



Kallós Angéla

Szakmai kommunikáció I.

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:

Ételkészítés

A követelménymodul száma: 1465-06 A tartalomazonosító száma és célcsoportja: SzT-069-30

SZAKMAI KOMMUNIKÁCIÓ I.

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Az étterem, ahol Ön szakácsként dolgozik, munkája elismeréseként, az üzlet vezetése a konyhafőnök-helyettesi feladatot bízna önre. Ezzel párhuzamosan elvárják Öntől, hogy kommunikációs ismereteit és képességeit fejlessze, hiszen egy vezetőtől természetes, hogy a rábízott csapatot a kellő hatékonyságával és a kommunikáció eszközeivel tudja irányítani

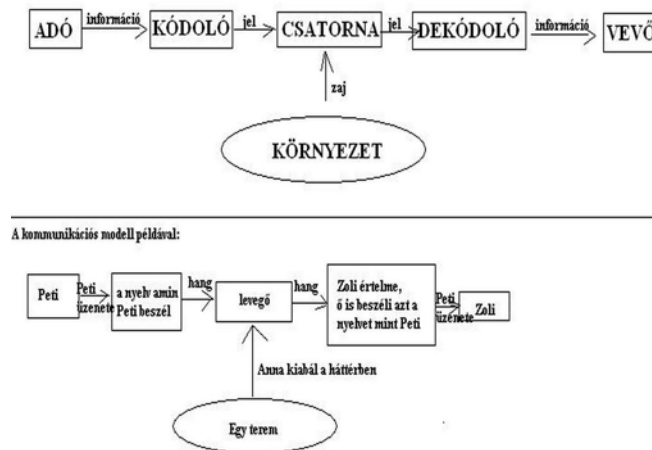
SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. A kommunikáció általános modellje

A magyar nyelvhasználatban a kommunikáció szó szándékolt közlést jelent, vagyis azt, hogy valakivel valamit közölni kívánunk. A Idegen szavak és kifejezések szótára (1973) szócikke a következőket tartalmazza: "A kommunikáció információk közlése vagy cseréje valamilyen erre szolgáló eszköz, illetve jelrendszer (nyelv, gesztusok stb..) segítségével.

Az információcsere módja szorosan összefügg a társadalmi fejlődéssel. Hosszú utat tett meg az emberiség a füstjelektől, a rovásíráson át a képeket is továbbító mobiltelefonig, de a kommunikáció folyamata leírható a következő általános modellel.

A modell sematikus módon megjelenít minden olyan folyamatot, amelynek során információátadás történik.



1. ábra. A kommunikáció alapelemei¹

- közlő (adó)
- befogadó (vevő)
- üzenet
- közvetítő csatorna
- kód, kódolás, dekódolás,
- visszacsatolás
- a kommunikációs helyzet
- a kontextus

A kommunikáció interakciós folyamat- a vevő és az adó részéről is jelzések kibocsátása és észlelése, illetve átadása és vétele történik, miközben kölcsönösen hatnak egymásra.

A kommunikációs folyamat sikeres megvalósulásához számos feltételnek kell teljesülnie. Mindenek előtt szükség van a folyamat végpontján az üzenet adójára és vevőjére. Könnyű belátni, hogy bármelyikük hiánya lehetetlenné teszi a kommunikációt. Egy lakatlan szigeten hiába kiáltozik a hajótörött segítségért, mert nincs, aki fogadja az üzenetét. Az adó és vevő megléte önmagában szükséges, de nem elégséges feltétele az információcserének. A hajótörött segélykérése csak akkor vezet eredményre, ha az üzenet észlelőjében szándék van az üzenet fogadására.

A legnemesebb szándék is akkor válik tényleges cselekvéssé, ha a címzett oldaláról meglévő fogadókészség, és a vétel technikai oldala is biztosított, azaz számára hozzáférhető az üzenet, van közvetítő csatorna. Ha a vevő kihalássza a palackpostát, veszi a segélykérő fény- és Morse-jeleket, vagy a modern technika biztosította elektronikus jelzéseket, akkor van esély arra, hogy segítsen, visszajelezzon.

¹ Forrás: <http://m.blog.hu/ha/harkaialtiskforum/image/komm%20modell.JPG>

Az üzenet valamilyen jelrendszerben (kódok formájában) érkezik a címzetthez. A kommunikáció csak akkor jön létre, ha a dekódolás, vagyis az üzenet értelmezése is megtörténik. Az információcsere meghiúsul, vagy zavart szenved, ha az adó és vevő nem azonos "programnyelvet" használ, vagyis nincs közös kódrendszer.

Az információcsere módját, a kódolás, dekódolás folyamatát meghatározza az adott szituáció, amelyben erre sor kerül, illetve az a társadalmi környezet minden jogi, gazdasági infrastrukturális feltételrendszerével, amelyben létrejött. Gondoljon egy kistelepülés lakossági fórumára, vagy egy szóvivői sajtótájékoztatóra, egy üzembezárást bejelentő összdolgozói gyűlésre, vagy egy önkormányzati bizottsági ülésre.

A kommunikációnak mindig célja van (veszélyre figyelmeztet, együttműködésre hív, értékelést fejez ki stb.). Ezt a szerteágazó, mindig az adott szituációtól és a kontextustól függő feltételt: a közlés szándékát, a fenti ábra nem tudja megjeleníteni, éppen annak sokfélesége miatt.

Amikor a vezető munkája során tudatosan tervezi a saját szóbeli és írásbeli szereplését, a szándék egyértelmű tisztázásával kell kezdenie munkáját.

2. Szóbeli (Verbális) kommunikáció

Az eredményes szemtől szembeni kommunikáció minden viszonyban nélkülözhetetlen: személyes és üzleti, szülő-gyerek, főnök-beosztott, kolléga és csapattag viszonylatában.

A szemtől szembeni kommunikáció, sokkal több visszajelzésre és a félreértések elosztatására ad lehetőséget, mint bármely más módszer. Amikor eredményes kommunikációra van szükségünk, legyen az személyes éltünkben, vagy a munkánkban, jól ismert emberekkel vagy vadidegenekkel, ha problémákkal kell szembenéznünk vagy örömünket akarjuk megosztani, az első választásunk a szemtől szembeni találkozás lesz. Mielőtt rátérnénk a legáltalánosabb problémákra, nézzük meg először a sikerhez vezető út néhány iránylevét.

A siker irányelvei

A szemtől szembeni kommunikáció sikere számos tényezőtől függ

- A célkitűzés
- A beszélgetés kezdete
- A testbeszéd
- A szemkontaktus
- A hang használata
- A figyelmes hallgatás
- A beszélgetés szabályai

A célkitűzés: még a mindennapi beszélgetésre is igaz, hogy minél világosabban határozzuk meg céljainkat, annál nagyobb a valószínűsége, hogy elérjük őket. Célunk lehet, hogy valakit rábeszéljünk valamire, tényekről vagy valaki hozzáállásáról szerezzünk információt, megismerjük valakit.

A beszélgetés kezdete: valamely nehéz probléma megoldására irányuló beszélgetést nehéz elkezdni. Akár az üzleti, akár a magánéletben, sok fontos dolog maradt megbeszéletlenül pusztán ezen egy o miatt. Általános reakció a beszélgetés elhalasztása "amíg eléggé megérik a helyzet", eljön a megfelelő pillanat, vagyis várni az alkalmat, amikor a témát lazán föl lehet vetni. Az ilyen megközelítés általában önvédelemből fakad; határozzuk el, hogy hozzáfogunk a dologhoz, bármilyen kellemetlen is. A nyitásunk föl kell hogy keltse a másik figyelmét, meg kell ütni az alaphangot és utalni céljainkra, vagy egyenesen megmondani őket.

Néhány megközelítés:

- Formális nyitás:

"Köszönöm, hogy bejött Zoltán. Mint tudja, azt hiszem beszélünk kell a gyakori kéréseiről.."

- Alapozás: kényes téma előtt tanácsos. Oszlassunk el minden kételyt, tegyük világossá helyzetünket és adjunk tényszerű magyarázatot a fő téma megértéséhez:

"Az étterem tulajdonosai tegnap hosszasan elemezték az üzlet gazdasági mutatóit. Sajnos a forgalmunk jelentősen visszaesett az utóbbi időben. Gondolom tudja, hogy ez jelentős munkaerő átszervezéssel jár. Szóba jött minden lehetséges kombináció, de bárhogy néztük a dolgokat sajnos az Ön munkáját más fogja átvenni..."

- A kérdés: bármilyen témáról is legyen szó, egy rövid bevezető elősegíti a beszélgetés sikerét. A kérdés segíthet elkezdni egy beszélgetést, amit nehéz lenne egyenes álltással kezdeni.

"Hogy s mint van a család mostanában?"

- Az egyenes kijelentés: ez a legkönnyebb útja, hogy a témára térjünk, föltéve ha nem túl hirtelenül vagy váratlanul jött. Mindenképpen óvatosan föl kell mérnünk a másikat, van aki jól reagál erre a megközelítésre, másokat visszahúzódsra késztet. A legkönnyebb olyasvalakivel, akit jól ismerünk, és kölcsönös bizalom és tisztelet van köztünk.

"Zoli, van egy problémám. Miért nem vagy képes időre beérni reggel?"

- Az átmenet, váltás egy már folyó témáról a másikra. Általános és használatos módja egy fontos vagy problémás téma megnyitásának. Néha működnek a hirtelen átmenetek, de általában jobb ha kivárjuk vagy megteremtjük a lehetőségét annak, hogy természetesen váltsunk egyik témáról a másikra.

"Igen, ahogy mondja. A helyi tömegközlekedés hétről-hétre romlik a járatritkítások miatt. Talán ez is az oka, hogy problémás időre beérnie?"

Ez a megközelítés olykor hátmögöttinek tűnhet, és ha ügyetlenül viselkedünk egy kényes szituációban, a dolog visszafelé sülhet el.

A testbeszéd: A szemtől szembeni kommunikációban igen fontos, hogyan használjuk a testünket. A testbeszéd megerősítheti, vagy gyengítheti szavainkat, esetleg teljesen ellent is mondhat nekik. A test által közvetíthető üzenetek igen hatásosak, de a beszédhez képest a skálájuk nyers és csak alapvető érzésekre korlátozott. A leggyakoribbak:

- Érdeklődés/unalom
- Hit/hitetlenkedés
- Tetszés/nemtetszés
- Feszültség/nyugalom
- Agresszió/meghunyaszkodás
- Becsületesség/megtévesztés

Az érdeklődés jele: a bólogatás, az érdeklődés és egyetértés hangjai, a beszélő felé fordulás és mozdulatlan testtartás. Az unalmat jelzi, ha a hallgató merev arccal ül, vagy arckifejezéseit a helyzetnek nem megfelelően változtatja, ha tekintete elkalandozik, az óráját nézi, a papírjaival matat, gyakran változtatja testtartását, elindul az ajtó vagy a kijárat felé vagy ásít.

A hitet a bólintás, laza szájtartás és megfelelően készsleges arckifejezés jelzi. A hitetlenkedés fejrázásban, összeszorított szájjban, tágra nyitott szemekben vagy az orr szándékos megérintésében nyilvánul meg.

A tetszés jelei a tágra nyílt szempár, szorosan követett szemkontaktus, kellemes, készsleges mosoly, a beszélő felé forduló testtartás, mozdulat, esetleg érintés. A nemtetszés szűkre összehúzott szemekben nyilvánulhat meg

A feszültségről a test, különösen a kezek apró mozgásai, esetenként teljes és természetellenes mozdulatlanság, erőltetett póz és feszült arckifejezés árulkodik. A nyugalmat jól tükrözi a testtartás és az arckifejezés.

Az agresszió jelei az arckifejezés, az izzó szemek, ökölbe szorult kéz, az arc érintése. A meghunyászkodást a lesütött szem, a bólogatás vagy előreejtett váll jelzi.

A becsületességre az őszinte, nyílt arckifejezésből lehet következtetni, míg a megtévesztésre a szemkontaktus kerülése, és az apró, nyilvánvaló cél nélküli mozdulatok jellemzők. A testbeszéd értelmezése ezen a területen a legkevésbé megbízható, csak egyedül ebben soha ne bízunk.

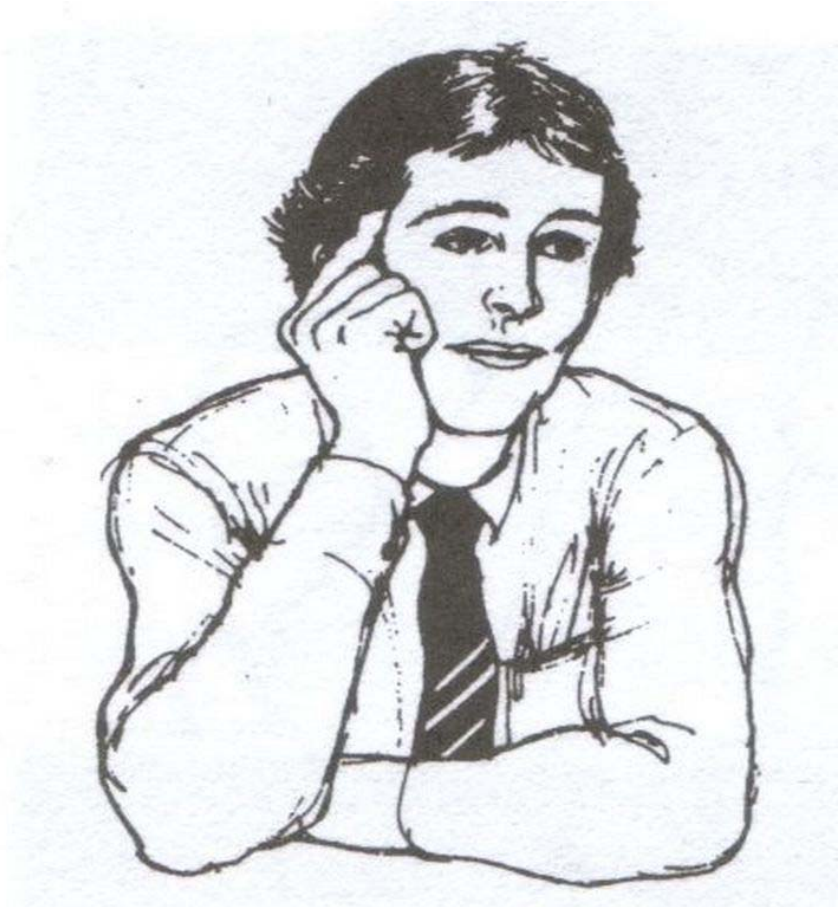
- Pozitív gesztusok:

1. Oldalra billentett fej: ha érdekel, amit látunk, vagy hallunk fejünket oldalra billentjük. Ha a beszélgetőpartner ezt teszi, beszéljen tovább. Ha kiegyesíti a fejét, ingatja vagy előrejejt, próbálja belevonni, vagy váltson témát



2. ábra. Oldalra billentett fej

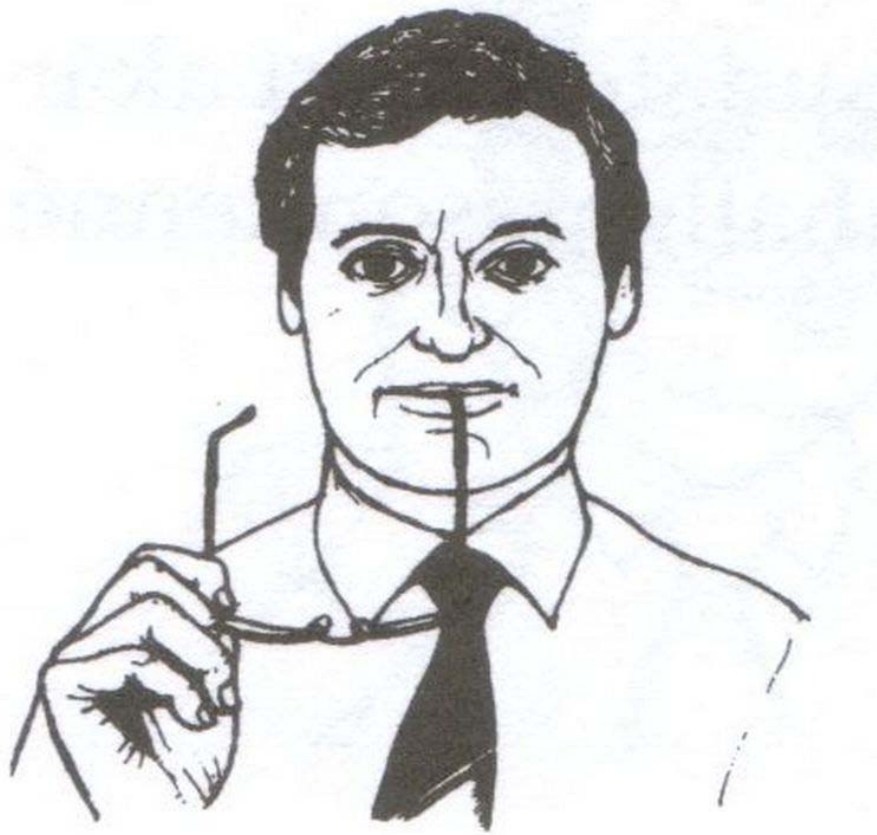
2. Orcaérintés: a gesztus a hallottak pozitív értékelését jelzi. A kéz az orcán nyugszik, a mutatóujj általában a halántékhoz ér. Ha a fej kezd rátámaszkodni a kézre, jelzi az érdeklődés lanyhul.



3. ábra. Orcaérintés

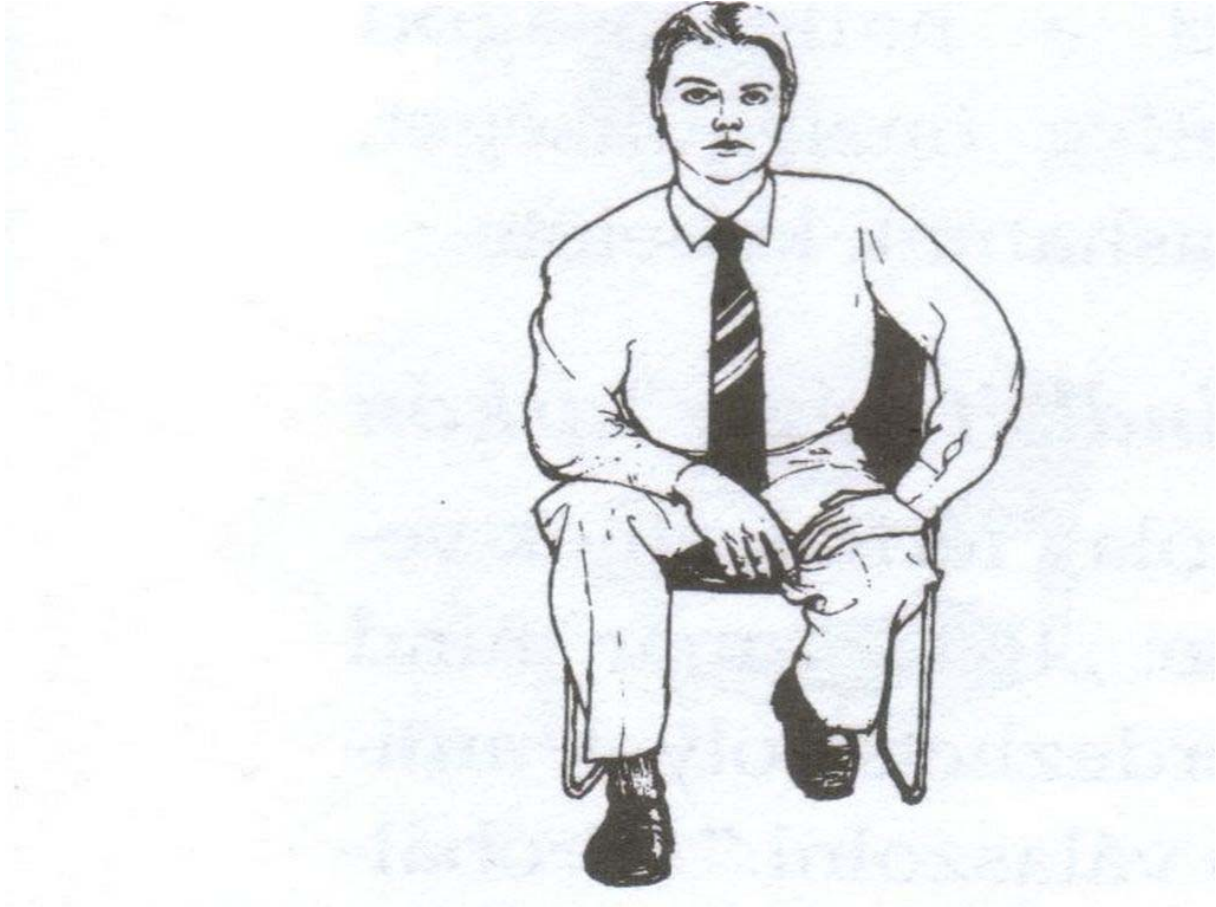
MUNK

3. Szemüvegszár szopogatás: lehet persze toll is, vagy az illető a szájszélé szívja be. A mérlegelés jele, és jól követhető, hogy az illető döntést latolgat



4. ábra. Szemüvegszár a szájban

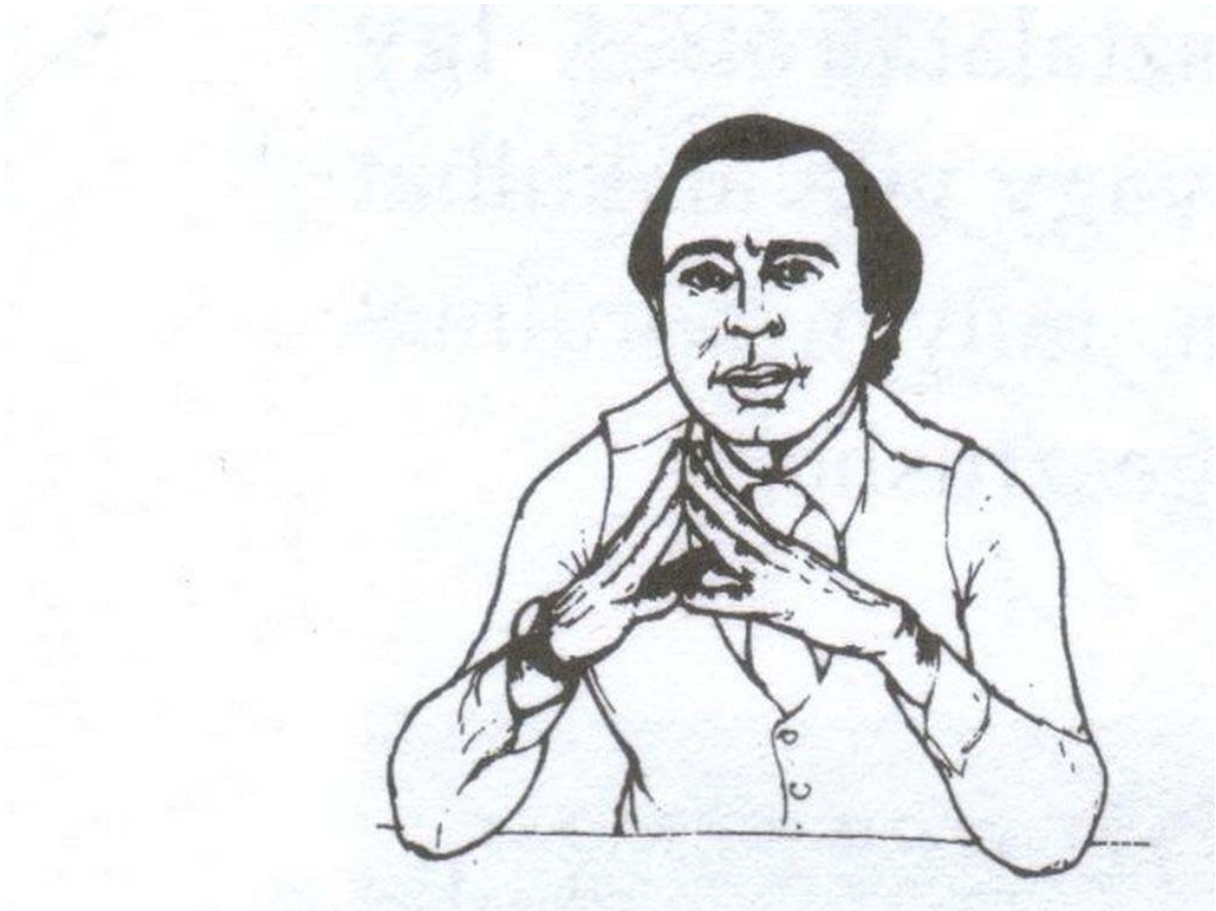
4. Előredőlés: ha valakit vagy valamit érdekesnek tartunk, közelebb húzódunk. Nem szabad összetéveszteni a nagyon hasonló "rajt"-tartással, a kettő között annyi a különbség, hogy annál mindkét kéz a térden van, és az illető ugrásra kész, – menekülés.



5. ábra. Előredőlés

MUNK

5. Katedrális: ez a gesztus önmagában is értelmezhető: nyugodt magabiztosságról árulkodik. Kérdés azonban, vajon mi okozza a magabiztosságot



6. ábra. Katedrális

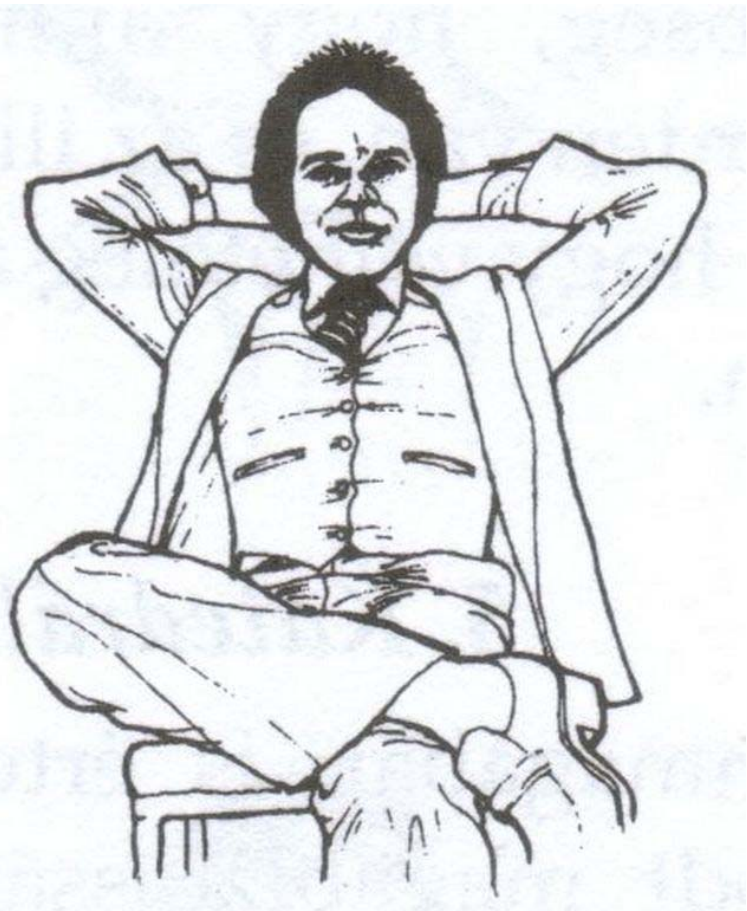
6. Előremutató hüvelykujj: A két hüvelykujj mutathat előre kabátzsebből, nadrágzsebből, kabáthajtóka vagy nadrágtartó pántja mögül. Tulajdonosának felsőbbbségéről tanúskodik: hűvös, magabiztos, a katedrális gesztushoz hasonló. Nem bölcs dolog ilyen mozdulatot tenni hallgatóság előtt, mert önelégültséget, arroganciát olvashatnak ki belőle



7. ábra. Előremutató hüvelykujj

MUVA

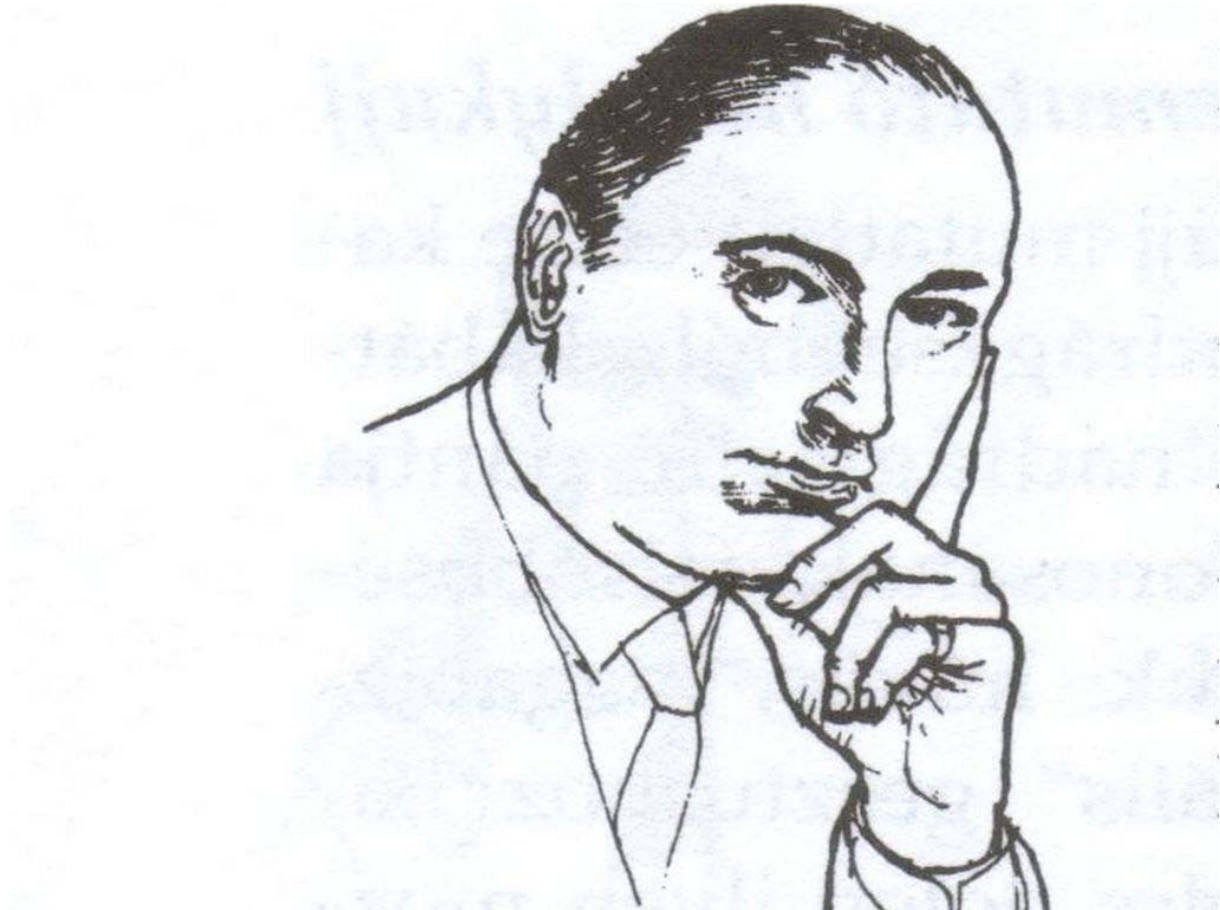
7. Mindkét kéz a tarkón: majdnem kizárólag a férfiak élnek vele és a jelentése: " ezt én már mind tudom, nem kérdezhetsz olyat, amire ne tudnék válaszolni"



8. ábra. Mindkét kéz a tarkón

Negatív gesztusok

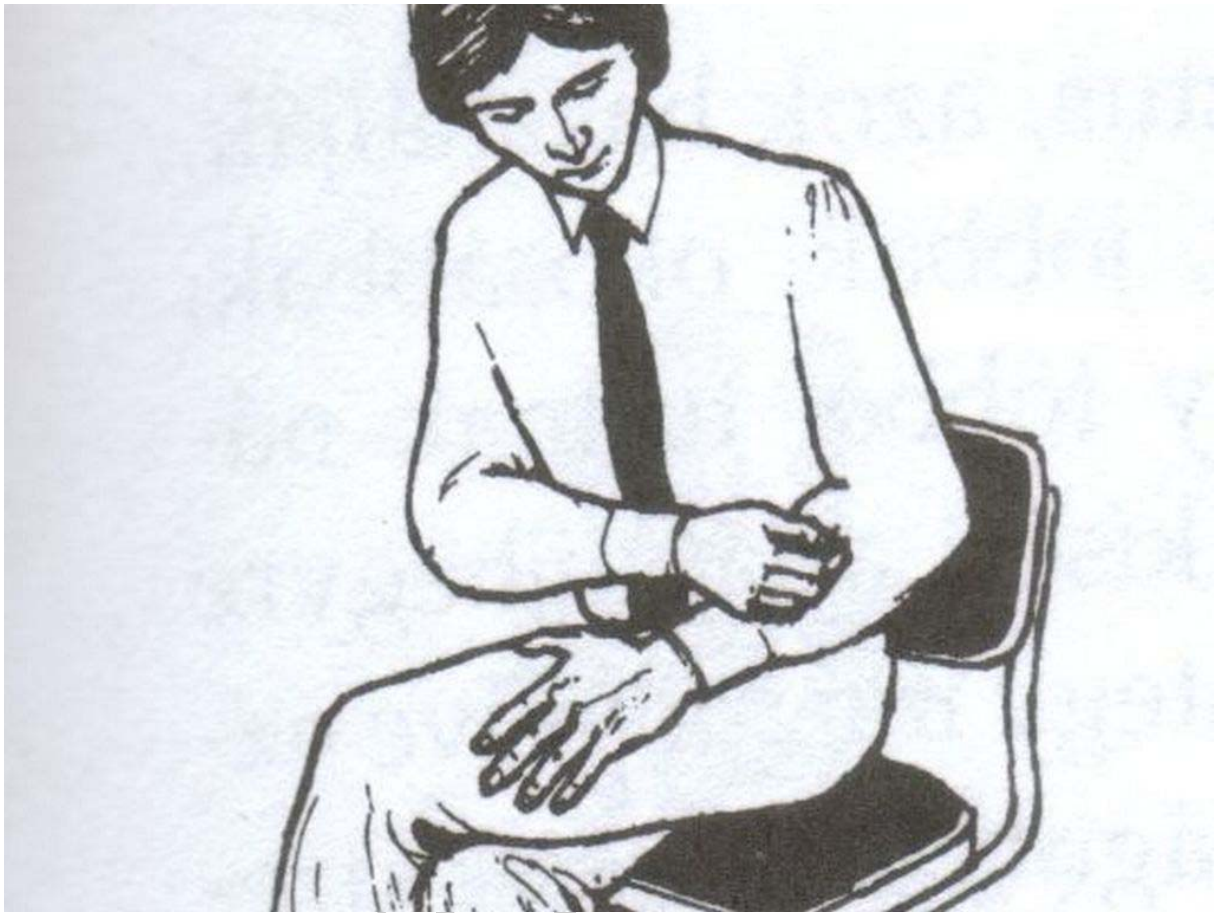
1. Kritikus mérlegelés: nagyon gyakori mozdulat, a hallgató kritikus gondolatairól árulkodik. A felfelé mutatóujj az orcát támasztja, a hüvelykujj az állat tartja, a középső ujj ott van mellette, vagy a száját takarja.



9. ábra. Kritikus mérlegelés

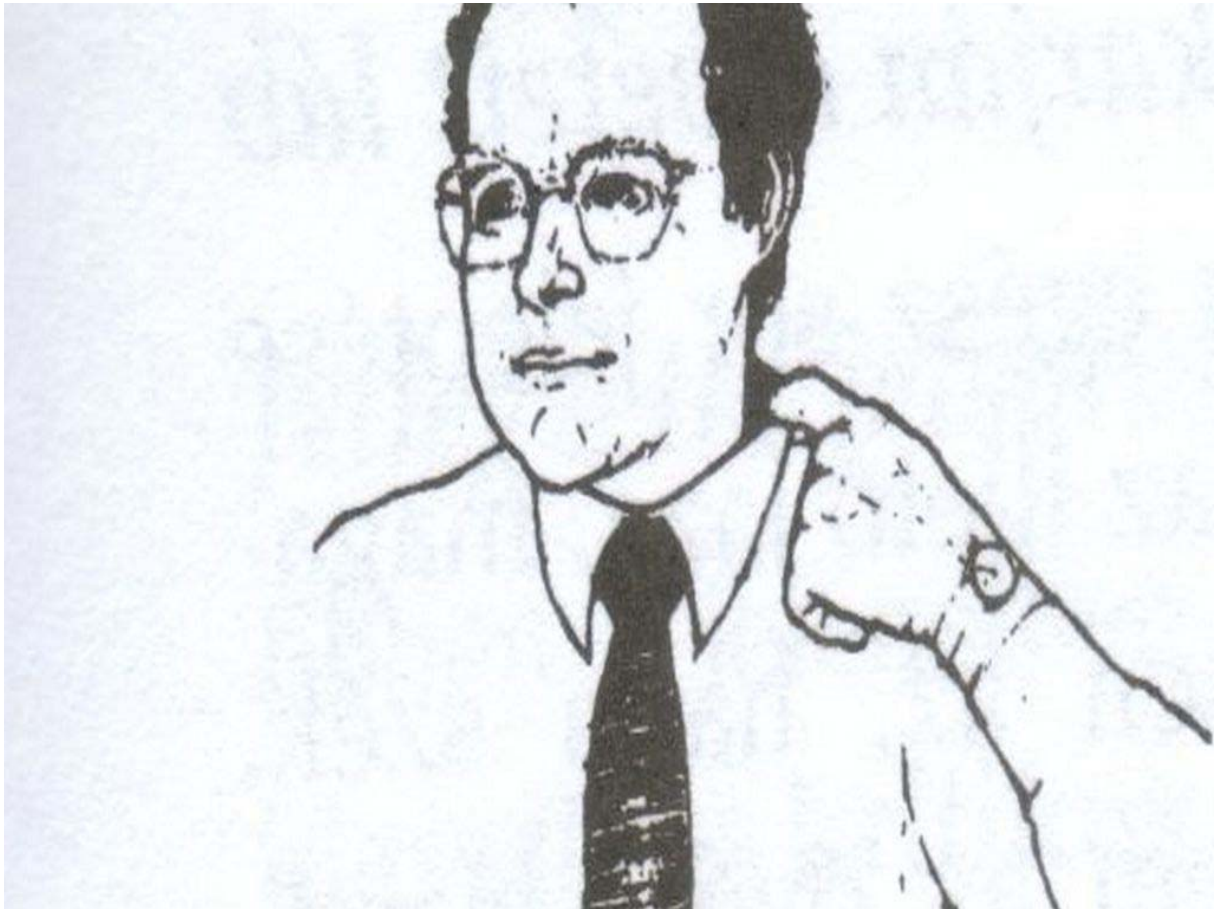
MUN

2. Nem létező szösz csipegetése: a mozdulat felfedi a hallgató nem ért egyet a mondottakkal. Amíg a nem létező szösz csipegeti, nem néz ránk.



10. ábra. Nem létező szösz csipegetése

3. Gallérhúzogató: ha valaki dühös belül, zaklatott, vagy éppen rászédni készül minket "viszket a nyaka" a szó szoros értelmében viszket, s ez arra készíti, hogy ujjával a gallérját lazítsa.



11. ábra. Gallérhúzogató

MUNK

4. Púp a háton: a kifejezés jelzi, mi történik belül. A halmozódó feszültség, akadályoztatás hatására az ember a tarkóját dörzsöli, nyakszirtjét ütögeti. Így akar megszabadulni attól a kellemetlen, zsidongó érzéstől, amit az okoz, ha valaki vagy valami tetézi a bajt, azaz "púp a hátára"



12. ábra. Púp a háton

5. Lassú pislogás: bosszantó gesztus, azok használják akik úgy érzik, jobbak okosabbak vagy többet tudnak a másiknál. Gyakran kíséri a lábujjhegyre emelkedés, mintegy megnövelve a testmagasságot



13. ábra. Lassú pislogás

MUNYI

6. Szék karján átvett láb: a mozdulatnak egész sor jelentése van: először is az illető laza, magabiztos, különösen az, ha a szék, amin úgy ül nem az övé. Másodsor, a területfoglalás jele: a karfára vetett lábbal szinte lefoglalja a széket. Az egész hozzáállást a laza érdektelenség jellemzi.



14. ábra. Szék karján átvett láb

7. Lovagló ülésben a széken: főként férfiak mozdulata, az üzenete pedig dominancia, felsőbbtség. A szék támlája pajzsként védelmezi az esetleges "támadás ellen", a szétvetett térd a hím dominancia klasszikus jele. Soha ne vitatkozzunk azzal aki így ül, inkább próbáljuk bevonni őt.



15. ábra. Lovagló ülésben a széken

MUN

8. Lassú kézdörzsölés: A kézdörzsölés tempója utal arra, milyen érzései lehetnek az illetőnek. Gyorsan dörzsöli össze kezét, aki izgatottan várja, hogy mi derül ki valamely helyzetből az érintettek számára. A lassú kézdörzsölés azt jelzi, az illető személyes hasznot vár, pénzt akar keresni a megbeszéléssel.



16. ábra. Lassú kézdörzsölés

A szemkontaktus: a szemet biológiai értelemben az agy látható részének lehet tekinteni, az azt körülvevő arccal együtt testünk legkommunikatívabb része. A szemtől szembeni kommunikációnál az együtt eltöltött idő mintegy 50–75 százalékában jelen van a szemkontaktus, és legalább olyan fontos kommunikációs csatornát jelent, mint a hang. Ha valaki nem néz a másik szemébe, az igencsak gyengíti a kommunikációt. A szem közvetíti azt az érzelmi kommentárt, ami a kimondott és hallott szavakat kíséri.

A hang használata: hangunkat változtathatjuk erősség, tempó (gyorsaság) és magasság szerint. Az eredményes kommunikációhoz mindhármát kontrollálnunk kell. A hangerősség legyen helyzethez illő. Ha túl hangosak vagyunk, az fenyegetőnek tűnhet, vagy azt az érzést keltheti a másokban, hogy nem tartjuk elég értelmesnek. Ha túlságosan halkán beszélünk, megnehezítjük a másik számára, hogy meghallja amit mondunk.

A beszéd tempója igen fontos. Csakúgy, mint a hangerőnél, itt sem csupán fizikai, de érzelmi tényezők is szerepet játszanak. Ha túl gyorsan beszélünk, hadarunk a másik fél nem biztos, hogy követni tudja, amit mondunk, és vagy nem akar zavarni, közbeszólni, hogy beszéljünk lassabban. Ha viszont túl lassan beszélünk, a másik elunhatja magát, és ingerültté válhat. Szabadjára engedheti gondolatait, vagy úgy dönt, segítségre van szükségünk, és a szánkba adhatja a szavakat.

A figyelmes hallgatás: Ahhoz, hogy sikeres legyen a kommunikáció, a befogadó oldalnak ugyanolyan hatékonyan kell működni, mint a közlőnek.

- Ismerjük be a kudarokat: késznek kell lennünk, hogy beismerjük, ha valami gond van a befogadással, legyen az a hallás vagy a megértés területén. Az emberek általában vonakodva teszik ezt, különösen ha a megértéssel van a baj
- Bátorítás: A bólintás, mosoly, morgás, egy-egy kulcsszó megismétlése, a jó szemkontaktus, a pozitív közbeszólások, a figyelő egyenes tartás és a helyzetnek megfelelő arckifejezés mind bátorító. Segít a beszélőnek irányítani gondolatait és szavait, a hallgatónak meg összpontosítani figyelmét
- Legyünk nyitottak: Fontos, hogy arra figyeljünk, ami valójában elhangzik, ahelyett, hogy azon járna az eszünk, amit elvárunk, hogy mondjanak.

A beszélgetés szabályai: A legtöbb ember elfogadja, hogy ha sikeres és kellemes akar lenni, a beszélgetést bizonyos konvenciók, azaz szabályok szerint kell lefolytatni. Ez egy olyan terület, ahol a jó modor és a józan és működnek együtt, a jó modor szilárd alapot teremt a szemtől szembeni kommunikáció számára:

- Közös beleegyezéssel válasszuk meg a témát
- Olyan fogalmakat használjunk, amelyek a másik számára fontossággal, jelentéssel bírnak
- A lehető legritkábban vágjunk a másik szavába
- Ne monologizáljunk
- Ne mondjunk ellent
- Ne adjunk a másik szájába szavakat
- Óvatosan bánjunk a humorral

- Előkészítés nélkül ne váltsunk témát
- Tudjuk, hogyan és mikor kell abbahagyni

Szemtől szemben – amit kell, és amit nem szabad

A 10 igen

1. Gondoljuk végig alaposan mit akarunk elérni, mielőtt belefogunk egy fontos szemtől szembeni beszélgetésbe
2. Óvatosan vezessük be a fontos témákat
3. Szemkontaktusunk legyen jó, de ne túl intenzív
4. Aktívan figyeljünk
5. Óvatosan bánjunk a humorral
6. Tudatosan kezeljük az emberek és témák által kiváltott érzelmi reakciókat akár magunknál, akár másnál
7. Kontrolláljuk beszédünk gyorsaságát és hangerejét
8. Tartsunk gyakran szünetet a kommentárok és visszajelzések miatt
9. Tudatosan használjuk a testbeszédet a beszélgetés alatt
10. Hallgassuk figyelemmel, amit mondanak

A 10 nem

1. Ne habozzunk sokáig, mielőtt egy fontos témát vezetünk be
2. Ne hagyjuk, hogy az előítéletek útjába álljanak figyelmes hallgatásunknak
3. Ne szakítsuk félbe a másikat, csak ha föltétlenül szükséges.
4. Ne merüljünk bele hosszabb monológokba
5. ne mondjunk ellent tapintatlanul vagy szükségtelenül.
6. Ne váltsunk témát fölöslegesen, vagy figyelmeztetés nélkül
7. Ne nézzük az óránkat, ne bámuljunk ki az ablakon stb, ha csak nem akarjuk félbeszakítani a beszélgetést
8. Ne adjunk mások szájába szavakat
9. Ne rohanjunk le másokat érveinkkel, vagy hangos beszédünkkel

10. Ne beszéljünk túl sokáig

3. A konyhai munka szervezése, irányítása, ellenőrzése

A konyhai szervezet hierarchiája Auguste Escoffier felosztása alapján²

Konyhafőnök (séf)
Konyhafőnök-helyettes
Szakács: Mártásos szakács Halas szakács Sült húsos szakács Grilles szakács Frissen sültés szakács Leveses szakács Köretes szakács
Hidegkonyhai szakács
Konyhamészáros
Cukrász
Rendelésfelvevő szakács

Az éttermi személyzet hierarchiája³

Tulajdonos	
Éttermi vezető	Konyhafőnök
Főpincér	Konyhafőnök-helyettes
Pincér	Szakács
Borospincér (sommelier)	
Segédpincér, tanuló	Segédszakács, tanuló

A konyhai munkafolyamatok szervezése bonyolult és összetett feladat még akkor is, ha egy kisebb vendéglátóipari egységben kell végrehajtani ezeket a munkálatokat. A munkavégzés csak akkor lesz hatékony, ha a világosan megfogalmazott feladatok megoldása megfelelően tervezetten, szervezeten, irányítottan, ellenőrzöten folyik. Az ellenőrzést pedig értékelés és elemzés követi, amelynek eredményei visszacsatolásra kerülnek a további tevékenységek tervezéséhez.

² Forrás: Sándor Dénes: Szakács Szakmai ismeretek Tankönyvmester Kiadó 2009. 262. oldal

³ Forrás: Sándor Dénes: Szakács Szakmai ismeretek Tankönyvmester Kiadó 2009. 262. oldal

Az esetfelvetésben megfogalmazott célként konyhafőnök-helyettesi feladatainak ellátásakor többek között: felügyeli, értékeli, elemzi értékesítési időben a konyha munkarendjét, és az ételek minőségét. Előfordulhat, hogy rövid értekezletet, eligazítást kell tartania.

Manapság kifejezetten divat lett mindent értekezleteken, meetingeken megbeszélni, pedig vannak olyan témák, amelyeket más keretek között is meg lehetne vitatni. Mielőtt bármilyen megbeszélést összehívnánk, mindenképpen meg kell vizsgálnunk, hogy valóban szükség van -e értekezletre. Korántsem biztos, hogy olyan jelentőségű a téma, amelyben több ember véleményét kell kikérni. Ahhoz, hogy valóban hatékony legyen a találkozó, meg kell teremteni a megfelelő alapokat: meg kell vizsgálni, hogy kiket érdemes meghívni a meetingre és miért.

Ha az értekezlet célja nem problémamegoldás vagy informálás, hanem döntéshozatal valamilyen ügyben, akkor azt is figyelembe kell vennünk a lista összeállításánál, hogy a legfeljebb 15 tagú csoportok döntésképesek "Az ilyen típusú értekezletekre tehát semmiképp ne hívjunk meg több embert". Ha a meghívottak listája készen áll, akkor láthatunk neki a tényleges szervezésnek. Az értekezletvezetőnek kell összeállítania a megbeszélés napirendi pontjait, amelyeket időben el kell küldeni a résztvevőknek is, hogy megfelelően felkészülhessenek.

Csak akkor lesz eredményes a találkozó, ha mindenki érdeemben hozzá tud szólni a témához. "A vezető feladatai azonban nem merülnek ki az értekezlet megszervezésében, ő felelős a levezetésért is: neki kell ismertetnie az értekezlet napirendi pontjait, várható időtartamát és a kitűzött célokat, elvárásokat. Ő gondoskodik az értekezlet zavartalan lefolyásáról, a szünetek beiktatásáról. Sok értekezlet úszik el azon, hogy már a kezdés időpontját sem tudják a résztvevők betartani. Több bevált módszer is létezik arra, hogy időben kezdődjön el az értekezlet.

Az értekezlet vezetője akkor látja el jól a feladatát, ha gondoskodik arról, hogy minden résztvevő hozzászólhasson a témához anélkül, hogy személyeskedéssé fajulna a megbeszélés. "Arra is figyelni kell, hogy a résztvevők ne itt éljék ki szereplési vágyukat, válaszaikban mindig a lényegre szorítkozzanak. Ha mégis túl hosszan fejezik ki magukat, nyugodtan tegyük szavá. Jó módszer a szereplési vágy megfékezésére, ha már az értekezlet elején elmondjuk, kinek mennyi ideje van a felszólalásra.

Az értekezlet eredményét ne hagyjuk elveszni, a végrehajtására is fordítsunk kellő figyelmet. Segíthet az eredmények összefoglalásában az értekezlet során vezetett jegyzőkönyv, vagy feljegyzés aminek alapján az értekezlet után minden résztvevő megkaphatja az eredmények rövid összefoglalását is e-mailben vagy faxon. "A legjobb módszer, ha kijelöljük azokat, akiknek meghatározott időre és formában végre kell hajtaniuk az értekezleten született döntéseket – ha ezt a lépést kihagyjuk, nem volt értelme az értekezletnek. Ilyenkor a résztvevők úgy érezhetik, hiába ültek ott, hiába születtek jó határozatok."

Beosztott szakácsként pedig koordinálja beosztottjai (tanulók, kézilányok) munkáját, elkészíti az egyes ételeket. A tanulók munkáját ellenőrizve szükség szerint ismerteti számukra az egyes ételek technológiáját, összetételét, készítési módját.

MUNKANYELVI

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1.a.) Idézza fel, az előző nap beszélgetéseit gyakorlati munkahelyén! Írja le, hogy kivel milyen munkát érintő szakmai témákról beszélgetett!

1.b.) Hasonlítsák össze az adatokat! Készítsenek statisztikát, az osztály tagjai kikkel és milyen témáról beszélgettek legtöbbször!

Kivel beszélgettem?	Miről?
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

2. Olvassa el az alábbi beszélgetésrészletet! Találjon ki hozzá minél több helyzetet munkából vett példák alapján! Kik és miről beszélgethettek?

- Na mit szólsz hozzá?
- Igazán nagyon jó lett. Ügyes vagy!
- Ugye nem is gondoltad volna?
- Hát?
- Na, mondd meg nyugodtan!
- Nem azért ezt nem mondanám.
- Akkor?
- Tudod, nem is hittem volna, hogy erre te egyedül is képes vagy.
- ????

3. Tanulmányozza az alábbi képet! Írja le, vagy mesélje el tanuló társainak, mi történik a képen? Próbáljon 5–10 mondatos párbeszédet írni hozzá! Játsszák el!



17. ábra. Szituáció. Mi történik a képen?

4. Győzze meg tanulótársát, hogy készüljenek fel együtt a holnapi ételkészítési ismeretek tantárgy témazáró dolgozatára! Mivel érvelne?

5. Ön a konyhafőnök: három szakácsa közül csak kettő jelentkezik munkára, a harmadik beteget jelentett. Mi tenne, hogyan oldaná meg a problémát?

6. Az alábbiakban Krúdy Gyula sorait olvashatja. Fogalmazza meg egy mondatban mit akart üzeni az író a Magyar hasak c. könyvében!

„ A teremtésit, csaknem elfelejtettem, hogy tulajdonképpen miért is jöttem Pestre! Finom főtt marhahúst szeretnék enni, mert az nálunk faluhelyen nem kapható. Minden héten egyszer vág a mézárós, akkor is csak valami vén, kimustrált teremtést, amelynek húsa szívós, kemény, az ereje semmi, az ember megunja az életét amíg megeszi. Mondja, Vendelin fiam, volna odakünn a konyhán egy kis darab csontos vagy csont nélküli marhahús? Nem bánom, ha bordás is, de a gerincet jobban szeretem. De legnagyobb örömömre volna az a színhús, amelyet Pesten táfelpitznek neveznek. Tudja, ezt enném én paradicsommártással, fiatal hagymával, melyet minden jobb vendéglőben természetnek a pincében. Ha a vendéglős ad magára valamit, van fiatal hagymája.,,

7. Készüljön föl az alábbi témák egyikéből egy megbeszélésre! Gyűjtsön a megbeszéléshez anyagot az interneten a www.google.com kereső segítségével, vagy az iskolai könyvtárból!

- Egészséges-e a magyar konyha?
- Vegetáriánus gyerekek?
- Ami jó az drága is?
- Szükséges-e egy szakácsnak ismernie a számítógépet?

8. Nézze meg az alábbi fotókat! Adjon mindenki szájába egy-egy mondatot! Írja le a mondatokat!



18. ábra. 1. szituáció



19. ábra. 2. szituáció



20. ábra. 3. szituáció

9. Jó úton jár? Aki a vendéglátós szakmák valamelyikét választja, nem árt ha tudatosabban figyeli magát a különböző élethelyzetekben: igennel vagy nemmel válaszoljon!

- milyen a viszonya az étkezéshez, szeret-e enni, fontos-e számára az étel vizuális képe és az étkezés körülménye ?
- szeret-e a konyhában tartózkodni, valamint?
- főzött-e már saját recept alapján is akár csak a legegyszerűbb ételt?

- szereti-e a rendet maga körül?
- van-e kezűgyessége?
- szeret-e meglepetést okozni önmagának és másoknak is?
- szívesen fogad-e vendéget, szán-e időt és energiát a fogadásukra?
- képes-e elfogadni a formaruha viseletét?
- jó-e az ízérzéke?
- elfogadja-e ha másnak másmilyen az ízlése?
- érzékeny-e a szagokra, illatokra?
- el tudja-e képzelni, hogy éjszaka is dolgozik?
- szereti-e a változatos ízeket?
- türelemmel fogadja-e az elhúzódó, több fogásos étkezéseket?
- jól bírja-e a meleget, a párát, a hideget?
- jó-e a fizikai erőnléte?
- gyorsan képes-e reagálni a környezete jelzéseire?
- fontosnak tartja-e az udvariasságot?
- viselkedését többnyire az illemszabályok betartása jellemzi-e?
- választékosnak érzi-e a szókincsét?
- mennyire toleráns a türelmetlen, határozatlan, esetleg erőszakos emberekkel?
- ha sokféle feladata van, képes-e átlátni, rendszerezni, a fontossági sorrendet kialakítani?
- tud-e tervezni?

Ha túlnyomó többségben igennel válaszolt jó úton jár, ha a nemek vannak többségben, az elgondolkodtató...

Érdekes következtetéseket vonhatunk le korábbi önmagunkról is, ha készítünk feljegyzést, naplót. Erre akkor is felhívjuk a figyelmét, ha a technika világában kissé ósdinak tartja!

Önértékelés: Érdemes időnként leltárt készíteni, amely tartalmazza az erős és a gyenge pontjainkat, akár a megfigyelésnél felsorolt kérdések alapján is. Ezáltal képesek leszünk cselekedeteinket előre jelezni, viselkedésünket elemezni.

MEGOLDÁSOK

A feladatoknak nincs szigorú helyes megoldása, a feladatok szubjektívek, saját kreativitás érvényesíthető.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK**1. Sorolja fel a kommunikáció alapelemeit!**

2. Egészítse ki az alábbi szöveget!

Afolyamat sikeres megvalósulásához számos feltételnek kell teljesülnie. Mindenek előtt szükség van a folyamat végpontján az üzenet és Könnyű belátni, hogy bármelyikük hiánya lehetetlenné teszi a..... . Egy lakatlan szigeten hiába kiáltozik a hajótörött segítségért, mert nincs, aki az üzenetét. Az adó és vevő megléte önmagában szükséges, de nem elégséges feltétele az..... . A hajótörött segélykérése csak akkor vezet eredményre, ha az üzenet észlelőjében van az üzenet fogadására.

3. Nézze meg a képeket! Elemezze a gesztusokat!

21. ábra. Gesztus elemzés 1.



22. ábra. Gesztus elemzés 2.

4. Munkája során az Önre bízott szakácstanuló gulyáslevest készített, amely kissé kesernyés ízű. Írja le a helyes ételkészítési technológiát és adjon útmutatást hol rontotta el a tanuló az ételkészítést!

5. Az alábbiakban tájjellegű, vagy hétköznapi, ételekkel kapcsolatos kifejezéseket talál! Írja le a "szakács szakma nyelvén"

Nokedli	
Paszuly	
Cinke	
Lapcsánka	

6. Írja le helyesen az alábbi ételmódozatok nevét, és jelleget adó anyagát (anyagait)

Angolos bélszín Velington módra		
Borjúflekken Dűbari módra		
Kievi jércemell		
Sertésmáj Sapári módra		
Eszterházi-java		
Fogasborda Zsan Bárt módra		
Chatabrian finom körítéssel		

MEGOLDÁSOK

1. feladat

- közlő (adó)
- befogadó (vevő)
- üzenet
- közvetítő csatorna
- kód, kódolás, dekódolás,
- visszacsatolás
- a kommunikációs helyzet
- a kontextus

2. feladat

Kommunikációs, adójára és vevőjére, kommunikációt, fogadja, információcserének, szándék

3. feladat

21. ábra: Kritikus mérlegelés: nagyon gyakori mozdulat, a hallgató kritikus gondolatairól árulkodik. A felfelé mutatóujj az orcát támasztja, a hüvelykujj az állat tartja, a középső ujj ott van mellette, vagy a száját takarja.

22. ábra: Orcaérintés: a gesztus a hallottak pozitív értékelését jelzi. A kéz az orcán nyugszik, a mutatóujj általában a halántékhoz ér. Ha a fej kezd rátámaszkodni a kézre, jelzi az érdeklődés lanyhul.

4. feladat

A gulyásleves készítésére legalkalmasabb húsrészek: marhalábszár és a nyak. A húst letisztítjuk, 10mm élhosszúságú kockára vágjuk és jól megmossuk. A felhevített zsiradékban finomra vágott vöröshagymát aranysárgára pirítunk, párolunk. A tűzről levéve meghintjük pirospaprikával, jól összekeverjük, majd egy kevés vizet hozzáadva zsírjára pirítjuk a pörköltalapot. Rátesszük a húst, és intenzív pirítás után megsózzuk, zúzott fokhagymát és az ezzel együtt összevágott (vagy őrölt) köménymagot adunk hozzá. **Fedő alatt puhára pároljuk, miközben többször zsírjára pirítjuk, ilyenkor mindig egy kevés vizet, vagy csontlevet öntünk rá. Kevergetve készítjük, nehogy megégjen a fűszerpaprika, mert attól íze kesernyés, színe barnás lesz.** A hús puhulásakor 10x10 mm-es kockára darabolt burgonyát, zöldborsót és paradicsomot teszünk bele. Az egészet gyakori kevergetéssel a burgonya "üvegedéséig" pirítjuk, majd felöntjük csontlével vagy vízzel, és készre forraljuk. Tehetünk a levesbe kevés csípős cseresznyepaprikát, azonban soha ne készítsük erősen csípősre. Annak, aki ezt így kedveli kínálunk az asztalnál darált vagy szemes cseresznyepaprikát. Készíthetjük a levest úgy is, hogy a fűszerpaprikát késleltetve, csak a hús félig vagy teljes puhulásakor, az alap zsírjára pirítása után tesszük bele. Ezt főleg akkor célszerű alkalmazni, ha nehezebben puhuló hússal van dolgunk, vagy ha sok feladatunk miatt kevésbé tudunk figyelni a pörköltre. Így csökkenthetjük a leégésnek és a paprika barnulásának veszélyét. A gulyásba a csipetkét csak akkor főzzük bele, ha néhány órán belül el fogjuk adni. Ellenkező esetben mindig külön sós vízben főzzük meg, és csak tálaláskor adagoljuk bele a levesbe. Csészébe és levesestálba egyaránt tálalhatjuk.

5. feladat

Galuska (köret, vagy levesbetét)
Bab
Dödölle, vagy burgonyagánica (köret)
Tócsni, Tócsi, macok, cicege, matutka (burgonyalepény) köret

6. feladat

Angolos bélszín Wellington módra	Angolos bélszín gombapéppel bevonva, vajastészta burkolva, megsütve
Borjújava Dubarry módra	Elősütött javára főtt kelvirághalom, gratinmártással bevonva, sajttal megszórva, sütőben sütte
Kijevi jércemell	Felszúrt jércemell sajtos fűszervajjal töltve, bécsiesen bundázva, bő zsiradékban sütte
Sertésmáj Szapáry módra	Natúron sütött máj, velős tojásos lecsóval tálalva

Eszterházy–rostélyos	Elősütött hátszínszelet juliennere vágott vegyes zöldséges tejfölös mártásban készre párolva
Fogasszeletek Jean Bart módra	Vajon párolt halszelet, tejszínes fehérboros gombamártással és sajttal készre sütve
Chateaubriand (Dupla bélszínjava) finom körítéssel	Dupla bélszínjava rendelésnek megfelelően sütve, zsemlekruontra helyezve

IRODALOMJEGYZÉK**FELHASZNÁLT IRODALOM**

Sándor Dénes: Szakács Szakmai ismeretek, Tankönyvmester Kiadó, 2009

Lukács–Oriskó–Sándor–Zsolnay: Ételkészítési ismeretek, Képzőművészeti Kiadó, 2008.

Raátz Judit: Nyelvi kommunikációs tankönyv szakiskolák számára, Nemzeti tankönyvkiadó, 2001

Allan & Barbara Pease: Kommunikációs ABC mesterfokon, Fiesta könyvkiadó, 2008.

AJÁNLOTT IRODALOM

Sándor Dénes: Szakács Szakmai ismeretek, Tankönyvmester Kiadó, 2009

Lukács–Oriskó–Sándor–Zsolnay: Ételkészítési ismeretek, Képzőművészeti Kiadó, 2008.

Dr. Raátz Judit: Kommunikáció a vendéglátó- és az idegenforgalmi szakképzés számára, Nemzeti tankönyvkiadó, 2003.

A(z) 1465-06 modul 069-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
33 811 03 1000 00 00	Szakács

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
25 óra

MUNKANYELV

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