

Для того, чтобы наш ресторан всегда поддерживал должный уровень качества пищи и напитков каждый сотрудник нашего ресторана должен выполнять ряд обязанностей. Эти обязанности мы разделяем на обязанности по открытию ресторана (подготовки рабочего места), обязанности в течение рабочего дня для поддержания порядка и чистоты и обязанности по закрытию ресторана после окончания рабочего дня.

ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКОВ ПРИ ОТКРЫТИИ, ЗАКРЫТИИ РЕСТОРАНА И В ТЕЧЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ	
№	НАИМЕНОВАНИЕ
1.	Менеджер
2.	Официант
3.	Бармен
4.	Старший повар
5.	Повар
6.	Кассир
7.	Уборщик (Уборщица) / Посудомойщик (Посудомойщица)

RESTTEAM
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

МЕНЕДЖЕР ОТКРЫТИЕ	
ВРЕМЯ	ОБЯЗАННОСТИ
9.30	Приход на работу
9.30	Открытие ресторана
9.35	Снятие с сигнализации
9.40	Включение света / электроприборов
9.45	Переодевание
10.00	Включение компьютера
10.05	Распечатывание: 1. Чек-листа 2. Бланка учета рабочего времени (УРВ) 3. Бланка повестки собрания смены
10.10	Проведение проверки закрытия ресторана по чек-листу
10.20	Прочитать Журнал передачи смены
10.25	Заполнение УРВ на день и составление графика отдыха
10.30	Регистрация приходящих на работу сотрудников (заполнение бланка УРВ)
10.30	• Официанты
10.30	• Бармен
11.30	• Кассир
11.15	• Уборщица
10.35	Распределение сотрудников (Официантов) по зонам / обязанности по открытию
10.35	Включение компьютерно-кассовой системы
10.40	Проведение чек-лист ресторана по открытию
11.10	Определение ответственных за устранение недоделок к открытию
11.15	Проверка электронной почты - получение и размещение на Информационном стенде информации для персонала. Проверка электронной почты - получение и размещение информации о текущих спортивных мероприятиях
11.20	Передача Уборщице расходных материалов и принадлежностей
11.25	Расписаться в журнале здоровья, журнале гнойничковых заболеваний
11.30	Заполнение Бланка повестки собрания. Внесение финансовых показателей по предыдущему дню и цели на текущий день
11.35	Сверка наличности в сейфе
11.40	Подготовка размена Кассирам
11.45	Проведение собрания смены
11.55	Включение музыки
12.00	Открытие дверей ресторана
МЕНЕДЖЕР ЗАКРЫТИЕ	
ВРЕМЯ	ОБЯЗАННОСТИ
00.00	Распределение обязанностей сотрудников по закрытию
00.05	Закрытие кассового дня (снятие отчетов)
00.10	Принятие денег у Кассира
00.15	Заполнение кассового журнала по учету и движению денежных средств для основного персонала, кассового журнала по учету и движению денежных средств для сейфа, журнала кассира-операциониста; справки-отчета кассира.
00.20	Заполнение УРВ
00.25	Заполнение табеля отработанного времени
00.30	Отправка табеля по электронной почте в ЦО (2 р/месяц)

RESTTEAM
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

00.35	Внесение информации в Журнал передачи смены
00.40	Перезагрузка сервера
00.45	Проведение чек-листа ресторана по закрытию
00.55	Выключение электричества
1.00	Постановка на сигнализацию
1.00	Закрытие ресторана
МЕНЕДЖЕР В ТЕЧЕНИЕ ДНЯ	
ВРЕМЯ	ОБЯЗАННОСТИ
	Проведение инкассации
	Осуществление контроля над обслуживанием. Заполнение КЛН
	Встреча и рассаживание Гостей
	Общение с Гостями
	Разрешение конфликтных ситуаций с Гостями
	Разрешение конфликтных ситуаций, возникающих между сотрудниками
	Взаимодействие с проверяющими органами
	Осуществление контроля над работой сотрудников (Официанты, Бармены, Повара, Уборщицы)
	Осуществление поиска сотрудника для замены (в случае болезни или других причин)
	Контроль времени выдачи блюд и напитков
	Контроль санитарного состояния и заполнения Листа чистоты в туалетах
	Контроль технического состояния оборудования и вывески
	Контроль состояния информационного щита и книги жалоб и предложений
	Контроль поддержания в зале наиболее благоприятного температурного режима, звукового сопровождения, контроль работы вентиляции и освещения
	Обеспечение контроля сохранности материальных ценностей
	Проведение ежедневного и еженедельного чек-листов
	Обеспечение бесперебойной и безопасной работы оборудования
	Своевременное информирование соответствующих служб о возникших неисправностях
	Контроль соблюдения правил техники безопасности, пожарной и электробезопасности сотрудниками
	Ведение всей необходимой отчетной документации
	Контроль работы охранников (в том числе проверка личных вещей сотрудников на входе и выходе)
	Контроль состояния прилегающей территории
	Мотивация сотрудников
	Организация отдыха сотрудников в соответствии с графиком отдыха
	Помощь сотрудникам в предоставлении качественного обслуживания Гостям
	Контроль приемки товара от поставщиков
	Контроль выдачи товара в подразделения
	Контроль соблюдения Режимы работы сотрудников
	Анализ результатов инвентаризации
	Заказ товара и расходных материалов поставщикам
	Контроль проведения маркетинговых акций (наличие POS материалов, донесения информации до Гостей)
	Отслеживание сроков прохождения медицинских осмотров персоналом
	Организация и контроль обучения новых сотрудников
	Проведение оценки работы сотрудника
	Проведение дисциплинарных бесед
СТАРШИЙ ПОВАР ОТКРЫТИЕ	
ВРЕМЯ	ОБЯЗАННОСТИ
10.30	Приход на рабочее место переодетым и готовым к работе
10.30	Регистрация у Менеджера ресторана в бланке УРВ
10.35	Наведение порядка в зоне ответственности
10.45	Проведение инвентаризации по кухне
11.10	Получение задания на устранение недоделок к открытию
11.15	Устранение недоделок к открытию ресторана
11.30	Повторение меню, стандартов, проводимых акций и пр.
11.35	Ознакомление с информацией, вывешенной на стенде
11.40	Расписаться в журнале здоровья, журнале гнойничковых заболеваний
11.45	Собрание смены
11.55	Готовность к открытию ресторана, занять своё рабочее место
12.00	Открытие дверей ресторана Менеджером ресторана
СТАРШИЙ ПОВАР ЗАКРЫТИЕ	

RESTTEAM
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

RESTTEAM
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

ВРЕМЯ	ОБЯЗАННОСТИ
00.00	Закрытие кухни ресторана (выключение оборудования)
00.00	Передача мелкого инвентаря на мойку
00.05	Инвентаризация продуктов кухни (маркировка по срокам)
00.20	Отметка в УРВ о завершении работы
00.25	Покидание рабочего места для переодевания
СТАРШИЙ ПОВАР В ТЕЧЕНИЕ СМЕНЫ	
Получение заказов для приготовления блюд в соответствии с меню, ТТК	
Своевременное обслуживание Официантов продукцией кухни	
Соблюдение стандартов приготовления блюд	
Проведение бракеража в течение смены	
Поддержание чистоты и порядка на кухне в течение смены	
Проверка режимов работы холодильных камер	
Своевременное проведение замены фритюрных жиров	
Соблюдение правил техники безопасности, пожарной и электробезопасности.	
Соблюдение режима работы и отдыха	
Своевременное информирование Менеджера ресторана смены обо всех выявленных неисправностях и нарушениях	
ОФИЦИАНТ ОТКРЫТИЕ	
ВРЕМЯ	ОБЯЗАННОСТИ
10.30	Приход на рабочее место переодетым и готовым к работе
10.30	Регистрация у Менеджера ресторана в бланке УРВ
10.35	Получение распределения по зонам / обязанности по открытию
10.40	Наведение порядка в зоне ответственности
11.10	Получение задания на устранение недоделок к открытию
11.15	Устранение недоделок к открытию ресторана
11.30	Повторение меню, стандартов, проводимых акций и пр.
11.35	Ознакомление с информацией, вывешенной на стенде
11.40	Расписаться в журнале здоровья, журнале гнойничковых заболеваний
11.45	Собрание смены
11.55	Готовность к открытию ресторана, занять своё рабочее место
12.00	Открытие дверей ресторана Менеджером ресторана, прием Гостей
ОФИЦИАНТ ЗАКРЫТИЕ	
ВРЕМЯ	ОБЯЗАННОСТИ
00.00	Получение от Менеджера ресторана задания на закрытие ресторана
00.05	Исполнение задания на закрытие ресторана
00.20	Отметка в УРВ о завершении работы
00.25	Покидание рабочего места для переодевания
ОФИЦИАНТ В ТЕЧЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ	
ОБЯЗАННОСТИ	
Вежливое и качественное обслуживание Гостей в ресторане	
Приветствие и прощание с Гостями в соответствии с принятым стандартом	
Поддержание стандартов одежды и обслуживания в ресторане	
Получение заказов Гостей в соответствии с инструкцией	
Своевременный и полный расчет с Гостями в соответствии с инструкцией	
Непосредственное проведение запланированных маркетинговых акций	
Разрешение конфликтных ситуаций с Гостями, в случае необходимости вызов Менеджера ресторана смены	
Поддержание чистоты и порядка в ресторане в течение смены	
Поддержание чистоты обслуживаемых столов (пепельницы, грязная посуда и пр.)	
Соблюдение правил техники безопасности, пожарной и электробезопасности.	
Соблюдение режима работы и отдыха	
Своевременное информирование Менеджера ресторана смены обо всех выявленных неисправностях и нарушениях	
Взаимовыручка, работа в команде	
Информирование Менеджера ресторана смены о приходе сотрудников проверяющих органов	
Предоставление по требованию Гостя книги жалоб и предложений	
ПОВАР ОТКРЫТИЕ	
ВРЕМЯ	ОБЯЗАННОСТИ
10.30	Приход на рабочее место переодетым и готовым к работе
10.30	Регистрация у Менеджера ресторана в бланке УРВ
10.35	Наведение порядка в зоне ответственности
10.45	Проведение инвентаризации по кухне

RESTTEAM
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

RESTTEAM
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

11.10	Получение задания на устранение недоделок к открытию	RESTTEAM ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ
11.15	Устранение недоделок к открытию ресторана	
11.30	Повторение меню, стандартов, проводимых акций и пр.	
11.35	Ознакомление с информацией, вывешенной на стенде	
11.40	Расписаться в журнале здоровья, журнале гнойничковых заболеваний	
11.45	Собрание смены	
11.55	Готовность к открытию ресторана, занять своё рабочее место	
12.00	Открытие дверей ресторана Менеджером ресторана	
ПОВАР ЗАКРЫТИЕ		
ВРЕМЯ	ОБЯЗАННОСТИ	
00.00	Заккрытие кухни ресторана (выключение оборудования)	
00.00	Передача мелкого инвентаря на мойку	
00.05	Инвентаризация продуктов кухни (маркировка по срокам)	
00.20	Отметка в УРВ о завершении работы	
00.25	Покидание рабочего места для переодевания	
ПОВАР В ТЕЧЕНИЕ СМЕНЫ		
Получение заказов для приготовления блюд в соответствии с меню, ТТК		
Своевременное обслуживание Официантов продукцией кухни		
Соблюдение стандартов приготовления блюд		
Поддержание чистоты и порядка на кухне в течение смены		
Проверка режимов работы холодильных камер		
Своевременное проведение замены фритюрных жиров		
Соблюдение правил техники безопасности, пожарной и электробезопасности.		
Соблюдение режима работы и отдыха		
Своевременное информирование Менеджера ресторана смены обо всех выявленных неисправностях и нарушениях		
БАРМЕН ОТКРЫТИЕ		
ВРЕМЯ	ОБЯЗАННОСТИ	
10.30	Приход на рабочее место переодетым и готовым к работе	
10.30	Регистрация у Менеджера ресторана в бланке УРВ	
10.35	Наведение порядка в зоне ответственности	
10.45	Инвентаризация продуктов бара (напитки, сигареты и пр.)	
11.10	Получение задания от Менеджера ресторана на устранение недоделок к открытию	
11.15	Устранение недоделок к открытию ресторана	
11.35	Ознакомление с информацией, вывешенной на стенде	
11.40	Расписаться в журнале здоровья, журнале гнойничковых заболеваний	
11.45	Участие в собрании смены	
11.55	Готовность к открытию ресторана, занять своё рабочее место	
12.00	Открытие дверей ресторана Менеджером ресторана, прием Гостей	
БАРМЕН ЗАКРЫТИЕ		
ВРЕМЯ	ОБЯЗАННОСТИ	RESTTEAM ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ
00.00	Заккрытие бара ресторана	
00.05	Инвентаризация продуктов бара (напитки, сигареты и пр.)	
00.20	Отметка в УРВ о завершении работы	
00.25	Покидание рабочего места для переодевания	
БАРМЕН В ТЕЧЕНИЕ СМЕНЫ		
Вежливое и качественное обслуживание Гостей за барной стойкой		
Приветствие и прощание с Гостями в соответствии с принятым стандартом		
Поддержание стандартов одежды и обслуживания в ресторане		
Получение заказов Гостей бара в соответствии с инструкцией		
Своевременное обслуживание официантов продукцией бара		
Своевременный и полный расчет с Гостями бара в соответствии с инструкцией		
Непосредственное проведение запланированных маркетинговых акций		
Разрешение конфликтных ситуаций с Гостями бара, в случае необходимости вызов Менеджера ресторана смены		
Поддержание чистоты и порядка в барной зоне в течение смены		
Соблюдение правил техники безопасности, пожарной и электробезопасности.		
Соблюдение режима работы и отдыха		
Своевременное информирование Менеджера ресторана смены обо всех выявленных неисправностях и нарушениях		
Взаимовыручка, работа в команде		
Информирование Менеджера ресторана смены о приходе сотрудников проверяющих органов		
Предоставление по требованию Гостя книги жалоб и предложений		

Приемка товара от поставщиков		RESTTEAM ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ
Составление заказа продукции бара		
КАССИР ОТКРЫТИЕ		
ВРЕМЯ	ОБЯЗАННОСТИ	
11.30	Приход на рабочее место переодетым и готовым к работе.	
11.30	Регистрация у Менеджера ресторана в бланке УРВ.	
11.35	Подготовка рабочего места в соответствии с инструкцией (кассовый аппарат, размен и т.д.)	
11.40	Расписаться в журнале здоровья, журнале гнойничковых заболеваний	
11.40	Ознакомление с информацией, вывешенной на стенде	
11.45	Участие в собрании смены	
11.55	Готовность к открытию ресторана, занять своё рабочее место	
12.00	Открытие дверей ресторана Менеджером ресторана, прием Гостей	
КАССИР ЗАКРЫТИЕ		
ВРЕМЯ	ОБЯЗАННОСТИ	
00.00	Закрытие кассового дня	
00.05	Подготовка денег к инкассации	
00.20	Отметка в УРВ о завершении работы	
00.25	Покидание рабочего места для переодевания	
КАССИР В ТЕЧЕНИЕ СМЕНЫ		
Поддержание стандартов одежды и обслуживания в ресторане		
Поддержание достаточного количества размена в кассе		
Своевременный расчет, выдача сдачи и кассового чека		
Поддержание чистоты рабочего места		
Соблюдение правил техники безопасности, пожарной и электробезопасности.		
Соблюдение режима работы и отдыха		
Своевременное информирование Менеджера ресторана смены обо всех выявленных неисправностях и нарушениях		
Контроль подлинности денежных купюр		
Обеспечение сохранности денежных средств и имущества кассового узла		
Инкассирование денежных средств		
Заполнение необходимой документации		
УБОРЩИК(УБОРЩИЦА) / ПОСУДОМОЙЩИК(ПОСУДОМОЙЩИЦА) ОТКРЫТИЕ		
ВРЕМЯ	ОБЯЗАННОСТИ	RESTTEAM ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ
11.15	Приход на рабочее место переодетым и готовым к работе	
11.15	Регистрация у Менеджера ресторана в бланке УРВ	
11.20	Получение от Менеджера ресторана расходных материалов и принадлежностей	
11.25	Устранение недоделок к открытию	
11.45	Собрание смены	
11.55	Готовность к открытию ресторана, занять своё рабочее место	
12.00	Открытие дверей ресторана Менеджером ресторана, прием Гостей	
УБОРЩИК(УБОРЩИЦА) / ПОСУДОМОЙЩИК(ПОСУДОМОЙЩИЦА) ЗАКРЫТИЕ		
ВРЕМЯ	ОБЯЗАННОСТИ	
00.00	Уборка зала после последнего Гостя, мойка посуды	
00.20	Отметка в УРВ о завершении работы	
00.25	Покидание рабочего места для переодевания	
УБОРЩИК(УБОРЩИЦА) / ПОСУДОМОЙЩИК(ПОСУДОМОЙЩИЦА) В ТЕЧЕНИЕ СМЕНЫ		
Поддержание чистоты и порядка в служебных помещениях, в зале ресторана и на кухне в течение смены		
Соблюдение графика уборки туалетов		
Поддержание стандартов одежды и обслуживания в ресторане		
Соблюдение правил техники безопасности, пожарной и электробезопасности.		
Соблюдение режима работы и отдыха		
Своевременное информирование Менеджера ресторана смены обо всех выявленных неисправностях и нарушениях		
ДОПОЛНИТЕЛЬНО		
Каждый сотрудник обязан соблюдать правила личной гигиены при посещении туалета.		
Перед посещением туалета сотрудники должны одевать специальный халат. После посещения вешать халат на крючок		