|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Приложение № 45к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателейРеспублики Казахстан «Атамекен»от 26.12.2019г. №262  |
| **Профессиональный стандарт: «Организация и контроль работы официантов»** |
| **Глоссарий**  В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения: **Исполнитель услуги** - предприятие общественного питания и гражданин-предприниматель, выполняющие работы по производству, реализации и организации потребления кулинарной продукции. **Исполнитель услуги общественного питания -** предприятие общественного питания (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), оказывающее услуги общественного питания. **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. **Качество кулинарной продукции**- свойства кулинарной продукции, обусловливающие ее пригодность к дальнейшей обработке и/или употреблению в пищу, безопасность для здоровья потребителей, стабильность состава и потребительских свойств. **Класс предприятия общественного питания** – совокупность отличительных признаков предприятия конкретного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания. **Метод обслуживания потребителей** - способ реализации потребителям продукции общественного питания. **Общественное питание** – торговая деятельность, связанная с производством, переработкой, реализацией и организацией потребления продуктов питания. **Объект общественного питания (далее – объект питания)** – объект по производству, переработке, реализации и организации потребления продуктов питания. **Потребитель услуги** (общественного питания) - гражданин, пользующийся услугами питания, обслуживания, досуга. **Предприятие общественного питания** – предприятие, предназначенное для производства, реализации и (или) организации потребления продукции общественного питания, включая кулинарную продукцию, мучные кондитерские и булочные изделия. **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. **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. **Специализированное предприятие** - предприятие общественного питания любого типа, вырабатывающее и реализующее однородную по ассортименту кулинарную продукцию с учетом специфики обслуживания и организации досуга потребителей. **Услуга индустрии питания (общественного 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. **Услуга общественного питания** - результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга. **Форма обслуживания потребителей** - организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей продукции общественного питания. |
| **1. Паспорт Профессионального стандарта** |
| Название Профессионального стандарта:  | Организация и контроль работы официантов. |
| 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:  | Организация и контроль работы официантов – деятельность по управлению работой официантов и повышение качества обслуживания  |
| **2. Карточки профессий** |
| Перечень карточек профессий:  | Заведующий залом (ресторана, кафе и др.)  | 6-й уровень ОРК. |
| Супервайзер официантов | 3-й уровень ОРК. |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ЗАВЕДУЮЩИЙ ЗАЛОМ (РЕСТОРАНА, КАФЕ И Т.Д.)»** |
| Код: | 1412-0-008 |
| Код группы: | 1412-0 |
| Профессия: | Заведующий залом (ресторана, кафе и др.) |
| Другие возможные наименования профессии:  | 1412-0-001 Директор (заведующий) организации общественного питания1412-0-010 Заведующий ресторана 1412-0-016 Руководитель в ресторане  |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 6 |
| Основная цель деятельности: | Обеспечение эффективности деятельности предприятия питания и обслуживание потребителей |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции:  | 1. Удовлетворять ожидания гостей ресторана при организации обслуживания в зале ресторана в обычном режиме
2. Удовлетворять ожидания гостей при организации обслуживания массовых мероприятий
3. Координировать и контролировать совместную деятельность подразделений ресторана, связанных с обслуживанием гостей
4. Совершенствовать процесс обслуживания гостей в ресторане
 |
| Трудовая функция 1:  Удовлетворять ожидания гостей ресторана при организации обслуживания в зале ресторана в обычном режиме | **Задача 1:** **Создавать комфортные условия и обеспечивать соответствие обслуживания ожиданиям гостей при организации обслуживания в ресторане и баре в обычном режиме** | **Умения:**  |
| 1. Разрабатывать оптимальную схему расстановки столов и стульев в зависимости от площади и конфигурации зала ресторана.
2. Отбирать оборудование, столовое белье, столовую посуду и приборы, аксессуары для зала ресторана.
3. Разрабатывать требования по стандартной сервировке столов с учетом разных периодов работы зала ресторана.
4. Определять порядок и правила подготовки зала ресторана к обслуживанию гостей.
5. Планировать процесс обслуживания гостей в зале ресторана.
6. Определять критерии качества и внедрять стандарты обслуживания гостей в зале ресторана.
7. Определять объемы работ для работников зала с учетом их оптимальной загруженности и рационально использовать персонал.
8. Организовывать и контролировать процесс обслуживания гостей в зале ресторана.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК.
2. Методики поиска и подбора необходимых сотрудников.
3. Должностных инструкций всех сотрудников отдела.
4. Эстетики и дизайна в ресторанном сервисе.
5. Государственного (приравненному к государственному) и иностранного языка (английского) в рабочем объёме.
6. Методов планирования и организации процесса обслуживания гостей в ресторане.
7. Порядка расчета запасов столового белья, посуды, приборов и прочих расходных материалов.
8. Методов диагностики и учет психологических особенностей гостей и работников зала ресторана.
9. Культуры ресторанного сервиса.
10. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.
 |
| **Задача 2:** **Определять объемы работ для работников зала и расчет бюджета расходов** | **Умения:** |
| 1. Определять объемы работ для работников зала с учетом их оптимальной загруженности и рационально использовать персонал.
2. Рассчитывать бюджет расходов на обслуживание гостей и составлять бизнес-прогноз загрузки зала ресторана на обычный период работы ресторана.
3. Обосновывать перед руководством расходы на обслуживание гостей ресторана в обычном режиме.
4. Информировать обслуживающий персонал о планах на день работы и ближайшую перспективу.
5. Разрабатывать документацию, необходимую для организации работы зала ресторана.
6. Анализировать и оптимизировать временные и материальные затраты на обслуживание гостей в зале ресторана.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК.
2. Методик поиска и подбора необходимых сотрудников.
3. Должностных инструкций всех сотрудников отдела.
4. Государственного (приравненному к государственному) и иностранного языка (английским) в рабочем объёме.
5. Методов планирования и организации процесса обслуживания гостей в ресторане.
6. Порядка определения доли стоимости труда обслуживающего персонала в общих затратах.
7. Способов минимизации расходов на обслуживание гостей в ресторане.
8. Показателей, определяющих эффективность работы зала ресторана, и способы их расчета.
9. Анализа уровня загрузки и объема затрат на организацию обслуживания гостей в зале ресторана.
 |
| Трудовая функция 2:Удовлетворять ожидания гостей при организации обслуживания массовых мероприятий | **Задача 1:** **Принятие заказа на проведение массовых мероприятий** | **Умения:**  |
| 1. Разрабатывать варианты предложений по проведению массовых мероприятий и расценки услуг.
2. Вести переписку и проводить личные встречи с заказчиками при обсуждении возможностей ресторана по проведению мероприятий.
3. Проверять правильность оформления документов контракта/договора на обслуживание мероприятия.
4. Принимать, уточнять и согласовывать поправки к контракту/ договору с заказчиками и подразделениями ресторана.
5. Грамотно проводить переговоры.
6. Принимать быстрые и правильные решения.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК.
2. Принципов расчетов стоимости услуг ресторана по проведению различных массовых мероприятий.
3. Наиболее распространенных стилей расстановки столов с учетом типа мероприятия (конференция, банкет, фуршет, прием и прочее).
4. Разработки планов работ по обслуживанию массового мероприятия.
5. Эстетики и дизайна в ресторанном сервисе.
6. Анализа затрат на проведение мероприятия.
7. Составления отчета о результатах проведенного мероприятия.
 |
| **Задача 2:** **Организационная работа и координация персонала, при проведении массового мероприятия.** | **Умения:** |
| 1. Составлять график работы и формировать бригады, ответственные за обслуживание конкретного мероприятия.
2. Планировать деятельность обслуживающего персонала, человеческие и материальные ресурсы для подготовки и проведения массового мероприятия.
3. Инструктировать персонал о деталях предстоящего мероприятия и проверять понимание персоналом своей ответственности.
4. Проверять правильность подготовки и координировать деятельность персонала в процессе обслуживания массового мероприятиям.
5. Проводить мониторинг работ по подготовке массового мероприятия и обслуживанию гостей на массовом мероприятии и вносить коррективы.
 |
| **Знания:** |
| 1. Принципов организации работ в отделе обслуживания массовых мероприятий.
2. Принципов расчета стоимости услуг ресторана по проведению различных массовых мероприятий.
3. Рекомендаций по обеспечению бесперебойной работы отдела обслуживания массовых мероприятий.
4. Действующих стандартов отеля.
5. Наиболее распространенных стилей расстановки столов с учетом типа мероприятия (конференция, банкет, фуршет, прием и прочее).
6. Способов и форм инструктирования обслуживающего персонала в области обеспечения качества обслуживания гостей на массовом мероприятии и ответственности за качество обслуживания гостей и последующей проверки понимания персоналом своей ответственности.
7. Порядка определения объемов работ и распределения заданий по проведению массового мероприятия.
8. Нормативно-правовой документации, регламентирующей ответственность предприятия питания при организации массового мероприятия.
 |
| Трудовая функция 3:Координировать и контролировать совместную деятельность подразделений ресторана, связанных с обслуживанием гостей | **Задача 1:****Взаимодействие зала ресторана с другими службами ресторана, связанных с обслуживанием гостей** | **Умения:** |
| 1. Разрабатывать предложения по взаимодействию зала ресторана, бара, винного погреба, кухни.
2. Разрабатывать и доводить информацию о схеме взаимодействия служб ресторана, связанных с облуживанием гостей, до обслуживающего персонала.
3. Разрешать проблемы в области взаимодействия подразделений, связанных с обслуживанием гостей.
4. Собирать информацию о взаимодействии подразделений, связанных с обслуживанием гостей, для контроля исполнения поставленных задач и выявления недостатков взаимодействия.
5. Анализировать причины сбоев взаимодействия подразделений, связанных с обслуживанием гостей.
 |
| **Знания:** |
| 1. Организационной и управленческой структуры ресторана.
2. Функций структурных подразделений (служб) ресторана.
3. Форм и методов координации взаимосвязанных видов деятельности ресторана.
4. Методов сбора информации и обмена ею между структурными подразделениями, связанными с обслуживанием гостей.
5. Методов анализа взаимодействия зала ресторана и бара с производством и другими видами деятельности ресторана.
6. Методов повышения эффективности (результативности) координации видов деятельности, связанных с обслуживанием гостей.
 |
| **Задача 2:****Формирование правил взаимоотношений персонала** | **Умения:** |
| 1. Формировать правила взаимоотношений обслуживающего персонала с гостями, друг с другом, с руководством, персоналом кухни и другими работниками.
2. Собирать информацию о взаимодействии подразделений, связанных с обслуживанием гостей, для контроля исполнения поставленных задач и выявления недостатков взаимодействия.
3. Разрешать проблемы в области взаимодействия подразделений, связанных с обслуживанием гостей.
4. Проводить треннинги и корректно доносить информацию. Грамотно разъяснять должностные обязанности сотрудникам.
5. Планировать схему взаимодействия подразделений.
6. Объяснять работникам схему взаимодействия и мотивировать работников соблюдать ее.
 |
| **Знания:** |
| 1. Функциональных обязанностей и задач всех структурных подразделений (служб) ресторана, связанных с обслуживанием гостей.
2. Схем взаимодействия зала ресторана и бара с производством и другими структурными подразделениями (службами) ресторана, связанными с обслуживанием гостей.
3. Форм и методов координации взаимосвязанных видов деятельности ресторана.
4. Методов повышения эффективности (результативности) координации видов деятельности, связанных с обслуживанием гостей.
5. Принципов и методов мониторинга взаимодействия структурных подразделений, связанных с обслуживанием гостей.
 |
| Трудовая функция 4:Совершенствовать процесс обслуживания гостей в ресторане  | **Задача 1:****Поиск, выбор и использование новой информации из различных источников в области совершенствования процесса обслуживания гостей** | **Умения:** |
| 1. Проводить хронометраж обслуживания гостей и анкетирование гостей ресторана.
2. Выявлять и оценивать внутренние и внешние факторы, влияющие на качество обслуживания гостей.
3. Оценивать конкурентоспособность предлагаемых услуг и качество обслуживания гостей.
4. Консультировать и убеждать работников и руководство в новых подходах и методах обслуживания гостей в ресторане.
5. Прогнозировать уровень восприятия гостями предложений по совершенствованию процесса обслуживания гостей.
6. Проводить мониторинг процесса обслуживания гостей в зале ресторана/баре при реализации мероприятий по совершенствованию процесса обслуживания гостей и корректировать его.
7. Коммуникаций в области проведения устного опроса (установления контакта, мотивирования на участие в опросе, постановки вопросов и выхода из контакта с интервьюируемым гостем).
 |
| **Знания:** |
| 1. Корпоративной философий обслуживания в индустрии гостеприимства.
2. Элементов, определяющих качество обслуживания гостей в ресторане.
3. Типичных причин недовольства гостей обслуживанием в ресторанах.
4. Важности отношения к качеству обслуживания как к важнейшему конкурентному элементу.
5. Правил и процедур организации и проведения тренингов.
6. Текущего состояния спа -центра.
7. Правил и норм делового и телефонного этикета.
8. Правил и порядка составления рабочего графика и табеля учета рабочего времени.
9. Правил оказания первой медицинской помощи.
10. Основ психологи.
11. Техники трудовой и пожарной безопасности.
12. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.
13. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
 |
| **Задача 2:** **Планирование мероприятия по совершенствованию процесса обслуживания гостей ресторана** | **Умения:** |
| 1. Производить математические расчеты при разработке бюджета расходов на совершенствование процесса обслуживания гостей.
2. Прогнозировать уровень восприятия гостями предложений по совершенствованию процесса обслуживания гостей.
3. Проводить мониторинг процесса обслуживания гостей в зале ресторане при реализации мероприятий по совершенствованию процесса обслуживания гостей и корректировать его.
4. Планировать собственное время при внедрении изменений в процесс обслуживания гостей.
5. Обеспечивать обратную связь с работниками и гостями при внедрении изменений в процесс обслуживания гостей.
6. Анализировать эффективность внедрения программы комплексного управления качеством обслуживания гостей.
 |
| **Знания:** |
| 1. Корпоративной философии обслуживания в индустрии гостеприимства.
2. Элементов, определяющих качество обслуживания гостей в ресторане.
3. Принципов и методов совершенствования процесса обслуживания гостей.
4. Методов разработки программы комплексного управления качеством обслуживания гостей.
5. Рекомендаций по разработке программы комплексного управления качеством обслуживания гостей.
6. Порядка и методов реализации программы комплексного управления качеством обслуживания гостей.
7. Порядка, форм и методов подготовки и инструктажа обслуживающего персонала по программе комплексного управления качеством обслуживания гостей.
 |
| Требования к личностным компетенциям  | Способность управлять собой, способность быть лидером, идти на необходимый риск, постоянный личностный рост, эффективное решение проблем, изобретательность и способность к инновациям, высокая способность влиять на окружающих, использование современных управленческих подходов, способность руководить, умение обучать, развивать и мотивировать подчиненных, способность формировать и развивать эффективные рабочие группы. |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 3 | Метрдотель |
| 3 | Супервайзер официантов |
| 5 | Специалист по принятию заказов |
| 6 | Менеджер (начальник отдела) |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | КС, утвержденный приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м | Заведующий столовой (кафе, рестораном, баром) |
| Связь с системой образования и квалификации  | Уровень образования: Высшее образование (уровень 5 МСКО) | Специальность: Ресторанное дело и гостиничный бизнес | Квалификация: Бакалавр |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «СУПЕРВАЙЗЕР ОФИЦИАНТОВ»** |
| Код: | - |
| Код группы: | - |
| Профессия: | Супервайзер официантов |
| Другие возможные наименования профессии:  | - |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 3 |
| Основная цель деятельности: | Контролирует качество и своевременность подготовки зала ресторана к обслуживанию, качество обслуживания гостей официантами, работу обслуживающего персонала и исполнение им полученных заданий. |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции:  | 1. Прием заказа и обслуживание массового мероприятия1. Реализация продукции посредством предложения
2. Обслуживание официальных приемов и дипломатических банкетов
3. Формирование лояльного отношения гостей к ресторану
4. Контроль работы официантов
 |
| Трудовая функция 1: Прием заказа и обслуживание массового мероприятия | **Задача 1:** **Формирование заказа** | **Умения:**  |
| 1. Представлять гостям меню банкетных блюд и карту вин, варианты предложений и расценок на услуги ресторана по проведению массовых мероприятий.
2. Вести переговоры и консультировать заказчика при составлении меню и программ различных массовых мероприятий в помещении ресторана, на территории другого заведения, на открытом воздухе.
3. Оформлять заказ и рассчитывать стоимость проведения массового мероприятия.
4. Выполянть коммуникативные компетентности.
 |
| **Знания:** |
| 1. Видов приемов и банкетов и их отличительные особенности.
2. Принципов и методов обслуживания гостей на массовых мероприятиях.
3. Особенностей обслуживания официальных банкетов на правительственном уровне, приемов и банкетов в посольствах, банкетов, организуемых общественными и деловыми кругами, благотворительных мероприятий, национальных праздников, праздничных обедов и ужинов, свадеб и юбилеев, конференций, банкетов на территории заказчика, массовых мероприятий на открытом воздухе.
4. Иностранного языка.
5. Основ эстетики, этики, психологии и обслуживания гостей.
6. Принципов и особенностей составления меню массовых мероприятий с учетом различных поводов их проведения.
7. Правил и примеров оформления договора/контракта на обслуживание массового мероприятия.
8. Правил и порядка оплаты проведения массового мероприятия.
 |
| **Задача 2:****Обслуживание массового мероприятия** | **Умения:** |
| 1. Уточнять детали проведения мероприятия и консультировать заказчика.
2. Составлять план-график/сценарий (последовательность событий) проведения массового мероприятия.
3. Готовить залы организации питания к обслуживанию, расстановке столов, стульев, проверке устойчивости столов, стульев, протирке столов.
4. Производства и контроля сервировки столов посудой, приборами и блюдами по предварительным заказам.
5. Организовывать собственную деятельность и адаптация к изменяющимся обстоятельствам на основе решения простых проблем.
 |
| **Знания:** |
| 1. Иностранного языка в объеме, необходимом для проведения массового мероприятия на иностранном языке.
2. Правил подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе.
3. Технологии предварительной сервировки столов посудой и приборами.
4. Характеристики столовой посуды, приборов и столового белья.
5. Правил и техник подачи алкогольных и безалкогольных напитков, способы подачи блюд.
6. Правил и техники уборки использованной посуды.
7. Правил, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания.
 |
| Трудовая функция 2:Реализация продукции посредством предложения | **Задача 1:****Рекомендации гостям при приеме заказа** | **Умения:**  |
| 1. Рекламировать новую продукцию.
2. Рекомендовать потребителям организации питания по выбору закусок, блюд и напитков.
3. Предлагать потребителям блюда и предоставлять краткую информацию о них в процессе обслуживания.
4. Консультировать потребителей по выбору вин, крепких спиртных и прочих напитков, их сочетаемости с блюдами.
5. Описывать продукцию, подчеркивая ее преимущества.
 |
| **Знания:** |
| 1. Государственного (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме.
2. Состава, технологии приготовления и представления (эффективные способы описания) каждого предлагаемого в ресторане блюда и напитка.
3. Приемов оказания влияния на гостей с целью увеличения продаж.
4. Способов увеличения объемов продаж в ресторане.
5. Психологии продаж.
6. Основ психотипов гостей и их особенности.
7. Приемов стимуляции гостей к дополнительному заказу.
8. Способов продвижения новой продукции.
 |
| **Задача 2:****Мониторинг и анализ продаж продукции** | **Умения:** |
| 1. Разрабатывать предложения по увеличению продаж блюд и напитков в ресторане.
2. Анализировать ход продаж.
3. Информировать руководство относительно вкусов и предпочтений гостей.
4. Составлять собственный рейтинг наиболее популярных блюд и напитков и их сочетаний.
 |
| **Знания:** |
| 1. Способов увеличения объемов продаж в ресторане.
2. Алгоритма анализа хода продаж.
 |
| Трудовая функция 3: Обслуживание официальных приемов и дипломатических банкетов | **Задача 1:****Предоставлять** **качественное обслуживание** | **Умения:** |
| 1. Запоминать все части регламента проведения официальных приемов и дипломатических банкетов и их связь во времени.
2. Соблюдать регламент подготовки к официальному приему и дипломатическому банкету.
3. Подавать закуски, супы, горячие блюда, горячие и холодные напитки, десерты в соответствии с рекомендуемыми стандартами обслуживания гостей на официальных приемах и дипломатических банкетах.
4. Соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на официальных приемах и дипломатических банкетах.
5. Соблюдать требования к сервировке в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд на официальных приемах и дипломатических банкетах.
6. Выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на официальных приемах и дипломатических банкетах.
7. Соблюдать требования дипломатического протокола при обслуживании гостей на официальных приемах и дипломатических банкетах.
 |
| **Знания:** |
| 1. Официальных приемов и их разновидностей.
2. Особенностей проведения дипломатических банкетов.
3. Основных стилей обслуживания гостей на официальных приемах и дипломатических банкетах.
4. Понятий о протокольной службе и ее роли при проведении официальных приемов и дипломатических банкетов.
5. Основных требований дипломатического протокола, относящиеся к проведению официальных приемов и дипломатических банкетов.
6. Сервировки столов на приемах и банкетах с полным обслуживанием официантами.
7. Требований к качеству обслуживания гостей на официальных приемах и дипломатических банкетах.
 |
| Трудовая функция 4: Формирование лояльного отношения гостей к ресторану | **Задача 1:****Формирование позитивного впечатления о ресторане** | **Умения:** |
| 1. Описывать гостям преимущества ресторана.
2. Предвосхищать ожидания гостей в процессе обслуживания.
3. Выстраивать доверительные отношения с гостями.
4. Создавать условия для формирования долговременных отношений с гостями.
5. Проявлять готовность решать проблемы гостей.
6. Составлять и вести базу данных постоянных гостей.
 |
| **Знания:** |
| 1. Приемов формирования и поддержания лояльности гостей к предприятию.
2. Этапов формирования лояльности гостей к ресторану.
3. Приемов диагностирования персонального уровня лояльности гостей к предприятию питания.
4. Важности эффекта постоянного присутствия в зале.
5. Качества, необходимых обслуживающему персоналу для успешной реализации программ лояльности гостей к ресторану.
6. Способов оперативного персонифицированного обслуживания.
 |
| Трудовая функция 5:Контроль работы официантов | **Задача 1:****Контроль работы подчиненных, и подготовка отчетности о работе бригады официантов** | **Умения:** |
| 1. Организовывать и проводить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады официантов.
2. Оценивать результаты работы бригады официантов за отчетный период и определять причины отклонений результатов работы от плана.
3. Разрабатывать меры по предупреждению невыполнения бригадой официантов плана работ.
4. Использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады официантов.
 |
| **Знания:** |
| 1. Нормативно-правовые акты Республики Казахстана, регулирующие деятельность гостиниц.
2. Современные технологии контроля организации деятельности подчиненных.
3. Менеджмент и маркетинг, делопроизводство, подготовка отчетности предприятий питания.
4. Требования трудовой дисциплины, правила по охране труда, санитарии и гигиены.
 |
| Требования к личностным компетенциям  | Хорошие коммуникативные навыки, внимательность к деталям, быть образованным, сообразительным, вежливым, стрессоустойчивым, клиенториентированным, толерантным, терпеливым, старательным, трудолюбивым.  |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 2 | Официант |
| 5 | Заведующий залом (ресторана, кафе и др.) |
| Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий | ЕТКС. выпуск 51 | Официант |
| Связь с системой образования и квалификации  | Уровень образования: ТиПО (4 уровень МСКО) | Специальность: Организация питания | Квалификация: 050804 2 - Официант |
| 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 |

 |
|  |