

Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

Formularz dla kwalifikacji - podgląd

Typ wniosku

Wniosek o włączenie kwalifikacji do ZSK

Nazwa kwalifikacji*

Zarządzanie pracą restauracji

Skrót nazwy

Manager restauracji

Rodzaj kwalifikacji*

kwalifikacja cząstkowa

Proponowany poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji*

5

Krótką charakterystyką kwalifikacji oraz orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie danej kwalifikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację "Zarządzanie pracą restauracji" jest przygotowana do samodzielnego planowania pracy restauracji, w tym imprez oraz tworzenia i zarządzania ofertą restauracji. W swojej pracy zarządza personelem zajmującym się obsługą gości, w tym rekrutuje pracowników, tworzy system motywacyjny dla pracowników, przydziela zadania, organizuje i koordynuje pracę, prowadzi szkolenia pracowników. Osoba ta posługuje się szeroką wiedzą z zakresu prowadzenia restauracji, w tym zna sztukę obsługi kelnerskiej, barmańskiej, posiada wiedzę sommelierską. Zna trendy i innowacje w gastronomii. W ramach wykonywania zadań zawodowych osoba ta samodzielnie rozwiązuje problemy, również w nietypowych sytuacjach. Stosuje się do zasad savoir-vivre i sprawuje nadzór nad ich przestrzeganiem przez pracowników. Stosuje zasady etyki, potrafi zachować dyskrecję, poufność oraz tajemnicę zawodową. Współpracuje z właścicielem restauracji oraz szefem kuchni. Stosuje różnorodne metody podnoszenia rentowności restauracji. Promuje restaurację i jej ofertę. Planuje ścieżki rozwoju zawodowego pracowników, jak również dba o własny rozwój zawodowy. Osoba posiadająca kwalifikację może podjąć pracę w karczmach, zajazdach oraz restauracjach samodzielnym lub też będących częścią kompleksów hotelowych. Może również prowadzić własną działalność gospodarczą w zakresie gastronomii. Szacunkowy nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji "Zarządzanie pracą restauracji" został określony na 540 godzin. Orientacyjny koszt uzyskania dokumentu potwierdzającego otrzymanie kwalifikacji wynosi 2950 zł brutto.

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji [godz.]*

540

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji*

Uzyskaniem kwalifikacji mogą być zainteresowani: - absolwenci szkół ponadgimnazjalnych o profilu gastronomicznym, - absolwenci szkół ponadgimnazjalnych o profilu hotelarskim, - absolwenci szkół ponadgimnazjalnych o profilu turystycznym, - absolwenci liceów ogólnokształcących, - studenci wyższych uczelni o profilu zarządzanie, - studenci wyższych uczelni o profilu marketing, - studenci wyższych uczelni o profilu gastronomicznym, - studenci wyższych uczelni o profilu turystycznym, - osoby posiadające kompetencje niepotwierdzone formalnymi kwalifikacjami, - osoby pragnące się przekwalifikować, - osoby prowadzące działalność gospodarczą o profilu gastronomicznym, hotelarskim itp., - osoby prowadzące agroturystykę, - nauczyciele przedmiotów zawodowych o profilach: marketing, zarządzanie, gastronomia, hotelarstwo, obsługa gości.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

brak

Lista

W razie potrzeby warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji*

brak

Zapotrzebowanie na kwalifikację*

Jak podają dane statystyczne, w Polsce istnieje blisko 70 000 placówek gastronomicznych (stan w dniu 31 XII 2015 - 67826), w tym 18 069 restauracji (zanotowano znaczny przyrost w ostatnich latach, zob. w 2005 roku było ich dwukrotnie mniej - 9 716), 23140 barów, 4045 stołówek, 22572 punktów gastronomicznych (por. Mały Rocznik Statystyczny 2016). W każdej z nich istnieje konieczność zarządzania personelem i finansami placówki. Funkcję tę najczęściej pełnią managerowie restauracji. Włączenie kwalifikacji "Zarządzanie pracą restauracji" do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji znacząco zwiększy szanse na wysoką jakość obsługi w polskich restauracjach, a jednocześnie efektywne funkcjonowanie tych przedsiębiorstw i rozwój firmy. Osoby profesjonalnie zarządzające restauracjami gwarantują bowiem oczekiwany przez gości poziom usług, rozwój firmy i realizację oczekiwań finansowych inwestora. Kwalifikacja "Zarządzanie pracą restauracji" włączona do ZSK pozwoli też na zwiększenie przejrzystości kompetencji managera restauracji i klarowne określenie jego umiejętności, który na rynku pracy czasami bywa utożsamiany np. z kelnerem, z szefem kuchni itd. Pojawienie się na rynku pracy osób posiadających kwalifikację "Zarządzanie pracą restauracji" zapewni wsparcie właścicielom restauracji, których odpowiedzialność, kompetencje i funkcje są często skupione wokół innych zajęć.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się*

Kwalifikacja "Zarządzanie pracą restauracji" wykazuje pewne podobieństwa do kwalifikacji "Organizacja usług gastronomicznych" (TG.11) będącej częścią zawodu: Kelner. Wspólne efekty uczenia się dotyczą planowania i rozliczania usług gastronomicznych, natomiast różnice polegają na tym, że kwalifikacja "Zarządzanie pracą restauracji" zawiera zestawy: "Zarządzanie personelem restauracji" oraz "Doskonalenie umiejętności zawodowych", których nie ma w kwalifikacji "Organizacja usług gastronomicznych". Zawiera tym samym efekty uczenia się dotyczące rekrutacji pracowników, tworzenia systemu motywacyjnego oraz planu rozwojowego dla pracowników, a także planowania własnego rozwoju zawodowego w obszarze zarządzania

restauracją. Kwalifikacja "Zarządzanie pracą restauracji" jest przygotowana zarówno z myślą o absolwentach szkół branżowych, jak i osobach posiadających kompetencje związane z pracą w restauracji a nie posiadających formalnych kwalifikacji z tego zakresu. W tym sensie różni się od kwalifikacji TG.11, ponieważ jej zdobycie nie wymaga edukacji w szkole branżowej. Jest więc również przeznaczona dla osób dorosłych chcących się przekwalifikować bez potrzeby uczestnictwa w edukacji formalnej.

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji*

Osoba posiadająca kwalifikację może podjąć pracę w karczmach, zajazdach oraz restauracjach samodzielnych lub też będących częścią kompleksów hotelowych. Po uzyskaniu dodatkowych kwalifikacji z zakresu prowadzenia rachunkowości, dokumentacji oraz elementów prawa może również prowadzić własną działalność gospodarczą w zakresie gastronomii. Manager restauracji zarządza zespołem pracowników zajmujących się obsługą gości. Osoba posiadająca kwalifikację może również w przyszłości zostać kierownikiem gastronomii lub dyrektorem restauracji w kompleksach hotelowych. W dalszej perspektywie może zajmować się szkoleniami personelu, doradztwem na rzecz podmiotów gastronomicznych.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację*

Etap weryfikacji: 1.1. Metody. Żeby rozpocząć weryfikację efektów uczenia się dla kwalifikacji, należy złożyć dokument z biznesplanem restauracji (analiza dowodu). Na etapie weryfikacji efektów uczenia się dopuszczalne jest stosowanie następujących metod: ● obserwacja w warunkach symulowanych; ● obserwacja w warunkach rzeczywistych (w miejscu pracy); ● wywiad ustrukturyzowany; ● wywiad swobodny; ● test teoretyczny; ● analiza dowodów i deklaracji. Efekty uczenia się sprawdzane metodami: obserwacji w warunkach symulowanych, obserwacji w warunkach rzeczywistych (w miejscu pracy) lub testu teoretycznego mogą być również weryfikowane w części lub całości metodą analizy dowodów i deklaracji. Każda z metod uzupełniana jest wywiadem swobodnym lub ustrukturyzowanym. Dopuszczalne dowody np. potwierdzenie udziałów w konkursach branżowych jako uczestnik z tytułem laureata; potwierdzenie udziału w konkursach branżowych jako juror; potwierdzone wprowadzenie branżowych rozwiązań nowatorskich, potwierdzone wdrożenie nowych form prezentacji wcześniej nie stosowanych, dokumenty potwierdzające pracę na stanowisku manager restauracji lub równorzędnym lub wyższym w obszarze gastronomii. 1.2. Zasoby kadrowe. Komisja walidacyjna składa się z co najmniej dwóch członków. Członkowie komisji muszą spełniać warunki: - co najmniej jeden posiada 10 letnie doświadczenie w branży gastronomicznej, w tym udokumentowane minimum 2 letnie doświadczenie na stanowisku pracy: kierownik, manager lub dyrektor restauracji; - co najmniej jeden posiada udokumentowane minimum 5 letnie doświadczenie w pracy nauczyciela przedmiotów zawodowych z branży gastronomiczno-hotelarskiej. 1.3. Sposób organizacji walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne. Instytucja Certyfikująca zapewnia warunki do przeprowadzenia weryfikacji wszystkich efektów uczenia się metodą obserwacji w warunkach symulowanych, w tym zapewnia: dostęp do komputera z Internetem i specjalistycznym oprogramowaniem stosowanym w gastronomii, zastawę stołową i bieliznę stołową, Weryfikacja efektów uczenia się powinna się odbyć w sali restauracyjnej lub innej która odpowiada warunkami rzeczywistej restauracji. Instytucja prowadząca walidację musi zapewnić bezstronną i niezależną procedurę odwoławczą, w ramach której osoby uczestniczące w procesie walidacji mają możliwość odwołania się od decyzji dotyczących spełnienia wymogów formalnych, przeprowadzenia etapów weryfikacji, a także decyzji kończącej walidację. W przypadku negatywnego wyniku weryfikacji, instytucja prowadząca walidację, na wniosek osoby uczestniczącej w procesie walidacji, jest zobowiązana przedstawić pisemne uzasadnienie

decyzji. 2. Etapy identyfikowania i dokumentowania. Nie określa się wymagań dot. etapów identyfikowania i dokumentowania efektów uczenia się.

Propozycja odniesienia do poziomu sektorowych ram kwalifikacji (o ile dotyczy)

Sektorowa Rama Kwalifikacji w sektorze turystyka dla branży: podrama Gastronomia - 5 SRK

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się*

Osoba posiadająca kwalifikację "Zarządzanie pracą restauracji" jest przygotowana do samodzielnego planowania pracy restauracji, w tym imprez oraz tworzenia i zarządzania ofertą restauracji. W swojej pracy zarządza personelem restauracji, w tym rekrutuje pracowników, tworzy system motywacyjny dla pracowników, przydziela zadania, organizuje i koordynuje pracę, prowadzi lub zleca szkolenia pracowników. Osoba ta posługuje się szeroką wiedzą z zakresu prowadzenia restauracji oraz obsługi gości. W ramach wykonywania zadań zawodowych osoba ta jest gotowa do rozwiązywania złożonych i nietypowych problemów w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach. Współpracuje z właścicielem restauracji oraz szefem kuchni. Stosuje różnorodne metody podnoszenia rentowności restauracji. Promuje restaurację i jej ofertę. Planuje ścieżki rozwoju zawodowego pracowników, jak również dba o własny rozwój zawodowy. Stosuje się do zasad savoir-vivre i sprawuje nadzór nad ich przestrzeganiem przez pracowników.

Zestawy efektów uczenia się

Numer zestawu w kwalifikacji*

1

Nazwa zestawu*

Kierowanie pracą restauracji

Poziom*

5

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

225

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

A. Promuje restaurację wśród grupy docelowej

Kryteria weryfikacji*

- omawia sposoby promowania restauracji w mediach społecznościowych z uwzględnieniem działań w czasie rzeczywistym; - przygotowuje informacje promujące restaurację w mediach społecznościowych (posty, wybór zdjęć i filmów); - wymienia możliwe sposoby zachęcania gości do ponownego przyścia do restauracji.

Efekt uczenia się

B. Zarządza ofertą restauracji

Kryteria weryfikacji*

- przygotowuje i omawia ofertę imprez w restauracji z uwzględnieniem atrakcyjnej formy serwisu; - tworzy schemat karty prezentującej menu; - przygotowuje opis pozycji zawartych w karcie menu dla pracowników sali; - ustala strategię cenową przy budowaniu karty menu; - tworzy spójną wizję restauracji na bazie usług i serwisu (np. podając nazwę restauracji, hasło reklamowe, specjalność lokalu); - omawia rolę wizerunku personelu jako części oferty i charakteru restauracji lub wydarzenia; - omawia bieżące trendy w gastronomii; - przedstawia propozycje łączenia produktu gastronomicznego z usługą w ramach serwisu a'la carte podnosząc atrakcyjność restauracji.

Efekt uczenia się

C. Omawia zagadnienia sprzedażowo-marketingowe ważne w pracy w restauracji

Kryteria weryfikacji*

- omawia techniki negocjacji (w tym technikę win-win) lub sprzedaży w kontekście długofalowych relacji z klientami, gośćmi i kontrahentami; - omawia sposoby aktywnego poszukiwania klientów biznesowych/grupowych; - omawia sposoby budowania lojalności klientów biznesowych i gości indywidualnych; - omawia sposoby pozyskania informacji na temat rynku w obszarze działania.

Efekt uczenia się

D. Obsługuje specjalistyczne oprogramowanie w restauracji

Kryteria weryfikacji*

- rozlicza sprzedaż restauracji; - sprawdza stany magazynowe; - przygotowuje zamówienia towarów, wyposażenia i usług.

Efekt uczenia się

E. Planuje pracę restauracji

Kryteria weryfikacji*

- omawia proces przejęcia obowiązków managera; - omawia płaszczyzny współpracy z szefem kuchni; - przedstawia biznesplan restauracji (w tym, między innymi: konkurencję, koszty, personel, analizę ryzyka i dochodowości); - przedstawia i omawia rozwiązania sytuacji niestandardowych w pracy restauracji; - przygotowuje ofertę sprzedażową krótkoterminową dla obiektu gastronomicznego, - przygotowuje ofertę długoterminową dla obiektu gastronomicznego, - analizuje koszty i przychody (okres do okresu) restauracji i planuje działania podnoszące rentowność firmy; - planuje czas pracy pracowników uwzględniając rezerwacje, organizację imprez itp.; - tworzy formularz planowania imprezy (karta zlecenia przyjęcia); - wypełnia formularz do zaplanowania imprezy (karta zlecenia przyjęcia); - tworzy wzór umowy z kontrahentem; - przydziela zadania pracownikom adekwatnie do przydzielonego rewiru.

Efekt uczenia się

F. Charakteryzuje zasady bezpieczeństwa i higieny pracy

Kryteria weryfikacji*

- wymienia regulacje w zakresie prawa żywnościowego dotyczące gastronomii; - opisuje rozwiązania techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa osobom przebywającym w obiektach gastronomicznych; - opisuje zasady higieny obowiązujące pracowników restauracji

Numer zestawu w kwalifikacji*

2

Nazwa zestawu*

Organizowanie obsługi gości

Poziom*

4

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

90

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

A. Stosuje metody obsługi gości

Kryteria weryfikacji*

- omawia typy przyjęć zasiadanych i na stojąco organizowanych w restauracji i poza nią; - stosuje metody serwisu - francuską, rosyjską, niemiecką, angielską; - dobiera odpowiednie nakrycie stołowe (bielizna stołowa, zastawa) do menu.

Efekt uczenia się

B. Posługuje się językiem branżowym

Kryteria weryfikacji*

- stosuje formuły powitania i pożegnania gości zgodne z zasadami savoir-vivre; - formułuje wypowiedź polecającą gościom dania (upselling - maksymalizacja zysku); - formułuje wypowiedzi potrzebne do podtrzymania relacji z gościem w trakcie posiłku z użyciem zasad savoir-vivre; - formułuje wypowiedź towarzyszącą podaniu gościom rachunku.

Efekt uczenia się

C. Przedstawia ofertę karty dań i napojów

Kryteria weryfikacji*

- przedstawia gościom nazwy dań, sposób ich przygotowania na podstawie karty menu i z uwzględnieniem ich preferencji i ewentualnych przeciwwskazań zdrowotnych; - wymienia rodzaje napojów gorących; - wymienia alkohole mocne; - wymienia metody tworzenia napojów mieszanych; - klasyfikuje i dobiera wina do dań.

Efekt uczenia się

D. Przekazuje pracownikom zasady budowania relacji z gośćmi

Kryteria weryfikacji*

- omawia ideę gościnności połączonej z tradycją i przedstawia zasady wdrażania ich w praktyce; - prezentuje zasady savoir-vivre ważne w pracy w restauracji; - określa zasady obsługi gości VIP; - omawia zasady protokołu dyplomatycznego w gastronomii; - omawia różnice kulturowe w obsłudze gościa; - omawia zasady etyki zawodowej w pracy w restauracji, w tym zasadę zachowania dyskrecji, poufności, tajemnicy zawodowej; - omawia sposoby reagowania w sytuacjach nietypowych (np.: nietypowe zamówienia, goście z alergiami, obsługa gości z ograniczeniami sprawności, goście przychodzący ze zwierzęciem); - przygotowuje listę postępowań i rozwiązań trudnych sytuacji w restauracji.

Numer zestawu w kwalifikacji*

3

Nazwa zestawu*

Zarządzanie personelem restauracji

Poziom*

5

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

175

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

A. Rekrutuje pracowników

Kryteria weryfikacji*

- opisuje kryteria rekrutacji personelu restauracji z uwzględnieniem warunków wykonywanych zadań; - formułuje zakres obowiązków na poszczególnych stanowiskach pracy (np. : starszego kelnera, kelnera i młodszego kelnera, barmana, sommeliera, baristy,

hydrosommelier); - omawia przepisy prawa pracy w kontekście obowiązków i praw pracowników oraz obowiązków i praw pracodawcy; - tworzy ofertę pracy na stanowiskach pracy (np. starszego kelnera, kelnera i młodszego kelnera, barmana, sommeliera, baristy, hydrosommeliera); - przeprowadza wstępną weryfikację ofert kandydatów do pracy i uzasadnia swój wybór; - przeprowadza rozmowę rekrutacyjną.

Efekt uczenia się

B. Planuje system motywacji

Kryteria weryfikacji*

- omawia pozafinansowe sposoby motywowania pracowników; - omawia kryteria oceny pracowników; - prowadzi rozmowę motywacyjną z pracownikiem; - formułuje motywujący komunikat/przekaz do pracowników przed ważną imprezą/obsługą ważnych gości; - omawia sposoby wyłaniania i zarządzania talentami pracowników; - opisuje sytuacje konfliktowe w zespole pracowniczym i przedstawia przykładowe rozwiązania.

Efekt uczenia się

C. Omawia tworzenie planu rozwoju kompetencji pracowników

Kryteria weryfikacji*

- formułuje informację dla pracowników dotyczącą standardów w restauracji (np.: dotyczącą zasad wizerunku pracownika restauracji, wizerunku sali i estetyki w restauracji, elementów - obsługi kelnerskiej, zasad savoir-vivre); - charakteryzuje elementy planu rozwoju pracowników (np. identyfikacja kompetencji, propozycje uzupełnienia braków kompetencji, harmonogram).

Numer zestawu w kwalifikacji*

4

Nazwa zestawu*

Doskonalenie umiejętności zawodowych

Poziom*

5

Orientacyjny nakład pracy [godz.]*

50

Rodzaj zestawu

obowiązkowy

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Efekt uczenia się

A. Planuje własny rozwój zawodowy

Kryteria weryfikacji*

- tworzy plan samorozwoju na 2 lata; - wymienia źródła wiedzy branżowej; - omawia rolę staży zawodowych w pracy menadżera restauracji.

Efekt uczenia się

B. Omawia wizerunek i rolę menadżera restauracji

Kryteria weryfikacji*

- omawia elementy profesjonalnego wizerunku menadżera restauracji; - charakteryzuje zadania, za które odpowiedzialny jest menadżer restauracji; - omawia zasady komunikacji menadżera restauracji z gośćmi; - omawia zasady współpracy z właścicielem restauracji.

Informacje o instytucjach uprawnionych do nadawania kwalifikacji

Wnioskodawca*

Agencja Promocji Pracy i Reklamy "Wschód" - Grzegorz Górnik

Minister właściwy*

Ministerstwo Sportu i Turystyki

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności*

bezterminowo

Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji*

Certyfikat

Uprawnienia związane z posiadaniem kwalifikacji*

brak

Kod dziedziny kształcenia*

811 - Hotele, restauracje i zbiorowe żywienia

Kod PKD*

56.10.A - Restauracje i inne stałe placówki gastronomiczne

Status

Dokumenty

#	Tytuł dokumentu
1	Informacja uzupełniająca dotycząca konsultacji branżowych
2	Przelew potwierdzający opłatę za kwalifikację "Zarządzanie pracą restauracji"
3	ZRK_FKU_Manager restauracji



Oświadczam, że dane zawarte we wniosku o włączenie kwalifikacji rynkowej do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji są zgodne z prawdą. Jestem świadomy odpowiedzialności karnej za złożenie

fałszywego oświadczenia.

Dane o podmiocie, który złożył wniosek

Agencja Promocji Pracy i Reklamy "Wschód" - Grzegorz Górnik, Grzegorz Górnik

Adres zamieszkania: Piłsudskiego 37A, 24-100 Puławy

Adres do doręczeń: ,

NIP: 7161555103

REGON: 431426426

Numer KRS: 7161555103

Reprezentacja: Grzegorz Górnik

Adres elektroniczny osoby wnoszącej wniosek: grzegorz.gornik@wp.pl