

餐饮部各岗位人员岗位职责及任职资格

3.1 餐饮部总监

岗位描述	基本资料	岗位名称	餐饮总监	部门	餐饮部	
		分部门	餐饮部	人才梯队	第二梯队	
		直接上级	饭店总经理			
		督导下级	餐饮部经理、副经理、各厨房厨师长			
	任职要求	学历要求	大专以上	专业要求	饭店管理或相关专业	
		性别要求	男女不限	年龄要求	30 岁以上	
		身高要求		语言能力	较强的语言表达能力和英语基础	
		工作经验	饭店餐饮工作经历，熟知饭店餐饮业务，有丰富的实际工作能力和管理经验。			
		个性要求	敬业奉献精神、责任心强、作风正派、廉洁公正、以身作则、处事果断，思路清晰、有头脑。			
		其他要求	形象佳，具有较强的英语会话能力，普通话标准。			
		工作难点	对市场时机的把握和饭店干部员工综合服务水平提高。			
		工作禁忌	不深入基层，官僚主义，民主集中制意识低，工作拖拉，缺乏决断力。			
	职能描述	职能概述	<ol style="list-style-type: none"> 1、贯彻饭店经营方针、各项规章制度及领导决策。 2、负责生产组织、产品质量、餐饮服务和预算任务完成的监督指导与工作计划的拟定。 3、根据预算要求，分析餐饮经营状况，提出预算指标，并将对各营业点进行监督管理。 			
人事行政职能		<ol style="list-style-type: none"> 1、学习领会企业理念，坚持集体领导，搞好班子团结。 2、在饭店总经理领导下，贯彻饭店经营方针、各项规章制度及领导决策。 3、对生产组织、产品质量、餐饮服务和预算任务的完成承担全责。 4、检查、督导下属各分部日常经营、管理工作。 5、定期深入各部门听取汇报并检查工作情况，宏观控制餐饮部收支状况，监督采购及盘点，有效的成本控制。 6、定期或不定期对管理人员进行绩效评估，按照奖惩制度实施奖惩，及时做出人员任免和调整。 				
职能描述	业务职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、有较强的社会活动、组织协调、领导等能力，善于调动餐饮部各级管理人员的积极性。 2、具有食品原料、烹调、食品营养卫生和管理等方面专业知识。 3、熟悉食品原材料采购、储藏、生产及餐厅服务的全过程，善于安排各个环节的工作，能保证餐饮管理协调发展。 4、具有食品原材料加工、成本核算方面的知识。掌握产品配方原材料出料率标准，控制产品质量和成本消耗。 				
	工作关系	<ol style="list-style-type: none"> 1、做好与其它部门间沟通，协调和配合工作。 2、密切协同财务与采购等相关部门，做好成本消耗及费用开支的控制工作。 				
	其他	努力完成上级交办的其它事情。				

3. 2 餐饮部经理

岗位描述	基本资料	岗位名称	餐饮部经理	部门	餐饮部	
		分部门	餐饮部	人才梯队	第三梯队	
		直接上级	餐饮总监			
		督导下级	餐饮部副经理、主管			
	任职要求	学历要求	大专以上	专业要求	酒店管理等相关专业	
		性别要求	男女不限	年龄要求	27 岁以上	
		身高要求		语言能力	普通话标准，英语口语较好	
		工作经验	五年以上餐饮管理工作经验。			
		个性要求	吃苦耐劳、责任心强、亲和力强、良好的心理素质。			
		其他要求	形象佳，具有较强的英语会话能力，普通话标准。			
		工作难点	管理人员多，成本控制，服务质量的提高，菜品推陈出新。			
		工作禁忌	粗心大意，问题解决不彻底，工作落实不到位。			
	职能描述	职能概述	制定并实施餐饮部工作计划和经营预算，督导管理日常工作，确保为客人提供优质的餐饮服务。			
人事行政职能		<ol style="list-style-type: none"> 1、制定预算和营销计划，带领属下完成或超额完成经营指标。 2、组织和落实餐饮部各项培训工作，提高员工服务质量及食品质量，为酒店树立良好的形象和声誉。 3、参加总经理工作例会，主持餐饮部工作例会，保证饭店的工作指令得到有效的执行。 				
职能描述	业务职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、熟悉酒店管理和本酒店餐饮知识，掌握餐饮服务标准和要求，有较强的组织协调语言表达能力。 2、建立和完善餐饮各项规章制度及工作流程、标准，并督导实施。 3、控制各项收支、定价格、监督采购和盘点，进行有效的成本控制。 4、检查属下工作情况及各项规章制度和服务规范落实情况，发现问题及时采取有效措施，加以解决重视安全生产及食品卫生工作，并组织下属认真贯彻实施。 				
	工作关系	<ol style="list-style-type: none"> 1、建立良好的客户关系，主动征求客人意见，保证最大限度满足宾客需求。 2、做好与其它部门间沟通、协调和配合工作。 				
	其他	完成上级交办的其它工作。				

3.3 餐饮部副经理

岗位描述	基本资料	岗位名称	餐饮部副经理	部门	餐饮部	
		分部门		人才梯队	第三梯队	
		直接上级	餐饮经理			
		督导下级	本分部门人员			
	任职要求	学历要求	大专以上	专业要求	酒店管理等相关专业	
		性别要求	不限	年龄要求	25 岁以上	
		身高要求		语言能力	普通话标准，英语口语较好	
		工作经验	四年以上餐饮管理工作经验。			
		个性要求	吃苦耐劳，责任心强，亲和力强，良好的心理素质。			
		其他要求	形象佳，具有较好的英语会话能力，普通话标准。			
任职要求	工作难点	管理人员多，服务质量的提高，菜品推陈出新、财产的管理、关爱员工。				
	工作禁忌	粗心大意，问题解决不彻底，工作落实不到位。				
职能描述	职能概述	实施餐饮部工作计划和经营预算，督导管理日常工作，确保为客人提供优质的餐饮服务。				
	人事行政职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、协助制定预算和营销计划，负责完成或超额完成经营指标。 2、参加总经理工作例会和餐饮部工作例会，传达饭店工作指令并检查落实，保证饭店的工作指令得到有效的执行。 				
职能描述	业务职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、熟悉酒店餐饮管理和本酒店餐饮知识，掌握餐饮服务标准和要求，具备较强的组织协调能力和语言表达能力。 2、落实工作程序的实施，检查各项工作的执行，关注重要客人。 3、监督各项盘点工作，各类财产管理落实到人，控制所管辖分部门全部财产。 4、检查属下各项规章制度和服务规范落实情况，发现问题及时采取有效措施加以解决。 5、制定分部培训计划并参与培训下属。 6、与厨房配合提高食品质量、提高员工服务质量，树立良好的形象和声誉。 7、建立良好的客户关系，主动征求客人意见，保证最大限度满足宾客需求。 8、重视安全生产及食品卫生工作，组织下属贯彻实施，检查节能降耗工作，控制餐具的破损。 				
	工作关系	主动做好与其它部门间沟通，协调工作，关心下属工作与生活。				
	其他	完成上级交办的其它工作。				

3.4 中餐主管

岗位描述	基本资料	岗位名称	中餐主管	部门	餐饮部	
		分部门	中餐厅	人才梯队	第四梯队	
		直接上级	餐饮副经理			
		督导下级	中餐领班			
	任职要求	学历要求	中专以上	专业要求	酒店管理等相关专业	
		性别要求	不限	年龄要求	30岁以下	
		身高要求	男 1.72 米女 1.62 米以上	语言能力	普通话标准，英语口语较好	
		工作经验	三年以上餐饮管理工作经验。			
		个性要求	亲和力强、善于沟通、服务意识强、学习能力强。			
		其他要求	形象佳，普通话标准，有一定的英语口语能力。			
		工作难点	及时处理宾客的投诉事件，餐饮的推销技巧。			
		工作禁忌	责任心不强，工作安排不到位，处理投诉与客人发生冲突。			
	职能描述	职能概述	负责各类食品的推广和销售，带领属下员工按照服务规范的要求为宾客提供优质服务。			
人事行政职能		<ol style="list-style-type: none"> 负责员工班次的安排，做好考勤记录；检查员工仪容仪表，保证对客服服务的正常运行。 了解当天餐厅的顾客情况，组织员工做好接待工作。 协助制定员工培训计划，并配合培训、考核工作。 合理分配员工的工作任务，检查督导员工的服务质量，保证为顾客提供优质服务。 				
职能描述	业务职能	<ol style="list-style-type: none"> 检查台面餐具的摆放是否完备、标准，并及时纠正、规范。 征询客人对食物和服务的意见，及时向上级反馈客人信息，提高食品质量、提升服务品质。 控制好餐厅用品的成本及损耗，定期检查餐厅用品的质量和存放情况，合理申购、提领各种用品。 妥善处理客人一般投诉与服务工作中发生的问题，并及时向上级领导汇报。 督导员工使用的各项设备和用品，做好清洁保养，控制餐具损耗。 				
	工作关系	<ol style="list-style-type: none"> 配合财务部对相关营业收入的审记工作。 与客房部、工程部配合，确保营业区域内环境卫生整洁、设备设施运转正常。 与保安部配合，确保酒店财产及客人的安全。 与厨房配合，确保菜肴的出品质量。 				
	其他	完成上级交办的其它工作。				

3.5 中餐领班

岗位描述	基本资料	岗位名称	中餐领班	部门	餐饮部	
		分部门	中餐厅	人才梯队	第四梯队	
		直接上级	中餐主管			
		督导下级	中餐员工、迎宾员			
	任职要求	学历要求	中专以上	专业要求	酒店管理等相关专业	
		性别要求	不限	年龄要求	28岁以下	
		身高要求	男 1.72 米；女 1.62 米	语言能力	普通话标准，英语口语较好	
		工作经验	两年以上相关工作经验。			
		个性要求	服务意识强，有亲和力，语言表达能力强，善于沟通协调。			
		其他要求	形象佳，普通话标准，有一定的英语口语表达能力。			
	工作难点	客服投诉的处理，及时掌握整体餐厅顾客的服务需求。				
	工作禁忌	责任心不强，工作安排不到位，处理投诉与客人发生冲突。				
职能描述	职能概述	负责本班组餐厅的服务及管理工作，带领服务员按照服务规范的要求为宾客提供优质的服务。				
	人事行政职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、填写餐厅每天的班组交接本和工作记录本，检查班组成员仪容仪表，做好考勤登记。 2、合理分配班组成员的工作任务，检查督导班组成员服务质量。 3、协助做好对服务员的培训工作。 				
职能描述	业务职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、协助餐厅经理完成公司下达各项经营指标（如推销食品、饮料等）。 2、妥善处理客人投诉与餐厅服务工作中发生的问题，并及时向上级汇报。 3、掌握客人就餐情况，及时做好补位服务，亲自为重要客人服务。 4、定期检查、清点餐厅设备、餐具、布草等物品，做好登记，并按规定向上级汇报工作。 5、监督员工的卫生清洁工作，保证餐厅的卫生整洁。 				
	工作关系	<ol style="list-style-type: none"> 1、配合财务部对相关营业收入的审计工作。 2、与客房部、工程部配合，确保营业区域环境卫生整洁、设备设施运转正常。 3、与保安部配合，确保酒店财产及客人的安全。 4、与厨房配合，确保菜肴出品质量。 				
	其他	完成上级交办的其它工作。				

3.6 中餐迎宾

岗位描述	基本资料	岗位名称	中餐迎宾员	部门	餐饮部	
		分部门	中餐厅	人才梯队	第五梯队	
		直接上级	中餐领班			
		督导下级				
	任职要求	学历要求	中专以上	专业要求	酒店管理或相关专业	
		性别要求		年龄要求	25岁以下	
		身高要求	1.68米以上	语言能力	普通话标准，英语口语较好	
		工作经验	一年以上相关工作经验。			
		个性要求	性格外向，善于与人沟通，具有亲和力。			
		其他要求	形象佳，气质好，普通话标准，有一定英语基础。			
		工作难点	刁钻客人的应付，熟记客人的姓名。			
工作禁忌	主动服务意识不强，工作情绪化。					
职能描述	职能概述	负责接受客人的预订用餐、迎领客人，合理安排客人就座用餐。				
	人事行政职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、按时参加部门例会。 2、积极参加部门组织的各种培训工作，不断提高服务技能技巧。 3、遵守酒店的各项规章制度。 				
职能描述	业务职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、熟悉酒店基础设施的分布情况，了解各服务项目的基本情况。 2、接受客人的预订用餐，及时记录在册，予以安排。 3、熟记宾客姓名、职务。 4、做好就餐人数、营业收入统计。 5、客人用餐结束后，热情送客。 6、按服务标准迎领客人，引导客人到预订的位置。 7、根据餐厅用餐人数，合理安排客人用餐。 				
	工作关系	与宴会销售配合，做好客人用餐的预订工作。				
	其他	完成上级交办的其它工作。				

3.7 中餐服务员

岗位描述	基本资料	岗位名称	中餐服务员	部门	餐饮部	
		分部门	中餐厅	人才梯队	第五梯队	
		直接上级	中餐领班			
		督导下级	无			
	任职要求	学历要求	中专以上	专业要求	酒店管理等相关专业	
		性别要求	不限	年龄要求	25岁以下	
		身高要求	男 1.70 米，女 1.60 米	语言能力	普通话标准，英语口语较好	
		工作经验	一年以上相关工作经验。			
		个性要求	沟通能力、亲和力、语言表达能力较强，主动服务意识强。			
		其他要求	形象好，普通话标准，有一定的英语基础。			
工作难点		刁钻客人的应付，对不同客人都能提供满意的服务。				
工作禁忌	主动服务意识不强，工作情绪化。					
职能描述	职能概述	负责按规定的服务程序与标准，为宾客提供优质的服务。				
	人事行政职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、按时参加部门例会。 2、积极参加部门组织的各种培训工作，不断提高服务技能技巧。 3、遵守酒店的各项规章制度。 				
职能描述	业务职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、负责开餐前的准备工作，按要求布置餐厅和餐桌，做好所负责区域的清洁卫生和安全检查工作。 2、了解每日餐厅的预订情况，做好餐前的一切准备工作。 3、按餐厅规定的服务程序与标准，为宾客提供优质服务。 4、掌握餐厅菜肴和酒水的基本知识，了解当日厨房推荐和供应情况，做好菜肴，酒水的推销工作。 				
	工作关系	做好下一班组的交接工作。				
	其他	完成上级交办的其它工作。				

3.8 中餐传菜员

岗位描述	基本资料	岗位名称	中餐传菜员	部门	餐饮部	
		分部门	中餐厅	人才梯队	第五梯队	
		直接上级	中餐领班			
		督导下级	无			
	任职要求	学历要求	中专以上	专业要求	饭店管理或相关专业	
		性别要求	男女不限	年龄要求	25岁以下	
		身高要求	男1.72米,女1.62米	语言能力	普通话标准,英语口语较好	
		工作经验	一年以上相关工作经验。			
		个性要求	吃苦耐劳、记性较好,认真负责。			
		其他要求	形象好,普通话标准,有一定英语基础。			
工作难点		劳动强度大。				
工作禁忌	传菜不及时、出错。					
职能描述	职能概述	负责餐厅订单和菜肴食品的传递工作,保证走菜及时、准确。				
	人事行政职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、按时参加部门例会。 2、积极参加部门组织的各种培训工作,不断提高服务技能技巧。 3、遵守酒店的各项规章制度。 				
职能描述	业务职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、负责餐前调味品、汁酱和服务用具的准备工作,了解餐厅台号及包间名称。 2、根据点菜单,及时、准确地将菜肴、食品送到指定餐桌,交给服务员。 3、负责订单和菜肴、食品传递,检查菜肴、食品的卫生情况,发现问题及时向上级汇报。 4、负责备餐间和传菜间的卫生清洁工作,做好餐厅棉织品的清点、整理、送洗工作。 5、工作中注意避免餐具的破损,分类运送脏餐具。 				
	工作关系	<ol style="list-style-type: none"> 1、与楼面餐厅服务员配合将餐具撤回洗碗间,并按要求分类摆放。 2、做好下一班组的交接工作。 				
	其他	努力完成上级交办的其它事情。				

3.9 宴会主管

餐饮部	基本资料	岗位名称	宴会部主管	部门		
		分部门	宴会部	人才梯队	第四梯队	
		直接上级	宴会部经理			
		督导下级	宴会部领班			
	任职要求	学历要求	中专以上	专业要求	饭店管理的相关专业	
		性别要求	男	年龄要求	25-35岁	
		身高要求	身高 1.73 米以上	语言能力	普通话标准, 英语口语较好	
		工作经验	5 年以上餐厅管理经验, 熟悉酒店运作及管理规范。			
		个性要求	具有事业心和责任感, 有高尚的职业道德, 良好的团队意识。			
		其他要求	具备较强的语言表达能力, 善于评估员工培训员工, 并激励下属工作。			
工作难点		大型宴会活动中的对外协调, 沟通。				
工作禁忌	责任心不强, 工作安排不到位, 处理投诉与客人发生冲突。					
职能描述	职能概述	在宴会部副经理的领导下, 负责管理宴会厅的接待服务工作和各种会议的接待服务工作, 确保为客人提供优质服务。				
	人事行政职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、贯彻执行部门领导下达的管理规范, 严格按照管理规定开展工作, 做到规范服务一体化。 2、传达饭店部门、领导的各项信息, 听取领班的工作汇报, 安排下属的各项工作, 明确下属工作目标, 并帮助其实现目标。 3、按照酒店部门各项制度督导并检查员工的工作与行为, 对其日常工作给予正确指导。 4、适当将宴会的经营状况及特殊事件向部门经理汇报。 5、制定培训计划, 并组织安排好部门的培训工作。 				
职能描述	业务职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、协助餐饮部参与制定各项规章制度并督导实施。 2、制定安排领班和服务员班次, 督导领班日常工作。 3、参与宴会部的人事安排及人员评估, 按奖惩制度实施。 4、督导本部员工培训工作, 协助本部门做好宴会的培训工作。 5、了解宴会会议活动的内容, 并依据其内容安排下属工作、检查准备工作情况。 				
	工作关系	<ol style="list-style-type: none"> 1、与宴会销售部协调配合, 了解宴会活动的安排及客人需求。 2、与客房部协调配合对所用会场进行清理。 3、与工程部协调配合各种灯光、音响、网络等是否正常运行。 4、与保安部协调配合做好活动期间的安全保卫, 布、撤展安全。 5、与厨房协调好上菜时间, 上菜桌数、客人禁忌等问题。 				
	其他	完成部门领导交办的其它工作。				

宴会部领班

岗位描述	基本资料	岗位名称	宴会部领班	部门	餐饮部	
		分部门	宴会部	人才梯队	第四梯队	
		直接上级	宴会部主管			
		督导下级	宴会服务员			
	任职要求	学历要求	中专以上	专业要求	酒店管理等相关专业	
		性别要求	男	年龄要求	20-30岁	
		身高要求	身高 1.73 米以上	语言能力	普通话标准，英语口语较好	
		工作经验	2 年以上餐厅服务经验，了解宴会、会议服务程序，有较强的对客处理能力。			
		个性要求	具有事业心和责任感，有高尚的职业道德和良好团队意识。			
		其他要求	能够督导服务员按服务标准进行工作，反应灵敏，机智灵活。			
		工作难点	对外沟通对内协调。			
		工作禁忌	不能及时准确的传达工作内容，工作交接不清楚。			
	职能描述	职能概述	在宴会主管的领导下，督导员工做好会议和宴会的接待工作，监督员工对各项规章制度的执行情况。			
人事行政职能		<ol style="list-style-type: none"> 1、贯彻执行部门领导下达的管理规范，严格按照管理规定开展工作，做到规范服务一体化。 2、传达饭店部门上级领导各项指令信息，安排好下属各项工作。 3、按照各项规章制度督导并检查员工工作行为，并给予指导。 4、适时将员工思想情况及在工作中发现的问题向宴会主管汇报。 				
职能描述	业务职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、检查员工的仪容仪表及出勤情况，督导本班组员工为客人提供优质高效服务。 2、了解当日宴会、会议活动安排情况并向本班人员传达布置任务。 3、带领本组员工完成宴会、会议准备工作，紧盯客人用餐情况，及时解决出现问题。 4、负责本区域内设备的维护保养清洁，做好收尾及交接班工作。 5、向上级提出合理化建议，组织实施本班员工培训工作，遇到问题及时向上级反映。 				
	工作关系	<ol style="list-style-type: none"> 1、与宴会销售部协调配合了解宴会活动的安排及客人需求。 2、与客房部协调配合对所用会场进行清理。 3、与工程部协调配合各种灯光、音响、网络等是否正常运行。 4、与保安部协调配合做好活动期间的安全保卫，布、撤展安全。 5、与厨房协调配合好上菜时间，上菜桌数、客人禁忌等工作。 				
	其他	完成上级领导交办的其它工作。				

宴会服务员

岗位描述	基本资料	岗位名称	宴会部服务员	部门	餐饮部	
		分部门	宴会部	人才梯队	第五梯队	
		直接上级	宴会领班			
		督导下级	无			
	任职要求	学历要求	中专以上	专业要求	酒店管理等相关专业	
		性别要求	不限		年龄要求	28岁以下
		身高要求	男身高 1.72 米以上，女 1.62 米以上	语言能力	普通话标准，具有一定英语对话能力	
		工作经验	一年以上同等星级酒店工作经验掌握宴会会议服务程序。			
		个性要求	性格外向善于沟通。			
		其他要求	眼明手快，机智灵活，具有熟练的服务技巧。			
	工作难点	刁钻客人的应付、与外籍客人沟通。				
	工作禁忌	主动服务意识不强，工作情绪化。				
职能描述	职能概述	在宴会领班领导下，遵守各项规章制度，把会议和宴会服务工作做好。				
	人事行政职能					
职能描述	业务职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、服从上级工作安排按，工作程序与标准做好会议、宴会的准备工作。 2、按餐厅的规定的服务程序与标准，为宾客提供优质的服务。 3、征询客人对菜肴和服务的意见，满足客人合理需求，与客人建立良好的关系。 4、尽量帮助客人解决疑难问题，如不能解决要先让客人稍等再向领班汇报。 5、当班结束后，为下一班次做好交接班工作，会议结束后做好收尾工作。 				
	工作关系					
	其他	完成部门领班交办的其它工作。				

大堂酒廊主管

岗位描述	基本资料	岗位名称	大堂酒廊主管	部门	餐饮部	
		分部门	酒水部	人才梯队	第四梯队	
		直接上级	酒水部经理			
		督导下级	酒廊领班、服务员、吧员、实习生			
	任职要求	学历要求	高中或中专以上	专业要求	饭店管理的相关专业	
		性别要求	男女不限	年龄要求	22-35岁	
		身高要求	男 1.72 米;女 1.62 米	语言能力	普通话标准,英语口语较好	
		工作经验	曾在同档星级酒水部任职,熟悉酒店运作及管理规范。			
		个性要求	工作认真,服务意识较强,沟通能力强,具有奉献精神。			
		其他要求	具备丰富的酒水知识,普通话流利,有较强的英语表达能力。			
		工作难点	在工作强度较大的环境里,能处理客人简单投诉与饭店相关部门沟通各项事宜。			
		工作禁忌	责任心不强,工作安排不到位,处理投诉与客人发生冲突。			
职能概述	职能概述	主持部门日常工作,对酒水各吧台的日常管理,及对大堂酒廊日常服务的管理。				
	人事行政职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、贯彻执行部门领导下达的管理规范,严格按照管理规定开展工作,做到规范服务一体化。 2、参加部门会议总结前期工作,向部门经理做工作汇报。 3、按照饭店公司的规章制度,检查员工的工作。 4、制作培训计划,并组织员工进行培训。 5、对员工进行业务评估考核,调动员工积极性。 				
职能描述	业务职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、全面负责大堂酒廊的日常运转。 2、做好各项酒水的成本控制及预算。 3、及时上报酒水工作,并提出合理化建议。 4、检查结账控制系统,确保下属的正常送单程序。 5、做好VIP的接待工作,及时与客人沟通,征求宾客意见,改善服务的不足。 6、会同有关部门及时处理大堂酒廊的一切突发事件及客人投诉,并将处理结果上报有关领导。 				
	工作关系	<ol style="list-style-type: none"> 1、与财务部配合检查每日盘点账目。 2、与采购中心配合及时申购所需酒水。 3、与库房配合领取每日所需酒水。 与厨房配合提取每日所需酒水。 				
	其他	完成部门领导交办的其它工作。				

大堂酒廊领班

岗位描述	基本资料	岗位名称	大堂酒廊领班	部门	餐饮部	
		分部门	酒水部	人才梯队	第四梯队	
		直接上级	大堂酒廊主管			
		督导下级	大堂酒廊吧员、服务员			
	任职要求	学历要求	中专以上	专业要求	酒店管理等相关专业	
		性别要求	不限	年龄要求	20-35岁	
		身高要求	男 1.72 米，女 1.62 米	语言能力	普通话标准，英语口语较好	
		工作经验	曾在同星级酒店酒水部任职，有一定工作经验。			
		个性要求	对客服务意识强，有良好的团队精神。			
		其他要求	有一定的酒水知识和工作经验。			
		工作难点	在工作强度较大环境里，主持班组工作，起好带头作用；刁钻客人的应对。			
工作禁忌	员工在工作中的问题未能及时发现，没有很好的团队精神。					
职能描述	职能概述	配合主管做好日常工作，保证酒廊员工处于良好的工作状态，并做好上传下达工作。				
	人事行政职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、贯彻执行部门领导下达的管理规范，严格按照管理规定开展工作，做到规范服务一体化。 2、参加部门会议总结前期工作，向部门经理做工作汇报。 3、根据实际需要制定好员工班次，保证员工优质高效完成工作。 4、对员工的工作情况进行汇总，并上报，提出合理化建议。 				
职能描述	业务职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、检查酒水的出品质量及员工工作效率，并监督好员工工作纪律。 2、具有成本意识，控制酒水消耗，减少浪费。 3、配合主管做好员工培训工作，并对培训结果做出鉴定。 4、做好对酒廊设备的日常保养，有问题及时解决或上报。 				
	工作关系	<ol style="list-style-type: none"> 1、与主管配合了解员工思想动态，进行工作。 2、与财务部配合检查酒水盘点工作。 与宴会配合安排好员工服务人员。 				
	其他	完成部门领导交办的其它工作。				

酒吧领班

岗位描述	基本资料	岗位名称	酒吧领班	部门	餐饮部	
		分部门	酒水部	人才梯队	第四梯队	
		直接上级	酒吧主管			
		督导下级	酒吧吧员、服务员			
	任职要求	学历要求	中专以上	专业要求	酒店管理等相关专业	
		性别要求	不限	年龄要求	20-35岁	
		身高要求	男 1.72 米，女 1.62 米	语言能力	普通话标准，英语口语较好	
		工作经验	曾在同星级酒店酒水部任职，有一定工作经验。			
		个性要求	对客服务意识强，有良好的团队精神。			
		其他要求	有一定的酒水知识和工作经验。			
		工作难点	在工作强度较大环境里，主持班组工作，起好带头作用；刁钻客人的应对。			
		工作禁忌	员工在工作中的问题未能及时发现，没有很好的团队精神。			
	职能描述	职能概述	配合主管做好日常工作，保证酒廊员工处于良好的工作状态，并做好上传下达工作。			
人事行政职能		<ol style="list-style-type: none"> 1、贯彻执行部门领导下达的管理规范，严格按照管理规定开展工作，做到规范服务一体化。 2、参加部门会议总结前期工作，及时向部门经理做工作汇报。 3、根据实际需要制定好员工班次，保证员工优质高效完成工作。 4、对员工的工作情况进行汇总，并上报，提出合理化建议。 				
职能描述	业务职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、检查酒水的出品质量及员工工作效率，并监督好员工工作纪律。 2、具有成本意识，控制酒水消耗，减少浪费。 3、配合主管做好员工培训工作，并对培训结果做出鉴定。 4、做好对酒吧设备的日常保养，有问题及时解决或上报。 				
	工作关系	<ol style="list-style-type: none"> 1、与主管配合了解员工思想动态，进行工作。 2、与财务部配合检查酒水盘点工作。 3、与厨房配合保证菜品质量，安排好员工服务人员。 				
	其他	完成部门领导交办的其它工作。				

餐饮酒水吧员

岗位描述	基本资料	岗位名称	餐饮部酒水吧员	部门	餐饮部	
		分部门	酒水部	人才梯队	第五梯队	
		直接上级	餐饮部酒水领班			
		督导下级				
	任职要求	学历要求	中专或同等以上	专业要求	饭店管理或相关专业	
		性别要求	男	年龄要求	18-30岁以下	
		身高要求	1.72米以上	语言能力	普通话标准，会基本英语日常口语	
		工作经验	曾在同档星级酒店酒水部任职。			
		个性要求	积极努力，热情，对客服务意识强，有良好的团队精神。			
		其他要求	有一定的酒水知识，流利的普通话。			
工作难点		在工作强度较大的环境里，能更好的为客人服务。				
工作禁忌	对酒水及盘点的相关专业知识能力欠佳。					
职能描述	职能概述	保证日常酒水供应，做好盘点，出库、入库、宴会酒水及其它餐厅的酒水供应。				
	人事行政职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、遵守饭店的各项规章制度。 2、严格按照各项工作流程进行工作。 				
职能描述	业务职能	<ol style="list-style-type: none"> 1、根据销售情况，每日从食品库领取所需酒水，并做好每日的开吧、收吧工作。 2、做好日常卫生清洁工作，保证吧台干净。 3、严格控制酒水成本，防止浪费和失窃，并配合财务部做好日常盘点。 4、保证日常酒水的供应，及时做好申购工作。 5、负责宴会酒水的供应及服务，不断提高自身的业务素质及修养。 				
	工作关系	<ol style="list-style-type: none"> 1、与服务员协调配合，做好对客服务工作。 与宴会员工配合做好宴会酒水服务。 3、与财务部配合，做好酒水盘点工作。 				
	其他	努力完成上级交办的其它事情。				

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/016044105122010215>