

3.1

酒店定员



# 第一节 酒店定员

## 一、酒店定员与工作定额

### (一) 定员

定员就是在确立酒店的组织架构前提下，确定各部门、各岗位工作人员的数量。定员会影响组织架构的建立、影响工作效率、服务质量和管理费用。

定员不科学会导致：

- 机构臃肿，人浮于事，工作效率低，人力资源成本增大
- 职能空缺，员工工作量超负荷，工作压力大，积极性下降，服务质量下降

## 第一节 酒店定员

### (二) 工作定额

工作定额就是每个工作岗位的每位员工每天应该完成的的工作量。例如，国内外酒店的经验表明，客房部主要工作岗位的工作定额如下：

➤领班 (Floor Inspector) 有效管理的客房数为：

早班(A.M. Shift): 约80间 (+5间) ， 中班(P.M. Shift): 约160间 (+10间)

➤服务员(Floor Attendant) 客房服务员可以清洁的房间数为：

早班(A.M. Shift): 约14间 (+4间) ， 中班(P.M. Shift): 约60间 (+5间)

# 第一节 酒店定员

## 二.酒店定员的方法

根据各部门工作范围分职能区域，确定区域岗位和工种设置，明确各岗位班次划分，最后根据工作量和定额计算该班次所需人数。

$$\text{岗位定员} = \frac{\text{工作量}}{\text{工作定额}} \div \text{有效开工率}$$

$$\begin{aligned} \text{有效开工率} &= \frac{\text{员工一年中实际可工作天数}}{365} \times 100\% \\ &= \frac{365 - \text{周末} - \text{固定假日} - \text{年假日} - \text{病事假}}{365} \times 100\% \end{aligned}$$

## 第一节 酒店定员

### 三.采用灵活的定员方法

- 实际定员时还应考虑各酒店楼层的结构、劳动力市场的供求状况等客观情况。
- 如果劳动力供给状况良好，制定编制时稍紧一些，以免造成人力资源的浪费以及在开房率较低时窝工。
- 旺季时可以招聘一些季节性的临时工来缓解矛盾。
- 淡季时则要将编制做得充分些，以免影响正常的接待服务，造成服务质量的下降。

感谢您观看

