

员工岗位职责



東方賓館

DONG FANG HOTEL

一九九〇年三月

前 言

东方宾馆是一间在国内外享有盛名的现代化大型酒店，它集吃、住、行、玩、买等于一身，是我国屈指可数的综合性高级酒店之一。随着我国旅游事业的迅速发展，对酒店的要求越来越高，传统的、落后的管理方法已被先进的、现代化的管理手段取而代之，东方宾馆为了适应形势发展的需要，不断深化改革，使每个员工工作能职责分明，有章可循，特此编写了这本《员工岗位职责》。

《员工岗位职责》是继一九八一年我馆实行体制改革时编写的第一本阐述宾馆内各个工种、岗位的岗位责任制的综合本《广州市东方宾馆岗位责任制手册》后，又一本全面反映我馆各工种岗位工作职责的资料，它是我馆多年服务工作的实践的结晶。本书的编写是在一九八一年《岗位责任制手册》的基础上，结合我馆近年来业务范围不断扩大，工种岗位不断增加，服务要求不断提高的实际，参考了国内外的有关资料，反复修改，充实完善起来的。

本书着重汇编了一九八七年六月东方宾馆机构改革后所设置的35个部门，约420个岗位的主要职责，（东方宾馆属下东方乐园的岗位职责无列入本书内）。本书由宾馆人事福利部主编，为编写此书，还成立了编写组，编写采用了自下而上的形式，经过上下几次的反复讨论和修改补充后定稿。在整个编写过程中，得到了宾馆领导的重视和派往美国肯尼迪大学进修学习归来的三位同志的通力合作，还得到各部门有关人员的大力支持，在此表示感谢。

本书仅作为内部业务学习之用，请勿外传。

东方宾馆人事福利部

一九九〇年三月

目 录

总经理职责	(1)
-------------	-------

副总经理职责	(2)
--------------	-------

一、总经理办公室

主任职责	(3)
秘书组长职责	(4)
干事职责	(4)
档案管理员职责	(5)
打字员职责	(6)
司机职责	(6)
内勤职责	(6)

二、公共关系部

经理职责	(8)
公关员职责	(9)
大堂副理职责	(9)
摄影员职责	(10)
翻译员职责	(10)

三、质管部

经理职责	(11)
监督检查员职责	(12)

四、财务部

经理职责	(14)
主管职责	(14)
会计(出纳)组组长职责	(15)
会计员职责	(16)
出纳员职责	(17)
核算员职责	(18)
结帐组组长职责	(19)
结帐员职责	(19)

五、审计部

经理职责	(21)
审计员职责	(22)

六、人事福利总部

总部主任职责	(23)
--------------	--------

人事部岗位职责

主任职责	(23)
人事组职责	(24)
劳资组职责	(25)

培训部岗位职责

主任职责	(25)
客房组职责	(26)
餐厅组职责	(26)

生活福利部岗位职责

经理职责	(27)
干事职责	(27)
主管职责	(28)

医疗室岗位职责

班长职责	(30)
医生职责	(30)
护士职责	(31)
药房岗职责	(32)
治疗室岗职责	(33)
病案管理员职责	(34)
卫生工职责	(34)
更衣室岗位职责	
班长职责	(34)
领班职责	(35)
收发岗职责	(35)
卫生岗职责	(36)
招待所岗位职责	
班长职责	(36)
服务员职责	(37)
宿舍维修岗位职责	
班长职责	(37)
维修工职责	(37)
幼儿园岗位职责	
班长职责	(38)
教师职责	(39)
保育员职责	(39)
保健员职责	(41)
门卫岗职责	(42)
卫生岗职责	(42)
厨房班长职责	(42)
食品仓管员职责	(43)
财产仓管员职责	(43)
炉头岗职责	(44)
厨房早班职责	(44)

厨房日班职责	(44)
职工食堂岗位职责	
班长职责	(45)
厨房主砧岗职责	(45)
水砧岗(肉砧岗)职责	(46)
上杂岗职责	(46)
打荷岗职责	(47)
煮饭岗职责	(47)
洗碟岗职责	(48)
夜餐岗职责	(48)
推销岗职责	(49)
服务班班长职责	(49)
服务班岗职责	(49)
财务班长职责	(50)
出纳岗职责	(50)
会计核算岗职责	(50)
司机职责	(51)
采购员职责	(51)
仓管员职责	(51)
点心班班长职责	(52)
按板岗职责	(53)
熟笼岗职责	(53)
煎炸岗职责	(53)
炕饼岗职责	(54)
推销岗职责	(54)
烧腊岗职责	(54)

七、饮食总部

总部经理职责	(55)
餐厅部门经理职责	(56)

餐厅主管职责	(57)
餐厅部长(班长)职责	(58)
迎送员职责	(58)
前台服务员职责	(59)
宴会厅服务员职责	(60)
西餐厅服务员职责	(61)
自助餐厅服务员职责	(61)
出菜登记员职责	(62)
跑菜员职责	(62)
抄单员(小票员)职责	(63)
收款员职责	(63)
餐厅工作间员工职责	(64)
洗碗组员工职责	(64)
通宵班员工职责	(65)
酒吧部长职责	(65)
酒吧员职责	(66)
盅仔房落单员职责	(66)
盅仔房送餐员职责	(67)
会议服务部经理职责	(67)
会议服务部主管职责	(68)
会议服务部部长职责	(69)
会议服务部服务员职责	(70)
会议设备控制室人员职责	(71)
食品部经理职责	(71)
食品部主管职责	(72)
采购班长职责	(73)
仓管班长职责	(74)
采购组员工职责	(74)
仓管组员工职责	(75)
电脑班长职责	(75)

电脑组员工职责	(75)
总厨师长职责	(76)
厨房主管职责	(77)
厨房正、副班长职责	(78)

点心厨房岗位职责

按板岗职责	(79)
煎炸岗职责	(80)
焗炉岗职责	(80)
熟笼岗职责	(81)
办馅岗职责	(81)
肠粉岗(水峰岗)职责	(82)
售卖岗职责	(82)

中餐厨房岗位职责

炉头岗职责	(82)
上什岗职责	(84)
帮上什岗职责	(84)
煲饭岗职责	(84)
夜班岗职责	(84)
早班岗职责	(84)
中班岗职责	(85)
打荷岗职责	(85)
砧板岗职责	(86)
冷菜间岗职责	(88)
水台岗职责	(89)
剪菜岗职责	(90)

西餐厨房岗位职责

冷菜间职责	(90)
炉头岗职责	(90)
砧板岗职责	(91)

冰室岗位职责

教料岗(煮料岗)职责 (91)

企吧岗职责 (92)

炖品岗职责 (92)

清洗岗职责 (92)

餐厅营业部岗位职责

经理职责 (93)

主管职责 (93)

营业员职责 (94)

日式酒吧岗位职责

经理(主管)职责 (95)

日吧部长职责 (95)

日吧服务员职责 (96)

乐队岗位职责

乐队队长职责 (97)

乐队队员职责 (97)

灯光、音响操作员职责 (98)

音乐茶座服务员职责 (99)

八、销售总部

总部经理职责 (100)

销售主任职责 (100)

销售员职责 (102)

九、客务总部

总部经理职责 (103)

总部核算员职责 (104)

前台区岗位职责

前台区经理职责 (104)

住房部主管职责 (105)

行李部主管职责 (106)

电脑组主管职责	(107)
电话、电讯组主管职责	(107)
电视组主管职责	(108)
宣传组主管职责	(108)
康乐中心主管职责	(109)
前台部班长职责	(110)
住房部职责	
前台开房班职责	(110)
后台主班职责	(111)
后台副班职责	(111)
电脑输入班职责	(111)
团体接待(早班) 职责	(112)
团体接待(夜班) 职责	(112)
查询台(主班) 职责	(113)
查询台(副班) 职责	(113)
大夜班职责	(114)
东、西楼总台职责	
门口岗职责	(114)
行李岗职责	(115)
行李保管岗职责	(115)
卫生岗职责	(115)
总台岗职责	(116)
总台大夜班岗职责	(116)
接送组职责	
接送组职责	(116)
司机岗职责	(116)
康乐中心职责	
游泳池岗职责	(117)
球类岗职责	(118)
桑拿健身室职责	(118)

按摩员职责	(118)
收款员职责	(119)
维修员职责	(119)
电话组职责	(119)
挂话班职责	(120)
操作台职责	(120)
话务班职责	(121)
电视组职责	(121)
电脑组职责	(122)
电讯组职责	
营业员职责	(123)
报务、公电岗职责	(123)
电传岗职责	(124)
印刷组职责	
放大机岗职责	(124)
印刷机岗职责	(125)
照相排字机岗职责	(125)
镗纸岗职责	(125)
对外宣传组职责	
宣传组职责	(126)
画廊岗职责	(126)
东、西接客房部岗位职责	
经理职责	(127)
主管职责	(128)
核算员职责	(129)
电脑管理员职责	(129)
夜班班长职责	(130)
班长职责	(130)
副班长职责	(131)
楼面岗位职责	

主班职责	(131)
副班职责	(132)
通宵、半通宵班职责	(133)
日班职责	(134)
仓库岗位职责	
仓库记帐员职责	(135)
仓管员职责	(136)
维修组职责	
水电工职责	(137)
瓦工职责	(137)
木工职责	(138)
油漆工职责	(139)
地毯保养员职责	(139)
洗涤部岗位职责	
经理职责	(140)
主管职责	(140)
班长职责	(142)
质检员职责	(143)
门岗职责	(143)
保养工职责	(144)
客衣收发岗职责	(144)
工衣收发岗职责	(145)
车缝工职责	(146)
洗场岗职责	(146)
熨场岗职责	(147)
晒场岗职责	(148)
熨机、折机岗职责	(148)

十、工程总部

总部经理职责	(150)
--------------	---------

主管职责	(151)
班长职责	(151)
质检员职责	(152)
仓库人员职责	(152)
技术管理组职责	(153)
工程师职责	(153)
助理工程师职责	(154)
技术员职责	(154)
报修巡检组职责	(154)
水电组岗位职责	
电器维修岗职责	(155)
配电运行岗职责	(155)
管道维修岗职责	(156)
冷冻组岗位职责	
空调维修岗职责	(157)
冷冻岗职责	(157)
凉水塔岗职责	(157)
清洗岗职责	(158)
机修组岗位职责	(158)
电话机房岗位职责	(159)
锅炉组岗位职责	
司炉岗职责	(160)
维修岗职责	(160)
水处理岗职责	(161)
电梯组岗位职责	
电梯维修岗职责	(161)
电梯卫生岗职责	(162)
土木组岗位职责	
木工岗职责	(162)
瓦工岗职责	(163)

沙发岗职责	(163)
油漆岗职责	(163)

十一、酒店管理公司

总经理职责	(165)
业务经理职责	(165)
动力工程经理职责	(166)
财务经理职责	(166)
业务员职责	(166)

十二、东方国际旅游公司

经理职责	(167)
主管职责	(167)
财务部岗位职责	
出纳员职责	(169)
会计员职责	(169)
外联部岗位职责	
计划员职责	(170)
调度员职责	(170)
接待部岗位职责	
导游员职责	(171)
行李员职责	(171)
票务部岗位职责	
票务班长职责	(172)
售票员职责	(172)
票务员职责	(173)
车队岗位职责	
车队班长职责	(173)
维修人员职责	(174)
司机职责	(174)

十三、贸易部

经理职责	(175)
主管职责	(176)
商场岗位职责	
班长职责	(177)
售货员职责	(177)
会计员职责	(178)
出纳员职责	(178)
收款员职责	(179)
采购员职责	(179)
卫生工职责	(180)
仓管员职责	(180)
仓库记帐员职责	(181)
提运员职责	(181)
司机职责	(182)
美容中心(含职工理发室)岗位职责	
班长职责	(182)
理发员职责	(183)
收款员职责	(184)
卫生工职责	(184)
彩色冲印中心岗位职责	
班长职责	(185)
柜台服务职责	(185)
冲印服务职责	(186)
扩印服务职责	(186)
影印中心岗位职责	
班长职责	(187)
影印服务职责	(188)
商场装潢美工职责	(188)

十四、汽车服务部

公司经理职责	(190)
部门经理职责	(191)
停车场场长职责	(191)
修理厂厂长职责	(192)
车间主任职责	(192)
调度组长职责	(193)
调度员职责	(193)
安全员职责	(194)
车管员职责	(195)
驾驶员职责	(195)
修理工职责	(196)
油站站长职责	(197)
油料员职责	(197)
会计员职责	(198)
出纳员职责	(198)
收款员职责	(199)
统计员职责	(199)
仓库记帐员职责	(200)
仓管员职责	(200)
采购员职责	(201)

十五、采购供应部

经理职责	(202)
采购主管职责	(202)
采购组组长职责	(203)
采购员职责	(203)
仓库主管职责	(204)
仓库组组长职责	(204)