

Ēdināšanas pakalpojumu speciālista profesijas standarts

1. Vispārīgie jautājumi

1. Profesijas nosaukums – ēdināšanas pakalpojumu speciālists.
2. Profesijas kods – 5121 26.

2. Nodarbinātības apraksts

1. Profesionālās kvalifikācijas līmenis – trešais profesionālās kvalifikācijas līmenis.
2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu kopsavilkums:
 - ēdināšanas pakalpojumu speciālists vada ēdināšanas komersanta ražošanas un apkalpošanas procesus; organizē uzskaiti un atskaiti; plāno un organizē darba uzdevumu izpildi; sazinās ar viesiem; pieņem pasūtījumus; organizē pasūtījuma izpildi; sastāda ēdienkarti un veic kalkulāciju; sadala darba uzdevumus un kontrolē to izpildi. Ēdināšanas pakalpojumu speciālists strādā pie viesmīlības nozares komersanta, kas nodarbojas ar ēdināšanas pakalpojumu sniegšanu.

3. Profesionālās darbības veikšanai nepieciešamās profesionālās kompetences

1. Spēja vadīt ražošanas un apkalpošanas procesus.
2. Spēja darboties komandā, sazināties ar klientiem un sadarbības partneriem ievērojot darba ētikas un saskarsmes pamatprincipus.
3. Spēja darboties paaugstināta stresa situācijās un risināt konflikta situācijas savas kompetences ietvaros.
4. Spēja izprast un ievērot vides un darba aizsardzības noteikumus un kontrolēt to izpildi.
5. Spēja izprast un organizēt darba drošības noteikumu ievērošanu un kontrolēt to izpildi.

6. Spēja izprast un ievērot elektrodrošības un ugun drošības noteikumus un kontrolēt to izpildi.

7. Spēja izprast un ievērot higiēnas prasības un sanitārijas noteikumus, koordinēt un kontrolēt to izpildi.

8. Spēja plānot un kontrolēt ražošanas procesu, elastīgi risinot problēmas, nodrošinot atbilstīgu kvalitāti.

9. Spēja izvērtēt un paredzēt iespējamus riskus nekaitīga galaprodukta izgatavošanai, ievērojot atbilstīgu tehnoloģisko procesu.

10. Spēja plānot un noteikt darba procesam nepieciešamo resursu apjomu.

11. Spēja pieņemt un novērtēt darba procesam nepieciešamo resursu kvalitāti.

12. Spēja izprast, ievērot un kontrolēt racionālus (izejvielu) produktu uzglabāšanas, apstrādes un realizācijas procesu norisi.

13. Spēja plānot, organizēt un kontrolēt viesu (klientu) apkalpošanu, atbilstīgi komersanta piedāvājumam.

14. Spēja sagatavot, lietot un analizēt ēdināšanas komersanta tehnoloģisko dokumentāciju, uzskaites un atskaites dokumentus.

15. Spēja strādāt ar datorizēto komersanta vadības sistēmu.

16. Spēja veikt ražošanas procesa uzskaiti un atskaites procesu.

17. Spēja patstāvīgi pieņemt lēmumus un uzņemties atbildību.

18. Spēja analizēt komersanta darba rezultātus un izstrādāt ieteikumus turpmākās darbības pilnveidošanas pasākumiem.

19. Spēja argumentēt un pamatot savu viedokli problēmsituācijās.

20. Spēja sazināties valsts valodā un vismaz divās svešvalodās.

21. Spēja sekot jauninājumiem nozarē.

22. Spēja motivēt kolēģus.

23. Spēja organizēt savu un kolēģu kvalifikācijas pilnveidošanu.

24. Spēja izvērtēt savu un kolēģu profesionālo pieredzi un kvalifikāciju.

4. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās prasmes

1. Racionāli organizēt darba procesu ēdināšanas komersantā.

2. Ievērot darba drošības, aizsardzības un higiēnas normas.

3. Organizēt viesu apkalpošanas procesu atbilstīgi vispārpieņemtajām normām un komersanta specifikai.

4. Orientēties darba procesam nepieciešamo resursu nodrošinājuma iespējās.

5. Plānot izejvielu, materiālu un darbaspēka resursu kvalitāti un apjomu.

6. Izvēlēties tehnoloģisko aprīkojumu un inventāru atbilstīgi komersanta specifikai un vajadzībām.

7. Pasūtīt atbilstīgas kvalitātes izejvielas un organizēt to piegādes procesu.

8. Pieņemt izejvielas un materiālus un novērtēt to kvalitāti organoleptiski.

9. Lasīt un izprast izejvielu un materiālu marķējumu.

10. Ievērot pusfabrikātu, gatavās produkcijas un dzērienu uzglabāšanas un realizācijas nosacījumus.

11. Sagatavot tirdzniecības telpas, inventāru un traukus darbam.

12. Izstrādāt ēdienu un dzērienu karti atbilstīgi pasākuma veidam.

13. Pieņemt un noformēt pasūtījumu.

14. Veikt uzskaites un atskaites operācijas, tai skaitā kases ieņēmumu atskaites.

15. Strādāt ar visu veidu dokumentāciju ēdināšanas komersantos.

16. Veikt ēdienu un dzērienu kalkulācijas un pašizmaksas aprēķinus.
17. Izvēlēties atbilstīgas kvalitātes izejvielas un tehnoloģiskos paņēmienus ēdienkartē iekļauto ēdienu pagatavošanai.
18. Izvērtēt tehnoloģiskā aprīkojuma piemērotību konkrētā darba veikšanai.
19. Pagatavot ēdienus atbilstīgi tehnoloģijai, lai saglabātu to uzturvērtību.
20. Veikt gatavās produkcijas novērtēšanu organoleptiski.
21. Sagatavot ēdienus pasniegšanai.
22. Pagatavot un porcionēt ēdienus klienta klātbūtnē.
23. Veikt kontroli par savu padoto darbu un atbildību.
24. Instruēt darbiniekus un kontrolēt darba drošības tehnikas ievērošanu.
25. Izprast, ievērot un kontrolēt sanitāros noteikumu izpildi.
26. Izvērtēt tīrīšanas, mazgāšanas un dezinfekcijas līdzekļu pielietošanas nepieciešamību.
27. Nodrošināt un kontrolēt mazgāšanas un dezinfekcijas līdzekļu atbilstošu sagatavošanu un pielietojumu.
28. Ievērot un izpildīt vides aizsardzības prasības.
29. Sniegt pirmo neatliekamo medicīnisko palīdzību.
30. Apkopot un izvērtēt komersanta ražošanas rādītājus.
31. Izstrādāt priekšlikumus piedāvājuma pilnveidošanai.
32. Prast pieņemt patstāvīgus lēmumus.
33. Argumentēt (pamatot) savu lēmumu.
34. Uzņemties atbildību.
35. Analizēt savu rīcību.

36. Izvērtēt savas zināšanas un prasmes.
37. Rast optimālos situācijas risinājumus paaugstināta stresa situācijās.
38. Sazināties ar viesiem valsts valodā un vismaz divās svešvalodās.
39. Pielietot profesionālo terminoloģiju franču un angļu valodā.

5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas

1. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas priekšstata līmenī:

- 1.1. darba tiesiskās attiecības;
- 1.2. darba aizsardzība;
- 1.3. vides aizsardzības prasības;
- 1.4. uzņēmuma darba plānošanas pamatprincipi;
- 1.5. saskarsmes pamati;
- 1.6. ekonomikas pamati.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas izpratnes līmenī:

- 2.1. riska analīzes kritisko kontroles punktu pamatprincipi;
- 2.2. vispārējās higiēnas prasības saskaņā ar spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem;
- 2.3. prasības materiāliem, kas nonāk saskarē ar pārtiku;
- 2.4. pirmās palīdzības sniegšana;
- 2.5. tīrīšanas, mazgāšanas un dezinfekcijas pamati;
- 2.6. ķīmisko līdzekļu uzglabāšanas noteikumi;
- 2.7. iekārtu ekspluatācijas un elektrodrošības noteikumi;
- 2.8. izejvielu un produktu ķīmiskais sastāvs un uzglabāšanas pamatprincipi;
- 2.9. izejvielu zudumu veidošanās un to rašanās cēloņi;
- 2.10. ēdienkartes un dzērienu kartes, to veidi un sastādīšanas pamatprincipi;
- 2.11. viesu apkalpošanas un saskarsmes principi;
- 2.12. dažādu pasākumu galda klājumu pamatprincipi un veidi;
- 2.13. dažādu tautu ēšanas kultūra, tradīcijas, īpatnības;
- 2.14. ēdienu un dzērienu cenu kalkulācija;
- 2.15. tirgvedības un pārdošanas veicināšana pamatprincipi;
- 2.16. ēdināšanas komersantu veidi un struktūra;
- 2.17. psiholoģijas un saskarsmes pamatprincipi.

3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas lietošanas līmenī:

- 3.1. darba organizācija ēdināšanas komersantos;
- 3.2. riska analīzes principi kritiskajos kontroles punktos;
- 3.3. higiēnas un vides aizsardzības prasības pārtikas aprītē;
- 3.4. darba drošība un aizsardzība ēdināšanas komersantos;
- 3.5. ugunsdrošība un elektrodrošība ēdināšanas komersantos;
- 3.6. virtuves, restorānu un bāru tehnoloģisko iekārtu darbības pamatprincipi;
- 3.7. viesmīlības pamati;
- 3.8. vīnzinības pamati;
- 3.9. ēdināšanas komersantu tirdzniecības un ražošanas telpu sagatavošana darbam;
- 3.10. trauku un galda piederumu sagatavošana darbam un pielietojums;
- 3.11. galda veļa, tās veidi, kopšana, uzglabāšana, sagatavošana darbam;
- 3.12. galda klājumu veidi;
- 3.13. pasūtījumu pieņemšana, noformēšana;
- 3.14. viesu sagaidīšanas un apkalpošanas noteikumi;
- 3.15. ēdienu un konditorejas izstrādājumu raksturojums;
- 3.16. uzturmācības pamati (produktu raksturojums un nozīme uzturā);
- 3.17. ēdienu un dzērienu pasniegšanas veidi un kārtība;
- 3.18. norēķinu veidi ar viesi;
- 3.19. saskarsmes psiholoģijas pamati, konfliktu risināšanas iespējas (metodes);
- 3.20. valsts valoda;
- 3.21. divas svešvalodas profesionālās saziņas līmenī;
- 3.22. profesionālie termini franču un angļu valodā;
- 3.23. ēdienu un konditorejas izstrādājumu gatavošanas tehnoloģijas zināšanas;
- 3.24. tehnoloģiskās dokumentācijas izstrāde un pielietošana;
- 3.25. ēdienu un dzērienu kartes sastādīšanas un izstrādāšanas pamatnoteikumi;
- 3.26. uzskaites un atskaites dokumentācijas sagatavošana un ražošanas rādītāju datu analīze;
- 3.27. darbs ar datorizēto komersantu uzskaites sistēmu;
- 3.28. darba procesa kontrolēšana.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Darba organizēšana ēdināšanas uzņēmumā.	1.1. plānot darba procesus; 1.2. sastādīt ēdienkarti un dzērienu karti; 1.3. pasūtīt izejvielas un materiālus; 1.4. pieņemt izejvielas, produktu un materiālus un novērtēt to kvalitāti; 1.5. organizēt un koordinēt savu darbu; 1.6. vadīt un kontrolēt darba procesus; 1.7. ievērot un kontrolēt pārtikas un personīgās higiēnas noteikumu izpildi darba procesā; 1.8. instruēt savā pakļautībā esošos darbiniekus darba vietā; 1.9. atbildēt par darba un gatavo ēdienu kvalitāti, pasniegšanu un uzglabāšanu; 1.10. nodrošināt resursu pilnvērtīgu izmantošanu; 1.11. pielietot saskarsmes pamatprincipus.
2. Darba kolektīva izzināšana un psiholoģiskā klimata veidošana, saskarsmes pamatprincipu ievērošana.	2.1. izraudzīties darbiniekus konkrētu uzdevumu izpildei; 2.2. iepazīt un uz klausīt savus darbiniekus; 2.3. sadalīt darba uzdevumus atbilstīgi strādājošo kvalifikācijai, prasmēm un iemaņām; 2.4. strādāt komandā; 2.5. pieņemt lēmumus savas kompetences ietvaros; 2.6. rūpēties par darbinieku darba apstākļiem; 2.7. organizēt darbinieku kvalifikācijas pilnveidošanu; 2.8. objektīvi novērtēt darbinieku darba kvalitāti; 2.9. pielietot nemateriālās motivēšanas metodes; 2.10. organizēt darbinieku atpūtu; 2.11. izmantot saskarsmes pamatprincipus un prasmes; 2.12. ievērot konfliktu risināšanas metodes pielietot tās nepieciešamības gadījumā.
3. Ēdināšanas uzņēmuma dokumentācijas sakārtošana.	3.1. noformēt dokumentus atbilstīgi likumdošanai un lietvedības noteikumiem; 3.2. sastādīt ražošanas procesa uzskaites dokumentāciju; 3.3. sastādīt ražošanas procesa atskaites

	<p>dokumentāciju;</p> <p>3.4. sastādīt tehnoloģiskās kartes;</p> <p>3.5. izstrādāt kalkulācijas kartes;</p> <p>3.6. veikt inventarizāciju uzņēmumā un sastādīt inventarizācijas dokumentāciju;</p> <p>3.7. izstrādāt pasākuma ēdienkarti un tai atbilstīgu nepieciešamo dokumentāciju;</p> <p>3.8. sastādīt norēķinu dokumentāciju.</p>
4. Ēdienu gatavošana.	<p>4.1. veikt produktu pirmapstrādi;</p> <p>4.2. gatavot buljonus un zupas;</p> <p>4.3. gatavot gaļas un zivju pamatēdienus un piedevas tiem;</p> <p>4.4. gatavot saldus ēdienus (desertus) un dzērienus;</p> <p>4.5. gatavot diētiskos un veģetāros ēdienus;</p> <p>4.6. gatavot mērces;</p> <p>4.7. noformēt ēdienus atbilstīgi to veidam un pielietojumam;</p> <p>4.8. gatavot un noformēt banketa ēdienus.</p>
5. Konditorejas izstrādājumu gatavošana.	<p>5.1. gatavot izejvielas ražošanas procesam</p> <p>5.2. gatavot apdares pusfabrikātus un pildījumus</p> <p>5.3. gatavot rauga mīklas izstrādājumus</p> <p>5.4. gatavot bezrauga mīklas izstrādājumus</p> <p>5.5. noformēt konditorejas izstrādājumus</p>
6. Viesu apkalpošanas organizēšana uzņēmumā.	<p>6.1. pieņemt pasūtījumus;</p> <p>6.2. izvēlēties situācijai atbilstīgu apkalpošanas veidu;</p> <p>6.3. organizēt tirdzniecības telpu sakārtošanu darbam un beidzot darbu;</p> <p>6.4. klāt galdus atbilstīgi apkalpošanas veidam;</p> <p>6.5. sagaidīt viesus;</p> <p>6.6. pārzināt un ieteikt ēdienus un tiem piemērotus dzērienus;</p> <p>6.7. pasniegt ēdienus un dzērienus atbilstīgi pasūtījumam;</p> <p>6.8. sazināties ar viesi valsts valodā;</p> <p>6.9. sazināties ar viesiem vismaz divās svešvalodās (krievu/angļu/vācu);</p> <p>6.10. pārzināt un pielietot profesionālo terminoloģiju;</p> <p>6.11. veikt norēķinus ar viesiem.</p>
7. Darba aizsardzības noteikumu ievērošanas	7.1. ievērot un kontrolēt darba iekšējās kārtības noteikumus;

uzraudzība.	<p>7.2. ievērot un kontrolēt uzņēmuma tehnoloģisko iekārtu un inventāra lietošanas noteikumus;</p> <p>7.3. sekot elektroiekārtu drošai ekspluatācijai;</p> <p>7.4. sniegt neatliekamo pirmo palīdzību;</p> <p>7.5. kontrolēt savlaicīgu darbinieku medicīniskās apskates atkārtošānu;</p> <p>7.6. organizēt un kontrolēt darbinieku higiēnas mācību procesu;</p> <p>7.7. ievērot valsts kontrolējošo institūciju saistošo noteikumu izpildi.</p>
8. Valodas prasmju pielietošana.	<p>8.1. komunicēt valsts valodā;</p> <p>8.2. sazināties ar klientiem vismaz 2 svešvalodās;</p> <p>8.3. lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un populārākajās svešvalodās.</p>
9. Uzņēmuma darbības pamatprincipu īstenošana un novērtēšana.	<p>9.1. sadarboties ar uzņēmuma struktūrvienībām;</p> <p>9.2. sekmēt uzņēmuma apgrozījuma palielināšanos, izmantojot profesionālās zināšanas;</p> <p>9.3. analizēt uzņēmuma inventarizācijas rezultātus;</p> <p>9.4. veikt pieprasījuma pētīšanu (klientu aptaujas, anketēšana un citi);</p> <p>9.5. izvērtēt pieprasījumu;</p> <p>9.6. izvērtēt datus par uzņēmuma darbību;</p> <p>9.7. izstrādāt priekšlikumus uzņēmuma saimnieciskās darbības pilnveidošanai;</p> <p>9.8. tiekties uz kopēju uzņēmuma mērķu sasniegšanu.</p>
10. Profesionālo prasmju pilnveidošana.	<p>10.1. apgūt jaunas, racionālas profesionālas iemaņas;</p> <p>10.2. piedalīties pieredzes apmaiņas programmās;</p> <p>10.3. piedalīties kvalifikācijasursos;</p> <p>10.4. iepazīties ar jaunāko speciālo literatūru;</p> <p>10.5. pilnveidot svešvalodu un profesionālās terminoloģijas lietošanu;</p> <p>10.6. piedalīties jauno darbinieku kvalifikācijas pilnveidošanā.</p>

Ēdināšanas pakalpojumu speciālista profesijas standarta izstrādes darba grupa:

- Līviņa Brūvere – Biznesa augstskola, Starptautiskā Tūrisma fakultātes docētāja;
- Santa Graikste – Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija, izpilddirektore;
- Raimonds Zommers – restorāns "Kaļķu vārti", pavārs;
- Uldis Krebs – "Siera klubs", šefpavārs;
- Jānis Kaļķis – viesnīca "Hotel Jūrmala SPA", ēdienu un dzērienu nodaļas vadītājs.

Ēdināšanas pakalpojumu speciālista profesijas standarta eksperti:

- Jānis Strautnieks – Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija, valdes loceklis.