|  |
| --- |
| **Checklist công việc nhà hàng cho nhân viên phục vụ ca sáng!** |
| Items | Yes | No | Note |
| * Ca sáng đến nhà hàng trước giờ làm việc khoảng 15 phút (tức 6h kém 15). Mở cửa nhà hàng, cửa phòng ăn (nếu có), bật/ tắt đèn (theo quy định), kéo rèm, bật điều hòa/ bật quạt (theo quy định)
 |   |   |   |
| * Đảm bảo trang phục gọn gàng, chỉnh chu theo quy định đồng phục nhà hàng, vệ sinh cá nhân sạch sẽ trước khi vào ca
 |   |   |   |
| * Bấm công tại máy chấm công của nhà hàng (nếu có)
 |   |   |   |
| * Tham gia buổi họp đầu ca do Quản lý/ Giám sát nhà hàng tổ chức; nhận nhiệm vụ công việc và vị trí làm việc cụ thể trong ca tại bảng thông báo
 |   |   |   |
| * Làm vệ sinh đầu ca, setup bàn ghế theo tiêu chuẩn nhà hàng: lau/ quét sàn, lau bàn ghế, kê bàn ghế ngay ngắn, đặt thảm định vị - đĩa định vị - cây đánh số bàn - bình hoa -… (nếu có) theo quy định
 |   |   |   |
| * Lau và chuẩn bị xe đẩy; lau công cụ dụng cụ gồm đĩa/ chén/ tô, dao, muỗng, nĩa, đũa; lau và làm đầy các lọ/ chén gia vị, lọ tăm, gạt tàn, giấy lau… và chuẩn bị sẵn mọi thứ để “more” khi cần
 |   |   |   |
| * Xem sổ bàn giao ca của ca trước để biết được công việc đã làm, công việc đang làm dở và công việc cần làm ngày hôm nay
 |   |   |   |
| * Ra quầy lễ tân nhận phiếu chính xác về số lượng bàn ăn đã đặt, số lượng khách, số lượng món ăn sẽ phục vụ theo số bàn tương ứng, các yêu cầu đặc biệt của khách nếu có
 |   |   |   |
| * Thông báo cho bộ phận bar và bộ phận bếp biết thông tin về bàn khách đặt trước để phối hợp phục vụ. Theo sự phân công của Quản lý, nhân viên phục vụ được chỉ định chuẩn bị sẵn những dụng cụ cần thiết để phục vụ khách theo thông tin đã có
 |   |   |   |
| * Luôn trong tư thế sẵn sàng chào đón và phục vụ khách theo tiêu chuẩn nhà hàng. Lưu ý về những món ngưng phục vụ hoặc món đặc biệt sẽ phục vụ trong ngày để tư vấn, trả lời khách khi cần
 |   |   |   |
| * Phục vụ khách đã đặt bàn từ trước: khi khách đến nhà hàng dùng bữa, nhân viên phục vụ mở cửa (nếu có) rồi cúi chào khách, hỏi xem khách đã đặt bàn chưa và dẫn khách vào đúng bàn đã setup theo yêu cầu – thông báo với bar-bếp phục vụ đồ uống-món ăn cho khách theo đúng trình tự thực đơn – quan sát khách để kịp thời đáp ứng yêu cầu và giải đáp thắc mắc của khách nếu cần – xin phép khách thu dọn bớt đồ bẩn trên bàn nếu được
 |   |   |   |
| * Phục vụ khách chưa đặt bàn: khi khách đến nhà hàng dùng bữa, nhân viên phục vụ mở cửa (nếu có) rồi cúi chào lịch sự, niềm nở mời khách vào bàn – mang thực đơn cho khách – tư vấn, hướng dẫn khách chọn món và tiến hành lấy order từ khách – mang phiếu order giao cho thu ngân để in hóa đơn rồi giao và thông báo cho bar-bếp thực hiện phục vụ khách – setup bàn ăn theo thực đơn khách đã chọn – quan sát khách để kịp thời đáp ứng yêu cầu và giải đáp thắc mắc của khách nếu cần – xin phép khách thu dọn bớt đồ bẩn trên bàn nếu được
 |   |   |   |
| * Trường hợp nhà hàng áp dụng hình thức order tại quầy thì nhân viên phục vụ tiếp nhận phiếu order từ nhân viên lễ tân và thực hiện các công việc tương tự còn lại như trên.
 |   |   |   |
| * Lấy hóa đơn thanh toán từ thu ngân và giao lại cho khách nếu khách yêu cầu thanh toán. Nhận tiền từ khách. Lưu ý đếm tiền trước mặt khách, đọc lớn số tiền khách cần thanh toán, số tiền đã nhận từ khách rồi mang ra cho thu ngân. Lấy hóa đơn thanh toán, tiền thừa (nếu có) và mang ra gửi lại khách
 |   |   |   |
| * Tham khảo ý kiến khách về chất lượng dịch vụ/ phục vụ của nhà hàng (nếu cần), cảm ơn khách, chào khách và hẹn gặp lại
 |   |   |   |
| * Thu dọn toàn bộ đồ bẩn trên bàn, phân loại và xử lý đồ bẩn đúng nơi quy định; phân loại chén/ đĩa, dao, muỗng, nĩa và đặt/ để vào đúng vị trí trên xe đẩy, chuyển cho nhân viên rửa bát
 |   |   |   |
| * Setup lại bàn mới theo chuẩn nhà hàng, sẵn sàng phục vụ lượt khách mới
 |   |   |   |
| * Ăn trưa theo giờ quy định (thông thường, mỗi nhân viên sẽ có 30p để ăn trưa, các nhân viên thay phiên nhau đi ăn và phải đảm bảo số lượng nhân viên ở lại đủ để phục vụ khách khi cần)
 |   |   |   |
| * Kiểm tra lại vệ sinh khu vực được phân công, đảm bảo sạch sẽ – cập nhật thông tin vào sổ nhật ký làm việc, xóa bỏ những tồn đọng đã hoàn thành (có ghi chú), thêm mới những tồn đọng phát sinh – báo cáo công việc cho quản lý/ giám sát, bàn giao công việc cho ca sau. Kết thúc ca làm việc.
 |   |   |  |

**CHECKLIST CÔNG VIỆC NHÀ HÀNG CHO NHÂN VIÊN PHỤC VỤ CA TỐI**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Items** | **Yes** | **No** | **Note** |
| * Thực hiện bấm công tại máy chấm công của nhà hàng. Đảm bảo tuân thủ quy định về đồng phục, tác phong và vệ sinh cá nhân
 |   |   |   |
| * Tiếp nhận công việc bàn giao từ ca trước, lưu ý những tồn đọng cần thực hiện trong ca
 |   |   |   |
| * Nhận phân công công việc theo bảng thông báo
 |   |   |   |
| * Thực hiện làm vệ sinh sàn nhà, bàn ghế và setup lại nếu cần. Kiểm tra điều hòa/ quạt đảm bảo vẫn hoạt động tốt. “More” thêm công cụ dụng cụ đảm bảo đủ phục vụ cho ca chiều
 |   |   |   |
| * Nhận thông báo về số lượng bàn ăn đã đặt, số lượng khách, số lượng món ăn sẽ phục vụ theo số bàn tương ứng, các yêu cầu đặc biệt của khách nếu có trong ca chiều
 |   |   |   |
| * Thông báo cho bộ phận bar và bộ phận bếp biết thông tin về bàn khách đặt trước để phối hợp phục vụ. Theo sự phân công của Quản lý, nhân viên phục vụ được chỉ định chuẩn bị sẵn những dụng cụ cần thiết để phục vụ khách theo thông tin đã có
 |   |   |   |
| * Luôn trong tư thế sẵn sàng chào đón và phục vụ khách theo tiêu chuẩn nhà hàng. Lưu ý về những món ngưng phục vụ hoặc món đặc biệt sẽ phục vụ trong ngày để tư vấn, trả lời khách khi cần
 |   |   |   |
| * *Phục vụ khách + thanh toán + chào và tiễn khách:* thực hiện theo quy trình tương tự như ca sáng, đảm bảo tuân thủ theo tiêu chuẩn nhà hàng
 |   |   |   |
| * Ăn tối theo giờ quy định (thông thường, mỗi nhân viên sẽ có 30p để ăn tối, các nhân viên thay phiên nhau đi ăn và phải đảm bảo số lượng nhân viên ở lại đủ để phục vụ khách khi cần)
 |   |   |   |
| * Thu dọn bàn ăn, công cụ dụng cụ tại các khu vực theo quy định vào cuối ca làm việc khi khách đã về hết hoặc khi có sự đồng ý của tổ trưởng/ giám sát/ quản lý nhà hàng. Phân loại và đặt để vào đúng vị trí quy định
 |   |   |   |
| * Cất tất cả các loại gia vị vào tủ (thường là tủ mát)
 |   |   |   |
| * Cập nhật thông tin vào sổ nhật ký làm việc, xóa bỏ những tồn đọng đã hoàn thành (có ghi chú), thêm mới những tồn đọng phát sinh – báo cáo công việc cho quản lý/ giám sát, bàn giao công việc cho ca sau.
 |   |   |   |
| * Kiểm tra hệ thống điện nước xem có trục trặc hay hỏng hóc gì không. Tắt điều hòa/ quạt, đèn, bật đèn bảo vệ, khóa cửa cẩn thận trước khi ra về
 |   |   |   |
| * Trường hợp đã hết ca làm việc nhưng khách vẫn chưa về thì tổ trưởng/ giám sát/ quản lý cử 1-2 nhân viên ở lại đợi khách về mới được về. Lưu ý không được nhìn đồng hồ, không được đuổi khách, nếu khách ở lại quá khuya, giám sát/ quản lý lại gần và lịch sự thông báo thời gian đóng cửa của nhà hàng, mong khách thông cảm và hẹn gặp lại lần sau.
 |   |   |   |

**CHECKLIST CÔNG VIỆC NHÀ HÀNG CHO NHÂN VIÊN PHỤC VỤ CA GÃY**

|  |
| --- |
| * Ca gãy chỉ áp dụng tại những nhà hàng có lượng khách đến dùng bữa tập trung nhiều vào giờ trưa hoặc chiều tối, cần lượng lớn nhân viên phục vụ.
* Nhân viên phục vụ làm việc theo ca gãy sẽ thực hiện công việc theo sự phân công của quản lý/ giám sát vào các khung giờ theo quy định (thường là 2 khung giờ trên), được hỗ trợ ăn 2 bữa ăn ca (ăn trưa và ăn tối), được chia ca chiều vào ca ngày hôm sau để có thời gian nghỉ ngơi, được linh hoạt thời gian nghỉ giữa giờ,…
* Ca gãy giữ vai trò hỗ trợ nhân viên ca chính thực hiện vệ sinh và setup vào buổi sáng, thu dọn vào buổi tối, và những công việc phục vụ khách theo quy trình như trên, đảm bảo mang đến cho khách hàng chất lượng dịch vụ tốt nhất.
 |