|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Приложение № 43  к приказу Заместителя Председателя  Правления Национальной палаты  предпринимателей  Республики Казахстан «Атамекен»  от 26.12.2019г. №262 | | | |
| **Профессиональный стандарт: «Обслуживание в ресторане и баре»** | | | |
| **Глоссарий**  В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:  **Ресторан** – предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая заказные и фирменные блюда и изделия; алкогольные, прохладительные, горячие и другие виды напитков, мучные кондитерские и булочные изделия, табачные изделия, покупные товары, с высоким уровнем обслуживания и, как правило, в сочетании с организацией отдыха и развлечений.  **Бар** – предприятие общественного питания, оборудованное барной стойкой и реализующее в зависимости от специализации алкогольные и (или) безалкогольные напитки, горячие и прохладительные напитки, коктейли, холодные и горячие закуски и блюда в ограниченном ассортименте, покупные товары.  **Кафе** – предприятие общественного питания по организации питания и (или без) отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортиментом продукции общественного питания, реализующее фирменные, заказные блюда, изделия и алкогольные и безалкогольные напитки.  **Услуга общественного питания (индустрии питания)** - результат деятельности предприятий общественного питания (юридических лиц или индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах.  **Исполнитель услуги общественного питания -** предприятие общественного питания (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), оказывающее услуги общественного питания.  **Процесс обслуживания в общественном питании** - совокупность операций/действий, выполняемых исполнителем услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации досуга.  **Безопасность услуги общественного питания -** комплекс свойств услуги общественного питания, при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску. | | | |
| **1. Паспорт Профессионального стандарта** | | | |
| Название Профессионального стандарта: | Обслуживание в ресторане и баре | | |
| Номер Профессионального стандарта: |  | | |
| Названия секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД: | I. Услуги по проживанию и питанию  55. Услуги по организации проживания  55.1. Предоставление услуг гостиницами  55.10. Предоставление услуг гостиницами  55.10.1 Предоставление услуг гостиницами с ресторанами  55.10.2 Предоставление услуг гостиницами без ресторанов  55.10.3 Предоставление гостиничных услуг с ресторанами для официальных мероприятий | | |
| Краткое описание Профессионального стандарта: | Обслуживание в ресторане и баре — это последовательность действий персонала от встречи гостя до его ухода из заведения. | | |
| **2. Карточки профессий** | | | |
| Перечень карточек профессий: | Бариста | 2-й уровень ОРК. | |
| Помощник официанта | 2-й уровень ОРК. | |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «БАРИСТА»** | | | |
| Код: | 5130-2-001 | | |
| Код группы: | 5130-2 | | |
| Профессия: | Бариста | | |
| Другие возможные наименования профессии: | 5130-2-002 Бармен  5130-2-003 Бармен-препаратор  5130-2-004 Приготовитель напитков  5130-2-005 Сомелье | | |
| Квалификационный уровень по ОРК: | 2 | | |
| Основная цель деятельности: | Приготовление кофейных напитков. | | |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | 1. Приготовление кофейных напитков 2. Организация работы по выбору сорта кофе и его приготовлению 3. Обслуживание эспрессо- машин | |
| Трудовая функция 1:    Приготовление кофейных напитков | **Задача 1:**  **Хорошо разбираться в кофейных купажах, отличать между собой сорта, определять место рождение зерен** | **Умения:** | |
| 1. Разбираться в сортах кофе. 2. По аромату уметь сопоставлять степени обжарки зерен. 3. Оценивать вкус. 4. Проявлять вежливость и учтивость во всех возможных негативных проявлениях со стороны гостя. | |
| **Знания:** | |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Ассортимент и рецептуру кофе 3. Технологии приготовления напитков на основе кофе. 4. Сортов кофе. 5. Степени обжарки зерен. 6. Правил подачи и употребления различных видов кофе. 7. Правил ценообразования на напитки. 8. Правил этикета и обслуживания посетителей в барах. 9. Устройства и правил эксплуатации эспрессо-машин. 10. Технологии приготовления кофе. | |
| **Задача 2:**  **Знание основных методов варки кофе** | **Умения:** | |
| 1. Определять свежесть кофе, помол, жесткость воды, параметры машины и ее эксплуатация. 2. Определить качество напитка, причины его недостатков и их устранение. 3. Работать с оборудованием для приготовления кофе, будь то профессиональная кофемашина или простая кофеварка. 4. Готовить порядка 40 разновидностей кофе. | |
| **Знания:** | |
| 1. Шести основных методов варки кофе: заливка водой, вываривание, фильтрование, капельный и заваривание под давлением. 2. Ассортимента, рецептуры, сущности технологии приготовления напитков на основе кофе. 3. Сортов кофе. 4. Степени обжарки зерен. 5. Правил подачи и употребления различных видов кофе. 6. Правил ценообразования на напитки. 7. Правил этикета и обслуживания посетителей в барах. 8. Устройства и правил эксплуатации эспрессо-машин. 9. Технологии приготовления кофе. | |
| Трудовая функция 2:  Организация работы по выбору сорта кофе и его приготовлению | **Задача 1:**  **Смешивание ингредиентов для напитков** | **Умения:** | |
| 1. Смешивать ингредиенты. 2. Блендировать разные сорта кофе с учетом особенностей ароматов и вкусов. 3. Украшать и декорировать приготовленные напитки. | |
| **Знания:** | |
| 1. Всех правил и механизмов приготовления напитка. 2. Шести основных методов варки кофе: заливка водой, вываривание, фильтрование, капельный и заваривание под давлением. 3. Ассортимента, рецептуры, сущности технологии приготовления напитков на основе кофе. 4. Сортов кофе. 5. Степени обжарки зерен. 6. Правил подачи и употребления различных видов кофе. 7. Искусства "Латте-арт". 8. Правил ценообразования на напитки. 9. Техники работы с молоком. 10. Правил этикета и обслуживания посетителей в барах. 11. Устройства и правил эксплуатации эспрессо-машин. 12. Технологии приготовления кофе. | |
| **Задача 2:**  **Выбор сорта кофе** | **Умения:** | |
| 1. Различать сорта кофе, всевозможные их вкусовые качества и оттенки. 2. Владеть информацией о местах произрастания и сбора кофе, условиях его хранения. 3. Различать арабику и рабусто. | |
| **Знания:** | |
| 1. Сортов, помола и способов приготовления кофе. 2. Всех правил и механизмы приготовления напитка. 3. Шесть основных методов варки кофе: заливка водой, вываривание, фильтрование, капельный и заваривание под давлением. 4. Ассортимента, рецептуры, сущность технологии приготовления алкогольных напитков и напитков на основе кофе. 5. Сортов кофе. 6. Степеней обжарки зерен. 7. Правил подачи и употребления различных видов кофе. 8. Правил ценообразования на напитки. 9. Устройства и правил эксплуатации эспрессо-машин. 10. Технологии приготовления кофе. | |
| Трудовая функция 3:  Обслуживание эспрессо- машин | **Задача 1:**  **Ежедневное обслуживание кофе машины** | **Умения:** | |
| 1. Следить за параметрами работы по датчику давления в бойлере. 2. Использовать прогретые чашки. 3. Прочищать "взрывной" клапан. 4. Прочищать сливной поддон и дренажный шланг. 5. Выполнять алгоритм действий по обслуживанию кофе машины в начале, в процессе и в конце работы кофе машины. 6. Поддерживать чистоту кофе машины. 7. Правильно использовать оборудования для приготовления кофе. 8. Балансировать температурный режим воды. 9. Следить за давлением в кофейном аппарате, силу пресса и период прохождения воды. | |
| **Знания:** | |
| 1. Требований СанПин РК. 2. Техники безопасности в работе с кофе машиной. 3. Сортов, помола и способов приготовления кофе. 4. Правил и механизмов приготовления напитка. 5. Шесть основных методов варки кофе: заливка водой, вываривание, фильтрование, капельный и заваривание под давлением. 6. Ассортимента, рецептуры, сущность технологии приготовления алкогольных напитков и напитков на основе кофе. 7. Сортов кофе. 8. Степеней обжарки зерен. 9. Правил подачи и употребления различных видов кофе. 10. Искусства "Латте-арт". 11. Правил ценообразования на напитки. 12. Правил этикета и обслуживания посетителей в барах. 13. Устройства и правил эксплуатации эспрессо-машин. 14. Технологии приготовления кофе. | |
| Требования к личностным компетенциям | Высокая чувствительность к оттенкам запахов и вкусов, правильное цветоразличие, чистоплотность, эмоциональная устойчивость, творческие способности, аккуратность, требовательность, коммуникабельность, организаторские способности, физическая выносливость, честность, порядочность | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 1 | Помощник официанта | |
| 2 | Официант | |
| 2 | Бармен | |
| 2 | Официант Room-Service | |
| 3 | Метрдотель | |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | - | - | |
| Связь с системой образования и квалификации | Уровень образования:  Общее среднее образование и практический опыт и/ или  профессиональная подготовка (краткосрочные курсы на базе  организации образования или  обучение на предприятии,  установленный уровень) | Специальность:  - | Квалификация:  - |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ПОМОЩНИК ОФИЦИАНТА»** | | | |
| Код: | - | | |
| Код группы: | - | | |
| Профессия: | Помощник официанта | | |
| Другие возможные наименования профессии: | - | | |
| Квалификационный уровень по ОРК: | 2 | | |
| Основная цель деятельности: | Сервировать и убирать посуду со столов, помогать официанту в пределах своей компетенции. | | |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | 1. Выполнение инструкций и заданий официанта по обслуживанию посетителей организации питания 2. Выполнение заданий бармена по приготовлению алкогольных и безалкогольных напитков, холодных, горячих блюд и закусок | |
| Трудовая функция 1:    Выполнение инструкций и заданий официанта по обслуживанию посетителей организации питания | **Задача 1:**  **Подготовка зала организации питания к обслуживанию** | **Умения:** | |
| 1. Готовить залы организации питания к обслуживанию, расстановке столов, стульев, проверке устойчивости столов, стульев, протирке столов. 2. Соблюдать стандарты чистоты в зале питания. 3. Протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями, накрывать стол скатертью. 4. Производить сервировку столов посудой, приборами и блюдами по предварительным заказам. 5. Умение работать быстро и правильно организовывать свой труд. | |
| **Знания:** | |
| 1. Нормативно-правовых актов Республики Казахстан, регулирующие деятельность организаций питания. 2. Правил личной подготовки официанта к обслуживанию. 3. Правил подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе. 4. Способов расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания. 5. Технологий предварительной сервировки столов посудой и приборами. 6. Характеристик столовой посуды, приборов и столового белья. 7. Правил накрытия столов по предварительным заказам ассортиментом блюд. 8. Правил и техник подачи алкогольных и безалкогольных напитков, способы подачи блюд. 9. Правил и техник уборки использованной посуды. 10. Требований охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания. | |
| **Задача 2:**  **Помощь официанту при подаче блюд и напитков** | **Умения:** | |
| 1. Подавать блюда и напитки под руководством официанта. 2. Проводить оплату за заказ в наличной и безналичной форме. 3. Применять регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемые при обслуживании потребителей питания. 4. Соблюдать личную гигиену и требования охраны труда. | |
| **Знания:** | |
| 1. Нормативно-правовых актов Республики Казахстан, регулирующие деятельность организаций питания. 2. Правил личной подготовки официанта к обслуживанию. 3. Правил подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе. 4. Способов расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания. 5. Технологий предварительной сервировки столов посудой и приборами. 6. Характеристик столовой посуды, приборов и столового белья. 7. Правил накрытия столов по предварительным заказам ассортиментом блюд. 8. Правил и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков, способы подачи блюд. 9. Правил и техника уборки использованной посуды. 10. Требований охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания. 11. Правил, технологий и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания. | |
| Трудовая функция 2:  Выполнение заданий бармена по  приготовлению алкогольных и  безалкогольных напитков, холодных,  горячих блюд и закусок | **Задача 1:**  **Помощь бармену в приготовлении и закусок и напитков для гостей** | **Умения:** | |
| 1. Производить работы по подготовке бара, буфета к обслуживанию. 2. Выбирать производственный инвентарь и технологическое оборудование и безопасно пользоваться им при приготовлении закусок и напитков. 3. Аккуратно и экономно обращаться с продуктами в процессе приготовления закусок и напитков. 4. Готовить чай, кофе, молочные коктейли и закуски, используя необходимые методы приготовления и оформления. 5. Эстетично и безопасно упаковывать готовые блюда, напитки и кулинарные изделия на вынос. 6. Выполнять санитарно-гигиенические требования и требования охраны труда. | |
| **Знания:** | |
| 1. Нормативно-правовых актов Республики Казахстан, регулирующие деятельность организаций питания. 2. Правил и последовательности подготовки бара, буфета к обслуживанию. 3. Правил нарезки, порционирования, взвешивания, укладки пищи в посуду и подачи блюд. 4. Технологий приготовления закусок, чая, кофе, молочных коктейлей. 5. Требований к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок и напитков, кулинарных изделий, к условиям их хранения. 6. Правил пользования сборниками рецептур приготовления закусок и напитков. 7. Правил личной подготовки бармена к обслуживанию. 8. Требований охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания. | |
| Требования к личностным компетенциям | Коммуникабельность, вежливость и доброжелательность, стрессоустойчивость, умение работать в команде, честность, исполнительность и ответственность. | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 2 | Бариста | |
| 2 | Официант Room-Service | |
| 2 | Официант | |
| 2 | Бармен | |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | ЕТКС, выпуск 51 | Официант | |
| Связь с системой образования и квалификации | Уровень образования:    Общее среднее образование и практический опыт и/ или  профессиональная подготовка (краткосрочные курсы на базе  организации образования или  обучение на предприятии,  установленный уровень) | Специальность:  - | Квалификация:  - |
| 1. **Технические данные Профессионального стандарта** | | | |
| Разработано: | **Организация:** Объединения юридических лиц  «Казахстанская туристская ассоциация»  **Исполнитель/ руководитель проекта:**  Шайкенова Р.Р.,  Мамутова К.Р. – Координатор проекта,  Ходоровская Т.Г. – Эксперт  Мухамеджанова Ж.К. - Разработчик  **Контактные данные исполнителя:**  [kta@kaztour-association.com](mailto:kta@kaztour-association.com)  +7 727 293 83 70 | | |
| Экспертиза предоставлена: | **1. Организация:** Отель «Grand Sapphire Hotel»  **Эксперт:** Тулепбергенова Б.Е.  **Контактные данные:** [info@grandsapphire.kz](mailto:info@grandsapphire.kz) , 8(727)349 35 60  **2. Организация:** Отель «Royal Tulip Almaty»  **Эксперт:** Ситникова Е.В.  **Контактные данные:** [fnb@royaltulipalmaty.com](mailto:fnb@royaltulipalmaty.com) ,  8(727) 300 01 00  **3. Организация:** Отель «Wyndham Garden Astana»  **Эксперт:** Елубаев Р.  **Контактные данные:** [info@wyndhamgardenastana.com](mailto:info@wyndhamgardenastana.com) ,  8(7172) 79 00 00  **4. Организация:** Отель «Hotel Dostyq - 17»  **Эксперт:** Ахметов А.А.  **Контактные данные:** [dostyk-ab@mail.ru](mailto:dostyk-ab@mail.ru) , 8(7252)548498  **5. Организация:** Гостиничный комплекс «Медеу»  **Эксперт:** Бектасова Г.С.  **Контактные данные:** [info@medeuhotel.kz](mailto:info@medeuhotel.kz) , 8(7172) 545845  **6. Организация:** Отель «WorldHotel Saltanat Almaty»  **Эксперт:** Абдибеков А.З.  **Контактные данные:** [reservations@medeuhotel.kz](mailto:reservations@medeuhotel.kz) ,  8(727) 2590935  **7. Организация:** Отель «Rahat Palace»  **Эксперт:** Алиева М.К.  **Контактные данные:** [almaty.regency@hyatt.com](mailto:almaty.regency@hyatt.com) ,  8(727) 2501234  **8. Организация:** Отель «Grand Aiser»  **Эксперт:** Атабаев К.У.  **Контактные данные:** [info@grandaiserhotel.kz](mailto:info@grandaiserhotel.kz) ,  8 (727) 396 99 99  **9. Организация:** Отель «Ramada by Wyndham Almaty»  **Эксперт:** Абдыкеримова А.  **Контактные данные:** [hr@ramadaalmaty.com](mailto:hr@ramadaalmaty.com) , 8 (727) 344 9999  **10. Организация:** Гостиничный комплекс «Иртыш»  **Эксперт:** Марко Петрович  **Контактные данные:** [reception@irtysh-hotel.kz](mailto:reception@irtysh-hotel.kz) ,  8 (7182) 650405  **11. Организация:** Отель «Ritz-Carlton Astana» (ТОО «Astana Hotel Management»)  **Эксперт:** Ковени Э.С.  **Контактные данные:** [Nazym.Mukhambetzhan@ritzcarlton.com](mailto:Nazym.Mukhambetzhan@ritzcarlton.com) ,  8 (7172) 73 40 00  **12. Организация:** Отель «Жумбактас»  **Эксперт:** Жаксылыкова С.У.  **Контактные данные:** [sales@jumbaktas.kz](mailto:sales@jumbaktas.kz) , 8(717) 2570510  **13. Организация:** Гостиница «Жамбыл»  **Эксперт:** Абилпатта М.  **Контактные данные:** [hotel-zhambyl@bk.ru](mailto:hotel-zhambyl@bk.ru) , 8(7262) 452551 | | |
| Номер версии и год выпуска: | Версия 1, 2019 год | | |
| Дата ориентировочного пересмотра: | 2022 год | | |