

Должностные обязанности официанта

1. В должностные обязанности официанта входит:
 - Обеспечение культурного обслуживания гостей, создание для них комфортных условий.
2. Официант должен:
 - Обладать культурой общения;
 - Знать профессиональные этические нормы, проявлять вежливость, тактичность, внимательность и предупредительность в отношениях с гостями;
 - Уметь создать атмосферу гостеприимства;
 - В отношениях с потребителями проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций.
3. Проверять свое рабочее место, надежность крепления столов и стульев, расставлять их, согласно плану зала.
4. Все заказы фиксировать в блокноте и контрольно-кассовом аппарате.
5. Рассчитывать гостей только по предоставлению счета, распечатанного на кассовом принтере.
6. Знать и уметь применять на практике технические приемы обслуживания гостей, основные правила этикета, правила сервировки стола.
7. Знать виды и назначения столовой посуды, приборов, применяемых при обслуживании гостей.
8. При сервировке столов производить отбор непригодной посуды, приборов (откол, изломы, сколы, грязь).
9. Знать правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к оформлению и температуре.
10. Знать характеристики блюд и напитков, уметь предложить их гостям и предоставить краткую информацию о них в процессе обслуживания.
11. Находиться на рабочем месте и не отлучаться из зала без разрешения менеджера.
12. При покидании рабочего места с разрешения менеджера, передавать свои столы другому официанту.
13. Рекомендовать гостям фирменные блюда и напитки.
14. Принимать меры в рамках своей компетенции по разрешению проблем, возникших у гостей.
15. Обо всех пожеланиях и замечаниях гостей сообщать менеджеру.
16. Быть одетым в установленную форменную одежду, иметь опрятный внешний вид.
17. В процессе обслуживания гостей официант:

- В отношениях с гостями проявляет доброжелательность и терпение, выдержку, обладает способностью избегать конфликтные ситуации;
- Осуществляет сервировку столов и раздачи;
- Предоставляет меню гостям для ознакомления и выбора блюд и напитков;
- Оказывает гостям помощь в выборе напитков и блюд;
- Принимает заказ от гостей;
- Подает блюда и напитки на столы;
- При выявлении некачественных блюд и напитков производит замену и уведомляет об этих фактах вышестоящее руководство;
- Обеспечивает смену блюд, столовых приборов;
- Осуществляет уборку столов (посуды, столовых приборов, пепельниц по мере их загрязнения);
- Предъявляет гостям счет для оплаты;

18. В течение рабочего дня официант:

- Осуществляет замену и пополнение салфеток, приборов по мере их загрязнения;
- Осуществляет уборку столов;
- Следит за сохранностью столовой посуды, инвентаря в процессе обслуживания, принимает меры по предотвращению их хищения, порчи;
- При возникновении споров с гостями и невозможности самостоятельного урегулирования конфликтов, а так же при просьбе гостей представить книгу отзывов и предложений приглашает вышестоящее руководство;
- Немедленно ставит в известность вышестоящее руководство о контрольной закупке, произведенной сотрудниками контрольно-надзорных органов, а так же в случаях объявления проверки ресторана;

а. Официант обязан:

- быть в зале в форменной одежде и обуви установленного образца, находящейся в хорошем состоянии, без видимых повреждений;
- соблюдать при обслуживании гостей принципы профессиональной этики;
- быть осторожным и внимательным при сервировке стола, раздачи, транспортировании подносов с блюдами по залу, переносе обеденных приборов и посуды;
- осуществлять оперативное обслуживание гостей и не допускать задержку их обслуживания;

- быть терпеливым, внимательным, предупредительным при выборе блюд и напитков гостями;
- поблагодарить посетителей при расчете;
- оставлять рабочее место только при замене его другим официантом (на перерыв или длительное время только с разрешения менеджера зала);
- иметь действующую медицинскую книжку;
- своевременно проходить медицинский осмотр с получением соответствующих отметок в медицинской книжке;

19. Официанту запрещается:

- Прием пищи и курение на рабочем месте;
- Общение с родственниками и знакомыми в зале и за раздачей 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 и пр.).