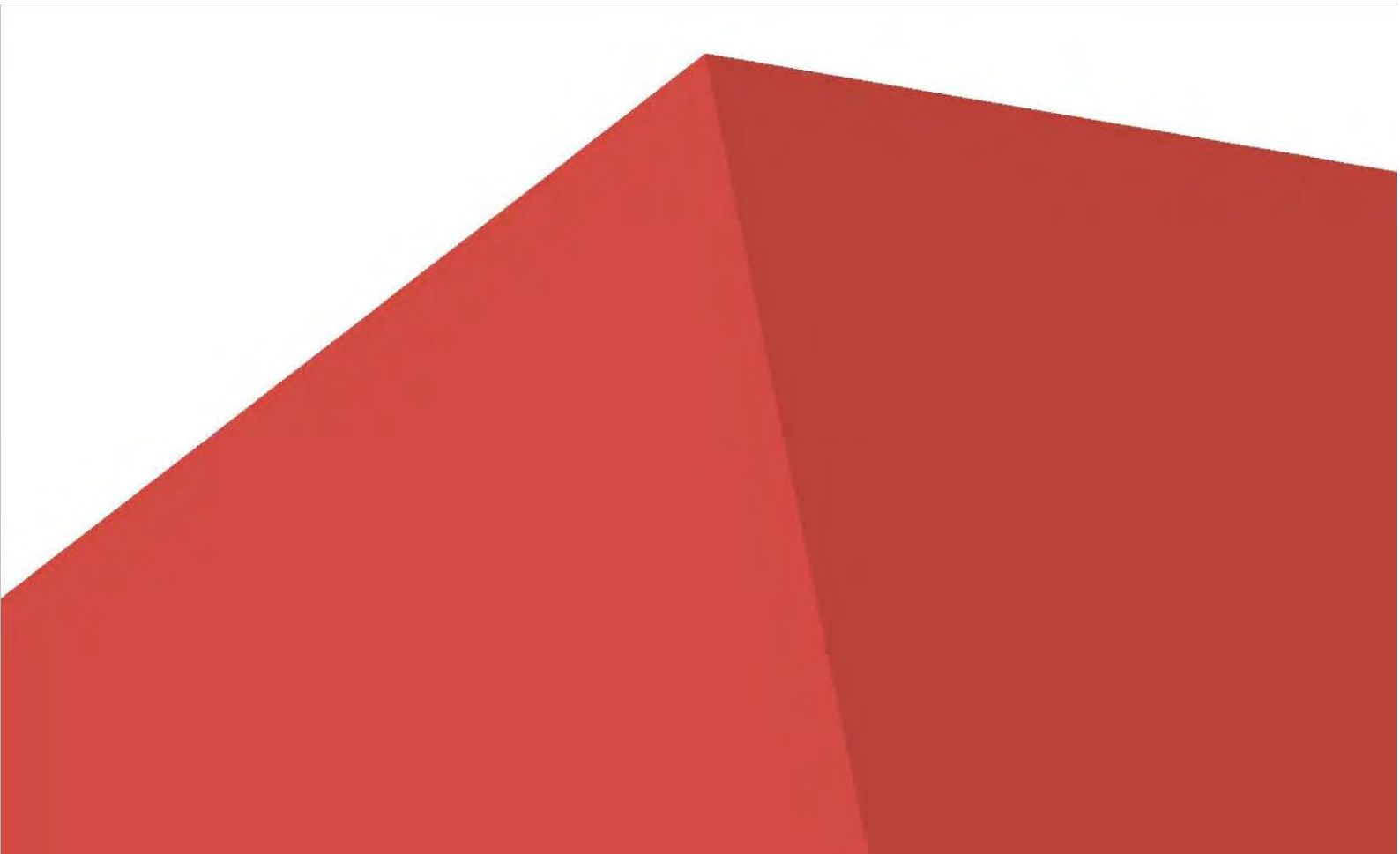
УТВЕРЖДЕНО
Правлением Союза
(Протокол №17 от 19.12.2017 г.)

ОДОБРЕНО
Решением Экспертного совета
при Союзе «Агентство развития
профессиональных сообществ
и рабочих кадров
«Молодые профессионалы
(Ворлдскиллс Россия)»
(Протокол № 43/12 от 15.12.2017 г.)

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ «РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС»



СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 3
ИНСТРУКЦИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА И ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ 5
1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 1 32
1.1. Паспорт комплекта оценочной документации 33
1.2. Образец задания для демонстрационного экзамена 42
1.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 49
1.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 52
2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 2 53
2.1. Паспорт комплекта оценочной документации 54
2.2. Образец задания для демонстрационного экзамена 62
2.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 67
2.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 69
3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ 70
4. ПРИЛОЖЕНИЯ 72

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
к оценочным материалам для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Ресторанный сервис»

Оценочные материалы, разработанные экспертным сообществом Ворлдскиллс в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Ресторанный сервис» содержат комплекты оценочной документации (далее – КОД) двух уровней:

- КОД № 1 - комплект максимального уровня, предусматривающий задание с максимально возможным баллом 100 и продолжительностью 15 часов для оценки знаний, умений и навыков по всем разделам Спецификации стандарта компетенции «Ресторанный сервис».
- КОД № 2 комплект минимального уровня, предусматривающий задания с максимально возможным баллом 29,80 и продолжительностью 5 часов, для оценки знаний, умений и навыков по минимальным требованиям Спецификации стандарта компетенции «Ресторанный сервис».

Каждый КОД содержит:

1) Паспорт КОД с указанием:

а) перечня знаний, умений и навыков из Спецификации стандарта компетенции «Ресторанный сервис», проверяемых в рамках КОД;

б) обобщенной оценочной ведомости;

в) количества экспертов, участвующих в оценке выполнения задания;

г) списка оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии).

2) инструкцию по охране труда и технике безопасности для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия;

3) образец задания для демонстрационного экзамена по стандартам

Ворлдскиллс Россия;

4) инфраструктурный лист;

5) план проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с указанием времени и продолжительности работы участников и экспертов;

6) план застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА И ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ «РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС»

ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ В РАБОТЕ ОФИЦИАНТА-БАРМЕНА КАФЕ.

Работа официанта-бармена связана с использованием электроприборов и острых предметов, баллонов под давлением и т.д. Поэтому к работе допускается только обученный персонал, прошедший вводный и первичный инструктаж. Также при каждом обновлении оборудования (хлеборезки, микроволновки, кофеварки и прочее) необходимо ознакомиться с инструкцией производителя и следовать рекомендациям по использованию.

Для качественного и безопасного выполнения обязанностей персонала владелец обязан оборудовать рабочее место необходимой мебелью. Важно купить мебель для кафе с учетом практичного использования: барная стойка должна быть максимально удобной с учетом специфики работы заведения; столы, стулья, диваны и кресла должны быть изготовлены из качественных материалов и просты в уходе. Компания «СЗРК Мебель» предоставляет качественную мебель для кафе, баров и ресторанов. Для удобства клиентов заказ мебели для кафе не занимает много времени, изготовление проводится с учетом требований заказчика, готовые модели доставляются в самые короткие сроки. Прочные материалы и продуманные детали каждой модели позволяют увеличить срок их эксплуатации.

Для безопасности на рабочем месте официант-бармен должен придерживаться следующих правил.

- Работать в специальной униформе, удобной и подходящей по размеру. В процессе выполнения обязанностей запрещено хранить в карманах униформы острые колющие и стеклянные предметы.
- В случае загрязнения напольного покрытия (жир, продукты и т.д.) в зале или за барной стойкой необходимо немедленно очистить поверхность.
- Все столовые приборы, особенно ножи и вилки, необходимо

перемещать на разносе. Запрещено передавать данные столовые приборы острием вперед.

- Внимательно следить за дверными порогами и аккуратно пересекать зал с гостями. Запрещено переносить блюда и другие предметы на разносе во время танцев, между танцующими посетителями.
- Необходимо придерживаться инструкции подачи готовых блюд.
- Требуется регулярно проверять состояние электрических приборов, особенное внимание следует уделить розеткам, шнурам, выключателям.
- Запрещено использовать посуду с трещинами. В случае обнаружения дефектов необходимо обратиться к старшему и потребовать замены.
- Для открывания бутылок необходимо использовать специальные штопоры и ключи.

В зависимости от площади помещения, количества технических помещений, данные требования дополняются другими. Сюда относится знание правил поведения в случае пожара и предоставление доврачебной помощи посетителям и сотрудникам**.**

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА

ДЛЯ ОФИЦИАНТА

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА

1.1. К выполнению работ в качестве официанта допускаются лица, имеющие соответствующую профессиональную подготовку, прошедшие медицинский осмотр и имеющие медицинскую санитарную книжку с действующим сроком, прошедшие санитарно-гигиенический инструктаж у санитарного врача организации, вводный и первичный на рабочем месте инструктажи по охране труда, стажировку и проверку знаний требований охраны труда.

1.2. В своей деятельности официант руководствуется должностной инструкцией, Правилами внутреннего трудового распорядка, настоящей инструкцией по охране труда.

1.3. Официант должен выполнять требования пожарной безопасности, соблюдать правила поведения на территории организации, в производственных, вспомогательных и бытовых помещениях.

1.4. В силу своих профессиональных обязанностей официант должен знать устройство и правила эксплуатации используемого в работе оборудования. До начала работы с новым оборудованием, официант обязан изучить требования безопасности, изложенные в заводских инструкциях завода-производителя оборудования.

1.5. В процессе работы на официанта могут воздействовать следующие неблагоприятные факторы производственной среды:

– повышенная температура поверхностей оборудования, блюд, напитков;

– повышенное напряжение в электрической цепи, замыкание которой может произойти через тело человека при использовании любого электрооборудования;

– недостаточная освещенность рабочей зоны;

– возможная опасность травмирования при использовании стеклянной посуды;

– острые кромки, заусенцы и неровности поверхностей инструмента, инвентаря, приборов;

– физические перегрузки;

– нервно - психические перегрузки.

1.6. Во время рабочего дня официанту предоставляются следующие, включаемые в рабочее время, перерывы:

– на личные надобности общей продолжительностью 10 мин. Там, где места личного пользования находятся в отдалении, время на личные надобности увеличивается до 15 мин. в смену;

– перерыв для отдыха и принятия пищи устанавливается не позднее чем через 4 ч после начала работы. Продолжительность перерыва не может быть менее 30 мин. в смену.

1.7. В процессе своей деятельности официант обязан соблюдать правила личной гигиены и производственной санитарии, а также неукоснительно выполнять требования санитарного врача организации. При появлении признаков простудного заболевания или кишечной дисфункции, а также нагноений, порезов, ожогов – немедленно сообщить непосредственному руководителю.

1.8. Официант обязан знать:

– инструкцию по оказанию первой помощи;

– правила электробезопасности при работе с электрооборудованием;

– инструкцию о мерах пожарной безопасности, утвержденную в организации, а также места расположения средств пожаротушения.

1.9. На рабочем месте запрещается хранить пищевые продукты и предметы, не имеющие отношения к работе. Принимать пищу следует только

в специально отведенном для этого месте.

1.10. Запрещается выполнение работы в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, а также употребление алкогольных, наркотических и токсических веществ на рабочем месте.

1.11. За нарушение трудовой дисциплины, несоблюдение требований нормативных документов по охране труда официант привлекается к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством РФ.

2. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ

2.1. Оставить верхнюю одежду, обувь, головной убор, личные вещи в помещении гардеробной. Надеть чистую форменную одежду и обувь. Надевать на униформу какую-либо верхнюю одежду, использовать специальную одежду не по назначению, застегивать одежду булавками, иголками, хранить в карманах предметы личного туалета и другие посторонние предметы запрещается.

2.2. Работник ресторанной службы должен всегда следить за чистотой тела, рук, волос. Перед началом работы, после каждого перерыва и после посещения туалета проводить гигиеническую обработку рук с использованием дезинфицирующих средств. Ногти на руках должны быть коротко острижены. При установленной необходимости – использовать перчатки.

2.3. Подготовить рабочее место для безопасной работы:

– убедиться в наличии свободных проходов в пределах рабочей зоны, и в том, что доступы к противопожарному инвентарю и запасным выходам свободны;

– оценить состояние поверхности пола на всем рабочем маршруте (отсутствие выбоин, неровностей, скользкости). При необходимости – потребовать произвести уборку;

– проверить показания контрольно-измерительных приборов,

фиксирующих состояние параметров рабочей среды, при необходимости скорректировать режим работы осветительных, отопительных, вентиляционных и т.д. приборов (т.е. оптимизировать параметры микроклимата);

– проверить правильность подключения контрольно-кассовой машины, компьютера-терминала и другого оборудования, применяемого в работе;

– убедиться в наличии и исправности сервировочной тележки (для перемещения приборов).

2.4. Обо всех обнаруженных неисправностях оборудования, инвентаря, электропроводки и других неполадках необходимо сообщить супервайзеру или менеджеру и приступить к работе только после их устранения.

3. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА ВО ВРЕМЯ РАБОТЫ

3.1. Необходимо выполнять только ту работу, которая определена должностной инструкцией и которую поручает непосредственный руководитель.

3.2. Запрещается:

– перепоручать свою работу другим лицам;

– применять в работе способы, ускоряющие выполнение рабочих операций и ведущие к нарушению требований безопасности.

3.3. Во время обслуживания гостей запрещается разговаривать по мобильному телефону или отвлекаться на посторонние разговоры.

3.4. Следует соблюдать осторожность при получении и подаче блюд, передвижении с ними в дверях и проходах.

3.5. В течение смены работник должен требовать при необходимости своевременной уборки пола на пути передвижения по рабочему маршруту.

3.6. При откупоривании бутылок необходимо пользоваться исправным, специально предназначенным для этого инструментом. Открывая бутылки с

газированными винами, накрывать салфеткой горлышко бутылки. Запрещается переносить в руках ножи и вилки.

3.7. При обнаружении столовой и стеклянной посуды со сколами и трещинами, следует немедленно изъять ее из пользования.

3.8. При возникновении конфликта с гостями и невозможности его самостоятельного урегулирования необходимо вызвать непосредственного руководителя (супервайзера, менеджера), при необходимости – работника службы безопасности.

3.9. При плохом самочувствии, повышении температуры, появлении признаков желудочно-кишечных и иных инфекционных заболеваний, нагноений, порезов, ожогов, необходимо уведомить об этом непосредственного руководителя.

3.10. Работник извещает своего непосредственного руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом происшедшем несчастном случае.

3.11. Находясь на территории объекта, следует соблюдать правила перемещения, а также время и условия нахождения в различных зонах, в том числе во время рабочих перерывов.

4. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА В АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

4.1. К аварийным ситуациям могут привести следующие причины:

– несоблюдение положений должностной инструкции, нарушение режима труда и отдыха, Правил внутреннего распорядка;

– невыполнение указаний непосредственного руководителя;

– несоблюдение технологических инструкций по эксплуатации оборудования;

– невыполнение требований настоящей инструкции;

– непредвиденные ситуации.

4.2. В случае нарушения целостности стеклянной (керамической и т.д.)

посуды, разлития жидкостей или рассыпания сыпучих веществ необходимо вызвать обслуживающий персонал. Запрещается передвигаться по мокрому напольному покрытию, а также убирать осколки стеклянной или керамической посуды без использования средств защиты рук.

4.3. При возникновении поломок любого применяемого оборудования необходимо прекратить его эксплуатацию, а также подачу к нему электроэнергии. Доложить о принятых мерах непосредственному руководителю и действовать в соответствии с полученными указаниями.

4.4. В случае других аварийных ситуаций (поломка систем водоснабжения, канализации, отопления, энергоснабжения, вентиляции и др.) работник должен прекратить работу, оповестить о возможной опасности окружающих людей, сообщить об этом руководителю, а также дежурному специалисту службы, занимающейся эксплуатацией здания.

4.5. При возникновении пожара немедленно эвакуировать посетителей, сообщить о пожаре менеджеру или супервайзеру, а также в ближайшую пожарную часть по телефону 101 и приступить к тушению пожара с помощью первичных средств пожаротушения.

4.6. При необходимости принять меры к эвакуации людей и материальных ценностей в соответствии с планом эвакуации.

4.7. При несчастном случае на производстве необходимо:

– быстро принять меры по предотвращению воздействия травмирующих факторов на потерпевшего, оказать потерпевшему первую помощь, при необходимости вызвать бригаду скорой помощи по телефону 103;

– сообщить о происшествии ответственному лицу за безопасное производство работ или другому должностному лицу нанимателя, обеспечить до начала расследования сохранность обстановки, если это не приведет к аварии или травмированию других людей.

4.8. В случае возникновения конфликтных ситуаций, при невозможности их самостоятельного разрешения, следует немедленно сообщить об этом непосредственному руководителю и персоналу службы безопасности.

5. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА ПО ОКОНЧАНИИ РАБОТ

5.1. Выключить и обесточить применяемое в работе оборудование.

5.2. При необходимости уборки рабочей зоны вызвать персонал для уборки и проконтролировать его работу.

5.3. Установить сервировочную тележку на специальное место.

5.4. Дождаться прихода сменяющего сотрудника бара (клуба, галереи, ресторана). Сдать смену.

5.5. Снять униформу, убрать ее в предназначенное для этого место, при необходимости - принять душ.

5.6. О недостатках в процессе работы, о неисправности оборудования необходимо сообщить своему непосредственному руководителю.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА

ДЛЯ БАРМЕНА

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА

1.12. К работе в качестве бармена допускаются лица старше 18 лет, прошедшие медицинский осмотр и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья, прошедшие гигиеническое обучение, вводный и первичный на рабочем месте инструктажи по охране труда, обучение безопасным методам и приемам ведения работы, стажировку на рабочем месте и успешно прошедшие проверку знаний требований охраны труда.

1.13. Бармену следует:

– оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор, личные вещи в гардеробной;

– перед началом работы надевать чистую форменную, санитарную одежду, менять ее по мере загрязнения;

– перед началом работы и после посещения туалета мыть руки с мылом;

– не принимать пищу на рабочем месте.

1.14. В процессе работы на бармена могут воздействовать следующие опасные и вредные производственные факторы:

– пониженная температура поверхностей холодильного оборудования, пищевого льда;

– повышенная температура поверхностей оборудования, блюд;

– повышенное значение напряжения в электрической цепи;

– повышенный уровень электромагнитных излучений;

– недостаточная освещенность рабочей зоны;

– острые кромки, заусенцы и неровности поверхностей оборудования, инструмента, посуды подачи напитков;

– физические перегрузки;

– нервно-психические перегрузки.

1.15. Бармен извещает своего непосредственного руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае, происшедшем на производстве, об ухудшении состояния своего здоровья, в том числе о проявлении признаков острого заболевания.

1.16. При эксплуатации контрольно-кассовой машины, холодильного оборудования, электрогриля, выполнении функций по сбору и мытью использованной посуды соблюдать требования безопасности, изложенные в инструкциях по охране труда.

1.17. Бармен несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за соблюдение требований настоящей инструкции.

2. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ

3.12. Подготовить рабочее место для безопасной работы и проверить:

– отсутствие свисающих и оголенных концов электропроводки;

– исправность розетки, кабеля (шнура) электропитания, вилки контрольно-кассовой машины, электрогриля, видео- и звуковоспроизводящей аппаратуры и другого оборудования;

– надежность закрытия всех токоведущих и пусковых устройств используемого оборудования;

– наличие и надежность заземляющих соединений (отсутствие обрывов, прочность контакта между металлическими нетоковедущими частями оборудования и заземляющим проводом). Не приступать к работе при отсутствии или ненадежности заземления (зануления);

– исправность оборудования для приготовления холодных и горячих напитков, для охлаждения и розлива пива, контрольно-кассовой машины, СВЧ-аппарата и другого оборудования;

– наличие и исправность приспособлений, инвентаря (шейкер, щипцы, ложки, вилки), целостность посуды подачи. Расставить удобно и безопасно запасы посуды подачи напитков. Высокая посуда размещается дальше от края барной стойки, низкая - ближе;

– наличие воды в водопроводной сети, исправность (нахождение стрелки манометра на нулевой отметке, целостность стекла) и сроки клеймения манометров, отсутствие подтеканий из котла (бойлера) кофеварки, настройку выключателя насоса гидрофора на давление не выше допустимого. Перед началом работы экспресс-кофеварки открыть верхний и нижний краны у водомерного стекла, один из душевых кранов для выпуска воздуха и вентиль на водопроводной трубе. По водомерному стеклу проверить уровень воды в водогрейном котле (он должен находиться примерно на 2 см выше нижней отметки и не достигать верхней) и включить кофеварку в электрическую сеть.

Готовность аппарата к работе определяется по манометру и сигнальной лампе (последняя гаснет);

– исправность блокировочных устройств, приборов автоматики и сигнализации, герметичность системы водяного охлаждения магнетрона, наличие кожуха и других съемных деталей сверхвысокочастотного (СВЧ) аппарата.

3.13. Обо всех обнаруженных неисправностях оборудования, инвентаря, электропроводки и других неполадках сообщить своему непосредственному руководителю и приступить к работе только после их устранения.

3. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА ВО ВРЕМЯ РАБОТЫ

3.1. Выполнять только ту работу, по которой прошел обучение, инструктаж по охране труда и к которой допущен работником, ответственным за безопасное выполнение работ.

3.2. Не поручать свою работу необученным и посторонним лицам.

3.3. Применять необходимые для безопасной работы исправное оборудование, инструмент; использовать их только для тех работ, для которых они предназначены.

3.4. Соблюдать правила перемещения в помещении и на территории организации, пользоваться только установленными проходами.

3.5. Содержать рабочее место в чистоте, своевременно убирать с пола рассыпанные (разлитые) продукты, напитки и др.

3.6. Не загромождать рабочее место, проходы к нему, проходы между оборудованием, барными стойками, проходы к пультам управления, рубильникам, пути эвакуации и другие проходы порожней тарой из под напитков, кулинарной продукции.

3.7. Вентили, краны на трубопроводах открывать медленно, без рывков и больших усилий. Не применять для этих целей молотки, гаечные ключи и другие предметы.

3.8. Использовать для откупоривания бутылок специально предназначенный инструмент (пробочники, консервные ножи и т.п.). Не производить эти работы случайными предметами или инструментом с заусенцами.

3.9. Во время работы с использованием различного вида оборудования:

– соблюдать требования безопасности, изложенные в эксплуатационной документации заводов-изготовителей оборудования;

– использовать оборудование только для тех работ, которые предусмотрены инструкцией по их эксплуатации;

– предупреждать о предстоящем пуске оборудования работников, находящихся рядом;

– включать и выключать оборудование сухими руками и только при помощи кнопок «пуск» и «стоп»;

– не прикасаться к открытым и неогражденным токоведущим частям оборудования, оголенным и с поврежденной изоляцией проводам;

– осматривать, регулировать, устранять возникшую неисправность, устанавливать (снимать) приспособления, очищать используемое оборудование можно только после того, как оно остановлено с помощью кнопки "стоп", отключено пусковым устройством, на котором вывешен плакат "Не включать! Работают люди!", после полной остановки вращающихся и подвижных частей, имеющих опасный инерционный ход, и остывания горячих поверхностей.

3.10. При работе кофеварки:

– следить за уровнем воды и давлением в котле (бойлере), насосе (помпе), температурой воды, идущей для приготовления напитка. Если она не достигает заданного уровня, прекратить подачу кофе до тех пор, пока вода не нагреется до 100°С;

– открывать краны подачи пара и горячей воды плавно, без рывков и

больших усилий.

3.11. При работе кофеварки не допускается: подставлять руки в рабочее пространство для розлива кофе и трубок для подачи пара и горячей воды; дотрагиваться до горячих частей раздаточного устройства; направлять пар и горячую воду на лицо и тело; засорять вентиляционные или рассеивающие решетки.

3.12. При заполнении фильтра порцией свежемолотого кофе следить, чтобы порошок не попал на кромку держателя (во избежание нарушения плотности соединения во фланце блок-крана) при закреплении быстросъемной рукоятки в корпусе кофеварки. Перед тем как вставить фильтр в устройство подачи, очистить салфеткой край фильтра для удаления остатков кофе. После каждой операции протирать трубку подачи пара влажной тряпкой.

3.13. Не эксплуатировать кофеварку при отсутствии воды в котле, неисправности манометра, сигнальной лампочки уровня воды, датчика автоматического включения подпитки котла.

3.14. Загрузку (выгрузку) продуктов в СВЧ-печь производить после соответствующего сигнала (звукового, светового) о ее готовности к работе. Если печь не включается (продукт, помещенный в рабочую камеру, не нагревается), проверить предохранитель, плотнее прижать дверцу и, при необходимости, подогнуть язычок замка, нажимающего на микро-выключатель в защелке.

3.15. Тепловую обработку продуктов производить в посуде, предназначенной для этих целей.

3.16. Во время приготовления или подогрева пищи, находящейся в емкостях из пластика, бумаги или других воспламеняющихся материалов, вести постоянное наблюдение за СВЧ-печью. Если наблюдается дым, то при запертой дверце рабочей камеры отключить печь от источника питания.

3.17. Не пользоваться СВЧ-печью при: повреждении дверных

уплотнителей и прилегающих частей; механическом повреждении углов дверцы, экрана или стекла; не осуществлять самостоятельно ремонт печи; не использовать фольгу, металлическую посуду или посуду с металлическим покрытием. Открывать дверцу рабочей камеры после отключения нагрева.

3.18. При эксплуатации оборудования для охлаждения и розлива пива выполнять требования безопасности для работников, обслуживающих сосуды, работающие под давлением, и инструкции завода-изготовителя.

3.19. Баллон с углекислым газом устанавливать на место вертикально и прикреплять к стене или стойке с помощью металлической цепи (хомута) для предотвращения падения.

3.20. При использовании электрооборудования:

– не переносить (передвигать) включенные в электрическую сеть контрольно-кассовую машину, кофемолку и другое нестационарное оборудование;

– не оставлять без надзора работающее оборудование, не допускать к его эксплуатации необученных и посторонних лиц;

– при наличии напряжения (бьет током) на корпусе оборудования, кожухе пускорегулирующей аппаратуры, возникновении постороннего шума, запаха горящей изоляции, самопроизвольной остановке или неправильном действии механизмов и элементов оборудования остановить (выключить) его кнопкой "стоп" (выключателя) и отключить от электрической сети с помощью пускового устройства. Сообщить об этом непосредственному руководителю и до устранения неисправности не включать.

4. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА В АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

4.9. В случае возникновения аварийных ситуаций или неисправности оборудования (приборов безопасности, регулирования и автоматики – манометра, предохранительного клапана и др.):

– выключить и отсоединить его от электрической сети с помощью

рубильника (при возгорании использовать для тушения углекислотные огнетушители);

– оповестить об опасности окружающих людей;

– доложить непосредственному руководителю о случившемся;

– действовать в соответствии с планом ликвидации аварий.

4.10. Пострадавшему при травмировании, отравлении и внезапном заболевании необходимо оказать первую помощь, при необходимости вызвать бригаду скорой помощи по телефону 103 или организовать его доставку в учреждение здравоохранения, сообщить о произошедшем руководству и по возможности сохранить обстановку до расследования причин, если это не приведет к аварии или травмированию других людей.

4.11. При обнаружении возгорания отключить все электроприборы от сети, эвакуировать посетителей, сообщить руководству и приступить к тушению очага возгорания имеющимися средствами пожаротушения, при необходимости вызвать пожарную бригаду по телефону 101.

5. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА ПО ОКОНЧАНИИ РАБОТЫ

5.1. Выключить и надежно обесточить оборудование при помощи рубильника или устройства его заменяющего и предотвращающего случайный пуск.

5.2. Произвести разборку, чистку и мойку оборудования: механического - после остановки движущихся частей с инерционным ходом, теплового - после полного остывания нагретых поверхностей.

5.3. Кофеварку отключить от электрической сети и закрыть вентиль на водопроводной трубе. Открыть сливной вентиль и удалить из водогрейного котла воду. Сетку-фильтр и чашедержатель очистить и поместить в горячий раствор со специальным моющим средством или оставить на ночь в холодной воде. Мельничный механизм кофемолки очистить кистью или сухой тканью. Наружные поверхности кофемолки протереть сухой тканью.

5.4. После окончания работы произвести промывку пиворазливочной линии чистой водой с помощью адаптера.

5.5. На весь период промывки охладитель должен быть выключен из электрической сети.

5.6. Если промывка ведется нециркуляционным насосом, следует периодически прокачивать раствор по пивопроводу. Не допускается превышать концентрацию моющих растворов, указанных в паспорте завода-изготовителя.

5.7. Не производить уборку мусора, отходов непосредственно руками, использовать для этих целей щетки, совки и другие приспособления.

5.8. Закрыть вентили (краны) на трубопроводах холодной и горячей воды.

ИНСТРУКЦИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА

ДЛЯ БАРИСТА

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА

1.18. К работе в качестве бариста допускаются лица не моложе 18 лет, имеющие профессиональное образование и прошедшие профессиональную подготовку, прошедшие медицинское освидетельствование в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации № 302н от 12.04.2011 (приложение № 2, п.15), вводный и первичный на рабочем месте инструктажи по охране труда, обучение безопансым методам и приемам работы, стажировку и проверку знаний требований охраны труда.

1.19. Во время работы на бариста возможно воздействие следующих опасных и вредных производственных факторов:

– пониженная (повышенная) температура поверхностей оборудования, блюд;

– острые кромки, заусенцы и неровности поверхностей оборудования, инструмента, посуды подачи напитков;

– физические перегрузки;

– нервно-психические перегрузки;

– недостаточная освещенность рабочей зоны;

– опасный уровень напряжения в электрической цепи, замыкание которой может произойти через тело человека.

1.20. Бариста обеспечивается спецодеждой и спецобувью в соответствии с действующими нормами.

1.21. Бариста должен знать и строго соблюдать требования по охране труда, пожарной безопасности, производственной санитарии.

1.22. Бариста извещает своего непосредственного руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае, произошедшем на рабочем месте, об ухудшении состояния своего здоровья, в том числе о проявлении признаков острого заболевания.

1.23. Присутствие посторонних лиц в рабочем пространстве оборудования во время работы не допускается.

1.24. Погрузочно-разгрузочные работы должны выполняться в соответствии с требованиями ГОСТ 12.3.009-76, ГОСТ 12.3.020-80 и Правил по охране труда при погрузочно-разгрузочных работах и размещении грузов № 642н от 17.09.2014.

1.25. Работа оборудования осуществляется в соответствии с технической документацией организации - разработчика технологического процесса.

1.26. Бариста должен:

– знать товароведные характеристики кофе, ассортимент, рецептуры, технологию приготовления, правила оформления и подачи напитков из кофе, порядок составления кофейной карты;

– соблюдать правила хранения кофе, поддерживать необходимый

запас кофейной посуды;

– знать правила подготовки к работе оборудования для приготовления кофе;

– оказывать потребителям помощь в выборе напитков из кофе, владеть способами их подачи;

– знать иностранный язык (английский и/или соответствующий специализации предприятия) в пределах разговорного минимума и профессиональной терминологии (для персонала ресторанов и баров классов люкс и высший);

– соблюдать правила внутреннего трудового распорядка и установленный режим труда и отдыха;

– выполнять работу, входящую в его обязанности или порученную администрацией, при условии, что он обучен правилам безопасного выполнения этой работы;

– применять безопасные приемы выполнения работ;

– уметь оказывать первую помощь пострадавшим.

1.27. Курить и принимать пищу разрешается только в специально отведенных для этой цели местах.

2. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ

3.14. Надеть предусмотренную соответствующими нормами спецодежду и спецобувь, средства индивидуальной защиты. Спецодежда должна быть застегнута, волосы убраны под головной убор.

3.15. Проверить состояние освещённости рабочего места.

3.16. Подготовить рабочее место для безопасной работы и проверить:

– отсутствие свисающих и оголенных концов электропроводки;

– исправность розетки, кабеля (шнура) электропитания и другого оборудования;

– надежность закрытия всех токоведущих и пусковых устройств

используемого оборудования;

– наличие и надежность заземляющих соединений (отсутствие обрывов, прочность контакта между металлическими нетоковедущими частями оборудования и заземляющим проводом). Не приступать к работе при отсутствии или ненадежности заземления (зануления);

– исправность оборудования для приготовления холодных и горячих напитков и другого оборудования;

– наличие и исправность приспособлений, инвентаря, целостность посуды подачи. Расставить удобно и безопасно запасы посуды подачи напитков. Высокая посуда размещается дальше от края барной стойки, низкая - ближе;

– наличие воды в водопроводной сети, исправность (нахождение стрелки манометра на нулевой отметке, целостность стекла) и сроки клеймения манометров, отсутствие подтеканий из котла (бойлера) кофеварки, настройку выключателя насоса гидрофора на давление не выше допустимого. Перед началом работы экспресс - кофеварки открыть верхний и нижний краны у водомерного стекла, один из душевых кранов для выпуска воздуха и вентиль на водопроводной трубе. По водомерному стеклу проверить уровень воды в водогрейном котле (он должен находиться примерно на 2 см выше нижней отметки и не достигать верхней) и включить кофеварку в электрическую сеть. Готовность аппарата к работе определяется по манометру и сигнальной лампе (последняя гаснет);

– исправность блокировочных устройств, приборов автоматики и сигнализации, герметичность системы водяного охлаждения магнетрона, наличие кожуха и других съемных деталей сверхвысокочастотного (СВЧ) аппарата.

3.17. Освободить проходы и не загромождать их.

3.18. Проверить наличие и исправность противопожарного инвентаря,

наличие средств индивидуальной защиты, электрооборудования.

3.19. Подготовить рабочее место для безопасной работы:

– проверить устойчивость производственного стола, стеллажа, прочность крепления оборудования к фундаментам и подставкам;

– надежно установить (закрепить) передвижное (переносное) оборудование и инвентарь на рабочем столе, подставке;

– удобно и устойчиво разместить инструмент, приспособления;

– отсутствие посторонних предметов внутри и вокруг оборудования;

– состояние полов (отсутствие выбоин, неровностей, скользкости).

3.20. Проверить наличие и исправность ограждений опасных зон оборудования, наличие предупреждающих надписей и знаков безопасности на оборудовании; проверить наличие символов на органах управления.

3.21. В случае неисправности оборудования немедленно сообщить об этом ответственному лицу.

3.22. Убедиться в исправности вентиляционной системы.

3.23. Проверить наличие огнетушителя и аптечки первой медицинской помощи.

3.24. При выявленных недостатках и нарушениях сообщить руководителю и приступать к работе после их устранения.

3. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА ВО ВРЕМЯ РАБОТЫ

3.21. Работать только в исправной спецодежде и спецобуви и применять индивидуальные средства защиты.

3.22. Запрещается производить работы, находясь в состоянии алкогольного опьянения либо в состоянии, вызванном употреблением наркотических средств, психотропных или токсических веществ, а также распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные или токсические вещества на рабочем месте или в рабочее время.

3.23. Работать при наличии и исправности ограждений, блокировочных и других устройств, обеспечивающих безопасность труда, при достаточной освещенности.

3.24. При выявлении неисправности в оборудовании, инструменте, приспособлениях, а также при нарушениях технологического процесса, необходимо:

– немедленно безопасно прекратить работу и выйти из опасной зоны;

– приступить к устранению неисправности (если это входит в трудовые обязанности);

– сообщить о неисправности непосредственному руководителю.

3.25. Не поручать свою работу необученным и посторонним лицам.

3.26. Применять необходимые для безопасной работы исправное оборудование, инструмент; использовать их только для тех работ, для которых они предназначены.

3.27. Соблюдать правила перемещения в помещении и на территории организации, пользоваться только установленными проходами.

3.28. Содержать рабочее место в чистоте, своевременно убирать с пола рассыпанные (разлитые) продукты, напитки и др.

3.29. Не загромождать рабочее место, проходы к нему, проходы между оборудованием, барными стойками, проходы к пультам управления, рубильникам, пути эвакуации и другие проходы порожней тарой из-под напитков, кулинарной продукции.

3.30. Вентили, краны на трубопроводах открывать медленно, без рывков и больших усилий. Не применять для этих целей молотки, гаечные ключи и другие предметы.

3.31. Во время работы с использованием различного вида оборудования:

– соблюдать требования безопасности, изложенные в

эксплуатационной документации заводов - изготовителей оборудования;

– использовать оборудование только для тех работ, которые предусмотрены инструкцией по их эксплуатации;

– предупреждать о предстоящем пуске оборудования работников, находящихся рядом;

– включать и выключать оборудование сухими руками и только при помощи кнопок «пуск» и «стоп»;

– не прикасаться к открытым и неогражденным токоведущим частям оборудования, оголенным и с поврежденной изоляцией проводам;

– осматривать, регулировать, устранять возникшую неисправность, устанавливать (снимать) приспособления, очищать используемое оборудование можно только после того, как оно остановлено с помощью кнопки "стоп", отключено пусковым устройством, на котором вывешен плакат "Не включать! Работают люди!", после полной остановки вращающихся и подвижных частей, имеющих опасный инерционный ход, и остывания горячих поверхностей.

3.32. При работе кофеварки:

– следить за уровнем воды и давлением в котле (бойлере), насосе (помпе), температурой воды, идущей для приготовления напитка. Если она не достигает заданного уровня, прекратить подачу кофе до тех пор, пока вода не нагреется до 100°С;

– открывать краны подачи пара и горячей воды плавно, без рывков и больших усилий.

3.33. При работе кофеварки не допускается:

– подставлять руки в рабочее пространство для розлива кофе и трубок для подачи пара и горячей воды;

– дотрагиваться до горячих частей раздаточного устройства;

– направлять пар и горячую воду на лицо и тело;

– засорять вентиляционные или рассеивающие решетки.

3.34. При заполнении фильтра порцией свежемолотого кофе следить, чтобы порошок не попал на кромку держателя (во избежание нарушения плотности соединения во фланце блок - крана) при закреплении быстросъемной рукоятки в корпусе кофеварки. Перед тем как вставить фильтр в устройство подачи, очистить салфеткой край фильтра для удаления остатков кофе. После каждой операции протирать трубку подачи пара влажной тряпкой.

3.35. Не эксплуатировать кофеварку при отсутствии воды в котле, неисправности манометра, сигнальной лампочки уровня воды, датчика автоматического включения подпитки котла.

3.36. При использовании электрооборудования:

– не переносить (передвигать) включенные в электрическую сеть контрольно-кассовую машину, кофемолку и другое нестационарное оборудование;

– не оставлять без надзора работающее оборудование, не допускать к его эксплуатации необученных и посторонних лиц;

– при наличии напряжения (бьет током) на корпусе оборудования, кожухе пускорегулирующей аппаратуры, возникновении постороннего шума, запаха горящей изоляции, самопроизвольной остановке или неправильном действии механизмов и элементов оборудования остановить (выключить) его кнопкой "стоп" (выключателя) и отключить от электрической сети с помощью пускового устройства. Сообщить об этом непосредственному руководителю и до устранения неисправности не включать.

3.37. Не прикасаться к находящимся в движении механизмам и вращающимся частям оборудования, а также находящимся под напряжением токоведущим частям оборудования.

3.38. Быть внимательным, осторожным и не отвлекаться на посторонние

разговоры.

3.39. Курить строго в отведённых и оборудованных для этого местах.

3.40. Эксплуатацию оборудования производить в соответствии с руководством по эксплуатации оборудования завода-изготовителя.

4. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА В АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

4.12. При возникновении поломки оборудования, угрожающей аварией на рабочем месте: прекратить его эксплуатацию, а также подачу к нему электроэнергии, газа, воды, сырья, продукта и т.п.; доложить о принятых мерах непосредственному руководителю (лицу, ответственному за безопасную эксплуатацию оборудования) и действовать в соответствии с полученными указаниями.

4.13. В аварийной обстановке: оповестить об опасности окружающих людей, доложить непосредственному руководителю о случившемся и действовать в соответствии с планом ликвидации аварий.

4.14. В случае возгорания следует отключить электроэнергию, вызвать пожарную охрану по телефону 101, сообщить о случившемся руководству предприятия, принять меры к тушению пожара имеющимися средствами пожаротушения.

4.15. Оказывая помощь пострадавшему при переломах костей, ушибах, растяжениях, надо обеспечить неподвижность поврежденной части тела с помощью наложения тугой повязки (шины), приложить холод. При открытых переломах необходимо сначала наложить повязку и только затем - шину.

4.16. При наличии ран необходимо наложить повязку, при артериальном кровотечении - наложить жгут.

4.17. Пострадавшему при травмировании, отравлении и внезапном заболевании должна быть оказана первая помощь и, при необходимости, организована его доставка в учреждение здравоохранения.

4.18. В случае обнаружения какой-либо неисправности, нарушающей

нормальный режим работы, ее необходимо остановить. Обо всех замеченных недостатках поставить в известность непосредственного руководителя.

4.19. При несчастном случае необходимо оказать пострадавшему помощь, при необходимости вызвать скорую медицинскую помощь по телефону 103, сообщить своему непосредственному руководителю и сохранить без изменений обстановку на рабочем месте до расследования, если она не создаст угрозу для работающих и не приведет к аварии.

5. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА ПО ОКОНЧАНИИ РАБОТЫ

5.9. Выключить используемое оборудование.

5.10. Привести в порядок рабочее место, инструмент и приспособления, убрать в отведенное для хранения место.

5.11. Снять спецодежду, осмотреть, привести в порядок и убрать в шкаф.

5.12. Вымыть лицо, руки теплой водой с мылом или принять душ.

Сообщить руководителю работ обо всех неисправностях, замеченных во время работы, и о принятых мерах.

1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 1 ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ «РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС»

1.1. Паспорт комплекта оценочной документации

КОД по компетенции «Ресторанный сервис» разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по профессии/специальности 43.01.01 «Официант, бармен» и 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании».

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Ресторанный сервис», проверяемый в рамках комплекта оценочной документации.

Раздел спецификации стандарта компетенции	
1	**Организация и управление работой**
	Специалист должен знать и понимать: • Разные типы предприятий общественного питания и стили обслуживания, которые в них используются; • Важность атмосферы ресторана для формирования общего впечатления от посещения; • Целевые рынки для разных типов предприятий общественного питания; • Деловые и финансовые обязательства при управлении предприятием общественного питания; • Применимые законодательные и нормативные требования, включая технику безопасности и нормы охраны здоровья и окружающей среды, правила обращения с продуктами питания, санитарные нормы и правила продажи и подачи алкогольных напитков; • Важность эффективной работы для сокращения объемов отходов и негативного воздействия на окружающую среду в результате ведения деловой активности и с целью повышения социально-экологической ответственности бизнеса; • Этику в отрасли общественного питания; • Важность эффективного взаимодействия между отделами.

	Специалист должен уметь: • Представиться гостям в профессиональной манере; • Демонстрировать личные качества, включая опрятность, аккуратный и профессиональный внешний вид, манеру поведения и манеру держать себя; • Эффективно организовать выполнение задач и планировать ход работ; • Неизменно демонстрировать выполнение работы с соблюдением санитарных норм и техники безопасности; • Эффективно работать, чтобы сократить объемы отходов и негативное воздействие на окружающую среду; • Эффективно работать в команде и сотрудничать с другими отделами ресторана; • Всегда поступать честно и этично в отношении гостей, коллег и работодателя; • Реагировать на внештатные ситуации и эффективно решать проблемы по мере их поступления; • Обеспечивать свой непрерывный профессиональный рост; • Расставлять приоритеты, особенно при обслуживании нескольких столов.
2	**Навыки обслуживания и общения с гостями**
	Специалист должен знать и понимать: • Важность общего впечатления от посещения; • Важность эффективной коммуникации и навыков межличностного общения при работе с гостями и коллегами; • Роль официанта в увеличении объемов продаж.
	Специалист должен уметь: • Поприветствовать и усадить гостей в нужной зоне обслуживания; • На основе собственных познаний и с учетом пожеланий гостя посоветовать позиции в меню; • Точно записать заказы гостей; • Выбрать уровень коммуникации и взаимоотношений для общения с каждым гостем или группой гостей; • Эффективно общаться с гостями с учетом их требований и обстановки; • Всегда проявлять вежливость и обходительность; • Проявлять внимание без назойливости; • Уточнить у гостей, все ли в порядке; • Проследить, чтобы стол был сервирован правильно; • Эффективно взаимодействовать с гостями, которые испытывают затруднения или жалуются; • Эффективно взаимодействовать с гостями, которые испытывают трудности в общении; • Замечать любые особые потребности гостя и реагировать на них; • Эффективно взаимодействовать с персоналом кухни и сотрудниками других отделов; • Принести счет, провести платеж и проводить гостей.
3	**Подготовка к обслуживанию (сервировка)**

	Специалист должен знать и понимать: • Ассортимент стандартного ресторанного оборудования и материалов, включая: • Столовые приборы; • Посуду; • Стеклянную посуду; • Столовое белье; • Мебель. • Назначение специальных принадлежностей, применяемых в ресторанном сервисе; • Важность презентации и внешнего вида ресторана; • Факторы, способствующие созданию нужной атмосферы и настроения в ресторане; • Задачи, которые нужно выполнить для подготовки к обслуживанию.
	Специалист должен уметь: • Сервировать стол и подготовить украшения для него; • Обеспечить чистоту и порядок в помещении; • Должным образом подготовить ресторан к блюдам, которые будут поданы; • Расставить столы и стулья должным образом, согласно ожидаемому числу гостей; • Сервировать столы с использованием подходящего столового белья, столовых приборов, стеклянной посуды, фарфора, графинов и других необходимых дополнительных принадлежностей; • Продумать способы сворачивания салфеток для разных сервировок и поводов; • Подготовить ресторан в разных стилях, включая завтрак, обед, послеобеденный чай, ужин, повседневный, alacarte, бар, банкет, высокую кухню; • Подготовить столы для обслуживания по системе шведский стол, включая столовое белье; • Организовать и подготовить банкетный зал для разных форматов обслуживания; • Организовать и подготовить различные вспомогательные поверхности, например, приставные столики, кладовые, а также гарниры и специи к позициям в меню.
4	**Общественное питание**
	Специалист должен знать и понимать: • Стили и техники сервировки еды и напитков; • Когда и при каких обстоятельствах используются те или иные техники сервировки еды; • Ингредиенты, способы приготовления, презентации и способы сервировки всех блюд в меню, чтобы советовать гостям; • Актуальные и будущие тенденции в ресторанном сервисе; • Перечень высокоспециализированных и международных кухонь и их стилей ресторанного сервиса.

	Специалист должен уметь: • Обеспечить цикл обслуживания для разных стилей обслуживания. • Поправить сервировку, если это нужно для подачи блюда. • Профессионально и эффективно сервировать еду при разных стилях обслуживания, например: • «Bistro service». • «Silver service» (еда раскладывается на блюда у столика гостя). • «Banquet service». • Сервировка еды с тележки. • Сервировка еды со специального столика — Gueridon. • Приготовить, разложить по порциям и подать специальные блюда со специального столика Gueridon, включая: • Ассорти блюд. • Мясную нарезку. • Филетирование рыбы. • Подготовку и нарезку фруктов. • Подачу различных сыров. • Приготовление салатов и салатных заправок. • Фламбирование блюд (мяса или десертов). • Продемонстрировать правильные горение и процедуру. • Убрать тарелки и другие предметы со стола гостя. • Протирать стол при необходимости между переменами блюд. • Подавать еду в разных стилях, включая завтрак, обед, послеобеденный чай, ужин, повседневный, alacarte, бар, банкет, высокую кухню. • Обеспечить высококачественный ресторанный сервис в высокоспециализированных или международных ресторанах. • Создавать собственные сладкие блюда (фламбе) по списку ингредиентов.
5	**Сервировка напитков**
	Специалист должен знать и понимать: • Ассортимент напитков, которые можно приготовить и подать в ресторане или другом предприятии общественного питания; • Способы надлежащего и безопасного применения специализированного оборудования; • Перечень стеклянной посуды, в которой сервируют напитки; • Перечень фарфоровой и стеклянной посуды для сервировки напитков; • Перечень фарфоровой, серебряной и стеклянной посуды, включая сахарницы, кувшины для молока и сливок, ложки, ситечки, щипцы и т. д.; • Необходимые дополнения к напиткам; • Тенденции и модные течения в продаже и сервировке напитков; • Технику и стили сервировки напитков; • Наименования подходящих спиртных напитков и ликеров для алкогольных коктейлей на основе кофе.

	Специалист должен уметь: • Подавать и убирать различные виды чая, кофе и других напитков; • Приготовить и сервировать кофе с использованием специализированных автоматов: эспрессо, бариста и т. д.; • Приготовить алкогольный и безалкогольный авторский кофейный напиток по списку ингредиентов; • Приготовить и сервировать разные чаи; • Предложить «серебряный сервис» для чая, кофе и сопутствующих продуктов; • Приготовить и сервировать алкогольный коктейль на основе кофе; • Сервировать чай и кофе на банкетах и приемах; • Подать маленькие печенья или засахаренные фрукты при необходимости.
6	**Сервировка алкогольных и безалкогольных напитков**
	Специалист должен знать и понимать: • Ассортимент алкогольных и безалкогольных напитков в меню ресторана. • Ассортимент стеклянной посуды и ее использование при подаче напитков. • Ассортимент дополнений к алкогольным и безалкогольным напиткам. • Вопросы честности и принципиальности в отношении алкогольных напитков. • Законодательство, связанное с продажей и сервировкой алкогольных напитков. • Методы сервировки напитков по разным сценариям. • Ассортимент коктейлей, их ингредиентов, способы приготовления и сервировки. • Этические и моральные обязательства ресторана в отношении продажи и сервировки алкогольных напитков.

	Специалист должен уметь: • Приготовить зону обслуживания к сервировке алкогольных и безалкогольных напитков. • Выбрать стеклянную посуду и дополнения для продажи и сервировки алкогольных и безалкогольных напитков. • Придерживаться высочайших стандартов гигиены и чистоты при продаже и сервировке алкогольных и безалкогольных напитков. • Сервировать алкогольные напитки в соответствии с местным законодательством в отношении систем измерения, возраста гостей, времени и места сервировки. • Разлить напитки из бутылок, например, пиво и сидр. • Отмерять напитки с использованием подходящих систем измерения. • Приготовить, сервировать и убрать алкогольные и безалкогольные напитки при разных стилях обслуживания: • За столом; • Прием с напитками. • Приготовить и сервировать разные коктейли, включая: • Взболтанные; • Взбитые; • Слоистые; • Смешанные; • Смешанные путем совместного растирания ингредиентов; • Безалкогольные. • Распознать на вид и запах ассортимент спиртных напитков, крепленых вин, аперитивов и ликеров; • Приготовить собственные алкогольные и безалкогольные коктейли по списку ингредиентов.
7	**Сервировка вин**
	Специалист должен знать и понимать: • Процесс изготовления вин; • Подробную информацию о винах, включая: • Сорт винограда; • Производство; • Страну и регион происхождения; • Урожай; • Характеристики; • Сочетаемость блюд и вин. • Способы хранения вин; • Метод подготовки вина к сервировке; • Ассортимент стеклянной посуды и принадлежностей для сервировки вин; • Методы сервировки разных сортов вин; • Сервировка вин к различным блюдам.

	Специалист должен уметь: • Предоставить гостям обоснованный совет и инструкции по выбору вин; • Выбрать ассортимент вин по аромату, вкусу и внешнему виду; • Растолковать информацию на этикетке винной бутылки; • Выбрать и поставить на стол нужные бокалы под выбранное вино; • Продемонстрировать вино гостю; • Открыть вино у стола при помощи надлежащих принадлежностей. Открыть вино с традиционной пробкой, пробкой под шампанское или крышкой; • Провести декантацию или аэрацию вина при необходимости; • Предложить вино для дегустации; • Разлить вино за столом с соблюдением этикета; • Подать вино оптимальной температуры и состояния; • Подавать напитки на приемах, например, шампанское.

2. Обобщенная оценочная ведомость

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные)

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Раздел	**Критерий**	**Оценки**		
		Судейская (если это применимо)	**Объективная**	**Общая**
Модуль А – Кафе				
A1	Коктейль А	2,00	1,00	3,00
A2	Коктейль В	2,00	1,00	3,00
A3	Коктейль А и В МЕР	1,00	0,00	1,00
A4	МЕР «Кафе»	1,20	0,60	1,80
A5	Проверка навыков	1,00	1,50	2,50
A6	Подача блюд	2,00	1,00	3,00
A7	Подача напитков	2,00	0,50	2,50
A8	Идентификация вин	0,00	4,00	4,00
A9	Закуска, работа перед гостем	1,50	2,00	3,50
A10	Подача десерта – Торт	1,00	0,00	1,00
A11	Встреча гостей	3,00	0,00	3,00

A12	Персональная презентация	1,00	0,50	1,50
Модуль B – Ресторан				
B1	Стол-коробка	1,00	1,20	2,20
B2	МЕР "Ресторан"	1,75	1,20	2,95
B3	Процесс обслуживания	2,00	0,00	2,00
B4	Бариста	2,90	2,60	5,50
B5	Обслуживание напитками	1,75	0,00	1,75
B6	Декантация вина	1,00	2,00	3,00
B7	Филетирование копченого лосося	1,50	1,50	3,00
B8	Закуска Фламбе	1,50	1,10	2,60
B9	Транширование курицы / главное блюдо	1,50	0,80	2,30
B10	Гарнир (Овощи) и соус	1,50	1,10	2,60
B11	Сервис сыра	1,50	1,10	2,60
B12	Идентификация (Крепкий алкоголь и ликеры)	0,00	3,00	3,00
B13	Приветствие гостей	3,00	0,00	3,00
B14	Персональная презентация	1,40	0,60	2,00
Модуль C – Банкет				
C1	Салфетки	1,25	0,25	1,50
C2	МЕР "Банкет"	0,70	0,30	1,00
C3	Салфетка для сервировки	0,50	0,00	0,50
C4	Фруктовая тарелка	2,60	1,40	4,00
C5	Процесс обслуживания	2,00	0,00	2,00
C6	Канапе обслуживание	3,20	3,40	6,60
C7	Подача фруктового салата и бисквит	1,00	0,00	1,00
C8	Обслуживание напитками (Вода и Кофе)	2,00	0,00	2,00
C9	Игристое вино	2,50	0,50	3,00
C10	Креативный коктейль (алкогольный)	1,40	0,60	2,00
C11	Креативный коктейль (без алкогольный)	1,40	0,60	2,00
C12	Креативный коктейль (МЕР)	1,00	0,00	1,00
C13	Приветствие гостей	3,00	0,00	3,00
C14	Персональная презентация	1,50	0,60	2,10
Итого =		64,05	35,95	100

3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания

3.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по

компетенции «Ресторанный сервис» - 6 чел.

3.2. Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена.

4. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)

Отсутствует.

Инфраструктурный лист для КОД № 1 – приложение № 1.

1.2. Образец задания для демонстрационного экзамена

ЗАДАНИЕ
ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА
ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ
ПО КОМПЕТЕНЦИИ
«РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС»

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия
2. Модули задания и необходимое время
3. Критерии оценки
4. Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 15 ч.

1. Форма участия

Индивидуальная.

2. Модули задания и необходимое время

Модули и время сведены в таблице 1

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Максимальный балл	Время на выполнение
1	Модуль А – Кафе	29,80	5 часов
2	Модуль В – Ресторан	38,50	5 часа 40 минут
3	Модуль С – Банкет	31,70	4 часа 20 минут

Модули с описанием работ

Модуль 1:

Задание		
15 MN	Приветствие	
15 MN	Белые и красные вина ознакомление (5/5) из списка *1	
40 MN	Подготовка к обслуживанию 4 гостей за 2 столами • Меню «а ля карт» • подготовка столового инвентаря к обслуживанию • Предлагаемое меню (цезарь / Nicoise салат / Тартар из говядины или Тартар из лосося) • • основные блюда 2 порции • • торт 1 следует разрезать на 2 х 2 • • подача кофе с десертом	
30 MN	Приготовление 2 коктейлей по 2 порции из списка подготовленного жюри	
20 MN	Приготовление тартар из лосося	
15 MN	Завершение	
15 MN	Встреча гостей	
90 MN	**Бистро сервис:**	
	Стол 1	**Стол 2**

	2 гостя	2 гостя
	2 основных блюда	2 основных блюда
	2 порции торта (порционирование)	2 порции торта (порционирование)
	Напитки: белое и красное вино, пиво, газированная вода	
10 MN	Перерыв	
15 MN	Идентификация белых и красных вин 4/4	
15 MN	Подведение итогов дня	
Завершение модуля		

Модуль 2:

Задание	
15 MN	Приветствие
15 MN	Идентификация ликеров и крепкого алкоголя (10 из списка)
20 MN	Накрытие стола-коробки
50 MN	Подготовка к обслуживанию 4 гостей за 1 столом Меню: 2 порции копченого лосося / 2 порции фламбе перед гостями (креветки) • Подача основных мясных блюд методом Gueridon (курица) и подача гарнира методом Silver • Оформление сырной тарелки из 3 или 4 видов сыра (работа перед гостями) • Обслуживание напитками
20 MN	Оформление 2-х порций копченого лосося
20 MN	Приготовление кофе (2хЭспрессо/2хКапучино/2хЛатте/2хМакиато)
15 MN	Завершение
10 MN	Встреча гостей
120 MN	Подача 2 закусок, сделанных ранее и 2 порций фламбе
	Подача основного блюда методом Gueridon и гарнира методом Silver
	Оформление сырной тарелки перед гостями
	Обслуживание напитками
	Напитки: белое вино/красное вино(декантация) вода с газом/без газа

15 MN	Уборка
Завершение модуля	

Модуль 3:

Задание	
15 MN	Приветствие
15 MN	Складывание салфеток (10 способов не повторяясь)
30 MN	Подготовка к обслуживанию банкета. 6 гостей за одним столом Меню: • Канапе обслуживание • Фруктовый салат • обслуживание Бисквит • Подача кофе к десерту
30 MN	Приготовление фантазийных коктейлей на тему «Лето»(1 алкогольный, 1 безалкогольный)
30 MN	Оформление 2 фруктовых тарелок (4 фрукта + украшения)
15 MN	Перерыв
10 MN	Финальная подготовка к обслуживанию
10 MN	Встреча гостей
45 MN	Подача канапе
	Подача фруктового салата и десерта
	Подача кофе
	Напитки: подача 6 бокалов игристого вина/ подача газированной воды
15 MN	Обсуждение между экспертом и участником
Завершение модуля	

3. Критерии оценки

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные) в Таблице 2.

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Таблица 2.

Раздел	**Критерий**	**Оценки**		
		Субъективная (если это применимо)	**Объективная**	**Общая**
Модуль А - Кафе				
A1	Коктейль А	2,00	1,00	3,00
A2	Коктейль В	2,00	1,00	3,00
A3	Коктейль А и В МЕР	1,00	0,00	1,00
A4	МЕР «Кафе»	1,20	0,60	1,80
A5	Проверка навыков	1,00	1,50	2,50
A6	Подача блюд	2,00	1,00	3,00
A7	Подача напитков	2,00	0,50	2,50
A8	Идентификация вин	0,00	4,00	4,00
A9	Закуска, работа перед гостем	1,50	2,00	3,50
A10	Подача десерта – Торт	1,00	0,00	1,00
A11	Встреча гостей	3,00	0,00	3,00
A12	Персональная презентация	1,00	0,50	1,50
Модуль В – Ресторан				
B1	Стол-коробка	1,00	1,20	2,20
B2	МЕР "Ресторан"	1,75	1,20	2,95
B3	Процесс обслуживания	2,00	0,00	2,00
B4	Бариста	2,90	2,60	5,50
B5	Обслуживание напитками	1,75	0,00	1,75
B6	Декантация вина	1,00	2,00	3,00
B7	Филетирование копченого лосося	1,50	1,50	3,00
B8	Закуска Фламбе	1,50	1,10	2,60
B9	Транширование курицы / главное блюдо	1,50	0,80	2,30
B10	Гарнир (Овощи) и соус	1,50	1,10	2,60
B11	Сервис сыра	1,50	1,10	2,60
B12	Идентификация (Крепкий алкоголь и ликеры)	0,00	3,00	3,00
B13	Приветствие гостей	3,00	0,00	3,00
B14	Персональная презентация	1,40	0,60	2,00
Модуль С – Банкет				

C1	Салфетки	1,25	0,25	1,50
C2	МЕР "Банкет"	0,70	0,30	1,00
C3	Салфетка для сервировки	0,50	0,00	0,50
C4	Фруктовая тарелка	2,60	1,40	4,00
C5	Процесс обслуживания	2,00	0,00	2,00
C6	Канапе обслуживание	3,20	3,40	6,60
C7	Подача фруктового салата и бисквит	1,00	0,00	1,00
C8	Обслуживание напитками (Вода и Кофе)	2,00	0,00	2,00
C9	Игристое вино	2,50	0,50	3,00
C10	Креативный коктейль (алкогольный)	1,40	0,60	2,00
C11	Креативный коктейль (без алкогольный)	1,40	0,60	2,00
C12	Креативный коктейль (МЕР)	1,00	0,00	1,00
C13	Приветствие гостей	3,00	0,00	3,00
C14	Персональная презентация	1,50	0,60	2,10
Итого =		64,05	35,95	100

Субъективные оценки – 64,05.

4. Необходимые приложения

1 Белые и красные вина	**Белое:** Chardonnay, Gewurztraminer, Pinot Blanc, Riesling, Sauvignon Blanc **Красное:** Cabernet Sauvignon, Gamay (Beaujolais), Pinot Noir, Rioja, Syrah
2 Коктейли www.iba-world.com	- SHAKER (7) : Alexander, Bacardi, Cosmopolitan, Daiquiri, Gin fizz, Side Car, White lady - MIXING GLASS or DIRECT (5) : Americano, Dry Martini, Manhattan, Mojito, Negroni
3 Идентификация крепкого алкоголя и ликеров	Amaretto, Bourbon, Calvados, Cognac, Cointreau, Gin, Irish Whiskey, Tequila, Vodka, White Rum
4 Способы складывания салфеток для банкета	Шапка Мономаха, Корона, Роза
6 Ингредиенты для фантазийного коктейля	Минимум: 5 алкоголя / 3/4 ликеры и фруктовые соки / 4 сиропы / 2 смузи / молоко / яйца / сливки / 3 фрукты / специи (обычно находятся в баре) и мята

7 Фруктовая тарелка	Ананас + 3 фрукты из следующего списка: Яблоко, банан, киви, апельсин, груша

Дни 1/2/3 – Участники должны принести форму необходимую для выполнения заданий конкретных модулей

1.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

План работы участников и экспертов день С-1

	ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
С -1	9:00-11:00	- заверение у экспертов и распечатка Ведомостей оценки с актуальными критериями для выполнения оценки; - распределение ролей между экспертами.
	11:00-13:00	- инструктаж экспертов по ТБ и ОТ; - проверка и подготовка экзаменационных участков к началу работы.
	13:00-14:00	Обед
	14:00-17:00	- регистрация и проверка паспортов участников; - объяснения и подробный инструктаж по Экзаменационному заданию; - инструктаж участников по ТБ и ОТ, подписание протоколов по ОТ и ТБ; - жеребьевка экзаменационных мест; - ознакомление с экзаменационными местами и тестирование оборудования; - подготовка экзаменационных участков к началу работы;
	17:00-18:00	- подписание протокола жеребьевки; - подписание протоколов ознакомления с экзаменом, рабочими местами и оборудованием

План работы участников и экспертов день С 1:

	ВРЕМЯ		МЕРОПРИЯТИЕ
С1	7.45/8.00	14.00/14.15	Приветствие
	8.00/8.15	14.15/14.30	Белые и красные вина ознакомление (5/5) из списка
	8.15/9.45	14.30/16.00	Подготовка к обслуживанию 4 гостей за 2 столами, Приготовление 2 коктейлей по 2 порции, Приготовление тартар из лосося
	9.45/10.00	16.00/16.15	Завершение
	10.00/10.15	16.15/16.30	Встреча гостей
	10.15/../11.45	16.30/../18.00	Обслуживание
	11.45/11.55	18.00/18.10	Перерыв
	11.55/12.10	18.10/18.25	Идентификация белых и красных вин 4/4
	12.10/12.25	18.25/18.40	Подведение итогов дня
	12.25	18.40	Завершение модуля/обед

План работы участников и экспертов день С 2:

	ВРЕМЯ		МЕРОПРИЯТИЕ
С2	7.45/8.00	14.00/14.15	Приветствие
	8.00/8.15	14.15/14.30	Идентификация ликеров и крепкого алкоголя (10 из списка)
	8.15/8.35	14.30/14.50	Накрытие стола-коробки
	8.35/../10.05	14.50/../16.20	Подготовка к обслуживанию 4 гостей за 1 столом, Оформление 2-х порций копченого лосося, Приготовление кофе (2хЭспрессо/2хКапучино/2хЛатте/2хМакиато)
	10.05/10.20	16.20/16.35	Завершение
	10.20/10.30	16.35/16.45	Встреча гостей
	10.30/../12.30	16.45/../18.45	Обслуживание
	12.30/12.45	18.45/19.00	Уборка
	12.45	19.00	Завершение модуля

План работы участников и экспертов день С 3:

	ВРЕМЯ		МЕРОПРИЯТИЕ
С3	8.00/8.15	12.45/13.00	Приветствие
	8.15/8.30	13.00/13.15	Складывание салфеток (10 способов не повторяясь)
	8.30/../10.00	13.15/../14.45	Подготовка к обслуживанию банкета Приготовление фантазийных коктейлей Оформление 2 фруктовых тарелок
	10.00/10.1 5	14.45/15.00	Перерыв
	10.15/10.25	15..00/15.10	Финальная подготовка к обслуживанию
	10.25/10.35	15.10/15.20	Встреча гостей
	10.35/../11.20	15.20/../16.05	Обслуживание
	11.20/11.35	16.05/16.20	Обсуждение между экспертом и участником
	11.35	16.20	Завершение модуля

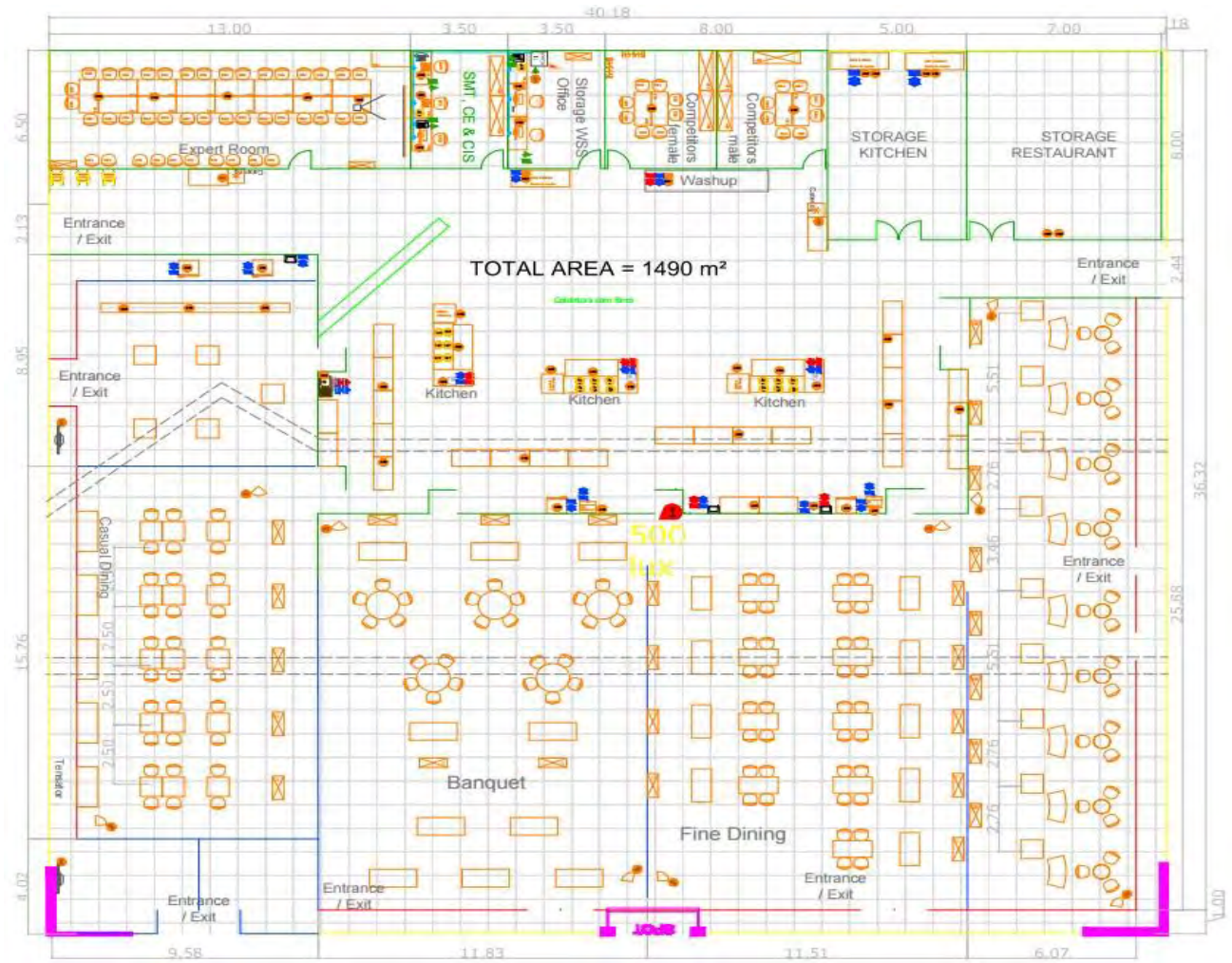
*Если на экзамене работа участников проходит в две смены, расписание на вторую смену составляется по аналогии, включая перерыв на обед 1 час.

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным

экспертом площадки проведения демонстрационного экзамена в зависимости от времени, выделенного на площадке проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.

1.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Компетенция: Ресторанный сервис
Номер компетенции: 35
Дата разработки: «___»_____201_ г.
План застройки площадки:



2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ № 2 ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ «РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС»

2.1. Паспорт комплекта оценочной документации

КОД по компетенции «Ресторанный сервис» разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по профессии/специальности 43.01.01 «Официант, бармен» и 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании».

Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Ресторанный сервис», проверяемый в рамках комплекта оценочной документации.

Раздел спецификации стандарта компетенции	
1	**Организация и управление работой**
	Специалист должен знать и понимать: • Разные типы предприятий общественного питания и стили обслуживания, которые в них используются; • Важность атмосферы ресторана для формирования общего впечатления от посещения; • Целевые рынки для разных типов предприятий общественного питания; • Деловые и финансовые обязательства при управлении предприятием общественного питания; • Применимые законодательные и нормативные требования, включая технику безопасности и нормы охраны здоровья и окружающей среды, правила обращения с продуктами питания, санитарные нормы и правила продажи и подачи алкогольных напитков; • Важность эффективной работы для сокращения объемов отходов и негативного воздействия на окружающую среду в результате ведения деловой активности и с целью повышения социально-экологической ответственности бизнеса; • Этику в отрасли общественного питания; • Важность эффективного взаимодействия между отделами.

	Специалист должен уметь: • Представиться гостям в профессиональной манере; • Демонстрировать личные качества, включая опрятность, аккуратный и профессиональный внешний вид, манеру поведения и манеру держать себя; • Эффективно организовать выполнение задач и планировать ход работ; • Неизменно демонстрировать выполнение работы с соблюдением санитарных норм и техники безопасности; • Эффективно работать, чтобы сократить объемы отходов и негативное воздействие на окружающую среду; • Эффективно работать в команде и сотрудничать с другими отделами ресторана; • Всегда поступать честно и этично в отношении гостей, коллег и работодателя; • Реагировать на внештатные ситуации и эффективно решать проблемы по мере их поступления; • Обеспечивать свой непрерывный профессиональный рост; • Расставлять приоритеты, особенно при обслуживании нескольких столов.
2	**Навыки обслуживания и общения с гостями**
	Специалист должен знать и понимать: • Важность общего впечатления от посещения; • Важность эффективной коммуникации и навыков межличностного общения при работе с гостями и коллегами; • Роль официанта в увеличении объемов продаж.
	Специалист должен уметь: • Поприветствовать и усадить гостей в нужной зоне обслуживания; • На основе собственных познаний и с учетом пожеланий гостя посоветовать позиции в меню; • Точно записать заказы гостей; • Выбрать уровень коммуникации и взаимоотношений для общения с каждым гостем или группой гостей; • Эффективно общаться с гостями с учетом их требований и обстановки; • Всегда проявлять вежливость и обходительность; • Проявлять внимание без назойливости; • Уточнить у гостей, все ли в порядке; • Проследить, чтобы стол был сервирован правильно; • Эффективно взаимодействовать с гостями, которые испытывают затруднения или жалуются; • Эффективно взаимодействовать с гостями, которые испытывают трудности в общении; • Замечать любые особые потребности гостя и реагировать на них; • Эффективно взаимодействовать с персоналом кухни и сотрудниками других отделов; • Принести счет, провести платеж и проводить гостей.
3	**Подготовка к обслуживанию (сервировка)**

	Специалист должен знать и понимать: • Ассортимент стандартного ресторанного оборудования и материалов, включая: • Столовые приборы; • Посуду; • Стеклянную посуду; • Столовое белье; • Мебель. • Назначение специальных принадлежностей, применяемых в ресторанном сервисе; • Важность презентации и внешнего вида ресторана; • Факторы, способствующие созданию нужной атмосферы и настроения в ресторане; • Задачи, которые нужно выполнить для подготовки к обслуживанию.
	Специалист должен уметь: • Сервировать стол и подготовить украшения для него; • Обеспечить чистоту и порядок в помещении; • Должным образом подготовить ресторан к блюдам, которые будут поданы; • Расставить столы и стулья должным образом, согласно ожидаемому числу гостей; • Сервировать столы с использованием подходящего столового белья, столовых приборов, стеклянной посуды, фарфора, графинов и других необходимых дополнительных принадлежностей; • Продумать способы сворачивания салфеток для разных сервировок и поводов; • Подготовить ресторан в разных стилях, включая завтрак, обед, послеобеденный чай, ужин, повседневный, alacarte, бар, банкет, высокую кухню; • Подготовить столы для обслуживания по системе шведский стол, включая столовое белье; • Организовать и подготовить банкетный зал для разных форматов обслуживания; • Организовать и подготовить различные вспомогательные поверхности, например, приставные столики, кладовые, а также гарниры и специи к позициям в меню.
4	**Общественное питание**
	Специалист должен знать и понимать: • Стили и техники сервировки еды и напитков; • Когда и при каких обстоятельствах используются те или иные техники сервировки еды; • Ингредиенты, способы приготовления, презентации и способы сервировки всех блюд в меню, чтобы советовать гостям; • Актуальные и будущие тенденции в ресторанном сервисе; • Перечень высокоспециализированных и международных кухонь и их стилей ресторанного сервиса.

	Специалист должен уметь: • Обеспечить цикл обслуживания для разных стилей обслуживания. • Поправить сервировку, если это нужно для подачи блюда. • Профессионально и эффективно сервировать еду при разных стилях обслуживания, например: • «Bistro service». • «Silver service» (еда раскладывается на блюда у столика гостя). • «Banquet service». • Сервировка еды с тележки. • Сервировка еды со специального столика — Gueridon. • Приготовить, разложить по порциям и подать специальные блюда со специального столика Gueridon, включая: • Ассорти блюд. • Мясную нарезку. • Филетирование рыбы. • Подготовку и нарезку фруктов. • Подачу различных сыров. • Приготовление салатов и салатных заправок. • Фламбирование блюд (мяса или десертов). • Продемонстрировать правильные горение и процедуру. • Убрать тарелки и другие предметы со стола гостя. • Протирать стол при необходимости между переменами блюд. • Подавать еду в разных стилях, включая завтрак, обед, послеобеденный чай, ужин, повседневный, alacarte, бар, банкет, высокую кухню. • Обеспечить высококачественный ресторанный сервис в высокоспециализированных или международных ресторанах. • Создавать собственные сладкие блюда (фламбе) по списку ингредиентов.
5	**Сервировка напитков**
	Специалист должен знать и понимать: • Ассортимент напитков, которые можно приготовить и подать в ресторане или другом предприятии общественного питания; • Способы надлежащего и безопасного применения специализированного оборудования; • Перечень стеклянной посуды, в которой сервируют напитки; • Перечень фарфоровой и стеклянной посуды для сервировки напитков; • Перечень фарфоровой, серебряной и стеклянной посуды, включая сахарницы, кувшины для молока и сливок, ложки, ситечки, щипцы и т. д.; • Необходимые дополнения к напиткам; • Тенденции и модные течения в продаже и сервировке напитков; • Технику и стили сервировки напитков; • Наименования подходящих спиртных напитков и ликеров для алкогольных коктейлей на основе кофе.

	Специалист должен уметь: • Подавать и убирать различные виды чая, кофе и других напитков; • Приготовить и сервировать кофе с использованием специализированных автоматов: эспрессо, бариста и т. д.; • Приготовить алкогольный и безалкогольный авторский кофейный напиток по списку ингредиентов; • Приготовить и сервировать разные чаи; • Предложить «серебряный сервис» для чая, кофе и сопутствующих продуктов; • Приготовить и сервировать алкогольный коктейль на основе кофе; • Сервировать чай и кофе на банкетах и приемах; • Подать маленькие печенья или засахаренные фрукты при необходимости.
6	**Сервировка алкогольных и безалкогольных напитков**
	Специалист должен знать и понимать: • Ассортимент алкогольных и безалкогольных напитков в меню ресторана. • Ассортимент стеклянной посуды и ее использование при подаче напитков. • Ассортимент дополнений к алкогольным и безалкогольным напиткам. • Вопросы честности и принципиальности в отношении алкогольных напитков. • Законодательство, связанное с продажей и сервировкой алкогольных напитков. • Методы сервировки напитков по разным сценариям. • Ассортимент коктейлей, их ингредиентов, способы приготовления и сервировки. • Этические и моральные обязательства ресторана в отношении продажи и сервировки алкогольных напитков.

	Специалист должен уметь: • Приготовить зону обслуживания к сервировке алкогольных и безалкогольных напитков. • Выбрать стеклянную посуду и дополнения для продажи и сервировки алкогольных и безалкогольных напитков. • Придерживаться высочайших стандартов гигиены и чистоты при продаже и сервировке алкогольных и безалкогольных напитков. • Сервировать алкогольные напитки в соответствии с местным законодательством в отношении систем измерения, возраста гостей, времени и места сервировки. • Разлить напитки из бутылок, например, пиво и сидр. • Отмерять напитки с использованием подходящих систем измерения. • Приготовить, сервировать и убрать алкогольные и безалкогольные напитки при разных стилях обслуживания: • За столом; • Прием с напитками. • Приготовить и сервировать разные коктейли, включая: • Взболтанные; • Взбитые; • Слоистые; • Смешанные; • Смешанные путем совместного растирания ингредиентов; • Безалкогольные. • Распознать на вид и запах ассортимент спиртных напитков, крепленых вин, аперитивов и ликеров; • Приготовить собственные алкогольные и безалкогольные коктейли по списку ингредиентов.
7	**Сервировка вин**
	Специалист должен знать и понимать: • Процесс изготовления вин; • Подробную информацию о винах, включая: • Сорт винограда; • Производство; • Страну и регион происхождения; • Урожай; • Характеристики; • Сочетаемость блюд и вин. • Способы хранения вин; • Метод подготовки вина к сервировке; • Ассортимент стеклянной посуды и принадлежностей для сервировки вин; • Методы сервировки разных сортов вин; • Сервировка вин к различным блюдам.

	Специалист должен уметь: • Предоставить гостям обоснованный совет и инструкции по выбору вин; • Выбрать ассортимент вин по аромату, вкусу и внешнему виду; • Растолковать информацию на этикетке винной бутылки; • Выбрать и поставить на стол нужные бокалы под выбранное вино; • Продемонстрировать вино гостю; • Открыть вино у стола при помощи надлежащих принадлежностей. Открыть вино с традиционной пробкой, пробкой под шампанское или крышкой; • Провести декантацию или аэрацию вина при необходимости; • Предложить вино для дегустации; • Разлить вино за столом с соблюдением этикета; • Подать вино оптимальной температуры и состояния; • Подавать напитки на приемах, например, шампанское.

2. Обобщенная оценочная ведомость

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные)

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 29,80.

Раздел	**Критерий**	**Оценки**		
		Судейская (если это применимо)	**Объективная**	**Общая**
Модуль А - Кафе				
A1	Коктейль А	2,00	1,00	3,00
A2	Коктейль В	2,00	1,00	3,00
A3	Коктейль А и В МЕР	1,00	0,00	1,00
A4	МЕР «Кафе»	1,20	0,60	1,80
A5	Проверка навыков	1,00	1,50	2,50
A6	Подача блюд	2,00	1,00	3,00
A7	Подача напитков	2,00	0,50	2,50
A8	Идентификация вин	0,00	4,00	4,00
A9	Закуска, работа перед гостем	1,50	2,00	3,50
A10	Подача десерта – Торт	1,00	0,00	1,00
A11	Встреча гостей	3,00	0,00	3,00
A12	Персональная презентация	1,00	0,50	1,50
C1	Салфетки	1,25	0,25	1,50
C4	Фруктовая тарелка	2,60	1,40	4,00
Итого =		17,70	12,10	29,80

3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения

задания

3.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Ресторанный сервис» - 6 чел.

3.2. Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена.

4. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)

Отсутствует.

Инфраструктурный лист для КОД № 2 – приложение № 2.

2.2. Образец задания для демонстрационного экзамена

ЗАДАНИЕ
ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА
ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ
ПО КОМПЕТЕНЦИИ
«РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС»

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия
2. Модули задания и необходимое время
3. Критерии оценки
4. Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 5 ч.

1. Форма участия

Индивидуальная.

2. Модули задания и необходимое время

Модули и время сведены в таблице 1

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Максимальный балл	Время на выполнение
1	Модуль А – Кафе	29,80	5 часов

Модули с описанием работ

Модуль 1:

<table>
<tr><th colspan="3">Задание</th></tr>
<tr><td>15 MN</td><td colspan="2">Приветствие</td></tr>
<tr><td>15 MN</td><td colspan="2">Белые и красные вина ознакомление (5/5) из списка *1</td></tr>
<tr><td>40 MN</td><td colspan="2">Подготовка к обслуживанию 4 гостей за 2 столами
• Меню «а ля карт»
• подготовка столового инвентаря к обслуживанию
• Предлагаемое меню (цезарь / Nicoise салат / Тартар из говядины или Тартар из лосося)
• • основные блюда 2 порции
• • торт 1 следует разрезать на 2 х 2
• • подача кофе с десертом</td></tr>
<tr><td>30 MN</td><td colspan="2">Приготовление 2 коктейлей по 2 порции из списка подготовленного жюри</td></tr>
<tr><td>20 MN</td><td colspan="2">Приготовление тартар из лосося</td></tr>
<tr><td>15 MN</td><td colspan="2">Завершение</td></tr>
<tr><td>15 MN</td><td colspan="2">Встреча гостей</td></tr>
<tr><td rowspan="3">90 MN</td><td colspan="2">Бистро сервис:</td></tr>
<tr><td>Стол 1</td><td>Стол 2</td></tr>
<tr><td>2 гостя</td><td>2 гостя</td></tr>
<tr><td></td><td>2 основных блюда</td><td>2 основных блюда</td></tr>
</table>

	2 порции торта (порционирование)	2 порции торта (порционирование)
	Напитки: белое и красное вино, пиво, газированная вода	
10 MN	Перерыв	
15 MN	Идентификация белых и красных вин 4/4	
15 MN	Подведение итогов дня	
Завершение модуля		

3. Критерии оценки

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные) в Таблице 2.

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 29,80.

Таблица 2.

Раздел	**Критерий**	**Оценки**		
		Субъективная (если это применимо)	**Объективная**	**Общая**
Модуль А - Кафе				
A1	Коктейль А	2,00	1,00	3,00
A2	Коктейль В	2,00	1,00	3,00
A3	Коктейль А и В МЕР	1,00	0,00	1,00
A4	МЕР «Кафе»	1,20	0,60	1,80
A5	Проверка навыков	1,00	1,50	2,50
A6	Подача блюд	2,00	1,00	3,00
A7	Подача напитков	2,00	0,50	2,50
A8	Идентификация вин	0,00	4,00	4,00
A9	Закуска, работа перед гостем	1,50	2,00	3,50
A10	Подача десерта – Торт	1,00	0,00	1,00
A11	Встреча гостей	3,00	0,00	3,00
A12	Персональная презентация	1,00	0,50	1,50
Итого =		17,70	12,10	29,80

Субъективные оценки – 17,70.

4. Необходимые приложения

1 Белые и красные вина	**Белое:** Chardonnay Gewurztraminer Pinot Blanc Riesling Sauvignon Blanc	**Красное:** Cabernet Sauvignon Gamay (Beaujolais) Pinot Noir Rioja Syrah
2 Коктейли www.iba-world.com	- SHAKER (7) : Alexander, Bacardi, Cosmopolitan, Daiquiri, Gin fizz, Side Car, White lady - MIXING GLASS or DIRECT (5) : Americano, Dry Martini, Manhattan, Mojito, Negroni	

Дни 1/2 – Участники должны принести форму необходимую для выполнения заданий конкретных модулей

2.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

План работы участников и экспертов день С-1

	ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
С -1	9:00-11:00	- заверение у экспертов и распечатка Ведомостей оценки с актуальными критериями для выполнения оценки; - распределение ролей между экспертами.
	11:00-13:00	- инструктаж экспертов по ТБ и ОТ; - проверка и подготовка экзаменационных участков к началу работы.
	13:00-14:00	Обед
	14:00-17:00	- регистрация и проверка паспортов участников; - объяснения и подробный инструктаж по Экзаменационному заданию; - инструктаж участников по ТБ и ОТ, подписание протоколов по ОТ и ТБ; - жеребьевка экзаменационных мест; - ознакомление с экзаменационными местами и тестирование оборудования; - подготовка экзаменационных участков к началу работы;
	17:00-18:00	- подписание протокола жеребьевки; - подписание протоколов ознакомления с экзаменом, рабочими местами и оборудованием

План работы участников и экспертов день С 1:

	ВРЕМЯ		МЕРОПРИЯТИЕ
С1	7.45/8.00	14.00/14.15	Приветствие
	8.00/8.15	14.15/14.30	Белые и красные вина ознакомление (5/5) из списка
	8.15/9.45	14.30/16.00	Подготовка к обслуживанию 4 гостей за 2 столами, Приготовление 2 коктейлей по 2 порции, Приготовление тартар из лосося
	9.45/10.00	16.00/16.15	Завершение
	10.00/10.15	16.15/16.30	Встреча гостей
	10.15/../11.45	16.30/../18.00	Обслуживание
	11.45/11.55	18.00/18.10	Перерыв
	11.55/12.10	18.10/18.25	Идентификация белых и красных вин 4/4
	12.10/12.25	18.25/18.40	Подведение итогов дня

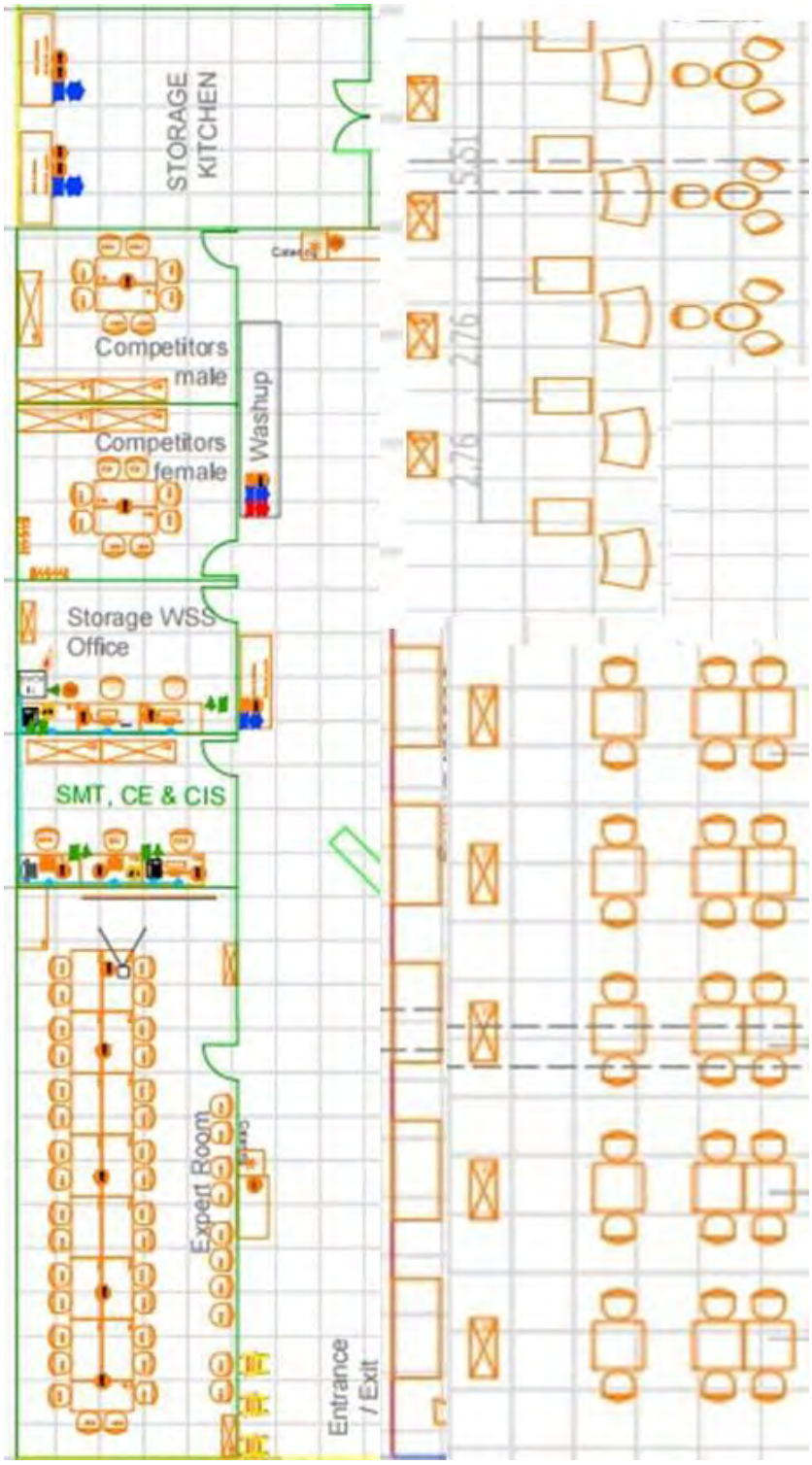
	12.25	18.40	Завершение модуля/обед

*Если на экзамене работа участников проходит в две смены, расписание на вторую смену составляется по аналогии, включая перерыв на обед 1 час.

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным экспертом площадки проведения демонстрационного экзамена в зависимости от времени, выделенного на площадке проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.

2.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Компетенция: Ресторанный сервис
Номер компетенции: 35
Дата разработки: «___»_____201_ г.
План застройки площадки:



3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Организация, принявшая решение о проведении демонстрационного экзамена (далее – организация), из комплектов оценочной документации, содержащихся в настоящих Оценочных материалах, выбирает один КОД, о чем уведомляет Союз не позднее, чем за три месяца до даты проведения.

Выбирая КОД в качестве материалов для организации подготовки к демонстрационному экзамену, организация соглашается с:

а) уровнем и сложностью задания для демонстрационного экзамена, включая максимально возможный балл;

б) требованиями к оборудованию, оснащению и расходным материалам для проведения демонстрационного экзамена;

в) перечнем знаний, умений и навыков, подлежащих оценке в рамках демонстрационного экзамена;

г) требованиями к составу экспертных групп для оценки выполнения заданий.

В соответствии с выбранным КОД образовательная организация, проводящая демонстрационный экзамен в рамках промежуточной или государственной итоговой аттестации, корректирует образовательные программы по соответствующим профессиям, специальностям и направлениям подготовки, разрабатывает регламентирующие документы и организует подготовку к демонстрационному экзамену. При этом, выбранный КОД утверждается образовательной организацией в качестве требований к проведению выпускной квалификационной работы в виде демонстрационного экзамена без внесения в него каких-либо изменений.

Не допускается внесение изменений в утвержденные КОД, исключение элементов или их дополнение, включая оценочную схему.

При выявлении на площадках проведения демонстрационного экзамена любых случаев внесения изменений в утвержденные КОД, Союз оставляет за

собой право аннулировать результаты демонстрационного экзамена с последующим лишением статуса центра проведения демонстрационного экзамена и применением мер взыскания в отношении членов экспертной группы в рамках своих полномочий.

4. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 1 – Инфраструктурный лист для КОД № 1.

Приложение № 2 – Инфраструктурный лист для КОД № 2.