



Dr. Farkas Éva

A turizmusra vonatkozó speciális protokoll szabályok

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:
Kommunikációs tevékenység gyakorlása

A követelménymodul száma: 1448-06 A tartalomazonosító száma és célcsoportja: SzT-006-50

MUNKKANYAG

A TURIZMUSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS PROTOKOLLSZABÁLYOK

MUNKAHELYZET – ESETFELVETÉSEK

1. Ön szerint miért van kiemelkedő jelentősége a protokollismereteknek az idegenforgalmi, vendéglátóipari és egyéb szolgáltatói munkakörökben?

2. Az Önök irodájához érkező vendégdelegáció iszlám országból érkezett. Tudvalevő, hogy ott nem fogyasztanak alkoholt. A házigazda kedvesen, udvariasan igyekszik rábeszélni a delegáció tagjait, hogy legalább a hungarikumnak számító pálinkát kóstolják meg. Ön szerint helyesen járt el a házigazda? Válaszát indokolja!

3. Járt már külföldön? Ha igen, sorolja fel, mely országokban? Találkozott-e az Ön által meglátogatott országban a magyarországinál jelentősen eltérő viselkedési formákkal? Tapasztalatai alapján írja le, melyek voltak ezek!

4. Eddigi tanulmányai, olvasmányai, televíziós élményei alapján mondjon olyan országot, amelyben a Magyarországitól jelentősen eltérő étkezési, öltözködési, viselkedési szokások vannak?

5. Írja le saját szavaival, hogy Ön szerint mit jelent az alábbi mondás: „Ha Rómában jársz, viselkedj úgy, mint a rómaiak!”

6. Szervezetükhöz együttműködési szerződés aláírására érkezik Németországból a Német Utazási Irodák Szövetsége (DRV) kétfős delegációja. Az Ön feladata a rendezvény előkészítése. Milyen protokollszabályokra figyelne oda az előkészítés, majd a lebonyolítás során?

INFORMÁCIÓTARTALOM

*„A társasági formák, udvariassági és illemszabályok nem pusztán a királyi udvarokból kikopott cafrangok, hanem a nyugodt, feszültségmentes, jól szabályozott együttélés magatartásmintái is. Tekintettel vagyok a másokra, hogy ő is tekintettel legyen rám.”
(Sille István)*

Ebben a tananyagegységben nem lesz szó az Etikett-protokoll elmélet és gyakorlat tananyagelemen már tárgyalt etikett és protokoll alapfogalmairól, kellékeiről és szabályairól, úgymint köszönés, bemutatkozás, bemutatás, megszólítás, társalgás, öltözködés, dohányzás, telefonhasználat, névjegy és névjegyhasználat, ajándék és ajándékozás, borralaló, virág, meghívás, meghívó stb. Jelen tananyagelem jellemzően az idegenforgalmi szakmában leggyakrabban előforduló protokolláris viselkedési formákat tárgyalja, különös tekintettel a vendéglátás protokolljára, a diplomáciai és vállalati, üzleti protokollra.

A turizmusban dolgozó szakemberek (utazás-ügyintéző, idegenvezető, szállodai portás, recepciós, hostess, protokoll ügyintéző) meglehetősen sok és sokféle emberrel, munkatárssal állnak kapcsolatban. Ennek a sokféle emberi kapcsolatnak a munkavégzés szempontjából döntő jelentőségük van. A turisztikai szakember munkájának hatékonysága és sikeressége jellemzően azon múlik, hogyan lép kapcsolatba az utassal, a partneriroda képviselőjével, megrendelővel, szolgáltatóval stb. A két fél között kialakuló megbeszélés, ügyintézés alapja egy kommunikációs kapcsolat, amelynek során megalapozódik egy későbbi együttműködés, megvalósul egy idegenforgalmi szolgáltatás igénybevétele és lebonyolítása, vagy éppen nem valósul meg az együttműködés.

A turizmusban dolgozó szakemberek szoros kapcsolatban állnak a magyar vagy külföldi vendéggel, a munkatársakkal, a vezetőséggel, valamint a szolgáltatást nyújtó belföldi vagy külföldi vállalatok (szálláshelyek, éttermek, közlekedési vállalat, hostess cégek stb.) partnercégek (tour-operátorok, utazási irodák, tolmácsok stb.) képviselőivel.

Az idegenforgalmi szakemberek munkájának alapja a **kapcsolattartás**. Az eredményes munkavégzéshez – a megbízható szakmai tudáson túl – elengedhetetlen a vendégekkel, partnerekkel történő kapcsolatteremtő és fenntartó kommunikáció, amelyben kiemelt szerep jut a protokoll magas szintű ismeretének és megfelelő alkalmazásának.

A protokoll a hivatalos (nemzetközi) kapcsolatokban érvényesülő szokások és formaságok összessége. Célja a zökkenőmentes, udvarias légkör megteremtése a hivatalos kapcsolatokban.

A protokollnak kiemelt jelentősége van a turizmusban, amikor is hivatalos minőségünkben elsősorban nem saját magunkat, hanem azt a szervezetet (utazási irodát, szállodát, hostess-ügynökséget stb.) képviseljük, amelynek a küldöttei/munkatársai vagyunk, tágabb értelemben – főleg a nemzetközi kapcsolatokban – saját hazánkat is képviseljük. A szervezet

működését a szolgáltatást nyújtó szakember munkájának, szakmai ismereteinek és készségeinek, képességeinek, magatartási formáinak alapján fogják megítélni a szolgáltatás igénybevevői. Így a munkavállaló szakmai felkészültségével és egyéb kompetenciáival közvetve, de közvetlenül is jó, illetve rossz hírnevét keltheti a munkahelyének, adott esetben nemzetének. A vállalaton kívül a munkavállaló természetesen képviseli azt a feladatot is, amelynek teljesítésére hivatalos megbízása van és saját magát, egyéniségét is, amelyen keresztül hivatalos tevékenysége megvalósul. Feladata elvégzésében nemcsak a szakmai tudásával vesz részt, de egész személyiségével (ismereteivel, képességeivel, attitűdjeivel).

Az egyén viselkedését a társadalomban szigorú és kevésbé szigorú, feltétlenül betartandó, avagy csupán ajánlott szabályok rendszere szabályozza, ezek a jog, az erkölcs, az etika, az illem, az etikett és a protokoll.

A legtöbb munkakörnél, de a turizmusban meghatározott munkaköröknél még inkább elvárható a munka sikeressége érdekében a fenti szabályok együttes, minél szélesebb körű ismerete és alkalmazása.

Elengedhetetlen, hogy azok a leendő idegenforgalmi szakemberek, akik utazási vagy protokoll-ügyintézőként, idegenvezetőként, szállodai portásként vagy hostessként vendégekkel kívánnak dolgozni, tisztában legyenek ezekkel az ismeretekkel.

Az idegenforgalmi szakember munkáját tovább nehezíti, hogy az esetek nagy részében külföldi vendéggel, partnerrel kell dolgoznia, így nemcsak saját hazájának protokollszabályait, de **a nemzetközi sajátosságokat is ismernie és alkalmaznia kell**. Gyakran a külföldre utazó vendég is az idegenforgalmi ügyintézőtől kérdezi meg, hogy milyen viselkedési szokásokra, magatartásformákra kell odafigyelnie az adott országban. Az idegenvezetőnek pedig kötelessége, hogy a kiutazó csoport tagjai részére ismertesse a célországra jellemző protokollszabályokat és felhívja az utasok figyelmét azok betartására és a annak esetleges kellemetlen következményeire, ha nem tartják be ezeket.

A jó modor, az illem követelményei általában nemzetköziesek. Különböző országok különféle emberei számára a közösségben kialakult érintkezés hasonlósága, a követendő társadalmi illem teszi megnyerővé a kapcsolatokat. Ám e hasonlóság ellenére léteznek sajátos, csak egy-egy országban megszokott szabályok, még ha a nemzetközi élet gyors fejlődésével mindinkább eltűnőben vannak is. A külföldi tartózkodás, a nyelvi, földrajzi és egyéb ismereteken kívül a sajátos helyi protokollszabályokban való jártasságot is megkívánja. Gyakorlatlanságunk folytán nemegyszer igen kellemetlen helyzetbe kerülhetünk. Nem is beszélve arról, hogy a helybeli szokások, konvenciók és rítusok megsértése komoly hátrányt okozhat hivatalos ügyeink intézésében, külszolgálati munkánk végzésében vagy külföldi vendégeink fogadásakor.

A protokollban, vendéglátásban és idegenforgalomban dolgozók először a szakmai képzésben tanultakon túl szakmai előírások, etikai kódexek, vezetői intelmek, idősebb munkatársak útmutatásai alapján ismerik meg a tőlük elvárt helyes magatartási formákat, később azonban már azonosulni tudnak a norma adta értéktartalommal. A norma megvalósítása a természetes cselekedetükké, tulajdonságukká, magatartásukká alakul át.

A vendéglátásban és idegenforgalomban dolgozók viselkedésének mindig azt a készséget kell tükröznie és közvetítenie, amely a vendég kívánságainak legteljesebb kielégítését kívánják szolgálni. A jó modor, a tapintatos viselkedés megkönnyíti az emberek együttélését. A munkahelyen, ahol dolgozunk, nincs például helye a vendég jelenlétében folyó magánbeszélgetésnek, a pult mögötti vagy az étterem valamely részében történő csoportosulásnak, mert a belépő vendég ilyenkor úgy érezheti, hogy senki sem figyel rá, őt itt nem vendékként kezelik.

A magatartáskultúrához a nyugodtság, higgadtság szintén hozzátartozik. Egy vendéggel a az idegenforgalmi vagy vendéglátóipari dolgozó még akkor sem áll le hangoskodni, ha a vendég valamire vagy a dolgozó személyére sértő megjegyzést tett. A higgadt jó modor szabályainak megtartása a vendéglátásban és idegenforgalomban dolgozóknak munkaköri kötelességük. Amennyiben a dolgozó úgy érzi, a vitát egyedül nem tudja lezárni, hívja a vezetőt, aki majd intézkedik, s aki meg fogja találni a módját annak, hogy a vitát megfelelően elintézzze.

A hivatalos érintkezésben alkalmazott protokollnak két nagy területe van:

- az állami, külügyi, más néven diplomáciai protokoll,
- a vállalati, üzleti protokoll.

Az **állami, külügyi protokollhoz** tartoznak az állami szervek által szervezett országos rendezvények, ünnepek, fogadások, koszorúzások, kitüntetések, pártvezetők, egyházi méltóságok találkozói, nemzetközi delegációk – amelyet államfő, kormányfő, külügyminiszter vagy más magas rangú közéleti személy vezet – ki- és beutazásának lebonyolítása.

A **vállalati, üzleti protokoll** tárgykörébe tartoznak a vállalati ünnepek, a tárgyalások, értekezletek, sajtótájékoztatók, konferenciák. A vállalati protokollnak kiemelt szerepe van a külföldi cégekkel, szervezetekkel való kapcsolatban.

Protokoll az üzleti életben

A külföldön való munkavégzés, de a külföldi partnerek hazai fogadása és az itthoni munkavégzés a szakmai, nyelvi, földrajzi ismereteken túl a sajátos helyi illemszabályokban való jártasságot is szükségessé teszi. A gyakorlatlanság nem egyszer eredményezi azt, hogy kellemetlen szituációba keveredhetünk, emellett a helyi szokások, rítusok esetleges megsértése komoly hátrányba hozhat bennünket a hivatalos, de a magán jellegű ügyeink intézése kapcsán.

A jó modor, az illem szabályai általában nemzetköziek. Összehasonlítva a különböző európai országok illemszabályait azt tapasztalhatjuk, hogy az alapok közel azonosak, csak a történelmi fejlődés során eltérő vonásokkal gyarapodtak. Az alapvető cél mindenütt az, hogy az emberek közötti érintkezést minél zavartalanabbá tegyünk megfelelő példamutatással.

A nemzetközi hivatalos kapcsolatok egyik legfontosabb szabálya a **pontosság**. Kifejeződik benne a partner tisztelete, s egyúttal a magunk megbízhatósága. A pontosság nem mindig szó szerint értendő, a protokoll az alkalom fontosságának megfelelően megkülönböztet:

- percnyi pontosságot (hivatalos rendezvények, tárgyalás, ültetési étkezés)
- megengedett késést (időpontok megadásával jelzik pl. 12.15–12.30 között)
- meghatározott időpontok közötti érkezést (pl. koktélparti 18–20 h)

Nemzetközi szerződések aláírása



1. kép

Munkánk során gyakran kerül sor arra, hogy valamilyen tárgykörben szerződést kössünk külföldi partnerünkkel. A nemzetközi szerződések aláírása protokolláris eseménynek számít, az előkészítés, szervezés és lebonyolítás során az alábbi szempontokra érdemes odafigyelni:

- Az aláírásra célszerű meghívót küldeni (szerepel rajta a meghívó neve, a meghívott neve, az aláírás pontos megnevezése, helyszín és az időpont).
- Az öltözet ÜNNEPÉLYES, függetlenül attól, hogy milyen időpontban történik az aláírás.
- A helyszín térjen el a tárgyalás helyszínétől.
- A terem felső egyharmadában helyezünk el egy asztalt, aminél az aláírást megteszik a szerződő felek.
- Az asztal mögé annyi széket kell rakni, ahányan egyszerre egy dokumentumot aláírnak (2 db).
- Az asztalra tehetünk kisméretű asztali zászlót, a vendég vagy külföldi fél zászlaja a jobb oldalon, a hazai zászló a bal oldalon található. Ne legyen más díszítés az asztalon, esetleg szerény méretű virágdísz.
- Az aláíráshoz oda kell készíteni tollakat, az aláírandó dokumentumot dossziéba kell helyezni.
- Külön készül a magyar és az idegen nyelvű, például francia változat, ez utóbbit a külföldi fél hagyja jóvá.
- Ha a szerződésből nem egy-egy, hanem több példányt kell hitelesen aláíratni, akkor a többletpéldányokat később írássuk alá a felekkel, a ceremónián csak egy-egy dosszié legyen.
- A két aláíró leül az asztalhoz és a protokollós munkatársak eléjük teszik az aláírandó anyagot, az idegen nyelvűt a külföldi fél elé, a magyar nyelvűt a magyar fél elé.
- Az asztalon kinyitják a megfelelő helyen az aláíráshoz.

- Az aláírók aláírják az eléjük kitett anyagot.
- A két munkatárs a dossziét még az asztalon becsukja, elveszi, és a két aláíró mögött kicserélik egymással, majd ezt is kinyitják és hátralépnek.
- Az aláírók aláírnak, becsukják a dossziét, majd felállnak.
- A dossziét a bal kezükben tartják, kezet fognak, és átadják egymásnak a dossziékat, így mindenkire visszakérül a saját nyelvén készített példány.
- A jelenlévők megtapsolhatják az aktust.
- A két aláíró rövid beszédet mond, méltatja a szerződés/megállapodás fontosságát.
- A felszolgálók a beszédek végén pezsgőt hoznak be, legalább ketten kell, hogy legyenek, az aláíróknál kezdik a kínálást.
- A pezsgővel legfeljebb csak a két aláíró koccint, a többiek csak megemelik a poharukat.
- Ha a sajtó is jelen van, fontos hogy legyen kijelölt személy, aki a sajtóval tartja a kapcsolatot.
- A sajtó részére 1-2 nappal a ceremónia előtt kell a meghívót elküldeni, melyhez célszerű sajtóanyagot mellékelni.
- Ha az aláírás után külön interjúkra is sor kerül, azt vagy a terem sarkába, esetleg egy másik szobába szervezzük.



2. kép

Tárgyalás

Szintén gyakori üzleti protokolláris esemény a tárgyalás. A tárgyalás többféle céllal és helyszínen folyhat.

Tárgyalás ülőgarnitúránál



3. kép

A vendéget csak akkor szabad az ülőgarnitúrához kísélni, ha a házigazdák és az összes vendég száma nem több kettővel, mint a fotelek száma, mert a kanapéra csak két embert szabad ültetni. A vendégnek mindig meg kell várnia, hogy hova ülhet le, hova kínálják helyet, tehát meg kell mutatni számára az ülőhelyét. Ha a házigazda csak vendégeket fogad, akkor a fővendég leülhet vele szemben a fotelba. Ha csak egy vendég jön és a beszélgetés baráti, de nem bizalmas,

akkor a vendéget a szemben lévő fotelba kell ültetni. Széken egyedül csak a tolmács ülhet, az erre őt felkérő mellé. Italokat lehet felszolgálni, ételt azonban nem illik.

Ültetési rend tárgyalóasztalnál – kétoldalú megbeszélés esetén



A házigazda (H1) helyét azzal jelezzük, hogy letesszünk egy dossziét elé az asztalra. A fővendéget (V1) az asztal másik oldalára kell kíséreni, ő a házigazdával szemben fog ülni (a vendégek az egyik, a házigazdák a másik oldalon foglalnak helyet, egymással szemben). A tolmács mindig annak a balján ül, aki felkérte erre a munkára, de nem rangsorol. Az ültetési rend betartása érdekében ültetőkártyákkal jelezni lehet a neveket.

4. kép

Az ültetés alapelve: a fővendégtől, illetve a fő házigazdától jobbra-balra, majd megint jobbra és balra ülnek le:

V4	V2	V1	V3	V5
H5	H3	H1	H2	H4

Ha a tolmácsot a házigazda kérte fel, akkor a sorrend:

H5	H3	T	H1	H2	H4
----	----	---	----	----	----

A vendégek ültetésénél alapelv, hogy a vendég ne üljön az ajtónak háttal.

Ültetési rend sajtótájékoztatón, fórumon, konferencián



Sajtótájékoztatón, fórumon, konferencián a hallgatóság mindig szemben ül a beszélőkkel. A szék ülőlapjának széle és a következő szék hátlapja között legalább 45 cm-nek kell lennie. A sorokat két

5. kép

egyforma, párhuzamos részre kell osztani (2 „hasáb”), praktikus a felhajtható írotáblás szék. Az elnökségi asztal és az első sor szék között legalább 2,5 m-nek kell lennie. Az elnökségben három, maximum öt fő üljön. Középre az ül, aki összehívta a konferenciát, ő vezeti le a fórumot, ő adja meg a szót a kérdezőnek, ő kéri fel válaszadásra az illetékest.

H2 V1 H1 V2 H3



6. kép

Az elnökség nevét ki kell írni (rang nem feltétlenül szükséges), a névtábláknak egyvonalban kell lenniük. Az elnökségi asztalt földig érő terítő borítja.

Ültetés gépkocsiban

A gépkocsiban a főhely a gépkocsivezetővel ellentétes hátsó ülés, a második hely a másik hátsó ülés, a harmadik pedig, ha szükséges, a vezető melletti ülés. Rövid szakaszon ülhetnek hárman is hátul, ekkor a harmadik ül középen. Amennyiben a házigazda vezeti a gépkocsit, úgy a főhely a jobb első ülés.

A vendéglátás protokollja

A nemzetközi kapcsolatok fontos elemét jelentik azok a rendezvények, amelyeket a szoroson vett hivatalos érintkezés (tárgyalás, konferencia stb.) mellett szerveznek, s amelyet összefoglaló néven társadalmi alkalmaknak neveznek. A társadalmi alkalmakat általában a szerint csoportosítják, hogy az étkezés milyen szerepet játszik bennük. Eszerint megkülönböztetünk vendéglátási alkalmakat és egyéb társadalmi alkalmakat.

Vendéglátási alkalmak

A vendéglátás alkalmai lehetnek álló és ültetési alkalmak, az álló és ültetési alkalmak keveréke, illetve az otthoni vendéglátás (sajátosságai miatt ez utóbbi témával most nem foglalkozunk).

Álló alkalmak

Álló alkalmaknak nevezzük azokat a rendezvényeket, ahol a meghívottak 80–90 százaléka nem tud helyet foglalni. A kínált ételek is igazodnak a körülményekhez. Követelményük, hogy „egykezesek” legyenek. A rendezőknek gondoskodniuk kell arról, hogy sok nagy méretű lerakóasztalt helyezzenek el, amelyről a felszolgálók folyamatosan leveszik a használt tányérokat. Nem illik arra az asztalra tenni a használt tányért, ahonnan a tisztát elvettük. Nem illik újra szedni a tányérba, le kell tenni és újat venni. Figyelembe kell venni, hogy legyen elegendő számú személyzet, aki sűrög-forog a vendégek körül, legyen megfelelő mennyiségű és választékú ital. A meghíváskor tájékoztatni kell a vendégeket a tervezett időtartamról.

Az álló alkalmak formái a következők lehetnek:

- **Állófogadás**

Állófogadás nagyon sokféle rendezvényt kísérhet. Az állófogadás általában délelőtt 11 vagy 12 órakor kezdődik, este általában 18 órakor. Időtartama kb. 1–2 óra. Délelőtt hivatali, este ünnepélyes öltözéket illik viselni. Az étkezést csak akkor kezdhetik meg a vendégek, amikor a házigazda az asztalhoz hívja a fővendéget (vendégeket). Csak olyan ételek lehetnek az asztalon, ami villával ehető (súlyos hiba, ha olyan ételt tesznek fel, amit csupán villával nem tudnak elfogyasztani a vendégek). A házigazda és a felesége, illetve a fogadást adó szervezet vezető beosztású tagjai a rendezvény első 15–20 percében a bejáratnál üdvözlik a vendégeket, majd csatlakoznak a teremben lévőkhöz. Egy munkatárs a bejárat közelében marad, hogy üdvözlje a később érkező vendégeket, és a házigazdához kísérelje őket.

- **Koktélparti**

A fogadás kötetlenebb formája, célja az ismerkedés, új kapcsolatok kiépítése, (időtartama általában 1–2 óra). Szervezőként az alábbi tényezőkre kell odafigyelni: a létszám alapján, időpont, helyszín kiválasztása, visszajelzés kérése a meghívottaktól, az étel- és italkínálat egyeztetése, hostessek eligazítása (hivatalos öltözet, nadrág tilos, kitűző legyen, aktuális információk). A rendezvény előtt ellenőrizni kell a regisztrációt, helyiségeket, ruhatárat, fogadóvonal „felállítását”.

- **Garden-party**

Kertben, szabadban rendezett protokolláris alkalom: lehet fogadás, koktél, buffet-dinner. Időpontja, időtartama, az érkezés és távozás időpontja, az étel- és italkínálat a rendezvény jellegétől függ. A meghívón jelölni kell, hogy kertben lesz a rendezvény, mert ez más öltözéket kíván.

Álló és ültetett alkalmak keveréke:

- buffet-dinner
- garden-party
- baráti találkozó
- táncestély

Buffet-dinner

A buffet-dinner, azaz „büfé-vacsora” „ültetési álló forma”, van büféasztal, de asztalok és székek is az étkezéshez, ültetési rend nincs. A fogadáson szokásos büféasztalról való önkiszolgálással, de ülve, késsel-villával étkeznek a vendégek. Kezdsi időpontja általában 19–20 óra, időtartama kb. 2 óra. Távozni csak a fővendég után illik, vagy legkorábban a desszert után.

Baráti találkozó

A legkövetlenebb formájú rendezvény: nem kötődik meghatározott alkalomhoz, bármikor szervezhető. Az ital- és ételkínálat a házigazdától függ. A szovjet protokoll tette általánosan elfogadottá a diplomáciai életben.

Táncestély

Általában este rendezik fogadás vagy vacsora utáni időpontban. Ételkínálata szerény. Európában nem gyakori a hivatalos és diplomáciai életben. A társasági életben gyakran rendeznek különböző partikat. Erre meghívhatják a hivatalos kapcsolatban résztvevő partnert is. Tájékozódjunk előzetesen: milyen partiról van szó, hogyan kell felöltözni. Akkor is ajánlatos elfogadni a meghívást, ha csak szemlélők leszünk, mert fontos kérdések is szóba kerülhetnek, és érdekes kapcsolatokat építhetünk ki.

Ültetett alkalmak**7. kép**

kell megtenni. Fontos a rangsor szerinti ültetés, a névkártya, ültetőabló, felszolgálási rend egyeztetése. Míg a házigazda 15 perccel korábban érkezik és a terem bejáratánál fogadja a vendégeket, a meghívottaknak percnyi pontossággal kell érkezniük. Az üdvözlés után az aperitifet állva fogyasztják el a résztvevők, majd a házigazda az asztalhoz hívja a vendégeket. Az asztalhoz először a háziasszony és a hölgyek, majd a férfiak egyszerre ülnek le. A házigazda pohárköszöntője alatt ülve lehet maradni. Az étkezés befejeztével a

Az ültetett alkalmaknál fokozott szerepe van a protokollnak, a rangsor, ültetési rend, az etikett szabályai, a terítés, felszolgálás, a gasztronómia magas színvonala előtérbe kerül.

Ültetési alkalom a villásreggeli, a díszétkezés, a munkaebéd és a tárgyalóasztalnál, társalgóasztalnál való kínálás.

Az ültetési étkeztetésnél általános szabály, hogy a meghívást a rendezvényt megelőzően 3–4 héttel

háziasszony bont asztalt, egyenrangúság esetén a házigazda, de ha a fővendég, a vendégek magasabb rangúak, akkor ők állnak fel először.

Munka jellegű megbeszélés alkalma lehet a **villásreggeli**, amelynek kezdési időpontja általában 9 vagy 10 óra, időtartama 45–60 perc.

A munka jellegű beszélgetés kötetlen formája a **munkaebéd**. Egésznapos tárgyalás esetén előzékeny gesztus, amely alkalmat ad a megkezdett témák folytatására, könnyedebb formában, kellemes körülmények között.

Díszétkezés

A díszétkezés lehet díszebéd vagy díszvacsora, melyek időtartama általában 2–2,5 óra. Díszétkezésre meghívót illik küldeni, az ültetés rangsorban történik, általában az étterem különtermében rendezik, márkás étkezéslettel terítenek, ültetési rend van, és ehhez névkártyák, ültetési tabló készül. Az asztal díszítésének összhangban kell lennie a terítéssel.

Étkezés tárgyalóasztalnál

Tárgyalóasztalnál történő étkezéshez előre be kell készíteni a hűtött üdítőket, kisüveges ásványvizet, gyümölcslevet kancsóban, poharakat, szalvétát. Kávét valamint sós és édes süteményt, szendvicset szolgálnak fel. Dohányozni nem illik.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. Az alábbi szemelvényben egy távolkeleti ország, Kína protokollszabályairól olvashat. Tanulmányozza át a szöveget, majd válaszoljon a feltett kérdésekre?

Kínai etikett és protokoll röviden¹

A protokoll- és etikettismereteket nem szabad lebecsülni. Kínában – ahogy Ázsiában általában – az európai vagy amerikai szokásokhoz képest sokkal nagyobb hangsúlyt fektetnek az emberek az illő viselkedésre. Emiatt komoly üzleti lehetőségektől eshet el az, aki nem ismeri vagy nem tartja be a kínai üzleti etikettet. Történetek tucatjai keringenek olyan meghiúsult üzletekről, ahol a külföldi kereskedő még csak észre sem vette, hogy mindez a saját hibájából történt. Minden történetnek alapvető motívuma az, hogy az európai üzletember kizárólag az európai, vagy a saját országára jellemző tárgyalási szokások szerint próbált közeledni a kínai félhez. Az alábbi összefoglaló rövid tájékoztatást ad a legfőbb, leglényegesebb eltérésekről a kínai és európai szokások és üzleti etikett között, ám Kína nagysága miatt nem törekedhetünk teljességre.

Bemutatkozás és megszólítás

- A kínaiak nem igazán szeretnek ismeretlenekkel üzletet kötni, ezért gyakran alkalmaznak közvetítőket, kapcsolatokat, kapcsolattartókat. Ha megoldható, akkor lehetőleg megalapozott ismeretségeken vagy mindkét fél által ismert közvetítőn keresztül vegye fel a reménybeli partnerrel a kapcsolatot. Így nagyobb lesz az Ön bizalmi indexe és a sikeres üzletkötés lehetősége is.
- A kínai üzletemberek szívesen veszik a formális bemutatást az első találkozás alkalmával.
- Nem érdemes elbátortalanodni, ha a bemutatott reménybeli partner első alkalommal barátságtalannak vagy kedvetlennek tűnik. A kínaiak gyermekkoruktól kezdve azt tanulják, hogy nem illendő a túlzott érzelemnyilvánítás.
- Bemutatáskor mindig fel kell állni és a bemutatás során végig állva is kell maradni. A kínaiak nem hajlonganak, mint a japánok, és ha mégis, akkor sem csípőből teszik, hanem csak a vállukkal és a fejükkel. A helyes üdvözlési forma a kézfogás, a kínaiak esetleg bólintanak is hozzá, ezután kerül sor a névjegy átadására.
- A névjegy átadásához és átvételéhez mindkét kezet használjuk, az átadandó kártya írása a partner felé mutasson (ne álljon fejjel lefelé). Illetlenség a névjegyet azonnal zsebre vágni, illik viszont illedelmesen áttekinteni, de nem szóról-szóra ellenőrizni. A tárgyalásztalon a névjegyet hasznos dolog az asztalra az ültetésnek megfelelő sorrendben kirakni. Ezzel nemcsak a partner iránti tiszteletünket fejezzük ki, de segítségünkre is van a nevek használatában.

¹ Eastinfo Kft.: Kínai etikett és protokoll. Budapest. Eastinfo Szolgáltató és Kereskedelmi Kft., 2008.

Névjegyek átadása

- Semmiképpen ne felejtse el névjegyet vinni a tárgyalásra, főleg első alkalommal!
- Hasznos, ha a névjegy kétnyelvű, de nem magyar–kínai, hanem inkább angol–kínai nyelvű.
- A kínaiak névjegyén általában elől szerepel a családnév – csakúgy, mint nálunk. Ez általában egy írásjegyből áll, ritkán kettőből. A „keresztnév” általában két írásjegy, ritkán egy. Amíg erre nem kérik fel, soha semmi szín alatt sem szabad a partnert a „keresztnéven” szólítani. A helyes megszólítás: családnév + beosztás (pl. Liu igazgató, Zhang mérnök) vagy kisasszony, úr (Li kisasszony, Wang úr).
- Amennyiben angol szokás szerint nyomtatják a kínai névjegyet, úgy az angolszász hagyományoknak megfelelően megfordul a családnév–keresztnév sorrendje. Érdemes tehát a családnevet pontosítani, hiszen számunkra is kellemetlen és furcsa, ha Mr. Jánosnak szólítanak.
- A kínai nők a házasságkötés után is a lánykori nevüket használják. A családi állapotukra a nevük semmilyen formában nem utal.
- Gyakran előfordul, hogy a könnyebb kommunikáció érdekében a kínai partner valamilyen idegen keresztnevet vesz fel (pl. David Wang, Jenny Liu). Ha a későbbiekben engedélyt kapunk rá, akkor a külföldi keresztnevet lehet megszólításként használni.
- Az elvtársozás már rég kiment a divatból! Udvariatlanság, gunyorosság ezt használni.

Kapcsolatépítés

- Az ajándékok a kapcsolatszerzés- és -építés fontos elemei. A „guanxi”, ami magában foglalja a protekciót is, a kínai üzleti élet sikerének alapfeltétele. Ha valaki erre nem szán elegendő időt és egyéb erőforrást, akkor könnyen eleshet az üzlettől.
- A legjobb ajándék a vacsorameghívás. A meghívottakat mindig gondosan kell kiválasztani, tekintettel arra, hogy a fontos emberek közül egy se hiányozzon, és a minket hátráltatható vagy segíthető kisemberek pedig fontosnak érezhessék magukat.
- A kínai szokások szerint a megajándékozott legalább kétszer-háromszor is visszautasítja az ajándékot, mielőtt elfogadná. Elvárt, hogy az ajándékozó kitartson ajándékozási szándéka mellett, és unszolja partnerét az ajándék elfogadására. Az ajándékozonak megfelelő érzékenységgel kell figyelnie és ráéreznie a szituáció lehetőségeire (vagyis, hogy mikor valódi a visszautasítás és mikor udvariassági).
- A külföldiek megköszönik az ajándékot (a protokollt szorosabban betartók még köszönőkártyát is küldenek), a kínaiak viszont ennek egy sokkal kézzelfoghatóbb formáját kedvelik (viszontajándék vagy vacsorameghívás).
- Sohasem szabad olyan ajándékot adni, amit a kínai partner nem képes viszonzni, mert ezzel az „arcát veszti”, azaz a tekintélyében sérül. A partner számára ez a helyzet kínos – a mi üzleti céljainknak pedig ártalmas.

Ajándékozás

- Ne várjuk el, hogy az ajándékot helyben kinyissák! Ez udvariatlanság volna a részükről.
- Ugyanez a viselkedés elvárt tőlünk is: az ajándékot kizárólag akkor bontsuk fel, ha a partner ragaszkodik hozzá.
- Az ajándék közvetlen kapcsolatban, vonatkozásban álljon az adó és az ajándékozott között. A cég logója feltüntethető az ajándékon – addig, amíg nem tartalmaz valamilyen tabut, illetve az elhelyezése, mérete nem túl hatásvadász.
- Külföldi cigaretta, konyak, jó minőségű whisky vagy bor megfelelő ajándéknak számít.
- Nem szabad semmit sem négyesével ajándékozni, vagy pedig olyan ajándékot venni, amiben négy tárgy ad ki egy készletet. Nem szabad továbbá olyan ajándékokat venni, amelyek a halálra vagy a temetésre asszociálnak, így például faliórát, vágott virágot vagy bármilyen fehér tárgyat.
- Sem olló, sem kés, sem egyéb vágóeszköz nem adható ajándékba, mivel ez a kapcsolat elvágását, megsérülését szimbolizálja.
- Élelmiszer ajándékozásával óvatosan kell bánni – ez csak néhány meghatározott esetben jöhet szóba – mivel ez a szegénységre utalhat.
- Az ajándékot mindig be kell csomagolni, de nem túl művészien.
- A csomagolópapír ne legyen fehér, mivel ez a halált szimbolizálja. Kínában a piros és az arany színek szimbolizálják az örömet, ezért erre a célra kiválóak.

Kérdések:

1. Milyen módon érdemes leendő kínai partnerünkkel első alkalommal felvenni a kapcsolatot?

2. Milyen szerepe van az ajándéknak kínai partnerünkkel való kapcsolatépítésben?

3. Soroljon fel legalább öt olyan ajándékot, amelyet kínai üzleti partnerének adna!

A szigorú királyi protokoll²

A királyi protokoll olyan téma, amelyről a legtöbben nagyon keveset tudunk, és az igazat megvallva, nincs is túl nagy szükségünk rá. A királyi protokollt néha nagyon nehéz betartani. A brit az összes európai protokoll közül a legszigorúbb. Problémát okoz az állami vendégeknek és magának a királyi családnak is.

Az alábbiakban egy részletet olvashat a Látkép című folyóirat 2010. januári számában megjelent A szigorú királyi protokoll című cikkből. A szemelvény áttanulmányozása után válaszoljon a feltett kérdésekre!

Bárki számára, akit nem fűz rokoni kötelék Nagy-Britannia első családjához, abszolút illetlen megérinteni a tagjait. Ez különösen igaz magára a királynőre. Ha valaki megszegi ezt a szabályt, rászolgál a testőrök haragjára, a szégyenre és megrökönyödést vált ki.

2009 áprilisában, amikor II. Erzsébet királynő találkozott az Egyesült Államok First Ladyjével, Michelle Obamával, az egyik pillanatban, amikor a két hölgy közel állt egymáshoz, a királynő megölelte Michelle Obama hátát, aki egy rövid időre ugyanezt tette és megölelte a brit királynő vállát. A médiák címlapra tűzték ezt a protokollsértést. A protokoll szerint Michelle-nek megtiszteltetésnek kellett volna tekintenie az ölelést, és semmi esetre nem viszonzni!

Szigorú szabályok vonatkoznak az uralkodó által osztogatott érintésekre is. Az odanyújtott kezet röviden és könnyedén meg kell szorítani nem rázni, nem szabad rárakni a másik kezünket, és nem lehet meghosszabbítani a szorítást.

A királynő vagy királyi család tagja által vezetett beszélgetésekre mindkét irányból igen szigorú szabályok vonatkoznak. Kizárólag a királynő tesz fel kérdéseket, fordítva ez illetlen. Abban az esetben, ha a királynő már be akarja fejezni a beszélgetést, az általa szóba hozott témákról esik szó. Szigorúan tilos beszélni a politikáról, a királyi családról, és minden olyanról, amit a királynő nem ismerhet eléggé, például a meglátogatott állammal kapcsolatos tényekről. Akkor miről szabad beszélni? A lovakról, a királynő karitatív tevékenységéről, valamint a külföldi útjairól.

A hölgyek a brit királynő köszöntésekor keresztbe tett lábakkal hajolnak meg, az urak nem teszik keresztbe a lábukat. Először Your Majesty néven szólítjuk Erzsébetet, a további megszólítások során már csak madame-nak.

Csak akkor szabad leülni az asztalhoz, miután a brit királynő már helyet foglalt. Csak ha megfogta az evőeszközét, tehetik a többiek is ugyanezt. Félhangosan szabad beszélni és senki sem állhat fel az asztaltól. Amint a királynő feláll, a bankettnek vagy a vacsorának vége.

² A szigorú királyi protokoll. Látkép, 2010. januári szám. 4–5. oldal. Kosztolányi Réka cikke

Kérdések:

1. Mivel sértette meg a protokollszabályokat Michelle Obama II. Erzsébet királynővel történő találkozása során?

2. Milyen témákról nem illik beszélgetni a brit királynővel?

3. Hogyan kell szólítani a brit királynőt?

MUNKANYELV

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Válaszoljon az alábbi kérdésekre!

- a) Milyen ennivalóval helyes kínálni állófogadáson a vendégeket? Soroljon fel néhányat!
- b) Mikor használnak ültetési tablót? Általában hol helyezik el a tablót?
- c) Ismertesse a buffet-dinner lényegét (jellemzőit)!
- d) Melyek a leggyakrabban előforduló vállalati, intézményi rendezvények?
- e) Hányféle pontosságot különböztetünk meg a protokollban?



2. feladat

Jelölje be, hogy az alábbi események az állami, külügyi, más néven diplomáciai protokoll vagy a vállalati, üzleti protokoll tárgykörébe tartoznak!

Események	Állami, külügyi protokoll	Vállalati, üzleti protokoll
Október 23. alkalmából állami kitüntetések adományozása		
Nemzetközi szerződés aláírása		
Tárgyalás		
Koszorúzás Budapesten a Hősök terén		
Sajtókonferencia		
Utazás kiállítás		
Pápalátogatás Magyarországon		
Utazási iroda alapításának 20. évfordulója		

3. feladat

Az alábbiakban az üzleti protokoll szabályaira vonatkozó kérdéseket olvashat. Jelölje be, illetve írja be a helyes válaszokat!

1. Egy konferencia szünetében feltétlenül szeretne valakivel beszélni. Az illető körül áll még három másik ember. Hogyan oldja meg?
 - a) Odalépek, lehetőleg úgy, hogy a többieknek háttal álljak és minden további nélkül megszólítom, udvariasan kezet nyújtva.
 - b) Megkérem a pincért, szóljon az úrnak, hogy telefonja van, és az ajtóban megvárva megbeszélem vele az ügyet.
 - c) Megállok a beszélgetők mögött úgy, hogy az illető engem lásson, és ránézve jelzem, hogy szeretnék vele beszélni.

2. Mit fejezhetek ki azzal, hogy hova ültetem a vendégemet (1 fő)?
 - a) Íróasztal előtti székre: _____
 - b) Ülőgarnitúránál a szemben lévő fotelba: _____
 - c) A hosszú asztal végén lévő székre, de mellülök: _____
 - d) Az ülőgarnitúránál magam mellé: _____

3. Vendéget kísér a főnökhöz, hogyan cselekszik?
 - a) Ön belép a vendég előtt az ajtón, ott félreáll, és a vendégeket könnyed kézintéssel a főnökhöz irányítja.
 - b) Gyorsan előremegy, egy perc türelmet kér a vendégektől, és a főnökének szól, megjöttek a vendégek, lehetőséget adva ezzel a főnöknek, hogy kijöjjön az előszobába üdvözölni őket. Ez megint nagyon hosszú, kissé zavaros mondat
 - c) Miután engedélyt kaptak, hogy bemehetnek, udvariasan előreengedi a vendégeket, és Ön a sor végén bemegy.

4. Az elnökségben ülve hallgatja a soros előadást. Elképesztő dolgokat hall. Mit tesz?
 - a) Feláll és távozik, még csak ne is említsék, hogy ezt meghallotta.
 - b) A hallgatóságban megkeresi kollégáit, rájuk mosolyog, legalább ők ne vegyék komolyan az elhangzottakat.
 - c) Az asztalon lévő két karját megemeli, összekulcsolt kézfejét álla elé teszi és szemét lecsukja.

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Válaszoljon az alábbi kérdésekre!

a) Milyen ennivalóval helyes kínálni állófogadáson a vendégeket? Soroljon fel néhányat!

Csak olyan ételek lehetnek az asztalon, amit villával lehet enni (súlyos hiba, ha olyan ételt tesznek fel, amit kizárólag villával nem tudnak elfogyasztani a vendégek). Például hidegtálak, saláták, melegítő tálakban nemzeti specialitások, darabolt húсок, tészták, sajtok, desszertek stb.

b) Mikor használnak ültetési tablót?

Ültetési étkezési alkalmakkor, leginkább díszétkezéseknél.

c) Ismertesse a buffet–dinner lényegét (jellemzőit)!

A buffet–dinner, azaz „büfé–vacsora” „ültetési álló forma”, van büféasztal, de asztalok és székek is az étkezéshez, ültetési rend nincs. A fogadáson szokásos büféasztalról való önkiszolgálással, de ülve, késsel–villával étkeznek a vendégek. Kezdsi időpontja általában 19–20 óra, időtartama kb. 2 óra. Távozni csak a fővendég után illik, vagy legkorábban a desszert után.

d) Melyek a leggyakrabban előforduló vállalati, intézményi rendezvények?

- konferencia,
- előadás,
- értekezlet,
- közgyűlés,
- tanácskozás,
- workshop,
- sajtótájékoztató,
- fórum,
- kiállítás,
- bemutató

e) Hányféle pontosságot különböztetünk meg a protokollban?

A pontosság nem mindig szó szerint értendő, a protokoll az alkalom fontosságának megfelelően háromféle pontosságot különböztet meg:

- percnyi pontosságot (hivatalos rendezvények, tárgyalás, ültetési étkezés),
- megengedett késést (időpontok megadásával jelzik pl. 12.15–12.30 között),
- meghatározott időpontok közötti érkezést (pl. koktélparti 18–20 h).

2. feladat

Jelölje be, hogy az alábbi események az állami, külügyi, más néven diplomáciai protokoll, vagy a vállalati, üzleti protokoll tárgykörébe tartoznak!

Események	Állami, külügyi protokoll	Vállalati, üzleti protokoll
Október 23. alkalmából állami kitüntetések adományozása	X	
Nemzetközi szerződés aláírása		X
Tárgyalás		X
Koszorúzás Budapesten a Hősök terén	X	
Sajtókonferencia		X
Utazás kiállítás		X
Pápalátogatás Magyarországon	X	
Utazási iroda alapításának 20. évfordulója		X

3. feladat

1. Egy konferencia szünetében feltétlenül szeretne valakivel beszélni. Az illető körül áll még három másik ember. Hogyan oldja meg?

- Odalépek, lehetőleg úgy, hogy a többieknek háttal álljak és minden további nélkül megszólítom, udvariasan keztem nyújtva.
- Megkérem a pincért, szóljon az úrnak, hogy telefonja van, és az ajtóban megvárva megbeszélem vele az ügyet.
- Megállok a beszélgetők mögött úgy, hogy az illető engem lásson, és ránézve jelzem, hogy szeretnék vele beszélni.

2. Mit fejezhetek ki azzal, hogy hova ültetem a vendégemet (1 fő)?

- Íróasztal előtti székre: alá-fölé rendeltséget.
- Ülőgarnitúránál a szemben lévő fotelba: alá-fölé rendeltséget.
- A hosszú asztal végén lévő székre, de melléülök: egyenrangúságot.
- Az ülőgarnitúránál magam mellé: egyenrangúságot.

3. Vendéget kísér a főnökhöz, hogyan cselekszik?

- Ön előre belép az ajtón, ott félreáll, és a vendégeket könnyed kézintéssel a főnökhöz irányítja.
- Gyorsan előremegy, egy perc türelmet kér a vendégektől, és a főnökének szól, megjöttek a vendégek, lehetőséget adva ezzel a főnöknek, hogy kijöjjön az előszobába üdvözölni őket.

- c) Miután engedélyt kaptak, hogy bemehetnek, udvariasan előreengedi a vendégeket, és Ön a sor végén bemegy.
4. Az elnökségben ülve hallgatja a soros előadást. Elképesztő dolgokat hall. Mit tesz?
- a) Feláll, és távozik, még csak ne is említsék, hogy ezt meghallotta.
 - b) A hallgatóságban megkeresi kollégáit, rájuk mosolyog, legalább ők ne vegyék komolyan az elhangzottakat.
 - c) Az asztalon lévő két karját megemeli, összekulcsolt kézfejét álla elé teszi és szemét lecsukja.

MUNKANYAG

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Kosztolányi Réka: A szigorú királyi protokoll. Látkép, 2010. januári szám, 4–5. oldal.
- Eastinfo Kft.: Kínai etikett és protokoll. Budapest, Eastinfo Szolgáltató és Kereskedelmi Kft., 2008.
- Görög Ibolya : Protokoll az életem. Budapest, Athenaeum Kiadó, 2000.
- Ottlik Károly: Protokoll, viselkedéskultúra a mindennapok gyakorlatában. Budapest, Protokoll 96 Könyvkiadó, 1993.
- Sille István: Az etikett és protokoll kézikönyve. Budapest, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, 1989.
- Sille István: Illem, etikett, protokoll. Budapest, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, 1994.

Képek jegyzéke

1. kép: Szerződés aláírása. Forrás: www.mob.hu/resource.aspx?resourceID=mti_alairas08 (letöltés: 2010. 01. 25.)
2. kép: Szerződés aláírása. Forrás: http://www.nemzetimuelemek.hu/images/galleries/Edel%C3%A9ny/edeleny_alairas_tom.jpg (letöltés: 2010. január 25.)
3. kép: Ülőgarnitúra. Forrás: http://www.matracfutar.hu/kepek/ulo_vanda_3.jpg (letöltés: 2009. 09. 29.)
4. kép: Tárgyalóasztal. A Szociális és Munkaügyi Minisztérium Tükörterme. Forrás: saját készítésű kép
5. kép: Nemzetközi konferencia elnöki asztal. Forrás: http://www.nepfoiskola.hu/MNT_hu/kepek/hirek/baku_unesco_2008.jpg (letöltés: 2010. január 25.)
6. kép: Konferencia elnöki asztal. Saját készítésű kép. Készült Budapesten a Közigazgatási kommunikáció köztisztviselői képzés megnyitó konferenciáján 2008. március 9.
7. kép: Ültetéses étkeztetéshez megterített asztal. Forrás: http://www.villaclassica.hu/kepek/konferencialehetosegek/3/o_j_koop6.jpg (letöltés: 2010. január 25.)

A(z) 1448-06 modul 006-os szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
52 812 01 0000 00 00	Hostess
54 812 01 1000 00 00	Idegenvezető
54 812 03 0000 00 00	Szállodai portás, recepció
54 812 02 0010 54 01	Protokollügyintéző
54 812 02 0010 54 02	Utazásügyintéző

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

6 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.
Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató