

**ПРОЄКТ  
ПРОФЕСІЙНИЙ СТАНДАРТ**

\_\_\_\_\_  
(дата внесення до Реєстру кваліфікацій)

**МАЙСТЕР РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розробником \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**РАДА ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ ФЕДЕРАЦІЇ РОБОТОДАВЦІВ  
В СФЕРІ ТУРИЗМУ УКРАЇНИ**

Професійний стандарт розроблено та затверджено згідно з вимогами статті 42 Кодексу законів про працю України на підставі:

- висновку суб'єкта перевірки (СПО роботодавців/ Національного агентства кваліфікацій) від \_\_\_\_\_ про дотримання під час підготовки проекту професійного стандарту вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31.05.2017 р. № 373
- висновку репрезентативних всеукраїнських об'єднань професійних спілок на галузевому рівні від \_\_\_\_\_ щодо погодження проекту професійного стандарту (у разі коли розробниками не є галузеві ради з питань розроблення професійних стандартів)

## I. Назва професійного стандарту

Майстер ресторанного обслуговування

## II. Загальні відомості про професійний стандарт

### 1. Мета діяльності за професією

Організація надання ресторанних послуг закладом ресторанного господарства, включно зі складною сервірівкою, тематичними та святковими заходами, а також забезпеченням високої якості обслуговування

### 2. Назва виду економічної діяльності, секції, розділу, групи, класу економічної діяльності та їх код згідно з Національним класифікатором України ДК 009:2010 «Класифікація видів економічної діяльності»

Секція 1	Тимчасове розміщення й організація харчування	Розділ 56	Діяльність із забезпечення стравами та напоями	Група 56.1	Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування	Клас 56.10	Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування
				Група 56.2	Постачання готових страв	Клас 56.21	Постачання готових страв до подій
						Клас 56.29	Постачання інших готових страв
				Група 56.3	Обслуговування напоями	Клас 56.30	Обслуговування напоями

### 3. Назва (назви) професії (професій) та код (коди) підкласу (підкласів) (групи) професії згідно з Національним класифікатором України ДК 003:2010 «Класифікатор професій»

Розділ 5	Підрозділ 51	Клас 512	Підклас 5129
Працівники сфери торгівлі та послуг	Працівники, що надають персональні та захисні функції	Доглядачі будинків та працівники закладів ресторанного господарства	Укрупнені професії доглядачів будинків та працівників закладів ресторанного господарства

### 4. Узагальнена назва професії

Працівник у сфері ресторанного сервісу

### 5. Назви типових посад

Старший офіціант (Chef de Rang); Асистент старшого офіціанта (Commis de Rang); Офіціант (Server / Waiter); Старший асистент офіціанта (Food Runner); Молодший асистент офіціанта (Busser); Бариста (Barista); Старший хостес (Host Supervisor); Хостес (Host / Hostess); Асистент менеджера залу (Expediter/Expo); Бармен (Bartender); Асистент бармена (Barboy/Barback); Супервайзер кейтерингу (Catering Supervisor); Офіціант кейтерингу (Catering Server); Майстер чайної церемонії (Tea Master); Оператор room-service (Room Service Attendant / Server); Працівник шведської лінії (Buffet Attendant / Food Attendant); Буфетник (Buffet Worker / Counter Attendant); Адміністратор бенкетної служби (Banquet Captain) тощо.

## **6. Професійна (професійні) кваліфікація (кваліфікації), її (їх) рівень згідно з Національною рамкою кваліфікацій**

Майстер ресторанного обслуговування - 4 рівень НРК;

Старший майстер ресторанного обслуговування - 5 рівень НРК;

Кваліфікаційний рівень встановлюється в залежності від складності виконуваних робіт. Перелік трудових функцій (професійних компетентностей за трудовою дією або групою трудових дій, що входять до них) та їх умовні позначення зазначені у розділах V та VI цього Стандарту. Розряди, визначені попередніми нормативними документами, можуть бути співвіднесені до відповідних рівнів кваліфікації, зазначених у цьому професійному стандарті, шляхом їх відповідності рівням Національної рамки кваліфікацій, із врахуванням складності виконуваних робіт та професійних компетентностей.

## **7. Назва (назви) документа (документів), що підтверджує (підтверджують) професійну кваліфікацію особи**

- диплом кваліфікованого робітника за професією «Майстер ресторанного обслуговування» з додатком до диплома кваліфікованого робітника;
- свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації за професією «Майстер ресторанного обслуговування» з додатком до свідоцтва про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації: «Майстер ресторанного обслуговування», 4 рівень НРК; «Старший майстер ресторанного обслуговування», 5 рівень НРК;
- сертифікат про присвоєння/підтвердження повної професійної або часткової професійної кваліфікації: «Майстер ресторанного обслуговування», 4 рівень НРК; «Старший майстер ресторанного обслуговування», 5 рівень НРК;
- сертифікат про визнання повної професійної або часткової професійної кваліфікації (щодо професійних кваліфікацій, здобутих у інших країнах): «Майстер ресторанного обслуговування», 4 рівень НРК; «Старший майстер ресторанного обслуговування», 5 рівень НРК;
- інші документи, що підтверджують професійну та/або часткову професійну кваліфікацію.

## **III. Здобуття професійної кваліфікації та професійний розвиток**

Професійні та/або часткові професійні кваліфікації присвоюються/присуджуються і визнаються (щодо професійних кваліфікацій, здобутих у інших країнах) у кваліфікаційних центрах, суб'єктами освітньої діяльності.

## 1. Здобуття професійної кваліфікації

Назва професійної та/або часткової професійної кваліфікації	Суб'єкти, уповноважені законодавством на присвоєння/підтвердження та визнання професійних кваліфікацій	
	Кваліфікаційні центри	Суб'єкти освітньої діяльності
Майстер ресторанного обслуговування, 4 НРК	<i>Первинна професійна підготовка:</i>	
	базова або повна загальна середня освіта, без вимог стажу роботи	професійна (професійно-технічна) освіта, базова або повна загальна середня освіта, без вимог стажу роботи
	<i>Перепідготовка:</i>	
	з технологічно-суміжних професій (Офіціант (5123), Бармен (5123), Кухар (5122), Кондитер (7412) Сомельє (5123), Хостес (5123), Метрдотель (5123)) за професією "Майстер ресторанного обслуговування" з присвоєнням професійної кваліфікації "Майстра ресторанного обслуговування" без вимог до рівня освіти, не менше 1 року стажу роботи; з інших професій – без вимог до рівня освіти, стажу роботи	

## 2. Професійний розвиток

Назва професійної та/або часткової професійної кваліфікації	Суб'єкти, уповноважені законодавством на присвоєння/підтвердження та визнання професійних кваліфікацій	
	Кваліфікаційні центри	Суб'єкти освітньої діяльності
Старший майстер ресторанного обслуговування, 5 НРК	<i>з присвоєнням нового рівня освіти:</i>	
	повна загальна середня освіта, стаж роботи за професійною кваліфікацією "Майстер ресторанного обслуговування" – не менше 2 років	
	<i>без присвоєння нового рівня освіти:</i>	
	повна загальна середня освіта, фахова освіта або освіта за суміжними професіями (Офіціант (5123), Бармен (5123), Кухар (5122), Кондитер (7412) Сомельє (5123), Хостес (5123), Метрдотель (5123)), стаж роботи за професійною кваліфікацією "Майстер ресторанного обслуговування" – не менше 2 років	
Підвищення наявної професійної кваліфікації згідно з вимогами законодавства та потребами на виробництві не рідше ніж один раз на 5 років		

## IV. Абревіатури, скорочення

НРК	національна рамка кваліфікації
СПО	стандарт професійної освіти
гість	відвідувач, споживач, VIP-гість
ЗРГ	заклад ресторанного господарства/обслуговування

## V. Опис трудових функцій

Трудові функції	Компетентності	Результати навчання			
		Знання	Уміння/навички	Комунікація	Відповідальність і автономія
<p><b>А</b> Проведення підготовчих робіт для надання ресторанних послуг</p>	<p><b>A1.</b> Здатність підготувати приміщення закладу ресторанного господарства до роботи</p>	<p><b>A1.31.</b> Порядок підготовки зали та інших приміщень закладу до прийому та обслуговування гостей <b>A1.32.</b> Правила, послідовність та види сервірування столів <b>A1.33.</b> Типи та характеристики закладів ресторанного господарства <b>A1.34.</b> Виробничі та торгівельні приміщення, їх характеристику, обладнання <b>A1.35.</b> Форми складання серветок, правила оформлення столу квітами <b>A1.36.</b> Правила та послідовність оформлення/оздоблення залу (залів), вітрин та інших приміщень закладу ресторанного господарства <b>A1.37.</b> Види та призначення столової</p>	<p><b>A1.У1.</b> Отримувати посуд, прибори, столову білизну <b>A1.У2.</b> Підбирати посуд, прибори, столову білизну з урахуванням виду обслуговування <b>A1.У3.</b> Полірувати посуд і столові прибори <b>A1.У4.</b> Виконувати сервірування столів, складати серветки різними способами <b>A1.У5.</b> Створювати рекламні продукти (ескізи) під час оформлення банкетного залу, барної стійки, вітрин і приміщень</p>	<p><b>A1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі</p>	<p><b>A1.В1.</b> Нести відповідальність за точність розрахунків, дотримання правил підготовки зали, вітрини та приміщення закладу ресторанного господарства <b>A1.В2.</b> Контролювати виконання підпорядкованими працівниками робіт з підготовки залу (залів), вітрин та приміщень закладу ресторанного господарства до прийому та обслуговування гостей</p>

		<p>білизни, способи їх зберігання</p> <p><b>A1.38.</b> Класифікація столового посуду та приборів, їх призначення</p> <p><b>A1.39.</b> Вимоги до якості підготовленого столового посуду та приборів</p> <p><b>A1.310.</b> Правила зберігання чистого столового посуду та приборів</p> <p><b>A1.312.</b> Правила полірування столового посуду та столових приборів</p> <p><b>A1.313.</b> Правила очищення та обробки різних видів столового посуду та приборів</p> <p><b>A1.314.</b> Вимоги санітарії та гігієни при підготовці зали та інших приміщень закладу до прийому та обслуговування гостей</p> <p><b>A1.315.</b> Вимоги до особистої та колективної гігієни під час підготовки зали, столів та інших приміщень закладу до</p>			
--	--	--	--	--	--

		<p>прийому та обслуговування гостей</p> <p><b>A1.316.</b> Правила зберігання миючих та дезінфікуючих засобів</p> <p><b>A1.317.</b> Стандарти ISO 9001, ISO 22000, HACCP, в частині підготовки зали, столів та інших приміщень закладу до прийому та обслуговування гостей</p>			
	<p><b>A2.</b> Здатність скласти заявки на одержання необхідної продукції та товарів, контролювати їх поповнення, реалізацію та облік</p>	<p><b>A2.31.</b> Порядок та правила складання заявок на одержання необхідної продукції та товарів, розрахунку їх потреби</p> <p><b>A2.32.</b> Правила приймання продукції за кількістю та якістю, умови і терміни її зберігання та поповнення</p> <p><b>A2.33.</b> Вимоги щодо оформлення супровідних документів</p> <p><b>A2.34.</b> Правила складання товарних звітів та оформлення супровідних документів</p> <p><b>A2.35.</b> Правила роботи та виведення звітів на реєстраторах розрахункових операцій</p>	<p><b>A2.У1.</b> Скласти заявки на одержання необхідних товарів, кулінарних виробів, страв, булочних і кондитерських виробів та розраховувати їх потребу</p> <p><b>A2.У2.</b> Контролювати своєчасне поповнення необхідної продукції та товарів</p> <p><b>A2.У3.</b> Розміщувати продукцію та товари у місцях зберігання з урахуванням вимог товарного сусідства. Стежити за термінами реалізації та температурним режимом зберігання кулінарних виробів, страв, хлібобулочних і кондитерських виробів</p>	<p><b>A1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі</p>	<p><b>A2.В1.</b> Забезпечувати правильне оформлення заявок і документів</p> <p><b>A2.В2.</b> Здійснювати регулярний контроль залишків та вчасне поповнення запасів</p> <p><b>A2.В3.</b> Виконувати завдання у встановлені терміни</p> <p><b>A2.В4.</b> Вести чіткий облік продукції та звітності на РРО з різним видом програмування</p> <p><b>A2.В5.</b> Мінімізувати витрати, уникати нестачі товарів</p>

			<p><b>A2.У4.</b> Оформлювати забірні листи на продукцію власного виробництва</p> <p><b>A2.У5.</b> Складати товарні та інші звіти за зміну/тиждень</p> <p><b>A2.У6.</b> Розраховувати необхідну кількість столового посуду та білизни на зміну/тиждень</p> <p><b>A2.У7.</b> Працювати та виводити звіти на реєстраторах розрахункових операцій</p> <p><b>A2.У8.</b> Оформлювати супровідні документи</p>		
	<p><b>A3.</b> Здатність складати меню, розробляти карти напоїв, розраховувати необхідну кількість столового посуду, білизни</p>	<p><b>A3.31.</b> Види меню, преїскурантів, карт вин, карт напоїв та інших видів спеціальних карт для різних типів закладів ресторанного господарства та відповідно до видів обслуговування</p> <p><b>A3.32.</b> Методику підбору і розрахунку необхідної кількості столового посуду та білизни</p>	<p><b>A3.У1.</b> Складати меню, преїскуранти, карти вин, карти інших напоїв та інших видів спеціальних карт для різних типів закладів ресторанного господарства та відповідно до видів обслуговування</p> <p><b>A3.У2.</b> Здійснювати підбір відповідного столового посуду та білизни, розрахунки їх необхідної кількості</p>	<p><b>A1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі</p>	<p><b>A3.В1.</b> Складати меню, преїскуранти, карти вин, карти інших напоїв та інших видів спеціальних карт</p> <p><b>A3.В2.</b> Відповідати за точність розрахунків і доречність підбору столового посуду і білизни</p>
	<p><b>A4.</b> Здатність виконувати роботи на виробництві з нарізання</p>	<p><b>A4.31.</b> Поняття про технологічний процес надання ресторанних послуг</p>	<p><b>A4.У1.</b> Організовувати робоче місце у відповідності до технологічного процесу</p>	<p><b>A1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі</p>	<p><b>A4.В1.</b> Контроль за якістю готової продукції (вихід, дотримання НАССР, тощо)</p>



	сировини та продукції, розливання безалкогольних напоїв тощо	<b>A4.32.</b> Техніку нарізання з урахуванням класичної міжнародної термінології сировини та продукції <b>A4.33.</b> Правила та процедуру підготовки та розливання безалкогольних напоїв	<b>A4.У2.</b> Нарізати та/чи презентувати сировину та продукцію <b>A4.У3.</b> Готувати та розливати безалкогольні напої тощо <b>A4.У4.</b> Стежити за умовами реалізації і зберігання страв, кулінарних, хлібобулочних, кондитерських виробів і напоїв		<b>A4.В2.</b> Контролювати терміни і умови реалізації та зберігання сировини і продукції харчування <b>A4.В3.</b> Дотримання правил безпеки праці на робочому місці
	<b>A5.</b> Здатність організувати власну роботу та роботу підпорядкованого персоналу з дотриманням правил і норм трудового законодавства, охорони праці, протипожежного захисту, професійної етики	<b>A5.31.</b> Правила та вимоги охорони праці до організації робочого місця і під час надання послуг закладу ресторанного господарства <b>A5.32.</b> Правила експлуатації, відповідних видів торговельно-технологічного обладнання, способи їх раціонального використання із урахуванням енергоефективності <b>A5.33.</b> Правила поведінки та дій при виникненні пожежі та в надзвичайних ситуаціях <b>A5.34.</b> Шляхи евакуації та місце знаходження плану евакуації	<b>A5.У1.</b> Організувати власне робоче місце та контролювати організацію робочих місць підпорядкованими працівниками відповідно до вимог охорони праці, забезпечувати особисту та колективну безпеку в процесі виконання відповідних робіт <b>A5.У2.</b> Дотримуватися правил охорони праці під час усіх технологічних процесів з надання ресторанних послуг <b>A5.У3.</b> Дотримуватися основних правил і норм електробезпеки та протипожежного захисту <b>A5.У4.</b> Визначати необхідні засоби індивідуального та колективного захисту та їх справність. Користуватися	<b>A1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі	<b>A5.В1.</b> Проводити регулярно та за потреби у визначені терміни інструктажі з охорони праці з підпорядкованими працівниками <b>A5.В2.</b> Контролювати дотримання принципів професійної етики <b>A5.В3.</b> Дотримуватися інструкцій закладу ресторанного обслуговування щодо пересування між зонами технологічного процесу <b>A5.В4.</b> Контролювати дотримання підпорядкованими працівниками інструкцій закладу ресторанного господарства <b>A5.В5.</b> Контролювати раціональне використання

		<p><b>A5.35.</b> Правила надання до медичної допомоги</p> <p><b>A5.36.</b> Засоби пожежогасіння та правила користування ними</p> <p><b>A5.37.</b> Причини нещасних випадків на підприємстві та план ліквідації аварійних ситуацій та їх наслідків</p> <p><b>A5.38.</b> Положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору</p> <p><b>A5.39.</b> Кваліфікаційні вимоги до професій підпорядкованих працівників та до майстра ресторанного обслуговування</p> <p><b>A5.310.</b> Види інструктажів з охорони праці, терміни їх проведення та порядок оформлення</p> <p><b>A5.311.</b> Правила допуску до роботи певних категорій працівників</p> <p><b>A5.312.</b> Основи психології та професійної етики</p>	<p>засобами протипожежного захисту та пожежогасіння</p> <p><b>A5.У5.</b> Дотримуватися правил експлуатації електричного та механічного обладнання під час виконання покладених на нього завдань та обов'язків</p> <p><b>A5.У6.</b> Здійснювати експлуатацію відповідних видів торговельно-технологічного обладнання, раціонально їх використовувати із урахуванням енергоефективності</p> <p><b>A5.У7.</b> Надавати собі та оточуючим працівникам (у разі необхідності) первинну медичну допомогу</p> <p><b>A5.У8.</b> Застосовувати основи психології та професійної етики</p>		<p>торговельно-технологічного обладнання з урахуванням їх енергоефективності</p>
	<b>A6.</b> Здатність забезпечувати	<b>A6.31.</b> Принципи і норми системи НАССР	<b>A6.У1.</b> Підтримувати чистоту у виробничих,	<b>A1.К1.</b> Спілкуватись у	<b>A6.В1.</b> Перевіряти дотримання принципів і

	<p>дотримання належного санітарного стану в закладі ресторанного господарства, забезпечення якості і безпеки продукції та послуг згідно вимог системи НАССР та інших систем</p>	<p>та інших систем управління безпекою та якістю харчування</p> <p><b>A6.32.</b> Основи гігієни та санітарії на виробництві. Гігієнічні та санітарні вимоги до утримання закладів ресторанного обслуговування і ресторанного господарства, вимоги до виробничої санітарії та особистої гігієни його працівників</p> <p><b>A6.33.</b> Санітарні-гігієнічні вимоги до обладнання, інвентарю, посуду, пакувального матеріалу та зберігання і обробки харчових продуктів</p> <p><b>A6.34.</b> Наслідки недотримання правил гігієни та санітарії на робочому місці</p> <p><b>A6.35.</b> Порядок проходження медичного огляду працівників закладу ресторанного господарства</p> <p><b>A6.36.</b> Вимоги до особистої гігієни під час проведення</p>	<p>торгівельних і допоміжних приміщеннях, підтримувати торговельно-технологічне обладнання, інвентар та інші засоби праці в належному санітарному стані на всіх етапах надання послуг закладу ресторанного господарства</p> <p><b>A6.У2.</b> Підбирати методи миття та очищення та засоби, що підходять за потребою</p> <p><b>A6.У3.</b> Користуватися миючими та дезінфікуючими засобами для виробничого обладнання, інвентарю, інструменту та посуду, готувати та промаркувати дезінфікуючі розчини, забезпечувати правильне зберігання миючих та дезінфікуючих засобів</p> <p><b>A6.У4.</b> Дотримуватися норм особистої гігієни, інструкцій закладу ресторанного обслуговування щодо самоконтролю та санітарної гігієни</p> <p><b>A6.У5.</b> Перевіряти постійно санітарний стан одягу, робочих місць та своєчасно усувати виявлені недоліки</p> <p><b>A6.У6.</b> Проводити (за необхідності) моніторинг</p>	<p>професійному середовищі</p>	<p>норм системи НАССР та інших систем</p> <p><b>A6.В2.</b> Дотримуватися інструкцій підприємства щодо самоконтролю та гігієни</p> <p><b>A6.В3.</b> Контроль за проходженням медичного огляду працівників</p> <p><b>A6.В4.</b> Самоконтроль за поточним станом здоров'я</p> <p><b>A6.В5.</b> Оцінювати безпеку підбору і застосування миючих засобів</p> <p><b>A6.В6.</b> Контроль за належним використанням і зберігання миючих і дезінфікуючих засобів</p>
--	---	---	--	--------------------------------	---

		<p>підготовчих робіт для надання ресторанних послуг</p> <p><b>A6.37.</b> Основи мікробіології, загальні характеристики мікроорганізмів, харчові інфекції та їх профілактику, харчові отруєння та їх профілактику, гельмінтні захворювання та їх профілактику</p> <p><b>A6.38.</b> Правила зберігання миючих та дезінфікуючих засобів</p>	<p>чистоти органолептично та за зразками чистоти поверхні столів</p> <p><b>A6.У7.</b> Ураховувати можливі алергени на кожному етапі роботи</p>		
<p><b>Предмети та засоби праці</b></p> <p>- РРО (блок управління, принтери чеків, сканери штрих кодів, мобільні термінали та інші складові), POS-термінал, електронне меню, планшети, обідні столи, підсобні столи, візок для сервіровки, візки для прибирання, безконтактний термометр, бездротова система виклику до кабінки/стола, ваги настільні електронні, блендер, слайсери та інші машини для нарізання гастрономічних продуктів, мікрохвильова піч, кавоварка (кавова машина), гриль електричний, холодильна шафа, льодогенератор;</p> <p>- Штопор універсальний, ніж сомельє, відкривачка для пляшок, відкривачка для консервів, корковиловлювач, щипці для відкривання пляшок, ножі, дошки розробні з відповідним маркуванням, барний інвентар, підставки для пляшок, столовий посуд, прибори та білизна, таці, серветниці, кільця для серветок, набори для спецій, інструменти для фігурного нарізання, барне скло, столовий посуд і допоміжні прибори (графини, таці, розливні ложки тощо), засоби індивідуального та колективного захисту (вогнегасник, аптечка до медичної допомоги тощо), інвентар для прибирання тощо</p> <p>- Схеми сервірування столів, зразки вітринних оформлень, правила роботи з технологічним обладнанням, чек-листи, журнали обліку, зразки документів (заявки, накладні, акти прийому-передачі, забірні листи, товарні звіти тощо), інструкції до програмного забезпечення, інструкції до миючих та дезінфікуючих засобів, шаблони і таблиці для складання меню, преїскурантів, карт вин, карт інших напоїв та інших видів спеціальних карт, збірники рецептур, технологічні картки, чек-листи, журнал проходження медичних оглядів, миючі і дезінфікуючі засоби тощо.</p>					

<p><b>Б</b> Обслуговування гостей у закладах ресторанного господарства</p>	<p><b>Б1.</b> Здатність взаємодіяти з гостями закладу ресторанного господарства на всіх етапах технологічних процесів з надання ресторанних послуг</p>	<p><b>Б1.31.</b> Правила і технічні прийоми приймання замовлення гостей <b>Б1.32.</b> Правила та порядок подавання страв і напоїв, вимоги до їх оформлення та температури подачі <b>Б1.33.</b> Застосування принципів еногастрономії та фудпейрингу <b>Б1.34.</b> Правила обслуговування гостей за типами „Кейтеринг”, „Шведський стіл”, „Фуршет”, „Бенкет-чай”, „Бокал шампанського” тощо <b>Б1.35.</b> Правила обслуговування учасників конференцій, фестивалів, нарад тощо <b>Б1.36.</b> Правила і технічні прийоми обслуговування гостя <b>Б1.37.</b> Особливості оформлення і подавання національних, фірмових та замовлених страв, страв іноземних кухонь</p>	<p><b>Б1.У1.</b> Зустрічати та супроводжувати гостей, в тому числі осіб з інвалідністю, до вільних або попередньо замовлених місць <b>Б1.У2.</b> Обслуговувати гостей у закладах ресторанного господарства зі складним сервіруванням <b>Б1.У4.</b> Подавати страви різними способами (“в стіл”, “в обнесення”, із використанням підсобного столика (гарідон) тощо) відповідно до загальноприйнятих правил послідовності споживання та сервірування <b>Б1.У5.</b> Підбирати напої до страв <b>Б1.У6.</b> Здійснювати процес обслуговування за типами „Кейтеринг”, „Шведський стіл”, „Фуршет”, „Бенкет-чай”, „Бокал шампанського” тощо <b>Б1.У7.</b> Організувати обслуговування учасників конференцій, фестивалів та нарад тощо <b>Б1.У8.</b> Супроводжувати гостей, в тому числі осіб з інвалідністю, до виходу із закладу</p>	<p><b>А1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі <b>Б1.К2.</b> Встановлювати професійний контакт з гостями <b>Б1.К3.</b> Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей <b>Б1.К4.</b> Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування</p>	<p><b>Б1.В1.</b> Надавати вичерпну інформацію гостям щодо інгредієнтів, алергенів, способу приготування страв і напоїв <b>Б1.В2.</b> Контролювати виконання замовлення для осіб з особливими дієтичними потребами <b>Б1.В3.</b> Відповідати за якість обслуговування гостей в закладах ресторанного господарства</p>
--	--	---	--	--	--

		<p><b>A5.312.</b> Основи психології та професійної етики</p> <p><b>Б1.39.</b> Англійська мова на рівні розмовного мінімуму</p> <p><b>Б1.40.</b> Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями</p>	<p><b>A5.У8.</b> Застосовувати основи психології та професійної етики</p> <p><b>Б1.У10.</b> Використовувати англійську мову на рівні розмовного мінімуму</p> <p><b>Б1.У11.</b> Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями</p>		
	<p><b>Б2.</b> Здатність консультиувати гостей щодо здійснення замовлення</p>	<p><b>Б2.31.</b> Асортимент страв, напоїв, товарів та послуг, які надаються закладом ресторанного господарства</p> <p><b>Б2.32.</b> Відповідність наявного асортименту напоїв стравам, визначеним у меню</p> <p><b>Б2.33.</b> Класифікацію і вплив алергенів на організм людини</p> <p><b>Б2.34.</b> Кулінарну характеристику, правила та техніку подачі страв і напоїв</p> <p><b>Б2.35.</b> Основні товарознавчі, технологічні, санітарні показники якості продуктів, технологію виготовлення страв і напоїв</p> <p><b>Б2.36.</b> Асортимент і значення біологічно</p>	<p><b>Б2.У1.</b> Приймати і підтверджувати замовлення, в тому числі за допомогою цифрових засобів комунікації</p> <p><b>Б2.У2.</b> Консультиувати гостей щодо формування попереднього замовлення чи безпосередньо у закладі ресторанного господарства з урахуванням калорійності, складу, технології приготування, наявності алергенів у стравах і напоях</p> <p><b>Б2.У3.</b> Інформувати гостей під час попереднього чи безпосереднього замовлення про наявність у закладі ресторанного господарства фірмових страв, напоїв та продукції власного виробництва, спеціалізованого меню для дітей, вегетаріанців, веганів,</p>	<p><b>A1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі</p> <p><b>Б1.К2.</b> Встановлювати професійний контакт з гостями</p> <p><b>Б1.К3.</b> Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей</p> <p><b>Б1.К4.</b> Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування</p>	<p><b>Б1.В1.</b> Надавати вичерпну інформацію гостям щодо інгредієнтів, алергенів, способу приготування страв і напоїв</p> <p><b>Б1.В2.</b> Контролювати виконання замовлення для осіб з особливими дієтичними потребами</p> <p><b>Б1.В3.</b> Відповідати за якість обслуговування гостей в закладах ресторанного господарства</p>

		<p>активних речовин та добавок, їх наявність у стравах, виробках та напоях</p> <p><b>Б2.37.</b> Асортимент фірмових страв, напоїв та продукції власного виробництва</p> <p><b>Б2.38.</b> Особливості спеціальних видів меню для дітей, вегетаріанців, веганів, осіб з дієтичним харчуванням тощо</p> <p><b>А5.312.</b> Основи психології та професійної етики</p> <p><b>Б1.39.</b> Англійська мова на рівні розмовного мінімуму</p> <p><b>Б1.40.</b> Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями</p>	<p>осіб з дієтичним харчуванням тощо</p> <p><b>А5.У8.</b> Застосовувати основи психології та професійної етики</p> <p><b>Б1.У10.</b> Використовувати англійську мову на рівні розмовного мінімуму</p> <p><b>Б1.У11.</b> Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями</p>		
	<p><b>Б3.</b> Здатність здійснювати процес подачі та порціонування страв і напоїв гостям різними способами</p>	<p><b>Б3.31.</b> Правила фламбування та траншування страв</p> <p><b>Б3.32.</b> Правила декантації вина та вільного наливу напоїв</p> <p><b>Б3.33.</b> Асортимент вин та інших алкогольних, слабоалкогольних і безалкогольних напоїв</p>	<p><b>Б3.У1.</b> Здійснювати фламбування та траншування страв</p> <p><b>Б3.У2.</b> Здійснювати декантацію вина та вільний налив напоїв</p> <p><b>А5.У8.</b> Застосовувати основи психології та професійної етики</p>	<p><b>А1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі</p> <p><b>Б1.К2.</b> Встановлювати професійний контакт з гостями</p> <p><b>Б1.К3.</b> Використовувати комунікативні стратегії для вирішення</p>	<p><b>Б3.В1.</b> Організувати та контролювати процес фламбування та траншування</p> <p><b>Б3.В2.</b> Організувати та контролювати процес декантації вина</p>

		<p><b>A5.312.</b> Основи психології та професійної етики</p> <p><b>B1.39.</b> Англійська мова на рівні розмовного мінімуму</p> <p><b>B1.40.</b> Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями</p>	<p><b>B1.У10.</b> Використовувати англійську мову на рівні розмовного мінімуму</p> <p><b>B1.У11.</b> Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями</p>	<p>конфліктних ситуацій або запитів гостей</p> <p><b>B1.К4.</b> Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування</p>	
	<p><b>B4.</b> Здатність документально оформлювати отримання страв, напоїв з кухні та буфету і виставляти рахунки та розраховуватися з гостями різними платіжними засобами</p>	<p><b>B4.31.</b> Правила та порядок документального оформлення отримання страв, напоїв з кухні та буфету</p> <p><b>B4.32.</b> Правила та порядок оформлення рахунків і форми розрахунку із гостями</p> <p><b>B4.33.</b> Алгоритми застосування програм лояльності</p> <p><b>A5.312.</b> Основи психології та професійної етики</p> <p><b>B1.39.</b> Англійська мова на рівні розмовного мінімуму</p> <p><b>B1.40.</b> Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями</p>	<p><b>B4.У1.</b> Здатність документально оформлювати отримання страв, напоїв з кухні та буфету</p> <p><b>B4.У2.</b> Формувати розрахункові чеки за допомогою РРО та/або заповнювати рахунки ручним способом</p> <p><b>B4.У3.</b> Проводити розрахунки із гостями різними платіжними засобами</p> <p><b>B4.У4.</b> Пропонувати і використовувати розрахунки з урахуванням програм лояльності</p> <p><b>A5.У8.</b> Застосовувати основи психології та професійної етики</p> <p><b>B1.У10.</b> Використовувати англійську мову на рівні розмовного мінімуму</p>	<p><b>A1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі</p> <p><b>B1.К1.</b> Встановлювати професійний контакт з гостями</p> <p><b>B1.К3.</b> Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей</p> <p><b>B1.К4.</b> Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування</p> <p><b>B5.К1.</b> Здійснювати пояснення застосування програм лояльності</p>	<p><b>B4.В1.</b> Здійснювати оформлення документів щодо отримання страв, напоїв з кухні та буфету</p> <p><b>B4.В2.</b> Здійснювати розрахунки з гостями</p> <p><b>B4.В3.</b> Пропонувати і застосувати програми лояльності</p>



			<p><b>Б1.У11.</b> Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями</p> <p><b>Б2.У2.</b> Консультувати гостей щодо формування попереднього замовлення чи безпосередньо у закладі ресторанного господарства з урахуванням калорійності, складу, технології приготування, наявності алергенів у стравах і напоях</p>		
	<p><b>Б5.</b> Здатність надавати послуги (обслуговувати, консультувати, взаємодіяти, наглядати, виставляти рахунки тощо) гостям буфету та/чи за барною стійкою</p>	<p><b>Б5.31.</b> Правила роздрібної торгівлі алкогольними напоями</p> <p><b>Б5.32.</b> Асортимент, рецептури, технологію виготовлення страв, кулінарних, кондитерських та хлібобулочних виробів і напоїв, їх кулінарну характеристику</p> <p><b>Б5.33.</b> Вимоги до якості закуплених товарів, страв, кулінарних, кондитерських та хлібобулочних виробів і напоїв, правила їх нарізання та розподілу на порції, розміщення та викладання на буфетних прилавках і барних стійках</p>	<p><b>Б5.У1.</b> Оформлювати цінники, вітрини та прилавки, утримувати їх у належному стані</p> <p><b>Б5.У2.</b> Забезпечувати дотримання належного санітарного стану буфету, барної стійки</p> <p><b>Б5.У3.</b> Складати заявки та отримувати напої, кулінарну продукцію та покупні товари, відбраковувати неякісні товари за органолептичними показниками</p> <p><b>Б5.У4.</b> Готувати і порціонувати обмежений асортимент холодних і гарячих страв та закусок</p> <p><b>Б5.У5.</b> Відміряти порції та розливати алкогольні, безалкогольні та молочні</p>	<p>A1.K1. Спілкуватись у професійному середовищі</p> <p>B1.K1. Встановлювати професійний контакт з гостями</p> <p>B1.K3. Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей</p> <p>B1.K4. Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування</p>	<p>B5.B1. Оформлення та підтримка у належному стані вітрини та/чи прилавку</p> <p>B5.B2. Консультувати щодо надання послуг у буфеті та/чи за барною стійкою</p> <p>B5.B3. Формувати заявки та приймати кулінарну продукцію та покупні товари</p>

		<p><b>Б5.34.</b> Техніку відкупорювання пляшок, відкривання банок та інших закупорених товарів та виробів</p> <p><b>Б5.35.</b> Правила підбору посуду до замовлених страв, кулінарних, кондитерських та хлібобулочних виробів і напоїв</p> <p><b>Б5.36.</b> Класифікація, склад та способи приготування змішаних напоїв, правила їх оформлення та подачі</p> <p><b>Б5.37.</b> Методи упаковки та санітарно-гігієнічні вимоги до матеріалів для пакування</p> <p><b>Б5.38.</b> Асортимент фірмових страв, напоїв та продукції власного виробництва</p> <p><b>Б5.39.</b> Правила та техніка подачі страв, кулінарних, кондитерських та хлібобулочних виробів і напоїв</p> <p><b>Б5.310.</b> Вимоги до якості, умови і терміни зберігання страв,</p>	<p>напої у скляний або барний посуд</p> <p><b>Б5.У6.</b> Готувати із застосуванням відповідних технологій безалкогольні напої, аперитиви, коктейлі, гарячі напої на основі кави з використанням техніки „Лате-арт” тощо</p> <p><b>Б5.У7.</b> Відкупорювати пляшки, відкривати банки та інші закупорені товари та вироби</p> <p><b>Б5.У8.</b> Забезпечувати зберігання страв, кулінарних, кондитерських та хлібобулочних виробів і напоїв відповідно до термінів і режиму зберігання</p> <p><b>Б5.У9.</b> Застосовувати на вимогу відвідувачів пакувальний матеріал для штучних та вагових товарів та напоїв</p> <p><b>Б5.У10.</b> Здійснювати реалізацію продукції у торговому залі та на виніс</p> <p><b>Б5.У11.</b> Проводити розрахунки із відвідувачами різними платіжними засобами</p> <p><b>Б5.У12.</b> Експлуатувати та обслуговувати аудіо та відеоапаратуру</p>		
--	--	---	--	--	--

		<p>кулінарних, кондитерських та хлібобулочних виробів і напоїв</p> <p><b>Б5.311.</b> Дотримання принципів НАССР</p> <p><b>Б5.312.</b> Правила експлуатації відео та аудіотехніки</p> <p><b>А5.312.</b> Основи психології та професійної етики</p> <p><b>Б1.39.</b> Англійська мова на рівні розмовного мінімуму</p> <p><b>Б1.40.</b> Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями</p>	<p><b>Б5.У13.</b> Перевіряти посвідчення особи з метою дотримання нею вікових обмежень при купівлі та споживанні алкогольних напоїв</p> <p><b>Б5.У14.</b> Вирішувати конфліктні ситуації</p> <p><b>Б1.У9.</b> Застосовувати основи психології та професійної етики</p> <p><b>Б1.У10.</b> Використовувати англійську мову на рівні розмовного мінімуму</p> <p><b>Б1.У11.</b> Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями</p>		
	<p><b>Б6.</b> Здатність надавати у закладі ресторанного господарства послуги (обслуговувати, консультувати, взаємодіяти, наглядати, виставляти рахунки тощо) гостям, з особливими потребами</p>	<p><b>Б6.31.</b> Асортимент і значення біологічно активних речовин, біологічно-активних добавок, нових видів поліпшувачів структури тіста, емульгаторів, загусників, ароматизаторів, сучасних сумішей тощо</p> <p><b>Б6.32.</b> Сучасні концепції харчування</p> <p><b>Б6.33.</b> Особливості обслуговування осіб з інвалідністю та</p>	<p><b>Б6.У1.</b> Зустрічати особисто осіб з інвалідністю та представників маломобільних груп у якості гостей та супроводжувати їх із дотриманням методів та зон доступності до вільних або попередньо замовлених місць та до виходу</p> <p><b>Б6.У2.</b> Обслуговувати особисто гостей осіб з інвалідністю та представників маломобільних груп</p> <p><b>Б6.У3.</b> Надавати вичерпну інформацію гостям з</p>	<p><b>А1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі</p> <p><b>Б1.К1.</b> Встановлювати професійний контакт з гостями</p> <p><b>Б1.К3.</b> Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей</p> <p><b>Б1.К4.</b> Працювати з цифровими платформами та інструментами для</p>	<p><b>Б5.В1.</b> Оформлення та підтримка у належному стані вітрини та\чи прилавку</p> <p><b>Б5.В2.</b> Консультувати щодо надання послуг у буфеті та\чи за барною стійкою</p> <p><b>Б5.В3.</b> Формувати заявки та приймати кулінарну продукцію та покупні товари</p> <p><b>Б5.В4.</b> Самостійно реалізовувати продукцію в буфеті та\чи за барною стійкою</p>

		представників маломобільних груп <b>A5.312.</b> Основи психології та професійної етики <b>B1.39.</b> Англійська мова на рівні розмовного мінімуму <b>B1.40.</b> Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями <b>B2.33.</b> Класифікацію і вплив алергенів на організм людини	інвалідністю щодо інгредієнтів, способу приготування та споживання страв і напоїв, складу меню, калорійності страв, наявності в них алергенів, особливості спеціалізованих видів меню <b>A5.У8.</b> Застосовувати основи психології і принципи професійної етики <b>B1.У10.</b> Використовувати англійську мову на рівні розмовного мінімуму <b>B1.У11.</b> Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями <b>B2.У2.</b> Консультувати гостей щодо формування попереднього замовлення чи безпосередньо у закладі ресторанного господарства з урахуванням калорійності, складу, технології приготування, наявності алергенів у стравах і напоях	спрощення спілкування	<b>B5.B5.</b> Оформлювати замовлення для споживання поза межами ЗРГ <b>B4.B2.</b> Здійснювати розрахунки з відвідувачами
	<b>B7.</b> Здатність надавати послуги обслуговування постійних гостей та іноземних туристів	<b>B7.31.</b> Порядок надання закладом ресторанного господарства обслуговування постійним гостям та іноземним туристам <b>B7.32.</b> Особливості харчування та обслуговування	<b>B7.У1.</b> Зустрічати, супроводжувати до зони спеціалізованого обслуговування та до виходу постійних гостей і іноземних туристів <b>B7.У2.</b> Проводити розрахунки з постійними гостями та іноземними	<b>A1.K1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі <b>B1.K2.</b> Встановлювати професійний контакт з гостями <b>B1.K3.</b> Використовувати комунікативні стратегії	<b>B7.B1.</b> Самостійно визначати стиль взаємодії з постійними гостями та іноземними туристами з різних країн світу <b>B7.B2.</b> Обслуговувати, консультувати, взаємодіяти, наглядати, виставляти рахунки

		іноземних туристів з різних країн світу <b>Б7.33.</b> Правила міжнародного етикету <b>Б1.39.</b> Англійська мова на рівні розмовного мінімуму <b>Б1.40.</b> Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями	туристами різними платіжними засобами <b>Б7.У3.</b> Організувати харчування і обслуговувати постійних гостей та іноземних туристів з різних країн світу <b>Б7.У4.</b> Дотримуватись правил міжнародного етикету під час обслуговування іноземних туристів <b>Б1.У10.</b> Використовувати англійську мову на рівні розмовного мінімуму Б1.У11. Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями	для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей <b>Б1.К4.</b> Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування	постійним гостям та іноземним туристам з різних країн світу
	<b>Б8.</b> Здатність надавати ресторанный послуги із спеціального та спеціалізованого обслуговування відповідно до тематики святкових заходів	<b>Б8.31.</b> Порядок надання закладом ресторанного господарства спеціальних та спеціалізованих ресторанных послуг <b>Б8.32.</b> Особливості, специфіку обслуговування гостей відповідно до тематики святкових заходів <b>Б8.33.</b> Правила етикету під час обслуговування спеціальних та спеціалізованих заходів закладу ресторанного господарства	<b>Б8.У1.</b> Зустрічати учасників спеціальних та спеціалізованих заходів та супроводжувати їх до зони спеціалізованого обслуговування та до виходу <b>Б8.У2.</b> Здійснювати спеціальне та спеціалізоване обслуговування відповідно до тематики святкових заходів <b>Б8.У3.</b> Дотримуватись правил етикету під час спеціального та спеціалізованого обслуговування відповідно	<b>А1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі <b>Б1.К1.</b> Встановлювати професійний контакт з гостями <b>Б1.К3.</b> Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей <b>Б1.К4.</b> Працювати з цифровими платформами та інструментами для	<b>Б8.В1.</b> Обслуговувати, консультувати, взаємодіяти, проводити розрахунок з гостями та іноземними гостями з різних країн світу <b>Б7.В1.</b> Самостійно визначати стиль взаємодії з постійними гостями та іноземними туристами з різних країн світу

		<p><b>Б1.39.</b> Англійська мова на рівні розмовного мінімуму</p> <p><b>Б1.40.</b> Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями</p> <p><b>Б7.33.</b> Правила міжнародного етикету</p> <p><b>Б7.34.</b> Особливості харчування та обслуговування іноземних гостей з різних країн світу</p>	<p>до тематики святкових заходів</p> <p><b>Б1.У10.</b> Використовувати англійську мову на рівні розмовного мінімуму</p> <p><b>Б1.У11.</b> Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями</p> <p><b>Б7.У4.</b> Дотримуватись правил міжнародного етикету під час обслуговування іноземних туристів</p> <p><b>Б7.У3.</b> Організувати харчування і обслуговувати постійних гостей та іноземних туристів з різних країн світу</p>	спрощення спілкування	
	<p><b>Б9.</b> Здатність контролювати організацію ресторанного обслуговування гостей та роботу підпорядкованих працівників</p>	<p><b>Б9.31.</b> Основи управління персоналом</p> <p><b>Б9.32.</b> Види графіків виходу на роботу працівників</p> <p><b>Б9.33.</b> Правила експлуатації відповідних видів торговельно-технологічного обладнання, РРО та сучасного програмного забезпечення (POSTER тощо)</p> <p><b>Б9.34.</b> Правила використання та призначення у</p>	<p><b>Б9.У1.</b> Контролювати своєчасну видачу страв і напоїв, керувати процесом подачі їх гостям</p> <p><b>Б9.У2.</b> Контролювати своєчасну заміну забрудненої столової білизни</p> <p><b>Б9.У3.</b> Керувати підпорядкованими працівниками та змінними бригадами (офіціантів, буфетників, касирів, швейцарів, гардеробників, музикантів, артистів, інших працівників залу).</p> <p><b>Б9.У4.</b> Скласти графіки виходу їх на роботу,</p>	<p><b>А1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі</p> <p><b>Б1.К2.</b> Встановлювати професійний контакт з гостями</p> <p><b>Б1.К3.</b> Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей</p> <p><b>Б1.К4.</b> Працювати з цифровими платформами та інструментами для</p>	<p><b>Б9.В1.</b> Здійснювати контроль за організацією ресторанного обслуговування гостей</p> <p><b>Б9.В2.</b> Оцінювати якість виконаної роботи підпорядкованими працівниками</p> <p><b>Б9.В3.</b> Контролювати своєчасний вихід підпорядкованих працівників на роботу</p>

		торговельно-технологічному процесі виробничого обладнання, інвентарю, інструменту, ваговимірювальних приладів, столового посуду і білизни <b>A5.312.</b> Основи психології та професійної етики <b>B1.39.</b> Англійська мова на рівні розмовного мінімуму <b>B1.40.</b> Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями	розподіляти їх за бригадами і робочими місцями з урахуванням раціональних форм організації праці та економії часу <b>B9.У5.</b> Здійснювати контроль за правильною експлуатацією торговельно-технологічного обладнання, меблів, музичної апаратури, РРО тощо A5.У8. Застосовувати основи психології та професійної етики <b>B1.У10.</b> Використовувати англійську мову на рівні розмовного мінімуму <b>B1.У11.</b> Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями	спрощення спілкування	
	<b>Предмети та засоби праці</b> - таці, серветниці, кільця для серветок, набори для спецій, декоративні вази, свічники, столовий посуд (порцеляновий, металевий, скляний, керамічний посуд тощо), столові і допоміжні прибори, столова білизна (скатертини в асортименті, наперони, чохла для стільців, серветки полотняні, ручники, рушники тощо), барний посуд та інвентар (ніж сомельє, корковиловлучач, щипці для відкривання пляшок, ножі, підставки для пляшок, щипці для льоду, барні дошки тощо), миючі та дезінфікуючі засоби, засоби санітарної гігієни, набір для декантування (декантер, свічка, ніж сомельє), набір для траншування, набір для фламбування, штопор універсальний, ніж сомельє, відкривачка для пляшок, відкривачка для консервів, інклюзивний посуд. - Зразки меню, преїскуранти, карти вин та інших напоїв, бланки, накладні, графіки виходу на роботу, журнали інструктажів та інші облікові документи, інструкційно-технологічні картки, відео та фотоматеріали, шаблони рахунків, цінники, бланки рахунків, зразки документів, програмне забезпечення, зразки пакувальних матеріалів, штатний розпис, кваліфікаційні вимоги, положення та інші нормативні документи, анкети-опитувальники, анкети для працівників тощо				
<b>В</b> Контроль за наданням	<b>В1.</b> Здатність організувати надання ресторанних	<b>В1.31.</b> Правила обслуговування гостей у номерах різних засобів розміщення	<b>В1.У1.</b> Контролювати або обслуговувати особисто гостей у номерах різних засобів розміщення	<b>A1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі	<b>В1.В1.</b> Обслуговувати, консультувати, взаємодіяти, проводити розрахунок з гостями та

<p>ресторанних послуг поза межами закладу ресторанного господарства</p>	<p>послуг гостям у номерах різних засобів розміщення</p>	<p><b>В1.32.</b> Особливості наповнення, підтримування у належному стані міні-барів у номерах різних засобів розміщення  <b>В1.32.</b> Схему маршрутів, розташування ліфтів та поверховий план розміщення номерів різних засобів розміщення  <b>В1.33.</b> Правила користування засобами розрахунку з гостями за надані послуги закладом ресторанного господарства  <b>В1.39.</b> Англійська мова на рівні розмовного мінімуму  <b>В9.34.</b> Особливості харчування та обслуговування іноземних гостей з різних країн світу  <b>В1.40.</b> Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями  <b>В7.33.</b> Правила міжнародного етикету</p>	<p><b>В1.У2.</b> Проводити розрахунки із гостями у номерах різних засобів розміщення різними платіжними засобами  <b>В1.У3.</b> Поповнювати запаси продукції, підтримувати належний санітарний стан міні-барів у номерах різних засобів розміщення  <b>В1.У10.</b> Володіти англійською мовою на рівні розмовного мінімуму  <b>В1.У11.</b> Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями  <b>В7.У4.</b> Володіти правилами міжнародного етикету під час обслуговування іноземних туристів  <b>В7.У3.</b> Організувати харчування і обслуговувати постійних гостей та іноземних туристів з різних країн світу</p>	<p><b>В1.К2.</b> Встановлювати професійний контакт з гостями  <b>В1.К3.</b> Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей  <b>В1.К4.</b> Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування</p>	<p>іноземними гостями з різних країн світу у номерах різних засобів розміщення  <b>В7.В1.</b> Самостійно визначати стиль взаємодії з іноземними гостями з різних країн світу</p>
---	--	--	--	---	--



	<p><b>В2.</b> Здатність організувати прийом, оформлення, комплектацію та доставляння замовлень гостям за межі закладу ресторанного господарства</p>	<p><b>В2.31.</b> Правила організації прийому, оформлення, комплектації та доставляння замовлень гостям за межі закладу ресторанного господарства  <b>В2.32.</b> Правила естетичного та безпечного пакування готових страв та напоїв призначених для вносу  <b>В2.33.</b> Способи упаковки та гігієнічні вимоги до пакувальних матеріалів  <b>В2.34.</b> Правила та алгоритм розрахунку якісного і кількісного складу обладнання, інвентарю, посуду і білизни до кількості гостей  <b>Б1.40.</b> Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями</p>	<p><b>В2.У1.</b> Організувати прийом та оформлення замовлень гостей за межі закладу ресторанного господарства  <b>В2.У2.</b> Організувати комплектацію та доставляння замовлень гостей за межі закладу ресторанного господарства  <b>В2.У3.</b> Естетично та безпечно пакувати готові страви та напої, призначені для вносу  <b>В2.У4.</b> Здійснювати розрахунок якісного і кількісного складу обладнання, інвентарю, посуду і білизни до кількості гостей  <b>Б1.У11.</b> Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями</p>	<p><b>А1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі  <b>Б1.К2.</b> Встановлювати професійний контакт з гостями  <b>Б1.К3.</b> Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей  <b>Б1.К4.</b> Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування</p>	<p><b>В2.В1.</b> Організувати прийом, оформлення, комплектацію та доставляння замовлень гостям за межі закладу ресторанного господарства  <b>В2.В2.</b> Розраховувати і контролювати розрахунки якісного і кількісного складу обладнання, інвентарю, посуду і білизни до кількості гостей</p>
	<p><b>В3.</b> Здатність організувати надання ресторанних послуг під час проведення</p>	<p><b>В3.31.</b> Види та характеристика послуг кейтерингу та івент-індустрії  <b>В3.32.</b> Принципи та підходи застосування у діяльності закладів</p>	<p><b>В3.У1.</b> Організувати та приймати участь у наданні закладом ресторанного господарства кейтерингу: подієвий кейтеринг (харчування гостей на приватному святі чи торгова</p>	<p><b>А1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі  <b>Б1.К1.</b> Встановлювати професійний контакт з гостями</p>	<p><b>В3.В1.</b> Обслуговувати, консультувати, взаємодіяти, проводити розрахунок з гостями та іноземними гостями з різних країн світу під час проведення заходів</p>

	<p>заходів кейтеринг та івент-індустрії</p>	<p>ресторанного господарства івент-технологій  <b>В3.33.</b> Правила організації прийому, оформлення, розрахунку та виконання замовлень гостей на обслуговування заходів кейтеринг та івент-індустрії  <b>Б1.39.</b> Англійська мова на рівні розмовного мінімуму  <b>Б1.40.</b> Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями  <b>Б7.33.</b> Правила міжнародного етикету  <b>Б7.32.</b> Особливості харчування та обслуговування іноземних гостей з різних країн світу</p>	<p>точка на загальноміському святі), харчування на транспорті (в тому числі авіаційний кейтеринг, або бортове харчування), соціальне харчування (корпоративне харчування, освітні і медичні установи, виправні заклади, військові та/чи правоохоронні підрозділи тощо)  <b>В3.У2.</b> Організовувати та приймати участь у наданні ресторанних послуг на заходах івент-індустрії  <b>Б1.У10.</b> Володіти англійською мовою на рівні розмовного мінімуму  <b>Б1.У11.</b> Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями  <b>Б7.У3.</b> Організовувати харчування і обслуговувати постійних гостей та іноземних туристів з різних країн світу  <b>Б7.У4.</b> Володіти правилами міжнародного етикету під час обслуговування іноземних туристів</p>	<p><b>Б1.К3.</b> Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей  <b>Б1.К4.</b> Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування</p>	<p>кейтеринг та івент-індустрії  <b>Б7.В1.</b> Самостійно визначати стиль взаємодії з іноземними гостями з різних країн світу</p>
<p><b>Предмети та засоби праці</b>  - РРО (блок управління, принтери чеків, сканери штрихкодів, мобільні термінали та інші складові), POS-термінал, охолоджувальні вітрини, холодильні шафи, кавомашина, контактний гриль, мікрохвильова піч тощо</p>					

	<p>- Термо-порти, марміти, чафендіші, холодильне устаткування, шоколадні фонтани, водонагрівач, барбекю, мобільні кухні, візки для подачі страв, диспенсери для напоїв, модульні меблі, фуршетні стійки, мийні станції, термоконтейнери, спеціальні термоси, термоапарати; пересувна кухня, оснащена плитами, жаровими шафами, фритюрницями, електрогрилями, офіціантський візок, плаше/клоше, гастроємкості, багатояруний посуд та інший столовий і допоміжний посуд, барний посуд, скло і інвентар, столова білизна та витратні матеріали.</p> <p>- інвентарний лист наповнення міні-бару, меню, паперові рахунки тощо. схема розстановки обладнання і меблів, схеми сервірування тощо</p>				
<p><b>Г</b> Участь у господарсько-організаційній діяльності закладу ресторанного господарства</p>	<p><b>Г1.</b> Здатність здійснювати облікові операції в закладах ресторанного господарства</p>	<p><b>Г1.31.</b> Порядок ведення книг обліку і товарно-касових книг <b>Г1.32.</b> Документальне оформлення прихідних і розхідних касових ордерів <b>Г1.33.</b> Оформлення інвентаризаційних описів та актів, недостач і лишків <b>Г1.34.</b> Правила підготовки і проведення інвентаризації <b>Г1.35.</b> Правила оформлення недостач і лишків, виявлених під час інвентаризації <b>Г1.36.</b> Правила складання товарних звітів <b>Г1.37.</b> Цифрові платформи та інструменти</p>	<p><b>Г1.У1.</b> Вести облікові операції для подання розрахункової звітності <b>Г1.У2.</b> Контролювати касові операції підлеглих працівників, рейтингувати їх діяльність, долучатися до мотивації працівників (бонуси, премії тощо) <b>Г1.У2.</b> Вести облік реалізованих товарів кожного найменування, скласти товарні звіти <b>Г1.У3.</b> Організувати збирання та здавання в установленому порядку харчових залишків, тари, посуду, макулатури тощо <b>Г1.У4.</b> Брати участь або проводити інвентаризацію товарно-матеріальних цінностей <b>Г1.У5.</b> Оформлювати супровідні документи, вести товарно-касову книгу і книги обліку. Знімати показання лічильників електронних</p>	<p><b>А1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі <b>Г1.К1.</b> Взаємодіяти з представниками контролюючих органів</p>	<p><b>Г1.В1.</b> Здатність здійснювати облікові операції в закладах ресторанного господарства <b>Г1.В2.</b> Контролювати касові операції підлеглих працівників, рейтингувати їх діяльність, долучатися до мотивації працівників (бонуси, премії тощо)</p>

			<p>контрольно-касових апаратів, забезпечувати правильне ведення касового журналу</p> <p><b>Г1.У6.</b> Видавати офіційні бланки рахунків, реєстрів</p> <p><b>Г1.У7.</b> Перевіряти правильне заповнення реєстрів, ведення касового журналу, складання та своєчасне подання звітів</p> <p><b>Г1.У8.</b> Застосовувати цифрові платформи та інструменти</p>		
	<p><b>Г2.</b> Здатність готувати пропозиції щодо підвищення ефективності та результативності діяльності закладу ресторанного господарства</p>	<p><b>Г2.31.</b> Класифікацію та характеристику діяльності закладів ресторанного господарства</p> <p><b>Г2.32.</b> Ключові показники діяльності закладу ресторанного господарства, його штатний розпис та організаційну структуру</p> <p><b>Г2.33.</b> Організацію, нормування і оплату праці, тарифну систему та її елементи, що застосовуються у закладі ресторанного господарства</p> <p><b>Г2.34.</b> Основи менеджменту, тайм-</p>	<p><b>Г2.У1.</b> Формувати комплекс заходів щодо підвищення ефективності та результативності діяльності закладу ресторанного господарства</p> <p><b>Г2.У2.</b> Використовувати цифрові платформи та інструменти</p> <p><b>Г2.У3.</b> Готувати пропозиції щодо запровадження у закладі ресторанного господарства нових підходів в організації праці та виробництва, впровадження конкурентоспроможних видів послуг і додаткового асортименту страв, кулінарних і кондитерських виробів, напоїв і покупних</p>	<p><b>А1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі</p> <p><b>Г2.К1.</b> Взаємодіяти з керівництвом</p>	<p><b>Г1.В1.</b> Здатність аналізувати поточний стан та готувати пропозиції щодо підвищення ефективності і результативності діяльності закладу ресторанного господарства</p>

		<p>менеджменту, маркетингу та дизайну в сфері надання ресторанних послуг</p> <p><b>Г2.35.</b> Систему автоматизованого керування закладом ресторанного господарства</p> <p><b>Г2.36.</b> Правила роздрібної торгівлі, збуту та постачання продукції та послуг</p> <p><b>Г2.37.</b> Локальні нормативні акти роботодавця стосовно управління структурним підрозділом</p> <p><b>Г2.38.</b> Організацію рекламної діяльності</p> <p><b>Г2.39.</b> Раціональні методи та прийоми праці під час обслуговування гостей</p> <p><b>Г2.310.</b> Правила та принципи корпоративної етики</p> <p><b>Г2.311.</b> Категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості сировини,</p>	<p>товарів відповідно до потреб гостей</p> <p><b>Г2.У4.</b> Аналізувати відгуки гостей, попит споживачів, пропозиції конкурентного середовища тощо</p> <p><b>Г2.У5.</b> Брати участь у розробці маркетингових заходів закладу ресторанного господарства та їх реалізації</p> <p><b>Г2.У6.</b> Долучатися до розроблення музичних програм, моделей форменого робочого одягу, складання спеціальних меню тощо</p> <p><b>Г1.У8.</b> Застосовувати цифрові платформи та інструменти</p>		
--	--	--	---	--	--

		напівфабрикатів та готової продукції <b>Г1.37.</b> Цифрові платформи та інструменти			
<b>ГЗ.</b> Здатність брати участь у доборі персоналу, його стажуванні та навчанні на виробництві	<b>ГЗ.31.</b> Кваліфікаційні вимоги до професій підпорядкованих працівників та до майстра ресторанного обслуговування <b>ГЗ.32.</b> Положення про підвищення кваліфікацій та стажування на виробництві <b>ГЗ.33.</b> Положення, зміст, форми та строки укладання трудового, колективного договору та підстави для його припинення <b>ГЗ.34.</b> Умови та порядок застосування у трудовій діяльності норм дисциплінарної і матеріальної відповідальності <b>ГЗ.35.</b> Основи управління персоналом <b>ГЗ.36.</b> Порядок вирішення трудових конфліктів (спорів)	<b>ГЗ.У1.</b> Брати участь у доборі персоналу <b>ГЗ.У2.</b> Контролювати процес обслуговування гостей на всіх етапах надання ресторанних послуг майстрами ресторанного обслуговування та іншими підпорядкованими працівниками <b>ГЗ.У3.</b> Запобігати та вирішувати трудові конфлікти на виробництві, розглядати скарги та претензії гостей <b>ГЗ.У4.</b> Готувати керівництву пропозиції щодо заохочення, притягнення до дисциплінарної і матеріальної відповідальності підпорядкованих працівників <b>ГЗ.У5.</b> Виконувати функції наставника для нових робітників структурного підрозділу та працівників/практикантів,	<b>А1.К1.</b> Спілкуватись у професійному середовищі <b>Г2.К1.</b> Взаємодіяти з керівництвом	<b>ГЗ.В1.</b> Брати участь у доборі персоналу <b>ГЗ.В2.</b> Контролювати процес обслуговування гостей на всіх етапах надання ресторанних послуг майстрами ресторанного обслуговування та іншими підпорядкованими працівниками <b>ГЗ.В3.</b> Запобігати та вирішувати трудові конфлікти на виробництві, розглядати скарги та претензії гостей <b>ГЗ.В4.</b> Готувати керівництву пропозиції щодо заохочення, притягнення до дисциплінарної і матеріальної відповідальності підпорядкованих працівників <b>ГЗ.В5.</b> Виконувати функції наставника для нових робітників	

		<p><b>Г1.37.</b> Цифрові платформи та інструменти</p>	<p>що проходять навчання на виробництві  <b>Г3.У6.</b> Брати участь у навчанні та перевірці знань підпорядкованих працівників стосовно допуску їх до технологічних процесів з надання ресторанних послуг  <b>Г1.У8.</b> Застосовувати цифрові платформи та інструменти</p>		<p>структурного підрозділу та працівників/практикантів, що проходять навчання на виробництві  <b>Г3.В6.</b> Брати участь у навчанні та перевірці знань підпорядкованих працівників стосовно допущення їх до технологічних процесів з надання ресторанних послуг</p>
<p><b>Предмети та засоби праці</b>  - РРО (блок управління, принтери чеків, сканери штрих кодів, мобільні термінали та інші складові), POS-термінал, електронні настільні ваги, мірний посуд  - Нормативні акти, стандарти, збірники, локальні акти роботодавця, касові журнали, інвентаризаційні звіти, бланки рахунків, програмне забезпечення, бланки, накладні, положення та інші облікові та нормативні документи, штатний розпис, кваліфікаційні вимоги, анкети-опитувальники, анкети для працівників тощо</p>					

## **VI. Розподіл трудових функцій та компетентностей за професійними кваліфікаціями (за потреби)**

Трудова функція	Майстер ресторанного обслуговування, 4 рівень НРК	"Старший майстер ресторанного обслуговування, 5 рівень НРК"
А (А1-А7)	А (А1-А7)	А (А1-А7)
Б (Б1-Б9)	Б (Б1-Б9)	Б (Б1-Б9)
В (В1-В3)	В (В1-В3)	В (В1-В3)
Г (Г1-Г3)		Г (Г1-Г3)

## **VII. Відомості про розроблення та затвердження професійного стандарту**

### **1. Повне найменування розробника професійного стандарту**

Рада Всеукраїнської федерації роботодавців в сфері туризму України.

### **2. Назва та реквізити документа, яким затверджено професійний стандарт (рішення (може оформлюватися протоколом), наказ, розпорядження).**

### **3. Реквізити висновку суб'єкта перевірки про дотримання вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів під час підготовки проєкту професійного стандарту**

Висновок суб'єкта перевірки (СПО роботодавців/ Національного агентства кваліфікацій) від \_\_\_\_\_ про дотримання під час підготовки проєкту професійного стандарту «\_\_\_» вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31.05.2017 р. № 373).

### **4. Реквізити висновку репрезентативних всеукраїнських об'єднань професійних спілок на галузевому рівні про погодження проєкту професійного стандарту, у разі коли розробниками не є галузеві ради з питань розроблення професійних стандартів** Висновок репрезентативних всеукраїнських об'єднань професійних спілок на галузевому рівні від \_\_\_\_\_ щодо погодження проєкту професійного стандарту «\_\_\_».

## **VIII. Дата внесення професійного стандарту до Реєстру**

\_\_\_\_\_.

## **IX. Рекомендована дата перегляду професійного стандарту**

\_\_\_\_\_.