**Утверждаю Согласовано**

Руководитель Руководитель

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ года. "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ года.

М.П.

**Типовая должностная инструкция официанта**

**1.1. Преамбула**

Настоящая должностная инструкция определяет должностные права и обязанности работника, создана во исполнение условий трудового договора и не противоречит действующему законодательству, а также внутренним (локальным) распорядительным актам работодателя.

**1.2. Официант должен знать:**

- правила сервировки столов и обслуживания посетителей;

- краткую кулинарную характеристику блюд;

- требования нормативных документов на продукцию и услуги общественного питания;

- правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре, соответствие ассортимента винно-водочных изделий характеру подаваемых блюд;

- цены на реализуемую кулинарную продукцию, кондитерские изделия и покупные товары;

- правила составления меню для банкетов, официальных и неофициальных приемов;

- виды, назначение и требования к используемой столовой посуде, приборам, белью, порядок их получения и сдачи;

- правила эксплуатации применяемого оборудования и инвентаря;

- правила и технические приемы обслуживания потребителей;

- правила этикета;

- правила международного этикета, технику и специфику обслуживания иностранных потребителей

- особенности приготовления, оформления и подачи национальных, фирменных и заказных блюд, блюд иностранных кухонь;

- особенности обслуживания приемов, банкетов, торжеств и других специальных мероприятий, а также отдельных контингентов потребителей;

- иностранный язык и профессиональную терминологию (в пределах разговорного минимума);

- правила эксплуатации контрольно-кассовых машин, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями;

- формы расчетов с потребителями, в том числе с использованием кредитных карточек;

- номера телефонов вызова такси, милиции, скорой помощи, пожарной команды и т.п.;

- правила внутреннего трудового распорядка;

- правила и нормы по охране труда, санитарии и гигиены;

- правила пользования средствами индивидуальной защиты;

- требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ;

- требования по рациональной организации труда на рабочем месте;

**1.3. Официант должен уметь**

- предложить блюда и напитки потребителям, предоставить краткую информацию о них в процессе обслуживания.

**1.4. Официант должен:**

- обладать культурой общения;

- знать профессиональные этические нормы, проявлять вежливость, тактичность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями;

- уметь создать атмосферу гостеприимства;

- в отношениях с потребителями проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций;

**2. Обязанности официанта**

2.1. Официант перед началом рабочего дня:

- приводит в надлежащее состояние форменную одежду, прическу;

- получает от заведующего хозяйством необходимые принадлежности;

- готовит необходимый инвентарь, приспособления;

2.2. В процессе обслуживания посетителей официант:

- осуществляет накрытие и предварительную сервировку столов, приведение в надлежащее состояние предметов интерьера;

- осуществляет прием посетителей и их размещение за столами;

- консультирует посетителей по вопросам предоставления услуг;

- предоставляет меню посетителям для ознакомления и выбора блюд и напитков;

- оказывает посетителям помощь в выборе напитков и блюд;

- принимает заказ от посетителей и передает его в производственные подразделения (на кухню, пр.);

- подает блюда и напитки на столы;

- осуществляет подачу отдельных фирменных блюд и напитков с проведением заключительных операций на виду у заказавшего эти блюда;

- подает при обслуживании влажные горячие салфетки;

- обеспечивает смену блюд, столовых приборов;

- осуществляет уборку столов (посуды, столовых приборов, пепельниц по мере их загрязнения);

- оформляет и предъявляет счет для оплаты посетителями;

- производит расчет с посетителями согласно счету;

2.3. В течение рабочего дня официант:

- осуществляет замену скатертей и салфеток по мере их загрязнения;

- осуществляет уборку столов (в т.ч. замену скатертей, салфеток по мере их загрязнения);

- следит за сохранностью столовой посуды, инвентаря в процессе обслуживания, принимает меры по предотвращению их хищения, порчи;

- следит за состоянием пола в зале и около раздачи;

2.4. Официант в конце рабочего дня:

- сдает неиспользованные приборы, столовое белье;

- сдает форменную одежду;

- передает в бухгалтерию счета и иные кассовые и отчетные документы;

2.5. Официант обязан:

- быть в зале в форменной одежде и обуви установленного образца, находящейся в хорошем состоянии, без видимых повреждений и загрязнений, носить служебный значок с указанием профессии, фамилии, имени и отчества;

- соблюдать при обслуживании посетителей принципы профессиональной этики;

- быть осторожным и внимательным при сервировке стола, транспортировании подносов с блюдами по залу, переносе обеденных приборов и посуды;

- осуществлять оперативное обслуживание посетителей за закрепленными за ним столиками и не допускать задержку их обслуживания;

- быть терпеливым, внимательным, предупредительным при выборе блюд и напитков посетителями;

- поблагодарить посетителей при расчете;

- оставлять рабочее место только при замене его другим официантом;

- проходить повышение квалификации не реже 1 раза в 5 лет;

- своевременно проходить медицинский осмотр (освидетельствование);

- прослушать курс по санитарно-гигиенической подготовке, не реже 1 раза в 2 года сдавать экзамены по санитарному минимуму;

2.6. Официанту запрещаются:

- прием пищи и курение на рабочем месте;

- общение с родственниками и знакомыми в зале вне рамок обслуживания их в качестве потребителей;

- хранение в карманах одежды предметов личного туалета;

- проведение мероприятий личной гигиены на виду у посетителей (причесывание, уход за ногтями, пр.);

**3. Ответственность работника**

3.1. Официант привлекается к дисциплинарной ответственности в соответствии с ТК РФ за:

- некачественное и несвоевременное исполнение работ и обязанностей, перечисленных в настоящей инструкции;

- нарушение запретов, установленных настоящей инструкцией;

- незнание документов и материалов, перечисленных в настоящей инструкции;

**4. Заключительные положения**

4.1. Данная должностная инструкция определяет основные трудовые функции работника, которые могут быть дополнены, расширены или конкретизированы дополнительными соглашениями между сторонами.

4.2. Должностная инструкция не должна противоречить трудовому соглашению заключенного между работником и работодателем. В случае противоречия, приоритет имеет трудовое соглашение.

4.3. Должностная инструкция изготавливается в двух идентичных экземплярах и утверждается руководителем предприятия.

4.4. Дополнительно, такая инструкция может согласовываться с непосредственным руководителем работника.

4.5. Каждый экземпляр данного документа подписывается всеми заинтересованными лицами и подлежит доведению до работника под роспись.

4.6. Один из полностью заполненных экземпляров подлежит обязательному передачи работнику для использования в трудовой деятельности.

С Должностной инструкцией ознакомился \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ года.

Экземпляр данной должностной инструкции получил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ года.