

Книга официанта

Внимание к гостю. Точность в деталях.



12 разделов / ситуации / рабочие памятки

Универсальный гайд для официантов и наставников

Первая редакция. Сентябрь 2026

ПУТЬ ОБУЧЕНИЯ

От первой смены к уверенной работе.

01	Роль официанта	4
02	Подготовка к смене	6
03	Встреча и первый контакт	8
04	Меню, состав и аллергены	10
05	Приём и передача заказа	12
06	Рекомендации без давления	14
07	Подача и внимание за столом	16
08	Приоритеты и работа в команде	18
09	Ошибки, ожидание и претензии	20
10	Расчёт и прощание	22
11	Завершение смены	24
12	Практика и готовность к залу	26
	Быстрые подсказки	28
	Чек-листы	30
	Практикум	33
	Словарь и источники	35

ПЕРЕД НАЧАЛОМ

Учиться через практику.

Эта книга помогает понять логику ресторанного сервиса и отработать базовые действия. Она подходит для разных форматов заведений; конкретные процедуры всегда уточняются у руководителя.

1. Прочитайте и объясните

Проходите по одной-две главы. После чтения объясните своими словами, какую проблему гостя решают описанные действия.

2. Решите ситуацию

Сначала предложите собственное решение. Затем прочитайте разбор: что нужно сделать, что сказать гостю и кого подключить.

3. Отрепетируйте

Потренируйтесь с коллегой, а затем выполните действие под наблюдением наставника. Правильный ответ на бумаге ещё не означает устойчивого навыка.

4. Уточните локальные правила

В каждой главе есть список вопросов для вашего ресторана. Руководитель определяет сроки, полномочия, кассовые процедуры и требования безопасности.

ДЛЯ НАСТАВНИКА

Наблюдайте конкретные действия, давайте короткую обратную связь и повторяйте сложный момент. Книга не заменяет вводный инструктаж и решение о допуске к самостоятельной работе.

Примеры фраз - ориентиры. Подбирайте естественные слова, сохраняя смысл, уважение и точность.

РАЗДЕЛ 01

Роль официанта

Гость пришёл провести время. Ваша задача - сделать обслуживание понятным, внимательным и надёжным.

Сервис начинается с наблюдения

Смотрите не только на посуду, но и на ситуацию за столом. Закрытое меню может означать готовность заказать, взгляд по залу - поиск сотрудника. Это повод предложить помощь, а не основание решать за гостя. Спрашивайте коротко и оставляйте возможность отказаться.

Ответственность - довести вопрос до результата

Если гость попросил воду, просьба не завершена словами «сейчас принесу» или передачей коллеге. Важно, чтобы вода появилась на столе. Когда передаёте задачу, получите подтверждение и проверьте результат. Не заставляйте гостя повторять одно и то же нескольким сотрудникам.

Доброжелательность без фамильярности

Начинайте с уважительного обращения на «вы». Не обсуждайте внешность, доход, личную жизнь и содержимое чужих разговоров. Не делайте выводов о бюджете по одежде. Помогайте человеку с ограниченной мобильностью только после вопроса; обращайтесь к нему самому, а не исключительно к сопровождающему.

ПРИМЕНИТЬ В РАБОТЕ

Как действовать

- 01** Заметьте потребность или просьбу.
- 02** Уточните, какой результат нужен гостю.
- 03** Выполните задачу или найдите того, кто может её решить.
- 04** Сообщите гостю, что происходит, если решение требует времени.
- 05** Убедитесь, что вопрос действительно закрыт.

КАК ЭТО МОЖЕТ ЗВУЧАТЬ

«Я уточню это у менеджера и вернусь к вам с ответом». Возвращайтесь и в том случае, если вопрос ещё решается.

Типичная ошибка

«Это не мой стол». Гость не обязан разбираться, кто отвечает за участок зала.

Ситуация в зале

Гость за соседним столом просит салфетки. Его официант занят приёмом заказа. Что сделаете?

Разбор. Принесите салфетки, если это можно сделать сразу. Если нет - передайте конкретную просьбу свободному коллеге и получите подтверждение. Не отправляйте гостя искать своего официанта.

УТОЧНИТЕ В СВОЁМ РЕСТОРАНЕ

Формат обращения, распределение участков, правила взаимопомощи и ситуации обязательного вызова менеджера.

Проверка готовности

- ☐ Приветствую гостей без оценки их внешнего вида.
- ☐ Могу объяснить, чем помощь отличается от навязчивости.
- ☐ Передаю задачи с подтверждением.
- ☐ Не оставляю обещания без ответа.

РАЗДЕЛ 02

Подготовка к смене

Хорошая смена начинается до первого заказа: с информации, исправного рабочего места и готовности команды.

Личная готовность

Форма чистая, обувь устойчивая, волосы собраны так, чтобы не мешать работе. Избегайте резкого парфюма. Вымойте руки по принятой гигиенической процедуре. Телефон, деньги и грязная посуда - повод оценить необходимость повторного мытья перед работой с чистыми предметами. О недомогании сообщите руководителю до начала работы с едой.

Готовность зала

Осмотрите столы, стулья, проходы, меню и станцию. Проверьте чистоту и целостность посуды при хорошем освещении. Сколотую посуду выведите из использования, а не поверните дефектом от гостя. Убедитесь, что хватает приборов, салфеток и других расходников. Опасные дефекты и мокрый пол требуют действий до посадки.

Информация на сегодня

Узнайте стоп-лист - позиции, которые сейчас нельзя заказать, - и ограниченные остатки. Уточните изменения рецептур, особенности загрузки кухни, брони и задачи смены. Проверьте рабочий доступ к системе заказов. Запишите, к кому обращаться по кухне, бару, оплате и гостевым вопросам.

ПРИМЕНИТЬ В РАБОТЕ

Как действовать

- 01** Приведите себя в рабочий вид и проверьте самочувствие.
- 02** Пройдите зал глазами гостя.
- 03** Подготовьте станцию и запас расходников.
- 04** Получите актуальные изменения меню и информацию по броням.
- 05** Сообщите менеджеру о готовности или конкретных препятствиях.

КАК ЭТО МОЖЕТ ЗВУЧАТЬ

«На моей станции не хватает чистых бокалов. Запросил у мойки, готовность подтверждаю после пополнения».

Типичная ошибка

Начинать смену со вчерашним стоп-листом и узнавать об отсутствии блюда после приёма заказа.

Ситуация в зале

Перед открытием видите липкий стол и бокал со сколом. Посадка уже начинается. Что первым?

Разбор. Уберите повреждённый бокал из обращения, приведите стол в порядок и сообщите принимающему гостей сотруднику, что место пока не готово. Скорость посадки не оправдывает риск и грязь.

УТОЧНИТЕ В СВОЁМ РЕСТОРАНЕ

Состав формы, гигиенические процедуры, чек-лист открытия, место стоп-листа и время предсменной встречи.

Проверка готовности

- ☐ Знаю актуальный стоп-лист.
- ☐ Станция укомплектована.
- ☐ Проверил чистоту и целостность посуды.
- ☐ Знаю ответственного менеджера смены.

РАЗДЕЛ 03

Встреча и первый контакт

В первые минуты гостю важно понять: его заметили, ему рады и он знает, что произойдёт дальше.

Заметьте гостя, даже если заняты

Короткий зрительный контакт и приветствие снимают ощущение, что человека игнорируют. Если не можете подойти, обозначьте, кто поможет. Не обещайте точное время ожидания наугад. Когда у входа работает хостес, согласуйте действия с ним, чтобы не посадить гостей за забронированный стол.

Уточните условия визита

Количество гостей, бронь, предпочтения по месту и ограничения по времени помогают организовать обслуживание. Не превращайте встречу в анкету: задавайте только уместные вопросы. Если человек спешит, до заказа выясните, какие блюда кухня реально успеет отдать.

Дайте время освоиться

Предложите меню в доступном формате, обозначьте свою готовность помочь. Спросите, нужны ли рекомендации или время на выбор. Не перебивайте важный разговор длинной презентацией. Детский стул, место для коляски и другая помощь предлагаются с согласия гостя.

Комфорт после улицы

В холодное время предложите помощь с верхней одеждой по правилам гардероба и дайте гостю устроиться. Не начинайте длинную презентацию, пока он снимает шарф и перчатки. Если у стола холодно или дует, проверьте возможность пересадки с хостес или менеджером. Предпочтение горячего или холодного напитка уточняйте у гостя.

ПРИМЕНИТЬ В РАБОТЕ

Как действовать

- 01** Поприветствуйте и установите контакт.
- 02** Уточните бронь и состав компании, если это ваша зона ответственности.
- 03** Предложите готовое место с учётом доступности и пожеланий.
- 04** Передайте меню и назовите важные для выбора ограничения.
- 05** Договоритесь о следующем контакте: помочь сейчас или дать время.

КАК ЭТО МОЖЕТ ЗВУЧАТЬ

«Добрый вечер. Хотите сначала посмотреть меню или помочь с выбором?»

Типичная ошибка

«Вы одни?» с удивлением; молчаливое указание на стол; оценка гостей по предполагаемому чаевым.

Ситуация в зале

Гость говорит: «У меня полчаса до встречи». Вы не знаете текущую загрузку кухни. Что ответите?

Разбор. Уточните, к какому времени он должен закончить, и проверьте доступные варианты у кухни. Вернитесь с подтверждённой информацией. Если уложиться нельзя, скажите об этом до оформления заказа.

УТОЧНИТЕ В СВОЁМ РЕСТОРАНЕ

Распределение ролей хостес и официанта, правила бронирования, рассадки и предоставления детских стульев.

Проверка готовности

- ☐ Замечаю гостя при входе.
- ☐ Не обещаю свободный стол без проверки.
- ☐ Учитываю ограничения по времени.
- ☐ Не перегружаю первый контакт информацией.

РАЗДЕЛ 04

Меню, состав и аллергены

Уверенное знание меню помогает рекомендовать. Честное признание границ своих знаний помогает не ошибиться.

Учите блюдо как продукт

Для каждой позиции разберите основной продукт, способ приготовления, вкус и текстуру, соус, гарнир, размер порции по меню, цену и допустимые изменения. Запоминайте отличия похожих блюд. Учитесь описывать их в двух предложениях без слов «вкусненькое» и «все берут».

Проверяйте изменения

Знание наизусть не заменяет актуальную технологическую информацию. Рецептуры, заготовки и поставщики могут меняться. Не додумывайте состав соуса и декора. Возможность убрать ингредиент, заменить гарнир и приготовить блюдо к определённому времени подтверждает ответственная команда.

При аллергии не угадывайте

Уточните конкретный аллерген, зафиксируйте запрос и передайте его ответственному сотруднику кухни. Проверьте актуальный состав и риск случайного попадания аллергена через оборудование, масло или инвентарь. Не обещайте безопасность без подтверждения. Если её нельзя подтвердить, прямо сообщите об этом гостю. Снять орехи с готового блюда недостаточно. [1]

[1] Источник по работе с аллергенами приведён в конце книги.

ПРИМЕНИТЬ В РАБОТЕ

Как действовать

- 01** Уточните предпочтения и важные ограничения по составу.
- 02** Проверьте нужную информацию в актуальном источнике.
- 03** Отдельно передайте сообщение об аллергии по принятому порядку.
- 04** Получите подтверждение кухни и сообщите гостю точные условия.
- 05** При выдаче сверьте блюдо, стол и особое требование.

КАК ЭТО МОЖЕТ ЗВУЧАТЬ

«Я не хочу ошибиться с составом. Проверю рецепт и условия приготовления у кухни».

Типичная ошибка

«Там совсем чуть-чуть», «просто уберём сверху» или «скорее всего можно». Официант не определяет допустимую дозу аллергена.

Ситуация в зале

Гость сообщил об аллергии на орехи. Коллега уверен, что в десерте их нет, но состав крема не знает. Ваши действия?

Разбор. Не принимайте предположение за подтверждение. Обратитесь к ответственному сотруднику и проверьте состав и условия приготовления. До ответа не представляйте десерт как подходящий гостю.

УТОЧНИТЕ В СВОЁМ РЕСТОРАНЕ

Где находится актуальный состав, кто подтверждает запросы об аллергии, как они отмечаются в системе и передаются на выдачу.

Проверка готовности

- ☐ Могу описать блюдо через вкус и состав.
- ☐ Знаю, где проверить рецептуру.
- ☐ Передаю аллергию отдельно и явно.
- ☐ Не обещаю неподтверждённые изменения.

РАЗДЕЛ 05

Приём и передача заказа

Точный заказ - это не только список блюд. Это гости, ограничения, последовательность и согласованные ожидания.

Слушайте и записывайте

Используйте принятый способ записи и обозначения мест за столом. Не полагайтесь только на память даже при небольшом заказе. Уточняйте размеры, гарниры, желаемую прожарку там, где она предусмотрена, и другие варианты. Не задавайте вопросы, на которые гость уже ясно ответил.

Согласуйте подачу

Выясните, нужны ли блюда одновременно, по готовности или курсами - последовательными этапами. Общее блюдо на компанию не означает автоматически одинаковые предпочтения всех гостей. Если один заказ готовится заметно дольше, предупредите об этом на основании информации кухни.

Закройте передачу

Повторите ключевые позиции, модификации и ограничения. Внесите заказ без неоправданной задержки, проверьте стол, места, количество и комментарии. Убедитесь, что заказ действительно отправлен нужным подразделениям. Изменения после отправки требуют отдельного подтверждения кухни или бара.

ПРИМЕНИТЬ В РАБОТЕ

Как действовать

- 01** Выслушайте заказ и запишите привязку к гостям.
- 02** Уточните существенные варианты и ограничения.
- 03** Согласуйте очередность и значимое ожидание.
- 04** Повторите заказ так, чтобы гость мог исправить ошибку.
- 05** Передайте заказ, проверьте отправку и подтверждение особых запросов.

КАК ЭТО МОЖЕТ ЗВУЧАТЬ

«Правильно записал: два супа, затем рыба без гарнира и паста. Горячее подаём вместе?»

Типичная ошибка

Принимать просьбу «без лука» как гарантию, что лук можно удалить из уже готовой заготовки.

Ситуация в зале

После отправки заказа гость просит поменять гарнир. Можно сразу ответить «да»?

Разбор. Сначала проверьте возможность изменения у кухни. Если она подтверждена, внесите корректировку по правилам системы и ещё раз сверьте заказ. Если нет - объясните доступные варианты без обвинений.

УТОЧНИТЕ В СВОЁМ РЕСТОРАНЕ

Нумерация мест, ввод курсов, модификаторы, порядок отмен и изменений, система подтверждения специальных запросов.

Проверка готовности

- ☐ Записываю заказ по местам.
- ☐ Повторяю важные уточнения.
- ☐ Проверяю отправку в системе.
- ☐ Изменения согласую с исполнителем.

РАЗДЕЛ 06

Рекомендации без давления

Хорошая рекомендация помогает гостю выбрать подходящее. Дополнительная продажа уместна, когда делает заказ лучше для него.

Сначала критерий, затем вариант

Спросите, что человек предпочитает: лёгкое или сытное, более нежный или выраженный вкус. Достаточно одного-двух полезных вопросов. Не предлагайте весь раздел меню. Дайте два различающихся варианта и объясните, почему они подходят к пожеланиям.

Говорите конкретно

Опишите продукт, приготовление и результат во вкусе. Вместо «это наш хит» скажите, чем блюдо отличается. Если дополнение увеличивает стоимость, обозначьте цену до согласия. Бюджет - нормальный критерий выбора, а не неловкая тема. Уточняйте его деликатно, особенно при выборе бутылки или блюда на компанию.

Уважайте отказ

Одного ясного отказа достаточно. Не повторяйте предложение разными словами и не обесценивайте скромный заказ. Не добавляйте воду, соус, хлеб или другую платную позицию без согласия. Рекомендации алкоголя допустимы только в рамках применимых правил и политики заведения; безалкогольные варианты должны быть полноценным выбором.

ПРИМЕНИТЬ В РАБОТЕ

Как действовать

- 01** Выясните один-два критерия выбора.
- 02** Предложите не больше двух-трёх подходящих вариантов.
- 03** Объясните различие простыми словами.
- 04** Назовите цену платного дополнения и получите согласие.
- 05** Примите отказ спокойно и подтвердите итоговый заказ.

КАК ЭТО МОЖЕТ ЗВУЧАТЬ

«К рыбе можно добавить овощи на гриле. Это отдельный гарнир, его цена указана здесь. Добавить или оставить как в меню?»

Типичная ошибка

«Вы что, без напитка?» или включение дополнения в заказ под видом обязательного элемента.

Ситуация в зале

Гость просит недорогой лёгкий ужин. Самое дорогое блюдо сегодня нужно активнее продавать. Что рекомендуете?

Разбор. Подберите позиции по запросу гостя и открыто назовите цены. План продаж не отменяет его интересов. Если рекомендуете более дорогой вариант, объясните разницу и оставьте свободный выбор.

УТОЧНИТЕ В СВОЁМ РЕСТОРАНЕ

Актуальные цены, доступные дополнения, правила акций, ограничения на алкоголь и подтверждение возраста.

Проверка готовности

- ☐ Выясняю предпочтения до рекомендации.
- ☐ Могу объяснить различия двух блюд.
- ☐ Называю стоимость дополнений.
- ☐ Не продолжаю уговаривать после отказа.

РАЗДЕЛ 07

Подача и внимание за столом

Подача завершена, когда блюдо оказалось у нужного гостя, ему удобно есть и у него есть всё необходимое.

Проверка на выдаче

Сверьте блюдо с заказом: стол, место, внешний вид, гарнир и особые требования. При сомнении спросите кухню до выхода в зал. Не исправляйте состав своими руками. Возьмите необходимые приборы. О горячей посуде предупредите гостя до того, как он может к ней прикоснуться.

Безопасная техника

Не касайтесь поверхностей, с которыми соприкасаются еда или губы: края бокала, рабочей части прибора, внутренней части тарелки. Поднос должен быть устойчивым и посильным. Сначала отработайте перенос с наставником и пустой посудой. Не тянитесь через гостя: попросите удобный доступ и следуйте стандарту подачи заведения.

Сопровождение без вторжения

После начала еды выберите уместный момент для короткой проверки: всё ли соответствует заказу и удобно ли гостю. Замечайте отсутствие прибора, пустые бокалы, длительное ожидание соседа. Не убирайте тарелку лишь потому, что человек перестал есть: уточните. Не перебивайте разговор повторяющимися вопросами.

ПРИМЕНИТЬ В РАБОТЕ

Как действовать

- 01** Сверьте заказ и особые требования на выдаче.
- 02** Подготовьте приборы и безопасный путь к столу.
- 03** Назовите блюдо и подайте нужному гостю.
- 04** Уточните впечатление в уместный момент после начала еды.
- 05** Поддерживайте порядок, спрашивая перед спорным действием.

КАК ЭТО МОЖЕТ ЗВУЧАТЬ

«Это ваша рыба с овощами. Тарелка горячая, пожалуйста, осторожно».
Позже: «Всё ли так, как вы ожидали?»

Типичная ошибка

Ставить блюдо не тому гостю, переносить слишком много посуды или убирать недоеденное молча.

Ситуация в зале

Один гость закончил, второй ещё ест. Нужно ли немедленно забрать первую тарелку?

Разбор. Учитывайте стандарт заведения и обстановку. Если посуда мешает или гость просит - уберите. В остальных случаях уточните тактично и не создавайте у второго гостя ощущение, что его торопят.

УТОЧНИТЕ В СВОЁМ РЕСТОРАНЕ

Стороны подачи и уборки, правила работы с подносом, сервировка, замена приборов и техника обслуживания напитков.

Проверка готовности

- ☐ Проверяю блюда до выхода в зал.
- ☐ Не касаюсь контактных поверхностей.
- ☐ Предупреждаю о горячей посуде.
- ☐ Уточняю перед уборкой недоеденного.

РАЗДЕЛ 08

Приоритеты и работа в команде

В загруженном зале выигрывает не тот, кто быстрее бежит, а тот, кто вовремя замечает важное и передаёт задачи.

Смотрите на зал целиком

Регулярно делайте короткий обзор участка: кто ждёт первого контакта, кто готов заказать, кому нужна помощь, где задержка, кто просит расчёт. Держите обещания во внешней записи или системе, а не только в памяти. Смотрите на стадию визита каждого стола.

Расставляйте приоритеты по последствиям

Сначала устраняйте непосредственную опасность. Затем учитывайте срочность, качество готовых блюд и данные гостям обещания. Пролитый напиток в проходе нельзя оставлять ради плановой полировки. При нескольких одновременных задачах кратко обозначьте гостям, что их заметили, и попросите помощь. Это ориентир, а не неизменная очередь на любую ситуацию.

Передавайте конкретно

Хорошая просьба содержит действие, стол, важное условие и подтверждение. «Помоги в зале» хуже, чем «принеси два чистых бокала на стол 12». Перед сменой участка передайте незавершённые задачи, аллергии, этапы заказа и расчёты. Не обсуждайте ошибки коллег перед гостями.

ПРИМЕНИТЬ В РАБОТЕ

Как действовать

- 01** Быстро оцените столы и незавершённые обещания.
- 02** Отметьте опасные и срочные ситуации.
- 03** Объедините совместимые задачи по маршруту без нарушения гигиены.
- 04** Передайте часть работы конкретному коллеге и получите ответ.
- 05** Вернитесь к отложенным задачам и проверьте результат.

КАК ЭТО МОЖЕТ ЗВУЧАТЬ

«На стол 8 нужны приборы к горячему. Сможешь принести сейчас? Спасибо, я пока заберу блюда».

Типичная ошибка

Молча исчезать на длинную задачу или отправлять одну просьбу нескольким людям без координации.

Ситуация в зале

В проходе разлита вода, на выдаче горячее, а новый стол ждёт меню. Вы один на участке. Как действовать?

Разбор. Ограничьте доступ к скользкому месту и вызовите помощь для уборки по процедуре. Передайте коллеге выдачу горячего либо встречу гостей, подтвердив задачу. Обозначьте новому столу, что его заметили. Не оставляйте опасный проход без контроля.

УТОЧНИТЕ В СВОЁМ РЕСТОРАНЕ

Зоны ответственности, способ вызова помощи, правила передачи столов, ответственные за уборку и выдачу.

Проверка готовности

- ☐ Знаю стадию визита своих столов.
- ☐ Вижу незавершённые обещания.
- ☐ Прошу помощь конкретно.
- ☐ Подтверждаю передачу стола.

РАЗДЕЛ 09

Ошибки, ожидание и претензии

Гостю нужны внимание, понятная информация и решение. Спор о том, кто виноват, редко помогает прямо сейчас.

Предупреждайте раньше, чем спросят

Если срок меняется, проверьте реальный статус и сообщите гостю. Не называйте «пять минут» для успокоения. Когда точного срока нет, скажите об этом и договоритесь, когда вернётесь с информацией. Контролируйте обновление сами.

Выслушайте и уточните

Не перебивайте и не защищайте блюдо до выяснения сути. Уточните, что не соответствует ожиданию: температура, состав, готовность или вкус. Признайте неудобство без обесценивания. Предложите только те варианты, которые реально доступны, или подключите менеджера.

Границы полномочий и безопасности

Не обещайте скидку, подарок, возврат или замену, если не уполномочены. Сообщения о постороннем предмете и возможной проблеме безопасности передайте менеджеру сразу, сохранив блюдо для проверки по внутреннему порядку. При угрозах прекратите спор и привлечите ответственных. При явной угрозе жизни немедленно вызовите экстренную помощь по местному номеру и действуйте по обучению первой помощи.

ПРИМЕНИТЬ В РАБОТЕ

Как действовать

- 01** Выслушайте и уточните факты.
- 02** Признайте неудобство: коротко и без оправданий.
- 03** Проверьте варианты решения и полномочия.
- 04** Согласуйте с гостем конкретное действие и ожидание.
- 05** Проследите за исполнением и вернитесь к гостю.

КАК ЭТО МОЖЕТ ЗВУЧАТЬ

«Понимаю, что ожидание затянулось. Сейчас проверю статус у кухни и вернусь с точной информацией».

Типичная ошибка

«У нас полная посадка, что вы хотели», «никто раньше не жаловался» или обещание компенсации без согласования.

Ситуация в зале

Гость говорит, что суп холодный. Коллега считает, что его вынесли горячим. Нужно ли доказывать это?

Разбор. Нет. Уточните проблему, извинитесь за неудобство и согласуйте решение с ответственным сотрудником. Объясните гостю, что будет сделано. После повторной подачи проверьте результат.

УТОЧНИТЕ В СВОЁМ РЕСТОРАНЕ

Полномочия по заменам и компенсациям, фиксация инцидентов, действия при угрозах, местный номер экстренной помощи.

Проверка готовности

- ☐ Не спорю с впечатлением гостя.
- ☐ Не придумываю срок ожидания.
- ☐ Знаю, когда звать менеджера.
- ☐ Проверяю результат исправления.

РАЗДЕЛ 10

Расчёт и прощание

Последние минуты визита должны быть такими же спокойными и внимательными, как первая встреча.

Проверьте счёт

Сверьте стол, фактически поданные позиции, количество, согласованные дополнения и применённые условия акций. Особое внимание - отменам и изменениям. Не рассчитывайте, что ошибку заметит гость. Раздельный расчёт и способы оплаты уточняйте без предположений о том, кто платит.

Проводите оплату прозрачно

Назовите или покажите сумму до подтверждения. Дайте гостю проверить её и сохранить приватность платёжных данных. Не просите сообщить PIN-код и не записывайте данные карты. При сбое проверьте статус операции с ответственным сотрудником прежде, чем просить платить повторно.

Завершите контакт

Передайте чек и сдачу по действующему порядку. Не считайте сдачу чаевыми без ясного указания гостя. Не оценивайте сумму благодарности и не меняйте тон после оплаты. Поблагодарите за визит, помогите заметить забытые вещи. Прощание должно звучать естественно.

ПРИМЕНИТЬ В РАБОТЕ

Как действовать

- 01** Примите просьбу о расчёте и уточните разделение, если нужно.
- 02** Проверьте позиции, отмены, сумму и условия.
- 03** Покажите счёт и уточните удобный доступный способ оплаты.
- 04** Проверьте успешность операции, передайте чек и сдачу.
- 05** Поблагодарите за визит и попрощайтесь.

КАК ЭТО МОЖЕТ ЗВУЧАТЬ

«Вам удобно оплатить вместе или отдельно? Я проверю, как лучше разделить счёт».

Типичная ошибка

«Сдача нужна?» как намёк на чаевые; повторное списание без проверки первой операции.

Ситуация в зале

Терминал показал ошибку, но у гостя появилось уведомление о списании. Что дальше?

Разбор. Не утверждайте сразу, что оплаты не было, и не просите повторить её без проверки. Позовите ответственного за расчёты, проверьте статус операции и действуйте по платёжной процедуре заведения. Объясните гостю, что именно проверяете.

УТОЧНИТЕ В СВОЁМ РЕСТОРАНЕ

Разделение счёта, применение скидок, оформление чеков, платёжные сбои, возвраты и способы оставления чаевых.

Проверка готовности

- ☐ Проверяю счёт до передачи.
- ☐ Не предполагаю, кто платит.
- ☐ Проверяю статус спорной оплаты.
- ☐ Прощаюсь одинаково уважительно со всеми.

РАЗДЕЛ 11

Завершение смены

Смена заканчивается не уходом из зала, а передачей обязательств и подготовленным рабочим местом.

Закройте незавершённое

Проверьте открытые столы, неоплаченные счета и обещания гостям. Если обслуживание продолжается, передайте его конкретному сотруднику с подтверждением. Отдельно проговорите специальные требования и проблемные ситуации. Не оставляйте информацию только в личных заметках.

Подготовьте место для следующей команды

Выполните уборку и пополнение запасов по утверждённому чек-листу. Чистые и использованные предметы обрабатывайте отдельно в соответствии с процедурой. Химические средства используйте по инструкции; не смешивайте их. Не применяйте «универсальный» совет из учебника вместо правил вашего оборудования.

Зафиксируйте факты и один вывод

Сообщите о поломках, потерях, забытых вещах и спорных ситуациях без догадок и обвинений. Для собственного роста выберите один эпизод: что произошло, что сделали, что вышло, что измените в следующий раз. Это полезнее, чем общая оценка «плохая смена».

ПРИМЕНИТЬ В РАБОТЕ

Как действовать

- 01** Сверьте открытые столы, расчёты и обещания.
- 02** Передайте продолжающееся обслуживание конкретному коллеге.
- 03** Выполните уборку и пополните станцию.
- 04** Зафиксируйте неисправности и незавершённые вопросы.
- 05** Подтвердите завершение у ответственного и выберите один вывод на следующую смену.

КАК ЭТО МОЖЕТ ЗВУЧАТЬ

«Передаю стол 6: горячее подано, десерт ещё не заказан, счёт открыт. У одного гостя согласованный с кухней запрос по составу; покажу отметку».

Типичная ошибка

Уходить после слов «вроде всё» или оставлять следующей смене пустую станцию без предупреждения.

Ситуация в зале

Ваша смена закончилась, но стол ждёт десерт. Следующий официант говорит: «Да, я вижу стол». Достаточно?

Разбор. Нет. Передайте конкретно состав и статус заказа, особые условия и состояние счёта. Получите подтверждение, что коллега принял обслуживание. Убедитесь, что гость понимает, кто теперь помогает.

УТОЧНИТЕ В СВОЁМ РЕСТОРАНЕ

Чек-лист закрытия, передача денег и отчётности, обращение с забытыми вещами, средства уборки и подтверждение ухода.

Проверка готовности

- ☐ Все столы закрыты или переданы.
- ☐ Не осталось забытых обещаний.
- ☐ Станция подготовлена.
- ☐ Поломки и инциденты зафиксированы.

РАЗДЕЛ 12

Практика и готовность к залу

Прочитать книгу недостаточно. Навык появляется, когда вы выполняете действие, получаете обратную связь и повторяете его.

Три этапа обучения

Сначала наблюдайте за наставником и объясняйте смысл его действий. Затем выполняйте отдельные задачи под контролем. После этого ведите согласованное количество столов с поддержкой. Темп перехода определяет наставник по наблюдаемым навыкам, а не только по числу прошедших дней.

Репетиция полного визита

Попросите коллегу сыграть гостя: встреча, выбор, вопрос о составе, заказ с изменением, подача, претензия, расчёт. Отдельно отрабатывайте систему заказов и перенос посуды в безопасных условиях. В сценарии оценивайте точность действий и объяснений, а не заученные формулировки.

Как принимать обратную связь

После упражнения спросите: «Что получилось? В каком действии была ошибка? Как выполнить правильно?» Запишите одно конкретное изменение и повторите сцену. Наставник должен видеть устойчивое выполнение, особенно в вопросах состава, передачи заказа и расчёта. Самопроверка в книге не заменяет допуск руководителя.

ПРИМЕНИТЬ В РАБОТЕ

Как действовать

- 01** Прочитайте раздел и перескажите главный принцип.
- 02** Разберите ситуацию до открытия ответа.
- 03** Отрепетируйте действие с коллегой.
- 04** Выполните задачу под наблюдением наставника.
- 05** Получите конкретную обратную связь и повторите сложный момент.

КАК ЭТО МОЖЕТ ЗВУЧАТЬ

«Я правильно уточнил запрос, но забыл повторить модификацию. В следующей попытке проговорю её перед отправкой».

Типичная ошибка

Считать уверенную речь доказательством навыка или скрывать непонимание, чтобы быстрее закончить стажировку.

Ситуация в зале

Стажёр без ошибок пересказывает меню, но в учебном заказе теряет сообщение об аллергии. Готов ли он вести стол самостоятельно?

Разбор. Этот критический навык ещё не подтверждён. Нужно повторить передачу особых требований в реальной рабочей системе под контролем, получить обратную связь и устойчиво выполнить процедуру. Решение о самостоятельной работе принимает руководитель.

УТОЧНИТЕ В СВОЁМ РЕСТОРАНЕ

Наставник, последовательность стажировки, критерии допуска, тренировочный режим системы и порядок обратной связи.

Проверка готовности

- ☐ Могу обслужить учебный стол целиком.
- ☐ Уверенно передаю особые требования.
- ☐ Знаю пределы своих полномочий.
- ☐ Получил обратную связь по действиям в зале.

ВО ВРЕМЯ СМЕНЫ

Что делать, если...

Гость сообщил об аллергии

Уточнить аллерген. Проверить актуальный состав и условия приготовления с ответственным сотрудником. Явно передать запрос и получить подтверждение. Не обещать безопасность на основании памяти.

Подробнее: раздел 04.

Блюдо задерживается

Проверить статус у кухни. Предупредить гостя до повторного вопроса. Назвать только подтверждённое ожидание. Вернуться с обновлением в согласованный момент.

Подробнее: раздел 09.

В заказе ошибка

Выслушать, сверить заказ, признать неудобство. Согласовать исправление с ответственным сотрудником. Объяснить гостю план и проверить результат.

Подробнее: раздел 09.

Гость спешит

Уточнить время, к которому нужно закончить. Проверить возможности кухни до заказа. Предложить подтверждённые варианты; честно сообщить, если уложиться нельзя.

Подробнее: раздел 03.

Нужна помощь коллеги

Назвать действие, стол и важное условие. Получить подтверждение. Проверить выполнение. Не считать молчание согласием.

Подробнее: раздел 08.

ВО ВРЕМЯ СМЕНЫ

Что делать, если...

Гость отказался от рекомендации

Спокойно принять отказ. Уточнить итоговый заказ. Не повторять уговоры и не менять отношение к гостю.

Подробнее: раздел 06.

Спорный статус оплаты

Не просить повторную оплату до проверки. Подключить ответственного за расчёты. Проверить статус и объяснить гостю дальнейшие действия.

Подробнее: раздел 10.

Разбитая посуда или скользкий пол

Не оставлять опасную зону без внимания. Ограничить доступ, вызвать помощь и организовать уборку по процедуре. Не поднимать осколки голыми руками.

Подробнее: раздел 08.

Смена закончилась, стол ещё сидит

Передать конкретному коллеге этап заказа, особые требования, обещания и состояние счёта. Получить подтверждение и представить гостям нового ответственного.

Подробнее: раздел 11.

САМОПРОВЕРКА

Перед открытием

Дополните эту основу правилами и задачами своего заведения.

- ☐ Форма и личная гигиена в порядке.
- ☐ Столы, стулья и проходы готовы.
- ☐ Посуда и приборы чистые и целые.
- ☐ Станция и расходники пополнены.
- ☐ Стоп-лист и изменения меню проверены.
- ☐ Брони и особенности смены известны.
- ☐ Рабочая система доступна.
- ☐ Ответственный менеджер и канал связи известны.
- ☐ Входная зона сухая и безопасная по процедуре.
- ☐ Гардероб и помощь с верхней одеждой организованы.

Что добавить в нашем ресторане

САМОПРОВЕРКА

Перед отправкой заказа

Дополните эту основу правилами и задачами своего заведения.

- ☐ Верный стол и места гостей.
- ☐ Позиции и количество сверены.
- ☐ Варианты и изменения подтверждены.
- ☐ Особые требования переданы отдельно.
- ☐ Порядок подачи согласован.
- ☐ Значимое ожидание озвучено.
- ☐ Заказ повторён гостю.
- ☐ Отправка и важные подтверждения проверены.

Что добавить в нашем ресторане

САМОПРОВЕРКА

Перед уходом

Дополните эту основу правилами и задачами своего заведения.

- ☐ Открытые столы проверены.
- ☐ Обслуживание передано с подтверждением.
- ☐ Расчёты сверены по процедуре.
- ☐ Обещания гостям выполнены или переданы.
- ☐ Рабочее место убрано.
- ☐ Расходники пополнены.
- ☐ Поломки и инциденты сообщены.
- ☐ Завершение согласовано с ответственным.
- ☐ Сезонные проблемы входа и гардероба переданы.

Что добавить в нашем ресторане

СНАЧАЛА РЕШЕНИЕ, ПОТОМ РАЗБОР

Обсудите с наставником.

Гость спрашивает про состав неизвестного вам соуса.

Ориентир. Уточнить по актуальному источнику у ответственного сотрудника; не угадывать.

На выдаче стоит блюдо с ингредиентом, который просили исключить.

Ориентир. Не подавать и не убирать ингредиент самостоятельно. Сверить заказ с кухней и согласовать исправление.

Коллега просит вынести заказ с особым требованием, но не знает каким.

Ориентир. Выяснить требование и подтверждение до подачи.

Гость недоволен блюдом, которое другие всегда хвалят.

Ориентир. Выяснить причину и согласовать решение; чужие отзывы не опровергают его впечатление.

Для каждой ситуации назовите действие, фразу для гостя и ответственного сотрудника. Затем повторите сцену в учебной обстановке.

СНАЧАЛА РЕШЕНИЕ, ПОТОМ РАЗБОР

Обсудите с наставником.

Компания хочет оплатить отдельно.

Ориентир. Уточнить распределение и возможности системы; проверить итоговые суммы до оплаты.

Вы обещали вернуться с ответом, но кухня пока не дала его.

Ориентир. Вернуться с честным обновлением, не заставляя гостя снова искать вас.

Все задачи срочные и вы перестаёте контролировать столы.

Ориентир. Оценить риски и ожидание, попросить конкретную помощь у коллеги или менеджера.

Гость отказался от платного дополнения, которое увеличило бы чек.

Ориентир. Принять отказ и оформить заказ без дополнения.

Для каждой ситуации назовите действие, фразу для гостя и ответственного сотрудника. Затем повторите сцену в учебной обстановке.

СПРАВОЧНАЯ СТРАНИЦА

Говорить на одном языке.

Стоп-лист

Позиции, которые временно недоступны для заказа.

Станция

Рабочее место с запасом приборов, салфеток и других нужных предметов.

Курс

Этап подачи: например, закуски, затем горячее.

Модификатор

Вариант позиции или согласованное изменение заказа в системе.

Выдача

Место передачи готовых блюд от кухни в зал.

Передача стола

Передача ответственности за обслуживание другому сотруднику с информацией о заказе и обязательствах.

Источник по работе с аллергенами

[1] Food Standards Agency. Allergen guidance for food businesses

Использовано для общих принципов работы с аллергенами. Британские правовые требования не переносятся на другие страны. Проверено 29.09.2026.

[Открыть руководство Food Standards Agency](#)

Остальные разделы - учебные рекомендации и ситуации для обсуждения, а не утверждённые стандарты конкретной компании. Оформление не означает принадлежности к ресторанной группе. Иллюстрация интерьера создана специально для этого издания.