# 2024年服务员管理制度方案(十二篇)

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-07-14

*为了保障事情或工作顺利、圆满进行，就不得不需要事先制定方案，方案是在案前得出的方法计划。方案的格式和要求是什么样的呢？以下是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。服务员管理制度方案篇一1、 按公司规定穿衣，整洁得体。佩带首...*

为了保障事情或工作顺利、圆满进行，就不得不需要事先制定方案，方案是在案前得出的方法计划。方案的格式和要求是什么样的呢？以下是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。

**服务员管理制度方案篇一**

1、 按公司规定穿衣，整洁得体。佩带首饰不过于华丽，化妆不浓装艳抹指甲不过长、过于修饰。

2、路遇领导要主动热情问候，招待客人要礼貌认真。

3、服从领导安排，尽职尽责做好工作。工作时不大声喧哗、谈笑，不影响他人工作。

4、严格遵守岗位纪律，遵守工作纪律。讲究工作效率，日事日毕。

5、接听电话时要神清气爽，使用文明用语。转接电话或传话时要及时准确。

6、使用电话要轻拿轻放，加以爱惜。不漏接电话，电话铃响很久再接应先给对方道歉。

7、对领导安排的事情或为他人代办的事情要及时办理给予答复。

8、不假公济私，不使用公司的工具、设施或占用工作时间干私事。

二、工作纪律

1、按工作时间到岗，工作时间无领导批准离开工作岗位者，按旷工处理。

2、每日准时考勤，迟到15分钟以内为正常，超过为迟到.提前下班视为早退。迟到10分钟以内的十元,30分钟以上按旷工半日处理.60分钟以上的按 旷工一天处理.未请假未来上班的员工按旷工处理,一天扣三天工资.

3、因偶然事件迟到15分钟以上，经办公室查明属实可准予补办假条。

4、办公室不定时到各部门查岗，应在岗而不在岗者，按小过处理。

5、每月员工可公休三天，公休时应提前通知办公室，公休由部门负责人安排。其他假期需填写《员工请假条》并经经理签字交付办公室。

6、每月事假不得超过两天，事假当天扣发当日工资。

7、法定节假日由公司安排并服从统一安排。

三、物品管理

1、爱惜餐厅物品，工具及一切使用设施。

2、保持餐厅内部环境卫生的整洁，用餐工具的卫生、完整。

3、餐厅内部环境设施，用餐工具 如有损坏或丢失，应及时通知直接领导，经证实非人为破坏的可按规定程序申请报废并重新订购或制作，予以更新。如证实是人为破坏，经办公室查处立即按公司规定对破坏者进行严厉处罚。

4、餐厅内部环境设施，用餐工具的维修、购买首先由使用者通知部门负责人，在由部门负责人填写购物审批表审批至经理，然后交采购员购买。

四、岗位变动

员工进入公司后，无论因工作需要或个人主动申请，都可以进行公司内部工作流动。进行岗位变动时需要首先提出书面申请，经相关部门领导批准确认后，交由办公室存档备案，同时完成了内部流动。同时公司保留对岗位变动人员的工作内容及薪金进行调整的权利。

五、员工离职

当员工要离开公司时，需要提前与部门负责人说明。员工离职应按公司规定移交所有属于公司的财产，经核准离职且办妥移交手续，方可正式离职。未办理离职手续自行离职者，公司财产若有损失、遗失，其损失全额从薪资中扣还;如薪资不足以抵押时，将报公安机关追究刑事责任。

**服务员管理制度方案篇二**

一、自觉遵守店规店纪，要讲文明，讲礼貌，讲道德，讲纪律，要积极进取，爱岗敬业， 善于学习，掌握技能。

二、要着店装上岗，挂牌服务，要仪表端庄，举止大方，规范用语，文明服务，礼貌待客，主动热情。

三、服务员，每天要按程序，按规定和要求清理房间卫生，要认真细致，要管理好房间的物品，发现问题及时报告。

四、检查清理时，不得乱动和私拿客人的东西，不准向客人索要物品和接收礼品;拾到遗失的物品要交公。

五、不准他人随意进入前台;前台电脑要专人管理与操作，不准无关人员私自操作，打字、复印、收发传真，要按规定收费。

六、工作时间不准离岗，有事向领导请假，不准私自换班和替班，不准打扑克，织毛衣，看电视及做与工作无关的事情。

七、认真做好安全防范工作，特别是做好防火防盗工作，要勤检查，发现问题要及时报告和处理。

卫生制度

公用茶具应每日清洗消毒。茶具表面必须光洁、无油渍、无水渍、无异味。客房内卫生间的洗漱池、便盆应每日清洗消毒。酒店的公共卫生间要做到每日清扫、消毒，并保持无积水、无蚁蝇、无异味。

考勤制度

一、员工必须遵守上下班时间，不得迟到、早退。

二、每人每月休四天，遇到重要接待任务暂停休，过后不休。

三、员工辞职须提前将辞职报告上交，培训好新职工上岗方可离岗。如有特殊情况不能提前辞职的，应及时通知领班，由领班请示经理。

四、员工请事假，须提前上报领班，如遇人员紧缺或有重要任务，可以不予批准，事后请假一律按旷工处理。

五、严格按照规定班次上班，如有急事换班，在不影响正常工作的情况下，提前一天向领班提出申请，未经同意擅自换班按旷工处理。

六、对骗取事病假的，一经查出，视情节给予旷工或除名处理。

仪容仪表规定

仪表：1、工作时间应穿着规定的工作服。

2、工作服要整洁、挺直、按规定扣好上衣扣、裤扣。

3、工作服上衣兜、裤兜内禁止装杂物，以保持工作服的挺括，工作服如有破损应及时修补。

4、服务员上班时一律穿着黑色工作鞋，工作鞋保持干净。穿着袜子，要求男深女浅，袜子要完好无破损，不准赤脚穿鞋。

5、服务员上岗期间不准佩带各种饰物，如项链、手链、耳环、戒指等。

6、工作期间应按规定将工号牌佩带在左胸位置。

7、服务员着装后，应自我检查，并检查领班检查合格后方可上岗。

8、服务员应保持面容清洁、头发整洁、发型美观、大方。

9、男士留发，后不盖领、侧不掩耳;女士留发，后不垂肩、前不遮掩。勤修面、勤剪指甲、勤更衣、勤洗手、洗澡。

10、男士不留小胡子、大鬓角;女士不留长指甲，不涂指甲油、不使用浓香水。

11、女士上岗前要化淡妆，不可浓妆艳抹。

12、保持口腔卫生上岗前不吃异味食品，如葱、蒜、臭豆腐等。

13、面带笑容、亲切和蔼、端庄稳重、不卑不亢。

仪态

1、 坐姿

a身体挺直、重心垂直向下，腰部挺起，双肩放松，双膝并拢。手自然放在膝上。双目平视、面带微笑。

b坐时不要把椅子坐满(服务员应坐椅子的三分之二)，但不可坐在边沿。

c不可前俯后仰，不可将腿跨在扶手或茶几上。

d在上司或客人面前不可双手抱在胸前，不可跷二郎腿，不可抖腿，也不要半躺半坐。

2、 立姿

a挺胸、收腹、抬头，目光平视，面带微笑。

b双臂自然下垂或在体前交叉，左手上右手下，保持服务的最佳状态。

c女服务员站立时，双脚成“v”字型，双膝紧靠，脚后跟靠紧。男服务员站立双脚与肩同宽。

d站立时不可叉腰，弯腿或手扶柱子、服务台、墙等。

e站立时不可手叉在衣服口袋内，不能伸懒腰、弄头发等小动作。

f站立时脚不能打拍子，不能三两聚在一起闲聊。

3、 走姿

a昂首、挺胸、两臂自然下垂摆动，腿要直。女服务员走一字步，男服务员行走双脚跟平行。

b行走时不准摇头晃脑、吹口哨、吃零食，不得手叉口袋。

c行走时不得奔跑，跳跃，不得在宾客中间穿行。

d客过站定，主动让路并点头示意问好。

e在走廊内行走，应靠右边，不得用手扶墙。

f三人以上要分散行走，不能三五成群同行。行走时不得勾肩搭背，边说边笑或打闹。

奖惩条例

1、 上班迟到、早退。

2、 上班时间看书、阅报、吃零食、喝饮料、打瞌睡。

3、 随地吐痰，乱丢纸屑、果皮等杂物。

4、 不按指定员工通道出入，着便装进入工作岗位。

5、 违反各项规章制度，受到皮装

**服务员管理制度方案篇三**

1、遵守考勤制度，上班时必须按规定着装，着装要整齐干净，不佩带首饰(手表婚戒除外)，不留长指甲，要统一盘花，头发前不过眉，后不过肩，侧不过耳，化淡妆。上岗前检查个人仪容仪表，以饱满精神状态投入工作。

2、了解例会内容，及当天工作安排，熟记当天菜品酒水供应情况，急推、沽清与特色菜品等。开单按正确方式填写,点单时必须复述单子.

3、餐前检查各区域的设施、照明系统，餐桌、餐椅是否损坏，硬件设施是否运转正常。

4、餐前整理检查本区域台面、餐具等卫生，并按标准把物件摆放整齐。

5、按照所定工作岗位，面带微笑，标准站姿热情迎客，要时刻用好礼貌用语，必须“请”字当头，“谢”不离口，无论何时何地只要见到客人必须点头微笑亲切致意。

6、每天在11：30左右，17：20左右开2~3间包厢空调。(如201，202，210，209)带客时先带临街的包厢。

7、工作中手机调成振动,不得玩手机,在指定地点接听手机,接听时间不可过长而影响工作.

8、工作中 ，站姿要端正，不可倚靠在吧台，不可扎堆聊天，不可嘻笑打闹，争吵，不得跑，讲不雅语言，做不雅动作 ，大声喧哗,唱歌。

9、工作中 ，不可嚼口香糖,不要吃零食,在任何时候都要维护自身的形象，不要发脾气。

10、熟记产品价格，了解厨房、吧台产品的配制方法。不可偷吃本店制作食品及客人走后食品.

11、上下班不得进入吧台,不可围观吧台制作.

12、有针对性的运用推销语言介绍建议客人点茶点酒,点单时按正确的点单程序点单,茶市点单后,点单员负责第一时间上台。上台或撤台都必需正确使用拖盘。

13、工作中要求服务员为客进行热情周到、灵活的服务，具有良好的与客亲情沟通意识以及员工之间相互协助的团队意识。

14、在工作中当顾客对服务员无理时，尽量不与客人争吵，在不影响店子形象利益时，灵活处理维护自己的利益。

15、上菜前，要求先整理台面摆撤菜盘，上菜必须报菜名.菜齐了更要提醒客人.

16、席间服务中，应利用客人按服务铃进入包厢时注意观察是否需要加水,换骨碟,台面是否需要整理,及时性为客人服务好。

17、有良好的酒水推销意识。(抓住任何机会和永不放弃最后的推销机会)

18、加强眼神服务意识，观察客人需求，对客人的需求必须有应答声。(随时与客人进行必要的眼神沟通，通过客人细微的动作或表情以发现客人的需求，并立即上前主动询问或进行及时的服务)。

19、应保持良好的上菜划单习惯，及时发现错菜、漏菜以及所须催的菜品。

20、催菜应根据菜品情况和客人情况进行适时催菜，不可随意下催菜单。(在给客人点菜时提醒客人:

21、对于客人换台、换菜、退菜、餐中预定等需求，必须及时通知领班。领班与收银员及时沟通。

22、对突发事件和客人投诉要灵活应变，巧妙使用语言与沟通技巧，处理不了时，及时汇报上级。(应将投诉控制在最小范围，压至最低程度，尽量于第一时间、地点、接手人来处理解决，避免人员的转换，时间的拖延，而使投诉的性质和发展恶劣化)

23、结账时，唱收账单，在客人有少个位的零钱时在结帐联签上自己的姓名.

24、对于结完帐的客人的服务，值台人员不可忽视怠慢，必须善始 善终的保持优质的服务。

25、客人离开前主动提醒客人不要遗忘物品，如有发现客人遗忘、丢失物品应及时上报上交，不可私自藏匿。

26、客人离开时先关空调,电视机,电脑.再迅速整理清洁台面等卫生。自行检查卫生,摆放,以及厕所卫生.

27、晚班服务员做好晚班卫生.(a：洗干净托盘,烟灰缸,抹布,拖把布,地毯,b：拖干净客走包厢,.过道,楼梯.c：关好工作台的热水电源，关好门窗,电源.换垃圾袋

28、 检查巡视区域有无隐患，关闭所有电源后，方可离岗。交接班时，提前5分钟做好交接工作。

**服务员管理制度方案篇四**

1、根据局办公室安排，落实好餐桌

2、负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。

3、仪容整洁，不擅离岗位。

4、根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位。

5、解答客人提出的有关饮食、饭店设施方面的问题，收集有关意见，并及时事物中心接待主管反映。

6、婉言谢绝非用餐客人进入餐厅参观和衣着不整的客人进餐厅就餐。

7、保证地段卫生，做好一切准备。

8、在餐厅客人有疑问时，礼貌地向客人解释清楚。并热情替客人及时处理就餐及服务相关问题。

服务员岗位职责：

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、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，按程序提供各种服务，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内容，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。

炊事员职责:

1.注意身体健康，如患腹泻、发热、呼吸道感染、渗出性和化脓性皮肤病等，应暂时隔离，治愈后再上岗，防止炊事员带菌污染食品。

2.荤素生食品拣净洗清，盛器整洁，分类摆放，不触地、不叠底。

3.各种菜肴做到烧熟煮透，咸淡适口，色、香、味、形俱佳。注意菜的特色，保证菜的营养成份。拒烧腐败变质的原料，隔餐菜应

回锅烧透。

4.烹调操作时不抽烟、不直接用菜勺品味。

5.食品出售前洗手，出售时不用手抓食品、不抽烟。

6.做到生熟盛器、揩布、砧板分开，有明显标志。

7.冷藏冷冻食品，生、熟、半成品分开，鱼禽肉豆制品分开，摆放整齐，标志明显。

8.负责工具、机械、地面卫生的清扫和整理，保持操作室及用具清洁整齐，无油腻，无积灰，无蜘蛛网。

9.个人卫生做到三白(帽子、衣服、口罩)三勤(勤理发、勤洗澡、勤剪指甲)。

**服务员管理制度方案篇五**

一奖励

1.严格控制开支，节约费用，成绩显着。

2.主动完成工作任务,积极推销和创造经济价值显着.

3.拾金不昧,优质服务为酒店获得声誉.

4.业务技能考核成绩特别优秀者

5.为酒店的发展和服务质量的提升提出合理化的建议，并经实施有显着成效。

6.发现事故隐患并及时排除,在消防安全方面做出突出贡献避免重大损失.

7.全年出满勤，表现良好。

二处罚(轻微过失) 5元/次

1.未按酒店规定上,下班迟到或早退

2.衣冠不整上下班,上班不佩戴工号牌。(签到,签退或交还物品和钥匙

3.仪容仪表不整和个人卫生不好.

4.楼层内奔跑,大声喧哗.惊扰和影响客人用餐.

5.未按时作好工作分担区卫生或两处不合格.

6.未按规定及时关闭空调,电视,主灯及水龙头.造成浪费.

7.拒绝管理人员进行检察工作岗位.

8.不严格按照操作标准进行工作.

9.进出厅房时不敲门和反手关门.

10.工作期间随意去洗手间.

11.酒店组织活动或培训,未经批准擅自空岗和缺席.

12.电话铃声超过3声未接听,而且不使用礼貌敬语.

13.未经批准私自为客人外出购物.

14.将来店客人姓名,职位随意外泄他人.

15.见到客人不主动问好和行礼.

16.上班前食用刺激性较大的食品,并口腔带有异味.(如:蒜,葱等

17.未经批准私自离岗,串岗.

18.超越客人时不使用礼貌用语.或不带领客人到指定地点.

19.见到上级和同事不打招呼.

20.未按规定时间到岗站位.

21.面对客人无表情或埋头工作.

22.不做好备品或备品不足.

三

处罚(一般过失) 10元/次

1.上班时间打口哨,讲笑话,聊天,哼唱歌曲.

2.背后指责客人和同事或聚堆聊天.

3.私自使用酒店设施及电器,电源.

4.私自将个人物品及食物带入酒店.

5.在酒店内洗漱或洗衣服.

6.上下班不走员工通道.

7.私自穿工服外出.

8.私自带亲人和朋友或他人进入酒店参观.

9.上班时间睡觉.或上班前饮酒并带有醉意上岗.

10.上班时间擅自离岗或做私事.

11.不服从上级管理并顶撞.

12.蓄意破坏酒店设施及公用物品.

13.当班时间看书,报,吃东西,吸烟.

14.利用酒店电话办私事或打私人电话.

15.私自翻看客人资料和物品.

16.清洁厅房时发现客人物品,不及时上报.

17.私自将酒店物品送予他人.

18.发生意外事件不及时上报.

19.酒店资料,机密外泄.

21.在收银台私自兑换零钱,或将客人未带走发票私自留下.

22.酒店专业知识考核时不能通过考核.

23.私自陪同客人饮酒.

24.不认真做好工作笔记和交接班日记.

25.消极怠工,不服从上级指挥和领导.

26.在酒店或宿舍墙壁上乱写乱画.

27.未及时完成客人及管理人员安排的工作,留言,指令未及时传达或不准确.

28.未经批准私自进入库房领货.

29.下班后在公共区域逗留串岗，使用客人设施或电梯.

30.与客人交谈和语气生硬.

31.不及时为客人更换餐具或烟缸.

32.上班时打私人电话或私自会客。

四处罚(严重过失和重大过失) 20元/次

1.指责,谩骂,侮辱,殴打客人及同事.

2.将钥匙私自带出配制.

3.工作期间饮酒或浪费客.

5.蓄意破坏酒店设施及客人物品.

6.因工作失误造成酒店及客人财物受到损失.

7.偷盗酒店,客人及同事财物.

8.违法犯罪,串通勾结,谋取私利.

9.酒店或宿舍内酗酒滋事,赌博打架.

10.组织及煽动同事聚众闹事.

11.连续旷工3天或一个月累计旷工3天.

12.将客人遗留物品据为己有.

13.私自涂改,损毁单据.

14.隐瞒事实真相,蓄意说谎.

15.利用职务之便营私舞弊,谋取私利.使酒店的经济受到损失.

**服务员管理制度方案篇六**

1、及时了解当天的餐桌预订情况及餐厅服务任务单，并落实安排好餐桌

2、接受客人的临时订座。

3、负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。

4、仪容整洁，不擅离岗位。

5、根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位。

6、解答客人提出的有关饮食、饭店设施方面的问题，收集有关意见，并及时向餐厅主管反映。

7、婉言谢绝非用餐客人进入餐厅参观和衣着不整的客人进餐厅就餐。

8、保证地段卫生，做好一切准备。

9、在餐厅客满时，礼貌地向客人解释清楚。并热情替客人联系或介绍到本酒店其他餐厅就餐。 服务员岗位职责：

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、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，按程序提供各种服务，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内容，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。

餐饮服务员管理制度

每次来新的服务人员时，在培训过程中，我们要求她们，首先树立正确的事业观、人生观，要以平常心去对待工作，端正工作态度，严格遵守餐厅的各项管理制度。在服务工作中要讲究技巧，“微笑”可向客人传递我们的欢迎，良好的着装和精神面貌，能使顾客对服务员产生信任感，对不同性格的顾客采取不同的方式进行沟通。为了保证提高服务质量，我们制定了如《服务员岗位责任制》、《餐厅服务管理制度》、《餐具洗涤消毒保管制度》、《餐厅安全卫生承包制度》等，加强检查评比，在餐厅内部形成了比、学、赶、帮的氛围，使每一名员工的言谈举止，着装打扮，待人接物，看坐入席，迎来送往都有一种亲近感、和蔼感、宾至如归感。

**服务员管理制度方案篇七**

餐厅服务员管理制度:

1、及时了解当天的餐桌预订情况及餐厅服务任务单，并落实安排好餐桌

2、接受客人的临时订座。

3、负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。

4、仪容整洁，不擅离岗位。

5、根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位。

6、解答客人提出的有关饮食、饭店设施方面的问题，收集有关意见，并及时向餐厅主管反映。

7、婉言谢绝非用餐客人进入餐厅参观和衣着不整的客人进餐厅就餐。

8、保证地段卫生，做好一切准备。

9、在餐厅客满时，礼貌地向客人解释清楚。并热情替客人联系或介绍到本酒店其他餐厅就餐。

服务员岗位职责:

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、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，按程序提供各种服务，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内容，如:食品的制作方法等。

8、做好餐后收尾工作。

**服务员管理制度方案篇八**

一、餐厅服务员工作安排

1、作为一个前厅服务人员要及时了解当天的餐桌预订情况及餐厅服务任务单，并落实安排好餐桌。

2、接受客人的临时订座。负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。仪容整洁，不擅离岗位。根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位。

3、解答客人提出的有关饮食、饭店设施方面的问题，收集有关意见，并及时向餐厅主管反映。

4、保证地段卫生，做好一切准备。在餐厅客满时，礼貌地向客人解释清楚。并热情替客人联系或介绍到隔壁天源酒店就餐。

二、服务员岗位职责:

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、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，按程序提供各种服务，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内容，如:食品的制作方法等。

8、做好餐后收尾工作。

三、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、协助前台服务员做好餐前准备、餐后服务和餐后收尾工作。

5、协助厨师长把好质量关，如装盘造型、菜的冷热程度等。

6、协助前台服务员，沟通前后台的信息。

四、餐饮服务员管理制度

每次来新的服务人员时，老服务员有义务为新来服务员义务培训，在培训过程中，我们要求她们，首先树立正确的事业 观、人生观，要以平常心去对待工作，端正工作态度，严格遵守餐厅的各项管理制度。在服务工作中要讲究技巧，“微笑”可向客人传递我们的欢迎，良好的着装和精神面貌，能使顾客对服务员产生信任感，对不同性格的顾客采取不同的方式进行沟通。

五、红海椒餐饮公司服务员基本礼貌用语

1、迎客——-\"您好，欢迎光临!\"

2、拉椅请座——-\"先生/小姐，请坐!\"

3、斟茶——-\"先生/小姐，请用茶。\"

4、问酒水——-\"先生/小姐，请问喜欢喝些什么酒水呢?\"

5、斟酒水——-\"先生/小姐，帮你斟上酒水好吗?\"

6、收茶杯——-\"先生/小姐，帮您把茶杯收走好吗?\"

7、上汤——-\"这是汤，请慢用。\"

8、上菜——-\"这是菜，请各位慢用。\"

9、更换骨碟——-\"先生/小姐，帮您换骨碟。\"

10、撤换茶碟——-\"请问，这个茶碟可以收走吗?\"

11、上水果——-\"这盘生果是我们酒店赵经理送的，是本酒店的小小心意，请慢用。\"

12、饭后茶——-\"请用热茶。\"

13、结帐——-\"请问哪位买单?我们酒店某某菜品是送的，水果是免费的、应付n元其余零钱免收等让客人感受到酒店的优惠\"。送客——-\"多谢光临，欢迎下次在来，拜拜!\"

**服务员管理制度方案篇九**

1、及时了解当天的餐桌预订情况及餐厅服务任务单，并落实安排好餐桌。

2、接受客人的临时订座。

3、负责来餐厅用餐客人的带位和迎送接待工作。

4、仪容整洁，不擅离岗位。

5、根据不同对象的客人，合理安排他们喜欢的餐位。

6、解答客人提出的有关饮食、饭店设施方面的问题，收集有关意见，并及时向餐厅主管反映。

7、婉言谢绝非用餐客人进入餐厅参观和衣着不整的客人进餐厅就餐。

8、保证地段卫生，做好一切准备。

9、在餐厅客满时，礼貌地向客人解释清楚。并热情替客人联系或介绍到本酒店其他餐厅就餐。

服务员岗位职责：

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、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，按程序提供各种服务，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内容，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。

一、扣分制度：

1、上岗时，衣冠不整、不佩带工号牌。 2分

2、当班时未经许可拨接电话或用酒店电话办私事者。 2分

3、私吃客人遗留食品或酒店赠品。 2分

4、不注意卫生，随地吐痰，丢弃杂物者。 2分

5、无故迟到、早退者(包括不参加班前、班后卫生) 2分

6、当班时打盹睡觉者。 4分

7、未经许可，随意玩弄场内设施者。 2分

8、工作散漫，未及时向客人提供合理服务。 4分

9、当天没按指定岗位打扫卫生者。 2分

10、对客人服务礼貌不到位者。 3分

11、对个人仪容、仪表不认真对待。 2分

12、未经管理人员批准私自调班者。 2分

13、班前会及大扫除无故缺席。 5分

14、当班期间不注意言谈举止，大声喧哗，讲不雅语言。 3分

15、未

经同意离开工作岗位而无合理解释。 5分

16、当班时间看杂志或无故串岗而怠工者。 2分

17、逗留他处偷懒或闲聊，离岗者。 2分

18、开单或送食品时出现差错。 1分

19、在营业场所奔跑者。 2分

20、乱写乱画破坏公共设施。 5分

21、不按规范招呼服务客人。 2分

22、对工作不主动使之失职。 3分

23、当班时用厕时间超过10分钟。 2分

24、不按规范站立或站立时间未准时。 2分

25、开餐前未按要求进行餐前检查、餐前准备。 2分

26、拿酒水上餐具未使用托盘者。 1分

27、未及时清理空瓶、空箱、空碟者。 2分

28、当班时间聚堆聊天。 2分

29、接听电话不规范或不礼貌。 3分

30、遇到客人无主动问候意识。 2分

二、有下列过失之一者，视情节严重，将受到10分以上罚款。

1、对客人不礼貌或与客人争吵。

2、酗酒、赌博、打架者。

3、擅自张贴或涂改酒店通告或指示者。

4、蓄意破坏公物或客人物品者。

5、工作差或服务欠佳，受到客人投诉者。

6、发表虚假或诽谤性言论，从而影响客人或酒店同事的声誉者。

7、营业期间无正当理由早退者。

8、私自领用客人存酒据为己有者。

三、奖励制度：

1、忠于职守，对工作认真负责，为本部门树立良好信誉，在每月总结中突出的优秀者。 10分

2、努力工作为本部门的经济效益作出重大贡献者。 20分

3、为保护本部门的财产及人员安全挺身而出见义勇为者。 40分

4、讲诚信，拾金不昧者。 5-10分

5、工作出色经常得到客人、同事、上司表扬者。 5分

以上所有条例按当时情况酌情处理，每扣1分为人民币5元，望各位同事认真对待，如有补充或更改之处将另以书面通知。

**服务员管理制度方案篇十**

一、自觉遵守店规店纪，要讲文明，讲礼貌，讲道德，讲纪律。要积极进取，爱岗敬业，善于学习，掌握技能。

二、要着店装上岗，挂牌服务，要仪表端妆，举止大方，规范用语，文明服务，礼貌待客，主动热情。

三、服务员，每天要按程序，按规定和要求清理房间卫生，要认真细致;要管理好房间的物品，发现问题及时报告。

四、检查清理时，不得乱动和私拿客人的东西，不准向客人索要物品和接收礼品;拾到遗失的物品要交公。

五、不准他人随意进入前台;前台电脑要专人管理与操作，不准无关人员私自操作;打字、复印、收发传真，要按规定收费。

六、工作时间不准离岗，有事向领导请假，不准私自换班和替班，不准打扑克，织毛衣，看电视及做与工作无关的事情。

七、认真做好安全防范工作，特别是做好防火防盗工作，要勤检查，发现问题要及时报告和处理。

二、考勤制度

一、员工必须严格遵守上下班时间，不得迟到、早退。

二、每人每月休四天，遇重要接待任务暂停休，过后补休。年假按酒店规定。

三、员工辞职须提前将辞职报告上交，培训好新职工上岗方可离岗，如有特殊情况不能提前辞职的，应及时通知领班，由领班请示经理。

四、员工请事假，须提前上报领班，如遇人员紧缺或有重要任务，可以不予批准。事后请假一律按旷工处理。

五、严格按照规定班次上班，如有急事换班，在不影响正常工作的情况下，提前一天向领班提出申请，未经同意擅自换班按旷工处理。

六、对骗取事病假的，一经查出，视情节给予旷工或除名处理。

四、仪容仪表规定

仪表：

1、 工作时间应穿着规定的工作服。

2、 工作服要整洁、挺直、按规定扣好上衣扣、裤扣。

3、 工作服上衣兜、裤兜内禁止装杂物，以保持工作服的挺括。工作服如有破损应及时修补。4、 服务员上班时一律穿着黑色工作鞋，工作鞋保持干净。穿着袜子，要求男深女浅，袜子要完好无破损，不准赤脚穿鞋。

5服务员上岗期间不准佩带各种饰物，如项链、手链、耳环、戒指等。 6工作期间应按规定将工号牌佩带在左胸位置。 7、 服务员着装后，应自我检查，并接受领班检查合格后方可上岗。

仪容：

8、 服务员应保持面容清洁、头发整洁、发型美观、大方。

9、 男士留发，后不盖领、侧不遮耳;女士留发，后不垂肩、前不遮眼。勤理发、勤修面、勤剪指甲、勤更衣、勤洗手、洗澡。

10、 男士不留小胡子、大鬓角;女士不留长指甲、不涂指甲油、不使用浓香水。

11、 女士上岗前要化淡妆，不可浓妆艳抹。

12、 保持口腔卫生上岗前不吃异味食品，如葱、蒜、臭豆腐等。

13、 面带笑容、亲切和蔼、端庄稳重、不卑不亢。

服务员岗位职责：

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、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，按程序提供各种服务，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内容，如：食品的制作方法等。

8、做好餐后收尾工作。

传菜员岗位职责：

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、餐中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。

**服务员管理制度方案篇十一**

一、餐饮服务员工要敬岗爱业，忠于职守，无私奉献，做好本职工作。

二、工作要认真，做事要仔细，恪守职责，做好餐前准备搞好酒店卫生保持店内干净整洁。

三、上班不迟到早退、不旷工、违反一次扣5—20元，自觉遵守各项规章制度。

四、迟到或早退时间累计超过30分钟，按缺勤时间的2倍处理，扣40元一次;超过两个小时按旷工一天处理。执行严格的考核制，考核结果与提成挂钩。

五、休假请假未经主管领班批准，擅自离岗外出者，按实际计旷工。

六、捡到客人的随身物品要及时交给客人或吧台保管。

七、上班时间不准闲聊，大声喧哗，打瞌睡，吃零食，接打私人电话和其他私事，违者5元/次。

八、做发个人卫生，上班时保持制服干净整齐，保持饱满的清神面貌;值班人员下班时，必须检查好水电器开关，确保关闭。

九、不能擅自拿来酒店物品爱护酒店财物，人违者照价培偿;无关工作的事不能围在吧台，违反者扣10元/次。

十、团结一致分工合作，不打架斗欧，违反者每人扣50;情节严重者交公安处理或者开除。

**服务员管理制度方案篇十二**

1、接受餐厅主管的指派工作，全权负责本班组工作。

2、以身作则，责任心强，敢于管理。

3、协助餐厅主管拟订本餐厅的服务标准，工作程序。

4、合理指挥和安排人力，管理好本班人员的工作班次。

5、检查本班人员出勤情况，准备工作是否合格就绪，并对服务员当天的工作，纪律等方面进行考核登记，并及时向主管反映。

6、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向餐厅主管汇报。

7、配合餐厅主管对下属员工进行业务培训，不断提高员工的专业知识和服务技巧。

8、做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作。

9、随时留意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客。

10、要求服务员熟悉菜肴特点，善于推销菜肴与酒水。

11、完成餐厅主管临时交办的事项。

12、负责写好工作日记，做好交接手续

服务员岗位职责

1. 整理好仪容仪表，化淡妆，准时点到，不迟到、早退，绝对服从餐厅领班的领导和指挥，认真、快速的完成工作任务。

2. 上班前了解就餐人数及时间，了解宴请来宾有无其他特殊要求，做好针对个性化服务工作。

3. 正式开餐前，按照领班安排认真做好桌椅、餐厅卫生，餐厅铺台，准备好各种用品，确保正常营业使用。

4. 按规定时间站位，面部表情自然微笑，以饱满的精神面貌迎接客人。

5. 客到及时安排客人入坐，根据人数进行加或撤位，主动拉椅(接挂衣物放第一位)主动介绍本店特色及经营性质。

6. 服务开餐间，请字开头谢不离口，随时要使用礼貌用语和微笑，及时为客人问茶、斟茶、派巾，介绍点菜方式，征询客人酒水并报名称及价格。

7. 当餐服务时，多与客人沟通，有问必答，不知者委婉回答客人，有必要时要问清再做回答，戒骄戒躁戒急戒烦。

8. 餐中随时留意客人及餐厅的一切状况，以便达到更好的协作服务，以便捷优质的服务使客人满意。

9. 操作时一定要使用托盘，避免茶水菜汁洒落，服务餐中要有声，先到，以免与客人碰撞，工作中出现错误应马上向客人道歉。

10. 如工作中出现疑问及时处理，自己解决不了及时汇报上级。

11. 如客人直接用手拿吃的食品要提前上洗手盅，水温保证在20度到30度左右，骨碟垃圾不得超过三分之一，烟缸内有2个及2个以上烟头就应该立即更换。餐中服务必须上三道香巾，香巾必须干净整洁。

12. 客人就餐时要及时为客人斟酒、茶，及时清理台面，确保台面卫生整洁。

13. 客人的菜品长时间不上要主动为客人催菜，如菜已上齐要询问客人是否添加。菜品或主食，要主动推销，主动介绍，及时为客人结帐，但不要催客人买单，自己结帐时要自己先审单，避免单据出错。

14. 餐后要和餐中享受一样完善的服务，及时添加最后一道礼貌菜及香巾。

15. 餐位不用的汤碗或其他物品空盘要及时撤掉，以保台面的整洁，宴会厅要主动为客人送果盘。

16. 客人买单时要当面数清钱数并告诉客人，如挂帐确认后方可让其签字，并表示感谢，如客人有走的动向，主动及时为客人拉椅，询问是否需要打包。

17. 送客意识加强落实，客人离店后迅速返回工作岗位通知厨房部是否看台后方可收台，收台时要轻拿轻放。

18. 收台时应按收台程序进行收台，要及时整理自己区域卫生或摆台以便及时迎客。

19. 下班前检查工作区域是否关灯、关门、关窗，电源是否切断，确保安全，请示领导方可下班。

20. 出现爆满翻台时不得出现空岗无人盯台现象，禁止客人外叫或自己斟倒现象。无论闲忙时要按标准质量正常心态，接待好下一批客人。

21. 员工之间建立好良好的同事关系，不计较个人得失，互相帮助，遵守本店一切规章制度。

22. 积极参加培训，不断提高服务技能，业务素质能力形成学、帮、赶、超的良好风气，熟悉其他部门的情况，以便应答客人。

餐厅服务员领班岗位职责

1、接受餐厅主管的指派工作，全权负责本班组工作。

2、以身作则，责任心强，敢于管理。

3、协助餐厅主管拟订本餐厅的服务标准，工作程序。

4、合理指挥和安排人力，管理好本班人员的工作班次。

5、检查本班人员出勤情况，准备工作是否合格就绪，并对服务员当天的工作，纪律等方面进行考核登记，并及时向主管反映。

6、处理服务中发生的问题和客人投诉，并向餐厅主管汇报。

7、配合餐厅主管对下属员工进行业务培训，不断提高员工的专业知识和服务技巧。

8、做好本班组物品的保管和餐厅卫生工作。

9、随时留意客人动向，督导员工主动、热情、礼貌待客。

10、要求服务员熟悉菜肴特点，善于推销菜肴与酒水。

11、完成餐厅主管临时交办的事项。

12、负责写好工作日记，做好交接手续

三、点菜员的素质能力要求;

1、点菜员要求有强烈的责任心和顾客意识，要热情有耐心，时刻为顾客着想，同时，具有较强的成本意识，再保证质量的基础上，提高酒店的经济效益。

2、业务素质要求

(1)点菜员必须熟悉酒店的基本情况，包括酒店的组织结构、发展史;经营特色，服务质量;企业精神;酒店要求;领导情况等。

(2)点菜员必须熟悉掌握酒店不同季节供应的菜品名称、价格;清楚每款菜品的主辅用料;熟记方法，成菜特色、口味风格、装盘点饰，主料产地等。

(3)点菜员必须熟悉掌握酒店供应的各种烟酒饮料等消费品的名称、规格、价格、产地、产品特点等。

(4)点菜员必须了解美学、社会学、心理学、营销学、公关礼仪学的基本知识和原理。

(5)点菜员必须了解相关的烹调知识，掌握菜肴的搭配原理;以便制定让客人满意的菜单。

(6)点菜员应随季节更替;每月至少掌握两套以上的零餐组合菜单。

(7)点菜员应了解本店稳定客源的口味特点。

3、能力要求

(1)社交能力：点菜员应具备良好的语言表达能力和社交能力拉进与顾客的距离，让顾客在点菜时便对酒店留下良好的印象。

(2)应变能力：面对身份各异的顾客，点菜员应充分利用观察分析，判断能力，察言观色;采取不同的推销方式和技巧，力争掌握点菜的主动权，合理搭配菜单，让 顾客满意。

(3)推销能力：点菜员应在短时间内用精练的语言，让顾客对酒店供应的菜品了解——认同——接受。

4、巡台能力

(1)点菜员点完菜后，要对自己所点菜的房间进行巡视，也可根据主管安排的具体位置进行巡视。

(2)如果点菜过程中，客人点了高档菜，那么点菜员要记清房间号，在上高档菜时点菜员要亲自为客人送上，并对其营养价值等做详细介绍。

(3)点菜员巡台，要轻轻将房间的门推开，进入房间时要用眼睛巡视客人，并向客人微笑点头示意，如果遇见熟客，必须上前打招呼问候，最好称呼其姓氏及职务。

(4)点菜员进入房间后，要及时的对服务员的台面、服务细节进行检查，并及时做出指导与教授，监督服务员进行改正。

(5)进入房间后要帮助服务员进行服务，及时找出与客人的沟通切入点，并向客人询问酒店的菜品、服务、环境的建议。

(6)点菜员退出房间时(有熟客的要进行打招呼)，要后退着出房间，并微笑着注视着客人，并向注视自己的客人点头示意，退出房间后轻轻将房门关闭，做好巡台记录。

四、点菜员的工作流程

1、开餐前排餐会。各店所有点菜员在每餐开市前由前厅经理为各部门主管和点菜员召开排餐会。

(1)、《厨师长评审单》开具人在会前根据厨房原料的储备及当天的原料的采供情况，结合酒店各季节的菜谱，推新菜品等综合情况，开具好《厨师长评审单》，在开餐前10分钟内交于前厅经理。

(2)餐厅经理在会前了解当餐的海鲜供应情况(包括品种、质量、价格、数量等)，并仔细阅读《厨师长评审单》。

(3)餐厅经理召集所有点菜员和各部门主管，及《厨师长评审单》开具人主持召开排餐会，在每日上午以及下午规定的时间召开，时间不得超过15分钟。

(4)、餐厅经理按照《厨师长评审单》为点菜员安排工作，并对《厨师长评审单》进行讲解，同时请《厨师长评审单》开具人为参加会议人员讲解新菜品的详细制作过程和其它厨房注意事项。

2、了解厨房储备情况

开完点菜排餐会后，点菜员及时到厨房现场了解原料储备供应情况，再次确定《厨师长评审单》的菜肴(根据酒店情况制定)。

3、做好点菜前准备工作

(1)、点菜员在点菜前必须备好点菜必须用品，如点菜菜谱，夹好四联碳素复写纸的菜单，圆珠笔，酒水价目表，《厨师长评审单》等。

(2)、点菜员代表的是酒店形象，每次点菜前必须先检查自己的个人形象，制服是否整洁，工牌佩带是否端正，发型化妆是否得体。

(3)、调整好心态，点菜员在点菜前记得必须调整好心态。以饱满的热情，抖擞的精神去面对顾客，避免点菜时带有情绪，精神恍惚或情绪紧张。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找