

KELNER/ POMOCNIK KELNERA – OPIS ZAWODU

Charakterystyka zawodu

„Od pracowników obsługi wymaga się pewnych cech osobistych, które nie są określone żadnymi przepisami ani dokumentami, ale które są po prostu zespołem cech wrodzonych lub nabytych, które świadczą o pracowniku”¹. Aby stać się dobrym kelnerem trzeba mieć zamiłowanie do wybranego zawodu oraz połączenie wszystkich najlepszych cech, które składają się na osobowość kelnera, a mianowicie:

- kondycja fizyczna,
- lojalność – zarówno w stosunku do kierownictwa, jak i kolegów z pracy czyni pracę zespołową pożyteczną i przyjemniejszą.
- inteligencja – stosowanie zdrowego rozsądku w różnych sytuacjach,
- dokładność – szczególnie ważna we wszystkim, co się robi,
- świeży umysł – istotny dla systematycznej pracy,
- uprzejmość – dobre maniery i uśmiech są naturalnym, cennym darem w tym zawodzie, okazywanie szacunku nie powinno stosować się tylko w stosunku do konsumentów, ale również do kolegów z pracy
- odporność na zmęczenie – wywołane nie tylko ciągłym ruchem ale i niejednokrotnie wybrednymi, męczącymi konsumentami,
- odporność na pracę w ciągłym ruchu,
- dobra prezentacja – schludny, przyjemny wygląd,
- wysoka kultura i higiena osobista,
- takt - umiejętność zachowania się w różnych, nie raz kłopotliwych sytuacjach, robienie właściwych rzeczy we właściwym czasie lub sytuacji.

Wymienione cechy rzutują na kulturę osobistą i etykę zawodową kelnerów, jak również na ich prawidłową pracę².

¹ R. Jargoń Obsługa konsumenta WSiP, str. 145

² Podręcznik dla zasadniczej szkoły zawodowej, wyd. I, Warszawa 1988, str. 87

Ubiór i wyposażenie służbowe

Oprócz wiadomości fachowych i umiejętności obsługi konsumenta, kelner musi mieć ujmujące cechy zewnętrzne, które budzą zaufanie konsumentów. Ubranie noszone przez kelnera podczas pracy jest rzeczą bardzo ważną. Służbowy ubiór ma duże znaczenie dla organizacji i techniki obsługi konsumentów. Powinien być tak dobrany, aby pozytywnie oddziaływał na konsumentów³. W eleganckich zakładach obowiązuje czarny ubiór kelnerów oraz czarna spódniczka i biała bluzka noszona przez kelnerki, chociaż coraz częściej zdarza się, że strój kelnerów dostosowany jest do tonacji wystroju wnętrza. Ubiór służbowy powinien mieć krój dopasowany do figury, być wygodny, praktyczny, ale jednocześnie nie krępujący, dostosowany do pory roku lub pory dnia. Mile widziane jest także dostosowanie go do mody. Ubranie służbowe pracownicy powinni mieć zawsze czyste i wyprasowane. Każdy pracownik obsługi (kelner, barman, pomocnicy serwisu, kierownik sali, szef restauracji, szef kuchni) reprezentując dany zakład powinien zawsze wyglądać schludnie i elegancko, co pomaga w stworzeniu odpowiedniej atmosfery. W restauracjach folklorystycznych obsługa może nosić stroje regionalne⁴. Należy podkreślić, że brak estetyki ubioru zdecydowanie obniża poziom obsługi.

Zadania i czynności robocze

Praca kelnera wiąże się z dużą odpowiedzialnością w zakresie tworzenia dobrego wizerunku zakładu, w którym pracuje. Celem pracy kelnera jest pełne zaspokojenie potrzeb gościa restauracji. Potrzeby należy wcześniej rozpoznać lub uświadomić je konsumentowi, a wiąże się to z bardzo częstym doradzaniem lub utwierdzaniem w wyborze. Stąd też taka ważna w tej pracy jest umiejętność obserwacji, szybkiego wyciągnięcia wniosków.

Podstawowe zadania kelnera (pomocnika kelnera) obejmują:

- przygotowanie sali konsumpcyjnej do obsługi kelnerskiej (nakrywanie stołów, przygotowanie sztućców, szkła i naczyń) z uwzględnieniem pory dnia i rodzaju imprezy ważne jest, czy nakrywając stół, znane jest wcześniej menu – wówczas nakrywa się go zgodnie z ustalonym zamówieniem przed przybyciem gości, gdy zaś menu nie jest znane, nakrycie dostosowuje się do wybranych przez gościa potraw i napojów,

³ Tamże, str. 143

⁴ H. Leitner *Poradnik dla kelnera*, WSiP, Warszawa 1993, str. 145

- doskonałą znajomość i bieżąca aktualizacja menu,
- wprowadzanie gości do restauracji i wskazywanie im wolnych miejsc,
- udzielanie informacji na temat składu potraw i sposobów ich przyrządzania,
- przyjmowanie zamówień od gości oraz wydawanie zleceń (bonowanie, czyli wprowadzanie na kasę) dla kuchni i bufetu,
- pobieranie potraw i napojów z kuchni lub bufetu,
- serwowanie zamówionych potraw gościom,
- zmianę nakryć, naczyń, obrusów i serwet w obecności klientów o ile zachodzi taka potrzeba i konieczność,
- sprzątanie ze stołów przy zachowaniu odpowiedniej kolejności i warunków higienicznych,
- na polecenie starszego kelnera lub kierownika: sporządzanie rachunków, inkasowanie należności, rozliczanie się z pobranych potraw i napojów oraz dziennego utargu,
- dbanie o porządek w sali konsumenckiej.

Zakres obowiązków kelnera (pomocnika) jest również uzależniony od miejsca jego zatrudnienia. Kelnerzy pracujący w restauracjach hotelowych często obsługują gości w ich pokojach, dokąd zanoszą im zamówione posiłki i napoje (tzw. „room service”). Zdarza się, że kelner wykonuje również prace typowe dla barmana – sporządza drobne przekąski, cocktaile, nalewa piwo, parzy kawę i herbatę.

W swojej pracy kelner posługuje się różnymi narzędziami i przyrządami. Są to: tace, wózki kelnerskie, kasy fiskalne, kalkulatory, wagi, sztucce do serwowania potraw, podgrzewacze, dystrybutory do piwa, ekspres do kawy i herbaty, shakery, otwieracze do puszek i butelek, korkociągi, kostkarki, rozdrabniacze lodu, itp.

Najbardziej charakterystyczną cechą zawodu kelnera jest praca w ciągłym ruchu, w ciągu dnia pokonuje on wiele kilometrów. Ma mnóstwo pracy nawet wtedy, gdy w restauracji nie ma jeszcze gości lub już ją opuścili. Kelner jest cały czas obserwowany i oceniany przez konsumentów. Pracuje pod presją czasu i w dużym tempie. Nie może sobie pozwolić na zaniedbania i niedokładności. W każdej chwili musi być gotów na przyjęcie i realizację dodatkowych zamówień. Często zdarza się iż mimo najlepszych chęci kelnera i dużego wysiłku gość jest niezadowolony z obsługi. Niezbędna jest zatem ogromna cierpliwość i wyrozumiałość (to bardzo ważne cechy obsługi w restauracjach i barach).

Materialne środowisko pracy

Miejscem pracy kelnera są różnego rodzaju lokale gastronomiczne takie jak: restauracje, puby, kawiarnie ale także centra konferencyjne, sale bankietowe oraz domy weselne. Często praca ta wymaga dużego wysiłku fizycznego. Jednym z powodów jest wielkość obiektów, czyli tak zwany promień obsługi. Jest to średnia odległość od rozdzielni kelnerskiej do najdalej oddalonego stołu na sali konsumenckiej. Droga z zaplecza kuchennego do stołu czasem prowadzi po schodach, tak więc wysiłek może okazać się jeszcze większy. Światło i temperatura również ma znaczenie, zwłaszcza jeżeli restauratorzy w sezonie letnim wychodzą ze swoją ofertą na zewnątrz swoich lokali. Jeśli weźmiemy pod uwagę pracę w nocnych klubach, a więc często przyciemnione światło, to okaże się praca kelnera jest zajęciem dla osób o bardzo dobrej kondycji fizycznej. Nie należy bagatelizować zwiększonego ryzyka wypadków przy pracy. Mogą zdarzyć się poparzenia gorącymi płynami, a także poślizgnięcia na mokrych posadzkach.

Warunki społeczne

Praca kelnera, łączy ze sobą elementy pracy indywidualnej i zespołowej. Aby osiągnąć zadowolenie gościa, który odwiedza lokal gastronomiczny kelner musi współpracować z kucharzami, a także z innymi kelnerami, jeśli wymaga tego liczba zamówionych dań lub liczba osób przy stole. Podział obowiązków przy obsłudze brygadowej jest ściśle określony. Bardziej doświadczeni pracownicy zajmują się przedstawieniem oferty lokalu, przyjęciem zamówienia, a następnie serwisem wina i dań. Młodszy kelnerzy uzupełniają zastawę stołową, sztućce, wymieniają szkło do wina oraz sprzątaję stoły. Kelner bierze odpowiedzialność za przejęte z kuchni lub baru dania i napoje. Jeśli kucharz wykona danie zgodnie ze sztuką, a kelner będzie postępował zgodnie z wyznaczonymi standardami i procedurami gość będzie usatysfakcjonowany i z pewnością powróci. Praca zespołowa niesie jednak ze sobą niebezpieczeństwo konfliktów. Nieporozumienia mogą występować zarówno wśród pracowników jak i na linii gość-obsługa (najczęściej z powodu nie ścisłego sformułowania zamówienia).

Warunki organizacyjne

Kelnerzy pracują średnio od 8 do 12 godzin dziennie. Praca ma charakter zmianowy, a sobota i niedziela są często dniami pracy. Praca w gastronomii może również generować nadgodziny. Zdarza się także, że po zakończeniu zmiany, praca się nie kończy. Kelnerzy bowiem wykonują szereg czynności porządkowych, aby następnego dnia rozpoczął się w czystej i nakrytej restauracji. Praca kelnera jest ciągle obserwowana i oceniana przez gości. Choć poszczególne czynności wydają się być mocno zrutynizowane, to jednak każdego dnia pracownicy restauracji spotykają się z nowymi wyzwaniami i rozwiązują nowe problemy. Kolejnym obserwatorem działań kelnera jest kierownik lub właściciel lokalu. Menagerowie lub właściciel, doskonale zdają sobie sprawę z wagi czynności serwisowych dla budowania wizerunku całej firmy (np. hotelu, centrum konferencyjnego, itp.).

Wymagania psychologiczne

Cechą niezbędną w zawodzie kelnera jest umiejętność nawiązywania kontaktu z ludźmi i właściwego postępowania z nimi. Powinien on odznaczać się wysoką kulturą osobistą i poczuciem humoru. W tym zawodzie istnieje bardzo duże ryzyko konfliktów, dlatego też niezbędne są takie cechy jak: cierpliwość, opanowanie, tolerancja i wyrozumiałość. Osoba pracująca w zawodzie kelnera powinna odznaczać się dużą koordynacją ruchową i zręcznością manualną. Po pierwsze dlatego, iż jego praca cały czas jest wykonywana na oczach klienta, po drugie ze względu na stały kontakt z rzeczami delikatnymi i kruchymi (szkło) oraz zwiększającym ryzyko wypadków (wrzątek). Ze względu na wrażenia estetyczne gości mile widziana jest elegancja ruchów i miła prezencja. Pomaga również dokładność, szybkość i duża sprawność fizyczna, dobra pamięć (również wzrokowa), podzielność uwagi i umiejętność szybkiego liczenia.

Bezpośredni kontakt z żywnością wymaga zamiłowania do czystości i porządku. Niekorzystne cechy to: niechlujstwo, pesymistyczne nastawienie do otoczenia, gburowatość, bałaganiarstwo, ale również nieśmiałość.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Praca kelnera zalicza się do prac średnio-ciężkich. Duże znaczenie w tym zawodzie ma sprawność układu mięśniowego, krążenia, oddechowego i kostno-stawowego, gdyż większość zajęć wykonuje w ruchu. Kelner w ciągu dnia pracy może przejść nawet kilkanaście kilometrów. Zatrudnienie w tej profesji wykluczają znaczące wady kończyn, płaskostopie i skrzywienie kręgosłupa. Bardzo przydatne są: wyczulony smak i powonienie oraz prawidłowe widzenie barw. Pozwala to prawidłowo serwować różnego rodzaju napoje i potrawy.

Wady wzroku, przede wszystkim zaś daltonizm, są uważane za przeciwwskazania do pracy w tym zawodzie. Należą do nich również niektóre choroby skóry, alergie, choroby układu krążenia i oddechowego. Kelner musi mieć doskonałą koordynację wzrokowo-ruchową. Wykluczone są jakiegokolwiek zaburzenia psychiki oraz upośledzenie umysłowe.

Kelner nie może być nosicielem chorób zakaźnych, a jego wygląd zewnętrzny nie może budzić żadnych zastrzeżeń. Ważny jest nawet wzrost – zalecany jest średni. Podobnie jak wszystkie osoby zatrudnione w miejscach, w których mają do czynienia z żywnością, musi posiadać ważną książeczkę zdrowia do celów sanitarno-epidemiologicznych. Nie ma możliwości zatrudnienia na tym stanowisku osób niepełnosprawnych ruchowo.

System obsługi kelnerskiej

Obsługa kelnerska jest najbardziej tradycyjnym, a przy tym najbardziej złożonym systemem, charakteryzującym się dużą pracochłonnością, małą wydajnością oraz wysokim procentem zatrudnienia kelnerów w stosunku do pozostałych pracowników w danym zakładzie⁵.

Sprawność obsługi kelnerskiej wpływa na czas przebywania konsumenta w danym zakładzie. W zakładach z obsługą kelnerską konsument nastawiony jest przede wszystkim na „odbiór” wysokojakościowych form usług, a więc kelner jest zobowiązany przestrzegać określonych zasad podawania⁶:

- musi zapewnić konsumentom właściwy poziom podawania potraw i napojów,

⁵ R. Jargón *Organizacja i technika usług gastronomicznych*, str. 86

⁶ Tamże, str. 86

- musi umieć prawidłowo nakryć stół oraz dobierać do potraw i napojów odpowiednie nakrycia i sztucce.

Zasady serwowania zależą od właściwości potraw i napojów oraz zakresu i poziomu świadczenia usług. Bez względu na sposób serwowania muszą być spełnione następujące warunki⁷:

- nienaganny stan potraw i napojów pod względem higieny,
- szybkie dostarczenie konsumentom potraw, aby zachowały właściwą temperaturę,
- udzielanie fachowych porad i pomocy.

Różnorodne formy obsługi kelnerskiej są stosowane przy podawaniu potraw:

- na talerzach – potrawę nakłada się na podgrzany talerz i podaje konsumentowi, sztucce można ułożyć na stoliku konsumenta równocześnie z podaniem potrawy lub zaraz po przyjęciu zamówienia,
- na półmiskach – potrawę podaje się na półmiskach platerowych lub porcelanowych, umieszczając na nich również sztucce do nakładania,
- z półmisek lub innych naczyń – potrawy serwuje się na talerz konsumenta, przed przystąpieniem do serwowania należy ułożyć na stole konsumenta sztucce i podgrzany talerz.

Przy podawaniu napojów należy przestrzegać następujących zasad⁸:

- Uwzględniać odmienne właściwości różnych napojów, takich jak: napoje pobudzające apetyt (wódki), wina białe, czerwone i deserowe, szampany, kruszony i poncz
- Do każdego napoju podawać odpowiednie kieliszki
- Każdy napój powinien mieć odpowiednią temperaturę
- Markowe napoje należy otwierać w obecności konsumenta
- Butelki z winem białym i wódką czystą należy podawać do stolika w specjalnych pojemnikach ochładzanych lodem.

Obsługa kelnerska może być stosowana we wszystkich rodzajach zakładów. Najczęściej stosowanymi systemami obsługi kelnerskiej są systemy:

- Kelnerów rewirowych

⁷ Tamże, str. 86 – 87.

⁸ R. Jargoń *Organizacja i technika usług gastronomicznych*, s. 87 – 88.

- Zespołów specjalistycznych
- Brygadowy

System kelnerów rewiowych

W systemie kelnerów rewiowych każdy kelner ma przydzielony rewir i jest odpowiedzialny za właściwą obsługę konsumentów w tym rewirze. W określonych odstępach czasu następuje zmiana rewirów, ponieważ usytuowanie rewirów w stosunku do ekspedycji jest różne⁹. Kelnerowi obsługującemu jednego dnia rewir bardziej odległy od ekspedycji w dniu następnym przydziela się rewir leżący bliżej. W zależności od pory dnia i nasilenia ruchu konsumentów stosuje się zasadę zmiany wielkości rewirów. Kierownik zakładu gastronomicznego lub kierownik Sali opracowują miesięczny harmonogram (grafik) rozmieszczenia kelnerów w poszczególnych rewirach¹⁰. Indywidualny system obsługi kelnerskiej polega na tym, że wszystkie prace związane z obsługą konsumentów wykonuje kelner, a więc¹¹:

1. Przygotowuje rewir do obsługi

Kelner przygotowuje całą salę lub tylko swój rewir (sprawdza czystość sali, stan techniczny stołów, krzeseł itp. oraz przygotowuje stoły konsumenckie – nakrywa obrusy itp.). Po wykonaniu tych czynności zapoznaje się z treścią jadłospisu, sprawdza swój ubiór i powiadamia kierownika zakładu lub sali o gotowości sali konsumenckiej lub rewiru do przyjęcia konsumentów.

2. Wykonuje pracę właściwą wchodzącą w zakres obsługi konsumenta

Właściwa praca obejmuje takie czynności, jak: powitanie konsumentów i pomoc przy wyborze stołu konsumenckiego, podanie jadłospisu (menu), przyjęcie zamówienia oraz pomoc w doborze potraw. Następnie kelner wprowadza zamówienie na kasę (POS- Point of sale lub service), a więc przekazuje zamówienie do kuchni lub bufetu, po czym odbiera zamówione potrawy, przenosi je na stół pomocniczy w swoim rewirze, a następnie podaje konsumentowi. Na życzenie konsumenta kelner pobiera należność, po czym go żegna.

⁹ R. Jargoń Obsługa konsumenta WSiP, str. 46

¹⁰ R. Jargoń Obsługa konsumenta WSiP, str. 46

¹¹ Tamże, str. 46

3. Wykonuje prace końcowe

Kelner porządkuje stoły konsumenckie po wyjściu gości, przenosi brudny sprzęt do zmywalni, uzupełnia zapasowy sprzęt na stole pomocniczym (szafce pomocniczej) oraz rozlicza się wobec zakładu z pobranego sprzętu i utargu dziennego.

System zespołów specjalistycznych

System zespołów specjalistycznych polega na tym, że poszczególnym pracownikom biorącym udział w obsłudze konsumentów przydziela się określone zadania w rewirze. Wielkość rewiru nie powinna przekraczać 80 – 90 miejsc konsumenckich¹². Zespół składa się najczęściej z czterech pracowników: starszego kelnera lub mistrza kelnerskiego (jako kierownika zespołu), kelnera zajmującego się przygotowaniem i serwowaniem napojów alkoholowych i bezalkoholowych oraz kelnera zajmującego się przygotowaniem i serwowaniem potraw, pomocnika kelnera, który zajmuje się sprzątaniami brudnej zastawy, uzupełnianiem nowej, nakrywaniem stołu po wykonanej usłudze. Podział pracy między nimi powinien być stały, a zakres zadań powinien odpowiadać ich kwalifikacjom.

Starszy kelner zwany kelnerem płatniczym przebywa stale w rewirze – wita, przyjmuje konsumentów, wskazuje im miejsca przy stołach konsumenckich, pomaga przy wyborze potraw i przyjmuje zamówienia, przekazuje zamówienie poszczególnym kelnerom, sporządza rachunki i pobiera należności. Może także wykonywać niektóre czynności bezpośrednio związane z obsługą konsumentów.

Kelner zajmujący się podawaniem napojów, przekazuje zamówienia do bufetu lub ekspedycji, pobiera i przenosi napoje do stołu pomocniczego, przygotowuje je do konsumpcji, serwuje napoje oraz zajmuje się nakrywaniem i sprzątaniami szkła potrzebnego do napojów. Musi posiadać wysokie kwalifikacje zawodowe, ponieważ następuje tu łączenie pracy kelnera z pracą barmana.

Kelner zajmujący się podawaniem potraw ma taki sam przebieg czynności, jak kelner zajmujący się napojami. W pracy tego kelnera występuje łączenie pracy kelnera z pracą kucharza lub garmażera.

Pomocnik kelnera, pozostaje do dyspozycji starszych kelnerów, współpracuje z brygadą najczęściej wykonuje prace porządkowe oraz pomoc w serwisie dań i napojów do stołu.

¹² R. Jargoń *Obsługa konsumenta* WSiP, str. 91 – 93.

Zarówno kelner podający napoje, jak i kelner serwujący potrawy oraz pomocnik kelnera powinni dysponować specjalnymi wózkami kelnerskimi oraz w ramach prac końcowych porządkować stoły lub Zalety tego systemu polegają na tym, że dzięki istniejącemu podziałowi pracy poszczególni pracownicy mają możliwość specjalizacji w wykonywaniu swych czynności. Ponadto system ten przyczynia się do usprawniania pracy, podnosi efektywność i poziom obsługi. W jego ramach mogą być także zatrudnieni pracownicy, którzy będą wykonywać prace pomocnicze – młodszy kelner lub praktykant w zawodzie kelnera (uczeń)¹³.

System brygadowy

System brygadowy polega na tym, że zespół pracowników obsługuje kilka rewirów. W skład zespołu wchodzi: starszy kelner (jako kierownik zespołu), kelner, pomocnik kelnera, młodszy kelner i praktykant¹⁴. Kelnerzy pracujący w zespole mają przydzielone rewiry i obsługują konsumentów pod nadzorem starszego kelnera.

Starszy kelner ma za zadanie przyjmowanie gości i wskazywanie im miejsca przy stole konsumenckim, inkasowanie należności lub kontrolowanie inkasa dokonywanego przez poszczególnych kelnerów. Jest ponad to odpowiedzialny za prawidłową pracę poszczególnych kelnerów w rewirach, a zwłaszcza za poziom i formy obsługi oraz za inkasowanie należności i prawidłowe końcowe rozliczenie się całego zespołu wobec zakładu z utargu i pobranego sprzętu.

Poszczególni kelnerzy wykonują wszystkie czynności w swoich rewirach, zgodnie z zasadami indywidualnej formy obsługi, korzystając z pomocy młodszego kelnera lub praktykanta.

Pomocnik kelnera, młodszy kelner lub praktykant spełnia prace pomocnicze – przynosi zamówione potrawy i napoje do stołu pomocniczego, zajmuje się pracami porządkowymi w rewirze. Pomaga także starszemu kelnerowi w obsłudze konsumenta.¹⁵

System brygadowy wpływa na osiągnięcie wyższej wydajności pracy (można obsłużyć 120 – 150 konsumentów).

¹³R. Jargoń *Obsługa konsumenta* WSiP, str. 94

¹⁴ Tamże, str. 97 – 98.

¹⁵ R. Jargoń *Obsługa konsumenta* WSiP, str. 91

Higiena osobista

Problem higieny osobistej pracowników zakładów gastronomicznych ma szczególne znaczenie, gdyż pracownik stykając się z żywnością w czasie produkcji i obsługi konsumenta, w przypadku nieprzestrzegania zasad higieny ogólnej i osobistej, może łatwo przyczynić się do roznoszenia chorób¹⁶. „Higiena osobista zapewnia człowiekowi estetyczny wygląd i świadczy o jego kulturze oraz wywiera korzystny wpływ na jego samopoczucie”¹⁷. Kelner powinien posiadać dobrą aparycję, ponieważ na tej podstawie konsument ocenia schludność i pracę zakładu. Zadbany pracownik, szanujący pracę, sprawia wrażenie, że zakład jest prowadzony na wysokim poziomie.

W życiu zawodowym pracowników obsługi ważną rolę odgrywa czystość ciała, obok naturalnego znaczenia w życiu każdego człowieka jest wobec pracownika gastronomii rygiorem zawodowym. Od pracowników obsługi wymaga się, aby przystępowali do pracy czysti (ostrzyżeni, ogoleni, krótkie paznokcie, estetyczna fryzura, przepisowy ubiór)¹⁸.

Szczególnie ważne jest mycie rąk, przed rozpoczęciem pracy i po korzystaniu z ubikacji. Ręce są najważniejszym „narzędziem pracy” i dlatego powinny mieć charakter reprezentacyjny, a nie budzić odrazę. Wszelkie skaleczenia działają odrażająco na konsumenta. Ręce powinny być wypielęgnowane, gdyż są one ciągle obserwowane przez konsumentów. Należy także dbać o higienę włosów, które powinny być często myte. Trzeba ponadto dbać o czystość jamy ustnej. Konieczne jest mycie zębów nie tylko rano, ale także wieczorem po ostatnim posiłku. Rozkład resztek pokarmowych w jamie ustnej powoduje przykrą woń. Istotna jest właściwa higiena nóg. Jest ona nie tylko warunkiem utrzymania ich czystości, ale przede wszystkim ich sprawności fizycznej¹⁹.

Tryb życia wpływa w zasadniczy sposób na zdrowie i jakość pracy. Pracownik powinien stawiać się do pracy wyspany i wypoczęty, w pogodnym nastroju. Łatwiej mu wówczas o życzliwy stosunek do otoczenia, unika sytuacji konfliktowych z kolegami i przełożonymi jak również z konsumentami.

¹⁶ H. Leitner *Poradnik dla kelnera*, WSiP, Warszawa 1993, str. 143

¹⁷ R. Jargoń *Obsługa konsumenta* WSiP, str. 143

¹⁸ H. Leitner *Poradnik dla kelnera*, WSiP, Warszawa 1993, str. 143 – 144.

¹⁹ Tamże, str. 146

Kultura osobista i etyka zawodowa

Jakość usług świadczonych przez pracowników obsługi w zasadniczy sposób wpływa na popularność zakładu. Konsument chce być obsługiwany w sposób uprzejmy, taktowny i szybki²⁰. Ocena zakładów gastronomicznych przez konsumentów zależy od sprawności obsługi, jak również atmosfery panującej w danym zakładzie. Przyjemny klimat zachęca konsumenta do odwiedzania konkretnego zakładu, nieuprzejmy – do odwiedzania innego zakładu, nawet bardziej odległego. Pracownik obsługi powinien zawsze pamiętać, że każdego konsumenta należy jak najlepiej obsłużyć dając mu odczuć, że jest mile widziany.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Osoba chcąca podjąć pracę w charakterze kelnera (pomocnika) powinna legitymować się minimum wykształceniem zawodowym, a najlepiej średnim (dla większości pracodawców jest to bezwzględny wymóg). Najczęściej wymagane jest również doświadczenie w pracy, może być na stanowisku podobnego typu np. barman-bufetowy. W całej Polsce istnieje wiele szkół, w których można uzyskać takie wykształcenie. Zdarza się, że tworzone są klasy kształcące młodzież w zawodzie np. kelner-bufetowy. Informacji na ten temat udzielają kuratoria oświaty i ich delegatury. Obecnie istnieją możliwości zdobycia kwalifikacji na specjalnych kursach przygotowujących do tego typu pracy. Bardzo dużą rolę w ubieganiu się o pracę i odniesieniu sukcesu zawodowego odgrywa prezencja i osobowość.

Możliwości awansu i hierarchii zawodowej

W zawodzie kelnera możliwości awansu są ograniczone. W większej placówce może on zostać kierownikiem sali, szefem zmiany lub szefem gastronomii. Za awans uważa się również zmianę pracy – przejście do zakładu gastronomicznego o większej renomie.

LITERATURA

- „Bar doskonały” pod red. Camillo Massina, wyd. Muza S.A. 2002
- „Kucharz & Gastronom. Vademecum”, praca zbiorowa, REA 2001
- „Technologia gastronomiczna z obsługą gości”, REA, 1999
- „Przegląd Gastronomiczny - miesięcznik, Wydawnictwo Czasopism i Książek Technicznych

²⁰ Podręcznik dla zasadniczej szkoły zawodowej, wyd. I, Warszawa 1988, str. 98

„Przy Stoliku” – dwumiesięcznik, Wyd. „Elamed”, 40-203 Katowice, Al. Roździeńskiego 188

Podręcznik dla zasadniczej szkoły zawodowej, wyd. I, Warszawa 1988,

R. Jargoń Obsługa konsumenta WSiP

H. Leitner Poradnik dla kelnera, WSiP, Warszawa 1993,

Przygotowane materiały

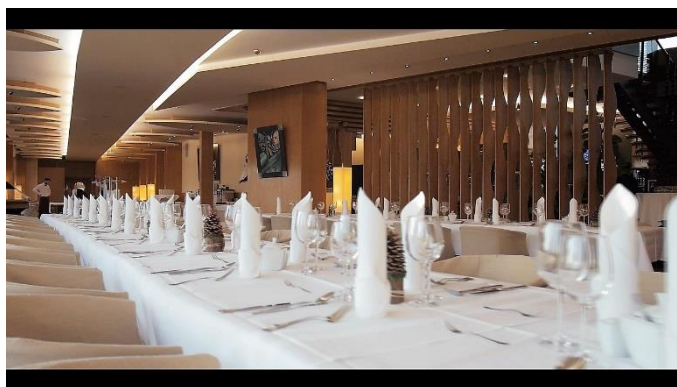
Przygotowane filmy instruktażowe prezentują najważniejsze informacje i umiejętności niezbędne dla kelnera. Filmy zostały podzielone na 13 następujących modułów:

1. Bankiet
2. Czynności wykonywane z prawej i lewej strony
3. Kolejność podawania potraw, kolejność obsługi zgodnie z etykietą
4. Konferencje, przerwy kawowe, lunche biznesowe
5. Prezentacja wina musującego
6. Prezentacja, otwieranie i degustacja wina cichego
7. Przygotowanie bufetów śniadaniowych, bufet zimny, gorący, słodki, kawowy
8. Przygotowanie pomocnika kelnerskiego
9. Wizerunek kelnera
10. Zasady BHP
11. Zasady nakrywania stołów i składania serwet
12. Zasady obsługi gości podczas śniadań hotelowych
13. Zastawa stołowa, rodzaje, asortyment

Bankiet

Bankiet to jedna z form spożywania uroczystego posiłku w restauracji. Często powiązany jest z jakimś wydarzeniem (ślub, urodziny, jubileusz). Powodem organizowania bankietów są również spotkania firmowe, przy okazji konferencji, kongresów, szkoleń lub imprez motywacyjnych. Bankiety mogą być organizowane w kilku podstawowych formach:

- ✓ na siedząco (przy wspólnych stołach prostokątnych lub okrągłych)
- ✓ na stojąco przy stołach koktajlowych (bankiety w stylu angielskim)
- ✓ w formie mieszanej, która stanowi połączenie dwóch powyższych (bankiety w stylu amerykańskim)



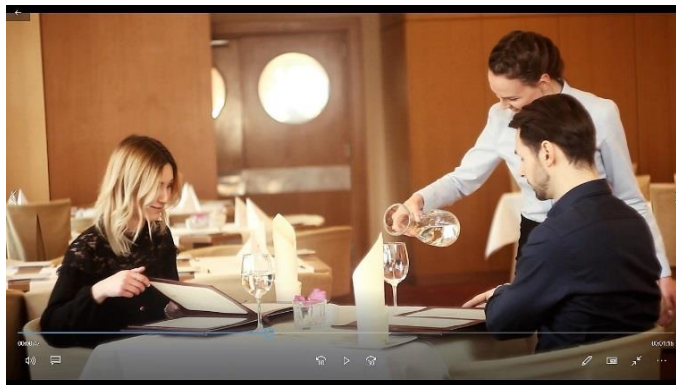
Rys. 1 Bankiet
Źródło: fotografia własna

Czynności wykonywane z prawej i lewej strony

W serwisie gastronomicznym obowiązują określone standardy oraz zasady wykonywania czynności podczas obsługi gości w restauracji. W filmie pokazano wybrane sytuacje, z którymi stykają się kelnerzy pracujący w lokalach gastronomicznych.

Po powitaniu gościa i wskazaniu stołu, najczęściej podajemy kartę menu, podchodząc z prawej strony konsumenta, nie zapominając przy tym otworzyć ją na pierwszej stronie. W pierwszej kolejności menu otrzymuje kobieta, a później mężczyzna. Jeśli przy stole siedzą goście tej samej płci, pierwszeństwo ma starsza osoba. Jeśli przy stole siedzą dzieci, to one dostają kartę jako pierwsze. Tuż po podaniu kart kelner powinien zaproponować napoje. Kelner nalewa napoje z prawej strony, zgodnie z tymi samymi zasadami dotyczącymi kolejności serwisu. Przyjmując zamówienie na dania, kelner robi notatki, aby precyzyjnie zrealizować wszystkie życzenia gości. Po przyjęciu zamówienia, wskazane jest aby kelner upewnił się, że wszystko dobrze zrozumiał. Warto podsumować całość zamówienia i

przeczytać je w całości. W czasie tych czynności potrzebny jest kontakt wzrokowy z gościem, niewymuszony uśmiech i umiarkowana gestykulacja, co pokazano na filmie. Kolejne czynności to odebranie kart oraz wprowadzenie dań na kasę. Ta czynność to bonowanie, a więc przekazanie zamówienia do kuchni i baru. W wyniku tej czynności drukowane są bony z nazwami artykułów (informacja przeznaczona dla kucharzy i barmanów).



Rys.2. Czynności wykonywane z prawej strony; nalewanie wody

Źródło: fotografia własna.

Kolejność podawania potraw, kolejność obsługi zgodnie z etykietą

W filmie pokazano podstawowe czynności podczas serwisu w restauracji. Po uzgodnieniu z gościem zamówienia i przekazaniu dyspozycji do kuchni, kelner rozpoczyna pracę od podania pieczywa i masła do zakąski. Podchodzi do gościa z prawej strony. Podobnie postępuje się z wyporcjowaną w bulionówce lub w talerzu zupą, którą stawiamy przed gościem, pamiętając uprzednio o uzupełnieniu sztućców o odpowiednią łyżkę. Zupę przenosimy z rozdzielni kelnerskiej do stołu na tacy, jak to jest pokazane na filmie. Noszenie naczyń bezpośrednio w rękach jest niedozwolone. Należy pamiętać o zachowaniu kolejności serwisu, czyli najpierw dzieci, a w następnej kolejności kobiety i mężczyźni. Zabieranie naczyń po konsumpcji, również odbywa się z prawej strony gościa. Jak jest to pokazane na filmie dania główne podajemy według tego samego klucza. Przed podaniem należy upewnić się, czy na stole są odpowiednie sztućce. Przy podawaniu deseru należy pamiętać, aby zabrać ze stołu menaże z solą i pieprzem, a zostawić jedynie cukiernicę. Do deseru trzeba zaproponować kawę lub herbatę.

Konferencje, przerwy kawowe, lunche biznesowe

W filmie pokazano podstawowy sprzęt i sposób ustawienia zastawy stołowej na bufecie kawowym, który towarzyszy konferencyjnej przerwie kawowej. Goście obsługują się sami, przygotowując sobie napoje, a obsługa kelnerska dba o porządek i czystość oraz uzupełnia brakujące produkty. Konsumpcja odbywa się najczęściej na stojąco przy stołach koktajlowych. Stoły powinny być ustawione w pobliżu bufetu, żeby goście samodzielnie mogli pojeść do nich z pełnymi filiżankami napoju. Przerwy kawowe rozbudowane o zakąski zimne, sałatki, kanapki, itp., mogą pełnić funkcję bufetów lunchowych, jeżeli organizator nie zdecyduje się na lunch klasyczny z powodu ograniczeń czasowych lub zbyt skromnego budżetu. Cały sprzęt musi być czysty i starannie ustawiony na obrusie lub nakładkach płóciennych.



Rys.3. Przerwa kawowa
Źródło: fotografia własna

Prezentacja wina musującego

W filmie zaprezentowano sposób serwisu wina musującego lub szampana. Standardy są takie same w przypadku obydwu tych produktów. Wino musujące, które kelner odbiera z bufetu lub baru, musi być odpowiednio schłodzone (6-10 stopni Celsjusza). Wino podajemy do stołu w coolerze z kostkami lodu. Jest to konieczne w celu utrzymania możliwie stałej, niskiej temperatury podczas całego czasu konsumpcji. Po każdym dolaniu wina do kieliszka kelner umieszcza otwartą już butelkę w wiaderku z lodem. Podczas nalewania wina do kieliszków należy ją bezpiecznie trzymać jedną ręką. Upřednio trzeba ją jednak wytrzeć serwetą płócienną prawie do sucha, żeby nie wyslizgnęła się z ręki. Serwetę odkładamy następnie na wspomniany już wcześniej cooler i całość zostawiamy na stole. Jeżeli na stole jest zbyt mało

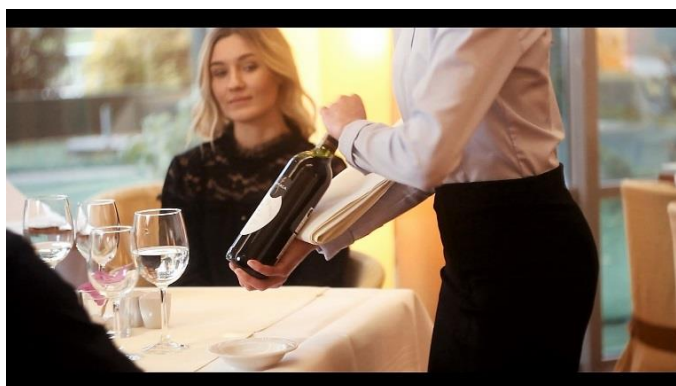
miejsca, trzeba umieścić cooler na stojaku i postawić przy stole. Wino nalewamy do kieliszka z prawej strony gościa, prawą ręką.



Rys.4. Prezentacja wina musującego
Źródło: fotografia własna

Prezentacja, otwieranie i degustacja wina cichego

W filmie omówiono serwis wina. Po zaabonowaniu odpowiedniej pozycji z karty należy odebrać butelkę z bufetu lub baru. Należy również pamiętać, że nie wolno przenosić butelki z winem na tacy. Należy trzymać ją ręką, przez serwetę płócienną. Kelner ma obowiązek zaprezentować przy stole zamkniętą butelkę z winem, w celu potwierdzenia prawidłowości zamówienia. Podchodzimy do gościa z prawej strony i prezentujemy butelkę, nie przesłaniając etykiety, a na życzenie okazujemy również kontretykiętę. Po uzyskaniu akceptacji gościa otwieramy butelkę i nalewamy odrobinę do kieliszka. Zapraszamy gościa do oceny wina. Jeżeli jest ona pozytywna, nalewamy wino wszystkim gościom, a na końcu gospodarzowi (zamawiającemu). Wszystkie te czynności wykonujemy z prawej strony.



Rys.5. Prezentacja wina cichego
Źródło: fotografia własna

Przygotowanie bufetów śniadaniowych, bufet zimny, gorący, słodki, kawowy

Śniadania w większości restauracji są serwowane w formie bufetu samoobsługowego. Na całość oferty śniadaniowej składa się szereg produktów, które są umieszczone w poszczególnych bufetach. Muszą one być w niedalekiej odległości od siebie, tak, aby tworzyły całość od strony praktycznej i ergonomicznej. Bufety śniadaniowe dzielą się na: słodkie i kawowe, a także zimne, gorące. Ważne jest, aby każdy półmisek był wyposażony w sztućce do nakładania produktów oraz noże do serów podawanych w większych kawałkach. W bufetach ustawione są również talarze w stosach i dodatkowe sztućce do konsumpcji w płóciennych kopertach. Im wyższy jest standard restauracji, tym wybór dań jest większy. Bardzo istotna jest estetyka bufetów oraz utrzymanie asortymentu, aż do ostatniego gościa. Bufety zimne powinny być chłodzone, a często podświetlone dla lepszej ekspozycji produktów. W pobliżu pieczywa powinien stać toster.



Rys.6. Bufet Śniadaniowy
Źródło: fotografia własna

Przygotowanie pomocnika kelnerskiego

Pomocnik kelnerski to szafka stała lub mobilna, czasem wózek z niezbędnym do pracy sprzętem, który znajduje się w restauracji. Wybór miejsca nie może być przypadkowy. Ważne jest, aby był do niego dobry dostęp i nie tarasował dróg komunikacyjnych, zawsze jednak w pobliżu stołów dla gości. Jeżeli restauracja jest duża, pomocników kelnerskich może być kilka. Po rozpoczęciu pracy ale jeszcze przed otwarciem restauracji kelner przygotowuje na pomocniku szkło do wody i wina. Czyste i wypolerowane kieliszki przenosimy z szaf na zapleczu kelnerskim (rozdzielnia kelnerska). Kolejne rzeczy, które gromadzimy na

pomocniku to: dodatkowe przyprawy, cukiernice, serwety płócienne, komplety sztućców, zapasowe talerze do pieczywa.



Rys.7. Przystawka kelnerska (pomocnik)
Źródło: fotografia własna

Wizerunek kelnera

W filmie pokazano przykładowy standard ubioru kelnera (kelnerki). Zastrzec jednak trzeba, że wymagania w tej kwestii mogą się różnić, w zależności od indywidualnych przepisów właścicieli lokali gastronomicznych lub hoteli (zwłaszcza sieciowych). Są jednak pewne cechy wspólne ubioru i wyglądu, pośród których należy wymienić:

- ✓ Wygodne, eleganckie, nieużyte buty
- ✓ Czyste wyprasowane spodnie lub spódnica (najczęściej czarne)
- ✓ Wyprasowana, czysta koszula (przeważnie z długim rękawem), która nie krępuje swobody ruchów podczas pracy
- ✓ Zadbane dłonie, z przyciętymi paznokciami (ewentualny lakier musi być bezbarwny)
- ✓ Włosy upięte lub krótkie, zawsze czyste i starannie ułożone
- ✓ Biżuteria zawsze bardzo skromna, w praktyce obrączka, jeden pierścionek i kolczyki przylegające do uszu (w przypadku kobiet)
- ✓ Perfumy bardzo delikatne i w niewielkiej ilości

Kelner jest sprzedawcą, który reprezentuje restaurację. Przez jego wygląd i postawę gość ocenia całą firmę,

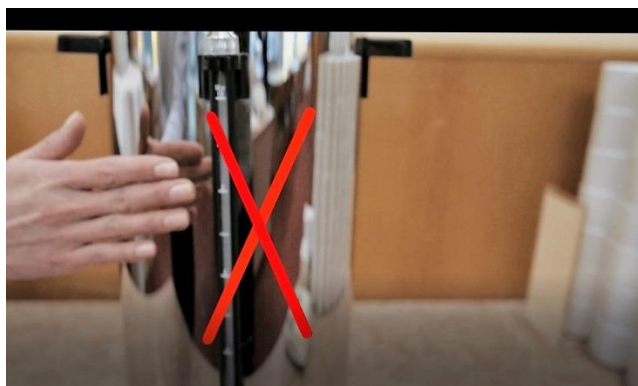
Zasady BHP

W filmie pokazano kilka przykładowych zagrożeń, które mogą się zdarzyć w restauracji.

Oto kilka z nich:

- ✓ poparzenie gorącym warnikiem lub wrzątkiem podczas uzupełniania wody np. w trakcie trwania bufetu śniadaniowego
- ✓ skaleczenie ostrym nożem, np. podczas krojenia pieczywa
- ✓ porażenie prądem elektrycznym podczas czynności porządkowych lub podczas podłączania urządzeń
- ✓ poparzenie grzałką tostera lub porażenie prądem elektrycznym w przypadku włożenia metalowego sztućca do środka
- ✓ poparzenie gorącą wodą z beamarów lub grzałką, podczas ich czyszczenia
- ✓ przecięcie ręki podczas polerowania szkła (kieliszki do wina, karafki do wody, itp.)

Aby eliminować powyższe niebezpieczeństwa należy stosować się do przepisów obowiązujących w firmie oraz przejść szkolenie BHP przed podjęciem pracy.



Rys.8. Nie dotykać gorącego warnika z wrzątkiem!

Źródło: fotografia własna



Rys.9. Nie dotykać urządzeń pod napięciem, zwłaszcza mokrymi rękoma!

Źródło: fotografia własna

Zasady nakrywania stołów i składania serwet

W filmie wyjaśniono podstawowe zasady nakrywania stołów bielizną stołową. Omówione zostały również metody składania serwet płóciennych, które używają goście podczas posiłku. Rozkładając obrus na stole, należy postępować z zasadą, która mówi o wykonaniu jak najmniejszej liczby ruchów, wtedy rozłożony obrus nie będzie pogięty. Następnie na stole kładziemy wypolerowane sztucce, które przenosimy na tacy. Wyciągamy je również z pomocnika kelnerskiego, gdzie są przechowywane.



Rys.10.Składanie serwet
Źródło: fotografia własna

Zasady obsługi gości podczas śniadań hotelowych

W filmie omówiono podstawowe zasady obsługi podczas trwania bufetu samoobsługowego w czasie śniadania. Goście nakładają dania i napoje samodzielnie i przenoszą je do stołu.

Zadania obsługi:

- Sprzątanie ze stołów (czynność wykonywana z prawej strony gościa)
- Przenoszenie brudnych naczyń do zmywalni
- Uzupełnianie dań na bufetach
- Pomoc gościom w wyborze dań i napojów
- Przekrywanie stołów po konsumpcji
- Utrzymanie czystości sali

Bardzo ważny jest stały kontakt z gośćmi przebywającymi na Sali, tak aby w razie potrzeby przyjść z pomocą np. przy parzeniu kawy lub herbaty. Uprzejmość i uśmiech powinien towarzyszyć obsłudze.

Zastawa stołowa, rodzaje, asortyment

W filmie pokazano asortyment zastawy stołowej, który jest używany w restauracji. Rodzaj i forma sprzętu jest oczywiście sprawą indywidualną zarządzających przedsiębiorstwem. Zależy to od profilu zakładu oraz środków finansowych, które przeznaczamy na zakupy porcelany, sztućców, szkła, itp.

Przykładowe, podstawowe sprzęty to:

- ✓ Filiżanka do kawy/ herbaty z talerzykiem
- ✓ Dzbanki do parzenia herbaty
- ✓ Cukiernica
- ✓ Bulionówka do zupy ze spodkiem
- ✓ Wybór talerzy (zakąska, dania główne, deser, pieczywo)
- ✓ Miski i czarki (np. do owsianki, dżemu, miodu.. etc.)
- ✓ Półmiski różnych wielkości
- ✓ Podstawki do jaj gotowanych
- ✓ Różne rodzaje szkła (do wina, wody, napoi. etc.)
- ✓ Różne rodzaje sztućców (zakąska, zupa, danie główne, deser, kawa etc.)
- ✓ Szczypce do ciasta
- ✓ Menaże do przypraw



✓
Rys.11. Rodzaje zastawy stołowej
Źródło: fotografia własna