|  |
| --- |
| Приложение № 43к приказу Заместителя ПредседателяПравления Национальной палаты предпринимателейРеспублики 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 гостиницами55.10.1 Предоставление услуг гостиницами с ресторанами55.10.2 Предоставление услуг гостиницами без ресторанов55.10.3 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 Бармен5130-2-003 Бармен-препаратор5130-2-004 Приготовитель напитков5130-2-005 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/ илипрофессиональная 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 поприготовлению алкогольных ибезалкогольных 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/ илипрофессиональная 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. – ЭкспертМухамеджанова Ж.К. - Разработчик**Контактные данные исполнителя:** 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 , 8(727)349 35 60**2. Организация:** Отель «Royal Tulip Almaty»**Эксперт:** Ситникова Е.В.**Контактные данные:** fnb@royaltulipalmaty.com , 8(727) 300 01 00**3. Организация:** Отель «Wyndham Garden Astana»**Эксперт:** Елубаев Р.**Контактные данные:** info@wyndhamgardenastana.com , 8(7172) 79 00 00**4. Организация:** Отель «Hotel Dostyq - 17»**Эксперт:** Ахметов А.А.**Контактные данные:** dostyk-ab@mail.ru , 8(7252)548498**5. Организация:** Гостиничный комплекс «Медеу»**Эксперт:** Бектасова Г.С.**Контактные данные:** info@medeuhotel.kz , 8(7172) 545845**6. Организация:** Отель «WorldHotel Saltanat Almaty»**Эксперт:** Абдибеков А.З.**Контактные данные:** reservations@medeuhotel.kz ,8(727) 2590935**7. Организация:** Отель «Rahat Palace»**Эксперт:** Алиева М.К.**Контактные данные:** almaty.regency@hyatt.com , 8(727) 2501234**8. Организация:** Отель «Grand Aiser»**Эксперт:** Атабаев К.У.**Контактные данные:** info@grandaiserhotel.kz , 8 (727) 396 99 99**9. Организация:** Отель «Ramada by Wyndham Almaty»**Эксперт:** Абдыкеримова А.**Контактные данные:** hr@ramadaalmaty.com , 8 (727) 344 9999**10. Организация:** Гостиничный комплекс «Иртыш»**Эксперт:** Марко Петрович**Контактные данные:** 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 , 8 (7172) 73 40 00**12. Организация:** Отель «Жумбактас» **Эксперт:** Жаксылыкова С.У.**Контактные данные:** sales@jumbaktas.kz , 8(717) 2570510**13. Организация:** Гостиница «Жамбыл»**Эксперт:** Абилпатта М.**Контактные данные:** hotel-zhambyl@bk.ru , 8(7262) 452551 |
| Номер версии и год выпуска: | Версия 1, 2019 год |
| Дата ориентировочного пересмотра: | 2022 год |