

# СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS

Компетенция 35  
Ресторанный сервис





# СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS)

## ОБЩИЕ ПРИМЕЧАНИЯ ПО WSSS

WSSS определяет знания, понимание и конкретные навыки, которые лежат в основе лучшей международной практики в области технического и профессионального исполнения. Она должна отражать общее глобальное понимание того, что связанная с этим работа(-ы) или деятельность(-и) представляют для промышленности и бизнеса ([www.worldskills.org/WSSS](http://www.worldskills.org/WSSS)).

Целью конкурса профессионального мастерства является провести лучшую международную практику, как это описано в WSSS, и в том виде, в котором это возможно. Таким образом, спецификация стандартов является руководством по необходимой подготовке к конкурсу.

Оценка знаний и понимания в конкурсе профессионального мастерства будет выполняться наряду с оценкой представления работы. Отдельных испытаний на знание и понимание проходить не будет.

Спецификация стандартов состоит из определенных разделов, имеющих заголовки и ссылочные номера.

Каждому разделу отводится определенный процент от суммы всех оценок, исходя из относительной значимости раздела в пределах Спецификации стандартов. Сумма всех оценок равна 100.

Схема оценки и Конкурсное задание уделяют внимание только тем навыкам, которые изложены в Спецификации стандартов. Здесь Спецификация стандартов будет как можно полнее отражаться в рамках требований конкурса.

Схема оценки и Конкурсное задание будут следовать порядку присвоения оценок согласно Спецификации стандартов в той степени, в которой это возможно практически. Разрешается изменение в размере пяти процентов при условии, что это не искажает долевого соотношения, предусмотренного Спецификацией стандартов.

РАЗДЕЛ		ОТНОСИТЕЛЬНАЯ ЗНАЧИМОСТЬ (%)
1	<b>Организация работы и управление</b>	10
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Различные типы заведений общественного питания и стилей общественного питания, которые они будут использовать</li><li>• Важность атмосферы ресторана для общего впечатления от трапезы</li><li>• Целевые рынки для различных типов учреждений общественного питания</li><li>• Деловые и финансовые обязанности при управлении заведением общественного питания</li><li>• Соответствующие законодательные и нормативные требования, включая здоровье и безопасность, пищевую обработку и гигиену, а также продажу и обслуживание алкоголя</li><li>• Важность эффективной работы для минимизации отходов и негативного воздействия на окружающую среду от деловой активности и обеспечения максимальной устойчивости</li><li>• Этика, связанная с индустрией общественного питания</li><li>• Важность эффективной межведомственной работы</li></ul>	



	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Представлять себя гостю профессионально</li><li>• Демонстрировать личные качества, включая личную гигиену, парадный и профессиональный вид, поведение и манеры</li><li>• Эффективно управлять задачами и планировать рабочий процесс</li><li>• Постоянно демонстрировать гигиеническое и безопасное ведение работ</li><li>• Эффективно работать, чтобы минимизировать отходы и любое негативное воздействие на окружающую среду</li><li>• Эффективно работать в составе команды и с другими отделами в учреждении</li><li>• Всегда действовать честно и этично во всех отношениях с клиентами, коллегами и работодателем</li><li>• Быть в курсе неожиданных или незапланированных ситуаций и эффективно решать проблемы по мере их возникновения</li><li>• Участвовать в непрерывном профессиональном развитии</li><li>• Расставлять приоритеты задач, особенно когда человек имеет дело с несколькими столами</li></ul>	
<b>2</b>	<b>Связь и навыки обслуживания клиентов</b>	<b>15</b>
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Важность общего впечатления от трапезы</li><li>• Важность эффективной коммуникации и межличностных навыков при работе с клиентами и коллегами</li><li>• Роль официанта в максимизации продаж</li></ul>	
	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Приветствовать и усаживать гостей соответственно зоне обслуживания</li><li>• Предоставлять соответствующие советы и рекомендации гостю, на основе твердых знаний о выборах в меню по мере необходимости</li><li>• Точно принимать заказы у гостей</li><li>• Оценивать уровень общения и взаимодействия, подходящий для каждого гостя или группы</li><li>• Эффективно общайтесь с гостями, по соответствующим требованиям и требованиям гостей</li><li>• Всегда быть вежливым и учтивым</li><li>• Быть внимательным но не навязчивым</li><li>• Выяснять у клиентов что все удовлетворительно</li><li>• Следить за соблюдением застольного этикета</li><li>• Эффективно взаимодействовать со сложными и жалующимися гостями</li><li>• Эффективно общаться с гостями, у которых проблемы с коммуникацией</li><li>• Признавать и реагировать на любые потребности, которые могут возникнуть у гостя</li><li>• Эффективно поддерживать связь с персоналом кухни и сотрудниками других отделов</li><li>• Представлять счет, улаживать вопросы с оплатой и прощаться с гостями</li></ul>	



3	Подготовка к обслуживанию (Mise en Place)	10
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ряд стандартных материалов и оборудования для ресторанов, включая:<ul style="list-style-type: none"><li>• Столовые приборы</li><li>• Посуда</li><li>• Изделия из стекла</li><li>• Белье</li><li>• Мебель</li></ul></li><li>• Цели специального оборудования, используемого в ресторанном сервисе</li><li>• Важность представления и внешнего вида ресторана</li><li>• Факторы, которые способствуют созданию правильной атмосферы и атмосферы для ужина</li><li>• Задачи, которые необходимо выполнить для подготовки к обслуживанию</li></ul>	
	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Подготавливать перевязочные материалы и украшения</li><li>• Обеспечивать чистую и хорошо представленную комнату</li><li>• Надлежащим образом подготовить ресторан к еде, которая будет подаваться</li><li>• Расположить столы и стулья на ожидаемое количество гостей</li><li>• Устанавливать столы с использованием соответствующего белья, столовых приборов, стеклянной посуды, фарфора, круизов и дополнительного оборудования.</li><li>• Создавать ряд различных складок салфеток для разных случаев</li><li>• Подготавливать ресторан для различных стилей обслуживания, включая изысканные блюда, бистро, банкет и бар</li><li>• Подготовить фуршетный стол для обслуживания в стиле "шведского стола" включая упаковки скатерти</li><li>• Организовывать и готовить банкетные залы в готовности к различным форматам функций</li><li>• Организовывать и готовить различные вспомогательные области, например буфеты, буфетную и ожидаемые аккомпанементы и приправы для блюд в меню</li></ul>	
4	Общественное питание	25
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Стили и методы подачи еды и напитков</li><li>• Когда и в каких условиях будут использоваться различные методы подачи еды</li><li>• Ингредиенты, метод кулинарии, презентация и обслуживание всех блюд в меню, достаточные для того, чтобы советовать гостям</li><li>• Нынешние и будущие тренды в ресторанном сервисе</li><li>• Ассортимент высокоспециализированных и интернациональных кухонь и их стилей ресторанного сервиса</li></ul>	



	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Управлять циклом обслуживания для разных стилей обслуживания</li><li>• Исправлять скатерть, как требуется, для подачи блюда</li><li>• Профессионально и эффективно подавать еду к разным стилям обслуживания, например:<ul style="list-style-type: none"><li>• Подача блюд</li><li>• Серебряное обслуживание</li><li>• Обслуживание в банкетном стиле</li><li>• Семейное обслуживание</li><li>• Французское обслуживание</li><li>• Шведский</li><li>• Подача канапе</li></ul></li><li>• Подавать еду из Геридона</li><li>• Подготовить, раздать и поднести специальные блюда из Геридона, в том числе:<ul style="list-style-type: none"><li>• Сборка</li><li>• Резка</li><li>• Филетировать рыбу</li><li>• Подготовка фруктов</li><li>• Подготовка салатов и салатных соусов</li><li>• Готовка блюд</li><li>• Фламбирование блюд</li></ul></li><li>• Чистить тарелки и другие предметы из стола клиентов</li><li>• Очищать стол в допустимое время между курсами</li><li>• Подавать ассортимент блюд, включая завтрак, обед, полдник и ужин</li><li>• Обеспечивать высококачественное ресторанное обслуживание в специализированных или международных ресторанах</li></ul>	
<b>5</b>	<b>Подача прохладительных напитков</b>	<b>10</b>
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ассортимент напитков, которые могут быть приготовлены и поданы в ресторане или другом магазине</li><li>• Как правильно и безопасно использовать специальное оборудование</li><li>• Ассортимент стеклянной посуды, в которой могут подаваться напитки</li><li>• Ассортимент фарфора и стеклянной посуды, в которой могут быть поданы напитки</li><li>• Ассортимент фарфора, серебра и стеклянной посуды, который можно использовать, например, для сахарных чаш, молочных и сливочных кувшинов, ложек, фильтров, щипцов и т. д.</li><li>• Признанные напитки для гарниров</li><li>• Тенденции и моды в сфере продаж и обслуживания напитков</li><li>• Методы и стили обслуживания напитков</li><li>• Имена и правильные спирты и ликеры для ликерного кофе</li></ul>	



	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Подавать и очищать различные виды чая, кофе и других напитков в соответствии с практикой заведения</li><li>• Подготовить и подать кофе из ряда специализированных машин, таких как эспрессо, бариста, фильтр, кофейник и т. Д.</li><li>• Готовить и подавать ассортимент чая включая:<ul style="list-style-type: none"><li>• Смешанный</li><li>• Индийский</li><li>• Цейлонский/Шри-Ланка</li><li>• Китайский/зеленый чай</li><li>• Травяные настои/тизаны</li></ul></li><li>• Сервировать серебряной посудой чай и кофе и их украшения</li><li>• Подготовить и подавать ликерный кофе</li><li>• Подавать чай и кофе на банкетах и мероприятиях</li><li>• Подавать петифуры и сладости по мере необходимости</li></ul>	
<b>6</b>	<b>Подача алкогольных и безалкогольных напитков</b>	<b>15</b>
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ассортимент алкогольных и безалкогольных напитков, которые могут подаваться в ресторане</li><li>• Ассортимент стеклянной посуды и их использование в подаче напитков</li><li>• Ассортимент гарниров, которые подаются с алкогольными и безалкогольными напитками</li><li>• Вопросы, связанные с честностью и цельностью в отношении алкогольных напитков</li><li>• Юридические требования, касающиеся продажи и обслуживания алкогольных напитков</li><li>• Ассортимент коктейлей, их ингредиентов, способов изготовления и обслуживания</li><li>• Этические и моральные обязанности официантов в отношении продаж и обслуживания алкогольных напитков</li></ul>	



	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Подготовить зону обслуживания для подачи алкогольных и безалкогольных напитков</li><li>• Выбирать посуду и аксессуары для продажи и подачи алкогольных и безалкогольных напитков</li><li>• Поддерживайте самые высокие стандарты гигиены и чистоты во время продажи и обслуживания алкогольных и безалкогольных напитков</li><li>• Подавать алкогольные напитки в соответствии с действующим законодательством в отношении мер, возрастов клиентов, сроков службы и локаций</li><li>• Наливать напитки из бутылок, например пива и сидра</li><li>• Измерять напитки, используя соответствующие меры</li><li>• Подготавливать, подавать и очищать алкогольные и безалкогольные напитки для разных стилей обслуживания:<ul style="list-style-type: none"><li>• На столе</li><li>• Для фуршета</li></ul></li><li>• Приготовить и подать различные стили коктейля, включая:<ul style="list-style-type: none"><li>• Разболтанные</li><li>• Готовые</li><li>• Смешанные</li><li>• Рамешанные</li><li>• Безалкогольные</li></ul></li><li>• Узнавать по взгляду и запаху виды пива, спиртных напитков, крепких вин, аперитивов и ликеров</li></ul>	
<b>7</b>	<b>Винный сервис</b>	<b>15</b>
	<p>Участник должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Процесс приготовления вина</li><li>• Подробную информацию о различных винах включая:<ul style="list-style-type: none"><li>• Сорт винограда</li><li>• Производство</li><li>• Страна и регион происхождения</li><li>• Сезоны сбора винограда</li><li>• Характеристики</li><li>• Приблизительную цену</li><li>• Сочетать еду и вино</li></ul></li><li>• Как хранится вино</li><li>• Способ приготовления вина для сервиса</li><li>• Выбор посуды и оборудования, используемого в винном сервисе</li><li>• Методы обслуживания для различных вин</li><li>• Использование вина в качестве сопровождения к еде</li></ul>	



	<p>Участник должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставлять содержательные советы и рекомендации гостю по выбору вина</li><li>• Определять ассортимент вин по аромату, вкусу и виду</li><li>• Интерпретировать информацию на этикетке бутылки вина</li><li>• Выбирать и расставлять на стол соответствующую стеклянную посуду по выбранному вину</li><li>• Представлять вина гостям</li><li>• Открывать вино на столе с помощью допустимого оборудования. Открывать вино, имеющее традиционную пробку, пробку шампанского или винтовую крышку</li><li>• Выливать бутылку вина и проветривать вино при необходимости</li><li>• Предлагать вино для дегустации</li><li>• Наливать вино за столом, соблюдая табличный этикет</li><li>• Подавать вина при оптимальной температуре и состоянии</li><li>• Подавать напитки на фуршетах, например шампанское</li></ul>	
--	---	--