

Warszawa, dnia 16 lipca 2019 r.

Poz. 684

**OBWIESZCZENIE  
MINISTRA SPORTU I TURYSTYKI<sup>1)</sup>**

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*

---

<sup>1)</sup> 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**

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

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

Posługuje się językiem branżowym	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosuje formuły powitania i pożegnania gości zgodnie z zasadami <i>savoir-vivre</i>;</li> <li>- formuluje wypowiedź polecającą gościom dania (<i>upselling</i> – maksymalizacja zysku);</li> <li>- formuluje wypowiedzi potrzebne do podtrzymania relacji z gościem w trakcie posiłku z użyciem zasad <i>savoir-vivre</i>;</li> <li>- formuluje wypowiedź towarzyszącą podaniu gościom rachunku.</li> </ul>
Przedstawia ofertę karty dań i napojów	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- wymienia rodzaje napojów gorących;</li> <li>- wymienia alkohole mocne;</li> <li>- wymienia metody tworzenia napojów mieszanych;</li> <li>- omawia podstawowe zasady doboru win do dań z uwzględnieniem oferty w karcie dań.</li> </ul>
Przekazuje pracownikom zasady budowania relacji z gośćmi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia ideę gościnności połączonej z tradycją i przedstawia zasady wdrażania ich w praktyce;</li> <li>- prezentuje zasady <i>savoir-vivre</i> ważne w pracy w restauracji;</li> <li>- określa zasady obsługi gości VIP;</li> <li>- omawia zasady protokołu dyplomatycznego w gastronomii;</li> <li>- omawia różnice kulturowe w obsłudze gości;</li> <li>- omawia zasady etyki zawodowej w pracy w restauracji, w tym zasadę zachowania dyskrecji, poufności, tajemnicy zawodowej;</li> <li>- omawia sposoby reagowania w sytuacjach nietypowych (np.: nietypowe zamówienia, goście z alergiami, obsługa gości z ograniczeniami sprawności, goście przychodzący ze zwierzętami);</li> <li>- przygotowuje listę postępowań i rozwiązań trudnych sytuacji w restauracji.</li> </ul>
<b>Zestaw 3. Zarządzanie personelem restauracji</b>	
<b>Poszczególne efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia</b>
Rekrutuje pracowników	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia sposoby sporządzania i możliwości wykorzystania opisu stanowiska pracy;</li> <li>- wymienia kryteria rekrutacji personelu restauracji z uwzględnieniem warunków wykonywanych zadań;</li> <li>- formuluje zakres obowiązków na poszczególnych stanowiskach pracy (np. starszego kelnera, kelnera i młodszego kelnera, barmana, <i>sommelierra</i>, <i>baristy</i>, <i>hydrosommelierra</i>);</li> <li>- omawia przepisy prawa pracy w kontekście obowiązków i praw pracowników oraz obowiązków i praw pracodawcy;</li> <li>- tworzy ofertę pracy na stanowiskach pracy (np. starszego kelnera, kelnera i młodszego kelnera, barmana, <i>sommelierra</i>);</li> <li>- przeprowadza wstępną weryfikację ofert kandydatów do pracy i uzasadnia swój wybór;</li> <li>- przeprowadza rozmowę rekrutacyjną.</li> </ul>
Sporządza indywidualne plany rozwoju zawodowego pracowników	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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>);</li> <li>- wymienia kluczowe elementy indywidualnego planu rozwoju zawodowego pracowników i sposoby ich wykorzystywania;</li> <li>- opisuje podstawowe formy rozwoju zawodowego i ocenia ich efektywność;</li> <li>- ustala czas i kryteria oceny.</li> </ul>

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

<b>Zestaw 4. Doskonalenie umiejętności zawodowych</b>	
<b>Poszczególne efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia</b>
<p>Planuje własny rozwój zawodowy</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tworzy plan samorozwoju na 2 lata;</li> <li>- wymienia źródła wiedzy branżowej;</li> <li>- omawia rolę staży zawodowych w pracy menedżera restauracji.</li> </ul>
<p>Omawia wizerunek i rolę menadżera restauracji</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia elementy profesjonalnego wizerunku menadżera restauracji;</li> <li>- charakteryzuje zadania, za które odpowiedzialny jest menadżer restauracji;</li> <li>- omawia zasady komunikacji menadżera restauracji z gośćmi;</li> <li>- omawia zasady współpracy z właścicielem restauracji.</li> </ul>

**6. Wymagania dotyczące walidacji i podmiotów przeprowadzających walidację**

<p><b>Metody stosowane w walidacji</b></p>	<p>Na etapie weryfikacji efektów uczenia się dopuszczalne jest stosowanie następujących metod:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- obserwacja w warunkach symulowanych;</li> <li>- obserwacja w warunkach rzeczywistych (w miejscu pracy);</li> <li>- test teoretyczny;</li> <li>- analiza dowodów i deklaracji.</li> </ul> <p>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 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><b>Zasoby kadrowe</b></p>	<p>Komisja walidacyjna składa się z co najmniej dwóch członków. Członkowie komisji muszą spełniać następujące warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> </ul>

– 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