

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ И ГОСТЕПРИИМСТВА

Вид экономической деятельности	Деятельность гостиниц и ресторанов
Основная цель профессиональной области деятельности	Обслуживание различных категорий гостей в ресторане, баре и других предприятиях питания, на массовых мероприятиях и в номерах отелей
Коды ОКВЭД	55 (55.11, 55.3, 55.30, 55.4, 55.40, 55.5)
Коды ОКУН	122000 (122100-122106); 122400 (122401-122404); 122700 (122702-122706)

Рекомендуемые наименования должностей

IV квалификационный уровень	Метрдотель
III квалификационный уровень	Старший официант Старший бармен Сомелье
II квалификационный уровень	Официант Бармен
I квалификационный уровень	Администратор холла Кассир Помощник официанта Помощник бармена
Входной уровень	Швейцар Гардеробщик Работник по стирке и глажке столового белья Мойщик посуды Уборщица

КАРТОЧКИ ВИДОВ ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ И ГОСТЕПРИИМСТВА ..	1
КАРТОЧКИ ВИДОВ ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	2
Уборщица.....	3
Мойщик посуды	4
Работник по стирке и глажке столового белья	5
Возможные названия должностей: работница по стирке и глажке столового белья	5
Гардеробщик.....	6
Швейцар	7
Помощник официанта.....	8
Помощник бармена	9
Кассир.....	10
Администратор холла	11
Официант	12
Бармен	13
Старший официант.....	14
Старший бармен	15
Сомелье	16
Метрдотель	1

Уборщица

Возможные названия должностей: **уборщик**

<i>Выполняемые функции</i>	Убирает и поддерживает в чистоте и порядке в течение рабочего дня гостевые помещения и санузлы, проводит в них генеральную уборку и санитарную обработку. Удаляет пыль с мебели, ковровых изделий, подметает и моет полы вручную и с помощью уборочной техники. Собирает и транспортирует мусор в установленное место. Подбирает моющие и дезинфицирующие средства, необходимые в процессе уборки гостевых помещений и санузлов и правильно их дозирует. Безопасно пользуется уборочной техникой и моющими и дезинфицирующими средствами. Содержит уборочную технику в чистом и исправном виде. Рационально организует свою работу. Соблюдает правила санитарии и гигиены при уборке гостевых помещений и санузлов и личную гигиену.
<i>Возможные места работы</i>	Гостевые помещения и туалетные комнаты ресторанов, в том числе при отелях, и других типов предприятий питания.
<i>Возможные условия труда</i>	Гибкий или постоянный график работы; возможна работа ночью, в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа; ненормированный или неполный рабочий день; питание по месту работы; трудовая деятельность требует ношение специальной одежды.
<i>Требования к профессиональному образованию и обучению</i>	Обучение на рабочем месте.
<i>Требования к практическому опыту работы</i>	Не предъявляются.
<i>Условия допуска к работе</i>	Наличие личной медицинской книжки.

Мойщик посуды

Возможные названия должностей: **мойщица посуды**

<i>Выполняемые функции</i>	Очищает столовую посуду от остатков пищи. Моет вручную и в посудомоечных машинах, чистит и раскладывает на хранение столовую посуду и приборы. Подбирает моющие, дезинфицирующие и чистящие средства, необходимые в процессе мойки и чистки столовой посуды и приборов и правильно их дозирует. Безопасно пользуется посудомоечной машиной, моющими и дезинфицирующими средствами. Содержит посудомоечную машину в чистом и исправном виде. Рационально организует свою работу. Соблюдает чистоту и порядок в моечном отделении столовой посуды. Соблюдает правила санитарии и гигиены при подготовке столовой посуды и приборов и личную гигиену.
<i>Возможные места работы</i>	Моечное отделение столовой посуды в ресторанах, в том числе при отелях, и на предприятиях питания других типов.
<i>Возможные условия труда</i>	Гибкий или постоянный график работы; возможна работа ночью, в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа; ненормированный или неполный рабочий день; питание по месту работы; трудовая деятельность требует ношение специальной одежды.
<i>Требования к профессиональному образованию и обучению</i>	Обучение на рабочем месте.
<i>Требования к практическому опыту работы</i>	Не предъявляются.
<i>Условия допуска к работе</i>	Наличие личной медицинской книжки.

Работник по стирке и глажке столового белья

Возможные названия должностей: **работница по стирке и глажке столового белья**

<i>Выполняемые функции</i>	Осуществляет стирку столового белья в стиральных машинах, сушку в сушильных машинах и естественных условиях, глажение утюгом и с помощью гладильных машин. Сортирует по размерам, складывает и размещает для хранения подготовленное столовое белье: скатерти, салфетки, полотенца, ручки и прочее. Подбирает стиральные, отбеливающие и крахмалящие средства в соответствии с типом тканей, из которых изготовлено столовое белье, и правильно их дозирует. Безопасно пользуется стиральными, сушильными и гладильными машинами, утюгом и стирающими и отбеливающими средствами. Содержит стиральные, сушильные и гладильные машины в чистом и исправном виде. Рационально организует свою работу. Соблюдает правила санитарии и гигиены при подготовке столового белья и личную гигиену.
<i>Возможные места работы</i>	Прачечная ресторанов и других типов предприятий питания и отелей.
<i>Возможные условия труда</i>	Гибкий или постоянный график работы; возможна работа ночью, в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа; ненормированный или неполный рабочий день; питание по месту работы; трудовая деятельность требует ношение специальной одежды.
<i>Требования к профессиональному образованию и обучению</i>	Обучение на рабочем месте.
<i>Требования к практическому опыту работы</i>	Не предъявляются.
<i>Условия допуска к работе</i>	Наличие личной медицинской книжки.

Гардеробщик

Возможные названия должностей: нет

<i>Выполняемые функции</i>	Вежливо приветствует гостей. Общается с гостями с соблюдением правил ресторанного этикета. Принимает и размещает на временное хранение в гардеробе и подает гостям из гардероба верхнюю одежду, головные уборы, обувь и ручную кладь гостей. Помогает гостям надеть верхнюю одежду. Рационально организует свою работу. Содержит в чистоте и порядке помещение гардеробной. Соблюдает личную гигиену. Может помогать гостям заходить и выходить из ресторана и вызывать такси по просьбе гостей.
<i>Возможные места работы</i>	Гардероб ресторана, в том числе при отеле, и предприятий питания других типов.
<i>Возможные условия труда</i>	Гибкий или постоянный график работы; возможна работа ночью, в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа; ненормированный или неполный рабочий день; питание по месту работы; трудовая деятельность требует ношение специальной формы, установленной организацией.
<i>Требования к профессиональному образованию и обучению</i>	Обучение на рабочем месте.
<i>Требования к практическому опыту работы</i>	Не предъявляются.
<i>Условия допуска к работе</i>	Наличие личной медицинской книжки.

Швейцар

Возможные названия должностей: нет

<i>Выполняемые функции</i>	Вежливо приветствует гостей. Общается с гостями с соблюдением правил ресторанного этикета. Помогает гостям заходить и выходить из ресторана. Оказывает помощь при парковке машин гостей. Вызывает такси по просьбе гостей. Проверяет систему сигнализации и включает световую рекламу. Содержит в чистоте и порядке входную зону ресторана. Рационально организует свою работу. Соблюдает личную гигиену. Может принимать верхнюю одежду, головные уборы, обувь и ручную кладь гостей на временное хранение в гардероб и выдавать их гостям из гардероба.
<i>Возможные места работы</i>	Входная зона ресторана, в том числе при отеле, и предприятий питания других типов.
<i>Возможные условия труда</i>	Гибкий или постоянный график работы; возможна работа ночью, в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа; ненормированный или неполный рабочий день; питание по месту работы; трудовая деятельность требует ношение специальной формы, установленной организацией.
<i>Требования к профессиональному образованию и обучению</i>	Обучение на рабочем месте.
<i>Требования к практическому опыту работы</i>	Не предъявляются.
<i>Условия допуска к работе</i>	Наличие личной медицинской книжки. Возраст не ниже 18 лет.

Помощник официанта

Возможные названия должностей: **младший официант**

<i>Выполняемые функции</i>	Подготавливает зал ресторана и сервирует столы для обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях, в том числе выездных. Натирает полотенцем и размещает на хранение столовую посуду и приборы. Приносит в зал ресторана блюда и напитки. Убирает использованную столовую посуду и приборы со столов. Поддерживает в чистоте и порядке столы и рабочее место. Заменяет скатерти, салфетки и пепельницы на столах. Осуществляет прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос. Соблюдает требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности при переносе на подносе, в руках и с помощью сервировочных тележек чистой и использованной столовой посуды и приборов и заказанных блюд и напитков. Соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, размещении гостей за столом, прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену.
<i>Возможные места работы</i>	Рестораны, в том числе при отелях, домах отдыха, санаториях, казино, развлекательных комплексах, клубах, на транспорте (судно, поезд), кафе и другие типы предприятий питания.
<i>Возможные условия труда</i>	Гибкий или постоянный график работы; возможна работа ночью, в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа; возможен неполный или ненормированный рабочий день; питание по месту работы; трудовая деятельность требует ношение специальной формы, установленной организацией.
<i>Требования к профессиональному образованию и обучению</i>	Профессиональное обучение на рабочем месте или в центре внутрифирменной подготовки или учебном центре.
<i>Требования к практическому опыту работы</i>	Не предъявляются.
<i>Условия допуска к работе</i>	Наличие личной медицинской книжки.

Помощник бармена

Возможные названия должностей: нет

<i>Выполняемые функции</i>	Подготавливает бар для обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях, в том числе выездных. Натирает полотенцем и размещает на хранение барную посуду. Готовит заготовки и украшения для приготовления и оформления напитков с учетом требований к безопасности пищевых продуктов. Готовит и оформляет для подачи свежееотжатые соки и прочие безалкогольные напитки в соответствии с технологическими требованиями к приготовлению и с учетом требований к безопасности готовой продукции. Безопасно пользуется барным оборудованием и инвентарем. Убирает использованную барную посуду со столов бара и барной стойки. Поддерживает в чистоте и порядке столы в баре, барную стойку, барный инвентарь, посуду и оборудование. Соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, взаимодействии и прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену.
<i>Возможные места работы</i>	Бары при ресторане, кафе и других типах предприятий питания, отелях, развлекательных комплексах, клубах и прочее; коктейль-бар; пивной бар; мобильный бар (на судне, поезде) и прочие бары.
<i>Возможные условия труда</i>	Гибкий или постоянный график работы; возможна работа ночью, в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа; возможен неполный или ненормированный рабочий день; питание по месту работы; трудовая деятельность требует ношение специальной формы, установленной организацией.
<i>Требования к профессиональному образованию и обучению</i>	Профессиональное обучение на рабочем месте или в центре внутрифирменной подготовки или учебном центре.
<i>Требования к практическому опыту работы</i>	Не предъявляются.
<i>Условия допуска к работе</i>	Наличие личной медицинской книжки.

Кассир

Возможные названия должностей: нет

<i>Выполняемые функции</i>	Подготавливает контрольно-кассовое оборудование к началу принятия и оформления платежей и использует его для оформления платежей. Принимает оплату наличными деньгами и сдает сдачу. Принимает безналичные платежи и осуществляет возврат оформленных платежей. Учитывает скидки и действующие программы при принятии платежей. Составляет отчет по платежам. Ведет необходимую кассовую документацию. Поддерживает в чистоте и порядке свое рабочее место. Несет финансовую ответственность за правильность ведения учета денежных средств.
<i>Возможные места работы</i>	Рестораны, в том числе при отелях, и другие предприятия питания, в которых функция принятия и оформления платежей возложена на кассира.
<i>Возможные условия труда</i>	Гибкий или постоянный график работы; возможна работа ночью, в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа; возможен неполный или ненормированный рабочий день; питание по месту работы; трудовая деятельность требует ношение специальной формы, установленной организацией.
<i>Требования к профессиональному образованию и обучению</i>	Профессиональное обучение в центре внутрифирменной подготовки или учебном центре.
<i>Требования к практическому опыту работы</i>	Не предъявляются.
<i>Условия допуска к работе</i>	Наличие личной медицинской книжки и документа об окончании курсов кассиров. Возраст не ниже 18 лет.

Администратор холла

Возможные названия должностей: хостес

<i>Выполняемые функции</i>	Встречает и приветствует гостей. Консультирует гостей о работе и предоставляемых рестораном услугах. Дает пояснения относительно особенностей кухни, предложений меню и карты вин и системы оплаты счета в ресторане. Провожает гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей зала ресторана. Помогает размещать гостей за столом. Вежливо прощается с гостями. Создает атмосферу доброжелательности при взаимодействии с гостями. Разрешает проблемы с гостями в рамках своей компетенции. Осуществляет прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос. Поддерживает в чистоте и порядке рабочее место и холл ресторана. Соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену.
<i>Возможные места работы</i>	Рестораны, в том числе при отелях, казино, развлекательных комплексах и прочее, работники которых осуществляют данные функции.
<i>Возможные условия труда</i>	Гибкий или постоянный график работы; возможна работа ночью, в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа; возможен неполный или ненормированный рабочий день; питание по месту работы; трудовая деятельность требует ношение специальной формы, установленной организацией.
<i>Требования к профессиональному образованию и обучению</i>	Профессиональное обучение на рабочем месте или в центре внутрифирменной подготовки или в учебном центре.
<i>Требования к практическому опыту работы</i>	Не предъявляются.
<i>Условия допуска к работе:</i>	Наличие личной медицинской книжки и базовых знаний английского языка для сферы обслуживания.

Официант

Возможные названия должностей: **официантка**

<i>Выполняемые функции</i>	Обслуживает гостей в ресторане, кафе и других предприятиях питания в обычном режиме, на различных массовых мероприятиях, в том числе выездных, и в номерах отеля. Осуществляет прием заказа на блюда и напитки. Консультирует гостей по составу и методам приготовления блюд и дает пояснения гостям по винам, крепким спиртным и прочим напиткам и их сочетаемости с блюдами. Осуществляет подачу блюд и напитков гостям в соответствии с принятыми в организации стандартами обслуживания гостей и различными стилями подачи и презентации блюд и напитков. Соблюдает требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания гостей. Представляет счет и производит расчет с гостем. Может оформлять платежи по счетам. Соблюдает правила ресторанный этикета при встрече и приветствии гостей, размещении гостей за столом, обслуживании гостей и прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену.
<i>Возможные места работы</i>	Рестораны, в том числе при отелях, домах отдыха, санаториях, казино, развлекательных комплексах, клубах, на транспорте (судно, поезд), кафе и прочие предприятия питания и кейтеринговые компании, работники которых осуществляют обслуживание различных категорий гостей.
<i>Возможные условия труда</i>	Гибкий или постоянный график работы; возможна работа ночью, в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа; возможен неполный или ненормированный рабочий день; питание по месту работы; трудовая деятельность требует ношение специальной формы, установленной организацией.
<i>Требования к профессиональному образованию и обучению</i>	Начальное профессиональное образование в образовательном учреждении.
<i>Требования к практическому опыту работы</i>	Не менее 3 месяцев на I квалификационном уровне на рабочем месте во время обучения.
<i>Условия допуска к работе</i>	Наличие личной медицинской книжки. Возраст не ниже 18 лет.

Бармен

Возможные названия должностей: нет

<p><i>Выполняемые функции</i></p>	<p>Обслуживает гостей за барной стойкой алкогольными и безалкогольными напитками и прочей продукцией бара в обычном режиме и на различных массовых мероприятиях, в том числе выездных. Принимает заказ и дает пояснения гостям по напиткам и продукции бара. Готовит безалкогольные и алкогольные коктейлей в соответствии с ассортиментом карты бара, используя необходимые методы приготовления и оформления коктейлей. Соблюдает требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания гостей. Представляет счет и производит расчет с гостем. Оформляет платежи по счетам и ведет кассу. Поддерживает чистоту и исправность барного оборудования и инвентаря. Соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, обслуживании гостей, прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену. Своевременно осуществляет заказ на необходимые продукты и напитки в соответствии с потребностями и получает запасы продуктов и напитков в бар. Обеспечивает необходимые условия и соблюдает сроки хранения продуктов и напитков в баре. Осуществляет инвентаризацию запасов продуктов и напитков в баре в соответствии с принятой в организации периодичностью.</p>
<p><i>Возможные места работы</i></p>	<p>Бары при ресторане, кафе и других типах предприятий питания, отелях, развлекательных комплексах, клубах и прочее; коктейль-бар; пивной бар; мобильный бар (на судне, поезде) и прочие бары.</p>
<p><i>Возможные условия труда</i></p>	<p>Гибкий или постоянный график работы; возможна работа ночью, в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа; возможен неполный или ненормированный рабочий день; питание по месту работы; трудовая деятельность требует ношение специальной формы, установленной организацией.</p>
<p><i>Требования к профессиональному образованию и обучению</i></p>	<p>Начальное профессиональное образование в образовательном учреждении.</p>
<p><i>Требования к практическому опыту работы</i></p>	<p>Не менее 3 месяцев на I квалификационном уровне на рабочем месте во время обучения.</p>
<p><i>Условия допуска к работе</i></p>	<p>Наличие личной медицинской книжки. Возраст не ниже 18 лет.</p>

Старший официант

Возможные названия должностей: **бригадир официантов**

<i>Выполняемые функции</i>	<p>Организует работу официантов и помощников официантов, объясняет им обязанности, планы и организационные требования. Распределяет задания между работниками бригады в зависимости от их компетенций. Наблюдает за работой членов бригады и помогает им при выполнении трудовых заданий. Обеспечивает координацию деятельности между членами бригады и их взаимодействие с кухней. Контролирует качество и своевременность подготовки зала ресторана к обслуживанию, качество обслуживания гостей официантами, работу обслуживающего персонала и исполнение им полученных заданий. Проводит обучение на рабочих местах по отработке стандартов, стилей и методов обслуживания гостей в зале ресторана, обеспечению качества обслуживания и безопасности готовой продукции в процессе обслуживания гостей, тематические инструктажи, профессиональные тренинги и осуществляет оценку результатов обучения. Обслуживает гостей в ресторане, на различных массовых мероприятиях, в том числе официальных приемах и дипломатических банкетах. Осуществляет дополнительное оформление блюд при подаче. Дает рекомендации гостям относительно выбора блюд, вина, крепких спиртных и прочих напитков и сигар, в том числе на иностранном языке. Соблюдает требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания гостей. Соблюдает личную гигиену. Участвует в разработке и внедрении карты вин, чайного и кофейного меню.</p>
<i>Возможные места работы</i>	<p>Рестораны, в том числе при отелях, казино, развлекательных комплексах, клубах и прочее; кейтеринговые компании, работники которых осуществляют обслуживание различных категорий гостей.</p>
<i>Возможные условия труда</i>	<p>Гибкий или постоянный график работы; возможна работа ночью, в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа; возможен неполный или ненормированный рабочий день; питание по месту работы; трудовая деятельность требует ношение специальной формы, установленной организацией.</p>
<i>Требования к профессиональному образованию и обучению</i>	<p>Среднее профессиональное образование (базовый уровень).</p>
<i>Требования к практическому опыту работы</i>	<p>Не менее 6 месяцев на II квалификационном уровне на рабочем месте во время обучения.</p>
<i>Условия допуска к работе</i>	<p>Наличие личной медицинской книжки и базовых знаний английского языка. Возраст не ниже 18 лет.</p>

Старший бармен

Возможные названия должностей: **бригадир барменов**

<i>Выполняемые функции</i>	Организует работу барменов и помощников барменов, объясняет им обязанности, планы и организационные требования. Распределяет задания между работниками бригады в зависимости от их компетенций. Наблюдает за членами бригады и помогает им при выполнении заданий. Обеспечивает координацию деятельности между членами бригады. Контролирует качество и своевременность подготовки бара к обслуживанию, качество обслуживания гостей в баре, работу обслуживающего персонала бара и исполнение им полученных заданий. Проводит обучение на рабочих местах по отработке стандартов, стилей и методов обслуживания гостей в баре, обеспечению качества обслуживания и безопасности готовой продукции бара в процессе обслуживания гостей, тематические инструктажи, профессиональные тренинги и осуществляет оценку результатов обучения. Участвует в разработке и внедрении рецептур смешанных напитков, карты бара, чайного и кофейного меню, сигарной карты. Дает рекомендации гостям относительно выбора напитков, сигар и прочей продукции бара, в том числе на иностранном языке и обслуживает гостей в баре. Соблюдает требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания гостей. Соблюдает личную гигиену. Контролирует качество приготовления и безопасность готовой продукции бара, расход напитков, хранение и наличие запасов напитков и продуктов в баре.
<i>Возможные места работы</i>	Бары при ресторане, кафе и других типах предприятий питания, отелях, развлекательных комплексах, клубах; коктейль-бар; пивной бар; мобильный бар (на судне, поезде) и прочие бар
<i>Возможные условия труда</i>	Гибкий или постоянный график работы; возможна работа ночью, в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа; возможен неполный или ненормированный рабочий день; питание по месту работы; трудовая деятельность требует ношение специальной формы, установленной организацией.
<i>Требования к профессиональному образованию и обучению</i>	Среднее профессиональное образование (базовый уровень).
<i>Требования к практическому опыту работы</i>	Не менее 6 месяцев на II квалификационном уровне на рабочем месте во время обучения.
<i>Условия допуска к работе</i>	Наличие личной медицинской книжки и базовых знаний английского языка. Возраст не ниже 18 лет.

Сомелье

Возможные названия должностей: **заведующий винным погребом**

<i>Выполняемые функции</i>	Дает рекомендации гостям относительно выбора вин, крепких спиртных напитков, пива, минеральных вод, сыра, чая, кофе и сигар, в том числе на иностранном языке. Оказывает помощь гостям при выборе из нескольких вариантов напитков. Обслуживает гостей вином, крепкими спиртными и прочими напитками и сигарами. Соблюдает требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности в процессе обслуживания гостей. Участвует в разработке и внедрении карты вин. Может разрабатывать чайное и кофейное меню, сигарную карту. Организует хранение запасов вин и прочих напитков и работу винного погреба. Составляет график пополнения запасов вин и прочих напитков с учетом минимизации затрат на хранение. Заказывает у поставщиков и получает запасы напитков в винный погреб. Дегустирует и оценивает вина и прочие напитки. Осуществляет контроль поставок и хранения вин и прочих напитков в ресторане, расхода и наличия запасов напитков в винном погребе. Проводит обучение на рабочих местах по отработке методов подачи вин и прочих напитков гостям, тематические инструктажи, профессиональные тренинги и осуществляет оценку результатов обучения. Контролирует работу обслуживающего персонала в области предложения и подачи напитков гостям.
<i>Возможные места работы</i>	Рестораны, в том числе при отелях, клубах, и другие предприятия питания, работники которых осуществляют данные функции.
<i>Возможные условия труда</i>	Гибкий или постоянный график работы; возможна работа ночью, в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа; возможен неполный или ненормированный рабочий день; питание по месту работы; трудовая деятельность требует ношение специальной формы, установленной организацией.
<i>Требования к профессиональному образованию и обучению</i>	Среднее профессиональное образование (базовый уровень) + дополнительное профессиональное обучение на сомелье в учебном центре.
<i>Требования к практическому опыту работы</i>	Не менее 6 месяцев на II квалификационном уровне на рабочем месте во время обучения и не менее 6 месяцев во время дополнительного профессионального обучения на сомелье в учебном центре.
<i>Условия допуска к работе</i>	Наличие личной медицинской книжки, базовых знаний английского языка и документов об окончании курсов сомелье. Возраст не ниже 18 лет.

Метрдотель

Возможные названия должностей: **менеджер зала ресторана, менеджер бара**

<i>Выполняемые функции</i>	<p>Создает комфортные условия и обеспечивает соответствие обслуживания ожиданиям гостей при организации обслуживания в ресторане и баре в обычном режиме, на массовых мероприятиях, в том числе выездных, в соответствии с концепцией ресторана и с учетом современных тенденций в индустрии гостеприимства. Координирует и контролирует совместную деятельность подразделений ресторана, связанных с обслуживанием гостей. Осуществляет контроль выполнения принятых в организации стандартов приготовления и презентации блюд и напитков и обслуживания гостей. Управляет продажами и проводит мероприятия по стимулированию продаж блюд и напитков в ресторане. Разрабатывает предложения по совершенствованию процесса обслуживания гостей, меню и винной коллекции ресторана и внедряет их. Участвует в разработке политики ресторана в области напитков и создании и поддержании привлекательного имиджа ресторана. Планирует потребность в обслуживающем персонале и материальные затраты на оплату его труда. Осуществляет отбор и расстановку работников зала ресторана и бара, участвует в обучении обслуживающего персонала и мотивирует его совершенствовать культуру обслуживания гостей. Составляет текущий план на день и бизнес-прогноз на ближайшую перспективу, проверяет наличие ресурсов в соответствии с ожидаемым спросом, обсуждает изменения в меню, планирует и разъясняет обязанности обслуживающему персоналу, распределяет поток гостей в ресторане, проверяет ход выполнения заказов на кухне, осуществляет контроль процесса обслуживания гостей, анализирует результаты деятельности ресторана по организации обслуживания гостей.</p>
<i>Возможные места работы</i>	<p>Рестораны, в том числе при отелях, казино, развлекательных комплексах, клубах, и прочее; кейтеринговые компании, работники которых осуществляют данные функции.</p>
<i>Возможные условия труда</i>	<p>Гибкий или постоянный график работы; возможна работа ночью, в выходные и праздничные дни, сверхурочная работа; возможен ненормированный рабочий день; питание по месту работы; трудовая деятельность требует ношение специальной формы, установленной организацией.</p>
<i>Требования к профессиональному образованию и обучению</i>	<p>Среднее профессиональное образование повышенного уровня.</p>
<i>Требования к практическому опыту работы</i>	<p>Не менее 2,5 лет работы на III квалификационном уровне на рабочем месте.</p>
<i>Условия допуска к работе</i>	<p>Наличие личной медицинской книжки и базовых знаний английского языка.</p>

ОПИСАНИЕ ЕДИНИЦ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА

Надпрофессиональные функции

Список функций:

Единица В 01. Организовывать процесс собственного труда и вносить предложения по совершенствованию организации труда.....	3
Единица В 02. Соблюдать требования к безопасности готовой продукции.....	1
Единица В 03. Поддерживать безопасные условия работы, соблюдать требования охраны труда и техники безопасности	4
Единица В 04. Взаимодействовать с коллегами и руководством.....	7

Единица В 01. Организовывать процесс собственного труда и вносить предложения по совершенствованию организации труда

<p>Данная единица стандарта относится ко всем работникам, которые в той или иной степени задействованы в обслуживании гостей и должны уметь организовывать и совершенствовать процесс собственного труда и организацию труда на предприятии, и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● планировать свою деятельность для определения первоочередных задач и способов их решения; ● организовывать текущий рабочий день; ● рассчитывать собственные затраты рабочего времени; ● рационально организовывать рабочее место; ● координировать собственную трудовую деятельность с деятельностью других работников; ● анализировать результаты своей деятельности и затраты рабочего времени; ● заменять отсутствующего работника зала или бара своего или более низкого квалификационного уровня; ● предпринимать необходимые действия в экстренных ситуациях; ● находить возможные варианты для разрешения текущих проблем; ● адаптироваться к меняющимся условиям работы; ● оценивать соответствие своей профессиональной деятельности существующим требованиям к ней; ● определять пути собственного повышения квалификации; ● предлагать возможные методы совершенствования организации труда обслуживающего персонала; ● самостоятельно искать информацию, необходимую для решения профессиональных задач.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● постоянное рабочее место; ● временное рабочее место.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● всего необходимого для организации рабочего места (запасом чистых полотенец, расходных материалов и прочее); ● профессиональной литературы; ● тенденций в области организации и совершенствования собственного труда.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ответственность за результаты собственного труда на всех этапах работы.

Необходимые знания:

- Понимание сущности и социальной значимости своей профессии.
- Область профессиональной ответственности за результаты своего труда.
- Основы законодательства в области профессиональной деятельности.
- Рынок труда в области индустрии питания и гостеприимства.
- Методы адаптации на рынке труда и в меняющихся условиях работы.
- Сегментация индустрии питания и гостеприимства в России.
- Производственный цикл предприятия питания.
- Формы организации труда обслуживающего персонала.
- Возможные нестандартные ситуации и правила поведения в нестандартных ситуациях.
- Правила поведения в экстренных ситуациях.
- Принципы рациональной организации труда работников на предприятиях питания.
- Правила внутреннего трудового распорядка.
- Должностные инструкции обслуживающего персонала.
- Инструкции по безопасности (личной, общественной и предприятия).
- Важность планирования своей деятельности и методы планирования.
- Правила организации рабочего места обслуживающего персонала.
- Правила работы в бригаде/команде.
- Принципы формулирования задач и определения способов их решения в рамках профессиональной компетенции на краткосрочную и долгосрочную перспективу.
- Важность самостоятельного анализа своей профессиональной деятельности и процесса собственного труда.
- Принципы и методы оценки и осуществления самоконтроля качества своей профессиональной деятельности.
- Важность оценки соответствия своей профессиональной деятельности изменяющимся требованиям к ней.
- Важность правильной постановки и реализации задач в области профессионального совершенствования.
- Основные проблемы в профессиональной деятельности и способы их решения.
- Методы осуществления самостоятельного поиска необходимой информации для решения профессиональных задач с использованием современных информационных технологий.
- Важность необходимости быть ориентированным в смежных областях профессиональной деятельности.
- Возможности карьерного роста в индустрии питания и гостеприимства.

Необходимые умения

- Планировать и организовывать текущий рабочий день в рамках решения профессиональных задач.

- Гибко адаптироваться в меняющихся ситуациях в области профессиональной деятельности.
- Осуществлять самоконтроль и анализировать результаты собственной работы.
- Планировать постоянное повышение собственной квалификации.

Единица В 02. Соблюдать требования к безопасности готовой продукции

<p>Данная единица стандарта относится ко всем работникам, которые в той или иной степени осуществляют обслуживание гостей и должны иметь понятие о рисках в области безопасности готовой продукции и способах обеспечения и контроля безопасности готовой продукции и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • поддерживать личную гигиену на высоком уровне; • выбирать и использовать чистую и подходящую одежду, соответствующую той работе, которая выполняется; • выявлять грибковые заражения на стенах и потолке; • распознавать признаки наличия паразитов и грызунов, если они существуют; • обрабатывать и очищать рабочие поверхности; • обрабатывать порезы, ссадины и ожоги; • проверять на безопасность и хранить доставленные продукты и напитки при правильной температуре и с соблюдением сроков и условий хранения; • проводить точные отсчеты конечных сроков хранения продуктов и напитков; • осуществлять правильный оборот запасов и использование производственной тары; • проверять на безопасность продукты и напитки во время хранения и подготовки к продаже; • проверять на безопасность продукцию при ее реализации; • использовать безопасные методы реализации готовой продукции; • следить в процессе хранения и реализации готовой продукции за соблюдением температурного режима, времени и условий хранения и реализации; • обеспечивать отдельные условия содержания запасов и готовой к употреблению продукции; • информировать потребителей о продуктах, которые могут вызывать аллергические реакции; • делать необходимые записи при хранении запасов.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • запасы продукции; • готовая продукция.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • требований законодательно-нормативных документов к безопасности готовой продукции; • органолептических способов выявления рисков в области обеспечения безопасности готовой продукции.
<p>Данная единица стандарта</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ответственность за соблюдение требований к

предполагает:	безопасности готовой продукции; <ul style="list-style-type: none"> ● самоконтроль соблюдения требований к безопасности готовой продукции.
Необходимые знания	
<ul style="list-style-type: none"> ● Важность соблюдения требований к безопасности готовой продукции на предприятиях питания. ● Возможные типы опасностей в процессе реализации готовой продукции (микробиологические, физические, химические, аллергические). ● Основные причины возникновения рисков в области безопасности готовой продукции (человеческий фактор, отсутствие/недостаток информации, неблагоприятные загрязнения, здоровье персонала, паразиты и прочее). ● Риски в области безопасности готовой продукции, существующие на рабочих местах. ● Понятие о микробах и эпидемиологии в области питания. ● Краткие сведения о кишечных инфекционных заболеваниях. ● Гельминтозы и их профилактика. ● Мухи, паразиты и грызуны и меры предупреждения заражения ими. ● Пищевые отравления и их предупреждение. ● Личная гигиена работников и ее значение для предупреждения пищевых отравлений и заболеваний. ● Необходимость соблюдения личной гигиены (чистая одежда и тело, тщательное мытье рук после туалета, до начала работы и т.д.). ● Правила мытья рук. ● Риски в области безопасности продукции, связанные с персоналом (инфекции, болезни, ношение аксессуаров и прочее). ● Правила обработки открытых ран (порезы, нагноения, ожоги). ● Важность чистоты рабочих мест перед началом выполнения определенных задач и в процессе работы. ● Влияние повреждений стен, потолков, оборудования и посуды на риски в области безопасности продукции и типы повреждений, которые необходимо выявлять. ● Важность раздельного хранения запасов и готовой к употреблению продукции. ● Важность соблюдения последовательности оборота запасов и сроков годности запасов. ● Требования санитарии к транспортировке готовой продукции. ● Законодательно-нормативная документация в области безопасности готовой продукции. ● Личная ответственность работников за выполнение требований законодательно-нормативных документов к безопасности готовой продукции. ● Роль документации и своевременного прохождения персоналом медицинских осмотров в контроле безопасности готовой продукции. 	
Необходимые умения	

- Соблюдать требования санитарии и гигиены при хранении запасов и реализации готовой продукции.
- Соблюдать личную гигиену.
- Выбирать правильные способы соблюдения санитарии и гигиены на рабочем месте.
- Определять нарушения правил личной гигиены и требований к безопасности готовой продукции другими работниками.
- Убеждать работников/коллег в необходимости соблюдения требований законодательно-нормативных документов.
- Своевременно выявлять наличие паразитов и проходить медицинское обследование.

Единица В 03. Поддерживать безопасные условия работы, соблюдать требования охраны труда и техники безопасности

<p>Данная единица стандарта относится ко всем работникам, которые в той или иной степени осуществляют обслуживание гостей и должны уметь обеспечивать безопасные условия работы и соблюдение требований охраны труда и техники безопасности, и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • контролировать техническое состояние оборудования и баллонов со сжатым/сжиженным газом; • проверять наличие и надежность защитного заземления и исправность электропроводки; • пользоваться контрольно-измерительными приборами, установленными на оборудовании; • проверять работу малого механического оборудования на холостом ходу; • поднимать и переносить/перевозить тяжести вручную и с помощью подносов и сервировочных тележек; • содержать рабочие места в соответствии с требованиями к безопасности работ; • пользоваться средствами для тушения пожара; • оказывать первую медицинскую помощь пострадавшему при отравлении газом, поражении электрическим током и т.д.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • электроустановки и электрооборудование; • оборудование, работающее под давлением; • баллонов со сжатым/сжиженным газом; • малое механическое оборудование; • холодильное оборудование.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • требований законодательно-нормативных документов к охране труда и техники безопасности на предприятиях питания; • контрольно-измерительных приборов; • средств пожаротушения; • средств первой медицинской помощи.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ответственность за соблюдение требований охраны труда, техники безопасности, электробезопасности и пожарной безопасности на всех этапах работы; • самоконтроль соблюдения требований охраны труда, техники безопасности, электробезопасности и пожарной безопасности.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Основные права и обязанности человека, его рабочее время и время отдыха, регламентируемые законодательными документами. 	

- Важность поддержания безопасных условий труда, соблюдения требований охраны труда и техники безопасности на предприятиях питания.
- Факторы, негативно влияющие на условия труда на предприятиях питания.
- Понятие инструктажа по охране труда.
- Виды инструктажа по охране труда и правила их организации и проведения.
- Типовые инструкции по охране труда на предприятиях питания.
- Основные понятия о производственном травматизме и профессиональных заболеваниях.
- Профилактические меры, обеспечивающие невозможность несчастного случая на производстве.
- Профилактические меры по предупреждению профессиональных заболеваний.
- Рекомендации по минимизации влияния условий труда на организм человека.
- Устройство, работа и правила эксплуатации оборудования различных типов.
- Важность соблюдения правил безопасного обращения с имеющимся на рабочем месте электрооборудованием и техника безопасности при эксплуатации электрооборудования.
- Основные причины поражения током и особенности действия электрического тока на организм человека.
- Факторы, определяющие опасность поражения электрическим током.
- Статическое электричество и способы защиты от него.
- Классификация помещений по степени опасности поражения электрическим током.
- Способы защиты при эксплуатации электроустановок.
- Требования техники безопасности к эксплуатации баллонов со сжатым/сжиженным газом.
- Причины взрывов баллонов со сжатым/сжиженным газом.
- Требования техники безопасности при переносе тяжестей.
- Требования к технике безопасности при эксплуатации оборудования.
- Основные мероприятия по предотвращению взрыва газа.
- Первая помощь при отравлении газом и хладагентами, поражении электрическим током и прочее.
- Предельно допустимые нормы подъема и переноса тяжестей.
- Общие задачи пожарной безопасности.
- Основные причины пожаров.
- Требования пожарной безопасности при выполнении работ в предприятиях питания.
- Правила проведения противопожарного инструктажа.
- Пути эвакуации на случай возникновения пожара.

Необходимые умения

- Выявлять неисправности оборудования и электропроводки.
- Правильно эксплуатировать оборудование.
- Пользоваться контрольно-измерительными приборами при выполнении работ.
- Правильно поднимать и переносить/перевозить тяжести вручную и с помощью подносов и сервировочных тележек.
- Определять нарушения требований охраны труда и техники безопасности другими работниками.
- Убеждать работников/коллег в необходимости соблюдения требований охраны труда и техники безопасности.

Единица В 04. Взаимодействовать с коллегами и руководством

<p>Данная единица стандарта относится ко всем работникам, которые осуществляют свою деятельность в области обслуживания гостей и должны уметь взаимодействовать с коллегами и руководством, и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • вести переговоры для поиска оптимальных решений и достижения консенсуса; • предлагать помощь и советы коллегам; • вежливо отстаивать собственную точку зрения; • аргументировать и доказывать собственные суждения; • адекватно передавать и воспринимать информацию в устной и письменной форме; • поддерживать визуально-вербальный контакт с коллегами и руководством; • проявлять лояльность к организации, в которой работает, и руководству этой организацией; • общаться в различных социальных контекстах; • соблюдать профессиональную этику поведения; • выявлять возможные конфликты, недовольства и минимизировать их; • разрешать проблемы вместе с коллегами.
<p>Данная единица стандарта направлена на (предмет труда):</p>	<ul style="list-style-type: none"> • создание благоприятного климата в коллективе; • предотвращение и разрешение конфликтов.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • принципов и методов эффективного общения; • принципов и методов разрешения конфликтов; • принципов и методов организации работы в команде.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ответственность за эффективное сотрудничество с руководством и коллегами; • самоконтроль собственного поведения при взаимодействии с коллегами и руководством.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Важность атмосферы уважения и взаимопонимания в коллективе. • Принципы и методы эффективного общения. • Понятие о взаимопомощи в коллективе. • Правила межличностного общения. • Типы работников и руководителей и их возможное поведение. • Методы работы в команде. • Методы взаимодействия с другими работниками в уважительной и вежливой форме. • Приемы визуального общения между обслуживающим персоналом. 	

- Понятие лояльности к организации и руководству.
- Правила поведения в нестандартных ситуациях.
- Тактика поведения в конфликтных ситуациях.
- Способы разрешения конфликтов.
- Профессиональная этика.
- Культура речи.
- Важность отсутствия у обслуживающего персонала вредных привычек.
- Рекомендации для студентов, отправляющихся на стажировку и ознакомительную практику на предприятия питания.
- Рекомендации по взаимодействию с наставниками.

Необходимые умения

- Коммуникативные умения
- Использовать различные стили и тактики общения.
- Вести переговоры для предотвращения конфликтов.
- Осуществлять посредническую функцию при возникновении конфликтов и недовольства среди работников.

ОПИСАНИЕ ЕДИНИЦ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА

Входной уровень

Список функций:

ОПИСАНИЕ ЕДИНИЦ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА.....	9
Входной уровень.....	9
Список функций:	9
Единица 0В 1.1. Убирать гостевые помещения.....	10
Единица 0В 1.2. Убирать санузлы.....	12
Единица 0В 1.3. Хранить вещи гостей в гардеробе ресторана	1
Единица 0В 1.4. Подготавливать и хранить столовое белье	1
Единица 0В 1.5. Подготавливать столовую посуду и приборы	1
Единица 0В 1.6. Обеспечивать вход гостей в ресторан и их выход из ресторана	1

Единица 0В 1.1. Убирать гостевые помещения

<p>Данная единица стандарта относится к процессу подготовки гостевых помещений к приему и обслуживанию гостей и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • чистить и мыть все типы поверхностей гостевых помещений; • удалять пыль с мебели, ковровых изделий и подметать полы вручную и с помощью уборочной техники; • собирать и транспортировать мусор в установленное место; • проводить генеральную уборку и санитарную обработку гостевых помещений; • ухаживать за озеленением гостевых помещений; • поддерживать в чистоте и порядке гостевые помещения в течение рабочего дня; • комплектовать уборочную тележку всем необходимым для уборки гостевых помещений; • пользоваться уборочной техникой и средствами уборки; • проверять исправность уборочной техники, предназначенной для уборки гостевых помещений; • подбирать средства уборки, моющие и дезинфицирующие средства, необходимые в процессе уборки разных типов поверхностей; • пользоваться моющими и дезинфицирующими средствами при уборке гостевых помещений; • содержать уборочную технику в чистом и исправном виде; • соблюдать требования санитарии и гигиены при уборке гостевых помещений.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • различные поверхности стен гостевых помещений; • различные поверхности полов гостевых помещений; • различные поверхности мебели гостевых помещений.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • уборочной техники; • моющих и дезинфицирующих средств; • средств уборки.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • выполнение действий в знакомых обстоятельствах и под руководством; • ответственность за результаты уборки гостевых помещений.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Структура и планировка предприятий питания. • Виды гостевых помещений предприятий питания (торговый и банкетный зал, танцевальная площадка и прочее). • Представление о работе предприятия питания. • Виды поверхностей стен и полов гостевых помещений. • Виды оборудования гостевых помещений и типы поверхностей мебели, используемой на предприятиях питания. 	

- Правила уборки разных видов поверхностей гостевых помещений и мебели.
- Правила использования моющих и дезинфицирующих средств, необходимых для уборки гостевых помещений.
- Виды уборочной техники, применяемой для уборки гостевых помещений.
- Инструкции по использованию уборочной техники в процессе подготовки гостевых помещений.
- Правила комплектования уборочной тележки всем необходимым для уборки гостевых помещений.
- Средства уборки, необходимые в процессе подготовки гостевых помещений, и правила их применения.
- Важность использования средств уборки, моющих и дезинфицирующих средств по назначению.
- Виды озеленения гостевых помещений и правила ухода за ними.
- Рациональные методы и приемы выполнения работ по подготовке гостевых помещений к началу и окончанию работы.
- Требования санитарии и гигиены при подготовке гостевых помещений.
- Возможные последствия нарушения требований гигиены и санитарии.
- Требования к технике безопасности при уборке гостевых помещений.
- Требования к личной гигиене персонала при уборке гостевых помещений.
- Правила безопасного хранения моющих и дезинфицирующих средств, предназначенных для последующего использования.
- Внутренний трудовой распорядок на предприятиях питания.

Необходимые умения

- Проверять рабочее состояние и безопасно пользоваться уборочной техникой, предназначенной для уборки гостевых помещений.
- Безопасно пользоваться средствами уборки, необходимыми при уборке разных типов поверхностей гостевых помещений.
- Соблюдать инструкции по выбору и использованию моющих и дезинфицирующих средств.
- Соблюдать требования санитарии и гигиены при уборке гостевых помещений.
- Обеспечивать правильные условия хранения моющих и дезинфицирующих средств, предназначенных для последующего использования.

Единица 0В 1.2. Убирать санузлы

<p>Данная единица стандарта относится к процессу уборки санузлов и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • мыть полы, стены и оборудование санузлов; • проводить дезинфекцию санузлов; • проводить генеральную уборку санузлов; • поддерживать в чистоте и порядке санузлов в течение рабочего дня; • проверять исправность оборудования санузлов; • подбирать средства уборки, моющие и дезинфицирующие средства, необходимые в процессе уборки и дезинфекции разных типов поверхностей санузлов; • пользоваться средствами уборки и моющими и дезинфицирующими средствами при уборке санузлов; • комплектовать уборочную тележку всем необходимым для уборки санузлов; • комплектовать туалетные комнаты расходными материалами; • соблюдать требования санитарии и гигиены при уборке санузлов.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • различные поверхности стен санузлов; • различные поверхности полов санузлов; • различные поверхности оборудования туалетных комнат.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • моющих и дезинфицирующих средств; • средств уборки; • расходных материалов.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • выполнение действий в знакомых обстоятельствах и под руководством; • ответственность за результаты уборки санузлов.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Виды поверхностей стен и полов санузлов. • Правила уборки разных типов поверхностей санузлов и оборудования туалетных комнат. • Правила использования моющих и дезинфицирующих средств, необходимых для уборки и дезинфекции санузлов. • Средства уборки, необходимые в процессе подготовки санузлов, и правила их применения. • Правила комплектования уборочной тележки всем необходимым для уборки санузлов. • Типы расходных материалов и важность отслеживания постоянного наличия расходных материалов в туалетных комнатах. • Важность использования средств уборки, моющих и дезинфицирующих средств по назначению. • Рациональные методы и приемы выполнения работ по подготовке санузлов к началу и окончанию работы. 	

- Требования санитарии и гигиены при подготовке санузлов.
- Возможные последствия нарушения требований гигиены и санитарии при подготовке санузлов.
- Требования к технике безопасности при уборке санузлов.
- Требования к личной гигиене персонала при уборке санузлов.
- Правила безопасного хранения моющих и дезинфицирующих средств, предназначенных для последующего использования.

Необходимые умения

- Безопасно пользоваться средствами уборки, необходимыми при уборке разных видов поверхностей санузлов.
- Соблюдать инструкции по выбору и использованию моющих и дезинфицирующих средств.
- Соблюдать требования санитарии и гигиены при уборке санузлов.
- Проверять рабочее состояние оборудования и правильность комплектации расходными материалами туалетных комнат.
- Обеспечивать правильные условия хранения моющих и дезинфицирующих средств, предназначенных для последующего использования.

Единица ОВ 1.3. Хранить вещи гостей в гардеробе ресторана

<p>Данная единица стандарта относится к процессу временного хранения верхней одежды, головных уборов, обуви и ручной клади гостей в гардеробе предприятия питания и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • приветствовать гостей вежливо; • принимать верхнюю одежду, головные уборы, обувь и ручную кладь гостей на временное хранение; • выдавать гостям и принимать от гостей жетон с указанием номера места хранения вещей; • размещать верхнюю одежду, головные уборы, обувь и ручную кладь гостей на временное хранение в гардеробе; • подавать верхнюю одежду, головной убор, обувь и ручную кладь гостям; • оказывать помощь гостям при раздевании и одевании верхней одежды; • соблюдать правила ресторанного этикета при взаимодействии с гостями; • поддерживать в чистоте и порядке помещение гардеробной; • заполнять бланк по утере гостем жетона; • информировать ответственного работника о забытых гостями вещах и утерянном жетоне; • хранить жетоны и забытые гостями вещи.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • верхней одеждой; • головными уборами; • обувью; • ручной кладью.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • вешалок с кронштейнами; • плечиков для верхней одежды; • шкафов-ячеек для обуви и ручной клади.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • выполнение действий в знакомых обстоятельствах и под руководством; • ответственность за хранение вещей гостей в гардеробе предприятия питания.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Оборудование гардероба предприятий питания. • Правила приема вещей гостей на временное хранение в гардеробе предприятия питания. • Правила выдачи вещей гостям из гардероба предприятия питания. • Правила размещения вещей в гардеробе. • Правила временного хранения забытых гостями вещей. • Правила поведения работников при утере гостями жетона. • Правила оформления документов в случае утери жетона. • Правила этикета при приеме и выдачи вещей гостям. 	

- Важность оказания помощи при снятии и одевании гостями верхней одежды.
- Важность своевременного информирования ответственного работника о забытых гостями вещах и утерянном жетоне.
- Требования к содержанию в чистоте и порядке помещения гардеробной.

Необходимые умения

- Вежливо общаться с гостями.
- Принимать и выдавать вещи гостям предприятия питания.
- Помогать снимать и надевать верхнюю одежду гостям.
- Обеспечивать правильные условия хранения вещей гостей.

Единица ОВ 1.4. Подготавливать и хранить столовое белье

<p>Данная единица стандарта относится к процессу подготовки и хранения столового белья и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • стирать, подкрахмаливать и сушить различные виды столового белья: скатерти, салфетки, ручки, полотенца; • подбирать и пользоваться стиральными, отбеливающими и крахмалящими средствами при подготовке столового белья; • проверять исправность стиральной, сушильной и гладильной машины и подготавливать их к работе; • пользоваться стиральными и сушильными машинами для стирки и сушки белья; • сушить и досушивать столовое белье в естественных условиях; • пользоваться утюгом и гладильными машинами для глажки белья; • гладить вручную и на гладильных машинах и складывать столовое белье; • содержать стиральные, сушильные и гладильные машины в чистом и исправном виде; • осуществлять мелкий ремонт столового белья; • хранить чистое столовое белье.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • столовое белье из различных типов тканей: <ul style="list-style-type: none"> ○ льняной (белой и цветной); ○ хлопчатобумажной (белой и цветной); ○ кружевной и вышитой; ○ синтетической; ○ полусинтетической.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • стиральных машин; • сушильных машин; • гладильных машин; • утюга; • стиральных, отбеливающих и крахмалящих средств.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • выполнение действий в знакомых обстоятельствах и под руководством; • ответственность за результаты подготовки и хранения столового белья.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Виды столового белья: скатертей (обычных, банкетных, фуршетных), салфеток, ручников, полотенца. • Основные материалы, используемые для изготовления столового белья. • Виды стиральных, сушильных и гладильных машин, используемых для стирки, сушки и глажки столового белья, и правила их использования. • Требования техники безопасности при эксплуатации стиральных, сушильных и гладильных 	

машин.

- Правила стирки, сушки и глажки столового белья из разных типов материалов.
- Способы приготовления и использования крахмалящих растворов.
- Приемы, позволяющие сохранить качество столового белья при стирке, сушке и глажке.
- Приемы глажки и складывания столового белья (скатертей, салфеток и прочее).
- Требования к качеству подготовки столового белья.
- Типы стиральных и отбеливающих средств, используемых при стирке столового белья.
- Правила использования стиральных и отбеливающих средств, необходимых при подготовке столового белья из различных типов тканей.
- Рациональные методы и приемы выполнения работ при подготовке столового белья.
- Правила безопасного хранения стиральных и отбеливающих средств, предназначенных для последующего использования.
- Правила складирования столового белья для хранения.
- Правила хранения чистого столового белья.
- Правила временного хранения использованного столового белья.

Необходимые умения

- Визуально определять готовность к работе стиральных, сушильных и гладильных машин.
- Соблюдать инструкции по выбору и безопасно пользоваться стиральными и отбеливающими средствами при подготовке столового белья.
- Правильно устанавливать программы стирки и сушки столового белья с учетом объема и типов тканей, из которых изготовлено столовое белье.
- Безопасно пользоваться гладильным оборудованием.
- Аккуратно гладить и складывать столовое белье для последующего использования.
- Обеспечивать правильные условия хранения чистого белья, стиральных и отбеливающих средств.

Единица 0В 1.5. Подготавливать столовую посуду и приборы

<p>Данная единица стандарта относится к процессу подготовки столовой посуды и приборов и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • принимать столовую посуду и приборы в моечное отделение для столовой посуды; • удалять остатки пищи со столовой посуды; • мыть и ополаскивать столовую посуду и приборы ручным и механическим способом; • проверять исправность посудомоечной машины для мытья столовой посуды и приборов; • подбирать и пользоваться чистящими, моющими и дезинфицирующими средствами, необходимыми в процессе подготовки столовой посуды и приборов; • пользоваться посудомоечными машинами для мойки столовой посуды и приборов; • сушить и раскладывать столовую посуду и приборы по местам; • чистить столовые приборы; • содержать посудомоечные машины для столовой посуды в чистом и исправном виде; • соблюдать требования санитарии и гигиены при подготовке столовой посуды и приборов.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • столовая посуда из фарфора; • столовая посуда из фаянса; • столовая посуда из мельхиора/серебра; • столовая посуда из необожженной глины; • столовая посуда из керамики; • стеклянная и хрустальная посуда; • металлическая посуда; • столовые приборы из нержавеющей стали; • столовые приборы из мельхиора/серебра.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • посудомоечных машин для мытья столовой посуды и приборов; • чистящих, моющих и дезинфицирующих средств; • средств уборки.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • выполнение действий в знакомых обстоятельствах и под руководством; • ответственность за результаты подготовки столовой посуды и приборов.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Основная классификация столовой посуды и приборов. • Виды материалов, из которых изготавливается столовая посуда и приборы, и их характеристики. 	

- Требования к качеству подготовки столовой посуды и приборов.
- Правила чистки разных видов столовой посуды и приборов.
- Правила мойки столовой посуды и приборов ручным и механическим способом.
- Виды посудомоечных машин для мытья столовой посуды и приборов.
- Правила эксплуатации посудомоечных машин для мытья столовой посуды и приборов.
- Требования техники безопасности при эксплуатации посудомоечных машин для мытья столовой посуды и приборов.
- Типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, применяемых для мойки и чистки столовой посуды и приборов.
- Правила использования чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, необходимых при подготовке столовой посуды и приборов.
- Правила сбора и хранения пищевых отходов.
- Рациональные методы и приемы выполнения работ при подготовке столовой посуды и приборов.
- Требования санитарии и гигиены при подготовке столовой посуды и приборов.
- Возможные последствия нарушения санитарии и гигиены при подготовке столовой посуды и приборов.
- Требования к личной гигиене персонала при подготовке столовой посуды и приборов.
- Правила безопасного хранения чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, предназначенных для последующего использования.
- Правила утилизации отходов.

Необходимые умения

- Проверять рабочее состояние и подготавливать к работе посудомоечную машину для мытья столовой посуды и приборов.
- Безопасно пользоваться чистящими, моющими и дезинфицирующими средствами, необходимыми при подготовке столовой посуды и приборов.
- Соблюдать инструкции по выбору и использованию моющих и дезинфицирующих средств, предназначенных для подготовки столовой посуды и приборов.
- Чистить и мыть столовую посуду и приборы в соответствии с требованиями техники безопасности и с соблюдением санитарии и гигиены.
- Обеспечивать правильные условия хранения чистой столовой посуды и приборов, чистящих, моющих и дезинфицирующих средств.

Единица ОВ 1.6. Обеспечивать вход гостей в ресторан и их выход из ресторана

<p>Данная единица стандарта относится к процессу обеспечения входа гостей в ресторан и их выхода из ресторана и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • стоять у входных дверей ресторана и вежливо приветствовать гостей; • открывать и закрывать входные двери ресторана при входе и выходе гостей; • отвечать на вопросы гостей о ресторане и предоставляемых им услугах; • помогать гостям выйти из машины; • парковать машины гостей и оказывать помощь гостям при парковке машины; • подавать гостям зонт и провожать гостей до машины с зонтом; • вызывать такси по просьбе гостей; • соблюдать правила ресторанного этикета при взаимодействии с гостями; • поддерживать чистоту и порядок во входной зоне и холле ресторана; • проверять систему сигнализации; • включать и выключать своевременно световую рекламу; • поддерживать в рабочем состоянии автомат для чистки обуви.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими объектами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • индивидуальный гость; • группа гостей.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • правил ресторанного этикета; • номеров телефонов вызова такси, скорой помощи, милиции, пожарной команды и прочее.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • выполнение действий в знакомых обстоятельствах и под руководством; • ответственность за чистоту и порядок во входной зоне ресторана.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Требования к входной зоне ресторана и парковочным местам. • Правила встречи и обслуживания гостей во входной зоне ресторана. • Важность правильных ответов на вопросы гостей о ресторане и ближайших окрестностях. • Правила телефонного разговора при вызове такси, скорой помощи, милиции, пожарной команды. • Важность знания расположения средств противопожарной защиты и сигнализации и правила пользования ими. • Правила санитарии и гигиены. • Способы чистки поверхностей входной зоны ресторана. 	

- | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Правила этикета при встрече и обслуживании гостей во входной зоне ресторана.• Важность оказания помощи гостям при парковке машины.• Требования к содержанию в чистоте и порядке входной зоны и холла ресторана. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Необходимые умения

- | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Вежливо общаться с гостями.• Помогать гостям заходить в ресторан и выходить из ресторана и машины, парковать машину.• Правильно информировать гостей и заказывать такси для гостей.• Контролировать чистоту и порядок во входной зоне ресторана. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ОПИСАНИЕ ЕДИНИЦ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА

I квалификационный уровень

Список функций:

ОПИСАНИЕ ЕДИНИЦ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА	3
I квалификационный уровень	3
Список функций:	3
Единица 1В 1.7. Подготавливать зал к обслуживанию гостей	4
Единица 1В 1.8. Подготавливать стол к обслуживанию гостей	6
Единица 1В 1.9. Подготавливать бар к обслуживанию гостей	9
Единица 1В 1.10. Хранить столовую посуду и приборы	11
Единица 1В 1.11. Убирать использованную столовую посуду и приборы со столов	1
Единица 1В 2.1. Встречать и приветствовать гостей	1
Единица 1В 2.2. Размещать гостей за столом	3
Единица 1В 2.3. Взаимодействовать с гостями ресторана/бара	5
Единица 1В 2.4. Принимать заказ на бронирование столика и продукцию на вынос	1
Единица 1В 3.1. Приносить в зал ресторана блюда и напитки	3
Единица 1В 3.2. Отпускать продукцию с буфетного стола	1
Единица 1В 4.3. Готовить заготовки и украшения для приготовления и оформления напитков	1
Единица 1В 4.4. Готовить и оформлять для подачи свежееотжатые соки и безалкогольные напитки	1
Единица 1В 4.8. Готовить кофе в проливной кофеварке и френч-прессе	1
Единица 1В 5.2. Принимать и оформлять платежи	1
Единица 1В 5.4. Прощаться с гостями	3
Единица 1В 8.1. Заказывать и получать товар на рабочее место	1

Единица 1В 1.7. Подготавливать зал к обслуживанию гостей

<p>Данная единица стандарта относится к процессу подготовки зала к обслуживанию гостей в обычном режиме, на банкетах и фуршетах и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • расставлять столы и стулья для обслуживания гостей в обычном режиме; • расставлять столы и стулья для обслуживания гостей на массовых мероприятиях; • выдерживать необходимое расстояние и симметрию между столами; • регулировать высоту и уровень столов; • раскладывать на столах подстилку от шума; • получать и проверять состояние столового белья; • застилать столы скатертями; • заменять скатерти (при необходимости) в присутствии гостей; • закреплять фуршетные юбки; • подготавливать подносы, сервировочные тележки и подсобные столики/вспомогательные стойки; • комплектовать всем необходимым рабочее место официанта; • поддерживать чистоту и порядок в зале в течение всего времени работы; • подготавливать зал к закрытию/началу следующего дня; • соблюдать требования санитарии и гигиены и техники безопасности при подготовке зала к обслуживанию гостей.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • столы; • стулья; • скатерти; • фуршетные юбки; • подносы; • сервировочные тележки; • вспомогательные стойки; • расходные материалы.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • схемы расстановки столов и стульев; • перечня и порядка подготовительных работ.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах; • ответственность за результаты выполнения простых заданий.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Типы ресторанов и их основные характеристики. • Расположение служб ресторана и их функции. • Оборудование зала и принципы рационального планирования пространства. • Перечень подготовительных работ в зале ресторана перед началом обслуживания гостей и перед 	

закрытием зала.

- Порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях.
- Обязанности обслуживающего персонала при подготовке зала к обслуживанию гостей и закрытию зала после обслуживания.
- Характеристики ресторанной мебели.
- Правила расстановки мебели (столов и стульев) в зале ресторана.
- Варианты расстановки мебели в залах при обслуживании гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях.
- Правила и техника сервировки столов скатертями в отсутствие гостей и в присутствии гостей.
- Правила и техника подготовки банкетных и фуршетных столов.
- Порядок получения столового белья.
- Требования к качеству столового белья.
- Требования к качеству подготовки зала к обслуживанию.
- Индивидуальная и бригадная формы материальной ответственности.
- Виды и назначение ресторанных аксессуаров.
- Важность подготовки необходимого количества расходных материалов на период работы зала.
- Правила санитарии и гигиены при подготовке зала к обслуживанию гостей.
- Требования техники безопасности при подготовке зала к обслуживанию гостей.

Необходимые умения

- Визуально определять чистоту зала к началу и в течение всего времени обслуживания гостей.
- Соблюдать порядок и схему расстановки столов и стульев в зале при подготовке зала ресторана к обслуживанию.
- Проверять органолептическим способом качество и состояние столового белья.
- Накрывать столы скатертями для обслуживания гостей в обычном режиме, на банкетах и фуршетах.
- Соблюдать требования санитарии и гигиены и техники безопасности при подготовке зала к обслуживанию гостей.

Единица 1В 1.8. Подготавливать стол к обслуживанию гостей

<p>Данная единица стандарта относится к процессу подготовки стола к обслуживанию гостей и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • получать чистую столовую посуду и приборы; • расставлять чистую столовую посуду на подносах и сервировочных тележках; • перевозить чистую столовую посуду на сервировочных тележках; • переносить чистую столовую посуду небольшими стопками вручную и на подносах; • переносить чистые столовые приборы на тарелке и подносе; • проверять чистоту тарелок, столовых приборов и стеклянной посуды перед сервировкой столов; • наполнять емкости для специй; • сервировать стол тарелками, столовыми приборами, стеклянной посудой для обслуживания гостей в обычном режиме и на банкетах и фуршетах; • складывать полотняные салфетки; • раскладывать на столе салфетки и расставлять приборы со специями; • декорировать стол в соответствии со схемой расстановки украшений и аксессуаров; • подготавливать (досервировывать, пересервировывать) стол для подачи очередного блюда и прихода новых гостей; • соблюдать требования санитарии и гигиены и техники безопасности при переносе чистой столовой посуды и приборов на подносе, в руке и с использованием сервировочной тележки.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • тарелки; • столовые приборы; • стеклянная посуда; • прочая столовая посуда; • емкости для специй; • салфетки; • подносы; • украшения и аксессуары.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • стандартной сервировки стола на: <ul style="list-style-type: none"> ○ завтрак/утренний ланч; ○ обед/второй ланч; ○ ужин; ○ банкет с частичным обслуживанием официантами; ○ банкет с полным обслуживанием официантами; • рекомендуемой сервировки: <ul style="list-style-type: none"> ○ фуршетного стола; ○ шведского стола;

	<ul style="list-style-type: none"> ○ стола к кофе-брейку.
Данная единица стандарта предполагает:	<ul style="list-style-type: none"> • работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах; • ответственность за результаты выполнения простых заданий.
Необходимые знания	
<ul style="list-style-type: none"> • Виды обслуживания гостей. • Виды сервировки стола при обслуживании гостей в обычном режиме, на банкетах и фуршетах. • Особенности сервировки стола для завтрака/утреннего ланча, обеда/второго ланча и ужина. • Особенности сервировки стола для обслуживания праздничных мероприятий. • Особенности сервировки шведского стола и стола для кофе-брейка. • Рекомендуемые схемы сервировки стола для обслуживания гостей в обычном режиме, на банкетах и фуршетах. • Порядок получения столовой посуды и приборов. • Требования к качеству столовой посуды и приборов. • Правила и техника переноски чистой столовой посуды и приборов вручную и на подносах. • Виды сервировочных тележек и правила их использования. • Правила подготовки специй и столовых приправ. • Последовательность предварительной сервировки стола. • Правила и техника предварительной сервировки стола тарелками, приборами, стеклянной посудой. • Виды и формы складывания полотняных салфеток. • Техника складывания полотняных салфеток. • Правила и техника подачи на стол чистых тарелок и столовых приборов в присутствии гостей при досервировке и пересервировке стола. • Требования к качеству подготовки стола к обслуживанию гостей. • Важность обеспечения сохранности столовой посуды и приборов и виды ответственности за разбитые и утерянные материальные ценности. • Требования техники безопасности при переносе столовой посуды и приборов вручную и на подносах. • Правила санитарии и гигиены при подготовке стола к обслуживанию гостей. 	
Необходимые умения	
<ul style="list-style-type: none"> • Рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке. • Выбирать подносы и правильно переносить на подносе и в руке и перевозить на сервировочной тележке чистую столовую посуду и приборы. • Визуально проверять чистоту столовой посуды и приборов перед сервировкой стола. • Складывать полотняные салфетки различными способами. • Использовать различные схемы сервировки стола для обслуживания гостей на завтраке/утреннем ланче, обеде/втором ланче, ужине, банкете, фуршете, со шведского стола. • Правильно досервировывать и пересервировывать стол в присутствии гостей с учетом принятого заказа на блюда и напитки. • Соблюдать требования санитарии и гигиены и техники безопасности при переносе чистой столовой 	

посуды и приборов на подносе, в руке и с использованием сервировочной тележки.

Единица 1В 1.9. Подготавливать бар к обслуживанию гостей

<p>Данная единица стандарта относится к процессу подготовки бара к обслуживанию гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • проверять чистоту и рабочее состояние оборудования бара; • расставлять мебель в баре; • включать и настраивать оборудование бара в надлежащее время; • чистить, мыть и содержать в рабочем состоянии оборудование бара и барный инвентарь; • расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара; • проверять наличие и сохранность акцизных марок и этикеток на бутылках с алкогольными напитками; • охлаждать и хранить бутылки с напитками в баре; • отслеживать готовность льда: кускового и колотого; • проверять состояние и достаточность барной посуды на день работы; • проверять наличие необходимого количества расходных материалов; • поддерживать чистоту и порядок в баре в течение всего времени работы; • упаковывать и складировать оставшуюся продукцию с учетом требований к безопасности пищевых продуктов; • соблюдать сроки и условия хранения продуктов и напитков бара; • подготавливать бар к закрытию/началу следующего дня; • проверять перед закрытием бара холодильное оборудование на соответствие требованиям к хранению продукции в нерабочее время; • проверять перед закрытием чистоту и порядок в баре; • проверять перед закрытием бара отключение необходимого оборудования; • закрывать бар и места хранения продукции; • соблюдать требования санитарии и гигиены и техники безопасности при подготовке бара к обслуживанию гостей.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • льдогенераторы; • холодильное оборудование; • посудомоечные машины; • кофеварки/кофемашины; • соковыжималки; • барная посуда; • бутылки с напитками; • расходные материалы.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием</p>	<ul style="list-style-type: none"> • схемы расстановки всего необходимого в баре; • перечня и порядка подготовительных работ.

средств труда:	
Данная единица стандарта предполагает:	<ul style="list-style-type: none"> • работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах; • ответственность за результаты выполнения простых заданий
Необходимые знания	
<ul style="list-style-type: none"> • Типы баров и их характеристики. • Принципы работы бара. • Перечень подготовительных работ в баре перед началом обслуживания гостей и перед закрытием бара. • Последовательность и правила подготовки бара к обслуживанию гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях. • Обязанности обслуживающего персонала при подготовке бара к обслуживанию и закрытию бара после обслуживания. • Требования к качеству подготовки бара к обслуживанию гостей. • Виды оборудования бара и правила его эксплуатации. • Важность своевременного сообщения должностному лицу о неисправном оборудовании бара и ненадлежащем обеспечении требований к безопасности эксплуатации оборудования. • Правила уборки разных типов оборудования бара. • Принципы оформления витрины бара. • Порядок подготовки барной стойки к обслуживанию гостей. • Типы и назначение барного инвентаря и посуды. • Виды расходных материалов и их назначение. • Технология приготовления льда для напитков. • Требования к качеству льда. • Правила хранения приготовленного льда. • Важность постоянного контроля чистоты барной стойки и оборудования между работами. • Способы упаковки и складирования оставшейся продукции для хранения. • Важность соблюдения температуры хранения продукции в нерабочее время. • Правила санитарии и гигиены при подготовке бара к обслуживанию гостей. • Требования техники безопасности при подготовке бара к обслуживанию. 	
Необходимые умения	
<ul style="list-style-type: none"> • Визуально определять чистоту помещений бара. • Визуально проверять рабочее состояние оборудования бара и барного инвентаря. • Соблюдать порядок и схему расстановки всего необходимого при подготовке витрины бара и барной стойки. • Соблюдать последовательность действий при подготовке бара к обслуживанию гостей и к закрытию/началу следующего дня. • Обеспечивать правильные условия и режим хранения оставшейся продукции с учетом требований к безопасности пищевых продуктов. • Соблюдать требования санитарии и гигиены и техники безопасности при подготовке бара к обслуживанию гостей. 	

Единица 1В 1.10. Хранить столовую посуду и приборы

<p>Данная единица стандарта относится к процессу хранения столовой посуды и приборов и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • принимать столовую посуду и приборы на хранение; • проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов; • сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению; • натирать полотенцем столовые приборы, фарфоровую и стеклянную посуду, емкости для специй; • размещать для хранения столовую посуду и приборы; • подбирать и отпускать столовую посуду и приборы с учетом характера обслуживания; • вести учет столовой посуды и приборов; • соблюдать требования санитарии и гигиены и техники безопасности при подготовке столовой посуды и приборов к хранению и в процессе хранения столовой посуды и приборов.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • тарелки всех размеров; • блюда овальные и круглые; • чашки бульонные, чайные, кофейные; • салатники; • чайники заварочные; • молочники и сливочники; • соусники; • вазы; • блюдца и розетки; • прочая посуда для подачи блюд; • емкости для специй и прочая посуда для сервировки стола; • графины и кувшины; • фужеры, бокалы, рюмки, стаканы и прочие сосуды для питья; • прочая посуда для подачи напитков; • ножи, вилки и ложки; • прочие приборы для нарезки и раскладывания блюд.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • шкафов; • подвесных полок; • стеллажей; • столов; • ящиков с отделениями; • типовой документации по учету запасов столовой посуды и приборов.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах;

	<ul style="list-style-type: none"> • ответственность за результаты выполнения простых заданий.
Необходимые знания	
<ul style="list-style-type: none"> • Важность правильного хранения столовой посуды и приборов. • Виды и назначение столовой посуды и приборов. • Способы и правила хранения столовой посуды и приборов. • Техника натирания столовой посуды и приборов полотенцами. • Требования к качеству подготовки столовой посуды и приборов. • Правила приема на хранение и отпуска для использования столовой посуды и приборов. • Рекомендуемые нормы оснащенности ресторана столовой посудой и приборами. • Виды материальной ответственности за наличие и состояние столовую посуду и приборы. • Правила ведения учета столовой посуды и приборов. • Типовая документация по учету и движению запасов столовой посуды и приборов. • Правила санитарии и гигиены при приеме, хранении и отпуске столовой посуды и приборов. • Требования техники безопасности при хранении столовой посуды и приборов. • Степень ответственности работника данного квалификационного уровня за правильность ведения учета запасов столовой посуды и приборов. 	
Необходимые умения	
<ul style="list-style-type: none"> • Правильно натирать полотенцем столовые приборы, фарфоровую и стеклянную посуду, приборы для специй. • Визуально оценивать состояние столовой посуды и приборов при использовании, размещении на хранение и инвентаризации. • Правильно складировать столовую посуду и приборы. • Оформлять документацию по учету и движению запасов столовой посуды и приборов. • Соблюдать требования санитарии и гигиены и техники безопасности при подготовке столовой посуды и приборов к хранению и в процессе хранения столовой посуды и приборов. 	

Единица 1В 1.11. Убирать использованную столовую посуду и приборы со столов

<p>Данная единица стандарта относится к процессу уборки использованной столовой посуды и приборов со столов во время и после обслуживания гостей и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • собирать использованную столовую посуду и приборы со столов; • убирать и менять пепельницы; • сметать крошки со столов; • сортировать использованную столовую посуду и приборы; • устанавливать использованную столовую посуду на поднос небольшими стопками; • укладывать использованные столовые приборы на тарелку и в лоток; • размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке; • перевозить использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке; • переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе; • соблюдать требования санитарии и гигиены и техники безопасности при переносе использованной столовой посуды и приборов на подносе, в руке и с использованием сервировочной тележки.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • тарелки; • столовые приборы; • стеклянная посуда.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • подносов; • сервировочных тележек; • щеток для сметания крошек.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах; • ответственность за результаты выполнения простых заданий.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Важность своевременной уборки использованной столовой посуды и приборов со столов. • Правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей. • Требования к качеству уборки столов 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. • Правила перевозки использованной столовой посуды и приборов на сервировочных тележках. • Способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руке. • Рекомендации по удержанию использованной столовой посуды и приборов при их переносе в 	

руках.

- Правила санитарии и гигиены при уборке использованной столовой посуды и приборов со столов.
- Требования техники безопасности при переносе использованной столовой посуды и приборов.

Необходимые умения

- Правильно убирать использованную столовую посуду и приборы со столов во время и после обслуживания гостей.
- Рационально и безопасно расставлять использованную столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке.
- Выбирать подносы и правильно переносить на подносе и в руке и перевозить на сервировочной тележке использованную столовую посуду и приборы.
- Визуально определять чистоту стола в процессе обслуживания гостей, и после уборки использованной столовой посуды и приборов.
- Соблюдать требования санитарии и гигиены и техники безопасности при переносе использованной столовой посуды и приборов на подносе, в руке и с использованием сервировочной тележки.

Единица 1В 2.1. Встречать и приветствовать гостей

<p>Данная единица стандарта относится к процессу встречи и приветствия гостей и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • вежливо приветствовать гостей; • проводить типичный диалог при встрече гостей; • произносить слова приветствия на иностранном языке; • консультировать гостей о работе и предоставляемых рестораном услугах; • давать пояснения об особенностях кухни, предложениях и действующих скидках (при наличии); • провожать гостей в зал; • соблюдать правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при встрече и приветствии гостей; • разрешать проблемы в рамках своей компетенции.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими объектами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • индивидуальный гость; • группа гостей; • постоянный гость; • иностранный гость; • известный человек.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • правил ресторанного этикета; • требований ресторанного протокола.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах; • ответственность за результаты выполнения простых заданий.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Процедура встречи и приветствия гостей. • Важность формирования первого благоприятного впечатления у гостей. • Техника формирования первого благоприятного впечатления у гостя. • Рекомендуемые правила общения при встрече и приветствии гостей. • Особенности встречи и приветствия постоянных гостей и известных людей. • Важность знания основных позиций меню и карты напитков, стиля обслуживания гостей, перечня предоставляемых услуг и порядка цен на блюда и услуги в ресторане. • Важность знания действующих программ и скидок в ресторане. • Важность использования профессиональной терминологии и правильного произношения иностранных слов одного иностранного языка в объеме, необходимом для приветствия гостей. • Важность правильного произношения иностранных названий блюд и напитков, предлагаемых в ресторане. • Важность наличия ясной и четкой разговорной речи у работника. • Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при встрече и приветствии гостей. 	

- Назначение ресторанного протокола.
- Рекомендуемые правила поведения в нестандартных ситуациях для работников данного квалификационного уровня.

Необходимые умения

- Коммуникативные умения в области визуального профилирования гостей, установления контакта с гостями, выявления запроса (потребности) у гостей, присоединения к психологическому состоянию гостей, завершения контакта с гостями).
- Вежливо и искренне произносить слова приветствия и проводить типичный диалог с гостями, в том числе на иностранном языке, при встрече и приветствии гостей.
- Соблюдать правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при встрече и приветствии гостей.

Единица 1В 2.2. Размещать гостей за столом

<p>Данная единица стандарта относится к процессу размещения гостей за столом и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • провожать гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей зала ресторана; • рассаживать гостей за столом; • соблюдать правила ресторанного этикета и протокольных процедур при рассаживании гостей; • размещать особо важных гостей (юбиляров, молодоженов, известных людей); • размещать детей и людей со специальными потребностями; • помогать размещать вещи гостей; • предлагать ознакомиться с меню; • подавать меню; • объяснять порядок оплаты счета в ресторане.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими объектами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • взрослый человек; • семьи с детьми; • подростки; • пожилые люди; • инвалиды; • особо важные гости.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • плана посадки гостей в зале ресторана; • правил ресторанного этикета; • требований ресторанного протокола.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах; • ответственность за результаты выполнения простых заданий.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Важность сопровождения гостей к столу. • Техника перемещения в ограниченном пространстве. • Приемы, позволяющие вырабатывать профессиональную походку. • Порядок размещения гостей за столом. • Правила рассаживания гостей за столом. • Особенности рассаживания за столом детей, подростков, инвалидов, пожилых и особо важных гостей. • Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при рассаживании гостей за столом. • Правила подачи меню. • Важность знания системы оплаты счета в ресторане. 	
<p>Необходимые умения</p>	

- Коммуникативные умения в области создания позитивной атмосферы.
- Рассаживать за столом различные типы гостей.
- Соблюдать правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом.

Единица 1В 2.3. Взаимодействовать с гостями ресторана/бара

<p>Данная единица стандарта относится к процессу взаимодействия с гостями ресторана/бара и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • выслушивать гостей; • улыбаться гостям; • разговаривать с гостями вежливо и дружелюбно; • отвечать на вопросы гостей выразительно и убедительно; • благодарить гостей; • использовать базовый словарный запас иностранного языка при взаимодействии с иностранными гостями; • устанавливать визуальный контакт с гостями; • поддерживать визуально-вербальный контакт с гостем; • вызывать уважение гостей вежливыми и приятными манерами поведения; • создавать приятное впечатление у любого гостя ресторана/бара и атмосферу доброжелательности и гостеприимства при взаимодействии с гостями; • разрешать проблемы в рамках своей компетенции.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими объектами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • взрослые люди; • подростки; • дети; • известные люди; • люди со специальными потребностями; • иностранные гости.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • правил ресторанного этикета; • требований ресторанного протокола.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • взаимодействие с гостями под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах; • ответственность за результаты взаимодействия с гостями.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Значение для предприятия питания хорошего впечатления у гостей от его деятельности. • Типология потребителей. • Понятие о личной зоне гостя. • Техника общения, ориентированная на гостя. • Вербальные, невербальные, паралингвистические составляющие общения с гостем. • Методы установления визуального и поддержания визуально-вербального контакта с гостями. • Важность фокусирования своего внимания на гостях. • Правила и техника активного слушания гостей (уточнения, повторения, резюмирования, перефразирования). 	

- Особенности взаимодействия с подростками, детьми, людьми со специальными потребностями и известными людьми.
- Техники взаимодействия с «трудными» клиентами.
- Алгоритм работы с претензией гостей.
- Рекомендации по взаимодействию с различными типами гостей ресторана в нестандартных ситуациях.
- Требования к этике поведения обслуживающего персонала.
- Техника постановки речи (дикции и голоса).
- Методы развития хорошей памяти и наблюдательности.
- Важность правильного информирования гостей.
- Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при взаимодействии работников зала ресторана и бара с гостями.
- Важность использования профессиональной терминологии и правильного произношения иностранных слов.
- Базовый словарный запас одного иностранного языка для сферы обслуживания.
- Важность знания социокультуры (местной) и географической среды нахождения ресторана/бара и их особенностей.
- Культура отечественных и иностранных туристов.
- Качества, желательные для обслуживающего персонала.

Необходимые умения

- Коммуникативные умения в области вербальных, невербальных, паралингвистических составляющих общения и активного слушания (уточнения, повторения, резюмирования, перефразирования).
- Визуально определять типы потребителей и прогнозировать их возможное поведение.
- Устанавливать визуальный контакт с гостем и понимать желания гостей.
- Правильно подбирать и произносить слова при разговоре с гостями, в том числе на иностранном языке.
- Разрешать проблемы с гостями в соответствии с правилами поведения в нестандартных ситуациях.

Единица 1В 2.4. Принимать заказ на бронирование столика и продукцию на вынос

<p>Данная единица стандарта относится к процессу принятия заказа на бронирование столика и продукцию на вынос и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • произносить стандартное приветствие и проводить типичный диалог при принятии заказа на бронирование столика и продукцию на вынос при непосредственном общении и по телефону; • выяснять пожелания и потребности гостя при принятии заказа на бронирование столика и продукцию на вынос; • оказывать помощь гостям при принятии заказа на бронирование столика и продукцию на вынос; • уточнять у гостей подробности заказа на бронирование столика и продукцию на вынос; • предлагать определенный столик с учетом особенностей заказа на бронирование столика; • заполнять книгу заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос; • пользоваться базой данных постоянных клиентов; • объяснять схему проезда к ресторану и условия доставки заказа на продукцию; • соблюдать правила ресторанного этикета при приеме заказа на бронирование столика и продукцию на вынос; • вести учет заказанных столиков и продукции на вынос; • передавать заказ на бронирование столиков и продукцию на вынос ответственным работникам.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими объектами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • потенциальные гости; • постоянные гости; • корпоративные гости.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • книги заказов столиков; • книги заказов продукции на вынос; • схемы расположения столиков и посадочных мест в зале ресторана; • меню и карты вин ресторана; • клиентской базы данных; • карты/схемы проезда к ресторану; • автоматизированных программ по приему заказов.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах; • ответственность за результаты выполнения простых заданий;
<p>Необходимые знания:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Важность предварительного принятия заказа на бронирование столиков для ресторана. • Преимущества и недостатки, связанные с принятием заказа на бронирование столиков. 	

- Системы заказов столика и продукции на вынос.
- Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукцию на вынос.
- Ресторанный этикет при приеме заказа на бронирование столика и продукцию на вынос.
- Специфика приема заказа на бронирование столиков и продукцию на вынос по телефону.
- Важность подготовки к телефонному разговору с гостями.
- Стандарты приема входящего звонка.
- Особенности выявления потребностей по телефону.
- Этикет телефонного разговора.
- Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос.
- Важность правильного использования базы данных о постоянных гостях при приеме заказа на бронирование столика и продукцию на вынос.
- Важность правильного информирования о нахождении и схеме проезда к ресторану.
- Важность правильного информирования об особенностях доставки продукции в офис/на дом.
- Правила ведения учета заказанных столиков и продукции на вынос.
- Порядок передачи заказа на бронирование столиков и продукцию на вынос ответственным работникам.
- Важность своевременного информирования ответственного работника о принятии заказа/отказе от заказа.

Необходимые умения

- Коммуникативные умения в области установления контакта с гостем по телефону, актуализации потребности гостя, работы с возражениями, завершения телефонного общения.
- Правильно принимать и оформлять заказ на бронирование столиков и продукцию на вынос от различных категорий гостей и своевременно передавать заказ ответственным работникам.
- Соблюдать правила ресторанного этикета при приеме заказа на бронирование столика и продукцию на вынос.

Единица 1В 3.1. Приносить в зал ресторана блюда и напитки

<p>Данная единица стандарта относится к процессу переноса блюд и напитков из кухни, буфета, бара и винного погреба в зал ресторана и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • получать блюда и напитки на кухне, буфете, баре и винном погребе; • проверять товарное качество блюд и напитков при получении; • выбирать тип подносов для переноса блюд и напитков; • расставлять блюда и напитки на подносе и сервировочной тележке; • перевозить блюда и напитки на сервировочной тележке; • переносить блюда и напитки на подносе и в руке; • ставить поднос с блюдами и напитками на подставку для подносов и подсобный столик; • брать в руки и придерживать тарелки и большие блюда руками; • брать в руки бутылки и стеклянную посуду с напитками; • ставить блюда и напитки на стол; • соблюдать требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности при переносе блюд и напитков.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • порционные блюда; • многопорционные и громоздкие блюда; • бутылки с напитками; • напитки в стеклянной посуде.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • подносов; • сервировочных тележек.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах; • ответственность за результаты выполнения простых заданий.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Правила получения блюд и напитков на кухне, буфете и баре. • Важность проверки товарного качества блюд и напитков при получении. • Правила расстановки блюд и напитков на подносе и сервировочной тележке. • Типы и назначение сервировочных тележек. • Виды и назначение подносов. • Правила перевозки блюд и напитков на сервировочных тележках. • Способы и правила переноса блюд и напитков на подносе и в руке. • Рекомендации по удержанию тарелок при их переносе в руках. • Важность правильно взять блюда и напитки в руки с подноса и сервировочной тележки и правильно придерживать их в руках. • Важность предварительной подготовки места на столе, подсобного столика и подставки под 	

подносы перед приносом в зал блюд и напитков.

- Требования техники безопасности при переносе блюд и напитков.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при переносе блюд и напитков.

Необходимые умения

- Проверять органолептическим способом товарное качество блюд и напитков при получении.
- Рационально и безопасно расставлять блюда и напитки на подносе и сервировочной тележке.
- Выбирать подносы и правильно переносить блюда и напитки на подносе и в руке с учетом требований техники безопасности при их переносе.
- Правильно перевозить блюда и напитки на сервировочной тележке с учетом требований техники безопасности.
- Соблюдать требования к безопасности готовой продукции при переносе блюд и напитков в зал ресторана.

Единица 1В 3.2. Отпускать продукцию с буфетного стола

<p>Данная единица стандарта относится к процессу отпуска продукции с буфетного стола и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • расставлять блюда, напитки, десерты и прочую продукцию на буфетном столе; • поддерживать необходимое количество продукции на буфетном столе; • соблюдать сроки реализации продукции при обслуживании гостей с буфетного стола в соответствии с требованиями к безопасности готовой продукции; • подбирать тип столовой посуды для отпуска продукции с буфетного стола; • раскладывать на тарелки и подавать продукцию гостям; • наливать в стаканы/бокалы и подавать безалкогольные напитки гостям; • заваривать и настаивать чай в заварочном чайнике для подачи в горячем и холодном виде; • наливать в чайные чашки и подавать горячий чай гостям с лимоном и сахаром; • наливать в кофейные чашки и подавать горячий кофе гостям; • наливать в бокалы/стаканы и подавать холодный чай с лимоном; • выдерживать температуру отпуска продукции с буфетного стола; • соблюдать требования к безопасности готовой продукции при ее отпуске с буфетного стола.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • холодные блюда и напитки; • горячие блюда и напитки; • десерты, хлебобулочные и кондитерские изделия.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • мармитов; • холодильных прилавков/витрин; • вспомогательного оборудования для отпуска продукции; • сервировочных приборов для отпуска продукции; • кофейников; • заварочных чайников; • столовой посуды для отпуска продукции.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах; • ответственность за результаты выполнения простых заданий.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Методы обслуживания гостей с буфетного стола. • Важность знания ассортимента продукции, предназначенного для отпуска с буфетного стола. • Требования к товарным качествам готовой продукции, предназначенной для отпуска с буфетного стола. 	

- Виды и назначение оборудования, предназначенного для отпуска продукции с буфетного стола.
- Правила подготовки и использования тепловых мармитов и прочего оборудования, необходимого для отпуска продукции с буфетного стола.
- Рекомендуемые схемы расстановки блюд и напитков на буфетном столе, в том числе фуршетном и шведском.
- Правила оформления буфетного стола.
- Ассортимент и назначение столовой посуды и инвентаря для отпуска продукции с буфетного стола.
- Правила и техника отпуска продукции с буфетного стола.
- Важность отслеживания сроков реализации продукции и поддержания постоянной температуры при отпуске продукции с буфетного стола.
- Температурные режимы отпуска различных типов готовой продукции.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при ее отпуске с буфетного стола.

Необходимые умения

- Аккуратно расставлять готовую продукцию на буфетном столе в соответствии с рекомендуемой схемой расстановки блюд и напитков и с учетом вида обслуживания гостей.
- Визуально контролировать запасы готовой продукции на буфетном столе с учетом сроков реализации продукции.
- Соблюдать требования к безопасности готовой продукции при ее отпуске с буфетного стола.
- Уверенно раскладывать продукцию на тарелки и наливать напитки в посуду для подачи при обслуживании гостей с буфетного стола.
- Соблюдать температурные режимы и сроки реализации при отпуске продукции с буфетного стола.

Единица 1В 4.3. Готовить заготовки и украшения для приготовления и оформления напитков

<p>Данная единица стандарта относится к процессу приготовления заготовок и украшений для приготовления и оформления напитков в баре и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • подготавливать рабочее место для приготовления заготовок и украшений; • подбирать производственный инвентарь, необходимый в процессе приготовления заготовок и украшений; • проверять качество плодов, овощей и пряностей; • промывать зелень, фрукты и ягоды; • очищать фрукты и удалять косточки и семечки из них; • снимать цедру с цитрусовых плодов ножом и теркой; • нарезать плоды различными способами; • предохранять очищенные плоды от потемнения; • очищать и измельчать орехи и пряности; • соблюдать требования к безопасности пищевых продуктов и техники безопасности при приготовлении заготовок и украшений; • хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к безопасности пищевых продуктов.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • свежие ягоды; • свежие фрукты; • свежие овощи; • консервированные фрукты и ягоды; • орехи; • пряности.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • холодильного оборудования; • специальных ножей; • разделочных досок; • терок; • гастрономических емкостей или специальных лотков.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах; • ответственность за результаты выполнения простых заданий.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Ассортимент заготовок и украшений, используемых для приготовления и оформления напитков. • Ассортимент и основные характеристики различных видов плодов, овощей и пряностей, используемых для приготовления заготовок и украшений в баре. • Требования к качеству различных видов плодов, овощей и пряностей. • Правила хранения различных видов плодов, овощей и пряностей. • Методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, 	

измельчение, предохранение от потемнения.

- Виды и способы нарезки и измельчения плодов и овощей.
- Виды технологического оборудования и производственного инвентаря, используемые при приготовлении заготовок и украшений.
- Использование необходимого производственного инвентаря и технологического оборудования для приготовления заготовок и украшений с учетом требований техники безопасности при: промывании, очистке, снятии цедры, нарезке, измельчении, предохранении от потемнения, хранении.
- Техника выполнения действий в соответствии с типом плодов, овощей и пряностей: промывания, очистки, снятия цедры, нарезки, измельчения.
- Последовательность и правила подготовки следующих заготовок и украшений: нарезанного кусочками ананаса и манго; нарезанных дольками и кружочками лимонов/апельсинов и лайма; нарезанных консервированных фруктов; нарезанного корневого сельдерея, подготовленной мяты, измельченного мускатного ореха и прочее.
- Требования к качеству заготовок и украшений.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности пищевых продуктов при приготовлении заготовок и украшений.
- Правила хранения приготовленных заготовок и украшений для последующего использования с учетом требований к безопасности пищевых продуктов.

Необходимые умения

- Проверять органолептическим способом качество и соответствие плодов, овощей и пряностей технологическим требованиям к приготовлению заготовок и украшений.
- Правильно подготавливать фрукты, ягоды, овощи, орехи и пряности для дальнейшего приготовления заготовок и украшений.
- Выбирать производственный инвентарь и безопасно пользоваться им при подготовке плодов, овощей и пряностей и приготовлении заготовок и украшений из них.
- Правильно нарезать и измельчать плоды, овощи и пряности различными способами с учетом качества заготовок и украшений и соблюдения требований к безопасности пищевых продуктов.
- Соблюдать условия и временной режим хранения приготовленных заготовок и украшений для последующего использования.

Единица 1В 4.4. Готовить и оформлять для подачи свежееотжатые соки и безалкогольные напитки

<p>Данная единица стандарта относится к процессу приготовления и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • подготавливать рабочее место для приготовления и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков; • проверять качество и пригодность фруктов, ягод и овощей для приготовления свежееотжатых соков; • подготавливать к работе и использовать соковыжималки электрические и ручные; • отжимать сок из мягких и твердых плодов; • отжимать сок из citrusовых плодов; • выжимать сок вручную из дольки и половинки лимона/апельсина и лайма; • смешивать свежееотжатые соки из разных плодов; • смешивать свежееотжатые соки с безалкогольными напитками; • добавлять лед в свежееотжатые соки и безалкогольные напитки; • открывать упаковки с безалкогольными напитками; • открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками; • наливать газированные и негазированные напитки в стеклянный стакан/бокал; • наносить ободок из соли и сахара на край стакана; • отбирать стеклянную посуду для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков; • порционировать, сервировать и украшать свежееотжатые соки и безалкогольные напитки для подачи; • выдерживать температуру подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков; • соблюдать требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности при приготовлении и оформлении для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков; • хранить свежееотжатые соки и безалкогольные напитки (в закрытом и открытом виде) с учетом требований к безопасности готовой продукции; • чистить и мыть соковыжималки.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • яблоки; • морковь; • апельсины; • лимоны; • лайм; • грейпфруты; • арбуз/дыня; • соки и нектары промышленного изготовления;

	<ul style="list-style-type: none"> • газированные прохладительные напитки; • питьевая бутылочная вода; • газированные минеральные воды; • безалкогольное бутылочное пиво; • безалкогольное вино; • сиропы; • лед.
Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:	<ul style="list-style-type: none"> • холодильного оборудования; • электрической соковыжималки для мягких и твердых плодов; • электрической соковыжималки для цитрусовых плодов; • ручной соковыжималки для цитрусовых плодов; • пресс-выжималки для цитрусовых плодов; • стеклянной посуды; • одноразовой пластиковой посуды; • «пост-миксов» для разлива газированных напитков (кока-кола, фанта и прочее).
Данная единица стандарта предполагает:	<ul style="list-style-type: none"> • работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах; • ответственность за результаты выполнения простых заданий.
Необходимые знания	
<ul style="list-style-type: none"> • Виды фруктов, ягод и овощей, используемые для приготовления свежееотжатых соков. • Требования к качеству фруктов, ягод и овощей, используемых для приготовления свежееотжатых соков. • Правила хранения фруктов, ягод и овощей, используемых для приготовления свежееотжатых соков. • Методы подготовки фруктов, ягод и овощей для приготовления свежееотжатых соков. • Виды профессиональных соковыжималок. • Способы отжима соков из фруктов, ягод и овощей. • Правила подготовки и использования соковыжималок для приготовления свежееотжатых соков. • Техника отжима соков механическим и ручным способом. • Техника безопасности при использовании профессиональных электрических соковыжималок. • Технология приготовления свежееотжатых соков из: грейпфрутов, яблок, лимона, апельсина, клюквы, лайма, моркови, манго, папайи, арбуза, дыни. • Правила чистки и мойки соковыжималок. • Виды безалкогольных напитков и их характеристики. • Правила хранения безалкогольных напитков. • Техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками. • Техника свободного налива свежееотжатых соков и безалкогольных напитков установленного объема. • Техника использования «пост-миксов» для разлива газированных напитков (кока-кола, фанта и 	

прочее).

- Методы и техника смешивания соков и безалкогольных напитков: смешивание в смесительном стакане, смешивание в шейкере, смешивание в блендере, смешивание в коктейльном бокале .
- Способы определения качества приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков.
- Методы сервировки и оформления для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков с учетом требований к безопасности готовой продукции.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при приготовлении и оформлении для подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков.
- Температура подачи свежееотжатых соков и безалкогольных напитков.
- Правила хранения приготовленных свежееотжатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования.

Необходимые умения

- Проверять визуально и органолептическим способом качество и соответствие фруктов, ягод и овощей технологическим требованиям к приготовлению свежееотжатых соков.
- Соблюдать требования к хранению фруктов, ягод, овощей и безалкогольных напитков.
- Выбирать и безопасно пользоваться соковыжималками при приготовлении свежееотжатых соков из различных фруктов, ягод и овощей.
- Безопасно открывать упаковки и бутылки с различными безалкогольными напитками.
- Аккуратно наливать свежееотжатые соки и безалкогольные напитки в стаканы/бокалы установленного объема.
- Использовать различные методы смешивания соков и безалкогольных напитков с учетом качества и требований к безопасности готовой продукции.
- Сервировать и оформлять для подачи свежееотжатые соки и безалкогольные напитки с учетом требований к безопасности готовой продукции.
- Обеспечивать правильный температурный режим при подаче свежееприготовленных соков и безалкогольных напитков.
- Обеспечивать правильный температурный и временной режим хранения приготовленных свежееотжатых соков и открытых упаковок и бутылок с безалкогольными напитками, предназначенными для последующего использования.

Единица 1В 4.8. Готовить кофе в проливной кофеварке и френч-прессе

<p>Данная единица стандарта относится к процессу приготовления кофе в проливной кофеварке (гейзерного типа) и френч-прессе (французском прессе) и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • хранить обжаренные зерна кофе и молотый кофе; • подготавливать рабочее место для приготовления кофе в проливной кофеварке (фильтрового) и френч-прессе; • проверять качество и соответствие обжаренных зерен кофе для помола и дальнейшего приготовления кофе в проливной кофеварке (фильтрового) и френч-прессе; • производить среднегрубый и средний помол обжаренных зерен кофе; • проверять качество и правильность помола обжаренных зерен кофе для использования в приготовлении кофе в проливной кофеварке (фильтрового) и френч-прессе; • подготавливать проливную кофеварку (гейзерного типа) к работе; • насыпать необходимое количество молотого кофе в фильтр проливной кофеварки; • устанавливать фильтр в проливную кофеварку и контролировать пролив воды через кофе; • дозировать необходимое количество молотого кофе и воды в зависимости от объема френч-пресса; • пользоваться френч-прессом при приготовлении кофе; • наливать кофе из френч-пресса; • сервировать для подачи фильтровой кофе и кофе, приготовленный в френч-прессе; • соблюдать требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности при приготовлении кофе в проливной кофеварке (фильтрового) и френч-прессе; • выдерживать температуру и время подачи кофе; • хранить приготовленный кофе с учетом требований к безопасности готовой продукции; • чистить кофемолку и проливную кофеварку; • мыть емкости от кофеварки и френч-пресс.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • обжаренный кофе в зернах; • молотый кофе.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • проливной кофеварки (гейзерного типа); • френч-пресса (французского пресса); • профессиональной кофемолки; • посуды для подачи кофе.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах;

	<ul style="list-style-type: none"> • ответственность за результаты выполнения простых заданий.
Необходимые знания	
<ul style="list-style-type: none"> • Виды кофе, используемые для приготовления кофе в проливных кофеварках и френч-прессе: несмешанный кофе (сортовой, моносорт), смешанный кофе (блендовая смесь моносортов), кофе без кофеина (декофенированный кофе), ароматизированный кофе. • Наиболее известные сорта кофе, используемые для приготовления фильтрового кофе и кофе в френч-прессе. • Состав обжаренного и необжаренного кофейного зерна. • Достоинства фильтрового кофе и кофе, приготовленного в френч-прессе. • Требования к стандарту обжаренных зерен кофе и помолу кофе для приготовления фильтрового кофе и кофе в френч-прессе. • Правила хранения обжаренных зерен кофе и молотого кофе. • Виды профессиональных кофемолок. • Устройство профессиональной кофемолки и принцип ее работы. • Техника настраивания кофемолки под среднегрубый и средний помол обжаренных зерен кофе. • Виды кофеварок (проливных кофемашин фильтрационного типа) и правила их эксплуатации. • Виды френч-прессов, устройство и порядок работы с ними. • Параметры и технология приготовления фильтрового кофе и кофе в френч-прессе. • Примерное количество молотого кофе на порцию и содержание кофеина в этой порции. • Техника выполнения действий при приготовлении фильтрового кофе и кофе в френч-прессе. • Типичные ошибки и рекомендации по приготовлению качественного кофе. • Правила обслуживания и методы профилактики кофемолки и проливной кофеварки. • Правила мойки емкостей от проливной кофеварки и френч-пресса. • Техника безопасности при эксплуатации кофемолок и проливных кофеварок. • Способы определения качества приготовленного кофе в френч-прессе и фильтрового кофе. • Требования к сервировке при подаче фильтрового кофе и кофе, приготовленного в френч-прессе. • Температура и время подачи фильтрового кофе и кофе, приготовленного в френч-прессе. • Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при приготовлении фильтрового кофе и кофе в френч-прессе. • Правила хранения готового фильтрового кофе, предназначенного для последующего использования. • Правила профилактики оборудования для хранения фильтрового кофе (термоса для готового фильтрового кофе). 	
Необходимые умения	
<ul style="list-style-type: none"> • Соблюдать требования к хранению обжаренных зерен кофе и молотого кофе. • Проверять качество и соответствие обжаренных зерен кофе и молотого кофе технологическим требованиям к приготовлению кофе в френч-прессе и фильтрового кофе. • Настраивать кофемолку под среднегрубую и среднюю степень помола кофейных зерен. • Безопасно пользоваться кофемолкой при приготовлении молотого кофе и проливной кофеваркой при приготовлении фильтрового кофе и правильно проводить их профилактику. • Соблюдать технологию приготовления фильтрового кофе и кофе в френч-прессе с учетом качества и требований к безопасности готовой продукции. 	

- Соблюдать правильное соотношение молотого кофе и воды в зависимости от объема френч-пресса.
- Определять готовность фильтрового кофе и кофе, приготовленного в френч-прессе, для подачи.
- Сервировать кофе, приготовленный в френч-прессе и проливной кофеварке для подачи.
- Обеспечивать правильный температурный и временной режим при подаче фильтрового кофе и кофе, приготовленного в френч-прессе, и хранении приготовленного фильтрового кофе, предназначенного для последующего использования.

Единица 1В 5.2. Принимать и оформлять платежи

<p>Данная единица стандарта относится к процессу приема и оформления платежей и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • подготавливать контрольно-кассовое оборудование к началу принятия и оформления платежей; • пользоваться контрольно-кассовым оборудованием при оформлении платежей; • принимать оплату наличными деньгами и сдавать сдачу; • принимать и оформлять безналичные платежи; • учитывать при принятии оплаты дисконтные карты, скидки и действующие программы; • принимать возврат оформленных платежей; • хранить денежные средства в кассе; • подсчитывать и сдавать деньги, чеки и другие документы по безналичным платежам; • вести кассовую книгу; • составлять реестр (отчет по платежам).
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • наличные деньги; • кредитные карты; • дисконтные карты; • чеки и другие документы по безналичным платежам.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • контрольно-кассовых машин; • автоматизированных рабочих мест; • сканеров штрих-кодов; • карт-ридеров; • дисконтных программ.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах; • ответственность за результаты выполнения простых заданий.
<p>Необходимые знания:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Виды оплаты по платежам. • Виды и характеристики контрольно-кассового оборудования, используемого на предприятиях питания. • Правила эксплуатации контрольно-кассового оборудования. • Виды и правила осуществления кассовых операций. • Правила и порядок расчета потребителей при оплате наличными деньгами. • Правила и порядок расчета потребителей при безналичной форме оплаты. • Порядок принятия платежей при наличии у потребителя дисконтной карты. • Порядок оформления платежей при наличии программ и скидок, действующих в определенные дни и часы. 	

- Виды дисконтных и кредитных карт.
- Виды скидок, предоставляемых по дисконтным картам.
- Порядок получения, выдачи и хранения денежных средств.
- Правила по обеспечению сохранности денежных средств.
- Признаки платежеспособности денежных знаков.
- Правила возврата платежей.
- Правила поведения в случае отказа гостей/клиентов от оплаты.
- Порядок ведения кассовой книги.
- Правила составления и сдачи реестра.
- Законодательная и нормативная документация в области ведения кассовых операций.
- Степень ответственности работника данного квалификационного уровня за правильность оформления платежей.

Необходимые умения

- Правильно подготавливать к работе и пользоваться различными видами контрольно-кассового оборудования при принятии и оформлении платежей.
- Принимать различные формы оплаты и оформлять платежи.
- Правильно считать и сдавать сдачу при расчете наличными деньгами.
- Сверять показания кассовых счетчиков и суммы оформленных платежей.
- Составлять ежедневный отчет по платежам.

Единица 1В 5.4. Прощаться с гостями

<p>Данная единица стандарта относится к процессу прощания с гостями и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • проводить типичный диалог при прощании с гостями; • выражать признательность своим гостям за посещение ресторана; • приглашать гостей посетить ресторан снова; • произносить слова прощания на иностранном языке; • соблюдать правила ресторанного этикета при прощании с гостем; • проверять стол на забытые вещи.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими объектами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • постоянный/знакомый гость; • незнакомый гость.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • правил ресторанного этикета; • требований ресторанного протокола.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах; • ответственность за результаты выполнения простых заданий.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Важность формирования благоприятного впечатления у гостей при прощании с ними. • Процедура прощания с гостями и ритуал проводов гостей. • Техники выхода из контакта с гостями. • Рекомендуемые правила общения при прощании с гостями. • Рекомендации по поведению с гостями, которые не торопятся уходить. • Важность использования профессиональной терминологии и правильного произношения иностранных слов в объеме, необходимом для прощания с гостями. • Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при прощании с гостями. • Рекомендуемые правила поведения в нестандартных ситуациях для работников данного квалификационного уровня. 	
<p>Необходимые умения</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Коммуникативные умения в области выхода из контакта с гостями. • Вежливо произносить слова прощания и проводить типичный диалог с гостями, в том числе на иностранном языке, при прощании с гостями. • Соблюдать правила ресторанного этикета при прощании с гостями. 	

Единица 1В 8.1. Заказывать и получать товар на рабочее место

<p>Данная единица стандарта относится к процессу составления заказа и получения товара на рабочее место и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none">• определять объем и ассортимент необходимых товаров в соответствии с потребностями и условиями хранения;• оформлять заказ на товар в письменном виде;• проверять соответствие получаемого товара заказу и оформляемого при получении документа;• проверять товарное качество и количество при получении товара;• распознавать некачественный товар органолептическим методом;• раскладывать для временного хранения полученный товар;• вести учет товарно-материальных ценностей.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий с предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none">• товарно-материальные ценности;• расходные материалы.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none">• весоизмерительного оборудования;• типовой внутренней документации на заказ и получение товара.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none">• работу под руководством/наблюдением в знакомых и четко определенных обстоятельствах;• ответственность за результаты выполнения простых заданий.
Необходимые знания	
<ul style="list-style-type: none">• Важность определения следующих позиций при оформлении заказа: что требуется, в каких количествах, наличие соответствующих условий для временного хранения товара на рабочем месте.• Правила оформления заказа в письменном виде.• Важность необходимости уточнения особенностей заказа.• Правила приема товара по качеству и количеству.• Органолептические способы проверки товарного качества материальных ценностей.• Правила взвешивания товара при получении.• Порядок действия при выявлении несоответствия товара заказанному количеству и качеству.• Правила размещения товара на временное хранение.• Виды материальной ответственности.• Правила ведения учета товарно-материальных ценностей.• Типовая документация по учету и движению товара.	
Необходимые умения	
<ul style="list-style-type: none">• Оформлять заказ на товар в письменном виде в соответствии с потребностями и возможностями его хранения на рабочем месте.• Визуально определять качество и считать количество товара при получении.	

- Правильно пользоваться весоизмерительным оборудованием при взвешивании товара.
- Вести документацию по учету и движению товарно-материальных ценностей.

ОПИСАНИЕ ЕДИНИЦ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА

II квалификационный уровень

Список функций:

ОПИСАНИЕ ЕДИНИЦ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА	3
II квалификационный уровень	3
Список функций:	3
Единица 2В 2.5. Принимать заказ на блюда	4
Единица 2В 2.6. Принимать заказ на напитки	6
Единица 2В 3.3. Подавать блюда гостям	9
Единица 2В 3.5. Подавать вино гостям	11
Единица 2В 3.6. Подавать крепкие спиртные и прочие напитки гостям	14
Единица 2В 3.7. Предлагать и подавать гостям фрукты и сыр	17
Единица 2В 3.8. Предлагать и подавать гостям десерты	20
Единица 2В 3.9. Предлагать и подавать гостям чай и кофе	22
Единица 2В 3.10. Подавать гостям сигары и сигареты	25
Единица 2В 4.1. Хранить и отпускать вино, крепкие спиртные и прочие напитки	27
Единица 2В 4.2. Хранить и отпускать бочковое пиво	30
Единица 2В 4.5. Готовить и оформлять безалкогольные коктейли	32
Единица 2В 4.6. Готовить и оформлять алкогольные коктейли	35
Единица 2В 4.7. Готовить чай в соответствии с русскими традициями чаепития	38
Единица 2В 4.10. Готовить кофе по-восточному и горячий шоколад	43
Единица 2В 5.3. Разрешать проблемы с гостями	47
Единица 2В 6.1. Обслуживать гостей на массовых мероприятиях	48
Единица 2В 6.3. Обслуживать гостей в номерах отеля	51
Единица 2В 6.4. Обслуживать гостей в баре	53
Единица 2В 6.5. Создавать комфортную атмосферу в баре	55
Единица 2В 7.1. Составлять документацию по приготовлению коктейлей	57
Единица 2В 7.3. Разрабатывать предложения к стандартам обслуживания гостей	59
Единица 2В 8.2. Заказывать и получать запасы товара	61

Единица 2В 2.5. Принимать заказ на блюда

<p>Данная единица стандарта относится к процессу принятия заказа на блюда и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • знакомить гостя с меню; • выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд; • давать пояснения гостям по блюдам, предполагаемой замене блюд; • объяснять особенности кухни и красочно описывать блюда; • оказывать помощь гостям при выборе блюд; • уточнять подробности заказа и последовательность подачи блюд; • соблюдать правила ресторанного этикета при приеме заказа на блюда; • принимать заказ на блюда у иностранных гостей на иностранном языке; • регистрировать принятый заказ на блюда по слуховой и визуальной памяти; • учитывать специальные программы и скидки, действующие в определенные дни и часы при оформлении заказа на блюда; • передавать принятый заказ на блюда на кухню.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими объектами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • индивидуальные гости; • группа гостей.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • меню; • необходимой информации о реализуемых в ресторане блюдах; • системы нумерации столов и стульев в зале; • бланка заказа или портативного электронного устройства; • действующих программ и скидок; • автоматизированных программ по приему и оформлению заказа на блюда.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.
<p>Необходимые знания:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Правила подачи меню. 	

- Порядок и процедура приема заказа на блюда.
- Компоненты эффективного начала приема заказа на продукцию от гостей.
- Виды и способы постановки вопросов при выявлении потребностей гостей.
- Характеристики типов гостей и их потребностей и предпочтений в отношении блюд.
- Техника продаж блюд в зале ресторана и баре.
- Важность знания меню и своевременного информирования гостей об изменениях в меню.
- Важность консультирования гостей относительно выбора блюд по меню (состав и места происхождения продуктов, методы приготовления блюд, содержание жира и соли в блюдах, калорийность блюд, возможное наличие аллергенов и прочее).
- Способы сбора и классификации необходимой информации о реализуемых в ресторане блюдах.
- Технология приготовления блюд, предлагаемых в меню.
- Важность знания времени приготовления блюд по меню и особенностей подачи отдельных блюд.
- Важность знания возможных вариантов замены отдельных продуктов в блюдах.
- Примеры правильных ответов на вопросы гостей при приеме заказа на блюда.
- Правила клиенто-ориентированного подхода к гостям.
- Правила ресторанного этикета при приеме заказа на блюда.
- Важность уточнения заказа (время подачи блюд, порядок подачи блюд, степень прожарки мяса и прочее).
- Иностраный язык в объеме, необходимом для принятия заказа на блюда у иностранных гостей.
- Возможные нестандартные ситуации при приеме заказа на блюда и способы их устранения.
- Правила оформления и передачи заказа на кухню.
- Преимущества и недостатки отдельных автоматизированных программ по приему и оформлению заказа на блюда.

Необходимые умения

- Коммуникативные умения в области установления контакта с гостем, выявления потребностей гостей, активного слушания гостей.
- Презентовать меню гостям.
- Правильно консультировать гостей при приеме заказа на блюда.
- Оформлять принятый заказ на блюда.
- Пользоваться автоматизированными программами при приеме заказа на блюда.
- Использовать необходимый словарный запас иностранного языка при приеме заказа на блюда у иностранных гостей.
- Соблюдать правила ресторанного этикета при приеме заказа на блюда.

Единица 2В 2.6. Принимать заказ на напитки

<p>Данная единица стандарта относится к процессу принятия заказа на напитки и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • подавать винную и барную/коктейльную карту; • выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа аперитива, вина и прочих алкогольных и безалкогольных напитков; • давать пояснения гостям по винам, крепким спиртным и прочим напиткам; • объяснять особенности «алкогольной и безалкогольной политики» ресторана/бара; • оказывать помощь гостям при выборе вина, крепких спиртных и прочих напитков; • предлагать гостям вина и крепкие спиртные напитки в зависимости от заказанных блюд; • предлагать гостям напитки, рекомендуемые в качестве аперитивов и дигестивов; • предлагать гостям пиво, коктейли, минеральные воды, прохладительные и прочие безалкогольные напитки; • уточнять подробности заказа алкогольных и безалкогольных напитков; • соблюдать правила ресторанного этикета при приеме заказа на напитки; • принимать заказ на напитки у иностранных гостей на иностранном языке; • регистрировать принятый заказ на напитки по слуховой и визуальной памяти; • учитывать специальные программы и скидки, действующие в определенные дни и часы при оформлении заказа на напитки; • передавать заказ на напитки в буфет, бар и винный погреб.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими объектами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • индивидуальные гости; • группа гостей.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • винной карты; • барной/коктейльной карты; • необходимой информации о реализуемых в ресторане напитках; • системы нумерации столов и стульев в зале; • бланка заказа или портативного электронного устройства; • действующих программ и скидок; • автоматизированных программ по приему и оформлению заказа

	на напитки.
Данная единица стандарта предполагает:	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.
Необходимые знания	
<ul style="list-style-type: none"> • Правила подачи винной и барной/коктейльной карты. • Правила и процедура приема заказа на напитки. • Важность консультирования гостей относительно выбора алкогольных и безалкогольных напитков, в том числе барной продукции. • Классификация алкогольных и безалкогольных напитков. • Характеристики различных видов вин: страна-производитель, сорт винограда, регион, область, год урожая, цвет, доминирующий вкус, игристое/не игристое, содержание двуокиси углерода, сахара и прочее. • Характеристики различных сортов водки: страна-производитель, вкусовые добавки, крепость, сырье. • Характеристики различных сортов джина: страна-производитель, вкус, крепость. • Характеристики различных сортов рома: страна-производитель, вкус, цвет, крепость, срок выдержки, плотность. • Характеристики различных видов виски (шотландское, ирландское, американское, канадское, японское): страна-производитель, вкус, крепость, срок выдержки. • Характеристики различных видов бренди (коньяк, арманьяк, кальвадос, граппа и прочее): страна-производитель, вкус, крепость, срок выдержки. • Характеристики различных видов ликеров: страна-производитель, крепость, вкус, цвет. • Характеристики других видов спиртных напитков: текила, шнапс, горькие настойки, саке и прочее; • Характеристики различных марок пива (эль, лагер, стаут и прочее): страна-производитель, вкус, цвет, крепость. • Отличия различных алкогольных и безалкогольных коктейлей: основные компоненты, методы приготовления, крепость, вкусовые добавки. • Отличия различных видов минеральных вод: содержание углекислого газа, происхождение, вкус, кислотность, содержание сухого осадка. • Отличия прохладительных и прочих безалкогольных напитков. • Виды этикеток на бутылках с напитками и сведения, которые необходимо находить на этикетках, читать, понимать и доводить до сведения гостей. • Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемый в качестве аперитивов и дигестивов. • Способы сбора и классификации необходимой информации о реализуемых в ресторане напитках. • Особенности различных типов гостей и их потребностей и предпочтений в отношении 	

напитков.

- Техника продаж алкогольных и безалкогольных напитков в зале ресторана и баре.
- Принципы «алкогольной и безалкогольной политики» ресторана.
- Алкоголь и его воздействие на человека.
- Культура потребления вин и прочих спиртных напитков.
- Классическая сочетаемость алкогольных и безалкогольных напитков с блюдами.
- Рекомендации по возможной сочетаемости алкогольных и безалкогольных напитков с блюдами.
- Важность знания особенностей подачи отдельных напитков при приеме заказа на напитки.
- Важность уточнения порядка подачи напитков у гостей.
- Иностранный язык в объеме, необходимом для принятия заказа на напитки у иностранных гостей.
- Возможные нестандартные ситуации при приеме заказа на напитки и способы их устранения.
- Правила оформления и передачи заказа на напитки в буфет, бар и винный погреб.
- Законодательно-нормативные документы, регламентирующие продажу алкогольных напитков.
- Уровень ответственности работника данного квалификационного уровня за нарушение правил продажи алкогольных напитков.
- Методы, способствующие установлению возраста и уровня опьянения людей.
- Преимущества и недостатки отдельных автоматизированных программ по приему и оформлению заказа на напитки.

Необходимые умения

- Коммуникативные умения в области установления контакта с гостем, выявления потребностей гостей, активного слушания гостей.
- Презентовать винную и барную/коктейльную карту гостям.
- Правильно консультировать гостей при приеме заказа на напитки.
- Использовать базовый словарный запас иностранного языка при приеме заказа на напитки у иностранных гостей.
- Оформлять принятый заказ на напитки.
- Пользоваться автоматизированными программами при приеме заказа на напитки.
- Соблюдать правила ресторанного этикета при приеме заказа на напитки.

Единица 2В 3.3. Подавать блюда гостям

<p>Данная единица стандарта относится к процессу подачи блюд гостям и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • проверять перед подачей товарное качество и соответствие типа презентации блюд установленным требованиям внутренних стандартов к презентации блюд; • проверять правильность выполнения заказа на блюда; • подавать холодные и горячие закуски, салаты, супы, основные горячие блюда, напитки кухни, хлеб и прочее с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; • осуществлять представление блюд при подаче; • соблюдать требования к сервировке в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд; • выдерживать температуру подачи блюд; • соблюдать требования к безопасности готовой продукции при подаче блюд гостям; • соблюдать правила ресторанного этикета и протокольных процедур при подаче блюд в обычном режиме и на массовых мероприятиях.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • холодные закуски; • салаты; • горячие закуски; • супы; • основные горячие блюда; • напитки кухни; • хлеб.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • столовой посуды; • столовых приборов; • подносов; • сервировочных тележек; • подсобных столиков.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Стили обслуживания гостей в предприятиях питания. 	

- Особенности обслуживания группы гостей и отдельных категорий гостей: подростки, семьи с детьми, инвалиды, пожилые люди и прочее.
- Критерии оценки товарного качества блюд и их соответствие требованиям к презентации блюд.
- Температура подачи различных холодных и горячих блюд.
- Правила и техника подачи блюд.
- Особенности подачи хлеба, специй, приправ и отдельных блюд.
- Рекомендации по подготовке стола к подаче очередного блюда.
- Методы презентации блюд гостям.
- Правила выбора столовой посуды и приборов в соответствии с типом подаваемых блюд.
- Рекомендации по очередности подачи различных блюд на один и тот же стол.
- Рекомендации по подаче блюд при обслуживании массовых мероприятий.
- Требования к качеству обслуживания гостей при подаче блюд.
- Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при подаче блюд на стол.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при подаче блюд гостям.
- Требования техники безопасности при подаче блюд.

Необходимые умения

- Визуально оценивать товарное качество и соответствие блюда требованиям внутренних стандартов предприятия к презентации блюд.
- Правильно подавать холодные и горячие закуски, салаты, супы, основные горячие блюда, напитки кухни, хлеб и прочее в соответствии с рекомендуемыми стандартами обслуживания гостей за столом и на массовых мероприятиях.
- Соблюдать последовательность действий при подаче блюд и требования к сервировке в соответствии с заказанными блюдами.
- Обеспечивать правильную температуру подачи различных холодных и горячих блюд.
- Соблюдать требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности при подаче блюд.

Единица 2В 3.5. Подавать вино гостям

<p>Данная единица стандарта относится к процессу подачи вин и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● проверять товарное качество и соответствие типа вина заказу перед его подачей; ● демонстрировать бутылки с вином гостям; ● открывать бутылки с вином, в том числе игристым; ● подбирать бокалы для подачи различных типов вин; ● подавать вино бокалами и в бутылке; ● аэрировать вино различными методами; ● декантировать и подавать красные вина в графине; ● подавать вина в ведерке со льдом; ● подавать аперитивы и джестивы; ● наливать вино гостям на пробу; ● наливать и доливать вино в бокалы; ● выдерживать температуру подачи вин; ● соблюдать правила и очередность подачи вин различных типов на один и тот же стол; ● соблюдать требования к безопасности готовой продукции при подаче вин гостям; ● соблюдать правила ресторанного этикета и протокольных процедур при подаче вина в обычном режиме и на массовых мероприятиях.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● столовые вина; ● марочные вина; ● игристые вина; ● десертные вина; ● крепленые вина; ● наливки и вина из других сахаросодержащих фруктов и ягод.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● стеклянной посуды для подачи различных типов вин; ● декантеров/ графинов; ● кулера (ведерка для охлаждения вин); ● различных средств открывания бутылок с вином; ● треджека, подстановочного стола или тележки;

	<ul style="list-style-type: none"> • прочих винных аксессуаров.
Данная единица стандарта предполагает:	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.
Необходимые знания	
<ul style="list-style-type: none"> • Процедура и правила подачи вина. • Критерии оценки товарного качества бутылок с вином и их соответствие требованиям к презентации вин. • Требования к качеству вина. • Правила презентации вина гостям. • Диапазон температур подачи вина. • Правила и техника открывания бутылок с вином. • Рекомендации по открыванию бутылок с вином при наличии поломанной или провалившейся в бутылку пробки. • Винные аксессуары и их назначение. • Рекомендации по подбору стеклянной посуды для подачи различных типов вина. • Важность соблюдения правил подготовки бокалов, декантеров и кулера для подачи вина. • Методы аэрации вина. • Правила декантации вина (отделение вина от осадка). • Процедуры и техника аэрации и декантации вина. • Техника подачи различных типов вин. • Рекомендации по очередности подачи вин различных типов на один и тот же стол. • Рекомендации по сервировке и подаче отдельных типов вин при обслуживании массовых мероприятий. • Требования к качеству обслуживания гостей при подаче вин. • Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при подаче вина на стол. • Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при подаче вина. • Требования техники безопасности при подаче вина. 	
Необходимые умения	
<ul style="list-style-type: none"> • Визуально оценивать товарное качество и соответствие вина рекомендуемым требованиям к презентации вина перед их подачей. • Презентовать вина и безопасно открывать бутылки с вином. • Аккуратно переливать вино из бутылки в графин и декантер и наливать и доливать вино в бокалы. • Правильно подавать столовые, марочные, игристые, десертные, крепленые и прочие вина в 	

соответствии с рекомендуемыми стандартами обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях.

- Соблюдать последовательность действий при подаче вин и требования к сервировке в соответствии с заказанными винами.
- Обеспечивать правильную температуру подачи различных типов вин.

Единица 2В 3.6. Подавать крепкие спиртные и прочие напитки гостям

<p>Данная единица стандарта относится к процессу подачи крепких спиртных и прочих напитков гостям и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • проверять товарное качество и соответствие крепких спиртных и прочих напитков заказу перед их подачей; • демонстрировать бутылки с крепкими спиртными напитками гостям; • открывать различные типы бутылок с крепкими спиртными и прочими напитками; • подбирать посуду для подачи в соответствии с типом крепкого спиртного и прочего напитка; • переливать крепкие спиртные напитки в графин; • подавать крепкие спиртные напитки в рюмке/бокале, бутылке и графине; • подавать коктейли, бочковое и бутылочное пиво, минеральные воды и прочие напитки гостям; • наливать и доливать различные типы крепких спиртных и прочих напитков в бокалы/рюмки; • выдерживать температуру подачи крепких спиртных и прочих напитков; • соблюдать требования к безопасности готовой продукции при подаче крепких спиртных и прочих напитков гостям; • соблюдать правила ресторанного этикета и протокольных процедур при подаче крепких спиртных и прочих напитков в обычном режиме и на массовых мероприятиях.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • водка; • джин; • ром; • виски; • бренди; • ликер; • текила; • sake; • пиво бочковое и бутылочное; • минеральная вода бутылочная; • коктейли; • прохладительные и прочие напитки.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ресторанных аксессуаров;

действий с использованием средств труда:	<ul style="list-style-type: none"> • посуды для подачи крепких спиртных напитков (водочной рюмки, бокала для бренди, бокала для виски и прочее); • фужеров для минеральных вод и прохладительных напитков; • пивных бокалов и пивных кружек для пива; • посуды для подачи коктейлей (бокалов харри кейн, коктейльной рюмки, бокала хайбол, рюмки шутер и прочее); • графинов.
Данная единица стандарта предполагает:	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.

Необходимые знания:

- Правила подачи крепких спиртных и прочих напитков.
- Критерии оценки товарного качества различных типов крепких спиртных и прочих напитков и их соответствие требованиям к презентации крепких спиртных и прочих напитков.
- Правила презентации крепких спиртных и прочих напитков гостям.
- Температура подачи различных типов крепких спиртных и прочих напитков.
- Правила и техника открывания бутылок с крепкими спиртными и прочими напитками.
- Правила выбора стеклянной и прочей посуды в соответствии с типом подаваемых крепких спиртных и прочих напитков.
- Важность соблюдения правил подготовки стеклянной посуды для подачи напитков.
- Рекомендации по очередности подачи различных крепких спиртных и прочих напитков на один и тот же стол.
- Рекомендации по сервировке и подаче крепких спиртных и прочих напитков при обслуживании массовых мероприятий.
- Требования к качеству обслуживания гостей при подаче крепких спиртных и прочих напитков.
- Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при подаче крепких спиртных и прочих напитков на стол.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при подаче крепких спиртных и прочих напитков.
- Требования техники безопасности при подаче крепких спиртных и прочих напитков.

Необходимые умения

- Визуально оценивать товарное качество и соответствие крепких спиртных и прочих напитков рекомендуемым требованиям к презентации крепких спиртных и прочих напитков перед их подачей.
- Презентовать и безопасно открывать бутылки с крепкими спиртными и прочими напитками.
- Аккуратно переливать крепкие спиртные напитки из бутылки в графин и наливать и доливать крепкие спиртные и прочие напитки в бокалы/рюмки.
- Правильно подавать водку, джин, ром, виски, бренди, ликер, текилу, саке, пиво бочковое и

бутылочное, минеральную бутылочную воду, коктейли, прохладительные и прочие напитки в соответствии с рекомендуемыми стандартами обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях.

- Соблюдать последовательность действий при подаче различных типов крепких спиртных и прочих напитков и требования к сервировке в соответствии с заказанными крепкими спиртными и прочими напитками.
- Обеспечивать правильную температуру подачи различных крепких спиртных и прочих напитков.

Единица 2В 3.7. Предлагать и подавать гостям фрукты и сыр

<p>Данная единица стандарта относится к процессу предложения и подачи гостям свежих фруктов и сыра и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа фруктов и сыра; • оказывать помощь гостям при выборе фруктов и сыров; • предлагать фрукты и сыр иностранным гостям на иностранном языке; • предлагать фрукты и сыр гостям с сервировочной тележки; • комплектовать сервисную тележку всем необходимым для продажи фруктов и сыра гостям; • проверять качество фруктов и сыра при комплектовании сервисной тележки; • подготавливать фрукты к продаже с сервисной тележки; • нарезать разные виды сыра тонкими ломтиками и кусочками вручную в присутствии гостей для дегустации и подачи гостям; • перекладывать на тарелку нарезанный сыр небольшими порциями; • подавать свежие фрукты и сырную тарелку гостям; • соблюдать требования к сервировке в соответствии с заказом и последовательностью подачи фруктов и сыра; • соблюдать требования к безопасности готовой продукции при подаче фруктов и сыра гостям.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • свежие фрукты в ассортименте с учетом сезонных изменений; • сыры в ассортименте (твердые, полутвердые, мягкие, полумягкие).
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • сырной карты/сырного листа; • необходимой информации о реализуемых в ресторане фруктах и сырах; • столовой посуды и приборов для подачи фруктов и сыра; • ножей для нарезки сыра; • сырной доски; • сервисной тележки.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций

	и собственное обучение.
Необходимые знания	
<ul style="list-style-type: none"> ● Ассортимент фруктов и сыром, рекомендуемый к продаже в ресторане. ● Пищевая ценность фруктов и сыров. ● Характеристики и основные отличительные особенности сыров. ● Требования к качеству фруктов и различных видов сыров. ● Правила и особенности предложения гостям фруктов и сыра. ● Техника продаж фруктов и сыра в ресторане. ● Иностраный язык в объеме, необходимом для предложения фруктов и сыра иностранным гостям. ● Сочетаемость фруктов и сыра. ● Сочетаемость сыра с алкогольными напитками. ● Рекомендации по продаже фруктов и сыров в зале ресторана. ● Правила подготовки фруктов к продаже. ● Рекомендации по комплектованию сервисной тележки всем необходимым для продажи фруктов и сыра в зале ресторана. ● Правила подачи фруктов и сыра. ● Техника нарезки сыра и рекомендации по выкладке сыра на сырной тарелке. ● Принципы подбора сыров для сырной тарелки. ● Рекомендации по подготовке стола к подаче фруктов и сыра. ● Правила выбора столовой посуды и приборов для подачи фруктов и сыра. ● Правила ресторанного этикета и требований ресторанного протокола при подаче фруктов и сыра. ● Рекомендации по подаче фруктов и сыра при обслуживании массовых мероприятий. ● Требования к качеству обслуживания гостей при подаче фруктов и сыра. ● Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при подаче фруктов и сыра гостям. ● Требования техники безопасности при подаче фруктов и сыра гостям. 	
Необходимые умения	
<ul style="list-style-type: none"> ● Коммуникативные умения в области аргументации и убеждения гостей. ● Презентовать фрукты и сыр гостям. ● Правильно консультировать гостей при предложении гостям фруктов и сыра. ● Нарезать сыр вручную различными способами и перекладывать небольшими порциями на сырную тарелку. ● Правильно подавать фрукты и сыр гостям в соответствии с рекомендуемыми стандартами обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях. ● Соблюдать требования к сервировке в соответствии с заказанными фруктами и сыром. 	

- Соблюдать требования к безопасности готовой продукции при подаче фруктов и сыра гостям.

Единица 2В 3.8. Предлагать и подавать гостям десерты

<p>Данная единица стандарта относится к процессу предложения и подачи гостям десертов и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа десертов; • объяснять особенности предлагаемых десертов; • оказывать помощь гостям при выборе десертов; • предлагать десерты иностранным гостям на иностранном языке; • презентовать десерты различными способами; • разрезать торты на порционные кусочки и раскладывать их на тарелки; • подавать холодные/замороженные и горячие/теплые десерты гостям; • соблюдать требования к сервировке в соответствии с заказанными десертами; • выдерживать температуру подачи десертов; • соблюдать правила ресторанного этикета и протокольных процедур при подаче десертов в обычном режиме и на массовых мероприятиях; • соблюдать требования к безопасности готовой продукции при подаче десертов гостям.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • горячие/теплые десерты; • холодные/замороженные десерты; • торты.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • десертной карты; • необходимой информации о реализуемых в ресторане десертах; • столовой посуды и приборов для подачи десертов; • ножей для разрезания тортов.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Ассортимент холодных/замороженных и горячих/теплых десертов, наиболее популярный у гостей в ресторане. 	

- Пищевая ценность различных типов десертов.
- Правила и особенности предложения гостям десертов.
- Техника продаж десертов в зале ресторана.
- Рекомендации по выкладке десертов в витрине.
- Иностраный язык в объеме, необходимом для предложения десертов иностранным гостям.
- Важность предварительной подготовки стола к подаче десертов.
- Методы и техника презентации десертов.
- Сочетаемость десертов с винами.
- Правила и техника подачи различных типов десертов.
- Правила выбора столовой посуды и приборов для подачи десертов.
- Температура подачи холодных/замороженных и горячих/теплых десертов.
- Техника разрезания тортов на порционные кусочки и раскладывания их на тарелки.
- Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при подаче десертов гостям.
- Рекомендации по подаче десертов при обслуживании массовых мероприятий.
- Требования к качеству обслуживания гостей при подаче десертов.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при подаче десертов гостям.
- Требования техники безопасности при подаче десертов гостям.

Необходимые умения

- Коммуникативные умения в области аргументации и убеждения гостей.
- Презентовать десерты.
- Правильно консультировать гостей при предложении гостям десертов.
- Правильно подавать различные типы десертов гостям в соответствии с рекомендуемыми стандартами обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях.
- Аккуратно резать торты на порционные кусочки и раскладывать их на тарелки.
- Соблюдать требования к сервировке в соответствии с заказанными десертами.
- Соблюдать требования к безопасности готовой продукции при подаче десертов.

Единица 2В 3.9. Предлагать и подавать гостям чай и кофе

<p>Данная единица стандарта относится к процессу предложения и подачи чая и кофе гостям и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа чая и кофе; • оказывать помощь гостям при выборе чая и кофе; • предлагать чай и кофе иностранным гостям на иностранном языке; • подавать чай гостям в заварочном чайнике и чайной чашке; • подавать кофе гостям в кофейной чашке, френч-прессе, кофейнике и джезве; • подавать горячий шоколад и напитки на основе чая и кофе; • наливать чай и кофе в чайные и кофейные чашки; • подавать молоко/сливки, лимон, сахар, лакомства и прочее к чаю и кофе; • соблюдать требования к сервировке в соответствии с заказанными напитками; • выдерживать температуру и время подачи чая и кофе; • соблюдать правила ресторанного этикета и протокольных процедур при подаче чая и кофе в обычном режиме и на массовых мероприятиях; • соблюдать требования к безопасности готовой продукции при подаче чая и кофе гостям.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • чай черный (в европейском понятии); • чай зеленый; • чай копорский; • нечайные чаи; • кофе эспрессо и его разновидности; • кофе по-восточному; • шоколад; • напитки на основе чая и кофе.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • чайного меню; • кофейного меню; • необходимой информации о реализуемых в ресторане чае и кофе; • посуды для подачи чая, кофе, шоколада и прочих напитков; • заварочного чайника; • френч-пресса;

	<ul style="list-style-type: none"> • кофейника; • джезвы.
Данная единица стандарта предполагает:	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.
Необходимые знания:	
<ul style="list-style-type: none"> • Состав чая, кофе и шоколада. • Правила и особенности предложения гостям чая и кофе. • Техника продаж чая и кофе в ресторане. • Торговые марки чая и кофе, представленные в ресторане. • Иностранный язык в объеме, необходимом для предложения чая и кофе иностранным гостям. • Классификация чая по степени ферментации: европейская и китайская. • Основные виды чая: белый, желтый, зеленый, бирюзовый (улуны), красный (в европейском понятии – черный), выдержанный, цветочный и ароматизированный, их характеристики, отличительные особенности, полезные свойства. • Свойства Краснодарского чая (зеленого и черного), сорта и основные хаактеристики. • Понятие купажированного и чистого чая. • Отличительные характеристики массового чая. • Понятие «Коллекционный чай». • Основные страны-производители чая, специфические особенности чая из разных стран. • Наиболее популярные сорта чая (мировые марки). • Основные виды чая, поставляемого на территорию России. • Нечайные чаи: каркаде, мате, ройбуш, копорский чай, травяные и прочие нечайные чаи, их характеристики, отличительные особенности, полезные свойства. • Методы заваривания чая. • Чайные традиции России с учетом национальных особенностей разных народов и регионов страны. • Особенности чаепития в Англии, Китае, Японии и других странах. • Отличительные особенности и достоинства различных видов кофе. • Ассортимент горячих и холодных напитков, приготовленных на основе чая и кофе, наиболее популярный у гостей в ресторане. • Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами. • Правила и техника подачи чая и кофе гостям. • Рекомендации по подготовке стола к подаче чая и кофе. • Правила выбора чайной и кофейной посуды для подачи чая и кофе. • Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при подаче чая и кофе 	

гостям.

- Рекомендации по подаче чая и кофе при обслуживании массовых мероприятий.
- Требования к качеству обслуживания гостей при подаче чая и кофе гостям.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при подаче чая и кофе гостям.
- Требования техники безопасности при подаче чая и кофе гостям.

Необходимые умения

- Коммуникативные умения в области аргументации и убеждения гостей.
- Презентовать различные типы чая и кофе.
- Правильно консультировать гостей при предложении гостям чая и кофе.
- Правильно подавать чай и кофе гостям в соответствии с рекомендуемыми стандартами обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях.
- Соблюдать требования к сервировке в соответствии с заказанными напитками.
- Аккуратно наливать чай и кофе в чайные и кофейные чашки.
- Обеспечивать правильную температуру и время подачи чая, кофе и напитков на их основе.
- Соблюдать требования к безопасности готовой продукции при подаче чая и кофе гостям.

Единица 2В 3.10. Подавать гостям сигары и сигареты

<p>Данная единица стандарта относится к процессу подачи сигар и сигарет гостям и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа сигар и сигарет; • оказывать помощь гостям при выборе сигар; • предлагать сигары иностранным гостям на иностранном языке; • подносить сигары и сигарные аксессуары гостям; • обрезать и поджигать сигары; • соблюдать правила сигарного этикета при обслуживании гостей сигарами; • соблюдать условия хранения сигар в хьюмидоре; • подавать и поджигать сигареты.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • сигары; • сигареты.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • сигарной карты/сигарного листа; • необходимой информации о реализуемых в ресторане сигарах и сигаретах; • хьюмидора; • сигарных аксессуаров (гильотины, сигарной пепельницы); • зажигалки; • спичек.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.
<p>Необходимые знания:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Типы сигарет и их основные особенности. • Виды сигар и их особенности. • Страны-производители сигар. • Основные сигарные термины и их понятия. • Техника презентации сигар. • Правила и техника подачи сигарет и сигар гостям. • Сигарные аксессуары и их использование. • Требования к хранению сигар. 	

- Сочетаемость сигар с алкогольными напитками, кофе и блюдами.
- Рекомендации по подаче сигар при обслуживании массовых мероприятий.
- Иностраный язык в объеме, необходимом для обслуживания сигарами иностранных гостей.
- Требования к качеству обслуживания гостей при подаче сигар.
- Правила сигарного этикета при подаче сигар гостям.

Необходимые умения

- Коммуникативные умения в области выявления потребностей гостей.
- Презентовать сигары гостям.
- Правильно консультировать гостей при предложении сигар гостям.
- Правильно подавать сигары и сигареты гостям в соответствии с рекомендуемыми стандартами обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях.
- Соблюдать требования к сервировке при подаче сигар гостям.

Единица 2В 4.1. Хранить и отпускать вино, крепкие спиртные и прочие напитки

<p>Данная единица стандарта относится к процессу хранения и отпуска вина, крепких спиртных и прочих напитков и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • распределять для хранения вина по странам, областям, наименованиям, сортам винограда; • раскладывать на полках бутылки с вином и крепкими спиртными напитками; • снабжать отсеки/полки с винами и крепкими спиртными напитками бирками; • соблюдать условия и сроки хранения вин, крепких спиртных и прочих напитков; • поддерживать необходимую температуру и влажность при хранении вина и крепких спиртных напитков; • проверять отсутствие вибрации, шума, дневного света и посторонних запахов в местах хранения вин; • подготавливать к отпуску бутылки с вином, крепкими спиртными и прочими напитками; • отмерять порцию заказанных вин и крепких спиртных напитков, используя дозаторы и мерные емкости; • переливать порцию вина и крепкого спиртного напитка из мерной емкости в стеклянную посуду для подачи; • хранить открытые бутылки с вином и крепкими спиртными напитками; • вести учет и движение запасов вин, крепких спиртных и прочих напитков; • проводить инвентаризацию напитков; • составлять акт на списание напитков с учетом принятой в организации процедуры списания; • вести список временно отсутствующих вин, крепких спиртных и прочих напитков, предлагаемых в карте вин.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • вино в бутылках; • вино, подаваемое бокалами; • крепкие спиртные напитки; • безалкогольные напитки.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • винного холодильного оборудования; • винных шкафов; • дозаторов; • мерных емкостей; • посуды для подачи вина, крепких спиртных и прочих

	<p>напитков;</p> <ul style="list-style-type: none"> • типовой документации по движению запасов напитков; • автоматизированных программ управления движением запасов напитков.
Данная единица стандарта предполагает:	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.

Необходимые знания

- Принципы хранения вина, крепких спиртных и прочих напитков.
- Правила хранения вина и крепких спиртных напитков в бутылках до их открытия.
- Правила хранения открытых бутылок с вином и крепкими спиртными напитками.
- Требования, предъявляемые к винному погребу и местам хранения вина и крепких спиртных напитков.
- Типы и характеристики винного холодильного оборудования.
- Причины ранней порчи вина.
- Порядок и способы подготовки к отпуску бутылок с вином, крепкими спиртными и прочими напитками.
- Техника свободного налива напитков установленного объема.
- Виды дозаторов и мерных емкостей.
- Законодательно-нормативные документы, регламентирующие поверку мерных емкостей.
- Правила учета и составления отчетности о движении запасов вин, крепких спиртных и прочих напитков.
- Типовая документация по учету и движению запасов вин, крепких спиртных и прочих напитков.
- Важность своевременного информирования работников зала о временно отсутствующих напитках, предлагаемых в карте вин.
- Индивидуальная и бригадная формы материальной ответственности по учету и движению запасов вин, крепких спиртных и прочих напитков.
- Преимущества и недостатки отдельных автоматизированных программ по учету и движению запасов напитков.

Необходимые умения

- Правильно и безопасно раскладывать вина и крепкие спиртные напитки на полках в местах хранения с учетом страны-производителя, наименования, области произрастания и сорта винограда.
- Соблюдать условия и сроки хранения вин, крепких спиртных и прочих напитков.
- Аккуратно наливать порцию вина, крепкого спиртного и прочего напитка в стеклянную посуду необходимого типа и объема.
- Обеспечивать правильную температуру отпуска различных типов вина, крепких спиртных

и прочих напитков.

- Вести документацию по учету и движению вин, крепких спиртных и прочих напитков.

Единица 2В 4.2. Хранить и отпускать бочковое пиво

<p>Данная единица стандарта относится к процессу хранения и отпуска бочкового пива и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • переносить бочонки с пивом; • размещать бочонки с пивом для временного хранения; • соблюдать условия и сроки хранения бочкового пива; • подключать к оборудованию для разлива пива и заменять бочонки с пивом; • проверять давление в системе, в которой используется сжатый/сжиженный газ; • регулировать подачу сжатого/сжиженного газа из газовых баллонов; • подключать и заменять баллоны со сжатым/сжиженным газом; • подготавливать к работе и пользоваться оборудованием для разлива бочкового пива; • проверять качество пива; • регулировать количество пены при разливе бочкового пива; • выбирать столовую посуду для подачи различных типов бочкового пива; • выдерживать температуру подачи бочкового пива; • вести учет расхода пива.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • эль; • лагер; • стаут.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • мест для хранения бочкового пива; • оборудования для разлива бочкового пива; • баллонов со сжатым/сжиженным газом; • посуды для подачи бочкового пива.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Основные понятия технологии производства пива. • Особенности производства отдельных типов пива. • Основные производители бочкового пива в регионе. 	

- Наиболее популярные сорта пива в регионе, где находится ресторан/бар.
- Правила хранения бочкового пива.
- Техника переноса бочонков с пивом.
- Устройство и правила подготовки к работе и профилактики оборудования для разлива пива.
- Правила подключения газовых баллонов и регулирования давления в системе подачи сжатого/сжиженного газа.
- Техника регулирования пены при разливе бочкового пива.
- Правильные объемы бокалов для подачи и размеры шапки пены основных категорий пива: эль, лагер, стаут.
- Требования к технике безопасности при использовании баллонов со сжатым/сжиженным газом и оборудования для разлива бочкового пива.
- Требования к качеству бочкового пива.
- Методы сервировки и подачи различных типов бочкового пива.
- Температура подачи различных типов бочкового пива.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при отпуске бочкового пива.
- Правила учета расхода бочкового пива и составления отчетности о движении запасов бочкового пива.
- Типовая документация по учету и движению запасов бочкового пива.

Необходимые умения

- Соблюдать условия и сроки хранения бочкового пива.
- Проверять визуально и органолептическим способом качество бочкового пива перед разливом.
- Безопасно подключать газовые баллоны со сжатым/сжиженным газом и бочки с пивом к системе подачи бочкового пива и пользоваться системой при разливе бочкового пива.
- Безопасно заменять газовые баллоны со сжатым/сжиженным газом и бочки с пивом и проверять безопасность работы системы подачи сжатого/сжиженного газа.
- Аккуратно наливать порцию пива в бокалы для пива необходимого объема.
- Обеспечивать правильный температурный режим при отпуске бочкового пива.
- Соблюдать требования к безопасности готовой продукции при отпуске бочкового пива.

Единица 2В 4.5. Готовить и оформлять безалкогольные коктейли

<p>Данная единица стандарта относится к процессу приготовления и оформления безалкогольных коктейлей и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • подготавливать рабочее место для приготовления и оформления безалкогольных коктейлей; • выбирать ингредиенты безалкогольных коктейлей определенного веса/объема; • проверять качество ингредиентов для приготовления безалкогольных коктейлей; • выбирать барный инвентарь и посуду для приготовления и подачи различных типов безалкогольных коктейлей; • наливать ингредиенты безалкогольных коктейлей в стакан, в котором должен подаваться; • смешивать ингредиенты безалкогольных коктейлей в смешительном стакане со льдом и безо льда; • смешивать ингредиенты безалкогольных коктейлей в шейкере со льдом и безо льда; • смешивать ингредиенты безалкогольных коктейлей в блендере; • смешивать ингредиенты безалкогольных коктейлей в коктейльном бокале, в котором коктейль должен подаваться; • процеживать приготовленные безалкогольные коктейли в коктейльный бокал; • соблюдать требования к безопасности готовой продукции при приготовлении и оформлении для подачи безалкогольных коктейлей; • порционировать, сервировать и оформлять для подачи безалкогольные коктейли; • выдерживать температуру подачи безалкогольных коктейлей; • хранить ингредиенты и украшения для безалкогольных коктейлей с учетом требований к безопасности готовой продукции.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • молочные продукты (молоко, сливки); • мороженое; • фруктовые соки и нектары; • овощные соки; • свежие фрукты, ягоды и овощи; • яйца; • газированные напитки;

	<ul style="list-style-type: none"> • готовый чай и кофе; • сиропы и топинги; • лед; • украшения для безалкогольных коктейлей.
Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:	<ul style="list-style-type: none"> • холодильного оборудования; • морозильного оборудования; • коктейльных шейкеров; • миксера для приготовления коктейлей; • блендера; • смесительных стаканов; • стрейнера; • барной ложки; • посуды для подачи коктейлей.
Данная единица стандарта предполагает:	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.

Необходимые знания

- Классификация коктейлей.
- Вкусовые характеристики безалкогольных коктейлей.
- Наиболее популярные ингредиенты для приготовления безалкогольных коктейлей.
- Основы безалкогольных коктейлей и добавки к безалкогольным коктейлям.
- Требования к качеству ингредиентов безалкогольных коктейлей.
- Правила хранения ингредиентов для безалкогольных коктейлей.
- Профессиональные меры объема компонентов для коктейлей.
- Критерии оценки качества приготовления безалкогольных коктейлей.
- Методы приготовления безалкогольных коктейлей: измельчение, смешивание в смесительном стакане, смешивание в шейкере, смешивание в блендере, смешивание в коктейльном бокале, процеживание.
- Правила приготовления различных типов безалкогольных коктейлей.
- Барный инвентарь и оборудование, используемый при приготовлении безалкогольных коктейлей.
- Техника выполнения действий в соответствии с типом ингредиентов и методом приготовления: измельчения, смешивания в смесительном стакане, смешивания в шейкере, смешивания в блендере, смешивания в коктейльном бокале, процеживания, порционирования.
- Технология приготовления безалкогольных коктейлей: молочных, с мороженым, со сливками, с фруктовыми соками, с сиропом, с газированными напитками, на основе чая и

кофе, замороженных напитков, стимулирующих напитков с настоем целебных трав и соков, изотоников для спортивных баров, энергетических коктейлей, лечебных кислородных коктейлей, горячих безалкогольных напитков.

- Особенности приготовления детских коктейлей.
- Способы определения степени готовности и качества безалкогольных коктейлей.
- Способы подачи безалкогольных коктейлей.
- Варианты сервировки и оформления безалкогольных коктейлей.
- Температура подачи отдельных безалкогольных коктейлей.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при приготовлении безалкогольных коктейлей.
- Требования техники безопасности при приготовлении безалкогольных коктейлей.
- Правила хранения ингредиентов безалкогольных коктейлей, предназначенных для последующего использования.

Необходимые умения

- Проверять визуально и органолептическим способом качество и соответствие ингредиентов технологическим требованиям к приготовлению безалкогольных коктейлей.
- Правильно подготавливать к работе и безопасно пользоваться барным инвентарем при приготовлении безалкогольных коктейлей.
- Использовать различные методы приготовления безалкогольных коктейлей с учетом качества и требований к безопасности готовой продукции.
- Соблюдать рецептуру приготовления безалкогольных коктейлей.
- Сервировать и оформлять безалкогольные коктейли с учетом требований к безопасности готовой продукции.
- Определять визуально правильность приготовления безалкогольных коктейлей и их готовность для подачи.
- Обеспечивать правильный температурный режим при подаче безалкогольных коктейлей.
- Обеспечивать правильный температурный и временной режим при хранении ингредиентов для безалкогольных коктейлей, предназначенных для последующего использования.

Единица 2В 4.6. Готовить и оформлять алкогольные коктейли

<p>Данная единица стандарта относится к процессу приготовления и оформления алкогольных коктейлей и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • подготавливать рабочее место для приготовления и оформления алкогольных коктейлей; • выбирать ингредиенты алкогольных коктейлей определенного веса/объема; • проверять качество ингредиентов для приготовления алкогольных коктейлей; • выбирать барный инвентарь и посуду для приготовления и подачи различных типов алкогольных коктейлей; • наливать ингредиенты алкогольных коктейлей в стакан, в котором должен подаваться; • смешивать ингредиенты алкогольных коктейлей в смесительном стакане со льдом и безо льда; • смешивать ингредиенты алкогольных коктейлей в шейкере со льдом и безо льда; • смешивать ингредиенты алкогольных коктейлей в блендере; • смешивать ингредиенты алкогольных коктейлей в коктейльном бокале, в котором смешанный напиток должен подаваться; • процеживать смешанные напитки в коктейльный бокал; • наслаивать ингредиенты алкогольных коктейлей поверх предыдущих, не смешивая их; • соблюдать требования к безопасности готовой продукции при приготовлении и оформлении для подачи алкогольных коктейлей; • порционировать, сервировать и оформлять для подачи алкогольные коктейли; • выдерживать температуру подачи алкогольных коктейлей; • хранить ингредиенты и украшения алкогольных коктейлей с учетом требований к безопасности готовой продукции.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • крепкие спиртные напитки; • вино; • ликер; • пиво; • сиропы; • прочие безалкогольные составляющие для алкогольных коктейлей; • специи;

	<ul style="list-style-type: none"> • лед.
Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:	<ul style="list-style-type: none"> • холодильного оборудования; • морозильного оборудования; • коктейльных шейкеров; • миксера для приготовления коктейлей; • блендера; • смесительных стаканов; • стрейнера; • барной ложки; • мерных емкостей; • посуды для подачи коктейлей.
Данная единица стандарта предполагает:	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.

Необходимые знания

- Ассортимент классических и популярных алкогольных коктейлей.
- Основы алкогольных коктейлей и добавки к алкогольным коктейлям.
- Популярные ингредиенты для приготовления алкогольных коктейлей.
- История создания известных коктейлей.
- Требования к качеству ингредиентов алкогольных коктейлей.
- Правила хранения ингредиентов для алкогольных коктейлей.
- Критерии оценки качества приготовления алкогольных коктейлей.
- Методы приготовления алкогольных коктейлей: Build (строить), Mix (смешивание в миксере), Stir&strain (перемешивание и процеживание), Blend (смешивание в блендере), Shake&strain (встряхивание и процеживание), Layer (наслаивание), Muddle (разминание ингредиентов мадлером).
- Правила выбора методов приготовления алкогольных коктейлей с учетом разных типов используемых ингредиентов.
- Правила приготовления разных типов алкогольных коктейлей.
- Барный инвентарь и оборудование, используемый при приготовлении смешанных напитков.
- Техника выполнения действий в соответствии с типом ингредиентов и методом приготовления: смешивания в смесительном стакане, смешивания в шейкере, смешивания в блендере, смешивания в коктейльном бокале, процеживания, наслаивания ингредиентов.
- Технология приготовления алкогольных коктейлей: с одним алкогольным напитком (джином, коньяком, виски, водкой, вермутом, портвейном, абсентом, бренди, ликером, ромом, текилой, шампанским, пивом и прочее) и несколькими алкогольными напитками; на основе чая и кофе; горячих алкогольных напитков; замороженных алкогольных

напитков; алкогольных напитков с мороженым.

- Ассортимент закусок для алкогольных коктейлей.
- Способы подачи алкогольных коктейлей.
- Рецептуры и технология приготовления классических алкогольных коктейлей: Пина Колада, Маргарита, Мартини, Мохито, Кровавая Мэри, Текила Санрайз, Дайкири, Черный Русский, Сайткар, Вайт Леди и прочих, ежегодно утверждаемых Международной Барменской Ассоциацией.
- Варианты сервировки и оформления алкогольных коктейлей.
- Температура подачи отдельных алкогольных коктейлей.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при приготовлении алкогольных коктейлей.
- Требования техники безопасности при приготовлении алкогольных коктейлей.
- Правила хранения ингредиентов алкогольных коктейлей, предназначенных для последующего использования.

Необходимые умения

- Проверять визуально и органолептическим способом качество и соответствие ингредиентов требованиям к приготовлению алкогольных коктейлей.
- Правильно подготавливать к работе и безопасно пользоваться барным инвентарем при приготовлении алкогольных коктейлей.
- Использовать различные методы приготовления алкогольных коктейлей с учетом качества и требований к безопасности готовой продукции.
- Соблюдать рецептуру приготовления алкогольных коктейлей.
- Сервировать и оформлять алкогольные коктейли с учетом требований к безопасности готовой продукции.
- Определять визуально правильность приготовления алкогольных коктейлей и их готовность для подачи.
- Обеспечивать правильный температурный режим при подаче алкогольных коктейлей.
- Обеспечивать правильный температурный и временной режим при хранении ингредиентов для алкогольных коктейлей, предназначенных для последующего использования.

Единица 2В 4.7. Готовить чай в соответствии с русскими традициями чаепития

<p>Данная единица стандарта относится к процессу приготовления чая в соответствии с русскими традициями чаепития и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • хранить чай и травяные сборы; • подготавливать рабочее место для приготовления чая; • выбирать чай и травяные сборы определенного веса/объема для приготовления чая и чайных напитков; • проверять качество чая и травяных сборов, используемых для приготовления чая и чайных напитков; • выбирать воду для заваривания чая и чайных напитков; • смешивать чай и травяные сборы; • заваривать односортный и купажированный (смешанный) чай в традиционной чайной посуде различными способами; • заваривать травяной сбор и смеси травяных сборов; • заваривать копорский чай; • определять степень готовности чая и чайных напитков; • соблюдать требования к безопасности готовой продукции при приготовлении чая и чайных напитков; • сервировать чай и чайные напитки для подачи различными способами; • выдерживать температуру подачи чая и чайных напитков.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • зеленый чай; • черный чай (в европейском понятии); • копорский чай; • травяные сборы (листья мяты, земляники, смородины, малины, душица, цветы ромашки и прочее).
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • чайников для кипячения воды; • заварочных чайников; • самовара; • чайного сервиза; • мерных ложек; • емкостей для хранения чая и травяных сборов.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.
<p>Необходимые знания</p>	

- История и традиции русского чаепития.
- Ритуал старинного русского чаепития.
- Способы приготовления чая в различных регионах России.
- Русский самовар и технология приготовления чая с его использованием.
- Искусство приготовления копорского чая и чая из травяных сборов.
- Показатели качества и способы хранения чая и травяных сборов.
- Современная чайная посуда, используемая для приготовления чая и чайных напитков.
- Правила выбора воды для заваривания чая и чайных напитков.
- Примерное количество чая и травяного сбора на одну порцию.
- Методы и техника приготовления чая и чайных напитков в присутствии гостей.
- Требования к качеству приготовления чая и чайных напитков.
- Способы сервировки чая и чайных напитков.
- Элементы «чайного стола».
- Рекомендации по приготовлению чая и чайных напитков при различных видах обслуживания.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при приготовлении чая и чайных напитков.
- Требования техники безопасности при приготовлении чая и чайных напитков.

Необходимые умения

- Соблюдать требования к условиям и срокам хранения чая и травяных сборов.
- Проверять визуально качество и соответствие чая и травяных сборов технологическим требованиям к приготовлению чая и чайных напитков.
- Использовать различные способы приготовления чая и чайных напитков с учетом качества и требований к безопасности готовой продукции.
- Определять правильность приготовления чая и чайных напитков и их готовность для подачи.
- Сервировать и оформлять чай и чайные напитки для подачи в соответствии с русскими традициями чаепития.
- Соблюдать требования к безопасности готовой продукции при приготовлении чая и чайных напитков.

Единица 2В 4.9. Готовить кофе эспрессо в кофемашинах

<p>Данная единица стандарта относится к процессу приготовления кофе эспрессо в кофемашинах (эспрессо-машинах) и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • подготавливать рабочее место для приготовления кофе эспрессо в кофемашинах; • проверять качество и соответствие обжаренных зерен кофе для приготовления кофе эспрессо в кофемашинах; • производить тонкий помол обжаренных зерен кофе; • проверять качество и правильность помола обжаренных зерен кофе для приготовления кофе эспрессо в кофемашинах; • поддерживать кофемашину в рабочем состоянии и очищать дозаторы для молотого кофе; • контролировать качество воды, которая используется в кофемашине, регенерацию умягчителя воды и профилактику всего кофейного оборудования; • подготавливать холдер к работе; • дозировать молотый кофе; • формировать кофейную таблетку; • подготавливать кофемашину к работе и осуществлять экстракцию кофе; • взбивать молоко в питчере; • вливать взбитое молоко в чашку при приготовлении кофе капучино и латте; • выдерживать температуру и время подачи кофе эспрессо; • сервировать и оформлять кофе эспрессо для подачи; • использовать взбитые сливки для украшения при подаче кофе; • удалять кофейную таблетку и чистить холдер; • проводить профилактику кофемашины.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • несмешанный кофе (сортовой, моносорт); • смешанный кофе (блендовая смесь моносортов); • кофе без кофеина (декофенированный кофе); • ароматизированный кофе.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • кофемашин: полуавтомат, автомат и суперавтомат; • профессиональной кофемолки; • кофейных аксессуаров; • кондитерского сифона (кремера); • посуды для подачи кофе.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной

	<p>самостоятельности в знакомых ситуациях;</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.
Необходимые знания:	
<ul style="list-style-type: none"> ● Виды кофе, используемые для приготовления кофе эспрессо в кофемашинах. ● Наиболее известные сорта кофе, используемые для приготовления кофе эспрессо в кофемашинах. ● Достоинства кофе эспрессо и его разновидностей. ● Техника регулировки помола обжаренных зерен в профессиональной кофемолке для кофе эспрессо. ● Требования к стандарту обжаренных зерен кофе и помолу кофе для приготовления кофе эспрессо. ● Основные типы профессиональных эспрессо-машин и их различия. ● Устройство и правила эксплуатации и профилактики традиционной эспрессо-машины. ● Схема действия традиционной эспрессо-машины. ● Техника обслуживания эспрессо-машины. ● Принцип умягчения воды. ● Системы измерения жесткости воды. ● Устройство умягчителя воды. ● Способ регенерации умягчителя и порядок действий при регенерации. ● Типы фильтров для очистки воды и принципы их действия. ● Техника безопасности при эксплуатации различных типов кофемашин. ● Кофейные аксессуары и их назначение. ● Параметры и этапы приготовления кофе эспрессо. ● Способы дозировки молотого кофе. ● Примерное количество молотого кофе на порцию и содержание кофеина в этой порции. ● Правила формирования кофейной таблетки. ● Требования к качеству приготовленного кофе эспрессо. ● Типичные ошибки и рекомендации по приготовлению качественного кофе эспрессо. ● Техника взбивания молока для приготовления капучино и латте. ● Последовательность действий при приготовлении кофе американо, капучино, латте. ● Техника вливания взбитого молока в чашку при приготовлении капучино и латте. ● Техника создания классических рисунков (цветок, сердечко, яблоко). ● Особенности приготовления кофе-по венски. ● Способы использования сиропов в качестве ароматической добавки и украшения. ● Технология приготовления сиропов и топингов для росписи поверхности молока. ● Техника нанесения взбитых сливок на поверхность приготовленного кофе и других напитков 	

на основе кофе.

- Устройство кондитерского сифона (кремера).
- Правила подготовки и использования кондитерского сифона.
- Требования к сервировке при подаче кофе эспрессо, двойного эспрессо, американо, капучино, латте, кофе-по венски.
- Температура и время подачи кофе эспрессо, двойного эспрессо, американо, капучино, латте, кофе-по венски.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при приготовлении кофе эспрессо и его разновидностей.

Необходимые умения

- Проверять визуально качество и соответствие обжаренных зерен кофе и молотого кофе технологическим требованиям к приготовлению кофе эспрессо.
- Настраивать кофемолку под определенную степень помола кофейных зерен и правильную дозировку порции молотого кофе.
- Правильно подготавливать к работе, проводить профилактику и безопасно пользоваться традиционной кофемашиной.
- Соблюдать технологию приготовления кофе эспрессо с учетом качества и требований к безопасности готовой продукции.
- Соблюдать технологию взбивания молока и правильно соединять взбитое молоко с кофе эспрессо.
- Создавать в чашке на поверхности кофе рисунки из взбитого молока.
- Сервировать кофе эспрессо, двойное эспрессо, американо, капучино, латте, кофе-по венски для подачи.
- Определять визуально готовность кофе эспрессо и его разновидностей для подачи.
- Обеспечивать правильный температурный режим и время при подаче приготовленного кофе эспрессо, двойного эспрессо, американо, капучино, латте, кофе-по венски.

Единица 2В 4.10. Готовить кофе по-восточному и горячий шоколад

<p>Данная единица стандарта относится к процессу приготовления кофе по-восточному (кофе по-турецки, кофе на песке) и горячего шоколада и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • подготавливать рабочее место для приготовления кофе по-восточному и горячего шоколада; • проверять качество и соответствие обжаренных зерен кофе для приготовления кофе по-восточному; • производить чрезвычайно тонкий помол («в пыль») обжаренных зерен кофе в электрической и механической кофемолках; • проверять качество и правильность помола обжаренных зерен кофе для приготовления кофе по-восточному; • проверять качество и пригодность брикетов натурального шоколада и готовой сухой смеси для приготовления горячего шоколада; • дозировать необходимое количество свежемолотого кофе, сахара, соли и воды; • слегка прокалить свежемолотый кофе в джезве перед добавлением воды; • засыпать вкусовые добавки/специи (молотый кардамон, мускатный орех и корицу) и наливать холодную воду; • перемещать джезву с кофе в горячем песке, совершая плавные круговые движения; • растапливать брикеты горячего шоколада и добавлять сливки и прочие ингредиенты; • соединять готовую сухую смесь для приготовления горячего шоколада с молоком и варить шоколад; • соблюдать требования к безопасности готовой продукции при приготовлении кофе по-восточному и горячего шоколада; • сервировать кофе по-восточному и горячий шоколад для подачи; • выдерживать температуру и время подачи кофе по-восточному и горячего шоколада; • проводить профилактику аппарата для приготовления кофе по-восточному и оборудования для приготовления шоколада.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • несмешанный кофе (сортовой, моносорт); • смешанный кофе (блендовая смесь моносортов); • кофе без кофеина (декофенированный кофе); • ароматизированный кофе; • сахар-песок;

	<ul style="list-style-type: none"> ● соль; ● вкусовые добавки/специи; ● брикеты натурального шоколада; ● готовая сухая смесь для приготовления горячего шоколада; ● молоко; ● сливки.
Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:	<ul style="list-style-type: none"> ● аппарата для приготовления кофе по-восточному; ● профессиональной кофемолки; ● механической кофемолки; ● джезвы (ибрика, турки); ● оборудования для приготовления шоколада; ● мерной ложки; ● посуды для подачи кофе по-восточному и горячего шоколада.
Данная единица стандарта предполагает:	<ul style="list-style-type: none"> ● работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; ● ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.

Необходимые знания:

- Виды и наиболее известные сорта кофе, используемые для приготовления кофе по-восточному.
- Требования к стандарту обжаренных зерен кофе и правильности помола кофе для приготовления кофе по-восточному.
- Устройство аппарата для приготовления кофе по-восточному и общий принцип его действия.
- Техника регулировки помола обжаренных зерен кофе для приготовления кофе по-восточному.
- Параметры и правила приготовления кофе по-восточному.
- Примерное количество кофе на порцию и содержание кофеина в этой порции.
- Наиболее распространенные вкусовые добавки для кофе по-восточному.
- Техника выполнения действий при приготовлении кофе по-восточному.
- Устройство оборудования для приготовления шоколада и общий принцип его действия.
- Требования к качеству брикетов натурального шоколада и готовой сухой смеси для приготовления горячего шоколада.
- Правила и техника приготовления горячего шоколада.
- Требования к качеству приготовленного кофе по-восточному и горячего шоколада.
- Типичные ошибки и рекомендации по приготовлению качественного кофе по-восточному

и горячего шоколада.

- Требования техники безопасности при использовании аппарата для приготовления кофе по-восточному и оборудования для приготовления шоколада.
- Методы профилактики аппарата для приготовления кофе по-восточному и оборудования для приготовления шоколада.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при приготовлении кофе по-восточному и горячего шоколада.
- Способы определения качества приготовленного кофе по-восточному и горячего шоколада.
- Требования к сервировке при подаче кофе по-восточному и горячего шоколада.
- Температура и время подачи кофе по-восточному и горячего шоколада.

Необходимые умения

- Проверять визуально качество и соответствие обжаренных зерен кофе и свежемолотого кофе технологическим требованиям к приготовлению кофе по-восточному.
- Проверять качество и соответствие брикетов натурального шоколада и готовой сухой смеси технологическим требованиям к приготовлению горячего шоколада.
- Настраивать кофемолку под чрезвычайно тонкий помол обжаренных кофейных зерен.
- Безопасно пользоваться аппаратом для приготовления кофе по-восточному и оборудования для приготовления шоколада и правильно проводить их профилактику.
- Соблюдать дозировку молотого кофе и технологию приготовления кофе по-восточному и горячего шоколада с учетом качества и требований к безопасности готовой продукции.
- Определять готовность кофе по-восточному и горячего шоколада для подачи.
- Сервировать кофе по-восточному и горячий шоколад для подачи.
- Обеспечивать правильный температурный и временной режим при подаче приготовленного кофе по-восточному и горячего шоколада.

Единица 2В 5.1. Производить расчет с гостем

<p>Данная единица стандарта относится к процессу расчета с гостем и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • определять желание гостя произвести расчет; • предлагать подать счет после завершения обслуживания; • оформлять и проверять правильность оформления счета; • вносить исправления в оформленный счет; • подавать счет гостям; • получать от гостя оплату в виде наличных денег, кредитной и дисконтной карты; • возвращать гостю чек/квитанцию об оплате, сдачу с наличных денег, кредитные и дисконтные карты; • соблюдать внутренние инструкции при отказе от оплаты счета гостем.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими объектами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • индивидуальный гость; • группа гостей.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • бланков счетов; • наличных денег; • кредитных и дисконтных карт; • кассового чека.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.
<p>Необходимые знания:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Виды расчетов с гостем и их оформление. • Рекомендации по времени предъявления счета гостям. • Признаки, позволяющие судить о желании гостя произвести расчет. • Правила оформления и предъявления счета гостям. • Правила исправления ошибок в оформленном счете. • Важность проверки правильности оформления счета. • Правила расчета с гостями. • Рекомендации по разрешению проблем при отказе от оплаты счета гостем. 	
<p>Необходимые умения</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Коммуникативные умения. • Правильно оформлять счета на оплату. • Правильно производить расчет с гостем. 	

- Разрешать проблемные ситуации, связанные с отказом гостя оплачивать счет.

Единица 2В 5.3. Разрешать проблемы с гостями

Данная единица стандарта относится к процессу разрешения проблем с гостями и включает в себя следующие действия:	<ul style="list-style-type: none"> • замечать возникновение конфликтной ситуации, вызванной недовольством гостей; • вежливо приносить извинения гостям; • находить способы немедленного устранения возникших проблем; • информировать ответственных лиц о проблемах; • анализировать причины появления проблем с гостями и предупреждать их.
Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими объектами труда:	<ul style="list-style-type: none"> • индивидуальные гости; • иностранные гости; • группа гостей.
Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:	<ul style="list-style-type: none"> • внутренних стандартов разрешения проблем; • психологических приемов воздействия.
Данная единица стандарта предполагает:	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за выполнение действий и собственное обучение.
Необходимые знания	
<ul style="list-style-type: none"> • Типовые и непредвиденные ситуации, при которых возможно возникновение проблем. • Виды претензий и пожеланий гостей. • Порядок и правила работы с претензиями и пожеланиями гостей. • Рекомендации по способам разрешения неблагоприятных ситуаций. • Иностранный язык в объеме, необходимом для разрешения проблем с иностранными гостями. • Приемы ухода от конфликтов. • Методы предотвращения конфликтных ситуаций. • Правила поведения с захмелевшим гостем. • Рекомендации по работе над собственными ошибками. • Важность обеспечения быстрого разрешения проблем и конфиденциальности. 	
Необходимые умения	
<ul style="list-style-type: none"> • Коммуникативные умения. 	

- Разрешать конфликтные ситуации.
- Анализировать проблемные ситуации.
- Предотвращать возникновение проблем.

Единица 2В 6.1. Обслуживать гостей на массовых мероприятиях

<p>Данная единица стандарта относится к процессу обслуживания гостей на массовых мероприятиях и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • расставлять столы и стулья при различных вариантах их расположения на площадке; • сервировать столы для обслуживания различных видов массовых мероприятий; • запоминать все части программы мероприятия и их связь во времени; • расставлять на банкетном и фуршетном столе закуски, блюда и напитки; • подавать супы, горячие закуски, горячие основные блюда, алкогольные и безалкогольные напитки, десерты с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; • соблюдать время и последовательность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на массовых мероприятиях; • соблюдать требования к сервировке в соответствии с заказанными блюдами и напитками и последовательностью их подачи; • выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на массовых мероприятиях; • соблюдать правила ресторанного этикета и протокольных процедур при обслуживании гостей на массовых мероприятиях.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими объектами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • большая группа гостей; • особые гости; • корпоративные гости.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ресторанной мебели; • столовой посуды; • столовых приборов; • блюд и напитков; • подносов; • сервировочных тележек; • подсобных столиков;

	<ul style="list-style-type: none"> • программы мероприятия.
Данная единица стандарта предполагает:	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.
Необходимые знания	
<ul style="list-style-type: none"> • Виды массовых мероприятий, повод и особенности их проведения. • Основные стили обслуживания гостей на различных массовых мероприятиях. • Принципы и особенности обслуживания гостей на различных массовых мероприятиях: банкете (званом обеде, ужине, свадьбе) с частичным обслуживанием официантами; фуршете; коктейль-приеме; банкет-чае; конференции и прочее. • Варианты расстановки столов и стульев на площадке. • Рекомендуемая сервировка столов на банкетах с частичным обслуживанием официантами. • Особенности обслуживания, сервировки и расстановки ресторанной мебели на фуршете, коктейль-приеме, банкет-чае. • Особенности организации и обслуживания шведского стола. • Порядок и правила обслуживания массовых мероприятий. • Техника подачи блюд и напитков на банкетах с частичным обслуживанием официантами. • Рекомендации по обслуживанию банкетов, организуемых общественными и деловыми кругами; благотворительных мероприятий с танцами и угощениями; различных национальных праздников; праздничных обедов и ужинов; свадьбы и юбилея с частичным обслуживанием официантами, конференций. • Рекомендуемые стандарты обслуживания гостей на массовых мероприятиях. • Важность полного понимания всех деталей мероприятия и их связи во времени. • Типовые программы/сценарии проведения различных массовых мероприятий. • Требования к качеству обслуживания гостей на массовых мероприятиях. • Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при обслуживании гостей на массовых мероприятиях. • Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при обслуживании массовых мероприятий. • Требования техники безопасности при обслуживании массовых мероприятий. • Рекомендации по обслуживанию выездных массовых мероприятий. 	
Необходимые умения	
<ul style="list-style-type: none"> • Коммуникативные умения. • Расставлять столы и стулья для обслуживания банкетов, фуршетов, коктейль-приемов, банкет-чая, шведского стола, конференции с учетом различных вариантов расстановки столов и стульев и размера площадки проведения массового мероприятия. • Правильно сервировать и расставлять на столах закуски, блюда и напитки. • Правильно подавать гостям супы, горячие закуски и блюда, алкогольные и безалкогольные 	

напитки, десерты с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков в соответствии с рекомендуемыми стандартами обслуживания гостей на массовых мероприятиях.

- Соблюдать время и последовательность подачи блюд и напитков в соответствии с программой мероприятия.
- Обеспечивать правильную температуру подачи различных блюд и напитков на массовых мероприятиях.
- Соблюдать требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности при подаче блюд и напитков на массовых мероприятиях.

Единица 2В 6.3. Обслуживать гостей в номерах отеля

<p>Данная единица стандарта относится к процессу обслуживания гостей в номерах отеля и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • комплектовать сервировочные тележки всем необходимым для обслуживания гостей в номере отеля; • устанавливать и перевозить заказанные блюда и напитки на сервировочных тележках в номер отеля; • стучать в дверь номера и информировать гостя об исполнении заказа; • показывать гостю выполненный заказ; • выяснять пожелания гостя относительно обслуживания в номере отеля; • подготавливать место в номере для приема пищи гостем; • ставить заказанные блюда и напитки перед гостем; • открывать горячие блюда по просьбе гостя; • размещать дополнительное оборудование в номере, необходимое для обслуживания гостя; • убирать обеденное место после приема пищи гостем; • соблюдать требования к безопасности готовой продукции при обслуживании гостей в номерах отеля; • выходить из номера и благодарить гостя за использование услуги по обслуживанию в номере.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими объектами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • индивидуальные гости; • группа гостей.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • столовой посуды; • столовых приборов; • заказанных блюд и напитков; • подносов; • сервировочных тележек; • дополнительного оборудования для обслуживания в номере.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Классификация отелей и их основные характеристики. 	

- Принципы обслуживания гостей в отелях.
- Особенности обслуживания гостей в номерах отеля.
- Факторы, влияющие на качество обслуживания гостей в номерах отеля.
- Порядок действий при обслуживании гостей в номерах отеля.
- Порядок комплектации всем необходимым сервировочной тележки для обслуживания гостей в номере отеля.
- Рекомендации по подготовке обеденных мест в номере отеля.
- Рекомендуемая сервировка завтрака, обеда и ужина при обслуживании гостей в номерах отеля.
- Рекомендуемые методы обслуживания гостей в номерах отеля на завтрак, обед и ужин.
- Важность полного понимания всех деталей обслуживания гостей в номерах отеля.
- Требования к качеству обслуживания гостей в номерах отеля.
- Правила ресторанного этикета при обслуживании гостей в номерах отеля.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при обслуживании гостей в номерах отеля.
- Требования техники безопасности при обслуживании гостей в номерах отеля.

Необходимые умения

- Коммуникативные умения.
- Рационально и безопасно устанавливать блюда и напитки и комплектовать всем необходимым сервировочные тележки для обслуживания гостей в номерах отеля.
- Правильно сервировать и расставлять блюда и напитки на обеденном месте в номере отеля.
- Правильно подавать блюда и напитки гостям в номере отеля.
- Соблюдать требования к безопасности готовой продукции при обслуживании гостей в номерах отеля.

Единица 2В 6.4. Обслуживать гостей в баре

<p>Данная единица стандарта относится к процессу обслуживания гостей в баре и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • приветствовать гостей бара и обращаться к гостям в вежливой форме; • предлагать напитки и продукцию бара; • принимать заказ одновременно от нескольких гостей бара; • определять очередность исполнения заказов для поддержания высокого темпа работы; • выполнять заказ на напитки и продукцию бара; • предлагать гостю повторить заказ; • отслеживать ситуацию в баре; • поддерживать высокий уровень обслуживания гостей в баре; • предлагать помощь коллегам; • контролировать разумное потребление гостем бара алкогольных напитков.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими объектами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • гостей за барной стойкой; • гостей, сидящих за столиками бара.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • барной карты; • барной посуды; • напитков и продукции бара; • барного оборудования и инвентаря.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.
<p>Необходимые знания</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Особенности обслуживания гостей в баре. • Методы и техника обслуживания гостей в барах: за барной стойкой и столиками бара. • Оперативность и продуктивность работы в баре как основа качественного обслуживания гостей. • Важность персонифицированного обслуживания гостей в баре. • Рекомендации по предоставлению персонального обслуживания гостей в баре. • Методы тренировки зрительной и слуховой памяти. • Рекомендации по развитию мастерства бармена. 	

- Рекомендации по координированию очередности исполнения заказов на напитки и продукцию бара.
- Методы поддержания высокого темпа работы бармена.
- Важность отслеживания обстановки в баре.
- Требования к качеству обслуживания гостей в баре.
- Правила этикета при обслуживании гостей в баре.
- Требования и рекомендации по обеспечению безопасности готовой продукции при обслуживании гостей в баре.
- Требования техники безопасности при обслуживании гостей в баре.

Необходимые умения

- Коммуникативные умения.
- Планировать последовательность собственных действий при обслуживании гостей в баре.
- Соблюдать требования к приему заказа на напитки и продукцию бара, приготовлению напитков, подаче напитков и продукции бара, расчету с гостями бара.
- Координировать принятие и выполнение больших заказов на продукцию бара.
- Контролировать разумное потребление гостем бара алкогольных напитков.
- Соблюдать требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности при обслуживании гостей в баре.

Единица 2В 6.5. Создавать комфортную атмосферу в баре

<p>Данная единица стандарта относится к процессу создания комфортной атмосферы в баре и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • представлять себя и знакомить гостей бара друг с другом и с коллегами; • поддерживать беседу с гостями бара; • развлекать гостей эффектным наливом напитков в бокалы и приготовлением коктейлей; • демонстрировать элементы флейринга: подбрасывать бутылки и бокалы, вращать в руке шейкер и прочее; • показывать фокусы и привлекать к участию в фокусах гостей по их желанию; • подбирать музыкальное и световое сопровождение в баре;
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими объектами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • одиночный гость; • группа гостей; • постоянный гость.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • информации, представляющей интерес для различных типов гостей бара; • видео-фильмов о мастерстве барменов; • музыкального оборудования и световых установок;
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.

Необходимые знания

- Важность создания собственного стиля работы.
- Способы и техника поддержания беседы с гостями и завязывания разговора между гостями бара.
- Важность постоянной актуализации знаний обстановки в районе нахождения бара, новостей культуры и спорта, музыкальных направлений популярной музыки и прочее.
- Важность изучения форм досуга, которые предпочитают постоянные гости.
- Элементы флейринга, используемые в барах.
- Техника жонглирования бокалами, банками и бутылками.
- Техника бросания льда и украшений в бокал.
- Техника бросания стаканов в шейкер и закручивания шейкера.
- Техника выброса шейкера за спину.
- Барные фокусы и рекомендации по их исполнению.
- Типы технических устройств, используемых для музыкального и светового сопровождения

обслуживания гостей.

- Принципы работы музыкального оборудования и световых установок.
- Законодательно-нормативные документы, регламентирующие деятельность баров.
- Уровень ответственности работника данного квалификационного уровня за нарушение требований законодательно-нормативных документов.
- Методы, способствующие установлению возраста и уровня опьянения людей.

Необходимые умения

- Коммуникативные умения.
- Использовать различные методы для создания комфортной атмосферы в баре.
- Координировать последовательность собственных действий при эффектном приготовлении напитков в баре.
- Безопасно выполнять элементы флейринга.
- Соблюдать требования к громкости и содержанию музыкального сопровождения обслуживания гостей в баре.

Единица 2В 7.1. Составлять документацию по приготовлению коктейлей

<p>Данная единица стандарта относится к процессу составления документации по приготовлению коктейлей и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • проводить контрольную проработку приготовления коктейлей; • составлять документацию по контрольной проработке коктейлей; • рассчитывать нормы вложения ингредиентов в коктейли и выход готовых коктейлей; • заполнять типовые формы документации по приготовлению коктейлей; • описывать процедуру приготовления, требования к сервировке и оформлению коктейлей для подачи; • рассчитывать себестоимость коктейлей; • заполнять типовые формы документации по расчету себестоимости коктейлей.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий по составлению следующей документации:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • акта проработки; • технологической карты; • стандарта качества приготовления коктейлей; • калькуляционной карты;
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • математических действий; • типовой документации по приготовлению коктейлей; • автоматизированных программ управления в части составления документации по приготовлению продукции.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.

Необходимые знания

- Виды документации по приготовлению коктейлей.
- Методика расчета расхода ингредиентов и выхода готовых коктейлей.
- Порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей.
- Варианты взаимозаменяемости ингредиентов при составлении документации по приготовлению коктейлей.
- Профессиональные меры объема компонентов коктейлей.
- Примеры расчета расхода ингредиентов и выхода готовых безалкогольных и алкогольных коктейлей с использованием различных видов ингредиентов.
- Методы расчета себестоимости коктейлей.

- Примеры расчета себестоимости различных коктейлей.
- Примеры разработки типовой документации: акта проработки, технологической карты, стандарта качества приготовления коктейлей, калькуляционной карты.
- Важность правильного составления документации по приготовлению коктейлей и расчета себестоимости коктейлей.

Необходимые умения

- Правильно оформлять результаты контрольной проработки приготовления коктейлей.
- Производить математические действия при расчете необходимого количества ингредиентов для приготовления коктейлей и себестоимости коктейлей.
- Последовательно описывать технологию приготовления и способы подачи коктейлей.
- Оформлять документацию по приготовлению коктейлей.

Единица 2В 7.3. Разрабатывать предложения к стандартам обслуживания гостей

<p>Данная единица стандарта относится к процессу разработки стандартов обслуживания гостей и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • определять основные этапы взаимодействия обслуживающего персонала с гостями ресторана/бара; • формулировать требования к встрече и приветствию гостей; • формулировать требования к порядку и правилам обслуживания гостей для каждого периода работы ресторана/бара; • вносить предложения по сервировке столов при обычном обслуживании и на массовых мероприятиях; • формулировать требования к принятию заказа на продукцию и бронирование столиков; • предлагать последовательность и правила подачи блюд и напитков гостям; • формулировать требования к уборке использованной посуды; • формулировать требования к правилам расчета с гостем; • формулировать требования к процедуре прощания с гостем; • вносить предложения по способам разрешения проблем с гостем; • описывать предложения, правила и требования к обслуживанию в виде внутреннего стандарта ресторана/бара; • обосновывать предложения по стандартам обслуживания гостей перед руководством и коллегами.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий по составлению следующей документации:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • стандарта обслуживания гостей в зале ресторана; • стандарта обслуживания гостей в баре; • стандарта обслуживания гостей на массовом мероприятии; • стандартов сервировки столов для разных видов обслуживания с учетом типа ресторана/бара.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • концепции ресторана/бара; • данных о целевой группе гостей; • ожиданий и пожеланий руководства по поводу поведения работников зала ресторана и бара при обслуживании гостей.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.

Необходимые знания
<ul style="list-style-type: none">• Стандарты обслуживания и их влияние на качество обслуживания гостей.• Параметры, описываемые в стандартах обслуживания.• Методы сбора информации, необходимой для разработки стандартов обслуживания.• Наиболее часто встречающиеся проблемы с обслуживанием гостей.• Рекомендации по разработке стандартов обслуживания для ресторанов и баров различной ценовой категории.• Порядок и правила составления стандартов обслуживания гостей.• Важность установления определенного порядка обслуживания гостей для каждого периода работы ресторана/бара.• Примеры разработки стандартов обслуживания гостей: в зале гастрономического ресторана; в зале сетевого ресторана; в баре; в номере отеля; при проведении массового мероприятия.• Важность правильного описания требований в стандартах обслуживания гостей.
Необходимые умения
<ul style="list-style-type: none">• Планировать последовательность описания стандартов обслуживания гостей.• Правильно описывать параметры обслуживания гостей.• Убеждать и обосновывать перед руководством и коллегами предложения по стандартам обслуживания гостей.

Единица 2В 8.2. Заказывать и получать запасы товара

<p>Данная единица стандарта относится к процессу составления заказа и получения запасов товара и включает в себя следующие действия:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • оценивать имеющиеся остатки запасов товаров; • определять ассортимент необходимых запасов товаров; • рассчитывать необходимое количество товара при оформлении заказа; • составлять заказ на товар в письменном виде; • планировать время доставки товара; • передавать заказ на товар по телефону; • уточнять исполнение заказа по телефону; • проверять документацию на поступивший товар; • проверять количество и качество поступившего товара, его соответствие заказу; • разрешать проблемы при выявлении отклонений в поставках товаров.
<p>Данная единица стандарта включает в себя выполнение действий со следующими предметами труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • продукты; • напитки в бутылках; • напитки в банках • напитки в бумажных и пластиковых упаковках; • сиропы для пост-миксов; • бочковое пиво; • расходные материалы.
<p>Данная единица стандарта предполагает выполнение действий с использованием средств труда:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • документации на остатки товара; • ассортиментного перечня закупаемых товаров; • ассортиментного перечня продаваемой продукции; • списка утвержденных поставщиков; • типового регламента работы с поставщиками; • типовой сопроводительной документации на поступающий товар; • автоматизированных программ управления запасами в ресторане/баре.
<p>Данная единица стандарта предполагает:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • работу под наблюдением при наличии определенной самостоятельности в знакомых ситуациях; • ответственность за качество выполнения трудовых функций и собственное обучение.
<p>Необходимые знания</p>	

- Правила оформления заказа на товары со склада предприятия питания и от поставщиков.
- Рекомендации по оформлению заказа на отдельные группы товаров.
- Важность учета вида предварительной обработки и объема упаковки необходимых товаров при оформлении заказа.
- Методы определения примерных норм расхода за установленный период для отдельных типов товара.
- Важность учета возможных объемов продаж в зависимости от сезона работы, выходных и праздничных дней, массовых мероприятий в регионе и прочее.
- Способы оформления заказа на товары.
- Правила заказа товаров по телефону и важность уточнения исполнения заказа.
- Правила приема поступающих со склада и от поставщиков товаров.
- Перечень сопроводительной документации на различные группы товаров.
- Необходимая информация, которая должна содержаться в сопроводительной документации.
- Возможные действия работника данного квалификационного уровня в непредвиденных обстоятельствах и в случае отклонения в поставках.
- Способы межличностного общения с представителями поставщика (по телефону и при непосредственном общении).

Необходимые умения

- Оценивать необходимость в заказе различных видов товара.
- Производить математические действия при расчете необходимого количества товара.
- Составлять заказ на товары в письменном виде.
- Вести телефонные переговоры.
- Проверять количество и качество поступившего товара и сверять его с заказом и сопроводительными документами.
- Разрешать проблемы, возникшие при оформлении заказа на товар и получении товара.