

**Професійна кваліфікація:
офіціант 5-го розряду**

**Кваліфікаційна характеристика
5-й розряд**

Завдання та обов'язки.

Обслуговує споживачів з особливо складною сервірівкою столів, що відображає національні особливості та тематичну направленість закладу харчування: заміських, національних, тематичних кафе, барів та ресторанів. Обслуговує урочисті та офіційні прийоми, наради, конференції, переговори, з'їзди. Обслуговує іноземних туристів. Здійснює попередню сервірівку столів залежно від виду обслуговування. Надає споживачам допомогу під час вибору страв та напоїв. Рекомендує напої до страв. Подає деякі фірмові страви та напої з проведенням заключних операцій в присутності споживача, який замовив ці страви. Розраховується зі споживачами, виписує рахунок на бланку встановленої форми. Здає виручку в касу підприємства в установленому порядку.

Повинен знати:

види обслуговування споживачів та сервірівки столів, що відображає національні особливості та тематичну направленість закладу харчування; види та правила сервірівки столів із відображенням національних особливостей та тематичної направленості підприємства; форми і правила обслуговування іноземних туристів, урочистих та офіційних прийомів, нарад, конференцій, переговорів, з'їздів; види, призначення посуду, приборів, білизни, що використовуються; кулінарну характеристику, послідовність подавання та відповідність асортименту вин та винно-горілчаних виробів стравам; особливості харчування іноземних туристів; правила експлуатації відповідних видів технологічного обладнання, ЕККА, виробничого інвентарю, інструменту, ваговимірювальних приладів, їх призначення та використання в технологічному процесі; правила етикету під час обслуговування споживачів; порядок розрахунків зі споживачами за готівку та у безготівковому порядку; правила ведення ліку, здачі виручки; одну-дві іноземні мови в межах розмовного мінімуму; правила і норми етики праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни.

Кваліфікаційні вимоги.

Неповна вища освіта (молодший спеціаліст) чи професійно-технічна освіта з присвоєнням кваліфікації офіціанта 5 розряду, без вимог до стажу роботи або підвищення кваліфікації і стаж роботи за професією офіціанта 4 розряду не менше 2 років та кваліфікаційна атестація з присвоєнням 5 розряду.

Приклади робіт

Складання меню з урахуванням раціону харчування, релігійних обмежень та національності. Особливо складне сервірування столів з урахуванням національних особливостей та тематичної направленості. Приймання і оформлення замовлень на проведення масових заходів (у тому числі виїзних). Обслуговування урочистих та офіційних банкетів, прийомів, нарад, конференцій, переговорів та з'їздів. Обслуговування іноземних туристів, VIP-персон, окремих категорій гостей. Здійснення розрахунку зі споживачами за готівку та безготівково. Оформлення звітної документації, здача виручки в касу в установленому порядку. Застосовування прийомів мерчандайзингу. Діагностика і коректування процесів обслуговування споживачів та розподіл обов'язків між працівниками. Контроль за їх виконанням. Контроль за збереженням матеріальних цінностей. Розробка загальних і оперативних планів роботи бригади офіціантів. Вивчення попиту на страви та послуги, розробка анкет. Вирішення конфліктних та нестандартних ситуацій за допомогою психологічних прийомів. Інструктування офіціантів з питань охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни. Організація розважальних шоу-програм та розробка рекламних засобів.

ПРИМІТКА. Державний стандарт професійно-технічної освіти ДСПТО 5122. 000000-200.

Директор   О.М. Тільний