

世界旅學日本專案

飯店工作職位說明

職位名稱	餐廳服務生
職務概要	提供客人餐點、料理擺盤、碗盤清洗、預備及收拾店內環境。

職務細項順序	完成職務的標準流程
① 開店前的準備	<ul style="list-style-type: none">● 環境清掃:牆壁、天花板、椅子、桌子、地板等容易堆積灰塵的地方,清掃乾淨。● 將備品、餐具等物品整理好,放置在正確拿取的位置。● 擺放在客人眼前的餐車、菜單、餐桌、調味料架等,務必整理並確認其清潔。● 確認正確的掌握桌巾、不鏽鋼餐具、瓷器等的在庫數量、調味料架容器裡的內容物,必要時從倉庫取出並補充。● 自助吧的料理上盤,做好準備。
② 點餐作業	<ul style="list-style-type: none">● 觀察餐廳整體的空間,確認桌子、椅子的擺設有無不周的地方。● 在接受客人點餐時一定要覆誦一次客人的餐點,並確認內容。● 情況混亂時,務必記得客人排隊時的先後順序,以避免搞錯每個客人的餐點。● 收到飲品的點單後,依據飲品的種類調製並提供給客人。
③ 提供餐點	<p>盛裝好的料理,以最快的速度提供給客人。正確端出每個顧客所點的料理。</p> <ul style="list-style-type: none">● 向顧客說明端出的料理及飲品名稱。● 若端出的餐點有錯誤、延遲、不符期待使顧客提出客訴,應誠心誠意的向顧客道歉,若是必要則與上司討論。● 自助吧上的料理若是不足,必須要迅速報告給內場料理長並進行補充。
④ 餐具的清潔及整理	<ul style="list-style-type: none">● 應考慮到還在用餐的客人並不造成困擾,遵循餐桌禮儀迅速的處理好桌上的餐盤及備品。● 顧客離開後,進行餐桌擺設及整理以迎接下一組

	<p>客人。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在整理餐具及備品時，務必要確認沒有絲毫的髒污殘留。 ● 確認不鏽鋼餐具、瓷器等的在庫數量是否恰當。 ● 在清潔時要確認食物沒有殘留在餐盤上面，接著將餐具整齊地擺放在洗碗機內進行清洗。視狀況也會需要清洗碗盤器具。 ● 隨時留意餐廳內的情況，必要時應先中斷清洗作業，以餐廳外場的業務為優先。
⑤ 其他事項	<ul style="list-style-type: none"> ● 視狀況而定，幫忙處理其他部門的他事項。

●必要的知識

<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供服務時必要的知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 接待客人的知識(飲料的取用方式、處理機的使用方法、料理的盛裝) 2. 餐具的擺放方法及桌巾類的使用知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 餐具擺放:一品料理、早餐、套餐 ● 桌巾的鋪設方法(底層桌巾、桌巾、上層桌巾) ● 餐巾紙的折法(八分折、扇形、王冠型) 3. 服務顧客時所需要的知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 服務員餐巾的拿法、使用方法 ● 餐盤的拿法 ● 杯子的使用方法 4. 不鏽鋼餐具的相關知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 用餐時使用的餐具(刀、叉類) ● 服務員使用的餐具(料理用刀、水壺) 5. 瓷器類的相關知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 盤子(麵包盤、甜點盤) ● 杯具類(花茶杯、茶杯) 6. 玻璃類的相關知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 玻璃類 ● 水杯 7. 餐車的知識 8. 遺失物的處理方法 9. 初步的了解食品衛生相關法令中關於餐廳服務的知識 <ol style="list-style-type: none"> 3. 顧客想要的情報的相關知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 關於料理、飲品的食材、調理方法 ● 飯店內的訊息 ● 飯店周邊的交通方式、接駁車的時刻表訊息
--