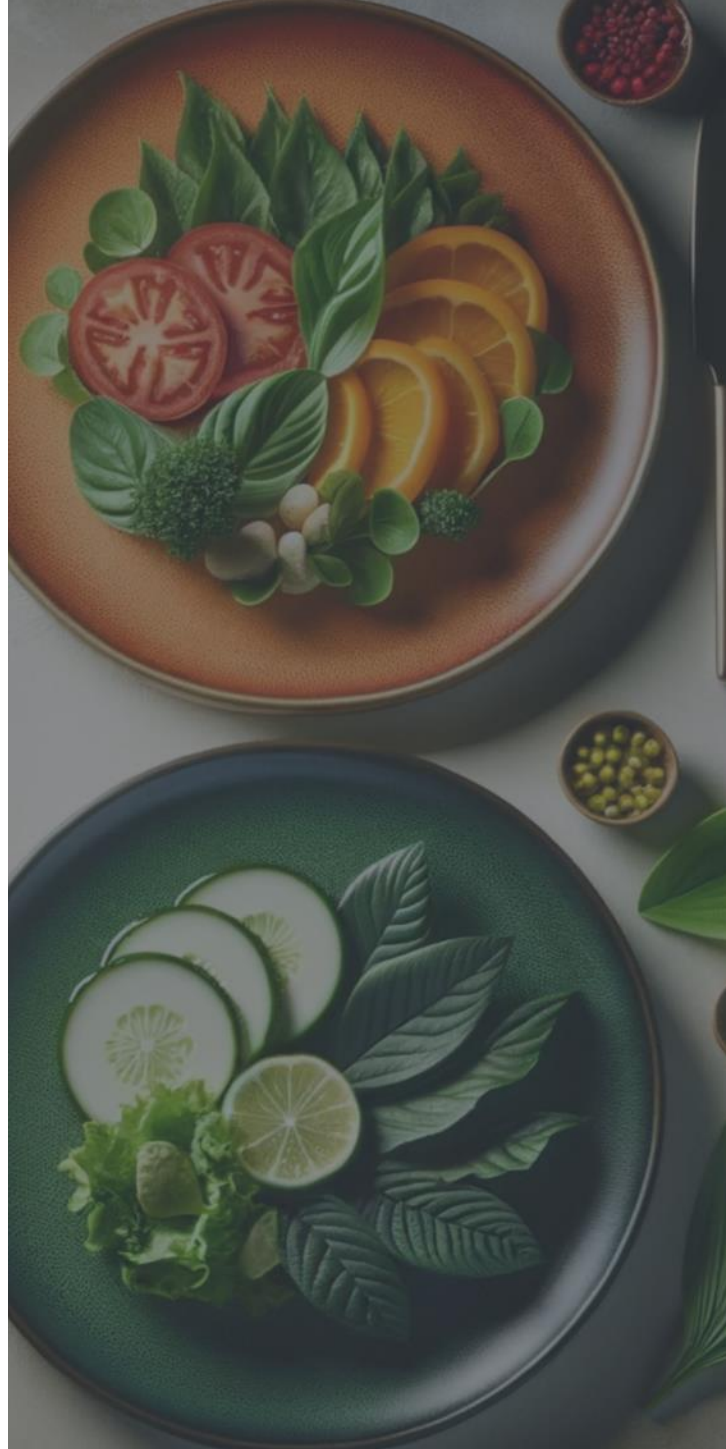


Raport zapotrzebowania rynku na kwalifikacje i umiejętności z dziedziny gastronomii i kelnerstwa

Rzeszów, Grudzień 2023r.

„Branżowe Centrum Umiejętności w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa”, projekt współfinansowany ze środków UE w ramach Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności, Komponent A „Odporność i konkurencyjność gospodarki”, Inwestycja A.3.1.1. „Wsparcie rozwoju nowoczesnego kształcenia zawodowego, szkolnictwa wyższego oraz uczenia się przez całe życie”.

BCU GASTRONOMIA
I KELNERSTWO



Spis treści

1. Wstęp.....	3
2. Wprowadzenie do projektu	4
3. Metodologia badania.....	5
3.1 Opis przedmiotu i celu badania.	5
3.2 Koncepcja badawcza.	5
3.2.1 Narzędzia badawcze.....	6
3.2.2 Profil próby badawczej.	7
4. Zapotrzebowanie na kwalifikacje i umiejętności w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa.....	11
4.1 Kadra branży kulinarniej.....	11
4.1.1. Kluczowe stanowiska pracy.	11
4.1.2. Strategie rekrutacyjne.	13
4.1.3. Bariery rekrutacyjne.	15
4.2 Kompetencje, umiejętności i kwalifikacje kadry kulinarniej.	16
4.2.1 Potrzeby w zakresie kwalifikacji i umiejętności kucharzkich.....	19
4.2.2 Potrzeby w zakresie kwalifikacji i umiejętności technicznych żywienia i usług gastronomicznych.....	20
4.2.3 Potrzeby w zakresie kwalifikacji i umiejętności kelnerskich.	22
4.2.4 Potrzeby w zakresie kwalifikacji i umiejętności pomocniczych w gastronomii.....	23
4.2.5 Potrzeby w zakresie kompetencji kluczowych kadry.	24
4.2.6 Potrzeby w zakresie kompetencji cyfrowych kadry.....	26
4.2.7 Potrzeby w zakresie kompetencji zielonych kadry.	27
5. Współpraca z placówkami oświatowymi.....	28
5.1 Współpraca przedsiębiorstw ze szkołami i uczelniami gastronomicznymi.....	28
5.2 Strategie dostosowania kompetencji absolwentów szkół gastronomicznych do potrzeb rynku pracy. 29	
5.3 Strategie współpracy, które warto rozwijać w przyszłości.....	31
6. Obserwowane trendy, wyzwania personalne i rekomendacje dla branży gastronomii i kelnerstwa .	33
Spis Rysunków.....	37
Załączniki.....	38

1. Wstęp

Branża gastronomiczna w Polsce przeszła w ostatnich latach przez prawdziwą rewolucję. Pandemia COVID-19 spowodowała nie tylko kryzys, ale też wymusiła adaptację branży do nowych realiów, a co za tym idzie do wytyczenia nowych trendów. Rozpoczął się trudny proces odbudowy na drodze, którego stoją liczne wyzwania.

Jednym z głównych wyzwań przed jakimi aktualnie stoi branża jest inflacja, która wymusza konieczność prowadzenia działalności w sposób zrównoważony finansowo, a to wiąże się m.in. ze zmniejszeniem menu, czy wprowadzeniem nowych, bardziej ekonomicznych strategii zarządzania. Dodatkowo wynajem lokali, jak również pozyskanie surowców stają się coraz trudniejsze i kosztowniejsze, a wysokość podatku VAT od sprzedaży usług gastronomicznych (8%) także nie ułatwia sytuacji w gastronomii. Oprócz tego, branża gastronomiczna stoi w obliczu trudności związanych z rekrutacją i utrzymaniem wysoko wykwalifikowanej kadry pracowniczej. Płace w gastronomii są nadal jednymi z niższych w segmencie usług, dlatego też coraz więcej osób wybiera inne ścieżki kariery zawodowej. Większe oczekiwania wobec płac i warunków pracy stawiane pracodawcom sprawiają, że znalezienie pracownika staje się coraz trudniejsze.

Mimo wskazanych wyzwań, branża gastronomiczna jest wciąż dynamicznym, zmieniającym i rozwijającym się rynkiem. W ostatnim czasie zauważalny jest wzrost zainteresowania gastronomią, co przekłada się na wzrost liczby restauracji, kawiarni, barów na całym świecie, a co za tym idzie również w Polsce, gdzie w 2020r. liczba placówek gastronomicznych wynosiła: 64 449, natomiast w 2022r. liczba ta wyniosła już 83 937¹. Koreluje to również z wynikami badań przeprowadzonych przez PMR na potrzeby raportu „Rynek HoReCa w Polsce 2023 – Analiza rynku i prognozy na lata 2023 – 2028”, które wskazują, iż wartość rynku gastronomicznego w 2022r. wzrosła z dwucyfrową dynamiką. Z badań wynika również, że większość Polaków w 2022r. korzystała z usług gastronomicznych. Badani wskazali na jedzenie poza domem w restauracjach, barach i innych lokalach gastronomicznych. Warto podkreślić jest to, że osobami, które najczęściej korzystały z usług gastronomicznych to osoby wykształcone, mieszkające w dużych miastach lub w okolicy miast. Zatem, wzrost liczby klientów, przekłada się na wzrost liczby lokali, a to z kolei wpływa na wzrost oczekiwań, wymagań, a co za tym idzie wymusza podążanie za trendami, a przede wszystkim rozwój umiejętności i kwalifikacji w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa.

Niniejszy Raport jest wyjściem do przedsiębiorców działających w branży gastronomicznej i wspólnym poszukiwaniem odpowiedzi na zapotrzebowanie rynku, poszukiwaniem jakie obszary wiedzy i umiejętności wymagają rozwoju oraz jakie kwalifikacje są niezbędne na obecnie działającym rynku.

¹ Dane statystyczne GUS - 2022r. <https://stat.gov.pl/>

2. Wprowadzenie do projektu

Raport opracowywany jest na potrzeby projektu pn. „Branżowe Centrum Umiejętności w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa” realizowanego w ramach Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności, Komponent A: „Odporność i konkurencyjność gospodarki”, Inwestycja A.3.1.1. „Wsparcie rozwoju nowoczesnego kształcenia zawodowego, szkolnictwa wyższego oraz uczenia się przez całe życie”.

Głównym celem projektu jest wsparcie przygotowania kadr na potrzeby nowoczesnej gospodarki w branży hotelarsko-gastronomiczno-turystycznej, poprzez utworzenie i wsparcie funkcjonowania Niepublicznego Branżowego Centrum Umiejętności w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa w Tarnowie (w skrócie BCU). Branżowe Centrum Umiejętności pozwoli na poprawę dopasowania umiejętności i kwalifikacji kadr do wymogów rynku pracy w związku z wdrażaniem nowych technologii w gospodarce, a także na przygotowanie i funkcjonowanie kadr w sytuacjach kryzysowych. BCU umożliwi także wsparcie rozwoju nowoczesnego kształcenia zawodowego, szkolnictwa wyższego oraz uczenia się przez całe życie, poprzez uzupełnienie istniejącej oferty kształcenia i szkolenia zawodowego na poziomie średnim i wyższym. Ponadto umożliwi wdrożenie europejskiej inicjatywy centrów doskonałości zawodowej w polskim systemie kształcenia zawodowego, a także wpłynie na zwiększenie transferu wiedzy i technologii do edukacji, w tym upowszechnienie innowacji w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa.

BCU zostało utworzone przez Partnerów posiadających bogate i wszechstronne doświadczenie w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa, tj.:

- ✚ Lidera Projektu, którym jest Izba Rzemieślnicza oraz Małej i Średniej Przedsiębiorczości,
- ✚ Partnera branżowego jakim jest Stowarzyszenie „Polska Akademia Sztuki Kulinarnej”,
- ✚ Partnera Dodatkowego jakim jest Podkarpacka Akademia Przedsiębiorczości Katarzyna Podraza,
- ✚ Partnera Dodatkowego jakim jest Podkarpacka Akademia Umiejętności Piotr Bassara.

3. Metodologia badania

3.1 Opis przedmiotu i celu badania.

Ofertę kształcenia zawodowego w BCU stanowić będą zawody określone w klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego lub zawody eksperymentalne. Oferta BCU będzie poszerzona o kwalifikacje uzyskane w edukacji pozaformalnej. Dostępne w ofercie zawody oraz ich podstawy programowe będą regularnie monitorowane, tak by oferować zrównoważony zestaw umiejętności zawodowych, w tym technicznych, dobrze dostosowanych do cykliów koniunkturalnych, zmieniających się miejsc pracy i metod pracy oraz kompetencji kluczowych. Zgodnie z założeniami Zintegrowanego Systemu Umiejętności 2030 BCU zapewni równy dostęp do kształcenia zawodowego i rozwoju umiejętności wszystkim bez względu na posiadane deficyty.

Na potrzeby przygotowania powyższej oferty kształcenia BCU, będą przeprowadzane corocznie analizy i obserwacje, z których zostanie przygotowany raport służący opracowaniu, a następnie uaktualnieniu oferty edukacyjnej w BCU oraz oferty edukacyjnej szkół kształcących zawodowo. Pozyskane informacje będą stanowić również podstawę do przygotowania tematyki konkursów umiejętności, które będą zorganizowane w ramach projektu jako zadanie dodatkowe.

Celem zwiększenia dopasowania umiejętności i kwalifikacji do wymagań rynku pracy, przed rozpoczęciem każdego szkolenia będą badane potrzeby w zakresie poszerzenia dodatkowych umiejętności zawodowych oraz kwalifikacji rynkowych możliwych do zaoferowania uczestnikom, w tym nauczycielom, w kształceniu zawodowym w związku z zieloną i cyfrową transformacją, po czym zostanie przygotowany autorski program zgodny z wynikami badania predyspozycji czy rekomendacji dot. zakresu kształcenia. Tym sposobem każde szkolenia „szyte” będzie na miarę oczekiwań uczestników. Wartością dodaną każdego szkolenia będzie rozwijanie umiejętności cyfrowych nauczycieli w zakresie świadomego korzystania z technologii cyfrowych w poszczególnych zawodach.

3.2 Koncepcja badawcza.

Głównym celem badania było dostarczenie informacji dotyczących potrzeb szkoleniowych pracowników z dziedziny gastronomii i kelnerstwa na rok 2024.

1. Zdiagnozowanie, jakie obszary wiedzy, a także jakie umiejętności i kwalifikacje zawodowe zdaniem pracodawców wymagają rozwoju wśród pracowników sektora gastronomii i kelnerstwa w 2024 roku.
2. Wybranie priorytetowych obszarów i tematów szkoleń, które powinny znaleźć się w obszarze zainteresowania i działań BCU w 2024 roku.

3. Wskazanie najważniejszych umiejętności cyfrowych i zielonych, które powinny znaleźć się w programach szkoleń i kursów BCU w 2024 roku dla pracowników sektora gastronomii i kelnerstwa, a także nauczycieli i absolwentów.

3.2.1 Narzędzia badawcze.

Realizacja badania potrzeb szkoleniowych pracowników sektora gastronomii i kelnerstwa stanowiło jedno z zadań projektu. Do udziału w badaniu zapotrzebowania rynku na kwalifikacje i umiejętności zawodowe z dziedziny gastronomii i kelnerstwa zostało zaproszonych łącznie 572 przedstawicieli przedsiębiorstw z sektora gastronomii i kelnerstwa z terenu Polski. Finalnie ankietę badania potrzeb wypełniło łącznie 124 podmioty zainteresowane współpracą z Branżowym Centrum Umiejętności gastronomia i kelnerstwo. Stopa zwrotu wyniosła 18%, w tym część kwestionariuszy ankiety przeprowadzonych w formie wywiadu, które następnie zostały wprowadzone do zbioru wyników. Największe zainteresowanie wypełnieniem ankiety oraz współpracą z BCU w przyszłości wykazały podmioty z obszaru województwa podkarpackiego oraz wielkopolskiego.

W ramach założeń projektowych badanie miało być zrealizowane za pomocą ankiety lub wywiadu. Ze względu na specyfikę grupy zdecydowana większość ankiet została rozesłana drogą elektroniczną. Przedstawiciele, właściciele, kierownicy i managerowie placówek gastronomicznych to osoby pracujące w różnych porach ze względu na godziny otwarcia restauracji, w związku z czym najskuteczniejszą metodą dotarcia do tej grupy respondentów był kwestionariusz ankiety w formie elektronicznej z możliwością wypełnienia go w dogodnym dla nich czasie wolnym. Do przedsiębiorstw z dziedziny gastronomii i kelnerstwa wytypowanych w sposób losowy, wspomagając się danymi źródłowymi z dostępnych baz i przeglądarek branżowych internetowych, zostało wysłane zaproszenie e-mailowe do nawiązania współpracy oraz wypełnienia elektronicznej ankiety pod przesłanym linkiem. Z każdym z tych podmiotów został nawiązany kontakt telefoniczny i została im przedstawiona w sposób skrócony oferta oraz zaproszenie do udziału w badaniu.

PROJEKT BADANIA składa się z następujących etapów:

1. ETAP PROJEKTOWANIA

Etap, który miał na celu zdefiniowanie co będzie badane. Projektowanie badania zawiera opis obszaru badawczego, dobór metody badawczej w postaci kwestionariusza ankiety. Na tym etapie powstaje metodologiczna koncepcja badania. Kwestionariusz ankiety został dopracowany pod kątem zapewnienia anonimowości respondentom. Kwestionariusz składał się z wstępu oraz dwóch części tj. 20 pytań zamkniętych i otwartych o charakterze jakościowym (pytania jednokrotnego i wielokrotnego wyboru) oraz metryczki z 13 pytaniami dotyczącymi respondenta biorącego udział w badaniu. Kwestionariusz ankiety został wprowadzony do programu Microsoft Forms, będącego częścią aplikacji Microsoft 365, który zbierał wyniki z wypełnionych ankiet w formie elektronicznej i umożliwił ich eksport do pliku EXCEL.

2. ETAP ZBIERANIA INFORMACJI

Kolejnym etapem jest zbieranie potrzebnych informacji (danych) zgodnie z określoną wcześniej metodologią oraz na podstawie określonych narzędzi badawczych.

3. ETAP ANALIZY DANYCH

Kolejnym etapem jest analiza statystyczna i jakościowa danych zebranych w wyniku etapu zbierania informacji, analiza efektów (ex-post). Przy pomocy programu Microsoft Forms, będącego częścią aplikacji Microsoft 365, zostały zbadane wyniki z wypełnionych ankiet w formie elektronicznej, co umożliwiło ich eksport do pliku EXCEL, a następnie zliczenie wybranych odpowiedzi w każdym z pytań kwestionariusza i ich analizę jakościową.

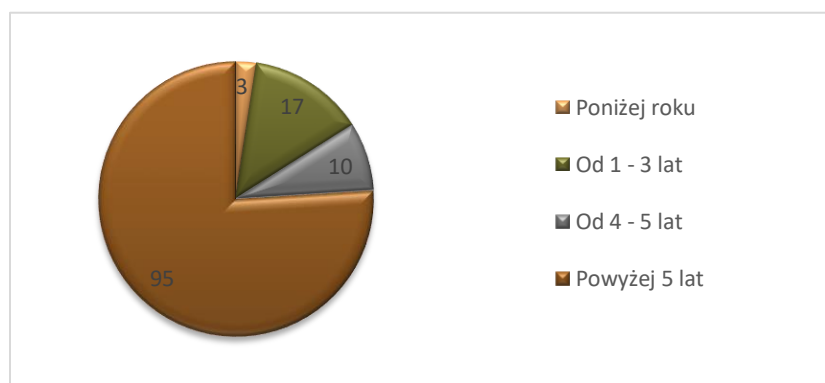
4. ETAP SFORMUŁOWANIA WNIOSKÓW I REKOMENDACJI

Ostatni etap jest procesem wyciągania wniosków i formułowania rekomendacji w zakresie potrzeb szkoleniowych przedsiębiorstw z dziedziny gastronomii i kelnerstwa dla BCU.

3.2.2 Profil próby badawczej.

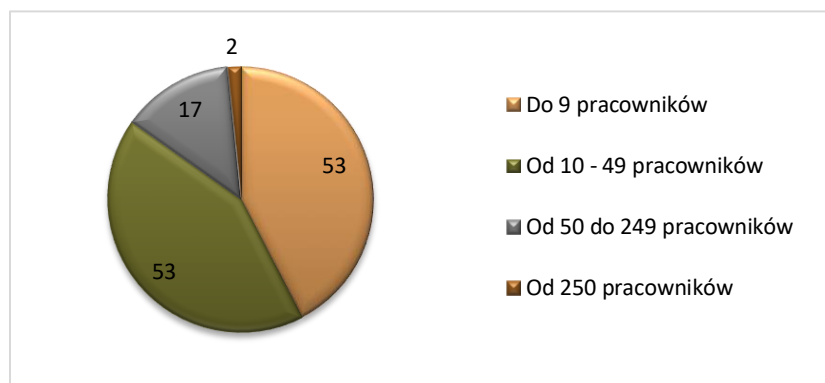
Uczestnikami badania byli w większości przedsiębiorcy z sektora gastronomii i kelnerstwa funkcjonujący na rynku powyżej 5 lat (ok. 76% badanej populacji). Natomiast, przedsiębiorstwa młode, działające poniżej trzech lat reprezentuje tylko ok. 16% badanych.

Rysunek 1 Okres funkcjonowania na rynku przedsiębiorstw objętych badaniem



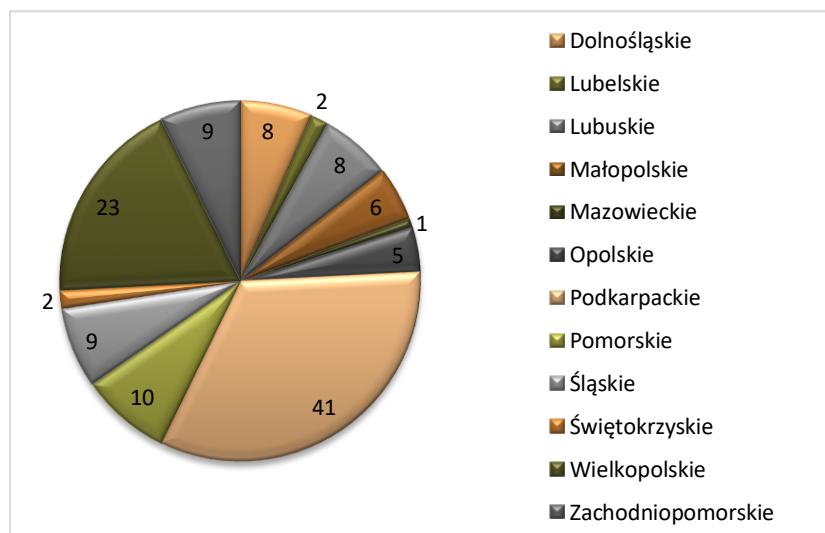
Respondenci reprezentują w większości przedsiębiorstwa mikro zatrudniające do 9 pracowników oraz małe przedsiębiorstwa zatrudniające od 10 do 49 pracowników, które stanowią odpowiednio po 42%. Przedsiębiorstwa średnie zatrudniające od 50 do 249 pracowników stanowią 14% badanej populacji, natomiast przedsiębiorstwa duże to zaledwie 2% badanych respondentów.

Rysunek 2 Wielkość przedsiębiorstw objętych badaniem



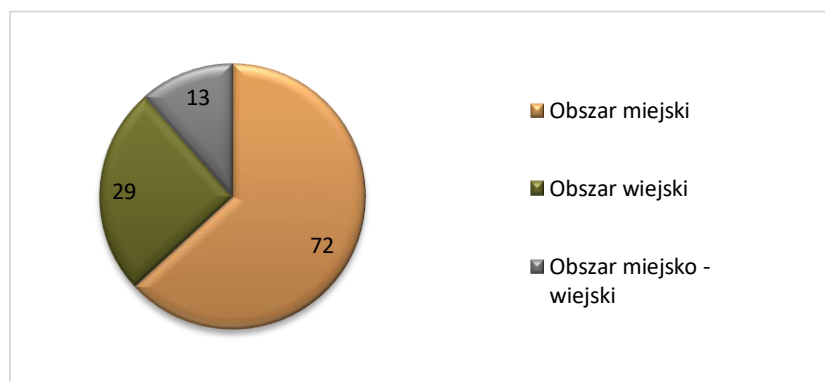
Grupę badanych reprezentują w zdecydowanej większości przedsiębiorstwa z sektora gastronomii i kelnerstwa w województwie podkarpackim stanowiące 33% badanych. Kolejna najliczniej reprezentowana grupa przedsiębiorstw pochodzi z województwa wielkopolskiego - 19% badanych. Marginalna reprezentacja sektora przedsiębiorstw w badaniu pochodzi z obszaru województwa mazowieckiego, lubelskiego i świętokrzyskiego. Natomiast w badaniu mimo przesłanych ankiet nie wzięły udziału podmioty z województw takich jak: kujawsko-pomorskie, łódzkie, podlaskie oraz warmińsko-mazurskie.

Rysunek 3 Siedziba przedsiębiorstw objętych badaniem



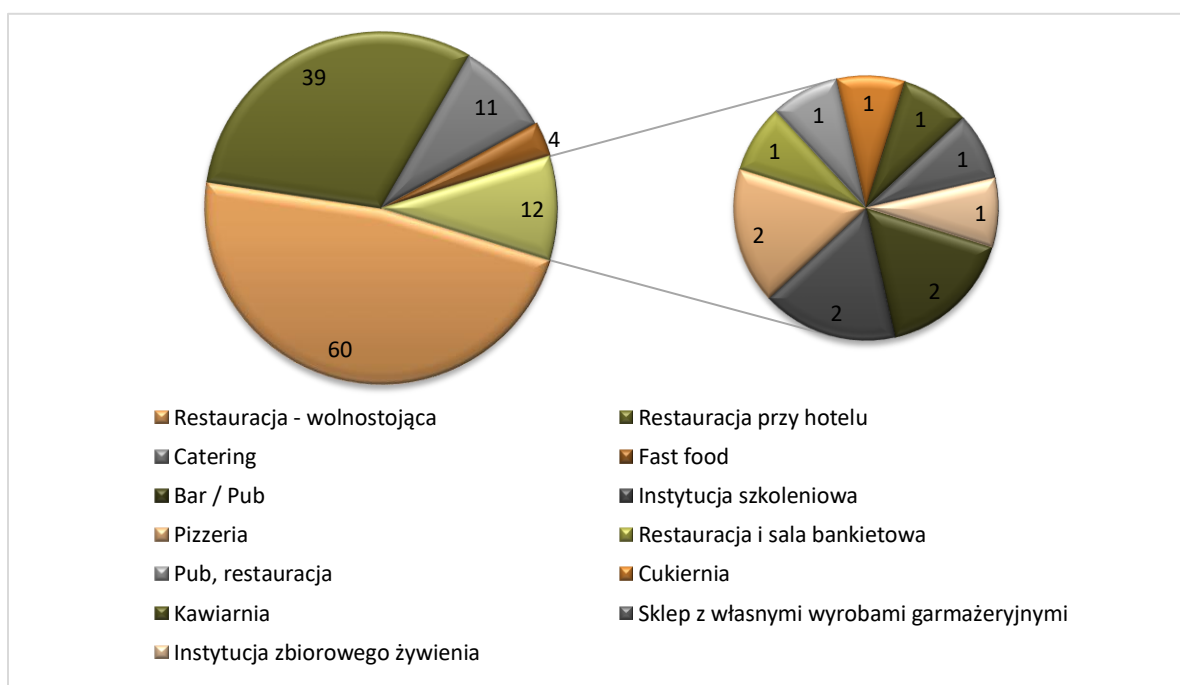
Grupa badanych respondentów jest zlokalizowana w zdecydowanej większości na obszarze miejskim (ok. 63%), w mniejszym zakresie na obszarze wiejskim (ok. 26%). W mniejszości na terenach miejsko – wiejskich (ok. 11%).

Rysunek 4 Lokalizacja przedsiębiorstw objętych badaniem



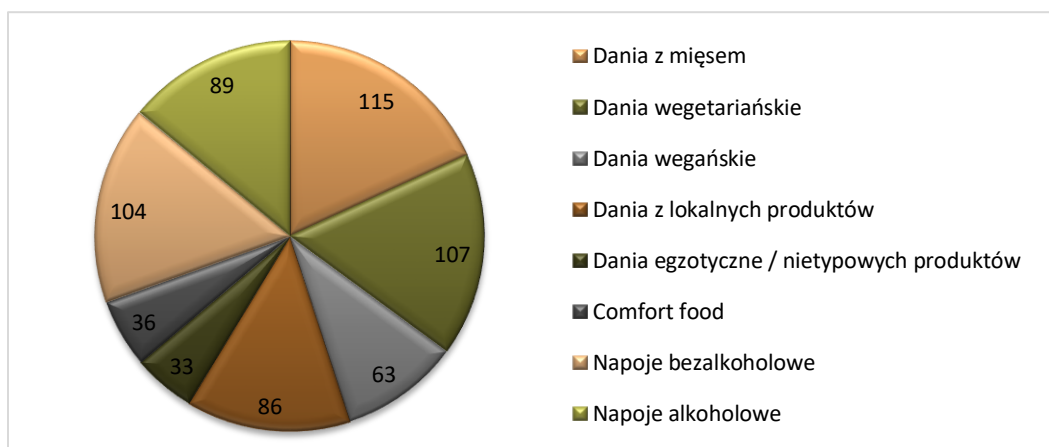
Respondenci w zdecydowanej większości prowadzą obiekty gastronomiczne w postaci restauracji, które stanowią ok. 48% badanej populacji. Drugą najliczniejszą grupą są przedsiębiorcy prowadzący restaurację przy hotelu (31%). Trzecią grupą będą podmioty zajmujące się cateringiem (9%). Podsumowując, udział w badaniu wzięło ponad 88% przedsiębiorstw prowadzących restauracje, restauracje przy hotelu i catering, czyli prawdopodobnie jest to typ podmiotów najbardziej zainteresowanych nawiązaniem współpracy w ramach BCU. Pozostałe 12% obiektów typu gastronomicznego, które wzięły udział w badaniu to pojedyncze fast food-y, bary, kawiarnie, cukiernie, punkty zbiorowego żywienia czy punkty garmazeryjne, które w mniejszym stopniu mogą w przyszłości korzystać z oferty szkoleniowej BCU.

Rysunek 5 Typ lokalu gastronomicznego w przedsiębiorstwach objętych badaniem



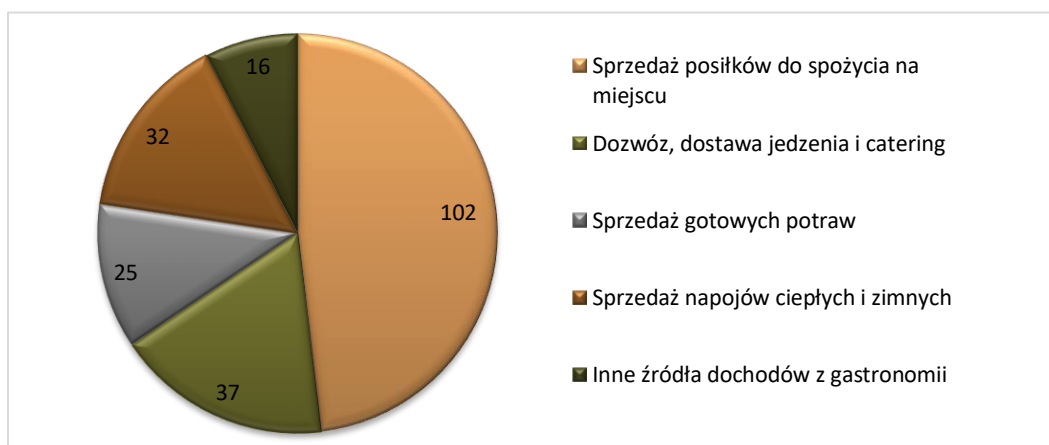
Grupa badanych respondentów z sektora gastronomii i kelnerstwa serwuje w swoich lokalach gastronomicznych przeważnie dania mięsne (18%), dania wegetariańskie (17%) i dania z lokalnych produktów (14%) oraz napoje bezalkoholowe (16%). Często są to także napoje alkoholowe (14%) i dania wegańskie. Przedsiębiorstwa z badanej grupy rzadziej natomiast serwują dania z egzotycznych i nietypowych produktów (5%) oraz tzw. comfort food (6%) czyli żywność przygotowywaną w tradycyjnym stylu, któremu przypisywana jest wartość sentymentalna. Warto zwrócić uwagę, że w ramach całej puli serwowanych dań i napojów stosunkowo dużego znaczenia nabierają dania wegetariańskie (występujące 17% badanych) oraz dania wegańskie (występujące u 10% badanych). Powinny one znaleźć się także w polu zainteresowania BCU.

Rysunek 6 Rodzaje oferowanych dań / napojów w lokalach gastronomicznych przedsiębiorstw objętych badaniem



Dla grupy badanych respondentów głównymi źródłami dochodów jest sprzedaż posiłków do spożycia na miejscu – dotyczy to ponad 48% wszystkich badanych przedsiębiorstw oraz dochody pochodzące z dowozu, dostawy jedzenia i cateringu – dotyczy to 37% wszystkich badanych przedsiębiorstw.

Rysunek 7 Główne źródła dochodów w lokalach gastronomicznych przedsiębiorstw objętych badaniem



Podsumowując **profil typowego przedsiębiorstwa gastronomicznego zainteresowanego ofertą BCU** przedstawia się następująco:

- + przedsiębiorstwo funkcjonujące na rynku powyżej 5 lat,
- + mikro lub małe przedsiębiorstwo,
- + przedsiębiorstwo zlokalizowane na terenie obszaru miejskiego
- + przedsiębiorstwo prowadzące lokal gastronomiczny w postaci restauracji, restauracji przy hotelu, bądź cateringu,
- + przedsiębiorstwo oferujące dania mięsne, dania wegetariańskie oraz napoje bezalkoholowe,
- + przedsiębiorstwo z głównymi źródłami dochodów ze sprzedaży posiłków do spożycia na miejscu.

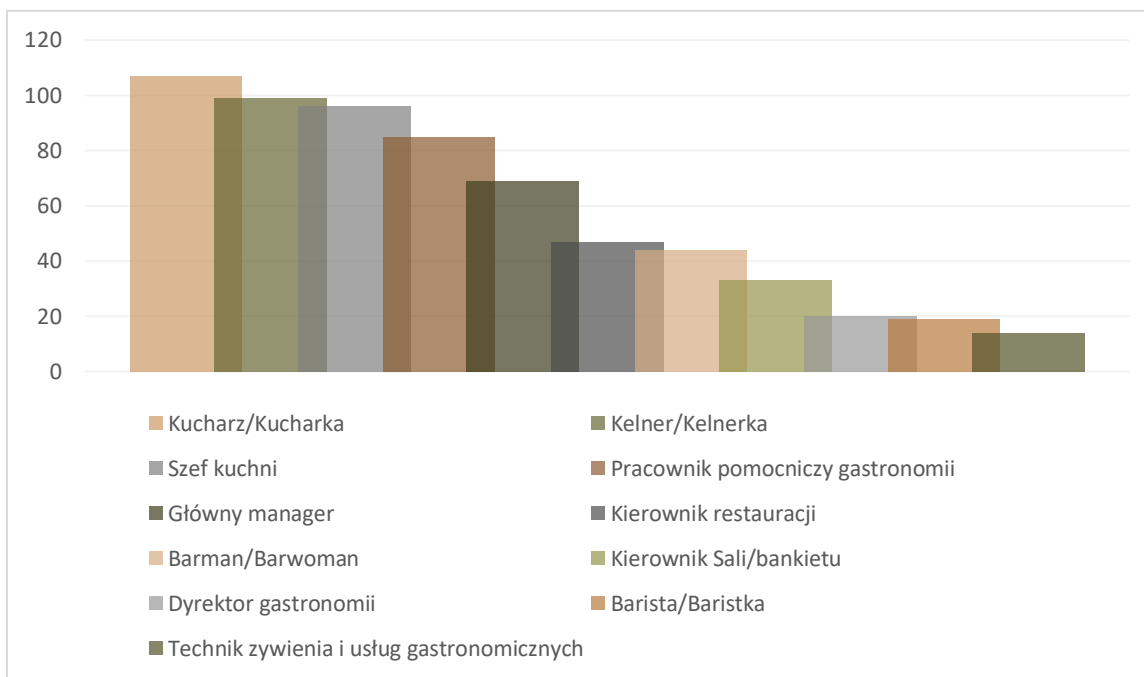
4. Zapotrzebowanie na kwalifikacje i umiejętności w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa

4.1 Kadra branży kulinarnej.

4.1.1. Kluczowe stanowiska pracy.

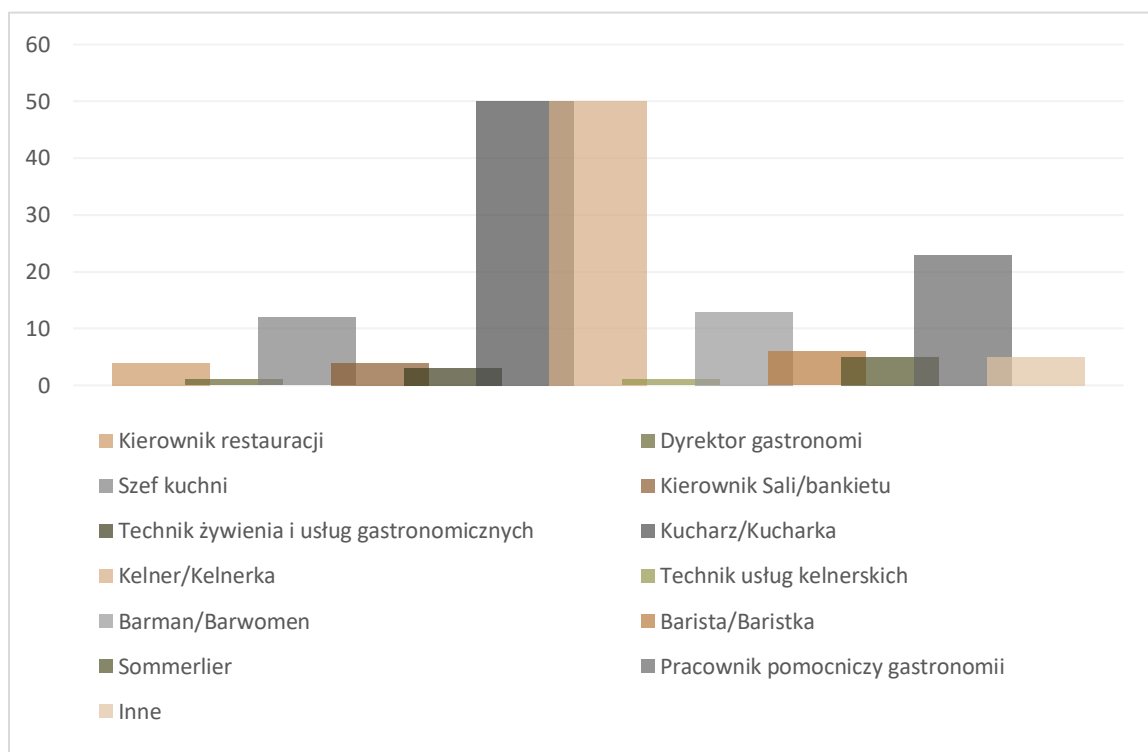
Rosnące oczekiwania pracowników i pracodawców sprawiają, że branża gastronomiczna, w tym kelnerska, stoją obecnie przed nowymi wyzwaniami w obszarze personalnym. Wyniki badania wskazują, że kluczowe znaczenie dla funkcjonowania tego sektora mają osoby zatrudniane na stanowiskach kucharz, kucharka, kelner, kelnerka, czy też szef kuchni. Jak wskazano, równie ważnym stanowiskiem jest pracownik pomocniczy gastronomii, a także główny manager i kierownik restauracji. Z analizy można wnioskować, że rola każdego z wyżej wymienionych stanowisk jest istotna z punktu widzenia prowadzenia działalności gastronomicznej, każda z nich będzie więc wymagała wsparcia w zakresie rozwoju zasobów ludzkich w ramach oferty kształcenia BCU.

Rysunek 8 Kluczowe stanowiska pracy w gastronomii i kelnerstwie



Przedsiębiorcy wykazują umiarkowany niedobór pracowników na stanowiskach pracy w dziedzinie gastronomicznej (51%). Znaczący niedobór wykazuje 14%, a 35% wskazało, iż niedobór nie występuje. Największe niedobory kadry gastronomicznej są zgłaszane na stanowiskach kucharz, kucharka oraz kelner, kelnerka, pracownik pomocniczy gastronomii. Przedstawione wyniki znajdują potwierdzenie także w wypowiedziach kadry zarządzającej sektora gastronomii i kelnerstwa. Zatem problemów ze znalezieniem pracy nie powinny mieć osoby szukające pracy na wyżej wskazanych stanowiskach. Dlatego też właśnie kucharz, kelner, szef kuchni, pracownik pomocniczy gastronomii to kierunki kształcenia, które powinny stanowić główne obszary zainteresowań Niepublicznego Branżowego Centrum Umiejętności w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa w Tarnowie w niedalekiej przyszłości, mając również na uwadze wnioski i doświadczenia z mijającego roku 2023 w gastronomii, który przyniósł duże zmiany społeczne i gospodarcze, wpłynął na nasze zachowania konsumenckie i przeniósł punkt ciężkości na rozwiązania przemyślane, dobrze zaplanowane i optymalne cenowo.

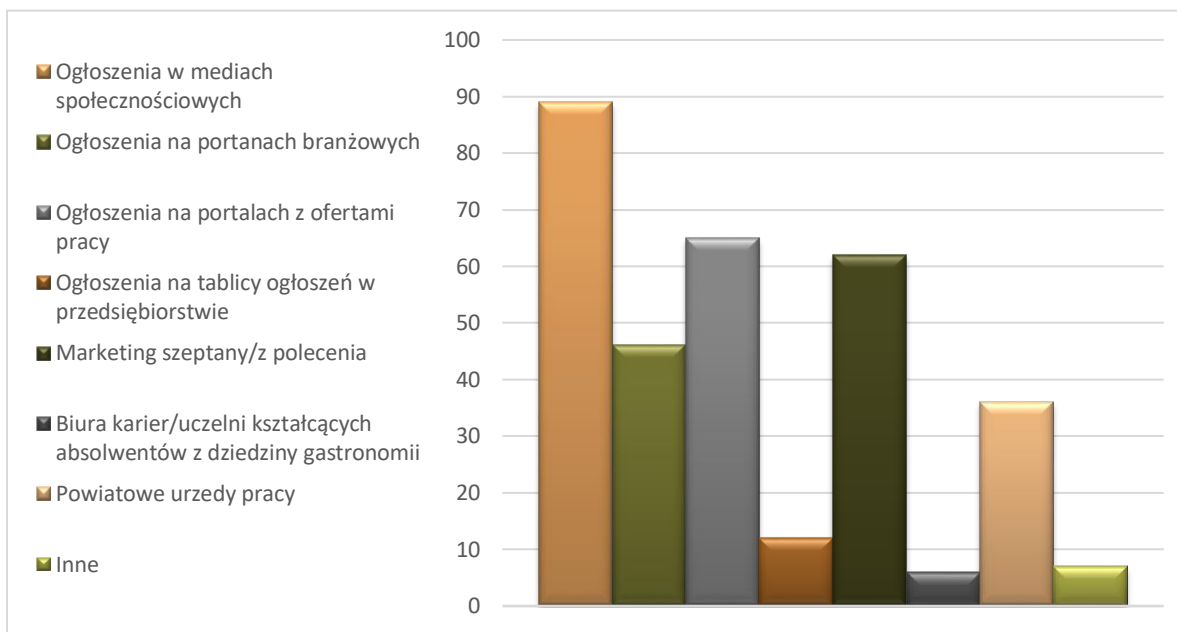
Rysunek 9 Podaż stanowisk pracy w gastronomii i kelnerstwie



4.1.2. Strategie rekrutacyjne.

Strategie rekrutacyjne to plany działań, które powinny być stosowane przez przedsiębiorców, aby pozyskać najlepszych kandydatów na wolne stanowiska. Obejmują one szereg czynności od określenia profilu idealnego kandydata, po wybór odpowiednich kanałów dostarczenia do niego i przeprowadzenia procesu rekrutacji. W ostatnich latach strategie rekrutacyjne stają się kluczowym elementem sukcesu przedsiębiorstw, gdyż pozwalają na pozyskanie odpowiedniego kandydata, oszczędność czasu i pieniędzy oraz budowanie pozytywnego wizerunku.

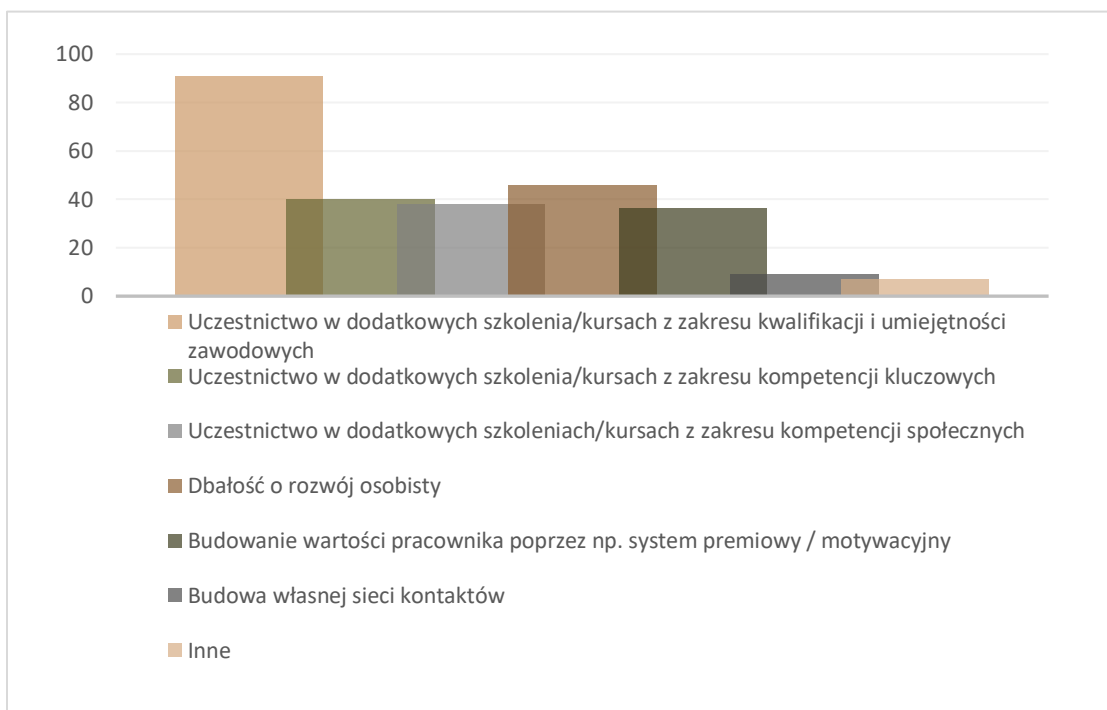
Rysunek 10 Strategie rekrutacyjne pracodawców z dziedziny gastronomii i kelnerstwa



Jak wskazują badania, pracodawcy z dziedziny gastronomii i kelnerstwa najczęściej poszukują kandydatów na nowe stanowiska pracy poprzez ogłoszenia w mediach społecznościowych. Do popularnych strategii rekrutacyjnych należy przeszukiwanie ogłoszeń na portalach z ofertami pracy. Równie często stosowanym rozwiązaniem rekrutacyjnym jest ścieżka utarta przez lata w postaci polecenia, nazywana obecnie marketingiem szeptanym. Często pracodawcy korzystają także z portali branżowych, czy też współpracują z Powiatowymi Urzędami Pracy. Mniejsze znaczenie dla pracodawców mają ogłoszenia umieszczane na tablicy ogłoszeń w przedsiębiorstwie. Biorąc pod uwagę permanentnie występujące braki kadry na stanowiskach kucharskich i kelnerskich, można mieć wątpliwości czy te dość utarte ścieżki rekrutacyjne przynoszą oczekiwane efekty. Być może dobór właściwszych i skuteczniejszych strategii rekrutacyjnych dla pracodawców powinien stanowić jedno z obszarów zainteresowań BCU w niedalekiej przyszłości np. w zakresie rozwoju współpracy z biurami karier/uczelni kształcących absolwentów z dziedziny gastronomii (obecnie to rozwiązanie jest marginalizowane przez przedsiębiorców).

Z drugiej strony wyniki badania wskazują, że warto podnosić nie tylko atrakcyjność pracodawcy, ale przede wszystkim pracowników w gastronomii i kelnerstwie, poprzez zwiększanie ich uczestnictwa w dodatkowych szkoleniach i kursach z zakresu kwalifikacji i umiejętności zawodowych oraz wspieranie w dążeniu do szeroko rozumianego rozwoju osobistego. W tym aspekcie warto inwestować w dodatkowe szkolenia i kursy, zarówno z zakresu kompetencji kluczowych, jak i społecznych pracowników lub kandydatów na pracowników. Jest to pole do wypełnienia przez BCU.

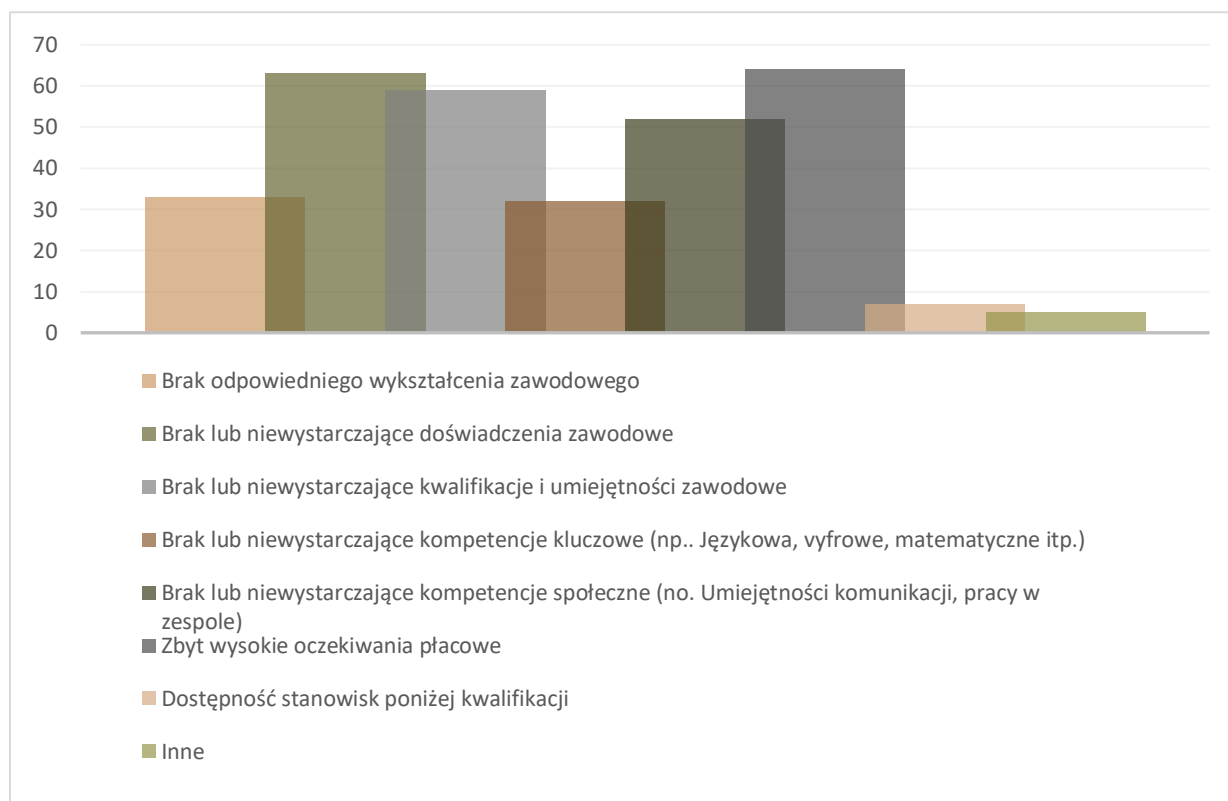
Rysunek 11 Sposoby podnoszenia atrakcyjności pracowników w gastronomii i kelnerstwie



4.1.3. Bariery rekrutacyjne.

Bariery rekrutacyjne określane są najczęściej mianem przeszkód zarówno dla pracodawców, jak i pracowników. Związane są one najczęściej z niemożliwością aplikowania na stanowisko, bądź trudnością w znalezieniu odpowiedniego kandydata. Bariery rekrutacyjne mogą obejmować etap rekrutacji, jak również mogą być związane z sytuacją panującą na rynku.

Rysunek 12 Przeszkody i bariery przy zatrudnianiu nowych pracowników w gastronomii i kelnerstwie



Zdaniem respondentów do trzech najczęstszych i wyraźnych przyczyn niezatrudniania kandydatów do pracy na nowe i istniejące stanowiska pracy należą zbyt wysokie oczekiwania płacowe, brak lub niewystarczające doświadczenie zawodowe oraz brak lub niewystarczające kwalifikacje i umiejętności zawodowe. Równie istotną przeszkodą jest brak lub niewystarczające kompetencje społeczne. Nieco mniejsze znaczenie dla przedsiębiorców mają brak odpowiedniego wykształcenia oraz kompetencje kluczowe. Większość wskazanych przeszkód powinna znaleźć się w sferze zainteresowań i polach działania Niepublicznego Branżowego Centrum Umiejętności w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa w Tarnowie.

4.2 Kompetencje, umiejętności i kwalifikacje kadry kulinarnej.

W ostatnich latach o kompetencjach, umiejętnościach i kwalifikacjach mówi się, jako o kompetencjach przyszłości, czyli takich, które są niezbędne w życiu społecznym i gospodarczym. Chcąc je przedstawić zaczniemy od kilku ważnych definicji.

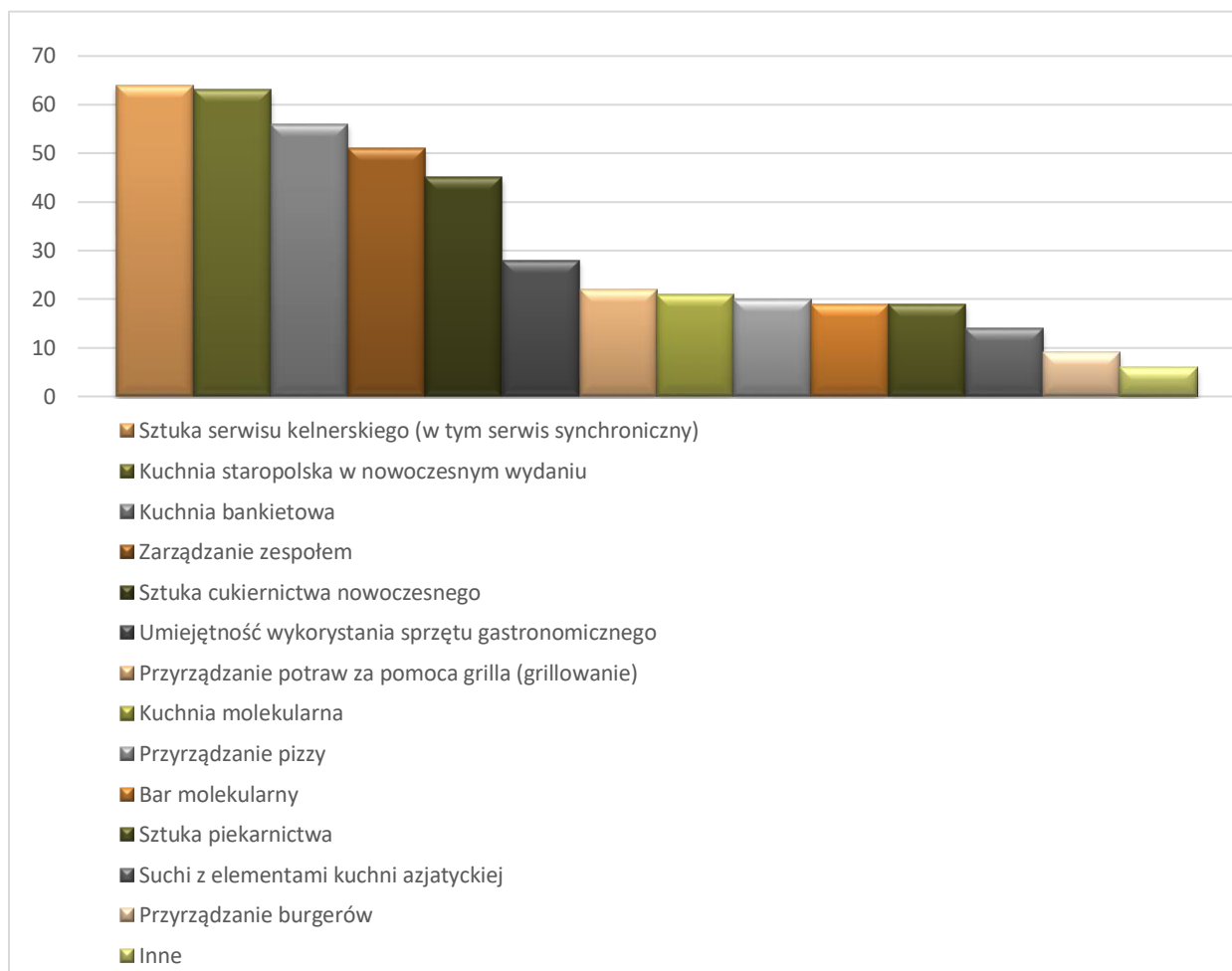
Kwalifikacje zawodowe – zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych, nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący (art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji).

Umiejętności zawodowe – zdolność wykorzystania wiedzy z określonej branży/dziedziny oraz nabytych sprawności do wykonywania określonych i specyficznych dla danej profesji działań (ZINTEGROWANA STRATEGIA UMIEJĘTNOŚCI 2030 (część szczegółowa), Załącznik do uchwały nr 195/2020 Rady Ministrów z dnia 28 grudnia 2020 r.”.

Kompetencje kluczowe – połączenie wiedzy, umiejętności i postaw możliwych do zastosowania w wielu różnych kontekstach i rozmaitych powiązaniach, potrzebnych każdej osobie do samorealizacji i rozwoju osobistego, uzyskania szans na zatrudnienie, włączenia społecznego i aktywnego obywatelstwa (Rada Unii Europejskiej, 2018).

Kompetencje społeczne – rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania (art. 2 pkt 7 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji).

Rysunek 13 Deficyty kwalifikacji, umiejętności, kompetencji zawodowych na stanowiskach pracy w gastronomii i kelnerstwie



To jakich kwalifikacji, umiejętności i kompetencji zawodowych oczekuje się dzisiaj pokazuje kompleksowo i sumarycznie powyższy wykres. Zdaniem respondentów najważniejszą dzisiaj kompetencją zawodową jest **sztuka serwisu kelnerskiego**, która obejmuje proces nakrycia stołu, komunikacji z gośćmi, a przede wszystkim podawanie dań i napojów. Najczęściej spotykanymi rodzajami serwisu kelnerskiego to: serwis francuski, angielski, niemiecki i rosyjski. Wysokiej jakości serwis kelnerski pozytywnie wpływa na odczucia klientów i bezpośrednio przekłada się na większe zyski restauracji. Jako jedną z kluczowych kompetencji podaje się dzisiaj także **znajomość kuchni staropolskiej w nowoczesnym wydaniu**, czyli połączenie polskiej tradycji z nowoczesnymi technologiami i rozwiązaniami gastronomicznymi. Zdaniem respondentów bardzo ważną kompetencją staje się również **znajomość kuchni bankietowej**, czyli podawanej podczas wydarzeń, którego uczestnicy rozmawiają ze sobą, jedzą, a czasem nawet tańczą. To uroczyste przyjęcie organizowane jest zawsze z jakiejś okazji lub dla określonej osoby. Równie ważne dzisiaj są **kompetencje miękkie, takie jak zarządzanie zespołem pracowników**. Stosunkowo wysoko wśród umiejętności plasuje

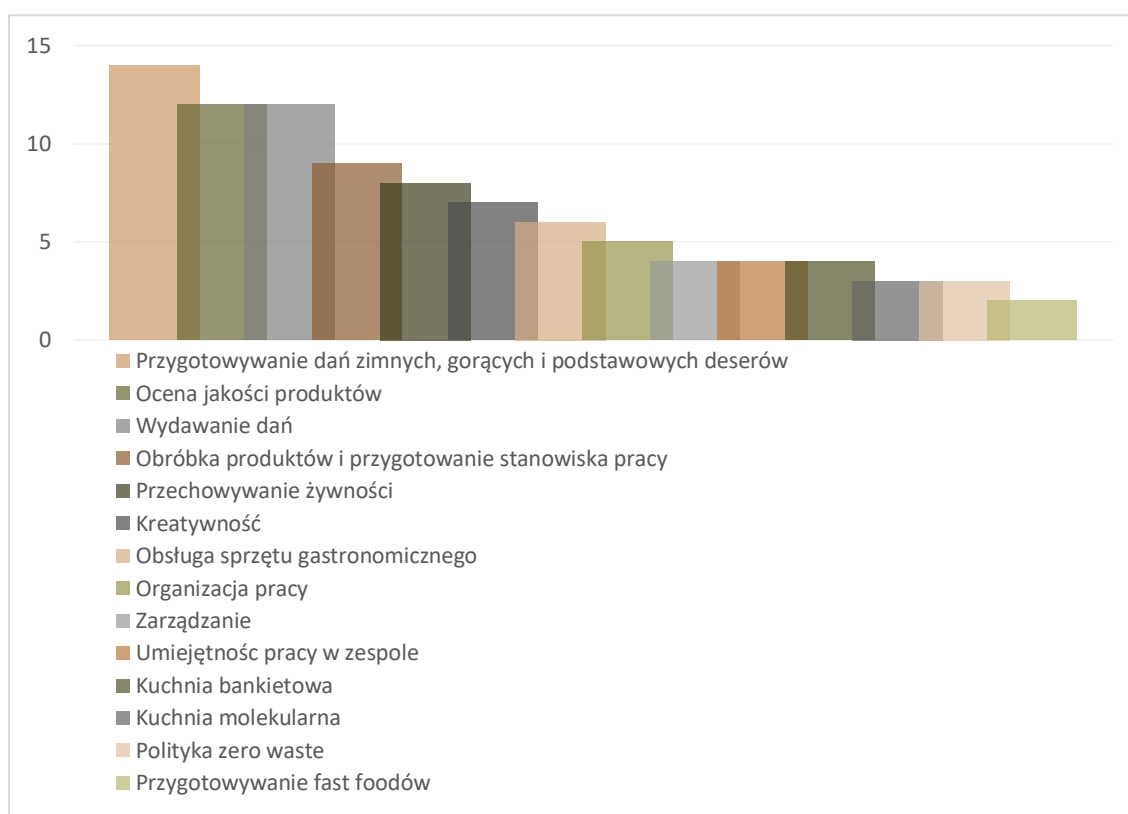
się także sztuka cukiernictwa nowoczesnego, której nieodłącznym elementem jest dzisiaj mirror glaze czyli polewa lustrzana.

Pozostałe kompetencje zawodowe były wymieniane rzadziej:

- ✚ Przyrządzanie burgerów,
- ✚ Sushi,
- ✚ Sztuka piekarnictwa,
- ✚ Bar molekularny.

4.2.1 Potrzeby w zakresie kwalifikacji i umiejętności kucharzkich.

Rysunek 14 Deficyty kwalifikacji i umiejętności zawodowych kucharzkich



Zdaniem respondentów, kluczową i podstawową kompetencją na stanowisku kucharza jest **umiejętność przygotowywania dań zimnych, gorących i podstawowych deserów**. Niemniej jednak, aby odnieść sukces w gastronomii równie ważne są **umiejętności interpersonalne**, wśród których wymienia się: kreatywność, organizacja pracy, zarządzanie, czy też umiejętność pracy w zespole i które znalazły się w czołówce odpowiedzi respondentów.

Jako odpowiedź na potrzeby naszych czasów na prowadzenie również wysuwa się następujący zespół kwalifikacji i umiejętności:

- ✚ Ocena jakości produktów,
- ✚ Wydawanie dań,
- ✚ Obróbka produktów i przygotowanie stanowiska pracy,
- ✚ Przechowywanie żywności.

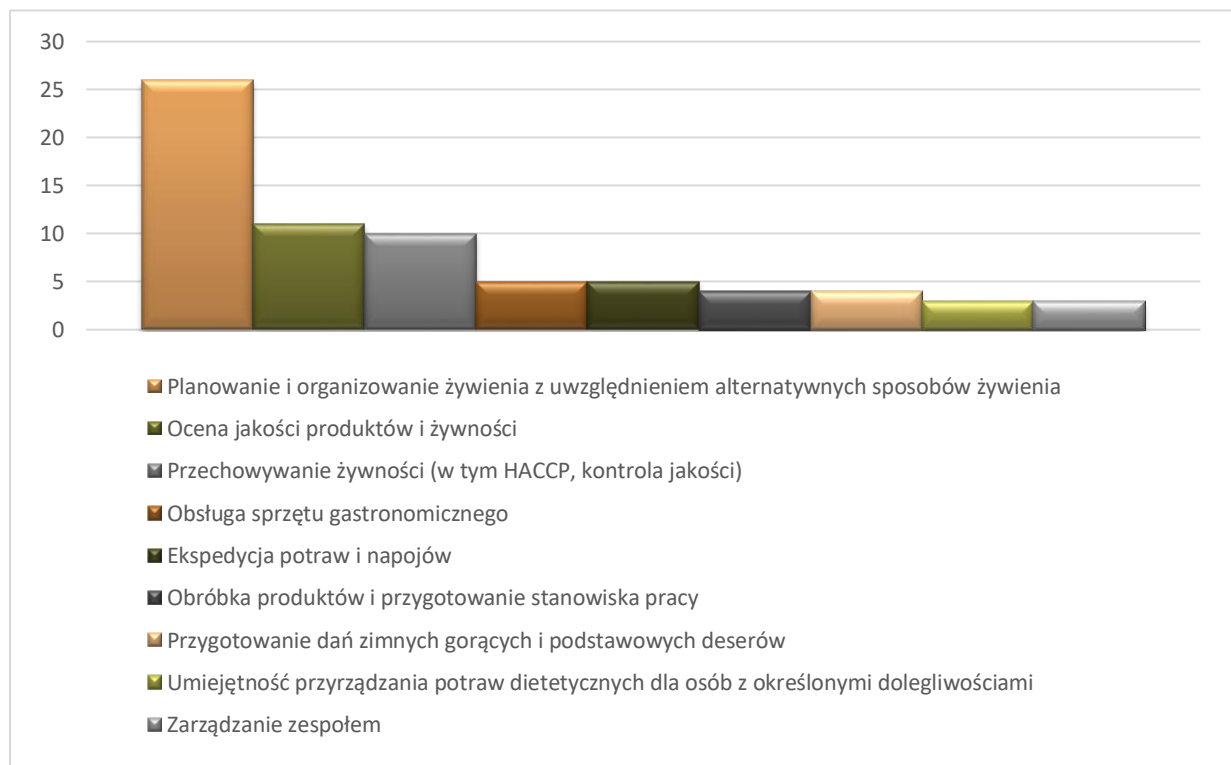
Pozostałe kompetencje zawodowe były wymieniane rzadziej:

- ✚ Kuchnia molekularna,
- ✚ Polityka zero waste,
- ✚ Przygotowywanie fast foodów.

Powyższe wskazania można odczytywać, jako odpowiedź na to co się dzieje w gastronomii w ostatnich latach, mowa tu o powrocie do rzeczywistości po pandemii, jak również o wysokiej inflacji, a w związku z tym stawianie na przemyślane koncepty, dobrze zaplanowanych i optymalnych cenowo.

4.2.2 Potrzeby w zakresie kwalifikacji i umiejętności technicznych żywienia i usług gastronomicznych.

Rysunek 15 Deficyty kwalifikacji i umiejętności zawodowych wśród techników i kierowników żywienia



Wśród pracodawców z dziedziny gastronomii i kelnerstwa, panuje przekonanie, że na stanowiskach kierowników i techników żywienia najpotrzebniejszą kompetencją staje się obecnie **planowanie i organizowanie żywienia z uwzględnieniem alternatywnych sposobów żywienia**. Koreluje to z aktualnymi wynikami badań, w których stwierdzono nadwagę u 52,% mężczyzn i 32% kobiet, a otyłość odpowiednio u 16,5% i 16,2%². Coraz większe znaczenie mają działania, które umożliwią rodzinom wykształcenie prawidłowych nawyków żywieniowych. Wśród potrzebnych kwalifikacji i umiejętności, które powinny znaleźć się w polu zainteresowania techników i kierowników żywienia są **ocena jakości produktów i żywności oraz przechowywanie żywności**. Większość z nich znajdzie się w sferze zainteresowań i polach działania Niepublicznego Branżowego Centrum Umiejętności w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa w Tarnowie.

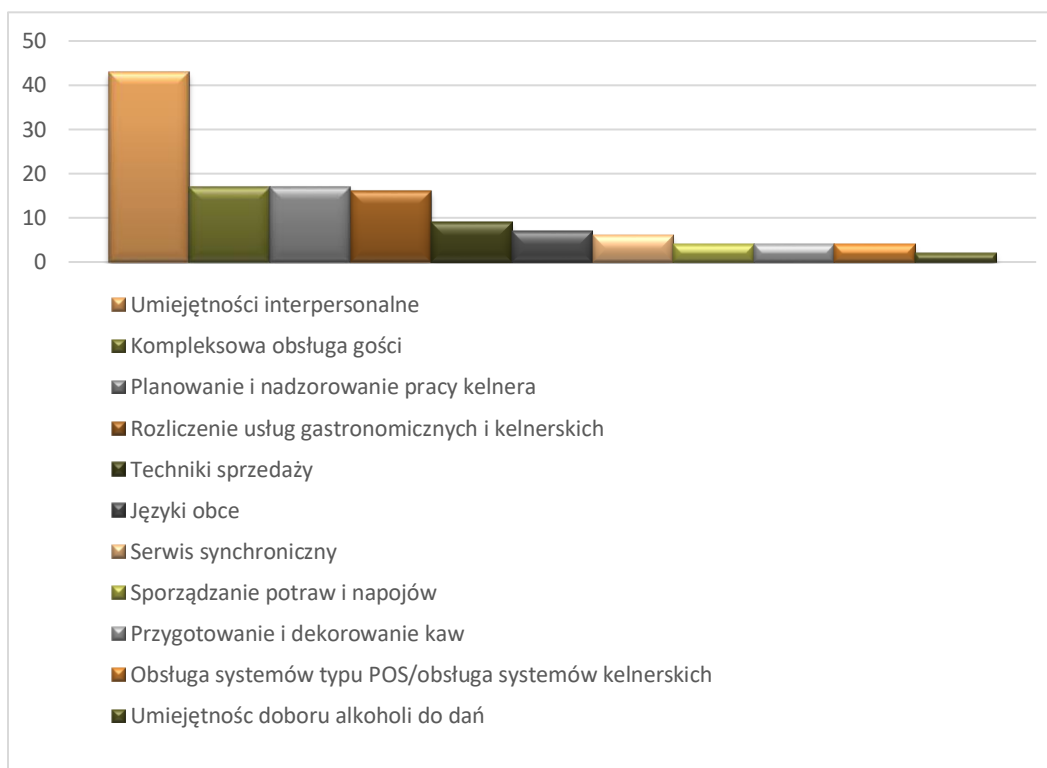
Pozostałe kompetencje zawodowe były wymieniane rzadziej:

-  Ekspedycja potraw i napojów,
-  Obróbka produktów i przygotowanie stanowiska pracy,
-  Przygotowanie dań zimnych, gorących i podstawowych deserów,
-  Przyrządzanie potraw dietetycznych,
-  Zarządzanie zespołem.

² „Krajowe badanie sposobu żywienia i stanu odżywienia populacji polskiej” –NIZP PZH – PIB – 2021r.

4.2.3 Potrzeby w zakresie kwalifikacji i umiejętności kelnerskich.

Rysunek 16 Deficyty kwalifikacji i umiejętności zawodowych na stanowiskach kelnerskich



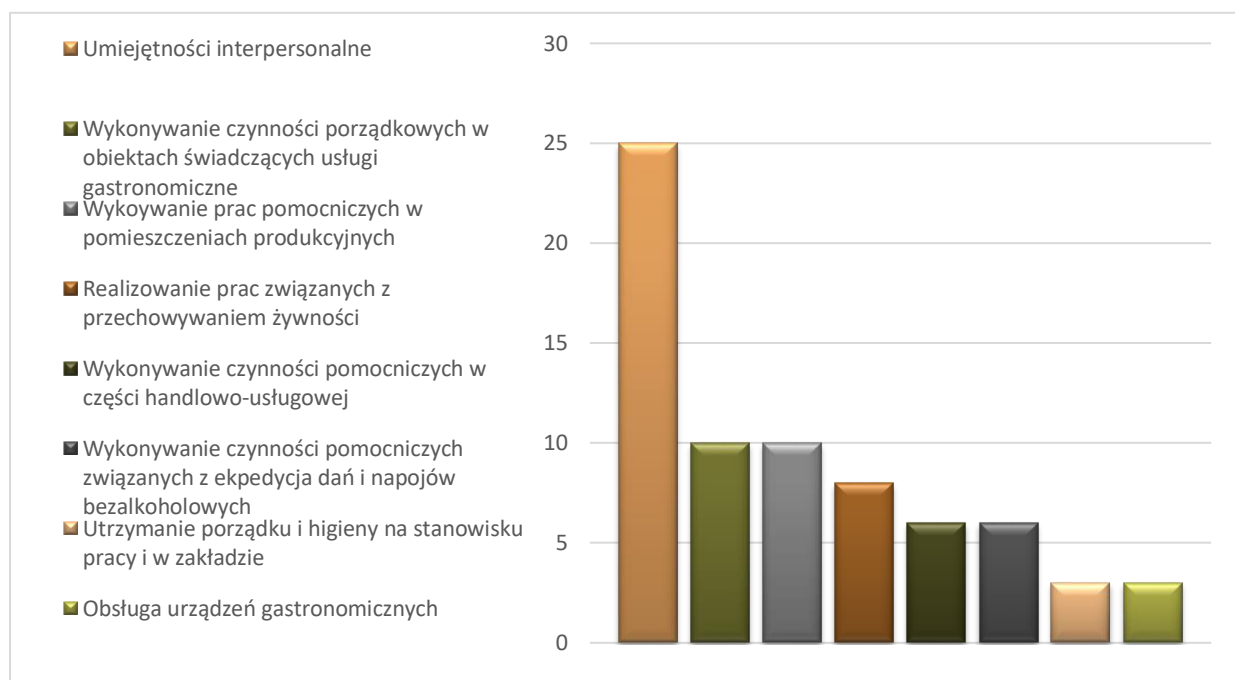
Zdaniem respondentów jednomyślnie, najistotniejszymi umiejętnościami na stanowiskach kelnerskich są **umiejętności interpersonalne**, wśród których wymienia się najczęściej: komunikatywność, wysoką kulturę osobistą, odporność na stres, utrzymanie dobrego kontaktu z klientem, czy też umiejętność pracy w zespole. Kolejno respondenci zwracają uwagę na dwie kompetencje tj. **umiejętność kompleksowej obsługi gości** oraz **planowania i nadzorowania pracy kelnera**. Dodatkowymi umiejętnościami mogą być rozliczanie usług gastronomicznych i kelnerskich, techniki sprzedaży, języki obce i serwis synchroniczny. Wskazane wyniki korelują z dużą rotacją na stanowiskach kelnerskich i deficytem prawdziwych kelnerów. W takich realiach, zdaniem przedsiębiorców ważna jest tzw. praca u podstaw, czyli przywrócenie roli kelnera, tradycyjnego spojrzenia i wagi tej pracy. Mniejsze znaczenie ma dla nich posiadanie dodatkowych umiejętności czy kwalifikacji.

Pozostałe kompetencje zawodowe były wymieniane rzadziej:

- ✚ Sporządzanie potraw i napojów,
- ✚ Przygotowywanie i dekorowanie kawy,
- ✚ Obsługa systemów kelnerskich / POS,
- ✚ Umiejętność doboru alkoholi do dań.

4.2.4 Potrzeby w zakresie kwalifikacji i umiejętności pomocniczych w gastronomii.

Rysunek 17 Deficyty kwalifikacji i umiejętności zawodowych na stanowiskach pomocniczych gastronomii



Jak wskazują uczestnicy badania, wśród istotnych kompetencji pracowników pomocniczych gastronomii znajdują się **umiejętności interpersonalne**, wśród których wymieniane są: umiejętność pracy w zespole, umiejętność uczenia się nowych rzeczy, motywacja i inicjatywa do rozwoju, czy też organizacja pracy. Od pracowników pomocniczych oczekuje się również **wykonywania czynności porządkowych w obiektach i prac pomocniczych w pomieszczeniach produkcyjnych**, a w mniejszym stopniu w pomieszczeniach handlowo – usługowych. Pokazuje to, jak ważna jest chęć do pracy, i że najważniejsza jest praca u podstaw, a praca na wskazanym stanowisku to doskonała okazja do zdobycia cennych umiejętności i doświadczenia w branży.

Pozostałe kompetencje zawodowe były wymieniane rzadziej:

- ✚ Wykonywanie czynności pomocniczych związanych z ekspedycją dań i napojów,
- ✚ Utrzymanie porządku i higieny pracy na stanowisku pracy i w zakładzie,
- ✚ Obsługa urządzeń gastronomicznych.

4.2.5 Potrzeby w zakresie kompetencji kluczowych kadry.

Jak już wcześniej wskazaliśmy kompetencje kluczowe to zespół wiedzy, umiejętności i postaw, które są niezbędne do samorealizacji, aktywnego obywatelstwa, integracji oraz zatrudnienia. Natomiast teraz chcielibyśmy skupić się na tym co swoim zakresem obejmują kompetencje kluczowe.

Porozumiewanie się w języku ojczystym to zdolność wyrażania i interpretowania pojęć, myśli, uczuć, faktów i opinii w mowie i piśmie (rozumienie ze słuchu, mówienie, czytanie i pisanie) oraz językowej interakcji w odpowiedniej i kreatywnej formie w pełnym zakresie kontekstów społecznych i kulturowych – w edukacji i szkoleniu, pracy, domu i czasie wolnym.

Komunikacja w językach obcych opiera się na równorzędnych umiejętnościach co komunikacja w języku ojczystym.

Kompetencje obejmujące umiejętność rozwijania i wykorzystywania myślenia matematycznego w celu rozwiązywania problemów, a także posiadanie zdolności i chęci wykorzystywania istniejącego zasobu wiedzy i metodologii do wyjaśniania świata przyrody, w celu formułowania pytań i wyciągania wniosków opartych na dowodach.

Kompetencje cyfrowe opierają się na umiejętnym i krytycznym wykorzystywaniu technologii w pracy, rozrywce oraz procesie porozumiewania się.

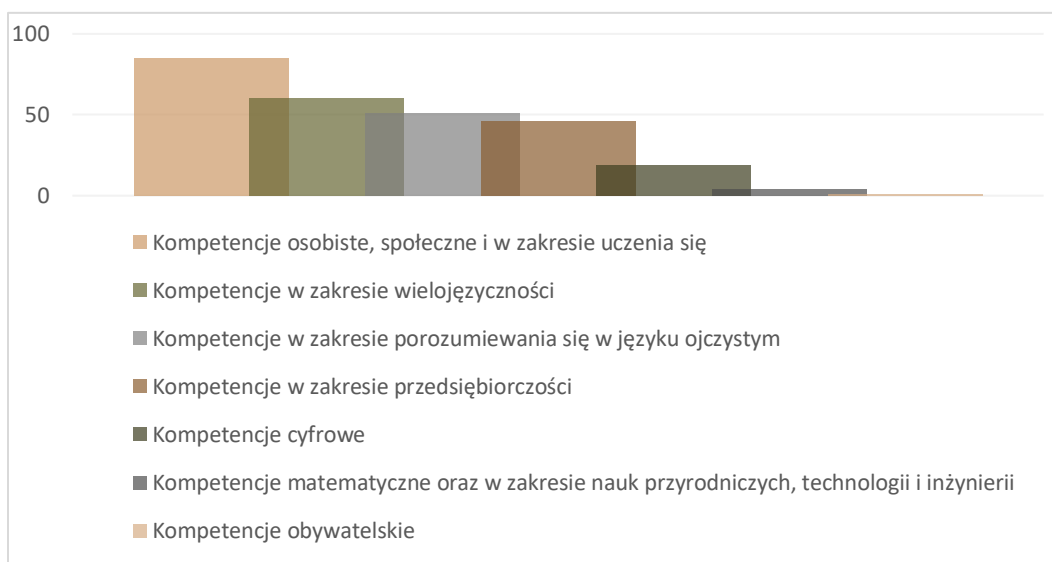
Kompetencje, osobowe, interpersonalne i międzykulturowe obejmują zachowania przydatne w skutecznym i konstruktywnym uczestnictwie w życiu społecznym i zawodowym oraz rozwiązywanie konfliktów.

Kompetencje obywatelskie przygotowują do skutecznego, aktywnego i demokratycznego uczestnictwa w życiu obywatelskim w oparciu o znajomość pojęć i struktur społecznych i politycznych.

Kompetencje przedsiębiorcze są rozumiane jako zdolność osoby do wcielania pomysłów w czyn, obejmuje kreatywność, innowacyjność i podejmowanie ryzyka, a także zdolność do planowania przedsięwzięć i prowadzenia ich dla osiągnięcia zamierzonych celów.

Kompetencje w zakresie świadomości i ekspresji kulturalnej obejmują rozumienie sposobów kreatywnego wyrażania i wymiany pomysłów i znaczeń w różnych kulturach, za pomocą różnych rodzajów sztuki i innych form kulturalnych, oraz poszanowanie dla tego procesu.

Rysunek 18 Deficyty kompetencji kluczowych wśród pracowników gastronomii i kelnerstwa



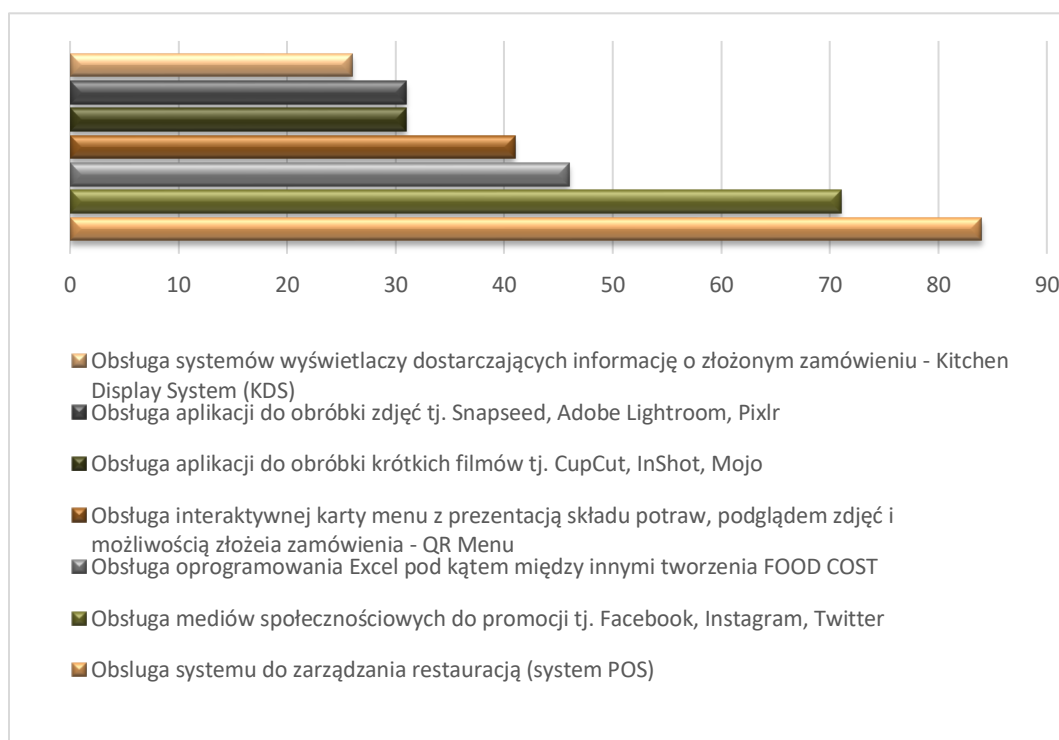
Spośród wszystkich kompetencji kluczowych ocenianych w badaniu, **kompetencje osobiste, społeczne i w zakresie uczenia się** zdają się być najistotniejsze w zawodach gastronomicznych. Wysoko oceniane są wśród przedsiębiorców także **kompetencje w zakresie wielojęzyczności oraz porozumiewania się w języku ojczystym**. Równie często wskazywane są **kompetencje w zakresie przedsiębiorczości**, często rozumiane w tym znaczeniu jako umiejętność radzenia sobie w różnych sytuacjach, zaradności i improwizacji. Wybór kluczowych kompetencji przez przedsiębiorców pokazuje, jak bardzo zmieniła się sytuacja geopolityczna, która również miała wpływ na rynek gastronomiczny, jak również na zmianę oczekiwań pracodawców wobec pracowników.

Pozostałe kompetencje kluczowe były wymieniane rzadziej:

- ✚ Kompetencje cyfrowe,
- ✚ Kompetencje matematyczne oraz w zakresie nauk przyrodniczych, technologicznych i inżynierii,
- ✚ Kompetencje obywatelskie.

4.2.6 Potrzeby w zakresie kompetencji cyfrowych kadry.

Rysunek 19 Deficyty kompetencji cyfrowych wśród pracowników gastronomii i kelnerstwa



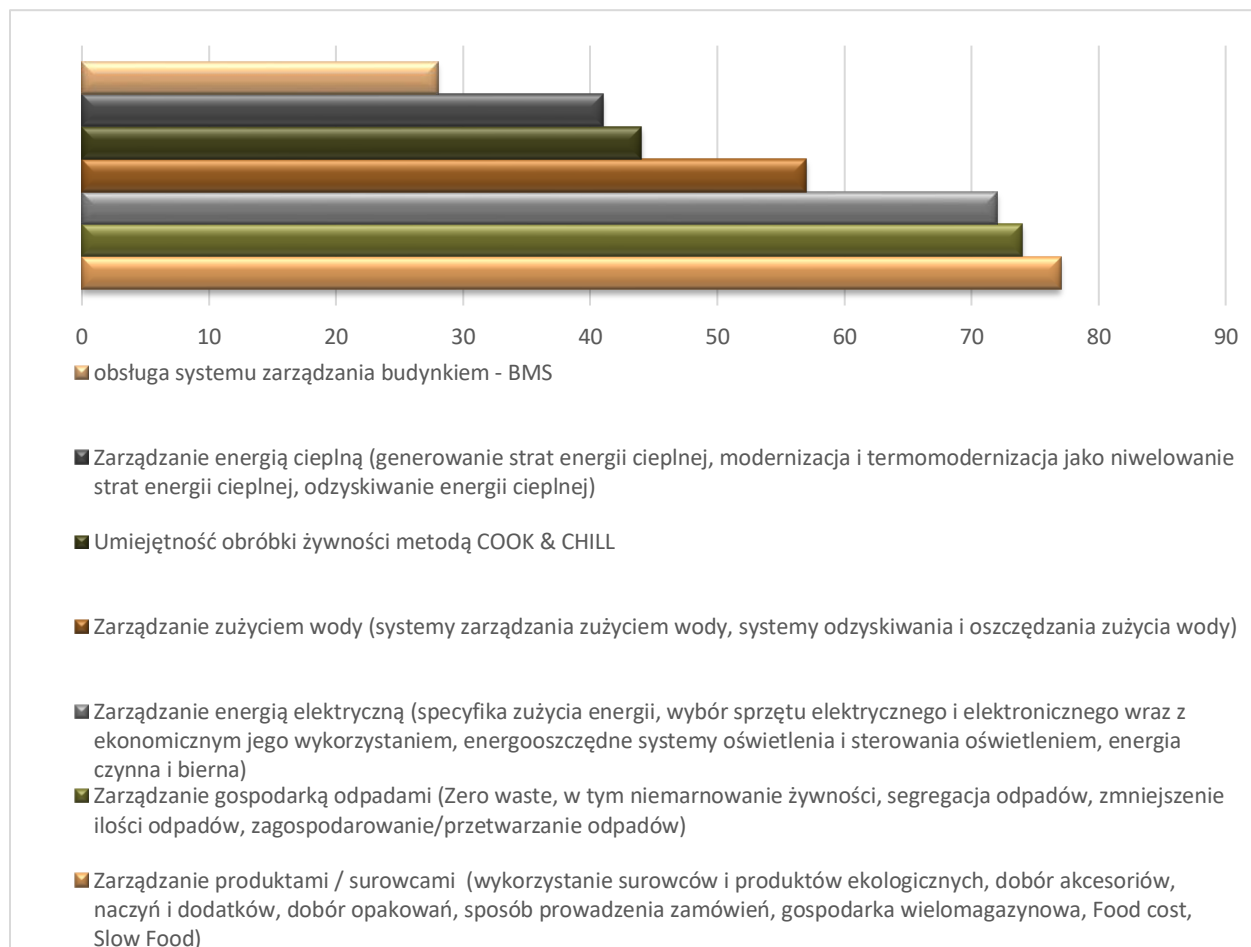
Spośród wszystkich kompetencji cyfrowych ocenianych w badaniu, kompetencje w zakresie **obsługi systemu do zarządzania restauracją (system POS)** zostały uznane za najistotniejsze w branży gastronomii i kelnerstwa. Równie wysoko są oceniane obecnie kompetencje w zakresie **obsługi mediów społecznościowych do promocji tj. Facebook, Instagram i Twitter**. Jako wynik zmian społecznych i gospodarczych w 2023 roku, coraz wyżej ceniona jest **umiejętność obsługi oprogramowania Excel pod kątem tworzenia narzędzia kalkulacyjnego typu Food Cost**. Biorąc pod uwagę zmiany trendów w gastronomii, należy zwrócić szczególną uwagę kadry na umiejętność obsługi interaktywnej karty menu tj. QR Menu.

Pozostałe kompetencje cyfrowe były wymieniane rzadziej:

- ✚ Obsługa aplikacji do obróbki zdjęć i filmów,
- ✚ Obsługa systemów wyświetlaczy dostarczających informację o złożonym zamówieniu.

4.2.7 Potrzeby w zakresie kompetencji zielonych kadry.

Rysunek 20 Deficyty kompetencji zielonych wśród pracowników gastronomii i kelnerstwa



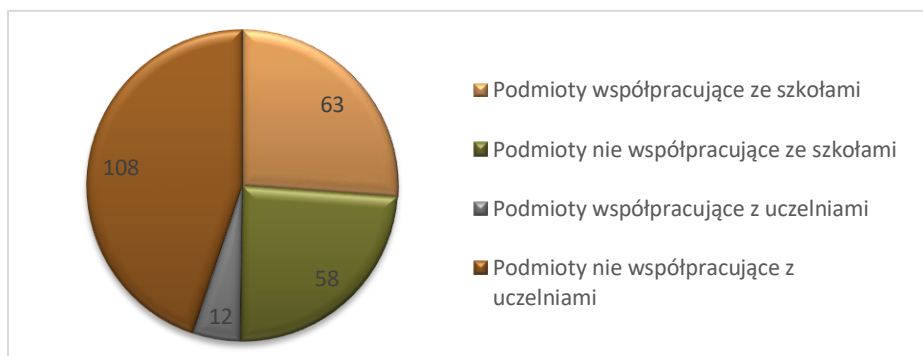
Spośród wszystkich kompetencji zielonych ocenianych w badaniu, jako trzy najistotniejsze kompetencje zostały wybrane **zarządzanie produktami / surowcami**. Następnie znalazły się kompetencje związane z **zarządzaniem gospodarką odpadami i energią elektryczną**. Te obszary zainteresowań wyraźnie korelują z pozostałymi wynikami badania w obszarze potrzebnych i deficytowych kwalifikacji w zawodach kucharskich. Większość z nich powinna znaleźć się w sferze zainteresowań i polach działania Niepublicznego Branżowego Centrum Umiejętności w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa w Tarnowie, włączając ich elementy w tematykę szkoleń i kursów podnoszących kwalifikacje.

5. Współpraca z placówkami oświatowymi

5.1 Współpraca przedsiębiorstw ze szkołami i uczelniami gastronomicznymi.

Współpraca przedsiębiorców z placówkami systemu oświatowymi, w tym ze szkołami kształcenia zawodowego, jak również z uczelniami wyższymi wybrzmiewa dziś nie tylko w środowisku gastronomicznym. Wybrzmiewa głównie w sektorze biznesu, ale głosy słychać także w edukacji, co jest wynikiem zmieniających się potrzeb rynku, trendów, a przede wszystkim ze względu na to, iż rynek potrzebuje dziś praktyków, specjalistów itp. Wspólne działanie szkół, uczelni i biznesu jest kolejnym wyzwaniem, któremu zarówno branża gastronomiczna, jak i edukacyjna muszą sprostać.

Rysunek 21 Współpraca przedsiębiorstw z dziedziny gastronomii i kelnerstwa ze szkołami, oraz uczelniami prowadzącymi kształcenie w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa



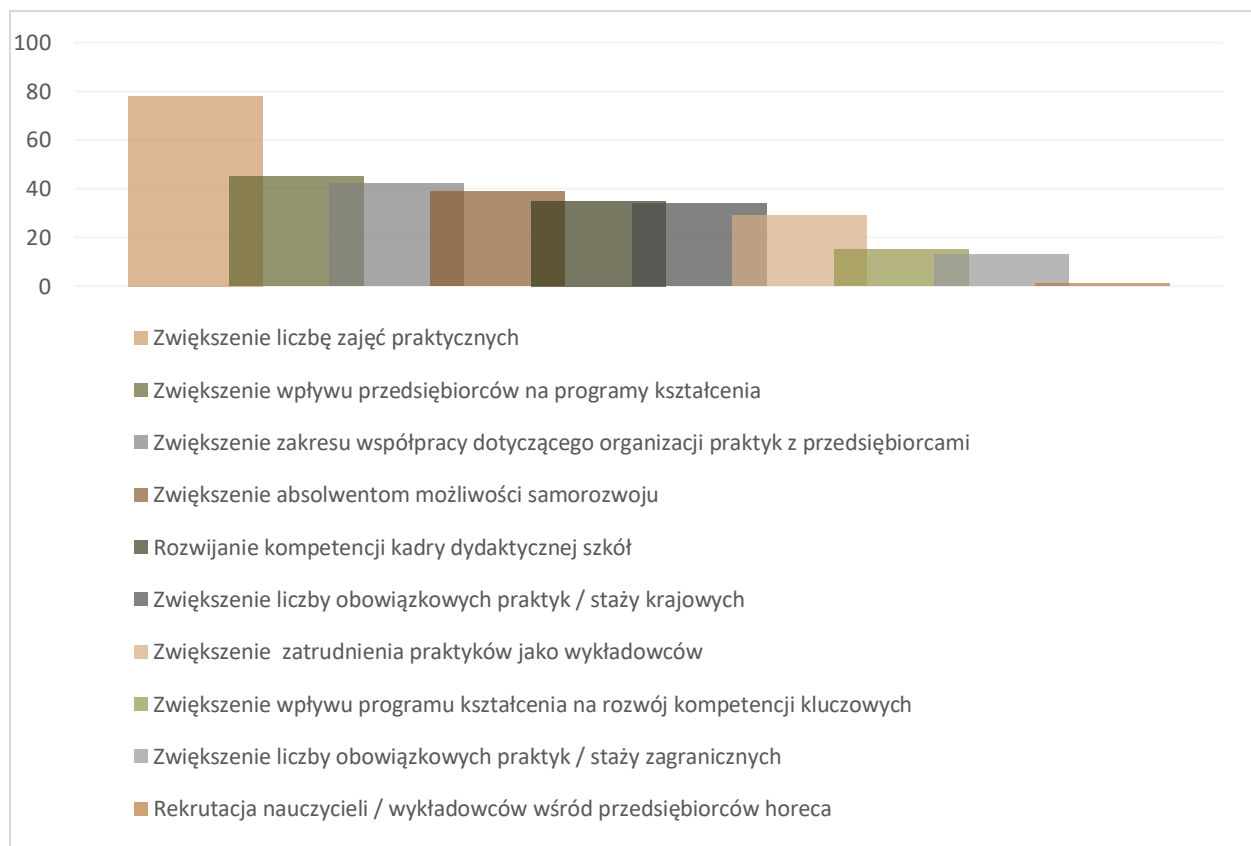
Z przeprowadzonego badania wynika, że 26% przedsiębiorców współpracuje, bądź współpracowało ze szkołami podstawowym oraz ponad podstawowymi prowadzącymi kształcenie zawodowe, z placówkami kształcenia zawodowego i ustawicznego. W większości przypadków ta współpraca to praktyki zawodowe. Natomiast, zaledwie 5% przedsiębiorców realizuje współpracę z uczelniami wyższymi. Powyższe dane nie są optymistyczne biorąc pod uwagę, iż w 2017r. dokładnie 26% pracodawców wskazywało na współpracę ze szkołami, co koreluje z przedstawionymi wynikami³. Współpracę ze szkołami i uczelniami nawiązują zarówno przedsiębiorcy mali, średni jak i duzi, przedsiębiorcy funkcjonujący na rynku krócej i dłużej niż 5 lat. Biorąc pod uwagę wyniki tego badania można wnioskować, że pojawia się świadomość korzyści ze współpracy z jednostkami oświatowymi, niemniej jednak ważne jest odpowiednie zaplanowanie i realizacja tej współpracy, aby osiągnąć zamierzone cele. Współpraca międzyinstytucjonalna powinna zatem znaleźć się w sferze działań BCU.

³ „Raport na temat potrzeb pracodawców i rynku pracy dla zawodów kucharz oraz technik żywienia i usług gastronomicznych” Praktyczna Szkoła Zawodu, Kraków 2017.

5.2 Strategie dostosowania kompetencji absolwentów szkół gastronomicznych do potrzeb rynku pracy.

Dostosowywanie umiejętności zawodowych absolwentów szkół dotyczy obecnie wielu zawodów, nie tylko gastronomii i kelnerstwa. Jak pokazują wyniki badań branżowych wśród absolwentów z rocznika 2014 zaledwie jedna trzecia pracujących, wykonywała pracę zgodną z kierunkiem swojego wykształcenia⁴. Jednocześnie rzadziej niż przeciętni absolwenci szkoły zawodowej kontynuowali naukę. Wobec powyższego w niniejszym badaniu skoncentrowaliśmy się na tym w jaki sposób można lepiej i trafniej dostosować kompetencje absolwentów do potrzeb rynku pracy, aby częściej podejmowali pracę w swoich zawodach w sektorze gastronomii i kelnerstwa i aby świadomie wybierali kierunki kształcenia.

Rysunek 22 Rekomendowane działania dostosowujące kompetencje absolwentów do potrzeb rynku pracy zdaniem przedsiębiorców z dziedziny gastronomii i kelnerstwa



⁴ Szczegółowe wyniki badania losów absolwentów dostępne w serwisie Małopolskiego Obserwatorium Rozwoju Regionalnego: www.obserwatorium.malopolska.pl

Zdaniem badanych respondentów najefektywniejszym działaniem dostosowującym kompetencje absolwentów do potrzeb rynku jest **zwiększenie zajęć praktycznych w szkołach i na uczelniach kształcących na kierunkach gastronomicznych**.

Równie często przedsiębiorcy rekomendują zwiększenie ich **wpływu na programy kształcenia** oraz **zwiększenie zakresu współpracy dotyczącego organizacji praktyk**, aby kształcenie było zgodne z potrzebami rynku pracy i przekładało się na umiejętności praktyczne. Wyniki badań branżowych potwierdzają, że praktyki są zbyt krótkie, aby uczniowie mogli z nich wynieść rzeczywiste korzyści, a zaangażowanie szkół w ich przebieg powinno być większe⁵. Pracodawcy mają na ogół niewielki wpływ na dobór praktykantów. Powyższe tematy powinny zatem znaleźć się w sferze zainteresowań i polach działania Niepublicznego Branżowego Centrum Umiejętności w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa w Tarnowie.

Pozostałe sposoby działania były wymieniane rzadziej:

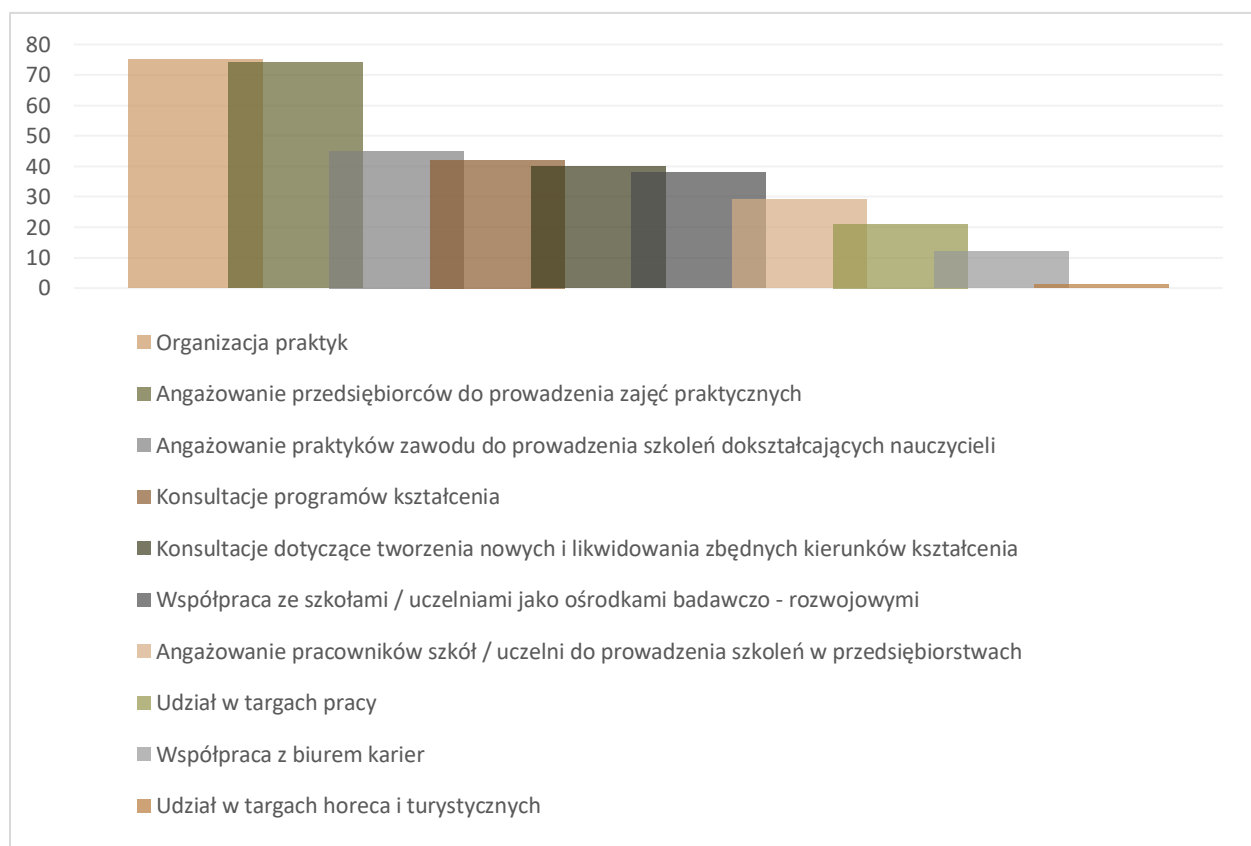
-  Zwiększenie wpływu programów kształcenia na rozwój kompetencji kluczowych,
-  Zwiększenie liczby obowiązkowych praktyk / staży zagranicznych,
-  Rekrutacja nauczycieli / wykładowców wśród przedsiębiorców horeca.

⁵ „Raport na temat potrzeb pracodawców i rynku pracy dla zawodów kucharz oraz technik żywienia i usług gastronomicznych” Praktyczna Szkoła Zawodu, Kraków 2017.

5.3 Strategie współpracy, które warto rozwijać w przyszłości.

Współpraca przedsiębiorstw gastronomicznych z uczelniami i szkołami może przynieść obopólne korzyści. Dlatego niezwykle ważne jest określenie jasnych celów, formy współpracy, jak również wypracowanie odpowiedniej strategii współpracy.

Rysunek 23 Efektywne formy współpracy ze szkołami / uczelniami kształcącymi w zawodach gastronomicznych zdaniem przedsiębiorców z dziedziny gastronomii i kelnerstwa



Zdaniem respondentów do najefektywniejszych form współpracy ze szkołami i uczelniami kształcącymi w zawodach gastronomicznych należy nadal **organizacja praktyk**. Biorąc pod uwagę wyniki odpowiedzi z poprzedniego wykresu, należy jednak mieć na uwadze jakość ich organizacji i zwiększyć zakres współpracy pomiędzy przedsiębiorcami i szkołami. Realizacja praktyk może przynieść wiele korzyści takich jak możliwość wyszkolenia nowych pracowników od podstaw. Może pozwolić na obniżenie kosztów działalności gospodarczej przedsiębiorstwa i odciążyć pracowników. Jednakże ze względu na fakt, że przedsiębiorstwa decydując się na przyjęcie praktykantów obciążają także swoich pracowników opieką nad praktykantami i formalnościami, warto zadbać o odpowiednią jakość i zakres praktyk, aby korzyści były obustronne. Respondenci zwracają uwagę, że warto również **angażować przedsiębiorców do prowadzenia zajęć praktycznych oraz angażować praktyków do prowadzenia**

szkoleń doksztalcających nauczycieli. Wysoko stawiane są także **konsultację programów kształcenia.** Powyższe wyniki zdecydowanie wskazują, iż jest duży nacisk na współpracę pracodawców, praktyków ze szkołami i że teoria powinna zacząć przekładać się na praktyczne umiejętności, co ma zdecydowanie większą wartość. Powyższe tematy powinny zatem znaleźć się w sferze zainteresowań i promowania działań przez Niepubliczne Branżowe Centrum Umiejętności w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa w Tarnowie.

Pozostałe sposoby współpracy były wymieniane rzadziej:

- ✚ Konsultacje dotyczące tworzenia nowych i likwidowania zbędnych kierunków kształcenia,
- ✚ Współpraca ze szkołami . uczelniami, jako ośrodkami badawczo-rozwojowymi,
- ✚ Angażowanie pracowników szkół / uczelni do prowadzenia szkoleń w przedsiębiorstwach,
- ✚ Udział w targach pracy,
- ✚ Udział w targach horeca i turystycznych.

6. Obserwowane trendy, wyzwania personalne i rekomendacje dla branży gastronomii i kelnerstwa

Jak już na wstępie wskazano rosnące oczekiwania pracowników i pracodawców sprawiają, że branża gastronomiczna, w tym kelnerska, stoją obecnie przed nowymi wyzwaniami w obszarze personalnym. Od kilku lat branża zmagają się ze skutkami zmian społeczno – gospodarczych, wysoką inflacją, powrotem do normalności po pandemii oraz powszechnym brakiem pracowników, zwłaszcza na stanowiskach kucharzy i kelnerów. Mimo, iż od kilku lat mówi się o kryzysie w branży gastronomicznej, to kryzys ten przyczynił się do szybszego rozwoju, a co za tym idzie do zmian w branży. Niestety, nadal praca w gastronomii dla wielu osób jest czasem przejściowym w życiu, a niskie stawki i umowy śmieciowe utwierdzają ich w tym przekonaniu. Również nieadekwatne programy nauczania zawodów w szkołach gastronomicznych, nienadążanie systemu edukacji za zmieniającymi się trendami, brak zdefiniowanych ścieżek kariery i wspierania pracowników w samorozwoju to tylko nieliczne powody, dla których wiele osób po skończeniu szkoły gastronomicznej nie chce pracować w wyuczonym zawodzie.

Lepsza jakościowo współpraca, dograny zakres współpracy i większa liczebność praktyk w hotelach i restauracjach wybrzmiewają dziś w opiniach i głosach przedsiębiorców jako strategię współpracy z sektorem oświatowym. Najbardziej zainteresowani taką współpracą są mikro lub małe przedsiębiorstwa działające na rynku powyżej 5 lat, oferujące dania mięsne, wegetariańskie oraz napoje bezalkoholowe. Tu widzimy spory obszar zainteresowań dla Niepublicznego Branżowego Centrum Umiejętności w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa w Tarnowie. W odpowiedzi na potrzeby tej grupy powstanie nowoczesna oferta kształcenia w zawodach gastronomicznych, jak również ciekawa oferta współpracy między szkołami, pracodawcami, a uczelniami.

Reasumując, wskazane w niemniejszym Raporcie rekomendacje powinny znaleźć się w obszarze zainteresowania BCU. W opinii badanych respondentów najważniejszą obecnie **kompetencją zawodową** jest sztuka serwisu kelnerskiego, rozumianego jako proces od nakrycia stołu, przez komunikację z gośćmi kończąc na podawaniu dań i napojów. Wysokiej jakości serwis kelnerski pozytywnie wpływa na odczucia klientów i bezpośrednio przekłada się na większe zyski restauracji. Jako jedną z kluczowych kompetencji podaje się dzisiaj także znajomość kuchni staropolskiej w nowoczesnym wydaniu, czyli połączenie polskiej tradycji z nowoczesnymi technologiami i rozwiązaniami gastronomicznymi. Zdaniem respondentów, kolejną istotną kompetencją staje się znajomość kuchni bankietowej, czyli podawanej w trakcie wydarzeń podczas, których uczestnicy rozmawiają ze sobą, jedzą, a czasem tańczą. Równie ważne dzisiaj są kompetencje miękkie, takie jak zarządzanie zespołem pracowników. Stosunkowo wysoko wśród umiejętności zawodowych plasuje się także sztuka cukiernictwa nowoczesnego, której nieodłącznym elementem jest dzisiaj mirror glaze, czyli polewa lustrzana.

Rekomenduje się wspieranie i rozwijanie następujących obszarów wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych pracowników sektora gastronomii i kelnerstwa jako główne pola zainteresowań BCU:

-  Sztuka serwisu kelnerskiego,
-  Kuchnia staropolska w nowoczesnym wydaniu,
-  Kuchnia bankietowa,
-  Zarządzanie zespołem,
-  Sztuka cukiernictwa nowoczesnego.

Kluczową i podstawową kompetencją na stanowisku **kucharza** jest umiejętność przygotowywania dań zimnych, gorących i podstawowych deserów. Jednak, aby odnieść sukces w gastronomii równie ważne dzisiaj stają się jakość produktów, a co za tym idzie umiejętność oceny ich jakości, jak również proces wydawania dań z kuchni oraz umiejętność ich prezentacji i wizualizacji, a w związku z tym niezwykle ważny jest zmysł i predyspozycje kucharza. Jako odpowiedź na to co dzieje się w gastronomii 2022 i 2023, mowa tu przede wszystkim o inflacji, a w związku z tym o przemyślanych conceptach, dobrze zaplanowanych i optymalnych cenowo, na prowadzenie wysuwają się następujące umiejętności: obróbki produktów i przygotowanie stanowiska pracy, jak również proces przechowywania żywności.

Wśród pracodawców panuje przekonanie, że na stanowiskach **kierowników i techników żywienia** najpotrzebniejszą kompetencją jest obecnie planowanie i organizowanie żywienia z uwzględnieniem alternatywnego sposobu żywienia. Koreluje to z aktualnymi wynikami badań, które wskazują, że coraz większe znaczenie mają działania, które umożliwią rodzinom wykształcenie prawidłowych nawyków żywieniowych. Wśród potrzebnych kwalifikacji i umiejętności, które powinny znaleźć się w polu zainteresowania techników i kierowników żywienia znajdują się również ocena jakości produktów i żywności oraz przechowywanie żywności.

Jednocześnie, najistotniejszymi umiejętnościami na stanowiskach **kelnerskich** są umiejętności interpersonalne, wśród których wymienia się najczęściej: komunikatywność, wysoką kulturę osobistą, odporność na stres, utrzymanie dobrego kontaktu z klientem i organizację pracy. Kolejno respondenci zwracają uwagę na dwie kompetencje tj. umiejętność kompleksowej obsługi gości oraz planowania i nadzorowania pracy kelnera. Dodatkowymi umiejętnościami mogą być rozliczanie usług gastronomicznych i kelnerskich, techniki sprzedaży, języki obce i serwis synchroniczny. Wskazane wyniki korelują z dużą rotacją na stanowiskach kelnerskich i deficytem prawdziwych kelnerów. W takich realiach, zdaniem przedsiębiorców ważna jest tzw. praca u podstaw czyli przywrócenie roli kelnera tradycyjnego i spojrzenia na wagę tej pracy.

Jeśli chodzi o kwalifikacje i umiejętności na stanowiskach **pomocniczych w gastronomii** to podobnie jak na stanowiskach kelnerskich na pierwszym miejscu stawiane są umiejętności interpersonalne, gdzie na prowadzenie wysuwa się praca w zespole, motywacja, rozwój, a także chęć nauki nowych rzeczy. W następnej kolejności na stanowiskach pomocniczych pracodawcy najczęściej wskazywali umiejętność wykonywania czynności porządkowych w obiektach i prac pomocniczych w pomieszczeniach produkcyjnych.

Rekomenduje się wspieranie i rozwijanie następujących obszarów i tematów szkoleń oraz kursów w ramach oferty kształcenia BCU:

Szkolenia i kursy dedykowane kucharzom i szefom kuchni:

- ✚ Przygotowywanie dań zimnych, gorących i podstawowych deserów,
- ✚ Ocena jakości produktów spożywczych,
- ✚ Proces wydawania dań z kuchni,
- ✚ Proces obróbki produktów i przygotowywanie stanowiska pracy,
- ✚ Proces przechowywania żywności,

Szkolenia i kursy dedykowane technikom i kierownikom żywienia:

- ✚ Planowanie i organizowanie żywienia z uwzględnieniem alternatywnych sposobów żywienia,
- ✚ Ocena jakości produktów i żywności,
- ✚ Przechowywanie żywności (w tym HACCP, kontrola jakości),

Szkolenia i kursy dedykowane dla stanowisk kelnerskich:

- ✚ Miękkie dotyczące umiejętności interpersonalnych, w tym utrzymania dobrego kontaktu z klientem, umiejętności komunikacyjnych, organizacji pracy, kultury osobistej, odporności na stres itp.
- ✚ Kompleksowa obsługa gości,
- ✚ Planowanie i nadzorowanie pracy kelnera,
- ✚ Rozliczanie usług gastronomicznych i kelnerskich.

Szkolenia i kursy dedykowane dla stanowisk pomocniczych w gastronomii:

- ✚ Miękkie dotyczące umiejętności interpersonalnych, w tym umiejętności pracy w zespole, umiejętności uczenia się nowych rzeczy, motywowania i budowania inicjatywy do rozwoju,
- ✚ Wykonywanie czynności porządkowych w obiektach świadczących usługi gastronomiczne,
- ✚ Wykonywanie prac pomocniczych w pomieszczeniach produkcyjnych.

Spośród wszystkich **kompetencji kluczowych** ocenianych w badaniu, kompetencje osobiste, społeczne i w zakresie uczenia się zdają się być najistotniejsze w zawodach gastronomicznych. Wysoko oceniane są wśród przedsiębiorców także kompetencje w zakresie wielojęzyczności, a także posługiwania się w języku ojczystym. Co w obecnej sytuacji geopolitycznej i gospodarczej wydaje się, jak najbardziej zasadne. Równie wysoko w odpowiedziach respondentów plasują się kompetencje w zakresie przedsiębiorczości, często rozumiane w tym znaczeniu jako umiejętność radzenia sobie w różnych sytuacjach, zaradności i improwizacji. Spośród wszystkich **kompetencji cyfrowych** ocenianych w badaniu, kompetencje w zakresie obsługi systemu do zarządzania restauracją (system POS) zostały uznane za najistotniejsze w branży gastronomii i kelnerstwa. Równie wysoko są oceniane obecnie kompetencje w zakresie obsługi mediów społecznościowych do promocji tj. Facebook, Instagram i Twitter. Jako wynik zmian społecznych i gospodarczych w 2023 roku, coraz wyżej ceniona jest umiejętność obsługi oprogramowania Excel pod kątem tworzenia narzędzia kalkulacyjnego typu Food Cost. Biorąc pod uwagę zmiany trendów w gastronomii, należy zwrócić szczególną uwagę kadry na umiejętność obsługi interaktywnej karty menu tj. QR Menu. Dużego znaczenia obecnie nabierają **kompetencje tzw. zielone** w kuchni, przede wszystkim takie jak zarządzanie produktami oraz surowcami, które stanowi kluczowy element funkcjonowania każdego lokalu gastronomicznego, wpływa na optymalizację kosztów, zapewnienie wysokiej jakości dań i zwiększenie zysków. Kolejnymi kompetencjami, które są niezwykle istotne to umiejętne zarządzanie gospodarką odpadami i energią elektryczną. W dzisiejszych czasach, z uwagi na rosnące ceny, w tym surowców, prądu i zmiany trendów żywieniowych, efektywne zarządzanie jest ważniejsze, niż kiedykolwiek wcześniej. Te obszary zainteresowań wyraźnie korelują z pozostałymi wynikami badania w obszarze potrzebnych i deficytowych kwalifikacji w zawodach gastronomicznych. Większość z nich powinna znaleźć się w sferze zainteresowań i polach działania Niepublicznego Branżowego Centrum Umiejętności w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa w Tarnowie, włączając ich elementy w tematykę szkoleń i kursów podnoszących kwalifikacje.

Rekomenduje się wspieranie i rozwijanie następujących umiejętności cyfrowych i zielonych w ramach oferty kształcenia BCU:

Rozwiązania cyfrowe:

-  Obsługa systemu do zarządzania restauracją (POS),
-  Obsługa mediów społecznościowych do promocji (tj. Facebook, Instagram, Twitter),
-  Obsługa oprogramowania Excel pod kątem m.in. tworzenia Food Cost,
-  Obsługa interaktywnej karty menu (QR).

Rozwiązania zielone:

-  Zarządzanie produktami i surowcami,
-  Zarządzanie gospodarką odpadami,
-  Zarządzanie energią elektryczną.

Spis Rysunków

Rysunek 1 Okres funkcjonowania na rynku przedsiębiorstw objętych badaniem	7
Rysunek 2 Wielkość przedsiębiorstw objętych badaniem	8
Rysunek 3 Siedziba przedsiębiorstw objętych badaniem	8
Rysunek 4 Lokalizacja przedsiębiorstw objętych badaniem	9
Rysunek 5 Typ lokalu gastronomicznego w przedsiębiorstwach objętych badaniem	9
Rysunek 6 Rodzaje oferowanych dań / napojów w lokalach gastronomicznych przedsiębiorstw objętych badaniem	10
Rysunek 7 Główne źródła dochodów w lokalach gastronomicznych przedsiębiorstw objętych badaniem	10
Rysunek 8 Kluczowe stanowiska pracy w gastronomii i kelnerstwie	12
Rysunek 9 Podaż stanowisk pracy w gastronomii i kelnerstwie	13
Rysunek 10 Strategie rekrutacyjne pracodawców z dziedziny gastronomii i kelnerstwa	14
Rysunek 11 Sposoby podnoszenia atrakcyjności pracowników w gastronomii i kelnerstwie	15
Rysunek 12 Przeshkody i bariery przy zatrudnianiu nowych pracowników w gastronomii i kelnerstwie ..	16
Rysunek 13 Deficyty kwalifikacji, umiejętności, kompetencji zawodowych na stanowiskach pracy w gastronomii i kelnerstwie	18
Rysunek 14 Deficyty kwalifikacji i umiejętności zawodowych kucharskich	19
Rysunek 15 Deficyty kwalifikacji i umiejętności zawodowych wśród techników i kierowników żywienia ..	20
Rysunek 16 Deficyty kwalifikacji i umiejętności zawodowych na stanowiskach kelnerskich	22
Rysunek 17 Deficyty kwalifikacji i umiejętności zawodowych na stanowiskach pomocniczych gastronomii	23
Rysunek 18 Deficyty kompetencji kluczowych wśród pracowników gastronomii i kelnerstwa	25
Rysunek 19 Deficyty kompetencji cyfrowych wśród pracowników gastronomii i kelnerstwa	26
Rysunek 20 Deficyty kompetencji zielonych wśród pracowników gastronomii i kelnerstwa	27
Rysunek 21 Współpraca przedsiębiorstw z dziedziny gastronomii i kelnerstwa z szkołami, oraz uczelniami prowadzącymi kształcenie w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa	28
Rysunek 22 Rekomendowane działania dostosowujące kompetencje absolwentów do potrzeb rynku pracy zdaniem przedsiębiorców z dziedziny gastronomii i kelnerstwa	29
Rysunek 23 Efektywne formy współpracy ze szkołami / uczelniami kształcącymi w zawodach gastronomicznych zdaniem przedsiębiorców z dziedziny gastronomii i kelnerstwa	31



Załączniki

1. Ankieta - Badanie zapotrzebowania na rynku na kwalifikacje i umiejętności z dziedziny gastronomii i kelnerstwa

Badanie zapotrzebowania na rynku na kwalifikacje i umiejętności z dziedziny gastronomii i kelnerstwa

Szanowni Państwo,

Celem badania jest określenie aktualnego zapotrzebowania na kwalifikacje i umiejętności w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa na rynku pracy. Państwa odpowiedzi pomogą nam lepiej zrozumieć aktualne potrzeby pracodawców, uwzględnić pożądane kwalifikacje i umiejętności zawodowe pracowników branży gastronomicznej w programach szkoleń, kursów zawodowych, a także przyczynią się do wyznaczenia nowej kwalifikacji z zakresu edukacji pozaformalnej (sektorowej), która zostanie wpisana do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Wypełnienie kwestionariusz ankiety zajmie Państwu ok. 10 minut.

Zawartość ankiety (wersja online):

KWESTIONARIUSZ ANKIETY

1. Jakie stanowiska pracy z dziedziny gastronomicznej są w Państwa przedsiębiorstwie? Proszę wybrać odpowiednie odpowiedzi:
 - ☐ Główny Manager
 - ☐ Kierownik restauracji
 - ☐ Dyrektor gastronomii
 - ☐ Szef kuchni
 - ☐ Kierownik sali / bankietu
 - ☐ Technik żywienia i usług gastronomicznych
 - ☐ Kucharz/Kucharka
 - ☐ Kelner/Kelnerka
 - ☐ Technik usług kelnerskich
 - ☐ Barman/Barwoman
 - ☐ Barista/Baristka
 - ☐ Sommelier
 - ☐ Pracownik pomocniczy gastronomii
 - ☐ Inne (proszę podać jakie):
2. Czy w Państwa przedsiębiorstwie są zauważalne niedobory pracowników na stanowiskach pracy z dziedziny gastronomicznej? Jeśli tak, w jakim stopniu? Proszę wybrać 1 odpowiedź:

- ☐ występuje znaczący niedobór – patrz pytanie 3
- ☐ występuje umiarkowany niedobór – patrz pytanie 3
- ☐ niedobór nie występuje – patrz pytanie 4

3. Jakie są obecnie wolne wakaty w Państwa przedsiębiorstwie? Proszę wybrać odpowiednie stanowiska pracy:

- ☐ Główny Manager
- ☐ Kierownik restauracji
- ☐ Dyrektor gastronomii
- ☐ Szef kuchni
- ☐ Kierownik sali / bankietu
- ☐ Technik żywienia i usług gastronomicznych
- ☐ Kucharz/Kucharka
- ☐ Kelner/Kelnerka
- ☐ Technik usług kelnerskich
- ☐ Barman/Barwoman
- ☐ Barista/Baristka
- ☐ Sommelier
- ☐ Pracownik pomocniczy gastronomii
- ☐ Inne (proszę podać jakie):

4. W jaki sposób poszukują Państwo pracowników na wolne stanowiska pracy z dziedziny gastronomii? Proszę wybrać odpowiednie odpowiedzi:

- ☐ ogłoszenia w mediach społecznościowych
- ☐ ogłoszenia na portalach branżowych
- ☐ ogłoszenia na portalach z ofertami pracy
- ☐ ogłoszenia na tablicy ogłoszeń w przedsiębiorstwie
- ☐ marketing szeptany / z polecenia
- ☐ biura karier szkół / uczelni kształcących absolwentów z dziedziny gastronomii
- ☐ powiatowe urzędy pracy
- ☐ inne, jakie?

5. Jakie największe przeszkody/ bariery napotkali Państwo przy zatrudnianiu nowych pracowników z dziedziny gastronomicznej w okresie ostatnich 5 lat? Proszę zaznaczyć max. 5 najważniejszych odpowiedzi:

- ☐ brak odpowiedniego wykształcenia zawodowego
- ☐ brak lub niewystarczające doświadczenie zawodowe

- ☐ brak lub niewystarczające kwalifikacje i umiejętności zawodowe⁶
- ☐ brak lub niewystarczające kompetencje kluczowe⁷ (np. językowe, cyfrowe, matematyczne itp.)
- ☐ brak lub niewystarczające kompetencje społeczne⁸ (np. umiejętność komunikacji, pracy w zespole)
- ☐ zbyt wysokie oczekiwania płacowe
- ☐ dostępność stanowisk poniżej kwalifikacji
- ☐ inne, jakie?

6. Co Państwa zdaniem może podnieść atrakcyjność pracowników z dziedziny gastronomicznej na rynku pracy? Proszę zaznaczyć max. 3 najważniejsze odpowiedzi:

- ☐ uczestnictwo w dodatkowych szkoleniach / kursach z zakresu kwalifikacji i umiejętności zawodowych
- ☐ uczestnictwo w dodatkowych szkoleniach / kursach z zakresu kompetencji kluczowych
- ☐ uczestnictwo w dodatkowych szkoleniach / kursach z zakresu kompetencji społecznych
- ☐ dbałość o rozwój osobisty
- ☐ budowanie wartości pracownika poprzez np. system premiowy / motywacyjny
- ☐ budowa własnej sieci kontaktów
- ☐ inne, jakie?

7. W jakich obszarach zauważają Państwo deficyty kwalifikacji / umiejętności / kompetencji zawodowych na stanowiskach pracy z dziedziny gastronomicznej? Proszę zaznaczyć max. 5 najważniejszych odpowiedzi:

- ☐ przyrządzanie potraw za pomocą grilla (grillowanie)
- ☐ przyrządzanie pizzy
- ☐ przyrządzanie burgerów
- ☐ kuchnia bankietowa
- ☐ kuchnia staropolska w nowoczesnym wydaniu
- ☐ sushi z elementami kuchni azjatyckiej

⁶ **Kwalifikacje zawodowe** – zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych, nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący (art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji).

Umiejętności zawodowe – zdolność wykorzystania wiedzy z określonej branży/dziedziny oraz nabytych sprawności do wykonywania określonych i specyficznych dla danej profesji działań (ZINTEGROWANA STRATEGIA UMIEJĘTNOŚCI 2030 (część szczegółowa), Załącznik do uchwały nr 195/2020 Rady Ministrów z dnia 28 grudnia 2020 r.).

⁷ **Kompetencje kluczowe** – połączenie wiedzy, umiejętności i postaw możliwych do zastosowania w wielu różnych kontekstach i rozmaitych powiązaniach, potrzebnych każdej osobie do samorealizacji i rozwoju osobistego, uzyskania szans na zatrudnienie, włączenia społecznego i aktywnego obywatelstwa (Rada Unii Europejskiej, 2018).

⁸ **Kompetencje społeczne** – rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania (art. 2 pkt 7 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji).

- ☐ kuchnia molekularna
- ☐ bar molekularny
- ☐ sztuka piekarnictwa
- ☐ sztuka cukiernictwa nowoczesnego
- ☐ sztuka serwisu kelnerskiego (w tym serwis synchroniczny)
- ☐ umiejętność wykorzystania sprzętu gastronomicznego
- ☐ zarządzanie zespołem
- ☐ inne, jakie?

8. **Jakie Państwa zdaniem kwalifikacje i umiejętności zawodowe są potrzebne na stanowisku Kucharz, oprócz kwalifikacji HGT.02. Przygotowanie i wydawanie dań⁹:** ocenianie jakości produktów; przechowywanie żywności; obróbka produktów i przygotowania stanowiska pracy; obsługa sprzętu gastronomicznego; przygotowanie dań zimnych, gorących i podstawowych deserów; wydawanie dań? Proszę wymienić max. 3 najważniejsze odpowiedzi:

- ☐
- ☐
- ☐

9. **Jakie Państwa zdaniem kwalifikacje i umiejętności zawodowe są potrzebne na stanowisku Technik żywienia i usług gastronomicznych / Kierownik żywienia, oprócz kwalifikacji HGT.02. Przygotowanie i wydawanie dań¹⁰:** ocenianie jakości produktów, przechowywanie żywności, obróbki produktów i przygotowania stanowiska pracy, obsługa sprzętu gastronomicznego, przygotowanie dań zimnych, gorących i podstawowych deserów, wydawanie dań; **oraz kwalifikacji HGT.12. Organizacja żywienia i usług gastronomicznych:** ocenianie jakości żywności, planowanie żywienia z uwzględnieniem alternatywnego sposobu żywienia, organizowanie żywienia w produkcji gastronomicznej, wykonywanie usług gastronomicznych, ekspedycji potraw i napojów? Proszę wymienić max. 3 najważniejsze odpowiedzi:

- ☐
- ☐
- ☐

10. **Jakie Państwa zdaniem kwalifikacje i umiejętności zawodowe są potrzebne na stanowisku Kelner / Technik usług kelnerskich, oprócz kwalifikacji HGT.01. Wykonywanie usług kelnerskich¹¹:** sporządzanie potraw i napojów w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego; wykonywanie czynności związanych obsługiwaniem gości; rozliczanie usług kelnerskich; **oraz**

⁹ Zgodnie z Zintegrowanym Systemem Kwalifikacji

¹⁰ Zgodnie ze Zintegrowanym Systemem Kwalifikacji

¹¹ Zgodnie ze Zintegrowanym Systemem Kwalifikacji

kwalifikacji HGT.11. Organizacja usług gastronomicznych: planowanie i organizowanie dodatkowych usług gastronomicznych, planowanie i nadzorowanie pracy kelnera, rozliczanie usług gastronomicznych? Proszę wymienić max. 3 najważniejsze odpowiedzi Proszę wymienić max. 3 najważniejsze odpowiedzi:

- ☐
- ☐
- ☐

11. Jakie Państwa zdaniem kwalifikacje i umiejętności zawodowe są potrzebne na stanowisku **Pracownik pomocniczy gastronomii**, oprócz HGT.04. Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi gastronomiczne¹²: wykonywanie czynności porządkowych w obiektach świadczących usługi gastronomiczne; realizowanie prac związanych z przechowywaniem żywności; wykonywanie prac pomocniczych w pomieszczeniach produkcyjnych obiektu gastronomicznego; wykonywanie czynności pomocniczych związanych z ekspedycją dań i napojów bezalkoholowych; wykonywanie prac pomocniczych w części handlowo-usługowej obiektu gastronomicznego? Proszę wymienić max. 3 najważniejsze odpowiedzi:

- ☐
- ☐
- ☐

12. Które z poniższych **kompetencji kluczowych** pracowników¹³ są Państwa zdaniem istotne dla przedsiębiorstwa - pracodawcy? Proszę zaznaczyć max. 3 najważniejsze odpowiedzi:

- ☐ kompetencje w zakresie porozumiewania się w języku ojczystym¹⁴
- ☐ kompetencje w zakresie wielojęzyczności¹⁵
- ☐ kompetencje matematyczne oraz kompetencje w zakresie nauk przyrodniczych, technologii i inżynierii¹⁶
- ☐ kompetencje cyfrowe¹⁷

¹² Zgodnie ze Zintegrowanym Systemem Kwalifikacji

¹³ Zalecenia Rady Unii Europejskiej z dnia 22 maja 2018r. w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie (2018/C 189/01)

¹⁴ **Porozumiewanie się w języku ojczystym** to zdolność wyrażania i interpretowania pojęć, myśli, uczuć, faktów i opinii w mowie i piśmie (rozumienie ze słuchu, mówienie, czytanie i pisanie) oraz językowej interakcji w odpowiedniej i kreatywnej formie w pełnym zakresie kontekstów społecznych i kulturowych – w edukacji i szkoleniu, pracy, domu i czasie wolnym.

¹⁵ **Komunikacja w językach obcych** opiera się na równorzędnych umiejętnościach co komunikacja w języku ojczystym.

¹⁶ **Kompetencje obejmujące umiejętność rozwijania i wykorzystywania myślenia matematycznego** w celu rozwiązywania problemów, a także posiadanie zdolności i chęci wykorzystywania istniejącego zasobu wiedzy i metodologii do wyjaśniania świata przyrody, w celu formułowania pytań i wyciągania wniosków opartych na dowodach.

¹⁷ **Kompetencje cyfrowe** opierają się na umiejętnym i krytycznym wykorzystywaniu technologii w pracy, rozrywce oraz procesie porozumiewania się.

- ☐ kompetencje osobiste, społeczne i w zakresie umiejętności uczenia się¹⁸
- ☐ kompetencje obywatelskie¹⁹
- ☐ kompetencje w zakresie przedsiębiorczości²⁰
- ☐ kompetencje w zakresie świadomości i ekspresji kulturalnej²¹

13. Które z poniższych **kompetencji cyfrowych** pracowników mogą być istotne dla Państwa jako przedsiębiorstwa – pracodawcy z dziedziny gastronomicznej w przyszłości? Proszę zaznaczyć właściwe odpowiedzi:

- ☐ obsługa systemu oprogramowania do zarządzania restauracją - **System POS**
- ☐ obsługa systemu wyświetlaczy dostarczających informację o złożonym zamówieniu -**Kitchen Display System (KDS)**
- ☐ obsługa **oprogramowania EXCEL** pod kątem m.in. tworzenia Food Cost
- ☐ obsługa **mediów społecznościowych** do promocji, tj. Facebook, Instagram, Twitter
- ☐ obsługa **aplikacji do obróbki zdjęć** tj. Snapseed, Adobe Lightroom, Pixlr
- ☐ obsługa **aplikacji do obróbki krótkich filmów** tj. CupCut, InShot, Mojo
- ☐ obsługa **interaktywnej karty menu** z prezentacją składu potraw, podglądem zdjęć i możliwością złożenia zamówienia - **QR Menu**
- ☐ obsługa **sztucznej inteligencji** w celu konsultacji, rozwiązywania bieżących problemów, szybkiego generowania grafiki, opisów, itp. - **AI**
- ☐ inne, jakie?

14. Które z poniższych **kompetencji zielonych** pracowników mogą być istotne dla Państwa jako przedsiębiorstwa – pracodawcy z dziedziny gastronomicznej w przyszłości? Proszę zaznaczyć właściwe odpowiedzi:

- ☐ **zarządzanie energią elektryczną** (specyfika zużycia energii elektrycznej, wybór sprzętu elektrycznego i elektronicznego wraz z odpowiednim/ekonomicznym jego wykorzystaniem, energooszczędne systemy oświetlenia i sterowania oświetleniem, energia czynna i energia bierna w miejscu pracy)
- ☐ **zarządzanie energią cieplną** (generowanie strat energii cieplnej, modernizacja i termomodernizacja jako niwelowanie strat energii cieplnej, odzyskiwanie energii cieplnej)

¹⁸ **Kompetencje, osobowe, interpersonalne i międzykulturowe** obejmują zachowania przydatne w skutecznym i konstruktywnym uczestnictwie w życiu społecznym i zawodowym oraz rozwiązywanie konfliktów

¹⁹ **Kompetencje obywatelskie** przygotowują do skutecznego, aktywnego i demokratycznego uczestnictwa w życiu obywatelskim w oparciu o znajomość pojęć i struktur społecznych i politycznych

²⁰ **Kompetencje przedsiębiorcze** są rozumiane jako zdolność osoby do wcielania pomysłów w czyn, obejmuje kreatywność, innowacyjność i podejmowanie ryzyka, a także zdolność do planowania przedsięwzięć i prowadzenia ich dla osiągnięcia zamierzonych celów.

²¹ **Kompetencje w zakresie świadomości i ekspresji kulturalnej** obejmują rozumienie sposobów kreatywnego wyrażania i wymiany pomysłów i znaczeń w różnych kulturach, za pomocą różnych rodzajów sztuki i innych form kulturalnych, oraz poszanowanie dla tego procesu.

- ☐ obsługa systemu zarządzania budynkiem - **BMS**
- ☐ umiejętność obróbki żywności metodą **COOK & CHILL**
- ☐ **zarządzanie zużyciem wody** (systemy zarządzania zużyciem wody, systemy odzyskiwania i oszczędzania zużycia wody)
- ☐ **zarządzanie produktami / surowcami** (wykorzystanie surowców i produktów ekologicznych, dobór akcesoriów, naczyń i dodatków, dobór opakowań, sposób prowadzenia zamówień, gospodarka wielomagazynowa, Food cost, Slow Food)
- ☐ **zarządzanie gospodarką odpadami** (Zero waste, w tym niemarnowanie żywności, segregacja odpadów, zmniejszenie ilości odpadów, zagospodarowanie/przetwarzanie odpadów)
- ☐ inne, jakie?

15. Jakie działania Państwa zdaniem powinny podejmować szkoły / uczelnie kształcące w zawodach gastronomicznych, aby lepiej dostosować kompetencje absolwentów do potrzeb rynku pracy?

Proszę zaznaczyć max. 3 najważniejsze odpowiedzi:

- ☐ rozwijać kompetencje kadry dydaktycznej szkół
- ☐ zwiększyć absolwentom możliwość samorozwoju
- ☐ zwiększyć wpływ przedsiębiorców na programy kształcenia
- ☐ zwiększyć zakres współpracy w zakresie organizacji praktyk z przedsiębiorcami
- ☐ zwiększyć liczbę zajęć praktycznych
- ☐ zwiększyć liczbę obowiązkowych praktyk / staży krajowych
- ☐ zwiększyć liczbę obowiązkowych praktyk / staży zagranicznych
- ☐ zwiększyć wpływ programu kształcenia na rozwój kompetencji kluczowych
- ☐ zwiększyć zatrudnienie praktyków jako wykładowców
- ☐ inne, jakie?

16. Jakie Państwa zdaniem są najbardziej efektywne formy współpracy przedsiębiorstw ze szkołami / uczelniami kształcącymi w dziedzinie gastronomicznej? Proszę zaznaczyć max. 5 najważniejszych odpowiedzi:

- ☐ angażowanie praktyków zawodu do prowadzenia szkoleń doksztalających nauczycieli
- ☐ konsultacje programów kształcenia
- ☐ konsultacje dotyczące tworzenia nowych i likwidowania zbędnych kierunków kształcenia
- ☐ angażowanie przedsiębiorców do prowadzenia zajęć praktycznych
- ☐ angażowanie pracowników szkół / uczelni do prowadzenia szkoleń w przedsiębiorstwach
- ☐ współpraca ze szkołami / uczelniami jako ośrodkami badawczo - rozwojowymi
- ☐ organizacja praktyk
- ☐ współpraca z biurem karier
- ☐ udział w targach pracy
- ☐ inne, jakie?

17. Czy współpracują Państwo ze szkołami podstawowymi oraz szkołami ponadpodstawowymi prowadzącymi kształcenie zawodowe, placówkami kształcenia ustawicznego, centrami kształcenia zawodowego? Jeżeli tak, uprzejmie prosimy o wymienienie co najmniej 2 placówek. Prosimy o wskazanie zakresu współpracy:

.....

.....

.....

18. Czy współpracują Państwo z uczelniami? Jeżeli tak, uprzejmie prosimy o wymienienie co najmniej 1 uczelni wyższej. Prosimy o wskazanie zakresu współpracy:

.....

.....

.....

19. Jaka nowa kwalifikacja z zakresu edukacji pozaformalnej odpowiadająca na potrzeby branży gastronomicznej powinna być Państwa zdaniem uwzględniona w ofercie kształcenia zawodowego oprócz dostępnych już kwalifikacji w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (ZRK) tj. Kelner, Kucharz, Pracownik pomocniczy gastronomii, Technik usług kelnerskich, Technik żywienia i usług gastronomicznych, Wykonywanie usług kelnerskich, Przygotowanie i wydawanie dań, Organizacja usług gastronomicznych, Organizacja żywienia i usług gastronomicznych?

.....

.....

.....

20. W jakich obszarach są Państwo zainteresowani współpracą/ wymianą informacji i doświadczeń w ramach Branżowego Centrum Umiejętności (BCU) w dziedzinie gastronomii i kelnerstwa? Proszę wybrać właściwe odpowiedzi.

- ☐ bezpłatne szkolenia zawodowe i kursy dla pracowników
- ☐ współpraca ze szkołami / uczelniami kształcącymi w dziedzinie gastronomii
- ☐ wykorzystanie rekomendowanych przez BCU rozwiązań z zakresie transformacji cyfrowej i zielonej
- ☐ wykorzystanie rekomendowanych przez BCU innowacji technologicznych, społecznych, marketingowych i organizacyjnych
- ☐ wykorzystanie rekomendowanych rozwiązań w zakresie zatrudniania osób z niepełnosprawnością

METRYCZKA

1. Nazwa przedsiębiorstwa:
2. Adres:
3. NIP:
4. Osoba do kontaktu:
5. Numer telefonu kontaktowego:
6. Adres e-mail:

7. Jak długo funkcjonuje przedsiębiorstwo na rynku:
 - ☐ Poniżej roku
 - ☐ 1 – 3 lata
 - ☐ 4 – 5 lat
 - ☐ Powyżej 5 lat

8. Wielkość przedsiębiorstwa według zatrudnienia:
 - ☐ do 9 pracowników
 - ☐ 10-49 pracowników
 - ☐ 50-249 pracowników
 - ☐ od 250 pracowników

9. Siedziba przedsiębiorstwa znajduje się w województwie:
 - ☐ dolnośląskie
 - ☐ kujawsko – pomorskie
 - ☐ lubelskie
 - ☐ lubuskie
 - ☐ łódzkie
 - ☐ małopolskie
 - ☐ mazowieckie
 - ☐ opolskie
 - ☐ podkarpackie
 - ☐ podlaskie
 - ☐ pomorskie
 - ☐ śląskie
 - ☐ świętokrzyskie
 - ☐ warmińsko – mazurskie
 - ☐ wielkopolskie
 - ☐ zachodniopomorskie

10. Lokalizacja przedsiębiorstwa:

- ☐ obszar miejski
- ☐ obszar wiejski
- ☐ obszar miejsko – wiejski

11. Typ lokalu gastronomicznego:

- ☐ restauracja
- ☐ restauracja przy hotelu
- ☐ restauracja przy obiekcie zbiorowego żywienia
- ☐ catering
- ☐ bar / pub
- ☐ fast food
- ☐ kawiarnia
- ☐ inne, jakie?

12. Rodzaje oferowanych dań w lokalu gastronomicznym:

- ☐ z mięsem
- ☐ wegetariańskie
- ☐ wegańskie
- ☐ dania z lokalnych produktów
- ☐ dania z egzotycznych / nietypowych produktów
- ☐ comfort food
- ☐ napoje bezalkoholowe
- ☐ napoje alkoholowe

13. Główne źródła dochodów w lokalu gastronomicznym:

- ☐ sprzedaż posiłków do spożycia w lokalu
- ☐ dowóz, dostawa jedzenia i catering
- ☐ sprzedaż gotowych potraw
- ☐ sprzedaż napojów ciepłych i zimnych
- ☐ inne, jakie?

Bardzo dziękujemy za poświęcony czas na wypełnienie ankiety.