

Утверждаю
Руководитель

Согласовано
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 передаче работнику для использования в трудовой деятельности.

С Должностной инструкцией ознакомился _____.

" ___ " _____ 20 __ года.

Экземпляр данной должностной инструкции получил _____.

" ___ " _____ 20 __ года.