

房务部总监岗位职责

直属上级：总经理、总助

直属下级：桑拿部经理、前厅部经理

岗位职责：

- 1、接受总经理的督导，全面负责房务部的管理工作，向总经理负责。
- 2、负责房务部各项工作的支配、组织和指挥工作，带领房务部全体员工完成总经理下达的各项经济指标。
- 3、制定房务部的经营和营业管理制度，组织和推动其各项支配实施，组织编制和审订房务部工作程序及工作考评。
- 4、对房务部的清洁卫生，维修保养，设备折旧，成本限制（预算）平安等负有管理之责。
- 5、主持房务部日常业务和经理、领班例会，参与总经理主持的每周部门例会，并负责部门主管以上人员的聘用、培训及工作考评。
- 6、制定房务部经营预算，限制各项支出，审查各项工作报表及重要档案资料的填报、分析、归档。
- 7、巡查本部所属区域并做好记录，发觉问题刚好解决，不断完善各项操作规程。
- 8、检查所属部门的设施和管理，抽查所属各部工作质量及负责管理万能钥匙。
- 9、制定所属各部推销支配和价格政策，监督价格执行状况。

10、定期约见及酒店有关长住关系的重要客人，虚心听取客人看法，不断改进工作。

11、检查消防器具，做好防火防盗和平安工作。

12、查考核经理、主管的工作内容并作出评估。

客房基本学问

一、单间客房（见彩图1）

面积为16-20平方米，配有卫生间的客房，就是单间客房。为了适应不同客人的要求，单间客房床的配备有以下几种：

（一）客房内放一张单人床

这样的客房适合于从事商务旅游的单身客人住用，也称单人间。我国旅游饭店中这样的房间比较少。

（二）客房内放两张单人床

客房内可以住两位客人，适合旅游团住，旅游饭店称这种客房为标准客房。

（三）客房内放一张双人床

这种客房适合夫妻同住，称双人间。

此外，依据客人要求，客房内可以加床，通常加床用的是带床垫的折叠活动床。

二、套间客房

套间客房是由两个以上房间、卫生间和其他设施组成，随着旅游事业的发展，套间种类渐渐增多。

（一）双套间（见彩图2、3）

双套间也称家庭套间，一般是连通的两个房间，一间作为会客室，另一间为卧房。卧房内有一张双人床或两个单人床。房间内配有卫生间。适合家庭或旅游团长住。

（二）三套间（见彩图4、5、6、7）

三套间由一个客厅、一个办公室、一个卧房、两个卫生间组成。卧房内放一张双人床、适合家庭或旅游团长住。卧房内配有卫生间。

客厅内配有沙发、茶几等设施，并有卫生间，供来访会客及会议之用。

（三）多套间

多套间由三至五间或更多的房间组成，有两个卧房，各带卫生间，还有会客室、客厅、工作室及厨房等。卧房内设特大号双人床。

（四）立体套间（见彩图8、9）

立体套间由楼上、楼下两层组成，楼上为卧房，面积较小、有两个单人床或一个双人床。楼下为会客室，室内有活动沙发，同时可以拉开当床。这样的房间适合带一至两个小孩的家庭运用。

（五）组合套间

组合套间是一种依据须要特地设计的房间，每个房间都有卫生间，有的由两个对门的房间组成，有的由蹭有门锁的两个相邻房间组成，也有的由相邻的各有卫生间的三个房间组成，可以依据须要组成三套间、两套间和一个单间及三个单间。相邻的两个房间，中间都有门和锁。须要连通时可以打开门，须要隔开时，可以两边同时关门加锁，这样既平安又隔音。

（六）总统套间（见彩图10、11、12、13、14）

总统套间是由七至八间组成的套间。走廊有小酒吧。总统卧房和夫人卧房分开，男女卫生间分开，并有会客厅、会议室、随员室、警卫室、书房、厨房及餐厅等设施。有的还有室内花园。

客房的设备和用品是体现饭店等级水平的重要方面，是搞好客房服务的必需条件和物质基础。只有各种设备始终处于良好状态，才能满足客人的须要，保证客房服务质量。

一、客房的基本设备

（一）家具基本种类及摆放位置

1. 床和床头柜

床的种类分为西式床、中式床、其中包括单人床、双人床、特大双人床、折叠活动床等。现在一般中、高档饭店客房所用的床都是由床、床垫和床头组合而成的。

床头柜是客房必不可少家具之一，及床相配套，一般床头柜上都配备音响设备，供客人收听有关节目及观赏音乐，床头柜上并配有各种开关，如：电视机开关，地灯、床头灯、中心空调的开

关，以及唤服务员的按钮及叫醒钟。

床头柜具体摆放位置有两种：一种是两张单人床中间放一床头柜，床头柜上方是床头灯（如图1-5），另一种是每张单人床的右侧放一床头柜，床头柜上方是床头灯（如图1-6）。

2. 衣柜

衣柜一般设在客房一入门的两侧，柜内设有各种衣架及衣服刷、鞋拔子等。

摆放要求：衣服刷、鞋拔子竖放在挂衣服的壁柜里，置于格板右侧，衣架分别放在衣架挂杆两侧。

3. 穿衣镜

穿衣镜供客人梳妆装扮时运用，一般置于卫生间对面。

4. 行李架

行李架是客人存放行李的用具，一般置于卧房内，位于写字台、二道门之间，并及写字台边沿间隔5-10厘米，及墙壁间隔5-10公分，防止及墙壁碰撞。

5. 写字台和写字椅（或梳妆台和梳妆凳）

写字台和写字椅是客人办公、写字、存放物品的工具，一般置于光明区，光线从左侧射入，距离墙壁5公分，写字椅放进写字台凹槽里，椅背及写字台前沿相距5公分。

6. 沙发和茶几

沙发、茶几供客人会谈，休息时运用，一般置于光明区，并避开房门的光线，及电视机相对。由于沙发的形态、大小不一；所以摆放位置和要求也不一。

（1）两个单人沙发和一个茶几的摆放

两个沙发摆在窗户及床之间的位置，茶几放在两个沙发之间，茶几左右边沿应及沙发扶手前沿对齐，烟缸置于茶几正中，并摆放火柴盒。（如图1-7）。

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/808123041006006061>