

ПРОФЕСІЙНИЙ СТАНДАРТ
МАЙСТЕР РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розробником
Радою Всеукраїнської федерації
роботодавців в сфері туризму України
Наказ від 16.04.2025 року № 1605

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

-висновку Національного агентства кваліфікацій від 15.04.2025 року (рішення № 4 протокол № 19 (203) від 15.04.2025 року) про дотримання під час підготовки проєкту професійного стандарту вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31.05.2017 р. № 373

-висновку Всеукраїнської профспілки працівників і підприємців торгівлі, громадського харчування та послуг від 27.03.2025 року № 01-37/ 29 щодо погодження проєкту професійного стандарту «Майстер ресторанного обслуговування».

I. Назва професійного стандарту

Майстер ресторанного обслуговування.

II. Загальні відомості про професійний стандарт

1. Мета діяльності за професією

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

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

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

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

Майстер ресторанного обслуговування 5129.

4. Узагальнена назва професії (за потреби)

Працівник у сфері ресторанного сервісу.

5. Назви типових посад (за потреби)

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

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

Майстер ресторанного обслуговування - 4 рівень НРК;

Старший майстер ресторанного обслуговування - 5 рівень НРК;

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

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

- диплом кваліфікованого робітника за професією «Майстер ресторанного обслуговування» з додатком до диплома кваліфікованого робітника;

- свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації за професією «Майстер ресторанного обслуговування» з додатком до свідоцтва про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації: «Майстер ресторанного обслуговування»; «Старший майстер ресторанного обслуговування»;

- сертифікат про присвоєння/підтвердження повної професійної або часткової професійної кваліфікації: «Майстер ресторанного обслуговування»; «Старший майстер ресторанного обслуговування»;

- сертифікат про визнання повної професійної або часткової професійної кваліфікації (щодо професійних кваліфікацій, здобутих у інших країнах): «Майстер ресторанного обслуговування»; «Старший майстер ресторанного обслуговування»;

- інші документи, що підтверджують професійну та/або часткову професійну кваліфікацію.

III. Здобуття професійної кваліфікації та професійний розвиток

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

1.3.Добуття професійної кваліфікації

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

2. Професійний розвиток

Назва професійної та/або часткової професійної кваліфікації	Суб'єкти, уповноважені законодавством на присвоєння/підтвердження та визнання професійних кваліфікацій	
	Кваліфікаційні центри	Суб'єкти освітньої діяльності
Старший майстер ресторанного обслуговування	<i>з присвоєнням наступної професійної кваліфікації:</i>	
	повна загальна середня освіта, стаж роботи за професійною кваліфікацією "Майстер ресторанного обслуговування" – не менше 2 років	
	<i>без присвоєння наступної професійної кваліфікації:</i>	
	професійна (професійно-технічна) освіта, стаж роботи за професійною кваліфікацією "Майстер ресторанного обслуговування" – не менше 2 років підвищення наявної професійної кваліфікації згідно з вимогами законодавства та потребами на виробництві не рідше ніж один раз на 5 років	

IV. Абревіатури, скорочення (за потреби)

НРК	національна рамка кваліфікацій
СП(ПТ)О	стандарт професійної (професійно-технічної) освіти
гість	відвідувач, споживач, VIP-гість
ЗРГ	заклад ресторанного господарства/обслуговування
ПС	володіння англійською мовою професійного спрямування на рівні А2 для «Майстер ресторанного обслуговування» та на рівні В1 для «Старший майстер ресторанного обслуговування»

V. Опис трудових функцій

Трудові функції	Компетентності	Результати навчання			
		Знання	Уміння/навички	Комунікація	Відповідальність і автономія
А Проведення підготовчих робіт для надання ресторанних послуг	A1. Здатність підготувати приміщення закладу ресторанного господарства до роботи	A1.31. Порядок підготовки зали та інших приміщень закладу до прийому та обслуговування гостей A1.32. Правила, послідовність та види сервірування столів A1.33. Типи та характеристики закладів ресторанного господарства A1.34. Виробничі та торгівельні приміщення, їх характеристику, обладнання A1.35. Форми складання серветок, правила оформлення столу квітами A1.36. Правила та послідовність оформлення/оздоблення залу (залів), вітрин та інших приміщень закладу ресторанного господарства A1.37. Види та призначення столової	A1.У1. Отримувати посуд, прибори, столову білизну A1.У2. Підбирати посуд, прибори, столову білизну з урахуванням виду обслуговування A1.У3. Полірувати посуд і столові прибори A1.У4. Виконувати сервірування столів, складати серветки різними способами A1.У5. Створювати рекламні продукти (ескізи) під час оформлення банкетного залу, барної стійки, вітрин і приміщень	A1.К1. Спілкуватись у професійному середовищі	A1.B1. Нести відповідальність за точність розрахунків, дотримання правил підготовки зали, вітрини та приміщення закладу ресторанного господарства A1.B2. Контролювати виконання підпорядкованими працівниками робіт з підготовки залу (залів), вітрин та приміщень закладу ресторанного господарства до прийому та обслуговування гостей

		білизни, способи їх зберігання A1.38. Класифікація столового посуду та приборів, їх призначення A1.39. Вимоги до якості підготовленого столового посуду та приборів A1.310. Правила зберігання чистого столового посуду та приборів A1.311. Правила полірування столового посуду та столових приборів A1.312. Правила очищення та обробки різних видів столового посуду та приборів A1.313. Вимоги санітарії та гігієни при підготовці зали та інших приміщень закладу до прийому та обслуговування гостей A1.314. Вимоги до особистої та колективної гігієни під час підготовки зали, столів та інших приміщень закладу до			
--	--	--	--	--	--

		прийому та обслуговування гостей A1.315. Правила зберігання миючих та дезінфікуючих засобів A1.316. Стандарти ISO 9001, ISO 22000, HACCP, в частині підготовки зали, столів та інших приміщень закладу до прийому та обслуговування гостей			
	A2. Здатність скласти заявки на одержання необхідної продукції та товарів, контролювати їх поповнення, реалізацію та облік	A2.31. Порядок та правила складання заявок на одержання необхідної продукції та товарів, розрахунку їх потреби A2.32. Правила приймання продукції за кількістю та якістю, умови і терміни її зберігання та поповнення A2.33. Вимоги щодо оформлення супровідних документів A2.34. Правила складання товарних звітів та оформлення супровідних документів A2.35. Правила роботи та виведення звітів на	A2.У1. Скласти заявки на одержання необхідних товарів, кулінарних виробів, страв, булочних і кондитерських виробів та розраховувати їх потребу A2.У2. Контролювати своєчасне поповнення необхідної продукції та товарів A2.У3. Розміщувати продукцію та товари у місцях зберігання з урахуванням вимог товарного сусідства. Стежити за термінами реалізації та температурним режимом зберігання кулінарних виробів, страв,	A1.K1. Спілкуватись у професійному середовищі	A2.B1. Забезпечувати правильне оформлення заявок і документів A2.B2. Здійснювати регулярний контроль залишків та вчасне поповнення запасів A2.B3. Виконувати завдання у встановлені терміни A2.B4. Вести чіткий облік продукції та звітності на РРО з різним видом програмування A2.B5. Мінімізувати витрати, уникати нестачі товарів

		реєстраторах розрахункових операцій	хлібобулочних і кондитерських виробів A2.Y4. Оформлювати забірні листи на продукцію власного виробництва A2.Y5. Скласти товарні та інші звіти за зміну/тиждень A2.Y6. Розраховувати необхідну кількість столового посуду та білизни на зміну/тиждень/на банкет A2.Y7. Працювати та виводити звіти на реєстраторах розрахункових операцій A2.Y8. Оформлювати супровідні документи		
	A3. Здатність скласти меню, розробляти карти напоїв, розраховувати необхідну кількість столового посуду, білизни	A3.31. Види меню, прейскурантів, карт вин, карт напоїв та інших видів спеціальних карт для різних типів закладів ресторанного господарства та відповідно до видів обслуговування A3.32. Методику підбору і розрахунку необхідної кількості столового посуду та білизни	A3.Y1. Скласти меню, прейскуранти, карти вин, карти інших напоїв та інших видів спеціальних карт для різних типів закладів ресторанного господарства та відповідно до видів обслуговування A3.Y2. Здійснювати підбір відповідного столового посуду та білизни, розрахунки їх необхідної кількості	A1.K1. Спілкуватись у професійному середовищі	A3.B1. Скласти меню, прейскуранти, карти вин, карти інших напоїв та інших видів спеціальних карт A3.B2. Відповідати за точність розрахунків і доречність підбору столового посуду і білизни

	A4. Здатність виконувати роботи на виробництві з нарізання сировини та продукції, розливання безалкогольних напоїв тощо	A4.31. Поняття про технологічний процес надання ресторанних послуг A4.32. Техніку нарізання з урахуванням класичної міжнародної термінології сировини та продукції A4.33. Правила та процедуру підготовки та розливання безалкогольних напоїв	A4.У1. Організовувати робоче місце у відповідності до технологічного процесу A4.У2. Нарізати та/чи презентувати сировину та продукцію A4.У3. Готувати та розливати безалкогольні напої тощо A4.У4. Стежити за умовами реалізації і зберігання страв, кулінарних, хлібобулочних, кондитерських виробів і напоїв	A1.K1. Спілкуватись у професійному середовищі	A4.B1. Контролювати за якістю готової продукції (вихід, дотримання НАССР, тощо) A4.B2. Контролювати терміни і умови реалізації та зберігання сировини і продукції харчування A4.B3. Дотримання правил безпеки праці на робочому місці
	A5. Здатність організовувати власну роботу та роботу підпорядкованого персоналу з дотриманням правил і норм трудового законодавства, охорони праці, протипожежного захисту, професійної етики	A5.31. Правила та вимоги охорони праці до організації робочого місця і під час надання послуг закладу ресторанного господарства A5.32. Правила експлуатації, відповідних видів торговельно-технологічного обладнання, способи їх раціонального використання із урахуванням енергоефективності	A5.У1. Організовувати власне робоче місце та контролювати організацію робочих місць підпорядкованими працівниками відповідно до вимог охорони праці, забезпечувати особисту та колективну безпеку в процесі виконання відповідних робіт A5.У2. Дотримуватися правил охорони праці під час усіх технологічних процесів з надання ресторанних послуг	A1.K1. Спілкуватись у професійному середовищі	A5.B1. Проводити регулярно та за потреби у визначені терміни інструктажі з охорони праці з підпорядкованими працівниками A5.B2. Контролювати дотримання принципів професійної етики A5.B3. Дотримуватися інструкцій закладу ресторанного обслуговування щодо пересування між зонами технологічного процесу A5.B4. Контролювати дотримання підпорядкованими

		A5.33. Правила поведінки та дій при виникненні пожежі та в надзвичайних ситуаціях A5.34. Шляхи евакуації та місце знаходження плану евакуації A5.35. Правила надання до медичної допомоги A5.36. Засоби пожежогасіння та правила користування ними A5.37. Причини нещасних випадків на підприємстві та план ліквідації аварійних ситуацій та їх наслідків A5.38. Положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору A5.39. Кваліфікаційні вимоги до професій підпорядкованих працівників та до майстра ресторанного обслуговування A5.310. Види інструктажів з охорони праці, терміни їх проведення та порядок оформлення	A5.У3. Дотримуватися основних правил і норм електробезпеки та протипожежного захисту A5.У4. Визначати необхідні засоби індивідуального та колективного захисту та їх справність. Користуватися засобами протипожежного захисту та пожежогасіння A5.У5. Дотримуватися правил експлуатації електричного та механічного обладнання під час виконання покладених на нього завдань та обов'язків A5.У6. Здійснювати експлуатацію відповідних видів торговельно-технологічного обладнання, раціонально їх використовувати із урахуванням енергоефективності A5.У7. Надавати собі та оточуючим працівникам (у разі необхідності) первинну медичну допомогу		працівниками інструкцій закладу ресторанного господарства A5.B5. Контролювати раціональне використання торговельно-технологічного обладнання з урахуванням їх енергоефективності
--	--	---	---	--	---

		A5.311. Правила допуску до роботи певних категорій працівників A5.312. Основи психології та професійної етики	A5.У8. Застосовувати основи психології та професійної етики		
	A6. Здатність забезпечувати дотримання належного санітарного стану в закладі ресторанного господарства, забезпечення якості і безпечності продукції та послуг згідно вимог системи НАССР та інших систем	A6.31. Принципи і норми системи НАССР та інших систем управління безпечністю та якістю харчування A6.32. Основи гігієни та санітарії на виробництві. Гігієнічні та санітарні вимоги до утримання закладів ресторанного обслуговування і ресторанного господарства, вимоги до виробничої санітарії та особистої гігієни його працівників A6.33. Санітарні-гігієнічні вимоги до обладнання, інвентарю, посуду, пакувального матеріалу та зберігання і обробки харчових продуктів A6.34. Наслідки недотримання правил гігієни та санітарії на робочому місці	A6.У1. Підтримувати чистоту у виробничих, торгівельних і допоміжних приміщеннях, підтримувати торговельно-технологічне обладнання, інвентар та інші засоби праці в належному санітарному стані на всіх етапах надання послуг закладу ресторанного господарства A6.У2. Підбирати методи миття та очищення та засоби, що підходять за потребою A6.У3. Користуватися миючими та дезінфікуючими засобами для виробничого обладнання, інвентарю, інструменту та посуду, готувати та промарковувати	A1.K1. Спілкуватись у професійному середовищі	A6.B1. Перевіряти дотримання принципів і норм системи НАССР та інших систем A6.B2. Дотримуватися інструкцій підприємства щодо самоконтролю та гігієни A6.B3. Контролювати за проходженням медичного огляду працівників A6.B4. Здійснювати самоконтроль за поточним станом здоров'я A6.B5. Оцінювати безпечність підбору і застосування миючих засобів A6.B6. Контролювати за належним використанням і зберігання миючих і дезінфікуючих засобів

		A6.35. Порядок проходження медичного огляду працівників закладу ресторанного господарства A6.36. Вимоги до особистої гігієни під час проведення підготовчих робіт для надання ресторанних послуг A6.37. Основи мікробіології, загальні характеристики мікроорганізмів, харчові інфекції та їх профілактику, харчові отруєння та їх профілактику, гельмінтні захворювання та їх профілактику A6.38. Правила зберігання миючих та дезінфікуючих засобів A6.39. Теорії і практики харчування	дезінфікуючі розчини, забезпечувати правильне зберігання миючих та дезінфікуючих засобів A6.У4. Дотримуватися норм особистої гігієни, інструкцій закладу ресторанного обслуговування щодо самоконтролю та санітарної гігієни A6.У5. Перевіряти постійно санітарний стан одягу, робочих місць та своєчасно усувати виявлені недоліки A6.У6. Проводити (за необхідності) моніторинг чистоти органолептично та за зразками чистоти поверхні столів A6.У7. Ураховувати можливі алергени на кожному етапі роботи A6.У8. Застосовувати на практиці знання з теорій і практик харчування		
	Предмети та засоби праці - РРО (блок управління, принтери чеків, сканери штрих кодів, мобільні термінали та інші складові), POS-термінал, електронне меню, планшети, обідні столи, підсобні столи, візок для сервіровки, візки для прибирання, безконтактний термометр, бездротова система виклику до кабінки/стола, ваги настільні електронні, блендер, слайсери та інші машини для нарізання гастрономічних продуктів, мікрохвильова піч, кавоварка (кавова машина), гриль електричний, холодильна шафа, льодогенератор;				

	- Штопор універсальний, ніж сомельє, відкривачка для пляшок, відкривачка для консервів, корковилловач, щипці для відкривання пляшок, ножі, дошки розробні з відповідним маркуванням, барний інвентар, підставки для пляшок, столовий посуд, прибори та білизна, таці, серветниці, кільця для серветок, набори для спецій, інструменти для фігурного нарізання, барне скло, столовий посуд і допоміжні прибори (графіни, таці, розливні ложки тощо), засоби індивідуального та колективного захисту (вогнегасник, аптечка до медичної допомоги тощо), інвентар для прибирання тощо - Схеми сервірування столів, зразки вітринних оформлень, правила роботи з технологічним обладнанням, чек-листи, журнали обліку, зразки документів (заявки, накладні, акти прийому-передачі, забірні листи, товарні звіти тощо), інструкції до програмного забезпечення, інструкції до миючих та дезінфікуючих засобів, шаблони і таблиці для складання меню, прейскурантів, карт вин, карт інших напоїв та інших видів спеціальних карт, збірники рецептур, технологічні картки, чек-листи, журнал проходження медичних оглядів, миючі і дезінфікуючі засоби тощо.				
Б Обслуговування гостей у закладах ресторанного господарства	Б1. Здатність взаємодіяти з гостями закладу ресторанного господарства на всіх етапах технологічних процесів з надання ресторанних послуг	Б1.31. Правила і технічні прийоми приймання замовлення гостей Б1.32. Правила та порядок подавання страв і напоїв, вимоги до їх оформлення та температури подачі Б1.33. Застосування принципів еногастрономії та фудпейрингу Б1.34. Правила обслуговування гостей за типами „Кейтеринг”, „Шведський стіл”, „Фуршет”, „Бенкет-чай”, „Бокал шампанського” тощо Б1.35. Правила обслуговування	Б1.У1. Зустрічати та супроводжувати гостей, в тому числі осіб з інвалідністю, до вільних або попередньо замовлених місць Б1.У2. Обслуговувати гостей у закладах ресторанного господарства зі складним сервіруванням Б1.У3. Подавати страви різними способами („в стіл”, „в обнесення”, із використанням підсобного столика (гарідон) тощо) відповідно до загальноприйнятих правил послідовності споживання та сервірування	Б1.К1. Встановлювати професійний контакт з гостями Б1.К2. Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей Б1.К3. Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування А1.К1. Спілкуватись у професійному середовищі	Б1.В1. Надавати вичерпну інформацію гостям щодо інгредієнтів, алергенів, способу приготування страв і напоїв Б1.В2. Контролювати виконання замовлення для осіб з особливими дієтичними потребами Б1.В3. Відповідати за якість обслуговування гостей в закладах ресторанного господарства

		учасників конференцій, фестивалів, нарад тощо Б1.36. Правила і технічні прийоми обслуговування гостя Б1.37. Особливості оформлення і подавання національних, фірмових та замовлених страв, страв іноземних кухонь Б1.38. Англійська мова за професійним спрямуванням (ПС) Б1.39. Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями A5.312. Основи психології та професійної етики	Б1.У4. Підбирати напої до страв Б1.У5. Здійснювати процес обслуговування за типами „Кейтеринг”, „Шведський стіл”, „Фуршет”, „Бенкет-чай”, „Бокал шампанського” тощо Б1.У6. Організовувати обслуговування учасників конференцій, фестивалів та нарад тощо Б1.У7. Супроводжувати гостей, в тому числі осіб з інвалідністю, до виходу із закладу Б1.У8. Використовувати англійську мову за професійним спрямуванням (ПС) Б1.У9. Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями A5.У8. Застосовувати основи психології та професійної етики		
	Б2. Здатність консультувати гостей щодо здійснення замовлення	Б2.31. Асортимент страв, напоїв, товарів та послуг, які надаються закладом ресторанного господарства	Б2.У1. Приймати і підтверджувати замовлення, в тому числі за допомогою цифрових засобів комунікації	A1.К1. Спілкуватись у професійному середовищі	Б1.В1. Надавати вичерпну інформацію гостям щодо інгредієнтів, алергенів, способу приготування страв і напоїв

		Б2.32. Відповідність наявного асортименту напоїв стравам, визначеним у меню Б2.33. Класифікацію і вплив алергенів на організм людини Б2.34. Кулінарну характеристику, правила та техніку подачі страв і напоїв Б2.35. Основні товарознавчі, технологічні, санітарні показники якості продуктів, технологію виготовлення страв і напоїв Б2.36. Асортимент і значення біологічно активних речовин та добавок, їх наявність у стравах, výroбах та напоях Б2.37. Асортимент фірмових страв, напоїв та продукції власного виробництва Б2.38. Особливості спеціальних видів меню для дітей, вегетаріанців, веганів, осіб з дієтичним харчуванням тощо	Б2.У2. Консультувати гостей щодо формування попереднього замовлення чи безпосередньо у закладі ресторанного господарства з урахуванням калорійності, складу, технології приготування, наявності алергенів у стравах і напоях Б2.У3. Інформувати гостей під час попереднього чи безпосереднього замовлення про наявність у закладі ресторанного господарства фірмових страв, напоїв та продукції власного виробництва, спеціалізованого меню для дітей, вегетаріанців, веганів, осіб з дієтичним харчуванням тощо А5.У8. Застосовувати основи психології та професійної етики Б1.У8. Використовувати англійську мову за професійним спрямуванням (ПС)	Б1.К1. Встановлювати професійний контакт з гостями Б1.К2. Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей Б1.К3. Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування	Б1.В2. Контролювати виконання замовлення для осіб з особливими дієтичними потребами Б1.В3. Відповідати за якість обслуговування гостей в закладах ресторанного господарства
--	--	---	--	---	---

		A5.312. Основи психології та професійної етики B1.38. Англійська мова за професійним спрямуванням (ПС) B1.39. Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями	B1.У9. Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями		
	Б3. Здатність готувати змішані напої, здійснювати процес подачі та порціонування страв і напоїв гостям різними способами	Б3.31. Правила фламбування та траншування страв Б3.32. Історія виноробства, класифікація вин. Б3.33. Правила зберігання вина, енотека. Б3.34. Правила декантування вина та вільного наливу напоїв Б3.35. Основи дегустації вина. Б3.36. Асортимент вин та інших алкогольних, слабоалкогольних і безалкогольних напоїв Б3.37. Правила складання та/чи використання технологічних карток приготування різних видів напоїв.	Б3.У1. Здійснювати фламбування та траншування страв Б3.У2. Здійснювати підбір вин, замовлення і забезпечувати правильне їх зберігання. Б3.У3. Здійснювати декантування вина та вільний налив напоїв Б3.У4. Здатність готувати напої згідно технологічних карт Б3.У5. Здатність скласти та/чи використовувати технологічні картки приготування різних видів напоїв A5.У8. Застосовувати основи психології та професійної етики Б1.У8. Використовувати англійську мову за	Б3.К3. Презентувати вина, проводити дегустацію. A1.К1. Спілкуватись у професійному середовищі Б1.К1. Встановлювати професійний контакт з гостями Б1.К2. Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей Б1.К3. Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування	Б3.В1. Організовувати та контролювати процес фламбування та траншування Б3.В2. Здійснювати замовлення вин, забезпечувати процес їх зберігання. Б3.В3. Контролювати якість пропонованих вин, приймати рішення за результатами оцінки якості вина Б3.В4. Організовувати та контролювати процес декантування вина

		A5.312. Основи психології та професійної етики B1.38. Англійська мова за професійним спрямуванням (ПС) B1.39. Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями	професійним спрямуванням (ПС) B1.У9. Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями		
	B4. Здатність документально оформлювати отримання страв, напоїв з кухні та буфету і виставляти рахунки та розраховуватися з гостями різними платіжними засобами	B4.31. Правила та порядок документального оформлення отримання страв, напоїв з кухні та буфету B4.32. Правила та порядок оформлення рахунків і форми розрахунку із гостями B4.33. Алгоритми застосування програм лояльності A5.312. Основи психології та професійної етики B1.38. Англійська мова за професійним спрямуванням (ПС) B1.39. Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями	B4.У1. Здатність документально оформлювати отримання страв, напоїв з кухні та буфету B4.У2. Формувати розрахункові чеки за допомогою РРО та/або заповнювати рахунки ручним способом B4.У3. Проводити розрахунки із гостями різними платіжними засобами B4.У4. Пропонувати і використовувати розрахунки з урахуванням програм лояльності A5.У8. Застосовувати основи психології та професійної етики B1.У8. Використовувати англійську мову за	B4.К1. Здійснювати пояснення застосування програм лояльності A1.К1. Спілкуватись у професійному середовищі B1.К1. Встановлювати професійний контакт з гостями B1.К2. Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей B1.К3. Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування	B4.В1. Здійснювати оформлення документів щодо отримання страв, напоїв з кухні та буфету B4.В2. Здійснювати розрахунки з гостями B4.В3. Пропонувати і застосувати програми лояльності

			професійним спрямуванням (ПС) Б1.У9. Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями Б2.У2. Консультувати гостей щодо формування попереднього замовлення чи безпосередньо у закладі ресторанного господарства з урахуванням калорійності, складу, технології приготування, наявності алергенів у стравах і напоях		
	Б5. Здатність надавати послуги (обслуговувати, консультувати, взаємодіяти, наглядати, виставляти рахунки тощо) гостям буфету та/чи за барною стійкою	Б5.31. Правила роздрібної торгівлі алкогольними напоями Б5.32. Асортимент, рецептури, технологію виготовлення страв, кулінарних, кондитерських та хлібобулочних виробів і напоїв, їх кулінарну характеристику Б5.33. Вимоги до якості закуплених товарів, страв, кулінарних, кондитерських та хлібобулочних виробів	Б5.У1. Оформлювати цінники, вітрини та прилавки, утримувати їх у належному стані Б5.У2. Забезпечувати дотримання належного санітарного стану буфету, барної стійки Б5.У3. Складати заявки та отримувати напої, кулінарну продукцію та покупні товари, відбраковувати неякісні товари за органолептичними показниками	А1.К1. Спілкуватись у професійному середовищі Б1.К1. Встановлювати професійний контакт з гостями Б1.К2. Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей Б1.К3. Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування	Б5.В1. Оформлювати та підтримувати у належному стані вітрини та/чи прилавку Б5.В2. Консультувати щодо надання послуг у буфеті та/чи за барною стійкою Б5.В3. Формувати заявки та приймати кулінарну продукцію та покупні товари

		і напоїв, правила їх нарізання та розподілу на порції, розміщення та викладання на буфетних прилавках і барних стійках Б5.34. Техніку відкупорювання пляшок, відкривання банок та інших закупорених товарів та виробів Б5.35. Правила підбору посуду до замовлених страв, кулінарних, кондитерських та хлібобулочних виробів і напоїв Б5.36. Класифікація, склад та способи приготування змішаних напоїв, правила їх оформлення та подачі Б5.37. Методи упаковки та санітарно-гігієнічні вимоги до матеріалів для пакування Б5.38. Асортимент фірмових страв, напоїв та продукції власного виробництва Б5.39. Правила та техніка подачі страв, кулінарних,	Б5.У4. Готувати і порціонувати обмежений асортимент холодних і гарячих страв та закусок Б5.У5. Відміряти порції та розливати алкогольні, безалкогольні та молочні напої у скляний або барний посуд Б5.У6. Готувати із застосуванням відповідних технологій безалкогольні напої, аперитиви, коктейлі, гарячі напої на основі кави з використанням техніки „Лате-арт” тощо Б5.У7. Відкупорювати пляшки, відкривати банки та інші закупорені товари та вироби Б5.У8. Забезпечувати зберігання страв, кулінарних, кондитерських та хлібобулочних виробів і напоїв відповідно до термінів і режиму зберігання Б5.У9. Застосовувати на вимогу відвідувачів пакувальний матеріал для штучних та вагових товарів та напоїв		
--	--	---	--	--	--

		кондитерських та хлібобулочних виробів і напоїв Б5.310. Вимоги до якості, умови і терміни зберігання страв, кулінарних, кондитерських та хлібобулочних виробів і напоїв Б5.311. Дотримання принципів НАССР Б5.312. Правила експлуатації відео та аудіотехніки А5.312. Основи психології та професійної етики Б1.38. Англійська мова за професійним спрямуванням (ПС) Б1.39. Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями	Б5.У10. Здійснювати реалізацію продукції у торговому залі та на виніс Б5.У11. Проводити розрахунки із відвідувачами різними платіжними засобами Б5.У12. Експлуатувати та обслуговувати аудіо та відеоапаратуру Б5.У13. Перевіряти посвідчення особи з метою дотримання нею вікових обмежень при купівлі та споживанні алкогольних напоїв Б5.У14. Вирішувати конфліктні ситуації А5.У8. Застосовувати основи психології та професійної етики Б1.У8. Використовувати англійську мову за професійним спрямуванням (ПС) Б1.У9. Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями		
	Б6. Здатність надавати у закладі ресторанного господарства	Б6.31. Асортимент і значення біологічно активних речовин, біологічно-активних добавок, нових видів	Б6.У1. Зустрічати особисто осіб з інвалідністю та представників маломобільних груп у	А1.К1. Спілкуватись у професійному середовищі	Б6.В1. Самостійно реалізовувати продукцію в буфеті та\чи за барною стійкою

	послуги (обслуговувати, консультиувати, взаємодіяти, наглядати, виставляти рахунки тощо) гостям, з особливими потребами	поліпшувачів структури тіста, емульгаторів, загусників, ароматизаторів, сучасних сумішей тощо Б6.32. Сучасні концепції харчування Б6.33. Особливості обслуговування осіб з інвалідністю та представників маломобільних груп A5.312. Основи психології та професійної етики Б1.38. Англійська мова за професійним спрямуванням (ПС) Б1.39. Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями Б2.33. Класифікацію і вплив алергенів на організм людини	якості гостей та супроводжувати їх із дотриманням методів та зон доступності до вільних або попередньо замовлених місць та до виходу Б6.У2. Обслуговувати особисто гостей осіб з інвалідністю та представників маломобільних груп Б6.У3. Надавати вичерпну інформацію гостям з інвалідністю щодо інгредієнтів, способу приготування та споживання страв і напоїв, складу меню, калорійності страв, наявності в них алергенів, особливості спеціалізованих видів меню A5.У8. Застосовувати основи психології та професійної етики Б1.У8. Використовувати англійську мову за професійним спрямуванням (ПС) Б1.У9. Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями	Б1.К1. Встановлювати професійний контакт з гостями Б1.К2. Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей Б1.К3. Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування	Б6.В2. Оформлювати замовлення для споживання поза межами ЗРГ Б5.В1. Оформлювати та підтримувати у належному стані вітрини та\чи прилавку Б5.В2. Консультиувати щодо надання послуг у буфеті та\чи за барною стійкою Б5.В3. Формувати заявки та приймати кулінарну продукцію та покупні товари Б4.В2. Здійснювати розрахунки з відвідувачами
--	--	--	--	---	---

			Б2.У2. Консультувати гостей щодо формування попереднього замовлення чи безпосередньо у закладі ресторанного господарства з урахуванням калорійності, складу, технології приготування, наявності алергенів у стравах і напоях		
	Б7. Здатність надавати послуги обслуговування постійних гостей та іноземних туристів	Б7.31. Порядок надання закладом ресторанного господарства обслуговування постійним гостям та іноземним туристам Б7.32. Особливості харчування та обслуговування іноземних туристів з різних країн світу Б7.33. Правила міжнародного етикету Б1.38. Англійська мова за професійним спрямуванням (ПС) Б1.39. Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями	Б7.У1. Зустрічати, супроводжувати до зони спеціалізованого обслуговування та до виходу постійних гостей і іноземних туристів Б7.У2. Проводити розрахунки з постійними гостями та іноземними туристами різними платіжними засобами Б7.У3. Організовувати харчування і обслуговувати постійних гостей та іноземних туристів з різних країн світу Б7.У4. Дотримуватись правил міжнародного етикету під час обслуговування іноземних туристів	А1.К1. Спілкуватись у професійному середовищі Б1.К1. Встановлювати професійний контакт з гостями Б1.К2. Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей Б1.К3. Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування	Б7.В1. Самостійно визначати стиль взаємодії з постійними гостями та іноземними туристами з різних країн світу Б7.В2. Обслуговувати, консультувати, взаємодіяти, наглядати, виставляти рахунки постійним гостям та іноземним туристам з різних країн світу

			Б1.У8. Використовувати англійську мову за професійним спрямуванням (ПС) Б1.У9. Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями		
	Б8. Здатність надавати ресторанні послуги із спеціального та спеціалізованого обслуговування відповідно до тематики святкових заходів	Б8.31. Порядок надання закладом ресторанного господарства спеціальних та спеціалізованих ресторанних послуг Б8.32. Особливості, специфіку обслуговування гостей відповідно до тематики святкових заходів Б8.33. Правила етикету під час обслуговування спеціальних та спеціалізованих заходів закладу ресторанного господарства Б1.38. Англійська мова за професійним спрямуванням (ПС) Б1.39. Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями Б7.32. Особливості харчування та	Б8.У1. Зустрічати учасників спеціальних та спеціалізованих заходів та супроводжувати їх до зони спеціалізованого обслуговування та до виходу Б8.У2. Здійснювати спеціальне та спеціалізоване обслуговування відповідно до тематики святкових заходів Б8.У3. Дотримуватися правил етикету під час спеціального та спеціалізованого обслуговування відповідно до тематики святкових заходів Б1.У8. Використовувати англійську мову за професійним спрямуванням (ПС) Б1.У9. Залучати цифрові платформи та	А1.К1. Спілкуватись у професійному середовищі Б1.К1. Встановлювати професійний контакт з гостями Б1.К2. Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей Б1.К3. Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування	Б8.В1. Обслуговувати, консультувати, взаємодіяти, проводити розрахунок з гостями та іноземними гостями з різних країн світу Б7.В1. Самостійно визначати стиль взаємодії з постійними гостями та іноземними туристами з різних країн світу

		обслуговування іноземних гостей з різних країн світу Б7.33. Правила міжнародного етикету	інструменти для спілкування з гостями Б7.У3. Організовувати харчування і обслуговувати постійних гостей та іноземних туристів з різних країн світу Б7.У4. Дотримуватись правил міжнародного етикету під час обслуговування іноземних туристів		
	Б9. Здатність контролювати організацію ресторанного обслуговування гостей та роботу підпорядкованих працівників	Б9.31. Основи управління персоналом Б9.32. Види графіків виходу на роботу працівників Б9.33. Правила експлуатації відповідних видів торговельно-технологічного обладнання, РРО та сучасного програмного забезпечення (POSTER тощо) Б9.34. Правила використання та призначення у торговельно-технологічному процесі виробничого обладнання, інвентарю,	Б9.У1. Контролювати своєчасну видачу страв і напоїв, керувати процесом подачі їх гостям Б9.У2. Контролювати своєчасну заміну забрудненої столової білизни Б9.У3. Керувати підпорядкованими працівниками та змінними бригадами (офіціантів, буфетників, касирів, швейцарів, гардеробників, музикантів, артистів, інших працівників залу). Б9.У4. Складати графіки виходу їх на роботу, розподіляти їх за	А1.К1. Спілкуватись у професійному середовищі Б1.К1. Встановлювати професійний контакт з гостями Б1.К2. Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей Б1.К3. Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування	Б9.В1. Здійснювати контроль за організацією ресторанного обслуговування гостей Б9.В2. Оцінювати якість виконаної роботи підпорядкованими працівниками Б9.В3. Контролювати своєчасний вихід підпорядкованих працівників на роботу

		інструменту, ваговимірювальних приладів, столового посуду і білизни A5.312. Основи психології та професійної етики B1.38. Англійська мова за професійним спрямуванням (ПС) B1.39. Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями	бригадами і робочими місцями з урахуванням раціональних форм організації праці та економії часу B9.U5. Здійснювати контроль за правильною експлуатацією торговельно- технологічного обладнання, меблів, музичної апаратури, РРО тощо A5.U8. Застосовувати основи психології та професійної етики B1.U8. Використовувати англійську мову за професійним спрямуванням (ПС) B1.U9. Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями		
	Предмети та засоби праці - таці, серветниці, кільця для серветок, набори для спецій, декоративні вази, свічники, столовий посуд (порцеляновий, металевий, скляний, керамічний посуд тощо), столові і допоміжні прилади, столова білизна (скатертини в асортименті, наперони, чохли для стільців, серветки полотняні, ручники, рушники тощо), барний посуд та інвентар (ніж сомельє, корковиловлювач, щипці для відкривання пляшок, ножі, підставки для пляшок, щипці для льоду, барні дошки тощо), миючі та дезінфікуючі засоби, засоби санітарної гігієни, набір для декантування (декантер, свічка, ніж сомельє), набір для траншування, набір для фламбування, штопор універсальний, ніж сомельє, відкривачка для пляшок, відкривачка для консервів, інклюзивний посуд. - Зразки меню, преїскуранти, карти вин та інших напоїв, бланки, накладні, графіки виходу на роботу, журнали інструктажів та інші облікові документи, інструкційно-технологічні картки, відео та фотоматеріали, шаблони рахунків, цінники, бланки				

	рахунків, зразки документів, програмне забезпечення, зразки пакувальних матеріалів, штатний розпис, кваліфікаційні вимоги, положення та інші нормативні документи, анкети-опитувальники, анкети для працівників тощо				
В Контроль за наданням ресторанних послуг поза межами закладу ресторанного господарства	В1. Здатність організовувати надання ресторанних послуг гостям у номерах різних засобів розміщення	В1.31. Правила обслуговування гостей у номерах різних засобів розміщення В1.32. Особливості наповнення, підтримування у належному стані міні-барів у номерах різних засобів розміщення В1.33. Схему маршрутів, розташування ліфтів та поверховий план розміщення номерів різних засобів розміщення В1.34. Правила користування засобами розрахунку з гостями за надані послуги закладом ресторанного господарства Б1.38. Англійська мова за професійним спрямуванням (ПС) Б7.32. Особливості харчування та обслуговування іноземних гостей з різних країн світу	В1.У1. Контролювати або обслуговувати особисто гостей у номерах різних засобів розміщення В1.У2. Проводити розрахунки із гостями у номерах різних засобів розміщення різними платіжними засобами В1.У3. Поповнювати запаси продукції, підтримувати належний санітарний стан міні-барів у номерах різних засобів розміщення Б1.У8. Володіти англійською мовою за професійним спрямуванням (ПС) Б1.У9. Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями Б7.У4. Дотримуватись правил міжнародного етикету під час обслуговування іноземних туристів Б7.У3. Організовувати харчування і обслуговувати постійних	А1.К1. Спілкуватись у професійному середовищі Б1.К1. Встановлювати професійний контакт з гостями Б1.К2. Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей Б1.К3. Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування	В1.В1. Обслуговувати, консультувати, взаємодіяти, проводити розрахунок з гостями та іноземними гостями з різних країн світу у номерах різних засобів розміщення Б7.В1. Самостійно визначати стиль взаємодії з іноземними гостями з різних країн світу

		Б1.39. Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями Б7.33. Правила міжнародного етикету	гостей та іноземних туристів з різних країн світу		
	В2. Здатність організовувати прийом, оформлення, комплектацію та доставляння замовлень гостям за межі закладу ресторанного господарства	В2.31. Правила організації прийому, оформлення, комплектації та доставляння замовлень гостям за межі закладу ресторанного господарства В2.32. Правила естетичного та безпечного пакування готових страв та напоїв призначених для виносу В2.33. Способи упаковки та гігієнічні вимоги до пакувальних матеріалів В2.34. Правила та алгоритм розрахунку якісного і кількісного складу обладнання, інвентарю, посуду і білизни до кількості гостей А6.31. Принципи і норми системи НАССР та інших систем	В2.У1. Організовувати прийом та оформлення замовлень гостей за межі закладу ресторанного господарства В2.У2. Організовувати комплектацію та доставляння замовлень гостей за межі закладу ресторанного господарства В2.У3. Естетично та безпечно пакувати готові страви та напої, призначені для виносу В2.У4. Здійснювати розрахунок якісного і кількісного складу обладнання, інвентарю, посуду і білизни до кількості гостей Б1.У9. Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями	А1.К1. Спілкуватись у професійному середовищі Б1.К1. Встановлювати професійний контакт з гостями Б1.К2. Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей Б1.К3. Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування	В2.В1. Організовувати прийом, оформлення, комплектацію та доставляння замовлень гостям за межі закладу ресторанного господарства В2.В2. Розраховувати і контролювати розрахунки якісного і кількісного складу обладнання, інвентарю, посуду і білизни до кількості гостей А6.В1. Перевіряти дотримання принципів і норм системи НАССР та інших систем

		управління безпечністю та якістю харчування Б1.39. Цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями			
	В3. Здатність організовувати надання ресторанних послуг під час проведення заходів кейтеринг та івент-індустрії	В3.31. Види та характеристика послуг кейтерингу та івент-індустрії В3.32. Принципи та підходи застосування у діяльності закладів ресторанного господарства івент-технологій В3.33. Правила організації прийому, оформлення, розрахунку та виконання замовлень гостей на обслуговування заходів кейтеринг та івент-індустрії А6.31. Принципи і норми системи НАССР та інших систем управління безпечністю та якістю харчування Б1.38. Англійська мова за професійним спрямуванням (ПС) Б1.39. Цифрові платформи та	В3.У1. Організовувати та приймати участь у наданні закладом ресторанного господарства кейтерингу: подієвий кейтеринг (харчування гостей на приватному святі чи торгова точка на загальноміському святі), харчування на транспорті (в тому числі авіаційний кейтеринг, або бортове харчування), соціальне харчування (корпоративне харчування, освітні і медичні установи, виправні заклади, військові та/чи правоохоронні підрозділи тощо) В3.У2. Організовувати та приймати участь у наданні ресторанних послуг на заходах івент-індустрії Б1.У8. Володіти англійською мовою за	А1.К1. Спілкуватись у професійному середовищі Б1.К1. Встановлювати професійний контакт з гостями Б1.К2. Використовувати комунікативні стратегії для вирішення конфліктних ситуацій або запитів гостей Б1.К3. Працювати з цифровими платформами та інструментами для спрощення спілкування	В3.В1. Обслуговувати, консультувати, взаємодіяти, проводити розрахунок з гостями та іноземними гостями з різних країн світу під час проведення заходів кейтеринг та івент-індустрії А6.В1. Перевіряти дотримання принципів і норм системи НАССР та інших систем Б7.В1. Самостійно визначати стиль взаємодії з іноземними гостями з різних країн світу

		інструменти для спілкування з гостями Б7.33. Правила міжнародного етикету Б7.32. Особливості харчування та обслуговування іноземних гостей з різних країн світу	професійним спрямуванням (ПС) Б1.У9. Залучати цифрові платформи та інструменти для спілкування з гостями Б7.У3. Організовувати харчування і обслуговувати постійних гостей та іноземних туристів з різних країн світу Б7.У4. Дотримуватись правил міжнародного етикету під час обслуговування іноземних туристів		
	Предмети та засоби праці - РРО (блок управління, принтери чеків, сканери штрихкодів, мобільні термінали та інші складові), POS-термінал, охолоджувальні вітрини, холодильні шафи, кавомашина, контактний гриль, мікрохвильова піч тощо - Термо-порти, марміти, чафендіші, холодильне устаткування, шоколадні фонтани, водонагрівач, барбекю, мобільні кухні, візки для подачі страв, диспенсери для напоїв, модульні меблі, фуршетні стійки, мийні станції, термоконтейнери, спеціальні термоси, термоапарати; пересувна кухня, оснащена плитами, жаровими шафами, фритюрницями, електрогрилями, офіціантський візок, плаше/клоше, гастроємкості, багатояруний посуд та інший столовий і допоміжний посуд, барний посуд, скло і інвентар, столова білизна та витратні матеріали. - інвентарний лист наповнення міні-бару, меню, паперові рахунки тощо. схема розстановки обладнання і меблів, схеми сервірування тощо				
Г Участь у господарськ о- організаційн	Г1. Здатність здійснювати облікові операції в закладах	Г1.31. Порядок ведення книг обліку і товарно-касових книг Г1.32. Документальне оформлення прихідних	Г1.У1. Вести облікові операції для подання розрахункової звітності Г1.У2. Контролювати касові операції підлеглих	Г1.К1. Взаємодіяти з представниками контролюючих органів	Г1.В1. Здійснювати облікові операції в закладах ресторанного господарства Г1.В2. Контролювати касові операції підлеглих

ій діяльності закладу ресторанного господарства	ресторанного господарства	і розхідних касових ордерів Г1.33. Оформлення інвентаризаційних описів та актів, недостач і лишків Г1.34. Правила підготовки і проведення інвентаризації Г1.35. Правила оформлення недостач і лишків, виявлених під час інвентаризації Г1.36. Правила складання товарних звітів Г1.37. Цифрові платформи та інструменти	працівників, рейтингувати їх діяльність, долучатися до мотивації працівників (бонуси, премії тощо) Г1.У2. Вести облік реалізованих товарів кожного найменування, складати товарні звіти Г1.У3. Організовувати збирання та здавання в установленому порядку харчових залишків, тари, посуду, макулатури тощо Г1.У4. Брати участь або проводити інвентаризацію товарно-матеріальних цінностей Г1.У5. Оформлювати супровідні документи, вести товарно-касову книгу і книги обліку. Знімати показання лічильників електронних контрольно-касових апаратів, забезпечувати правильне ведення касового журналу Г1.У6. Видавати офіційні бланки рахунків, реєстрів Г1.У7. Перевіряти правильне заповнення реєстрів, ведення	A1.K1. Спілкуватись у професійному середовищі	працівників, рейтингувати їх діяльність, долучатися до мотивації працівників (бонуси, премії тощо)
--	----------------------------------	--	--	---	---

			касового журналу, складання та своєчасне подання звітів Г1.У8. Застосовувати цифрові платформи та інструменти		
	Г2. Здатність готувати пропозиції щодо підвищення ефективності та результативності діяльності закладу ресторанного господарства	Г2.31. Класифікацію та характеристику діяльності закладів ресторанного господарства Г2.32. Ключові показники діяльності закладу ресторанного господарства, його штатний розпис та організаційну структуру Г2.33. Організацію, нормування і оплату праці, тарифну систему та її елементи, що застосовуються у закладі ресторанного господарства Г2.34. Основи менеджменту, тайм-менеджменту, маркетингу та дизайну в сфері надання ресторанних послуг Г2.35. Систему автоматизованого керування закладом	Г2.У1. Формувати комплекс заходів щодо підвищення ефективності та результативності діяльності закладу ресторанного господарства Г2.У2. Використовувати цифрові платформи та інструменти Г2.У3. Готувати пропозиції щодо запровадження у закладі ресторанного господарства нових підходів в організації праці та виробництва, впровадження конкурентоспроможних видів послуг і додаткового асортименту страв, кулінарних і кондитерських виробів, напоїв і покупних товарів відповідно до потреб гостей	Г2.К1. Взаємодіяти з керівництвом А1.К1. Спілкуватись у професійному середовищі	Г1.В1. Аналізувати поточний стан та готувати пропозиції щодо підвищення ефективності і результативності діяльності закладу ресторанного господарства

		ресторанного господарства Г2.36. Правила роздрібно́ї торгівлі, збуту та постачання продукції та послуг Г2.37. Локальні нормативні акти роботодавця стосовно управління структурним підрозділом Г2.38. Організацію рекламної діяльності Г2.39. Раціональні методи та прийоми праці під час обслуговування гостей Г2.310. Правила та принципи корпоративної етики Г2.311. Категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості сировини, напівфабрикатів та готової продукції Г1.37. Цифрові платформи та інструменти	Г2.У4. Аналізувати відгуки гостей, попит споживачів, пропозиції конкурентного середовища тощо Г2.У5. Брати участь у розробці маркетингових заходів закладу ресторанного господарства та їх реалізації Г2.У6. Долучатися до розроблення музичних програм, моделей форменого робочого одягу, складання спеціальних меню тощо Г1.У8. Застосовувати цифрові платформи та інструменти		
--	--	---	--	--	--

	ГЗ. Здатність брати участь у доборі персоналу, його стажуванні та навчанні на виробництві	ГЗ.31. Кваліфікаційні вимоги до професій підпорядкованих працівників та до майстра ресторанного обслуговування ГЗ.32. Положення про підвищення кваліфікацій та стажування на виробництві ГЗ.33. Положення, зміст, форми та строки укладання трудового, колективного договору та підстави для його припинення ГЗ.34. Умови та порядок застосування у трудовій діяльності норм дисциплінарної і матеріальної відповідальності ГЗ.35. Основи управління персоналом ГЗ.36. Порядок вирішення трудових конфліктів (спорів) ГЗ.37. Цифрові платформи та інструменти	ГЗ.У1. Брати участь у доборі персоналу ГЗ.У2. Контролювати процес обслуговування гостей на всіх етапах надання ресторанних послуг майстрами ресторанного обслуговування та іншими підпорядкованими працівниками ГЗ.У3. Запобігати та вирішувати трудові конфлікти на виробництві, розглядати скарги та претензії гостей ГЗ.У4. Готувати керівництву пропозиції щодо заохочення, притягнення до дисциплінарної і матеріальної відповідальності підпорядкованих працівників ГЗ.У5. Виконувати функції наставника для нових робітників структурного підрозділу та працівників/практикантів, що проходять навчання на виробництві	А1.К1. Спілкуватись у професійному середовищі Г2.К1. Взаємодіяти з керівництвом	ГЗ.В1. Брати участь у доборі персоналу ГЗ.В2. Контролювати процес обслуговування гостей на всіх етапах надання ресторанних послуг майстрами ресторанного обслуговування та іншими підпорядкованими працівниками ГЗ.В3. Запобігати та вирішувати трудові конфлікти на виробництві, розглядати скарги та претензії гостей ГЗ.В4. Готувати керівництву пропозиції щодо заохочення, притягнення до дисциплінарної і матеріальної відповідальності підпорядкованих працівників ГЗ.В5. Виконувати функції наставника для нових робітників структурного підрозділу та працівників/практикантів, що проходять навчання на виробництві ГЗ.В6. Брати участь у навчанні та перевірці знань підпорядкованих
--	---	---	---	---	---

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

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

Трудова функція	Майстер ресторанного обслуговування	Старший майстер ресторанного обслуговування
А (А1-А7)	А (А1-А7)	А (А1-А7)
Б (Б1-Б9)	Б (Б1-Б9)	Б (Б1-Б9)
В (В1-В3)	В (В1-В3)	В (В1-В3)
Г (Г1-Г3)	-	Г (Г1-Г3)

VII. Відомості про розроблення та затвердження професійного стандарту

1. Повне найменування розробника професійного стандарту

Рада Всеукраїнської федерації роботодавців в сфері туризму України.

Склад робочої групи по внесенню змін до професійного стандарту «Майстер ресторанного обслуговування»

№ п/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Посада
1.	Бабенко Павло Валерійович	Голова Ради Всеукраїнської федерації роботодавців в сфері туризму України
2.	Шумік Ірина Володимирівна	Генеральна директорка директорату професійної освіти
3.	Самойленко Наталія Юріївна	Головна спеціалістка відділу змісту освіти та організації освітнього процесу головного управління професійної освіти директорату професійної освіти
4.	Проценко Наталія Дмитрівна	Старша проєктна менеджерка команди підтримки реформ МОН
5.	Клопотенко Євген Вікторович	Голова організації «КУЛЬТ ФУД», шеф-кухар, ресторатор, громадський діяч, співвласник ресторану «100 років тому вперед», мережі «Інші» та бістро «Полтава»
6.	Гончар Юлія Миколаївна	Доктор філософії з Харчових технологій, Доцент Таврійського Державного Агротехнологічного Університету імені Д.Моторного
7.	Рибак Наталія Миколаївна	Викладачка ДПТНЗ Вінницького вищого професійного училища сфери послуг
8.	Гарбарук Олена Володимирівна	Старша майстриня Рівненського вищого професійного училища ресторанного сервісу і торгівлі
9.	Шенаур Олена Вікторівна	Заступниця директора з навчально-виробничої роботи Рівненського вищого професійного училища ресторанного сервісу і торгівлі
10.	Тимошенко Тетяна Олександрівна	Президентка Всеукраїнської федерації роботодавців, експертка з управління туристичними DESTINACIAMI національних та міжнародних проєктів і програм (U-LEAD, USAID), викладачка КНЕУ імені Вадима Гетьмана
11.	Ясько Тетяна Дмитрівна	Голова Всеукраїнської профспілки працівників і підприємців торгівлі, громадського харчування та послуг

№ п/п	Прізвище, ім'я, по батькові	Посада
12.	Кисляк Світлана Володимирівна	Викладачка технологічних дисциплін циклової комісії харчових технологій та готельно-ресторанної справи Фахового коледжу технологій, бізнесу та права Волинського національного університету імені Лесі Українки
13.	Клочко Ірина Анатоліївна	Операційна директорка ГО «КУЛЬТ ФУД»
14.	Швидка Ганна Валеріївна	Операційна директорка гастрохолдингу «Інакші»
15.	Янковська Оксана Олександрівна	Майстриня виробничого навчання, викладачка професійно-технічної Київського вищого професійного училища водного транспорту
16.	Натеса Микола Григорович	Директор Навчально-методичного кабінету професійно-технічної освіти у м. Києві
17.	Аврамчук Віра Анатоліївна	Методистка Навчально-методичного кабінету професійно-технічної освіти у м. Києві

2. Назва та реквізити документа, яким затверджено професійний стандарт

Наказ Ради Всеукраїнської федерації роботодавців в сфері туризму України від 16.04.2025 року № 1605 «Про затвердження проєкту професійного стандарту «Майстер ресторанного обслуговування».

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

Висновок Національного агентства кваліфікацій від 15.04.2025 року (рішення № 4 протокол № 19 (213) про дотримання під час підготовки проєкту професійного стандарту «Майстер ресторанного обслуговування» вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31.05.2017 р. № 373).

4. Реквізити висновку репрезентативних всеукраїнських об'єднань професійних спілок на галузевому рівні про погодження проєкту професійного стандарту

Висновок Всеукраїнської профспілки працівників і підприємців торгівлі, громадського харчування та послуг від 27.03.2025 № 01-37/ 29 щодо погодження проєкту професійного стандарту «Майстер ресторанного обслуговування».

VIII. Дата внесення професійного стандарту до Реєстру

23 квітня 2025 року.

IX. Рекомендована дата перегляду професійного стандарту

Квітень 2030 року.



МІНІСТЕРСТВО ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ
(Мінекономіка)

НАКАЗ

17 серпня 2021 року

№ 413-21

Київ

**Про затвердження професійного
стандарту “Майстер ресторанного
обслуговування”**

Відповідно до пунктів 27, 28, 30 Порядку розроблення та затвердження професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31 травня 2017 року № 373 (зі змінами),

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити професійний стандарт “Майстер ресторанного обслуговування”, що додається.

2. Директорату зайнятості та трудової міграції забезпечити протягом п’яти робочих днів унесення професійного стандарту, затвердженого цим наказом, до Реєстру професійних стандартів.

3. Директорату зайнятості та трудової міграції разом з департаментом цифрового розвитку та електронних сервісів забезпечити оприлюднення інформації про професійний стандарт, затверджений цим наказом, на офіційному вебсайті Мінекономіки.

**Перший віце-прем’єр-міністр України –
Міністр**

Олексій ЛЮБЧЕНКО



ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства економіки України

17 серпня 2021 року № 413-21

**Професійний стандарт
„Майстер ресторанного обслуговування”**

1. Загальні відомості професійного стандарту

1.1. Основна мета професійної діяльності

Організація надання ресторанних послуг закладом ресторанного обслуговування, у тому числі, зі складною сервірівкою та під час тематичних святкових заходів.

1.2. Назва виду економічної діяльності, секції, розділу, групи та класу економічної діяльності та їхній код (згідно з Національним класифікатором України ДК 009:2010 „Класифікація видів економічної діяльності”)

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



1.3. Назва виду професійної діяльності та її код (згідно з Національним класифікатором України ДК 003:2010 „Класифікатор професій”)

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

1.4. Назва професії (професійної назви роботи) та її код (згідно з Національним класифікатором України ДК 003:2010 „Класифікатор професій”)

5129 Майстер ресторанного обслуговування.

1.5. Професійні кваліфікації

Майстер ресторанного обслуговування (Майстер ресторанного обслуговування 4 розряду) - трудові функції - А, Б, В та Г);

Старший майстер ресторанного обслуговування (Майстер ресторанного обслуговування 5 розряду) - трудові функції - А, Б, В, Г та Д).

Перелік трудових функцій та їх умовні позначення зазначено у пункті 5.

1.6. Місце професії (посади, професійної назви роботи) в організаційно-виробничій структурі підприємства (установи, організації)

Робоче місце майстра ресторанного обслуговування розташоване у закладі ресторанного обслуговування, зокрема, у залі, барі, буфеті, чи іншому приміщенні, пристосованому та обладнаному для надання ресторанних послуг.

Майстер ресторанного обслуговування працює під керівництвом менеджера (управителя) ресторану, чи безпосереднього керівника відповідної ділянки, чи метрдотеля, чи старшого майстра ресторанного обслуговування.

1.7. Умови праці

Тривалість робочого часу та відпочинку – згідно з чинним законодавством, графіками роботи та відпочинку, правилами внутрішнього трудового розпорядку, колективним договором.

Відпустки надаються згідно з чинним законодавством, колективним договором, графіками надання відпусток.

Особливий характер праці. Робота пов'язана з частковим ризиком від впливу високих температур, гарячих поверхонь, теплового обладнання, ураження електричним струмом та механічним пошкодженням рук кухонним приладдям.



1.8. Засоби захисту

Спеціальний одяг та інші засоби індивідуального та колективного захисту – за встановленими нормами.

1.9. Умови допуску до роботи за професією

Наявність документа, що підтверджує професійну кваліфікацію за професією „Майстер ресторанного обслуговування” або „Старший майстер ресторанного обслуговування”.

Наявність медичної довідки про проходження попереднього (періодичного) медичного огляду з висновком медичної комісії про придатність до роботи за професією „Майстер ресторанного обслуговування”.

Наявність Особистої медичної книжки.

Наявність довідки про проходження попереднього (періодичного) психіатричного огляду. Попередній психіатричний огляд проводиться перед початком діяльності (власнування на роботу), а періодичний – один раз на п'ять років.

1.10. Документи, що підтверджують професійну та освітню кваліфікацію, її віднесення до рівня Національної рамки кваліфікацій (НРК)

Диплом кваліфікованого робітника або свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації за професією „Майстер ресторанного обслуговування” (4 рівень НРК) або „Старший майстер ресторанного обслуговування” (5 рівень НРК) з додатками до них, або свідоцтво про присвоєння цих професійних кваліфікацій за результатами неформального професійного навчання.

2. Навчання та професійний розвиток

Професійне навчання проводиться в закладах освіти, інших закладах, установах, підприємствах за видами навчання: первинна професійна підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації.

2.1. Первинна професійна підготовка (назва кваліфікації)

Первинна професійна підготовка з присвоєнням професійної кваліфікації „Майстер ресторанного обслуговування (Майстер ресторанного обслуговування 4 розряду)”. Професійна (професійно-технічна) освіта. Без вимог до стажу роботи.

2.2. Перепідготовка (назва кваліфікації)



Перепідготовка з інших професій з присвоєнням професійної кваліфікації „Майстер ресторанного обслуговування (Майстер ресторанного обслуговування 4 розряду)”. Професійна (професійно-технічна) освіта. Без вимог до стажу роботи.

Перепідготовка з технологічно-суміжних професій (професійні назви робіт з Національного класифікатора України ДК 003:2010 „Класифікатор професій” підкласу 5123 „Офіціанти та буфетники”) з присвоєнням професійної кваліфікації „Майстер ресторанного обслуговування (Майстер ресторанного обслуговування 4 розряду)”. Професійна (професійно-технічна) освіта. Стаж роботи за технологічно-суміжною професією не менше одного року.

2.3. Підвищення кваліфікації з присвоєнням нового рівня освіти (назва кваліфікації)

Підвищення кваліфікації з присвоєнням професійної кваліфікації „Старший майстер ресторанного обслуговування (Майстер ресторанного обслуговування 5 розряду)”. Стаж роботи за професійною кваліфікацією „Майстер ресторанного обслуговування (Майстер ресторанного обслуговування 4 розряду)” не менше 3 років.

2.4. Підвищення кваліфікації без присвоєння нового рівня освіти (назва кваліфікації)

Підвищення кваліфікації згідно з вимогами законодавства та потребами на виробництві не рідше ніж один раз на п'ять років.

3. Нормативно-правова база, що регулює відповідну професійну діяльність

Закон України „Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів”.

Закон України „Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів”.

Закон України „Про охорону праці”.

Закон України „Про захист населення від інфекційних хвороб”.

Закон України „Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення”.

Закон України „Про охорону навколишнього природного середовища”.

Закон України „Про захист прав споживачів”.

Постанова Кабінету Міністрів України від 23.05.2001 за № 559 „Про затвердження переліку професій, виробництв та організацій, працівники яких підлягають обов'язковим профілактичним медичним оглядам, порядку проведення цих оглядів та видачі особистих медичних книжок”.



Наказ Державного комітету України по нагляду за охороною праці від 21.12.1993 за № 132 „Про Порядок опрацювання і затвердження роботодавцем нормативних актів з охорони праці, що діють на підприємстві”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 01.02.1994 за № 20/229.

Наказ Комітету по нагляду за охороною праці Міністерства праці та соціальної політики України від 09.01.1998 за № 4 „Про затвердження Правил безпечної експлуатації електроустановок споживачів”, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 10.02.1998 за № 93/2533.

Наказ Комітету по нагляду за охороною праці Міністерства праці та соціальної політики України від 29.01.1998 за № 9 „Про затвердження Положення про розробку інструкцій з охорони праці”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 07.04.1998 за № 226/2666.

Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 23.07.2002 за № 280 „Щодо організації проведення обов'язкових профілактичних медичних оглядів працівників окремих професій, виробництв і організацій, діяльність яких пов'язана з обслуговуванням населення і може призвести до поширення інфекційних хвороб”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 08.08.2002 за № 639/6927.

Наказ Державного комітету України з нагляду за охороною праці від 26.01.2005 за № 15 „Про затвердження Типового положення про порядок проведення навчання і перевірки знань з питань охорони праці та Переліку робіт з підвищеною небезпекою”, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 15.02.2005 за № 231/10511.

Наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України від 01.10.2012 за № 590 „Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 09.10.2012 за № 1704/22016.

Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 за № 219 „Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства”.

Інші нормативно-правові акти, інструкції, порядки, правила, методичні рекомендації тощо, що регламентують професійну діяльність майстра ресторанного обслуговування.

4. Загальні компетентності

Здатність приймати рішення в межах професійної компетентності, нести персональну відповідальність за результати прийняття професійних рішень.

Здатність дотримуватися професійних та етичних норм поведінки.

Здатність здійснювати енергозберегувальну професійну діяльність.

Здатність взаємодіяти із колегами по роботі, працювати в команді.

Здатність запобігати виникненню конфліктних ситуацій.



Здатність до адаптивності та стресостійкості.

Здатність дотримуватися професійної лексики та етики ділового спілкування.

Здатність навчатись впродовж життя.

Здатність застосовувати у своїй діяльності, зокрема, комунікаційній, державну мову.

5. Перелік трудових функцій професійних компетентностей (за трудовою дією або групою трудових дій, що входять до них), умовні позначення

Умовні позначення	Трудові функції	Професійні компетентності (за трудовою дією або групою трудових дій)	Умовні позначення
А	Проведення підготовчих робіт для надання ресторанних послуг	Здатність сервірувати столики, оформлювати та готувати до роботи зали, вітрини та приміщення закладу ресторанного обслуговування/ресторанного господарства	А1
		Здатність складати заявки на одержання необхідної продукції та товарів, контролювати їх поповнення, реалізацію та облік, складати меню, розробляти карти напоїв, розраховувати необхідну кількість столового посуду, білизни	А2
		Здатність складати меню, розробляти карти напоїв, розраховувати необхідну кількість столового посуду та білизни	А3
		Здатність виконувати роботи на кухні з розливання безалкогольних напоїв тощо	А4
		Здатність організовувати власну роботу та роботу підпорядкованого персоналу з дотриманням правил і норм трудового законодавства, охорони та безпеки праці, протипожежного захисту, професійної етики та вимог системи НАССР	А5
		Здатність забезпечувати дотримання належного санітарного стану в закладі ресторанного обслуговування/ресторанного господарства	А6
		Здатність забезпечувати якість та безпечність послуг закладу ресторанного обслуговування/ресторанного господарства, засобів та предметів праці, які для цього застосовуються	А7
Б	Обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) у закладах ресторанного обслуговування/ресторанного господарства	Здатність взаємодіяти з клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу ресторанного обслуговування/ресторанного господарства на всіх етапах технологічних процесів з надання ресторанних послуг	Б1
		Здатність консультувати клієнтів щодо вибору замовлення	Б2
		Здатність контролювати організацію ресторанного обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) та роботу підпорядкованих працівників	Б3



		Здатність керувати процесом подавання, фламбування та порціонування страв, деконтації вина та напоїв або безпосередньо подавати страви, напої, сервісувати клієнтам (гостям, відвідувачам) різними способами	Б4
		Здатність виставляти рахунки та розраховуватися з клієнтами різними платіжними засобами, документально оформлювати отримання страв, напоїв з кухні та буфету	Б5
		Здатність надавати послуги (обслуговувати, консультувати, взаємодіяти, наглядати, виставляти рахунки тощо) відвідувачам буфету та за барною стійкою	Б6
		Здатність надавати у закладі ресторанного обслуговування/ресторанного господарства ресторанный послуги (обслуговувати, консультувати, взаємодіяти, наглядати, виставляти рахунки тощо) клієнтам (гостям, відвідувачам) з особливими потребами	Б7
		Здатність надавати сервісне обслуговування постійних клієнтів (гостей, відвідувачів та VIP-персон)	Б8
		Здатність надавати ресторанный послуги із спеціального та спеціалізованого обслуговування бенкетів, вечірок та інших святкових заходів	Б9
В	Контроль за наданням ресторанный послуг поза межами закладу ресторанного обслуговування/ресторанного господарства	Здатність організовувати надання ресторанный послуг клієнтам у номерах готелів	В1
		Здатність організовувати прийом, оформлення, комплектацію та доставляння замовлень клієнтів за межі закладу ресторанного обслуговування/ресторанного господарства	В2
		Здатність організовувати надання ресторанный послуг під час проведення заходів кайтеринг - та інвент-індустрії	В3
Г	Участь у господарсько-організаційній діяльності закладу ресторанного обслуговування/ресторанного господарства	Здатність здійснювати облікові операції в закладах ресторанного обслуговування	Г1
		Здатність готувати пропозиції щодо підвищення ефективності та результативності діяльності закладу ресторанного обслуговування	Г2
		Здатність приймати участь у добірї персоналу, його стажуванні та навчанні на виробництві	Г3
Д	Обслуговування постійних клієнтів (гостей, відвідувачів або VIP-персон) у закладах ресторанного обслуговування/ресторанного господарства зі складною сервіровкою та під час тематичних святкових заходів	Здатність організовувати сервісне обслуговування постійних клієнтів (гостей, відвідувачів та VIP-персон)	Д1
		Здатність організовувати спеціальні та спеціалізовані види обслуговування бенкетів, вечірок та інших святкових заходів	Д2



6. Опис трудових функцій (трудова функція; предмети і засоби праці (обладнання, устаткування, матеріали, інструмент); професійні компетентності (за трудовою дією або групою трудових дій); знання, уміння та навички)

Трудові функції	Предмети і засоби праці (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти)	Професійні компетентності (за трудовою дією або групою трудових дій)	Необхідні знання	Необхідні уміння і навички
А. Проведення підготовчих робіт для надання ресторанних послуг	Обладнання (ваги настільні, циферблатні, мікрохвильова піч, холодильна шафа, обідні столи, підсвітні столи, візочки для сервіровки, бездротова точка зв'язу до банків/столика, кавоварка (кавова машина), блендер, льодогенератор, машина для нарізання гастрономічних продуктів, гриль електричний), інструменти (штопор універсальний, ніж соміль'є, відкривачка для пляшок, відкривачка для консервів, корковилловлювач, щипці для відкривання пляшок, ножі, дошки розробні з відповідним маркуванням, барний інвентар, підставки для пляшок), столовий посуд, прибори та білизна (порцеляно-вий посуд, таці, серветниці, кільця для серветок, набори для спецій,	А1.1. Здатність сервірувати столи, оформлювати та підготувати до роботи зали, вітрини та приміщення закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства	А1.31. Порядок підготовки зали та інших приміщень закладу до прийому та обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) А1.32. Правила, послідовність та види сервірування столів А1.33. Типи та характеристики закладів ресторанного обслуговування / ресторанного господарства А1.34. Виробничі та торговельні приміщення, їх характеристику, обладнання А1.35. Форми складання серветок, правила оформлення столу квітами А1.36. Правила та послідовність оформлення / оздоблення залу (залів), вітрин та інших приміщень закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства А1.37. Види та призначення столової білизни, способи їх зберігання А1.38. Класифікація столового посуду та приборів, їх призначення	А1.У1. Отримувати посуд, прибори, столову білизну А1.У2. Підбирати посуд, прибори, столову білизну з урахуванням виду обслуговування А1.У3. Полірувати посуд і столові прибори А1.У4. Виконувати сервірування столів, складати серветки різними способами А1.У5. Контролювати виконання підпорядкованими працівниками робіт з підготовки залу (залів, вітрин та приміщень закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства) до прийому та обслуговування клієнтів А1.У6. Створювати рекламні продукти (ескізи) під час оформлення банкетного залу, барної стійки, вітрин і приміщень



	металевий посуд, скляний посуд, основні прибори, допоміжні столові прибори, столова білизна, серветки тощо), папки для меню, папки для рахунків, миючі та дезінфікуючі засоби, бланки, накладні та інші облікові документи, засоби пожежогасіння, індивідуальні та колективні засоби захисту, засоби санітарної гігієни, електронно-касові апарати, автоматизована система P-Keeper		A1.38. Вимоги до якості підготовленого столового посуду та приборів A1.39. Правила зберігання чистого столового посуду та приборів A1.310. Правила полірування столового посуду та столових приборів A1.311. Правила очищення та обробки різних видів столового посуду та приборів A1.312. Вимоги санітарії та гігієни при підготовці зали та інших приміщень закладу до прийому та обслуговування клієнтів A1.313. Вимоги до особистої та колективної гігієни під час підготовки зали, столиків та інших приміщень закладу до прийому та обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) A1.314. Правила зберігання миючих та дезінфікуючих засобів A1.315. Стандарти ISO 9001, ISO 22000, HACCP, в частині підготовки зали, столиків та інших приміщень закладу до прийому та обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) в частині підготовки зали, столиків (столів) та інших приміщень закладу до прийому та обслуговування	
		A2. Здатність складати заявки на одержання необхідної продукції та товарів, контролювати їх	A2.31. Порядок та правила складання заявок на одержання необхідної продукції та товарів, розрахунку їх потреби	A2.Y1. Складати заявки на одержання необхідних товарів, кулінарних виробів, страв, булочних і кондитерських виробів та розраховувати їх потребу



		поповнення, реалізацію та облік	A2.32. Правила приймання продукції за кількістю та якістю, умови зберігання її зберігання та поповнення A2.33. Правила щодо оформлення супровідних документів A2.34. Правила складання товарних звітів та оформлення супровідних документів A2.35. Правила роботи та виведення звітів на реєстраторах розрахункових операцій	A2.У2. Контролювати своєчасне поповнення необхідної продукції та товарів A2.У3. Розміщувати продукцію та товари у місцях зберігання з урахуванням вимог товарного сусідства. Стежити за термінами реалізації та температурним режимом зберігання кулінарних виробів, страв, булочних і кондитерських виробів A2.У4. Оформлювати забірні листи на продукцію власного виробництва A2.У5. Складати товарні та інші звіти за зміну / тиждень A2.У6. Розраховувати необхідну кількість столового посуду та білизни на зміну/тиждень A2.У7. Працювати та виводити звіти на реєстраторах розрахункових операцій A2.У8. Оформлювати супровідні документи
		A3. Здатність складати меню, розробляти карти напоїв, розраховувати необхідну кількість столового посуду, білизни	A3.31. Методику розрахунку необхідної кількості столового посуду та білизни A3.32. Види меню, прейскурантів, карт вин, карт напоїв та інших видів спеціальних карт для різних типів закладів ресторанного обслуговування/ ресторанного господарства та відповідно до видів обслуговування	A3.У1. Складати меню, прейскуранти, карти вин, карти інших напоїв та інших видів спеціальних карт для різних типів закладів ресторанного обслуговування/ ресторанного господарства та відповідно до видів обслуговування A3.У2. Стежити за термінами реалізації та температурним режимом зберігання кулінарних виробів, страв, булочних і кондитерських виробів



		A4. Здатність виконувати роботи на кухні з розливання безалкогольних напоїв тощо	A4.31. Техніку нарізання з урахуванням класичної міжнародної термінології сировини продукції A4.32. Правила та процедури підготовки та нарізання безалкогольних напоїв A4.33. Поняття про технологічний процес надання ресторанних послуг	A4.Y1. Готувати та розливати безалкогольні напої тощо
		A5. Здатність організовувати власну роботу та роботу підпорядкованого персоналу з дотриманням правил і норм трудового законодавства, охорони праці, протипожежного захисту, професійної етики та вимог системи НАССР	A5.31. Правила та вимоги охорони праці до організації робочого місця і під час надання послуг закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства A5.32. Правила експлуатації, відповідних видів торговельно-технологічного обладнання, способи їх раціонального використання із урахуванням енергоефективності A5.33. Правила поведінки та дій при виникненні пожежі та в надзвичайних ситуаціях A5.34. Шляхи евакуації та місце знаходження плану евакуації A5.35. Правила надання домедичної допомоги A5.36. Засоби пожежогасіння та правила користування ними A5.37. Причини нещасних випадків на підприємстві та план ліквідації аварійних ситуацій та їх наслідків A5.38. Положення, зміст, форми та строки	A5.Y1. Організовувати власне робоче місце та контролювати організацію робочих місць підпорядкованими працівниками відповідно до вимог охорони праці, забезпечувати особисту та колективну безпеку в процесі виконання відповідних робіт A5.Y2. Дотримуватися правил охорони праці під час усіх технологічних процесів з надання ресторанних послуг A5.Y3. Дотримуватися основних правил і норм електробезпеки та протипожежного захисту A5.Y4. Визначати необхідні засоби індивідуального та колективного захисту та їх справність. Користуватися засобами протипожежного захисту та пожежогасіння A5.Y5. Дотримуватися правил експлуатації електричного та механічного обладнання під час виконання покладених на нього завдань та обов'язків A5.Y6. Здійснювати експлуатацію відповідних видів торговельно-технологічного



			укладання трудового договору A5.39. Кваліфікаційні вимоги до професій підпорядкованих працівників та до майстра ресторанного обслуговування A5.310. Види інструктажів з охорони праці, терміни їх проведення та порядок оформлення A5.311. Правила допуску до роботи певних категорій працівників A5.312. Правила і норми професійної етики	обладнання, раціонально їх використовувати із урахуванням енергоефективності A5.U7. Дотримуватися інструкцій закладу ресторанного обслуговування щодо пересування між зонами технологічного процесу та контролювати їх дотримання підпорядкованими працівниками A5.U8. Дотримуватися професійної етики, працювати на робочому місці у співпраці з іншими працівниками A5.U9. Надавати собі та оточуючим працівникам (у разі необхідності) первинну медичну допомогу A5.U10. Проводити у визначені терміни та їх періодичністю інструктажі з охорони праці з підпорядкованими працівниками
	A6. Здатність забезпечувати дотримання належного санітарного стану в закладі ресторанного обслуговування / ресторанного господарства		A6.31. Основи гігієни та санітарії на виробництві. Гігієнічні та санітарні вимоги до утримання закладів ресторанного обслуговування / ресторанного господарства, вимоги до виробничої санітарії та особистої гігієни його працівників A6.32. Гігієнічні вимоги до обладнання, інвентарю, посуду та пакувального матеріалу. Санітарні вимоги до зберігання та обробки харчових продуктів A6.33. Наслідки недотримання правил гігієни та санітарії на	A6.U1. Підтримувати технологічне обладнання, інвентар та інші засоби праці в належному санітарному стані на всіх етапах надання послуг закладу ресторанного обслуговування/ ресторанного господарства A6.U2. Дотримуватися норм особистої гігієни, інструкцій закладу ресторанного обслуговування щодо самоконтролю та санітарної гігієни A6.U3. Перевіряти постійно санітарний стан одягу підпорядкованих працівників, їх



		робочому місці A6.34. Правила проходження медичних оглядів працівників закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства A1.39. Вимоги до особистої гігієни під час підготовки і полірування посуду та інвентарю, сервірування столиків (столів)	робочих місць та своєчасно усувати виявлені недоліки A6.U4. Проводити (за необхідності) моніторинг чистоти органолептично та за зразками чистоти поверхні столиків A6.U5. Користуватися (за необхідності) миючими та дезінфікуючими засобами для виробничого устаткування, інвентарю, інструменту та посуду
	A7. Здатність забезпечувати якість та безпечність послуг закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства, засобів та предметів праці, які для цього застосовуються	A7.31. Основи гігієни та санітарії на виробництві. Гігієнічні та санітарні вимоги до утримання підприємств з виробництва кондитерських виробів, вимоги до виробничої санітарії та особистої гігієни його працівників A7.32. Основи мікробіології, загальні характеристики мікроорганізмів, харчові інфекції та їх профілактику, харчові отруєння та їх профілактику, глистяні захворювання та їх профілактику A7.33. Гігієнічні вимоги до обладнання, інвентарю, посуду та пакувального матеріалу. Санітарні вимоги до обробки харчових продуктів A7.34. Вимоги до особистої гігієни під час підготовки посуду та інвентарю A7.35. Наслідки недотримання правил гігієни та санітарії на робочому місці	A7.U1. Підтримувати технологічне обладнання, інвентар та інші предмети і засоби праці в належному санітарному стані на всіх етапах виробництва, підбирати методи миття та очищення, та засоби, що підходять за потребою A7.U2. Дотримуватися норм особистої гігієни, інструкцій підприємства щодо самоконтролю та санітарної гігієни A7.U3. Перевіряти постійно санітарний стан одягу, робочого місця та своєчасно усувати виявлені недоліки A7.U4. Ураховувати у своїй роботі активність мікробів та перехресне забруднення. Проводити моніторинг чистоти органолептично та за зразками чистоти поверхні A7.U5. Ураховувати можливі алергени на кожному етапі роботи A7.U6. Підтримувати чистоту у виробничих приміщеннях, підбирати методи миття та



			A7.36. Порядок проходження медичного огляду працівників A7.37. Правила зберігання миючих та дезінфікуючих засобів	очищення, засоби, що підходять за потребою A7.У7. Користуватися миючими та дезінфікуючими засобами для виробничого устаткування, інвентарю, інструменту та посуду. Готувати та промарковувати дезінфікуючі розчини A7.У8. Дотримуватися інструкцій підприємства щодо самоконтролю та гігієни A7.У9. Забезпечувати правильне зберігання миючих та дезінфікуючих засобів A7.У10. Ураховувати вплив миття та прибирання на навколишнє середовище
Б. Обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) у закладах ресторанного обслуговування / ресторанного господарства	Обладнання (ваги настільні, циферблатні, мікрохвильова піч, холодильна шафа, обідні столи, електрокип'ятильник настільний, бенкетні столи, підсобні столи, візочки для сервіровки, бездротова система виклику до кабінки/столика, кавоварка (кавова машина), блендер, льодогенератор, машина для нарізання гастрономічних продуктів, гриль електричний, холодильний прилавок, фрізер, комп'ютерно-	Б1. Здатність взаємодіяти з клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства на всіх етапах технологічних процесів з надання ресторанних послуг	Б1.31. Правила та порядок подавання страв і напоїв, вимоги до їх оформлення та температури Б1.32. Відповідність асортименту виногорілчаних виробів характеру страв Б1.33. Правила обслуговування клієнтів за типами („Кейтеринг“, „Шведський стіл“, „Фуршет“, „Бенкет-чай“, „Бокал шампанського“ тощо) Б1.34. Правила подавання різних видів десертів Б1.35. Правила обслуговування учасників конференцій, фестивалів, нарад Б1.36. Основи психології	Б1.У1. Зустрічати клієнтів та супроводжувати їх до вільних або попередньо замовлених місць Б1.У2. Обслуговувати клієнтів у закладах ресторанного обслуговування / ресторанного господарства зі складним сервіруванням Б1.У3. Надавати вичерпну інформацію клієнтам щодо інгредієнтів, способу приготування трав, напоїв, десертів тощо Б1.У4. Контролювати подання або подавати особисто страви різними способами („до столу“, „в обхід“, із використанням допоміжного столика тощо) відповідно до загальноприйнятих правил послідовності



касова система, салат-бар, машина універсальна для натирання посуду, скла, приборів, фондюшниця), інструменти (ніж соміль'є, корковиловлучач, щипці для відкривання пляшок, ножі, дошки розробні з відповідним маркуванням, барний інвентар, підставки для пляшок, декантери, щипці для спарювання, щипці для льоду, шпайкер, ложки для мариновання квітів, фруктові шпатель, джезва), столовий посуд, прибори та білизна (порцеляновий посуд, таці, серветниці, кільця для серветок, набори для спецій, металевий посуд, скляний посуд, основні прибори, допоміжні столові прибори, столова білизна, серветки, декоративні вази, свічники, свічки, попільнички, керамічний посуд, кокотниці, кокільниця тощо), папки для рахунків, миючі та дезінфікуючі засоби, бланки, накладні та інші облікові документи, засоби пожежогасіння, індивідуальні та колективні засоби захисту, засоби санітарної гігієни, електронно-касові апарати,		Б1.37. Принципи професійної етики Б1.38. Англійську мову в межах розмовного мінімуму Б1.39. Правила і технічні прийоми обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) Б1.310. Правила подавання страв та напоїв Б1.311. Особливості оформлення і подавання національних, фірмових та замовлених страв, страв іноземних кухонь Б1.312. Види меню, порядок запису страв і напоїв в меню	куштування та сервірування Б1.У5. Підбирати напої до страв Б1.У6. Контролювати процес обслуговування чи обслуговувати особисто клієнтів за типами („Кейтеринг“, „Шведський стіл“, „Фуршет“, „Банкет-чай“, „Бокал шампанського“ тощо) Б1.У7. Організовувати обслуговування учасників конференцій, фестивалів та нарад тощо Б1.У8. Супроводжувати клієнтів до виходу із закладу Б1.У9. Володіти правилами етикету під час обслуговування клієнтів Б1.У10. Володіти англійською мовою в межах розмовного мінімуму
основні прибори, допоміжні столові прибори, столова білизна, серветки, декоративні вази, свічники, свічки, попільнички, керамічний посуд, кокотниці, кокільниця тощо), папки для рахунків, миючі та дезінфікуючі засоби, бланки, накладні та інші облікові документи, засоби пожежогасіння, індивідуальні та колективні засоби захисту, засоби санітарної гігієни, електронно-касові апарати,	Б2. Здатність консультувати клієнтів щодо вибору замовлення	Б2.31. Асортимент страв, напоїв, товарів та послуг, які надаються закладом ресторанного обслуговування / ресторанного господарства Б2.32. Відповідність наявного асортименту вино-горілчаних виробів характеристикам страв, визначених у меню Б2.33. Класифікацію алергенів Б2.34. Склад меню, калорійність страв, наявність алергенів, домішок, особливості спеціалізованого меню для дітей, вегетаріанців, веганів, осіб з дієтичним	Б2.У1. Приймати заявку на замовлення столів та страв в мережі Інтернет Б2.У2. Консультувати клієнтів щодо формування попереднього замовлення чи безпосередньо у закладі ресторанного обслуговування / ресторанного господарства з урахуванням калорійності, складу, наявності алергенів у стравах і напоях Б2.У3. Переглядати Інтернет-замовлення, відбирати і сортувати їх Б2.У4. Підтверджувати замовлення за



	автоматизована система P-Keeper	харчуванням тощо Б2.35. Асортимент і значення технологічно активних речовин, фізіологічно-активних добавок та їх наявність у стравах, виробах та напоях, що реалізуються закладом ресторанного обслуговування / ресторанного господарства Б2.36. Асортимент фірмових страв, напоїв та продукції власного виробництва Б2.37. Асортимент, рецептури, технологію виготовлення страв, закусок і напоїв Б2.38. Кулінарну характеристику страв і напоїв Б2.39. Правила та техніку подачі страв, напоїв, коктейлів Б2.310. Вимоги до якості страв, умови і терміни зберігання Б2.311. Основи психології стосовно комунікації із клієнтами (гостями, відвідувачами) різних категорій Б2.312. Принципи професійної етики, необхідні для консультацій клієнтів (гостей, відвідувачів) різних категорій Б2.313. Англійську мову в обсязі, необхідному для проведення консультацій клієнтам закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства Б2.314. Основні	телефоном чи іншим, зручним для клієнта (гостя, відвідувача) способом Б2.У5. Інформувати клієнтів під час попереднього чи безпосереднього замовлення про наявність у закладі ресторанного обслуговування / ресторанного господарства фірмових страв, напоїв та продукції власного виробництва, спеціалізованого меню для дітей, вегетаріанців, веганів, осіб з дієтичним харчуванням тощо Б2.У6. Застосовувати в роботі основи психології стосовно комунікації із клієнтами (гостями, відвідувачами) різних категорій Б2.У7. Застосовувати в роботі принципи професійної етики, необхідні для консультацій клієнтів (гостей, відвідувачів) різних категорій Б2.У8. Використовувати в роботі англійську мову в обсязі, необхідному для проведення консультацій клієнтам закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства Б2.У9. Забезпечувати ефективну чи конструктивну комунікацію з клієнтами (гостями, відвідувачами) різних категорій
--	---------------------------------	--	---



			товарознавчі, технологічні, санітарні показники якості продуктів, технологію виготовлення страв, напоїв.	
		Б3.30. Здатність контролювати організацію ресторанного обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) та роботу підпорядкованих працівників	Б3.31. Основи мережних систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузері, пошукові системи. локальні, корпоративні і глобальні мережі Б3.31. Основи управління персоналом Б3.32. Правила експлуатації відповідних видів торгового технологічного обладнання, реєстраторів розрахункових операцій, R-keeper Б3.33. Правила використання та призначення у торгово-технологічному процесі виробничого інвентарю, інструменту, ваговимірювальних приладів, посуду	Б3.У1. Контролювати автоматизовану систему виклику персоналу до кабінки клієнтів (гостей, відвідувачів) Б3.У2. Стежити за своєчасним приготуванням страв, напоїв, десертів тощо і керувати процесом їх доставляння до столиків клієнтів (гостей, відвідувачів) Б3.У3. Стежити за чистотою столової білизни та у разі її забруднення змінювати або віддавати її до прання Б3.У4. Керувати підпорядкованими працівниками та змінними бригадами (офіціантів, буфетників, касирів, швейцарів, гардеробників, музикантів, артистів, інших працівників залу). Складати графіки виходу їх на роботу, розподіляти їх за бригадами і робочими місцями з урахуванням раціональних форм організації праці та економії часу Б3.У5. Здійснювати контроль за правильною експлуатацією торгового-технологічного та



			холодильного обладнання, меблів, музичних автоматів, музичної апаратури, електронних контрольно-касових апаратів
Б4. Здатність керувати процесом подавання, фламбування, порціонування страв, декантації вина та напоїв або безпосередньо подавати страви, напої, десерти клієнтам (гостям, відвідувачам) різними способами	Б4.31. Правила фламбування та траншування страв Б4.32. Правила декантації вина та напоїв Б4.33. Асортимент вин та інших алкогольних напоїв Б1.36. Основи психології Б1.37. Принципи професійної етики Б1.38. Англійську мову в межах розмовного мінімуму	Б4.У1. Керувати процесом або безпосередньо займатися фламбуванням та траншуванням страв Б4.У2. Керувати процесом або безпосередньо займатися декантацією вина та напоїв Б1.У10. Володіти англійською мовою в межах розмовного мінімуму	
Б5. Здатність виставляти рахунки та розраховуватися з клієнтами різними платіжними засобами, документально оформлювати отримання страв, напоїв з кухні та буфету	Б5.31. Правила та порядок оформлення рахунків і форми розрахунку із клієнтами, у тому числі за кредитними картками Б1.36. Основи психології Б1.37. Принципи професійної етики	Б5.У1. Заповнювати розрахункові чеки ручним способом та / або за допомогою реєстратора розрахункових операцій чи персонального комп'ютера Б5.У2. Проводити розрахунки із клієнтами різними платіжними засобами Б1.У10. Володіти англійською мовою в межах розмовного мінімуму	
Б6. Здатність надавати послуги (обслуговувати, консультувати, взаємодіяти, наглядати, виставляти рахунки тощо) відвідувачам буфету та/чи за барною стійкою	Б6.31. Правила роздрібної торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами Б6.32. Асортимент, рецептури, технологію виготовлення страв і напоїв, їх кулінарну характеристику Б6.33. Ознаки високої	Б6.У1. Відміряти порції та розливати алкогольні напої у склянки, бокали, фужери тощо Б6.У2. Розливати молочні продукти та напої у склянки, бокали, фужери тощо Б6.У3. Готувати із застосуванням відповідних технологій	



		якості закуплених товарів, кулінарних виробів, страв, булочних і кондитерських виробів, правила їх нарізання та розподілу на порції, розміщення та викладання на буфетних прилавках і барних стійках Б6.34. Техніку відкупорювання пляшок, відкривання банок та інших закуплених товарів та виробів Б6.35. Відповідність посуду до замовлених страв та напоїв Б6.36. Класифікацію, формули побудови рецептур коктейлів, загальні правила приготування змішаних напоїв, правила їх оформлення та подачі Б6.3.7. Способи упаковки та гігієнічні вимоги до пакувальних матеріалів Б6.38. Асортимент фірмових страв, напоїв та продукції власного виробництва Б6.39. Правила та техніку подачі страв, напоїв, коктейлів Б6.310. Вимоги до якості страв, умови і терміни зберігання. Температурні режими подавання коктейлів, напоїв, закусок, страв. Б6.311. Основи національного та безпечного харчування Б6.312. Правила експлуатації відео та аудіотехніки Б6.313. Основи	безалкогольні напої, аперитиви, коктейлі, гарячі напої на основі кави, з використанням техніки „Латте-арт” тощо Б6.У4. Готувати та застосовувати на вимогу відвідувачів пакувальний матеріал для штучних та вагових товарів Б6.У5. Оформлювати цінники, вітрини та прилавки, утримувати їх у належному стані Б6.У6. Забезпечувати дотримання належного санітарного стану буфету, барної стійки Б6.У7. Нарізати, зважувати, розподіляти на порції та викладати продукти та вироби на тарілки, у салатники, інший посуд. Готувати обмежений асортимент холодних і гарячих страв, закусок Б6.У8. Відкупорювати пляшки, відкривати банки та інші закуплені товари та вироби Б6.У9. Проводити (за необхідності) розрахунки із відвідувачами різними платіжними засобами Б6.У10. Складати заявки та отримувати напої, кулінарну продукцію та покупні товари. Відбраковувати неякісні товари за органолептичними показниками Б6.У11. Забезпечувати зберігання напоїв, кулінарної продукції та покупних товарів відповідно до термінів і режиму зберігання Б6.У12. Експлуатувати
--	--	---	---



		психології стосовно комунікації із гостями (відвідувачами) буфету та за барною стійкою Б6.314. Принципи професійної етики, необхідні для консультації та обслуговування відвідувачів Б6.315. Англійську мову в обов'язі, необхідному для проведення консультацій та обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) буфету та за барною стійкою	та обслуговувати аудіо та відеоапаратуру Б6.У13. Контролювати додержання відвідувачами культури поведінки, зокрема стосовно прийняття заходів із недопущення проблем із надлишковим споживанням ними алкогольних напоїв Б6.У14. Перевіряти посвідчення особи з метою дотримання нею вікових обмежень при купівлі та споживанні алкогольних напоїв Б1.У10. Володіти англійською мовою в межах розмовного мінімуму
	Б7. Здатність надавати у закладі ресторанного обслуговування / ресторанного господарства ресторанні послуги (обслуговувати, консультувати, взаємодіяти, наглядати, виставляти рахунки тощо) клієнтам (гостям, відвідувачам) з особливими потребами	Б7.31. Асортимент і значення біологічно активних речовин, біологічно-активних добавок, нових видів поліпшувачів структури тіста, емульгаторів, загусників, ароматизаторів, сучасних сумішей Б7.32. Сучасні аспекти оздоровчого харчування людини Б2.33. Класифікацію алергенів Б2.35. Асортимент і значення біологічно активних речовин, біологічно-активних добавок, нових видів поліпшувачів структури тіста, емульгаторів, загусників, ароматизаторів, сучасних сумішей Б1.36. Основи психології Б1.37. Принципи професійної етики	Б7.У1. Зустрічати особисто клієнтів з особливими потребами та супроводжувати їх із дотриманням методів та зон доступності до вільних або попередньо замовлених місць Б7.У2. Обслуговувати особисто клієнтів з особливими потребами у закладах ресторанного обслуговування / ресторанного господарства Б7.У3. Надавати вичерпну інформацію клієнтам з особливими потребами щодо інгредієнтів, способу приготування та куштування страв, напоїв, десертів, складу меню, калорійності страв, наявності в них алергенів та домішок, особливості спеціалізованого меню для дітей, вегетаріанців, веганів, осіб з дієтичним харчуванням тощо Б7.У4. Супроводжувати



			Б1.38. Англійську мову в межах розмовного мінімуму	особисто клієнтів з особливими потребами до виходу із закладу ресторанного обслуговування/ ресторанного господарства із дотриманням методів та зон доступності Б1.У10. Володіти англійською мовою в межах розмовного мінімуму
		Б8.30. Здатність надавати первісне обслуговування постійних клієнтів (гостей, відвідувачів та VIP-персон)	Б8.31. Порядок надання закладом ресторанного обслуговування / ресторанного господарства ресторанних послуг постійним клієнтам (гостям, відвідувачам та VIP-персонам) Б8.32. Правила етикету під час обслуговування постійних клієнтів (гостей, відвідувачів або VIP-персон) Б8.33. Англійську мову в межах спеціалізованого спілкування Б8.34. Правила міжнародного етикету Б8.35. Техніку і специфіку обслуговування іноземних клієнтів (гостей, відвідувачів)	Б8.У1. Зустрічати постійних клієнтів (гостей, відвідувачів або VIP-персон) та супроводжувати їх до зони спеціалізованого обслуговування Б8.У2. Обслуговувати постійних клієнтів (гостей, відвідувачів або VIP-персон) відповідно до встановленого порядку надання відповідних ресторанних послуг Б8.У3. Проводити розрахунки із клієнтами (гостями, відвідувачами) різними платіжними засобами Б8.У3. Супроводжувати постійних клієнтів (гостей, відвідувачів або VIP-персон) до виходу із закладу ресторанного обслуговування Б8.У4. Володіти правилами етикету під час обслуговування постійних клієнтів (гостей, відвідувачів або VIP-персон) Б8.У5. Володіти англійською мовою в межах спеціалізованого спілкування



		Б9. Здатність надавати ресторанні послуги із спеціального та спеціалізованого обслуговування бенкетів, вечірок та інших святкових заходів	Б9.31. Порядок надання закладом ресторанного обслуговування / ресторанного господарства спеціальних та спеціалізованих ресторанних послуг Б9.32. Особливості, специфіку обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) відповідно до тематики святкових заходів Б9.33. Правила етикету під час обслуговування спеціальних та спеціалізованих заходів закладу ресторанного обслуговування/ ресторанного господарства Б8.33. Англійську мову в межах спеціалізованого спілкування Б8.34. Правила міжнародного етикету Б8.35. Техніку і специфіку обслуговування іноземних клієнтів (гостей, відвідувачів)	Б9.У1. Зустрічати учасників спеціальних та спеціалізованих заходів та супроводжувати їх до зони спеціалізованого обслуговування Б9.У2. Обслуговувати спеціальні та спеціалізовані заходи відповідно до встановленого порядку надання відповідних ресторанних послуг Б9.У3. Супроводжувати учасників спеціальних та спеціалізованих заходів до виходу із закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства Б9.У4. Дотримуватися правил етикету під час обслуговування спеціальних та спеціалізованих заходів закладу ресторанного обслуговування/ресторанного господарства Б8.У5. Володіти англійською мовою в межах спеціалізованого спілкування
В. Контроль за наданням ресторанних послуг поза межами закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства	Обладнання (ваги настільні, циферблатні, мікрохвильова піч, холодильник, шафа, візочок для сервіровки, візочок для транспортування замовлень), інструменти (ніж, соміл'є, дошки розробні з відповідним маркуванням, підставки для пляшок, фруктові шпательки), столовий посуд,	В1. Здатність організовувати надання ресторанних послуг клієнтам у номерах готелів	В1.31. Правила обслуговування клієнтів у номерах готелів В1.32. Схему маршрутів, розташування ліфтів та поверховий план розміщення номерів готелю В1.33. Правила користування засобами розрахунку з клієнтами за надані послуги закладом ресторанного обслуговування / ресторанного господарства	В1.У1. Контролювати або обслуговувати особисто клієнтів у номерах готелів В1.У2. Проводити (за необхідності) розрахунки із клієнтами у номерах готелів різними платіжними засобами



	прибори та білизна (таці, серветниці, набори для спецій, металевий посуд, скляний посуд, допоміжні столові прибори, столова білизна, серветки, декоративні вази, свічники, свічки, попільнички, тощо), папки для меню, папки для рахунків, електронно-касовий апарат, пакувальні матеріали, картонні коробки, опорозджені посуд тощо	B2. Здатність організовувати прийом, оформлення, комплектацію та доставляння замовлень клієнтів за межі закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства	B2.31. Правила організації прийому, оформлення, комплектації та доставляння замовлень клієнтів за межі закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства B2.32. Правила естетичного та безпечного пакування готових страв та напоїв, призначених для виносу B2.33. Способи упаковки та гігієнічні вимоги до пакувальних матеріалів	B2.Y1. Організовувати прийом та оформлення замовлень клієнтів за межі закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства B2.Y2. Організовувати комплектацію та доставляння замовлень клієнтів за межі закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства
		B3. Здатність організовувати надання ресторанних послуг під час проведення заходів кейтеринг- та івент-індустрії	B3.31. Види та характеристика послуг кейтерингу та івент-індустрії B3.32. Принципи та підходи застосування у діяльності закладів ресторанного обслуговування/ ресторанного господарства івент-технологій B3.33. Правила організації прийому, оформлення, розрахунку та виконання замовлень клієнтів на обслуговування заходів кейтеринг- та івент-індустрії	B2.Y3. Естетично та безпечно пакувати готові страви та напої, призначені для виносу B3.Y1. Організовувати та приймати участь у наданні закладом ресторанного обслуговування послуг/ресторанного господарства кейтерингу (подієвий кейтеринг (харчування гостей на приватному святі чи торгова точка на загальноміському святі), харчування на транспорті (в тому числі авіаційний кейтеринг, або бортове харчування), соціальне харчування (корпоративне харчування, освітні і медичні установи, виправні заклади, військові та/чи правоохоронні підрозділи тощо) B3.Y2. Організовувати та приймати участь у наданні ресторанних послуг на заходах івент-індустрії



Г. Участь у господарсь-ко-організаційній діяльності закладу ресторанного обслуговування/ресторанного господарства	Нормативні акти, стандарти, збірники, локальні акти роботодавця, персональний комп'ютер з відповідним програмним забезпеченням, бланки, накладні та інші облікові документи	Г1. Здатність здійснювати облікові операції в закладах ресторанного обслуговування/ресторанного господарства	Г1.31. Порядок ведення книг обліку, розрахункових операцій, розрахункових книжок Г1.32. Правила ведення товарно-касових книг Г1.33. Документальне оформлення прихідних і розхідних касових ордерів Г1.34. Оформлення інвентаризаційних описів та актів, недостач і лишків Г1.35. Правила підготовки і проведення інвентаризації Г1.36. Правила оформлення недостач і лишків, виявлених під час інвентаризації Г1.37. Правила складання товарних звітів	Г1.У1. Вести облікові операції для подання розрахункової звітності за робочі добу та/або тиждень Г1.У2. Вести облік реалізованих товарів кожного найменування, складати товарні звіти Г1.У3. Організовувати збирання та здавання в установленому порядку харчових залишків, тари, посуду, макулатури тощо Г1.У4. Брати участь або проводити інвентаризацію товарно-матеріальних цінностей Г1.У5. Оформлювати супровідні документи та вести товарно-касову книгу. Знімати показання лічильників електронних контрольно-касових апаратів, забезпечувати правильне ведення касового журналу Г1.У6. Видавати офіційні бланки рахунків, реєстрів Г1.У7. Перевіряти правильне заповнення реєстрів, ведення касового журналу, складання та своєчасне подання звітів
		Г2. Здатність готувати пропозиції щодо підвищення ефективності та результативності діяльності закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства	Г2.31. Класифікацію та характеристику діяльності закладів ресторанного обслуговування / ресторанного господарства Г2.32. Ключові показники діяльності закладу ресторанного обслуговування/ресторанного господарства, його штатний розпис та організаційну структуру	Г2.У1. Створювати мультимедійні презентації щодо підвищення ефективності та результативності діяльності закладу ресторанного обслуговування/ресторанного господарства Г2.У2. Здійснювати пошук необхідної інформації в мережі Інтернет Г2.У3. Брати участь в



			Г2.33. Організацію, нормування і оплату праці, тарифну систему та її елементи, що застосовуються у закладі ресторанного обслуговування/ ресторанного господарства Г2.34. Основи менеджменту, тайм-менеджменту, маркетингу та дизайну в сфері надання ресторанних послуг Г2.35. Систему автоматизованого керування закладом ресторанного обслуговування/ ресторанного господарства Г2.36. Правила роздрібної торгівлі, збуту та постачання продукції та послуг Г2.37. Локальні нормативні акти роботодавця стосовно управління структурним підрозділом Г2.38. Організацію рекламної діяльності Г2.39. Раціональні методи та прийоми праці під час обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) А6.36. Основи мережних систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузері, пошукові системи. локальні, корпоративні і глобальні мережі А6.36. Нормативно-правові акти та документи з державного стимулювання функціонування закладів харчування	аналізі ризиків загроз і небезпек на відповідних робочих місцях та виробничій дільниці, та у закладі ресторанного обслуговування в цілому, розробленні та здійсненні заходів щодо усунення причин нещасних випадків, запровадженні організаційних і технічних заходів з метою поліпшення безпеки праці, з використанням нормативної бази, сучасних методів та методик Г2.У4. Готувати пропозиції щодо запровадження у закладі ресторанного обслуговування / ресторанного господарства нових підходів в організації праці та виробництва, впровадження конкурентоспроможних видів послуг і додаткового асортименту страв, кулінарних і кондитерських виробів, напоїв і покупних товарів відповідно до потреб клієнтів (гостей, відвідувачів) певного регіону Г2.У5. Аналізувати відгуки клієнтів (гостей, відвідувачів), попит споживачів ресторанних послуг у населеному пункті, в районі розміщення закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства, пропозиції конкурентного середовища щодо асортименту страв та напоїв, практики виготовлення фірмових блюд та продукції тощо Г2.У6. Готувати заходи з
--	--	--	---	---



			A6.37. Категорії і види стандартів, іншу нормативну технічну документацію щодо кваліфікаційної системи, виробників та готової продукції	реклами послуг закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства та приймати участь у їх реалізації Г2.У7. Приймати участь у розробленні музичних програм, моделей форменого робочого одягу, складанні спеціальних меню
		Г3.У1. Приймати участь у доборі персоналу, його стажуванні та навчанні на виробництві	Г3.31. Порядок вирішення трудових конфліктів (спорів) Г3.32. Умови та порядок застосування у трудовій діяльності норм дисциплінарної і матеріальної відповідальності A4.39. Положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору та підстави для його припинення A4.310. Положення, зміст та строки укладання колективного договору закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства A4.311. Кваліфікаційні вимоги до професій підпорядкованих працівників та до майстра ресторанного обслуговування Б3.31. Основи управління персоналом	Г3.У1. Брати участь у доборі персоналу Г3.У2. Контролювати процес обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) на всіх етапах надання ресторанних послуг майстрами ресторанного обслуговування та іншими підпорядкованими працівниками Г3.У3. Приймати участь у вирішенні трудових конфліктів на виробництві, розгляді скарг та претензій клієнтів (гостей, відвідувачів) Г3.У4. Готувати керівництву пропозиції щодо заохочення, притягнення до дисциплінарної і матеріальної відповідальності підпорядкованих працівників Г3.У5 Виконувати функції наставника для нових робітників структурного підрозділу та працівників/учнів, що проходять навчання на виробництві Г3.У6. Брати участь у навчанні та перевірці знань підпорядкованих



				працівників стосовно допущення їх до технологічних процесів з надання ресторанних послуг
Д. Обслуговування постійних клієнтів (гостей, відвідувачів або VIP-персон) у закладах ресторанного господарства зі складною сервіровкою та під час обслуговування постійних клієнтів (гостей, відвідувачів або VIP-персон)	Обладнання (ваги настільні, циферблатні, мікрохвильова піч, холодильна шафа, обідні столи, бенкетні столи, підсобні столи, візочки для сервіровки, бездротова система виклику до кабінетів/столика, кавоварка (кавова машина), блендер, генератор, машина для нарізання гастрономічних продуктів, гриль електричний, холодильний прилавок, фрізер, комп'ютерно-касова система, салат-бар, машина універсальна для натирання посуду, скла, приборів, фондюшниця), інструменти (ніж соміль'є, корковипловач, щипці для відкривання пляшок, ножі, дошки розробні з відповідним маркуванням, підставки для пляшок, декантор, щипці для спаржі, щипці для льоду, шейкер, ложки для змішування коктейлів, фруктові шпательки,	Д1. Здатність організовувати сервісне обслуговування постійних клієнтів (гостей, відвідувачів або VIP-персон)	Д1. Зарубіжний та місцевий досвід з організації сервісного обслуговування постійних клієнтів (гостей, відвідувачів та VIP-персон) Б8.31. Порядок надання закладом ресторанного обслуговування / ресторанного господарства ресторанних послуг постійним клієнтам (гостям, відвідувачам та VIP-персонам) Б8.32. Правила етикету під час обслуговування постійних клієнтів (гостей, відвідувачів або VIP-персон) Б8.33. Англійську мову в межах спеціалізованого спілкування Б8.34. Правила міжнародного етикету Б8.35. Техніку і специфіку обслуговування іноземних клієнтів (гостей, відвідувачів)	Д1.У1. Скласти попередньо замовлене постійними клієнтами (гостями, відвідувачами або VIP-персонами) меню Д1.У2. Контролювати процес зустрічі підпорядкованим персоналом постійних клієнтів (гостей, відвідувачів або VIP-персон), їх супроводження до зони спеціалізованого обслуговування та до виходу із закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства Д1.У3. Контролювати обслуговування постійних клієнтів (гостей, відвідувачів або VIP-персон) відповідно до порядку надання відповідних ресторанних послуг Д1.У4. Контролювати роботу автоматизованої системи виклику персоналу до столиків постійних клієнтів (гостей, відвідувачів або VIP-персон) Б8.У7. Володіти правилами етикету під час обслуговування постійних клієнтів (гостей, відвідувачів або VIP-персон) Б8.У8. Володіти англійською мовою в межах спеціалізованого спілкування



	джезва), столовий посуд, прибори та білизна (порцеляновий посуд, таці, серветниці, кільця для серветок, набори для спецій, металевий посуд, скляний посуд, основні прибори, допоміжні столові прибори, столова білизна, серветки, декоративні вазы, свічники, свічки, попільнички, керамічний посуд, кокотниця, кокітниця тощо), збірки продовольчих продуктів, муляжі овочів, фруктів, папки для меню, папки для рахунків, автоматизована система P-Keeper	Д2. Здатність організовувати спеціальні та спеціалізовані види обслуговування бенкетів, вечірок та інших святкових заходів	Д2.31. Вітчизняний та зарубіжний досвід організації спеціальних та спеціалізованих видів ресторанного обслуговування Д2.32. Порядок надання закладом ресторанного обслуговування/ ресторанного господарства спеціальних та спеціалізованих ресторанних послуг Б9.32. Особливості, специфіку обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) відповідно до тематики святкових заходів Б9.33. Правила етикету під час обслуговування спеціальних та спеціалізованих заходів закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства Б8.33. Англійську мову в межах спеціалізованого спілкування Б8.34. Правила міжнародного етикету Б8.35. Техніку і специфіку обслуговування іноземних клієнтів (гостей, відвідувачів)	Д2.У1. Скласти попередньо замовлене клієнтами меню для фуршетів, банкетів або інших заходів Д2.У2. Організовувати зустріч учасників спеціальних та спеціалізованих заходів, їх супроводження до зони спеціалізованого обслуговування та до виходу із закладу ресторанного обслуговування/ ресторанного господарства Д2.У3. Організовувати обслуговування спеціальних та спеціалізованих заходів згідно з порядком надання відповідних ресторанних послуг Д2.У4. Проводити розрахунки із замовниками спеціальних та спеціалізованих заходів у закладі ресторанного обслуговування/ ресторанного господарства Д2.У5. Дотримуватися правил етикету під час обслуговування спеціальних та спеціалізованих заходів закладу ресторанного обслуговування / ресторанного господарства Д1.У8. Володіти англійською мовою в межах спеціалізованого спілкування
--	--	--	--	--



7. Дані щодо розроблення та затвердження професійного стандарту:

7.1. Розробники професійного стандарту

Рада Всеукраїнської федерації роботодавців в сфері туризму України.

Авторський колектив

Тимошенко Тетяна - Голова Ради Всеукраїнської федерації роботодавців в сфері туризму України;

Басецька Альона - співвласниця мережі ресторанів Fiji Group Restaurants;

Жигун Олена - співвласниця мережі ресторанів Fiji Group Restaurants;

Кравець Світлана - старший науковий співробітник Інституту професійно-технічної освіти НАПН України;

Коваленко Тарас - власник ресторанів „Перша Старотернопільська ресторан „Леліва”, „Клуб Лисий”, власник Хостелу „Тернопіль”, радник міського голови м. Тернополя з питань розвитку туризму;

Куян Наталія - викладач професійно-теоретичної підготовки напрямку „Харчові технології”, спеціаліст вищої категорії ВПУ № 29, м. Львів;

Мещерських Людмила - сертифікований аудитор, сертифікація послуг з тимчасового розміщення та послуг закладів ресторанного господарства, керівник Органу сертифікації Науково-технічного центру сертифікації продукції послуг та систем якості КНТЕУ;

Моторний Микола - директор Київського вищого професійного училища №33;

Прокопенко Юлія - методист Запорізького НМЦ (сфера послуг);

Трачук Оксана - викладач спецдисциплін, голова методичної комісії кулінарного профілю та ресторанного господарства ПТУ №8, м. Чернівці.



7.2. Суб'єкт перевірки професійного стандарту
Спільний представницький орган сторони роботодавців на національному рівні.

7.3. Дата затвердження професійного стандарту
17 серпня 2021 року.

7.4. Дата внесення професійного стандарту до Реєстру професійних стандартів
19 серпня 2021 року.

7.5. Рекомендована дата наступного перегляду професійного стандарту
Серпень 2026 року.
