|  |  |
| --- | --- |
| ***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).