

## Pierwsze wrażenie



Obsługa konsumenta w hotelarstwie część 1, J.Duda, S.Krzywda, reza 2007, s.18-22  
Obsługa gości (konsumentów) część 1, R.Szajna, D.Ławniczak, A.Ziaja, reza 2009, s.41-44  
Obsługa konsumenta część 1, R.Jargon, WSiP 2000, s.64

### **Pracownicy zakładów hotelarskich i gastronomicznych to osoby o specyficznych cechach fizycznych i psychicznych:**

#### Cechy fizyczne:

- dobra kondycja fizyczna,
- odporność na zmęczenie,
- dobra prezencja, higiena osobista,
- umiejętność poruszania się i zachowania,
- opanowanie mimiki, gestów i odruchów

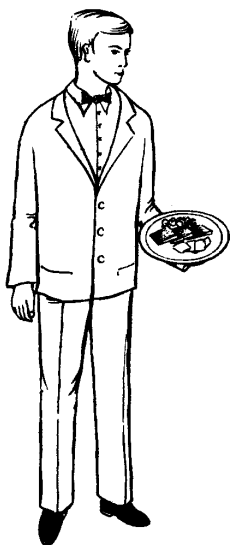
#### Cechy psychiczne:

- kultura osobista i zawodowa,
- dobra pamięć słuchowa i wzrokowa,
- spostrzegawczość,
- zaradność i szybkość w podejmowaniu decyzji,
- silna wola, wytrwałość, zdyscyplinowanie

### **Higiena osobista:**

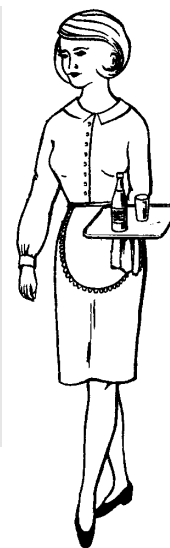
Kontakt z konsumentami jest stałym elementem pracy kelnerów. Szczególnie ważne jest utrzymanie właściwej higieny osobistej. Istotne są wypielęgnowane dłonie i paznokcie. W czasie pracy należy dbać o czystość dłoni i dokładnie je myć za każdym razem po skorzystaniu z toalety, dotykaniu pieniędzy, po uprzągnięciu brudnych naczyń i innych sprzętów. Należy codziennie dbać o czystość ciała i jamy ustnej, używać środków odkażających oddech oraz delikatnych perfum. W obecności gości nie wolno żuć gumy. Włosy powinny być czyste i estetycznie ułożone. Wygląd pracownika do obsługi nie może budzić żadnych zastrzeżeń.

### **Elementy stroju kelnera/kelnerki:**



czarne spodnie  
czarne buty  
biała koszula  
muszka  
kamizelka  
wygodna, bawełniana bielizna  
serwetka kelnerska  
identyfikator

czarna spódniczka  
czarne pantofle  
biała bluzka  
kamizelka  
delikatna biżuteria  
wygodna, bawełniana bielizna  
serwetka kelnerska  
identyfikator



### **Jaką rolę pełni i do czego służy „kelnerka”?**

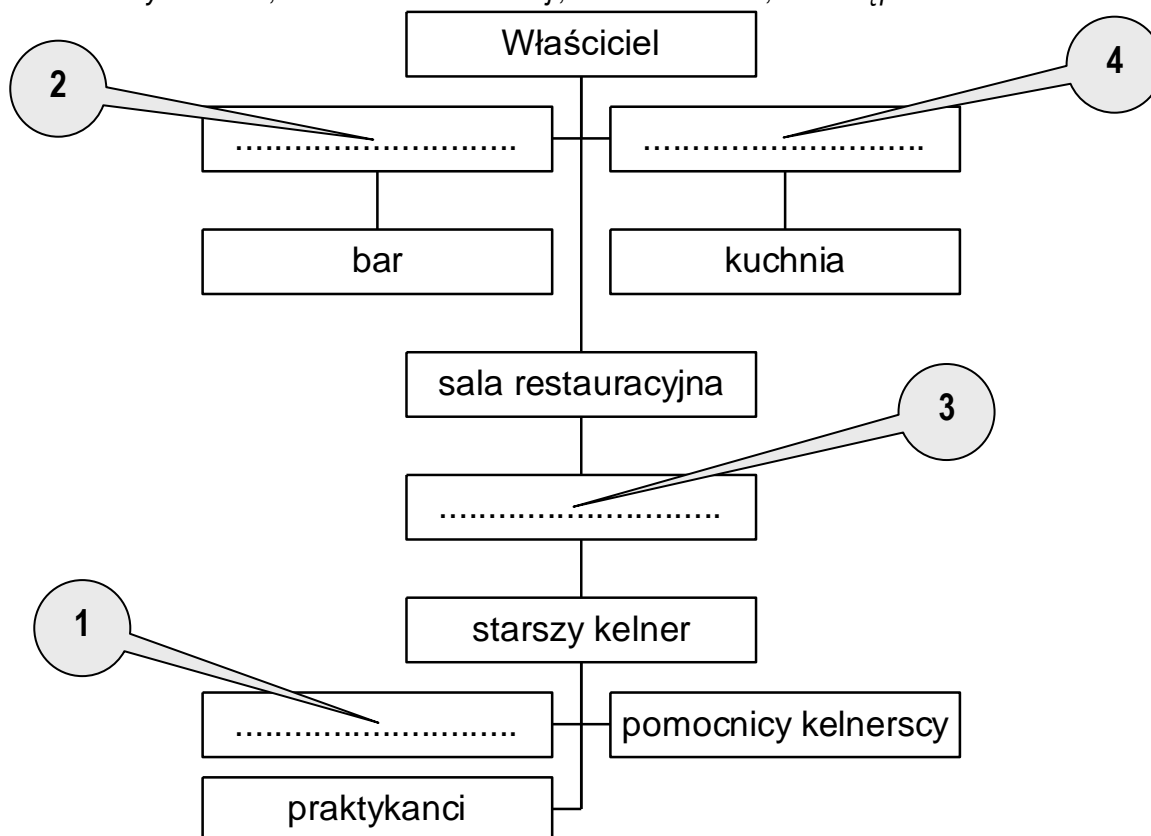


Narzędzie pracy kelnera. Niezbędna do przenoszenia gorących potraw i naczyń. Chroni rękę i ubranie kelnera. Ułatwia transport dużych, ciężkich tac jako punkt podparcia na śród-dłoni.

Powinna być odpowiednio złożona, wyprasowana i bezwzględnie czysta.

**Określ miejsce każdego z wymienionych pracowników w ustalonej strukturze organizacyjnej zakładu gastronomicznego:**

1. kelnerzy i kelnerki, 2.kierownik restauracji, 3. kierownik sali, 4. zastępca kierownika restauracji



**Obowiązki kelnera:**

- przestrzeganie dyscypliny pracy,
- przestrzeganie zasad higieny osobistej,
- utrzymanie czystości na sali i stołach konsumenckich,
- należyte obchodzenie z powierzonym sprzętem i urządzeniami,
- wykonywanie prac zgodnie z technikami obsługi,
- uczciwe rozliczanie się z zakładem pracy i konsumentami,
- przestrzeganie przepisów prawa dotyczących sprzedaży alkoholu i papierosów,
- zgłaszanie skarg i uwag kierownikowi zakładu,
- uczciwe wystawianie rachunków,
- itp.