

21 世纪职业教育规划教材

FANDIAN XIDI FUWU

饭店洗涤服务

主 编◎胡松波

副主编◎杨国强 叶华平



21世纪职业教育规划教材

饭店洗涤服务

主 编 胡松波
副主编 杨国强 叶华平

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店洗涤服务/胡松波主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2014. 8

21 世纪职业教育规划教材

ISBN 978-7-300-19598-8

I. ①饭… II. ①胡… III. ①饭店-商业服务-中等专业学校-教材 ②洗涤-中等专业学校-教材
IV. ①F719.2 ②TS192.54

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 197918 号

21 世纪职业教育规划教材

饭店洗涤服务

主 编 胡松波

副主编 杨国强 叶华平

Fandian Xidi Fuwu

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com> (人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 三河市汇鑫印务有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

印 张 10

字 数 195 000

邮政编码 100080

010-62511770 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2014 年 9 月第 1 版

印 次 2014 年 9 月第 1 次印刷

定 价 25.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换



前言

衣、食、住、行是人类生活的四大要素。在饭店服务中，客人所需的饭店布草是否清洁舒适是住店客人的最基本要求，因此对布草的清洁洗涤是饭店服务的重要一环。在经济、科技文化高度发展的今天，大批量的布草洗涤需求，促进了洗涤设备的迅速发展，很多大型饭店也专门成立了洗涤部门，急需能够运营和管理饭店洗涤部门的人才，这给我们提供了发展契机。

本书根据饭店洗涤部门对一线员工的要求，对饭店洗衣房专用机械设备、洗涤剂、布草洗涤、布草管理与控制以及客衣洗涤服务等专业知识进行了详细介绍和模拟操作实训，同时结合洗涤专业技术及洗涤质量标准，提升学生在饭店洗涤服务方面的专业化技能。

本书以培养学生的职业能力为核心，坚持以工作实践为主线，以工作过程（项目）为导向，采用“实景化”工作情景教学模式，在教学过程中融合岗位技能操作和专业理论知识，体现“做中学、学中做”的教学理念。全书包括工作情景、知识预备、工作过程和工作评价等环节。通过本书的学习，学生应熟悉饭店洗涤部门各个环节，掌握洗涤操作技能技巧与质量标准，能够满足饭店洗涤部门的岗位技能需求，能够熟练地对客服务及有效地管理布草。

“工作情景”——设计了真实工作环境中可能遇到的实际工作情境，将应用项目置于真实的工作情境中，让学生尽量贴近将来工作中可能遇到的情况，锻炼学生的社会能力。

“知识预备”——重点讲解与本职工作任务相关的知识理论，为下一步的任务分析和实施做好准备，帮助学生熟悉相关的专业知识。

“工作过程”——工作任务的具体实现。在工作过程中及时辅以紧密相关的经验知识、技能，引导学生通过任务的实施、检查，锻炼学生的专业实战能力。

“工作评价”——工作任务的反馈。针对工作任务的完成情况进行反馈和检验，帮助学生巩固对知识的掌握。

本书由宁波行知中等职业学校胡松波老师担任主编，浙江旅游职业学院杨国强老师和宁波行知中等职业学校叶华平老师担任副主编。本书的编写任务分工为：叶华平编写项目



一，敖虎编写项目二，胡松波编写项目三，杨国强编写项目四和项目五。此外，在编写过程中，参阅了饭店业内许多专家学者的相关文献，得到了宁波杭州湾世纪金源饭店的大力支持，浙江旅游职业学院的沈建龙老师对全书进行了细致审阅并提出了诸多宝贵意见，在此一并表示诚挚的感谢！

由于编者水平和时间有限，书中难免存在疏漏与不妥之处，恳请广大专家和读者批评指正。



目 录

工作项目一 初探饭店洗涤部	1
任务一 走进饭店洗涤部	2
任务二 了解饭店洗涤部的工作要求	6
工作项目二 正确收发饭店布草和制服	24
任务一 认识饭店布草	25
任务二 收发饭店布草	33
任务三 收发饭店制服	42
工作项目三 有序洗涤饭店布草	56
任务一 认识洗涤剂, 去除污垢	57
任务二 认识设备, 操作设备	70
任务三 洗涤布草, 整理布草	77
工作项目四 有效管理饭店布草	102
任务一 布草控制	103
任务二 布草保管	111
工作项目五 饭店客衣服务	122
任务一 客衣收发服务	123
任务二 客衣洗涤服务	130
任务三 客衣洗涤投诉	145
参考文献	154

工作项目一 初探饭店洗涤部

学习目标

- ◎ 了解洗涤部的任务和重要性
- ◎ 了解洗涤部的设备和布局
- ◎ 了解洗涤部的部门结构与人员编制
- ◎ 掌握洗涤部的各岗位职责与工作内容
- ◎ 熟悉洗涤部的工作任务与规范要求

任务一 走进饭店洗涤部

【工作情景】

小王是洗涤部新进的员工，上班报到的第一天，洗衣房敖主管对他进行入职培训。敖主管先向他介绍了洗涤部的工作任务，然后带他参观了洗涤部，让他了解洗涤部的主要设备及洗涤部的布局。

【知识预备】

一、洗涤部的工作任务

洗涤部主要负责饭店内部所需要的布草和员工制服的定期洗涤、整理、保管和发放，同时负责为客人提供客衣洗涤服务。洗涤部的具体工作主要有以下几点：

（一）编制洗涤部门工作计划及各种规范性、措施性文件

（1）根据饭店的经营指标，编制洗涤部门的工作计划，如洗衣设备采购计划、洗衣材料采购计划等。

（2）编制洗涤部门各项规章制度、规范、服务程序等。

（3）拟定各种安全洗衣措施。

（二）提供客衣洗涤服务

（1）根据客人服务的要求，上门收取客人需要洗涤的衣物。

（2）在收取客衣时，要当面检查客衣是否有破损，及时与客人进行确认，并做好记录。

（3）按照衣物洗涤说明或客人要求，提供干洗或水洗服务。

（4）衣服洗涤完毕后，进行熨烫，使客衣平整无痕。

（5）客衣洗涤、熨烫完毕后，进行衣物包装，然后将衣物及时送还给客人，并做好相应的记录。

（三）负责布草和员工制服的收取、洗涤、熨烫和缝补

（1）根据各个部门的布草洗涤通知，及时去有布草洗涤需求的部门收取布草。

（2）定期收取饭店员工需要洗涤的制服。

（3）在收取布草的过程中，做好布草检查和收取记录。

（4）按照饭店规定，负责洗涤布草的分类以及洗前去污工作。

（5）按照洗涤程序和规范进行布草和制服的洗涤工作。

（6）在洗涤过程中，对于无法洗涤干净的重污布草及时报损。

（7）检查洗涤完后的布草是否干净、无误。

（8）负责将干净、无污的布草和制服按照饭店要求进行熨烫处理。

（9）负责检查洗涤干净的布草和制服是否有破损情况。

(10) 按照破损情况和饭店规定, 进行布草和制服的缝补工作。

(11) 无法缝补的布草, 经报损后, 改制成其他有用物品。

(四) 其他工作

(1) 洗衣完毕后, 要及时清除工作区域的污物, 保持工作区域整洁、干净。

(2) 定期对洗衣设备、熨烫设备进行维护和保养。

(3) 负责对布草房的物料进行管理。

(4) 保持布草房干净、整洁。

二、洗涤部选址及设置规范

在我们设计、建立饭店洗涤部之前, 一定要考虑周全, 综合考虑各种不利因素。比如考虑到客房的安静、健康等, 如果洗涤设备房建立不周全的话, 会直接影响顾客的心情, 从而影响饭店的客流量, 甚至会损害饭店的利益。饭店洗涤部布局要考虑的因素包括以下几点:

(一) 洗衣房及其设备的设置、安装应符合消防规范

(1) 饭店洗涤部洗涤设备大多数设置在地下室或附属楼内, 因此设计、安装洗涤设备时须符合各项消防规范, 以便一旦出现意外事故可以及时处理, 把损失降到最小。

(2) 洗涤部内温度一般都相对较高, 布草等织物纤维较多, 这些布草很容易引起火灾, 所以我们必须安装配套的消防设备, 做好预防措施。

(二) 饭店洗涤部的设计应便于排水、通风、除尘等

(1) 洗涤设备用水量比较大, 所以洗涤房对排水设施的要求更高, 如果安装在地下室, 就必须设有污水井和抽水泵。

(2) 如果污水中的洗涤剂含量超过了排放标准, 则不能直接将污水排到室外管道, 按照环保要求, 需安装污水处理设备。

(3) 布草在洗涤过程中, 会产生较多的织物纤维, 因而需要安装抽风、除尘设备, 以减少对饭店周围环境的污染和洗衣房员工粉尘的吸入量, 保证顾客、员工良好的休息环境和工作环境。

(三) 洗涤设备房应与客房隔离, 或离饭店公共区域较远

(1) 洗涤设备运行中会产生噪音, 如果设备房离客房部太近, 住在客房里的顾客肯定会受到影响。客人因为噪音原因, 肯定会心情不好, 这会导致客人不满, 甚至发生客人投诉, 直接影响顾客的回头率。

(2) 洗衣房内有较多的洗涤剂、去污剂等, 这些洗涤剂大部分都有气味, 有的甚至是有毒的化学用品, 所以需要防止化学品气味影响客人。

(四) 洗涤部应设置在距洗涤机械机房较近的区域

(1) 洗衣工作涉及冷水、热水、蒸汽、排水、电力、通风、抽排风等各个环节, 洗涤设备房应靠近各设备区域, 便于洗涤设备的连接、安装、供应和使用。

(2) 洗衣房应靠近洗衣设备区域, 有利于设备的管理和维护; 各项管线距离较近, 能有效降低管道线路之间的能耗。

(五) 洗涤部应设置在物料流通、人员通行比较方便的区域

(1) 洗衣房必须满足与客房、厨房等营业部门进行布草交接、分发的需要。



饭店洗涤服务

(2) 员工制服需要每天更换,从而导致较大的人员流量。

(3) 饭店楼层客衣和对外洗衣工作较多。

(六) 洗涤部内应分为客衣服务、布草收发存放、布草分拣、水洗区、干洗区、整烫区、布草房、制服房等若干区域

在建设饭店洗涤部的时候,这些洗涤机械设备布局是非常重要的,不仅要操作简单,而且要便于洗衣房工作人员,更要考虑到顾客有一个安静、舒适的休息环境。还有员工的工作环境也很重要,设备放置必须保证前后左右有足够的空间,便于设备维修、保养、取衣;工业烫平机前后必须有足够的空间放布草和取布草;工业烘干机机后必须余留空间安装排风管道。

【工作过程】

认识洗涤部的总体布局和各工作区域。

一、洗涤部的总体布局

洗涤部的布局主要考虑洗涤部门员工操作的方便,同时考虑到消防安全、排水、通风、除尘等因素。常见饭店洗涤部的布局见图 1—1。

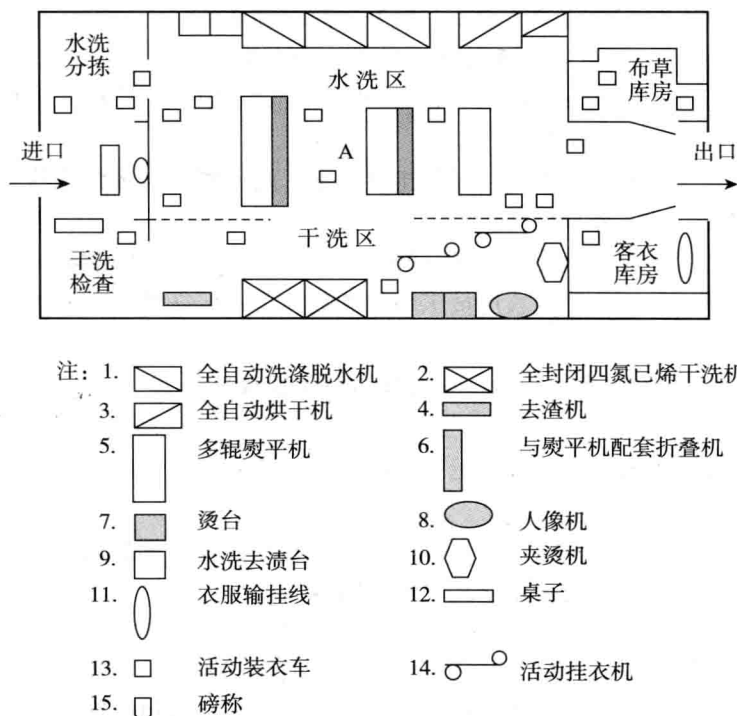


图 1—1 饭店洗涤部布局图

二、水洗区

主要负责饭店布草等的分拣、水洗、烘干、熨烫、折叠等工作。区域内主要的设施设

备有脏布草车、工作台、全自动洗脱机（如图 1—2 所示）、工业洗衣机与工作脱水机的组合、烘干机（如图 1—3 所示）、熨平机、折叠机等。



图 1—2 全自动洗脱机

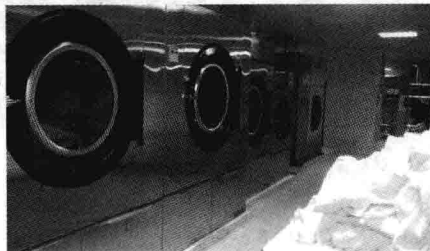


图 1—3 烘干机

三、干洗区

主要负责客衣的检查、干洗、熨烫、折叠包装等工作。区域内的主要设施设备有布草车、工作台、去渍台、全自动干洗机（如图 1—4 所示）、烫台、活动挂衣架、人像机、夹烫机（如图 1—5 所示）。



图 1—4 全自动干洗机



图 1—5 夹烫机

四、布草房

主要负责洗涤、熨烫好的布草的入库、储存和发放，如图 1—6、图 1—7 所示。



图 1—6 布草房 (1)



图 1—7 布草房 (2)

五、制服房

主要负责饭店所有制服的收取、保管和发放的管理工作，如图 1—8、图 1—9 所示。



图 1—8 制服房 (1)



图 1—9 制服房 (2)



【工作评价】

评 价 内 容	评 价 方 式			评 价 标 准	合 格	优 秀
	自评	小组评议	教师评议			
认识洗涤部的各个区域				能区分不同的区域,并能绘制简易布局图		
总 评						

任务二 了解饭店洗涤部的工作要求



【工作情景】

参观完洗衣房和布草房,了解了洗衣房的常用设备之后,敖主管带小王来到了办公室,向小王介绍了洗涤部门的岗位设置,又告诉他各个岗位的职责和作品内容,同时告诉小王洗涤部门的管理制度和规范要求,叮嘱小王要认真学习并严格遵守。



【知识预备】

为了保障洗涤部的正常运行,洗涤部必须建立相应的组织机构,配备一定数量的员工,确定各工作岗位的职责与工作内容,制定工作任务与规范要求。

洗涤部为客房部等部门洗涤了大量的棉织品和员工制服,有效地保障了饭店的正常运转,同时洗涤部还为客人提供客衣洗涤服务,这增加了饭店的服务项目,保证了饭店服务的优质与高效。但按传统,在很多的饭店,洗涤部不是一个独立的组织机构,一般只在客房部下面设洗衣房和布草房两个部门,设立洗衣房主管和布草房主管及洗衣房领班、布草房领班等管理岗位,设客衣服务员、干洗工、水洗工、熨烫工、烘干机操作工、布草折叠工、熨平工、布草房服务员、制服房服务员、缝纫工等服务员岗位。在人员编制方面,主

要根据饭店洗衣房和布草房的规模来确定管理人员的数量和普通服务员的数量。常见的洗涤部组织机构图见图 1—10。

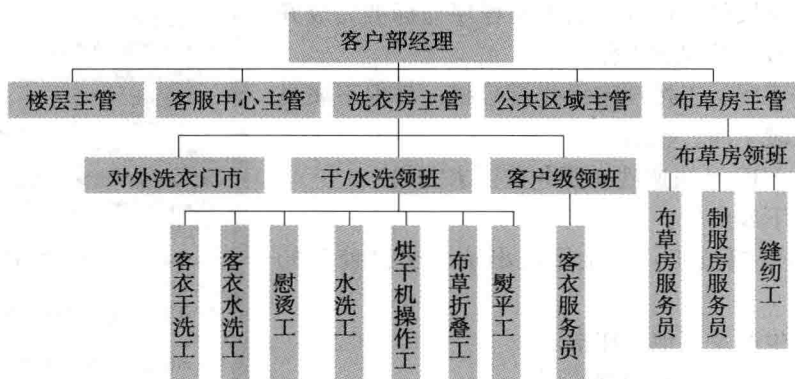


图 1—10 洗涤部组织机构图

【工作过程】

一、掌握各岗位的职责与工作内容

（一）洗衣主管的岗位职责和工作内容（见图 1—11）

1. 岗位职责

在客房部经理领导下，全面负责洗衣房工作，确保为客人、员工及有关部门提供清洁、干净，符合质量标准的衣物和布草。

2. 工作内容

- （1）制定洗涤房的工作计划。
- （2）制定和完善各项规章制度和工作程序及操作规程。
- （3）负责洗涤房的员工队伍建设，不断提供员工素质，营造良好的工作氛围。
- （4）联络、沟通、协调。
- （5）合理安排班次，保证工作正常进行。
- （6）督导、检查。
- （7）确保洗熨质量，及时处理各类投诉。
- （8）采取措施，减少耗用，降低成本。
- （9）管理好机器设备，确保安全生产。
- （10）完成上级指派的其他工作业务。

（二）客衣组领班的岗位职责和工作内容（见图 1—12）

1. 岗位职责

在洗衣房主管的直接领导下，领导下属员工，高标准完成好客衣的收发、检查、打号及包装工作。

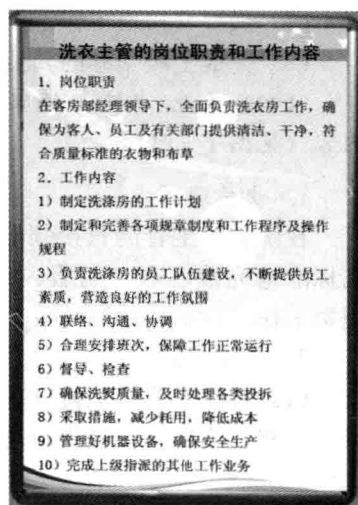


图 1—11 洗衣主管的岗位职责和工作内容

2. 工作内容

(1) 督促下属员工认真遵守店规店纪及本部门的规章制度,督促下属员工按规定的工作程序与标准完成好客衣的检查、打号及包装工作。

(2) 监督下属员工按规定操作打号机,督促下属员工保持工作区域干净、整洁。

(3) 保证 VIP 及快速洗衣服务按要求完成。

(4) 培训下属员工。

(5) 评估下属员工,向主管提出给予奖励处分的建议。

(6) 填报生产及其他工作报表。

(7) 申领工作用品并控制使用。

(8) 与各组沟通,搞好工作协调。

(三) 客衣服务员的岗位职责和工作内容(见图 1—13)

1. 岗位职责

在领班指导下,具体做好客衣的收送工作。

2. 工作内容

(1) 接班上岗,做好准备工作。

(2) 根据领班指示,或顾客电话要求,迅速上楼收取客衣。

(3) 对客衣进行检查、打号送洗。

(4) 包装送返客衣。

(5) 保管好打号机。

(6) 保持客衣室的清洁卫生。

(7) 做好交接班工作。

(8) 完成上级交办的其他工作任务。

(四) 干洗/水洗组领班的岗位职责和工作内容(见图 1—14)

1. 岗位职责

在洗衣房主管的直接领导下,领导本组员工高标准地完成客衣、制服、布草的干洗和水洗、熨烫工作。

2. 工作内容

(1) 督促下属员工遵守店规店纪及部门规章制度,督促下属按工作程序与标准做好客衣洗涤工作。

(2) 督促下属员工按规定安全操作机器,督促下属认真做好机器保养及工作区域的卫生清洁工作。

客衣组领班的岗位职责和工作内容

1. 岗位职责

在洗衣房主管的直接领导下,领导下属员工,高标准完成好客衣的收发、检查、打号及包装工作。

2. 工作内容

1) 督促下属员工认真遵守店规店纪及本部门的规章制度,督促下属员工按规定的工作程序与标准完成好客衣的检查、打号及包装工作。

2) 监督下属员工按规定操作打号机,督促下属员工保持工作区域干净、整洁。

3) 保证 VIP 及快速洗衣服务按要求完成。

4) 培训下属员工。

5) 评估下属员工,向主管提出给予奖励处分的建议。

6) 填报生产及其他工作报表。

7) 申领工作用品并控制使用。

8) 与各组沟通,搞好工作协调。

图 1—12 客衣组领班的岗位职责和工作内容

客衣服务员的岗位职责和工作内容

1. 岗位职责

在领班指导下,具体做好客衣的收送工作。

2. 工作内容

1) 接班上岗,做好准备工作

2) 根据领班指示,或顾客电话要求,迅速上楼收取客衣

3) 对客衣进行检查、打号送洗

4) 包装送返客衣

5) 保管好打号机

6) 保持客衣室的清洁卫生

7) 做好交接班工作

8) 完成上级交办的其他工作任务

图 1—13 客衣服务员的岗位职责和工作内容

- (3) 培训下属员工。
- (4) 检查工作区域内消防及其他影响安全生产的隐患。
- (5) 申领洗衣原料并控制成本。
- (6) 填写生产记录及其他报表。
- (7) 评估下属员工，建议主管给予奖励或处分。
- (8) 与有关班组沟通，搞好工作协作。

(五) 客衣干洗工的岗位职责和作品内容

1. 岗位职责

接受本组领班领导，高标准完成客衣干洗工作。

2. 工作内容

(1) 接班上岗，做好工作准备，按规定的工作程序与标准做好干洗客衣的检查分类，洗前去污、干洗及干洗后补洗等工作。

(2) 正确操作机器设备，做好保养工作，确保安全生产。

- (3) 做好洗后衣物检查、整理。
- (4) 工作结束后擦拭干洗机，做好设备的维护与保养工作。
- (5) 填报生产记录。
- (6) 打扫工作区域卫生。
- (7) 完成领班及上级管理人员指派的其他工作。

(六) 客衣水洗工的岗位职责和作品内容

1. 岗位职责

接受本组领班的领导，高标准完成客衣水洗工作。

2. 工作内容

- (1) 接班上岗，做好准备工作。
- (2) 做好衣物检查分类核对工作。
- (3) 按照规定的工作程序和标准负责客衣的水洗和烘干。
- (4) 正确操作机器设备，做好维护与保养工作，确保安全生产。
- (5) 做好烘干后的整理与移交工作。
- (6) 打扫工作区域卫生。
- (7) 填写生产记录。
- (8) 做好交班工作。
- (9) 完成领班及上级管理人员指派的其他工作。

(七) 熨烫工的岗位职责和作品内容（见图 1—15）

1. 岗位职责

接受本组领班领导，优质高效地完成好各类衣服的熨烫工作。

2. 工作内容

- (1) 接班上岗，做好工作准备。

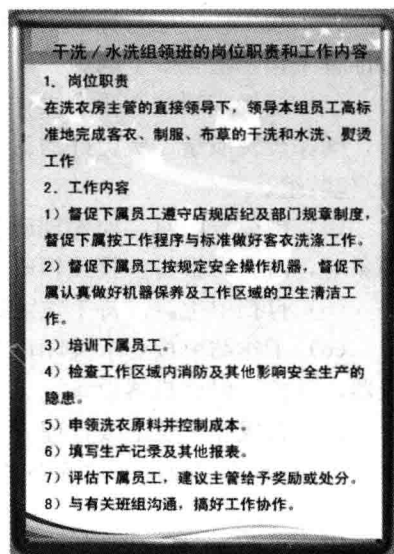


图 1—14 干洗/水洗组领班的岗位职责和作品内容



(2) 按工作程序与标准, 做好机器设备使用前的各种准备工作, 检查安全隐患。

(3) 按规定程序和要求操作机器设备, 做好安全生产, 确保熨烫质量。熨烫好的衬衫, 包装后及时送到检查/包装组。

(4) 熨烫衣服时, 如发现破损, 纽扣及饰物不全等现象时, 需立即报告主管或领班。

(5) 打扫卫生, 保持工作区域干净整洁。

(6) 工作结束按要求关闭电源、蒸汽阀门等, 擦拭机器, 维护、保养机器设备。

(7) 完成领班及上级管理人员指派的其他工作。

(八) 水洗工的岗位职责和作品内容 (见图 1—16)

1. 岗位职责

接受本组领班的领导, 高效、优质地完成饭店布草的洗涤工作。

2. 工作内容

(1) 接班上岗, 做好工作准备。

(2) 清点收洗的布草, 并进行分类整理。

(3) 安全、正确操作水洗机, 按规定的工作程序与标准洗涤布草。合理用料, 控制成本, 杜绝浪费。

(4) 填写生产记录。

(5) 擦拭机器, 搞好设备的维修保养。

(6) 随时打扫卫生, 保持工作区域干净整洁。

(7) 完成领班及上级管理人员指派的其他工作。

(九) 烘干机操作工的岗位职责和作品内容

1. 岗位职责

接受本组领班的领导, 高标准完成毛巾的烘干工作。

2. 工作内容

(1) 按工作程序与标准烘干毛巾。

(2) 保持工作区域清洁, 随时清理烘干机接尘器。

(3) 维护并保养好机器设备。

(4) 完成领班及上级管理人员指派的其他工作。

(十) 毛巾折叠工的岗位职责和作品内容

1. 岗位职责

接受领班的领导, 完成好全部毛巾的折叠工作。

2. 工作内容

(1) 按工作程序与标准折叠毛巾并及时送到布草房。

(2) 做好生产记录。

熨烫工的岗位职责和作品内容

1. 岗位职责

接受本组领班领导, 优质高效地完成好各类衣物的熨烫工作。

2. 工作内容

1) 接班上岗, 做好工作准备。

2) 按工作程序与标准, 做好机器设备使用前的各种准备工作, 检查安全隐患。

3) 按规定程序和要求操作机器设备, 做好安全生产, 确保熨烫质量。熨烫好的衬衫, 包装后及时送到检查/包装组。

4) 熨烫衣服时, 如发现破损, 纽扣及饰物不全等现象时, 需立即报告主管或领班。

5) 打扫卫生, 保持工作区域干净整洁。

6) 工作结束按要求关闭电源、蒸汽阀门等, 擦拭机器, 维护保养机器设备。

7) 完成领班及上级管理人员指派的其他工作。

图 1—15 熨烫工的岗位职责和作品内容

水洗工的岗位职责和作品内容

1. 岗位职责

接受本组领班的领导, 高效、优质地完成酒店布草的洗涤工作。

2. 工作内容

1) 接班上岗, 做好工作准备

2) 清点收洗的布草, 并进行分类整理

3) 安全、正确操作水洗机, 按规定的工作程序与标准洗涤布草。

合理用料, 控制成本, 杜绝浪费

4) 填写生产记录。

5) 擦拭机器, 搞好设备的维修保养

6) 随时打扫卫生, 保持工作区域干净整洁

7) 完成领班及上级管理人员指派的其他工作

图 1—16 水洗工的岗位职责和作品内容

(3) 打扫工作区域卫生。

(4) 完成领班及上级管理人员指派的其他工作。

(十一) 熨平工的岗位职责和作品内容(见图1—17)

1. 岗位职责

接受本组领班的领导,高标准完成布草烫平工作。

2. 工作内容

(1) 接班上岗。

(2) 做好操作准备工作。

(3) 按工作程序与标准,烫平床单、台布等饭店用的纺织品。

(4) 做好烫后的布草整理存放工作。

(5) 正确操作烫平机,确保人身及设备安全。

(6) 擦拭机器,做好设备的维护与保养工作。

(7) 打扫工作区域卫生。

(8) 完成领班及上级管理人员指派的其他工作。

(十二) 对外洗衣门市部的岗位职责和作品内容

1. 岗位职责

接受客衣组领班的直接领导,负责对外洗衣门市部的全部工作。

2. 工作内容

(1) 按规定的程序和标准,负责对外洗衣门市部的全部业务工作。

(2) 从车间取回送洗衣服并检查质量,不合格的退回车间复洗。

(3) 保存好所有洗衣单据及记录。

(4) 保持门市卫生清洁整齐。

(5) 保存好客人未取走的客衣,不得丢失。

(6) 完成上级指派的其他工作。

(十三) 布草制服房主管的岗位职责和作品内容(见图1—18)

1. 岗位职责

负责饭店各种布草制服的仓储保管及收发工作,确保布草制服的正常周转。

2. 工作内容

(1) 制定布草房工作计划。

(2) 制定和完善各项规章制度。

(3) 安排下属交班,布置任务并进行分工。

(4) 督导领班日常工作,确保部门各环节正常运作。

(5) 组织和督查缝衣工和裁缝的工作,负责制服发放,保证为客人和饭店员工提供及时的服务,并进行成本控制。

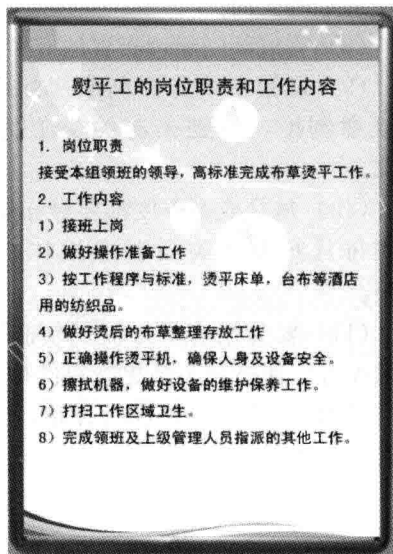


图1—17 熨平工的岗位职责和作品内容