

ERASMUS+ PROGRAMME

This project has been founded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme

Strategic partnerships in the field of education and vocational training

PROJECT NUMBER - 2016-1-PL01-KA202-026228

Development of teaching materials for vocational education of deaf people in HORECA sector

Kelner / Pomocnik kelnera

Informacje ogólne o szkoleniu

Profil kandydata:

otwartość i śmiałość
łatwość w nawiązywaniu kontaktów
wysoka kultura osobista, poczucie humoru
zdolność tworzenia komfortowej dla gości atmosfery
duża cierpliwości i wyrozumiałość
zdolność do pracy w zespole
dobre zdrowie i dobra kondycja
wysoki poziom higieny osobistej
odporność na stres
dyskrecja
empatia

Zakres czynności:

przygotowanie lokalu do przyjęcia gości, sprząatanie po zakończonej pracy
nakrywanie do stołu (ułożenie sztućców, szkła, serwet, przypraw, kwiatów)
powitanie i pożegnanie gości oraz zachęcenie ich do ponownego odwiedzenia restauracji
pomoc w wyborze stolika
podanie karty menu
udzielenie informacji odnośnie serwowanych potraw i napojów
pomoc w wyborze poszczególnych dań
przyjęcie zamówienia
nadzór nad gośćmi
dbanie o czystość zastawy i sztućców
nadzór nad jakością podawanych potraw

usuwanie niepotrzebnych naczyń ze stołów
polerowanie naczyń, sztućców
sprzątanie ze stołów brudnych naczyń
utrzymanie czystości na sali restauracyjnej w trakcie pracy

Cele szkolenia:

- (C1) – zapoznanie z wizerunkiem zawodowym kelnera oraz podstawowymi zagadnieniami psychologii obsługi
- (C2) – zapoznanie z podstawowymi zasadami BHP oraz minimum sanitarnego
- (C3) – zapoznanie z czynnościami koniecznymi podczas otwarcia i zamknięcia dnia pracy restauracji
- (C4) – przekazanie podstawowych informacji z zakresu serwisu wina oraz doboru wina do potraw
- (C5) – przekazanie podstawowych informacji z zakresu serwisu kelnerskiego
- (C6) – przekazanie podstawowych informacji z zakresu obsługi bankietów okolicznościowych
- (C7) – zapoznanie z podstawowymi zasadami obsługi konferencji i spotkań biznesowych
- (C8) – przekazanie informacji z zakresu obsługi bufetów z konferencyjnymi przerwami kawowymi
- (C9) – przekazanie informacji z zakresu obsługi śniadań w restauracji hotelowej
- (C10) – zapoznanie się z obsługą urządzeń znajdujących się w restauracji

Efekty szkolenia na poziomie całego programu

— **Wiedza**

Uczestnik szkolenia:

- (W1) zna podstawowe aspekty psychologii pracy kelnera
- (W2) zna zasady BHP i minimum sanitarnego
- (W3) zna zasady serwisu napoi alkoholowych i bezalkoholowych
- (W4) wie jakie czynności należy wykonać przed otwarciem restauracji i po jej zamknięciu
- (W5) zna technologię produkcji dań oferowanych w karcie menu restauracji
- (W6) zna podstawowe zasady obsługi gości w restauracji, zgodnie z zasadami serwisu kelnerskiego
- (W7) zna zasady obowiązujące przy obsłudze bankietów okolicznościowych
- (W8) zna zasady serwisu wina cichego i musującego oraz podstawy doboru wina do potraw (zgodnie ze szkołą klasyczną)
- (W9) zna podstawowe zasady obsługi konferencji biznesowych tj. przerw kawowych, lunchów bufetowych, etc.
- (W10) zna podstawowe zasady obsługi bufetu śniadaniowego w restauracji hotelowej

— **Umiejętności**

Uczestnik szkolenia:

- (U1) dobiera i charakteryzuje odpowiednie zasady organizacji i prawidłowego funkcjonowania restauracji oraz wdraża procedury i standardy obsługi gości
- (U2) pod nadzorem kelnera potrafi serwować dania dla gości oraz samodzielnie sprzątać brudne naczynia ze stołów

	<p>(U3) pod nadzorem kelnera przygotowuje wino do prezentacji, a następnie do serwisu zgodnie z obowiązującymi standardami</p> <p>(U4) przygotowuje restaurację do dnia pracy (nakrywanie stołów, ekspozycja karty menu, konsultacja z kucharzami w kwestii „dania dnia” czy też „Szef kuchni poleca”); rozpoznaje ewentualne braki w asortymencie</p> <p>(U5) przygotowuje urządzenia i sprzęt do codziennej pracy w restauracji przeprowadzając codzienną konserwację i czyszczenie urządzeń</p> <p>(U6) pod nadzorem kelnera, przygotowuje bufety na lunch, kolacje, śniadania, przerwy kawowe, etc.</p> <p>— Kompetencje</p> <p>Uczestnik szkolenia:</p> <p>(K1) jest kreatywny, otwarty na zmieniające się potrzeby gości i nowe technologie stosowane w gastronomii</p> <p>(K2) jest świadomy znaczenia odpowiedniego standardu obsługi gości w restauracji, który wpływa na proces kształtowania pozytywnego wizerunku lokalu gastronomicznego</p> <p>(K3) prawidłowo identyfikuje i rozstrzyga problematykę związaną z usługami gastronomicznymi na poziomie bezpośredniej obsługi gości oraz asystowania podczas serwisu dań i napoi w restauracji</p>
Autor programu szkolenia	Dariusz Serwatka, F&B Manager, Hotel HP Park Plaza-Wrocław

Ramowy program szkolenia

Blok tematyczny 1: Wizerunek zawodowy kelnera	
Tematy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kultura pracy, osobowość kelnera, higiena osobista, ubiór, wyposażenie zawodowe 2. Psychologiczne zagadnienia związane z obsługą gości 3. Specyfika osobowości gości 4. Budowanie umiejętności analizy potrzeb konsumentów 5. Podstawowe zasady BHP i minimum sanitarnego 	
Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego	
Wiedza	<p>Uczestnik szkolenia zna:</p> <p>(W1) charakterystykę zawodu kelnera</p> <p>(W2) pożądane cechy osób pracujących przy bezpośredniej obsłudze gościa</p> <p>(W3) wymogi stawiane obsłudze kelnerskiej w zakresie higieny osobistej oraz ubioru</p> <p>(W3) wyposażenie zawodowe potrzebne kelnerowi podczas obsługi gości</p> <p>(W4) podstawowe typy psychologiczne gości</p> <p>(W5) możliwe potrzeby gości rozpoznawane przy obsłudze kelnerskiej</p> <p>(W6) zasady BHP i minimum sanitarnego obowiązujące podczas pracy w restauracji</p>

Umiejętności	<p>Uczestnik szkolenia potrafi:</p> <p>(U1) charakteryzować sylwetkę kelnera na podstawie obowiązujących standardów</p> <p>(U2) opisać wymagania stawiane pracownikom lokali gastronomicznych w dziale serwisowym</p> <p>(U3) opisać podstawowe standardowe wyposażenie kelnera i pomocnika kelnera</p> <p>(U4) opisać podstawowe typy psychologiczne gości</p>
Kompetencje	<p>Uczestnik szkolenia:</p> <p>(K1) jest świadomy rozległej wiedzy z zakresu serwisu kelnerskiego niezbędnej do pracy w restauracji</p> <p>(K2) jest świadomy problemów wynikających z różnicy cech psychologicznych gości odwiedzających restaurację</p> <p>(K3) jest świadomy jaki zakres potrzeb konsumentów jest zaspokajany podczas obsługi kelnerskiej w restauracji</p>
Metody pracy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Wykład tradycyjny 2. Ćwiczenia 3. Zajęcia warsztatowe 	

Blok tematyczny 2: Czynności wstępne przy otwarciu restauracji, czynności porządkowe po zakończeniu pracy	
Tematy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Zasady nakrywania stołów, składnie serwet płóciennych 2. Przygotowanie pomocnika kelnerskiego (szkło, sztućce, menaże, bielizna stołowa) 3. Weryfikacja listy dań (menu) zgodnie ze stanem faktycznym (ewentualne braki, „szef kuchni poleca”, ustalenie strategii sprzedaży na dany dzień) 4. Zastawa stołowa, rodzaje, asortyment (sztućce, porcelana, szkło) 	
Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego	
Wiedza	<p>Uczestnik szkolenia wie:</p> <p>(W1) jakie zasady obowiązują podczas nakrywania stołów obrusami</p> <p>(W2) jak składane są serwety kelnerskie i jakie mają miejsce na stole</p> <p>(W3) jakie wymogi stawiane są wyposażeniu przystawki kelnerskiej, jaka jest jej funkcja oraz podstawowe zasady w jej przygotowaniu przed pracą</p> <p>(W3) jakie zasady obowiązują w komunikacji załogi kelnerskiej i kucharzy</p> <p>(W4) na czym polega strategia sprzedaży dań w restauracji</p> <p>(W5) jakie rodzaje zastawy stołowej występują w restauracji (charakterystyka, przeznaczenie)</p> <p>(W6) jakie rodzaje sztućców są używane w restauracji (charakterystyka, przeznaczenie)</p> <p>(W7) jakie rodzaje szkła są używane w restauracji (charakterystyka, przeznaczenie)</p>

Umiejętności	<p>Uczestnik szkolenia potrafi:</p> <p>(U1) prawidłowo nakryć stół w restauracji (obrus, serwety płócienne, sztucze, szkło do wody, szkło do wina, męaż z przyprawami, kwiaty lub inne dekoracje)</p> <p>(U2) prawidłowo przygotować pomocnik kelnerski do pracy</p> <p>(U3) ustalić z kucharzami strategię sprzedaży przed otwarciem restauracji</p> <p>(U4) rozpoznać i scharakteryzować prawidłowo poszczególne rodzaje zastawy stołowej, sztuców i szkła używanych przy serwisie w restauracji</p>
Kompetencje	<p>Uczestnik szkolenia:</p> <p>(K1) jest świadomy jak istotne są czynności przygotowawcze, które są wykonywane przed otwarciem restauracji, związane z nakryciem stołów, przygotowaniem sprzętu</p> <p>(K2) jest świadomy potrzeby ustaleń z załogą kuchni przed rozpoczęciem dnia pracy</p> <p>(K3) jest świadomy, że wszystkie czynności wstępne wpływają w bardzo istotny sposób na cały dzień sprzedaży w restauracji, zaspokajanie oczekiwań gości, a również atmosferę i relacje między działami</p>
Metody pracy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Wykład tradycyjny 2. Ćwiczenia 3. Zajęcia warsztatowe 	

Blok tematyczny 3: Podstawowe zasady serwisu kelnerskiego	
Tematy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Czynności wykonywane z prawej i lewej strony konsumenta 2. Zasady obowiązujące przy przyjęciu zamówienia 3. Kolejność podawania potraw 4. Kolejność obsługi przy stole zgodnie z etykietą 5. Zasady obowiązujące przy sprzątnięciu brudnej zastawy 	
Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego	
Wiedza	<p>Uczestnik szkolenia wie:</p> <p>(W1) jakie czynności wykonuje się z lewej, a jakie z prawej strony gościa</p> <p>(W2) jak przyjąć zamówienie od gościa</p> <p>(W3) jaką kolejność należy zachować przy podawaniu potraw</p> <p>(W3) jakie zasady etykiety obowiązują przy obsłudze gości w restauracji</p> <p>(W4) jak należy prawidłowo posprzątać stół z brudnych naczyń po posiłku</p>
Umiejętności	<p>Uczestnik szkolenia potrafi:</p> <p>(U1) prawidłowo podać wszystkie rodzaje dań, które występują w karcie menu</p> <p>(U2) przyjąć zamówienie od gości w restauracji</p> <p>(U3) zachować zasady etykiety podczas obsługi w restauracji</p> <p>(U4) poprawnie posprzątać stół po konsumpcji</p>
Kompetencje	<p>Uczestnik szkolenia:</p> <p>(K1) jest świadomy zasad obsługi gości indywidualnych zgodnie z zasadami etykiety</p>

	(K2) jest świadomy, że wszystkie czynności przy stole należy wykonywać spokojnie i pewnie (K3) jest świadomy potrzeby stosowania zasad etykiety
Metody pracy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Wykład tradycyjny 2. Ćwiczenia 3. Zajęcia warsztatowe 	

Blok tematyczny 4: Obsługa bankietów okolicznościowych	
Tematy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Rodzaje bankietów (zasiadany, angielski, amerykański) 2. Podstawowe informacje dotyczące menu bankietowych 3. Czynności przygotowawcze przy bankietach 4. Techniki obsługi bankietów 5. Czynności związane z serwisem napoi i dań w trakcie bankietach 6. Obsługa bufetów podczas bankietów 7. Obsługa indywidualna gości podczas bankietu 	
Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego	
Wiedza	<p>Uczestnik szkolenia wie:</p> <p>(W1) jakie są podstawowe rodzaje przyjęć bankietowych (W2) jak przygotować menu bankietowe (W3) jak przygotować stół zasiadany oraz bufety (W3) jakie zasady obowiązują przy serwisie napoi (W4) jak należy posprzątać stół z brudnych naczyń przy obsłudze bankietu</p>
Umiejętności	<p>Uczestnik szkolenia potrafi:</p> <p>(U1) przygotować podstawowy sprzęt serwisowy używany do obsługi bankietu (U2) zaproponować podstawowe menu bankietowe (U3) zachować zasady etykiety podczas obsługi bankietu (U4) poprawnie posprzątać stół po konsumpcji (U5) uzupełnić i posprzątać bufety</p>
Kompetencje	<p>Uczestnik szkolenia:</p> <p>(K1) jest świadomy jak istotne są czynności przygotowawcze, które są wykonywane przed rozpoczęciem bankietu (K2) jest świadomy potrzeby ustaleń z załogą kuchni przed rozpoczęciem bankietu (K3) jest świadomy, że każde przyjęcie okolicznościowe jest dużym wydarzeniem dla zamawiających go gości (niezależnie od liczby osób zaproszonych)</p>
Metody pracy	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Wykład tradycyjny 2. Ćwiczenia 3. Zajęcia warsztatowe 	

Blok tematyczny 5: Serwis wina cichego i musującego

Tematy

1. Prezentacja wina
2. Otwieranie wina
3. Degustacja wina
4. Wady wina
5. Dekantacja wina (kiedy jest konieczna, a kiedy zalecana)
6. Podstawowe szczepy winorośli
7. Prezentacja, otwieranie i serwis wina musującego (szampana)

Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego

Wiedza	Uczestnik szkolenia wie: (W1) jak poprawnie otworzyć wino (W2) jak rozpoznać ewentualną wadę wina (W3) jakie elementy są istotne w degustacji wina (wygląd, zapach, smak, finisz) (W4) jak przeprowadzić dekantację wina cichego (W5) jak poprawnie otworzyć wino musujące (W6) jak poprawnie nalać wino ciche i wino musujące (W7) w jakiej temperaturze serwuje się wino (czerwone, białe, musujące) (W8) jakie są główne rodzaje winorośli
--------	---

Umiejętności	Uczestnik szkolenia potrafi: (U1) poprawnie magazynować wina ciche i musujące (U2) poprawnie zaprezentować Gościom zamówioną butelkę wina (U3) wyjaśnić różnicę między szampanem i winem musującym (U4) ocenić, czy wino ma odpowiednią temperaturę do serwisu (U5) ocenić smak, zapach i kolor wina po degustacji
--------------	---

Kompetencje	Uczestnik szkolenia: (K1) jest świadomy w jaki sposób produkuje się wino (K2) jest świadomy w jaki sposób leżakuje wino (K3) jest świadomy różnic pomiędzy poszczególnymi gatunkami wina (K4) ma świadomość różnic w smaku wina, które jest spowodowane różnymi gatunkami winorośli, z którego jest wyprodukowane
-------------	---

Metody pracy

1. Wykład tradycyjny
2. Ćwiczenia
3. Zajęcia warsztatowe

Blok tematyczny 6: Obsługa spotkań biznesowych

Tematy

1. Konferencyjne przerwy kawowe – rodzaje, proponowane menu
2. Obsługa, uzupełnianie bufetów z przerwami kawowymi
3. Lunche biznesowe – rodzaje, proponowane menu
4. Obsługa lunchów biznesowych (obsługa serwisowa, obsługa bufetów)
5. Zasady BHP podczas pracy przy bufetach lunchowych

Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego

Wiedza

Uczestnik szkolenia wie:

- (W1) co wchodzi w skład przerwy kawowej
- (W2) jakie są rodzaje przerw kawowych
- (W3) jak przygotować bufet do przerwy kawowej
- (W4) jakie są rodzaje lunchów biznesowych
- (W5) jak poprawnie przygotować bufet do lunchu biznesowego
- (W6) jak poprawnie nakryć stoły do lunchu biznesowego
- (W7) jakie czynności należy wykonać przy obsłudze bieżącej bufetu lunchowego
- (W8) jakie niebezpieczeństwa grożą obsłudze podczas pracy przy bufetach

Umiejętności

Uczestnik szkolenia potrafi:

- (U1) poprawnie przygotować bufet do przerwy kawowej
- (U2) poprawnie przygotować bufet do lunchu biznesowego
- (U3) poprawnie nakryć restaurację do lunchu biznesowego
- (U4) scharakteryzować różnice w menu między lunchem serwowanym a bufetowym
- (U5) poprawnie i zgodnie z zasadami posprzątać brudną zastawę ze stołów
- (U6) efektywnie uzupełniać bufet lunchowy
- (U7) zaprezentować podstawowe elementy menu lunchowego

Kompetencje

Uczestnik szkolenia:

- (K1) jest świadomy w jaki sposób przygotować restaurację do obsługi gości biznesowych
- (K2) jest świadomy w jaki sposób przygotować sale konferencyjne i lobby do spotkań biznesowych oraz przerw kawowych
- (K3) ma świadomość różnic pomiędzy poszczególnymi rodzajami przerw kawowych
- (K4) jest świadomy jak istotny dla przychodów firmy jest segment gości biznesowych

Metody pracy

1. Wykład tradycyjny
2. Ćwiczenia
3. Zajęcia warsztatowe

Blok tematyczny 7: Obsługa śniadań hotelowych

Tematy

1. Rodzaje menu śniadaniowego w zależności od standardu hotelu (restauracji)
2. Przygotowanie bufetów śniadaniowych (bufet zimny, gorący, słodki, kawowy i inne)
3. Zasady obsługi gości podczas śniadań hotelowych
4. Zasady sprzątnięcia bufetów śniadaniowych oraz uzupełniania dań
5. Zasady BHP podczas pracy przy bufetach śniadaniowych

Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego

Wiedza	Uczestnik szkolenia wie: (W1) co wchodzi w skład menu śniadaniowego (W2) jakie są rodzaje śniadań w zależności od standardu hotelu (W3) jak przygotować bufet śniadaniowy (W4) jakie są rodzaje bufetów śniadaniowych (W5) jak poprawnie przygotować bufet do śniadania (W6) jak poprawnie nakryć stoły do śniadania (W7) jakie czynności należy wykonać przy obsłudze bieżącej bufetu śniadaniowego (W8) jakie niebezpieczeństwa grożą obsłudze podczas pracy przy bufetach
Umiejętności	Uczestnik szkolenia potrafi: (U1) poprawnie przygotować bufet śniadaniowy (U2) poprawnie nakryć restaurację do śniadania (U3) scharakteryzować różnice w menu w zależności od standardu hotelu (U4) poprawnie i zgodnie z zasadami posprzątać brudną zastawę ze stołów (U5) uzupełniać bufet śniadaniowy (U6) scharakteryzować podstawowe elementy menu śniadaniowego
Kompetencje	Uczestnik szkolenia: (K1) jest świadomy w jaki sposób przygotować restaurację do obsługi gości w czasie śniadań (K2) jest świadomy różnic pomiędzy poszczególnymi rodzajami śniadań (K3) jest świadomy jak istotny dla wizerunku hotelu jest wysoki standard śniadań

Metody pracy

1. Wykład tradycyjny
2. Ćwiczenia
3. Zajęcia warsztatowe

Blok tematyczny 8: Towaroznawstwo napoi alkoholowych oraz piwa, wiadomości ogólne**Tematy**

1. Systematyka alkoholi mocnych
2. Wódki czyste i gatunkowe
3. Whisky, whiskey, bourbon
4. Koniak, brandy, armagnac
5. Likiery, kremy
6. Gin, rum, tequila, mezcal
7. Rodzaje i gatunki piwa

Efekty kształcenia na poziomie bloku tematycznego

Wiedza	Uczestnik szkolenia wie: (W1) jak klasyfikuje się napoje alkoholowe (W2) jak rozróżnić likier od kremu (W3) czym różni się szkocka whisky od irlandzkiej whiskey (W4) z czego musi być wyprodukowany bourbon, koniak (W5) z czego musi być wyprodukowany gin, tequila (W6) jak rozróżnić i czym się charakteryzują podstawowe gatunki piwa (W7) czym różni się koniak od brandy (W8) jak klasyfikować wódki czyste
Umiejętności	Uczestnik szkolenia potrafi: (U1) przedstawić systematykę napoi alkoholowych (U2) rozpoznać różnice pomiędzy irlandzką whiskey, a szkocką whisky (U3) wyjaśnić różnicę między koniakiem a brandy (U4) wyjaśnić różnicę między bourbonem a american whiskey (U5) wyjaśnić z czego produkuje się tequilę i jakie jest pochodzenie mezcalu (U6) wyjaśnić jak produkuje się gin (U7) wyjaśnić podstawową zasadę produkcji piwa
Kompetencje	Uczestnik szkolenia: (K1) jest świadomy z czego produkuje się podstawowe napoje alkoholowe mocne (K2) potrafi wskazać różnice pomiędzy alkoholami z tej samej grupy (np. whisky/whiskey, brandy/koniak) (K3) jest świadomy odpowiedzialności przy serwowaniu alkoholu i szkodliwości spożywania go w nadmiernych ilościach

Metody pracy

1. Wykład tradycyjny
2. Ćwiczenia
3. Zajęcia warsztatowe