

## Содержание

1. Общие сведения	2
2. Характеристика обобщенных трудовых функций	2
3. Общие положения	2
4. Описание трудовых функций входящих во внутрифирменные стандарты	4
5. Права	5
6. Ответственность	5
7. Поведение персонала на предприятии	6
8. Общие требования	6
9. Внешний вид	7
10. Обслуживание на завтраках	9
11. Обслуживание по меню	10
12. Заказ по телефону	14
13. Санитарные требования	15
14. Требования к содержанию помещения	15
Требования к личной гигиене	1
15.	

## **1. Общие сведения**

Подача блюд и напитков в организации питания.

Основная цель вида профессиональной деятельности: Обслуживание потребителей в организации питания.

## **2. Характеристика обобщенных трудовых функций**

Наименование трудовой функции: обслуживание потребителей организации питания.

Наименование должности: официант.

Требования к образованию: знание английского языка приветствуется.

Требования к практике (опыту): отсутствуют.

Особые условия допуска к работе: наличие медицинской книжки, ксерокопии паспорта, возраст сотрудников +18 лет.

## **3. Общие положения**

3.1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность официанта кафе.

3.2. Официант назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом руководителя предприятия.

3.3. Официант подчиняется менеджеру кафе, управляющему и, непосредственно, генеральному директору предприятия.

3.4. На должность официанта назначается лицо, прошедшее стажировку на предприятии, включающую в себя сдачу стандартов обслуживания и меню организации питания. Возраст – от 18 до 30 лет. Умеющий работать в

команде, коммуникабельный, стрессоустойчивый и обладающий навыками выходить из конфликтных ситуаций.

3.5. Официант должен знать и строго соблюдать:

- Правила торговли, касающиеся его функциональных обязанностей и правила обслуживания.
- Приказы и распоряжения вышестоящего руководства.
- Правила внутреннего трудового распорядка.
- «Меню» предприятия и цены.
- Инструкции по охране труда, технике безопасности, производственной санитарии и личной гигиене.
- Виды и назначения используемых: столовой посуды, столовых приборов, столового белья.
- Порядок получения, сдачи и учета столовых: посуды, приборов, белья и инвентаря.
- Правила эксплуатации применяемого оборудования и инвентаря.
- Порядок оформления «Счета» к уплате посетителем.
- Порядок оформления и ведения реестров.
- Основы технологии приготовления пищи, кулинарную характеристику холодных и горячих блюд, реализуемых в кафе.

3.6. В период временного отсутствия официанта, его обязанности возлагаются на другого (сменного) официанта, менеджера или бармена.

#### **4. Описание трудовых функций, входящих во внутрифирменный стандарт**

4.1. Сервирует и своевременно убирает столы. Обеспечивает чистоту и порядок кафе и прилегающей территории.

4.2. Своевременно меняет скатерти и салфетки по мере их загрязнения.

4.3. Оказывает посетителю квалифицированную помощь при выборе блюд и напитков. Ориентирует заказчика по времени приготовления заказанных блюд.

4.4. Подает заказанные блюда.

4.5. Выводит окончательную сумму заказа по «Счету».

4.6. Подает счет посетителю и производит с ним полный расчет за заказ.

4.7. Оформляет зал соответственно праздничным и текущим событиям.

4.9. Оформляет реестры в конце рабочего дня.

4.10. Содержит свое рабочее место и зал для посетителей в полном порядке и чистоте.

4.11. Проводит ежемесячный переучет посуды и инвентаря.

4.12. Поддерживает чистоту в зале.

#### **5. Права**

Официант имеет право:

5.1. Требовать от руководства фирмы создания необходимых условий для хранения материальных ценностей, обеспечения форменной одеждой и всем необходимым для должного сервисного обслуживания посетителей.

5.2. Присутствовать на заседаниях, собраниях предприятия по вопросам деятельности предприятия.

5.3. Требовать от посетителя возмещения ущерба, причиненного их неправомерными или хулиганскими действиями.

5.4. Принимать самостоятельные решения с возникновением спорных ситуаций в пределах своей компетенции, если принятое им решение не идет в разрез с интересами предприятия.

## **6. Ответственность**

Официант несет ответственность за:

6.1. Нарушение правил внутреннего трудового распорядка.

6.2. Ненадлежащее обеспечение выполнения своих функциональных обязанностей.

6.3. Невыполнение приказов, распоряжений и поручений директора предприятия.

6.4. Не выполнение требований должностной инструкции.

6.5. Появление на рабочем месте без форменной одежды и в ненадлежащем состоянии.

6.6. Нарушение режима работы.

6.7. Сохранность вверенных материальных ценностей.

- 6.8. Не выполнение правил техники безопасности на рабочем месте.
- 6.9. Не сохранность товаров, посуды, инвентаря и оборудования.
- 6.10. Не обеспечение санитарного состояния своего рабочего места.
- 6.11. Неверный расчет с посетителем.
- 6.12. Не соблюдение правил торговли.

## **7. Поведение персонала на предприятии**

### **7.1. Общие требования**

- Официант должен быть улыбчивым, честным и дружелюбным.
- Необходимо проявлять заботу к потребителю и как можно скорее реагировать на все его просьбы.
- Официанту необходимо помогать коллегам, всегда помнить, что вы – команда.
- Официанту важно знать свою работу, обязанности и права.
- Официанту запрещено выходить на территорию зала без униформы.
- Униформу официанту необходимо носить полностью. Она должна быть чистой, выглаженной и в хорошем состоянии. Вы обязаны приветствовать абсолютно всех, когда находитесь в ресторане.
- Официант должен уступать дорогу гостям и пропускать их вперед.
- Не разрешается жевать жевательную резинку.
- Важно обязательно использовать духи/одеколон в течение всего рабочего дня., а также пользоваться средством, освежающим дыхание, после еды, кофе, курения.
- Необходимо постоянно следить за состоянием униформы.
- Не разрешается держать руки в карманах, облакачиваться на столы, о стены.

- Где бы не находился официант в ресторане, ему необходимо улыбаться и всем своим видом показывать, что он готов помочь.
- Если возникли сложные ситуации с гостями, необходимо сообщить об этом руководителю.
- Не приветствуются личные беседы на рабочем месте.
- Важно соблюдать время перерывов на обед/курение.
- Не разрешается пользоваться личными мобильными телефонами во время работы.
- Мужчинам не разрешается приветствовать друг друга рукопожатием на гостевой территории.
- В процессе обслуживания официанту необходимо улыбаться и сохранять энтузиазм.

## **7.2. Внешний вид**

### *Поло*

- Должно быть по размеру, хорошо сидеть, не висеть на плечах.
- Нельзя снимать на рабочем месте.
- Значок или бейдж необходимо носить слева.
- Поло должно быть застегнуто на все пуговицы.

### *Юбка*

- Длина должна быть не более 5 см выше или ниже колена.

### *Брюки*

- Всегда отглажены. Содержимое карманов не должно портить рисунок брюк.
- Длина брюк должна быть соответствующей.
- Носки только черного цвета.

### *Украшения*

- Не допускаются часы
- Не допускаются браслеты
- Допускаются только обручальные кольца.
- Мужчинам серьги запрещаются, женщинам разрешено по одной сережке в ухо, скромного классического стиля, ничего висящего!

### *Волосы*

- У женщин они должны быть чистыми, ухоженными и убраны с лица. Если волосы доходят до плеча, должны быть убраны аккуратно наверх или назад (заколка должна соответствовать униформе).
- У мужчин волосы должны быть чистыми, ухоженными и убраны с лица, сзади не доходить до воротника рубашки.

### *Ногти*

Должны быть средней длины, чистыми, ухоженными, могут быть покрашены только бесцветным лаком.

### *Обувь*

- Только черного цвета, классического стиля, всегда в хорошем состоянии, начищена.
- Должна быть с закрытой пяткой, без украшений.
- Высота каблука для женщин должна быть между 25 мм и 50 мм.
- Максимальная высота, рекомендуемая для удобства и безопасности – 50 мм.

### *Блузка*

- Необходимо носить застегнутой на все пуговицы.
- Воротничок не завернут, лежит аккуратно.
- Длинные рукава нужно застегивать на запястье, нельзя закатывать рукава или подтягивать их вверх.



- Женщинам разрешается ношение блузки классического стиля, белого цвета.

*Чулки/Колготки*

Должны быть телесного цвета, прозрачные, без швов и рисунков.

### **7.3. Обслуживание гостей на завтрак (шведский стол)**

Завтрак в кафе «Буфет» проходит ежедневно с 7:00 до 10:00.

Подготовка к обслуживанию завтрака:

1. Холодные и подогревающие поверхности должны быть задействованы.
2. Свет в зале должен быть включен.
3. Блюда и напитки должны быть расставлены.
4. Посуда и приборы должны быть в наличии.
5. Столы должны быть засервированы.
6. Музыка должна быть включена негромко, фоном.
7. До открытия кафе на завтрак, официант получает на ресепшене гостиницы список гостей с оплаченными завтраками, в котором указаны имена, фамилии, номера комнат и количество человек, проживающих в номере.
8. Гостя, приходящего на завтрак, встречает персонал кафе, узнает из какого номера гость и входит ли его завтрак в стоимость номера, затем узнает, что гость желает заказать по меню «а ля карт»
9. Во время завтрака кафе должно поддерживаться в чистоте, со столиков вовремя должна убираться грязная посуда, должны быть идеально чистыми скатерти еда и напитки на столе должны быть в наличии
10. Завтрак убирается по его окончании в 10:00.

### **7.4. Обслуживание гостей по меню**

*Приветствие гостя*

- 10 секунд с момента появления.

- Официанту необходимо улыбаться, поймать визуальный контакт и с дружелюбной интонацией произнести: “Доброе утро/день/вечер. Добро пожаловать в ресторан”. Можете спросить: “Чем могу помочь?”

- Если официант занят и не может немедленно поприветствовать гостя, то обязательно предупреждает посетителя: “Я к Вам сейчас подойду”.

- Спрашивает: “Есть ли у Вас резервирование?”

- Повторяет детали резервирования, если оно есть и подтверждает пожелания гостя.

- Предлагает помощь гостю с сумками и пальто: “Могу помочь Вам с пальто?”

- Сразу предлагает меню и винную карту.

- Спрашивает гостя о дополнительных пожеланиях: “Чем могу быть Вам еще полезен/на?”

- Если нет свободных мест, сообщает гостю, как долго ему придется ждать, и предлагает газету, журнал или напиток.

- Если это постоянный гость, необходимо приветствовать его, называя по имени: «Хотели бы присесть за свой любимый столик?» Или «Вам как всегда?»

Необходимо помнить: Создание неповторимой атмосферы в ресторане начинается с вас!

### *Предоставление столика*

- Официант определяет предпочтения гостя во время сопровождения к столику “Где бы Вы хотели присесть...” или предлагает столик на выбор.

- Важно уделять особое внимание постоянным гостям.

- Можно отодвинуть стул гостю (дамам первым). Официант сообщает гостю об особых предложениях, коктейлях, специальных блюдах и т.д.: “Наше блюдо дня...”

### *Предоставление меню. Прием заказа*

- Принимая столик, официант должен представиться: «Добрый день, меня зовут Антон, сегодня я буду Вашим официантом. Пожалуйста, Ваше меню. Сделаете заказ сразу или к Вам подойти позже?»

- Прежде всего, необходимо принять заказ на напиток. Официант спрашивает, как подать напиток – со льдом или без.

- Важно помнить, кто что заказывал.

- Если каких-то блюд или напитков нет в наличии, предлагать соответствующую альтернативу.

- Если гость не уверен в выборе, задавать открытые вопросы, чтобы узнать предпочтения гостя.

- Особое внимание уделять пожеланиям гостей.

- Если гость заказал блюдо, которого нет в меню, официант узнает на кухне, возможно ли его приготовить, если нет – предлагает альтернативу.

- Сотрудники обязаны знать меню и ингредиенты блюд и коктейлей, чтобы помочь гостю сделать выбор.

- Официант может предлагать свои собственные рекомендации: “Могу Вам порекомендовать отбивную. Это очень вкусно”. Используйте “аппетитные слова” для описания блюд и напитков.

- Необходимо внимательно слушать и записывать заказ полностью, без сокращений.

- Официант повторяет заказ полностью, чтобы подтвердить информацию: “Позвольте повторить заказ?”

- Официант должен извиниться, если заказ задерживается.

### *Обслуживание гостя*

- Сервировать напитки официант должен в соответствующих стаканах, в течение 5 минут после приема заказа, закуски – 10 минут, горячие блюда – 20–25 минут

- Если блюдо готовится более 25 минут, необходимо сообщить об этом гостю, может быть, он изменит заказ.
- Подавать блюда необходимо на соответствующих тарелках.
- Обслуживая гостя, важно улыбаться, смотреть в глаза. Если это постоянный гость, называть его по имени минимум 2 раза.
- Необходимо помнить, что заказал каждый гость, и называть каждое блюдо, подавая: “Ваш стейк...”
- Дам необходимо обслуживать первыми.
- Важно предупредить гостя, когда официант подает еду на горячей тарелке: “Будьте осторожны, тарелка горячая”.
- Официант ставит тарелку основным блюдом к гостю, чтобы гарнир располагался напротив.
- Желает: “Приятного аппетита/ Хорошего вечера...”
- Важно предлагать дополнить напитки гостю во время еды. Если стакан пуст на  $\frac{3}{4}$ , официант предлагает гостю выпить что-нибудь еще: “Хотели бы еще стакан пива?” Постоянно дополняет хлеб и масло.

#### *Проверка удовлетворения гостя*

- Необходимо использовать возможность, чтобы предложить гостю что-нибудь еще: “Хотели бы Вы еще...”
- Официант может спросить: “Как Вам нравится/понравилось... блюдо?”
- Официант должен извиняться перед гостем, если ему вдруг необходимо подойти к другому столику.
- Если гостю все понравилось, официант благодарит его: “Спасибо, рад/а это слышать...”
- Если гостю не понравилось, выясняет, в чем заключается причина и спрашивает, что может сделать для него.

#### *Уборка со стола*

- Если гости положили приборы параллельно на тарелку или отодвинули слегка тарелку, наступило время уборки.

- Необходимо спросить: “Можно убрать тарелку?”
- Убирая со стола, работать нужно тихо и быстро, не мешая гостю.
- Когда персонал убирает стаканы и посуду, нужно предложить гостю что-нибудь еще: “Могу ли предложить Вам десерт?”
- Необходимо убедиться после уборки, что гостям предоставили необходимые приборы для следующего заказа.
- После того, как гость покинул заведение совсем, стол сервируется заново.

#### *Предоставление счета. Оплата*

- Чек должен быть чистым и содержать всю необходимую информацию.
- Чек кладется в папку, включаются особые предложения, если есть.
- Счет подается в закрытой папке в течение 1 минуты после того, как попросил гость, со словами: «Пожалуйста, Ваш счет.»
- Предоставляется гостю время для проверки счета.
- Предоставляется гостю копия счета, если счет оплачен кредитной картой, в закрытой папке: “Ваш счет и карта. Спасибо”.
- Если возникла сложная ситуация с гостем по поводу чека, необходимо сказать: “Одну минуту, позвольте проверить”.
- Не разрешается проверять чек в присутствии гостя.
- Сдача должна приноситься всегда!

#### *Прощание с гостем. Гость покидает ресторан*

- Официанту или менеджеру необходимо убедиться, что гостю все понравилось, и он уходит удовлетворенным.
- Выражается благодарность гостю за то, что он обедал/ужинал у вас в ресторане: “Спасибо, приходите к нам еще”.
- Желается хорошего дня/вечера, и говорится, что мы надеемся скоро увидеть гостя снова в нашем заведении.
- Все сотрудники ресторана обязаны это сделать, не только официант, который обслуживал гостя.

- Если возникла сложная ситуация, еще раз необходимо принести свои извинения.
- Можно помочь гостю выйти из-за стола, надеть пальто. Придержать дверь, когда гость выходит из зала.
- Убедиться, что гость ничего не забыл.

### **7.5. Правила принятия заказа по телефону**

1. Сотрудник должен взять трубку не позднее 3-го звонка и поприветствовать гостя, представиться: «Добрый день! Кафе «Буфет», Ольга!»
2. При принятии заказа сотрудник должен внимательно выслушать гостя и дать необходимые рекомендации по блюдам.
3. Сотрудник должен отлично знать меню, чтобы уметь подсказать гостю и проконсультировать его в каких-либо вопросах, предложить аналоги.
4. Необходимо уточнить на какое количество человек сервировать заказ.
5. Если заказ продиктован до конца, необходимо повторить заказ, уточнить все ли верно, предупредить о времени ожидания заказа, поблагодарить и пожелать хорошего дня.
6. Гость кладет трубку первым.
7. После того, как заказ внесен в систему, необходимо распечатать чек.
8. Если гость хочет зарезервировать столик, необходимо уточнить на чье имя будет резерв, на какую дату и время, сколько будет человек и записать контактные данные заказавшего.
9. Всегда важно уточнять особые предпочтения гостя!
10. Информация о резервах должна быть записана в книгу передачи информации!

## **8. Санитарные требования**

### **8.1. Санитарные требования к содержанию помещения**

Все помещения кафе должны содержаться в чистоте! Ежедневно должна производиться влажная уборка зала, мытье полов и уборка пыли с подоконников, столов, светильников.

Один раз в месяц – генеральная уборка. Уборка столов производится после каждого приема пищи! Уборка бара производится в конце каждого рабочего дня!

## **8.2. Санитарные требования к личной гигиене персонала**

Каждый сотрудник обязан иметь медицинскую книжку!

Персонал обязан:

1. Приходить на работу в чистой одежде и обуви.
2. Оставлять верхнюю одежду, сменную обувь и личные вещи в гардеробной.
3. Коротко стричь ногти.
4. Перед началом работы тщательно вымыть руки с мылом, собрать волосы.
5. При посещении туалета снимать санитарную одежду в установленном месте и после туалета тщательно мыть руки с дезинфицирующим раствором.
6. При появлении признаков простуды обратиться в медицинское учреждение.
7. Запрещается принимать пищу на рабочем месте, прием пищи осуществляется в специально отведенном помещении.