|  |  |
| --- | --- |
| ***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 *Waiter*/ *Waitress* 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.
 |

**2. Yêu cầu công việc**

* Đủ 18 tuổi trở lên, ưu tiên tốt nghiệp THPT.
* Sức khỏe tốt, chịu được đi, đứng trong nhiều giờ.
* Khả năng xử lý các giao dịch bằng tiền mặt.
* Thời gian làm việc linh hoạt.
* Khả năng giữ bình tĩnh và chuyên nghiệp với khách hàng khó tính.
* Kỹ năng giao tiếp tốt.
* Có kinh nghiệm làm phục vụ trong nhà hàng, khách sạn, hội nghị... là một lợi thế.
* Khả năng nghe nói, phiên dịch tiếng Anh tốt (nếu khách hàng lui tới có nhiều người nước ngoài).