

POLICY RECOMMENDATIONS
FOR IMPROVING
THE STANDARDS PROFILES
OF COOKS AND WAITERS
IN EUROPE



MACEDONIA • ITALY • PORTUGAL

Erasmus+

**Cooperation for innovation and the exchange of good practices
Strategic Partnerships for vocational education and training**

***Policy recommendation for improving
the standard profiles of Cooks and
Waiters in Europe***



**Skilled Cooks and Waiters Network
*SCAW NET PROJECT***

Authors:

Dijana Zafirovska - Training Center C.E.S.

Luca Pagliaricci – EGINA srl

Sergio Fernandes – INSIGNARE

Graphic design: Training centre C.E.S.

Proofreading: Training Centre C.E.S.

Publisher: Training Centre C.E.S.

Copyrights © 2017 C.E.S Training Centre

Ognjan Prica 1-4/15

1000 Skopje

e-mail: ces@ces.mk

web: www.ces.mk

++389 (2) 3232510

Printed by: Alma Grafika

Financially supported by:



The project “Skilled Cooks and Waiter Network “under the program Erasmus +, /Agreement 2016-1-MK01-KA202-021657 has been funded with support from the European Commission.

This publication reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Training Center C.E.S.

as a center for education of adults is a certified institution in the field of professional education and training in general educational interests and fields. The candidates who attend and master the program contents get valid certificates as acknowledgments for the acquired competences, which they find beneficial when achieving their own interests while looking for a job.

The strategic determination of Training Center CES is to offer quality education, in accordance of student interests, and labor market needs, by increasing competences and skills.

For that purpose Training Center CES offers various of general and vocational trainings.

Training Center CES is certified institution in the field of professional education and training.

Training Center CES exists for 18 years as a Center for education, and this period is a confirmation of dedication and the professionalism during the realization of quality trainings.





INSIGNARE

is a non-profit association located at Ourém, in the center of Portugal.

They have several working areas - two VET secondary schools, with more than 550 students (EPO - Ourem Vocational School and EHF -

Fátima Hospitality Vocational School), one local employment center (GIP, with more than five hundred people enrolled) and one guidance and validation center (CQEP). Both schools have diversified teaching staff, full-time and part-time, because as much of the teaching staff is also integrated within the labour market, knowledge and experience of the labor force can be and is transmitted to the students. All the courses are level IV and grant equivalence to 12th grade.

Fátima Hospitality Vocational School, has Cook, Waiter, Receptionist and Tourism courses, and has fully equipped facilities for a practical training Ourém Vocational School (EPO), founded in 1990, has Management, IT, Metalworking, Mechatronic, Design, Industrial Maintenance and Electronics courses, following the strategic decision of becoming an industrially focused VET school.





EGInA Srls

(European Grants International Academy Srls Unipersonale)

EGInA Srls is a private training agency and consultancy body, operating in the field of EU projects and grants. The company has been founded by a team of project managers with long-term experience in the preparation, submission and implementation of project proposals, as well as in the coordination of international partnerships and the administrative and financial management of actions at local, national and EU level.

EGInA Srls is located in Foligno, in the Umbria Region (1,30h far from Rome by train), and it operates within a wide and consolidated network of public and private bodies, providing high-quality services and consultancy in different fields:



- Lifelong Learning and Higher Education
- Research & Innovation
- EU/International projects
- Transnational mobility

Summary

Tourism and hospitality sector, is industry which provides a lot of jobs for young people and has serious impact on the economy. Although it's huge potential often it is not highly evaluated and professionalism is often underestimated. Young people unfortunately don't stay too long in the hospitality jobs, they mostly see this as a temporary jobs and less as a possibility for career. With serious approach, proper training, education and improvement of working conditions, this sector could give greater impact to GDP and reach it potential. With this project we would like to add and promote awareness among young population, to communicate the message: if you are skilled professional, you can gain more benefits from it as in some other professions.

The aim of project SCAWNET is to develop adequate quality assurance mechanisms in VET, in line with EQAVET recommendation, thus improving the employability of person/students for access on the labor market, mainly at the hospitality sector.

For that purpose, the project mapped the stakeholder's interests, developed new innovative training programs and delivered trainings for young unemployed persons prepared to work at the hospitality sector.

Through our guidebooks and our trainings we strengthened the key competences in VET curricula for cooks/waiters and provided more effective opportunities to acquire or develop those skills through I-VET and C-VET with relevant competencies and valuable knowledge, skills and attitudes for the labor market of tourism. Transfer of the traditional skills, foreign language skills, digital skills were highly emphasized in the project. Also, the horizontal skills like learning to learn, initiative, social responsibility etc. were adopted try our trainings.

Realization of all project activities of the SCAWNET is directed and dedicated to raising awareness on the benefits of cook and waiter careers in Europe. Promotion of the results achieved during project realization is available to all stakeholders (employers, unemployed young persons, trainers, schools, VET centers, training centers etc.) All activities and achievements are published on the project webpage. With this recommendation policy paper for improvement of existing standards of cooks/waiters in Europe, we are systematize the experiences made with this project systematize the experiences made with this project.

This document is also, based on the findings of a pilot assessment process (evaluation model) that we worked with the employers of each country.

CHAPTER 1

Introduction

European standards for Restaurants

1. Criteria for services (staff)
 - 1.1. Number of employees
 - 1.2. Staff in the gastronomic area
2. Criteria for gastronomic offer
 - 2.1. Offer meals
 - 2.2. Offer drinks
3. Cook Job Description and analyses
 - 3.1. Job Description
 - 3.2. Organization
 - 3.3. Knife Skills
 - 3.4. Weights & Measures
 - 3.5. Good Communication
 - 3.6. Time Management
 - 3.7. Tasks and responsibilities
 - 3.8. Experience
 - 3.9. Prep cook Salary
 - 3.10. Schedule
 - 3.11. Job opportunities
 - 3.12. Professional skills
 - 3.13. Personal Skills
 - 3.14. Pastry Chef Job Description: Piece of cake!
 - 3.15. Short pastry chef job description
 - 3.16. Tasks and responsibilities

Recommended Job Tasks for each cook

3.17. Education

3.18. Conclusion

RESUME

4. Job Analysis for Waiters

4.1. Little Training Required

4.2. Skills

4.3. Etiquette For Waiters

4.4. Be Polite

4.5. Dress Appropriately

4.6. Exercise Good Judgment

4.7. Remain Attentive

4.8. Other Rules

4.9. Essentials for Being a Waiter

4.10. Considerations

4.11. People Person

4.12. Effective Listener

4.13. Socially Aware

4.14. Time Management Skills

4.15. The Qualities of a Waiter

4.16. Stress and Time Management

4.17. People-Oriented

Recommended Job Tasks for each waiter

RESUME

Recommendations for waiter by the training place

Introduction

During the implementation of the two-year project activities of the SCWNET project, a number of data collection surveys were carried out and analyzes were made according to which this recommendation document was designed.

In development of this policy paper many stakeholders were involved: employers from few restaurants, catering services, experts at the field of hospitality, unemployed young people, waiters and cooks. They all provided significant support and cooperation in order to provide relevant information of what should cooks and waiters have, as a professional skill and knowledge in order to achieve engagement. From the survey conducted and analysis performed, the most important points that should be developed by waiters and cooks were identified.

Potential employers particularly emphasize the fact that young cooks and waiters need to develop the new innovative approaches at work and put creative spirit in preparing and serving food and beverages, as well as developing a polite attitude towards customers.

Naturally, potential employers emphasize the importance of constant education and improvement of the skills of young chefs and waiters and the application of new techniques for handling equipment and tools in the kitchen and restaurants.

Innovation in the preparation and serving of food and beverages is a key segment of success in the catering business. Innovations relate to the use of heat sources and fountains of cold air in the preparation and serving of food and beverages.

Employers are willing to offer higher salaries for chefs and waiters who will demonstrate innovation in their work.

When implementing the SCWNET project, creativity has been shown to be a major factor in the success of employment, which also has the benefit of restaurant owners by attracting more guests and young chefs and waiters by earning higher salaries.

Creativity is expected to be directed to the use of natural and simple materials when serving food and beverages.

The starting point of the project is to start educating young people who want to work as waiters and cooks and to develop their creative spirit in catering.

European standards for Restaurants

1. Criteria for services (staff)

1.1. Number of employees

Persons employed are legally prescribed full-time employees. They include members of the family full-time. The number of part-time employees is determined based on the length of their working engagement. The number of employees should be checked in the respective branches.

Staff in the kitchen

The number of kitchen staff (chef, chefs, delicatessen, salads, dishwashers, etc.) must correspond to business requirements (number of guests, frequency).

1.2. Staff in the gastronomic area

In categories with 4 and 5 stars for ca. 120 places have at least 5 chefs and 5 picolos, of which at least 5 chefs with knowledge of the local language and 2 foreign languages, as well as one main waiter with knowledge of three languages in charge of reception of guests, table display, table reservation and collection of prepared invoices; wine expert advises guests; There is also a hostess for babysitting. Food serving calendars wear white linen gloves or hold plates with white linen napkins.

2. Criteria for gastronomic offer

In the category with 5 stars guests are allocated tables that best suit their desires. Guests immediately after taking the place receive a menu and a drink card. Immediately after receiving the order, wet, warm handkerchiefs are handled and then various vegetables with vegetables are served.

2.1. Offer meals

In the category with 4, 5 stars and the luxury price category in the menu are shown with tax, taxes and service, and the menu also contains instructions that the account is prepared for payment when going out in the lobby and receiving credit cards.

There is an appropriate set of plates of the same style, plain cutlery, cutlery, fish cutlery and special cutlery, e.g. for crabs, shells or lobsters.

The management should organize "Week with special offer" with the use of fresh seasonal products, for example, "Week of game", "Week of asparagus", "Fish week", "Sunday mushroom", "French week", "Italian week", etc. or to offer a "Special Occasion Dining Menu", e.g. meals from herring for Clean Wednesday, Easter lamb and yarrow, November Martinie's goose, etc. The wait time between the individual parts of the menu should be as short as possible.

In the 5 star categories and in the luxury menu category, the minimum is:¹

Appetizers

5 kinds of soup (based on different substrates)

7 cold appetizers

5 warm appetizers

Main meal:

4 menus of different price levels (cheap, medium and expensive) at least 2 local specialties

1-2 dishes from bio-products

2-4 diet dishes (no cholesterol, sugar, gluten, low salt)

2 vegetarian dishes, if desired, freshly prepared dishes

3 fish dishes

Meat dishes

3 grill dishes

3 dishes from veal

5 beef dishes

5 dishes from pork

Chicken and game dishes

4 dishes of chicken and game

3 meals for children

Attachments:

7 types of vegetables

5 other ingredients (rice, potatoes, pasta, etc.)

7 salads

Dezert:

10 kinds of cheese

¹ European Economic Chamber of Commerce, Trade and Industry (EEIG) Brussels

5 warm, sweet desserts

5 cold, sweet desserts

2.2. Offer drinks

A drink card should have quoted prices with tax, fees and service as well as it contains instructions that the account is prepared in the foyer and that credit cards are accepted. In category 4 and 5 stars there are appropriate glasses for red wine, white wine, desert wine, usually beer, special beer, glasses for water, cocktail, whiskey, cognac, sect, foam wine, aperitifs, liquors, etc.

The beverage category in the category 4 and 5 stars includes beer from beer, at least 4 types of bottled beer, at least 6 kinds of black and 6 types of white wine, at least 15 varieties of spirits, at least 2 types of mineral water, 5 different aperitifs and rhizome, 6 Different kinds of teas (green, black, oolong, fruit, herbal, medicinal), 12 different recipes for coffee (flour, turkey, melange, espresso, etc.). Every hard drink is served in the appropriate glass on the porcelain plate.

The coffee must be served with a glass of water, milk, whipped cream as well as white and yellow sugar, along with a small plate of chocolate or mini dessert. Tea is served in a porcelain bowl with a special plate (for a tea or tea bag).²

3. Cook Job Description and analyses

3.1. Job Description

Prep cooks do everything nerd cooks and jock cooks do, but they do it with their collar popped. But if you're interested in getting into the culinary world, but aren't ready for a chef position, consider becoming a prep cook. Prep cooks are the building blocks of a well-oiled kitchen, doing the routine and day-to-day tasks that are needed to allow the cooks and chefs to turn out perfect meals.

Prep cooks do much of the preparation for the dishes that are served. This includes chopping vegetables, breaking down, cutting or grinding meat, weighing and mixing ingredients, washing and preparing vegetables, storing food, and more. Prep cooks report to the head chef or cook and may work earlier than most other cooks. After all, the food cooked that night needs to be prepped before it can be cooked. So prep cooks are there first.

A job in a restaurant kitchen is not for the faint of heart. It comes with personal sacrifice, hours of hard work, and requires extensive training and preparation to

² European Economic Chamber of Commerce, Trade and Industry (EEIG) Brussels

advance to the next stage of the career. Most professional chefs (like our very own Chef Greg) began their careers at the bottom of the food chain: bussing tables, washing dishes, taking out the trash, chopping vegetables, and sorting ingredients. It might not sound like a dream job but, for an aspiring chef, it offers an opportunity to get your foot in the door, build relationships, and gain hands-on experience in addition to formal culinary education.

If you're interested in working in the foodservice industry, but have little to no experience in a professional kitchen, you'll probably want to start at an entry level position, like that of a prep cook. Prep cooks are the building blocks of a well-oiled kitchen and work behind-the-scenes to accomplish the day-to-day tasks that allow chefs to prepare perfect meals. The responsibilities of prep cooks differ in accordance with the number of kitchen staff, the type of food business (restaurant, bistro, hotel, cafeteria, etc.) in which they work, and that business's specific daily needs. However, although prep duties vary from kitchen to kitchen, there are five standard kitchen skills every prep cook should perfect to be successful at his job. A job in a restaurant kitchen comes with great sacrifices, hours of hard work and extensive preparation for the next stages of the career. Most professional chefs have started their culinary journey as prep cooks in local restaurants, chopping onions and sorting ingredients for the dinner menus. It may not be a dream job for an aspiring chef, but it does offer plenty of experience and necessary training to pursue a career in the culinary field. If you are tempted to try your talents in a restaurant or bistro kitchen, here are the most important features of a successful candidate listed in a prep cook job description.

The prep cook (also known as a food preparation worker) is an individual who assists the chef in preparing the food, maintains the cooking environment clean and safe for all staff members and takes on culinary tasks as they arise. The job requires physical endurance as well as mental determination and involves working in stress conditions for most of the time. Also, the working schedule is quite hectic, requiring working in shifts, during holidays, nights and early mornings.

3.2. Organization

A well-organized prep cook improves the kitchen's efficiency. This benefits not only the overall quality of the food product, but the customers' experience as well. Having a clean work station arranged with the necessary items to fulfill a recipe or task prior to starting saves time and prevents mistakes.

3.3. Knife Skills

Every prep cook *must* have good knife skills, no exceptions. A prep cook's primary job is to complete the preliminary steps of a pre-selected recipe (such as peeling, slicing, chopping, or dicing onions), so other cooks can prepare the meal with ease. Proper knife handling is more complex than just cutting up meat and vegetables while keeping all your fingers. Without sacrificing safety, a prep cook must consistently and quickly produce knife cuts to the exact dimensions outlined in the recipe to ensure each piece cooks evenly. It takes a lot of practice, discipline, and repetition to perfect this skill, but it is hands-down the most important kitchen skill you can have.

3.4. Weights & Measures

A little dash of this and a little pinch of that may be acceptable in some circumstances, but when following a calculated recipe, too much or too little of one ingredient can tip the scale from tasty to terrible. A prep cook must have a basic understanding of how to follow a standardized recipe, including how to weigh and measure ingredients and what professional tools to use to ensure the right amounts.

3.5. Good Communication

As a prep cook, “good communication” essentially means listening and following the chef's instructions and executing each recipe to its exact specifications, keeping in mind that consistency is key. Always be receptive to feedback as a means of improvement and when in doubt, don't be afraid to ask questions.

3.6. Time Management

In a professional kitchen, the success of the final dish is a result of the preparatory work that precedes it. For this system to work effectively, a prep cook's work must be completed in time for the other kitchen team members to prepare and fully stock their cooking stations. By mentally running through the list of daily kitchen tasks and prioritizing each one, a prep cook can make the most of his time in the kitchen and be available to tie up loose ends should the need arise.

3.7. Tasks and responsibilities

The tasks and responsibilities for a prep chef differ in accordance with the number of employees working in the kitchen, the type of restaurant/bistro/cafeteria in which they work and the specific daily needs of every business. Yet, there are a number of duties and responsibilities that make the prep cook job description quite often. We have gathered them all below for a better understanding of the employers' expectations regarding this position.

- Measures ingredients and prepares them in accordance to chef's specifications;
- Washes and peels ingredients in order for them to be used in different meals;
- Cuts and portions different types of meat according to specifications;
- Prepares different types of food from the menu, following carefully the recipes;
- Makes stock soups to be used during cooking process;
- Prepares drinks and cocktails according to chef's specifications;
- Portions the food and prepares the dishes for plating;
- Packages take-away food for clients;
- Places food trays under food warmers, so that the food arrives in good conditions at the table;
- Distributes the plates to be served to the waiting staff;
- Accepts or rejects ingredients from food suppliers, based on their appearance and quality;
- Keeps track of ingredient quantities and ensures there are always enough for the day/week;
- Stores ingredients in dedicated containers, making sure that they are best preserved;
- Informs superiors when the ingredients stock is getting low or when the kitchen tools do not work properly;
- Cleans and sanitizes the working surfaces, tools, utensils and working area;
- Carefully supervises the food temperature and the temperature from cooling rooms, to ensure that the ingredients kept are kept at the appropriate temperature;
- Swipes the remaining food from plates and puts them in the dishwasher/washes them;
- Vacuums dining area and washes the kitchen floor before closing.

3.8. Experience

Experience is not a major requirement in the prep cook job description. While it is preferable to work with people who have done this before, chefs usually look for those candidates who have the necessary talent and skills to survive in a restaurant kitchen. In many cases, the prep cook job is the first step to take in order to climb on top of the kitchen's hierarchy. Therefore, everyone is prepared to teach the prep chef the kitchen basics and help the individual accommodate with the hectic rhythm of a professional kitchen.

3.9. Prep cook Salary

The position is entry-level, therefore many prep cook job descriptions suggest a minimum wage for interested candidates. The average compensation is 3 euro per hour. Prep cooks working full time at this rate, accumulate a wage of 4,950 per year. However, there are variations in salary depending on a variety of factors, such as the employment setting, geographic region and the overall experience of the employee. The lowest reported wage for a prep chef is 2 euro per hour, while the highest remuneration for the same position is 5 euro.

3.10. Schedule

The prep cook's schedule is dictated by the hours during which the kitchen is opened. This means that the perfect candidate for the job is willing to work in shifts, during night-time, in weekends and on holidays. Also, they may be required to get up in the morning in order to meet suppliers and store the ingredients in proper conditions. Usually, the prep cook is one of the first persons to enter the kitchen and is one of the last to get out of it.

3.11. Job opportunities

Prep cooks are sought for, mainly because chefs cannot prepare ingredients, cook and plate high volumes of food in a short amount of time. Therefore, there is a constant need for people to prepare the ingredients in order to be cooked.

Furthermore, the prep cook position is an entry-level job and occupants are more likely to aspire for a chef position once they have the required experience. So, there will always be new job openings for prep cooks. In addition to that, it is estimated that until 2020, 8.000 new prep cook jobs will be created.

Prep cooks are usually promote to a junior chef position, when the skills, experience and education requirements are met.

3.12. Professional Skills

While the requirements regarding education and experience in the culinary field are rather scarce in a prep chef job description, the employees have a number of professional skills listed when selecting candidates. They are mostly basic culinary skills which can be improved along the way, if the candidate is chosen to work in a professional kitchen.

- **Knowledge of kitchen tools and utensils** – a proper knowledge of the kitchen tools and utensils is required in order to perform the specific tasks and requirements. Usually, a short introduction to the available equipment is done when hired, but each prep cook candidate must know the basics.
- **Good coordination** – the prep cook works with sharp utensils, pans with high temperatures, steaming pots, etc. The perfect candidate must coordinate his actions so as to avoid any type of hazards.
- **Good learning skills** – this is the first step in a culinary career, so learning to reach new levels is essential. Prep cooks must have their eyes and ears open and learn along the way from both what they are told and shown, but also by observing the other members of the staff working.
- **Ability to work following verbal instructions** – in most cases, there is little time to perform all tasks, so all commands and instructions are given verbally. The prep cook must listen and remember all tasks and complete them according to the spoken requirements.
- **Work well under pressure** – working in a professional kitchen requires perfect stress management because most of the activity is done under pressure and under strict deadlines. Tense situations may occur and it is preferable that the prep cook knows exactly how to act in such moments.

3.13. Personal Skills

Working in a professional kitchen requires much more than specific education, training and experience. In order to become a good prep cook (and eventually a good chef), one needs a great amount of talent and perseverance, alongside these next personal skills and aptitudes.

- **Passion** – in the culinary industry, passion for what you are doing is essential. The harsh working environment and the variable schedule can be handled only by those who are truly passionate by their job and take pride in their results.

- **Positive attitude** – a prep cook is part of a team, so a positive attitude will increase team’s confidence in them and will create a good working environment.
- **Good communication skills** – the kitchen’s staff works mainly under pressure, so conveying the message clearly, concise and in a polite manner is essential for good collaboration and perfect overall results.
- **Patience and perseverance** – even though much of the work is done in an alert rhythm, the prep chef must keep their calm and work diligently for a good result. When things are coming out the way they should, the prep chef must keep trying until the results are raising up to the standards.
- **Great endurance** – most of the prep cook work is done standing, moving their arms and lifting and carrying heavy weights, therefore great physical endurance is necessary.

3.14. Pastry Chef Job Description: Piece of cake!

The pastry chef, also known as a patissier, is a chef specialized in crafting sweet and salty baked goods. They are the ones getting up in the morning to create warm and fluffy croissants and the ones who stay up late to decorate the wedding cake for the next day event. The position is rather complex and so are the requirements listed in the pastry chef job description, regardless if the available position is in a restaurant, a bistro or a boulangerie.

3.15. Short pastry chef job description

The pastry chef is a chef specialized in all types of baked goods, starting with salty pies and tarts and ending with intricate wedding and anniversary cakes. The pastry chefs are in charge of creating recipes, measuring ingredients, molding and baking breads and perform all types of baking. They are also responsible of managing the kitchen and dealing with the ingredient suppliers, which makes their “to do” list quite long.

The pastry chef job openings are usually in restaurants, where the pastry chef must create personalized desserts to end a meal, plate them accordingly for serving and create special drink suggestions to go along with the dessert. A similar role, but at a smaller scale is performed by pastry chefs in bistros. In bakeries, the pastry chefs are in charge of baking and in some times selling specialized products. In most cases, bakeries are owned by pastry chefs, therefore impeccable managing skills and a good sense of business must be added to the recipe for a good pastry chef.

3.16. Tasks and responsibilities

The pastry chef job description includes a long list of tasks and responsibilities. The working hours of a pastry chef are divided between working in the kitchen, organizing and educating kitchen staff and purchasing necessary ingredients for future products. The following tasks and responsibilities are usually adapted to the location in which the pastry chef will work as well as to the number of people working in the kitchen.

- Create and prepare desserts in accordance with the existent menus;
- Create and bake breads to accompany different meals in restaurants;
- Decorate cakes and baked goods according to requirements;
- Plate desserts for serving;
- Pair recommended desserts with appropriate wines, cocktails, non-alcoholic drinks, etc.
- Create cheese plateaus to complement a meal;
- Creates baked goods for specific diets (gluten free, sugar free, diabetes-friendly, etc.);
- Inspect the quality of the ingredients and measure them for specific recipes;
- Talk to suppliers and choose the ingredients needed for desserts and other baked goods;
- Establish a budget for ingredient purchase;
- Ensure that the kitchen equipment is in good conditions and meets all requirements;
- Organize the kitchen staff and supervise while working;
- Train the kitchen staff to meet imposed standards;
- Hire necessary personnel so that the kitchen functions smoothly;
- Organizes and conducts tasting sessions for the waiting staff and for potential clients when the situation requires it;
- Cleans the equipment and utensils and maintains the kitchen clean and in good order for proper functioning.

Recommended Job Tasks for each cook

From the conducted analysis, the employers in the restaurants have submitted the following tasks as the most important for carrying out the work of the waiter. Recommendations are shown by their intensity of importance.

85	Check with customers to ensure that they are enjoying their meals and take action to correct any problems. Communicate with customers to resolve complaints or ensure satisfaction.
81	Collect payments from customers. Process customer bills or payments.
81	Write patrons' food orders on order slips, memorize orders, or enter orders into computers for transmittal to kitchen staff. Communicate dining or order details to kitchen personnel. Take customer orders.
78	Prepare checks that itemize and total meal costs and sales taxes. Process customer bills or payments.
76	Take orders from patrons for food or beverages. Take customer orders.
73	Check patrons' identification to ensure that they meet minimum age requirements for consumption of alcoholic beverages. Enforce rules or regulations.
70	Serve food or beverages to patrons, and prepare or serve specialty dishes at tables as required. Serve food or beverages. Cook foods.
66	Present menus to patrons and answer questions about menu items, making recommendations upon request. Present food or beverage information or menus to customers.
65	Clean tables or counters after patrons have finished dining. Clean food service areas.

61	Prepare hot, cold, and mixed drinks for patrons, and chill bottles of wine. Prepare hot or cold beverages.
60	Roll silverware, set up food stations or set up dining areas to prepare for the next shift or for large parties. Arrange tables or dining areas.
54	Inform customers of daily specials. Present food or beverage information or menus to customers.
50	Prepare tables for meals, including setting up items such as linens, silverware, and glassware. Arrange tables or dining areas.
50	Explain how various menu items are prepared, describing ingredients and cooking methods. Present food or beverage information or menus to customers.
48	Stock service areas with supplies such as coffee, food, tableware, and linens. Stock serving stations or dining areas with food or supplies.
47	Remove dishes and glasses from tables or counters, take them to kitchen for cleaning. Collect dirty dishes or other tableware.
43	Assist host or hostess by answering phones to take reservations or to-go orders, and by greeting, seating, and thanking guests. Schedule dining reservations. Assist customers with seating arrangements.
42	Perform cleaning duties, such as sweeping and mopping floors, vacuuming carpet, tidying up server station, taking out trash, or checking and cleaning bathroom. Clean food preparation areas, facilities, or equipment.
35	Bring wine selections to tables with appropriate glasses, and pour the wines for customers. Serve food or beverages.

34	Perform food preparation duties such as preparing salads, appetizers, and cold dishes, portioning desserts, and brewing coffee. Prepare foods for cooking or serving. Prepare hot or cold beverages.
31	Escort customers to their tables. Assist customers with seating arrangements.
31	Fill salt, pepper, sugar, cream, condiment, and napkin containers. Stock serving stations or dining areas with food or supplies.
29	Garnish and decorate dishes in preparation for serving. Add garnishes to food.
27	Describe and recommend wines to customers. Present food or beverage information or menus to customers.
25	Provide guests with information about local areas, including giving directions. Provide customers with general information or assistance.

3.17. Education

The education requirements for a prep cook job are minimum. Since the job is an entry-level, no specialized education is requested. In fact, many prep chefs start a culinary school after being employed in a professional kitchen, as a means of climbing up the hierarchical ladder. The high-school degree is not compulsory, but more and more prep cook job descriptions list it as a desirable degree. Culinary art courses are available during high-school programs, so they should be attended when willing to pursue a career in the field. Also home economics has a section devoted to cooking from where students can gain a lot of insight into the kitchen affairs.

Current opportunities for cook education in Macedonia

1. SES Lazar Tanev - Skopje - <http://www.lazartanev.edu.mk/>
2. SES Vanco Pitosevski - Ohrid - <http://vancopitoseski.edu.mk/>
3. SES Naum Naumovski Borce - Krusevo - <http://www.nnb.edu.mk/>

Post-secondary education or associate's degree program in culinary arts can increase the chances of landing a prep cook job. These programs cover food preparation techniques, sanitary regulations, food storage, nutrition notions, and hospitality and food safety skills, notions which will be extremely useful in this job.

3.18. Conclusion



The prep cook job is an entry level, requires a lot of work and usually the pay check is not extremely appealing. However, this is the gate-way for every culinary career, so every aspiring chef needs to go through a prep cook period. It will help them refine their skills, improve their technique and learn directly from the chefs the best ways to combine ingredients. Therefore, it is suitable for persons with a passion for cooking and great talent in preparing and combining food. The long list of tasks and requirements from the *prep cook job description* should not be intimidating if you know cooking is what you want to do all your life.



RESUME


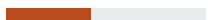
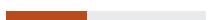
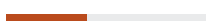
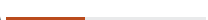



Recommendations for cooks by the training place

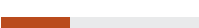
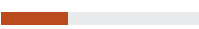
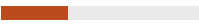
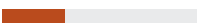
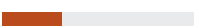
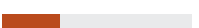
Based on the conducted analysis of the needs of restaurants, as potential employers, the table below lists, according to the intensity, the recommendations that the cooks should take into account during their employment.

- 82  Performing for or Working Directly with the Public — Performing for people or dealing directly with the public. This includes serving customers in restaurants and stores, and receiving clients or guests.
- 65  Performing General Physical Activities — Performing physical activities that require considerable use of your arms and legs and moving your whole body, such as climbing, lifting, balancing, walking, stooping, and handling of materials.
- 62  Getting Information — Observing, receiving, and otherwise obtaining information from all relevant sources.
- 61  Selling or Influencing Others — Convincing others to buy merchandise/goods or to otherwise change their minds or actions.
- 59  Communicating with Supervisors, Peers, or Subordinates — Providing information to supervisors, co-workers, and subordinates by telephone, in written form, e-mail, or in person.
- 57  Handling and Moving Objects — Using hands and arms in handling, installing, positioning, and moving materials, and manipulating things.

- 55  Establishing and Maintaining Interpersonal Relationships — Developing constructive and cooperative working relationships with others, and maintaining them over time.
- 54  Judging the Qualities of Things, Services, or People — Assessing the value, importance, or quality of things or people.
- 53  Resolving Conflicts and Negotiating with Others — Handling complaints, settling disputes, and resolving grievances and conflicts, or otherwise negotiating with others.
- 53  Training and Teaching Others — Identifying the educational needs of others, developing formal educational or training programs or classes, and teaching or instructing others.
- 52  Interacting With Computers — Using computers and computer systems (including hardware and software) to program, write software, set up functions, enter data, or process information.
- 50  Assisting and Caring for Others — Providing personal assistance, medical attention, emotional support, or other personal care to others such as coworkers, customers, or patients.
- 49  Identifying Objects, Actions, and Events — Identifying information by categorizing, estimating, recognizing differences or similarities, and detecting changes in circumstances or events.
- 48  Developing and Building Teams — Encouraging and building mutual trust, respect, and cooperation among team members.
- 47  Coordinating the Work and Activities of Others — Getting

members of a group to work together to accomplish tasks.

- 45  Making Decisions and Solving Problems — Analyzing information and evaluating results to choose the best solution and solve problems.
- 43  Updating and Using Relevant Knowledge — Keeping up-to-date technically and applying new knowledge to your job.
- 41  Coaching and Developing Others — Identifying the developmental needs of others and coaching, mentoring, or otherwise helping others to improve their knowledge or skills.
- 41  Communicating with Persons Outside Organization — Communicating with people outside the organization, representing the organization to customers, the public, government, and other external sources. This information can be exchanged in person, in writing, or by telephone or e-mail.
- 40  Monitor Processes, Materials, or Surroundings — Monitoring and reviewing information from materials, events, or the environment, to detect or assess problems.
- 37  Organizing, Planning, and Prioritizing Work — Developing specific goals and plans to prioritize, organize, and accomplish your work.
- 37  Interpreting the Meaning of Information for Others — Translating or explaining what information means and how it can be used.
- 36  Processing Information — Compiling, coding, categorizing, calculating, tabulating, auditing, or verifying information or data.

-
- 34  Evaluating Information to Determine Compliance with Standards — Using relevant information and individual judgment to determine whether events or processes comply with laws, regulations, or standards.
- 33  Estimating the Quantifiable Characteristics of Products, Events, or Information — Estimating sizes, distances, and quantities; or determining time, costs, resources, or materials needed to perform a work activity.
- 33  Documenting/Recording Information — Entering, transcribing, recording, storing, or maintaining information in written or electronic/magnetic form.
- 32  Thinking Creatively — Developing, designing, or creating new applications, ideas, relationships, systems, or products, including artistic contributions.
- 30  Controlling Machines and Processes — Using either control mechanisms or direct physical activity to operate machines or processes (not including computers or vehicles).
- 29  Guiding, Directing, and Motivating Subordinates — Providing guidance and direction to subordinates, including setting performance standards and monitoring performance.

4. Job Analysis for Waiters

Waiters, also known as servers, represent the restaurants in which they work, because they are the employees who come into contact most frequently with patrons. Their personalities define the tone of the dining experience, from when they first greet customers to until the patrons leave the premises. Success in the job requires certain characteristics.

4.1. Little Training Required

One advantage of a waiter job is that it requires no formal education or previous work experience, although many employers prefer a high school diploma. This makes it ideal for those looking for their first jobs or those returning to the working world after a hiatus. On-the-job training comes from more experienced servers or from supervisors. Larger chain restaurants may alternate formal classroom education with periods of work, which helps new servers deal with real-life situations. Some public and private vocational schools, and restaurant associations also provide additional training. However, many employers hire servers based on their people skills and personal abilities rather than their educational background.

4.2. Skills

Chief among the skills that waiters require is good customer service, because they spend most of their time interacting with patrons. Being attentive, tactful, friendly and polite are positive traits. Servers need a good memory to remember orders, and to recall the faces and preferences of patrons. They must have the physical stamina to stand all day, and the strength and balance to carry heavy trays of food, drinks and utensils. Communication skills provide the ability to listen to customer requests and to communicate orders to kitchen staff. During busy periods, an orientation toward teamwork ensures that the restaurant operates efficiently and that customers are not kept waiting.

4.3. Etiquette For Waiters

You may have heard parents admonish young children about minding their manners in restaurants. Restaurant manners, however, do not apply to guests exclusively. Because waiters serve as the first point of contact when customers enter a restaurant, restaurant owners require them to observe certain etiquette standards,

regardless of the type of restaurant. A waiter's adherence to standards of good grooming, good taste and common courtesy plays a critical role in creating a positive dining experience.

4.4. Be Polite

Offer a sincere and friendly greeting when customers enter the restaurant or sit down at one of your tables. Introduce yourself and request customer permission to announce the day's specials. Take drink orders promptly and offer assistance with menu selections, if asked. Do not be overly friendly or too familiar. Use basic elements of courtesy, such as "please" and "thank you," and address patrons with respect.

4.5. Dress Appropriately

Good grooming is essential when handling food and utensils. Most likely, the health department and your employer require you to have clean hands, trimmed nails and controlled hair. Wear clean, pressed and well-fitting clothing. Keep body piercings, tattoos and jewelry to a minimum as a sign of deference to your employer's diverse clientele. Do not chew gum or use inappropriate language.

4.6. Exercise Good Judgment

Many restaurant owners believe that "the customer is always right." Even if a patron is rude, unreasonable or otherwise unpleasant, do not lose your cool or set aside your professional demeanor. Be respectful, allow him to express his frustration and avoid arguing or shifting blame. Instead, offer to rectify the problem immediately. Allow your manager to handle the situation if you are unable to calm the customer.

4.7. Remain Attentive

Circulate frequently through your assigned section of tables to observe how your customers are doing, but never stand over them as they eat. Refill empty glasses and bread baskets promptly. Stay alert to customers' efforts to get your attention. Watch for indications that they have finished their meal and offer dessert, coffee and the bill without delay.

4.8. Other Rules

Most restaurant owners agree that waiters should serve food from the customer's left side. Drinks, such as wine or coffee, should be poured from the right side. Tables

should be cleared from the diner's right side, but only after you have asked her if she's finished her meal. Avoid reaching across customers to serve them. Warn diners when a serving dish is too hot and do not touch the food.

4.9. Essentials for Being a Waiter

Waiters serve an important role in the food and beverage industry. They are the main contact between the customer and the kitchen or bar, taking orders, delivering food and drinks, and ensuring that the customer's needs are met. Because waiters rely on tips for a large portion of their earnings, they must provide satisfactory service to earn a decent living. A waiter might work in a fast-paced atmosphere such as a nightclub, or in a more formal, slower-paced setting such as a fine dining restaurant. To become a successful waiter, you must have certain skills.

4.10. Considerations

A waiter is a tipped employee, but tips are not his only source of income. The Macedonian Department of Labor requires that tipped employees receive no less than 3 euro per hour in direct wages if that amount and their tips equal at least the federal minimum wage. If not, the employer must make up the variance. Some cities require a higher direct hourly wage. According to data from the Bureau of Labor Statistics, the mean wage for waiters and waitresses as of May 2017 was 3.05 euro per hour, or 4.430 euro per year. As a waiter, you must be comfortable relying on tips for a large part of your income. Also, because you are on your feet all the time, it helps to be in good physical condition.

4.11. People Person

A waiter is always in contact with people. You must greet and serve your patrons in a way that lets them know their needs will be attended to. Approach them in a confident, friendly and helpful manner. To build a rapport with them, you must become proficient at small talk. You will know soon enough if they are the kinds of customers who prefer a lot of contact, or if they are the kind who like to be served quietly and efficiently with few interruptions. It helps to develop an intuition about customers and what they look for in a waiter. You should also have a desire to help others because that's your main job.

4.12. Effective Listener

A successful waiter is an effective listener. You are responsible for taking your customers' orders and relaying the orders to cooks and bartenders. You will occasionally be asked for special orders to accommodate customers with food allergies or for some other reason. When this happens, you must get specific information from the customer, such as no dairy products in a meal, and let the kitchen staff know the precise details. This means you must also know how the dishes and drinks on the menu are prepared, including their ingredients. In some cases you might be required to prepare and serve your customers' drinks. At times you will be asked to serve a large group of people, which requires you to accurately take down several orders at once. If you fail to take correct orders, your guests will not be happy. Active listening means you give clients your full attention. Listen carefully to what they tell you, and don't interrupt them. Ask appropriate questions and request clarification when necessary.

4.13. Socially Aware

You must be socially aware or perceptive enough to spot reactions in your guests and to understand why they behave as they do. For example, suppose you serve a client his meal. After taking his first bite, he makes an unpleasant face. You ask him his opinion of the meal and he gives a forced smile and says that it's fine. However, you know that his original reaction said otherwise. You cannot force the customer to admit his displeasure, though you can ask him if he would like to try something else. In this example, it would be wise to let your manager know that the client seemed unhappy with the food. Your manager can in turn look into the issue. You should also keep an eye out for all your customers, even when you are serving someone else. Their facial expressions and body language can tell you a lot about their dining experience. If they are looking around for you, it's usually a sign that they need something. If they are shaking their heads and frowning, it's a sign that something is wrong. In both cases, stop by their table as soon as possible to see what they need.

4.14. Time Management Skills

Time and organization are critical elements of being a successful waiter. Most guests expect immediate service. They do not understand that you have other tables to wait on and that it takes time to prepare their meals. Learn the time that it

typically takes the cooking staff to prepare the different dishes so you can give guests a realistic time frame as to when their food will be ready. Allow guests enough time to finish one course before sending out the next one, but remain attentive to them. A few minutes of waiting feels like a long time to your guests, so try not to keep them waiting for more than five minutes before visiting their table to see if they need anything, such as a beverage refill. Multitasking is also a useful skill. For example, if you have two tables that need small items, fill up a tray with the goods that both tables need and make one trip instead of two.

4.15. The Qualities of a Waiter

Waiters are food service professionals who take orders and cater to the food and drink needs of customers in a casual or fine dining restaurant. Though waiting jobs typically require no formal education or training, some common qualities help top servers get jobs in elite restaurants and earn more money from tips.

4.16. Stress and Time Management

Waiters are service employees and restaurants are often very fast-paced work environments where your job is to serve customers. Constant movement, loud conversations and noises and the perpetual process of taking orders, delivering food and drinks, and taking payments can wear on you. Waiters need to have a good ability to deal with the hustle and bustle with a positive attitude to deliver good customer service. Also necessary is time management. Be prepared to take your first order when your shift is scheduled to start instead of sliding in the back door on the hour.

4.17. People-Oriented

If you don't like people, waiting isn't for you. Waiters need a service orientation and strong communication skills to succeed. As a waiter, you have to immediately present a friendly and upbeat attitude, communicate specials, make menu recommendations and listen well to customer orders. You also have to deal with customer complaints and needs. In some restaurants, you work multiple tables at a time and are constantly being asked for more drinks, food, the check or other items.

Recommended Job Tasks for each waiter

Our busy restaurant is looking for a friendly and competent waitress/waiter to make sure our diners have a memorable experience. Since the quality of our service is crucial to success, the ideal candidate should possess clear communication skills, patience and attentiveness. You should be adept at working in fast-paced, unpredictable environments. You must be able to think on your feet and work well with the entire staff, from the chefs to the other servers. The successful applicant will be able to provide superior guest service and make certain the dining experience, from the food to the environment, meets the standards of our patrons. Generally an entry level position, a commis waiter eventually performs all the duties that a regular waiter would. Commis waiters work under the guidance of head or captain waiters; they are taught the trade and are required to understand the essence and importance of hospitality. If working in the hospitality industry is what you want to do, you will start out as a commis waiter and eventually make your way up to a more experienced one.

In many environments, commis waiters take customers' orders as part of their training, however, they are usually required to observe how this is done so that they can perfect it eventually. Commis waiters accompany regular waiters as they take orders while performing other tasks such as filling bread baskets, replenishing water and serving appetizers.

Commis waiters gain valuable knowledge regarding the hospitality industry while performing their duties. Working at this position gives them an opportunity to understand the importance of customer services and manage the workflow of a restaurant effectively. A major part of a commis waiter's work is to make sure that the restaurant is clean – they dust and clean tables and counters and also set and reset tables.

RESUME

Recommendations for waiter by the training place

- Greet guests/patrons as they arrive at the facility, and provide them with assistance in finding sitting spots.
- Provide guests with information on available welcome-drinks, and take and process their orders.
- Ascertain that guests' water glasses are filled on a regular basis and that they have access to napkins.
- Lay tables by arranging the right types of tablecloths, flatware, dishware, and glassware.
- Set up buffet tables according to specified instructions, ensuring that all dishes are refilled before they run out.
- Serve both beverages and food items to guests at their tables, and inquire into their requirement for additional food items.
- Perform food preparation activities to assist kitchen staff in expediting dishes for serving purposes.
- Ascertain that condiments are available at designated stations, and replenish stock as and when required.
- Break down buffet tables, and ensure that all dishes and flatware is transported back to the kitchen area.
- Perform cleaning tasks at the end of each catering event, ensuring that everything is properly maintained in a hygienic manner.
- Oversee and maintain the inventory of supplies such as condiments, napkins and dishware and flatware.



Requirements

- Proven work experience as a Waiter or Waitress
- Hands-on experience with cash register and ordering information system (e.g. Revel POS or Toast POS)
- Basic math skills
- Attentiveness and patience for customers
- Excellent presentation skills
- Strong organizational and multitasking skills, with the ability to perform well in a fast-paced environment
- Active listening and effective communication skills
- Team spirit
- Flexibility to work in shifts
- High school diploma; food safety training is a plus



ПОГЛАВЈЕ 1

Вовед

Европските стандарди за ресторани

1. Критериуми за услуги (персонал)
 - 1.1. Број на вработени
 - 1.2. Персонал во гастрономскиот оддел
 2. Критериуми за гастрономска понуда
 - 2.1. Понуда на јадења
 - 2.2. Понуда на пијалаци
 3. Опис на работната позиција готвач и анализи
 - 3.1. Опис на работната позиција
 - 3.2. Организација
 - 3.3. Вештини за ракување со нож
 - 3.4. Мерки и мерење на тежина
 - 3.5. Добра комуникација
 - 3.6. Менаџирање на време
 - 3.7. Задачи и одговорности
 - 3.8. Искуство
 - 3.9. Хонорар на помошник готвач
 - 3.10. Распоред
 - 3.11. Можност за работа
 - 3.12. Професионални вештини
 - 3.13. Лични вештини
 - 3.14. Опис на работното место пекар: лесна работа!
 - 3.15. Краток опис на работното место пекар
 - 3.16. Задачи и одговорности
- Препорачани работни задачи за секој готвач
- 3.17. Образование
 - 3.18. Заклучок

РЕЗИМЕ

4. Анализа работата на келнерите
- 4.1. Потребна е одредена обука
- 4.2. Вештини
- 4.3. Однесување на келнерите
- 4.4. Да се биде љубезен
- 4.5. Соодветна облека
- 4.6. Правилно рсудување
- 4.7. Будно следење на состојбата во објектот
- 4.8. Останати правила
- 4.9. Основни карактеристики на келнерот
- 4.10. Осврт
- 4.11. Добра комуникација со луѓе
- 4.12. Внимателен слушател
- 4.13. Социјално свесен
- 4.14. Вештини за менаџирање со време
- 4.15. Квалитети на келнерот
- 4.16. Стрес и менаџирање со време
- 4.17. Во служба на луѓето

Препорачани работни задачи за секој келнер

Заклучок

Препораки за келнерите од обучувачот

Вовед

За време на имплементацијата на двегодишните проектни активности на SCWNET проектот, беа спроведени бројни истражувања за прибирање на податоци и соодветни анализи врз основа на коишто беше изготвен овој документ со препораки.

Во создавањето на овој документ со препораки повеќе засегнати страни беа вклучени: работодавачи од повеќе ресторани, кетеринг сервиси, експерти од областа на угостителството, невработени млади луѓе и сите понудија значителна поддршка а покажаа и солидна соработка со цел да се добијат вистинските податоци, односно сите релевантни информации околу она што треба да се поседува од страна на келнерите и готвачите, во форма на професионално знаење и вештини, со цел постигнување на посакуваното вработување.

Како истражувањата и анализите произлегоа критичните точки кои што треба да се развиваат кај келнерите и готвачите.

Потенцијалните работодавачи особено го потенцираат факот дека младите готвачи и келнери мора да развијат сопствен креативен дух во поглед на подготовката и сервирањето на храната и пијалците, како и во насока на присвојување на љубезен пристап кон клиентите.

Природно, потенцијалните работодавачи ја нагласуваат важноста на постојаната едукација и подобрување на вештините на младите готвачи и келнери, како и примената на новите техники за ракување со опрема и прибор во кујната и рестораните.

Иновацијата во процесот на подготовка и сервирање на храна и пијалаци, е клучен хонорари на оние готвачи и келнери коишто се подготвени да применат одредени иновации во работата.

Со имплементирањето на SCWNET проектот, креативноста беше нешто што особено се истакна како исклучителен фактор за успешно вработување, нешто што е во одличен сооднос со подготвеноста на сопствениците на рестораните да понудат повисоки хонорари, а со самото тоа и би привлечле поголем број на кандидати за готвачи и келнери коишто би биле поттикнати од високите хонорари за да аплицираат за работа.

Се очекува креативноста да биде насочена кон употребата на природни и едноставни материјали во процесот на сервирање на храна и пијалаци.

Појдовната точка на проектот е да започне со едукација на младите луѓе коишто сакаат да работат како келнери и готвачи, во исто време развивајќи го сопствениот креативен дух во кетеринг бизнисот.

ЕВРОПСКИ СТАНДАРДИ ЗА РЕСТОРАНИ

1. Критериуми за услуги (персонал)

1.1. Број на вработени

Вработените се вообичаено правно заведени како работници на полно работно време. Во оваа категорија спаѓаат и членовите на семејствата. Бројот на хонорарците се одредува врз основ на времетраењето на нивниот работен однос. Бројот на вработени треба да се проверува во соодветните категории и оддели.

Персонал во кујна

Бројот на персоналот во кујната (готвачите, подготвувачите на салати, специјалистите за деликатеси, садомијачите и сл.) мора да кореспондира со бизнис побарувањата (бројот на гости, посетеноста).

1.2. Персонал во гастрономскиот оддел

Во категориите со 4 и 5 ѕвезди, за отприлика 120 места треба да има најмалку 5 готвачи и помошници, од кои најмалку петмина готвачи треба да имаат познавање на локалниот јазик и уште 2 странски јазици, а еден главен келнер којшто ќе биде задолжен за примање на гостите треба да има познавање на 3 странски јазици, а чии одговорности исто така ќе вклучуваат и визуелно презентирање на масите, примање на резервации и прибирање на изготвени фактури; експерт за вино којшто ќе ги советува гостите; треба да постои и хостеса којашто ќе биде задолжена за чување на децата на клиентите.

Служителите на храна носат бели платнени ракавици или ги држат чиниите со бели платнени салфети.

2. Критериуми за гастрономска понуда

Во категорија со 5 ѕвезди, гостите се сместуваат на маси коишто најдобро одговараат на нивните барања и потреби. Веднаш по сместувањето, гостите добиваат мени и листа со пијалаци. Веднаш по примањето на нарачката, на гостите им се послужуваат влажни, топли марамчиња а потоа се послужуваат со разновидни зеленчуци.

2.1. Понуда на јадења

Во категорија со 4, 5 ѕвезди и во луксузната категорија во менито, цените се прикажани со данок и цена на услуга, а во менито исто така се содржани и инструкции за начинот на пресметување на сметката во моментот кога гостите ќе излезат во лобито, како и употребата на кредитни картички.

Постои соодветен сет од чинии во ист стил, обичен прибор, прибор за риба и посебен прибор т.е. прибор за ракови, школки или јастози.

Менаџментот треба да организира посебен настан којшто би се одржувал секоја недела, би се нарекол „Недела на посебни понуди“ и би се понудиле свежи сезонски производи, на пример „Недела на аспарагус“, „Недела на рибата“, „Неделни печурки“, „Француска недела“, „Италијанска недела“ и сл., или пак да се изготви понуда со „Мени за посебни пригоди“ на пример, посебно мени во период на одредени верски пости, јадења приготвени специјално за велигденските празници со понуда на јагнешко месо и сл.

Времето на чекање од еден оброк до друг треба да е што е можно пократко.

Во категориите со 5 ѕвезди и во луксузното мени, минимумот е:³

Предјадења

5 видови супа (базирани на разни супстрати)

7 ладни предјадења

5 топли предјадења

Главни јадења

4 менија со различни цени (евтини, средни и скапи) и најмалку 2 локални специјалитети.

1-2 јадења од биолошки производи

2-4 диететски јадења (без холестерол, шеќер, глутен, ниско количество на сол)

2 вегетаријански јадења, доколку е по барање, свежо подготвени

3 јадења од риба

Јадења од месо

3 јадења од скара

3 јадења од телешко месо

5 јадења од говедско месо

5 јадења од свинско месо

Јадења од дивеч и пилешко месо

4 јадења од пилешко месо и дивеч

³ Европска економска комора за трговија, стопанство и индустрија (EFIG) Брисел

3 јадења за деца

Прилози

7 видови зеленчук

5 останати состојки (ориз, компири, тестенини и сл.)

7 видови салати

Десерти

10 видови сирење

5 топли, слатки десерти

5 студени, слатки десерти

2.2. Понуда на пијалаци

Во листата со пијалаци треба да има цени со вкalkулиран данок и трошоци за услуга, како и инструкции за тоа дека плаќањето ќе се врши во фоајето и дека се прифаќаат сите поголеми кредитни картички за наплата. Во категориите со 4, 5 ѕвезди постојат соодветни чаши за црвено вино, бело вино, десертно вино, вообичаено пиво, посебно пиво, чаши за вода, коктели, виски, коњак, ликер, пенливо вино, аперитиви, жестоки пијалаци и сл.

Категоријата со пијалаци кај ресторани со 4 или 5 ѕвезди вклучува пиво, најмалку 4 видови пакувано пиво, најмалку 6 видови црно и 6 видови бело вино, најмалку 15 видови ракија, најмалку 2 вида минерална вода, 5 различни аперитиви и ризом, 6 различни видови чаеви (зелен, црн, улун, овошен, билен, медицински), 12 видови различни рецепти за кафе (со брашно од кафе, турско кафе, меланж, еспресо и сл.). Секој жесток пијалак е послужен во соодветна чаша врз порцеланска чинија.

Кафето мора да се послужува придружено со чаша вода, млеко, шлаг, бел и кафеав шеќер, заедно со мала чинија со производи од чоколадо или друг мини десерт). Чајот се послужува во порцелански сад со посебна чинија (за чај или филтер кесичка).⁴

⁴ Европска економска комора за трговија, стопанство и индустрија (EFIG) Брисел

3. Опис на работната позиција готвач и анализи

3.1. Опис на работната позиција

Помошник готвачот работи сè што работат и останатите категории на готвачи но тоа го прави на поопуштен и не толку професионален начин. Ако сте заинтересирани да станете дел од кулинарскиот свет, но не сте подготвени да ја заземете позицијата на главен готвач, тогаш е најдобро да се испробате на позицијата помошник готвач. Помошниците готвачи се основата на добро разработената кујна, држејќи се до одредена рутина и извршувајќи ги секојдневните обврски преку коишто готвачите и главните готвачи ги создаваат совршените оброци во кујната.

Помошниците готвачи вршат огромен дел од подготвителниот процес преку кој се добива финалниот производ – оброкот. Тука спаѓа сечкањето на зеленчукот, селектирањето, мелењето или сечењето на месото, мерењето и мешањето на состојките, миењето и подготовката на зеленчуците, складирањето на храната и многу други обврски. Помошниците готвачи одговараат пред главниот готвач и во повеќето случаи доаѓаат порано на работа од останатите готвачи. Впрочем, храната којашто би била зготвена вечерта треба претходно да биде подготвена за обработка, така што, затоа помошниците готвачи доаѓаат први на работа.

Да се работи во кујна на ресторан не е за оние со слабо срце. Работата подразбира многу лично жртвување, долги часови напорна работа и изискува опсежна обука и подготовка за искачување на следното скалило во професионалниот развој. Повеќето професионални готвачи ги започнале своите кариери на самото дно од синџирот на исхрана: чистејќи маси, миејќи садови, фрлање на смет, сечкање на зеленчук и селектирање на состојки. Можеби не звучи како работа од соништата, но за еден амбициозен готвач, сето ова нуди огромна можност за одреден напредок, градење на контакти и стекнување со искуство од прва рака заедно со формалното кулинарско образование.

Ако сте заинтересирани за работа во индустријата со храна, но имате мало или никакво искуство во професионално кулинарско опкружување, најверојатно би требало да почнете од најниското ниво, како она на помошник готвач. Одговорностите на помошниците готвачи се разликуваат во зависност од бројот на персоналот во кујната, видот на објектот (ресторан, бистро, хотел,

кафетерија и сл.) каде што работат, како и од посебните секојдневни потреби на објектот. Сепак, иако обврските на подготвувачите на храна се разликуваат од една кујна до друга, постојат 5 стандардни кујнски вештини коишто помошниците готвачи треба да ги усовршат за да бидат успешни во својата работа.

Работата во кујната на еден ресторан бара големи жртви, часови и часови напорна работа и опсежна обука и подготовка за следните нивоа во кариерата. Повеќето професионални готвачи го започнале своето кулинарско патување како помошници готвачи во локални ресторани, сечкајќи кромид и селектирајќи ги состојките за потребите на менијата. Можеби сето ова не звучи како идеална работа за еден амбициозен готвач но во исто време нуди одлична можност за стекнување со искуство и неопходната обука за создавање на кариера во светот на кулинарството. Ако сте во искушение да ги испробате своите вештини и талент во кујната на одреден ресторан или бистро, погледнете ги следниве одлики коишто би требало да ги поседува еден успешен кандидат за работна позиција помошник готвач.

Подготвувачот на храна (познат и како работник за подготовка) е личност којашто му помага на главниот готвач во подготовката на храна, ја одржува хигиената на работната површина и средина, и извршува одредени работни задачи како што се појавуваат. Работата подразбира физичка издржливост како и психичка одлучност за справување со стрес на работното место во поголемиот дел од времето. Исто така, работниот распоред е прилично набиен и исполнет, бара работа во смени, за време на празници, ноќи и рани утра.

3.2. Организација

Еден добро организиран помошник готвач во голема мера ја подобрува ефикасноста на кујната. Ова оди во прилог не само на целокупниот квалитет на производот во вид на храна, туку и влијае врз искуството на клиентите. Одржувањето на чиста работна површина, уредена со потребните алатки и прибор потребни за подготовка на одреден рецепт или задача пред почетокот на процесот е од особено значење во поглед на заштеда на време и спречување на евентуални грешки.

3.3. Вештини за ракување со нож

Секој помошник готвач *мора* добро да ракува со нож, без исклучок. Примарната задача на еден помошник готвач е да ги комплетира прелиминарните чекори на еден претходно одреден рецепт (како што е на пример лупењето, сечкањето на ленти или на коцки, за останатите готвачи со леснотија да почнат да го приготвуваат месото. Соодветното ракување со нож е многу покомплексно од обичното сечкање на месо или зеленчук, без оштетување на прстите. Без да ја жртвува сопствената безбедност, помошникот готвач (подготвувачот на храна) мора конзистентно и брзо да работи со ножот, држејќи се до димензиите на храната нагласени во рецептот, со цел да се обезбеди сигурност дека храната ќе биде рамномерно и целосно зготвена. Потребно е многу вежбање, дисциплина и повторување за усовршување на вештината, но без сомнеж може да се каже дека вештото ракување со нож е најважната вештина во кујната.

3.4. Мерки и мерења на тежина

Малку од ова, прстофат од она е можеби прифатливо во некои ситуации, но кога се следи осмислен рецепт, премногу или премалку од некоја состојка може да ја превагне состојбата од вкусна до одвратна. Помошникот готвач мора да има основно разбирање од тоа како да се следи стандардизиран рецепт, вклучувајќи го и начинот на мерење и на состојките, нивната тежина и количина, како и тоа кои професионални алатки да се употребуваат со цел да се постигне посакуваната количина.

3.5. Добра комуникација

„Добрата комуникација“ на помошникот готвач во глобала значи слушање и следење на инструкциите на главниот готвач, како и спроведување на секој рецепт до последен детаљ и спецификација, имајќи предвид дека конзистентноста е најважна. Секогаш бидете отворени за сугестии и совети како средство за подобрување, а кога сте во недоумица, не се плашете да прашате.

3.6. Менаџирање на време

Во една професионална кујна, успехот на финалниот производ (оброкот) е резултат на обемна подготвителна работа којашто претходела. За ефикасноста на ваквиот систем, работата на помошникот готвач мора да биде завршена навреме за останатите членови на персоналот во кујната да можат да продолжат со подготовка на храната, како и да ги подготват и опремаат своите работни површини. Меморирањето на секојдневните задачи и потребни производи за кујната, како и приоритизирањето на задачите може да му го олеснат работењето на помошникот готвач, во смисла на довршување на одредени обврски и исполнување на нови доколку се појави потреба за тоа.

3.7. Задачи и одговорности

Задачите и одговорностите на помошник готвачот се разликуваат во зависност од бројот на вработени коишто работат во кујната, видот ресторан / бистро / кафетерија каде што работат, како и специфичните дневни потреби на секој бизнис. Сепак, постојат бројни обврски и одговорности коишто го прават постоењето на помошник готвачот неопходно и важно. Подолу ќе ги наведеме сите со цел да се добие појасна и попрегледна претстава за очекувањата коишто работодавачот ги има за оваа работна позиција.

- Мерење на состојките и нивна подготовка според инструкциите на главниот готвач;
- Миеење и луеење на состојките за нивна употреба во разни јадења;
- Сечење и распоредување на разни видови месо според дадени спецификации;
- Подготовка на разни видови храна од менито, следејќи внимателно одбрани рецепти;
- Подготовка на супи за употреба во процесот на создавање на храната;
- Подготовка на пијалаци и коктейли според инструкциите на главниот готвач;
- Распределување на храната и подготовка на оброците за сервирање;
- Пакување на остатоците од храна за гостите;
- Постапување на послужавници под греачите за храна за истата да биде испорачана на масата на гостите во добра состојба;
- Распределба на оброците подготвени за гостите, сервирани од келнерите;

- Примање или одбивање на состојки од снабдувачите со храна, врз основа на нивниот изглед и квалитет;
- Следење на количината на состојките и обезбедување доволно количество од истите за дневна/неделна употреба;
- Складирање на состојки во соодветни садови, осигурување на нивната свежина;
- Информирање на наредените кога резервите на храна ќе почнат да се намалуваат или кога кујнските апарати не работат како што треба,
- Чистење и дезинфекција на работните површини, апарати, прибор и работната средина;
- Внимателно надгледување на температурата на храната како и температурата во просториите за ладење со цел да се осигура оптимална температура за состојките;
- Отстранување на неупотребената храна од чиниите и миење/поставување во машина за садови;
- Чистење на просторијата со правосмукалка и миење на подот пред затворање на објектот.

3.8. Искуство

Искуството не е главна одредница во описот на работната позиција помошник готвач. Иако е добро да се работи со луѓе коишто и претходно ја работеле таа работа, главните готвачи обично избираат кандидати коишто имаат виден талент и вештини за опстојување во кујната. Во многу случаи, работата како помошник готвач е првото скалило кон врвот на кулинарската хиерархија. Имено, секој е подготвен да го научи помошник готвачот на основните принципи за работење во кујната и да му помогне на кандидатот да се аклиматизира на брзиот ритам на работа во професионалната кујна.

3.9. Хонорар на помошник готвач

Позицијата е на почетно ниво, па оттука и во неколку описи на работното место се наведува минимален хонорар. Просечната компензација изнесува 3 евра на час. Помошниците готвачи коишто работат полно работно време, заработуваат хонорар од 4.950 евра на годишно ниво. Сепак постојат варијации во хонорарот во зависност од неколку фактори како што е работната околина, географската положба и целокупното искуство на

работникот. Најмалиот регистриран хонорар на еден помошник готвач е 2 евра на час, додека пак највисоката компензација изнесува 5 евра на час.

3.10. Распоред

Работниот распоред на еден помошник готвач зависи од работните часови на кујната. Ова значи дека совршениот кандидат за таа работна позиција би бил подготвен за работа во смени, во текот на ноќта, за викенди и за празници. Исто така, од вистинскиот кандидат би било побарано да се појави на работа и рано наутро за да ги пречека набавувачите на храна и да ги складира намирниците во соодветни услови. Вообичаено, помошникот готвач е еден од првите личности коишто влегуваат во кујната а воедно е и еден од последните коишто си заминуваат.

3.11. Можност за работа

Помошниците готвачи обично се барани бидејќи главните готвачи не можат да ги подготвуваат намирниците, да готват и да испорачаат големи количина на храна за краток временски период. Поради тоа постои постојана побарувачка за луѓе коишто ќе ги подготвуваат намирниците пред да бидат интегрирани во рецептот. Понатаму, позицијата на помошник готвач се наоѓа на ниско ниво во кулинарниот свет, а апликантите обично се стремат за позицијата на главен готвач но откако ќе се стекнат со потребното искуство работејќи како помошник готвачи. Така што, секогаш ќе постои потреба од помошник готвач. Покрај тоа, се проценува дека до 2020 година ќе бидат отворени нови 8000 работи место за помошници готвачи.

Помошниците готвачи вообичаено се унапредуваат на позицијата помлад главен готвач, откако ќе се стекнат со одредени вештини, искуство и едукација.

3.12. Професионални вештини

Иако побарувањата во однос на образованието и искуството во полето на кулинарството во поглед на описот на работното место на еден помошник готвач се оскудни, работниците поседуваат листа на вештини коишто ги презентираат кога аплицираат за работно место. Обично се работи за основни кулинарски вештини коишто со текот на времето може да бидат унапредени и надградени доколку кандидатот биде избран да работи во професионална кујна.

- **Познавање на кујнски апарати и прибор** – соодветното познавање на кујнските апарати и прибор е од особено значење со цел извршување на одредени задачи и побарувања. Вообичаено, кога кандидатот ќе започне со работа следи кратко запознавање со апаратите и приборот кој се користи, но секој помошник готвач треба да има основно познавање од истите.
- **Добра координација** – помошникот готвач работи со остар прибор, користи тави на високи температури, готвачи на жешка пареа и сл. Совршениот кандидат мора да ги координира своите потези и делувања со цел да избегне било каков вид на незгоди.
- **Добри вештини за учење** – ова е првиот чекор во кулинарската кариера, така што, учењето со цел на постигнување повисоки нивоа е од круцијално знаење. Помошниците готвачи мора да ги имаат отворено и очите и ушите и да впиваат нови знаења и совети, и преку она што им е кажано но и преку она што ќе го слушнат додека работат, но исто така и преку набљудувањето на колегите во нивната работа.
- **Способност за работа при следење на усни инструкции** – во повеќето случаи, нема доволно време за извршување на сите задачи, така што сите наредби и инструкции се даваат усно. Помошникот готвач мора да слуша и да ги памети сите задачи, исполнувајќи ги според кажаните побарувања.
- **Добро да работи под притисок** – работењето во професионална кујна бара совршена способност за справување со стрес, бидејќи поголем број од активностите се извршуваат под притисок притоа работејќи во рамките на строги рокови. Можна е појава на тензични ситуации и во такви случаи е пожелно помошник готвачот да знае како да се справи со ситуацијата.

3.13 Лични вештини

Работењето во професионална кујна бара многу повеќе од само конкретна едукација, обука и искуство. Со цел да се стане добар помошник готвач (а евентуално и добар главен готвач), потребно е да се поседува видлив талент и истрајност, заедно со следниве лични вештини и способности.

- **Страст** – во кулинарската индустрија, страста за она што се работи е од клучна важност. Суровите услови за работа и непостојаниот работен распоред може да биде совладан само од страна на оние коишто се навистина страсни за нивната работа и се гордеат со постигнатите резултати.

- **Позитивен став** – помошник готвачот е дел од тимот, па така и позитивниот став ќе влијае во зголемувањето на самовербата на тимот во самите членови а со самото тоа ќе се создаде и добра работна атмосфера.
- **Добри комуникациски вештини** – персоналот во кујната обично работи под притисок така што, јасното артикулирање на одредена порака, концизноста и љубезноста се клучни за добра соработка и совршени резултати во целина.
- **Трпеливост и истрајност** – иако поголемиот дел од работата се врши во еден брз ритам, помошникот готвач мора да остане смирен и будно да работи со цел да се постигне добар резултат. Кога работите ќе се одвиваат по вистинскиот пат, помошник готвачот и понатаму ќе треба да се труди да постигне уште подобри резултати.
- **Издржливост** – поголемиот дел од помошниците готвачи работат на нозе, движејќи ги рацете, кревајќи и носејќи тежок товар поради што е потреба одредена физичка издржливост.

3.14 Опис на работното место пекар: лесна работа!

Пекарот е готвач којшто е специјалист за подготовка на слатки и солени печива. Тие се оние коишто стануваат рано наутро за да приготват топли и меки кроасани, и оние коишто остануваат до доцна навечер за да ја декорираат свадбената торта за следниот ден. Ова работно место е навистина комплексно а такви се и барањата кои се очекува да се исполнат од страна на кандидатите, без разлика на тоа дали работното место се однесува на ресторан, бистро или пекарница.

3.15. Краток опис на работното место пекар

Пекарот е готвач којшто е специјалист за сите видови печива, почнувајќи од солените пите и тартовите па сè до комплицираните свадбени торти и тортите коишто се традиционален избор за одбележување на годишници. Пекарите се одговорни за осмислување на рецепти, мерење на состојките, обликување и печење на лебови како и разни други пекарски мајстории. Пекарите се исто така одговорни и за раководење со кујната и справување со набавувачите со храна, така што листата со одговорности на пекарите е навистина долга.

Работната позиција пекар обично се однесува на некој ресторан, каде што пекарот има задача да осмисли персонализирани десерти како завршен дел од оброкот, соодветно да ги презентира на чинија и да создаде посебни пијалаци кои би одговарале со десертот. Слична улога, но во помали размери, имаат и пекарите коишто работат во бистроата. Во пекарниците пак, пекарите се задолжени за печењето а понекогаш и за продавањето на готовите производи. Во поголемиот дел од случаите пекарниците се во сопственост на пекарите така што освен долгиот список на вештини коишто мора да ги поседува еден пекар, се додаваат и беспрекорните менаџерски вештини и изостреното чувство за бизнис.

3.16. Задачи и одговорности

Во работниот опис на пекарот се наоѓаат многубројни задачи и обврски. Работните часови на еден пекар се поделени на работа во кујната, организирање и едуцирање на персоналот во кујната и снабдување со неопходните намирници за идна употреба. Следниве задачи коишто ќе ги наведеме обично се адаптирани на локацијата на којашто работи пекарот, како и на бројот на луѓе коишто работат во кујната:

- Осмислување и подготвување на десерти во согласност со постојното мени;
- Осмислување и печење на лебови како пропратен дел од оброците во рестораните;
- Декорирање на торти и печива според побарувањата;
- Сервирање на десерти;
- Препорачување на одредени десерти со конкретни вина, коктейли, безалкохолни пијалаци, и сл.;
- Осмислување на специјални чинии со сирења како додаток на јадењата;
- Креирање на печива коишто одговараат на одредена исхрана (без глутен, без шеќер, погодни за дијабетичари и сл.);
- Проверка на квалитетот на состојките и мерење на истите за потребите на специфични рецепти;
- Соработка со снабдувачите и селектирање на намирниците потребни за десертите и останатите печива;
- Одредување на буџет за набавка на намирници;
- Обезбедување на потребното ниво на квалитет на кујнските апарати;
- Организирање на кујнскиот персонал и супервизија на нивното работење;

- Обучување на кујнскиот персонал за постигнување на предодредени стандарди;
- Ангажирање на потребниот персонал за беспрекорно функционирање на кујната;
- Организирање и спроведување на дегустации за келнерите и потенцијалните клиенти доколку би настанала одредена ситуација;
- Чистење на опремата и приборот и одржување на хигиената и редот во кујната за беспрекорно функционирање.

Препорачани работни задачи за секој готвач

Според спроведените анализи, работодавачите во рестораните ги истакнале следниве задачи како најважни извршување на работата на келнерот.

Препораките се наброени според важност.

85	Консултација со гостите за тоа дали уживаат во оброкот и преземање на одредени дејствија за решавање на можни проблеми. Комуницирање со гостите со цел справување со поплаки или обезбедување на одредено ниво на задоволство од приложеното.
81	Наплата на сметки. Процесирање на сметки
81	Запишување на нарачките, меморирање на нарачките, или внесување на нарачките во компјутер за истите да стасаат до кујнскиот персонал. Дискутирање за оброците или деталите за нарачките со кујнскиот персонал. Примање на нарачки.
78	Подготовка на сметки каде што е содржана цената на оброкот и пресметаниот данок. Процесирање и наплата на сметки.
76	Примање на нарачки од гостите за храна и пијалаци.
73	Проверка на лични податоци на гостите со цел исполнување на минималната старосна граница за консумација на алкохолни пијалаци. Спроведување на правила и регулативи.

70	Послужување на гостите со храна и пијалаци, подготовка или послужување на специјални оброци на одредени маси. Служење на храна и пијалаци. Готвење.
66	Приложување на менија, одговарање на прашања поврзани со понудата во менито, нудење на препораки доколку тоа се побара. Информирање на гостите во врска со храната и пијалациите и презентирање на мени.
65	Чистење на масите или пултовите откако гостите ќе завршат со оброкот. Чистење на работната површина.
61	Подготовка на топли, студени и мешани пијалаци за гостите, ладење на шишињата со вино. Подготовка на топли или студени пијалаци.
60	Складирање на приборот за јадење, подготвување на просторот за јадење за следната смена или за поголем број на гости. Подготвување на масите или поголемиот дел од просторот за јадење.
54	Презентирање на дневните специјалитети на гостит. Презентирање на информации на гостите во врска со храната и пијалациите на менито.
50	Подготовка на масите за гостите и поставување на декорации како на пример, платнени чаршафи за маса, прибор за јадење и пиење. Аранжирање на масите или просторот за јадење.
50	Објаснување на процесот на подготовка на одредени јадења, набројување на состојките и методите на подготовка на храната. Презентирање на информации за храната, пијалациите или менијата на гостите.
48	Надополнување на просторот за складирање со кафе, храна, прибор и чаршафи.

	Надополнување на просторот за јадење или припрема на храна со храна или резерви.
47	Отстранување на чинии и чаши од масите или пултовите, преместување на истите во кујната за миење. Собирање на валкани чинии или останат прибор.
43	Асистирање на хостесата преку одговарање на телефонски повици за резервации или нарачки за носење, поздравување, сместување, и испраќање на гостите. Распределба на резервациите. Распоредување на гостите на нивните маси.
42	Чистење и миење на подот, чистење на теписите со правосмукалка, зачистување на просторот за примање на нарачки, исфрлање на сметот, или проверка и чистење на тоалетот. Чистење на површините за подготовка на храна, опремата и приборот.
35	Послужување на гостите со селектирани вина во соодветни чаши, точење на вино. Служење на храна и пијалаци.
34	Подготовка на храна како салати, предјадења, студени јадења, сервирање на десерти и подготовка на кафе. Подготовка на храна за готвење или послужување. Подготовка на топли или студени пијалаци.
31	Придружување на гостите до нивните маси. Распоредување на гостите на нивните маси.
31	Надополнување на садовите за сол, бибер, шеќер, млеко, зачин и салфети. Надополнување на просторот за јадење или припрема на храна со храна или резерви.
29	Декорирање на чиниите и нивна подготовка за сервирање. Додавање на прилози во чиниите.

27	Опишување и препорачување на вина на гостите. Презентирање на информации на гостите околу храната, пијалациите или менијата.
25	Информирање на гостите околу локалните области, нудење на насоки. Нудење на општи информации или помош на гостите.

3.17. Образование

Стегнатото образование на помошникот готвач не е највисоко на списокот на побарувања од страна на работодавачите. Бидејќи работната позиција е на почетно ниво, не е потребно посебно образование. Всушност, голем дел од помошниците готвачи (подготвувачите на храна) започнуваат да посетуваат кулинарски школи или институти дури откако ќе се вработат во професионална кујна, со цел искачување повисоко на хиерархиската скала во кулинарниот свет. Средношколската диплома не е неопходна но сè повеќе работодавачи ја наведуваат истата како пожелна. Курсевите за кулинарство се достапни и како дел од средношколските програми, така што истите би требало да бидат посетувани од оние коишто сакаат да изградат кариера во кулинарството. Исто така и некои економски училишта имаат цели оддели коишто се занимаваат со изучување на готвењето каде што учениците би можеле да се стекнат со огромно искуство и увид во работењето во кујна. Моментално во Македонија постојат неколку установи каде што се нудат можности за изучување на кулинарски вештини

- СУГС Лазар Танев – Скопје – <http://www.lazartanev.edu.mk/>
- ОУТУ Ванчо Питошески – Охрид – <http://vancopitoseski.edu.mk/>
- СОУ Наум Наумовски Борче – Крушево – <http://www.nnb.edu.mk/>

Постсредношколското образование или додипломските програми за изучување на кулинарски вештини може во значителна мера да ги зголеми шансите за обезбедување на вработување како помошник готвач. Ваквите програми нудат изучување на техники за подготовка на храна, санитарни регулативи, складирање на храна, нутритивни концепти како и вештини за безбедност при ракување со храна, техники и вештини за артикулирање на гостољубивост, сè она што би било од огромна корист во оваа професија.

3.18. Заклучок

Позицијата помошник готвач (подготвувач на храна) е позиција на почетно ниво, бара многу работа а вообичаено хонорарот не е посебно привлечен. Како и да е, оваа работна позиција е чекор напред кон секоја успешна кариера во кулинарството, така што секој амбициозен готвач треба да го помине тој период на помошник готвач. Ќе им биде од голема корист при развивањето на своите вештини, подобрувањето на техниките а и ќе учат директно од главните готвачи за тоа како најдобро да ги комбинираат намирниците. Оттука, оваа работа е идеална за оние коишто имаат силна страст за готвење и неизбежен талент за подготовка и комбинирање на храна. Долгиот список на задачи и барања за позицијата помошник готвач не треба да ги заплашуваат идните готвачи доколку се сигурни дека готвењето е она што сакаат да го работат целиот живот.



РЕЗИМЕ

Препораки од центарот за обука на готвачи

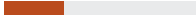
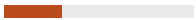
Според спроведените анализи за потребите на рестораните како потенцијални работодавачи, списокот подолу ги прикажува препораките коишто готвачите треба да ги земат предвид за време на нивното работење. Препораките се подредени според интензитет.

- 82  Работење директно со јавноста или асистирање – ова значи послужување на гостите во рестораните и продавниците, и пречекување на гости или клиенти.
- 65  Извршување на општи физички активности – извршување на физички активности коишто подразбираат константна употреба на рацете и нозете, како и постојано движење на целото тело, како што е качувањето, подигнувањето, балансирањето, одењето, чучнувањето и ракувањето со материјали.
- 62  Добивање на информации – набљудување, примање и на било кој друг начин прибавување на информации од сите релевантни извори.
- 61  Продавање или влијаење врз другите – убедување на останатите да купат стоки/услуги или на друг начин да се премислат.
- 59  Комуникација со супервизорите, колегите или подредените – проследување на информации до супервизорите, останатите вработени и подредените преку телефон, во пишана форма, е-пошта или лично.
- 57  Ракување со предмети или нивно преместување - употреба на рацете и дланките за ракување, инсталирање, позиционирање или преместување на материјали и/или предмети и ракооводење со истите.

- 55  Воспоставување и одржување на меѓучовечки односи – развивање на конструктивни и кооперативни работни односи со останатите и одрежување на истите со текот на времето .
- 54  Процена на квалитетот на предметите, услугите или личностите – процена на вредноста, важноста или квалитетот на предметите/услугите или личностите.
- 53  Решавање на конфликти и преговарање со останатите – справување со поплаки, разрешување на недоразбирања и изнаоѓање на реѓенија за поплаки или конфликти или на било кој друг начин преговарање со останатите.
- 53  Обучување и едуцирање на останатите – идентификување на едукативните потреби на останатите, развивање на формално образование или курсеви за обука, подучување и давање инструкции на останатите.
- 52  Работа со компјутер – употреба на компјутери и компјутерски системи (вклучително и хардвер и софтвер) за програмирање, создавање на софтвер, внесување на податоци или процесирање на информации.
- 50  Помагање и грижа за останатите – нудење на помош, асистенција, медицинска помош, емоционална поддршка, или друг вид на грижа на останатите како што се колегите, клиентите или пациентите.
- 49  Идентификување на предмети, дела или настани – идентификување на информации преку категоризирање, проценување, препознавање на разлики или сличности и детектирање на промени во одредени ситуации или настани.

- 48  Развивање и градење на тимови – охрабрување и градење на взаемна доверба, почит и соработка меѓу членовите на тимот.
- 47  Координирање на работата и активностите на останатите – интегрирање на членовите на тимот да работат заедно и исполнуваат задачи.
- 45  Носење на одлуки и решавање на проблеми – анализирање на информации и евалуирање на резултати со цел одбирање на вистинското решение и крајно решавање на проблемот.
- 43  Надградување и поседување на релевантно знаење – да се биде во тек со технологијата и применување на нови знаења релевантни за работата.
- 41  Подучување и надградување на останатите – идентификување на развојните потреби на останатите, нивно подучување, менторирање или на било кој друг начин помагање на останатите за подобрување на нивното знаење и вештини.
- 41  Комуникација со личности надвор од рамките на организацијата – комуникација со луѓе надвор од организацијата, претставување на организацијата на клиентите, на јавноста, на владата и на останатите надворешни фактори. Ваквата информација може да биде разменета лично, во пишана форма, преку телефон или е-пошта.
- 40  Мониторинг на процесите, материјалите или опкружувањето – мониторинг и процесирање на информации од одредени настани или од околината со цел да се детектираат или проценат одредени проблеми.

- 37  Организирање, планирање и приоритизирање на работата – поставување на одредени цели и планови за приоритизација, организација и достигнувања во работата.
- 37  Толкување на значењето на информацијата за останатите – преведување или објаснување на значењето на информацијата или како истата може да биде употребена.
- 36  Процесирање на информации – собирање, кодирање, категоризирање, пресметување, табелирање, ревидирање или верификување на информации или податоци.
- 34  Евалуирање на информации со цел достигнување на одредени стандарди – употреба на релевантни информации и лични процени за одредување на тоа дали настаните или процесите се во сооднос со законите, регулативите или стандардите.
- 33  Процена на квантитативните карактеристики на производите, настаните или информациите – процена на големината, растојанието и количината; или одредување на време, трошоци, ресурси, или потребни материјали за извршување на одредена работна активност.
- 33  Документирање/прибележување на информации – внесување, транскрибирање, забележување, складирање или одржување на информации во пишана или електронска/магнетна форма.
- 32  Креативно размислување – развивање, осмислување или креирање на нови примени, идеи, односи, системи или производи, земајќи го предвид уметничкиот придонес.

- 30  Контрола на машините и процесите – употреба на механизми за контрола или директна физичка активност со цел ракување со машини или процеси (невклучувајќи ги компјутерите или возилата).
- 29  Водење, насочување и мотивирање на подредените – нудење на асистенција и насочување на подредените, вклучително и поставување на одредени стандарди за перформанс и мониторирање на перформансот.

4. Анализа на работата на келнерите

Келнерите, исто така познати и како послужители, го претставуваат ресторанот каде што работат бидејќи тие се оние вработени коишто најчесто се во директен контакт со гостите. Нивната личност го дефинира тонот преку гостите ќе уживаат или нема да уживаат во јадењето, уште самиот чин на поздравување на гостите па сè до нивното заминување. Успехот во работата подразбира поседување на одредени карактеристики.

4.1. Потребна е одредена обука

Една од предностите на работното место келнер е тоа дека не е потребно посебно формално образование ниту пак претходно искуство, иако голем дел од работодавачите преферираат да вработат кандидати со средношколска диплома. Ваквата поставеност на условите е идеална за оние коишто се во потрага по своето прво работно место, или пак оние коишто се враќаат на работа по одреден прекин во работниот однос. Обуката на самото работно место обично се спроведува од страна на поiskusни колеги вработени во објектот, или пак од супервизорите. Поголемите синџири на ресторани го замениле формалното обучување со повремено вистинско ангажирање на кандидатите со што би им помогнало во справувањето со вистински ситуации со коишто би се соочиле в ресторанот. Постојат и неколку јавни и приватни тренинг центри, како и асоцијации на ресторани коишто нудат додатна обука. Сепак, голем дел од работодавачите ангажираат келнери врз основа на нивните меѓучовечки вештини и лични карактеристики наместо да се фокусираат на образованието коешто го поседуваат или не го поседуваат.

4.2. Вештини

Она што најмногу се цени како вештина кај келнерите е добрата услуга на гостите, бидејќи тие се оние коишто поминуваат најмногу време во директа комуникација со гостите. Да се биде услужлив, обсирен, пријателски расположен и љубезен е она што се цени за позитивна особина на келнерите. Келнерите исто така треба да имаат добра меморија да ги запаметат нарачките, но и да се сетат на лицата и побарувањата на гостите. Келнерите исто така мора да имаат добра физичка издржливост да стојат на нозе преку целиот ден, но и сила да можат да носат и балансираат тешки послужавници и чинии, пијалаци и прибори. Комуникациските вештини им помагаат на келнерите внимателно ад ги ислушаат барањата на гостите и нивните нарачки, како и правилно да ги проследат нарачките до персоналот во кујната. За време на зголемена фреквенција од гости, склоноста кон работа во тимови може да доведе до беспрекорно функционирање на ресторанот и создавање на атмосфера каде што гостите нема долго да чекаат.

4.3. Однесување на келнерите

Можеби сте сретнале родители коишто ги потсетуваат своите деца на внимаваат на манирите кога се во ресторан. Ресторанските манири, сепак не се однесуваат само на гостите. Бидејќи келнерите се оние коишто се во најблизок контакт со гостите, сопствениците на рестораните бараат од нив да се однесуваат според одредени стандарди, без оглед на видот ресторан. Однесувањето на келнерот според стандардите на добар изглед, добар вкус и љубезност игра клучна улога во создавање на позитивно искуство кај гостите.

4.4. Да се биде љубезен

Да се понуди искрен и пријателски поздрав на гостите при влегувањето во ресторанот или при нивното седнување на масата. Да се претставите и да побарате дозвола од гостите да им ги презентирате дневните специјалитети. Да се примат нарачки за пиење и да се понуди помош при избор од менито, доколку тоа се побара од келнерот. Не бидете премногу пријателски настроени или премногу опуштени. Употребувајте основни фрази за покажување учтивост како „ве молам“, „ви благодарам“ и секогаш однесувајте се со гостите со почит.

4.5. Соодветна облека

Добриот изглед е важен при ракувањето со храна и прибор. Веројатно соодветната установа за контрола на хигиената како и вашиот работодавец од вас ќе побараат да имате чисти раце, средени нокти и коса. Носете чиста, испеглана и добро скроена облека. Пирсинзите, тетоважите и накитот нека бидат сведени на минимум како знак на почит кон разновидната клиентела на вашиот работодавач. Не цвакајте гума за цвакање и не употребувајте непристоен јазик.

4.6. Правилно расудување

Голем дел од сопствениците на ресторани веруваат дела „клиентот е секогаш во право“. Дури иако гостинот се однесува нељубезно, неприфатливо или несоодветно, келнерот не треба да избувнува или да заборави на своето професионално однесување. Келнерот треба да се однесува со почит, да му дозволи на клиентот да го искаже своето незадоволство и да избегнува расправи или префрлање на вина. Наместо тоа, келнерот треба веднаш да понуди решение на проблемот. Доколку келнерот не е во состојба да го направи тоа, менаџерот е оној којшто треба да ја преземе контролата со ситуацијата и да го смири гостинот.

4.7. Будно следење на состојбата во објектот

Келнерот треба постојано са кружи околу масите на гостите и да ги следи гостите и нивното однесување, но никогаш не треба да стои директно до нив или да ги гледа додека јадат. Навремено да го полни празните чаши или кошничките со леб. Келнерот треба да биде внимателен и да ги следи побарувањата на гостите доколку сакаат да го повикаат на својата маса. Будно следење на движењето на гостите доколку побараат да им се раскрене масата и понудете ги со десерт, кафе или сметка.

4.8. Останати правила

Повеќето сопственици на ресторани се согласуваат дека келнерите треба да ги опслужуваат гостите од нивната лева страна. Пијалаците, како што е виното или кафето треба да се послужуваат од десната страна. Масите треба да се раскренуваат од десната страна на гостите но само доколку претходно се побара дозвола за тоа. Треба да се избегнува посегнување преку масата на

гостите. Гостите треба да се предупредат доколку некој оброк е жежок и да не ја допираат храната со раце.

4.9. Основни карактеристики на келнерот

Келнерите играат важна улога во индустријата за храна и пијалаци. Токму тие се главната алка помеѓу гостите и кујната или шанкот, примајќи нарачки, послужувајќи храна и пијалаци и осигурувајќи се дека сите барања на гостите се задоволени. Бидејќи келнерите главно зависат од бакшиши, мора да си ја извршуваат работата како што треба за да можат да заработат солидна заработувачка. Келнерот може да работи во една динамична атмосфера, како што е на пример ноќен клуб, или пак во многу поформален објект со помала фреквенција на луѓе како што е на пример некој отмен ресторан. За да се стане успешен келнер мора да се поседуваат одредени вештини.

4.10. Осврт

Келнерот е работник којшто добива бакшиши, но истите не се единствениот негов приход. Министерството за труд и социјална работа на Македонија предвидува вработените коишто добиваат бакшиши да добиваат не помалку од 3 евра на час како директен хонорар доколку таа сума заедно со бакшишите не соодветствува со една просечна плата. Доколку не е така, работодавачот треба да ја надомести разликата. Некои градови вработуваат работници за повисок хонорар по час. Според податоците од Бирото за статистика, просечната плата на келнерите во мај 2017 изнесувала 3.05 евра на час, или 4.430 евра годишно. Како келнер, мора да бидете подготвени да работите за бакшиш и тоа како голем дел од приходот. Исто така, бидејќи келнерот речиси целото работно време го поминува на нозе, од голем помош би било доколку тој/таа е во добра физичка кондиција.

4.11. Добра комуникација со луѓе

Келнерот е секогаш во контакт со луѓе. Келнерот мора да ги поздравува и услужува гостите на начин на којшто би им се ставило до знаење дека нивните побарувања ќе бидат целосно исполнети. Пристапете им на љубезен, пријателски и учтив начин. За успешна комуникација со гостите, мора да знаете како да муабетите со нив. Доколку сте успешни во тоа, набргу ќе можете да процените дали тие гости сакаат чест контакт со вас или пак се од оние гости коишто сакаат да бидат дискретно послужени и со што помалку прекинувања. Добро е и да се развие одредено инстинкт за тоа што гостите

очекуваат од келнерот. Треба исто така и да постои желба за помагање на останатите бидејќи во суштина тоа е целата работа на келнерот.

4.12. Внимателен слушател

Да се биде успешен келнер значи да се биде и добар слушател. Келнерот е одговорен за примање на нарачките од гостите и спроведување на истите до готвачите и бармените. Одвреме навреме од келнерите ќе биде побарано да понудат посебни јадења и пијалаци со цел да им се излезе во пресрет на оние гости со посебен режим на исхрана, оние со алергии на храна и поради било која друга причина. Во тој случај, келнерот мора да побара точни и конкретни информации од гостите, како на пример, јадења без млечни производи и истите информации да ги спроведе до персоналот во кујната. Ова значи дека келнерот мора исто така да биде запознаен со начинот на подготовка на храната и пијалациите, вклучувајќи ги и состојките коишто се користат. Во одредени случаи од келнерот ќе биде побарано да ги подготви пијалациите и да им ги послужи на гостите. Во одреден ситуации од келнерот може да биде побарано да се погрижи за поголема група на гости што би значело примање на неколку нарачки наеднаш. Доколку келнерот не успее да ги прими сите нарачки, гостите сигурно нема да бидат задоволни. Активниот слушател го насочува целото свое внимание кон гостинот. Келнерот треба внимателно да ги слуша гостите што зборуваат и да не ги прекинува. Келнерот исто така треба да прашува конкретни прашања и да бара дополнително објаснување доколку е потребно.

4.13. Социјално свесен

Келнерот мора да знае како да се однесува околу луѓе и да има доволно силна перцепција во поглед на забележување на реакциите на гостите и да сфати зошто е тоа така. На пример, да претпоставиме дека сте го послужиле гостинот со неговата нарачка. Откако гостинот ќе проба од јадењето, прави одредена незадоволна гримаса. Келнерот го прашува гостинот што мисли за јадењето, а гостинот низ прикриена насмевка вели дека е во ред. Сепак, келнерот знае дека тоа не е вистинскиот одговор на гостинот. Не смеете да го терате гостинот да го признае своето незадоволство, иако би било добро да го прашате дали можеби би сакал да проба некое друго јадење. Во овој пример, би било добро да се извести менаџерот дека гостинот се чини незадоволен од нарачката. Менаџерот може да се потруди да ја реши ситуацијата. Келнерот исто така треба да во секое време да внимава на сите гости, дури и кога во

моментот опслужува некој од гостите. Експресиите на лицето на гостите како и нивните гестикулации можат да откријат многу за нивното задоволство или незадоволство. Доколку гостинот гледа наоколу, тоа е знак дека можеби го му треба нешто. Доколку одмавнуваат со главата и се мрштат, тоа е знак дека нешто не е во ред. Во секој случај, келнерот треба да помине покрај масата и да провери дали е сè во ред.

4.14. Вештини за менаџирање со време

Времето и организациските способности се критични елементи за да се биде успешен келнер. Повеќето од гостите очекуваат итна услуга. Гостите не сфаќаат дека келнерот е задолжен за услужување и на други маси, и дека е потребно време за подготовка на јадењето. Келнерот треба да отприлика да знае колку време е потребно за подготовка на одреден оброк за да може да гостите да им каже приближно реално време по кое може да го очекуваат својот оброк. Дозволете им на гостите одреден временски период да завршат со оброкот пред да ги послужите со следниот, но и понатаму внимавајте на нив. Неколку минути чекање може да се чинат како цела вечност на гостите, така што келнерот не треба да си дозволи да ги остави гостите да чекаат повеќе од 5 минути за да ги посети и да провери дали им треба нешто, како на пример уште еден пијалак. Мултитаскингот е исто така прилично важна вештина. На пример, доколку опслужувате две маси на коишто им се потребни помали работи, наполнете го послужавникот со потребните работи и за двете маси за да не мора два пати да се враќате до кујната или шанкот а со тоа и да ги оставите гостите да чекаат.

4.15. Квалитети на келнерот

Келнерите се професионалци во индустријата со храна и пијалаци коишто се задолжени за примање нарачки и задоволување на потребите за храна и пиене на гостите во формален или помалку формален објект. Иако позицијата келнер не бара посебно образование или обука, сепак постојат одредени квалитети благодарение на коишто одредени келнери успеваат да се вработат во елитни ресторани и заработуваат многу повеќе од бакшиши.

4.16. Стрес и менаџирање со време

Келнерите се угостители, а рестораните честопати се динамични работни средини каде што примарната задача е да се услужат гостите. Постојаното

движење, гласните разговори и звуци како и непрекинатиот процес на примање нарачки, послужување храна и пијалаци и наплата на сметки можат да бидат многу исцрпувачки. Келнерите мора да бидат способни да се справат со метежот и да имаат одреден позитивен став при вршењето на својата работа. Особено значајно е поседувањето на вештини за менаџирање на времето. Келнерот треба да е подготвен веднаш да ја прими првата нарачка, па дури и пред официјалниот почеток на неговата смена.

4.17. Во служба на луѓето

Доколку не сакате луѓе, угостителството не е за вас. Келнерите мора да се ориентирани кон луѓето и да имаат силни комуникациски вештини за да бидат успешни. Како келнер, мора уште веднаш да се претставите со пријателски и позитивен став, да ги презентирате специјалитетите, да препорачате одредени јадења или пијалаци од менито и внимателно да ги слушате гостите што зборуваат. Келнерот мора да знае да се справува со поплаките и желбите на гостите во некои ресторани, келнерот е задолжен за услужување на неколку маси во исто време, а истовремено од него се бараат нови нарачки за пиење, храна, сметка или сл.

Препорачани работни задачи за секој келнер

Нашиот динамичен ресторан е во потрага по пријателски настроени и компетентни келнери и келнерки коишто ќе се погрижат за незаборавното пријатно искуство на нашите гости. Бидејќи квалитетот на нашата услуга е клучен за успех, идеалниот кандидат би требало да поседува јасни комуникациски вештини, трпение и внимателност. Треба да сте подготвени да се адаптирате на една динамична и непредвидлива средина. Треба исто така да сте подготвени да бидете на нозе речиси цел ден, но и да соработувате со останатиот персонал, од главните готвачи па сè до останатите келнери. Идеалниот апликант би бил подготвен на нашите гости да им понуди супериорна услуга и да им обезбеди пријатно искуство во нашиот објект, грижејќи се и за храната и за непосредната околина, притоа достигнувајќи ги стандардите на нашите гости. Позицијата келнер-службеник е почетна позиција во угостителството но истата подразбира исполнување на задачи и одговорности исти како оние на стандардниот келнер. Келнерот-службеник работат под водство на главниот келнер; се учат на занаетот а од нив се бара во целост да ја научат и разберат суштината и важноста на угостителскиот бизнис. Доколку навистина сакате да работите во полето на угостителството, тогаш најверојатно би започнале како келнер-службеник па полека би се усовршувале и би станале искусен келнер. Во многу средини, келнерите-службеници се задолжени за примање на нарачки како дел од процесот на обука, но сепак најчесто од нив се бара да набљудуваат како се врши работата па потоа самите да се усовршуваат. Келнерите-службеници обично ги придружуваат келнерите додека ги послужуваат гостите, притоа помагајќи преку надополнување на кошничките со леб, дополнување на пијалаците и послужување на предјадења. Келнерот-службеник се стекнува со значајно знаење за угостителската индустрија додека ги извршува зададените задачи. Работењето на оваа позиција им дава на вработените можност да ја разберат важноста на угостителството и ефикасно да се справат со обемот на работа во ресторанот. Голем дел од работата на келнерот-службеник е да се осигура дека објектот е чист – ова подразбира бришење на прашина и чистење на масите и пултовите, како и распоредување на масите и столовите.

ЗАКЛУЧОК

Препораки за келнерите од страна на обучувачот

- Поздравување на гостите како што пристигнуваат во објектот и нивно придружување до масите.
- Презентирање на информации на гостите во врска со пијалациите кои се нудат за добредојде на гостите, примање и процесирање на нарачки.
- Навремено дополнување на чашите со вода на гостите и снабдување со салфети.
- Подготвување на масите со соодветни чаршафи за маса, соодветен прибор за јадење, чинии, чаши и сл.
- Постапување на шведски маси според специфични инструкции и навремено надополнување на чиниите и садовите.
- Служење на храна и пијалаци, како и асистирање при евентуални нови порачки.
- Асистирање во делот на кујната при подготовка на храна со цел забрзување на процесот на подготовка и испорака на храна.
- Надополнување на садовите со одредени зачини и прилози за храна, и надополнување на резервите доколку е потребно.
- Раскренување на шведските маси и пренесување на садовите и приборите за јадење назад во кујната.
- Расчистување на просторот и масите на крајот на секој кетеринг настан, држејќи се до одредени правила за хигиена.
- Надгледување и одржување на инвентарот и резервите како што се зачините, салфетите, чиниите и приборот за јадење.

Услови

- Докажано работно искуство како келнер/келнерка
- Искуство во работење со каса и системи за примање на нарачки (пр. Ревел терминал или Гост терминал)
- Основни математички вештини
- Внимателност и трпеливост кон гостите
- Одлични презентациски вештини
- Силни организациски вештини и способност за мултитаскинг, подготвеност за покажување на добри резултати при работа во динамична средина
- Активен слушател и поседување на ефикасни комуникациски вештини
- Тимски играч
- Флексибилност за работа во смени
- Средношколска диплома; помината обука за безбедно ракување со храна е предност.



CHAPTER 2

1. Background
2. Methodology
3. Employment conditions in the Hospitality sector
 - 3.1 Salary and how to raise appeal of the hospitality sector among young people
 - 3.2 Working conditions and how improve careers in the Hospitality Sector
4. Current status of vocational schools
 - 4.1 New vs old ways of teaching - what the companies need from VET Schools and Providers
 - 4.2 New vs old ways of teaching - how can teachers and trainers answer those needs
5. The bureaucratic barriers in trying to update and raise standard profiles

1. Background

This work was done for the project "Skilled Cooks and Waiters Network (SCAWNET)" under the Erasmus + program, Action 2 - Strategic Partnerships Education and Training, 2016-1-MK01-KA202-021657 code.

However, the contents of this study does not reflect the official opinion of the European Union. Responsibility for the information and views expressed therein lies entirely with the author.

2. Methodology

Analysis of trainees' assessment during their internship period, as well as of interviews and news articles, including interviews of reference cooks and head waiters, was the first part; the second was to cross this information with talks to experts, teachers / trainers, field staff; the final version is a synthesis.

3. Employment conditions in the Hospitality sector

The hotel and catering sector includes hotels, restaurants, bars, catering companies, takeaway establishments, cafes. It is a major source of employment in the services sector and, in many Member States of the European Union (EU), in the economy as a whole. This expanding sector currently employs more than 10 millions of people in the EU, according to the European Agency for Safety and Health at Work. In Portugal, in 2017 this sector witnessed the creation of more than 323 000 jobs, more than 16% than in 2016, following the info provided by Portuguese Association of Hospitality, Catering and Similar (AHRESP). Due to the boost in Portuguese Tourism, it alone represents 7.8% of Portuguese GDP, generating more than 15 000 000 000 €, more than 20% than in 2016. That's why several authors in Portugal have been emphasizing the role of Hospitality sector in reducing asymmetries, namely in interior areas, as the main sector of absorbing the new work force, both qualified and non-qualified, and thus preventing their departure to the seaside metropolitan areas.

The sector is composed of a mix of a few big companies, some medium-size organizations and a large mass of small businesses, employing a maximum of 10 people. The biggest networks have portfolios with more than 6 000 hotels each,

with highly standardized procedures and salary policies above average, with more than 150 000 workers in over than 100 countries. However, depending on each country's dimension, percentage of SME varies: from 80% in big Tourism countries like France, Italy, Spain and UK, to more than 95% in Portugal.

OECD estimates that at least 2.5 million SMEs are linked to the European tourism industry. They employ at least 60 per cent of the sector's workforce in OECD countries, where 99 per cent of companies employ less than 250 workers.

It employs a young workforce: according to Eurostat, about 55% of workers in the sector are under the age of 35, with people aged 55 or over representing less than 10%, although this is rising as a result of demographic change. Women (54% of workers) are more numerous than men. The sector acts as a gateway to the job market for young and relatively unskilled people. The level of schooling of the workforce is low: 40% of the workers are relatively unskilled; only 1 in 10 workers has a higher education diploma. This situation has been changing, due to the increase of training offered in VET Schools and providers, but we must take into consideration the migration waves, both legal and illegal, that have been affecting Europe, which caused that a significant number of migrant workers have found a job in the sector, namely a starting one. Despite the requirement of working conditions, the sector does not have above average accident and disease rates.

Work in hotels and restaurants is varied, but on safety and health focus on risks for works in kitchens and, to a lesser extent, for waiters. Support activities, such as cleaning and supply of goods, are rarely mentioned in scientific studies. The workers run physical and psychosocial risks, including social, and support long working hours. The sector's jobs and working conditions are atypical. It is reflected both in working hours and in the type of contracts. In general, the sector lacks greater flexibility in the conditions and working hours, claim the companies' associations, which is strongly disputed by unions.

During the recent economic crisis in Europe, and especially in Portugal, working conditions deteriorated, namely salary, psychosocial conditions, in particular with regard to ergonomic conditions, job requirements, working hours and autonomy. Situation is slowly getting back to the previous years, but it's far from everyone agreeing on what to do.

The hotel and catering industry is changing rapidly, with the introduction of new technologies on the market and customers' new expectations. The factors behind this transformation are numerous and varied, namely: sociological changes, such as the diversification of households and the multiplicity of roles that people currently

play; demographic changes, like aging of the population; and economic changes, with concentrations, restructurings and more free movement of labour and resources.

The labour market of the tourist industry, like any other market, contains, on the one hand, supply and, on the other hand, demand where a certain labour price establishes equilibrium. In a perfect market the supply would be perfectly identified, just as the demand and the "buyers" of labour would know exactly how many people have the required skills, how many people would like to acquire them and where those people are. However, labour markets are imperfect mechanisms, especially in the labour markets of the hotel sector, mainly because of their main influences, namely: the nature of the qualifications required; seasonality and the segmented hours of work - cooks and waiters do not follow the normal "9 to 5" schedule, being usually divided into two and sometimes three parts.

From the above, one can easily deduce the main characteristics of the labour market, including a large proportion of non-skilled jobs; easy transfer of skills at various levels among a number of hospitality organizations; high turnover rates; low wages, especially for unskilled jobs (the nature of unskilled jobs causes an excess of offer that does not let wages to rise); in addition, work in the tourism sector depends on subjectivity, that is to say the results of the work, because of its essence, fall under a subjective assessment as they depend on the opinion of the customers, and not so much on the goods produced.

3.1. Salary and how to raise appeal of the hospitality sector among young people

If the characteristics of the labour market are the ones we analysed on the previous chapter, what we can do raise the attractiveness of this sector among young people? Just the salary isn't enough...

The precarious work link and the perception that low salaries are paid, bad working conditions, long working hours, non-payment of holidays, work rhythm, illegal work (without tax and welfare deductions) means, according to Hospitality Associations, to ward off potential job seekers to this sector, even at a time when tourism is at its top, namely in Portugal, with a growing number of tourists and revenues.

In 2017, the average net salary paid for "catering and similar activities" was not more than 632 euros. There are only 41 euros more than in 2014 when the activity

started to grow, and only 45 more than in 2011, the year the economic crisis began in Portugal, according to Portuguese Statistics Bureau. It is an average, which means that Waiters earn less than this, but Cooks earn more. However, to this can be added several benefits that several companies provide – meals are offered during working days, by law, tips are not included and are not subjected to taxes, several companies provide an extra bonus in the end of the year / high season...

Reading the statistics more closely, it's interesting to witness some paradoxes: the sector is employing more people, but whoever enters is receiving less than the average, pulling the sector's average wage down; on the other hand, the more qualified the new worker is, the higher salary one will get, even for a newcomer. Therefore, both Unions and Hospitality Associations suggest some changes in order to modify the bad image the sector has:

- Disaggregate the deepest possible all the revenue components statistics, in order to give the market a clear view over salary and compensation policies;
- Reduce the seasonality factor, by anticipating recruitment in a few months - if summer reinforcements were closed between March and April, the recent years have been seeing the proceedings started already in February;
- Increase the Labour Authority inspection activities and increase the penalties for those who don't abide the law, including organizations top management, as they are the ones who take the decisions;
- Create public policies to assertively motivate Hospitality sector to improve its attractiveness. In the words of a Hospitality Association manager: "Low salary is not synonymous with quality of service. One of the main problems that we are going to have now is the question of the qualification of human resources. This is a decisive factor for the sustainability of supply and the quality of supply. Therefore, there must be some adjustment in the context of social concertation or collective agreements, because we cannot compete and we cannot say that our differentiation is by quality if there is no job stability and there are no salaries compatible with customers' and companies demands";
- Create tax incentives for companies who share part of their profits with their employees.

3.2. Working conditions and how improve careers in the Hospitality Sector

A recent study by Portuguese Labour Conditions Authority, in a partnership with the European Foundation for the Improvement of Life and Work Conditions, made

a good diagnosis and presented several clues how to solve some of the major problems the Hospitality Sector has, namely the Catering jobs. Therefore, the biggest risks for those who work in this sector are the following:

- Physically demanding work, which requires many hours of standing and in static postures, manual movement of loads, elevations and repetitive movements, often in combination with other unfavourable working conditions, such as those resulting from the poor design of the workplace;
- Exposure to high noise levels: around 29% of workers in the sector are exposed to noise and over 4% consider that this puts their health at risk;
- Work in hot or cold environments, especially the combination of high temperatures with drafts, open doors, alternation between hot and humid environments and cold environments, such as pantries or fridges;
- Cuts and burns;
- Slip-ups, trips and falls due to wet and slippery pavements and obstacles, including falls in height;
- Dangerous substances, e.g. the widespread use of cleaning agents and biological agents in food.

The main psychosocial risk factors are as follows:

- Long and unconventional working hours: the sector is characterized by long shifts, irregular and unusual working hours; a substantial part of the work is done when most people are not working;
- Difficult conciliation of work and personal life, particularly in view of the unpredictability of working hours, the duration of working days and lack of control over work;
- High workload and pressure to perform it quickly; about 75% of workers report that they work at high speed, 66% have to work with very short deadlines, and around 48% say they do not have enough time to do all the work;
- Little control over work: monotonous tasks, lacking in creativity and requiring little initiative are very common;
- Contact with colleagues and boss: lack of support can aggravate work-related stress; about 70% of workers are able to ask their colleagues for help, but only 53% can ask it for the supervisors;
- Continuous contact with clients can be a source of stress or, in the worst cases, lead to harassment or even violence;
- Lack of training and education; certain tasks do not require any formal education, along with a low level of training and experience; people do not

always have the training appropriate to the tasks they perform, which can generate more stress.

How does the report believe these problems can be solved? Through a mix of assertive public policies, including imposing heavier fines and providing tax incentives, targeted to those hospitality sector companies who improve their corporate social responsibility:

- Promoting equal opportunities and non-discrimination: companies should develop policies covering recruitment, remuneration, promotion, training and termination of contracts that are ethical and transparent;
- Working conditions and work organization: practices such as job sharing, flexible working hours and other measures to promote harmonization between work and personal life should be encouraged. In order to ensure stability and continuity, companies should also seek to employ the same people on a seasonal basis, reducing the excessive number of trainees, as they are still learning, to fill jobs that lack senior manpower;
- Fair wages: the principle of non-discrimination must be applied to remuneration at all levels. Non-financial incentives with a positive impact on families should also be considered, such as the provision of day-care centres for children, provided by public- private partnerships between Municipalities and neighbouring Hospitality companies;
- Continuous vocational training and lifelong learning: training should improve the professionalization and employability of workers. As long as it is economically and socially feasible, companies should welcome more apprentices and trainees as a way of providing them with a job market entry, rather than as a way to meet real needs of skilled staff. Taking advantage of the seasonal downtime, public employment and training institutions should work in partnership with sector associations in the design and development of vocational training that will technically raise and diversify the level of qualification of hospitality sector professionals;
- Safety and health: workers should be heard in policy-making and programs should be developed to address sector-specific problems;
- Restructuring: workers and their representatives should be aware of the company's situation and be informed and consulted about possible restructuring projects. This will avoid, or at least limit, possible negative consequences for employment as well as the tightening of relations between employer and employees;

- Combating seasonality: with government support, regional players should diversify their business models, complementing products: Sun and Sea in the summer with Meetings & Incentives in the winter, for example, in order to keep hotels and restaurants open.

4. Current status of vocational schools

In Portugal, like in Europe, VET schools and providers that offer Hospitality related courses are facing paradoxes and discussions about their future, in which Cook and Waiter courses are good examples.

The responsible for educational and training programs, especially in the area of VET Secondary and VET Higher Education, are influenced by the same perception factors as the industry itself. Recruitment standards for vocational programs in the sector are different: for Cook and Waiter, they are lower than the equivalent for a Receptionist or a Hotel Manager. The tourism courses are, to a certain extent, different from the Catering courses, as their job possibilities are not so clearly defined and the choice of training to be obtained is probably better achieved.

A key issue is the lack of consensus for the Hospitality sector regarding the type of training that is intended for the sector: more transversal or more specific. For a hotel or restaurant of a big/middle size network, job technical competence is vital; but for a small unit, a person must be able to play more than one job, and therefore transversal skills are more important.

The commitment to the continuous development of employees, therefore, varies widely and is influenced by the subsector and the size of the company. The existence of career development opportunities, in addition to salary, has a considerable influence on the retention of ambitious and potential employees, which is difficult for 95% of Portuguese SMEs, many of whom are family-managed.

This has direct impact on recruiting new students, and consequently new labour force for this sector: if for the Cook courses there has been no problems on the past years, due mostly to the television shows like MasterChef and to a huge update of social and salary status of a Chef, for Waiters the situation has not improved. It's still seen almost as a second-choice course for those who couldn't enter Cook one!

This has also training, salary and career consequences – not only we have been witnessing a great demand for Cooks (there aren't enough for the requests), their salaries are continuously increasing (even for newly graduated) and their job

prospects – even international ones – are brighter every day, which explains the high rotation rate these professionals have.

Thus, VET Schools and Providers don't have to put themselves in great efforts to attract new students:

- The best schools advertise they are specialized in the Hospitality sector, which means that their Cook courses are not “just one more”;
- Offering long term internships, not only local, but nationally and especially international (with the help of Erasmus +), gives an added value;
- Showing success stories of former students that reached high positions;
- Including new cooking methodologies or new influences (molecular cooking is already an “old story”, so Asian trends, natural / back to basics ways are the new “concepts”) in the training.

Even so, there are new courses showing up, spin-offs of the main one: Pastry and Bakery, namely, as these areas having been gaining autonomy and social/job status, mainly in big/best restaurants and hotels.

Waiters, nonetheless, have a different path: even the name is old fashioned! An upgrade of the name is absolutely needed if we want to have more people embracing this profession, but if the diagnosis was each to reach, the solution has been more difficult: Service and Wine Technician? Table and Wine Service? Lounge Service?

We agree with Shakespeare's “The name of a thing does not matter as much as the quality of the thing.”, but modern ways of advertising must be both emotional and rational, so we have to have a good name for people to understand its quality.

Besides the name, several other proposals have been being discussed and implemented in Portugal, with direct consequences on the Waiter courses:

- Removal of out of date skills, like opening a bottle with a sword or with hot tongs;
- Cooking in front of the customer, like *crep flambee*;
- Increasing the number of hours dedicated to Enology, its characteristics and regions, adapting the service to the new trends.
- Increasing the number of hours dedicated to new trends, like Barista and new natural / healthy cocktails;
- Including new skills, like being able to understand and explain customer's healthy requirements and food calories;
- Deepening the human factor, increasing the hours spent in teaching interpersonal, social and technical / tourism related communication skills;

- Providing internships in different areas of the Restaurant, not only serving at table, like the ones mentioned on the previous item.

4.1. New vs old ways of teaching – what the companies need from VET Schools and Providers

There are several dimensions Hospitality VET Schools and VET providers, and its teachers and trainers, should focus in order to face the transformations, resulting from the scientific and technological advances that have accelerated in recent decades, which have produced changes in the productive system, in society and in human needs. Consequently, they require new approaches from the teaching professionals, resizing procedures, techniques and work processes. More and more companies need employees who are well prepared to face any kind of challenges that may arise in the context of their professional activity.

According to our research, Hospitality businessmen say that the professionals who come to the companies are competent, with knowledge and skills in their technical area, but not enough motivated and dedicated to the assigned tasks. The technical skills of the professionals who come to the job market from VET Schools and Providers in general are considered good; what is missing are personal and social skills.

The following are the major shortcomings detected in the sector in relation to new professionals and even the most experienced, or what it is expected from the employers:

- Communication and interaction with the customer: Interaction with clients in a differentiated way, responding to the demands and growing multiculturalism (attitude, sympathy, communication, presentation, proactive behaviour, adaptation to the diversity of clients, problem solving and complaints).
- From a commercial (promotion / sales) point of view, they show a total inability to interact with customers, thus devaluing sales, together with poor control over costs and optimization of resources.
- Poor ability to create appealing menus and aligned with the restaurant's commercial policy and concept.
- A better technical competence that differentiates advice in the wine service in the table service.
- Lack of creativity, presentation and professionalism in the execution of tasks.

- Lack of openness to innovation in food production.

Key skills that are difficult to find:

Humility - Knowing how to listen - Acting what is transmitted - Attitude - Posture - How the customer should be addressed - Availability to learn - Organization commitment / professionalism - Punctuality – Personal presentation / presence - Hygiene Profile for a profession that requires effort.

Perhaps because they are very young, there is often a lack of maturity in students to embrace an area that is demanding.

These conclusions are validated from the Performance Review we asked six companies to fill in, regarding students Cooks and Waiters, who did an internship there.

4.2. New vs old ways of teaching – how can teachers and trainers answer those needs

These days every school of Hospitality has training kitchens and training restaurants, where its students practice in an almost real environment, under the supervision of a tutor.

However, if the investment on infrastructure is on the right way, we'd suggest four more:

- Converting traditional classrooms, with their “bus seats” disposition, in group seats, in order to induce teachers to provide students with group tasks, so they could develop social skills like team spirit, team work, goal focus and communication;
- Creating “thematic classrooms” – instead of having classes on the training restaurants just for technical subjects, all classes should be there, including sociocultural topics. Students should be stimulated to suggest decoration improvements in each term, and a limited budget to manage in order to implement the most voted / the accepted ones;
- Increase transversal projects, defining a minimum of technical issues that could be worked: for example, creating detailed menus in Portuguese lessons, to assess their writing, reading and interpreting. Designing menus and flyers in ICT lessons, in order to assess their creativity;
- Suggest a curriculum change – instead of having subjects defined in goals students are supposed to achieve, having them in learning outcomes and skills, like EQAVET – European Quality Assessment for Vocational Education and

Training (<https://www.eqavet.eu> & <https://unevoc.unesco.org/go.php?q=Quality+Assurance+in+TVET&context=>) and ECVET – European Credits for Vocational Education and Training (<http://www.ecvet-toolkit.eu>). This way, we believe, schools and teachers / trainers, students and companies, would have a clear understanding on which skills are to be developed.

5. The bureaucratic barriers in trying to update and raise standard profiles

On chapter 4 we looked into the role VET Schools and Providers can play in updating Cook and Waiter job profiles. However, more strategic changes must be led by the Ministry of Education and its departments.

In Portugal, this role was given to ANQEP – Qualification and VET National Agency (<http://www.anqep.gov.pt/default.aspx?access=1>). When VET Schools and Providers wish to create or suggest an improvement in one course, both short or long, they need to request it in a formal and deeply detailed way, providing evidence why this change is needed, why is it made this way and which will be the desired impacts.

The request is then sent to a sector council, which includes representatives from all sub sector companies, unions and VET providers, which prepare a decision, favourable or not. If yes, then the proposal goes to final decision of ANQEP President and its made public and included in Portuguese National Qualifications Catalogue (www.catalogo.anqep.gov.pt), a site that gathers all courses available for all sectors. Schools and Providers must follow them, so that regardless of the region a student attends it there's a certainty that is the same.

However, there are several problems in this path:

- There isn't a form Schools and Providers can fill in with the proposal. There are guidelines but they are sometimes unclear;
- There isn't a deadline for the decision; sometimes can take two or three years for long term courses;
- Courses should be standardized, but the problem is that there isn't much space to adapt them to local / regional characteristics;
- Private VET Schools and Providers tends to be faster in proposing and adapting itself to the changes, but their suggestions, when approved, become available
-

for everyone, which can demotivate innovation – why bother creating something new if everyone will benefit?

Through a network of VET Schools and Providers, several hints were risen in order to help reducing these situations:

- Create an online site, managed by ANQEP, with a form where VET Schools and Providers could submit their applications, similar to the one used by European Commission for Erasmus + or similar programmes;
- Set clear deadlines for analysing and producing a substantiated decision;
- Allow a percentage of each course content to be adapted to the Schools and Providers will, as they are the ones who know better the region and its needs;
- When a VET School or Provider gets an approval over a proposal, it should have a period of time during which it would be the only one that could taught it, as an award for its innovation.



CAPÍTULO 2

1. Enquadramento
2. Metodologia
3. Condições de emprego no setor hoteleiro
 - 3.1. O salário e a melhoria da atração do setor da Hospitalidade entre os jovens
 - 3.2. Condições de trabalho e como melhorar as carreiras no setor da Hospitalidade
4. A situação atual das Entidades de Educação e Formação Profissional
 - 4.1. Novas *vs.* antigas formas de ensinar - o que as empresas precisam das escolas e entidades de EFP
 - 4.2. Novas *vs.* antigas formas de ensino - como podem os professores e formadores responder a essas necessidades
5. As barreiras burocráticas ao tentar modernizar e melhorar os perfis profissionais

1. Enquadramento

Este trabalho foi feito para o projeto "Skilled Cooks and Waiters Network (SCAWNET)" no âmbito do programa Erasmus +, Ação 2 - Parcerias Estratégicas de Educação e Formação, código 2016-1-MK01-KA202-021657.

No entanto, o conteúdo deste estudo não reflete a opinião oficial da União Europeia. A responsabilidade pelas informações e opiniões aqui expressas é inteiramente do autor.

2. Metodologia

Análise da avaliação dos estagiários relativa ao seu período nas unidades, bem como de entrevistas e artigos de notícias, incluindo entrevistas com cozinheiros de referência e empregados-chefes, foi a primeira parte; a segunda foi cruzar esta informação com conversas com especialistas, professores / formadores, pessoal técnico; a versão final é uma síntese.

3. Condições de emprego no setor hoteleiro

O setor de hotelaria e restauração inclui hotéis, restaurantes, bares, empresas de catering, estabelecimentos de *takeaway*, cafés. É uma importante fonte de emprego no sector dos serviços e, em muitos Estados-Membros da União Europeia (UE), na economia em geral. Este setor em expansão emprega atualmente mais de 10 milhões de pessoas na UE, de acordo com a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho.

Em Portugal, em 2017, este setor assistiu à criação de mais de 323.000 postos de trabalho, mais de 16% do que em 2016, de acordo com a informação disponibilizada pela Associação Portuguesa de Hotelaria, Restauração e Similares (AHRESP). Devido ao aumento do Turismo Português, em que só ele representa 7,8% do PIB Português, gerando mais de 15 000 000 000€, mais de 20% do que em 2016. É por isso que vários autores em Portugal têm enfatizado o papel do sector Hoteleiro na redução de assimetrias, nomeadamente no interior, como o principal sector de absorção da nova força de trabalho, tanto qualificada como não qualificada, impedindo assim a sua partida para as áreas metropolitanas no litoral.

O setor é composto por uma mistura de algumas grandes empresas, algumas organizações de porte médio e uma grande massa de pequenas empresas, empregando no máximo 10 pessoas. As maiores redes têm portfólios com mais de 6 000 hotéis cada, com procedimentos altamente padronizados e políticas salariais acima da média, com mais de 150 mil trabalhadores em mais de 100 países. No entanto, dependendo da dimensão de cada país, a percentagem de PME varia: de 80% nos grandes países do Turismo, como a França, a Itália, a Espanha e o Reino Unido, a mais de 95% em Portugal.

A OCDE estima que pelo menos 2,5 milhões de PME estão ligadas à indústria do turismo europeu. Empregam pelo menos 60% da força de trabalho do setor nos países da OCDE, onde 99% das empresas empregam menos de 250 trabalhadores. Emprega uma força de trabalho jovem: de acordo com o Eurostat, cerca de 55% dos trabalhadores do setor têm menos de 35 anos, com pessoas com 55 anos ou mais representando menos de 10%, embora isso esteja a aumentar como resultado da mudança demográfica; as mulheres (54% dos trabalhadores) são mais numerosas que os homens; o setor atua como uma porta de entrada para o mercado de trabalho para pessoas jovens e relativamente sem qualificação; o nível de escolaridade da força de trabalho é baixo: 40% dos trabalhadores são relativamente pouco qualificados; apenas 1 em cada 10 trabalhadores possui um diploma de ensino superior. Esta situação tem mudado, devido ao aumento da formação oferecida nas escolas e prestadores de EFP, mas temos de ter em consideração as ondas de migração, legais e ilegais, que têm afetado a Europa, o que provocou um número significativo de trabalhadores migrantes que encontrou um emprego no setor, ou seja, um início laboral. Apesar da exigência de condições de trabalho, o setor não possui taxas de acidentes e doenças acima da média.

O trabalho em hotéis e restaurantes é variado, mas a segurança e a saúde concentram-se nos riscos para os trabalhos nas cozinhas e, em menor escala, para os empregados de mesa. Atividades de apoio, como limpeza e fornecimento de bens, raramente são mencionadas em estudos científicos. Os trabalhadores correm riscos físicos e psicossociais, incluindo sociais, e suportam longas jornadas de trabalho. O emprego e as condições de trabalho do setor são atípicos: refletem-se tanto no horário de trabalho quanto no tipo de contrato. Em geral, o setor carece de maior flexibilidade nas condições e jornada de trabalho, reivindicam as associações de empresas, o que é fortemente disputado pelos sindicatos.

Durante a recente crise económica na Europa, e especialmente em Portugal, as condições de trabalho deterioraram-se, nomeadamente salários, condições

psicossociais, em particular no que diz respeito às condições ergonómicas, exigências de trabalho, horas de trabalho e autonomia. A situação está lentamente a voltar aos anos anteriores, mas está longe de haver unanimidade sobre o que fazer. A indústria hoteleira e de restauração está em mutação rápida, com a introdução de novas tecnologias no mercado e as novas expectativas dos clientes. Os fatores por trás dessa transformação são numerosos e variados, a saber: mudanças sociológicas, como a diversificação de domicílios e a multiplicidade de papéis que as pessoas desempenham atualmente; mudanças demográficas, como o envelhecimento da população; e mudanças económicas, com concentrações, reestruturações e mais livre circulação de mão-de-obra e recursos.

O mercado de trabalho da indústria do turismo, como qualquer outro mercado, contém, por um lado, a oferta e, por outro lado, a procura, onde um determinado preço do trabalho estabelece o equilíbrio. Num mercado perfeito, a oferta seria perfeitamente identificada, assim como a procura, e os "compradores" de mão-de-obra saberiam exatamente quantas pessoas têm as habilidades necessárias, quantas pessoas gostariam de adquiri-las e onde essas pessoas estão. No entanto, os mercados de trabalho são mecanismos imperfeitos, especialmente nos mercados de trabalho do setor hoteleiro, principalmente devido às suas principais influências: a natureza das qualificações exigidas; sazonalidade e horas de trabalho segmentadas - os cozinheiros e empregados de mesa não seguem o horário normal, das "9 às 5", sendo geralmente divididos em duas e, às vezes, em três partes.

Do exposto, pode facilmente deduzir-se as principais características do mercado de trabalho, incluindo uma grande proporção de empregos não qualificados; fácil transferência de competências em vários níveis, entre várias organizações de hospitalidade; altas taxas de rotatividade; baixos salários, especialmente para empregos não qualificados (a natureza dos empregos não qualificados gera um excesso de oferta, a qual não permite que os salários aumentem); Além disso, o trabalho no setor do turismo depende da subjetividade, ou seja, os resultados do trabalho, por sua essência, são submetidos a uma avaliação subjetiva, pois dependem da opinião dos clientes, e não tanto dos bens produzidos.

3.1. O salário e a melhoria da atração do setor da Hospitalidade entre os jovens

Se as características do mercado de trabalho são as que analisamos no capítulo anterior, o que podemos fazer para aumentar a atratividade desse setor entre os jovens? Apenas o salário não é suficiente ... O vínculo de trabalho precário e a

perceção de que salários baixos são pagos, más condições de trabalho, longas horas de trabalho, falta de pagamento de férias, ritmo de trabalho, trabalho ilegal (sem deduções fiscais e previdenciárias) significa, segundo as Associações de Hospitalidade, afastar potenciais candidatos a emprego para este sector, mesmo numa altura em que o turismo está no topo, nomeadamente em Portugal, com um número crescente de turistas e receitas.

Em 2017, o salário líquido médio pago por "catering e atividades similares" não ultrapassou os 632 euros. São apenas 41 euros a mais do que em 2014, quando a atividade começou a crescer, e apenas 45 a mais do que em 2011, ano em que a crise económica começou em Portugal, segundo o Instituto Nacional de Estatística. É uma média, o que significa que os empregados de mesa ganham menos que isso, mas os cozinheiros ganham mais. No entanto, para isso podem ser adicionados vários benefícios disponibilizados pelas empresas - refeições que são oferecidas durante dias de trabalho, gorjetas não estão incluídas e não estão sujeitas a impostos, várias empresas fornecem um bónus extra no final do ano / alta temporada ...

Lendo as estatísticas mais de perto, é interessante testemunhar alguns paradoxos: o setor está a empregar mais pessoas, mas quem entra está a receber menos que a média, reduzindo o salário médio do setor; por outro lado, quanto mais qualificado for o novo trabalhador, maior será o salário, mesmo para um recém-chegado. Portanto, tanto os sindicatos como as associações empresariais do setor sugerem algumas mudanças para modificar a má imagem do setor:

- Desagregar o mais possível todas as estatísticas dos componentes do rendimento, a fim de dar ao mercado uma visão clara sobre as políticas salariais e de remuneração;
- Reduzir o fator de sazonalidade, antecipando o recrutamento em poucos meses – se os reforços de verão foram fechados entre março e abril, os últimos anos têm visto o processo iniciado em fevereiro;
- Aumentar as atividades de inspeção da Autoridade do Trabalho e aumentar as penalidades para aqueles que não cumprem a lei, incluindo para a administração / gestão das organizações, pois são estas que tomam as decisões;
- Criar políticas públicas para motivar, de forma assertiva, o setor de hospitalidade a melhorar sua atratividade. Nas palavras de um diretor da Associação de Hotelaria: "O baixo salário não é sinónimo de qualidade de serviço. Um dos principais problemas que vamos ter agora é a questão da qualificação dos recursos humanos. Esse é um fator decisivo para a

- sustentabilidade. Portanto, deve haver algum ajuste, no contexto da concertação social ou acordos coletivos, porque não podemos competir e não podemos dizer que nossa diferenciação é por qualidade, se não há estabilidade no emprego e não há salários compatíveis com as exigências de clientes e empresas”;
- Criar incentivos fiscais para empresas que compartilhem parte de seus lucros com seus empregados.

3.2. Condições de trabalho e como melhorar as carreiras no setor da Hospitalidade

Um estudo recente da Autoridade Portuguesa de Condições de Trabalho, em parceria com a Fundação Europeia para a Melhoria da Vida e Condições de Trabalho, fez um bom diagnóstico e apresentou várias soluções sobre como resolver alguns dos principais problemas do setor hoteleiro, nomeadamente os serviços de Catering. Portanto, os maiores riscos para quem trabalha nesse setor são os seguintes:

- Trabalho fisicamente exigente, que requer muitas horas de pé e em posturas estáticas, movimento manual de cargas, elevações e movimentos repetitivos, muitas vezes em combinação com outras condições de trabalho desfavoráveis, como as resultantes do mau desenho do local de trabalho;
- A exposição a níveis elevados de ruído: cerca de 29% dos trabalhadores do setor estão expostos a ruído e mais de 4% consideram que isso coloca a sua saúde em risco;
- Trabalho em ambientes quentes ou frios, especialmente a combinação de altas temperaturas, com correntes de ar, portas abertas alternância entre ambientes quentes e húmidos e ambientes frios, tais como despensas ou frigoríficos;
- Cortes e queimaduras;
- Tropeções e quedas devido a obstáculos molhados e escorregadios, incluindo quedas de altura;
- Substâncias perigosas, como por exemplo a utilização generalizada de agentes biológicos e agentes de limpeza em alimentos.

Os principais fatores de risco psicossociais são os seguintes:

- Longas horas não convencionais de trabalho: o setor é caracterizado por longos turnos de trabalho, horas de trabalho irregulares e incomuns; uma parte substancial do trabalho é feito quando a maioria das pessoas não estão a trabalhar;

- Dificil conciliação da vida profissional e pessoal, particularmente tendo em conta a imprevisibilidade dos horários de trabalho, a duração dos dias de trabalho e falta de controlo sobre o trabalho;
- Alta carga de trabalho e pressão para executar rapidamente; cerca de 75% dos trabalhadores relatam que trabalham em alta velocidade, 66% têm que trabalhar com prazos muito curtos, e cerca de 48% dizem que não têm tempo suficiente para fazer todo o trabalho;
- Pouco controlo do trabalho: tarefas monótonas, com falta de criatividade e que exigem pouca iniciativa são muito comuns;
- Contacto com colegas e chefe: a falta de apoio pode agravar o stress relacionado com o trabalho; cerca de 70% dos trabalhadores são capazes de pedir ajuda aos seus colegas, mas apenas 53% admitem pedi-la aos superiores;
- Contacto contínuo com os clientes pode ser uma fonte de stress ou, no pior dos casos, levar a assédio ou até mesmo violência;
- Falta de formação e qualificação; certas tarefas não requerem nenhuma qualificação formal, conjuntamente com um baixo nível de formação e experiência; as pessoas nem sempre têm a formação apropriada para as tarefas que executam, o que pode gerar mais stress.

Como é que o relatório acredita que esses problemas podem ser resolvidos? Por meio de uma mistura de políticas públicas assertivas, incluindo a imposição de multas mais pesadas. e a oferta de incentivos fiscais, voltadas para as empresas do setor hoteleiro que melhorem a sua responsabilidade social corporativa:

- Promover a igualdade de oportunidades e a não-discriminação: as empresas devem desenvolver políticas éticas e transparentes de recrutamento, remuneração, promoção, formação e rescisão de contratos;
- Condições e organização do trabalho: devem ser encorajadas práticas como partilha de emprego, horário de trabalho flexível e outras medidas para promover a harmonização entre trabalho e vida pessoal. Para garantir a estabilidade e a continuidade, as empresas também devem procurar empregar as mesmas pessoas numa base sazonal, reduzindo o número excessivo de estagiários, ainda em aprendizagem, a preencher vagas que carecem de mão de obra sénior;
- Salários justos: o princípio da não discriminação deve ser aplicado à remuneração em todos os níveis. Incentivos não-financeiros com impacto positivo nas famílias também devem ser considerados, como protocolos com

- creches/infantários/ATL para crianças, fornecidas por parcerias público-privadas entre municípios e empresas de hospitalidade que sejam próximas;
- Formação profissional contínua e aprendizagem ao longo da vida: a formação deve melhorar a profissionalização e a empregabilidade dos trabalhadores. Desde que seja economicamente e socialmente viável, as empresas devem receber mais aprendizes e estagiários como forma de lhes proporcionar uma entrada no mercado de trabalho, e não como forma de atender às necessidades reais de pessoal qualificado. Aproveitando o tempo de inatividade sazonal, as instituições públicas de emprego e formação devem trabalhar, em parceria com associações setoriais, no planeamento e desenvolvimento de formação profissional que tecnicamente irá elevar e diversificar o nível de qualificação dos profissionais do setor de hospitalidade;
 - Saúde e Segurança: os trabalhadores devem ser ouvidos na formulação de políticas e os programas devem ser desenvolvidos para tratar de problemas específicos do setor;
 - Reestruturação: os trabalhadores e seus representantes devem estar cientes da situação da empresa, ser informados e consultados sobre possíveis projetos de reestruturação. Isso evitará, ou pelo menos limitará, possíveis consequências negativas para o emprego, bem como o estreitamento das relações entre empregador e empregado;
 - Combate à sazonalidade: com o apoio do governo, os *players* regionais devem diversificar seus modelos de negócios, complementando os produtos “Sol e Mar” no verão com “Meetings & Incentives” no inverno, por exemplo, para manter hotéis e restaurantes abertos.

4. A situação atual das Entidades de Educação e Formação Profissional

Em Portugal, como na Europa, as escolas e prestadores de EFP que oferecem cursos relacionados com a hospitalidade enfrentam paradoxos e discussões sobre o seu futuro, em que os cursos de Cozinheiro e de Empregado de Mesa são bons exemplos.

Os responsáveis pelos programas de educação e formação, especialmente na área do ensino secundário e do ensino superior, são influenciados pelos mesmos fatores de perceção que a própria indústria. Os padrões de recrutamento para programas vocacionais no setor são diferentes: para Cozinheiro e Empregado de Mesa são mais baixos do que o equivalente para um Rececionista ou um Gestor de Hotelaria. Os

curso de turismo são, em certa medida, diferentes dos curso de *Catering*, pois as suas possibilidades de trabalho não são tão claramente definidas e a escolha da qualificação a ser obtida é provavelmente melhor alcançada.

Uma questão fundamental é a falta de consenso para o setor de hotelaria, em relação ao tipo de formação que se destina ao setor: mais transversal ou mais específica. Para um hotel ou restaurante de uma cadeia grande / média, a competência técnica do trabalho é vital; mas para uma unidade pequena, uma pessoa deve ser capaz de desempenhar mais de um trabalho e, portanto, as competências transversais são mais importantes.

O compromisso com o desenvolvimento contínuo dos funcionários, portanto, varia muito e é influenciado pelo subsector e pelo tamanho da empresa. A existência de oportunidades de desenvolvimento de carreira, para além do salário, tem uma influência considerável na retenção de funcionários ambiciosos e potenciais, o que é difícil para 95% das PME portuguesas, muitas das quais são familiares.

Isso tem impacto direto no recrutamento de novos alunos e, conseqüentemente, na força de trabalho para este setor: se para os curso de Cozinha não houve problemas nos últimos anos, devido principalmente aos programas de televisão, como “*MasterChef*”, e a uma grande melhoria do estatuto social e do salário de um Chef, para os empregados de mesa a situação não melhorou. Ainda é visto quase como um curso de segunda escolha, para aqueles que não puderam entrar de Cozinha! Isso também tem conseqüências na formação, salário e carreira - não só temos assistido a uma grande procura por cozinheiros (não há o suficiente para os pedidos), os seus salários estão a aumentar continuamente (mesmo para recém-formados) e as suas perspectivas de emprego - mesmo internacionais – são mais brilhantes todos os dias, o que explica a alta taxa de rotatividade desses profissionais.

Assim, as Escolas e entidades de EFP não precisam se esforçar muito para atrair novos alunos:

- As melhores escolas anunciam que são especializadas no setor de hospitalidade, o que significa que seus curso de culinária não são “apenas mais um”;
- Oferecer estágios de longa duração, não apenas locais, mas nacionais e especialmente internacionais (com a ajuda do Erasmus +), acrescenta valor;
- Mostrar histórias de sucesso de ex-alunos que alcançaram altos cargos;
- Incluir novas metodologias de culinária ou novas influências (a culinária molecular já é uma “história antiga”, então é de incluir novas tendências: asiáticas, naturais / de volta ao tradicional, são os novos “conceitos” na formação.

Mesmo assim, surgem novos cursos, *spin-offs* do principal: Pastelaria e Padaria, nomeadamente, tendo estas áreas ganho autonomia e estatuto social / laboral, principalmente nos grandes / melhores restaurantes e hotéis.

Os Empregados de Mesa, no entanto, têm um caminho diferente: até o nome é antiquado! Uma atualização do nome é absolutamente necessária se queremos ter mais pessoas a abraçar esta profissão, mas se o diagnóstico foi unânime, a solução tem sido mais difícil: técnico de serviço e vinho? Serviço de mesa e vinho? Serviço Lounge?

Concordamos com Shakespeare: "O nome de uma coisa não importa tanto quanto a qualidade da coisa", mas as formas modernas de publicidade devem ser emocionais e racionais, por isso temos que ter um bom nome, para que as pessoas entendam a sua qualidade.

Além do nome, várias outras propostas estão a ser discutidas e implementadas em Portugal, com consequências diretas nos cursos de Empregado de Mesa:

- Remoção de competências desatualizadas, como abrir uma garrafa com uma espada ou com pinças quentes;
- Cozinhar na frente do cliente, como *crep flambee*;
- Aumentar o número de horas dedicadas à Enologia, suas características e regiões, adaptando o serviço às novas tendências.
- Aumentar o número de horas dedicadas a novas tendências, como o Barista e novos coquetéis naturais / saudáveis;
- Incluir novas habilidades, como poder entender e explicar os requisitos saudáveis e as calorias dos alimentos do cliente;
- Aprofundar o fator humano, aumentando as horas gastas no ensino de competências de comunicação interpessoal, social e técnica / turística;
- Realização de estágios em diferentes áreas do restaurante, servindo não apenas à mesa, como as mencionadas no item anterior.

4.1. Novas vs. antigas formas de ensinar – o que as empresas precisam das escolas e entidades de EFP

Existem várias dimensões em que as Escolas e entidades de EFP de Hospitalidade, e os seus professores e formadores, devem centrar-se para enfrentar as transformações, resultantes dos avanços científicos e tecnológicos que se aceleraram nas últimas décadas, produzindo mudanças no sistema produtivo, sociedade e nas necessidades humanas. Consequentemente, exigem novas abordagens dos profissionais de ensino, redimensionando procedimentos, técnicas e

processos de trabalho. Mais e mais empresas precisam de funcionários que estejam bem preparados para enfrentar qualquer tipo de desafio que possa surgir no contexto de sua atividade profissional.

Segundo a nossa pesquisa, os empresários da hospitalidade dizem que os profissionais que chegam às empresas são competentes, com conhecimentos e competências na sua área técnica, mas não são motivados e dedicados o suficiente para as tarefas atribuídas. As competências técnicas dos profissionais que chegam ao mercado de trabalho, oriundos das Escolas e entidades de EFP em geral, são consideradas boas; o que falta são atitudes pessoais e sociais.

A seguir estão as principais deficiências detetadas no setor em relação a novos profissionais e até mesmo nos mais experientes, ou o que se espera dos empregadores:

- Comunicação e interação com o cliente;
- Interação com clientes de forma diferenciada, respondendo às necessidades e crescente multiculturalidade (atitude, simpatia, comunicação, apresentação, comportamento pró-ativo, adaptação à diversidade de clientes, solução de problemas e reclamações);
- De um ponto de vista comercial (promoção / vendas), mostram uma total incapacidade de interagir com os clientes, desvalorizando assim as vendas, juntamente com um controlo insatisfatório dos custos e otimização dos recursos;
- Pouca capacidade de criar menus atraentes e alinhados com a política comercial e conceito do restaurante;
- Uma melhor competência técnica que diferencia a assessoria no serviço de vinhos no serviço de mesa;
- Falta de criatividade, apresentação e profissionalismo na execução de tarefas.
- Falta de abertura à inovação na produção de alimentos.

Competências-chave que são difíceis de encontrar:

Humildade - Saber ouvir - Agir sobre o que é transmitido - Postura – Abordagem ao cliente - Disponibilidade para aprender - Compromisso Organização - Profissionalismo - Pontualidade - Apresentação / presença pessoal - Higiene - perfil para uma profissão que exige esforço.

Talvez porque sejam muito jovens, muitas vezes há uma falta de maturidade nos alunos a abraçar uma área que é exigente. Estas conclusões são validadas pela Avaliação do desempenho que pedimos a seis empresas para preencher, relativos a alunos Cozinheiros e Empregados de Mesa, que lá fizeram um estágio.

4.2. Novas vs. antigas formas de ensino - como podem os professores e formadores responder a essas necessidades

Por estes dias, cada escola de Hospitalidade tem cozinhas de formação e restaurantes de treinamento, onde seus alunos praticam em um ambiente quase real, sob a supervisão de um tutor.

No entanto, se o investimento em infra-estruturas está no caminho certo, tentaremos sugerir mais quatro:

- Convertendo salas de aula tradicionais, com sua disposição em “passageiros de autocarro”, para uma de trabalho de grupo, a fim de induzir os professores para proporcionar aos alunos tarefas grupais, desenvolvendo atitudes sociais como o espírito de equipa, trabalho em equipe, foco objetivo e comunicação;
- Criação de “salas de aula temáticas” - em vez de ter aulas nos restaurantes de aplicação apenas para assuntos técnicos, todas as aulas deveriam ser lá, incluindo temas socioculturais. Os alunos devem ser estimulados a sugerir melhorias na decoração em cada período e um orçamento limitado para gerir, a fim de implementar o(s) mais votado(s);
- Aumentar os projetos transversais, definindo um mínimo de questões técnicas que podem ser trabalhados: por exemplo, a criação de menus detalhados em aulas de português, para avaliar a sua escrita, leitura e interpretação. Projetar menus e folhetos em aulas de TIC, a fim de avaliar a sua criatividade;
- Sugerir uma mudança curricular - em vez de ter temas definidos em objetivos que os alunos deveriam alcançar, tê-los em resultados de aprendizagem e em competências, como EQAVET - Avaliação Europeia da Qualidade da Educação e Formação Profissional (<https://www.eqavet.eu> & <https://unevoc.unesco.org/go.php?q=Quality+Assurance+in+TVET&context=>) e em ECVET - Créditos europeus de Educação e Formação Profissional (<http://www.ecvet-toolkit.eu>). Desta forma, acreditamos que Escolas, professores / formadores, estudantes e empresas teriam uma compreensão clara sobre quais as competências que devem ser desenvolvidas...

5. As barreiras burocráticas ao tentar modernizar e melhorar os perfis profissionais

No capítulo 4, examinamos o papel que as escolas e entidades de EFP podem desempenhar na atualização dos perfis profissionais de Cozinheiro e de Empregado de Mesa. No entanto, mais mudanças estratégicas devem ser conduzidas pelo Ministério da Educação e seus departamentos.

Em Portugal, este papel foi atribuído à ANQEP - Agência Nacional de Qualificação e Ensino Profissional (<http://www.anqep.gov.pt/default.aspx?access=1>). Quando escolas e entidades de EFP desejam criar ou sugerir uma melhoria num curso, curto ou longo, precisam solicitá-lo de uma forma formal e profundamente detalhada, fornecendo evidências de por que essa mudança é necessária, por que é feita desta forma e quais serão os impactos desejados.

A solicitação é então enviada a um conselho setorial, que inclui representantes de todas as empresas do setor, sindicatos e entidades de educação e formação profissional, que preparam uma decisão, favorável ou não. Em caso afirmativo, a proposta vai para decisão final do Presidente da ANQEP e da sua divulgação pública, incluída no Catálogo Nacional de Qualificações (www.catalogo.anqep.gov.pt), um site que reúne todos os cursos disponíveis para todos os setores. Escolas e entidades de EFP devem segui-los, de modo a que, independentemente da região que o aluno frequente, haja uma certeza de que é o mesmo curso.

No entanto, existem vários problemas neste caminho:

- Não há um formulário que as escolas e entidades de EFP possam preencher com a proposta. Existem diretrizes, mas às vezes não são claras;
- Não há prazo para a decisão; às vezes pode levar dois ou três anos, para cursos de longa duração;
- Os cursos devem ser padronizados, mas o problema é que não há muito espaço para adaptá-los às características locais / regionais;

- Escolas e entidades de EFP privadas tendem a ser mais rápidos ao propor e adaptar-se às mudanças, mas as sugestões, quando aprovadas, ficam disponíveis para todos, o que pode desmotivar a inovação - por que se preocupar em criar algo novo se todos beneficiam? Através de uma rede de Escolas e entidades de EFP, surgiram várias sugestões para ajudar a reduzir estas situações:
- Criar um site, gerido pela ANQEP, com um formulário onde as escolas e entidades de EFP possam apresentar as suas candidaturas, semelhante à utilizada pela Comissão Europeia para o Erasmus + ou programas semelhantes;
- Estabelecer prazos claros para analisar e produzir uma decisão fundamentada;
- Permitir que um percentual de cada conteúdo do curso seja adaptado para as Escolas e entidades de EFP, pois são os únicos que conhecem melhor a região e suas necessidades;
- Quando uma escola ou entidade de EFP recebe uma aprovação de uma proposta que tenha submetido, deve ter um período de tempo durante o qual seria a única que poderia disponibilizá-lo, como um prémio por sua inovação.



CHAPTER 3

Introduction

1. The hospitality and food services sector in Italy
2. Training and vocational education (IeFP) and the catering sector
3. The SCAWNET project in the Italian context



The hospitality and catering sector in Italy
An overview on Education and employment in the framework of the SCAWNET
project

Introduction

This report aims to provide an overview of the state of the hospitality and catering sector in Italy in relation to the level of training offered by the professional institutes.

Particular attention will be paid to aspects such as employment, attractiveness and job demand in the sector, incentives and difficulties in choosing a career as a waiter or kitchen operator, new ways of interpreting the position, the current status of professional schools, new and old teaching methods and bureaucratic barriers that favor or hinder the attempt to update and improve professional standards.

This brief research will focus and will examine in particular the situation of the Umbria Region in which the activities of the SCAWNET project have been implemented.

The analysis and conclusions of this study are based on the reflections extracted from the monitoring of trainees employed for a month in the role of cooks and waiters.

The purpose of this report is to observe and compare the results of the SCAWNET project against the background of the current national situation to analyze the possible effects of the methodology proposed by the project.

The training carried out during a mobility abroad together with the traineeships can represent highly educational activities that not all learners have opportunities to experience.

The analysis of the results obtained from the project is therefore fundamental in order to intercept both the professional and occupational needs of the sector and those for updating the training and educational systems of the professional institutes.

The document is organized in three main parts: the first section will present the state of the catering sector in Italy. In the second one, an overview of professional education in Italy and Umbria(IeFP) will be offered and in the last section the results of the SCAWNET project will be observed in the context.

1. The hospitality and food services sector in Italy⁵

In the two-year period 2016/2017, the recovery action of the Italian economy continued. Gross domestic product grew by 0.9% thanks to the contribution of domestic demand for household consumption and investments.

The improvement in the economic situation is reflected in the progress of employment. In 2016, the work units grew by 1.4% and the unemployment rate fell by two-tenths (11.7%). At the same time, employment growth was strengthened (+ 0.5%). With regard to household spending on restaurant services, in 2016 there were € 73,141 million registered with a real increase over the previous year of 3.0%.⁶

The impact of the crisis on food consumption at home (-10.5%, equal to a decline of € 15.9 billion between 2007 and 2016) has meant that the weight of the restaurant industry over total food consumption still gains some position reinforcing the thesis that sees the Italian population prone to the consumption of meals away from home. This portion of the market relative to the use of catering services is worth today more than 35% of the total consumption of food for families with a trend in moderate but steady growth.

This trend sees the different contribution of different groups of consumers ranging from the most assiduous heavy consumer to low consumers, those who rarely consume a meal away from home. In Europe, food consumption is worth € 1,522 billion, of which 36.9% in catering. What is striking is how this figure varies from one country to another of the Union. For example, from 30% of Germany on total food consumption to 53.6% in Spain and even 59% in Ireland. From the point of view of absolute values, Italy is the third catering market in Europe after the United Kingdom and Spain. In the household spending budget, the food consumption sector is second only to that of housing costs.⁷

The added value of restaurant services is estimated at over € 41 billion in 2016. In the last three years, the sector has resumed a growing trend, returning above pre-crisis levels confirming itself not only as one of the main sectors but as one of the leading sectors of an economy in moderate recovery.

⁵ The data shown in this report are taken from *Rapporto annuale del FIPE (Federazione Italiana pubblici esercizi)* e from ISTAT (*National Institute of statistics*).

⁶ <https://www.istat.it/storage/settori-produttivi/2017/Rapporto-competitivita-2017.pdf>

⁷ <http://www.fipe.it/comunicazione/note-per-la-stampa/item/5519-rapporto-ristorazione-2017.html>

However, this positive trend is contrasted by the data concerning the relationship between opening and termination of activities, which saw a negative balance of more than 5,000 units in the last three years and the quality of the services offered due to the lack of investments required by the sector in terms of structures and productivity.

In relation to employment, the public service sector has over one million units, with an increase of 17% since the beginning of the crisis. 80% of the work input of the entire "Hotels and public exercises" sector is used in catering companies. An increasing data during the last few years.

The type of employment is more heterogeneous and is a critical point for employment: although growth is observed, most of the increase is given by temporary jobs and/or occasional services that significantly affect the quality and productivity of the service.

It is no wonder that one of the issues that represents a criticality in the Italian context is precisely productivity: in the last decade the productivity of the restaurant sector in Italy has maintained levels well below the average in relation to other European partners and has also recorded no signs of growth. Data quite relevant considering that catering is a labor-intensive industry.

As a first and tangible consequence there is indeed a significant contraction of the remuneration of labor. The professional placement in small and very small businesses, such as bars and restaurants, is conditioned by the rapid and continuous turnover of personnel, through the extensive use of so-called "extra" workers (workers recruited in particular moments of business need).

On the other hand, the implementation of internal processes capable of generating greater system efficiency in the procurement of raw materials, in the use of human resources, in marketing, in sales techniques and, an element not to be neglected, in the use of technology both in the back and in the front office is more encouraging. However, the percentage of businesses using digital tools for managing business processes that does not exceed 40% remaining rather low.

At regional level, in Umbria the state of the catering sector reflects the national trend and only slight differences can be observed. In particular, it should be noted that Umbria is the only region together with Trentino where there are contractions in the number of companies registered in 2017. In this case, as in others related to the situation in central Italy, external extraordinary factors such as the earthquake that negatively affected sectors such as tourism and catering must be taken into

consideration. Precisely in relation to these problems, the fact that catering services in Umbria exceed the national average is very optimistic.

The data and the overview presented in this chapter show two main aspects: the first that the catering sector is in Italy a leading sector both from an economic point of view and for the attractiveness it raises on the market. In fact, in conjunction with a growth in the sector, employment growth is also recorded.

The second concerns a significant instability in the type of employment. If on the one hand the opportunities offered by the market push young and unemployed people to carry out activities in the restaurant services sector, on the other hand the instability and reduction of remuneration, especially in the position of waiters and chefs, are an element of stall, especially if the volume of work required is considered.

This is also connected to the high rate of termination of activity and the low productivity of the sector despite of an increase in the volume of work. Among the various factors to be taken into consideration in the analysis of a growing sector even in times of stall or general stagnation of the economy, there is certainly the progressive exposure of the catering activities in the media: television programs, online advertising, marketing, social media.

This exposure has increased both consumers' interest and a response to the growing and varied market offer. The very role of some professional profiles is constantly changing, hand in hand with the change in the sector. The quality of the training, a theme addressed in the following pages, represents a final decisive factor both in relation to productivity and employment stability.

2. Training and vocational education (IeFP) and the catering sector⁸

Training and vocational education courses (IeFP) through which the obligation of education and the right-duty can be fulfilled for young people aged 14 to 17 are now part of the official educational system. These courses are offered by private training Institutions (IF) accredited by the Regions, or by the State Professional Institutes (IPS). The economic and employment crisis, albeit in a constantly evolving phase,

⁸ The data used in this chapter are taken from INAPP (National Institute for the Analysis of Public Policies) and from the *XV Rapporto di monitoraggio delle azioni formative realizzate nell'ambito del diritto-dovere*.

continues to constitute the context in which the training offer of the IeFP system is acting. At the moment Italy registers too few graduates compared to other European and extra European countries and at the same time the demand of the labor market seems to consider both highly specialized levels and workers without specialization (proof a growing gap between highly skilled workers and labor for which no specific professional competence is required).

One of the purposes of the IeFP is to allow the continuation of training for young people leaving secondary level, allowing both the learners who have chosen it intentionally and the students who arrive there after previous training failures, to be ready around their 20 years of age on the labor market with an adequate range of basic, technical and transversal skills.

It is important to underline the high percentage of completion of the training courses, especially at the accredited Centers, with over 73% of students that accomplish the qualification.

Another aim of the IeFP in Italy is to allow graduates and specialized graduates to continue their training, enriching their skills in a line of temporal continuity but above all concerning content. The focus is on the deepening and specialization of skills, also connected, but not only, to changes in the market, technologies and work processes, so as to increase the attractiveness of these young people towards the market.

The close connection with the world of work has always been one of the strengths of the IeFP system (fundamental elements such as the number of training hours, contact with companies, the component of laboratory activities and the frequent use of active teaching tools), especially in relation to the occupational and professional needs of the territory, where the regional administrations make efforts to identify the most requested professional figures, developing the most appropriate paths with the addition, with regards to minimum national standards, of features more aimed at the local market.

The evolution of national strategies, family choices and the crisis have accentuated the demand for vocational courses able to introduce young people with adequate technical skills to the labor market, as well as with a basic and transversal skills background. Also thanks to this, the preferences of the young people who opted for the IeFP system have often proved to be rewarding in terms of training and employment outcomes, as highlighted by the surveys carried out by INAPP (National Institute for the Analysis of Public Policies) over the past few years.

The reform of the vocational education system, started with the Legislative Decree n. 61 of 13 April 2017, seems to have acquired as a starting point the winning aspects that have characterized the IEF system: active teaching methods, laboratory activities, skills approach, co-participation between training and work, attention to users, also in terms of courses personalization.

The intent is to overcome some overlaps between Vocational Education and Technical education on the one hand and between IePF and vocational education on the other.

In particular, in the relationship with the IeFP, the decree aims to favor the transition between the systems as differentiated options within a national network of vocational schools, so that the various training institutions do not constitute barriers that are difficult to overcome in practice but determine a plurality of training offer.

The first fact that catches the eye when you look at the statistics published in the *XV Report of monitoring training actions carried out under the right-duty system* published by the INAPP, is that the figure of restaurant operator is by far the most chosen with more than 95,000 members.

On the one hand, this figure shows the attractiveness that the restaurant industry has on students who are faced with the choice of a career path and on the other is the result of market demand for a sector that drives the economy like catering and tourism.

The study carried out by the INAPP (National Institute for the Analysis of Public Policies) shows how the possibility of finding a job is reflected in the statistics: about 50% find employment after a three-year training course demonstrating the professional nature of training. It should be noted, however, the difficulty of updating the professional training in line with the change in the market and technologies, a problem that is part of the broader discourse of lack of economic availability and funding in the field of IeFP and the perception that users have to undertake second-class education.

3. The SCAWNET project in the Italian context⁹

The SCAWNET project methodology has had two main purposes and results that are well connected to the situation in the Italian context in the catering sector. First of all, the attempt to improve the quality of professional profiles of cooks and waiters. As it was pointed out in the previous chapters, in Italy, low productivity is

⁹ https://inapp.org/sites/default/files/Paper_IeFP_Imprenditori.pdf

one of the critical aspects of the sector. The lack of appropriate professional skills of users who find employment in the field of catering, or sometimes the total lack of skills of those users who fall into the professions of cook and waitresses without having background experience or training, is among the causes that contributes to poor productivity and consequently to the reduction in remuneration.

The attempt to create a network of competent users and therefore of expertise in the field of catering at European level, the very meaning of the project's acronym, represents in our opinion the second aspect that can affect the Italian and European context.

The experience of mobility abroad gives young people an expertise that they could not otherwise obtain with the only path of training and/or professional experience in their country. In the SCAWNET project, the three mobility focused on the skills of waiter and bar operator in Italy, the cooking skills in Portugal and during the last mobility in Macedonia learners received training on ICT tools relevant to the sector. The third mobility testifies to the need of updating training paths, adapting them to changes in the market in order to offer users tools to deal with professional challenges in an appropriate manner. Knowing how to introduce yourself to the business owner, being able to communicate with customers both directly and through social media, using IT tools, for example, are skills that are fundamental today. And in fact the lack of profile updates and the poor use of digital tools are among the limits highlighted by the FIPE (Italian Federation of public businesses) 2017 report.

The elements highlighted above were also observed in the monitoring carried out on local trainees. What emerges from the reflections of the employers analyzed during interviews and reports gathered during the internships is generally positive. The role played by the IeFP in the student growth process and its ability to guarantee both technical and transversal skills in training courses is confirmed.

The experience in the professional training courses is a good starting point for the students and a first contact with the labour market. It is an equally generalized the idea that the path of professional growth and training of learners necessarily passes through direct experience within companies.

The internship is important as a fundamental moment both to get to know the students, in view of a possible future assumption, and for the trainees, because thanks to this experience they have the opportunity to touch the world of work with their hand following the chosen training path. In fact it happens very often that the

hired staff has actually had the opportunity to be known by the owners during the internship which, as foreseen by the professional training path, constitutes an obligatory passage for the achievement of the degree.

Traineeship is therefore not seen as a simple fulfillment of the educational system, but it is configured as a useful tool for entrepreneurs, in view of a possible recruitment in their company, and for students who can get in touch with the profession that will go to practice.

Precisely because of the importance of training, some have highlighted the possibility of offering trainees longer periods of internship, so that the learners can increase their professional background, acquiring greater independence in all the phases that make up the job.

A further element that can be observed is precisely the link that training bodies and companies have established over the years, a link that testifies how to combine business with an educational role towards trainees.

Among the criticalities observed, there was a lack of attention during the training to organizational aspects of business activity, such as the management of the kitchen (know how to manage stocks, avoid waste, manage time in preparations) or the restaurant (preparation of tables, cleaning, customer management). Generally, a request for more managerial skills seems to be necessary, since in particular small businesses sometimes need staff who are able to perform various tasks even in the absence of the owner.

A further suggestion concerns the need to further develop linguistic skills: Italian for those workers of foreign origin and foreign languages for Italian workers, who more and more often have to communicate with customers coming from different countries. To conclude, it can be generally observed that skills related to motivation and work ethics are still fundamental requirements for every work context.

The motivational aspect is seen as the willingness to become actively involved in working dynamics, the ability to work in a group while with professional ethics means respect for schedules and tasks to be performed. Through these characteristics the employer forms his first impression on the trainee and at the same time becomes a way for the learner to get an idea to check if its chosen path corresponds to his/her aspirations.

Although these components are seen as personal attitudes, they are also part of the transversal skills that are an integral part of the vocational system.

In general, there is a need to update the training courses for what regards technical skills. Although from the evaluations the level is already sufficiently good in the trainees, the owners stated that the work processes and product innovations are often introduced more quickly than the updating of the training courses and that it would therefore ideal to progressive align the programs both from the point of view of didactics and laboratory activities.

Depending on the profile, an update involving products, tools, software programs as well as greater attention to new trends in fashion or nutrition would be desirable.

From the analysis of the Italian context regarding the catering sector and vocational education in addition to the monitoring of the trainees, various conclusions and recommendations can be drawn, in particular in relation to the training system to ensure that positive effects can also be produced in the labour market:

- the continuation of the courses developed by the vocational training centers should be encouraged. To do this, funding should be granted to the IeFP, a topic also underlined by the INAPP report;
- direct funding to organizations that are able to provide quality training, developing mechanisms to concentrate resources on those with more experience and those that provide higher quality training;
- start a process of revision of the repertoire of the figures of the IeFP and the related profiles. It is therefore essential to gather all the information needed to understand what the market demand really is;
- update training courses and consequently professional profiles, paying attention to the needs of the market.

In this context, the SCAWNET project was an excellent laboratory from which to take a cue.

Not only were the bases for the creation of common profiles and skills at European level established, having involved three partners coming from three different countries involved but a methodology was designed that allowed to experiment on dozens of learners a combined approach of theory and practice during mobility abroad, all enriched by the integration of new skills such as ICTs proposed during mobility in Macedonia.

CAPITOLO 3

Introduzione

1. Il settore della ristorazione in Italia
2. L'istruzione e formazione professionale (IeFP) e il settore della ristorazione
3. Il progetto SCARNET nel contesto italiano



***Il settore della ristorazione in Italia
Panoramica su istruzione e occupazione nel contesto del progetto SCAWNET***

Introduzione

Questo report intende offrire una panoramica sullo stato del settore alberghiero e della ristorazione in Italia in relazione al livello di formazione offerto dagli istituti professionali.

Verranno presi in considerazione in particolare aspetti quali l'occupazione, l'attrattiva e la domanda di lavoro del settore, stimoli e difficoltà nella scelta di una carriera come operatore di sala o cucina, nuovi modi di interpretare la posizione, l'attuale stato delle scuole professionali, nuovi e vecchi metodi di insegnamento e le barriere burocratiche che favoriscono o ostacolano il tentativo di aggiornamento e miglioramento degli standard professionali.

Questa breve ricerca si soffermerà e prenderà in esame in particolare la situazione della Regione Umbria in cui le attività del progetto SCAWNET sono state implementate. L'analisi e le conclusioni di questo studio si basano sulle riflessioni estratte dal monitoraggio di tirocinanti impiegati per un mese nel ruolo di cuochi e camerieri.

Scopo di questo report è quello di osservare e confrontare i risultati del progetto SCAWNET sullo sfondo dell'attuale situazione nazionale per analizzare i possibili effetti della metodologia proposta dal progetto.

La formazione svolta durante una mobilità all'estero insieme ai tirocini possono rappresentare attività altamente formative che non tutti i discenti hanno opportunità di vivere. L'analisi dei risultati ottenuti dal progetto risulta quindi fondamentale per poter intercettare sia le necessità professionali e occupazionali del settore che quelle di aggiornamento dei sistemi formativi e educativi degli istituti professionali.

Il documento è organizzato in tre parti principali: la prima sezione presenterà lo stato del settore ristorazione in Italia. Nella seconda verrà offerta una panoramica dell'istruzione professionale (IeFP) in Italia e in Umbria e nell'ultima sezione verranno osservati i risultati del progetto SCAWNET nel contesto.

1. Il settore della ristorazione in Italia¹⁰

Nel biennio 2016/2017 è continuata l'azione di recupero dell'economia italiana. Il prodotto interno lordo è cresciuto dello 0,9% grazie al contributo della domanda interna per quanto riguarda i consumi delle famiglie e gli investimenti. Il miglioramento del quadro economico si riflette sull'andamento dell'occupazione. Nel 2016 le unità di lavoro sono cresciute dell'1,4% ed il tasso di disoccupazione è sceso di due decimi (11,7%). Allo stesso tempo si è rafforzata la crescita dell'occupazione (+0,5%). Per ciò che riguarda la spesa delle famiglie in servizi di ristorazione nel 2016 si sono registrati 73.141 milioni con un incremento reale sull'anno precedente pari al 3,0%.¹¹

L'impatto della crisi sui consumi alimentari in casa (-10,5% pari ad una flessione di 15,9 miliardi di euro tra il 2007 ed il 2016) ha fatto sì che il peso della ristorazione sul totale dei consumi alimentari guadagnasse ancora qualche posizione rafforzando la tesi che vede la popolazione italiana incline al consumo di pasti fuori casa. Questa porzione di mercato relativa all'utilizzo di servizi di ristorazione vale ad oggi oltre il 35% del totale dei consumi alimentari delle famiglie con un trend in moderata ma costante crescita.

Tale trend vede il diverso contributo di diverse fasce di consumatori che vanno dai più assidui *heavy consumer* ai *low consumer*, coloro che raramente consumano un pasto fuori casa. In Europa i consumi alimentari valgono 1.522 miliardi di euro dei quali il 36,9% nella ristorazione.

Ciò che colpisce è come tale cifra vari tra paese e paese dell'Unione. Si va ad esempio dal 30% della Germania sul totale dei consumi alimentari al 53,6% in Spagna e addirittura il 59% in Irlanda. Dal punto di vista dei valori assoluti l'Italia è il terzo mercato della ristorazione in Europa dopo Regno Unito e Spagna. Nel

¹⁰ I dati presentati in questo report sono presi dal *Rapporto annuale del FIPE (Federazione Italiana pubblici esercizi)* e dall'*ISTAT (Istituto nazionale di statistica)*.

¹¹ <https://www.istat.it/storage/settori-produttivi/2017/Rapporto-competitivita-2017.pdf>

bilancio della spesa delle famiglie, il settore dei consumi alimentari è secondo solo a quello delle spese per l’abitazione.¹²

Il valore aggiunto dei servizi di ristorazione è stimato nel 2016 in oltre 41 miliardi di euro. Negli ultimi tre anni il settore ha ripreso un andamento in crescita tornando al di sopra dei livelli pre-crisi confermandosi non solo come uno dei principali comparti ma segnalandosi come uno dei settori trainanti di un’economia in moderata ripresa.

A questo trend positivo fanno da contrasto però i dati riguardanti il rapporto tra apertura e cessazione di attività che vede nell’ultimo triennio un saldo negativo di più di 5000 unità e la qualità dei servizi offerti a causa della mancanza degli investimenti di cui necessita il settore in termini di strutture e produttività. In relazione all’occupazione il settore dei pubblici esercizi conta oltre un milione di unità, con un aumento del 17% dall’inizio della crisi. L’80% dell’input di lavoro dell’intero settore “Alberghi e pubblici esercizi” è impiegato nelle imprese della ristorazione.

Un dato in crescita nel corso di questi ultimi anni. La tipologia di impiego risulta più eterogenea e costituisce un punto critico per l’occupazione: sebbene si osserva una crescita, gran parte dell’aumento è dato da impieghi temporanei e/o prestazioni occasionali che incidono in maniera significativi su qualità e produttività del servizio.

Non stupisce infatti che uno dei temi che rappresenta una criticità nel contesto italiano sia proprio la produttività: nell’ultimo decennio la produttività del settore ristoratore in Italia ha mantenuto livelli decisamente sotto la media in rapporto ad altri partner europei ed inoltre non ha registrato segnali di crescita. Dato piuttosto rilevante se si considera che la ristorazione è un settore ad alta intensità di lavoro.

Come prima e tangibile conseguenza si registra infatti una contrazione significativa della remunerazione del lavoro.

L’inserimento professionale all’interno di piccole e piccolissime imprese, come bar e ristoranti, è condizionato dal ricambio di personale abbastanza rapido e continuo, attraverso il largo uso di lavoratori cosiddetti “extra” (lavoratori reclutati in particolari momenti di necessità dell’impresa).

Più confortante risulta, invece, l’implementazione di processi interni in grado di generare maggiore efficienza del sistema negli approvvigionamenti delle materie prime, nell’utilizzo delle risorse umane, nel marketing, nelle tecniche di vendita e,

¹² <http://www.fipe.it/comunicazione/note-per-la-stampa/item/5519-rapporto-ristorazione-2017.html>

elemento da non trascurare, nell'uso della tecnologia sia nel back che nel front office.

Piuttosto bassa resta però la percentuale degli esercizi che utilizzano strumenti digitali per la gestione dei processi aziendali che non supera il 40%.

A livello regionale, in Umbria lo stato del settore ristorazione riflette il trend nazionale e si possono osservare solo leggere differenze.

In particolare va notato come l'Umbria sia l'unica regione insieme al Trentino in cui si registrano contrazioni nel numero di imprese registrate anche nel 2017. In questo caso, come in altri relativi alla situazione dell'Italia centrale, vanno tenuti in considerazione fattori esterni straordinari quali il terremoto che hanno influito negativamente su settori come turismo e ristorazione.

Proprio in relazione a tali problematiche suscita molto ottimismo il fatto che i servizi di ristorazione in Umbria superino la media nazionale.

I dati e la panoramica presentata in questo capitolo mostrano due aspetti principali: il primo che il settore ristorazione è in Italia un settore trainante sia dal punto di vista economico che per l'attrattiva suscita sul mercato. A fronte di una crescita del settore si registra infatti anche una crescita degli occupati.

Il secondo riguarda una significativa instabilità nella tipologia d'occupazione. Se da una parte le opportunità offerte da mercato spingono giovani ed inoccupati a svolgere attività nel settore dei servizi di ristorazione, dall'altra l'instabilità e la diminuzione della remunerazione in particolare nei ruoli di cameriere e cuoco costituiscono un elemento di rallentamento in particolare se si considera il volume di lavoro richiesto.

A questo si collega inoltre il dato dell'alto tasso di cessazione delle attività e alla scarsa produttività del settore a fronte di un aumento del volume di lavoro. Tra i vari fattori da tenere in considerazione nell'analisi di un settore in crescita anche in tempi di rallentamento o stagnazione generale dell'economia, c'è sicuramente l'esposizione progressiva delle attività di ristorazione nei media: programmi televisivi, pubblicità online, marketing, social media.

Tale esposizione ha aumentato sia l'interesse da parte dei consumatori che una risposta alla crescita e variegata offerta di mercato. Il ruolo stesso di alcuni profili professionali è in costante mutazione, di pari passo con il cambiamento del settore. La qualità della formazione, tema affrontato nelle pagine successive, rappresenta un

ultimo fattore decisivo sia in relazione alla produttività che alla stabilità occupazionale.

2. L'istruzione e formazione professionale (IeFP) e il settore della ristorazione¹³

I percorsi di istruzione e formazione professionale (IeFP) attraverso cui è possibile assolvere l'obbligo di istruzione e il diritto-dovere per i giovani dai 14 ai 17 anni sono ormai parte dell'ordinamento del sistema educativo. Questi percorsi sono offerti da Istituzioni formative private (IF) accreditate dalle Regioni, oppure dagli Istituti professionali di Stato (IPS). La crisi economica ed occupazionale, seppure in una fase in continua evoluzione, continua a costituire il contesto in cui si inserisce l'offerta formativa del sistema IeFP. Attualmente l'Italia accusa un numero troppo esiguo di laureati rispetto ad altri paesi europei e non solo e allo stesso tempo la domanda del mercato del lavoro sembra considerare sia livelli altamente specializzati che lavoratori senza specializzazione (a prova una crescente divario tra lavoratori altamente specializzati e mano d'opera per cui non è richiesta nessuna specifica competenza professionale).

Uno degli scopi dell'IeFP è quello di consentire il proseguimento di formazione dei giovani in uscita dalla secondaria di primo grado, consentendo sia ai ragazzi che l'hanno scelta intenzionalmente, che agli studenti che vi arrivano in seguito a precedenti fallimenti formativi, di presentarsi intorno ai 20 anni sul mercato del lavoro con un adeguato bagaglio di competenze di base, tecniche e trasversali.

C'è da sottolineare l'alta percentuale di completamento dei percorsi formativi soprattutto presso i Centri accreditati, con oltre il 73%. Ulteriore scopo dell'IeFP in Italia è quello di permettere ai qualificati e diplomati di proseguire nel loro iter formativo, arricchendo le proprie competenze in una linea di continuità temporale ma soprattutto contenutistica. Il focus è sull'approfondimento e la specializzazione del bagaglio di competenze, connesso anche, ma non solo, ai cambiamenti del

¹³ In dati utilizzati in questo capitolo sono presi dall'INAPP (Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche) e dal *XV Rapporto di monitoraggio delle azioni formative realizzate nell'ambito del diritto-dovere*.

mercato, delle tecnologie ed ai processi di lavoro, così da accrescere l'attrattività di tali giovani nei confronti del mercato.

Lo stretto collegamento con il mondo del lavoro costituisce da sempre uno dei punti di forza del sistema IeFP (fondamentali sono elementi come il monte ore di tirocinio, il contatto con le aziende, la componente di attività di laboratorio ed il frequente utilizzo di strumenti di didattica attiva), soprattutto in relazione ai bisogni occupazionali e professionali del territorio, dove le Amministrazioni regionali si impegnano ad individuare le figure professionali maggiormente richieste, elaborando i percorsi più opportuni le opportune con l'aggiunta, rispetto agli standard minimi nazionali, di standard formativi più rivolti al mercato locale.

L'evoluzione delle strategie nazionali, le scelte delle famiglie e la crisi hanno accentuato la domanda di percorsi professionalizzanti in grado di immettere sul mercato del lavoro giovani dotati di adeguate competenze tecniche, oltre ad un bagaglio di competenze di base e trasversali. Anche grazie a questo, le preferenze dei giovani che hanno optato per il sistema IeFP si sono rivelate spesso premianti in termini di esiti formativi ed occupazionali, così come evidenziato dalle indagini realizzate dall'Inapp negli scorsi anni.

La riforma del sistema dell'Istruzione Professionale, avviata con il Decreto Legislativo n. 61 del 13 aprile 2017, sembra aver acquisito come punto di partenza gli aspetti vincenti che hanno caratterizzato il sistema IeFP: metodologie didattiche attive, attività di laboratorio, approccio per competenze, compartecipazione tra formazione e lavoro, attenzione verso gli utenti, anche in termini di personalizzazione dei percorsi. L'intento è superare alcune sovrapposizioni tra l'Istruzione Professionale e l'Istruzione Tecnica da una parte e tra IeFP ed istruzione professionale dall'altra.

In particolare, nel rapporto con la IeFP, il decreto mira a favorire i passaggi tra i sistemi come opzioni differenziate all'interno di una rete nazionale delle scuole professionali, in modo che le diverse istituzioni formative non costituiscano barriere difficilmente superabili nella pratica ma determinino una pluralità di offerta formativa.

Il primo dato che salta all'occhio quando si osservano le statistiche pubblicate nel *XV Rapporto di monitoraggio delle azioni formative realizzate nell'ambito del*

diritto-dovere pubblicato dall'INAPP, è che la figura di operatore della ristorazione è di gran lunga il percorso più scelto con più di 95000 iscritti.

Tale dato testimonia da una parte l'attrattiva che il settore della ristorazione ha sugli studenti che si trovano di fronte alla scelta di un percorso professionale e dall'altro è il risultato della domanda sul mercato di un settore che fa traino per l'economia come quello della ristorazione e del turismo.

Dalla studio effettuato dall'INAPP (Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche) emerge come la possibilità di trovare un impiego trovi riscontro nelle statistiche: circa il 50% trova occupazione dopo un percorso triennale di formazione a dimostrazione della natura professionalizzante della formazione.

Va segnalata però la difficoltà di aggiornare la formazione professionale in linea con il cambiamento del mercato e delle tecnologie, problematica che si inserisce nel più ampio discorso di mancanza di disponibilità economiche e finanziamenti nel campo dell'IeFP e alla percezione da parte degli utenti di intraprendere percorsi formativi di serie b.

3. Il progetto SCAWNET nel contesto italiano¹⁴

La metodologia del progetto SCAWNET ha avuto due scopi e risultati principali che ben si collegano alla situazione nel panorama italiano nel settore della ristorazione. Prima di tutto il tentativo di migliorare la qualità dei profili professionali di cuochi e camerieri.

Come è stato sottolineato nei capitoli precedenti, in Italia la scarsa produttività è una delle criticità del settore. La mancanza di appropriate competenze professionali di utenti che trovano impiego nel campo della ristorazione, o a volte la totale mancanza di competenze di quegli utenti che ripiegano nelle professioni di cuoco e cameriere senza avere esperienza o formazione, è tra le cause che concorrono alla scarsa produttività e di conseguenza alla contrazione della remunerazione.

Il tentativo di creare una rete di utenti competenti e quindi di competenze nel campo della ristorazione a livello europeo, significato stesso dell'acronimo del progetto, rappresenta a nostro avviso il secondo aspetto che può incidere nel contesto italiano nonché europeo.

¹⁴ https://inapp.org/sites/default/files/Paper_IeFP_Imprenditori.pdf

L'esperienza delle mobilità all'estero attribuisce ai ragazzi un bagaglio di competenze che non potrebbero altrimenti ottenere con il solo percorso di formazione e/o esperienza professionale nel proprio paese.

Nel progetto SCAWNET le tre mobilità si sono concentrate sulle competenze del profilo di operatore di bar e sala in Italia, quelle di cucina in Portogallo e nell'ultima mobilità in Macedonia i ragazzi hanno ricevuto una formazione riguardo strumenti ICT rilevanti per il settore.

Proprio l'ultima mobilità testimonia la necessità di aggiornare i percorsi formativi, adattandoli ai cambiamenti del mercato in modo da offrire agli utenti strumenti per affrontare le sfide professionali in maniera adeguata.

Saper presentarsi al titolare d'azienda, saper comunicare con la clientela sia direttamente che attraverso i social media, utilizzare strumenti IT ad esempio sono competenze che risultano oggi fondamentali.

Ed infatti la mancanza di aggiornamenti dei profili e la scarso utilizzo di strumenti digitali sono tra i limiti sottolineati dal rapporto 2017 del FIPE.

Gli elementi sottolineati sopra sono stati riscontrati anche dal monitoraggio effettuato sui tirocinanti locali. Quanto emerge dalle riflessioni dei datori di lavoro analizzate durante colloqui e relazioni raccolte durante i tirocini è generalmente positivo. Si conferma il ruolo che l'IeFP ha nel processo di crescita degli allievi e la sua capacità di garantire nei percorsi formativi sia le competenze tecniche sia quelle trasversali. L'esperienza nei percorsi formativi professionali costituisce per i ragazzi una buona base di partenza e un primo contatto con il mondo di lavoro. È altrettanto generalizzata l'idea che il percorso di crescita professionale e formativa dei ragazzi passi necessariamente attraverso l'esperienza diretta all'interno delle aziende.

Assume grande importanza lo stage come momento fondamentale sia per conoscere i ragazzi, in vista di una possibile assunzione futura, sia per i tirocinanti, perché proprio grazie a questa esperienza hanno la possibilità di toccare con mano il mondo del lavoro in seguito al percorso formativo scelto.

Succede infatti molto spesso che il personale assunto ha effettivamente avuto modo di farsi conoscere dai titolari durante il tirocinio che, come previsto dal percorso formativo professionale, costituisce un passaggio obbligatorio per il conseguimento del titolo.

Il tirocinio non è dunque visto come un semplice assolvimento di quanto previsto dall'ordinamento, ma si configura come uno strumento utile per gli imprenditori, in

funzione di un possibili assunzioni nella propria azienda, e per gli studenti che possono rendersi conto della professione che andranno a svolgere.

Proprio in considerazione dell'importanza del tirocinio, alcuni hanno evidenziato la possibilità di offrire ai tirocinanti periodi di stage più lunghi, cosicché lo studente possa accrescere il proprio bagaglio professionale, acquisendo una maggiore indipendenza in tutte le fasi che compongono il lavoro.

Un ulteriore elemento che si può osservare è proprio il collegamento che enti di formazione e aziende hanno stabilito negli anni, collegamento che sa coniugare il fare impresa con un ruolo educativo nei confronti dei tirocinanti.

Tra le criticità osservate sono emerse una scarsa attenzione durante la formazione agli aspetti più organizzativi dell'attività commerciale, come ad esempio alla gestione della cucina (saper gestire le scorte, evitare gli sprechi, gestire il tempo nelle preparazioni) o della sala (preparazione tavoli, pulizia, gestione dei clienti).

Generalmente sembra essere necessaria una richiesta di competenze di tipo più gestionale, poiché in particolare le piccole attività hanno a volte necessità di personale che sia in grado di svolgere diversi compiti anche in assenza del titolare. Un ulteriore suggerimento concerne la necessità di sviluppare più approfonditamente le competenze linguistiche: l'italiano per quei lavoratori di origine straniera e le lingue straniere per i lavoratori italiani, che sempre più spesso si trovano a dover comunicare con una clientela proveniente da diversi Paesi.

Per concludere, si può osservare in maniera generalizzata che le abilità relative alla motivazione e all'etica del lavoro rimangono ancora dei requisiti fondamentali per ogni contesto lavorativo. L'aspetto motivazionale è visto come la volontà ad inserirsi attivamente nelle dinamiche lavorative, la capacità di lavorare in gruppo mentre con etica professionale si intende il rispetto degli orari e i compiti da svolgere

Proprio attraverso tali caratteristiche il datore di lavoro forma la propria prima impressione sul tirocinante e allo stesso tempo diventa un modo per il discente di farsi un'idea sul percorso scelto corrisponde alle sue aspirazioni. Sebbene questi componenti vengono viste come attitudini personali ma rientrano anche nelle

competenze trasversali che sono parte integrante dei percorsi di formazione professionale.

In linea generale, si evidenzia la necessità di un aggiornamento dei percorsi formativi per ciò che riguarda le competenze tecniche. Sebbene da quanto risulta dalle valutazioni il livello risulti già sufficientemente buono nei tirocinanti, i titolari hanno affermato che nello svolgimento del lavoro le innovazioni di processo e dei prodotti sono spesso introdotte con più velocità rispetto all'aggiornamento dei percorsi formativi e che sarebbe quindi ideale un progressivo allineamento dei programmi sia dal punto di vista della didattica che delle attività di laboratorio.

A seconda del profilo, sarebbe auspicabile un aggiornamento che coinvolga prodotti, strumenti, i programmi software nonché una maggiore attenzione alle nuove tendenze legate a moda o alimentazione.

Dall'analisi del contesto italiano per quanto riguarda il settore ristorazione e istruzione professionale e dal monitoraggio dei tirocinanti possono essere tracciate diverse conclusioni e raccomandazioni, in particolare in relazione al sistema formativo per far sì che in prospettiva si possano produrre ricadute positive anche nell'ambito professionale:

- si dovrebbe favorire il continuamento dei percorsi realizzati dai Centri di formazione professionale. Per fare ciò si dovrebbero garantire finanziamenti al IeFP, tema sottolineato anche dal rapporto INAPP;
- dirigere i finanziamenti verso le organizzazioni che si rivelano in grado di fornire una formazione di qualità, elaborando meccanismi che permettano di concentrare le risorse verso gli enti con maggiore esperienza e quelli che forniscono una formazione di maggiore qualità;
- dare il via ad un processo di revisione del repertorio delle figure della IeFP e dei relativi profili. Diventa quindi fondamentale raccogliere tutte le informazioni utili a capire quale sia realmente la domanda del mercato;
- aggiornare percorsi formativi e di conseguenza i profili professionali facendo attenzione all'esigenze del mercato.

In questo contesto il progetto SCAWNET è risultato un ottimo laboratorio da cui prendere spunto. Non solo sono state poste le basi per la creazione di profili e competenze comuni a livello europeo essendo coinvolti tre partner provenienti da tre diversi paesi ma è stata disegnata una metodologia che ha permesso di sperimentare su decine di discenti un approccio combinato di teoria e pratica durante una mobilità all'estero, il tutto arricchito dall'integrazione di nuove competenze come quelle ICT proposte durante la mobilità in Macedonia.

Erasmus+

Cooperation for innovation and the exchange of good practices
Strategic Partnerships for vocational education and training



POLICY RECOMMENDATIONS FOR IMPROVING THE STANDARDS PROFILES OF COOKS AND WAITERS IN EUROPE

This guidebook covers essential topics on what is required to be cook today such as:

- **Career steps of an excellent kitchen professional –**
Training, International mobility, Self knowledge, Self confidence, Humility, Tolerance, Professional experience, Job progression
- **The current projection of the profession**
- **How to write a Prep Cook Cover Letter?**
- **The new trends in the business of food**
- **The consumer as food critic**
- **Traditional products as a key to success**
- **The opening of his own restaurant - the dream of a cook?**
- **The new trends in kitchen**

