

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.