**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 |  |  |  |
| Способ заваривания |  |  |  |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Время |  |  |  |
| Объем воды |  |  |  |

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

Одинарный эспрессо: \_\_\_\_\_\_\_ \ \_\_\_\_\_\_\_

Двойной эспрессо: \_\_\_\_\_\_\_\_ \ \_\_\_\_\_\_\_\_

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

Давление: \_\_\_\_\_\_\_

Температура воды: \_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

|  |
| --- |
| 1. |
| 2. |
| 3. |
| 4. |

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

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

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

1

2

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

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

|  |
| --- |
|  |
|  |

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

|  |
| --- |
|  |
|  |

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

|  |
| --- |
|  |
|  |

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

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

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

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

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

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

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

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

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

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

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

1. Миссия сотрудника Coffee Bean (3 балла)

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

1. 9 критериев нашей индивидуальности (5 баллов)

|  |
| --- |
| 1. |
| 2. |
| 3. |
| 4. |
| 5. |
| 6. |
| 7. |
| 8. |
| 9. |

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

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

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

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

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

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

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

|  |
| --- |
|  |
|  |

1. Что такое: (3 балла)

|  |
| --- |
| Моносорт: |
| Смесь: |
| Ароматизированный сорт: |

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)