

酒店服务员岗位职责

酒店服务员岗位职责(模版 10 篇)

酒店服务员岗位职责（一）：

一、端庄大方、衣冠整洁、彬彬有礼、面带微笑、待人热情。

二、按时上班，坚守服务岗位，热情、主动、礼貌地接待到来的客人，运用“先生、小姐您好，欢迎光临”等礼貌语言，微笑问候客人，主动替客人拉椅子。

三、熟知已经预订的单位名称（或个人姓名）、服务要求，检查准备情景是否贴合客人的预订要求，保证客人入座前桌椅的整齐。

四、及时了解客人的心态需求，满足客人的需要，服务做到“四快”：眼快、口快、手快、脚快，及时清洁台面，撤换用过的盘碟、烟盅。

五、熟悉各厅房的设备设施和服务项目，能解答客人提出的要求和问题。

六、关注客人携带的衣物的安全，提醒客人自我妥善保管好贵重物品，做好防盗工作。

七、随时留意顾客的服务需求，及时满足顾客的需要，确保服务到位。

八、留意客人的不正常行为，能及时发现酒店设施设备损坏的情景，并在客人消费后付账前向客人索赔。

九、留意客人的姓名、协助领班建立健全客户食谱档案，在客人离店时感激其光临，增加客人的亲切感和自豪感。

十、随时听取顾客的意见和评价，代表酒店感激客人的意见和评价，注意接待中发现的问题，尽快协助解决，迅速把客人的投诉直接报告领班。

十一、根据厅房的宴会预订，及时完成换场工作，做好新的预订单的准备工作。

十二、做好工作日志，按交接程序，做好单据和物品的交接工作。

十三、根据领班的布置，领取准备服务必需的整洁卫生的物品。

十四、对各种设备故障及时报告领班，并填写维修单报销维修。

十五、理解业务培训计划，不断提高个人的服务技能、服务技巧，提高综合素质。

十六、完成领班、主管布置的其他工作。

酒店服务员岗位职责（二）：

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，按程序供给各种服务，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。

跑菜员岗位职责：

1、做好营业前洁净餐具、用具的卫生入柜工作，保证开餐时使用方便。

2、准备好开餐前各种菜式的配料及走菜用具，并主动配合厨师出菜前的工作。

3、了解菜式的特点、名称和服务方式，根据前台的时间要求、准确、迅速地将各种菜肴送至前台。

4、了解结帐方式，妥善保管好订单，以便复核。

5、协助前台服务员做好餐前准备、餐后服务和餐后收尾工作。

6、协助厨师长把好质量关，如装盘造型、菜的冷热程度等。

7、协助前台服务员，沟通前后台的信息。

酒店服务员岗位职责（三）：

1、按规定严格执行客房钥匙领取和使用制度，认真、准确、完整的填写客房钥匙领取表，全权负责客房钥匙的保管。

2、坚持良好精神状态，牢记服务宗旨。礼貌待客，礼貌用语，为宾客供给各项优质服务。

3、根据清洁客房顺序及客人要求及时清扫整理房间，检查客衣情景，补充一次性物品，棉织品一客一换，按规定消毒，认真、准确、完整的填写客房清洁工作报表。

4、检查所在区域设备设施及客房内各种设施的运转情景，及时报告维修项目，发现异常，及时上报处理。

标签：工作总结范文

5、熟悉所在区域客房的分布及使用情景，随时检查房态并与客房服务中心进行核对。

6、负责楼层布草、客房酒水及其它宾客用品的盘点、领取、报损等工作。

7、负责客衣的检查、收取、核对及发放工作，认真做好登记。

8、熟悉所在区域内的消防通道及设施的布置，有正确使用的知识和本事，加强防火防盗的意识，确保宾客安全。

9、爱惜公共财产，力行节俭，严格执行酒店制定的各项节能措施。

10、及时报告宾客遗留物情景，并将遗留物品及时上交到客房服务中心做好登记。

11、进取参加培训，不断提高服务技能，时刻坚持仪表整洁，正确使用服务敬语，不断塑造自身和树立企业的形象。

12、认真听取宾客的意见，并将客人的信息和提议及时反馈给上级。

酒店服务员岗位职责（四）：

1、服从领导听指挥，做好综合区域内的卫生工作及开餐前的准备工作。

2、按标准的服务程序，向客人供给优质服务，坚持热情，服务周到。

3、掌握餐厅所有菜品及酒水知识，便于向客人推荐介绍。

4、注重团队配合，高效完成各项服务接待工作。

5、做好翻台服务工作，有效拓展店面经营业绩。

- 6、负责做好安全防范工作，节电节水工作。
- 7、收集顾客的提议意见，及时汇报给领班，以便改善提高。
- 8、主动做到送客服务，提醒客人带好随身物品。
- 9、掌握各项业务知识及服务技能，进取完成各种服务培训工作。

酒店服务员岗位职责（五）：

- 1、热爱本职工作，敬业，爱业，自觉遵守本店的各项规章制度。
- 2、接听电话，答复住客咨询或要求。
- 3、及时记录住房、查房、退房时间、送水、维修等情景，并与前厅校对报表、房状。
- 4、协助客人入住，当班员工应在楼梯口迎候客人，引领进房，简介房内设施(热水、空调、网线、电话等)。
- 5、客房内各项物品卫生整洁、摆放整齐。严格按卫生防疫部门要求(一冲、二洗、三消毒、四保洁)，对客房水杯、卫生洁具等进行消毒。及时补充客人所需的各类物品。
- 6、负责工作钥匙的收发、保管，做好钥匙领用记录，严格执行借出和归还制度。
- 7、了解客情，当班期间不定期楼面巡查，注意门、锁、会客情景，做好巡查记录。
- 8、随时做好楼面(走廊、扶梯、外窗玻璃、窗槽等)的公共卫生，坚持楼层整洁；
- 9、做好设备报修工作。服务员首先到现场了解损坏情景，后报修。维修人员进入客房修理应有服务员在场。

10、做好设施的使用和日常保养。正确掌握各类电器的使用方法，并根据天气情景做好照明、空调等设备的开关和调节。

11、每一天对辖区范围内的设备运转、电源开关、照明工具、地毯使用、墙壁清洁等情景进行了解，发现异常及时申报维护和修理。

12、负责客人遗留物品的登记、保管和上缴，不得私自扣留，违者严处。

13、工作人员夜间不得私自留宿他人，使用客房，发现者按挂牌价扣罚，并调离岗位。

14、做好交接班工作。交清钥匙，交清房态，交清交班记录。

15、认真听取宾客的意见，并将客人的信息及提议及时反馈给客房经理。

16、爱惜客栈财产，力行节俭，按质按量的完成交办的各项事宜。努力学习业务知识，不断提高服务技能。

酒店服务员岗位职责（六）：

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、坚持餐厅的卫生，做到无蚊蝇、无灰尘、无杂物，无异味，使餐具炊具清洁完好。

标签：工作总结范文

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，坚持服装整洁，疏妆好自我的发型、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，且经过考评合格。

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.本事要求：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 and 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.了解当日估清菜及异常推荐菜，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供给优质服务。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异常关注，并按其相应标准供给服务。

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): 选择尺寸适宜的台布，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。
- 标签：工作总结范文
- (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)

(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，坚持良好精神状态，认真听取主管班前会上所讲资料，对当日异常推荐菜品的价格、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，对新客户服务要异常留意其意见或提议，以便为客人供给最佳服务。

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、两肩坚持水平，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，接衣挂帽。客人经过身边，如果自我忙于服务，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煮好后，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

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/435100320241011240>