Zadania wykonywane przez kelnera:

1. dbanie o czystość i odpowiednie nakrycie stołu (np. ułożenie sztućców),
2. witanie gości i wskazywanie im właściwego stolika,
3. podawanie menu oraz udzielanie informacji na temat oferty pizzerii,
4. przyjmowanie zamówień od klientów i przekazywanie ich do kuchni,
5. przynoszenie gościom zamówionych przez nich pizz i napojów,
6. zabieranie zbędnych naczyń ze stołu,
7. przekazywanie klientom rachunku, a także przyjmowanie zapłaty,
8. zgłaszanie do menedżera uwag niezadowolonych klientów,
9. odbieranie telefonów od klientów oraz zbieranie rezerwacji telefonicznych i internetowych.

1. Dbanie o czystość i odpowiednie nakrycie stołu:

* przed przyjęciem gości, kelner sprawdza, czy stoliki są czyste i nie ma na nich żadnych plam lub zabrudzeń,
* kelner nakrywa stół według zasad savoir-vivre’u, czyli ustawia sztućce, talerze, szklanki i serwetki w odpowiednich miejscach i odległościach,
* kelner dba o to, aby na stole były niezbędne dodatki do pizzy, takie jak sosy, oliwa, oregano, pieprz itp.,
* po zakończeniu posiłku przez gości, kelner zabiera ze stołu brudne naczynia i sztućce, a także zbędne resztki jedzenia,
* kelner wyciera stół i ponownie nakrywa go do następnych gości lub pozostawia go czystym i uporządkowanym.

2. Witanie gości i wskazywanie im właściwego stolika:

* kelner podchodzi do gości tuż po wejściu do pizzerii i wita ich uprzejmie,
* kelner pyta gości o wielkość stolika i jego preferowaną lokalizację (np. przy oknie, w rogu, blisko wyjścia itp.),
* kelner prowadzi gości do stolika, idąc jako pierwszy i pokazując drogę,
* jeśli jest mężczyzną, to pomaga usiąść kobietom, odsuwając im krzesło; jeśli jest kobietą, to jedynie wskazuje miejsce klientce,
* kelner podaje gościom menu, najpierw kobietom, a potem mężczyznom; menu powinno być otwarte na pierwszej stronie.

3. Podawanie menu oraz udzielanie informacji na temat oferty pizzerii:

* po wskazaniu gościom stolika i pomocy im w usadzeniu się, kelner podaje im menu, najpierw kobietom, a potem mężczyznom; menu powinno być otwarte na pierwszej stronie,
* kelner pyta gości, czy mają jakieś pytania dotyczące menu lub oferty pizzerii i udziela im informacji na temat składników, alergenów, cen, promocji itp.,
* kelner proponuje gościom napoje do pizzy i sugeruje im najlepsze połączenia smakowe,
* kelner przyjmuje zamówienie od gości i sprawdza, czy wszystko jest zgodne z ich życzeniami; jeśli jest to konieczne, kelner informuje gości o czasie oczekiwania na pizzę lub o braku dostępności niektórych produktów,
* kelner przekazuje zamówienie do kuchni i monitoruje jego realizację.

4. Przyjmowanie zamówień od klientów i przekazywanie ich do kuchni:

* po podaniu menu i udzieleniu informacji na temat oferty pizzerii, kelner czeka na sygnał od gości, że są gotowi do złożenia zamówienia,
* kelner podchodzi do stolika i pyta gości, co chcą zamówić; jeśli jest to konieczne, kelner doradza im w wyborze pizzy lub napoju i informuje ich o sposobie przygotowania lub składnikach,
* kelner zapisuje zamówienie na kartce lub wprowadza je do systemu POS na tablecie; jeśli goście mają jakieś specjalne życzenia lub alergie, kelner wpisuje je jako uwagi do zamówienia,
* kelner sprawdza, czy zamówienie jest poprawne i zgodne z oczekiwaniami gości; jeśli tak, to przekazuje je do kuchni i informuje gości o czasie oczekiwania na pizzę,
* kelner monitoruje realizację zamówienia i odbiera gotową pizzę od kucharza; jeśli jest to konieczne, kelner dodaje do niej sosy lub inne dodatki.

5. Przynoszenie gościom zamówionych pizz i napojów:

* po otrzymaniu informacji od kuchni, że pizza jest gotowa, kelner odbiera ją z odpowiednim numerem stolika i sprawdza, czy jest zgodna z zamówieniem,
* kelner niesie pizzę do stolika, trzymając ją na tacy lub w rękawicy; jeśli jest to konieczne, kelner używa podstawki pod pizzę lub podkładki pod talerz,
* kelner podaje pizzę gościom, najpierw kobietom, a potem mężczyznom; jeśli pizza jest duża i ma być dzielona na kawałki, kelner proponuje ją pokroić lub zostawia nóż do pizzy,
* kelner pyta gości, czy potrzebują czegoś jeszcze do pizzy, np. sosu, oliwy, oregano, pieprzu itp.; jeśli tak, to przynosi im te dodatki,
* jeśli goście zamówili napoje do pizzy, kelner przynosi je w odpowiednich szklankach lub butelkach; jeśli są to napoje alkoholowe, kelner nalewa je do kieliszków lub szklanek i proponuje gościom spróbować.

6. Zabieranie zbędnych naczyń ze stołu:

* po zakończeniu posiłku przez gości, kelner pyta ich, czy wszystko było w porządku i czy chcą coś jeszcze zamówić; jeśli nie, to proponuje im deser lub kawę,
* kelner zabiera ze stołu brudne naczynia i sztućce, a także zbędne resztki jedzenia; robi to z prawej strony gościa, jeśli obsługuje go zgodnie z ruchem wskazówek zegara lub z lewej strony, jeśli robi to odwrotnie,
* kelner układa naczynia na tacy lub w koszu w taki sposób, aby nie hałasować i nie zabrudzić się; jeśli jest to konieczne, kelner używa serwetki do ochrony rąk lub ubrania,
* kelner przekazuje brudne naczynia do zmywaka lub do specjalnego wózka; jeśli jest to możliwe, kelner robi to poza zasięgiem wzroku gości,
* kelner wyciera stół i ponownie nakrywa go do następnych gości lub pozostawia go czystym i uporządkowanym.

7. Przekazywanie klientom rachunku, a także przyjmowanie zapłaty:

* po zakończeniu posiłku przez gości, kelner pyta ich, czy chcą coś jeszcze zamówić; jeśli nie, to proponuje im rachunek i pyta, czy chcą zapłacić razem czy osobno,
* kelner drukuje rachunek na drukarce lub na tablecie i sprawdza, czy jest poprawny i zgodny z zamówieniem; jeśli jest to konieczne, kelner koryguje błędy lub dzieli rachunek na części,
* kelner przekazuje rachunek gościom w kopercie lub na tacy i pyta ich, jaką formą płatności chcą skorzystać; jeśli jest to gotówka, kelner proponuje im resztę lub napiwek,
* kelner przyjmuje zapłatę od gości i sprawdza, czy jest prawidłowa; jeśli jest to karta płatnicza, kelner prosi gości o podanie kodu PIN lub podpis na paragonie,
* kelner dziękuje gościom za wizytę i zaprasza ich ponownie.

8. Zgłaszanie do menadżera uwag niezadowolonych klientów:

* kelner monitoruje reakcje gości na podane im pizze i napoje i zwraca uwagę na ich miny, gesty lub komentarze,
* jeśli kelner zauważy, że goście są niezadowoleni z jakości lub smaku potrawy, kelner podchodzi do nich i pyta, czy wszystko jest w porządku i czy mogą coś zrobić, aby poprawić ich doznania,
* jeśli goście zgłaszają jakąś reklamację lub skargę, kelner przeprasza ich i proponuje im wymianę pizzy na inną lub zwrot pieniędzy; jeśli jest to możliwe, kelner rozwiązuje problem samodzielnie lub z pomocą kuchni,
* jeśli goście są bardzo niezadowoleni lub agresywni i nie akceptują propozycji kelnera, kelner informuje o tym menadżera lokalu i prosi go o interwencję; kelner opisuje menadżerowi sytuację i przekazuje mu rachunek lub numer stolika,
* jeśli menadżer przejmuje obsługę niezadowolonych gości, kelner pozostaje w tle i wspiera go w razie potrzeby; jeśli menadżer prosi kelnera o kontynuowanie obsługi, kelner robi to zgodnie z jego wskazówkami.

9. Odbieranie telefonów od klientów oraz zbieranie rezerwacji telefonicznych i internetowych:

* kelner sprawdza regularnie telefon i komputer w lokalu i odbiera połączenia lub wiadomości od klientów, którzy chcą zarezerwować stolik lub zamówić pizzę na wynos lub z dostawą,
* kelner wita klientów uprzejmie i przedstawia się jako pracownik pizzerii; kelner pyta klientów o ich imię, numer telefonu i preferowaną datę i godzinę rezerwacji lub zamówienia,
* kelner sprawdza dostępność stolików lub pizz w systemie rezerwacyjnym lub na tablicy informacyjnej i potwierdza klientom ich rezerwację lub zamówienie; jeśli nie ma wolnych miejsc lub produktów, kelner proponuje klientom alternatywne terminy lub opcje,
* kelner wpisuje dane klientów i szczegóły rezerwacji lub zamówienia do systemu rezerwacyjnego lub na listę zamówień; jeśli jest to konieczne, kelner pyta klientów o ich alergie, preferencje lub specjalne życzenia,
* kelner dziękuje klientom za kontakt i zaprasza ich do pizzerii; kelner informuje klientów o sposobie płatności i warunkach dostawy, jeśli dotyczy.

Środki komunikacji używane przez kelnera pizzerii:

* Spotkania i szkolenia - kelner uczestniczy w regularnych spotkaniach zespołu, na których omawiane są cele sprzedażowe, nowe produkty, promocje i problemy. Kelner bierze też udział w szkoleniach z zakresu obsługi klienta, komunikacji i sprzedaży.
* Telefon - kelner używa telefonu do kontaktu z kierownikiem lub właścicielem lokalu w sprawach pilnych lub nieprzewidzianych. Kelner odbiera też telefony od klientów, którzy chcą złożyć zamówienie na wynos lub dowóz.
* Email - kelner otrzymuje email z grafikiem pracy, informacjami o zmianach w ofercie lub regulaminie, zaproszeniami na szkolenia lub spotkania. Kelner może też wysyłać email z prośbą o urlop, zwolnienie lekarskie lub zgłoszeniem problemu.
* Aplikacja mobilna - kelner korzysta z aplikacji mobilnej do obsługi systemu zamówień i płatności. Kelner może też sprawdzać stan magazynu, historię zamówień lub oceny klientów za pomocą aplikacji.
* Komunikator internetowy - kelner komunikuje się z innymi pracownikami za pomocą komunikatora internetowego, np. Messenger, WhatsApp lub Telegram. Kelner może dzielić się informacjami, zdjęciami lub filmami związanymi z pracą, zadawać pytania lub prosić o pomoc.
* Tablice ogłoszeń - kelner czyta ogłoszenia umieszczone na tablicach w lokalu lub zapleczu. Na tablicach mogą znajdować się informacje o nowych produktach, promocjach, konkursach lub nagrodach dla pracowników. Kelner może też umieszczać własne ogłoszenia na tablicach, np. o sprzedaży lub wymianie sprzętu czy ubrań.
* Raporty - kelner sporządza raporty z każdej zmiany pracy, w których podaje liczbę obsłużonych klientów, wartość sprzedaży, napiwki, reklamacje lub uwagi. Raporty są przekazywane kierownikowi lub właścicielowi do analizy i oceny.

Oto przykładowe kategorie dokumentów wykorzystywanych przez kelnera:

* Dokumenty związane z organizacją pracy: grafik pracy, raport z zmiany, protokół zdawczo-odbiorczy.
* Dokumenty związane z obsługą klienta: zamówienie, rachunek, paragon fiskalny, karta alergenowa, karta menu.
* Dokumenty związane z rozliczeniami: raport z kasy fiskalnej, raport sprzedaży, raport napiwków.
* Dokumenty związane z higieną i bezpieczeństwem pracy: instrukcja BHP, karta szkolenia BHP, karta oceny ryzyka zawodowego, karta informacyjna środka czystości.
* Dokumenty rekrutacyjne: kwestionariusz osobowy, CV, list motywacyjny.
* Dokumenty zatrudnieniowe: umowa o pracę, zakres obowiązków, aneks do umowy o pracę.
* Dokumenty zdrowotne: orzeczenie lekarskie, skierowanie na badania lekarskie, zaświadczenie lekarskie.

Dokumenty związane z organizacją pracy:

* Grafik pracy - to dokument, który określa dni i godziny pracy kelnera w pizzerii. Grafik pracy jest ustalany przez pracodawcę lub kierownika i przekazywany kelnerowi z odpowiednim wyprzedzeniem. Grafik pracy powinien uwzględniać przepisy prawa pracy dotyczące czasu pracy, przerw i urlopów.
* Zamówienie - to dokument, który zawiera informacje o zamówieniu klienta, takie jak ilość i rodzaj zamówionych produktów i usług. Kelner musi sporządzać zamówienia na papierze lub elektronicznie i przekazywać je kucharzom lub innym pracownikom.
* Rachunek - to dokument, który pokazuje klientowi kwotę do zapłaty za zamówione produkty i usługi. Kelner musi wystawiać rachunki za pomocą kasy fiskalnej lub innego urządzenia i przyjmować zapłatę gotówką lub kartą.
* Raport sprzedaży - to dokument, który podsumowuje wyniki sprzedaży kelnera w danym okresie czasu, takim jak dzień lub tydzień. Kelner musi sporządzać raporty sprzedaży za pomocą kasy fiskalnej lub innego urządzenia i przekazywać je kierownikowi lub księgowemu.
* Protokół zdawczo-odbiorczy - to dokument, który potwierdza przekazanie lub odbiór mienia powierzonego kelnerowi do użytkowania lub wyliczenia się. Przykładem takiego mienia może być np. kasa fiskalna, terminal płatniczy, klucze do lokalu czy napiwki. Protokół zdawczo-odbiorczy jest podpisywany przez kelnera i osobę upoważnioną przez pracodawcę

Dokumenty związane z obsługą klienta:

* Karta dań i napojów - to dokument, który zawiera informacje o ofercie pizzerii, takie jak nazwy, składniki, ceny i alergeny produktów i usług. Kelner musi podawać kartę dań i napojów klientom po przywitaniu i wskazaniu stolika. Kelner musi także znać kartę dań i napojów i być w stanie doradzić klientom w wyborze oraz odpowiedzieć na ich pytania.
* Zamówienie - to dokument, który zawiera informacje o zamówieniu klienta, takie jak ilość i rodzaj zamówionych produktów i usług. Kelner musi sporządzać zamówienia na papierze lub elektronicznie i przekazywać je kucharzom lub innym pracownikom.
* Rachunek - to dokument, który pokazuje klientowi kwotę do zapłaty za zamówione produkty i usługi. Kelner musi wystawiać rachunki za pomocą kasy fiskalnej lub innego urządzenia i przyjmować zapłatę gotówką lub kartą.
* Ankieta satysfakcji - to dokument, który służy do zbierania opinii i sugestii klientów na temat jakości obsługi i produktów w pizzerii. Kelner może zachęcać klientów do wypełniania ankiet satysfakcji na papierze lub elektronicznie i przekazywać je kierownikowi lub właścicielowi

Dokumenty związane z rozliczeniami:

* Rachunek - to dokument, który pokazuje klientowi kwotę do zapłaty za zamówione produkty i usługi. Kelner musi wystawiać rachunki za pomocą kasy fiskalnej lub innego urządzenia i przyjmować zapłatę gotówką lub kartą.
* Paragon fiskalny - to dokument, który potwierdza dokonanie sprzedaży i pobranie należności od klienta. Kelner musi drukować paragon fiskalny za pomocą kasy fiskalnej lub innego urządzenia i wręczać go klientowi wraz z rachunkiem.
* Napiwek - to dodatkowa kwota, którą klient może dać kelnerowi za dobrą obsługę. Kelner musi zapisywać otrzymane napiwki na specjalnym formularzu i rozliczać się z nimi z pracodawcą lub kierownikiem.
* Raport sprzedaży - to dokument, który podsumowuje wyniki sprzedaży kelnera w danym okresie czasu, takim jak dzień lub tydzień. Kelner musi sporządzać raporty sprzedaży za pomocą kasy fiskalnej lub innego urządzenia i przekazywać je kierownikowi lub księgowemu.
* Protokół zdawczo-odbiorczy - to dokument, który potwierdza przekazanie lub odbiór mienia powierzonego kelnerowi do użytkowania lub wyliczenia się. Przykładem takiego mienia może być np. kasa fiskalna, terminal płatniczy, klucze do lokalu czy napiwki. Protokół zdawczo-odbiorczy jest podpisywany przez kelnera i osobę upoważnioną przez pracodawcę

Dokumenty związane z higieną i bezpieczeństwem pracy:

* Instrukcja bezpieczeństwa i higieny pracy - to dokument, który zawiera szczegółowe zasady postępowania kelnera na stanowisku pracy, takie jak zakres obowiązków, zalecenia i zakazy, sposoby obsługi urządzeń i materiałów, postępowanie w sytuacjach awaryjnych i udzielanie pierwszej pomocy. Instrukcja bezpieczeństwa i higieny pracy jest udostępniana kelnerowi do stałego korzystania i jest podstawą do przeprowadzania instruktażu stanowiskowego.
* Karta charakterystyki substancji niebezpiecznej - to dokument, który zawiera informacje o właściwościach fizykochemicznych, toksykologicznych i ekologicznych substancji niebezpiecznej, takiej jak np. środek czyszczący lub dezynfekujący. Karta charakterystyki substancji niebezpiecznej określa także środki ochrony osobistej i zbiorowej oraz postępowanie w przypadku kontaktu z substancją lub jej uwolnienia do środowiska. Karta charakterystyki substancji niebezpiecznej jest dostępna dla kelnera w miejscu przechowywania lub stosowania substancji.
* Protokół kontroli sanitarno-epidemiologicznej - to dokument, który zawiera wyniki kontroli przeprowadzonej przez Państwową Inspekcję Sanitarną w pizzerii. Protokół kontroli sanitarno-epidemiologicznej wskazuje na stwierdzone nieprawidłowości lub zagrożenia dla zdrowia publicznego oraz nakłada na pracodawcę obowiązek ich usunięcia lub zapobieżenia. Protokół kontroli sanitarno-epidemiologicznej jest przechowywany przez pracodawcę i udostępniany kelnerowi na jego żądanie.

Dokumenty rekrutacyjne:

* Kwestionariusz osobowy - to dokument, który zawiera podstawowe dane osobowe i kontaktowe kandydata, takie jak imię i nazwisko, data i miejsce urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu, adres e-mail. [Kwestionariusz osobowy może być dostarczany przez pracodawcę lub wypełniany przez kandydata na miejscu lub online](https://poradydlafirm.pracuj.pl/kelner-kelnerka-wzor-ogloszenia-o-prace/).
* CV - to dokument, który przedstawia przebieg edukacji i doświadczenia zawodowego kandydata, a także jego umiejętności i zainteresowania. CV powinno być napisane w sposób czytelny i zwięzły, z zachowaniem chronologii i prawdy. [CV powinno być dostosowane do wymagań stanowiska kelnera i podkreślać jego atuty](https://poradydlafirm.pracuj.pl/kelner-kelnerka-wzor-ogloszenia-o-prace/).
* List motywacyjny - to dokument, który wyraża zainteresowanie kandydata pracą w pizzerii i uzasadnia jego kwalifikacje i motywację. List motywacyjny powinien być napisany w sposób przekonujący i spersonalizowany, z uwzględnieniem nazwy i adresu pizzerii oraz imienia i nazwiska osoby odpowiedzialnej za rekrutację. [List motywacyjny powinien być dopasowany do oferty pracy i podkreślać korzyści dla pracodawcy](https://poradydlafirm.pracuj.pl/kelner-kelnerka-wzor-ogloszenia-o-prace/)

Dokumenty zatrudnieniowe:

* Umowa o pracę - to dokument, który określa warunki zatrudnienia kelnera, takie jak rodzaj umowy, czas trwania, wymiar czasu pracy, wynagrodzenie, obowiązki i uprawnienia pracownika i pracodawcy. [Umowa o pracę powinna być zawarta na piśmie i podpisana przez obie strony przed rozpoczęciem pracy](https://porady.pracuj.pl/kariera-i-rozwoj/stanowisko-kelnerka-obowiazki-wymagania-zarobki/).
* Oświadczenie o niekaralności - to dokument, który potwierdza, że kelner nie był skazany za przestępstwa przeciwko mieniu, obrotowi gospodarczemu lub wiarygodności dokumentów. [Oświadczenie o niekaralności może być wymagane przez pracodawcę w związku z koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa klientom i mieniu pizzerii](https://porady.pracuj.pl/kariera-i-rozwoj/stanowisko-kelnerka-obowiazki-wymagania-zarobki/).
* Zaświadczenie lekarskie - to dokument, który stwierdza, że kelner jest zdolny do pracy na stanowisku związanym z obsługą żywności i nie jest nosicielem chorób zakaźnych. Zaświadczenie lekarskie powinno być wydane przez lekarza medycyny pracy na podstawie badań lekarskich i laboratoryjnych. [Zaświadczenie lekarskie jest ważne przez 6 miesięcy i powinno być przedstawione pracodawcy przed rozpoczęciem pracy](https://porady.pracuj.pl/kariera-i-rozwoj/stanowisko-kelnerka-obowiazki-wymagania-zarobki/)

Dokumenty zdrowotne:

* Orzeczenie lekarskie do celów sanitarno-epidemiologicznych - to dokument, który stwierdza, że kelner jest zdolny do pracy na stanowisku związanym z obsługą żywności i nie jest nosicielem chorób zakaźnych. Orzeczenie lekarskie do celów sanitarno-epidemiologicznych jest wydawane przez lekarza medycyny pracy na podstawie badań lekarskich i laboratoryjnych. Orzeczenie lekarskie jest ważne przez 6 miesięcy i powinno być przedstawione pracodawcy przed rozpoczęciem pracy oraz okresowo w trakcie zatrudnienia.
* Książeczka sanitarno-epidemiologiczna - to dokument, który zawiera wpisy o przeprowadzonych badaniach lekarskich i orzeczeniach lekarskich do celów sanitarno-epidemiologicznych. Książeczka sanitarno-epidemiologiczna jest wydawana przez stację sanitarno-epidemiologiczną lub lekarza medycyny pracy na wniosek osoby zainteresowanej. Książeczka sanitarno-epidemiologiczna jest ważna przez 10 lat i powinna być okazana pracodawcy lub inspektorowi sanitarnemu na żądanie.
* Karta szczepienia - to dokument, który potwierdza wykonanie szczepienia przeciwko określonej chorobie zakaźnej. Karta szczepienia jest wydawana przez lekarza wykonującego szczepienie lub placówkę służby zdrowia. Karta szczepienia może być wymagana przez pracodawcę lub organy sanitarne w przypadku wystąpienia zagrożenia epidemiologicznego lub konieczności ochrony zdrowia publicznego