



KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA!



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



**Program doskonalenia zawodowego oparty na
praktykach w przedsiębiorstwach gastronomicznych
dla nauczycieli przedmiotów zawodowych
i instruktorów praktycznej nauki zawodu,
zawodów
z zakresu obsługi konsumenta w gastronomii**



PROFESJONALNY
Nauczyciel
ZAWODU

www.profesjonalny-nauczyciel.pl

Projekt współfinansowany ze Środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Profesjonalny Nauczyciel Zawodu

Spis treści

1. Wprowadzenie i wskazówki dla opiekunów praktyk.....	3
2. Instrukcja dla opiekunów praktyk.....	4
3. Instrukcja dla praktykantek / praktykantów.....	7
4. Założenia, cele oraz działy odbywania programu praktyk.....	7
5. Przewodnik po praktykach – podsumowanie.....	15
6. Wymagania dotyczące autorskiego raportu z realizacji praktyk stworzonego przez opiekuna praktyk.....	17



1. Wprowadzenie i wskazówki dla opiekunów praktyk

Projekt „Profesjonalny Nauczyciel Zawodu” powstał w celu podniesienia kwalifikacji nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu: obsługi konsumenta w gastronomii.

Głównym założeniem projektu jest przyrost wiedzy praktycznej, jak również dostosowanie wiedzy teoretycznej do warunków panujących obecnie na rynku gastronomicznym. Właściciele oraz kadra zarządzająca przedsiębiorstwami gastronomicznymi na rynku polskim wciąż boryka się ze słabo wykształconymi absolwentami szkół gastronomicznych, którzy pomimo ukończenia szkół nie są gotowi podjąć pracy bez podstawowych szkoleń. Wiązą się z tym poważne nakłady pracy ze strony pracodawcy jakim jest przystosowanie pracownika do warunków panujących w danym przedsiębiorstwie.

Biorąc pod uwagę wymagane i niezbędne doświadczenie oraz umiejętności praktyczne pracowników restauracji, hoteli czy obiektów gastronomiczno hotelarskich, powstaje problem dezaktualizacji wiedzy a co najistotniejsze braku podstawowych umiejętności zawodowych i dydaktycznych w zakresie praktycznego nauczania zawodu.

Realizacja projektu „Profesjonalny Nauczyciel Zawodu” zakłada przeprowadzenie 10-ciu dni profesjonalnej praktyki w prestiżowych ośrodkach gastronomiczno-hotelarskich na terenie całego kraju.

Rekrutacja uczestników Projektu skierowana została do nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu obsługi konsumenta w gastronomii z obszaru całej Polski, którzy z własnej inicjatywy zgłosili chęć udziału w projekcie z uwagi na potrzebę aktualizacji wiedzy i umiejętności praktycznych i dydaktycznych związanych z praktycznym funkcjonowaniem przedsiębiorstw branży gastronomicznej i spożywczej. Głównym celem projektu jest opracowanie programu doskonalenia zawodowego, a następnie podniesienie poziomu kwalifikacji 260 nauczycieli.

Projekt pozwoli jego realizatorom na wypracowanie gotowych rozwiązań dotyczących doskonalenia zawodowego, a także docelowo przyczyni się do wypracowania skutecznych rozwiązań rozwoju kwalifikacji profesjonalnych nauczycieli i instruktorów w czasie trwania praktyk w nowoczesnych przedsiębiorstwach gastronomicznych oraz pogłębienie ich wiedzy i umiejętności dotyczących aktualnie stosowanych sposobów obsługi klienta, sprzętu oraz organizacji w rzeczywistych warunkach pracy przedsiębiorstwa gastronomicznego.

Działania podejmowane w ramach projektu

1. Opracowanie programu doskonalenia zawodowego.
2. Diagnoza początkowa stanu umiejętności praktycznych nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu z zakresu obsługi konsumenta w gastronomii. Celem diagnozy jest zbadanie wyjściowego stanu wiedzy i kompetencji praktycznych uczestników projektu. Badanie umiejętności w oparciu o test teoretyczny i egzamin praktyczny.
3. Doskonalenie umiejętności praktycznych przed przystąpieniem do praktyk. Jednodniowe szkolenie przeprowadzone przez ekspertów.
4. Praktyki w prestiżowych przedsiębiorstwach gastronomicznych.

5. Diagnoza końcowa stanu umiejętności praktycznych nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu z zakresu sztuki kelnerskiej. Celem diagnozy jest zbadanie kompetencji po odbyciu praktyki zawodowej. Badanie umiejętności w oparciu o test teoretyczny i egzamin praktyczny. Zestawienie wyników obu diagnoz przedstawi wpływ na poziom kompetencji uczestników projektu.
6. Wypracowanie wniosków i stworzenie raportu syntetycznego. Zostanie opracowany raport przyrostu umiejętności praktycznych i dydaktycznych uczestników projektu. Sformułowane zostaną wnioski i rekomendacje dot. dalszego wdrażania i upowszechniania wypracowanych rozwiązań. Raport zawierał będzie informacje nt. przyrostu wiedzy i umiejętności zawodowych uczestników projektu w zakresie obsługi konsumenta w gastronomii.

2. Instrukcja dla opiekunów praktyk

Eksperti kluczowi opracowali główne założenia programu doskonalenia zawodowego dostosowane do wiedzy i umiejętności zawodowej Nauczycieli i Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu biorących udział w projekcie.

Panel Ekspertów podczas 5 dniowego spotkania ustalił, że będzie realizowany jeden program doskonalenia zawodowego dostosowany do potrzeb w zakresie obsługi konsumenta dla poszczególnych uczestników projektu, w zależności od dostępności działów i organizacji w miejscu przebywania praktyki. Tabela nr 1 przedstawia ogólny plan praktyk z podziałem czasowym. W rozdziale IV przedstawiony jest szczegółowy plan tematów praktyk, wliczając sekwencję serwisu.

Tabela nr 1.

Temat	Czas
Położenie obiektu i wprowadzenie	2h
Znajomość produktu i specyfikacja działalności obiektu	8h
Zapoznanie się z ofertami kulinarnymi i działaniami restauracji/barów w rozróżnieniu na okresy serwisu i oferty specjalne (brunch, oferta na wynos, oferta świąteczna, weselna etc)	16h
Sekwencja serwisu (kolejność obsługi i komunikacja z gościem a jego satysfakcja)	16h
Aktywności sprzedażowe i marketing	8h
Organizacja pracy	8h



Satysfakcja gości	8h
Administracja i finanse	8h
Inne	6h

Eksperci Kluczowi w zakresie **Obsługi Konsumenta**: Pani Renata Gut i Pan Grzegorz Górnik oraz panel ekspertów zapewnił, że na **Opiekunów Praktyk należy** powołać osoby z wieloletnim doświadczeniem i zaangażowaniem w swoją pracę jaką jest wysokiej jakości obsługa konsumenta. Uczestnicy Projektu odbędą praktyki w najbardziej renomowanych obiektach gastronomicznych na terenie całego kraju, a nad ich pracą czuwać będą wykwalifikowani Opiekunowie Praktyk.

Mając na uwadze powyższe, Panel Ekspertów ustalił zgodnie, że program praktyk powinien być elastyczny i dostosowany do danego miejsca w którym będą odbywały się praktyki, a **Opiekun Praktyk będzie** mógł zdecydować osobiście, co dany uczestnik powinien wykonywać /nauczyć się w kolejnych dniach praktyki.

1. Należy przyjąć, że przedsiębiorstwo oraz opiekun praktyki posiadają wstępny plan przebiegu praktyki przed poznaniem uczestnika – praktykanta.
2. Plan przebiegu pierwszego dnia powinien być szczegółowo zaplanowany przed przybyciem praktykanta.
3. Możliwie jak najwcześniej należy przedstawić praktykantowi zasady funkcjonowania danego przedsiębiorstwa gastronomicznego.
4. Z zastrzeżeniem, że każda firma ma swobodę decyzji w zakresie doboru opiekunów praktyk, wyobrażamy sobie, że każdy praktykant będzie miał jednego opiekuna przez cały czas, oraz że wyznaczone będą osoby opiekujące się na poszczególnych etapach praktyk. Zaleca się, aby opiekun osobiście przedstawił praktykantowi miejsca kolejnych etapów praktyki. Opiekun jest w stałym kontakcie z praktykantem przez cały okres praktyk.
5. Należy praktykantowi wskazać miejsce, gdzie w trakcie praktyki będzie mógł przechowywać swoje rzeczy: mogą to być materiały otrzymane w firmie, odzież ochronna, obuwie na zmianę, itd.
6. Należy praktykantowi jednoznacznie określić, gdzie ma prawo wstępu i na jakich warunkach oraz gdzie ma zakaz wstępu. Przykłady:
 - a. Tajemnica handlowa firmy (prototypownie, projekty nowych produktów, dokumenty wrażliwe np. dane osobowe, wynagrodzenia, itp.)
 - b. Występowanie dźwigów, podnośników, suwnic, wózków widłowych
 - c. Poruszanie się w niektórych halach produkcyjnych jedynie wyznaczonymi trasami
 - d. Występowanie materiałów niebezpiecznych (rozpuszczalniki, gazy techniczne, substancje łatwopalne lub wybuchowe, substancje trujące)



7. Praktykantowi należy zapewnić odpowiedni dostęp do firmy (są zakłady, na teren których dostęp jest silnie strzeżony). Czasami dostęp jest swobodny, czasami potrzebny jest identyfikator lub karta zbliżeniowa, czasami potrzebny jest klucz do windy lub tylko do toalety. Opiekun praktyk winien zadbać, aby od pierwszego dnia dostęp był adekwatny.
8. Z punktu widzenia przedmiotowego projektu byłoby bardzo korzystne, aby zdobyta przez nauczycieli – praktykantów wiedza i doświadczenie mogły przełożyć się nie tylko na danego nauczyciela – praktykanta, lecz również innych nauczycieli. Stąd należy oczekiwać, że nauczyciel będzie prosił o możliwość zabrania ze sobą oraz wykorzystania materiałów, do których będzie miał dostęp w trakcie praktyki. Pracodawca winien jednoznacznie określić, jakie informacje i materiały są poufne i służą jedynie zwiększeniu zrozumienia firmy i procesów w niej i jej otoczeniu zachodzących; jakie informacje nie są poufne, lecz nauczyciel nie ma prawa ich powielać oraz takie, jakie można swobodnie wykorzystywać w przyszłym procesie dydaktycznym. Im więcej materiałów nauczyciel będzie mógł ze sobą zabrać i wykorzystać, tym lepszy wizerunek (wzrost korzyści) dla przedsiębiorcy.
9. Dziennik praktyk powinien mieć charakter dokumentu. Powinien być wypełniony długopisem (piórem, cienkopisem) w sposób umożliwiający jego odczytanie. Zaleca się stosowanie koloru niebieskiego. Ewentualne zmiany w dzienniku praktyk należy wprowadzać w sposób należyty, przykładowo staranne przekreślenia (nie wolno stosować zamazywania), odpowiednie parafowanie zmian z podaniem daty dokonania zmiany itd.
10. Ważne jest przestrzeganie zasad BHP. Byłoby korzystne, gdyby opiekun zadbał ponadto o możliwość zapoznania praktykanta-nauczyciela z warunkami bezpieczeństwa BHP na terenie tego konkretnego obiektu gastronomicznego lub zakładu przetwórczego.
11. W terminie pięciu roboczych dni po zakończonej praktyce Dziennik praktyk w formie drukowanej, podpisany i parafowany trafia do biura projektu. Autorski raport w wersji elektronicznej powinien być zatwierdzony przez eksperta kluczowego (przesłany w postaci elektronicznej na adres: renefotki@gmail.com i grzegorz.gornik@wp.pl kopia adresu projekt@bcgconsulting.pl a następnie przesłany (parafowany i podpisany do biura projektu).
12. Ekspert kluczowy wnosi do raportu ewentualne uwagi i omawia je z opiekunem praktyk. Zatwierdzony przez eksperta kluczowego autorski raport na temat zakończonej praktyki jest ostatecznie podpisywany przez opiekuna praktyk oraz przesyłany do biura projektu, gdzie ekspert kluczowy podpisuje autorski raport na temat zakończonej praktyki.
13. Wraz z autorskim raportem na temat zakończonych praktyk do biura projektu przesyłana jest podpisana wersja papierowa dziennika praktyk wraz z fakturą (rachunkiem) w postaci papierowej listem poleconym lub kurierem na adres:

Grupa Kapitałowa "Business Consulting Group" Sp. z o.o.
ul. Sobieskiego 102A lok. U7
00-764 Warszawa

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości lub napotkanych problemów prosimy o kontakt telefoniczny lub mailowy z ekspertem kluczowym projektu panią Renatą Gut:





renefotki@gmail.com i panem Grzegorzem Górnikiem: grzegorz.gornik@wp.pl, z kopią na adres: projekt@bcgconsulting.pl

3. Instrukcja dla praktykantek / praktykantów

1. Przed rozpoczęciem praktyki należy dowiedzieć się możliwie dużo na temat firmy, w której odbędzie się praktyka. Będzie to z korzyścią dla uczestnika, gdyż będzie w stanie lepiej wykorzystać okres zatrudnienia w danej firmie.
2. Przed rozpoczęciem praktyki należy zastanowić się, jakie mamy oczekiwania względem miejsca w którym odbywamy praktykę. W ten sposób zwiększamy szanse możliwie najlepszego dopasowania przebiegu praktyki do potrzeb.
3. W trakcie odbywania praktyk należy obserwować, czego jeszcze moglibyśmy się w trakcie praktyki nauczyć ponad to, co pierwszego dnia ustaliliśmy z opiekunem praktyki.
4. Pod koniec praktyki odbędzie się spotkanie podsumowujące całość praktyki. Należy do tego przygotowywać się przez cały czas przez zapamiętywanie (notowanie) tego, co nas wyjątkowo zainteresowało. Te uwagi będą świadczyły o poziomie praktykanta i mogą mieć znaczący wpływ na przyszłe relacje szkoła – przedsiębiorca.

4. Założenia, cele oraz działy odbywania programu praktyk

Program praktyk

Program praktyk nauczycieli został zdefiniowany przez założenia i cele, które zostały oparte na współczesnych oczekiwaniach pracodawców branży HoReCa. Wśród przedstawicieli przedsiębiorstw z branży hotelarsko-gastronomicznej w Polsce nieustannie słychać głosy o niewystarczającej wiedzy absolwentów szkół zawodowych. Młodzi ludzie, którzy często bez problemu zdają wszelkie egzaminy zawodowe, mimo że dysponują dużą wiedzą teoretyczną nie są w stanie przełożyć jej na umiejętności praktyczne. Ma to bezpośredni związek z wiedzą i kwalifikacjami nauczycieli, którzy prowadzą ich edukację przez całą szkołę ponadgimnazjalną. Wspaniali pedagodzy, ludzie z pasją, zainteresowani tematyką nie są w stanie dobrze przygotować kelnerów na poziomie europejskim. Problemem jest fakt, iż często mimo najszczerzej chęci nie mają oni możliwości sprawdzenia swojej wiedzy, podniesienia swoich kwalifikacji w rzeczywistych warunkach pracy. Nader często są po prostu teoretykami. Projekt „Profesjonalny Nauczyciel Zawodu” pozwala im uzupełnić te braki. Podczas dwutygodniowych zawodowych praktyk będą mieli oni okazję pracować i uczyć się pod okiem szefa menadżera sali w restauracji lub hotelu. W realizacji Projektu bierze udział 260 uczestników z całej Polski, którzy są aktywnymi zawodowo nauczycielami przedmiotów zawodowych w zawodach z zakresu obsługi konsumenta w gastronomii oraz w zawodach pokrewnych.

Celem głównym projektu jest wzrost zawodowych umiejętności i kompetencji 260 nauczycieli przedmiotów zawodowych z całej Polski (w tym 29 mężczyzn) poprzez

wypracowanie w ścisłej współpracy z przedsiębiorstwami i szkołami zawodowymi modelu praktycznego ich doskonalenia w przedsiębiorstwach gastronomicznych w okresie od 1 sierpnia 2012 r. do 31 grudnia 2014 r.

Celem szczegółowym projektu jest:

- a) podniesienie kwalifikacji zawodowych nauczycieli poprzez wypracowanie w ścisłej współpracy z przedsiębiorstwami gastronomicznymi i szkołami nowych rozwiązań w zakresie kształcenia zawodowego
- b) aktualizacja wiedzy i umiejętności praktycznych w zakresie aktualnych rozwiązań technologicznych i organizacyjnych wykorzystywanych w przedsiębiorstwach gastronomicznych
- c) wzrost umiejętności modernizacji programów nauczania przez 260 nauczycieli w zakresie dostosowania treści do postępu technicznego i technologicznego oraz potrzeb rynku pracy.

Najważniejsze informacje o projekcie

1. Projekt jest adresowany do Nauczycieli Przedmiotów Zawodowych oraz Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu, zawodów z zakresu obsługi konsumenta w gastronomii.
2. Projekt doskonalenia zawodowego zakłada udział łącznie 260 osób, w tym min. 29 mężczyzn. Mężczyźni jako wymagający szczególnego wsparcia będą przyjmowani do Projektu preferencyjnie.
3. W ramach Projektu przewiduje się utworzenie 20 grup szkoleniowych, każda licząca średnio 12-14 osób.
4. Projekt przewiduje realizację programu doskonalenia zawodowego dla Kandydatów/ek z całej Polski.
5. Projekt jest realizowany w okresie od 1 sierpnia 2012 r. do 31 grudnia 2014 r.

Do kogo jest skierowany projekt

Projekt jest adresowany do Nauczycieli Przedmiotów Zawodowych oraz Instruktorów Praktycznej Nauki Zawodu, zawodów z zakresu obsługi konsumenta w gastronomii (zgodnie z rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 26 czerwca 2007 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. z 2007 r., nr 124, poz. 860).

Szczegółowy plan praktyk dla nauczycieli zawodów związanych z obsługą konsumenta w gastronomii

Położenie obiektu

1. Zapoznanie się z obiektem, lokalizacja punktów, wyjścia awaryjne i ogólne zasady bezpieczeństwa;
2. Lokalizacja punktów obsługi gości, toalet, zmywaków, magazynów z żywnością, napojami, bielizną stołową, sprzętu typu porcelana, sztucce, szkło;
3. Zapoznanie się z regulaminem i procedurami miejsca;
4. Godziny otwarcia i dostępność punktów gastronomicznych;
5. Otoczenie obiektu, miejsca godne polecenia, najbliższy postój taxi, dojście do komunikacji miejskiej, najbliższy bankomat, kwaciarnia, apteka, etc;

Znajomość produktu

1. Zapoznanie się z główną kartą dań restauracji, prezentacja dań (kuchnia) wraz ze szczegółowym opisem ich przygotowania i składników (alergeny);
2. Specyfika działalności gastronomicznej miejsca:
 - Obsługa ekspresów do kawy (ciśnieniowe, przelewowe), warniki do wody;
 - Sprzęt: rodzaj używanej porcelany w zależności od pory dnia i rodzaju aktywności (bufet, karta, imprezy okolicznościowe, imprezy VIP), sztucce, sztucce serwisowe, szkło, sprzęt bufetowy, bielizna stołowa;
 - Działalność zaplecza, zmywaka, komunikacja z pracownikami kuchni, zmywaka, uzupełnianie sprzętu, składowanie bielizny czystej i brudnej;

Zapoznanie się z ofertami kulinarnymi i działaniami restauracji/barów:

1. Oferta śniadaniowa (jeśli dostępna), organizacja i zasady pracy personelu w czasie trwania śniadań
 - menu bufetowe - usytuowanie bufetu, podział na dania zimne i gorące, stacje z gotowaniem na żywo, porcelana i sztucce bufetowe; zasady nakrycia, sprzątnięcia i przekrywania stołów, pomocniki kelnerskie, ceny, zasady płatności, śniadania wliczone w cenę pokoju, komunikacja z pracownikami recepcji, zapoznanie się z listami śniadaniowymi gości zameldowanych w hotelu;
 - menu a la carte, oferta, wygląd menu, podział menu na sekcje;
 - stacje gotowania „na żywo”: stacja z jajkami, naleśnikami, etc, zasady przyjmowania i realizacji zamówień;
 - system POS, rozliczanie i raporty;
 - kalkulacje cen;
 - dostosowywanie oferty dla specjalnych gości, typu grupy: azjatyckie, islam;
2. Oferta lunchowa, dni, godziny dostępności
 - Menu bufetowe – podział na dania zimne, gorące i desery; opis dań, usytuowanie bufetu, podział na dania zimne, gorące i desery, stacje z gotowaniem na żywo (np. carving, grill, naleśniki, gofry, kaczka po pekińsku, makarony, etc), porcelana i sztucce bufetowe; zasady nakrycia, sprzątnięcia i przekrywania stołów, pomocniki kelnerskie;



- Zmienność, sezonowość i cykliczność oferty;
 - menu a la carte, oferta - zasady nakrycia, sprzątnięcia i przekrywania stołów, pomocniki kelnerskie, ceny, zasady płatności;
3. Oferta kolacyjna – (rozrywka jeśli dostępna, np. muzyka na żywo);
- Menu bufetowe – podział na dania zimne, gorące i desery; opis dań, usytuowanie bufetu, podział na dania zimne, gorące i desery, stacje z gotowaniem na żywo (np. carving, grill, naleśniki, gofry, kaczka po pekińsku, makarony, etc), porcelana i sztuczne bufetowe; zasady nakrycia, sprzątnięcia i przekrywania stołów, pomocniki kelnerskie;
 - Zmienność, sezonowość i cykliczność oferty;
 - menu a la carte, oferta - zasady nakrycia, sprzątnięcia i przekrywania stołów, pomocniki kelnerskie, ceny, zasady płatności;
4. Oferta brunch'owa – zawartość, dania i napoje wliczone w cenę;
- Menu bufetowe – podział na dania zimne, gorące i desery; opis dań, usytuowanie bufetu, podział na dania zimne, gorące i desery, stacje z gotowaniem na żywo (np. carving, grill, naleśniki, gofry, kaczka po pekińsku, makarony, etc), porcelana i sztuczne bufetowe;
 - zasady nakrycia, sprzątnięcia i przekrywania stołów, pomocniki kelnerskie;
 - zasady realizacji rezerwacji stołów;
 - zasady rozliczania;
 - rozrywka, muzyka, miejsce zabaw i animacje dla dzieci;
5. Oferty specjalne, promocje
- Oferty sezonowe typu: szparagi, grzyby, truskawki, etc oraz ich plan promocji;
 - Oferty specjalne typu: walentynki, święto dziękczynienia, Św. Patryka, sylwester, Wielkanoc, Boże Narodzenie, etc;
 - Promocje napojów alkoholowych i bezalkoholowych, win, koktajli;
 - Promocje ustalane na potrzeby firmy, profit mix;
 - Oferty typu light, oferty dla dzieci, dla dietetyków, na specjalne życzenia;
 - Oferty dla grup zorganizowanych;
6. Oferta na wynos
- Oferty okazjonalne typu wigilia, Wielkanoc, dzień Matki, święto dziękczynienia, etc;
 - Zasady przyjmowania i realizacji zamówień;
 - Rozliczanie zamówień;
7. Oferta room service & mini bar (jeśli dostępne)
8. Oferta napojów
- Wina;
 - Koktajle (również bezalkoholowe, koktajle dietetyczne, smoothers);
 - Alkoholowe (również wózek);
 - Bezalkoholowe;
 - Napoje gorące;

Sekwencja serwisu





Kolejność serwisu i troska o gościa

1. Powitanie przy wejściu – pierwsze wrażenie. Najważniejszym elementem pracy obsługi kelnerskiej jest sprawianie, by gość czuł się ważny, mile widziany i wyjątkowy. Obsługa kreuje przyjazną atmosferę, a ich obowiązki nigdy nie powinny odwracać uwagi od wywierania pozytywnego wrażenia na gościu.
 - Gość powinien być powitany uśmiechem i pozytywną postawą, która wyraża zadowolenie z obecności gościa;
 - Uśmiech, kontakt wzrokowy i zaangażowanie w rozmowę;
 - Nie wolno pozwolić na to, by gość opuścił restaurację niezadowolony
2. Zapytanie o rezerwację
Jeżeli tak
3. Potwierdzenie rezerwacji
Jeżeli nie
4. Sprawdzenie czy są wolne stoły, jeśli w danej chwili brak wolnych miejsc, należy zaprosić gościa do baru na aperitif, trzymanie gości przy wejściu nie jest dla nich miłe i utrudnia pracę obsłudze restauracji.
5. Prowadzenie gościa do stołu – pomoc przy krześle – należy je odsunąć, by gość mógł swobodnie usiąść. Obsługa powinna właściwie ocenić gości zanim zostanie wybrany odpowiedni stół:
 - Osoby starsze lub niepełnosprawne – stół bez pokonywania przeszkód typu schody, liczne zakręty, etc, w miarę możliwości jak najbliżej bufetu
 - Dzieci – opiekunowie będą preferować stolik na uboczu, z wolnym miejscem na wózek bądź nosidełko, należy zaproponować krzeselko dla dzieci. W lokalu powinny być dostępne przynajmniej kredki i kartki do kolorowania, choć już w wielu miejscach tworzone są miejsca zabaw wraz z animacją dla dzieci, tak by rodzice mogli spokojnie zająć się posiłkiem. Należy traktować dzieci z uwagą i uśmiechem, rodzice to lubią. Goście z małymi dziećmi zawsze wrócą do miejsca, gdzie mogą mieć chwilę czasu dla siebie zamiast biegać sfrustrowani za znudzonymi dziećmi po restauracji.
6. Dostosować ilość nakryć do liczby gości
7. Propozycja aperitifu – znajomość produktu u obsługi kelnerskiej zawsze pomaga w pracy, przyczynia się do sugestywnej sprzedaży powodując wzrost przychodu restauracji/baru, a dodatkowo spełnia funkcję edukacyjną dla gości.
Sprzedaż sugestywna – dobrze wyszkolona obsługa posiada wiedzę umożliwiającą objaśnienie i rekomendowanie dań. Napoje powinny być oferowane w pierwszej kolejności i zaproponowany wybór przynajmniej trzech z nich. Kelnerzy powinni potrafić wytłumaczyć sposoby przygotowania drinków, określić roczniki win i objaśnić aktualne oferty specjalne/promocje.
8. Prezentacja otwartego menu – często zdarza się, że kelner podaje kartę bez słowa, mile widziane jest, aby powiedział więcej na temat menu, np.: na pierwszej stronie znajdzie Pani/Pan naszą specjalną ofertę lunchową, szczególnie polecam, etc.
9. Podanie aperitifu
10. Podanie pieczywa i masła/oliwy – w zależności od rodzaju restauracji
11. Rozłożenie serwetek na kolanach gości





12. Przyjęcie zamówienia - rekomendacja dań, obsługa powinna dokładnie znać menu, wygląd i zawartość potraw, sosów i dodatków, a w razie specjalnych życzeń po konsultacji z Szefem kuchni dostosować się do preferencji klienta. Jeśli gość nie jest zdecydowany – należy dopytać o preferencje i zasugerować odpowiedni zestaw menu. Jeśli dania w karcie nie są oznakowane, należy uprzedzić gościa jeśli danie jest bardzo pikantne, jeśli przyrządzenie dania wymaga dłuższego czasu. Inaczej traktujemy stałych klientów – ci, oczekują że pamiętamy ich preferencje, sposób podania poszczególnych dań, sposób podania napojów, także gorących.
13. Zaprezentowanie karty win - rekomendacja wina w zależności od zamówionych potraw, ostatecznie i tak zdecyduje gość. Znajomość karty win.
14. Obsługa na bieżąco bonuje wszystkie pozycje zamówione przez gości
15. Podanie zakąski szefa kuchni – „czekadełko” – z dokładnym objaśnieniem;
16. Dokrycie stołu, kolejność sztućców zgodna z przyjętym zamówieniem;
17. Podanie zimnej przekąski – zawsze należy objaśnić gościowi co znajduje się na talerzu, chyba, że to stały bywalec restauracji;
18. Podanie gorącej przekąski;
19. Podanie zupy;
20. Sorbet;
21. Podanie wina do dania głównego;
22. Podanie głównego dania – należy ostrzec gościa jeśli talerz jest bardzo gorący;
23. Zapytanie o wrażenia dotyczące posiłku, czy danie spełnia jego oczekiwania;
24. Sprzątnięcie po głównym daniu;
25. Zaproponowanie serów;
26. Sprzątniecie ze stołu soli, pieprzu, pieczywa i masła oraz zbędnych sztućców;
27. Odkruszenie stołu;
28. Zaprezentowanie karty deserów i ich rekomendacja;
29. Rozłożenie sztućców deserowych;
30. Podanie deseru;
31. Rekomendacja napojów gorących i digestiv-ów;
32. Podanie cukru oraz mleka i śmietanki na stół;
33. Podanie kawy lub herbaty digestiv-ów;
34. Wskazane zapytanie o jeszcze jedną kawę lub napój;
35. Podanie rachunku i przyjęcie płatności - rachunek (czysty i bezbłędny) powinien być podany w przeznaczonym do tego celu „płatniku” wraz z długopisem (najlepiej firmowym)
36. Pożegnanie gości – obsługa jest zobowiązana podziękować gościom za wizytę w restauracji, powinna również zapytać o ogólne wrażenia z wizyty.

Aktywności sprzedażowe

1. Plan wymiany ofert w zależności od pory roku, plan promocji;
2. Rekomendacja dań, napojów, parowanie win z jedzeniem, techniki sprzedaży sugestywnej, sekwencja serwisu;
3. Reklama i marketing:





- Wewnętrznie: ulotki, plakaty, LCD, informacje od personelu (!ważne by personel był zawsze poinformowany o wszelkich aktywnościach, w miarę możliwości z dużym wyprzedzeniem czasowym);
- Zewnętrznie online – portale gastronomiczne, turystyczne, portale społecznościowe;
- Zewnętrznie offline – media, prasa, tablice na zewnątrz obiektu, etc;

Organizacja pracy

1. Personel – podział pracy i obowiązków (hostessa, kelner, pomocnik kelnera, osoba odpowiedzialna za wygląd i uzupełnianie bufetu, barman, etc), system zmianowy;
2. Pomocniki kelnerskie – przygotowanie odpowiedniej ilości sprzętu do pracy na zmianie;
3. Bielizna stołowa – segregacja w zależności od rodzaju (obrus, bieżnik, serwetka, nakładka), inwentaryzacja, zdawanie brudnej bielizny;
4. Różne nakrycia stołów w zależności od okazji;
5. Przygotowanie bufetów i stała kontrola ich prezentacji;
6. Przygotowanie wózka z alkoholami, ewentualnie humidora z cygarami jeśli palenie jest dozwolone;
7. Przygotowanie dekoracji informującej o obecnych aktywnościach kulinarnych, dekoracje nawiązujące do win i inne;
8. Stacja z kawą i herbatą, sposoby zaparzania, serwowania;
9. Przyjmowanie rezerwacji (również na brunch, imprezy okolicznościowe);
10. Zabezpieczenie zaplecza i sprzętu do pracy;
11. Odprawy personelu, stosowanie się do regulaminu i standardów miejsca;

Satysfakcja gości

1. Przyjmowanie próśb i skarg gości;
2. Powitanie gościa (różne kultury), rozpoznawanie i sposób traktowania stałych klientów;
3. Ankiety wypełniane przez gości;
4. Raporty i wyniki zadowolenia gości a świadomość personelu;
5. Inspekcje i raporty jakościowe;

Administracja i finanse

1. Rodzaje systemów płatności i rozliczeń, np. micros, nabijanie rachunków, obciążanie gości, raporty, rozliczenia: gotówka, karty płatnicze, rachunki kredytowe;
2. Prezentacja i podanie rachunku gościowi;
3. Umiejętność przewidywania intensyfikacji biznesu;
4. Umiejętność czytania list gości, śniadaniowych oraz zamówień bankietowych;
5. Analizowanie raportów funkcji grup zorganizowanych;
6. Zamówienia magazynowe i przesunięcia kosztowe – dokumentacja;
7. Okresowe inwentaryzacje sprzętu i produktów;
8. Założenia finansowe i ustalanie zadań sprzedażowych dla personelu;





9. Grafiki pracy;

Inne

1. Wystrój restauracji, rozrywka, muzyka na żywo, muzyka w tle w zależności od pory dnia
2. Zasady przyjmowania rezerwacji w zależności od rodzaju aktywności (kolacja, brunch, okazje specjalne);
3. Bary i rozrywka;
4. Alergeny, bezpieczeństwo żywienia.





5. Przewodnik po praktykach – podsumowanie

W zakładach gastronomicznych wciąż zachodzą zmiany, zauważalny jest ogromny progres. Właściciele i managerowie restauracji prześcigają się w tworzeniu wciąż nowych konceptów, innowacyjnych metod obsługi klienta, a Szefowie kuchni tworzą coraz to nowsze i ciekawsze dania oraz całe oferty kulinarne. Serwis gościa staje się coraz bardziej spersonalizowany, zmienia się podejście z "ustandaryzowanych" reguł na bardziej personalne i inne do każdego klienta, w zależności od jego pochodzenia kulturowego, od jego osobistych oczekiwań i towarzyszących okoliczności.

Na rynku pojawiają się też nowe produkty kulinarne, ich ciekawe choć czasem zaskakujące połączenia, czy tu w kuchni stylu fusion, czy to w miksologii barmańskiej np. koniak w drinku z lemoniadą. Tych wiadomości wykładowcy nie znajdują ani w podręcznikach, ani niestety w ramach programowych, a co za tym idzie te zagadnienia nie pojawią się na egzaminie, więc czy ktoś ich wymaga? Tak, zakłady zatrudniające pracowników na stanowiska kelnerskie. Oczywiście zakład powinien rozwijać umiejętności swoich pracowników, ale najczęściej jest tak, że trzeba ich szkolić praktycznie od zera. Podręczniki szkolne z zakresu obsługi konsumenta są przestarzałe, jeśli nawet pojawiają się nowsze wydania, to znów bazują na starych informacjach. Uczniowie są rozliczani z wiedzy, która bardzo często do niczego im się nie przyda, natomiast brak w nich nowych trendów, wiadomości produktowych, dotyczących oferty napojów, wiedzy o winach, o klasycznych napojach alkoholowych, o ich procesie produkcyjnym, o kulturze i tradycjach jakie się z nimi wiążą. Za mało również się mówi o samej komunikacji z konsumentem, o przewidywaniu jego oczekiwań i ich nie tylko spełnianiu, co przewyższaniu. Młodzi ludzie wynoszą ze szkół głównie teorię, zresztą często prehistoryczną, natomiast brakuje im umiejętności praktycznych, co jest rezultatem braku odpowiednich kwalifikacji u nauczycieli zawodu, którzy najczęściej są teoretykami.

Projekt, o którym mowa pozwoli uzupełnić nauczycielom te braki. Odbędą dwutygodniowe praktyki zawodowe pod czujnym okiem opiekuna praktyk, gdzie każdy z beneficjentów projektu będzie mógł namacalnie przekonać się jak wygląda praca na poszczególnych stanowiskach w zakładach gastronomicznych. Będą obserwować i uczestniczyć w wykonywaniu wszystkich obowiązków związanych z obsługą restauracji, we wszystkich możliwych okresach serwisowych (śniadanie, lunch, kolacja).

Zderzenie teorii z praktyką w zawodach związanych z gastronomią

Na samym początku należałoby z góry wykluczyć, że wykładowcy posiadają praktykę, jaką posiadają ludzie pracujący w zawodzie kelnera od lat, na co dzień wykonując wszelkie związane z tym czynności, jak na przykład wprawne otwieranie butelki wina, poprawne noszenie kilku gorących, obciążonych talerzy na raz. Nie to jest głównym zadaniem praktyki. Chodzi o to, by każdy z nich mógł namacalnie przekonać się jak wygląda praca na poszczególnych stanowiskach w zakładach gastronomicznych. By obserwowali i uczestniczyli w wykonywaniu wszystkich obowiązków związanych z obsługą restauracji, we wszystkich możliwych okresach serwisowych

(śniadanie, lunch, kolacja), między innymi:

- organizacja zaplecza, baru i rozdzielni kelnerskiej: przygotowywanie zastawy stołowej potrzebnej do obsługi konsumenta, prognozowanie i przewidywanie ilości potrzebnego sprzętu,
- dbałość o czystość, higienę i porządek zaplecza, jak również poszczególnych elementów zastawy stołowej;
- przygotowywanie sali konsumenckiej do poszczególnych okresów serwisowych;
- sprzątanie sali konsumenckiej, poprawność i optymalizacja poszczególnych procesów;
- szeroko rozumiana obsługa konsumenta oraz poprawna sekwencja serwisu;

Kompetencje Nauczyciela a Jego autorytet nieformalny

Chęć poszerzania wiedzy świadczy o ambicji wykładowców i zainteresowaniu tematem. Ich poważne braki w przygotowaniu praktycznym do zawodu, niewątpliwie przekładają się na nauczanie w szkołach, w których pracują oraz na cały proces edukacyjny. Ich uczniowie przechodząc praktyki zawodowe w przeróżnych punktach gastronomicznych, często również pracując dorywczo w lokalach jako obsługa konsumenta, niejednokrotnie mają możliwość podważenia kompetencji swego wykładowcy poznając prawdziwe oblicze pracy podczas obsługi konsumenta. Często zdarza się, że pytając swego nauczyciela o potwierdzenie pewnych czynności, czy też rozwianie pojawiających się wątpliwości, nie mogą do końca liczyć na jego pomoc, czy też raczej wiarygodność. Nauczycielom brakuje pewnych umiejętności bądź informacji, co z pewnością zaburza ich autorytet nieformalny. Praktyka, którą odbędą w poszczególnych zakładach gastronomicznych, z pewnością pozwoli zweryfikować wiedzę teoretyczną z czynnościami wykonywanymi na poszczególnych stanowiskach pracy.

Rynek HoReCa wciąż się zmienia i dynamicznie rozwija ewoluując w poszczególnych gałęziach tej branży. Jak w każdej branży ustawiczne poszerzanie wiedzy jest bezwzględnie koniecznością. Czyż prawnik, lekarz bądź księgowa byłiby w stanie poprawnie pełnić swoje funkcje? Zapewne nie. Również nauczyciele, bez względu na obszar ich wiedzy, bez względu na przedmiot jaki wykładają w szkołach bądź uczelniach muszą ustawicznie podnosić swoje kwalifikacje. Bez ciągłego doszkalania wykładowcy nie mają szans na poprawne wyszkolenie przyszłej kadry obsługi konsumenta.



6. Wymagania dotyczące autorskiego raportu z realizacji praktyk stworzonego przez opiekuna praktyk

Po zakończonej praktyce opiekun praktyki sporządzi autorski raport na temat przebiegu praktyki oraz przekaże go w postaci elektronicznej i papierowej.

Dziennik praktyk to pomiar ilościowy, zaś jego uzupełnieniem powinien być autorski raport - podsumowanie „pomiaru ilościowego”.

Autorski raport powinien obejmować takie zagadnienia, jak stopień osiągnięcia celów praktyki, stosunek praktykanta do praktyki, możliwość wykorzystania wiedzy (materiałów) otrzymanych w trakcie praktyki w pracy dydaktycznej jak i praktycznej.

Autorski raport opiekuna praktyk powinien służyć ocenie, jak w przyszłości praktyki dla nauczycieli lepiej zorganizować, jak lepiej organizować staże/praktyki dla uczniów, jakie korzyści odniósł pracodawca z faktu, że wyraził zgodę i przeprowadził praktykę dla nauczyciela oraz jaką korzyść, zdaniem pracodawcy, odniósł nauczyciel.

Ocenić należy również sam niniejszy dokument: czy był on wyczerpujący, czy nie był zbyt szczegółowy i czy w związku z tym wbrew zamiarom jego autorów, czy aby nie stanowił w określonym zakresie utrudnienia? Co w takim dokumencie należałoby poprawić, aby kolejni przedsiębiorcy mieli do czynienia z dokumentem bardziej przyjaznym, sprzyjającym zorganizowaniu i przeprowadzeniu jak najlepszych praktyk.

Autorski raport na temat zakończonej praktyki będzie spełniał funkcję ewaluacyjną względem nauczyciela oraz będzie stanowić autoewaluację opiekuna (przedsiębiorcy) w zakresie przeprowadzonych praktyk.