

Zasady promocji zatrudnienia i przeciwdziałania bezrobociu

Szkolenie na kelnera/barmana

Wzrastające zapotrzebowanie na wykwalifikowaną kadrę w sektorze gastronomicznym sprawia, że urzędy pracy przeprowadzają coraz więcej szkoleń, np. na kelnera zaznajomionego z podstawową obsługą czynności barowych.

Jacek Biechowiak

Headwaiter, specjalista w zakresie koordynacji bankietów, członek i reprezentant Stowarzyszenia Kelnerów Polskich na Region Opolski.

Sylwia Mosur-Blezel

Specjalista kontrolujący postępowania według prawa zamówień publicznych w instytucji wdrażającej programy unijne.

Badając potencjalne obszary zwiększonej aktywności gospodarczej, należy zwrócić uwagę na fakt, że z roku na rok swoje zapotrzebowanie na wykwalifikowaną siłę roboczą zwiększa sektor gastronomiczny. Powoli zmieniają się nawyki żywieniowe rodaków i obecnie coraz częściej decydujemy się na posiłek poza domem. Dodatkowym katalizatorem tego procesu była współorganizacja przez nasz kraj mistrzostw Europy w piłce nożnej. Odpowiedzią na to zapotrzebowanie są szkolenia, jakie oferują urzędy pracy. Są one skierowane do osób bezrobotnych i dotyczą różnych profesji branży żywieniowej. Jednym z takich zawodów jest kelner zaznajomiony z podstawową

obsługą czynności barowych. Ponieważ instytucje te są jednostkami sektora finansów publicznych, zlecają lub powierzają przeprowadzenie szkoleń z zachowaniem obowiązujących procedur oraz mając na uwadze zasady konkurencyjności, równego traktowania i przejrzystości.

Dokształcenie lub zmiana branży

Szkolenie dla przyszłych kelnerów przeznaczonych jest dla osób pełnoletnich, które z branżą nie mają nic wspólnego bądź też miały z nią kontakt wręcz marginalny. Kurs ten jest szansą na pozyskanie nowej, atrakcyjnej posady dla osób z zerowym stażem zawodowym, jak i metodą na przebranżowienie pracownika posiadającego już doświadczenie w pracy w innym sektorze. Osoby biorące udział w szkoleniu nie mogą mieć orzeczonych przeciwwskazań zdrowotnych do wykonywania pracy przy żywności. W założeniu uczestnik, który ukończył takie szkolenie, ma zdobyć wiedzę teoretyczną oraz praktyczne zdolności manualne w takim stopniu, aby mógł podjąć pracę w zespole kelnerskim

bądź na samodzielnym stanowisku kelnera z obsługą baru. Docelowo szkolenie – aby było skuteczne szczególnie w części praktycznej – powinno objąć grupę kilku słuchaczy, których liczbę zamawiający powinien podać w specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Z praktyki wynika, że grupy nie powinny być większe niż 10-osobowe. Po zdaniu egzaminu końcowego uczestnik warsztatów powinien:

- znać zasady bhp oraz minimum sanitarnego w miejscu wykonywania obowiązków służbowych,
- umieć przygotować miejsce pracy,
- posiadać umiejętność przyjmowania i realizowania zamówień,
- mieć podstawowe wiadomości na temat właściwego serwisu kelnerskiego,
- być obeznany z podstawowymi procedurami pracy za barem,
- być zaznajomiony z obsługą kasy fiskalnej bądź terminala POS (ang. point of sales),
- znać zasady rozliczenia z gościem oraz reguły rozliczenia zmiany kelnerskiej,
- wiedzieć, jak przygotować lokal do zamknięcia dnia pracy.

Wymagania w zakresie teorii i praktyki

Zajęcia powinny obejmować część teoretyczną poszczególnych zagadnień, jak również praktyczne sposoby wykonywania poszczególnych czynności. Wykonawca ma prawo do ustalenia rozdziału godzin między teorią a praktykę z uwzględnieniem następujących proporcji:

- 1) część kuchenna: teoria 100%,
- 2) część kelnerska: praktyka minimum 50%,
- 3) część barmańska: praktyka minimum 60%.

Szkolenie (szczególnie część praktyczna) powinno być prowadzone w lokalu gastronomicznym wyposażonym w zastawę stołową, szklaną, porcelanową oraz sprzęt barmański. Organizatorzy przetargów na szkolenia oprócz powyższego wymogu powinni wskazać również, że zajęcia teoretyczne powinny odbywać się w sali wyposażonej w stoliki i krzesła (ewentualnie krzesła z pulpitem do pisania) dla każdego z uczestników. Ważne jest również, aby wykonawca zagwarantował uczestnikom szkoleń odzież roboczą i obuwie niezbędne do odbywania zajęć praktycznych w restauracjach i/lub hotelach.

Organizator powinien zapewnić uczestnikom materiały dydaktyczne,

które stanowią kompendium podstawowej wiedzy odnośnie zawodu. Podręcznik ten powinien być wykorzystywany podczas treningu zasadniczego, jak również może stanowić punkt wsparcia w trakcie wykonywania obowiązków służbowych w nowo podjętej pracy.

Zakończenie szkolenia

Szkolenie musi być zakończone egzaminem weryfikującym stopień nabycia wiedzy. Egzamin powinien być podzielony na część teoretyczną i praktyczną (czas przeznaczony na egzamin to: 45 minut na test pisemny i po 20 minut egzaminu ustnego na każdego uczestnika kursu).

Podczas części teoretycznej kursanci będą mieli do wypełnienia test jednokowy dla wszystkich, a także będą zobowiązani do odpowiedzi ustnej na pytania komisji egzaminacyjnej. Część praktyczna powinna być przeprowadzona w lokalu gastronomicznym. Sprawdzenia praktyczny musi weryfikować umiejętność radzenia sobie z obsługą kelnerską na sali konsumenckiej (może to być inscenizacja obsługi gości w restauracji), jak i również biegłość w obcowaniu ze sprzętami barowymi. Komisja egzaminacyjna powinna zwrócić uwagę na to, w jakim stopniu

osoby szkolone przyswoiły zdolności manualne oraz jak sobie radzą z organizacją pracy. Tak przeprowadzony egzamin powinien być zakończony wystawieniem świadectwa dla każdego z uczestników, z uwzględnieniem poziomu przystosowania do wykonywania nowego zawodu.

Po tak przeprowadzonym szkoleniu urząd pracy powinien ocenić następujące wskaźniki rezultatu przeprowadzonych szkoleń:

- 1) wskaźnik aktywizacji – stosunek liczby osób, które rozpoczęły udział w formie aktywizacji do liczby osób, które w tym samym okresie zarejestrowały się jako bezrobotne,
- 2) udział osób bezrobotnych i poszukujących pracy, które podjęły pracę w okresie do 6 miesięcy po zakończeniu udziału w projekcie, w łącznej liczbie osób, które zakończyły udział w projektach, w tym udział osób, które podjęły samozatrudnienie.

Podstawa prawna

- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (DzU z 2004 r. nr 99, poz. 1001)

Tematyczny zakres szkolenia dla przyszłych kelnerów

I. CZĘŚĆ KUCHENNA

(czas szkolenia – 8 godzin)

Powinna obejmować omówienie następujących kwestii:

- poszczególne części tusz zwierzęcych (wołowe, wieprzowe, jagnięce i cielęce),
- podstawowe pozycje z menu frutti di mare,
- rodzaje sałat zielonych (rzymska, lodowa, rukola itd.),
- sosy i dressingi do sałat,
- nazewnictwo i kształty makaronów,
- podstawowe sosy ciepłe,
- sposoby wysmażania mięs,

- objaśnienie takich kanonów kulinarnych, jak choćby carpaccio, minestrone, eskalopki, creme brulee.

II. OBSŁUGA KELNERSKA

(czas szkolenia – 64 godziny)

1. Teoria:

- czynności przed otwarciem restauracji dla gości,
- kontakt obsługi między poszczególnymi zmianami,
- różne sposoby podziału sali na rewiry,
- najczęstsze rodzaje grafików kelnerskich,
- właściwy strój kelnerski,

Tematyczny zakres szkolenia dla przyszłych kelnerów

- higiena osobista podczas pracy,
- kolejność serwisu: przywitanie gościa, rozplaszczanie, prowadzenie do stolika, przyjmowanie zamówienia,
- dobór sztućców do menu, sposoby nakrycia,
- dobór szkła do napojów,
- właściwa kolejność serwowania dań,
- dobór wina - białe, czerwone,
- podstawowe szczepy wina,
- podawanie rachunku,
- obsługa terminali płatniczych,
- praca po zamknięciu lokalu dla gości i przygotowanie do zakończenia zmiany.

2. Praktyka:

- dekoracyjne składanie serwet,
- nauka noszenia talerzy,
- nauka poruszania się z pełną tacą między stolikami,
- sposoby nakrywania stołów obrusami, bieżnikami, matami,
- sposoby nakrywania stołów sztućcami,
- sposoby nakrywania stołów szkłem,
- sposoby serwowania poszczególnych posiłków,
- metody podawania napojów do stolika,
- otwieranie i serwowanie wina przy stoliku,
- serwowanie wódki z użyciem coolera,
- otwieranie i serwowanie szampana i wina musującego,
- serwis angielski i szwedzki - sposoby nakrywania i dekoracji stołów.

III. OBSŁUGA BARU

(czas szkolenia - 40 godzin)

Ta część szkolenia powinna obejmować w większym stopniu umiejętności praktyczne, gdyż to one zadecydują o powodzeniu nowego pracownika i jego zatrudnieniu w lokalu.

1. Teoria:

- odpowiedzialność za podawanie alkoholu osobom niepełnoletnim i nietrzeźwym oraz konsekwencje prawne z tym związane,
- organizacja miejsca pracy; efektywne rozmieszczenie sprzętów barowych,
- rodzaje sprzętów barmańskich,
- rodzaje szkieł,
- towaroznawstwo napojów bezalkoholowych i alkoholowych,
- daty ważności poszczególnych produktów i ich oznaczenia,
- zamawianie towaru, monitoring kalendarza imprez, weekendów,
- last order - jak powinien funkcjonować,
- organizacja magazynu alkoholi i napojów,
- klasyczna karta drinków,
- kontrola wojewódzkiej stacji sanitarno-epidemiologicznej (zakres możliwych kontroli, jak się zachować w czasie ich trwania, możliwe konsekwencje niespełniania warunków sanitarnych w lokalu).

2. Praktyka:

- instalacja piwna w lokalu - nalewanie piwa, regulacja, wymiana keg, wymiana butli z gazem,
- sposoby parzenia kawy przy wykorzystaniu ekspresu ciśnieniowego,
- sposoby parzenia herbaty,
- czyszczenie ekspresu,
- koktajle bezalkoholowe,
- klasyczne koktajle alkoholowe,
- garnish - sposoby na tanią, a efektowną dekorację,
- shoty,
- whisky - sposoby podawania,
- serwowanie koniaków i brandy.

3. Psychologia zawodu:

- wyczuwanie nastroju gościa,
 - obieranie odpowiedniej formy kontaktu z nim,
 - wybór właściwego słownictwa,
 - rozpatrywanie kwestii spornych: pomyłki w zamówieniach, reklamacje jakości i ilości serwowanych dań i trunków,
 - radzenie sobie z nietrzeźwymi i niekulturalnymi klientami,
 - problemy przy płatnościach.
- Aspekty psychologiczne wykonywania zawodu kelnera powinny być poruszane podczas całego okresu szkolenia bez względu na to, czy będzie to miało miejsce podczas części teoretycznej, kelnerskiej czy praktycznej barmańskiej.

IV. MATERIAŁY SZKOLENIOWE

Informacje zawarte w materiałach szkoleniowych powinny obejmować następujące zagadnienia:

- bezpieczeństwo i higiena pracy personelu w bufecie,
- organizacja zaopatrzenia baru w napoje bezalkoholowe i alkoholowe,
- sprzątanie i utrzymanie czystości w miejscu pracy,
- mycie i polerowanie naczyń stołowych, barowych, maszyn i urządzeń,
- zabezpieczenie baru po zakończeniu pracy,
- podawanie, nakładanie potraw garmażeryjnych i barowych,
- naczynia stołowe i sztućce do potraw,
- urządzenia do przechowywania i podgrzewania dań,
- mieszanie koktaili,
- mieszanie i dekorowanie koktaili,
- przybory i szkło barowe,
- parzenie i podawanie kawy i herbaty,

- zimne napoje bezalkoholowe,
- naczynia szklane do serwowania napojów,
- serwowanie zamówionych potraw i napojów,
- obsługa klienta zgodnie z zasadami savoir-vivre'u,
- rozliczanie z konsumentem,
- przyjmowanie i załatwianie skarg i zażaleń,
- zasady etyki zawodowej,
- dobór formy konwersacji do sytuacji,
- zamawianie artykułów i przyjmowanie dostaw,
- obsługa kasy fiskalnej.

Materiały szkoleniowe, odzież robocza i obuwie muszą zostać nieodpłatnie przekazane na własność uczestnikom szkolenia.

Każde stanowisko kelnerskie powinno być wyposażone w:

- bieliznę stołową (obrusy, bieżniki - minimum po 10 szt., serwety - po 5 sztuk na każdego uczestnika),
- sztucze podstawowe (widelec, nóż - po 30 szt., łyżka do zupy - 20 szt., widelczyk do ciasta, łyżeczka do kawy - po 15 szt.),
- sztucze pomocnicze (widelec i nóż do ryb, widelec i nóż do steków, noże do masła - po 10 sztuk z każdego),
- przyprawniki - 4 szt.,
- serwetniki - 4 szt.

Do dyspozycji każdego z uczestników kursu powinna być oddana zastawa w postaci:

- porcelany stołowej: talerze różnych rodzajów i rozmiarów, wazy do zup, sosjerki, cukiernice (w ilości

- wystarczającej do wykrycia i obsługi stołika dla 10 osób, uwzględniając menu: przystawka, zupa, danie główne, deser),
- szkła stołowego (kieliszki do wina białego, czerwonego, wódki, szampana) - minimum po 15 sztuk,
- półmisek platerowych (w ilości wystarczającej do wyserwowania menu: przystawka, zupa, danie główne, deser dla stołika 10-osobowego),
- podgrzewacze dań ciepłych (min. 1 szt.),
- podgrzewacze do zup (min. 1 szt.).

Bar, na którym będzie odbywać się szkolenie, powinien posiadać w swoim wyposażeniu:

- ciśnieniowy ekspres do kawy i młynek do kawy,
- kostkarkę,
- wyciskarkę do owoców,
- kruszarkę do lodu (manualną bądź elektryczną),
- blender (nie obligatoryjnie),
- coolery do wina i alkoholi,
- chłodnię na napoje zimne,
- zamrażarkę do alkoholi,
- instalację do nalewania piwa z keg,
- zastawę szklaną,
- szklanki highball - min 15 szt.,
- kieliszki do wina białego i czerwonego - po 15 szt.,
- kieliszki do szampana - 15 szt.,
- kieliszki do wódki - 15 szt.,
- kufle bądź szklanki do piwa o pojemnościach 0,5l i 0,3l - po 10 szt.,
- kieliszki do koniaków - 10 szt.,
- szklanki do whisky - 10 szt.,
- kieliszki do likierów - 10 szt.,
- szklanki do irish/latte coffee - 10 szt.,

- dzbanki do napojów o pojemności minimum 1 litra - 4 szt.,
- zastawę porcelanową (filizanki do kawy + podstawki, filizanki do espresso + podstawki, filizanki do herbaty oraz imbryczki - po 10 szt.),
- drobne sprzęty barmańskie typu: miarki barowe, łyżki barowe, shaker bostoński i/lub francuski, strainer, sitka barowe, mudler, noże do twistów, pourery do butelek.

Ponadto bar powinien być zaopatrzone w alkohole i softy służące do przygotowania kilku najpopularniejszych koktajli. Wszelkie alkohole mają służyć tylko do celów demonstracyjnych i towaroznawczych.

V. Czas trwania szkolenia

Zajęcia dydaktyczne muszą być realizowane od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem sobót i niedziel oraz dni świątecznych):

- 1) zajęcia teoretyczne muszą rozpocząć się nie wcześniej niż o godz. 8.00 oraz zakończyć nie później niż o godz. 20.00,
- 2) zajęcia praktyczne przypadające na jednego uczestnika szkolenia muszą rozpocząć się nie wcześniej niż o godz. 8.00 oraz zakończyć nie później niż o godz. 20.00,
- 3) dzienny wymiar zajęć musi wynosić nie mniej niż 5 oraz nie więcej niż 8 godzin zegarowych.

Wykonawca zobowiązany jest zapewnić przerwy między lekcjami w ilości 15 minut na każde 45 minut zajęć.