



Obsługa konsumenta w hotelarstwie część 1, J.Duda, S.Krzywda, rea 2007, s. 66-67  
Obsługa konsumenta część 1, R.Jargoń, WSiP 2000, s. 72-90  
Poradnik kelnera, H.Leitner, WSiP 1993, s. 48-49  
Obsługa gości część 1, R.Szajna, D.Ławniczak, A.Ziaja, rea 2010, s. 124-142

### **Podstawowe zasady obsługi kelnerskiej**

#### Wzgląd na gościa

*Wszelkie działania podejmowane przez personel zakładu gastronomicznego ukierunkowane powinny być na zaspokojenie potrzeb gościa zarówno w sferze spożywania posiłków, jak i atmosfery lokalu. Personel musi przede wszystkim zwracać uwagę na potrzeby gościa i je zaspokajać.*

#### Hałas podczas obsługi

*Podczas obsługi gości w zakładzie gastronomicznym poziom hałasu należy ograniczyć do minimum, nie może on w żaden sposób zakłócać panującej atmosfery. Dotyczy to rozmów pomiędzy personelem, personelem a klientami, jak również prac wykonywanych na sali np.: podczas stawiania naczyń na stole.*

#### Pośpiech

*Sprawdza się tu zasada „śpiesz się powoli”, podczas obsługi konsumentów nie wolno biegać ani dynamicznie gestykulować, wprowadza to atmosferę niepokoju wśród gości. Nad pośpiechem należy panować, gdyż często podczas obsługi wpadamy w niego nieświadomie, automatycznie.*

#### Naprzykrzanie się

*Personelowi nie wolno nigdy naprzykrzać się konsumentom. Ludzie bardzo różnie odbierają naprzykrzanie się, dla jednych może to być uporczywe doradzanie potraw, przesadne skupienie się na ich osobie, domaganie się napiwku przez personel, czy chociażby obserwowanie gościa z odległości.*

#### Kolejność obsługiwanie gości

*Istotna umiejętność, jaką musi wykazać się personel podczas obsługi zwłaszcza niewielkich grup gości o zróżnicowanej skali wieku. Zwykle stosuje się zasady: gość honorowy-kobiety-mężczyźni-gospodarz, jeżeli w grupie są małe dzieci wówczas: małe dzieci-kobiety-mężczyźni. Jeżeli chodzi o osoby niepełnosprawne nie należy ich wyróżniać.*

#### Oszczędzanie energii

*Nie chodzi tutaj o wyłączenie światła po wyjściu z pomieszczenia, a o oszczędzanie własnego organizmu, o który kelner musi bardzo dbać. Oszczędzanie energii może polegać na wybieraniu optymalnej trasy pomiędzy rozdzielnią a stolikami konsumentów, nie robienie pustych przebiegów, chodzenie zawsze do przodu, gdyż ludzie nie mają oczu z tyłu głowy itp.*

## Wybór dróg serwowania

*Kelner zgodnie z zasadą oszczędzania energii powinien optymalizować swoją pracę między innymi poprzez właściwy wybór dróg serwowania:*

- *poruszamy się bezpiecznie zawsze po prawej stronie,*
- *nie zatrzymujemy się niespodziewanie i zawsze poruszamy się do przodu,*
- *kelner bardziej obciążony zawsze ma pierwszeństwo, jak i ten wychodzący z rozdzielni.*

## Wytyczne i reguły dotyczące serwisu talerzowego

*Ze względu na przyjęte zasady obsługi konsumenta z prawej i lewej strony kelner musi właściwie obciążać każdą z rąk i nie ma tu znaczenia czy jest prawo- czy leworęczny. Naczynia stołowe zwykle nosimy w lewej ręce, a prawą serwujemy, podnosimy i stawiamy – jest ona tzw. ręką pracującą.*

## **Ćwiczenie praktyczne:**

*Proponuję, aby przećwiczyć z uczniami wybrane metody serwisu np.:*

- *wykonaj chwyt talerza płytkiego i głębokiego prawą ręką, następnie przelóż je do lewej ręki,*
- *wykonaj chwyt dwóch i trzech talerzy płytkich w lewej ręce, a następnie przećwicz to samo z głębokimi talerzami,*
- *wykonaj ćwiczenie z zakresu zbierania brudnych naczyń ze stołu konsumenckiego, używaj tacy i bez tacy,*
- *przećwicz różne sposoby noszenia tac, zwracając uwagę na równowagę i odpowiednie chodzenie,*
- *ustaw na stole sprzęt konsumencki, następnie zbierz go, podchodząc z prawej strony każdego krzesła.*

## **Organizacja i technika pracy w zakładzie gastronomicznym powinny być:**

- *dostosowane do rodzaju zakładu gastronomicznego,*
- *dostosowane do wymagań i potrzeb konsumenta,*
- *zależne od stanu technicznego pomieszczeń, urządzeń i maszyn w zakładzie gastronomicznym,*
- *zależne od kwalifikacji i umiejętności pracowników.*

## **Przy wyborze systemu obsługi należy brać pod uwagę:**

- *szybkość dostarczania potraw konsumentom – należy wybrać taki sposób obsługi, by czas pomiędzy przygotowaniem potrawy a jej podaniem konsumentowi był jak najkrótszy,*
- *dobór asortymentu potraw, napojów i towarów handlowych zgodny z rodzajem zakładu gastronomicznego i oczekiwaniami konsumentów,*
- *jakość potraw, napojów i towarów handlowych - by była możliwie jak najwyższa w warunkach zakładu gastronomicznego.*

### **Podczas obsługi konsumenta kelner jest obowiązany do:**

- otoczenia konsumenta należyłą opieką i zapewnienia mu bezpieczeństwa na terenie zakładu,
- zapewnienia konsumentom właściwej jakości potraw i napojów,
- umiejętnego nakrycia stołu, z dobraniem właściwych naczyń i sztućców do serwowanych potraw i napojów,

### **Jakie trzy formy obsługi kelnerskiej możemy wyodrębnić?**

serwowanie potraw na talerzach (serwis niemiecki, amerykański) – potrawy są nałożone i udekorowane w części kuchennej i ekspedycyjnej, a następnie podane konsumentom wraz z niezbędnymi sztućcami i dodatkami,

serwowanie potraw na półmiskach (serwis rosyjski) – potrawy są podawane na odpowiednich półmiskach, w wazach, czy też misach wraz ze sztućcami serwingowymi niezbędnymi do ich nałożenia, na stole powinny zostać przygotowane indywidualne nakrycia – talerze i sztućce,

serwowanie potraw z półmisek lub innych naczyń (serwis francuski) – kelner przynosi półmisek i z niego serwuje danie na talerz konsumenta, podgrzany talerz i sztućce powinny znajdować się już na stole konsumentkim.

### **System rewirowy**

Każdy kelner w tym systemie ma przydzielony rewir i jest odpowiedzialny za właściwą obsługę w nim, jego właściwą organizację i wygląd. Zależnie od organizacji pracy w zakładzie gastronomicznym zwykle następuje rotacja obsługiwanych rewirów w cyklu tygodniowym.

Zadania kelnera w indywidualnym systemie obsługi konsumenta:

1) przygotowanie rewiru do pracy      2) praca właściwa      3) prace końcowe

1) przygotowanie rewiru do pracy obejmuje:

- przygotowanie i sprawdzenie stanu technicznego, czystości, bezpieczeństwa sali konsumenckiej,
- nakrycie stolików zgodnie z zapotrzebowaniem i porą dnia, przygotowanie serwetek płóciennych, papierowych, wazoników z kwiatami,
- przygotowanie szafki/stołu pomocniczego zgodnie z zaplanowanym menu;

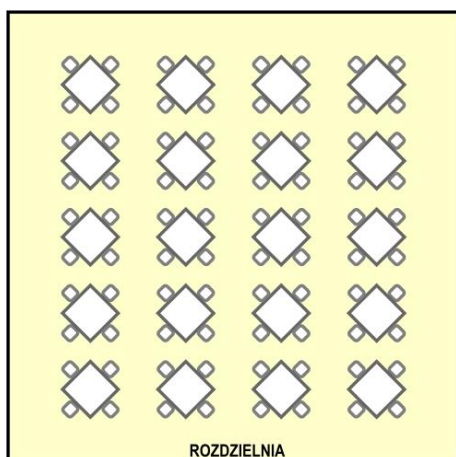
2) **praca właściwa** obejmuje:

- powitanie konsumenta i przedstawienie propozycji miejsca konsumpcyjnego,
- podanie menu i informacja o specjalnościach zakładu,
- przyjęcie zamówienia, wypisanie bonu i przekazanie zamówienia do kuchni,
- odebranie zamówionych potraw, przeniesienie i zaserwowanie do stolika w swoim rewirze,
- wystawienie rachunku, pobranie należności i pożegnanie konsumenta;

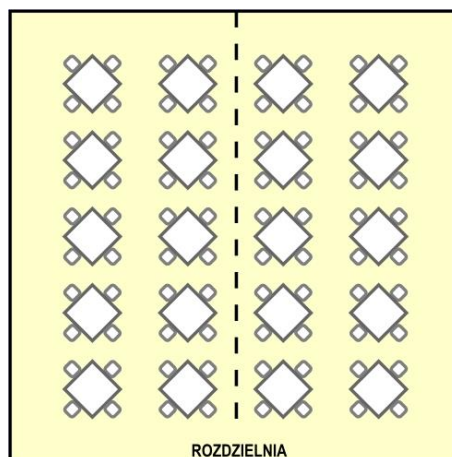
3) **prace końcowe** obejmują:

- sprzątnięcie stołów konsumencki w rewirze po wyjściu konsumentów,
- przeniesienie brudnych naczyń do zmywaka,
- uporządkowanie stołu pomocniczego i uzupełnienie elementów,
- na koniec dnia rozliczenie się z zakładem ze sprzętu i utargu dziennego.

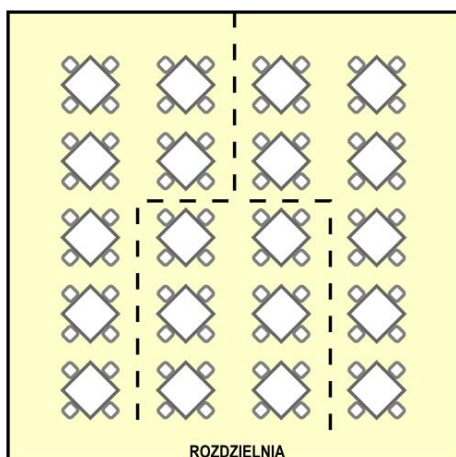
Dokonaj przykładowego podziału poniższych sal konsumenckich na wskazane ilości rewirów:



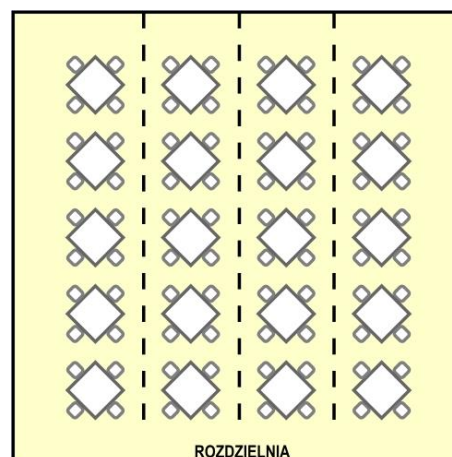
Sala konsumencka z 1 rewirem



Sala konsumencka z 2 rewirami



Sala konsumencka z 3 rewirami



Sala konsumencka z 4 rewirami

## System zespołów specjalistycznych

Poszczególni pracownicy w zespołach specjalistycznych, biorący udział w obsłudze konsumenta mają przydzielone zadania w obsługiwanym rewirze/sali. Każdy z nich specjalizuje się w konkretnych działaniach a tym samym może powierzone zadania wykonywać z większą starannością, „nie rozdrabnia się”.

Wielkość rewiru dla zespołu nie powinna przekraczać 80-90 miejsc konsumenckich!

Zespół składa się z 3-4 pracowników:

1) starszy kelner      2) mistrz-kelner napojów      3) mistrz-kelner serwisu x 2

### 1) starszy kelner

- pełni rolę gospodarza, koordynuje pracę całego zespołu,
- wita konsumentów, wskazuje miejsce,
- pomaga przy wyborze potraw, doradza, przyjmuje zamówienia,
- rozdziela zamówienia między poszczególnych kelnerów,
- przygotowuje rachunek, pobiera należność;

### 2) mistrz-kelner napojów

- często obecnie określany pojęciem sommelier,
- doradza wina, napoje – dobiera je do menu,
- przygotowuje napoje i je serwuje,
- dobiera szkło do napojów i do nakrycia;

### 3) mistrz-kelner serwisu

- przekazuje zamówienia do realizacji w kuchni,
- obiera i przenosi potrawy do stołu pomocniczego, serwuje dania konsumentom,
- zajmuje się nakrywaniem i sprzątaniem naczyń stołowych.

Zalety systemu zespołów specjalistycznych:

- możliwość specjalizowania się poszczególnych pracowników,
- możliwość awansowania, podnoszenia kwalifikacji, a tym samym zatrudniania niedoświadczonego personelu,
- usprawnienie pracy, podniesienie poziomu obsługi i efektywności.

Wady systemu zespołów specjalistycznych:

- system drogi, kilku pracowników zaangażowanych w obsługę jednego ew. kilku stolików,

- stosowany w droższych lokalach wyższej kategorii.

## **System brygadowy**

Zespół pracowników tzw. brygada obsługuje kilka rewirów, często jest to połączenie sali konsumenckiej z patio lub tarasem. Kelnerzy zajmują się poszczególnymi rewirami wspierani przez młodszych kelnerów i praktykantów pod nadzorem kierownika brygady.

W skład brygady (zespołu) wchodzi:

kierownik zespołu      kelnerzy      młodszy kelnerzy i praktykanci

Kierownik zespołu (*starszy kelner*)

Koordynuje pracę całej brygady, przydziela poszczególnym kelnerom rewiry oraz sprzęt niezbędny do obsługi. Pełni często rolę kierownika sali, witając konsumentów i wskazując im miejsca. Odpowiada za obrót gotówką, zwykle to on inkasuje należność, ewentualnie kontroluje pobieranie należności przez kelnerów.

Jeśli starszy kelner inkasuje należność w ramach całego zespołu, wówczas nie obsługuje. Jeżeli kelnerzy inkasują należność samodzielnie, wówczas starszy kelner obsługuje, ma mniejszy rewir.

Kelnerzy

- wykonują wszystkie czynności należące do obowiązków kelnera,
- korzystają z pomocy młodszych kelnerów i praktykantów,
- pełnią rolę instruktorów dla praktykantów.

Młodszy kelner lub praktykant:

- zapewnia komunikację między rozdzielnią kelnerską, a stołami pomocnikami kelnerskimi,
- przynosi zamówione potrawy i napoje, pozostając do dyspozycji kelnera,
- zajmuje się pracami porządkowymi, pomaga przy sprzątnięciu stołów, przenosi brudne naczynia do zmywaka,
- wg potrzeb pomaga kelnerom przy obsłudze.

System brygadowy osiąga najwyższą wydajność pracy!!! Może obsłużyć 120 - 150 konsumentów.

## **System zespołowo-kompleksowy**

*W systemie zespołowo-kompleksowym brygada kelnerska zajmuje się obsługą konsumentów w wyodrębnionej sali konsumenckiej. Nie stosuje się tu ściśle wyodrębnionych rewirów, ale każdy z kelnerów ma za zadanie obsługę określonej liczby miejsc konsumenckich. Obsługa często stosowana na sympozjach i kongresach.*

W tym systemie istnieje wspólna odpowiedzialność materialna wszystkich pracowników, którzy muszą się rozliczyć wobec zakładu z pobranego sprzętu, potraw i napojów, jak również z uzyskanych utargów.

Zespół składa się, zależnie od wielkości obsługiwanej sali, nawet z 5 osób:

<i>kierownik sali</i>	<i>starszy kelner</i>	<i>kelner</i>	<i>młodszy kelner</i>	<i>praktykant kelnerski</i>
-----------------------	-----------------------	---------------	-----------------------	-----------------------------

Brygada:

- pracuje zespołowo licząc ok. 20 miejsc konsumenckich na jednego członka brygady,*
- wspólnie odpowiada materialnie za pobrany sprzęt, potrawy, napoje oraz utarg,*
- każdy kelner wykonuje wszystkie niezbędne czynności związane z obsługą konsumenta,*
- konsumenci mogą kierować życzenia do każdego z członków zespołu,*
- znacznie sprawniej pracuje i w krótkim czasie może podać dużą ilość posiłków,*
- zwykle zatrudniana jest podczas serwowania określonego menu.*

## **System zespołów w powiązaniu z samoobsługą**

*Bardzo często stosowany system obsługi. Kelnerzy najczęściej mają przydzielone rewiry, w których wykonują wszystkie prace związane z obsługą konsumentów. Dodatkowo w zakładzie gastronomicznym znajdują się bufety, z których konsumenci mogą samodzielnie pobierać potrawy i napoje. Przykładem są lokale posiadające bary sałatkowe lub bary cukiernicze.*

Stosowane w praktyce rozwiązania (bufety):

*Bufety pełno-asortymentowe – wymagają małego zaangażowania ze strony obsługi, najczęściej przeznaczone na konkretne posiłki np.: śniadania, obiady – kelnerzy serwują zwykle napoje i dbają o porządek na miejscach konsumpcyjnych;*

*Bufety uzupełniające – obsługa zwykle serwuje wybrane z menu dania główne, konsumenci uzupełniają posiłek samodzielnie pobranymi z bufetów elementami np.: napoje, zakąski, ciastka;*

*Bufety sałatkowe – dania zasadnicze oraz napoje podawane są przez kelnerów, dodatki np.: sałatki, surówki konsument dobiera samodzielnie;*

Bufety stanowią nowoczesną formę sprzedaży, przyczyniając się do podniesienia efektywności ekonomicznej przez zwiększenie obrotu gastronomicznego, przyspieszenie tempa wydawania potraw.

Zasady ustawiania potraw na bufetach:

- potrawy powinny być grupowane i ustawiane według rodzaju,
- potrawy z poszczególnych rodzajów powinny być w ilości dostępnej dla wszystkich konsumentów,
- potrawy powinny być wyporcjowane i podane ze sztucami ułatwiającymi ich nakładanie,
- potrawy powinny być dobrane do rodzaju posiłku np.: na śniadania, kolacje,
- potrawy powinny być dostosowane do konsumentów, ich upodobań, grupy wiekowej, wykonywanego zawodu.

### **Systemy organizacji samoobsługi**

System stosowany obecnie w bardzo wielu lokalach gastronomicznych, zwłaszcza w zakładach gastronomicznych mających za główny cel szybką konsumpcję nieskomplikowanych dań. Konsument sam wybiera dania z dostępnej oferty, ewentualnie korzysta z pomocy obsługi.

System typu szwedzkiego – **potokowy**:

Potrawy i napoje są wystawiane na stołach, wyporcjowane na półmiskach. Konsument przemieszcza się wzdłuż oferowanych potraw, najczęściej z tacą, wybiera potrawy i napoje, na koniec dobiera niezbędne sztucce.

Konsument płaci w kasie znajdującej się na końcu bufetu, tuż przed wyjściem na salę konsumencką.

System typu czeskiego – **stoiskowy**:

Potrawy i napoje są zgrupowane w odrębnych bufetach (stoiskach) np.: stoisko z zupami, stoisko z napojami zimnymi, stoisko z napojami gorącymi itd. Konsument porusza się pomiędzy stoiskami a salą konsumencką, wybierając poszczególne dania zgodnie z własnym gustem.

Konsument płaci na poszczególnych stoiskach obsługującemu je personelowi, każdorazowo przy wyborze dań ze stoiska.

System typu francuskiego – **obsługa barowa**:

System stosowany obecnie bardzo powszechnie, polega na przygotowaniu potraw w obecności konsumenta i na jego bezpośrednie życzenie. Konsumpcja odbywa się przy ladzie lub w wersji „na wynos”, obecnie często wprowadzane są małe stoliki do konsumpcji na stojąco.

Konsument płaci przy ladzie, obsłudze przygotowującej dania.

System typu polskiego – **okienkowy**:

System wywodzi się z gastronomii polskiej lat 60 i 70. Konsument wybiera z jadłospisu wywieszonego w lokalu zwykle przy wejściu (nazwy potraw wraz z cenami). Po wybraniu potraw konsument podchodzi do kasy, gdzie uiszcza opłatę i otrzymuje paragon (bon), z którym udaje się do okienka wydawczego, gdzie wymienia go na danie.

Konsument płaci przed posiłkiem w wydzielonej kasie.