

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС

ОБЩЕСТВЕННЫЕ И ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Ассоциация WorldSkills International резолюцией Технического Комитета и в соответствии с Конституцией, Регламентами и Правилами Соревнования, приняла нижеследующие минимальные требования для данной профессии (компетенции) в рамках Соревнования WorldSkills.

Техническое Описание включает в себя:

1 ВВЕДЕНИЕ.....	2
2 СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS).....	4
3 СТРАТЕГИЯ И ДЕТАЛИЗАЦИЯ ОЦЕНИВАНИЯ.....	11
4 СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК.....	12
5 КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ.....	18
6 МЕНЕДЖМЕНТ И КОММУНИКАЦИИ.....	24
7 ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ, УСТАНОВЛЕННЫЕ ДЛЯ КОНКРЕТНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ..	25
8 МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ.	25
9 УЧАСТИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И СМИ.....	29
10 ЭКОЛОГИЧНОСТЬ.....	30

Действительно с 12.08.14

Штефан Прашль, Председатель Технического Комитета

Майкл Фун, Вице-Председатель Технического Комитета

© Все права на документы, созданные для или от имени WorldSkills International (WSI), включая переводы и электронные копии, принадлежат WorldSkills International (WSI). Этот материал может быть воспроизведен в некоммерческих профессиональных и образовательных целях при условии сохранения логотипа WorldSkills и уведомления об авторском праве.

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 НАИМЕНОВАНИЕ И ОПИСАНИЕ СОРЕВНОВАНИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ

1.1.1 Наименование соревнования по компетенции:

Ресторанный сервис

1.1.2 Описание соответствующих рабочих функций или видов деятельности.

Специалист по ресторанному сервису предоставляет гостям высококачественные услуги питания. Специалист по общественному питанию, как правило, работает в коммерческом секторе, предлагая гостям широкий ассортимент услуг. Качество и род оказанных услуг напрямую связаны с размером оплаты, которую производит гость. Поэтому специалист обязан постоянно работать с гостем в профессиональной и интерактивной манере с целью обеспечения наибольшей удовлетворённости гостя, таким образом поддерживая и развивая бизнес.

Вероятнее всего, такой специалист работает в отеле или ресторане. Однако размер, род и качество услуг подобных заведений могут существенно различаться: от всемирно известных гостиничных сетей до небольших, частных, более камерных ресторанов. Различается также качество и уровень обслуживания, которого ожидают гости. Стиль обслуживания будет зависеть от типа гостя, на которого он направлен, и может варьироваться от простого самообслуживания до более усложненных вариантов, когда, например, блюдо готовится непосредственно за столом гостя. В еще более замысловатых формах ресторанное обслуживание может быть приближено к театральному представлению.

Высококачественное обслуживание в сфере еды и питья требует от специалиста обширных знаний международной кухни, напитков и вин. Специалист должен обладать исчерпывающими знаниями правил обслуживания и специфики приготовления особых блюд и напитков за столом гостя или на баре. Официант - самый важный человек во всем, что касается оказания внимания гостям и предоставления им возможности насладиться едой. Для него крайне необходимы опыт и изобретательность, хорошие манеры, превосходные навыки общения с гостями, уверенность в себе, исключительные навыки личной гигиены и гигиены общественного питания, опрятный вид и практические навыки.

Для особых блюд, напитков и вин используется широкий диапазон специальных инструментов и материалов. Специалист должен быть знаком с их использованием, в дополнение к более привычным предметам, которые в большинстве случаев применяются во время приёма пищи.

Независимо от условий работы, универсальными качествами выдающегося специалиста являются превосходные навыки коммуникации и работы с гостями. Персонал сферы общественного питания работает в составе команды и совместно с другими командами в отеле или ресторане. Какой бы ни была структура работы, хорошо обученный и опытный специалист демонстрирует высокий уровень личной ответственности и автономии. Это касается всех процессов, от охраны здоровья и состояния гостей и коллег путём скрупулезного соблюдения правил безопасности и гигиены, до предоставления гостям исключительных впечатлений в рамках особых случаев.

С глобализацией кулинарии, развитием развлекательного и бизнес-туризма и ростом международной мобильности персонал индустрии туризма и развлечений регулярно сталкивается с постоянно расширяющимися возможностями и вызовами. Существует множество коммерческих и международных возможностей для талантливого ресторатора; однако, вместе с ними приходит и необходимость понимания и работы с разнообразными культурами, тенденциями и окружающей

средой. В связи с этим, скорее всего, круг навыков в этой сфере будет продолжать расширяться.

1.2 АКТУАЛЬНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ ЭТОГО ДОКУМЕНТА

Этот документ содержит информацию о стандартах, необходимых для участия в данном соревновании по компетенции, а также о принципах оценки, методах и процедурах, согласно которым регулируется соревнование.

Каждый Эксперт и Участник должен знать и понимать это Техническое Описание.

1.3 СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Поскольку настоящее Техническое Описание содержит только специальную информацию по данной компетенции, вместе с ним должны использоваться следующие документы:

КЗ - Конкурсное задание

- ТБ – Техника безопасности
- ВВ – Требования к внешнему виду участника
- ИЛ – Инфраструктурный Лист
- ТЛ – Инструментальный ящик участника
- ЭО – Экспертная оценка

2 СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS)

2.1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О WSSS

WSSS определяет знание, понимание и специфические навыки, являющиеся фундаментом лучших мировых практик технической и профессиональной деятельности. WSSS отражает общее глобальное понимание того, что представляет из себя соответствующая рабочая функция (функции) или вид(ы) деятельности для индустрии и бизнеса (www.worldskills.org/WSSS).

Суть соревнования по компетенции в том, чтобы отразить лучшие мировые практики согласно WSSS в максимально возможной степени. Таким образом, Спецификация Стандартов является справочником по необходимому обучению и подготовке к соревнованию по компетенции.

В ходе соревнования по компетенции знание и понимание оцениваются через непосредственную деятельность. Отдельные тесты на знание и понимание проводятся не будут.

Спецификация Стандартов разделена на секции с добавлением заголовков и кодовых номеров.

Для каждой секции указан процент от общей оценки, чтобы обозначить относительную значимость секции в пределах Спецификации Стандартов. Сумма всех оценок равняется 100 %.

Схема выставления оценок и Конкурсное задание оценивают только те компетенции, которые обозначены в Спецификации Стандартов. Они отражают Спецификацию Стандартов настолько полно, насколько это возможно в рамках ограничений соревнования по компетенции.

Схема выставления оценок и Конкурсное задание будут использовать указанное в Спецификации Стандартов распределение оценок, настолько, насколько это возможно на практике. Допускаются изменения в пределах пяти процентов, при условии, что это не искажает соотношения, указанные в Спецификации Стандартов.

2.2 СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS

СООТВЕТСТВУЮЩАЯ СЕКЦИЯ

ЗНАЧИМОСТЬ (%)

1 Организация труда и управление 10

Участник должен знать и понимать:

- Различные типы учреждений общественного питания и используемые ими стили предоставления услуг питания
- Важность атмосферы ресторана для полноценного восприятия принятия пищи
- Целевые рынки различных типов учреждений общественного питания
- Финансовые и бизнес-требования для управления учреждением общественного питания
- Соответствующие законодательные и нормативные требования, включая нормы обеспечения здоровья и безопасности, требования к хранению, гигиене, продаже и подаче еды и алкоголя
- Важность эффективной работы в целях минимизации отходов и негативного воздействия бизнеса на окружающую среду и максимизации экологичности
- Этику сферы общественного питания
- Важность эффективной работы смежных департаментов и служб

Участник должен уметь:

- Профессионально представиться гостю
- Продемонстрировать такие личные качества, как личная гигиена, опрятная и профессиональная внешность, манеры и умение держать себя
- Эффективно организовать задачи и планировать рабочий процесс
- Стабильно демонстрировать гигиеничные и безопасные методы работы
- Работать эффективно, минимизировать отходы и любое негативное воздействие на окружающую среду
- Эффективно работать как часть команды и взаимодействовать с другими службами внутри заведения
- Всегда действовать честно и согласно этике во всех деловых отношениях с гостями, коллегами и работодателем
- Реагировать на неожиданные или незапланированные ситуации и эффективно решать проблемы по мере их возникновения
- Непрерывно развиваться в профессии
- Грамотно приоритизировать задачи, особенно в случае обслуживания нескольких столов одновременно

2 Компетенции в сфере коммуникации и обслуживания гостей 15

Участник должен знать и понимать:

- Ценность процесса питания в целом
- Важность эффективной коммуникации и межличностного общения в работе с гостями и коллегами
- Роль официанта в увеличении продаж

Участник должен уметь:

- Должным образом приветствовать и усадить гостей в зоне обслуживания
- Должным образом проконсультировать гостя и рекомендовать соответствующие блюда, основываясь на безупречном знании меню
- Точно принять заказ
- Выбрать подходящий уровень коммуникации и взаимодействия для каждого гостя или группы
- Эффективно общаться с гостями, в соответствии с текущей ситуацией и запросами гостей
- Всегда быть вежливым и учтивым
- Быть внимательным, но не навязчивым
- Удостовериться в том, что гости всем довольны
- Соблюдать соответствующие правила поведения за столом
- Эффективно общаться со сложными гостями или с гостями, выражающими недовольство
- Эффективно общаться с гостем, испытывающим проблемы с коммуникацией
- Распознавать и удовлетворять особые нужды гостя
- Эффективно и согласованно работать с персоналом кухни и смежных отделов
- Предоставить счёт, организовать процесс оплаты и проститься с гостями

3 Подготовка к обслуживанию (Оформление) 10

Участник должен знать и понимать:

- Виды стандартного оборудования и материалов ресторана, в т.ч.:
- Столовые приборы
- Посуда
- Стеклянная посуда
- Столовое бельё
- Мебель

- Назначение специального оборудования, используемого при обслуживании в ресторане
- Важность оформления и внешнего вида ресторана

- Факторы, которые способствуют созданию соответствующей атмосферы для приёма пищи
- Задачи, которые необходимо завершить для того, чтобы подготовиться к обслуживанию

Участник должен уметь:

- Подготовить убранство и художественное оформление стола
- Обеспечить чистоту и соответствующее оформление комнаты
- Подготовить ресторан в соответствии с едой, которая будет подана
- Разместить столы и стулья в соответствии с ожидаемым количеством гостей
- Накрыть столы, используя соответствующие скатерти, столовые приборы, стеклянную посуду, фарфор, графины и необходимое дополнительное оборудование
- Сложить салфетки для различных случаев и типов оформления
- Подготовить ресторан к различным типам сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар
- Подготовить буфеты к обслуживанию шведского стола, включая складывание скатертей
- Организовать и подготовить банкетные залы для различных форматов использования
- Организовать и подготовить различные дополнительные зоны, например, буфеты, кладовую и предполагаемые украшения и приправы для блюд меню

4 Подача блюд 25

Участник должен знать и понимать:

- Стили и методы подачи еды и напитков
- Когда и при каких обстоятельствах используются различные методы подачи
- Компоненты, способ приготовления, подачи и обслуживания для всех блюд в меню, в степени, достаточной для того, чтобы консультировать гостей
- Текущие и будущие тенденции в ресторанном сервисе
- Диапазон узкоспециализированных и международных кухонь и соответствующие им стили ресторанного сервиса

Участник должен уметь:

- Управлять сервисным циклом для различных стилей обслуживания
- Корректировать сервировку стола в соответствии с блюдом, которое будет подано
- Профессионально и эффективно подать еду для различных стилей обслуживания, например:
 - Silver service
 - Банкетный сервис
 - Семейное обслуживание
 - Французский сервис
 - Шведский стол \ мясной ресторан
 - Канапе
 - Gueridon Service
- Подготовить, разделить на порции и подать особые блюда (Gueridon), включая:

- Последовательность блюд
- Разделку мяса
- Разделку рыбы на филе
- Подготовку фруктов
- Подготовку салатов и приправ для салатов
- Приготовление блюд
- Блюда фламбе
- Продемонстрировать соответствующие элементы шоу
- Убрать тарелки и прочие объекты со стола гостя
- Сметать крошки в подходящее время между переменами блюд
- Подавать блюда для различных приёмов пищи, включая завтрак, ланч, послеобеденный чай, ужин
- Предоставить высококачественный ресторанный сервис в узкоспециализированном или международном ресторане

5 Подача напитков 10

Участник должен знать и понимать:

- Диапазон напитков, которые могут быть приготовлены и поданы в ресторане или ином заведении
- Как должным образом и безопасно использовать специальное оборудование
- Виды стеклянной посуды, в которой могут быть поданы напитки
- Виды фарфоровой и стеклянной посуды, в которой могут быть поданы напитки
- Виды фарфоровой, серебряной и стеклянной посуды, например, сахарницы, молочники и кувшины для сливок, ложки, сита, щипцы и т.д.
- Соответствующее сопровождение для напитков
- Тренды и модные тенденции продажи и подачи напитков
- Методы и стили подачи напитков
- Названия, соответствующие алкогольные добавки и ликеры для кофе с алкоголем

Участник должен уметь:

- Подать и убрать различные виды чая, кофе и других напитков согласно практике заведения
- Приготовить и подать кофе различных способов приготовления, таких как кофе эспрессо, бариста кофе, фильтр-кофе, френч-пресс, и т.д.
- Приготовить и подать различные виды чая, в т.ч.:
 - Смешанный
 - Индийский
 - Цейлонский /Шри-Ланкийский
 - Китайский/зеленый чай
 - Травяные настои/отвары
- Подать чай и кофе в посуде и с соответствующим сопровождением

- Приготовить и подать кофе с ликером
- Подать чай и кофе на банкетах и торжествах
- Обеспечить соответствующую подачу птифуров или сладостей

6 Подача алкогольных и безалкогольных напитков 15

Участник должен знать и понимать:

- Виды алкогольных и безалкогольных напитков, которые могут быть поданы в ресторане
- Виды стеклянной посуды и её использование при подаче напитков
- Виды сопровождения алкогольных и безалкогольных напитков
- Проблемы, касающиеся честности и прямоты в отношении алкогольных напитков
- Законодательное регулирование продажи и подачи алкогольных напитков
- Методы подачи напитков для различных сценариев
- Виды коктейлей, их компоненты, методы приготовления и подачи
- Этическую и моральную ответственность официанта относительно продажи и подачи алкогольных напитков

Участник должен уметь:

- Подготовить место для подачи алкогольных и безалкогольных напитков
- Выбрать стеклянную посуду и всё, что необходимо для продажи и подачи алкогольных и безалкогольных напитков
- Соответствовать самым высоким стандартам гигиены и чистоты во время продажи и подачи алкогольных и безалкогольных напитков
- Подавать алкогольные напитки в соответствии с действующим законодательством, в том, что касается объёмов, возраста гостя, времени и места подачи
- Разливать напитки из бутылок, например пиво и сидр
- Измерять объём напитка используя соответствующие измерители
- Приготовить, подать и убрать со стола алкогольные и безалкогольные напитки согласно различным стилям обслуживания:

- За столом
- Подача приветственных напитков

- Приготовить и подать различные виды коктейлей, в т.ч.:

- Приготовленные в стакане для смешивания
- Смешиваемые в шейкере
- Послойные
- Смешиваемые в блендере
- С использованием маддлера
- Безалкогольные

- Распознавать по виду и запаху определённые виды пива, алкогольных напитков, креплёных вин,

аперитивов и ликеров

7 Подача вин 15

Участник должен знать и понимать:

- Процесс виноделия
- Информацию о различных винах, включая:
 - Вид винограда
 - Производственный процесс
 - Страну и область происхождения
 - Год изготовления вина
 - Особенности
 - Приблизительную цену
- Блюда, подходящие к данному вину
- Способ хранения вина
- Способ подготовки вина к подаче
- Выбор стеклянной посуды и инструментов, используемых при подаче вина
- Способы подачи различных вин
- Использование вина как дополнения к еде. Участник должен уметь:
 - Дать полноценный совет и руководство по выбору вина гостям
 - Определять диапазон вин по запаху, вкусу и внешнему виду
 - Объяснять информацию с этикетки на бутылке вина
 - Выбирать и ставить на стол соответствующую выбранному вину стеклянную посуду
 - Представлять вина гостям
- Открывать вино за столом, используя специальные приспособления. Открывать вино с традиционной пробкой, пробку от шампанского или отвинчивающуюся крышку
- Проводить декантацию или аэрацию вина, когда это необходимо
- Предлагать вино на пробу
- Разливать вино за столом, соблюдая этикет
- Подавать вино при оптимальной температуре и условиях
- Подавать приветственные напитки, например, шампанское

3 СТРАТЕГИЯ И ДЕТАЛИЗАЦИЯ ОЦЕНИВАНИЯ

3.1 ОБЩЕЕ РУКОВОДСТВО

Оценивание производится в соответствии со Стратегией Оценивания WorldSkills. Данная

Стратегия определяет принципы и техники, которых необходимо строго придерживаться при Оценивании в рамках Соревнования WorldSkills.

Практика экспертной оценки заложена в самой основе Соревнования WorldSkills. По этой причине именно практика оценки выступает предметом непрерывного профессионального совершенствования и заслуживает пристального внимания. Развитие оценочной экспертизы послужит источником данных о том, как использовать в будущем и в каком направлении развивать основные инструменты оценивания, используемые WorldSkills, то есть: Схему Выставления Оценок, Конкурсное задание, и Систему информационной поддержки чемпионата (CIS).

Оценивание в рамках Соревнования WorldSkills разделяется на два больших подвида: измерение и вынесение суждения. По-другому их принято обозначать как «объективное» и «субъективное» оценивание соответственно. Для обоих типов оценивания использование внешних критериев, на основе которых производится оценивание каждого Аспекта, является критичным для гарантии качества.

Схема выставления оценок должна быть взвешена согласно Спецификации Стандартов. Конкурсное задание выступает инструментом оценивания для соревнования в навыках и выполняется согласно Спецификации Стандартов. Система информационной поддержки чемпионата (CIS) позволяет записывать оценки вовремя и с высокой точностью, а также обладает широкой способностью поддерживать весь процесс.

Схема выставления оценок в целом будет определять процесс разработки Конкурсного задания (КЗ). Далее, Схема выставления оценок и КЗ должны разрабатываться, взаимодействовать и развиваться в рамках последовательного процесса, чтобы в итоге прийти к четкому соответствию их обоим Спецификации Стандартов и Стратегии Оценивания. Эксперты согласуют Схему выставления оценок и Конкурсное задание с главным Экспертом, чтобы продемонстрировать качество обоих и соответствие их Спецификации Стандартов.

Перед тем, как отправить их на подтверждение Схему Выставления Оценок и КЗ необходимо согласовать с экспертами чемпионата, чтобы извлечь максимальную пользу от возможностей Системы информационной поддержки чемпионата (CIS).

4 СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК

4.1 ОБЩЕЕ РУКОВОДСТВО

Этот раздел описывает роль и место Системы выставления оценок, описывает то, как Эксперты будут оценивать работу Участников в ходе выполнения КЗ, а также процедуры и требования к оцениванию.

Система выставления оценок является основным инструментом Соревнования WorldSkills, в том смысле, что она привязывает оценивание к стандартам, описывающим тот или иной навык. Она разработана для определения оценки за каждый аспект выступления в соответствии со значимостью по Спецификации Стандартов.

Отражая характеристики большего или меньшего веса в Спецификации Стандартов, Система выставления оценок устанавливает параметры исполнения КЗ. В зависимости от природы навыка и требований к его оцениванию, может быть полезно сначала разработать Систему выставления оценок более детально, чтобы она послужила руководством к разработке КЗ. Либо, дизайн первоначального КЗ может быть основан на общей Системе Выставления Оценок. С этой точки

зрения, Система Выставления Оценок и КЗ должны разрабатываться совместно.

Раздел 2.1 выше указывает степень возможного отклонения Системы выставления оценок и КЗ от характеристик большего или меньшего веса, приведенных в Спецификации Стандартов, если не существует другой рабочей альтернативы.

Система выставления оценок и КЗ могут разрабатываться одним и тем же человеком, несколькими людьми или всеми Экспертами. Детальная и финальная Схема выставления оценок и КЗ должны быть подтверждены Экспертным жюри, перед тем как быть представленными к независимому контролю качества. Исключение из этого процесса составляют те Соревнования в Навыках, где разработку Схемы выставления оценок и КЗ выполняют внешние, сторонние Специалисты.

Также поощряется инициатива самих Экспертов в подаче ими Системы выставления оценок и КЗ для комментариев и предварительного утверждения задолго до Соревнования с целью предотвратить ситуации пересогласования и отказа на поздней стадии. Экспертам также рекомендуется совместно работать с Командой CIS на этой промежуточной стадии, чтобы использовать все преимущества возможностей Системы информационной поддержки чемпионата CIS.

Во все случаях полная и утвержденная Система выставления оценок должна быть заведена в Систему информационной поддержки чемпионата CIS как минимум за восемь недель до старта Соревнования с использованием стандартного бланка CIS или прочих согласованных методов.

4.2 КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Основные заголовки Схемы Оценивания это Критерии Оценивания. Эти заголовки выводятся в соответствии с КЗ. В некоторых соревнованиях Критерии Оценивания могут быть такими же, как заголовки разделов Спецификации Стандартов, в других — полностью от них отличаться. В норме Критериев Оценивания должно быть от пяти до девяти. Вне зависимости от того, соответствуют ли друг другу заголовки, Схема Оценивания должна отражать соотношение согласно Спецификации Стандартов.

Критерии Оценивания создаются теми же Специалистами, которые разрабатывают и Систему выставления оценок, эти сотрудники способны определить критерии, наиболее подходящие для оценивания и выставления финальной оценки КЗ. Каждому Критерию Оценивания присваивается буква алфавита (например, от А до I).

Форма Итоговой Оценки, сгенерированная Системой информационной поддержки чемпионата CIS, будет выглядеть как список Критериев Оценивания.

Система информационной поддержки чемпионата CIS будет подсчитывать оценки, выставляемые по каждому критерию. Они будут представлять собой арифметическую сумму оценок, выставляемых по каждому аспекту оценивания в рамках соответствующего Критерия Оценивания.

4.3 ПОД-КРИТЕРИЙ

Критерий имеет и объективное, и субъективное направление, в каждом случае существует отдельная форма оценивания.

Каждый Критерий Оценивания разделяется на один и более Под-Критериев. Каждый Под-Критерий становится заголовком формы оценки WorldSkills.

Каждая форма оценки (Под-Критерий) будет заполняться в указанный день.

Каждая форма оценки (Под-Критерий) содержит объективное или субъективное Направление для оценки. У некоторых Под-Критериев есть и объективные и субъективные направления оценки, и для каждого такого случая есть своя форма оценки.

4.4 НАПРАВЛЕНИЯ

Каждое Направление в деталях описывает и предмет оценки, и какие оценки могут быть ему выставлены, включая инструкции к тому, как необходимо выставлять оценки. Направления могут быть оценены либо объективно, либо субъективно, что фиксируется в соответствующей форме оценки.

Форма оценки содержит подробный список всех оцениваемых Направлений, включая указание на то, какая оценка может быть выставлена по этому Направлению и ссылку на раздел об этом Навыке в Спецификации Стандартов.

Сумма оценок, выставляемых по каждому Направлению, должна соответствовать рамкам значений, указанным в соответствующем разделе Спецификации Стандартов.

4.5 СУБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА

Субъективная оценка выставляется по шкале из 10 (3) очков. Чтобы оценка по такой шкале выставлялась с необходимой тщательностью и последовательностью, следует учитывать:

- границы (критерии) суждения по каждому Направлению
- шкала оценки:

0 - нет попытки

1-4: ниже стандарта, принятого в индустрии (1)

5-8: на уровне и выше уровня стандарта, принятого в индустрии (2)

9-10: превосходно (3)

4.6 ОБЪЕКТИВНАЯ ОЦЕНКА

Как минимум три эксперта будут судить по каждому направлению. Если нет отдельных указаний, может присуждаться только максимальная оценка или ноль. Если используются промежуточные оценки, они будут ясно определены по каждому Направлению.

4.7 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОБЪЕКТИВНОГО И СУБЪЕКТИВНОГО ОЦЕНИВАНИЯ

Применение объективного или субъективного оценивания будет согласовываться на финальном этапе разработки Системы выставления оценок и КЗ. Таблица, приведенная ниже, является рекомендованной для разработки КЗ и Системы выставления оценок.

4.8 ЗАПОЛНЕНИЕ ДЕТАЛИЗАЦИИ ОЦЕНКИ НАВЫКОВ

Оценка Экспертов будет составлять минимум 30% объективной оценки и максимум 70% субъективной оценки.

Руководство по оцениванию будет разработано и одобрено до Соревнования.

Эксперты обсудят и придут к соглашению по поводу стандартов для Соревнования вместе с руководством по оцениванию.

Пример Субъективной Оценки:

НОМЕР УЧАСТНИКА 1 2 3 4 5

Модуль один - Задание 1а - Рабочая форма

-Рабочая форма приемлема для задания

-Рабочая форма хорошо выглядит

-Обувь приемлема для задания

Итого Задание 1а 10 8 9

В приведенном примере субъективной оценки - Эксперт использует критерии как руководство для присуждения очков из 10 возможных. Например - рабочая форма приемлема для задания, но брюки, возможно, слишком длинные - Участнику вычли одно очко - и он получает девять очков.

Пример Объективной Оценки:

НОМЕР УЧАСТНИКА

Модуль один - Задание 1b - Декантация вина да нет

-Правильная сервировка стола 10 10

-Презентация вина 1 0 1 1

-Процедура открытия 2 0 2 0

-Проверка качества вина 1 0 0 1

-Техника декантации 2 0 2 2

-Без проливания 2 0 2 0

-Время 1 0 1 1

Итоговая оценка 1а 10 09 5

В приведенном примере объективного оценивания - Эксперт может поставить очки только по определенным критериям, если они были соблюдены - если была опущена ошибка - они не получают очков.

Например - Без проливания - если Участник допустил пролив небольшого или маленького количества вина, то он получает ноль очков. Два очка будут засчитаны, если не было проливания.

Предлагаемые принципы распределения критериев для всех четырех модулей:

A. Бар может содержать:

- Индивидуальную презентацию;
- Коммуникативные навыки;
- Знание и определение алкогольных напитков;
- Навык обслуживания с использованием подстановочного столика - разделка;
- Коктейли - с алкоголем и без;
- Подачу легких закусок/канапе.

B. Ужин в неофициальной обстановке может содержать:

- Индивидуальную презентацию;
- Проявление социальных и коммуникативных навыков с гостями;
- Сервировку столов;
- Обслуживание по меню;
- Подачу вина, пива, соков и газированных напитков из бара;
- Бариста эспрессо из кофемашины эспрессо;

- Навык подачи с тележки, включая составные блюда;
- Декантацию или аэрацию вина;
- Знание и определение алкогольных напитков и крепленого вина.

C. Банкет может содержать:

- Индивидуальную презентацию
- Проявление социальных и коммуникативных навыков с гостями;
- Сервировку столов;
- Подачу банкетных блюд - подача на фарфоре и серебре;
- Навык подачи блюд с тележки- разрезание тортов, сервировка и украшение блюд;
- Подачу чая и кофе на банкетах;
- Подачу вина и напитков;
- Коктейли с алкоголем и без;
- Знание и определение вина.

D. Высокая кухня может содержать:

- Сервировку стола;
- Индивидуальную презентацию;
- Проявление социальных и коммуникативных навыков с гостями;
- Навык подачи блюд с тележки - приготовление, нарезание, филировка и фламбе;
- Подачу блюд на фарфоре;
- Подачу вина;
- Подачу кофе – кофе с добавлением алкоголя;
- Подачу алкогольных напитков.

Ключевые навыки, например, гигиена, профессиональное здоровье и безопасность, минимизация отходов и применение рабочих практик с ответственным подходом к окружающей среде, способности, техника, организационные навыки и методология будут включены во все критерии.

4.9 ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Эксперты делятся на группы по оцениванию и остаются в одном и том же модуле в течение четырех дней Соревнования для обеспечения последовательности в оценивании. Данные группы будут состоять из ряда экспертов из различных регионов, а также должны сочетать как возвращающихся, так и новых экспертов. Для каждой группы будет назначен руководитель группы для проведения ежедневных брифингов для Участников. Главные эксперты и Заместители Главных экспертов определяют лидеров команд и их составы.

Главный эксперт и Заместитель Главного эксперта будут распределять Участников по командам, представленным различными странами / регионами. На протяжении четырех дней Чемпионата команды-участники будут проходить различные модули. Участники будут ежедневно вытягивать место своего распределения.

Каждый модуль будет разделен на задания (или под-критерии) в соответствии с отдельными бланками оценки, которые будут использоваться экспертами для оценивания участников. Бланки оценки будут продемонстрированы участникам в начале каждого дня для конкретного модуля, над которым они будут работать в течение 15 минут.

В конце каждого дня Чемпионата финальные оценки вписываются в бланки Субъективных или Объективных оценок, а затем Главный эксперт, Заместитель Главного эксперта или помощник участника Чемпионата вводит их в Систему информационной поддержки Чемпионата.

Все четыре модуля будут, где это возможно и целесообразно, равномерно взвешены по всем критериям оценки и иметь примерно одинаковый вес при подсчете итоговой оценке.

Участникам будет предложено выполнить различные практические задания, которые проверяют

теоретические знания, знание продукта, практические компетенции, навыки самопрезентации, социальные навыки и применение «зеленых» практик. Время на решение задач будет ограничено, некоторые из них будут выполняться перед приглашенными гостями, некоторые будут оцениваться «вслепую».

5 Конкурсное задание – тестовый проект

5.1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Секции три и четыре регулируют развитие Тестового проекта. Данные сведения являются дополнительными.

Тестовый проект позволит провести оценку компетенций в каждой секции WSSS, вне зависимости от того, является ли он единым целым или серией автономных или взаимосвязанных модулей.

Цель Тестового проекта состоит в том, чтобы обеспечить полные и сбалансированные возможности для проведения и выставления оценок по Спецификации Стандартов в сочетании со Схемой выставления оценок. Связь между Тестовым проектом, Схемой выставления оценок и Спецификацией стандартов будет ключевым показателем качества.

Тестовый проект не будет охватывать области за пределами Спецификации Стандартов или влиять на баланс оценок в рамках Спецификации стандартов.

Тестовый проект позволит провести оценку знаний и понимания исключительно на основе их применения в практической работе.

Тестовый проект не будет оценивать знания норм и правил WorldSkills.

В данном Техническом описании будут отмечены любые вопросы, которые влияют на способность Тестового проекта поддерживать полный спектр оценки по отношению к Спецификации стандартов. Подробнее см. Конкурсное задание

5.2 ФОРМАТ/СТРУКТУРА ТЕСТОВОГО ПРОЕКТА

Тестовый проект представляет собой серию отдельных модулей.

Участники будут разделены на равные команды, имеющие определенное количество участников.

В течение четырех дней Участники будут проходить четыре различных модуля.

Индивидуальные задания будут подтверждаться в модулях и будут содержать 25% очков одного дня.

5.3 ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ТЕСТОВОГО ПРОЕКТА

Определение модуля

- Модуль один: Бар
- Модуль два: Ужин в неофициальной обстановке - Подача блюд с кухни
- Модуль три: Банкеты - Подача блюд, silver queridon сервис.
- Модуль четыре: Высокая кухня - подача блюд с использованием подсобного стола

МОДУЛЬ ОПИСАНИЕ ПРИМЕЧАНИЯ

Модуль один - Бар

1. Определение спиртных напитков
2. Подготовка и подача нарезанных блюд
3. Подготовка и подача коктейлей

Определение 10 спиртных напитков из набора из 15

- Десять спиртных напитков будут выбраны из следующего списка: водка, джин, светлый ром, темный ром, канадский виски, виски бурбон, шотландский виски, ирландский виски, текила, грушевый Williams, коньяк, кирш, кальвадос, арманьяк, граппа. – пример.
- Нарезка набора фруктов: а. Ананас б. Яблоко, с. Апельсин d. Клубника е. Банан f. Дыня – пример.
- Набор из двенадцати коктейлей будет определен в день начала Чемпионата из-www.iba.com-world.com
- Приготовление коктейля на выбор Участника.

Модуль два - Ужин в неофициальной обстановке

1. Складывание столовых салфеток
2. Ознакомление и определение ликера и крепленого вина
3. Сервировка стола и складывание салфеток (бумажных) для обслуживания ресторана в стиле бистро
4. Оформление, соответствующее ресторану в стиле бистро, - до трех столов, обслуживаемых одновременно
5. Обслуживание трех столов до четырех гостей за каждым. Столы будут заниматься с перерывом до 15 минут
6. Подача напитков из бара

Сложить от восьми до десяти различных салфеток - складка на выбор Участника. Рекомендуем посетить www.napkinfoldingguide.com

Десять ликеров и крепленых вин будут выбраны из следующего списка из 15 наименований: красный портвейн, сладкая мадера, херес Fino, херес Oloroso, сухой вермут, сладкий вермут, сладкая Марсала, Малибу, Дом Бенедиктин, Драмбуи, Гран Марнье, Куантро, Амаретто, Франжелико, Тиа Мария.

Задания один и два будут выполняться до прибытия гостей при ограничении по времени.

Некоторые задания могут оцениваться вслепую.

Всем столам будет предложено одно и то же меню и выбор напитков - пиво в бутылках, белое и красное вино, разливное пиво, безалкогольные напитки и кофе из кофемашины эспрессо.

Подача блюд будет в фарфоре

Напитки должны быть налиты в баре и принесены на подносе к столу гостей

Модуль три - Банкеты

1. Ознакомление и определение вина
2. Накрыть фуршетный стол скатертью
3. Оформление, соответствующее стандартному меню в Тестовом проекте
4. Подача банкетного обеда для 6-8 гостей

Шесть сортов вин будут выбраны из следующего списка десяти сортов вина

Красное вино - французский Мерло, южноафриканский Пинотаж, чилийский Каберне Совиньон, итальянский Nebbiolo, французский Сира (Шираз)

Белое вино - новозеландский Совиньон Блан, немецкий Рислинг, австралийский Шардоне, французский Viognier, французский Семийон

Накрыть стол (ок. 2мх75см) с четырех сторон без использования булавок или ленты

Подача блюд может включать в себя:

- Первые блюда - подача выбранным способом
- Основные блюда - подача silver

- Подготовка к десерту - нарезка торта, сервировка и накрытие столовыми приборами
- Подача чая и кофе на банкете

Подача напитков может включать в себя:

- Подача коктейлей и шампанского перед приемом пищи
- Подача красного и белого вина в бутылках или графинах
- Десертные вина по бокалам
- Вода / минеральная вода

Модуль четыре - Высокая кухня

1. Оформление, соответствующее меню из четырех блюд из Тестового проекта. Подача изысканных блюд для четырех Гостей, которые могут включать:
2. Блюда из целой рыбы / филе Gueridon
3. Компонировка блюда Gueridon
4. Блюда фламбе Gueridon
5. Подача блюд с серебряной посуды
6. Открытие и подача белого и красного вина. Декантация или аэрация вина
7. Подача кофе Gueridon
8. Подача спиртных напитков и ликеров

Нарезка блюда может включать в себя следующее: Шатобриан, каре ягненка, жареный цыпленок, жареная утиная грудка, филе миньон и дуврская камбала, копченый лосось, блюдо с фруктами - при контроле объема порций- пример

Компонировка блюд может включать в себя следующее: Тартар из лосося, салат с заправкой и суп, подаваемый из террина - пример

Блюда Фламбе могут включать в себя следующее: стейк "Диана", стейк с перцем, блины Suzette, ананасы, бананы фламбе и десерт "Вишневый юбилейный" - пример

Подача блюд с серебра может включать в себя некоторые из вышеперечисленных блюд Gueridon, в соответствии с рекомендованным текстом и украшением блюд

Открытие и подача вина перед посетителем. Эта услуга должна включать декантацию или аэрацию вина.

Обслуживание может включать в себя: подача кофе или приготовление и подача кофе с ликером в соответствии с ТО.

Подача ликеров могут включать в себя следующее: коньяк, Irish Mist, Drambuie, куантро, Grand Marnier и кальвадос.

5.4 РАЗВИТИЕ ТЕСТОВОГО ПРОЕКТА

Тестовый проект должен быть представлен с помощью шаблонов, предоставляемых WorldSkills International (www.worldskills.org/expertcentre)

Модули Тестового проекта разрабатываются Главным экспертом. Модули Тестового проекта на конкретный чемпионат выбираются путем голосования Экспертов и по согласованию с главным экспертом

Модули Тестового проекта выбираются путем голосования экспертов.

Изменение на 30% решается всеми Экспертами и согласовывается путем голосования
Решение о внесении дополнительной информации / обновлений принимается совместно в преддверии Чемпионата.

5.5 ОДОБРЕНИЕ ТЕСТОВОГО ПРОЕКТА

Модули Тестового проекта разрабатываются в соответствии с предыдущим Чемпионатом по компетенциям, оборудованием, знаниями и графиками.

5.6 ВЫБОР ТЕСТОВОГО ПРОЕКТА

Тестовый проект выбирается после проведения мирового чемпионата.

5.7 РАСПРОСТРАНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ТЕСТОВОМ ПРОЕКТЕ

Информация о Тестовом проекте распространяется через главного эксперта.

5.8 КООРДИНАЦИЯ ТЕСТОВОГО ПРОЕКТА (ПОДГОТОВКА К ЧЕМПИОНАТУ)

Координация Тестового проекта будет осуществляться Главным экспертом, Заместителем Главного Эксперта и Менеджером семинара.

5.9 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ТЕСТОВЫЙ ПРОЕКТ НА ЧЕМПИОНАТЕ

Решение о внесении изменений на 30% принимается всеми Экспертами текущего Чемпионата. Эксперты будут разделены на равные группы, чтобы управлять проектом / модулем и представлять изменения на 30% всем Экспертам, которые голосуют по соглашению.

5.10 СПЕЦИФИКАЦИИ ОТНОСИТЕЛЬНО МАТЕРИАЛА И ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

См. инфраструктурный лист

6 МЕНЕДЖМЕНТ И КОММУНИКАЦИИ

6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ

Перед началом Соревнования любые дискуссия, информация, сотрудничество и принятие решений, относящиеся к состязанию в навыках, должны проходить за день до начала соревнования. Главный эксперт (или эксперт, выбранный главным экспертом) будет модератором этого дискуссии.

6.2. ТЕКУЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ

Текущее управление навыками в ходе Соревнования определено в Плате по Управлению Навыками, разработанном Командой Управления Навыками с главным экспертом во главе. В состав Команды Управления Навыками входят Председатель жюри, главный эксперт и

заместитель главного эксперта. План по Управлению Навыками постепенно разрабатывается, предшествующих Соревнованию, и обретает свою окончательную версию на самом Соревновании в соответствии с договоренностью экспертов.

7 ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ, УСТАНОВЛЕННЫЕ ДЛЯ КОНКРЕТНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

См. документацию о здоровье и безопасности принимающей стороны/ региона в целях соответствия нормам регионов.

Специальных требований безопасности нет.

8 МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ

8.1 СПИСОК ИНФРАСТРУКТУРЫ

В Списке инфраструктуры детально описано все оборудование, материалы и устройства, предоставляемые организатором Соревнования.

В Списке инфраструктуры содержатся названия единиц оборудования и их число в соответствии с запросом экспертов для следующего соревнования. Организатор соревнования будет постепенно обновлять Список инфраструктуры, внося информацию о числе единиц оборудования, имеющихся в наличии, типе, марке и модели этих единиц. Оборудование, предоставляемое организатором, фиксируется в отдельной колонке.

На каждом соревновании эксперты должны пересматривать и обновлять Список инфраструктуры в целях подготовки к следующему соревнованию. Эксперты должны дать рекомендацию техническому директору относительно увеличения используемого пространства и / или оборудования.

На каждом соревновании технический эксперт должен проверить Список инфраструктуры, который на ЭТОМ соревновании использовался.

В Список инфраструктуры не включены те единицы оборудования, которые участникам либо экспертам требуется привезти с собой, а также оборудование, которое участникам привозить не разрешается - для этого существует отдельный список.

8.2 МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, НАХОДЯЩИЕСЯ В РАСПОРЯЖЕНИИ УЧАСТНИКОВ

Чтобы свести к минимуму затраты, которые связаны с транспортировкой инструментов и оборудования для регионов - участников, чтобы максимально снизить место для хранения и заботиться об окружающей среде - от участников не требуется и не разрешается приносить большой комплект инструментов - рекомендованный размер должен быть примерно: длина - 65 см, ширина - 40 см и высота - 45см.

Общие требования:

- Ручка
- Блокнот
- Коробок спичек или зажигалка
- Комплект ножей, подходящий для обслуживания с использованием подстановочного столика
- Перчатки для сервиса
- Штопор для вина или обычный

- Инструмент для удаления крошек со скатерти
- Собственный шейкер для коктейлей (2шт)

Никакое другое оборудование не разрешается на соревновании.

Требования к униформе для второго модуля - демократичному ресторану ,и для третьего модуля - банкетной столовой

Участники должны быть в черных брюках или юбке, в белой рубашке с длинными рукавами с которой можно надеть галстук. Галстук и длинный черный фартук.

Никакая другая рабочая форма не разрешается для данных модулей.

Для первого модуля - бара и для четвертого - ресторана высокой кухни.

Участники могут принести униформу, подходящую для заданий.

В зависимости от региона и чемпионата- документ «Внешний Вид участника» и «Инструменты конкурсанта» могут быть изменены под имеющиеся возможности.

8.3 МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, НАХОДЯЩИЕСЯ В РАСПОРЯЖЕНИИ ЭКСПЕРТОВ

Эксперты должны предстать на конкурсе в соответствующей одежде, которая относится к административным стандартам ресторанным-гостиничного бизнеса (костюм и галстук)

Во время конкурса запрещено использовать мобильные телефоны и камеры.

Дарить подарки коллегам-экспертам не обязательно, но если Эксперты пожелают, пожалуйста, ограничьтесь одним подарком и значком участника для каждого Эксперта и Участника.

8.4 МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ В РАБОЧЕЙ ЗОНЕ

Никакое другое оборудование и материалы использовать нельзя.

-Обед в неформальной обстановке будет подаваться на красивые столешницы (без льняного столового белья);

-Повседневные салфетки должны быть цветные и бумажные;

- В ресторанах высокой кухни столы должны быть накрыты хорошей скатертью;

-Цвет соответствует разделению каждой зоны;

-Стол и размер скатерти будет определяться принимающей стороной

8.5 ПРЕДЛАГАЕМОЕ РАСПОЛОЖЕНИЕ РАБОЧИХ ПЛОЩАДОК И СТАНЦИЙ

См. схему площадки

9 УЧАСТИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И СМИ

Ниже приведен список возможных идей для максимального вовлечения посетителей и СМИ:

- Описания Тестовых проектов;
- Карьерные возможности;
- Организация обедов для представителей СМИ и спонсоров;
- Мастер-классы различных ремёсел (организатор соревнования);
- Дисплейный экран (организатор соревнования).

10 ЭКОЛОГИЧНОСТЬ

- Переработка - бумага, картон, стекло, пластик, пищевые отходы,
- Использование экологически чистых материалов там, где это возможно,
- Обслуживание клиентов (еда, напитки) во избежание потери продуктов,
- Презентация участниками своих экологических практик,
- Маленькие ящики для инструментов.