



**Міністерство освіти і науки України
Міністерство соціальної політики України**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства освіти і науки України
від 04 березня 2019 р. № 299

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

СП(ПТ)О 4222.1.56.10 - 2018
(позначення стандарту)

Професія: Адміністратор (господар) залу
Спеціалізація: адміністратор залу (у закладах харчування)
Код: 4222
Професійна кваліфікація: адміністратор залу (у закладах харчування)

***Видання офіційне
Київ – 2019***

Інформація про робочу групу Розробники

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

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

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

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

Андрусенко Л. П. – старший майстер Державного навчального закладу «Шосткинський центр професійно-технічної освіти»;

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

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

Ошомок Т. І. – майстер виробничого навчання Державного навчального закладу «Шосткинський центр професійно-технічної освіти»;

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

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

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

Наукові консультанти

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

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

Технічний редактор

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

Керівники робочої групи

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

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

Загальні положення

Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти (далі – СП(ПТ)О) з професії 4222 Адміністратор (господар) залу, спеціалізація: адміністратор залу (у закладах харчування) розроблено відповідно до Конституції України, законів України «Про освіту», «Про професійну (професійно-технічну) освіту», «Про професійний розвиток працівників», «Про зайнятість населення», «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності», постанови Кабінету Міністрів України від 23.11.2011 № 1341 «Про затвердження Національної рамки кваліфікацій», розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.12.2016 № 1077 «Про затвердження Плану заходів із впровадження Національної рамки кваліфікацій на 2016-2020 роки», розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.04.2017 № 275-р «Про затвердження середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 2020 року», кваліфікаційної характеристики професії, затвердженої наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29.12.2004 № 336, та інших нормативно-правових документів і є обов'язковим для виконання всіма закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями, незалежно від їх підпорядкування та форми власності, що здійснюють (або забезпечують) підготовку кваліфікованих робітників.

Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти містить:

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

Загальні вимоги щодо реалізації СП(ПТ)О

Підготовка кваліфікованих робітників за професією 4222 Адміністратор (господар) залу, спеціалізація: адміністратор залу (у закладах харчування) включає первинну професійну підготовку, професійне (професійно-технічне) навчання, перепідготовку. Підготовка за професійною кваліфікацією ґрунтується на компетентнісному підході та структурується за модульним принципом. Навчальний модуль – логічно завершена складова СП(ПТ)О, що формується на основі кваліфікаційної характеристики (далі – КХ) та/або, за наявності, професійного стандарту (далі – ПС), потреб роботодавців, сучасних технологій та новітнього обладнання.

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

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

Загальнопрофесійні компетентності – знання та уміння, що є загальними для професії, і набуваються перед оволодінням навчальним матеріалом професійної кваліфікації.

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

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

У закладах професійної (професійно-технічної) освіти тривалість первинної професійної підготовки визначається робочим навчальним планом.

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

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

Обліковими одиницями навчального часу є:

академічна година тривалістю 45 хвилин;

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

навчальний день, тривалість якого не перевищує 8 академічних годин;

навчальний тиждень, тривалість якого не перевищує 36 академічних годин.

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

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

Вимоги до професійної кваліфікації включають:

кваліфікаційну характеристику;

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

типову навчальну програму;

типовий навчальний план;

перелік основних засобів навчання.

Типова програма підготовки кваліфікованих робітників для професійної кваліфікації визначає перелік навчальних модулів, перелік та зміст професійних компетентностей.

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

Робочі навчальні плани та програми для підготовки кваліфікованих робітників розробляються закладами професійної (професійно-технічної) освіти за погодженням з роботодавцями та органами управління освітою на основі типового навчального плану та типової навчальної програми.

Робочий навчальний план для підготовки кваліфікованих робітників визначає графік навчального процесу, навчальні предмети, їх погодинний розподіл та співвідношення між загальнопрофесійною, професійно-теоретичною та професійно-практичною підготовкою.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Особі, яка опанувала освітню програму й успішно пройшла державну кваліфікаційну атестацію за професійною кваліфікацією, присвоюється освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» з набутою професії та видається диплом державного зразка.

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

ЗПК – загальнопрофесійна компетентність;

КК – ключова компетентність;

ПК – професійна компетентність;

A3 – 4222 Адміністратор (господар) залу, спеціалізація: адміністратор залу (у закладах харчування).

Сфера професійної діяльності

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

Специфічні вимоги

Відповідно до законодавства.

Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей

Позначення	Загальнопрофесійні компетентності	Зміст загальнопрофесійних компетентностей
ЗПК.1	Оволодіння основами галузевої економіки та підприємництва	Знати: основні економічні процеси, відносини та явища, які виникають між суб'єктами економіки (підприємствами, державою та громадянами); загальну характеристику підприємств, їх форми і види; кадри підприємства, їх склад і структуру; організацію і оплату праці, тарифну систему та її елементи; сутність підприємництва, його функції та умови існування; порядок створення приватного підприємства; витрати виробництва, прибуток, ефективність; порядок ліквідації підприємства; основи менеджменту (управління підприємством та розташування трудових ресурсів); основи маркетингу (як управляти продажами продукції); конкуренція (її види та прояви в економічних відносинах); основні фактори впливу держави (нормативно-законодавчу базу, податки, пільги, дотації); планування підприємницької діяльності; бізнес-план підприємства.

		Уміти: організувати та відкрити власне приватне підприємство на засвоєних знаннях
ЗПК.2	Оволодіння основами трудового законодавства	Знати: основні нормативно-правові акти, які регулюють трудові правовідносини в Україні; основні трудові права та обов'язки працівників; порядок виникнення, зміни та припинення трудових відносин; умови та порядок застосування у трудовому праві дисциплінарної і матеріальної відповідальності; основи законодавства про захист прав споживачів. Уміти: застосовувати норми трудового законодавства; юридично обґрунтовано та аргументовано вирішувати правові ситуації; складати та заповнювати документи особового характеру (під час оформлення трудових відносин); розглядати трудові суперечки, дотримуватись правил внутрішнього розпорядку
ЗПК.3	Дотримання та виконання вимог охорони праці, промислової і пожежної безпеки, виробничої санітарії та гігієни	Знати: основні законодавчі акти з охорони праці; права працівників з охорони праці на підприємстві; вимоги безпеки праці за професією; вимоги пожежної безпеки; параметри й властивості, що характеризують вибухонебезпеку середовища; основи електробезпеки; плани евакуації та ліквідації аварій; основні вимоги до шляхів евакуації, автоматичних систем пожежогасіння та автоматичної пожежної сигналізації; загальні правила безпечної експлуатації устаткування; основи гігієни праці та виробничої санітарії; санітарні вимоги до закладів харчування; засоби та методи захисту працівників від шкідливого та небезпечного впливу виробничих факторів; правила проходження медичних оглядів, порядок надання першої долікарської допомоги; види інструктажів з охорони праці, терміни їх проведення; порядок оформлення; порядок допуску до роботи працівників. Уміти: володіти засобами і методами індивідуального та колективного захисту від небезпечних та шкідливих виробничих факторів; надавати першу допомогу потерпілим від нещасного випадку; користуватися первинними засобами пожежогасіння; дотримуватися правил і норм виробничої санітарії та особистої гігієни
ЗПК.4	Оволодіння основами енергоефективності, раціональної роботи торговельно-технологічного обладнання	Знати: основи енергоефективності; класифікацію торговельно-технологічного обладнання; правила експлуатації, принципи раціональної роботи відповідних видів торговельно-технологічного обладнання, реєстраторів розрахункових операцій, R-keeper, виробничого інвентарю, інструменту, ваговимірювальних приладів; перевірку та державний нагляд за ваговимірювальним обладнанням. Уміти: раціонально використовувати електроенергію; ефективно експлуатувати торговельно-технологічне обладнання; працювати на відповідних видах торговельно-технологічного обладнання, реєстраторах розрахункових операцій, користуватись автоматизованою системою типу R-Keerer, використовувати виробничий інвентар, інструмент, ваговимірювальні прилади; проводити розрахунки з відвідувачами, виводити звіти, програмувати реєстратори розрахункових операцій; кодувати товари
ЗПК.5	Оволодіння основами інформаційних технологій	Знати: мультимедійні технології, засоби створення презентацій; основи мережних систем, електронну пошту та телеконференції, основні мережі сервісу, браузері, пошукові системи; локальні, корпоративні і глобальні мережі; системи автоматизованого керування закладами ресторанного господарства; автоматизоване робоче місце адміністратора, його технічне та програмне забезпечення.

		<p>Уміти: створювати мультимедійні презентації, здійснювати пошук інформації в мережі Інтернет; використовувати електронну пошту для відправлення; користуватись автоматизованою системою типу R-Keerer, електронними контрольно-касовими системами відповідно до встановленого програмного забезпечення</p>
ЗПК.6	Оволодіння основами психології, професійної етики й етикету	<p>Знати: психологію та етику сучасного керівника; основні поняття професійної етики та психології; індивідуальні психічні властивості особистості; особливості спілкування в закладах харчування; психологічні властивості поведінки людини; характер, причини і способи розв'язання конфліктних ситуацій у виробничому колективі; основні психологічні та моральні вимоги до адміністратора; підходи до забезпечення сприятливого психологічного клімату в колективі.</p> <p>Уміти: визначати індивідуальні психологічні особливості; володіти технікою ведення ділових індивідуальних бесід; слухати і переконувати; дотримуватись професійної поведінки адміністратора, кодексу культури; розв'язувати конфліктні ситуації, знаходити спільну мову зі співробітниками</p>
ЗПК.7	Оволодіння основами організації і техніки обслуговування в закладах харчування	<p>Знати: правила роботи закладів харчування; загальні правила і послідовність сервірування столів; етапи підготовки залів до обслуговування; меню, преїскуранти, карти вин, карти напоїв; столовий посуд, прилади, білизну, їх характеристику та призначення; підготовку до обслуговування відвідувачів у закладах харчування; загальні способи обслуговування відвідувачів.</p> <p>Уміти: організувати робоче місце офіціанта, адміністратора, готувати торгівельну залу до обслуговування відвідувачів; здійснювати попередню сервіровку столів; приймати замовлення; передавати замовлення на кухню та бар, подавати страви і напої; оформляти рахунки і розраховуватися зі споживачами; дотримуватись правил і норм охорони праці, виробничої санітарії та особистої гігієни</p>
ЗПК.8	Оволодіння основами іноземної мови за професійним спрямуванням	<p>Знати: основні поняття та термінологію форм звертання (зустріч, вітання, знайомство, прийом замовлення, розрахунок, прощання, ствердження, схвалення, згода, відмова, співчуття, побажання, подяка, вибачення, прохання, складові меню) іноземною мовою; назви предметів сервірування столу до сніданку, обіду, вечері; назви продуктів харчування та типів приміщення.</p> <p>Уміти: володіти основними поняттями та термінами форм звертання; володіти іноземною мовою в межах розмовного та професійного мінімуму; складати меню на іноземній мові</p>
ЗПК.9	Оволодіння основами товарознавства продуктів, кулінарної характеристики страв та напоїв	<p>Знати: хімічний склад, класифікацію, товарознавчу характеристику та основні санітарні показники якості; споживні властивості харчових продуктів; кулінарну характеристику, вимоги до якості і терміни зберігання страв, закусок, напоїв, коктейлів; асортимент, рецептури, технологію виготовлення страв і напоїв.</p> <p>Уміти: забезпечувати гарантії безпеки харчування; здійснювати контроль за якістю готової продукції, дотриманням умов та термінів зберігання харчових продуктів; надавати консультації споживачам з кулінарної характеристики страв та напоїв, фірмових та національних страв та закусок, страв іноземних кухонь та страв «від шефа»; визначати споживчі властивості харчових продуктів; контролювати додержання працівниками правил і норм з охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни</p>

ЗПК.10	Оволодіння основами обліку, обчислень, калькуляції та звітності	Знати: основні поняття господарського обліку; процентні обчислення; вимоги до оформлення документації на виробництві; нормативно-технологічну документацію закладів ресторанного господарства, порядок проведення інвентаризації на виробництві Уміти: користуватися обліковими вимірниками; виконувати процентні обчислення; користуватися нормативно-технологічною документацією
ЗПК.11	Оволодіння основами рекламного маркетингу, менеджменту і дизайну	Знати: основи маркетингу, менеджменту, дизайну та рекламної діяльності; правила роздрібної торгівлі; основні джерела постачання; управління структурним підрозділом. Уміти: володіти основними поняттями та термінами маркетингу, менеджменту, дизайну; організувати рекламну діяльність

**Перелік навчальних модулів та професійних компетентностей
(А3 – адміністратор (господар) залу, спеціалізація: адміністратор залу (у закладах харчування))**

Код модуля	Професійна компетентність	Найменування компетентності та навчального модуля
А3-1	Організація обслуговування споживачів	
	А3 –1.1	Організація обслуговування та дозвілля у торговому залі закладу харчування
	А3 –1.2	Організація бенкетів, прийомів за протоколом. Обслуговування іноземних відвідувачів та окремих контингентів споживачів
	А3 –1.3	Документаційне забезпечення закладу харчування
А3-2	Управління роботою персоналу	
	А3 –2.1	Оволодіння навичками управління персоналом
	А3 –2.2	Оволодіння основними складовими інвентаризації матеріальної відповідальності в закладах харчування
А3-3	Оволодіння основами маркетингу	
	А3 –3.1	Оволодіння основами ведення рекламної політики в закладах харчування
	А3 –3.2	Оволодіння процедурою визначення ціноутворення та обліку в закладах харчування

Перелік ключових компетентностей

- Здатність працювати в команді.
- Здатність відповідально ставитись до професійної діяльності.
- Здатність самостійно приймати рішення.
- Здатність діяти в нестандартних ситуаціях.
- Здатність планувати трудову діяльність.
- Здатність до пошуку та засвоєння нових знань, набуття нових умінь і навичок, навчатися впродовж життя.
- Знання професійної лексики та термінології.
- Дотримання професійної етики.
- Запобігання конфліктних ситуацій.

Професійна кваліфікація: адміністратор залу (у закладах харчування)

1. Кваліфікаційна характеристика

Завдання та обов'язки. Організує процес обслуговування споживачів. Зустрічає і розміщує споживачів у залі. Приймає та оформляє замовлення на обслуговування урочистих подій, інших спеціальних заходів, організує їх проведення. Керує роботою офіціантів, буфетників, касирів та інших працівників залу. Складає графіки виходу на роботу вказаних працівників, розподіляє їх по бригадах і робочих місцях з урахуванням раціональних форм організації праці та економії часу. Здійснює контроль за своєчасним та кваліфікованим обслуговуванням офіціантами споживачів, правильним проведенням розрахунків з ними. Розглядає претензії споживачів, приймає по них рішення. Бере участь у розробці оформлення інтер'єру залів, реклами, музичних програм, складанні спеціальних меню. Знімає показання лічильників електронних контрольно-касових апаратів, забезпечує правильне ведення касового журналу. Забезпечує гарантії безпеки харчування, контролює додержання працівниками правил і норм з охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни. Проводить роботу з підвищення кваліфікації працівників.

Повинен знати: нормативно-правові акти та документи з державного стимулювання функціонування закладів харчування; вимоги щодо забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення; категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості сировини, напівфабрикатів та готової продукції; правила і технічні прийоми обслуговування

споживачів; основні правила етикету та сервіровки столів; правила міжнародного етикету; техніку і специфіку обслуговування іноземних споживачів; основні товарознавчі, технологічні, санітарні показники якості продуктів; технологію виготовлення страв, напоїв; правила подавання страв, напоїв; особливості оформлення і подавання національних, фірмових та заказних страв, страв іноземних кухонь; особливості обслуговування урочистих подій та інших спеціальних заходів, а також окремих контингентів споживачів; порядок оформлення рахунків та форми розрахунку із споживачами, у тому числі за кредитними картками; раціональні методи та прийоми праці під час обслуговування споживачів; основи трудового законодавства; основи організації та нормування праці; основи менеджменту; іноземну мову міжнародного спілкування в межах розмовного мінімуму; правила і норми охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни.

Кваліфікаційні вимоги. *Старший адміністратор залу (у закладах харчування).* Неповна вища освіта відповідного напрямку підготовки (молодший спеціаліст) або професійно-технічна освіта. Стаж роботи адміністратором залу - не менше 2 років.

Адміністратор залу (у закладах харчування). Неповна вища освіта відповідного напрямку підготовки (молодший спеціаліст) або професійно-технічна освіта. Без вимог до стажу роботи.

2. Вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівнів професійної кваліфікації осіб, які навчатимуться за професією Адміністратор (господар) залу, спеціалізація: адміністратор залу (у закладах харчування)

2.1. При вступі на навчання

Повна загальна середня освіта.

2.2. Після закінчення навчання

Повна загальна середня освіта, професійна (професійно-технічна) освіта, освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за професією Адміністратор (господар) залу, спеціалізація: адміністратор залу (у закладах харчування).

3. Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 4222 Адміністратор (господа) залу

Спеціалізація: адміністратор залу (у закладах харчування)

Професійна кваліфікація: адміністратор залу (у закладах харчування)

Загальний фонд навчального часу – 1020 годин

№ з/п	Напрямок підготовки	Всього годин	ЗПБ	A3-1	A3-2	A3-3
1	Загальнопрофесійна підготовка	48	48			
2	Професійно-теоретична підготовка	306	107	71	78	50
3	Професійно-практична підготовка	639	48	248	188	155
4	Кваліфікаційна пробна робота	7				
5	Консультації	20				
6	Кваліфікаційна атестація	7				
7	Загальний обсяг навчального часу(без п.п.4.5)	1000	203	319	266	205

Примітки

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

4. Типова програма з підготовки за професією Адміністратор (господар) залу, спеціалізація: адміністратор залу (у закладах харчування) (Зміст професійних профільних компетентностей)

Позначення	Професійні компетентності	Зміст професійних компетентностей
Модуль – А3-1. Організація обслуговування споживачів		
A3 – 1.1	Організація обслуговування та дозвілля у торговому залі закладу харчування	Знати: правила підготовки торгівельної зали до обслуговування відвідувачів; класифікацію меню, правила та порядок складання меню та преїскурантів; карти страв та напоїв, барні карти та принципи їх розробки та способи оформлення; вимоги до оформлення меню та преїскурантів; посадові обов'язки працівників залу; правила зустрічі та розміщення відвідувачів за столом; техніку прийому замовлення та послідовність виконання замовлення. Уміти: складати спеціальне меню; здійснювати контроль за своєчасним та фіксованим обслуговуванням

		<p>офіціантами споживачів, правильним проведенням розрахунків з ними; організувати процес обслуговування споживачів; брати участь в розробці та оформленні інтер'єрів залів, музичних програм; оформляти залу у відповідності до тематики заходу; організувати роботу досвідчених офіціантів для якісного обслуговування спецзамовлень;</p> <p>керувати роботою офіціантів, барменів, прибиральниць торгових приміщень, мийників посуду, працівників сервізних, швейцарів, а також музикантів і артистів оркестру;</p> <p>забезпечувати своєчасну і правильну підготовку залу до відкриття закладу харчування;</p> <p>контролювати сервіровку столів, а також дотримання правил торгівлі, дисципліни в залі;</p> <p>підбирати музичне обслуговування в залежності від заходу, що обслуговується, з урахуванням побажань відвідувача</p>
<p>A3-1.2</p>	<p>Організація бенкетів, прийомів за протоколом. Обслуговування іноземних відвідувачів та окремих контингентів споживачів</p>	<p>Знати: правила і техніку обслуговування споживачів; правила міжнародного етикету; специфіку і техніку обслуговування іноземних споживачів; послідовність подачі страв та напоїв згідно з замовленням; основні товарознавчі, технологічні, санітарні показники якості продуктів; технологію виготовлення страв та напоїв, правила подавання страв, напоїв; особливості оформлення і подавання національних та замовлених страв, страв іноземних кухонь; особливості обслуговування урочистих подій та інших спеціальних заходів, а також окремих контингентів споживачів;</p> <p>класифікацію бенкетів та прийомів;</p> <p>загальні правила обслуговування бенкетів та прийомів; основні форми стосунків за дипломатичним протоколом;</p> <p>особливості організації бенкетів-прийомів, банкет-фуршет та проведення спеціальних форм обслуговування: «бокал шампанського», «келих вина», «келих вина з сиром», «дипломатичний прийом», «діловий сніданок, ранч, ланч», «пікнік», «жур-фікс», «раут», «барбекю», шведський стіл тощо з використанням однієї з міжнародних мов, підготовку до обслуговування;</p> <p>правила сервіровки; способи подавання страв; розрахунок з відвідувачами;</p> <p>особливості харчування народів світу; іноземну мову міжнародного спілкування в межах професійної необхідності.</p> <p>Уміти: зустрічати і розміщувати споживачів у залі; приймати та оформляти замовлення на обслуговування урочистих подій, інших спеціальних заходів, організувати їх проведення; складати план розміщення гостей у залі при проведенні прийомів; організувати</p>

		ти зустрічі та розміщувати споживачів в залі; організувати та обслуговувати бенкет-фуршет; спеціальні форми обслуговування: «бокал шампанського», «келих вина», «келих вина з сиром», «барбекю», «пікнік», «жур фікс», «фраут», «дипломатичний прийом», «діловий сніданок», бранч, ланч», шведський стіл тощо з використанням однієї з міжнародних мов; координувати роботу офіціантів; контролювати правильність виконання замовлень та оформлення страв різних кухонь світу; обслуговувати іноземних туристів згідно їх національної приналежності
A3-1.3	Документаційне забезпечення закладу харчування	<p>Знати: вимоги щодо забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення; категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості сировини, напівфабрикатів та готової продукції; правила і технічні прийоми обслуговування споживачів; класифікацію документів; основні правила складання документів; оформлення реквізитів</p> <p>Уміти: складати довідково-інформаційну документацію (акт, анкета офіціантів, графік виходу на роботу, доповідна записка, замовлення, заява, пояснювальна записка, звіт, план, протокол, витяг з протоколу, довідка, список); здійснювати контроль над своєчасністю і правильністю складання офіціантами реєстрів рахунків R-Keereg, розрахунків зі споживачами за готівковими та безготівковими операціями; складати та оформлювати меню, преїскуранти, карти напоїв, карти вин, накладні, звіти, заборні листи; складати організаційно-розпорядчу документацію (положення, договір, правила, розпорядження, наказ, вказівка); вести журнал обліку; розглядати пропозиції, заяви, скарги громадян</p>
Модуль – А3-2. Управління роботою персоналу		
A3-2.1	Оволодіння навичками управління персоналом	<p>Знати: основи організації та нормування праці; функції адміністратора; типи керівництва; основні поняття управління персоналом; трудові ресурси, трудовий колектив, кадровий потенціал підприємства, систему управління персоналом підприємства; методи та принципи управління персоналом; характеристику кваліфікаційних груп персоналу закладів харчування; особливості корпоративної культури в системі управління персоналом підприємства;</p> <p>сутність планувати його теоретичні і практичні основи, основні види планування; організаційну структуру управління закладом харчування; наукову організацію праці</p> <p>Уміти: складати графіки виходу на роботу офіціантів, барменів та інших працівників залу; керувати роботою офіціантів, барменів та інших пра-</p>

		<p>цівників торгового залу, кухні, бару; проводити роботу з підвищення кваліфікації працівників; розподіляти офіціантів та барменів по бригадах і робочих місцях; забезпечувати гарантію безпеки харчування; контролювати додержання працівниками правил і норм з охорони праці, протипожежного захисту, виробничої санітарії та особистої гігієни;</p> <p>планувати, організовувати, контролювати, управляти, аналізувати роботу та мотивувати персонал; розподіляти офіціантів по місцях роботи залежно від їхніх знань і практичних навиків; проводити перевірку готовності персоналу до роботи; проводити аналіз структури персоналу в закладах ресторанного господарства;</p> <p>проводити підбір персоналу шляхом анкетування, співбесіди, моніторингу сайтів пошуку роботи; оволодівати лідерськими навичками керівника; складати штатний розпис; давати пропозиції щодо найму і звільнення персоналу торгового залу; перевіряти знання персоналу і давати висновок про рівень його професійної підготовки; вносити пропозиції щодо складу ланок і призначення старших офіціантів; підвищення кваліфікаційного розряду працівників; вносити пропозиції щодо заохочення працівників залу;</p> <p>уніфікувати прийоми роботи офіціанта та бармена; проводити відпрацювання сучасних прийомів роботи в організації обслуговування;</p> <p>проводити майстер-класи, тренінги з персоналом для підвищення кваліфікації; організовувати сумісне дозвілля для згуртування колективу;</p> <p>створювати сприятливий мікроклімат у колективі; налагоджувати зворотній зв'язок між кухнею та залом; виявляти професійну придатність офіціантів, барменів залежно від їхнього досвіду роботи та знання іноземних мов;</p> <p>інструктувати офіціантів щодо порядку обслуговування на день та зміни</p>
<p>A3-2.2</p>	<p>Оволодіння основними складовими інвентаризації матеріальної відповідальності в закладах харчування</p>	<p>Знати: особливості проведення інвентаризації в закладах ресторанного господарства; документальне оформлення результатів інвентаризації; матеріальну відповідальність; порядок відшкодування збитків матеріально-відповідальним особам; звітність матеріально-відповідальних осіб; правила складання інвентарного опису, актів на бій, лом, втрату посуду і приборів, списання засобів, що вийшли з ужитку; правила складання та оформлення товарно-грошового звіту; правила ведення касового журналу.</p> <p>Уміти: проводити інвентаризацію виробничих запасів; знімати показання лічильників, реєстраторів розрахункових операцій; проводити документальне офо-</p>

		рмлення обліку реалізації готової продукції, касових операцій; складати та оформляти акти на бій, лом, втрату посуду і приборів, на списання засобів, що вийшли з ужитку; складати та оформляти товарно-грошовий звіт; забезпечувати правильне ведення касового журналу
Модуль – АЗ-3. Оволодіння основами маркетингу		
АЗ-3.1	Оволодіння основами ведення рекламної політики в закладах харчування	<p>Знати: основи ведення та розповсюдження реклами, особливості створення рекламних продуктів під час оформлення бенкетного залу, барної стійки, вітрин і приміщення;</p> <p>форми маркетингових комунікацій; принципи планування та оформлення приміщень; правила розробки маркетингових заходів для стимулювання продажів; використання зв'язків з громадськістю</p> <p>Уміти: брати участь у розробці реклами; розглядати претензії споживачів, приймати по них рішення; вивчати попит на даний вид страв чи послуг; вивчати потреби споживачів, їх вподобань та надання переваг певним продуктам;</p> <p>проводити сегментації ринку; впроваджувати в меню новітні страви, послуги відповідно до вподобань споживачів; просувати товар та послуги; проводити роботу з сайтом закладу, його оновленням; проводити роботу з відгуками відвідувачів на сайті закладу; реагувати на зауваження та скарги споживачів для покращення подальшого сервісу; розробляти програми лояльності споживачів; здійснювати контроль за раціональним розміщенням реклами</p>
АЗ-3.2	Оволодіння процедурою визначення ціноутворення та обліку в закладах харчування	<p>Знати: нормативно-правові акти та документи з державного функціонування закладів харчування; особливості ціноутворення в закладах харчування; поняття ціни, види цін; фактори, що впливають на встановлення цін в закладах харчування; структуру і склад продажної ціни;</p> <p>торговельну націнку і особливості її розрахунку; калькуляційну картку і склад та методику розрахунку; порядок ведення бухгалтерського обліку в закладах харчування; фінансову звітність на підприємстві ресторанного господарства.</p> <p>Уміти: проводити документаційне оформлення господарчих операцій в закладах ресторанного господарства (надходження, рух, списання основних засобів, виробничих запасів, матеріалів, готової продукції, грошових коштів); проводити розрахунки собівартості готової продукції, послуг; проводити розрахунки торгової націнки;</p> <p>проводити розрахунки продажної ціни на товари та продукцію власного виробництва; співпрацювати з постачальниками на взаємовигідній основі</p>

5.Перелік основних засобів навчання

№ з/п	Найменування	Кількість на групу з 15 осіб		Примітка
		Для індивідуального користування	Для групового користування	
ОБЛАДНАННЯ				
1	Комп'ютер	15		
2	Принтер	-	1	
3	Сканер	-	1	
4	Звукові колонки	-	1	
5	Системний телефон	-	1	
6	Факсимільний апарат	-	1	
7	Копіювальний апарат	-	1	
8	Знишувач паперу	-	1	
9	Ламінатор	-	1	
10	Брошурувальний пристрій	-	1	
11	Штамп і печатка	-	1	
12	Нумератор	-	1	
13	Діркопробивач	5	-	
14	Канцелярське приладдя (комплект)	15	-	
15	Машина для нарізки гастрономічних продуктів	1	2	
16	Ваги електронні	1	5	
17	Соковижималка	1	1	
18	Піч надвисокої частоти	1	1	
19	Електротостер	1	2	
20	Гриль електричний	1	1	
21	Холодильна шафа	1	1	
22	Льодогенератор	1	1	
23	Реєстратор розрахункових операцій	1	3	
24	Обідні столи	1	15	
25	Банкетні столи	1	5	
26	Підсобні столи	1	4	
27	Приставний стіл (гарідон)	1	1	
28	Міксер	1	3	
29	Блендер	1	5	
30	Кавомолка	1	1	
31	Прес для цитрусових (фрешниця)	1	1	
32	Кухонний комбайн	1	1	
33	Фризер	1	1	
34	Реєстратори розрахункових операцій	1	15	
ІНСТРУМЕНТ				
1	Штопор універсальний	1	5	

2	Відкривачка для пляшок	1	5	
3	Відкривачка для консервів	1	3	
4	Ніж сомельє	1	3	
5	Ножі	1	15	
6	Дошки розробні з відповідним маркуванням	1	15	
7	Декантор	1	10	
8	Підставки для пляшок	1	5	
9	Шейкер	1	5	
10	Барна ложка	1	10	
11	Щипці для льоду	1	5	
12	Ситечко-стрейнер	1	5	
	Контейнер для льоду	1	4	
13	Мадлер	1	1	
ПОСУД ТА БЛИЗНА				
1	Мірний посуд	В асортименті	В асортименті	
2	Порцеляновий посуд	В асортименті	В асортименті	
3	Металевий посуд	В асортименті	В асортименті	
4	Скляний посуд	В асортименті	В асортименті	
5	Основні прибори	В асортименті	В асортименті	
6	Допоміжні столові прибори	В асортименті	В асортименті	
7	Столова білизна	В асортименті	В асортименті	
8	Крюшонниця	1	2	
9	Набір для фондю	1	1	
10	Набір для траншування	1	1	
11	Набір для фламбірування	1	1	
12	Френч-прес	1	5	
13	Білдінг-лоток	1	2	
14	Допоміжні столові прибори	Згідно з темами програми	Згідно з темами програми	
НАТУРАЛЬНІ ЗРАЗКИ				
1	Муляжі напівфабрикатів, готових страв	В асортименті	В асортименті	
2	Муляжі овочів, фруктів	Згідно з темами програми	Згідно з темами програми	
ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ				
1	Автоматизована система P-Keeper	1	1	

Зауваження та пропозиції щодо змісту стандарту просимо надсилати за адресою:

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