# 酒店传菜部工作总结（精选8篇）

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2025-05-18

*小编为大家整理了酒店传菜部工作总结(精选8篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名...*

小编为大家整理了酒店传菜部工作总结(精选8篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

酒店传菜部工作总结(精选8篇)由整理。

第1篇：酒店传菜部工作总结

酒店传菜部工作总结

餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合，传菜员的工作也很重要。传菜员的工作总结怎么写?X为你精心准备20XX传菜员自我总结，希望能对你有帮助哦~

20XX传菜员自我总结篇1：

我在酒店传菜的岗位上,所做的一举一动都代表着酒店,但是在这一年里,我在思想认识还有实际工作中并没有尽到这个责任.通过认真反思,总结了以下几点：

一、工作时工作怠慢,热情度不高.在服务上缺乏灵活性和主动性.

二、对自己的本职工作操作机械化,不创新求异.

三、缺乏交流和沟通,信息反馈不及时,导致工作不协调.

四、缺乏销售意识和销售技巧,客房出租率低.

五、微机改革之后,缺乏责任心,没有及时的数据统计和管理.

六、自身调节力差,情绪化严重.

七、服务意识淡薄,没有真正的把客人的需求放在第一位.

针对以上的在工作中出现的问题,我会通过反思积极的改正,并立志做到以下几点：

一、加强业务训练,提升自身素质.

在酒店的门面前工作,个人的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务标准和管理水平,因此平时对自己严格要求,积极掌握业务,才能更好的为客人提供优质的服务.

二、加强销售意识和销售技巧,提高入住率.

根据客人的需求,调配好房间,推出客房促销方案,让每一位进到酒店的客人,都有可能住下来,争取更高的入住率.

三、加强协调工作.

酒店是一个复杂的大家庭.前台是大家庭的核心.加强与客人的沟通,了解客人的需求,进而满足.加强与楼层的沟通,协调好前后台关系.加强与公关销售部的关系,提前了解并做好入住接待的准备工作.

四、加强微机数据和报表管理.

根据公安系统的要求,认真填写入住登记表,并及时的输入电脑,确保客人的安全和酒店的操作.积极建立各类表格,实施表格化管理.对于各类报表,要细微化,严谨化,对比化.

五、加强主人翁精神.

以身作则,在工作中起到积极的带头作用,做好榜样.让领导放心把事情交到自己手中去完成.积极配合领导的工作,比如在忙的时候,要为领导解忧.接待大小型会议的时候,提前做好准备工作.

做好以上几点,那么自己的工作在新的一年中会有一个

进步.但是在我们积极工作的时候,我也有几点建议：

一、酒店机器老化.前台的复印机,传真机,验钞机都存在问题,不能很好的为客人服务,经常引起客人投诉,减少了酒店的收入.希望领导能够考虑更新机器.

二、创建绿色饭店主张“开源节流,增收节支”.总台的各类灯具在开餐高峰期的时候,希望不要太限制.每一个部门都有自己的记录表,防止推脱责任.

三、微机联网的应用还是没有普及.希望在09年能够程序化.

四、多加强一些业务技能的培训,提高岗位操作能力.

五、稳定员工队伍,减少流动量.培养忠 忠诚度.

新的一年即将开始,我会以新的精神面貌和实际行动来想宾客提供最优质的服务.

20XX传菜员自我总结篇2：

从这次餐饮服务员，改变我认为干餐饮服务员是没有前途的消极想法;树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度;知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，要做就做一个有理想、有道德、有知识、有纪律的合格服务员。

我学会了服务宾客的原则;服务宾客的程序;服务中工

作细则;宴会出菜程序;托盘的技巧及端托行走的步伐;铺台、摆台的注意事项;换烟灰缸的重点;点菜、写菜单、取消菜式的注意事项及推销菜品的技巧;斟酒水的基本方法、程序和酒水的一般知识;处理客人投诉及服务工作突发事件对应技巧;餐厅开市的准备工作及收市的注意事项以及各种服务礼仪、餐饮卫生知识、消防知识等等。使我成为一个优秀的服务员奠定了基础。

在这次服务员兼职工作中我总结出作为一个优秀服务员要具备。

热爱你的工作:当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。而企业最需要的人就是热爱工作的人。

迅速熟悉工作标准和方法:为了自己的企业和自己在激烈的竞争中获胜，我们必须能够尽快地投入工作并胜任工作，以提高工作效率。

要有勤奋的精神:餐饮工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。餐厅服务员工作心得

要有自信心:与金钱、势力、出身背景相比，自信是最

重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

要学会做人:做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功

责任:就是以公司利益为重，对自己的工作岗位负责;就是为客人负责，给客人提供优质的出品与服务;就是“敬无在”，即使没有人监督你，你也会认真地做好工作，这就是责任的表现。

平常心面对工作中的不公平:在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是

均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队:发挥团队精神是企业一致的追求，餐饮企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的兼职给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点:积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先;每天多做一点点，是在走向丰收;每天进步一点点是在走向成功。

20XX传菜员自我总结篇3：

我在3星级酒店的餐饮部宴会厅负责传菜工作。一段时

间以来，能够做到热爱岗位工作，认真履行自己的职责，忠于职守，尽心竭力，受到了顾客的好评。现总结如下：

一、认真遵守酒店的各项规章制度，严于律己。我每天按要求，准时参加班前例会、点名，认真领会领导布置的工作。仔细打扫卫生，清洗香巾，熟练掌握折香巾等技能;认真做好餐前准备，以饱满的热情迎接客人到来。餐中服务，准确无误地将菜品送到客人餐桌或备餐柜;注意做好餐后的收尾工作，协助楼面服务、员把脏餐具全部收回洗碗间，并做好与值班人员的交接工作。

二、注重自己的形象，保持良好的精神状态我知道，在这里为顾客服务，我代表的是宴会厅，代表的是酒店。我的文明举止，直接影响着饭店的形象。为了饭店的荣誉，我做到端菜时起端要稳，端得要平，身体挺直，步伐均匀，做到传菜时菜形不变;端汤稳，汤汁不撒，端饭快，手、碗、底部干净，份量足;做好准备工作，传菜器皿齐全，及时补充，摆放位置正确;传菜到台时，一定要向服务员报菜名，太忙时提醒较近的服务员上菜，或自己核单正确无误后上菜。

今后，我还要继续努力，特别是在熟悉菜名和制作方法上下功夫，进一步满足顾客需要。为酒店争光!

第2篇：酒店传菜部培训内容

酒店传菜部培训内容

一.传菜员仪容仪表要求; A.容貌：表情明朗,面带微笑,亲切和善,端庄大方。

1.头发梳理整洁,不擦浓味发油,发型要精致美观， 前不遮眉,后不过领,不得留鬓角,胡须。

2.按公司要求,上班不佩带项链,戒指等贵重饰物。 3.不准留长指甲,坚持每天刮胡须。 B.着装：

1.着规定工装,洗涤干净,纽扣要齐全,不得卷起袖子.佩带工号牌(戴在左胸前)。

2.鞋袜整齐,穿酒点指定鞋,每天保持工鞋干净明亮,不的沾泥土,袜口不宜短与裤角。 C.个人卫生：

1.做到\"四勤\",即勤洗手,洗澡,勤理发,修面;勤洗衣服;勤剪指甲。

2.班前不吃生葱,生蒜等有浓烈异味的食品。 3.传菜员每日上班前做到,要检查自己的仪容仪表.不要在餐厅有客人的地方照镜子,梳头,整理仪表要到指定的工作间。

1 D.行走：

1.传菜员传菜步子要轻而稳,步幅不能过大,要潇洒自然,舒展大方,眼睛要平视前方。

2.传菜员传菜不能与客人抢道穿行,因工作需要必须超越客人时,要礼貌致歉,遇到宾客要点头致意,并说“您早”,“您好”等礼貌用语。

3.在酒店内行走,一般靠右侧(不走中间),行走时尽可能保持直线前进。 E.传菜员要做到三轻：

说话轻,走路轻,操作轻,(传菜员收台时要轻拿轻放,动作有条不紊,不要慌手慌脚)

2 二.传菜部托盘规范及程序

在餐厅服务工作过程中,从传菜部传菜到餐前摆台,餐中提供菜单,酒水和客人更换餐具,递送帐单等一系列工作,到餐后的收台整理,都要使用托盘,可谓说托盘是传菜员或服务员第二生命。

1.托盘有轻托重托之分;在传菜用轻托即胸前托.其操作程序分为理盘,装盘,起盘三部分。

2.理盘,在所有菜传完之后将托盘洗净擦干,准备下次再用。

3.装盘要根据菜碟的形状进行合理装盘,大菜放中间.小菜放两边,重量要分布得当。

4.起盘时左脚在前,右脚在后,屈膝弯腰,用右手慢慢地把托盘平拉出1/3或1/2,左手托住盘底右手相帮,托起托盘撤回左脚。

5.行走时必须头正,肩平,盘平,上身挺直,目视前方,脚步轻快而稳健,托盘可随着步伐而在胸前自然摆动,但幅度要小,以防菜汁,汤水溢出。

6.托盘行走到目的地到站稳,落盘时,以防汤汁外溢或翻盘;用右手取出盘内物品,随着托盘内物品的不断变化,重心也要不断调整,掌握好托盘的重心。

3 7.重托主要用于托较多的菜和空碟,重托行走时,步伐不宜过大,过急.行走时应保持头正,肩平,上身直,随着行走步伐,且不可使盘面左右或前后晃动,注意不能上盘面向外倾斜。

8.重托落托时,一要慢,二要稳.三要平.由于重托眼睛视面与台面平行时,再用左肩及左手掌将盘向前推进.落托动作结束后,应及时将盘内物品清理好,并擦净盘面以备后用。

9.托盘操作应严格按规范要求进行,不可单手抓盘边操作.以确保操作安全。

4 三.传菜员的岗位职责和标准

1.按照餐厅卫生标准,清理传菜间和规定地段的清洁卫生工作。

2.做好开餐前的准备工作,积极配合值台员准备好调料,配料,及传菜所需要的用具,主动配合厨师做好出菜前的准备工作。

3.了解菜品特点,名称和服务方式,熟悉各餐位及宴会厅位置以及当餐预订情况和相关事项,并提醒值台服务员。

4.协助酒水员领用酒水物品,将以领物品搬到酒水仓库或吧台内摆好。

5.将菜单上的所有菜点按出菜(上菜)的次序准确无误地传送到值台员处(餐厅)传菜要迅速.对所负责区域内的传菜,及时和值台员沟通,等客人入座后,通知厨房发菜,并控制好时间(客人入座后10分钟要上第一道热菜)。

6.注意传菜速度并做好追菜和与划菜员配合等工作.所负责传递的菜肴要心中有数,并做好催促上菜,控制好上菜速度。

7.传菜时要使用托盘,送入餐厅,托盘必须保持清洁.托盘行走中注意步伐的运用,一般走菜用常步,火候菜用急步,汤汁菜碎步,遇到障碍用巧步.行进过程中,若遇客人注

5 意礼让,需超越客人时要向客人道歉;“对不起,请让一下,谢谢”，进入餐厅落盘时要注意动作轻,姿势优美(不可背对客人)。

8.餐中,协助值台员及时将脏餐具撤回洗碗间,并分类放置;协助厨师长把好菜点质量关,上菜前检查菜肴质量,不合格的及时退回;要及时沟通前后信息,将就餐客人的要求及意见及时反馈给厨房,并负责落实。

9.餐后,要将餐厅内的餐具撤回洗碗间分类放置,按要求进行洗刷和消毒,清理好岗位卫生,接受检查。

6 四.传菜员的综合素质及精神

1.传菜员上班工作中,如：提前上班,临时加台位或托班等要有较全面正确的认识,对本职工作要有责任心,对传菜要求要敏感,反应快,如菜有质量问题应及时向上级传达信息,在服从指挥的前提下要有一定的灵活性和创造性,同时也要有敬业乐业的精神。

2.传菜部的工作与其它部门有所不同,更多的时候它的劳动程度大于服务员,也就是说出头露面的机会少,这就需要传菜部员工要有踏踏实实和吃苦耐劳的精神,在每天的传菜过程中能够具有良好的心理素质,不盲目攀比,以高度的责任感从事自己的工作.在传菜部日常工作中,要求尽职尽责,互帮互助.这就需要传菜部员工具有以我为主,善与同事合作的能力.以各自的努力,营造一个和睦相处,分工明确,配合默契,心境愉快的小范围内部工作场景,提高效率,以利本质工作的顺利完成.同时传菜部每位员工要具有责任心强,善与同事合作的精神。

五.传菜员的工作态度

1.服从 2.主动 3.守时 4.礼貌 5.友善 6.责任心

7

第3篇：酒店传菜部领班职责

酒店传菜部领班职责

1、负责传菜部日常工作，做好员工的思想工作，并协助部门经理工作。

2、严格遵守部门制定的班制时间，准时到岗，做好准备工作。

3、协助部门经理开好班前班后会，具体贯彻落实班前班后会内容及检查结果并督办和处理汇报。

4、每日上岗前必须按照餐饮卫生标准及仪容仪表标准例行检查，熟悉本公司环境，对硬件设备设施进行常规检查，做好维修及维护工作。

5、做好前厅与后厨各点的沟通桥梁，熟悉菜肴及上菜程序，协助部门经理控制上菜程序、速度，严格把好菜肴出品的质量关，对号入座。

6、开餐前准备好调料及传菜工具，并主动配合厨房出菜前的准备工作。

7、接单后准确夹单、分单，并做好上菜时的准确对单、划单。

8、在上菜高峰期与前厅管理人员做好协助工作 ，保证菜肴质量，特殊情况特殊对待，人员配置不足时及时向经理提出帮助的请求。降低顾客投诉率。

9、协助部门经理督导员工在公司各种规范，负责员工的绩效评估，按奖惩制度予以贯彻实施。

10、协助主管定期组织传菜部的卫生大扫除，以身作则，做好带头作用。

11、树立对内服务意识，用冷静平等的态度处理各项问题，谨记平等、公平、公正的团队精神。

12、协助部门经理确保传菜部的物品使用量及质量，负责物品盘存工作，降低损耗，提高使用率。

13、协助部门经理合理制定本部人员的班次，各岗位不可空岗、脱岗，及时做好人员安排工作。

14、跟踪传菜员的收尾工作，并正确引导及检查，经部门经理同意后方可下班。

第4篇：传菜部工作总结

传菜部工作总结

二零零九年是一个竞争激烈，硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和餐饮部全体员工的共同努力下，顺利的接待好了，年初的团年宴，年中的状元宴，年末的圣诞节等宴席，克服了部门相关的人员流失，酒店三楼夜总会改为宴会厅，以及部门一系列的改造工程等因素，保证了各项工作能够计划性的顺利开展，确保了餐饮收入的稳定提高，结合部门工作方计“从高要求，从细做起，从严管理”，在此对传菜部过去的一年工作总结汇报如下：

一，人员方面

本部员工大多都来自下面乡镇城市，大部分都是外出打工回来的人，年龄普遍较小，稳定性不强，大部分最多工作半年，流动性大!在年初的团年宴接待中就出现一些问题，有部门的员工因为想回家过年，因而工作积极性不高，工作效率低下，投诉事件时常出现等，还有者向部门提出辞职的申请。这样对工作带来了极大的影响，为此部门一方面积极蓄备人员，另一方面开展活动加强凝聚力，让他们觉得酒店是他们的家!通到这几方面的工作，人员流失得到了一定的控制。 二，培训方面

本部员工大多来至农村，文化素质较低，再加上大多数来至东北打而来，纪律约束性较差，在仪容仪表，个人语言方面都挺随便，这些离一个合格的酒店员工有所差距，因此部门制定了相关的入职培训计划和每月培训重点，从易到难，从简入深，循序渐进。

三，环境卫生和设施设备方面

环境卫生一直以来就是传菜部头疼问题，因为厨部卫生区域与本部区域相连，不可避免存在污水横流，杂物烂丢，苍蝇滋生等问题，为此下大力气改变这些脏，烂，差问题，制定了每周卫生日志和每天值班日志，明确卫生工作人人有责，并定期集中人力对本区域的卫生死角进行清理，经过以上的一些措施，卫生情况得到了一些的好转。

设施设备方面，传菜电梯井因使用年限过长，不可避免存在一些老化问题，在运行过程中出现了一些问题，影响了正常的工作，为此一方面积极与工程部协调和沟通，定期和不定期对电梯井进行维护和检修，另一方面对新老员工讲解和培训在使用过程中注意事项和安全使用方法。 四，菜品方面

菜肴品质质量是餐饮的生命，在年初时由于厨部人员不足和宴席较多的情况下，菜品出品质量有所下降，出现投诉率有所上升，为此积极与厨部沟通和分析原因找出问题，并找出解决问题的方法。

在零点方面，坚持零点上菜原则，不新鲜不上，有异物不上，变质变味不上，器皿破损不上等。

在宴席方面，坚持宴席上菜原则，先冷后热，先菜后点，先咸后甜，先炒后烧，先清淡后肥厚，先优质后一般等。

虽然取得了一些成绩，但也存在一些不足： 1， 在部门的低质用品方面的监管做的不是很好，餐具，用具的流失比较大。 2， 在纪律方面，自身约束力不强，没有做到应有的表帅;对员人过于宽仁，处罚力度不足。 3， 在菜品出品质量控制方面做的还远不够好，菜品出现的投诉时长发生。 4， 在员工培训的力度方面还是不是很完善，员工整体能力相差太大。

二零一零年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战，在这个市场经济高度发展的今天，原地踏步，就意味着后退，后退就意味着被淘汰，在新的一年中，我应该加强学习，加深个人心涵，提高个人能力，拓展个人空间，努力成为一个复合型人才;并带领本部人团结拼搏，努力工作，将餐饮工作更上层楼。

第5篇：传菜部工作总结

202\_年传菜部年终工作总结

202\_年是一个竞争激烈，硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和餐饮部全体员工的共同努力下，顺利的接待好了大大小小的各类宴席，保证了各项工作能够计划性的顺利开展，俗话说“经一事，长一志”，是的，就是这样让我们成长懂得了更多;这也离不开领导的关心和指导，我们有困难时他们总是和我们站在同一战线，遇到问题总是细心地讲解和引导。经理、主管在他们身上我看到了一种责任感，这也是做人做事的一种态度吧!以左右沟通上下协调的原则，发扬团结就是力量的精神塑造了我们这个团队，确保了餐饮收入的稳定提高。

202\_年工作总结

一：环境卫生方面

环境卫生一直以来就是传菜部头疼问题，因为厨部卫生区域与本部区域相连，不可避免存在污水横流，杂物烂丢，苍蝇滋生等问题，为此下大力气改变这些脏，烂，差问题，制定了每天值班日志，明确卫生工作人人有责，并定期集中人力对本区域的卫生死角进行清理，经过以上的一些措施，卫生情况得到了一些好转。

二：菜品方面

菜肴品质质量是餐饮的生命，为防止菜品出现质量问题，时刻与厨部保持紧密联系，一旦发现问题立刻与厨部沟通和分析原因找出问题，并找出解决问题的方法。

在上菜方面，坚持按点上菜原则，不新鲜不上，有异物不上，变质变味不上，器皿破损不上，数量、分量不足者不上，点菜单上没有的菜不上等。虽然取得了一些成绩，但也存在一些不足：

1、在部门的低质用品方面的监管做的不是很好，餐具，用具的流失比较大。

2、在纪律方面，自身约束力不强，没有做到应有的表帅;对员:工过于宽仁，处罚力度不足。

3、在上菜速度上还有待进一步提高。

4、在员工传菜培训的力度方面还是不是很完善，员工传菜能力相差太大。

5、员工素质整体水平不高,特别是缺乏具有专业水平的管理人才,造成管理上的漏洞，服务质量时有低下,服务意识时有淡薄。

上述问题的存在主要是领导层缺乏酒店经验，业务技术不够熟练，管理工作没跟上所造成的，在新的一年里要转变观念，全方位加大管理力度，按照星级酒店的标准，继续完善各种规章制度，工作流程,克服存在问题，使传菜部的工作再上一个新的台阶。

三：员工方面

1、过年期间酒店生意兴隆，可以说是高峰期。这相对而言给部门上下人员都会有一定的工作压力，在此期间部分人员已经在情绪、工作中出现了抱怨的心理态度，给工作也造成了一定地影响。有的人就会这样：为什么又是我?某某某应该让他去。有的人就当做什么也没听见。我认为我们应该去评估一下自己，为什么做事的时候找一堆理由，为什么不找一个自己为什么不去做的理由呢?工作就像玩游戏一样，大家要相互配合、遵守规则，相互理解这样才能顺利。

做事，我想大家都知道做，但是我们缺乏的是“责任心”。做什么事我们多看一下多想一下，我们是不是做好了，做到位了，哪里不足须要改正。我认为：我们只有把我们的工作当做是责任去做才会做得更好。

2、经我调查，传菜部还存在三个主要问题：

1、工资低。

2、累。

3、学不到什么东西。针对这一问题，我在想加工资是不是我们工作做得更好了吗?无论你在哪工作干什么辛苦是必然的，学不到东西是我们没用心去学吧!我们应该在心理好好想，做什么事要三思而后行。

3、部分传菜员工礼貌礼节，仪容仪表不达标。

四：管理方面

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，小事亲为，大事共为。

2、对下属公正、公开。

3、由于下属个人性格差异采取以人为本等多方面的管理模式。

202\_年工作的具体要求：

一、传菜部工作要注意的问题

1、首先上菜时看清前台菜单上的菜名是否与我传菜部单据上的菜名相符、是否有这道菜，注意菜的配料是否正确、上菜时盘子旁边是否干净。

2、传菜时要注意保持平衡，不可以左摇右晃，避免汤汁外溢及破坏菜品造型。

3、切记不可将菜品的其他配菜及配料落下。

4、传菜途中遇到拐角时要紧靠右手前行以免发生碰撞。

5、遇到客人时要有礼貌的避让及问好。

6、传菜遇到前面有客人但又要超越时一定要先提示客人(打扰一下)，不可从客人缝隙中穿过。

7、注意避让老人及跑动的小孩。

8、注意路面情况(油迹与水迹)避免自己滑到，并且通知附近的工作人员及时清理。

9、检查卫生状况

10、检查工作用具是否够用及时清理

11、地面卫生，灯光的使用情况。

12、传菜部的作用： 主要承接前厅与厨房，客人用餐的一个重要环节，起到传菜，传递信息的用途，是酒店不可缺少的环节。

二：传菜部的工作要求：

1、认真完成上级分配的任务。

2、保证准时、准位上菜。

3、熟悉酒店的菜系、特色等。

4、检查菜品的质量，搞好本区域内卫生和食品卫生。

5、做好楼面和厨房联系的沟通、传递工作。

6、要确定客人离开才可以进入房间。

7、注意轻拿轻放,避免将餐具损坏。

8、不要将大量的汤汁撒到桌面及餐椅上。

9、客人的遗留物品不可私拿。

10、不要吃客人剩下的食物与酒水。

11、尽职尽责为顾客服务，不断提高自己的素质水平。

12、做好楼面和厨房联系的沟通、传递工作。

13、尽职尽责为顾客服务，不断提高自己的素质水平。

三：岗位职责

1、传菜部人员的管理。

2、传菜部人员的协调。

3、传菜出菜相应输入与控制。

认真做事，才可以把事做成，用心做事，才可以把事做好。作为新的一年，这可以说是万物又一个新的开始，不管过去如何，最重要的是努力珍惜现在。202\_年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战，在这个市场经济高度发展的今天，原地踏步，就意味着后退，后退就意味着被淘汰，在新的一年中，我应该加强学习，加深个人内涵，提高个人能力，拓展个人空间，努力成为一个复合型人才;并带领本部人团结拼搏，努力工作，将餐饮工作更上层楼，有理想就应该去追求，这样才不会失去人生的意义。

最后祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌，更希望我们酒店在新的一年里生意兴隆、财源广进。

传菜部

二〇一三年十二月

第6篇：传菜部工作总结

传菜部工作总结

202\_是我自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把一年的工作做好，过去的一年在领导的关心和同事的热情帮助，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，过去的一年有失落的、伤心的，成功的、开心的，不过那不重要了，是过去式了，我们要努力的是未来，有好多人说我个性变了，这我相信，成熟了嘛。

我真的很满意，有好多的事情压着我，我还是坚强的挺过来了，我的生活、情绪都是一样的面带微笑来过，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折与困难，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自己手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的。 现将工作做如下总结：

一、管理方面：

1、上级是下级的模范，我一直坚持以身作则，小事亲为，大事共为。

2、对下属公平、公正、公开做事。

3、由于下属个人性格差异，采取以人为本等多方面的管理方式。

4、发生过两起斗殴事件

5、202\_年传菜部共离职12人，相对来说算比较稳定的一年。 虽然经常能听到下属的一句“龙哥”，但是自己也不乏作为领导者的威信，同时也收到了厨房、餐饮服务员同事们的青睐，这点自己比较开心，那句话说的很对“认真做事可以把事做成，用心做人做事才能把人、事做好”，我做到了。当然比较内疚的一点就是那两起斗殴事件，虽然不是自己直接的原因，但是可以说是自己管理上的疏忽大意，没有多跟他们谈心导致的，202\_年得多加注意。

二、岗位责任

1、传菜部人员的管理

2、传菜人手的协调

3、传菜出菜相应输入与控制

三、培训方面：

1、叶明良老师讲解责任的重要性

2、青海老师讲解服务相关细节

3、山西饭店胡经理、蔺经理一行四人培训服务相关礼仪

4、宾馆餐饮部自行组织讲解宾馆规章制度培训各种专业服务操作技能

5、防疫站文化广场培训有关食品安全管理条例及食品安全法

通过几次的学习培训，自己的个人素质、思想觉悟都有显著地提高，同时自己做到了学以致用，在日常的工作、学习、生活中也时刻提醒自己要做一个有责任心的人，认真做事、用心做人、带微笑服务，求安全工作，在过去的一年里虽然自己很努力的去做了，但是并不是做的很好，工作中仍然存在很多的问题，既有自己管理方面的问题，也存在工作中突发的或者对下属管理不周养成的一些坏习惯、臭毛病吧。

四、存在的问题

1、部分传菜员工礼貌礼节、仪容仪表不达标

2、传菜员工偷吃现象普遍比较严重

3、传菜员工责任心差，日常卫生区域清洁不自觉

4、部分传菜员工走菜完毕不能及时回到传菜部

5、部分传菜员工受家庭、社会环境影响，教育管理时无法沟通，可能导致恶性事件

6、忙时导致菜肴造型变形，体现不了宾馆菜品精华所在

7、有时不能按相关标准操作

8、楼层领班不能协助管理走菜员工及时回工作岗位

9、宿舍卫生状况“久治不愈”环保意识差

五、自己的想法

1、现在的年轻人都是宝贝，父母的溺爱等原因导致这些年轻的宝贝，越来越不会干活，只知道追求金钱，不懂得换位思考，我的工作难度其实也在加大，年轻人的现状可能也是招不回人的原因吧!

2、建议宾馆设计专门的美食专栏，天天更新当日新加工菜品，可以起到很好的推销作用

3、建议宾馆开设电子阅览室(网吧)，当然是收费的，这样也可以作为宾馆的一个盈利的途径，同时也能让员工空闲时间有地方休闲，或者配备电视。

4、建议厨房增加摄像头，加大对原料、成品的监管，避免开小灶等现象，当然前提是职工餐得到相应改善。

5、宾馆一次性用品的合理安排、应用，如一次性筷子，很多职工一顿饭一双，比客人都浪费;餐巾纸成了很多员工的厕用纸。

6、举行员工运动会等活动，都说酒店出来的胃不好，体质差，多举行这类活动，既能改善员工体质丰富业余生活，又能给员工增加福利，一举多得。

7、餐厅多招礼仪迎宾，让普通客人也能感觉到有面子、有气派，同时硬性建立客史档案，成立问候部，专门给客人送去生日或各种节日的问候。

8、“羊毛”出在“羊”身上，改善菜品质量、造型，适当提高菜品价格，同时又根据客人消费金额，免费赠送相应菜品，虽然有点繁琐，但能给客人捡便宜的想法。

9、根据上一条的启示，服务员及其他营销人员应该集体培训：《营销心理学》，让每个人都成为客人的“知己”，知道客人所想、所需，提高客人的消费额，增加餐厅营业额。

以上几点可能有些不切实际，但却是我的真实想法，希望领导择优参考、采纳。

六、工作计划

202\_年宾馆后面的包饭宴会厅将投入使用，传菜部任务可能会更加的艰巨，不过!人嘛，有压力才有动力，我将用心去完成202\_年每天的工作，让传菜部的凝聚力更强更盛。加油!加油!加油! 总之，202\_年又是以今天作为起点的，新目标、新挑战，在新的一年中继续努力工作，勤学习、勤总结，最后祝愿各位领导在工作的征程中勇往直前，人生的道路一帆风顺，祝愿各位同事在新的一年里续写人生新的辉煌，更希望我们宾馆生意兴隆、财源广进!

传菜部领班：李小龙

202\_年12月22日

第7篇：星级酒店传菜部工作流程SOP

传菜员工作流程

一、岗前要求

(一)到考勤处打卡后进岗。

注意：必须穿工装打卡，不准着便装打卡，不准穿便装进岗。

(二)仪容仪表达到标准。

二、例会

准时到岗参加早会，认真听取上级领导的工作安排及注意事项。

三、餐前准备

早会结束后，到达本人工作区域做餐前准备工作 (一)卫生准备

1、清洁台面卫生

2、清洁墙面卫生

3、电脑、电梯、电器卫生

4、清洁地面卫生

5、准备传菜用具、底座等

6、从洗碗间将所需餐具、味碟、备到传菜部

(二)做好餐前准备后找领班检查，不交接卫生按早退处理，卫生不合格立马整改。

四、工作餐

(一)餐前准备就绪后，除值班人员外，其他人员用工作餐 值班员：

1、从厨房拿估清单交领班

2、打一部分下篮筐上二楼

(二)岗前仪容仪表检查 1.自检仪容仪表。 2.领班检查，发现不足立即改正，多次提醒不改正者予以处罚。

五、餐前例会

1、认真听取工作安排

2、了解当餐包房预订情况。

3、开完餐前例会后值班人员用工作餐(时间30分钟)

六、回各自区域

1、准备米饭、泡菜

2、准备跟料，分到跟料碟中

3、到指定位置站位上岗

七、开餐传菜流程

(一)出菜前准备工作

1、熟悉各种菜品、菜名、主要配料、外型

2、熟悉有跟料的菜品及其跟料

3、严格按照出菜程序走菜，服从划单员指挥

4、检查菜品质量、器皿卫生等，不合格决不能出菜

5、检查菜和菜单是否一致，不一致要了解清楚原因

6、注意核对菜品，未起菜绝不出菜

7、需跟服务用具的菜品，提前将服务用具送到相应包房

(二)传送工作

1、按照规范的托盘要求传菜

2、有跟料的菜品要带上跟料

2、传菜只能走指定传送通道，同时靠右行

3、传送时采用中快步，不得在对客区域奔跑

4、不要把油渍汤汁洒出，不慎洒到地上应立即通知PA，并做好防范

5、传送过程中遇见客人、上级，主动让道并点头问好

(三)送达交接

1、菜品送到相应包房后再次检查菜与菜单是否一致

2、提示服务员上菜

3、经服务员同意后带走撤下的空盘 整个传送流程中，严禁偷吃，违者重罚!

(四)收餐具

1、客人离开后经服务员检查同意方可进包间收餐

2、服务员收走玻璃器皿、口布、小毛巾后再收台

3、发现客人遗留物品立即上交，否则严惩!

4、收餐过程中严禁偷吃，违者重罚!

5、注意餐具大小分类放置，易碎餐具单独放置，谁损坏谁赔偿

6、禁止在包间长时间无故逗留，收完餐具及时送回洗碗间

八、收市工作检查

做好收市卫生后找领班检查确认，不交接卫生按早退处理，卫生不合格不准下班。 注意：此时在餐厅内不准串岗、大声喧哗!

九、22：00晚班下班

如果有客人未走完应交接给值班人员，值班人员负责剩余包房的收餐工作以及相应清洁卫生。

注意： 已下班人员不准无故在餐厅内逗留!

十、值班人员下班

值班人员要等客人走完后方可打卡下班。下班前仔细做好防火防盗检查工作，离开时关 掉不必要的电源

第8篇：酒店传菜部培训资料\_1

酒店传菜部培训资料

传菜部培训计划

1、仪容仪表及礼貌礼节

2、托盘服务规范

3、传菜员岗位职责

4、传菜员工作规范及标准

5、传菜部员工注意事项 第一课

一、培训课题：服务员仪容仪表及礼貌用语

二、课时安排：60分钟/课时

三、培训内容：仪容仪表及礼貌用语

四、培训目标：让每一位来餐厅工作的员工有更好的职业妆容及职业素质

五、培训方式：讲解及演示 培训内容

一、1.员工仪容仪表总体要求：

容貌端正，举止大方;端庄稳重，不卑不亢; 态度和蔼，待人诚恳;服饰庄重，整洁挺括; 打扮得体，淡妆素抹;训练有素，言行恰当。

2、容貌：表情明朗、面带微笑，亲切和善、端庄大方。

2.1 头发梳理整洁，前不遮眉，后不过领。男服务员不得留鬓角、胡须;女服务员如留长发，应用统一样式发卡把头发盘起，不擦浓味发油，发型美观大方;

2.2 按酒店要求，上班不佩带项链、手镯、戒指、耳环等贵重饰物; 2.3 不留长指甲

2.4 男服务员坚持每天刮胡子。

3、着装: 3.1着规定工装，洗涤干净，熨烫平整，纽扣要齐全扣好，不得卷起袖子; 3.2 领带、领花系戴端正;佩戴工号牌(戴在左胸前); 3.3 鞋袜整齐，穿酒店指定鞋，袜口不宜短于裤脚

4、个人卫生：

4.1 做到“四勤”，即勤洗手、洗澡;勤理发、修面;勤还洗衣服;勤修剪指甲; 4.2 班前不吃生葱、生蒜等有浓烈异味的食品。

5、传菜员每日上班前做到，要检查自己的仪容仪表。不要在餐厅有客人的地方照镜子、化妆和梳头，整理仪表要到指定的工作间。

6、站立服务：站立要自然大方，位置适当，姿势端正，双目平视，面带笑容，男传菜员站立时，双脚与肩同宽，左手握右手背在腰部以下。不准双手叉在腰间、抱在胸前，站立时不背靠旁倚或前扶他物。

7、行走：步子要轻而稳，步幅不能过大，要潇洒自然、舒展大方，眼睛要平视前方或宾客。不能与客人抢道穿行，因工作需要必须超越客人时，要礼貌致歉，遇到宾客要点头致意，并说“您早”、“您好”等礼貌用语。在酒店内行走，一般靠右侧(不走中间)，行走时尽可能保持直线前进。遇有急事，可加快步伐，但不可慌张奔跑。

8、手势：要做到，正规、得体、适度、手掌向上。打请姿时一定要按规范要求，五指自然并拢，将手臂伸出，掌心向上。不同的请姿用不同的方式，如“请进餐厅时”用曲臂式，“指点方向时”用直臂式。在服务中表示“请”用横摆式，“请客人入座”用斜式.

9、传菜员应做到“三轻： 即说话轻、走路轻、操作轻。 上饭时要轻拿轻放，动作要有条不紊;开、关门不要用力过猛，要始终保持餐厅安静。

10、传菜员的举止应做到：

在宾客面前不可交头接耳、指手画脚，也不可有抓头、搔痒、挖耳朵等一些小动作，要举止得体。

二.餐厅服务中的礼貌用语

1、问候声：

“先生(小姐)您好!欢迎光临。”/“中午(晚上)好，欢迎光临!”/“欢迎您来这里进餐”

2、感谢声 2.2 “谢谢您的帮助” 2.3 “谢谢您的光临” 2.4 “谢谢您的提醒” 4道歉声

4.1 “对不起，请稍等，马上就好!” 4.2 “对不起，打扰一下”

4.3 “实在对不起，弄脏您的衣服了，让我拿去洗好吗?” 5应答声

5.1 “好的，我会通知厨房，按您的要求去做。” 5.2 “好的，我马上就去” 5.3 “好的，我马上安排。” 5.4 “没关系，这是我应该做的。” 5.5 “我明白了。” 6祝福声 6.1 “祝您用餐愉快。”

6.2 “新年好”/“新年快乐”/“圣诞快乐”/“节日快乐” 7送别声

7.1 “先生(小姐)慢走，欢迎下次光临。” 7.2 “先生(小姐)再见。” 7.3 “请慢走”/“请走好 9.礼貌用语注意事项

9.1 注意面向宾客，笑容可掬，眼光停留在宾客眼鼻三角区不得左顾右盼，心不在焉; 9.2 要垂手恭立，身体微微前倾，双手交叉握于腹部;距离 当(一般以一米左右为宜)，不要倚靠它物;

9.3 要举止温文，态度和蔼，能用语言讲清的尽量不加手势 9.4 要进退有序，事毕要先后退一步，然后再转身离开，以示 对宾客的尊重，不要扭头就走;

9.5 讲话要讲普通话，外语以英语为主，不用污言秽语，语调亲切、热情诚恳，不要粗声粗气或矫揉造作，说话要清楚流利，意思表达要准确，以对方听得到为准，讲话速度要低于客人，不可因个人心情不佳，影响语言效果。客人之间说话不要打扰，如需要打扰时可在说话间隙说“对不起，打扰一下”经客人同意后再讲，说话结束后应说谢谢。 什么是传菜部

就是负责把厨房的成品输送到餐厅，负责餐前餐后的准备工作及清理工作，属餐厅与厨房的传递部门。主要承接楼面与厨房、明档、出品部之间的一个重要环节，起到传菜，传递信息的用途，是酒店不可缺少的环节。

二、端托盘服务技能

1、端托盘的技法：端托盘是餐饮服务员用来为顾客端送物品的常用手段，是其必须掌握的基本操作技能。

(1)单手托盘技法：单手端托盘适用于利用中小型圆形托盘或椭圆形托盘来盛装、运送物品，将少量、小型的餐点饮料、餐具器皿或较轻的物品直接托在手中服务顾客。单手托盘的操作方法是：伸出左手，掌心向上，五指分开。手掌形成凹型中空，掌心不能与盘底接触。用五指指尖与掌根部托住托盘，将托盘平托于胸前，保持托盘平稳。

(2)双手托盘技法：双手托盘通常适合运送以长方形托盘来盛装的量多、质重的餐点、饮料及 餐具器皿等，以方便餐饮服务人员往来于厨房与餐厅服务台、服务柜之间。双手托盘的操作方法是：将托送的物品依照大小轻重，均匀地摆放在托盘上,伸出双手抓住托盘两端的中间部分，双手抬起，托盘平衡地端在胸前。

(3)肩托托盘技法：肩托托盘常用于宴会或西式餐饮服务中。 端托盘行走要领：

(1)常部：常步即使用平常行进的步伐，步距要均匀，快慢适宜。

(2)快步：快步的步幅应稍大，步速应稍快，但不能跑，以免泼洒菜肴或影响菜形。快步主要是端送需要热吃的菜肴，如锅巴肉片、拖鱼条、松鼠鳜鱼、拔丝山药等，因上菜慢了就会影响菜肴的风味。 (3)碎步：碎步就是使用较小的步幅、较快的步速行进。主要适用端汤，使用碎步可以保持上身平稳，避免汤汁溢出。

(4)垫步：垫步即是一只脚在前，另一脚在后，前脚进一步，后脚跟一步的行进步伐。垫步一般在穿行狭窄的过道时使用，还有就是在行进中突然遇到障碍时或靠近席桌需减速时使用。

端托盘的注意事项：在端托的过程中，最忌讳的是因端托不稳或行走不稳而毁坏菜品形状或汤汁溢出。所以一定要注意菜品的形状和口味的完整。

三、传菜部的工作事项 A、开市前准备检查事项：

1、配料是否够当天使用，不够由部长负责领取。

2、调制配料:(白灼配料、椒盐配料、卤水配料等)

3、检查保温台是否加水，电源是否完好。

4、检查卫生状况(工作台卫生、地面卫生、传菜部卫生)

5、检查工作用具是否够用及时清理(如擦盘子抹布、公勺、酒精炉、干锅架子等)。 B、开餐过程：

1、厨房出菜时，应马上给该菜配上相应的配料，然后划去已上菜肴名称。

2、沟通与协调：及时将前厅对出菜的要求告之厨房，洁清菜及时告知餐厅部长和吧台，将客人要求再制作的菜肴及时告知厨房，处理客人催菜时与厨房协调，及时到收银台上写临时沽清。

3、若见长时间没出来的菜要及时催菜。 C、收市工作：

1、处理当天错漏的菜式。

2、台面用具的清理及检修。

3、把保温台清理后，切断电源。

4、整理单据，清理划单台。

5、地面卫生，水电的收市检查。

四、传菜部的注意事项：

A、

1、看清厨房小票和传菜部单据上的菜名，包间要相符。

2、盘子周围要干净。

3、随上与菜品相应的调料，如饺子(饺子汁)、自调面(肉酱、西红柿、调料等)、椒盐配料和相应的器具。如：锅仔(锅仔架及腊、明炉器皿随排腊等)。

4、热菜和主食要加菜盖。

5、必须要知道所传菜名。

6、传菜员把菜传到相对应的包间门口时，轻敲门，服务员开门后传菜员报菜名，与服务员对菜单核实无误，协助服务对客服务(上菜听从客人要求，为客人找服务员等)，然后顺便把撤下的餐具一并带走。

7、传菜过程中遇到客人要主动避让、听到客人招呼要随时为客人服务。

8、客房送餐的菜。要提醒厨房在较短的时间内集中做好一起送往客房。

9、自助餐或散台上三两位客人的餐要在较短的时间内上齐。B、传菜员的“八不传菜”的基本内容如下:

1、出品“装饰装碟”不合格者不传。

2、数量、分量不足者不传。

3、盘子、碗边不干净不传。

4、不符合点菜员注明的要求者不传。

5、相随的调料、器皿未配齐者不传。

6、点菜单上没有的菜不传。

7、叫起菜式未通知出菜而已出菜的情况下不传。

8、餐具破损有残次者不传。

五、传菜部的工作要求：

1、认真完成上级分配的任务。

2、熟悉酒店的台号和包间名称(A区朝阳厅、四顺厅、美斋厅、铭卿厅、鹏峰厅、泰寿厅、梅葛厅;B区财祯厅、碧玉厅、瑞凝厅、吉祥厅、宏图厅、鸿源厅、聚禄厅、富华厅、伍福厅;C区春竹厅、夏兰厅、秋菊厅、冬梅厅、阳光厅;自助区辉煌厅)

3、保证对号上菜。

4、熟悉酒店的菜系、特色、制作和佐料及配料等。

5、准备当天菜品、酱汁、配料、佐料等。

6、保存领用当天的用品、用具。

7、检查菜品的质量，搞好本区域内卫生和食品卫生。

8、做好楼面和厨房联系的沟通、传递工作。

传菜员是餐厅厨房与前厅沟通的纽带，传菜员的工作开展的好不好，不仅会直接对餐厅菜品上桌速度产生影响，而且也会间接影响到餐厅的翻台率、客流量等重要的餐厅营运活动。因此，餐厅传菜员必须对自己的岗位职责和服务工作流程有一个很清晰的了解和认识，在做好传递菜品工作的同时，积极发挥自己在厨房与前厅之间的信息传达、双向沟通的作用。

下面我们就对传菜员这一重要的餐厅工作岗位及其服务工作流程进行细致的梳理，为我们餐厅传菜员更好的开展工作提供参考和帮助。

一、传菜员岗位工作流程

1. 传菜员在上岗前必须调整和保持良好的精神状态，做好上岗前的仪容、仪表的检查工作。必须处理完个人的一切私事积极投入工作中。

2. 传菜员到岗后，先查看工作日志：看是否有未完成的工作或需要向上级汇报的工作，以及需要了解的工作事情和通知。

3. 准时参加班前会，了解当天分配的工作任务和上级的通知。 4. 5. 6. 7. 做好餐厅正式营业前的工作区域卫生。

准备好开餐前各种菜式的配料及传菜用具，保证开餐时使用方便。 传菜员在上菜前要将菜名及桌号报给传菜领班，经同意方可上菜。

传菜员要积极配合餐厅前台服务员的工作，做到“传递迅速，走菜快捷”。

8. 传菜员在将菜上给值台服务员时，应轻声报上菜名并及时带走值台撤下来的空盘、碗等餐具。

9. 开餐结束后，传菜员要注意负责打扫传菜部地面的清洁及规定地段卫生。 10. 传菜员离岗前，要全面检查工作区域卫生，保证良好的卫生环境。 11. 传菜员要及时填写当班工作日志和物品交接表，并与下一班传菜员认真做好工作交接。

二、传菜员岗位职责

1.按餐厅规定着装，守时、快捷、服务指挥。 2.开餐前搞好区域卫生，做好餐前准备。

3.保证对号上菜，熟知餐厅菜品的特色及制作原理和配料搭配。

4.熟记餐厅房间号、台号，负责点菜单的传菜准确无误，按上菜程序准确无误，迅速送到服务员手里。

5.传菜过程中，轻、快、稳，不与客人争道，做到礼字当先，请字不断。做到六不端：温度不够不端，卫生不够不端，数量不够不端，形状不对不端，颜色不对不端，配料不对不端，严把菜品质量关。

6.餐前准备好调料、作料及传菜工具主动配合厨房做好出菜前准备。

7.天冷备好菜盖，随时使用。

8.负责餐中前后台协调，及时通知前台服务人员菜品变更情况，做好厨房与前厅的联系、沟通及传递工作。 9.安全使用传菜间物品工具，及时使用垃圾车协助前台人员撤掉脏餐具，剩余食品，做到分类摆放，注意轻拿轻放，避免破损。

10.做好收市，垃圾按桌倒，空酒瓶摆放整齐。

11.传菜员在传菜领班的直接指挥下，开展工作，完成传递菜肴的服务工作。对领班的安排工作必须遵循“先服从后讨论”的原则。

12.传菜员要按照规格水准，做好开餐前的准备工作。

13.确保所有转菜所用的餐具、器皿的清洁、卫生、明亮、无缺口。

14.在工作中保持高度全员促销意识，抓住机会向顾客推荐餐厅的各项服务及各种优惠政策，提高顾客在餐厅的消费欲望。

15.当顾客要求的服务项目无法满足时，及时向顾客推荐补偿性服务项目。

16.在工作中发现餐厅有不完善制度或须改进的服务，必须遵循反馈直到问题解决为止。

三.传菜员主要工作操作程序

1.优先服务程序

① 客人要求先上的菜。 ② 预定好的菜单先上冷盘。

③ 保持菜肴温度从厨房取出的菜一律加上盘盖，到顾客桌上再取下。 2.传菜操作程序 (1)开餐前：

① 检查传菜间卫生，整理好各种用具，保证开餐使用方便。 ② 准备好开餐前各种菜式的配料及走菜用具，并主动配合厨师出菜前的工作。 (2)开餐时： ① 开餐时按要求站立，有次序地出菜。 ② 厨房出菜时，应马上给该菜配上合适的配料，并告诉领班划单。 ③ 出菜必须用托盘。

④ 出菜时须将菜送到所属的餐台边，由服务员端上台，并等服务员将菜拿起，菜盖放回托盘，才能离开。

⑤ 接到菜单时，根据不同菜式，准备配料和用具，当厨房通知估清菜单时，应及时通知看台员工或领班，取消更改。 (3) 清理传菜间：

① 将用过的餐具全部清洗入柜。 ② 整理各种酱料、调料。

③ 将所有设备柜子擦拭一遍。

(4) 检查：仔细检查物品是否整齐归位摆放。

四、传菜员效率达标和服务态度达标要求

1.效率

(1)点完菜后，第一道菜上桌要在15分钟之内。

(2)传菜员传出的菜后必须在1分钟之内返回传菜部。

2.服务态度

(1)在工作中必须遵循服从的原则，如有疑问在班余时间向上一级管理人员反映或投诉，不得在当班时间影响工作。

(2)工作中必须面带微笑，微笑要求自然，得体，发自内心，使客人感到宾至如归，温馨和谐，轻松愉快。 (3)礼貌待客，迎宾有问候声、说话有称呼声、离别客人有致辞、谢声、工作出现差错要有致谦声。

(4)如遇顾客查询应尽力给予顾客满意答复，如有疑难要请顾客稍等，查明情况后，立即答复客人，实在无法答复的应告知顾客与有关部门、人员联系，并给予电话号码。

(5)当在传菜途中如遇客人，应向顾客问好，并让路先让客人走。如菜需快上而又要超过客人需向客人道歉后方可超前。

五、传菜员服务工作过程中的技巧

在服务中必须做到： 一笑：微笑始终如一。

二不：不怠慢客人，不得罪客人。 三轻：说话轻，走路轻，操作轻。

四勤：眼勤、耳勤、嘴勤、脚勤、手勤。

五声：客到有迎声、客问有答声、客助有谢声、照顾不周有歉声、客走有送声。

五不：数量不足不取，温度不适不取，颜色不正不取，配料、调料不全不取，器皿不洁、破损不符合规格不取。

六知：知台数、知人数、知主人身份、知宴席标准、知开餐时间、知菜式品种。 三了解：了解风俗习惯、了解生活忌讳、了解特殊要求。

二检查：开餐前检查设备和卫生，传菜用具的清洁卫生。客走后检查有无遗落的传菜用具的收回情况。上菜不拖不压，要及时。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！