

最新员工岗位说明书标准(实用5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

员工岗位说明书标准篇一

2. 严格执行业务操作流程，准时送达物品，指导客户填写相关资料，并及时取回
3. 按计划及要求拜访客户，并填报经销商拜访跟踪表与终端拜访表；
4. 客户的维护，客户咨询的处理和意见的反馈；
5. 进行市场调查，发现有市场潜力的地区和客户；
6. 收集市场动态与竞品信息，及时上报上级领导；
7. 整理并呈递相关业务单据和资料
8. 领导安排的其他任务

员工岗位说明书标准篇二

俗话说：人人有事做，事事有人做！在其位，就要谋其政！政从何来？如下是小编给大家整理的员工岗位说明书，希望对大家有所作用。

职位编号：

部门

职位

职位名称

职位人数

直接上级

直接下属

职责一

职责表述:

考核重点:

职责二

职责表述:

考核重点:

职责三

职责表述:

考核重点:

职责四

职责表述:

考核重点:

内部关系

外部关系

: 业务员

岗位编号: 所在部门: 销售部 岗位定员:

直接上级: 销售经理

工资等级: 直接下级: 薪酬类型;所辖人员

岗位分析日期□20xx年2月

本职: 进行市场开发, 签订销售;跟踪订单, 对客户进行售后服务

职 责 一

职责表述: 协助销售区域经理制订销售计划

职 责 二

职责表述: 负责寻找代理商, 进行销售区域市场代理商开发与维护

职 责 三

职责表述: 负责销售工作, 完成销售目标

负责组织和参与对代理商商务谈判, 拟订销售合同

负责协调销售合同履行中与代理商接洽, 促进货款回收

员工岗位说明书标准篇三

部门：运营部班组：厅面

岗位名称：厅面服务员

隶属于：厅面领班

班次：正常班工作时间：9:20—14:00/16:20—21:30

1. 提供中餐餐桌服务；
2. 负责相关区域卫生；
3. 完成上级交办的其它任务。

1. 班前准备；
2. 餐厅摆台；
3. 欢迎客人；
4. 点酒水、加菜、退菜；
5. 餐中巡台；
6. 翻台；
7. 处理客人的投诉；
8. 为儿童服务；
9. 结帐；

10. 用现金结帐；

11. 用支票结帐；

12. 用信用卡结帐；

13. 送客及处理客遗物品；

14. 班后收档及交接班；

执行岗位：厅面服务员 督导岗位：厅面主管

工作项目名称：班前准备

工作程序标准核查媒介注意事项

1. 清洁指定区域卫生 (1) 餐前半小时，检查工作区域的卫生是否达标：

a. 各类服务用具、杯具洁净，无污渍、无杂物；

b. 桌布洁净美观，无破损；

c. 工作台、桌椅地面干净；

(2) 检查完毕，填写《餐前餐后检查表》。(1) 餐前餐后检查表

(1) 清洁餐具必须用报废口布；

(2) 清洁公共区域卫生必须用指定抹布。

2. 餐前应备 (1) 按照各区域的应备卡备足各类餐具、布草、易耗品等；

(2) 备足开水。

3. 检查设备设施(1)检查各区域的设备设施是否运转正常；

4. 摆台(1)将分工区域内的餐台按照s.o.c标准规范摆好。

5. 掌握宾客信息(1)至预订处查看《预订记录本》及《客史档案》；

(2)熟记分工区域已预订宾客信息；

(3)在《预订记录本》底栏签名，(1)预订记录本

6. 掌握菜品信息(1)至菜牌处查看当餐的《菜品估清表》；

(2)熟记当餐的估清菜品、厨师特别推荐菜品、活海鲜类等；

(1)菜品估清表

工作程序标准核查媒介注意事项

1. 铺桌布 (1)选择尺寸合适、洁净、无破洞的桌布；

(2)站在餐桌一侧将台布抖开铺在桌面上。(1)要求桌布下垂四角必须长度统一、整齐美观。

(2)注意避免抖动台布时打扰客人；

(3)避免用手抹平桌面部分桌布，让客人觉得不卫生。

2. 摆放转芯垫板及转盘(1)检查转芯是否转动灵活、转盘及垫板是否洁净；

(2)将转芯、垫板放于餐桌正中；

(3) 在垫板正中位置摆放转芯，并在转芯上铺上装饰桌布；

(4) 在转芯上摆放转盘，使转芯处于转盘正中位置。(1) 直径1.8米或超过1.8米的桌布需摆放转盘。

3. 摆放餐具 (1) 骨碟：距桌面约一指，骨碟的标志上下方向要一致。

(2) 汤碗：距骨碟左上方45度角，约一指的距离

(3) 小勺：勺柄一律向左，摆完后呈圆形。

(4) 筷架：摆放在酒杯与骨碟中间（右侧，摆放筷子后与骨碟距离一指）

(5) 筷子：距骨碟一指的距离，筷尾距桌面一指的距离。

(6) 茶杯：扣于骨碟上方，标志上下方要一致。

(7) 酒杯：位于骨碟的正前方，约一指的距离。

(8) 牙签壶、共摆1壶牙签，主人位左侧1个。

(9) 烟缸：顺时针主人位右侧开始隔一餐位摆放一个（一次摆5个）。

(10) 粥牌：放置转盘中心。

4. 摆放椅子 (1) 保证椅子稳固且干净；

(2) 将椅子正对着餐位摆放，椅子前沿与桌布下垂部分相接，且椅面与桌布下垂部分成直角。

(3) 椅子成三三两两摆放，来客人后椅子之间距离基本相等互对号位。

5. 整体布局(1) 餐厅整体的桌椅、餐具、花饰应整洁、美观。

工作程序标准核查媒介注意事项

1. 站位(1) 开餐前十分钟站位迎宾；

(3) 男员工两脚后跟分开呈v形，女员工脚后跟并拢呈v形，双腿自然并拢。(1) 如果预计客人提前到达，则需在客人预计抵达前10分钟站位迎宾。

(2) 协助迎宾员为客人安排座位，拉椅让座，挂衣盖巾；

(3) 根据客人人数调整餐椅和桌面餐具；

(4) 如有儿童用餐需马上提供baby椅及儿童方便餐具；

(5) 上香巾:从客人右侧为客人上香巾，放于客人右手边；

(6) 上茶：询问客人欲用何种茶水，三分钟内上茶，上茶由主宾开始，从客人右侧上茶，顺时针服务，茶水斟至八分满，不能溅出。(1) 上茶时注意使用礼貌用语。如：“对不起打扰一下”、“请用茶”等。

工作程序标准核查媒介注意事项

1. 点酒水(1) 熟知酒水知识，善于观察客人的消费心理，合理地推荐酒水；

(2) 点酒水时应站在主人右侧身后一步左右，询问主人，耐心而亲切；

(3) 对女士及儿童应主动询问是否需要软饮料或果汁。(1) 向客人推荐酒水的时候，不能一味的推荐高档酒水，以免让客人反感。

2. 加菜酒水退菜 (1) 当客人需要加菜时，服务员要先在客人桌上的绿单上写上菜品名称；然后到吧台填写加菜单，注明下菜时间、桌号、年月日、工牌号，并划线封单。交由酒水吧员签字；后将二三联递到划菜口。若需加酒水，直接到吧台填写酒水单，后待酒水吧员签字后将第三联拿到客人桌上，用订书机将酒水单订到客人桌上的绿单上。

(2) 当客人需要退菜时，服务员要在底单上将客人要退的菜名后边写上“退”字然后到吧台填写退单。注意退菜原则：如因店方原因客人退菜时，必须经过客人的同意；如客人需要退菜时，必须有分单员到厨房询问是否已加工，经过厨房值班经理的同意。

(1) 善于发现客人的消费心理，有针对性的推销菜品：客人喜欢讲排场，讲究高消费的，应侧重介绍高档菜品；客人喜欢经济实惠的，则应提供相应菜品，不能一味高价，令客人反感。

工作程序标准核查媒介注意事项

(2) 烟缸内烟头达两个时应立即更换，烟缸内不得多于三个烟头；

(3) 先用一只干净的烟缸盖在用过的烟缸上，然后将两个烟缸一起撤下，避免烟灰飞出；

(4) 另将干净的烟缸放于桌上。(1) 注意礼貌用语的使用，如：“对不起打扰了”、“请”字当头等。

2. 添加酒水 (1) 杯中酒水少于1/3时应主动为客添加；

(2) 添加酒水时应将酒瓶的商标朝向客人；

(3) 添加酒水时酒瓶距离杯口2cm□沿杯内壁缓缓加入；

(4) 倒完酒时应将酒瓶瓶身旋转一下，使瓶口的酒液均匀地分布在瓶口，不至于滴落在餐桌上或客人身上。

3. 及时撤换骨碟(1) 骨碟内残渣较多时应马上为客人更换；

(2) 若桌面有空餐盘，应同时撤下；

(3) 拿取餐碟时，应用拇指的掌根部位和其余四指托起餐碟，避免将手指伸入碟内，令客人产生反感。

(4) 若桌面有残渣应及时清洁。

4. 拉椅服务(1) 客人起身离座、入座时要上前拉椅协助；

(2) 拉椅时应用双手扶住椅背，用膝盖顶住椅背将椅子挪出，不能在地上拖动。(1) 拉椅时应用双手扶住椅背，用膝盖顶住椅背将椅子挪出，不能在地上拖动。

(3) 如客人的筷子、餐具等掉在地上，应马上为客人更换；

(4) 为用左手用餐的客人服务。

b. 服务员可用右手托托盘、从客人的左侧服务；

(5) 对儿童、生病的客人、有急事的客人，应分别按照其正确服务程序与标准来服务；

(2) 餐中巡台时应善于发现客人提出的或潜在的需求，把握每一个服务机会，最大程度的给予满足。

工作程序标准核查媒介注意事项

(1) 收撤脏口布、毛巾等，将椅子归位；

(2) 收撤玻璃器皿等易碎物品；

- (3) 收撤各种餐具及桌面垃圾；
- (4) 将大桌面上的转盘及转圈收起。

员工岗位说明书标准篇四

酒店里不同岗位的员工有着不同的岗位职责，下面小编为大家精心搜集了关于酒店员工的岗位职责说明书，欢迎大家参考借鉴，希望可以帮助到大家！

- 一、负责接待宾客，介绍服务项目和收费标准。
 - 二、协助总台收银工作，负责发放毛巾。
 - 三、协助客人做好物品寄存工作。
 - 四、协助保洁员维护工作区域的环境卫生。
 - 五、有效防止客人跑单、逃单，协助前厅领班做好接待工作。
 - 六、与前厅其它岗位之间做好信息沟通并相互反馈。
- 一、负责大厅灯光的开启和关闭，做好本区域的卫生。
 - 二、做到客来递鞋，客走收鞋，有条有理，井然有序。
 - 三、对于老、弱、病、残、孕及醉酒客人进行搀扶，做好辅助服务工作。
 - 四、做好客人的引领工作，宣传介绍公司各种情况，有力推销公司卖点。
 - 五、协助做好突发事件的处理工作。

六、巡视客人休息区域，发现问题，及时处理。

七、建立完整的交接班记录，完成上级交办的其它任务。

一、熟练掌握收银软件的使用，掌握结账流程。电脑的基本操作及维护

二、做好订台电话记录。按预定时间通知房间服务员做好迎接客人的具体准备工作。对超时15分钟没有到来的，要及时报告给总经理询问情况。

三、准确、快速地打印收费帐单，及时地完成客人的消费结算。

四、保管好帐单、发票并按规定使用登记。

五、热情服务，吐字清晰，将找零双手交给客人。正确及时的输入各种单据，防止错单、漏单的发生。

六、完成当班营业报表，财务报表并按规定上交。

七、适时恰当地推销公司的各种优惠卡，并向客人讲清使用方法。

八、做好收银设备的清洁保养工作和收银区域的清洁卫生工作。

九、每月做好吧台商品销售记录，及时向仓管反馈吧台内货物的供需状况。认真做好交接班工作。

十、必须按公司财务管理制度定期吧台内商品盘存上帐，配合财务人员工作。

十一、掌握真假币的鉴别方法，杜绝收假币。

- 一、负责打扫本区域卫生，送洗布草。
- 二、负责为洗浴前后的客人更衣及衣物送洗。
- 三、负责整理浴衣、妥善保管。
- 四、提醒客人带好手牌，保管好贵重物品。
- 五、做好防盗工作，发现异常情况及时上报。
- 六、为客人介绍公司的各种服务项目，并做好相关解释工作。
- 七、做好交班工作，重大事件记录在案。

- 一、协助搓背技师做好水区卫生的保洁。
- 二、控制和保持浴池的温度和水质。
- 三、及时整理干湿蒸房的物品摆放和卫生保洁。
- 四、熟练掌握操作水区内所有机械设备。
- 五、负责检查所属区域各种设施设备的是否完好，发现问题，及时上报解决。
- 六、对洗浴中的客人进行服务。
- 七、节约用水，工程隐患及时上汇报。
- 八、保证洗浴用品和一次性物品无流失，准备充足。
- 九、为客人介绍楼层的其他服务项目。

- 一、检查本区域所有客用品是否整洁和齐备。

二、熟练掌握各种所需业务技能及各项服务的价格。

三、对客服务时要主动、热情、耐心、周到，让客人有宾至如归的感觉。

四、发现问题，及时处理，不能处理的事务，及时上报，并做好意见反馈。

五、服务员有责任和义务实行“一帮一”的培训计划，团结互助。

六、负责所属区域的清洁卫生和环境维护工作。

七、准确掌握包房的状态，作好与其他部门的配合工作。

八、为客人提供洗浴用品及服务。

员工岗位说明书标准篇五

部门：

运营部

班组：厅面

岗位名称：

保洁员

隶属于：

厅面领班

班次：

正常班工作时间：9：20—14：00/16：20—21：30

工作职责：

1. 负责洗手间卫生的清洁；
2. 负责其它相关区域卫生；
3. 完成上级交办的其它任务。

工作内容：

1. 餐前准备；
2. 地面、墙面清洁；
3. 工具整洁；
4. 班后收档。

工作程序与标准

执行岗位：保洁员 督导岗位：厅面领班

工作项目名称：餐前准备

工作程序标准核查媒介注意事项

1. 清洁指定区域卫生

(1) 开餐前10分钟清理完洗手间卫生。

(2) 清洁员区域卫生所要达到s.o.c标准：

a.洗手间镜面、洗手台、地面、便盆无污垢、无尿垢、无异物、无积水；

b.玻璃镜片无污迹，无指印。

2. 做好餐前应备

(1) 检查洗手间，准备好吸水器、夹子、刷子、水刮、手纸篓、皮手套、消毒桶；

(2) 工作柜保持整洁，并备足手纸、洗手液、清洁剂、洁厕灵。

3. 餐中服务

(2) 洗手间的清理按程序进行，依次对台面、盆面、镜面、水龙头、纸巾盒、马桶、小便池、地面进行清理，并如实填写岗位自检表。

(3) 保持环境的清洁，及时倾倒烟灰缸。

(4) 扶老携幼，及时帮助需要帮助的客人。

(5) 对客人的呕吐污渍及时清理干净，并喷洒空气清新剂。

1、女员工进男客厕前，应敲门三声，并询问：“清理卫生，有人吗？”然后再敲门三声，等候三秒确定无人后，方可推门进入工作。如遇有客人使用，应退出致歉。

2、男员工进女客厕，要延长3倍的敲门和等候时间。

4. 餐尾工作

(1) 检查指定的区域卫生是否清洁。

(2) 下班时同传菜组值班人员进行交接工作，由传菜组员工接替岗位工作，完成岗位的清洁、和岗位自检表的填写。

其它程序参照前厅餐饮部相应工作管理制度与s.o.c标准。