

TRENER BRANŻY HORECA



**PROJEKT STANDARDU
I MODELU KOMPETENCJI**

Spis treści

I

Opis zawodu poprzez zadania zawodowe

4

- 1 Nazwy zwyczajowe 4
- 2 Synteza zawodu 4
- 3 Opis pracy i sposobu jej wykonywania 5
 - 3.1 opis pracy
 - 3.2 sposoby jej wykonywania
 - 3.3 wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy
 - 3.4 organizacja pracy
- 4 Wymagania psychofizyczne 8
- 5 Zadania zawodowe 9
 - 5.1 kompetencje zawodowe
 - 5.2 kompetencje specyficzne trenerów branży HORECA szkolących w wybranych zawodach i stanowiskach
 - 5.3 kompetencje społeczne
- 6 Profil kompetencji kluczowych dla zawodu 16

II

Model kompetencji Trenera branży HORECA.

18

Struktura i hierarchia kompetencji i kwalifikacji zawodowych Trenera branży HORECA

- 1 Profil kompetencyjny trenera branży HORECA 19
- 2 Podział stopni zaawansowania trenera w korelacji do poziomu grupy 20
- 3 Zagrożenie wynikające z przyjętej koncepcji standardu trenera branży HORECA 23



I Opis zawodu poprzez zadania zawodowe

1 Nazwy zwyczajowe

Coach HORECA

Trener branży gastronomicznej

Trener branży turystycznej

Trener branży hotelarskiej

Trener HORECA

Doradca HORECA

2 Synteza zawodu

TRENER BRANŻY HORECA

Trener branży HORECA bierze aktywny udział w konsultacji, projektowaniu, tworzeniu i przygotowaniu szkoleń dla osób wykonujących zawody w branży HORECA. Odpowiada także za ich organizację, realizację i ewaluację. Zapewnia jakość procesu szkolenia oraz nadawanie kwalifikacji w ramach edukacji pozaformalnej i uczenia się w miejscu pracy. Dokonuje analizy potrzeb i problemów, dopasowuje narzędzia do wymagań danej grupy.

Gromadzi i opracowuje bazę materiałów metodycznych, pomocy dydaktycznych oraz innych narzędzi niezbędnych w procesie uczenia się. Uczestniczy również w projektowaniu prezentacji multimedialnych i innych interaktywnych form, wykorzystywanych w nauczaniu. Dobiera odpowiednie techniki i narzędzia multimedialne do materiału i celów kształcenia oraz ocenia ich skuteczność.

3

Opis pracy i sposobu jej wykonywania

3.1 OPIS PRACY

Trener branży HORECA przeprowadza analizę potrzeb szkoleniowych związaną z danym zawodem/ stanowiskiem. Dbą o stworzenie spójnej koncepcji szkolenia z wykorzystaniem narzędzi odpowiadających specyficznym potrzebom grupy docelowej. Stale pogłębia wiedzę z wybranej dziedziny.

Celem jego pracy jest przeprowadzenie szkolenia dla pracowników określonej specjalizacji zgodnie z przyjętym programem i według ustalonych warunków.

Działalność trenera branży HORECA ponadto polega na tworzeniu merytorycznej zawartości multimedialnej materiałów dydaktycznych we współpracy z programistami i grafikami. Na podstawie zebranych informacji osoby wspierające jego pracę dobierają techniki i narzędzia multimedialne, które pozwolą na opracowanie formy kursu zaplanowanej przez trenera (np. quizy, samouczki, filmy instruktażowe, chmury wyrazów, multimedialne prezentacje czy animacje).

W ramach wykonywanej pracy trener branży HORECA prowadzi analizę i ocenę dostępnych na rynku edukacyjnych rozwiązań multimedialnych pod kątem ich przydatności w nauczaniu oraz określa zakres ich wykorzystania w praktyce dla pracowników branży HORECA.

W zależności od stopnia zaangażowania trener powinien:

- ➔ posługiwać się oprogramowaniem komputerowym (m.in. pakiet MS Office) i możliwościami jakie oferują nowe technologie w stopniu:
 - podstawowym (1)
 - średniozaawansowanym (2)
 - zaawansowanym (3)

- (1) obsługuje programy Word i Power Point przygotowując materiały do szkoleń, aktywnie korzysta z materiałów dostępnych w Internecie dla uzupełnienia własnych pomocy dydaktycznych,
- (2) obsługuje programy Word, Power Point, Excel tworząc wykresy, porównania, wstawiając materiały multimedialne do nich, aktywnie korzysta z narzędzi dostępnych w Internecie, tworząc samodzielnie mini gry (np. quizy, memory, testy),
- (3) korzysta z różnych zaawansowanych narzędzi wspierających blended learning, tworząc własne autorskie rozwiązania,

- ➔ posiadać kompetencje pedagogiczne w zakresie uczenia dorosłych w stopniu:

- podstawowym (1)
- średniozaawansowanym (2)
- zaawansowanym (3)

- (1) zna podstawowe metody uczenia dorosłych, korzysta i rozwija swoją wiedzę związaną z prowadzeniem zajęć grupowych,
- (2) aktywnie wprowadza w zajęcia różne techniki i style przekazywania wiedzy, korzysta z różnorodnych rozwiązań aktywizujących grupę,
- (3) projektuje autorskie rozwiązania dopasowane do wybranej grupy zawodowej oparte o doświadczenia własne i wiedzę z zakresu andragogiki, współpracuje z organizacjami branżowymi w zakresie tworzenia materiałów dla wybranych stanowisk.

Ze względu na szybki rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz technologii i narzędzi e-learningu trener powinien nieustannie aktualizować swoją wiedzę i podwyższać kompetencje.

3.2 SPOSOBY JEJ WYKONYWANIA

Praca trenera branży HORECA opiera się przede wszystkim na:

- analizie rynku edukacji dla osób dorosłych,
- analizie luk kompetencyjnych w zespołach,

- opracowywaniu szkoleń pod konkretne potrzeby (kursy szyte na miarę),
- współtworzeniu materiałów dydaktycznych, w tym multimedialnych dla branży.

Osoba zatrudniona w tym charakterze podejmuje obowiązki należące zwykle do kilku specjalistów, takich jak chociażby:

- specjalista do spraw szkoleń – analiza luk kompetencyjnych, stworzenie programu ramowego szkoleń,
- trener – tworzenie contentu merytorycznego, dobór środków i narzędzi edukacyjnych, prowadzenie szkolenia

i ewaluacja uczestników,

- dydaktyk multimedialny – dobór innowacyjnych form kształcenia przez całe życie dla pracowników branży HORECA – multimedia.

Praca trenera branży HORECA jest związana z pracą w szerokim środowisku profesjonalistów. Wykonywana jest często w miejscu pracy, wspomagana przez narzędzia do nauki zdalnej.

3.3 WYKORZYSTYWANE MASZYNY I NARZĘDZIA PRACY

Wdziałalności zawodowej trener branży HORECA wykorzystuje przede wszystkim sprzęt komputerowy oraz urządzenia peryferyjne wejściowe i wyjściowe, urządzeń wejścia i wyjścia, a także interfejsy urządzeń peryferyjnych. W przypadku szkoleń stanowiskowych trener branży HORECA powinien posiadać umiejętności obsługi urządzeń, narzędzie stanowiskowych (np. szkolenie gastronomiczne w kuchni, szkolenie barmańskie i inne).

Spośród urządzeń peryferyjnych wejściowych będzie wykorzystywał w swojej pracy m.in.:

- skaner,
- kamerę,
- aparat cyfrowy,
- tablet graficzny,
- mikrofon.

Spośród urządzeń peryferyjnych wyjściowych będzie wykorzystywał w swojej pracy m.in.:

- monitor,

- projektor multimedialny,
- drukarkę,
- głośniki,
- słuchawki.

Spośród urządzeń peryferyjnych wejścia i wyjścia będzie wykorzystywał w swojej pracy m.in.:

- nagrywarki,
- dyski zewnętrzne,
- pendrive.

Komputer użytkowany przez trenera branży HORECA musi być wyposażony w:

- oprogramowanie do edycji i tworzenia plików,
- w oprogramowanie do tworzenia prezentacji multimedialnych i dźwiękowych,
- dostęp do Internetu,
- zestaw oprogramowania i rozbudowane aplikacje pozwalające na tworzenie, prowadzenie kursów e-learningowych.

3.4 ORGANIZACJA PRACY

Pracę trenera branży HORECA może mieć charakter zarówno zespołowy jak i indywidualny, niezależnie od tego czy jest prowadzona w dużych czy małych firmach, instytucjach czy placówkach kształcenia zawodowego.

Praca w zawodzie odbywa się z reguły w ustalonych godzinach. Trwa zwykle 8 godzin na dobę i wykonywana jest zwykle w ciągu dnia. W przypadku realizacji dużej liczby zleceń przez pracodawcę możliwa jest praca w godzinach nadliczbowych oraz w dni wolne od pracy (co związane jest ze specyfiką branży HORECA, choć branżowo czas szkoleniowy raczej nie jest wyznaczany w weekendy – jako momenty największego ruchu turystycznego).

Ze względu na opracowywanie różnorodnych tematycznie materiałów, różnorodnych kursów tematycznych (różne kompetencje zawodowe dla wybranej grupy docelowej) prowadzenie procesów ewaluacyjnych praca trenera branży HORECA nie jest monotonna, jednak sposób jej wykonywania jest zasadniczo podobny.

Praca w tym zawodzie nie niesie za sobą dużej odpowiedzialności finansową oraz materialną. Pracownik jest odpowiedzialny za powierzony sprzęt oraz ponosi odpowiedzialność zawodową, lub służbową określoną w regulaminach firm, w których jest zatrudniony. Trener branży HORECA może także prowadzić własną działalność gospodarczą, dostarczając dedykowane rozwiązania samodzielnie.



4

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód Trenera branży HORECA ważna jest:

w kategorii wymagań fizycznych:

- ➔ duża sprawność narządu wzroku,
- ➔ duża sprawność zmysłu węchu,
- ➔ duża sprawność zmysłu smaku
- ➔ duża sprawność zmysłu dotyku,

w kategorii sprawności sensomotorycznych:

- ➔ rozróżnianie barw,
- ➔ czucie smakowe,
- ➔ powonienie,
- ➔ koordynacja wzrokowo – ruchowa,
- ➔ szybki refleks,
- ➔ spostrzegawczość,
- ➔ zręczność rąk,
- ➔ zręczność palców,

w kategorii sprawności i zdolności:

- ➔ zdolność koncentracji uwagi,
- ➔ podzielność uwagi,
- ➔ dobra pamięć,
- ➔ wyobraźnia przestrzenna,
- ➔ rozumowanie logiczne,

- ➔ wyobraźnia i myślenie twórcze,
- ➔ łatwość wypowiadania się w mowie lub w piśmie,
- ➔ uzdolnienia artystyczne,

w kategorii cech osobowościowych:

- ➔ umiejętność pracy w szybkim tempie,
- ➔ łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą,
- ➔ samokontrola,
- ➔ umiejętność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- ➔ umiejętność słuchania,
- ➔ umiejętność obserwacji,
- ➔ umiejętność znajdowania powiązań,
- ➔ umiejętność postępowania z ludźmi,
- ➔ umiejętności kierownicze,
- ➔ umiejętność współdziałania,
- ➔ samodzielność,
- ➔ inicjatywność,
- ➔ zdolność przekonywania,
- ➔ dokładność,
- ➔ ciekawość,
- ➔ zorganizowanie,
- ➔ poczucie estetyki,
- ➔ odporność na stres,
- ➔ dążenie do osiągnięć.

* informacje zostały opracowane na podstawie Kwestionariusza Analizy Zawodu przygotowanego przez Centralny Instytut Ochrony Pracy.

5

Zadania zawodowe

Z1

IDENTYFIKOWANIE, ANALIZOWANIE I DIAGNOZA POTRZEB SZKOLENIOWYCH PRACOWNIKÓW Z BRANŻY HORECA.

Z2

PROJEKTOWANIE ROZWIĄZAŃ SZKOLENIOWYCH ODPOWIADAJĄCYCH POTRZEBOM DANEJ GRUPY ZAWODOWEJ.

Z3

OPRACOWANIE OBUDOWY DYDAKTYCZNEJ DO REALIZACJI OKREŚLONEGO PROGRAMU SZKOLENIA DLA PRACOWNIKÓW BRANŻY HORECA.

Z4

REALIZACJA SZKOLENIA ZAWODOWEGO DLA BRANŻY HORECA.

Z5

EWALUACJA PROCESU SZKOLENIA.

Z6

DOKUMENTOWANIE PROCESU SZKOLENIA ZGODNIE Z PRZYJĘTYMI PROCEDURAMI I POTRZEBAMI KLIENTA.

Z7

ANALIZA I OCENA KOMPETENCJI NA PODSTAWIE DOŚWIADCZEŃ SZKOLENIOWYCH.

Z8

PROWADZENIE PROCESÓW DORADCZYCH I FORMUŁOWANIE REKOMENDACJI.

Z9

PROWADZENIE ROZMÓW ZE ZLECENIODAWCĄ, PRZEJRZYSTE KOMUNIKOWANIE ZAKRESU WYKONYWANYCH USŁUG I DZIAŁAŃ NIEZBĘDNYCH PRZY ICH REALIZACJI.

5.1 KOMPETENCJE ZAWODOWE

KZ1

KZ1 TWORZENIE KONCEPCJI, PROJEKTOWANIE I ORGANIZOWANIE PROCESU SZKOLENIA DLA OKREŚLONEGO ZAWODU.

KZ2

KZ2 REALIZACJA, EWALUACJA I ZAPEWNIENIE JAKOŚCI PROCESU SZKOLENIA.

KZ3

KZ3 ANALIZA I OCENA KOMPETENCJI ORAZ PROWADZENIE PROCESÓW DORADCZYCH DLA PRACOWNIKÓW BRANŻY HORECA.

- 5.1.1** Kompetencja Kz1 Tworzenie koncepcji, projektowanie i organizowanie procesu szkolenia dla określonej kwalifikacji obejmuje zestaw zadań zawodowych (Z1, Z2, Z3, Z9) do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1**IDENTYFIKOWANIE, ANALIZOWANIE I DIAGNOZA POTRZEB SZKOLENIOWYCH PRACOWNIKÓW Z BRANŻY HORECA.****WIEDZA – zna i rozumie**

- sposoby wyszukiwania, przetwarzania i interpretacji danych;
- metody badania potrzeb;
- trendy i uwarunkowania rynkowe;
- narzędzia badawcze;

UMIEJĘTNOŚCI – potrafi

- monitorować sektor HORECA pod kątem potrzeb i oczekiwań pracodawców i pracowników;
- dobierać metody badania potrzeb uczestników szkolenia;
- opracowywać narzędzia badawcze;
- wspomagać identyfikację potrzeb uczestników;
- określać potrzeby szkoleniowe uczestników na podstawie przeprowadzonych badań;
- przedstawiać aktualne informacje odpowiadające potrzebom klientów, w sposób przejrzysty i zrozumiały;
- analizować i interpretować dane pozyskane w procesie badawczym;

Z2**PROWADZENIE ROZMÓW ZE ZLECENIODAWCĄ, PRZEJRZYSTE KOMUNIKOWANIE ZAKRESU WYKONYWANYCH USŁUG I DZIAŁAŃ NIEZBĘDNYCH PRZY ICH REALIZACJI.****WIEDZA – zna i rozumie**

- metodykę uczenia się dorosłych;
- formy wspierania rozwoju;
- preferencje grupy docelowej tworzonego szkolenia;
- specyfikę klienta, dla którego tworzony jest projekt;
- przykłady dobrych praktyk stosowanych w projektowaniu szkoleń;
- rozwiązania projektowe i narzędzia wspierające tworzenie szkoleń;
- podstawę programową dla wybranego zawodu z branży HORECA;

UMIEJĘTNOŚCI – potrafi

- definiować potrzeby szkoleniowe;
- wyznaczać cele szkoleniowe;
- opracować ogólne założenia projektu na podstawie zebranych informacji;
- określać potrzeby szkoleniowe uczestników na podstawie przeprowadzonych badań;
- formułować cele i efekty kształcenia ogólne oraz szczegółowe szkolenia;
- określić wskaźniki świadczące o realizacji celów szkoleniowych;
- określać na podstawie zebranych informacji wyjściowy poziom kompetencji grupy, z którą pracuje;
- wiedzę branżową – wysoce specjalistyczną, wiedzę stanowiskową dla wybranego zawodu (rozwiniecie w punkcie 5.2);
- wykonywać czynności przeznaczone w podstawie programowej dla danego zawodu branży HORECA w stopniu zaawansowanym;

Z3**OPRACOWANIE OBUDOWY DYDAKTYCZNEJ DO REALIZACJI OKREŚLONEGO PROGRAMU SZKOLENIA DLA PRACOWNIKÓW BRANŻY HORECA.****WIEDZA – zna i rozumie**

- zjawiska grupowe;
- zagadnienia, które dotyczą treści szkolenia;
- metody selekcjonowania treści szkoleń;
- narzędzia wspierające procesy edukacyjne;
- programy do tworzenia treści szkoleniowych;

UMIEJĘTNOŚCI – potrafi

- opracowywać potrzebne pomoce dydaktyczne;
- dokonywać selekcji treści szkolenia pod kątem jej użyteczności z punktu widzenia jego celów i potrzeb klienta;
- korzystać z technologii wspierających tworzenie szkoleń, w tym szkoleń odbywających się w miejscu pracy;
- dobierać treści nauczania oraz zadania zawodowe adekwatne do sformułowanych celów i określonych potrzeb szkoleniowych uczestników;
- dobierać styl prowadzenia szkolenia oraz metody i techniki szkoleniowe w taki sposób, by regulować poziom energii, napięcia i otwartości uczestników;
- dobierać aktywizujące metody i techniki prowadzenia szkolenia uwzględniające specyfikę grupy np. wiek, sprawność fizyczną, niezbędne wyposażenie;
- opracować materiały edukacyjne np. prezentacje multimedialną, ćwiczenia, receptury, gry, które są spójne z treściami szkolenia, uwzględniają specyfikę grupy szkoleniowej;
- tworzyć bezpieczne i dostosowane do specyfiki branży HORECA środowisko uczenia się;

Z9**PROJEKTOWANIE ROZWIĄZAŃ SZKOLENIOWYCH ODPOWIADAJĄCYCH POTRZEBOM DANEJ GRUPY ZAWODOWEJ.****WIEDZA – zna i rozumie**

- zasady prowadzenia rozmów biznesowych;
- podstawy negocjacji;
- zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej;

UMIEJĘTNOŚCI – potrafi

- tworzyć ofertę dla potencjalnego klienta;
- precyzyjnie określać zakres proponowanych usług i działań w oparciu o zdiagnozowane luki kompetencyjne;
- tworzyć rekomendacje edukacyjne (lesson learnt);
- budować dobre relacje ze zleceniodawcą;
- aktywnie słuchać;
- precyzyjnie zadawać pytania;

5.1.2 Kompetencja Kz2 Realizacja, ewaluacja i zapewnienie jakości procesu szkolenia obejmuje zestaw zadań zawodowych (Z4, Z5, Z6) do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z4

REALIZACJA SZKOLENIA ZAWODOWEGO DLA BRANŻY HORECA

WIEDZA – zna i rozumie

- metody i techniki szkoleniowe;
- zasady tworzenia programu szkoleniowego;
- sposoby prezentacji wiedzy;
- zasady organizacji pracy w różnych metodach szkoleniowych;
- kontrakt edukacyjny;

UMIEJĘTNOŚCI – potrafi

- sporządzać agendę, harmonogram szkolenia;
- oceniać umiejętności i kompetencji uczestników szkolenia;
- używać prostego jasnego języka w korelacji z językiem branżowym HORECA;
- obserwować zachowania uczestników szkolenia, stawiać hipotezy dotyczące aktualnego stanu grupy i krytycznie oceniać ich adekwatność;
- dostosowywać sposób prowadzenia szkolenia do zmieniającej się sytuacji w grupie;
- angażować uczestników do aktywnego działania i dzielenia się swoimi doświadczeniami;
- radzić sobie z nietypowymi sytuacjami i umiejętnie znajdować wyjście z nich;
- udzielać informacji zwrotnej uczestnikom (feedback);

Z5

EWALUACJA PROCESU SZKOLENIA

WIEDZA – zna i rozumie

- zasady oceny i elementy ewaluacji;
- zasady zapewnienia jakości procesu kształcenia;
- programy wspierające prowadzenie procesy ewaluacji;

UMIEJĘTNOŚCI – potrafi

- stosować podstawowe metody ewaluacji efektów uczenia;
- analizować proces realizacji zaplanowanych celów szkolenia;
- ewaluować szkolenia, w tym badać skuteczność, tzn. stopień osiągnięcia założonych celów;
- organizować proces ewaluacji;
- gwarantować prowadzenie regularnego i precyzyjnego monitoringu rozwoju osób biorących udział w szkoleniu
- integrować rezultaty ewaluacji w procesie szkolenia;
- stosować elementy oceny i ewaluacji;
- stosować zasady ewaluacji i zapewnienia jakości procesu szkolenia;
- korygować wszelkie zidentyfikowane nieprawidłowości;

5.1.3 Kompetencja Kz3 Analiza i ocena kompetencji oraz prowadzenie procesów doradczych dla pracowników branży HORECA zestaw zadań zawodowych (Z7, Z8) do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z7**ANALIZA I OCENA KOMPETENCJI NA PODSTAWIE DOŚWIADCZEŃ SZKOLENIOWYCH****WIEDZA – zna i rozumie**

- podstawowe kompetencje w branży HORECA;
- definicję kompetencji;
- zasady oceny kompetencji;
- skalę oceny kompetencji;

UMIEJĘTNOŚCI – potrafi

- definiować informację zwrotną (feedback);
- obserwować i formułować wnioski nt. kompetencji uczestników szkolenia;
- określić cel procesu związany z oceną danej kompetencji;
- sformułować oczekiwany rezultat końcowy odnośnie danej kompetencji;
- przeprowadzać testy kompetencyjne wśród uczestników;
- prowadzić wywiady indywidualne i grupowe;

Z8**PROWADZENIE PROCESÓW DORADCZYCH I FORMUŁOWANIE REKOMENDACJI****WIEDZA – zna i rozumie**

- zasady doradztwa;
- zasady planowania i rozwoju kariery zawodowej;
- metody i narzędzia pracy doradcy;
- metody motywowania oraz oceny pracowników;

UMIEJĘTNOŚCI – potrafi

- budować relację doradczą z klientem;
- diagnozować predyspozycje i zainteresowania zawodowe pracownika;
- planować rozwój kariery zawodowej;
- definiować cele zawodowe;
- formułować rekomendacje zawodowe;
- stosować narzędzia wspierające rozwój pracownika;
- prowadzić doradztwo indywidualne jak i grupowe;

5.2 KOMPETENCJE SPECYFICZNE TRENERÓW BRANŻY HORECA SZKOLĄCYCH W WYBRANYCH ZAWODACH I STANOWISKACH

Opis trenera branży HORECA zakłada, że nabędzie on kluczowe kompetencje do wykonywania zadań zawodowych niezależnie od zawodu, w którym się będzie specjalizował. Jednak specyfika branży HORECA i stanowisk w nich występujących wymaga od trenera dużej wiedzy związanej z danym zawodem. Aby być wiarygodnym dla osób, które szkoli musi mieć zaawansowane umiejętności z danej dziedziny. Główny bowiem nacisk w tej branży jest stawiany na umiejętności praktyczne.

Na potrzeby niniejszego projektu wybrano trzy zawody, w których trener branży HORECA może dostarczać sprofilowanych szkoleń i kursów:

- trener branży HORECA dla kucharzy,
- trener branży HORECA dla kelnerów,
- trener branży HORECA dla barmanów/baristów/sommelierów.

Każdy z wyżej wymienionych trenerów specjalistów musi posiadać kwalifikacje zawodowe. Oznacza to, że trenerem branży HORECA nie może być osoba nie będąca fachowcem w danym obszarze tematycznym. W zależności od obszaru szkolenia trener powinien być czynnym profesjonalistą w zawodzie – tylko wówczas ma możliwość zbudowania z jednej strony pewnego trenerskiego autorytetu, a z drugiej w sposób profesjonalny przygotować szkolenie dla uczestników (uwzględniając specyfikę branży, uwzględniając trendy światowe, pokazując ciekawostki i inspirując branżowo).



SZEFE KUCHNI



KUCHARZ



KELNER



BARMAN



POKOJÓWKA



RECEPCJONISTA

KIEROWNIK
SALI

ZAOPATRZENIOWIEC



MENAGER HORECA



POMOC KUCHENNA



CONCIERGE

W zależności od grupy zawodowej, która będzie szkolona należy do punkt Kz1, Z2 ogólnego standardu trenera branży HORECA włączyć zadania zawodowe dotyczące wybranej specjalizacji.

Przykładowo dla trenera branży HORECA – specjalizacja zawody kucharzkie należy włączyć zadania zawodowe odpowiadające zawodowi kucharza.

WIEDZA – zna i rozumie

- tajniki wybranej kuchni;
- sprzęt gastronomiczny wykorzystywany w danej kuchni;
- przyprawy i sposoby łączenia produktów;
- zasady higieny i bezpieczeństwa w kuchni;
- zasady HACCP;

UMIEJĘTNOŚCI – potrafi

- organizować i planować procesy technologiczne;
- przechowywać, magazynować i zabezpieczać przed zepsuciem surowce,
- samodzielnie sporządzać różnymi technikami i metodami, potrawy, napoje i wyroby garmażeryjne z różnych grup surowców z zachowaniem wartości odżywczej;
- porcjować, dekorować i ekspediować wyroby kulinarne;
- planować posiłki i układać menu;
- współpracować z zespołem kucharzkim i kelnerskim;
- współpracować z klientami i dostawcami oraz z kierownictwem zakładu;
- kontrolować zgodności czynności produkcyjnych z wymaganiami systemu gmp i ghp;
- potrafi wykorzystać kolor, smak i zapach;

*rozwiązanie w modelu kompetencyjnym

5.3 KOMPETENCJE SPOŁECZNE

Osoba wykonująca zawód Trener branży HORECA powinna posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności powinna być gotowa do:

- samodzielnego podejmowania decyzji w zakresie kierunku prowadzonych prac,
- podejmowania inicjatywy w zakresie kreowania i modernizacji projektu,
- samodzielnego przygotowania i prowadzenia szkoleń,
- troski o potrzeby i warunki uczenia się uczestników,
- otwartości na uczenie się i informację zwrotną,

- krytycznej oceny działań własnych,
- ponoszenia odpowiedzialności za efektywność swojej pracy,
- prowadzenia rozmów i negocjacji w poszukiwaniu kompromisu w realizacji projektu na wszystkich etapach tworzenia i realizacji projektu,
- ustawicznego podnoszenia kompetencji zawodowych i śledzenia nowych rozwiązań w zakresie szkoleń oraz specyficznych dla swojej specjalizacji rozwiązań,
- poznawania alternatywnych stylów i metod pracy trenerskiej poprzez uczestnictwo w różnorodnych formach rozwoju i współpracę z innymi trenerami,
- wzmocniania kompetencji osobistych i interpersonalnych, (np. poprzez trening interpersonalny, coaching, szkolenia).

6

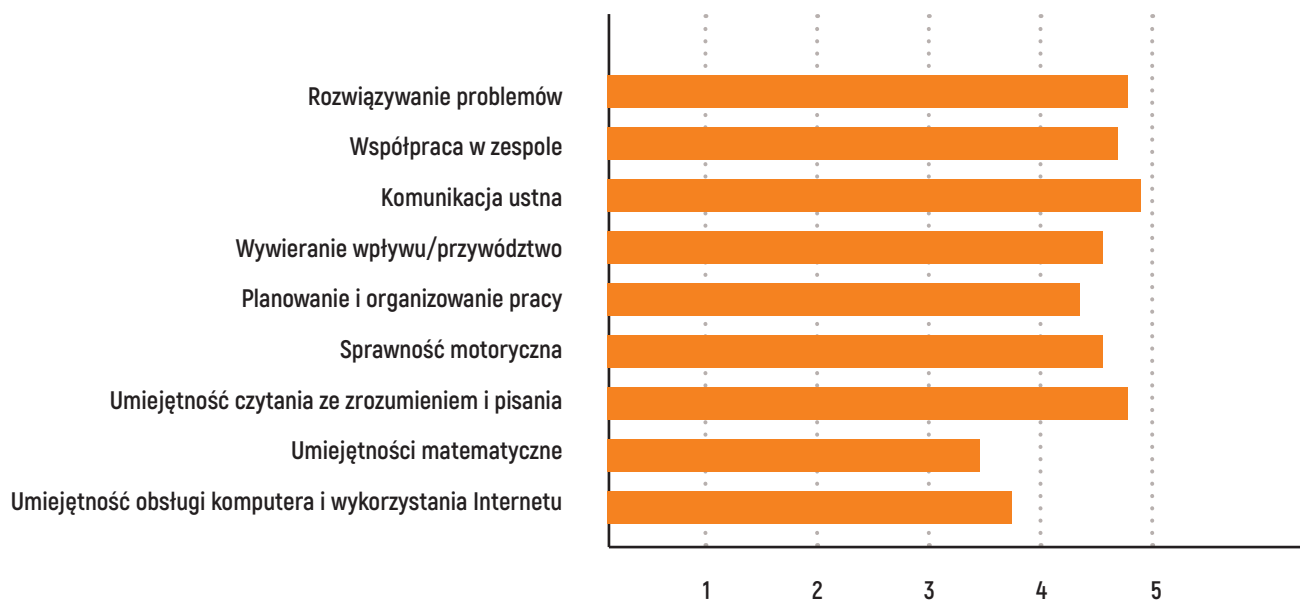
Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

Pracownik powinien posiadać zdolność właściwego wykonywania zadań zawodowych i predyspozycje do rozwoju zawodowego, dlatego wymaga się od niego posiadania odpowiednich kompetencji kluczowych.

Zostały one zilustrowane w formie profilu (rys. 1) ukazującego wagę kompetencji kluczowych dla zawodu trener branży HORECA.

RYS. 1

Profil kompetencji kluczowych dla zawodu trener branży HORECA





II Model kompetencji trenera branży horeca.

STRUKTURA I HIERARCHIA KOMPETENCJI I KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH TRENERA BRANŻY HORECA

Tworzenie nowoczesnych i skutecznych szkoleń wymaga fachowej wiedzy nie tylko o samej branży, ale także o narzędziach wspierających uczenie się w miejscu pracy. Specyfika branży HORECA związana m.in. z czasem pracy, dużymi obciążeniami fizycznymi, zmieniającymi się trendami i preferencjami klientów, a także wzrostem konkurencyjności powoduje, że wyzwania stojące przed osobami tworzącymi i realizującymi szkolenia w tej branży są duże.

Kompetencje trenerskie można określić jako sumę doświadczeń, zdolności, umiejętność, sposobów zachowania i wiedzy korelujących z odpowiednimi cechami osobowości. Są one ściśle powiązane z praktyką i rozwojem zawodowym. Według definicji Słownika standardów kompetencji zawodowy określone są one jako wszystko to, co pracownik wie, rozumie i potrafi wykonać, odpowiednio do sytuacji w miejscu pracy. Opisywane one są trzema zbiórami: wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych.

Trener branży HORECA poprzez zadania zawodowe musi uwzględnić specyfikę branży, dla której dedykuje rozwiązania. Ważne jest więc stałe monitorowanie sektora hotelarsko- gastronomicznego zarówno pod kątem oczekiwań i potrzeb pracodawców, jak i specyficznych

wymagań pracowników. Kluczowa jest tutaj identyfikacja specyficznej dynamiki dla danego stanowiska. Dogłębna analiza pozwoli na przedstawienie oferty i narzędzi odpowiadających możliwościom danej grupy w zakresie przyswojenia danej wiedzy i umiejętności w sposób przyjazny i przejrzysty. Niezwykle istotne jest także rozumienie kompetencji branżowych danej grupy. Brak znajomości rynku gastronomicznego i hotelarskiego może powodować błędnie określone niskie kompetencje i potrzebę ich kształcenia. Przede wszystkim więc powinien znać branżę i być takim coachem, który potrafi zmotywować i nadać kierunek rozwoju danej osobie osadzonej w HORECA.

Do zadań trenera będzie należało także kształtowanie w klientach takich cech osobistych, które są istotne dla tej branży. Można do nich zaliczyć m.in.: elastyczność, kreatywność, innowacyjność, dyspozycyjność, przedsiębiorczość.

Należy podkreślić, że w żadnym kraju partnerskim nie funkcjonuje aktualnie wyodrębniony zawód trener branży HORECA, co niekorzystnie wpływa na jakość prowadzonych usług szkoleniowych dla pracowników sektora hotelarsko-gastronomicznego.



1

Profil kompetencyjny trenera branży HORECA

Ze względu na dużą specyfikę i dynamikę zawodów występujących w branży HORECA wskazana jest specjalizacja w zakresie prowadzenia szkoleń zawodowych. Pozwoli to dostarczać wiedzę

dopasowaną do charakterystycznych uwarunkowań związanych z wykonywaniem zawodu oraz uwzględnić różnice wynikające z typowych zadań zawodowych każdego z nich.

Specjalizacja	Zakres zadań
trener zawodów kucharskich	szkoli pomoce kuchenne, kucharzy szefów kuchni
trener zawodów barmańskich	szkoli barmanów, baristów, sommelierów
trener kelnerów	szkoli kelnerów

Głównym celem takiego podziału jest przygotowanie trenerów dla danych zawodów do świadczenia profesjonalnych usług szkoleniowych. Powinny one się opierać o jego doświadczeni własne w tym obszarze i łączyć z nabytymi kompetencjami trenerskimi, zarówno na poziomie wykształcenia jak i posiadanych cech osobowościowych.

Trener w zależności od stopnia rozwoju osobistego i poziomu wiedzy oraz doświadczenia powinien być przygotowany do:

1. samodzielnie projektuje i prowadzi szkolenia adresowanych do wybranej grupy zawodowej;
2. tworzy autorskie metody według wybranej specjalizacji tematycznej;
3. wykorzystuje potencjał grupy w tworzeniu nowych ścieżek edukacyjnych;
4. współpracuje z organizacjami branżowymi i pracodawcami w wypracowywaniu rozwiązań edukacyjnych dopasowanych do grupy docelowej.

2

Podział stopni zaawansowania trenera w korelacji do poziomu grupy

na przykładzie trenera szkolącego kucharzy, trenera szkolącego barmanów, trenera szkolącego kelnerów

1. DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE DLA TRENERA BRANŻY HORECA – ZAWÓD KUCHARZ

Osoby chcące szkolić kucharzy powinni posiadać jako zasadę formalną następujące wykształcenie i doświadczenie zawodowe:

- min. wykształcenie gastronomiczne średnie,
- preferowany egzamin mistrzowski w zawodzie kucharz,
- ciągle podnoszenie praktycznej wiedzy i umiejętności HORECA (czynna praca zawodowa w kuchni, udział w targach branżowych HORECA, udział w konkursach branży HORECA,
- ciągle podnoszenie praktycznej wiedzy i umiejętności trenerskich (kursy kompetencyjne w tym np. szkolenia dotyczące innowacyjnych metod i narzędzi w dydaktyce, blended learning)

Doświadczenie zawodowe jest uzależnione od poziomu grupy docelowej (grupy szkolonej):

Grupa szkolona	Doświadczenie zawodowe kucharza trenera
amatorzy – hobbyści	● doświadczenie zawodowe w branży HORECA min. 4 lata, ● doświadczenie kucharskie min. 3 lata, ● doświadczenie kucharskie w restauracjach, domach weselnych, hotelowych restauracjach – różnych ośrodkach gastronomicznych.
kucharze początkujący	● doświadczenie kucharskie min. 5 lat w branży HORECA, ● doświadczenie pracy w międzynarodowych zespołach, ● doświadczenie kucharskie w restauracjach, domach weselnych, hotelowych restauracjach – różnych ośrodkach gastronomicznych, ● osiągnięcia w krajowych konkursach branżowych.
kucharze zaawansowani /profesjonaliści	● doświadczenie kucharskie min. 8 lat w branży HORECA, ● doświadczenie na stanowiskach kierowniczych w kuchni (zastępca szefa kuchni, szef kuchni) – min. 2 lata, ● doświadczenie w pracy w międzynarodowym zespole, ● preferowane doświadczenie kierowania międzynarodowym zespołem kucharskim, ● doświadczenie kucharskie w restauracjach, hotelowych restauracjach – prestiżowych miejscach turystyczno-gastronomicznych, ● udział w targach i eventach międzynarodowych branżowych, ● osiągnięcia w konkursach krajowych i międzynarodowych HORECA.



2. DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE DLA TRENERA BRANŻY HORECA – ZAWÓD BARMAN

Grupa szkolona	Doświadczenie zawodowe kucharza trenera
amatorzy – hobbyści	- doświadczenie zawodowe w branży HORECA min. 2 lata, - doświadczenie barmańskie min. 1 rok.
barmani początkujący	- doświadczenie w branży HORECA min. 3 lata, - doświadczenie na stanowisku barmana/sommelier/baryty nie mniej niż 2 lata, - doświadczenie w pracy w międzynarodowych zespołach, - doświadczenie w różnych miejscach: bary restauracyjne, bary hotelowe, mniejsze lokale gastronomiczne, obsługa imprez i eventów, - udział w branżowych konkursach krajowych.
barmani zaawansowani /profesjonaliści	- doświadczenie w branży HORECA min. 4 lat, - doświadczenie na stanowiskach kierowniczych w branży HORECA np. kierownik Salii, menadżer HORECA – min. 1 rok, - doświadczenie na stanowisku barmana/sommelier/baryty nie mniej niż 3 lata, - doświadczenie w różnych miejscach: bary restauracyjne, bary hotelowe, mniejsze lokale gastronomiczne, obsługa dużych imprez i eventów, - doświadczenie w pracy w międzynarodowym zespole, - udział w branżowych targach międzynarodowych, - osiągnięcia w branżowych konkursach krajowych i międzynarodowych.



3. DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE DLA TRENERA BRANŻY HORECA – ZAWÓD KELNER

Grupa szkolona	Doświadczenie zawodowe kucharza trenera
kelnerzy początkujący	- doświadczenie w branży HORECA min. 2 lata, - doświadczenie na stanowisku kelnera nie mniej niż 1 lata, - doświadczenie w pracy w międzynarodowych zespołach, - doświadczenie w różnych miejscach: restauracje, restauracje hotelowe, mniejsze lokale gastronomiczne, obsługa imprez i eventów, - udział w branżowych konkursach krajowych.
kelnerzy zaawansowani /profesjoniści	- doświadczenie w branży HORECA min. 4 lat, - doświadczenie w sommelierstwie min. 1 rok, - doświadczenie na stanowiskach kierowniczych w branży HORECA np. kierownik Sali, menadżer HORECA – min. 1 rok, - doświadczenie na stanowisku kelnera nie mniej niż 3 lata, w tym doświadczenie aranżacji bufetów i obsługi dużych wydarzeń (eventów), - doświadczenie w różnych miejscach: restauracje, restauracje hotelowe, mniejsze lokale gastronomiczne, obsługa imprez i eventów, - doświadczenie w pracy w międzynarodowym zespole, - udział w branżowych targach międzynarodowych, - osiągnięcia w branżowych konkursach krajowych i międzynarodowych.



3

Zagrożenie wynikające z przyjętej koncepcji standardu trenera branży HORECA

Biorąc pod uwagę specyfikę profesjonalistów branży HORECA i możliwą niechęć wśród części społeczności wdrażania standardu w jego proponowanej formie Autorzy w formie alternatywnej proponują uzupełniające rozwiązanie dla osób, które z różnych powodów kompetencyjnych, osobowościowych i innych nie mają potrzeby czy chęci poszerzenia swojej wiedzy i umiejętności trenerskich w ten sposób stając się trenerami branży HORECA.

Propozycja zakłada pracę w tzw. duetach trenerskich (zespołach trenerskich), gdzie jeden trener posiada wszystkie kompetencje trenerskie niezbędne do przeprowadzenia pełnego procesu szkoleniowego, a drugi trener – fachowiec w danym zawodzie buduje zawartość merytoryczną szkolenia na poziomie zawodowym. Poniższy graf prezentuje podział ról takiego tandemu, który w sposób synergiczny uzupełnia się kompetencjami, przy jednoczesnym zachowaniu swojej tożsamości zawodowej:

Trener branży HORECA

- ➔ wysokie kompetencje trenerskie
- ➔ doświadczenie trenerskie
- ➔ znajomość branży HORECA:
 - stopień ogólny
 - specyfika zawodów

Treduje trenerów zawodowych (specjalistów) z zakresu wiedzy związanej z pracą z grupą, różnych rozwiązań i narzędzi szkoleniowych, daje im wsparcie merytoryczne.



Trenerzy zawodów (specjaliści) branży HORECA

- ➔ podstawowe kompetencje trenerskie
- ➔ znajomość branży HORECA:
 - stopień specjalistyczny w danym zawodzie;
 - umiejętności praktyczne (od 3 do 5 lat w zależności od specyfiki zawodu);
 - znajomość podstawy programowej danego (wybranego zawodu).



SZEF KUCHNI



KUCARZ



KELNER



BARMAN



POKOJÓWKA



RECEPCJONISTA

KIEROWNIK
SALI

ZAOPATRZENIOWIEC



MENAGER HORECA



POMOC KUCHENNA



CONCIERGE

TRENER BRANŻY HORECA



PROJEKT STANDARDU I MODELU KOMPETENCJI



Erasmus+