

服 务 手 册（餐厅）

Policy & Procedure（Restraurant）

如家酒店连锁企业

Home Inns & Hotels Management Co.

餐厅岗位职责和工作内容

餐厅主管/值班经理（餐厅）

[直属上级]：店长、店长助理

[直属下级]：餐厅服务员、厨房人员

[岗位职责]：帮助店长做好对客服务、菜肴质量控制、人员培训和考评、成本控制日常经营管理等方面实施管理和服务工作。包含餐厅服务员全部工作内容。

[工作内容]：

1. 负责酒店餐厅、厨房经营管理工作。确保为来宾提供优质餐饮服务。
2. 帮助店长指定酒店餐饮经营预算，并完成酒店下达餐饮经营指标。
3. 对餐饮服务人员日常工作进行监督、指导、定时检验。
4. 和餐饮服务人员一起做好开餐前准备工作。
5. 协调餐厅对外服务和厨房关系，合理调配人力，提升服务效率。
6. 严格控制原材料和辅料成本，做好采购和库房管理，合理控制餐饮毛利率。
7. 严格控制能源费用、合理安排人员，有效地降低餐饮费用。
8. 定时开发菜肴新产品，不停创新，确保质量，满足客人需求。

1. 立即处理好客人投诉意见，并汇报上级主管。
2. 做好餐具、用具和设备财产保管，降低损耗。
3. 熟悉餐厅部署、台面布局、菜肴酒水特点特色,和服务标准。
4. 负责制订酒店食品采购计划，抓好食品采购、验收、入库保管等工作。
5. 加强对物品领用及日常消费进行监督管理。
6. 定时指导、督促餐厅、厨房及库房进行盘点工作。
7. 依据经营管理中发觉问题，立即向店长及店长助理提出合理化提议。
8. 制订培训计划，定时组织技能培训，不停提升餐厅服务人员服务技能。
9. 根据要求，负责酒店职员餐供给计划，确保菜肴和服务质量。
10. 加强对安全、消防、食品卫生等相关制度和法规培训和监督
11. 做好和前台、客房等全部相关岗位人员协作工作，满足客人需求。
12. 完成店长及店长助理交办其它工作任务。

餐厅服务人员岗位职责：

[直属上级]：值班经理/餐饮主管

[岗位职责]：为客人提供接待、预订、问询、结帐等服务。在任何工作时间，提供主动、热情、耐心、细致、正确、高效服务，严格实施酒店各项服务标准，努力树立酒店良好品牌和公众形象。

[工作内容]：

1. 根据酒店餐饮着装要求上岗，保持良好精神状态。
2. 礼貌待客，微笑服务。碰到客人主动招呼，尽可能用姓氏称呼客人。
3. 引领客人入座，并立即做好餐前服务。
4. 根据服务标准做好开餐前准备工作。
5. 熟练掌握多种酒水饮料名称、特征及价格。
6. 熟悉本酒店餐饮风格及菜肴口味特点和烹饪方法。
7. 适时向客人推荐多种菜肴和酒水饮料，了解客人消费心理。
8. 掌握正确上菜方法，介绍每道菜名。
9. 掌握正确结帐方法和步骤，做到正确.周到.无误。

10. 立即处理客人提出需求，做到客人满意。
11. 立即处理客人意见和投诉，并立即向主管汇报。
12. 正确使用餐厅各式器皿并熟悉其保养方法。
13. 负责本岗位卫生工作，保持餐厅洁净、整齐和美观。
14. 保持餐车、餐具整齐卫生，补充各式餐具及备用具。
15. 主动参与酒店业务知识培训，提升餐饮服务和销售技能。
16. 做好酒店职员用餐服务，热情和主动。
17. 遵守酒店各项制度，服从分配管理，按时完成领导指派工作。

厨房人员岗位职责：

[直属上级]：值班经理/餐饮主管

[岗位职责]：为客人和酒店职员提供美味和健康卫生菜肴，配合餐厅服务为客人提供正确高效服务，满足客人需求。

[工作内容]：

1. 根据工作程序和标准做好开餐前准备工作。
2. 根据标准，制作优质菜肴，提供立即菜肴服务，满足客人需求。
3. 做好菜肴成本核实，并严格根据要求制作。
4. 帮助酒店负责检验原材料等质量验收工作，并做好库存管理。
5. 遵守职业道德，搞好个人卫生和食品卫生，确保食品安全。
6. 虚心学习，不停创新，提升烹饪制作技术，满足客人需求。
7. 做好日常成本控制，杜绝食品原材料浪费。
8. 做好定时成本盘点和毛利结算工作。
9. 确保厨房卫生清洁，按规范摆放和储存食品和餐具。
10. 做好厨房用具、设备、设施清洁和维护保养。
11. 增强节能意识，降低能源费用。严格控制费用。
12. 做好酒店职员每日三餐供给工作，确保质量。
13. 做好厨房安全防火工作，时刻检验厨房设备安全。
14. 完成上级交给其它工作任务。

厨房助工岗位职责：

[直属上级]：厨房人员/餐饮主管

[岗位职责]：根据规范操作，确保厨房环境卫生和洁净卫生餐具供给。

1. 严格根据标准和程序进行洗涤、消毒工作。确保洗涤质量符合餐饮卫生标准。
2. 负责餐具、厨具等用具清洗、消毒工作，并注意用具损耗。
3. 按要求整齐摆放全部餐具和厨具用具，避免污染。
4. 负责洗皿间、职员食堂区域地面、墙面环境卫生和职员餐厅餐桌整齐摆放。
5. 正确使用和检验洗皿间设备，发觉问题立即上级主管。
6. 立即清理和打扫厨房垃圾桶、杯筐等。
7. 时刻注意厨房日常安全，发觉问题立即汇报。
8. 认真遵守酒店各项规章制度。
9. 完成领导交办其它工作。

任务清单	

餐厅服务标准

职位任务	
1、餐厅服务员每日工作步骤	
2、厨房每日工作步骤	
3、餐前准备步骤	
4、预订步骤	
5、早餐步骤	
6、正餐步骤	
7、铺台步骤	
8、餐后清理步骤	
9、原材料采购保管步骤	
10、洗皿工作步骤	
11、早餐标准菜单	
12、餐厅卫生管理制度	
13、餐厅卫生要求	
14、厨房卫生管理制度	
15、贮存工作卫生规范	

职位任务-Task 1

餐厅服务员每日工作步骤

步骤-Steps	标准-Standard	提醒-Tips
1、按时签到上岗	• 提前 15 分钟到酒店，做好上岗前准备，并签到 • 整齐好着装，注意仪容仪表。	
2、听取工作安排	• 听取主管对当日工作安排。 • 了解用餐情况	
3、餐前准备工作	• 检验卫生工作，做到： 地面无污渍、无烟蒂纸屑； 玻璃明亮；照明均匀、完好； 空调运转正常，餐桌整齐 • 备好服务用具 • 按标准摆放餐具 • 清点仓库内饮料和酒水	
4、用餐服务工作	• 礼貌问候，引领客人入座 • 递上餐单并问询酒水/饮料 • 点菜，并复述确定 • 关注来宾，立即上菜 • 留心客人，主动更换餐碟、烟灰缸等 • 咨询客人意见 • 结帐	
5、结束工作	• 立即清理餐桌重新按规范摆台整理餐厅用具清洁餐厅环境整理表单和统计销售整理和盘点商品	

职位任务-Task 2

厨房每日工作步骤

步骤-Steps	标准-Standard	提 醒 - Tips
1、按时签到上岗	• 按要求提前到酒店，上岗签到。 • 整齐好着装，注意个人卫生和仪容仪表	
2、餐前准备工作	• 清理厨房卫生和厨房用具 • 检验厨房设施设备 • 检验库存和食品卫生验收和备好原材料等 • 立即和前台联络,了解当日住客情况	
3、菜肴加工和制作	• 按要求制作早餐品种 • 职员餐制作 • 当日午市开市准备 • 制作主食及冷荤 • 烹制菜品	
4、用餐结束	• 清理厨房，保持洁净检验厨房设备安全听取餐厅服务意见及提议 • 改善菜肴质量	-
5、制订采购计划	• 制订第二天采购计划 • 采购联络和申报 • 制订第二天菜点计划	- 根据仓库备品情况和第二天预定情况 - 关注酒店出租率情况，

职位任务-Task 3

服务员餐前准备工作

步骤-Steps	标准-Standard	提醒-Tips
1、上岗准备	• 提前 15 分钟到岗。换好工作服，整理着装仪　表，佩带工号牌。女生淡装，男生刮净胡须,头发整齐。注意个人卫生，不留指甲	
2、了解接待任务	• 主管部署当日/当市工作任务和注意事项。服务员掌握客人餐别、标准、人数、就餐时间及要求。 • 和厨房保持亲密联络，传输信息	– 查看是否有用餐预定单注意酒店出租率
3、整理餐厅	• 餐厅卫生清扫，环境部署检验餐厅设施、餐桌餐椅稳定安全。调整餐厅室温、灯光、音响等。 • 擦拭多种餐、茶、酒具和用具。准备全部餐厅表单	— 注意调味品器具清洁完好。发觉冰箱、空调、音响等设备不正常应立即报修。

职位任务 3: 餐前准备步骤(续)

项目-Item	标准-Standard	提醒-Tips

4、熟悉菜单	• 熟知餐厅菜名和价格。查对当日供给菜单，确保 90%菜单供给。了解餐厅菜肴特点、口味和制作过程。 • 熟悉酒水品种、单价。	– 核实今日无法供给菜肴和尤其推荐菜肴
5、备餐	• 将每餐所需用餐、茶、酒含有足。 • 将台料、茶叶、餐巾纸等准备齐全。对展示柜内酒水补充。	– 按标准摆放餐具
6、铺设台面	• 依据不一样餐别，按各自服务程序规格，摆好餐台及餐具用具等。摆台时要依据人数均匀地摆放。	
7、迎接客人	• 主动问候，微笑迎客。“您好，先生/小姐， 请问需要用餐吗？ “您好，先生/小姐， 请问几位用餐？” • 引领客人入座记住常客姓名，用姓氏称呼客人。保持精神饱满工作状态	

职位任务-Task 4

餐厅预订步骤

步骤-Steps	标准-Standard	提醒-Tips

1、接收预订信息	• 铃响三声之内接电话。使用标准敬语问候客：电话预订： “您好，如家餐厅。” 接待预订： “您好，先生/小姐” • 问询客人姓名、房号及其它相关信息。	– 对认识客人，要以客人姓氏相当，给客人一个亲近自然感觉。
2、确定预订信息	• 填写预定菜单。问询客人用餐时间、人数及标准。问询预订菜单内容和有没有 • 特殊服务需求。 • 复述预订信息	– 在接收预订时，主动向客人介绍推荐本店特色菜肴。 – 在预订人数多或尤其菜肴时,能够向客人收取定金和客人签字,并立即汇报值班经理 – 对提出要求给优惠客人，餐厅服务人员一定要请示值班经理，再给客人回复
3、确定结帐方法	• 确定付款方法 现金支付（收预付款） 客房挂帐/记帐 信用卡支付 支票结帐	– 确定结帐方法后要根据结帐所需程序办理。
4、和客人道别	• 礼貌道别“M 先生/小姐，谢谢您预订，再见” “假如您有其它要求,请立即和我们联络”	
5、存档和准备	• 将预订信息完整统计在《餐厅预订统计本》内。天天开市前检验预订信息对预订人数较多或尤其菜肴时，必需事先通报值班经理和厨房	

职位任务-Task 5

早餐服务步骤

步骤-Steps	标准-Standard	提醒-Tips
1、餐前准备	• 餐厅服务人员早晨 6：30 分到岗签到早餐供给时间：7：00 — 9：30 • 整理好自助早餐台面,摆放好餐具、茶具和保温器皿摆放好相关食品、饮料和茶水从厨房取出准备好早餐食品。热菜及保热食品放入保温器皿中。冷菜、面包等根据次序整齐摆放在台面上。 • 餐饮主管/值班经理现场督导和管理	– 餐饮服务人员要熟悉餐厅内设备设施及各式器皿正确使用，注意检验电加热安全 – 通常最少配置 2 位服务员，在接待客人超出 80 人以上，须配置 3 位服务员。

2、迎候客人	• 主动问候客人“先生/小姐，早上好” “请问几位？” • 引领或示意座位 • 介绍餐区及方法。	– 餐厅外或前台处须提醒早餐时间和价格通告客人： “可在前台购置早餐券” – 前台服务员在入住登记时，主动向客人介绍早餐服务

职位任务 5: 早餐步骤(续)

项目-Item	标准-Standard	提醒-Tips
3、收取早餐券	• 礼貌问询 “先生/小姐，请问您用早餐券还是房号挂帐？”，“谢谢。” • 对无早餐券客人，能够指导或帮助客人到前台购置 • 对须挂帐客人，开具杂项收入转帐单，请客人签字确定。并在前台代为收取早餐券	– 通常在客人入座时，向客人收取早餐券 – 根据酒店业自助餐通例，客人先付帐，后就餐。这么能够减轻服务压力。 – 对没有持有餐券客人要礼貌说明 – 对挂帐客人签单单据，服务员应立即送至前台，以免漏帐。
4、餐间服务	• 常常巡视和整理餐台上食品，立即和厨房联络填补食品。 • 立即整理和增补餐台上餐具 • 立即清理餐桌，擦拭洁净 • 亲密注意客人用餐所需，立即提供对应服务 • 亲密注意进入餐厅客人对不满意客人，向客人致歉，并表示改善。	– 要注意立即添加食品、饮料数量，和食品保温。适时为客人添加茶水、饮料。立即撤换客人用过餐具，更换烟灰缸等。 – 确保用餐环境，满足更多客人用餐
5、和客人道别	“先生/小姐，谢谢光临，再见” • 提醒客人带好自己物品。	
6、结束工作	• 根据要求立即整理好餐和桌面。整理清洁餐厅环境汇总客人意见和建议，并汇报主管。整理票据和表单	

职位任务-Task 6

点餐服务步骤

步骤-Steps	标准-Standard	提醒-Tips
1、餐前准备	• 提前 30 分钟到岗 • 午餐供给时间： 11：00 – 2：00 晚餐供给时间： 17：00 – 21：00 • 准备好服务所需用具。 托盘、点菜单、杂项收入转帐单、笔、瓶起子 • 检验餐厅地面、桌面和墙面清洁卫生。检验个人卫生和仪表仪容整理、摆放好餐桌、椅子台布、餐具、烟缸等 • 对餐厅设施进行检验，发觉问题立即报修。	– 可选项：牙签盅、调料罐、花瓶、台牌等 – 餐饮服务人员要熟悉餐厅内设备设施及各式器皿正确使用
2、迎候客人	• 礼貌问候： “先生/小姐，您好，请问您需要用餐吗？” “请问你们一共几位？” • 微笑引客，眼光交流。 • 引领客人到适宜或客人愿意台位。	– 当客人进入餐厅（区域）时，服务人员要热情主动上前问候。 – 对常客要以姓氏相当。 – 提醒客人保管好自己财物。 –
3、点菜服务	• 递送无偿茶水 • 双手呈递菜单和酒水单 • 主动适时介绍本店菜肴和酒水饮料 • 正确填写点菜单，写清台号、时间、菜品和人数 • 复述菜单内容，让客人进行确定。	– 可统计客人尤其需求，包含时间和特殊口味

4、传菜服务	• 快速将点菜单送至厨房。 • 对做好菜品须仔细查对台号 • 将菜品放入托盘中端送 • 确保菜肴质量，不符合质量要求菜品立即退回	
		— 根据服务标准及程序进行，先上冷菜，再上热菜。
6、上菜服务	• 通常上菜时从客人右侧送上餐桌；从客人左侧撤换餐具。 • 上菜时，向客人报出菜名介绍出制作方法及口味。 • 上菜时要调整好餐桌上空间位置。 • 上菜通常次序： 茶水--冷菜—酒水— 热菜—汤—水果	— 随时和厨房联络，调整出菜速度要注意避让客人，不要将菜汁弄脏客人衣服。 – 如餐桌上空间不够时，在取得客人同意后，能够将剩下菜换成小盘。
	• 服务时间： 送茶时间：1 分钟内 点菜时间：5 分钟内 上菜时间：5 分钟内	— 立即送上茶水和菜单，可让客人事先选择。 — 在 5 分钟内为客人点菜 — 第一道菜在客人点完菜后，5 分钟内。

职位任务 6: 点餐步骤(续)

项目-Item	标准-Standard	提醒-Tips
7、餐间服务	• 随时增加菜点服务 • 适时为客人添加酒水、饮料等。 • 立即撤换客人用过餐具。更换烟灰缸随时关注出菜时间和客人需求依据客人用餐所需，提供对应服务。 • 立即清理餐桌	
8、结帐服务	• 结帐时间：5 分钟内 • 依据点菜单金额，开具《杂项收入转帐单》 • 将点菜单和帐单递交给客人，请客人确定 • 向客人收取钱款，当面点清，唱收唱付。 • 对记帐客人请客人在帐单上签字。 • 立即将帐单送至前台结帐	– 立即送至前台，查对余额，计入客人房费帐上。 – 发觉客人余额不足，立即向客人说明，并做现付处理。
9、和客人道别	• 向客人递交找零和发票。 • 向客人表示感谢。 “谢谢光临，再见” • 可向客人咨询意见和提议 “感谢您提议，谢谢”	– 虚心接收客人意见。对处理不了问题要立即向值班经理反应。
10、结束工作	• 根据要求立即整理好餐桌整理清洁餐厅环境汇总客人意见和提议，并汇报主管。整理票据和表单	

职位任务-Task 7

铺台步骤

步骤-Steps	标准-Standard	提醒-Tips
1、铺台布	• 将折好台布放在餐桌中央； • 将台布在餐桌上均匀地摊开，这时台布成为三部分，中间折痕及两条缝边朝自己； • 用食指和中指抓住中间折痕及一条缝边； • 轻轻扬手，使底下缝边摊开盖在餐桌另一边上； • 用拇指及食指抓住剩下缝边，用中指将缝边及中间折痕一起压到； • 将底部缝边拉向自己，同时放松中间折痕，这时桌布摊开，中间折痕朝上； • 将台布铺平，中心对准； • 调整台布，拖向桌沿四边。	– 。
2、正餐铺台	• 离桌边 2CM 放骨盆，骨盆上面正中扣茶盅； • 离骨盆 2CM 左上方放汤碗； • 汤碗里放汤匙，汤匙指向 10 点钟方向； • 玻璃杯和汤碗、骨盆中间连成三角形； • 右面离玻璃杯 1CM 处放筷子； • 铺台时全部餐具按前后次序放入托盘，左手托盘，右手操作。	– 应客人要求，在合适位置放烟缸；

职位任务 7: 铺台步骤(续)

步骤-Steps	标准-Standard	提醒-Tips
3、圆形铺台	• 先铺台布，台布中心折缝交叉点对准圆心； • 中缝和餐厅门面平行； • 餐桌上放转台，上下圆心对准； • 全部餐具先放入托盘，左手托盘，侧身右手操作；（托盘分圆托盘和方托盘） • 桌面依据餐位等分； • 离桌边 2CM 放骨盆，骨盆上倒扣茶盅，离骨盆 2CM 左放汤碗，汤碗里放汤匙，柄指向 10 点钟方向，右放啤酒杯和白酒杯（或放饮料杯），杯内插入花状口布，右边放筷子，筷子尾端离桌边 2CM，和圆心呈放射状； • 和桌角对应四角位置放烟缸；	

职位任务-Task 8

餐后清理步骤

步骤-Steps	标准-Standard	提醒-Tips
1、撤台	• 客人用餐完成，立即将用过餐具及剩下菜品撤掉。	– 早餐后要将自助餐台进行清理撤换。 – 午餐、晚餐后要将接待桌酒水、饮料等一起撤掉。
2、归类	• 早餐应对剩下来食品进行归类，送至厨房。	– 对餐具、酒杯、茶具等也应进行归类，避免相互碰撞，降低物品损耗。
3、 清洁	• 对餐桌进行清理擦拭。 • 对早餐自助餐台面进行清理和擦拭。 • 对餐厅设施、装饰等进行清洁。对餐厅地面和墙面清洁	– 定时地对餐厅台布进行清洗
4、清点	• 对餐具、酒杯、调料罐等进行清点。对酒水、饮料进行清点对帐。对早餐部分器皿、刀叉进行清点。	–
5、补充	• 将洁净餐具、酒杯补充到餐厅餐具柜中。 • 对调料罐、牙签盅补充。 • 对展示柜中酒水、饮料添加和整理	–
6、整理摆台	• 将餐厅桌椅按要求重新摆放整齐。 • 对餐桌上隶属用具整理和摆放。	– 对自助餐台台面及装饰布进行撤换整理

职位任务 8: 餐后清理步骤(续)

项目-Item	标准-Standard	提醒-Tips

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/137131125156006114