

МДК.05.01. Выполнение работ по профессии бармен, официант

Вид занятия: практическое занятие
Тема занятия: Составление алгоритма безопасной работы официанта

Цели занятия:

- дидактическая - приобретение навыков по работе официанта; сформировать чувства ответственности специалиста за правильность организации приёмки товаров и её результаты, влияющие на экономические показатели работы предприятия.
- воспитательная - заинтересовать студентов в изучении дисциплины в целях дальнейшего использования знаний и навыков в учебной и профессиональной деятельности; воспитание высокой творческой активности и сознательного отношения к будущей профессиональной деятельности.

Раздел 2. Выполнение работ по профессии официант**Тема 2.1 Характеристика деятельности официанта****Практическое занятие № 21**

Тема занятия: Характеристика деятельности официанта.

Цель занятия: приобретение навыков по работе официанта; сформировать чувства ответственности специалиста за правильность организации приёмки товаров и её результаты, влияющие на экономические показатели работы предприятия.

Перечень информационных источников, используемых при выполнении работы:

- Правила работы заведений (предприятий) ресторанного хозяйства (общественного питания) в Донецкой Народной Республике № 92/1 от 09 ноября 2015 года.
- ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.
- ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения.
- ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.
- Мялковский О. В. Барное дело. Учебник. – К.: Кондор-Издательство, 2020. 366 с.
- Ахрапоткова Н. Б. Справочник официанта, бармена.: учебн. пособие для нач. проф. образования. – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 272 с.

Обеспечение: раздаточный материал, инструкционные карты.

Общие теоретические сведения

Роль официанта и его обязанности

Официант, обслуживающий столик, вручает потребителям меню, при необходимости помогает в выборе блюд.

Роль профессионального официанта заключается в создании непринужденной, свободной обстановки, в которой каждый посетитель чувствовал бы себя желанным гостем, причем работа официанта не сводится к простой подаче еды и напитков.

Официанты обладают целым рядом качеств и умений, в том числе приятной внешностью, честностью, трудолюбием и пунктуальностью. Кроме того, официанты следят за своим внешним видом.

Официант не просто принимает заказы и подаёт то, что выбирают посетители. Он проявляет большую инициативу. Официанты — не только обслуживающий персонал, они еще и своего рода продавцы.

Представление меню — благоприятный момент для предложения «товара». Официант получает возможность продать блюда, входящие в меню кофейни, а также сопутствующие блюда и напитки. Это единственный момент, когда все внимание посетителей направлено на официанта, и он не должен упустить свой шанс.

Прежде чем представить меню, официанты как следует, изучают его, чтобы суметь описать любое блюдо, знать, из чего и как оно приготовлено, и как его подать. Они знают все тонкости фирменных блюд.

Меню представляют так, чтобы посетители смогли сделать выбор без долгих колебаний.

Официанты знают технологию приготовления блюд, подаваемых к столу, продукты, из которых эти блюда готовятся, и правила сервировки.

Работа официанта включает в себя:

- подготовку рабочего места и содержание его в надлежащем виде;
- умение поддерживать хорошие отношения с посетителями и коллегами по работе;
- оказание помощи гостям ресторана в выборе блюд и напитков, умение давать соответствующие рекомендации;
- прием заказа и его запись;
- подача заказа и уборка стола.

Одним из важнейших аспектов профессионализма обслуживающего персонала является личная гигиена и внешний вид. На работе официанты аккуратные во всех отношениях. Особенно это касается униформы. Это первый и наиболее очевидный показатель профессионального отношения к работе.

Первое — визуальное впечатление о персонале кофейне складывается у посетителей при взгляде на официантов. Именно первое впечатление — это залог коммерческого успеха предприятия сферы обслуживания.

Ухоженность и строгое соблюдение правил личной гигиены не только выражают положительное отношение к гостям, но и придают каждому официанту чувство уверенности в себе.

Высокие требования к личной гигиене предъявляются ко всем работникам, имеющим отношение к продуктам питания и напиткам, так как от этого зависит здоровье посетителей.

Строгое соблюдение правил личной гигиены официантами очень важно еще и потому, что это нравится посетителям. Удовольствие от ужина в кофейне будет испорчено, если вас обслуживает официант с дурным запахом или с грязными ногтями.

Официанты уделяют особое внимание выбору обуви и вырабатывают хорошую осанку и походку.

Прически официантов модные, но при этом аккуратные, волосы не закрывают лицо. Модная аккуратная прическа добавляет человеку уверенности в себе и в то же время отвечает требованиям гигиены.

Официанты могут пользоваться косметикой, надевать бижутерию — но все в меру и гармонично. Ничего лишнего, кричащего, навязчивого.

Должностная инструкция и обязанности официанта

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

наименование предприятия _____

подпись _____ / Ф.И.О. _____

дата «___» _____ 202__ г.

I. Общие положения

1.1. Должностная инструкция регулирует следующие параметры, касающиеся деятельности официанта: должностные обязанности, права, ответственность, взаимоотношения и связи по должности.

1.2. Официант относится к категории рабочих.

1.3. Официант назначается на должность и освобождается от нее приказом генерального директора компании.

1.4. Официант подчиняется непосредственно менеджеру ресторана.

1.5. Во время отсутствия официанта его права и обязанности возлагаются на других должностных лиц, о чем генеральным директором компании выпускается соответствующее распоряжение.

1.6. На должность официанта назначается лицо, имеющее среднее (общее) образование.

1.7. Допуск к работе официанта осуществляется при наличии медицинской книжки, прохождении обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При подаче блюд, напитков и кулинарных изделий с использованием алкоголя — возраст от 18 лет.

1.8. Официант должен знать:

- нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания;
- виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов;
- технологии сервировки столов;
- санитарные требования к торговым и производственным помещениям организаций общественного питания, инвентарю, посуде и таре;
- технологии наставничества и обучения на рабочих местах;
- правила оформления и передачи заказа на кухню, в бар, буфет;
- общие правила использования современных информационных систем для автоматизации

ресторанов;

- характеристики блюд, изделий и напитков, включенных в меню;
- правила сочетаемости напитков и блюд;
- правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания потребителей организации питания;
- требования охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания;
- методы подачи блюд в организациях питания;
- правила и очередность подачи блюд и напитков;
- требования к качеству, температуре блюд и напитков при подаче;
- правила порционирования и технологии подготовки и презентации блюд в присутствии гостей;
- виды инструментов и оборудования, используемых для подготовки и презентации блюд в присутствии гостей;
- правила и технику замены использованной столовой посуды и столовых приборов;
- порядок оформления счетов и расчета по ним с гостями ресторана;
- формы расчетов с потребителями организаций питания;
- правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS-терминалов;
- назначение массовых мероприятий, проводимых в организациях питания;
- правила подготовки к проведению массовых мероприятий в организациях питания и при выездном обслуживании;
- особенности обслуживания массовых мероприятий в организациях питания и на выездных мероприятиях.

1.9. Официант должен уметь:

- оценивать наличие столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов, и прогнозировать потребность в них;
- оценивать качество сервировки столов;
- организовывать обучение помощников официанта на рабочих местах правилам сервировки столов;
- осуществлять контроль выполнения помощниками официанта предварительной сервировки столов;
- соблюдать правила личной гигиены и выполнять санитарные правила;
- соблюдать правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, размещении их за столом, подаче меню, обслуживании и расчетах;
- предлагать гостям блюда и предоставлять краткую информацию о них в процессе обслуживания;
- консультировать гостей по выбору вин, крепких спиртных и прочих напитков, их сочетаемости с блюдами;
- осуществлять прием заказа на блюда и напитки;
- пользоваться современными информационными системами автоматизации работы ресторанов;
- контролировать своевременность приготовления и оформление блюд перед подачей на стол;
- подавать к столу заказанные блюда и напитки разными способами;
- в случае необходимости порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии гостей;
- предоставлять счет гостям и производить с ними расчет согласно счету;
- соблюдать правила ресторанного этикета при проходах гостей;
- готовить отчет по выполненным заказам;
- производить работы по подготовке зала и инвентаря для обслуживания массовых мероприятий в организациях питания;
- производить работы по подготовке помещения и инвентаря для обслуживания блюдами и напитками на выездных мероприятиях;
- сервировать столы с учетом вида массового мероприятия;
- встречать, принимать гостей на массовых мероприятиях в организациях питания и

выездных мероприятиях;

- подавать блюда, напитки на торжественных, официальных приемах и других массовых мероприятиях.

1.10. Официант руководствуется в своей деятельности:

- законодательными актами РФ, в т.ч. регулирующими деятельность организаций питания;
- Уставом компании, Правилами внутреннего трудового распорядка, другими нормативными актами компании;
- приказами и распоряжениями генерального директора;
- настоящей должностной инструкцией.

II. Должностные обязанности официанта

Официант выполняет следующие должностные обязанности:

- 2.1. сервировка столов с учетом стандартов ресторана;
- 2.2. встреча гостей и размещение их в зале ресторана;
- 2.3. предложение гостям меню, карты вин, аперитива и других напитков;
- 2.4. рекомендации гостям по выбору закусок, блюд и напитков;
- 2.5. прием, оформление и уточнение заказов от гостей, передача их на кухню и в бар;
- 2.6. получение готовых блюд с кухни, напитков из бара и подача их гостям;
- 2.7. замена использованной посуды, приборов и столового белья в процессе обслуживания гостей;
- 2.8. оформление счетов за сделанные заказы;
- 2.9. получение оплаты от гостей и проведение кассовых операций оплаты по счетам;
- 2.10. обслуживание массовых мероприятий в ресторане;
- 2.11. составление заявок на пополнение ассортимента столовой посуды, приборов, столового белья, аксессуаров и инвентаря, необходимых для сервировки столов;
- 2.12. получение сервизной столовой посуды, приборов и столового белья;
- 2.13. обучение помощников официанта на рабочих местах технологиям сервировки столов;
- 2.14. составление текущей отчетности по выполненным заказам.

III. Права официанта

Официант имеет право:

- 3.1. Запрашивать у менеджера ресторана информационные материалы и нормативно-правовые документы, необходимые для выполнения должностных обязанностей, разъяснения и уточнения по выданным поручениям.
- 3.2. Запрашивать у менеджера ресторана и других работников компании документы, необходимые для выполнения должностных обязанностей.
- 3.3. Требовать у менеджера ресторана предоставления форменной одежды и места для переодевания и подготовки к работе.
- 3.4. Знакомиться с проектами решений генерального директора, касающимися исполняемых должностных обязанностей, с документами, определяющими права и обязанности по занимаемой должности, критериями оценки качества исполнения должностных обязанностей.
- 3.5. Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых должностных обязанностей.
- 3.6. Информировать менеджера ресторана о нарушениях трудового законодательства в компании.
- 3.7. Разрабатывать и вносить на рассмотрение менеджера ресторана предложения по организации труда в рамках своих должностных обязанностей, по улучшению обслуживания гостей ресторана.
- 3.8. Требовать осуществления внеплановых мероприятий по уборке зала в случае необходимости.
- 3.9. На защиту профессиональной чести и достоинства, знакомиться с документами, содержащими оценку его деятельности, и давать по ним разъяснения.

IV. Ответственность официанта

Официант несет ответственность:

- 4.1. За невыполнение, несвоевременное или халатное исполнение своих должностных обязанностей.
- 4.2. За несоблюдение действующих инструкций, приказов и распоряжений по сохранению коммерческой тайны и конфиденциальности информации.
- 4.3. За нарушение или ненадлежащее исполнение Устава, правил внутреннего трудового распорядка, должностной инструкции, трудовой дисциплины, правил техники безопасности и противопожарной безопасности.

V. Взаимоотношения и связи по должности

- 5.1. Официант работает в сменном режиме по графику, утвержденному менеджером ресторана.
- 5.2. Под руководством менеджера ресторана планирует свою работу на отчетный период.
- 5.3. Представляет менеджеру ресторана отчет о проделанной работе за отчетный период.
- 5.4. Получает от менеджера ресторана и знакомится под роспись с нормативно-правовой информацией.
- 5.5. Исполняет должностные обязанности других работников ресторана во время их отсутствия в соответствии с распоряжением генерального директора компании.

VI. Заключительные положения

- 6.1. Сотрудник знакомится с должностной инструкцией под роспись при приеме на работу до подписания трудового договора.
- 6.2. Один экземпляр должностной инструкции находится у работодателя, другой — у сотрудника.
- 6.3. Сотрудник знакомится под роспись с изменениями в должностной инструкции, касающимися общих положений, должностных обязанностей, прав, ответственности и оформленными соответствующим распоряжением генерального директора компании.

С инструкцией ознакомлен:

подпись _____ / Ф.И.О. _____
дата «___» _____ 202__ г.

Этапы выполнения работы:

Задание 1. Изучите должностную инструкцию официанта. Ответьте на вопросы:

- 1.1 Что входит в обязанности официанта кафе или ресторана?
- 1.2 Должностная инструкция официанта: для чего разрабатывают и применяют?
- 1.3 Как разработать и утвердить должностную инструкцию официанта ресторана?

Задание 2. Проанализируйте должностную инструкцию официанта. Опишите структуру и содержание.

Задание 3. Составьте алгоритм безопасной работы официанта.

Вывод

Контрольные вопросы

1. Что такое должностная инструкция?
2. Назовите и объясните структуру должностной инструкции?
3. Из каких разделов состоит должностная инструкция официанта?
4. Как разрабатывается и утверждается должностная инструкция официанта?

Преподаватель

Логвина Л. А.

Изучить общие теоретические сведения (устно). Выполнить практические задания, ответить письменно на контрольные вопросы и записать вывод в тетрадь. Составьте презентацию по форменной одежде официанта.

Выполненную работу прислать на эл. почту: larisalogvina@bk.ru или https://vk.com.l_logvina