**JOB DESCRIPTION**

**BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

**JOB TITLE/** *Chức vụ* **: Nhân viên phục vụ**

**DEPARTMENT/** *Bộ phận* **: F&B**

**REPORT TO/** *Báo cáo cho* **: Giám sát nhà hàng/ Trưởng bộ phận nhà hàng**

**Main responsibilities/** *Trách nhiệm chính:*

|  |  |
| --- | --- |
| **Nhiệm vụ chính** | **Công việc cụ thể** |
| **Thực hiện các công việc đầu ca** | * Thay đồng phục, đảm bảo các tiêu chuẩn vệ sinh cá nhân, tác phong theo quy định trước mỗi ca làm việc.
* Thực hiện việc lau chùi các dụng cụ ăn uống: chén, đĩa, thìa, ly…, đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh theo quy định của nhà hàng.
* Thực hiện việc gấp khăn ăn, giấy ăn.
* Thực hiện việc setup bàn ăn, bàn tiệc theo phong cách phục vụ của nhà hàng với đầy đủ các dụng cụ, vật trang trí cần thiết.
 |
| **Thực hiện quy trình phục vụ thực khách** | * Nhận khách từ Hostess của nhà hàng.
* Trình menu để thực khách chọn món ăn, thức uống. Tư vấn khách chọn món ăn, thức uống phù hợp khi được yêu cầu.
* Ghi nhận thông tin order từ khách, xác nhận lại với khách chính xác tên món ăn – thức uống, số lượng, các yêu cầu đặc biệt…
* Chuyển order cho thu ngân, bếp, bar.
* Phục vụ món ăn, thức uống theo đúng order của khách, đảm bảo đúng bàn, đúng thứ tự.
* Thực hiện việc rót rượu – châm rượu, thêm nước sốt, ghi nhận order bổ sung…
* Sẵn sàng đáp ứng các yêu cầu chính đáng của thực khách và nhiệt tình giải đáp các thắc mắc của khách khi được hỏi.
* Sẵn sàng hỗ trợ khách xử lý các sự cố phát sinh trong quá trình dùng bữa: khách làm đổ thức uống, bể đĩa đựng thức ăn…
* Thực hiện quy trình thanh toán cho khách theo đúng tiêu chuẩn của nhà hàng.
* Tiễn khách ra về, chào tạm biệt khách – thu dọn bàn ăn, setup bàn mới chuẩn bị phục vụ khách tiếp theo.
 |
| **Phục vụ Room service** | * Tiếp nhận thông tin dịch vụ Room service từ Order Taker của bộ phận.
* Thực hiện việc setup xe đẩy phục vụ theo order của khách.
* Chuẩn bị rượu/ nhận thức uống từ quầy bar, nhận món ăn từ bếp – che đậy bằng dụng cụ chuyên dụng.
* Nhận bill thanh toán từ thu ngân và kiểm tra lại thông tin chính xác.
* Di chuyển xe đẩy phục vụ đến phòng khách và thực hiện các bước phục vụ Room service tại phòng khách.
 |
| **Kiểm soát, bảo quản các công cụ - dụng cụ** | * Kịp thời bổ sung, đảm bảo khu vực đặt để các dụng cụ phục vụ cho quá trình dùng bữa của khách có đầy đủ: đĩa, chén, muỗng, nĩa, dao, ly, decanter…
* Bảo quản cẩn thận các công cụ dụng cụ, báo cáo với quản lý nếu phát hiện tình trạng sứt mẻ, hư hỏng, thiếu số lượng…
 |
| **Thực hiện các công việc cuối ca** | * Báo cáo giám sát ca, Quản lý các vấn đề xảy ra trong ca làm việc.
* Nếu làm ca sáng thì khi kết thúc ca, tiến hành bàn giao công việc cho ca sau.
* Nếu làm ca tối, thực hiện vệ sinh cuối ca.
 |
| **Các công việc khác** | * Hỗ trợ các nhân viên khác phục vụ khách khi nhà hàng đông khách, xử lý các sự cố phát sinh trong nhà hàng – báo cáo cấp trên những sự việc không đủ khả năng, thẩm quyền xử lý.
* Phối hợp triển khai thực hiện các chương trình Marketing của nhà hàng.
* Tham gia đầy đủ các cuộc họp của bộ phận, báo cáo những phản hồi ghi nhận từ thực khách.
* Nhiệt tình tham gia các khóa bồi dưỡng nghiệp vụ khi được khách sạn – nhà hàng tạo điều kiện.
* Thực hiện các công việc khác khi được cấp trên yêu cầu.
 |

**Requirements/***Yêu cầu:*

* **Trình độ:** Tốt nghiệp THPT/Trường nghề/Trung cấp ngành nhà hàng khách sạn hoặc ngành nghề liên quan
* **Kinh nghiệm:** Ưu tiên có kinh nghiệm
* **Tiếng Anh:** Giao tiếp cơ bản
* **Kỹ năng:**
* Khả năng giao tiếp tốt
* Ngoại hình ưa nhìn, nhanh nhẹn
* Độ tuổi: từ 18 - 25 tuổi
* Nhanh nhẹn, nhiệt huyết, hòa đồng trong công việc
* Có trách nhiệm với công việc

I have read and discussed the above with my Manager and I fully understand the description of my position.

*Tôi đã đọc và được trao đổi với quản lý trực tiếp và tôi hoàn toàn hiểu mô tả về vị trí công việc của tôi*

**Name of Employee/** *Tên nhân viên:*

**Date Received/** *Ngày nhận:*

**Signature/** *Chữ ký:*