

Kucharz w bieli, strój kelnera szyty na miarę



„Nie szata zdoła człowieka” – zwykło się mówić w niektórych sytuacjach. Jednak to powiedzenie nie zawsze się sprawdza, a w szczególności jeśli dotyczy kształtowania wizerunku firmy. To właśnie odpowiednio dobrany strój pracownika, jego miła aparycja i życzliwość decydują o tzw. pierwszym wrażeniu wywieranym na kliencie

Agnieszka Dziedzic, trener Centrum Edukacji i Biznesu

Każdy pracownik obsługi reprezentując dany zakład powinien wyglądać schludnie i elegancko, co pomaga w stworzeniu odpowiedniej atmosfery. W niniejszym artykule postaram się przybliżyć kwestię dotyczącą doboru odzieży gastronomicznej zgodnie z aktualnymi trendami a równocześnie przepisami bhp oraz jej wpływu na kształtowanie opinii o placówce.

W zakładach gastronomicznych pracownicy zobowiązani są do noszenia odzieży roboczej, składającej się z białych fartuchów płóciennych lub drelichowych oraz dwuczęściowych ubrań dla kucharzy. Musi być ona swobodna i dostosowana do temperatury typowej dla pomieszczeń kuchennych. Zabronione są stroje uszyte ze stylonowych, czy innych łatwopalnych materiałów. Wszyscy pracownicy z wyjątkiem kelnerów muszą nosić nakrycia głowy (białe chustki, opaski na włosy, płócienne czapki). Poza odzieżą roboczą pracownicy wykorzystują również odzież ochronną. Do pracy w zmywalniach naczyń lub obieralniach warzyw potrzebne są impregnowane fartuchy i rękawice gumowe. Pranie i naprawa odzieży należy do obowiązku pracodawcy, ale może być zlecona pracownikowi w zamian za ekwiwalent pieniężny.

Restauracja, która nie chce pozostawać w tyle za panującymi trendami zmuszona jest do tego, by stale poprawiać swój stan, a dodatkowo reagować na zachowania rynkowe. Coraz bardziej na znaczeniu nabiera kwestia odpowiedniej odzieży, z jakiej korzystają pracownicy kuchni. Mam tutaj na myśli zarówno kucharzy, jak również kelnerki czy też barmanów. Każdy z nich musi wyglądać godnie, by jak najbardziej pasować do swojego zawodu, a tym samym wyglądać zadbanie i estetycznie.

Szczególnie istotne spośród wymienionych jest ubranie kucharza. Kucharz to człowiek, który jest najważniejszy w kuchni i odpowiada za jakość potraw. To on musi dopilnować by wszystkie prace realizowane były na należytych poziomach, gdyż świadczy to o profesjonalizmie całej kuchni oraz restauracji. Dobry kucharz powinien wyglądać tak, jak w każdej dobrej restauracji, czyli powinien być ubrany na biało. Biały kolor wzbudza poczucie estetyki, jak również powoduje, że rozpatrujemy go znacznie poważniej. W zasadzie w większości dobrych restauracji kucharze mają zapisane w regulaminie, że klientom mogą się pokazywać wyłącznie w białych strojach.

Praca kucharza przebiega zgodnie z przepisami bhp, które dotyczą między innymi odzieży ochronnej. Najczęściej obowiązuje strój składający się z białego płóciennego fartucha z rękawami, białej zapaski, białego czepka lub czapki dokładnie zakrywającej włosy, obuwia profilaktycznego. Z mojego doświadczenia zawodowego wynika, że uczniowie szkół gastronomicznych nie są zadowoleni z takiego stroju. Woleliby oni wyglądać bardziej elegancko i zarazem nowocześnie.

W zakładach gastronomicznych wysokich kategorii kucharze, a szczególnie ci, którzy wykonują potrawy w obecności konsumentów wyglądają bardziej elegancko. Na ich strój składa się: biały kitel z logo zakładu i kolorowymi wypustkami, zapaska w kolorze wypustek na kitla, spodnie z zaprasowanym kantem, eleganckie obuwie, biała wysoka czapka z logo zakładu.

Kucharz powinien wyglądać schludnie, czysto i elegancko niezależnie od kategorii zakładu gastronomicznego ponieważ jego atrakcyjny wygląd sprawia, że bardziej angażuje on się w swoją pracę a tym samym wpływa na jakość świadczonych usług.

Kolejnym bardzo ważnym pracownikiem w restauracji jest niewątpliwie kelner. To bezpośrednio z nim kontaktują się goście. Jego wygląd zewnętrzny, a tym samym ubiór służbowy decyduje o pierwszym wrażeniu wywieranym na osobach korzystających z usług placówki, czyli tych, którzy przynoszą dochód i wyrażają opinię o poziomie restauracji.

Ubiór kelnera zależy od rodzaju i kategorii zakładu, pory dnia, charakteru i okoliczności obsługi (np. podczas przyjęcia okolicznościowego wymagany jest strój wieczorowy, może to być smoking lub frak), a także od architektury i wystroju wnętrza. W zakładach specjalizujących się w kuchniach regionalnych bądź narodowych mogą to być stroje folklorystyczne. Klasyczny strój dla kelnera składa się z białego kitla i czarnych spodni, a strój kelnerki z białej bluzki oraz czarnej spódnicy. Ubiór powinien być wygodny, praktyczny, nie krępujący ruchów, ale dopasowany do figury i dostosowany do pory roku.

Kelnerzy, zarówno mężczyźni jak i kobiety, powinni pamiętać, że w czasie pracy niewskazane jest nadużywanie ozdób jubilerskich (dopuszczalna jest obrączka lub pierścionek), jaskrawego makijażu, tatuaży oraz ekstrawaganckich fryzur. Trendy dotyczące rodzaju ubrań służbowych zmieniają się i stanowią wewnętrzną kwestię lokalu gastronomicznego. Niezmiennie pozostają sprawy czystości

i praktyczności ubioru, a także klasyczna zasada noszenia koszuli z długim rękawem oraz rajstop, bez względu na porę roku.

Personel kelnerski jest w ciągłym polu widzenia gości, dlatego konieczne jest, aby strój był czysty, łatwy do utrzymania czystości, uszyty z włókien naturalnych (bawełna, len, wełna), co pozwala skórze oddychać. Podobnie obuwie powinno być ze skóry, pełne, na podszewkach odpowiednich do podłoża. W przypadku wykładzin dywanowych najlepsze są podeszwy skórzane, a do chodzenia po posadzkach z terakoty lub kamienia obuwie na podeszwie gumowej, co gwarantuje bezpieczne poruszanie się na sali konsumenckiej.

Wykonywanie zawodu kelnera wiąże się z koniecznością posiadania wyposażenia osobistego, które jest niezbędne do sprawnej pracy. Wyposażenie kelnera stanowią: serwetka kelnerska o wymiarach 30x50cm, 50x50cm lub 40x60cm, złożona potrójnie lub poczwórnie, którą nosi się przełożoną przez lewe przedramię w czasie serwowania potraw, albo odkłada na stolik pomocniczy. Ponieważ serwetka ta musi być nieskazatelnie czysta należy zapewnić wystarczającą ilość.

Kolejne elementy wyposażenia stanowią: uniwersalny szczyrzyk kelnerski, znany też jako „hebel” lub „trybuszon” i otwieracz do butelek kapslowanych. Niezbędne w pracy kelnera są dwa ołówki lub długopisy, bloczek do notowania rozmów, portfel na banknoty i portmonetka na bilon z wystarczającą ilością drobnych pieniędzy oraz zapalki do podawania konsumentowi ognia i zapalania świec.

Ponadto kelner powinien posiadać podkładki korkowe do wyrównywania nierówności (kiwający się stół), przybornik do szycia. Przed rozpoczęciem pracy obowiązkiem kelnera jest sprawdzenie czystości, kompletności stroju i wyposażenia osobistego, co jest elementem prawidłowej organizacji pracy.

Jak już wspominałam wcześniej, na obowiązujący w zakładzie strój kelnera ma wpływ wiele czynników. Należy tu wymienić:

- rodzaj zakładu (restauracja, kawiarnia, winiarnia, piwiarnia, bar rozrywkowy, zakład folklorystyczny i inne)
- kategoria zakładu lub liczba gwiazdek hotelu na terenie, którego funkcjonuje zakład
- wystrój wnętrza sali konsumenckiej
- pora dnia i roku
- rodzaj przyjęcia, np. catering lub bankiet z protokołem dyplomatycznym, przyjęcie typu lampka wina czy garden party.

W zakładach gastronomicznych lub funkcjonujących na terenie obiektu hotelarskiego wyższej kategorii kelnerzy powinni mieć stroje szyte na miarę z dobrych gatunkowo materiałów (najlepiej po dwa komplety). W porze rannej strój męski może się składać z koszuli z długim rękawem, spodni materiałowych o modnym kroju, kamizelki, muszki lub krawata. W porze wieczornej kelner powinien być jednak ubrany w marynarkę, a na bardziej uroczystych bankietach w smoking.

Kolory ubrań mogą być jasne, a kamizelki nie muszą być jednobarwne, ale zawsze za najbardziej elegancki jest nadal uważany kolor czarny. Kelnerka powinna mieć bluzkę z długim rękawem, o niezbyt wymyślnym kroju, niewskazane są szerokie rękawy, gdyż mogą utrudniać pracę. Spódnica powinna nie być zbyt krótka (wskazana długość od 6cm przed kolano do 6 cm poniżej kolana) i raczej o klasycznym kroju. Kamizelka w przypadku pań może obowiązywać także w porze wieczornej.

Należy zwrócić szczególną uwagę na obuwie, gdyż zarówno w gastronomii hotelowej jak i zakładach gastronomicznych wyższych kategorii nie mogą to być buty z odkrytymi palcami czy piętami. Wskazany jest delikatny makijaż, ale podkreślający to co należy wyeksponować lub tuszujący mankamenty urody. Dłonie



i paznokcie powinny być zadbane, krótkie i jeżeli pomalowane to lakierem prawie niewidocznym. Ozdoby podkreślające kobiecość mile widziane, ale jako bardzo nie rzucający się dodatek.

Trzeba ubrać personel kelnerski w ciekawie uszyte i dostosowane do charakteru zakładu stroje. Jest to rzecz jasna zadanie kierownictwa, które ma stworzyć obrazu firmy jaki chce uzyskać. Jedyne co można podkreślić to, aby na tych strojach zbyt nie oszczędzać, bo na pewno nikt nie jest lepszą antyreklamą zakładu gastronomicznego, niż niedbale ubrany personel kelnerski.

Jak już napisałam wcześniej, ubiór personelu obsługującego musi komponować w zależności od rodzaju i poziomu usług świadczonych przez restaurację, wystroju jak również charakteru i specjalności kuchni. Będzie on inny w restauracji hotelowej, karczmie, zajeździe a jeszcze inny w ogródku na wolnym powietrzu przylegającym do restauracji.

Niewątpliwie kolejną ważną postacią jest barman, ten który jest swoistą wizytówką restauracji. Jego wygląd, styl bycia, umiejętność sporządzania nietypowych drinków, sposób obsługi wpływa na wizerunek zakładu i ma znaczący wpływ na opinię o nim. Każda czynność jaką wykonuje barman odbywa się na oczach gości, którzy najczęściej z wielkim zainteresowaniem śledzą każdy ruch. Dlatego barman powinien nie tylko zręcznie serwować drinki i być przygotowanym do rozmowy na każdy temat ale również prezentować się odpowiednio. Jak zatem powinien być ubrany barman aby wyglądał sztywnie i elegancko a tym samym zyskał sympatię gości?

Podobnie jak strój kelnera, ubiór służbowy barmana może być różny w zależności od rodzaju lokalu. Klasyczny strój to biała koszula z długim rękawem, czarna muszka, czarne eleganckie spodnie, czarne skórzane buty. Oczywiście, w czasie nietypowych przyjęć, czy w specyficznych restauracjach mogą być inne rozwiązania, np.: strój kowboja czy Indianina.

Podsumowując, odpowiednio dobrana odzież gastronomiczna jest jednym z istotnych elementów, decydujących o poziomie świadczonych usług. Zarówno krój, jak i kolorystyka powinny być podyktowane charakterem i standardem placówki. Należy pamiętać o bezwzględny warunku zachowania harmonii stroju kelnera czy barmana w wystrojem i stylem zakładu. Profesjonalna odzież wzmacnia wizerunek danej restauracji i często od wyglądu obsługi zależy jakie pierwsze wrażenie odniosą goście po wejściu do lokalu i czy wrócą tutaj ponownie. ■



Firma Centrum Edukacji i Biznesu od 5 lat wspiera rynek hotelarski i gastronomiczny poprzez doradztwo oraz edukację w zakresie podnoszenia poziomu jakości w tej branży począwszy od zarządzania zarówno finansowego jak i personalnego, po sprzedaż, wizerunek, promocję i obsługę Klienta. Dzięki ściślejszej współpracy z ekspertami – praktykami realizuje dedykowane szkolenia warsztatowe dla hoteli, salonów spa i lokali gastronomicznych o różnym standardzie na terenie całej Polski.

Zapraszamy na stronę www.ceib.com.pl i najbliższe szkolenie warsztatowe pt. „Efektywne zarządzanie gastronomią w cyklu operacyjnym poprzez kontrolę kosztów”, które odbędzie się 03.09.2012 r. w Warszawie.