

Управляющий ресторанным бизнесом: подготовка к профессиональному экзамену **Ärikorralduse spetsialist, tase 5**

Практическая подготовка к управлению ресторанным предприятием: продажи и маркетинг, производство, закупки, обслуживание клиентов, финансовый учёт и управление командой в соответствии с профессиональным стандартом.

ASV-HK-06 · Версия профессионального стандарта 9 · 14-05052022-3.5/9k

Утверждённая учебная программа ASV Koolitus

Составитель: Dr Andrei Gritskov · Директор: Andrei Gritskov

Утверждено директором MTÜ ASV Koolitus приказом № 12/2026 от 11.10.2026.

Дата приказа: 11.10.2026

Источники: Kutseregister и программа TETKool от 05.08.2024.

MTÜ ASV Koolitus · регистрационный код 80628575 · EHIS ID 2075202

Vabaduse väljak 2, Tallinn · +372 58 299 127 · info@asvkoolitus.ee

Объём и направление

540 академических часов. 226 часов занятий и разбора кейсов с преподавателем, 70 часов практических заданий в учебной среде, 4 часа итогового оценивания, 120 часов учебной практики в ресторанах и 120 часов самостоятельной работы.

Русскоязычная учебная версия; профессиональные задания отрабатываются с эстонской терминологией. Требования стандарта: эстонский B2 и один иностранный язык B1.

Для кого курс и условия поступления

Взрослые, которые хотят начать или продолжить работу руководителем ресторана, менеджером смены или руководителем подразделения общественного питания. Среднее, профессиональное среднее, профессиональное или высшее образование либо соответствующие профессиональные навыки, приобретённые на рабочем месте. Эстонский язык не ниже B2 и один иностранный язык не ниже B1; уровень подтверждается документом или диагностикой до начала курса. Требуется готовность выполнять практические задания в ресторанной среде.

Результаты обучения

PO1. Определяет клиентские группы и их потребности, участвует в разработке и реализации плана маркетинговых коммуникаций, развивает предложение ресторана, организует продажи и оценивает результаты.

PO2. Планирует ресурсы ресторанного производства, применяет цифровые инструменты планирования, отслеживает показатели качества и готовит выводы по результатам.

PO3. Составляет план закупок, изучает и сравнивает поставщиков, готовит закупочные документы, организует запасы и входящую логистику.

PO4. Организует обслуживание клиентов, собирает и анализирует обратную связь, разбирает жалобы и предлагает улучшения сервиса.

PO5. Готовит и проверяет первичные и сводные учётные документы, собирает данные для планов и бюджетов, рассчитывает себестоимость и цену продажи, анализирует отчётность, риски и возможности.

PO6. Ставит цели и планирует работу подразделения, учитывает риски, организует персонал, ресурсы и процедуры, поддерживает команду, оценивает результаты и предлагает улучшения.

PO7. Общается с клиентами, коллегами и партнёрами, составляет деловые сообщения, анализирует информацию, решает проблемы и конфликты, соблюдает этические нормы и законодательство.

PO8. Применяет цифровые инструменты на уровне самостоятельного пользователя, учитывает устойчивое развитие, экологичность и принципы круговой экономики.

PO9. Применяет эстонский язык на уровне B2 и один иностранный язык на уровне B1 в профессиональных ситуациях.

Учебный план

226 часов занятий и разбора кейсов с преподавателем, 70 часов практических заданий в учебной среде, 4 часа итогового оценивания, 120 часов учебной практики в ресторанах и 120 часов самостоятельной работы.

Модуль	В ASV	Практика	Самост.	Всего
Введение, профессиональная роль и стандарт	4	—	—	4
Предпринимательство, бизнес-модель и среда ресторана	22	—	24	46
Продажи, маркетинг и развитие предложения	28	12	18	58
Организация ресторанного производства и контроль качества	38	28	18	84
Закупки, поставщики, запасы и логистика	22	16	14	52
Организация обслуживания и отношений с клиентами	18	16	10	44
Финансовый учёт, себестоимость, цены и бюджетирование	30	12	20	62
Управление, персонал и командная работа	30	16	10	56
Право, рабочая среда и профессиональная безопасность	18	8	6	32
Цифровые инструменты, документы и анализ данных	12	—	—	12
Этика, устойчивое развитие и сквозные навыки	12	—	—	12
Эстонский язык для профессиональных задач	20	—	—	20
Иностранный язык для профессиональных задач	20	—	—	20
Интегрированные практические кейсы ресторана	22	12	—	34
Итоговая комплексная оценка	4	—	—	4
Итого	300	120	120	540

Содержание обучения

1. Введение, профессиональная роль и стандарт (4 ч в ASV)

Роль руководителя ресторанного предприятия, структура стандарта уровня 5, компетенции, результаты и организация обучения.

2. Предпринимательство, бизнес-модель и среда ресторана (22 ч в ASV)

Бизнес-модель, цели предприятия, клиентские сегменты, внешняя среда, ресурсы, риски и подготовка бизнес-плана ресторана.

3. Продажи, маркетинг и развитие предложения (28 ч в ASV)

Потребности клиентов, продукт и услуги, план маркетинговых коммуникаций, каналы продаж, коммерческие предложения, продажи, показатели и прогноз.

4. Организация ресторанного производства и контроль качества (38 ч в ASV)

Производственный поток ресторана, планирование ресурсов и загрузки, стандарты качества, сбор показателей, анализ процессов и улучшения.

5. Закупки, поставщики, запасы и логистика (22 ч в ASV)

Потребность и план закупки, анализ рынка поставщиков, сравнение предложений, закупочная документация, договорные вопросы, запасы и входящая логистика.

6. Организация обслуживания и отношений с клиентами (18 ч в ASV)

Стандарт сервиса, клиентский путь, консультация и продажи, обратная связь, жалобы, показатели обслуживания и план улучшений.

7. Финансовый учёт, себестоимость, цены и бюджетирование (30 ч в ASV)

Первичные и сводные документы, финансовые планы, бюджет, структура затрат, себестоимость и цена, анализ финансовой отчётности, риски и возможности.

8. Управление, персонал и командная работа (30 ч в ASV)

Цели и планы действий, организация ресурсов и процедур, распределение ролей, мотивация и поддержка команды, контроль выполнения и улучшения.

9. Право, рабочая среда и профессиональная безопасность (18 ч в ASV)

Трудовые и договорные отношения, требования к рабочей среде и охране труда, самоконтроль предприятия питания, защита прав потребителей и соблюдение правил.

10. Цифровые инструменты, документы и анализ данных (12 ч в ASV)

Профессиональное ПО для планирования, документооборота, бюджета, продаж, запасов и показателей. Работа с данными на уровне самостоятельного пользователя.

11. Этика, устойчивое развитие и сквозные навыки (12 ч в ASV)

Деловая коммуникация, командная работа, равное отношение, этика, социальная ответственность, устойчивость, экологичность, круговая экономика и саморазвитие.

12. Эстонский язык для профессиональных задач (20 ч в ASV)

Профессиональная лексика, деловая переписка и устное общение с клиентами, коллегами и партнёрами; практическое применение при требуемом входном уровне B2.

13. Иностранный язык для профессиональных задач (20 ч в ASV)

Профессиональное устное и письменное общение минимум на одном иностранном языке (предпочтительно английском или русском) при требуемом входном уровне B1.

14. Интегрированные практические кейсы ресторана (22 ч в ASV)

Комплексные кейсы, объединяющие продажи, операции, закупки, сервис, финансы, персонал, цифровые показатели и устойчивость.

15. Итоговая комплексная оценка (4 ч в ASV)

Комплексный кейс или защита бизнес-плана ресторана с подтверждением всех результатов обучения и компетенций стандарта.

Организация обучения и практика

Практика на предприятиях

120 часов учебной практики проходят в ведущих (топ) ресторанах Таллинна. Практика включает наблюдение и выполнение задач по продажам, производству, закупкам, клиентскому сервису, финансовым показателям, управлению сменой, рабочей среде и устойчивости. Каждый час фиксируется в дневнике: дата, длительность, площадка, задание, компетенция, результат и оценка руководителя. Названия ресторанов, контактные лица и график размещаются в организационных документах практики.

Практическая задача	Часы	Свидетельства обучения
Продажи, маркетинг и клиентские группы	12	Карта клиентского пути, анализ предложения и каналов продаж.
Производственный процесс и качество	28	Карта процесса, план ресурсов, показатели качества и предложение по улучшению.
Закупки, поставщики, запасы и логистика	16	Сопоставление потребности, предложений, поставок, запасов и документов.
Обслуживание клиентов	16	Разбор сервисных ситуаций, обратной связи и жалоб.
Финансовые показатели и себестоимость	12	Учебный расчёт показателей на основе данных, разрешённых предприятием.
Управление сменой и командная работа	16	Наблюдение распределения ролей, ресурсов и рабочих процедур.
Рабочая среда, устойчивость и требования	8	Чек-лист и предложения по рабочей среде и сокращению потерь.
Интегрированная задача и материалы для бизнес-плана	12	Портфолио практики и обоснование итогового решения.
Итого	120	

Методы обучения

Короткие лекции, разбор рабочих кейсов, расчётные задания, ролевые ситуации, симуляции управленческих решений, групповая работа, цифровые упражнения и практика на предприятиях под руководством наставника.

Самостоятельная работа

Самостоятельные задания: бизнес-модель и бизнес-план; анализ рынка и клиентов; планирование операций и показателей качества; план закупок и расчёт запасов; бюджет, себестоимость, цена и финансовый анализ; анализ сервиса и жалоб; планирование команды; аудит устойчивости и рабочей среды. Результаты собираются в портфолио.

Учебная среда и оборудование

Аудиторные занятия проходят в учебной среде ASV Koolitus по адресу Vabaduse väljak 2, Tallinn. Используются компьютеры и офисное ПО, шаблоны документов, таблицы для финансовых и операционных расчётов. Практика проходит в ведущих ресторанах Таллинна; конкретные предприятия и доступ к учебным данным организуются отдельно.

Учебные материалы

Материалы преподавателей, шаблоны бизнес-плана и планов действий, образцы закупочных и операционных документов, формы расчёта себестоимости и бюджета, задания и дневник практики.

Оценивание и компетенции стандарта

Все шесть обязательных компетенций оцениваются отдельно; обязательные критерии по каждой из них должны быть выполнены.

Компетенция	Модули	Критерии зачёта
В.3.1 Продажи и маркетинг	2, 3, 14	Определяет клиентов и их потребности; готовит план маркетинговых коммуникаций и предложение; организует продажи и анализирует показатели и прогноз.
В.3.2 Организация производства	4, 10, 14	Планирует ресурсы и процесс; применяет инструмент планирования; оценивает качество; готовит сводку показателей и улучшения.
В.3.3 Закупки и снабжение	5, 10, 14	Готовит план закупок, сравнивает поставщиков, документы и условия; планирует запасы и входящую логистику; оценивает результат.
В.3.4 Обслуживание клиентов	6, 11, 14	Организует обслуживание; анализирует обратную связь; разбирает жалобу; предлагает измеримое улучшение сервиса.
В.3.5 Финансовый учёт	2, 7, 10, 14	Составляет документы и бюджетные данные; рассчитывает себестоимость и цену; анализирует финансовый отчёт, риски и возможности.
В.3.6 Управление	8, 9, 11, 14	Ставит цели, составляет план и учитывает риски; организует персонал, ресурсы и процедуры; оценивает результаты и улучшения.

Общие навыки

- Коммуникация, активное слушание и обратная связь — ролевая работа с клиентами, коллегами и партнёрами.
- Деловая переписка, структурирование информации и решение проблем — документы, кейсы и итоговый отчёт.
- Работа с конфликтом и критикой — разбор жалоб и производственных отклонений.
- Сотрудничество, равное отношение, этика и социальная ответственность — групповые задачи и анализ рабочих ситуаций.
- Устойчивость, экологичность и круговая экономика — аудит ресурсов и предложения по сокращению потерь.
- Саморазвитие, организация работы и забота о работоспособности — план развития и рефлексия.
- Цифровые навыки самостоятельного пользователя — выполнение рабочих задач в профессиональном ПО.
- Эстонский B2 и иностранный язык B1 — входная проверка и профессиональные задания.

Задания для оценивания

Задание	РО	Критерии зачёта
Рынок, маркетинг и продажи	1, 7, 8	Клиентские группы и потребности определены; план маркетинговых коммуникаций, предложение, каналы продаж и прогноз обоснованы данными.
Производственный процесс и качество	2, 8	План процесса и ресурсов логичен; показатели выбраны; анализ и улучшение соответствуют данным и правилам предприятия.
Закупки и запасы	3, 5, 8	План закупок, сравнение поставщиков, документы, прогноз запасов и логистика оформлены корректно и обоснованы.
Клиентский сервис	4, 7, 9	Сервисная процедура применена; обратная связь проанализирована; жалоба решена корректно; улучшение измеримо.
Финансовый учёт и анализ	5, 8	Документы и бюджетные данные оформлены корректно; расчёты себестоимости и цены точны; выводы о рисках и возможностях аргументированы.
Управление и персонал	6, 7, 8	Цели и план действий ясны; ресурсы, роли и процедуры организованы; результаты оценены; предложения по улучшению конкретны.
Практика и итоговый бизнес-план	1–9	Практические часы подтверждены журналом и наставником. Бизнес-план связывает рынок, операции, закупки, сервис, финансы, команду и устойчивость; слушатель защищает решения и отвечает на вопросы.

Завершение обучения и документ

Для получения свидетельства ASV предлагается посетить не менее 80% занятий, подтвердить все 120 часов практики журналом, представить все обязательные задания и сдать итоговую оценку. Все результаты обучения и критерии оценивания должны быть выполнены. При невыполнении результатов выдаётся справка об участии и достигнутых результатах. Курс готовит к процедуре профессиональной аттестации, но не присваивает квалификацию автоматически.

Требования к преподавателю

Преподаватели имеют профильное образование или подтверждённый опыт в управлении рестораном, предпринимательстве, операционной деятельности, закупках, финансах, обслуживании или персонале, а также компетентность в обучении взрослых. Руководитель практики имеет актуальный опыт управления или работы в соответствующей функции и знает критерии оцениваемых задач.