

Warszawa, dnia 16 lipca 2019 r.

Poz. 684

**OBWIESZCZENIE
MINISTRA SPORTU I TURYSTYKI¹⁾**

z dnia 13 czerwca 2019 r.

w sprawie włączenia kwalifikacji rynkowej „Zarządzanie pracą restauracji” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji

Na podstawie art. 25 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2018 r. poz. 2153 i 2245 oraz z 2019 r. poz. 534 i 1287) ogłasza się w załączniku do niniejszego obwieszczenia informacje o włączeniu kwalifikacji rynkowej „Zarządzanie pracą restauracji” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Minister Sportu i Turystyki: *W. Bańka*

¹⁾ Minister Sportu i Turystyki kieruje działem administracji rządowej – turystyka, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 13 grudnia 2017 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Sportu i Turystyki (Dz. U. poz. 2318).

Załącznik do obwieszczenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 13 czerwca 2019 r. (poz. 684)

INFORMACJE O WŁĄCZENIU KWALIFIKACJI RYNKOWEJ „ZARZĄDZANIE PRACĄ RESTAURACJI” DO ZINTEGROWANEGO SYSTEMU KWALIFIKACJI

1. Nazwa kwalifikacji rynkowej

Zarządzanie pracą restauracji

2. Nazwa dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji rynkowej

Certyfikat

3. Okres ważności dokumentu potwierdzającego nadanie kwalifikacji rynkowej i warunki przedłużenia jego ważności

Bezterminowo

4. Poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji przypisany do kwalifikacji rynkowej oraz odniesienie do poziomu Sektorowej Ramy Kwalifikacji

5 poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji, 5 poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka

5. Efekty uczenia się wymagane dla kwalifikacji rynkowej

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.

Zestaw 1. Kierowanie pracą restauracji

Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Promuje restaurację wśród grupy docelowej	<ul style="list-style-type: none"> - omawia różne sposoby promowania restauracji; - przygotowuje informacje promujące restaurację w mediach społecznościowych (posty, wybór zdjęć i filmów) oraz omawia zasady monitorowania trafności ich doboru; - wymienia możliwe sposoby zachęcania gości do ponownego przyjsia do restauracji.

Zarządza ofertą restauracji	<ul style="list-style-type: none"> - przygotowuje i omawia ofertę imprez w restauracji z uwzględnieniem atrakcyjnej formy serwisu; - tworzy schemat oferty i karty prezentującej menu restauracji; - przygotowuje opis pozycji zawartych w karcie menu dla pracowników sali; - omawia strategię cenową przy budowaniu karty menu; - omawia rolę wizerunku personelu jako części oferty i charakteru restauracji lub wydarzenia; - omawia bieżące trendy w gastronomii.
Omawia zagadnienia sprzedażowo-marketingowe ważne w pracy w restauracji	<ul style="list-style-type: none"> - omawia techniki negocjacji (w tym technikę win-win) lub sprzedaży w kontekście długofalowych relacji z klientami, gośćmi i kontrahentami restauracji; - omawia sposoby aktywnego poszukiwania klientów biznesowych/grupowych restauracji; - omawia sposoby budowania lojalności klientów biznesowych i gości indywidualnych restauracji; - omawia sposoby pozyskiwania informacji na temat potrzeb rynku w obszarze działania.
Obsługuje specjalistyczne oprogramowanie w restauracji	<ul style="list-style-type: none"> - rozlicza sprzedaż restauracji; - sprawdza stany magazynowe; - przygotowuje zamówienia towarów, wyposażenia i usług.
Planuje pracę restauracji	<ul style="list-style-type: none"> - omawia zakres obowiązków menagera restauracji; - omawia płaszczyzny współpracy z szefem kuchni; - przedstawia biznes plan restauracji (w tym między innymi: konkurencję, koszty, personel, analizę ryzyka i dochodowość); - przedstawia i omawia rozwiązania sytuacji niestandardowych w pracy restauracji; - przygotowuje ofertę sprzedażową krótko- i długoterminową dla restauracji; - analizuje koszty i przychody (okres do okresu) restauracji i planuje działania podnoszące rentowność firmy; - planuje czas pracy pracowników, uwzględniając rezerwacje, organizację imprez itp.; - tworzy i wypełnia formularz z planowania imprezy (karta zlecenia przyjęcia); - tworzy wzór umowy z kontrahentem; - przydziela zadania pracownikom adekwatnie do obszaru pracy i rozlicza pracowników z ich wykonania.
Charakteryzuje zasady bezpieczeństwa i higieny pracy obowiązującej w gastronomii	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
Zestaw 2. Organizowanie obsługi gości	
Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
Stosuje metody obsługi gości	<ul style="list-style-type: none"> - 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 oferty menu na przyjęciach organizowanych w restauracji i poza nią.

<p>Posługuje się językiem branżowym</p>	<ul style="list-style-type: none"> - stosuje formuły powitania i pożegnania gości zgodnie z zasadami <i>savoir-vivre</i>; - formuluje wypowiedź polecającą gościom dania (<i>upselling</i> – maksymalizacja zysku); - formuluje wypowiedzi potrzebne do podtrzymania relacji z gościem w trakcie posiłku z użyciem zasad <i>savoir-vivre</i>; - formuluje wypowiedź towarzyszącą podaniu gościom rachunku.
<p>Przedstawia ofertę karty dań i napojów</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - wymienia rodzaje napojów gorących; - wymienia alkohole mocne; - wymienia metody tworzenia napojów mieszanych; - omawia podstawowe zasady doboru win do dań z uwzględnieniem oferty w karcie dań.
<p>Przekazuje pracownikom zasady budowania relacji z gośćmi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - omawia ideę gościnności połączonej z tradycją i przedstawia zasady wdrażania ich w praktyce; - prezentuje zasady <i>savoir-vivre</i> ważne w pracy w restauracji; - określa zasady obsługi gości VIP; - omawia zasady protokołu dyplomatycznego w gastronomii; - omawia różnice kulturowe w obsłudze gości; - 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 zwierzętami); - przygotowuje listę postępowań i rozwiązań trudnych sytuacji w restauracji.

<p>Zestaw 3. Zarządzanie personelem restauracji</p>	
<p>Poszczególne efekty uczenia się</p>	<p>Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia</p>
<p>Rekrutuje pracowników</p>	<ul style="list-style-type: none"> - omawia sposoby sporządzania i możliwości wykorzystania opisu stanowiska pracy; - wymienia kryteria rekrutacji personelu restauracji z uwzględnieniem warunków wykonywanych zadań; - formuluje zakres obowiązków na poszczególnych stanowiskach pracy (np. starszego kelnera, kelnera i młodszego kelnera, barmana, <i>sommeliiera</i>, <i>baristy</i>, <i>hydrosommeliiera</i>); - 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, <i>sommeliiera</i>); - przeprowadza wstępną weryfikację ofert kandydatów do pracy i uzasadnia swój wybór; - przeprowadza rozmowę rekrutacyjną.
<p>Sporządza indywidualne plany rozwoju zawodowego pracowników</p>	<ul style="list-style-type: none"> - formuluje informację dla pracowników dotyczącą standardów w restauracji (np. dotyczącą zasad wizerunku pracownika restauracji, wizerunku sali i estetyki w restauracji elementów obsługi kelnerskiej, zasad <i>savoir-vivre</i>); - wymienia kluczowe elementy indywidualnego planu rozwoju zawodowego pracowników i sposoby ich wykorzystywania; - opisuje podstawowe formy rozwoju zawodowego i ocenia ich efektywność; - ustala czas i kryteria oceny.

<p>Planuje system oceny i motywacji</p>	<ul style="list-style-type: none"> - omawia pozafinansowe sposoby motywowania pracowników; - omawia kryteria oceny pracowników; - prowadzi rozmowę motywacyjną z pracownikiem; - formuluje motywujący komunikat/przekaz do pracowników przed ważną imprezą/obsługą ważnych gości; - omawia sposoby wylaniania i zarządzania talentami pracowników; - opisuje sytuacje konfliktowe w zespole pracowniczym i przedstawia przykładowe rozwiązania.
---	---

Zestaw 4. Doskonalenie umiejętności zawodowych	
Poszczególne efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia
<p>Planuje własny rozwój zawodowy</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tworzy plan samorozwoju na 2 lata; - wymienia źródła wiedzy branżowej; - omawia rolę staży zawodowych w pracy menadżera restauracji.
<p>Omawia wizerunek i rolę menadżera restauracji</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

6. Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację

<p>Metody stosowane w walidacji</p> <p>Na etapie weryfikacji efektów uczenia się dopuszczalne jest stosowanie następujących metod:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obserwacja w warunkach symulowanych; - obserwacja w warunkach rzeczywistych (w miejscu pracy); - test teoretyczny; - analiza dowodów i deklaracji. <p>Efekty uczenia się sprawdzane są metodami: obserwacji w warunkach symulowanych, obserwacji (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 finalisty lub juror w konkursach o zasięgu min. ogólnopolskim organizowanych przez szkoły, stowarzyszenia i izby branżowe; potwierdzone wdrożenie 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 menadżera restauracji lub równorzędnym, lub wyższym w obszarze gastronomii.</p> <p>Zasoby kadrowe</p> <p>Komisja walidacyjna składa się z co najmniej dwóch członków. Członkowie komisji muszą spełniać następujące warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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: zapewnienia dostępu do komputera z internetem i specjalistycznym oprogramowaniem stosowanym w gastronomii, zastawę stołową i białelizną 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.

7. 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.

8. Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 10 lat