

餐饮服务员岗位职责

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/cankao/17222.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

餐饮服务员岗位职责

餐饮服务员岗位职责（一）：

- 1.持续清新，整洁，优雅状态，为宾客带给热情，礼貌，周到，高质量的餐饮服务.
- 2.用心配合领班工作，服从领班及上级领导指挥，团结，善于帮忙同事工作.
- 3.工作时要做到四勤:口勤，眼勤，手勤，脚勤，及时了解客人的要求.
- 4.善于向顾客介绍及推销本餐厅饮品及菜肴.
- 5.要有纯熟的业务操作知识，掌握及懂得客人需要的每份饮料及食物的用餐状况及规律.
- 6.工作职责心强，有独立处理业务的潜力，发现问题及时上报，善于班前班后提出问题，及时转达客人提出的意见.
- 7.做好酒吧及楼面物品领用，保管及日耗报损等方面工作，并进行每月物品，饮品的盘存.
- 8.做好上班前后的楼面及吧台卫生工作，用心检查备用餐具是否齐全，餐台上器皿及需要用品是否整洁和齐备.
- 9.具有良好的会话潜力，善于运用语言技巧，为客人带给最佳服务.做到:礼貌有礼，掌握原则，有问必答，言简意明.
- 10.加强业务知识的学习，不断掌握服务技能，带给服务质量.

餐饮服务员岗位职责（二）：

岗位职责

- 1、开餐前做好全面的卫生工作，认真做好自己所负责区域的卫生工作，保证带给优雅干净的卫生环境。
- 2、服从领班安排，按照工作程序与标准做好各项开餐准备工作：按标准换台布、摆台；清洁餐厅桌椅和转盘。准备开餐用餐：托盘、冰桶、冰桶架、保温瓶、烟缸、食品及饮品订单、酱油壶及准备酒车和开餐所需的一切餐具。
- 3、开餐后，按服务程序及标准为客人带给优质服务：点菜、上菜、酒水服务、结帐。准确了解每日供应菜式，与传菜员密切配合。
- 4、尽量帮忙客人解决就餐过程中的各类问题，必要时净客人问题和投诉反映给领班，寻求解决办法。
- 5、当班结束后，与下一班做好交接工作和收尾工作。

6、迅速补充餐具和台面用品，保证开餐后的整洁和卫生。

素质要求

基本素质：有职责感和基本的职业道德及良好的纪律素养。

自然条件：身体健康、仪表端庄大方，性格温和，情绪稳定。

文化程度：具有高中或旅游职业高中毕业学历

外语水平：具有初级餐厅服务英语会话潜力。

工作经验：有1年餐厅工作经验，掌握餐厅服务程序。

特殊要求：处事灵活，眼明手快，机智灵活。具有熟练的服务技巧

餐饮服务员岗位职责（三）：

餐厅服务员工作职责

- 1、在餐厅经理的领导下工作，做好包桌、零点的接待服务及卫生清扫工作。
- 2、做好开餐前的准备工作，检查餐厅设备、餐具是否完好使用，按照规范要求配备用具，布置台型、美化环境。
- 3、持续餐厅的卫生，做到无蚊蝇、无灰尘、无杂物，无异味，使餐具炊具清洁完好。
- 4、礼貌礼貌，热情待客。做到来有迎声、去有送声，微笑服务，耐心解答就餐者提出的问题。
- 5、注重个人仪表仪容，持续服装整洁，梳妆好自己的发型、站立端正，面带微笑。
- 6、严格执行服务规范和操作程序，掌握好上菜时机。根据菜肴种类按顺序上菜。要准确清楚的报上菜名，主动介绍饭菜特点，掌握上菜速度。
- 7、客人就餐完毕视情及时开具“饭单”并收取就餐费用，记帐单位应主动请有关人员签字，避免错收或“跑单”。
- 8、客人离开后及时清点餐具物品，刷洗干净，保洁放置。发现客人遗留物品应交餐厅主任（经理）或服务台，尽快转交客人。
- 9、在服务工作中不断总结提高，对就餐客人提出的问题和意见，不断改善服务工作。
- 10、完成领导交办的其它任务。

餐厅服务员岗位职责

任职资格：

1. 学历及培训要求：初中以上学历，经过入店培训和业务技能培训
2. 工作经验：经过1-3个月试用期，且透过考评合格。
3. 自然条件：身体健康年龄在18-30之间，相貌端庄，性格温和，身高适中。
4. 知识要求：了解餐厅服务程序，了解本餐厅各种菜肴的基本知识，掌握基本的服务操作技能。

5. 潜力要求：能独立完成餐厅服务操作规程，动作敏捷，准确自然，善于领会客人心理，语言到位，满足宾客要求。
6. 基本素质要求：遵守员工手册，具有宾客至上的职业道德观，礼貌待人，语言温和，自尊自爱，具有拾金不昧的优良品格。
7. 外语要求：能运用英语与宾客进行简单的交流。

岗位职责：

1. 按时点名上岗，离岗时向领导汇报，并签离准确时间。
2. 按工作程序和标准做好开餐前的各项准备工作，摆台用托盘，餐具要求无破损，备用器皿要充足，摆放整洁美观。
3. 了解当日估清菜及个性推荐菜，详知其价格，口味特色，制作方法，营养价值等以便及时做好推销工作。
4. 迎接客人，向你三米范围内的每位客人微笑问好，并帮忙客人拉椅让座。
5. 开餐后按服务程序及标准为客人带给优质服务。点菜、上菜、分菜、酒水服务、巡台、结账、送客。
6. 时刻关注宾客需求，反应敏捷，主动为客人点烟，更换餐具，烟缸，添加酒水、茶水，要能服务在客人示意之前。
7. 对VIP客人给予重点关注，对老弱病残客人给予个性关注，并按其相应标准带给服务。
8. 尽量帮忙客人解决就餐过程中的各类问题，必要时将客人的问题和投诉及时反馈给主管，寻求解决办法。
9. 当班结束认真做好收尾工作。

工作流程及标准

宴会摆台标准：

1. 铺台布：

- (1)：选取尺寸适宜的台布，要求干净，无破损，熨烫平整。
- (2)：从副主人一侧铺台布，正面朝上。
- (3)：台布中线股缝居中，布心对桌心，四角下垂长度相等。

2: 摆台：从主人位开始顺时针摆放

- (1)：骨碟、距桌边1.5CM，图案对正，盘与盘距离均等。
- (2)：味碟、位于骨碟正上方，距骨碟1CM。
- (3)：汤碗、在骨碟左上方，离骨碟和味碟各1CM。
- (4)：勺子、勺柄超左置于汤碗中
- (5)：筷子架、位于骨碟右上侧，距味碟1CM，与汤碗在同一圆上。
- (6)：筷子、图案朝上位于筷架上，筷柄距桌边1.5CM.

- (7)：红酒杯、在味碟正上方，杯底与味碟1CM。
- (8)：白酒杯、在红酒杯右侧，杯口与红酒杯1CM。
- (9)：水杯、在红酒杯左侧，杯口距红酒杯1CM，且三杯中心连线在同一向线上。
- (10)：公用碟、正副主任的正前方，碟边距红酒杯1CM，底托1CM。
- (11)：公用筷、勺、横放在公用碟上，勺放在靠客人一侧，筷子靠桌心一侧，勺柄超左，筷柄超右。
- (12)：烟灰缸、从主人为每隔两位放一个烟灰缸，在骨碟同一圆上。
- (13)：花瓶、放置于桌心。
- (14)：牙签筒、摆放在花瓶的正下方，距花瓶2CM。
- (15)：围椅、成圆形与餐具对应，与台不垂直。

宴会服务标准：（工作流程）

1. 准时参加班前会，仪容仪表贴合员工手册要求，持续良好精神状态，认真听取主管班前会上所讲资料，对当日个性推荐菜品的价格、口味、烹饪特点、营养价值了如指掌，对估清菜菜要记清楚，对当日所服务的VIP客人饮食习惯要铭记在心，对新客户服务要个性留意其意见或推荐，以便为客人带给最佳服务。
2. 上岗后检查台面餐具是否齐全，有无破损及不洁净，备用餐具是否充足。
3. 准备好热水、开胃小菜、茶叶、托盘，并提前10-15分钟备好相应的酒水、饮料。
4. 餐前准备做好之后站到包房门口或大厅迎接客人。服务员按要求站位迎宾，大厅服务员分开均匀对称站立，包房服务员站在包房门旁一侧，要求挺胸抬头、眼睛平视、双手自然交叉在前、两肩持续水平，面带微笑，表情自然亲切。
5. 向视线三米范围内的每一位客人主动问好，见到客人进入服务区应主动迎上，并帮客人拉椅让座，接衣挂冒。客人经过身边，如果自己忙于服务，也应微笑点头示意，不准不闻不问。
6. 客人入座后，服务员立即送上毛巾，询问客人喝哪种茶水？茶好后，从主宾开始顺时针方向斟倒，注意如果遇到小朋友，应把热茶往里放，并提醒家长照看。
7. 征询客人意见是点菜还是安排才，如若点菜，双手将菜单打开呈送客人，点菜时根据客人口味、年龄、地区、消费水平等特点，主动介绍并推销厨房的新菜和急推菜，同时注意客人的饮食忌讳，点菜时客人如有遗漏欠缺之处，服务员应主动提醒客人。
8. 点完菜后向客人重复一遍，以确保无遗漏，点菜单应书写工整、准确无误，然后迅速分单，按规定交送收银和传菜部。如果客人点鲜活鱼虾蟹等海鲜，要询问客人是否要看，下单通知海鲜池人员及时给客人看并告知重量。
9. 斟倒酒水和饮料时，用托盘从客人右侧上饮料（酒水），并主动介绍：“这是您的XXX”禁忌左右开弓和反手倒酒水
10. 传菜员将菜传到包房，服务员应先划单，后上菜。（上菜顺序凉菜-面点-汤-热菜-主食-水果）（把菜放上转盘时转至主宾面前退后一步报菜名）凉菜上齐后，主动报菜名，并祝客人用餐愉快。靓汤、煲仔类菜上桌后，服务员应主动为客人带给分餐服务，如有带皮或虾、蟹类带壳的菜品，服务员应提前做好洗手盅，特殊菜肴限上特殊器皿的应提前准备。
11. 开餐过程中要勤巡台、勤倒酒水、茶水、勤换骨碟和烟缸，骨碟内物品超过1/3务必更换，烟灰缸内烟头不得超过三个

- 12.客人酒水用完及时询问是否添加，如不添加，及时将空杯撤下或问客人是否改换其他酒水。
- 13.上鱼：上整鱼时，鱼头对着主宾，并礼貌的为主宾端上3杯鱼头酒，使用敬语，以示敬意。
- 14.客人用完餐后，奉送果盘并告知客人者是我们酒店奉送的水果，将台面清理干净，再上骨碟和水果叉。
- 15.当客人结账时，检查一下账单及酒水单是否正确，并核对台号，然后再给客人结账。
- 16.客人离开时，提醒客人带好随身物品，并主动为客人拉椅，再次道谢，欢迎客人下次再来，把客人送到大门外目送客人离去。
- 17.回到房间关掉主灯，及时检查有无遗落物品，清理台面，将台面餐具归类，有秩序的摆放在托盘内，然后进行清洗并消毒。
- 18.翻出新台，将台面重新按标准摆好，经主管检查合格后，关灯，锁门下班。

餐饮服务员岗位职责（四）：

（一）、散餐服务要求

- 1、了解当天供应品种（例汤、海鲜、时菜、甜品、水果、个性介绍、沽清类）。
- 2、备料：（酱油、胡椒粉、开水、点菜单、热巾、托盘等）。

（二）、开餐前的检查工作

- 1、参加班前例会，听从当日工作安排。
- 2、检查仪容仪表。
- 3、台面摆设：餐具整齐，摆放统一，干净无缺口，台布、口布无破损，无污渍。
- 4、台椅的摆设：椅子干净无尘，椅面无污渍，台椅横竖对齐或构成图案形。
- 5、工作台：餐柜、托盘，摆设要求整齐统一，餐柜布置整齐无歪斜。
- 6、检查花草。
- 7、检查地面。

（三）、迎接客人

- 1、迎宾员当客人进入餐厅时，迎送员以鞠躬礼（30 左右）热情的征求客人：“欢迎光临先生/小姐，请问您几位？”把客人带到坐位后，拉椅请坐，双手把菜谱递给客人，说道：“先生/小姐，这是我们的菜单。语气亲切，使客人有得到个性尊重之感觉。
- 2、餐厅服务员（1）站立迎宾在开餐前的5分钟，在各自分管的岗位上等候开餐迎接客人，站立姿势要端正，不依靠任何物体，双脚不可交叉，双手自然交叠在腹前，仪态端庄，精神饱满。（2）拉椅让座服务员应协助迎送员安排客人就座，拉椅时注意先女宾，后男宾。（3）如果客人需要宽衣时，帮忙客人将衣物挂好。

（四）餐中服务从客人右边递巾，并说“先生/小姐，请用巾”。

餐饮服务员岗位职责（五）：

餐饮服务员岗位职责范文

- 1.按照规格标准，布置餐厅和餐桌，做好开餐前的准备工作。
- 2宴会部服务程序：确保所用餐具、玻璃器皿等清洁、卫生、明亮、无缺口。桌布、餐巾干净、挺括、无破损、无污迹。
- 3、按服务程序迎接客人入座就席，协助客人点菜，向客人介绍特色或时令菜点。
- 4、仪容整洁，不擅自离岗。
- 5、勤巡台，按程序带给各种服务，及时收撤餐具，勤换烟盅。擅于推销酒水饮料。
- 6、开餐后，搞好餐厅的清洁卫生工作。
- 7、熟悉餐牌和酒水牌的资料，如：食品的制作方法等。
- 8、做好餐后收尾工作。

餐饮服务员岗位职责（六）：

负责组织领班、服务员参加各种培训、竞赛活动，不断提高自身和属下的服务水平。

用心完成经理交派的其他任务。中餐厅经理岗位职责

督导完成餐厅日常经营工作，编制员工出勤表，检查员工的出勤状况，检查员工的仪表及个人卫生、制服、头发、指甲、鞋子是否贴合要求。

具有为公司作贡献的精神，不断提高管理艺术，负责制定餐厅经理推销策略、服务规范和程序并组织实施，业务上要求精益求精。

重视属下员工的培训工作，定期组织员工学习服务技巧技能，对员工进行公司意识、推销意识的训练，定期检查并做好培训记录。

热情待客、态度谦和，妥善处理客人的投诉，不断改善服务质量。加强现场管理，营业时间坚持在一线，及时发现和纠正服务中出现的问题。

领导餐厅QC(全面质量管理)小组对餐厅服务质量检查，把好餐厅出品服务的每一关。

加强对餐厅财产管理，掌握和控制好物品的使用状况，减少费用开支和物品损耗。

负责餐厅的清洁卫生工作，持续环境卫生，负责餐厅美化工作，抓好餐具、用具的清洁消毒。

及时检查餐厅设备的状况，建立物资管理制度，做好维护保养的工作，并做好餐厅安全和防火工作。

与厨师长期持续良好的合作关系。根据季节差异、客人状况研究制定个性菜单。

参加餐饮部召开的各种有关会议，完成餐饮部经理下达的其他各项任务。

定期召开餐厅员工会议，检讨近期服务状况，公布QC小组活动记录。

搞好客人关系，主动与客人沟通；处理客人投诉，并立即采取行动予以解决，必要时报告餐饮部经理。

餐饮服务员岗位职责（七）：

上岗时要求衣冠整洁、端庄大方、笑容可掬、彬彬有礼。

熟知当天订餐的单位(或个人)名称、时间、人数及台位安排等状况，注意记录客人的个性活动(如生日庆祝会)，如有重要状况，应及时向主管汇报。替客人存取保管衣物，并询问有无贵重物品，贵重物品提醒客人自行保管。

整理、准备菜单、酒水单，发现破损及时更换。

迎接客人，引导客人到预订台位或客人满意的台位，为客人拉椅，铺好餐巾，递上菜单酒水单。

客满时，负责安排好后的顾客，使客人乐于等位。

留意常客姓名，以增加客人的亲切感和自豪感。

随时注意听取顾客的意见，及时向上级反映

随时注意在接待工作中的各种问题，及时向上级反映和协助处理。

掌握和运用礼貌语言，如：“先生、小姐您好，欢迎光临”、“欢迎您到我们餐厅就餐”等。

负责接听电话，客人电话订餐应问清楚姓名、单位、时间及人数，传听电话要准确、快捷。

向客人介绍餐厅各式菜点、各种饮品和特式菜点，吸引客人来餐厅就餐。客人用餐后离开餐厅时，站在门口目送客人、征求客人意见并向客人表示感谢，欢迎客人下次光临。中餐厅楼面主管岗位职责

编定每日早、中、晚班人员，做好领班、迎送员的考勤记录。

每日班前检查服务员的仪表、仪容。

了解当时用餐人数及要求，合理安排餐厅服务人员的工作，督促服务员做好清洁卫生和餐、酒具的准备工作。

随时注意餐厅就餐人员动态和服务状况，要在现场进行指挥，遇有VIP客人或举行重要会议，要认真检查餐前准备工作和餐桌摆放是否贴合标准，并亲自上台服务，以确保服务的高水准。

加强与客人的沟通，了解客人对饭菜的意见，与公关销售员加强合作，了解客人档案情绪，妥善处理客人的投诉，并及时向中餐厅经理反映。

定期检查设施和清点餐具，制定使用保管制度，有问题及时向餐厅经理汇报。

注意服务员的表现，随时纠正他们在服务中的失误、偏差，做好工作成绩记录，作为评选每月最佳员工的依据。

餐饮服务员岗位职责（八）：

1.1理解部长分配的服务工作，向客人带给优质服务。

1.2负责开餐前的准备工作。

1.3爱护餐厅设施设备，并对其实施保养、清洁。

1.4搞好营业前后的卫生工作，持续餐厅环境整洁，确保餐具，部件等清洁完好。

1.5保证各种用品、调料的清洁和充足。

1.6了解每餐客人预订和桌位安排状况，为客人带给周到的服务。

1.7严格按餐厅规定的服务程序和服务规格进行服务。为客人细节服务。

1.8熟悉菜单上所有品种的名称、单价、掌握菜品、饮料知识和服务操作技巧。

- 1.9热情接待每一位客人。
- 1.10理解客人点菜、点酒水、推销餐厅的特色菜品。根据客人的口味，帮忙客人选取。
- 1.11随时注意查看菜肴和酒水质量，杜绝把不合格的菜肴和酒水带给客人。
- 1.12将客人的要求传递给厨房。
- 1.13透过礼貌接待及机敏而富于知识的交谈与客人持续良好的关系。
- 1.14能迅速有效地处理各类突发事件。
- 1.15了解客人所携带的物品，餐后提醒客人记得带回。
- 1.16负责及时补充餐厅内的各种餐具，以备急用。
- 1.17主动征询客人对菜品、锅底质量和服务质量的意见和推荐。
- 1.18持续个人身体健康和清洁卫生。

更多参考资料请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/cankao/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发