# 2024年餐厅楼层主管岗位职责内容(五篇)

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2024-10-10

*在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。餐厅楼层主管岗位职责内容篇一1.严格遵...*

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**餐厅楼层主管岗位职责内容篇一**

1.严格遵守公司的一切规章制度，服从上级工作安排，做好当值的工作。做好本部门员工例会制度，严格对员工考勤督查。

2.遵守公司的上下班时间、用餐时间、作息时间，不得擅自脱岗和擅离职守。

3.具有规范的职业操守意识，对顾客的正当需求要及时予以帮助解决，不得拖拉、怠慢，将事件扩大升级，对违规行为要及时发现，及时纠正，及时解决。并做好记录，必要时要拍照取证。

4.严格按照公司的巡场制度进行巡场，认真、仔细、完整、准确地记录巡场情况。 按照规定每日不少于5次，在巡视中如有发现问题，第一时间予以解决和控制，如需要相关部门配合的事宜需通知相关责任方立即解决，无法立即解决或需作为证明依据的问题需填写《整改通知单》，要求店铺在规定的时间内予以解决整改。对超出自己能力和职权范围的问题或突发事件应立即取证并及时向主管汇报。再次巡视需将有问题的现象作记录，当天交当值主管。

5.与客户时常进行交流和沟通，了解其经营管理和销售状况，提供指导和建议，并将相关情况及时向招商、企划进行反馈，并配合做好促销宣传、协调协助等工作。

6.做好市调工作，了解相关品牌的经营状况、周边商圈的动态、市场趋势等，及时提出品牌调整的建议和要求，接待日常招商咨询工作。

7.与本公司各部门人员保持良好的沟通，及时询问巡场区域内保安关于现场的各类情况，协助做好安防工作。

8.对当值的工作必须在当值期间尽力完成，如有未完成事项必须做好每天对班交接班记录。

9.上岗人员必须按公司规定着装。

10.保管使用好对讲机，下班前进行充电，上班时必须打开手机作为备用联系工具。

11.积极配合其他部门的工作。

**餐厅楼层主管岗位职责内容篇二**

商场楼层主管岗位职责

1、商场楼层主管岗位职责

1、全面主持店面的管理工作，配合总部的各项营销策略的实施；

2、执行总部下达的各项任务；

3、做好门店各个部门的分工管理工作；

4、监督商品的要货、上货、补货，做好进货验收、商品陈列、商品质量和服务质量管理等有关作业；

5、监督门店商品损耗管理，把握商品损耗尺度；

6、掌握门店各种设备的维护保养知识；

7、监督门店内外的清洁卫生，负责保卫、防火等作业管理；

8、妥善处理顾客投诉和服务工作中所发生的各种矛盾；

9、负责对员工的培训教育。

2、商场楼层主管岗位职责

1、负责楼层员工管理；

2、处理区域内日常营运中出现的各类问题并及时解决突出情况；

3、对区域内的商户、设施、商品陈列和服务水平等进行规范化的管理控制；

4、有效分析区域商户及专柜业绩、完成指标并做出准确的评估和分析。

3、百货商场楼层主管岗位职责

1、协助经理进行本楼层人员管理、商品管理、销售管理、环境管理、服务管理、现场管理、客诉管理。

2、协助经理贯彻、执行公司及楼层的各项管理规章制度，保证本楼层各项工作的正常运转。

3、协助现场重大事件的处理协调、维护正常经营秩序。

4、关注和掌握商户经营销售情况动态。

5、定期完成商家结构和经营情况分析。负责楼层商户数据的收集、整理、分析。

6、负责商户关系维护、与商户的沟通和联系，接待加强处理商户及顾客的投诉，维护公司形象。

7、负责商户租金，其他费用的催缴并建立商户运营管理档案，定期更新。

8、配合企划部做好广场商户商企划推广信息的收集和整理。

4、商场楼层主管岗位职责

1.传达商城各项指令、通知和规定，并贯彻执行；

2.对楼层商品质量、价格、环境卫生、消防安全、标识、周转仓等全面工作进行监督管理；

3.执行商城下达的促销计划及促销活动，积极策划、组织开展本楼层的各种促销活动，对促销效果进行分析和反馈；

4.负责本楼层商品、消防、资金等的安全工作，定期进行消防安全检查，采取措施减少商品丢失，做好预防工作；

5.及时、妥善处理投诉及营业现场发生的紧急事件，维持并营造现场的良好秩序。

5、商场楼层主管岗位职责

1.配合店长做好卖场营销管理、人事管理、货品管理等工作。

2.负责卖场日正常的运作管理。

3.督导各进驻品牌进行运营管理。

4.督导营业员、收银员，进行监管指导。

5.处理卖场日常服务矛盾，协调处理顾客抱怨、公司与品牌关系等。

6.负责卖场消防等安全管理。

7.卖场销售数据分析、营销策划及提供合理化建议的工作。

**餐厅楼层主管岗位职责内容篇三**

岗位名称：餐饮部楼面主管 直接上级：餐饮总监助理

所属部门：餐饮部 直属下级：餐饮部楼面领班

工作职责范围：负责安排和督导所属员工的工作；制定部门培训计划；负责做好每月的员工培训考核、绩效评估工作。

工作内容：

1、每天组织员工召开班前会，下达上级指令，检查员工仪容仪表，介绍当天的预定情况，及当天的沽清急推菜式，安排好人员的工作；

2、组织员工做好开餐前的准备工作，补充餐具，清洁环境卫生；

3、接受经理安排的工作，并且分配员工努力完成；

4、督导员工按照服务程序为客人进行服务，确保服务水准；

5、安排员工做好布草送洗、交收存放等工作；

6、妥善处理客人投诉，解决客人的疑难问题，与顾客建立良好的关系，不断改善服务质量。加强现场指导，营业时间坚持在一线指挥，及时发现和纠正服务中发生的问题，事后向经理汇报；

7、及时检查餐厅设备的状况，做好维护保养工作，做好餐厅安全和防火工作；

8、值班主管每天晚上七点半、下班前、晚上十二点各问一次住房情况及预抵房数，且必须将早餐客人住房情况记录到值班本上。

9、加强业务学习，熟悉管辖范围，操作规格提高工作秩序和质量。

工作责任：

1、有调查了解本部下属员工思想动态和工作进展的权利；

2、有给员工每月制定培训计划及对员工进行月底考核的权利；

3、有对员工每月进行绩效评估的权利；

4、负责安排和督导分部员工工作的权利；

5、有批假半天（4小时）以内的权利；

6、有对违纪员工签发过失单的权利。

**餐厅楼层主管岗位职责内容篇四**

岗位描述

楼层主管

岗位名称：

楼层主管

直接上级：

客房管理部经理

直接下级：

楼层领班

本职工作：

楼层房务主管

直接责任：

1.每周主持楼层例会，参加客房管理部的有关业务会议。 2.正确传达上级指示。

3.制订楼层服务工作计划，季度工作安排，批准后执行，并及时向上级报告完成情况。

4.受理下级员工上报的合理化建议，按照程序处理。

5.实施工作规范和程序，制定劳动定额及质量标准，检查员工的工作态度、仪表、礼貌、工作效率评估、领班工作表现，将检查结果向上级汇报。 6.抽查所辖客房、楼层、电梯厅、防火道、工作间，确保责任区内安全与卫生。

7.检查客房设备和各种装置，发现问题，及时与工程部取得联系。 8.培训领班、服务员定期考核他们的业务。9.负责处理客人投诉。

10.合理调配人力，编排班次，对所属员工任免奖惩提出建议。 11.检查并确保贵宾房间的完好状态和高效优质服务。12.做好工作日志，填写各种报表，搞好交接班，建立有关房务工作的完整档案体系。

13.召集所属员工按时参加部门召开的各种会议及岗前会。 14.召集所属员工参加客房部组织的专业培训及考核。

领导责任：

1.对楼层房务工作计划完成负责。

2.对所属下级的纪律行为，工作秩序整体精神面貌负责。 3.对所属员工给企业造成的影响负责。4.对楼层房务工作程序的正确执行负责。

5.对下级员工负责监督检查的规章制度的执行情况负责。

主要权利：

1．对所属下级工作有监督、检查权。

2．对所属下级的争议有裁决权。3．对所属下级工作有评议权。

管辖范围：

1.下属员工。

2.所辖区内办公场所及办公设施、设备。 3.所属卫生责任区。

素质要求：

**餐厅楼层主管岗位职责内容篇五**

如何做好餐厅楼层主管——楼层主管岗位职责

直接解释为“主管一个班组的班长”，他是使优良服务得以贯穿餐厅服务全过程的关键人物，同时也是餐厅主管经理的助手，又在整个餐厅服务中直接起着带头、督导、协 调的作用。

一、要充分发挥楼层主管的助手及信息反馈作用

我们在日常工作及开餐之前，包括在大型宴会之前，都会安排一个适当的时机将酒店、餐饮部及餐厅经理的一些决策，以班前会的形式传达给服务员，经过楼层主管的消化、理解，让服务员在实际工作中得以实施。

餐厅要完成经营目标，并且服务达到规范，楼层主管起着重要作用。他必须对一个宴会甚至一个客人的服务过程予以督导、纠正，并随时做出要求。就拿一个宴会来说，楼层主管往往负责一些细节的实施，如：提前查看菜单的内容及下单到各分厨房的正确性，遇到一些特别的服务，如需要分菜时，应提前在宴会开始之前予以说明。像我们餐厅承办宴会缺少的是斟酒服务和报菜名、分菜等席间服务，因此更应注意大型宴会开席之前，检查服务员人数，是否达到规范服务所需的盯台标准，不够的情况下应向上司申请抽调服务员，以保证服务质量。

二、充分发挥楼层主管的组织作用

组织作用，这些是指楼层主管根据下属人员各自长处对其进行优化组织安排。在日常工作中，生活中，楼层主管同服务员接触多，了解深，因此他们更能掌握服务人员的性格特点、心理状况和服务水平，楼层主管在安排工作时要因人而异，扬长避短，充分发挥每个人的作用。同时在安排一些较粗重的工作或处理一些纠纷、失误时应公平、准确，如有些楼层主管在工作中常有以下失误：

ａ、下达一个工作指令时未考虑某个服务员能否完成，造成员工心理不满，并且完成效果不佳。

ｂ、对于两个犯同样过失的服务员只处罚了一人。

ｃ、在向主管反映服务员工作能力、水平时，把自己的私人抱怨也掺杂进去。

三、

要充分发挥楼层主管的协调督导作用

在实际工作中，在顾客与服务员之间、服务员与服务员之间、服务员与厨房之间常有一些意想不到的矛盾，督导层应该善于指挥安排，对可能发生的各种问题要能事先察觉，并另以调整，合理安排，如：

ａ、在客人太多，缺少餐桌或餐椅时，应提前就安排妥当。

ｂ、设身处地地为客人着想，及时帮助客人处理一些就餐以外的问题。

ｃ、在预订客人数与实际人数不符时，也需楼层主管及时决定，对原定服务人员、菜单等作调整。

ｄ、现场督导中，及时发现菜品、服务质量上的问题，并立即补救。

ｅ、在服务员与厨房之间发生矛盾时要及时解决。ｆ、厨房菜肴品种、供应与清洁是餐厅与厨房矛盾的重要因素，楼层主管是润滑剂，通过他们的协调，减少矛盾发生的可能性。

四、要注意维护楼层主管的威信

一是要支持楼层主管的工作。餐厅经理可下放一些权力给楼层主管，如事假、调班、填过失单等。要经常了解楼层主管是否将工作安排得当，即使不当，餐厅经理也应考虑是否当服务员的面批评或在办公室批评；同时有服务员投诉楼层主管时，经理也要妥善处理，以免楼层主管威信扫地。

二是对于不能正人正已，本身多次失误，对下属亲疏不一的楼层主管应予以撤换。因此在提升楼层主管时要仔细考察再作决定，否则撤职便意味着让一个曾经很优秀的服务员离开酒店。

三是餐厅经理应及时并认真听取楼层主管的意见和建立。因为楼层主管很多时候在最基层，他们能更多地了解服务员，他们的意见、建立有可能来自于服务员，因此能帮助餐厅经理做出决策。总之，一间出色的餐厅离不开楼层主管，也只有充分发挥楼层主管的作用，才能使餐厅更出色。

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