

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Официант, бармен

681

Регистрационный номер

### Содержание

- I. Общие сведения.....
- II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....
- III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....
- 3.1. Обобщенная трудовая функция «Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питания».....
- 3.2. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание гостей организации питания, подача блюд и напитков».....
- 3.3. Обобщенная трудовая функция «Руководство деятельностью официантов, барменов по обслуживанию гостей организации питания».....
- 3.4. Обобщенная трудовая функция «Организация процессов обслуживания гостей организации питания блюдами и напитками».....
- IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....

### I. Общие сведения

Подача блюд и напитков в организациях питания

(наименование вида профессиональной деятельности)

33.013

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обслуживание гостей в организациях питания

Группа занятий:

1412	Руководители ресторанов (вагонов-ресторанов)	5131	Официанты
5132	Буфетчики (бармены)	5246	Работники прилавка, обслуживающие посетителей мест общественного питания
(код ОКЗ)	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

56.21	Деятельность предприятий общественного питания по обслуживанию торжественных мероприятий
56.30	Подача напитков
56.10	Деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания

56.29	Деятельность предприятий общественного питания по прочим видам организации питания
-------	--

(код ОКВЭД)

(наименование вида экономической деятельности)

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

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питания	3	Прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос и доставку в организации питания	А/01.3	3
			Обслуживание гостей в холле организации питания	А/02.3	3
			Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в зале организации питания	А/03.3	3
			Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре организации питания	А/04.3	3
В	Обслуживание гостей организации питания, подача блюд и напитков	4	Принятие заказов у гостей организации питания на блюда и напитки	В/01.4	4
			Обслуживание гостей в зале организации питания	В/02.4	4
			Обслуживание гостей в баре организации питания	В/03.4	4
			Обслуживание мероприятий в организациях питания и выездных мероприятий	В/04.4	4
			Проведение расчетов с гостями организации питания за сделанные заказы	В/05.4	4
С	Руководство деятельностью официантов, барменов по обслуживанию гостей организации питания	5	Заказ, получение, организация хранения и использования продуктов, сырья, оборудования и инвентаря в зале и баре организации питания	С/01.5	5
			Организация работы бригады официантов/барменов	С/02.5	5
			Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады официантов/барменов	С/03.5	5
D	Организация процессов обслуживания гостей организации питания блюдами и напитками	6	Планирование процессов обслуживания гостей организации питания	D/01.6	6
			Организация и координация процессов обслуживания гостей	D/02.6	6

		организации питания		
		Контроль и оценка результатов процессов обслуживания гостей организации питания	D/03.6	6

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция «Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питания»

Наименование	Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питания	Код	А	Уровень квалификации	3
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
				а	

Возможные наименования должностей, профессий	Помощник официанта Помощник бармена Хостес
--	--

Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	Наличие медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров Для реализации и хранения вина, ликеро-водочной продукции и пива – возраст не моложе 18 лет
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	5131.	Официанты
	5132.	Буфетчики (бармены)
ЕТКС или ЕКС	§ 18	Официант 3-го разряда
	§ 3	Буфетчик 3-го разряда
ОКПДТР	11176	Бармен
	11301	Буфетчик
	16399	Официант

#### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос и доставку в организации питания	Код	А/01.3	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
				а	681

Трудовые действия	Прием и оформление заказа на бронирование столика
	Прием и оформление заказа на продукцию на вынос и на доставку
	Предоставление информации об организации питания
	Ведение учета заказанных столиков в зале организации питания
Необходимые умения	Осуществлять прием заказов по телефону, через веб-ресурсы, мобильные приложения
	Использовать мессенджеры, чат-боты для приема заказа и первичного консультирования
	Вносить и редактировать данные в системе управления взаимоотношениями с клиентами
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
	Порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку
	Правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку
	Стандарты приема входящих звонков
	Стандарты приема входящих сообщений, полученных через мессенджеры
Этикет телефонного разговора и общения в мессенджерах	
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Обслуживание гостей в холле организации питания	Код	A/02.3	Уровень квалификации	3
--------------	---	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		681
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Встреча и приветствие гостей в организации питания
	Информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах
	Размещение гостей за столом в зале организации питания
Необходимые умения	Презентовать гостям организацию питания и предоставляемые услуги в организации питания
	Предоставлять первичную консультацию об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания
	Проводить гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей организации питания
	Использовать компьютер и мобильные устройства со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов в организации питания
	Оказывать помощь в размещении гостей за столом и размещении вещей гостей организации питания

	Создавать атмосферу доброжелательности и гостеприимства в организации питания
	Подавать гостям меню организации питания
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
	Процедура встречи и приветствия гостей в организации питания
	Приемы и техника перемещения в ограниченном пространстве в организации питания
	Правила ресторанного этикета и требования ресторанного протокола при размещении гостей за столом в организации питания
	Правила подачи меню в организации питания
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

### 3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в зале организации питания	Код	A/03.3	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		681
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала
	Подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей
	Проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность)
	Подача блюд и напитков гостям организации питания
	Сбор использованной столовой посуды и приборов со столов
	Поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания
Необходимые умения	Расставлять мебель (столы и стулья) в зале обслуживания организации питания
	Подготавливать подносы, сервировочные тележки, подсобные столики, вспомогательные стойки к использованию
	Протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями в зале обслуживания организации питания
	Проверять качество и состояние столового белья в организации питания
	Рационально и безопасно расставлять чистую столовую посуду и приборы на подносе и сервировочной тележке в организации питания
	Укладывать использованные столовые приборы на тарелку и лоток
	Размещать использованную столовую посуду и приборы на сервировочной тележке и перевозить ее
	Переносить использованную столовую посуду и приборы вручную и на подносе
Сортировать использованную столовую посуду и приборы	

	Эстетично и безопасно упаковывать блюда на вынос в организации питания
Необходимые знания	Порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей
	Правила и виды расстановки мебели в зале организации питания
	Виды сервировки стола при обслуживании гостей
	Виды и назначение ресторанных аксессуаров
	Характеристика столовой посуды, приборов
	Правила и техника подачи блюд и напитков
	Правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей
	Способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов
	Правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней
	Способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках
	Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

### 3.1.4. Трудовая функция

Наименование	Выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре организации питания	Код	A/04.3	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		681
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей
	Приготовление заготовок для напитков
	Приготовление свежавыжатых соков
	Реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков
	Уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки
Необходимые умения	Расставлять мебель в баре, включать и настраивать к использованию оборудование бара
	Проверять состояние (чистоту, наличие сколов, трещин) столовой посуды и приборов
	Расставлять бутылки с напитками и барную посуду на барной стойке и витрине бара
	Сортировать столовую посуду и приборы по виду и назначению
	Подбирать оборудование, инвентарь, посуду, необходимые для приготовления заготовок
	Промывать, очищать, нарезать, измельчать зелень, фрукты и ягоды
	Хранить приготовленные заготовки и украшения с учетом требований к

	безопасности пищевых продуктов
	Выжимать сок из цитрусовых, мягких и твердых плодов
	Порционировать, сервировать и украшать свежевыжатые соки и безалкогольные напитки для подачи гостям организации питания
	Открывать бутылки с газированными и негазированными безалкогольными напитками
	Разливать газированные и негазированные безалкогольные напитки
	Чистить, мыть и содержать в рабочем состоянии оборудование бара и барный инвентарь
	Эстетично и безопасно упаковывать напитки на вынос
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
	Требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения
	Правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей
	Методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения
	Техника открывания бутылок с газированными и негазированными напитками и прочих упаковок с напитками
	Методы сервировки и оформления для подачи свежеежатых соков и безалкогольных напитков
	Правила хранения приготовленных свежеежатых соков и безалкогольных напитков в открытых упаковках и бутылках, предназначенных для последующего использования
	Виды барного оборудования и инвентаря
	Характеристика столовой посуды, приборов в организации питания
	Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

### 3.2. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание гостей организации питания, подача блюд и напитков»

Наименование	Обслуживание гостей организации питания, подача блюд и напитков	Код	В	Уровень квалификации	4
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Официант Бармен
--	--------------------

Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих или Среднее профессиональное образование – программы подготовки
-------------------------------------	--

	квалифицированных рабочих
Требования к опыту практической работы	Не менее шести месяцев работы в организациях питания по выполнению вспомогательных работ по обслуживанию гостей организации питания при наличии профессионального обучения
Особые условия допуска к работе	Наличие медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных периодических медицинских осмотров Для реализации и хранения вина, ликеро-водочной продукции и пива – возраст не моложе 18 лет
Другие характеристики	-

### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	5131.	Официанты
	5132.	Буфетчики (бармены)
ЕТКС или ЕКС	§ 19	Официант 4-го разряда
	§ 1	Бармен 4-го разряда
	§ 4	Буфетчик 4-го разряда
ОКПДТР	11176	Бармен
	11301	Буфетчик
	16399	Официант
ОКСО 2016	5.43.01.01	Официант, бармен

### 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Принятие заказов у гостей организации питания на блюда и напитки	Код	В/01.4	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		681
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания
	Рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков
	Передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания
	Досервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания
Необходимые умения	Подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей
	Выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков
	Давать пояснения гостям по блюдам и напиткам
	Консультировать потребителей по выбору напитков, их сочетаемости с блюдами
	Пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на блюда и напитки
	Заносить и редактировать данные по заказу в специализированных

	программах организации питания
	Использовать электронное меню, интерактивный стол в организации питания
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
	Характеристика блюд и напитков, включенных в меню
	Правила сочетаемости напитков и блюд
	Классификация алкогольных и безалкогольных напитков
	Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и джестивов
	Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая
	Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности
	Классификация кофе по видам и степени обжарки
	Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами
	Правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания
	Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов
	Порядок и процедура передачи заказа на кухню и в бар
	Виды и способы постановки вопросов при определении потребностей гостей
	Техника продаж и презентации блюд и напитков
	Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

### 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Обслуживание гостей в зале организации питания	Код	В/02.4	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		681
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания
	Подача блюд и напитков гостям организации питания
	Замена использованной посуды, приборов и столового белья
Необходимые умения	Проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков
	Досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков
	Подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков
	Презентовать гостям блюда и напитки при подаче

	Производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей
	Порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей
	Разрешать конфликтные ситуации
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
	Правила и очередность подачи блюд и напитков
	Требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков
	Правила порционирования и подготовки блюд и напитков к презентации в присутствии гостей
	Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, инвентаря
	Правила и техника подачи блюд
	Правила и техника подачи вина
	Правила и техника подачи пива
	Правила и техника подачи коктейлей
	Правила и техника подачи крепких спиртных напитков
	Правила и техника подачи чая и кофе
	Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов
	Методы разрешения конфликтных ситуаций
	Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

### 3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Обслуживание гостей в баре организации питания	Код	В/03.4	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		681
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оформление витрины и барной стойки
	Прием, оформление и уточнение заказа на напитки и барную продукцию организации питания
	Рекомендации гостям бара организации питания по выбору напитков и барной продукции
	Приготовление и подача алкогольных, безалкогольных коктейлей и напитков
	Приготовление и подача чая, кофе
	Составление документации, отчетов посредством специализированных программ
	Поддержание в чистоте и порядке столов в баре, барной стойки, барного

	инвентаря, посуды и оборудования
Необходимые умения	Подавать карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей
	Использовать электронное меню, интерактивный бар
	Консультировать гостей по выбору напитков и барной продукции
	Эксплуатировать оборудование бара
	Пользоваться автоматизированными программами и мобильными терминалами при приеме заказа на напитки и барную продукцию
	Заносить в программы и редактировать данные по заказу в специализированных программах
	Подготавливать барную стойку и барные столики для подачи напитков и барной продукции
	Осуществлять проверку наличия маркировки алкогольной продукции, а также наличия сопроводительной документации (товарно-транспортные накладные, сертификаты, декларации)
	Сканировать акцизную марку посредством 2D-сканера и оформлять списание алкогольной продукции
	Осуществлять процедуру списания алкогольной продукции при бое, порче, краже в специализированных программах учета
	Готовить, оформлять и подавать алкогольные и безалкогольные коктейли
	Готовить и подавать свежевыжатые соки
	Готовить, оформлять и подавать чай, кофе
	Подавать вино, пиво, крепкие спиртные напитки
	Производить операции по подготовке напитков к презентации в присутствии гостей
	Разрешать конфликтные ситуации
	Производить инвентаризацию продуктов, сырья, используемых при приготовлении напитков и закусок
	Комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок
	Презентовать напитки с элементами бармен-шоу
	Необходимые знания
Ставить задачи сотрудникам, находящимся в подчинении, и контролировать выполнение вспомогательных работ по обслуживанию гостей в баре	
Составлять заявки на продукты, напитки и сырье, используемые при приготовлении напитков и закусок	
Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания	
Методы и техника обслуживания гостей за барной стойкой и столиками бара	
Правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды, приборов, ресторанных аксессуаров, барного оборудования и инвентаря	
Классификация алкогольных и безалкогольных напитков	
Ассортимент алкогольных напитков, рекомендуемых в качестве аперитивов и джестивов	
Классификация чая по степени ферментации, методы заваривания чая	

	Нечайные чаи: виды, характеристики, отличительные особенности
	Классификация кофе по видам и степени обжарки
	Сочетаемость чая и кофе с алкогольными напитками и десертами
	Правила и техника подачи вина
	Правила и техника подачи пива
	Правила и техника приготовления и подачи коктейлей
	Правила и техника подачи крепких спиртных напитков
	Правила и техника приготовления и подачи чая, кофе
	Порядок и правила составления документации по приготовлению коктейлей
	Правила создания и редактирования заказа в специализированных программах по приему и оформлению заказов
	Правила и техника замены использованной столовой посуды и столовых приборов
	Культура потребления алкогольных напитков
	Правила этикета при обслуживании гостей в баре
	Правила безопасной эксплуатации оборудования бара
	Виды и классификации баров, планировочные решения баров
	Правила ведения учетно-отчетной и кассовой документации бара
	Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов
	Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре
	Методы разрешения конфликтных ситуаций
	Техника продаж и презентации напитков
	Технологии наставничества и обучения на рабочих местах
	Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

### 3.2.4. Трудовая функция

Наименование	Обслуживание мероприятий в организациях питания и выездных мероприятий	Код	В/04.4	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		681
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Подготовка зала и инвентаря для обслуживания мероприятий в организациях питания
	Подготовка помещения и инвентаря для обслуживания гостей на выездных мероприятиях
	Сервировка столов с учетом вида мероприятия
	Подача блюд и напитков гостям на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях

Необходимые умения	Встречать, принимать гостей на мероприятиях в организациях питания и выездных мероприятиях
	Соблюдать время, последовательность и синхронность подачи блюд и напитков при обслуживании гостей мероприятия
	Использовать различные стили обслуживания гостей, соответствующие виду мероприятия
	Выдерживать температуру подачи блюд и напитков при обслуживании гостей на мероприятиях
	Сервировать, досервировывать, пересервировывать столы в соответствии с заказанными блюдами, напитками и последовательностью их подачи
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
	Виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания
	Порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях
	Правила подготовки к проведению мероприятий в организациях питания и на выездном обслуживании
Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания	
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

### 3.2.5. Трудовая функция

Наименование	Проведение расчетов с гостями организации питания за сделанные заказы	Код	В/05.4	Уровень квалификации	4
--------------	---	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		681
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Подготовка контрольно-кассового оборудования к началу принятия и оформления платежей
	Проведение кассовых операций оплаты по счетам за выполненный заказ
Необходимые умения	Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (далее – POS терминалами)
	Проводить оформление счета для оплаты
	Применять скидки и наценки при проведении расчета в специализированных программах
	Предоставлять счет гостям организации питания
	Принимать оплату в наличной и безналичной формах
	Оформлять возврат оформленных платежей
	Формировать кассовые отчеты в специализированных программах
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
	Порядок оформления счетов и расчета по ним с гостями организации

	питания
	Правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов
	Правила и порядок расчета гостей при наличной и безналичной формах оплаты
	Порядок проведения расчетов при наличии программ лояльности и скидок для гостей организации питания
	Порядок получения, выдачи и хранения денежных средств
	Правила возврата платежей
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

### 3.3. Обобщенная трудовая функция «Руководство деятельностью официантов, барменов по обслуживанию гостей организации питания»

Наименование	Руководство деятельностью официантов, барменов по обслуживанию гостей организации питания	Код	С	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Старший официант Бригадир официантов Старший бармен Бригадир барменов Бар-менеджер
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года работы в организациях питания по обслуживанию гостей организации питания, подаче блюд и напитков при наличии среднего профессионального образования (программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих))
Особые условия допуска к работе	Наличие медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров Для реализации и хранения вина, ликеро-водочной продукции и пива – возраст не моложе 18 лет
Другие характеристики	Рекомендуется дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	5131.	Официанты
	5132.	Буфетчики (бармены)
ЕТКС или ЕКС	§ 20	Официант 5-го разряда

	§ 2	Бармен 5-го разряда
	§ 5	Буфетчик 5-го разряда
ОКПДТР	11176	Бармен
	11301	Буфетчик
	16399	Официант
ОКСО 2016	5.43.01.01	Официант, бармен
	5.43.02.01	Организация обслуживания в общественном питании

### 3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Заказ, получение, организация хранения и использования продуктов, сырья, оборудования и инвентаря в зале и баре организации питания	Код	C/01.5	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		681
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Проведение инвентаризации бара
	Организация приема, хранения и использования продуктов, сырья, оборудования и инвентаря бара и зала организации питания
	Контроль условий хранения и соблюдения норм расхода напитков, барной продукции
	Контроль эксплуатации оборудования и инвентаря
Необходимые умения	Формировать отчеты по использованию продуктов, сырья в специализированных программах учета
	Прогнозировать и рассчитывать потребность в заказе продуктов, сырья, инвентаря, необходимых для бесперебойного обслуживания гостей организации питания
	Составлять заявки на продукты, сырье, оборудование и инвентарь для бара и зала организации питания
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
	Инструменты планирования, организации и контроля деятельности подчиненных
	Условия и сроки хранения продуктов и напитков в баре
	Условия хранения столовой посуды, столовых приборов
	Нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов
	Правила безопасной эксплуатации оборудования и инвентаря в организации питания
	Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

### 3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Организация работы бригады официантов/барменов	Код	С/02.5	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		681
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Разработка текущих и оперативных планов работы по обслуживанию гостей в зале организации питания
	Разработка текущих и оперативных планов работы по обслуживанию гостей в баре организации питания
	Координация выполнения заданий работниками бригады официантов, барменов
Необходимые умения	Разрабатывать график работы членов бригады официантов, барменов
	Проводить вводный и текущий инструктаж членов бригады официантов, барменов
	Распределять задания между работниками бригады официантов, барменов
	Определять потребность в обучении работников бригады официантов, барменов
	Использовать мобильные терминалы и специализированные приложения для координации выполнения заданий
	Проводить обучение членов бригады официантов/барменов на рабочем месте
	Управлять конфликтными ситуациями с гостями организации питания
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
	Технологии и стили обслуживания гостей в организациях питания
	Инструменты планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности подчиненных
	Теории межличностного и делового общения, общения с гостями, переговоров, конфликтологии малой группы
	Методы разрешения конфликтных ситуаций
	Правила эксплуатации контрольно-кассовой техники и POS терминалов
	Правила эксплуатации мобильных терминалов и специализированных приложений, программ учета и контроля
	Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

### 3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады официантов/барменов	Код	С/03.5	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		681
			Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Контроль качества обслуживания гостей организации питания
	Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания и эффективности работы подчиненных
	Формирование отчетов о результатах выполнения текущих и оперативных планов за отчетный период
Необходимые умения	Производить входной, текущий и итоговый контроль работы по обслуживанию гостей организации питания
	Пользоваться компьютером с применением специализированного программного обеспечения
	Использовать мобильные терминалы и специализированные приложения для контроля выполнения заданий
	Выявлять отклонения от плана в работе и определять причины их возникновения
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
	Технологии контроля посредством специализированного программного обеспечения
	Технологии управления персоналом
	Технологии управления изменениями в организации
	Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

### 3.4. Обобщенная трудовая функция «Организация процессов обслуживания гостей организации питания блюдами и напитками»

Наименование	Организация процессов обслуживания гостей организации питания блюдами и напитками	Код	D	Уровень квалификации	6
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Администратор зала Метрдотель Менеджер зала
--	---

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена или Высшее образование – бакалавриат
-------------------------------------	--

Требования к опыту практической работы	Не менее одного года работы в организациях питания по руководству деятельностью бригады официантов, барменов по обслуживанию гостей организации питания при наличии среднего профессионального образования
Особые условия допуска к работе	Наличие медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров Для реализации и хранения вина, ликеро-водочной продукции и пива – возраст не моложе 18 лет
Другие характеристики	Рекомендуется дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1412.	Руководители ресторанов (вагонов-ресторанов)
ЕТКС или ЕКС		Администратор
ОКПДТР	24107	Метрдотель (администратор торгового зала)
ОКСО 2016	5.43.02.01	Организация обслуживания в общественном питании
	5.43.03.03	Гостиничное дело

#### 3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Планирование процессов обслуживания гостей организации питания	Код	D/01.6	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		681
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Планирование потребностей организации питания в трудовых и материальных ресурсах для обслуживания гостей в зале и баре организации питания
	Разработка планов работ службы обслуживания организации питания по отдельным видам процессов
	Проведение организационной диагностики, проектирования и регламентации процессов обслуживания гостей организаций питания
	Разработка предложений по ценообразованию, ассортиментной политике организации питания
	Разработка мероприятий по стимулированию продаж блюд и напитков
Необходимые умения	Производить расчеты потребности в работниках зала и бара организации питания и материальных затрат на оплату их труда
	Разрабатывать планы работ службы обслуживания организации питания по основным направлениям деятельности
	Производить опросы гостей о качестве блюд, напитков и качестве обслуживания
	Выявлять изменение потребительских предпочтений в отношении блюд, напитков, технологий обслуживания

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

### 3.4.2. Трудовая функция

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

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		681
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

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

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

### 3.4.3. Трудовая функция

Наименование	Контроль и оценка результатов процессов обслуживания гостей организации питания	Код	D/03.6	Уровень квалификации	6
--------------	---	-----	--------	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		681
				Код оригинала а	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Контроль выполнения регламентов и стандартов сотрудниками службы обслуживания организации питания
	Выявление отклонений от плана в работе службы обслуживания организации питания и их причин
	Разработка и применение мер по повышению эффективности работы службы обслуживания организации питания
	Подготовка отчетов о результатах работы службы обслуживания организации питания за отчетный период
Необходимые умения	Производить входной, текущий и итоговый контроль работы службы обслуживания организации питания
	Выявлять и оценивать проблемы в функционировании системы контроля службы обслуживания организации питания, прогнозировать их последствия, принимать меры по их исправлению и недопущению в будущем
	Пользоваться компьютером с применением специализированного программного обеспечения для формирования отчетов
	Использовать мобильные терминалы и специализированные приложения для контроля выполнения заданий
Необходимые знания	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность организаций питания
	Современные способы обслуживания в организациях питания
	Экономика, менеджмент и маркетинг, делопроизводство, подготовка отчетности организаций питания
	Теории межличностного и делового общения, переговоров,

	конфликтологии, публичных выступлений
	Требования охраны труда, санитарии и гигиены, пожарной безопасности в организациях питания
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

#### **IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта**

##### **4.1. Ответственная организация-разработчик**

АРО «Федерация Рестораторов и Отельеров», город Москва Президент	Бухаров Игорь Олегович
---	------------------------

##### **4.2. Наименования организаций-разработчиков**

1	ООО «Барменская ассоциация России», город Москва
2	ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России, город Москва