

Об утверждении профессионального стандарта "Официант, бармен"

Приказ · № 115н · от 09.03.2022 · Министерство труда и социальной защиты · Действует без изменений

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

МОСКВА

9 марта 2022 г. № 115н

Об утверждении профессионального стандарта "Официант, бармен"

Зарегистрирован Минюстом России 11 апреля 2022 г.

Регистрационный № 68146

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт "Официант, бармен".
2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 1 декабря 2015 г. № 910н "Об утверждении профессионального стандарта "Официант/бармен" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 декабря 2015 г., регистрационный № 40269).
3. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2022 г. и действует до 1 сентября 2028 г.

Министр А.О.Котяков

Утвержден

приказом Министерства труда

и социальной защиты

Российской Федерации

от 9 марта 2022 г. № 115н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Официант, бармен

681

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция "Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питания"

3.2. Обобщенная трудовая функция "Обслуживание гостей организации питания, подача блюд и напитков"

3.3. Обобщенная трудовая функция "Руководство деятельностью официантов, барменов по

обслуживанию гостей организации питания"

3.4. Обобщенная трудовая функция "Организация процессов обслуживания гостей организации питания блюдами и напитками"

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

I. Общие сведения

Подача блюд и напитков в организациях питания33.013

(наименование вида профессиональной деятельности)Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:Обслуживание гостей в организациях питания

Группа занятий:1412Руководители ресторанов (вагонов-ресторанов)5131Официанты

5132Буфетчики (бармены)5246Работники прилавка, обслуживающие посетителей мест общественного питания

(код ОКЗ 1)

(наименование)

(код ОКЗ)

(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:56.10Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания

56.21Деятельность предприятий общественного питания по обслуживанию торжественных мероприятий

56.29Деятельность предприятий общественного питания по прочим видам организации питания

56.30Подача напитков

(код ОКВЭД 2)

(наименование вида экономической деятельности)

1 Общероссийский классификатор занятий.

2 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функцииТрудовые функции

коднаименованиеуровень квалификациинаименованиекодуровень (подуровень) квалификации

A

Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питания3

Прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос и доставку в организации питанияA/01.33

Обслуживание гостей в холле организации питанияA/02.33

Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в зале организации питанияA/03.33

Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре организации питанияA/04.33

B

Обслуживание гостей организации питания, подача блюд и напитков4

Принятие заказов у гостей организации питания на блюда и напиткиB/01.44

Обслуживание гостей в зале организации питанияB/02.44

Обслуживание гостей в баре организации питанияВ/03.44

Обслуживание мероприятий в организациях питания и выездных мероприятийВ/04.44

Проведение расчетов с гостями организации питания за сделанные заказыВ/05.44

С

Руководство деятельностью официантов, барменов по обслуживанию гостей организации питания5

Заказ, получение, организация хранения и использования продуктов, сырья, оборудования и инвентаря в зале и баре организации питанияС/01.55

Организация работы бригады официантов/барменовС/02.55

Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады официантов/барменовС/03.55

D

Организация процессов обслуживания гостей организации питания блюдами и напитками6

Планирование процессов обслуживания гостей организации питанияD/01.66

Организация и координация процессов обслуживания гостей организации питанияD/02.66

Контроль и оценка результатов процессов обслуживания гостей организации питанияD/03.66

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

НаименованиеВыполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питанияКод

AУровень квалификации

3

Происхождение обобщенной трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийПомощник официанта

Помощник бармена

Хостес

Требования к образованию и обучениюПрофессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих

Требования к опыту практической работы-

Особые условия допуска к работеНаличие медицинской книжки 3 ;

прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров 4

Для реализации и хранения вина, ликеро-водочной продукции и пива - возраст не моложе 18 лет 5

Другие характеристики-

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОК35131Официанты

5132Буфетчики (бармены)

ЕТКС 6 § 18 Официант 3-го разряда
§ 3 Буфетчик 3-го разряда
ОКПДТР 7 11176 Бармен
11301 Буфетчик
16399 Официант

3 Приказ Роспотребнадзора от 20 мая 2005 г. № 402 "О личной медицинской книжке и санитарном паспорте" (зарегистрирован Минюстом России 1 июня 2005 г., регистрационный № 6674) с изменениями, внесенными приказами Роспотребнадзора от 10 июля 2007 г. № 215н (зарегистрирован Минюстом России 16 июля 2007 г., регистрационный № 9839), от 7 апреля 2009 г. № 321 (зарегистрирован Минюстом России 28 апреля 2009 г., регистрационный № 13857) и от 2 июня 2016 г. № 459 (зарегистрирован Минюстом России 20 июня 2016 г., регистрационный № 42563).

4 Приказ Минтруда России, Минздрава России от 31 декабря 2020 г. № 988н/1420н "Об утверждении перечня вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры" (зарегистрирован Минюстом России 29 января 2021 г., регистрационный № 62278); приказ Минздрава России от 28 января 2021 г. № 29н "Об утверждении Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров работников, предусмотренных частью четвертой статьи 213 Трудового кодекса Российской Федерации, перечня медицинских противопоказаний к осуществлению работ с вредными и (или) опасными производственными факторами, а также работам, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры" (зарегистрирован Минюстом России 29 января 2021 г., регистрационный № 62277).

5 Постановление Правительства Российской Федерации от 25 февраля 2000 г. № 163 "Об утверждении перечня тяжелых работ и работ с вредными или опасными условиями труда, при выполнении которых запрещается применение труда лиц моложе восемнадцати лет" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, № 10, ст. 1131; 2011, № 26, ст. 3803); статья 265 Трудового кодекса Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 3; 2013, № 14, ст. 1666).

6 Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих, выпуск 51, раздел "Торговля и общественное питание".

7 Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

3.1.1. Трудовая функция

Наименование Прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос и доставку в организации питания Код А/01.3 Уровень (подуровень) квалификации

3

Происхождение трудовой функции Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Прием и оформление заказа на бронирование столика

Прием и оформление заказа на продукцию на вынос и на доставку

Предоставление информации об организации питания

Ведение учета заказанных столиков в зале организации питания

Необходимые умения Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные

приложения

Использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования
Вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами

Необходимые знания Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку

Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку

Стандарты приема входящих звонков

Стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры

Этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах

Другие характеристики-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование Обслуживание гостей в холле организации питания Код А/02.3 Уровень (подуровень) квалификации

З

Происхождение трудовой функции Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Встреча и приветствие гостей в организации питания

Информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах

Размещение гостей за столом в зале организации питания

Необходимые умения Презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания

Предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания

Проводить гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания

Использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания

Оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания

Создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания

Подавать гостям меню организации питания

Необходимые знания Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Процедура встречи и приветствия гостей в организации питания

Приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания

Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания

Правила подачи меню в организации питания

Другие характеристики-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в зале организации питания Код А/03.3 Уровень (подуровень) квалификации

Происхождение трудовой функции Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала

Подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей

Проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность)

Подача блюд и напитков гостям организации питания

Сбор использованной столовой посуды и приборов со столов

Поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания

Необходимые умения Расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания

Подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию

Протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания

Проверять качество и состояние столового белья в организации питания

Рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания

Укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток

Размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке и перевозить ее

Переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе

Сортировать использованную столовую посуду и приборы

Эстетично и безопасно упаковывать блюда на вынос в организации питания

Необходимые знания Порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей

Правила и виды расстановки мебели в зале организации питания

Виды сервировки стола при обслуживании гостей

Виды и назначение ресторанных аксессуаров

Характеристика столовой посуды, приборов

Правила и техника подачи блюд и напитков

Правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей

Способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов

Правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней

Способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках

Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания

Другие характеристики-

3.1.4. Трудовая функция

Наименование Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре организации питания Код

А/04.3 Уровень (подуровень) квалификации

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияПодготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей

Приготовление заготовок для напитков

Приготовление свежесжатых соков

Реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков

Уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки

Необходимые уменияРасставлять мебель в баре, включать и настраивать к использованию оборудование бара

Проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов

Расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара

Сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению

Подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок

Промывать, очищать, нарезать, измельчать зелень, фрукты и ягоды

Хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов

Выжимать сок из цитрусовых, мягких и твердых плодов

Порционировать, сервировать и украшать свежесжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания

Открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками

Разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки

Чистить, мыть и содержать в рабочем состоянии оборудование бара и барный инвентарь

Эстетично и безопасно упаковывать напитки на вынос

Необходимые знанияНормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения

Правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей

Методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения

Техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками

Методы сервировки и оформления для подачи свежесжатых соков и безалкогольных напитков

Правила хранения приготовленных свежесжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования

Виды барного оборудования и инвентаря

Характеристика столовой посуды, приборов в организации питания

Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания

Другие характеристики-

3.2. Обобщенная трудовая функция

НаименованиеОбслуживание гостей организации питания, подача блюд и напитковКод

ВУровень квалификации

Происхождение обобщенной трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийОфициант

Бармен

Требования к образованию и обучениюПрофессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих или

Среднее профессиональное образование - программы подготовки квалифицированных рабочих

Требования к опыту практической работыНе менее шести месяцев работы в организациях питания по выполнению вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питания при наличии профессионального обучения

Особые условия допуска к работеНаличие медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных периодических медицинских осмотров

Для реализации и хранения вина, ликеро-водочной продукции и пива - возраст не моложе 18 лет

Другие характеристики-

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОК35131Официанты

5132Буфетчики (бармены)

ЕТКС§ 19Официант 4-го разряда

§ 1Бармен 4-го разряда

§ 4Буфетчик 4-го разряда

ОКПДТР11176Бармен

11301Буфетчик

16399Официант

ОКСО 8 5.43.01.01Официант, бармен

8 Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

3.2.1. Трудовая функция

НаименованиеПринятие заказов у гостей организации питания на блюда и напиткиКодВ/01.4Уровень (подуровень) квалификации

4

Происхождение трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияПрием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания

Рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков

Передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания

Досервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания

Необходимые умения Подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей

Выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков

Давать пояснения гостям по блюдам и напиткам

консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами

Пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки

Заносить и редактировать данные по заказу в специализированных программах организации питания

Использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания

Необходимые знания Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Характеристика блюд и напитков, включенных в меню

Правила сочетаемости напитков и блюд

Классификация алкогольных и безалкогольных напитков

Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов

Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая

Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности

Классификация кофе по видам и степени обжарки

Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами

Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания

Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов

Порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар

Виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей

Техника продаж и презентации блюд и напитков

Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания

Другие характеристики-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование Обслуживание гостей в зале организации питания Код В/02.4 Уровень (подуровень) квалификации

4

Происхождение трудовой функции Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания

Подача блюд и напитков гостям организации питания

Замена использованной посуды, приборов и столового белья

Необходимые умения Проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков

установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков

Досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и

последовательностью подачи блюд и напитков

Подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков

Презентовать гостям блюда и напитки при подаче

Производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей

Порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей

Разрешать конфликтные ситуации

Необходимые знания
Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Правила и очередность подачи блюд и напитков

Требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков

Правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей

Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря

Правила и техника подачи блюд

Правила и техника подачи вина

Правила и техника подачи пива

Правила и техника подачи коктейлей

Правила и техника подачи крепких спиртных напитков

Правила и техника подачи чая и кофе

Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов

Методы разрешения конфликтных ситуаций

Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания

Другие характеристики-

3.2.3. Трудовая функция

Наименование
Обслуживание гостей в баре организации питания
Код
В/03.4
Уровень (подуровень)
квалификации

4

Происхождение трудовой функции
Оригинал

Х
Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия
Оформление витрины и барной стойки

Прием, оформление и уточнение заказа на напитки и барную продукцию организации питания

Рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции

Приготовление и подача алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков

Приготовление и подача чая, кофе

Составление документации, отчетов посредством специализированных программ

Поддержание в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного инвентаря, посуды и оборудования

Необходимые умения
Подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей

Использовать электронное меню, интерактивный бар

Консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции

Эксплуатировать оборудование бара

Пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на

напитки и барную продукцию

Заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах

Подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции

Осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации)

Сканировать акцизную марку посредством 2D-сканера и оформлять списание алкогольной продукции

Осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета

Готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли

Готовить и подавать свежевыжатые соки

Готовить, оформлять и подавать чай, кофе

Подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки

Производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей

Разрешать конфликтные ситуации

Производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок

Комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок

Презентовать напитки с элементами бармен-шоу

Составлять отчеты в специализированных программах учета о выполненных заказах и реализованной продукции в баре

Ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре

Составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок

Необходимые знания Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Методы и техника обслуживания гостей за барной стойкой и столиками бара

Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, барного оборудования и инвентаря

Классификация алкогольных и безалкогольных напитков

Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и дигестивов

Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая

Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности

Классификация кофе по видам и степени обжарки

Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами

Правила и техника подачи вина

Правила и техника подачи пива

Правила и техника приготовления и подачи коктейлей

Правила и техника подачи крепких спиртных напитков

Правила и техника приготовления и подачи чая, кофе

Порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей

Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов

Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов

Культура потребления алкогольных напитков

Правила этикета при обслуживании гостей в баре

Правила безопасной эксплуатации оборудования бара

Виды и классификации баров, планировочные решения баров

Правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара

Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов

Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре

Методы разрешения конфликтных ситуаций

Техника продаж и презентации напитков

Технологии наставничества и обучения на рабочих местах

Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания

Другие характеристики

-

3.2.4. Трудовая функция

Наименование Обслуживание мероприятий в организациях питания и выездных мероприятий
Код В/04.4
Уровень (подуровень) квалификации

4

Происхождение трудовой функции Оригинал

Х Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Подготовка зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания

Подготовка помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях

Сервировка столов с учетом вида мероприятия

Подача блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях

Необходимые умения Встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях

Соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия

Использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия

Выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях

Сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи

Необходимые знания Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания

Порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях

Правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании

Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания

Другие характеристики-

3.2.5. Трудовая функция

НаименованиеПроведение расчетов с гостями организации питания за сделанные

заказыКодВ/05.4Уровень (подуровень) квалификации

4

Происхождение трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияПодготовка контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей

Проведение кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ

Необходимые уменияПользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее - POS терминалами)

Проводить оформление счета для оплаты

Применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах

Предоставлять счет гостям организации питания

Принимать оплату в наличной и безналичной формах

Оформлять возврат оформленных платежей

Формировать кассовые отчеты в специализированных программах

Необходимые знанияНормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Порядок оформления счетов и расчета по ним с гостями организации питания

Правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов

Правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты

Порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания

Порядок получения, выдачи и хранения денежных средств

Правила возврата платежей

Другие характеристики-

3.3. Обобщенная трудовая функция

НаименованиеРуководство деятельностью официантов, барменов по обслуживанию гостей организации питанияКод

СУровень квалификации

5

Происхождение обобщенной трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийСтарший официант

Бригадир официантов

Старший бармен

Бригадир барменов

Бар-менеджер

Требования к образованию и обучениюСреднее профессиональное образование

Требования к опыту практической работыНе менее одного года работы в организациях питания по обслуживанию гостей организации питания, подаче блюд и напитков при наличии среднего профессионального образования (программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих)

Особые условия допуска к работеНаличие медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров

Для реализации и хранения вина, ликеро-водочной продукции и пива - возраст не моложе 18 лет

Другие характеристикиРекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОК35131Официанты

5132Буфетчики (бармены)

ЕТКС 9 § 20Официант 5-го разряда

§ 2Бармен 5-го разряда

§ 5Буфетчик 5-го разряда

ОКПДТР11176Бармен

11301Буфетчик

16399Официант

ОКСО5.43.01.01Официант, бармен

5.43.02.01Организация обслуживания в общественном питании

9 Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих.

3.3.1. Трудовая функция

НаименованиеЗаказ, получение, организация хранения и использования продуктов, сырья, оборудования и инвентаря в зале и баре организации питанияКодС/01.5Уровень (подуровень) квалификации

5

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияПроведение инвентаризации бара

Организация приема, хранения и использования продуктов, сырья, оборудования и инвентаря бара и зала организации питания

Контроль условий хранения и соблюдения норм расхода напитков, барной продукции

Контроль эксплуатации оборудования и инвентаря

Необходимые уменияФормировать отчеты по использованию продуктов, сырья в специализированных программах учета

Прогнозировать и рассчитывать потребность в заказе продуктов, сырья, инвентаря, необходимых для бесперебойного обслуживания гостей организации питания

Составлять заявки на продукты, сырье, оборудование и инвентарь для бара и зала организации питания

Необходимые знания Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Инструменты планирования, организации и контроля деятельности подчиненных

Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре

Условия хранения столовой посуды, столовых приборов

Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов

Правила безопасной эксплуатации оборудования и инвентаря в организации питания

Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания

Другие характеристики-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование Организация работы бригады официантов/барменов Код C/02.5 Уровень (подуровень) квалификации

5

Происхождение трудовой функции Оригинал

X Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Разработка текущих и оперативных планов работы по обслуживанию гостей в зале организации питания

Разработка текущих и оперативных планов работы по обслуживанию гостей в баре организации питания

Координация выполнения заданий работниками бригады официантов, барменов

Необходимые умения Разрабатывать график работы членов бригады официантов, барменов

Проводить вводный и текущий инструктаж членов бригады официантов, барменов

Распределять задания между работниками бригады официантов, барменов

Определять потребность в обучении работников бригады официантов, барменов

Использовать мобильные терминалы и специализированные приложения для координации выполнения заданий

Проводить обучение членов бригады официантов/барменов на рабочем месте

Управлять конфликтными ситуациями с гостями организации питания

Необходимые знания Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Технологии и стили обслуживания гостей в организациях питания

Инструменты планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности подчиненных

Теории межличностного и делового общения, общения с гостями, переговоров, конфликтологии малой группы

Методы разрешения конфликтных ситуаций

Правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов

Правила эксплуатации мобильных терминалов и специализированных приложений, программ учета и контроля

Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания

Другие характеристики-

3.3.3. Трудовая функция

НаименованиеКонтроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады официантов/барменовКодС/03.5Уровень (подуровень) квалификации

5

Происхождение трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияКонтроль качества обслуживания гостей организации питания

Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания и эффективности работы подчиненных

Формирование отчетов о результатах выполнения текущих и оперативных планов за отчетный период

Необходимые уменияПроизводить входной, текущий и итоговый контроль работы по обслуживанию гостей организации питания

Пользоваться компьютером с применением специализированного программного обеспечения

Использовать мобильные терминалы и специализированные приложения для контроля выполнения заданий

Выявлять отклонения от плана в работе и определять причины их возникновения

Необходимые знанияНормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Технологии контроля посредством специализированного программного обеспечения

Технологии управления персоналом

Технологии управления изменениями в организации

Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания

Другие характеристики-

3.4. Обобщенная трудовая функция

НаименованиеОрганизация процессов обслуживания гостей организации питания блюдами и напиткамиКод

DУровень квалификации

6

Происхождение обобщенной трудовой функцииОригинал

ХЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессийАдминистратор зала

Метрдотель

Менеджер зала

Требования к образованию и обучениюСреднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена

или

Высшее образование - бакалавриат

Требования к опыту практической работы Не менее одного года работы в организациях питания по руководству деятельностью бригады официантов, барменов по обслуживанию гостей организации питания при наличии среднего профессионального образования

Особые условия допуска к работе Наличие медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров

Для реализации и хранения вина, ликеро-водочной продукции и пива - возраст не моложе 18 лет

Другие характеристики Рекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации

Дополнительные характеристики

Наименование документа

Код

Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности

ОКЗ1412Руководители ресторанов (вагонов-ресторанов)

ЕКС 10 -Администратор

ОКПДТР24107Метрдотель (администратор торгового зала)

ОКСО5.43.02.01Организация обслуживания в общественном питании

5.43.03.03Гостиничное дело

10 Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

3.4.1. Трудовая функция

Наименование Планирование процессов обслуживания гостей организации питания Код D/01.6 Уровень (подуровень) квалификации

6

Происхождение трудовой функции Оригинал

X Заимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Планирование потребностей организации питания в трудовых и материальных ресурсах для обслуживания гостей в зале и баре организации питания

Разработка планов работ службы обслуживания организации питания по отдельным видам процессов

Проведение организационной диагностики, проектирования и регламентации процессов обслуживания гостей организаций питания

Разработка предложений по ценообразованию, ассортиментной политике организации питания

Разработка мероприятий по стимулированию продаж блюд и напитков

Необходимые умения Производить расчеты потребности в работниках зала и бара организации питания и материальных затрат на оплату их труда

Разрабатывать планы работ службы обслуживания организации питания по основным направлениям деятельности

Производить опросы гостей о качестве блюд, напитков и качестве обслуживания

Выявлять изменение потребительских предпочтений в отношении блюд, напитков, технологий обслуживания

Рассчитывать бюджет расходов на совершенствование процесса обслуживания гостей

Составлять прогноз реализации блюд, напитков в организации питания

Необходимые знания Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
Факторы, влияющие на процессы обслуживания гостей организаций питания
Современные технологии обслуживания в организациях питания
Методы расчетов расходов на проведение мероприятий по стимулированию продаж
Экономика, менеджмент и маркетинг, делопроизводство, подготовка отчетности организаций питания
Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, публичных выступлений
Специализированное программное обеспечение и технологии, используемые в процессе обслуживания в организации питания
Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания
Другие характеристики-

3.4.2. Трудовая функция

Наименование Организация и координация процессов обслуживания гостей организации питания
Код D/02.6 Уровень (подуровень) квалификации
6

Происхождение трудовой функции Оригинал
X Заимствовано из оригинала

Код оригинала
Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия Координация деятельности персонала в процессе обслуживания гостей организации питания
Координация деятельности службы обслуживания гостей и бара организации питания с другими службами организации питания
Проведение мероприятий по стимулированию продаж блюд и напитков в организации питания
Проведение мероприятий по адаптации новых работников зала и бара организации питания
Необходимые умения Разрабатывать регламенты работы и критерии эффективности работы на каждом рабочем месте в зале и баре организации питания
Определять способы распределения заданий между сотрудниками, передачи полномочий и ответственности
Презентовать программы акций и мероприятий по стимулированию продаж блюд и напитков в организации питания
Обеспечивать обратную связь с работниками и гостями организации питания
Разрешать конфликтные ситуации

Необходимые знания Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
Современные способы обслуживания в организациях питания
Экономика, менеджмент и маркетинг, делопроизводство, подготовка отчетности организаций питания
Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, публичных выступлений
Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания
Другие характеристики-

3.4.3. Трудовая функция

Наименование Контроль и оценка результатов процессов обслуживания гостей организации

питанияКодD/03.6Уровень (подуровень) квалификации

6

Происхождение трудовой функцииОригинал

XЗаимствовано из оригинала

Код оригинала

Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действияКонтроль выполнения регламентов и стандартов сотрудниками службы обслуживания организации питания

Выявление отклонений от плана в работе службы обслуживания организации питания и их причин

Разработка и применение мер по повышению эффективности работы службы обслуживания организации питания организации питания за отчетный период

Необходимые уменияПроизводить входной, текущий и итоговый контроль работы службы обслуживания организации питания

Выявлять и оценивать проблемы в функционировании системы контроля службы обслуживания организации питания, прогнозировать их последствия, принимать меры по их исправлению и недопущению в будущем

Пользоваться компьютером с применением специализированного программного обеспечения для формирования отчетов

Использовать мобильные терминалы и специализированные приложения для контроля выполнения заданий

Необходимые знанияНормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания

Современные способы обслуживания в организациях питания

Экономика, менеджмент и маркетинг, делопроизводство, подготовка отчетности организаций питания

Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, публичных выступлений

Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания

Другие характеристики-

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

АРО "Федерация Рестораторов и Отельеров", город Москва

ПрезидентБухаров Игорь Олегович

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1000 "Барменская ассоциация России", город Москва

2ФГБУ "ВНИИ труда" Минтруда России, город Москва