



# Rekomendowany program praktycznego doskonalenia zawodowego nauczycieli zawodowych w przedsiębiorstwach gastronomicznych.

---

Autorzy:

Renata Gut

Grzegorz Górnik

**Warszawa, grudzień 2014**





## Spis treści

Szczegółowy plan praktyk dla nauczycieli zawodów związanych z obsługą konsumenta w gastronomii .....	3
Serwis. Opis poszczególnych części diagnozy i otrzymane w nich wyniki.....	16
Metodologia .....	16
Egzamin teoretyczny .....	17
Egzamin praktyczny .....	20
Losowe zadania grupowe.....	24
Diagnoza kompetencji BO & efektywność projektu.....	30
Samodoskonalenie .....	30





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

### **Położenie obiektu oraz dobra praktyka higieniczna**

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, sztucze, 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, kwiaciarnia, apteka, etc;
6. Podstawowe wymagania higieniczne dla pracowników mających bezpośredni kontakt z żywnością:
  - Na terenie produkcji, magazynów zabronione jest palenie tytoniu, jedzenie i picie.
  - Na terenie produkcji zabronione jest noszenie biżuterii (naszyjników, pierścionków, zegarków, klipsów, bransoletek) z wyjątkiem gładkich obrączek ślubnych.
  - Kolczyki zawieszane w uszach mogą być noszone podczas pracy z żywnością pod warunkiem całkowitego ich schowania pod nakryciem głowy, w celu zapobiegnięcia dostaniu się do żywności.
  - Paznokcie powinny być krótko obcięte i nie lakierowane.
  - Noszenie tipsów jest zabronione.
  - Wszyscy pracownicy cierpiący na infekcje skórne (owrzodzenia, nie zagojone rany, poważne oparzenia lub zmiany alergiczne nie mogą pracować w bezpośrednim kontakcie z żywnością do czasu wyleczenia i dopuszczenia do pracy przez lekarza.
  - Pracownicy z potwierdzonymi infekcjami układu pokarmowego nie mogą pracować w bezpośrednim kontakcie z żywnością do czasu wyleczenia i dopuszczenia do pracy przez lekarza.
  - W przypadku wystąpienia objawów infekcji układu pokarmowego



(nudności, wymioty, biegunka, ból brzucha, gorączka), stanów zapalnych gardła, objawów żółtaczk czy zmian skórnych, każdy pracownik jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia objawów bezpośrednio przełożonemu, który powinien skierować pracownika do lekarza w celu stwierdzenia stanu zdrowia i ewentualnemu dopuszczeniu pracownika do pracy.

### **Badania wstępne i okresowe:**

- Wszyscy nowo przyjmowani do pracy pracownicy przed rozpoczęciem pracy muszą przedstawić aktualne orzeczenie lekarza dopuszczające do pracy z żywnością oraz badania na nosicielstwo pałeczek Salmonella i Shigella (tzw. książeczka do celów sanitarno-epidemiologicznych).
- Wszyscy pracownicy podlegają regularnym badaniom okresowym, których zakres i częstotliwość określają odpowiednie przepisy prawne.

### **Higiena rąk:**

- Wszyscy pracownicy mający kontakt z żywnością są zobowiązani do zachowania szczególnej dbałości o higienę rąk.
- Wszelkiego rodzaju skaleczenia i rany (bez oznak zakażenia) powinny być zabezpieczone wodoodpornym plastrem (preferowane są plastry w kolorze niebieskim) lub opatrunkiem; osoby posiadające tego typu urazy są zobowiązane do pracy w rękawiczkach jednorazowych.
- Ręce powinny być myte regularnie, a w szczególności w następujących sytuacjach:
  - przed rozpoczęciem pracy z żywnością
  - po zakończeniu pracy z żywnością surową
  - po skorzystaniu z toalety
  - przed i po użyciu jednorazowych rękawiczek
  - po przerwach w pracy (np. obiadowej)
  - po zakończeniu prac tzw. brudnych
- Sposób mycia i dezynfekcji rąk określają instrukcje umieszczone przy

stanowiskach do mycia rąk.

- Zabronione jest mycie rąk w zlewach produkcyjnych.
- Zabronione jest mycie żywności na stanowiskach do mycia rąk
- Stanowiska do mycia rąk są oznaczone.

### **Higiena osobista pracowników podczas pracy z żywnością:**

- Wszyscy pracownicy pracujący w strefie produkcyjnej muszą posiadać odzież ochronną całkowicie zakrywającą prywatne ubranie oraz odpowiednie nakrycie głowy.
- Nakrycie głowy powinno zakrywać całkowicie włosy oraz w przypadku noszenia kolczyków również uszy.
- Odzież robocza powinna być wymieniana w przypadku poważnego zabrudzenia oraz regularnie prana w pralni.
- Podczas pracy z żywnością gotową do spożycia obowiązkowe jest używanie rękawiczek jednorazowych.

### **Znajomość produktu**

1. Zapoznanie się z główną kartą dań restauracji, prezentacja dań (kuchnia) wraz ze szczegółowym opisem ich przygotowania i składników, również omówienie receptur dań ze względu na zawartość alergenów;

2. Specyfika działalności gastronomicznej miejsca:

- Obsługa ekspresów do kawy (ciśnieniowe, przelewowe), warniki do wody;
- Obsługa sprzętu barmańskiego – nalewaki do piwa, próżniowe zamykanie butelki z winem, zawartość poszczególnych lodówek w rozróżnieniu na przechowywany tam asortyment;
- 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;



## PODSTAWOWE FUNKCJE OBSŁUGI KELNERSKIEJ:

Przyjmowanie zamówień od gości, odbieranie zamówień z baru i kuchni, serwowanie produktów oferowanych przez dany lokal, szczegółowa znajomość menu, reagowanie na potrzeby gości, sprzedaż sugestywna oferty.

### ZAKRES OBOWIĄZKÓW:

- Znajomość i stosowanie standardów baru lub restauracji
- Stosować zasady dbałości o satysfakcję w kontaktach z gośćmi i współpracownikami.
- Obsługa gości i tworzenie, tak dla gości, jak personelu, ciepłej atmosfery .
- Odpowiadanie na pytania dotyczące produktów, łącznie z ich składem, przygotowaniem i dodatkami.
- Odbieranie zamówień od gości, serwowanie do stolika napojów i innych produktów. Przyjmowanie całego zamówienia - należy zapisać i powtórzyć zamówienie, aby upewnić się, czy zostało dobrze zrozumiane.
- Proponowanie pełnej gamy produktów dostępnych w menu .
- Szybkie wprowadzanie zamówień do POS (system komputerowy)
- Przestrzeganie zasad serwowania alkoholi zgodnie z regulacją prawną w celu uniknięcia szkodliwych skutków ich działania.
- Przestrzeganie zasad postępowania wobec gości, którzy nadużyli alkoholu.
- Reagowanie na potrzeby gości podczas obsługi.
- Obserwowanie gości w celu właściwego reagowania na dodatkowo zgłaszane potrzeby.
- Utrzymywanie właściwego wyglądu stolików przez sprzątanie na bieżąco, wymianę popielniczek, usuwanie pustych szklanek itp.
- Prezentowanie rachunków. Przyjmowanie zapłaty i wydawanie reszty. Przestrzeganie procedury rozliczania kart kredytowych.
- Ciepłe i uprzejme żegnanie gości. Zaproszenie ich do ponownego odwiedzenia lokalu.





- Utrzymywanie czystości stanowiska pracy, prawidłowe przygotowanie stanowiska do rozpoczęcia pracy oraz wykonanie czynności związanych z zakończeniem pracy.
- Uczestnictwo w odprawach zmiany zgodnie z harmonogramem.
- Stosowanie się do polityki firmowej dotyczącej napojów alkoholowych.
- Stosowanie się do firmowych procedur sanitarnych, przeciwpożarowych oraz bezpieczeństwa; posługiwanie się sprzętem gaśniczym.
- Informowanie na bieżąco przełożonego o wszelkich problemach lub rutynowych sprawach i podejmowanie natychmiastowych działań naprawczych tam, gdzie jest to konieczne lub proponowanie ewentualnego postępowania zastępczego.
- Punktualne i skuteczne wykonywanie wszystkich obowiązków w myśl przyjętej przez firmę polityki w celu wypełnienia wyznaczonych dla tego stanowiska zadań ogólnych.
- Utrzymywanie dobrych stosunków służbowych z pozostałymi pracownikami firmy i jej dostawcami w celu stworzenia i propagowania bezkonfliktowego klimatu pracy, co będzie prowadzić do podwyższenia morale pracowników, ich produktywności i wydajności/efektywności.
- Przez cały czas utrzymywać pozytywny wizerunek lokalu w celu propagowania celów firmy oraz zwiększenia jej popularności i powszechnej akceptacji dla jej starań.
- Uczestniczenie we wszystkich spotkaniach działu.
- Uczestniczenie we wszystkich szkoleniach organizowanych przez hotel.
- Informowanie przewodniczącego zespołu HACCP o wszystkich zmianach mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo żywności
- Realizowanie procedur zakładowego systemu HACCP.
- Wykonywanie wszystkich innych poleceń przełożonego.

#### CZYNNOŚCI DODATKOWE:

- Wypełnianie innych obowiązków nakładanych w miarę potrzeb i konieczności; wypełnianie wszelkich dodatkowych poleceń bezpośredniego przełożonego.





- Praca zespołowa polegająca na pomaganiu innym członkom załogi w wypełnianiu obowiązków w miarę potrzeb lub w czasie wzmożonego ruchu w lokalu.

#### PODSTAWA DO ROZLICZENIA Z WYKONYWANYCH OBOWIĄZKÓW I ZAKRESU ODPOWIEDZIALNOŚCI

Zamówienie złożone przez gościa powinno zostać odebrane bezbłędnie, a obsługa powinna być szybka i życzliwa przez cały czas pobytu gościa w lokalu.

#### STANDARDOWE WYMAGANIA

- Wymóg schludnego ubioru, przestrzegania higieny osobistej, wymaganego przez firmę stroju.
- Umiejętność obsługi POS (komputer), prawidłowego wydawania reszty i dokładnego rozliczania płatności przy pomocy karty kredytowej.
- Opanowanie wobec reakcji zdenerwowanych gości, informowanie kierownika.
- Zdolność przyjmowania zamówień w warunkach wzmożonego hałasu.
- Praca podczas 6-8-godzinnej zmiany wykonywana jest w pozycji stojącej lub w trakcie chodzenia.
- Wymóg potwierdzenia kwalifikacji na stanowisku kelnerki / kelnera.
- Zdolność wyraźnego werbalizowania wobec gościa informacji zawartych w menu podczas przyjmowania zamówienia lub reagowania na potrzeby zgłaszane przez gościa.
- Zdolność zapisywania lub zapamiętywania zamówień.
- Umiejętność rozliczenia na koniec zmiany.

#### ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA OCHRONĘ PRZETWARZANYCH DANYCH OSOBOWYCH:

- Przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych, wykonywanie poleceń Administratora Bezpieczeństwa Danych oraz natychmiastowe informowanie go o awariach i zagrożeniach dla bezpieczeństwa danych osobowych







## 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, sprzątanania 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 gości różnych grup kulturowych i religijnych: azjatyckie, islam, etc;

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, sprzątnania 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 sztuce bufetowe;

- zasady nakrycia, sprzątnania 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 sztućców 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 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.

## Serwis. Opis poszczególnych części diagnozy i otrzymane w nich wyniki.

W projekcie Europejski Program Doskonalenia Nauczycieli Branży HoReCa wzięło udział 290 nauczycieli przedmiotów zawodowych (NPZ) oraz instruktorów praktycznej nauki zawodu (IPNZ): kelner i pokrewnych. W czasie trwania projektu zostali przeszkoleni z nowoczesnych technologii, organizacji stosowanej i sprzętu w rzeczywistych warunkach pracy HoReCa. Głównym celem Projektu było wypracowanie skutecznego programu doskonalenia zawodowego dla nauczycieli i instruktorów. Poniżej wyniki przeprowadzonej analizy diagnostycznej 290 osób (NPZ oraz INPZ). Analiza wykazała, że wszystkie osoby z grupy uczestników w procesie doskonalenia nabyły dodatkowe umiejętności związane z zasadami obsługi klienta.

W raporcie prezentuję wyniki trzech z przeprowadzonych zadań. Rozpocznę od przedstawienia wyników egzaminu teoretycznego w zestawieniu diagnoz początkowej i końcowej. Następnie pokażę wyniki zadania praktycznego, które w tym przypadku polegało na nakryciu stołu zgodnie z zadaniem egzaminacyjnym. Jako ostatnią omówię prezentację dydaktyczną. Uczestnicy losowali kolejność i rodzaj wykonywanych zadań. Po przygotowaniu się do zadania, musieli opowiedzieć i zaprezentować czynności wiążące się z obsługą konsumenta, takie jak: prezentacja, serwis i degustacja win, obsługa podczas danego okresu serwisowego, organizacja zaplecza, rozdzielni kelnerskiej, rodzaje nakryć stołów i metody obsługi konsumenta.

### Metodologia

W zadaniu teoretycznym posługiwano się testem teoretycznym, który składał się z 50 pytań wielokrotnego wyboru oraz pytań otwartych. Oceniano ilość poprawnych odpowiedzi na każde z 50 pytań. Wyniki zaprezentowano w formie procentowej. W pozostałych zadaniach uczestnicy otrzymywali noty od 1 do 6. Wyniki przestawiono w







formie wartościowej i procentowej.

O ile uczestnicy dobrze radzili sobie z pytaniami nawiązującymi do programu nauczania, o tyle zupełnie zabrakło wiedzy dotyczącej współczesnej obsługi konsumenta, nie potrafili odgadnąć znaczenia pojęć obcojęzycznych, błędnie odpowiadali na pytania na temat kuchni innej niż tradycyjna polska, nie potrafiąc zasugerować przypraw, które kelner powinien zapewnić w przypadku np. kuchni azjatyckiej czy meksykańskiej. Pojęcie *fusion* kojarzyło im się z kuchnią molekularną, nie potrafili określić typowych dodatków do jakże popularnych obecnie dań, jakimi jest np. *sushi*, *blendowanie* dla większości było obcym pojęciem. Niestety sekwencja serwisu, też nie była opisywana poprawnie. Olbrzymią luką w ich wiedzy jest znajomość alkoholi, w większości przypadków nie potrafili podać nazw szczepów win czerwonych ani białych, nie znali zakresu temperatur, w jakich powinny być serwowane, nie potrafili też podać różnicy pomiędzy koniakiem a brandy. W pytaniu o poprawną obsługę konsumenta z alergią pokarmową większość nie potrafiła podać odpowiedzi.

Podczas moderowania dyskusji wykazali kompletną niewiedzę na temat podstaw zarządzania w gastronomii, ważniejsze tematy, które powinny być objęte programem nauczania, to:

- Przygotowywanie ofert sprzedaży, odpowiednie planowanie oparte na sezonowości produktów;
- Marketing w gastronomii, znaczenie mediów społecznościowych, zakupów online, rezerwacji online;
- Badanie satysfakcji konsumenta, umiejętność analizowania danych i wyciąganie wniosków;
- Statystyki sprzedaży, ich wnikliwa analiza w oparciu o profitowość poszczególnych pozycji w zestawieniu z ich popularnością;

### Egzamin teoretyczny

Tabela numer 1 przedstawia podsumowanie wyników poszczególnych zadań egzaminacyjnych, pokazana jest również ocena minimalna, maksymalna i średnia arytmetyczna. O ile oceny wejściowe były bardzo zróżnicowane (od 10% do 70% w przypadku testu teoretycznego), o tyle oceny diagnozy końcowej są definitywnie bardziej jednolite, co potwierdza różnorodny przyrost wiedzy u poszczególnych





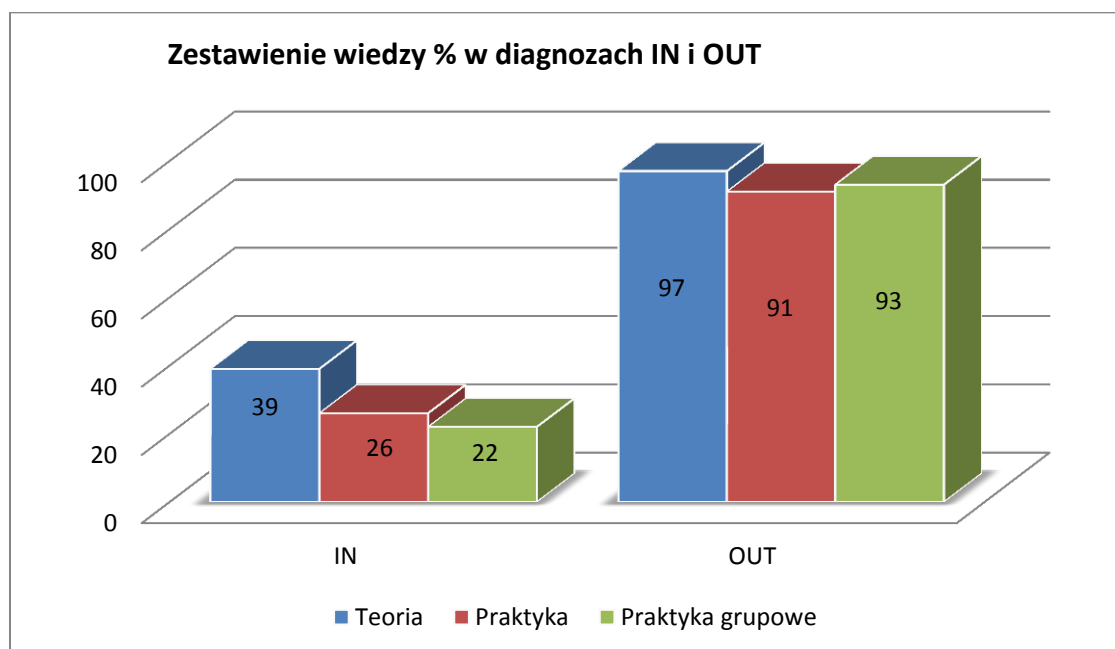
uczestników projektu. Natomiast średni przyrost wiedzy jest zdecydowanie podobny w ocenach każdego zadania diagnozy, kształtując się w przybliżeniu 100%.

**Tabela 1. Zestawienie wyników diagnozy początkowej i końcowej, dotyczące testu teoretycznego, technik nakrywania stołu oraz indywidualnej prezentacji dydaktycznej. Źródło: badania własne.**

Test wiedzy	Diagnoza	Minimum	Maximum	Średnia
Sprawdzian teoretyczny	diagnoza IN	22%	62%	39%
	diagnoza OUT	90%	100%	97%
	przyrost procentowy			157 144%
Nakrycie stołu	diagnoza IN	17%	67%	27%
	diagnoza OUT	83%	100%	91%
	przyrost procentowy			280%
Prezentacja dydaktyczna	diagnoza IN	18%	58%	22%
	diagnoza OUT	88%	100%	93%
	przyrost procentowy			291%

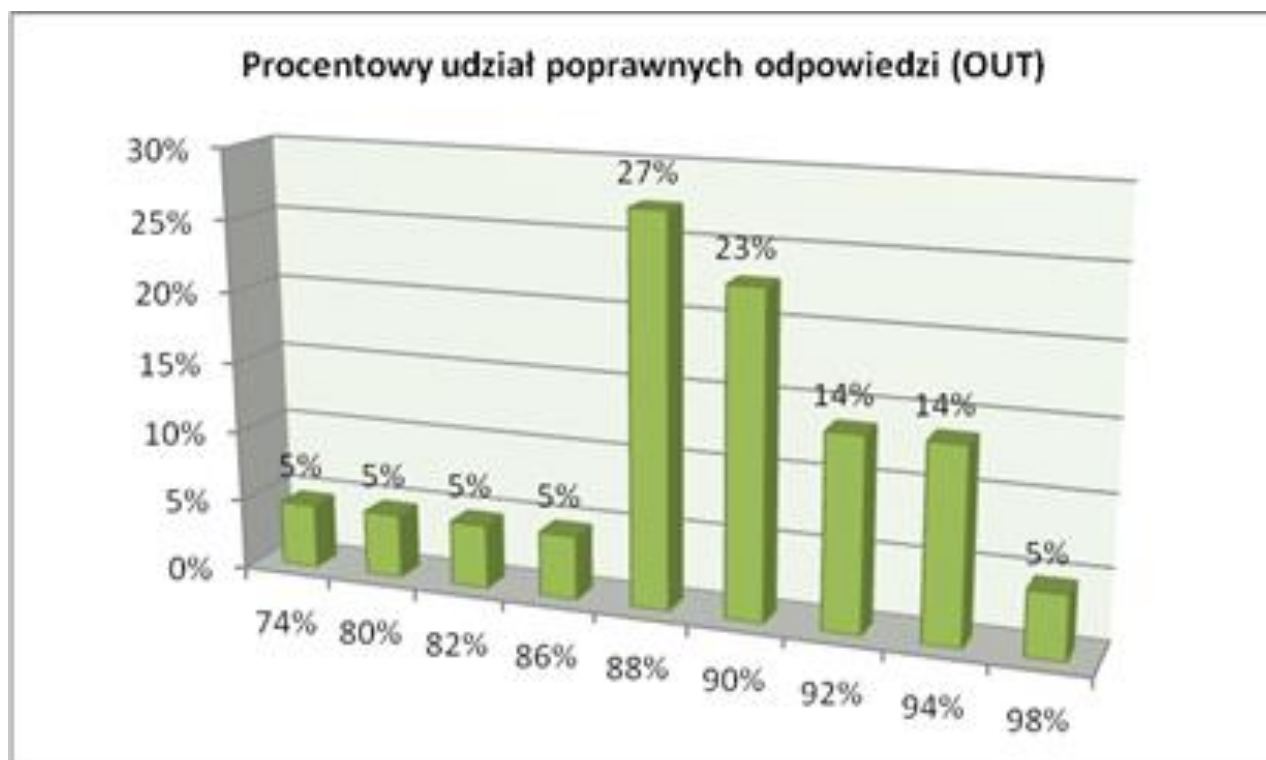


**Wykres 1. Zestawienie wyników egzaminów początkowych i końcowych, średnia arytmetyczna dla grupy 295 BO.**



Na wykresie numer 1 zilustrowany jest poziom wiedzy teoretycznej nauczycieli przedmiotów zawodowych obsługi konsumenta. Test składał się z 50 pytań otwartych i zamkniętych. Pytania dotyczyły zasad obsługi konsumenta, rodzajów serwisu, znajomości produktu (zarówno ofert kulinarnych jak i napojów), organizacji pracy, nazewnictwa fachowego, wpływów kulturowych na branżę kulinarną, profesjonalnego podejścia do klienta. Wyniki tego zadania obrazują wyraźną różnicę pomiędzy diagnozą początkową i końcową, jak również różnorodność wyników diagnozy początkowej w porównaniu do końcowej. Procentowy przyrost wiedzy teoretycznej, wyliczony na podstawie średniej arytmetycznej.

**Wykres 2. Udział poprawnych odpowiedzi w teście teoretycznym podczas diagnozy końcowej. Źródło: badania własne.**



### Egzamin praktyczny

Egzamin praktyczny polegał na samodzielnym przygotowaniu nakrycia stołu do ustalonego wcześniej menu. Menu składało się w większości wypadków z 4 dań, napojów: wino białe i czerwone, woda mineralna, czasem również kieliszek szampana lub digestive. Podczas egzaminu oceniano sprawność i staranność nakrycia stołu, czystość, rodzaj i ilość potrzebnej zastawy użytej do danego zadania, przygotowanie złożonej serwety konsumenckiej, sposób układania sprzętu, własną kreatywność i innowacyjność.

Uczestnicy mieli do dyspozycji pełen zakres zastawy stołowej przygotowaną do różnych rodzajów serwisu, porcelana, w całym asortymencie, wszelkie rodzaje sztuczków



wraz z serwisowymi, cała linia szkła, zróżnicowana ze względu na przeznaczenie: wino, napoje bezalkoholowe, alkohole wysokogatunkowe.

Przykładowe zadanie podczas egzaminu praktycznego dotyczyło standardowego nakrycia dla 1 osoby:

*Proszę o przygotowanie prawidłowego nakrycia dla 1 osoby do podanego poniżej menu:*

*Napoje: woda, sok, wino białe, wino czerwone - woda gazowana, sok brzoskwiniowy, chablis, chianti classico.*

*Dania: przekąska, zupa, danie główne, deser:*

*Carpaccio z marynowanej piersi kaczki*

*Krem z grzybów leśnych*

*Stek z rostbexfu z sosem z zielonego pieprzu*

*Szarlotka gruszkowa z gałką lodów kawowych.*





Uczestnicy nie poradzi sobie z tym prostym zadaniem, tak naprawdę popełniali podstawowe błędy: odwrotnie układali nóż i widelec, nie potrafili zastosować sztuczków do deseru, ani dobrać odpowiedniego szkła. Rzadko zdarzało się korzystanie z tacy kelnerskiej, serwety konsumenckiej, szkło chwymano w sposób niepoprawny, tuż przy rancie. Większość, podczas wykonywania tego zadania zadawała pytanie co oznacza słowo *chablis* lub *chianti*. Nie kojarząc w żaden sposób tego słownictwa z serwisem wina.

Zastawa stołowa układana była niechlujnie, nie dbano o to, by sztucce były w odpowiedniej odległości od kołnierza talerza, talerz często wystawał rantem poza linię stołu. Nauczyciele czuli się bardzo niezręcznie, widać było ich ogromny stres w zderzeniu z praktyką.





Diagnoza wstępna wykazała bardzo niski poziom kompetencji jeśli chodzi o umiejętności praktyczne związane z obsługą konsumenta. Większość ocen to oceny niedostateczne i mierne. Nieliczne osoby otrzymały ocenę dostateczną.



Uczestnicy projektu odbywając praktykę mieli okazję doświadczyć i samodzielnie przetestować różne metody obsługi klienta. Począwszy od okresu serwisowego, którym





były śniadania, poprzez lunchy i kolacje. Dzięki temu poznali wszelakie rodzaje nakryć stołów, w zależności do pory dnia i funkcji lokalu gastronomicznego. Większość nauczycieli zaprezentowało bardzo wysokie umiejętności dotyczące obsługi konsumenta. Nabrali więcej pewności siebie, zadania wykonywali dokładniej, z dużą starannością. Oczywiście zawsze będzie widoczny brak umiejętności typowo praktycznych, jak noszenie wielu naraz talerzy, czy sprawne otwieranie wina, szampana. Na to potrzeba dużo więcej praktyki, co niektórym zajmuje kilka miesięcy, innym nawet kilka lat.

Najniższa uzyskana ocena podczas diagnozy początkowej to 1, po przebiegu praktyk najniższą oceną jest 4 (średnia ocena podczas diagnozy końcowej to 4,45). Można powiedzieć zatem, że uczestnicy projektu znacznie podnieśli swoje kwalifikacje.

#### Losowe zadania grupowe.

Przy tym zadaniu praktycznym uczestnicy dobierani byli w grupy 2-4 osobowe, następnie losowali zadanie. Każda z grup miała odpowiedni czas na przygotowanie się do niego, zadania były dokładnie opisane, nawet z sugestią rozpisania sobie pracy w punktach. Uczestnicy byli proszeni o omawianie zadania podczas jego wykonywania.







Podstawowe zagadnienia dotyczyły:

- Dekantacji i serwisu czerwonego wina;



- Omówienia i zaprezentowania podstawowej linii szkła w lokalu gastronomicznym;
- Omówienia i zaprezentowania podstawowej linii sztućców w lokalu gastronomicznym;
- Prezentacja serwisu metodą francuską;
- Prezentacja serwisu metoda niemiecką, wraz z wykonaniem resztkowania podczas sprzątania ze stołu;
- Nakrycia specjalne – przygotowanie nakrycia z użyciem naczyń do serwisu homara, kawioru, ślimaków, foundi;





Przy ocenie zadania szczególny nacisk kładziony był na wykonanie go w samodzielności, co wiązało się z zaplanowaniem pracy, jak np. wcześniejsze schłodzenie napojów, wypolerowanie elementów zastawy stołowej, zamówienie potrzebnego sprzętu, typu cooler'ów z lodem. Najważniejsze punkty przy ocenie uczestników projektu:

- planowanie i optymalizacja pracy
- przygotowanie mise-en-place
- znajomość produktu, rozumiane przez znajomość menu, które zostanie wyserwowane, wraz z napojami i nazewnictwem win do tego posiłku
- poprawność przebiegu serwisu
- postawa, kontakt wzrokowy, uśmiech, schludność, dokładność wykonywanych czynności
- komunikacja z konsumentem: rekomendacja dań, a raczej informacja co zostanie wyserwowane, preferencje dotyczące posiłku ewentualnie napojów, pytanie o zadowolenie, sprzątanie po posiłku

Wyniki oceny zadań grupowych wykazały znaczny postęp co do diagnozy początkowej. Uczestnicy doskonale radzili sobie z planowaniem czynności, serwisem i koordynacją całości. W większości przypadków wykorzystywano serwis niemiecki, ale również został zastosowany serwis synchroniczny, w sposób poprawny. Oczywiście, zawsze pozostaje obszar do dalszego doskonalenia. Na wykresie numer 3 ilustruję główne punkty nad którymi warto pracować, aby móc podążać za trendami i dynamicznie rozwijającą się branżą.



#### Wykres 4.

**Rekomendowany obszar do dalszego doskonalenia. Źródło: badania własne.**

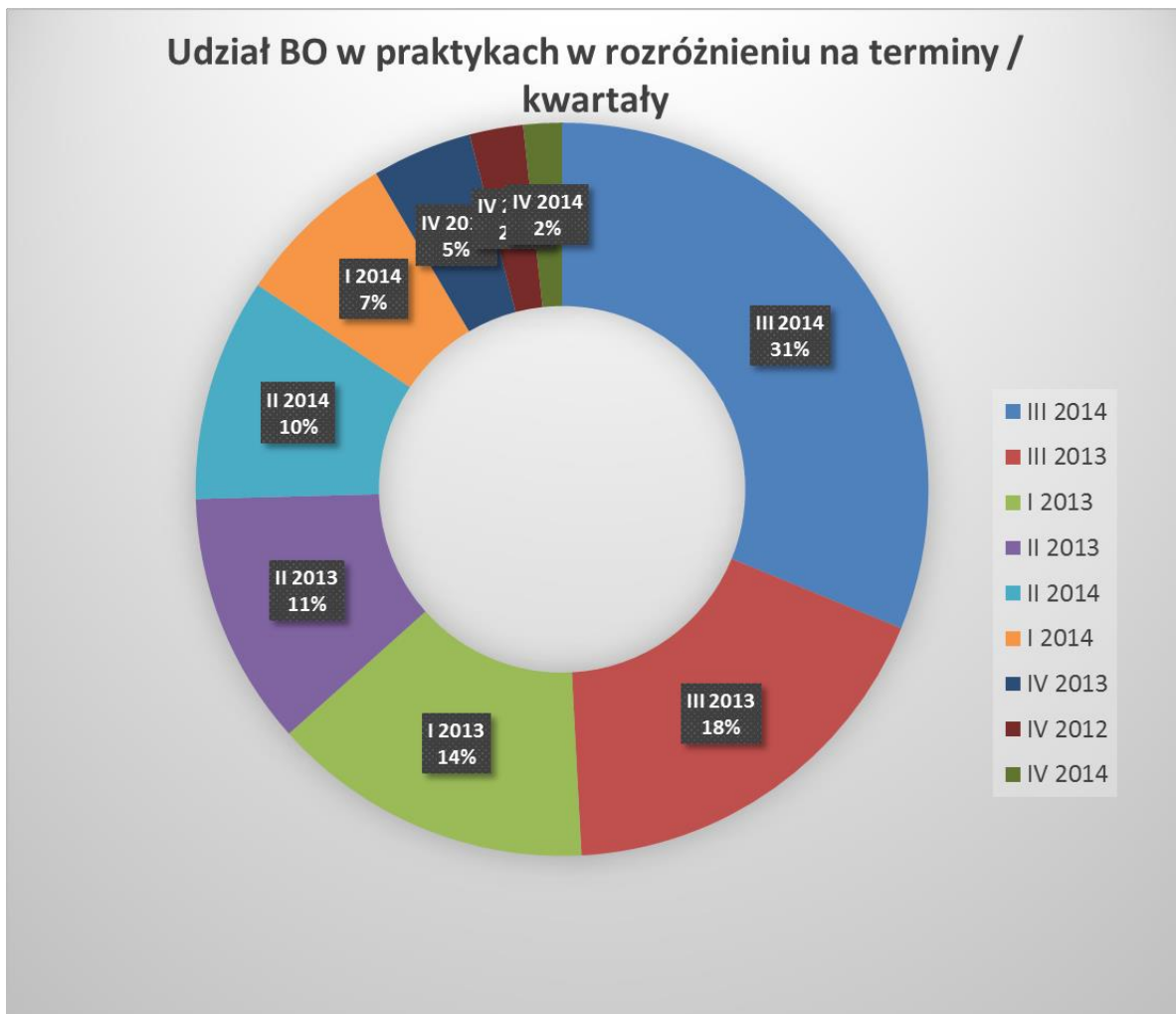


Zadania polegały na omówieniu i zaprezentowaniu czynności związanych z obsługą konsumenta. Najczęściej było to zaprezentowanie odpowiedniego nakrycia w zależności od rodzaju lokalu gastronomicznego, okresu serwisowego, specjalnych okoliczności, serwisu napojów. Duży nacisk położono na komunikację z konsumentem w różnych możliwych przypadkach, takich jak:

- alergia pokarmowa – komunikacja z pracownikami kuchni w celu wyeliminowania zagrożeń
- rozmowa z gościem podczas obsługi, w celu spełnienia jego oczekiwań: dopytanie o jego preferencje i przekazanie ważnych uwag pracownikom kuchni (np. w przypadku, gdy na talerzy pozostaje prawie nietknięte danie)
- kreatywność – propozycja menu i przebiegu serwisu w czasie np. kolacji Walentynkowej
- znajomość zasad organizacji i serwisu podczas brunchu, podejście do dzieci klienta



#### Wykres 4: Najdogodniejsze terminy dla nauczycieli



Wykres pokazuje udział nauczycieli w projekcie w rozróżnieniu na terminy. Wyraźnie widać, że największą popularnością cieszył się okres wakacyjny, większość nauczycieli nie mogła opuścić szkół w czasie trwania roku szkolnego; nie mieli możliwości organizacji zastępstwa podczas swej nieobecności na zajęciach szkolnych.



Wykres 5: udział w praktyce w rozróżnieniu na lokalizacje praktyk



- Hotel Narvil, ul. Czesława Miłosza 14a 05-140 Serock
- Hotelu Anders \*\*\*\* w Starych Jabłonkach
- Hotelu Tumski \*\*\*\* w Płocku
- Restauracja Wine Bar Mielżyński Sp. z o.o.
- Hotelu Warszawa \*\*\* w Augustowie
- COPERNICUS HOTEL Bulwar Filadelfijski 11, Toruń
- Hotelu Ambadorskim \*\*\*\* w Rzeszowie
- Hotel Royal, ul. Szpitalna 93, 05-160 Nowy Dwór Mazowiecki
- Restauracji Moonsfera w Warszawie
- Hotelu Zamek Gniew \*\*\*\* w Gniewie
- Hotelu Korona \*\*\*\* w Zemborzycach Tereszyńskich
- Hotelu Sheraton \*\*\*\*\* w Sopocie
- Hotel Kocierz, Andrychów



Wykres nr 5 informuje o lokalizacjach praktyk, jak widać – najczęściej osób odbyło praktykę w Hotelu Narvil, nieco mniej w Hotelu Anders w Starych Jabłonkach; Hotel Tumski oraz Wine Bar Mielżyński gościł u siebie podobną ilość uczestników projektu. Wszystkie miejsca zostały bardzo docenione przez uczestników (patrz Projekt Ewaluacyjny); świetną rekomendację otrzymał też nowy obiekt Hotel Royal przy lotnisku w Modlinie. Niestety z uwagi na to, że lotnisko było nieczynne – odbiło się to bardzo negatywnie na obłożeniu hotelu, mało gości i imprez.

### Diagnoza kompetencji BO & efektywność projektu

Wszyscy uczestnicy projektu (BO) wykonali zadania na poziomie dobrym i bardzo dobrym, pokazując w ten sposób znaczące podniesienie swych kwalifikacji, zarówno poziomu teoretycznego jak i praktycznych umiejętności związanych z profesjonalną obsługą konsumenta. Obecna znajomość zagadnień z branży HoReCa wraz z wysokimi umiejętnościami dydaktycznymi wpłynęła znacząco na jakość wiedzy przekazywanej uczniom w procesie ich edukacji.

### Samodoskonalenie

Podczas przeprowadzonej analizy diagnostycznej ukazały się też inne aspekty, związane z samodoskonaleniem. Rynek gastronomiczny rozwija się błyskawicznie, olbrzymia konkurencja wymusza coraz bardziej innowacyjne metody obsługi klienta, którego wymagania nieustannie rosną. Pracodawcy branży poszukują wysoko wykwalifikowanego personelu, co obecnie jest praktycznie niemożliwe, gdyż absolwenci szkół, o których mowa nie są wystarczająco dobrze przygotowywani do wykonywania postawionych im zadań w lokalach gastronomicznych. 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. Wykres numer 3 obrazuje podstawowe obszary wymagające ciągłego doskonalenia. Nauczyciele powinni nieustannie pogłębiać swoją wiedzę, poszukując informacji w fachowej prasie, podręcznikach i Internecie, gdzie można dowiedzieć się wiele na temat trendów panujących w branży gastronomicznej. Należy również poszerzać znajomość produktu, np.: wiedza o winach, wysoko gatunkowych napojach alkoholowych typu koniak, whisky, koktajle oraz technikach serwisu jak i możliwościach zwiększania sprzedaży poprzez obsługę w lokalach gastronomicznych.

