



**Szczegółowy program praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu
Kelner (klasyfikacja Ministerstwa Edukacji Narodowej 512[01] i MEN 513101¹)**

I. Wprowadzenie – założenia do budowy programu praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu *Kelner* (PPPNZke)

PPPNZke w obszarze kształcenia kadr turystycznych na poziomie szkolnictwa średniego, jest narzędziem służącym do realizacji nadrzędnego celu projektu „PRAKTYCZNE KSZTAŁCENIE NAUCZYCIELI ZAWODÓW BRANŻY HOTELARSKO – TURYSTYCZNEJ”. Cel ten zdefiniowany jest jako wsparcie kadry nauczycielskiej przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu w procesie doskonalenia zawodowego, poznawania rzeczywistych warunków pracy w przedsiębiorstwach branży hotelarsko – turystycznej oraz zdobywania umiejętności praktycznych, niezbędnych podczas zajęć przygotowujących absolwentów szkół do wykonywania wyuczonych zawodów.

Aby PPPNZke spełnił wymienione powyżej zadania, przy jego projektowaniu przyjęte zostały następujące założenia:

1. Praktyka w przedsiębiorstwie gastronomicznym, hotelarko - turystycznym ma na celu zapoznanie nauczycieli i instruktorów z procedurami praktycznego przygotowania uczniów do pracy w zawodzie, umożliwiającymi osiągnięcie odpowiednich efektów kształcenia w procesie praktycznej nauki zawodu *Kelner*. Zakres kwalifikacji

¹Podstawy programowe dla zawodu kelner:

- MEN 512[01] obowiązująca do 31.08.2012r. na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 12 stycznia 2009 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach: garbarz skór, kelner, kowal, lakiernik, mechanik automatyki przemysłowej i urządzeń precyzyjnych, monter-elektronik, monter mechatronik, operator urządzeń przemysłu chemicznego, technik informacji naukowej i technik obuwnik (Dz. U. Nr 15, poz. 82);
- MEN 513101 obowiązująca od 01.09.2012r. na podstawie Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012r. w sprawie w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego, Dz. U. z 2012r. nr 0, poz. 7.



nabywanych przez uczniów podczas praktycznej nauki zawodu, jest zgodny z ideą europejskich ram kwalifikacji², wyrażonych w języku efektów kształcenia, które obejmują: wiedzę i umiejętności oraz kompetencje personalne i społeczne. Dlatego też w PPPNZke zaplanowano realizację procedur dydaktycznych, które prowadzą w procesie praktycznej nauki zawodu do osiągnięcia następujących efektów kształcenia³:

- efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów w zakresie: bezpieczeństwa i higieny pracy [BHP], podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej [PDG], języka obcego ukierunkowanego zawodowo [JOZ], kompetencji personalnych i społecznych [KPS], organizacji pracy małych zespołów [OMZ],
- efekty kształcenia wspólne dla grupy zawodów w ramach obszaru kształcenia turystyczno-gastronomicznego [T] stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie *Kelner* [PKZ (T.e)]
- efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie *Kelner*: wykonywanie usług kelnerskich [T9] oraz organizacja usług gastronomicznych [T10].

Wymienione powyżej efekty kształcenia są wspólne dla grupy zawodów klasyfikowanych przez instytucje rynku pracy oraz GUS⁴ w sektorze usług gastronomicznych, turystycznych i hotelarskich, wyszczególnionych w poniższej tabeli:

Tabela 1. Efekty kształcenia wspólne dla grupy zawodów.

141	Kierownicy w gastronomii i hotelarstwie
1412	Kierownicy w gastronomii
141201	Kierownik działu w lokalu gastronomicznym

² Zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie ustanowienia europejskich ram kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie (2008/C111/01)

³ Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach, Dz. U. z 2012r. nr 0, poz. 184.

⁴ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 27 kwietnia 2010 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania, Dz. U. z 2010r. nr 82, poz. 537.



141202	Kierownik lokalu gastronomicznego
343	Średni personel w zakresie działalności artystycznej, kulturalnej i kulinarnej
3434	Szefowie kuchni i organizatorzy usług gastronomicznych
343401	Organizator usług cateringowych
512	Kucharze
5120	Kucharze
512090	Pozostali kucharze
513	Kelnerzy i barmani
5131	Kelnerzy
513101	Kelner
5132	Barmani
513201	Barista
513202	Barman
513203	Sommelier

Z tego powodu, realizacja PPPNZke, daje możliwość nabycia praktycznych umiejętności nauczania przedmiotów zawodowych, niezbędnych do osiągnięcia kwalifikacji wymaganych dla szerokiej grupy zawodów.

2. Opisane w pkt. 1 efekty kształcenia podlegają ewaluacji w drodze egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe⁵. Dlatego w PPPNZke uwzględnione zostały procedury zadań dydaktycznych, realizacja których zapewni osiągnięcie następujących standardów wymagań będących podstawą przeprowadzenia w/w egzaminu:

- egzamin pisemny:
 - część I „wiadomości i umiejętności właściwe dla kwalifikacji w zawodzie”
 - część II „wiadomości i umiejętności związane z zatrudnieniem i działalnością gospodarczą”
- egzamin praktyczny obejmujący wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z zadania o treści ogólnej – opracowanie projektu realizacji

⁵ Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 10 marca 2010 r. w sprawie standardów wymagań będących podstawą przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe w zawodach, w których kształcenie odbywa się w zasadniczych szkołach zawodowych, technikach, technikach uzupełniających i szkołach policealnych, Dz. U. z 2010 r. nr 103, poz. 652.



- i wykonanie obsługi kelnerskiej klienta krajowego lub zagranicznego zgodnie z zamówieniem.
3. Oprócz wymienionych w pkt. 1 i 2 założeń, niezmiernie istotną kwestią warunkującą efektywność praktycznej nauki zawodu, jest zapewnienie jak największej korelacji programu nauczania z oczekiwaniami przedsiębiorców – pracodawców, wobec umiejętności i kwalifikacji absolwentów. Luki i rozbieżności pomiędzy umiejętnościami nabywanymi przez uczniów podczas praktycznej nauki zawodu, a umiejętnościami poszukiwanymi przez pracodawców, w dużej mierze rzutują na ich ocenę przygotowania do pracy zawodowej. Implikuje to w sposób bezpośredni preferencje, co do zatrudnianych absolwentów z wykształceniem kierunkowym, a co za tym idzie poziom bezrobocia wśród tej grupy.

Realizując wielokrotnie podnoszony przez pracodawców⁶ postulat dostosowania kwalifikacji pracowników do ich oczekiwań, poprzez działania podnoszące jakość nauki praktycznej zawodów, w budowie PPPNZke zostały uwzględnione zarówno wyniki badań literaturowych, jak i badań pierwotnych przeprowadzonych wśród pracodawców w ramach projektu „PRAKTYCZNE KSZTAŁCENIE NAUCZYCIELI ZAWODÓW BRANŻY HOTELARSKO – TURYSTYCZNEJ”.

⁶ Szymańska E., *Oczekiwania rynku turystycznego w zakresie kształcenia kadr*, Zeszyt Naukowy „Ekonomia i Zarządzanie”, Tom 1, nr 1, s. 133 – 142., Politechnika Białostocka, Białystok 2009; Klos-Gomulec A., *Postulowany kierunek rozwoju edukacji turystycznej w świetle kondycji współczesnego świata* – zarys problemu, [w:] Krupa J., Biliński J. [red.] *Turystyka w badaniach naukowych*, Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania, Rzeszów 2006; *O kadrach w branży turystycznej*, Rynek Turystyczny nr 6(273)/2008 - Sprawozdanie z V Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej, Szczecin 2008; Sroka J. [red.], *Analiza edukacji w świetle zmian demograficznych i społecznych regionu. Określenie zapotrzebowania na edukację na różnych poziomach w regionie w świetle prognoz demograficznych*, Wrocław 2010; Bucholz M., Dziedzic T., Łopaciński K., *Projekt założeń prac badawczych dotyczących potrzeb doskonalenia zawodowego i szkolenia kadr dla turystyki*, Opracowanie na zlecenie Ministerstwa Sportu i Turystyki, Instytut Turystyki, Warszawa 2007.



W celu wyjaśnienia wpływu przyjętych założeń na ostateczny kształt PPPNZke, w kolejnych częściach niniejszego opracowania, dokonano syntetycznej prezentacji: efektów kształcenia podstawy programowej w zawodzie *Kelner*, standardów egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe oraz wyników badań przeprowadzonych wśród pracodawców sektora turystyczno - hotelarskiego.

II. Efekty kształcenia podstawy programowej w zawodzie *Kelner*.

Poniżej przedstawione zostały w ujęciu tabelarycznym poszczególne grupy efektów kształcenia, oznaczone symbolami występującymi w procedurach – zadaniach dydaktycznych realizowanych w PPPNZke.

Tabela 2. Grupy efektów kształcenia.

Rodzaj i nazwa efektu kształcenia	Symbol nadany w PPPNZke
Efekty kształcenia wspólne dla wszystkich zawodów	W
Bezpieczeństwo i higiena pracy - Uczeń:	BHP
Rozróżnia pojęcia związane z bezpieczeństwem i higieną pracy, ochroną przeciwpożarową, ochroną środowiska i ergonomią;	W/BHP/1
Rozróżnia zadania i uprawnienia instytucji oraz służb działających w zakresie ochrony pracy i ochrony środowiska w Polsce;	W/BHP/2
Określa prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;	W/BHP/3
Przewiduje zagrożenia dla zdrowia i życia człowieka oraz mienia i środowiska związane z wykonywaniem zadań zawodowych;	W/BHP/4
Określa zagrożenia związane z występowaniem szkodliwych czynników w środowisku pracy;	W/BHP/5
Określa skutki oddziaływania czynników szkodliwych na organizm człowieka;	W/BHP/6
Organizuje stanowisko pracy zgodnie z obowiązującymi wymaganiami ergonomii, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	W/BHP/7
Stosuje środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych;	W/BHP/8
Przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosuje przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska;	W/BHP/9
Udziela pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia.	W/BHP/10



Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej - Uczeń:	PDG
Stosuje pojęcia z obszaru funkcjonowania gospodarki rynkowej;	W/PDG/1
Stosuje przepisy prawa pracy, przepisy prawa dotyczące ochrony danych osobowych oraz przepisy prawa podatkowego i prawa autorskiego;	W/PDG/2
Stosuje przepisy prawa dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej;	W/PDG/3
Rozróżnia przedsiębiorstwa i instytucje występujące w branży i powiązania między nimi;	W/PDG/4
Analizuje działania prowadzone przez przedsiębiorstwa funkcjonujące w branży;	W/PDG/5
Inicjuje wspólne przedsięwzięcia z różnymi przedsiębiorstwami z branży;	W/PDG/6
Przygotowuje dokumentację niezbędną do uruchomienia i prowadzenia działalności gospodarczej;	W/PDG/7
Prowadzi korespondencję związaną z prowadzeniem działalności gospodarczej;	W/PDG/8
Obsługuje urządzenia biurowe oraz stosuje programy komputerowe wspomagające prowadzenie działalności gospodarczej;	W/PDG/9
Planuje i podejmuje działania marketingowe prowadzonej działalności gospodarczej;	W/PDG/10
Optymalizuje koszty i przychody prowadzonej działalności gospodarczej.	W/PDG/11
Język obcy ukierunkowany zawodowo - Uczeń:	JOZ
Posługuje się zasobem środków językowych (leksykalnych, gramatycznych, ortograficznych oraz fonetycznych), umożliwiających realizację zadań zawodowych;	W/JOZ/1
Interpretuje wypowiedzi dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych artykułowane powoli i wyraźnie, w standardowej odmianie języka;	W/JOZ/2
Analizuje i interpretuje krótkie teksty pisemne dotyczące wykonywania typowych czynności zawodowych;	W/JOZ/3
Formułuje krótkie i zrozumiałe wypowiedzi oraz teksty pisemne umożliwiające komunikowanie się w środowisku pracy;	W/JOZ/4
Korzysta z obcojęzycznych źródeł informacji.	W/JOZ/5
Kompetencje personalne i społeczne - Uczeń:	KPS
Przestrzega zasad kultury i etyki;	W/KPS/1
Jest kreatywny i konsekwentny w realizacji zadań;	W/KPS/2
Przewiduje skutki podejmowanych działań;	W/KPS/3
Jest otwarty na zmiany;	W/KPS/4
Potrafi radzić sobie ze stresem;	W/KPS/5
Aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe;	W/KPS/6
Przestrzega tajemnicy zawodowej;	W/KPS/7
Potrafi ponosić odpowiedzialność za podejmowane działania;	W/KPS/8
Potrafi negocjować warunki porozumień;	W/KPS/9
Współpracuje w zespole.	W/KPS/10
Organizacja pracy małych zespołów - Uczeń:	OMZ
Planuje pracę zespołu w celu wykonania przydzielonych zadań;	W/OMZ/1
Dobiera osoby do wykonania przydzielonych zadań;	W/OMZ/2
Kieruje wykonaniem przydzielonych zadań;	W/OMZ/3
Ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań;	W/OMZ/4
Wprowadza rozwiązania techniczne i organizacyjne wpływające na poprawę warunków i jakości pracy;	W/OMZ/5
Komunikuje się ze współpracownikami.	W/OMZ/6
Efekty kształcenia wspólne dla zawodów w ramach obszaru turystyczno-gastronomicznego,	PKZ(T.e)



stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie Kelner - Uczeń:	
Rozróżnia surowce i towary handlowe stosowane w produkcji potraw, napojów oraz w bezpośredniej sprzedaży w zakładzie gastronomicznym;	PKZ(T.e)/1
Dokonyuje oceny towaroznawczej produktów spożywczych oraz określa ich zastosowanie;	PKZ(T.e)/2
Określa rolę składników pokarmowych;	PKZ(T.e)/3
Planuje jadłospisy zgodnie z zasadami racjonalnego żywienia;	PKZ(T.e)/4
Rozróżnia procesy technologiczne stosowane w produkcji potraw;	PKZ(T.e)/5
Obsługuje maszyny i urządzenia stosowane w zakładach gastronomicznych;	PKZ(T.e)/6
Przestrzega zasad zabezpieczania jakości zdrowotnej żywności;	PKZ(T.e)/7
Stosuje programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań.	PKZ(T.e)/8
Efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie Kelner:	T.9
Wykonywanie usług kelnerskich	
Sporządzanie potraw i napojów - Uczeń:	T.9/I
Ocenia jakość surowców spożywczych;	T.9/I/1
Określa warunki przechowywania żywności;	T.9/I/2
Dobiera metody i techniki sporządzania potraw i napojów;	T.9/I/3
Dobiera surowce do sporządzania potraw i napojów;	T.9/I/4
Dobiera sprzęt i urządzenia do sporządzania potraw i napojów;	T.9/I/5
Wykonuje czynności związane ze wstępną obróbką surowców do sporządzania potraw i napojów;	T.9/I/6
Sporządza potrawy i napoje zgodnie z recepturami;	T.9/I/7
Dokonyuje oceny organoleptycznej potraw i napojów;	T.9/I/8
Wykonuje czynności związane z ekspedycją potraw i napojów;	T.9/I/9
Przestrzega procedur i stosuje instrukcje stanowiskowe systemów zapewnienia jakości i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności podczas sporządzania i ekspedycji potraw i napojów;	T.9/I/10
Monitoruje krytyczne punkty kontroli w procesach produkcji oraz podejmuje działania korygujące zgodnie z Zasadami Dobrej Praktyki Higienicznej GHP (ang. <i>Good Hygiene Practice</i>), Dobrej Praktyki Produkcyjnej GMP (ang. <i>Good Manufacturing Practice</i>) i systemem HACCP (ang. <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i>).	T.9/I/11
Obsługiwanie gości - Uczeń:	T.9/II
Rozróżnia stanowiska pracy i systemy obsługi kelnerskiej;	T.9/II/1
Określa predyspozycje, wymagania i umiejętności niezbędne do wykonywania zadań zawodowych kelnera;	T.9/II/2
Planuje czynności związane z obsługą gości;	T.9/II/3
Obsługuje gości zgodnie z obowiązującymi standardami;	T.9/II/4
Opracowuje karty menu;	T.9/II/5
Doradza gościom w wyborze potraw i napojów;	T.9/II/6
Przyjmuje i rejestruje zamówienia gości;	T.9/II/7
Dobiera urządzenia, bieliznę i zastawę stołową oraz sprzęt serwisowy do podawania potraw i napojów;	T.9/II/8
Nakrywa stół zgodnie z zamówieniem gości;	T.9/II/9
Sporządza potrawy i napoje w obecności gości;	T.9/II/10
Ocenia jakość oraz estetykę potraw i napojów;	T.9/II/11
Dobiera metody serwowania potraw i napojów;	T.9/II/12
Wykonuje usługi kelnerskie podczas przyjęć okolicznościowych oraz imprez poza zakładem gastronomicznym;	T.9/II/13
Wykonuje czynności związane z realizacją zamówień <i>room service</i> ;	T.9/II/14
Wykonuje czynności porządkowe, rozlicza sprzęt, zastawę i bieliznę stołową po wykonaniu	T.9/II/15



usługi.	
Efekty kształcenia właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionych w zawodzie <i>Kelner</i>:	T.10
Organizacja usług gastronomicznych	
Planowanie usług gastronomicznych - Uczeń:	T.10/I
Klasyfikuje usługi gastronomiczne;	T.10/I/1
Określa zakres usług świadczonych przez zakłady gastronomiczne;	T.10/I/2
Planuje usługi gastronomiczne;	T.10/I/3
Planuje i organizuje obsługę przyjęć okolicznościowych oraz imprez poza zakładem gastronomicznym;	T.10/I/4
Przygotowuje oferty usług gastronomicznych;	T.10/I/5
Planuje działania związane z promocją usług gastronomicznych;	T.10/I/6
Określa wpływ układu funkcjonalnego pomieszczeń zakładu gastronomicznego na organizację pracy;	T.10/I/7
Przygotowuje miejsca realizacji usług gastronomicznych;	T.10/I/8
Dobiera urządzenia i sprzęt do wykonania usługi gastronomicznej;	T.10/I/9
Stosuje kryteria oceny jakości usług gastronomicznych.	T.10/I/10
Planowanie usług gastronomicznych - Uczeń:	T.10/II
Sporządza zapotrzebowanie na surowce i półprodukty spożywcze;	T.10/II/1
Sporządza kalkulację cen potraw i napojów;	T.10/II/2
Przestrzega zasad rachunkowości podczas rozliczania usług kelnerskich;	T.10/II/3
Rozlicza koszty usług gastronomicznych;	T.10/II/4
Sporządza dokumentację usług gastronomicznych;	T.10/II/5
Dokonuje rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych;	T.10/II/6
Obsługuje elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie;	T.10/II/7
Stosuje programy komputerowe wspomagające rozliczanie usług gastronomicznych.	T.10/II/8

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach, Dz. U. z 2012r. nr 0, poz. 184., podstawa programowa nr 513101 – Kelner.

III. Standardy wymogów egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe na poziomie *Kelner*.

Poniżej przedstawione zostały w ujęciu tabelarycznym, poszczególne standardy wymogów egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe, na poziomie *Kelner*, oznaczone symbolami występującymi w procedurach – zadaniach dydaktycznych realizowanych w PPPNZke.



Tabela 3. Standardy egzaminacyjne.

Rodzaj i nazwa standardu wymagań egzaminacyjnych	Symbol nadany w PPPNZt
Etap pisemny, część I: zakres wiadomości i umiejętności właściwych dla kwalifikacji w zawodzie - Absolwent powinien umieć:	EP/I
Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, rysunków, szkiców, wykresów, dokumentacji technicznych i technologicznych, a w szczególności:	EP/I/1
Stosować nazwy i pojęcia z zakresu obsługi kelnerskiej;	EP/I/1.1
Identyfikować systemy i techniki obsługi konsumentów;	EP/I/1.2
Rozpoznawać naczynia, sztucce i sprzęt stosowany do podawania potraw i napojów;	EP/I/1.3
Rozróżniać przyjęcia okolicznościowe z uwzględnieniem zasad nakrywania stołów i zastosowanych metod obsługi;	EP/I/1.4
Identyfikować informacje zawarte na etykietach napojów;	EP/I/1.5
Rozróżniać podstawowe potrawy i napoje kuchni polskiej i innych narodów;	EP/I/1.6
Określać sposób przyjmowania i rejestrowania zamówień oraz sposoby rozliczenia gotówkowego i bezgotówkowego.	EP/I/1.7
Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:	EP/I/2
Dobierać bieliznę, zastawę stołową i sprzęt niezbędny do podawania określonych potraw i napojów;	EP/I/2.1
Określać ilość zastawy stołowej i sprzętu do obsługi określonego przyjęcia okolicznościowego;	EP/I/2.2
Określać wartość energetyczną i odżywczą potraw i napojów;	EP/I/2.3
Doradzać klientom przy wyborze potraw i napojów;	EP/I/2.4
Określać temperatury podawania potraw i napojów;	EP/I/2.5
Stosować różne techniki podawania potraw i napojów.	EP/I/2.6
Bezpiecznie wykonywać zadania zawodowe zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska, a w szczególności:	EP/I/3
Stosować przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisy ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska oraz przepisy sanitarne w obiektach zbiorowego żywienia;	EP/I/3.1
Przewidywać zagrożenia występujące podczas wykonywania prac związanych z produkcją, dystrybucją żywności oraz obsługą gości;	EP/I/3.2
Organizować stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii;	EP/I/3.3
Stosować zasady udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym podczas wykonywania prac związanych z produkcją, dystrybucją żywności oraz obsługą gości.	EP/I/3.4
Czytać ze zrozumieniem informacje przedstawione w formie opisów, instrukcji, tabel, wykresów, a w szczególności:	EP/II/1
Rozróżniać podstawowe pojęcia i terminy z zakresu funkcjonowania gospodarki oraz prawa pracy, prawa podatkowego i przepisów regulujących podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej;	EP/II/1.1
Rozróżniać dokumenty związane z zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;	EP/II/1.2
Identyfikować i analizować informacje dotyczące wymagań i uprawnień pracownika, pracodawcy, bezrobotnego i klienta.	EP/II/1.3
Przetwarzać dane liczbowe i operacyjne, a w szczególności:	EP/II/2
Analizować informacje związane z podnoszeniem kwalifikacji, poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;	EP/II/2.1
Sporządzać dokumenty związane z poszukiwaniem pracy i zatrudnieniem oraz podejmowaniem i wykonywaniem działalności gospodarczej;	EP/II/2.2



Rozróżniać skutki wynikające z nawiązania i rozwiązania stosunku pracy.	EP/II/2.3
Etap praktyczny egzaminu: wykonanie określonego zadania egzaminacyjnego wynikającego z tematu — opracowanie projektu realizacji i wykonanie obsługi kelnerskiej klienta krajowego lub zagranicznego zgodnie z zamówieniem – Absolwent powinien umieć:	EPr
Planować czynności związane z wykonaniem zadania:	EPr
Analizować zamówienie dla potrzeb przygotowania i obsługi kelnerskiej.	EPr/1
Opracować ofertę kulinarną zgodnie z zamówieniem dla klienta krajowego i zagranicznego.	EPr/2
Ustalać kolejność oraz sposoby podania potraw i napojów zaproponowanych w menu.	EPr/3
Przygotowywać wykaz niezbędnej bielizny i zastawy stołowej oraz elementów dekoracyjnych niezbędnych do nakrycia stołu i obsługi kelnerskiej.	EPr/4
Nakrywać stoły dla określonej liczby gości zgodnie z zaproponowanym menu.	EPr/5
Posługiwać się sprzętem używanym przy sporządzaniu i wykańczaniu potraw przygotowywanych bezpośrednio w sali konsumpcyjnej.	EPr/6
Wykonywać prace związane z obsługą klientów z zastosowaniem różnych technik.	EPr/7

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 10 marca 2010r. w sprawie standardów wymagań będących podstawą przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe w zawodach, w których kształcenie odbywa się w zasadniczych szkołach zawodowych, technikach, technikach uzupełniających i szkołach policealnych, Dz. U. z 2010 r. nr 103, poz. 652, standardy wymagań na poziomie Kelnera – MEN 512[01].

IV. Wyniki badań przeprowadzonych wśród pracodawców sektora turystyczno-hotelarskiego.

Podstawowym celem badania przeprowadzonego w ramach projektu „PRAKTYCZNE KSZTAŁCENIE NAUCZYCIELI ZAWODÓW BRANŻY HOTELARSKO – TURYSTYCZNEJ”⁷, była ocena kwalifikacji i umiejętności absolwentów szkół kształcących w zawodach branży hotelarsko – turystycznej na poziomie średnim i zawodowym, przez przedsiębiorców – pracodawców. W przypadku PPPNZke zostały wzięte pod uwagę wyniki badań, dotyczące sektora „Gastronomii” a konkretnie zawodu *Kelner*.

Profil grup docelowych oraz zakres celu badania wymagały podejścia ilościowego, umożliwiającego przeprowadzenie analizy statystycznej oraz perspektywy ramowej (*desk*

⁷ Zob. Sprawozdanie z badań oczekiwań przedsiębiorców wobec absolwentów, Fundacja Ekspert-Kujawy, Inowrocław 2012



research) pozwalającej na pogłębienie danych i nasycenie merytoryczne wskaźników. W badaniu wykorzystano zatem następujące metody:

- analizę danych wtórnych pochodzących ze źródeł zastanych⁸ (desk research),
- analizę danych pierwotnych uzyskanych za pomocą badań własnych ilościowych – techniką CATI⁹.

Ocena kwalifikacji i umiejętności badana była w 20 kluczowych obszarach, wyodrębnionych na podstawie analizy podstaw programowych: MEN 512[01] obowiązującej do 31.08.2012 r. i MEN 513101, która obowiązywać będzie od 01.09.2012 r. Analiza wartości ocen w poszczególnych obszarach, pozwoliła na identyfikację luk i rozbieżności pomiędzy kwalifikacjami i umiejętnościami absolwentów a oczekiwaniami pracodawców. Poprzez przypisanie do poszczególnych 20 obszarów, efektów kształcenia wymienionych w pkt. II a wpływających bezpośrednio na poziom umiejętności i kwalifikacji, możliwe było wyodrębnienie tych efektów kształcenia, które przez pracodawców ocenione zostały na poziomie niezadowolającym. Za poziom niezadowolający przyjęto oceny poniżej średniej dla wszystkich 20 obszarów.

Takie efekty kształcenia zostały w procedurach – zadaniach dydaktycznych PPPNZke zaznaczone kolorem czerwonym, celem zwrócenia szczególnej uwagi nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu. Procedurom realizującym osiągnięcie tych efektów kształcenia, przydzielony został także dłuższy czasokres realizacji. Pozwoli to w procesie praktycznej nauki zawodu, na podniesienie poziomu kwalifikacji i umiejętności absolwentów w obszarach ocenianych dotychczas negatywnie przez pracodawców.

⁸ W analizie wykorzystano następujące źródła: Instytut Badania Opinii i Rynku Pentor S.A., *Losy absolwentów szkół i uczelni kształcących kadry dla turystyki*, Katowice 2003; IBC GROUP Central Europe Holding S. A., *Losy absolwentów szkół i uczelni kształcących kadry dla Turystyki*, Warszawa 2010; Nowe Motywacje sp. z o.o., *Europejski model strategicznego zarządzania kompetencjami w sektorze turystycznym. Potrzeby i problemy małych i średnich firm branży HoReCa w zakresie rozwoju kompetencji*, Warszawa 2011; Bucholz M., Dziedzic T., Łopaciński K., *Projekt założeń...*, op. cit., Szymańska E., *Oczekiwania rynku...*, op. cit.; Klos-Gomulec A., *Postulowany kierunek*, op. cit.; *O kadrach w branży turystycznej*, Rynek Turystyczny nr 6(273)/2008 - Sprawozdanie z V Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej, Szczecin 2008; Sroka J. [red.], *Analiza edukacji...*, op. cit.

⁹ (Computer Assisted Telephone Interview) stanowi złożenie tradycyjnego wywiadu ankietarskiego realizowanego przez telefon z komputerowym zarządzaniem doborem próby i przebiegiem wywiadu



Poniżej przedstawiono w ujęciu tabelarycznym wyniki ocen kwalifikacji i umiejętności absolwentów szkół kształcących w zawodach branży hotelarsko – turystycznej, na poziomie średnim i zawodowym w 20 obszarach:

Tabela 4. Wyniki ocen kwalifikacji i umiejętności absolwentów w odniesieniu do efektów kształcenia i wymogów egzaminacyjnych.

Lp.	Obszar kwalifikacji i umiejętności praktycznych	Ocena	Korelacja z efektem kształcenia	Korelacja ze standardem wymogów egzaminacyjnych
1	Rozróżnianie stanowisk pracy i systemów obsługi kelnerskiej;	3,2	T9/II/1	Ep/I/1/2
2	Planowanie czynności związanych z obsługą gości;	3,1	T9/II/3	Ep/I/1/7 Epr/3
3	Obsługiwanie gości zgodnie z obowiązującymi standardami;	2,9	T9/I/9 T9/II/4	Ep/I/1/7 Ep/I/2/6 Epr/1,7
4	Umiejętność opracowywania kart menu;	2,5	T9/II/5 T10/I/5	Epr/2
5	Umiejętne doradzanie gościom w wyborze potraw i napojów;	2,9	T9/II/6	Epr/I/1/6 Ep/I/2/4
6	Przyjmowanie i rejestrowanie zamówień gości;	3,1	T/9/II/7	
7	Dobieranie odpowiednich urządzeń, bielizny i zastawy stołowej oraz sprzętu serwisowego o podawania potraw i napojów;	3,2	PKZ(T.e)/6 T9/I/5 T9/II/8 T10/I/8,9	Ep/I/1/3,4 Ep/I/2/1,2 Epr/4
8	Nakrywanie stołu zgodnie z zamówieniem gości;	3,3	T9/II/9 T10/I/8	Ep/I/1/4 Ep/I/2/2 Epr/5
9	Sporządzanie potraw i napojów w obecności gości (serwis angielski);	2,7	T9/I/7 T9/II/10	
10	Prawidłowa ocena jakości oraz estetyki potraw i napojów;	3,0	T9/I/1,8 T9/II/11 T10/I/10	Ep/I/1/5 Ep/I/2/3,5
11	Umiejętność dobierania odpowiednich metod serwowania potraw i napojów w zależności od okoliczności;	2,5	T9/I/3,4 T9/II/12	Ep/I/1/4 Ep/I/2/2,6
12	Planowanie i organizowanie obsługi oraz wykonywanie usług kelnerskich podczas przyjęć okolicznościowych oraz imprez poza zakładem gastronomicznym;	2,9	T9/II/13 T10/I/3,4	Ep/I/1/4
13	Wykonywanie czynności związanych z realizacją zamówień room service;	2,6	T9/II/14	Ep/I/2/6 Epr/6
14	Wykonywanie czynności porządkowych, rozliczanie sprzętu, zastawy i bielizny stołowej po wykonaniu usługi;	3,2	T9/II/15	
15	Przestrzeganie procedur i stosowanie	2,8	PKZ(T.e)/7	Ep/I/3/1,2,3



	instrukcji stanowiskowych systemów zapewnienia jakości i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności podczas sporządzania i ekspedycji potraw i napojów;		T9/I/10	
16	Znajomość Zasad Dobrej Praktyki Higienicznej GHP (ang. <i>Good Hygiene Practice</i>), Dobrej Praktyki Produkcyjnej GMP (ang. <i>Good Manufacturing Practice</i>) i systemu HACCP (ang. <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i>);	2,8	PKZ(T.e)/7 T9/I/7 T10/I/7	Ep/I/3/1,2,3
17	Przestrzeganie zasad rachunkowości podczas rozliczania usług kelnerskich;	3,0	T10/II/3,4	Ep/I/1/7
18	Dokonywanie rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych;	3,1	T10/II/4,6	Ep/I/1/7
19	Obsługa elektronicznych urządzeń rejestrujących i kas kelnerskich;	2,8	T10/II/7	Ep/I/1/7
20	Stosowanie programów komputerowych wspomagających rozliczanie usług gastronomicznych	2,6	PKZ(T.e)/8 T10/II/8	Epr/7

Źródło: Opracowanie własne na podstawie *Sprawozdanie z badań oczekiwań przedsiębiorców wobec absolwentów*, Fundacja Ekspert-Kujawy, Inowrocław 2012

Z analizy danych wynika, iż przedsiębiorcy oceniają poziom wykształcenia absolwentów w zawodzie *Kelner* na niskim poziomie. Średnia uzyskanych ocen to zaledwie 2,8 [w skali 1-6]. **50%** badanych oceniło poziom nauczania na poziomie dopuszczającym. Na ocenę dostateczną i dobrą poziom nauczania oceniło po **22,73%** respondentów, a tylko **4,54%** respondentów uznało, że poziom wyszkolenia absolwentów kształtuje się na poziomie dobrym. Ocen niedostatecznych i celujących nie odnotowano. Średnia arytmetyczna ocen z 20 obszarów jest wyższa od średniej ogólnej i wynosi 2,9. Przedsiębiorcy ocenili najwyżej nakrywanie stołu zgodnie z zamówieniem gości (3,3). Natomiast najniżej został oceniony obszar: umiejętność opracowywania kart menu oraz umiejętność dobierania odpowiednich metod serwowania potraw i napojów w zależności od okoliczności (2,5).

Dodatkowo w uwagach końcowych przedsiębiorcy zasygnalizowali bardzo ważne umiejętności, które powinien posiadać kelner: szeroka wiedza sommelierska, znajomość języków obcych, umiejętność polecania dań i znajomość metod serwowania dań, umiejętność pracy w grupie, umiejętność zachowania się w sytuacjach stresowych, takt, opanowanie, rozważa oraz zapamiętanie dewizy, że „milczenie jest złotem”.



Przytoczone uwagi i oceny wynikające z badania pierwotnego, znajdują potwierdzenie w badaniach typu *desk research*, gdzie znaleźć można następujące opinie pracodawców i absolwentów:

- Jako główne pole problemowe związane z oceną programu nauczania respondenci identyfikują zdobyte umiejętności praktyczne;
- W wykonywanej pracy umiejętności zdobyte w trakcie nauki w pełni (28,2%) wykorzystuje zaledwie co trzeci absolwent, natomiast częściowo 12%. Warto podkreślić że znaczna część absolwentów nie pracuje, a pozostała część (30,2%) nie wykorzystuje zdobytych umiejętności;
- Wśród zdobytych umiejętności praktycznych dominują przede wszystkim umiejętności miękkie związane z obsługą klienta oraz kompetencje zawodowe. Widoczny jest niski poziom umiejętności uniwersalnych takich jak: obsługa komputera czy znajomość języków obcych;
- Wśród absolwentów przeważają osoby (80,2%), które przystąpiły do egzaminu i zdały z pozytywnym wynikiem egzamin potwierdzający kwalifikacje zawodowe. 16,6% przystąpiło do egzaminu, ale go nie zdało natomiast zaledwie 3,2% nie przystąpiło do egzaminu w ogóle. Co potwierdza, że egzamin jest dla absolwentów ważnym elementem weryfikującym wiedzę i budującym przewagę na rynku pracy;
- Pomimo pewnego spadku wskazań w porównaniu z poprzednimi latami nadal utrzymuje się relatywnie wysoki poziom zaufania do egzaminów zawodowych jako gwarancji opanowania przez absolwenta wiedzy i umiejętności praktycznych;
- Zdaniem absolwentów ponad połowa pracodawców w trakcie procesu rekrutacyjnego nie okazuje zainteresowania egzaminami zawodowymi. Pytało o nie jedynie 22,7% pracodawców;
- W stosunku do lat poprzednich w roku 2010 ujawnia się symetryczny rozkład czynników uznawanych przez pracodawców za kryteria najważniejsze wobec zatrudnianego



absolwenta. Wysokie znaczenie przypisuje się umiejętnościom „miękkim” tzn. wysokiej kulturze osobistej oraz motywacji do pracy. Nadal jako istotne kryteria oceny absolwenta wskazuje się doświadczenie zawodowe i wykształcenie kierunkowe;

- W porównaniu z latami poprzednimi o 8,9% zmniejszył się odsetek pracodawców, którzy nie preferują wśród zatrudnianych posiadających wykształcenie kierunkowe.
- O 17,2% zwiększył się odsetek pracodawców, którzy zadeklarowali zatrudnienie absolwenta bezpośrednio po ukończeniu szkoły w ciągu ostatnich 2 lat;
- Pracodawcy najczęściej zatrudniali bezpośrednio po ukończeniu Szkoły absolwentów uczelni wyższych (47,9%);
- Ponad połowa pracodawców (55%) pozytywnie ocenia poziom przygotowania zatrudnionych absolwentów do pracy zawodowej. Co czwarty badany nie potrafił wydać opinii na ten temat;
- Wśród argumentów przemawiających za zatrudnieniem absolwentów techników/szkoł policealnych przeważają związane z mniejszymi oczekiwaniami absolwentów odnośnie wynagrodzenia i z chęcią do pracy. Trzy lata wcześniej większe znaczenie pracodawcy przypisywali preferencjom wynikającym z zatrudnienia absolwenta oraz wiedzy i umiejętnościom praktycznym nabywanym w procesie kształcenia;
- W stosunku do lat poprzednich wzrosła wiedza pracodawców na temat egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe absolwenta;
- Ponad połowa respondentów deklaruje nikłą wiedzę na temat standardów egzaminu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe;
- Nadal utrzymuje się relatywnie wysoki poziom zaufania do egzaminów zawodowych jako obiektywnego sprawdzianu opanowania przez absolwenta wiedzy i umiejętności praktycznych z zakresu danego zawodu;



- Pracodawcy, którzy dokonali pozytywnej oceny idei przeprowadzania egzaminów zawodowych jako najczęstszą przyczynę swojej opinii wskazują na możliwość weryfikacji wiedzy oraz uzyskanie poświadczenia o poziomie umiejętności absolwenta;
- Wśród pracodawców negatywnie oceniających ideę przeprowadzania egzaminów zawodowych dominuje przekonanie o tym, iż nie odzwierciedlają one ani wiedzy, ani umiejętności absolwenta;
- Ponad połowa pracodawców deklaruje brak zainteresowania w procesie rekrutacyjnym zdaniem egzaminu zawodowego przez absolwentów.

Wymienione powyżej wnioski wynikające z badań pierwotnych i wtórnych zrealizowanych na potrzeby projektu, znalazły zastosowanie przy konstruowaniu szczegółowego programu praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu, przedstawionego w kolejnej części opracowania.

V. Szczegółowy program praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu *Kelner*.

Według nowej podstawy programowej¹⁰, celem kształcenia w zawodzie *Kelner*, jest by absolwent był przygotowany do wykonywania następujących zadań zawodowych:

- 1) przygotowywania sal konsumpcyjnych do obsługi gości;
- 2) wykonywania czynności związanych z obsługą gości;
- 3) rozliczania usług kelnerskich.

Cel ten realizowany jest w procesie dydaktycznym przez osiągnięcie zakładanych efektów kształcenia wymienionych w pkt. II. Wobec powyższego realizacja programu praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu, składającego

¹⁰ Zob. część I



się z procedur – zadań dydaktycznych powinna być skorelowana z tymi efektami kształcenia. To samo założenie powinno być spełnione w stosunku do standardów wymogów egzaminacyjnych, obowiązujących podczas egzaminu, potwierdzającego praktyczne umiejętności absolwentów, skatalogowanych w pkt. III opracowania.

Aby efekty kształcenia praktycznego odpowiadały oczekiwaniom pracodawców, zatrudniających absolwentów, PPNZke został zweryfikowany pod kątem wyników badań tych oczekiwań zrealizowanych w ramach projektu „PRAKTYCZNE KSZTAŁCENIE NAUCZYCIELI ZAWODÓW BRANŻY HOTELARSKO – TURYSTYCZNEJ”.

W rezultacie przeprowadzenia pogłębionej analizy zagadnień przedstawionych w pkt. II – IV, opracowany został szczegółowy program praktyk dla nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu *Kelner*, przedstawiony w tabeli poniżej:



Tabela 5. Program praktyki zawodowej.

Opis czynności wykonywanych przez nauczyciela – instruktora praktycznej nauki zawodu	Niezbędne środki dydaktyczne – narzędzia, baza materialna, pomoce itp.	Korelacja z efektem kształcenia praktycznego	Korelacja ze standardem wymogów egzaminacyjnych	Umiejętności kluczowe
Organizacja usług gastronomicznych w obiekcie gastronomicznym. Biuro gastronomii. (restauracja, restauracja hotelowa) 2 dni robocze				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zapoznanie z organizacją zakładu gastronomicznego 2. Formy działalności zakładu 3. Zakres produkcji <ol style="list-style-type: none"> a. planowanie produkcji kulinarnej: <ul style="list-style-type: none"> - minimum asortymentowe, - karty robocze, - karty menu, b. sporządzanie receptur (wg programu), c. rozliczanie produkcji (dziennie, miesięczne itd.), d. rozliczenie sprzedaży (dokumentacja), e. rozliczenie stanu magazynowego (dokumentacja), f. rozliczenie bufetów, cocktail-barów, kawiarni i innych punktów gastronomicznych zakładu (dokumentacja). 4. Przestrzeganie przepisów sanitarnych, bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska w zakładzie gastronomicznym zgodnie z Zasadami Dobrej Praktyki Higienicznej GHP (ang. <i>Good Hygiene Practice</i>), Dobrej Praktyki Produkcyjnej GMP (ang. <i>Good Manufacturing Practice</i>) i systemem HACCP (ang. <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i>). 5. Przygotowywanie oferty handlowej. 6. Opracowywanie planu promocji zakładu. 7. Obsługa urządzeń biurowych. 8. Korzystanie z programów komputerowych podczas realizacji określonych zadań zawodowych. 	<p>Harmonogramy pracy - grafiki pracownicze, zakresy obowiązków na poszczególnych stanowiskach, menu restauracji, instrukcje bhp, instrukcje ppoż., instrukcje i dokumentacja HCCP, książka życzeń i zażaleń, Arkusze kalkulacyjne potraw, receptury potraw; programy komputerowe wykorzystywane w obiekcie gastronomicznym dokumentacja rozliczeń sprzedaży, produkcji, stanu magazynowego itp</p>	<p>W/BHP/1- 10 W/KPS/1- 7 W/OMZ/1- 6 PKZ(T.e)/1 PKZ(T.e)/8 T.9/I/11 T.9/II/5 T.10/I/1- 3 T.10/II/5- 7 T.10/II/1- 5 T.10/II/8</p>	<p>EP/I/1.1 EP/I/1.2 EP/I/3.1 EP/I/3.2 EP/I/3.3 EP/I/3.4 EPr/1, EPr/2</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Określanie zakres usług świadczonych przez zakłady gastronomiczne; 2. Przygotowywanie oferty usług gastronomicznych; 3. Planowanie działań związanych z promocją usług gastronomicznych; 4. Określanie wpływu układu funkcjonalnego pomieszczeń zakładu gastronomicznego na organizację pracy; 5. Umiejętność opracowywania kart menu; 6. Znajomość Zasad Dobrej Praktyki Higienicznej GHP (ang. <i>Good Hygiene Practice</i>), Dobrej Praktyki Produkcyjnej GMP (ang. <i>Good Manufacturing Practice</i>) i systemu HACCP (ang. <i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i>); 7. Przestrzeganie procedur i stosowanie instrukcji stanowiskowych systemów



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

				zapewnienia jakości i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności podczas sporządzania i ekspedycji potraw i napojów; 8. Stosowanie programów komputerowych wspomagających rozliczanie usług gastronomicznych
Sporządzanie potraw i napojów. Część produkcyjna : przygotowalnia, kuchnia gorąca, kuchnia zimna, deserownia, ekspedycja <i>(restauracja, restauracja hotelowa) 2 dni robocze</i>				
<ol style="list-style-type: none"> Zapoznanie z układem funkcjonalnym, urządzeniami i wyposażeniem kuchni właściwej i pomieszczeń uzupełniających: przygotowalni, garmażerii, cukierni, ekspedycji. Zapoznanie z podstawowymi technikami sporządzania potraw różnego typu. Organizacja i technika pracy blokierki i jej współpraca z kelnerami. Sposoby rozliczania produkcji i sporządzanie dokumentacji, Utrzymanie porządku w kuchni, gospodarka odpadkami, Zmywalnia naczyń kuchennych. Pomoc w ekspedycji potraw i napojów. Zapoznanie się z procedurami instrukcji stanowiskowych systemów zapewnienia jakości i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności podczas sporządzania i ekspedycji potraw i napojów; Stosowanie się do w/w instrukcji i procedur. 	<p>Nowoczesny sprzęt i urządzenia do obróbki wstępnej, cieplnej surowców, urządzenia do ekspedycji i przechowywania gotowych potraw instrukcje obsługi w/w urządzeń, instrukcje BHP, dokumentacja HACCP, instrukcje sanitarne GHP i GMP, receptury kuchenne,</p>	<p>W/BHP/1- 10 W/KPS/1- 7 W/OMZ/1- 6 PKZ(T.e)/1 -8 T.9/I/1, T.9/I/2 T.9/I/3, T.9/I/4 T.9/I/5, T.9/I/6 T.9/I/7 T.9/I/8 T.9/I/9, T.9/I/10 T.9/I/11</p>	<p>EP/I/1.6 EP/I/3.1 EP/I/3.2 EP/I/3.3 EP/I/3.4</p>	<ol style="list-style-type: none"> Dobieranie metod i technik sporządzania potraw i napojów; Dobieranie surowców do sporządzania potraw i napojów; Dobieranie sprzętu i urządzeń do sporządzania potraw i napojów; Wykonywanie czynności związanych ze wstępną obróbką surowców do sporządzania potraw i napojów; Sporządzanie potraw i napojów zgodnie z recepturami; Dokonywanie oceny organoleptycznej potraw i napojów; Wykonywanie czynności związanych z ekspedycją potraw i napojów; Przestrzeganie procedur i stosowanie instrukcji stanowiskowych systemów zapewnienia jakości i bezpieczeństwa zdrowotnego



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

				żywności podczas sporządzania i ekspedycji potraw i napojów;
Dział Handlowy. Sala konsumpcyjna <i>(restauracja, restauracja hotelowa) 4 dni robocze</i>				
<ol style="list-style-type: none"> Zapoznanie się z wyposażeniem w meble i urządzenia mechaniczne na sali konsumenckiej, Przygotowanie sali konsumenckiej do działalności handlowej, Polerowanie porcelany, sztućców i w celu przygotowania kredensów lub pomocników w rewirach, Zapoznanie się z ofertą w karcie menu – uzgodnienie jej aktualności, Nakrywanie stołów do różnych posiłków. Doradzanie konsumentom w wyborze potraw i napojów. Przyjmowanie zamówień. Podawanie potraw i napojów z zastosowaniem różnych technik obsługi konsumentów. Sporządzanie potraw i napojów w obecności gości (serwis angielski); Zapoznanie się z obsługą kasy fiskalnej – bonowanie potraw i napojów, wystawianie rachunków dla gości, Formy płatności kartami kredytowymi, obsługa elektronicznych urządzeń rejestrujących i kas kelnerskich; Sprzątanie ze stołów po odejściu gości. <p>Bufet śniadaniowy:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pomoc przy przygotowaniu bufetu śniadaniowego, Obsługa bufetu śniadaniowego, Prawidłowe podawanie i serwowanie napojów gorących w czasie śniadań, Prawidłowe sprzątanie zastawy stołowej po posiłku śniadaniowym, Likwidacja bufetu śniadaniowego wg wskazówek kierownika sali, Przygotowanie sali konsumpcyjnej do dalszej działalności w 	<p>Niezbędne wyposażenie sali restauracyjnej, porcelana, sztućce, bielizna stołowa, kredensy, pomocniki kelnerskie, karty menu, karty win, kasa fiskalna, elektroniczne urządzenia rejestrujące, kasy kelnerskie, instrukcje stanowiskowe, instrukcje urządzeń,</p>	<p>W/BHP/1- 10 W/KPS/1- 7 W/OMZ/1- 6 PKZ(Te)/1 -8 T.9/II/1, T.9/II/2 T.9/II/3, T.9/II/4 T.9/II/5, T.9/II/6 T.9/II/7, T.9/II/8 T.9/II/9, T.9/II/10 T.9/II/11, T.9/II/12 T.9/II/13, T.9/II/14, T.9/II/15 T.10/I/3 T.10/I/4 T.10/I/5 T.10/I/6 T.10/I/7 T.10/I/8 T.10/I/9 T.10/II/1 T.10/II/2 T.10/II/3</p>	<p>EP/I/1.1, EP/I/1.2 EP/I/1.3 EP/I/1.4 EP/I/1.5 EP/I/1.6 EP/I/1.7 EP/I/2.1 EP/I/2.2 EP/I/2.3 EP/I/2.4 EP/I/2.5 EP/I/2.6 EP/I/3.1 EP/I/3.2 EP/I/3.3 EP/I/3.4 EPr/1, EPr/2, EPr/3, EPr/4 EPr/5, EPr/6 EPr/7</p>	<ol style="list-style-type: none"> Planowanie czynności związanych z obsługą gości; Obsługiwanie gości zgodnie z obowiązującymi standardami; Umiejętność opracowywania kart menu; Przyjmowanie i rejestrowanie zamówień gości; Dobiera urządzenia, bieliznę i zastawę stołową oraz sprzęt serwisowy do podawania potraw i napojów; Sporządzanie potraw i napojów w obecności gości (serwis angielski); Planowanie i organizowanie obsługi oraz wykonywanie usług kelnerskich podczas przyjęć okolicznościowych oraz imprez poza zakładem gastronomicznym; Umiejętność dobierania odpowiednich metod serwowania potraw i napojów w zależności od okoliczności; Wykonywanie czynności porządkowych, rozliczanie sprzętu, zastawy i bielizny stołowej po wykonaniu usługi; Wykonywanie czynności



<p>porze obiadowej i kolacyjnej, 7. Przygotowanie stołów zarezerwowanych, 8. Prawidłowe podawanie i serwowanie napojów chłodzących, 9. Sprzątanie ze stołów w trakcie obsługi i po odejściu gości, Organizacja przyjęć okolicznościowych : 1. Uczestniczenie w przygotowaniu przyjęć okolicznościowych, bankietów zasiadanych i stojących na terenie zakładu oraz poza nim – catering. 2. Czynne uczestnictwo w obsłudze przyjęć okolicznościowych. 3. Wykonywanie czynności porządkowych, rozliczanie sprzętu, zastawy i bielizny stołowej po wykonaniu usługi. Realizacja zamówień room service 1. Przyjmowanie zamówień <i>room service</i> 2. Podawanie posiłków do pokoi hotelowych. 3. Rozliczenia kelnerskie związane z <i>room service</i> 4. Czynności organizacyjno - porządkowe.</p>		<p>T.10/II/4 T.10/II/5 T.10/II/6 T.10/II/7 T.10/II/8</p>		<p>związanych z realizacją zamówień <i>room service</i>; 11. Przestrzeganie zasad rachunkowości podczas rozliczania usług kelnerskich; 12. Dokonywanie rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych; 13. Obsługa elektronicznych urządzeń rejestrujących i kas kelnerskich; 14. Przestrzeganie procedur i stosowanie instrukcji stanowiskowych systemów zapewnienia jakości i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności podczas sporządzania i ekspedycji potraw i napojów;</p>
<p>Dział handlowy. Praca w barze. (<i>restauracja, restauracja hotelowa</i>) 2 dni robocze</p>				
<p>1. Zapoznanie z wyposażeniem baru i asortymentem serwowanych napojów alkoholowych i bezalkoholowych w barze. 2. Obsługa ekspresu do kawy i sporządzanie różnych asortymentów kaw. 3. Przygotowanie i serwowanie napojów bezalkoholowych. 4. Przygotowanie i serwowanie napojów alkoholowych. 5. Zapoznanie z kartą win zakładu 6. Dobór win do potraw 7. Techniki serwowania win konsumentom. 8. Wykonywanie czynności porządkowych, rozliczanie sprzętu, zastawy po wykonaniu usługi. 9. Zapoznanie się z procedurami instrukcji stanowiskowych systemów zapewnienia jakości i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności podczas sporządzania i ekspedycji potraw i napojów;</p>	<p>Niezbędne wyposażenie baru , szkło, kieliszki , porcelana, sprzęt drobny, ekspres do kawy, karty win, napojów, kasa fiskalna, elektroniczne urządzenia rejestrujące, kasy kelnerskie, instrukcje stanowiskowe, instrukcje urządzeń,</p>	<p>W/BHP/1- 10 W/KPS/1- 7 W/OMZ/1- 6 PKZ(T.e)/1 -8 T.9/II/1, T.9/II/2 T.9/II/3, T.9/II/4 T.9/II/5, T.9/II/6 T.9/II/7, T.9/II/8 T.9/II/9, T.9/II/10 T.9/II/11,</p>	<p>EP/I/1.1, EP/I/1.2 EP/I/1.3 EP/I/1.4 EP/I/1.5 EP/I/1.6 EP/I/1.7 EP/I/2.1 EP/I/2.2 EP/I/2.3 EP/I/2.4 EP/I/2.5 EP/I/2.6 EP/I/3.1 EP/I/3.2</p>	<p>1. Przyjmowanie i rejestrowanie zamówień gości; 2. Dobieranie urządzeń , naczyń oraz sprzętu serwisowego do sporządzania i podawania napojów; 3. Sporządzanie napojów w obecności gości. 4. Wykonywanie czynności porządkowych, rozliczanie sprzętu, zastawy i bielizny stołowej po wykonaniu usługi; 5. Przestrzeganie zasad rachunkowości podczas rozliczania usług kelnerskich;</p>



10. Stosowanie się do w/w instrukcji i procedur.		T.9/II/12 T.9/II/13, T.9/II/14, T.9/II/15 T.10/I/3 T.10/I/4 T.10/I/5 T.10/I/6 T.10/I/7 T.10/I/8 T.10/I/9 T.10/II/1 T.10/II/2 T.10/II/3 T.10/II/4 T.10/II/5 T.10/II/6 T.10/II/7 T.10/II/8	EP/I/3.3 EP/I/3.4 EPr/1, EPr/2, EPr/3, EPr/4 EPr/5, EPr/6 EPr/7	6. Dokonywanie rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych; 7. Obsługa elektronicznych urządzeń rejestrujących i kas kelnerskich; 8. Przestrzeganie procedur i stosowanie instrukcji stanowiskowych systemów zapewnienia jakości i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności podczas sporządzania i ekspedycji potraw i napojów;
--	--	---	--	---

VI. Miejsce odbywania praktyk zawodowych dla kelnera.

Program praktyk może być realizowany w obiektach świadczących usługi gastronomiczne. Szczegółowe wskazania do realizacji zawarte zostały w Tabeli 5. *Program praktyki zawodowej*, gdzie w nawiasach określono miejsce przeprowadzenia praktyk.