

銀娛菁英發展計劃（酒店營運及客運統籌）

序	部門名稱	職位	數量	職責	參加資格	學歷要求	薪酬（MOP）	輪班工作（是/否）
1	酒店營運	營運經理 – 前堂	1	• 提供五星級服務標準的全天候個人化服務,帶領團隊為客人提供高效、熱情與尊貴待遇； • 充分了解、管理和監督和指導前堂部的所有運營； • 與相關支持部門密切協調,優化服務流程,提升效率,確保提供卓越的亞洲心服務； • 對所有團隊成員進行定期訓練和評估； • 發掘團隊成員優勢,分析需要改進的領域,並帶領團隊成員實現個人成長； • 分析需優化服務的領域,制定行業領先的服務指標和標準； • 不斷努力為客戶提供最高品質的服務,同時遵守酒店的所有法律規則、法規和準則； • 管理運營部門預算,控制成本,確保資源合理分配； • 處理與客人相關的問題及特殊需求,提供即解決方案,並與部門主管或執行管理層聯絡； • 出色的溝通技巧、人際交往、團隊管理、跨部門協調及解決問題能力； • 具備持續創新能力,以超越客人期望為目標； • 儀表端莊、積極主動、具組織能力、抗壓能力強、注重細節,具備高度服務意識。	• 持有酒店管理或相關專業大專以上學歷； • 5年以上五星酒店前堂部管理及司膳服務管理相關經驗； • 熟悉五星級酒店運營標準； • 流利廣東話、普通話及英文； • 良好的中文及英文書寫能力。	持有酒店管理或相關專業大專以上學歷	\$35,000	是
2	酒店營運	經理 – 管家部	1	• 負責管家部員工培訓； • 適當地分配工作,必要時調整人員配置和工作時間表； • 與其他部門保持良好關係,確保酒店各處服務高效； • 維持充足的客房用品和清潔劑庫存； • 有效地處理客人的諮詢/投訴； • 定時檢查所有負責之區域； • 為客管家員工製定休假計劃； • 確保房間清潔分配高效,並及時向前台更新房間狀態； • 制定所有客房、後勤區域、服務樓層和走廊的清潔標準,確保達到酒店的清潔和維修標準。	• 持有大專畢業證書； • 持有酒店管理相關學位優先； • 至少5年相關工作經驗（其中包括至少2年助理經理級或以上的經驗）； • 熟悉客房服務運作,能夠規劃和實施客房服務計劃和政策； • 良好的溝通技巧； • 流利廣東話、普通話及英文； • 良好的中文及英文書寫能力。	持有大專畢業證書	\$30,000 – \$40,000	是
3	酒店營運	助理經理 – 管家部	1	• 定期檢查客房、客用樓層、客房走廊及樓層後勤區域,確保各項標準得以落實； • 負責培訓與指導所屬管家部主管及服務員； • 監督外部承包商。	• 持有大專畢業證書； • 持有酒店管理相關學位優先； • 至少2年相關工作經驗（管家部主管或以上）； • 良好的溝通技巧； • 流利廣東話、普通話及英文； • 良好的中文及英文書寫能力。	持有大專畢業證書	\$22,000 – \$28,000	是
4	客運統籌	經理 – 豪華轎車服務	1	• 管理日常客人豪華轎車服務區,監督豪華轎車團隊； • 確保團隊成員按照要求的標準執行所有運輸活動,包括保持公司車輛處於良好狀態； • 確定培訓需求並實施駕駛、客戶服務技能和安全方面的培訓計劃,並不斷進行審查； • 設計、實施和監控維護計劃,以確保有效利用資源； • 與團隊成員密切溝通,不斷檢視績效、工作要求和員工需求； • 向高階管理層準備有關駕駛員表現和車輛維護的報告； • 準備有關車輛利用率、車輛收入和交通流量的報告； • 建立和開發有效的豪華轎車預訂系統； • 確保豪華轎車車隊保持最佳性能水準和最高清潔度,並遵守既定的維護計劃； • 強大的領導能力、人際溝通能力和解決問題的能力； • 具備領導能力並致力於改善客戶服務。	• 持有大專畢業證書或以上學歷； • 持有運輸或物流相關學位優先； • 持有3年或以上於五星酒店,陸上運輸或物流業經驗,豪華轎車或租車部門的營運經驗； • 擁有管理超過 100 名員工的團隊經驗； • 強大的領導能力、人際溝通能力和解決問題的能力； • 熟練英語、粵語和國語的口語和書寫能力； • 具備領導能力並致力於改善客戶服務。	持有大專畢業證書	\$30,700 – \$38,000	是
5	客運統籌	助理經理 – 豪華轎車服務	1	• 定期檢查客房、客房走廊和客房樓層的後勤區域,以確保各項標準得以維持； • 協助培訓和發展其下屬,以提升團隊成員的技能和服務質量； • 監督外部承包商/供應商； • 與團隊成員和其他部門建立良好的工作關係； • 定期進行庫存盤點,以確保部門有足夠的庫存供日常營運使用； • 協助監控和管理部門開支,以實現財務目標。	• 持有大專畢業證書或以上學歷； • 具備酒店業車隊管理經驗； • 具備電腦或文字處理器使用經驗； • 熟練英語、粵語和國語的口語和書寫能力； • 需24小時輪班工作。	持有大專畢業證書	\$21,000 – \$28,000	是