



world skills

©

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ**  
**РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС**

WorldSkills International  
TD35 v5.0 — WSC2015

**СОЦИАЛЬНОЕ И ПЕРСОНАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

## 2 ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ WORLDSKILLS

Раздел		
<b>1</b>	<b>Организация работы и управление</b>	<b>10</b>
	<p>Человек должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• разные типы заведений общественного питания и стили продовольственных служб, используемые в них</li> <li>• значение атмосферы ресторана на общий опыт работы с едой</li> <li>• целевые рынки для разных типов заведений общественного питания</li> <li>• деловые и финансовые требования для открытия заведения общественного питания</li> <li>• соответствующие законодательные и нормативные требования, включая охрану труда и здоровья, обращение с пищей и гигиену, и продажу, и обслуживание алкоголем</li> <li>• значение эффективной работы для сокращения расходов и негативного влияния на окружающую среду</li> <li>• этику, касающуюся сферы общественного питания</li> <li>• значение эффективной внутриведомственной работы</li> </ul>	
	<p>Человек должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• профессионально представить себя гостям</li> <li>• продемонстрировать личные качества, включая личную гигиену, приятный и профессиональный внешний вид, поведение и манеры</li> <li>• эффективно организовывать задания и планировать поток работы</li> <li>• постоянно демонстрировать гигиеничные и безопасные методы работы</li> <li>• работать эффективно, чтобы сократить расходы и негативное влияние на окружающую среду</li> <li>• работать эффективно, как часть команды, и с другими отделениями внутри заведения</li> <li>• всегда действовать честно и этично при работе с клиентами, коллегами и работодателями</li> <li>• реагировать на неожиданные или незапланированные ситуации, и эффективно разрешать возникающие проблемы</li> <li>• гарантировать постоянное повышение квалификации</li> <li>• определять приоритетность заданий, особенно когда один человек обслуживает несколько столов</li> </ul>	
<b>2</b>	<b>Навыки обслуживания клиентов и общения</b>	<b>15</b>
	<p>Человек должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• значение опыта работы с пищей</li> <li>• значение эффективных методов общения и навыков межличностного общения при работе с клиентами и коллегами</li> <li>• роль официанта для увеличения продаж</li> </ul>	

	<p>Человек должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• приветствовать и рассаживать гостей в соответствующие зоны обслуживания</li> <li>• обеспечивать совет и консультацию гостям на основании хорошего знания меню</li> <li>• точно принимать заказы гостей</li> <li>• оценивать уровень общения и взаимодействия, подходящие для каждого гостя или группы</li> <li>• общаться с гостями в соответствии с требованиями</li> <li>• всегда быть вежливым и учтивым</li> <li>• быть внимательным, но не навязчивым</li> <li>• убеждаться в том, что клиента все устраивает</li> <li>• соблюдать соответствующий этикет за столом</li> <li>• общаться с трудными клиентами или с тем, кто жалуется</li> <li>• эффективно общаться с гостями, у которых имеются трудности в общении</li> <li>• распознавать и реагировать на требования гостей</li> <li>• поддерживать связь между персоналом кухни и персоналом из других подразделений</li> <li>• представлять счет, иметь дело с оплатой и провожать гостей</li> </ul>	
<b>3</b>	<b>Подготовка к обслуживанию</b>	<b>10</b>
	<p>Человек должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• стандартные ресторанные материалы и оборудование, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ножевые исследования</li> <li>• посуду</li> <li>• стеклянные изделия</li> <li>• белье</li> <li>• мебель</li> </ul> </li> <li>• цели специального оборудования, используемого в ресторанном сервисе</li> <li>• значение представления и внешнего вида ресторана</li> <li>• факторы, которые влияют на создание правильной обстановки и атмосферы для принятия пищи</li> <li>• задания, которые необходимо выполнить до обслуживания</li> </ul>	
	<p>Человек должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• готовить убранство и украшения для стола</li> <li>• гарантировать, что комната чистая и с презентабельным внешним видом</li> <li>• готовить ресторан для обслуживания</li> <li>• размещать столы и стулья в соответствии с указанным количеством гостей</li> <li>• накрывать столы, используя соответствующую скатерть, ножевые изделия, стеклянную посуду, фарфор, графины и дополнительное оборудование</li> <li>• создавать узоры из салфеток для разных мероприятий</li> <li>• готовить ресторан для разных стилей обслуживания, включая обед, бистро, банкет и бар</li> <li>• готовить фуршетные столы для фуршета</li> <li>• организовывать и готовить банкетные залы для разных функций</li> <li>• организовывать и готовить разные поверхности, например, буфеты, кладовые и соответствующие гарниры и приправы для меню</li> </ul>	

4	Общественное питание	25
	<p>Человек должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• стили и техники подачи еды и напитков</li> <li>• когда и при каких обстоятельствах будут использоваться разные техники общественного питания</li> <li>• ингредиенты, методы готовки, представления и обслуживания всех блюд меню</li> <li>• настоящие и будущие направления в ресторанном сервисе</li> <li>• узкоспециализированную и международную кухню, и стили ресторанного сервиса</li> </ul>	
	<p>Человек должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• управлять циклами обслуживания для разных стилей обслуживания</li> <li>• менять приборы в зависимости от блюда</li> <li>• профессионально и эффективно подавать пищу для разных стилей обслуживания, например: <ul style="list-style-type: none"> <li>• серебряное обслуживание</li> <li>• стиль банкетного обслуживания</li> <li>• семейное обслуживание</li> <li>• французское</li> <li>• буфетное/воскресное обслуживание</li> </ul> </li> <li>• канапе</li> <li>• подача еды из торшера</li> <li>• готовить, делить и подавать специальные блюда из торшера, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>• комплект блюд</li> <li>• нарезку мяса</li> <li>• филе рыбы</li> <li>• фрукты</li> <li>• салаты и заправки к салатам</li> <li>• приготовленные блюда</li> <li>• фламбе</li> <li>• говяжьи грудинки и прочие предметы со стола клиента</li> </ul> </li> <li>• панировать между блюдами</li> <li>• подавать пищу, включая обед, ланч, послеобеденный чай и ужин</li> <li>• обеспечивать высококачественное обслуживание в высококлассных или международных ресторанах</li> </ul>	
5	Подача напитков	10
	<p>Человек должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• напитки, которые могут быть приготовлены и поданы в ресторане или другом месте</li> <li>• как правильно и безопасно использовать специальное оборудование</li> <li>• стеклянную посуду, в которой можно подавать напитки</li> <li>• фарфор и стеклянную посуду, в которой можно подавать напитки</li> <li>• фарфоровую, серебряную и стеклянную посуду, которая может быть использована в качестве сахарницы, молочника и сливочника, ложек, сита, щипцов и т.д.</li> <li>• сопутствующие продукты для напитков</li> <li>• направления и стили для продажи и подачи напитков</li> <li>• техники и стили подачи напитков</li> <li>• названия и правильные алкогольные напитки и ликеры для кофе с ликером</li> </ul>	

	<p>Человек должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• подавать разные типы чая, кофе и прочие напитки в соответствии с установленными процедурами</li> <li>• готовить и подавать кофе из разных специальных машин, например, эспрессо, бариста, фильтр, кофейник и т.д.</li> <li>• готовить и подавать чай, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>• смешанный</li> <li>• индийский</li> <li>• цейлонский/Шри Ланка</li> <li>• китайский/зеленый чай</li> <li>• настой из трав</li> </ul> </li> <li>• подавать чай и кофе и их сопутствующие продукты</li> <li>• готовить и подавать кофе с ликером</li> <li>• подавать чай и кофе на банкетах и фуршетах</li> <li>• подавать пtifур или сладости</li> </ul>	
<b>6</b>	<b>Подача алкогольных и безалкогольных напитков</b>	<b>15</b>
	<p>Человек должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• алкогольные и безалкогольные напитки, которые могут подаваться в ресторанах</li> <li>• стеклянную посуду и ее применение для подачи напитков</li> <li>• продукты, которые подаются с алкогольными и безалкогольными напитками</li> <li>• вопросы, касающиеся честности и сохранности в отношении алкогольных напитков</li> <li>• юридические требования, касающиеся продажи и подачи алкогольных напитков</li> <li>• методы подачи напитков</li> <li>• коктейли, их ингредиенты, методы их приготовления и подачи</li> <li>• этические и моральные обязанности в отношении продажи и подачи алкогольных напитков</li> </ul>	
	<p>Человек должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовить место подачи алкогольных и безалкогольных напитков</li> <li>• Выбирать посуду и продукты для продажи и подачи алкогольных и безалкогольных напитков</li> <li>• Соблюдать высокие стандарты гигиены и чистоты во время продажи и подачи алкогольных и безалкогольных напитков</li> <li>• Подавать алкогольные напитки в рамках действующего законодательства в отношении возраста клиента, измерения, времени и места обслуживания</li> <li>• Выливать напитки из бутылок, например, пиво и сидр</li> <li>• Измерять напитки, используя соответствующие средства</li> <li>• Готовить, подавать алкогольные и безалкогольные напитки для разных стилей обслуживания: <ul style="list-style-type: none"> <li>• за столом</li> <li>• прием напитка</li> </ul> </li> <li>• Готовить и подавать разные коктейли, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>• смешанный</li> <li>• взбитый</li> <li>• составной</li> <li>• безалкогольный</li> </ul> </li> <li>• Распознавать по запаху и виду пиво, алкоголь, крепленые вина,</li> </ul>	

	легкое вино и ликеры	
<b>7</b>	<b>Подача вина</b>	<b>15</b>
	<p>Человек должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Процесс приготовления вина</li> <li>• Детали разных вин, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>• сорт винограда</li> <li>• производство</li> <li>• страну и регион происхождения</li> <li>• сбор винограда</li> <li>• характеристики</li> <li>• примерная цена</li> <li>• соответствие еды и вина;</li> </ul> </li> </ul> <p>Как вино хранится  Методы подготовки вина к подаче  Выбор посуды и оборудования для подачи вина  Методы подачи разных вин  Применение вина в качестве аккомпанемента для блюда</p>	
	<p>Человек должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• консультировать гостей по выбору вина</li> <li>• определять вина по аромату, вкусу и внешнему виду</li> <li>• объяснять информацию, написанную на этикетке на бутылке вина</li> <li>• выбирать и размещать на столе посуду для выбранного вина</li> <li>• представлять вино гостям</li> <li>• Открывать вино за столом, используя соответствующее оборудование. Открывать вино с обычной пробкой, пробкой от шампанского или завинчивающимся колпачком</li> <li>• сцеживать вино</li> <li>• предлагать вино на пробу</li> <li>• наливать вино за столом, соблюдая этикет</li> <li>• подавать вино при оптимальной температуре и условиях</li> <li>• подавать другие напитки, например, шампанское</li> </ul>	

### 3 ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И СПЕЦИФИКАЦИЯ

Раздел	Критерии	Баллы		
		Субъективные	Объективные	Итого
<b>A</b>	Модуль первый – бар	15	10	25
<b>B</b>	Модуль второй – обед в неофициальной обстановке	15	10	25
<b>C</b>	Модуль третий – торжественный обед	20	5	25
<b>D</b>	Модуль четвертый - обед	20	5	25
<b>Итого</b>		<b>70</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

#### Рекомендации по распределению критериев для всех четырех модулей:

##### A. Бар:

- личное представление;
- коммуникационные навыки;
- знакомство и определение алкогольных напитков;
- навыки работы с торшером - карвинг;
- коктейли – с или без алкоголя;
- классические коктейли;

- подача легких закусок/канапе.

#### В. Обед в неофициальной обстановке:

- личное представление;
- навыки общения с гостями;
- мизанплас;
- услуги на заказ;
- подача вина, пива, соков и безалкогольных напитков из бара;
- виды кофе из кофеварки эспрессо;
- навыки работы с торшером, включая скомпонованные блюда;
- сщезивание вина;
- знакомство и определение ликера и крепленого вина.

#### С. Банкет:

- личное представление;
- навыки общения с гостями;
- мизанплас;
- обслуживание банкета – серебряное обслуживание;
- навыки работы с торшером - карвинг, украшение тарелок;
- подача чая и кофе на банкете;
- подача вина и напитков;
- алкогольные и безалкогольные коктейли;
- знакомство и определение вина.

#### Д. Высокая кухня:

- мизанплас;
- личное представление;
- навыки общения с гостями;
- навыки работы с высокой кухней;
- навыки работы с торшером - сборка, карвинг, филетирование и фламбе;
- серебряное обслуживание;
- подача вина;
- подача кофе – серебряное обслуживание или кофе с ликером;
- подача ликера или алкогольных напитков.

Основные навыки, такие как гигиена, охрана труда и техника безопасности, сокращение расходов и работа на основании принципов экологической безопасности, способности, техники, организационные навыки и методики относятся ко всем критериям.

### **4.9 ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОЦЕНКЕ НАВЫКА**

Эксперты делятся на команды и оценивают один модуль в течение четырех дней соревнований. Команды будут состоять из экспертов из разных стран/регионов, а также опытных экспертов и новичков. В каждой команде будет выбран лидер для участия в брифингах конкурсантов. Главный эксперт и заместитель главного эксперта выбирают команды и лидера команды. Главный эксперт и заместитель главного эксперта делят конкурсантов на команды. Команды конкурсантов меняются модулями через каждые четыре дня соревнования. Конкурсанты будут ежедневно записывать свои распределения. Модуль будет разделен на задания (или под-критерии), которые эксперты будут использовать для оценки конкурсантов. Ведомости оценивания будут представлены конкурсантам в начале каждого дня в течение 15 минут. В конце каждого дня соревнований баллы будут записываться в субъективные или объективные ведомости оценивания, и вноситься в CIS главным экспертом или его заместителем, или помощником. Все четыре модуля должны быть оценены по всем критериям оценивания. Конкурсанты должны будут выполнить разные практические задания, при помощи которых будут проверены теоретические знания, знания продукции, практические навыки, личное представление, социальные навыки и экологические методы работы. Задания будут ограничены по времени, для некоторых заданий можно будет пригласить гостей.

## 5 ТЕСТОВЫЙ ПРОЕКТ

### Идентификация модуля

- первый модуль: бар
- второй модуль: обед или ужин в неофициальной обстановке
- третий модуль: банкет – серебряное обслуживание, обслуживание с торшера
- четвертый модуль: высокая кухня - торшер.

Модуль	Описание	Примечание
Первый модуль - бар	1.Определение алкогольных напитков	Определение 10 алкогольных напитков из 15 Необходимо выбрать десять алкогольных напитков из следующего списка: водка, джин, белый ром, темный ром, канадское виски, бурбонское виски, шотландское виски, ирландское виски, текила, Уильям (груша), коньяк, вишневая водка, кальвадос, виноградное бренди, граппа.

Модуль	Описание	Примечание
	2. Подготовка и подача резных блюд  3. Подготовка и подача коктейлей	Карвинг выбранных фруктов: а. ананас b. яблоко с. апельсин d. клубника е. банан f. Melon Двенадцать коктейлей должны быть выбраны за десять месяцев до начала соревнований на сайте <a href="http://www.iba.com-world">www.iba.com-world</a> . Подготовить коктейли для выбора конкурсантам.
Второй модуль – обед или ужин в неофициальной обстановке	1. Складывание столовых салфеток  2. Знакомство и определение ликера и крепленого вина  3. Сервировка стола и складывание салфеток (бумажных) для оформления 4. Мизанплас для стиля бистро три стола, сервированные в таком же стиле	Сложить восемь из десяти салфеток на выбор конкурсанта. Рекомендованный сайт <a href="http://www.napkinfoldingguide.com">www.napkinfoldingguide.com</a>  Десять ликеров и крепленых вин будут выбраны из следующего списка 15 напитков: красный портвейн, сладкая Мадейра, Фино Шерри, Олоросо, Шерри, сухой вермут, сладкий вермут, марсала, Малибу, ликер, виски с медом и травами, ликер Гранд Маньер, куантро, Амаретто, Франгелико, Тиа Мария. Первое и второе задания могут быть выполнены до прибытия гостей и за ограниченное время. Всем столам может быть предложено одинаковое меню и напитки – бутылочное пиво, стакан красного и белого вина, безалкогольные напитки и кофе эспрессо.

Модуль	Описание	Примечание
	5. Обслуживание трех столов с четырьмя гостями за каждым столом. Гости должны быть усажены за столы в течение 15 минут  6. подача напитков из бара	Напитки должны быть налиты в баре и отнесены на стол гостей на подносе.

Третий модуль – банкет	<p>1. Знакомство и определение вин</p> <p>2. Сукно для буфетной стойки</p> <p>3. Мизанплас для меню тестового проекта</p> <p>4. Обслуживание банкета из 6-8 человек</p>	<p>Шесть вин должны быть выбраны из списка десяти вин: красное вино – французское мерло, южноафриканский пинотаж, чилийское Каберне Совиньон, итальянское неббиоло, французская сира (шираз).</p> <p>Белове вино – новозеландский Совиньон Блан, немецкий рислинг, австралийский Шардене, французское вионье, французский Семийон</p> <p>Сукно (примерно 2 м x 75 см) с четырех сторон без булавок или лент</p> <p>Подача пищи может включать в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• закуски</li> <li>• основные блюда – серебряное обслуживание</li> <li>• подготовка десерта – карвинг тортов, украшение тарелок</li> <li>• подача чая и кофе</li> </ul> <p>Подача напитков включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• коктейли или шампанское перед приемом пищи</li> <li>• подача красного или белого вина в бутылке или графине</li> <li>• десертное вино в стаканах</li> <li>• вода/минеральная воды</li> </ul>
------------------------	---	--

Модуль	Описание	Примечание
Четвертый модуль – высокая кухня	<p>1. Мизанплас для четырех видов меню из тестового проекта. Высокая кухня для четырех гостей может включать в себя следующее:</p> <p>2. Карвинг/филе из торшера</p> <p>3. Сборные блюда из торшера</p> <p>4. Фламбированные блюда из торшера</p> <p>5. Серебряное обслуживание блюд</p> <p>6. Открытие и подача красного и белого вина. Сцеживание вина.</p> <p>7. Подача кофе из торшера</p>	<p>Первое задание может быть выполнено до прибытия гостей и за ограниченный промежуток времени.</p> <p>Карвинг включает в себя следующее: Шатобриан, каре ягненка, жареная курица, жареная грудка утки, филе-миньон и тихоокеанский малорот, копченый лосось, фруктовица – контроль над размером порций</p> <p>Сборные блюда могут включать в себя следующее: лосось тартар, салат с заправкой и суп из дичи</p> <p>Фламбированные блюда могут включать в себя следующее: Стейк диан, стейк с перцем, блины Suzette, фламбированный ананас, фламбированный банан и вишневый джубили</p> <p>Серебряное обслуживание может включать в себя блюда из торшера</p> <p>Открытие и подача вина перед клиентом. Это включает в себя сцеживание вина.</p> <p>Включает в себя: подачу кофе или кофе с ликером.</p>

8. Подача ликеров и алкогольных напитков	Подача ликера может включать в себя следующее: коньяк, виски с медом и травами, куантро, ликер Гранд Маньер и кальвадос
--	---

## 8. КОНКУРСАНТАМИ В ЯЩИКАХ ДЛЯ ИНСТРУМЕНТОВ

Для того чтобы сократить расходы, связанные с транспортировкой инструментов и оборудования, сократить требуемое хранение и соблюдать экологическую ответственность, конкурсанты могут не брать с собой большие ящики инструментов – предложенный размер должен быть примерно следующих размеров: Д 65 см, Ш 40 см и В 45 см.

### Общие требования

- ручка;
- блокнот;
- коробка спичек или зажигалка;
- набор ножей, подходящий для торшера и работы на баре;
- перчатки;
- штопор с ножичком/штопор для вина;
- машина для измельчения в крошку;
- четыре системы измерений алкогольной продукции;
- собственный шейкер x 2;

Прочее оборудование запрещено во время соревнований.

### Единые требования

Для второго модуля – Обед в неофициальной обстановке и третьего модуля - Банкет

Конкурсанты должны быть в черных брюках или черных юбках, белой рубашке, галстуком.

Для первого модуля - Бар и четвертого модуля – Высокая кухня

Конкурсанты одевают форму одежды, соответствующую заданиям.

## МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, ПОСТАВЛЯЕМЫЕ ЭКСПЕРТАМИ

Эксперты и переводчики должны присутствовать на соревнованиях в соответствующей форме одежды, которая отражает административные стандарты гостиничной индустрии (костюм и галстук).

Во время проведения соревнований запрещается пользоваться телефонами и камерами. Вручение подарков экспертам не обязательно, однако если было принято решение вручить подарок, необходимо ограничиться одним подарком на одного эксперта и конкурсанта.

## ЗАПРЕЩЕННЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ

Прочее оборудование и материалы запрещены. Обед в неофициальной обстановке

- обед в неофициальной обстановке обслуживается на красивой поверхности стола, без скатерти;
- салфетки должны быть бумажными и цветными;
- обслуживание высокой кухни осуществляется на столах, покрытых скатертью;
- цвет координирует дифференциацию всех областей;
- принимающая сторона определяет размер стола и скатерти, и сообщается за три месяца до начала соревнований – все измерения указаны в см.