**Бланк аттестации на 1 уровень.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Аттестуемый: | | | Принимающий: | |
| Дата: | Точка: | | Аттестация: внутренняя \ внешняя | |
|  | | | | |
| 1.Общение | |  | 4. Практика |  |
| 2. Теория | |  | 5. Теория кофе |  |
| 3. Номенклатура | |  | ИТОГO: |  |

Предоставил 4 бланка «Эспрессо каждый день» Да\Нет

**Блок 1. Общение. Баллов: \_\_\_\_\_\_\_\_(из 20 баллов)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Заказ №1 (5 баллов)** | да | нет | **Заказ №2 (5 баллов)** | да | нет |
| Приветствие |  |  | Приветствие |  |  |
| Предложение: |  |  | Предложение: |  |  |
| Конкретный напиток |  |  | Конкретный напиток |  |  |
| Другой напиток |  |  | Другой напиток |  |  |
| Доп к напитку |  |  | Доп к напитку |  |  |
| Десерт |  |  | Десерт |  |  |
| Другой десерт |  |  | Другой десерт |  |  |
| Доп к десерту |  |  | Доп к десерту |  |  |
| Зерно |  |  | Зерно |  |  |
| Упоминание |  |  | Упоминание |  |  |
| Предложение конкретного сорта |  |  | Предложение конкретного сорта |  |  |
| Использует совок для демонстрации |  |  | Использует совок для демонстрации |  |  |
| Объяснил способ заваривания |  |  | Объяснил способ заваривания |  |  |
| Сообщил сумму заказа |  |  | Сообщил сумму заказа |  |  |
| Пробил чек |  |  | Пробил чек |  |  |
| Отдал чек |  |  | Отдал чек |  |  |
| Пересчитал сдачу |  |  | Пересчитал сдачу |  |  |
| Сообщил время ожидания заказа |  |  | Сообщил время ожидания заказа |  |  |
| Сколько ждали заказ (напиток+десерт) |  |  | Сколько ждали заказ (напиток+десерт) |  |  |
| Объяснил, что есть что |  |  | Объяснил, что есть что |  |  |
| Поблагодарил |  |  | Поблагодарил |  |  |
| Попрощался / Попросил вернуться |  |  | Попрощался / Попросил вернуться |  |  |
| Общее впечатление |  |  | Общее впечатление |  |  |
| Ведет разговор с гостем |  |  | Ведет разговор с гостем |  |  |
| Дружелюбен |  |  | Дружелюбен |  |  |
| Бодр |  |  | Бодр |  |  |
| Уверенный взгляд, поза, жесты, мимика |  |  | Уверенный взгляд, поза, жесты, мимика |  |  |
| Знает и использует информацию по ассортименту |  |  | Знает и использует информацию по ассортименту |  |  |

Примечания по ведению заказа (по 2 балла за ответ ДА) \ Общее впечатление(раскрыть)[[1]](#footnote-1)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Инициативное общение | Да | Нет |
| «Гид» по ассортименту | Да | Нет |
| Внимательное отношение к гостям | Да | Нет |
| Аккуратен при подаче заказа | Да | Нет |
| Поддерживает чистоту | Да | Нет |

**Блок 2. Теория. \_\_\_\_\_\_\_\_(из 20 баллов)**

1. Какие виды помола и способы завариванияиспользуются в кофейне? (1 балл)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Помол | **МЕЛКИЙ** | **СРЕДНИЙ** | **КРУПНЫЙ** |
| Способ заваривания | **ЭСПРЕССО** | **ФИЛЬТР** | **ФРЕНЧПРЕСС** |

1. Сколько времени занимает экстракция при их приготовлении. Какой объём воды необходим? (1 балл)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Время | **20-30 СЕК.** | **5-6 МИН** | **3-4 МИН** |
| Объем воды | **40\80 МЛ** | **2,2 Л** | **300 МЛ** |

1. Сколько грамм кофе идёт для приготовления 1-го и 2-го эспрессо\какой объем готового напитка? (1 балл)

Одинарный эспрессо: \_\_**9-11 ГР\_\_\_\_\_ \ \_\_\_\_40 МЛ\_\_\_**

Двойной эспрессо: \_\_\_**19-20 ГР\_\_\_\_\_ \ \_\_\_\_80 МЛ**\_\_\_\_

1. Какое давление и температура должны быть при приготовлении эспрессо. (1 балл)

Давление: \_\_\_**9 АТМ**\_\_\_\_

Температура воды: \_\_\_**88-93 С**\_\_\_\_

1. Какие могут быть кофемолки: назовите 2 основных вида (1 балл)

**\_\_\_\_\_\_ЗЕРНОВЫЕ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \ \_\_\_\_\_\_ПОРЦИОННЫЕ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. Назовите 4 признака идеального эспрессо, на что указывает каждый признак? (2 балла)

|  |
| --- |
| **1. ПРОТЕКАНИЕ –ГУСТОЕ, ЭКСТРАКТИВНОЕ. ПОЛУЧАЕТСЯ ЛИ ЭСПРЕССО** |
| **2.ВНЕШНИЙ ВИД – 40 МЛ, ОРЕХОВЫЙ, СО СТОЙКИМИ КРЕМА. ВКУС ЭСПРЕССО** |
| **3.ВРЕМЯ ОТ 20 ДО 30 СЕК.ЕСЛИ НЕТ - ТРАМБОВКА, ДОЗИРОВКА ИЛИ ПОМОЛ ПОДВЕЛИ.** |
| **4. ТАБЛЕТКА – ДОЗИРОВКА ДОСТАТОЧНАЯ, АККУРАТНАЯ ПРИ ХОРОШЕЙ ТАБЛЕТКЕ. ЕСЛИ ПРИЗНАКИ СОВПАДАЮТ, А ВРЕМЯ ВЫБИВАЕТСЯ – МЕНЯЕМ ПОМОЛ.** |

1. Что такое экстракция? Что такое протекание? (3 балла)

|  |
| --- |
| **ЭКСТРАКЦИЯ – ХИМИЧЕСКАЯ РЕАКЦИЯ, ПЕРЕХОД ВКУСО-АРОМАТИЧЕСКИХ СВОЙСТВ МОЛОТОГО КОФЕ В НАПИТОК. НАЧИНАЕТСЯ ПРИ КОНТАКТЕ КОФЕ И ВОДЫ.** |
| **ПРОТЕКАНИЕ – ФИЗИЧЕСКОЕ ЯВЛЕНИЕ, ПРОХОЖДЕНИЕ ВОДЫ ЧЕРЕЗ КОФЕЙНУЮ ТАБЛЕТКУ.** |

1. Что показано на графике? На что указывает выделенный промежуток? (2 балла)

1

2

|  |
| --- |
| **ВЫДЕЛЕНИЕ ЖЕЛАТЕЛЬНЫХ (1) И НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫХ (2) ВЕЩЕСТВ ПРИ ЗАВАРИВАНИИ КОФЕ ЛЮБЫМ СПОСОБОМ.**  **ОГРАНИЧЕННЫЙ ПРОМЕЖУТОК – ИДЕАЛЬНОЕ ВРЕМЯ ЭКСТРАКЦИИ, КОГДА В НАПИТОК ПЕРЕШЛИ ВСЕ ЖЕЛАТЕЛЬНЫЕ КОМПАНЕНТЫ, А НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫЕ ТОЛЬКО НАЧИНАЮТ НАБИРАТЬ СИЛУ. ОТРЕЗОК ВРЕМЕНИ, КОГДА НЕОБХОДИМО ОСТАНОВИТЬ КОНТАКТ КОФЕ И ВОДЫ** |

1. Как **экстракция** связана с количеством кофе? (1 балл)

|  |
| --- |
| **НИКАК. ПРИ СОХРАНЕНИИ ПРОПОРЦИЙ КОФЕ И ВОДЫ ЭКСТРАКЦИЯ БУДЕТ ИДТИ ОДИНАКОВОЕ ВРЕМЯ.** |

1. Как **экстракция** связана с помолом? (1 балл)

|  |
| --- |
| **ЧЕМ МЕЛЬЧЕ ПОМОЛ – ТЕМ БЫСТРЕЕ ПРОЙДЕТ ЭКСТРАКЦИЯ, ЧЕМ КРУПНЕЕ – ТЕМ ДОЛЬШЕ. ПЛОЩАДЬ СОПРИКОСНОВЕНИЯ КОФЕ И ВОДЫ ВЛИЯЕТ НА СКОРОСТЬ ЭКСТРАКЦИИ.** |

1. Как **экстракция** связана с давлением? (1 балл)

|  |
| --- |
| **ЧЕМ ВЫШЕ ДАВЛЕНИЕ – ТЕМ БЫСТРЕЕ (ИНТЕНСИВНЕЕ) ПРОЙДЕТ ЭКСТРАКЦИЯ.** |
| **НАПРИМЕР: В ЭСПРЕССО ИЛИ ГЕЙЗЕРЕ.** |

1. Каппинг: что это, как проходит, что ищем в напитке? (1 балл)

|  |
| --- |
| **КАППИНГ – ЭТО ДЕГУСТАЦИЯ КОФЕ. ЗАВАРИВАЕМ ВО ВРЕНЧ-ПРЕССЕ, ЧАШКЕ ИЛИ ФИЛЬТРЕ. ПРОБОЕМ КОФЕ НА АРОМАТ, ЗАТЕМ НА ВКУС. ИЩЕМ ОТТЕНКИ, ПОМИМО КОФЕ. ВО ВКУСЕ ИЩЕМ КИСЛИНКУ, ГОРЧИНКУ, СЛАСТИНКУ. ПРОВОДИМ ДЛЯ ТРЕНИРОВКИ РЕЦЕПТОРОВ, ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОТНОШЕНИЯ К КОФЕ И ЕГО ПРОДАЖИ.** |

1. Что такое «оперативная чистота машины эспрессо»? (1 балл)

|  |
| --- |
| **ПОДДЕРЖАНИЕ ЧИСТОТЫ ЭСПРЕССО-МАШИНЫ В ТЕЧЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ: КАЖДЫЕ 2 ЧАСА ПРОМЫВАЕМ СЛЕПЫМ ХОЛДЕРОМ, ИСПОЛЬЗУЕМ СИНИЕ ТРЯПОЧКИ ДЛЯ ПАРООТВОДА, ЖЕЛТУЮ ТРЯПОЧКУ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЧИСТОТЫ ВНЕШНИХ ПАНЕЛЕЙ.** |

1. Закрытие машины эспрессо: что и в какой последовательнорсти делать. (2 балла)

|  |
| --- |
| **ГРУППЫ ПРОМЫВАЕМ С ПОРОШКОМ – 5 РАЗ ПО 15 СЕК. ЗАТЕМ 5 РАЗ ПО 15 СЕК. БЕЗ ПОРОШКА. ПРОТИРАЕМ ГРУППУ ТРЯПКОЙ ИЗНУТРИ.**  **ПАРООТВОД ПРОТИРАЕМ И ЗАМАЧИВАЕМ В ВОДЕ С ЛИМОНОМ.**  **ПРОТИРАЕМ ПАНЕЛИ МАШИНЫ ДО БЛЕСКА.**  **ПОД МАШИНОЙ ТОЖЕ.**  **МОЕМ ПОДДОН И РЕШЕТКИ.**  **В СЛИВ ВЫЛИВАЕМ ОКОЛО 1 ЛИТРА КИПЯТКА – ЧТОБЫ ПРОМЫТЬ ШЛАНГ.** |

1. Работа на кассе: ведение заказа, работа с кассой и оплата, ответственность бариста. (1 балл)

|  |
| --- |
| **ПРИВЕТСТВИЕ**  **ПРЕДЛОЖЕНИЕ 3 НАПИТКОВ+ДОП**  **ПРЕДЛОЖЕНИЕ 3 ДЕСЕРТОВ+ДОП**  **ПРЕДЛОЖЕНИЕ КОФЕ В ЗЕРНАХ**  **ПЕРЕЧИСЛИТЬ ЗАКАЗ, ОЗВУЧИТЬ СУММУ.**  **ПРОГОВОРИТЬ ОПЕРЦИИ С ДЕНЬГАМИ: ВЫША 1000, ВАША СДАЧА …. И ЧЕК.**  **ОБОЗНАЧИТЬ ВРЕМЯ ПРИГОТОВЛЕНИЯ ЗАКАЗА.**  **РАБОТА С КАССОЙ:**  **КОРРЕКТНО НАБИВАЕМ ЗАКАЗ, ЕСЛИ ЧТО-ТО НЕПОНЯТНО – УТОЧНЯЕМ У ГОСТЯ**  **ВЫБИРАЕМ СПОСОБ ОПЛАТЫ**  **КОРРЕКТНО ВВОДИМ СУММУ, ПОЛУЧЕННУЮ ОТ ГОСТЯ**  **РАСЧИТЫВАЕМ СДАЧУ, СВЕРЯЕМ С ЧЕКОМ.**  **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ:**  **КАССА – ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАРИСТА**  **РАСХОЖДЕНИЕ В КАССЕ – КОСЯК БАРИСТА**  **КОРРЕКТНОЕ ВЕДЕНИЕ РАСЧЕТА С ГОСТЕМ – ЧАСТЬ РАБОТЫ БАРИСТА**  **ЗАПРЕЩАЕТСЯ ИЗВЛЕКАТЬ ДЕНЬГИ ИЗ КАССЫ, ВЫНОСИТЬ ЛИЧНЫЕ ДЕНЬГИ ЗА СТОЙКУ, СЧИТАТЬ ЧАЕВЫЕ ЗА СТОЙКОЙ И МЕНЯТЬ ИХ В КАССЕ.** |

**Блок 3. Номенклатура. \_\_\_\_\_\_\_\_(из 20 баллов)**

1. Миссия компании Coffee Bean: формулировка и содержание. (3 балла)

|  |
| --- |
| **МАКСИМИЗАЦИЯ ПРИБЫЛИ НА КВАДРАТНЫЙ МЕТР ПОМЕЩЕНИЯ, ДЕЛАЯ ИХ ДЕНЬ.**  **РАБОТАТЬ ЭКОНОМНО И ЭФФЕКТИВНО, СДЕЛАТЬ ПОСЕЩЕНИЕ КОФЕЙНИ – ЗАПОМИНАЮЩИМСЯ СОБЫТИЕМ ДНЯ ДЛЯ ГОСТЯ.** |

1. Миссия сотрудника Coffee Bean (3 балла)

|  |
| --- |
| **БЫТЬ КОМАНДОЙ ПРОФЕССИОНАЛОВ, ПОСТОЯННО ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ И КАЧЕСТВЕННЫЙ ПРОДУКТ В АТМОСФЕРЕ НЕПРИНУЖДЕННОГО ОБЩЕНИЯ.** |

1. 9 критериев нашей индивидуальности (5 баллов)

|  |
| --- |
| **1. ДЕМОКРАТИЧНЫЙ СТИЛЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
| **2.РАБОТА СО СТОЙКИ** |
| **3.ОРИГИНАЛЬНАЯ РЕЦЕПТУРА НАПИТКОВ** |
| **4.ДОМАШНЯЯ ВЫПЕЧКА** |
| **5.КОФЕ КЛАССА СПЕШАЛТИ** |
| **6.КОФЕБИН НА ВОЛНЕ ПОСЛЕДНИХ НОВОВВЕДЕНИЙ** |
| **7.2 МЕСТО ДЛЯ СОТРУДНИКА** |
| **8.3 МЕСТО ДЛЯ ГОСТЯ** |
| **9 ЛИЧНЫЙ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ РОСТ В МАТЕРИАЛЬНОМ ЭКВИВАЛЕНТЕ.** |

1. Что такое **стандарты**, как они работают? (2 балла)

|  |
| --- |
| **ПРАВИЛА ПРИГОТОВЛЕНИЯ И ПОДАЧИ НАПИТКОВ И ДЕСЕРТОВ. ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ГОСТЕМ. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ ПОМОГАЮТ КОФЕЙНЕ БЫТЬ СЕТЕВЫМ ЗАВЕДЕНИЕМ, ГАРАНТИРОВАТЬ ГОСТЯМ ОДИН УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА ВО ВСЕХ КОФЕЙНЯХ.** |

1. Какие скидки/акции/специальные предложения **сейчас** действуют? (1 балл)

|  |
| --- |
| **АКТУАЛЬНЫЕ** |

1. Какие допы к напиткам/десертам есть в кофейне. Какие десерты идут с допом. (1 балл)

|  |
| --- |
| **КЛУБНИЧНЫЙ, ВАНИЛЬНЫЙ СОУС, КАРАМЕЛЬ, ШАРИК МОРОЖНОГО – 50 ГР**  **ШОКОЛАД, СГУЩЕНКА – 30 МЛ**  **ВЗБИТЫЕ СЛИВКИ – 20 ГР**  **СИРОП – 20 МЛ.**  **ЧИЗВЕЙК С КЛУБНИЧНЫМ СОУСОМ, БУРИТТО – С КУРИЦЕЙ.** |

1. Калькуляция напитков: (4 балла)

|  |
| --- |
| Напиток№1 |
| Напиток№2 |
| Напиток№3 |
| Напиток№4 |

1. /вопрос от менеджера/ (1 балл)

**Блок 4. Практика. \_\_\_\_\_\_\_\_(из 20 баллов)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | напиток | Температура  \С, описание\ | | Вкус  \Описание\ | | Внешний вид  \описание\ | |
| 1 | Капучино (3 балла)  Эспрессо - пена да\нет |  | да\нет |  | да\  нет |  | да\нет |
| 2 | Латте+сироп (3 балла)  Пена - эспрессо да\нет |  | да\нет |  | да\  нет |  | да\нет |
| 3 | 2 капучино (из 1 питчера). (3 балла)  Обратить внимание на разделение пены: ровно, осознанно. |  | да\нет |  | да\  нет |  | да\нет |
| 4 | Напиток по выбору принимающего. (3 балла) |  | да\нет |  | да\  нет |  | да\нет |

Температура: сколько градусов (оптимально после взбивания 60 С), комфортная при дегустации

Вкус: приятный, сбаллансированный (эспрессо и молоко).

Внешний вид: эстетичность: эластичная, глянцевая пена, чистота.

Последовательность действий логична и продумана? (0-1-2 балла)

Да\нет

Поддерживает чистоту во время приготовления? (1 балл)

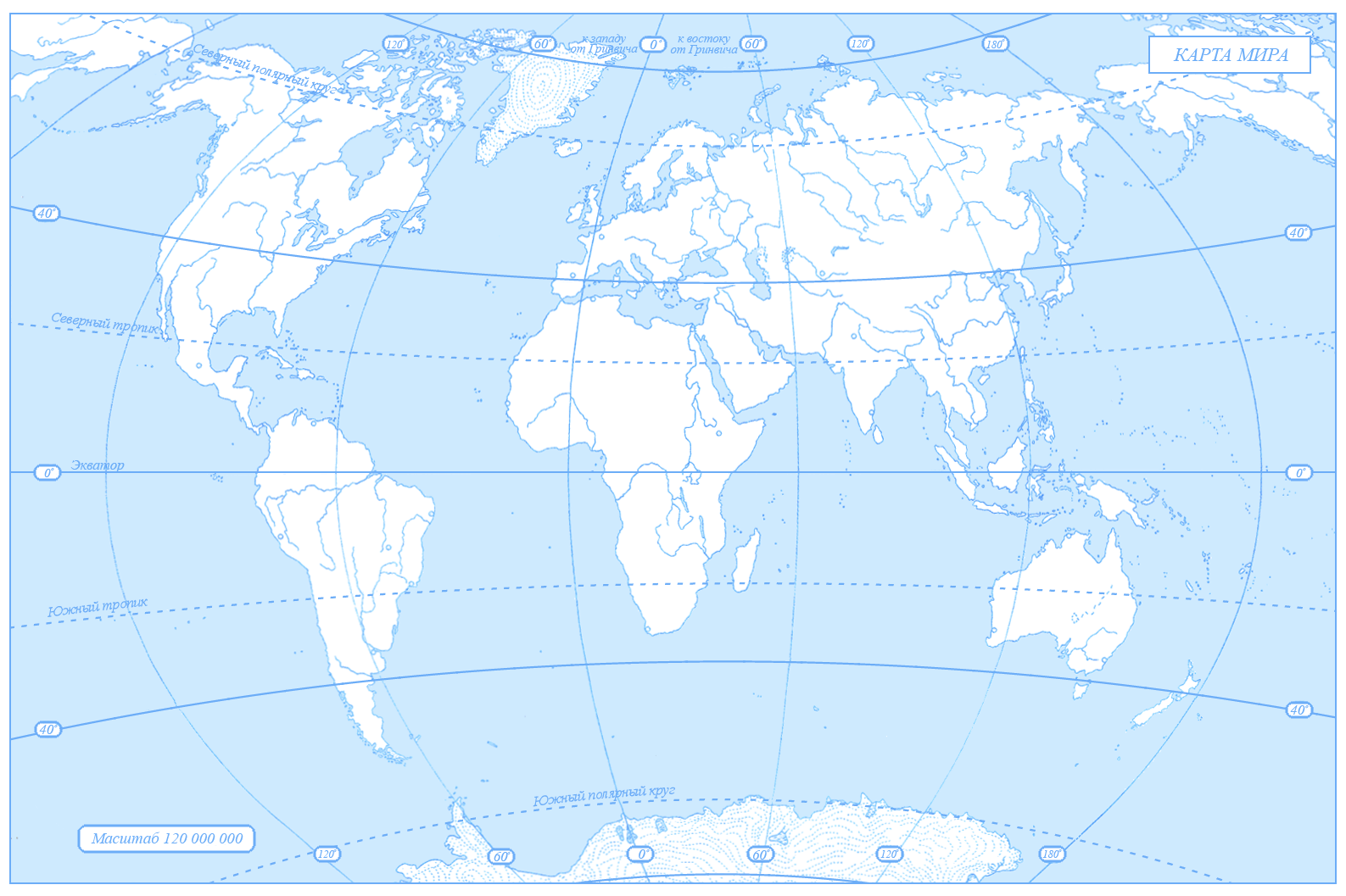
Да\нет

Комментарии к технике приготовления эспрессо (5 баллов)

Может оценить эспрессо по схеме:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Эспрессо** | да | нет |
| **Признак 1** |  |  |
| Протекание экстрактивное |  |  |
| Оценивает протекание |  |  |
| **Признак 2** |  |  |
| 40/80 мл в чашке |  |  |
| Крема стойкие |  |  |
| Белые пятна |  |  |
| Черные полосы |  |  |
| Оценивает внешний вид |  |  |
| **Признак 3** |  |  |
| Время протекания от 20 до 30 сек |  |  |
| Время протекания | секунд | |
| Может назвать время |  |  |
| **Признак 4** |  |  |
| Таблетка сухая |  |  |
| Таблетка болотистая |  |  |
| Оценивает таблетку |  |  |

**Блок 5. Теория Кофе. \_\_\_\_\_\_\_\_(из 20 баллов)**



1. На карте обозначить кофейные регионы, представленные в кофейне. Рядом подписать кофепроизводящие страны. (5 баллов)

Ю.АМЕРИКА, Ц. АМЕРИКА, КАРИБСКИЙ БАССЕЙН, АФРИКА, ИНДОНЕЗИЯ

1. Какие степени обжара представлены в кофейне? (2 балла)

|  |
| --- |
| **СВЕТЛЫЙ, УМЕРЕННЫЙ, ТЕМНЫЙ.** |
|  |

1. Что такое: (3 балла)

|  |
| --- |
| Моносорт: СОРТ С ОДНОГО РЕГИОНА, ОДНОЙ ПЛАНТАЦИИ, СОБРАННЫЙ В ОДИН ГОД |
| Смесь: СМЕСЬ 2Х И БОЛЕЕ МОНОСОРТОВ. |
| Ароматизированный сорт: МОНОСОРТ С ДОБАВЛЕНИЕМ АРОМАТИЗАТОРОВ. |

1. Опишите сорт из каждого региона (5 баллов) + Устная беседа у кофейного стенда[[2]](#footnote-2) (5 баллов)

1. Заполняется после наблюдения за работой аттестуемого на кассе, не менее 30 мин. [↑](#footnote-ref-1)
2. Аттестуемому необходимо грамотно описать сорта, представленные в кофейне. Может проводиться в формате РИ или устному описанию и демонстрации сортов. [↑](#footnote-ref-2)