附件 3

湖南宾馆有限责任公司公开招聘岗位任职资格和岗位职责

岗位名称	人数	任职资格	岗位职责
市场营销部经理	1	1.年龄 45 周岁以下（1981 年 10 月 31 日以后出生）。 2.大专及以上学历，市场营销、酒店管理、旅游管理、工商管理、广告与传播等相关专业优先。 3.熟悉宾馆客房、餐饮、会议（会务）三大板块的产品结构与收益管理逻辑，掌握协议客户开发、旅行社与 OTA 渠道运营、会议会展承接、会员体系运营等方法；熟悉本地及周边政务接待，有企事业单位、行业协会客源市场、四星级以上酒店政务接待工作经历者优先。 4.8 年以上酒店（宾馆）市场营销或销售管理工作经验，其中 3 年以上市场营销部经理、销售总监或同岗位管理经历；具有完整的年度营销方案制订与落地、团队组建与考核经验。 5.具备较强的市场研判、商务谈判、方案撰写与数据分析能力，能熟练使用办公软件及酒店相关系统；有成功的重大接待、大型会议或年度营收增长案例。 6.熟悉招投标与合同管理相关合规要求，具备良好的职业操守与保密意识。	1.经营分析与计划：牵头开展市场调研与竞品分析，跟踪本地区客房、餐饮、会议市场供求及价格走势，编制宾馆月度、季度、年度营销计划与营收目标分解方案，报经营层审定后组织实施，定期复盘并纠偏。 2.市场开发：负责协议单位、旅行社、会议会展公司、行业协会、线上平台等渠道的开发与维护，拓展长包房、团队、婚宴、培训及政务商务接待等客源，完成签约、报价、合同审核与履约跟踪，牵头招标信息跟进和投标应标。 3.客户维护：建立重点客户台账和分层维护机制，落实大客户走访、投诉协调与满意度回访；牵头 VIP 及重大接待的方案设计、跨部门协调和现场保障，确保接待标准与信息保密要求落实到位。 4.品牌营销：统筹宾馆品牌形象塑造与宣传推广，负责微信公众号、短视频等新媒体平台的内容运营和口碑管理，策划节庆、时令、主题营销活动并评估投入产出，管理广告投放及宣传物料预算。 5.团队与内控：负责市场营销部的岗位设置、人员培训、绩效考核及佣金（提成）方案执行，规范销售合同、客户资料、折扣审批和应收款催收流程。 6.协同与配合：配合餐饮、会议、客房做好产品组合与服务落地，配合财务部门做好营收核算、回款和坏账清理；完成宾馆交办的其他营销与接待任务。

岗位名称	人数	任职资格	岗位职责
餐饮领班	2	1.年龄30周岁以下（1996年10月31日以后出生）。 2.大专及以上学历，酒店管理、旅游管理等相关专业优先。 3.3年以上餐饮行业工作经验，其中1年以上星级宾馆或中高档社会餐饮前厅领班、主管工作经历；熟悉中餐、西餐（含自助餐、宴会、包厢）服务流程与出品标准，具备大型宴会、会议用餐的现场组织经验。 4.具备一定的销售能力，有宴会、包厢等业务销售拓展经验者优先，能配合完成客户需求洽谈、菜单推荐及后续跟进。 5.具备较好的重要宾客接待素质，熟悉重要宾客接待流程与礼仪规范，服务细致周到、应变能力较强，有相关接待经验者优先。 6.熟悉餐饮服务食品安全操作规范，能熟练使用餐饮点餐系统及办公软件。 7.具备较好的现场调度、客诉处置、团队带教能力，沟通表达能力强，形象气质佳。	1.现场管理：负责本班组（餐厅、包厢、宴会厅）开餐前的卫生检查、餐具与布草准备、台面摆台及设施设备点检，按班次编排人员站位与分工，督导服务员执行服务程序、仪容仪表与礼节规范。 2.服务品质：跟台服务并全程把控上菜节奏、菜品温度与分量、酒水服务规范，及时处理退换菜、催菜、错单等现场问题；受理并处置宾客投诉，跟踪回访至闭环，重大投诉即时上报餐饮部经理。 3.班前班后管理：组织班前会讲评当日预订、VIP及特殊饮食需求（忌口、过敏、民族餐饮习惯）与注意事项，班后完成结账对账、餐具交接、能耗与水电气关闭检查及交接班记录。 4.宴会与接待保障：承接会议、团队、婚寿宴及政务商务接待的摆台方案与人员配置，对接厨房、客房、会务等落实出菜时间与服务节点，确保接待任务零差错。 5.带教与排班：负责新员工岗前带教、服务技能与礼仪培训、班组日常考核，参与制订班组排班表并报部门审核，合理控制加班与用工成本。 6.安全与卫生：落实食品安全、消防与生产安全责任制，做好留样、消毒、防鼠防蝇及燃气、电器设备使用检查；发现隐患立即整改并上报，组织班组应急疏散与突发事件先期处置。