

## **Restorānu pakalpojuma speciālista profesionālās kvalifikācijas pamatprasības**

### **1. Vispārīgie jautājumi**

1. Profesijas nosaukums – restorānu pakalpojumu speciālists.
2. Profesijas kods – 5151 16.

### **2. Nodarbinātības apraksts**

1. Profesionālās kvalifikācijas līmenis – trešais profesionālās kvalifikācijas līmenis.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu kopsavilkums:  
– restorānu pakalpojumu speciālists pārzina restorāna darba organizāciju un viesu apkalpošanas standartus; veic viesu apkalpošanas procesa plānošanu, koordinēšanu, pakalpojumu pārdošanu un restorāna darbības rezultātu analīzi kvalitatīvu pakalpojumu nodrošināšanai; ir atbildīgs par izpildītā darba rezultātu un pakalpojumu kvalitāti.

Restorānu pakalpojumu speciālists ir nozares speciālistu vadībā nodarbināta persona vai pašnodarbināta persona, kas var veikt individuālo komercdarbību vai strādāt viesmīlības un ēdināšanas pakalpojumu uzņēmumos.

### **3. Profesionālās darbības veikšanai nepieciešamās profesionālās kompetences**

1. Spēja veidot restorāna estētisko vidi.
2. Spēja plānot un koordinēt restorāna struktūrvienību darbu un apkalpošanas procesu, nodrošinot kvalitatīvus pakalpojumus.
3. Spēja pārzināt restorāna darba organizāciju, struktūrvienību darbību, darba pienākumus un atbildību.
4. Spēja nodrošināt restorāna iekārtu un aprīkojuma darbības nepārtrauktību.
5. Spēja pārzināt un izvērtēt atbilstošākās tehnoloģiskās iekārtas un materiālus pakalpojuma nodrošināšanai.

6. Spēja sadarboties ar citiem speciālistiem restorāna papildpakalpojumu nodrošināšanā.

7. Spēja pieņemt pasūtījumu, izvēlēties situācijai un viesu vēlmēm atbilstošu apkalpošanas veidu un nodrošināt tam atbilstošu galda klājumu.

8. Spēja ievērot un nodrošināt vispārpieņemtus apkalpošanas standartus, koordinējot un veicot viesu apkalpošanu.

9. Spēja izvērtēt un pieņemt lēmumu par veicamajiem darbiem, to secību pakalpojumu nodrošināšanai.

10. Spēja pasūtīt, novērtēt un pieņemt darba procesam nepieciešamās izejvielas, produktus un materiāltehniskos līdzekļus.

11. Spēja plānot, organizēt un koordinēt banketus un citus uzņēmuma organizētus pasākumus.

12. Spēja izstrādāt ēdienkartes un dzērienu kartes atbilstoši klientu pieprasījumam, saskaņā ar uzņēmuma pakalpojuma veidu un uzņēmuma mērķiem.

13. Spēja aprēķināt pakalpojumu kopējās izmaksas un sagatavot nepieciešamās atskaites.

14. Spēja pārdot restorāna pakalpojumus viesiem.

15. Spēja sagatavot un lietot tehnoloģisko un norēķinu dokumentāciju.

16. Spēja pārzināt restorānā piedāvātos ēdienus un dzērienus, to gatavošanas tehnoloģiju, ēdienu un dzērienu saderību.

17. Spēja sekot līdzi restorānā izmantoto produktu apjoma atbilstībai plānotai un pilnvērtīgai izmantošanai un uzglabāšanai.

18. Spēja organoleptiski novērtēt produktu, izejvielu, ēdienu un dzērienu kvalitāti.

19. Spēja veikt restorāna pakalpojumu un kvalitātes izpēti un izvērtēšanu.

20. Spēja analizēt atskaitēs un inventarizācijās iegūto informāciju restorāna darbības optimizēšanai.

21. Spēja veikt darbības ar norēķinu un atskaišu dokumentāciju atbilstoši uzņēmuma prasībām, normatīvajiem aktiem un lietvedības noteikumiem.

22. Spēja izprast viesu vēlmes, atbilstoši rīkoties nestandarta situācijās un risināt konfliktsituācijas.

23. Spēja strādāt komandā un individuāli, izvērtēt savu un komandas darba kvalitāti.

24. Spēja pārzināt un nepieciešamības gadījumā izpildīt restorāna struktūrvienību personāla pienākumus.

25. Spēja pilnveidot profesionālās iemaņas, izvērtēt un izmantot radošu pieredzi un aktuālās tendences restorāna darbībā, izmantojot dažādus informatīvos avotus.

26. Spēja nodrošināt konfidencialitāti attiecībā uz viesiem un restorānu.

27. Spēja ievērot lietišķo etiķeti, profesionālās un vispārējās ētikas normas, veidot pozitīvu saskarsmi ar kolēģiem un viesiem.

28. Spēja ievērot darba tiesisko attiecību normas.

29. Spēja izprast uzņēmuma noteikto paškontroles sistēmu (HACCP), ievērot to un sniegt ieteikumus tās pilnveidei.

30. Spēja ievērot elektrodrošības, ugunsdrošības un uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumus.

31. Spēja sniegt pirmo palīdzību.

32. Spēja ievērot vides aizsardzības prasības un veikt darba pienākumus, nekaitējot videi.

33. Spēja sazināties valsts valodā un divās svešvalodās.

34. Spēja lietot profesionālo terminoloģiju.

#### **4. Profesionālās darbības pamatzdevumu veikšanai nepieciešamās prasmes**

1. Plānot un veidot restorāna iekārtojumu atbilstoši tehnoloģiskajiem un viesu apkalpošanas procesiem.

2. Plānot un organizēt savu darbu, pieņemt lēmumus savas kompetences ietvaros.
3. Sadarboties ar restorāna struktūrvienību vadītājiem un personālu, koordinēt to darbību.
4. Pasūtīt izejvielas, produktus un materiāltehniskos līdzekļus tehnoloģisko procesu un restorāna pakalpojumu nodrošināšanā.
5. Slēgt līgumus ar produktu, izejvielu un materiāltehnisko līdzekļu piegādātājiem.
6. Plānot un organizēt banketu un citu pasākumu norisi.
7. Pieņemt lēmumu par veicamajiem darbiem, to secību, atbilstošākajiem līdzekļiem, tehnoloģijām un materiāliem banketu un citu pakalpojumu sniegšanā.
8. Aprēķināt banketu un citu pasākumu kopējās izmaksas un noteikt to cenu.
9. Lietot restorāna tehnoloģiskās iekārtas, inventāru un pārbaudītus mērinstrumentus.
10. Pārzināt produktu un izejvielu piedāvājumu, lietošanu, tendences.
11. Novērtēt un pieņemt produktus un izejvielas.
12. Sastādīt kalkulācijas un tehnoloģiskās kartes, ēdienkartes un dzērienu kartes, aprēķināt pakalpojumu kopējās izmaksas.
13. Noteikt nepieciešamos produktus, to izmantošanas iespējas, saderību, fizikālās īpašības un aizvietotājproduktus.
14. Koordinēt un veikt viesu apkalpošanu.
15. Organoleptiski novērtēt ēdienu un dzērienu kvalitāti.
16. Pieņemt un noformēt pasūtījumu.
17. Noformēt un pasniegt ēdienus un dzērienus, ievērojot ēdienu gatavošanas tehnoloģisko procesu un savstarpējo saderību.

18. Uzturēt pastāvīgu viesu labsajūtu un apmierinātību ar sniegto pakalpojumu.

19. Sistemātiski plānot nepieciešamos resursus, sekot līdzi produktu derīguma termiņiem, to racionālai izmantošanai un utilizācijai.

20. Pārzināt restorāna tehnoloģisko iekārtu un materiāltehnisko līdzekļu piedāvājumu.

21. Noformēt ar darba pienākumiem saistītos dokumentus atbilstoši normatīvo aktu un lietvedības prasībām.

22. Lietot ar darba pienākumu izpildi saistītās datorprogrammas, biroja tehniku, kases sistēmas un kredītkaršu norēķinu termināļus.

23. Apgūt un ievērot uzņēmumā izstrādātās paškontroles sistēmas (HACCP) un sniegt ieteikumus to pilnveidei.

24. Strādāt patstāvīgi un komandā, uzņemties atbildību par sava darba rezultātu, izvērtēt savu un komandas darba kvalitāti.

25. Anketēt un aptaujāt restorāna viesus pakalpojumu kvalitātes un pieprasījuma izpētes nolūkos.

26. Analizēt restorāna atskaišu un inventarizācijas aktos esošo informāciju, izstrādāt priekšlikumus turpmākās darbības pilnveidei, viesu labsajūtas un apmierinātības nodrošināšanai.

27. Ievērot profesionālās un vispārējās ētikas principus un konfidencialitāti, rīkoties atbilstoši lietišķajai etiķetei un protokolam.

28. Veidot pozitīvu uzņēmuma tēlu un saskarsmi ar kolēģiem un viesiem.

29. Pieņemt lēmumus savas kompetences ietvaros.

30. Ievērot darba tiesisko attiecību normas.

31. Veikt darba pienākumus, nekaitējot videi, savai, kolēģu un viesu veselībai.

32. Iekārtot un uzturēt tīru darba vietu, izmantot atbilstošus dezinfekcijas līdzekļus un aparatūru, ievērot personiskās higiēnas prasības.

33. Ievērot darba un vides aizsardzības noteikumus.

34. Sniegt pirmo palīdzību.

35. Pārvaldīt valsts valodu.

36. Pārvaldīt svešvalodas profesionālās saziņas līmenī.

37. Lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un divās svešvalodās.

## **5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas**

1. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas priekšstata līmenī:

1.1. produktu pagatavošanas aktuālās tendences;

1.2. viesu apkalpošanas jaunākās tendences;

1.3. telpu, iekārtu un inventāra tīrīšanas līdzekļi un aparātūra.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas izpratnes līmenī:

2.1. bāra, virtuves un zāles tehnoloģiskie procesi;

2.2. produktu fizikālās īpašības un saderība, to savstarpējā ietekme un vides ietekme uz tiem;

2.3. vienkāršu ēdienu un dzērienu gatavošana, noformēšana;

2.4. pieprasījuma īpatnības dienas, vakara, nedēļas, sezonas un laika apstākļu ietekmē;

2.5. darba pienākumu izpildei nepieciešamās informācijas ieguve, apstrāde un analīze;

2.6. uzņēmuma darbības nodrošināšanas dokumenti;

2.7. mārketinga pamatprincipi;

2.8. viesu viedokļa pētījumu veidi;

2.9. spēkā esošie darba drošības, ugunsdrošības, vides aizsardzības, pārtikas aprites, higiēnisko prasību un grāmatvedības uzskaites normatīvie akti.

3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas lietošanas līmenī:

3.1. bāra, virtuves un zāles produktu un izejvielu īpašības un lietošana;

3.2. tehnoloģisko iekārtu un inventāra īpašības un lietošana;

3.3. galda klāšanas un viesu apkalpošanas standarti;

3.4. pasūtījumu pieņemšana un noformēšana;

3.5. pakalpojumu veidi, darbu secība, atbilstošākie materiāltehniskie līdzekļi, tehnoloģiskās iekārtas un materiāli;

3.6. banketu un citu pasākumu plānošana un organizēšana;

3.7. banketu un citu pasākumu kopējo izmaksu aprēķināšana;

- 3.8. produktu un izejvielu uzglabāšana;
- 3.9. produktu organoleptiskās novērtēšana;
- 3.10. produktu apstrādes un gatavošanas tehnoloģijas;
- 3.11. ēdienu un dzērienu saderība un lietošanas secība;
- 3.12. kalkulāciju karšu un tehnoloģisko karšu, ēdienkaršu un dzērienu karšu veidošana;
- 3.13. darba pienākumu izpildei nepieciešamās datorprogrammas;
- 3.14. ēdienu un dzērienu garšas īpašības un tās neitralizētāji;
- 3.15. līgumu slēgšana ar piegādātājiem;
- 3.16. viesu aptaujas anketas un to izstrāde;
- 3.17. maksājuma līdzekļi un to veidi;
- 3.18. kases dokumentācija un tās aizpildīšana;
- 3.19. kases norēķinu sistēmas un maksājumu norēķinu termināļi;
- 3.20. lietvedības prasības;
- 3.21. profesionālās un vispārējās ētikas principi;
- 3.22. lietišķās saskarsmes veidošana;
- 3.23. lietišķās etiķetes ievērošana;
- 3.24. darba tiesisko attiecību normas;
- 3.25. telpu un iekārtu tīrīšanas tehnoloģiskie procesi un secība;
- 3.26. darba drošības un ugunsdrošības prasības;
- 3.27. higiēnas un sanitārās prasības;
- 3.28. vides aizsardzības prasības;
- 3.29. pirmā palīdzība;
- 3.30. profesionālā terminoloģija;
- 3.31. valsts valoda;
- 3.32. divas svešvalodas profesionālās saziņas līmenī;
- 3.33. uzņēmumā izstrādātās paškontroles sistēmas (HACCP).

## Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Restorāna darba organizēšana.	1.1. iekārtot un uzturēt kārtībā restorāna darba vidi un darba vietas; 1.2. koordinēt restorāna struktūrvienību darbu; 1.3. sadarboties ar citiem speciālistiem restorāna papildpakalpojumu nodrošināšanā; 1.4. sekot līdzi restorānā izmantojamo produktu apjomam un derīguma termiņiem; 1.5. pārzināt produktu īpašības un ēdienu gatavošanas secību; 1.6. nodrošināt bāra un virtuves produktu pilnvērtīgu izmantošanu; 1.7. ievērot produktam atbilstošus uzglabāšanas apstākļus.
2. Viesu apkalpošanas procesu koordinēšana.	2.1. pieņemt pasūtījumus; 2.2. izvēlēties situācijai un viesu vēlmēm atbilstošu apkalpošanas veidu; 2.3. nodrošināt tirdzniecības zāles sagatavošanu darbam pirms un pēc pakalpojuma sniegšanas; 2.4. pārraudzīt galda klāšanu atbilstoši apkalpošanas veidam; 2.5. nodrošināt restorāna viesu sagaidīšanu un pavadīšanu; 2.6. nodrošināt viesu labsajūtu un apmierinātību sekmējošu apkalpošanas procesu.
3. Restorāna pakalpojumu nodrošināšana.	3.1. plānot un organizēt banketus un citus pasākumus; 3.2. sadarboties ar citiem kolēģiem pakalpojumu nodrošināšanā; 3.3. aprēķināt pakalpojumu kopējās izmaksas; 3.4. pētīt un izvērtēt restorāna pakalpojumu pieprasījumu; 3.5. uzlabot restorāna procesu norisi un pakalpojumu kvalitāti; 3.6. izstrādāt jaunus restorāna pakalpojumu veidus.
4. Restorāna tehnoloģiskās dokumentācijas sagatavošana.	4.1. sastādīt ēdienkartes; 4.2. sastādīt dzērienu kartes; 4.3. sastādīt kalkulācijas kartes; 4.4. sastādīt tehnoloģiskās kartes; 4.5. pieņemt atbilstoša daudzuma un kvalitātes preces un izejvielas; 4.6. noformēt preču piegādes pavaddokumentus.



<p>5. Norēķinu veikšana un dokumentācijas noformēšana.</p>	<p>5.1. pārzināt kases un kredītkaršu sistēmu;  5.2. sastādīt norēķinu dokumentāciju;  5.3. pārzināt restorāna inventāra, preču un produktu uzskaiti;  5.4. noformēt restorāna darba procesu atskaites dokumentāciju;  5.5. piedalīties restorāna inventarizācijās;  5.6. sagatavot materiālo vērtību inventarizācijas aktus;  5.7. analizēt restorāna atskaišu un inventarizāciju rezultātus;  5.8. noformēt līgumus un to pielikumus;  5.9. noformēt dokumentus atbilstoši spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem un lietvedības prasībām.</p>
<p>6. Paškontroles sistēmas prasību ievērošana pārtikas aprites uzņēmumos (HACCP).</p>	<p>6.1. nodrošināt uzņēmuma kategorijai atbilstošu paškontroles sistēmu;  6.2. nepieļaut atkāpes no uzņēmumā izstrādātās paškontroles sistēmas;  6.3. sniegt ieteikumus uzņēmuma paškontroles sistēmas pilnveidei;  6.4. Veikt profesionālo iemaņu un prasmju pilnveidi.</p>
<p>7. Darba drošības un sanitāri higiēnisko prasību ievērošana.</p>	<p>7.1. ievērot darba drošības noteikumus;  7.2. ievērot ugunsdrošības noteikumus;  7.3. ievērot personiskās higiēnas prasības;  7.4. ievērot iekšējās kārtības noteikumus;  7.5. ievērot vides aizsardzības noteikumus;  7.6. ievērot darba tiesisko attiecību normas.</p>

**Restorānu pakalpojuma speciālista profesionālās kvalifikācijas pamatprasību izstrādes darba grupa:**

Agate Lūse –	eksperte, SIA "Viesmīlības mācību centrs", valdes priekšsēdētāja;
Kaspars Jermacāns –	eksperts, restorāns "Kaļķu vārti", zāles pārzinis;
Elmārs Kovaļevskis –	eksperts, SIA "KEMBI", viesnīca "ABC", komercdirektors;
Reinis Anaitis –	eksperts, SIA "Reaton, LTD", restorāns "Gastronome", zāles pārzinis;
Mareks Zajacs –	eksperts, SIA "KEMBI", viesnīca "ABC", administrators
Kristaps Ābelis –	moderators, SIA Biznesa augstskola Turība, Tiesību zinātņu katedras vadītājs;
Ligita Zīlīte –	moderatore, SIA Biznesa augstskola Turība; Dr.sc.administr., docētāja.

**Restorānu pakalpojumu speciālista profesionālās kvalifikācijas pamatprasību eksperti:**

Santa Graikste –	Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija, izpilddirektore;
Agita Kausa –	SIA "Hospitality consulting services", valdes locekle.