每月报告。

根据客情合理安排礼宾员班次、工作任务及其休息和用餐。

监督礼宾员做好每日必做的事务性工作，并做好记录，使工作保持可追溯性。

协助开展商务礼仪培训、评估、考核等工作，不断提高礼宾人员的服务素质，以提高服务质量和工作效率。留心观察，培养有发展潜力的下属。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对礼宾服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重为10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重为10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重为10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重为10%。礼宾处工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重为10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重为10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十五、接待咨询员

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：1年以上酒店相关工作经验；

个人能力：仪表端庄，普通话标准流利，具有良好的沟通能力，能熟练操作电脑；

专业知识：高中、中专以上学历，具备酒店管理、商务礼仪等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

上班前自查个人的仪容仪表，以良好的形象面对每一位顾客。准时签到，仔细查

看上一班交代的事项，熟练掌握前厅接待与问讯工作程序，为顾客办理入住登记手续。熟悉酒店的各项规定、程序及部门运作状况，熟悉酒店房间的类别及相应的房价政策，负责有关住房、房价、酒店服务设施，查找住客及物品转交、寄取等服务，耐心回答顾客的询问并为其提供便利。善于从顾客的言谈举止、衣着打扮、面色神情上判定顾客的消费能力和消费需求，抓住时机进行有针对性的酒店服务项目推销。根据顾客的需要和对房间的要求给顾客分配房间，尽可能满足顾客的特殊需求。顾客办理加床或换房业务时，应向其说明相关事项，并及时登记，将单据更换到相对应的房号，以便查询。检查所需表格、文具和宣传品是否齐全，并报告接待处领班。管理好前厅内的设施、设备，例如空调、灯具、排风等，应根据顾客的需求、客流量等实际情况合理开关。保管好顾客意见本，未经允许，任何人不得擅自撕毁意见本上的内容。认真细致地做好交接班工作，保证每班遗留问题的落实。

（二）职能描述

1. 散客住宿登记服务

顾客走向前台时，前台接待员应面带微笑，主动向顾客打招呼。

询问顾客有无订房，如有订房，则迅速找出预订单，与顾客确认订房信息；如无订房，应向顾客介绍房间，包括房间类型、价格和房间特点等，灵活地进行促销。

按顾客的要求在电脑上选定的房间号码上作标记，表示该房已经开出，避免重复开房。

请顾客出示有效证件，确认没有问题后，填写入住登记表，收取顾客押金；在登记、验证过程中，如遇不能处理的特殊情况，须立即汇报，不可擅自处理。

顾客如果要求录卡，则请其在入住单上和房卡处签名，并说明凭此卡可在酒店其他部门签账；顾客如果付现金，则使用没盖接待章的房卡。无论哪种房卡，均需清晰准确地写明顾客姓名、房号、房价、入住日期、离店日期、付款方式等。

制匙时，若发现所选房间在制匙电脑上为“在住房”，千万不可草率退房重新制匙，更不能制同住顾客卡。此时，应在接待电脑上查询该房间的房态，并查找收银文件夹内该房有无在住资料，避免重复开房。

若顾客坚持要2张IC卡，则在入住单上注明“X房共2张IC”，请顾客签名，并在交班簿上写明。

手续办好后，将房卡、IC卡及餐券双手交给顾客或请行李员带顾客上房，并向顾客致祝愿语。

准确地将顾客信息输入电脑入住登记系统，并在记录本上做好接待记录。

2. 团体住宿登记服务

在团队抵达前，接待员应仔细查阅团队预订单，并记录下顾客的特殊要求。

根据要求预留房间，所有的房间钥匙和用餐安排都必须事先准备好，把团队用房的房间号码报给房务中心，以便清洁。

团队抵达酒店时，接待员主动向陪同询问该团的团号、人数、房数，是否有订餐，报账单位的名称，然后以最快的速度找出此团。

根据团单，重新检查房匙是否正确，同时，请全陪和地陪在团体入住登记表上签名。

核实凭证、计划书、变更单的内容，包括人数、房数、订餐等，如有出入，则要

与陪同和领队弄清情况，取得一致意见后再予以开房。

团体增减房间要严格按照合同办理，一律不允许随意增减。

确认早上叫醒时间、早餐用餐时间及退房时间，将“团队住房单”发给收银处、总机处、行李处各一份。

将团队信息输入电脑，把所有有关文件整理好后放入账夹，并做好交接班记录。

3. 重要顾客住宿登记服务

（1）办理入住手续。

每天到岗上班时，查看接待登记本，准确掌握当天预抵重要顾客的姓名；以顾客姓名称呼顾客，及时通知大堂副理，由大堂副理亲自迎接；大堂副理向顾客介绍酒店设施，并亲自将顾客送至房间；接待员在房间内为重要顾客办理入住登记手续。

（2）信息储存。

复核有关重要顾客资料的正确性，并准确输入电脑；在电脑中注明重要顾客，以提示其他部门或人员注意；为重要顾客建立档案，并注明其身份，以便作为订房和日后查询的参考资料。

4. 顾客换房服务

（1）询问原因。

客房的种类、舒适程度不合顾客的心意，客房设备损坏或维修需要较长时间，或者接待员分房不当，这些都是导致顾客要求换房的常见原因。对此，接待员要向顾客解释清楚，或请大堂副理出面处理，以求得顾客原谅；通过查看电脑等，了解有无同类型空房，或由领班、主管决定是否给予免费升级或适当的优惠待遇；按照顾客的要求，接待员应迅速为顾客转换新的房间。

（2）安排换房。

若是隔天或当天入住且入房多时的顾客提出换房需求，应填写一式五联的房间、房价变更单，注明原房间号、新房间号、顾客姓名、换房原因、换房时间等，并在电脑中更改相关入住登记信息。主动询问顾客是否需要行李服务，若顾客需要行李服务，接待员应询问顾客要求何时到达房间，并立即通知礼宾部；若顾客要求行李员在本人不在房间时搬运行李，需请顾客填写“客房变动授权书”，并通知大堂副理。

若是刚入住的顾客，则应立即通知楼层服务台查房，在确保顾客没有使用过房间或产生费用的情况下，可只在顾客登记卡上和电脑中更改顾客房号。

（3）制作新房卡。

收回原来房间的钥匙，填写新房间的房卡，将新制作的房间钥匙卡交给行李员，由其陪同顾客换好新房间，然后把新钥匙交给顾客；若顾客没有行李，则收回原房间的钥匙卡后，将新房间的钥匙和房卡交给顾客。

（4）分发变更通知。

办理完换房手续后，接待员应立即在电脑中更改房态和有关顾客住店记录资料；接待员将房间、房价变更单分送到礼宾部、收银处、客房服务中心、总机以及洗衣房等相关接待部门；将房间、房价变更单订在顾客登记卡前，放入新房间的登记卡栏中。

5. 会议接待服务

（1）接待准备工作。

在与会顾客抵达酒店的前一天，接待员应核对公关营销部预订处传来的会议接待信息，逐一落实顾客的特殊要求，如房间布置、具体抵店时间、用餐标准等，如发现问题，应及时联系预订处核实相关内容。

确认档案信息无误后，按照档案资料要求的房间数及房型，从空房表中预留出所有与会顾客的房间号并作预分房；预分房时，接待员应尽量将与会顾客安排在同一楼层，以便顾客之间能够及时沟通交流，并为会务组安排靠近电梯的房间；预分好客房后，接待员将分出去的房间的号码登记在团体预分房报表上，在房态表上注明客房为“预分房”，将做好的预分房报表分发至客房部、礼宾部等相关接待部门。

根据会议接待档案上的顾客信息以及列出的特别要求，为将要入住顾客制作房卡，详细登记顾客姓名、房间号、离店日期和团队编号等。

打印团队报表，将房卡装入团队房卡信封，按照接待协议在团队房卡信封上盖早餐章，并且标注团队编号和房号，将团队报表、房卡信封一并放入会议团队档案袋中，给顾客的留言或信件也应一起放入档案袋中。

当班领班在与会顾客到达前，应再次认真核对会务组要求提供的会议资料，如用餐地点、开会地点和具体日程安排等，保证房间为干净空房，并检查房卡信封上的房号、顾客姓名和电脑接待记录是否一致。

（2）接待顾客入住。

会议团队抵店后，行李员应询问会务组人员该团的团名，并立即通知接待员接团，将会议团队带领至团队接待处。若会议团队顾客较多，有必要由大堂副理出面接待。

接待咨询员接到接团通知后，当面问清团名，将所到会议团队的档案袋和相关资料取出，到会议团队接待处接待顾客入店。

接待员再次与会务组人员核实房间数、人数等信息后，将事先准备好的会议资料交给会务组人员，并请会务组人员出示有效证件。

检查证件无误后，请会务组人员填写会议住宿登记表。

会议房间一般由会务组统一安排，所以，接待员应根据会务组需要的房间数量及时将房卡交与会务组，并请其在会议用房统计表上签字。会议用房统计表上记录有开房日期、时间、房号、合计房数等内容。

待会务组核定房间后，接待员应立即将房间状态改为入住状态，并及时通知楼层有顾客入住及顾客房号。

根据会务组的要求，开闭房间电话，及时通知总机，并将会务组的要求以书面形式确认，请会务组负责人签字确认。

会议接待过程中，临时更改或增加的项目较多时，应随时保持同会务组与销售处的联系，保证更改或增加的接待项目顺利进行。

（3）确认会议团队信息。

确认用房数、人数、时间、日期，确认各种房型，如单人间、标准间、三人间和套房等。

会议团队入店后要求临时增加房间，接待员应尽量满足。经会务组人员签名认可后，及时通知销售部以确认付费方式。若会务组人员要求减少房间，则由销售部人员确认是否收取费用，接待员应及时把所减房间的房号从电脑中标注出来。

每班次接待员下班前要对会议用房表作统计，统计内容有时间、日期、房号、房间总数、人数等。及时将用房信息输入电脑，并注明会务组房号和会务组负责人的联系电话，以便解决迟报到会议顾客的问讯。

6. 访客物品转交服务

（1）接收转交物品。

当有来访者前来转交物品时，接待员要问清接收顾客的房号、姓名，并与电脑核对。

问清留件人的房号、姓名或联系方式，确认所转交的物品名称及数量，以及有无贵重或易碎的物品。护照、驾照、现金等贵重物品转交前，建议顾客用信封装好，并亲自封口、签字。

对于生鲜食品、鲜花、玻璃制品等易腐败、易碎物品，原则上不予存转，若对方坚持要求转交，应向顾客说明并在转交登记表上注明；易燃易爆等违禁物品不得接收，应说明原由，婉言谢绝；如有敞口拎袋，要建议顾客上锁或封口。

转交物品的一方必须为住店顾客，拒绝非住店顾客之间的转交。如有来访者转交物品给酒店领导，应首先通知总办，不得擅自接收。

（2）接收登记。

将顾客的转交物品接收下来，并与顾客当面确认数量、是否完好无损后，请顾客填写“访客物品转交登记表”，其内容包括：留件人姓名、电话，取件人姓名、房号、电话号码，转交物品名称、数量、保存期限等。如遇字迹不清，要与顾客确认。

来访者填写好登记单后，接待员应仔细核对，与对方确认无误后，请其签字，并将登记单上联交给对方存查。

将转交物品按不同种类存放，并妥善保管，待顾客领取。贵重易碎物品要拴上“小心轻放”牌并单独存放在前台保险箱内；较大的物品要拴上行李牌并注明转交内容后，存放在寄存室的行李架上。

放入行李房、寄存室或礼宾柜内的转交物品，要在转交登记本备注栏注明经手人、相关存放地点，以便于查找。

情况特殊的转交，如需代收票款或让顾客签单等，也要在备注栏注明。

（3）留言通知。

根据接收人的房号，在规定时间内电话通知顾客；如顾客不在房内，可作留言送至顾客房间，通知顾客前台有他的转交物品，请顾客回房后与前台联系。

在转交登记本上顾客姓名处作统一标志，表明已留言；对于次日离店、当晚又没来领取转交物品的顾客，在电脑内备注，以便前台告知顾客，如接收人是非住店顾客或酒店相关部门人员，应及时电话通知。

（4）确认核对。

当顾客来领取转交物品时，首先应问清顾客的房号、姓名并确认；请住店顾客出示房卡，非住店顾客可出示有效证件，接待员应仔细核对。

按取件人姓名及所述物品种类查找物品；将转交物品交给顾客，并与顾客确认物品数量是否准确以及是否完好；对于非本人领取、较贵重的转交物品，要有接收人的授权信或授权电话，并留下代取人的身份证复印件及联系方式。

（5）签字登记。

确认完毕后，请接收人在转交登记本上签字接收，如有需付款的转交，应让顾客

付清款项；转交经办人也需签上自己的姓名和转交日期，以便查阅；所有转交物品应该在顾客指定的转交期限过后，及时联系提取人，并记录联系结果。

第一次联系后，若领取人未来领取，次日应再次联系领取人；第二次联系仍无人领取，7天后再次联系转交人和领取人并告知物品的状况，征求转交人的意见是否由留件人取回，并告知对方酒店的转交物品期限是一个月，如对方称会尽快过来，可再多寄存7天，超过此期限作转交过期无人领取处理。

每次联系的情况都要在转交物品跟进记录本上记录。对超过保管期仍未被提取的物品或对无法联络到顾客的留存物品，按与顾客的约定和酒店规定，经前厅部经理批准后处理掉，处理记录要由保安部领班签名作证，该记录分别由前厅部经理和礼宾主管保存备查；转交过期无人领取的物品处理完毕后，也务必在转交物品跟进记录本上登记。

7. 住店顾客物品转交服务

（1）接到转交物品。

住店顾客要求将物品转交给访客时，接待员要问清顾客的姓名、房间号，然后认真检查所交物品，婉言拒绝寄存易燃、易爆和易变质腐败的物品，以保证安全，维护酒店利益。对于大件物品、易碎物品、贵重物品，接待员要作特殊处理：大件物品应存放在行李架上，易碎物品要放在专门的保存柜中，贵重物品应寄存在保险箱内，而信件或小件物品则可以存放在通用的柜子里。

（2）办理登记。

办理转交物品的登记手续时，请顾客填写“住店顾客物品转交登记表”，详细填写接收物品的访客的姓名、联系电话，物品的名称、件数，以及转交时间等信息；与顾客核对转交物品数量无误且完好无损后，请顾客在转交登记表上签字确认，并在“经办人”一栏填上接待员本人的名字。

将物品转交登记表上联交给顾客，下联则由接待员保管存档；登记手续办好后，接待员填写寄存物品标签，上面写有物品名称、类型、数量、寄存时间和顾客的签名，将标签贴挂在物品上，按物品类型妥善保管。

（3）留言、转交物品。

来访者来前台领取物品时，接待员要做好签收手续。先请其出示有效证件，身份核实无误后，取出寄存物品，请来访者在“住店顾客物品转交登记表”上签字确认，随后将物品交给对方。若超过转交时间而无人领取，应立即通知住店顾客及时将物品取回。

8. 物件代寄服务

（1）接受代寄委托。

顾客要求代寄服务时，接待员应请顾客出示有效证件，问清顾客的具体要求；若顾客要求代寄包裹，则应确认所寄物品类型，并且确认物品是否完好无损；核对无误后，请顾客详细填写代寄委托书，内容包括顾客姓名、房间号、联系方式、物件名称、寄往地址、付款方式等；与顾客确认上述信息无误后，请顾客在委托书上签字。

（2）代寄普通信件。

顾客要求代寄平邮信、挂号信、航空信、明信片等普通信件时，接待员应查询顾客是否已贴邮票、支付邮资，并确认邮票面值、邮资是否充足。若信件上未贴邮票，顾客也没有支付邮资，接待员应根据寄往目的地向顾客收取相应的费用。接待处应保

证有足够的邮票供代寄信件使用，保证所寄信件均用标准信封，并清楚地写上收信人地址及邮编、收件人姓名、酒店当地的地址和邮编。

每天下午，接待员收齐整理所接收信件，填写“信件统计表”和“信件收费统计表”，统一将信件交给行李班组签收，由该班组派行李员到邮政营业厅投寄信件。

（3）代寄快递。

顾客要求代寄包裹、快递时，接待员应问清顾客选择哪家快递公司，或者主动告知顾客有哪几家快递公司可供选择。

确认快递公司后，请顾客详细填写相应快递公司的寄运单据；单据填写好后，接待员应仔细查看单据所填内容，并请顾客确认；称取物件重量后，根据相应快递公司的收费标准计算出所需运费，请顾客用现金支付。

如顾客要求挂账，接待员应请顾客在收费单据上签字，收费单据第一联交给前台收银，第二联交给顾客，第三联由接待员放入单据夹保管。

代寄手续办好后，接待员填写快递登记表，致电快递公司上门收取信件、包裹；快递发出去后，将寄运单的客用联装入信封，请行李员将其送至顾客房间。

（4）退件处理。

查无收件人或因地址错误而被退回酒店的信件，由接待处退还给住店顾客；如果寄件的住客已离店，应及时查询顾客的入住登记信息，尽量联系上顾客，确实联系不上的，则作为死信归档。

9. 物件代取服务

（1）接受代取委托。

顾客要求代取服务时，接待员应请顾客出示有效证件，问清顾客的具体要求。

请顾客详细填写代取委托书，内容包括顾客姓名、房间号、联系方式、物件名称、取件时间、取件地点、付款方式等；确认代取委托书内容无误后，请顾客在委托书上签字，并将下联交给顾客作取物凭证。

留取顾客有效证件复印件，并向顾客索要提货单号码或行李牌。如行李是上锁的，或者设置了密码，应请顾客提供钥匙或解锁密码，以备场站安检查箱之需。

（2）代取行李。

接受顾客代取委托后，接待员应随时关注顾客行李运送状态，做好行李跟踪工作。若场站通知收取行李，接待员应立即安排行李员前往机场、火车站或汽车站接收顾客的行李。

行李员将行李取回酒店后，接待员应立即致电顾客，告知行李已取回，是否可以马上送至房间。得到顾客允许后，通知行李员立刻将行李送到顾客房间。若顾客不在房间，应通知总机留言，尽快将信息告知顾客。行李交给顾客时，向其收取相应的费用。

（3）代取邮件。

顾客委托领取邮件时，应请顾客留下有效证件和邮件单，并问清顾客所取物件的名称、大小、数量等，然后将顾客证件和邮件单交给行李员，让其立即前往当地邮政营业厅收取邮件。

邮件取回后，立即通知顾客，邮件已取回酒店，是否可以马上送至客房。得到顾客的同意后，让行李员将邮件送到顾客房间。若顾客不在房间，应通知总机留言，以

便顾客回来后第一时间领取邮件。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对接待咨询服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，占考核比重的10%。接待咨询工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十六、前台收银员

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：2年以上收款经验，熟练掌握前台收款业务；

个人能力：口齿清晰，反应敏捷，头脑清晰，具备良好的服务意识；

专业知识：高中、中专以上学历，熟练操作电脑，掌握POS机的使用方法、假钞识别方法、各支付方式的操作技巧，熟悉商品编码，了解前台及销售相关工作程序。

（一）岗位职责内容综述

熟练掌握酒店工作相关知识，严格遵循各项制度和操作程序；做好班前准备，认真检查电脑、打印机、计算器、验钞机、信用卡POS机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并做好清洁保养工作；根据客房部送来的房间状况报告仔细核对，保持最准确的房态信息，了解当天预订、预离顾客及会议、宴会公告，确认其付款方式，以保证入住和结账准确无误；准确熟练地收点顾客现金、支票，打印顾客各项收费账单，及时、准确地为顾客结账并开具发票；快速准确地为顾客办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向顾客讲清房价，避免顾客误解，并做好顾客验证手续和开房登记。

严格按照账务规定处理各种账务，服从上级主管的部署，认真完成任务，在受理信用卡和支票结账业务时，必须严格按照信用卡、支票操作程序执行；严格遵循现金和票据管理制度，每天收入的现款、票据必须与账单核对相符，并按币种、票据分别填写在缴款袋上；正确发放钥匙，做好领用贵重物品保险柜钥匙和进出贵重物品保险室登记；电脑密码妥善保管，每个人的密码应有所区别，不得共用，认真交接班，不清楚的地方要及时提出；备用金班班交接，前账不清、后账不接。

（二）职能描述

1. 散客收银服务

通知楼层及时进行房间检查并反馈信息给前台，然后立即用电话向中餐厅、西餐厅、康乐部门等询问该顾客有无账单，如有请其立即转过来，确保所有消费账目都已入账。

根据顾客所报出的房号取出顾客的账单和所有单据，经核对后，输入计算机结账。

收取顾客的房卡，查房结果无异常后，立即打印总账单给顾客确认，并为顾客说明账单内容。

若顾客对账单表示疑问且拒绝付款，应请大堂副理出面解决处理。

顾客付费时，礼貌告知顾客收款数额，将应退的钱交给顾客，并收回“预收住宿押金收据”。

如顾客要开具正式发票，应一式三联，一联留存，二联交给顾客，三联与结账单交给财务结算。

收付款时，要特别注意吐字清晰，唱收唱付，提醒顾客当面点清，为顾客结账时要迅速、敏捷。

结账完毕，收银员根据财务规定在电脑系统中作平账处理，将房间状态改为“已退房”。

将发票和明细账单装入信封交给顾客，并向顾客道谢，请其再度惠顾酒店。

2. 团队、会议收银服务

团队进住时，应询问离店时间，并通知服务中心做好查房安排。

房费按照协议价执行，由接待员填写住宿单，收银员向导游或领队足额收取房费，及时录入收款额。

与会顾客入住前，收银员和接待员应密切配合，根据会议定单核实会议人数、房价，请会议负责人签名。与会顾客入住时，收银员和接待员需认真录入房号和房间数，及时录入各种消费，并代收会议在其他部门的消费。

前台每天晚上都应报“明日预计离店团队（会议）一览表”。团队结账与散客情况不同，主要是时间短，而且离店顾客集中，所以前一天晚上就应按团队离店时间顺序核查团队总账、分账记账，以保正确无误。若发现问题，应及时纠正。

收银员一般在该团队离店前半小时通知各楼层客户服务员，并把该团队的所有账单取出，以方便顾客随时结账。

对新近发生的费用，应迅速记入客账。

及时与团队联络员、领队联系，保证及时、顺利地结清该团队所有账款。顾客自付的费用应与各位顾客结清。至于团队（会议）总账单，则应请团队领队签署，向旅行社或单位结算。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对前台收银服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，占考核比重的10%。收银工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十七、预订员

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：1年以上预订处工作经验，熟悉本岗位工作程序；

个人能力：具有服务意识和敬业精神；电脑操作熟练，工作耐心、细致；语言表

达清楚，普通话标准流利；有团队协作精神，善于沟通；

专业知识：高中、中专以上学历。

（一）岗位职责内容综述

负责酒店的客房预订业务，接受各种途径（网上、电话、传真等）的客户预订（客房、用餐、会议等），并予以妥善解决。积极主动地与有关客源单位联系，推销酒店客房，同时，及时向前厅其他相关部门传递相关信息，向上级汇报有关情况。做好预订资料的存档工作，使所有预订客房数据得以正确汇总，对没有按时抵店的保证类预订顾客提供保留权。搜集有关信息资料，准确记录并妥善处理顾客的预订变更要求。每天为酒店相关部门提供详尽的预期抵店顾客资料，与各部门合作工作，使酒店达到最理想的开房率，使各部门可以根据预测出租率合理安排工作。定期为营销部、高层决策部门提供信息反馈及客源动态表。接听客户对酒店、机票等产品信息的咨询电话并予以解答。按时完成部门主管、领班安排的其他工作。

（二）职能描述

1. 预订的受理和取消

（1）接受预订。

订房员接受顾客预订时，首先要查阅预订控制簿或电脑，如有空房，则立即填写“预订单”。预订单通常印有顾客姓名、抵离店日期及时间、房间类型、价格、结算方式以及餐食标准、种类等内容。

（2）确认预订。

预订员在接到顾客的预订要求后，要立即将顾客的预订要求与酒店未来时期客房的利用情况对照，决定是否能够接受顾客的预订，如果可以接受，就要对顾客的预订加以确认。确认预订的方式通常有两种，即口头确认（包括电话确认）和书面确认。

（3）拒绝预订。

如果酒店无法接受顾客的预订，就要加以婉拒。婉拒预订时，不能因为未能符合顾客的最初要求而终止服务，而应该主动提出可供顾客选择的建议。总之，用建议代替简单的拒绝是很重要的，它不但可以促进酒店客房的销售，而且可以在顾客中树立酒店良好的形象。

（4）跟踪预订。

为了提高预订的准确性和酒店的开房率，并做好接待准备，在顾客到店前（尤其是在旅游旺季），预订人员要通过书信或电话等方式与顾客多次核对，即再确认，问清顾客是否能够如期抵店，住宿人数、时间和要求等是否有变化。核对工作通常要进行三次，第一次应在顾客预订抵店前一个月，具体操作是由预订部文员每天核对下月同一天到店的顾客或订房。

（5）预订更改。

接到预订更改要求时，预订员应询问顾客的姓名及原订抵达日期和离店日期等基本信息，并询问顾客要求更改的项目，如房型、到店日期、人数、付款方式等，然后在电脑中查询预订情况，确认是否可以更改。若可以更改，预订员应按照规范，更改预订信息；若客房已满，不能更改，则应礼貌、耐心地向顾客解释，说明当酒店有空房时再与顾客联系。预订信息更改后，预订员应及时通知相关接待部门。

（6）预订取消。

接到取消预订要求时，预订员应询问顾客的姓名、原订到达日期和离店日期以及取消原因等，然后调出顾客的原始预订单，核对预订信息。核对信息后，预订员在原始订单上注明“取消”字样。若顾客已付费用或预订金，应按协议退还预订金、预付费用。及时将变更通知单下发给有关部门，并在电脑上作取消预订处理。最后，预订员将原始订单与取消订单钉在一起，注明取消原因及时间，按日期将原始预订单和取消订单放在档案夹中。

2. 各种方式的预订处理

（1）到店预订处理。

上班前，预订员应检查着装仪表。

顾客抵店到前台预订时，预订员应主动问候，询问顾客预订的项目，如客房、宴会、会议等，然后查看各项目状况，确认能否满足顾客的预订要求。确认可以预订，则应请顾客填写预订单，顾客如有疑问，预订员要耐心解释。订单填写好后，预订员要逐项查看，以免出现错误。

在电脑中输入预订信息后，预订员应及时下发预订通知单到各相关部门，以便做好各项接待准备。

（2）电话预订处理。

接听预订电话时，预订员必须使用礼貌用语，口齿清晰，应酬得体，询问顾客预订的项目，如客房、宴会、会议等，查看预订表确认能否满足顾客的预订要求。若能预订，预订员要认真聆听并详细记录预订信息，及时准确地填写预订单。预订单填写好后，预订员应复述单子上的各项信息，请顾客确认。

顾客核对预订单无误后，预订员应及时打印接待通知单，并下发给各相关接待部门，要求做好接待准备。

（3）电传、传真或信函预订处理。

收到电传、传真或信函预订后，应及时记录时间。

按照顾客的要求，仔细查询预订预报表和订房控制表，确定是否有符合顾客指定日期内的房间。若不能受理，应及时通知预订顾客。如房间类型、价格、付款方式等方面不能满足顾客的要求，应尽快与顾客取得联系，与其协调沟通，积极推销酒店其他类型的客房。若能满足预订，应按规定填写预订单，然后将接待通知单下发给相关接待部门，要求做好各项接待准备，同时将顾客的电传、传真或信函预订单存档，以备日后查用。

如果顾客的预订时间与抵店时间相差较远，应该在顾客抵店日期前，按照酒店订房确认书格式，给顾客发确认预订回函。

（4）网络预订处理。

每天定时打开酒店预订网络系统，及时搜寻查看酒店网站预订信息。了解、记录顾客的预订信息，详细记录顾客预订客房的种类和顾客的人数、姓名、性别、何时到达、何时离店及联系方式。

按照顾客要求，仔细查询预订报表和预订控制簿，确定是否有符合顾客指定日期内的房间。若不能受理，应及时通知预订顾客。如房间类型、价格、付款方式等方面不能满足顾客的要求，应尽快与顾客取得联系，协调沟通，积极推销酒店其他类型产

品。若能满足预订，应按规定填写预订单，然后在电脑预订控制表上标明“已出租”字样，保存顾客的网络预订资料。

如果顾客的预订时间与抵店时间相差较远，应该在顾客抵店日期前，按照酒店订房确认书格式，给顾客发确认预订回函。

3. 团队预订处理

接到团队订房传真后，将团队的团号和负责人的名字等信息输入电脑，团队到达前一天，将团队按顺序排列；填写预订单并记录预订号码，如遇房间紧张的情况，应及时向上级汇报，将做好的团队订单按时间放入订房资料柜。

接到团队更改单后，在电脑中找出相应团队，从资料柜中取出资料，按照要求作更改。如团名不符，应该及时与旅行社核对确认。更改后，在更改单上盖修正章，签上自己的名字，与订房单订在一起存档。

接到旅行社团队取消单后，在电脑中找出相应团队，从资料柜中取出资料，核对后，取消该团队预订信息，并在预订单上注明“取消”字样，与订房单订在一起存档。

提前三天核对团队预订单，注意详细阅读旅行社传真。与旅行社对团核对预订信息，主要是房间和人数、抵离时间、用餐情况及特殊注意事项。核对后，记录旅行社对团人姓名，并盖确认章签名。

订房员需在团队抵达前一天与旅行社再次确认。如果团队发生变化，需及时跟进传真。如确认用房，订房员需将团队的明细单输入电脑。将所有次日订房资料输入七日住房率预测，交于大堂副理审核后，分发相关部门。订房员在下班前需将次日订房单转交前台。

4. VIP预订处理

接听电话（或通过其他预订方式）获知顾客的身份，若符合VIP的接待条件，应及时通知预订部经理。经预订部经理同意后，方可填写VIP申请单。

将预订信息填入预订单，如顾客的姓名、职位、公司名称、抵达及离店日期、航班、房间类型、房价等，如果顾客有特殊要求，也要详细注明。

将预订顾客的相关信息及时输入电脑，避免出现差错，将预订单交给主管检查并签名。

将确认的预订单交给接待组主管预分房。根据顾客的要求，可事先控制和安排其喜欢或指定的房号。

接待通知单交总经理助理以上人员审核并签名。接受预订后，将顾客姓名、公司、职称或身份等资料分别上报预订部经理、客房部经理、总经理审核签名。如果是以前来店曾享受VIP待遇的顾客预订，应在预订单上注明重要顾客及VIP等级代码，仍当作VIP接待并通知前厅部经理及相关销售代表。

将顾客的资料汇报给前厅部经理、营销部经理及相关人员，包括前台接待员。

将预订单归档保存。

5. 宴会预订处理

（1）电话预订。

当电话打来时，在铃响三声内接起，用礼貌用语问候对方，并主动报本部门名称；询问主办单位或顾客的姓名及身份，详细了解预订要求，如宴会日期、用餐人数、厅堂

布置，结账方式等；主动向顾客介绍宴会标准、场所，推销特色菜肴，尽量争取标准高一些。

（2）来店预订。

顾客来店预订，预订员要热情接待，询问顾客预订标准；主动向顾客介绍酒店餐厅特色，如顾客要求看菜单，及时将菜单传给对方；

（3）确认预订。

预订员根据顾客的预订要求，询问餐厅等相关接待部门是否能满足顾客的要求。若能满足要求，预订员应将预订单位名称，宴会负责人姓名，宴会的性质、时间、人数、标准、特殊安排、结账方式等信息记录在预订单上，并请顾客核对签字。

大型宴会应与顾客签订合同书并收取定金。若提出取消宴会，酒店要收取损失费。

与顾客确认后，在电脑上输入宴会预订单。

（4）下发宴会任务通知单。

预订员再次核对宴会预订单，确认宴会时间、人数、标准酒水、特殊安排等信息无误后，交给预订处主管签字。顾客有特殊要求或有超过自己的职权范围的要求时，要及时请示部门经理。

做好宴会任务通知单，及时下发给餐饮部、采购部、工程部、营销部等接待部门，请相关部门经理签字，以示知晓。

如宴会有变化，要及时填写变更通知单下发给相关接待部门，并在预订单上注明被通知人的姓名及时间。

其间，应与顾客保持联系，反馈宴会准备情况，按规定提前告知顾客，酒店已经准备就绪，恭请顾客光临。

活动举办后，将相关资料输入电脑系统或客史档案中。

6. 会议预订处理

（1）电话预订。

接通电话后，预订员应主动自我介绍，并报出酒店名称和所在部门。

顾客表示预订会议服务，预订员应耐心接受对方的咨询。仔细聆听会议接待要求，如会议类型、会议日程、与会人数、会议室要求、接送要求、饮食要求等，将这些信息详细记录在预订本上。

传真、信函预订，可参照上述程序接待。

（2）来店预订。

顾客来到服务台，预订员要热情接待，主动向顾客介绍酒店会议接待的优势与特点；记录顾客的预订要求，若顾客提出参观会议室的要求，预订员应陪同顾客参观。

对再次前来预订的顾客，预订处主管要主动征询顾客对上次会议接待的意见和建议。

（3）确认预订。

详细了解顾客的预订要求后，预订员要立即与销售部、会议接待组、工程部等相关部门确认能否满足预订要求。若能接受预订，预订员应立即与顾客确认各项预订信息，如会议规模、与会人数、举办日期、会议室布置、会议室设备、接待规格等。预订信息确认无误后，预订员准确填写会议预订单，并请顾客签字。

为了维护双方的权利与义务，应与顾客签订会议服务合同，按照酒店的规定，请顾客支付一定金额的预订金，以示确认。

（4）下发会议接待通知单。

顾客在预订单上签字后，预订员填写会议接待通知单，内容包括会议类型、规模、人数、会场布置要求、特别要求等，下发给前厅部、销售部、财务部、工程部等相关接待部门，并由各部门经理签字。

落实接待前期工作，包括住宿客房的安排、用餐的安排、会议室的布置、车辆的调度等，随时与会议组织者保持信息沟通；临近会议日期的前1～2天，及时告知会议组织者接待工作已准备就绪。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对预订服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，占考核比重的10%。预订工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十八、商务中心服务员

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：1年以上商务中心工作经验，能够专业地处理对客服务；

个人能力：外貌端庄，举止优雅，具备良好的沟通能力；

专业知识：高中、中专以上学历，具有一定的英语听、说、写能力，能够熟练运用各种办公设备，具备商务礼仪相关知识。

（一）岗位职责内容综述

严格要求自己，工作积极主动，文明礼貌服务，努力提高服务质量，忠于职守，讲求效率，秉公办事，不利用工作之便干私活、谋私利；按照标准和程序，热情地向顾客提供优质的商务服务；为酒店顾客提供长途电话、传真、打字、复印等服务工作；服从上级指挥，努力完成上级交办的每一项工作；具备打字技术，熟悉和掌握所用仪器设备的性能、保养和简单维修，以便迅速、准确地为顾客提供服务；熟悉传真、复印等各项业务，工作中，严格按照规程操作；刻苦钻研业务，对技术精益求精，努力提高业务工作水平和服务质量；自觉遵守酒店的各项规章制度，认真做好交接班工作。

（二）职能描述

1. 提供复印服务

（1）询问顾客要求。

顾客来到商务中心时，服务员要热情接待。当顾客要求复印服务时，服务员应详细了解顾客的具体要求，询问顾客复印文件的数量、规格（是1：1复印，还是要求放大或缩小；是单面复印还是正反面复印），然后根据这些要求介绍收费标准。

（2）复印操作。

根据顾客的要求，服务员选择合适的纸张放入复印机纸槽（常用的复印纸张有A4、A3和F4尺寸）；打开复印机上盖，正确地将复印原文件放入复印平面，合上盖子，按下复印启动键，先复印一张，查看复印效果是否满足顾客的要求。顾客表示认可后，则可输入复印规格、复印页数，按顾客的要求连续复印。

在复印过程中，服务员要在一旁查看，随时抽查复印件，检查是否出现缺墨、模糊不清等状况。按数量、规格复印完成后，整理好复印件，连同原件交还给顾客。

复印后，顾客要求将文件按原件顺序规格装订时，则要为顾客选择中意的装订封皮和环套。确认无误后，将复印件卡放在装订机上，按下打孔卡打出孔洞，完成装订。如果装订的文件较厚，则应分批进行，但要注意每批的打孔位置，把封皮及复印文件码放在一起，同时打孔装订。

（3）收取费用。

将填写好的收费单交给顾客，请顾客核对页数、收费价格等项目。顾客签字确认后，将收费单第二联交给收银处，第三联交给顾客。若顾客要求挂账，则应请顾客出示房卡，并签写单据。若是店外顾客，须请其支付现金。如顾客需要开发票，则到前台收银处办理。

2. 提供打印服务

（1）询问顾客要求。

顾客要求打印服务时，服务员应热情接待，接受将要打印的稿件，并询问顾客需要打印的数量以及完成打印的时间。确认可以按顾客上述的要求提供打印服务时，向顾客说明收费标准。查阅原稿件内容，发现缺字、模糊处，应当即与顾客核实。按顾客要求，确认打印格式（字体、字号、行距等），并告知顾客完成的大概时间。若所需时间稍长，可留下顾客的房号、联系方式，打印完成再请顾客来取。

（2）打印操作。

打字员仔细查看原稿件，检查原稿件是否有错漏；稿件检查无误后，打字员应立即上机操作，根据顾客的要求和原稿件上的内容准确打字；稿件打印出来后，立即联系顾客到商务中心，将稿件交给顾客核查；

若顾客需要对稿件某处进行修改，打字员应立即为其修改文件，并打印出来，同时请顾客检查。

正稿打印完成后，打字员应询问顾客是否需要拷贝电子稿件。若顾客要求拷贝，则将电子稿拷贝到顾客的U盘或其他移动储存器内，并将电子稿从电脑上删除；若顾客不需要保留电子稿，则直接删除文件。

（3）收取费用。

打印稿件交给顾客后，应按打印文件的字数、页数，准确填写收费单，将收费单交给顾客确认。若顾客要求挂账，则请顾客出示房卡，并在收费单上签名；若是非住店顾客，则应请其支付现金。

3. 传真收发服务

（1）发送传真。

顾客要求发送传真时，服务员要礼貌接待，并向顾客说明发送传真的具体收费标准。按顾客的要求将原稿件整理好顺序，查看原稿件是否有错漏情况，并与顾客核对

确认；询问顾客传真发送地，请顾客填好传真发送表，内容包括国家和地区代码，姓名、房号、预计离店日期，并请顾客签字确认；告知顾客计费方式，并再次与顾客确认上述信息，并把账单号、传真号、张数写在账单和传真登记表上；按机器操作程序发送。发送成功后，向顾客出示原稿上传真机打印的小标记，然后将原稿还给顾客。

操作完毕后，要把起始时间写在登记表上，所用时间写在账单上。将账单交给顾客，请顾客支付费用。若顾客要求挂账，则请顾客在账单上签字，然后将账单送至前厅收银处。

如传真机正在使用，应礼貌地向顾客解释并告诉顾客："我们会尽快为您发出，您不必担心。"在顾客不等发送的情况下，告诉顾客，在传真发出后，将把原件送回顾客房间，请顾客先签单。

（2）接收传真。

接到传真后，首先要与电脑核实，弄清顾客房间号，然后再通知顾客到商务中心收取传真文件。顾客来取传真时，开单收费，将传真件递给顾客。若顾客要求将文件送至客房，服务员应将文件和账单一起送到顾客房间交给顾客，并请顾客在账单上签字，支付费用。

（3）结账。

费用包括发送费、服务费。将总价正确计入顾客房款中或收取现金。将发送报告附在账单的第三联上，连同所收款一起交给结账处。将账单第一联交给顾客，第二联留底。如果顾客签单，则将第二联留底，第三联交给结账处。

如是店外顾客，应请其先付押金，收发完毕结账。

4. 借用物品服务

（1）顾客要求借用物品。

顾客提出借用物品要求时，服务员应询问顾客借用物品的种类、借用期限和归还日期。此时，服务员不能立即接受或拒绝顾客，应先确认需借用的物品是否可借出，据此再作出答复，以免引起顾客误会。对本部门不能解决的借物需求，应尽快联系酒店其他部门，尽量满足顾客的需求；如实在不能满足顾客要求，服务员应当面向顾客表示歉意，解释清楚原因，并感谢顾客提出的建议。

（2）借出物品。

确定顾客所需物品能够提供后，服务员应准确填写借物单，注明日期、房号及所借物品名称，并取出顾客所需物品；确认物品完好后，服务员将物品编号记录在借物单上；请顾客在借物单上签名确认，再将物品交给顾客。若顾客要求将物品送入客房，服务员应将借用单和借用物品一并送入顾客房间。顾客在借物单上签字后，第一联交给顾客，第二联由本班保管。

在工作本上做好记录，下班前对物品借用登记表的各项需跟踪的事宜进行交接。

（3）收回借用物品。

若顾客所借物品到退房当天仍未归还，接待员应致电前厅收银处，请其在顾客退房时通知本组。若顾客退房时前厅收款来电查询，要礼貌地向顾客索取物品。对于已退房，但仍未归还的物品，由客房服务员协助在房内查找。

顾客到商务中心归还物品，服务员要礼貌接待，检查物品有否损坏。若出现损坏情况，应与顾客沟通，协商处理意见；若物品归还后检查无问题，则请顾客在物品借

用登记表“归还人”一栏上签字，并告知顾客手续办理完毕。

所有物品服务员必须清楚交班，谁接班谁负责，因保存期间遗失或退房时被顾客带走而查房没发现的，由当值员赔偿。

5. 代客订票服务

（1）接受订票。

顾客要求代办订票时，服务员要问清顾客姓名、房号，请顾客填写订票单；顾客填写好订票单后，逐项核对，确认无误后，向顾客收取押金；将订票单第一联交给顾客，作为取票凭证，第二联由本班保管；将订票单整理好后，立即与车站、机场联系，选购车（船、机）票。

（2）购票。

代购机票。购买国内航段机票，国内顾客需提供身份证或身份证复印件，未满16岁的乘客，应有户口本或独生子女证，国外乘客应出示护照或回乡证；请顾客填写订票单，写清要订的航班、到达地点、所乘舱位（头等、公务、普通）；如预订国际航段机票，需有顾客英文名字或汉语拼音，特别要注意香港、台湾地区的汉语拼音与大陆不同；向顾客申明，如果出票后，临时退票须按航空公司规定加收退票费；机票出票后，立即通知顾客或送票到顾客房间。

代购火车票。顾客预订车票需提前预订，请顾客填写委托单，注明时间、车次、软、硬卧或普通坐票；接受顾客委托订票后，应在订票记录本上详细记录；车票订好后，由行李员送到顾客房间，请顾客签收。若顾客要求预订的车船票已售完，应及时向顾客说明，询问顾客是否改订其他时间的车船票。

（3）取票。

顾客要求的订票取回后，服务员应根据订票单核对票面信息；核对无误后，立即告知顾客携带身份证、护照、工作证等有效证件到商务中心领票。顾客来到商务中心取票时，服务员请其出示有效证件，对证件审查无误后，将机票或火车票交给顾客，并提醒顾客当即核对票面上的车次、日期、时间等；顾客表示无误后，服务员向顾客收取票款和手续费。若顾客要求挂账，则请其出示房卡并签单后入账。

若顾客要求将票送至客房，服务员请行李员将订票单和票一并送到客房；请顾客确认无误后，行李员向顾客收取票款和手续费，再返回商务中心，将收款交给工作人员。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对商务中心服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，占考核比重的10%。商务中心工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十九、商场营业员

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：1年以上商场营业销售经验；

个人能力：相貌端庄，普通话标准流利，具有较强的沟通能力及服务意识；

专业知识：初中及以上学历，掌握礼仪规范，具备一定的销售技巧。

（一）岗位职责内容综述

着装整洁得体，保持良好的个人形象，热情解答顾客的咨询，了解顾客的需求，主动介绍商品的特点，努力达成商品销售。负责做好货品销售记录、盘点、账目核对等工作，按规定完成各项销售统计工作。完成商品的来货验收、上架陈列摆放、补货、退货、防损等日常营业工作。做好所负责区域的环境和商品卫生清洁工作，为顾客提供干净整洁的购物环境。努力提高自身业务水平，做到对所负责的每种商品的价格、产地、规格及特性都熟练掌握，为顾客提供优质的服务。

（二）职能描述

1. 商品销售服务

（1）营业前准备。

每天按时到岗上班，不迟到、早退和旷工，严格遵守商场纪律及各项规章制度。入柜台前穿好工作服，佩戴好工号牌，依据服务规范自行检查、整理仪容仪表，注重个人形象。

参加班组例会，听从主管工作分配，了解当天的任务和注意事项。开完早会，营业员清点所负责柜台、货架的商品，发现异常应立即向上级汇报。

清洁所负责区域的卫生，做到场内整洁、无尘土。归类、整理柜台、货架上摆放陈列的商品，做到整齐、美观、大方。

检查商品价格标签，保证货价相符，标签齐全。根据出售商品的操作需要，准备或查验售货工具和用品，如电子收银机、电子计算器、包装绳、包装纸、包装袋，以及宣传图片、广告等。

对所使用的台面进行清理，文件、资料、纸笔等要摆放到位，确保无杂物、无积尘、无污迹。

（2）销售服务。

在岗位上，营业员要端正姿势，主动热情，面带微笑地接待每一位顾客。

顾客前来购物时，要使用礼貌用语，为顾客提供商品咨询和指导，耐心地向顾客介绍商品的特点、性能、用途、产地、价格等信息；对顾客提出的各种疑问要详细解答，注意弄清顾客的消费心理，迎合顾客的需要和爱好，积极推销商品。

当顾客决定购买时，应开具销售小票，并提示顾客收银台位置。查看销售小票和付款单时，应将顾客所购商品和价格认真核对一遍，以免发生差错。若是住店顾客要求挂账，则请顾客出示房卡并在收费单上签字确认。

顾客一次购买商品较多时，应分类清点核对。货款交付后，将顾客所购商品装入印有酒店徽标的包装袋中，便于顾客携带同时有利于扩大酒店知名度。

顾客离开时，营业员应礼貌地向顾客告别，欢迎顾客再次光临。顾客走后，应立即将销售小票按要求分类登记整理，以便查核。

（3）售后服务。

退换商品。商品出售后，若顾客发现规格、型号不适合或有其他问题要求更换商品或退货时，营业员应请顾客出示客用销售小票，并查验商品状况。经核实，确为本

商场出售且符合退换条件时，则答应顾客要求，部分或全部退款，或者请顾客凭借换货单上联到商场选取要更换的商品；若商品不符合退换条件，如因顾客使用不当造成商品损坏，或者顾客只是对价格不满意，而商品规格、型号、质量均无问题，营业员应耐心地向顾客解释原因。而对于食品、规定商品以及各种营养滋补品，一经售出，概不退换，但应跟顾客解释清楚，以求得顾客的理解与配合。

代办邮寄。由于旅途携带不方便，以及时间安排、商品的规格等因素影响，有些顾客购买商品后会要求代办邮寄托运，营业员应接受顾客的服务要求，详细记录顾客的姓名、身份证号，以及邮寄地址、邮编等信息，并根据商品类型，请顾客选择合适的寄运方式，并收取相应的寄运费用。将顾客的商品包装好，填好寄运单，让行李员将商品和寄运单送往邮政营业厅寄出，或致电快递公司收件员前来收取快件。

商品预购。顾客想要购买某一商品，而该商品出现断档或缺货，但经联系后，可以在近期到货，则可以请顾客登记预约。在登记预约时，应问清顾客欲购买商品的品名、型号、规格、价格等信息，并准确地记下顾客的姓名、房间号，以便商品到货后及时通知顾客，让顾客如愿买到满意的商品。

（4）营业结束时的工作。

与下一班次交接时，营业员应根据销售小票的内容做好商品销售日报表，并核对商品销售数量与销售金额，以及实收现金、挂账等，保证货款相符。

商场营业时间结束前，应清点商品，登记商品进、销、存明细账，使存货账同销售日报表相符。

整理商品陈列摆放，打扫场地卫生，检查防火、防盗安全设施。对于贵重物品，要锁好保险柜和门窗，并将钥匙交安保部门保管。

2. 商品导购服务

（1）展示商品。

环视商场周边情况，注意每位顾客的动向，以端正的姿势欢迎顾客前来选购商品。

在顾客选购商品的过程中，营业员应用灵活、富有创造性的方法，充分将商品的全貌、性能和特点展现出来，以便顾客鉴别、挑选商品。

营业员应把握好时机，根据商品的样式、规格、花色、味道等特征采取不同的技巧，及时主动地向顾客展示。注意说话要谦恭亲切、声调柔和、态度真挚，既要口语化，又要形象化，让顾客感到舒心，从而增加消费欲望。

（2）导购服务。

为顾客导购时，应在维护顾客利益的前提下，促使顾客决定购买所选商品，切忌强加于人。

根据顾客的表情、言谈、爱好以及需求，拿出让顾客满意的商品。拿递商品要做到动作轻巧、快速，轻拿轻放，不要慌张忙乱，更不能扔摔商品。

详细地向顾客介绍商品的原料、制造工艺，性能、价格、使用方法，以及售后“三包”服务等，以加深顾客对商品的认识，从而打消顾客的顾虑。鼓励顾客试穿、试用、试听、试尝等，加强对顾客各种感觉器官的刺激，让顾客实际体验商品的好处，使之产生消费或使用商品的愿望。

为让顾客有更多的选择余地，营业员可以取出一定数量的同类商品，与所推荐的商品进行比较，以满足顾客反复权衡商品利弊的心理需要，让顾客增强对营业员的信

任感。

（3）送别顾客。

顾客决定购买某商品时，营业员应快速为顾客开具售货单，并请顾客到收银台付款。顾客结账后，将包装好的商品交给顾客，并礼貌地向顾客告别。

若顾客表示暂不购买商品时，营业员也应向顾客表示感谢，欢迎顾客再次光临。

3. 商场盘点工作

（1）制订盘点计划书。

每次盘点前，由商务中心主管负责召开会议制订盘点计划书。盘点计划书呈前厅部经理批准同意后，商务中心主管应安排盘点前的动员会，根据盘点计划书上的盘点时间、盘点范围、盘点方法以及相关注意事项分派任务，保证整个盘点工作顺利进行。

（2）盘点前准备工作。

场内准备。盘点前三天，采购员应要求供应商尽量提前将货物送至仓库收货，提前完成收货及入库工作，以免影响正常收发货。在盘点期间，仓库禁止出入货物。仓储部应安排理货员将所有货物按照规定摆放整齐，避免因货物乱放、错放而造成误盘或漏盘。盘点前，商场领班应根据盘点计划书要求，将场内所有货架按盘点范围划分区域，贴好盘点货架标签牌，并注明是/否盘点和盘点机/手工抄录标记。

软件系统准备。盘点前一天，技术工程部应通知并协调其他部门将所有未过账业务单据进行过账处理，保证在盘点开始前所有单据都过账。盘点工作开始前，技术工程部应与总部系统进行一次数据交换，备份原始数据，然后建立盘点批次。

人员及物料安排。根据盘点计划书的要求，将每个货架编号并安排营业员负责具体盘点操作，分派为初盘人、复盘人、防损员、抄数人等；为方便抄数人抄录盘点数，需准备好打印码、条纸码或小型的便签纸，用于贴在盘点商品上；盘点前，准备好手工盘点表、盘点机、POS机以及盘点单据的后台电脑，盘点机需下载最新的商品档案，将用于导入盘点单据的后台电脑、传输手工盘点表的POS机检查一遍，以确保其均正常进行。

（3）盘点。

使用盘点机盘点。根据商场的货架编号，在使用盘点机扫入商品时，直接用所扫描的货架编号作为盘点机中要输入的盘点单单号。将盘点机与电脑相连，把数据录入电脑或商场系统中。确认数据录入保存无误后，可将盘点机上的数据删除，继续盘点。

手工抄录盘点。手工抄录盘点员在拿到手工盘点表后，将所负责货架的编号填好，并在盘点人处签名；在抄数过程中，按由上至下、从左往右的顺序抄录，尽量避免漏、错、误抄数，抄好数后，在商品盘点标签上标记圆圈，以示经过了盘点；盘点时，必须将条码、品名、规格、价格等商品信息填入手工盘点表，要求字迹端正、清晰、准确无误。每本盘点表的后面应留两页空白表，以便填写漏记的商品。

盘点时，可以顺便查看商品的有效期限，若发现过期的商品，应随即将其取下并做好记录。若在商场营业时盘点，应盘点购买频率较低且售价较低的商品，不要高声谈论或阻碍顾客通行。盘点应两人合作，一人点数，一人填表，并按商品顺序盘点，以保证盘点准确。抄录完后，在手工盘点表的下方统计盘点合计数量，然后将手工盘点表交给POS机输单人员；输单人员接到盘点录入登记表后，详细登记本次盘点批次

号、记录人、盘点日期、货架编号等信息，细心地逐个录入到商场系统盘点单中并保存。

复盘。初点完毕后，小组点数和记录的人员交叉对换进行复盘，复盘方法与盘点方法相同。复盘人员须根据复盘抽检率表抽检一定比例的商品，如果复盘数与初盘数有差异，必须再清点一遍以避免出现差错。如果复盘时发现初盘的错误超出所规定上限，应立即告知领班和主管，该货架或区域内所有商品的初盘数据作废，须重新进行初盘。复盘结束后，将盘点表交给商场领班，领班分组核查无误后，交主管进行抽查。若发现盘点错误，应按盘点制度给予盘点人员相应处罚。

（4）盘点结束后的工作。

盘点结束后，各区域营业员将商品整理归位。商场领班收回全部手工盘点表，检查是否有签名。确认无误后，将整理好的手工盘点表交给商务中心主管。

商务中心主管与财务人员核对盘点结果，并根据盘点结果对相关责任人实施奖惩。

营业员应根据盘点结果找出问题，总结经验教训，并提出改善对策。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对商场服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，占考核比重的10%。商场服务工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

二十、总机话务员

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：1年以上酒店话务工作经验；

个人能力：普通话标准，音质甜美，具备一定的外语听说写能力，具有较强的信息沟通能力；

专业知识：高中以上学历，掌握电话交换机操作技能，懂得电脑终端、电话计费、打印以及叫醒服务的操作方法，能够快速熟记酒店内部所有电话分机、直线号码，熟记相当数量的星级酒店、旅游景点电话。

（一）岗位职责内容综述

服从上级领导的工作安排，严格按照规定的服务工作流程为顾客提供优质服务。坚守工作岗位，礼貌、热情、准确、迅速地转接每一个电话。熟悉国际、国内各大城市和地区的电话编码，熟记本市急修、急救、火警及涉外单位常用电话号码等问讯资料，及时满足顾客查询需求。认真、仔细、准确地为顾客提供叫醒服务和留言服务，负责沟通与酒店各部门的联系，广泛征求和听取顾客及部门的意见，及时研究和解决工作中的问题，不断改进工作。严格遵守机房制度，对总机房内部资料应严格保密。保持机房的整洁，维护设备完好，做好日常清洁卫生和日常保养工作。

（二）职能描述

1. 叫醒服务

（1）散客叫醒。

接听顾客叫醒服务要求。接到顾客叫醒服务时，话务员要问清顾客房号、姓名和叫醒时间；复述顾客叫醒的要求，请顾客核对正确与否；检查叫醒客房的种类，如是套房、VIP，则需作出特别注明；按时间顺序，将顾客叫醒信息填入叫醒登记表，并认真复查，签上话务员姓名。

把叫醒信息输入机台。按机台上的叫醒键，输入客房号码和叫醒时间，并按下机台执行键；将套间客房的叫醒信息输入卧室的电话分机；再次核对顾客的叫醒信息。

执行叫醒服务。若有自动叫醒系统，则将叫醒信息准确地输入机器并再次检查，由系统自动执行叫醒程序；若由人工操作叫醒服务，话务员应按照叫醒登记表上所记录的叫醒信息准时致电到房间。在叫醒顾客时，尽量称呼顾客的姓名，并注意使用礼貌用语和规范用语。顾客接起电话后，服务员应讲“早上/中午/晚上好，某先生/小姐，现在是早上/中午/晚上几时几分，您的叫醒时间到了，祝您愉快，谢谢”。等顾客收线后，话务员挂好听筒，并在叫醒登记表上打勾以示完成。

特殊情况处理。同一房间有两次以上叫醒时间时，应在某一个时间上注明下一次的叫醒时间，以免遗忘。发现未叫、漏叫，没有打印出来的，话务员应立即打电话到客房叫醒顾客，做好记录；如果叫醒无人应答，2分钟后再叫醒一次，如仍无人应答，话务员应立即通知客房中心或大堂副理，请求协助人工补叫，并记下被通知人的姓名、通知时间。每隔一会儿，应致电被通知人询问是否叫醒了顾客，如叫醒了，应在叫醒登记表上注明客房中心或大堂副理回复已叫醒。

通常情况，首次叫醒由系统自动完成，二次叫醒则由总机话务员人工执行。对于叫醒服务，系统叫醒和人工叫醒都应确保准确无误，以免耽误顾客。如有顾客要求取消叫醒服务，话务员必须在登记表、自动叫醒系统上同时作出更改，并在交接本上注明。如顾客在叫醒时间前退房，话务员应在叫醒登记表上记录退房时间，并取消叫醒服务，以免打扰下一位入住的顾客。

（2）团队叫醒。

团队负责人来服务台要求叫醒服务，话务员应请顾客在叫醒登记表上填写房号、叫醒时间等信息，如有不清楚的，应及时与顾客确认；根据团队叫醒登记表，将相应的团队分房表找出，核对后夹在一起，注意日期、名称、代号；夜班在输入团队叫醒前，将团队叫醒登记表和团队分房表上的房号加以核对，保证其准确无误，然后按要求将团队叫醒输入机器；

检查团队叫醒情况，保证无漏、无误。前台送来要求马上叫醒的团队，应以最快的速度叫醒顾客，必要时，可人工叫醒，并记录清楚，以备检查。如发现未叫的，应按零星叫醒程序处理。

2. 访客留言服务

（1）查询顾客信息。

若有来访者或来电要求留言服务，话务员应主动问候顾客，礼貌地询问顾客需求。接到留言要求后，迅速查询顾客的名字、房号是否与留言者所提供的信息相符，核对顾客是否住店，是否预抵但尚未登记入住。只要顾客还未结账离开酒店，都要注

意其留言要求。

（2）记录留言内容。

若是顾客来店要求留言服务，话务员应请来访者填写访客留言登记表，填好后仔细检查，并请来访者核对住店顾客姓名、房号以及留言内容等，确认无误后，来访者本人签上姓名。

若是来电要求留言服务，应详细记录来电者的姓名、留言的内容、电话号码，复述上述信息给对方，确认无误后，话务员认真填写访客留言登记表。如有需要，应在留言单上写上来电者的公司名称或地址等相关信息。

确认留言信息无误后，话务员将留言信息输入电脑，再次核对后，将留言单（一式两联）打印出来，并在留言单“经办人”一栏上签字。

（3）转达留言。

若留言给已住店顾客，话务员应将留言单上联放入留言信封内，在信封上注明房号、时间及“留言”字样，立即请行李员把留言信封送到顾客房间。留取留言单下联保管存档。

若留言给预计当天将要抵店的顾客，应把该顾客的订单号或团体代号分别记录在留言单的上下联空白处，上联存放在“今日将入住”留言夹里，待顾客抵店时，由行李员将上联送给顾客，下联则留下存档。

若留言给已预订但非当天入住的顾客，应将订单号或团体代号分别记录在留言单的上下联空白处，上联存在“近日将入住”留言夹里，待顾客抵店后，在上联注明“已入住”，下联由行李员交给顾客签收。顾客签收留言后，话务员将电脑中的留言做“取消”处理，并及时关闭客房内的留言灯。

（4）留言的保存与删除。

每天上班时，将留言夹中的留言单下联按房号顺序整理并存档，已过期且未接到留言者最近通知的留言单，话务员可将其按作废清理；长住顾客的留言在顾客提取后一周，由总机领班删除电脑上的留言内容。

3. 住客留言服务

（1）接受顾客留言。

住店顾客欲离开房间或酒店时，若要求给来访者留言，话务员要请顾客详细填写住客留言单（一式两联），所填信息包括顾客的姓名、房间号、留言内容、联系方式，以及来访者的姓名、联系方式和到访的有效期限等。顾客填写好留言单后，话务员要仔细查看，并请顾客确认签字。

若顾客打电话要求留言，话务员要准确记录留言信息，经复述确认无误后，将留言信息填写在留言单上。

（2）转达留言。

话务员将留言单上联存放在住客留言夹里，把留言信息输入电脑，将留言单下联保管存放好。访客来到服务台提取留言时，话务员应请来访者出示有效证件，核实无误后，从留言夹里取出对应的留言单上联交给来访者，并请其在留言单下联签字确认。若访客致电到服务台，话务员应询问对方留言者的姓名、房间号、联系方式，以及他本人的有效证件号码，核实其身份后，向其口述留言内容，并将电脑中的留言状态改成“已通知”。

（3）留言的存档与删除。

在留言有效期内，话务员应保管好留言单下联，直至来访者前来提取留言。超过留言有效期，并且没有得到留言者的反馈，话务员可将过期的留言单清除，并删除电脑中对应的留言记录。

4. 转接电话服务

（1）接听来电。

电话响起，话务员应在铃响三声之内接听电话。话务员在接听电话时，应面带微笑，按下电话接听键，语调柔和清晰地自报身份。如果是外线电话，话务员可以说："您好，×××酒店，请问有什么可以效劳吗？"如果是内线电话，则说："您好，这里是总机。"

（2）转接电话。

听清来电者的要求。如有不清楚的地方，应礼貌地请对方重复一遍。

如果来电者要求转接酒店某部门领导，应与该领导沟通后再转接。若该领导不同意，则应礼貌地对顾客说："对不起，×××经理有事不在酒店，您需要传达口讯吗？"以此委婉地拒绝对方的要求。

若来电者要求转接到房间，话务员应问清找哪位顾客，房间号是多少。如果来电者问某位顾客住在哪间客房，话务员不能随便透露，而应委婉地拒绝来电者的要求。

若来电者明确报出本人的姓名以及顾客的姓名和房间号，话务员应仔细核对，先让顾客听音乐，同时立即查看该房间是否为保密房，并询问顾客是否愿意接听。如果该房为保密房，或者顾客表示不愿接听，话务员应委婉地拒绝来电者的要求。如果顾客表示愿意接听，话务员应立即将电话转到分机或客房。

（3）特殊情况处理。

如果转接到分机或客房而无人接听，话务员应向顾客解释清楚，询问对方是否需要留言，如来电者需要留言，话务员则应按照留言服务程序操作。

若电话占线，话务员应按下取消键，并向顾客说明情况，主动询问对方是否为长途。如果对方为长途拨打，而电话又处于占线状态，话务员要告诉对方房间仍占线，询问对方是否愿意等，或请对方稍后再打进来。

若电话打来是扰乱秩序、恐吓、蓄意滋事的，应立即将电话挂断，并告知上级主管。

5. 咨询及查询服务

（1）接听咨询内容。

话务员应保持充沛精力和良好的工作状态，电话铃响三声内迅速接听电话，主动报出身份，热情地询问顾客需要哪项话务服务。在与顾客交谈过程中，话务员应时刻仔细聆听顾客的要求，如有需要，请顾客复述某一细节或者不能确认的地方，然后复述顾客咨询或查询的内容，以便为顾客提供准确的信息。

（2）回答咨询及查询。

若顾客查询的是常用电话号码，话务员应以最快的速度对答，所以，话务员平时应将那些常用电话号码熟记、背诵下来。

若顾客咨询的是非常用电话号码，话务员可请顾客稍等，保留线路，以最有效的方式为顾客查询号码。确认号码无误后，告知顾客。

如果所需号码比较难查，则应请顾客留下电话号码，等查清后再主动与顾客联

系，将结果告知顾客。

如果来电是询问顾客的房间号，话务员要注意为顾客保密，不能随意泄露住店顾客的房间号码，应先请对方稍等，然后与住店顾客取得联系，询问是否愿意与来电者通话。

话务员应熟悉酒店各项服务项目和各种资讯，以便快速回答顾客的咨询。回答完毕后，话务员应询问顾客是否还有其他问询，主动为顾客解答疑问。

6. 房间开通长途服务

（1）接听开通长途要求。

话务员在接到顾客要求开通长途电话的通知后，须问清顾客的姓名、房号，并告知顾客收费标准，然后查看电脑，确认顾客是否有权限开通长途电话。如果顾客没有开通外线的权限，请顾客到前台收银处交纳一定数额的押金。

（2）电话费记账。

顾客拨打长途电话时，应留意顾客的通话时间，如果长途通话时间过长，话务员要请大堂副理及时与顾客确认。

话务员必须掌握当日预计离店顾客的情况，并主动与前台结账处联系，一旦顾客结账离店，话务员应立即关闭该客房的长途电话。若团体、会议顾客需自理电话费用，则应将其打入相应分账单。

7. 免打扰设置服务

（1）接听来电免打扰要求。

电话响起，话务员应在铃响三声之内接听电话，微笑着向顾客问候；顾客表示要求提供免打扰服务后，要仔细询问顾客的房号、设定时间和取消时间，将顾客的要求详细记录在免打扰服务记录本上。

（2）设置电话免打扰。

根据顾客的要求，按照操作程序将顾客房间的电话设置为免打扰状态。

如果顾客要求在入住期间全程免打扰，总机话务员要通知总台接待员做好记录，以便于顾客退房时，总台接待及时通知总机取消该房间的免打扰服务，并将以上内容记录在免打扰服务记录本上。

如果顾客要求在某一时间段内免打扰，总机话务员也应通知接待员，请其在顾客退房时通知话务员，以避免因顾客行程有变而影响下一位顾客入住。

顾客房间的电话处于免打扰状态期间，若有来电要求与顾客通话，话务员应礼貌地将顾客的要求告知对方，建议对方留言。

（3）取消免打扰设置。

顾客设立免打扰时间结束或接待员通知顾客退房后，当班话务员应取消该房间的免打扰服务，在交接本上注明取消的时间，并及时准确地将这一信息通知给所有当班人员。

8. 维修电话服务

（1）接到电话报修要求。

接到电话报修要求，话务员应问清电话故障表现，迅速准备好维修工具；携带工具快速到达客房，不要让顾客久等。

（2）检修电话。

先检查电话机是否有问题，若没有问题，换一根电话线试试；再检查线路是否存

在问题，从而做出大致的判断。若电话机本身和线路未查出问题，就找出该分机线路所在的配线间位置，然后在此配线间的配线架上找到分机端口位置，用查线机测试端口看是否有声音，如果有声音，就说明墙内线路或插线板有问题，应及时联系总务部重新从墙内走新线；如果测试端口没有声音，再将分机所在端口电话线甩开后测试有无声音，若仍无声音，说明是交换机的问题，应立即报告领班或机务人员来维修。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对总机服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，占考核比重的10%。总机工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

二十一、行李员

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：1年以上酒店相关工作经验；

个人能力：身体强健、仪表端庄，有责任心和服务意识；

专业知识：初中及以上学历，接受过商务礼仪培训，熟悉行李寄存工作，能够为顾客提供专业的行李、咨询等服务。

（一）岗位职责内容综述

工作时，保持正确的仪表仪容，举止行为要规范，服务用语要符合要求，严格按程序工作；对顾客应礼貌问候，并为顾客引路至总台登记，然后将顾客送至客房，将其行李放在行李架上，介绍室内设施，最后有礼貌地道别；对团队行李，应严格按程序进行装卸、收取与运送，认真填写各种行李单；保管顾客临时寄存的行李，协助顾客包裹、行李的搬运；将各种物件、报纸、邮件按顾客和店内部门分类，然后按有关程序递送；负责酒店大厅各种告示牌的更新工作；注意大厅内的整洁与安全，发现问题及时，反馈至有关部门；完成领班交予的任务，听从其安排，接受其监督。

（二）职能描述

1. 散客抵店行李服务

（1）引领顾客办理入住手续。

先向顾客表示欢迎，将顾客行李卸下车，再请顾客一起清点行李件数并检查行李有无破损，视行李的多少而决定用手提还是使用行李车。搬运行李时，顾客的贵重物品、易碎品，如手提包、手提电脑、照相机等，应让顾客自己保管；将大件、硬件、重件放在下面，小件、软件、轻件装在上面；搬运行李时，不可以用力过猛，更不可用脚踢顾客的行李。

引领顾客至总台。引领顾客时，应走在顾客的左前方，距离两三步，随着顾客的脚步走，在拐弯处或人多时应回头招呼顾客。在顾客办理入住登记手续时，行李员应手背后，站在总台一侧（顾客侧后方，离总台约两米以外的地方）等候顾客；入住登

记完毕后，主动趋步向前，从接待员手中领取房间钥匙。

（2）引领顾客至房间。

引领途中，应主动热情地问候顾客，并适时介绍酒店特色、新增设的服务项目，特别是推广活动等。

乘坐电梯时，门打开后，应主动先进入电梯，用手挡门，请顾客进入电梯，再按下楼层按钮。

进入房间前，应先按门铃再敲门，房内若无反应，则用钥匙开门；开门后，应先开总开关，确认客房属可售房后，再请顾客进入；然后，将行李放在行李架上或按顾客吩咐放好，将钥匙交给顾客。如在白天，应为顾客打开窗帘。介绍房内设施及使用方法，注意选择介绍的内容和介绍方法，避免出现没完没了的空洞“介绍”，诸如“这是卫生间”“这是电视机”等，使顾客厌烦。应介绍房内空调开关及棉被加枕的位置，冰箱位置及小酒吧使用方法，电视机开关位置及收费电视使用方法，互联网插口处、卫生间冷热水开关及热水供应时间等。

若开门后发现客房未整理或顾客对客房不满意，则应立即向顾客致歉，并快速与接待处联系，迅速为顾客换房。

（3）退出客房。

离开房间前，应询问顾客是否还有其他吩咐。如顾客无其他要求，则向顾客道别，祝顾客愉快。向顾客微微鞠躬后，倒退两三步，然后转身离开，将门轻轻带上。

返回大厅后，填写“散客入住行李搬运记录”，内容包括：送至时间、客房号码、车号、行李件数、行李员签名。

2. 散客离店

（1）接到顾客离店通知。

接到顾客离店通知，且要求行李搬运服务时，行李员要问明顾客姓名、房号、行李件数、收取时间，根据行李数量判断是否需要用行李车。向领班报告工作任务，并做好相应的记录。

（2）上门收取行李。

按门铃，通报自己的身份，得到顾客允许后进入客房；帮助顾客清点行李，将行李系上填好的行李卡，注明“OUT”字样、房号、件数。若顾客不在房内，应请楼层服务员开房门，并取出行李，核对件数。注意，应检查房内有无顾客遗忘的物品等。

（3）送别顾客。

来到大厅后，应先到总台收银处确认顾客是否已结账。若顾客未结账，应礼貌地告诉顾客收银处的位置。

顾客办理退房手续时，行李员应站在顾客身后两米处替顾客照看行李；顾客办好退房手续后，行李员将顾客行李搬运至酒店门外，再次请顾客清点行李件数；确认无误后，将行李装上车。最后，向顾客道别，祝顾客旅途愉快，目送顾客离开后再返回大厅。

填写“散客离店行李搬运记录”，记录内容包括：日期、服务开始时间、服务结束时间、顾客房号、行李件数等。

3. 团体抵店行李服务

（1）接收行李。

团队行李到店时，由领队与行李员清点行李件数，检查行李破损情况，然后填写

“团队行李进出店登记表”，写明交接情况，最后由行李员签字。行李如有破损，必须由领队和行李员一起确认并签字；如发现行李出现差错或件数不够，应立即报告当值领班和主管，并帮助顾客查清情况；

（2）将行李送到客房。

拴上行李牌，将行李平稳地摆放在行李车上，不得过高，避免损坏顾客的财物。根据接待处团队用房分配表上的信息，准确查出住客的房号，并将其注明在行李牌上，以便将行李分送到顾客房间。若需等候用房分配表，则应用行李网将行李罩住，分好房后，应迅速搭乘行李电梯将顾客的行李送到房间。

进入楼层后，应将行李放在房门一侧，轻轻敲门，报出“行李员”。顾客开门后，主动向顾客问好，将行李送入房间，并按顾客要求摆放好。等顾客确认后方可离开。

如顾客不在房间内，应先送其他房间的行李，待送完其他行李后再送一次。若顾客还未回来，可将行李放入行李房，交由领班处理。

（3）填写登记表。

行李分送完毕后，行李员经员工通道迅速回到礼宾台，记录下行李件数，将数字汇总到礼宾领班处核对确认；礼宾部领班将实际收到的行李数和送入客房的行李数核对，件数吻合后，将其准确地填写在团队行李登记表上；将行李登记表交给团队负责人查看，确认无误后，请其签字；礼宾部领班在登记表上签字，并归档保存。

4. 团队离店行李服务

（1）接到顾客离店通知。

接到团队行李离店通知后，将团队编号和运送行李的准确时间记清，并写在交接班本上，找出该团队抵达店时所填写的行李表核对；团队离店当天，再次核对房号、行李件数等信息，以便安排运送工作。

（2）收取行李。

行李员按标准程序进门，自报身份并表明来意，询问顾客行李是否已整理好；与顾客确认行李件数及是否有损坏，若有损坏情况，应当面向顾客说明。

若顾客不在房间，只是将行李放在门口，行李员应检查行李上的挂牌，确认行李是否属于该团队，并检查行李是否有损坏。如有行李损坏，则应向领班反映，及时与团队负责人或顾客取得联系。

（3）集中行李。

把行李装上行李车后，应立即乘行李专梯将行李拉入大堂或其他指定位置整体排好。若停放时间较长，应用行李网将行李罩好，并由专人看管。请领队或陪同核对行李件数是否正确，有无错乱。确认无误后，请陪同在行李进出店登记单上签字，行李员也要签字。若办理行李托运，则需要挂好行李托运牌，并检查行李是否已全部上锁。

（4）运送行李。

团队办理好退房手续后，行李员应按照团队负责人的要求将行李装车。所有行李装上车后，请司机在行李进出登记表上签字。若托运行李，则应仔细核对团队名称和团号，得到团队负责人同意后，交接行李。行李交接完成后，将行李进出登记单交回

礼宾部存档。

5. 行李寄存、发放服务

（1）行李寄存。

行李员应热情接待，礼貌服务。顾客要求寄存行李物品时，应问清房号、件数、提取时间。问清顾客行李中是否有贵重、易碎或危险品，如有贵重物品，应请其到大堂经理处寄存；如有危险品，请其存在安保部；如有易碎品，应向顾客说明，并挂专用牌小心存放。

清点行李件数，填写寄存牌，让顾客签名，把寄存牌下联交给顾客作取物凭证，上联拴在寄存物品上。如发现行李有破损，应当面向顾客说清楚，并在寄存行李牌上下联注明。

将寄存行李放入行李房，填写寄存行李记录表，注明行李存放的位置、顾客姓名、存放时间、件数、行李特征、房号及提取日期，写明本人工号。寄存两件以上的行李，应用绳子将其拴在一起，或用行李网罩上，并在每件行李上拴上寄存牌。

（2）行李发放。

顾客领取行李时，需请顾客出示行李寄存牌下联，认真核对寄存牌上下联，核对无误后，请顾客稍等片刻，根据下联至行李房找到对应的行李，先核对编号，再核对下联顾客签名与上联签名是否相符，核对一致后，将行李取出交给顾客，并与顾客一同确认行李的件数和有无损坏情况，然后请顾客签字确认。顾客离开时，应主动帮助顾客将行李送出门外。

返回工作台，在行李寄存记录上做好工作记录，在发放栏签名；将寄存牌下联作为存根保留一个月备查。

（3）顾客遗失寄存牌下联处理。

若顾客不小心遗失行李寄存牌下联，应适时安慰顾客，让顾客不要着急，请顾客说出原住房号、行李件数和行李特征。核对顾客身份、原住房号、行李件数、行李特征、寄存日期等信息；无误后，取出行李，并再次核对顾客所叙特征；请顾客在原寄存牌上联背面签名并注明“下联遗失，特此领取行李”字样；核对顾客签名无误后，将行李交给顾客，并主动为顾客提供帮助。如果是比较贵重的物品，应要求顾客留下有效证件复印件，并留下联系方式。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对行李员服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，占考核比重的10%。搬运行李工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

二十二、门童

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：1年以上酒店礼宾服务工作经验；

个人能力：外貌端正，吃苦耐劳，能承受工作压力；

专业知识：初中及中专以上学历，接受过商务礼仪培训，熟悉酒店门童服务标准，熟悉对客泊车程序。

（一）岗位职责内容综述

遵守和执行酒店的各项规章制度及操作流程，站立于大门外一侧或台阶下、车道旁，向进入酒店或离开酒店的顾客致意问候；为上下车顾客开关车门；送客离店时，代客叫车；雨天要为上下车顾客撑伞，并派伞套给顾客；为顾客指路，认真回答顾客的询问；保持岗位周围的环境卫生，发现果皮、纸屑、烟蒂等杂物应及时清理；与安保部人员相互配合，及时疏导门前车辆，避免车辆长时间停在车道上，若司机未停好车而进入大堂，需第一时间通知领班处理，以确保交通畅通。

（二）职能描述

1. 门前迎接顾客

（1）迎接散客。

散客步行至酒店门口，门童应主动、热情、面带微笑向顾客点头致意，致问候或欢迎语，并用手势示意方向。如果顾客行李物品较多，应主动帮助提拿，送至大厅交给行李员。

散客乘车到店，门童应使用规范手势，示意司机停在指定地点或顾客容易下车的地点。汽车停稳后，如果是出租车，门童应等顾客付完车费后再开门。主动向顾客热情问候，对常客可以称呼姓氏和职务以示尊重。

开门时，站在车门中间，用左手拉开车门，右手挡在车门框上沿，防止顾客碰伤头部。要注意，对佛教徒和伊斯兰教徒不能护其头顶，若无法判断顾客的身份，可以将手抬起而不护顶，防止顾客发生磕碰现象。

顾客行动不便或遇到残疾顾客时，应立即上前搀扶，需要时，可为残疾顾客准备轮椅。

（2）迎接团队顾客。

团队顾客到店时，客车停稳后，门童站立在车门一侧迎接顾客下车，主动点头致意、问候；主动搀扶行动不便的顾客下车，最后示意司机将车开走或停放在指定地点。

顾客徒步下车后，帮助将行李卸下车，整齐码放在行李车上。

2. 送别顾客

（1）送别散客。

顾客徒步出店，门童主动点头致意，向顾客致祝愿语，欢迎顾客再次光临。

顾客乘车离店，门童应协助保安将车引导至便于顾客上车又不妨碍其他车辆停车位置。待车停稳后，左手拉开车门，右手挡在车门框上沿，请顾客上车。待顾客坐稳后再关车门，关门时，注意不要夹住顾客衣角、裙带等。然后后退两步，目送顾客以示礼貌。

（2）送别团队顾客。

门童站立在车门一侧，向每一位上车的顾客点头致意，欢迎顾客再次光临，并主动搀扶老人或行动不便的顾客；协助行李员将顾客的行李一一装上车；待顾客全部到齐，司机关门后，伸手示意司机开车，并目送顾客离开。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对门童服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

二十三、司机

所属部门：前厅部。

任职条件：

工作经验：具有3年以上驾驶经验，且没有出现安全事故；

个人能力：具有良好的语言表达能力、沟通协调能力，具备良好的团队意识；

专业知识：熟悉道路交通法律法规，熟知车辆的构造及一般性能，掌握基本的车辆保养维修技术。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守国家道路交通管理条例以及有关交通安全管理的规章制度，遵守酒店管理制度和酒店员工管理手册。在车队队长的领导下完成酒店经营和行政用车运输任务，确保行车安全。按照酒店标准落实车辆卫生，注意仪容仪表、礼节礼貌、服务态度等，主动为顾客提供优质服务。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

服从领导的工作安排。在接待工作中，要保持车辆整洁卫生；做到热情待客、服务周到；自觉遵守交通法规，确保行车安全。

定期参加安全学习和业务培训，遵守酒店的各项规章制度和外事纪律。

经常检查所开车辆的各种证件的有效性，出车时保证证件齐全。

发现所驾车辆有故障时，要立即检修。不会检修的，应立即报告车队队长，并提出具体的维修意见，不带故障出车。

接到出车单，应按时出车，合理安排线路以完成出车任务，并做好出车记录。出车途中遇特殊情况，应立即报告上级，请示处理意见。

出车归来，应将车辆放在酒店车队停车场，不能在不准停车的路段或危险地段停车。司机离开车辆时，要锁好保险锁，防止车辆被盗。钥匙及行驶证交给管理人员，不得私自派、用车辆。

认真完成上级领导指派的其他工作任务。

2. 出车服务

（1）出车准备。

每天按时到岗上班，对管理人员的工作安排应无条件服从。顾客有用车需要时，要准时出车，不能借故拖延或拒不出车。上班时间内未被派遣出车，应随时在车队等候出车，不得随意离开工作岗位。

查看当天接待任务安排，做好车辆清洁卫生，保持车容光亮，认真完成出车前的车辆检查工作，保证车辆处于良好状态。发现不安全因素应及时排除，不准“病车”行驶。

（2）出车。

接到出车任务后，应提前到达用车地点，并及时联系用车顾客。与顾客见面时，要面带笑容，热情问好，以礼相待，请顾客上车。顾客上车时，要主动为顾客打开车门，同时用手挡住车门上框，避免碰撞顾客头部；若顾客携带行李，应主动帮助顾客搬装行李，并请顾客核对行李数量，查看是否有损坏情况。主动为行动不便的顾客服务，热情携扶老、弱、病、残者上下车。

在行驶过程中，应留意前方路况，遇有凹凸不平的路段，应提醒顾客坐稳扶好。车内顾客谈话时，除非顾客主动搭话，否则不准随便插嘴。如果顾客要求停车的地方是禁停路段，司机不能态度生硬，而应耐心地向顾客作解释，以求得顾客的理解。顾客中途要求停车等候时，司机应耐心等候，绝不可以离开所驾驶车辆，更不能翻动顾客放在车内的东西。

出车过程中遇到意外情况，应立即按程序上报，并采取相应对策。

（3）抵达终点后的工作。

载客抵达酒店或其他目的地后，应平稳停住车辆，并迅速下车为顾客开车门，用手挡住车门上框，微笑地请顾客下车，帮助顾客卸下行李。与顾客道别时，对顾客乘坐本车表示感谢，并祝顾客旅途愉快。同时，应立即检查车内有无遗留物品，如果发现顾客物品留在车上，则立即将物品归还给顾客。

出车任务完成后，司机要将车辆停放在指定地点。未经批准，不得将车存放在它处，不得以任何理由公车私用。

3. 应急用车服务

（1）接受应急出车任务。

酒店前厅部会同安保部共同负责安排司机24小时值班，以备紧急用车需要。车队主管负责制订每月司机值班安排表发给本部调度员和酒店各相关接待部门，并安排专人定期检查应急备车车况，确保车辆正常使用。

值班司机要24小时待岗，保持手机联络畅通，遇到突发紧急用车情况，必须服从调度。接到应急用车电话时，应详细记录用车人姓名、用车缘由、乘车地点以及接送目的地等，及时驾车赶到指定地点。

执行应急出车任务时，在时间允许的情况下，值班司机应向车队主管汇报；若时间紧急，值班司机应向共同值班的同事交代清楚；若共同值班的同事临时不在，则应在用车日报表上或车队值班表上注明执行任务的时间。

（2）执行出车任务。

问清乘车地点、接送目的地后，值班司机应根据用车记录表选择合适的车辆，并领取车钥匙、出车路单和相关通行证；快速对车辆进行检查后，驾驶车辆迅速赶往用车地点。

（3）任务结束返回。

任务结束返回车队后，司机应在用车日报表上登记用车事由、出车时间、中途事况以及返回时间、抵店时间和行使路程等，通知用车人或用车部门补交经由部门经理签字确认的出车任务单。

4. 车辆使用与保养

（1）用车申请。

酒店各部门由于工作需要用车时，需详细填写用车申请单，并由本部门领导签字

核准；司机接到出车任务时，应领取用车申请单，仔细查看申请单上的各项内容，遇有不清楚的地方，要及时向调度员询问确认。

（2）使用车辆。

每次出车前，司机都应准备好驾驶证、工作证等相关证件，并检查车辆，及时排查故障，保证行驶顺利安全。

根据用车申请单的要求和调度员的安排，司机领取钥匙后，应驾驶车辆提前到达用车指定地点。

用车途中需要停靠时，司机应将车辆停放在安全可靠的地点，并将车窗门关紧锁好。如因工作需要确实不能按时返回时，应及时告知调度员或向主管汇报，详细说明原因。

出车过程中，若车辆出现故障、擦碰、损坏等事故，司机应立即向主管汇报，车队主管根据具体情况采取应对措施。

出车任务完成后，司机将车辆停放在车队停车场内。锁好车门后，到调度室填写出车记录表，并交还出车单、车辆钥匙、通行证以及各相关费用单据等。

（3）保养车辆。

爱惜酒店车辆，平时要注意车辆的保养，经常利用不出车的空余时间检查车辆状况、安全设施功能，检查车辆的主要机件，做好车辆的维护、保养工作，确保车辆正常行驶。

车辆行驶中、中途停车或回库后，要随时查看是否有漏油、漏水、漏电等情况，发现不正常时，要立即采取相应措施。

每次出车回来后，应将车辆内外整理干净，随时保持车身光亮整洁（包括车内、车外和引擎的清洁）。

车辆出现故障，应向主管汇报，按规定到指定地点维修，并提供详尽有效的支出明细单据。未经批准不得擅自将车辆送厂维修。车队主管批准车辆维修后，司机应在专人陪同下到修理厂议价；要更换零部件时，应及时请示车队主管。

按时上报每次加油量、行驶公里数、维修次数、更换零部件以及相关费用等数据。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对司机服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

第五章



客房部员工岗位管理

第一节　客房部基本情况

一、客房部的组织结构

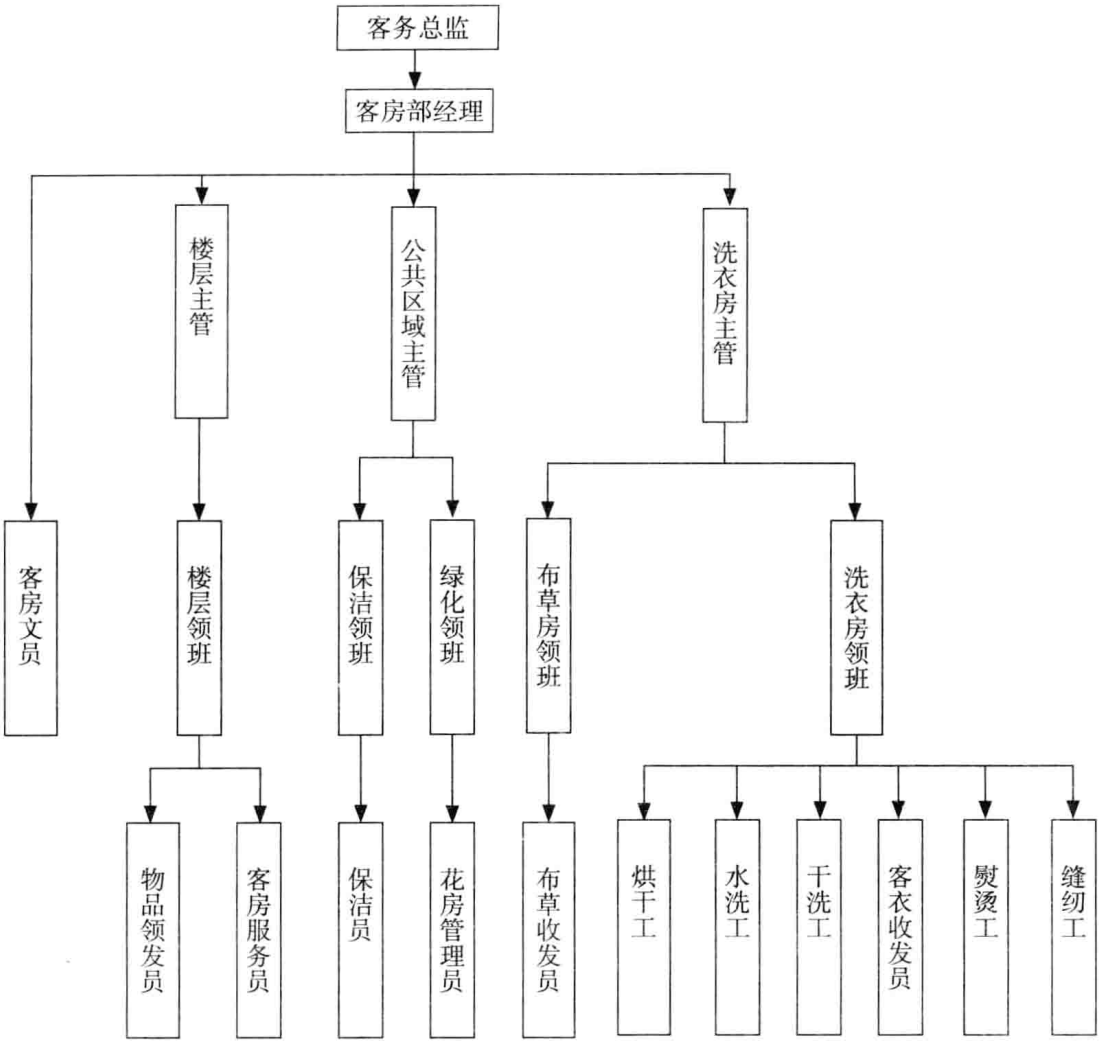
客房部科学合理的机构设置有助于本部门高效率地运行，既可以为顾客提供优质的服务，又能给酒店带来更高的效益。客房定员就是在确立客房组织架构的前提下，确定各部门、各岗位工作人员的数量。客房定员不科学，可能造成机构臃肿，人浮于事，工作效率低，人力成本增大；也可能出现职能空缺，员工工作量超负荷，工作压力过大，积极性下降，服务质量下降。因此，客房定员必须科学、合理。酒店规模大小、性质、特点以及经营方式决定了客房部组织机构的规模、形式和内部结构。

大型酒店管理层次多，而小型酒店管理层次少。比如，大型酒店可能设有客房部经理、主管、领班、服务员四个层次（如下页图），而小型酒店可能只有经理、领班、服务员三个层次。现如今，不少酒店各部门都在尽可能地减少管理层次，以提高沟通和管理效率，降低管理费用。大型酒店组织机构内容多，而小型酒店内容少。如大型酒店客房部可能设有洗衣房、花房等，而小型酒店则没有。考虑到酒店前厅部与客房部的联系极为密切，大多数酒店将其前厅部和客房部合二为一，但也有的酒店考虑到前厅部的销售功能，将前厅部和客房部均设置为独立的部门。

具体而言，大中型酒店客房部的组织机构设计为如下页图所示。

二、客房部的主要职能

现代酒店朝着多功能的方向发展，酒店产品多功能化既满足了顾客的多种消费需求，也扩宽了酒店的增收渠道。即使是这样，满足顾客住宿要求仍是酒店最基本、最重要的功能，客房仍是其不可或缺的基本设施。客房部是酒店经营中一个非常重要的部门，其主要任务是为顾客提供一个舒适、安静、优雅、安全的住宿环境，并根据顾客的习惯和特点做好细致、便捷、周到、热忱的服务。具体而言，客房部的主要职能包括以下几个方面。



（一）提供安全舒适的客房产品

客房是酒店经营收入的最主要来源，其收入要占酒店全部营业收入的50%。同时，客房也常常被顾客称为“家外之家”。顾客住进酒店后，客房就成为顾客休息的地方，是顾客在酒店范围内停留时间最长的场所。所以，客房是否舒适安全、物品是否齐备等，对顾客衡量酒店的服务质量都有直接影响。顾客在客房产生的体验和评价往往成为其衡量酒店服务质量的重要指标。由此可见，客房产品质量在很大程度上就是酒店质量与管理水平的具体反映，直接关系到酒店的声誉。

因此，客房部必须根据酒店自身的定位和顾客的需要，提供符合标准，整洁、舒适、安全的客房，以及设备设施、环境和客房综合服务等客房产品。只有满足了顾客的多种需求，客房产品才能获得市场的认可，继而为酒店创造更多的收益。

（二）提供优质的服务

服务质量是酒店的生命线，服务质量的优劣直接决定了酒店竞争优势的强弱。顾客住在酒店房间，除了获得良好的休息之外，还需要进行其他活动，例如接待来访亲

朋好友，洽谈业务，上网查询，拨打长途电话，在房间内用餐，休闲娱乐等。客房部应精心安排，为顾客提供热情、周到的客房接待服务，满足顾客的各种需求。

（三）创造清洁优雅的环境

客房部既要提供干净舒适的客房环境，也要做好公共区域清洁卫生工作。清洁卫生是保证客房服务质量和体现客房价值的重要组成部分。所以，搞好清洁卫生，提供舒适的活动空间，是客房工作的首要职责。客房要制订和落实清洁卫生操作规程和检查制度，以切实保证清洁卫生质量。客房服务人员应做好本职工作，相互配合，使酒店时刻处于气氛良好、舒适、美观、清洁、优雅的状态，让酒店各处都能给顾客留下美好的印象。

（四）控制客房成本

客房部涉及的业务面广，协作性强，所使用的物品不但种类繁多，而且需求量也比较大。随着行业内部竞争加剧，消费者要求不断提高，客用产品的质量和装潢设计也越来越讲究。客房部要根据具体运营情况，制订合理的部门预算并严格控制实施，在保证品质、卫生、安全的同时，做到开源节流并举，增加部门和酒店的经济效益。因此，客房部控制客房成本的工作，一方面要根据客房的档次满足顾客及工作需要；另一方面必须控制物品消耗，减少浪费，加强设备的保养维修，延长其使用寿命，以取得最佳的营业成果。

（五）协调配合保证对客服务需要

客房部对客服务质量，不仅取决于本部门的组织管理，而且还受到其他部门的影响，例如前厅部的客房销售、工程部的客房设备维修等。部门之间能否协调一致、默契配合，直接影响到对客服务质量的高低，对于酒店整体形象的塑造也至关重要。因此，酒店应建立良好的沟通协调机制，随时与有关部门进行沟通协调，及时反映客房服务过程中的各种需求信息，做好协调工作，不断提高对客服务质量。

第二节　客房部各岗位职责概述

一、客房部经理

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：3年以上客房部管理工作经验；

个人能力：具有良好的人际关系能力和组织协调能力，有较强的语言表达能力，掌握一门外语；

专业知识：本科（或同等学历）或以上学历，酒店管理、旅游管理、公共关系等相关专业，熟悉客房服务和管理运作。

（一）岗位职责内容综述

全权负责客房部的运营与管理，负责计划、组织、指挥及控制所有房务事宜，监督、指导、协调下层管理人员的日常工作，确保为住店顾客提供热情、周到、舒适、方便、卫生、快捷、安全的优质服务。加强与其他部门的联系，树立酒店整体营业思

路，实现酒店利益最大化。

（二）职能描述

1. 制订运营计划与服务规范

根据酒店经营管理的有关政策及规定，负责制订客房部的运营计划并组织实施，在客房部建立起有效的管理系统，将客房部的人力、物力资源合理地组织起来，以保证计划的实现。

根据预测的客房出租率及本部门各种费用支出及物品耗用量的历史资料，科学地制订房务支出预算，建立和完善客房物资、设备的管理控制制度。审核本部门物资、设备采购计划，明确各级人员的职责，合理使用物资，认真进行对设备保养和维修。在满足顾客使用，保证服务质量的前提下努力降低成本。

根据酒店的等级及质量要求，制订本部门服务工作的规格和标准，并制定达到规格和标准所需的规范化的工作程序，建立、健全本部门各级人员的岗位责任制，将本部门的管理工作、服务工作落实到各个岗位，以保证客房服务质量。

负责督促、指导客房部员工严格遵守酒店和部门的各项规章制度，严格按照职能描述和服务标准实施服务，以确保能够取得最佳的工作效果，保持客房部管理、服务及卫生等工作的最佳状态。

通过检查、考核、评估员工的工作情况及接受顾客投诉等方式，将各项工作的进展和执行计划的结果与计划目标进行对比，找出偏差，分析产生偏差的原因，制订纠正偏差的措施并予以落实。

根据顾客的需求及便于服务人员清洁整理的原则，提出客房陈设布置的专业性方案。根据客房使用的年限及市场需求的变化提出客房更新改造计划，每年有计划地更新改造一部分客房。

2. 日常房务管理

全面负责客房部工作，以计划、组织、指挥和控制等手段，对客房部实施管理。每天查阅有关报表和报告，掌握客房预订、销售情况和顾客动态。执行上级的工作指令，严格管理、督导员工按照规范进行工作。

经常巡视本部门管理区域，检查公共区域及客房的清洁卫生质量、服务水准及设备、设施完好情况，了解和督导下级管理人员及服务人员的工作，并认真做好记录。巡视中，还要重点检查贵宾房，探访病客及长住顾客。

负责客房质量管理，包括卫生质量、服务质量，保持服务水准。注意收集顾客的意见与要求，用定性及定量的手段来分析研究目前客房服务质量状况。发现质量问题，要找出原因并及时采取措施，保证客房服务质量的稳定和提高。处理住店顾客及员工投诉，努力弥补可能产生的不良影响；

监督、检查、控制客房部各种物品、用品的消耗以及各种设备设施的使用情况，顾客遗留物品的处理情况，以及各类报表的管理和档案资料的存储工作。保持客房设施的完好，协调工程部安排维修工作。

负责协调客房部各项工作，与各相关部门经理搞好工作沟通与配合，并注意加强与酒店业同行之间的联系与交流。

负责督促、检查客房部管理区域内的安全工作，加强有关培训，确保部门内每位员工对消防应急措施的熟悉了解。积极配合安保部保持所有消防通道畅通无阻，消防

器具完好无缺，保证顾客生命和客房财产的安全。

完成上级领导交办的其他工作。

3. 下属员工管理

根据工作需要及劳动定额，科学地确定人员编制，并对各工作岗位进行职务分析，确定各岗位人员的任职资格。做好本部门的人事（调动、晋级、劳资等）工作。

主持部门例会，传达酒店会议精神，借助管理系统，根据本部门的计划，对下级部门的管理人员及员工下达任务，布置当日工作，并进行指导和监督。

负责本部门员工的酒店客房服务技能培训，监督培训的实施，以提高员工的业务素质。制订员工工作评估制度，定期对下属进行考评，并根据考评结果执行奖惩。

关心本部门员工的思想、生活和业务水平，不断提高员工的素质。鼓励员工发挥工作主动性与积极性，积极参加各级各类培训。注意培养有潜质的员工，并及时提出员工的晋升、调职意见。

（三）岗位考核方案

达标业绩：部门GOP值达到规定数额以上，占考核比重的10%。客房营业额达到规定数额，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对客房部服务的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门协作满意度达到规定分数以上，占考核比重的10%。部门员工流失率控制在规定百分比以内，占考核比重的10%。楼层管理和客房服务等业务项目差错率低于规定百分比，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

二、客房文员

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：1年以上酒店相关岗位工作经验；

个人能力：熟练操作电脑，文字输入60字/分钟以上，能熟练使用办公软件。具有较强的沟通、协调、内部公关能力，能搞好内外协作关系；

专业知识：高中以上学历，熟悉接待礼仪知识和文秘知识。

（一）岗位职责内容综述

在客房部经理领导下，按照客房中心的安排，随时为顾客提供周到、礼貌、规范的服务。记录顾客的要求，并通知相关部门及时跟进，以满足顾客的要求。准确掌握房间状态和客情动态，保证顾客与酒店、部门与部门、上级与下级的业务联系，并做好记录。协助客房部经理处理部门的行政工作。

（二）职能描述

1. 接待与物资维修管理

准确无误地接听电话，并做好记录，重要事宜应记录在专门的本子上。对顾客的要求应迅速作出反应，通知相关岗位及人员。

随时掌握房态，做好客房信息的统计，准确无误地输入电脑，并与前台保持密切联系。

及时通知楼层领班即将抵店或离店的贵宾、团队的房号。负责管理钥匙，办理钥匙的收发手续及保管工作。

接收、登记上交的遗留物品，并妥善分类保管。及时将顾客投诉报告领班、主管或部门，并做好记录。

负责楼层服务员对各项问题的咨询，准确无误地做好各个班次的交接工作，遇有特殊事项，要向领班及部门领导报告。

做好各类物品的分配、保管工作，做好相关记录，并定期清点，防止财产的流失。

负责楼层及各区域每日的工程维修及坏房报告的核对，及时填写维修项目，联系工程部，填写与发送工作联络单，并跟踪维修结果。

2. 收集、整理文件资料

准确打印、填写客房工作所需的各种表格，负责部门报表、资料、档案及文件的归档保管。

负责楼层服务员房态报表的回收，向上级领导汇报当日住房情况及出勤情况，打印即时房态表。

负责顾客出借物品的登记与保管，并及时收回。

保持与其他部门的联系，传送有关表格、单据和报告。

统计客房酒吧的消耗量，填写酒水补充报告单并负责保存。按规定时间到前台收银取反馈单，送酒水消耗统计表。

负责员工考勤记录和病、事假条的保存。负责建立和保管本部门员工的资料档案，并随时补充或修改变动的内容。

记录和落实部门例会中的有关内容，并将部门会议记录打印、存档。准确无误地做好各班次的交接记录，并将各种报表及各班交接班本交经理审阅签字。

3. 客房物品发放

客房工作人员向文员领取物品时，应出示由客房中心主管和客房部经理签字的物品申领单。

核对申领单无误后，填写物品领用单，详细记录物品的发放日期、名称、规格、型号、数量、用途等内容。

领用单填写好后，请申领人签字确认，然后将相应物品发给申领人。注意，应将先购入的物品发放出去，再发放后购入的物品。

文员应记好物品管理账簿，保证账、物相符。留意物品库存量，按时实施月度物品盘点。

（三）岗位考核方案

达标业绩：接听、记录客房部相关事宜准确率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。做好各类物品的登记保管等工作，达到考核的规定分数，占考核比重的10%。客房用品发放准确率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。收集、整理文件资料，员工考勤记录和病、事假条的保存，建立和保管本部门员工的资料档案等基本工作内容达到规定的考核分数，占考核比重的10%。

领导评价：遵守公司各项管理制度和本部门规定，积极完成领导交办的工作，对同事态度热情，工作效率高，如果因为工作不当而导致部门同事的有效投诉率不超过规定次数，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

三、楼层主管

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：4年以上客房服务工作经历，并有2年以上管理工作经验；

个人能力：有较强的组织能力，良好的语言表达能力；

专业知识：大专以上学历，具备商务礼仪、酒店管理以及公共关系等相关专业知识。熟悉客房服务规范和接待礼仪，应变处事能力突出，了解急救、消防等常识。

（一）岗位职责内容综述

对客房部经理负责，检查、督导客房服务及楼层公共区域的清洁、保养以及对客服务工作，为顾客提供清洁、舒适、安全的住宿条件。严格执行各项管理制度，对违反管理制度的员工做出处理，并向上级汇报。负责本部门员工工作绩效的评核。按部门要求对下属员工进行业务培训，不断提高员工的素质和业务水平。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

负责所辖楼层的客房管理工作，向客房部经理请示及报告工作。

认真协助客房部经理的工作，落实每天的工作内容。发现违规情况时，要及时给予纠正。

检查客房的维修保养事宜，根据酒店的标准检查客房、走道、楼梯、电梯及服务场所，保证其处于干净、良好的状态，并检查所有紧急出口和楼梯是否符合防火要求。

填写主管报告和本区域客房报表，分析工作现状，并提出相应的意见和建议，明确员工的工作目标。

了解顾客、客房的情况及相关信息，将相关信息及时告知各有关接待部门，保证酒店客房正常、及时出租。

协调所辖楼层工作人员做好各项工作，并与其他相关部门及岗位积极配合。

对所有楼层设备设施的保养、维修与更新做好书面记录，并参与客房改建计划的研讨，监督做好每一次的楼层用品盘点工作。

发挥主动性与积极性，完成上级领导交办的其他工作任务。

2. 楼层管理与服务

督促本部门员工严格遵守工作流程、工作要点和相应的规章制度，培养员工高度的责任感和工作热情。

不定时地巡视各岗位，指导并督促员工完成工作。了解房间情况并做出正确报告，准备房间差异情况表格。

报告入住顾客物品的遗失和损坏，按照规章制度记录失物情况，并交客房部办公室；负责处理顾客提出的要求或投诉，仔细调查投诉事实，及时予以妥善解决，并采取有效措施改进楼层服务工作，尽量避免同类投诉再次发生。

与其他部门积极配合，保持良好的联系，切实做好日常接待和信息管理等方面的工作。

严格管理和检查楼层服务设施、物资等的完好率，根据客房部服务或设备情况，查看是否满足了顾客的要求，并作出正确的维修申请。

3. 下属员工管理

协助客房部经理制订本楼层各岗位人员的工作程序和服务规范并组织实施，对楼层员工专业知识、自身素质、工作效率、服务水平等负有管理和培训的重要责任。

组织本楼层的工作会议和每天的例会，准确传达上级的指示、精神，反映员工以及楼层的情况，起到承上启下的作用。合理安排和调整员工的工作班次，正确使用主管的指挥管理权。

参与评估员工表现及提升、奖励等计划，不断提高员工的整体素质。指导、监督员工的仪容、仪表及工作程序、服务流程和质量，保证对客服务周到、热情有礼。

培训新员工并监督他们的工作表现，指导楼层服务员的工作，及时了解部门人员的思想状况，遇到员工出现不良状况时，要及时上报给上级领导并予以解决。

努力学习相关知识，对于复杂的事情要考虑到每一个细节，对于不同的员工采取不同的领导方式和督促方式。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对楼层服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。楼层服务工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

四、公共区域主管

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：2年以上公共区域管理工作经验；

个人能力：具备良好的组织能力和协调能力，善于协调与有关部门及部门内部的工作关系；

专业知识：大专以上学历，具备酒店管理、公共关系等相关专业知识。熟悉部门所有设备、器材的性能以及操作和保养方法，熟悉各种棉织品的洗涤方法。

（一）岗位职责内容综述

对客房部经理负责，全面主持酒店内公共区域的工作，制订并落实所管辖范围内的卫生清洁计划，组织员工严格按照工作规范和质量标准做好酒店公共区域的清洁和

绿化工作。负责公共区域各内点员工的工作安排、调配、培训和考核。通过对下属员工的组织、督导及对清洁用品的合理使用，确保提供干净舒适的酒店环境。

（二）职能描述

1. 制订各项工作计划

制订公共区域清洁工作计划、防疫（杀虫）工作计划和人力安排计划，确保清洁、杀虫期间不影响酒店的正常营业。

制订每月工作、培训计划。提交客房部经理批准后，组织实施，做好每月、年的工作总结，向客房部经理汇报工作。

制订各项清洁用品、设备的使用及保管计划，并监督实施。

2. 设备管理

负责公共区域部门所有设备、器材的使用和保管，督导员工正确使用各种设备，节约物料用品，并做好维护保养和保管工作。

了解和研究有关清洁保养的新技术、新产品，准备用品和必要清洁设备的添置及采购计划。

督导各区域领班的管理工作，制订各项清洁设备的管理使用和保养计划，定时检查各类用品的使用控制情况。

控制及分配部门所有清洁物品的用量，做好领取备用物品的工作。

3. 清洁、绿化工作

负责酒店公共区域的清洁及绿化工作的质量管理，组织员工严格按照工作规范和质量标准做好酒店公共区域的清洁和绿化工作。

每天巡视公共区域，检查领班和员工的工作表现，检查公共场所设备运转情况。

检查卫生清洁工作质量是否达到应有的效果，发现问题，应及时处理。

监督地毯、墙面、大理石地面及工具设备的清洁与保养工作，制订并落实改进方案，控制成本，降低费用。发现设备故障，及时报修或提出更换意见。

巡查各区域花草树木及绿化设施，负责制订绿化期养护工作计划，掌握计划执行情况，确保工作质量和进度，保证绿化系统的良好运作。

4. 下属员工管理

负责员工的业务培训和纪律教育，确保员工的言谈举止、服务质量符合酒店的标准。

负责员工的排班、考勤和休假审核，检查下属岗位责任制的落实情况，根据客情需要及员工特点安排日常工作。

根据下属人员的工作表现，公正客观地实行奖惩。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对公共区域服务的满意度达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。公共区域服务工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。

五、洗衣房主管

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：2年以上洗衣房管理工作经验，熟悉洗衣房日常运营流程；

个人能力：有较强的口头表达能力，善于处理人际关系，具备较强的协调组织能力；

专业知识：中专以上学历，熟悉各种洗涤剂的使用，熟练掌握干、水洗及熨烫技能。具备一定的识别织品布料性质、洗衣、清洁剂和客用品用途等知识。

（一）岗位职责内容综述

在客房部经理的领导下，全面负责洗衣房的日常工作。指导下属人员严格按照洗涤、熨烫工作流程做好各类布件、客衣及工作服的洗涤熨烫工作，确保符合质量标准。培养团队精神，教育和带领员工遵守酒店各项规章制度和岗位工作规程，做好对下属员工的培训、考评工作。

（二）职能描述

1. 编制各项工作计划

负责制订洗涤计划、操作规程及工作制度，检查监督各项计划、规程及制度的实施落实情况，保证洗涤质量。

根据部门经营指标制订洗衣房年度经营计划。

负责洗衣房人员的培训工作，制订和实施培训计划。

2. 日常工作任务

在保证洗涤质量的前提下，实现高效低耗，控制成本费用，提高洗衣房经营效益。

监督员工保质、保量、按时完成洗熨工作，保证各部门布草的收发、洗烫、保管、报损等工作顺利进行，妥善处理洗涤差错和损坏赔偿。

树立“预防为主，安全第一”的思想，抓好洗衣房安全生产和卫生管理工作，做好防火防盗工作，认真检查所有洗熨设备设施的使用和工作场所的安全与卫生情况。

负责部门所有物资的盘点工作和每月洗涤统计汇总工作，认真结算洗涤物品的数量以及所投入的人工费、洗涤材料费、水电气等费用，核算运营收支。

审阅洗衣房各班组工作记录报告，每月向上级提交书面工作总结报告。

发挥工作主动性与积极性，搞好员工之间的团结与合作。

完成上级交办的其他任务。

3. 设备与物资管理

督导员工正确使用设备，安排员工做好机器设备的日常维护和岗位的清洁卫生工作，经常检查和维护洗衣房的设备设施，保证其始终处于正常工作状态。落实设备管理与维修工作，严格执行设备维修制度。

定期向客房部经理报告洗涤用品的耗用量，按时编制并提交洗涤用品采购计划，以便相关人员及时采购，保证洗涤用品的安全库存量。做好各类用品报表，并负责领取各类工作用品。

与工程部协作，搞好设备的维修保养，及时申购、储备易损部件，保障工作的正常进行。

4. 下属员工管理

负责部门内员工的业务技术培训，以实现规范、安全操作。

鼓励员工，调动员工的积极性，了解每位员工的特点，引导员工努力工作。

根据实际工作需求，做好人员的合理调配。

正确评估员工的表现，指出其优缺点，并指导其弥补不足，发扬长处，公正地给予奖励或惩罚。

（三）岗位考核方案

达标业绩：洗衣房工作计划完成率达到规定百分比，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对洗衣房服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。在负责洗衣房设备用具的盘点工作方面，根据盘点出差错率进行考核，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

六、楼层领班

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验；

个人能力：具备良好的组织能力和协调能力，了解掌握楼层各岗位的操作技术；

专业知识：中专以上学历，了解客房设备和劳动工具的技术性能及基本的维修保养知识，熟悉消防器材的使用方法及应急常识。

（一）岗位职责内容综述

对楼层主管负责，按时到岗，反复巡视和检查所辖楼层，保证所辖区域内的房务及公共区域的设备完好和卫生清洁。做好辖区内防火、防盗等安全工作，确保楼层的安全。按部门要求对下属员工进行业务、操作培训，不断提高员工的业务水准。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

在楼层主管的带领下，搞好辖区客房的接待服务工作。

负责楼层员工每日工作安排，监督所属设施设备的保养工作。

负责检查管辖楼层房间的设施设备、物品摆放、温度、空气、清洁等情况，保证客房的正常使用并达到规定的标准。

负责消耗物资的请领、报销、报废等事项，控制客房用品、清洁用品等的存量和消耗量，最大限度地节省开支。

检查员工工作完成情况，及时填写领班交班和房态表。

负责辖区安全，进行辖区的消防器具检查，做好防火、防盗工作。

听从上级领导的临时指令性工作安排，按照酒店的规定和程序，优质、高效地完成各项任务。

2. 开展客房服务

领取所管辖区域内的锁匙和房态表，查看交接班本并签名，认真查阅部门张贴的有关通知。

主持班前会，检查服务员仪表、仪容，传达部门通知和文件，总结前一天的工作，布置当日工作，发放锁匙和房态表。

检查楼层客房、公共区域的清洁卫生工作，根据本楼层物品消耗向部门文员据实领取，确保本楼层物资储备始终保持充足状态。

严格控制和检查楼层布草、用品的存量、保管和消耗是否正常，做好设施设备的保养、保管工作。

收取顾客意见单并做好统计、投诉处理，做好个性化服务。当遇到自身能力不能解决的事情时，应第一时间报告上级领导。

负责填报辖区内的维修项目及修理跟进，对大项维修的房间，应及时反馈到相关部门。

3. 下属员工管理

关心楼层服务员的思想、生活与业务水平，督促下属员工遵守酒店与部门的各项规章制度。

定期组织员工进行服务技能培训，不断提高员工的工作效率和服务质量。

认真客观地考核和评价员工，详细记录员工的工作态度、业务能力、工作纪律，根据员工表现实施奖惩，按时上交员工绩效表。

（三）岗位考核方案

达标业绩：在安排客房卫生清洁方面，根据卫生检查合格率进行考核，如果出现卫生严重不合格情况，则记为整个考核不合格，占考核比重的20%。在负责统计客房酒水消费并及时补充方面，客房酒水短缺平均时间如果超过一定小时，则记为整个考核不合格，占考核比重的10%。在负责管理好万能钥匙和工作间钥匙方面，钥匙的丢失率要保证达到规定百分比以上，否则，酌情考核，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对楼层服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：在新员工入职辅导、带教见习方面，根据本班组新员工顺利转正率进行考核，占考核比重的15%。在对下属员工开展专业技能培训工作方面，根据员工培训考核的达标率进行考核，占考核比重的15%。

七、保洁领班

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验；

个人能力：吃苦耐劳，能对下属员工进行培训，有一定的组织管理经验；

专业知识：初中及以上学历，具备独立完成作业的能力，熟练掌握清洁保养技能。

（一）岗位职责内容综述

在公共区域主管的领导下，合理安排酒店清洁卫生工作，做好每日工作检查并向

主管汇报。在下属员工中起模范带头作用，积极带领班组全体员工完成各项工作任务。协助部门主管做好清洁员的规章制度教育工作，组织员工学习并掌握各项工作方法，指导员工熟悉并操作各种机器，正确使用各类工具和清洁剂，与其他部门员工积极配合，不断提高服务质量。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

协助公共区域主管制订公共区域清洁计划并组织落实。

参加部门例会，认真查看工作交接本及主管批示。

上班前补齐保洁所需用品，检查各种保洁设备是否能正常使用。监督保洁员使用消耗品的情况，协助上级主管做好成本控制工作。

督导保洁员做好清洁工具、设备设施的使用与清洁保养工作。

认真听取顾客关于酒店范围内卫生状况的意见和建议，及时做好记录并向上级主管反映，好的建议要争取付诸实施。

每日应检查各岗点的工作状况，发现问题及时处理，用恰当的方式制止不卫生、不文明的行为。

负责每日工作记录的填写，认真做好交接班工作，及时完成领导交办的其他任务。

2. 组织开展清洁工作

召开班前例会，检查员工签到记录以及仪容仪表，根据当日工作任务合理安排下属员工工作，并随时检查员工的工作情况，保证所辖范围内的清洁保养效果。

负责有偿保洁服务的现场跟进、督导工作，并做现场业务指导。

听从主管安排，组织做好重大节日、重要会议、宴会和贵宾到访之前的布置工作。

巡查前厅、走廊、客房等各区域的卫生是否符合标准，协助主管处理涉内外纠纷、投诉。

检查各种保洁用品存量，协助主管编制材料购置计划和器具，定期编写设施维修报告，以保证服务工作顺利进行。

3. 下属员工管理

具体负责员工的业务培训，指导及评估下属员工的工作质量，提高员工的清洁保养技能。

负责对保洁员的工作态度和工作质量做出恰当的批评、纠正、指导，并作出正确的评估。

每月底将员工本月考勤、工作考核、加班统计表及各种相关工作质量记录表汇总交主管。

（三）岗位考核方案

达标业绩：在组织做好公共区域的卫生清洁工作方面，根据卫生检查的合格率进行考核，如果出现卫生不合格率过高的情况，则直接视为整个考核不合格，占考核比重的20%。在组织做好宴会等重要会议及贵宾到访之前的布置工作方面，顾客对宴会现场布置的满意度则直接关系到保洁领班的绩效考核，尤其是重要的顾客，占考核比重的10%。在编排员工班次，合理安排公共区域的卫生清洁工作方面，主要涉及员工排班表按时编制率和公共区域各项工作按计划完成率的百分比高低，占考核比重的10%。

顾客评价：在礼貌为顾客服务方面，如果因为服务不当而导致顾客的有效投诉率

超过规定次数，则视为考核不合格，占考核比重的30%。

管理能力：在新员工入职辅导、带教见习方面，根据本班组新员工顺利转正率进行考核，占考核比重的15%。在对下属员工开展专业技能培训工作方面，根据员工培训考核的达标率进行考核，占考核比重的15%。

八、绿化领班

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验；

个人能力：具有较强的抗压能力，吃苦耐劳，具备良好的沟通能力，可以对下属员工进行培训；

专业知识：初中及以上学历，熟练掌握园林种植、绿化、养护、修剪以及病虫害防治等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

对公共区域主管负责，协助其制订部门规章制度、各岗位职责、工作计划，全面负责绿化班组工作的组织、落实、检查、指导、考核工作，保持一定的绿化覆盖率。因地制宜，在酒店范围内合理布置花草树木的品种和数量，为酒店创造优美的绿化环境。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

熟悉花草树木的品种、名称、特性和栽培管理方法，对绿化苗木的长势及病虫害情况及时发现并做好防治工作。

负责绿化工具、材料的发放、保管，合理控制绿化工具、材料的消耗。做好部门仓库管理及机械设备维修方面的工作。

巡视酒店范围内的绿植生长情况，做好记录和分析，掌握酒店绿化的基本情况，并向公共区域主管提出绿化管理工作的合理化建议。

负责对绿化养护、消杀等用品的质量情况进行反馈。按时将绿化类物资每月采购计划报主管审核。

负责做好工作计划与每日实际工作完成情况报告上交主管审阅。

完成上级领导交办的各项工作任务。

2. 组织开展绿化工作

负责编制绿化管理制度、标准、工作流程，负责日常工作安排，划分责任区，指导员工正确使用绿化机械并按各绿化养护工作规程操作。

服从工作分配，积极主动、尽职尽责，指挥全体下属员工按照绿化养护工作细则逐项落实。

收集下属园艺工对绿化养护工作的合理化建议，结合实际情况，协助公共区域主管制订绿化保养工作计划、保养方法，确保绿化保养工作的正常开展。

负责绿化工作的现场管理，每周对绿化工作进行全面检查和指导，并做好相关质量记录。发现问题及时采取处理措施。

负责绿化消杀工作的安排、指导和监督，并对消杀效果进行评估。协助处理涉及

绿化管理或服务的顾客投诉及紧急事件。

协调本部门与其他各部门之间的关系，与之进行有效的合作，并提出合理化建议。

3. 下属员工管理

主持召开每日班会，传达上级指令，提出工作要求，根据实际工作需要及时调整本班内各种工具及员工的配置。

积极学习专业技术知识，主动参加各项培训，认真指导下属工作，不断提高下属的工作水平。

监督班组员工每日的出勤及工作情况，协助公共区域主管做好绿化员工月度及年度工作考核。

（三）岗位考核方案

达标业绩：在组织实施室内绿植花卉的保洁养护方面，根据其工作计划完成率进行考核，占考核比重的20%。在制订花卉摆放更换计划方面，根据更换及时率进行考核，占考核比重的10%。在组织安排园林绿地养护工作方面，根据养护的及时率进行考核，占考核比重的10%。

顾客评价：在礼貌为顾客服务方面，如果因为服务不当而导致顾客的有效投诉率超过规定次数，则视为考核不合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

九、客房服务员

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验；

个人能力：吃苦耐劳，有很强的责任心；

专业知识：学历不限，熟悉客房楼层服务流程，掌握客房楼层接待知识，了解客房设备与清洁工具的性能、使用方法及保养常识，懂得消防和卫生救护常识。

（一）岗位职责内容综述

负责按标准清扫整理客房和楼层公共区域，为顾客提供干净舒适的客房环境，满足顾客的服务需求。负责所属区域的安全工作，发现可疑状况则立即向上级报告。积极参加培训，努力学习业务知识，不断提高服务技能。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

参加班组例会，检查仪容仪表，了解房态信息，做好所在楼层迎送顾客的服务工作。

按照工作流程和服务标准，每天清扫、整理客房，检查退房，补充客用物品，认真填写清房日报表。

根据顾客的要求及前厅、楼层的工作安排，为顾客提供加床、开夜床服务。

每天了解辖区范围内的设备运转、电源开关、照明工具、地毯使用、墙壁清洁等

情况，发现异常及时申报维护和修理。

为顾客提供食品、饮品、叫醒等各类服务，熟记顾客特征，并负责顾客的物品寄存等事宜。

协助洗衣房客衣收发员、餐饮部客房用膳服务员做好客房内客衣、餐具和餐车等的收取工作。

认真听取顾客的意见，并将顾客的信息及建议及时反馈给客房部经理。

完成上级指派的其他任务。

2. 接听电话服务

（1）接听电话。

楼层值班服务员应在电话响起三声内接听电话，若未能及时接听电话，应在接通电话后向对方表示歉意。

拿起电话后，用清晰、礼貌的语言问候对方，并报出所在部门岗位名称，如“您好，客房服务。有什么可以帮助您的吗”。

如对方拨错电话，应耐心地告知顾客“对不起，您拨错了电话号码”，并在礼貌询问后将正确的号码告诉对方。

（2）答复咨询或要求。

值班服务员应认真倾听顾客的陈述，必要时重复主要细节并清楚应答。如顾客提出的咨询值班服务员不了解，或超出其职责范围，应记下顾客的房号以及咨询事宜，并请顾客稍等，待弄清相关事项后，再准确地回复顾客；若顾客要求提供各种客房服务，如打扫房间、补充酒水等，应迅速告知相关部门及时提供服务。顾客问题解决后，若无其他服务要求，应礼貌向顾客道别，如“先生/女士，祝您晚安，很高兴为您服务，再见”。道别后，不能急于挂电话，应等顾客先挂断电话后，再轻轻放下话筒。

（3）做好电话记录。

若接到顾客突发事件电话，应立即报告上级领导，按照酒店有关预案妥善处理，并做好记录。

接听电话时，记录事宜应准确明了，记录主要内容，如房号、姓名、事情原因、答复情况等，及时将这些信息填入客房服务记录表中。

3. 进出客房程序

（1）查看房态。

进入客房前，服务员应先查看客房状态。如果门上挂着“请勿打扰”的提示牌，则不应敲门进入，以免打扰顾客；若门上没有挂着“请勿打扰”的提示牌，但房门是双重锁，意味着顾客还在房间，也不可进入客房。

（2）敲门进入客房。

进房前，以手指背在门上轻敲三下，让房内住客注意，并大声说：“房务员。请问可否进来？”然后站立在门前适当位置，面对猫眼约等候5秒，待住客回应。从猫眼可留意是否有人影活动，并用耳朵细听有无人声、水声及物件移动的声响。如没有回应，再以同样方法敲门，并说出来由。如仍没有答复，可以用钥匙打开房门，再自报身份，让顾客知晓有人进入。

进入房间后，可能会遇到以下四种情况：开门后，发觉顾客仍在熟睡或正在浴室

中，此时，应轻声关上房门，然后离去；如发觉顾客刚睡醒，未来得及更换衣服，应说“先生/小姐，对不起”，然后关门离去；如顾客已睡醒并已穿好衣服，则应说明来由或说“先生/小姐，对不起，请问可否现在清洁房间”；如房内没有顾客，则可立刻进行清洁。

如果顾客有回应，则应说：“先生/小姐，对不起，这是房间检查。”

如果门上整天显示“请勿打扰”或有双锁的标志，房务员应报告给楼层领班或当值领导，不可随意敲门。

（3）离开房间。

服务结束后，服务员应立即收拾好工具离开房间，并将房门锁好。

若顾客在房内，则应询问顾客是否还有其他要求。顾客表示满意后，服务员应面向顾客，后退两步，然后转身退出房间，并轻轻将房门关上。

4. 送茶水服务

（1）服务准备。

服务员接到送茶服务要求后，应问清房号、人数，接着准备好茶具与托盘；按标准沏好茶，将托盘洗净擦干，将茶杯均匀摆放于托盘中，杯把向外。托盘时，应用左手托盘，手臂自然弯成90度角，掌心向上，五指分开，用五指和手掌平托盘底（掌心不与盘底接触）于胸前。行走时，头正肩平，注视前方，脚步轻捷，左手腕要轻松灵活，使托盘在胸前随着走路的节奏自然前后摆动。

（2）送茶水。

按门铃或敲门，并自报身份，待房内顾客讲“请进”时，开房门进入房间。进入房间后，微笑着向顾客问好：“您好，打扰您了。请问我可以进来为您送茶水吗？”

得到顾客允许后，先将杯垫放在茶几上，再将茶杯放在杯垫的中间位置，杯把朝向顾客右手方向，伸出右手做一个请顾客用茶的手势，并说：“请您用茶。”将茶壶摆放好，并盖上盖子，方便顾客自己添加茶水。上茶顺序先女士后男士、先顾客后主人、先职务高者后职务低者。

上完茶水后，面带微笑地对主人讲：“您还有什么需要我做的吗？ 如果您有需要，请直接给服务台打电话。”

（3）离开房间。

告知顾客楼层服务号码后，面向顾客，后退两步，转身出房间，走至房门处，转身面向顾客，微笑着轻轻将门关上。

5. 做床服务

（1）准备工作。

将所需数量的床单、枕套、被罩拿入房间，放在沙发上。把旧床单撤下。撤床单时，要仔细检查是否夹带顾客物品。将脏布草卷好放进布草袋内，不能放在地上或与干净布草混放。撤下的毛毯、被芯、枕芯应放在椅子和行李架上，不得放在地毯上。床屉、防滑垫放平，并注意是否清洁，如弄脏，要及时更换新的防滑垫。

（2）做床。

中式做床。将床拉出约60厘米。注意床垫的翻转，做好标记（每季调换一次，使床垫受力均匀），床垫与床座保持一致。更换棉织品时，注意检查棉织品有无破损。铺床单时，应将折叠的床单正面向上（骨缝朝上），使床单的中线不偏离床垫的中心

线，床两侧面垂下的部分相等，并将床单四个角分别以90度角塞入床屉与床垫中。注意包角方向一致、角度相同、紧密适度、不露巾角。再套被罩。将被芯平铺在床上，然后将被罩外翻，把里层翻出，使被罩里层的床头部分与被芯的床头部分固定；两手伸进被罩里，紧握住被芯床头的两角向外翻转，用力抖动，使被芯完全展开，被罩四角饱满；将被罩开口处封好，调整棉被位置，使棉被床头部分与床垫床头部分齐平，棉被的中心线位于床垫中心线，将棉被床头部分翻折25～30厘米。注意，应保证整个床面平整、挺括、美观，然后套枕套。将枕芯装入枕套，使枕套四角饱满、外形平整，拍松。两只枕头并列斜靠在床头板的中间，与床形成45度斜角。最后推床。将铺好的床向前推进，与床头板吻合，注意铺床的整体效果应舒适和美观。

西式做床。将床拉出60厘米。将第一条床单铺在床上（正面向上），将床单一端以90度角塞入床屉与床垫之间，要使床单的折中线对准床头中线，使两边长短一致，再将床单其他三角分别以90度角塞入床屉与床垫之间。铺第二层床单（正面向下）时，要求与一边拉齐，第二层床单折中线与第一层床单重合。毛毯铺在第二层床单上，与床头距25厘米左右。如果是VIP或商业客户套房，要在毛毯上铺第三层床单，床单顶端与毛毯拉齐（床单正面朝上）。将第二层床单反折盖在毛毯或第三层床单的前端，并将一端的床单、毛毯塞入床屉与床垫之间，塞时要拉紧床单和毛毯。逆时针方向将床单和毛毯塞入床屉与床垫之间，床尾两角做成90度角。将枕芯塞入枕套，封口，两个枕头应口对口并排放在床头。最后将床罩下端对床尾铺好，床罩上端反折包住扣于床头。将床推回原位。做床时，应检查布草是否有破损或污渍。

做床完毕，服务员应检查床的整体效果是否平整美观，没达到标准之处应立即重做。

6. 开夜床服务

（1）开夜床准备。

检查工作车上的客用易耗品及工具是否齐全，准备好各类表格及VIP特殊用品。

（2）进入房间。

按进房程序进房，填写进房时间。如挂有“请勿打扰”牌，将服务通知单由门下塞入，并在表上登记。如顾客在房间，征得顾客同意后，方可进房。如顾客不需要服务，要做好记录。

（3）开夜床。

打开壁灯、夜灯、床头灯、卫生间灯，将白纱帘、遮光帘均拉严至窗户居中位置。换好开水。打开空调，调好温度。将床上的物品放在一旁，将顾客的睡衣或睡袍折好并放入衣柜内，其他衣物用衣架挂好。

双人房间住一人时，要开顾客睡过的床或以床头柜为准，开靠近浴室的一张床。两人住的双人间，则各自开靠近床头柜的一侧。双人床住两人，可两边都开。

以床头柜为中心，被角翻折45度，边线与床中线对齐，把床整理好；枕头要饱满、四角坚挺、中缝对齐，摆放在床的中间位置；礼品或鲜花放在折起的被角中间位置；拖鞋于开夜床一侧的中间位置摆放整齐。

（4）整理房间。

清理桌面卫生，收集杯子及烟灰缸置于洗手盆备洗，清倒垃圾桶，将垃圾袋倒入大垃圾袋内。清洁顾客用过的杯子、浴缸、面盆、恭桶、镜面等，用拖把吸干浴室地

面水分；将浴帘拉至浴缸一半位置，把脚垫巾铺在靠近浴缸的地面上；更换浴室内顾客用过的“四套巾”以及其他各种棉织品。整理完毕，关上浴室门，将门虚掩。

（5）检查。

检查、调好电视机频道；检查各种灯具是否完好，如有故障，及时报修；查看文件夹内物品是否齐备；检查客房酒水饮料，开好酒单，补充酒水。整个操作快速、准确、规范，对顾客放在桌面上的物品不翻阅不挪动。环顾四周，看有无遗漏。发放早餐券，在床头柜正中摆好晚安卡和巧克力。

开夜床服务应做到整理过的房间整齐、舒适，用品齐全且摆放规范，气氛宜人，方便顾客就寝。

（6）离开房间。

只有在开夜床完全结束后，服务员才可以收拾工具离开房间，并做好登记。如顾客在房间，服务员应征询顾客意见，并做好记录，礼貌地祝顾客晚安；退出房间时轻轻关好房门。

7. 客房加床服务

（1）接到加床要求。

服务员接到顾客加床需求时，应问清顾客的房间号，并重复一遍，然后记录下来；礼貌地向顾客说明加床的费用以及所提供的物品，如易耗品、巾类、日用品各一套，或者第二天的免费早餐券，询问顾客需要哪一种收费加床；待顾客确定要哪一种收费的加床后，服务员应请顾客稍等，然后立即到服务台按确定价格开好加床单。

（2）准备加床所需物品。

服务员到库房去拿床、被子、枕头、床单、枕套等，并请一名同事帮忙准备日用品、巾类、杯具等物品。当所需加床物品都已准备好时，与同事一起将这些物品送至房间门口。

（3）进房加床。

按规范按门铃或敲门并自报身份，征得顾客同意后，进入房间。根据顾客的要求将加床摆放好，并将客用物品补充到房间和卫生间。若确认顾客不在房内，用钥匙打开房门进入房间，将加床放在比较空旷的位置。

放好加床，按规范做床。

（4）加床完毕离开房间。

当所有物品都放好后，询问顾客是否满意，是否还有其他要求，然后请顾客在加床单上签字。然后，面向顾客，礼貌地向顾客道别并退出房间，关上房门。

通知客房中心加床完毕，将加床单交给前厅入账。

8. 客房清洁、整理服务

（1）服务前的准备。

接到任务后，服务员应检查自己的仪容仪表，然后领取客房工作钥匙并签名；检查工作车上客用品及清洁工具是否齐备；将工作车推至要清洁的房间门口，用工作车抵住房门，若顾客在房内，则应将工作车停靠在墙一侧，方便顾客进出。

（2）巡视检查。

查看房门是否挂着“请勿打扰”牌，若有，则清洁下一间客房；若没有，则轻轻敲房门并自报身份。注意房间内动静，如无反应，可再敲两次门。房内仍无动静，可

用工作钥匙打开房门，并再次自报身份。

若发现顾客在房内，应征得顾客同意后，再进入房间；顾客同意清扫后，服务员才可以进行下一步工作。

在客房门上挂上“正在清扫”提示牌，打开所有照明灯具，检查是否完好有效，检查和调节空调到适当温度。巡视门、窗、窗帘、墙面、天花板、地毯、电视、电话及各种家具、用品是否完好，如有损伤，应及时报告领班报修，并在“客房清洁报表”设备状况栏内做好记录。

检查是否有遗留物品，若有发现，应立即上报并做好记录。发现已消费的酒水，应填写酒水单，在服务结束后，报告领班并送前台收银处入账。

（3）清理垃圾。

在清洁房间时，应按顺时针或逆时针方向进行环形清扫，以求时效及避免遗漏。

清倒垃圾时，应检查一下垃圾桶内是否有文件或有价值的物品。检查烟缸内是否有未熄灭的烟头，若有，则用水浸湿后将烟头倒掉，将烟灰缸和用过的杯具一同放入洗手间备洗或放回工作车准备调换。

（4）做床。参照“做床服务”。

（5）抹尘、补充用品。

抹尘时，按照自左至右或自右至左，或者从上到下、从里到外的顺序，一擦到底的抹尘原则，凡是可以触及的地方都要擦拭干净，所有电器均应顺手进行开关检查。

在擦拭过程中应该注意：将顾客的文件、杂志、书报等资料稍加整理，尽量保持其原位，不得翻看这些资料。除扔在垃圾桶里的东西外，掉在地上的物品应随手捡起并放在桌子上，不能将其当作垃圾处理；顾客用的化妆品稍加收拾即可，尽量不要改变其原来位置，即使化妆品用完，也不得将空瓶、纸盒扔掉；要特别留意，尽量不触碰顾客的物品，更不要随意触摸顾客的贵重物品。

抹尘过程中，应按要求摆放客房消耗用品，并补足数量，位置统一，摆放整齐。

（6）整理客房衣物。

顾客放在床上或搭在椅子上的衣服，如不整齐，要挂到衣柜里，睡衣内衣也要挂好或叠好放在床上；

顾客洗过的衣物如挂在空调出风口、窗帘杆、落地灯架或床头灯架上，应取下来挂到卫生间浴帘杆上；

被芯、枕芯不得放在地上，可以暂时放在床上或沙发上。换下的床单、被罩、枕套连同卫生间更换的毛巾、浴巾、地巾一起分类放入工作车的布草袋中。

（7）清理卫生间。

进入卫生间，打开灯和换气扇。清洁用具箱，马桶刷、浴缸刷、多功能清洁剂、洁厕剂、百洁布、分色抹布分格摆放，不同的清洁剂用于喷洒卫生间的不同区域。

清洗马桶。放水冲马桶，然后将清洁剂倒入马桶，用马桶刷清洁马桶内部四周，之后用清水冲洗干净。用专用抹布清洁马桶水箱、座沿、上盖以及马桶外围四周。

清洗洗漱台。用专用工具擦洗面盆、两侧台面和洁具并擦干，面盆塞和溢水口也要注意清洁。用抹布蘸少许清洁剂擦拭洗漱台不锈钢器件表面，将电话副机、毛巾架子等擦拭干净。将玻璃清洁剂均匀地喷洒在镜面，用干抹布从上至下将镜面擦干、擦净、擦亮。将毛巾、浴巾、浴帽、香皂、牙具、洗发水、洗面奶、梳子等用

品摆放整齐。

清洗淋浴区。用专用工具清洁水龙头、淋浴喷头、防滑垫等；将浴缸活塞闭上，放入少量清水，倒入适量清洁剂，用浴缸刷擦洗浴缸内部四周和边沿，然后擦洗浴缸外部四周，最后打开活塞，放水冲洗浴缸内外四周，并用抹布擦干。

清洗地面。在地面喷洒少量万能清洁剂，从里至外，沿墙角，边退边擦净地面，注意对卫生间地漏的清洁及除味。清洁完毕，擦干地面，检查工作效果，应保证无污渍、无毛发、无水迹。带好清洁工具，退出卫生间，关灯，将卫生间的门虚掩。

（8）清洁房间地面。

清洁地毯。操作吸尘器由里到外，从左到右，顺地毯纹路逐一吸除地毯上的灰尘，大块垃圾应用手捡起丢入垃圾桶内。发现地毯上有污渍时，应先将污渍清除。吸尘时要仔细小心，以免碰伤墙面或家具。

（9）检查清洁效果。

客房清洁、整理结束，服务员将垃圾袋的袋口系紧放入工作车上的大垃圾袋内；将清洁工具放入工作车内，并将吸尘器推至门外。

检查清洁、整理效果，保证整个房间清洁、舒适、美观，然后关上窗户并拉上窗帘，关闭电器，锁门。确认房门已锁好。最后填写工作记录表，记录房间状态、进出时间、客用品补充情况、更换布草数量、维修项目及特别事项等。

若顾客在房间，服务员应询问顾客是否满意，顾客没有其他要求则向其告别，然后退出房间，轻轻关上房门。

9. 擦鞋服务

（1）收取鞋子。

发现房间或走廊里的擦鞋服务筐里有顾客的鞋子，要将顾客的房间号在工作单上注明，并将写有房号的纸条放在鞋筐内。

接到有关擦鞋服务的要求后，服务员应及时赶到顾客的房间收取鞋子。收取鞋子时，应仔细检查鞋子是否完好，与顾客当面确认后，在纸条上记下顾客的房间号，将鞋子送到擦鞋工作间。

（2）擦鞋。

操作时，戴上手套，围上围裙或在地上摊开一张旧报纸，用软擦清除鞋面上的尘土，再用小刷子将鞋帮和鞋跟刷干净；根据顾客鞋子的面料、颜色选择适合的鞋油或鞋粉（如不能确认鞋子的面料，可以请示同事或领班），使用软硬适中的鞋刷均匀地将鞋油刷在鞋面上，擦鞋油时要小心，鞋内侧和鞋带不可弄脏，也不要擦花了鞋面；晾置一会儿，让鞋油进入皮革内，待鞋油稍干时，用软布擦拭抛光。将擦好的鞋子放入鞋套内，并将写有客房号的纸条放入其中。

（3）归还鞋子。

服务员及时将擦好的鞋子放至鞋筐内送回顾客房间，请顾客检验擦拭质量，顾客满意后，退出房间，关上房门，并做好工作记录。

10. 退房检查服务

（1）接前台查房通知。

接到前台收银员的退房通知，服务员应问清将要退房的房间号，并核对房态，然后迅速去查房。

进入客房前，应按门铃或者敲门，以免房内有顾客。如果顾客还在房内收拾行李，应告知前台收银员，等顾客收拾好行李离开房间后再查房。必要时，服务员可以帮顾客搬运行李，送顾客至电梯口，然后返回房间。

（2）检查客房。

进入房间后，可按顺时针或逆时针方向进行检查，做到每件物品都检查，注意房间增加物品和顾客借用物品数量。如确实发现物品有损坏或丢失，应立即通知前台收银员，弄清情况，请顾客赔偿损失或归还物品；如有酒水消费，应立即通知前台收银，并准确填写酒水单，然后将酒水单送给前台收银员结算账款。

仔细检查枕头、床单底下以及衣柜、抽屉、卫生间等处，若发现顾客遗留物品，必须及时通知收银员，然后在拾物登记本上记录，等收银员回应后再作处理；若是贵重物品，应向上级领导汇报，交由楼层领班或主管处理。

（3）报查房结果。

迅速检查退房，登记房间检查结果，并及时告知前台收银员，然后做物品消耗登记。关闭房间水、电，检查确定无误后，服务员退出房间，在工作本上做好记录，立即更改房态，并尽快对房间进行清扫、整理。

11. 遗留物品处理

（1）发现遗留物品。

检查退房时，服务员发现顾客遗留物品，应立即联系前台收银员询问顾客是否已离开酒店。若顾客还在酒店，应将遗留物品交还给顾客。在确定顾客已离店的情况下，服务员应立即填写遗留物品登记单，注明日期、时间、房号、顾客姓名、物品名称及其颜色、质地、数量等信息，然后将遗留物品和登记单交给领班，由领班送到文员处做相关记录，以便顾客来电询问时能及时处理。

（2）物品登记、保管。

文员接收顾客遗留物品应统一用白色塑料袋包装，贴上编号，并记录在顾客遗留物品登记表上。所有包装好的遗留物品都必须保存妥当，贵重物品与非贵重物品分开存放，贵重物品放入专柜保存，并由专人管理。遗留物品保存期按照相关规定执行，逾期无人认领，依据酒店相关规定统一处理。

（3）物品认领。

遗失物品保存期间，客房部与前厅部应协调配合，尽力寻找和通知失主认领。

顾客认领遗失物品时，需问清顾客物品的特征，若其描述与物品特征相符，则需请顾客出示有效证件。确认顾客的身份与失主符合时，取出对应的遗失物品交还给顾客，并请顾客在遗失物品认领单上登记，写清认领人姓名、证件号码以及联系方式，最后在认领单上贴上认领人的证件复印件。

若由委托人领取，应请委托人出示认领授权凭证或与顾客联系确认无误，并登记委托人的姓名、证件号码以及联系方式请委托人签字确认，最后在认领单上贴上委托人的证件复印件。

若顾客来函认领，经核实无误后，由服务员委托快递公司将物品寄回给失主，邮寄费用由失主支付，文员将邮寄单据存档备查。

12. 对客租借用品服务

（1）顾客提出要求。

顾客打电话到服务台要求租借物品，服务员应问清顾客的房间号、租借物品名称等，并复述一遍以供顾客确认。

（2）送物品到房间。

按顾客的要求，服务员领取租借用品，租借用品登记单需清楚写明租借用品的名称、型号、单价以及租借时间等，并确认所领物品能正常使用。

将用品送至顾客房间，向顾客说明注意事项，并请顾客在租借用品登记单上签名。若顾客亲自来到楼层服务台租借用品，服务员应问清顾客的房间号，并请顾客出示有效证件。确认无误后，服务员领取租借用品，请顾客签字确认后，将租借用品交给顾客。

按日期顺序，将租借用品登记单归档保存，并在交接班记录上详细记录，以告知下一班服务员。

（3）用品归还。

顾客归还用品时，检查用品完好无损后，服务员应做好详细登记，记录收回物品的时间、数量，并在“经办人”一栏签字，及时将归还的用品入库。

如果过了租借时间顾客仍未归还，服务员应主动询问，掌握用品使用状况。

当顾客离店时，应特别检查顾客有无租借用品，是否及时归还。如有损坏或遗失，服务员应向顾客索赔。

13. 托婴服务

（1）接到托婴要求。

顾客需要提供托婴服务时，应向顾客介绍该服务的收费标准等，询问并记下顾客的房间号、姓名、要求看护婴儿的人数、年龄及时间，并立即向领班、主管报告。请顾客填写托婴服务申请表，详细写清本人的姓名、房号、联系方式，所需看护婴儿的姓名、性别、年龄、健康状况以及看护要求，服务日期、时间、地点等。认真查看顾客所填申请表，了解有关婴儿的基本状况，确认是否有特殊要求，尤其要注意顾客在表格中填写的特别交代。

（2）安排看护人。

楼层主管根据婴儿的性别、年龄情况和顾客的要求安排适合的服务员提供看护服务。通常，婴儿看护工作由不当班的女服务员担任，该楼层服务员应优先考虑。楼层主管将负责看护婴儿的服务员姓名和基本情况告知顾客，询问顾客是否满意，并再次确认看护时间和看护要求。之后开出账单，将有关情况记录在案。

（3）看护工作。

顾客表示同意后，服务员携带托婴服务申请表和账单，在指定时间报到，留意顾客的有关吩咐，做好交接事宜。

服务中看护人员务必小心谨慎，严格遵循顾客交代的看护要求，不能离开小孩，不能随意给小孩吃东西，不能让小孩接近容易碰伤的东西，不能把小孩带离指定的地点。

熟记顾客的联系方式，出现特殊情况时，应立即告知楼层主管并联系顾客。

（4）交还婴儿。

完成托婴服务后，应将看护工作和婴儿情况向顾客作简述。根据收费标准计算出实际收费金额，并将填写好的账单交给顾客签字确认。将账单下联交给顾客后与顾客道别。

将托婴服务申请表和账单上联交给楼层领班，由领班将托婴服务申请表归档保存，将账单交给前台收银员入账。

（三）岗位考核方案

达标业绩：在加床、开夜床服务速度方面一定要迅速，严格遵守服务标准时间，根据超时次数进行考核，占考核比重的10%。在楼层卫生清洁方面，通常要保证卫生死角达到规定百分比以上，另外，楼层卫生一定要达到要求的合格率，占考核比重的10%。在提供擦鞋等服务方面，根据顾客满意度的平均得分进行考核，占考核比重的5%。在及时补充客房用品方面，根据客房用品空缺率进行考核，占考核比重的5%。在及时报告维修事宜方面，根据设备维修报告及时率进行考核，占考核比重的5%。在做好房态记录方面，房态记录出错率应该控制在规定百分比内，占考核比重的5%。

顾客评价：在礼貌为顾客服务方面，如果因为服务不当而导致顾客的有效投诉率超过规定次数，则视为考核不合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。

十、保洁员

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：1年以上保洁工作经验；

个人能力：工作积极主动、责任心强，有较强的组织纪律性，能根据上级要求完成岗位工作；

专业知识：学历不限，懂得保洁用品、工具的使用。

（一）岗位职责内容综述

清洁所辖区域地面、地毯、家具、电梯等设施，做到无烟头、无纸屑、无污迹。擦抹楼层扶手、开关、警铃、按钮、信箱等公共设施。对公共区域的沙发、软包墙布、石材板壁、不锈钢及其他金属器具进行清洁和保养。服从安排和管理，遵守工作纪律，按时、按标准完成上级交办的各项工作。

（二）职能描述

1. 地面清洁、保养服务

（1）大理石地面清洁。

准备好扫帚、拖把、擦地机、百洁垫、吸水机、中性清洁剂、清洁蜡、抛光机、喷壶、水桶、刮刀、“小心路滑”牌和推尘排拖等清洁用品工具。

用扫帚清扫地面，清除地面大块垃圾，并在工作现场边缘竖立“小心路滑”提示牌，提醒他人注意安全。将中性清洁剂滴在顽固污垢上，稍等片刻后，用刮刀小心刮除，注意不要刮伤地面。用排拖将地面灰尘推干净，使地面保持清洁。操作擦地机配合百洁垫轻轻擦洗地面，用吸水机吸干地面的污水；再用清水拖干净地面，待地面干后打蜡抛光。将底蜡液倒入干净的桶内，用洁净的干拖把浸透蜡，把拖把放在压水夹上稍微夹后，将蜡水均匀涂在大理石面上。涂蜡应按由里向外、先横再竖的方式均匀上蜡，直至全部结束。按照上底蜡的方法，在大理石地面上均匀涂抹上面蜡，待干燥后，再将抛光蜡均匀地涂在地面表层，待其干燥。地面落蜡完成后，用抛光机配合百

洁垫，慢速地来回抛光，直至地面无蜡印，留有一层薄薄的新蜡且光亮、清洁为止。用推尘将磨散的蜡屑和灰尘推除干净。

工作结束后，将工具带回工作间彻底冲洗，将垫子晾干备用，用干净的干抹布将抛光机表面及底座擦拭干净。

（2）木地板地面清洁。

准备扫帚、拖把、抹布、中性清洁剂、吸尘器、杀菌剂、地板蜡等清洁用品、工具。

用扫帚清扫地面，用干拖把由室内往门口方向推拖，以拖除地面上的灰尘。如果是角落或地板缝隙等不易清理的地方，可以用旧牙刷蘸取地板清洁剂轻轻刷洗顽固污垢，也可以将地板清洁剂倒在抹布上擦拭。木质地板切忌用湿拖把直接擦拭，应使用木质地板专用清洁剂清洁，让地板保持原有的温润质感，防止木板出现变形、松脱或干裂等现象。打蜡前，将需要打蜡区域内可移动的物品，如椅子、花盆等轻轻搬离该区域。地板清洁完毕后，用蜡拖浸蜡液均匀地涂在地面上，纵横各一次。换一把干蜡拖，浸取面蜡液均匀地涂在地板上；待面蜡干燥后，操作抛光机配合百洁垫，慢速地来回抛光，直至地面留有一层薄薄的新蜡且光亮、清洁。木地板清洁干净之后，可以在地板表面喷上少许杀菌剂，再用干拖把将地板擦拭干净。

工作结束之后，检查一遍工作质量，确认合格后，将原搬离的物品轻轻搬回原处，收拾好清洁用品、工具。回到工作间，将拖把清洗干净，将清洁工具擦拭干净后放回原处。

2. 电梯清洁服务

（1）准备工作。

准备清洁电梯所需的工具，包括抹布、高处除尘扫、清洁剂、玻璃清洁剂、不锈钢亮洁剂、家具保养喷蜡、吸尘器、“暂停使用”提示牌。抹布按照颜色分开使用，清洁工具应规范地放在工作车上或工作提篮内。

领取电梯控制钥匙或联系工程部门，将电梯停在指定楼层，把电梯控制开关拨至“关”。电梯清洁尽可能地安排在夜间，以免对酒店正常运营造成不便。在电梯口放置“暂停使用”提示牌，提醒他人正在进行清洁工作。

（2）清洁内外板壁。

用高处除尘扫清洁轿厢底部、照明灯具等处的浮尘。用干净的抹布擦拭电梯门、电梯四壁、扶手、电梯内外按钮、通话设备、显示屏，可将清洁剂喷在抹布上进行清洁，再用干抹布擦拭干净。对于不锈钢电梯表面，可以将不锈钢亮洁剂喷在干抹布上，顺着金属纹路进行清洁抛光。若碰到顽固污渍，可以将稀释的清洁剂喷在抹布上，用力擦拭将顽固污渍去除。将玻璃清洁剂喷洒在玻璃表面，用干抹布擦拭干净。受污面积较大则采用玻璃毛套和玻璃刮清洁。对于用木制品装饰的电梯，用干净的干抹布清洁表面后再上保养蜡。

（3）清除灰尘、污垢。

用大小合适的板刷或废弃的牙刷清洁电梯门槽内的污垢；将清洁剂喷在抹布上，擦净残留在门槽表面的灰尘和污垢，再用干抹布把门槽擦干。用吸尘器吸净落在地板上的灰尘、污垢。

（4）清洁地板。

用拖把擦拭轿厢地板，反复擦拭多次，直至地板上的污迹彻底清除。定期修补地板上蜡面，当蜡面损坏严重时，应及时打蜡、抛光，保持地板清洁、光亮。

（5）清洁完毕后的操作。

检查工作质量，确认合格后，将清洁工具放入工作车，退出电梯轿厢；把控制按钮恢复原位，关上控制箱，恢复电梯正常运行。

3. 地毯清洁服务

（1）清洗化纤地毯。

采用水抽洗法，保洁员需准备好扫帚、吸尘器、地毯刷、清洁剂、吸水机、地毯清洗机、吹干机。检查吸尘器、吸水机、地毯清洗机、吹干机是否均能正常使用。

用扫帚清扫纸屑、颗粒状杂物等大块垃圾，用刀刮除地毯上的口香糖、不干胶等黏性杂物，再用吸尘器吸出积累在地毯上的灰尘；将稀释好的清洁剂装入地毯清洗机水箱，接通清洗机电源，启动喷雾器，由里向外拉动清洗机至地毯边缘处；关闭喷雾器，推动清洗机回到原点，按下清洗按钮，倒退行走拖动清洗机抽洗地毯；

按照顺序依次进行抽洗，每处最少经过两次抽洗；抽洗完毕，用吸水机吸干地毯上残留的水分，然后用地毯刷梳理地毯毛，使之蓬松；使用吹干机或打开窗户通风，使地毯尽快完全干透。

（2）清洗纯毛地毯。

采用干泡清洗法，保洁员应准备好扫帚、带地毯刷和打泡器的单盘擦地机、地毯梳、吸尘器、干泡清洁剂等工具，检查擦地机、吸尘器、吹干机能否正常使用。

用扫帚清除大块垃圾，用刀刮除地毯上的口香糖、不干胶等黏性杂物，再用吸尘器吸去地毯上的灰尘；按比例将地毯干泡清洁剂倒入擦地机的打泡箱内，接通擦地机电源，打开打泡箱开关，倒退着拖动擦地机，将泡沫均匀地洒在地毯上；控制好擦地机的方向，由里向外保持均匀速度在地毯上来回清洗2～3次，每行之间相互重叠10厘米。清洗完毕，用地毯梳刷洗地毯边角，清除地毯上残留的泡沫，再用吹干机吹干地毯；检查工作质量，确认地毯清洁后无污渍、无斑点。

（3）地毯特殊污渍处理方法。

食用油渍：用汽油或氯化碳等挥发性溶剂清除，残余部分须用酒精清洗。

酱油渍：新渍先用冷水刷过，再用洗涤剂清洗，即可除去；陈年污渍可用温水加入洗涤剂和氨水刷洗，然后用清水洗净。

鞋油渍：用汽油、酒精擦除，再用肥皂洗净。

尿渍：新的污渍可用温水或10%的氨水液洗刷去除；陈年污渍可先用洗涤剂洗涤，再用氨水洗净。纯毛地毯要用柠檬酸洗涤。

果汁渍：先用5%的氨水液清洗，再用中性洗涤剂洗一遍。但氨水对纯毛地毯纤维有损伤作用，故应减少使用，一般可用柠檬酸或肥皂清洗，用酒精也可。

酒渍：新的污渍用水清洗即可；陈年污渍需用氨水加硼砂的水溶液才能清除。如果是毛丝材料的地毯，可用草酸清洗涤。

咖啡渍、茶渍：可用氨水洗除。丝、毛地毯可用中性洗涤剂浸10～20分钟后洗除，或用10%的甘油液清洗。

呕吐渍：用汽油擦拭后，再用5%的氨水擦拭，最后用温水洗净。还可以用10%氨水将呕吐渍沾湿，再用加有酒精的肥皂液擦拭，最后用中性洗涤剂清洗干净。

4. 墙面清洁服务

（1）准备工作。

准备好拖把、抹布、掸子、橡皮、清洁剂、细砂布、铲刀、套杆、滚刷、刮水器、养护蜡、水桶、吸尘器等清洁用品和工具；检查清洁剂、养护蜡的性能与品质，确认吸尘器能正常使用。

（2）乳胶漆墙面的清洁。

作业时，注意戴好帽子、口罩和护目镜，扎紧工作服领口和袖口。

关闭要清洁之处的门窗，用鸡毛掸子或干净的扫帚轻轻拂去墙面及顶部的灰尘；用干毛巾清擦墙面污迹，擦不掉的污迹用细砂布轻轻擦掉，注意不能用沾有脏物或带颜色的抹布、毛巾抹擦，以防污染墙体表面的乳胶漆；用铲刀铲除墙面上粘附的泥沙、痰迹，注意使用铲刀作业时力度要轻，以免刮伤墙面；扫干净地面灰尘，再用拖把拖干净地面，之后打开门窗通风透气。

检查工作质量，确认墙面无污渍、无水迹、无积灰、无脱落。不达标之处，应重新清洁；发现问题，应及时上报。

（3）大理石墙面的清洁。

备好两桶清水，往其中一桶清水中倒入适量的中性清洁剂；在套杆上加装夹头，在夹头上夹上抹布，从上往下，依次擦除墙面上的积尘；用铲刀轻轻挂掉墙面上的污垢、脏渍；将滚刷装在套杆上，浸入混有中性清洁剂的水中，拿起后沿着墙面从上往下来回擦拭，反复操作多次，直至墙面彻底干净；大理石与大理石之间的缝隙可用小刷子刷洗；将刮水器加装在套杆上，上下来回刮除墙面上的水分；用拖把拖干地面。

（4）木质墙面的清洁。

用掸子掸净墙面上的灰尘；将夹头加装在套杆上，将干净的抹布浸入清水中，取出拧干后夹在夹头上，操作套杆上下来回擦拭墙面；对于较为顽固的污渍，可将抹布浸入稀释好的清洁剂中，取出拧干后夹在夹头上，反复擦拭，直至污渍彻底清除；墙面清洁完毕后，将养护蜡涂在抹布上，轻微用力涂在墙面上，再用另一条干净的清洁布用力擦拭，以达到抛光效果。

（5）贴墙纸墙面的清洁。

用掸子掸除墙面上的灰尘；将专用的吸头加装在吸尘器上，接通吸尘器电源，上下来回对墙面进行全面吸尘。对耐水性墙面可用抹布擦洗，洗后，用干毛巾吸干即可；对不耐水墙面可用橡皮擦等擦拭，或用抹布蘸取少许清洁剂拧干后轻轻擦拭。

（6）玻璃墙面的清洁。

备好两桶清水，往其中一桶清水中倒入适量的清洁剂；用铲刀铲除墙面上的污迹、黏附物，注意防止铲刀刮花玻璃；将抹布浸入清水中，取出稍微拧干后夹在夹头上，操作套杆上下来回擦拭墙面，反复擦拭多次，直至墙面上的灰尘被彻底清除；取下夹头上的抹布，将另一块干抹布浸入混有清洁剂的水中，取出稍微拧干后夹在夹头上，手握套杆用适当的力量在墙面从上往下垂直擦抹，直至墙面彻底干净；换下夹头，将刮水器加装在套杆上，从上到下刮除墙面上的水分；用拖把拖净地面上的污水。

5. 沙发清洁服务

（1）准备工作。

准备好清洁用品和工具，包括蒸汽桑拿机、高温清洗机、喷雾器、吸尘器、吸水

机、消毒剂、除污药剂、泡沫清洗剂、防污喷剂等；确认蒸汽桑拿机、高温清洗机、吸尘器、吸水机等清洁工具能正常使用。

（2）布艺沙发的清洁。

采用抽洗法，将专用吸头加装在吸尘器上，对沙发进行全面吸尘；将稀释好的清洁剂装入喷雾器，往沙发上喷洒，保证每个部分都要喷到；待清洁剂作用10～15分钟后，沙发上的污渍脱离纤维；交替使用蒸汽桑拿机、高温清洗机，彻底将沙发抽洗干净；用吸水机吸净沙发上残留的水分，待沙发完全干透即可。也可以使用吹干机，让沙发尽快干透。

清洁完毕，检查工作质量，并用拖把拖净地面。

（3）真皮沙发的清洁。

采用干泡清洗法，将专用吸头加装在吸尘器上，对沙发进行全面吸尘；若沙发上有油渍、污渍，可将清洁剂喷在抹布上，用抹布把油渍、污渍擦拭干净；将稀释好的泡沫除渍剂注入蒸汽桑拿机的打泡箱，用布包上沙发刷后，手刷沙发边缘、角落和机器推不到的地方；接通蒸汽桑拿机的电源，开启开关，操作机器以干泡刷洗沙发，反复刷洗多次，直至沙发被彻底刷洗干净；使用高温清洗机对沙发进行消毒杀菌，再使用吸水机吸净沙发上的水分，使沙发完全干透；将防污剂喷洒在沙发上，使沙发表面形成防水薄膜，从而起到防水防尘的作用。

清洁完毕，检查工作质量，并用拖把拖净地面。

6. 地板起蜡、打蜡服务

（1）准备工作。

保洁员需要准备起蜡、打蜡所使用的用品和工具，包括扫帚、拖把、水桶、起蜡水、底蜡、面蜡、起蜡垫、擦地机、吸水机、抛光机等；检查擦地机、吸水机、抛光机等工具能否正常使用。

（2）地板起蜡。

用扫帚将地板清扫干净，再用拖把将地板上的污渍拖干净；将起蜡水混入50℃的热水中，然后淋洒在地板表面作用15分钟左右；用擦地机配起蜡垫，擦洗整个地板起蜡，机器触不到之处，应用清洁抹布进行擦洗起蜡。用吸水机吸干后，再用中性全能清洁剂配水注入擦地机水箱，操作擦地机刷洗地板；吸干或风干后，用扫帚、拖把将蜡屑全部清除。

（3）地板打蜡。

用中性全能清洁剂以1∶30的比例配水注入洗地机刷洗地板，将地板上的油渍、污渍去除；用吸水机将污水吸干，待地板风干。将地板蜡水倒入榨水车内，蜡拖沾蜡水并榨去多余的蜡水。拖蜡时，注意向一个方向拖，把蜡均匀涂于地面，不要漏拖。拖完第一层蜡，待30～50分钟，蜡干了，方可拖第二层蜡，步骤同上。地板蜡第一次打完蜡无须抛光，打2～3次后即可用百洁垫配洗地机抛光。如果反复抛光而地板不亮，说明地板无蜡，需重新打蜡。

（4）日常保养。

用喷壶将静电吸尘剂原液喷洒在尘推底部，待风干后推尘。

蜡表面有污渍时，可用中性全能清洁剂配水以1∶10的比例拖地面，但不可用清水拖蜡表面。蜡面有灰尘及污渍时，可使用抛光机再次抛光。

7. 公共卫生间清洁服务

（1）准备工作。

领取所需的清洁用品、工具、客用品，主要包括水桶、抹布、马桶刷、百洁布、胶手套、刀片、香精球、清洁剂（已兑好）、告示牌、清洁玻璃工具，以及洗手液、擦手纸、卷纸、垃圾袋等。

进入卫生间前，应询问里面是否有人，待确认无人后再进入；若有人在里面，则应等顾客离开后方可进入，并在入口处摆放“正在清扫”告示牌。

（2）清洁马桶和便池。

放水冲洗马桶和便池，加入清洁剂，等待片刻；用马桶刷刷洗马桶及便池，直至污渍彻底清理干净；用经消毒剂浸泡的抹布擦拭马桶座圈、外壁、水箱及底座，再洗净、抹净；将香精球放入便池内，以消除异味。

（3）清洁镜面及台面。

用百洁布蘸取清洁剂在镜面上自上而下擦拭，用玻璃刮将玻璃上的水刮干净，使之光亮无水迹；用百洁布蘸取清洁剂清除洗手盆及大理石台面上的污渍，放水将洗手盆冲洗干净，再用玻璃刮将台面上的水渍刮干净；用抹布蘸取抛光清洁剂擦抹水龙头等五金镀铬物件，使之干净、光亮；用干抹布将各处擦拭干净，确保物体表面光亮无尘、无水迹、无污渍。

（4）清洁门窗及墙壁。

揩拭卫生间内门窗、窗台、百叶门、墙面、烘手器等，必要时用刷子、百洁布、刮刀等去除门窗墙壁上的顽固污渍；用百洁布蘸取清洁剂，由上至下擦拭瓷砖，再用抹布擦拭干净。

（5）补充客用品。

按补充标准将卫生间内的客用品补充齐全；将洗手液、擦手纸、卷纸、烟灰缸等客用品摆放在对应的位置；喷洒适量空气清新剂，保持室内空气清新、无异味。

（6）清空并清洁垃圾桶。

清理烟灰缸和垃圾桶，将垃圾倒入垃圾袋内集中运走，将烟灰缸清洗干净；用微湿的抹布擦拭不锈钢垃圾桶的桶内、桶外，再用干净的抹布蘸取少许防锈液擦拭桶体至光亮无水渍，塑料垃圾筒可用百洁布蘸清水在水池中清洗，再用干抹布擦干水渍，并套上垃圾袋放回原处。

（7）清扫地面。

用扫帚清扫卫生间地面上的垃圾并倒入垃圾桶内；往地上喷洒适量的清洁剂，用拖把从里往外拖干净，保证地面光亮、无垃圾、无污渍。

（8）工作结束。

检查工作质量，巡视卫生间四周，确保其整洁与干净。收拾好清洁用品、工具，退出卫生间，撤去“正在清扫”告示牌，放置“地板未干”告示牌。

（9）日常检查。

若发现设施不齐、异常或损毁，应及时汇报；若发现顾客遗留物品，应立即汇报并上交；若发现可疑人物，立即报告上级主管或大堂副理、保安人员，以便及时查清情况。

8. 大堂清洁服务

（1）地面清洁。

白天用扫帚清扫大堂地面上的垃圾和尘土，再用拖把将地面拖净。顾客进出频繁和容易脏的区域重点拖，并随时维护地面清洁；遇下雪或雨天，在大堂进出口放置踏垫，以及“小心路滑”告示牌。

为避免影响酒店正常运营，应在夜间对大堂地面进行彻底清扫和磨光，并定期上蜡。操作时，应有示意牌或围栏绳。

（2）门庭清洁。

在规定时间，用抹布和不锈钢油轻抹大堂内各种不锈钢制品，包括门柱、镶字、宣传栏、电梯厅门及轿厢，保证各处没有灰尘、污迹。

客流量较少的时候，用拧干后的湿毛巾擦抹门庭口标牌、信报箱、墙面、门窗、消防栓柜等公共设施。

夜间应清洗酒店门口、庭院。先用湿拖把拖两遍台阶，再用拧干后的干净湿拖把拖一遍。

（3）大堂扶梯、电梯清洁。

对于楼梯式电梯，应用抹布和清洁剂擦亮揩净扶梯扶手、挡杆和玻璃挡面。

对于轿厢式电梯，用抹布和清洁剂揩擦梯门、轿厢四壁、梯内镜面、天花板、灯泡，并定期用防锈油擦拭电梯门、轿厢内部四壁。

（4）大堂家具清洁。

白天循环擦拭家具、标牌、栏杆、台灯，保持大堂家具干净卫生；清倒并擦净烟灰桶，勤换客用烟缸，发现烟头要立即清洁；茶几、地面有纸屑等杂物，及时捡起擦净。夜间对大堂内所有台、桌、凳、椅、茶几等家具及烟具、灯具、标牌和示意牌、栏杆、立式烟筒、烟缸、台灯、服务台等进行彻底清洁。

9. 楼道清洁服务

（1）清扫楼道、栏杆。

准备好清洁桶、清洁剂、抹布、垃圾铲、畚箕、扫帚、拖把、垃圾袋等清洁用品、工具。

从底层至顶层，自下而上地清扫楼道梯级，将果皮、烟头、纸屑收集于垃圾中，然后倒入垃圾车；用水桶装清水，洗净拖把并拧干，用拖把从顶层往下逐级拖抹梯级，拖抹时及时清洗拖把；备抹布一块，装一桶清水，自下而上擦抹楼梯扶手及栏杆，擦抹时及时清洗抹布数次。

（2）清洁消防栓、墙面。

清洁消防栓。备扫把一把，抹布两块，清水一桶。先用扫把打扫消防管上的灰尘和蜘蛛网，然后浸湿一块抹布，擦抹消防栓及玻璃，再用干抹布擦抹玻璃一次，按上述程序逐个清洁。

清洁墙面、宣传板、开关。准备干净的长柄扫把、抹布，装一桶清水。先用扫把打扫墙上的蜘蛛网，若发现墙面有污渍，可以用抹布轻轻擦拭干净；抹湿残纸，撕下宣传板上过期的资料和通知，用湿抹布擦抹干净。将抹布清洗干净，尽量拧干水分，擦抹各楼道灯开关板。

用干抹布擦抹楼道标志牌子以及配电箱、电表箱上的灰尘，有污迹的地方用清洁剂清洗。擦抹配电箱时，禁用湿毛巾，且不得将配电箱门打开，以防触电。

清洁楼道内玻璃窗。将干抹布浸入清水中，取出稍拧干后，上下擦拭玻璃，反复

操作多次，以清洗玻璃上的灰尘；使用玻璃刮去除玻璃上的水，用拖把拖净地面上的污迹。

（3）收倒垃圾。

垃圾日产日清，每日收集两次垃圾，垃圾应分类投放。垃圾清倒完毕需将垃圾桶周边整理干净。把垃圾全部集中在垃圾收集点，并协助清运人员装运垃圾。

（4）工作结束。

检查工作质量，确认楼道内无烟头、果皮、纸屑、积尘、污迹等，发现不文明、破坏环境卫生的行为，保洁员应及时劝阻。

清洁工作结束后，应将清洁工具清洗干净并统一放回指定地点；清洁工具若有丢失或非人为损坏，应及时报告主管申领和补充。

（三）岗位考核方案

达标业绩：在清洁公共区域的卫生方面，要坚持做到卫生无死角，卫生检查合格率达到规定百分比，占考核比重的10%。在清扫公共区域各通道方面，要做到保证通道畅通，不出现堆放物品的情况，占考核比重的10%。在定期为公共区域内设施设备作保养方面，根据设施设备的正常使用率进行考核，占考核比重的10%。在补充公共客用卫生间用品方面，要做到及时补缺用品，根据公共客用卫生间用品补充及时率的百分比进行考核，占考核比重的10%。

顾客评价：在礼貌为顾客服务方面，如果因为服务不当而导致顾客的有效投诉率超过规定次数，则视为考核不合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十一、花房管理员

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验；

个人能力：吃苦耐劳，有较强的抗压能力，具备团队精神与服务意识；

专业知识：学历不限，精通各类绿色植物的栽培、养护、修剪、病虫害防治等专业知识，熟练掌握各类插花的制作。

（一）岗位职责内容综述

在绿化领班的领导下，积极参与酒店的绿化、美化和规划工作，具体负责酒店内花草树木、盆景的栽培、修剪和保养，制订鲜花的采购计划。负责酒店各种插花的设计、制作，保证按时、按需供应，做好酒店内外的环境卫生和园林绿地养护工作。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

在绿化领班的指导下，负责酒店的绿化管理工作，根据酒店各区域的不同条件，选择适宜的花草树木。做好酒店内花坛花草树木的栽培与管理，按花形花色和花期组成各种图案。

拟订年度种植绿化计划，负责酒店花圃的建设和管理，保证花圃内有一定数量的

盆景，以满足大堂、客房、餐厅等各部门的摆放需要。做好酒店内树木、草坪的栽种、松土、防旱、排涝、除草、施肥、治虫等管理工作。

负责肥料、农药、种子、苗木的采购。负责绿化所需的工具、花盆、农药、化肥等物品的保管，严防流失。负责所用机械、工具的保管和维修。

协助绿化领班做好新员工的上岗培训，传授园林知识，指导栽培、种植技术。

遵守酒店规章制度，完成上级领导交办的其他任务。

2. 室内植物布置与养护

对花草树木适时浇水，满足其生长需要，不要过旱或过涝；适时、适量、准确施肥，以满足花草树木正常生长发育需要。

根据培养花木的生长特性浇水、松土、剪叶、除虫等，使花木生长量适当，构成丰富的植物景观。

负责酒店重大活动期间的鲜花、绿色植物的设计及装饰布置工作，根据用花情况和具体客情填写鲜花使用单，确保酒店各种会议、迎宾的鲜花数量和搭配；做好酒店各处花木、盆景的更换、清洁工作，使之美观大方。

3. 室外园林绿地养护与环境卫生

负责酒店草坪的修剪、管护和必要的补植工作，修剪路旁的树木，给草坪浇水及拔除草坪的杂草。

保持绿化带内外环境清洁，发现有残次、枯萎及人为损坏的花木要及时更换、补充，保证不留杂物，无枯枝、枯叶、死苗。保持花木生长茂盛，盆栽花木分类管理，摆放错落有序，便于顾客观赏。

巡视绿化地，劝阻践踏草地、倾倒垃圾等行为。定期喷洒杀虫药，捕捉老鼠、蟑螂与白蚁等，确保各类花草树木健康生长。

（三）岗位考核方案

达标业绩：在室内绿植花卉的保洁养护、绿植花卉保洁工作方面完成率达到规定的百分比，占考核比重的20%。在花卉摆放更换计划方面，根据更换及时率进行考核，占考核比重的10%。在园林绿地养护工作方面根据养护的及时率高低进行考核，占考核比重的10%。

顾客评价：如果因绿化因素导致顾客有效投诉率超过规定次数，则视为考核不合格，占考核比重的20%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十二、客衣收发员

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验；

个人能力：热爱本职工作，工作耐心细致，敬业乐业；

专业知识：学历不限，熟悉客衣收发流程，具有识别一般织品布料性质、洗涤、清洁剂和客用品用途等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

在布草房领班的督导下负责酒店客衣、外来客衣的接收、清点、计价、整理、检查、打号、包装、发送工作。收集客衣时，应仔细检查并清楚地做好编号、标志，详细填写客衣送洗单。逐一核对、整理衣服，及时将洗好的衣服送回客房。准确无误地计算客衣洗涤费用，并送至账台入账，统计好当天当月客衣洗涤费用。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

负责本店客衣、外来客衣的接收、整理、发送工作。

每日到各楼层工作间收取、登记顾客交付洗涤的衣物。按照服务规范和工作程序，分别清点干、湿洗衣物。

检查衣袋内有无遗留物品，如果有，应登记并如实上交，以归还顾客。检查衣物有无破损，在客衣的明显处打号，确保同一份客衣号码一致。

认真履行发放手续，仔细核对每份客衣的件数、编号，无误后方可包装，并按楼层号排列登记后方可发送。做到信息不错，计价清楚。妥善处理顾客的特殊要求。

按规定着装进入楼层，遇顾客要主动问好，处理投诉要妥善、仔细。送客衣时，遇客房门上挂有“请勿打扰”牌，应将客衣送客房中心存放，并在发送本上签收。

2. 客衣收取服务

（1）到工作间收取客衣。

查看交接班记录，按时到楼层工作间收取、登记顾客要求洗涤的衣物。与客房服务员一起核对客衣送洗单，检查洗衣单上顾客的房间号、姓名以及洗衣件数、时间、要求等；洗衣单上应有顾客的签名，如果没有，请服务员补填并在洗衣单上签字。确认无误后，将洗衣单放入洗衣袋，收紧袋口，并请客房服务员在客衣登记表上签字。

（2）到客房收取衣物。

到客房收集衣物时，应核对记录的房号，然后礼貌地敲门或轻按门铃，并以合适的音量自报身份，告知顾客来意。顾客打开房门，应礼貌地问候顾客，检查洗衣袋内是否有洗衣单。洗衣单上应详细填写顾客的姓名、房间号以及衣服的材质、件数等信息。与顾客当面清点衣物，检查是否有破损、掉色、染色等情况，确认无误后，请顾客在洗衣单上签字。

如果接到顾客加急洗衣要求，客衣收发员应尽快赶到顾客房间收取客衣，并核对洗衣单上的内容是否符合要求。发现洗衣单上的要求与洗涤标准不相符时，客衣收发员应向顾客解释清楚，并立即报告领班或主管。

（3）送客衣到洗衣房。

按洗涤规定及衣物上的标签对衣物进行分类并打号，干洗、湿洗、熨烫分开，深、浅色分开。如不能分清，应请示领班，不能随意判断。然后，按客衣类型和洗涤要求分发到各洗涤岗位进行洗涤、熨烫。

3. 客衣检查服务

（1）上衣类客衣检查。

客衣收发员应严格按照酒店客衣检查服务标准对收发的客衣进行检查。检查衣兜是否有顾客遗留的财物，若发现钱款或贵重物品，应立即向领班或主管汇报，并尽快将遗留物品交还给顾客；小件物品，包括有记录的纸条，也应按有关规定登记，之后随衣服一起送还给顾客。检查衣领正面是否有破损，商标是否脱落；检查垫肩是否完

整；检查衣袖袖口内侧是否磨损，衣身是否有破损、褪色、缺口，饰物是否齐全；检查拉链是否损坏，衣服的染色是否牢固。

（2）丝绸类客衣检查。

检查衣身是否有破损、虫蛀等现象；对着灯光仔细检查丝绸衣服是否出现并丝情况；检查是否有严重污迹，由于丝绸染色为酸性，如去除污渍会造成褪色现象，因此，如有严重污迹，应立即请示领班或主管，采取适当的清洗措施。

（3）下身类客衣检查。

检查裤腰上商标是否脱落，内衬材质是否受损；裤裆是否有破损、污迹，拉链是否能正常拉回；裤脚边是否有破损污迹；裤身是否有磨损、褪色、染色或严重污迹，尤其注意男装后口袋处。

（4）特殊处理。

在检查过程中，若发现客衣有破损之处，应请顾客填写“客衣洗涤授权书”，然后再送至洗衣房洗涤；对有可能会发生不良洗涤后果的，客衣收发员应明确告知顾客，获得顾客同意并填写“客衣洗涤授权书”后再洗。

4. 客衣打号服务

（1）准备工作。

打号前，检查打号机压缩空气是否正常，打号带是否充足。接通打号机电源，注意电源指示灯是否为红色，待红色指示灯转为绿色，调整好当日使用号码，即可操作打号机为客衣打号。

（2）客衣打号。

从洗衣袋中取出洗衣单和待洗客衣，查看洗衣单上所注明客衣的颜色、件数、编号等内容，每次打开一份客衣，以防弄混。

识别衣服面料，判断客衣是否可承受打号热度，若是氯纶、丙纶、胶布、合成革、真皮、裘皮、含有漆画部位、丝绸、绒等及特薄面料，则应改用打号标签打号。

根据洗衣单上的编号在打号机上拨号，把水洗、干洗、熨烫的代号以及工号一同拨上，随后即可操作打号机打号。

同类别的衣物，识别号码要打在相同的部位上，如衬衫打在商标一侧，T恤衫、背心打在底边内侧，西裤打在兜处，内裤打在裤腰边里面，袜子打在脚心处，毛织物和粗织物按纹路打，以免留有印迹。

按颜色的深浅，分别将打好号的小件衣物装入不同的网袋；需要上浆的衣物打号后单独装入洗衣袋。

（3）打号结束。

打号结束后，及时将打号带退出，关闭开关切断电源。待机器冷却后，用高压喷漆枪清除打号机里的杂物，擦拭打号机上的灰尘，清洁完毕，罩上防尘罩子。使用机器时应注意，将衣物集中打号，避免长时间通电使用，定期用清洁剂清洁加温板，做好机器保养工作。

按洗涤时间和衣物多少，将打上号的衣物分批次送至洗衣间洗涤。

5. 客衣送回服务

（1）整理客衣。

对于洗涤好的衣物，应准确地计算客衣洗涤费用，并及时将填写好的账单送至账

台入账。将客衣按各楼层顺序进行整理，需要挂放的客衣应整齐地挂在送衣车架上，并把有关客衣类型、件数等信息登记清楚。

（2）送回客衣。

到达楼层后，客衣收发员应请客房服务员迅速清点客衣，核查客衣件数、房号是否与客衣登记表上相符；确认无误后，按房号顺序，依次将客衣送到相应的房间。

按门铃或礼貌地敲门，并自报身份，顾客打开房门后，主动向其问候，双手将洗好的衣物交给顾客，或按照顾客的要求将衣物挂在衣柜中。顾客表示满意后，礼貌地与顾客道别，退出房间，轻关房门；若顾客表示不满意，则应立即向领班或主管汇报。

若房门上挂有“请勿打扰”牌，应把洗衣服务卡从门底缝塞入房内，并在送衣记录上注明，等顾客电话通知后再送。

贵宾衣物或加急快洗衣物，应在规定时间完成洗涤后立即送回。

（三）岗位考核方案

达标业绩：在按时收取客衣方面，根据收取客衣的及时率进行考核，做到让顾客百分百满意，占考核比重的10%。在清点顾客衣物方面，顾客衣物如果与“洗衣单”不相符的几率过大，则在考核时应视情况减分，占考核比重的10%。在按客衣颜色、质地等因素为客衣打号方面，根据打号出错率的百分比进行考核，占考核比重的10%。

顾客评价：如果发现顾客衣物有破损情况，应及时上报领班，如果因为衣物破损、染色情况未发现而导致顾客投诉情况发生，在考核时应视情况减分，占考核比重的15%。在按照洗衣单为顾客包装衣物方面，根据衣物包装的准确率和顾客的满意度进行考核，占考核比重的15%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十三、布草收发员

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验；

个人能力：责任心强，能吃苦耐劳，具有较强的执行力和沟通能力；

专业知识：学历不限，熟悉酒店各岗点布草使用情况和发放程序，具有一定的统计知识，熟悉布草的盘点流程。

（一）岗位职责内容综述

服从布草房领班的工作安排，做好布草的质量检查、收发、贮存和保管工作。负责与各部门服务员进行布草点算和交接，并做好相关记录。及时将脏布草收集到布草房，并将干净布草送到各部门服务区。负责与洗衣房交接脏布草及干净布草，对干净布草进行验收，不合格的布草要求其返洗。做好所保管的各类布草分类、清点和计数登记工作，确保手续完备，统计准确无误。

（二）职能描述

1. 布草收发服务

按时接收脏布草，将收集的脏布草送至洗衣房洗涤，并按规定填写有关表格。

检查清洗干净的布草，核对数量和质量，将布草和工服分别摆放整齐。

根据各部门的需要，及时将布草和工服分发到相关部门，并请负责人签字。

认真执行布草收发工作规程，做好各种登记，核对件数、品种，发现布草收发过程中数量不对的情况，应立即向主管报告。

2. 布草管理

认真做好每日布草清点工作，确保账目清楚，手续完备，账物相符。定期编制布草存货报告，并交给上级主管审阅。

登记、统计各类布草，发现破损、污染的布草，按有关规定处理；鉴定报废布草，及时报损补仓。

物品保管符合安全规定，工服、布草码放整齐；打扫布草房的卫生，保持布草房台架整齐、环境卫生；做好防水、防潮、防盗工作，保证布草房的安全。

（三）岗位考核方案

达标业绩：接到通知后，应迅速收取、分发布草及工服，根据布草及工服收发及时率的百分比进行考核，占考核比重的10%。负责分检布草及工服，根据分类出错率进行考核。检查布草的洗、烫质量，根据有问题却未能发现的次数进行考核，次数过多者则视为考核不合格，占考核比重的10%。负责按顺序包装洗净、熨烫好的布草和工服，根据布草和工服的包装合格率所达到的百分比进行考核，占考核比重的10%。

顾客评价：如果发生上楼收布草未与顾客打招呼或者同顾客吵架等情况造成顾客投诉，则考核时直接视为考核不合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十四、干洗工

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验；

个人能力：吃苦耐劳，重视团队合作，工作认真、负责；

专业知识：熟练掌握纺织物的性能和鉴别技术，能识别各种洗涤标志和英文洗涤说明，熟悉干洗机的工作原理和操作方法，了解干洗油剂与各种去污剂的性能。

（一）岗位职责内容综述

在洗衣房领班的督导下，负责保质保量地洗涤、熨烫需干洗的衣物和布草。按规定的工作程序与标准，做好干洗前的检查分类、洗前去污、干洗及干洗后补洗等各项工作。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

上班时，仔细检查干洗设备，按操作规程开启试运行；工作结束后，按操作规程关闭设备。机器运转中出现故障，应立即向领班或主管汇报。

检查衣物是否适宜干洗，是否有褪色、破损、特殊顽渍及遗留物品，得到领班认可后，将衣物按颜色和类型分类干洗。

经常擦拭保养干洗机，去渍后打扫卫生，保持工作区域环境清洁。

认真填写工作记录表，按时将工作记录本上交给领班检查。

完成上级交办的其他工作。

2. 干洗服务

（1）检查干洗机。

检查干洗机清洁度及油量。干洗机内应保持洁净无杂物，以免污染、损坏衣物。干洗机一般分三个储油箱，一个蒸馏箱，一般要求储油箱中油的储量为半缸以上。检查冷却系统是否正常，若干洗油循环系统有水应彻底排除。检查蒸汽、温度、气压是否正常，各开关、表盘是否正常。检查纽扣收集器、毛绒收集器，清理过滤缸。按干洗机的操作规程开启并试验设备。

（2）检查衣物。

检查衣物是否适合干洗，洗涤标志是否正确，若有问题，应及时向领班反映，确认后，再干洗；对于不宜机洗的衣物应作手洗处理。检查衣物有无破损、褪色、搭色，纽扣是否完整；对易损的饰物及纽扣应拆下，洗烫后再装回。检查衣物口袋内是否有污染性物质，如唇膏、圆珠笔等，同时，检查口袋内是否有钱物、票据等，确保安全洗涤。

对于罕见的衣物面料和有夹层衣物、带衬衣物，一定要先了解其耐水耐温性能。若无把握，应立即请示领班或主管后，再作处理。

（3）除尘去渍。

用吸尘器清除衣物上的灰尘，以降低干洗溶剂中的含尘量，提高洗净度。对于有重污迹的衣物，应先进行去污处理，保证衣物达到良好的洗涤效果。可以用小刷子刷洗，或者涂上少许酒精皂，然后用微湿毛巾反复擦拭。污渍去除后，应将擦拭处的水分晾干后再干洗，以防多余的水分进入干洗机内。

（4）衣物分类。

根据不同面料的纤维洗涤的不同要求，将一般化纤织物、毛料类、丝绸类衣物分别放在一起；根据衣物的颜色分类，将浅色衣物和深色衣物分开，以免浅色衣物被染色。根据机械力对厚薄织物的不同影响，按衣物薄厚程度不同分类。

（5）四氯乙烯干洗。

将洗涤溶剂从贮箱抽入转笼，在一定的洗涤剂、温度、时间、机械力作用下完成衣物的洗涤过程。

一浴干洗法。在洗涤前，先将衣物的领口、袖口、袋边等明显的污垢以及一些不溶性污渍用前处理剂做预处理，然后再洗涤。此方法只适合于一些含极轻污垢的衣物的干洗，不适合于污垢严重衣物的干洗。

二浴干洗法。先将衣物洗涤3～5分钟后进行简单脱液，再从液箱中将清洁溶剂泵至转笼内进行第二次洗涤。此方法可洗掉深层污垢，洗涤效果较理想。但对于去除水溶性污垢没有明显的效果。所以应对特别的污垢和水溶性污渍在洗前作预去污处理，以提高洗涤效果。

加料干洗法，即在进行第二次干洗时，加入干洗助剂。此方法在使用时应对溶剂中的含水量严格控制。这种洗涤方法可以去除大部分水溶性污垢、非溶性污垢及溶剂污垢，是比较全面的干洗方法。

完成洗涤脱液后，衣物在一定的温度、气流作用下烘干，也是将残留干洗液回收的过程。

注意衣物放进洗衣机前应称取重量，不能超负荷洗涤。

（6）石油溶剂干洗。

石油溶剂干洗工艺过程与四氯乙烯溶剂干洗过程基本相同，但由于所使用的机械设备及干洗溶剂的不同，其洗涤方法有所不同。

浸洗。不经过滤器循环，直接对衣物进行浸泡洗涤。

过滤器循环洗涤。经过滤器循环对衣物进行洗涤，同时净化干洗液。

淋洗。在洗涤时，不积放干洗液，使干洗液不停通过衣物，直至衣物洗净。

喷射洗涤。洗涤时，向被洗物喷射足够的干洗液，然后进行旋转洗涤。喷射洗涤时干洗液浓度很高，因此，喷射洗涤后要进行淋洗、擦洗，必要时还可以进行漂洗。

干洗机工作期间，应密切注意其各部分的工作状况，出现异常现象应立即停机。

（7）甩干脱臭。

脱液后，将衣服甩干，注意根据衣物面料确定不同的甩干时间，甩干时间不宜过长。

干洗完毕，关闭干洗机电源，打开机门，取出衣物。检查洗涤后的衣物是否有斑迹未洗净，如有需要，再进行洗涤。若污迹仍不能洗除，或者发现衣物被染色、褪色、破损、变形等现象，应立即向领班汇报。

干洗后，应及时将洗好的衣物用衣架挂起通风，使残留在衣物上的干洗剂尽快挥发掉，之后将衣物交给熨烫工进行整烫。

衣物烘干见“衣物烘干服务”，此处略。

（8）干洗机清洁、保养。

每机次衣物洗涤完毕取出后，应检查干洗机转笼是否有遗留的小件物品；取出脏的吸尘网袋，将网袋内的灰尘清理干净，并清洗、晾干；将纽扣分离器盖打开，取出金属篮，清理干净里面的杂物，再把金属篮放入箱体。清扫工作区域，用拖把将地面拖干净，并做好工作记录。

（三）岗位考核方案

达标业绩：做好衣物分类，根据衣物分类的出错率进行考核，占考核比重的15%。按规定程序进行客衣干洗，根据因洗涤不合格重洗率的百分比进行考核，占考核比重的15%。

顾客评价：如果因干洗不合格导致顾客有效投诉率超过规定次数，则视为考核不合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十五、水洗工

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验；

个人能力：踏实肯干，吃苦耐劳，具有较强的团队意识和服务精神；

专业知识：学历不限，熟悉洗衣机的工作原理、操作方法，掌握洗涤用品、化学用品的性能，具有识别一般织品布料性质和客用品等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

在洗衣房领班的督导下，负责客衣、工服以及酒店其他部门各类布草的洗涤工作，严格按照操作规程操作设备，确保客衣和布草的洗涤质量，尽最大努力满足顾客和酒店各部门的水洗要求。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

每天上班时，按操作规程开启洗衣机，检查洗衣机是否异常，发现问题应立即向领班或主管汇报。

严格按照洗涤标准，正确加放洗涤用料，确保洗涤物品的质量。

检查洗涤质量，如发现不合质量标准的布草和衣物，及时报告领班，再行处理。

洗涤结束后，检查是否遗留小件物品。及时关闭设备，切断水电气开关，填写工作记录。

经常擦拭、保养洗涤设备，保持环境卫生。

遵守酒店的各项规章制度和岗位工作规程，按时完成上级交办的其他工作。

2. 水洗服务

（1）检查洗衣机。

洗衣机内应保持洁净无杂物，以免污染、损坏衣物；检查洗衣机蒸汽、温度、气压以及按钮、开关是否正常，确保洗衣机正常运转，并符合洗涤工作要求。

（2）布草、衣物检查及分类。

布草洗涤严格按类别、颜色、污垢程度分类。床垫、窗帘、毛巾、床单、枕套等布草依种类、颜色分堆；挑出染有血渍、油秽、杂渍、特别潮湿的布草进行特别处理，之后再洗涤。检查衣袋内是否有遗留物，是否有破损、褪色、搭色、掉扣现象，遇有罕见面料、严重污渍、易掉色的衣物时，须请示领班后再操作。将衣物根据颜色、种类、厚薄以及干净程度分装在不同的洗衣机内。

（3）机洗。

按照布草、衣物的不同类型选择正确的洗涤剂，将符合洗涤条件的布草、衣物投入洗衣机内，注意物品的重量应与机器的容量相适。用力旋紧门盖，特别注意有无夹到洗涤物。门盖关紧，即可打开电源按钮。启动马达，关闭排水孔，导入清水，对洗涤物进行漂洗，以去除物品上的灰尘、轻度污渍；之后加入洗涤剂，作用一段时间以去除吸附在洗涤物上的大部分污垢，如仍留有顽固污渍，可视具体情况加入适量漂白剂进行漂白。

洗涤过程中，应准确掌握好水温、洗涤时间及气压。深色和杂色的衣服应在35℃以下的水温中洗涤10分钟左右；白色衣物则应在60℃以下的水温中洗涤，时间最好在10分钟以上。

洗涤结束后，关闭洗衣机电源，取出洗涤物，仔细检查洗涤质量，未达到洗涤标准的应重洗。如发现布草、工服、客衣有破损，应立即向领班或主管汇报，采取相应的处

理措施。

将洗涤后的布草、衣物折叠或挂在架子上。检查洗衣机内是否有小物件，若有则需及时取出，清洁工作区域，做好工作记录。

（4）手洗。

不同材质的布草、衣物应采取不同的洗涤方法，对于丝绸、丝袜等一些有特殊要求的布草、衣物，要用手洗。洗涤时，要根据特定的洗涤要求和衣物脏污程度来选择合适的洗涤剂，并掌握适当的水温。用适当的力量揉搓衣服，污渍洗除后，用清水冲洗干净。

（三）岗位考核方案

达标业绩：负责分类客衣，查看是否可水洗，根据由于洗涤方法错误造成顾客有效投诉率的百分比进行考核，占考核比重的15%。按照客衣水洗程序对客衣进行水洗，根据由于洗涤不合格的重洗率进行考核，占考核比重的15%。

顾客评价：如果因水洗不合格导致顾客有效投诉率超过规定次数，则视为考核不合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十六、烘干工

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验；

个人能力：具有较强的抗压能力，有良好的团队意识和服务精神；

专业知识：熟悉织品的种类和烘干标准，熟练掌握烘干操作程序及各种烘干设备的操作技术。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店的各项规章制度，在洗衣房领班的督导下，掌握各种面料的烘干时间及技巧，按照烘干机械操作规程作业，做好客衣、工服及布草的烘干工作。主动积极，认真完成上级领导分配的各项工作。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

每天上班时，严格按干衣机的操作规程开启设备；下班时，按操作规程关闭设备。

烘干进行前，应对布草、衣物进行称重，防止烘干机超负荷运转。严禁对含有易燃品的布草、衣物进行烘干。

根据布草的具体情况，调整烘干时间和冷却时间，掌握好布草烘干后的含水量。

随时注意设备运行情况，注意是否有异常，发现异常或险情，应立即关机并马上向领班汇报。

经常擦拭保养干衣机，每烘完一次毛巾，应对过滤器清洁一次，定期清洁热交换器进气滤网。搞好工作区域的卫生，随时保持整洁的环境。

烘干完毕，及时切断电源，做好工作记录。

完成领班、主管安排的其他工作。

2. 烘干服务

（1）开机前准备。

接通烘干机电源及蒸汽管道开关，严禁使用金属或湿手接通、拔下电源开关。蒸汽压力出现异常时，应立即关闭设备电源，并立即向领班或主管汇报。确认机器能够正常工作时，即可对布草、衣物进行烘干。

（2）布草、衣物分类。

根据布草、衣物的颜色深浅、厚薄、含水量多少进行分类，相同类别的一同放入烘干机内烘干，以便提高烘干效率，节约时间与成本。小件衣物可放入网袋，然后挂入烘干机内。按照“先衣物，后布草”的原则，将衣物、布草分别挂入烘干机，注意不要超过烘干机的额定容量。不能烘干的衣服（如丝麻类、有胶的T恤等）要自然晾干或用吹风机吹干。

（3）烘干。

选择适宜烘干的时间和温度。纯棉、牛仔服用高温烘干，时间控制在30分钟左右；化纤衬衫、T恤衫、背心等用中温烘干，烘干时间一般为10～15分钟。注意烘干温度不要过高，一般控制在70℃以下。烘干时间和温度设置好后，启动烘干机。烘干机运行时，应经常观察烘干情况，机器如有异声，应立即停机并报告主管。烘干结束后，打冷风10分钟，待机器完全停止后方可打开门盖。

（4）取出布草、衣物。

打开门盖，取出布草、衣物，检查是否有意外烘坏的布草、衣物，如有则应立即向领班或主管汇报。整理好烘干的衣物，装入干净的布草车，立即将需熨烫的衣物送去熨烫。

（三）岗位考核方案

达标业绩：负责检查设备，调整机器运行的速度和温度，根据机器非正常运行次数进行考核，占考核比重的10%。负责对客衣、布草和工服进行烘干工作，根据客衣被退回重新烘干率进行考核，占考核比重的10%。及时清洁烘干设备，做好维护保养，根据设备月故障率的多少进行考核，占考核比重的10%。

顾客评价：如果因烘干因素导致顾客有效投诉率超过规定次数，则视为考核不合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十七、熨烫工

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验；

个人能力：有责任心，有一定的操作及配合协调能力；

专业知识：学历不限，熟练掌握熨烫工艺流程和操作要求，有基本的设备维修保养等相关知识，能排除熨烫用具的一般故障。

（一）岗位职责内容综述

在洗衣房领班的督导下，严格按照熨烫设备操作规程，保质保量地完成布草、衣物的熨烫工作。按照程序与标准做好熨烫设备的保养工作。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

按熨烫的操作规程，做好机器设备使用前的准备工作，检查、排除安全隐患，确保熨烫工作顺利进行。

仔细检查各类衣物，对于未洗干净的衣物暂不熨烫，送回重新洗涤。

严格按照熨烫工具使用说明以及衣物的熨烫标准正确操作机器，及时熨烫好各类客衣、工服。

每熨完一件衣物应做自检，看熨烫质量是否达标。将熨烫好的衣物包装后挂放整齐。

工作结束后，按要求关闭电源、蒸汽阀门等并擦拭机器，做好机器的维护保养工作。

完成上级领导交办的其他工作任务。

2. 衣物熨烫服务

（1）熨烫前的准备。

对需要熨烫的衣物进行数量清点，并检查洗涤质量，发现未洗净的，应退回洗涤组返工；若发现衣物出现变形、缩皱、褪色、搭色、破损等异常，应立即向领班或主管汇报，不能擅自处理；检查熨烫设备是否完好，在排清凝结水后接通电源，打开蒸汽阀门。检查时，必须严格按照工作流程和服务标准操作。

（2）平烫。

床单、口布、台布、枕套等必须分类，正面朝下且拉平，以便通过传送带送入机器内。熨烫枕套前，先将每一条抖平、分色，发现有不洁之处，应挑出重洗。起动马达钮、风扇钮，依各类布巾的不同特点调节运转速度。

过分潮湿的布巾需重烫，将烫好的布巾叠放整齐。非工作时间，应随即关闭蒸汽钮，经常往滚筒轴上滴加润滑油，以减少轴心摩擦。过分潮湿的布巾不可留置3小时以上，以免产生霉斑及恶臭。未烫完的洗净布品不可留置超过8小时。

（3）旋转压板烫。

旋转压板烫适用于烫质量重、质地厚的洗涤物，如工服、衣帽等。清理干净机器台面和操作台面，以免衣物沾上污渍；将待烫的衣物平铺在操作台面上，踩下起动旋转板，烫衣时，注意不可压坏纽扣。

（4）蒸汽烫。

蒸汽烫适用于布料较细腻、质地轻薄、不耐高温的高级品。将衣物平铺于台面，踩压盖板，加蒸汽一分钟，然后解除压盖板，并及时清洁。

（5）成型烫。

操作专用熨烫工具，对西装、外套、旗袍等进行成型熨烫。将衣物覆挂于人型布袋上，用前后固定板夹紧，扭动蒸汽开关；依照洗涤物的体积扳动吹气板，按由上到下、由里到外的顺序对衣物各部位进行熨烫，每处经一分钟即可关闭蒸汽。

（6）西装上衣熨烫。

翻开西装，熨烫背部内衬，注意熨烫的温度不宜过高。熨烫理想效果为内衬平整无皱，内兜口处上下合拢对齐，压烫平整。

展开袖子，使缝合处在中间位置，熨斗沿着中线熨烫。可用袖骨穿入衣袖内转动烫圆，然后将衣袖后侧从肘部往下至袖口压烫出袖线，使袖子形成前圆后凸的形态。

打开侧缝合处，将袖子向上拉，熨烫腋下的褶皱部分。

对准缝合处平整衣服之后，展开西装前面部分熨烫，使西装前身无褶、无光亮、无压印、挺括，下摆平整自然。

把肩膀套在熨衣板的圆头部分，熨开褶皱，将两肩部烫圆，肩头要烫鼓，呈现出坡面，富有立体感。

仔细展开背部，平整熨烫，使其外表平整、挺直、无皱、无光亮、无衣缝压印，内衬不外露。

展开领口，从中间向左右两边熨烫；展开前领子，用手按压着，一边喷蒸汽一边熨烫领子。注意衣领圈边要烫实，并且整理成自然圆弧状。要求衣领整齐挺括，正反面无褶皱，衣领角不上翘。

熨烫完毕，仔细检查西装上衣各处熨烫质量。不达标之处应重新处理。用上衣架子将熨烫好的西装挂起，并套上塑胶袋，以阻隔灰尘积落。

（7）西装裤子熨烫。

将整条西裤由里往外翻开，首先整烫各条裤缝，西裤的裤缝主要包括两条下裆缝、两条侧缝、前后裆缝等。将缝头烫平、压服，利于裤身笔直；接着熨烫里襟、裤底、前后袋布、腰里等，各处应推烫平服。

再把西裤翻出来，平铺在操作台上，按照左襟门、左前身褶、左口袋、左后侧省道、后裆缝、右后侧省道、右袋口、右前身褶、里襟的顺序，依次熨烫西裤的上部各处。西裤的上部，门襟要熨烫平服，且门、里襟要长短一致；前身侧的烫迹线直褶裥要烫平、烫直，丝缕要烫顺；锥形褶裥长不超过袋口，褶裥尖要顺直、平实；将斜直袋口、侧缝烫实、烫平，达到顺直、平服、美观的效果；熨斗从腰头烫至省尖，省缝顺直；将后袋口上下嵌线烫服帖，且并齐、顺直；后裆缝应烫平、烫实。

熨烫西裤裤腿下档各部位。将袋布向腰上掀起，使下裆缝和侧缝对齐，然后将裤前烫迹线向外摆放，裤上部在左侧、裤腿在右侧摆放在操作台上。接着将右裤腿掀起、折叠，露出裆底和左裤腿下裆各部位，并将前烫迹线部位和下裆缝伸直，压烫左身下裆缝头与左侧缝缝头，从脚口熨烫至裆缝处，再分别按同一方向熨烫前烫迹线、后烫迹线，要求不伸、不紧、不松地将前烫迹线、后烫迹线中裆至脚口一段烫直、压服。

整烫左裤腿后烫迹线和臀位。将裆部烫平，随即顺势向臀部推烫，使这一部位推烫得平服、丰满、弧出；后烫迹线上端烫至与臀高位齐平，最后将中裆至臀部一段的内凹弧线烫实。

按前烫迹线、侧缝线位、臀位和后烫迹线位的顺序整烫左裤腿正面外侧。整烫前烫迹线，将腰下至褶裥裤脚烫挺，并将烫迹线以内至侧缝线各部位烫平服；整烫侧缝线时，要拉伸熨烫，烫直、烫贴服；整烫好下裆、后烫迹线后，将臀部位烫平、圆顺，中裆至臀部一段内凹弧线弯势归烫平服。

整烫右裤腿正面外侧参照上述内容。

熨烫后的西裤应达到腰平、裤缝贴实、烫迹线挺直、袋口平顺，裤子整洁，无亮光、无污渍方为合格。

（8）熨烫衬衫。

熨烫衣领。将衣领摆平，正面朝上，一手摁住领端，一手操作熨斗，由领端向中间方向推烫。熨烫过程中应稍加用力于熨斗的前半部，并且边烫边移动。正面烫完后，再将反面朝上，按照相同的方法进行熨烫。将衣领从线缝处向后折叠后熨烫为衣领定型，趁热再用双手的手指把衣领捺成弧形，把折后衣领的中间部位烫牢，使衣领呈现出立体感。

熨烫肩部。将衣领直立，再把衬衫肩部至背部的横向缝线部分摊平，用熨斗从衣领底部向外压烫。熨烫时，注意保持适中的力度，熨斗不要压得过紧，以便于熨烫。

熨烫前襟。将左右前襟分开，操作熨斗分别熨烫前襟里外。有扣洞的边，先由上往下把前立部分烫平，然后拿起熨斗从衣袖往扣洞方向重新整烫，最后翻面再烫一次。记得一手将衣物拉直，一手微提熨斗滑烫，才能达到又快又好的效果。

熨烫前身。熨烫右前身时，沿着腋下的折线熨烫，扣子之间也要用熨斗的最前端熨烫，注意要一边熨一边拉直折线；熨烫左前身，沿着腋下的折线熨烫。从外到内熨烫口袋，有纽扣线的地方要拉直熨烫。衬衣前身一般缝有几颗纽扣，熨烫时应尽量避开这些纽扣，尤其是不耐高温的塑料纽扣。遇有纽扣时，应将熨斗的尾部提高，以熨斗尖避过扣子轻轻滑压。全部完成后，再回到第一颗扣子，仔细地多烫一遍，可增加重点修饰的效果。

熨烫后身。衬衣后身的面积比较大，可将其分成两部分来熨烫：右半边沿着右边的腋下折线熨烫。如果从下到上熨烫折缝，就要从上到下按压。按同样的方法熨烫左半边。

熨烫衣袖。将衬衫的前襟合上，背朝上平铺在烫案上，把袖子的缝线两两对齐，然后用熨斗前半部整烫袖口部分，熨烫力度可稍微加重。接着把袖管平铺在操作台上，用熨斗尖整理袖子上的褶边，最后熨斗来回熨烫整支衣袖，熨烫平整即可。

熨烫完毕，对于不需要用衣架挂起的衬衣，应及时折叠起来存放。折叠前应将前襟纽扣扣好，衬衫背朝上平展在案台上，然后按照折叠方法将衬衫折叠好。为保持衬衫挺度，可在衬衫中间放置一张纸板，再用大头钉牢固定位。

（9）T恤衫熨烫。

熨烫T恤衫前应注意标签上的洗涤说明，弄清衣物的面料材质，确定熨烫的温度。插上熨斗电源，按标签上的熨烫温度说明和面料材质设置熨斗温度。一般来讲，100%棉和100%麻的T恤衫可以用高温、和毛、棉混纺的T恤衫使用中温；涤纶、粘胶、尼龙、丝绸、酯酸和腈纶T恤衫适用于低温。如果蒸汽熨烫棉、麻T恤衫，最好用蒸馏水。

烫领口背面、前面，领边烫的时间短些，以免折皱。打开袖口，将熨斗伸入袖口，先烫里面，再烫外面；摊平袖子后烫可避免折皱，先背面，再前面，特别注意袖笼缝边。将T恤衫摊开展平，从正面的肩到T恤衫下摆一一烫过，翻过来再烫背面。

熨烫好后，将T恤衫折叠包装好。

（10）衣物包装。

一般单件衣物需折叠，或用衣架挂好，然后用塑胶袋包妥，用封口机封口，且塑

胶袋上填写房号，衬衫则用衬衫板、领衬及腰带包装好。

小件衣物如内衣裤、袜子、内衣裤、手帕等，应根据房号分别打包在一起，并核对洗衣单其种类及数量是否相符，核对无误后用塑胶袋包好，再用胶带封口，然后在塑胶袋上填上房号。

领带用领带板架包装，且在领带板架上填上房号，然后套上塑胶袋，依楼层房号顺序挂在吊挂架上。

相同房号的包装衣物放在一起，确认特殊交代的客衣已办妥再行包装。

每天在规定时间内仔细核对“客衣每日收发控制表”，确定所有送洗的客衣均已洗好送回。

（三）岗位考核方案

达标业绩：选择正确的方法熨烫衣物，根据衣物被退回的比率和衣物烫损、烫毁率的百分比进行考核，占考核比重的15%。负责对熨烫好的衣服进行折叠，根据衣物折叠符合标准率进行考核，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客的满意度达标，占考核比重的15%。如果因熨烫因素导致顾客有效投诉率超过规定次数，则视为考核不合格，占考核比重的15%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十八、缝纫工

所属部门：客房部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验；

个人能力：有责任心，吃苦耐劳，具有良好的团队合作意识与沟通能力；

专业知识：学历不限，能熟练使用各种缝纫设备，具有缝补工艺流程等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

在布草房领班的督导下，保质保量地完成客衣、工作服和布件的缝纫修补工作。爱惜酒店财产，严格按照操作规范使用各缝补设备，并做好设备维护保养工作。对工作中出现的问题及时向领班或主管汇报。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

承担客房部为顾客服务的修补项目，每月制订缝纫修补计划并送交领班。

工作前检查设备用具，对需缝纫修补的部件和制服做分类登记。

缝补时应按照不同织物特点选用不同规格的缝纫针线，并注意质量和节约，不合格处须返工。认真检查成品质量，每天填写工作单。

下班前将保养好的机件、用具和物品归位，并清扫整理工作场所。

完成上级交办的其他任务。

2. 缝补工作服务

（1）机器缝补。

使用缝纫机缝补，在开机之前，缝纫工要严格检查机器各部位是否完好、机器是否能正常运转。严格按照规定加油，油箱油量不能低于最低油量标准线。在缝纫过程中应严格遵守操作规范，以确保人身安全。

缝纫布草时，应严格按照工艺技术要求操作，所选线团的颜色要与布料的颜色相同或相近，差别不可过大；针码需匀称合理，线路顺直，尽量减少偏差。缝补过程中若发现质量问题，应立即停止操作，并立即向领班汇报。

离开机器时要及时切断电源，不能空机等待。

（2）手工缝补。

准备好各种缝补用品和工具，如各种纽扣、针、线，剪刀，大头针，针垫，顶针，软尺，扣件，还有与服饰布料匹配的补丁布等。

收到衣物后，应仔细检查破损处，判断有无修补的可能。若可以修补，则马上开始缝补工作；若不能修补，应先请教同事，确认无法修补后应在工作记录本上注明原因，以便向顾客解释说明。

根据衣物的布料以及破损情况选择大小合适的缝补针，颜色合适的线、补丁布，然后采用适合的缝补针法进行缝补。缝补完成后要将线打一个紧紧的结，然后用剪刀减掉多出的线。

衣物缝补好后填写修补衣物记录，客衣收发员要尽快将衣物送回顾客房间。

（三）岗位考核方案

达标业绩：根据缝纫衣物、布草合格率的百分比进行工作量化考核，占考核比重的30%。

顾客评价：根据顾客的满意度进行考核，尤其是重要顾客，占考核比重的15%。如果因缝纫不合格导致顾客有效投诉率超过规定次数，则视为考核不合格，占考核比重的15%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

第六章



餐饮部员工岗位管理

第一节　餐饮部基本情况

一、餐饮部的组织结构

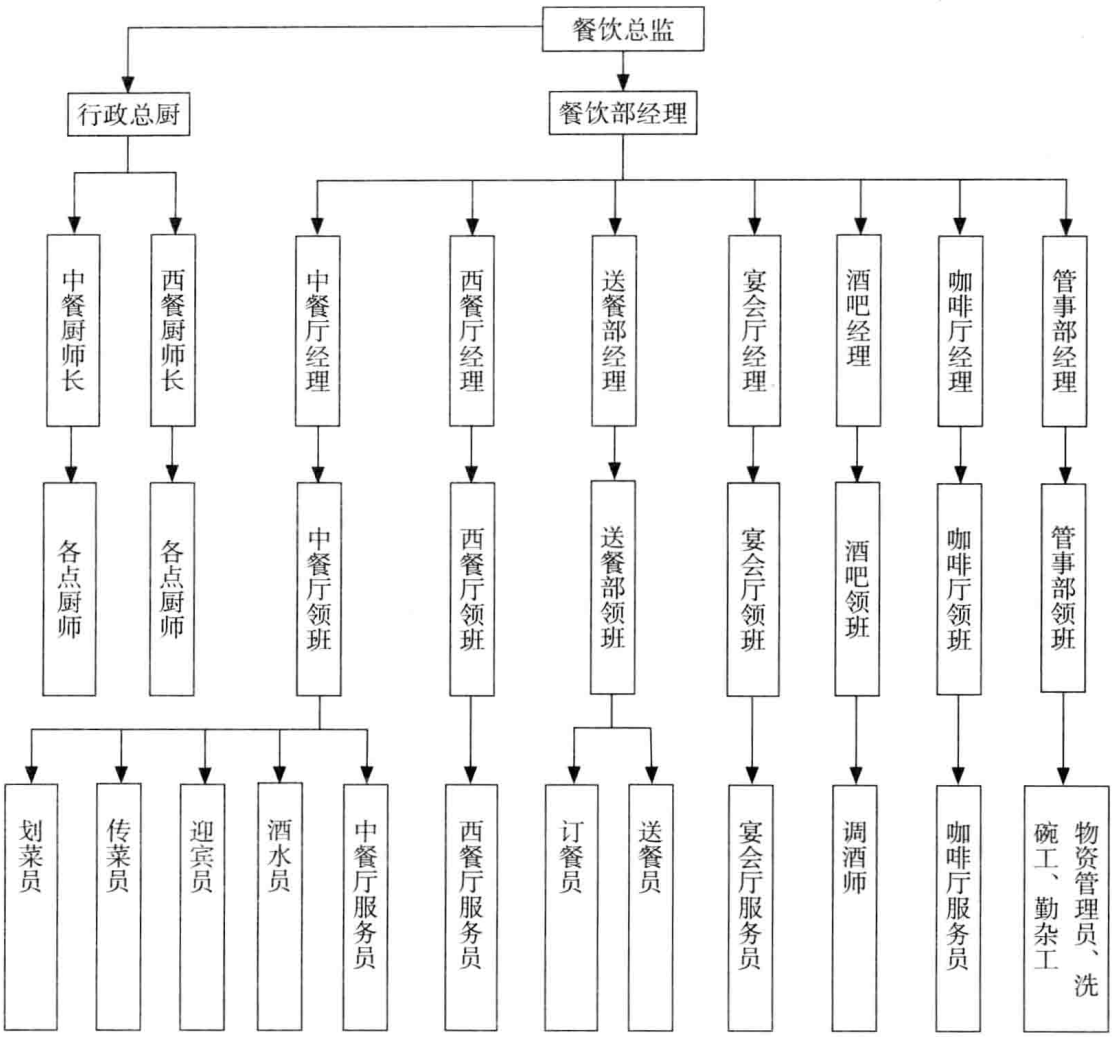
餐饮部是保障顾客在店内享受舒适、安全的饮食和优雅、卫生环境的重要部门。餐饮部是酒店经营中重要的经济支柱之一，餐饮部经营得好，其收入可以与客房部收入相当，甚至超过客房部收入。因此，离开了餐饮，意味着酒店将失去经营和服务的重要手段。

现代酒店业中，餐饮部往往是酒店参与市场竞争的先锋。这是因为现代酒店的硬件设施水平接近，而餐饮具有灵活性、多变性的特点。两家等级相同的酒店，其餐饮水平高低决定了各自的竞争力。酒店经营者应根据酒店规模设置各类餐厅与相应的服务部门，以满足顾客的需要，为酒店创造更多的效益。

小型酒店餐饮部的组织结构比较简单，分工不宜过细，一般分为餐厅经理、主厨、餐厅主管、管事主管以及各部门下属的领班、服务员。中型酒店组织结构比较细致，功能也比较全面，设有餐饮部经理，各营业部经理，如宴会厅经理、餐厅经理、厨师长、酒吧经理、管事部主管、客房送餐主管以及各部门下属的领班、服务员。大型酒店组织结构复杂，层次多，分工更加明确细致，一般设有餐饮总监、行政主厨、中餐厅经理、西餐厅经理、宴会部经理、其他各营业部门经理、管事部主管以及各部门下属的领班、服务员（如下页图所示）。

二、餐饮部的主要职能

俗话说“民以食为天”，餐饮是人类赖以生存的首要物质基础。同样，在宾客的需求中，食是占第一位的，其次才是住、行、游、购、娱。餐饮不仅对顾客来说非常重要，而且也是酒店赢利的重要部门之一。餐饮部所担负的职能同社会的进步和酒店业的发展密切相关。其职能主要包括以下几个方面：



（一）掌握市场需求，合理制订菜单

由于地域特征、气候环境、风俗习惯等因素的不同，餐饮产品在原料、口味、烹调方法、饮食习惯等方面存在差异。这些差异，使得餐饮产品具有强烈的地域性。所以，酒店餐饮部要因地制宜，从地域、顾客年龄段等因素来分析，明确目标市场的客源结构，掌握目标市场的需求，不断推出符合目标市场需求、满足各类型顾客需要的餐饮产品，以吸引更多客源。

餐厅的餐饮产品，最直观地体现在餐厅的菜单上。菜单是沟通顾客与餐厅的桥梁，它不仅是餐厅经营方针的体现，更是展现餐厅特色和水准的最佳“名片”。在设计菜单时，餐饮部应以目标市场为依据，结合厨房设备及厨师技术水平，确定餐饮产品的大致范围；通过与采购部交换有关于产品原材料成本、供应、营养成分等相关信息，制订合理的采购量和采购计划。在完成这些工作之后，餐饮部就能具体列出菜单上的餐饮产品了。

在菜单外观上，餐饮部可请专业的设计人员对菜单的大小、封面、页面、文字以

及菜式安排和数量比例进行科学合理的设计与编排，最终制作出能够反映酒店特色和企业文化的菜单，并且保证能够在顾客的心目中留下深刻的印象。

（二）进行餐饮创新，创造经营特色

随着生活水平的提高，消费者不仅对餐饮需求越来越高，而且正在不断提出新的要求。广大顾客来到酒店消费不再是为了填饱肚子，餐饮部应当致力于餐饮创新，不断创造吸引眼球的热卖点，迎合消费者需求千变万化的特点。

模仿他人并不困难，但是一味地模仿只能永远落后，直至被淘汰出局。因此，在竞争激烈的行业环境中，餐饮部每一位员工都要有强烈的创新意识，紧密团结，不遗余力地进行菜式创新、餐具创新、服务创新、环境创新，以达到满足顾客需求的目的。要想在竞争中立于不败之地，酒店餐饮部要运用新的理念、手段和方法来整合餐饮资源，以创造一种新的餐饮经营模式，形成独有的经营特色，最终赢得良好的社会效益和经济效益。

（三）加强餐饮推销，增加营业收入

俗话说“酒香不怕巷子深”，但酒店餐厅不能只是做好菜品和服务等着顾客上门，成功的推销活动能够提升餐厅的知名度，增加餐厅的营业收入。

餐饮推销包括内部推销和外部推销。外部推销是利用一定的推销手段吸引顾客到餐厅来消费，而内部推销的目的在于让上门的顾客在餐厅多消费。其推销手段大致可分为两种，一种是人员传递信息的形式，如餐饮推销员与消费者面谈，社会名人推荐，公众口头相传。另一种是非人员推销形式，包括餐厅装潢设计，利用各种大众传媒的广告推销，以及通过特殊事件而进行的推销等。餐饮部可根据具体情况选择相应的推销形式，或者组合不同的推销形式，以扩大影响力，吸引更多的顾客。

（四）控制餐饮成本，提高赢利水平

严格控制成本、降低消耗、提高管理效益是餐饮部关注的主题，也是餐饮部的重要职能之一。随着竞争的加剧，餐饮行业的利润空间日趋狭小，如果一味地追求营业额的上升而忽视对成本的控制，就很难给酒店带来真实的效益，甚至会造成投入产出失衡、营业亏损的局面。因此，餐饮部应切实做好采购、验收、库存、领发、生产、销售、人工等各运行环节的成本控制，并实行严格的责任成本考核制度，只有这样才能有效地降低消耗，控制成本，提高赢利水平。

第二节　餐饮部各岗位职责概述

一、餐饮总监

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：10年以上酒店工作经验，5年以上相关岗位工作经验，掌握餐饮各部门的岗位职责和工作程序；

个人能力：具有良好的组织计划能力，经营控制能力，良好的信息沟通、产品创新能力，能很好地培训、激励职工，具备妥善处理顾客投诉和解决问题的能力；

专业知识：大专以上学历，掌握酒店管理理论、餐饮管理理论、营销学和服务心理学等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

在总经理的领导下，全权负责餐饮部的各项行政管理工作。依据酒店营业及管理政策，负责餐饮部的营运预算、工作计划督导，以及餐饮部日常营业作业与成本控制。制订各项规章制度并检查落实情况，督导下属持续地为顾客提供高质量的餐饮服务。

（二）职能描述

1. 制定各项管理制度与营业计划

在总经理的领导下，与酒店其他高层管理者一起制订酒店整体发展战略。

根据酒店整体发展战略及内外环境的分析结果，制订餐饮部工作计划和经营预算，督导餐饮部的日常运作。

制订年度、月度营业计划，领导全体员工积极完成各项接待任务和经营指标，分析和报告年度、月度经营情况。

按照食品卫生法规定，严格遵守卫生管理制度，制定食品、饮料的质量标准、服务标准和操作规程，实行定期和不定期的卫生检查，保证顾客的饮食安全。

2. 日常经营管理

定期组织部门会议，审阅各部门经理递交的工作计划和工作报告、经营报表，掌握餐饮部各区域的经营状况。确保内部各部门保持良好的沟通，更有效地提供餐饮服务。

推广食品和酒水，根据市场情况适时调整食品、酒水品种和价格，制定促销计划，如有特色的食品节、时令菜式及饮品等。

控制食品和饮品标准、规格，掌握毛利率，加强食品、饮品及物品的管理，抓好成本核算，降低费用，增加盈利。

控制运营用具的合理库存，抓好设备、设施的维修保养工作，使之处于完好状态并得到合理的使用。

抓好卫生、安全工作，组织检查个人、环境、操作等方面的评比，贯彻饮食卫生制度。

了解和掌握食品原材料的市场价格，指导进行食品原材料的采购；根据饮食业的旺淡季指导增减食品原材料的进货额，避免脱销或积压造成的损失或浪费。

开展经常性的安全保卫、防火教育活动，确保餐厅、厨房、库房的安全。

做好餐饮部与其他各部门之间的沟通、协调工作。

3. 下属员工管理

教育员工遵纪守法、服从领导、服从管理，培养和提高员工的服务意识，自觉做好本职工作。

抓好领班以上管理人员的管理工作，对他们严格培训和严格管理，以提高餐饮部的管理和服务水准。

熟悉和掌握员工的思想状况、工作表现和业务水平，通过组织开展员工活动，激发员工的工作积极性。

注重培训、考核和人才选拔，提名各部门经理的任免，递交酒店总经理批准。

（三）岗位考核方案

达标业绩：本部门GOP值达到规定数额，占考核比重的15%。餐饮营业额达到规定数额，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对餐饮部服务的满意度评价值达到规定分数，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定的百分比，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定的百分比，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

二、餐饮部经理

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：3年以上相关岗位工作经验；

个人能力：具备较强的经营观念和领导才能，有良好的沟通能力、处理人际关系能力，具备较强的决策和组织能力，能单独处理经营和管理中的实际问题；

专业知识：大专以上学历，具备酒店管理、餐饮管理、经营销售等相关专业知识，了解酒店财务和消防安全知识。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店各项规章制度，在餐饮总监的督导下，领导下属员工落实经营决策、计划，保证日常工作有序进行。及时提供经营信息，最大限度地提高营业收入，并进行严格的成本控制。督导各餐厅、酒水部、管事部等部门的安全服务管理工作，确保为顾客提供优质、高效、安全的餐饮服务。

（二）职能描述

1. 编制各项计划与标准

参与制订餐饮部各单位的经营管理工作计划和经营预算，并协助餐饮总监组织落实。

编制和完善服务标准和程序，经餐饮总监批准后，督导检查各单位的落实情况。

根据酒店实际经营状况，调整和完善部门组织架构，拟定并完善部门工作计划及各项规章制度，报餐饮总监审核。

2. 日常经营管理

领导餐饮部全体员工贯彻落实酒店的经营决策和各项计划，全面负责餐饮部的服务质量控制和日常运转。

参加部门经理协调工作会议。主持本部门例会，听取各单位汇报，督促工作进度，解决工作中的问题。

广泛征集顾客对服务及食品质量的意见，协调顾客要求，及时、妥善地处理顾客投诉与抱怨。

协调部门内部各单位的工作，使各单位协调一致顺利完成各项工作任务。

协调本部门与酒店其他部门的关系，做好领导交办的其他工作。

3. 各营业部管理

督促行政总厨对厨房进行科学管理，健全厨房组织结构，保证菜肴的质量，减少

生产中的浪费，调动厨师、员工的积极性。

监督厨房做好设施、设备的保养与管理，拟订各项设备的添置、更新和改造计划，不断提升厨房的服务能力。

督促行政总厨做好厨房卫生、安全工作，严格执行食品卫生制度，并开展经常性的安全保卫、防火教育，确保厨房安全生产。

熟悉目标市场，了解顾客需求，定期与行政总厨研究新菜式，推出新菜单，并有针对性地组织服务人员和厨师学习先进的技术和经验。

监督各餐厅经理严格执行节能降耗措施，保证餐厅摆放的各类餐具及棉织品的完好，努力提高营业利润。

开餐时，督导检查餐厅员工执行酒店规章制度的情况和服务质量，保证按酒店的服务标准与程序为顾客提供良好的服务。

督促检查餐厅卫生工作，确保餐具、酒具、茶具等器具均已洗涤消毒，保证为顾客提供清洁、舒适的用餐环境。

督促采购主管、送餐部经理、管事部经理各自认真做好日常各项工作。

检查各部门的经营情况和预算控制情况，及时对各部门的经营活动进行分析，并提出改进意见，以不断完善经营措施。

4. 下属员工管理

编制部门培训计划，加强员工业务技能培训与考核，提高员工业务素质。

根据部门的实际情况和工作需要，可以增减员工或调动下属工作，并向餐饮总监汇报。

对部门内部各单位经理、主管进行考评，根据各单位的管理情况执行奖惩。

向餐饮总监建议任免行政总厨、各单位经理、主管，直接行使任免领班以下员工的权力。

（三）岗位考核方案

达标业绩：部门GOP值达到规定数额，占考核比重的15%。餐饮营业额达到规定数额，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对餐饮部服务的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。餐饮部工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。部门协作满意度达到规定分数以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

三、行政总厨

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：3年以上厨房管理工作经验；

个人能力：具有良好的组织经营活动能力、产品创新能力，具有较强的管理意识和管理能力；

专业知识：大专以上学历，熟悉中、西厨房生产工艺流程，熟练掌握中、西菜肴生产技能，掌握厨房系统生产设备的使用与管理知识。

（一）岗位职责内容综述

协助餐饮部经理，全面负责厨房的组织、指挥和运转管理工作。负责出品部门的技术标准、技术指导、采购物品监督、新菜品开发与研制。经常到各出品部门巡视，检查食品质量，发现问题及时解决。听取顾客的意见，不断改进菜品质量，设计和生产安全、卫生、富有特色的餐饮产品来吸引客源。

（二）职能描述

1. 编制各项计划与标准

协助餐饮部经理编制厨房管理制度、服务标准、操作规程，制订各岗位职责，确保厨房工作正常进行。

制订年度餐饮经营和业务培训等方面的计划并认真实施，不断提升厨工队伍的素质。

建立食品质量检查制度和食品质量事故处罚制度。

2. 菜单制订

制订各餐厅菜单和厨房菜谱，确定价格，控制成本，保持良好的毛利率。

根据餐饮部的经营目标和方针及下达的生产指标，负责中、西餐各类菜单的更换，不断推出特色菜。

3. 厨房生产管理

监督员工的仪容仪表和个人卫生，使之符合规范要求。进行卫生考核，确保食品和厨房符合食品卫生法的标准和要求。

了解各岗位人员的技术水平和专长，合理安排工作岗位，确保厨房工作的正常进行。

严格执行中、西厨房的工作程序，及时处理工作中出现的问题。

主动咨询、了解顾客对菜肴、菜点的质量和供应方面的意见，处理顾客对菜点方面的投诉，采取有效措施改进工作。

巡视各厨房工作情况，组织大型宴会、酒会的食品制作，合理调配人力和技术力量，统筹各个工作环节。

负责菜点质量的检查、控制，对高规格以及重要顾客的菜点、菜肴亲自烹饪。

每日检查各个厨房的卫生、食品质量，把好食品卫生安全质量关。

严格执行消防操作规程，定期组织检查消防器具，做好防火安全工作。

4. 厨房用品管理

熟悉原材料种类、产地、特点、价格，熟悉时令品种，掌握货源供应质量、价格。对重要宴会的货物采购，要亲自与采购部联系并亲自验收。

负责对贵重原料的申购、验收、申领、使用等各方面的检查控制，参与原料价格的制定。

督导各厨房管理人员，对厨房设备、用具等进行科学管理。检查各厨房设备运转情况和厨具、用具的使用情况，审批厨房设备及用具的更换，制订设备、用具的采购计划。

根据厨房原料使用情况和库房存货数量制订原料订购计划，控制原料的进货质量

与数量，防止物资积压变质和短缺。

检查厨房用具及设备的维修保养，确保各种设备处于完好状态，防止发生事故。

负责签批原料出库单，督导各厨房把好原料质量关并填写厨房原料使用报表，发现问题应立即解决。

5. 成本控制

定期总结分析生产经营情况，改进生产工艺，准确控制成本，使厨房生产质量和经济效益不断提高。

根据餐饮推销计划和原料的季节性特点组织菜肴的生产和成本核算，不断更新和丰富菜肴品种。

确保合理使用原材料，控制菜品的装盘、规格和数量，把好质量关，减少损耗、降低成本。

6. 下属员工管理

制订烹饪技术培训计划，亲自负责培训工作，不断提高厨师的技术水平和业务能力，保持酒店的餐饮特色。负责主要业务骨干的招聘，留住有专长的技术人才。

关心员工的工作和生活，及时提供必要的工作指导和帮助，切实调动他们的积极性。

协调中、西厨房工作以及厨房与其他部门之间的关系，根据厨师的业务能力和技术特长，决定各岗位的人员安排和调整。

根据各岗位生产特点和餐厅营业状况编制厨房工作时间表，做好各厨房厨师的考核、评估工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：酒店GOP值达到规定数额以上，占考核比重的15%。餐饮营业额达到规定数额以上，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对后厨服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。后厨工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

四、中餐厅经理

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，熟悉中餐厅的服务程序；

个人能力：具有较好的语言表达能力和沟通能力，以及较好的组织能力、计划协调能力，善于处理各类顾客的实际问题；

专业知识：大专以上学历，具备酒店管理、餐饮管理、市场营销学等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

在餐饮部经理的直接领导下，全面负责中餐厅的经营管理。完成上级制订的计划

与目标，督导、协调及指挥中餐厅员工的日常工作，确保为顾客提供优质的餐饮服务，为部门和酒店创造最佳的经济效益与社会效益。

（二）职能描述

1. 制订中餐厅各项管理计划与标准

在餐饮部经理的指导下，制订中餐厅年度及月度经营目标和经营计划，并确保其有效执行。

负责制订和完善中餐厅规章制度、服务规范、工作标准和推销策略并组织实施，不断提高管理水平。

掌握酒店和中餐厅经营情况，制订本部门的经营预算，并严格督导落实，努力提高中餐厅营业收入。

2. 参与中餐厅日常经营管理

每日参加餐饮部例会，并于开餐前召开餐厅班前会，检讨近期服务情况，布置任务，完成上传下达工作。

加强现场管理，营业时间坚持在一线检查员工的工作情况，并时刻注意厨房或酒吧菜品的质量，及时发现和解决服务中出现的问题。

负责餐厅的清洁卫生工作，保持环境卫生，检查餐具、用具的清洁消毒工作。

掌握和控制好物品的使用情况，申领及控制有关原料、器皿，维持正常营运所需，减少费用开支和物品损耗。

建立设备物资管理制度，检查餐厅设备使用情况并做好维护保养工作，审批中餐厅各种用品的领用单、设备维修单、损耗报告单等各类单据。

保持与厨房、管事部等相关部门的良好沟通、协调与合作，及时处理各类突发事件。做好餐厅安全和防火工作，确保为顾客提供安全舒适的用餐环境。

定期总结中餐厅的经营情况与工作经验，并及时向上级领导做详细报告。

按时完成由管理层指派的其他任务。

3. 组织餐饮服务

计划并编制排班表以保证有足够的人员服务顾客，检查服务人员的工作和餐厅的服务质量，确保为顾客提供标准、优质的服务。

及时将顾客对菜肴的建议和意见转告厨师长，供厨师长在研究制订菜单时作为参考。

开餐期间，负责整个餐厅的督导、巡查工作，迎送重要顾客并在服务中给以特殊关照。

态度谦和、热情待客，维护与顾客之间的良好关系，妥善处理有关顾客的意见及投诉，不断改善服务质量。

4. 下属员工管理

重视员工的培训工作，制订每月、每周的培训计划，组织员工学习服务技巧技能，不断提高服务人员的综合素质。

对员工进行服务意识、推销意识的训练，定期检查并做好培训记录。

负责中餐厅人事安排及绩效评估，按奖惩制度实施奖惩。

（三）岗位考核方案

达标业绩：酒店GOP值达到规定数额以上，占考核比重的15%。中餐厅营业额达

到规定数额以上，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对中餐厅服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。中餐厅工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

五、西餐厅经理

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，熟悉西餐厅的运营管理；

个人能力：具有较强的组织管理能力，有较强的沟通协调能力，能够妥善处理顾客投诉及其他突发事件；

专业知识：大专以上学历，接受过管理专业教育，掌握酒店管理、餐饮管理、市场营销等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

在餐饮部经理的直接领导下，全面负责西餐厅的正常运营与行政管理，领导部门全体员工积极完成西餐厅各项接待任务和经营指标。监督下属员工做好安全、卫生、服务、信息反馈工作，确保向顾客提供高品质的餐品和优质服务。开展经常性的职业技能培训，考核下属业绩并实施激励措施，不断提高员工的服务技能。

（二）职能描述

1. 编制各项计划与标准

制订本部月度、年度的营业计划，及时分析和总结月度、年度的经营情况。

参与制订西餐厅操作规程、服务规则和服务标准，严格检查各项规章制度的执行情况。

根据西餐厅经营情况和市场需求，合理制订销售计划，适时编制各类主题活动的策划、运作、推广计划书，包括特色食品、时令菜式和饮品的推广计划等。

建立物资管理制度，制订餐饮出品的标准、规格和要求，严格执行成本核算。

2. 日常经营管理

接受餐饮部经理的督导，负责酒店西餐部的餐饮出品和服务，以及各项行政管理工作。

与酒店各部门建立良好关系，互相协作，保证工作顺利进行。

根据西餐厅经营情况及顾客提出的意见和建议，定期与西餐厅厨师长研究新菜式及品种。

掌握合理的毛利率，加强食品原料及物品的管理，减少生产中的浪费，最大限度降低费用，增加营业收入。

落实物资管理制度，监督员工正确使用西餐厅各种设备，督促员工做好所辖范围内设施设备的维护保养管理。

抓好卫生及安全工作。组织环境、操作方面的卫生检查，贯彻执行餐饮卫生制度；开展经常性的安全保卫、防火教育，确保餐厅、厨房、饼房、库房的安全。

按时完成每日餐厅经理工作报表，向餐饮部经理汇报西餐厅经营情况及特殊情况的处理结果。

完成餐饮部经理或餐饮总监指派的工作任务。

3. 开展对客服务

参加酒店经理例会及各种重要的业务协调会议，在部门例会上传达有关内容并布置当日工作任务，督促员工做好营业前的各项准备工作。

随时注意餐厅就餐人员动态和服务情况，及时纠正服务工作中出现的失误与偏差。

若有重要顾客或举行重要宴会，应亲自在现场指挥协调，以确保服务的高水准。

不定期地征求顾客意见，听取顾客对餐厅服务和食品的评价，及时研究、调整相应对策，以便提高西餐服务质量，满足顾客需求。

4. 下属员工管理

经常巡视各营业点经营情况，负责督导、检查餐厅服务质量、各厨房生产质量。

监督实施各项培训计划，采取有效激励手段，随时进行业务指导，不断提高员工的业务能力和工作水平。

定期对下属员工进行绩效评估、考核，依据下属员工的工作表现，按考核制度提出任用、晋升建议。

（三）岗位考核方案

达标业绩：酒店GOP值达到规定数额以上，占考核比重的15%。西餐厅营业额达到规定数额以上，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对西餐厅服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。西餐厅工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

六、送餐部经理

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上酒店送餐部管理岗位工作经验；

个人能力：具备较强的组织、协调、管理能力，能够对下属员工进行培训与管理，具有处理顾客投诉和解决问题的能力；

专业知识：大专以上学历，具备酒店管理、餐饮管理、市场营销等相关知识，熟知餐厅管理和服务方面的知识，具有熟练的服务技能。

（一）岗位职责综述

在餐饮部经理的领导下，全面负责送餐业务的运行。制订详细的工作计划，安

排、协调人员做好送餐部各项工作。严格执行卫生标准，监督厨房的出品质量，按照酒店送餐服务流程组织员工为顾客提供优质的送餐服务。

（二）岗位工作流程

1. 编制各项计划与标准

制定相关制度，并严格监督实施。

建立、完善工作标准和服务程序，督促员工严格履行其岗位职责。

做好部门月度、年度运营预算，并以此为指导控制部门的营业支出。

2. 日常工作任务

主持每天的例会，传达公司的有关通知、规章制度等，布置当日工作任务。

不断巡视各个岗位，以便在突发事件发生时及时处理。

控制营业所需的餐具，定期检查盘点，清点部门的设备、餐具、布草等物品。

与客房部和工程部配合工作，对送餐部各种设施设备进行维修和保养。

积极主动控制成本，关注目标经营和收益。

完成上级安排的其他工作任务。

3. 组织送餐服务

检查各区域的准备工作和员工的仪容仪表，不合格或不符合规定的要马上纠正。

根据送餐部营业情况合理分配工作任务，指导送餐部领班、服务员及订餐员的服务工作，确保提供优质服务。

组织协调好与客房等部门的沟通，保证各部门订餐的及时、准确送达。

督导和巡视重要宾客房间的送餐服务工作。

与厨房保持良好的工作关系，及时向经理和厨师长反馈宾客对食品方面的意见，不断提高餐饮产品的质量。

及时解决服务过程中出现的问题，妥善处理顾客的投诉，根据顾客提出的意见和建议，采取相应措施，不断改进工作。

4. 下属员工管理

监督下属员工的服务礼貌和工作纪律，贯彻酒店的各项规章制度。

定期开展技能培训，不断提高服务技能和业务水平，保证员工能为顾客提供优质快捷的服务。

肯定员工的良好表现和工作态度，及时纠正他们工作中的不足之处。

编制员工排班表，监督员工考勤记录，定期进行员工考核、评估。

（三）岗位考核方案

达标业绩：酒店GOP值达到规定数额以上，占考核比重的15%。送餐部营业额达到规定数额以上，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对送餐部服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。送餐部工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

七、宴会厅经理

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，熟悉宴会厅的运营管理；

个人能力：具有较强的语言表达能力和沟通能力，具备较好的组织能力、计划能力和协调能力，灵活运用处理顾客投诉和解决顾客实际问题所需的技巧和方法；

专业知识：大专以上学历，具备酒店管理、餐饮管理、市场营销学等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

在餐饮部经理的直接领导下，全面负责宴会厅的经营管理。广泛开展宣传工作，善于组织客源，留住老客户，广交新客户，不断扩大经营范围。监督落实各项经营计划与服务标准，督导宴会厅员工做好日常工作，确保为顾客提供优质的宴会服务。负责部门员工的培训、考核，不断提高员工的工作效率与服务水平。

（二）职能描述

1. 制订各项计划与标准

按时制订宴会厅月度、年度经营计划与工作目标，并呈送餐饮部经理审批。

制订宴会厅各项规章制度，建立并完善宴会厅工作程序和标准，制订安全、卫生、服务规范等各项章程，并监督实施。

参与制订宴会厅的市场推销计划，并进行成本控制。

2. 日常经营管理

参加餐饮部例会，主持宴会厅例会，布置每天工作任务，完成上传下达工作。

指导监督宴会厅的日常经营活动，巡视检查宴会厅营业区域，确保经营服务工作的正常进行和高效率。

了解资源情况和食品原材料价格，了解和控制宴会厅各种食品、酒水的存货量，特别是名贵品种的库存情况，积极开展推广和销售活动。

熟悉和掌握餐饮市场的食品花色品种，经常与餐饮部经理、行政总厨研究和创制新的菜式，共同编制宴会厅的新菜单，满足顾客新的需求。

严格审查宴会厅营业收入，监督结账控制工作，防止造假舞弊的行为发生。

执行成本责任制度，在保证宴会厅正常运营的前提下，严格控制宴会厅物资消耗，最大限度地降低宴会厅的运营成本。

负责宴会厅设备和器具的管理，指导员工正确使用宴会厅各种设备、器具，随时检查宴会设备、器具的保养和维修状况。

完成餐饮总监、餐厅部经理分派的其他工作任务。

3. 组织宴会服务

监督做好宴会预订、摆台和接待服务工作，确保所需物品齐备，摆台符合标准与要求，环境卫生良好。

安排领班和服务员班次，监督领班做好员工排班表，确保宴会厅各环节的衔接与有序运作。

总结以往经验，详细了解顾客需求，督导宴会的气氛营造、娱乐活动等。

保持与其他各部门的良好沟通与协调，争取得到各部门对宴会厅的配合、帮助与

支持，顺利完成宴会接待工作。

发展与顾客的良好关系，妥善处理宴会上的突发事件和顾客投诉。改进工作方法，提高服务质量，并适时将宴会厅经营状况和特殊事件向餐饮部经理汇报。

4. 下属员工管理

准确掌握每天的接待任务，合理安排人员，激发员工的积极性，保证接待工作有序进行。

根据部门培训计划定期组织开展员工培训，不断提高员工的专业技巧和服务质量。

负责对部门员工的考核、评估，根据员工的工作表现，客观公正地执行奖惩。

（三）岗位考核方案

达标业绩：酒店GOP值达到规定数额以上，占考核比重的15%。宴会厅营业额达到规定数额以上，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对宴会厅服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。宴会厅工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

八、酒吧经理

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验；

个人能力：具备团队管理能力，有良好的组织协调能力，掌握处理突发事件的技巧；

专业知识：大专以上学历，具备酒店管理、餐饮管理、市场营销等相关专业知识，熟知酒吧运营模式，掌握国内、国外各种酒水相关知识。

（一）岗位职责内容综述

在餐饮部经理的直接领导下，负责酒吧的日常经营管理工作。严格执行酒店各项规章制度，检查和督促员工认真履行职责，不断提高服务技能和工作效率，保质、保量、按时完成工作任务。积极开发新款饮品，以满足不同顾客的需求，努力提高酒吧的营业收入。

（二）职能描述

1. 编制各项计划与标准

了解掌握顾客消费需求情况，协助餐饮部经理制订酒水销售计划。

制订酒吧的安全卫生、酒水控制、服务规范等规章制度并组织实施。

制订详细的酒吧清洁标准，确保酒吧各服务设施干净、整洁。

2. 日常经营管理

在餐饮部经理的督导下，确保酒吧正常运作，保证酒水质量。

参加餐饮部例会，了解酒店运营情况，召开班前会议，详细布置当日工作任务。

对酒吧所有物品严格控制和管理，制订有效的防损计划，防止浪费，严防失窃，减少损耗。

安排酒吧领班班次，督导领班日常工作，巡视酒吧各岗点工作情况，确保为顾客提供高效、优质的服务。

定期清点和维修保养酒吧的各类设施、用具，提交设备采购计划，及时更换已损坏设备，确保酒吧各项服务顺利进行。

随时检查仓库酒水存货情况，根据营业需要填写酒水采购单。

审核各种物品申领单和酒水申领单，认真检查酒水盘点表，记录工作日志，做好酒吧成本控制工作。

监督完成每月酒水盘点工作，按时完成每月工作报告，不定期向餐饮部经理汇报酒吧运营情况。

对经营场所的装修、设施设备的维护保养负有责任。

完成上级交办的其他工作任务。

3. 组织酒水服务

按照服务程序与标准的要求做好各种酒水预备工作。

合理安排人员，检查各项工作的落实情况，对重要宴会、酒会要到场指挥和督导。

掌握各类服务程序和酒水价格，监督各类酒水的售后服务。

处理顾客对酒水的投诉，主动收集顾客的反馈意见和建议。

了解最新的酒水市场动向，在不同季节和时段制订出酒水推广、特价促销计划。

严格执行娱乐场所安全管理制度，及时汇报和处理好职责范围内的各种治安事件，做好安全管理工作。

4. 下属员工管理

检查督促下属的工作进度，沟通协调内外部关系，研究解决经营管理中的各种问题；

督导实施部门培训计划，确保员工有良好的服务技能和工作态度，激励员工积极学习业务知识；

负责酒吧的人员安排，根据员工的工作表现做好评估、考核工作，奖励、提拔优秀员工。

（三）岗位考核方案

达标业绩：酒店GOP值达到规定数额以上，占考核比重的15%。酒吧营业额达到规定数额以上，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对酒吧服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。酒吧工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

九、咖啡厅经理

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验；

个人能力：具有良好的组织策划能力，组织并激励员工完成酒店下达的经济指标；具备良好的语言和沟通能力，能够与顾客进行有效交流，解决顾客的投诉；

专业知识：大专以上学历，具有酒店管理、餐饮管理、心理学、市场营销学等方面的知识，熟悉酒店咖啡厅运营管理。

（一）岗位职责内容综述

在餐饮部经理的直接领导下，全面负责咖啡厅的正常运营与行政管理。负责制订并组织实施业务经营计划，监督推行正规化管理制度。考核下属业绩并实施激励和培训，完善和提升各营业点的经营管理、安全卫生、服务、信息反馈等工作，确保向每一位顾客提供高效服务和高质产品。

（二）职能描述

1. 编制各项计划与标准

编制日常管理制度及督导层工作程序、标准，审定操作层工作程序、标准。

调查和了解市场情况，掌握酒店和餐厅经营情况，制订短期经营目标和经营计划。

制订咖啡厅经营预算并督促和检查员工认真贯彻执行。

2. 日常经营管理

参加餐饮部例会，并提出有助于提高本部门经营效益的合理化建议。

负责检查员工仪表、仪容和执行规章制度的情况，不断提高服务质量和工作效率。

实施咖啡厅的各项推广计划，促进产品销售，努力提高营业收入。

审批物品申请单，控制物品消耗，督导员工做好设施设备的保养工作。

加强对物品采购、验收和储存的管理与控制，分析经营成本，采取有效措施，最大限度地降低成本。

组织协调咖啡厅内部关系及餐厅与其他相关部门的联系，保证餐厅日常工作的顺利进行。

审核咖啡厅的营业收支情况，填写营业报告。

完成上级指派的其他工作任务。

3. 组织对客服务

熟悉主要目标市场，了解消费者需求，有针对性地开发和提供适销对路的咖啡厅产品和服务。

参加上级组织的各种会议，并通过会议向下属传达、布置工作任务，确保政令传达畅通和任务逐级落实。

在营业时间内，随时巡视咖啡厅的运行和服务情况，确保咖啡厅的服务正常、有序地进行。

按照服务程序和服务标准的要求，检查领班、迎宾员和服务员的工作。

建立常客联系档案，与顾客建立良好的关系，并通过面谈、电话访问等形式征求顾客意见，妥善处理顾客投诉。

4. 下属员工管理

负责制订员工培训计划，并组织员工参与各项培训，不断提高员工的工作效率和服务技能。

掌握员工思想动态，帮助员工解决工作、生活中的问题。

做好咖啡厅领班的排班工作，监督领班制订员工排班表，做到人员合理分工。

定期对员工进行绩效评估，根据员工的工作表现提出奖惩方案，并负责咖啡厅员工任用、晋升的提名。

（三）岗位考核方案

达标业绩：酒店GOP值达到规定数额以上，占考核比重的15%。咖啡厅营业额达到规定数额以上，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对咖啡厅服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。咖啡厅工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十、管事部经理

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验；

个人能力：工作热情，责任心强，具有较强的判断和决策能力、人际沟通和协调能力、计划与执行能力；

专业知识：大专以上学历，具有餐饮后勤保障管理经验；熟悉各种餐具用具的品质、特性及价格，熟知餐具管理卫生要求标准，掌握餐具用具的分类和保管方法；熟悉各种洗涤剂和清洁剂的性能以及常用的餐具洗涤设备及操作方法。

（一）岗位职责内容综述

根据酒店的规章制度、程序及餐饮部的要求，规划、安排管事部的所有工作。监督领班、员工做好各项日常事务工作，按时完成餐具、用品的清洁和清洗任务。督促员工正确使用各种清洗设备，定期对设备进行保养、维修及更换。制订并组织实施切实可行的措施，降低餐具、用品的破损率。定期对员工进行培训、考核、评估，不断提高部门的工作效率与服务质量。

（二）职能描述

1. 日常经营管理

负责编制餐饮部所需餐具和用具的年度预算，落实监督管事部所有工作按计划执行。

做好每日的工作安排，确保其公正性及合理性，保证有足够的人员在岗。

每日检查、随时抽查各班次的清洁工作，保证提供充足、洁净、消毒好的餐具和

用品。

严格控制清洁用品的发放，保证清洁用品的合理使用，降低消耗，防止浪费。

与餐厅和厨房取得联系，为餐厅和厨房准备足够的清洁用具。

做好月度、年度的盘点工作，为编制预算提供准确可靠的依据。

编制每季度各餐厅物品损耗报告表，按时完成工作报告及其他各种报表，送交餐饮部经理审阅。

完成餐饮总监、餐饮部经理交办的其他工作。

2. 餐具、用品管理

定期申请领用管事部各类办公用品，餐具、用具、洗涤用品、洗涤设备及其他相关器具，确保管事部各项工作顺利进行。

编制瓷器、玻璃器皿、铜器、银器、不锈钢器具及各类餐具以及各种设备的库存清单。做好餐具用具的保管、发放、回收工作。

根据各餐厅餐具、用品的盘点情况，及时与采购部门沟通，提出器具购置计划，保证及时补充餐具。

负责维修和保管所有设备，监督机器设备的洗刷、擦亮、抛光、保养工作，确保所有的设备、器皿整洁和摆放有序。

管理各点餐具的使用情况，分析损耗的原因，提出降低损耗的建议。

3. 下属员工管理

监督员工严格按照卫生标准和操作规范对管事部的各种设备设施进行清洗和保养，按要求摆放好各种餐具、用品以及服务用具。

负责本部门培训计划的制订和执行，定期组织员工培训活动，提高员工的工作技能。

掌握员工的工作表现，客观公正地执行奖惩制度。

（三）岗位考核方案

达标业绩：各项工作计划完成率达到规定的百分比，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对管事部相关服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。管事部工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十一、中餐厨师长

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验；

个人能力：取得高级厨师或以上职称，具有较强的厨房管理、菜式研发和组织协调能力；

专业知识：高中、中职技校或同等学历，具有餐饮专业知识，熟知烹调学、食品

营养卫生学、餐饮业相关法律法规和制度，以及餐饮营销、食品成本控制等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店各项规章制度，在行政总厨的直接领导下，全面负责中餐厨房的管理、协调和烹饪等日常工作。加强岗位管理，合理调配下属工作，带领下属认真执行操作规程与服务标准，积极完成各项接待任务和经营指标。

（二）职能描述

1. 日常经营管理

严格执行服务标准、操作规程，召开厨房例会，布置每日工作。

检查下属员工在岗时的精神状况、仪容仪表、工作态度，对各岗位存在的问题应及时处理并指导改进。

检查餐前准备工作，掌握原材料的消耗情况，确保各项原材料的充足供应。

组织大型宴会、酒会的食品制作，合理调派人力和技术力量，巡视各岗位工作情况，统筹各个工作环节。

根据就餐人数、货源及厨房技术力量、设备条件测算当日饭菜数量，每天中餐完毕即提供各班组所需食品原料的申购单，送交行政总厨审批。

组织开发新产品，协助开展各种食品的促销活动。

检查厨房设备运转情况和厨具、用具的使用情况，协助制订年度采购计划。

严格消防操作规程，定期组织检查消防器具，做好防火安全工作。

完成上级指派的其他工作任务。

2. 厨房生产管理

检查各厨房原料使用和库存情况，防止物资积压变质和短缺。

与采购部保持联系，保证原料供应及时且质量良好。及时将验收合格的原料发放到各班组，确保菜品制作的顺利进行。

负责对菜点质量的全面检查，及时处理不符合烹饪要求的原料及不符合规格、质量要求的成品和半成品，并向行政总厨汇报。

安排厨房菜品生产，巡视检查配菜、炉灶、冷菜、热菜、点心等各岗点按规定的程序生产，保证向顾客提供符合规定质量标准的产品。

主动收集顾客对餐饮质量的意见，了解行政总厨、中餐经理对市场行情的看法，根据季节变化不断研制、创制新菜式，推出特色菜品。

检查和督促安全制度的执行，认真检查厨房物品、水、电、气、油，确定各项指标正常，严防事故的发生。

定期、定时对在岗员工进行安全教育，增强员工的安全意识，确保厨房安全生产。

3. 成本控制与食品安全

控制食品成本、合理使用各种原材料，节约水、电、煤气等用料，尽量减少浪费。

监督各点员工正确操作厨房各种设备，做好设备、用具的维护保养工作，延长设备、用具的使用寿命。

填开厨房设备检修报告单，保证设施设备得到及时有效的维修。

拟定符合餐厅特色的宴会菜单和散点菜单，负责成本核算和毛利率控制工作。

熟悉原材料种类、产地、特点、价格，熟悉时令品种，对原材料质量严格把关。

抓好厨房环境卫生工作，杜绝蟑螂、老鼠等害虫的出现，及时清洗打扫，保持厨房及周边环境整洁卫生。

4. 下属员工管理

关心员工的工作和生活，及时提供必要的工作指导和帮助，切实调动员工积极性。

掌握各岗人员技术水平和工作特点，根据各人专长合理安排技术岗位。

检查督促下属员工的岗位培训与业务进修，做好员工培训工作，提高厨师的技艺。

定期对下属进行考勤考核，根据其工作表现向行政总厨提出奖惩建议。

（三）岗位考核方案

达标业绩：酒店GOP值达到规定数额以上，占考核比重的15%。中餐厅营业额达到规定数额以上，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对中餐后厨相关服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。中餐后厨工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十二、西餐厨师长

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，熟悉西餐厨房生产流程；

个人能力：具备较强的组织管理能力和一定的专业英语基础，有良好的语言表达能力，精通各式西餐的制作；

专业知识：高中、中职技校或同等学历，具备西餐厨房管理、西餐服务礼仪等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

在行政总厨的直接领导下，全面负责西餐厅的运营管理和服务。严格执行部门规章制度与规范标准，合理调配人力，监督各岗位员工按时完成半成品、成品的制作，保证为顾客提供达到质量、卫生标准要求的餐品。执行部门培训计划，组织员工培训，不断提高下属的工作技能，提高西餐厨房的生产能力与服务质量。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

在行政总厨的督导下，合理制订西餐厨房工作的规章制度和直属下级的岗位职责，以及各项工作的控制指标和质量标准。

根据行政总厨的指示，结合西餐厅的运营情况，制订详细的员工培训、物品采购和餐品促销等各项工作计划，交行政总厨审批后组织落实。

协助行政总厨制订西餐厅菜牌、厨房菜谱及餐品的价格。

参加行政总厨召开的部门会议，记录例会内容，递交西餐厨房工作报告，汇报食品情况及顾客的投诉和要求。

组织班前例会，传达上级指令，布置工作任务，安排工作细节，收集整理下属的意见和建议。

保持与餐厅等部门的良好沟通协调，保证西餐厅各项服务工作顺利进行。

征求质量和生产方面的意见，与西餐厅经理配合处理顾客投诉，从中积累经验，不断提高对客服务质量。

按时完成上级交办的其他工作。

2. 厨房生产管理

做好西餐厨房人员的调配和班次安排，确保厨房的工作效率。

巡视检查各岗点的工作，督导初加工与切配厨师、冷房厨师、热房厨师、西饼房厨师按标准进行餐品的加工制作。

协助行政总厨制定西餐菜单，对菜点质量进行现场指导把关，重大任务亲自操作以确保质量。

了解西餐厅经营情况，组织制订所需原材料采购单交采购部采购，确保西餐厨房各种原料齐全、充足。

关注市场需求，不断研制新的菜品，打造西餐厅的特色风味。

3. 成本控制与餐品安全

严格控制西餐厨房的库存和剩余食品，分析成本消耗，搞好厨房的成本控制，保证毛利指标的完成。

合理安排使用食品原料，严格审签原料订购和领用单，杜绝浪费现象。

对西餐厨房各岗点所有设备、器具的使用情况进行检查与指导，监督做好西餐厨房所有设备、设施的维护保养工作，减少因设施、设备故障造成的损失。

督导员工做好鲜货原料验收，保证各类餐品原料的安全。

检查员工在岗时的个人卫生。负责西餐厨房环境和生产过程中的卫生与安全，抓好厨房的卫生工作，防止食品安全事故的发生。

4. 下属员工管理

检查下属员工的出勤、着装及遵守酒店和部门规章制度的情况。

执行部门培训计划，定期开展培训活动，随时进行技术指导，不断提高员工的餐品制作技能。

定期对下属员工进行考核、评估，根据员工的工作表现向行政主厨提出奖惩建议。

（三）岗位考核方案

达标业绩：酒店GOP值达到规定数额以上，占考核比重的15%。西餐营业额达到规定数额以上，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对西餐后厨相关服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。西餐后厨工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十三、中餐厅领班

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验；

个人能力：具有熟练的服务技能和技巧，具备良好的信息沟通能力和处理顾客投诉的能力；

专业知识：高中以上学历，熟知餐厅服务的程序和方法，能够随时根据顾客的要求提供服务，熟练掌握菜品、食品、酒水、烹饪以及服务礼仪等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

遵守酒店和餐厅的各项规章制度，在餐厅经理的领导下，负责所辖班组的服务管理工作。带领班组服务员按照服务规范的要求为餐厅的顾客提供热情、周到、高效的餐饮服务。掌握技巧与方法，妥善处理顾客的抱怨与投诉。督促下属认真工作，详细记录下属的工作表现，向上级提出奖惩意见。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

了解营业情况与当日接待任务，合理分配本班组服务员的工作任务，检查服务员的仪容仪表及个人卫生。

检查所辖区域物品存放情况，物品清洁、完整、排列整齐，保证随时可使用。

保持餐厅和厨房的密切联系，及时反映顾客的意见和要求，保证中餐厅的正常经营。

督导服务员正确使用餐厅的各项设施设备和用品，及时报送设备维修单，控制物品损耗，并及时补充所缺物品。

落实每天的卫生工作计划，督促服务员做好餐厅的清洁卫生工作，保证达到酒店规定的标准。

下班前仔细填写值班意见反馈、工作日志、营业报告以及交接班本，交接班各项事宜应交代清楚。

完成上级安排的其他工作任务。

2. 组织餐饮服务

掌握当日厨房推荐及供应情况，开餐时负责与厨房协调，保证按时出菜。

开餐前仔细检查餐具、酒水、布草等的数量，检查餐具的清洁程度，发现问题及时查找原因，并向餐厅经理报告。

检查服务员的具体操作，发现问题及时纠正，保证所有工作符合酒店的标准和要求。

随时注意餐厅动态，进行现场指挥，若有重要顾客则应亲自服务，确保服务的高水准。

在上菜高峰时段与传菜部做好协调工作，保证菜品质量。

督促服务员按工作程序及标准迅速收拾台面餐具，集中到备餐间送洗碗间清洁消毒。

收集、记录顾客的意见和建议，及时处理顾客投诉。每天将所有的顾客意见及建议汇报给餐厅经理。

3. 下属员工管理

督导员工严格履行岗位职责，认真完成上级下达的各项工作任务。

组织实施本班组员工培训计划，同时负责新员工与实习员工的培训工作，以提高服务质量。

每天详细记录服务员的表现与工作效率，定期对本班组员工进行绩效评估，向上级提出奖惩建议。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对中餐厅服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。中餐厅服务工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十四、西餐厅领班

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，熟练掌握西餐服务技能；

个人能力：具备基本的英语会话能力，有良好的沟通能力，具有处理顾客投诉和解决问题的能力；

专业知识：高中以上学历，掌握必需的食品、酒水、烹饪知识，了解餐饮服务的一般程序与特殊服务程序和方法。

（一）岗位职责综述

严格遵守酒店各项规章制度，在西餐厅经理的领导下，积极落实西餐厅的各项工作计划，负责所辖班组的日常管理，组织班组服务员做好各项工作。负责对班组服务员进行培训，不断提高服务员的服务技能，保证为顾客提供优质的服务。

（二）岗位工作流程

1. 日常工作任务

了解当日餐厅客情和用餐要求，组织班前会及业务例会，及时传达餐厅所确定的各项工作措施和要求，详细布置服务员当班任务。

督导服务员执行西餐厅各项操作规程，按标准检查所属员工有无违章现象，实行质量管理。

熟知西餐厨房货源情况及供餐菜单，组织和布置西餐厅服务员积极做好各种餐品和酒水的推销。

监督服务员做好卫生清洁工作，保证各自工作区域内的瓷器、金银器、玻璃器皿及其他用具的干净整洁。定期检查餐厅设备、餐具、花草等物品，如发现问题要及时向经理汇报，确保及时维修、更换。了解掌握客情和顾客需求变化，做好业务资料的收集和积累工作，并及时反馈给西餐厨房和上级领导。

每日营业后，仔细填写工作日志、营业报告，做好西餐厅销售服务统计和客史档案的建立，就经营管理上的不足之处提出自己的意见、设想。

在日常工作中起模范带头作用，协助经理增强本部门员工的凝聚力，积极完成西餐厅其他各项工作任务。

2. 组织对客服务

检查服务员的仪表仪容，督促服务员按规定标准做好开餐前的清洁、餐桌布置、物品的补充等各项准备工作。

遇见顾客进入餐厅时，应主动迎接安排就座，随时掌握餐台的使用情况，最大限度地提高翻台率，尽量减少顾客等候时间。

现场对服务员的工作进行指导，发现问题及时纠正，保证所有工作符合酒店和西餐厅的标准和要求。

巡查员工的服务情况，满足值台服务员暂时无法顾及的顾客要求，征询顾客对西餐厅的意见，妥善处理顾客投诉。

随时注意西餐厅动态，若有特殊顾客、重要顾客要亲自为其服务，热情介绍菜单内容、推荐特色餐品和酒水，耐心回答顾客提问，保证服务的高水准。

营业结束后，清点西餐厅内物品及设施、设备，检查西餐厅各厅房的收尾工作和卫生清洁情况。

3. 下属员工管理

执行西餐厅员工培训计划，定期对员工进行业务培训，经常检查员工的服务意识和推销意识，引导员工提高专业知识和服务技能。

及时掌握员工的思想状况、工作表现和业务水平，协助西餐厅经理做好对服务员的考勤、绩效评估工作。

督导服务员严格遵守酒店和西餐厅各项规章制度，按照规范标准的要求开展对客服务，根据服务员的日常表现向上级提出奖惩意见。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对西餐厅服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。西餐厅服务工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十五、送餐部领班

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，熟悉送餐服务流程；

个人能力：具备良好的语言表达能力、组织协调能力以及处理顾客投诉和解决问题的能力；

专业知识：高中以上学历，了解餐饮部各营业点餐品、酒水的基本特点，掌握送餐服务礼仪知识。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和送餐部的各项规章制度，在送餐部经理的领导下，组织送餐服务员按照送餐服务标准的要求为顾客提供优质的送餐服务。督导送餐员的日常工作，及时发现并纠正送餐员工作的不足之处，不断提高送餐员的业务水平，带领送餐员按时完成送餐部的各项工作。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

掌握顾客送餐服务需要，召开班前例会，协调安排送餐员当日的工作任务。

检查送餐车、餐具、服务用具的准备情况，发现破损、缺失情况，应立即查明原因，并填写报修单与申领单，确保送餐用具、用品充足。

与员工和顾客有良好的沟通，确保工作流程顺畅执行，并按时完成送收餐工作。

全面掌握顾客用餐情况，及时征询顾客的意见、建议，妥善处理顾客的投诉，并将相关信息反馈给中餐厅、西餐厅等餐饮部门。

每日停止营业后，及时填写工作记录，向送餐部经理汇报当天工作情况。

2. 送餐过程管理

根据预订要求及时下达送餐任务，督促送餐员尽快将餐品送到顾客手中。

随时检查送餐备品，餐品的数量和质量，发现问题立即与厨房协商解决。

指导订餐员、客房送餐员、外卖服务员按照送餐服务的规范程序提供服务。

安排送餐员给住店顾客送餐，并给符合要求的顾客赠送鲜花、果篮等礼品。

督促送餐员将收回的餐具、用具等按时送管事部清洗、消毒。

营业结束后，清点本班组的物品及设施、设备，做好各班次物品、单据交接工作。

3. 下属员工管理

负责检查送餐员的仪容仪表，做好员工考勤记录。

协助送餐部经理组织实施培训计划，不断提高送餐员的服务技能。

在送餐部经理的指导下，做好对员工的绩效考核工作，提出对员工的奖惩意见。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对送餐服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。送餐服务工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十六、宴会厅领班

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，熟悉宴会厅各项服务工作的标准与流程；

个人能力：具有良好的工作策划能力、协调沟通能力、处理顾客投诉和解决问题的能力；

专业知识：高中以上学历，熟练掌握菜品、食品、酒水、烹饪以及服务礼仪等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

在宴会厅经理的领导下，全权负责所辖班组的指导、管理工作。严格按照宴会服务流程，熟知各种出品及服务项目的内容、特色，通过有效的员工管理与计划安排，确保为顾客提供优质的餐饮服务。积极参加各种业务技能培训，不断提高自身的工作能力和服务水平，认真完成各项工作任务，为员工做出表率。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

参加宴会厅部门例会，掌握每日宴会接待安排，向本班组传达任务，根据客情与需要，合理进行分工。

检查所有的调味品、宴会厅供应品以及经营用具，保证有日常经营所需的足够的存货。

检查餐厅各项设备的运转情况，如出现问题，及时填写维修工程单。

按需领取各种用具和供应品，确保餐具、用具的质量及使用量。

利用娴熟的销售技巧推销宴会厅的餐品、酒水，适时向顾客提供各种建议，以自身行动向员工展示各种销售方法与技巧。

负责所辖服务区域内设备的维护、保养、清洁，确保服务区域已按客所需全部设置完毕。

值班结束后与下一班做好交接工作，并将每日经营管理情况向经理汇报。

完成上级分派的其他任务。

2. 开展对客服务

检查宴会各项准备工作，着重检查物品是否齐备、清洁，督导员工摆台、布置，组织好餐台服务。

巡视、检查宴会厅各项工作的具体实施，观察服务员的具体操作，及时发现并纠正员工不符合规定的行为，帮助其改进服务方法，保证所有工作符合酒店的标准和要求。

督导服务员协助宴会主办方做好顾客的接待工作。

宴会厅接待顾客数较多时，要协助服务员做具体的服务工作。

全面控制所辖服务区内的顾客用餐情况，及时解决出现的问题，妥善处理顾客的抱怨与投诉。

宴会结束后组织做好收尾工作，清点宴会厅内物品及设施、设备，退还送洗所有器皿、台布、口布等用具，安排服务员做好卫生清洁工作。

3. 下属员工管理

按照酒店和部门要求，经常检查个人卫生，督促员工注意仪容仪表。

根据培训计划安排每周、每月的员工培训，提高员工素质。

定期对员工进行绩效评估，向宴会厅经理提出奖惩建议。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对宴会厅服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。宴会厅服务工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十七、酒吧领班

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，熟知酒吧各项服务流程；

个人能力：具有较强的沟通协调能力，善于处理各类顾客问题；

专业知识：高中以上学历，掌握酒吧服务的标准和要求，熟知酒单上各种酒水的名称、价格、产地和特色，具备餐饮管理、市场营销、服务礼仪等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

在餐饮部经理的领导下，负责所辖区域的管理工作，协助上级制订酒吧的安全卫生、酒水控制、服务规范等各项规章制度，并组织实施。监督下属员工按操作程序热情地为顾客服务，迅速对顾客投诉问题作出反应，并及时妥善解决、处理。组织实施培训计划，不断提高员工素质、调酒技巧和服务水平。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

负责各类酒水的预备工作，保证酒吧正常供应各类酒水，满足顾客的不同需求。

管理及检查酒水销售时的开单、结账工作，并做好销售记录。

负责酒吧酒水盘点和物品管理工作，控制所辖区域仓存量，保证其安全、合理。

搞好酒吧卫生工作，督促员工及时清洁酒吧的环境与餐具。

建议并协助酒水供应商开展酒水促销活动。

组织员工做好酒吧所有设备、工具、用具的保养和更新工作。

完成当日工作报告，及时向酒吧经理汇报酒吧的日经营状况与突发事件。

完成上级领导指派的其他工作。

2. 组织对客服务

准时参加部门例会，了解酒吧运营情况，召开班前会，布置当日工作任务。

现场督导、检查调酒员的出品质量和工作效率。

带领本班组员工积极完成各项接待任务，努力提高酒吧的销售收入。

妥善处理顾客对酒水、服务的投诉，主动收集顾客的反馈意见和建议。

3. 下属员工管理

检查员工的仪表仪容，负责酒吧的人员安排，掌握客情，合理分配任务，保证各项工作顺利进行。

负责员工的考勤，定期对员工的表现作出评估，根据员工的工作表现向酒吧经理提出奖惩意见。



（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对酒吧服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。酒吧服务工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十八、咖啡厅领班

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，熟悉咖啡厅运营模式和服务流程；

个人能力：具有良好的语言表达能力、基本的英语会话能力，能够及时处理顾客的投诉；

专业知识：高中以上学历，掌握一定的菜肴、食品、酒水、烹饪等方面的知识，能回答顾客的提问，满足顾客的不同需求。

（一）岗位职责内容综述

在咖啡厅经理的领导下，严格遵守咖啡厅的经营方针和各项规章制度，负责所辖班组的日常管理，协助咖啡厅经理开展各项工作，督导服务员的服务工作，组织服务员为顾客提供优质的服务。熟悉岗位业务和服务技能，以身作则，率先垂范，带领服务员完成咖啡厅预订的经营指标。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

检查所需物品的准备情况，督导咖啡厅员工做好本职工作，发现问题立即予以解决。

填写物品申领单，报咖啡厅经理审核后，及时领取咖啡厅用品，确保服务工作顺利进行。

检查客用品、工作物品是否配套齐全，设施的摆放是否规范，是否卫生，有无损坏，按照领班检查表的内容逐项检查，保证落实到位。

组织咖啡厅服务员做好设施设备的日常维护、保养工作。

妥善处理营业过程中出现的各种突发事件，遇有不能解决的问题应及时请示汇报。

协调前厅、吧台和后厨的各项工作，确保服务工作的顺畅。

做好班组交接工作，填写咖啡厅的日营业报告和工作记录，提交咖啡厅经理审阅。

积极参加培训，服从上级安排调配，完成上级临时分派的工作任务。

2. 组织接待服务

召开班前会，检查员工仪容仪表，安排当日工作任务，做好营业前的各项准备工作。

秉承让顾客满意的服务宗旨，带领员工按咖啡厅服务程序或质量要求做好接待

服务。

观察顾客消费情况，随时满足顾客的各种需求，遇到重要顾客或服务人手不够时，亲自参与服务工作，确保咖啡厅的服务质量。

随时检查咖啡厅卫生状况及各项用品、桌椅、餐具的使用情况，确保无误。

3. 下属员工管理

负责为咖啡厅服务员排班和分配任务，保证人手充足。

协助咖啡厅经理组织实施培训计划，随时对员工的工作进行指导，不断提高员工的业务水平。

负责所辖班组员工考勤，定期对员工进行绩效考核，并将考核结果呈交咖啡厅经理审批。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对咖啡厅服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。咖啡厅服务工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十九、管事部领班

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验；

个人能力：有良好的组织、沟通、协调能力，具备一定的抗压能力；

专业知识：高中以上学历，具备一定的餐饮后勤管理、保障专业知识，掌握各类餐具的洗涤方法，熟悉各种清洁设备及清洁用品的性能及使用方法。

（一）岗位职责内容综述

执行管事部经理的工作指令，负责督导下属人员严格按照酒店和部门规章制度完成管事部各项工作，组织员工做好对客服务物资和用品的保障工作。负责餐饮部各类器具和日常用品的管理，带领下属员工做好餐具、用具的消毒工作，保证为各餐饮部门提供洁净卫生的餐具和用具。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

协助管事部经理编制餐饮部所需餐具和用具的月度、年度预算。

负责督导本部下属员工，了解各餐饮部门接待情况，根据工作需要合理安排人力，维持管事部日常工作的顺利进行。

根据各餐饮部门的盘存情况，提出器具购置计划，呈交管事部经理审批，保证及时补充餐具、用具。

根据使用量配发各种洗涤剂和其他化学用品，严格控制此类易耗品的支出。

检查各餐饮部门的清洁卫生工作和后堂垃圾清理、处理工作。

与各餐饮部门、厨房保持良好的关系，加强沟通，协调配合工作，完成管事部主管布置的其他工作。

2. 设备、用具管理

负责向厨房、餐厅、酒吧提供所需用品和设备，筹划和配备宴会等活动的餐具、物品。

督导员工正确使用各种洗涤设备，合理使用清洁用品，避免浪费，并做好洗涤设备的保养与维修工作。

监督本区域员工按规定的程序和要求工作，保证餐具的完整，减少洗涤过程中的餐具破损，确保洗涤后的餐具卫生质量达到标准要求。

负责做好餐具、用具的保管、发放、回收工作，借出和收回的物品要做好记录，减少餐具、用具的流失。

掌握各餐饮部门餐具的使用情况，分析造成损耗的原因，定期呈交餐饮部餐具损耗报表给管事部经理，以作成本控制之参考依据。

协调管事部经理进行各种设备、餐具的盘点工作。

3. 下属员工管理

负责本部门员工工作班次安排，督导下属员工遵守酒店的规章制度、员工手册，确保规范服务。

协助管事部主管组织实施员工业务技能培训，不断提高员工的业务技能。

做好本班组员工的考勤工作，记录员工的日常工作表现，对员工进行绩效考核，并交管事部经理审阅。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对管事部服务工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

二十、切配厨师

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验；

个人能力：工作勤恳，踏实肯干，有控制成本和开发菜品的能力；

专业知识：初中以上学历，有厨师证，熟悉各种原料的特性、保存方法，熟练掌握各种切配技巧。

（一）岗位职责内容综述

服从厨师长的工作安排，负责做好食品原料的切配和水发工作。掌握各厨房任务情况，做好原料准备，准确、及时地完成加工制作工作。掌握各种食品原料的粗加工

折损率，保证各种食品原料能够得到综合利用。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

了解零点、宴会客情及菜单内容，掌握当日工作任务。

根据预订单和宴会菜单，及时领取各种原料，做好开餐前的准备工作。

按照规格切制菜肴料头，备齐主、配料，准确地进行配份，保证出品速度。有效控制成本，提高原材料使用率，降低原料的费用支出。

根据菜肴烹制要求，及时将耐火的菜肴原料交至炉灶，并按顺序将切配好的菜肴发给打荷工。

将食品原材料申购单交给厨师长，验收领进的食品原料，确保食品原材料的品质。发现原材料不符合规定要求，应立即向厨师长汇报。

做好餐后的收尾工作，妥善保存各种原料、成品和半成品及用具。

定期检查、整理冰箱、冷库，及时清理冰箱内腐烂变质的材料，保持冰箱内材料存放整齐、质量完好。

保持个人和工作岗位及包干区卫生整洁。正确使用、维护设备及用具，保持其完好清洁。

完成厨师长布置的各项工作任务。

2. 原料加工服务

（1）准备工作。

按规定着装上岗，保证个人卫生和仪表仪容符合标准。

将工作台、砧板、盛器、用具等清洗、擦净、刮洗干净。将用于择、削、剔等刀具与盛放原料的器具放在固定的位置上。把盛放废弃物料的废料桶放在适当的位置，以便盛放切配过程中的废弃物料等。

（2）检查食品原料。

按需领取各种食品原料及调味料。将领取的蔬菜原料、肉类原料、水产品原料放置于粗加工间，分放在各专业分工组柜案上。按照原料质量检验标准对领取的各种食品原料的新鲜度、品质等进行检验，达不到检验标准的一律拒绝使用，并将其退回仓库。暂时不能立即加工的水产、肉类等新鲜原料，领取后应放入粗加工间的冷藏柜中保存。

（3）原料粗加工。

根据蔬菜的种类和烹饪要求，对蔬菜进行择、削等处理，去除干老的叶子，削去皮根须，将经过择、削处理的蔬菜放入水池中彻底清洗。使用专用工具，按照菜谱规定的切割规格对肉类进行加工，如对带骨的排骨等的斩切。根据不同的禽类和制作菜肴的规格需求，对活禽进行粗加工处理，包括宰杀、褪毛、去内脏、清洗，如有特殊需要则应按规定要求进行加工。对于水产品加工，鱼类、虾类应去鳞、去壳，其他原料也应按照菜谱规定的要求处理。对于动物内脏的加工，一般步骤是先摘除内脏上的油脂及污物，将表面冲洗干净，再反过来将里面清洗干净，不同的内脏应根据菜谱规定和烹制要求进行加工。

（4）原料精加工。

食品原材料经过粗加工后，切配厨师应根据菜谱规定和烹制要求，再对原材料进行精加工。娴熟运用恰当的刀工，根据需要采用切、片、拍、剁等不同刀法，将原材

料加工成符合要求的丝、片、块、段等不同形状。将精加工好的原材料分别装入盛器，送入热菜厨房备用。

将所有剩余的蔬菜、肉类、禽类、水产类等原材料放入冷藏柜。

砧板、刀具等清洗后，竖立摆放，排列整齐。随时保持本岗位及卫生包干区的清洁。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，岗位卫生达标，切配质量合格，餐前准备合格，占考核比重的40%。

二十一、砧板厨师

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验；

个人能力：具有较强的语言表达能力，以及良好的执行能力和合作意识，能够严格按照标准操作；

专业知识：初中以上学历，有厨师证，熟悉各种原料以及各种菜品的加工流程及加工标准。

（一）岗位职责内容综述

遵守酒店和部门的各项规章制度，服从厨师长的工作安排，负责中厨出品的日常切配及高级宴会的切配工作，按照各种菜式的分量标准及搭配要求，完成砧板岗位的各项出品工作。严格按食品卫生标准加工制作食品，保证食品卫生安全。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

服从厨师长的指挥，按照宴会菜单加工处理好所需的各种原料，做好生、熟馅料制作、原料腌制工作。

负责蔬菜、肉类、禽类、水产品烹饪前的刀工处理，如烹饪前的切片、切丝、剁馅、改花刀等，同时负责熟料、干货的加工和原料的切配工作。

发现食品原料质量不符合要求，上道工序的操作不符合规范，或使用设备发生异常，应及时上报并解决。

按厨师长或顾客点菜的要求配置烹饪原料，加强与灶台厨师的联系，保证及时供应。

如餐厅所提供的某种原料已用尽，应及时通知传菜员，再通知服务员告知顾客，以免引起顾客误会。

负责对已进行刀工处理的各种不同原料加味酱制。

开餐完毕，负责将所剩余的肉类、禽类、水产品分类放入冰箱妥善保存，减少浪费。

负责本工作岗位的卫生，清洁所用刀具、砧板，定期彻底清洗冰箱。

完成上级交办的其他工作。

2. 原料切配服务

（1）原料切割。

了解当日就餐人数、就餐标准及特殊要求，备足当日所需原料，并对所有原料进行质量检验，及时剔除不符合标准要求的食品原料。根据菜单规定和顾客的要求，对蔬菜类、肉类、禽类、水产类等原材料进行切割加工。切割后的原材料均应大小一致，长短相等，厚薄均匀，粗细相同。按照不同用途和领用时间，将切割好的原料分类装入专用的盛器内，放入冷藏柜内保存。

开餐结束后，清洁工作区域及用具，妥善保藏剩余原料，及时清运垃圾。

（2）原料配份。

从传菜员工处接到顾客的点菜单，首先确认菜单上的名称、种类、数量与桌号，检查无误之后按“先到先配”的原则配制原料，按标准食谱规定的各种菜肴的配份用量取配原料。取配时应使用标准称量，不准随意抓取。根据标准菜谱规定的各菜肴所需的原料种类、重量、规格等进行配份，逐一配成完整的菜肴，将各种菜料放置在菜肴生料配料盘中，夹上菜单夹，标清楚桌号与菜名，按顺序传给打荷厨师。

严格掌握标准，检查切配工质量，以保证生产需要，一般单个菜肴的配份应在1～2分钟完成。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，岗位卫生达标，刀工处理质量合格，餐前准备合格，占考核比重的40%。

二十二、打荷厨师

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验；

个人能力：具有吃苦耐劳的精神，有良好的沟通能力；

专业知识：初中以上学历，有厨师证，熟练掌握各类菜肴烹制前的各种预制加工技术。

（一）岗位职责内容综述

遵守酒店和部门的各项规章制度，服从厨师长的工作安排。熟练掌握菜肴烹制前的各种预制加工技术，为炉灶厨师做好服务，做好砧板厨师与炉灶厨师之间的菜料传递。掌握营业情况，做好各项协调工作。按照标准菜谱规定进行菜肴原料的预制，根据不同菜肴的要求进行装盘、点缀。负责本岗位的调料领用、保管及设备的维护保养工作。积极参加部门组织的各项培训，不断提高自身工作技能。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

根据营业情况备齐各类器皿、用品，做好各种调味料、小料的准备工作，并做到加工精细、品种齐全、符合标准。

协助灶台人员调整上菜次序、饭菜程序、原料的初加工，做好出菜前的拼摆造型和原料腌制、调味、上粉、上浆等工作。

熟知各种酱料、汤汁类型，了解各种菜肴主辅料搭配比例，严格鉴别各式菜点质

量，发现错配菜或规格不符合要求，应及时通知切配岗位更改，确保菜品质量。

根据宴会要求、档次和菜品的特点，合理、精心搭配食品造型，使菜品达到美观诱人的效果。

根据菜单要求合理掌握上菜顺序和上菜速度，做到不积压、不错乱、不疏漏。上菜顺序一般为先冷后热、先精后粗、先咸后甜、先荤后素、先淡后浓、先菜后点，遇有特殊情况或顾客要求时，则应灵活处理。

严格执行厨房卫生管理制度，保持本岗位场地及用具、工具的卫生。检查设备设施及食品的存放，确保安全。

工作结束后，及时关闭水、电、气等开关，合理存放各种调料、小料，防止交叉污染。

完成厨师长交代的其他工作任务。

2. 打荷服务工作

（1）准备工作。

做好区域卫生清理工作，确保厨房、刀具、砧板、灶台上下、案台、地面等洁净无污渍。检查各设备设施是否能够正常使用，检查餐具是否干净、是否破损。切配调料用的葱、姜、蒜等小料；备齐所需的调料，如油类、盐、味精、醋类、酒类、上汤、酱汁类等；按规定标准和要求切制料头，并将切好的料头放入料头盒内。

（2）预制加工。

根据菜肴种类和特点，选用面粉、干生粉、花生油、盐，加入清水搅拌均匀，预制好浆糊。根据盘饰需要，雕刻、制作各种花卉、叶片等，分别放入不同的盛器内，用清水浸泡备用。预制的饰品要求花形精致美观、数量充足，并且保证干净、卫生、新鲜；

（3）协调烹饪工作。

开餐前，及时了解当日的预订情况，做好充分的准备，为炉灶厨师和备餐间准备调料和小料。根据菜肴调味品的需要，将制备好的调味酱、调味汁和调味油分别装入调味碟，送到出菜口的备餐间，以供传菜员跑菜时取用。接到砧板厨师传递过来的菜料，要进行确认，检查菜料的数量、搭配是否合理，是否符合烹调方法及顾客的要求，确认桌号标志无误。按主配厨师的传递顺序将配好的或经过上浆、挂糊、腌制等处理的菜肴原料传递给炉灶厨师烹调加工。接到催菜的要求，要立即安排炉灶厨师优先进行烹调。

在菜肴烹制过程中，打荷厨师应根据菜肴的出品盛装要求，迅速准备相应的餐具，并确保餐具完好、干净。

（4）盘饰处理。

对装盘完毕的菜肴进行质量检查，迅速仔细地检查菜肴是否有明显失误或异物。发现问题应立即告知炉灶厨师，协助做好补救工作。根据标准菜谱规定的要求，对装盘的菜肴进行必要的点缀装饰。盘饰处理的原则是不破坏菜肴的整体美感，做到美观大方、恰到好处，并保证菜肴的卫生安全。

（5）成菜出品。

对烹制、装盘完毕的菜肴进行严格的卫生检查，保证菜肴的形态饱满美观，盘边无油水渍溢出。检查菜肴合格后，快速将菜肴传递到备餐间交给传菜员，同时核对菜

品名称和桌号。对所出的菜肴根据菜单进行划单，避免重复出菜或上错菜。

（6）完成打荷工作。

用保鲜膜将剩余的液体调味品封装好，放入冷藏柜保存。油类与粉状调料及未用完的瓶装调料加盖后存放在储藏柜中。清洗干净打荷台上的餐具、料盒、盛料盆及刀、墩等用具，用干净的抹布擦干水分，放回货架固定的存放位置或储存柜内。清除水池内的污物杂质，擦洗后用清水冲洗干净，再用抹布擦拭。清扫地面垃圾，然后用拖把将地面拖干净。倾倒垃圾桶内的废弃物，然后用清水将垃圾桶冲洗干净，再用消毒液内外喷洒一遍。收集所有的脏抹布，用热碱水或清洁剂溶液浸泡，揉搓、捞出拧干后，再用清水彻底冲洗干净。清洁工作完成后，检查电器设备、照明设备等各设备是否正常，发现问题应立即向厨师长汇报。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，岗位卫生达标，打荷质量合格，餐前准备合格，占考核比重的40%。

二十三、冷菜厨师

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验；

个人能力：能吃苦耐劳，具有烹饪等级证书，刀工娴熟，擅长食品雕刻，具备新品开发能力和成本控制能力；

专业知识：初中以上学历，有厨师证，熟练掌握冷菜的制作流程，掌握烹饪技术，具有一定的饮食营养知识和食品美学知识。

（一）岗位职责内容综述

在厨师长的领导下，负责冷菜及各种拼盘的制作，掌握各种冷菜冷藏的温度，保证食品质量。每天检查冰箱内冷菜及原料质量，严格控制冷菜剩余量，力求当天制作的冷菜当天销售。根据经营需要和季节变化适时推出冷菜新品，以满足不同顾客的需求。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

根据每天任务的大小，提前一天开出食品原料的用料数量，上交厨师长订购或领料。

检查冰箱内的食品质量，做到当天制作当天出售。变质食品绝对不能烹制，生熟食品分开存放。

按规格制作各种冷菜，保证菜点及时供应，口味、形状符合规格要求。

合理利用食品原料，定量、定质，按价配制，减少损耗，避免浪费。

掌握各种冷菜的投料定额和成本、毛利率、销售价格的核算。

装盘结束后，及时整理场地，清洁工作台，将砧板刮干净。清除垃圾，做好所用厨具、器具、设备的维护保养。

检查冷菜间的冷藏柜、电冰箱等设备运转是否正常，发现问题及时通知工程部维修。

完成主管交办的其他工作任务。

2. 冷菜制作服务

（1）准备工作。

穿整洁的工作服，戴发帽，戴口罩，确保个人卫生符合规定要求。进入冷菜制作间前要二次更衣，洗手、消毒、更换专用白大褂，之后进入冷菜间。对所用餐具、厨具等用具进行彻底消毒；验收所使用的原料，发现过期、变味要及时处理；确保原料符合制作冷菜的要求。

（2）冷菜制作。

严格按照冷菜制作规范和加工要求对原材料进行粗加工；根据各种不同菜品的要求选好配料和调味料，配制好各种味形的调味汁；按照制作标准加工制作各种冷菜食品；制作不同的果盘，要求色泽搭配、果品新鲜、品种配合得当。

保证每道菜品都符合成本核算的质量要求，刀工、刀面整齐一致、装盘美观，每道冷菜都要快速完成，按点菜顺序及时出菜。

（3）班后收尾。

剩余的菜品原材料存入冷藏柜，做到分类存放，码放整齐。物品上架码放整齐，调料应密封存放，未用的餐具要退回清洗间。

把砧板、刀具等用具洗净擦干，按要求定位摆放。擦拭工作台、货架、调理柜等并消毒。将水池清洗干净，清扫地面，擦净消毒，清理垃圾桶。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，岗位卫生达标，冷菜处理质量合格，餐前准备合格，占考核比重的40%。

二十四、炉灶厨师

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，有厨师证；

个人能力：精通炉灶烹调技术，具有新品开发能力和成本控制能力；

专业知识：初中以上学历，有厨师证，熟悉各种菜品原材料的名称、产地、特点等，熟悉配料、调料的使用，具有一定的饮食营养知识和食品美学知识。

（一）岗位职责内容综述

遵守酒店和部门的各项规章制度，服从厨师长的管理与工作安排，熟悉和掌握各种菜品的烹调技术，了解每日餐厅接待情况，严格按照烹调程序和标准烹制各种菜肴，保证菜品质量。努力钻研烹调技艺，积极改革和创新菜肴品种，适时推陈出新，向顾客提供品质优良、美味可口的菜肴。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

协助厨师长检查验收购进货品的质量、数量是否符合要求。根据厨房原材料和各

种用品的消耗、使用情况，提交申购及领用计划清单。

负责原料焯水、过油等初步熟处理，做好开餐前的准备工作。

熟悉菜单，严格按操作规程和要求，准确使用炒、炸、煎、煲、焖、煮、炖等烹调方法。

检查菜肴烹制质量和盘饰效果，及时上报并处理菜品的质量问题。

节约能源，合理使用调料，严格控制水、电、气的用量，降低成本，杜绝浪费。

对炉灶设备及用具进行维护和保养，确保生产安全。

下班前做好炉具、厨具、地面等的卫生清洁工作，餐具、厨具摆放整齐；保持厨房卫生整洁。检查设施设备电源、煤气、水是否关好。

参与炉灶员工菜肴烹制技术培训。

完成厨师长交办的其他工作。

2. 热菜烹调服务

（1）准备工作。

检查各项设施设备是否卫生并能够正常使用，确保每日出品能顺利进行。掌握当天的供餐菜单，明确工作任务，根据菜单要求提前将所需各项的原材料、配料、汁酱及器皿准备到位。

（2）热菜烹制。

检查切配好的原材料，要求原料新鲜、无变质过期食品，然后根据具体要求进行加工，蒸菜、炖菜等按要求制成半成品。根据上菜时间及要求准确烹制各种菜肴。出菜时，严格检查菜品质量，确保菜肴内无头发、草等杂物，菜肴温度、颜色、口味、分量符合标准，器皿无破损，周边没有汤汁溢出。对顾客有特殊要求的食品，根据顾客点菜要求或忌口采用相应烹调方法，以让顾客满意。

在菜品烹制过程中与砧板厨师、打荷厨师保持良好合作，保证菜品质量及制作速度。根据顾客的菜单仔细核对品种、数量和桌号，杜绝错单和漏单。收集顾客对菜品的意见和建议，改善创新烹调方法，不断提高出品质量。

（3）餐后收尾。

妥善保管好剩余的原材料和调味品；做好工作区域内环境卫生，设施设备的清洁、存放和能源的关闭工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，岗位卫生达标，菜品质量合格，餐前准备合格，占考核比重的40%。

二十五、面点厨师

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验；

个人能力：精通面点制作技术，具有新品开发能力和成本控制能力，有团队合作精神；

专业知识：初中以上学历，有厨师证，了解各种中式面点制作，熟练使用面点间的各种设备。

（一）岗位职责内容综述

在厨师长的领导下，按规定的操作程序和工艺流程进行面点加工，熟练制作各种风味的中式面点。熟悉各种原料的出产及市场供应情况，根据季节变化更换面点品种。掌握面点毛利率的核算，做好成本控制工作。按需领取每日所需的原料，并做好食品保管及设备的维护保养工作。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

明确厨师长分派的工作，打扫卫生区域，认真做好营业前的各项准备工作。

了解当日接待任务，准确掌握客情，凭领料单领取所需原料，准备所需的各种馅料、配料和调味品。

按规定的操作程序和规定标准，精心加工、制作各类面点食品。

协助厨师长制作面点品种计划，并不断推出新品种。

合理使用原材料，妥善保存剩余原料、半成品、成品，做好控制成本控制工作。

负责工作区域的清洁卫生，保持厨具、设备清洁光亮；负责保养所用厨具、设备，使其处于良好状态。

认真钻研业务，不断提高面点制作技术水平；负责教授及培训新员工。

完成厨师长指派的其他工作。

2. 面点的制作

（1）准备工作。

注意个人卫生，工作服勤洗勤换，操作前要洗手；将各类餐具、厨具清洗干净；检查压面机、搅拌机、炕炉、蒸炉、煎炸炉等各种设备是否能够正常使用；备齐所需的制作工具，如各种刀具、模具、擀面棍、大小秤等。

根据面点种类和制作要求选用原材料，如高筋面粉、低筋面粉、小磨粳米糯粉、酵母、各种油脂、发酵粉、啫喱粉、小苏打粉等；需要初加工的原料预先按要求处理，如面粉过筛、果仁去皮烤香等。

（2）面团调制。

和面。运用抄拌法、调和法以及搅拌法，将粉料或其他辅料掺合调匀成面团。注意在和面的过程中应根据制品的要求准备掌握干湿度。

揉面。采用揉制、捣制、叠制、擦制、摔制等各种手法，将面团的原辅料揉匀、揉透、柔顺，使面团达到增筋、柔润、光滑的要求。最后将调制好的面团用保鲜膜覆盖包好，以免皴皮。

（3）馅心调制。

根据面点种类和要求，准备好制作馅心的荤素原料、盛具和工具。掌握好荤素原料的比例和各种调味品加入的先后顺序，按需调制肉馅、菜肉馅、三鲜馅、水果馅、豆沙馅、果仁馅等。将调制好的馅心用保鲜膜覆盖包好放入冷藏柜。

（4）成型。

成型的过程主要包括搓条、下剂、制皮、上馅等。运用搓、包、捏、卷、切、削、拔、叠、擀、镶嵌、挤注等各种方法，借助各种模具将调制好的面团、馅心制成

各种形状的生坯。

（5）加热成熟。

根据面点种类，采用蒸、煮、煎、炸、烤、炒、烙等烹调方法将面点生坯加热成熟。面点加热成熟后要及时出锅，并装入准备好的各式餐具中。检查面点质量，保证成熟后的面点色、香、味、形俱佳。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，岗位卫生达标，面点质量合格，餐前准备合格，占考核比重的40%。

二十六、划菜员

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，熟悉传菜程序；

个人能力：能熟练掌握各菜品的名称与特色，具备良好的沟通执行能力；

专业知识：初中以上学历，具备一定的服务礼仪和营销等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

在厨师长直接领导下，配合厨师长指挥调度厨房出菜秩序，协调前厅的运作，使菜点及时准确地供应顾客。监督饭菜质量，不合格的菜品退回厨房。快速、正确判断各项工作指令并马上执行。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

负责划菜间的环境卫生，保持点菜单字迹清晰、清洁卫生，及时将前厅送交的点菜单分类，并分送厨房各部。

掌握上菜程序和节奏，按照先点先出、催菜优先的原则，及时通知传菜员将菜品送至预订桌。

配合厨师做好出菜前后的各项工作，监督饭菜质量，将数量、质量不符合标准的菜肴退回厨房。与厨师长保持良好沟通，反馈前厅服务员提供的顾客对饭菜的意见。

整理保存菜单，汇总结算前日菜单交财务部，按时完成前日点菜频率统计。

完成厨师长交办的其他工作任务。

2. 开餐前工作

按时到岗，仪容仪表整洁得体，清理划菜间环境卫生。

服从工作安排，准备好所需的板夹、笔等工具。

检查桌号夹子，避免缺少或放错。

做好餐前其他各项准备工作。

3. 准确出菜

根据冷菜、热菜、面点分开的原则，分检前厅下达的点菜单，向厨房各处传达加工等信息。

监督饭菜质量，准确出菜，保证不漏菜、错菜和重复上菜。在与对应菜单核对无误后做好记录，交付传菜员上菜。

准确清晰地将菜品名称、桌号或宴会厅名称报给传菜员，并解答传菜员的相关问题。

及时与前台领班、服务员沟通，做好协调保障工作。

4. 收尾工作

餐后汇集当日所有菜单对账统计，并将菜单装订保存备查。

清理划菜间卫生及用具卫生，关闭门、窗、电源。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，岗位卫生达标，划菜服务工作合格，占考核比重的40%。

二十七、传菜员

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，精通餐厅的服务程序和服务标准；

个人能力：处事灵活，眼明手快，具有熟练的服务技巧，善于处理顾客的问题，具备良好的沟通协作能力，有较强的菜品识别能力；

专业知识：初中以上学历，熟悉餐厅各类菜式的特点，具备一定的服务礼仪和营销等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和部门各项规章制度，服从餐厅领班的工作安排，迅速准确地完成传递菜肴的服务工作。保持良好的心态，控制好个人情绪，随时满足顾客的服务要求。积极参加业务培训，不断提高个人的服务技能技巧。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

检查个人着装、仪容仪表，保证符合规定要求。准时参加餐前例会，记录当天任务安排。

协助领班做好餐前餐具、用具和菜肴佐料的准备工作，协助服务员布置餐厅、餐桌、摆台及补充各种物品，做好全面准备。

整理备餐台面及柜内物品，备齐各菜式餐具，仔细查看有无脏的餐具，确保所用餐具、器皿的清洁、卫生、光亮、无缺口。

严格把好菜肴食品质量关，及时准确地将厨房制作好的菜肴食品传送给相应餐台服务员。

保证厨房与前厅沟通顺畅，及时传递前厅单据，协助服务员催菜。

用餐结束后，做好各项收尾工作。

努力学习掌握各种出品的名称、形式、配料等专业知识，树立促销意识，抓住机会向顾客推荐餐厅的各类菜肴及优惠。

完成上级领导交办的其他工作任务。

2. 传菜服务

（1）准备工作。

协助前台服务员准备与布置各种物品，如餐桌、餐椅、毛巾、托盘等。掌握上菜程序及各种菜式的跟料，根据不同菜式备齐配料，主动配合前厅、厨房做好出菜前的各项工作。

（2）传单与传菜。

将前台开出的点菜单准确及时地送至厨房，并检查点菜单是否规范、完整，如有问题及时退至前台修改，避免出现遗漏、错误。厨房做好菜品后，及时看菜核单，仔细检查其配料、搭配的其他餐具和物品是否齐全，发现温度不够、颜色不正、数量不足等问题，应立即告知厨房。严格执行传菜服务规范，托盘要端平、托稳，不摇不晃、不歪不斜，保证汤汁不洒，菜肴造型完整。走路稳中求快，确保不碰撞台椅和顾客。掌握好顾客等待和用餐的时间以及厨房的出品速度，尽快将菜肴端上餐桌，以免让顾客久等。

有重新加工菜品或加热菜品，应夹上相应的台号夹子并及时传送至厨房。顾客对食品有不满意的地方，应立即道歉并向领班汇报情况。

（3）收尾工作。

清理传菜间，将所有设备橱柜擦拭一遍。整理各种酱料、调料，盘点并归位所属区域的物品，确保所有物品摆放整齐。协助前台服务员做好顾客就餐后的清洁整理工作。关闭热水器、毛巾箱电源，将剩余的食品送回厨房，收回托盘，与下一班做好交接工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，岗位卫生达标，传菜工作质量合格，占考核比重的40%。

二十八、迎宾员

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，了解餐饮服务程序，熟悉迎宾服务流程；

个人能力：普通话标准流利，反应灵敏，机智灵活，具有良好的语言表达能力和处理顾客投诉及突发状况的能力；

专业知识：初中以上学历，熟练掌握服务礼仪知识。

（一）岗位职责内容综述

自觉遵守酒店和餐厅各项规章制度，服从餐厅领班的工作安排，站立服务，主动热情迎接顾客，并将顾客引领到预订位置或根据顾客的要求及餐位情况合理为其安排餐位。顾客离店时，微笑致谢，送别顾客。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

了解菜单和预订情况，熟悉餐厅的所有宴会厅及餐桌、餐位，熟悉酒店的服务设

施项目，以便解答顾客询问，为顾客提供迅速准确的服务。

工作时保持端正的仪表仪容，行为举止要规范，服务用语应符合规范。顾客步入时，主动向顾客问好，热情引顾客入坐，拉椅让坐。

在餐厅客满时，应礼貌地向顾客解释并建议顾客先到吧台点单等候，同时将顾客的姓名登记在记录本上，一有餐位马上引导顾客入座。

关心照顾残疾顾客，熟悉常客及重要顾客的姓名，让顾客有一种宾至如归的亲切感。

顾客离店时，要热情地欢送顾客，并使用“谢谢光临”“欢迎下次光临”等礼貌用语。

适时征询顾客的意见、建议，记录顾客的相关信息，及时向领班汇报，协助做好客史档案工作。

完成领导交办的其他工作任务。

2. 迎送服务

（1）迎接顾客。

提前到岗，站立于餐厅门口一侧，保持仪表整洁美观、彬彬有礼、精神饱满、面带笑容，恭候顾客的到来。

当顾客进入餐厅，在距离顾客3米时要微笑致意，距离1.5米时要面对顾客行30度鞠躬礼，用手势表示请进，礼貌地称呼顾客“您好，欢迎光临”，并协助顾客存放衣帽等物品。

（2）引客入座。

礼貌地询问顾客是否有预订，然后根据顾客的人数和要求等具体情况安排相应的坐位。

在引客入座的过程中，迎宾员应走在顾客的右前侧，指引方向时手臂伸直，手指自然并拢，手掌向上，以肘关节为轴指向目标，声音要亲切、温和，音量适当，切勿用一个手指指引。

来到餐位，将顾客交于值台服务员，和迎宾员共同引导入座。接着，迎宾员微笑告别顾客返回工作岗位。

（3）送别顾客。

顾客离开餐厅时，交还顾客寄存的衣帽等物品，提醒顾客带好随身物品；面对顾客行30度鞠躬礼，并对顾客说“谢谢光临，慢走，欢迎下次光临”等欢送语。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，餐位预订、引领及时准确，占考核比重的40%。

二十九、中餐厅服务员

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，熟悉中餐餐饮服务流程；

个人能力：普通话标准流利，具有良好的语言表达能力和协调执行能力，具备熟

练的服务技巧和良好的应变能力，能妥善处理服务中出现的问题；

专业知识：初中以上学历，了解餐厅各种菜肴的基本特点和简单的烹制方法。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和中餐厅的各项规章制度，服从餐厅领班的工作安排，按照规范要求为顾客提供优质的餐饮服务。主动了解顾客的需求，适时推销餐饮产品，按时保质地完成各项工作任务，为提高中餐厅经济效益和社会效益努力工作。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

准时到岗参加班前例会，完成领班布置的开餐任务，以及重要顾客的接待工作。

认真执行并完成所负责区域的各项开餐前准备工作，按照规格要求布置餐厅和餐桌、摆台及补充各种物品。

按照餐厅规定的服务标准和程序做好对客服务工作，按标准作业要求为顾客提供点菜、上菜、分菜及酒水等各项餐饮服务。

熟悉菜单和酒水，积极向顾客推销，按规格填好顾客的菜单和酒水单。注意顾客用餐情况，及时更换餐具。顾客离开后及时清理桌面，更换干净的桌垫。

控制好情绪，保持良好的心态。主动征询顾客对菜肴和服务的意见，处理顾客的投诉并立即汇报上级领导，随时满足顾客的服务要求。

替顾客保管衣物，存取前询问有无贵重物品，贵重物品提醒顾客自行保管。

下班前与接班同事做好交接工作。营业结束做好餐厅环境、家具、台面、地面的整洁和清洁卫生工作，保证场地的整洁卫生，桌面、转台及口布的整齐划一。

积极参加餐厅组织的各种培训，不断提升服务技能、技巧，提高服务质量。

完成上级布置的其他各项工作。

2. 中餐摆台服务

（1）准备工作。

检查仪容仪表，按规定着装，戴好工号牌，女服务员淡妆上岗。头发梳理整洁，发型符合酒店要求，手要彻底洗干净并严格消毒。

根据摆台的具体需要，准备好桌椅、各种餐具、酒具、调味品，以及其他各种物品。检查桌椅状况，桌椅不得有破损、松动，要放平、稳定。保证所备餐具、酒具无残缺、符合卫生标准和餐厅使用要求，准备物品时要使用托盘，轻拿轻放。

（2）摆台布、转台。

根据餐桌大小选择规格适合的台布，台布要干净、无破损及褶皱；服务员站在主人位的右侧，将折叠好的台布放在餐桌中央，然后将台布打开，找出台布正面朝向自己的一侧边缘；根据具体需要选择推拉式、抖铺式、推抖式以及撒网式等方法将台布一次铺成。铺好的台布中心凸缝隙向上，且对准正、副主人，台布四周下垂部分均等。按标准铺好台布后，将转台摆放在餐桌中央，转盘的中心和圆桌的中心重合，转盘边沿离桌边均匀，然后试转转盘是否灵活旋转。

（3）摆放餐具、酒具。

摆垫盘、吃盘。从主人位开始，按顺时针方向摆放，先摆垫盘，吃盘放置在垫盘上；图案对正（店徽在上方），摆放距离均等，距桌边约1.5厘米。

摆勺垫、勺。勺垫置放于吃盘正上方，与吃盘间距1厘米，勺垫中心与吃盘中心对

正，勺置放于勺垫中，勺柄向右。

摆筷架、筷子、盖碗。筷架应摆在吃盘右侧与吃盘中心线平行，筷架距吃盘3厘米，筷架与筷子相垂直，筷子头伸出筷架1/4筷长，底端距桌边1.5厘米。若使用多用筷架和长柄匙，应在吃盘正前方摆味碟，间距1厘米，筷架放于味碟右侧，将筷子、长柄匙置于筷架上，匙柄与吃盘相距3厘米，尾端离桌边1.5厘米。在筷子的右侧放盖碗，距筷子2厘米，距桌边1.5厘米。

摆茶碟、茶杯和牙签。茶碟应摆在筷架右侧，距筷架1厘米，茶杯放在茶碟内。茶碟与筷架的中心成一直线。小包牙签放于筷子的右下侧，距桌边1.5厘米。牙签盅放在正、副主人筷子的右上方。

摆酒具。先摆红酒杯，摆在味碟正上方，距味碟1.5厘米，与味碟圆心成一条直线。白酒杯在红酒杯右侧，距红酒杯1厘米，饮料杯在红酒杯左侧，距红酒杯1.5厘米，三杯成一条直线，酒具的花纹要正对顾客。

（4）摆其他物品。

摆烟缸。烟缸分别摆在主人和主宾之间、副主人和副主宾之间，距转台3厘米。

摆放香巾托、餐巾花。香巾托摆在吃盘的左侧，距吃盘2厘米，距桌边1.5厘米。餐巾花有两种，一种是摆在吃盘内，称为盘花；一种是插在饮料杯里，称为杯花。餐巾花要一次成型，形象逼真，拿褶均匀，美观大方。

摆花插、菜单、台号。花插摆放在转台正中，花朝向主人；10人以内餐台一般有两张菜单，摆于主人和主宾、副主人与副主宾之间，立式放置，菜单朝向顾客。台号一般摆放在每张餐台的下首，台号朝向餐厅的入口处，以便顾客一进餐厅便能看到。

摆餐椅。餐椅与每组餐具中心相对，椅面内沿紧贴桌布或台裙。

（5）检查摆台。

检查台面摆设有无遗漏，摆放是否规范、符合要求，发现问题应及时更改。台面所有用具、台布、围裙、椅子等规格和颜色均应一致，要保持整体的协调。

3. 点菜服务

（1）准备工作。

检查个人仪容仪表，着装干净整洁，符合酒店要求；了解当日菜点、酒水、饮料、水果供应情况和当日特色菜的原料、口味和烹调方法；复查负责区域内的餐桌、台面、台布、餐具、各种调味品、烟灰缸、牙签、台号牌等是否齐全整洁，放置是否符合要求，椅子与席位是否对应等；准备好点菜单、酒水单、笔、托盘、菜单等物品，发现破损应及时更换。

（2）问候顾客。

顾客入座后，服务员及时跟进，掌握和运用礼貌语言，礼貌地问候顾客，如“先生（小姐）您好，欢迎光临”“欢迎您到我们餐厅就餐”等，并介绍自己，如“我是服务员小张，很高兴为您服务”。按顺时针方向为顾客斟倒茶水，铺好餐巾，然后征询顾客是否可以点菜；打开菜单、酒水单第一页，按照“女士优先”的原则，双手将菜单、酒水单送至顾客手中，再次确认用餐人数，然后站在顾客右后侧等待顾客点菜。

（3）介绍、推荐菜肴。

服务员对菜单上的各种菜肴应了如指掌。在顾客翻看菜单时，及时向顾客简单介绍菜单上的菜肴，仔细回答顾客的询问，并针对不同的顾客适时、适当地推荐餐厅的

时令菜、特色菜、畅销菜，如为老人小孩推荐清爽、易消化的菜式；为情侣推荐比较浪漫的菜式；向主人推荐高档味美的菜式等。顾客询问的菜式服务员不懂时，应诚恳地向顾客说对不起，请教顾客关于这道菜的特点，然后请教同事或厨师，及时向顾客作解答，有可能的话应尽量满足顾客的要求。必要时应向顾客介绍某道菜肴的样式、味道和特色，如说明菜肴的计数方式，是用大、中、小表示，还是用千克、克表示；解释菜肴的计价方式，是按盘、按时令计价，还是按重量计价，以免顾客错误领会菜单信息。

（4）点菜。

使用点菜备忘单点菜。点菜备忘单上应列出餐厅经营的所有菜肴、酒水，服务员听清顾客报的菜名后在便笺上相应的菜名前作出标记即可。点菜备忘单一式五份，收银台、厨房、传菜员、服务员和顾客各一份，多用于早餐和客房餐饮服务。

使用点菜单点菜。由点菜服务员先在点菜单上记下餐桌号、用餐人数、日期、开单时间、本人姓名等，然后再记录每位顾客点的菜，注意酒水、冷菜、热菜、点心等要分开填写。填写点菜单要迅速、准确，书写清楚、符合规范，填写完要与顾客核对，以免出错。

计算机记录点菜。计算机点菜输入系统一般由键盘、触控屏终端、磁条解读器和手控终端等硬件构成，先将菜肴、酒水的分量、价格等所有项目输入计算机，顾客点菜时，服务员利用手中的手控终端一一记录每位顾客点的菜。

若顾客点了相同的菜式，如汤、羹或者两个类似的菜肴时，应礼貌地向顾客说明，并询问是否需要更换菜式；若顾客请服务员代为点菜，服务员要根据顾客口味、爱好、饮食习惯、消费水平和用餐人数妥善安排。

（5）点酒水。

顾客点好菜后，服务员应主动询问顾客是否可以点酒水，如“先生（小姐），请问今天用餐配点什么酒水呢？我们有各种葡萄酒、白酒，还有各种果汁饮料”。应根据顾客的消费要求和消费心理推荐餐厅的酒水。介绍酒水时做适当的描述和解释，并提出合理的建议；推销过程中尽量使用选择性、建议性语言，不可强迫顾客接受。

（6）复述确认。

点菜单、点酒单准确填写好后，服务员要向顾客复述一遍所点菜肴、酒水以及交代的特殊要求，请顾客确认。点菜单、点酒单确认无误，服务员收回菜单、酒水单，同时向顾客致谢、请顾客稍等，告知顾客大约所需等待的时间。

（7）下单。

迅速将点菜单、点酒单分送到厨房、收银处、传菜部、酒水部、区域服务员。注意点菜单冷热分开，不同的菜肴要按规定递交给不同的烹饪部门或责任人。

4. 小毛巾服务

（1）准备工作。

服务员把双手洗干净并消毒，将洁净、无破损、消毒过的毛巾浸泡于热水中，然后取出拧干，展开平放，从毛巾的一头开始向前推卷，将毛巾卷成圆柱形；将卷好的毛巾整齐地放入电毛巾保湿箱内，然后将电毛巾保湿箱的门关好，打开电源开关。消毒保湿毛巾应保持适量的水分，使用时的温度保持在40～50℃。

（2）递送小毛巾。

顾客入座后，服务员开始为顾客递送小毛巾。递送时用左手托着装有毛巾的托

盘、右手拿着毛巾夹站于顾客的右边，按照先宾后主、女士优先的原则，用毛巾夹将毛巾夹送到顾客的毛巾盘内，并使用礼貌用语，如“打扰您了，先生（小姐）请用小毛巾”。

在顾客进餐的整个过程中，服务员须向顾客提供4次小毛巾。

顾客就座后送第一次，顾客吃完带壳、带骨等须用手抓的食物后送第二次，顾客吃完海鲜后送第三次，顾客吃完甜食后送最后一次。

（3）毛巾收回。

每次更换毛巾时，应询问顾客“请问可以把毛巾收走吗？”顾客同意后按人数收回上一次的毛巾。如果顾客表示不用收回，则下一次送毛巾可以不用为这位顾客递送。最后一次用巾后，应尽数把毛巾收回。

5. 斟酒服务

（1）酒水准备与验证。

根据顾客要求，服务员到酒水库立即取顾客所点酒水，鉴别酒水的商标与生产日期，验证酒水是否过期，并由服务员当场查看酒瓶是否损坏或开启。酒水带回顾客餐桌后，应将顾客所点酒水拿给主人或主宾过目，标签正面朝向顾客，酒品在开封前一定要请顾客确认：“请问酒水可以打开吗？”得到肯定后方可开封斟用。在斟酒之前要用洁净布把瓶口的塞子屑和其他不干净物揩去。

了解各种酒的最佳奉客温度，并采取升温或降温的方法使酒水的温度适于饮用。通常，新鲜红葡萄酒的最佳饮用温度为12℃～14℃，甜白葡萄酒为6℃～8℃，干白葡萄酒为8℃，香槟为6℃～8℃，啤酒为7℃，高级啤酒为11℃，黄酒为40℃～50℃。

（2）开酒水。

在开瓶之前，服务员站在点酒顾客的右侧，左手托瓶底，右手扶瓶颈，酒标朝向顾客（或托在盘中），让顾客辨认商标、品种，待顾客确认后方可开瓶。开启酒瓶的声音要小，开启后的酒瓶盖要统一收起来。酒瓶开启后，应用干净布擦拭瓶口。

开启白酒。查看不同的白酒瓶盖，根据具体情况选择相应的开启方式正确开启。

开启红葡萄酒和白葡萄酒。用刀沿瓶盖割下盖子的顶层薄膜，取下填充纸放在干净的瓷碟上，然后用毛巾擦净瓶身和软木塞。用力将螺丝锥钻入木塞，钻头钻到木塞3/4处时停止。将拔塞杠搁在酒瓶沿口，一手按住酒瓶，一手轻轻向上提起螺丝锥的柄把，在木塞即将拉出瓶口时，用拇指和食指按住，然后轻轻提起。将木塞放在小碟子上，请顾客过目。

开启香槟。剥开封口锡箔纸，用拇指轻轻拧松保险丝，再用手捏住保险丝的拧环处，按逆时针方向完全拧松保险丝。此时，香槟酒的瓶塞会慢慢上移，应用手捏住瓶塞，防止瓶塞喷射出来。用毛巾将瓶口擦拭干净，然后将酒瓶放入冰桶，开启时注意瓶口应朝向无人的方向。

开启花雕酒。从盒中取出花雕酒，去掉瓶口封签，用力将酒钻由酒塞中心钻入，然后将酒塞起出，将酒塞和封签放在骨碟上，用干净的毛巾擦拭瓶口，根据需要温热花雕酒。

开启带气体的酒水和饮料。开启时绝不可以将瓶口朝向顾客，以免酒水或饮料喷洒到顾客身上。啤酒可在工作台提前打开，放入托盘中带至顾客面前。

（3）试酒。

用餐巾包好瓶身，露出牌子，用右手为顾客斟少许酒水，请其先品尝。倒酒时酒

瓶的瓶颈不能触及酒杯口沿。

（4）斟酒水。

托盘斟酒。服务员站立在主宾的右后侧侧身而立，右脚前踏在两椅之间，左脚微微踮起；左手托盘，保持平稳，右手拿瓶身的1/3处，手势自然；商标朝向顾客，瓶口与杯口间距为1～2厘米。斟完一杯后，握瓶的右手顺时针放置一个角度，使酒滴留在瓶口上而不落于桌上、餐具或顾客身上；收回酒瓶，左手用餐巾将残留在瓶口的酒液拭去，然后再为下一位顾客斟酒。注意托盘不要超越顾客的肩、头顶，斟酒过程中手臂不能横越顾客。

徒手斟酒。斟酒时，服务员站在顾客的右后侧，左手持一块洁净的餐巾背在身后，右腿伸入两客座椅之间半步，身体微侧而立；右手握住酒瓶的中部偏下部位，拇指朝内，食指指向瓶口，与拇指呈约60度，其余三指基本并在一起，与拇指配合握紧瓶身；酒瓶商标朝上展示给顾客，示意顾客确认酒水。待顾客确认后，服务员用右手为顾客斟酒。斟酒时，瓶口对准杯中心，不能碰到杯口，应距离杯口2厘米左右。掌握好酒瓶的倾斜度并控制好倒酒的速度，斟倒一般酒水时，缓缓地将酒水注入酒杯中；斟啤酒或气泡酒时应将酒液沿杯壁注入杯中。

斟酒完毕，将瓶口抬起并顺时针旋转45度后向回收瓶，再用左手中的餐巾将残留在瓶口的酒水拭去。

（5）斟酒顺序。

斟酒先斟给坐在主人右边的顾客即主宾，再按顺时针方向绕桌斟酒。不能站在一个位置为左右两位顾客斟酒；不隔位斟酒，不能反手斟酒。一个服务员斟酒时，应按先主宾、再主人的顺序顺时针依次进行，主人的酒最后斟；两位服务员同时斟酒时，可一位从主宾开始，另一位从副主宾开始，同时按顺时针方向依次斟酒。

（6）斟酒量的控制。

斟酒量，中餐要斟八分满，以示对顾客的尊重，西餐则有所不同。

斟白酒一般不要超过酒杯的3/4，白葡萄酒倒2/3杯，红酒一般只斟半杯或斟1/3杯。因红酒杯比白酒杯大，一次不宜斟得过满。斟香槟酒要分两次斟，第一次先斟1/3杯，待泡沫平息下来，再斟至2/3杯或3/4杯即可。

斟啤酒或其他发泡酒时，也因其泡沫较多，斟的速度要慢。斟啤酒时，要顺着杯壁将酒缓缓倒下，避免一下子倒满使泡沫溢出酒杯，啤酒斟酒量宜80%酒、20%泡沫。如果顾客要求啤酒与汽水混合饮用，应先斟啤酒，然后再加入汽水。

调鸡尾酒时，使酒液入杯占3/4空间即可，以便于顾客观赏或方便顾客端拿。斟白兰地酒时，一般只斟到酒杯的1/8。

（7）斟酒注意事项。

给每位顾客斟酒之前，先向顾客示意，注意避免酒水滴落在台布或顾客身上。由于操作不慎而将酒杯碰翻时，应立即向顾客道歉，并另换新杯，用一块干净餐巾铺在酒迹之上。

在宾主祝酒讲话时，服务员应停止一切活动，端正静立在僻静的位置上，避免造成干扰。注意顾客杯中的酒水，当喝到只剩1/3时，应及时为其斟满。

主人讲话即将结束时，服务员要及时为主人斟酒，供主人祝酒。主人离位给来宾祝酒时，服务员应托酒跟随主人身后，及时给主人和来宾续酒。

在宴会进行中，服务员应精神饱满地坚守在岗位上，随时注意添酒，勿使顾客的杯中酒空，避免让顾客有受冷落之感。

斟酒、饮料的速度不能过快，应徐徐倒入杯中，当斟酒量适度时稍停顿一下，旋转口瓶45度之后再抬起瓶口。瓶内的酒量越少，酒水流速越快，越容易冲出杯外。所以在斟酒过程中，应注意瓶内酒量的变化，随时调整倒酒的倾斜角度控制酒水流出的速度。

6. 巡台服务

（1）及时提供餐饮服务。

顾客用餐过程中，服务员应时刻留意餐厅内的一切情况，及时为顾客提供各项服务。

保持餐厅干净整洁，及时捡起地面上的垃圾，如烟头、饮料瓶等。关注顾客的用餐情况，主动询问顾客是否要添加米饭，或添加茶水、饮料。如顾客有需要，则及时为顾客添加。

灵活处理餐厅的异常情况，如看到顾客动作或举止不雅，应及时用委婉的方式引导顾客改正；如碰到小孩子走来走去或大声喧哗，应及时引导或通知小孩父母共同处理，以免出现安全问题。

巡台时遇到顾客需要服务时应主动提供帮助。如遇到顾客赶时间催菜，应及时与厨房联系，尽快上菜；遇有顾客喝醉应及时上毛巾、热水，并备好塑料袋，以应对顾客呕吐，然后告知领班或主管；遇有顾客打翻茶碗、茶杯等，应安慰顾客不必惊慌并及时清理现场，用具如有损坏，事后可要求顾客给以相应的赔偿。

（2）撤换餐盘。

顾客用餐的时候，服务员要随时留意顾客的餐桌，适时为顾客更换餐盘。顾客用完冷菜准备上热菜之前，荤菜与素菜交替使用之时，上甜点与水果之前，以及顾客用过较为浓厚的汤汁后，都是撤换餐盘的时机。服务员应取出干净的餐盘码放在托盘上，左手托住托盘，按顺时针方向，依次走到顾客面前，礼貌地询问顾客是否需要撤换餐盘，得到顾客允许后，站在顾客的右侧用右手将餐盘撤回放到托盘中。

撤换餐盘时不能拖拽，要轻拿轻放，不能发出声音，不能将菜汁洒到顾客身上。如果顾客还要食用盘中的菜，应将餐盘留下或在征得顾客的意见后将菜并到另一盘中。

操作过程中，应将吃剩的菜或汤在顾客右边用碗或盘装好，然后将同类型、同规格的餐盘按直径由大到小的顺序自下而上摆放整齐，再送往洗碗间。

（3）餐桌清理。

在顾客用餐过程中，餐桌上不能堆有空盘、空碗、空酒杯。发现餐桌上堆积餐具时，征得顾客的同意后及时撤掉。看到顾客已用完正餐，服务员应询问顾客是否可以清理餐桌。顾客同意后，服务员站在顾客的右侧，侧身站立，左手托盘，将用过的餐具一一撤下，分类摆放在托盘上。若餐桌上留有污迹，应在餐桌上铺设一块干净的口布。顾客用完甜食后，及时撤掉甜食餐具。顾客用餐结束离开后，迅速撤掉口布，重新摆台。

7. 中餐分菜服务

（1）桌面分菜。

准备用具。分鱼和禽类菜品时，准备餐刀、叉子、匙各一把；分炒菜时准备匙、叉各一把或一双筷子、一把长柄匙。

分菜。由两名服务员配合操作，分菜服务员站在副主人位右边第一个位与第二个位中间，右手持叉、匙夹菜，左手持长柄匙接挡，以防菜汁滴落在桌面上；另一位服务员站在顾客的右侧，把餐盘递送给分菜的服务员，待菜肴分好后将餐盘放回顾客面前。

上菜。上菜的顺序：从主宾开始，按顺时针方向，为餐席上的每一位顾客分送菜肴。

（2）服务桌分菜。

准备用具。在顾客餐桌旁放置服务桌，准备好干净的餐盘，放在服务桌的一侧，备好叉、匙等分菜用具。

展示。每当菜品从厨房传来后，服务员把菜品放在餐桌上向顾客展示，介绍名称和特色，然后放到服务桌上分菜。

分菜。分菜服务员在服务桌上将菜均匀、快速地分到顾客的餐盘中。

上菜。菜分好后，由服务员将餐盘从右侧送到顾客面前，顺序同桌面分菜。

8. 餐后甜食、水果服务

（1）清理餐桌。

当顾客吃完所有的菜品后，服务员应主动询问顾客可否上甜品或水果，如果顾客同意，服务员即再问顾客可否清桌；征得顾客同意后，服务员立即撤去桌面上所有的餐具，留下酒杯和水杯。

（2）摆放餐具。

清理桌面后，根据顾客所点甜食，摆上相应的餐具，如点的是点心则摆上甜品叉，如点的是水果则上水果刀叉。

（3）上甜食、水果。

摆完桌后，使用托盘将甜食或水果从顾客右侧送上，摆在餐桌正中，礼貌地请顾客用甜品或水果。

若点的是甜汤，则要垫上碟垫并配上汤匙，汤匙放在碟垫上。

若点的是大水果拼盘，则参照中餐分菜服务程序操作。

9. 结账服务

（1）领取、核对账单。

顾客不提出结账，即使餐厅的营业将要结束服务员也不可主动拿账单给顾客。注意顾客用餐情况，一般顾客在用餐结束时都会有最后的干杯仪式，确认顾客用餐即将结束，服务员可以让收银台把账结好。

顾客要求结账时，服务员应礼貌地请顾客稍等，并立即到收银台领取顾客的账单；告知收银员顾客的台号，账单打印出来后，服务员仔细检查账单台号、人数、食品及酒水消费金额是否正确；账单确认无误后，将账单夹在结账夹内，走到主宾右侧，打开结账夹，右手持账夹上端，左手轻托账夹下端，递至主宾面前，请主宾确认，注意不要让其他顾客看到账单。

（2）住店顾客签单。

住店顾客签单结账，请顾客出示房卡或钥匙，核对后请顾客检查账单；顾客确认后，服务员为顾客递上签字笔，并礼貌地提示顾客需写清房间号、用正楷字签上姓名；核对签好的账单后，将账单重新夹在账单夹内，合上账单夹，向顾客表示谢意。

（3）现金结账。

顾客交付现金后，服务员在顾客面前清点金额，请顾客稍等，将账单及现金交给收银员；收银员收下现金后，服务员将账单第一页及所找零钱夹在账单夹内，立即返回，站立于主人右侧，将账单客户联和找零递给顾客，在顾客确认找零无误后，向顾客表示谢意。

（4）信用卡结账。

服务员请顾客稍等，然后将顾客的信用卡和账单等送到收银台；收银员做好信用卡收据，检查无误后，由服务员将收据、信用卡和账单客户联放在账单夹内送回，站在主人右侧，打开账单夹，为顾客递上签字笔，请顾客分别在账单和信用卡收据上签字，然后检查签字是否与信用卡上的签字一致；确认无误后，将账单客户联、信用卡收据客户存根及信用卡递给顾客，并真诚地向顾客表示感谢；将账单及信用卡收据其他各联送回收银台。

（5）支票结账。

顾客用支票结账，服务员请顾客出示身份证，并注明财务电话号码及单位地址，然后将账单及支票、证件同时送给收款员；收银员检查支票内公章是否清晰，支票是否在有效期内，结完账后记录下证件号码及联系电话、单位地址，服务员将账单客户联及支票存根核对后送还顾客，并真诚地感谢顾客。如顾客使用密码支票，应请顾客直接在支票密码栏中填写密码，结账后，服务员把支票存根交还顾客时，在顾客面前销毁密码号。

（6）开具发票。

顾客结账时，如提出开具发票的要求，服务员需礼貌地询问顾客发票上需要写明的单位名称，请收银员为顾客开具发票；检查收银员开具的发票，单位名称是否正确，数字填写是否正确，然后将发票夹在结账夹内交给顾客，并再次感谢顾客在本餐厅的消费。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，摆台规范、及时、准确，餐具使用正确且无破损、污迹或手迹，占考核比重的40%。

三十、酒水员

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，熟悉各种酒水、饮料；

个人能力：具有良好的协调、沟通能力、处理顾客投诉和解决问题的能力。能快速、正确判断各项工作指令并马上执行；

专业知识：初中以上学历，熟练掌握各类酒水的出品技能，能够使用、制作各种工作报表，具有营销学和服务心理学等专业知识。

（一）岗位职责内容综述

自觉遵守酒店和部门各项规章制度，服从上级工作安排。负责中餐厅酒水、饮料

的定期领取、补充工作。定期检查酒水、饮料的保质期，发现快过期的酒水、饮料立即汇报，以便及时处理。控制好酒水库存数量，及时准确地填写领料单，配合做好酒水采购工作。加强业务学习，不断提高自身的专业水平。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

每天早上核对酒水日销售明细报表与酒水库存是否相符，检查酒水供应存量，填写领料单或请购单，及时补充各类饮品。

负责所领用酒水、饮料的日常保管工作。

保持工作区域卫生，各设备用具摆放井然有序。

记录出品的销售情况，对酒水的销售情况做到心中有数，并及时提出销售建议。

用餐结束，及时填报当日酒水销售盘存表及当班日报表。

根据当日酒水销售情况及库存量，列出次日需补充的酒水名称、数量，并填写酒水补充采购单。

负责酒水瓶的回收、分类存放，负责所在区域酒柜、冰箱等设施设备的保管、维护、保养工作。

完成餐厅领班安排的其他工作任务。

2. 酒水供应服务

（1）准备工作。

每日开餐前准备好各项用具及酒水、饮料、香烟等货品，整理好酒水车、酒水展示台；根据餐厅服务员开具的酒水单准备好顾客所点的酒水、饮料等。

（2）酒水供应。

前台服务员提取酒水时，酒水员应快速准确地拿取酒水及所需物品，由服务员填写酒水单并签字确认。检查酒水品种是否齐全，并及时做好补充。顾客用餐期间，积极而有策略地做好酒水、饮料推销工作。主动征求顾客对酒水的意见和建议，并及时向领班报告。

（3）用餐结束。

用餐结束后，整理好物品，台面收拾整齐，打扫工作区域卫生，做好餐后各项收尾工作。盘点当班酒水，检查库存量与盘点数是否相符，如不符须及时报告领班，查明短缺原因；完成销售报表，将账单、酒水出售情况交至领班；填写交接班日志，做好与下一班的工作交接。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，岗位卫生达标，酒水销售达标，占考核比重的40%。

三十一、西餐厅服务员

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，熟悉西餐厅餐饮服务流程；

个人能力，普通话标准流利，掌握一门外语的简单对话，具有良好的语言表达能力和协调执行能力。具备熟练的服务技巧和良好的应变能力，能妥善处理服务中出现的问题；

专业知识：初中以上学历，熟悉西餐厅各种菜肴的特点和烹制方法。

（一）岗位职责综述

自觉遵守酒店和西餐厅各项规章制度，服从西餐厅经理和领班的工作安排，做好西餐厅的接待、服务工作，以最快的速度、最好的服务满足客人的需求。善于团结并协助同事，配合领班完成西餐厅各项工作任务。加强业务知识的学习，不断强化服务技能，提高服务质量。

（二）岗位工作流程

1. 日常工作任务

准时参加班前例会，了解西餐厅当日工作安排。检查个人仪容仪表，保持良好的精神状态。

按照工作程序和标准做好开餐前各项准备工作，如摆台、准备餐具及做好清洁卫生等。掌握当日供应菜式和酒水，以便回答客人询问，并积极向客人推销。

热情接待客人，为客人上菜、倒茶水、斟酒，撤换餐具，服务客人用餐。客人用过的餐具放到下栏盘，注意轻拿轻放，避免餐具破损。

及时清理负责区域内的桌面、更换干净台布，确保区域内清洁卫生。

随时帮助客人解决用餐过程中的各类问题，遇有不能处理的要及时向领班汇报。

做好餐后各项收尾工作，及时整理负责区域的卫生，重新摆台以便随时迎客。

当班结束时，清点交接物品，与下一班做好工作交接。

积极参加酒店及部门组织的各项培训活动，努力提高服务技能。

完成上级布置的其他工作。

2. 西餐摆台服务

（1）准备工作。

服务员按规定着装，正确佩戴工号牌，面容整洁，精神饱满。用消毒毛巾或酒精棉球消毒双手，根据具体需要，准备好各种餐具、酒具、调味品、不锈钢刀具、玻璃器皿、台布、口布等。各类餐具要清洁，刀具要清洁光亮，不得有污渍及破损。调味品须充足，盛放调味品的瓶盅表面要清洁。台布、口布须干净，不得有破损和褶皱。台布的位置应与正门相对，台布中凸缝朝上对齐，两块台布重叠5厘米，主人位方向台布交叠在副主人位方向的台布上，台面平整，铺台动作一次到位。桌椅必须牢固可靠，无破损、无污渍。

（2）摆放餐具、刀具。

根据餐厅正门的位置确定主位。如是圆桌，席位与中餐宴会席位相同；如是长桌，餐台一侧居中位置为主人位，另一侧居中位置为女主人或副主人位，主人右侧为主宾，左侧为第三主宾，副主人右侧为第二主宾，左侧为第四主宾，其余宾客交错类推。

摆放餐盘、面包盘、黄油盘、口布。餐盘置放于每个餐位正中，盘边距桌边2厘米；面包盘位于餐盘左侧，与餐盘间距5厘米；黄油盘摆放在面包盘右上方相距3厘米处；口布摆放于餐盘内，将观赏面朝向客人。餐盘、面包盘、黄油盘和口布必须洁净、无水渍、无指印。按照餐盘正中、左叉右刀（刀尖朝上，刀刃朝盘）、先外后里

的顺序摆放各种刀具。餐盘左侧按从左至右的顺序依次摆放沙拉叉、鱼叉、主餐叉，各相距0.5厘米，手柄距桌边1厘米，叉尖朝上，鱼叉上方可突出其他餐具1厘米；餐盘的右侧按从左到右的顺序依次摆放主餐刀、鱼刀，刀刃向左，刀柄距桌边1厘米，鱼刀上方可突出其他餐具1厘米；鱼刀右侧0.5厘米处摆放汤匙，勺面向上，汤匙右侧0.5厘米处摆放沙拉刀，刀刃向左。水果刀、甜食叉、甜食勺平行摆放在餐盘的正前方1厘米处，刀把向右，刀刃向餐盘；叉在下，叉齿向右，叉柄向左；勺在上，勺柄朝右；甜食叉、甜食勺手柄相距1厘米。

西餐餐具的摆法在各地不尽相同，在国外又有法式、美式、俄式等之别，但基本要领是：餐盘正中、盘前横匙、叉左刀右、先外后里、叉尖向上、刀口朝盘，主食靠左，餐具在右。

（3）摆放酒具及其他物品。

水杯摆在主刀的上方，杯底中心在主刀的中心线上，杯底距主刀尖2厘米；红葡萄酒杯摆在水杯的右下方，杯底中心与水杯杯底中心的连线与餐台边成45度角，杯壁间距0.5厘米；白葡萄酒杯摆在红葡萄酒杯的右下方，杯底中心与水杯杯底中心的连线与餐台边成45度角，杯壁间距0.5厘米。摆酒具时要拿酒具的杯托或杯底部。

按照距离主位的远近分别摆放烟缸、火柴、椒盐瓶、花瓶、烛台等物品。烛台仅限晚餐摆台时使用，花瓶位于台面正中，盐瓶在左，胡椒瓶在右且与主位相对。火柴摆放在烟缸上，火柴盒店标朝上，磷面不允许直对客人。

从主人位开始顺时针拉椅定位，餐椅对正餐位，相对餐椅椅背中心对准，餐椅间距相等，椅边与台布下垂处相切或相距1厘米。

（4）检查摆台。

餐具图案、花纹应对正，各餐桌的台布线对齐或平行，餐桌上的花瓶呈一条直线，台面整齐美观、清洁卫生；餐具、刀具以及其他物品的摆放位置、顺序符合规范要求，整个餐厅铺台布、摆餐具和椅子整齐划一。检查过程中，发现问题应立即处理改正。

3. 西餐点菜服务

（1）递送菜单、酒谱。

引导客人入座后，服务员从服务台拿取够用且干净、完好的菜单和酒谱，打开菜单和酒谱第一页，走到客人的右侧呈递菜单和酒谱。递送时先递给女士，但有长辈或主宾时，先递给长辈或主宾。询问客人是否要来杯餐前鸡尾酒，并伺机向客人推销餐厅的其他酒水、饮料。客人尚未决定要点什么菜品或酒水，服务员可以适当地给出建议，绝不能催促客人或用笔敲点菜单，显出不耐烦的态度。

（2）记录点菜。

在客人翻看菜单的时候，服务员应迅速在点菜单上填写桌号、日期、本人姓名、用餐人数；认真听客人点菜，记在点菜单上，注意字迹清晰，缩写、简写字要易于辨认；客人用餐时间较紧，且点的菜制作的时间较长时，应及时提醒客人，征求客人是否愿意等待或换其他菜式；

有些西餐菜式分不同的生熟程度，若客人点菜有煮蛋，牛排等，服务员就要当面问清客人喜欢几成熟的。

点菜时，若客人提出其他特殊要求，服务员要详细记录在点菜单上。

（3）复述点菜单。

点菜完毕，服务员要向客人复述一遍所点菜肴、酒水，以及交代的特殊要求，并请客人确认；客人确认无误后，在菜单上注明点菜完成的具体时间，收回菜单、酒谱。向客人致谢并请客人稍等，告知客人所需等待的大约时间。

（4）派单。

迅速将点菜单、点酒单分送到厨房、收银处、传菜部、酒水部、区域服务员。点菜单第一联交厨房，第二联收银留账台，第三、四联由服务员、传菜员留底备查，点酒单第二联交给餐厅吧台。

4. 西餐上菜服务

（1）上菜方式与服务顺序。

常见的西餐上菜方式有三种：第一种，在厨房将主菜与沙拉放进盘内，然后用垫盘将菜送到餐桌上；第二种，服务员将一大盆菜送到餐桌中央，然后让客人自行选取食用；第三种，厨师事先将菜装到一只专用的分菜盘内，然后由服务员送到餐桌边分给客人食用。分菜时服务员要站在客人的左边，左手托盘，右手使用服务叉匙为客人分菜。

西餐上菜的顺序为面包、黄油等，头盘、头汤、副菜、主菜、配菜、甜品、咖啡与茶等。上菜服务过程中，总体服务顺序是先女主宾后男主宾，然后是主人与其他客人。

（2）上面包、黄油。

在开餐5分钟前，服务员为客人送上面包和黄油。

用小方盘装上热的面包，用清洁的口布盖上，然后用小圆盘装上黄油，数量与用餐人数相等。将黄油刀移放到黄油盅上，在芝士盆的右上角放黄油，中间放面包。

（3）上头盘。

头盘也称开胃菜，有冷头盘和热头盘之分，将冷头盘和热头盘分别装入盘中，并准备好调味品和调味汁，检查头盘种类、数量无误后，将头盘送到客人餐桌，注意从客人右侧上菜。

（4）上汤。

西餐中的汤有清汤和浓汤（奶油汤、蔬菜汤、冷清汤）等两类四种，浓汤须盛放在热盆内，以保持汤的原汁原味。天气炎热时一般喝冷清汤，上汤前要将盛放冷清汤的专用杯进行冰冻。上汤时，要垫着底盘，手握住底盘盘边，手指不能沾到汤汁。

（5）上副菜。

西餐副菜主要包括各种淡、海水鱼类，贝类及软体动物类，蛋类、面包类和酥盒类也都称为副菜。服务员应按照先宾后主、女士优先的原则，从客人的右侧上菜。

（6）上主菜、配菜。

西餐主菜主要包括肉、禽类菜肴，如牛肉、牛排和以鸡、鸭、鹅为原料制成的菜肴，上主菜时还要送上相应的调味汁。蔬菜类菜肴即为西餐的配菜，可以安排在肉类菜肴之后，也可以与肉类菜肴同时上桌。

（7）上甜品。

西餐的甜品是在主菜后食用的，包括所有主菜后的食物，如布丁、煎饼、冰淇淋、奶酪、水果等。上冰淇淋时，要将匙放到底盆内与冰淇淋一道端上去；上烩水果时则应为客人摆上菜匙；上热点心时，要备中叉与点心匙。

（8）上果盘。

为客人送上果盘时，应将果盘端送到客人的左侧，让客人自己挑选。若餐桌上没有事先放置水果盘，服务员要为客人送上水果叉刀、洗手盅等用具。

（9）上咖啡、茶。

西餐中早、中、晚餐饮用咖啡的杯子各不一样，通常情况下，分别使用大、中、小三种杯子，服务员可以在客人食用水果时将一套咖啡杯放到客人的水杯后面。分派咖啡的盘上应当垫上口布，并装上糖钳、牛奶盅、咖啡壶等用品，为客人斟好咖啡后，应当先将客人的水果盘与洗手盅收去，然后将咖啡轻移到客人面前。饮用绿茶、薄荷茶不加任何东西，如果是印度茶、黑茶或英国红茶，则可以加少量的奶和糖，服务员应根据客人的需要准备相应的调料。

5. 席间服务

（1）添加饮品。

添加酒水。客人酒杯中的酒少于1/3时，服务员要及时为客人斟酒；如酒瓶已空，需向客人展示，待主人确认后方可将空瓶撤下。

添加咖啡、茶。客人喝完咖啡或茶后，服务员要为客人重新添加，询问客人是否要加奶和糖。

添加冰水。客人水杯里的水少于1/3时，服务员要及时为客人添加冰水。

（2）撤换餐用具。

撤换骨碟。如果客人骨碟中的食物残渣超过2/3时，应及时更换。撤换前应询问客人的意见，待客人许可后再撤碟。撤换骨碟时，服务员应左手托托盘，将干净的骨碟整齐地叠放在一起，从客人右侧撤下脏碟换上干净骨碟，撤换过程中注意脏碟上的残渣不要掉在地上，或污染盘中的干净骨碟。

撤换餐盘。每上一道菜之前，应先将用空的前一道菜的餐盘撤换掉。客人如果将刀叉呈“八”字型搭放在餐盘的两边，则表示暂时不需撤盘。撤换时，服务员左手托盘，右手操作，从主宾的右侧撤下分别放入托盘中。

撤换刀叉。客人每吃一道菜，服务员就要及时为客人更换一副刀叉。客人将刀叉合并或平行放到餐盘上，表示不再食用，一般可以撤去；如果客人将刀叉搭放在餐盘两侧，则不可撤去。待到上甜点时，应该撤去所有刀叉和调味品。

撤换烟灰缸。当桌面烟缸中有两个或两个以上烟蒂时，应及时撤换烟缸。撤换烟缸时，服务员应左手托盘，将干净的烟缸整齐地叠放在托盘内，行走至需撤换烟缸的餐桌旁，轻声说：“对不起”，右手拿起一个干净的烟灰缸正放在脏烟灰缸上，接着同时把两个烟缸拿起放在托盘上，重新将干净烟缸放回餐桌原位。

撤换餐用具时，服务员要注意整理好台面，保持整洁干净，有油渍处可用花纸垫或口布盖住。

（3）二次推销。

在客人用餐过程中，服务员可根据客人的用餐情况，适当地向客人推销菜肴、甜品、咖啡、茶等；客人用完主餐后，服务员可将餐后酒水车推至餐桌前，向客人推销餐后酒。

6. 餐后酒服务

（1）准备工作。

清洁酒水车卫生，在酒水车的各层铺垫上干净的餐巾或毛毯；备齐各类酒和酒杯，酒瓶无尘迹、无指印，酒杯清洗干净，彻底消毒；酒瓶摆放在酒水车第一层，按酒的种类和酒瓶大小依次排开，瓶身酒标朝向一致；酒杯放在酒水车第二层，摆放合理，以免碰撞弄碎；酒精炉放在第三层，必须放稳，以免倾洒。

（2）推销酒水。

服务员必须熟悉各种酒水的名称、产地、酿造工艺以及饮用方法，以便准确地回答客人的各种询问。客人用完主餐后，服务员将酒水车推至客人餐桌前，酒标朝向客人，建议客人品尝餐后酒。可根据客人的特点、国籍、用餐标准等情况巧妙地向客人推销各种酒水，如向男士推销较烈的酒，向女士建议柔和酒，向商务人士推销名牌酒、高价酒等。

（3）开启酒水。

客人选定酒水后，服务员按照相应的开启方法为客人开启酒瓶，并向客人展示；根据所选酒的种类，从酒水车中拿取相应的酒杯，然后按照操作方法为客人斟酒。

7. 自助餐服务

（1）餐前准备。

检查仪容仪表，保持良好的精神状态，工作前洗手消毒；按规格要求进行餐桌摆台，备足用餐时所需餐具、用具、调味品等，装饰布置好食品陈列台；厨房准备好各种菜肴，服务员将菜肴摆放在布菲台上，冷菜、热菜、点心、水果要按顺序摆放；将食物名称牌插入布菲台菜牌夹中，方便客人辨认菜肴，同时将各种食品夹摆放整齐；开餐前20分钟，往加热炉里加上热水，然后将电磁炉打开并将酒精膏点着，做好相应的保温措施，保证菜肴的温度。

（2）迎接客人。

迎宾员将客人带到所辖的服务区域，服务员要第一时间上前向客人问好，并为客人拉椅子；客人决定用自助餐时，服务员用手示意布菲台的位置，并介绍今日自助餐的品种，如有需要可以引领客人参观布菲台。

（3）开餐服务。

客人点好酒水后，服务员迅速到酒吧间提取酒水。取来酒水后在客人右手边站立，出声提醒客人，然后给客人斟倒酒水、饮料。遇有行动不便的客人，或客人提出要求，应主动为客人取来食物。客人盛菜品或汤类时，要快速地为客人递上底碟，防止客人烫伤。客人离座取食物时，提醒客人随身携带贵重物品，同时根据客人餐具摆放的情况，及时将用过的盘碟撤走，刀叉恢复原状，保持桌面的清洁。客人的口布要从椅子上拿起重新折叠好放在客人的左手边，等客人回来后重新为客人铺好。客人吸烟时要及时为客人点烟和准备好烟缸。及时为客人添加酒水、饮料，客人杯中的饮品只剩1/3时，即要询问客人是否需要再添加饮品。客人吃甜品前送上牙签，咖啡、茶等，征得客人同意后撤走所有的正餐刀、叉和黄油刀、面包盘。

解答宾客的疑问，妥善处理客人的投诉并汇报上级主管。

随时整理清洁布菲台面，确保台面无水渍、油渍及掉出的食品。随时检查食品的色泽、温度与数量情况，发现某种食物只剩1/3时应立即添加。

（4）用餐结束。

自助餐结束前10分钟，将酒精膏熄灭，通电的用具断电，然后收好菜牌并分类放

好。客人较少的情况下，可以先将自助餐台上不用的餐具撤掉一部分。

客人要求结账时，服务员应先请客人稍等，然后迅速取来客人的账单，呈递给客人过目。客人确认账单无误后，根据客人的要求（如现金支付、信用卡支付等），快速、准确地为客人结账。客人结账离开，服务员礼貌致谢并道别，提醒宾客不要遗忘自己的物品。

客人离开餐厅后，立即清理餐台，将所有用过的餐具、杯具用托盘送至洗涤间；将脏台布撤下卷在一起，按照自助餐厅的要求重新摆台，准备迎接下一批宾客的到来。当天营业结束后，全面清理自助餐台，擦拭布菲台，打扫地面，餐桌、桌椅摆放整齐，检查自助餐厅的所有设施、设备，如有损坏立即向领班汇报。

8. 西餐宴会服务

（1）宴会准备。

根据宴会订单要求布置餐厅，摆出台型，铺上台布；按列出的菜单摆放干净的餐具用具，如刀、叉、勺、咖啡具、茶具、冰水壶、烟缸等；检查酒水、饮料是否准备充足，擦净酒水饮料的瓶子，整齐地摆放在工作台或工作车上；检查宴会厅内的环境卫生和灯光、音响、家具等设施设备是否正常运行。

（2）迎接客人。

迎宾员精神饱满地站在宴会厅门口，当客人进入宴会厅时，应面带微笑欢迎客人。服务员可以请先到的客人到休息厅或吧台附近休息，在茶几或小圆桌上备虾片、干果仁等小吃。安排或关照好客人后，逐个请示客人需要什么饮品，然后根据客人的需要送饮品。待主宾到达宴会将开始时，服务员即可引领客人入席，并注意关照女士、行动不便和重要的客人。通知厨房，宴会正式开始。

（3）餐前饮品服务。

客人入座后，为客人斟凉开水或矿泉水，按女士优先的原则，逐个询问客人需要什么饮品，领取饮品后逐一为客人送上。上完饮品后要请示宴会主人是否需要餐前酒，主人表示同意后，用干净餐巾裹住酒瓶，开瓶后用餐巾清洁瓶口，然后少斟一点在杯中给主人尝试，让主人检查是否符合要求，然后再一一为客人斟酒。客人要求加冰块时要为客人加冰块。

（4）按顺序上菜。

宴会开始前几分钟摆上黄油，分发面包，黄油要放在黄油碟里，面包要放在面包篮里摆在桌上。

上头盘。从客人的右侧上菜，注意先给女宾和主宾上菜。客人放下刀叉后，询问客人是否可以撤盘，得到客人允许后，从客人的右侧将盘和刀叉一同撤下。

上汤。将汤碗放在汤碟上面，从客人的右侧为客人服务。待客人用完汤后，询问客人是否可以撤汤，得到客人允许后，要从客人的右侧将汤碗、汤碟和汤勺一同撤下。

酒水服务。先请主宾试酒，然后再为其他客人斟葡萄酒；询问客人是否还用白酒，如不用，将白酒杯撤下。

上主菜。从客人的右侧为客人上菜，待客人放下刀叉后，询问客人是否可以撤盘，得到客人允许后，从客人的右侧将盘和主刀叉一同撤下。

清洁餐台。用托盘将面包盘、面包刀、黄油碟、面包篮、椒盐瓶全部撤下；右手拿餐巾、左手拿甜品盘站在客人的左侧，为客人清扫台面。同时将甜品叉、勺打开，

按左叉右勺原则摆放在客人面前。

上甜点水果。从客人的右侧为客人上甜食。待客人全部放下叉勺后，询问客人是否可以撤下，得到允许后，将盘和甜食叉勺一同撤下。水果要摆在水果盘里送上，并配上洗手盅，水果刀、叉。

上咖啡和茶。先将糖罐、奶罐在餐桌上摆好，每位宾客右手边放咖啡或茶具，然后将咖啡或茶依次斟上。

进餐过程中服务员必须细心观察，周到服务。客人抽烟时，要为客人打火点烟；客人离开席位时，要将客人的席巾叠好放在装饰碟的右边，摆放要整齐。

（5）欢送客人。

宴会结束客人离席时，要为客人拉椅让位，方便客人离开，提醒客人检查是否有遗留物品，交还为客人保管的衣物；送客人到餐厅门口，向客人表示谢意，欢送客人离开。

客人离开后，检查是否有未熄灭的烟头；收台时，先收餐巾，后用托盘或手推车收餐具，最后撤掉台布。了解下餐宴会情况，迅速重新摆台。

9. 酒会服务

（1）准备工作。

保持仪容仪表整洁、大方。根据酒会订单要求准备好各种干净的餐具和用具，如自助炉、食品碟、刀叉等；按照主办单位的要求，摆设酒台，铺好食品台、酒会桌，布置好会场，摆放好鲜花、彩带，确认灯光、舞台、音响设备运行正常。酒会厅入口布置迎宾签到处，场内摆放一些资料册子供客人随意取阅。会场布置与主办单位要求、规格相符，酒台、餐台摆放整齐，整体布局协调。

酒会开始前，将调酒师调好的饮品整齐地摆放在酒台上，各种酒水、饮料、美食小吃准备充足；酒会开始前20分钟，将需要加热的食物加热，冷菜的保鲜膜打开。如设有烛台，应在酒会开始前10分钟点着。

（2）欢迎客人。

客人来到会场门口，迎宾员主动热情，配合主办单位迎接客人，帮客人存放好衣物；酒会厅内，服务员用托盘端好酒水，面带笑容站立迎宾。

（3）会间服务。

酒会开始，立即把自助炉盖打开，为客人派送酒水、饮料、点心、小吃，注意使用礼貌用语，如“先生，请您慢用”；主人致辞时，停止派送酒水和食品，以免出现噪声，待客人讲话结束后再派送酒水，以便宾主相互祝酒。

保持食品台、酒水台的整洁，注意酒精炉是否正常燃烧，注意随时增添酒水、食品；随时清理客人用过的餐具，及时更换烟缸，并添加牙签、餐巾纸。

留心观察，一边派送，一边将空杯及时收回。托盘穿梭派送酒水食品时，要照顾前后左右，以免碰翻；开酒水瓶时不要一下子打开很多瓶子，特别是酒会将近结束时，以免酒水大量剩余。耐心回答客人的提问，服务细致周到。

（4）酒会结束。

酒会结束，征求客人的意见，及时交还客人衣物，提醒客人带好随身物品，欢迎客人再次光临。客人离开后，快速清台，收拾餐具，撤除临时性设备。

10. 冷餐会服务

（1）准备工作。

了解冷餐会参加人数、酒会形式、台型设计、菜肴品种、布置主题等事项，服从领班的工作安排。

根据订单要求，摆放好食品台。布置食品台时，先在餐台上铺台布，台子四周围桌裙，台中央可布置冰雕、雕刻、鲜花、水果等装饰物点缀。食品台的摆放应考虑到宾客流动方向，以便于宾客迅速顺利地选取菜肴。

摆放餐桌，具体操作时要突出主桌，预留通道。环境布置应围绕宴会主题进行，如元旦、周年庆典、圣诞节、婚礼等。

将厨房做好的各类食品摆放在食品台上，菜肴陈列应根据通知单上所有菜肴品种和宾客的取食习惯来排列。摆放食品时，除了设完整的自助餐台外，也可将一些特色菜分立出来，如沙拉台、甜品台、切割烧烤肉类的食品车等。通常，沙拉、开胃品和其他冷菜放在人流首先能取到的一端，摆放时注意美观。冷菜的后面摆放各种热菜，菜肴的配汁与菜肴摆在一起。热菜通常要用保暖锅盛装。甜品、水果一般是单独设台摆放，也可放在主菜的后面。

摆放餐用具。客人盛菜用盘整齐地放在自助餐台最前端，摆好餐刀、餐叉、汤勺、甜品叉勺、面包碟、面包刀、餐巾、胡椒盅、盐盅以及酒杯等玻璃器皿。

（2）欢迎客人。

冷餐会开始前，迎宾员面带微笑站立在会场门口，客人入场时鞠躬示意欢迎。对于先到的客人，服务员要及时上前送上酒水、饮料和小吃。若是贵宾，应视需要安排到休息室，提供茶水、香巾服务。冷餐会开始时请客人入座。

（3）餐间服务。

冷餐会开始，服务员请主人、主宾入座到主桌，其他客桌由宾客自由选择入座。主办单位等全部宾客就座后，致词、祝酒宣布酒会正式开始。客人入座后，服务员为每位宾客斟冰水，询问是否需要饮料。如果主办单位事先提出要求，服务员应提前将面包、黄油、开胃品和汤送到餐桌上。主人向宾客祝酒时，要有专门的服务员用托盘端着酒水随行为主人倒酒，以便主宾祝酒干杯。

餐会进行中，服务员要注意为客人斟酒，随时接受宾客点用饮料，并负责送上餐桌或宾客手中，确保每位客人的杯中都有饮品；随时回答客人的提问，主动递送盘、碟，帮助客人夹取、分送食品；巡视服务区域，随时清理客用餐桌上客人用过的餐具，及时撤换脏杯、脏盘，更换烟灰缸，确保收餐台和餐桌的整洁卫生；留意食品食用情况，随时整理餐盘和取菜餐具，及时添加菜肴，当大餐盘内的食品只剩1/3时，要立即添满。

自助餐台应有人值台，负责向宾客介绍、推荐、夹送菜肴，分切肉食车上的大块烤肉，及时更换和添加菜肴，检查食品温度。

（4）欢送客人。

冷餐会结束后，服务员和迎宾员配合主办单位热情送别客人，欢迎客人再次光临；检查会场内是否有客人遗忘的物品，如果有，要立即归还给客人。

主办单位结完账，客人离开后，服务员应迅速清理食品台、餐桌，用过的餐具分类收拾好，送到洗涤间清洗；将各种菜肴收回厨房，清洁餐厅，重新摆台，使其恢复原样。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，摆台规范、及时、准确，餐具使用正确且无破损、污迹或手迹。占考核比重的40%。

三十二、订餐员

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，熟悉订餐流程；

个人能力：熟练操作电脑，普通话标准流利，具有良好的服务意识及沟通能力，有较好的推销技巧；

专业知识：初中以上学历，熟悉餐厅各种菜肴、酒水的名称和特色。

（一）岗位职责内容综述

服从餐厅领班的工作安排，负责电话来访的接听工作，按规范要求完成全部预订程序，接待好来酒店预订的顾客。根据顾客的要求，仔细填写预订表。及时填写预订单，准确无误地向餐厅传达预订信息。协助相关接待部门建立客户档案，了解顾客喜好，主动推销菜品及新的服务项目。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

准时到岗，保持良好的个人仪容仪表，查阅交班记录及有关交代事宜。

负责接听电话，记录电话订餐，热情接待来访顾客，为顾客提供满意的订餐服务。对不能满足的要求应予婉转回绝并向上级汇报、请示，妥善解决。

按订餐程序为住店顾客订餐，详细记录顾客姓名、房号、点菜内容及特殊要求。

及时受理非住店顾客通过电话、网络等方式提交的订餐要求。

熟悉宴会的预订程序，详细登记顾客要求，保证信息准确。

掌握餐厅所经营的菜系、菜品、酒水，择机向顾客推荐餐厅的产品与服务。

建立完善的客户档案分析表，了解客户用餐统计，便于做好拜访工作。

了解新推菜品，主动收集顾客的意见和建议，根据不同情况提出合理化建议。

做好工作区域的卫生工作，正确、合理使用设备、设施，做好设备、设施的维护与保养工作。

完成送餐经理交办的其他工作。

2. 预订服务

（1）到店预订。

预订员提前到岗，着干净工服，打扫工作区域卫生。检查电话、电脑能否正常使用。保持良好的精神状态，坐姿端正规范，面带微笑，注意来往顾客动向，做好随时为顾客服务的准备。看见顾客走过来，应立即起身热情微笑向顾客问好。确认顾客是来订餐的，应详细询问顾客的姓名、房号（住店顾客）、联系电话、用餐人数、时间、标准等，宴请的顾客是否为VIP，是否需要提供特殊服务。准确记录上述预订信息后，向顾客复述、核实确认。顾客离开时，应起身送别。根据预订记录，将预订信息输入预订系统；准确填写预订单，让餐厅做好接待准备。若顾客有特殊要求，要及时通知餐厅领班和厨师长。

（2）电话预订。

电话铃响起三声内接听电话，然后自报身份："您好，餐厅预订处，请问有什么需要帮忙的吗？"顾客表示要订餐后，询问顾客的姓名、房号（住店顾客）、联系方式，用餐时间、人数、标准，顾客是否为VIP，问清顾客是否有特殊的服务要求。准确记录上述预订信息，重复所记录的预订信息。最后礼貌地向顾客告别。待顾客挂断电话后再轻轻挂电话，在电脑上输入预订信息，准确填写预订单通知餐厅。

（3）宴会预订。

看到顾客应立即起身，热情向顾客问好。顾客表示要预订宴会时，应详细询问宴会的桌数、形式、档次，根据顾客的要求带领顾客参观并介绍宴会场地。顾客表示满意后，询问顾客的用餐标准，根据宴会的形式、档次、参加宴会的顾客群体推荐相应的菜品，顾客菜单确定后按酒店价格算出菜单价格。

准确登记顾客的姓名、单位、联系电话，若是婚宴应问清新郎、新娘的姓名，寿宴则问清寿星姓名等，并要求顾客自己写清名字做好登记。征询顾客宴会场地布置要求，选用何种颜色、款式的椅套、台布、口布等，是否需要提供音响设备、投影仪，根据酒水品种提供相应杯具，并做好记录。准备几张签到台，向顾客了解是否需要香槟台、蛋糕车（蛋糕台），根据酒店对宴会的优惠措施告知顾客可享受的优惠，如有顾客要求赠送其他，需向部门经理请示同意后方可执行。宴会预订要求记录完毕，预订员必须向顾客详细复述，核对场地、菜单、顾客姓名、特别要求等相关细节，等顾客确认后准确填写预订单。

与顾客签订宴会协议，应用专用协议表格逐一填写，免费项目和非免费项目写清楚，并按店规明确特别说明。要求并带领顾客至前台收银交预订押金，押金单需注明宴会时间、宴会场地、押金金额、顾客本人签字，并提醒顾客妥善保管。

根据预订好的菜单填写宴会单、分单致各厨房。根据宴会形式核对顾客姓名、宴会时间填写美工单送至销售部美工室；根据优惠赠送开单至相关部门，如赠送房间需填客房预订单；鲜花开单至采购部，蛋糕开单至西点房，音响设备开单至DJ室等。

接受预订后，须与顾客保持联系，进一步确定已谈妥的所有事项。若顾客提出更改要求应立即填写宴会变更通知单发送相关接待部门。若顾客取消预订，则填写取消预订通知单送至相关接待部门。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，岗位卫生达标，订餐及时准确，占考核比重的40%。

三十三、送餐员

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验；

个人能力：工作仔细，吃苦耐劳，能够独立完成上级交代的各项工作；

专业知识：初中以上学历，熟悉基本的餐饮服务技巧和服务礼仪，了解基本的酒

类及其他餐饮项目的知识。

（一）岗位职责内容综述

自觉遵守酒店和部门的规章制度，服从送餐经理的工作安排，按照客房送餐工作流程和规范为顾客提供优质服务。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

准时参加班前例会，了解当日工作任务。

根据顾客的订餐要求准备好餐车、托盘等服务用具，及时领取酒水与菜品。

准确迅速地将顾客所订的菜品、酒水送到客房，并按照顾客的要求摆放到位。

顾客用餐完毕，请顾客签单或直接支付现金，并将单据或现金交付收银。征得顾客同意后，快速收拾餐具及其他用具。主动征询顾客的意见和建议，及时向厨房和上级反馈，提高服务质量。

负责保持餐车、餐具的清洁卫生。

餐厅营业结束后，做好各项收尾工作，做好与下一班的交接工作。

完成上级领导交办的其他工作。

2. 送餐服务

（1）准备工作。

检查预订单，确认顾客的房号、要求送餐的时间、用餐人数以及所点的菜品。

根据菜式准备好各种调料，各式餐具、布件，餐巾纸、牙签，按规范要求将各类用品摆放在餐车上。菜品烹制好后，确认菜品合格后盖上保温盖，以免菜品变凉，将各类菜品合理地摆放在餐车上。准备零钱和结账单，放入收银夹。

（2）送餐。

送餐途中，保持送餐车平稳，避免菜品或饮品溢出。按照进门程序，轻敲房门三下，并自报身份。顾客开门后，热情问候顾客，得到顾客允许后方可进入房间。按照顾客要求放置餐品，依据订餐类型和相应规范进行客房内服务，对餐品做简单的介绍，并认真回答顾客的询问。与顾客商定收餐的时间，然后退出房间轻轻关上房门。利用顾客用餐的时间填写好账单。

（3）收餐结账。

到了收餐时间，按进房程序，轻敲房门三下，问候顾客并询问是否用餐完毕。顾客表示可以收餐后，双手持账单夹上端，将账单递给顾客。若顾客要求签单，则请顾客在账单上签字确认；若顾客支付现金，需快速检验是否为假钞，确认无误后将账单副联和找零呈递给顾客。手脚麻利地快速收拾好餐车、餐具。收餐完毕，需询问顾客是否还有其他要求，然后礼貌地与顾客道别。

退出房间后，即刻通知订餐员做详细记录。做好餐车、餐具、托盘等送餐用具的清洁工作，随时保持餐车及餐车上餐具的清洁卫生。收集顾客的意见和建议，向领班报告并如实记录在交接班记录本上。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，岗位卫生达标，送餐及时准确，占考核比

重的40%。

三十四、宴会厅服务员

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，熟悉中餐宴会服务流程；

个人能力：普通话标准流利，具有良好的协调沟通能力、熟练的服务技巧，能妥善处理服务中出现的问题；

专业知识：初中以上学历，熟记菜单、酒水单的内容，掌握宴会厅服务礼仪知识。

（一）岗位职责内容综述

自觉遵守酒店和宴会厅的各项规章制度，服从宴会厅经理和领班的工作安排，按照规格标准布置餐厅和餐桌，做好开餐前的各项准备工作。按服务程序迎接顾客入座就席，开餐后，按照服务程序与标准为顾客提供服务。宴会结束后，做好各项收尾工作。积极参加业务培训，不断提高服务技能。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

准时到岗上班，参加班前例会，了解当日宴会接待任务，明确工作安排。

时刻保持好仪容仪表，按标准与程序做好各项餐饮服务。

保持场地整洁卫生，桌面、转台及口布整齐划一。

顾客用餐过程中，留心观察顾客的需要，并快速地为顾客服务。

妥善处理顾客的抱怨与投诉，并立即报告领班，尽量满足顾客提出的合理要求。

与接班同事做好交接工作，工作结束后做好收尾工作。

完成上级领导交办的其他工作。

2. 贵宾接待服务

（1）准备工作。

根据订单所标明的人数和顾客的要求，将茶杯、烟灰缸、鲜花等备齐；在休息室摆放好沙发和茶几，在茶几中央摆放鲜花，按台型摆放烟灰缸和火柴；在房间四周摆放相适应的花草、屏风等装饰物，在规定的位置设置茶水台。检查布置效果，发现问题及时修正，确保宴会厅整洁、美观、舒适。

（2）迎接顾客。

顾客到来之前，服务员站在休息室门口一侧，与顾客到来的方向相对，保持良好的精神状态准备迎接顾客；顾客抵达，主动上前向顾客问好，在顾客右前方1.5米距离处，用手指引方向引领顾客到休息室入座。

（3）茶水服务。

顾客就座后，立即用托盘为顾客送上茶水，按顾客的要求提供其他饮料；在顾客谈话间隙及时为顾客添加饮品。等候服务时，服务员须保持正确站姿，不能随意走动或交头接耳。

3. 中餐宴会服务

（1）准备工作。

根据宴会人数准备足够数量的餐具和托盘，认真检查挑选，保证所有的餐具和托盘干净卫生、完好无损；准备足够数量的口布，保证每一张口布洁净、平整，将口布折叠成口布花备用；准备充足的桌号牌，每个桌号牌必须洁净、无污渍、无破损；根据宴会订单打印座席卡，保证座席卡上顾客的名字准确、字体清晰；将菜单摆放在每一台餐桌上，每桌菜单的数量依宴会订单确定；根据订单要求，充足地准备各类酒水、饮料，将瓶身擦净并整齐地摆放在工作台或工作车上；根据宴会订单要求，在经理和领班的指挥下布置宴会厅，确保灯光、室温、音响、家具、设施完好；搞好宴会厅的卫生，按摆台标准摆好餐台，检查台布、桌椅是否摆放整齐、符合要求。宴会开始前8分钟，按要求摆上冷盘。

（2）餐前检查。

检查宴会厅内各种设施、设备是否正常运转、使用，发现问题立即告知领班，通知工程部抢修；检查宴会厅布置是否符合订单要求，包括讲台、横幅、指示牌、音箱设备等布置是否正确，运转是否正常；检查宴会厅卫生是否符合卫生标准，如沙发、桌椅、地面是否干净，装饰物、地毯、墙壁、天花板及门窗是否干净等；检查餐桌上各种餐具、茶具、酒具是否齐备、完好，是否洁净、卫生，口布摆放是否正确，调味品、纸巾、湿巾、茶叶、烟灰缸等小料是否齐备。服务员相互检查，确保仪容仪表符合规定要求，保持良好的精神状态。

（3）迎接顾客。

顾客进入宴会厅，迎宾员按迎宾规范，热情欢迎顾客，并将顾客领至宴会厅；宴会厅服务员面带微笑热情迎接顾客，主动接挂顾客的衣物；顾客入座后，服务员开始递送餐巾，除去筷子套、送毛巾、斟茶，保证服务动作规范，照顾周到。

（4）餐间服务。

上菜服务。上热菜报菜名，准确介绍产品风味特点，注意掌握好上菜顺序和节奏，选好位置，无碰撞顾客现象，菜点摆在转盘上，荤素搭配，疏密得当，摆列整齐；凡有鸡、鸭、鹅、鱼类等有整体形态或盘边有主花的菜肴，上菜时须将有头或主花的一端朝向正主位。

分菜服务。在顾客用餐过程中，每上一道主菜，先将菜摆在餐桌上，报出菜名，再移到接手桌上分菜。分菜派菜准确，递送讲究礼仪顺序。派菜后的剩余菜点整齐摆放在桌面上。

顾客用餐期间，服务员应按照操作规范及时为顾客斟酒，并适时提供小毛巾。每上一道新菜，发现顾客餐盘装有食物残渣时，应在征得顾客同意后，为顾客更换餐盘，将分好的菜放入新的餐盘中递给顾客。

（5）宴会结束。

宴会结束，顾客起身离开，服务员应主动拉椅送客，递送衣帽，提醒顾客不要遗忘自己带来的物品。使用礼貌用语，热情与顾客道别，欢迎顾客下次光临。顾客走后，清点贵重餐具是否齐全，检查有未熄灭的烟头及时灭掉，发现顾客遗忘物品及时归还顾客。

收拾清理餐桌，口布、酒具、大小餐具、台布分类归置，轻拿轻放；整理现场卫生，重新摆台，使宴会厅恢复原样。

4. 会议服务

（1）会前准备。

根据会议订单的要求摆好会议的台型，铺好台布，摆放座椅；检查照明、音箱、视频、空调等设备，布置好签到台，并放置签到簿，方便参会顾客签到；挂好横幅，摆放好花草和其他装饰物，在大堂明显位置摆放会议指示牌；根据会议人数搭好茶歇台，准备好充足的餐具、饮品、食品、文具、席位卡。

（2）引领顾客入场。

会议当天，指定专人在大堂协助会务组的人员进行签到服务，并随时处理各种问题。会议开始前，服务员在会场门口站立迎接参会顾客，仪容仪表要符合规定要求。顾客进入会场时，根据主办方的要求，礼貌地提醒参会顾客将手机调成静音模式；顾客进入会场后，服务员及时将顾客引导至指定的会议区域，由专人引领重要嘉宾入座；顾客入座后，服务员开始为顾客倒茶水。

（3）会中服务。

会议开始后，服务员站在会场的后部，始终保持安静，提供服务时使用托盘，做到轻拿轻放；通常每半个小时左右为顾客添加茶水。会议进行期间，服务员要留心观察，若顾客提出额外要求，应视情况及时通知上级或会务组人员解决，不能解决的要礼貌婉转地拒绝；随时用对讲机和音响师保持联系，确保音响设备正常使用。

（4）茶歇服务。

会议中途可能会有短暂的休息，服务员要了解茶歇具体的开始时间。茶歇开始后，根据主办方的要求，服务员要为参会顾客提供咖啡、茶、食品，结束后及时清理台面卫生，保证会场清洁。利用茶歇时间，服务员应快速整理会场，补充和更换各种用品。

（5）会议结束。

会议结束后，若参会顾客要求合影，要迅速为顾客摆好位子，协助顾客完成合影。引导顾客有序离开会场，礼貌送别顾客，提醒顾客携带好随身物品。认真检查会场，查看会场内有无顾客遗忘的物品，如有要及时交还给顾客，不能及时交还的要向上级汇报。

打扫会场卫生，回收可再使用的物品，撤下会议临时设备用品分类存放；桌椅重新摆放整齐，收拾并清洗会议用杯，清洗干净的杯子须码放整齐。检查整理情况，确保无误后关闭所有电器设备，关好窗户，拉上窗帘，撤出锁门。

5. 签字仪式服务

（1）会场布置。

根据顾客的订单要求和人数，将大小合适的签字台摆放在规定的位置，注意签字台后侧应留有足够的空间。签字台摆放好后，铺上台布并围上桌裙，铺好后的台布、桌裙应平整、干净、无破损。按照签字人数的要求摆放相应数量的座椅，座椅须牢固可靠，无晃动、无破损。在规定的位置悬挂好主办单位提供的横幅，在签字台中央摆放一束鲜花，并摆放好麦克风、两套签字用文具和一个吸干墨水器。在签字台侧前方摆放一个吧台，在签字台的后面摆放略长于签字台的屏风，可将高度超过0.5米的花草摆放在屏风两端靠前的位置。

（2）酒水服务。

根据订单上的人数要求，将酒水、酒杯、托盘、餐纸等摆放在吧台上，酒杯、托盘须干净卫生，无污渍、无破损。顾客签字完毕，服务员要立即用托盘将酒水分送给

所有顾客，重要顾客则由专人送上酒水。顾客饮用完，及时用托盘将空酒杯撤走。

（3）清理会场。

收回会场临时用品、设备，确认完好后归类存放；将烟灰缸内的杂物、烟头清理干净，然后送到洗刷间清洗干净；用扫帚将地面清扫一遍，然后用拖把将地面拖干净。将拖把洗净、拧干，挂在指定位置晾干；锁好杂物柜，关闭电器设备，退出会场锁好门。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，宴会服务质量合格，占考核比重的40%。

三十五、调酒师

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验；

个人能力：反应灵敏，手脚麻利，熟练使用酒吧各类设备，掌握多种酒水的调制技能，善于学习新技能，敢于创新，具备新品开发能力；

专业知识：初中以上学历，熟知各种酒水的产地、名称、度数、价格、香型等，了解所调酒水的特性、饮用方式。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和酒吧各项规章制度，服从酒吧领班的工作安排。负责酒类与饮料的调配工作，保证各项出品达到酒店的标准，符合顾客的要求，为顾客提供高效、优质的服务。自觉、主动参加各类业务培训，努力提高自身素质。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

认真履行出库手续，备足当日供应的酒水、饮料，避免在营业期间出现短缺情况。

熟练地使用各种调酒和倒酒用具，熟悉鸡尾酒、特饮配方，对各类酒水性质非常了解。积极地推陈出新，改进各种调配酒的口感及配方。

做好相关啤酒类的预冻工作，对所有放入雪柜冷冻的酒水，按先冻先用的原则出品，注意保持雪柜、水柜清洁卫生。

负责本岗位的所有出品，接到出品单时，应按规定标准快速、准确地完成出品。

按前台服务员所开单据和顾客要求付酒，确保无差错。

必要时增加花式动作，根据顾客的要求进行花式调酒表演。

与同事协同合作，为顾客提供良好的服务，又快又好地完成接待任务。

保管好工作范围内的酒水及其他财产，清点库存，及时掌握当日酒水、饮料消耗量。

完成领班交办的其他工作。

2. 调配酒水服务

（1）准备工作。

了解当日工作任务，个人仪容仪表符合规定要求。

擦干净台面，将洁净的调酒用具和各式酒杯整齐地摆放在操作台上，量杯、吧

匙、冰夹要浸泡在干净的水中。鸡尾酒杯、啤酒杯等应放入冷藏柜内冷藏。吸管、调酒棒和鸡尾酒签放在工作台前。用冰桶从制冰机中取出冰块后放在操作台的冰池中，或把冰桶放在操作台上备用。根据用量准备好辣椒油、胡椒粉、盐、糖、豆蔻粉、鲜牛奶、调酒用果汁等配料，并准备好酒品装饰物，如橄榄、樱桃、柠檬、橙子等。

检查所需使用的单据表格是否齐全够用，特别是酒水供应单与调拔单一定要准备好，以免影响营业。

（2）调酒、斟酒。

接到点酒单后，调酒师须仔细看单检查是否有错，包括日期、写单时间、出品名称等。严格按操作规程制作出品酒水，确保出品质量和速度，去陈列柜取酒时应侧身而不要转身，否则被视为不礼貌。调酒时，要注意姿势自然大方得体，并始终面对顾客。在酒杯内搅拌或用摇酒器摇拌时，都必须动作迅速，以免酒水过分稀释影响口味。使用过滤器去除残冰，将调制好的酒倒入杯中。两杯以上同时调制时，可将酒杯紧靠排列成行，平均由左至右，再由右至左反复分配倒入。倒各类烈性酒及甜酒须用量酒杯，量酒杯每次使用后应及时清洗干净备用。

工作期间，随时清理酒瓶、酒杯等各种器具使之摆放有序，空瓶、空罐应及时处理，保证台面、地面清洁。细心观察顾客的情况，及时提供需求服务，遇到顾客投诉时，应立即报告领班处理。

（3）装饰酒品。

取出事先准备好的各种装饰物品，按配方将装饰物品装配在酒杯上，高杯的酒水、饮料应配搅拌棒。掌握好调制各类饮品的时间，酒水调配、制作完成后立即请顾客品尝。

（4）收尾工作。

营业结束后，清点记录所剩酒水进行，将剩余的酒水、果汁放入冰箱保存，锁好吧台所有酒柜；将吧台打扫干净，把垃圾送到垃圾房；如实记录过失（如酒倒翻），经领班签名后归入酒吧档案。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，岗位卫生达标，调酒质量合格，占考核比重的40%。

三十六、酒吧服务员

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，熟悉酒吧服务流程；

个人能力：语言表达能力强，具备良好的沟通协调能力和执行能力，善于处理顾客投诉和突发事件；

专业知识：初中以上学历，熟悉酒单内容，具有一定的酒水知识，熟练掌握酒水服务礼仪。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和酒吧的各项规章制度，在酒吧经理和领班的领导下做好营业前各项准备工作，按照规范和服务程序向顾客提供优质的酒水服务。熟悉所供酒水的特性及饮用方式，抓住机会向顾客推荐酒吧各种饮品。协助调酒员进行销售盘点，做好销售记录。加强业务学习，不断提高专业水平。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

准时到岗上班参加班前会议。按照工作程序与标准，做好酒吧的卫生工作和开吧前的各项工作准备。

熟悉饮食卫生知识，严格按照卫生标准完成各项工作。

按日常经营需要，从库房提取所需酒水，并检查已开封的酒水是否新鲜等，验收好货物，保证原材料的质量。

精通业务，熟悉各种酒水的特性、饮用方法和制作方法，按正确的程序和方法为顾客提供优质的酒水服务。

主动征询顾客的意见和建议，妥善处理顾客投诉，尽量满足顾客的要求。

熟悉酒吧盘存及各种酒类的盘存保管，负责酒吧日常盘点工作，并填写每日销售盘点表。

做好酒吧日用品和设备的清洁、保养工作，发现设备故障应立即向领班汇报。

出现顾客争吵或突发事件应立刻通知主管级的管理人员，禁止与顾客争吵、争论。

完成上级布置的其他任务。

2. 营业前准备工作

（1）参加班前例会。

每天准时到岗，参加酒吧经理或领班召开的营业前例会，了解当日酒吧的工作安排以及推出的特价酒水品种、品质等，熟记当日营业期间应注意的工作事项；自我检查个人的仪容仪表，保证符合酒吧的要求，带齐工作中所需要的用具，如笔、打火机、开瓶器、笔记本等；按照班前例会的具体分工和要求，做好开吧前的各项准备工作。

（2）检查设备、更换用品。

仔细检查所负责区域内的灯光、空调、音响等各类电器，检查冰箱、制冰机、咖啡机等各类设备，保证各类电器、设备能够正常的运转使用；检查所有家具、酒吧台、座椅、墙纸等有无损坏，如果发现故障问题，应立即告知酒吧经理或领班，通知工程部派人来维修；

棉织品如毛巾、餐巾等，使用一次清洗一次，不能连续使用而不清洗，每日将脏的棉织品送到刷洗间清洗干净并更换干净的；检查所需使用的单据表格是否齐全，尤其是酒水供应单与调拨单必须准备充足，以免影响正常营业。

（3）清洁酒吧。

清洁酒吧台。用湿毛巾擦拭吧台，然后将清洁剂喷洒在吧台表面，用抹布擦拭至污迹完全消失。清洁后要在酒吧台表面喷上蜡光剂以保护光滑面。不锈钢材料的工作台，表面可直接用清洁剂或肥皂粉擦洗，清洁后用干毛巾擦干即可。

清洁冰箱。冰箱底部容易堆积油滑的尘积块，网格层易粘上污痕，因此3天左右须

彻底清洁一次。清洁时，从底部、内部周围到网格层，用湿布和清洁剂擦洗污迹，再用清水抹干净。

清洁地面。酒吧柜台内地面多用大理石或瓷砖铺砌，每日要多次用拖把擦洗地面。

清洁酒瓶与易拉罐。瓶装酒散卖或调酒时，溢出的酒液会在瓶口结成硬颗粒状，而摆放在酒柜的酒瓶、易拉罐等，其表面容易积灰尘，所以每日要用湿毛巾将酒瓶和易拉罐表面擦拭干净。

清洁酒杯、用具。按照规定要求对酒杯、用具进行清洁与消毒，即使没有用过的酒杯、用具也要每天一一重新消毒。

（4）领用物品。

每天依据酒吧营业所需领用的酒水数量以及缺货记录单填写酒水领货单，交经理签字后到库房保管员处领取酒水。领取酒水时，应依据酒水领货单认真核对名称、清点数量，以免出现差错。

酒杯和一些器具属于易耗品，服务员要根据具体情况及时补充。在领用之前，应严格按照用量和规格填写领货单，再送交酒吧经理签字，持签过字的领货单到库房保管员处领取。酒杯和器具领回酒吧后要先清洗、消毒才能使用。

领用其他物品。根据日常经营需要，服务员每周到库房保管员处领取指纸杯垫、吸管、鸡尾酒签、餐巾纸、棉织品、笔、各种表格等物品1～2次，领取时也要凭经理签字认可的领货单。

每次领回酒水和其他物品，服务员要在物品台账上清楚地记录酒吧每日的存货、领用物品的名称、数量，当天营业结束前记录售出及结存的具体数量。值班的调酒员要准确地清点数目并作记录。

（5）补充酒水、酒杯。

从库房领回酒水后，将酒水分类摆放好，需要冷藏的如啤酒、果汁等放进冷柜内。按照先进先出的原则，将先领用的酒水先销售使用，先存放进冷柜中的酒水先卖给顾客，以免因酒水存放过期造成浪费。

根据各种不同的酒类，即依照酒水分类的原则，将不同品种的酒水，分展柜依次摆放，酒瓶之间间距合理，酒标统一朝外；将价格不同的酒水分类，昂贵的酒与便宜的酒分开摆放，以免造成不相称的情况；酒水供应商可能会买断酒吧某个或几个酒柜，用以陈列销售该供应商的酒水，服务员应按不同酒水的供应商以及该供应商的要求摆放好各种酒水。通常，散卖酒要放在工作台前伸手可及的位置，而不常用的酒则放在酒架的高处，以减少从高处拿取的麻烦。

酒杯可以悬挂在吧台上方，或者摆放在工作台的指定位置。悬挂的酒杯主要用于装饰酒吧的气氛，不用于盛酒。酒杯摆放在工作台要便于拿取，加冰块的杯子放在靠近冰桶的位置，不加冰块的杯子放在其他空位，啤酒杯、鸡尾酒杯应放在冰柜中冷藏。酒杯是酒吧最重要的服务器皿，服务员要将其彻底清洁并消毒，保证为顾客提供晶莹剔透、干净卫生的酒杯。

（6）调酒准备。

正式营业前，准备好所需要的各种辅助性原料，如装饰性配料、调味类配料、热水、冰水、冰块和各种糖浆等，将这些辅助性原料整齐地摆放在工作台上，有助于提

高服务效率。常用的装饰性配料如各种水果原料以及各式各样的小型花朵；常用的调味类配料有豆蔻、精盐、砂糖、辣酱油、丁香和各种口味的糖浆。在酒吧正式营业前，制作好第一批冰块，然后用冰铲将冰块从制冰机中取出放入工作台的冰块池中备用，或者将取出的冰块放入有盖子的冰桶内，以备营业期间使用。吧匙、量杯、冰夹等要浸泡在干净的水槽中，杯垫架内的杯垫应补充齐全，吸管、调酒棒和鸡尾酒签也应按酒吧规定放入专用器皿中并在工作台上摆放整齐。

3. 酒水供应服务

（1）欢迎顾客。

顾客进入酒吧时，应主动热情地问候，注意使用“您好”“晚上好”等礼貌性问候语。在顾客右前方引领顾客到其满意的座位入座。单个顾客可以领其到吧台前的吧椅就座，两位以上顾客，可领其到小圆桌就座，并主动为顾客拉椅子。

（2）推荐酒水。

顾客入座后，应立即递上酒水单，稍等片刻后再询问顾客喜欢喝哪种类型的酒。利用顾客查看酒水单的时间，服务员快速在点酒单上填写日期、本人姓名、台号和人数等相关内容。耐心地介绍酒水品种的质量、产地和鸡尾酒的配方。顾客一时无法作决定时，应先询问顾客所喜欢的口味和偏好，然后再向顾客介绍某种或某几种酒水。如了解到顾客晚餐后光临酒吧，服务员可以向顾客推荐鸡尾酒、威士忌、白兰地等含酒精的饮品；根据顾客的国籍、民族等信息，向顾客推荐适合顾客的酒水品种，也可以巧妙地建议顾客尝试新品种

（3）开出酒水单。

顾客点酒水时，听清并记录顾客所点酒水名称；开单后，服务员要向顾客重复一遍所点酒水的名称、数目，确认以免出错。如果一张台有若干顾客，需对每一个顾客点的酒水分别作出记号，以便正确地将顾客点的酒水送上。

（4）分送酒水单。

收回酒水单，请顾客稍等片刻，然后将酒水单分送到各处。通常，酒水单一式三联，填写时要写清日期、台号、酒水品种、数量、经手人及顾客的特殊要求等，第一联交收银台记账，第二联由收银员盖章后交吧台取酒水，第三联由调酒师保存。

（5）领送酒水。

收款员拿到酒水单后需马上立账单，将第一联酒水单与账单钉在一起，第二联与第三联盖章后交还服务员；服务员凭盖好章的酒水单到吧台领取酒水和酒杯，将第三联交给调酒师保存备查，交班或营业结束后将第二联送交成本会计核实入账；领取酒水后，用餐纸将酒瓶上下擦拭干净，仔细检查酒瓶和酒杯是否完好，确认无误后，将酒水和酒杯放入托盘中，快速端到顾客面前。

（6）顾客检验酒水。

酒水端上来后，礼貌地向顾客示意，为顾客摆好酒杯；根据顾客所点酒水，服务员准确地向顾客介绍该酒水的产地、年份，一只手托住瓶底，另一只手握住瓶颈（注意不能握瓶颈以下部位，以免手掌温度破坏酒的口感与品质），酒标朝向顾客，礼貌地请顾客确认。白葡萄酒事先放在冰桶中，取出给顾客检验时，应拿餐巾纸托住瓶底，以免冰水滴到顾客身上，顾客确认后再将酒瓶放回冰桶中；陈年的红葡萄酒底部会有沉淀，要将酒瓶放入酒篮中，然后小心提拿到客桌上。待顾客确认后，将酒篮平

放在顾客的右侧。

（7）开启酒水。

根据顾客所点酒水，准备好相应的开瓶器，如起子、酒刀、开塞钻、螺丝锥、螺旋拔塞器等。顾客验完酒表示可以开酒后，服务员使用相应的方法为顾客开启啤酒、葡萄酒和香槟等各种酒水。

开罐装饮品。握住罐身，用手拉罐子上的钥匙扣，打开其封口。开启时，应将罐口朝向无人的地方，以免酒水喷洒到他人身上。

开瓶装饮品。握住瓶身，手持开瓶起子，轻轻地将瓶盖启开，收回瓶盖，将开好的饮品送给顾客。

（8）为顾客斟酒。

酒水开启后，用干净的餐巾将瓶口擦拭干净，握住酒瓶不要让酒洒出。先倒少许给顾客品尝，得到认可后，按照先主后宾、女士优先的原则逐一为顾客斟酒。

斟起泡的啤酒、葡萄酒和香槟酒。斟啤酒时，应将杯口倾斜一定的角度，然后顺着杯壁慢慢倒入，酒至半杯的时候端正酒杯，再慢慢地往酒杯里斟酒，至泡沫齐平杯口即可，注意不要让泡沫溢出；斟葡萄酒、香槟酒时，应分两次进行，第一次慢慢地将酒倒入酒杯中，待泡沫齐平瓶口时停止，等泡沫下降后再慢慢地倒第二次，杯中酒量达到2/3即可。每次斟完酒后，及时将酒瓶放回冰桶中。

斟不起泡的葡萄酒、烈性酒。斟葡萄酒时，顺着杯壁慢慢地将葡萄酒倒入杯中，杯中酒量达到一半或2/3时停止。斟好后，旋转瓶口45度，使瓶口的酒液均匀地留在瓶口边缘，以免酒液滴在桌布上。斟陈年红酒时，要注意保持平稳、缓慢，尽量避免搅动瓶底的沉淀物。斟烈性酒，从冰桶中将酒水取出，用餐纸将瓶身上的水擦净，酒杯放在桌子上，不要用手去拿酒杯，以免手掌温度加热酒杯，影响冷饮效果，将酒水倒入酒杯八分满即可。

为顾客斟酒时，瓶口与酒杯应保持一定的高度距离，不要使瓶口碰到酒杯，防止将酒杯碰翻；也不要将瓶口举得过高，以免酒水溅出杯外。如果不小心将酒杯打翻，应立即向顾客道歉，重新换上酒杯，再为顾客倒酒；用布巾将洒在桌布上的酒液吸干，然后将干净的口布铺在污迹上面。如果酒水洒在顾客身上，要立即向顾客道歉，征得顾客同意后可将弄脏的外套等衣物送入洗衣房清洗，与顾客约好衣物领取时间。如果对方是女宾，应让女服务员处理。

在顾客消费过程中需时时巡台，注意观察每张台的消费情况及顾客示意需要的服务，随时整理台面卫生，及时将空瓶、脏杯、碟之类的用具送入刷洗间清洗，同时抓住机会随时向顾客提供推销服务。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，酒吧服务质量达标，占考核比重的40%。

三十七、咖啡厅服务员

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，熟悉咖啡厅服务流程；

个人能力：有良好的语言表达能力，掌握一门外语的基本对话，具备较强的执行能力，能熟练使用咖啡厅各种设备、用具；

专业知识：初中以上学历，了解咖啡、茶饮、西餐甜点的制作方法与成品特点，掌握服务礼仪的相关知识。

（一）岗位职责内容综述

自觉遵守酒店和咖啡厅的各项规章制度，服从咖啡厅经理和领班的工作安排，按照工作程序与标准做好营业前的各项准备工作。保持良好的精神状态，热情周到地为顾客提供早餐、咖啡、甜品和风味小吃等服务。积极参加业务培训，不断提高服务技能。

（二）职能描述

1. 日常服务工作

保持良好的仪容仪表，着装整洁符合要求，准时参加班前例会，了解当日工作安排。

按工作标准摆台、撤台，清洗餐具，打扫卫生，整理咖啡厅各类物品，确保咖啡厅环境美观大方。

了解咖啡厅自助早餐及正餐服务程序，严格按照服务程序及规程为顾客提供优质服务。

关注顾客的习惯与爱好，准确及时地提供服务以满足顾客的要求。

尽量帮助顾客解决就餐过程中的各类问题，必要时将顾客的问题和投诉及时反映给领班，寻求解决办法。

及时清理台面卫生、更换台布，热情迎接下一批顾客。

负责对咖啡厅设施设备的维护保养，发现问题立即向领班或经理汇报。

营业结束后，做好各项收尾工作。

完成上级领导交办的其他工作。

2. 餐桌摆台

（1）准备工作。

服务员自我检查仪容仪表，着装整洁符合要求，保持良好的精神状态。上岗前，洗净双手并严格消毒，然后准备好各种餐具、用品，如刀、叉、勺、台布、餐巾、烟灰缸、鲜花。仔细检查餐桌、座椅是否干净、牢固，如有破损须及时清洁或更换。

（2）铺台布。

用干净的湿抹布将台面擦净，待水分晾干后，手持台布一侧，正面朝上，将干净的台布抖开，按要求覆盖在餐桌上；铺好的台布其中凸线居餐桌的中央，平整无褶皱，四周下垂部分均等。

（3）摆放餐具。

摆放餐具前，应检查所有的用具，发现有不洁或破损的要立即更换，摆放时手不可触摸盘面和杯口。将花瓶或鲜花摆放在桌子中央，鲜花前面摆放糖盅、盐盅、胡椒盅，呈一条直线摆开，相互之间留有适当的间隙，牙签盅摆放在三者前面。根据餐桌的大小和就餐人数，按顺时针方向依次摆放相应数量的垫布和餐盘，垫布边缘与桌边齐平，餐盘摆放在垫布的正中央，盘内的店徽等图案要端正，盘边距桌边1.5厘米，

餐盘之间的距离要均等。在餐盘的右侧顺序摆放餐刀、叉、勺。摆放时，应手拿刀、叉、勺柄处，并且从主刀开始摆。主刀摆放在餐盘的右侧，与餐盘相距1厘米，刀柄底部距桌边1厘米，刀刃向左，与桌边呈垂直状；在主刀的右侧0.5厘米处摆放餐勺，勺柄底部与桌边相距1厘米。在餐盘的左侧1厘米处摆放餐叉，叉柄底部与桌边相距1厘米。面包盘放在餐叉的左侧适当位置，其边沿与桌边相距1厘米。黄油刀摆在面包盘内右边1/3处，刀刃向左，刀柄底部与面包盘边缘齐平，且与桌边垂直。在餐刀的刀尖右上方摆放咖啡垫，相距1厘米，咖啡杯摆放在垫子的正中央；水杯摆放在刀尖的正上方，杯底边缘与刀尖相距1厘米。

（4）摆放座椅。

待所有餐具、用品摆放在餐桌上后，将座椅摆放在餐位的正前方，座椅板面边缘与下垂的台布相切或相距2厘米。最后检查所有摆设是否符合规定，发现问题要立即处理。

3. 备餐间服务

（1）准备工作。

清理备餐工作柜，清洁工作区域内的卫生，所有餐具、杯具必须干净、无破损；整齐摆放餐具、服务用品，准备充足的咖啡、茶、果汁、淡奶、糖和各种调味品。

（2）开餐服务。

根据前台订单，准确提供包饼、果汁、咖啡、茶、冰水等；及时清理餐厅撤下来的餐具送入洗刷间清洗干净；整理餐具和服务用品，随时做好备餐间的清洁卫生，保持备餐间有条不紊，干净整洁。

（3）收尾工作。

清理餐厅撤下的餐具、杯具和其他用具，将干净的餐具存放到指定的地方；将剩余的包饼、调味汁归还厨房；清点、整理棉织品，脏的棉织品须及时清洗干净；打扫备餐间卫生，清理工作区域垃圾。

4. 顾客点菜服务

（1）准备工作。

检查个人仪容仪表，保持良好的精神状态，保证微笑迎接每一位顾客；预计当日用餐人数，准备足够数量的菜单，菜单无破损、无污迹，每张餐桌配备一份酒水单；熟悉菜单和酒水单的内容，了解所供食品和饮品的特色和价格，熟知当日特别推荐的各种食品和饮料，以便快速准确地回答顾客的询问。

（2）欢迎顾客。

迎宾员将顾客领入咖啡厅，服务员要微笑问候顾客，根据顾客的人数或顾客的具体要求，安排顾客入座到满意的位置。如有需要，应帮助顾客铺好口布，为顾客铺口布时，须先向顾客说明，然后从顾客的右侧将口布铺在顾客的腿上。

（3）呈送菜单。

服务顾客入座后，服务员站在顾客的右侧，将菜单第一页打开，按照女士优先、先宾后主的原则，从顾客右侧将菜单呈上。在顾客阅览菜单的时候，可以适当地向顾客推荐当日的特色菜、套餐和酒水等。

（4）填写点菜单。

服务员先在点菜单上写好日期、餐桌号、用餐人数、本人姓名等内容，听清顾客所说的菜名，然后迅速准确地写在点菜单上。顾客有不明白之处，应耐心地解释说

明，详细地向顾客介绍菜肴或饮品的样式、口味和温度的特点，认真回答顾客的询问。点好菜以后，服务员将点菜单上的内容向顾客复述一遍，请顾客确认，确认点菜单无误后，收回菜单和酒水单，感谢顾客，请顾客稍候。

5. 咖啡服务

（1）咖啡制作。

准备好各种咖啡杯、咖啡碟、咖啡勺等咖啡盛装与饮用器具，要保证这些器具干净、无破损；根据点单和顾客要求，准备好咖啡豆、咖啡粉、牛奶、糖、冰块、薄荷、巧克力酱等各种咖啡原料。

根据所需咖啡浓度，将适量的咖啡豆或咖啡粉放入全自动咖啡机中。通常，一杯浓缩咖啡所需要的咖啡粉标准用量为6～7克，以咖啡豆来计算则是约50粒。将相应的咖啡杯放在咖啡机出口正下方，然后按下咖啡机电源开始研磨、烹煮咖啡。咖啡制作后咖啡机自动停止，按下开关将浓缩咖啡注入到咖啡杯中，然后根据具体需要添加相应的调料。

制作热咖啡。若是制作卡布奇诺，往钢杯内倒入1/3量的冻奶，然后打出适量的奶泡，轻轻摇晃钢杯，去除表面较干较粗的奶泡，缓缓倒入卡布杯中，最后将少量的肉桂粉撒在杯中的奶泡上，配上卡布碟、卡布勺、黄糖即可。若是制作拿铁咖啡，同样将制作好的奶泡倒入钢杯中，刮去表面较干较粗的奶泡，以拉花形式倒入拿铁杯中，放入黄糖、配上马克勺即可。若是制作摩卡，往钢杯中倒入1/3量的冻奶，加热至75℃左右，倒入马克杯中八分满时搅拌均匀，将14克的巧克力酱加入马克杯中搅拌，然后在杯顶螺旋形挤入奶油呈山型，再用巧克力在奶油上作装饰，最后配上马克勺。

制作冰咖啡。若是制作冰卡布奇诺，先取出冻奶泡器，倒入1/3量的冻奶，打出适量奶泡，取出冰杯、冰勺放在冰杯把手处，然后分别加入1P糖水、五分满冰块、80毫升牛奶，用冰勺搅拌均匀。接着将少量浓缩咖啡倒在冰块上，使其与牛奶分层，最后将5～6勺的细滑奶泡平铺在表面，配上冻吸管即可。若是制作冰拿铁，同样先打出适量的奶泡，往冰杯中加入1P糖水、五分满的冰块、130毫升牛奶，用冰勺搅拌均匀，再将浓缩咖啡缓缓地倒在冰块上，使其与牛奶分层，配上冻吸管即可。若是制作冰摩卡，先取出冰杯，往里面倒入约14克的巧克力酱，将浓缩咖啡倒入马克杯中并搅拌，加入八分满的冰块后，再缓缓地将120毫升牛奶倒在冰块上，使其与浓缩咖啡分层，最后在杯顶螺旋形挤入奶油呈山形，将巧克力酱加在奶油上作米型装饰，配上冻吸管即可。

（2）呈送咖啡。

将制作好的咖啡以及相应的调料一同放在干净的托盘上，迅速将咖啡端到顾客餐桌上。来到餐桌前，礼貌地向顾客示意所需的咖啡已制作好，按照先宾后主、女士优先的原则，从顾客右侧依次为顾客送上咖啡，将各种调料放在餐桌中央。

（3）巡台。

关注顾客的需求，当顾客的咖啡杯中剩余不多的咖啡时，应主动询问顾客是否再要一杯。若顾客表示需要，应按照上述流程再为顾客制作所需的咖啡。主动询问顾客的意见和建议，耐心地回答顾客的各种询问，妥善处理顾客投诉，并立即向领班反映，尽量满足顾客的合理要求。征得顾客同意后，及时将用过的咖啡杯、咖啡勺等咖

啡用具撤掉，并整理餐桌卫生。

6. 中国茶服务

（1）准备工作。

将双手洗净并消毒，准备好中式茶壶、茶杯、茶碟、茶盘等各种茶具，要求茶具干净、无异味、无茶渍、无破损；准备好各种茶叶，仔细检查茶叶的质量，发现存在品质问题的茶叶应立即做好标记，并向领班反映情况。

（2）摆茶具、沏茶。

将茶壶、茶杯、茶碟整齐摆放在干净的托盘内，端至顾客座位处，依次为每位顾客摆放茶碟、茶杯，杯把朝右且与顾客正面平行。

沏包装茶。取适量的茶叶放入茶壶内，先往茶壶内倒入1/3量的沸水，浸泡三五分钟后再往茶壶内注满沸水。

沏袋装茶。根据顾客的人数，往茶壶内放入适当数量的茶包，倒入适量沸水，将茶包涮两下，浸泡三五分钟后再往茶壶内倒入沸水。

服务红茶时，可提供新鲜的淡奶、糖等调味品；服务柠檬茶则需提供新鲜柠檬片和糖等。

（3）为顾客斟茶。

遵照先宾后主、女士优先的服务原则，从顾客右侧用茶壶为顾客斟茶，不能将顾客的茶杯拿起。斟茶时，注意保持茶壶嘴与茶杯之间的距离，茶壶嘴不能提得过高，也不能让茶壶嘴碰到茶杯，茶水量达到茶杯容量的4/5即可，不能倒满。茶水斟好后，服务员将手指并拢微屈、手心斜向上，示意顾客慢用。往茶壶内倒入适量的沸水，然后将茶壶放置于桌子的中央。

7. 英国茶服务

（1）准备工作。

清洗双手并消毒，按要求准备好茶壶、茶杯、茶碟和茶勺等茶具，所备茶具要干净、无茶锈、无水迹、无破损；备齐奶罐和糖盅，要求干净、无异物、无破损。将新鲜牛奶灌入奶罐内，装至奶罐2/3的量；将袋装白砂糖、袋装蔗糖及袋装红糖装入糖盅内，要确保糖不凝固，糖袋无破漏、无污迹、无水迹。

（2）摆茶具、沏茶水。

将干净完好的茶杯、茶碟、茶勺摆放在洁净的托盘上，端至顾客座位处，将茶具摆放在顾客面前的台面上，茶勺与茶杯把呈45度，茶杯把与顾客平行；将一个装有奶罐和糖盅的甜食盘（上面应垫上花纸）放在桌上，由顾客自己加糖和牛奶。茶具摆好后，将一袋无破漏、干净的英国茶放入茶壶中，然后将沸水倒入茶壶，倒至茶壶容量的4/5即可。操作时要特别小心，防止打翻茶壶烫伤自己。

（3）斟茶服务。

按照先宾后主、女士优先的原则，使用托盘从顾客右侧将茶水倒入顾客的茶杯中，茶水倒满茶杯的4/5即可。

斟茶时，茶壶嘴与茶杯要相隔一定的距离，不能让茶壶嘴碰到茶杯。倒好茶水后，服务员礼貌地向顾客示意，请顾客慢用。为所有顾客斟茶后，往茶壶中倒入适量的沸水，然后将茶壶放在桌子中央。随时关注顾客的用茶情况，根据顾客数和茶壶的容量预计余量，及时上前为顾客添加沸水。

8. 甜品服务

（1）填写甜品单。

到服务台领取甜品单，将甜品单第一页打开，然后礼貌地将甜品单呈送给顾客。认真回答顾客提问，适时地向顾客推荐咖啡厅的各种甜品和活动优惠。如果顾客所点的甜品今天没有，应诚恳地向顾客道歉，建议顾客点其他甜品；如果顾客所点的甜品制作的时间较长，应询问顾客是否愿意多等一会儿，以免耽误顾客的时间。听清顾客所点的甜品，准确地填写在点单上，并记录顾客的特殊要求。待顾客点完后，向顾客复述所点甜品的种类名称，顾客确认无误后即可将甜品单收回，礼貌地请顾客稍等片刻。然后将点单分送到收银台和厨房，做好上甜品的准备。

（2）摆放餐具。

根据顾客所点的甜品，将所需的用具摆放在干净的托盘里，餐具要洁净、无污迹、无破损；遵从先宾后主、女士优先的原则，从顾客右侧将餐具摆放在餐桌上。

（3）上甜品。

将厨房制作好的甜品放置于托盘内，然后平稳地将甜品端至顾客餐桌。每上一道甜品都要向顾客示意，站在顾客右侧将甜品摆放在餐桌的正中间，并告诉顾客甜品的名字，然后按照先宾后主、女士优先的原则提供甜品分餐服务。顾客所点的甜品上齐后，应立即告知顾客，礼貌地请顾客慢用。

如果上某一甜品用了较长的时间，应立即向顾客道歉，并解释清楚原因，求得顾客的谅解；如果顾客对甜品有意见，应立即向领班和厨房反映，然后采取相应的处理措施如重新制作一份或更换另一道甜品。

待顾客吃完甜品，征得顾客同意后应马上撤走用过的餐具。

9. 咖啡厅早餐服务

（1）准备工作。

早班服务员应有充足的睡眠，提前到岗，按要求摆好餐桌，铺上台布；在餐桌上摆好餐盘、刀、叉、勺和杯子等餐具，要求餐具干净卫生，无污迹、无破损；准备好果酱、黄油、果汁、热咖啡、茶、鲜奶、各种调味品，确认面包车、水果车等服务用具能正常使用。

（2）引领顾客入座。

顾客进入咖啡厅，服务员要面带笑容，主动热情问候顾客，询问顾客是否有预订。根据具体情况和顾客的要求，引领顾客入座，引领时应走在顾客的右前方，保持适当的距离并用手示意；来到餐桌前，主动为顾客拉椅请顾客入座。如果顾客有衣物、随身物品需要摆放时，应先征得顾客的意见。

（3）点餐服务。

服务顾客入座后站在顾客的右侧，打开菜单和饮料单的第一页，将菜单和饮料单递交给顾客。礼貌地询问顾客需要何种果汁饮料，如暂不需要则替顾客倒水。顾客翻看菜单的时候，服务员在点菜单上准确填写日期、餐桌号、用餐人数、本人姓名等，然后建议顾客点中式早餐或者各种西式早餐。顾客点单时，要听清顾客所点菜名和饮品名称，及时记录在点菜单上。问清顾客的喜好与要求，如顾客点用蛋类，要问清顾客喜欢什么样的烹调，是单面煎还是双面煎，煮蛋要几分钟，是配熏肉、香肠还是火腿，等等。点餐完毕，随即向顾客复述点菜单上的内容与特殊要求，得到顾客确认后收回菜单

和饮料单，请顾客稍等。然后将点菜单一联交收款处准备账单，二联迅速送入厨房，并与厨师配合，把握出菜时间。

（4）上菜服务。

在厨房为顾客烹制早餐的过程中，及时为顾客备齐调料，如果酱、黄油、鲜奶、糖、精盐等。根据顾客所点菜肴和饮品，快速更换餐桌上的餐具和杯子，为顾客倒上饮品，告知顾客早餐制作进展，不能让顾客久等。早餐做好后，一般先为顾客上果汁、水果和谷类食物，然后再上蛋类、土司、粥等，即按照先冷后热的顺序上菜。上菜时，应遵从女士优先、先宾后主的原则，每上一道菜都要为顾客报上菜名。若餐碟较烫应提醒顾客，菜上好后礼貌地请顾客慢用。

（5）餐间巡台。

在顾客用餐过程中，应做好巡台服务工作，及时发现顾客的要求，并提供相应的服务。

询问顾客是否需要添加饮料，若顾客表示不需添加，但杯中留有饮料，应告知其他服务员，以免重复询问打扰顾客；如果杯中的咖啡、茶已喝完，则在征得顾客同意后，将杯子撤下。

烟灰缸内不得超过两个烟头，如果烟灰缸内有较多的糖纸、果皮等杂物也要更换。撤换烟灰缸时应向顾客示意，然后将干净的烟灰缸盖在脏的上面，将两个烟灰缸一同轻轻拿起放于托盘，脏的烟灰缸留在托盘上，干净的烟灰缸摆回餐桌规定的位置上。

征求顾客同意后，及时撤去用过的餐具、杯具，并用布巾将餐桌擦拭干净。撤换时要轻拿轻放，不允许餐具、杯具相互碰撞，以免噪声影响顾客。

中途顾客离开餐桌时，要主动上前为顾客叠好餐巾，并把餐椅推正。如发现顾客有贵重物品留在餐桌或座椅上，应礼貌地提醒顾客。

（6）结账。

确认顾客即将用完早餐，服务员可预先准备好账单，仔细检查账单各项明细是否有误，然后将账单放在账单夹里，做好结账准备；顾客提出结账后，立即取来账单交给顾客过目，根据顾客要求的结账方式快速为顾客办理结账手续。结完账顾客起身离开，要主动为顾客拉椅，并向顾客表示感谢；顾客离开时，欢迎顾客再次光临，提醒顾客带齐随身物品。顾客离开咖啡厅后，使用托盘分类收拾口布、餐具，用清洁的抹布擦净台，按摆台要求重新布置台面。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，咖啡厅服务达标，占考核比重的40%。

三十八、物资管理员

所属部门：餐饮部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，熟悉管事部仓库管理及餐饮部日常运作流程；

个人能力：熟练操作办公软件；

专业知识：高中及以上学历，具备一定的财务和成本控制知识。

（一）岗位职责内容综述

在管事部经理和领班的领导下，负责库房餐具、用具及清洁用品的申购、分类、保管整理和盘点工作。按规定做好物资设备进出库的验收、记账和发放工作，做到账账相符。随时掌握库存状态，保证物资设备及时供应。熟悉相应物资设备的品种、规格、型号及性能，搞好库房的安全管理工作，检查库房的防火、防盗设施，及时堵塞漏洞。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

准时参加班前例会，到岗后巡视库房，检查是否有可疑状况，发现情况应及时向上级汇报。

严格按照酒店规定程序办理物品的进出库手续，并做好账目。对存在质量问题的餐具、用具，可拒绝办理进出库手续。

经常打扫库房、整理物资，保持库房干净、整洁，各种物品摆放整齐。

熟悉餐具、用具性能及其数量、所在库房的位置。根据餐厅、厨房等部门的通知，及时配备餐具和用具。

认真做好大型宴会餐厅的物品借用工作，并及时催还。贵重物品，如金银用具、高级刀、叉、勺等餐具，开餐完毕清洁包装好后清点入库，对损坏和遗失的要追查，无正当原因要按价索赔。

负责本部门各种洗涤剂或其他清洁用品的发放工作，并做好记录、统计费用。

清点、复核餐具用具，做到物资进出仓和记录相符。定期盘点仓库，对低于最低库存数量的物品及时申购。

库房内严禁吸烟，不准无关人员进入；做好库房的防火、防蛀、防盗等安全工作，杜绝安全隐患。

负责统计各餐厅每月的报损率，做好月底库房盘点工作，及时结出月末库存数报上级主管，做好各种单据报表的归档管理工作。

完成上级指派的其他工作任务。

2. 物资管理服务

（1）物资申购。

根据库房物资存量，及时填写物资采购申请单，提交上级主管批准后采购，确保各类物资齐全、充足。

对于计划内物资的请购，由物资管理员根据库存物资的储备情况提出申购；对于计划外物资的请购，由使用部门根据需要提出购买物品的名称、规格、型号、数量，说明使用情况，填写请购单，并由使用部门负责人签名认可，报物资管理员根据库存情况提出意见转采购部。

（2）物资验收、入库。

根据采购计划验货，发现物资有差错，及时通知财务主管与采购员，以扣压货款，并积极联系供货商作更正处理。

所有物资的验收一律打印入库单，一式三联，第一联交财务部，第二联库房留存，第三联送货人留存。

物资入库，物资管理员应根据供货发票及申购单上标明的内容认真验收，并填制材料入库单一式三联，一联存根仓库做仓库账，一联交采购员，一联交财会做账。入库单需经采购员和物资管理员签字。物资进库时，要认真检验实物，弄清来货单位、品名、规格、质量、数量，核对对方发（送）货凭证后再填写入库单。如发现所采购物资不符合规定，应拒绝收货，并及时通知财务部、采购部，以扣押货款或退、换货。

（3）物资保管。

对库房内物资要分类归堆、作出标志，妥善保管、维护，做好防火、防盗、防潮工作并保持库内清洁、整齐、空气流通，杜绝不安全因素，防止人为损失和自然损失。

经常检查库存物资的质量和数量，定期检查存货，防止物资过期失效；及时掌握餐厅运营动态，留意哪些种类、规格的餐具、用具短缺或积压，以便及时采取相应处理措施。

对存货进行定期或不定期清查，确定各种存货的实际库存量，做好日常盘点和月末盘点工作，使仓库存货账实相符；对全面清仓查库提出计划，做好事前准备及事后材料整理工作，核实库存物资，及时、如实填报盘存表。

（4）物资出库、发放。

物资出库时，要认真审阅物资领用申请单，弄清收货单位或领料部门、用处、品名、规格、质量、数量后才发放，有一项弄不清都不能发放。有领料限领的不应超额发料，以避免浪费。

若需配套领用时，应配套发放，且按审核无误的物资领用申请单和“先进先出”的原则发放。物资出库时，物资管理员须填制领料单，由领用人、物资管理员和相关负责人签字认可，一式三联，分别交财会、领用人和库房留底并做账。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达到规定百分比，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，岗位卫生达标，物资管理工作质量合格，占考核比重的40%。

第七章



康乐部员工岗位管理

第一节　康乐部基本情况

一、康乐部的组织结构

康乐是指康体、娱乐，其内容主要包括康体健身活动、保健美容活动和娱乐活动等。康乐部是酒店为顾客提供KTV、棋牌、电玩、各种球类、美容美发、健身、保健等综合配套服务项目的一个部门。

在大多数酒店，康乐部是隶属于餐饮部的，康乐部经理对餐饮总监负责。如今，许多酒店已成为集餐饮、住宿、购物、娱乐为一体的综合性经济实体，康乐部在酒店的地位也日益突出。

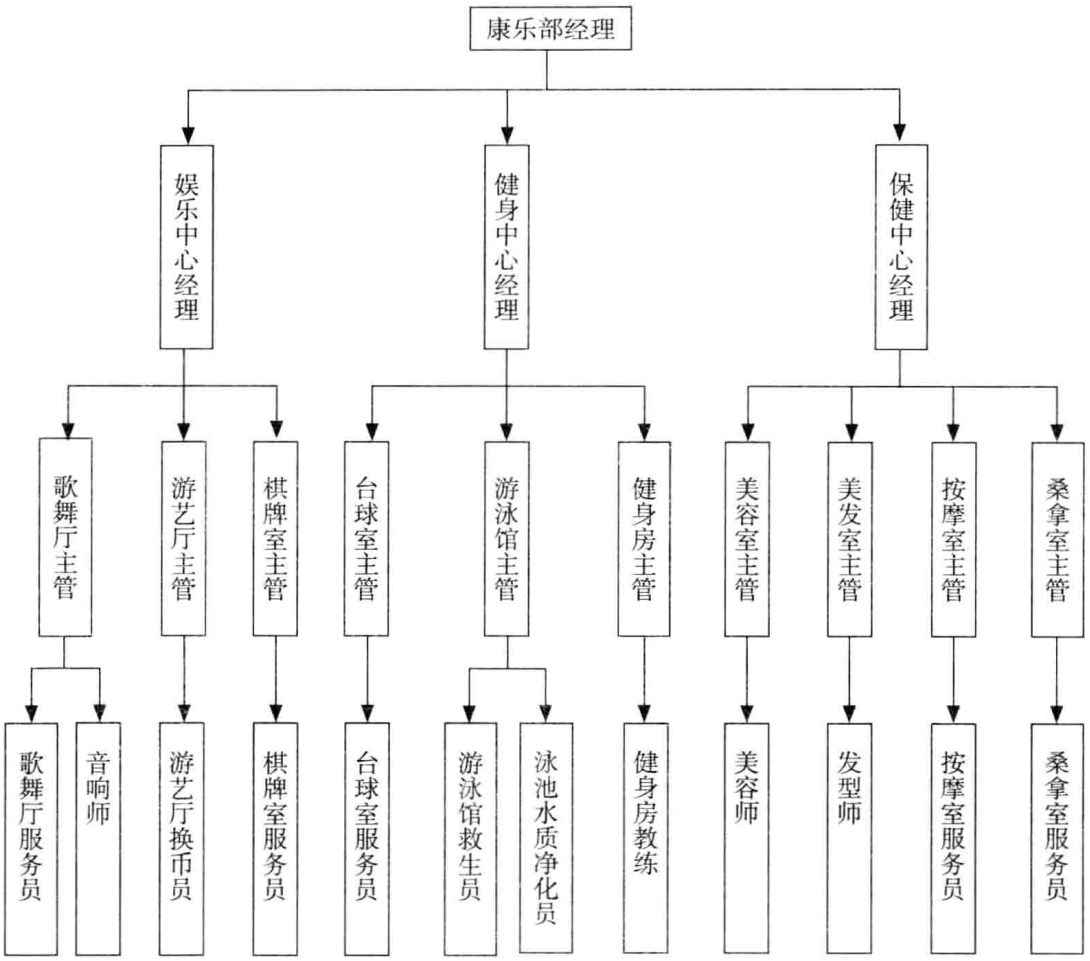
作为酒店的一个业务部门，康乐部组织结构的设置原则与其他业务部门大致相同。同时，还要根据康乐部固有的特点和经营管理的要求来设置具体的岗位。康乐部一般设置康乐部经理，由其负责康乐部的日常管理经营；各服务部门设有主管，如歌舞厅主管、美发室主管、健身房主管等；各服务部门合理配置服务人员，如迎宾员、服务员、音响师、教练、球童、发型师、美容师等（如下页图所示）。

二、康乐部的主要职能

（一）吸引客源，创造收益

随着人们生活水平的提高、消费观念的改变，康乐消费逐渐被人们所认可，现代社会高强度的工作和激烈的竞争环境让人们越来越意识到健康的重要性。没有强健的身体将难以承受高强度的工作任务，没有好的心理素质，也难以承受来自各方面的压力。顾客对酒店提出了更高的要求，顾客入住酒店后不仅希望能够享受到舒适的住宿服务，享受到各种美食，也期望可以在酒店尽情地休闲玩乐，通过这些方式来舒缓调节紧张的身心状态。在各种因素的影响下，康乐部成为了酒店不可或缺的一个重要部门。

目前，在不少酒店，康乐部的规模越来越大，与客房部、餐饮部并列为酒店创收的



主要部门，甚至在有些酒店，康乐部已经超过其他部门成为酒店第一大部门。康乐部担负着为酒店创造更多经济效益的重任，应该根据顾客的需要增加康乐项目，完善康乐设施设备，并不断开发独具特色的康乐活动，这样才能吸引更多的客源，从而增加酒店的营业收入。

（二）协调配合，促使效益最大化

康乐部是为顾客提供康体健身、休闲娱乐等服务项目的经营性业务部门，随着人们对康乐需求的不断增加，搞好康乐部不只是酒店提升档次必不可少的条件，更是酒店参与市场竞争的重要手段。

虽然康乐部是专业化的独立对外经营部门，但是康乐部的经营活动必须符合酒店整体的经营管理要求，在酒店的统一安排下配合餐饮部、客房部等部门完成酒店的经营计划。如顾客在康乐活动中需要饮料、酒类或食品等方面的服务时，就需要餐饮部的介入与配合，满足顾客的餐饮需求；有些康乐爱好者入住酒店后通常会向客房服务员询问酒店经营的康乐项目以及经营时间、价格等问题，也有顾客会直接通过客房服务员预订某一康乐项目，如足疗、按摩和保龄球道等。因此，康乐部必须搞好与酒店其他部门的协调配合关系，以使酒店经济效益和社会效益最大化。缺少其他部门的支

持与帮助，康乐部是无法持续经营的。

（三）满足顾客的康乐需求

1. 满足顾客的健身、健美需求

健身的形式是多种多样的，具体可分为一般运动与重点运动。一般运动指活动筋骨、做操、跑步等；重点运动指各项专门运动，如举重、骑自行车、各种肌肉锻炼项目等。为此，康乐部需要开辟专门的健身房、游泳池等设施，以满足顾客的健身需求。

顾客的健美需求也是多方面的，常见的健美包括形体健美、脸型健美、发型健美三种。形体健美可以在健身房中得以实现，脸型和发型健美则可以在按摩和美容过程中实现。

2. 满足顾客的娱乐需求

顾客入住酒店期间，可以到当地的风景名胜去游览观光，在特产商店选购所需要的特产，或者到风味小吃街品尝当地的美食。除了这些娱乐需求外，顾客也希望能够在酒店得到一定程度的娱乐享受。顾客来自不同的地方，他们的娱乐消遣方式各不相同，康乐部的职能就是开设各式各样的娱乐项目，以满足不同顾客的娱乐需求。

3. 满足顾客的安全需求

顾客在康体锻炼的过程中，难免会意外受伤，对此健身房的服务人员要及时为顾客处理伤口，或者将顾客送到附近的医院进行治疗。健身房每天要接待大量顾客，各种运动器械每天都要承受高强度的负荷，随着时间的推移，这些运动器械会损耗、老化，由此产生了安全隐患。所以，康乐部要做好设施、器械、场所的安全保养，服务人员每天要定时检查各种设备，发现不安全因素应随时予以排除，必要时通知工程部进行维修，损坏的设备要立即更换。

4. 满足顾客洁净卫生的需求

由于接待人数较多且集中，各种康乐设备与器械使用频繁，细菌、污迹就会积累在这些设备、器械上，如不及时进行清洁消毒就会对顾客的身体健康造成影响。因此，康乐部每天要安排人员做好清洁卫生工作。干净整洁的运动器械、娱乐设施和场所会使顾客感到舒服、心情愉快，给顾客带来宾至如归的感受。顾客的要求就是要有一个清新舒适的环境，健身房主管要把卫生工作作为本部门的头等工作，严格检查。

再比如，美容设备、美容物品都要直接与顾客的面部、头部接触，所以这些物品的卫生标准非常严格，必须符合卫生标准。可重复使用的器皿、毛巾等用品必须彻底清洗并经过高温消毒处理。

5. 为顾客提供运动技巧指导性服务

康乐部的运动健身器械种类较多且功用各不相同，有国产的器材也有进口的器材，同时，顾客的消费层次、消费经历和文化层次存在一定差异，对体育、健身项目和器材的熟悉程度也因人而异。康乐部服务员提供热情、正确、优质的指导性服务，可使顾客顺利消费。

第二节　康乐部各岗位职责概述

一、康乐部经理

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：从事5年以上酒店管理与服务工作，其中至少有2年以上相关岗位管理经验，熟悉康乐部的经营与管理；

个人能力：具备良好的语言和文字表达能力，普通话标准流利，能流利地使用一门外语与外宾沟通交流，具有较强的组织协调能力与策划能力，善结人缘，有较强的公关能力，熟练掌握相关项目服务技能，能够熟练地操作电脑；

专业知识：大学本科及以上学历，管理类或体育类专业，具备旅游管理、企业管理、体育运动、健身娱乐、市场营销和康乐部管理等相关专业知识，熟悉康乐业经营的有关法规政策。

（一）岗位职责内容综述

全面负责康乐部的经营和管理，根据酒店规章制度和各设施项目的具体情况，提出部门管理制度和主管、领班的工作任务，监督实施工作标准，保证各项日常工作正常运转。

（二）职能描述

1. 制订部门制度、计划

组织所属各部门主管共同制定各项管理制度、工作制度、服务规范、质量标准和操作规程，要求全面、具体、明确、可行、有效，报上级批准后严格执行，并在工作中逐步完善。

根据酒店经营总目标和市场状况制订康乐部经营策略和各项工作计划，报上级审批后按年、季、月、周等时间段分解到各项目具体落实。各项经营策略和工作计划应科学合理，适合各项目经营特点并能有效实施。

分析市场状况，制定营销策略，研究并提出部门收入成本与费用等预算，报上级审批后分解到各经营项目。根据营业状况分析经济效益和经营策略，开辟思路，确保完成各项营业目标。

2. 日常经营管理

参加每日经理晨会，接受上级指示和各项任务，提出本部门须解决的问题和意见。主持本部门例会，完成上传下达，听取下属工作汇报，解决各项目岗位所提交问题，布置当日工作任务。

研究审核各设施项目的服务程序、质量标准、操作规程，检查各设施项目、各级人员的具体贯彻实施情况，随时分析存在的问题，及时提出改进措施，不断提高服务质量。

审核签发各设施项目主管的物品采购、领用、费用开支单据，按部门预算控制成本开支，提高经济效益。

接待重要来访者，做好对外公关销售，随时收集、征求顾客意见，妥善处理顾客

投诉并分析康乐部服务质量管理中出现的问题，适时提出改进措施。

根据市场和顾客需求变化，研究并调整各设施项目的经营方式、营业时间、产品和收费标准等管理方案。

配合酒店经营计划，组织各种促销活动，适应顾客消费需求变化，提高设施利用率和销售水平。

搞好康乐部和酒店各部门的协调配合，就本部门须协调事宜与其他部门进行联系沟通。

完成餐饮总监交办的其他工作任务。

3. 各项目资产管理

随时进行巡视检查，及时了解各项目设施设备的使用状况，督促各级员工规范地使用各种设施设备，使员工树立起安全卫生、爱护财产和节约成本的意识。

了解并掌握各种设施、设备的性能、功能及使用方法，与工程部保持良好的协调配合，定期全面检修保养各设施设备。

4. 组织开发新项目

分析各设施项目的顾客需求、营业结构、消费状况及发展趋势，开发并设计康体运动、娱乐休闲、保健美容等各种康乐服务项目，吸引客源。

购置新设备设施，尽快完成新项目的建设并投入使用，配合相关部门调查各项目的投资收益情况。

5. 下属员工管理

掌握员工思想动态，积极开展多方面沟通，帮助员工解决日常工作生活各方面的问题。

制订部门员工培训计划，积极推动员工各项培训及考核工作，提高员工综合素质。

合理制订部门各设施项目人员编制，根据业务需要合理组织和调配人员，提高工作效率。

了解员工工作表现，适时进行指导，调动各级人员的积极性。主持定期考评，根据员工表现向总经理提出人员任免意见。

（三）岗位考核方案

达标业绩：部门GOP值达到规定数额，占考核比重的15%。康乐部营业额达到规定数额，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对康乐服务的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。康乐工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。部门协作满意度达到规定分数以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

二、娱乐中心经理

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：5年以上康乐部工作经验，含2年以上娱乐项目主管工作经验，熟悉娱

乐中心运营管理；

个人能力：爱好文娱体育活动，懂音乐、舞美，普通话标准流利，有较强的语言表达能力和文字组织能力，具有良好的业务协调能力、组织能力和人际沟通能力；

专业知识：大专及以上学历，熟悉娱乐中心各服务项目专业知识及工作流程，具备酒店管理、娱乐管理等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

自觉遵守酒店和康乐部各项规章制度，接受康乐部经理、副经理的督导，全面负责娱乐中心的日常经营管理。执行并完成康乐部下达的经营目标和重要接待任务，定期研究存在的问题，适时提出改进措施。完善工作流程，更新设施设备，不断提高娱乐中心的服务质量。

（二）职能描述

1. 制订各项制度、规范与工作计划

在康乐部经理主持下，参与制定娱乐中心各项制度、规范和经营计划。

协助经理制订娱乐中心工作规范、服务程序、设备操作规程和质量标准等。

根据康乐部营业计划制订娱乐中心的经营预算，并组织实施，做好成本控制。

掌握市场需求，研究更新娱乐节目单、营业方式、收费标准，报上级批准后贯彻实施，保证节目安排满足顾客要求，且符合政策法规。

2. 日常经营管理

参加康乐部经理召开的部门会议，掌握部门经营状况，接受工作指示和各项任务。向经理汇报工作，提交娱乐中心所需解决的事宜和存在的问题。

督导各娱乐项目领班贯彻酒店及康乐中心的规章制度、服务程序、操作规程、质量标准，适时提出改进措施，保证不断提高服务质量。

主持每日班前例会，听取下属工作汇报，根据娱乐中心经营计划合理安排领班和员工班次。

督导检查各娱乐设施项目业务活动的开展，督导领班搞好设施环境、设备布局、清洁卫生、安全服务。

随时深入现场，帮助解决有关问题，为顾客提供良好的消费环境，满足顾客精神享受需要。督导营业员完成情况，适时提出改进建议，提高各娱乐项目的营业收入。

分析日常营业状况及顾客意见，掌握市场动态和顾客需求，对销售活动提出合理建议。

与部门其他项目中心保持良好沟通，相互之间协调配合，确保康乐中心提供优质的服务。

与政府有关部门、新闻媒介和治安管理部门保持良好的协作关系，保证娱乐中心经营符合法规政策的规定，确保营业活动正常进行。

完成经理交办的其他任务。

3. 物品设备管理

巡视检查各娱乐设施项目的设备使用和保养情况，监督员工按标准规范操作。定期检查各场所的消防设施设备，及时补充灭火器，预防火灾等意外事故发生。

制订合理的物品消耗预算，掌握营业情况和用品消耗状况，督导领班落实岗位职责，提高员工成本控制意识，杜绝浪费。

定期配合工程部对活动场地与设施进行检修保养。审核游艺厅、歌舞厅、棋牌室、台球室、保龄球馆内娱乐项目的物品申购计划。

根据经营需要，编制提交设备设施采购单，及时更换陈旧破损、无法正常使用的设备，保证各服务项目正常进行。

4. 下属员工管理

考核各娱乐设施领班的工作，协调各项目领班的关系；每月末整理填报员工考勤记录，对员工的工作业绩进行评估，提出晋升、降职、奖惩意见。做好考核评估，促进各项目管理与服务工作的协调发展。

协助康乐部经理做好新员工挑选、培训工作，组织实施培训活动。其间指导实习生和新员工的工作，帮助他们了解酒店及康乐部的管理制度、岗位职责、服务程序。

掌握员工的思想动态，积极开展多方面沟通，帮助员工解决生活工作中遇到的难题，激发员工的工作积极性，抓好员工队伍建设。

（三）岗位考核方案

达标业绩：部门GOP值达到规定数额以上，占考核比重的15%。娱乐中心营业额达到规定数额以上，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对娱乐中心服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。娱乐中心工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

三、健身中心经理

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：5年以上康乐部工作经验，含2年以上健身项目主管工作经验，熟悉健身中心运营管理；

个人能力：普通话标准流利，有良好的语言表达能力和文字组织能力，具备较强的计划指挥能力和控制协调能力；

专业知识：大专及以上学历，具备健身中心管理、心理学、市场营销学以及运动急救等相关专业知识，掌握各种健身器械的使用方法和维护保养知识，掌握一定的财务知识。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和康乐部的各项规章制度，接受康乐部经理和副经理的督导，全面负责健身中心的经营管理，确保网球馆、台球室、保龄球馆、高尔夫球练习场、健身房和游泳馆等健身项目顺利对外营业，为顾客提供优质的健身服务，满足顾客的需求。

（二）职能描述

1. 制定各项制度、规范与工作计划

了解并掌握康乐部经营计划，协助康乐部经理制定健身中心各项制度规范和经营

计划。

建立健全健身中心的服务程序、工作规范、操作规程和质量标准，监督员工严格遵照执行。

分析健身中心经营状况，合理制订健身中心的经营预算并组织实施，做好成本控制。

关注市场调查和信息反馈，准确掌握市场情况及顾客需求，了解专业设备技术发展的新动向，制订健身中心的中长期发展计划。

2. 日常经营管理

参加康乐部经理召开的会议，接受各项工作和任务安排，向上级汇报日常工作。主持部门例会，听取下属工作汇报，根据接待任务合理安排值班表，详细布置当日各项工作。

巡视健身中心各项目区域，检查各岗位出勤情况和员工仪容仪表，检查对客服务与接待工作，确保健身中心各项规章制度、服务程序和质量标准得到贯彻实施。

配合有关部门的销售计划，组织各项赛事的促销活动，提高设施利用率和销售业绩。

随时收集、征求顾客的意见，妥善处理顾客投诉，定期分析康乐中心的问题，提出改进措施。

检查、督促健身中心各项目区域做好卫生及安全防范工作，对顾客受伤等各种特殊情况作出迅速反应，采取相应措施确保顾客人身安全。

定期组织调查顾客对健身中心服务的满意程度，定期统计健身中心各项费用，并以报告的形式上交康乐部经理审阅。

完成上级领导交办的其他工作任务。

3. 器械设备管理

每日营业前，组织各项目区域员工对所负责器械设备进行全面检查，确保各器械性能完好，安全可靠。

营业期间随时巡视，督促员工按标准规范操作，做好各种设施设备的维护保养工作。定期组织员工学习器械设备使用知识，使其能够快速掌握新设备的操作方法。

了解健身中心各项目区域用品消耗，严格控制成本支出。审批各项目区域每月的物品申购计划，经审核后交由各区域领班向仓库领取，并做好保管使用工作。

审核健身中心的营业收入，研究解决存在的问题，确保健身中心预算的顺利实现，切实提高经济效益。

4. 卫生安全管理

落实卫生安全工作计划，组织、督促员工做好营业区域的清洁和安保工作。

负责消毒剂、检测药剂及器材的请领计划，组织做好蟑螂、蚊蝇等害虫的预防和消灭工作。

安排游泳池消毒、换水和地毯清洗工作，组织员工对各种器械设备进行清洁、消毒。

检查水、电、气运行使用及设备情况，督促员工做好安全、节能工作。

督促各区域做好日常防火、防盗和防事故工作，发现问题及时处理并向上级反映。

5. 下属员工管理

根据经营状况和业务需要，合理组织和调配人员，以提高工作效率，保证服务

质量。

定期组织岗位技能培训，保证为顾客提供优质服务。重点培训游泳馆、健身房的服务员、救生员和教练员，使他们熟练掌握工作技能，能处理各种突发事件，保证顾客的生命安全。

注意员工的思想变化，经常与员工沟通交流。负责各区域领班的考勤及考核工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：部门GOP值达到规定数额以上，占考核比重的15%。健身中心营业额达到规定数额以上，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对健身中心服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。健身中心工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

四、保健中心经理

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：5年以上康乐部工作经验，含2年以上美容保健类项目主管工作经验；

个人能力：普通话标准流利，有较强的语言表达能力和文字组织能力，具备较强的沟通能力、组织能力和协调能力；

专业知识：大专及以上学历，掌握美容、保健等项目的专业知识，熟悉保健中心的各项工作程序与经营管理。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和康乐部各项规章制度，在康乐部经理和副经理的领导下，全面负责保健中心的经营管理工作。监督和检查美容室、按摩室和桑拿房的业务开展情况，督促员工严格按照规范为顾客提供优质的美容、保健服务，带领保健中心员工完成本部门经营目标，为酒店创造良好的经济效益和社会效益。

（二）职能描述

1. 制定各项制度、规范与工作计划

根据康乐部的经营状况，合理制订保健中心的营业计划并督导落实执行，努力完成保健中心各项营业指标。

协助康乐部经理制订保健中心的各项服务程序、工作规范、设备操作规程和质量标准等。

掌握市场情况和顾客需求，配合酒店的营销策略策划保健中心的促销活动，拟定切实可行的活动方案。

2. 日常经营管理

接受上级的任务安排和工作指示，主持部门例会，布置当日接待任务，督促各项目员工做好营业前的各项准备工作。

巡视、检查保健中心营业计划的落实与执行情况，确保美容室、按摩室和桑拿房的对客服务质量。接到下属的问题汇报，立即组织协调，研究提出解决问题的最佳方案。

征求保健中心顾客的意见和建议，采取恰当的方式妥善处理顾客投诉，既满足顾客的合理要求，也要维护保健中心和酒店的利益。

根据市场和顾客需求变化，及时调整完善保健中心的服务项目和经营方式。

与康乐部其他中心保持协调与沟通，交换分享经营管理经验与服务技巧，不断提高保健中心的服务质量。

审查保健中心美容室、按摩室和桑拿房的月营业报表及工作报表，编制统计报告交康乐部经理审阅。

完成上级领导指派的其他工作任务。

3. 物品设备管理

巡视检查服务设施设备的使用和保养情况，保证各服务设施安全可靠、清洁卫生、性能完好。

负责保健中心营业物品的申领、发放工作，发现所领物品不符合要求或存在质量问题，应立即将物品退回。

严格控制用品消耗及费用支出，合理控制成本。

4. 卫生安全管理

督促各区域员工做好各自的清洁卫生与安全管理工作，为顾客提供良好的消费环境。

所有美容用具、按摩用具，必须经过严格的消毒，配备的客用品、棉织品应齐全整洁。

巡视、检查各区域水、电、气的开关是否完好，防止出现漏电、漏水、漏气等现象。

督促员工做好消防工作，消除安全隐患，防止事故发生，保障顾客的生命财产安全。

5. 下属员工管理

根据部门工作安排和员工情况，合理调配员工。

检查及考核员工的工作，根据考核结果实施奖惩，提出晋升、降职或解聘意见。

负责记录美容室主管、按摩室主管和桑拿房主管的考勤。

制订保健中心各项目员工的培训计划，经上级审批后组织实施。

根据经营情况制订保健中心招聘计划，报上级领导。

（三）岗位考核方案

达标业绩：部门GOP值达到规定数额以上，占考核比重的15%。保健中心营业额达到规定数额以上，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对保健中心服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。保健中心工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

五、歌舞厅主管

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：3年以上歌舞厅工作经验，含1年以上歌舞厅管理经验，熟悉歌舞厅的运作与服务流程；

个人能力：具备良好的语言表达能力和沟通能力，有较强的组织协调能力，能够及时有效地处理各种突发事件；

专业知识：中专及以上学历，懂音乐、舞美、灯光，具备歌舞厅管理、服务管理和酒水饮料等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和部门的各项规章制度，在娱乐中心经理的直接领导下，全面负责歌舞厅日常经营活动的运行与管理，安排歌舞厅的节目制作、舞台表演，对舞台、音响效果及演员训练进行指导。加强对歌舞厅服务员的培训，组织协调对客服务工作，维护正常营业秩序，为顾客提供优质的服务。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

协助娱乐中心经理制定各项服务标准和程序，经审批后监督下属员工严格执行。

根据行业状况、市场趋势和季节变化、节假等具体情况，制订歌舞厅节目单，经审批后安排执行。

根据歌舞厅的酒水消费标准，合理制订相应的价格，在实施过程中注意顾客对消费状况的意见。对营业场所、设备的布置、改进提出决策建议，不断提高工作效率和服务质量。

负责节假日的促销活动，积极扩大歌舞厅的影响，树立良好的市场形象，更好地吸引顾客，扩大和稳定客源，按时、超额完成每月营业计划。

根据经营需要，及时提出用品申购计划，经审批后，负责用品的领用与核对。

管理好歌舞厅的营业设施和财物，减少物品的耗损，保证设施设备物尽其用，在提高营业额的同时降低营业成本，创造更好的效益。

督促员工维护和清洁走廊、营业厅、包房、卫生间的环境卫生，检查各项设备、设施的运行情况，发现损坏、故障应及时处理、上报。

协助安保部门维持歌舞厅秩序，保证各项经营活动和服务工作能够正常进行。

完成领导交办的其他工作。

2. 组织对客服务

召开歌舞厅班前例会，检查员工仪容仪表，布置当日工作，组织进行营业前的各项准备工作。

根据营业情况，合理安排下属员工的工作，检查各岗点的工作情况，及时纠正服务工作中的偏差，保证歌舞厅的服务规范化。

对在歌舞厅举行的重大活动，歌舞厅主管需亲自负责服务，保证服务水准。灵活处理舞台失误情况，确保歌舞厅的节目不中断、不冷场，保持良好的表演气氛。

与顾客建立良好的关系，对熟客、常客和重要顾客，应采取相应的优惠措施，以

培养和增强顾客忠诚度。

妥善处理顾客对服务工作的投诉，尽量满足顾客的合理要求。随时征求、收集顾客的意见和建议，根据具体情况提出相应的改善方案。

3. 下属员工管理

合理安排班次，布置员工工作。根据歌舞厅的旺、淡季节和时间合理制订排班表，做到满负荷运作。

做好下属员工的思想、纪律教育工作，组织进行经营性业务培训和指导，提高员工队伍素质。

负责员工的考勤、绩效评估工作，根据员工的工作表现提出奖惩意见。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对歌舞厅服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。歌舞厅工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

六、游艺厅主管

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：3年以上游艺厅服务经验，从事游艺厅管理工作1年以上，熟悉游艺厅运行管理；

个人能力：有良好的经营管理能力，具备较强的组织协调能力，能够组织及培训下属团队；

专业知识：中专及以上学历，熟练掌握游艺厅服务流程，熟悉各类游戏机的操作方法与检修维护。

（一）岗位职责内容综述

自觉遵守酒店和康乐部的各项规章制度，在娱乐中心经理的直接领导下，负责游艺厅的日常经营管理工作，落实执行各项工作计划，完成每月经营目标。督促员工认真履行职责，维持游艺厅正常营业秩序，为顾客提供换币等各种服务。做好游戏机等各种设施设备的保养工作，严格控制成本费用，努力增加营业收入。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

掌握游艺厅营业情况，制订游艺厅季度、月度的营业目标，呈交娱乐中心经理审批后组织实施。

根据游艺厅的经营情况和实际需要，及时完成营业、服务用品的申购计划，经娱乐中心经理审批后做好物品保管与发放工作。

督促员工按操作规程使用游艺厅设备设施，并按要求布置维护保养工作。随时检查

设施设备的运行情况，发现问题或故障应立即通知工程部门或设备供应商进行检修。

检查员工与维护游艺厅环境的卫生情况，保证为顾客提供整洁干净的消费环境。

与安保部门保持良好的协作关系，及时妥善处理各种突发事件，维护游艺厅的正常秩序，确保各项经营活动顺利进行。

负责管理游艺厅的各类设施和物品，杜绝浪费。掌握游艺厅每日接待情况，统计每日营业额及物资消耗，研究解决存在的问题，提出改进措施，不断提高游艺厅的经济效益。

准确把握市场动向和顾客需求，根据实际营业需要，适时提出游艺项目更新计划，呈交设备设施申购表，经娱乐中心经理审批后积极筹划新项目的开设。

协调员工之间的配合，与其他部门保持有效沟通，确保高效率地完成各项工作。

完成上级领导指派的其他任务。

2. 组织对客服务

主持班前例会，检查员工的仪容仪表，听取下属的工作汇报。合理调配人员，详细布置当日接待任务，组织员工做好营业前的各项准备工作。

巡视、检查操作规范与服务标准的执行情况，发现员工的工作存在偏差要及时纠正，以确保为顾客提供满意、专业的服务。

礼貌地劝阻顾客的违规行为和不文明举动，耐心地向顾客解释游艺厅的有关规定和注意事项，以获得顾客的理解与配合。

主动征求顾客的意见和建议，妥善处理顾客投诉，尽量满足顾客的合理要求。

查阅员工工作记录，总结当日接待服务工作并提出改进措施，统计当日营业额。

3. 下属员工管理

根据营业情况编制游艺厅员工排班表，定期调配下属员工的工作岗位，下达各项工作指示。

按照部门培训计划组织部门员工培训，不断提高员工的工作技能与服务水平。

记录员工出勤情况，做好员工绩效评估工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对游艺厅服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。游艺厅工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

七、棋牌室主管

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：3年以上棋牌室工作经验，含1年以上相关岗位工作经验，熟悉棋牌室服务流程；

个人能力：具备较好的人际关系处理能力、语言表达能力，有较强的组织协调能力和执行能力；

专业知识：中专及以上学历，熟悉棋牌室各种设备及活动规则，掌握有关文化娱乐经营场所的管理法规和政策，具有服务管理、娱乐管理等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

自觉遵守酒店和部门的各项规章制度，在娱乐中心经理的领导下全面负责娱乐中心棋牌室的日常经营管理。督促员工保养好棋牌室设施设备，确保其功能完好。监督、指导员工工作，组织做好对客服务，带领员工完成经营目标。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

掌握棋牌室营业情况，制订棋牌室各项工作计划，经娱乐中心经理审批后组织实施。

指导员工正确存放、保管棋牌室各种棋具、牌具，根据各用具的使用状况适时递交物品申购计划，及时更换、添置新的服务用具，确保棋牌室各项营业活动顺利进行。

检查各营业点的卫生清洁工作、服务质量，改进服务人员的仪容仪表、工作纪律、工作态度等，保证各项规范得到贯彻与落实。

详细记录棋牌室营业状况，对员工工作中存在的问题进行点评，以提高棋牌室的服务质量。

统计棋牌室当日营业额、物品消耗及成本费用，每周编制棋牌室营业总结，呈交娱乐中心经理审阅。严格执行成本管理控制，确保完成经营预算。

保证棋牌室经营活动符合法律法规，向棋牌室顾客说明有关注意事项，劝阻顾客的不文明行为，维持棋牌室的正常运营秩序。

努力学习，提高棋牌室管理技巧，了解同行业其他棋牌室的经营状况与特色，针对本部门的不足提出改进意见。

与酒店其他部门保持良好的沟通，完成上级领导交办的其他工作。

2. 组织对客服务

主持棋牌室班前例会，记录员工出勤情况，检查员工的仪容仪表，布置当日接待任务与工作计划，组织做好营业前的各项准备工作。

巡视、检查各岗点对客服务与接待工作，确保棋牌室为顾客提供优质的服务。组织做好接待服务，提供个性化服务。

妥善处理顾客投诉，征求顾客的意见和建议，遇到不能解决的问题要及时向上级汇报。

每日召集服务员进行营业前布置、营业后总结，更好地提升棋牌室的对客服务水平。

3. 下属员工管理

参加娱乐中心经理召开的部门例会，接受任务安排，分解并向员工下达工作指示。

合理制订棋牌室员工排班表并分配工作任务，根据营业需要适时调整服务员的工作岗位。

对员工进行规章制度教育，记录棋牌室员工的出勤情况，根据员工的劳动态度和

工作表现实施奖惩。

根据部门培训计划定期组织棋牌室员工的岗位技能培训活动，对员工的调动和新员工的选择提出意见。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对棋牌室服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。棋牌室工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

八、台球室主管

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：3年以上台球室服务工作经验，含1年以上相关岗位工作经验；

个人能力：具备较强的团队管理能力，有良好的沟通协调能力和组织策划能力，能够承受一定的工作压力；

专业知识：中专及以上学历，熟悉各种台球规则与评判标准，熟知服务管理、娱乐管理和台球室管理等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

接受健身中心经理的督导，遵守酒店和部门各项规章制度，全面主持台球室的经营管理工作，督促服务人员按照制度规范和服务标准提供令顾客满意的服务。落实执行各项工作计划，加强对台球室服务员的培训，不断提高台球室服务质量，完成经营计划目标。负责做好台球室设施设备的保养工作，维持台球室的正常营业秩序。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

在健身中心经理的指导下，制订台球室季度、月度经营计划，经健身中心经理审批后组织执行。

配合酒店促销计划，制订不同主题的活动方案，适时组织台球比赛等活动，吸引更多的顾客参与，扩大台球室的影响与知名度。

检查台球室设施设备的使用、维护与保养情况，发现损坏要及时更换。根据经营需要，编制台球室用品申购计划报健身中心经理审批并负责做好物品的申领、保存与发放工作。

巡视、检查各台球室的卫生及安全防范工作，确保为顾客提供洁净可靠的消费环境。

掌握台球室的经营状况，每日准确统计出当日的营业额、物品消耗及成本费用，每周按时编制一份营业总结呈交娱乐中心经理。

做好每月盘点工作，详细记录台球室固定资产状况，准确如实地统计各项费用，完成本部门的预算。

每日召集服务员进行营业前布置、营业后总结，不断提高员工的工作技能和本部门的服务质量。

完成上级领导指派的其他工作任务。

2. 组织对客服务

主持班前例会，检查员工仪容仪表，组织员工做好营业前的各项准备工作。

巡视、指导台球室服务员的对客服务与接待工作，切实落实各项规范与服务标准，为顾客提供满意的服务。

诚恳接待和处理顾客投诉，尽量满足顾客的合理要求。随时征求、收集顾客的意见和建议，根据具体情况采取相应的改善措施。

按照经营需要，向顾客出租球杆等球具，为顾客提供陪练等相关服务。指导员工灵活地向顾客推销酒水、食品等。

3. 下属员工管理

掌握台球室接待情况，合理安排下属人员的班次，确保台球室的工作效率和服务质量。

根据计划安排，对台球室服务员开展相关的业务培训，不断提高服务员的服务技能与技巧，做好台球室人才的发掘和培训工作。

了解下属人员的工作进展、思想动态，帮助员工解决工作上的问题。

检查出勤情况，监督、考核下属员工的工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对台球室服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。台球室工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

九、健身房主管

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：3年以上健身房服务工作经验，其中管理工作1年以上，熟悉健身房管理、服务程序；

个人能力：有一定的运动技能，具备较强的指挥控制能力和组织协调能力；

专业知识：中专及以上学历，熟知健身房管理、市场营销和急救等相关专业知识并掌握一定的财会知识，了解健身房服务方面的法律法规。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和健身房的各项规章制度，在健身中心经理的领导下，全面主持健身房的日常经营管理工作。熟悉健身房各岗位的工作，根据市场情况及顾客需求督导员工为顾客提供满意的健身服务。对下属员工进行不定期的业务、操作培训，不断提

高员工的素质、业务水平和操作技能。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

在健身中心经理的督导下，详细制订健身房每月的工作计划和经营预算，报健身中心经理审批后严格贯彻执行。

准确掌握市场需求，合理设计健身房课程，适时提出课程更新方案，报上级审批后组织实施。

接受健身教练、服务员提出的合理建议，做好课程内容设计、修改、安排等工作。

配合营销部制订促销和相关活动方案，组织、落实、督导岗位任务，提高效率。

参加部门会议，接受上级指示和各项任务，提交健身房所需解决的事宜和存在的问题。

巡视健身房各区域的基本情况，检查对客服务与接待工作，维持健身房的营业秩序。记录健身房的营业状况，统计出每日的营业额、日常消耗及成本费用，每周编制营业报表，呈交健身中心经理审阅。

定期盘点健身房的固定资产并统计各项费用，做好成本核算工作，控制营业成本。

完成上级领导指派的其他工作任务。

2. 组织对客服务

召开班前例会，检查员工仪容仪表，组织员工全面检查设施设备，及时排除安全隐患，督促协调员工做好营业前的各项准备工作。

随时巡视、检查员工规范服务情况，发现问题及时予以指导。

必要时向顾客说明有关规定和注意事项，为顾客提供陪练等相关服务。

主动听取、收集顾客的意见和建议，根据具体情况采取相应措施，不断提高健身房的服务质量。

3. 健身器械管理

组织员工参加设施设备使用方法与保养知识的培训学习，使员工正确操作各健身器械，并做好维护保养工作。

定期配合工程部对活动场地与设施进行检修，设备设施出现故障应及时联系报修，确保设备设施的正常使用。

督促员工做好健身场地的清洁卫生工作，健身器械必须每日清洁消毒，保证为顾客提供整洁的健身环境。

根据营业需要和设施设备使用情况，及时编制健身房物品申购计划，提交健身中心经理审批。严格控制物品消耗，分析存在的问题，提出有效的改进方案。

4. 下属员工管理

准时参加部门会议，每日主持健身房班前例会，听取员工工作汇报，根据健身房的具体工作合理安排员工班次。

协助健身中心经理做好健身房新员工挑选工作，细化员工岗位培训计划的实施，不断提高健身房的服务质量。

检查各岗位的营业记录和交班记录，负责做好健身房员工的考勤、绩效考核工作，根据员工的工作表现实施奖惩。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对健身房服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。健身房工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十、游泳馆主管

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：3年以上游泳馆服务工作经验，1年以上相关岗位工作经验；

个人能力：普通话标准流利，具备良好的语言表达能力和组织协调能力，能迅速处理各种突发事件；

专业知识：中专及以上学历，熟知游泳馆经营管理与服务知识，熟练掌握急救方法与流程，具备一定的财务管理知识。

（一）岗位职责内容综述

接受健身中心经理的督导，遵守酒店和部门各项规章制度，做好游泳馆的日常经营管理工作，落实执行各项工作计划，完成每月经营目标。加强对游泳馆教练、救生员、水质净化员和服务员的培训，组织协调对客服务工作，维护游泳馆正常的营业秩序，确保为顾客提供优质、安全的服务。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

在健身中心经理的督导下，严格执行领导关于营业、安全、员工管理等各方面的工作指令，制订详细具体的工作计划，确保游泳馆各项工作顺利开展。

配合营销部制订游泳馆促销、活动计划，提出合理化建议。

定期组织各种水上项目活动，根据具体要求制订详细的活动方案。

有效管理团队，提高工作效率，扩大游泳馆的知名度，吸引更多顾客，增加游泳馆的营业收入，按时或超额完成每月计划经济指标。

每日主持班前、班后会，做到班前详细布置工作，班后及时总结经验，建立交接班手续，严格贯彻执行交接班制度。认真记录工作日志，并根据实际运营情况向健身中心经理提出合理化建议，不断提高游泳馆的服务质量。

在保安人员的协助下，负责游泳馆内人员安全及防火防盗工作，做好游泳馆内各项安全保障。

记录游泳馆经营状况，每日统计出当日的营业额、物品消耗及成本费用，每周编制一份营业总结呈交健身中心经理审阅。

做好每月盘点工作，详细记录游泳馆固定资产状况，准确如实地统计各项费用，完成本部门的预算。

协调员工之间的配合，与其他部门保持有效沟通，高效率地完成各项工作。

完成上级领导交办的其他工作任务。

2. 组织对客服务

检查各区域员工的仪容仪表、礼貌礼节、服务态度和工作效率，及时纠正服务工作中出现的偏差。

检查客用更衣室内客用物品、棉织品数量及卫生情况。

了解顾客的需求，准确掌握重要顾客的资料，提供满意、超值的服务。

向顾客说明有关规定、注意事项和安全须知等，根据顾客的要求提供泳衣、游泳圈出售和教练指导服务。

在权限范围内，处理游泳馆内的顾客投诉和一般性事件并及时上报处理结果，重大事件应迅速作出反应并向上级领导汇报。

3. 卫生与物品管理

维护游泳馆的形象，检查、督促各服务区域的环境卫生工作。

定期组织员工做好游泳池水质净化和消毒工作，确保游泳池水质达到相关标准。

管理游泳馆的各种设施设备，督促员工做好日常的维护与保养工作，出现损坏等情况应立即通知工程部门检修。

根据经营需要和物品的使用情况编制游泳馆物品申购计划，并呈交健身中心经理审批。

4. 下属员工管理

参加上级部门会议，了解部门经营情况与工作安排，向员工传达会议精神并布置工作任务。

巡视、检查游泳馆所有员工的工作内容与情况，督促员工按规章制度与服务规范做好日常各项工作。

制订员工岗位技能培训计划，经健身中心经理批准后，定期组织员工参与培训活动，以提高员工的工作技能与服务质量。

检查游泳馆的各项工作，记录教练员、救生员、水质净化员和服务员的出勤情况。

定期听取教练员、救生员、水质净化员和服务员述职，根据其工作表现进行绩效考评。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对游泳馆服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。游泳馆工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十一、美容室主管

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：3年以上美容室服务工作经验，含1年以上相关岗位工作经验，熟知美容室的经营管理与服务流程；

个人能力：具有良好的语言表达能力，善于与顾客沟通、处理工作中的突发事件，具备较强的组织协调能力和控制执行能力；

专业知识：中专以上学历，熟练掌握各种美容技法，熟知各种美容产品、仪器的特点与使用方法，具备服务管理、美容美发管理等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和保健中心各项规章制度，在保健中心经理的直接领导下，全面负责美容室的日常运营管理工作。指导美容室的日常服务工作和营业活动，督促员工严格执行操作规范和服务标准，确保为顾客提供优质的美容服务。定期开展业务培训，不断提高员工的美容技法，以提高美容室的服务质量、增加营业收入。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

协助保健中心经理制订、完善美容室的服务程序、工作规范、设备操作规程和质量标准。

在保健中心经理的指导下，根据保健中心的营业计划，制订美容室的各项工作计划，经上级领导审批后组织实施。

根据经营需要，及时提出美容室用品申购计划，呈交保健中心经理审批后，负责做好物品的领用、保管和发放工作。

勤巡查，指导现场工作，发现问题及时解决。受理下属员工提出的合理化建议，并按照程序进行处理。

组织做好美容室会员档案管理工作，定期调查会员对美容服务的满意程度，并汇编成报告呈交保健中心经理审阅。

记录美容室的营业状况，准确统计每日的营业额、日常消耗以及成本费用，完成营业报表的编制。定期盘点美容室的固定资产并统计各项费用，做好成本控制，完成美容室每月的预算。

完成上级领导安排的其他工作任务。

2. 组织对客服务

主持班前例会，检查员工的仪容仪表，布置当天的工作任务，组织员工做好美容器具的消毒工作。

检查客用橱柜的清洁卫生及柜内配备的客用品、棉织品是否配备齐全、干净整洁。

巡视、检查美容室各区域的接待与对客服务工作，督促员工事先向顾客介绍相关的注意事项。

征求顾客的意见和建议，妥善处理顾客投诉，尽量满足顾客的合理要求，并总结经验教训，防止类似事件再次发生。

在接待服务中组织执行各种登记、记录、记账手续，督促员工保存好各种单据。

3. 卫生安全管理

督促员工清洁和维护营业厅、包房和卫生间的环境卫生。

做好美容用品、美容器械和各类美容设备的登记管理，确保各类用具完好无损，

如有损坏应及时处理、更换，配合工程部做好设施设备的定期检修工作。

巡视检查美容室各设施设备的使用和保养、用品及费用消耗情况。

4. 下属员工管理

根据预订情况，向各区域员工布置当日工作任务。

按照美容室培训计划，组织开展员工岗位技能培训活动，不断提高员工的业务技能。

记录下属员工的考勤情况，根据员工工作表现对其进行绩效考评，并提出奖惩意见。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对美容室服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。美容室工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十二、美发室主管

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：3年以上美发室服务经验，含1年以上相关岗位工作经验；

个人能力：普通话标准流利，具备良好的语言表达能力与文字综合能力，有良好的沟通协调能力，能够承受一定强度的工作压力；

专业知识：中专及以上学历，接受过美发专业教育或培训，熟练掌握各种美发技能，熟悉国内外发型流行趋势，具备一定的服务管理和美发管理等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

接受保健中心经理的督导，遵守酒店和保健中心各项规章制度，负责美发室的日常经营管理工作，认真执行和落实上级有关指示，保证美发室的各项工作运转正常。督促员工遵守各项规章制度和服务规范，确保为顾客提供满意的理发、美发服务。

（二）职能描述

1. 制订工作计划

根据保健中心经理的指示，制订美发室工作计划，呈交保健中心经理审批后贯彻执行。

准确掌握市场情况，根据美发室经营需要适时调整收费标准、美发服务项目，呈交上级领导审核、批准后执行。

根据经营服务需要，编制美发用品申购计划，及时补充美发用品。

在保健中心经理的指导下编制美发室经营预算，审批后严格贯彻执行。

2. 日常工作任务

检查美发室营业用品的使用情况，管理美发室各项设施设备，定期检查其保养情况，如有损坏应立即处理，配合工程部人员做好检修工作。

组织做好美发室会员档案管理工作。

根据美发室服务项目的特点和经营活动情况进行客源、客情分析，向上级领导提出改进意见。

记录美发室营业状况的流水账，统计出每日的营业额以及成本费用，定期编制营业报表。

不断吸取新技术，努力创新，满足不同顾客的美发需求。

完成上级领导交办的其他工作任务。

3. 组织对客服务

督导、检查美发室的清洁卫生工作，检查员工的仪容仪表，组织员工做好营业前的各项准备工作。

巡视美发室各区域员工的工作情况，检查员工的服务质量，发现问题要立即纠正，确保为顾客提供满意的服务。

主动征求顾客的意见和建议，妥善处理顾客投诉，尽量满足顾客的合理要求。

4. 卫生安全管理

负责对理发用品、理发工具及各类理发设备的登记、管理，保证各类用具完好无损。

组织员工做好毛巾、围布等用品的清洁卫生工作。

组织各区域员工打扫营业区域卫生，擦拭台面、桌椅，做好相关的消毒工作。

监督员工正确使用各种电器设备，确保安全无事故。

5. 下属员工管理

编制美发室排班表，合理安排造型师、造型师助理的班次。

严格准确记录员工的考勤情况，监督员工按时到岗上班。

负责做好造型师、造型师助理的考评工作，根据其工作表现提出奖惩意见。

按照培训计划，组织开展新员工的培训工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对美发室服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。美发室工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十三、按摩室主管

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：3年以上按摩室服务工作经验，1年以上相关岗位工作经验，熟练掌握按摩室的经营与管理；

个人能力：具有良好的语言表达能力，有良好的组织协调能力与执行能力；

专业知识：中专以上学历，掌握一定的中医基础理论知识，熟悉各种中医理疗方法与技巧，具备服务管理、心理学和市场营销等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

接受保健中心经理的督导，自觉遵守酒店和保健中心各项规章制度，负责按摩室的日常运营管理工作，落实执行各项工作计划，完成每月经营目标。做好对员工的培训、考核、评估工作，管理按摩室的设施、设备，不断提高部门整体的工作效率与服务质量，确保为顾客提供优质的按摩理疗服务。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

协助保健中心经理制订、完善按摩室的服务程序、工作规范、设备操作规程和质量标准。

根据按摩室的经营情况，在保健中心经理的指导下，制订按摩室每月的工作计划，呈交保健中心经理审批后组织实施。

主持每日班前例会，检查员工出勤情况，详细布置当日各项工作任务。

检查各营业点的卫生清洁工作、服务质量，以及服务人员的仪容仪表、工作纪律、工作态度等，保证各项规范要求得到贯彻与落实。

对营业场所、设备的布置提出合理化建议，不断提高按摩室的工作效率和服务质量。

配合营销部门做好销售工作，树立良好的市场形象，更好地吸引顾客，扩大和稳定客源，按时或超额完成每月经济指标。

组织做好按摩室会员档案管理工作，定期调查会员对按摩室服务的满意度，并汇编成报告呈交保健中心经理审阅。

根据经营需要，及时提出按摩室用品申购计划，呈交保健中心经理审批后，负责做好物品的领用、保管和发放工作。

掌握按摩室经营状况，每日准确统计出当日的营业额、物品消耗及成本费用，每周编制一份营业总结呈交保健中心经理审阅。

组织员工做好每月盘点工作，详细记录按摩室固定资产状况，准确如实地统计各项费用，努力完成本部门的预算。

协调员工之间的配合，与其他部门保持有效沟通，确保高效率地完成各项工作。

完成上级领导指派的其他工作任务。

2. 组织对客服务

检查员工的仪容仪表，组织各区域员工做好清洁卫生工作，做好营业前的各项准备工作。

督促员工做好按摩器具的消毒工作，检查各按摩用品是否准备齐全。

巡视、检查按摩室各区域的接待与对客服务工作，督促员工事先向顾客介绍相关的注意事项。

征求顾客的意见和建议，妥善处理顾客投诉，尽量满足顾客的合理要求，并总结经验教训，防止类似事件再次发生。

每日召集服务员进行营业前布置、营业后总结，提升按摩室的对客服务水平。

3. 下属员工管理

参加部门会议，了解部门经营情况与工作安排，向员工传达会议精神并布置工作任务。

根据预订情况编制按摩室排班表，合理安排按摩室各区域员工的班次。

制订按摩室员工岗位技能培训计划，经健身中心经理批准后，定期组织员工参与培训活动，以提高员工的工作技能与服务质量。

检查按摩室的各项工作，记录按摩师、足疗师和服务员的出勤情况。

定期听取按摩师、足疗师和服务员的述职，根据其工作表现进行绩效考评，并提出奖惩意见。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对按摩室服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。按摩室工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十四、桑拿室主管

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：3年以上相关服务工作经验，1年以上相关岗位工作经验，熟知桑拿室运营管理；

个人能力：普通话标准流利，具备良好的语言表达能力、组织协调能力和控制执行能力，能迅速处理工作中的各种突发事件；

专业知识：中专及以上学历，熟练掌握按摩室的服务流程和急救方法。掌握一定的保健理论知识，具备服务管理和财务管理等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和保健中心各项规章制度，接受保健中心经理的督导与工作安排，全面负责按摩室的日常经营与管理工作。督促落实各项工作计划，监督员工严格执行操作规范和服务标准。加强对员工的技能培训，不断提高员工的业务水平，扩大桑拿室的影响，吸引更多的顾客，努力提高桑拿室的营业收入。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

协助保健中心经理制订、完善桑拿室的服务程序、工作规范、设备操作章程和质量标准。

在健身中心经理的督导下，严格执行部门关于营业、安全、员工管理等各方面的工作指令，确保桑拿室各项工作顺利开展。

在保健中心经理的指导下编制桑拿室经营预算，经审批后严格贯彻执行。

准确掌握桑拿室的经营业绩，控制物品和费用消耗，研究分析存在的问题，提出改进意见，保证预算目标的顺利完成。

根据桑拿室客用品、棉织品等相关物品的使用情况，编制桑拿服务用品申购计

划，呈交保健中心经理审批后，做好相关物品的领取、保管与发放工作。

监督员工正确使用、操作桑拿室各项设施设备，认真做好维护保养工作。随时抽查设施设备状况，发现问题要立即处理，配合工程部做好定期检修工作，防止安全事故的发生。

巡视桑拿室各区域的基本情况，检查对客服务与接待工作，维持桑拿室的良好营业秩序。督促员工做好清洁卫生和安全防范工作，防止出现顾客摔倒、烫伤等事故，保证为顾客提供安全、满意的服务。

按照程序做好与相关部门的横向联系，如发生争议，应妥善处理并及时提出界定要求。

记录桑拿室营业流水账，统计出每日的营业额以及成本费用，完成营业报表的编制。做好成本控制，完成桑拿室每月的预算。

了解本行业其他同行的经营状况，提出改善经营计划，不断提高桑拿室的服务质量。

组织员工做好每月盘点工作，详细记录桑拿室的固定资产状况，准确如实地统计各项费用。

完成上级领导指派的其他工作任务。

2. 组织对客服务

主持每日班前例会，检查员工仪容仪表，组织员工做好营业前的各项准备工作。

认真检查水、电、气等的开关是否正常使用，确保无漏电、漏水、漏气等现象，防止人身伤害等意外事件发生。

巡视、检查桑拿室各区域的接待与对客服务工作，督促员工事先向顾客介绍相关的注意事项，提醒患有心脑血管疾病、皮肤病等疾病的顾客不要蒸桑拿浴。在顾客蒸桑拿浴的时候，督促员工加强巡视，发现有头痛、恶心、心闷、晕厥等不良反应的顾客，要及时将其抬出桑拿间，平放在空气流通的休息室内。

征求顾客的意见和建议，妥善处理顾客投诉，尽量满足顾客的合理要求，并总结经验教训，不断改善服务方法。

3. 下属员工管理

根据预订情况编制员工排班表，合理安排各区域员工的班次。

按照桑拿室培训计划，组织员工参加岗位技能培训活动，不断提高员工的业务水平与工作技能。

及时掌握员工的思想、工作状况，帮助员工解决工作中所遇到的各种难题。

记录员工出勤情况，做好对员工的考勤、绩效考评工作，根据员工的工作表现提出奖惩意见。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对桑拿服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。桑拿室工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考

核比重的10%。

十五、歌舞厅服务员

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，熟练掌握歌舞厅服务流程；

个人能力：口齿伶俐，有较强的酒水推销能力，具备良好的心理素质，有良好的人际关系处理能力，善于调动和掌握顾客情绪，控制歌舞厅气氛，能有效地处理歌舞厅发生的意外事故；

专业知识：初中及以上学历，熟知歌舞厅服务规范，能熟练操作使用音响设备，熟悉各种酒水、饮料的特点、价格，掌握服务礼仪等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

自觉遵守酒店和娱乐中心各项规章制度，服从歌舞厅主管的工作安排，认真做好接待服务工作，具体包括领位服务、茶点服务、点歌服务、结账服务以及顾客在歌舞厅消费期间的其他服务。积极参加培训和训练，不断提高服务技能和服务质量。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

按时到岗，整理好个人仪容仪表，参加班前例会，了解当日任务和具体工作分配。

清洁所负责服务区域内的环境卫生，准备好营业期间所需服务用具、点歌本和点歌单，做好营业前的各项准备工作。

熟悉歌舞厅销售的各种酒水饮料，积极向顾客推销。按规格详细填好顾客的酒水、饮料单，为顾客提供酒水、食品服务和点歌服务以及其他服务。

热情服务、礼貌待客，尽量满足顾客提出的合理要求，如果不能满足，须礼貌地向顾客说明原因并致歉意。妥善处理顾客投诉，并及时向主管汇报。

按照上级主管的指令，配合做好歌舞厅环境的设计和布置。及时领取、补充服务所需物品，保持歌舞厅的环境卫生。注意顾客和设备的安全，爱护歌舞厅的财产物品。对顾客的遗留物品要及时向主管报告，尽早归还原主。

顾客离开时，协助做好结账收银和欢送顾客的工作，热情地欢迎顾客再次光临，并按照规定要求认真做好清洁收尾工作。

完成上级领导交办的其他各项工作任务。

2. 歌舞厅台面服务

（1）准备工作。

检查个人仪容仪表，要求做到端庄、整洁，符合规定要求。开窗、打开换气扇通风，清洁歌舞厅内环境及设备。检查并消毒杯具、餐具和其他客用品，如果有破损须立即更换；补齐各类营业用品和服务用品；整理好桌椅。查看工作日志，了解预订情况和其他需要完成的工作。检查各项准备工作，各就各位，做好迎客准备。

（2）欢迎顾客。

顾客进入歌舞厅时，服务员应面带微笑，热情主动地向顾客问好、礼貌地询问顾客是否有预订，如有预订将顾客引领至预订位置，如无预订则根据顾客的要求引领至

其满意的位置。顾客入座时，要及时为顾客拉椅。如果顾客需要脱衣摘帽，要主动为顾客服务。

（3）酒水单服务。

顾客入座后，服务员站于顾客右后侧，将酒水单的第一页打开，按照先宾后主、女士优先的顺序，将酒水单礼貌地递送给顾客，给顾客一定的翻看时间，然后再询问顾客是否可以开单。顾客点单时，应站在顾客右后侧，身体微向前倾，仔细听清顾客所点的酒水名称和数量，并及时准确地记录在点单上，待顾客点完后应向顾客复述一遍其所点酒水和食品。在点单过程中，应适时地向顾客推销产品，争取顾客最大限度地在歌舞厅消费。开好单后，及时将点单各联送到吧台和收银台，以避免漏账。

（4）送上酒水、小食品。

尽快将顾客所点的酒水、食品从吧台取出，为顾客服务上桌。酒水、食品上桌时，应采取半蹲式或跪式服务，这样可以避免遮挡顾客的视线。

（5）巡台服务。

随时注意观察所负责区域内顾客的需求情况，发现顾客的酒水、食品将用完时，应主动询问顾客是否需要添加，若顾客有需要应及时满足。发现顾客桌子上的烟灰缸装有烟蒂或其他杂物，要立即更换新的烟灰缸；及时将空酒水瓶、空盘子等脏的用品和不需要的物品撤离台面，并将台面擦拭整理干净。认真做好营业期间的消防、安全防范工作，注意观察并及时发现歌舞厅内的异常情况，出现问题应立即向上级主管汇报。

（6）结账、送客。

顾客示意结账时，应立即取来账单递送给顾客，耐心解答顾客有关账单的疑问。如果顾客要求签单，要请顾客出示房卡并立即与收银台联系，待确认后请顾客在账单上签字。将签好的账单交给收银员认真核对，若账单上的笔迹有误，应礼貌地请顾客采用其他方式结账，如现金、信用卡、支票等。

顾客离开时，要及时提醒顾客带好随身物品，交还顾客的衣物、帽子等，然后将顾客送至门口，礼貌地与顾客道别，并欢迎顾客下次光临。回到舞厅内，迅速整理好桌椅，准备迎接下一批顾客。

3. KTV包间服务

（1）准备工作。

按规定要求着装，个人仪容仪表要符合规范标准，保持良好的精神状态；参加班前例会，服从上级主管的任务安排，清洁整理包间环境卫生，检查包间内各服务设施是否正常使用，发现问题要及时处理。认真做好营业前的各项准备工作，准备完毕后站立在自己的岗位上迎接顾客的到来。

（2）迎接顾客。

顾客走过来的时候，应主动上前热情地迎接顾客，以30度鞠躬问候：“先生（小姐），晚上好，欢迎光临！”根据前台的指示，将顾客引领至相应的包间，其间可以适当地向顾客介绍KTV的设施与服务项目。

（3）提供相关服务。

打开包间房门，微笑着请顾客进入包间，然后请顾客入座；开空调、灯光，打开显示屏、点歌器、电脑等设备，然后通知该包间开机。顾客入座后，介绍环境、消费

内容、设备操作方法及功能。然后，递上酒水牌介绍特色精美饮品、小吃，为顾客下单，并请顾客签名确认。各设备开启后，再次检查设备是否能正常使用，如显示屏画面是否清晰，点歌器是否正常反应，麦克风是否正常传声等。一切确认无误后，微笑着退出包间，然后迅速将顾客所点酒水单送至酒吧和厨房。

用托盘将顾客点的酒水和食品送入包间时，需轻轻敲门两声并自报身份，顾客允许后再进门，然后说“先生（小姐），晚上好”或“很抱歉打扰了”；为顾客送酒水、饮料、小吃，敬请顾客慢用，出房时祝愿顾客玩得开心，然后关上房门。

以上服务结束后，服务员应站立在包间门口，时刻留意服务传唤指示，随时听候顾客的召唤。

（4）巡台服务。

不定时地巡视包间，随时注意服务灯讯号及顾客召唤，根据顾客的要求换毛巾、烟灰缸、添加酒水食品。掌握顾客心理，有针对性地推销。保持台面的整洁干净，撤下顾客不用的盘、碟、杯等物品。如果遇到顾客在包间里呕吐，应及时送上毛巾和醒酒饮品。顾客反映包间内设备出现故障时，应立即检查处理，不能处理的要立即通知技术人员检修。

协助邻房的服务人员和其他服务人员，看到邻房顾客招呼和服务灯亮时，立即赶过去问顾客需要什么。工作时间应互相协调、互相帮助，确保为顾客提供及时、高效的服务。

（5）结账、送客。

包间消费时间将要结束时，应礼貌地询问顾客是否需要加时，若顾客需要加时则请顾客在账单上签字确认。顾客示意结账时，应及时将账单递送给顾客，请顾客检查确认，耐心地解答顾客有关账单的疑问。顾客确认账单无误后，提醒顾客带好随身物品，然后引领顾客至前台，协助顾客办理结账手续。

与此同时，另一名服务员要立刻到包间检查物品是否齐全，有无损坏，如有则应立即告知前台，礼貌地请顾客配合，友好协商赔偿方案。顾客离开时，要主动热情地与之道别，敬请各位顾客慢走，欢迎顾客再次光临。

（6）整理清洁包间。

送走顾客后，迅速返回包间，收拾杯具和台面上的所有物品，清扫地面、清理垃圾，做好包间的清洁卫生工作。按规定要求重新摆放台桌、点歌器、麦克风和酒水牌等，恢复包间原样。认真检查包间各处，查看有无顾客遗留物品，如果发现有应及时追回顾客，把物品交还给顾客；若顾客已走，应交给前台登记处理。关闭空调、灯光及显示屏、点歌器、电脑等设备，然后通知该包间关机。退出包间，关上房门，准备迎接下一批顾客的到来。

（7）营业结束服务。

当日营业结束后，要及时做好包间卫生，收拾好各种物品，整理房间，各用品摆放整齐归位；关好水、电、门窗，关闭包间内各种设施设备电源。主管检查合格，开完班后会即可签退下班。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，服务质量合格，占考核比重的40%。

十六、音响师

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，能独立熟练操作音响、灯光设备，熟悉歌舞厅、KTV服务标准及服务流程；

个人能力：能够把握现场气氛，具备一定的感染力，具有较强的组织协调能力；

专业知识：高中及以上学历，熟悉歌舞厅音响设施设备、歌曲库、歌单等，掌握歌舞厅音控中心音响灯光器材的使用方法及保养措施，具有音乐知识和良好的音乐修养。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和歌舞厅的各项规章制度，在歌舞厅主管的直接领导下，在营业过程中随时对设备设施进行调试，确保音响能达到最佳效果。积极履行职责，根据歌舞厅主管的指示，按计划对歌舞厅音响设备进行正常的保养及维护。积极参加部门的技术培训，不断提高业务水平和工作技能。

（二）职能描述

参加歌舞厅班前例会，了解当日工作任务，做好营业前的各项准备工作。

测试音响、监视器、灯光、小厅内的电视机、点歌器、麦克风、功放机和音响设备，检查各项设施设备是否正常运行。

对所有灯光音响器材，发现问题立刻请维修人员检查修理，保证营业需要。

做好音响灯光控制室内外的卫生，保持干净整齐，仔细检查播放视盘唱片是否完好，确保正常播放。

正确操作音响设施，调整好灯光，控制好音量音质，根据节目安排顺序播放视盘唱盘。调节、控制歌舞厅的气氛，保证顾客在娱乐活动中获得良好的精神享受。

根据顾客的要求选择、播放舞曲、歌曲和音乐唱片，满足顾客要求。但原则上不接受播放顾客自带的影视带和歌盘。

掌握音乐流行趋势，向主管提出更新节目及视盘的建议，并协助主管做好舞曲、歌曲、唱片选择、设计节目菜单。

营业结束，及时关闭设备，整理歌单，检查视盘并存放在专用的存储包中，按规定填写工作记录。与歌舞厅服务员一起做好歌舞厅环境卫生，保证室内环境整洁、美观。

协助做好歌舞厅的安保工作，完成上级领导指派的其他任务。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，服务质量合格，占考核比重的40%。

十七、棋牌室服务员

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，熟悉棋牌室服务流程；

个人能力：有良好的服务意识，吃苦耐劳，能承受一定强度的工作压力，普通话标准流利，具备良好的语言表达能力，有较强的执行能力；

专业知识：初中及以上学历，熟知各种棋类、牌类规则，掌握服务礼仪等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和娱乐中心各项规章制度，接受棋牌室主管的督导，服从其工作安排，按照规范标准为顾客提供接待、酒水、饮料等服务。爱护棋牌室财产，负责做好环境卫生清洁和设施设备的保养维护工作。积极参加业务培训，不断提高自身服务水平和工作技巧。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

按时到岗，擦拭所负责区域的桌椅，将擦拭干净的桌椅摆放整齐到位，清扫干净地面，做好所负责区域内的环境卫生。

仔细检查棋牌室的各种棋类、牌类，发现数量不对、有破损，应立即向主管汇报。

了解顾客的需求，及时为顾客添加酒水、小吃，适时地向顾客介绍产品。

熟悉各类棋牌的玩法，必要时须讲解各种棋牌规范及使用方法，并能为顾客作示范。

负责棋牌室的装饰、布置，控制调节好灯光、空调等各种电器设备。在顾客下棋、打牌时，要勤倒水、勤换烟灰缸，保持室内空气的新鲜度。

积极参加部门及酒店的各种培训，熟练掌握业务知识和操作技能，确保向顾客提供优质的服务。

交接班时，将预订情况和未完成的工作交代清楚，确保工作无差错。当日营业结束后，认真做好各项收尾工作。

完成上级领导指派的其他工作任务。

2. 提供棋牌娱乐服务

（1）准备工作。

按时到岗，整理好个人的仪容仪表，做到仪容仪表端庄、整洁、符合要求。参加班前例会，了解当日接待任务和具体的工作分配。开窗或打开换气扇通风，清洁室内环境及设备。补齐各类营业用品和服务用品，发现破损应立即更换，整理好营业所需的桌椅。

准备好托盘、抹布、服务巾、酒水点单等各种营业所需用品，备齐准备供应给顾客的饮品和小食品，并准备好纸和笔供顾客使用。查阅值班日志，了解顾客预订情况和其他需要继续完成的工作。之后，各就各位，做好迎客准备。

（2）迎接顾客。

顾客来到棋牌室时，服务员要面带微笑，热情主动地问候顾客，并礼貌地询问顾客是否有预订。如有预订将顾客引领至预订位置，如无预订将顾客引领至顾客选择位置，主动询问顾客是否需要酒水，并请顾客在场地使用登记表上签字。如顾客需要脱衣摘帽，服务员要主动为客服务。

（3）室内服务。

为顾客办好活动手续，引领顾客至选定桌台，送上面巾，为顾客准备好所需的棋或牌；根据顾客的服务要求，及时为顾客提供酒水、饮料和小食品服务。

顾客娱乐时，服务员应退出房间，随时听候吩咐。按照顾客的要求讲解各种棋牌的规则，必要时可为顾客示范，尽快让顾客掌握该棋类或牌类的玩法。按顾客的要求提供洗牌、砌牌、发票和计分等服务，注意不能介入顾客说话，不发表任何看法和评论。

及时清理顾客的台面，更换烟灰缸，适时地向顾客推销产品。妥善处理顾客投诉，及时向主管汇报，尽量满足顾客的合理要求。不定时巡视包厢内的情况，注意顾客动态，如发生纠纷或异常情况需及时处理，并立即向主管汇报。

（4）结账、送客。

当顾客示意结账时，要主动上前将账单递送给顾客，并礼貌地向顾客解释账单，以避免产生误会。如顾客要求挂账，要请顾客出示房卡并与前台收银处联系，待确认后要请顾客签字并认真核对顾客笔迹；如未获前台收银处同意或认定笔迹不一致，则请顾客以其他方式结付，并协助顾客办理结账手续。

顾客离开棋牌室时，要主动提醒顾客带好随身物品，并及时交还顾客寄存的衣物、帽子；将顾客送至门口，礼貌地向顾客道别。

顾客走后，应迅速清理棋牌室，整理好桌椅，收拾好棋牌，准备迎接下一批顾客的到来。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，棋牌服务质量合格，占考核比重的40%。

十八、游艺厅换币员

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，熟知游戏币换购服务流程；

个人能力：口齿清晰，普通话流利，有良好的语言表达能力；

专业知识：初中及以上学历，了解游艺厅各区域分布，熟知游艺厅各种游戏机的操作方法，熟练掌握服务礼仪等相关专业知识，具备良好的服务意识和服务素质。

（一）岗位职责内容综述

自觉遵守酒店和游艺厅各项规章制度，严格按照服务程序和服务规范，保证为顾客提供迅速、准确的换币服务，并定期收回各区域的游戏币。积极参加业务培训活动，不断提高业务水平和工作技能。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

检查仪容仪表，保证穿着装扮符合要求。准时到岗，参加班前例会，服从主管的工作安排，与同事协调配合做好营业前的各项准备工作。

根据程序与规范，按顾客的要求为顾客换游戏币。掌握柜台中游戏币的数量，及时从游戏机中回收游戏币，确保有足够的游戏币出售。

详细登记顾客的消费情况，并将记录提交给主管审阅。

检查游戏机的运行情况，如出现故障要立即报修。

与下一班同事做好交接班工作，各项事宜要交代清楚。

营业结束前统计当日游戏币出售数量，下班时锁好柜台，清洁工作区域的卫生。

完成上级领导交办的其他工作任务。

2. 换币服务

（1）准备工作。

按时到岗上班，整理服务台，各类物品摆放整齐，台面整洁干净无杂物、无灰尘，打扫服务台周边卫生；清点柜台游戏币的数量，仔细检查游戏币的外观，发现损坏或无法使用的要将其挑出放入残币回收箱中，并做好相关记录，提出更换申请报主管审批。

（2）换游戏币。

顾客来到服务台时，换币员应立即起身，微笑着向顾客问候，如“先生，您好，请问有什么可以帮忙的吗？”顾客需要换游戏币时，要问清楚顾客所需的游戏币种类和数量，复述并经顾客确认后，请顾客支付现金或签单（住店顾客），然后将相应数量的游戏币交给顾客，并对顾客说“祝您在游艺厅玩得愉快”。工作期间随时整理好顾客的账单，并将柜台内装有游戏币的盒子码放整齐。

（3）回收游戏币。

柜台里游戏币的数量不够时，要及时从游戏机中回收游戏币。回收时，应首先选择空闲的游戏机，用钥匙打开游戏机上的锁柜，然后从柜中取出游戏币放入箱子里，最后锁好柜子，要确保柜子锁死打不开。将收回来的游戏币一枚一枚地放入游戏币盒子里，每一盒游戏币的数量必须相等，避免出现少装、多装的情况。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，服务质量合格，占考核比重的40%。

十九、台球室服务员

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，熟悉台球室服务流程；

个人能力：身体健康，精力充沛，能承受一定强度的工作压力，有良好的语言表达能力，具备一定水平的台球运动技艺，能教授、指导顾客进行台球训练；

专业知识：初中及以上学历，掌握各式台球的比赛规则与计分方法，熟知服务礼仪等相关知识。

（一）岗位职责内容综述

自觉遵守酒店和娱乐中心各项规章制度，接受台球室主管的督导，按照规范要求和服务标准认真做好领位服务、台球服务、茶点服务以及结账服务等台球室各项接待服务工作。负责台球室营业场地的清洁保养工作，确保为顾客提供干净舒适的消费环境，满足顾客的消费需求。积极参加业务培训，不断提高球技和服务技能，为顾客提

供优质的服务。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

按规定着工作服准时到岗，检查个人仪容仪表，做到符合标准要求；参加班前例会，接受主管的工作安排。

根据主管的安排，认真做好桌椅、包房卫生，准备营业所需的用品，确保台球室正常营业。

严格执行服务标准，热情主动地为顾客提供预约、接待、咨询、陪练和酒水食品服务。

顾客中途休息时，可适时地向顾客推荐台球室的酒水、饮料和食品，并对顾客的消费进行登记，将记录提供给主管。

负责做好台球室各类设施、设备的维护保养工作，发现问题应及时向主管汇报，尽快报修或更换。

树立安全意识，认真做好营业期间的消防、安全防范工作，时刻留意台球室情况，及时发现异常并立即向上级主管汇报。

积极参加培训学习，不断提高自身综合素质。

完成上级领导交办的其他工作。

2. 台球室服务

（1）准备工作。

班前例会结束后，按照主管的统一安排，认真做好营业前的各项准备工作。清洁球台、球杆和场地卫生，认真检查球台、球杆和每张球台上的用球是否配备齐全，是否有破损，如有破损应立即更换，并做好相关记录；检查台球室光照度、温度是否适宜，各类电器设备运行是否正常，发现问题立即向上级主管汇报。再次检查各项准备情况，确保各项工作均已做到位。

（2）迎接顾客。

顾客来到台球室，要主动热情地问候顾客，礼貌地询问顾客是否预订，要选择哪种类型的球台，并向顾客介绍相应的收费标准；根据具体情况和顾客的要求，将顾客引领至指定的球台，并询问顾客是否需要点酒水和食品，如果需要则立即为顾客提供点单服务。

（3）台球服务。

打开台球灯，为顾客摆台、选杆，记录顾客开球的时间，帮助顾客看管好物品，贵重物品应提醒顾客妥善保管；根据顾客的要求，送上顾客所点的酒水、饮料和食品，及时记录好消费情况；如果顾客需要陪练或教练服务，应立即联系陪练员或教练员；为顾客提供计分服务，白球进袋时要主动拾球，快速准确地将球放置在球台的指定位置，顾客需要架杆要及时提供帮助；主动与顾客建立友好的沟通气氛，注意听取顾客的意见和建议。

（4）结账、送客。

顾客示意结账，服务员要及时将账单交给顾客，请顾客核查，耐心地解答顾客有关账单的疑问，然后协助顾客办理结账手续。顾客离开时，要及时提醒顾客带好随身物品，送顾客至门口，礼貌地与顾客道别。顾客离开后，及时清理球台，清洁场地卫

生，将用球和球杆擦拭干净，重新摆台，准备迎接下一批顾客。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，服务质量合格，占考核比重的40%。

二十、健身房教练

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：2年以上健身房教练工作经验；

个人能力：形象气质佳，富有活力，持有相应健身项目的执教证书，能够独立教学，开展培训课程，有较强的责任心及团队合作精神，具有亲和力、良好的沟通能力，能承受一定的工作压力；

专业知识：中专及以上学历，接受过系统的健身培训，熟悉健身器械的操作与保养方法，了解各项运动的利弊，具备运动医学基本知识。

（一）岗位职责内容综述

自觉遵守酒店和健身房的各项规章制度，接受经理、主管督导，向经理、主管负责。严格遵守健身房的工作流程，通过学习和培训不断提高自身教学水平，合理编排健身房训练课程，努力为会员、顾客提供优质的授课和场地指导服务。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

检查个人仪容仪表，做到符合规定要求。参加班前例会，了解当日工作任务，做好营业前的各项准备工作。

巡查器械房内所有器械，保证无损坏、无松脱，无丢失及摆放不适当，保证顾客人身安全。

协助健身房主管制订科学合理的训练课程，热情细致地为顾客进行体能测试，根据顾客身体条件与所提要求为其制定个性化训练计划。

编制每周的健身团体计划，及时为会员制定科学、合理的健身计划。

为顾客设计均衡营养餐单，介绍健身食品，向顾客介绍兴趣课程或新的锻炼方法。

熟练掌握各种健身设施和健身器械的性能与操作方法、步骤，认真做好示范和指导工作，帮助顾客实现健身目标。

建立顾客个人档案，做好顾客的健身记录，掌握每一位顾客的训练进度，与顾客保持良好的客际关系。

对所负责教练项目的健身器材进行管理，负责健身房设备的保养，做好活动区域的清洁工作，保证器械房环境的卫生与舒适。

每月盘点健身房器械、用品，根据具体需要提出申购计划，呈交健身房主管审批。

积极参加会所培训课程及推广活动。完成上级领导交办的其他工作任务。

2. 健身服务

（1）准备工作。

上岗前做好仪容仪表的自我检查，上身要穿工作服，下身穿宽松的运动裤或短

裤，不能穿过紧或过于暴露的服装。教练用的服装要每天更换，保持整洁，衣服上不要有褶皱、破损。

做好健身房卫生清洁工作，检查各种健身器材和设备并摆放整齐，若发现问题要立即向主管汇报，及时进行检修。

整理会员健身计划资料，根据会员健身时的实际情况有针对性地对部分会员的健身计划进行相应调整。

（2）迎接顾客。

接到前台通知顾客要求健身时，到服务台迎候顾客，热情礼貌地向顾客问候，然后向顾客介绍健身项目、收费标准等。若是住店顾客，请顾客出示房卡，仔细核对顾客姓名、房号、入住日期，再向顾客介绍服务项目、收费标准等情况。非会员顾客选定项目后，为顾客开具消费时间及消费项目账单。若是会员，则用会员卡登记后，直接将顾客带入相应的健身房。

（3）指导健身服务。

每次接待新会员时，需要询问顾客以往的健身记录及健身情况，请顾客如实填写健身计划表中有关生活习惯和身体状态等资料，然后测试顾客基本的身体状况和体能，并根据会员资料为会员编制科学、合理的健身计划。最后，带领顾客熟悉各种设备并重点交代如何安全使用。

熟悉健身房各种器械的操作规程，使用规范语言和动作为顾客讲解和示范。训练前，带领顾客做充分的准备活动，以防止出现肌肉拉伤的情况，然后全程指导顾客进行健身运动。在顾客练习时，要特别注意安全，对顾客在练习中的一些不规范、有危险的动作，应及时给予纠正。随时关注顾客的身体状况，稍有不适应立即停止训练，安排顾客坐下休息一会儿并及时补充水分。对顾客运动过程中出现的意外情况要及时抢救。

在指导练习的过程中，不可避免地会与顾客有身体上的接触，教练员要时刻把握好和顾客接触时的分寸。在可能发生身体接触时，要提前打招呼以征得顾客的允许。

教练员不能用语言或肢体动作来表达对顾客身材的看法，更不能与他人议论顾客的身材。

健身项目结束后，若顾客提出沐浴要求，应将顾客引领至洗浴室并为顾客准备好毛巾和拖鞋。

（4）结账、送客。

顾客示意离场时，要提醒顾客带好随身物品，然后将顾客引领至前台，协助顾客办理结账手续。

顾客离开时，要将顾客送至大厅门口，礼貌地向顾客道别，热情地欢迎顾客再次光临。

送别顾客后，教练员要立即检查、清洁整理健身房设施设备，做好迎接下一批顾客的准备。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，服务质量合格，占考核比重的40%。

二十一、游泳馆救生员

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验；

个人能力：持有救生员上岗证，有高度的责任心和职业精神，具有娴熟的游泳技巧和救生技巧，能熟练使用泳池内各种设备和救生器材，能够对泳池内顾客情况作出正确判断并进行指导及救护；

专业知识：初中及以上学历，了解游泳池各项规章制度，熟练掌握安全、救护知识，熟悉水质检测、净化处理过程。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和游泳馆各项规章制度，在游泳馆主管的直接领导下，负责泳池日常安全巡视及顾客溺水救生工作，保障泳客的生命安全；负责泳池周边范围的清洁维护工作，协助水质净化员做好泳池管理及日常水质维护工作。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

检查救生器材是否齐备可用，穿好救生服，佩戴好口哨，做好营业前的所有准备工作，保证设备设施的正常运转。

顾客游泳时不得离岗，工作时精神集中，不得与无关人员聊天闲谈，时刻保持警惕。不断巡视、检查泳池内泳者的动态，加强安全管理，落实安全措施，随时为顾客提供救护。

流动巡视顾客，保障顾客的人身安全，尤其要关注老人、儿童和不会游泳（或泳技不佳）者，必要时须对游泳不熟练的顾客进行技术指导。

正确、熟练地使用救生设备及药品，救生员之间分工明确，责任清楚，相互密切配合，发现溺水者应立即下水救助。

明确警示游泳池深浅区，严格按儿童池、成人池、深水区、浅水区的规定进行管理，制止违反游泳馆安全规范的行为，对于突发事件要冷静处理。工作中遇到问题立即向上级反映，特殊情况可以越级汇报。

负责泳池内、泳池周边的环境卫生及相关区域的卫生工作。在无人游泳时可以做卫生清洁工作，不得做聊天、玩手机、打电话、看书报等与工作无关的事情。当有顾客进入泳池时，须立即返回岗位进行巡视，不得拖延。

负责泳池水质各项指标的监控和记录，协助水质管理员操作设备、添加药剂调控水质。

积极参加业务培训，努力提高自身业务素质和专业技能，自觉培养良好的服务意识，掌握本岗位服务标准。

熟悉和掌握其他相关岗位的工作和知识，完成上级交办的其他工作任务。

2. 溺水救生服务

（1）发现顾客溺水。

在巡视游泳池的过程中，一旦发现有顾客溺水，必须立即跳入水中，以最快的速度游向溺水顾客。注意应从顾客的后侧将其托起，采用恰当的泳姿，迅速将顾客带到

池边从水中救上来。

（2）实施急救措施。

若溺水顾客意识清醒，检查并无大碍，应拭去其身上的水，用毛巾包裹全身保暖。顾客穿好衣服后，将顾客送往医院检查治疗，以免感染肺炎。若溺水顾客意识模糊，应立即清除其口、鼻腔的水和污物，迅速抱住溺水顾客的腰腹部，使其背朝上、头下垂倒出水。这一过程要快，尽可能地赢得抢救时间。

发现溺水顾客无自主呼吸应立即进行人工呼吸，一般以口对口吹气为最佳。直至恢复呼吸。

若溺水顾客心跳停止，应立即将其仰卧平躺，在其背部垫一块硬板，使其头低稍后仰；救生员位于其一侧，面对溺水顾客，右手掌平放在其胸骨下段，左手放在右手背上，借自身身体下压缓缓用力，不能用力太猛，以防骨折，将胸骨压下4厘米左右，然后松手腕（手不离开胸骨）使胸骨复原。反复有节律地（每分钟60～80次）进行，直到心跳恢复为止。

在进行抢救的同时，其他救生员或工作人员应立即拨打附近医院的急救电话，以便迅速将溺水顾客送往医院急救。

（3）事后处理。

酒店或部门领导要及时赶往医院协调治疗措施，密切关注顾客的身体情况，对顾客表示亲切慰问；迅速查明事故原因，若是游泳馆自身的原因，要总结经验教训，并提出改进措施，同时与顾客友好协商赔偿方案。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，服务质量合格，占考核比重的40%。

二十二、美容师

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，熟练掌握美容技能；

个人能力：形象好、气质佳，工作认真仔细，服务态度好。善于学习，普通话标准流利，具备良好的沟通能力；

专业知识：高中及以上学历，受过专业美容课程教育和培训，有美容师资格证书，熟悉卫生保健、美容理疗知识以及美容、按摩操作程序，熟悉各种美容用品用具的性能、特点和使用方法，掌握各种物品的消毒知识。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和保健中心的各项规章制度，在美容室主管的领导下，负责向顾客提供按摩美容服务。掌握规定的美容技术，研究美容方面的新发展趋势，不断推陈出新，满足不同顾客的美容需求。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

配合、协助上级主管拟订工作计划，完成各项经营管理任务，积极参与促销活动等。

参加班前例会，了解美容室预订情况，接受主管分配的工作任务。检查个人仪表与卫生，做到符合规定标准。

检查美容室通风、湿度、温度和照明状况，调整至营业标准。整理、保持美容室内外卫生，所有器具如美容器械、护肤品、毛巾、头带、盖被及床单、枕巾等必须保持干净卫生。台面整洁无尘，各种物品陈列有序。

每日盘点美容用品，统计消耗种类和数量，整理清点零售产品，及时填写补货申请单。

对昂贵、重要的药品和美容器械要小心保管，防止丢失、破损以及受到污染变质。

提供服务时应细致入微、热情周到，规范使用礼貌用语，诚恳征询顾客意见、要求，并及时向上级主管反馈。

保持美容室干净卫生，每次服务结束后，要及时清理。

完成上级领导交办的其他工作任务。

2. 美容服务

（1）准备工作。

着工服及佩戴胸章，仪容仪表整洁、优雅，化妆上岗，不能留长指甲或涂指甲油，保持良好的精神面貌；清洁美容室内外的环境卫生，备齐必需的美容用品、用具，并整理、清洁货架上的陈列商品；检查美容用品的质量与数量，严禁使用或销售过期商品和没有卫生合格证明的用品；严格按照卫生标准清洁、消毒美容器械，防止传染疾病。

（2）欢迎顾客。

顾客来到美容室时，应主动热情地问候，请顾客入座，为顾客存放衣物、提包等物品；带顾客到更衣室更衣，请顾客更换美容袍，如做美体部分，请先到洗浴室洗浴后再带至操作房间；请顾客躺在美容床上，帮顾客盖好被子及放好拖鞋后方可离开去做服务前的各项准备工作。

（3）提供美容服务。

在美容包间内，可以适当地跟顾客沟通，询问顾客的喜好、要求等，耐心解答顾客有关美容护肤方面的咨询；根据顾客的肤质情况，礼貌地提出有效的皮肤护理建议，巧妙地向顾客介绍相应的产品。按照顾客的要求，运用各种手法、技巧提供美容服务，使顾客获得轻松舒适的美容享受；正确操作美容器械，严格按照步骤为顾客实施美容。护理过程中不得随意添加或减少护理步骤，杜绝发生差错。

在服务过程中要让顾客感到舒适，适时询问顾客的感受，若顾客感到不舒服要立即停止，马上致歉并迅速找到原因。

服务完毕时请顾客起身更衣，然后请顾客稍作休息，并与顾客预约下一次的护理时间及项目。

以客观公允的态度面对顾客投诉，态度和蔼、语气婉转地给予解释，维护好与顾客的关系。建立贵宾及常客档案，记录其爱好、要求及皮肤特质，以便迅速查找和保持美容护理的连贯性。

（4）结账、送别顾客。

服务完毕，顾客示意结账时，美容师要填写美容收费单及化妆品收费单，必须如实填写金额，根据顾客要求的结账方式，快速、准确地为顾客办理结账手续并出具发

票等相关票据。

请顾客带好随身物品，顾客出门，美容师应亲自相送，说“恭候您下次光临”。

（5）整理工作。

送顾客离开后，及时整理美容床，撤换布巾，清扫护理间卫生，记录工作笔记；整理货架上的商品，所有物品必须清理干净并摆放整齐，做好再次服务的准备。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，服务质量合格，占考核比重的40%。

二十三、发型师

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，掌握各种美发造型技能；

个人能力：有强烈的工作责任心，有丰富的美发造型经验，具备良好的语言表达能力，善于与顾客沟通交流；

专业知识：高中及以上学历，受过专业美发造型课程教育和培训，熟悉各种美发用品用具的性能、特点和使用方法，掌握各种物品的消毒知识。

（一）岗位职责内容综述

自觉遵守酒店和娱乐中心各项规章制度，接受美发室主管的督导，服从美发室主管的工作安排。按照规定要求和服务标准，为顾客提供洗发、剪发、烫发、染发、营养焗油、发型设计、吹发等美发造型服务。关注同行动态，了解市场上的美发新产品、用具，掌握新的美发造型技艺，不断研究新发型，满足不同顾客的美发需求。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

配合、协助上级主管制订客项工作计划，做好个人周、月计划总结，努力完成各项营业指标。

准时到岗参加班前例会，了解美发室当日营业目标，接受主管分配的工作任务。

检查美发室通风、湿度、温度和照明状况，调整至营业标准。整理、保持美发室内外卫生，所有器具如美发器械、美发用品、毛巾、围布等必须保持干净卫生。台面整洁无尘，工具及用品摆放整齐。

每日盘点美发用品，统计消耗种类和数量，整理清点零售产品，对美发工具、美发用品的采购提出建议。严格控制成本，对美发用品要根据需要有计划地申购，严禁浪费。

负责领取美发室所需物品如洗发液、焗油膏、染发水、发夹、剪子、吹风机等。对昂贵、重要的药品和美容器械要小心保管，防止丢失、破损以及受到污染变质。

主动向顾客介绍美发服务项目、效果、价格等，根据工作程序、技术标准和顾客的要求，按照顾客的脸型、发质及潮流认真细致地调整出顾客满意的发式造型。

保管及维护好美发室卫生，爱护公共用具，按卫生制度对各种美发工具进行消

毒、清洁工作。

积极参与技术培训、发型交流会，不断提升美发造型技能。

完成上级领导交办的其他工作任务。

2. 美发造型服务

（1）准备工作。

着工服及佩戴工作牌，检查个人仪容仪表，保持良好的精神面貌。做好美发室的卫生清洁工作，备齐所需的美发用品、用具，并整理、清洁货架上的陈列商品；检查美发用品的质量与数量，严禁使用或销售过期商品和没有卫生合格证明的用品；按照卫生标准要求，利用紫外线消毒柜、臭氧消毒柜或消毒药水对理发用刀、剪、梳子等用具进行消毒，再用医用酒精擦拭双手，以减少细菌传播。

（2）欢迎顾客。

顾客来到美发室时，要主动热情地问候顾客，请顾客入座，为顾客存放衣帽、提包等物品。若某一时段顾客较多需要排队等候，需告知顾客预计要等候的时间，以免耽误顾客的时间。在顾客排队等候时，要为顾客送上茶水、报刊等，以便顾客打发时间。

（3）提供美发服务。

理发前由助手为顾客洗头，让顾客平躺下来，调整好水温并询问顾客的意见。顾客认可后，淋湿顾客的头发，抹上洗发水，双手用力适度，将头发洗干净。

顾客洗好头发入座后，发型师要礼貌亲切地与顾客沟通交流，礼貌地提出合理的美发造型建议，并向顾客介绍各种美容方法。尊重顾客的意愿，运用各种手法、技巧为顾客提供剪发、染发、烫发、发型设计和理容修面等美发服务。服务过程中，要不时地检查修剪效果，征求顾客的意见加以改进。

在为顾客美发期间，根据具体情况适度地向顾客推销产品和护发项目。严格按照步骤为顾客实施美发，不得随意添加或减少护理步骤，杜绝差错发生，保证认真细心操作，确保顾客满意。

为男宾修面时，应先带上口罩，保持精神集中，小心地操作剃刀，避免划伤顾客。

剪发完毕后，取下顾客身上的围布和毛巾，清除顾客头颈部头发，再围上干净的毛巾，再次为顾客洗头。吹风定型后，用镜子照在顾客的头后部，以便顾客检查，根据顾客所提意见进行相应的修补，直到顾客满意为止。

以客观公允的态度面对顾客投诉，态度和蔼、语气婉转地给予解释。根据实际情况决定如何弥补，任何情况下都不得和顾客发生争执。

服务结束后，顾客表示完全认可且无其他要求，即可取下顾客身上的围布，用海绵或软毛刷清除顾客身上的头发。

（4）结账、送别顾客。

美发服务完毕，顾客示意结账时，美发师要如实填写收费单，根据顾客要求的结账方式，快速、准确地为顾客办理结账手续并出具发票等相关票据，请顾客带好随身物品。顾客出门，美发师应亲自相送，欢迎顾客再次光临。

（5）整理工作。

送顾客离开后，及时整理美发操作台，掸干净椅子和围布上的头发，清扫工作区域；建立贵宾及常客档案，记录其爱好、要求及发质，以便迅速查找和保持美发

的连贯性；整理货架上的商品，所有物品必须清理干净并摆放整齐，做好再次迎客准备。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，服务质量合格，占考核比重的40%。

二十四、桑拿室服务员

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，熟悉桑拿室服务程序；

个人能力：有强烈的责任心，具备良好的执行能力与沟通协调能力；

专业知识：初中及以上学历，熟练掌握桑拿浴室各设施的功能及操作方法，熟悉桑拿室的各项规程、注意事项和意外急救等基本知识，能够及时发现桑拿室的异常情况，并迅速采取相应的处理措施。

（一）岗位职责内容综述

自觉遵守酒店和保健中心的各项规章制度，接受桑拿室主管的督导，严格按照桑拿室服务规范和服务程序为顾客提供优质的接待服务。做好桑拿室设施设备的维护和保养工作，能够正确指导顾客使用各种设施设备，保证顾客的安全。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

负责做好桑拿室营业场所内的卫生清洁工作，确保各项卫生指标达到规定要求；

及时有效地处理桑拿浴室内发生的意外事故，并立即向主管汇报，保障顾客的生命安全。

爱护桑拿室财产，认真做好桑拿室设施设备的维护保养工作，发现问题及时上报，确保桑拿室的正常运营。

做好营业前的各项准备工作，准备好各项营业用品，调节好室温和蒸汽温度、密度，做好桑拿室的预订、开单、接待等服务工作。

坚持“顾客至上”的服务宗旨，坚持优质服务，努力满足顾客的合理要求。积极配合保安人员做好防火、防盗等工作。及时有效地纠正顾客的不恰当行为，防止意外事故的发生。

关注顾客进入桑拿浴室的时间，密切关注蒸浴的状况，发现顾客缺氧昏厥等情况要立即处理。

定时检测桑拿室的温度，保证水温达到规定要求。

营业结束前，仔细清点布巾类用品并做好记录，详细填写工作记录表。

完成上级主管交办的其他工作任务。

2. 桑拿洗浴服务

（1）准备工作。

检查个人仪容仪表，做到符合规范要求；参加班前例会，了解当日工作任务安排。检查桑拿室的温度是否达到标准，注意冷水池、热水池的水质情况，冷热水龙头

水流及水掣是否正常。准备好浴巾、香皂和拖鞋等客用物品，桑拿浴室各物品要摆放整齐、美观，符合规定要求。站立服务，保持微笑，准备迎接顾客的到来。

（2）迎接顾客。

顾客来到桑拿室，要热情主动问候顾客，向顾客介绍桑拿室的服务项目、收费标准和相关注意事项等。若是住店顾客，应请其出示有效证件和房卡，认真核对顾客的姓名、房号和入住日期，确认无误后，协助顾客办理消费登记手续，然后引领顾客至相应的桑拿浴室。如果是非住店顾客，在其办消费登记手续后，引领顾客至桑拿浴室。

（3）提供相关服务。

将顾客引致桑拿区域，告知顾客在更衣室更衣，并提醒顾客将贵重物品存放在衣柜里，随身带好衣柜钥匙；顾客更衣后，将其领至淋浴区。

顾客进入桑拿房时，要详细地向顾客介绍各种设备设施的位置、特点和使用方法，并检查蒸汽温度是否符合规定，以免烫伤顾客；随时检查蒸汽温度和顾客情况，发现顾客出现不适症状要立即采取救治措施，并让同事马上向主管汇报情况。

顾客蒸桑拿后，引领顾客至淋浴室冲洗。淋浴结束后，如果顾客要求按摩，要领其到按摩房；如果顾客要求休息，则引领其到休息厅，并为顾客送上饮品。

主动询问顾客的意见和建议，并及时报告上级主管，以利于改进，保证为顾客提供优质的服务。

（4）结账、送客。

顾客示意结账时，应领顾客至收银台，将手牌交给收银员，协助顾客办理结账手续，将相关票据交给顾客。

顾客离开时，要及时提醒顾客带好随身物品，将顾客送至门口，热情地向顾客道别，欢迎顾客再次光临。

（5）整理桑拿房。

送顾客离开后，服务员要及时整理好桑拿房，清洁桑拿室卫生，收拾顾客用过的毛巾、浴衣送洗涤房清洗；及时更换休息室的布草，认真检查有无顾客遗留物品，若有要及时上报；重新摆放各类物品、用具，铺放桑拿房毛巾，准备迎接下一批顾客。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定的百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，服务质量合格，占考核比重的40%。

二十五、按摩室服务员

所属部门：康乐部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关岗位工作经验，熟悉按摩室服务流程；

个人能力：普通话标准流利，有良好的沟通协调能力，具备较强的执行能力，能承受一定强度的工作压力，能够熟练操作按摩室各类设施设备；

专业知识：初中及以上学历，熟练掌握按摩室的工作内容和服务程序，熟知各注意事项和服务礼仪等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和保健中心各项规章制度，在按摩室主管的直接领导下，按照服务规范和服务标准，与按摩技师相互配合工作，协助按摩技师为顾客提供优质的按摩服务。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

按规定要求着装，保持良好的个人仪容仪表；按时参加班前例会，接受上级主管分配的工作任务。

做好所负责区域卫生的清理，及时更换床单、枕套和其他各种布巾，保持按摩房间的清洁、整齐。

按摩技师忙着为顾客提供按摩服务时，及时为按摩技师将单子送到服务台，以免出现迟送、漏送等。

时刻注意按摩室状况，协助保护按摩技师的安全，出现顾客对按摩技师有不文明行为，要立即制止，并向上级主管汇报。

在营业高峰期，巡视本属区域顾客的情况，做到及时服务、及时跟进。

善于观察顾客的动态，适时推销，满足不同顾客的需要和合理要求。

主动征求顾客的意见和建议，尽量满足顾客的合理要求。

完成上级主管交办的其他工作任务。

2. 按摩室服务

（1）准备工作。

打开窗户或换气扇通风，清洁按摩室内环境卫生及设备，整理按摩床，将所需用品放入指定位置，配齐各类营业用品和服务用品，桌椅摆放整齐；认真查阅工作日志，了解顾客预订情况和其他需要完成的工作，检查各种设备是否正常运行，发现问题立即向主管汇报。各项准备工作完成后，保持良好的精神状态，做好迎客准备。

（2）迎接顾客。

顾客来到按摩室，服务员要热情主动地问候顾客并向顾客介绍服务项目。待顾客确定服务项目后，协助顾客办理登记手续，然后引领顾客到更衣室，提醒顾客存放好贵重物品；征求顾客的意见，根据顾客的要求，将顾客带到按摩室。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，服务质量合格，占考核比重的40%。

第八章



安保部员工岗位管理

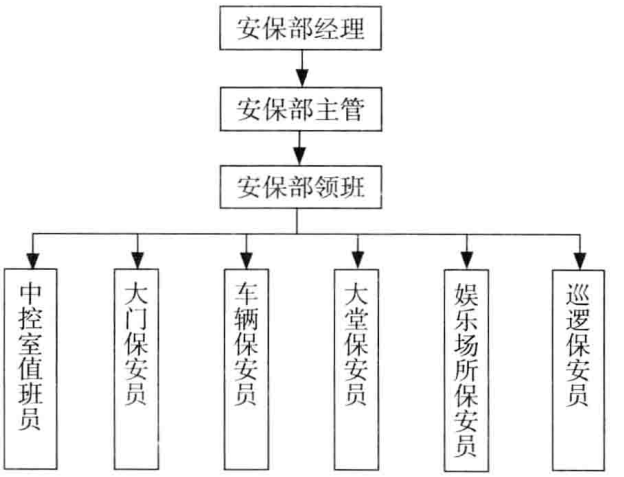
第一节　安保部基本情况

一、安保部的组织结构

酒店安保部的组织结构一般会根据酒店的性质、星级、所处范围等按需设置，通常情况下，酒店安保部的组织结构如下图所示，在经理、主管、领班，领班下按需设岗。

随着酒店管理模式不断优化完善，安保部门的设置也要更科学。机构、人员要精，因事设岗、职责分明，工作程序简化、机构层次少，办事讲究速度和实效。安保部的组织结构和岗位因需而设。比如有些酒店的设置是停车场靠近大门，这样停车场和大门的安保工作可以合二为一，不用将其分为两个不同的部门来管理。所以，安保部的设置也与酒店的管理方式密不可分。

对于整个酒店的安危，安保部承担着重大责任，所以安保人员的职业素质显得尤为重要（见下图所示）。



二、安保部的主要职能

安保部是酒店的重要职能部门。其工作内容包括消防和治安两个方面的内容。其职能包括内部职能和外部职能，内部职能为外部职能的履行服务。内部职能包括提高员工对安全保卫工作的认识，加强酒店内部的治安管理；外部职能包括保障酒店的安全、突发事件的应急处理、协助公安机关查处治安案件和为一般刑事案件提供线索等。

（一）严格把关，入内需登记

安保部通常会设安保员在门口把关，保安员通常会根据视觉判断或详细问明来意后准予登记入内，登记内容很详细，一般包括姓名、性别、出入时间、入内目的等。对于无证或证件不足的顾客，要协助总服务台问明情况，填表报当地派出所批准后，方可安排住宿。安保员要高度警戒，发现精神病患者和衣衫不整以及行迹可疑者，要坚决阻拦，严格把好第一关，避免给酒店带来麻烦，甚至危及酒店顾客的安全。

（二）食品安全，严格把关

很多酒店的餐厅也是顾客出入频繁的地方，所以餐厅内的公共安全需要特别关注。餐厅内的公共安全包括内置设施安全和顾客的人身安全两个方面的内容。其中食物的安全是酒店管理中的重点问题，许多餐厅只注重吃得特色化、多样化，其实在这个过程中，安全保障才是最为重要的，所以安保部门对食物质量的监督是绝对不容忽视的。食物的买进、加工、包装到卖出成品，每一道工序都极为重要。买进的食品原材料是保障食品安全、健康的源头，所以对食品的成色、食品添加剂含量等都需要详尽地检测。食品的加工过程也要严格把关。安保部对这一环节的管理要精细，使食品制作过程实现健康化、绿色化。

（三）住得安心，三大屏障不可少

顾客入住酒店，三大安全屏障是不可或缺的，即人身安全防护、财产安全防护和消防安全防护。

1. 人身安全防护

酒店客来客往，人口密集，摩擦时有发生，所以安保部对顾客的人身安全也要有周到的考虑和服务，派专门人员保持餐厅秩序，有效防止安全问题的发生。

安保部对顾客人身安全的防护包括：阻止外来非入住人员的不法企图。对于可疑人员的突访安保员应礼貌地问询，发现问题直接上报值班经理查处。除此之外，有时会遇到顾客醉酒闹事，其大喊大叫甚至乱敲乱闯房间的行为会严重影响住店其他顾客的安全，造成附近其他顾客受到惊吓等情况的发生。安保员遇到此情况应及时联系客房部帮助顾客醒酒并送其回房间，同时向受到影响的顾客作解释。

2. 财产安全防护

入住顾客的财产安全问题需要两方面的配合：首先顾客应注意自己的财产和贵重物品，应该随身携带。其次就是安保部要严打不法人员的偷骗行为，保安员对酒店周围的环境应严加管理；对于失窃案件，保安员应及时赶赴现场并追查，追查无果时应立刻上报公安机关处理。

3. 消防安全防护

酒店的消防安全防护不仅涉及火灾发生后需要做出的行为，而且与酒店的消防设

施、顾客的行为都有关系。酒店火灾发生的概率难以预测，发生后抢救的效果不大，所以消防管理难度极大，酒店需要的投入较大。

火灾发生时，安保部应在第一时间引导顾客迅速撤离，找到火源并及时采取措施灭火。在火熄灭之后，应清查人员组织人员清理现场，彻查人员伤亡和财产损失情况并及时上报，同时尽快查明火灾原因并采取改造措施。

（四）全天巡逻，做酒店的保障人

24小时巡逻是酒店的一个动态安全保护系统，主要是对酒店周边和酒店内部两个方面的环境进行巡查。酒店周围的环境时刻影响着酒店的安危，安保人员应对其巡查、分析、判断，第一时间发现并解决问题。夜间巡逻则是针对夜间突发状况进行妥善处理，以免造成人员伤亡和财产损失。

（五）突发状况，应急处理

酒店内的突发状况发生频率较高，其处理方案如下：

1. 火灾的应急处理

火灾的发生一般是由消防通道不通、顾客的烟头或者用电不慎而引起的，保安员应第一时间赶到现场，及时疏散酒店顾客，并按平时的消防演练快速有序的灭火。

2. 醉酒顾客打架斗殴的处理

在酒店难免会有顾客醉酒打架行为影响正常秩序，在顾客极不理智的情况下，服务员的劝说是极其危险的，保安员必须有效处理诸如此类的突发状况，防止造成误伤。出现有人打架或携带管制器械等突发事件时，保安员应立即启动预警机制并及时上报，在领导到达现场前，要维持好现场秩序，制止事态的发展，但不准打骂顾客，发现有违法犯罪行为时，立即向公安机关报告。

3. 夜间突然有可疑人入内的处理

酒店夜间有可疑人员入内，安保人员应及时启动应急机制，通知各层的管理员；其次应该立即调动定位系统和摄像记录，以便控制可疑人员的动向，防止作案行为的发生；除此之外，应该即刻上报领导，若涉及伤人案件，应即刻上报公安机关。

4. 酒店财产失窃的处理

酒店财产失窃的情况时有发生，原因有可能是顾客不慎或者是酒店内不良人员进行偷盗，保安此时要仔细询问其丢失的时间、地点等，然后帮助寻找，并尽快通知前台服务员。保安员应注意千万不能有搜身或者入室搜查等行为，进而造成不必要的麻烦。

第二节　安保部各岗位职责概述

一、安保部经理

所属部门：安保部。

任职条件：

工作经验：有3年以上安保工作经验；

个人能力：有较强的责任感和事业心，较强的组织协调能力，较好的个人修养和

良好的人际关系，为人正直，依法秉公办事，遵守酒店的各项规章制度，有很强的观察和应急处理能力，较强的管理能力，具有一定的外语会话能力；

专业知识：大专以上学历，掌握酒店及安保工作相关知识。

（一）岗位职责内容综述

安保部经理在总经理的领导下开展工作，其工作对酒店总经理负责，保障酒店、顾客及员工的生命和财产安全。负责起草酒店的安保政策及工作程序，并根据实施情况不断进行修正和调整；对安保工作做具体详细的安排，确保酒店的安全系统不出现漏洞；配合人力资源部做好本部人员的招聘和考核，对本部人员进行专业培训和演习；监督安保人员文明上岗，礼貌值岗；组织处理突发事件并进行完备的登记和存档，配合公安机关、国家安全部门的工作。

（二）职能描述

1. 制订工作计划

起草安保工作计划及其实施方案并组织实施。

总结上一阶段的工作并向总经理汇报，针对不足和需要改进的地方在工作计划中进行调整和修正。

2. 安全管理工作

全面负责安全保卫工作，落实总经理下达的各项工作任务，协助总经理的工作，做好其助手。

落实上级部门布置的工作，及时沟通信息，做上传下达的纽带。

组织和配合有关部门处理发生在酒店内的安全事故，并及时向有关部门汇报。

协助酒店各部门，把安全职责纳入部门管理工作中。

负责办理酒店改建或补修工程中有关消防设施的申报审批工作。

3. 处理突发情况

接到安保员的报告情况要快速给予答复，以免时间延误而造成安全事故。

立即调动安保人员赶赴现场，尽一切可能控制事态的发展，同时立即报告值班室经理或总经理。

若有受伤者，视其受伤情况立即安排人员送至酒店医务室或者附近医院治疗；若需对肇事者索赔，应及时根据现场损坏情况提出赔偿条件。

在此类突发状况中，若事态已严重影响酒店运行和管理，应请示领导是否报告公安机关进行处理。

对已发事件要全面登记、整理、汇报，从事故中吸取教训，指导今后的工作。

4. 下属人员管理

安排下级人员的工作任务，做到岗岗有人，避免疏漏，把安全工作做到尽细、尽责。

定期组织安保人员素质培训，并进行必要的演习。

定期对安保人员的工作进行考核，监督安保人员工作，适时查补安全漏洞。

配合人力资源部进行安保人员的招聘和考核。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对安保服务的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧

急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。安保工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。部门协作满意度达到规定分数以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

二、安保部主管

所属部门：安保部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，有安保培训工作经验；

个人能力：持物业上岗证，有团队合作能力、感召力和凝聚力，原则性强，有较强的责任心和职业道德；

专业知识：熟悉安保工作流程及行业情况。

（一）岗位职责内容综述

带领安保人员进行酒店的安全防护，及时公正地处理酒店发生的一般性安全事故，组织做好调查和上报工作。对员工进行实地培训，做好酒店警卫工作，对酒店各部位进行安全检查，安排24小时保安巡逻。主持安保人员的班前会和班后会，检查员工的仪容仪表和安保通讯设备等。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

服从上级的安排做好工作，并准确地传达上级指示，做好联系上下级的纽带。

负责安保部的日常工作任务，做好辖区的安全防范、公共秩序维护及对酒店停车位置的管理。

2. 下属员工管理

合理安排各岗位的值班表，并监督检查各岗位的工作情况。

负责安保部人员的业务培训。

协调处理好员工的请假、调班等情况，保证无缺岗。

做好保安员的思想工作，关心保安员的日常生活，帮助其解决困难，处理员工的内部纠纷，提高员工的工作积极性。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对安保服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。安保工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

三、安保部领班

所属部门：安保部。

任职条件：

工作经验：1年以上安保工作经验者；

个人能力：高中专以上学历，有较强的责任意识；

专业知识：接受过保安专业培训，熟悉酒店安全管理工作。

（一）岗位职责内容综述

在安保部主管的领导下开展工作，直接对主管负责。听从主管的指导，在安全工作的实施中起带头作用，对保安员的工作进行具体考察，第一时间发现员工问题所在，进行妥善处理；定期带领保安员检查酒店各通道，发现漏洞及时整改；走动管理，随时监督，检查员工在岗期间的仪容仪表和值班工作质量；协助其他部门做好接待工作；严格交接班制度，认真填写交接班记录表。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

协助主管制订相关工作计划，并配合监督实施。

适时检查当值员各项值班记录。

做好消防巡查工作，发现问题及时报告主管并协助解决。

完成上级交办的其他任务。

2. 下属员工管理

掌握员工思想和工作情况，团结员工，发挥团队精神。

检查当班员的仪容仪表，督促做好值班岗位环境的清洁工作。

协助领导做好员工考核工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对安保服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用和物资有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。安保工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

四、中控室值班员

所属部门：安保部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关经验；

个人能力：有中控员值班证，具备火灾和突发事件的处理能力；

专业知识：高中以上学历，接受过专业培训，熟悉中控室各种设备的操作方法及灭火器使用方法。

（一）岗位职责内容综述

认真落实上级有关消防安全工作的指示；熟悉消防设备的使用性能，保证救火准确、迅速、有序；认真填写消防值班记录和交接班记录，处理消防报警电话和接警工作；妥善保管控制中心配置的设备；充分利用中控室的监控、通讯等安全防范设施，密切留意出入酒店的车辆、人员和物资情况，对可能发生的异常情况迅速安排人员处理和汇报。

（二）职能描述

1. 提前到岗，做好交接

提前到达中控室，及时做好交接班工作，避免岗位有空当。

认真检查交接班记录、设备维护记录，并清楚记明本班未完成事项，避免因记录不清造成不必要的麻烦。

收听电台广播，记录天气情况和预警信息。

2. 受理顾客意见，完善管理工作

热情受理顾客的意见、建议、投诉，恰当地安排、处理、汇报、跟踪并做好记录。

严格禁止与工作无关的人员在中控室逗留。

果断、镇定、灵活地指挥、控制、处理各类紧急事件。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，工作质量合格，领导满意度达标，占考核比重的40%。

五、大门保安员

所属部门：安保部。

任职条件：

工作经验：有相关岗位工作经验；

个人能力：仪表端庄，身体健康，精力充沛，能够迅速、妥善处理各种突发事件；

专业知识：初中以上学历，接受过相关的岗位培训，熟悉酒店安全管理知识。

（一）岗位职责内容综述

维持好门口秩序，保证门口的畅通。掌握顾客的动态，阻止衣冠不整的人员以及状态不正常的人进入酒店，与其他岗位的保安员协同，一接到报警即赶赴现场处理情况。

（二）职能描述

1. 整齐着装，礼貌上岗

按要求着装，仪容整洁，精神饱满，使用“请”“谢谢”“您好”等礼貌用语，自然大方，遵守文明执勤的工作制度。

对外来人员的询问应给予及时、准确的答复，并给予力所能及的帮助。

对进出酒店的车辆应给予礼貌的迎接和欢送，必要时要敬礼，表示尊重。

2. 检查出入证件并做好登记

对出入人员的身份、证件进行严格的检查登记，严禁无关人员进入。

对外来办事人员问明来意，检查证件后，及时与相关部门联系。

清理和疏散大门附近的无关人员，发现可疑人员应及时报告上级。

对于出入酒店人员所带的物品、车辆运载的物资进行检查，以防酒店的物品丢失。

3. 遵守纪律，加强自觉服务意识

严格遵守纪律，按时交接班，不迟到、不早退，更不能误班、漏班。

认真填写值班记录，以备查阅。

具有自觉服务意识，无论是否在岗，看到顾客有困难，都要给予热情的帮助。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，工作质量合格，领导满意度达标，占考核比重的40%。

六、车辆保安员

所属部门：安保部。

任职条件：

工作经验：有一定的保安工作经验；

个人能力：形象良好，精力充沛，有较强的责任心，有一定的协调组织能力；

专业知识：初中以上学历，有酒店安全防护知识。

（一）岗位职责内容综述

维持来店顾客车辆的停放秩序。有一定的协调和组织能力，当来店顾客过多时，要做好协调工作。

（二）职能描述

1. 制订停车方案，引导顾客停车

上岗前检查仪容仪表，佩戴好执勤标志，备好执勤用具，做好交接班工作。

了解停车场的现状，并做出仔细的分析判断，制订停车方案，做到停车场地利用的最大化。

指挥手势大方得体，重点顾客的车辆给予重点看护。

认真指挥车辆按导线行驶，让出院内停出租车的地方，露天停车场停满后要引导顾客进入地下停车场，维持好现场秩序。

及时的清理车场内的大件垃圾，保持各通道的畅通。

顾客把车开进场内后，由保安员指引车位。待车辆停好后，引导顾客将行驶证交予收银处，并换回停车卡。顾客用车时引导顾客用停车卡换回行驶证。

2. 处理突发状况，做好通知工作

在车场遇到衣冠不整的人员时劝其离开。

发现停放车辆车窗未关，应及时提醒车主。

发现有故意毁坏车辆的行为，采取有效措施进行防护，并及时上报。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，工作质量合格，领导满意度达标，占考核比重的40%。

七、大堂保安员

所属部门：安保部。

任职条件：

工作经验：有一定的安保工作经验，接受过公安部门的专业培训；

个人能力：身体健康，仪表端庄，精力充沛，有责任感，能够迅速的处理突发事件；

专业知识：初中以上学历，掌握酒店安保知识。

（一）岗位职责内容综述

巡视大堂内的情况并做好安全防护，检查出入大堂人员的证件，及时配合其他部门处理相关安全事件。

（二）职能描述

1. 掌握顾客动态，维护现场秩序

认真遵守酒店的规章制度，上班期间不与其他人员聊天。不擅离职守，对于顾客的询问要热情、礼貌、周到，做到使顾客满意。

掌握大堂顾客的动态，发现行为异常人员及时的报告和控制，发现顾客的东西要及时上交并广播寻找失主。

如发现秩序混乱，应及时进行处理。

发现有衣衫不整的人员入内，应及时制止。

2. 维护大堂设施和物品

维护好大堂内的物品，以防造成损失。

发现大堂内有不雅行为或者在墙壁上乱涂乱画者，要及时劝阻并做好教育工作，之后对所涂之处做出必要的整补。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，工作质量合格，领导满意度达标，占考核比重的40%。

八、娱乐场所保安员

所属部门：安保部。

任职条件：

工作经验：有一定的安保工作经验；

个人能力：有良好的应急处理能力；

专业知识：初中以上学历，有酒店安全防护知识，接受过安保专业培训。

（一）岗位职责内容综述

维持娱乐场所的秩序，对其突发状况进行妥善处理。

（二）职能描述

1. 维持场所秩序

维持娱乐场所的秩序，保证合法的娱乐活动正常进行，确保其所管区域的安全。

注意场内的动向，防止顾客的财物被盗。发现可疑人员应密切观察，若发现其有所行动，立刻采取相应措施予以处理。

2. 检查娱乐设备

定时检查场内的娱乐设备，保证娱乐活动的安全。

协助娱乐场所做好各项安全防范工作，落实场内的防火、防爆炸等治安防范措施，及时排查娱乐场所内的安全隐患。

3. 妥善处理应急情况

若场内出现意外情况，要做好顾客的疏散工作，并稳定顾客情绪，防止事态扩大。

遇到娱乐设备突然发生故障，要及时进行补救，并做好设施修补工作，同时在其旁边设立提示标语，防止不知情况顾客进入，发生安全事故。

发现可疑物品、人员，立即报告上级和辖区公安机关，并积极协助处理。

娱乐活动完成之后，应有序安全地引导顾客离开场地，检查是否有顾客的遗留物品、火种，检查无误之后方可离开。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，工作质量合格，领导满意度达标，占考核比重的40%。

九、巡逻保安员

所属部门：安保部。

任职条件：

工作经验：有一定的安保工作经验；

个人能力：仪表端庄，身体健康，有较强的观察能力，一定的应急处理能力；

专业知识：初中以上学历，接受过专业的安全巡逻业务培训，了解酒店安全防护知识。

（一）岗位职责内容综述

巡逻保安员是一个流动岗位，在一定的区域内巡逻检查可疑人员或异常情况，在巡逻过程中保持高度的警惕性和责任感，以一听二看三闻的方式巡视周边环境，发现不安全隐患要及时报告并采取安全措施。出现突发事件时，要负责保护现场。遇到火警指令时要沉着冷静，迅速赶赴现场扑救，并做好上报工作。

（二）职能描述

1. 着装整齐，准时上岗

到指定地点集合，按照规定着装，保持仪容仪表整洁。

按时到达岗位，参加班前会议。

做好交接班记录，并跟进之前的工作事项，查看岗位内设施设备是否有破损。

2. 接岗轮换，认真执岗

进入岗位工作状态，巡查所属区域内的治安、公共设施设备如消防器材等是否有问题，如有异常情况，及时向上级汇报。

巡查岗位区域内是否有车辆乱放。

巡查岗位区域内是否存在违规操作，是否存在安全隐患，若有异常情况及时做好补救工作并向上级汇报。

用餐时间应轮流换班，带好通讯设备，保证无空岗。

巡查岗位区域内是否有推销人员，若有应及时劝阻，并做好相关登记。

3. 做好交接，谨慎离岗

执岗结束时，到指定的地方集合，参加总结会，并做好相关记录。

做好交接班记录，把需要跟进的事务交接给下一班，做到安全、放心离岗。

（三）岗位考核方案

达标业绩：工作计划完成率达到规定百分比，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度合格，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，工作质量合格，领导满意度达标，占考核比重的40%。

第九章



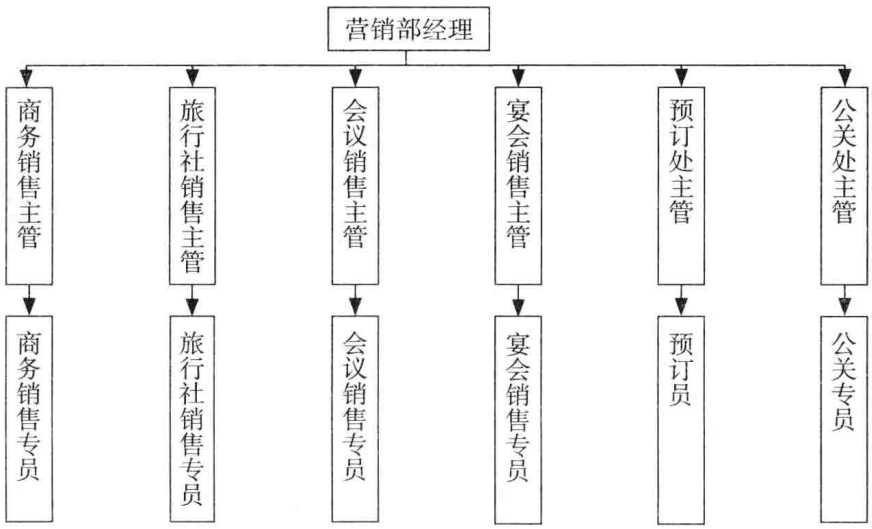
营销部员工岗位管理

第一节　营销部基本情况

一、营销部的组织结构

营销部是酒店龙头部门、核心部门，担负着酒店招徕客源、建立销售网络、推销产品、对外联络、提高知名度、树立形象，获得良好经济效益和社会效益的重要责任。承担着酒店市场分析、计划、执行与控制工作，负责酒店的产品组合、产品销售和销售回款等经营重任。营销部还是对外开展业务、进行社会公关活动的一线部门，是酒店的信息中心、参谋部，担当着营销调研、了解市场状况、预测市场走势、制订酒店营销战略和计划、确定酒店的目标市场、制订酒店4P组合策略、对外进行社会公关的重任。

营销部由营销部经理总负责，下设商务销售主管、旅行社销售主管、会议销售主管、宴会销售主管、预定处主管、公关处主管及相关专员，如下图所示。



二、营销部的主要职能

营销部以扩大客源、增加酒店收益、树立商务酒店形象等为中心开展工作。酒店营销管理的根本宗旨，应是从顾客需要出发而不是从酒店产品出发。其职能是：在销售酒店产品方面，制订酒店商务、旅游、会议和宴会等业务销售计划，拓展、维护企事业单位等商务客户，保持与各大旅行社的良好关系，通过各种途径宣传酒店服务业务，开展销售工作，完成酒店各项业务的销售指标；在处理预订信息方面，接受客户的预订或改订工作，协调相关部门，及时传达各类预订信息并保证服务质量；在开展公关和广告活动方面，通过开展各类公关活动，扩大酒店知名度，保持与重要客户的良好关系，取得公众的信任与支持，做到为酒店的产品和服务做好宣传，树立酒店的良好形象。

总的来说，其主要职能是协助总经理制订企业营销计划，保证营销计划的正确贯彻执行，实现酒店产品的创新和增值。在营销过程中，根据不同的客源情况，运用多种营销方式和手段，争取更多的客户。

（一）开展市场分析

市场分析在营销部起到重要作用。要在激烈的市场竞争中得到应得的份额，首先要充分认识自己产品的长处和短处，包括设施、住房率、市场覆盖面等，还要熟知不同客源的不同需求和竞争对手的长处和短处。这就需要明确酒店所在地的社会团体、政治组织、工业商业、风景名胜、交通运输、节日、气候等有关背景资料；明确竞争者的设备设施、经营类别、格调、价格等详细情况；明确顾客情况，建立顾客档案；明确本酒店的客房出租率、营业收入、平均房价等经营情况；明确酒店风格特点，制订相应的营销战略。

（二）制订市场营销组合策略

通过市场分析，可以更加清楚地了解本酒店的情况和现有的市场环境，准确预测未来市场，做出正确的决策。这是关系到酒店经营成败的关键。一般来讲，制订酒店市场营销组合策略的步骤为：确定酒店目标，进行目标审定；分析市场因素，进行市场选择并制订市场发展策略；制订市场营销策略，进行财务可行性分析；实施行动；进行计划与实际结果的对比分析。

（三）提出酒店产品销售对策

酒店销售的总策略，即酒店和各营业部门的总策略和总对策，包括：市场经营对策；淡季和旺季对策；利润预测；市场经营成本计算；市场经营策略的近期任务和长远目标；销售对象；增加销售和提高利润的指标；制订所需时间的时间表等。

市场经营计划包括：需解决的问题；优势和劣势分析；目标、背景、地点、交通及本地区的推销特点；按业务类别和不同客源分列出竞争的优势劣势表；分析现有市场容量及其存在的问题；分析市场机遇；按客房、公共区域、前台和后台分列产品需求的变化。

销售行动计划包括行动计划和行动时间表；致潜在顾客、过去顾客的信函、电话和面对面推销计划；周末促销，广告及宣传品的发放；员工培训计划；店内推销及其他促销方式。

（四）实施销售行动计划

在进行市场分析、确定销售策略、制订市场经营计划和销售行动计划的基础上，

经酒店总经理批复后，全面实施客房销售行动计划，首先需拟定推销对象，确定客源范围，开辟销售渠道，增加销售网点，扩大销售面；然后需签署各种用户合同，了解、拜访客户；最后完成日常订房业务，建立客房档案。

（五）处理预订信息

首先需要健全预订处管理制度，制定咨询、预订服务的工作规范及程序。接受顾客的预订、改定、取消预订等要求，处理好相关事宜，协调有关部门，及时传达各类预订信息，保证服务质量。同时还要做到统计整理各类销售、预订信息，做到准确与及时归档。

（六）开展公关活动

公关活动的作用是协调内外关系，做好连接内外工作，树立酒店形象。酒店需要协调与住店客人、来访者、新闻媒体、社区团体、政府机关等人员的关系，通过新闻媒介宣传酒店，策划各种宣传活动；通过各种渠道掌握市场信息，把酒店商品信息传播给社会公众和住店顾客。

通过组织开展各类公关活动，扩大酒店的知名度、美誉度，建立并保持与重要客户的良好关系，取得公众的信任与支持。为酒店的产品、优惠政策作广告宣传，树立酒店的良好形象。

第二节 营销部各岗位职责概述

一、营销部经理

所属部门：营销部。

任职条件：

工作经验：从事同星级酒店工作5年以上，从事本专业工作3年以上；

个人能力：精力充沛，思维清晰，语言表达能力强，有较强的沟通、公关和社会活动能力，以及管理、决策、创新和敬业精神，能熟练使用一门外语进行业务联系，掌握办公自动化软件及网络知识；

专业知识：营销相关专业大专以上学历，经过营销业务培训或有相关专业技术职称，熟练掌握国家酒店业政策法规及星级酒店管理专业知识。

（一）岗位职责内容综述

全面负责酒店营销部门的销售、公关工作，保证酒店营销战略目标的达成。做好制度建设及费用管理工作，制订营销部的管理制度、工作程序，并监督贯彻实施。做好制订营销战略与计划，根据酒店总体经营战略制订酒店市场战略与销售策略。根据酒店市场战略与销售的需要，辅助公关主管编制公关、广告等各项市场计划。组织开展市场营销活动，组织并监督销售人员开展销售工作，以确保销售目标的达成。督促各类公关活动按计划开展，达成酒店公关的战略目标。根据酒店营销工作需要，参与营销部员工的招聘与考核工作。建设酒店的销售队伍，并核准各销售主管的任免提议。

（二）职能描述

1. 销售策略的制订与落实

制定部门各项制度和工作程序，向下属销售主管布置任务，并指导执行。

协同其他部门，根据市场和酒店的实际情况，制订合适的价格策略和产品组合方案。

根据酒店市场战略与销售策略，组织各销售主管编制酒店各分项销售计划。

按计划组织实施营销公关活动，指导各销售组的人员开展销售工作并进行检查，确保销售目标按期完成。

监督并指导酒店广告计划的制定与执行，保证酒店广告的到位、高效。

严格按照标准控制酒店营销部经费开支，包括市场调研、销售、公关活动经费等，监督各项经费的使用情况。

2. 客户管理工作

组织开展市场营销工作，督促下属按时完成客户走访与关系维护，及时处理客户意见。

组织建立客户档案系统，督促相关人员及时整理并做好客户档案归档、调阅与保管等工作。

3. 下属员工管理

做好对下属员工的管理工作，组织开展对各销售主管的培训，不断提高主管的销售技能与管理能力。

监督并指导销售主管的日常工作，对其工作绩效进行考评。

（三）岗位考核方案

达标业绩：酒店各项营业项目的销售金额达到计划销售额的百分比，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对销售服务的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。销售工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。部门协作满意度达到规定分数以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

二、商务销售主管

所属部门：营销部。

任职条件：

工作经验：酒店前台、公关等部门2年以上工作经历或酒店销售3年以上工作经验；

个人能力：有较好的语言表达能力，工作积极主动，具有良好的应变能力，能与客户建立长期良好的合作关系，能准确理解酒店对外销售方针、政策，了解市场，按计划开展销售业务，在推销中能准确运用酒店的销售政策；

专业知识：大专以上学历，熟悉酒店产品销售技巧，了解销售学、酒店管理学、旅游心理学、公共关系学原理，熟悉酒店各部门的结构和服务设施等，了解合同法、

企业法、旅游法及有关涉外法规。

（一）岗位职责内容综述

贯彻执行酒店销售方针，组织开展酒店的商务销售工作，不断拓展客源和销售网络，带领团队完成销售指标。根据酒店营销工作需要制订工作计划，组织开展销售工作。了解市场信息，定期向营销部经理汇报工作情况。负责与客户之间的联系，定期外出拜访客户，建立良好的客户关系。负责客户档案资料的管理工作。对下属员工进行针对性的管理。协助酒店有关部门做好前台的接待工作。定期向销售经理提交销售计划和工作报告、市场情况、存在的问题及今后工作的建议等。

（二）职能描述

1. 开展销售工作

协助经理制订年度、月度商务客户销售目标、走访计划，制订长包房销售策略和销售计划。

收集酒店附近区域各类单位、组织的信息资料，发掘潜在客户。

关注行业趋势和市场波动，研究竞争对手的价格策略，进行销售动态情报的收集等。

定期拜访客户，加强与客户的联络，维护酒店与政府机关、中外公司、外事办等客户之间的关系，不断拓展商务客户群，扩大销售网络。

做好酒店长包房客户开发工作，达到目标出租率。

运用灵活多变的销售方式宣传酒店的各类活动、政策，吸引酒店的新老客户。

2. 客户管理工作

收集客户反馈信息，及时解决客户疑虑。协助经理策划各类商务客户间的联谊活动，以增进感情。

在商务客户来店消费过程中，及时与其他部门协调，保证商务客户消费过程中的服务质量。

协助财务部门做好商务顾客的资信调查、结账工作，收集客户反馈信息，及时整理归档。

3. 下属员工管理

做好对下属员工的管理工作，定期组织开展对下属员工的培训，发掘培养有发展潜力的下属员工，提高员工的销售技能。

下达销售目标，监督并指导员工的日常工作，对其工作绩效进行考评。

完成领导交办的其他工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：拓展商务业务，销售金额达到计划销售额的百分比，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对销售服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。销售工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

三、旅行社销售主管

所属部门：营销部。

任职条件：

工作经验：从事同星级酒店工作3年以上，从事本专业工作2年以上经历；

个人能力：精力充沛，有较强的沟通、公关和社会活动能力，以及管理、决策、创新、敬业精神，能熟练使用一门外语进行业务联系并与顾客会话，思维清晰，语言表达能力强，掌握办公自动化软件及网络知识；

专业知识：营销相关专业大专以上学历，经过营销业务培训或获得相关专业技术职称，熟练掌握国家旅游政策法规，掌握一定的财务知识、星级酒店管理专业知识，了解经济法、公司法、合同法及有关涉外法规。

（一）岗位职责内容综述

负责酒店的旅行社销售业务，与旅行社建立合作关系，并保证客源稳定，以完成销售指标。根据酒店营销工作需要，负责旅行社销售策略和销售计划的制订与实施。参与酒店客房的旅行社价格政策的制订。保持与旅行社的联系，做好内外连接工作，及时解决旅行社方面的疑虑和需求。组织销售专员按计划定期走访旅行社，与有意向的客户洽谈合作事宜。跟踪来店消费的客户，做好来店消费客户的接待工作，保证服务质量。记录和整理旅行社客源消费信息，形成销售工作记录。收集客户反馈和市场信息，关注旅游市场动态，及时统计和分析各类市场信息，定期向销售部经理提交分析报告。根据任务需要，协助其他部门开展工作。组织下属参加业务培训，对下属工作绩效进行考评。

（二）职能描述

1. 收集信息

全面详细地收集销售计划信息，了解酒店经营方针和目标、经营的优势及劣势。

了解客源市场和竞争对手的现状与变化趋势。

2. 分析销售形势

进行市场机会与市场威胁分析，主要包括：酒店服务项目、功能、质量与特色；酒店服务项目适合的细分市场及比例；酒店服务项目存在的不足及改进的可能性；酒店主要竞争对手的优势与弱点；本地旅游市场和酒店业未来1～3年的变化趋势预测。

3. 制订销售目标

根据收集的信息与旅游市场形势拟订销售目标，报上级审定。

销售目标应在初步估算和历年实际情况的基础上拟订，并细化到每月、每个细分市场或每个渠道。具体包括：酒店平均房价与平均客房出租率；旅行社业务销售总额；各主要旅行社应实现的销售份额与增长率；与上一计划期相比，收益增长目标；与上一计划期相比，销售费用增加与营销额增加之比。

4. 制订销售方案

制订销售方案要求针对销售目标，在产品组合、价格策略、关系维护等方面提出具体的策略、举措和办法，必要时在方案中注明注意事项和要求，以防意外。

为每项销售活动确定具体的执行人、执行时间表和费用预算等。

销售方案要报上级审阅，并在充分讨论后确定。

5. 确定销售控制方法

确定销售方案的目标、考核标准和办法，明确收集销售活动实际进展情况信息的程序、规定和制度。

6. 制订销售计划书

根据酒店实际情况编制销售计划书，计划书的内容主要包括销售计划概述、销售目标、市场形势分析、销售方案、行动方案、预算费用和控制办法等。

计划应有控制地向有关人员公布，总体计划要保密并存档。

7. 下属员工管理

做好对下属员工的管理工作，定期组织开展对下属员工的培训，发展有潜力的下属员工，不断提高员工的销售技能。

下达销售目标，监督并指导员工的日常工作，对其工作绩效进行考评。

完成领导交办的其他工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：拓展旅行社销售业务，使旅行社销售利润率达到规定百分比。占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对销售服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。销售工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

四、会议销售主管

所属部门：营销部。

任职条件：

工作经验：从事相关工作3年以上，有丰富的会议管理经验；

个人能力：性格开朗，思维敏捷，沟通、协调应变能力强，能够对活动的策划、会议现场进行全程把控；

专业知识：大专以上学历。

（一）岗位职责内容综述

负责酒店会议服务或产品的推广、销售工作，带领团队完成销售目标。制订酒店会议服务或产品的销售计划，明确年度、季度及各月度的会议销售目标。组织开展销售工作，组织有意向的客户来酒店参观、咨询、洽谈的接待工作，努力促成合作。组织销售拜访工作，了解客户信息，定期走访政府机构、企事业单位及各类协会组织。做好客户服务管理工作，组织做好客户资料的收集、整理与分析，以便全面掌握客户的消费需求。跟踪会议客户的服务，并根据客户要求落实会议的前期准备事项。积极听取会议客户对酒店会议设施、设备及服务情况的反馈意见，并及时转达给相关部门。完善酒店会议销售及会议服务的各项工作程序和制度。参与下属销售人员的培训、考勤与绩效考核工作。

（二）职能描述

1. 会议销售准备工作

会议销售人员应与行业协会、政府机关和会议组织机构等单位建立并保持密切联系，及时获得会议信息。

对会议的服务要求和酒店的服务能力做好分析，准备充足的资料，以保证拜访成功。

拜访会议的主要决策人，介绍酒店的设施服务和举办经验，并邀请其来酒店参观。

准备好有关推介资料，如会议价目表、会议宣传资料、餐饮菜谱、租用设备价目表与名片等，并按时与客户见面。

带领客户参观会议场地及设施，做好介绍性推销。

2. 销售洽谈

各种会议原则上由营销部负责，涉及租场、住房和宴会等方面的大型综合活动由营销部会同餐饮部和客房部等共同接洽承办。

与有意向的客户就服务要求、设备保证、用餐和住宿等条件洽谈，确认客房、餐厅、会场及康乐设施的使用方案，明确客户要求、价格和结款方式等事项。

对客户提出的问题，酒店应及时答复，增进目标客户对酒店的认知度。顾客所提要求，酒店方面因场地限制或其他因素无法满足时，一定要向客户解释清楚，请求谅解，并提出合理的解决方案。

洽谈结束前，重复确认各项要点，签订协议书一式两份，双方各自持有一份。

根据洽谈的要求填写会议室使用通知、会议接待通知和用餐通知等，按所涉及的部门制作一式几份，一份留存，其余的送往有关部门，要求至少提前三天送达。

3. 会议期间服务

在会议前一天与财务联系，了解会议方支付押金情况，如果没有支付，应该及时提醒会议方。

对信誉欠佳的会议方应采取相应措施，对老客户可酌情放宽有关限制，确保所有款项收齐。如有变化，应及时填写“变更通知单”，通知有关部门。细小变化可电话通知，记下对方姓名，以便查实。

会议前一小时检查会场布置情况。会议期间，对会议会场、用餐、住宿的准备情况和临时增加服务的协调情况进行跟踪服务，及时处理与协调有关问题，保证让顾客满意。

4. 会议结束服务

会议结束时应及时与前厅联系，确保所有款项收齐，并处理可能出现的问题。

整理各类会议销售和会议服务文件，并登记归档。

征求与会者的意见，并做好记录。

为会议客户建档，标注所有细节，以便今后有针对性地推销。

5. 下属员工管理

做好对下属员工的管理工作，定期组织开展对下属员工的培训，发展有潜力的下属员工，不断提高员工的销售技能。

下达销售目标，监督并指导员工的日常工作，对其工作绩效进行考评。

完成领导交办的其他工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：组织开展会议销售业务，确保按时完成销售任务。会议销售个人任务按时完成率达到规定百分比，占考核比重的10%。会议销售团体任务按时完成率达到规定百分比，占考核比重的10%。会议销售额达到规定数额，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对销售服务过程的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。会议销售工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

五、宴会销售主管

所属部门：营销部。

任职条件：

工作经验：有3年以上酒店一线待客服务工作经验；

个人能力：语言表达及沟通能力强；

专业知识：销售或酒店管理专业专科以上学历，熟练掌握国家旅游政策法规，掌握一定的财务知识、营销专业知识、星级酒店管理知识，了解经济法、公司法、合同法及有关涉外法规。

（一）岗位职责内容综述

带领宴会组销售人员运用各种销售策略推广酒店的宴会业务，完成销售任务。制订酒店宴会销售计划，并组织销售人员按时完成。制订和完善宴会销售的各种管理制度和工作程序。与餐饮部经理和行政总厨沟通协调，共同议定宴会销售价格。组织销售专员定期走访目标客户，开展销售拜访工作。组织开展市场信息收集工作，大量收集客源信息。组织做好来酒店参观和咨询的客户的接待工作。检查宴会前准备工作的落实情况，及时与餐饮部宴会厅经理和厨师长沟通，确保宴会接待服务事项的落实。及时解决宴会进行过程中出现的问题，妥善处理客户意见。参与下属销售人员的培训及绩效考核工作。完成营销部经理交办的与宴会销售业务有关的其他事务。

（二）职能描述

1. 制订宴会销售工作标准

拓展酒店宴会销售业务，加大宴会业务的宣传力度。接受客户的电话或上门咨询，向顾客介绍酒店环境、设施、菜品和服务；如果客户是电话咨询，应尽量邀请客户到现场参观。

带领客户到现场参观，准备场地平面图，为其解说，让客户了解场地大小；了解客户宴会规模、人数和性质，合理推介酒店产品。

接受客户场地预订时，应明确告知客户提前确定场地的时间，否则场地不予保留。在此期间，如另外有客户来订场地，需电话通知前一位预订客户。

若客户决定预定场地，则在每日预订表和场地预订本上注明，并向客户收取部分

押金，押金金额视宴会规模不等。

2. 与顾客确定宴会菜单

尽早与客户确认预订，明确人数和场所，宴会菜品风味和特殊要求；与客户保持联系，如有变化随时登记，并注明更改日期和更改人及登记人。

在场地确定时可要求客户确定菜单，当客户不能决定时，可提供相应菜单供客户参考，同时说明菜单应至少在宴会日期前半个月确定下来。在确定菜单时，一式两份，须在菜单上注明宴会日期、地点、餐别及人数，并由客户签字；明确赠送主食种类，对可选择菜品须二选一。如客户要求对菜品做个别调整，询问厨师长征得同意后告知客户差价，并说明因季节变化，酒店有权将个别时令菜作相应调整。菜单确定后在每日预订表与场地预订表上注明。

3. 签订协议

提前向餐饮部发送宴会预订通知，包括预订批次、人数、时间、地点、菜品及特殊要求。场地和菜单确认后，与客户签订宴会协议时，用酒店专用的协议表格逐一填写，免费项目和非免费项目须填写清楚，并按店规明确说明。

协议签订后，销售人员根据客户的要求填写“美工制作单”，为避免失误，客户姓名须由客户亲自书写并留为存根，以备核对。“美工制作单”在宴会日期前十天送营销部经理签字后转交美工室，在宴会开始前五小时接收与核对，以留足更正错误的时间。协议签订后，销售人员应根据客户的预订要求填写“宴会预订单”，提前十天将“宴会预订单”打印成文，并提前一个星期发至相关部门，并让相关部门负责人在“宴会预订单”的背面签收作为凭证，宴会结束后由营销部预订处存档，每月一存。应提前三天将“客房预订单”附菜单送客房部，宴会前一天向客房部确认房间号。

4. 发放宴会菜单

宴会准备过程中，销售负责人应定时到宴会厅检查宴会的准备情况；宴会举办过程中，加强与客户的沟通，及时解决现场出现的问题。

宴会菜单需提前两天交由点菜人员抄写送至相应的厨房，抄单后如有人数或菜肴变化，立即发“宴会菜单更改单”给点菜人员和楼层主管，并提醒点菜人员在每日预订表注明“已抄”字样并署名。每周整理“周宴会一览表”，并发放到各相关部门。

5. 下属员工管理

做好对下属员工的管理工作，定期组织开展对下属员工的培训，发展有潜力的下属员工，不断提高员工的销售技能。

下达销售目标，监督并指导员工的日常工作，对其工作绩效进行考评。

完成领导交办的其他工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：组织好宴会销售工作，宴会销售任务完成率达到规定百分比，销售利润率达到规定百分比，销售额达到规定数额，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对宴会销售服务过程的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的

10%。宴会销售工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

六、预订处主管

所属部门：营销部。

任职条件：

工作经验：有3年以上预订部工作经验；

个人能力：精力充沛、仪表端庄，交际能力强，具有良好的沟通能力、具有培训以及管理和应变能力，英语口语流利，熟练操作酒店经营电脑管理系统；

专业知识：大专以上学历，熟悉酒店的组织机构及各项规章制度。

（一）岗位职责内容综述

全面负责营销部门预订信息的发出和落实工作，以保证接待工作圆满完成。制订预订工作规范和计划，健全预订处管理制度，制订咨询和预订服务的工作规范及程序。明确预订处工作目标，制订预订处具体的工作计划。组织开展预订服务，监督预订员及时处理和发出预订信息，保证信息准确与到位。监督预订员日常预订接待工作，及时为下属提供指导和支持。处理预订异常情况和客户投诉，有重要情况应及时上报。

督促预订准备工作，按规定及时检查各接待部门预订服务的准备情况，落实预订信息的取消和更改统计并分析客户预订和消费的波动，及时提供给销售人员和公关人员，协助营销部经理做好部门总结工作。

（二）职能描述

1. 接受预订

接受销售人员发来的客户预订信息，与销售人员核对预订的时间、数量、规格和内容等信息。

2. 确认酒店接待能力

了解酒店餐厅、客房和会议室的状态，确认能否满足顾客的预订。能满足客户的需求，则立即向客户发送预订确认函；若不能满足，则告知销售人员与客户协商。

3. 向酒店相关部门发出通知并提醒客户预订

在接到客户预订回复后，根据客户预订内容，向相关接待部门发送接待通知。

确认各接待部门接待准备工作的落实情况，保证预订信息传达的准确和到位及接待准备工作的顺利和高效。

按酒店的规定，提前一天致电提醒客户，表示酒店已经准备就绪。

4. 下属员工管理

做好对下属员工的管理工作，定期组织开展对下属员工的培训，发展有潜力的下属员工，不断提高员工的销售技能。

下达销售目标，监督并指导员工的日常工作，对其工作绩效进行考评。

完成领导交办的其他工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：监管预订信息处理工作，文件和信息传递及时与到位，统计和分析客

情资料及变动趋势，要求统计数据准确率达到规定百分比以上，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客对预订服务的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。预订工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

七、公关处主管

所属部门：营销部。

任职条件：

工作经验：3年以上相关工作经验，公关、活动推广等管理经验丰富；

个人能力：具有敏锐的眼光及很强的策划组织、文字组织及沟通协调能力，熟悉互联网传播模式，具有出色的英语听说读写能力；

专业知识：酒店或营销专业专科以上学历，具备丰富的酒店管理及公关工作知识。

（一）岗位职责内容综述

根据营销部经理的工作安排，负责市场分析、广告宣传和公关活动等工作，宣传酒店的品质，打造酒店的良好形象。制订酒店公关制度及工作计划，按照酒店年度市场营销策略编制年度公关活动计划和广告宣传计划，并根据需要制订市场调研计划。完善公关处各项管理制度及工作程序，并监督其落实和执行情况。根据市场调研计划和实际情况制订详细的调研实施方案，根据酒店市场拓展需要和调研方案组织开展市场信息、客户资料的调查和收集工作，在此基础上做好市场分析和预测工作，为公关和销售工作的开展提供依据。

根据酒店年度公关活动计划，组织开展酒店促销、庆典、赞助和捐赠等公关活动，并协调各项活动的运作，确保活动的顺利开展和活动目标的达成。拓展和维护酒店的各类社会关系，为酒店经营提供支持。参与各类媒体和贵宾的接待工作，参与处理各类危机事件，并向营销部经理汇报。落实酒店广告宣传工作，监督广告实施的质量，对广告投放效果进行调查与检测。落实并监督广告的执行计划，全面落实广告策划和平面制作与媒体投放等工作。根据广告投放效果的监测数据，定期开展广告投放分析，并撰写广告效果分析报告。

（二）职能描述

1. 市场调研

根据酒店日常经营状况，分析存在的问题。

掌握酒店业经营和变化的新形势和动向，市场调研主题应与酒店经营有密切关系，做到项目齐全、资料有据、分析得当并提出建议。调研计划的内容主要包括调研题目、目的、参加人员、方式途径、步骤、时间和费用等，并做好调研费用预算和调查问卷设计等工作。

制订调研时间进度表，进行人员分工和必要的培训。

按计划开展调研信息搜集和分析，按时汇报调研结果，提交工作报告。

调研人员要注意调研方法的使用，按要求做好调研记录。

2. 大型活动的组织

确定活动主题、形式和规模等。

做好总的费用预算，了解参加人员情况和布置所需饰品供应情况及价格等。

对所有参与活动的人员进行分工，并进行必要的培训和动员。

组织相关人员准备活动所必需的装备、器材、陈列物和宣传品，并在规定的时限内监督完成设备和器材的安装及调试工作。

活动正式开始前设立专门的接待和签到处，做好防火防盗、交通疏导和环境保持工作。

保持与活动参与人员的良好沟通，积极征求活动参与人员对活动的意见。

3. 组织新闻发布会

拟定新闻发布会实施方案时，应侧重考虑下列内容：新闻发布会的议题、举办地点与时间，主持人与新闻发言人的人选，新闻发布会的主要议程和费用预算。

实施方案拟定后提交营销部经理审阅。

拟定媒体和记者名单，安排公关人员打电话或发邀请函邀请，并确定参加发布会的人员及人数。

通知前厅部、餐饮部和安保部等相关部门做好与会媒体及顾客的接待准备，安排公关人员和美工等工作人员落实会场布置工作。

按议程召开新闻发布会，做好大会的组织和协调工作。

发布会结束后，应做好礼品发放和接送车辆安排等工作，必要时可协助宴会厅安排记者招待宴会。

4. 下属员工管理

做好对下属员工的管理工作，定期组织开展对下属员工的培训，发展有潜力的下属员工，不断提高员工的销售技能。

下达销售目标，监督并指导员工的日常工作，对其工作绩效进行考评。

完成领导交办的其他工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：组织开展市场调研工作，要求市场调研信息全面和准确，市场调研报告提交及时率达100%，占考核比重的10%。组织开展公关活动，公关传播计划按时完成率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。酒店公关活动达到规定次数以上，媒体正面报道达到规定次数，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对公关工作的满意度评价达到规定分数以上，占考核比重的10%。受理顾客意见处理率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。顾客有效投诉件数不超过规定次数，占考核比重的10%。

管理能力：各项费用有效控制，节省率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。公关工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。下属员工技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。部门违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

八、商务销售专员

所属部门：营销部。

任职条件：

工作经验：酒店前台、公关等部门2年以上工作经历或酒店销售1年以上工作经验；

个人能力：精力充沛，仪表端庄，有较好的语言表达能力，较强的社交及沟通能力，善于与客户建立广泛的业务联系，能操作和使用现代化通讯工具和电脑；

专业知识：具有酒店或营销相关专业中专以上学历，熟悉酒店基本情况。

（一）岗位职责内容综述

了解酒店对外销售方针，开展酒店的商务销售工作，不断拓展客源和销售网络，完成销售指标。协助主管制订工作计划，完成销售任务。定期向主管汇报工作。负责与客户之间的联系，外出拜访客户，与客户沟通并建立良好关系。负责客户档案资料的管理工作。协助主管制订销售计划，协助酒店有关部门做好销售前台的接待工作。提交销售工作报告、市场情况、存在的问题及今后工作的建议及设想等。

（二）职能描述

1. 制订工作计划，收集市场信息

制订年度、月度商务客户销售目标、走访计划，制订长包房的销售策略和销售计划。

收集酒店附近区域各类单位、组织的信息资料，发掘潜在客户。

关注行业趋势和市场波动，开展竞争对手价格策略、销售动态情报的收集工作。

2. 准备拜访客户

通过各种渠道了解潜在客户的信息，并按市场细分、片区、类型、消费潜力等要素进行整理。

每日预约次日拟拜访的客户，并向主管简述访问的目的和客户的合作意向、实力情况。

每周做好下周的销售计划表交给领导审核。

在工作过程中根据实际情况的变化对销售计划作必要的修正，完成部门指定的量化指标任务。

3. 制订拜访计划

制订拜访客户的计划和方案，明确拜访目的。

先打电话联系，致电时间要安排在对方正常上班时间内；若有对方的办公电话，原则上不要打对方的手机。

预约登门拜访，并提前准备好酒店有关资料、名片、礼品，出发前要仔细检查个人仪容仪表。

访问客户时必须准时到达，提前时间太多可稍事等候，并在自我介绍后互递名片，相互交流并介绍酒店服务项目及近期推出的优惠措施。

认真聆听客户提出的意见及建议，争取客户与酒店合作，然后对客户的支持表示感谢。回来后填写客户访问记录，向领导作简要汇报，跟进协议签订事宜及后续工作，定期做好回访。

4. 建立合作关系

如对方有合作意向，可以请对口关联部门的负责人填写合作申请并盖章后传真回酒店。征求对方的意见，确定签订商务合作协议的方式。

如果是登门签订合作协议，需要事先按双方的意向打印出规范的商务合作协议，并请领导签字盖章；及时与对方联系将协议送达对方；请对方签字盖章后，带回一份原件交酒店存档；在计算机中建立档案，并将原件放入当月的合作协议文件夹中，留待档案管理员于月底作统一登记、复印、处理。

传真互传附件签订协议，如果客户方的公司在外地或较为不便，在请示领导同意的情况下，可以传真互传的方式先行建立合作关系，而后用邮寄方式将签字盖章的协议原件送达对方，并请对方寄回一份存档。

5. 客户关系维护

经常与新老客户以电话、传真、邮件等形式保持密切来往，逢年过节、对方公司或负责人值得纪念或喜庆的日子，以手机短信或电话的方式表示祝福。

关注各协约单位的情况，并分析对将来双方合作可能产生的影响。

6. 接受订单

根据对方来电、来函或电子邮件准确填写预订单，并附加注意事项及个性化需求。

将预订单及时下发给前台和其他相关部门，然后按到店日期存档。

以对方公司认为最为便捷的方式，如传真、电话或电子邮件进行确认。确认函一定要按酒店规范标准制作，体现档次，内容正确，表达清晰；传真函一定要打印在酒店客用信笺上，电子邮件一般须经部门经理审核后方可发出。

电话确认要简洁礼貌，表达清晰，声音悦耳，避免人为噪声。

更改取消预订，应在当日填写更改取消订单，并发送相应部门，然后将所有材料合订存档。

7. 跟踪服务，征求意见

询问顾客对酒店的反映，征求客户意见并详细记录，在营销会议上报告客户的反馈。

顾客离店后，销售人员要及时与预订经办人联系，感谢对方安排客户入住本店。

（三）岗位考核方案

达标业绩：商务销售额达到规定数额，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达标，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，营销费用不超出预算，做好市场信息收集工作，做到收集全面、准确。做好客户管理、客户信息整理工作，客户信息归档及时率达到100%，占考核比重的40%。

九、旅行社销售专员

所属部门：营销部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关工作经验；

个人能力：精力充沛，有较强的沟通、公关及社会活动能力，较强的责任意识、创新能力、敬业精神，能熟练使用一门外语进行业务联系并与顾客会话；

专业知识：中专以上学历，经过营销方面业务培训或有相关专业技术职称，熟练

掌握国家旅游政策法规，了解并掌握酒店管理专业知识。

（一）岗位职责内容综述

执行旅行社销售工作，走访旅行社，宣传酒店的产品，洽谈合作事宜。与有合作意向的旅行社谈判，签署协议或合同，建立合作关系。按计划定期走访旅行社，与旅行社建立良好的合作关系。维护与旅行社的合作关系，保持与旅行社的交流，及时沟通双方情况。定期向旅行社宣传酒店，介绍新增产品和服务项目。

协助相关部门接待顾客，跟进顾客住店期间的消费过程，及时向营业或服务部门传达顾客的意见或投诉。协调酒店相关部门，做好来店旅行社团体顾客的接待，并保证服务质量。收集市场信息，按时统计和分析收集的资料，并定期提交工作报告。时刻关注市场动态、合作旅行社及竞争对手的相关信息，并注意收集与整理。

（二）职能描述

1. 销售与预订确认

关注酒店周边地区旅行社情况，了解旅行社资信和经营情况，根据酒店的实际情况寻找目标合作对象，并与其取得联系。

向联系人介绍酒店的营业情况、最新销售政策，询问旅行社近期客源情况，争取或稳定旅行社的合作意向。事后记录、整理访问内容。

撰写并提交工作总结报告，分析市场、客源情况并提出建议。

在开展旅游接待工作时，必须第一时间与预订处反馈预订的确认、修改和取消。

订单的收取要及时，回复必须在二十四小时以内，确认必须以书面形式并按类归档。

2. 部门协调

与各相关部门的沟通必须以书面形式进行，要求准确和及时。

顾客预订后，须及时通知客房部、礼宾部、康乐部和餐饮部等相关部门，同时协助财务部做好结算工作。

3. 顾客跟进

销售专员必须全程跟进团队的预订、变更、入住和退房。

及时反馈信息、解决问题，并填写“客户意见反馈表”。

征询客户建议，对客户提出的意见和建议及时记录，并在事后进行整理，通报有关部门。

与客户交流时应尽量用姓氏称呼顾客，尊重客户的宗教信仰，并协调有关部门尽量提供方便。不得私自接受顾客的任何宴请或礼品。

（三）岗位考核方案

达标业绩：旅行社销售额达到规定数额，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达标，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，营销费用不超出预算，协调旅行社客源的接待工作，接待工作差错率达到规定百分比以上，市场信息收集全面并报告及时，占考核比重的40%。

十、会议销售专员

所属部门：营销部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关工作经验；

个人能力：有较强的策划能力，思维敏捷，沟通、应变能力强；

专业知识：中专以上学历，普通话标准，懂得会议基本操作技巧，懂得协调、演讲及基本销售知识。

（一）岗位职责内容综述

执行酒店会议服务及产品的销售工作，与客户维系良好的合作关系，并协助财务部收银处做好会议客户的账款结算工作。做好会议销售工作，在授权范围内与客户洽谈和签约。按计划联系和拜访客户，开展会议服务及产品的推介工作。接待来酒店参观和咨询的客户，介绍酒店设施和服务。做好会议服务跟进工作，落实并定时检查会议的各项预订服务及设施设备的准备工作。在客户会议进行中，协调酒店各部门做好会中服务工作，及时处理客户的意见。协助财务部做好会议客户的资信调查和账款结算工作。及时收集和整理客户的信息资料，为会议销售工作做好准备。及时整理会议销售及会议服务过程中的各类文件资料和客户反馈意见，并建立客户档案。

（二）职能描述

1. 准备工作

与有意向的客户详细洽谈会议安排，确认客房、餐厅、会场及康乐设施的使用，达成协议后签约。

了解会议的性质、名称、时间、人数、举办单位、联系人和电话号码，并准确记录其要点。

确定用餐标准以及会议的茶水、水果点心和饮料等要求和标准。

确定会议的地点、形式、音响、灯光、服务、项目，所需的横幅、徽标、告示牌、花草布置、签到台、迎宾台、欢迎队伍和文艺演出等要求。

确定场租、设备租用以及其他娱乐配套设施的价格。

确定用房要求，如房间种类和价格等。

确定支付方式，并要求会议方支付预算费用的10%作为定金。

确定参会人员车位数，司机和陪同就餐和休息地点。

尽量满足会议方要求，若有困难需事先向客户解释清楚，以免发生误会。

2. 报价

拟订会议接待计划书内容，包括会议名称、单位名称、人数、用房和会议日程等，并将相关通知单发至各部门。

若客户询问单独的房价或餐饮收费标准，应结合会议的整体情况报价。

顾客的报价超出洽谈销售人员的抉择权限时，应联系主管领导，采取相应对策。

3. 签订协议

负责此次会议的销售人员在整个会议过程中应保持与客户会务组及酒店各部门的沟通，随时协调，以保证会议顺利进行。

协议内容除双方约定的权利义务外，还应该注明解约方法和违约责任。

签订协议必须保密、准确和清楚，由双方经办人签字和双方单位盖章。

协议书要一式两份，双方各执一份。

4. 送顾客离店

会议结束前销售人员应协助财务人员复核账目。

了解整个会议过程中顾客的意见和建议，做好会议接待记录，并将整个会议接待资料存档。

（三）岗位考核方案

达标业绩：会议销售额达到规定数额，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达标，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，营销费用不超出预算，会议客户的信息和资料100%及时归档，确保完整和准确，客户会议前期准备事项落实及时率达100%，占考核比重的40%。

十一、宴会销售专员

所属部门：营销部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关工作经验；

个人能力：沟通能力及抗压能力强；

专业知识：销售或酒店管理专业，中专以上学历，熟练掌握国家旅游政策法规及营销、酒店管理专业知识。

（一）岗位职责内容综述

运用各种销售策略与技巧，宣传和推介酒店的宴会及服务产品，并对宴会服务事项予以跟进和落实，以确保客户对宴会服务的满意度。负责来访客户参观和咨询的接待工作，介绍酒店宴会服务和设施设备及相应的销售政策。根据销售工作计划，拜访或电话访问潜在客户，并做好工作记录。负责与有意向的客户就宴会的各项细节和价格等事宜进行洽谈和确认，直至签订协议。实地检查宴会场地布置和菜品设计等前期准备工作，保证符合客户的宴会预订要求，与相关部门协调落实宴会接待服务事项。在宴会进行过程中，协助宴会主办方做好赴宴顾客的招待与服务工作，以保证客户对酒店宴会服务的满意度。宴会结束后向客户发函致谢，并征求客户对宴会服务的改进建议。

（二）职能描述

1. 接受电话咨询

接到客户咨询电话，应礼貌地向顾客作自我介绍，并报出酒店名称；主动为顾客介绍宴会标准和场所，并推销本酒店的特色菜品；询问顾客宴会预订标准，根据顾客需求向顾客推荐适合的宴会等级及标准，与客户约定具体的时间来酒店参观场地和详细洽谈。

接受预订时，须问明预订单位、联系人姓名、联系电话、宴会日期与时间、参会人员、桌数与每桌消费标准等信息，并问清有无特殊要求，记录在宴会预订登记本上，同时向顾客复述一遍，问清付款方式，并明确告知客户提前确认场地的时间，否则场地不予保留。

若是大型宴会，应告知预订方提前两天交付定金，并及时通知相关接待部门做好接待准备。

以最快的速度与顾客商议和确定宴会菜单，如因顾客要求标准过低而不能接受预订时，应婉转向顾客解释并致歉。

2. 接待上门咨询客户

对初次上门咨询预订宴会的顾客，应主动交换名片，主动向顾客介绍本店特色，如顾客有要求，可陪同参观宴会场地。

对再次上门预订宴会的顾客，要主动征询对上次宴会的意见或建议。

3. 落实预订

每日编制近两日的“宴会预订表”，送餐饮部经理、各厨师长及宴会厅主管等相关人员；

若是大型或重要宴会，除通知上述人员外，还应通知总经理办公室、客房部、前厅部、安保部及工程部。

若宴会客户提出要用音响设备及有工程上的问题时，则应提前1～2天通知工程部。

对大型或重要的宴会，客户提出停车需求时，则应提前1～2天通知安保部。

对于普通宴会，由宴会销售人员与客户协商开出菜单，并通知餐饮部及厨房。

对于重要宴会，则由营销部经理、餐饮部经理及厨师长根据客户的意见共同研究开出菜单，报总经理审批后执行。

所有宴会菜单均由宴会销售人员列印，并于宴会前两小时送宴会厅经理处。

顾客预付的宴会定金由前台收银或餐厅收银收取，并开具定金收据。

（三）岗位考核方案

达标业绩：宴会销售额达到规定数额，占考核比重的30%。

顾客评价：顾客满意度达标，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，营销费用不超出预算，宴会预订、跟进、落实、扫尾工作积极、准确，占考核比重的40%。

十二、预订员

所属部门：营销部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关工作经验；

个人能力：精力充沛、仪表端正，交际能力强，具有良好的沟通能力，英语口语流利，能熟练操作酒店经营电脑管理系统；

专业知识：高中以上学历，熟悉酒店的组织机构及各项规章制度。

（一）岗位职责内容综述

处理预订信息，接受销售部签约客户、熟客和散客的各种渠道的预订信息，填写预订单，落实各项预订服务。将营销部发出的督办表、更改单和备忘录分送到相关部门，监督和检查预订工作的准备情况。处理销售人员合同订单中的会议、活动及宴会预订，与酒店其他部门协调，落实各项预订服务。整理预订处的客户资料和预订信息，并做到分类存档，统一保管。按月提交预订处团队、会议和宴会等预订信息统计报表。统计和整理各类信息，按要求为营销工作提供信息。

（二）职能描述

1. 接受预订

做好预订信息工作，保证接待工作的准确落实和高效，更改信息的传递准确及时，保证酒店利益不受损失。

酒店预订方式包括来店预订、电话预订、信函及网络预订等方式。

应认真接听预订电话，同时需记录客人预订内容及要求；在网上发现预订信息或阅读完预订信函后，应有选择地记录客人的预订内容及要求。

记录完毕顾客预订要求后，及时向相关部门人员（客房部、餐饮部等）或通过内部系统查询客人预订内容，看是否有能满足客人要求的房间、餐饮条件等。

如果客人有特殊要求，应考虑酒店有无能力满足客人要求，并向有关领导反映。接到相关部门的信息查询回复或查询到相关信息后，第一时间向客人回复。

不同的预订方式应采用适当的反馈形式，如果顾客是通过网上预订的，预订员应按照客人留下的联系方式及时与之联络。

在对客人进行预订反馈的同时，需再次核实客人预订的相关信息，确保无误。与客人核实信息无误后，及时填写预订单，并分门别类进行整理、定期汇总后上交预订处主管，并根据客人到店时间及时发送相关部门，如客房部、餐饮部等。

预订信息更改时应记录客户姓名、原定日期和预约号码等信息，以便快速和准确地查找原预订信息；确认原预订的详细资料无误后询问需要更改事项，判断是否符合更改规定。

接受预订更改后，根据更改事项填写“变更通知单”并发送相关部门；填写“变更通知单”时要注明抄送单位，要求收到变更通知单的部门签收回复，以避免漏送和重送。

签收更改信息的部门在完成更改处理后，应及时告知预订处，以确认完成预订更改。

2. 预订信息归档

为保证各类文件和资料的正确分类，归类有序，保证查阅的方便和快捷、资料的完整和有效，应及时做好预订信息归档工作。

将接收或发送的预订文件和日常工作搜集到的有关商业信息留存或备份。

将留存的文件和资料按照规定分类，将归类后的信息按照顺序编号并建立索引。

文件归档和定期管理主要包括以下内容：将编好号的文件和资料归档；将补充的新资料归入档案时，要记录整齐和清楚；定期清理过时和无用的资料，检查和核对档案时，特别要注意各种数据来源的准确性和完整性，所有档案都应放入专用的资料柜内，特别是需保密的文件档案柜要上锁，保管过程中注意防霉和防蛀等工作；每月将所有档案进行整理，凡过时的和不涉及下月的档案应装订成册，移交档案室保管。

（三）岗位考核方案

达标业绩：接收并处理预订信息，各类信息资料归档及时率100%，预订信息记录和处理的差错率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。发出预订变更通知，预订变更通知单、备忘录和更改文件的下发及时与到位，占考核比重的10%。督促预订落实工作，及时提醒和检查各部门的接待准备工作，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客满意度达标，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，预订工作服务质量达标，占考核比重的40%。

十三、公关专员

所属部门：营销部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关工作经验；

个人能力：具有较强的语言表达能力及沟通协调能力，熟悉互联网传播模式；

专业知识：高中以上学历，具备一定的营销和酒店相关知识。

（一）岗位职责内容综述

开展信息收集和市场分析工作，为酒店营销工作计划的制订和实施提供数据和资料。负责酒店宣传的策划工作，同时配合酒店的销售及公关行动。负责公关活动的具体执行工作，并根据来酒店参观的顾客和贵宾的接待需求落实公关接待事宜。负责酒店形象展示、环境美化和广告宣传等所需宣传品的美工设计和外联制作，还要负责酒店环境的陈列布置工作。

（二）职能描述

1. 广告策划工作

做好广告策划工作，保证广告有的放矢，目标性强，达到预期效果，对销售工作提供有力的支持。

在明确目标受众主要诉求的基础上，根据酒店营销策略，从酒店形象、产品或服务等方面确定广告宣传的最佳表现点。

撰写广告策划案，即将广告策划的过程形成书面文字，具体包括广告目的、广告目标受众、市场分析、广告定位与创意、广告投放时间、广告媒体、效果预测和广告预算等，报总经理批准后实施。

2. 操作赞助活动

酒店可以赞助的活动包括教育事业、文化活动和残疾人事业等，实际工作中需要根据酒店的经营需要和社会影响程度确定。

根据赞助活动内容、赞助形式、所需费用和活动影响等，对赞助活动的效果进行预测，拟订可行性方案。

在组织联系之前，要先落实好具体时间、地点和参与人员等。

提前联系并邀请媒体和记者，发放资料并核实具体人员。

安排领导讲话与记者提问，举行资金或实物的交接仪式。

（三）岗位考核方案

达标业绩：接待来访参观的顾客，熟练介绍酒店情况，公众对酒店的认知度测评得分达到规定分数以上，占考核比重的10%。公关软文的撰写合格率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。按时完成公关活动中的各项执行工作，各部门相关人员对其协调工作的满意度得分达到规定分数以上占考核比重的10%。整理分析客户资料，客户资料的完整率和归档及时率均达到100%，信息和预测的提供准确，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客满意度达标，占考核比重的30%。

工作能力：仪容仪表合格，公关工作服务质量达标，占考核比重的30%。

第十章



工程部员工岗位管理

第一节　工程部基本情况

一、工程部的组织结构

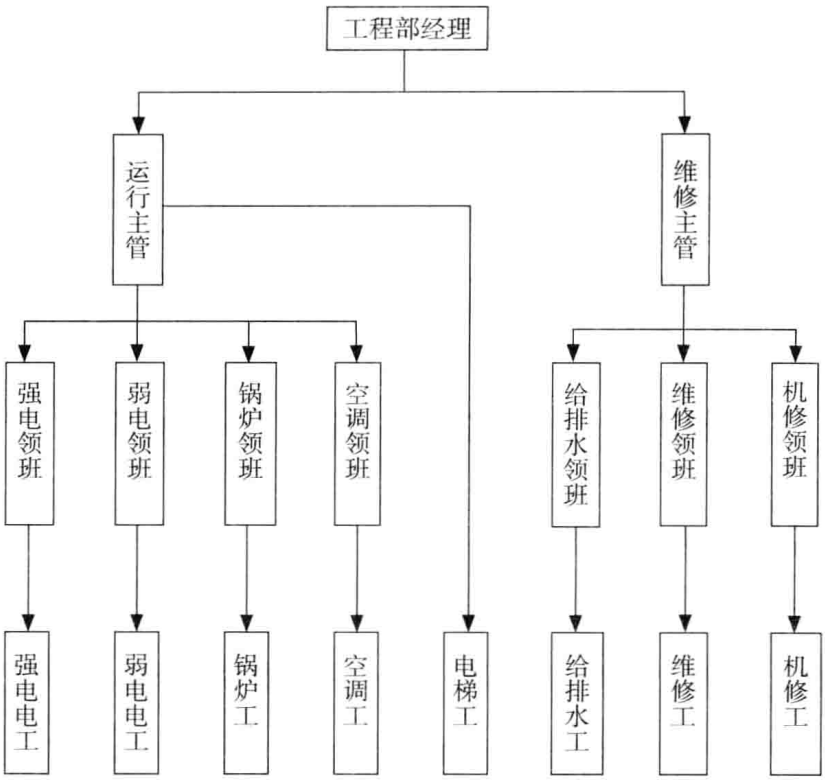
酒店工程部组织结构是工程部内部分工协作的基本框架。工程部通过事先规定工程管理的对象、工作范围、工作地点、工作内容和联络路线等，保证酒店工程工作有条不紊、高效率地进行。

依据酒店类型、规模、经营目标等不同，工程部一般有三种可供选择的组织结构，即专业制、区域制和运营制。一般而言，小型酒店（一般是300间客房以下）或新开业的酒店多采用专业制组织结构；单体大型酒店（一般是600间客房以上）或功能区较为分散的度假酒店多采用区域制组织结构；中型酒店（一般是300～600间客房）和连锁酒店更适合采用运营制组织结构。

酒店工程专业制的组织结构，是根据酒店土建工程项目，在酒店基建项目经理部基础上形成。酒店工程部的组织结构主要是按照酒店工程运营的专业类别进行分工，采用垂直方式由总工程师直接管理，总工程师配置总工值班室，管理的范围包括锅炉、空调、强电、弱电、管道、机修、给排水、维修等各个方面。

酒店工程区域制组织结构，是以酒店经营部门的功能区域划分为基础，按照酒店工程运营的区域范围进行分工的。区域制组织结构采用水平方式由区域主管直接管理，由工程部经理宏观协调。工程部经理配置工程部值班室，管理包括动力、电气、客房、餐饮、前厅、公共区域、花圃花园和仓库等各个方面的事务。

酒店工程运营制组织结构，是以酒店经营对工程系统运行特定要求为基础的。运营制组织结构按照酒店最大程度满足顾客对酒店环境的需要、最大限度降低工程系统运行成本的特定目标，把工程部相应划分为运行与维修两大系统，由工程部经理统一管理和协调指挥，由运行主管和维修主管直接管理并落实工作计划。其中，运行主管管理锅炉领班、空调领班、强电领班和弱电领班，维修主管管理给排水领班、机修领班、维修领班（见下页图所示）。



二、工程部的主要职能

工程部具有计划、组织、指挥、协调、控制等职能，通过这些职能确保设备安装、设备保养和维修工作等的顺利进行，使酒店建筑及其设施、设备处于安全运行状态，保证酒店日常经营活动的正常进行和经营目标的顺利实现。酒店工程部虽然不直接创造收入，但其工作对于提高酒店服务质量和经济效益具有极其重要的作用，因此必须加强对工程部的管理，确保酒店的运营正常进行。

（一）制订计划

工程部制订计划的职能主要表现在以下几个方面：负责制订并完善酒店各类设施、设备的管理制度与操作规范并贯彻实施；负责制订并不断完善酒店各类系统的运行方案，确保各系统正常运行；负责制订酒店各类设施设备的更新改造方案，经审批后具体实施；负责编制并严格执行酒店工程部预算，监督工程用品的使用与备存；负责做好节能管理，制订并执行用能制度与节能措施，降低成本；制订并实施酒店工程部相关的规章制度以及参与酒店经营战略计划的制订，并有建议权。

（二）组织管理

工程部在酒店总经理的领导下实施组织管理的职能，具体包括以下方面：负责制订方案并组织实施酒店各类设施设备的保养、维修；负责酒店新增项目的谈判、评审、保养及验收管理；负责建立酒店各类设施、设备的档案并及时更新；参与组织编制工程招标方案，审查、选择投标施工、监理单位，参与资质审查和技术标评定，参与施工合同谈判；负责供水、供电、供暖、排水等设备设施的使用与管理，保证设

施、设备正常运转；负责基础设施的改造、更新、维护和装潢等工作；负责酒店第二次装修的工程实施管理；参加酒店有关会议，主持部门有关会议。

（三）指挥控制

工程部的指挥控制职能主要表现为：负责搞好酒店的节能工作；负责对工作区域内危险源、不利环境因素的识别、评价和控制；负责酒店水、电的使用和统计管理；负责本部门目标、指标管理方案、运行控制程序的具体实施。

（四）人事管理

负责部门员工对服务质量、安全、环保知识的培训和内部员工的考核，参与工程部员工的聘用和解聘。此外，对影响工程部工作的其他员工有提请处罚的权力。

第二节　工程部各岗位职责概述

一、工程部经理

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：8年以上酒店工作经验，5年以上技术管理经验，3年以上行政管理经验；

个人能力：有良好的文字组织能力和语言表达能力，具备较高的安全意识，有高水平的指挥策划能力，有成本核算能力，能有效控制各种能源消耗，有指导和组织实施本部门工作，以及与其他部门沟通协调工作的能力；

专业知识：工程技术专业或旅游管理专业大学本科以上学历，中级以上专业技术职称，中级以上外语水平，受过酒店工程技术管理专业培训，熟悉各种工程设施、设备的管理，掌握酒店经营管理、市场营销等相关专业知识，对现代酒店的客房、餐饮、厨房以及机械、电力、锅炉、管道等方面的专业知识有较全面的了解。

（一）岗位职责内容综述

遵守酒店和工程部各项规章制度，贯彻执行酒店总经理和副总经理的指令，负责工程部的日常管理，对副总经理负责。负责制定工程部工作制度和计划，组织实施酒店设备设施管理，保证工程部工作有条不紊地进行。

（二）职能描述

1. 制订工作计划

组织制定工程部各项工作的规章制度、操作流程。

组织制订工程部各阶段的工作计划和费用预算。

组织制订设备检修、保养及设备设施更新、改造计划。

按照企业专门化管理的要求和所在地有关部门关于设备管理、安全生产、劳动保护、环保管理和能源管理工作的有关规定，制订管理工作的年度计划和目标，经审定后组织实施。

负责酒店用能供应和维修费用的预算管理，制订全店能源消耗计划、节能措施、用电制度和技改规划。

负责组织和督导各用能部门落实各项计划和制度，做好能耗控制和统计分析工作，抓好能源节约的考核与奖惩工作。

2. 设备设施管理

根据设备检修、保养计划定期组织设备检修、保养工作，对损坏的设备进行分析，制订和实施相应的设备更新、修复计划，确保设备处于良好的技术状态，提高设备完好率。

巡查重点设备的运行状况，检查维修工程及增改工程的工作质量与进度，发现隐患立即组织人力处理。

及时组织处理重大设备设施事故。

组织实施设备设施更新、改造计划。

建立完善的设备设施档案，详细记录各项设备设施的技术和维修内容。

做好各使用部门对设备设施管理的协调和督导工作，保证设备设施管理工作的计划和目标全面实现。

3. 节能管理

根据酒店内外部情况，制订全店能源消耗计划、节能措施等并组织实施。

督导酒店节电、节水工作，最大限度地节能节水，发挥设备最大效率，降低成本。

定期召开设备管理、成本核算和费用控制工作会议，研究、改进和完善设备设施管理方法，并负责解决有关重大设备的问题和厉行节约降低费用的问题。

4. 下属员工管理

组织部门例会，做好上传下达工作，确保完成酒店经营目标。

配合人力资源部做好员工的工程技能培训工作，发挥和调动部门员工的才能和积极性，提高员工素质。

指导、监督下属人员工作，培养有发展潜力的下属人员。

做好下属人员的考核工作，按规定实施奖惩。

掌握员工思想动态，积极开展多方面沟通，帮助员工解决日常工作生活中的问题。

全权调配工程部的员工和设备，为酒店顾客及各部门提供良好的服务场所和条件。

掌握设备管理人员的技术业务状况，关心其技术业务的提高和更新，逐步使各级设备管理人员的水平向科学化、现代化方向发展。

5. 其他工作

参与新项目的谈判、评审、报价及验收，随时检查施工质量与进度，控制工程费用，确保达到预定的标准。

审批并监督执行材料、零件等的申购计划，保证酒店设备正常运行。

负责酒店防火、防风、防雨工作，配合安保部做好消防、安全工作。

协调酒店同相关市政工程等业务部门的关系，确保良好的外部环境。

处理好与供电局、自来水公司、市政各有关单位的工作关系。

认真贯彻“让顾客完全满意”的服务宗旨，使员工确立“后台为前台服务”的思想，着重抓好设备设施保修维修工作，不断提高维修工作的质量和效率，保障酒店的正常经营。

完成领导交代的其他工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：监督与执行工程部的计划和规范，工作计划按时完成率达到规定百分比，占考核比重的10%。检查并编制设备检修、改造等计划，包括各项计划平均完成率的百分比，占考核比重的10%。巡查重点设备的运行状况，发现隐患立即处理，考核指标包括设备安全运行率是否达到100%，设备、设施完好率的百分比以及隐患及时处理率是否达到100%，占考核比重的10%。建立完整的设备、设施档案，酒店重要设备、设施的技术档案的建档率按要求应达到100%，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对工程部工作的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：在工程项目管理方面，工程项目达标率的百分比和成本节约率达到规定百分比，占考核比重的10%。在节能控制方面，节能计划完成率和能源节省率达到规定百分比，占考核比重的10%。在工程部员工管理方面，员工技能提升率达到规定百分比，员工绩效考核的合格率达到规定百分比，占考核比重的10%。

二、运行主管

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：5年以上酒店工作经验，3年以上锅炉或强电设备维修保养和管理工作经验，熟悉工程部的运作与服务流程；

个人能力：具备良好的语言表达能力和沟通能力，有较强的组织协调能力，能够及时有效地处理各种突发事件，初级外语水平；

专业知识：工程技术专业大专以上学历，初级以上专业技术职称。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和部门的各项规章制度，工程部运行主管直接对工程部经理负责，管理锅炉、空调、强电、弱电等设备运行领班，保证酒店设备设施正常运行；制订日常关于设备设施运行系统的工作计划，设备出现故障时，及时组织人力抢修；做好员工安全方面的工作，保证运行组安全高效地工作；努力提高自身工作能力和职业素养，积极组织下属员工参加专业技能培训；指导各领班的工作；处理好与其他主管间的工作关系。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

协助工程部经理制订各项运行设备操作流程与规范，经审批后监督下属员工严格执行。

协助工程部经理制订运行设备设施的检修、保养及节能降耗计划。

根据酒店内外部情况，协助工程部经理制订运行系统设备、设施更新及改造计划以及备品备件的申购计划。

制订运行设备设施紧急故障应急方案。

2. 运行设备管理

组织对锅炉房设备、空调设备、强电设备、弱电设备运行状况以及能源存储等情

况的巡查，确保各设备设施的正常运行。

按照工作计划，组织做好运行设备设施的检修、保养及更新改造工作。

设备出现故障时，及时组织人力抢修。

督促下属员工严格执行安全操作规范，抽查各班次值班记录，发现问题立即组织整改与调整。

做好运行设备设施技术档案的建立、管理和设备维修、检查、保养记录。善于总结经验教训，逐步用新技术、新工艺对设备进行改造，使设备系统更加完善。

完成领导交代的其他工作。

3. 下属员工管理

合理安排班次，布置员工工作任务，保证工作效率。

做好员工的技能培训工作，组织进行业务培训和指导，培养有发展潜力的下属人员。

指导监督员工的工作，协助人力资源部做好员工考核。

（三）岗位考核方案

达标业绩：制订锅炉、空调、强电、弱电等设备设施的操作规程及规范，使下属员工能按规程准确操作，占考核比重的10%。协助工程部经理制订酒店能源存储规范及发放要求，包括因保管不善导致酒店油气等能源的损失金额所达到的最低数额，占考核比重的10%。设备出现故障时，及时组织人力抢修，主要考核设备维修及时率达到的最低百分比，占考核比重的10%。建立并管理运行组的设备设施技术档案，并且记录设备维修、检查和保养情况，主要考核设备、设施技术档案的完整率所能达到的最低百分比，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对工程部设备设施运行工作的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：在工程项目管理方面，工程项目达标率的百分比和成本节约率达到规定百分比，占考核比重的10%。在节能控制方面，节能计划完成率和能源节省率达到规定百分比，占考核比重的10%。在运行组员工管理方面，员工技能提升率达到规定百分比，员工绩效考核的合格率达到规定百分比，占考核比重的10%。

三、维修主管

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：5年以上酒店工作经验，3年以上给排水系统或机械设备技术管理、维修保养工作经验；

个人能力：具备良好的组织协调能力，熟悉多种设备和工种的操作规范，初级以上外语水平；

专业知识：工程技术专业大专以上学历，初级以上专业技术职称，具备机械、土建、装修等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

维修主管直接对工程部经理负责，管理维修领班的工作；制订并落实所管辖范

围内的卫生清洁计划，组织员工严格按照工作规范和质量标准做好酒店公共区域的清洁和绿化工作；负责公共区域各点员工的工作安排、调配、培训和考核；通过对下属员工的组织、督导及对清洁用品的合理使用，确保为顾客提供干净舒适的酒店环境。

（二）职能描述

1. 制订工作计划

编制所管辖区域的大清洁工作计划、防疫（杀虫）工作计划和人力安排计划，确保清洁、杀虫期间不影响酒店的正常营业。

制订每月工作计划、培训计划提交工程部经理，批准后组织实施；做好每月、年工作总结，向工程部经理汇报工作。

制订各项清洁用品、设备的使用及保管计划并监督实施。

2. 设备设施管理

负责所管辖区域所有用品、设备、器材的正确使用和保管，督导员工正确使用各种设备和节约物料用品，并做好维护保养和保管工作。

了解和研究有关酒店清洁保养的新技术、新产品，编制用品和必要清洁设备的添置及采购计划。

督导各区域领班的管理工作，制订各项清洁设备的管理使用和保养计划，定时检查各类用品的使用控制情况。

控制及分配所管辖区域所有清洁物品的用量，做好领取备用物品工作。

负责酒店各种能源的供应工作，保证各种能源及时供应，并要求达到节能目的。

3. 组织清洁、绿化工作

负责酒店公共区域的清洁及绿化工作的管理，组织员工严格按照工作规范和质量标准做好酒店公共区域的清洁和绿化工作。

每天巡视公共区域，检查领班和员工的工作表现、公共场所设备运转情况。

检查卫生清洁工作的质量，达到应有的清洁保养效果，发现问题应及时处理或向有关部门报告。

监督地毯、墙面、大理石地面、工具设备的清洁与保养工作，制订并落实改进方案，控制成本、降低费用，发现设备故障及时报修或提出更换意见。

巡查各区域花草树木及绿化设施，负责制订绿化期养护工作计划，掌握计划的执行情况，确保工作质量和进度。

4. 下属员工管理

负责员工的业务培训和纪律教育，确保员工的言谈举止、服务质量符合酒店的标准。

负责员工的排班、考勤和休假审核，检查员工岗位责任制的落实情况，根据客情需要及员工特点安排日常工作。

调查日常工作中发生的问题，做好重大节日、重要会议、宴会和贵宾到访之前的布置检查工作，与各有关部门保持良好的沟通和协调。

根据员工的工作表现，公正客观地实行奖惩。

按照各岗位职责和操作规范，抓好现场管理和班组长的考核工作，督导各设备操作者严格遵守操作规范。



（三）岗位考核方案

达标业绩：制订维修组设施、设备维修保养计划，根据完成的百分比进行考核，占考核比重的10%。定时检查酒店室内外装修等项目工程的施工进展情况，监督实施质量，按照维修组工程项目中按计划完工并且通过验收的百分比进行考核，占考核比重的10%。检查督导员工施工安全措施，维修施工工程发生安全事故的次数达到规定百分比以上则达标，否则酌情考核，占考核比重的10%。组织酒店维修系统的完善改造，以及设备更新和小项目工程的实施，对改造、更新工程验收的合格率进行考核，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对工程部设备设施维修工作的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：在工程项目管理方面，工程项目达标率的百分比和成本节约率达到规定百分比，占考核比重的10%。在节能控制方面，节能计划完成率和能源节省率达到规定百分比，占考核比重的10%。在维修组员工管理方面，员工技能提升率达到规定百分比，员工绩效考核的合格率达到规定百分比，占考核比重的10%。

四、强电领班

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：具有3年以上酒店工作经验，5年以上与强电相关的工作经验，熟悉酒店照明、电梯、电力系统的基本情况；

个人能力：具备较强的指挥控制能力和组织协调能力，具有相关部门颁发的强电电工资格证；

专业知识：高中以上学历，具备物理、电流、电工技术等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

严格遵守酒店和工程部的各项规章制度，直接对运行主管负责，管理强电班配电、照明、电梯等专业员工；负责管理设备系统、电梯、照明设施等，保证其正常运行。

（二）职能描述

1. 制订工作计划

协助运行主管制订强电班操作流程、规范及工作计划。

协助运行主管根据维修保养计划的规定，提出强电设备系统维修与保养计划。

根据酒店内外部的实际情况，负责制订强电班设备设施的更新及改造计划。

根据强电班的具体情况，负责制订设备设施的大修及节、降耗计划。

负责制订多套设备设施突发故障的应急方案。

2. 日常工作任务

组织强电班进行强电设备的日常维修、保养工作，确保强电设备的正常运行。

严格控制强电班的能源消耗，最大程度上降低运营成本。

做好强电班设备技术档案的建立、管理和设备维修、检查、保养记录。善于总结经验和教训，逐步用新技术、新工艺对设备进行改造，使设备系统更加完善。

做好与其他部门的协调沟通，负责安全用电的宣传、指导，协助各部门制订节约

用电的措施，负责节约用电设备、安全标志的制作与安装。

与供电局等外协单位保持协作关系。

负责强电班用料、备品、备件的发放与使用，及时了解库存情况，提出新的采购计划，保证材料库存合理。

定期盘点强电班的固定资产并统计各项费用，做好强电班的成本核算工作，控制强电班的工作成本。

完成运行主管交代的其他工作任务。

3. 设备的检修与保养

定期检查强电设备系统、电梯、照明设施等的运行，确保为酒店的正常经营提供照明、电能等电力支持。

定期检查各种设备设施的运行参数记录，对发现的问题及时进行整改。

设备系统出现故障时，按照应急方案及时组织人力抢修，以最短的时间恢复其使用功能。

4. 下属员工管理

每日主持强电班工作例会，听取员工工作汇报，根据强电班的具体工作合理安排值班人员，保证工作效率。

负责指导监督下属员工的工作，贯彻执行岗位责任制、安全责任制，督促检查员工严格执行安全操作规程，杜绝安全事故的发生。

做好强电班员工的技术培训工作，培养有潜力的员工。

协助人力资源部做好员工的考核工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：负责统计电量，每月定期将用电量统计资料上交运行主管，用电量统计出错率达到规定百分比以上则达到指标，否则酌情考核，占考核比重的20%。根据计划完成对变配电设备及电气线路的检修保养，主要考核设备检修以及计划保养工作的完成率和因电气线路故障导致的供电中断事件的发生率，占考核比重的10%。组织新增小型设备的安装，根据设备安装后出故障的频率进行考核，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对强电工作的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：在工程项目管理方面，工程项目达标率的百分比和成本节约率达到规定百分比，占考核比重的10%。在节能控制方面，节能计划完成率和能源节省率达到规定百分比，占考核比重的10%。在员工管理方面，协助运行主管开展强电班员工的技术培训工作，根据强电班员工的技能达标率进行考核，占考核比重的10%。

五、弱电领班

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：3年以上酒店工作经验，3年以上通信、音响或消防设备系统管理与操作运行工作经验；



个人能力：具备良好的组织能力和协调能力，具有相关部门颁发的通信、音响或消防设备系统操作与维修证书；

专业知识：高中以上学历，具备电流、物理、机械等相关专业知识。

（一）岗位职责内容综述

直接对运行主管负责，管理弱电班电话、音响、电视、消防监控等专业员工；按时到岗上班，反复巡视和检查弱点设备设施，保证酒店弱电设备设施的正常运行；按部门要求对下属员工进行业务培训，不断提高员工的业务水准和操作技能。

（二）职能描述

1. 制订工作计划

协助运行主管制订并完善弱电班各项操作流程、规范及工作计划。

根据酒店的具体情况协助经理制订弱电设备设施的检修和保养计划。

掌握弱电班用料、备品、备件的发放与使用，了解库存情况，制订并完善弱电设备设施的节能降耗与采购计划。

结合弱电班的具体情况制订弱电设备设施的大修、改造及更新计划。

负责制订多套弱电设备设施突发故障的应急方案。

2. 日常工作任务

组织做好酒店重大活动时音响及摄像设备布置工作，保证酒店大型活动正常进行。

负责弱电班用料、备品、备件的发放与使用情况，及时了解库存情况，做好节能降耗工作。

保管弱电班设备设施维修、保养、巡视记录和音像资料等。

维护与电话局等外协单位的良好协作关系。

完成运行主管交代的其他工作。

3. 设备设施的检修与保养

定期检查弱电设备、设施的运行状况，不定期抽查巡视记录，分析设备运行参数，发现问题立即组织整修与调整。

弱电设备、设施出现故障时，及时组织人力抢修，以免造成更大损失。

根据酒店要求及工作计划的安排，负责组织完成弱电设备、设施的大修、改造和更新工作。

4. 下属员工管理

定期主持弱电班工作例会，听取员工工作汇报，根据弱电班的具体工作，合理安排弱电班人员值班，保证工作效率。

负责指导监督下属员工的工作，贯彻执行岗位责任制、安全责任制，督促检查下属员工严格执行安全操作规程，防止安全事故的发生。

做好弱电班员工的技术培训工作，培养有潜力的员工。

协助人力资源部做好员工的考核工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：组织完成弱电设施、设备的日常维修工作，按照日常维修工作按时完成率的百分比进行考核，占考核比重的10%。配合运行主管组织做好重大活动的音响及摄像设备布置时完成率进行考核，占考核比重的10%。配合运行主管组织做好重大活动的音响及摄像设备布置工作，按照重大活动摄像、音响工作故障的发生率进行考核，

占考核比重的10%。保管弱电设备、设施维修、保养、巡视记录和音像资料等，按照弱电组缺失或者不完整的工作记录以及音像资料的份数进行考核，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对弱电工作的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：在工程项目管理方面，工程项目达标率的百分比和成本节约率达到规定百分比，占考核比重的10%。在节能控制方面，节能计划完成率和能源节省率达到规定百分比，占考核比重的10%。在员工管理方面，组织开展弱电组员工的培训工作，按照员工技能培训的达标率进行考核，占考核比重的10%。

六、锅炉领班

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：3年以上相关岗位工作经验，熟悉本岗位业务，对酒店机电工程设备、建筑设施等的布局、功能有较深的了解；

个人能力：具有较强的综合分析、判断能力和应急能力，具有一定的组织管理能力；

专业知识：高中以上学历，具有配电、锅炉等系统设备的操作维护、管理知识。

（一）岗位职责内容综述

锅炉领班直接对运行主管负责。需按时完成工作计划，保证锅炉房设备、设施的正常运行，对有问题的设备要及时维修；按部门要求对下属员工进行业务培训，不断提高员工的业务水准和操作技能。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

根据锅炉房具体情况，及时向运行主管提交所需零配件及使用工具的清单，协助运行主管办理申购手续。

负责管理锅炉备品、备件和能源物料的使用，掌握并分析锅炉房每天的能耗情况，严格控制锅炉房能耗，做好节能、降耗的工作记录。

按时检查所辖范围内的设备运行，环境卫生和安全情况，非工作人员不得进入锅炉房，确保锅炉房设备、设施的安全。

编制锅炉工值班表，提高工作效率。

完成上级交代的其他工作。

2. 组织锅炉检修与保养

锅炉系统出现故障时，及时组织人力进行抢修，及时向运行主管及工程部经理汇报，认真做好事故分析及技术资料分类归档。

严格按照员工手册及安全条例的规定操作运行设备设施，确保设备设施和人员不会发生危险。

组织做好油库输油设备的检修及锅炉水质处理、化验、检查及加工等工作。

严格执行设备的维修保养制度，做到“三干净”，即设备干净、机房干净、工作场地干净；“四不漏”，即不漏电、不漏水、不漏油、不漏气。

3. 下属员工管理

关心锅炉工的思想、生活与业务水平，督促锅炉工遵守酒店与工程部的各项规章制度。

定期组织服务技能培训，不断提高工作效率和服务质量，培养有发展潜力的员工。

认真客观地考核和评价锅炉工，详细记录锅炉工的工作态度、业务能力、劳动纪律，根据锅炉工的表现实行奖惩，并按时上交员工绩效表，配合人力资源部做好考核工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：督导锅炉工对蒸汽系统、热水系统、排烟系统的操作，根据酒店蒸汽、热水供应出现异常的次数进行考核，占考核比重的10%，根据检修保养计划对锅炉设备进行维修保养，对锅炉房设备检修、保养计划的完成率进行考核，占考核比重的10%。组织做好锅炉水质的化验、检查等工作，根据因水质化验工作失误导致的锅炉障碍次数进行考核，占考核比重的10%。锅炉设备发生故障应及时组织检修，根据维修的及时率进行考核，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对锅炉房工作的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：在工程项目管理方面，工程项目达标率的百分比和成本节约率达到规定百分比，占考核比重的10%。在节能控制方面，节能计划完成率和能源节省率达到规定百分比，占考核比重的10%。在员工管理方面，负责对锅炉工进行专业技术、安全教育等方面的培训，根据锅炉工技能达标率进行考核，占考核比重的10%。

七、空调领班

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：3年以上相关岗位工作经验，熟悉本岗位业务，对酒店机电工程设备、建筑设施等的布局、功能有较深的了解；

个人能力：具有较强的综合分析、判断和应急能力，具有一定的组织管理能力；

专业知识：高中以上学历，具有配电等系统设备的操作维护、管理知识。

（一）岗位职责内容综述

空调领班直接对工程部运行主管负责，进行酒店空调工的工作安排，按时制订并完善工作计划，制冷设备发生故障要及时维修处理，确保酒店制冷设备、设施的正常使用；负责下属员工的专业技能培训，提高员工的素质和工作效率。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

执行运行主管的工作指令，贯彻落实岗位责任制和运行规程，确保所管辖的空调系统正常运行。

制订并负责实施管理范围内设备的维修保养计划，保证这些计划按预定的规范、要求，按时、按质完成。

搞好空调班组管理，及时采取改进措施，提高工作效率。

巡查空调机组、制冷机组等的运转状况，检查各班次巡检记录，发现异常及时报告运行主管或工程部经理。

定期组织进行酒店空调、冷冻等系统设备的维修与保养，确保系统的正常运行。

制冷设备发生故障时要及时组织检修，发现隐患要及时处理并把好技术关，保证所管辖系统设备处于良好状态，当重要设备发生故障时，要迅速组织处理，并及时向工程部经理、运行主管汇报。

指导、监督下属员工按有关操作规范、安全条例操作，确保人员和设备的安全。

及时向运行主管提交所需零配件、工具清单，监督材料的领用与使用。

按照所测定的室外温度和相对湿度，组织调节各空调区域的温度和湿度，为顾客创造舒适的环境。

督促执行压力容器、计量仪表、安全装置的年度保养和报检工作。

负责班组人员的值班安排，编制值班表，提高工作效率。

完成上级交代的其他工作。

2. 下属员工管理

关心空调班员工的思想、生活与业务水平的提高，督促员工遵守酒店与工程部的各项规章制度。

定期组织员工进行服务技能培训，不断提高工作效率和服务质量，发展有潜力的员工。

认真客观地考核和评价员工，详细记录员工的工作态度、业务能力、劳动纪律，根据员工表现实行奖惩，并按时上交员工绩效表，协助人力资源部做好考核工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：组织完成对酒店空调等系统的维修保养和检修，根据维修、保养和验收的合格率进行考核，占考核比重的20%。巡查空调机组、制冷机组等的运转状况，根据空调系统重大故障的发生率进行考核，发生率达到规定百分比以上，占考核比重的20%。

顾客评价：顾客对空调运转的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：在工程项目管理方面，工程项目达标率的百分比和成本节约率达到规定百分比，占考核比重的10%。在节能控制方面，节能计划完成率和能源节省率达到规定百分比，占考核比重的10%。在员工管理方面，协助运行主管开展对下属员工的培训工作，根据员工培训技能与达标率进行考核，占考核比重的10%。

八、给排水领班

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：3年以上相关岗位工作经验，熟悉给排水相关操作规范与流程；

个人能力：具备一定的组织能力和协调能力；

专业知识：高中以上学历，熟悉给排水工作的操作、维修保养与管理。

（一）岗位职责内容综述

确保所辖管道及其附属设备设施（包括生活水系统及其设备设施、给排水系统及其设备设施、生活热水系统及其设备设施、煤气系统及其设备设施、油罐及其附属输油设备和油泵等）的安全运行，并使其运行状况良好；对下属员工和本系统设备负有全面管理的责任；与仓库管理员配合，合理制订设备设施的采购计划，控制工程部备件库存量。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

规范执行岗位职责、操作规程、员工手册和各项规章制度，及时圆满地完成维修主管下达的各项工作任务，并向其报告工作。

管理好本班组负责范围内的设备，确保设备能够优质高效、低耗、安全运行；按规定组织完成各种上、下水管道的改建、新增等工程项目。

协助主管做好班组管理工作，解决技术上的疑难问题。协助主管做好所需零配件的整理和申购工作，做好节能工作，保证常用材料零配件的必要备用量。

负责拟定本班组所负责范围内设备的年、月检修保养计划和备品备件计划，报维修主管审核，并负责组织、安排和指导下属员工实施检修及保养。

定期检查给排水系统设备的运行状况，确保给排水系统正常运行。

保持酒店与市政供水单位的良好关系，保证酒店的供水及正常运行。

完成上级领导交代的其他工作。

2. 下属员工管理

组织员工开展安全生产、职业道德、专业技术的培训和学习，提高员工素质。

按员工手册和各项规章制度规范班组和员工的言行，做好本班组的工作。

记录给排水工的考勤情况，协助人力资源部做好考核工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：定期检查给排水系统设备的运行状况，坚持做到酒店冷热水供应24小时不间断，酒店排水系统畅通率达到100%，占考核比重的20%。根据工作计划，认真安排、指导给排水工做好检修保养工作，根据给排水系统设施、设备检修保养计划的完成率进行考核，占考核比重的20%。

顾客评价：顾客对供水情况的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：在工程项目管理方面，工程项目达标率的百分比和成本节约率达到规定百分比，占考核比重的10%。在节能控制方面，节能计划完成率和能源节省率达到规定百分比，占考核比重的10%。在员工管理方面，协助运行主管组织开展给排水工的技术培训工作，根据员工培训技能达标率进行考核，占考核比重的10%。

九、维修领班

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：3年以上相关岗位工作经验，熟悉本岗位业务；

个人能力：具备一定的组织协调能力；

专业知识：高中以上学历，具有泥工、木工、油漆工、管道工及铜、白铁工等工作及管理相关知识。

（一）岗位职责内容综述

维修领班直接对维修主管负责，协助维修主管制订并完善酒店装修工作计划。负责安排酒店的各项维修业务工作，协助维修主管做好维修各项设备、设施的采购及维修，控制维修设备的库存量，保证维修工作的正常进行。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

负责安排维修业务工作，及时协调各维修工种之间的技术业务工作。

定期巡视检查维修班施工、维修工作进展情况，检查施工、维修记录，发现异常及时处理或报告维修主管或工程部经理。

教育和督促维修工使用和保管好各种维修机械和维修工具，定期做好保养润滑工作，保证维修工作正常进行。

掌握各种主要设备的备品备件情况，合理控制使用，适时编制申购计划，保证设备维修的需要。

按照设备维修操作规范和维修保养制度，负责设备检修及“三级保养”工作。

及时组织人力抢修损坏的家具、陈设与设施，并认真总结经验教训，制订并完善设备设施毁损应急方案，避免损坏扩大。

指导开展酒店土建项目工程的实施工作。

指导、监督控制材料的领取及使用，落实节能、降耗制度。

配合维修主管对机修质量进行检查，主要设备检（维）修后要试车（机），待运转正常后方可交付使用。

参与有关设备事故的分析会议，及时提出有效的防范、改进措施。

合理安排维修工值班，提高工作效率。

完成上级交代的其他工作。

2. 下属员工管理

负责指导、监督下属员工的工作，贯彻执行岗位责任制、安全责任制，督促检查员工严格执行安全操作规程，确保设备及人员不发生安全事故。

配合有关部门做好维修工的技术培训和特殊工种的定期复证工作。

指导员工的各项工作，着力培养有发展潜力的员工。

负责员工考勤和考核工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：按照维修指示，提出维修装饰、陈设家具、设施结构等方面的计划，根据维修计划通过审核率以及维修计划完成率考核，占考核比重的10%。定期巡视检查维修班施工以及维修工作进展情况，根据维修工程项目的验收合格率进行考核，占考核比重的10%。督导员工注意施工安全并检查施工安全措施落实情况，根据员工施工期间发生安全事故的次数进行考核，标准应达到规定百分比以上，占考核比重的10%。维修系统出现重大故障时，应及时组织人力抢修，根据重大故障抢修及时率进行考核，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对维修工作的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：在工程项目管理方面，工程项目达标率的百分比和成本节约率达到规定百分比，占考核比重的10%。在节能控制方面，节能计划完成率和能源节省率达到规定百分比，占考核比重的10%。在员工管理方面，协助维修主管开展对下属员工的专业技能培训工作，根据员工培训考核达标率进行考核，占考核比重的10%。

十、机修领班

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：3年以上相关岗位工作经验，熟悉本岗位业务；

个人能力：具有一定的组织协调能力，取得机械维修工上岗证书；

专业知识：高中及以上学历，熟悉各种机械设备性能、工作规程和管理制度，掌握设备的维修和故障排除等专业知识。

（一）岗位职责内容综述

机修领班直接对维修主管负责，管理机修工的日常工作；协助维修主管制订并完善酒店机修工作计划；负责安排酒店的各项机修业务工作，协助维修主管做好机修各项设备、设施的采购及维修，控制机修设备的库存量。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

执行维修主管的工作指令，并向其报告工作。

按照设备维修操作工作规范和维修保养制度，负责做好设备检修及“三级保养”工作。

负责安排检修业务工作，及时协调各机修工种之间的业务工作。

掌握各种主要设备设施的备品备件情况，合理控制使用，适时编制申购计划，保证设备维修的需要。

配合维修主管对机修质量进行检查，主要设备进行检修后要试车，待运转正常后方可交付使用。

参与有关设备事故的分析会议，及时提出有效的防范、改进措施。

教育和督促机修工使用和保管各种维修机械和维修工具，定期做好保养润滑工作，保证维修工作正常进行。

完成上级交代的其他工作。

2. 下属员工管理

负责指导、监督机修工的工作，贯彻执行岗位责任制、安全责任制，督促检查下属员工严格执行安全操作规程，确保设备及人员不发生安全事故。

配合有关部门做好机修工的技术培训和特殊工种的定期复证工作。

教育机修工树立为前台服务的思想，进入前台检修时要注意礼貌和仪容仪表，维修结束后要做到人走场地清，不沾污地面、墙面和其他部位。

负责员工考勤和考核工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：按工作计划对洗涤机械设备、酒店机械设备、厨房用具等进行检修、保养，根据检修、保养验收合格率进行考核，占考核比重的10%。督导检查员工的施工安全预防工作，根据机修工在工作期间发生安全事故的次数进行考核，考核标准次数应达到规定百分比以上，占考核比重的10%。协助维修主管做好机修班维修、技术档案的建立和管理，根据建档完整率进行考核，努力做到建档率100%，占考核比重的10%。做好零配件以及物料耗用记录，节约使用物料，根据成本节约率进行考核，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对维修工作的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

管理能力：在工程项目管理方面，工程项目达标率的百分比和成本节约率达到规定百分比，占考核比重的10%。在节能控制方面，节能计划完成率和能源节省率达到规定百分比，占考核比重的10%。在员工管理方面，协助维修主管做好机修班下属员工的专业技能培训工作，根据员工培训达标率进行考核，占考核比重的10%。

十一、强电电工

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：2年以上酒店工作经验，3年以上变电设备系统运行操作、维修保养工作经验，持有有关部门颁发的高压配电上岗操作证；

个人能力：具有良好的职业道德、责任心和服务意识，具有较好的团队协作能力；

专业知识：高中以上学历，具备配电、照明系统的保养与维修专业知识，熟悉安全用电、节约用电的政策法规和知识。

（一）岗位职责内容综述

强电电工对强电领班负责，主要工作是负责酒店强电设备设施的检修保养。遵守酒店工程部的各项规章制度，听从强电领班的工作安排。做好日常值班工作以及相关数据的统计。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

听从强电领班的工作安排，严格遵守操作程序，保证变电设备的正常运行。

认真执行巡视检查制度，做好巡视记录、运行记录和用电量统计记录，发现异常及时采取措施，防止小隐患酿成大故障。

各项电气工作要严格做到：装得安全，用得正确，修得及时，拆得彻底。

按照强电领班的安排，依据检修保养制度的内容和要求，做好酒店高、低压配电间和变压器间配电设备的维修保养工作，确保正常供电。

接到检修任务时，及时携带工具到现场，处理设备故障并且填写维修记录。

严格按有关操作规范、安全条例操作，严格执行岗位责任制和安全责任制，确保人身和系统设备的安全。

按指令对酒店其他部门委托的项目进行修理，应急项目可先维修后补单。
负责定期检查移动机半移动电具的安全绝缘用具，每半年进行一次耐压试验。
完成上级交代的其他任务。

2. 其他工作

管理维护常用仪器、仪表和各类工具。
做好维修场地的清洁工作。
需提供应急电时，协助值班人员启动发电机，尽快恢复送电。
负责安装各类电气线路和设备以及全部配电系统。
严格执行工程部的值班制度和交接班制度，确保在岗时不出任何问题。
认真做好值班工作日记和设备运行记录。

（三）岗位考核方案

达标业绩：按照巡视检查制度做好巡视工作，并做好记录，根据巡视、检查任务的完成率和数据记录的准确率进行考核，占考核比重的10%。依据检修保养制度定期对变电设备进行检修保养，根据检修、保养计划的完成率进行考核，占考核比重的5%。安装各类电气线路和设备，根据各类电器和设备的安全运转率进行考核，占考核比重的5%。保管好配电房的常用仪器、仪表和各类工具，如果丢失、损坏工具的现象达到一定次数，则应酌情考核，占考核比重的5%。听从值班工程师和强电领班的工作安排，完成维修任务，工作效率要高，无拖拉，小修不过夜，急修8分钟到现场，根据维修任务及时完成率和维修验收合格率进行考核，占考核比重的5%。

顾客评价：顾客对强电工作的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。强电保养维修工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十二、弱电电工

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：2年以上无线电设备装配、修理工作经历，熟悉无线电基本原理，熟悉电子线路，对弱电设备、电子器材、通讯广播器材、计算机技术等有广泛的了解；

个人能力：认真履行工作职责；

专业知识：具有大专或高中以上学历，具有技术员以上专业技术证书，能按工作规范和有关制度独立进行工作；具有对弱电设备设施进行维修保养的专业知识。

（一）岗位职责内容综述

弱电电工对弱电领班负责，听从弱电领班的工作安排。负责协助领班对酒店的弱电设备设施进行安装、维修检修以及日常检查等，确保酒店内的弱电设备设施正常运行。遵守酒店及工程部的各项规章制度，积极接受专业技能和酒店职业素质培训，努力提高自身技能，完善职业素质。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

听从弱电领班的工作安排，协助领班管理酒店内所有电视、音响、监控、通讯（包括电话交换机）、消防安全设施及其他弱电设备设施的维修保养并保证其正常运行。

配合领班制订弱电设备设施的年度、月度预防性维修保养计划，提出自己的建议，并按要求和规范按时完成。

按经营需要提出更新改造设备的合理化建议，并配合主管、领班负责弱电设备设施的选购，协助安装调试及验收使用。

做好各类备品、备件和各种维修器具的保管和保养工作，合理使用各种物料和零配件，并及时做好消耗报账工作。

掌握弱电设备设施运行情况，制订巡视巡检制度，保证酒店背景音乐、电视节目的正常播放以及电话的畅通。

严格按照工作规范和要求做好电脑、电话、音像和保安监控系统设备的维修保养工作，确保弱电设备设施安全、正常使用。

完成上级交办的其他工作任务。

2. 其他工作

熟悉酒店灯光音响系统、点歌系统、电脑管理系统、电视系统、门禁系统、电话系统的布局和线路走向，了解各分线盒、交换机、放大器、分支分配器的位置和功能。

熟悉酒店相关设备设施的型号、性能，掌握各种易损件的名称、规格。

接受和完成值班室的运行调度和日常维修工作指令，配合相关人员做好酒店重要活动的现场调音工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：按照计划对弱电系统、设备设施进行检修维修和保养等工作，根据检修维修和保养计划的完成率进行考核，占考核比重的10%。负责所辖弱电系统的清洁工作，根据卫生检查的合格率进行考核，占考核比重的10%。听从值班工程师和弱电领班的工作安排，完成维修任务，工作效率要高，无拖拉，小修不过夜，急修8分钟到现场，根据维修任务及时完成率和维修验收合格率进行考核，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对弱电工作的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。弱电保养维修工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十三、电梯工

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：3年以上酒店工作经验，2年以上电梯专业工作经历；

个人能力：具有较强的分析能力和动手能力，有电梯维修操作合格证，能按工作

规范和有关制度独立工作；

专业知识：高中以上学历，受过电梯维修操作培训，具有机电、机械、钳工等方面的基础知识。

（一）岗位职责内容综述

电梯工负责协助维修主管对酒店的电梯及其附属设备设施进行安装和维修检修以及日常检查等，确保电梯正常运行。遵守酒店及工程部的各项规章制度，积极接受专业技能和酒店职业素质培训，努力提高自身技能，提高职业道德素质。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

听从维修主管的工作安排。

严格按照安全操作和维修保养规程，确保电梯安全运行；按规范实施电梯的维修保养并做好维修保护记录。电梯维修保养时要跟班学习并监督检查验收。

注意电梯门的开关是否平稳，是否有异常声音，以及安全门档是否运行正常。

注意电梯的起、停及运行是否有异常现象，各种电器设备是否有损坏。

检查电梯轿厢内顾客使用之紧急装置，包括对话机、紧急灯、警钟等是否有损坏现象，各按钮动作是否正常及确实有效。

检查电梯到楼层面时轿厢与候梯厅的地面是否有很大差距。

机房值班人员接到急修项目应立即与外出人员联系，尽快到位检修以恢复正常运转，同时做好电话记录。

若运行中的电梯出现紧急情况，应首先保持镇定，立刻报告电梯领班或维修主管，以便执行应急方案。

完成上级交办的其他工作任务。

2. 其他工作

严格遵守电梯机房的值班制度和出入制度，保证机房设备的安全和整洁。

坚守值班岗位，服从领班的工作指令，随时排除电梯的一般故障，保证电梯的正常运行。

交班时，应交代清楚各机运行情况；接班者应按规定巡检时间对备机房、各电梯进行异声、异味、乘感、照明及内选指示等项目的检查，如有异常情况应协同维修好再交接班。

填写“工作日报表”，做好电梯间的卫生工作，按时上下班，不私自脱岗。

（三）岗位考核方案

达标业绩：按规定对电梯系统进行监控，电梯系统出现隐患和问题的及时解决率争取做到100%，按照及时解决率进行考核，占考核比重的10%。依据计划对电梯及附属设备进行检修、保养，根据计划完成率进行考核，占考核比重的5%。做好日常工作用具的保管，如果发生丢失或者无故损坏日常工作用具的情况要及时上报上级领导或领班，做到丢失或者无故损坏工具的件数达到规定百分比以上，占考核比重的5%。听从领导的工作安排，所管辖电梯设备运行正常，无意外事故，占考核比重的5%。维修速度快，无返工现象，公共区域无瞎子灯，占考核比重的5%。

顾客评价：顾客对电梯运行的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分

数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。电梯保养维修工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十四、空调工

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：2年以上空调系统维修保养工作经历；

个人能力：具有较强的实际操作能力，取得当地制冷工上岗证书；

专业知识：具有高中文化或中技以上学历，掌握水暖空调系统、给排水系统和辅件的基础知识。

（一）岗位职责内容综述

空调工对空调领班负责。主要日常工作是负责酒店水暖空调的使用与维修保养。定期巡视检查空调的使用情况，对受损空调及时修理。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

听从空调领班的工作安排，负责水暖空调的正常运行和生活热水的供应。

严格按空调机操作和维修保养规范进行操作，保证维修单指定的工作及时、准确地完成。

负责酒店水暖空调系统、给排水系统管道、阀门及其辅件的维修保养。

保管好工程各设备机房钥匙，代用钥匙做好登记。

每日检查楼宇自控系统运行情况，按要求及时调整开关时间。

中控室晚班值班人员负责对紧急维修进行处理，个人能力无法排除故障时，根据情况及时通知机修班或维修班。

每日对酒店的水、电、煤气等能耗情况做好统计，第二天按时将报表交给工程办公室。

负责水箱及辅件等部件的维修保养。

按维修保养计划对空调系统、生活热水系统、楼宇自控系统进行维护、保养。

定时巡视和检查空调机房设备运行情况，做好电表、水表记录和运转、维修记录，并保存完整。

完成维修主管交办的其他工作任务。

2. 其他工作

搞好空调机房的清洁卫生，爱护和保养空调机房内的设备。

（三）岗位考核方案

达标业绩：按计划对空调、冷冻系统设备进行检修保养，根据计划的按时完成率进行考核，占考核比重的10%。巡查设备设施运行状况，清楚地记录设备的开停时间，如果出现漏记、误记情况，应酌情考核，占考核比重的10%。保管好各机房的钥匙，如果发生钥匙丢失现象，则应酌情考核，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对空调运转的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧

急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。空调保养维修工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十五、给排水工

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：2年以上相关岗位工作经验，熟悉本岗位业务；

个人能力：掌握楼层给排水工作的操作技术；

专业知识：中专以上学历，了解客房设备和劳动工具的技术性能及基本的维修保养知识，熟悉消防器材的使用方法及应急常识。

（一）岗位职责内容综述

给排水工对给排水领班负责，听从给排水领班的工作安排。负责协助领班对酒店的给排水系统及其附属设备设施进行安装和维修检修以及日常检查等，确保酒店内的给排水系统正常运行。遵守酒店及工程部的各项规章制度，积极接受专业技能和酒店职业素质培训，努力提高自身技能，提高职业道德素质。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

负责巡视、检查给排水系统运行状况，填写巡检记录，发现异常及时采取措施或上报给排水领班、维修主管。

根据工作安排，依据检修、保养计划的内容和要求对给排水系统设备进行检修保养并填写相关记录。

接受酒店的维修指令，及时排除故障。

严格按有关操作规范、安全条例操作，确保人员和设备安全。

完成给排水领班交代的其他任务。

2. 其他工作

管理维护维修、保养工作中所用的工具。

做好工作区域的清洁卫生工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：负责巡视检查给排水系统运行状况，填写巡检记录，巡检记录无故缺失或者不完整的次数过多，则应酌情考核，占考核比重的10%。依据计划对给排水系统设备进行检修、保养，根据检修保养计划按时完成率和检修保养的验收合格率进行考核，占考核比重的10%。接到给排水领班的维修指令后，迅速排除故障，根据排除故障的完成率进行考核，争取做到小修不过夜，急修8分钟到现场，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对供水的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，占考核比重的10%。给排水工作记录差错率不超过

规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十六、锅炉工

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：2年以上酒店工作经验，1年以上锅炉运行操作与维修保养经验；

个人能力：有蒸汽锅炉操作上岗证，能够熟练地进行锅炉操作，熟悉锅炉构造、原理、操作规程，能对锅炉及附属设备进行维护、保养，对一般故障有分析判断和排除能力；

专业知识：中技以上学历，了解锅炉安全操作规程、劳动保护、消防安全、环境保护等有关知识。

（一）岗位职责内容综述

锅炉工对锅炉领班负责。主要日常工作是负责酒店锅炉及其附属设备的正常运行与维修保养，保证锅炉运行安全及降低能耗。定期巡视检查锅炉的使用情况，对发现故障的设备设施及时修理。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

听从锅炉领班的工作安排，做好锅炉及其附属设备（包括分汽缸阀门、供水泵水处理设备）的维护保养和年度检修工作。

严格按照操作规程做好水质管理，定时进行水质验收和评估，及时排污，并做好处理记录，确保锅炉的安全运行。

依据维修保养制度的要求做好锅炉房日常维护保养工作，杜绝“跑”“冒”“滴”“漏”现象，做到文明生产。

不断学习新技术，提高锅炉操作管理水平，做到勤检查、勤调节，保持锅炉压力稳定，做好节能工作。

遵守巡视检查制度，做好设备运行和巡视检查记录，发现异常及时采取措施，防止小隐患酿成大故障。在运行中若锅炉或附属设备出现严重故障，应立即向锅炉领班或运行主管汇报，并参与故障的排除。

完成上级交办的其他工作任务。

2. 其他工作

坚守工作岗位，任何时候都不得擅自离开工作岗位。

禁止闲杂人员进入锅炉房。

保持锅炉房和水处理化验间的卫生，并做好锅炉本体、辅机和水处理设备的清洁工作。

严格执行工程部的值班制度、交接班制度，确保在岗时不出任何问题。

（三）岗位考核方案

达标业绩：负责锅炉运行的操作，确保锅炉运转良好，根据因操作不当引起故障的最高次数进行考核，占考核比重的5%。巡视和检查锅炉运行情况，填写锅炉运行记录，根据运行记录漏填、误填次数进行考核，占考核比重的5%。定时对锅炉进行水质

化验，如果因为水质化验失误而导致锅炉障碍事故的发生率达到规定百分比，则应酌情考核，占考核比重的5%。对锅炉房设备进行检修、保养工作，根据检修、保养的合格率进行考核，占考核比重的5%。保管工作中使用的工具，把丢失及无故损坏锅炉房工具的次数降低到规定百分比以下，否则应酌情考核，占考核比重的5%。对锅炉进行维修、保养时，要注意对维修材料和工具的使用，根据节约用耗的程度进行考核，占考核比重的5%。

顾客评价：顾客对锅炉房工作的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。锅炉房工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十七、机修工

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：从事维修工作1年以上；

个人能力：具有机电、装修、装潢等方面操作技巧，一专多能，能够承担综合维修任务，有当地电焊工特殊工种证书，能按工作规范和有关制度独立工作；

专业知识：中技以上学历，熟悉各类机械设备的性能、维修和排除故障的技术知识。

（一）岗位职责内容综述

自觉遵守酒店和工程部各项规章制度，认真执行和落实上级有关指示，服从机修领班的工作安排。积极参加部门培训活动，不断提高业务水平和工作技能。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

听从维修主管和机修领班的工作安排，负责酒店的水、电、汽、空调、电梯、装饰、装潢、厨房、PA设备等机电设备的日常维修保养和计划性维修保养工作。

根据设备的使用情况协助领班制订相应的年度、月度维护保养计划，并严格实施。

负责对机械设备的维修保养和金属器件的电焊工作，严格执行设备设施维修保养管理制度以及有关操作工作规范。保证作业安全和工作质量，并按时完成任务。

服从调度，保证酒店所有机电设备的完好和及时维修、正常运行。

负责对设备进行技术改造，使之符合酒店要求，并进行小型零件的加工。

设备发生故障后服从经理及维修主管或机修领班的调动，上级不在时服从中控室的调动。积极进行抢修，紧急故障未处理完毕，人手紧缺时不得下班。

完成上级交代的其他工作。

2. 其他工作

客房卫生洁具及设备需要维修时，应在及时维修的同时做好对客服务。

认真学习专业技能，熟悉机械设备结构、性能及系统情况，做到故障判断准确无

误，维修迅速及时。

熟悉本岗位所用的维修机械和工具的构造原理及使用方法，熟记各种零配件的型号、规格等，及时做好使用记录，并节约使用。

做好交接班和维修保养记录。

（三）岗位考核方案

达标业绩：根据机修领班的工作安排，开展检修和保养工作，根据检修、保养验收的合格率进行考核，做到合格率100%，占考核比重的10%。对检修保养、维修工作的完成情况要进行详细记录，检修保养、维修工作记录按时上交率达到100%，占考核比重的10%。根据预防性维修计划，按照规定的内容和时间对设备进行维护保养，认真填写保养内容、项目以及更换的零配件的名称等，根据内容填写出错率进行考核，占考核比重的10%。

顾客评价：顾客对维修工作的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。机器设备维修工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

十八、维修工

所属部门：工程部。

任职条件：

工作经验：1年以上相关工作经验，熟悉本岗位业务；

个人能力：维修技术熟练，有单项工种上岗证书，能按工作规范和有关制度独立工作；

专业知识：高中以上学历，熟悉酒店维修流程，掌握泥、木、漆、管道和沙发、地毯、铜、铁等介质的专业知识。

（一）岗位职责内容综述

维修工的直接领导是维修领班，应听从维修领班的工作安排，努力做好本职工作。主动接受工程部安排的各项业务培训，提高工作技能，遇到紧急故障需要维修时，要做到及时维修、抢修，处理不了的事故要上报维修领班和维修主管。

（二）职能描述

1. 日常工作任务

听从维修领班的工作安排，根据维修指令，做好各项维修工作。

严格执行操作工作规范，保证维修质量，并做好工作场地的防火安全和清洁工作。

合理使用各种维修材料和零配件，及时做好耗用报账工作。

做好各类维修工具盒、工作器械的保管和保养工作，节约使用。

负责酒店土建项目、装饰项目等工程项目的装饰施工工作。

按照装饰检修计划的内容和要求，对酒店设施开展装饰检修，确保酒店环境设施符合要求。

完成领导交代的其他任务。

2. 其他工作

负责维修材料、设备的申购和管理工作。

对于需要外包的维修工程，配合领班进行外包队伍的管理工作。

（三）岗位考核方案

达标业绩：负责酒店土建项目、装饰项目等工程项目的施工工作，根据工程项目的验收合格率进行考核，占考核比重的15%。根据维修领班的安排，完成酒店设备设施的装饰检修维修工作，根据装饰检修计划的按时完成率和维修工作验收合格率进行考核，占考核比重的15%。

顾客评价：顾客对维修工作的满意度评价达到规定分数，占考核比重的10%。紧急事件处理速度控制在规定时间之内，占考核比重的10%。客户投诉率低于规定百分数，占考核比重的10%。

工作能力：仪容仪表合格，考勤达标，占考核比重的10%。维修工作记录差错率不超过规定百分比，占考核比重的10%。技能提升率达到规定百分比以上，占考核比重的10%。违规事件不超过规定次数，占考核比重的10%。

参考文献

[1] 薛秀芬. 中外酒店集团比较研究 [M]. 北京：北京师范大学出版社，2011.
[2] 赵涛. 酒店管理制度表格流程规范大全（精编版）[M]. 北京：电子工业出版社，2012.
[3] 刁志波，朱正杰. 酒店管理 [M]. 北京：中国劳动社会保障出版社，2009.
[4] 都大明. 现代酒店管理 [M]. 上海：复旦大学出版社，2008.
[5] 程淑丽. 酒店流程化与规范化管理手册 [M]. 北京：人民邮电出版社，2011.
[6] 陈文生. 酒店管理经典案例 [M]. 福州：福建人民出版社，2011.
[7] 邵德春. 酒店六常管理 [M]. 北京：北京大学出版社，2006.

附录　酒店常用管理制度范本

一、酒店管理总纲领

（一）酒店高层的整体管理

①管理范围包括：酒店自营部分和对外承包各营业场所的统一协调。

②负责酒店的经营运作，对派出的总经理提供经常性的指引及协助。

③管理员工的招聘、培训，引进新系统、管理新方法、提高效益的新概念。

④酒店硬件的维修，餐饮经营概念，市场的推广，物料采购。

⑤调整酒店员工人数，选拔、雇用、监督、指导、培训、分配职务。

⑥决定薪资、补贴以及其他福利，管理职工的提升以及解雇。

（二）市场推广及公关

①确定市场客源对象，开展销售计划，制订目标并且督促其有效完成。

②建立合理实用的销售网络。

③设计销售资料及宣传物品，加大宣传力度。

④通过大型会议、研讨会、展览会等向客户介绍和宣传酒店的各种服务和设备。

⑤与旅行社、航空公司、政府旅游部门及其他商业活动机构在市场推广计划中加强合作与交流。

⑥设立订房程序，签订客房租赁合同。

⑦确定广告政策，搞好酒店宣传和公共事务。

（三）日常操作管理

①管制和修订所有收费标准及价目表，例如客房、餐饮服务，酒店其他服务及设施的收费。

②批准酒店所有习常性的实际操作，比如酒店入住条件、商业用途、会议、文娱和康乐活动。

③办理酒店内的商务中心、美容美发室、停车场、商场铺位以及其他商议、签署等。

④负责收取租金及费用和执行所述租赁之条款。

⑤接受并限制酒店顾客的信用额。

⑥进行商谈并且处理所有与酒店有关的保险注意事项。

（四）内部管理

1. 加强监督管理，实现平稳运行

（1）总经理决策层。

①酒店的总经理主要负责制定企业的经营方针。

②确定和寻找酒店的客源市场以及发展目标。

③对酒店的经营战略、管理手段、服务质量标准等业务问题做出决策。

④选择、培训高素质的管理人员。

⑤负责指导公关宣传和对外业务联系，不断提高酒店的美誉度、知名度。

（2）部门经营管理层。

①部门经理主要负责本部门人员的工作协调、领导、指挥和监督。

②制订本部门的工作计划，向上一级汇报本部门的工作，确定本部门的经营方针和服务标准。

③提高组织管理能力、经营能力、培训能力。

④熟悉掌握部门的服务标准、服务程序。

⑤不断总结工作经验。

⑥提高自身服务技能。

（3）督导层。

①主管（领班）主要负责安排日常工作。

②监督本班组服务员的服务工作。

③检查服务员的工作是否符合本酒店的服务质量标准。

④随时协助本班服务员的工作或是代班服务。

⑤在服务高峰、服务人员缺少的情况下，领班要亲自参加服务工作。

⑥领班必须具有较高的服务技能和服务技巧。

⑦做好本班服务员的榜样、服务现场的组织者和指挥者。

⑧重视提高员工的满意度。

2. 合理配置资源以促进经营

服务员操作层。

①熟悉和掌握酒店的规范化程序和各岗位的运作规程。

②要具备熟悉和了解相关知识的能力。

③在为顾客服务时应具有超前意识。

④用最短的时间减少与顾客的陌生感。

⑤个性化服务要具有持续性。

⑥着装整洁，面带微笑。

⑦员工间加强沟通，积极营造良好服务范围。

（五）对外交流

1. 酒店间相互影响

①组织优秀员工外出学习，引进先进管理经营方案。

②重视国际对外营销策略，增加客源范围。

③提高自身服务质量，形成品牌，打造战略强势品牌。

④增强竞争意识。

⑤打响品牌，实现快速发展。
⑥拓宽合作渠道，提高经营效益。
2. 顾客与酒店之间的良性互动
①用心换个角度思考，想顾客之想，急顾客之急。
②立足顾客需求，提供具体、周到的服务给顾客。
③让顾客留下意见、带走微笑。
④微笑、热情、欢迎、敬语、服务与顾客同到。
⑤以亲切的态度及时对顾客的问题做出回应。
⑥及时道歉和做出补偿服务，将错误转化为机会。
⑦弥补服务中的不足。
⑧考虑顾客的实际情况。

二、酒店员工考勤制度

（一）考勤目的
为加强员工管理，提高酒店服务质量，特制定此项考勤制度。
（二）考勤对象
全体酒店员工。
（三）考勤记录
①各部门主管每天上班按时点名对本部门员工进行考勤。
②考勤主管不得徇私舞弊。
③劳资员将总考勤表与各部门员工的个人考勤表核对无误后签字。
④考勤表为财务部制订员工工资的重要凭据。
⑤考勤表的填写与事实不相符、违反核对、上交与统计等要求的，对考勤主管视情节予以罚款。
（四）考勤方式
1. 平时出勤情况处理
①超过规定时间15分钟未到岗者计为迟到。
②提前15分钟离岗者视为早退。
③工作时间未经领导批准而擅自离开工作岗位者视为脱岗。
④轮班、调班不服从安排，强行自由调班、休假者，按实际天数计算旷工。
⑤员工无故迟到及早退，未经批准擅自离岗者均视为旷工。
⑥上班时间离职外出办私事者，一经发现，按旷工处理。
⑦因酒店工作安排未能休完正常休假日者，作加班处理。
⑧原则上，上班时间之外有顾客时值班员工必须到岗。
2. 缺勤惩罚条例
①每迟到/早退1次从当月工资中扣除5元，连续3次者记警告一次。
②未经批准擅自离岗者扣除当日半天工资。
③未经批准自行调班扣除双方当日实际工作工资。
④当月累计旷工5天者予以辞退，全年累计旷工达15天者予以开除。
⑤全月满勤，无迟到、早退、脱岗、串岗者，记嘉奖一次。

⑥因工作需要主动加班者当日工资照1.5倍计算作为奖励。

3. 请假程序

①审批权限：部门经理有权批假1天，2天以上报总监批准。

②请假时间：各种假期不论时间长短（病假除外），一律填写并上交“请假申请表”。

③部门经理及其以上工作人员，请假必须提前，2天填写请假申请表，经总经理审批后方可休假。

④请假经批准需及时报办公室备案。

⑤休假期满后，须主动到本部门和人力资源部销假，否则超期部分按旷工处理。

⑥超假期应及时请示主管部门审批。

4. 假别

（1）病假。

①员工如遇紧急病情，可就近进行诊治，急诊在3小时内通知部门经理，24小时以内填写病假申请表。

②病假时间在1周以上，需提供医院诊断证明及休假建议，到公司人力资源部办理请假手续，同时填写病假申请表。

③来不及填写病假申请表的，需电话通知所在部门及人力资源部，事后补上假条。

④病假证明不得由他人代交或邮寄，特殊情况除外。

⑤未开病假证明休病假者将按旷工处理，并给予罚款处分。

⑥病假结束后，在上班后3日内向人力资源部销假。

⑦病假期间工资按岗位工资的50%计发，超过20天按30%计发。

（2）事假。

①事假应事先说明理由，并填写假期申请表。

②事假不发薪，如无充分理由，员工不能无故请假。

③事假5天以上，须经部门经理签字后报综合部审核并报总经理批准。

④特殊情况来不及提前请假者，应及时电话通知所在部门，事后补请假手续，否则按旷工处理。

⑤新员工在试用期间，一般情况不准请事假，特殊原因，需填写假期申请表写明原因。

⑥事假原则上当月累计或者一次性请假不得超过一周。

⑦假期结束回单位销假，配合交接工作。

（3）工伤假。

①凭县级医院以上证明书及部门证明人，经上级部门批准同意可全额发放工资。

②取消各种补贴、全勤奖。

③医药费全额报销，但不得超过保险公司最高保险限额6000元。

④个人行为造成的另行处理。

（4）婚假。

①凭结婚证明，婚假期间（晚婚7天、非晚婚3天，含节假日）全额发放工资。

②取消各种补贴以及全勤奖。

（5）产假。

①凭生育证明享受不少于90天的产假。
②产假期间全额发放工资。
③取消各种补贴及全勤奖。
（6）休假制度。
①法定节假日，春节、清明节、五一节、中秋节、国庆节等节假日按照国家法定假日执行。
②法定假日享受带薪假，特殊情况根据临时通知执行。

三、酒店员工奖惩制度

（一）目的
为加强酒店经营管理，表彰优秀员工，避免不符合酒店规章制度、操作规范的行为，提高顾客满意度，提升酒店服务水平及对外形象，特制订本制度。
（二）奖励
1. 奖励条件
①积极提出合理化建议，被采纳后给酒店带来较好效益。
②在完成工作任务、提高个人业务水平和酒店服务质量方面有突出成绩。
③为顾客提供最佳服务，多次受顾客表扬，为企业赢得良好声誉。
④在为酒店节约原材料、能源和资金方面有显著成绩。
⑤保护公共财产、防止和清除事故，使国家、酒店和员工利益免受重大损失。
⑥在工作中顾大家、舍小家，在群众中起带头模范作用。
⑦拾金不昧且价值较高、影响较大。
⑧为维护企业利益忍受羞辱、承受委屈。
⑨按时上班，不迟到，不早退，不请假，无旷工。
⑩工作积极，团结同事，任劳任怨。
⑪服务礼貌，热情，周到，经常得到顾客的好评。
⑫从公司利益出发，为酒店发展出谋划策。
⑬所在区域楼层卫生连续合格数周。
⑭被评为酒店年度、季度优秀员工或在业务技能大赛中获奖。
⑮积极参加社会公益活动，为酒店赢得社会荣誉。
⑯积极钻研本职业务，不断提高服务技能，多次受到顾客赞表扬。
⑰工作努力、业务纯熟，适时完成重大或特殊交办任务。
⑱勇于检举揭发违反酒店规章制度的行为，及时为酒店挽回形象和损失。
2. 申报流程
（1）申请。
①根据各类奖励条例，奖励申报人按要求填写“奖励申请单”。
②按规定附主要事迹或所获成绩。
③交人力资源部审核。
④奖励申报人为部门经理或质检组。
⑤部门经理可为本部门员工申报表扬。
⑥质检组、值班经理有权对任何部门的员工申报表扬。

⑦总经理室成员可对任何部门人员申报表扬。

⑧严禁徇私舞弊、弄虚作假，串通造假一经查出，将严肃处理。

（2）审核。

①人力资源部负责签收“奖励申请单”。

②由质检组展开调查审核工作。

③人力资源部经理签署并呈总经理批准后执行。

（3）执行。

①一般的现金奖励，由人力资源部总结在工资表中。

②特别的现金奖励，由人力资源部直接向财务部领取现金送达员工。

③通报表扬。

④其他奖励形式由人力资源部作单独处理。

（4）申诉。

①人力资源部经理有权更正或否决不适合的奖励申请单，签署具体意见后知会部门。

②部门有异议的，可在3日内向总经理室提出书面申诉。

③奖励申请单一式三份，人力资源部、部门、员工各持一份。

3. 奖励方式

根据对酒店贡献的大小、所付出努力的多少等因素，将奖励方式分为口头奖励级、书面奖励级和特别奖励级。

（1）口头奖励级。

①口头表扬奖：

A. 酒店主管在巡查过程中发现的顾客对员工提出的口头表扬。

B. 必须有具体的事件。

②高管肯定奖：

A. 董事会领导或酒店总经理室管理人员在正式场合（如酒店晨会）对特定员工正式提出的表扬。

B. 必须有具体的事件且非常突出。

③排忧解难奖：主动为顾客或酒店排忧解难且事迹突出者。

④其他奖：所获成绩或肯定与以上条款程度类似的情形。

（2）书面奖励级。

①书面表扬奖：

A. 顾客以感谢信方式对员工作出的书面表扬。

B. 必备要件：感谢信、员工突出的感人事迹、员工姓名、顾客姓名、顾客有效联系方式。

②高尚委屈奖：由于顾客自身原因而对服务员进行人身攻击或者出言不逊，服务员仍然坚持提供高品质的服务。

③优质建言奖：对提升管理、服务质量提出改进建议，且被酒店采纳并取得突出效果的。

④举报奖：举报酒店员工破坏、盗窃公私财物；举报利用酒店资源谋取不正当利益、贪污受贿等严重违纪、违法行为，经查证，情况属实的。

⑤好学上进奖：在职期间，自费学习并获得国家承认的相关职业证书。

⑥急销促销奖：

A. 在酒店各急销促销活动中有突出表现的（销售部销售人员除外）。

B. 部门须提供其业绩数据并通过财务部确认。

⑦其他奖：所获成绩及肯定与以上条款程度类似，或特别优异的口头奖励级情形。

（3）特别奖励级。

①革新奖：指员工从事技术、设备、服务等项目并且成绩显著。

②见义勇为奖：为维护酒店、顾客及同事正当利益而见义勇为，表现突出。

③为店争光奖：以酒店名义参加县级及以上各种比赛获得前三名，为酒店赢得荣誉。

④拾金不昧奖：

A. 每月末办公室对当月情况进行总结，根据物品价值按一定标准核定奖励金额。

B. 劳资员将“拾遗奖励统计表”交总经理审核签字后由财务部统一造册，随开支时间到财务部另行领取。

C. 每年评出1～2名“拾金不昧之星”员工，在服务区年度工作会议上由总经理亲自颁奖。

⑤其他奖：所获成绩及肯定与以上条款程度类似，或特别优异的口头或者书面奖励级情形。

四、处罚

（一）条件

①无故迟到、早退。

②上班时间不佩戴工作号牌，不按规定着装，仪表仪容不符合规定标准。

③将岗位工服穿出酒店外。

④工服不清洁，有褶皱、破损、掉扣未及时更换或修补。

⑤上班时间扎堆聊天、串岗串位。

⑥非因公在顾客活动区穿行或走动。

⑦使用客用卫生间及其他客用物品。

⑧上班时间仪容仪表不整，在公共场所抽烟。

⑨不使用服务敬语，怠慢顾客。

⑩上班时间翻阅书籍、报纸、杂志、画册或做与工作无关的事情。

⑪随地吐痰，乱扔纸屑、果皮、烟头、杂物等。

⑫上班时间行为懒散、无精打采，动作缓慢、工作效率低。

⑬工作时间未经允许接待亲友。

⑭因事因病缺勤，不及时请假。

⑮无故或借故不参加酒店组织的业务培训。

⑯在服务中漫不经心，发呆、闲谈、靠倚物、玩手指等。

⑰将个人物品带入工作岗位。

⑱向顾客索要小费或其他物品。

⑲上班时间未经批准因私打电话或私自会客。
⑳上班期间洗浴、理发或在员工休息室休息娱乐。
㉑不遵守岗位责任制，违反操作规程和服务程序。
㉒不按规定时间用餐或将食品带到非就餐地点食用。
㉓私自带领外单位人员或亲属在员工休息室就餐。
㉔在规定的营业时间内未能向顾客提供服务。
㉕推诿或拒绝其他部门的正当要求。
㉖工作场所物品摆放混乱，所属工作区域卫生较差。
㉗上班时间吃东西或嚼口香糖。
㉘下班后在工作岗位睡觉或者着便装在顾客活动区内逗留。
㉙接到顾客需服务信息，无充分理由10分钟内未到达现场。
㉚被顾客投诉服务差、不礼貌。
㉛未经批准擅自离开工作岗位长达15分钟以上。
㉜故意毁坏酒店配置的公共设施、设备。

（二）处理及执行权限

1. 轻度过失

第一次：书面警告；第二次：最后警告，按奖惩条例执行处罚，酒店店长有行使权限；三次以上：辞退或开除，按奖惩条例执行处罚，核实后由酒店人力资源部审批。

2. 重度过失

第一次：过失；第二次：最后警告，按上述规定执行处罚，酒店店长有行使权限；第三次：辞退或开除，按奖惩条例执行处罚，酒店店长核实后报公司人力资源部审批。

3. 严重过失

第一次：辞退或开除，按上述规定执行处罚，酒店店长核实后报公司人力资源部审批。

（三）“过失单”填写及执行处理程序

（1）管理人员发现员工违纪时，应立即填写过失单，记录违纪人姓名、违纪时间及相关实情，交违纪人签字。

（2）违纪人拒绝签字时，由违纪人主管领导签字确认。

（3）由酒店核准违纪次数及处分等级，交行使处分权限人签字后，分别送达违纪人及所属主管。

五、酒店安全卫生制度

（一）酒店安全

1. 酒店安全的定义

酒店安全指的是酒店所涉及的范围内所有人、财、物的安全，包括生理及心理两个层次。

2. 酒店安全的内涵

（1）酒店顾客、酒店员工的人身、财物以及酒店的财产，在酒店控制的范围内不

受侵害。

（2）酒店内部的服务及经营活动秩序、工作及生产秩序、公共场所秩序保持良好状态。

（3）酒店内不存在对酒店顾客及员工的人身和财物以及酒店财产造成侵害的各种潜在因素。

3. 安全管理措施

（1）建立健全组织机构。

酒店设立安全保卫部负责酒店的安全管理工作，主要由安全保卫部经理、副经理、各小组组长、主管、领班、保安员等构成。酒店各部门协调一致，群防群治确保安全。

（2）开展安全培训工作。

对员工进行专业知识以及相关知识的培训，让员工了解酒店安全相关的国家政策性法律法规，树立安全意识，并熟练掌握酒店各种安全设施的操作。

（3）拟定安全计划。

①顾客安全计划：

A. 大门入口控制。酒店不宜有多个入口，在有控制的入口设置大门；在大门处安装摄像头，由专职人员实行24小时不间断监控。

B. 电梯控制。在大厅电梯口设服务岗位，随时注意安全动态，发现疑点及时与安全巡逻人员联系。

C. 客房安全。管理好客房门锁，保证顾客财物及人身安全。

②员工安全计划：从员工角度出发审视酒店的整个运营系统，结合各个工作岗位的特点，制定安全工作守则，拟定员工安全标准及各种预防措施和保护手段。

③财产安全计划：

A. 防止员工偷盗。

B. 防止顾客偷盗。

C. 防止外来人员的偷盗行为。

④消防安全计划：

A. 按照酒店布局和规模设计一套合适的方案。

B. 配备火警报警系统。

C. 发生火灾时安全有效地进行人员疏散。

⑤紧急事故处理计划

针对顾客意外死亡、违法犯罪行为、失窃，遇到自然灾害及停电事故等制订应急方案。

（二）酒店卫生

1. 加强食品卫生管理

从食品原料的采购、运输、加工直至菜肴的烹调和传送各个程序预防生物性及化学性污染。

2. 加强设备、餐具卫生管理

制定科学合理的操作流程，各类餐具与设备按照“一洗、二清、三消毒”的程序进行处理，防止致病菌、寄生虫的滋生。

3. 加强员工个人卫生管理

保证员工的健康、卫生，培养员工养成良好的卫生习惯，加强卫生教育。

4. 加强环境卫生管理

加强餐厅、厨房、更衣室、卫生间等各个活动区域的卫生管理，注意做好垃圾的堆放与处理，防止疾病传播。

六、酒店员工日常行为规范

（一）目的

为规范酒店员工的日常行为，树立良好的酒店形象，促进酒店的经营与发展，特制定本规范。

（二）适用范围

酒店全体员工。

（三）规范细则

1. 仪表仪容

（1）服装。

①上岗必须穿酒店规定的制服，制服不可有破洞、折皱，不得有灰尘、头皮屑。

②服装平整、挺括、无皱褶，线条轮廓清楚。

③制服的衣、裤口袋内不可装多余东西从而影响美观。

④制服纽扣全部扣好，穿西服不得敞开外衣、卷起裤脚衣袖等。

⑤制服衣袖、衣领处不得显露个人衣物。

⑥铭牌属制服的一部分，穿制服的员工必须将铭牌端戴于左上方衣袋处。

（2）仪容。

①面容整洁、大方、舒展、精神饱满。

②男员工禁止化妆或使用香味过浓的须膏水、香水、护肤品等。

③工作中精神集中，眼睛明亮有神，不疲倦。

④女性员工化淡妆上岗，容貌美观自然有青春活力。

⑤头发要勤洗，不可吹烫怪异发型，严禁彩色染发。

（3）形体动作。

①站立服务员工应站姿优美、表情自然、面带微笑。

②两眼平视或注视服务对象，微笑点头示意。

③两手交叉在体前或交叉在背后，两脚成V字形。

④精神饱满、自然大方，随时准备为顾客提供服务。

⑤与顾客交谈需要坐下时，坐姿平稳、端庄、自然，面带微笑，双腿平行放好，不得傲慢地把腿向前伸或后伸。

⑥坐姿应保持上身挺直。

⑦行进中两眼平视，正对前方，身体保持垂直平稳，无左右摇晃、八字步。

⑧在楼梯上遇到下方的顾客问讯时，应主动下楼，站在与顾客相同的高度说话。

⑨遇见顾客时须首先点头微笑，招呼问候。

⑩为顾客服务或与顾客交谈时，手势正确，动作优美、自然，符合规范。

⑪握手动作与问候语言相伴进行。

（4）个人卫生。

①上班时不吸烟、不喝酒、不吃零食、不在工作岗位用餐。

②勤洗澡，勤理发，勤换工作服，保持头发梳洗整齐，没有头皮屑。

③随时保持双手清洁，坚持勤洗手、勤剪指甲。

④指甲边缘不得藏污纳垢，不可在手上涂写。

⑤员工一律不得染指甲。

⑥不在顾客面前或对着食品打喷嚏、咳嗽。

⑦保持牙齿清洁、口腔清新，用餐后要刷牙或漱口。

2. 礼节礼貌

①主动问候顾客，根据时间、场所、情景、接待对象的不同，准确运用问候礼节。

②根据顾客的身份、年龄、性别、职业使用不同称呼，尊重与亲切同在。

③有针对性地服务，达到准确、到位、高效地工作，快速服务。

④工作必须讲究时效性，不浪费顾客的每分钟宝贵时间。

⑤讲究礼仪顺序，形式、语言亲切正确，关照、示意得体。

⑥服务操作规范，不打扰顾客，礼貌大方。

⑦爱护顾客行李物品，服务轻拿轻放。

⑧同顾客交谈时注意倾听，精神集中、表情自然，不随意打断顾客谈话。

3. 服务态度

①对顾客主动热情，服务细致周到、表里如一。

②顾客至上、服务第一，以主人翁态度和责任感对待自己的本职工作。

③对顾客服务要诚恳，面带笑容，热情饱满，和蔼可亲，精力旺盛。

④对客服务要耐心，不急躁、不厌烦。

⑤对客服务始终如一，具有忍耐精神，不和顾客争吵。

⑥对老弱病残顾客主动照顾，服务细致。

⑦对有困难的顾客提供帮助，应准确及时。

4. 服务纪律

①按规定的上班时间提前10分钟上班，准时上岗。

②准备好上班所需的工具、用品、物品和表格等，保证无任何疏漏。

③准时参加班前会，明确当日工作内容、要求以及注意事项。

④准时交接班，明确交班事项，履行交接手续。

⑤坚守岗位，不串岗、脱岗，不迟到、早退和旷工。

⑥保持良好的工作状态，不准倚墙和斜靠柜台休息、打私人电话。

⑦关注细节，做顾客的贴心管家。

★★★★★



酒店日常精细化管理工作手册

酒店经营管理培训必读

酒店的日常管理涉及前厅、客房、营销、安全、餐饮、人力资源等众多部门，本书从酒店不同部门员工的岗位职责和工作角色定位入手，将他们必备的素质和技能，如个人形象提升、沟通能力、服务技巧等进行系统化地梳理，将日常管理要点清晰化，并附有大量相关的制度模板和表格，读者可根据自己的实际情况稍加修改，即可使用。

本书内容浅显易懂、详尽务实，适用于酒店各个部门、不同岗位员工日常培训使用，对复杂的酒店日常工作做到精细化管理，是酒店管理人员日常管理必备工作指南。

JIUDIAN
RICHANG JINGXIHUA GUANLI
GONGZUO SHOUCE

上架建议：酒店管理

ISBN 978-7-5180-0632-8

9 787518 006328

定价：39.80元