



Zbiór spostrzeżeń związanych z sytuacją w branży hotelarskiej zebrany przez ekspertów z wieloletnim doświadczeniem



Warszawa, październik 2012 r.



Spis treści

1. Wstęp	3
2. Pracownik wykwalifikowany	10
2.1 Wykładowcy zawodu teoretycy	15
3. Jakich nauczycieli potrzebujemy?	18
3.1 Kwalifikacje zawodowe wymagane od nauczycieli zatrudnionych w szkołach ponadgimnazjalnych	19
3.2 Oczekiwania pracodawców	23
3.3 Wpływ przygotowania teoretycznego i praktycznego nauczyciela na przyszłość zawodową ucznia, a doradztwo zawodowe dla uczniów	25
3.4 Model nauczyciela i funkcje	26
3.5 Podsumowanie	28
4. Oczekiwania pracodawców w kontekście wiedzy absolwentów szkół gastronomicznych i spożywczych	31
5. Każdy sukces ma swoje podstawy-poziom podstawowej zawodowej wiedzy absolwentów	39
5.1 Jaką wiedzę powinni posiadać absolwenci szkół gastronomicznych	40
6. Podsumowanie i główne założenia programu praktyk- wskazówki, założenia oraz zasadnicze działy w obiekcie gastronomiczno-hotelarskim	41
7. Przewodnik po praktykach – podsumowanie	51



1. Wstęp



Projekt „**Profesjonalny Nauczyciel Zawodu**” powstał w celu podniesienia kwalifikacji nauczycieli przedmiotów zawodowych i instruktorów praktycznej nauki zawodu. Wsparciem w projekcie zostaną objęci nauczyciele zawodów – kelner i pokrewnych wymienieni jako Grupa zawodów pokrewnych według klasyfikacji właściwej rozporządzenia Ministerstwa Edukacji Narodowej.

Konferencja otwierająca projekt, która miała miejsce w dniu 26 września 2012 r. w Warszawie, miała na celu zebranie od uczestników i uczestniczek – zaproszonych nauczycieli, dyrektorów ze szkół hotelarsko-gastronomicznych, przedstawicieli hoteli i restauracji wniosków i sugestii dotyczących zapotrzebowania na praktyki zawodowe wśród nauczycieli przedmiotów zawodowych. Podczas konferencji panel ekspertów miał okazję szczegółowo zapoznać się z oczekiwaniami i problemami pojawiającymi się przy kształceniu uczniów w przedmiotach zawodowych związanych z obsługą konsumenta a także związane z przeprowadzaniem





egzaminów końcowych dla uczniów. Analiza zebranych wniosków, ukierunkowała ekspertów w zakresie stworzenia programu praktyk, który obejmie głównie tematykę kształcenia zawodowego z zakresu obsługi konsumenta w gastronomii.

Głównym jego założeniem jest osiągnięcie mierzalnego przyrostu wiedzy nie tylko praktycznej, której tak brakuje, ale również teoretycznej, która jest przestarzała i nie zaktualizowana. Dodatkowo projekt ma na celu dostosowanie wiedzy teoretycznej i praktycznej do wymogów rynku pracy oraz rynku gastronomicznego.

Doskonale wiemy, że zarówno właściciele jak i kadra zarządzająca boryka się ze słabo w wykształconymi absolwentami szkół gastronomicznych, którzy pomimo ukończenia szkół nie są gotowi podjąć pracy bez podstawowych szkoleń. Wiąże 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 jest do nauczycieli i instruktorów praktycznej nauki zawodu, zawodów z zakresu 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 jak 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. Dzięki temu możemy wypracować wspólnie z ekspertami i opiekunami gotowych rozwiązań dotyczących doskonalenia zawodowego.

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.

Pracodawcy oraz pracownicy całej polskiej branży hotelarsko-gastronomicznej już od dłuższego czasu na próżno poszukują pracowników – absolwentów szkół gastronomicznych, którzy nie tylko będą posiadali podstawowe umiejętności z zakresu profesjonalnej obsługi konsumenta, ale również będą chcieli podążać za trendami podyktowanymi wymagającymi klientami, którzy coraz częściej wiedzą czego chcą. Dzisiejsze szkoły gastronomiczne nie uczą zawodu w sposób praktyczny - najsmutniejsze jest to, że często jest to teoria niezaktualizowana tylko opierająca się na pierwszych podręcznikach. Ta teoria nie była aktualizowana od przynajmniej kilkudziesięciu lat, a to niewątpliwie spowodowało „zacołanie” z jakim spotykamy się dzisiaj na rynku. Wielokrotnie uczniowie nauczani są według starych zasad, nieaktualnych totalnie niepraktykowanych w dobie dzisiejszej gastronomii.



Skutkiem tego jest brak wykwalifikowanej kadry zarówno nauczycieli jak i uczniów posiadających doskonały fach w ręku. Realizacja projektu niewątpliwie umożliwi nie tylko podniesie kwalifikacji zawodowych, nabycie niezbędnych umiejętności praktycznych, sprawne a zarazem swobodne poruszanie się po sali, a co najważniejsze profesjonalną obsługę konsumenta. Dzięki 10-cio dniowym praktykom uczestnicy projektu zdobędą tak ważną umiejętność, jaką jest kontakt z klientem - konsumentem, który bardzo często jest wymagający, zna swoje potrzeby i bardzo często ma wygórowane wymagania do lokalu oraz świadczonych w nich usług. Bardzo duża konkurencja na rynku spowodowała że bardzo ważną i istotną kwestią jest dbanie nie tylko o jakość świadczonych usług, ale również jakość serwowanych potraw, sposób podania czy też zaserwowania potrawy.

Uczestnicy naszego projektu to grono nauczycieli, którzy chcą podnieść nie tylko swoje kwalifikacje zawodowe poprzez 10-cio dniowe praktyki, to również nauczyciele którzy poprzez naukę pragną



udoskonalic swój warsztat pracy- zaktualizować, wiedzę umiejętności a także podążać za najnowszymi trendami, które panują w gastronomii i hotelarstwie.

Projekt zakłada również oprócz dziesięciu dni praktyk, diagnozę początkową i końcową oraz specjalistyczne szkolenie z zakresu panujących obecnie trendów w gastronomii.

Po wyczerpujących diagnozach uczestnicy odbędą praktyki 10-dniowe, podczas których zapoznają się z funkcjonowaniem obiektu gastronomiczno-hotelarskiego. Na zakończenie cyklu również będzie diagnoza, która pokaże przyrost wiedzy i umiejętności praktycznych.

Przede wszystkim bardzo ważną kwestią podczas realizowanego programu praktyk jest położenie obiektu, gdzie uczestnicy nie tylko się z nim muszą zapoznać, z jego lokalizacją oraz ogólnymi zasadami bezpieczeństwa. Dodatkowo bardzo ważna jest droga gości w obiekcie, ale także tak przyziemne rzeczy jak magazyny z żywnością, napojami, bielizną stołową, czy miejsce składowania sprzętu typu porcelana, sztućce, szkło.



Praktyka przebyta w poszczególnych zakładach gastronomicznych, dodatkowo w różnych miejscach Polski z pewnością pozwoli zweryfikować wiedzę teoretyczną z czynnościami wykonywanymi na

poszczególnych stanowiskach pracy. Ponadto będą mieli możliwość poznania całej gamy produktów regionalnych, począwszy od lokalnej oferty kulinarnej, składników potraw, związanych z tym nawyków kulturowych, poprzez napoje regionalne jak wina, po pochodne od wina napoje alkoholowe, typu porto czy metaxa, a co za tym idzie uwarunkowań klimatycznych, które ukształtowały rodzaj kuchni na danym terenie geograficznym.

Na samym początku należałoby z góry wykluczyć, że nauczyciele-uczestnicy projektu 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 przebytej praktyki. Chodzi o to, by każdy z nich mógł namacalnie przekonać się jak wygląda praca na poszczególnych stanowiskach w zakładach gastronomicznych. Obserwując i uczestnicząc w wykonywaniu wszystkich obowiązków związanych z obsługą restauracji, we wszystkich możliwych okresach serwisowych (śniadanie, lunch, kolacja), między innymi w zakresie:

- organizacji zaplecza, baru i rozdzielni kelnerskiej, przygotowywanie zastawy stołowej potrzebnej do obsługi konsumenta, prognozowanie i przewidywanie ilości potrzebnego sprzętu,
- dbałości o czystość, higienę i porządek zaplecza, jak również poszczególnych elementów zastawy stołowej;
- degustacji lokalnych potraw i napojów, poznania procesów produkcyjnych niektórych z nich, jak na przykład parmezan;
- przygotowywania sali konsumenckiej do poszczególnych okresów serwisowych;
- sprzątania sali konsumenckiej, poprawności i optymalizacji poszczególnych procesów;
- obsługi konsumenta (w niektórych przypadkach brak znajomości lokalnego języka uniemożliwić może zapewnienie odpowiedniej sekwencji serwisu);

Chęć poszerzania wiedzy świadczy o ambicji nauczycieli i zainteresowaniu tematem. W niektórych przypadkach spotkamy się wręcz z pasją, jak na przykład profesjonalna prezentacja i ocena degustacji wina.. Głębokie zainteresowanie aspektami tematu dotyczącego produkcji i serwisu wina sprawia, że samodzielnie wyszukują odpowiednie źródła w internecie i podręcznikach, zapoznają się z nimi, w ten sposób samodzielnie podnosząc poziom swych kwalifikacji. 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 nauczyciele nie mają szans na poprawne wyszkolenie przyszłej kadry z obsługi konsumenta.



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 to w kuchni stylu fusion, czy to w miksologii barmańskiej np. koniak w drinku z lemoniadą. Tych wiadomości nauczyciele nie znajdą 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. Można się tu posłużyć przykładem zasobu wiedzy i wymagań np. do pracownika Działu Sprzedaży jakiegokolwiek firmy. Wymagania są wysokie, osoba jest świetnie przygotowana, przecież to osoba odpowiedzialna za generowanie jak najwyższych zysków firmy, poprzez zapewnianie wysokiej sprzedaży i kontrolę kosztów. Sprzedawca na pewno wie wszystko, co tylko możliwe na temat produktu, który sprzedaje, czy jest to towar czy usługi. Nie należy zapominać, że kelner to sprzedawca. Im lepiej będzie przygotowany do tego jak ma to robić, im więcej będzie wiedział na temat produktu – tym chętniej i lepiej będzie go oferował gościom, tym jego sprzedaż będzie większa, tym szybciej zapracuje na sukces własny jak i zakładu, w którym pracuje. Jego sukces przełoży się na lepszą sytuację finansową i awans, jak również satysfakcję, bo jeśli człowiek robi coś dobrze i są tego namacalne dowody, to zawsze idzie w parze z jego satysfakcją i poczuciem spełnienia.

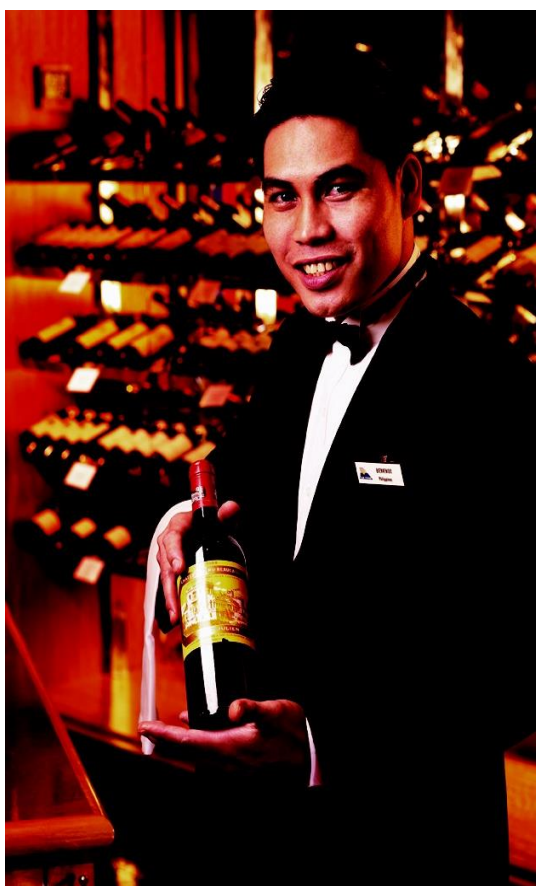
2. Pracownik wykwalifikowany





Co oznacza owo sformułowanie dla pracodawcy?

Otóż dobrze wykształconego absolwenta szkoły zawodowej, gotowego do samodzielnych wyzwań w wyuczonym zawodzie. W praktyce oznacza to, iż absolwent szkoły musi znać podstawowe zagadnienia nie tylko teoretycznie, ale również praktycznie. W gastronomii jak i hotelarstwie praktyka jest stroną wiodącą w zawodzie, a z obserwacji młodzieży podczas praktyk można śmiało wysnuć wniosek, iż w dużej mierze nie są przygotowani do wykonywania zadań samodzielnie. Wieloletnie doświadczenie nabywane przez pracowników zastępców, menagerów, to ogromny bagaż doświadczeń, które nie zostaną nabyte w krótkiej nauce w szkole, a nauczyciele wielokrotnie nie posiadają takiej wiedzy.



Z czego wynikają powyższe braki? Z procesu szkolenia kadry pedagogicznej. I nie ona jest winna temu zjawisku, ale system szkolnictwa naszego kraju, gdzie przedmioty zawodowe są wykładane rzadko kiedy przez profesjonalistów w danej dziedzinie, a teoretyków. A gastronomia i kelnerstwo to dziedziny, które oprócz suchej teorii wymagają w dużym stopniu wiedzy praktycznej.

Przedstawiona pokrótce problematyka z jaką spotykamy się na co dzień w zakładach pracy pokazuje, iż niezbędne minimum wiedzy zawodowej musi być przekazane na etapie szkoły, ale należy



podjąć radykalne działania, które pozwolą na stworzenie solidnego programu nauczania dla przyszłych adeptów profesjonalnej obsługi klienta.



Aby osiągnąć żądane efekty, należałoby przede wszystkim pomyśleć jakich mechanizmów potrzeba do zmiany sposobów nauczania przedmiotów zawodowych. Po pierwsze, należy podnieść kwalifikacje zawodowe wykładowców poprzez szkolenia praktyczne w zawodzie, którego następnie mają uczyć, lub pozwolić aby w przyszłości sferę zajęć praktycznych przejęli profesjonalści w danym zawodzie, którzy znając bieżące potrzeby rynku gastronomii będą kształtować osobowość adeptów sztuki kulinarnej zgodnie z potrzebami i etyką zawodu. A może pomyśleć o centrum nauczania praktycznego zawodu dla nauczycieli, w którym odbywaliby staże w celu kształcenia praktycznego, z re-treningami corocznymi kilkudniowymi, co w oparciu o ich wiedzę teoretyczną popartą doświadczeniem praktycznym pozwoli na lepsze efekty nauczania. Problemem szkoleń jest także budżet.

W krajach zachodniej Europy wiele szkół zawodowych prowadzi zajęcia jak „żywy organizm” kelnerski tzn. cały przebieg szkolenia odbywa się praktycznie od sposobów zamawiania, poprzez kalkulację kosztową (FC), produkcję aż do efektu końcowego. U nas problemem staje się poznanie towaroznawcze, ponieważ uczeń musi dostarczyć towar na zajęcia, a nauczyciele w trosce o budżety domowe planują tanią produkcję, co nie pozwala zapoznać się z wieloma grupami towarowymi.





To szkoła powinna przygotować absolwenta w szerokim zakresie wiedzy, zarówno teoretycznej jak i praktycznej tak, aby absolwent szkoły o profilu kelnerskim, gastronomiczno-hotelarskim mógł rozpocząć pracę od pierwszego dnia. Ktoś mógłby powiedzieć, iż resztę doszlifują w miejscach pracy.



Otóż nie – w miejscach pracy mogą przekształcić się z pracowników wykwalifikowanych na doświadczonych. Na dzień dzisiejszy duże braki wykształcenia powodują trudności z podjęciem pracy. W zderzeniu ze światem rzeczywistym ilu młodych ludzi z brakami wiedzy można zatrudnić w małym zespole? Przed którym stawia się zadania do wykonania jednego, może dwóch, zależy to od doświadczenia pozostałych członków zespołu, a co z resztą absolwentów, którzy zdecydują się na podjęcie pracy w tym trudnym zwodzie?

Nie ma tu na myśli wiedzy, która tworzy pracownika doświadczonym poprzez bagaż doświadczeń zawodowych, nabywanych wraz ze stażem pracy, ale elementarna wiedza, podwaliny teorii i praktyki niezbędnej do swobodnego porozumiewania się w świecie dzisiejszej gastronomii.

Dobry „warsztat zawodu” muszą dać zajęcia praktyczne w szkołach. Jednodniowe praktyki w zakładach gastronomicznych, obiektach hotelarsko-gastronomicznych nie nadrobią braków



podstawowego wykształcenia. Uczniom trzeba położyć nacisk na zajęcia praktyczne, poparte wiedzą teoretyczną, a nie odwrotnie, ponieważ w codziennej pracy tylko praktyka pozwoli im rozwijać pasję zawodu. W życiu zawodowym chcąc kontynuować pracę w zawodach związanych z obsługą gościa, muszą mieć otwarty umysł, aby móc się rozwijać i osiągać sukcesy zawodowe. Potrzebni są pasjonaci zawodu, a nie teoretycy wiedzący coś tam, ale nie wiedzący jak to zastosować.

Najlepszym przykładem krzewienia teorii są czerwcowe egzaminy zawodowe kończące szkołę, gdzie młodzież ma rozpisać proces produkcji, czasem być może nie mając zielonego pojęcia jak się do tego zabrać w praktyce. I tak na papierze smażą, gotują, oceniają alkohole, organizują przyjęcia, a potem przychodzą do zakładów i nie mają pojęcia o polerowaniu szkła, smażeniu ryby i rozliczeniach kelnerskich, bądź produkcji.



Z punktu widzenia produkcji gastronomicznej: czy w szkole ktoś słyszał o rozliczeniu FC? Z obserwacji nauczycieli zawodu na stażu wynika, że raczej nie a cały świat tak właśnie robi. Po raz kolejny można zauważyć, iż szkolenia zawodowe nie idą we właściwym kierunku. Czy kelner będzie rozpisywał na nutki swoje zadania? Zapewniam że nie.

W związku z powyższym wymagane są zmiany programu nauczania przystosowane do potrzeb dzisiejszych czasów tak, aby teoretyczne zajęcia prowadzone przez pedagogów, wykształconych pedagogów, miały silne poparcie praktyczne przez profesjonalistów zawodu, praktyków pracujących w zawodzie min. 10 lat. Taki staż czynny w zawodzie pozwala na poznanie szerokiego spektrum zawodu i możliwości rozwijania pasji zawodowej młodszymi pokoleniami.





2.1 Wykładowcy zawodu teoretycy

Wyższe wykształcenie pozwalające na wykonywanie zawodu nauczyciela zawodu, bierze się przede wszystkim z ukończenia studiów o profilu zawodowym, nie popartych w zasadzie żadną praktyką. Nauczyciele ci prowadzą później zajęcia praktyczne i nie uczestniczą w nich interaktywnie wraz z młodzieżą. Nie wyobrażamy sobie przecież szkolenia pilota z instruktorem bez wsiadania do samolotu, nauki jedynie na ziemi na sucho, a potem odpowiedzialność za bezpieczne loty ponosi pilot.

A jak wiadomo zespół jest tak silny jak jego głowa, czyli aktywne uczestnictwo przyczyni się do lepszego zrozumienia zagadnień zawodowych przerabianych podczas zajęć. Zachodni system szkolenia, który jest odzwierciedleniem dalszej drogi zawodowej, ukazujący blaski i cienie wynikające z wykonywania zawodu, pozwoli po pierwsze na dobre opanowanie wymaganego od wykwalifikowanego personelu materiału, jak i rezygnacji z dalszej nauki zawodu poprzez osoby, które inaczej widziały możliwości swojej drogi zawodowej.





W takim trybie prowadzenia przedsiębiorstwa hotelarsko-gastronomicznego, wymusi naturalne zapoznanie się z funkcjonowaniem całej operacji, jaka zachodzi w procesach produkcyjnych i sprzedaży w zakładzie, uwypukli słabe i mocne strony uczniów i pozwoli na wyłonienie talentów w danym zawodzie lub pomoże wybrać inną specjalizację również w hotelarstwie. Jakże często bowiem młodzież wybiera dany kierunek nauki pod wpływem impulsu, bo tak chcieli rodzice, bo kolega tam poszedł, bo nie było innej szkoły. A zawody związane z kelnerstwem nie lubią kompromisów, bo hotele działają 7x24x365, czyli siedem dni w tygodniu, 24 godziny na dobę i 365 dni w roku, i aby w tych zawodach osiągnąć sukcesy trzeba się im bez reszty oddać i je kochać.

Oceniając obraz współczesnego szkolenia nie sposób nie dotknąć zagadnienia pomocy naukowych, podręczników, surowców, wyposażenia pracowni zawodowych. Aby w pełni móc dobrze pracować z młodzieżą wszystko powinno nadążać za rozwojem zawodu, pewnymi trendami zmieniającymi się sezonowo.





Nauczyciele zawodu jako pasjonaci swojej pracy powinni rozbudzać chęci rozwoju, poszukiwań i samo doszktałanie się w zawodzie, co w dzisiejszych czasach jest dużo łatwiejsze niż 15-20 lat temu, gdy dostępne były tylko podręczniki nieudolnie stworzone na potrzeby nauczania.

Pamiętajmy, iż absolwenci będą wiedzieli tyle, ile im przekazemy. Nie żałujmy więc tej wiedzy tak, aby ze szkół wychodzili prawdziwi wykwalifikowani fachowcy, gotowi do samodzielnej pracy. Aby na starcie mając otwarte umysły na rozwój, skoncentrowali się na osiągnięciu sukcesów i coraz lepszych wyników. Ponadto poddajmy analizie obecne programy nauczania i dostosujmy do obecnych czasów i wymogów jakie stawiamy przed absolwentami w ich życiu zawodowym.

Dajmy szansę odpowiedzialnym za istniejący stan rzeczy ludziom, na poprawę szkodnictwa zawodowego w zakresie szeroko pojętych pomocy naukowych, wyposażeniu szkół zawodowych programów nauczania i przygotowania do zawodu nauczycieli przedmiotu, a co za tym idzie w dalszej perspektywie absolwentów szkół zawodowych.

Podsumowując wymagania stawiane przed absolwentami szkół zawodowych: muszą być oni tak wyszkoleni, aby samodzielnie sprostać podstawowym zadaniom czekającym na nich w miejscu pracy, znać praktyczną stronę smażenia dorsza, a nie wirtualnej gastronomii, mieć silne podłoże nauki zawodu i niezbędnych podstaw, które pozwolą stawić czoła na trudnym rynku pracy.





3. Jakich nauczycieli potrzebujemy?



W związku systemu edukacji i rynku pracy wpisany jest konflikt pomiędzy dynamiczną gospodarką, a inercyjnym systemem edukacji. Jest to istotna bariera rozwoju gospodarczego, szczególnie widoczna w Polsce. Szkoła nie przygotowuje absolwentów do zetknięcia się z rynkiem pracy. Polskie szkoły zawodowe od lat są niedoinwestowane – brakuje w nich nowoczesnych pomocy dydaktycznych, pracowni i warsztatów. Nastąpiła reorganizacja sieci szkół ponadgimnazjalnych, jednakże programy kształcenia zawodowego nadal nie zdołały przybliżyć szkół do przedsiębiorstw.

Przedsiębiorcy nie wykazują większej gotowości współdziałania ze szkołami. Zainteresowanie pracodawców szkolnictwem rośnie, kiedy na rynku pracy nie udaje się łatwo rekrutować określonego rodzaju pracowników. Bez współpracy z firmami, szkoły nie mają szansy nauczyć zawodów w takich warunkach, w jakich się dzisiaj pracuje, a przede wszystkim nie mają szansy zapoznać uczniów z najnowszymi i najbardziej kosztownymi technologiami. Przygotowanie nauczycieli przedmiotów zawodowych i ich doskonalenie zawodowe stanowi osobny problem. Brak jest tu rozwiązań gwarantujących przygotowanie kompetentnej kadry pedagogicznej. Kształcenie zawodowe nie nadąża za zmianami technologii i organizacji produkcji. Osoby ze stosunkowo aktualną wiedzą i





umiejętnościami ze względu na dysyparytet płac nie podejmują starań o pracę w szkolnictwie. Starsi nauczyciele od lat poza praktyką zawodową, najczęściej nie mają okazji do aktualizacji wiedzy.



3.1 Kwalifikacje zawodowe wymagane od nauczycieli zatrudnionych w szkołach ponadgimnazjalnych



Dzisiejsi nauczyciele powinni posiadać szerokie kompetencje. Najbliższa przyszłość, stawiając przed nauczycielami zadanie bycia konsultantami i diagnostykami, wymagać będzie od nich rozległej wiedzy zawodowej, socjologicznej i psychologicznej, zwłaszcza wobec ogólnego wzrostu kwalifikacji społeczeństwa. W przypadku nauczycieli, tzw. teoretycznych przedmiotów zawodowych wymagane kwalifikacje określone są w *Rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 12 marca 2009 r. w sprawie szczegółowych kwalifikacji wymaganych od nauczycieli oraz określenia*

szkół i wypadków, w których można zatrudnić nauczycieli niemających wyższego wykształcenia lub ukończonego zakładu kształcenia nauczycieli (Dz. U. 2009 r. Nr 50 poz. 400):

§ 2. 1. Kwalifikacje do zajmowania stanowiska nauczyciela w zakładach kształcenia nauczycieli, placówkach doskonalenia nauczycieli, poradniach psychologiczno-pedagogicznych, w tym poradniach specjalistycznych, bibliotekach pedagogicznych, kolegiach pracowników służb społecznych, liceach ogólnokształcących, liceach profilowanych, technikach, uzupełniających liceach ogólnokształcących, technikach uzupełniających i szkołach policealnych, z zastrzeżeniem § 11 ust. 1 i 2, § 12-14, 16-22 i 24, posiada osoba, która ukończyła:

- 1) studia magisterskie na kierunku (specjalności) zgodnym z nauczaniem przedmiotem lub prowadzonymi zajęciami oraz posiada przygotowanie pedagogiczne lub
- 2) studia magisterskie na kierunku, którego zakres określony w standardzie kształcenia dla tego kierunku studiów w grupie treści podstawowych i kierunkowych obejmuje treści nauczanego przedmiotu lub prowadzonych zajęć, oraz posiada przygotowanie pedagogiczne, lub
- 3) studia magisterskie na kierunku (specjalności) innym niż wymieniony w pkt 1 i 2 i studia podyplomowe w zakresie nauczanego przedmiotu lub prowadzonych zajęć oraz posiada przygotowanie pedagogiczne.

2. Kwalifikacje do zajmowania stanowiska nauczyciela teoretycznych przedmiotów zawodowych w szkołach, o których mowa w ust. 1, posiada również osoba, która ukończyła:

- 1) studia pierwszego stopnia na kierunku (specjalności) zgodnym z nauczaniem przedmiotem oraz posiada przygotowanie pedagogiczne lub
- 2) studia pierwszego stopnia na kierunku, którego zakres określony w standardzie kształcenia dla tego kierunku studiów w grupie treści podstawowych i kierunkowych obejmuje treści nauczanego przedmiotu, oraz posiada przygotowanie pedagogiczne.

§ 3. Kwalifikacje do zajmowania stanowiska nauczyciela w gimnazjach i zasadniczych szkołach zawodowych, z zastrzeżeniem § 11 ust. 1 i 2, § 12-14, 16-22 i 24, posiada osoba, która:

- 1) ma kwalifikacje określone w § 2 lub
- 2) ukończyła:
 - a) studia pierwszego stopnia na kierunku (specjalności) zgodnym z nauczaniem przedmiotem lub prowadzonymi zajęciami oraz posiada przygotowanie pedagogiczne lub
 - b) studia pierwszego stopnia na kierunku, którego zakres określony w standardzie kształcenia dla tego kierunku studiów w grupie treści podstawowych i kierunkowych obejmuje treści nauczanego przedmiotu lub prowadzonych zajęć, oraz posiada przygotowanie pedagogiczne, lub
 - c) studia wyższe na kierunku (specjalności) innym niż wymieniony w lit. a i b, a ponadto ukończyła studia podyplomowe lub kurs kwalifikacyjny w zakresie nauczanego przedmiotu lub prowadzonych zajęć, oraz posiada przygotowanie pedagogiczne.



§ 5. Kwalifikacje do zajmowania stanowiska nauczyciela praktycznej nauki zawodu w zasadniczych szkołach zawodowych, technikach, technikach uzupełniających i szkołach policealnych, w tym w szkołach w zakładach poprawczych i schroniskach dla nieletnich, posiada osoba, która:

- 1) ma kwalifikacje określone w § 2, 3 lub
- 2) legitymuje się dyplomem ukończenia pedagogicznego studium technicznego lub
- 3) posiada świadectwo dojrzałości i dokument potwierdzający kwalifikacje zawodowe w zakresie zawodu, którego będzie nauczać oraz przygotowanie pedagogiczne, a także co najmniej dwuletni staż pracy w zawodzie, którego będzie nauczać, lub
- 4) posiada tytuł mistrza w zawodzie, którego będzie nauczać oraz przygotowanie pedagogiczne.



Po przeanalizowaniu rozporządzenia możemy wyciągnąć wnioski, że w szkole nie musimy zatrudniać tylko i wyłącznie osób po ukończonych studiach, ale także specjalistów z danej branży. Dlaczego tak mało specjalistów zatrudnia się w polskich szkołach? Odpowiedź jest krótka: decydują o tym zbyt małe płace nie dające im satysfakcji finansowej. W krajach Unii Europejskiej nauczycielem od przedmiotów zawodowych kształcącym



umiejętności praktyczne jest osoba, która przeszła wieloletnią praktykę zawodową, osiągnęła profesjonalizm zawodowy, a otrzymywane wynagrodzenie nie odbiega od wynagrodzenia w branży. Stawki wynagrodzenia zasadniczego od 1 września 2011 r. dla nauczyciela z tytułem magistra z przygotowaniem pedagogicznym wynoszą:

- nauczycieli stażystów - 2182 zł brutto,
- nauczycieli kontraktowych - 2246 zł brutto,
- nauczycieli mianowanych - 2550 zł brutto,
- nauczycieli dyplomowanych - 2995 zł brutto

W przypadku zatrudnienia specjalisty wysokość oferowanego wynagrodzenia utrzymuje się na poziomie wynagrodzenia nauczyciela dyplomowanego. Nie jest to czynnik zachęcający. Nie zapominając o tym, że w szkołach zawodowych uczy się często młodzież trudna, z wieloma problemami wychowawczymi i brakiem chęci do nauki, co powoduje, że nauczyciel też musi być wsparciem w życiu młodego człowieka.



Uwagi do realizacji

Celem realizacji programu jest kształtowanie umiejętności praktycznych w zawodzie kelner. Ważne jest również kształtowanie cech niezbędnych w pracy kelnera, jak: odpowiedzialność, samodzielność, aktywność, kultura pracy (kultura języka, wygląd zewnętrzny, zasady dobrego zachowania się, komunikatywność), dobre maniery.





Przed przystąpieniem do realizacji programu, nauczyciel powinien przedstawić organizację zajęć, zapoznać uczniów z regulaminem obowiązującym w pracowni, udzielić instruktażu w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej. Ćwiczenia należy wykonywać indywidualnie lub w zespołach dwuosobowych pod kierunkiem doświadczonego zawodowo nauczyciela. Realizacja każdego zadania praktycznego powinna być poprzedzona instruktażem wstępnym oraz pokazem techniki wykonania określonych czynności. Nauczyciel powinien również przewidzieć czas na powtórzenie ćwiczeń trudniejszych do wykonania.

3.2 Oczekiwania pracodawców



Pracodawcy oczekują od absolwentów kwalifikacji podstawowych w zawodzie, a niekiedy kwalifikacji specjalistycznych. Jest to niemożliwe, jeśli ten wymóg spadnie tylko na szkołę i nauczycieli.

Wymagania edukacyjne skierowane do uczniów, opisują ich działania i efekty końcowe ich pracy. Standardy wymagań egzaminacyjnych stanowią informację na temat skuteczności procesu kształcenia w osiąganiu standardów wymagań edukacyjnych. Ale to jeszcze nie daje wiedzy pracodawcom, czy i jak absolwenci szkół zawodowych są przygotowani do podjęcia pracy w



wyuczonym zawodzie na określonych stanowiskach. Musi więc zaistnieć wzajemna korelacja między tym, czego z zakresu kształcenia zawodowego wymaga szkoła, a tym, jakie są oczekiwania pracodawców. Standard kwalifikacji zawodowych powinien być wykorzystywany do opracowania umiejętności zawodowych i zadań zawodowych w podstawach programowych i programach nauczania.

Zapewne gdybyśmy porównali typowe umiejętności zawodowe z podstawy programowej i ze standardu kwalifikacji zawodowych można by było w sposób wyraźny zauważyć różnice podejścia do oczekiwanych efektów kształcenia.

Takie podejście do zawodu nie może satysfakcjonować pracodawców. Należałoby ujednoczyć kształcenie zawodowe w szkołach poprzez opracowanie przez MEN takich standardów kwalifikacji zawodowych, które pozwoliłyby na przygotowanie do zewnętrznych egzaminów zawodowych, a następnie podjęcia przez nich pracy zgodnie z oczekiwaniami pracodawcy. Należy pamiętać, że to pracodawcy mogą podnieść poziom przygotowania absolwentów poprzez organizowanie szkoleń dla nauczycieli z zakresu nowoczesnych urządzeń i technologii. Odpowiednio opracowane standardy:

- ułatwią nauczycielom planowanie procesu kształcenia poprzez właściwy dobór i układ umiejętności, wiadomości,
- wymuszą na nauczycielach kształcenia zawodowego pracę z uczniami polegającą na kształtowaniu umiejętności praktycznych łącznie z poznawczymi i z kształtowanymi postawami,
- ograniczą zbyt rozległą dowolność interpretacyjną kształtowanych umiejętności zawodowych,
- ułatwią uczniom zdanie zewnętrznych egzaminów zawodowych i sprawdzenie przez pracodawcę podstawowych umiejętności niezbędnych do efektywnego wykonywania zawodu,
- dadzą możliwość oceny kompetencji pracowniczych przedstawicielom edukacji i rynku pracy,
- pracodawcy otrzymają lepiej przygotowaną kadrę.

3.3 Wpływ przygotowania teoretycznego i praktycznego nauczyciela na przyszłość zawodową ucznia, a doradztwo zawodowe dla uczniów



Do zadań Poradnictwa Zawodowego należy między innymi: udzielanie pomocy uczniom w dokonywaniu wyboru kierunku kształcenia, zawodu i planowaniu kariery zawodowej, udzielanie pomocy rodzicom i nauczycielom w diagnozowaniu i rozwijaniu potencjalnych możliwości i mocnych stron uczniów. Zapewne ma ono największy wpływ na dobrze wybrany kierunek kształcenia w szkole ponadgimnazjalnej. Na dobrze przygotowanego absolwenta nie ma wpływu tylko profesjonalizm nauczyciela.

Nauczyciel powinien mieć wykształcenie wyższe, umieć uczyć się „innowacyjnie”, a równocześnie być zdolnym do kształtowania tej umiejętności u swoich uczniów, sprawować funkcję kształceniową, lecz również wychowawczo-opiekuńczą, orientującą i koordynującą. Nauczyciel powinien także mieć zamiłowanie do swojej pracy oraz ustawicznie doskonalić swoje kompetencje zawodowe. Główne funkcje nauczyciela ulegają ciągłym zmianom. Jaki jest zakres i wymiar tych zmian? Mówimy z zasady o pięciu głównych funkcjach nauczycieli. O funkcji: wychowawcy, dydaktyka, opiekuna, badacza własnej działalności i innowatora. W praktyce nakładają się one na siebie.





3.4 Model nauczyciela i funkcje

Funkcja nauczyciela wychowawcy, rozumianej jako twórcy tworzenia warunków dla kształtowania postaw wychowanków poprzez sprzyjanie rozwojowi przez m.in. wzbudzanie ciekawości, otwieranie umysłów do uczenia się życia w nieznanym, zaskakującym świecie, budowanie autorytetu fachowca-mistrza w zawodzie, kształtowanie przedsiębiorczości. Przygotowanie absolwenta do funkcjonowania w warunkach zmiennego rynku pracy wymaga również działań wychowawczo-doradczych nauczyciela, wspierających planowanie przez ucznia drogi kształcenia i kariery zawodowej. Więcej szczegółów określa rozporządzenie MENiS z dnia 7 stycznia 2003 r. (Dz. U. Nr 11, poz. 114) w sprawie zasad udzielania i organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach.





Funkcja nauczyciela dydaktyka, potrafiącego uczyć, działać skutecznie, bowiem wiedza i umiejętności są kluczem do przyszłości i nowoczesności. Rozwój społeczeństwa informacyjnego każe spostrzegać inaczej funkcję nauczyciela dydaktyka. W zasadzie jest on lub będzie wieloprzedmiotowcem w ujęciu interdyscyplinarnym, nauczać będzie wielu przedmiotów, wykorzystując nowoczesne techniki i technologie. Potrzebni są przewodnicy, ludzie odpowiednio do tego przygotowani, którym nowe technologie mogą pomagać, ale ich nie zastąpią.

Funkcja nauczyciela opiekuna, dbającego o dobro ucznia, wrażliwego na krzywdę, pomagającego w trudnych sytuacjach życiowych, zabiegającego o pomoc socjalną dla uczniów jej potrzebujących. Odpowiedzialność nauczyciela za młodzież przebywającą na praktykach zawodowych lub pracującą w



warunkach zbliżonych do zakładu pracy, w warsztatach kształcenia praktycznego, ma na celu uchronić przed wypadkami, zagrożeniami dla życia i zdrowia wychowanków.

Funkcja nauczyciela badacza, polegająca na badaniu-diagnozowaniu własnej działalności dydaktyczno-wychowawczej, tym bardziej, że już w tym roku szkolnym wprowadzany jest zewnętrzny egzamin potwierdzający kwalifikacje zawodowe. Ujawni braki występujące w poszczególnych etapach edukacji i stworzy większe możliwości naprawy istniejącego stanu.

Funkcja innowacyjna nauczyciela, wprowadzanie nowych a jednocześnie lepszych rozwiązań organizacyjnych, technicznych i technologicznych, właściwy dobór treści i metod kształcenia. Ta szeroka wizja innowacyjności pozwoli lepiej przygotować i doskonalić kadry dla gospodarki.



3.5 Podsumowanie

Głównymi przesłankami doskonalenia zawodowego nauczycieli w Polsce są przekształcenia w gospodarce, nowe techniki i technologie, zmiany w organizacji pracy wynikające ze zmian technologicznych, nowych trendów i style w obsłudze gościa, klienta, wzrostu oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu umiejętności pracowników. Z tej perspektywy niezwykle istotna jest idea uczenia się przez całe życie, zgodnie z którą nauczyciele powinni uczestniczyć

w różnych formach doskonalenia zawodowego. Od nauczyciela oczekuje się aby doskonił swoje umiejętności w stosunku do nowych potrzeb rynku pracy. Obecnie wdrażana jest reforma programowa, która zakłada wzmocnienie kształcenia zawodowego poprzez wprowadzenie nowej podstawy programowej kształcenia zawodowego. Zmiany organizacyjne i programowe umożliwią sukcesywne i elastyczne zbliżanie kształcenia zawodowego do potrzeb rynku pracy.



Modernizacja ta polegać ma na wprowadzeniu dla nauczycieli przedmiotów zawodowych okresowych szkoleń z zakresu nowoczesnych metod kształcenia zawodowego oraz nowoczesnych technik i technologii, obejmujących także staże i praktyki w przedsiębiorstwach. Przy zmieniających się dynamicznie zadaniach zawodowych, zmieniają się również wymagania wobec uczniów w zakresie oczekiwanych kwalifikacji i kwalifikacji funkcjonujących w gospodarce. Ich powstawanie oraz zanikanie sprawia, że należy poszukiwać efektywniejszych sposobów dostosowywania zawodowej oferty edukacyjnej do potrzeb rynku pracy. Modyfikacja klasyfikacji zawodów, tzw. szkolnych będzie polegała na grupowaniu i integrowaniu zawodów. W zawodach zostaną wyodrębnione i nazwane kwalifikacje, które zostaną opisane w nowych podstawach programowych kształcenia w zawodach jako zasób wiadomości, umiejętności i postaw. Priorytetowym działaniem w zakresie dobrego przygotowania nauczycieli a zarazem ich uczniów do wejścia na rynek pracy jest prowadzenie kształcenia zawodowego, a w szczególności kształcenia praktycznego w powiązaniu z pracodawcami.

Ważne jest również to, że nauczyciele poznają się z rzeczywistym środowiskiem pracy przedsiębiorstwa jako niezwykle istotnego dla podnoszenia efektywności procesu kształcenia

zawodowego. Nie zapominajmy o aktualizacji fachowej wiedzy merytorycznej nauczycieli w obszarze nauczanego przedmiotu poprzez udział w szkoleniach, których celem jest:

1. Doskonalenie zawodowe nauczycieli przedmiotów zawodowych oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu
2. Uaktualnienie fachowej wiedzy związanej z kształceniem zawodowym
3. Zwiększenie umiejętności poszukiwania wiedzy dotyczącej nowych rozwiązań technologicznych i ich wykorzystania w procesie dydaktycznym kształcenia zawodowego
4. Udoskonalenie warsztatu pracy.
5. Zwiększenie zainteresowania doskonaleniem zawodowym w przedsiębiorstwach i motywacji do podnoszenia kwalifikacji poprzez udział w innowacyjnych programach nauczania.

Pamiętajmy jeszcze, że należałoby zainwestować w doskonalenie z zakresu języków obcych, umożliwiające nauczycielom uczęszczanie w szkoleniach poza krajem.

Odpowiednio nowoczesne pracownie gastronomiczne wyposażone i na bieżąco modernizowane zapewne też są czynnikiem mobilizującym nauczycieli do pracy. Należy również wspomnieć o wynagrodzeniu dla nauczycieli, które raczej nie mobilizuje do pracy, szczególnie mężczyzn, których brakuje w polskich szkołach. Czy dobrze wykształcony, kreatywny, zaangażowany, dyspozycyjny nauczyciel na pewno pozostanie w szkole, napelnionej biurokracją, a może pozostanie jedynie kadra, która nie jest zainteresowana nowoczesną szkołą zawodową, a tylko jakąś pracą? Zgodnie z Kartą Nauczyciela jeśli nauczyciel jest mianowany (umowa na czas nieokreślony), a nie ma zmniejszenia godzin, to dyrektor szkoły nie ma w zasadzie możliwości zwolnienia jego.





Podsumowaniem i jednocześnie wykładnikiem zaangażowania nauczyciela w pracę z uczniami jest udział jego uczniów w konkursach branżowych z sukcesem i wyniki egzaminów zawodowych.

Brak jest nadal stałych rozwiązań gwarantujących przygotowanie kompetentnej i dobrze opłacanej kadry pedagogicznej. Nie należy zapominać, że współpraca pracodawca-szkola-MEN, samorządy-pracodawca to podstawa sukcesu edukacji.

Dobrze wykształcony nauczyciel + nowoczesna baza dydaktyczna w szkole + praktyczna nauka zawodu = dobrze wykształcony uczeń.



4. Oczekiwania pracodawców w kontekście wiedzy absolwentów szkół gastronomicznych i spożywczych

Wprowadzenie

Ogólną tendencją polskiej gospodarki jest występowanie nadwyżki podaży pracy i jawnego bezrobocia. Poprawnie funkcjonujący rynek pracy wydaje się wyłącznie założeniem teoretycznym, pomimo że zagadnienia zatrudnienia i bezrobocia znajdują się od początku okresu transformacji w centrum uwagi zarówno polityków i ekonomistów, jak również pracowników oraz przedsiębiorców. Generalnie można zauważyć pewne zjawiska dysproporcji dotyczące faktu, co może zaoferować absolwent szkoły gastronomicznej, a czego oczekuje pracodawca.

Ci ostatni narzekają, że trudno jest znaleźć właściwego kandydata do pracy. Takie przeświadczenia pracodawców, jak wskazuje praktyka, wynikają głównie z krytycznej oceny poziomu przygotowania zawodowego jakie posiadają przyszli pracownicy. Wskazania pracodawców, dotyczą



głównie rozbieżności między oczekiwaniami rynku pracy, a wykształceniem i doświadczeniem kandydatów starających się o pracę. Odpowiedź na pytanie, czego oczekują pracodawcy od pracobiorców, może być jednym z kluczowych elementów wpływających na proces reorganizacji rynku pracy, jednakże trudno jest dokładnie wskazać branże gospodarki, szczególnie związanej z hotelarstwem, gastronomią jak i obsługą klienta, które mogą być perspektywnie wyjątkowo chłonne pod względem zapotrzebowania na absolwentów szkół gastronomicznych i hotelarskich.

Szybko zmieniające się uwarunkowania zewnętrzne, związane z chłonnością rynku na różne towary i usługi, wymuszają na pracodawcach podejmowanie decyzji związanych z dostosowaniem działalności do standardów, jakie wyznacza im konkurencja. Jednym z elementów osiągnięcia przewagi konkurencyjnej są inwestycje w kwalifikacje pracowników, bądź zatrudnienie nowych osób, posiadających już odpowiednie umiejętności. Oczekiwania pracodawców w stosunku do przygotowania zawodowego pracowników są bardzo duże. Wynikają one przede wszystkim z aktualnej sytuacji na lokalnym rynku pracy. Ważnym jest fakt, że oczekiwania pracodawców, co do kwalifikacji osób poszukujących pracy, często rozmiągają się z tym, co przyszli pracownicy mogą zaoferować. Dotyczy to szczególnie absolwentów, zarówno szkół zawodowych i średnich, jak i szkół wyższych, którzy przeważnie mając odpowiedni poziom wiedzy, nie mają doświadczenia. Należy nadmienić, że poziom wykształcenia stanowi ważną cechę decydującą o szansach zatrudnienia.

Porównując sytuację na rynkach pracy sprzed kilku lat i obecnie, można zauważyć, że niektóre zawody nie wzbudzają zainteresowania, natomiast rośnie zapotrzebowanie na nowe zawody lub coraz lepszych specjalistów szczególnie w branży gastronomicznej. Jest to zagadnienie szczególnie ważne w kontekście wzrostu i rozwoju gospodarczego w kraju.



Oczekiwania od rynku pracy ?

- jakie stanowiska pracy są najczęściej w ofercie pracodawców?
- jakiego poziomu wykształcenia wymagają pracodawcy?
- jakie kwalifikacje zawodowe są najważniejsze?



- jakiego doświadczenia zawodowego wymagają pracodawcy?
- jakie szczególne umiejętności są pożądane?
- jakimi cechami osobowości powinien odznaczać się zatrudniony pracownik?
- jakie inne specjalne warunki powinien spełniać pracownik? (np. dyspozycyjność, gotowość do częstych podróży służbowych).



Pracodawcy szczególnie cenią u kandydatów do pracy ich kompetencje. Charakterystyczny jest również artykułowany przez pracodawców pogląd, że na rynku pracy nie wystarczają jedynie kwalifikacje. Biorąc pod uwagę opinie przedsiębiorców co do oczekiwań wobec przyszłych pracowników, największą wagę przywiązują oni do znajomości kultury pracy, dyspozycyjności i mobilności, znajomości branży oraz umiejętności pracy w zespole. W dalszej kolejności staż i doświadczenie zawodowe, wykształcenie oraz umiejętność obsługi komputera. Mniej ważne cechy charakteryzujące kandydatów do pracy to przede wszystkim wiek, posiadanie prawa jazdy, umiejętność obsługi specjalistycznych maszyn, płeć, zainteresowania i pasje oraz znajomość języków





obcych. Szczególnie ta ostatnia opinia jest interesująca, gdyż w stereotypie ofert pracy pojawiających się w mediach, podstawową umiejętnością przyszłego pracownika powinna być znajomość języka obcego. Równie wysoko oceniana jest kreatywność, fakt posiadania motywacji przez pracownika, chęć podnoszenia kwalifikacji i uczestniczenia w szkoleniach, otwartość na zmiany, odporność na stres czy elastyczność. Współczesny rynek pracy wymaga od kandydatów na pracowników nie tylko kompetencji (dobrego fachowego przygotowania), ale także odpowiednich umiejętności i cech osobowościowych przydatnych w pracy zawodowej. Oczywiście zakres wymaganych od pracownika umiejętności jest uzależniony od branży, w której działa przedsiębiorstwo. Najbardziej cenione cechy dobrego kandydata do pracy to odpowiedzialność i otwartość.

Podział w branży hotelarskiej i kelnerskiej:



Chcąc posiadać punkt odniesienia dokonując analizy, czy charakterystyki branży hotelarsko-gastronomicznej w Polsce należy wziąć pod uwagę typy zakładów gastronomicznych, jakie obecnie funkcjonują w Polsce.

Są to punkty całoroczne, czyli:

- restauracje, restauracje hotelowe



- hotele
- pensjonaty
- domy wczasowe
- kawiarnie
- puby
- kluby nocne
- fast-foody
- lunch bary
- oraz punkty gastronomiczne sezonowe



Liczba placówek gastronomicznych w Polsce systematycznie rośnie. Już dziesięć lat temu wyniosła ponad 84 tys., z czego, około 8,6 tys. to placówki funkcjonujące w obiektach noclegowych. Prawie cała baza gastronomiczna należy dziś do sektora prywatnego (96%). Struktura tej bazy jest dość zróżnicowana. Najliczniejszą grupę stanowią bary i kawiarnie (44%) oraz tzw. punkty gastronomiczne (38%); mniejszy udział w placówkach gastronomicznych mają restauracje (10%) oraz stołówki (8%). Większość spektakularnych osiągnięć w polskiej branży gastronomicznej opiera się na dużych sieciach. Wyjątkiem są tu marki indywidualnych pomysłodawców takich jak Magda Gessler czy sieć Pierogarni lub jadło Kościuszko. Gastronomia obecnie staje się w Polsce liderem, jeśli chodzi o możliwości rozwoju i pomnażania kapitału wśród inwestorów i przedsiębiorców. Zauważalna jest też moda na knajpki ekologiczne, bary wegetariańskie (także w ramach sieci), przekształcanie dawnych barów mlecznych w barwne salad bary. Oprócz nowoczesności i wzorowania się na



zachodnich markach, Polacy wysoko cenią sobie tradycję. Powróciła moda na rodzinne lodziarnie: Zielona Budka, Grycan. Wśród cukierni widać także silną ekspansję Cieślukowskiego w ostatnich dwóch latach, a w latach poprzednich znana marką cukierniczą był także Trojanowski. Polacy ostatnio polubili nie tylko egzotyczne wyjazdy i jadło. Zapanowała moda na kuchnię arabską i restauracje: Sphinx, Kleopatra, Tutanchamon.



W mniejszych miejscowościach, jak grzyby po deszczu zaczęły powstawać naleśnikarnie oferując nawet po 100 rodzajów naleśników obiadowych i deserowych oraz wszelkie rodzaje kuchni włoskiej. W galeriach handlowych zapanowała moda na ofertę barów sushi, a także pierogarnie i tzw. chłopskie jadło, gdzie serwuje się najróżniejsze rodzaje placków ziemniaczanych z okrasą (tzw. jadło drwali). Powstają też liczne sieci pod polskim szyldem. Zmieniający się styl życia Polaków, dążenie



do bycia na topie, zwiększona ilość spotkań biznesowych dają olbrzymią szansę na rozwój sieci barów kawowych. Kawiarnie prześcigają się w rozszerzeniu oferty, poprzez proponowanie kilkudziesięciu rodzajów kawy, bezpłatnej prasy, dostępu do Internetu, darmowej lektury i telewizji oraz kart stałego klienta. Największą szansę pozostania na trudnym, nasyconym rynku mają przede wszystkim te firmy gastronomiczne, które od początku startowały z zapleczem finansowym oryginalnym pomysłem, (iCoffee, Costa Coffee, Cava), zwłaszcza, iż za chwilę nie wystarczy nowoczesne umeblowanie baru i modna wszędzie papierowa zastawa, ponieważ na rynek wchodzi gracz z zachodnim kapitałem: Wayne's Coffee czy Starbucks. Polacy są jednak tradycjonalistami i jak wynika z badań, w Europie nadal wydajemy na jedzenie poza domem znacznie mniej niż Anglik, czy Czech, ale ta tendencja zaczyna się zmieniać na lepsze. Ważne jest jednak to, iż rynek ten jest dynamiczny, stale ktoś próbuje na nim swoich sił. Taką dynamikę przejawiają np. firmy cateringowe, które proponują dojazd obiadu firmy czy domu.

Najwyraźniej branża gastronomiczna jest w Polsce dobrym pomysłem na sukces, skoro sieci benzynowe zdecydowały się w swoich lokalach uruchomić własne marki fast-foodowe, (PKN Orlen, BP, Statoil). Przeciętny Polak potrzebuje ciepłego posiłku, estetycznie i sprawnie podanego od ręki i przede wszystkim niedrogi. Poprawia się jakość obsługi gości zagranicznych – kadra gastronomiczna zna coraz lepiej języki obce oraz docenia wartość produktów i dań typowo polskich.

Polskie hotelarstwo i obsługa klienta na tle Europy



Podstawą wyżywienia naszych przodków było proso, jęczmień, miód, grzyby i dziczyzna. Słowianie hodowali też bydło, krowy rasy nizinnej czerwonej, które były małe i krępe. Z ich mleka wyrabiali twarogi, masło i śmietanę. Mięso piekli obłożone wiechciami turówki wonnej, która wtedy rosła na terenach dzisiejszej Polski. Zbierali także leśne jagody, zioła i jagody

jałowca. Mięso było suszone, wędzone a także przechowywane w soli. Warzono też piwo jęczmienne, które było mętne, zawiesiste i oczywiście bardzo pożywne. Z suszonego piwa pozyskiwano drożdże, które wraz z miodem stanowiły zaczyn służący do pieczenia chleba. Używali oleju konopnego, a także, co ciekawe, oleju wytłaczanego z orzechów laskowych.

Z warzyw najchętniej uprawiano kapustę, marchew, rzepę i ogórki. W Polsce bardzo szybko pojawiły się egzotyczne przyprawy, takie jak pieprz, cynamon, goździki i imbir. Wynikało to stąd, że Polska leżała blisko wschodnich szlaków handlowych, więc ceny przypraw były stosunkowo niskie. Nawet do tego stopnia, że w Polsce pieprz nazywano „przyprawą ubogich”. Oprócz obficie przyprawianych mięs (by ukryć ich nieprzyjemny zapach), jadano też ryby, których tu nie brakowało, a także raki, które są przysmakiem do dziś. Zrozumiałe jest, że w średniowiecznej Europie trudniej jest mówić o kuchniach regionalnych. Należałoby raczej mówić o kuchniach warstw społecznych. Już za czasów Jagielly na polskich stołach pojawiła się sałata, figi, rodzynki i migdały. Pod wpływem kontaktów handlowych, prowadzonych za pośrednictwem ormiańskich kupców, trafiały też do nas przyprawy i potrawy typowo orientalne. Wpływ na polską kuchnię mieli także Żydzi, którzy – popierani przez możnowładców i książąt – osiedlali się w różnych częściach kraju. Już od XVII wieku kuchnia polska zaczęła ulegać wpływom francuskim. Stosowano mniej orientalnych przypraw, a smaki złagodzone. Pojawiły się pasztety, słodkie bułki i lekkie sosy. Nauczono się garnirować i panierować mięsa.

Oczywiście wszystkie wpływy krzyżowały się ze sobą, bo przecież nadal przygotowywano mięsa po „turecku” czy „sultańsku”. Nasi przodkowie po prostu zręcznie wykorzystywali wszystkie kulinarne nowinki, łącząc je ze starymi recepturami. Kaszą gryczaną ze słoniną faszerowano kapłony, a trufkami nadziewano swojskiego zająca. Francuską nowinką były galarety. Dziś mało kto wie, że krakowski galart, czy poznańskie „zimne nóżki”, zawdzięczamy francuskim kucharzom króla Stanisława Leszczyńskiego. To za jego czasów pojawiły się u nas ziemniaki i papryki. W XIX wieku, polscy kucharze poznali pomidory, cukinię, cykorię i szpinak. W czasie rozbiorów kuchnie regionalne ulegały wpływom kuchni zaborców. Zresztą i wcześniej burzliwe dzieje naszego kraju „sprzyjały” pojawianiu się nowych specjałów – wojny z Turkami, potop szwedzki, wojna trzydziestoletnia, panowanie dynastii Saskiej, czy wcześniejsze wpływy węgierskie i ruskie. August II Mocny choć doprowadził kraj do upadku politycznego, przyczynił się do rozwoju polskiej kuchni. Wystawne uczyty, dworscy kucharze z całej Europy i zbytkowny tryb życia, nie pozostały bez wpływu na kulinarne obyczaje Polaków. Pomimo tych wszystkich wpływów, nasza kuchnia zachowała swój specyficzny charakter. Jest od dawna kuchnią europejską.



Dzisiaj pozycja polskiej kuchni w Europie wciąż rośnie, a to dzięki stałej obecności polskich kucharzy na licznych międzynarodowych wymianach, szkoleniach i konkursach kulinarnych. Aby zaznaczyć obecność polskiej gastronomii na tle Europy należy podać przykłady naszej obecności w Europie – coraz więcej stowarzyszeń, firm i szkół wysyła kucharzy na praktyki, warsztaty i konkursy.

5. Każdy sukces ma swoje podstawy-poziom podstawowej zawodowej wiedzy absolwentów



W obecnych czasach, gdzie różne techniki i szkolenia nawiązujące do profesjonalnej obsługi gości, klientów i konsumentów. Dotyczy to zarówno pierwszego kontaktu na wejście do danego hotelu czy restauracji, poprowadzenie klienta do wyboru właściwego menu jak i doboru win oraz przystawek. Ponadto również nawiązanie kontaktu z klientem, poznanie jego upodobań, przyzwyczajaje jest doskonała pokazują do tego, by klient czuł się jak u siebie w domu – a do tego dążą dzisiejsze szkolenia i kursy przygotowawcze.

Młodzież szkolna nie mając odpowiedniego wsparcia w swoich mentorach – nauczycielach technologii, szuka po omacku, która droga do osiągnięcia sukcesu w jego zawodzie będzie najskuteczniejsza. Niektórym się wydaje, że po kilku szkoleniach, potrafią zapanować nad stresem, wymagającym i rozkapryszonym gościem, a to lata praktyki i doskonalenia.

Prawda niestety znajduje się bardzo daleko, uczeń bez odpowiedniego wsparcia a przede wszystkim podstawowej wiedzy zawodowej, przekazanej przez nauczycieli technologii ma niewielkie szanse poznać podstawowe zagadnie i wyrobić w sobie trwałe nawyki i przyzwyczajenia. Kilku szczęściarzom trafi się praktyka w dobrym hotelu lub restauracji pod okiem szefa/ menagera/kierownika sali, któremu będzie zależało aby młody człowiek poznał podstawowe zasady kunsztu gastronomicznego i hotelarskiego. Jednak nie wszyscy mają tyle szczęścia i w większości absolwenci szkół gastronomicznych po zakończeniu edukacji nie mają zielonego pojęcia o obsłudze konsumenta, podejściu do klienta a co najważniejsze nie zna podstawowych trendów w stale rozwijającej się gastronomii.

5.1 Jaką wiedzę powinni posiadać absolwenci szkół gastronomicznych

OCZEKIWANIA PRACODAWCÓW

Bardzo często zdarza się, że młody człowiek rozpoczynający pracę nie ma pojęcia o podstawowych rzeczach jakich wymaga pracodawca na stanowisku kelnera, nie może być tak, że nowo przyjęty do pracy człowiek po skończeniu szkoły gastronomicznej uczy się wszystkiego od podstaw:

- Savoir vivre
- znajomość sprzętu którym posługują się kelnerzy oraz jego obsługi
- podstawowa znajomość zasad Dobrej Praktyki Produkcyjnej i Dobrej Praktyki Higienicznej oraz zasad HACCP
- znajomość produktów spożywczych, znajomość win, karty menu.



Oprócz typowo zawodowych umiejętności bardzo ważne dla przyszłego pracodawcy są również inne umiejętności oraz cechy, które uczeń po zakończeniu szkoły powinien posiadać.

W szybko zmieniającej się rzeczywistości rynkowej dyplom ukończenia wyższej uczelni staje się niezwykle powszechny. Absolwent musi więc wygrać swe miejsce pracy dodatkowymi umiejętnościami, kwalifikacjami oraz posiadaniem już podstawowym doświadczeniem zawodowym.

Obecnie w procesie nauczania jest kładziony nacisk przede wszystkim na teorię natomiast wszyscy zapomnieli, że to praktyka czyni mistrza, również w zawodzie kelnera.

6. Podsumowanie i główne założenia programu praktyk - wskazówki, założenia oraz zasadnicze działy w obiekcie gastronomiczno-hotelarskim



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), warki 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, sprzątanania i przekrywania stołów, pomocniki kelnerskie;
 - Zmienność, sezonowość i cykliczność oferty;
 - Menu a la carte, oferta - zasady nakrycia, sprzątanania 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 sztucce bufetowe; zasady nakrycia, sprzątanania i przekrywania stołów, pomocniki kelnerskie;
 - Zmienność, sezonowość i cykliczność oferty;
 - Menu a la carte, oferta - zasady nakrycia, sprzątanania 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 sztucce bufetowe;
 - zasady nakrycia, sprzątanania 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 aperitifów – 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 aperitifów
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 sztuczków zgodna z przyjętym zamówieniem;
17. Podanie zimnej przekąski – zawsze należy wyjaśnić 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 sztuczków;
27. Odkruszenie stołu;
28. Zaprezentowanie karty deserów i ich rekomendacja;
29. Rozłożenie sztuczków 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 (obrusek, 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.





7. Przewodnik po praktykach – podsumowanie

W zakładach gastronomicznych wciąż zachodzą zmiany, zauważalny jest ogromny progres. Właściciele i managerowie restauracji prześcigają się w tworzeniu wciąż nowych conceptów, 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 znajdą 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 opiekunów praktyk, gdzie każdy z uczestników projektu będzie mógł namacalnie przekonać się jak wygląda praca na poszczególnych stanowiskach w zakładach gastronomicznych.



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 bezwzględną koniecznością. Czyż prawnik, lekarz bądź księgowy byliby 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.



Wymagania dotyczące autorskiego raportu z realizacji praktyk stworzonego przez opiekuna praktyk



Po zakończonej praktyce opiekun praktyki sporządzi 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.



Autorzy:

Renata Gut – Manager i ekspert F&B w hotelu Sheraton w Warszawie

Grzegorz Górnik - Ekspert z zakresu nowoczesnej obsługi konsumenta

Anna Chylińska - dyrektor szkoły gastronomiczno-hotelarskiej w Warszawie

Adam Michalski – ekspert i trener z zakresu gastronomii i obsługi konsumenta

Adam Tywoniuk – ekspert i doradztwa zawodowego

Jan Stawarz- szef kuchni i kierownik gastronomii oraz doradca w warszawskich hotelach

