*Концепция:*

**Разработка совместных (межстрановых) квалификаций в Центральной Азии – проектное упражнение**

*19 октября, 2023, Ташкент (Узбекистан)*

Содержание

[1 Контекст 3](#_Toc147495745)

[2 Основные принципы разработки межстрановых квалификаций 4](#_Toc147495746)

[2.1 Пояснение относительно основной цели и целевой аудитории(й) 4](#_Toc147495747)

[2.2 Пояснение относительно масштаба тестирования межстрановых квалификаций. 5](#_Toc147495748)

[2.3 Пояснение относительно результатов/итогов 5](#_Toc147495749)

[2.3.1 Общие профессиональные стандарты 6](#_Toc147495750)

[2.3.2 Общие результаты обучения 7](#_Toc147495751)

[2.3.3 Общий стандарты оценки 8](#_Toc147495752)

[2.3.4 Межстрановое использование и развитие цифровых ресурсов обучения 9](#_Toc147495753)

[3 Определение долгосрочных целей: аспект устойчивости 10](#_Toc147495754)

[Приложение 1: Дополнительная методологическая информация 11](#_Toc147495755)

[Приложение 2: Определения, относящиеся к теме 12](#_Toc147495756)

[Приложение 3: Пример: полный профессиональный профиль: официант в ресторане / баре 13](#_Toc147495757)

# Контекст

**Почему именно проектное упражнение?**

Основная цель проекта - исследовать возможности и представить теоретические и методологические обоснования в отношении разработки и возможного использования межстрановых квалификаций в Центральной Азии (ЦА). Это позволит внести прямой вклад в связанные пилотные мероприятия DARYA (запланированные к началу 2024 года), которые направлены на поддержку стран ЦА, желающих разработать и протестировать систему межстрановых квалификаций. Упражнение будет основано на подготовительных (предварительных заданиях перед мероприятием) и последующих заданиях.

**Что такое "межстрановая квалификация"?**

В общих чертах, межстрановая квалификация - это соглашение как минимум двух стран о совместном разработке квалификации, которая актуальна для образования и рынка труда этих стран и, следовательно, может использоваться ими как в краткосрочной, так и в долгосрочной перспективе.

В европейском контексте существуют аналогичные термины. Например, в Европейском пространстве высшего образования (European Higher Education Area - EHEA) есть так называемые "совместные программы", которые понимаются как интегрированные учебные программы, координируемые и предлагаемые совместно разными учебными учреждениями из стран EHEA и приводящие к получению двойных/множественных степеней или совместной степени. Одной из основных целей совместных программ является обеспечение взаимного признания полученных степеней высшего образования учебными учреждениями, участвующими в этом процессе. В контексте профессионального образования и обучения - ПОО (Vocational Education and Training - VET), в 2017 году был опубликован конкретный призыв Erasmus+ на поддержку национальных реформ по теме "Совместные квалификации в ПОО”. Причиной запуска данного призыва было предположение, что совместные квалификации в ПОО имеют потенциал решить проблемы, связанные с высокой безработицей среди молодежи, несоответствием навыков и потребностями рынка труда на отраслевом уровне, обеспечивая тем самым более адаптивное VET в соответствии с потребностями рынка труда. Хотя нет установленного определения совместных квалификаций в ПОО, некоторыми конечными продуктами этих проектов были, например, разработка общего стандарта квалификации, общих учебных программ и/или стандартов оценки стран-партнеров. Одной из отличительных черт также было создание устойчивой структуры сотрудничества между различными типами заинтересованных сторон в странах-партнерах, включая образовательные учреждения, работодателей (секторальные организации), государственные органы и другие.

В контексте квалификаций DARYA, термин "совместные квалификации в ПОО", описанный выше, вероятно, очень близок к пониманию "межстрановой квалификации". Последняя может, например, включать в себя разработку общего стандарта для определенной отрасли(ей), общего набора результатов обучения, которые позже могут использоваться при разработке стандартов квалификаций, учебных программ и/или стандартов оценки. Термин "общий" подразумевает, что межстрановая квалификация должна быть разработана, согласована и признана участвующими странами. Это определение довольно широко и остается открытым, так как будет дополнительно уточнено самими странами. Они должны удостовериться, что межстрановая/ые квалификации адекватно контекстуализированы с учетом их национальных (региональных) потребностей. Следует отметить, что в этом более широком понимании межстрановая квалификация может быть более всеобъемлющей (включая несколько элементов, таких как общий профессиональный и квалификационный стандарт, стандарты оценки) или менее всеобъемлющей, так как она может относиться только к одному элементу, например, к разработке общих результатов обучения (которые являются сутью стандарта квалификации). Таким образом, заинтересованные стороны в Центральной Азии должны уточнить это определение. Инициативы DARYA в области создания межстрановых квалификаций, представляют собой добровольные и гибкие инструменты, которые могут информировать решение национальных властей, например, в обновлении, изменении или замене существующих квалификаций.

# Основные принципы разработки межстрановых квалификаций

## Пояснение относительно основной цели и целевой аудитории(й)

Какова цель межстрановых квалификаций и какие нужды они должны удовлетворить? Важно, чтобы участвующие страны согласовали основную цель межстрановых квалификаций, при этом цели могут быть разными. Одной из возможных целей может быть **поддержка прозрачности, облегчение мобильности** учащихся и работников в Центральной Азии (ЦА) и признание полученных результатов обучения в системе профессионального образования и обучения (ПОО). Это может быть достигнуто путем предоставления информации, установления доверия между странами, что также должно способствовать сравнимости квалификаций. Прозрачность квалификаций может облегчить мобильность для обучения или работы за границей. Например, мобильным учащимся и работникам в системе ПОО должна предоставляться возможность признания их результатов обучения за границей, то есть должна существовать процедура по сертификации официально достигнутых результатов обучения путем присвоения набора результатов обучения, частичной или полной квалификации. Другой возможной целью может быть **актуализация** квалификаций ПОО для учета текущих и/или возникающих потребностей в навыках и, таким образом, поддержка образовательного совершенства и интернационализации. Для того чтобы соответствовать новым и возникающим вызовам, с которыми сталкивается ЦА в своей экономике (например, экономический кризис, вызванный пандемией COVID-19), и обществах (например, демографические изменения), обусловленных экологическими кризисами и технологическими изменениями (зеленые и цифровые трансформации), страны должны обеспечить актуальность своих предложений по VET, постоянно пересматривая и обновляя их. Таким образом, для усовершенствования ПОО важно непрерывное обновление квалификаций. Еще одной целью может быть **межстрановая разработка или использование цифровых (учебных) ресурсов**, таких как образовательные платформы и массовые открытые онлайн-курсы (MOOC). Хотя эти ресурсы, безусловно, снизят затраты и увеличат участие, необходимо обеспечить доступ ко всем целевым бенефициарам (особенно из сельских районов) к цифровым ресурсам и их способность к их использованию.

## Пояснение относительно масштаба тестирования межстрановых квалификаций.

Как уже упоминалось, в рамках DARYA (тематический модуль 2 по квалификациям) планируются пилотные мероприятия в отношении межстрановых квалификаций. Поэтому заинтересованным странам необходимо согласовать 2-3 сектора или подсектора своей экономики или 3-4 профессии для тестирования межстрановых квалификаций.

Критерии выбора секторов могут быть, например, следующими:

* важность сектора/профессии для национальной (региональной) экономики;
* уровень дефицита навыков в секторе/профессии из-за необходимости новых навыков, связанных, например, с цифровизацией, зелеными технологиями;
* наличие/готовность соответствующих (секторных) заинтересованных сторон участвовать;
* любые другие факторы, которые считаются важными в контексте Центральной Азии.

Было бы целесообразным, если бы использовались недавно проведенные опросы работодателей или образовательных учреждений в выбранных секторах/профессиях хотя бы в одной из стран, так как эта информация может затем использоваться при разработке межстрановых квалификаций. Кроме того, если в странах проводятся текущие мероприятия по обновлению или созданию профессиональных/квалификационных стандартов, связанных с одной из выбранных профессий, то пилотные мероприятия могут поддержать эти усилия.

После выбора секторов/профессий также следует определить соответствующие квалификации (например, для пилотных мероприятий). Необходимым условием будет то, что выбранные квалификации имеют определенные сходства по уровню образования и содержанию. Например, при необходимости, результаты обучения, включенные в межстрановые квалификации, могут быть описаны с учетом характеристик конкретного уровня EQF (Европейская Система Квалификаций - European Qualifications Framework), отражая выбранный уровень знаний, навыков и автономии/ответственности. Критически важным фактором при выборе квалификаций также является наличие материалов-ориентиров, таких как описания квалификаций, учебные программы, стандарты и др.

## Пояснение относительно результатов/итогов

Страны, участвующие в пилотном тестировании межстрановых квалификаций, должны согласовать конечные результаты/продукты, которые должны быть достигнуты: может быть несколько результатов, каждый из которых может рассматриваться как ступенька к другому. Например, страны могут начать с разработки общего стандарта для определенной профессии и, основываясь на нем, создать общие результаты обучения, которые затем будут использоваться при разработке новых/обновлении существующих образовательных стандартов, учебных программ и стандартов оценки. Страны также могут начать с разработки общих результатов обучения для использования в общих учебных материалах (онлайн-курсы). В зависимости от доступных ресурсов: человеческих, временных, финансовых и также источников данных, целесообразно, чтобы заинтересованные стороны в Центральной Азии установили приоритет одного или двух конечных результатов, которые критически важны для национальных (региональных) потребностей и реально достижимы в рамках временного графика пилотных мероприятий.

Определения конечных результатов, которые должны быть достигнуты, также означают выявление возможных групп пользователей, таких как органы по квалификациям из стран ЦА, образовательные учреждения, региональные отраслевые органы, отдельные лица (учащиеся и работники), работодатели и др. В следующих абзацах приводятся гипотетические примеры конечных результатов.

### Общие профессиональные стандарты

Эти стандарты описывают задачи, деятельность или рабочие процессы, связанные с определенной профессией. При сотрудничестве между странами профессиональные стандарты могут быть использованы как отправная точка для разработки межстрановых квалификаций. Например, они могут включать в себя описание рабочих ролей и функций, связанные знания и навыки, личные качества и поведение, инструменты и оборудование, которые человек должен знать и уметь использовать, чтобы успешно выполнять рабочие задачи. Учитывая, что общие профессиональные стандарты, как правило, основаны на анализе потребностей и нехватки в навыках в конкретном секторе, они могут быть использованы для определения содержания квалификаций и учебных программ. Например, национальные органы по квалификациям могут решить, что нужно добавить/изменить или даже удалить из профессиональной квалификации, руководствуясь общим профессиональным стандартом.

В случае, если страны Центральной Азии не имеют актуального анализа потребностей в навыках для выбранных профессий, они могут рассмотреть возможность использования профилей профессий ESCO (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations) в качестве отправной точки для определения упора своей работы и как ссылку для разработки общих профессиональных стандартов.

Приведенные ниже примеры проектов иллюстрируют подход к использованию анализа потребностей и нехватки в навыках и для разработки общих единиц:

**SKILLCO: Отраслевое сотрудничество для перевода переводимости опыта и знаний рабочей силы в строительном секторе[[1]](#footnote-1)**

Основная цель проекта SKILLCO заключалась в уменьшении дефицита навыков в строительном секторе. Конкретные цели проекта включали в себя выявление наиболее выраженной нехватки навыков в строительном секторе для всех партнерских стран (Словения, Германия и Венгрия).

Дефицит навыков в строительном секторе в партнерских странах были выявлены на основе анализа данных, в ходе фокус-групп и индивидуальных глубинных интервью с представителями отдела HR строительных компаний. Областями, в которых были выявлены нехватки навыков, были числовая грамотность, грамотность, навыки в области экологии и охраны здоровья на рабочем месте. На основе анализа нехватки навыков были разработаны учебные модули и материалы для обучения в этих четырех областях:

**1.Зеленые навыки в строительстве:** повторное использование промышленных/строительных материалов, их переработка с безопасным использованием потенциально вредных материалов.

**2.Охрана труда и здоровья:** меры по предотвращению мускулоскелетных заболеваний и основы эргономики.

**3.Грамотность**: понимание графика строительства и последовательности строительных работ, чтение и понимание проектной документации, подготовка графиков с использованием ИКТ на стройплощадке/использование ИКТ-технологий для строительных работ.

**4.Расчетные навыки:** расчет стоимости, прогноз расходов на строительство для группы работ или небольших объектов.

**CEMIVET: Циклическая экономика в металлургической промышленности на основе профессионального образования и обучения[[2]](#footnote-2)**

В рамках проекта Erasmus+ были разработаны общие профили компетенции для квалификаций в области сварки, такие как сварщики и операторы сварки (уровни EQF 3-2-4), руководители и техники по сварке (уровень EQF 5), инженеры по сварочному процессу и дизайнеры изделий (уровни EQF 6-7), связанные с устойчивой экономикой.

Профили компетенции основаны на выявлении потребностей в навыках/компетенциях в секторе, возникших в результате применения принципов и практик круговой экономики. Они включают в себя области компетенции и этапы развития компетенции, связанные с устойчивым, экологически безопасным и "круговым" выполнением сварочных рабочих процессов. Профиль компетенции может служить ориентиром для разработки новых и обновления существующих учебных модулей в области профессионального образования и обучения, при этом каждый этап развития компетенции может рассматриваться как отдельный учебный модуль. Например, область компетенции "Устойчивая и циклическая подготовка, обслуживание и проектирование рабочих мест в сварке" включает в себя 3 этапа развития компетенции, первый из которых относится к поддержанию порядка на рабочем месте и охватывает сварщиков и операторов сварки на уровнях EQF 2-4.

**Система квалификация для Средиземноморья: Q4M проект 2010–15[[3]](#footnote-3).** Этот проект, проводимый Европейским фондом образования, объединил партнеров из Марокко и Туниса (Магриб), Иордании и Египта (Машрек), Алжира и Франции, Испании и Италии (Европа). Одной из целей проекта было разработать общие эталонные профили для выбранных профессий в секторах туризма и строительства на основе следующих этапов: a) описание профессии и профессионального контекста, включая ссылку на уровень EQF (Европейская система квалификаций); b) определение основных задач профессии, а также дополнительных задач; c) формулировка знаний, навыков и компетенций для каждой основной задачи (см. Приложение).

### Общие результаты обучения

Межстрановые квалификации могут быть разработаны на основе анализа и сравнения национальных квалификаций (включая документы-ориентиры по квалификациям, содержащие описание содержания). Для выявления общих частей квалификаций квалификации могут быть сопоставлены с существующими эталонами, такими как профили профессий ESCO или специально выделенные рабочие задачи и компетенции профессионалов в определенной области/профессиональной сфере. Выявленный набор общих результатов обучения, применимых в разных странах, может быть дополнен информацией о фактических потребностях рынка труда. Кроме того, общие результаты обучения могут включать общие трансверсальные результаты (например, навыки иностранного языка, цифровые и экологические навыки), а также профессиональные результаты обучения или оба варианта. Межстрановые квалификации могут быть использованы, например, для пересмотра и обновления квалификаций (например, путем интеграции выбранных или всех результатов обучения межстрановой квалификациив национальные квалификации), стандартов оценки или путем предложения дополнительных элементов для национальных квалификаций (например, как опциональная часть, дополнительный модуль, ориентированный на профессиональное совершенствование, модуль повышения квалификации).

Приведенный ниже пример проекта иллюстрирует подход к обогащению общих наборов результатов обучения новыми потребностями в навыках:

**Индустрия 4.0 CHAlleNGE: Подготовка металлургов к развитию умных фабрик будущего**[[4]](#footnote-4)

Общая цель проекта заключалась в решении проблемы нехватки навыков у металлургов путем разработки и проведения новой целевой программы профессионального образования и обучения, основанной на текущем и будущем спросе на навыки в секторе металлообработки.

Проект начался с выявления соответствующих программ профессионального образования и обучения для металлургов в Эстонии, Германии, Латвии и Литве, которые затем были сравнены по включенным компетенциям, связанным с Индустрией 4.0. На основе сравнительного анализа было проведено исследование в 80 производственных компаниях партнерских стран для выявления текущих и будущих потребностей в навыках. Результаты опроса и сравнительного анализа использовались для создания стандарта квалификации и учебной программы профиля металлурга, которую можно адаптировать к индустриальной среде и выровнять в соответствии с законодательными требованиями каждой из партнерских стран.

### Общий стандарты оценки

На основе созданных общих результатов обучения страны могут пойти дальше и разработать общие стандарты оценки, которые описывают, как оцениваются результаты обучения (см. пример ниже). Стандарты оценки могут использоваться для целей валидации неформального и спонтанного обучения на этапе оценки.

**PROфессионализируя DOMашний труд домработников в Европе - PRODOME[[5]](#footnote-5)**

Проект PRODOME направлен на содействие признанию и профессионализации домашних работников в Европе путем разработки профессионального профиля домашнего работника, европейской базовой программы обучения и установления стандартов сертификации с целью признания.

Матрица компетенций, разработанная партнерами проекта, служит в качестве "Архитектуры обучения" и включает в себя области компетенции, такие как уборка дома, приготовление пищи. Каждая область компетенции включает в себя две или четыре компетенции, и вся рамка состоит из 18 компетенций. Рамка компетенций отображает компетенции и их описание в таблице в соответствии с основными рабочими задачами («областями компетенции») и ходом развития компетенции.

напр.. **Область компетенции:** **Уборка дома**

1. ***Организация уборки:*** способность организовать свою работу и планировать последовательность уборочных мероприятий, устанавливать приоритеты и управлять временем для эффективной работы.

2. В***ыполнение задач по уборке:*** способность выполнять несколько задач по уборке, следуя гигиеничным рабочим практикам и использованию различных методов, инструментов и оборудования в соответствии с различными типами поверхностей.

На основе рамки компетенций был разработан учебный путь - "Европейская программа обучения для домашних работников" (9 модулей). Партнеры PRODOME разработали метод формативной оценки, то есть оценки, проводимой во время или после программы обучения, чтобы тренеры могли устранить пробелы в знаниях или оценить знания заявителей. Выбранный метод оценки включал в себя цифровые опросники для различных учебных модулей и содержания. Партнеры исследовали возможности перехода от системы оценки знаний во время обучения к хорошо спроектированной и установленной системе, ведущей к получению квалификации через обучающую программу, общую для нескольких стран.

С технической точки зрения это потребовало бы создания шаблона и системы оценки, которая могла бы помочь:

1. **Оценивать наблюдаемые навыки** в повседневных ситуациях домашней работы; 2.**Проводить итоговую оценку** в конце обучающей программы или модуля обучения. Целью было бы проверить, насколько хорошо домашний работник применяет свои навыки в рабочих ситуациях.

3. **Проводить сертифицирующую оценку**: регистрируемую в Национальной рамке квалификаций каждой страны, она имела бы юридическую ценность для домашних работников и способствовала бы их интеграции на рынке труда.

### Межстрановое использование и развитие цифровых ресурсов обучения

Как уже упоминалось, это наверняка снизит затраты и увеличит участие, однако необходимо обеспечить доступ и возможность использования цифровых ресурсов всем целевым участникам (особенно из сельских районов). Ниже представлены примеры выходных данных проекта.

**BIBLIO – Совершенствование Цифровых Навыков и Компетенций Библиотекарей в Европе[[6]](#footnote-6)**

Проект BIBLIO разработал две новые **рабочие роли**, основанные на анализе потребности в навыках для библиотечных специалистов:

**- Менеджер по коммуникации и вовлечения сообщества**

- **Фасилитатор цифровой трансформации**

В рамках модульной образовательной программы, нацеленной на компетенции, включенные в две новые профессии, был разработан Массовый открытый онлайн-курс (MOOC) "Digital Biblio". Это современный курс, который позволяет учащимся развивать цифровые и трансверсальные навыки, которые считаются фундаментальными для библиотечных специалистов в цифровую эпоху. Этот MOOC использует видеоматериалы, презентации и учебные материалы, а также содействует сотрудничеству между преподавателями и учащимися и обучению через форумы и чаты. В конце каждого модуля учащиеся могут самооценить свой прогресс с помощью онлайн-тестов. После MOOC будет предоставлен специализированный курс и практические занятия на рабочем месте.

# Определение долгосрочных целей: аспект устойчивости

После разработки межстрановых квалификаций, следует исследовать, насколько общие продукты, созданные странами (будь то профессиональные стандарты, результаты обучения, образовательные стандарты, учебные программы, стандарты оценки и др.), могут повлиять на национальные и региональные разработки. Например, заинтересованные стороны в Центральной Азии могут обсудить, можно ли и как аккредитовать межстрановую квалификацию, чтобы ее можно было внедрить и использовать на национальном уровне. Еще одним аспектом устойчивости является вопрос о прозрачности, обеспечении качества и взаимном признании межстрановой системы квалификации. Например, страны могут задуматься о создании региональной платформы или регионального органа, который подтверждает межстрановые квалификации, выдавая специальный сертификат о достигнутых результатов обучения. Также необходимо разработать методологический подход к поддержанию и обновлению межстрановых квалификаций. В противном случае существует риск создать хороший контент, который не может быть использован в долгосрочной перспективе из-за отсутствия системы поддержания/обновления и обеспечения качества.

Основываясь на результатах пилотных действий, страны могут исследовать возможности использования методологии в отношении других секторов/профессий/квалификаций и расширения числа групп получателей (пользователей). Увеличение количества созданных межстрановых квалификаций и участие стран Центральной Азии может создать предпосылки для региональной рамки квалификаций, и поэтому этот вопрос должен быть обсужден и дальше изучен..

# Приложение 1: Дополнительная методологическая информация

Сравнение образовательных программ и понимание квалификаций из систем других стран - одна из основных проблем в области квалификаций. Это связано с различными подходами, концепциями и традициями в проектировании и описании квалификаций. Модель VQTS[[7]](#footnote-7), разработанная при участии 3s, стремится преодолеть невозможность сравнения квалификаций и содержания обучения, фокусируясь на рабочих процессах. Конечно, существуют различия между национальными способами предоставления и организации обучения, но можно выявить много сходств в задачах современных рабочих процессов. Разные страны, как правило, используют схожие материалы, технологии и процессы. Поэтому требования к профессии или основные рабочие задачи - и необходимые профессиональные компетенции - в определенной области профессии могут быть лучше сравнены, чем образовательные программы в разных странах для этих компетенций (см. ниже).

Основными элементами модели VQTS являются матрица компетенций и профили компетенций:

* **Матрица компетенций** представляет компетенции, связанные с основными рабочими задачами ("областями компетенции") в определенной профессиональной области и уровни развития компетенций ("уровни развития компетенций") в структурированной форме в таблице.

**Профили компетенций** составляются на основе отдельных частей этой матрицы компетенций.

**Что такое модель VQTS?**

Модель VQTS разработана с целью обеспечить «общий язык» для описания компетенций и процесса их освоения и позволяет связить эти описания компетенций с теми компетенциями, которые приобретены в результате обучения

…она преодолевает несравнимость квалификаций и содержания обучения, сосредотачиваясь на рабочих процессах

**Ключевые элементы**

Сертификаты профилей компетенций

Профили компетенций

Матрица компетенций

# Приложение 2: Определения, относящиеся к теме

**Профессиональные стандарты** означает навыки, знания и компетенции, которые должен выполнять индивид для успешной работы в той или иной профессии.  
Они определяют квалификации и требования для начальных должностей, а также пути развития внутри профессии. Профессиональные стандарты могут быть разработаны отраслевыми ассоциациями, профессиональными организациями или государственными агентствами.  
  
**Квалификационный стандарт** означает совокупность требований, критериев и показателей, установленных для оценки и подтверждения знаний, навыков и компетенций человека в определенной области или роде деятельности (профессии). Эти стандарты определяют ожидаемые результаты обучения лиц, стремящихся получить сертификацию, лицензию или признание в соответствующей области деятельности.

**Стандарт оценивания** означает руководящие принципы и критерии, используемые для обеспечения достоверности, надежности, справедливости и эффективности оценок, проводимых в образовательных учреждениях или других контекстах. Эти стандарты обеспечивают основу для разработки, проведения и оценки процесса оценивания знаний, навыков, компетенций или других ожидаемых результатов обучения.

**Результаты обучения** означает перечень того, что учащийся знает, понимает и может делать по завершении процесса обучения, определяемый с точки зрения знаний, навыков и компетенций.

Иcточник: Глоссарий терминов DARYA

# Приложение 3: Пример: полный профессиональный профиль: официант в ресторане / баре

|  |  |
| --- | --- |
| Сектор | Гостинично-ресторанный сектор |
| Профессия | Официант |
| Описание профессии | Официант отвечает за готовность, раскладку и общую гигиеничность зоны обслуживания клиентов. Он/она приветствует и размещает клиентов, предоставляет информацию и консультации по меню в соответствии с коммерческой политикой заведения, принимает заказы, подает блюда и напитки, а также оказывает услуги на прилавке или с выносом. Официант также может быть ответственным за прием бронирования, продвижение местных продуктов и достопримечательностей перед клиентами, разделку мяса, подготовку счетов для клиентов и прием платежей. Он/она обеспечивает гладкую координацию между приготовлением еды на кухне и обслуживанием в зоне приема пищи. |
| Профессиональный контекст | Официант в туристическом секторе работает в отелях, ресторанах, клубах, тавернах и подобных заведениях. Это могут быть как небольшие предприятия, так и крупные многонациональные сети отелей. |
| Степень автономии и ответственности | Официант подчиняется главному официанту, заведующему рестораном или менеджеру ресторана и, как правило, - в зависимости от размеров заведения - работает в составе команды вместе с другими официантами и персоналом кухни. |
| Отношение к обязанностям | Официант должен обладать клиентоориентированным отношением и отличными навыками общения с людьми. Он/она должен быть аккуратно одет, иметь высокие стандарты личной гигиеничности и хорошо общаться с клиентами и коллегами (как в зоне обслуживания, так и на кухне).  Работа требует высокой выносливости и готовности работать на гибкой основе, часто вечерами и в выходные дни, включая праздники. |
| Тренды и инновации | * Экологические тренды * Цифровые тренды в оформлении заказов (например, через портативные устройства) и бронировании * Особенные диеты |
| Правила и регулирования | * Правила гигиены в соответствии с применимыми стандартами * Этические правила, соответствующие политике ресторана |
| Профессиональные вызовы | Работа с жалобами на еду и напитки  Работа с агрессивными и/или пьяными клиентами  Работа с особыми диетами/пожеланиями  Забота о гостях c особыми потребностями  Работа с клиентами, у которых "проблемы с наличными"  Работа с большими группами  Работа в периоды повышенной загрузки (множество посетителей, входящих в ресторан одновременно) |
| Уровень EQF | Уровень 3 |
| Ключевые задачи | A. Подготовительные, открывающие и закрывающие процедуры  B. Принятие заказов  C. Обслуживание заказов  D. Выставление счета |

Источник: [ETF (2016). Qualifications for the Mediterranean: Q4M project 2010–15](https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/AF54BEA1CFC06779C12580A5004C09BA_Qualifications%20for%20the%20Mediterranean_EN.pdf)

**Ключевые задачи и подзадачи**

|  |  |
| --- | --- |
| Ключевые задачи и подзадачи | Описание с обозримыми результатами |
| A. Подготовительные, открывающие и закрывающие процедуры  Подзадачи:  A1. Уборка и обслуживание оборудования ресторана  A2. Подготовка и оформление обеденной зоны  A3. Уход и уборка ресторанной площади  A4. Хранение товаров и оборудования | Официант убедится, что зал готов в соответствии с бронированиями и правилами этикета и гигиены ресторана. Официант будет поддерживать порядок в зале во время и после обслуживания. |
| B. Принятие заказов  Подзадачи:  B1. Приветствие и прием клиентов  B2. Предоставление информации о меню  B3. Дача рекомендаций и продажа дополнительных блюд  B4. Запись заказов | Официант принимает клиентов и принимает заказы эффективно и четко. Он/она предоставляет информацию о еде и напитках, предлагает варианты, дает рекомендации и может продвигать определенные позиции (например, конкретные блюда или вина). |
| C. Обслуживание заказов  Подзадачи:  C1. Обслуживание блюд и напитков  C2. Подготовка и поддержание буфетного стола  C3. Предоставление услуги на вынос/забор заказов | Официант способствует беспрепятственному процессу обслуживания, доставляя заказанные клиентами блюда и напитки в соответствии с заказом, удовлетворяя клиентов, включая услуги на вынос и забор заказов. Он/она подготавливает и поддерживает буфетный стол и при необходимости готовит еду на месте. |
| D. Выставление счета  Подзадачи:  D1. Подготовка счета и прием платежа | Официант готовит счет и, при необходимости, предоставляет объяснения. Он/она несет ответственность за то, чтобы клиент остался с хорошим последним впечатлением от ресторана и предоставленного сервиса. |

Источник: [ETF (2016). Qualifications for the Mediterranean: Q4M project 2010–15](https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/AF54BEA1CFC06779C12580A5004C09BA_Qualifications%20for%20the%20Mediterranean_EN.pdf)

**Определение знаний, навыков и компетенций**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ключевые задачи и подзадачи | Компетенции | Навыки | Знания |
| **A. Подготовительные, открывающие и закрывающие процедуры**  Подзадачи:  A1. Уборка и обслуживание оборудования ресторана  A2. Подготовка и оформление обеденной зоны  A3. Уход и уборка ресторанной площади  A4. Хранение товаров и оборудования | * Работает под руководством метрдотеля/менеджера зала * Способен сотрудничать с другими официантами и персоналом кухни, чтобы обеспечить беспрепятственное обслуживание в ресторане * Способен применять нормы и стандарты при оформлении столов и зала * Способен быстро реагировать и проявлять гибкость в периоды повышенной загруженности, чтобы клиентам не приходилось ждать | * Определяет ресторанные принадлежности, мебель, столовые приборы и посуду для каждого обслуживания * Чистит и полирует ресторанное оборудование, используя правильные средства и методы * Использует, хранит и пополняет запасы ресторанного оборудования * Подготавливает сервисные столы и буфеты: выбирает, складывает и раскладывает скатерти и салфетки, оборудует буфеты и готовит «обстановку» * Носит и укладывает столовые приборы * Размещает предметы на столах | Процедуры и регламенты   * Знает процедуры и стандарты безопасности и гигиенические стандарты, используемые в компании * Знает процедуры открытия и закрытия ресторана * Знает процедуры уборки столов   Уборка   * Подробное знание методов и продуктов, используемых для уборки * Подробное знание оборудования ресторана, мебели, столовых приборов и посуды и их назначения * Подробное знание полировки столовых приборов, посуды и посуды   «Обстановка»   * Подробное понимание плана столов * Подробное знание инструментов, посуды и оборудования для обслуживания стола, связанных с планом столов |

Источник: [ETF (2016). Qualifications for the Mediterranean: Q4M project 2010–15](https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/AF54BEA1CFC06779C12580A5004C09BA_Qualifications%20for%20the%20Mediterranean_EN.pdf)

1. <https://www.skillco.eu/> [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://cemivet.eu/> [↑](#footnote-ref-2)
3. <https://www.etf.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/qualifications-mediterranean-q4m-project-2010-15> [↑](#footnote-ref-3)
4. <http://change4industry.eu> [↑](#footnote-ref-4)
5. <https://www.prodome.eu/> [↑](#footnote-ref-5)
6. <https://www.biblio-project.eu/> [↑](#footnote-ref-6)
7. Модель был разработана в рамках Европейского проекта, координируемого компанией 3s (Австрия) в сотрудничестве с партнерами, https://vocationalqualification.net/ [↑](#footnote-ref-7)