Офіціант в кафе та ресторані

**Робочі обов’язки офіціантів в кафе та ресторані**:

* подавати клієнтам їжу та напої
* працювати з касовим апаратом та допомагати клієнтам
* розвивати відносини з клієнтами
* підтримувати порядок і чистоту на робочому місці
* оновлювати меню
* замовляти товари та вести інвентаризаційні списки
* працювати в команді
* працювати гігієнічно та ефективно

**Читання**

**Офіціанти в кафе та ресторані щодня:**

* ознайомлюються з графіками змін
* читають інформацію на товарах
* зчитують та перевіряють платіжні картки та посвідчення особи
* читають документи та пакувальні листи при отриманні товару
* читають меню
* ознайомлюються зі списками продуктів, щоб перевірити їх склад та наявність алергенів

**Офіціанти в кафе та ресторані постійно:**

* читають, які столики заброньовані клієнтами
* читають рецепти та статті, пов'язані з їжею
* читають та розуміють пропозиції та інформацію про товари від різних постачальників
* перевіряють інвентар на наявність товарів
* слідкують за оновленням інформації від Управління з безпеки харчових продуктів (*Mattilsynet*)
* читають повідомлення та електронні листи
* ознайомлюються з правилами внутрішнього розпорядку, пов’язаними з обробкою харчових продуктів
* читають часові мітки та позначення терміну придатності

**Офіціанти в кафе та ресторані час від часу:**

* читають інформацію, пов'язану з власною зайнятістю
* читають плани акцій та спеціальних пропозицій для клієнтів
* читають пости та реакції в соціальних мережах
* читають та перевіряють заявки
* ознайомлюються з порядком і правилами роботи з відхиленнями
* читають інформацію про охорону праці та здоров’я
* читають професійну літературу, рекомендовану на курсах, та під час іншого навчання
* читають інструкції з експлуатації обладнання та механізмів
* читають про порядок утилізації відходів від різних продуктів
* ознайомлюються з формами та інформацією про власне працевлаштування

**Письмо**

**Офіціанти в кафе та ресторані щодня:**

* ведуть журнали змін
* пишуть повідомлення та нагадування собі, а також іншим
* розписуються при отриманні товару та реєструють його
	+ документують правильне виконання процедур поводження з продуктами та відходами

**Офіціанти в кафе та ресторані постійно:**

* реєструють запити клієнтів і постачальників
* заповнюють форми для виявлених відхилень від норм і скарг
* надають письмову інформацію та інструкції колегам і керівнику
* пишуть повідомлення та електронні листи
* складають списки замовлень

**Офіціанти в кафе та ресторані час від часу:**

* заповнюють та підписують заявки
* записують нові алгоритми роботи
* створюють інформаційні оголошення та вивіски для клієнтів
* документують відхилення та нещасні випадки, що сталися під час виконання роботи
* пишуть конспекти та дають письмові відповіді під час навчання
* заповнюють форми та додатки, що стосуються власної роботи
* публікують пости та відповідають на повідомлення в соціальних мережах
* розписуються за отриманий товар

**Навички усного мовлення**

**Офіціанти в кафе та ресторані щодня:**

* отримують запити та відповідають на них
* створюють таку атмосферу, щоб клієнти відчували себе бажаними
* приносять замовнику меню та, за необхідності, акційні пропозиції
* повідомляють про події, що відбуваються під час власних змін
* спілкуються з колегами та керівником для координації роботи
* інформують клієнтів про переваги членства
* діліться інформацією з колегами під час змін

**Офіціанти в кафе та ресторані постійно:**

* приймають та розглядають скарги клієнтів
* отримують інформацію від колег і керівників
* спілкуються з дистриб'юторами та постачальниками
* розуміють важливість якісного надання послуг і можуть спілкуватися в різних ситуаціях
* обговорюють робочий час і графік змін
* допомагають клієнтам з тим чи іншим методом оплати
* повідомляють про вміст алергенів у різних стравах
* допомагають клієнтам отримати гарний досвід

**Офіціанти в кафе та ресторані час від часу:**

* + отримують інформацію про нові технології, процедури та продукти
	+ проходять навчання
	+ отримують настанови щодо правильної робочої позиції та методів роботи
	+ говорять з керівником про власні умови праці та про необхідність навчання
	+ спілкуються з представниками і працівниками охорони праці та надають їм інформацію
	+ повідомляють керівникам або колегам про інциденти під час власної зміни
	+ мають справу з незадоволеними клієнтами
	+ вміють поводитися з клієнтами в нетверезому стані, з конфліктними та агресивними клієнтами

**Лічба**

**Офіціанти в кафе та ресторані щодня:**

* + перевіряють, щоб кількість товару у накладній відповідала кількості отриманого товару
	+ перевіряють квитанції клієнтів у разі надходження скарг
	+ реєструють платежі
	+ розуміють символи та коди продукції
	+ перевіряють дату на різних товарах
	+ проводять касові розрахунки
	+ пишуть підставу накладної

**Офіціанти в кафе та ресторані постійно:**

* перевіряють власну платіжну відомість
* заповнюють табель обліку робочого часу
* розраховують ціни та знижки у відсотках
* перевіряють рахунки та накладні
* оцінюють пропозиції від різних постачальників
* контролюють та перевіряють ціни на товар
* зчитують вимірювальні прилади

**Офіціанти в кафе та ресторані час від часу:**

* перевіряють складські запаси
* оцінюють необхідну кількість при здійсненні покупок
* переставляють столики для розміщення великих груп
* оцінюють місця для бронювання столиків

**Навички роботи з цифровими технологіями**

**Офіціанти в кафе та ресторані щодня:**

* керують різними платіжними рішеннями
* здійснюють пошук по базах даних
* користуються платіжними терміналами
* реєструють та контролюють товари
* ведуть облік робочого часу

**Офіціанти в кафе та ресторані постійно:**

* перевіряють інформацію про товар
* надсилають та отримують повідомлення та електронні листи
* замовляють товари у різних постачальників
* реєструють отриманий товар
* використовують смартфон або планшет з різними програмами для виконання певних задач

**Офіціанти в кафе та ресторані час від часу:**

* роблять фотографії, щоб задокументувати інциденти або відхилення від норм
* користуються послугами банку для розрахунків
* знаходять та зберігають агітаційні матеріали
* допомагають клієнтам з різними платіжними послугами
* залишаються в курсі подій у сфері охорони праці, здоров’я та навколишнього середовища
* використовують різні навчальні ресурси
* використовують соціальні мережі для просування бізнесу
* залишаються в курсі екологічних вимог щодо поводження з відходами
* використовують QR-коди та штрих-коди за потреби
* використовують стандартне офісне програмне забезпечення
* використовують різні цифрові платформи для співпраці та комунікації