

2024 年酒店门岗岗位职责 7 篇

目录

- 第 1 篇酒店物业保安员西门岗岗位职责素质要求
- 第 2 篇 e 酒店各部门岗位职责
- 第 3 篇酒店物业保安员东门岗岗位职责素质要求
- 第 4 篇酒店客房部部门岗位职责和操作流程
- 第 5 篇 k 酒店各部门岗位职责汇编
- 第 6 篇酒店各部门岗位职责考核追究办法规定
- 第 7 篇某酒店 ktv 前门岗位职责

酒店物业保安员东门岗岗位职责素质要求

酒店物业保安员东门岗岗位职责和素质要求 岗位职责

- 1、维持东门秩序, 保证门口畅通, 劝告非本酒店客人无故不要在门口逗留。
- 2、掌握进入酒店客人动态, 劝阻衣冠不整以及精神不正常的人进入酒店, 对行为表现可疑客人要有礼貌查询, 发现问题及时上报主管查处, 对深夜进入酒店有可疑的客人要礼

貌问清情况后方可让其进入酒店。

3、维持候车秩序,指挥客人按秩序乘车,管理好在上客车道等候的外单位的士,不准私自拉客谋取私利。

4、对穿拖鞋进入酒店的客人应予礼貌劝阻。

5、管理好东门岗的保安用具设施。

素质要求

基本素质:对酒店保卫工作具有高度的责任心,为人正直,不畏强暴,处事果敢,思路敏捷。

自然条件:男性,20~30 岁,仪表端庄,身体健康,精力充沛,身高 178~183 厘米。

文化程度:具有高中或同等以上学历,受过公安部门专业培训。

工作经验:有 2 年以上酒店保卫工作经验。

特殊要求:熟悉国家安全保卫工作方针政策和有关法规,具有安全管理知识和酒店一般知识,能够迅速、妥善处理各突发事件。

e 酒店各部门岗位职责

行政办(又称总经理办公室)(e*ecutive office)

总经理办公室在总经理对酒店实行经营管理过程中,起着重要的沟通上下、联系左右、协调内外的作用。具体负责各类文件的打印、收发、归档工作,负责处理各类往来信函、电传、电报,及时上传下达,接听电话并做留言记录,为总经

理出差办理预定机票、订房等具体事宜,安排酒店高级管理人员值班表,安排提供酒店内部用车,做酒店各种例会的会议纪要及发放工作。

人力资源部(human resource department)

人事部的主要工作是围绕着酒店的经营和管理这个中心展开的,通过招聘、录用、选拔、调配、流动、考核、奖惩、工资福利、劳动保险、劳动争议处理等各项管理活动,谋求人与事的科学结合和人与人之间的紧密结合。达到提高员工的整体素质,优化队伍结构,充分调动员工的积极性、创造性,最大可能的提高员工的工作效率的目的。为员工提供饮食、住宿服务。人力资源部下设员工食堂、员工宿舍楼。

保安部(security department)

保安部是酒店和客人人身、财产安全的主管部门,负责全酒店的安全保卫和消防安全工作。制定酒店有关安全的各项规章制度和安全保卫工作计划,做好安全防范工作,预防各种刑事案件、治安事件、消防事件的工作。酒店的消防设施主要有:烟感报警器、自动喷淋、消防栓、防火卷帘门及多种消防器材。酒店内的火警报警电话为 1999,消防部下设保安员 24 小时巡逻,以保障酒店客人、员工的生命财产安全。

管家部(housekeeping department)

管家部是酒店主要负责酒店的布草用品、员工制服及住店客人客衣的洗涤熨烫工作及酒店公共场所的清洁卫生及

园林绿化布置等工作。

采购部(purchasing department)

采购部是酒店物资供应部门,负责全酒店物资的发放工作,为全酒店的营运提供全方位的物资保障。工程部(eengineering department)

工程部是酒店的设施设备的主管部门。以为酒店提供良好的设施设备为目的,进行有效的能源控制、动力供应及设备设施的运行及维修工作。

营销部(sales & maketing department)

营销部是协助酒店制定营销计划,并保障计划的正确贯彻和实施。包括确定企业的目标市场,指定销售方针与策略,实施并执行既定方针。公关部(public relations department)

公关部负责酒店 vip 客人的接待,餐前客人的接待工作,各种会议客人的接待工作,协助对账款的催收工作,与外界媒体建立良好关系,负责酒店的对外宣传策划工作。

客房部(hsk)

客房部是酒店的主要营业部门之一,客房服务水平是酒店的服务水平和管理水平的反映,客房部经营的好坏直接关系到酒店的整个声誉及经营效果,是酒店经营过程中的重中之重。客房部的主要功能是为客人提供舒适的客房及安全保障。客房部的工作,直接影响到酒店的整体声誉及服务形象。

前厅部(front office)

前厅部是酒店以房务运做为中心的营业部门, 具有负责实施酒店的运营计划并直接提供多种对客服服务的功能。前台是酒店的神经中枢, 是酒店与客人之间的桥梁。

前厅部下设总服务台(问询、接待、预定)、行李处、商务(票务)中心、总机等四个分部门, 通过前台一系列的业务程序和服务环节, 使客人能顺利的抵店, 并在住店过程中, 享受酒店提供的高效优质的服务。

餐饮部(food and beverage department)

酒店餐饮主要的功能是为客人提供各种菜品和舒适的就餐环境及服务, 。

康乐部(recreation department)

康乐部是满足客人娱乐、康体、健身需要的综合性营业部门, 康乐部下辖泳池、夜总会、游戏厅、桑拿、美容美发和健身房等娱乐、健身项目。

财务部(accounting department)

财务部是执行酒店的成本核算、物资管理、费用控制、财务管理及会计核算的部门, 下辖收银班组, 负责对客人在酒店的各项消费进行结算收费。计算机管理系统是酒店现代化管理的一个重要的标志, 计算机系统担负着酒店各种财务数据和信息的处理和分析任务。酒店的计算机系统在财务会计、物资管理、经营统计、分析、自动结算费用等方面得到

大量的应用。财务部下设、收银组、仓库组、成本控制组、应收组。

酒店客房部部门岗位职责和操作流程

七、客房部

(一) 客房部质量控制制度：

1、建立检查制度：

(1)、服务员自查：服务员在整理客房完毕并交上级检查之前，应对客房设备的完整、环境的洁净、物品的布置等进行检查；

(2)、领班查房：早班领班要对每间客房都进行检查并保证质量合格。鉴于领班的工作量较重，要求其对各客房、空房及贵宾房进行普查，而对住客房实施抽查。领班是继服务员自查之后第一道关，也是最后产道关，责任重大，因此领班要有高度的责任心；

(3)、主管抽查：主管除保证每天抽查客房数十间以上外，必须仔细检查所有的贵宾房和抽查住客房。主管通过查房。为管理工作的改进和调整、实施员工培训和计划人事调动等提供有价值的信息；

(4)、经理查房：客房部经理通过查房可加强与基层员工的联系，并更多地了解客人意见，为改善管理和服务提供依据。客房部经理每年应定期对客房家具设备状况进行检查；

2、检查客房的标准：

(1)、检查房时应有规律地绕客房一周,从天花板检查到地面每一个角落,发现问题应当记录在案,及时解决,防止耽搁和疏漏;

(2)、日常检查标准:

a:房间:

a. 房门:门锁完好,安全指示图等完好齐全,请勿打扰牌及餐牌完好齐全,安全键、防盗眼、把手等完好正反面无污迹;

b. 墙面和天花板:斑迹、无蛛网、无油漆脱落和墙纸起翘等;

c. 护墙板、地脚线:清洁完好;

d. 地毯:干净、无斑迹、烟痕、纸屑等;

e. 床:床罩干净,铺法正确,床下无垃圾,床垫按期翻转;

f. 硬家具:干净明亮,无划伤痕迹,位置正确;

酒店各部门岗位职责考核追究办法规定

开来大酒店各部门岗位职责及

考核追究办法暂行规定

一、总经理岗位职责

1、全面负责处理酒店的总体事务,与酒店全体员工共同努力及时完成董事会赋予酒店的各项目标和任务,直接对董事会负责。

2、制定酒店的管理目标和经营方针,包括制定各种规

章制度和服务操作规程,规定各级管理人员和员工的职责,并监督贯彻执行。

3、健全健全酒店的管理系统,使之合理化、精简化、高效化。

4、健全酒店财务制度,阅读分析各部门报送的经营分析报告及财务报表,检查分析每月经营情况,督促财务部门做好成本控制,财务预算等工作,检查收支情况,应收帐款和应付帐款。

5、定期巡视公共场所及各部门的工作情况,检查服务态度和服务质量及时发现问题,解决问题。

6、加强酒店维修保养工作和酒店的安全管理工作。

7、选聘、任免酒店副总经理、部门经理等,决定酒店机构设置、员工编制及重要人事变革,负责酒店管理人员的考核、奖惩、晋升等。

8、每周不少于一次带领质检部门人员对各部门工作情况,工作标准,环境卫生制度的落实进行检查。

9、对各部门申请的物品采购仔细审核,本着物有所值,量入为出,勤俭节约,效益大于成本的原则进行审批。

10、积极稳妥的处理各部门处理不了的问题,协调部门之间的工作,保证酒店经营的安全高效运转。

11、与社会各界人士保持良好的公共关系,树立良好的酒店形象,并代表酒店接待贵宾。

12、关心员工,以身作则,带头遵守各项规章制度,使酒店有高度凝聚力,并要求员工以高度热情和责任感去完成本职工作。

13、贯彻落实董事会下达的各项任务指标及决定。

总经理岗位考核追究:

依据总经理与董事会签定协议情况具体执行。

二、副总经理岗位职责

1、协助总经理抓好酒店的日常工作,定期、不定期向总经理汇报工作,有效做好技术性日常工作;保证酒店各项目标的完成,直接对总经理负责。

2、制定酒店的各项经营目标、管理章程,经济指标及各项规章制度,协调各部门的工作,协助总经理监督、检查各项方针、政策,上级指标及各项规章制度的执行情况,并主持召开每周工作例会。

3、审核和上报酒店财经预算,向各部门下达年度工作指标,组织起草各种业务报告,起草和修改工作计划,制度、报告、总结、请示,等文件。

4、搞好酒店信息管理,开展市场调查研究,做好综合分析工作。

5、保持和发展酒店与各界良好的公共关系,树立和提高酒店的形象,开拓酒店的经营业务。

6、协调各部门关系及配合,发生矛盾时,应及时疏导调

查分析,明确责任,并及时正确的作出处理,对各部门提出的问题要给予及时的解决和处理。

7、亲自接待 vip 客人,代表酒店对其表示热烈的欢迎,并提供特殊的照顾和优惠。

8、检查、督导酒店的人事培训工作,加强人力资源建设,发现和培养人才。

9、每周不少于 2 次带领质检人员对酒店各部门的管理质量、服务水平,设施安全进行检查和追究。

10、每月终了于次月 5 日前写出酒店的经营情况分析报告,对酒店每月经营管理情况进行分析和汇总、总结,根据酒店经营管理中存在的问题,制定出改进计划和措施,并上报总经理。

11、不定期与客人会面,了解客人的投诉和反映的各种意见,作为改善提高管理和服务水平的参考。

12、执行总经理决议,按时完成总经理交办的各项任务。

副总经理岗位考核追究:

1、抓好酒店的日常管理工作,对各部门反映的工作问题及规划、报告要限时解决,不能及时解决的要明确的意见和答复,本人解决不了的要立即汇报总经理,必须做到当日出现的问题不积压、不棚架,对于不解决又不汇报的,每发现一次扣 30 分。

2、重点抓好酒店的规章制度、服务质量标准的落实,监

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/036033112235010110>