

EDUKACYJNE FORUM KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH

MULTIMEDIALNY KATALOG ZAWODOWY

ZAWÓD: KELNER

Program Operacyjny Kapitał Ludzki

Priorytet III Wysoka jakość systemu oświaty

Działanie 3.4 Otwartość systemu edukacji w kontekście uczenia się przez całe życie

Poddziałanie 3.4.3 Upowszechnianie uczenia się przez całe życie



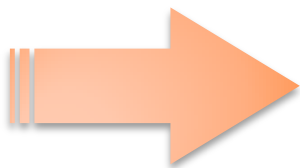
KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



ZADANIA ZAWODOWE



ŚRODOWISKO PRACY

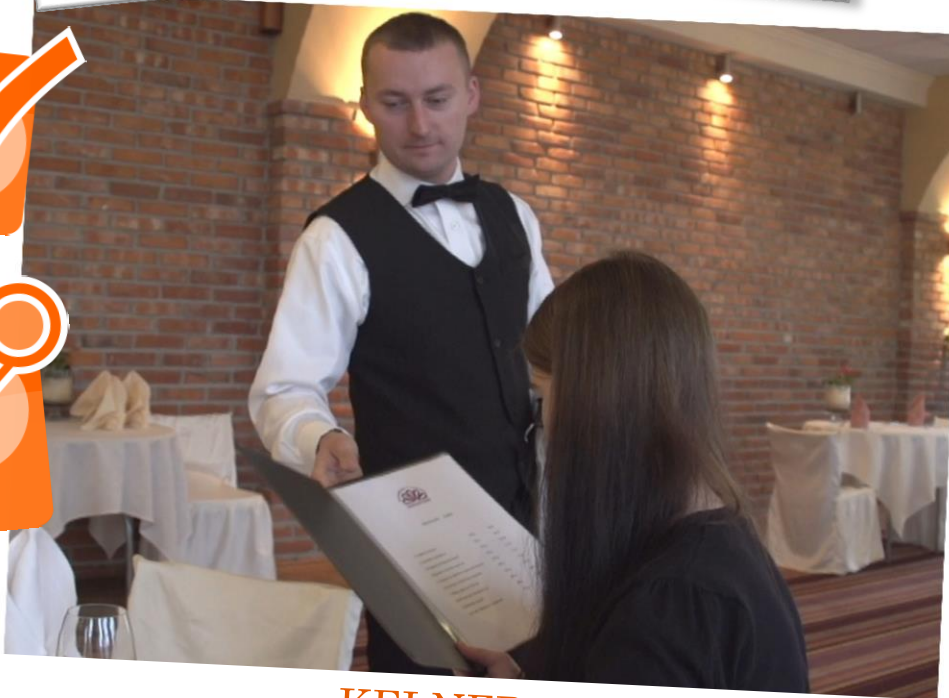


MASZYNY I NARZĘDZIA

Sprawdź
swoją wiedzę



Wywiad
posłuchaj,
przeczytaj, zobacz



KELNER



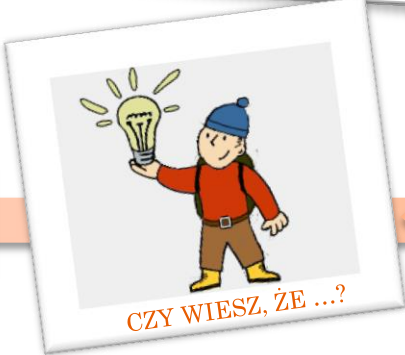
PREDYSPOZYCJE



WARUNKI FIZYCZNE



LITERATURA



CZY WIESZ, ŻE ...?



KARIERA ZAWODOWA

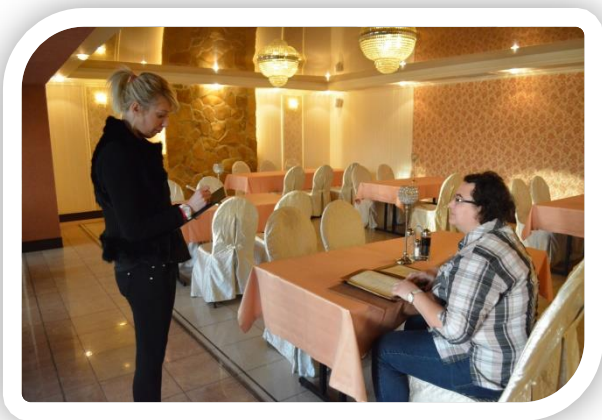
CZYM ZAJMUJE SIĘ **KELNER**?

ZADANIA ZAWODOWE:

- profesjonalną obsługą klientów od momentu ich wejścia, aż do opuszczenia lokalu (przywitanie gości, wybór stolika, przedstawienie menu, udzielenie informacji o potrawach, zebranie zamówienia i jego zrealizowanie, a następnie przyjęcie płatności i pożegnanie gości),
- dba o odpowiedni, dostosowany do okoliczności wystrój sali i nakryć stołu zgodnie z zasadami savoir-vivre'u, dba o czystość zastawy i sztućców, odpowiednią temperaturę podawanych napojów i dań, sprząta po spożytych przez klientów posiłkach,
- troszczy się o dobre samopoczucie klientów, reaguje na ich potrzeby i prośby dotyczące pobytu w lokalu.



JAKA JEST SPECYFIKA ŚRODOWISKA PRACY KELNERA?



Miejsce wykonywania pracy

Kelner swoją pracę wykonuje najczęściej w pomieszczeniach restauracji, pubów czy kawiarni. W zależności od pory doby pomieszczenia są oświetlone światłem dziennym bądź sztucznym.

W lecie kelner obsługuje również klientów na zewnątrz – w ogródkach restauracyjnych i kawiarnianych.



Charakter pracy



Praca kelnera jest zarówno pracą fizyczną, jak i umysłową. Ma on stały kontakt z innymi ludźmi - klientami lokalu, w którym pracuje, przełożonymi, kucharzami.



JAKA JEST SPECYFIKA ŚRODOWISKA PRACY KELNERA?

Możliwości zatrudnienia

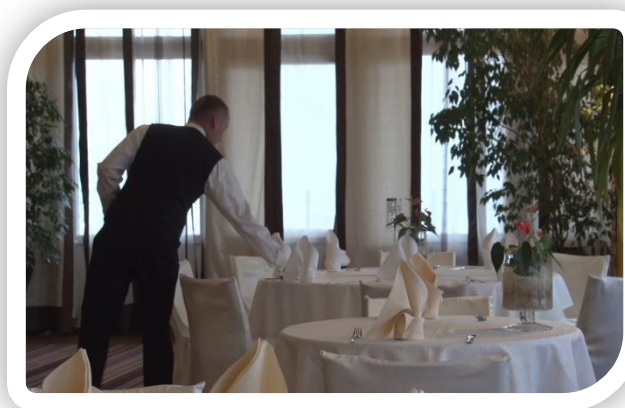
Osoba mająca kwalifikacje w tym zawodzie, może znaleźć pracę w:

- kawiarniach,
- restauracjach,
- firmach cateringowych specjalizujących się w obsłudze imprez okolicznościowych,
- hotelach,
- statkach wycieczkowych.



Stanowiska pracy

- kelner,
- barman,
- szef obsługi kelnerskiej,
- w dużych i luksusowych restauracjach może występować dokładny podział stanowisk związanych z obsługą kelnerską - kierownik sali, kelner podający wina, kelner podający dania.



JAKA JEST SPECYFIKA ŚRODOWISKA PRACY KELNERA?



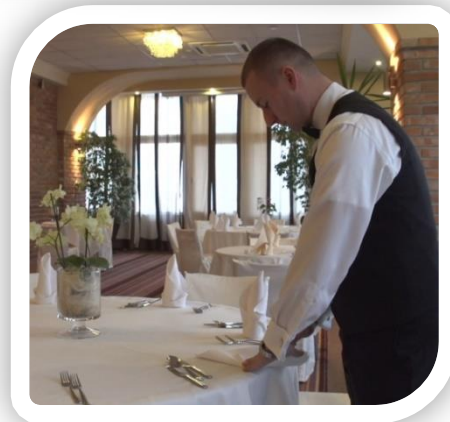
Czas pracy

Kelner zwykle pracuje 8 godzin dziennie, ale zdarza się, że obsługa imprez okolicznościowych zajmuje więcej czasu. Praca może odbywać się w systemie zmianowym, również w godzinach nocnych, w niedziele i dni ustawowo wolne od pracy.



Zarobki

Kelnerzy zarabiają średnio między 1600 zł a 2300 zł netto. Jest to zawód, w którym można liczyć na napiwki. Zarobki uzależnione są w dużej mierze od miejsca zatrudnienia i klasy lokalu (Źródło: www.wynagrodzenia.pl).



Czynniki zagrażające zdrowiu

Praca kelnera wiąże się z koniecznością bycia stale w ruchu, co może powodować nadmierne obciążenie fizyczne. Ze względu na stały kontakt z klientami istnieje ryzyko wystąpienia sytuacji stresowych i konfliktowych – w przypadku obsługi klienta trudnego.



JAKICH MASZYN I NARZĘDZI UŻYWA KELNER?



Taca



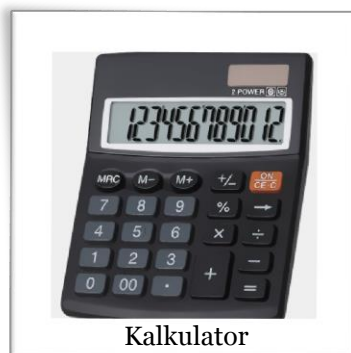
Wózek kelnerski



Ekspres do kawy



Korkociąg



Kalkulator



Kasa fiskalna



Terminal płatniczy



Taca

służy przenoszeniu i podawaniu potraw.



Wózek kelnerski

wykorzystywany do przewożenia przygotowanych uprzednio potraw lub zastawy stołowej.

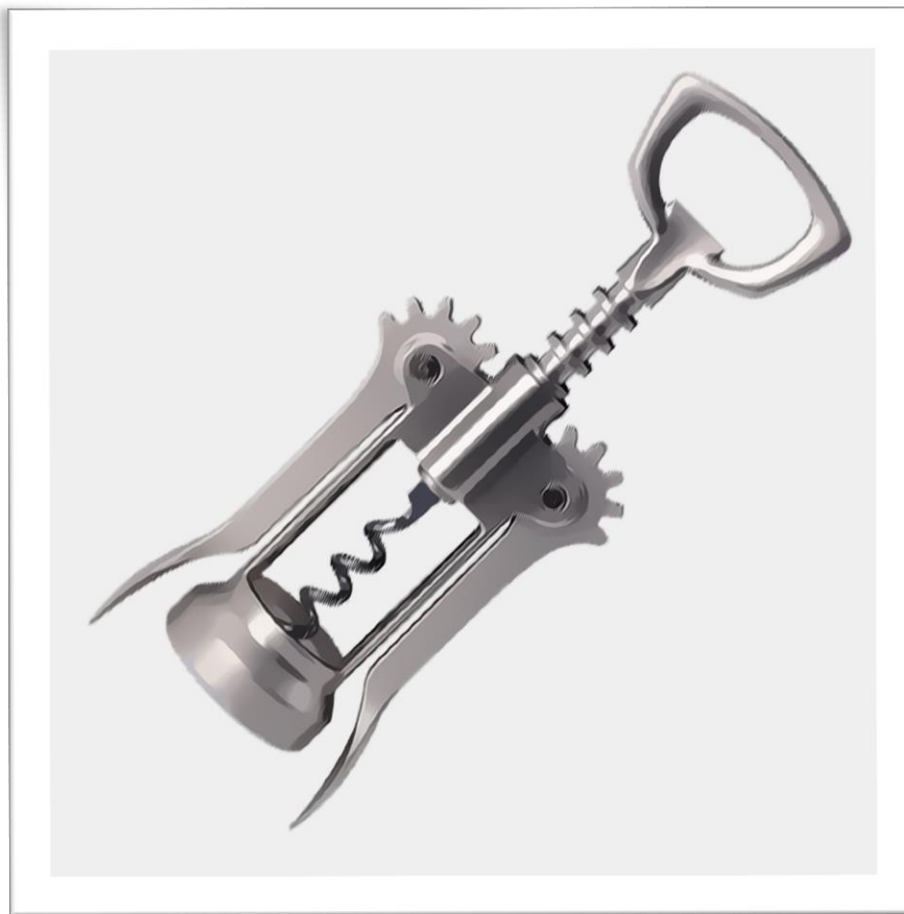


Ekspres do kawy

urządzenie przeznaczone do przygotowywania napojów gorących.

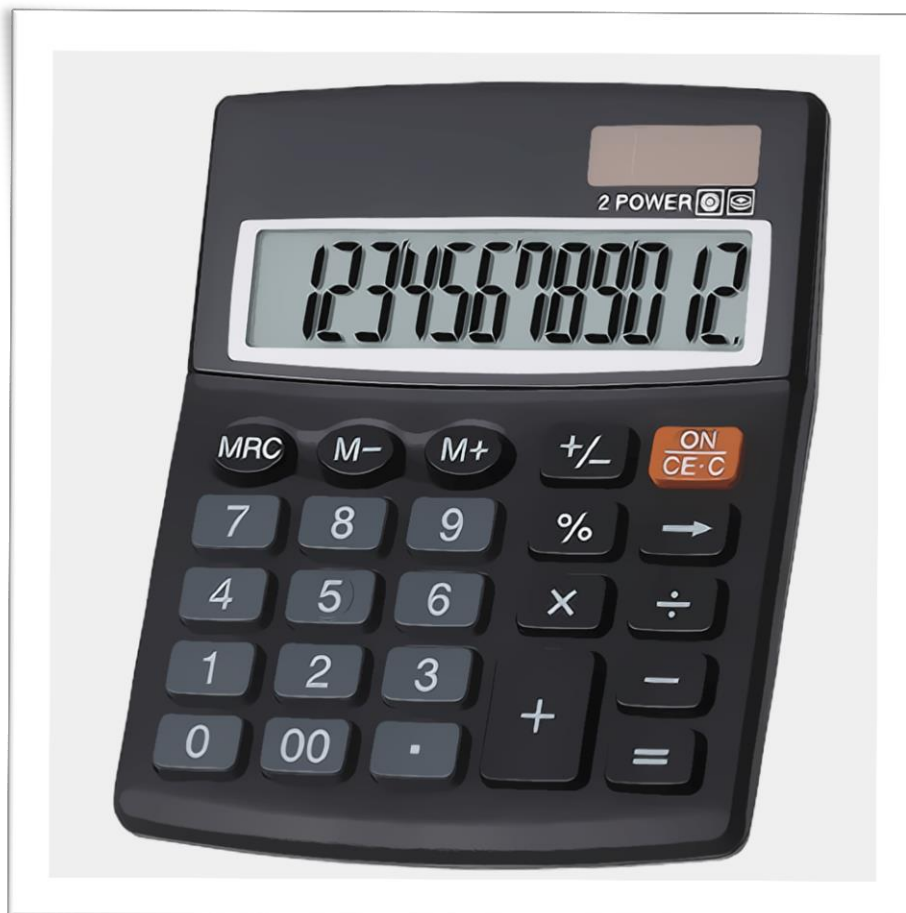


Korkociąg przyrząd służący do otwierania zakorkowanego wina.



Kalkulator

urządzenie wykorzystywane do zliczania należności klienta.



Kasa fiskalna

urządzenie do obsługi płatności.



Terminal płatniczy

urządzenie służące do wykonywania płatności za pomocą kart płatniczych.



JAKIE PREDYSPOZYCJE POWINIEN POSIADAĆ KELNER?

W tym zawodzie ważny jest przede wszystkim wysoki poziom kultury osobistej oraz łatwość w nawiązywaniu kontaktów. Kelner może obsługiwać również zagranicznych gości, liczy się więc znajomość języków obcych. Od kelnera wymaga się subtelności i nienagannej prezencji. Jego elegancki strój wynika z ugruntowanych historycznie zasad. Kelner musi szybko reagować na potrzeby klientów, mieć podzielną uwagę i dobrą pamięć wzrokową. Swoją pracę powinien wykonywać dyskretnie i kulturalnie. Swoim zachowaniem powinien wzbudzać w klientach zaufanie, gdyż często będzie służył radą w doborze win, czy potraw. Stąd ważne są również kompetencje komunikacyjne- zdolność formułowania trafnych i zwięzłych wypowiedzi.

Cechami niezbędnymi w tym zawodzie są:

- dobra pamięć, podzielnność uwagi,
- zdolność koncentracji na wykonywanym zadaniu,
- łatwość w nawiązywaniu kontaktów interpersonalnych,
- uprzejmość, wysoki poziom kultury osobistej, nienaganny wygląd,
- dobrze rozwinięta wyobraźnia przestrzenna,
- radzenie sobie w sytuacjach trudnych i stresujących.



JAKIE WARUNKI FIZYCZNE SĄ NIEZBĘDNE W TYM ZAWODZIE?



- Zawód kelnera wiąże się z byciem w ciągłym ruchu, dlatego wymagana jest dobra kondycja fizyczna i wysoki poziom sprawności i zręczności rąk. Ważna jest prawidłowa koordynacja wzrokowo-ruchowa oraz dobry wzrok i słuch.
- Przeciwwskazania zdrowotne: skłonność do alergii i uczuleń, kłopoty z prawidłowym rozróżnianiem zapachów i kolorów, wada wymowy, kłopoty ze sprawnością rąk lub nóg, znaczna wada słuchu, zaburzenia widzenia nie dające się skorygować szklami, potliwość dłoni.



INFORMACJE DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

Istnieje możliwość wykonywania zawodu przez osoby z niepełnosprawnością, o ile pozwalają jej na to warunki zdrowotne. Ostateczną decyzję o braku przeciwwskazań zdrowotnych do kształcenia w zawodzie podejmuje zawsze lekarz medycyny pracy.



JAK ZOSTAĆ **KELNEREM**?

Gimnazjum

Technikum - 4 lata

Egzamin potwierdzający kwalifikację T.9.

Kelner

Kwalifikację można uzyskać na Kwalifikacyjnym Kursie Zawodowym.

Kelner może podnosić swoje kwalifikacje poprzez udział w różnych kursach i szkoleniach. Dotyczą one na przykład zasad savoir-vivre'u, technik skutecznej sprzedaży, wiedzy na temat win.

JAKIE SĄ MOŻLIWOŚCI ROZWOJU W TYM ZAWODZIE?

Po zdaniu egzaminu maturalnego istnieje możliwość kształcenia na studiach wyższych.

Przykładowe kierunki, które podniosą szanse kelnera na rynku pracy:

Filologie językowe, Gastronomia - sztuka kulinarna, Zarządzanie zasobami ludzkimi.



CZY WIESZ, ŻE...?

CIEKAWOSTKI



- Philip Osenton, pochodzący z Anglii kelner specjalizujący się w podawaniu wina, pobił rekord w ilości kieliszków trzymany w jednej ręce - ustawił na lewej dłoni wieżę złożoną z 51 kieliszków.
- W niemieckiej Norymberdze powstała pierwsza na świecie zautomatyzowana restauracja. Kelnerów zastąpił w niej system, który zbiera zamówienia i dostarcza na stoliki to, co klient sobie zażyczył.



CO CZYTAĆ?

LITERATURA FACHOWA



Czasopisma:

- „Restauracja. Pismo biznesu gastronomicznego”,
- „Food Service. Magazyn HoReCo”,
- „Menu Smakosza”,
- „Nowości gastronomiczne”,
- „Hotelarstwo”.



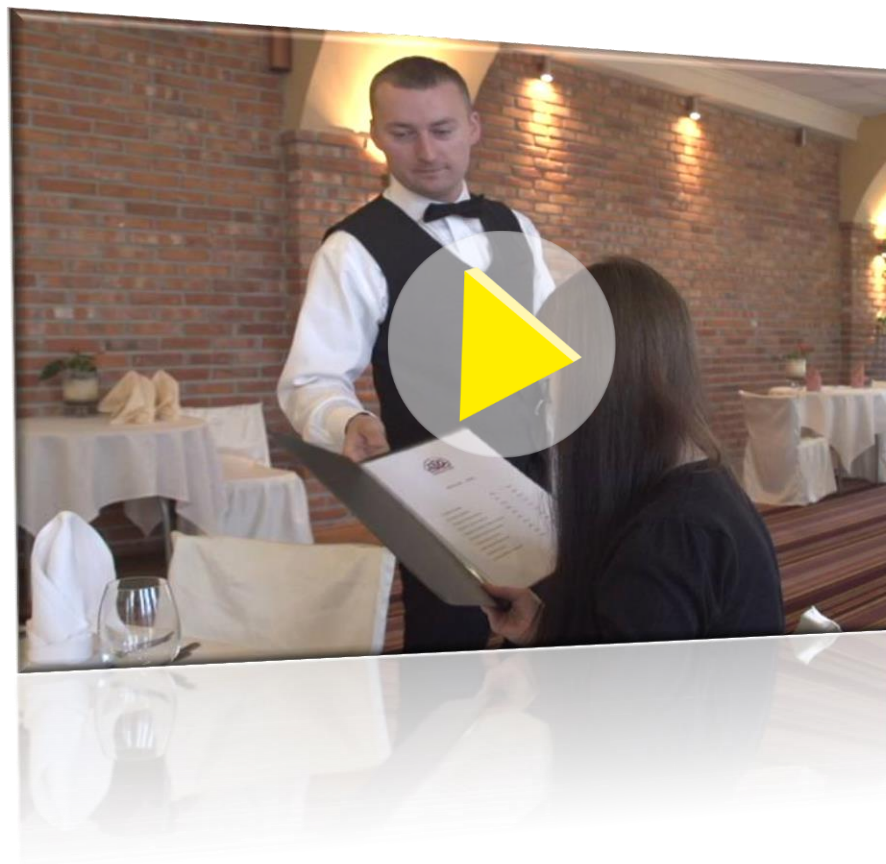
BIBLIOGRAFIA

- Podstawa programowa kształcenia w zawodzie, opracowano na podstawie dokumentu z dnia 7 lutego 2012 r.
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego z późn. Zmianami.
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie CKE, <http://www.cke.edu.pl/index.php/informatory-left/egzamin-zawodowy>
- Materiały projektu „Poznaj swoje zainteresowania i świat szkolnictwa zawodowego”, www.gimnazjum2.lublin.pl/efs/prezentacja
- Strony internetowe szkół prowadzących kształcenie w poszczególnych zawodach.
- „Podręcznik oceny zawodów z punktu widzenia różnych rodzajów niepełnosprawności. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego” (http://wupszczecin.home.pl/poradnik_gci/5_zeszyty_informacyjno_metodyczne/zeszyt_14.pdf).
- www.wynagrodzenia.pl (Raport Sedlak&Sedlak).



WYWIAD DŹWIĘKOWY

Posłuchaj w Multimedialnym Katalogu Zawodów wywiadu
z **KELNEREM**



SPRAWDŹ SWOJĄ WIEDZĘ - QUIZY

Zapoznałeś się z charakterystyką zawodu. Teraz sprawdź swoją wiedzę i predyspozycje do zawodu rozwiązując quizy interaktywne.

