

客房经理的岗位职责和 workflows (优秀 20 篇)

(实用版)

编制人：__

审核人：__

审批人：__

编制单位：__

编制时间：__年__月__日

序言

下载提示：该文档是本店铺精心编制而成的，希望大家下载后，能够帮助大家解决实际问题。文档下载后可定制修改，请根据实际需要进行调整和使用，谢谢！

并且，本店铺为大家提供各种类型的实用资料，如教学心得体会、工作心得体会、学生心得体会、综合心得体会、党员心得体会、培训心得体会、军警心得体会、观后感、作文大全、其他资料等等，想了解不同资料格式和写法，敬请关注！

Download tips: This document is carefully compiled by this editor. I hope that after you download it, it can help you solve practical problems. The document can be customized and modified after downloading, please adjust and use it according to actual needs, thank you!

And, this store provides various types of practical materials for everyone, such as teaching experience, work experience, student experience, comprehensive experience, party member experience, training experience, military and police experience, observation and feedback, essay collection, other materials, etc. If you want to learn about different data formats and writing methods, please pay attention!

客房经理的岗位职责和 workflows (优秀 20 篇)

岗位职责是工作分工的基础，它将员工的工作任务划分清晰，使得每个人都能明确自己的工作职责。以下是一些关于岗位职责的最佳实践和成功案例，希望能够为大家提供一些借鉴和参考。

客房经理的岗位职责和 workflows (优秀 20 篇) 篇一

1. 负责酒店客房的人、物及各项管理，并协助做好客房的销售管理工作。
2. 负责对客房服务员操作规范的检查。负责对客用品布置规范的检查。
3. 负责对各种房态的卫生和设备设施的检查。
4. 负责对客房部员工的日常管理、培训及监督检查。
5. 召集开每天的客房例会。
6. 负责处理客人的投诉，并及时将处理结果上报。
7. 做好客人的意见采集、汇报及问题的解决落实工作。

客房经理的岗位职责和 workflows (优秀 20 篇) 篇二

在生活中，岗位职责对人们来说越来越重要，制定岗位职责可以减少违章行为和违章事故的发生。那么制定岗位职责真的很难吗？以下是本店铺帮大家整理的客房经理的岗位职责，欢迎大家分享。

- 1、负责督促、指导客房部的员工严格遵守酒店和部门的各项规章制度、严格按照岗位 workflows 和服务标准实施服务，以确保能够取得 XXX 的工作效果，保持客房部管理、服务及卫生等工作的 XXX 状态。

2、督促、指导、检查、培训客房部的楼层主管、洗衣房、仓管、公共区域领班等管理人员执行岗位责任制和落实各项方针、政策与计划的情况，并定期向总经理提出干部任免和员工奖惩方面的意见与建议。

3、负责检查贵宾房、迎送贵宾、探望患病的宾客和长住宾客，并负责接受宾客的投诉，努力消除可能产生的不良影响，在宾客中树立酒店的良好形象。

4、每天一次巡视抽查客房等本部门负责管理的区域并作好有关记录，注意收集宾客的各项意见与要求，以便及时发现问题，不断改进工作，提高服务水准。

5、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。

6、负责督促、检查客房部管理区域内的安全防火工作，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，保证宾客生命和客房财产的安全。

7、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，宾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，并负责按照完成本部门的年度预算。

8、协助工程部做好客房部各类设备设施的维修保养工作，积极参与客房的改建、扩建工作。

1、大专及以上学历，8年以上在酒店客房部的管理经验；

- 2、熟悉客房部的各项工作以及工作流程，并能认真的贯彻执行；
- 3、能与酒店各部门密切配合，完成宾客的服务需求；
- 4、具有敏捷的思维，能应对突发事件；
- 5、具有较好的亲和力；
- 6、具有较强的分析能力和良好的语言表达与沟通能力。

客房经理的岗位职责 2

- 1、全面负责部门的管理工作，制订全年工作计划并有序推动落实。
- 2、负责部门人员管理，合理使用人力资源，并做好人员的工作考核。
- 3、负责对本部门员工的管理，组织培训，按服务标准、卫生标准、工作流程和规范，向客人提供优质的服务。
- 4、经常检查客房、工作间、楼道、公共区域、卫生间等服务区域，确保责任区的清洁、整齐符合酒店标准。
- 5、负责客房设施设备的管理，与工程部密切配合及时做好设备维修保养工作，提高完好率。
- 6、定期召开部门会议，部署相关工作，及时了解下属的工作和思想情况，增强部门的凝聚力和向心力。
- 7、妥善处理客人的投诉、及时收集、转达客人反馈的意见，协同各部门改进管理服务工作，保证优化管理及优质服务。
- 8、完成上级交办的其他任务。

客房经理的岗位职责 3

- 2、履行业务管理职能，监督客房服务和公共区域卫生清洁工作；
- 4、监督设备检查、研究改造或增设房间物品、控制费用支出并保证酒店客房服务标准；
- 5、技巧底处理客人投诉，发展同住店客人的友好关系；

客房经理的岗位职责 4

- 1、及时、准确接听/转接电话，如需要，记录留言并及时转达；
- 2、接待来访客人并及时准确通知被访人员；
- 3、收发公司邮件、报刊、传真和物品，并做好登记管理以及转递工作；
- 4、负责前台区域的环境维护，保证设备安全及正常运转(包括复印机、空调等)；
- 5、完成上级主管交办的其它工作。

客房经理的岗位职责 5

- 1、在营业总监的领导下主持客房部全面工作。
- 2、负责制定客房部各部门的工作计划、工作职责、工作纪律、考核、考勤办法并组织实施。
- 3、有责任招聘员工，加强对员工的政治思想教育。有权对员工实施处理直至辞退。
- 4、负责本部门的核算、考勤、人员调动和设备保养。
- 5、负责完成酒店下达的各项工作任务和经济目标任务。
- 6、负责整个部门的培训工作，对属下员工进行不定期的业务操作培训，不但提高员工业务素质和操作技能。

7、加强部门内的卫生、安全、消防教育，努力提高员工的安全、卫生责任意识，负责与员工签订安全责任书，确保员工人身安全。

8、处理客人投诉一些问题。

9、负责对员工的评估考核工作。

10、协调、沟通其它部门，确保本部门各项工作，顺利完成。

11、定期找长住客人征询意见，提高服务质量

12、参与 vip 的接待工作

13、加强房间的维修保养工作，确保客房优质开出率。

14、定期召开本部门例会，总结上阶段工作，安排下阶段工作；充分发挥承上起下的作用

15、按月盘点本部门的低质易耗品，清点固定资产和统计各项的费用。

16、有效完成总经理、副总经理交办的其它事情

客房经理的岗位职责 6

1. 全面负责客房部的经营与管理工 作，确保部门工作能顺利有效的进行，对酒店总经理负责。

2. 维护酒店形象，提高服务意识。

3. 负责制定客房部的工作计划并组织实施，定期向酒店总经理汇报工作。

4. 负责组织、拟定客房内部的组织机构、各岗位职责、工作流程，检查员工纪律，负责部门所有人员的思想教育，提高全体员工的业务素质，并实施所属员工的任务奖惩方案。

5. 做好客房各个区域及岗位的监督和检查工作，并做好记录，同时根据存在问题做总结并制定计划。

6. 主持部门业务会议，传达公司及酒店的方针政策和信息，进行业务沟通。

7. 负责向下属员工下达工作指标和工作任务，并指导其工作。

8. 负责各岗位的排班、考勤和休假的审核工作，根据客情和员工特点合理安排好部门人员的分配及调度工作。

9. 每日做好房间的抽查工作，重点检查 vip 房及做好 vip 接待；

10. 负责与其它部门的沟通协调工作，确保工作的顺利进行；

11. 负责客房部各项工作的检查和落实工作；

客房经理的岗位职责 7

1. 检查员工仪容仪表，协助并指导客房服务员、pa 按标准完成各项工作任务；

2. 检查房态及预测开房率，制定工作计划，分派任务；

3. 负责楼层总钥匙，查房，做房；做好资产的盘点工作；

5. 填写丢失、损坏报告并确保客房与公共区域陈设良好，保养得当；

7. 掌握库存情况，负责提供物品信息；

8. 协助做好库房和安全消防工作，保持清洁、整齐；

9. 处理紧急事故、事件、客人投诉及当天各岗位、各区域发生的特殊情况；

10. 做好交接班记录、督促本班及对上班未完成的工作进行安排；

客房经理的岗位职责 8

- 1、全面负责客房部的管理事务性工作，向总经理负责；
- 2、执行客房部各项经营目标和营业管理制度，组织、编制、实施客房部工作流程；
- 3、严格控制成本，降低消耗，以最小的成本获取_的经济效益；
- 5、制定酒店各区域、设施设备保养计划；
- 6、组织酒店客房员工培训；
- 7、考核各管区主管、员工的工作业绩，激励员工的积极性，不断提高管理效能；

客房经理的岗位职责 9

一、执行总经理的指令，完成客房部所属部门、班组的经营、服务管理工作。

二、参加总经理主持的晨会，汇报部门工作，接受新的指令，并传达给属下；主持召开本部门工作例会，听取汇报，布置新工作。

三、根据酒店经营管理的有关政策，负责制订客房部工作计划，并组织实施，确保实现。

四、每日查阅有关客务报表，掌握客房预订情况、销售情况和客人动态；掌握重大团队会议用房情况，掌握 vip 客人抵离情况，并亲自做出安排，检查督导。

五、负责制定本部门各级人员的岗位责任制，部门各岗位工作程序与服务的质量标准，制定部门的规章制度。

六、负责督导、检查部门员工执行规章制度情况和执行服务规程

和服务质量标准的情况，确保落实。

七、负责本部门员工任职标准的制定，并配合人事部门招聘各岗位员工；负责制定本部门培训计划，加强专业培训和思想品德教育，组织考核、评估，执行奖惩制度。

八、负责建立健全客房部物品、用品、设备的管理制度，严格领用、保管、消耗管理，降低成本、增加收入，真正成为管家；做好布巾消耗计划，定期采购布巾。

九、亲自安排检查 vip 客房，确保一切高标准；迎接重要客人入住，探望客人；对常住客户和患病的客人探望。

十、实行走动式管理，每日巡视抽查客房的服务质量情况并做记录；每日巡视楼层，检查督导工作；确保客房的卫生和安全是最基本管理要求。

十一、认真听取客人和饭店管理层对客房服务的意见的建议；处理客人重要投诉，解决问题，弥补可能产生的不良影响。

十二、及时与饭店有关部门沟通，协调客房部与各部门的关系；协助工程部做好维修工作，参与房间改建方案制订，确保客房硬件设备设施完好。

十三、会同安全部，做好消防工作，确保消防器材完好，消防通道畅通；加强治安管理，保证客房和客人安全。

十四、协调与前厅部的工作，合理安排客人入住，并及时组织员工抢房，确保提高出租率，提高效益。

十五、加强布草房的管理，既保证服务质量、又降低成本，并努

力创建绿色客房。

十六、关心员工生活，提高员工素质，倾听员工意见和建议，创造良好的工作氛围，形成良好的团队。

十七、完成上级交办的其他任务。协助财务制定部门的销售预算与成本控制预算，完成每年预算工作。

客房经理的岗位职责 10

1、参与总经理对客房部经营管理方面方针政策与计划的制定工作并负责组织实施，向总经理负责。

2、负责督促、指导客房部的员工严格遵守酒店和部门的各项规章制度、严格按照岗位工作流程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。

3、督促、指导、检查、培训客房部的楼层主管、洗衣房、仓管、公共区域(pa)领班等管理人员执行岗位责任制和落实各项方针、政策与计划的情况，并定期向总经理提出干部任免和员工奖惩方面的意见与建议。

4、负责检查贵宾房、迎送贵宾、探望患病的宾客和长住宾客，并负责接受宾客的投诉，努力消除可能产生的不良影响，在宾客中树立酒店的良好形象。

5、每天一次巡视抽查客房等本部门负责管理的区域并作好有关记录，注意收集宾客的各项意见与要求，以便及时发现问题，不断改进工作，提高服务水准。

6、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。

7、负责督促、检查客房部管理区域内的安全防火工作，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，保证宾客生命和客房财产的安全。

8、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，宾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，并负责按照完成本部门的年度预算。

9、协助工程部做好客房部各类设备设施的维修保养工作，积极参与客房的改建、扩建工作。

10、关心部门内员工的思想、生活和业务水平的提高，不断提高部门内员工的素质，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，注意发现并提拔有潜质的员工。

客房经理的岗位职责 11

1、对所负责部门(游轮前台/餐厅/酒吧/客房)服务质量的监控和管理；

2、负责游轮所管理部门员工的管理及培训培养工作；

3、对所负责部门的成本进行监控

4、负责所在部门二次销售指标的落实；

5、负责所在部门设施设备管理、安全和防污染工作、及内务环境治理工作；

7、负责完成上级交办的其他工作。

客房经理的岗位职责 12

- 1、全面负责前厅客房部所有工作事项；
- 2、进行有关的市场计划分析，制定部门工作计划，完成工作报告；
- 3、负责维护 ota 的日常管理，使客房达到_出租率，获取_的客房收入；
- 4、督导下属部门主管，委派工作任务，明确岗位责任，随时调整工作部署；
- 5、保持良好的客际关系，能独立有效地处理宾客投诉，提高顾客满意度

客房经理的岗位职责 13

- 3、组织编制部门预算，拟订部门费用消耗计划；
- 4、负责与酒店各有关部门的沟通；
- 5、完成总经理布置的各项工作及指示；
- 6、每天审阅客房部的所有交班本，了解前日的工作情况及发生的特殊情况。了解当日预抵房，离店房，长住客房，贵宾房间的情况。
- 7、检查重要客人的房间卫生情况，确保服务质量；
- 12、负责与各有关部门的沟通，协调做好一切客房维修和酒店建筑物的清洁；
- 14、负责联系布草洗涤，植物租摆，卫生消杀等供应商的备选厂家；
- 16、制定和实施本部门的各种制度、计划并监督实施；

17、根据酒店经营的实际情况配合餐饮部等部门做好重大节日及重要推广活动的装饰。

18、做好员工考勤制度和控制工作，确保每月培训课题有计划并实施，负责对前厅部工作程序的审阅、执行及修改工作。

客房经理的岗位职责 14

- 1、建立客房服务流程和标准，并组织培训实施；
- 2、负责组织、安排和协调客房及公共区域卫生保洁；
- 3、督导、考核下属员工按标准和流程实施客房保洁和相关服务；
- 4、设计卓越的产品体验，为客人提供周到、温馨的服务，创造客户感动；
- 5、管理客房物品及设施；
- 6、做好和前厅的沟通和衔接，处理客房突发事件。

客房经理的岗位职责 15

1. 参与公司对客房经营管理方针政策与计划的制定工作并负责组织实施，向总经理负责。
2. 督促、指导、管理客房员工按照岗位流程和服务标准实施服务，以确保能够取得_的工作效果。
3. 保持客房部管理、服务及卫生等工作的_状态。
4. 负责督促、检查所在区域的安全防火工作，加强有关培训，保证人财物安全。
5. 监督、检查、控制客房部各种物品、消耗品以及各种设备设施的使用情况。

6. 根据公司总体经营目标，与前厅部、销售部_限度地提高客房收入和客房出租率，带领本部门的管理团队，执行公司的经营战略，完成公司规定的计划和指标。

客房经理的岗位职责和 workflows (优秀 20 篇) 篇三

1、确保根据酒店出租率，合理安排员工班表并提前安排各类工作任务。

2、确保员工仪容仪表的标准性及统一性，定期与员工进行沟通，与部门员工建立起良好关系，建立员工档案，定期进行考评。定期召开部门例会，做好记录。

3、制定部门相关培训计划和多技能培训计划，并定期检查和考核。制定培训相关的应急措施操作手册，安全标准操作流程，紧急事件预案和工作程序。

4、定期检查待客及公共区域，确保家具、设施及设备的清洁及妥善维修，并与相关部门制定维修日期。准备并监督任务表，确保清洁客房的有效性，并保持所有公共区域的清洁卫生。

5、协助财务部配合总经理审核及监督管理供应商，建立其档案，并对其提供的服务进行定期检查和考评。

6、根据部门预算，做好成本控制。合理分配部门工作。执行仓库管理制度，定期进行盘点并做好档案。

7、处理好部门与其他部门的关系，合理安排人员，执行客房做房标准。

8、根据总经理要求处理客房各类事务。

客房经理的岗位职责和 workflows (优秀 20 篇) 篇四

- 1、在营业总监的领导下主持客房部全面工作。
- 2、负责制定客房部各部门的工作计划、工作职责、工作纪律、考核、考勤办法并组织实施。
- 3、有责任招聘员工，加强对员工的政治思想教育。有权对员工实施处理直至辞退。
- 4、负责本部门的核算、考勤、人员调动和设备保养。
- 5、负责完成酒店下达的各项工作任务和经济目标任务。
- 6、负责整个部门的培训工作，对属下员工进行不定期的业务操作培训，不但提高员工业务素质和操作技能。
- 7、加强部门内的卫生、安全、消防教育，努力提高员工的安全、卫生责任意识，负责与员工签订安全责任书，确保员工人身安全。
- 8、处理客人投诉一些问题。
- 9、负责对员工的评估考核工作。
- 10、协调、沟通其它部门，确保本部门各项工作，顺利完成。
- 11、定期找长住客人征询意见，提高服务质量
- 12、参与 vip 的接待工作
- 13、加强房间的维修保养工作，确保客房优质开出率。
- 14、定期召开本部门例会，总结上阶段工作，安排下阶段工作；充分发挥承上起下的作用
- 15、按月盘点本部门的低质易耗品，清点固定资产和统计各项的费用。

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/897024051030010002>