

Kwalifikacja cząstkowa na poziomie piątym Polskiej Ramy Kwalifikacji i europejskich ram kwalifikacji

Zarządzanie pracą restauracji

Status: włączona funkcjonująca

Rodzaj: cząstkowa

Kategoria: wolnorynkowe

Data włączenia do ZSK: 2019-07-16

Dokument potwierdzający nadanie kwalifikacji: Certyfikat kwalifikacji wolnorynkowej

Sektorowa Rama Kwalifikacji: Turystyka

Krótką charakterystyka kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację rynkową "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, deleguje zadania i rozlicza pracowników z ich wykonania, 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.

Informacje o kwalifikacji

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.

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

Należy przedłożyć biznesplan restauracji, który będzie zawierał min. niżej wymienione zagadnienia: - główny cel biznesplanu, - zakres działania, - metody realizacji, - ocenę szans powodzenia.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Brak warunków

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.

Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji i warunki przedłużenia jego ważności

Bezterminowo

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.

Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

Metody stosowane w walidacji Na etapie weryfikacji efektów uczenia się dopuszczalne jest stosowanie następujących metod: - obserwacja w warunkach symulowanych; - obserwacja w warunkach rzeczywistych (w miejscu pracy); - test teoretyczny; - analiza dowodów i deklaracji. Efekty uczenia się sprawdzane są metodami: obserwacji w warunkach symulowanych, obserwacji w warunkach rzeczywistych (w miejscu pracy) lub testu teoretycznego, mogą być również weryfikowane w części lub w całości metodą analizy dowodów i deklaracji. Dopuszczalne dowody to np.: zaświadczenie ukończenia branżowego kursu akredytowanego lub kwalifikacyjnego, potwierdzonego świadectwem czeladniczym lub dyplomem mistrzowskim, potwierdzenie udziału jako finalista lub juror w konkursach o zasięgu min. ogólnopolskim organizowanych przez szkoły, stowarzyszenia i izby branżowe; potwierdzone wprowadzenie branżowych rozwiązań nowatorskich opartych na usługach doradczych lub stażach zawodowych w innych placówkach tej samej branży, potwierdzone wdrożenie nowych form prezentacji wcześniej niestosowanych w ramach zarządzania i przedsiębiorczości w restauracji, dokumenty potwierdzające pracę na stanowisku managera

restauracji lub równorzędnym lub wyższym w obszarze gastronomii. Zasoby kadrowe Komisja walidacyjna składa się z co najmniej dwóch członków. Członkowie komisji muszą spełniać następujące 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 lub egzaminatora kursów kwalifikacji zawodowych lub wykładowcy szkoły wyższej/uczelni na kierunku gastronomicznym. Sposób prowadzenia walidacji oraz warunki organizacyjne i materialne niezbędne do prawidłowego prowadzenia walidacji 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. Nie określa się wymogów dla etapu identyfikowania i dokumentowania efektów uczenia się.

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna włączenia kwalifikacji do ZSK

Na podstawie Obwieszczenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 2019-06-13 r. w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej >Zarządzanie pracą restauracji< do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (Monitor Polski z dnia 2019-07-16 r., poz. 684)

Data rozpoczęcia funkcjonowania kwalifikacji w ZSK

2019-11-14

Orientacyjny nakład pracy potrzebny do uzyskania kwalifikacji (w godzinach)

540

Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 10 lat

Termin następnego przeglądu kwalifikacji

2029-07-16

Kod dziedziny kształcenia

811 - Hotele, restauracje i zbiorowe żywienia

Kod PKD (wg klasyfikacji 2007)

56.10.A - Restauracje i inne stałe placówki gastronomiczne

Kod kwalifikacji (do 2020 roku)

5C811900061

Kod kwalifikacji (od 2020 roku)

12695

Streszczenie opinii uzyskanych podczas konsultacji projektu kwalifikacji

W ramach poszczególnych etapów procesu włączania niniejszej kwalifikacji rynkowej do ZSK: 1) przeprowadzono konsultacje z zainteresowanymi środowiskami, tj.: Radą ds. Kompetencji Sektora Turystyki, stowarzyszeniami, organizacjami i izbami związanymi z rynkiem HoReCa; 2) zasięgnięto opinii specjalistów w sprawie społeczno-gospodarczej potrzeby włączenia proponowanej kwalifikacji rynkowej do ZSK; 3) powołano ekspertów do oceny efektów uczenia się oraz przypisania poziomu PRK dla kwalifikacji. Na podstawie zebranych opinii od poszczególnych podmiotów, specjalistów i ekspertów reprezentujących branżę gospodarki turystycznej, dokonano oceny efektów uczenia się wymaganych dla kwalifikacji, adekwatności wymagań dotyczących walidacji oraz celowości włączenia kwalifikacji rynkowej do ZSK. W wyniku niniejszych etapów prac, poszczególne treści zawarte w złożonym do Ministra Sportu i Turystyki wniosku, o którym mowa w art. 14 ust. 1 ustawy, zostały nieznacznie zmienione i uzupełnione. W konsekwencji ostateczny kształt uzgodnionych i przyjętych zmian dotyczył następujących zagadnień: 1) uzupełnienia zestawów efektów uczenia się w zakresie rozwoju zawodowego podległego zespołu pracowników; 2) zapisów dotyczących efektów uczenia się, pogrupowanych w zestawy wraz z kryteriami weryfikacji, tak, aby dokładniej odpowiadały poszczególnym składnikom opisu PRK; 3) przypisania poziomu PRK dla niniejszej kwalifikacji; 4) doprecyzowania zapisów dotyczących wymagań w zakresie walidacji, w tym kadry zaangażowanej w proces walidacji. Przedstawiciele środowiska branżowego wyrazili pogląd, iż włączenie niniejszej kwalifikacji do ZSK jest oczekiwane przez branżę HoReCa, stworzy warunki do podniesienia jakości świadczenia usług turystycznych. W przedłożonych opiniach zainteresowane środowiska pozytywnie oceniły włączenie niniejszej kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, podkreślając, iż kwalifikacja swoim zakresem odpowiada na potrzeby rynku usług turystycznych. W opinii środowiska branżowego zapewnienie określonego standardu, jakości i poziomu szkolenia w obszarze nabywania tej kwalifikacji oraz adekwatnej walidacji i certyfikacji kandydatów pozwoli na zapewnienie wykwalifikowanych kadr, posiadających optymalny zestaw kompetencji zgodny z aktualnymi oczekiwaniami pracodawców działających w sektorze usług HoReCa.

Efekty uczenia się

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację rynkową "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, deleguje zadania i rozlicza pracowników z ich wykonania, 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

1) Kierowanie pracą restauracji

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Promuje restaurację wśród grupy docelowej

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia różne sposoby promowania restauracji
- b. przygotowuje informacje promujące restaurację w mediach społecznościowych (posty, wybór zdjęć i filmów) oraz omawia zasady monitorowania trafności ich doboru
- c. wymienia możliwe sposoby zachęcania gości do ponownego przyjścia do restauracji

2. Zarządza ofertą restauracji

Kryteria weryfikacji:

- a. przygotowuje i omawia ofertę imprez w restauracji z uwzględnieniem atrakcyjnej formy serwisu
- b. tworzy schemat oferty i karty prezentujące menu restauracji
- c. przygotowuje opis pozycji zawartych w karcie menu dla pracowników sali
- d. omawia strategię cenową przy budowaniu karty menu
- e. omawia rolę wizerunku personelu jako części oferty i charakteru restauracji lub wydarzenia
- f. omawia bieżące trendy w gastronomii

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

Kryteria weryfikacji:

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

4. Obsługuje specjalistyczne oprogramowanie w restauracji

Kryteria weryfikacji:

- a. rozlicza sprzedaż restauracji
- b. sprawdza stany magazynowe
- c. przygotowuje zamówienia towarów, wyposażenia i usług

5. Planuje pracę restauracji

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia zakres obowiązków menagera restauracji
- b. omawia płaszczyzny współpracy z szefem kuchni
- c. przedstawia biznes plan restauracji (w tym między innymi: konkurencję, koszty, personel, analizę ryzyka i dochodowości)
- d. przedstawia i omawia rozwiązania sytuacji niestandardowych w pracy restauracji
- e. przygotowuje ofertę sprzedażową krótko i długoterminową dla restauracji
- f. analizuje koszty i przychody (okres do okresu) restauracji i planuje działania podnoszące rentowność firmy
- g. planuje czas pracy pracowników, uwzględniając rezerwacje, organizację imprez itp
- h. tworzy i wypełnia formularz z planowania imprezy (karta zlecenia przyjęcia)
- i. tworzy wzór umowy z kontrahentem
- j. przydziela zadania pracownikom adekwatnie do obszaru pracy i rozlicza pracowników z ich wykonania

6. Charakteryzuje zasady bezpieczeństwa i higieny pracy obowiązującej w gastronomii

Kryteria weryfikacji:

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

2) Organizowanie obsługi gości

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Stosuje metody obsługi gości

Kryteria weryfikacji:

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

2. Posługuje się językiem branżowym

Kryteria weryfikacji:

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

3. Przedstawia ofertę karty dań i napojów

Kryteria weryfikacji:

- a. na podstawie autorskiej karty menu lub dobrowolnie wybranej z zestawu kart przygotowanych przez komisję egzaminacyjną - przedstawia gościom nazwy dań, sposób ich przygotowania z uwzględnieniem ich preferencji i ewentualnych przeciwwskazań zdrowotnych
- b. wymienia rodzaje napojów gorących
- c. wymienia alkohole mocne
- d. wymienia metody tworzenia napojów mieszanych
- e. omawia podstawowe zasady doboru win do dań z uwzględnieniem oferty w karcie dań

4. Przekazuje pracownikom zasady budowania relacji z gośćmi

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia ideę gościnności połączonej z tradycją i przedstawia zasady wdrażania ich w praktyce
- b. prezentuje zasady savoir-vivre ważne w pracy w restauracji
- c. określa zasady obsługi gości VIP
- d. omawia zasady protokołu dyplomatycznego w gastronomii
- e. omawia różnice kulturowe w obsłudze gościa
- f. omawia zasady etyki zawodowej w pracy w restauracji, w tym zasadę zachowania dyskrecji, poufności, tajemnicy zawodowej

- g. omawia sposoby reagowania w sytuacjach nietypowych (np.: nietypowe zamówienia, goście z alergiami, obsługa gości z ograniczeniami sprawności, goście przychodzący ze zwierzętami)
- h. przygotowuje listę postępowań i rozwiązań trudnych sytuacji w restauracji

3) Zarządzanie personelem restauracji

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Rekrutuje pracowników

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia sposoby sporządzania i możliwości wykorzystania opisu stanowiska pracy
- b. wymienia kryteria rekrutacji personelu restauracji z uwzględnieniem warunków wykonywanych zadań
- c. formułuje zakres obowiązków na poszczególnych stanowiskach pracy (np. starszego kelnera, kelnera i młodszego kelnera, barmana, sommeliera, baristy, hydrosommeliera)
- d. omawia przepisy prawa pracy w kontekście obowiązków i praw pracowników oraz obowiązków i praw pracodawcy
- e. tworzy ofertę pracy na stanowiskach pracy (np. starszego kelnera, kelnera i młodszego kelnera, barmana, sommeliera, baristy, hydrosommeliera)
- f. przeprowadza wstępną weryfikację ofert kandydatów do pracy i uzasadnia swój wybór
- g. przeprowadza rozmowę rekrutacyjną

2. Sporządza indywidualne plany rozwoju zawodowego pracowników

Kryteria weryfikacji:

- a. 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)
- b. wymienia kluczowe elementy indywidualnego planu rozwoju zawodowego pracowników i sposoby ich wykorzystywania
- c. opisuje podstawowe formy rozwoju zawodowego i ocenia ich efektywność
- d. ustala czas i kryteria oceny

3. Planuje system oceny i motywacji

Kryteria weryfikacji:

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

4) Doskonalenie umiejętności zawodowych

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Planuje własny rozwój zawodowy

Kryteria weryfikacji:

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

2. Omawia wizerunek i rolę menadżera restauracji

Kryteria weryfikacji:

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

Instytucje certyfikujące i podmioty powiązane z kwalifikacją

Instytucje certyfikujące (IC)

Instytucje
walidujące

1 Agencja Promocji Pracy i Reklamy Wschód Grzegorz Górnik

Wnioskodawca:

Agencja Promocji Pracy i Reklamy Wschód Grzegorz Górnik

Minister właściwy dla kwalifikacji:

Minister Sportu i Turystyki

