

转角员工手册

修订人员：转角人事部

修订日：3月18日

目录

序言.....	3
---------	---

第一章 企业组织机构.....4

第二章 职员岗位责任制度.....4

 (一) 经理岗位职责.....4

 (二) 主管、领班岗位职责.....5

 (三) 收银员岗位职责.....8

 (四) 服务员岗位职责.....9

 (五) 传菜员岗位职责.....10

 (六) 迎宾员岗位职责.....10

 (七) 销售代表职责.....11

 (八) 行政人事专员职责.....12

第三章 人事管理要求.....13

第四章 职员守则.....16

第五章 工作服、工号牌管理.....18

第六章 职员工资制度.....18

第七章 工作时间及请(休)制度.....19

第八章 职员福利。.....19

第九章 职员考勤制度.....20

第十章 职员奖励制度.....21

第十一章 职员处罚制度.....22

第十二章 职员安全守则.....24

序言

尊敬职员：

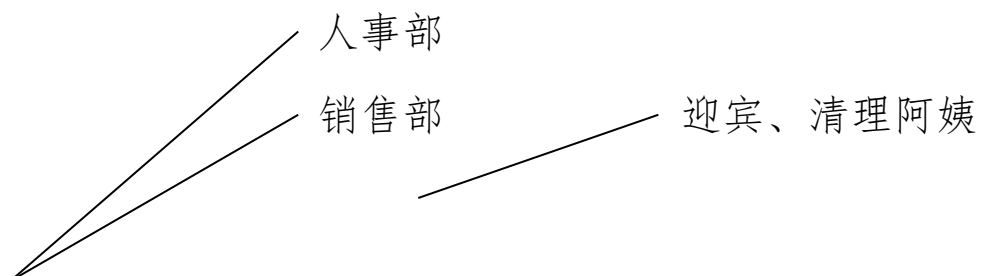
欢迎您加入转角大家庭。

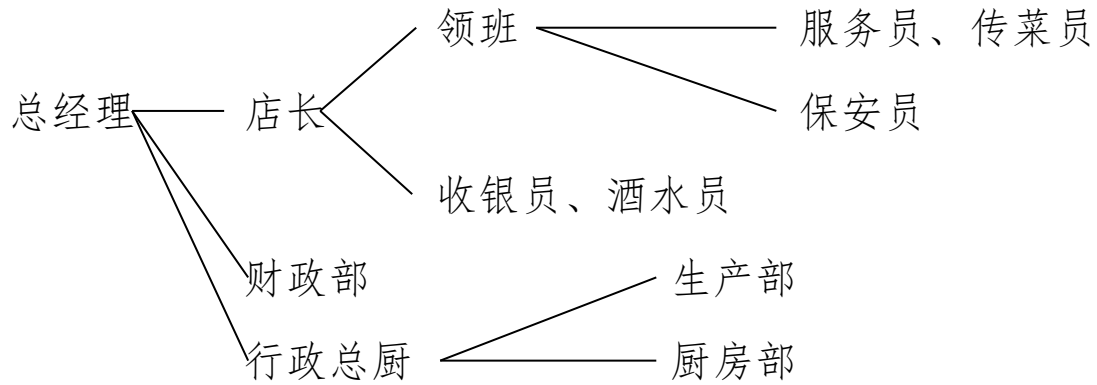
我们为您准备了这本《职员手册》，方便帮助您对新环境有正确认识。作为转角一分子，请您具体阅读并了解这本《职员手册》，认真工作，服从纪律。期望您加入转角后，能把握机会，充足发挥自己技能，好好利用在工作上，和转角一起快速及健康地成长！

假如您对本手册内容有任何疑问，请直接向您直属上司或行政人事部咨询。本《职员手册》伴随时间推移，部分条款将有所变动，企业将保留修改权利。

最终，祝各位职员工作愉快，身体健康！

第一章 企业组织机构





第二章 职员岗位责任制度

（一）经理岗位职责

1、在总经理领导下，全方面主持企业日常工作，协调职员关系，对总经理负责。

2、制定销售计划、领导全体职员主动完成各项接待任务和经营指标。

3、制定服务标准和操作规程，检验管理人员工作和服务态度，服务规程、检验质量及各项规章制度实施情况。

4、抓好设备、设施维修保养、加强财产管理、掌握和控制好物品使用情况。

5、抓好卫生工作和安全工作；组织检验个人、环境、餐具、操作等卫生，落实实施食品卫生制度，开展常常性安全保卫、防火教育工作，确保企业安全。

6、控制食品、饮品标准、规格和要求，正确掌握毛利率、抓好成本核实、降低费用、增加盈利。

7、加强职员培训工作，掌握职员思想动向，重视职员思想教育。

8、营业时间坚持一线指挥，立即发觉和纠正服务中产生问题，妥善处理客人投诉，加强现场督导。

（二）主管、领班岗位职责

一、职责和职权

1、在经理领导下，全方面主持楼面日常工作，属下有收银员、迎宾员、传菜员、服务员、保安员。

2、实施经理工作安排，对餐厅经理负责，负责职员考勤，根据职员现实表现情况有权进行表彰或批评，奖励或处罚。

3、掌握天天预定情况和接待任务，有权组织，安排督导部属工作。

4、必需认真处理工作中发生问题和来宾投诉，处理不了要立即向经理汇报。

二、素质要求

1、能够帮助经理进行多种形式用餐设计部署安排相关事宜。

2、领班必需熟练地掌握餐饮服务规程，做好职员培训。

3、熟悉和掌握本餐厅菜点品种和价格及酒水，品种，产地，度数，特点和销售价格。

4、较强组织能力，能够率领部属做好接待服务，清洁卫生。

5、努力学习饮食业务，管理知识，服务知识，不停提升业务水平和工作能力。

三、工作内容

做好天天职员出勤登记，组织召开当日班前例会。检验职员仪容，仪表着装是否符合要求。

(1) 抓好餐具、用具清洁卫生，保持餐厅环境卫生。

(2) 了解当日来宾用餐情况，了解来宾饮食习惯和要求。

(3) 依据当日接待任务和要求，分配部属工作。

(4) 检验职员餐前准备工作是否完善，摆台是否标准调味是否备好，餐厅布局是否整齐，桌椅是否整齐美观。

(5) 检验服务员到岗情况，督促服务员按要求站岗。

开市后工作

(1) 来宾进餐期间，要站在一定位置细心观察，指挥值台服务员为客人提供优质服务。

(2) 对关键用餐客人，领班要亲自参与接待和服务。

(3) 对来宾之间，客人和职员发生矛盾要注意调解妥善处理，但不准介入来宾之间矛盾和争吵，自己处理不了要立即汇报经理处理。

(4) 客人就餐完成，督促服务员查单、打单，

为客人结帐，预防走单、漏单。

(5) 开市过程中注意对部属服务技能进行考评，对服务好或差，效率高或低等均要登记在餐前或餐后进行讲评。

收市后工作

(1) 收餐后，督促值台员快速分类收拾桌面上餐具，集中到洗碗间清洗消毒。

(2) 收好餐具后要把卫生打扫洁净，桌椅归位，恢复餐厅完好状态，保持餐厅洁净美观。

(3) 部属做完上述工作后，要全面检验水，电，及锁门等，经检验合格后方下班。

(4) 将当班工作情况，来宾反应，开餐中出现问题关键来宾进餐情况，客人投诉等候做工作日志并向经理汇报工作。

(5) 和下一班进行交班。

(三) 收银员岗位职责

在经理和财务部领导下，做好日常收银及酒水等工作。

1、穿工作服上岗，仪容端庄，着装整齐，态度热情，微笑服务，说一般话，使用礼貌用语，随时保持收银柜台区域、洁净整齐。

2、正确掌握菜点和多种酒水名称，价格，收找账款正确，清楚，快捷，礼貌，热情，做到唱收，唱付。

3、建立账本，名目清楚，数目正确，认真实施账务制度，不跑账，不漏账，不错账。

4、每日营业终了，正确结算填写报表，做到字迹清楚，数字正确，将当班收取现金及报表一并交财务，发票当日领当日点清，并做好登记，备用金不可私自挪做它用。

5、现金收收付必需认真，检验真假，如收取假钞自行赔付。

6、遇长，短款必需如实登记，并立即汇报，不得隐瞒实情，相互抵销，挪做它用

7、用户优惠折扣 10 元以上必需有经理签字同意方可打折，不然后果自负。

8、签单必需经理同意，签单内容必需含有用户单位，姓名，联络电话及金额，不然后果自负。

9、菜单，酒水单，贵宾签单卡必需妥善保留，交财务处核查。

10、做好客人投诉录，凡遇客人重大投诉必需立即上报。

（四）服务员岗位职责

在主管和领班领导下，按服务规范和工作程序做好餐前准备，正餐服务及台面清洁等各项工作。

1、服从上级工作安排，遵守企业各项规章制度，坚守岗位、微笑，主动，热情周到，耐心地为来宾提供优质服务。

2、保持个人仪容端庄，仪表整齐，着装整齐，讲究卫生，上班时统一化淡妆。

3、严格根据服务标准和操作程序为来宾提优质服务。

4、严格根据要求做好餐前准备，及餐后收尾清洁工作。

5、主动参与培训，不停提升业务水平。

6、熟悉菜肴，酒水知识，了解每日供给菜式及酒水。，主动做好介绍，推销菜点和酒水工作。

7、了解天天预定情况，留心客人用餐情况，立即间来宾提供服务。

8、做好区域卫生，确保餐具清洁卫生，环境洁净，整齐，做好设施保养和安全检验工作。

9、对自己负责区域要预防跑单，若有跑单造成企业损失，将负整单责任。

10、上班时间必需说一般话。

（五）传菜员岗位职责

1、服从上级工作安排，遵守企业各项规章制度，仪表端庄，着装整齐。

2、开餐前负责准备好，调配料和传菜用具，做好餐前准备工作。

3、负责将菜单上全部菜肴从厨房正确无误地送到该餐桌值台服务员手中。

4、动作快速规范，传菜立即到位，沟通前厅和

厨房之间相关信息。

5、帮助餐厅前台服务员做好餐具撤换工作。

6、保养多种传菜用用具，掌握特色菜肴使用器皿配用方法。

7、负责保管菜单，以备检验。

8、做好区域卫生，确保餐具、用具清洁卫生，环境洁净整齐，做好设施保养和安全检验工作。

（六）迎宾员岗位职责

在经理及主管领导下做好前厅接待、预定、领位及卫生等工作。

1、服从上级工作安排，遵守各项规章制度，坚守岗位，做好迎接客人，安排就坐，送别客人等本职工作。

2、仪容端庄大方，着装整齐美观，态度热情，使用礼貌用语，迎接来宾入店，合理安排来宾入座。

3、负责接收来宾预定，接收客人预定时应问清楚来宾姓名，单位，联络电话，订餐人数，就餐时间和其它要求，做好统计，负责落实。

4、耐心解答来宾问询，接收来宾提议。投拆，搜集来宾对企业意见并立即汇报经理。

5、来宾离店时应微笑送别客人，感谢来宾光临，帮助来宾开门，按电梯等。

6、来宾入店时主动接过来宾酒水，提包等物品，下雨时应该主动用雨伞迎接客人，照料好年长客人。

7、帮助做好餐前准备和餐厅结束工作，搞好区域卫生，做好当班前迎宾所需各项准备工作。

（七）销售代表职责

1、熟悉本市各大餐饮、娱乐行业、企业尤其是大型企业，并定时登门造访；

2、建立用户档案，并以电话、传真、函件等形式和她们保持联络；

3、做好销售统计，定时向销售部经理汇报造访用户情况；

4、不停开发新用户市场，扩大用户网络；

5、协调好和各相关部门关系；

6、安排好用户预订入住餐饮等活动事宜；

7、帮助财务追收用户欠款；

8、搜集用户意见，做每七天五销售例会讲话准备；

9、要掌握用户信息改变并找出改变原因所在。

（八）行政人事专员职责

1、组织制订企业人事规章制度，并督促、检验制度落实实施。

2、组织设计和完善企业组织结构，做好定岗定编，合理有效配置人力资源。

3、组织开展岗位（工作）分析，编制职位说明书和岗位规范，建立健全岗位责任制。

4、进行人力资源开发，制订职员职业生涯计划和人才梯队计划。

5、负责人员招聘，经过多个渠道为企业寻求适宜人才。

6、负责制订企业培训计划，组织人员参与培训，评定培训效果。

7、负责组织实施绩效考评，统计考评结果。

8、负责核定各岗位工资标准，编制年度薪资调整方案，核实每个月职员工资。

9、负责代表企业和职员签署劳动协议及其保管工作。

10、负责社会保险及商业保险办理。保险办理

11、负责建立健全职员人事档案。

12、负责企业职工奖惩、差假和升、降、调、辞等人事调整手续办理。

13、负责职员考勤管理和纪律监察。

14、负责对职员劳动保护用具定额和计划管理工作。

15、负责协调职员关系，处理劳动纠纷。

16、负责协调企业和政府及其它单位对口部门关系。

17、负责组织企业文化建设。

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/666024031015010120>