



**PROGRAM/HARMONOGRAM PRAKTYK KRAJOWYCH  
DLA NAUCZYCIELI PRZEDMIOTÓW ZAWODOWYCH  
ORAZ INSTRUKTORÓW PRAKTYCZNEJ NAUKI ZAWODU  
DLA ZAWODU: KELNER**

**Wstęp:**

1. Podstawą opracowania programu są:

- podstawa programowa kształcenia w zawodzie kelner (Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 12 stycznia 2009 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach: garbarz skór, kelner, kowal, lakiernik, mechanik automatyki przemysłowej i urządzeń precyzyjnych, monter-elektronik, monter mechatronik, operator urządzeń przemysłu chemicznego, technik informacji naukowej i technik obuwnik (Dz. U. Nr 15, poz. 82);
- projekt Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej w sprawie nowej podstawy programowej kształcenia w zawodach, które wejdzie w życie z dniem 1 września 2012 r., wg której w zawodzie kelner będzie możliwość potwierdzania dwóch kwalifikacji: T.9 - Wykonywanie usług kelnerskich T.10 - Organizacja usług gastronomicznych,
- programy nauczania w zawodzie kelner,
- Krajowy Standard Kwalifikacji Zawodowych,
- standard wymagań egzaminacyjnych dla zawodu kelner
- Informator MEN - Kształcenie zawodowe i ustawiczne, opublikowany w 2010 roku, gdzie podane są nowe tendencje i kierunki związane z dostosowywaniem kształcenia zawodowego do zmieniających się potrzeb rynkowych.

2. Uczestnikami praktyk są nauczyciele i instruktorzy kształcenia zawodowego w szkołach kształcących w zawodzie kelner, zakwalifikowani i skierowani na praktyki przez WYG International Sp. z o.o.

3. Praktyki odbywają się na podstawie porozumienia o prowadzeniu praktyk, zawartego pomiędzy WYG International Sp. z o.o. a wybranymi przedsiębiorstwami świadczącymi usługi o wysokim standardzie w zakresie usług gastronomicznych. Wybrane przedsiębiorstwa zwane dalej będą „zakładami pracy”.

Standard wymagań egzaminacyjnych nie obejmuje następujących kwalifikacji zawodowych:

1. Przyjmowanie i rejestrowanie zamówienia klientów przy użyciu specjalistycznego i nowoczesnego sprzętu: kasy fiskalne, kasy elektroniczne (systemy komputerowe), przenośne kasy (portable terminals).
2. Wykonywanie rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych.
3. Rozliczanie się z utargu.
4. Obsługiwanie gości w pokojach hotelowych i poza zakładem gastronomicznym (catering).
5. Sporządzanie lub kończenie sporządzania potraw w obecności gości.
6. Współpracowanie w grupie (z kelnerami, kucharzami, pionem hotelowym).





„PRAXIS - PILOTAŻOWY PROGRAM DOSKONALENIA NAUCZYCIELI  
KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO POPRZEZ PRAKTYKI W PRZEDSIĘBIORSTWACH”

Projekt realizowany w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki,  
współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Projekt realizowany pod patronatem Polskiej Izby Hotelarstwa

7. Zarządzanie zespołem kelnerów podczas obsługi kelnerskiej i ocena ich pracy.
8. Ocena wielkości, świeżości, dekoracji i estetyki potraw i napojów pobieranych z kuchni i bufetów przed podaniem ich konsumentowi.
9. Przyjmowanie od klientów uwag i reklamacji oraz ich rozwiązywanie.
10. Planowanie pracy współpracowników.
11. Zasady sprzedaży sugestywnej.

Ww. umiejętności są niezbędne w pracy kelnera i są podstawą do jego zatrudnienia przez pracodawców.

### Cele praktyk:

Celem praktyk jest zapoznanie nauczycieli z dodatkowymi umiejętnościami, które są niezbędne do pracy absolwenta w zawodzie kelner. Umiejętności te nie są wymagane na egzaminie potwierdzającym kwalifikacje zawodowe, jednak bez nich szanse na zatrudnienie młodzieży są mniejsze. Podczas praktyki nauczyciel powinien rozszerzyć zasób swojej wiedzy i umiejętności potrzebnych w zawodzie kelnera poprzez:

- zapoznanie się ze strukturą zakładu;
- poznanie organizacji i rozdziału pracy na poszczególnych stanowiskach;
- zapoznanie się ze sposobami pracy z klientem;
- zapoznanie się z wyposażeniem techniczno-technologicznym zakładu;
- poznanie metod zapewniających bezpieczeństwo i higienę pracy pracownikom zakładu;
- rozpoznanie stosowanych w zakładzie metod gwarantujących realizację przepisów p.poż i ochrony środowiska;
- poznanie stosowanych metod marketingowych i promocji usług w celach pozyskania klienta;
- poznanie obiegu dokumentacji, programów komputerowych, archiwizacji dokumentów itd.;
- nawiązanie nowych kontaktów zawodowych.

### Organizacja i przebieg praktyk:

Lp.	Nazwa zadania / tematu	Liczba godzin
I.	Przyjmowanie i rejestrowanie zamówień klientów (wskazane jest wykonanie tego zadania przy użyciu specjalistycznego i nowoczesnego sprzętu w zakładzie gastronomicznym)	2x6 godzin
II.	Organizacja obsługi gości w pokojach hotelowych.	1x6 godzin
III.	Obsługiwanie gości poza zakładem gastronomicznym (catering), (jeśli nie będzie możliwości - dopuszczalna jest tylko faza projektowania)	1x6 godzin
IV.	Serwis specjalny lub sporządzanie i wykańczanie potraw w obecności gości (w miarę możliwości)	4x6 godzin
V.	Zarządzanie zespołem kelnerów podczas obsługi i ich ocena.	1x6 godzin
VI.	Zasady sugestywnej sprzedaży.	1x6 godzin
<b>Razem</b>		<b>60 godzin</b>





### HARMONOGRAM PRAKTYK

- Śniadanie i kolacja wyłącznie dla osób korzystających z zakwaterowania w ośrodku
- Obiad dla wszystkich uczestników praktyk

Lp.	Harmonogram zajęć	Liczba godzin praktyk
Dzień 1,6	10.00 – 13.15 – zajęcia (w tym 15 minut przerwy) 13.15 – 14.00 – obiad 14.00 – 15.30 – zajęcia 18.30 – kolacja	6 godzin lekcyjnych każdego dnia praktyki
Dzień 2,3,4,7,8,9	Śniadanie 10.00 – 13.15 – zajęcia (w tym 15 minut przerwy) 13.15 – 14.00 – obiad 14.00 – 15.30 – zajęcia 18.30 – kolacja	
Dzień 5,10	Śniadanie 10.00 – 13.15 – zajęcia (w tym 15 minut przerwy) 13.15 – 14.00 – obiad 14.00 – 15.30 – zajęcia	
<b>Razem</b>		<b>60 godzin praktyki</b>

\* mając na uwadze zapoznanie się uczestników praktyk z rzeczywistymi warunkami pracy w danym przedsiębiorstwie, dopuszcza się przesunięcia godzin realizacji poszczególnych zajęć z uwagi na obowiązujący rozkład wykonywania prac w danym przedsiębiorstwie

#### Opis praktyki:

#### A. Przyjmowanie i rejestrowanie zamówień klientów przy użyciu specjalistycznego i nowoczesnego sprzętu

1. Przyjmowanie i sposób zapisu zamówienia gości:
  - a) przyjmowanie zamówień gości indywidualnych, pomoc w doborze dodatków, napojów, udzielanie odpowiedzi na pytania gości dotyczących karty menu
  - b) sposób zapisu zamówień gości (czytelny dla kelnera przyjmującego zamówienie oraz kelnera, który to zamówienie realizuje)
2. Bonowanie za pomocą:
  - a) kasy fiskalnej
  - b) kasy elektronicznej (systemy komputerowe)
  - c) przenośnych kas (portale terminali)
3. Sposoby rozliczania z konsumentem:
  - a) wystawianie rachunków
  - b) podawanie rachunku
  - c) wydawanie należności





4. Formy płatności:
  - a) realizacja płatności gotówkowej
  - b) realizacja płatności bezgotówkowej
5. Rozliczenia pracowników z zakładem

#### **B. Organizacja obsługi gości w pokojach hotelowych**

1. Obsługa room service
2. Formy składania zamówienia przez gości:
  - a. zamawianie śniadań za pomocą karty zamówień
  - a. zamówienia telefoniczne
    - odbieranie telefonu
    - rozmowa z gościem
3. Przyjmowanie zamówienia
4. Zasady obsługi gości w pokoju hotelowym:
  - a. realizacja zamówienia
  - b. sprzęt i wyposażenie do obsługi w ramach room service
  - c. przygotowanie tacy i wózka
  - d. dostarczanie zamówienia
  - e. przebieg obsługi gości w pokoju
5. Rozliczanie kelnera z gośćmi hotelowymi:
  - a. rozliczanie posiłków podawanych do pokoju hotelowego
  - b. formy płatności stosowane w rozliczeniach
6. Rozliczenie kelnerów pracujących w room service z hotelem

#### **A. Obsługiwanie gości poza zakładem gastronomicznym (catering) dopuszczalna forma – tylko faza projektowania**

1. Zasady organizacji przyjęć poza lokalem gastronomicznym:
  - a. dobór menu uwzględniający charakter przyjęcia, warunki obsługi i porę roku
  - b. dobór dekoracji potraw i wystroju wnętrza
  - c. transport
  - d. dobór sprzętu
2. Asortyment i obsługa sprzętu stosowanego w cateringu:
  - a. urządzenia do transportu potraw i napojów (szafy jezdne, termosy)
  - b. urządzenia ekspedycyjne (warniki, podgrzewacze stołowe, kociołki stołowe)
3. Obsługa przyjęć cateringowych:
  - a. obowiązki kelnerów podczas przygotowania przyjęcia
  - b. obsługa przyjęcia

#### Uwagi do realizacji tematu:

#### Szkolenie powinno odbywać się:

- a) w zakładzie gastronomicznym, gdzie uczestnik zapozna się z przygotowaniem przyjęcia, takimi jak: układanie menu, przygotowanie potraw i sprzętu na przyjęcie
- b) jeśli to możliwe: na miejscu przyjęcia cateringowego, tj. uczestniczyć w ustawianiu sprzętu, dekorowaniu wnętrza lub pleneru. W przypadku braku możliwości zorganizowania szkolenia poza zakładem gastronomicznym należy poprzestać na fazie projektowania z uwzględnieniem wszystkich zasad i aspektów przyjęć cateringowych.





## **B. Serwis specjalny lub sporządzanie i wykańczanie potraw w obecności gości**

### **1. Flambirowanie potraw**

1. Ogólne zasady flambirowania potraw
2. Sprzęt stosowany do flambirowania potraw:
  - a. wózek do flambirowania
  - b. Płytowy podgrzewacz
  - c. patelnie
  - d. sztucce do pracy
  - e. talerze
3. Sporządzanie dań mięsnych flambirowanych:
  - a. przygotowanie surowców
  - b. przygotowanie stanowiska
  - c. kolejność czynności podczas flambirowania.
4. Sporządzanie deserów flambirowanych.

### **2. Tranżerowanie mięsa zwierząt rzeźnych i drobiu.**

1. Ogólne zasady tranżerowania
2. Sprzęt stosowany do tranżerowania
  - a. wyposażenie wózka do tranżerowania
3. Tranżerowanie mięsa zwierząt rzeźnych:
  - a. rodzaje tranżerowanych mięs
  - b. przygotowanie stanowiska
  - c. kolejność czynności podczas tranżerowanych mięs
4. Tranżerowanie drobiu i dzikiego ptactwa:
  - a. rodzaje tranżerowanego drobiu
  - b. przygotowanie stanowiska
  - c. kolejność czynności podczas tranżerowania drobiu.

### **3. Filetowanie ryb,**

1. Ogólne zasady filetowania ryb:
  - a. sprzęt stosowany do filetowania
  - b. wyposażenie wózka do filetowania
2. Filetowanie ryb wrzecionowatych (okrągłych):
  - a. ryby stosowane do filetowania przy konsumencie
  - b. przygotowanie stanowiska
  - c. kolejność czynności podczas filetowania
3. Filetowanie ryb płaskich:
  - a. przygotowanie stanowiska
  - b. kolejność czynności podczas filetowania

### **4. Obsługa sprzętu w barze. Świeżość potraw**

1. Rodzaje urządzeń w barze:
  - a. urządzenia chłodnicze
  - b. urządzenia do dystrybucji napojów
2. Obsługa urządzeń chłodniczych
  - a. rodzaje urządzeń: lady i witryny ekspedycyjne, przeszklone szafy chłodnicze, ochładzacz do napojów, kostkarka do lodu
  - b. zasady obsługi ww. urządzeń





3. Obsługa urzędzeń do dystrybucji napojów:
  - a. Rodzaje urzędzeń do dystrybucji
    - napojów zimnych,
    - napojów gorących: ekspresy do kawy przelewowe i ciśnieniowe.
  - b. Zasady obsługi ww. urzędzeń
4. Ocena wielkości, świeżości i estetyki potraw:
  - a. prawidłowe ułożenie potrawy na talerzu
  - b. dobór dekoracji
  - c. ocena estetyki i świeżości potrawy

#### Uwagi do realizacji tematu

1. Zajęcia powinny odbywać się pod fachowym okiem kelnera - specjalisty od sporządzania potraw przy konsumencie; proponuje się realizację wszystkich punktów: D.1., D.2. i D.3. lub tylko wybranych, np. tylko D.3. lub tylko D.1., itp.
2. W barze powinny odbyć się zajęcia z obsługi wybranych spośród wymienionych ww. urzędzeń.
3. Kierownik sali lub szef kuchni wyjaśnia na jakie elementy należy zwrócić uwagę podczas odbioru przez kelnera potraw z kuchni

#### **E. Zarządzanie zespołem kelnerów podczas obsługi i ich ocena**

1. Zarządzanie zespołem kelnerów:
  - a) planowanie pracy współpracowników,
  - b) układanie grafiku dyżurów
2. Rozwiązywanie sytuacji problemowych (konflikty między personelem)
3. Przyjmowanie uwag od klientów
4. Ocena pracy kelnerów

#### Uwagi do realizacji tematu

Temat powinien być zrealizowany przy współpracy z szefem kelnerów lub kierownikiem restauracji.

#### **F. Zasady sugestywnej sprzedaży.**

1. Definicja sprzedaży sugestywnej
2. Zasady sprzedaży sugestywnej
3. Rola obsługi w sugestywnej sprzedaży:
  - a. współpraca między pracownikami zakładu (kucharzami, menagerem)
  - b. znajomość oferowanych potraw i napojów
  - c. otwartość na sugestie gości
  - d. znajomość typów psychologicznych gości
4. Motywy, którymi kierują się goście podczas kupowania

#### Uwagi do realizacji tematu:

Uczestnik praktyk powinien być najpierw zapoznany przez menagera/kierownika sali/właściciela zakładu z zasadami sugestywnej sprzedaży potraw i napojów, a następnie czynnie uczestniczyć w przyjmowaniu zamówień zarówno podczas codziennej obsługi gości jak i podczas przyjmowania zamówień na przyjęcia okolicznościowe.

**Obowiązkiem uczestnika praktyk jest dokumentowanie przebiegu praktyki w specjalnie przygotowanym do tego celu „Indywidualnym Dzienniku Praktyk”.**

