

Должностная инструкция официанта

1. Общие положения

1. Лицо, которое претендует на позицию официанта, обязано отвечать следующим стандартам:
 - соответствующее профильное образование;
 - опыт работы в сфере общественного питания от 0,5 года.
2. Официант принимается на свою должность и увольняется с неё управляющим рестораном.
3. Сотрудник на этой позиции должен знать следующее:
 - профильные нормы и законы, регулирующие процессы торговли и обращения с потребителями;
 - положения ресторана по взаимодействию с посетителями;
 - разновидности столовых приборов и их назначение;
 - основы взаимодействия с коллегами по обслуживанию посетителей;
 - нормы сервировки столов;
 - принципы обслуживания клиентов ресторана;
 - правила взаиморасчетов с клиентами;
 - организацию сдачи полученных денег и платежных документов;
 - стоимость основных ресторанных блюд и напитков;
 - порядок разрешения возможных конфликтных ситуаций с клиентами, а также варианты их профилактики;
 - нормы учета и использования соответствующего инвентаря;
 - правила ухода для применяемого инвентаря;
 - кулинарные свойства и пищевые особенности основных блюд, подаваемых в заведении;
 - рекомендуемый порядок сочетания блюд, а также правила их подачи;
 - нормы подачи спиртных напитков;
 - признаки бракованных и некачественных пищевых продуктов;
 - нормы санитарной и гигиенической политики ресторана;
 - правила, регулирующие пожарную и технологическую безопасность в ресторане, а также санитарную обстановку.
4. Официант руководствуется:
 - соответствующими законами и правилами;
 - актуальными нормами ресторана;
 - содержанием этой инструкции.
5. На время отсутствия официанта его трудовые функции передаются другому работнику, выбранному управляющим рестораном.
6. Официант подчиняется управляющему рестораном.

2. Трудовые обязанности

В список обязанностей сотрудника на этой позиции входит:

1. Сервировка столов и их оперативная уборка.
2. Обеспечение оперативной смены загрязненных столовых принадлежностей.
3. Контроль за наличием перца, соли, зубочисток и иных расходных вещей.
4. Выполнение заказов клиентов в части подачи блюд и напитков.

5. Информирование посетителей по вкусовым качествам подаваемых блюд, особенностям их приготовления и пищевой ценности.
6. Информирование клиентов по качеству и вкусам напитков, в том числе спиртных, предлагаемых в ресторане.
7. Взаимодействие с коллегами и управляющим в части урегулирования конфликтных моментов.
8. Прием от клиентов платежей, выдача сдачи, оформление платежных документов.
9. Мониторинг ситуации с обслуживанием посетителей в помещении ресторана.
10. Помощь в уборке ресторанный помещения в конце рабочей смены.
11. Участие в украшении и оформлении заведения при приеме торжественных мероприятий.
12. Участие в выездном обслуживании рестораном корпоративных мероприятий.

3. Ответственность

Официант может привлекаться к ответственности в следующих случаях:

1. За ущерб, который нанесен работодателю по его вине, — в тех границах, которые установлены актуальными положениями законодательства.
2. За ненадлежащее исполнение функций, изложенных в этой инструкции, — в соответствии с положениями трудового законодательства.
3. За правонарушения, совершенные в процессе работы, — в соответствии с актуальными разделами соответствующего законодательства.

4. Права

Официант на работе имеет следующие права:

1. Вносить обоснованные предложения по улучшению обслуживания клиентов.
2. Доносить до руководства информацию по потенциально проблемным моментам в деятельности по обслуживанию посетителей.
3. Участвовать в собраниях сотрудников, посвященных текущей ситуации в области функционирования персонала заведения.
4. Знакомиться с жалобами клиентов на его работу.
5. Получать доплаты в случае выездного обслуживания и других ситуаций, предусмотренных соответствующими положениями внутренней документации.
6. Получать чаевые в размерах, которые даны во внутренней документации.

5. Условия работы

1. Официант может быть отправлен в командировку, в тех случаях, которые прописаны во внутренней документации.
2. Сотрудник может быть задействован в обслуживании клиентов на выездных мероприятиях, в том числе в выходные дни.
3. За счет работодателя сотруднику предоставляется фирменная рабочая одежда.
4. Официант получает премии в случае выполнения рестораном плановых показателей.