**ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ**

**РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС**

Организация «WorldSkills Russia» в соответствии с Уставом WorldSkills Russia, Регламентом и Правилами конкурса, приняла следующие минимальные требования к профессиональной компетенции «Ресторанный сервис» для конкурса «WorldSkills».

Техническое описание включает в себя следующие разделы:

1. ВВЕДЕНИЕ
2. ХАРАКТЕРИСТИКИ И ОБЪЕМ РАБОТ
3. ПРИМЕР ПЛАНИРОВКИ ПЛОЩАДКИ
4. УПРАВЛЕНИЕ И ПЕРЕДАЧА НАВЫКОВ
5. ОРГАНИЗАЦИЯ КОНКУРСНОЙ ЧАСТИ
6. СИСТЕМА ОЦЕНОК И КРИТЕРИЕВ
7. ТРЕБОВАНИЕ ПО БЕЗОПАСНОСТИ
8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЯ

Дата вступления в силу: 12.03.2015

1. **ВВЕДЕНИЕ**
   1. Название и описание компетенции
      1. Название компетенции «Ресторанный сервис»
      2. Описание компетенции

Целью проведения полуфинала Национального чемпионата World Skills Russia - 2015 в г. Казань по компетенции «Ресторанный сервис» является выявление практических умений и навыков для текущих и будущих практик индустрии ресторанного обслуживания. Ресторанное обслуживание требует обширных знаний международной кухни, напитков и услуг бара. Официант является самым важным контактным лицом в обслуживании гостей. Поэтому ему необходимо знать все правила обслуживания и знать приготовления специальных блюд и напитков за столом гостя или в баре. Основные требования это – мастерство и находчивость, хорошие манеры, хорошее взаимодействие с гостями и практические способности.

* 1. Заявление.
     1. Каждый эксперт и участник обязан ознакомиться с данным техническим описанием.
  2. Сопроводительная документация
     1. Поскольку данное Техническое описание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:
  3. Положение о проведении полуфинала World Skills Russia - 2015 в г. Казань
  4. Правила техники безопасности и санитарные нормы.

1. **КВАЛИФИКАЦИЯ И ОБЪЕМ РАБОТЫ**

Объем работы состоит только из практических заданий.

* 1. Требования к квалификации

Участники должны иметь навыки и основополагающие знания, необходимые для обеспечения качества продукции и напитков для целого ряда различных видов услуг.

Подготовка к обслуживанию:

* знание и понимание подготовительного момента к обслуживанию;
* знание различных типов сервисных предприятий питания;
* определение ряда стандартных материалов для ресторана, оборудования, включая столовые приборы, посуду и изделия из стекла, мебель и белье.
* Участники должны уметь:
* представить себя гостям на профессиональном уровне;
* подготовить сервировку стола, столовые приборы, сложить салфетки в соответствии со стилем мероприятия;
* поставить задачи, наметить план работы и продемонстрировать его в соответствии с гигиеническими нормами и правилами техники безопасности;
* встретить и усадить гостей;
* принять заказы от гостей;
* дать совет или поделиться информацией о блюде или напитке из меню;
* взаимодействовать с кухонным персоналом;
* проводить гостей (спонсоры и приглашенные гости).

Сервис подачи продукции и напитков.

Участники должны уметь:

* подавать и убирать блюда в соответствии со стилем мероприятия;
* управлять обслуживающим циклом в соответствии со стилем мероприятия;
* подавать и убирать алкогольные , безалкогольные, горячие и холодные напитки;
* продемонстрировать подачу, умение порционировать и нарезать блюда и фрукты;
* продемонстрировать обращение с особенными блюдами и напитками с соблюдением мер безопасности и гигиенических норм;
* завершить процесс обслуживания.

Обслуживание клиентов:

Участники конкурса должны:

* Заботиться о своем внешнем виде;
* Быть вежливыми и дружелюбными;
* Рекомендовать гостям блюда;
* Подавать сервированные блюда;
* Самостоятельно сервировать на стол блюда с подсобного стола;
* По способу подачи блюд, делать выводы о том, как следует украсить блюдо;
* Общаться с коллегами;
* Координировать процессы на кухне и процессы подачи блюд;
* В своих действиях ориентироваться на обслуживание клиента.

Планирование и сервировка стола к обеду

Участники конкурса должны уметь:

* Самостоятельно выполнить сервировку к обеду;
* Планировать и организовать процесс обслуживания в соответствии с заказом;
* Действовать в соответствии с санитарными требованиями к хранению пищевой продукции.

Планирование и сервировка стола при обслуживании по типу «фуршет»

Участники конкурса должны уметь:

* Самостоятельно сервировать фуршеты в соответствии с меню;
* Планировать и организовать процесс обслуживания;
* Действовать в соответствии с санитарными требованиями к хранению пищевой продукции.

**Социальные навыки и навыки межличностного общения**

Устойчивость к стрессам

Участники конкурса должны уметь:

* Выносить суждения о личной работоспособности, избегать нежелательного стресса;
* Проявлять спокойствие в стрессовых ситуациях, достигать хороших результатов;
* Продолжать следовать намеченным курсом, несмотря на постоянно меняющуюся и нестабильную обстановку;
* Определять приоритет каких-либо вопросов (важные / не столь важные).

Умение управлять собой

Участники конкурса должны уметь:

* Определять ближайшие задачи;
* Расставлять приоритеты и действовать соответственно им;
* Самостоятельно ставить себе задачи и выполнять их;
* Находить решения сложных проблем, брать на себя ответственность.

Гибкость

Участники конкурса должны:

* Уметь работать в каждой области кухни;
* Проявлять широту взглядов, готовность принять новые идеи;
* Уметь добиваться хороших результатов в изменчивой обстановке.
  1. **Теория**
     1. Знания и теория требуется, но практически не проверяется.
     2. Знание правил и постановлений не тестируется.
  2. **Практическая работа**

Участнику конкурса необходимо самостоятельно выполнить следующие задания:

Подготовка к обслуживанию:

* сервировка стола
* складывание салфеток
* полировка и приготовление посуды и приборов
* расположить столы по позициям в зависимости от формы обслуживания

Подача блюд в разными способами:

* Обслуживание на тарелках из кухни (индивидуальный)
* Подача приборов (досервировка)
* Обслуживание в обнос (Silver service)
* Обслуживание с тележки (Queridon service)
* Подача напитков

Из бара, т.е. коктейли

* С подноса, т.е. предварительно налитые напитки
* За столом, т.е. вино на столе
* Заказное обслуживание напитков.

Подача кофе и чая

Приготовление и подача различных видов кофе и чая, включая:

* Кофе с традиционной подачей
* Заваривание листового чая
* Подача чая традиционными способами
* Подача кофе и чая с алкогольными напитками.

Подготовка посуды для обслуживания с тележки

Приготовление и подача блюд с тележки, включая:

* Нарезку
* Оформление

Приготовление коктейлей

Подготовка и подача разных классического, фантазийного и безалкогольного коктейлей, включая:

* Приготовление непосредственно в бокале (способ Билд)
* Приготовление в смесительном стакане (способ Стир)
* Приготовление в шейкере (способ Шейк)
* Приготовление с большим количеством льда и фруктов (способ Бленд)

Заявку на сырье для фантазийного коктейля участники подают за неделю до начала соревнований (рекомендованные коктейли в сайте [www.iba-world.com](http://www.iba-world.com))

Рекомендованные сайты и книги:

Участники должны исследовать следующие сайты для учебных целей и для обеспечения согласованности в стандартах. Все ингредиенты, поставляемые Организатором cоревнования пройдут только эти сайты:

Вебсайты:

* www.napkinfoldingguide.com
* www.iba-world.com (Official Cocktails)
* [www.barristachampionship.com](http://www.barristachampionship.com)

Книги:

* *Food and Beverage Service'* 8th edition, Lillicrap, D. and Cousins, J.

Published by: Hodder Education 2010

ISBN-10: 1444112503 and ISBN-13: 978-1444112504

«Обслуживание еды и напитков» 8 издание, авторы: Д.Лилликрэп и Дж. Казинс.

1. **КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**
   1. **Формат и структура конкурсного задания**

По своему формату конкурсное задание представляет собой серию модулей, оцениваемых по отдельности.

* 1. **Требования к проекту Конкурсного задания**

Эксперты принимают совместное решение по конкурсному заданию, критериям оценки и размерным допускам Форм субъективной и объективной оценки. Совместно с Начальником мастерской они подготавливают список пищевых продуктов и столовых приборов.

За три дня участник конкурса должен выполнить:

Модуль A, B, C, D, E, F.

В день конкурса, вместе с критериями, включенными в список, участник конкурса получит «неизвестный элемент» - черный ящик с сырьем для приготовления безалкогольного коктейля.

**3.3. Разработка конкурсного задания**

Конкурсное задание необходимо составить по образцам, представленным «WorldSkills Russia» (http://www.worldskillsrussia.org). Необходимо использовать для текстовых документов образец в формате Word, а для чертежей – образец в формате DWG.

**3.3.1. Кто разрабатывает конкурсные задания / модули**

Конкурсные задания / модули разрабатывают и оценивают Эксперты по данной компетенции.

**3.3.2. Как и когда разрабатывается конкурсное задание / модули**

Конкурсное задание / модули разрабатываются совместно группой назначенных Экспертов.

**3.3.3. Когда разрабатывается конкурсное задание**

Конкурсное задание разрабатывается:

За 1 месяц до начала конкурса, назначенной группой Экспертов.

**3.4. Схема выставления оценок за конкурсное задание**

Каждое конкурсное задание должно сопровождаться проектом схемы выставления оценок, основанным на критериях оценки, определяемой в Разделе 5.

3.4.1. Проект схемы выставления оценок разрабатывает лицо (лица), занимающееся разработкой конкурсного задания. Подробная окончательная схема выставления оценок разрабатывается и утверждается всеми Экспертами на конкурсе.

3.4.2. Схемы выставления оценок необходимо подать в СIS (Автоматизированная система управления соревнованиями) до начала конкурса.

**3.5. Утверждение конкурсного задания**

Предложения конкурсных заданий, вошедшие в окончательный список, оцениваются Экспертами на предмет соответствия требованиям и на предмет выполнимости их всеми участниками конкурса за отведенный период времени, при использовании имеющегося у них оборудования и ингредиентов. Необходимо согласие большинства (50%+1) Экспертов.

**3.6. Выбор конкурсного задания**

Выбор конкурсного задания происходит следующим образом:

Конкурсные задания / модули разрабатываются совместно группой назначенных Экспертов. Задания должны быть готовы за 1 месяц до начала конкурса.

После успешного голосования по окончательному списку, конкурсные задания передаются в Технический департамент WSR.

Технический директор WSR случайным образом отбирает одно из конкурсных заданий за 1 неделю до начала Конкурса.

**3.7. Обнародование конкурсного задания**

Конкурсное задание должно быть обнародоваться после даты завершения чемпионата и официального подведения итогов чемпионата.

**3.8. Согласование конкурсного задания (подготовка к конкурсу)**

Согласованием конкурсного задания занимается Главный эксперт WSR.

**3.9. Изменение конкурсного задания во время конкурса**

В конкурсное задание вносится 30% изменений.

Внимание: в основном эти изменения вносятся за счет содержимого «Черный ящик».

**3.10. Свойства материала или инструкции производителя**

Не применимо.

**4.1. Дискуссионный форум**

До начала конкурса все обсуждения, обмен сообщениями, сотрудничество и процесс принятия решений по компетенции происходят на дискуссионном форуме, посвященном соответствующей специальности. Все решения, принимаемые в отношении какого-либо навыка, имеют силу лишь, будучи принятыми на таком форуме. Модератором форума является Главный эксперт WSR (или Эксперт WSR, назначенный на этот пост Главным экспертом WSR). Временные рамки для обмена сообщениями и требования к разработке конкурса устанавливаются Правилами конкурса.

**4.2. Информация для участников конкурса**

Всю информацию для зарегистрированных участников конкурса можно получить в Центре для участников (<http://www.worldskills.ru>).

Такая информация включает в себя:

* Правила конкурса
* Технические описания
* Конкурсные задания
* Другую информацию, относящуюся к конкурсу.

**4.3. Конкурсные задания**

Обнародованные конкурсные задания можно получить на сайте worldskills.ru и на странице для зарегистрированных участников чемпионата (http://www.worldskills.ru).

**4.4. Текущее руководство**

Текущее руководство компетенцией производится Главным экспертом WSR по данной компетенции. Группа управления компетенцией состоит из экспертов.

**5.ОЦЕНКА**

В данном разделе описывается процесс оценки конкурсного задания / модулей Экспертами. Здесь также указаны характеристики оценок, процедуры и требования к выставлению оценок.

**5.1. Критерии оценки**

В Приложении определены критерии оценки и количество выставляемых баллов (субъективные и объективные). Общее количество баллов по всем критериям оценки составляет 100.

**5.2. Субъективная оценка**

В лучшем случае 70% от оценки будут выставлены субъективно. Баллы начисляются по шкале от 1 до 10.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень | Баллы | Описание |
| Идеально | 10 | Очень уверенно, очень хорошие знания заданий, очень высокий уровень мастерства |
| Очень хорошо | 9 |
| Хорошо | 8 | Уверенно, хорошее знание задания, хороший уровень мастерства |
| Относительно хорошо | 7 |
| Выше среднего (удовлеворително) | 6 | Достаточно уверенно, некоторые пробелы в знаниях заданий, некоторая нехватка мастерства |
| Средне | 5 |
| Плохо | 4 | Неуверенно, переменные знания задания, переменное владение мастерством |
| Неудовлетворительно | 3 |
| Очень плохо | 2 | Неуверенно, значительные ограничения в ориентировке заданий и значительное ограничение в мастерстве |
| Ничего | 1 |

**5.3 Критерии оценки мастерства**

Критерии оценки мастерства представляют собой четкие сжатые определения Аспектов, которые точно объясняют, как и почему выставляется какая-либо оценка. Ниже приводится пример оцениваемых Аспектов.

Гигиена

* Личная гигиена;
* Чистота рабочего места;
* Соблюдение санитарных норм и правил при работе с посудой и приборами;
* Соблюдение санитарных норм и правил при подаче и оформлении блюд;
* Соблюдение санитарных норм и правил при порционировании блюд;
* Использование обязательных ингредиентов;
* Температура подачи.

Продемонстрированные умения официанта, бармена

* Качество приготовленных напитков;
* Качество сложенных салфеток;
* Качество сервировки;
* Качество обслуживания гостя;
* Организаторские способности;
* Четкость презентации;
* Опрятность;
* Творческий подход;
* Точность следования технике работы при обслуживании гостей.

**Вычеты**

За нарушения оцениваемого Аспекта решением Экспертов производится вычет баллов. Сумма вычитаемых баллов зависит от Аспекта, и классифицируется в Форме объективной оценки.

**5.4. Регламент оценки мастерства**

Необходимо соблюдать время, отведенное на приготовление коктейлей. Коктейли необходимо подать в течение этого периода времени. За пятиминутную задержку участник получает штраф в 0,3 балла, а через 8 минут он потеряет еще 0,3 балла. Через 10 минут вычитаются все субъективные баллы.

Разница в оценках может составлять как максимум 2 балла до обсуждения и повторного выставления оценок.

В ходе конкурса каждый Эксперт занимается судейством на всей площадке.

**6. ОТРАСЛЕВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ**

См. документацию по технике безопасности и охране труда.

Отраслевые требования техники безопасности включают в себя:

* Наличие противопожарного покрывала в кухне;
* Наличие аптечки первой помощи.

**7. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ**

**7.1. Инфраструктурный лист**

В Инфраструктурном листе перечислено все оборудование, материалы и устройства, которые предоставляет Организатор конкурса.

С Инфраструктурным листом можно ознакомиться на веб-сайте организации: <http://www.worldskills.ru>

В Инфраструктурном листе указаны наименования и количества, запрошенные Экспертами WSR для следующего конкурса. Организатор конкурса обновляет Инфраструктурный лист, указывая необходимое количество, тип, марку/модель предметов. Предметы, предоставляемые Организатором конкурса, указаны в отдельной колонке.

В ходе каждого конкурса, Эксперты WSR рассматривают и уточняют Инфраструктурный лист для подготовки к следующему конкурсу. Эксперты WSR дают Техническому директору рекомендации по расширению площадей или изменению списков оборудования.

В ходе каждого конкурса, Технический директор WSR проверяет Инфраструктурный лист, использовавшийся на предыдущем конкурсе.

В Инфраструктурный лист не входят предметы, которые участники и/или Эксперты WSR должны приносить с собой, а также предметы, которые участникам приносить запрещается. Эти предметы перечислены ниже.

**7.2. Материалы, оборудование и инструменты, которые участники имеют при себе**

**Участник конкурса может иметь при себе:**

* Сумка для инструментов
* Ручка, записная книжка
* Нарзанник
* Скребок для удаления крошек со стола
* Коробок спичек или зажигалка
* Ножи: карвинг, поварской (универсальный)
* Коктейльный шейкер и стакан для смешивания
* Коктейльный стрейнер металический
* Барная ложка
* Джиггер
* Мерный стакан (мензурка)
* Сиропы для приготовления коктейлей
* Коктейльная вишня и украшения для коктейля
* Фартук

**7.3. Материалы, оборудование и инструменты, предоставляемые Экспертам:**

* Оценочные листы
* Ручку

**7.4. Материалы и оборудование, запрещенные на площадке**

Участникам конкурса запрещено приносить на конкурс сырье, т.е., пищевые продукты или добавки, сотовый телефон.

**8. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ ПОСЕТИТЕЛЯМ И ЖУРНАЛИСТАМ**

**8.1. Максимальное вовлечение посетителей и журналистов**

Ниже приводится список возможных способов максимизации вовлечения посетителей и журналистов в процесс.

* Предложение попробовать себя в профессии;
* Демонстрационные экраны;
* Описания конкурсных заданий;
* Информация об участниках («профили» участников);
* Карьерные перспективы;
* Ежедневное освещение хода конкурса.

**8.2. Самодостаточность**

* Повторная переработка;
* Использование экологически чистых материалов;
* Использование законченных конкурсных заданий после окончания конкурса.