



Міністерство освіти і науки України
Міністерство соціальної політики України

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства освіти і науки України
від 04 березня 2019 р. № 296

***Стандарт професійної
(професійно-технічної) освіти***

СП(ПТ)О 5129.1.56.10 – 2018
(позначення стандарту)

Професія: Майстер ресторанного обслуговування
Код: 5129

Кваліфікації: майстер ресторанного обслуговування 4-го розряду;
майстер ресторанного обслуговування 5-го розряду

Видання офіційне
Київ – 2019

Інформація про робочу групу

Розробники

Лазарєва Т. Ф. – директор Державного навчального закладу «Шосткинський центр професійно-технічної освіти».

Багмут О. М. – завідувач сектору наукового та навчально-методичного забезпечення модернізації змісту професійної освіти ІМЗО МОН України.

Шнюкова І. В. – науковий співробітник відділу наукового та навчально-методичного забезпечення змісту професійної освіти ІМЗО МОН України.

Скиба В. М. – заступник директора з методичної роботи Навчально-методичного центру професійно-технічної освіти у Сумській області.

Темченко О. В. - методист Навчально-методичного центру професійно-технічної освіти у Сумській області.

Дуплик Л. Г. – заступник директора з навчальної роботи Державного навчального закладу «Шосткинський центр професійно-технічної освіти».

Карась Л. В. – заступник директора з навчально-виробничої роботи Державного навчального закладу «Шосткинський центр професійно-технічної освіти».

Конєва Л. А. – методист Державного навчального закладу «Шосткинський центр професійно-технічної освіти».

Швидка С. В. – викладач Державного навчального закладу «Шосткинський центр професійно-технічної освіти».

Єдова Т. П. – майстер виробничого навчання Державного навчального закладу «Шосткинський центр професійно-технічної освіти».

Ляшенко О. С. – майстер виробничого навчання Державного навчального закладу «Шосткинський центр професійно-технічної освіти».

Захарченко Л. С. – майстер виробничого навчання Державного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти харчових технологій, торгівлі та ресторанного сервісу».

Мотузко Н. С. – майстер виробничого навчання Державного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти харчових технологій, торгівлі та ресторанного сервісу».

Кірічок С. Г. – директор кафе «Форсаж».

Наукові консультанти

Паржницький В. В. – начальник відділу наукового та навчально-методичного забезпечення змісту професійної освіти ІМЗО МОН України, канд. пед. наук.

Самойленко Н. Ю. – директор Навчально-методичного центру професійно-технічної освіти у Сумській області, канд. пед. наук.

Літературний редактор

Кайтановська О. М. – провідний спеціаліст відділу професійної освіти і тренінгів Інституту модернізації змісту освіти Міністерства освіти і науки України.

Технічний редактор

Данченко С. О. – секретар навчальної частини Державного навчального закладу «Шосткинський центр професійно-технічної освіти».

Керівники робочої групи

Кучинський М. С. – директор департаменту професійної освіти Міністерства освіти і науки України.

Мірошніченко К. Б. – заступник директора – начальник відділу змісту та організації навчального процесу департаменту професійної освіти Міністерства освіти і науки України.

Загальні положення

Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти (далі – СП(ПТ)О) з професії 5129 Майстер ресторанного обслуговування розроблено відповідно до Конституції України, законів України «Про освіту», «Про професійну (професійно-технічну) освіту», «Про професійний розвиток працівників», «Про зайнятість населення», «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності», постанови Кабінету Міністрів України від 23.11.2011 № 1341 «Про затвердження Національної рамки кваліфікацій», розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.12.2016 р. № 1077 «Про затвердження Плану заходів із впровадження Національної рамки кваліфікацій на 2016-2020 роки», розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.04.2017 № 275-р «Про затвердження середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 2020 року», Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників, Випуск 65 «Торгівля та громадське харчування», затвердженого наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України 30.11.1999 № 918, та інших нормативно-правових документів і є обов'язковим для виконання всіма закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями, незалежно від їх підпорядкування та форми власності, що здійснюють (або забезпечують) підготовку (підвищення професійної кваліфікації, перепідготовку) кваліфікованих робітників.

Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти містить:

- титульну сторінку;
- інформацію про робочу групу з розроблення СП(ПТ)О;
- загальні вимоги щодо реалізації СП(ПТ)О;
- загально-професійний навчальний блок;
- перелік навчальних модулів та професійних компетентностей;
- перелік ключових компетентностей;
- умовні позначення, що використовуються у СП(ПТ)О;
- сферу професійної діяльності випускника;
- специфічні вимоги до робітника з даної професії;
- вимоги до кожної професійної кваліфікації.

Загальні вимоги щодо реалізації СП(ПТ)О

Підготовка кваліфікованих робітників за професією Майстер ресторанного обслуговування включає первинну професійну підготовку, перепідготовку та підвищення професійної кваліфікації. Підготовка за кожною професійною кваліфікацією ґрунтується на компетентнісному підході та структурується за модульним принципом. Навчальний модуль – логічно завершена складова СП(ПТ)О, що формується на основі кваліфікаційної характеристики (далі – КХ) та/або, за наявності, професійного стандарту (далі – ПС), потреб роботодавців, сучасних технологій та новітніх матеріалів.

Структура навчального модуля включає перелік компетентностей та їх зміст. Засвоєння навчального модуля може підтверджуватися відповідним документом (сертифікат/посвідчення/свідоцтво), що видається навчальним закладом.

СП(ПТ)О визначає три групи компетентностей: загально-професійні, ключові та професійні. Компетентність/компетентності – здатність особи до виконання певного виду діяльності, що виражається через знання, уміння, морально-

етичні цінності та інші особистісні якості.

Загально-професійні компетентності – знання та уміння, що є загальними (спільними) для професії. Якщо навчання здійснюється безперервно на декілька професійних кваліфікацій, то загально-професійні компетентності набуваються один раз – перед оволодінням навчальним матеріалом початкової професійної кваліфікації.

Ключові компетентності – загальні здібності й уміння (психологічні, когнітивні, соціально-особистісні, інформаційні, комунікативні), що дають змогу особі розуміти ситуацію, досягати успіху в особистісному і професійному житті, набувати соціальної самостійності та забезпечують ефективну професійну й міжособистісну взаємодію (набуваються впродовж всього терміну навчання поза робочим навчальним планом).

Професійні компетентності – знання та уміння особи, які дають їй змогу виконувати трудові функції, швидко адаптуватися до змін у професійній діяльності та є складовими відповідної професійної кваліфікації.

У закладах професійної (професійно-технічної) освіти тривалість первинної професійної підготовки встановлюється відповідно до професійної кваліфікації, яку набуває здобувач освіти, що визначається робочим навчальним планом.

При організації підвищення професійної кваліфікації, перепідготовки або професійної підготовки на виробництві строк професійного навчання визначається за результатами вхідного контролю. Вхідний контроль знань, умінь та навичок здійснюється відповідно до законодавства.

Навчальний час здобувача освіти визначається обліковими одиницями часу, передбаченого для виконання навчальних програм закладів професійної (професійно-технічної) освіти.

Обліковими одиницями навчального часу є:

академічна година тривалістю 45 хвилин;

урок виробничого навчання, тривалість якого не перевищує 6 академічних годин;

навчальний день, тривалість якого не перевищує 8 академічних годин;

навчальний тиждень, тривалість якого не перевищує 36 академічних годин.

Навчальний (робочий) час здобувача освіти в період проходження виробничої практики встановлюється залежно від режиму роботи підприємства, установи, організації відповідно до законодавства.

Професійно-практична підготовка здійснюється в навчальних майстернях, лабораторіях, на навчальних полігонах, навчально-виробничих дільницях та безпосередньо на робочих місцях підприємств.

Вимоги до кожної професійної кваліфікації включають:

кваліфікаційну характеристику;

вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівня, професійної кваліфікації осіб;

типову навчальну програму;

типовий навчальний план;

перелік основних засобів навчання.

Типова програма підготовки кваліфікованих робітників для кожної профе-

сійної кваліфікації визначає перелік навчальних модулів, перелік та зміст професійних компетентностей.

Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників для кожної професійної кваліфікації включає розподіл навчального навантаження між загально-професійною, професійно-теоретичною та професійно-практичною підготовкою; консультації; кваліфікаційну атестацію. У типовому навчальному плані визначено загальну кількість годин для оволодіння професійною кваліфікацією та розподіл годин між навчальними модулями.

Робочі навчальні плани та програми для підготовки кваліфікованих робітників розробляються закладами професійної (професійно-технічної) освіти за погодженням з роботодавцями та органами управління освітою на основі типових навчальних планів та типових навчальних програм.

Робочі навчальні плани підготовки кваліфікованих робітників визначають графік навчального процесу, навчальні предмети, їх погодинний розподіл та співвідношення між загально-професійною, професійно-теоретичною та професійно-практичною підготовкою.

Робочі навчальні програми для підготовки кваліфікованих робітників визначають зміст навчальних предметів відповідно до компетентностей та тематичний погодинний розподіл відповідно до робочих навчальних планів.

Перелік основних засобів навчання за кожною професійною кваліфікацією розроблено відповідно до потреб роботодавців, сучасних технологій та матеріалів.

За результатами здобуття кожної професійної кваліфікації проводиться державна або проміжна (поетапна) кваліфікаційна атестація, що передбачає оцінювання набутих компетентностей й визначається параметрами: «знає – не знає»; «уміє – не вміє». Поточне оцінювання проводиться відповідно до чинної нормативно-правової бази.

Заклади професійної (професійно-технічної) освіти, органи управління освітою, засновники організують та здійснюють поточний, тематичний, проміжний і вихідний контроль знань, умінь та навичок здобувачів освіти, їх кваліфікаційну атестацію. Представники роботодавців, їх організацій та об'єднань долучаються до тематичного, вихідного контролю знань, умінь та навичок здобувачів освіти та безпосередньо приймають участь у кваліфікаційній атестації.

Після завершення навчання кожен здобувач повинен уміти самостійно виконувати всі роботи, передбачені кваліфікаційною характеристикою, технологічними умовами і нормами, встановленими у галузі.

Навчання з охорони праці проводиться відповідно до вимог чинного законодавства Про охорону праці. При складанні робочих навчальних планів та програм необхідно врахувати, що для початкового навчання (професійної підготовки) на теоретичну частину предмета «охорона праці», що входить до загально-професійного блоку, потрібно виділити не менше 30 годин навчального часу, а при підвищенні професійної кваліфікації та перепідготовці – не менше 15 годин навчального часу (п.2.3. Типового положення про порядок проведення навчання і перевірки знань з питань охорони праці, затвердженого наказом Державного комітету України з нагляду за охороною праці від 26.01.2005 № 15, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 15.02.2005 за № 231/10511 (із змінами).

Вивчення специфічних професійних питань з охорони праці необхідно здійснювати в курсах спеціальних та загально-технічних дисциплін – з метою поєднання технологічної підготовки з підготовкою з охорони праці, а робочі навчальні програми цих навчальних предметів повинні включати відповідні питання безпеки праці.

До самостійного виконання робіт здобувачі освіти допускаються лише після навчання й перевірки знань з охорони праці.

Кваліфікаційна пробна робота проводиться за рахунок часу, відведеного на виробничу практику. Перелік кваліфікаційних пробних робіт розробляється закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями відповідно до вимог кваліфікаційних характеристик, потреб роботодавців, сучасних технологій та новітніх матеріалів.

Критерії кваліфікаційної атестації випускників розробляються навчальним закладом разом з роботодавцями і ґрунтуються на компетентнісному підході відповідно до вимог кваліфікаційної характеристики, потреб роботодавців, сучасних технологій та новітніх матеріалів і погоджуються з регіональними органами освіти.

Здобувачу освіти, який опанував освітню програму й успішно пройшов кваліфікаційну атестацію за однією професійною кваліфікацією, присвоюється освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» з набутої професії та видається свідоцтво державного зразка про присвоєння (підвищення) професійної кваліфікації.

Здобувачу освіти, який опанував освітню програму й успішно пройшов кваліфікаційну атестацію за двома і більше професійними кваліфікаціями, присвоюється освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» з набутої професії та видається диплом державного зразка.

Здобувачам освіти, які достроково припинили навчання в закладі професійної (професійно-технічної) освіти, присвоюється відповідна професійна кваліфікація за результатами попередньої кваліфікаційної атестації та видається свідоцтво державного зразка про присвоєння (підвищення) професійної кваліфікації.

Умовні позначення, що використовуються в цьому СП(ПТ)О:

ЗПК – загально-професійна компетентність;

КК – ключова компетентність;

ПК – професійна компетентність;

МРО- 4 – майстер ресторанного обслуговування 4-го розряду;

МРО -5 – майстер ресторанного обслуговування 5-го розряду.

Сфера професійної діяльності

КВЕД ДК 009:2010 Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування

**Загальнопрофесійний блок та
зміст загальнопрофесійних компетентностей**

Позначення	Загальнопрофесійні компетентності	Зміст загальнопрофесійних компетентностей
ЗПК.1	Оволодіння основами галузевої економіки та підприємництва	<p>Знати: основні економічні процеси, відносини та явища, які виникають між суб'єктами економіки (підприємствами, державою та громадянами); загальну характеристику підприємств, їх форми і види; кадри підприємства, їх склад і структуру; організацію і оплату праці, тарифну систему та її елементи; сутність підприємництва, його функції та умови існування; порядок створення приватного підприємства; витрати виробництва, прибуток, ефективність; порядок ліквідації підприємства; основи менеджменту (управління підприємством та розташування трудових ресурсів); основи маркетингу (як управляти продажами продукції); конкуренція (її види та прояви в економічних відносинах); основні фактори впливу держави (нормативно-законодавчу базу, податки, пільги, дотації); планування підприємницької діяльності; бізнес-план підприємства.</p> <p>Уміти: організувати та відкрити власне приватне підприємство на засвоєних знаннях</p>
ЗПК.2	Оволодіння основами трудового законодавства	<p>Знати: основні нормативно-правові акти, які регулюють трудові правовідносини в Україні; основні трудові права та обов'язки працівників; порядок виникнення, зміни та припинення трудових відносин; умови та порядок застосування у трудовому праві дисциплінарної і матеріальної відповідальності; основи законодавства про захист прав споживачів.</p> <p>Уміти: застосовувати норми трудового законодавства; юридично обґрунтовано та аргументовано вирішувати правові ситуації; складати та заповнювати документи особового характеру (під час оформлення трудових відносин); розглядати трудові суперечки, дотримуватись правил внутрішнього розпорядку</p>
ЗПК.3	Оволодіння основами інформаційних технологій	<p>Знати: мультимедійні технології, засоби створення презентацій; основи мережних систем, електронну пошту та телеконференції, основні мережі сервісу, браузері, пошукові системи; локальні, корпоративні і глобальні мережі; системи автоматизованого керування закладами ресторанного господарства; автоматизоване робоче місце адміністратора, його технічне та програмне забезпечення.</p> <p>Уміти: створювати мультимедійні презентації, здійснювати пошук інформації в мережі Інтернет; використовувати електронну пошту для відправлення; користуватись автоматизованою системою типу R-Keereg; електронними контрольно-касовими системами відповідно до встановленого програмного забезпечення</p>
ЗПК 4	Оволодіння основами психології, професійної етики й етикету	<p>Знати: психологію та етику сучасного керівника; основні поняття професійної етики та психології; індивідуальні психічні властивості особистості; особливості спілкування в закладах харчування; психологічні властивості поведінки людини; характер, причини і способи розв'язання конфліктних ситуацій у виробничому колективі; основні психологічні та моральні вимоги до адміністратора; підходи до забезпечення сприятливого психологічного клімату в колективі.</p> <p>Уміти: визначати індивідуальні психологічні особливості; володіти</p>

		технікою ведення ділових індивідуальних бесід; слухати і переконувати; дотримуватись професійної поведінки адміністратора, кодексу культури; розв'язувати конфліктні ситуації, знаходити спільну мову зі співробітниками
ЗПК 5	Дотримання та виконання вимог охорони праці, промислової і пожежної безпеки, виробничої санітарії та гігієни	<p>Знати: основні законодавчі акти з охорони праці; права працівників з охорони праці на підприємстві; вимоги безпеки праці за професією; вимоги пожежної безпеки; параметри й властивості, що характеризують вибухонебезпеку середовища; основи електробезпеки; плани евакуації та ліквідації аварій; основні вимоги до шляхів евакуації, автоматичних систем пожежогасіння та автоматичної пожежної сигналізації; загальні правила безпечної експлуатації устаткування; основи гігієни праці та виробничої санітарії; санітарні вимоги до закладів харчування;</p> <p>засоби та методи захисту працівників від шкідливого та небезпечного впливу виробничих факторів; правила проходження медичних оглядів, порядок надання першої долікарської допомоги; види інструктажів з охорони праці, терміни їх проведення; порядок оформлення; порядок допуску до роботи працівників.</p> <p>Уміти: володіти засобами і методами індивідуального та колективного захисту від небезпечних та шкідливих виробничих факторів; надавати першу допомогу потерпілим від нещасного випадку; користуватися первинними засобами пожежогасіння; дотримуватися правил і норм виробничої санітарії та особистої гігієни</p>
ЗПК 6	Оволодіння основами енергозбереження, раціональної роботи торговельно-технологічного обладнання	<p>Знати: основи енергозбереження; класифікацію торговельно-технологічного обладнання; правила експлуатації, принципи раціональної роботи відповідних видів торговельно-технологічного обладнання, реєстраторів розрахункових операцій, R-Keerer, виробничого інвентарю, інструменту, ваговимірювальних приладів; повірку та державний нагляд за ваговимірювальним обладнанням.</p> <p>Уміти: раціонально використовувати електроенергію; ефективно експлуатувати торговельно-технологічне обладнання; працювати на відповідних видах торговельно-технологічного обладнання, реєстраторах розрахункових операцій, користуватись автоматизованою системою типу R-Keerer, використовувати виробничий інвентар, інструмент, ваговимірювальні прилади; проводити розрахунки з відвідувачами, виводити звіти, програмувати реєстратори розрахункових операцій; кодувати товари</p>
ЗПК.7	Оволодіння основами організації і техніки обслуговування в закладах ресторанного господарства	<p>Знати: класифікацію закладів ресторанного господарства; характеристику барів, кафе, закусточних, буфетів; характеристику ресторанів, класи ресторанів; види послуг, які надають заклади ресторанного господарства; правила роботи закладів ресторанного господарства; правила та технічні заходи обслуговування клієнтів.</p> <p>Уміти: володіти основними поняттями з класифікації та характеристики закладів ресторанного харчування; надавати послуги відвідувачам; готувати торговельну залу до обслуговування відвідувачів</p>
ЗПК .8	Оволодіння основами товарознавства, технології приготування закусок, страв і напоїв	<p>Знати: класифікацію та характеристику, хімічний склад харчових продуктів; споживні властивості харчових продуктів; поняття про технологічний процес; асортимент, рецептури, технологію виготовлення страв, закусок і напоїв; кулінарну характеристику страв і напоїв; правила та техніку подачі страв, напоїв, коктейлів, вимоги до якості страв, умови і терміни зберігання.</p> <p>Уміти: визначати якість харчових продуктів; дотримуватися умов та</p>

		термінів зберігання харчових продуктів; готувати компоненти для приготування страв; готувати страви та закуски нескладного приготування; дотримуватись правил і норм охорони праці, виробничої санітарії та особистої гігієни
ЗПК.9	Оволодіння основами обліку, обчислень, калькуляції та звітності	Знати: основні поняття господарського обліку; скорочені прийоми усного підрахунку; процентні обчислення; вимоги до оформлення документації на виробництві; нормативно-технологічну документацію закладів ресторанного господарства, порядок проведення інвентаризації на виробництві. Уміти: користуватися обліковими вимірниками; володіти прийомами усного підрахунку; виконувати процентні обчислення; користуватися нормативно-технологічною документацією
ЗПК.10	Оволодіння основами іноземної мови за професійним спрямуванням	Знати: основні поняття та термінологію форм звертання (зустріч, вітання, знайомство, прийом замовлення, розрахунок, прощання, ствердження, схвалення, згода, відмова, співчуття, побажання, подяка, вибачення, прохання, складові меню) іноземною мовою; назви предметів сервірування столу до сніданку, обіду, вечері; назви продуктів харчування та типів приміщення; особливості обслуговування іноземних гостей та туристів в ресторанах, кафе та барах, туристичних комплексах; особливості харчування іноземних туристів, традиції національної кухні; складання меню. Уміти: володіти основними поняттями та термінами форм звертання; володіти іноземною мовою в межах розмовного та професійного мінімуму; складати меню на іноземній мові
ЗПК.11	Оволодіння основами рекламного маркетингу і дизайну	Знати: основи маркетингу і дизайну; правила роздрібної торгівлі; основні джерела постачання; управління структурним підрозділом; організацію рекламної діяльності. Уміти: володіти основними поняттями та термінами маркетингу, організувати рекламну діяльність

Перелік навчальних модулів та професійних компетентностей (МРО – майстер ресторанного обслуговування 4, 5-го розрядів)

Навчальний модуль	Професійна компетентність	Найменування навчального модуля та компетентності
МРО – 4.1	Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства	
	МРО – 4.1.1	Організація процесу підготовки торгівельної зали до обслуговування
	МРО – 4.1.2	Обслуговування клієнтів в закладах ресторанного господарства
	МРО – 4.1.3	Координація та контроль роботи персоналу
	МРО – 4.1.4	Обслуговування відвідувачів у буфеті та за барною стійкою
МРО – 4.2	Організація постачання закладів ресторанного господарства та складання товарних звітів	
	МРО – 4.2.1	Організація постачання закладів ресторанного господарства
	МРО – 4.2.2	Ведення облікових операцій в закладах ресторанного господарства
МРО – 5.1	Організація обслуговування клієнтів та керування роботою персоналу	
	МРО – 5.1.1	Підготовка до обслуговування
	МРО – 5.1.2	Організація обслуговування прийомів і бенкетів, спеціаль-

		них видів обслуговування та інших заходів
	МРО – 5.1.3	Організація технологічних процесів сервісного обслуговування іноземних клієнтів
МРО – 5.2	Управління роботою персоналу	
	МРО – 5.2.1	Управління персоналом у системі обслуговування
	МРО – 5.2.2	Проведення обліку реалізованих товарів та інвентаризації товарно-матеріальних цінностей

Перелік ключових компетентностей

Оперативність прийняття правильних рішень у при виникненні нестандартних ситуацій під час роботи.

Здатність відповідально ставитись до професійної діяльності.

Знання професійної лексики та термінології.

Здатність працювати в команді.

Дотримання професійної етики.

Запобігання конфліктних ситуацій.

Кваліфікація: майстер ресторанного обслуговування 4-го розряду

1. Кваліфікаційна характеристика

Завдання та обов'язки. Обслуговує клієнтів у закладах ресторанного господарства зі складним сервіруванням.

Бере участь у створенні рекламних продуктів (ескізів) під час оформлення банкетного залу, барної стійки, вітрин і приміщення. Отримує посуд, прибори, столову білизну. Полірує посуд і столові прибори. Складає серветки різними способами. Здійснює попереднє сервірування столів. Зустрічає клієнтів, супроводжує їх до вільних або попередньо замовлених місць. Обслуговує клієнтів у номерах готелів. Надає вичерпну інформацію клієнтам щодо інгредієнтів, способу приготування та куштування страв, напоїв, десертів тощо.

Контролює автоматизовану систему виклику персоналу до кабінки клієнтів. Стежить за своєчасним приготуванням страв, напоїв, десертів тощо і керує процесом або безпосередньо подає їх клієнтам різними способами ("до столу", "в обхід", із використанням допоміжного столика тощо) відповідно до загальноприйнятих правил послідовності куштування та сервірування. Перевіряє вихід порцій за допомогою вимірювального устаткування. Керує процесом або безпосередньо займається декантацією вина та напоїв і фламбуванням страв.

Заповнює розрахункові чеки ручним способом та/або за допомогою електронного касового апарата, персонального комп'ютера та проводить розрахунки із клієнтами.

Веде облікові операції для подання розрахункової звітності за робочі добу та/або тиждень. Супроводжує клієнтів до виходу із закладу. Стежить за чистотою столової білизни та у разі її забруднення змінює або віддає її до прання.

Складає заявки на одержання необхідних товарів, кулінарних виробів, страв, булочних і кондитерських виробів, контролює своєчасне їх поповнення, розміщує їх у місцях зберігання з урахуванням вимог товарного сусідства, стежить за термінами реалізації та температурним режимом їх зберігання. Упаковує штуч-

ні та вагові товари.

Нарізає, зважує, розподіляє на порції та викладає продукти та вироби на тарілки, у салатники, інший посуд, розливає молочні продукти та напої у склянки, бокали, фужери тощо.

Встановлює та перевіряє справність ваговимірювальних приладів, електронно-касових апаратів, торгово-технологічного устаткування, виробничого інвентарю та інструменту, готує пакувальний матеріал, оформлює цінники.

Збирає та здає в установленому порядку харчові залишки, тару, посуд, макулатуру.

Забезпечує дотримання належного санітарного стану буфету, барної стійки.

Веде облік реалізованих товарів кожного найменування, складає товарні звіти.

Бере участь або проводить інвентаризацію товарно-матеріальних цінностей.

Складає попередньо замовлене клієнтами меню для фуршетів, бенкетів або інших заходів поза межами закладу ресторанного господарства.

Керує допоміжним персоналом, змінними бригадами (офіціантами, барменами тощо).

Повинен знати: асортимент, рецептури, технологію виготовлення страв і напоїв; кулінарну характеристику страв і напоїв; правила та технічні заходи обслуговування клієнтів; основи управління персоналом; форми складання серветок; правила оформлення столу квітами та іншими прикрасами; ознаки доброякісних закуплених товарів, кулінарних виробів, страв, булочних і кондитерських виробів, правила їх нарізання, декантації, фламбування та розподілу на порції, правила розміщення та викладання на буфетних прилавках і барних стійках; види меню, винних карток, порядок запису страв і напоїв у меню; правила та порядок подавання страв і напоїв, вимоги до їх оформлення та температури; відповідність асортименту вино-горілчаних виробів характеру страв; порядок оформлення рахунків і форми розрахунку із клієнтами, у тому числі за кредитними картками; види та призначення посуду, приборів, столової білизни, способи їх зберігання; правила експлуатації відповідних видів торгово-технологічного устаткування, електронно-касового апарата; правила використання та призначення у торгово-технологічному процесі виробничого інвентарю, інструменту, ваговимірювальних приладів, посуду; термін реалізації та температурний режим зберігання та відпускання закуплених товарів, кулінарних виробів, страв, булочних і кондитерських виробів; терміни перевірки вагів, клеймування гир; правила складання товарних звітів; правила роботи закладів ресторанного господарства; правила роздрібною торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами; основи психології; принципи професійної етики; іноземну мову у межах розмовного мінімуму; правила та норми охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни.

Кваліфікаційні вимоги. Професійно-технічна освіта відповідного напрямку підготовки за освітньо-кваліфікаційним рівнем «кваліфікований робітник» або перепідготовка та стаж роботи у сфері ресторанного господарства – не менше 2 років.

2. Вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівнів професійної кваліфікації осіб, які навчатимуться за професією Майстер ресторанного обслуговування 4-го розряду

2.1. При вступі на навчання

Повна загальна середня освіта, освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» 3-го розряду за технологічно-суміжною професією.

2.2. Після закінчення навчання

Повна загальна середня освіта, професійна (професійно-технічна) освіта, освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за професією Майстер ресторанного обслуговування 4-го розряду.

3. Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 5129 Майстер ресторанного обслуговування

Кваліфікація: майстер ресторанного обслуговування 4-го розряду

Загальний фонд навчального часу – 970 годин

№ з/п	Напрямок підготовки	Кількість годин			
		Всього годин	ЗПБ	МРО – 4.1	МРО – 4.2
1	Загальнопрофесійна підготовка	52	52		
2	Професійно-теоретична підготовка	292	149	129	14
3	Професійно-практична підготовка	599	30	422	147
4	Консультації	20			
5	Кваліфікаційна атестація	7			
6	Загальний обсяг навчального часу (без п.4)	950	231	551	161

Примітки

- Кваліфікаційна пробна робота виконується за рахунок часу, відведеного на професійно-практичну підготовку.
- Години, відведені на консультації, враховуються в загальному фонді навчального часу.

4. Типова програма з підготовки за професією Майстер ресторанного обслуговування 4-го розряду (Зміст професійних компетентностей)

Позначення	Професійні компетентності	Зміст професійних компетентностей
Модуль МРО – 4.1. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства		
МРО - 4.1.1	Організація процесу підготовки торговельної зали до обслуговування	Знати: порядок підготовки торговельної зали до обслуговування відвідувачів; загальні правила і послідовність сервірування столів; види та призначення посуду, приборів, столової білизни, способи їх зберігання; правила полірування столового посуду та столових приборів; види меню, прейскурантів, карт вин, карт напоїв та інших видів спеціальних карт для різних типів підприємств; форми складання серветок; правила оформлення столу квітами та іншими прикрасами; види сервірування столів. Уміти: виконувати роботи з підготовки залів до обслуговування споживачів; підбирати посуд, прибори, столову білизну з урахуванням виду обслуговування; полірувати посуд і столові прибори;

		складати серветки різними способами; виконувати сервірування столів; приймати участь у складанні меню, преїскурантів, карт вин, карт напоїв та інших видів спеціальних карт для різних типів підприємств
МРО - 4.1.2	Обслуговування клієнтів у закладах ресторанного господарства	<p>Знати: правила та технічні заходи обслуговування клієнтів; правила обслуговування клієнтів у номерах готелів; правила та порядок подавання страв і напоїв, вимоги до їх оформлення та температури; відповідність асортименту вино-горілчаних виробів характеру страв; правила декантації, фламбування та траншування страв; правила порядок оформлення рахунків і форми розрахунку із клієнтами, у тому числі за кредитними картками; правила обслуговувати клієнтів по типу: «Кейтерінг», «Шведський стіл», «Фуршет», «Банкет-чай», «Бокал шампанського» та інших видів обслуговування; правила обслуговування учасників конференцій, фестивалів, нарад; основи психології; принципи професійної етики; іноземну мову у межах розмовного мінімуму; правила та норми охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни.</p> <p>Уміти: зустрічати клієнтів, супроводжувати їх до вільних або попередньо замовлених місць; складати попередньо замовлене клієнтами меню для фуршетів, банкетів або інших заходів поза межами закладу ресторанного господарства; обслуговувати клієнтів у закладах ресторанного господарства зі складним сервіруванням; брати участь у створенні рекламних продуктів (ескізів) під час оформлення банкетного залу, барної стійки, вітрин і приміщення; обслуговувати клієнтів у номерах готелів; надавати вичерпну інформацію клієнтам щодо інгредієнтів, способу приготування та куштування страв, напоїв, десертів тощо; подавати страви різними способами ("до столу", "в обхід", із використанням допоміжного столика тощо) відповідно до загальноприйнятих правил послідовності куштування та сервірування; керувати процесом або безпосередньо займатися декантацією вина та напоїв і фламбуванням та траншуванням страв; заповнювати розрахункові чеки ручним способом та / або за допомогою реєстратора розрахункових операцій, персонального комп'ютера та проводити розрахунки із клієнтами; супроводжувати клієнтів до виходу із закладу; складати попередньо замовлене клієнтами меню для фуршетів, банкетів або інших заходів; підбирати напої до страв; приймати заявку на замовлення столів та страв в мережі Інтернет; переглядати Інтернет-пошту; відбирати і сортувати замовлення; підтверджувати замовлення за телефоном; обслуговувати клієнтів по типу: «Кейтерінг», «Шведський стіл», «Фуршет», «Банкет-чай», «Бокал шампанського» та інших видів обслуговування; організовувати обслуговування учасників конференцій, фестивалів, нарад; визначати кількість учасників, час приймання їжі, вартість денного раціону, порядок розрахунку; володіти правилами етикету під час обслуговування</p>
МРО - 4.1.3	Координація та контроль персоналу	<p>Знати: основи управління персоналом; правила експлуатації відповідних видів торгово-технологічного обладнання, реєстраторів розрахункових операцій, R-keeper; правила використання та призначення у торгово-технологічному процесі виробничого інвентаря</p>

		<p>рю, інструменту, ваговимірювальних приладів, посуду; термін реалізації та температурний режим зберігання та відпускання закуплених товарів, кулінарних виробів, страв, булочних і кондитерських виробів.</p> <p>Уміти: контролювати автоматизовану систему виклику персоналу до кабінки клієнтів; стежити за своєчасним приготуванням страв, напоїв, десертів тощо і керувати процесом; перевіряти вихід порцій за допомогою вимірювального устаткування; стежити за чистотою столової білизни та у разі її забруднення змінювати або віддавати її до прання; керувати допоміжним персоналом, змінними бригадами (офіціантами, барменами тощо); стежити за термінами реалізації та температурним режимом зберігання кулінарних виробів, страв, булочних і кондитерських виробів; встановлювати та перевіряти справність ваговимірювальних приладів, реєстраторів розрахункових операцій, R-keeper, торгово-технологічного устаткування, виробничого інвентарю та інструменту; здійснювати контроль за їх санітарним станом; забезпечувати дотримання безпечних умов праці, виробничої санітарії та особистої гієни персоналу</p>
МРО - 4.1.4	Обслуговування відвідувачів у буфеті та за барною стійкою	<p>Знати: правила роздрібною торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами; асортимент, рецептури, технологію виготовлення страв і напоїв; кулінарну характеристику страв і напоїв; ознаки доброякісних закуплених товарів, кулінарних виробів, страв, булочних і кондитерських виробів, правила їх нарізання та розподілу на порції, правила розміщення та викладання на буфетних прилавках і барних стійках; техніку відкривання пляшок; відповідність посуду до замовлених напоїв; класифікацію, формули побудови рецептур коктейлів, загальні правила приготування змішаних напоїв, правила оформлення та подачі напоїв.</p> <p>Уміти: готувати пакувальний матеріал; оформлювати цінники; забезпечувати дотримання належного санітарного стану буфету, барної стійки; упаковувати штучні та вагові товари; нарізати, зважувати, розподіляти на порції та викладати продукти та вироби на тарілки, у салатники, інший посуд; розливати молочні продукти та напої у склянки, бокали, фужери тощо; володіти технологією приготування безалкогольних напоїв, аперитивів, гарячих напоїв на основі кави, з використанням техніки «Латте-атр»</p>
МРО – 4.2. Організація постачання закладів ресторанного господарства та складання товарних звітів		
МРО – 4.2.1	Організація постачання закладів ресторанного господарства	<p>Знати: порядок та правила складання заявок; правила приймання продукції за кількістю та якістю, умови і терміни зберігання продукції, вимоги щодо оформлення супровідних документів; правила складання товарних звітів; правила оформлення супровідних документів; правила роботи та виведення звітів на реєстраторах розрахункових операцій.</p> <p>Уміти: складати заявки на одержання необхідних товарів, кулінарних виробів, страв, булочних і кондитерських виробів; контролювати своєчасне їх поповнення, розміщувати їх у місцях зберігання з урахуванням вимог товарного сусідства; оформляти забірні листи на продукцію власного виробництва; складати звіти за тиждень, зміну</p>
МРО –	Ведення обліку	Знати: порядок ведення книг обліку, розрахункових операцій, роз-

4.2.2	вих операцій в закладах ресторанного господарства	рахункових книжок; правила ведення товарно-касових книг; документальне оформлення прихідних і розхідних касових ордерів; оформлення інвентаризаційних описів та актів, недостач і лишків Уміти: вести облікові операції для подання розрахункової звітності за робочі добу та/або тиждень; вести облік реалізованих товарів кожного найменування, складати товарні звіти; збирати та здавати в установленому порядку харчові залишки, тару, посуд, макулатуру; брати участь або проводити інвентаризацію товарно-матеріальних цінностей; знати правила оформлення супровідних документів; правила ведення товарно-касової книги
-------	---	---

5. Перелік основних засобів навчання

№ з/п	Найменування	Кількість на 15 осіб		Примітка
		для індивідуального користування	для групового користування	
Обладнання				
1	Ваги настільні циферблатні		3	
2	Мікрохвильова піч		2	
3	Холодильна шафа		1	
4	РРО	1	15	
5	Обідні столи	1	15	
6	Електрокип'ятильник настільний		1	
7	Бенкетні столи		2	
8	Підсобні столи		4	
9	Візочок для сервіровки		3	
10	Бездротова система виклику до кабінки		1	
11	Кавоварка (Кавова машина)		1	
12	Блендер		2	
13	Льодогенератор		1	
14	Машина для нарізання гастрономічних продуктів		1	
15	Гриль електричний		1	
Інструменти				
1	Штопор універсальний	1	15	
2	Відкривачка для пляшок	1	15	
3	Відкривачка для консервів	1	15	
4	Корковилловач	1	15	
5	Щипці для відкривання пляшок	1	15	
6	Ножі	1	15	
7	Дошки розробні з відповідним маркуванням	1	15	
8	Барний інвентар	в асортименті	в асортименті	
9	Підставки для пляшок	1	15	
Столовий посуд, прибори, білизна				
1	Порцеляновий посуд	в асортименті	в асортименті	
2	Таці		2	
3	Серветниці	в асортименті	в асортименті	
4	Кільця для серветок	в асортименті	в асортименті	
5	Набори для спецій	в асортименті	в асортименті	
6	Металевий посуд	в асортименті	в асортименті	

7	Скляний посуд	в асортименті	в асортименті	
8	Основні прибори	в асортименті	в асортименті	
9	Допоміжні столові прибори	в асортименті	в асортименті	
10	Столова білизна	в асортименті	в асортименті	
Натуральні зразки				
1	Зразки продовольчих товарів	відповідно до тем програми	відповідно до тем програми	
2	Муляжі овочів, фруктів	відповідно до тем програми	відповідно до тем програми	
3	Папки для меню	5	5	
4	Папки для рахунків	5	5	
Програмне забезпечення				
1	Автоматизована система Р-Keeper	1	1	

Кваліфікація: майстер ресторанного обслуговування 5-го розряду

1. Кваліфікаційна характеристика

Завдання та обов'язки.

Керує обслуговуючим персоналом або самостійно обслуговує постійних клієнтів або VIP-персон у закладах ресторанного господарства зі складною сервіровкою та під час тематичних святкових заходів.

Бере участь або самостійно створює рекламні продукти (ескізи) під час оформлення банкетного залу, барної стійки, вітрин і приміщення.

Перевіряє належний стан отриманого посуду, приборів, столової білизни. Бере участь в організації технологічних процесів сервісного обслуговування іноземних клієнтів з використанням однієї з міжнародних мов.

Надає вичерпну інформацію клієнтам щодо калорійності продукції (вмісту жирів, білків та вуглеводів) інгредієнтів, способу приготування та куштування страв, напоїв, десертів тощо.

Контролює автоматизовану систему виклику персоналу до кабінки постійних клієнтів і поважних гостей.

Стежить за своєчасним приготуванням страв, напоїв, десертів тощо керує процесом або безпосередньо подає їх клієнтам різними способами ("до столу", "в обхід", із використанням допоміжного столика тощо) відповідно до загальноприйнятих правил послідовності куштування та сервірування або попередньо замовленого сервісного обслуговування під час тематичних вечірок, бенкетів тощо.

Перевіряє вихід порцій за допомогою вимірювального устаткування. Проводить розрахунки із клієнтами із застосуванням готівкової або безготівкової форм.

Веде облікові операції для надання розрахункової звітності за робочі добу та/або тиждень, заповнює товарно-касову книгу, проводить обнулення електронно-касового апарата.

Організовує спеціальні види обслуговування бенкетів, вечірок, інших заходів.

Складає та подає замовлення на закупівлю необхідних товарів.

Контролює роботу, процес обслуговування клієнтів іншим персоналом. Встановлює та перевіряє справність ваговимірювальних приладів, електронно-

касових апаратів, торгово-технологічного устаткування, виробничого інвентарю та інструменту, готує пакувальний матеріал, оформлює цінники.

Забезпечує дотримання належного санітарного стану буфету, барної стійки.

Веде облік реалізованих товарів кожного найменування, складає товарні звіти.

Проводить інвентаризацію товарно-матеріальних цінностей.

Бере участь у доборі персоналу.

Повинен знати: асортимент, рецептури, технологію виготовлення страв і напоїв; кулінарну характеристику страв і напоїв; правила та технічні заходи обслуговування клієнтів; основи управління персоналом; форми складання серветок; правила оформлення столу квітами та іншими прикрасами; ознаки доброякісних закуплених товарів, кулінарних виробів, страв, булочних і кондитерських виробів, правила їх нарізання, деконтації, фламбування та розподілу на порції, правила розміщення та викладання на буфетних прилавках і барних стійках; види меню, винних карток, порядок запису страв і напоїв у меню; правила та порядок подавання страв і напоїв, вимоги до їх оформлення та температури; відповідність асортименту винно-горілчаних виробів характеру страв; порядок оформлення рахунків і форми розрахунку із клієнтами, у тому числі за кредитними картками; види та призначення посуду, приборів, столової білизни, способи їх зберігання; правила експлуатації відповідних видів торгово-технологічного устаткування, електронно-касового апарата; правила використання та призначення у торгово-технологічному процесі виробничого інвентарю, інструменту, ваговимірювальних приладів, посуду; терміни реалізації та температурний режим зберігання та відпускання закуплених товарів, кулінарних виробів, страв, булочних і кондитерських виробів; терміни перевірки вагів, клеймування гирь; правила складання товарних звітів; правила роботи закладів ресторанного господарства; правила роздрібної торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами; основи психології; принципи професійної етики; одну із міжнародних мов; міжнародні стандарти обслуговування клієнтів; різновиди кухні (національної, європейської, американської, вегетаріанської, під час релігійного посту, азіатської, "фаст-фуду" тощо); правила та норми охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни.

Кваліфікаційні вимоги. Професійно-технічна освіта відповідного напрямку підготовки за освітньо-кваліфікаційним рівнем "кваліфікований робітник". Стаж роботи у сфері ресторанного господарства – не менше 2 років.

2. Вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівнів, професійної кваліфікації осіб, які навчатимуться за професією Майстер ресторанного обслуговування 5-го розряду

2.1. При продовженні навчання

Повна загальна середня освіта.

2.2. При підвищенні професійної кваліфікації

Освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за професією Майстер ресторанного обслуговування 4-го розряду і стаж роботи за професією Майстер ресторанного обслуговування 4-го розряду - не менше 2 років.

2.3. Після закінчення навчання

Повна загальна середня освіта, професійна (професійно-технічна) освіта, освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за професією Майстер ресторанного обслуговування 5-го розряду.

3. Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 5129 Майстер ресторанного обслуговування

Кваліфікація: майстер ресторанного обслуговування 5-го розряду

Загальний фонд навчального часу – 550 годин

№ з/п	Напрямок підготовки	Кількість годин		
		Всього годин	МРО – 5.1	МРО – 5.2
1	Загальнопрофесійна підготовка			
2	Професійно-теоретична підготовка	140	126	14
3	Професійно-практична підготовка	383	318	65
4	Консультації	20		
5	Державна кваліфікаційна атестація	7		
6	Загальний обсяг навчального часу (без п.4)	530	444	79

Примітки

1. Кваліфікаційна пробна робота виконується за рахунок часу, відведеного на професійно-практичну підготовку.
2. Години, відведені на консультації, враховуються в загальному фонді навчального часу.
3. При підвищенні кваліфікації чи перепідготовці загальнопрофесійний блок вивчається в обсязі годин та компетентностей, визначених відповідно до результатів вхідного контролю, і додається до годин загального обсягу навчального часу та до годин загального фонду навчального часу (але не більше, ніж 231 година).

4. Типова програма з підготовки за професією Майстер ресторанного обслуговування 5-го розряду (Зміст професійних профільних компетентностей)

Позначення	Професійні компетентності	Зміст професійних компетентностей
Модуль МРО – 5.1. Організація обслуговування клієнтів та керування роботою персоналу		
МРО -5.1.1	Підготовка до обслуговування	Знати: правила та технічні заходи обслуговування клієнтів; форми складання серветок; правила оформлення столу квітами та іншими прикрасами; правила розміщення та викладання на буфетних прилавках і барних стійках; види меню, винних карток, порядок запису страв і напоїв у меню; правила та порядок подавання страв і напоїв, вимоги до їх оформлення та температури; відповідність асортименту винно-горілчаних виробів характеру страв; види та призначення посуду, приборів, столової білизни європейського зразка, способи їх зберігання; правила та норми охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни. Уміти: брати участь або самостійно створювати рекламні продукти (ескізи) під час оформлення банкетного залу, барної стійки, вітрин і приміщення; перевіряти належний стан отриманого посуду, приборів, столової білизни; застосовувати сучасні методи оформлення

		інтер'єру, створювати інноваційні рекламні проекти; використовувати посуд, столові прибори, білизну європейського зразка
МРО -5.1.2	Організація обслуговування прийомів і бенкетів, спеціальних видів обслуговування та інших заходів	<p>Знати:правила роздрібно́ї торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами; правила та технічні заходи обслуговування клієнтів зі складною сервіровкою та під час тематичних святкових заходів; правила та порядок подавання страв і напоїв, вимоги до їх оформлення та температури; відповідність асортименту виноградних виробів характеру страв;асортимент, рецептури, технологію виготовлення страв і напоїв; кулінарну характеристику страв і напоїв; правила декантації, фламбування та траншування страв; порядок оформлення рахунків і форми розрахунку із клієнтами, у тому числі за кредитними картками; основи психології; принципи професійної етики; способи приготування та куштування страв, напоїв, десертів тощо; способи подавання страв ("до столу", "в обхід", із використанням допоміжного столика тощо) відповідно до загальноприйнятих правил послідовності куштування та сервірування або попередньо замовленого сервісного обслуговування під час тематичних вечірок, бенкетів тощо; організацію спеціальних форм обслуговування бенкетів, вечірок, інших заходів («Бокал шампанського», «Келих вина», «Жур-фікс», «Раут», «Дипломатичний прийом», «Діловий сніданок, обід» тощо); організацію харчування пасажирів залізничного, авіа та водного транспорту, відвідувачів з особливими потребами; правила експлуатації відповідних видів торгово-технологічного устаткування, ресстраторів розрахункових операцій,R-keeper.</p> <p>Уміти: керувати обслуговуючим персоналом або самостійно обслуговувати постійних клієнтів або VIP-персон у закладах ресторанного господарства зі складною сервіровкою та під час тематичних святкових заходів; надавати вичерпну інформацію клієнтам щодо калорійності продукції (вмісту жирів, білків та вуглеводів) інгредієнтів, способу приготування та куштування страв, напоїв, десертів тощо; стежити за своєчасним приготуванням страв, напоїв, десертів тощо керувати процесом або безпосередньо подавати їх клієнтам різними способами ("до столу", "в обхід", із використанням допоміжного столика тощо) відповідно до загальноприйнятих правил послідовності куштування та сервірування або попередньо замовленого сервісного обслуговування під час тематичних вечірок, бенкетів тощо; перевіряти вихід порцій за допомогою вимірювального устаткування; організовувати спеціальні види обслуговування бенкетів, вечірок, інших заходів; проводити розрахунки із клієнтами із застосуванням готівкової або безготівкової форм; забезпечувати дотримання належного санітарного стану торгівельної зали, буфету, барної стійки; володіти навичками з організації та проведення спеціальних форм обслуговування: «Бокал шампанського», «Келих вина», «Жур-фікс», «Раут», «Дипломатичний прийом», «Діловий сніданок, обід» тощо; організовувати обслуговування та харчування пасажирів залізничного, авіа та водного транспорту; обслуговувати відвідувачів згідно міжнародних стандартів;організовувати обслуговування відвідувачів з особливими потребами</p>
МРО -5.1.3	Організація технологічних процесів сервісного обслу-	Знати: одну із міжнародних мов; міжнародні стандарти; обслуговування клієнтів; різновиди кухні (національної, європейської, американської, вегетаріанської, під час релігійного посту, азіатської,

	говування іноземних клієнтів	<p>«фаст-фуду» тощо); організацію обслуговування іноземних клієнтів відповідно до особливостей кухонь країн світу; порядок складання комплексного меню європейських сніданків, меню порційних страв, дієтичних, вегетаріанських, дитячих тощо.</p> <p>Уміти: брати участь в організації технологічних процесів сервісного обслуговування іноземних клієнтів з використанням однієї з міжнародних мов; обслуговувати клієнтів відповідно до міжнародних стандартів; організовувати обслуговування клієнтів відповідно до особливостей кухонь країн світу (національної, європейської, американської, азіатської, вегетаріанської, під час релігійного посту тощо); організовувати обслуговування іноземних туристів, враховуючи особливості національних традицій; складати меню іноземних кухонь; володіти основами мовного етикету; складати комплексне меню європейських сніданків, меню порційних страв, дієтичних, вегетаріанських, дитячих тощо; дотримуватись правил та норм охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни</p>
МРО – 5.2. Управління роботою персоналу		
МРО – 5.2.1	Управління персоналом у системі обслуговування	<p>Знати: основи управління персоналом; правила та технічні заходи обслуговування клієнтів.</p> <p>Уміти: брати участь у доборі персоналу; контролювати роботу, процес обслуговування клієнтів іншим персоналом; контролювати автоматизовану систему виклику персоналу до кабінки постійних клієнтів і поважних гостей; контролювати автоматизовану систему виклику персоналу до клієнтів</p>
МРО – 5.2.2	Проведення обліку реалізованих товарів та інвентаризації товарно-матеріальних цінностей	<p>Знати: правила підготовки і проведення інвентаризації; оформлення інвентаризаційних описів та актів; правила оформлення недостач і лишків, виявлених під час інвентаризації; правила складання товарних звітів.</p> <p>Уміти: складати та подавати замовлення на закупівлю необхідних товарів; вести облік реалізованих товарів кожного найменування; складати товарні звіти; проводити інвентаризацію товарно-матеріальних цінностей</p>

5. Перелік основних засобів навчання

№ з/п	Найменування	Кількість на 15 осіб		Примітка
		для індивідуального користування	для групового користування	
Обладнання				
1	Холодильний прилавок		1	
2	Фризер		1	
3	Комп'ютерно-касова система		1	
4	Салат-бар		1	
5	Машина універсальна для натирання посуду, скла, приборів		1	
6	Фондюшниця		1	
Інструменти				
1	Штопор універсальний	1	15	
2	Відкривачка для пляшок	1	15	
3	Відкривачка для консервів	1	15	

4	Корковилловлювач	1	15	
5	Щипці для відкривання пляшок	1	15	
6	Ножі	1	15	
7	Дошки розробні з відповідним маркуванням	1	15	
8	Декантор	в асортименті	в асортименті	
9	Підставки для пляшок	1	15	
10	Щипці для спаржі	1	15	
11	Щипці для льоду	1	15	
12	Шейкер	1	15	
13	Ложки для змішування коктейлів	1	15	
14	Фруктова шпажка	1	15	
15	Джезва	1	15	
Столовий посуд, прибори, білизна				
1	Порцеляновий посуд	в асортименті	в асортименті	
2	Металевий посуд	в асортименті	в асортименті	
3	Скляний посуд	в асортименті	в асортименті	
4	Основні прибори	в асортименті	в асортименті	
5	Допоміжні столові прибори	в асортименті	в асортименті	
6	Столова білизна	в асортименті	в асортименті	
7	Декоративні вази, свічники, свічки	в асортименті	в асортименті	
8	Попільнички	в асортименті	в асортименті	
9	Керамічний посуд	в асортименті	в асортименті	
10	Декоративні вази, свічники, свічки	в асортименті	в асортименті	
11	Кокотниця	1	1	
12	Кокільниця	1	1	
Натуральні зразки				
1	Зразки продовольчих товарів	відповідно до тем програми	відповідно до тем програми	
2	Муляжі овочів, фруктів	відповідно до тем програми	відповідно до тем програми	
3	Муляжі напівфабрикатів, готових страв	відповідно до тем програми	відповідно до тем програми	
4	Муляжі винно-горілчаних виробів	1	1	
Програмне забезпечення				
1	Автоматизована система Р-Keeper	1	1	

Зауваження та пропозиції щодо змісту стандарту просимо надсилати за адресою:
03035, м. Київ, вул. Митрополита Василя Липківського, 36,
Інститут модернізації змісту освіти Міністерства освіти і науки України.
Відділ наукового та навчально-методичного забезпечення змісту професійної освіти.
Телефон: (044)248-91-16.