



RESPONS

Responsible Skills Alliance for Sustainable Management of Small Hotels and Restaurants

539920-LLP-1-2013-1-BG-LEONARDO-LMP

**ЕВРОПЕЙСКА КВАЛИФИКАЦИОННА РАМКА ЗА УЧЕНЕ ПРЕЗ ЦЕЛИЯ ЖИВОТ
НИВО 5
ПРОФЕСИЯ: УПРАВИТЕЛ НА РЕСТОРАНТ**

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържанието в нея информация.

Партньори	Държава
Търговско-промишлена палата - Добрич	България
ПД-Проджект Дивелопмънт	България
Търговско-промишлена палата - Тераса	Испания
Камара за търговия, индустрия, навигация и земеделие - Констанца	Румъния
GIP-FCIP, Académie of Aix-Marseille	Франция
Foundation for Promotion of Entrepreneurship – Лодз	Полша
CIAPE – Rome	Италия
EUPROMA	Германия
Франкофонска програма по хотелиерство и ресторантьорство при НБУ – Албена	България



Съдържание

1. Заетост в ХОРЕКА сектор	4
2. Необходимост и ползи от прилагането на квалификационна рамка за професиите „Управител на малък хотел” и „Управител на малък ресторант”	4
3. ECVET и EQAVET	5
4. Европейска квалификационна рамка	8
5. Заключение	9
6. ЕВРОПЕЙСКА КВАЛИФИКАЦИОННА РАМКА ЗА ПРОФЕСИЯТА „УПРАВИТЕЛ НА МАЛЪК РЕСТОРАНТ”	10
7. Професионален профил "Управител на ресторант"	33
8. Речник и съкращения	37
9. Библиография:.....	39

1. Заетост в ХОРЕКА сектор

В съвременния свят ХОРЕКА секторът се развива изключително бързо. Пазарните изследвания сочат, че хотелската индустрия в Европа се подобрява. Доминиращо е нарастващо търсене на хотелиерски услуги в широкия смисъл. В динамичното развитие на този икономически сектор се наблюдават тенденции, свързани с демографските промени, нарастващите познания и образование, здраве и информираност.

Туризмът се превърна в неделима част от социалния живот. Пазарът на кетъринг услуги също нараства постоянно. Хората пътуват все повече, търсят нови възможности за отдих и релаксация и желаят да получат висококачествени гастрономически услуги. Предоставянето на услуги в сферата на хотелиерството, съчетани със съвременни технологии и познаване на изискванията на гостите, е гаранция за по-бързо възвръщане на вложените средства, както и за подобрена рентабилност на капиталите в туризма. За да работи ефективно на този глобализиран, конкурентен пазар, управителят на заведение за хранене и/или настаняване трябва да е добър специалист, да владее чужди езици, да познава сектора и съвременните тенденции, но и да е в състояние да предостави традиционното гостоприемство. Хотелът на 21 век не е само сграда, а преди всичко, хотелски персонал, който е компетентен, умещ, внимателен и готов да обслужи и задоволи нуждите на своите гости.

Формирането на умения в сектора се извършва в рамките на професионалното образование и обучение. Гъвкавите професионални образователни системи, изградени върху резултатите от ученето, са предпочитани от много потенциални работодатели и работници, които ценят своето време и знания.

Професионалното обучение, както и възможностите за квалификация и преквалификация трябва да бъдат иновативни, за да могат да задоволят очакванията на пазара на труда. Стремешът на съвременното професионално и продължаващо обучение е повишаване на възможностите за бърз и лесен достъп до работа и в отговор - на големите предизвикателства на обществото. И млади, и възрастни могат да имат привлекателни и предизвикателни кариерни възможности и прилагането на подобен подход се стреми да сведе до минимум заплахата от изключване от пазара на труда.

2. Необходимост и ползи от прилагането на квалификационна рамка за професиите „Управител на малък хотел” и „Управител на малък ресторант”

Предлаганото описание на квалификациите, подготвено по проект RESPONS е насочено към МСП в сферата на хотелиерството и ресторантьорството. Проектът беше разработен в отговор на очакванията на партньорите от туристическия сектор и постоянно нарастващото търсене за качествена, привлекателна и разнообразна туристическа услуга. Основната цел на проекта е да подобри конкурентоспособността на **управителите/ собствениците на малки хотели и ресторанти** в страните - партньори по проекта и да разшири възможностите им за адаптиране към европейските стандарти.

В рамките на проекта беше проведено изследване между собственици на МСП в туристическия бранш в страните, от които са проектните партньори, за да оцени ситуацията към момента. Бяха идентифицирани (следвайки ЕКР) знания, умения и компетентности, които управителите на малки хотели и ресторанти имат и се стремят да притежават.

В резултат от проучването беше създадена Карта на знанията, уменията и компетенциите, необходими за професиите „Управител на малък хотел“ и „Управител на малък ресторант“. Видно от анализа на резултатите, собствениците и управителите трябва да изпълняват редица професионални задачи в сферата на планирането, управлението, организацията, мониторинга и оценката в хотела или ресторанта.

Разработените квалификации са насочени към настоящи и бъдещи управители на малки хотели и ресторанти и са предназначени за приложение в тяхното формално обучение.

Квалификационната рамка включва както традиционните аспекти на предоставяне на туристическата услуга, така и иновативен подход, за да отговори на разнообразните и бързо променящи се очаквания на туристи и пътуващи. Рамката съдържа интердисциплинарни въпроси като популяризиране на туристическия продукт, съвременни методи на продажби и употреба на ИКТ и интернет, както и теми от областта на правото, финансите, управлението и междуличностната комуникация.

Прилагането на рамките на квалификациите за управители на малки хотели и ресторанти може да бъде в помощ на организации в сферата на формалното образование и професионалното обучение и да им позволи сравнимост на профили и учебно съдържание с цел повишаване на качеството на учебния процес.

3. ECVET и EQAVET¹

Образованието и обучението играят ключова роля за превръщането на Европейския съюз (ЕС) в общество и икономика на знанието, като страните членки трябва да работят заедно, да обменят опит и да се учат една от друга. *"Съдействието за подобряването на уменията на всички граждани е ключов елемент за растежа и заетостта в ЕС, както и за постигане на справедливост и социално включване. Икономическата криза поставя още по-силно тези дългосрочни предизвикателства в центъра на вниманието. Обществените и частните бюджети са подложени на силен натиск, съществуващите работни места изчезват, а новопоявилите се изискват различни и по-високи умения. Ето защо системите за образование и обучение трябва да станат много по-отворени и съответни на нуждите на гражданите, както и на пазара на труда и обществото като цяло"* (ЕТ 2020).

¹ EQAVET – Европейска референтна рамка за осигуряване на качество в професионалното образование и обучение

В подкрепа на мобилността с учебна цел и на трудовата мобилност бяха разработени и внедрени редица инструменти, като например Европейската квалификационна рамка, Европейският паспорт на уменията (Europass), Европейската система за трансфер на кредити и (ECTS) и Европейската система за трансфер на кредити в ПОО (ECVET), многоезичната класификация на европейските умения/компетенции, квалификации и професии (ESCO) и рамката за осигуряване на качество. Тези инструменти подобряват прозрачността, осигуряват съпоставимост на квалификациите в страните членки (ЕКР) и способстват за трансфера на кредити (ECTS). Те не са разработени изолирано едни от други, а са съгласувани, когато различните средства и услуги, включително прозрачността и признаването на квалификациите, валидирането на знания, придобити по неформален път – се предлагат координирано и целят да допринесат за осъществяването на мобилността в Европа, при която знанията, уменията и компетенциите на дадено лице могат да бъдат ясно разбрани и бързо признати.

Европейска система за трансфер на кредити в професионалното образование и обучение (ECVET) е създадена, за да позволи на хората да надграждат това, което са научили до момента, при желание да подобрят квалификацията си. Институциите могат да използват ECVET, за да дадат на хората възможност да получат оценка на резултатите от учене, постигнати в друга държава, но също така и на резултатите, постигнати в резултат на учене в друга институция или образователна система в същата държава, но също така и на тези резултати, получени в резултат на опита. Днес, в контекста на икономическото реструктуриране, когато определени икономически сектори са в застой и освобождават работници, докато други срещат трудности при намирането на адекватно квалифициран персонал, има нужда от гъвкавост на работната ръка. От хората се очаква не само да имат отношение, но и възможности да продължат да учат и да придобиват нови знания, умения и компетенции. Демографската криза, в която се намира Европа, изисква подобряване на показателите в сферата на заетостта и използване в най-добра степен на човешкия и социален капитал на хората.

Въвеждането на ECVET в европейската квалификационна система гарантира признаване на професионалните квалификации на работещите в държавите, в които функционира системата. Прилагането на ECVET води до увеличение на социалната им мотивация за увеличаване, разширяване и подобряване на професионалните умения през целия им професионален път, за да са по-компетентни на европейския трудов пазар. Работникът трябва да събира ECVET кредити през целия си трудов живот, за да се адаптира към пазара на труда. Този процес трябва да функционира на всеки етап от професионалната подготовка: във формалното, неформалното и информалното образование. Натрупаните резултати от учене формират професионалното портфолио на работниците и служителите, като характеризират пригодността на квалификациите им към определен професионален сектор.

Централният елемент на техническите спецификации на ECVET е прилагане на резултатите от ученето. Резултатите от ученето описват какво дадена личност владее и може да прави, без да се интересува къде, как и по какъв начин хората са придобили тези знания, умения и компетенции. Това дава

възможност да се признава ученето от гледна точка на постигане на квалификация, независимо от мястото и продължителността на това учене.

Европейската референтна рамка за осигуряване на качество в професионалното образование и обучение (EQAVET) е инструмент, чиято цел е да подпомогне всички заинтересовани страни да документират, разработят, контролират, оценят и подобрят ефективността на ПОО и практиките за управление на качеството. Тя може да се прилага, както на системно равнище, така и на ниво доставчици на ПОО и следователно може да се използва за оценка на ефективността на предоставяното ПОО. Рамката е приспособима към различните национални системи и може да се използва в съответствие с националното законодателство и практики.

Европейската референтна рамка допълва работата по осигуряване на качеството чрез Европейската квалификационна рамка (ЕКР) и Европейската система за трансфер на кредити в ПОО (ECVET). Тя включва необходимостта от осъществяване на регулярен мониторинг (включително и механизми за вътрешно и външно оценяване) и отчитане на напредъка чрез използване на общи критерии за качество и индикативни дескриптори, и набляга на значението на общите показатели в подкрепа на оценяването, мониторинга и осигуряването на качество в системите за ПОО и доставчиците на професионално обучение.

Европейската референтна рамка за осигуряване на качество в професионалното образование и обучение (EQAVET) е инструмент, чиято цел е да помогне на страните от ЕС да насърчават и контролират постоянното подобряване на системите си за професионално образование и обучение (ПОО) въз основа на общоприети референтни показатели. Рамката не само следва да допринесе за подобряване на качеството на ПОО, но също така — чрез изграждане на взаимно доверие между системите за ПОО — да улесни страните да приемат и признават уменията и компетенциите, придобити от обучаващите се в различни страни и при различни условия.

Различните инструменти потвърждават ключовата роля, която системите за ПОО могат и трябва да изиграят за преодоляване недостига на умения и по-специално в сектори с изключителен потенциал за растеж, какъвто е ХОРЕКА или в сектори, подложени на значителни трансформации, в които се изпитва силна необходимост от квалифицирана работна сила. Употребата на съществуващите европейски инструменти за съпоставимост на квалификациите (ЕКР), за трансфер на кредити (ECVET) и за осигуряване на качество (EQAVET) подкрепят и улесняват трудовата мобилност в Европа.

ЕС ще възобнови своя растеж чрез висока продуктивност и висококвалифицирани работници и това ще се осъществи именно чрез реформиране на системите за професионално образование и обучение.

4. Европейска квалификационна рамка

Съгласно Препоръката на ЕП и ЕС от 23 април 2008 г. за създаването на Европейска квалификационна рамка за учене през целия живот е „целта е да се създаде обща европейска основа за съпоставка, която да служи като инструмент за сравняване на квалификациите в общото и професионалното образование”.

ЕКР за учене през целия живот е разработена, за да облекчи съпоставката на квалификациите, получени в различните европейски държави. Това е обща европейска референтна рамка, която свързва националните квалификационни системи на отделните държави.

ЕКР прави възможната връзка между националните образователни системи и квалификационни рамки, използвайки осем референтни нива. Всяко от осемте нива се определя с помощта на набор от дескриптори, които показват резултатите от обучението, отговарящи на квалификациите за това ниво във всяка квалификационна система.

Съгласно ЕКР резултатът от обучението дава информация за това, какво обучаемият знае, разбира и е в състояние да изпълни след приключване на учебния процес. Затова резултатите от ученето са важни за ЕКР, като са разделени на три категории:

- Знания;
- Умения;
- Компетенции.

Принципите на ЕКР са общопризнати в държавите от общността.

Ползи от прилагане на ЕКР:

- Квалификациите в различните държави и образователни системи на ЕС стават по-ясни и разбираеми;
- Подкрепя се гражданската мобилност между държавите;
- Стимулира се ученето през целия живот;
- Предоставя се възможност за сравнимост на резултатите от ученето в различните европейски държави, която е в подкрепа на сътрудничеството между държави и институции;
- Общата европейска референтна рамка свързва националните квалификационни системи, като улеснява комуникацията между тях;
- Създава мрежа от независими, но взаимно свързани и съвместими квалификации;
- Предоставя се възможност за сравнимост на трансфера на квалификации между държави, системи и институции;
- Подобрява се достъпът до учене през целия живот и целта на участие в такова учене;
- Облекчава се валидирането на неформалното и информалното образование;

- Стимулира се прозрачността на квалификациите, получени в друга национална образователна система.

5. Заключение

Проектът има за цел създаването и разпространението на обща референтна рамка, насочена към системите за квалификация и отговаряща на нуждите на професионалното образование. Тя трябва да може да отговори на различните квалификации, придобити в сферата на неформалното и информално учене (и неговото валидиране) в две широко разпространени професии - управител на малък хотел и управител на малък ресторант. Тази рамка трябва да подпомогне прозрачността и сравнимостта на квалификациите, да подобри взаимното доверие между различните актьори в сферата на квалификациите, както и би могла да служи като отправна точка на секторните организации, които обучават и предоставят квалификации.

Общата Европейска квалификационна рамка за двете професии е основана на традиционното (формално) обучение в страните партньори и отчита спецификата на националните квалификационни рамки, като е базирана на общата рамка с осем референтни нива, и по-специално, съотнесена към нейното пето (5 - то) ниво.

Разработените ЕКР за управител на малък хотел и ресторант използват „резултатите от ученето“ по отношение на знания, умения и компетентности, дефинирайки чрез тях какво обучаемият знае, разбира и е в състояние да извърши след приключване на учебния процес. Придобитите знания, умения и компетентности са мост към следващите нива и могат да бъдат разширявани и надградени.

Тези ЕКР могат да бъдат прилагани и като средство за съпоставяне на квалификационните нива на националните квалификационни системи и за промотиране на валидирането на неформалното и информалното учене в обществото на знанието. Те са полезни и за по-нататъшна интеграция в общоевропейския трудов пазар, при запазване на богатото разнообразие на националните образователни системи.

Те могат да допринесат за професионалното и личното (само)усъвършенстване на управителя на малък хотел или ресторант.

И не на последно място, Европейските квалификационни рамки, разработени по проект **RESPONS**, имат своя принос за разширяване на целите на учене през целия живот, за подобряване на учебната и трудовата мобилност, заетост и социална интеграция на работната ръка.

ЕКР са начална точка за създаването на нов професионален профил на управителя на малък хотел/ресторант, но не трябва да се забравя, че подобряването на квалификациите е постоянен процес, който се развива в зависимост от нуждите и очакванията на икономиката и на новите предизвикателства и конкуренция, пред които тя е изправена. Затова и професионалните квалификации с най-добро качество са тези, които са създадени от самата икономика, при постоянно спазване на принципите на релевантност и постоянен контакт с практиката през всички цикли на учебния процес.

6. ЕВРОПЕЙСКА КВАЛИФИКАЦИОННА РАМКА ЗА ПРОФЕСИЯТА „УПРАВИТЕЛ НА МАЛЪК РЕСТОРАНТ”

Област на знание А. Основи на икономиката и правото

Единица 1А: Мениджмънт/управление на ресторанта

Резултати от ученето (РУ) 1.1: Планира, организира и контролира маркетинговата дейност на ресторанта

Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава маркетинговите инструменти и маркетинговите подходи; - Познава характеристиките на продукта и услугата в ресторантьорството; - Познава пазара на услуги в ресторантьорството и посредническите услуги за пътуване и туризъм; идентифицира /разпознава/ посредниците и професионалните партньори; - Познава и определя гамата от продукти, съставляващи предлагането в ресторантьорството; - Познава търговските стратегии, приложими в конкурентна среда. 	<ul style="list-style-type: none"> - Анализира и предвижда възможностите, заплахите и рисковете в даден контекст; - Идентифицира нуждите на клиента, очакванията, изискванията и предпочитанията му; - Идентифицира силните и слабите страни на предприятието си; - Разработва и представя визията на предприятието, създава, разпространява и промотира неговия корпоративен имидж; - Избира стил и идентичност на ресторанта си и изгражда съответна подходяща визия /вътре и извън предприятието/ : мебелировка, интериорен дизайн, изглед на уеб сайта, начини за вътрешна и външна комуникация; - Събира данни за пазара (конкуренция, цени, продукти) и оценява изпълнението на своята дейност по отношение на конкуренцията; - Осъществява промоционална кампания според избраната стратегия и следи за нейното изпълнение; - Разработва методи за стимулиране на 	<ul style="list-style-type: none"> - Анализира факторите, влияещи върху търсенето и предлагането на регионално ниво; - Проучва и оценява дейността на конкурентите; - Изследва поведението на потребителите и идентифицира факторите, влияещи върху процеса на вземане на решения за покупка, прави анализ на отделните сегменти клиенти; - Използва статистически методи на анализ при проучването на потребителското търсене; - Владее и прилага стратегически техники по отношение на продуктовата и ценовата политика (дневни, сезонни, специални менюта и др.); - Оценява ефикасността и рентабилността на професионалната ориентация на персонала в зависимост от отчетените резултати; - Използва, с цел комуникация и управление, новите комуникационни технологии; - Използва разумно всички функции и характеристики на инструментариума на уеб 2 (четене, тълкуване, комуникации); - Прави оценка на цените и услугите, предлагани от

	продажбите - „карта на ястията, фиксирано меню”, проверява дали методите са усвоени от персонала и/или дава необходимите уточнения и разяснения.	конкурентите; - Гарантира спазването на всички действащи закони, засягащи ресторантьорството; - Носи отговорност за взетите решения и последиците от тях.
РУ 1.2 Организира рекламата и връзките с обществеността		
Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава различните канали на рекламната комуникация: особености, допълняемост, прилики, цели; - Познава законите, регулиращи пазара; - Познава законите за защита на потребителите; - Познава характеристиките на рекламата и на етичната комуникация, уважаваща потребителя; - Идентифицира и ясно определя ролята на управлението и на институционалните партньори, действащи фигури в туристическия и ресторантьорския сектор. 	<ul style="list-style-type: none"> - В определен контекст, избира най-подходящата и ефективна реклама; - Прилага последователна рекламна кампания, съобразена с финансовите средства и човешки ресурси на предприятието; - Прилага рекламна кампания, съобразена с принципите за опазване на околната среда. - Разработва и прилага промоционална дейност като следи за изпълнението ѝ; - Редовно проучва пазара; - Участва в изложения; - Популяризира и представява предприятието си пред институционални партньори и публични администрации; - Редовно проверява рентабилността и ефикасността на предприетите действия; - Предоставя точна документация за разходите по изработването и поддръжката на уеб сайт и/или управлението и поддръжката на комуникационни канали от WEB 2. 	<ul style="list-style-type: none"> - В състояние е да избере и да приложи рекламни средства (като избор на канал и съдържание на рекламното послание), адекватни на съответните предприемачески ситуации и поставените цели; - В състояние е да направи оценка на човешките и финансовите ресурси, необходими за изпълнението на различни промоционални дейности; - Определя условията за участие в търговски изложения, промоционални събития и др.; - Оценява ефективността и рентабилността на стратегиите, в зависимост от постигнатите резултати спрямо определена целева група клиенти; - Общува и взаимодейства писмено и говоримо на чужди езици, единият от които английски; - Използва разумно всички функции и характеристики на инструментариума на уеб 2 (четене, тълкуване, комуникации); - Използва, с цел комуникация и управление, новите комуникационни технологии (актуализация

		<p>на уебсайта на ресторанта);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Използва рекламата като средство за увеличаване на продажбите.
РУ 1.3: Организира, управлява и контролира човешките ресурси		
Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава основните техники за управление на персонала; - Познава техники за организиране и провеждане на оперативки и събрания; - Познава техники за събеседване и интервюване, подбор и назначаване на персонал; - Познава методи и средства за мотивиране на персонала; - Познава техниките за решаване на конфликти; - Запознат е с Кодекса на труда и разпоредбите, прилагани при наемане на работа (длъжностни характеристики, взаимно заменяемост на длъжности, сезонни договори, чиракуване, заплащане ...), при обучението, при контактите с представителните органи на работниците и служителите, при прекратяването на трудовото правоотношение и т.н. - Идентифицира информационните източници, необходими за контрола по спазването на трудовото законодателство; - Запознат е с националния колективен трудов договор за хотели, кафенета и ресторанти; 	<ul style="list-style-type: none"> - Прави подбора на персонала: идентифицира трудови профили, води интервютата за наемане на работа; - Прилага политика на вътрешно кариерно израстване: информира за нови работни позиции и назначения, насърчава и ръководи индивидуалното професионално развитие; - Изработва правилник за вътрешния ред и отговаря за неговото разпространение и прилагане; - Изготвя работните графици, организира и разпределя работата в различните сектори, базирайки се на добрите си познания за уменията на всеки член от персонала; - Предвижда конфликтните ситуации, ако не успее да ги избегне - решава ги по най-добрия начин, чрез използване на подходящи методи (разговор, инструктаж, работна среща ...) - Съставя, подписва или контролира трудовите договори; - Идентифицира потребността от обучение на персонала и при нужда организира такова на място; 	<ul style="list-style-type: none"> - Има правилна преценка за нуждите от работна ръка с необходимата квалификация; - Създава мотивираща работна среда, която насърчава екипната работа и ангажираността на персонала спрямо целите на предприятието; - Избира собствен метод на управление и го адаптира към различните ситуации; - Възлага отговорности на персонала и контролира изпълнението на поверените дейности; - Прилага справедливо заплащане, съобразено с изискванията и условията на пазара на труда в сектора; - Контролира прилагането на регулаторните социални разпоредби: условия на труд, хигиена и безопасност на работното място, право на стачкуване, платен отпуск, работно време и т.н. ... - Осигурява добри отношения с представители на работниците и служителите (добър социален климат); - Прилага техниките за решаване на конфликти; - Въвежда техники за провеждане на оперативки, съвещания и събрания, за подбор и наемане на персонал;

<p>- Запознат е с правителствените програми за достъп до заетост, правителствени политики, насочени към управление на разнообразието на работната сила и интеграцията на етнически малцинства; наемане на хора с увреждания, дълготрайната безработица и др. /отпускани помощи и субсидии/.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Насърчава продължаващото професионално обучение/обучение през целия живот/- изготвя план за обучение на компанията, насърчава индивидуалното самостоятелно обучение, като част от вътрешно-фирмената политика за кариерно израстване; - Оценява работата на екипите и техните индивидуални и колективни постижения; - Преценява отговорностите на всеки, вземайки предвид функционалните му обвързаности; - Изработва или контролира изработката на фишовете за заплатите; - Изготвя социалните декларации, поддържа и актуализира регистрите, свързани с тях, информира и преговаря с институционалните партньори; - Осигурява регулаторен социален мониторинг (по отношение на определяне и изплащане на възнагражденията, по отношение на условията за труд, на колективните трудови договори и др .) - Изработва график за отпуските и смените на персонала; - Управлява бюджета, свързан с човешките ресурси. 	<ul style="list-style-type: none"> - Използва, с цел комуникация и управление, новите комуникационни технологии (актуализация на уебсайта на ресторанта); - Управлява уменията на своите служители и оптимизира тяхната квалификация. Обучава служители, според нуждите на предприятието и прилага план за външно обучение.
<p>РУ 1.4: Планира, управлява и контролира финансите, бюджета и отчетността на ресторанта</p>		
<p>Знания</p>	<p>Умения</p>	<p>Компетентности</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Познава принципите на счетоводството и свързаната с него документация; - Познава техниките и средствата за управление на 	<ul style="list-style-type: none"> - Анализира резултатите от дейността, рентабилността и разликата между прогнозни и постигнати резултати; 	<ul style="list-style-type: none"> - Интерпретира резултатите от дейността и адаптира своята стратегия (търговска, финансова);

<p>бюджета и методи за прогнозиране и контрол;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Познава Данъчното законодателство и свързаната с него документация; - Познава методите за изчисляване на разходите; - Познава техниките за фактуриране; - Познава административните дейности, свързани с финансовото и счетоводното управление на предприятието; - Има познания по финансовата математика и статистика, приложими в управлението; - Познава информационни системи за счетоводство и финанси. 	<ul style="list-style-type: none"> - Извършва финансовите отчети: по инвентаризацията, отчитане на корпоративен данък, фактуриране и събиране на дължимите суми от предоставени услуги, разходи за персонал и т.н. ... - Попълва задължителните декларации за данъци и такси (ДДС и др. ...) - Умее да планира и изработи бюджета на предприятието – приходна и разходна част - Води стриктно необходимата документация, свързана със счетоводната дейност на предприятието; - Използва софтуерни продукти за управление на ресторанта при изготвяне на бюджета, както и за наблюдение и контрол на изпълнението и управлението му - чрез информационни системи за счетоводство и финанси. 	<ul style="list-style-type: none"> - С помощта на финансовите си партньори изчислява нуждите от инвестиции и финансиране; - Избира и прилага методи за изчисляване на разходите, като ги съобразява с нуждите на предприятието и необходимостта от икономии на енергия; - Разработва процедура за бюджетен мониторинг (показатели, съотношения, енергийните разходи и т.н.); - Следи за спазването на планираната финансова политика в предприятието и правилното изразходване на средствата; - Осигурява действаща система за управление, която позволява качествен и количествен мониторинг на дейностите, управление на документацията и движение на информацията.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

РУ 1.5: Осъществява ефикасна външна комуникация – с клиенти, партньори и доставчици

Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Идентифицира и ясно определя ролята на държавата, на институционалните и културни партньори, действащи лица от туристическия сектор; - Познава и определя гамата от услуги, съставляващи продукта в ресторантьорството; - Познава бизнес стратегии, приложими в конкурентна среда; - Познава предимствата на компонентите "етична 	<ul style="list-style-type: none"> - Организира и прилага средства и начини за непрекъсната комуникация с клиентите, след напускането им на ресторанта; - Планира и осъществява комуникация с клиентите чрез интернет / web 2 / или чрез други средства за комуникация, които той смята за най-подходящи; - Проучва нуждите и желанията на клиентите с цел адаптиране на предлагането – посрещане и менюта; 	<ul style="list-style-type: none"> - Справя се с неочаквани ситуации и понася отговорност; - Взема решения, след проучване на всички възможности; - Способен е да преговаря с доставчиците на стоки и услуги. - В състояние е да разбере и вземе под внимание между културните особености на чуждестранните клиенти и партньори при търговските си

<p>комуникация" и "устойчиво развитие", прилагани във взаимоотношенията с клиенти, партньори и доставчици, както и изискванията и ограниченията, които те налагат;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Познава различни техники за комуникация и водене на преговори; - Познава културата, традициите и навиците на чуждестранните си клиенти; - Познава културата и традициите на областта и на града, в който се намира ресторанта. 	<ul style="list-style-type: none"> - Предоставя на клиентите цялата информацията, необходима им при избора на ястия и напитки; - Изгражда политика на партньорство: Разпознава най-добрите потенциални партньори в сектора на туризма и сключва изгодни за предприятието партньорски договори за обмен на услуги; - Изгражда мрежа за комуникация – събира отзивите за предлаганите услуги, анализира информацията в тях. Инициира и участва в солидарни проекти. - Създава връзки с културни и обществени институции, търси начини за популяризиране на продукта си, като се включва в местните културни дейности и събития, предлагайки тематични продукти (специални менюта, тематични вечери...) - Избира доставчиците и партньорите си, като взема предвид обвързаността им с принципите на устойчивото развитие; - Преговаря ефективно и справедливо с доставчиците на стоки и услуги. 	<p>отношения с тях;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Използва, с цел комуникация и управление, всички възможности на новите комуникационни технологии (актуализация на уебсайта на ресторанта); - Използва разумно всички функции и характеристики на инструментариума на уеб 2 (четене, тълкуване, комуникации); - Избира правилно времето за общуване с клиенти, партньори и доставчици; - Оценява потенциалното "партньорството" на различните участници на пазара, свързани с туризма и ресторантьорството / институционални, културни, професионални/; - Общува и взаимодейства добре като на роден, така и на чужд език (минимум английски).
<p>РУ 1.6: Осъществява ефективна вътрешна комуникация - с персонала</p>		
<p>Знания</p>	<p>Умения</p>	<p>Компетентности</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Познава всички дейности свързани с ресторантьорството: от закупуването на продукти и дейността на кухненския блок, до готовото, сервирано ястие; - Владее техники за ръководене на персонала и екипите: техники за решаване на проблеми; техники 	<ul style="list-style-type: none"> - Прави персонала съпричастен с корпоративната култура и идентичност, което е необходимо за мотивирано изпълнение на поставените задачи; - Създава мотивираща работна среда, която насърчава екипната работа и прави персонала съпричастен с целите на предприятието; 	<ul style="list-style-type: none"> - Прилага методи и процедури за ръководене и интегриране на екипа (периодични оперативки , годишни съвещания, инициране на мерки за подобряване на качеството, оценка на уменията, отчети); - Определя точно всички функционални връзки,

<p>за вземане на решения, техники и инструменти за управление на индивидуални и групови умения, техники на събеседване и провеждане на инструктаж, техники за водене на събрания, техники за управление на конфликти;</p> <p>- Познава принципите, процедурите и инструментите за управление на качеството в индустрията на ресторантьорството.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Организира и провежда процедури за координиране на работните екипи и разпространяване на необходимата информация; - Контролира правилното изпълнение на поставените задачи; - Гарантира, че персоналят разпространява ефикасно и ясно пред клиента, информацията за предлаганите в ресторанта ястия и услуги; - Следи за адекватността на съветите, давани от обслужващия персонал на клиента, при избора на ястия; - Изготвя график за събрания и работни срещи за обсъждане и решаване на проблеми, отчитане на резултати, обмен на информация; - Организира вътрешните канали за разпространение на информацията при предаване на смените, с цел качествено обслужване на клиента; 	<p>необходими за координация на работата и ефективно изпълнение на поставените задачи;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Притежава капацитет за разпространяване на информация сред персонала /даване на инструкции за работа и разяснения за очаквани резултати/, по ефикасен, достъпен и разбираем начин ; - Използва ефикасно техниките за комуникация на работното място (техники и технологии за организиране на екипна работа); - Способен е да приложи процедура за управление на качеството; - Изгражда и прилага канали и методи за вътрешна комуникация в ресторанта.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Област на знание В. Хигиена, здраве, устойчиво развитие

Единица 2В: Осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ)

РУ 2.1: Създава и контролира спазването на ЗБУТ на територията на ресторанта

Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Запознат е с правилата за здравословни и безопасни условия на труд и изискванията за безопасност на гостите; - Познава различните опасности от трудови 	<ul style="list-style-type: none"> - Анализира риска на работното място в дадена ситуация и предлага действия за предотвратяване или отстраняване (обучение, саниране на помещения, безопасност на 	<ul style="list-style-type: none"> - Информира за различните операции и процедури, свързани с безопасността на работното място: упражнения за евакуация при пожар и т.н. ...

<p>злополуки и различните професионални заболявания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Запознат е с правилата за превенция на трудовите злополуки и професионалните заболявания; - Познава регламентираните изисквания, превантивни мерки и превантивни действия, свързани с електрически и механични злополуки и инциденти, риск от падания и т.н. - Познава структури и институции за превенция и контрол; - Запознат е с правилата за противопожарна безопасност. 	<p>оборудването, изготвяне и прилагане на правила и процедури за безопасен труд.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Създава оптимални условия на труд, като гарантира максимален комфорт и безопасност и минимален риск и неудобства на работната среда; - Осигурява правилна поддръжка на алармените системи, детектори за дим и означения на противопожарните изходи; - Проверява и гарантира, че взетите мерки за безопасност на клиента се спазват от всички служители в ресторанта; информира клиентите за мерките за сигурност и безопасност и по тяхно искане, осигурява поверителна информация за безопасността им извън пределите на ресторанта. 	<ul style="list-style-type: none"> - Разпознава основните източници на риск в работната среда и налага спазването на изискванията за безопасност и хигиенните норми от страна на служителите с цел предотвратяване на опасностите; - При нужда се свързва незабавно с медицински лица, пожарникари, болници за справяне със спешни ситуации; - Организира инструктажи и обучава персонала в правилното прилагане на процедурите по безопасна работа и правилно използване на съоръженията за безопасност; - Разпознава основните източници на риск и замърсяване на работната среда и предприема мерки и действия за тяхното избягване.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

РУ 2.2: Въвежда и контролира спазването на санитарно-хигиенните изисквания в ресторанта

Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава задължителните санитарно-хигиенни изисквания в ресторанта; - Познава изискванията към хигиената и поддръжката на помещенията, на съоръженията и оборудването, на тапициериите и текстила (почистване, обеззаразяване, дезинфекция) в ресторанта, в съответствие с действащите нормативни наредби; - Познава основните регламентираните мерки за прилагане при борба срещу паразити в ресторанта; - Познава хранителната микробиология и 	<ul style="list-style-type: none"> - Прилага решения за предотвратяване или намаляване на риска от зарази с микробен произход (обучение на персонала, обзавеждане или ремонти на помещенията, избор на материали, селектиране на храната, и т.н.); - Предлага решения и начин на действие в случай на токсични инфекции или отравяне; - Разработва протоколи, определя и прилага процедури, гарантира и проследява тяхното изпълнение; - Следи и контролира здравето на персонала, 	<ul style="list-style-type: none"> - Следи и контролира изпълнението на разработените процедури. Осигурява интегрирането им в оперативните дейности на служителите; - Прави правилен избор на продукти, материали и консумативи; - Определя честотата на дейностите, свързани с почистването и поддържането на хигиената в ресторанта. - Прилага мерки за контрол и самоконтрол; - Поема отговорността за контрола на санитарните условия за складиране и съхранение на

<p>хранителната паразитология;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Запознат е с токсикологията и съответните регламентираны мерки за прилагане: Процедура за регистрация и получаване на разрешение за продажба и употреба на продукта; - Запознат е със съответните регламентираны процедури при борба с вредители и паразити – плъхове, мишки, насекоми и др. 	<p>личната хигиена и риска от пренасяне на зарази;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Прилага методи за превенция от зараза на храната по време на работа; - Разпознава организацията, институцията или отдела, който отговаря за гарантиране безопасността на храните; 	<p>хранителните продукти в ресторанта.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

Единица 3В: Опазване на околната среда и устойчиво развитие

РУ 3.1: Управлява отпадъците

Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Поддържа достатъчно ниво на информация за екологията, устойчивото развитие и опазването на околната среда; - Познава специфичните регламентираны изисквания относно опасните отпадъци или отпадъците, които изискват специално третиране; - Познава различните категории отпадъци и принципите, изискванията и начините за разделното им събиране. 	<ul style="list-style-type: none"> - Изследва възможностите за оползотворяване на отпадъци (рециклиране, преработване) - Организира разделното събиране на отпадъците; - Информира персонала за разделното събиране на отпадъците; - Прави списък на акредитираните фирми, които могат да транспортират, преработват и съхраняват отпадъците (ако помещенията в ресторанта не отговарят на регламентираните условия за съхранение на отпадъци); - Грижи се за воденето и правилното съхранение на документацията, която отразява движението и управлението на отпадъците / фактури, транспортни полици, регистър на опасните отпадъци/; - Информира се за по нататъшното придвижване и преработка на отпадъците; - Изчислява цената на преработката, за да я включи като елемент от разходите си и в изготвянето на 	<ul style="list-style-type: none"> - Предава на персонала по ефикасен, достъпен и разбираем начин, изискванията за разделното събиране на отпадъците; - Контролира и проверява изпълнението на инструкциите за разделното събиране на отпадъците; - Поема отговорност за взетите решения и последствията.

	<p>фактури;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Включва и прилага в управлението си конкретни мерки, свързани с устойчивото развитие и съобразява цялостната дейност на ресторанта с опазването на околната среда. 	
РУ 3.2: Прилага енергийна ефективност		
Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава съоръженията, инсталациите и уредите свързани с разход на енергия; - Познава принципите и начините за енергоспестяване, за енергийна ефективност и алтернативните източници и средства за получаване на зелена енергия. - Запознат е с различни програми за „Енергийна ефективност” и следи развитието и новостите в тази област. 	<ul style="list-style-type: none"> - Включва клиентите и служителите в предприетите мерки за пестене на енергия; - Прилага разумно използване и умело управление на разхода на суровини и консумативи (почистващи продукти, опаковъчни материали), вода и енергия. 	<ul style="list-style-type: none"> - Използва в бюджета на предприятието икономически показатели, свързани с разхода на енергия; - Създава и прилага вътрешни правила за спестяване на енергия и подобряване на енергийната ефективност с цел намаляване на производствените разходи.
РУ 3.3 : Прилага принципите на „зеления маркетинг” и устойчивото развитие		
Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Информирани са относно същността и тенденциите в прилагането на т.н. „зелен маркетинг”. - Запознати са с принципите на устойчивото развитие и основните практики в тази насока. - Познава символите и официалните абривиатури за качество и екологичност на търговските марки (Bio), търговските марки и сертификати; - Познава принципите на маркетинга, свързан с кауза. 	<ul style="list-style-type: none"> - Разработва, съвместно с персонала, дългосрочен план за мерки, свързани с устойчивото развитие на предприятието; - Повишава информираността на служителите и тяхната ангажираност /чрез съпричастност, обмяна на информация, обучение/ по отношение на предприетите дейности и добрите практики, свързани с устойчивото развитие; - Включва и прилага в управлението си конкретни мерки, свързани с устойчивото развитие и опазване на околната среда - безналични 	<ul style="list-style-type: none"> - Използва критерии за екологичност и съпричастност към принципите на устойчивото развитие при избора на партньори и доставчици на стоки и услуги: да отчитат сезонността, да не използват посредници, да се съобразяват с изчерпаемостта на ресурсите; - Организира технологичен контрол, необходим за осъвременяване на оборудването и съоръженията и на работните практики; - Поема отговорност за взетите решения и последствията.

	<p>административни процедури за управление и комуникация, закупуване на оборудване с "ниско потребление" на енергия, използване на уреди захранвани от възобновяеми източници на енергия и т.н.;</p> <p>- В глобален план прилага принципите на „зелен маркетинг“ и устойчиво развитие.</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Област на учене С. Организация на работата в ресторанта

Единица 4С: Обзавеждане, поддръжка и ремонт на МТБ

РУ 4.1: Анализира и оценява необходимостта от ремонт и поддръжка на съоръженията и МТБ

Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава Наредбата за категоризация на средствата за подслон, местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения; - Познава техниките за вътрешна и външна комуникация, предаване на разпоредби и информация в рамките на предприятието, между отделните служби и извън него; - Познава техники за планиране на строителната и ремонтна дейност, според степента на активност на предприятието; - Познава материалите, спецификата, срокове на изпълнение и видовете работа по поддръжката на МТБ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Предвижда и установява нуждата от подмяна на оборудването и съоръженията, в съответствие с разработения план за оборудване, бюджета, както и ангажираността с мерки свързани с политиката по опазването на околната среда и устойчивото развитие; - Установява нуждите от ремонт на съоръженията и оборудването; - Организира ремонтните работи съгласно действащите законови наредби и процедури. - Организира периодичната поддръжка, извършвана от персонала или от външни фирми и доставчици на машини и съоръжения; - Изготвя план за поръчките на материали и оборудване. 	<ul style="list-style-type: none"> - Информира се за новите технологии, машини и оборудване, предлагани на пазара; - Избира най-подходящото оборудване, по отношение на функционалност, безопасност, възможност за почистване, надеждност, потребление на енергия и производителност; - В състояние е да изчисли бъдещите разходи за монтаж и поддръжка; - Използва софтуерни програми и продукти за управление на разходите по поддръжката или специална книга за повреди и ремонти; - Прилага познатите му техники за планиране на строителната и ремонтна дейност, според степента на активност на предприятието;

РУ 4.2: Планира и контролира ремонтите и поддръжката на МТБ

Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава трудовото законодателство, свързано с ремонтните работи и поддръжката в ресторанта; - Познава нормативните изисквания за съставяне на необходимите документи и писане на доклади и отчети; - Познава всички процедури и административни изисквания, свързани с проектирането, строителството и откриването на заведения за хранене и развлечения за експлоатация. 	<ul style="list-style-type: none"> - Проверява изпълнението на всички дейности по поддръжката; - Планира, организира и контролира всички ремонти (рутинни и извънредни) свързани с поддръжката или обновяването на ресторанта и неговата инфраструктура. - Гарантира, че ремонтите и поддръжката протичат в съответствие с правилата за сигурност и безопасност на труда; - Изготвя план за изпълнение на поръчките за оборудване. 	<ul style="list-style-type: none"> - Избира доставчиците на стоки и услуги, взема под внимание наличието на изгодни условия в договора за поддръжка и след продажбено обслужване и следи за изпълнението; - Използва софтуерни програми и продукти за управление на разходите по поддръжката или специална книга за повреди и ремонти.

Единица 5С: Професионални и търговски техники в кухненския блок

РУ 5.1: Планира менюта и калкулира цените на кулинарната продукция

Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава общата технологична схема за производство на ястия в заведенията за хранене и развлечения. - Следи за промените във вкусовете и предпочитанията на клиентите; - Познава хранителните продукти и техния произход, познава доставчиците; - Познава функциите и структурата на рецептурните книги; - Познава изискванията за грамажа и приготвянето на ястията; - Познава методите за калкулиране на 	<ul style="list-style-type: none"> - Управлява разходите: контролира избора на продукти и на доставчици; - Съставя рецепти за нови ястия; - Съставя специални менюта: вегетариански, вегански, безглутеинови, сезонни, диетични ... - Определя цените като търси най-доброто съотношение качество/цена; - Идентифицира елементите, включени в себестойността на кулинарната продукция; - Избира най-подходящата цена; - Анализира продажбите, определя методи за оценка на резултатите; 	<ul style="list-style-type: none"> - Разпознава видовете кулинарна продукция; - Изготвя план за проучване на доставчиците; - Предвижда необходимото количество кулинарна продукция за деня; - Открива доставчиците, които могат да гарантират най-доброто съотношение качество/цена; - Умее да договаря с доставчиците; - Използва правилно и уместно сезонни плодове и зеленчуци при съставянето на менютата; - Способен е да съставя рецепти, отговарящи на новите тенденции в търсенето;

<p>себестойност; - Познава основните принципи на здравословното хранене.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Предвижда посещаемостта на ресторанта и продажбите; - Измерва и анализира разликата между очакван резултат и постигнат резултат; - Информира се за иновативните технологии при обработка и реализация на кулинарната продукция и ги прилага в изготвянето на менюта и предлагането на нови продукти; - Договаря се с доставчиците и създава и поддържа добри отношения с тях; 	<ul style="list-style-type: none"> - Наема добри специалисти по хранене и диетолози за изготвянето на здравословни менюта. - Залага на здравословното хранене, включва го в маркетинговата дейност; - Залага на предимството „здраве - здравословно” при предлагане на продукцията си; - Дава насоки на персонала за най-добрия начин на използване на хранителните продукти при приготвянето на ястията.
РУ 5.2: Планира закупуването на хранителни продукти, напитки, консумативи и др. и договаря и контролира доставката им		
Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава разнообразието от хранителни продукти, техния произход (изисквания за проследимост), условия за съхранение и правилата за безопасност на храните; - Познава различните вина, тяхното производство и консервация; - Познава рецептурника за изготвяне на ястията от менюто; - Познава необходимата документация. 	<ul style="list-style-type: none"> - Определя нуждите от хранителни продукти, в зависимост от прогнозните продажби; - Следи за качеството и цените на продуктите и сравнява оферти; - Предвижда и планира поръчките и доставките; - Умее да изготвя заявки и да води необходимата документация. - Договаря и контролира доставката. - Контролира качеството и количеството на доставките; - Следи етикетите на храните, калориите, съставките.. - Следи за качеството на закупените продукти: калоричност, произход, вкус, био-продукти, срок на годност. 	<ul style="list-style-type: none"> - Контролира складовите наличности и движението на продукти; - Съобразява се с принципите на диетичното хранене, очакванията на клиентите, новите начини на хранене (без глутеин, преработени храни с намалено съдържание на мазнини и калории и т.н.).

РУ 5.3: Организира и контролира съхранението на хранителните продукти

Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава изискванията към помещенията за съхранение на различните видове хранителни продукти. - Познава изискванията, свързани с температурата на съхранение на различните видове хранителни продукти. - Познава сроковете за съхранение на различните видове хранителни продукти (срок на изтичане на годност, срок на годност за консумация, период на съхранение на отворените опаковки и свръхпродукцията...) - Познава регламентирания изисквания за съхранение на храните чрез охлаждане и замразяване; - Запознат е с действащата Наредба за контрол на критичните точки – HACCP и други закони и наредби свързани с храните и напитките. - Познава техники за управление на стоките запаси и наличности; - Познава техники за управление на движението на стоките запаси. 	<ul style="list-style-type: none"> - Контролира операциите по опаковане и разопаковане на продуктите; - Организира разпознаването и сортирането на продуктите по видове; - Създава условия за правилното съхранение на различните видове хранителни продукти. - Определя количеството на наличните стоките запаси; - Отпуска стоките запаси, като ги документира по надлежащия начин и управлява използването им; - Организира инвентаризацията и опис на наличностите; 	<ul style="list-style-type: none"> - Изпълнява всички изисквания на действащите разпоредби - хигиенни норми и изисквания за съхранението на продуктите; - Способен е да разработи правила за работа и да даде необходимите инструкции на персонала; - Способен е да води необходимата документация по Контрола на критичните точки – HACCP.

РУ 5.4: Организира и контролира дейността в кухненския блок

Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава рецептурника за изготвяне на ястията от менюто. - Познава основната лексика и терминологията в кулинарията; 	<ul style="list-style-type: none"> - Планира своята работа и работата на кухненския персонал във времето и пространството; - Изготвя графици за оптимално използване на материалите, съоръженията и човешкия ресурс 	<ul style="list-style-type: none"> - Планира и организира наличните ресурси съобразно нуждите и целите; - Прави оценка на вложените средства и постигнатите резултати с цел оптимизиране на

<ul style="list-style-type: none"> - Познава етапите на технологична обработка на хранителните продукти, технологичните процеси, използвани в кулинарната технология и промените при кулинарната обработка на хранителните продукти. - Познава санитарно-хигиенните изисквания за работа в кухнята. 	<p>(взема под внимание персоналните умения...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Идентифицира основните стъпки в работния процес, разпределя задачите между членовете на екипа, вземайки предвид последователността на работата и изготвя работните графици; - Контролира приготвянето и изнасянето на кулинарната продукция. 	<p>съотношението качество/цена;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Контролира правилното използване на хранителните продукти (по качество и количество) при изготвянето на ястията от менюто.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

РУ 5.5: Организира и контролира ефективното и безопасно използване на кухненското обзавеждане и оборудване

Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава технико-експлоатационната характеристика на всички използвани в кухненския блок машини и съоръжения и изискванията за безопасна работа с тях. - Познава законодателството и разпоредбите, свързани с безопасността на труда; - Познава стандарти и процедури, които допринасят за свеждане до минимум на риска при работата и по-голяма безопасност на труда в кухненския блок. - Познава възможните рискове при работа с различните машини и съоръжения; - Познава техники за оказване на първа и долекарска помощ на ранени служители. 	<ul style="list-style-type: none"> - Провежда инструктажи по безопасност на труда в кухненския блок; - Оказва първа и долекарска помощ на ранени служители. - Следи за изправността на машините и съоръженията, правилното им обслужване и безопасността на технологичното оборудване. - Контролира спазването на процедурите и и правилното изпълнение на задачите и систематично проверява съответствието им с документацията; - Стреми се да въвежда в работата антиалергични и нетоксични почистващи средства; 	<ul style="list-style-type: none"> - Контролира безопасното използване на машините и съоръженията; - Способен е да изработи стандарти, правила и процедури за работа и да следи за стриктното им прилагане; - Разпознава основните източници на риск в работната среда и е способен да предприема съответните мерки и действия за отстраняването им;

Единица 6С: Професионални и търговски техники в търговската зала

РУ 6.1 : Планира и контролира подготовката на търговската зала		
Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава различните категории и видове ресторанти и специфичните изисквания към тях - Наредба за категоризацията; 	<ul style="list-style-type: none"> - Организира и контролира подготовката на търговската зала за посрещане на клиента, проверява залата; 	<ul style="list-style-type: none"> - Проявява въображение и има усет към естетичното, красивото и иновативното при подготовката на търговската зала.

<ul style="list-style-type: none"> - Познава изискванията за технологичното оборудване и подготовката на търговската зала; - Има познания по пространствен интериор и обзавеждане – оптимално използване на пространството. 	<ul style="list-style-type: none"> - Проверява менютата и картите с ястията и напитките – съответствие на съдържанието и разположението им в залата; - Проверява и преценява нивото на комфорт в залата – музикално озвучаване и шум, температура и проветривост, осветление, зеленина и цветя; - Проверява разпределението на задачите в работния екип. 	
РУ 6.2 : Организира и контролира цялостния процес по обслужването на клиента в залата – резервации, посрещане и настаняване, сервиз, изпращане на клиента		
Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Владее техники за общуване по телефона и необходимата професионална терминология за приемане на резервации; - Владее два чужди езика, единият от които – английски; - Познава навиците и обичаите на родната и чуждестранната клиентела; - Познава методите на вербални и невербални комуникации при общуването и различните видове комуникационни форми (напр. разговор лице в лице, по телефона); - Познава видовете законни разплащателни средства, отчитането и документирането им. - Познава марките хранителни продукти; 	<ul style="list-style-type: none"> - Преди посрещането на клиентите, обсъжда с персонала насърчаването на продажбите на местните ястия и продукти, гозби и специалитети на деня; - Проверява съответствието между направената резервация и желанието на клиента;- - Обръща специално внимание на посрещането и изпращането на клиента според професионалните изисквания (учтиви форми на обръщение, стил и език и т.н.); - Оптимизира работата в ресторанта, в зависимост от приетите директни резервации и продължителността на престоя по време на хранене (прилага гъвкава система за изхранване); - Контролира работата на сервитьорите в залата 	<ul style="list-style-type: none"> - Изработва система за приемане на резервации и следи за прилагането ѝ; - Оптимизира качеството на вземане на поръчките и връзката между залата, кухнята и бара; - Използва компютърни технологии; - Проучва работата и изработва длъжностни характеристики на персонала в ресторанта; - Общува и взаимодейства добре като на роден, така и на чужд език (минимум английски).

<ul style="list-style-type: none"> - Познава техники за организиране на работата в залата; - Познава принципите на комбиниране храна/напитка; - Познава техниките на обслужване и сервиз на различните видове кулинарна продукция – от плато, от сервитьорска количка, на блок-маса, бюфет. 	<p>(качество на обслужването, бързина, поведение спрямо клиента...);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Държи непрекъсната връзка с персонала по време на обслужването; - Следи събирането на сметките и контролира отчитането на оборота в края на деня; - Събира и съхранява отделните финансови документи (фактури, касови бонове и др.) необходими за анализ и отчет. 	
РУ 6.3: Приема и обработка рекламации		
Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Има познания по Психология на госта и познава неговите предпочитания и очаквания; - Познава културата, традициите, навиците и начина на живот на чуждестранните си клиенти и проявява интеркултурен подход към техните очаквания . - Познава законодателството, отнасящо се до отговорностите и задълженията на ресторантьора и Закона за защита на потребителите. 	<ul style="list-style-type: none"> - Изработва процедури за приемане и обработка на рекламациите и ги свежда до знанието на персонала; - Идентифицира най-честите оплаквания в залата, за да може да ги избегне и съставя на план за действие в тези ситуации; - Проучва слабите места на обслужването в залата; - Дава обяснения, подходящи за ситуацията и за клиента, при сложни ситуации предлага незабавно решение, което гарантира удовлетворението на клиента; - Незабавно се намесва и реагира при възникване на конфликт; - Преценява ситуацията на момента, проявява внимание и разбиране към проблема на клиента и адаптира поведението си и начина на комуникиране според профила/типа на клиента. 	<ul style="list-style-type: none"> - Предвижда конфликтните ситуации, намира начини и определя процедури за решаване на проблема; - В зависимост от вида на рекламациите, създава план/програма за подобряване качеството на предоставените услуги; - Мотивира персонала за чувствителност към комфорта и удовлетвореността на клиента в залата; - Общува и взаимодейства добре като на роден, така и на чужд език (минимум английски).

Единица 7С: Организиране и провеждане на специални събития в ресторант

РУ 7.1 : Изготвя и договаря оферти		
Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава стандартното търсене на специални събития, идентифицира целевите групи и пазарните сегменти. - Познава специфичните за събитийното планиране срокове, терминология, организация и техническо изпълнение; - Познава местните обичаи, традиции и чествания, местните вкусове и предпочитания, търсенето на този вид услуги в региона; - Познава различни комуникационни канали, приложими при продажбата на специални събития; - Владее техники за бизнес комуникация; - Познава различни техники за обслужване в бар и ресторант, за да може да ги приложи в отговор на специфичното търсене; - Познава действащите закони, прилагани в ресторантьорството: отговорности и задължения на продавача, различни нормативни актове и наредби за хигиена, обществено здраве и безопасност; 	<ul style="list-style-type: none"> - В даден контекст, очертава параметрите, приспособява или съставя оферта, отговаряща на търсенето; - Преценява необходимото пространство/площ, изискванията за обзавеждане и оборудване (в конкретния случай, за конкретното събитие); - Персонализира предлагането, адаптира го към изискванията на клиента; - Изчислява стойността на допълнителните услуги, информира клиента и му дава подробни разяснения; - Договаря и подписва договор за продажба с клиента; - Ангажира персонала в изпълнението на плана по предоставяне на допълнителни услуги. Възлага отговорности, информира за целите и разяснява показателите за постигнат успех; - Създава информационни и комуникационни средства и канали – дигитални, рекламни брошури, е-комуникация, комуникационни канали от WEB 2 	<ul style="list-style-type: none"> - В състояние е, след анализ на поведението и местните навици, да състави подходяща оферта (по съдържание и формат); - В състояние е да се предвижда и прави прогнози за тенденциите и промените в търсенето; - Превръща тези прогнози в предложения за нови продукти и услуги, които добавя към асортимента си и в включва в рекламата; - Прилага методи за изчисляване на необходимостта от допълнително оборудване; - Изчислява точно производствените разходи, за да може да предложи услуги и продукти с добро съотношение качество / цена; - В състояние е да включи към основната кулинарна услуга, компоненти от други области, свързани със събитието: цялостна организация на празничното събитие, аранжировка на пространството, декор, музикално озвучаване и др., ... - Взема предвид културните и религиозните аспекти; - Изпълнява поръчки, използва специфично оборудване, за да може да приложи техниките за обслужване на бар и в ресторант, както и да извърши всички специфични за събитието, довършителни работи; - Спазва действащото законодателство, свързано с

		<p>хранителните продукти и напитките както и санитарно-хигиенните изисквания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Анализира, тълкува и оценява данни, резултати, продукти, услуги; - Общува и взаимодейства добре като на роден, така и на чужд език (минимум английски).
РУ 7.2 : Организира и контролира провеждането на специални събития – банкети, сватби, семинари, празнични вечери		
Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> -Познава и се информира за най-актуалните тенденции и добри практики в тази област; - Познава логистичните и правни изисквания, свързани с този вид услуги и необходимите средства за реализацията им; - Познава елементите на събитийното аранжиране и декор: елементи, материи и стилистика - Познава санитарно-хигиенните изисквания. 	<ul style="list-style-type: none"> - Проследява и контролира провеждането на събитието; -Гарантира качеството на обслужване, предприема корективни мерки, ако е необходимо; - Следи за спазването на санитарно-хигиенните изисквания и условията за безопасност на труда; - Оценява работата на персонала, съветва го, насочва го; - Гарантира удовлетвореността на клиентите. 	<ul style="list-style-type: none"> - Проявява креативност, има усет към детайлите; - Държи на качеството на услугата; - Взема предвид санитарните изисквания и изискванията за здравословност и безопасност при провеждането на специалните събития; - Справя се с непредвидени ситуации и инциденти; - Прилага стандарти за производство, прави производствени тестове. За тази цел взима под внимание и се съобразява с количествените, качествените и икономическите аспекти на използваните продукти, материали и оборудване; - Прилага методи за изчисляване на необходимостта от допълнително оборудване.

Единица 8С: Разработване и управление на кетърингови събития

РУ 8.1 : Проектира и предлага кетърингово събитие		
Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава стандартното търсене на специални събития, идентифицира целевите групи и пазарните 	<ul style="list-style-type: none"> - Уточнява с клиента всички детайли, относно събитието. Съветва, ориентира и насочва клиента; 	<ul style="list-style-type: none"> - Проучва и анализира търсенето, за да може да адаптира към него предлаганите продукти и услуги;

<p>сегменти.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Познава и се информира за най-актуалните тенденции и добри практики в тази област; - Познава санитарно-хигиенните изисквания, свързани с транспорта и съхранението на храни и хранителни продукти; - Познава материалните условия за транспорт и подготовка и на предлаганите продукти; - Познава видовете хранителни продукти и напитки и техните характеристики/ химичен състав и свойства/ както и характерните особености в технологията и оформянето на ястията, предназначени за кетърингови събития. - Познава начините и средствата за заплащане, различните договорни и счетоводни документи и тяхното оформяне. 	<ul style="list-style-type: none"> - Съставя персонализирани оферти за конкретните запитвания. 	<ul style="list-style-type: none"> - Изчислява точно направените разходи и себестойността на услугата; - Способен е да предложи широка гама от услуги с различна цена и качество; - Проявява креативност, има усет към детайлите; - Държи на качеството на услугата; - Взема предвид санитарните изисквания и изискванията за здравословност и безопасност при проектирането на специалните събития; - Съобразява се с културните, религиозните и други особености на клиента; - Справя се с непредвидени ситуации и инциденти; - Общува и взаимодейства добре като на роден, така и на чужд език (минимум английски).
<p>РУ 8.2 : Контролира осъществяването на кетърингово събитие</p>		
<p>Знания</p>	<p>Умения</p>	<p>Компетентности</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Познава топлинните съоръжения - принцип на действие, правила за експлоатация и безопасна работа; - Познава видовете хранителни продукти и напитки / химичен състав и свойства/ както и характерните особености в технологията и оформянето на ястията, предназначени за кетърингови събития; - Познава санитарно-хигиенните изисквания. 	<ul style="list-style-type: none"> - Организира и контролира дейностите по транспорт и съхраняване на ястията до кетъринговото събитие – транспортни средства, съдове и инвентар, опаковки, използването на подходящо технологично оборудване. Гарантира стриктното спазване на санитарно-хигиенните изисквания и правилата за безопасност; - Избира най-подходящия начин на опаковане на продукцията, в зависимост от транспортните условия, начина на поднасяне и вида на самата продукцията; 	<ul style="list-style-type: none"> - Способен е да разбере искането на клиента, да го оцени и анализира, да пристъпи към изпълнение; - Комуникира ефективно с клиента : внимателно изслушва; разяснява детайлите по запитването, аргументира се, дава подробна и обоснована информация; - В състояние е да диагностицира рисковете, присъщи за мястото на провеждане на събитието; - Свързва тези рискове с конкретни превантивни мерки; - Държи на качеството на услугата;

	<ul style="list-style-type: none"> - Контролира оформянето на ястията в подходящи съдове и избора на подходящи начини на сервиране на пригответните кулинарни изделия в съответствие с темата на събитието и желанията на клиента; - Оценява работата и заедно с персонала предприема евентуално наложили се подобрения. 	<ul style="list-style-type: none"> - Взема предвид санитарните изисквания и изискванията за здравословност и безопасност при провеждането на специалните събития; - Справя се с непредвидени ситуации и инциденти; - Общува и взаимодейства добре, като на роден, така и на чужд език (минимум английски), писмено и говоримо.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Единица 9 С: Оценка на качеството на предлаганите услуги

РУ 9.1: Организира оценяването на предоставените услуги и удовлетвореността на клиентите

Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Определя параметрите за качество на услугата в ресторантьорството, които са от ключово значение за удовлетвореността на клиента; - Познава техники за избор и формулиране на критерии за измерване на удовлетвореността; - Познава психологията и традиционните очаквания на клиентите; - Познава културата, традициите, навиците и начина на живот на чуждестранните си клиенти и проявява интер-културен подход към техните очаквания . 	<ul style="list-style-type: none"> - Загрижен е за удовлетвореността на клиентите, подканва ги да изкажат мнението си преди да напуснат ресторанта; - Включва се в комуникациите в социалните мрежи и използва и интерпретира информацията от тях, за да разбере нагласите и мнението на клиентите; - Обработва и систематизира информацията от измерването на удовлетвореността на клиентите и на база получените резултати, планира и предприема корективни действия; - Информира персонала за резултатите от проучването на удовлетвореността и го ангажира в предприетите корективни действия; - Познава софтуер за работа в офис. 	<ul style="list-style-type: none"> - Използва претекста "качеството", за да поддържа постоянна връзка с клиента; - В състояние е да създаде персонализирани качествени услуги за отделните сегменти клиенти, които е идентифицирал; - Събира необходимата информация за целевите групи клиенти: техните нужди, вкусове, очаквания, за да може да създаде и им предложи персонализиран продукт/ услуга; - Общува и взаимодейства добре, като на роден, така и на чужд език (минимум английски); - Използва софтуерни продукти на "Office" за ефективно управление на комуникациите си; - Използва, с цел комуникация и управление, новите комуникационни технологии; - Използва разумно всички функции и характеристики на инструментариума на WEB 2

		(четене, тълкуване, комуникации).
РУ 9.2 Обработка информацията и осъществява обратна връзка с клиента		
Знания	Умения	Компетентности
<ul style="list-style-type: none"> - Познава психологията и очакванията на клиентите; - Познава културата, традициите, навиците и начина на живот на чуждестранните си клиенти и проявява интер-културен подход към техните очаквания; - Познава Националните етични правила за реклама и търговска комуникация (Етичен кодекс), уважаващи потребителя-клиент. 	<ul style="list-style-type: none"> - Печели лоялни клиенти чрез осигуряване на непрекъсната информация за ресторанта, за новите продукти и услуги, за организирани специални събития и др.; - Организира създаването и поддръжката в актуален вид на уебстраница на ресторанта; - Поддържа комуникация и диалог в web 2.0 пространството, насочени към проучване на удовлетвореността на клиентите (дискусии и обмяна на мнение за предлаганите продукти, за качеството на услугата, за цялата гама от допълнително предлагани услуги: културни, туристически, здравни); - Въз основа на коментарите на клиентите, прави изводи за търсенето и променя и адаптира своето предлагане. 	<ul style="list-style-type: none"> - Търси мнението на клиента относно съответствието между предложена и очаквана услуга; - Анализира получената информация и въз основа на нея оптимизира ключовите показатели, характерни за дейностите в ресторантьорството и предлага подходящи бъдещи действия за развитие; - Използва, с цел комуникация и управление, новите комуникационни технологии (WEB 2). - Използва претекста "качеството", за да поддържа постоянна връзка с клиента; - Демонстрира професионално любопитство, което се изразява в периодично четене на специализирана професионална литература и консултиране в професионални специализирани сайтове; - Събира необходимата информация за целевите групи клиенти: техните нужди, вкусове, очаквания, за да може да създаде и им предложи персонализиран продукт/ услуга; - Общува и взаимодейства добре, като на роден, така и на чужд език (минимум английски). - Използва софтуерни продукти на "Office" за ефективно управление на комуникациите си; - Използва новите комуникационни технологии в общуването и управлението си;



		- Използва разумно всички функции и характеристики на инструментариума на WEB 2 (четене, тълкуване, комуникации).
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. Професионален профил "Управител на ресторант"

I – Контекст на дейността

В съвременните пазарни условия, управителите на малки ресторанти планират, организират, управляват, контролират и оценяват всички дейности в ресторанта / в търговската зала и в кухнята/, с цел осигуряване и гарантиране на рентабилност и конкурентоспособност, съобразени с принципите на устойчивото развитие и опазване на околната среда.

При изпълнение на тези дейности, управителят на ресторант носи **определени отговорности**:

2. Отговаря за маркетинговата и търговската политика.
3. Отговаря за опазване имуществото в ресторанта.
4. Носи отговорност за реда и финансовата дисциплина в ресторанта.
5. Отговаря за безопасността на работа на машините, уредите и съоръженията в ресторанта и за противопожарната безопасност на територията му.
6. Отговаря за безопасността на клиентите и на персонала.
7. Носи отговорност за екологичното управление на отпадъците и опазването на околната среда.
8. Отговаря за качеството на предлаганите услуги, храни и напитки.

Личностни качества, необходими за изпълнение на посочените трудовите дейности: управителят на ресторант трябва да притежава лидерски и предприемачески умения, да бъде професионално компетентен и има авторитет пред персонала, да спазва морално-етичните норми на поведение. Да е отговорен към межкултурната чувствителност и да комуникира по начин, който уважава многообразието като взема под внимание вербалния и невербалния обмен и езика на тялото и жестовите при комуникациите. Той трябва да проявява лоялност, отговорност, инициативност, коректност, прагматично мислене, комбинативност, креативност, гъвкавост и да умее да оценява рисковете и възможните последици при вземане на управленски решения. Да използва критично и творческо мислене при решаването на проблеми или конфликти. Да бъде комуникативен, да умее да работи в екип.

Професионалните умения за изпълнението на трудовите дейности са свързани пряко и с познаването на някои **закони и нормативни актове**: Кодекс на труда, Правилник на вътрешния трудов ред, Правила за здравословни и безопасни условия на труд, Наредба за категоризация на средствата за подслон, местата за настаняване и заведенията за хранене и развлечения, Национален класификатор на професиите и длъжностите, Закона за защита на потребителите, Нормативни изисквания към обслужването в заведенията за хранене, Закона за храните, Наредба за контрол на критичните точки – НАССР, Данъчното законодателство, други закони и наредби свързани с храните и напитките.

Изисквания за заемане на длъжността Управител на ресторант:

1. Образование: Средно професионално образование, специализирано в туризма, или средно образование и професионална квалификация в туризма / 4-та степен на професионална квалификация/, или средно образование и 3 години стаж в туризма.
2. Друга квалификация: компютърна грамотност, много добро владение (писмено и говоримо) на един чужд език и минимални познания по втори чужд език.
1. Необходимо е и да познава и да умее да работи с офис пакет, със софтуер за резервации и със социалните мрежи.

Условия за упражняване на професията:

Участие при обслужването на клиентите.

Работата изисква обход на всички части от ресторанта с цел мониторинг на предлаганите услуги.

Дейността е свързана и със срещи извън ресторанта с цел осъществяване на контакт с подизпълнители и реклама.

Работното време е ненормирано и е подчинено на постигане на удовлетвореност на клиентите. То варира в зависимост от организацията и размера на дейността и включва работа по време на уикенди и празници.

Наименования: ресторантьор, управител, мениджър, бос, собственик на малък ресторант.

II – Описание на ключовите дейности и задачи.

Дейност А1: Планиране на всички дейности в ресторанта.

1 – Маркетингов подход:

- 1.1. Извършва маркетингови проучвания – за потребителското търсене, предлагането и цените и определя ценови пакети в зависимост от времето и типа на резервацията.;
- 1.2. Анализира местната обстановка и пазарния сегмент на посетителите на ресторанта;
- 1.3. Използва здравословни и органични земеделски продукти;
- 1.4. Разработва балансирано и здравословно меню в съответствие с визията на ресторанта;
- 1.5. Предлага нови услуги с високо качество, като взема под внимание особеностите на зеления маркетинг;
- 1.6. Прилага политика за справедливо ценообразуване, промоция и етична реклама;
- 1.7. Планира продажбите и договарянето (договори с подизпълнители, партньори, доставчици на услуги и туроператори);
- 1.8. Изгражда добро партньорство между ресторанта (визия и фирмена култура) и местните и регионалните партньори.

2 - Планира финансите на ресторанта – приходите и разходите, покупките и инвестициите:

- 2.1. Планира бюджета, отчетността и административните задачи;
- 2.2. Изготвя опис на материално-техническата база на ресторанта (МТБ) и поддържа стоките запаси;
- 2.3. Планира бъдещите инвестиции за реконструкция, ремонт и модернизация на МТБ и инвестициите в устойчиво развитие в съответствие с опазването на околната среда.

3 – Планира човешките ресурси:

- 3.1. Планира нуждите от персонал;
- 3.2. Идентифицира нуждите от обучение и повишаване на квалификацията на служителите;
- 3.3. Осигурява равнопоставени условия на труд и заплащане.

ДЕЙНОСТ 2: Организира осъществяването на планираните дейности.

4. Организира поддръжката и ремонтите/декорацията на ресторанта и търси съответните доставчици.

5. Организира кадровата политика:

- 5.1. Организира наемането на нови служители;
- 5.2. Представя на новонаетите работници длъжностната им характеристика, правилата за вътрешен трудов ред и здравословни и безопасни условия на труд;
- 5.3. Разработва система за кариерно развитие и мерки за повишаване мотивацията на персонала;

5. Изготвя графици за работното време и отпуските, провежда необходимите инструктажи и разпределя работата, свързана с обслужването на клиента и обработката на резервациите.

6. Организира обучението на персонала: курсове, семинари и други форми на обучение.

7. Организира и разпределя работата в кухненския блок (подготовка на традиционни, здравословни и тематични менюта, заготовки и реализация на кулинарната продукция), предлагане на нови продукти и примерни менюта за различни мероприятия и организирани събития.

8. Организира работата в търговската зала – извършва инструктажи и разпределя задачите (по посрещане, настаняване, сервиз и изпращане на клиента) и комерсиализиране на продукцията.

9. Организира събития (евент мениджмънт), като: посрещане на туристически групи, официални вечери, фирмени партита, сватби, рождени/именни дни, абитуриентски/абсолвентски балове, кръщенета и други.

10. Маркетинг.

ДЕЙНОСТ 3: Управлява отговорно и ръководи дейностите на територията на ресторанта.

11 – Управлява финансите:

- 11.1. Управлява разходите за ремонт, поддръжка и други строителни работи в ресторанта;
- 11.2. Води коректно необходимата документация;
- 11.3. Управлява приходите, разходите и отчетността.

12. Управлява персонала:

- 12.1. Ръководи персонала в търговската зала - по подготовката, посрещането, настаняването, обслужването, изпращането на клиента;
- 12.2. Ръководи персонала в кухненския блок – по снабдяването и подготовката на кулинарна продукция.

13. Приема и обработва рекламации по качеството на обслужване и на кулинарната продукция и намира бързо и адекватно решение в зависимост от ситуацията и възможностите на ресторанта.

14. Осъществява отговорна комуникация с клиентите, доставчиците, бизнес партньорите и персонала.

15. Осигурява съответствие с наредбите и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

16. Осигурява съблюдаването на процедурите за качество и предвижда/управлява риска.

17. Осигурява екологично работно място.

18. Управлява отговорно дейностите по осигуряване на безопасност на клиента; по опазване на имуществото и опазване на околната среда.

ДЕЙНОСТ 4: Контролира дейността на ресторанта

19 – Контролира финансите:

- 19.1. Контролира приходите, разходите, продажбите и инвестициите;
- 19.2. Контролира ежедневния оборот, промоциите и оперативните резултати.

20. Осъществява контрол на персонала:

- 20.1. Контролира униформените и работните облекла на персонала, тяхната чистота и изрядност;
- 20.2. Контролира графици за работното време;
- 20.3. Контролира трудовата дисциплина и изпълнението на задачите.

21. Контролира обслужването и правилното съхранение на храни и напитки.

22. Контролира работата в търговската зала - цялостен вид и обслужване.

23. Контролира работата в кухненския блок – количество и качество на продуктите, качество на кулинарната продукция.

24. Контролира нивото на хигиена във всички части на ресторанта.

25. Контролира съответствието и спазването на всички нормативни изисквания, качеството на обслужване и трудовото законодателство.

26. Контролира спазването на изискванията за безопасни условия на труд и противопожарната безопасност, спазването на изискванията за безопасност на гостите.

ДЕЙНОСТ 5: Оценява качеството на предлаганите услуги.

27. Оценява обслужването и удовлетвореността на клиента.

28. Оценява обучението и работата на персонала.

29. Оценява крайния финансов резултат от дейността на ресторанта.

8. Речник и съкращения

Термин	Съкращение	Определение
Област на учене	ОУ	Областта на учене представлява съвкупност от знания, умения и компетентности, придобити в рамките на няколко учебни предмета. Тя стои в основата на образователните стандарти и спомага да се покаже последователност и напредък. Като част от учебната програма, тя е тясно свързана с различни предмети.
Единица	Е	Единицата представлява компонент от квалификация, състоящ се от съгласуван пакет от знания, умения и компетентности, които могат да бъдат оценени и валидирани. Единиците позволяват прогресивно придобиване на квалификации посредством трансфер и акумулиране на резултати от ученето. Единицата се оценява и валидира, като по този начин се проверяват и регистрират постигнатите от обучаемите резултати от ученето. Дадена единица може да е специфична за една единствена квалификация или да е обща за няколко квалификации.
Резултати от ученето	РУ	Означава формулировка относно това, което учащият знае, разбира и може да прави след завършване на даден процес на обучение и която се определя по отношение на знания, умения и компетентности. Резултатите от ученето могат да се използват с различна цел, като например да се определят дескрипторите в квалификационните рамки, да се разработи учебен план, да се определят критерии за оценяване и др.
Знания	З	„Знания“ означава резултат от усвояване на информация в процеса на учене. Знанията са съвкупност от факти, принципи, теории и практики, които са свързани с определена сфера на работа или обучение. В контекста на Европейската квалификационна рамка знанията се описват като теоретични и/или фактологични.
Умения	У	„Умения“ означава способност за прилагане на знанията и използване на ноу-хау при изпълнение на задачи и решаване на проблеми. В контекста на Европейската квалификационна рамка уменията се описват като познавателни (включващи прилагане на логическо, интуитивно и творческо мислене) и практически (включващи сръчност и употреба на



		методи, материали, уреди и инструменти).
Компетентности	К	„Компетентност“ означава доказана способност за използване на знания, умения и личностни, социални и/или методологични дадености в работни или учебни ситуации и в професионално и личностно развитие. В контекста на Европейската квалификационна рамка способностите се описват с оглед степента на поемане на отговорност и самостоятелност.



9. Библиография:

[Using ECVET to Support Lifelong Learning](#)

[Get to know ECVET better Questions and Answers](#)

[The European Qualifications Framework for Lifelong Learning](#)

[HORECA Skills Analysis](#)