

# KELNER

## KWALIFIKACJE ZAWODOWE

### ➤ Wykonywanie usług kelnerskich



### 1. Główne zadania i wykonywane czynności

Kelner zajmuje się kompleksową obsługą klienta w zakładach gastronomicznych oraz prowadzi dokumentację sprzedaży i rozliczenia kelnerskie.

- Przygotowuje sale konsumpcyjne do obsługi kelnerskiej.
- Udziela klientom informacji dotyczących jadłospisów, wartości odżywczych potraw i technologii ich przyrządzania.
- Doradza klientom wybór potraw i napojów w zależności od wymagań dietetycznych, przyzwyczajzeń i specyfiki kuchni.
- Przyjmuje i rejestruje zamówienia.
- Pobiera potrawy i napoje z kuchni i bufetów i serwuje klientom.
- Zmienia nakrycie w obecności klientów.
- Sprząta ze stołów.
- Inkasuje należności.
- Propaguje nowe wyroby kulinarne i napoje.

### 2. Kompetencje i kwalifikacje

- W zawodzie kelnera szczególnie ważna jest dokładność, a także zdolność koncentracji i podzielności uwagi. Ze względu na specyfikę zawodu od kelnera wymaga się także wrażliwości estetycznej i smakowej oraz sprawności manualnej. Kelner musi być wytrzymały na długotrwały wysiłek fizyczny i pracę w ciągłym, ruchu, a także wykazywać się dbałością o czystość na stanowisku pracy. Przydatna może być odporność na stres związany z kontaktem z klientem.
- Kelner powinien mieć wiedzę o surowcach i towarach handlowych stosowanych w produkcji potraw, napojów oraz w bezpośredniej sprzedaży w zakładzie gastronomicznym, o procesach technologicznych stosowanych w produkcji potraw, obsłudze maszyn i urządzeń stosowanych w zakładach gastronomicznych.
- Aby wykonywać zawód kelnera, konieczne jest doświadczenie w przygotowaniu sal konsumpcyjnych do obsługi gości, obsłudze gości, rozliczeniu usług kelnerskich. W tym zawodzie jest niezbędna umiejętność posługiwania się narzędziami i przyrządami typu: tace, wózki kelnerskie do serwowania potraw, przyrządy do otwierania puszek i butelek, sztucce do serwowania potraw oraz umiejętności obsługi maszyn i urządzeń stosowanych w części handlowej zakładu

gastronomicznego, np.: elektronicznych kas kelnerskich, kalkulatorów, komputerów, kostkarek do lodu.

### **3. Środowisko i charakter pracy**

Kelner pracuje indywidualnie lub w zespole, w większych restauracjach i podczas zorganizowanych przyjęć. Jego zadania są rutynowe. Pracuje w systemie zmianowym, ok. 6-9, czasem nawet do godzin dziennie. Pracuje też w dni ustawowo wolne. Praca ta wiąże się z ciągłym ruchem. Kelner pracuje zarówno w pomieszczeniach zamkniętych, jak i na wolnym powietrzu, głównie w sprzyjających warunkach atmosferycznych.