

Приложение № 45  
к приказу Заместителя Председателя  
Правления Национальной палаты  
предпринимателей  
Республики Казахстан «Атамекен»  
от 26.12.2019г. №262

## **Профессиональный стандарт: «Организация и контроль работы официантов»**

### **Глоссарий**

В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

**Исполнитель услуги** - предприятие общественного питания и гражданин-предприниматель, выполняющие работы по производству, реализации и организации потребления кулинарной продукции.

**Исполнитель услуги общественного питания** - предприятие общественного питания (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), оказывающее услуги общественного питания.

**Кафе** – предприятие общественного питания по организации питания и (или без) отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции общественного питания, реализующее фирменные, заказные блюда, изделия и алкогольные и безалкогольные напитки.

**Качество кулинарной продукции**- свойства кулинарной продукции, обуславливающие ее пригодность к дальнейшей обработке и/или употреблению в пищу, безопасность для здоровья потребителей, стабильность состава и потребительских свойств.

**Класс предприятия общественного питания** – совокупность отличительных признаков предприятия конкретного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

**Метод обслуживания потребителей** - способ реализации потребителям продукции общественного питания.

**Общественное питание** – торговая деятельность, связанная с производством, переработкой, реализацией и организацией потребления продуктов питания.

**Объект общественного питания (далее – объект питания)** – объект по производству, переработке, реализации и организации потребления продуктов питания.

**Потребитель услуги (общественного питания)** - гражданин, пользующийся услугами питания, обслуживания, досуга.

**Предприятие общественного питания** – предприятие, предназначенное для производства, реализации и (или) организации потребления продукции общественного питания, включая кулинарную продукцию, мучные кондитерские и булочные изделия.

**Процесс обслуживания в общественном питании** - совокупность операций/действий, выполняемых исполнителем услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации досуга.

**Ресторан** – предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая заказные и фирменные блюда и изделия; алкогольные, прохладительные, горячие и другие виды напитков, мучные кондитерские и булочные изделия, табачные изделия, покупные товары, с высоким уровнем обслуживания и, как правило, в сочетании с организацией отдыха и развлечений.

**Специализированное предприятие** - предприятие общественного питания любого типа, вырабатывающее и реализующее однородную по ассортименту кулинарную продукцию с учетом специфики обслуживания и организации досуга потребителей.

**Услуга индустрии питания (общественного питания)** - результат деятельности

<p>предприятий общественного питания (юридических лиц или индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах.</p> <p><b>Услуга общественного питания</b> - результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга.</p> <p><b>Форма обслуживания потребителей</b> - организационный прием, представляющий собой разновидность или сочетание методов обслуживания потребителей продукции общественного питания.</p>		
<b>1. Паспорт Профессионального стандарта</b>		
Название Профессионального стандарта:	Организация и контроль работы официантов.	
Номер Профессионального стандарта:		
Названия секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:	<p>I. Услуги по проживанию и питанию</p> <p>55. Услуги по организации проживания</p> <p>55.1. Предоставление услуг гостиницами</p> <p>55.10. Предоставление услуг гостиницами</p> <p>55.10.1 Предоставление услуг гостиницами с ресторанами</p> <p>55.10.2 Предоставление услуг гостиницами без ресторанов</p> <p>55.10.3 Предоставление гостиничных услуг с ресторанами для официальных мероприятий</p>	
Краткое описание Профессионального стандарта:	Организация и контроль работы официантов – деятельность по управлению работой официантов и повышение качества обслуживания	
<b>2. Карточки профессий</b>		
Перечень карточек профессий:	Заведующий залом (ресторана, кафе и др.)	6-й уровень ОРК.
	Супервайзер официантов	3-й уровень ОРК.
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ЗАВЕДУЮЩИЙ ЗАЛОМ (РЕСТОРАНА, КАФЕ И Т.Д.)»</b>		
Код:	1412-0-008	
Код группы:	1412-0	
Профессия:	Заведующий залом (ресторана, кафе и др.)	
Другие возможные наименования профессии:	<p>1412-0-001 Директор (заведующий) организации общественного питания</p> <p>1412-0-010 Заведующий ресторана</p> <p>1412-0-016 Руководитель в ресторане</p>	
Квалификационный уровень по ОРК:	6	
Основная цель деятельности:	Обеспечение эффективности деятельности предприятия питания и обслуживание потребителей	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Удовлетворять ожидания гостей ресторана при организации

		<p>обслуживания в зале ресторана в обычном режиме</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Удовлетворять ожидания гостей при организации обслуживания массовых мероприятий</li> <li>3. Координировать и контролировать совместную деятельность подразделений ресторана, связанных с обслуживанием гостей</li> <li>4. Совершенствовать процесс обслуживания гостей в ресторане</li> </ol>
<p><b>Трудовая функция 1:</b></p> <p>Удовлетворять ожидания гостей ресторана при организации обслуживания в зале ресторана в обычном режиме</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Создавать комфортные условия и обеспечивать соответствие обслуживания ожиданиям гостей при организации обслуживания в ресторане и баре в обычном режиме</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разрабатывать оптимальную схему расстановки столов и стульев в зависимости от площади и конфигурации зала ресторана.</li> <li>2. Отбирать оборудование, столовое белье, столовую посуду и приборы, аксессуары для зала ресторана.</li> <li>3. Разрабатывать требования по стандартной сервировке столов с учетом разных периодов работы зала ресторана.</li> <li>4. Определять порядок и правила подготовки зала ресторана к обслуживанию гостей.</li> <li>5. Планировать процесс обслуживания гостей в зале ресторана.</li> <li>6. Определять критерии качества и внедрять стандарты обслуживания гостей в зале ресторана.</li> <li>7. Определять объемы работ для работников зала с учетом их оптимальной загруженности и рационально использовать персонал.</li> <li>8. Организовывать и контролировать процесс обслуживания гостей в зале ресторана.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК.</li> <li>2. Методики поиска и подбора необходимых сотрудников.</li> <li>3. Должностных инструкций всех сотрудников отдела.</li> <li>4. Эстетики и дизайна в ресторанном сервисе.</li> <li>5. Государственного (приравненному к государственному) и иностранного</li> </ol>

		<p>языка (английского) в рабочем объеме.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Методов планирования и организации процесса обслуживания гостей в ресторане.</li> <li>7. Порядка расчета запасов столового белья, посуды, приборов и прочих расходных материалов.</li> <li>8. Методов диагностики и учет психологических особенностей гостей и работников зала ресторана.</li> <li>9. Культуры ресторанного сервиса.</li> <li>10. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Определять объемы работ для работников зала и расчет бюджета расходов</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определять объемы работ для работников зала с учетом их оптимальной загруженности и рационально использовать персонал.</li> <li>2. Рассчитывать бюджет расходов на обслуживание гостей и составлять бизнес-прогноз загрузки зала ресторана на обычный период работы ресторана.</li> <li>3. Обосновывать перед руководством расходы на обслуживание гостей ресторана в обычном режиме.</li> <li>4. Информировать обслуживающий персонал о планах на день работы и ближайшую перспективу.</li> <li>5. Разрабатывать документацию, необходимую для организации работы зала ресторана.</li> <li>6. Анализировать и оптимизировать временные и материальные затраты на обслуживание гостей в зале ресторана.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК.</li> <li>2. Методик поиска и подбора необходимых сотрудников.</li> <li>3. Должностных инструкций всех сотрудников отдела.</li> <li>4. Государственного (приравненного к государственному) и иностранного языка (английским) в рабочем объеме.</li> <li>5. Методов планирования и организации процесса обслуживания гостей в ресторане.</li> <li>6. Порядка определения доли стоимости труда обслуживающего персонала в</li> </ol>

		<p>общих затратах.</p> <p>7. Способов минимизации расходов на обслуживание гостей в ресторане.</p> <p>8. Показателей, определяющих эффективность работы зала ресторана, и способы их расчета.</p> <p>9. Анализа уровня загрузки и объема затрат на организацию обслуживания гостей в зале ресторана.</p>
<p>Трудовая функция 2:</p> <p>Удовлетворять ожидания гостей при организации обслуживания массовых мероприятий</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Принятие заказа на проведение массовых мероприятий</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разрабатывать варианты предложений по проведению массовых мероприятий и расценки услуг.</li> <li>2. Вести переписку и проводить личные встречи с заказчиками при обсуждении возможностей ресторана по проведению мероприятий.</li> <li>3. Проверять правильность оформления документов контракта/договора на обслуживание мероприятия.</li> <li>4. Принимать, уточнять и согласовывать поправки к контракту/ договору с заказчиками и подразделениями ресторана.</li> <li>5. Грамотно проводить переговоры.</li> <li>6. Принимать быстрые и правильные решения.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК.</li> <li>2. Принципов расчетов стоимости услуг ресторана по проведению различных массовых мероприятий.</li> <li>3. Наиболее распространенных стилей расстановки столов с учетом типа мероприятия (конференция, банкет, фуршет, прием и прочее).</li> <li>4. Разработки планов работ по обслуживанию массового мероприятия.</li> <li>5. Эстетики и дизайна в ресторанном сервисе.</li> <li>6. Анализа затрат на проведение мероприятия.</li> <li>7. Составления отчета о результатах проведенного мероприятия.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Организационная работа и</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составлять график работы и формировать бригады, ответственные за обслуживание конкретного</li> </ol>

	<p><b>координация персонала, при проведении массового мероприятия.</b></p>	<p>мероприятия.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Планировать деятельность обслуживающего персонала, человеческие и материальные ресурсы для подготовки и проведения массового мероприятия.</li> <li>3. Инструктировать персонал о деталях предстоящего мероприятия и проверять понимание персоналом своей ответственности.</li> <li>4. Проверять правильность подготовки и координировать деятельность персонала в процессе обслуживания массового мероприятия.</li> <li>5. Проводить мониторинг работ по подготовке массового мероприятия и обслуживанию гостей на массовом мероприятии и вносить коррективы.</li> </ol>
<p>Трудовая функция 3:  Координировать и контролировать</p>	<p><b>Задача 1:</b>  <b>Взаимодействие зала ресторана с другими службами</b></p>	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципов организации работ в отделе обслуживания массовых мероприятий.</li> <li>2. Принципов расчета стоимости услуг ресторана по проведению различных массовых мероприятий.</li> <li>3. Рекомендаций по обеспечению бесперебойной работы отдела обслуживания массовых мероприятий.</li> <li>4. Действующих стандартов отеля.</li> <li>5. Наиболее распространенных стилей расстановки столов с учетом типа мероприятия (конференция, банкет, фуршет, прием и прочее).</li> <li>6. Способов и форм инструктирования обслуживающего персонала в области обеспечения качества обслуживания гостей на массовом мероприятии и ответственности за качество обслуживания гостей и последующей проверки понимания персоналом своей ответственности.</li> <li>7. Порядка определения объемов работ и распределения заданий по проведению массового мероприятия.</li> <li>8. Нормативно-правовой документации, регламентирующей ответственность предприятия питания при организации массового мероприятия.</li> </ol> <p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разрабатывать предложения по взаимодействию зала ресторана, бара, винного погреба, кухни.</li> <li>2. Разрабатывать и доводить информацию</li> </ol>

<p>совместную деятельность подразделений ресторана, связанных с обслуживанием гостей</p>	<p><b>ресторана, связанных с обслуживанием гостей</b></p>	<p>о схеме взаимодействия служб ресторана, связанных с обслуживанием гостей, до обслуживающего персонала.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Разрешать проблемы в области взаимодействия подразделений, связанных с обслуживанием гостей.</li> <li>4. Собирать информацию о взаимодействии подразделений, связанных с обслуживанием гостей, для контроля исполнения поставленных задач и выявления недостатков взаимодействия.</li> <li>5. Анализировать причины сбоев взаимодействия подразделений, связанных с обслуживанием гостей.</li> </ol>
<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Формирование правил взаимоотношений персонала</b></p>		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организационной и управленческой структуры ресторана.</li> <li>2. Функций структурных подразделений (служб) ресторана.</li> <li>3. Форм и методов координации взаимосвязанных видов деятельности ресторана.</li> <li>4. Методов сбора информации и обмена ею между структурными подразделениями, связанными с обслуживанием гостей.</li> <li>5. Методов анализа взаимодействия зала ресторана и бара с производством и другими видами деятельности ресторана.</li> <li>6. Методов повышения эффективности (результативности) координации видов деятельности, связанных с обслуживанием гостей.</li> </ol> <p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формировать правила взаимоотношений обслуживающего персонала с гостями, друг с другом, с руководством, персоналом кухни и другими работниками.</li> <li>2. Собирать информацию о взаимодействии подразделений, связанных с обслуживанием гостей, для контроля исполнения поставленных задач и выявления недостатков взаимодействия.</li> <li>3. Разрешать проблемы в области взаимодействия подразделений, связанных с обслуживанием гостей.</li> <li>4. Проводить тренинги и корректно доносить информацию. Грамотно</li> </ol>

		<p>разъяснять должностные обязанности сотрудникам.</p> <p>5. Планировать схему взаимодействия подразделений.</p> <p>6. Объяснять работникам схему взаимодействия и мотивировать работников соблюдать ее.</p>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функциональных обязанностей и задач всех структурных подразделений (служб) ресторана, связанных с обслуживанием гостей.</li> <li>2. Схем взаимодействия зала ресторана и бара с производством и другими структурными подразделениями (службами) ресторана, связанными с обслуживанием гостей.</li> <li>3. Форм и методов координации взаимосвязанных видов деятельности ресторана.</li> <li>4. Методов повышения эффективности (результативности) координации видов деятельности, связанных с обслуживанием гостей.</li> <li>5. Принципов и методов мониторинга взаимодействия структурных подразделений, связанных с обслуживанием гостей.</li> </ol>
<p>Трудовая функция 4:</p> <p>Совершенствовать процесс обслуживания гостей в ресторане</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Поиск, выбор и использование новой информации из различных источников в области совершенствования процесса обслуживания гостей</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проводить хронометраж обслуживания гостей и анкетирование гостей ресторана.</li> <li>2. Выявлять и оценивать внутренние и внешние факторы, влияющие на качество обслуживания гостей.</li> <li>3. Оценивать конкурентоспособность предлагаемых услуг и качество обслуживания гостей.</li> <li>4. Консультировать и убеждать работников и руководство в новых подходах и методах обслуживания гостей в ресторане.</li> <li>5. Прогнозировать уровень восприятия гостями предложений по совершенствованию процесса обслуживания гостей.</li> <li>6. Проводить мониторинг процесса обслуживания гостей в зале ресторана/баре при реализации мероприятий по совершенствованию процесса обслуживания гостей и корректировать его.</li> </ol>



		<p>7. Коммуникаций в области проведения устного опроса (установления контакта, мотивирования на участие в опросе, постановки вопросов и выхода из контакта с интервьюируемым гостем).</p>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Корпоративной философий обслуживания в индустрии гостеприимства.</li> <li>2. Элементов, определяющих качество обслуживания гостей в ресторане.</li> <li>3. Типичных причин недовольства гостей обслуживанием в ресторанах.</li> <li>4. Важности отношения к качеству обслуживания как к важнейшему конкурентному элементу.</li> <li>5. Правил и процедур организации и проведения тренингов.</li> <li>6. Текущего состояния спа -центра.</li> <li>7. Правил и норм делового и телефонного этикета.</li> <li>8. Правил и порядка составления рабочего графика и табеля учета рабочего времени.</li> <li>9. Правил оказания первой медицинской помощи.</li> <li>10. Основ психологи.</li> <li>11. Техники трудовой и пожарной безопасности.</li> <li>12. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>13. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Планирование мероприятия по совершенствованию процесса обслуживания гостей ресторана</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Производить математические расчеты при разработке бюджета расходов на совершенствование процесса обслуживания гостей.</li> <li>2. Прогнозировать уровень восприятия гостями предложений по совершенствованию процесса обслуживания гостей.</li> <li>3. Проводить мониторинг процесса обслуживания гостей в зале ресторана при реализации мероприятий по совершенствованию процесса обслуживания гостей и корректировать его.</li> <li>4. Планировать собственное время при внедрении изменений в процесс обслуживания гостей.</li> <li>5. Обеспечивать обратную связь с</li> </ol>

		<p>работниками и гостями при внедрении изменений в процесс обслуживания гостей.</p> <p>6. Анализировать эффективность внедрения программы комплексного управления качеством обслуживания гостей.</p>	
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Корпоративной философии обслуживания в индустрии гостеприимства.</li> <li>2. Элементов, определяющих качество обслуживания гостей в ресторане.</li> <li>3. Принципов и методов совершенствования процесса обслуживания гостей.</li> <li>4. Методов разработки программы комплексного управления качеством обслуживания гостей.</li> <li>5. Рекомендаций по разработке программы комплексного управления качеством обслуживания гостей.</li> <li>6. Порядка и методов реализации программы комплексного управления качеством обслуживания гостей.</li> <li>7. Порядка, форм и методов подготовки и инструктажа обслуживающего персонала по программе комплексного управления качеством обслуживания гостей.</li> </ol>	
Требования к личностным компетенциям	Способность управлять собой, способность быть лидером, идти на необходимый риск, постоянный личностный рост, эффективное решение проблем, изобретательность и способность к инновациям, высокая способность влиять на окружающих, использование современных управленческих подходов, способность руководить, умение обучать, развивать и мотивировать подчиненных, способность формировать и развивать эффективные рабочие группы.		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	3	Метрдотель	
	3	Супервайзер официантов	
	5	Специалист по принятию заказов	
	6	Менеджер (начальник отдела)	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	КС, утвержденный приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м	Заведующий столовой (кафе, рестораном, баром)	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования:	Специальность: Ресторанное дело и	Квалификация: Бакалавр

	Высшее образование (уровень 5 МСКО)	гостиничный бизнес	
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «СУПЕРВАЙЗЕР ОФИЦИАНТОВ»</b>			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	Супервайзер официантов		
Другие возможные наименования профессии:	-		
Квалификационный уровень по ОРК:	3		
Основная цель деятельности:	Контролирует качество и своевременность подготовки зала ресторана к обслуживанию, качество обслуживания гостей официантами, работу обслуживающего персонала и исполнение им полученных заданий.		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прием заказа и обслуживание массового мероприятия</li> <li>2. Реализация продукции посредством предложения</li> <li>3. Обслуживание официальных приемов и дипломатических банкетов</li> <li>4. Формирование лояльного отношения гостей к ресторану</li> <li>5. Контроль работы официантов</li> </ol>	
Трудовая функция 1:  Прием заказа и обслуживание массового мероприятия	<b>Задача 1:</b>  <b>Формирование заказа</b>	<b>Умения:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Представлять гостям меню банкетных блюд и карту вин, варианты предложений и расценок на услуги ресторана по проведению массовых мероприятий.</li> <li>2. Вести переговоры и консультировать заказчика при составлении меню и программ различных массовых мероприятий в помещении ресторана, на территории другого заведения, на открытом воздухе.</li> <li>3. Оформлять заказ и рассчитывать стоимость проведения массового мероприятия.</li> <li>4. Выполнять коммуникативные компетентности.</li> </ol>	
		<b>Знания:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Видов приемов и банкетов и их отличительные особенности.</li> <li>2. Принципов и методов обслуживания гостей на массовых мероприятиях.</li> <li>3. Особенности обслуживания официальных банкетов на правительственном уровне, приемов и банкетов в посольствах, банкетов, организуемых общественными и</li> </ol>	

		<p>деловыми кругами, благотворительных мероприятий, национальных праздников, праздничных обедов и ужинов, свадеб и юбилеев, конференций, банкетов на территории заказчика, массовых мероприятий на открытом воздухе.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Иностранного языка.</li> <li>5. Основ эстетики, этики, психологии и обслуживания гостей.</li> <li>6. Принципов и особенностей составления меню массовых мероприятий с учетом различных поводов их проведения.</li> <li>7. Правил и примеров оформления договора/контракта на обслуживание массового мероприятия.</li> <li>8. Правил и порядка оплаты проведения массового мероприятия.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Обслуживание массового мероприятия</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уточнять детали проведения мероприятия и консультировать заказчика.</li> <li>2. Составлять план-график/сценарий (последовательность событий) проведения массового мероприятия.</li> <li>3. Готовить залы организации питания к обслуживанию, расстановке столов, стульев, проверке устойчивости столов, стульев, протирке столов.</li> <li>4. Производства и контроля сервировки столов посудой, приборами и блюдами по предварительным заказам.</li> <li>5. Организовывать собственную деятельность и адаптация к изменяющимся обстоятельствам на основе решения простых проблем.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Иностранного языка в объеме, необходимом для проведения массового мероприятия на иностранном языке.</li> <li>2. Правил подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе.</li> <li>3. Технологии предварительной сервировки столов посудой и приборами.</li> <li>4. Характеристики столовой посуды, приборов и столового белья.</li> <li>5. Правил и техник подачи алкогольных и безалкогольных напитков, способы подачи блюд.</li> <li>6. Правил и техники уборки использованной посуды.</li> <li>7. Правил, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с</li> </ol>

		потребителями в организациях питания.
Трудовая функция 2:  Реализация продукции посредством предложения	<b>Задача 1:</b>  <b>Рекомендации гостям при приеме заказа</b>	<b>Умения:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Рекламирывать новую продукцию.</li> <li>2. Рекомендовать потребителям организации питания по выбору закусок, блюд и напитков.</li> <li>3. Предлагать потребителям блюда и предоставлять краткую информацию о них в процессе обслуживания.</li> <li>4. Консультировать потребителей по выбору вин, крепких спиртных и прочих напитков, их сочетаемости с блюдами.</li> <li>5. Описывать продукцию, подчеркивая ее преимущества.</li> </ol> <b>Знания:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Государственного (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объеме.</li> <li>2. Составы, технологии приготовления и представления (эффективные способы описания) каждого предлагаемого в ресторане блюда и напитка.</li> <li>3. Приемов оказания влияния на гостей с целью увеличения продаж.</li> <li>4. Способов увеличения объемов продаж в ресторане.</li> <li>5. Психологии продаж.</li> <li>6. Основ психотипов гостей и их особенности.</li> <li>7. Приемов стимуляции гостей к дополнительному заказу.</li> <li>8. Способов продвижения новой продукции.</li> </ol>
	<b>Задача 2:</b>  <b>Мониторинг и анализ продаж продукции</b>	<b>Умения:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разрабатывать предложения по увеличению продаж блюд и напитков в ресторане.</li> <li>2. Анализировать ход продаж.</li> <li>3. Информировать руководство относительно вкусов и предпочтений гостей.</li> <li>4. Составлять собственный рейтинг наиболее популярных блюд и напитков и их сочетаний.</li> </ol> <b>Знания:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Способов увеличения объемов продаж в ресторане.</li> <li>2. Алгоритма анализа хода продаж.</li> </ol>
Трудовая функция 3:	<b>Задача 1:</b>	<b>Умения:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Запоминать все части регламента</li> </ol>

<p>Обслуживание официальных приемов и дипломатических банкетов</p>	<p><b>Предоставлять качественное обслуживание</b></p>	<p>проведения официальных приемов и дипломатических банкетов и их связь во времени.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Соблюдать регламент подготовки к официальному приему и дипломатическому банкету.</li> <li>3. Подавать закуски, супы, горячие блюда, горячие и холодные напитки, десерты в соответствии с рекомендуемыми стандартами обслуживания гостей на официальных приемах и дипломатических банкетах.</li> <li>4. Соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на официальных приемах и дипломатических банкетах.</li> <li>5. Соблюдать требования к сервировке в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд на официальных приемах и дипломатических банкетах.</li> <li>6. Выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на официальных приемах и дипломатических банкетах.</li> <li>7. Соблюдать требования дипломатического протокола при обслуживании гостей на официальных приемах и дипломатических банкетах.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Официальных приемов и их разновидностей.</li> <li>2. Особенности проведения дипломатических банкетов.</li> <li>3. Основных стилей обслуживания гостей на официальных приемах и дипломатических банкетах.</li> <li>4. Понятий о протокольной службе и ее роли при проведении официальных приемов и дипломатических банкетов.</li> <li>5. Основных требований дипломатического протокола, относящиеся к проведению официальных приемов и дипломатических банкетов.</li> <li>6. Сервировки столов на приемах и банкетах с полным обслуживанием официантами.</li> <li>7. Требований к качеству обслуживания гостей на официальных приемах и дипломатических банкетах.</li> </ol>

<p>Трудовая функция 4:</p> <p>Формирование лояльного отношения гостей к ресторану</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Формирование позитивного впечатления о ресторане</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Описывать гостям преимущества ресторана.</li> <li>2. Предвосхищать ожидания гостей в процессе обслуживания.</li> <li>3. Выстраивать доверительные отношения с гостями.</li> <li>4. Создавать условия для формирования долговременных отношений с гостями.</li> <li>5. Проявлять готовность решать проблемы гостей.</li> <li>6. Составлять и вести базу данных постоянных гостей.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приемов формирования и поддержания лояльности гостей к предприятию.</li> <li>2. Этапов формирования лояльности гостей к ресторану.</li> <li>3. Приемов диагностирования персонального уровня лояльности гостей к предприятию питания.</li> <li>4. Важности эффекта постоянного присутствия в зале.</li> <li>5. Качества, необходимых обслуживающему персоналу для успешной реализации программ лояльности гостей к ресторану.</li> <li>6. Способов оперативного персонифицированного обслуживания.</li> </ol>
<p>Трудовая функция 5:</p> <p>Контроль работы официантов</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Контроль работы подчиненных, и подготовка отчетности о работе бригады официантов</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовывать и проводить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады официантов.</li> <li>2. Оценивать результаты работы бригады официантов за отчетный период и определять причины отклонений результатов работы от плана.</li> <li>3. Разрабатывать меры по предупреждению невыполнения бригадой официантов плана работ.</li> <li>4. Использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады официантов.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативно-правовые акты Республики Казахстана, регулирующие деятельность гостиниц.</li> <li>2. Современные технологии контроля организации деятельности подчиненных.</li> <li>3. Менеджмент и маркетинг, делопроизводство, подготовка</li> </ol>

		отчетности предприятий питания. 4. Требования трудовой дисциплины, правила по охране труда, санитарии и гигиены.	
Требования к личностным компетенциям	Хорошие коммуникативные навыки, внимательность к деталям, быть образованным, сообразительным, вежливым, стрессоустойчивым, клиенториентированным, толерантным, терпеливым, старательным, трудолюбивым.		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	2	Официант	
	5	Заведующий залом (ресторана, кафе и др.)	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	ЕТКС. выпуск 51	Официант	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования:  ТиПО (4 уровень МСКО)	Специальность:  Организация питания	Квалификация:  050804 2 - Официант
<b>3. Технические данные Профессионального стандарта</b>			
Разработано:	<b>Организация:</b> Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация» <b>Исполнитель/ руководитель проекта:</b> Шайкенова Р.Р., Мамутова К.Р. – Координатор проекта, Ходоровская Т.Г. – Эксперт Мухамеджанова Ж.К. - Разработчик <b>Контактные данные исполнителя:</b> kta@kaztour-association.com +7 727 293 83 70		
Экспертиза предоставлена:	<b>1. Организация:</b> Отель «Grand Sapphire Hotel» <b>Эксперт:</b> Тулепбергенова Б.Е. <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:info@grandsapphire.kz">info@grandsapphire.kz</a> , 8(727)349 35 60 <b>2. Организация:</b> Отель «Royal Tulip Almaty» <b>Эксперт:</b> Ситникова Е.В. <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:fnb@royaltulipalmaty.com">fnb@royaltulipalmaty.com</a> , 8(727) 300 01 00 <b>3. Организация:</b> Отель «Wyndham Garden Astana» <b>Эксперт:</b> Елубаев Р. <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:info@wyndhamgardenastana.com">info@wyndhamgardenastana.com</a> , 8(7172) 79 00 00 <b>4. Организация:</b> Отель «Hotel Dostyk - 17» <b>Эксперт:</b> Ахметов А.А. <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:dostyk-ab@mail.ru">dostyk-ab@mail.ru</a> , 8(7252)548498 <b>5. Организация:</b> Гостиничный комплекс «Медеу» <b>Эксперт:</b> Бектасова Г.С. <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:info@medeuhotel.kz">info@medeuhotel.kz</a> , 8(7172) 545845 <b>6. Организация:</b> Отель «WorldHotel Saltanat Almaty» <b>Эксперт:</b> Абдибеков А.З. <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:reservations@medeuhotel.kz">reservations@medeuhotel.kz</a> ,		



	<p>8(727) 2590935  <b>7. Организация:</b> Отель «Rahat Palace»  <b>Эксперт:</b> Алиева М.К.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:almaty.regency@hyatt.com">almaty.regency@hyatt.com</a> ,  8(727) 2501234  <b>8. Организация:</b> Отель «Grand Aiser»  <b>Эксперт:</b> Атабаев К.У.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:info@grandaiserhotel.kz">info@grandaiserhotel.kz</a> ,  8 (727) 396 99 99  <b>9. Организация:</b> Отель «Ramada by Wyndham Almaty»  <b>Эксперт:</b> Абдыкеримова А.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:hr@ramadaalmaty.com">hr@ramadaalmaty.com</a> , 8 (727) 344 9999  <b>10. Организация:</b> Гостиничный комплекс «Иртыш»  <b>Эксперт:</b> Марко Петрович  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:reception@irtysh-hotel.kz">reception@irtysh-hotel.kz</a> ,  8 (7182) 650405  <b>11. Организация:</b> Отель «Ritz-Carlton Astana» (ТОО «Astana Hotel Management»)  <b>Эксперт:</b> Ковени Э.С.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:Nazym.Mukhambetzhan@ritzcarlton.com">Nazym.Mukhambetzhan@ritzcarlton.com</a> , 8 (7172) 73 40 00  <b>12. Организация:</b> Отель «Жумбактас»  <b>Эксперт:</b> Жаксылыкова С.У.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:sales@jumbaktas.kz">sales@jumbaktas.kz</a> , 8(717) 2570510  <b>13. Организация:</b> Гостиница «Жамбыл»  <b>Эксперт:</b> Абилпатта М.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:hotel-zhambyl@bk.ru">hotel-zhambyl@bk.ru</a> , 8(7262) 452551</p>
Номер версии и год выпуска:	Версия 1, 2019 год
Дата ориентировочного пересмотра:	2022 год