

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 ассортимента 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:	<ol style="list-style-type: none"> 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:
		<ol style="list-style-type: none"> 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:
		<ol style="list-style-type: none"> 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. Сорта 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.

		<ul style="list-style-type: none"> 9. Техники работы с молоком. 10. Правил этикета и обслуживания посетителей в барах. 11. Устройства и правил эксплуатации эспрессо-машин. 12. Технологии приготовления кофе.
	<p>Задача 2:</p> <p>Выбор сорта кофе</p>	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Сорта, 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. Сорта 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.
<p>Трудовая функция 3:</p> <p>Обслуживание эспрессо- машин</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Ежедневное обслуживание кофе машины</p>	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	Специальность: -	Квалификация: -

	уровень)		
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:	<ol style="list-style-type: none"> 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:	Задача 1:	Умения:	
Выполнение инструкций и заданий официанта по обслуживанию посетителей организации питания	Подготовка зала организации питания к обслуживанию	<ol style="list-style-type: none"> 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:	
		<ol style="list-style-type: none"> 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 накрывания столов по предварительным заказам ассортиментом 	

		<p>блюда.</p> <p>8. Правил и техник подачи алкогольных и безалкогольных напитков, способы подачи блюд.</p> <p>9. Правил и техник уборки использованной посуды.</p> <p>10. Требований охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания.</p>
	<p>Задача 2:</p> <p>Помощь официанту при подаче блюд и напитков</p>	<p>Умения:</p> <p>1. Подавать блюда и напитки под руководством официанта.</p> <p>2. Проводить оплату за заказ в наличной и безналичной форме.</p> <p>3. Применять регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемые при обслуживании потребителей питания.</p> <p>4. Соблюдать личную гигиену и требования охраны труда.</p>
		<p>Знания:</p> <p>1. Нормативно-правовых актов Республики Казахстан, регулирующие деятельность организаций питания.</p> <p>2. Правил личной подготовки официанта к обслуживанию.</p> <p>3. Правил подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе.</p> <p>4. Способов расстановки мебели в зале обслуживания организаций питания.</p> <p>5. Технологий предварительной сервировки столов посудой и приборами.</p> <p>6. Характеристик столовой посуды, приборов и столового белья.</p> <p>7. Правил накрытия столов по предварительным заказам ассортиментом блюд.</p> <p>8. Правил и техника подачи алкогольных и безалкогольных напитков, способы подачи блюд.</p> <p>9. Правил и техника уборки использованной посуды.</p> <p>10. Требований охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности в организациях питания.</p> <p>11. Правил, технологий и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями в организациях питания.</p>
<p>Трудовая функция 2:</p> <p>Выполнение</p>		<p>Задача 1:</p> <p>Помощь бармену в приготовлении</p>

заданий бармена по приготовлению алкогольных и безалкогольных напитков, холодных, горячих блюд и закусок	и закусок и напитков для гостей	технологическое оборудование и безопасно пользоваться им при приготовлении закусок и напитков.	
		<ol style="list-style-type: none"> 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:	
		<ol style="list-style-type: none"> 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 рецептов 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	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:

квалификации	Общее среднее образование и практический опыт и/ или профессиональная подготовка (краткосрочные курсы на базе организации образования или обучение на предприятии, установленный уровень)	-	-
3. Технические данные Профессионального стандарта			
Разработано:	<p>Организация: Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация»</p> <p>Исполнитель/ руководитель проекта: Шайкенова Р.Р., Мамутова К.Р. – Координатор проекта, Ходоровская Т.Г. – Эксперт Мухамеджанова Ж.К. - Разработчик</p> <p>Контактные данные исполнителя: kta@kaztour-association.com +7 727 293 83 70</p>		
Экспертиза предоставлена:	<p>1. Организация: Отель «Grand Sapphire Hotel» Эксперт: Тулепбергенова Б.Е. Контактные данные: info@grandsapphire.kz , 8(727)349 35 60</p> <p>2. Организация: Отель «Royal Tulip Almaty» Эксперт: Ситникова Е.В. Контактные данные: fnb@royaltulipalmaty.com , 8(727) 300 01 00</p> <p>3. Организация: Отель «Wyndham Garden Astana» Эксперт: Елубаев Р. Контактные данные: info@wyndhamgardenastana.com , 8(7172) 79 00 00</p> <p>4. Организация: Отель «Hotel Dostyq - 17» Эксперт: Ахметов А.А. Контактные данные: dostyk-ab@mail.ru , 8(7252)548498</p> <p>5. Организация: Гостиничный комплекс «Медеу» Эксперт: Бектасова Г.С. Контактные данные: info@medeuhotel.kz , 8(7172) 545845</p> <p>6. Организация: Отель «WorldHotel Saltanat Almaty» Эксперт: Абдибеков А.З. Контактные данные: reservations@medeuhotel.kz , 8(727) 2590935</p> <p>7. Организация: Отель «Rahat Palace» Эксперт: Алиева М.К. Контактные данные: almaty.regency@hyatt.com , 8(727) 2501234</p> <p>8. Организация: Отель «Grand Aiser»</p>		

	<p>Эксперт: Атабаев К.У. Контактные данные: info@grandaiserhotel.kz , 8 (727) 396 99 99</p> <p>9. Организация: Отель «Ramada by Wyndham Almaty» Эксперт: Абдыкеримова А. Контактные данные: hr@ramadaalmaty.com , 8 (727) 344 9999</p> <p>10. Организация: Гостиничный комплекс «Иртыш» Эксперт: Марко Петрович Контактные данные: reception@irtysh-hotel.kz , 8 (7182) 650405</p> <p>11. Организация: Отель «Ritz-Carlton Astana» (ТОО «Astana Hotel Management») Эксперт: Ковени Э.С. Контактные данные: Nazym.Mukhambetzhana@ritzcarlton.com , 8 (7172) 73 40 00</p> <p>12. Организация: Отель «Жумбактас» Эксперт: Жаксылыкова С.У. Контактные данные: sales@jumbaktas.kz , 8(717) 2570510</p> <p>13. Организация: Гостиница «Жамбыл» Эксперт: Абилпатта М. Контактные данные: hotel-zhambyl@bk.ru , 8(7262) 452551</p>
Номер версии и год выпуска:	Версия 1, 2019 год
Дата ориентировочного пересмотра:	2022 год