

## ZESPÓŁ SZKÓŁ PONADGIMNAZJALNYCH NR 2 W GARWOLINIE

### KWALIFIKACYJNY KURS ZAWODOWY HGT.11. Organizacja usług gastronomicznych

Absolwent kursu w zawodzie technik usług kelnerskich powinien być przygotowany do wykonywania zadań zawodowych: w zakresie kwalifikacji HGT.11. Organizacja usług gastronomicznych:

- a) planowania i organizowania dodatkowych usług gastronomicznych,
- b) planowania i nadzorowania pracy kelnera,
- c) rozliczania usług gastronomicznych.

**Kelner** wykonuje czynności związane z fachową i kompleksową obsługą gości w zakładach gastronomicznych, obsługą przyjęć okolicznościowych, kelnerską obsługą gości w pokoju hotelowym, obsługą kongresów, targów, wystaw, spotkań, konferencji i innych imprez oraz świadczeniem gastronomicznych usług cateringowych dla gości poza zakładem, tj. w pomieszczeniach przewoźników, klienta, plenerze.

Do głównych zadań **kelnera** można zaliczyć przygotowanie sali konsumenckiej do obsługi gości, obsługiwanie gości z wykorzystaniem różnych systemów obsługi, serwowanie potraw i napojów różnymi metodami i technikami oraz inkasowanie należności za potrawy, napoje i towary handlowe z zastosowaniem form gotówkowych i bezgotówkowych.

Nieodłącznym zadaniem **kelnera** obsługującego gości jest doradzanie i udzielanie gościom informacji na temat podawanych potraw i napojów, posługiwanie się narzędziami, maszynami i urządzeniami wykorzystywanymi do obsługi, a także nakrywanie i sprzątanie stołów w zależności od rodzaju świadczonych usług dla gości oraz sporządzanie potraw i napojów w obecności gości.

Do ważnych zadań **kelnera** należy przygotowywanie i obsługiwanie przyjęć i innych imprez gastronomicznych, także poza siedzibą zakładu gastronomicznego.

Zadaniami **kelnera** nierozzerwalnie połączonymi z rozwojem gastronomii, a w szczególności zakładu, w którym pracuje, jest przestrzeganie procedur obowiązujących w gastronomii, ciągłe podwyższanie standardów świadczonych usług, pełnienie roli spowiednika, doradcy, strażnika bezpieczeństwa zdrowia i mienia gości, stosowanie przez **kelnera** zasad „uznania Gościa”, Upsellingu przy sprzedaży potraw napojów i usług, aktywnego działania na rzecz planowania, marketingu i promowania usług gastronomicznych.

Bezpośredni kontakt z gośćmi wymaga od **kelnera** stałej dużej koncentracji, odporności na stres, szczególnych predyspozycji psychofizycznych i wysokiej kultury osobistej, miłej aparycji, pozytywnego nastawienia do ludzi oraz łatwości komunikowania się z otoczeniem. Pomocne **kelnerowi** w pracy będą również takie cechy jak: umiejętność wzbudzania zaufania, życzliwość, uprzejmość, podzielność uwagi, sprawne tempo pracy, umiejętność budowania trafnych i zwięzłych wypowiedzi. Bardzo istotną i pożądaną umiejętnością w zawodzie **kelnera** jest umiejętność posługiwania się językiem obcym oraz umiejętność dostosowywania się do zmiennych warunków pracy. Zawód **kelnera** łączy w sobie elementy pracy indywidualnej i zespołowej. Zazwyczaj **kelner** samodzielnie obsługuje gości, jednak, aby zrealizować jego zamówienie zgodnie z potrzebami gości, z wykorzystaniem nowych technik i w sposób atrakcyjny dla gości, musi współpracować z innymi pracownikami zakładu (z kelnerami, kucharzami i pionem hotelowym) często w zespołowym systemie obsługi kelnerskiej.

**Kwalifikacja HGT.11 jest jedną z dwóch kwalifikacji tworzących zawód technik kelner 513101. Druga kwalifikacja w tym zawodzie to:**

**HGT.01 Wykonywanie usług kelnerskich.**

**Po skończeniu kursu HGT.01 i ukończeniu kursu HGT.11 słuchacz może otrzymać tytuł technika kelnera.**

Potwierdzenie każdej kwalifikacji kończy się egzaminem. Po ukończeniu w/w kursów i potwierdzeniu egzaminami oraz ukończeniu szkoły średniej słuchacz otrzymuje dyplom technika kelnera.