

Kelner

513101

Inna nazwa zawodu: nie występują

Zadania i czynności

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

Kelner wykonuje czynności związane z fachową i kompleksową obsługą klienta w różnorodnych zakładach gastronomicznych oraz z obsługą wszelkiego rodzaju przyjęć okolicznościowych, imprez gastronomicznych, a także z kelnerską obsługą: kongresów, targów, wystaw, bankietów, spotkań, konferencji i innych imprez tego rodzaju.

Kelner jest pośrednikiem w kontaktach między kucharzem a gościem restauracji, a jego główną rolą jest dbałość o dobre samopoczucie i zadowolenie klientów lokalu.

Do najważniejszych zadań zawodowych kelnera należy przede wszystkim przygotowanie sali konsumenckiej do obsługi gości, a także serwowanie im potraw i napojów. Równie ważnym zadaniem jest doradzanie klientom i udzielanie informacji na temat oferowanych dań. Kelner często służy im radą przy wyborze odpowiedniego zestawu potraw i napojów uwzględniając wymagania dietetyczne, przyzwyczajenia i specyfikę kuchni. Następnym istotnym zadaniem w pracy kelnera jest właściwe nakrycie stołu w zależności od rodzaju imprezy (także w obecności gości). Ponadto obowiązkiem kelnera jest sprawdzanie czystości podawanych przez niego naczyń i przyborów. Podając dania i napoje musi dbać o ich właściwy wygląd, ułożenie, temperaturę i świeżość, bo to kelner odpowiada przed klientem za serwowane potrawy. Powinien cały czas mieć w polu widzenia wszystkie obsługiwane osoby, we właściwym momencie uprzątnąć niepotrzebną już zastawę, podać nowe nakrycie do kolejnych dań, przyjąć dodatkowe zamówienie, jeśli klient tego sobie zażyczy. Ostatnim, również istotnym, zadaniem jest pobieranie należności za podane dania i napoje oraz dokonywanie rozliczeń gotówkowych.

W swojej pracy kelner wykorzystuje i posługuje się różnymi narzędziami, urządzeniami i przyrządami. Są to: tace, wózki kelnerskie, sztucce do serwowania potraw, podgrzewacze, dystrybutory do piwa, ekspresy do kawy i herbaty, shakery, otwieracze do puszek i butelek, korkociągi, kostkarki i rozdrabniacze lodu, a także kasy fiskalne i komputer wyposażony w specjalistyczne programy do obsługi sali.

Zakres obowiązków kelnera jest często uzależniony od miejsca jego zatrudnienia. Kelnerzy pracujący w restauracjach hotelowych, oprócz typowych zadań, obsługują również gości w pokojach, dokąd zanoszą im zamówione posiłki i napoje. Zdarza się, że kelner wykonuje również prace typowe dla barmana – sporządza drobne przekąski, cocktaile, nalewa piwo, parzy kawę i herbatę. W pizzeriach kelner podaje zaledwie kilkanaście dań figurujących w karcie oraz kilka rodzajów napojów. W pubach kelner podaje przede wszystkim piwo i alkohole, ale do podanych napojów klient może zamówić także gorące dania, np. mięso pieczone na grillu. Kelner w pubie musi więc łączyć ze sobą umiejętności barmana i kelnera w restauracji.

Najbardziej charakterystyczną cechą tego zawodu jest praca w ciągłym ruchu, nierzadko kelner w ciągu dnia pokonuje wiele kilometrów. Ma on wiele pracy zarówno przed otwarciem restauracji, jak i wtedy, gdy jest już zamknięta. Kelner pracuje w stresujących warunkach, pod dużą presją czasu i w szybkim tempie, dodatkowo jest także obserwowany i oceniany zarówno przez kierownika zakładu, jak i przez klientów. Osoba zatrudniona na stanowisku kelnera zobowiązana jest do przestrzegania przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, przeciwpożarowych oraz sanitarno-epidemiologicznych.

Środowisko pracy

Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.

ŚRODOWISKO PRACY

Warunki materialne

Kelner może być zatrudniony w restauracji, kawiarni, barze, pubie. Lokale te są placówkami samodzielnymi lub wchodzi w skład innego obiektu np. hotelu, teatru. Z pracą kelnera można się spotkać podczas organizowania bankietów, przyjęć okolicznościowych - w parkach rozrywki, przedsiębiorstwach cateringowych.

Kelner pracuje przede wszystkim w pomieszczeniach zamkniętych przy oświetleniu naturalnym lub sztucznym w zależności od pory dnia i roku. Zdarza się, że w sezonie letnim kelnerzy pracują na wolnym powietrzu, obsługując gości korzystających z ogródków kawiarnianych, tarasów, czy imprez plenerowych.

Wykonywanie czynności, takich jak podawanie naczyń, ustawianie stolików czy praca w wymuszonej pozycji ciała naraża kelnera na możliwość wystąpienia żylaków, zmian zwyrodnieniowych kręgosłupa, co może prowadzić do poważnych chorób a nawet uszkodzeń narządu ruchu. W pracy kelnera istnieje również zwiększone ryzyko poparzenia (gorące płyny), co może powodować także stały uszczerbek na zdrowiu lub oszpecenie (np. twarzy).

Warunki społeczne

W małych zakładach gastronomicznych kelner może pracować samodzielnie. Natomiast w większych zakładach pracuje kilku kelnerów równocześnie, z których każdy obsługuje przydzielony mu rewir lub wykonuje przydzielone mu zadania, np. przyjmuje zamówienia, podaje wino, sprząta naczynia.

W pracy kelnera niezbędne i bardzo intensywne są bezpośrednie kontakty z klientem (gościem). Kelner przez cały czas wykonywania swoich obowiązków ma jednocześnie ścisły kontakt z innymi pracownikami zakładu - składa zamówienia i odbiera dania z kuchni lub napoje i desery z baru. Współpracuje z kuchnią, pionem hotelowym, barmanami, pozostałymi kelnerami, natomiast podlega kierownikowi sali i kierownikowi zakładu.

Praca w zawodzie kelnera narażona jest na ryzyko konfliktów z ludźmi. Mogą one powstawać wewnątrz zespołu pracowników), co wynika z szybkiego tempa pracy lub w kontaktach z klientami. Konflikty najczęściej dotyczą jakości obsługi i serwowanych potraw lub wynikają na skutek nieścisłego sformułowania zamówienia).

Warunki organizacyjne

Kelner pracuje przeciętnie od 6 do 9 godzin dziennie. Zdarza się jednak, że czas jego pracy może sięgać 12 godzin. Jest to zazwyczaj praca zmianowa. Wiele placówek jest otwartych „do ostatniego klienta”, a najwięcej gości obsługuje w dni powszechnie wolne od pracy (niedziele i święta).

Większość czynności wykonywanych przez kelnera ma charakter zrutynizowany, nie oznacza to jednak, że kelner nie może podejmować działań z własnej inicjatywy i wykazywać się własną pomysłowością, np. w dekorowaniu sali, ustawianiu kompozycji kwiatowych na stolikach konsumpcyjnych.

Zdarza się, że praca kelnera wymaga przemieszczania się na małych odległościach poza stałym miejscem pracy, najczęściej przy obsłudze: kongresów, targów, wystaw, bankietów, konferencji i innych imprez tego rodzaju, które organizowane są poza lokalami.

Kelnera obowiązuje strój reprezentacyjny. W zakładach wysokiej kategorii stawiane są wymagania względem uniformu kelnera, to znaczy: czarny garnitur, ewentualnie czarne spodnie i smokingowa marynarka, biała koszula, mucha, czarne obuwie dla mężczyzn. Na strój kobiety - kelnerki składa się biała bluzka, czarna spódnica, biały fartuszek, wizytowe (z reguły czarne) obuwie. Natomiast w zakładach niższej kategorii wymagania co do stroju kelnera określa pracodawca.

Wymagania psychologiczne

Najważniejszą cechą wymaganą w zawodzie kelnera jest zdolność szybkiego nawiązywania kontaktu z ludźmi i właściwego postępowania z nimi. Kelner musi zadbać o wytworzenie przyjaznej atmosfery, która zachęci konsumenta do pozostania w lokalu. Ponadto musi wzbudzić w kliencie zaufanie, gdyż nierzadko służy radą przy dokonywaniu wyboru potraw. Często zdarza się, iż mimo najlepszych chęci kelnera i dużego wysiłku, klient jest niezadowolony z obsługi. Dlatego też, kelner musi charakteryzować się cierpliwością, wyrozumiałością, życzliwością i uprzejmością, a swoje czynności powinien wykonywać kulturalnie i dyskretnie. W żadnym wypadku kelner nie może stracić panowania nad sobą i zapomnieć o dobrym wychowaniu. Zawód kelnera powinny wybierać osoby odporne psychicznie.

Ważne jest, by kelner miał podzielną uwagę i potrafił pracować w szybkim tempie. Często zdarza się, że kelner musi w krótkim czasie obsłużyć wielu klientów. Są to elementarne umiejętności, które trzeba rozwijać i stale doskonalić. Charakter pracy wymaga od kelnera wytrzymałości na długotrwały wysiłek, małej podatności na zmęczenie, przy szybkim tempie wykonywanej pracy. Ważna w tym zawodzie jest także dokładność i dobra pamięć.

Kelner podlega kierownikowi sali i kierownikowi zakładu, istotna zatem w tym zawodzie jest umiejętność podporządkowania się przełożonym.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Praca kelnera zaliczana jest do prac ciężkich. Kelner musi mieć dobrą kondycję fizyczną, ponieważ w trakcie pracy wciąż jest w ruchu i większość czynności wykonuje chodząc lub stojąc. Aby więc sprostać wymaganiom tego zawodu kelner musi również posiadać dużą sprawność układu kostno-stawowego. Ważny jest także dobrze funkcjonujący układ oddechowy i krążenia. Ze względu na stały kontakt w ludźmi istotna jest całkowita sprawność narządu słuchu i mowy. Ponadto kelner nie może być nosicielem chorób zakaźnych, musi posiadać ważną książeczkę zdrowia do celów sanitarno-epidemiologicznych.

Przeciwwskazaniem do wykonywania tego zawodu są: wady kończyn górnych i dolnych, wady wzroku, daltonizm, alergie, jak również niektóre choroby skóry. Wykluczone są jakiekolwiek zaburzenia psychiki oraz upośledzenie umysłowe. Dlatego też, nie ma możliwości zatrudnienia na tym stanowisku osób niepełnosprawnych.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Warunkiem podjęcia pracy w zawodzie kelnera jest posiadanie minimum wykształcenia zawodowego, a najlepiej średniego. W Polsce kelnerów kształcą szkoły zawodowe i technika gastronomiczne. Pracodawcy najczęściej wymagają od kandydatów doświadczenia w pracy w zawodzie lub doświadczenia na stanowisku podobnego typu, np. barman-bufetowy.

Kandydat ubiegający się o posadę kelnera w zakładach wysokiej kategorii powinien znać dobrze języki obce, a przynajmniej jeden, co przydaje mu się w kontaktach z klientem – cudzoziemcem. Natomiast w zakładach niższej kategorii dobrze jest, jeśli zna kilka podstawowych zwrotów w wielu językach. W znalezieniu pracy w zawodzie kelnera dużą rolę odgrywa także prezencja i osobowość.

Warunkiem niezbędnym umożliwiającym podjęcie pracy w tym zawodzie jest posiadanie ważnej książeczki zdrowia do celów sanitarno-epidemiologicznych, jak również posiadanie zaświadczenia lekarskiego o braku przeciwwskazań do wykonywania zawodu, wydanego przez lekarza medycyny pracy.

Często zdarza się, że pracodawca w renomowanych zakładach gastronomicznych, zapewnia kelnerom niezbędne przeszkolenie, jak również kursy języków obcych.

Nieco większe szanse na zatrudnienie w zawodzie kelnera mają mężczyźni.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

Szanse awansu w zawodzie kelnera wzrastają wraz z wykształceniem i doświadczeniem zawodowym. Można awansować na: kierownika sali, kierownika zmiany kelnerów lub nawet szefa lokalu. Takie osoby są chętnie zatrudniane w luksusowych restauracjach i kawiarniach.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

Przy zatrudnianiu w zawodzie kelnera, nie ma ograniczeń wiekowych, choć większość

pracodawców preferuje osoby, które nie ukończyły 35 roku życia. W wyjątkowych sytuacjach pracę w zawodzie kelnera mogą podjąć osoby w późniejszym wieku (nawet po 50 roku życia), jeżeli taka jest wola pracodawcy. Istotny jest przede wszystkim dobry stan zdrowia, zawód ten wymaga bowiem sporej wytrzymałości na wysiłek fizyczny.

Możliwości zatrudnienia

Kelnerzy zatrudniani są przez różnego rodzaju placówki o charakterze gastronomicznym (restauracje, kawiarnie, stołówki, aperitif bary, cocktail bary), gastronomiczno-rozrywkowym (casina, puby, night cluby), rozrywkowym (dyskoteki, ośrodki kultury) czy turystyczno-gastronomicznym (hotele, motele, zajazdy, pensjonaty). Kelnerzy mogą być również zatrudniani na statkach i promach.

Możliwe jest także samozatrudnienie, zarówno w formie założenia własnego punktu gastronomicznego świadczącego tego typu usługi, jak i indywidualnego „wynajmowania się” na oficjalne przyjęcia, spotkania dyplomatyczne, imprezy okolicznościowe i plenerowe. Jest to dla niektórych doskonała forma uzyskania dodatkowych dochodów.

Zawód kelnera jest zawodem dosyć często spotykanym i wykazuje trend rozwojowy. Wolne miejsca pracy koncentrują się zazwyczaj w dużych miastach. Jednak zatrudnienie można podjąć nawet w małej wsi. Więcej potencjalnych miejsc pracy znajduje się w rejonach turystycznych (nad morzem, w górach, na Mazurach). Część z nich funkcjonuje tylko sezonowo.

Dobrze wykształcony kelner, biegle posługujący się językiem obcym, nie ma problemów ze znalezieniem pracy zarówno w Polsce, jak i w krajach Unii Europejskiej. Tacy pracownicy są poszukiwani przede wszystkim w dużych miastach i ośrodkach turystycznych, w których chętnie przebywają obcokrajowcy.

Zawody pokrewne

- bufetowy-barman
- kucharz
- steward statku morskiego
- stewardesa

Polecana literatura

Arens-Azevedo Ulrike. *Technologia gastronomiczna z obsługą gości*. REA 1999

Ławniczak Danuta, Szajna Renata, Zieja Alina. *Obsługa gości (konsumentów)*. REA

2008

Gross Kim Johnson. *Bar doskonały. Poradnik nie tylko dla profesjonalistów*. MUZA 2002

Jargoń Ryszard. *Obsługa konsumenta cz.1*. Warszawa. WSiP 2008

Leitner Helmut. *Podręcznik dla kelnera, podręcznik, szkoły gastronomiczne wszystkich typów*, WSiP

Podstawa prawna wykonywania zawodu -stan na dzień: 30.09.2008r

Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia (Dz.U. Nr 171, poz. 1225 z późn. zm.)

Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 2 lutego 2006 r. w sprawie badań lekarskich do celów sanitarno-epidemiologicznych (Dz. U. Nr 25, poz. 191)

Rozporządzenie Ministra Handlu Wewnętrznego z dnia 9 kwietnia 1966 w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy w zakładach gastronomicznych i przemysłu garmażeryjnego

(Dz. U. Nr 22, poz. 142)