



Borosán Beáta

Hogyan viselkedünk, hogyan és miről beszélünk és írunk?

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:
Vendéglátási tevékenységek gyakorlása

A követelménymodul száma: 1470-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-007-30



KOMMUNIKÁCIÓS ALAPISMERETEK A VENDÉGLÁTÁSBAN

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Életében ez egy szép, emlékezetes nap. Boldogságát és ünneplését egy kiváló gasztronómiai élménnyel szeretné megkoronázni, ezért családjával étterembe mennek. Szépen, hangulatosan berendezett étteremre akadnak, gyorsan be is térnek. A pincér önök elé sietve köszön, majd egy világos helyen lévő, szépen terített asztalhoz vezeti önöket. Mosolygós, kedves, közvetlen természetű. Amint helyet foglaltak, hozza az étlapot. Kedvesen megkérdezi Önöktől, hogy ajánlhatja-e a ház specialitásait, az ételekhez illő italokat.



1. kép, Kifogástalan megjelenésű pincér

Ön szerint mennyiben határozza meg egy étterem jellegét és minőségét a kifogástalan megjelenésű, jó kommunikációs képességű, szakmailag és általánosan művelt pincér személye? Igénylik a vendégek a szakmai hozzáértést és a kifogástalan modort?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. Szóbeli kommunikáció

Aki munkája során emberekkel találkozik, annak ismernie kell saját kapcsolattartó képességeit. Hogyan fejezi ki magát, milyen hatást kelt másokban, mennyire van tudatában szavai, mozdulatai, arcjátéka hatásának? Tud-e figyelni, a partnerre koncentrálni? Mennyire tud meggyőző lenni? A kapcsolattartás eszközeit lehet fejleszteni, de célszerű először az elméleti alapokkal megismerkedni.

A kommunikáció típusai

A nyelvi kommunikációt sok szempontból csoportosíthatjuk. A folyamat irányultsága szerint beszélhetünk egyirányú és kétirányú kommunikációról. Egyirányú kommunikáció, ha a folyamaton belül a hallgatónak (vevőnek) nincs módja a visszajelzésre, ő nem töltheti be a beszélő (a feladó) szerepét. Ilyen egyirányú kommunikációval találkozunk akkor, amikor előadást hallgatunk, televíziót nézünk, könyvet olvasunk.

Kétirányú a kommunikáció akkor, amikor a beszélő és a hallgató szerepet cserélhet, a hallgatónak folyamatosan módja van a visszajelzésre (beszélgetés, telefonálás, vita). A kétirányú kommunikáció azonban nem jelenti azt, hogy a partnerek között mindig egyenrangú a viszony.

A kommunikáció típusait aszerint is megkülönböztetjük, hogy milyen módon vannak jelen térben és időben a kommunikációs partnerek. Ha a feladó és a címzett egyszerre vesz részt a kommunikációban, azaz egy helyen és egy időben vannak jelen, akkor közvetlen kommunikációról beszélünk. Erre példa a vendég és a pincér közötti beszélgetés.

Amikor a kommunikáció nem egy térben vagy nem egy időben zajlik, abban az esetben beszélünk közvetett kommunikációról. Ez esetben szükségünk van segédeszközre (telefon, fax, e-mail, levélpapír, stb.)¹

¹ Dr. Raátz Judit: Kommunikáció a vendéglátó- és az idegenforgalmi szakképzés számára. Nemzeti Tankönyvkiadó Rt, 1999. Bp.

Bármely formájú kommunikációnak négy eleme van:

A feladó, aki tájékoztatni, informálni akar

- Az üzenet, amit közölni akar
- A csatorna, amelyet kiválaszt az üzenet eljuttatására
- A vevő, akinek szánják az üzenetet, és aki valamilyen módon értelmezi azt.

A kommunikáció csatornái

A kommunikációs folyamat több (nyelvi és nem nyelvi) csatorna igénybevételével történik. Ez a két csatorna többnyire jelen van minden kommunikációban.

1. **A verbális csatorna**, amely a nyelvet, a nyelvi jelek használatát; az írást és a beszédet jelenti.

2. **A nem verbális csatorna** magában foglal minden olyan üzenetet, amely nem nyelvi kódokkal fejezhető ki. Ilyen a gesztus, a mimika, a tekintet, a mozgás, a testtartás, a térköz, az öltözködés, stb.

Albert Mehrabian megállapítása szerint a teljes közlésrendszernek mintegy 7 százaléka verbális (kizárólag szóbeli), 38 százaléka vokális (beleértve a hangszínt, a hanghordozást és nem beszédhangokat), és 55 százaléka nem-verbális. Birdwhistel professzor a kommunikáció tanulmányozása során a következő eredményre jutott. Becslése szerint az átlagember egy nap alatt mintegy tíz-tizenegy percen át beszél, és egy közepes hosszúságú mondat körülbelül két és fél másodperc alatt hangzik el.

A vendéglátásban dolgozók – főként a pincérek – kerülnek elsőként kapcsolatba a vendéggel, ezért nagy figyelmet kell fordítaniuk kommunikációjuk helyes használatára, folyamatos tökéletesítésére. Ennek érdekében ajánlott a szakirodalmak olvasása, időközönkénti ismétlése.

A vendéggel történő első kapcsolatfelvétel a köszönés. Napjainkban köszönési kultúránkkal nem dicsekedhetünk, ezért ennek helyes alkalmazására külön is térjünk ki!



A **köszönés** régi, általános és gyakori érintkezési forma, még akkor is, ha sokan és sokszor elfelejtkeznek róla. A kapcsolat megteremtésének, kezdetének, illetve lezárásának, befejezésének legáltalánosabb módja. A köszönésnek nagyon sok nyelvi formáját ismerjük. Köszönésünket a vendéglátásban mindig kíséresse mosoly és tisztelet! A vendéglátó a vendégnek előre köszön. A köszönést jól hallhatóan kell mondani, viszonylag lassú

tempóban, érthetően. A köszönést a megszólítás követi, mely a vendéglátásban gyakran kérdés formájában történik. Gyorséttermekben a kiszolgálónak jól kell megválasztania az első mondatot, törekednie kell az udvarias kérdésfeltevésre, megszólításra. Helyes forma a mit parancsol? mivel szolgálhatok? mivel állhatok rendelkezésére? miben segíthetek? kérdés. A pincérek, miután asztalhoz kísérik a vendéget, illedelmesen megkérdezik, hogy a vendég mit kíván fogyasztani, étlapot, itallapot hozhatnak-e?

A társalgás erősen kontextushoz kötött. Ez azt jelenti, ha valaki meg akar felelni a társadalmi elvárásoknak, akkor alkalmazkodnia kell a helyzetből adódó szerepéhez. Ezek nagy része kötött szabályok alapján történik. Egy éttermi étkezés során kötött szabályok határozzák meg a felszolgáló és a vendég társalgását. A felszolgálóra jellemző szabályok: a köszönés; az érdeklődés, hogy mit kíván a vendég; ha szükséges felvilágosítás adása a választékról, egyes ételekről, italokról, a fizetés rendezése, az elköszönés. A vendégre nézve kötelező a visszaköszönés; a fogyasztani kívánt étel, ital megnevezése; a fizetés. A beszélgetésnek lehetnek úgynevezett kötetlenebb, kiegészítő szabályai is, amelyek nem kötelezőek, s ha elmaradnak egy beszélgetés során, attól a társalgás tipikus menete nem változik meg. Ilyen szabály lehet a vendég részéről a hosszabb érdeklődés egy étel elkészítésének módjáról, hangos gondolkodás, hogy megfelel-e az igényeinek. A pincér részéről a rábeszélés, egy specialitás részletesebb bemutatása, segítség a választásban, stb. alkothatják a társalgás kiegészítő szabályait.

A társalgási szabályok együtt járnak ún. kötelező és kiegészítő nem verbális jelek használatával, illetve ezekkel szorosan összefüggő viselkedési szabályokkal. Ilyen kötelező nem nyelvi jel a pincéreknél a testtartás, a meghajlás.



A vendéglátásban többször előfordul, hogy egy ételt, italt, egy szolgáltatást be kell mutatni, esetleg a vendéget rá kell beszélni a fogyasztásra. Ilyen esetben szükséges a szakszerű ismertetés, bemutatás. Az ismertetés akkor jó, ha rövid, tömör, bemutatásból és értékelésből áll. A bemutatásban foglaljunk össze minden olyan fontos adatot, amely feltétlenül szükséges a bemutatott étel, ital megismertetéséhez. Az értékelésben fogalmazzuk meg véleményünket, mely csak akkor lesz hiteles, ha a bemutatott italokat és ételeket ismerjük, meggyőző, tapasztalati érveinkkel támasztjuk alá annak a vendég általi helyes választását. Az ismertetéskor érdemes a vendég tekintetét, arcát figyelni. Elárulja, ha mondandónk nem érthető vagy érdektelen számára. Ha érveink hatásosak, akkor a vendég tekintete élénk lesz, pupillái kitágulnak. Az üresen bámuló vendéget biztos, hogy nem tudjuk meggyőzni. Ugyanígy jelez az arcmozgás. A felhúzott szemöldök, a mosoly érdeklődést, az arcfintorok, az elhúzott száj, az összeráncolt homlok elégedetlenséget jelenthet.

A kapcsolat lezárását az elköszönés jelenti. Leggyakoribb formája a Viszontlátásra!, illetve a napszagnak megfelelő köszönési forma. A távozó vendéget búcsúztathatjuk a köszönés mellett még egy olyan mondattal, amellyel kifejezzük örömünket, hogy a vendégünk volt. Utalhatunk arra is, hogy máskor is szívesen látjuk, visszavárjuk őt:

Örülök, hogy a vendégünk volt!

Máskor is szívesen látjuk!

Legyen máskor is a vendégünk!

Remélem máskor is minket választ!

Reméljük ízlett az étel, szívesen látjuk máskor is!



2. kép, Éttermi csendélet

A kommunikáció elengedhetetlen kelléke a telefon. A hálózati és mobiltelefon használatakor ügyelnünk kell mondataink helyes megfogalmazására, hiszen az eszköz használata során üzenetközvetítésünket metakommunikációs jeleink nem segítik. Jelenleg a telefonok jó részénél a másik fél még nem látja beszélgetés közben mimikánkat, gesztusainkat, így kizárólag a mondanivalónkkal érjük el beszélgetőtársunkat. Ennek megfelelően különös hangsúlyt kap az, hogy mit, milyen formában, milyen hangsúllyal mondunk.

A telefonálásnak sajátos szabályai alakultak ki, melyeket célszerű betartani. Szigorúan el kell választani egymástól a hivatali és magántelefon használatot. Az üzleti ügyek intézése csak munkaidőben történhet, de a vendéglátásban kialakult speciális szabály, hogy a másik fél munkarendjének megfelelően eltérhetünk az általános nappali nyitva tartási időtől, pl. nyersanyagrendelésnél. Nem szabad elfeledni, hogy a telefonálás két ember közötti kommunikáció, semmi szükség olyan hangerőre, melynek révén a környezet is kénytelen végigkövetni a beszélgetést.



3. kép, Marcipánból készült telefon

A telefonálás szabályai

"Amikor felveszed a telefont, a céged imázsa kezd beszélni az ügyféllel"

Video Business magazin

1. Ha cseng a telefon, minimum 4–5. csengetésre fel kell venni a készüléket.
2. A leghatározottabb bejelentkezés az, ha a készülék kezelője a napszaknak megfelelően köszön, majd bemondja a cége, részlege és a saját nevét.
3. A telefonbeszélgetéseket célszerű legalább nagy vonalakban lejegyezni, a hívó fél nevét megjegyezni, válaszukban ismételni azt. Mindenképpen pozitív hatást vált ki az, ha az ügyfelet a nevére szólítjuk.
4. Mindig legyen a telefon mellett papír és toll, vagy számítógép, hogy az ügyféllel folytatott beszélgetést rögzíteni tudjuk, telefonszámát és elérhetőségét feljegyezzük, hogy a kérdés, kérés, probléma azonnali megoldásának hiánya esetén vissza tudjuk hívni.
5. Visszahívás esetén közöljük a várható időpontot, és kérdezzük meg a hívót, megfelelő-e számára a visszahívási időpont.
6. Ígéretünket minden esetben tartsuk be, ha a problémára vagy kérésre nem sikerült a megadott időpontra választ találnunk, akkor is hívjuk fel és kérjük a türelmét, majd adjuk meg azt az időpontot, melyre tájékoztatni tudjuk a kérés megoldásának lehetőségéről.
7. Köszönjük meg hívását, majd a szituációnak megfelelően köszönjük el. (Viszonthallásra, viszontlátásra, További szép napot kívánok, stb.)

2. Írásbeli kommunikáció

A vendéglátásban használatos írásbeli kommunikációs formákat tekintjük át a következő részben.

A kapcsolatfelvétel fontos eszköze a névjegy. Nem új keletű találmány, régi múltra tekinthet vissza. A XIX. Században például az úriemberség egyik fokmérője volt, hogy van-e az illetőnél mindig névjegy. Még az 1930-as években is, aki látogatóba ment egy előkelő családhoz, kellett, hogy vigyen magával névjegyet. Ilyenkor, ha a szolgáltató nyitott ajtót, a vendégnek mindig a névjegyével kellett bejelentkeznie. Ma már nincsenek ilyen merev szabályok, de jó, ha ismerjük a névjegy használatának általános szabályait. Üzleti tárgyalások nélkülözhetetlen kelléke a névjegy. A kapott névjegyet viszonzni kell, illik figyelmesen elolvasni, tanulmányozni még akkor is, ha már felületesen ismerjük az illetőt. A kapott névjegyet hanyagul zsebre vágni egyetlen dolog. Napjainkban a névjegy formájának nincsenek szigorúan kötött szabályai, lehet álló és fekvő formátumú egyaránt. Lényeges szempont az áttekinthetőség és a szépen kivitelezett, igényes forma. Az üzleti névjegy tartalmazza a teljes nevet, a beosztást, a vendéglátóegység nevét, címét, telefonszámát, faxszámát, mobiltelefonszámot és e-mail címet. Egy jól megtervezett logó emeli a színvonalát és üzletünk azonosíthatóságát, egyediségét. Az üzleti névjegyen magánjellegű adatok ne szerepeljenek! A névjegy mérete minden országban egyforma, az átlagos nagyság 100 x 50 milliméter.

Ha idegen nyelvű névjegyre is szükségünk van, alkalmazhatjuk a kétoldalas formát, melynek egyik oldala magyar, másik oldala idegen nyelvű.

Pályafutása során szakmai önéletrajzra is szüksége lesz, ezért tekintsük át annak formai és tartalmi elemeit!

Az önéletrajz legyen:

- Megszerkesztett, átlátható, jól olvasható
- Lényegretörő, rövid (lehetőleg ne haladja meg a 2 oldalt)
- Tényeket tartalmazó, felsorolás jellegű
- Hibátlan, pontos
- Az önéletrajzot mindig géppel írjuk, melyhez mellékelünk egy kézzel írott kísérőlevelet, ennek terjedelme ne haladja meg az egy oldalt

Ma a legelterjedtebb forma az Europass önéletrajz.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A tanulás leghatékonyabb formája a gyakorlati alkalmazással egybekötött tájékozódás, kipróbálás, feladatelsajátítás. Tudásunk ettől válik kompetenciává. Ennek érdekében kérem, hogy látogasson el a következő honlapra: <http://www.europass.hu/EPdokumentumok/oneletrajz>, innen töltsön le egy önéletrajz mintát, majd töltsse ki azt. Az elkészült önéletrajzot mentse el. Ezután már csak az újabb megszerzett végzettségekkel, kompetenciákkal és referenciákkal kell kiegészítenie és mindig kéznél lesz egy szakmai önéletrajz.

Az írásbeli kommunikáció következő fontos formája a levél, mely ma már leginkább elektronikusan elkészített és kinyomtatott, vagy elektronikusan (e-mailen) továbbított dokumentum.

A hagyományos és elektronikus levelezés szabályai

"A szó elszáll, az írás megmarad"

Latin közmondás

Üzleti levelezésünk minősége a vendéglő, étterem minőségét is tükrözi, az idézett közmondás is hangsúlyozza ennek jelentőségét.

1. Bármilyen is az írás tartalma, könnyen áttekinthető, érthető és lényegretörő legyen.
2. A levél mindig a cég hivatalos (arculati elemeket tartalmazó) fejléces papírjára íródjon.
3. Tartalmazza a címzett elérhetőségi adatait, a levél tárgyát, megszólítást, dátumot és elköszönést.
4. Egyes szám első személyben fogalmazzunk.

Az e-mailen küldött levél további fontos szempontjai:

5. A hivatalos levelezésben 8 órán belül illik válaszolni az e-mailekre.
6. A küldés funkció használata előtt mindig olvassuk el újra megfogalmazott levelünket! Az esetek többségében találni fogunk elütési hibákat, melyeket javítanunk kell. Ellenőrizzük mondataink helyes megfogalmazását is, kritikusan és értő olvasással segítsünk a stilisztikailag hibás mondatokon.
7. Ne használjunk csupa nagybetűt, mert az a levél olvasójának erőszakosságot sugall, továbbá egyfajta betűtípust alkalmazunk.

Az általánosan használt kisebb ügyiratok – melyek a munkavégzés során előfordulnak – kitöltésük pontossága üzletvitelünk segítője, továbbá igényességünk és precizitásunk fontos tükrői.

Az ajánlat készítése is az írásos kommunikáció csoportjába tartozó fontos dokumentum.

A vendéglátásban használatos, a vendég elé kerülő fontos írásbeli és vizuális kommunikációs termék a meghívó, az étlap, itallap, menükártya, ártábla.



4. kép

Érdekes...A menükártya régebbi eredetű, mint az étlap. Míg az étlap egy étterem, szálloda, eszpresszó vagy cukrászda napi vagy heti kínálata, addig a menükártya baráti találkozók, bálók, bankettek, szilveszteri mulatságok különleges, az eseményre szóló ételsorok leírását tartalmazó kézirat vagy nyomtatvány. Miután ünnepélyes alkalomra készültek, még a legrégebbi példányok is igen díszes, egyedi kivitelűek. Szövegüket papírra, kartonra, selyemre, fára, pergamenre egyaránt nyomtatták, vagy írták. A menülapokon ellentétben az étlappal nincs külön ármegjelölés és választási lehetőség sem, hiszen egy, az adott eseményre készült ételsort tartalmaznak. Kivételek persze előfordulnak: éttermek, szállodák szilveszteri ajánlatai általában két menüsört kínálnak, többnyire ármegjelöléssel.

A menükártya "ősei" már időszámításunk előtt megjelentek, Egyiptom uralkodónője, Kleopátra (ie. 51–ie. 30) Kr. E. 49-ben a Caesar tiszteletére rendezett lakoma ételsorát drágakövekkel díszített aranylapocskán tette közzé. Heligabalus római császár uralkodása idején (218–222) az általa rendezett díszlakomák minden egyes menüjét aranylapokra vésve

adta ajándékba vendégeinek. A későbbi évszázadok a menülapok története szempontjából eseménytelenül teltek el, a középkor nem igazán kedvezett a gasztronómia ilyen irányú fejlődésének. A régi görögök és rómaiak étkezési kultúráját a reneszánsz támasztotta fel, de Mátyás király lakomáiról szóló leírások a menükártya használatáról nem szólnak. A Nyugat-Európában fennmaradt első menülap több forrás szerint Angliából származik és Nevil György érseki beiktatásának ünnepére készült 1470-ben. A hitelesnek mondható magyar menükártyák többsége a múlt század második feléből származik. A Magyar Kereskedelmi és Vendéglátó-ipari Múzeum legrégebb darabja 1863-ból való. A fennmaradt menükártyák arra utalnak, hogy az általuk propagált események többsége az akkori nagy szállodák és éttermek különtermeiben zajlott, a kisebb vendéglők inkább családi ünnepek, esküvő, névnap, születésnap megrendezésében jeleskedtek.²



5. kép, Menükártya

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. A szépen terített asztal. A következő képet szemlélje meg alaposan! Ön szerint található rajta olyan tárgy, amely nem illik az elegánsan megterített asztalra?



6. számú kép, Szépen terített asztal

2. Mit nevezünk kétirányú kommunikációnak? A szakmai információtartalom és saját véleménye alapján fogalmazza meg a választ!

Megoldás:.....
.....
.....
.....
.....

3. Távozó vendégüktől milyen köszönési formákkal búcsúzhatunk?

Megoldás:.....
.....
.....
.....
.....

4. Melyek a vendéglátásban használatos, a vendég elé kerülő fontos információs és vizuális kommunikációs termékek?

Megoldás:.....
.....
.....
.....

5. A tanultak szerint tervezzen meg egy esztétikus menükártyát! A rendezvény júniusban egy 30 fős csoport részére szól. A résztvevők diplomájuk átvételének megünneplését tartják az étteremben.

MEGOLDÁSOK

1. A szépen terített asztal. A következő képet szemlélje meg alaposan! Ön szerint található rajta olyan tárgy, amely nem illik az elegánsan megterített asztalra?

Megoldás: A műanyag üdítő és ásványvizes palackok.

2. Mit nevezünk kétirányú kommunikációnak? A szakmai információ tartalom és saját véleménye alapján fogalmazza meg a választ!

Megoldás: Kétirányú a kommunikáció akkor, amikor a beszélő és a hallgató szerepet cserélhet, a hallgatónak folyamatosan módja van a visszajelzésre.

3. Távozó vendégünk től milyen köszönési formákkal búcsúzhatunk?

Megoldás: Leggyakoribb elköszönési forma a Viszontlátásra!, illetve a napszaknak megfelelő köszönési forma. A távozó vendéget búcsúztathatjuk a köszönés mellett még egy olyan mondattal, amellyel kifejezzük örömünket, hogy a vendégünk volt. Utaljunk arra, hogy máskor is szívesen látjuk, visszavárjuk őt: Örülök, hogy a vendégünk volt!, Máskor is szívesen látjuk!, Legyen máskor is a vendégünk!, Remélem máskor is minket választ!, Reméljük ízlett az étel, szívesen látjuk máskor is!

4. Melyek a vendéglátásban használatos, a vendég elé kerülő fontos információs és vizuális kommunikációs termékek?

Megoldás: meghívó, étlap, itallap, menükártya, ártábla

VENDÉGTÍPUSOK

ESETFELVETÉS

Egy kora nyári estén családommal egy barátságos hangulatú étterembe mentünk. Kellemes környezetre, meghitt hangulatra számítottunk, szerettünk volna egy emlékezetes estét együtt eltölteni, beszélgetni, finom vacsorát fogyasztani. A kiszolgálással, az ételek és az italok minőségével nem volt semmi gondunk, igazán ínycsiklandó gasztronómiai élményben volt részünk. Hangulatunkat azonban sajnálatosan befolyásolta az asztalunk melletti vendégek viselkedése, stílusa. Hangoskodó, káromkodó és gyakori kötéshatározókat használó fiatal férfiaktól álló társaság rontotta hangulatunkat. Beszélgetésük alapján megállapítható volt, hogy mindannyian a focisták táborát "gazdagították".

Ön a pincér helyében milyen intézkedéseket tett volna?

MUNKAMINTA

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM



6. kép, Éttermi csendélet

A legtöbb vendégben már az üzletbe lépés előtt meg van a szándék a fogyasztásra vagy a szórakozásra. Ezt valamilyen kialakult szükséglet – éhség, szórakozás, kikapcsolódás iránti vágy, az üzlet külső megjelenése vagy jó hírneve – váltja ki. Az elhatározás viszont csak a pincérek megfelelő magatartása után válik fogyasztássá.

Az emberek viselkedése nem egyforma, a szándék, az elhatározás, az elégedettség kinyilvánítása különböző. Minden embernek van olyan uralkodó jellemvonása, amely jó emberismerettel felismerhető, és így jól lehet alkalmazkodni hozzá.

Az üzlet személyzetének jó emberismerettel kell rendelkezni. Ez magában foglalja a vendégek szokásainak, ízlésének ismeretét és az ezekhez való gyors alkalmazkodást.

Mindenekelőtt néhány általános emberi tulajdonságot kell figyelembe venni.

Ezek a következők:

- Minden vendég igényli a figyelmességet, különösen akkor, ha társaságban van.
- A vendégek megkívánják, hogy megadják nekik a kellő tiszteletet. Ez mindenkire egyformán érvényes de különösen igaz a nőkre és az idősebb vendégekre.
- Az emberek jelentős része érzékeny, elvárja az udvariasságot és a tapintatot. Sok vendég szívesen fogadja a szakmai felvilágosítást, de senki nem szereti ha kioktatják.

A pincérnek jóformán csak egy pillanata van arra, hogy a vendég személyiségének jellegzetességeit felismerje. Ehhez viszont a tudatos megfigyelés elsajátítására és jó emberismeretre van szükség.

Személyiségtípusok

Vérmérsékleti típusok

A vérmérséklet alapján való csoportosítás Hippokratész ókori görög orvostól származik. A vérmérséklet, vagy temperamentum az ember érzelmeit, akaratát meghatározó sajátosságok összessége.

Szangvinikus típus: érzelmi reakciói gyorsak, de nem tartósak, de rendkívül széles skálán mozognak. Kifelé forduló ember, aki beszédes, mozgékony, könnyen megnyilvánul, nagyon nyitott egyéniség. Nyitottsága miatt viszont könnyen megbántható, sérülékeny. Kolerikus típus: harcos személyiség, akinek érzelmi megnyilvánulásai gyorsak, magas hőfokúak és tartósak. Érzelmei nem szavakban, hanem tettekben jelentkeznek. Általában következetes, szívós ember, de sokszor féktelen, kiegyensúlyozatlan.

Kolerikus típus: harcos személyiség, akinek érzelmi megnyilvánulásai gyorsak, magas hőfokúak. Érzelmei nem szavakban, hanem tettekben jelentkeznek. Általában következetes, szívós ember, de sokszor féktelen, kiegyensúlyozatlan.

Melankolikus típus: lassú személyiség. Hajlamos a lehangoltságra, a szomorúságra. Érzelmei lassan alakulnak ki, de különösen a negatív érzelmeit tartósan megőrzi. Cselekvéseiben az érzelmei alig tükröződnek, gondolkodás is szomorkás, melankolikus. Zárkózott, visszahúzódo alkat.

Flegmatikus típus: érzelmei nem hevesek, nem gyakoriak, állóvíz típus. Mozdulataiban, cselekedeteiben semmilyen érzelm nem fedezhető fel. Nehézkes, lomha, érdektelen személyiség.

Carl Gustav Jung, neves svájci pszichiáter és pszichológus a személyiségtípusokat a környezettel való kapcsolatuk alapján határozta meg.

Befelé forduló típus (introvertált): tartózkodó, megfontolt ember, kerüli a kihívásokat és a problémákat. Ha váratlan helyzetbe kerül, vagy új kapcsolatot kell kialakítania, akkor szorong. Nem szereti a változásokat, kitartó, hűséges típus, ragaszkodik a megszokott dolgokhoz.

Kifelé forduló személyiség (extrovertált): szeret szerepelni, kezdeményezni. Jó kapcsolatteremtő képességgel rendelkezik, szívesen barátkozik. Vállalkozó kedvű, szereti a változásokat, keresi az újat. Gyorsan ráun a meglévő dolgokra, új kihívásokat keres magának. Hajlamos a felszíniességre, a kapkodásra. Szorongásait könnyen legyőzi, jól társalog, a társaságban ő a központ. Jó szervező, de a végrehajtás aprólékos munkáját nem szereti. Jó érzéke van az emberek meggyőzéséhez, de nyitottsága miatt sérülékeny.

Érzelmi-indulati típus: döntéseit érzelmei, indulata alapján hozza meg. Érzelmei látszanak rajta, könnyen esik egyik végtetből a másikba. Az életet erős érzelmi töltéssel éli meg, sérülékeny és sértődős. Környezetének hangulata könnyen átragad rá. Vonzódik a jellegzetes színekhez, ízekhez, illatokhoz. A művészetek erősen hatnak rá.

Racionális: döntéseiben, választásaiban józan, hidegfejű. Pókerarcú, az érzelmek nem látszanak rajta, sokszor túlzottan kiszámított, rideg. Gondolkodásban a logikára, az összefüggések láncolatára épít. Érzelmileg nem lehet rá hatni, csak az észérvek befolyásolják. Arcjátéka nagyon szegényes. Nehezen sértődik meg, akkor sem mutatja, mert minden érzelmi reakciót gyengességnek tekint.



VENDÉGTÍPUSOK

A vendéglátásban a vendégtípusok felismerése a dolgozók számára nagyon fontos, hiszen a felismert vonások szerint kell megválasztani a megfelelő kommunikációt, viselkedést, az étel és italajánlást.

Nemek szerinti különbségek

A férfi vendég vásárlási döntése hamarabb megszületik, gyakran kér azonban segítséget és jobban megfogadja a pincér ajánlásait. Ha jól érzi magát, hajlamosabb a szertelenebb, nagyobb fogyasztásra és társaságban is bőkezűbb. Nők társaságában szeret gavallérnak mutatkozni. Szeretik a tapintatos, meggyőző ajánlatot.

A nők szeretnek válogatni, pénzüikkel takarékosabban bánnak. Különös figyelmet szentelnek az étterem és az ott dolgozók tisztaságának. Sokat adnak a szép környezetre, a formás porcelánokra, a tálak díszítésére, és ha mindez megnyeri tetszésüket, elismerésüket is kifejezik. Szívesen veszik a tájékoztatást, a tanácsadást. Az apróbb figyelmességekért hálásak, de a hangnemre és a bizalmaskodásra kifejezetten érzékenyek. A pénzköltésnél megfontoltabbak, a rendelésnél általában óvatosabbak, mint a férfiak.

Kor szerinti különbségek

A fiatal vendégek – tizenéves, huszonéves korosztály – különösen érzékenyek arra, ha a felnőtt pincér korbéli különbségét hangsúlyozza velük szemben. Hajlamosabbak némi könnyelműségekre, feltűnő viselkedésre, de nem szabad elfelejteni, hogy a fiatal vendég idővel törzsvendéggé válhat. Tanácsot csak tapintatosan lehet adni, bár sok fiatal erre nem szorul rá, mert magabiztosan és határozottan viselkedik.

Az idős vendégek gyakran beosztott pénzüsszeggel gazdálkodnak. Sokszor ragaszkodnak egy-egy vendéglátóegységhez, sőt egy-egy dolgozóhoz is. Sokan közülük egyedülállóak, akik baráti, családi társaság hiányában hosszabb időt is eltöltenek, esetleg kis értékű fogyasztás mellett az üzletben. Igénylik a közvetlen társalgást és a figyelmességet. Rendeléseiket sokszor egészségi szempontok is befolyásolják. Aki kivívta bizalmukat, annak tanácsát is szívesen elfogadják.

A következőkben a vendégek néhány típusát vesszük sorra. Hogyan kell egy vendéglátásban dolgozónak viselkednie a különböző esetekben? Elsősorban a vendégek viselkedését, gesztusait kell felmérni, a tartás, a járás, az arckifejezés mind-mind támaszt nyújthat, az első megfigyelést a hang, a kifejezőmód is segíti.

Az öntudatos, zárkózott vendégeket a tapasztalt pincér könnyen felismeri járásukról, hanghordozásukról, arckifejezésükről. Egész magatartásuk zárkózottságot sugall. Gyorsan döntenek, tudják, mit akarnak, nem engedik magukat befolyásolni. Nem szeretik, ha elveszik tőlük a döntés örömet. Az ilyen vendéggel szemben magabiztosan kell fellépni. Legyünk gyorsak, adjuk oda azonnal az étlapot és az itallapot, és várjuk meg a döntést. Ne erőszakoskodjunk, az ilyen vendégre ne erőszakoljuk rá tanácsainkat. Tapintatosan fejezzük ki választása feletti elismerésünket, ezzel örömet okozunk neki, fokozva ezzel elégedettségét. Ha befejezte az étkezést, kérdezzük meg véleményét.

A bizonytalan vendéget könnyű felismerni, mert már az étterembe való belépésekor bizonytalanul, szinte segélykérően néz körül. Az arckifejezése is azt tükrözi, hogy zavarban van. Az étlap áttanulmányozása után sem tud dönteni. Hálás, ha a pincér segítségére van a hely kiválasztásában. Engedjük át neki a döntést, ugyanakkor ne ajánljunk túl sok ételt. Javaslatunkat határozott, szuggesztív formában adjuk elő, ez megkönnyíti a döntését. A pincér viselkedjen vele szemben nyugodtan, kiegyensúlyozottan, így nő a vendég biztonságérzete.

A beszédes, barátságos vendég már a belépéskor kedvesen köszön vissza, és ehhez rendszerint még hozzáfűz valamit. Az étlap áttanulmányozása közben is beszél. Próbára teszi a pincér idegeit, mert természetesnek találja, hogy a magánügyei iránt is a legnagyobb érdeklődést tanúsítják. Mutassunk érdeklődést, máskülönben a vendég megsértődik, de ne foglaljunk állást, mert ez további beszédre ösztönzi. Közben próbáljuk a beszélgetést üzleti mederbe terelni. Ne legyünk türelmetlenek, de udvariasan közölhetjük, hogy más vendégek is igényt tartanak a munkánkra.

Az izgatott, ideges vendég azonnal feltűnik sietségével. Megsértődik, ha nem veszik észre. A köszönést alig fogadja vagy röviden viszonzozza. Alig ért az asztalhoz, máris kopog rajta. Hangosan kiabál a pincérekkel, szidja a rossz és lassú kiszolgálást. Arckifejezése nyugtalan, gyorsan dönt. A higgadt, nyugodt fellépés nem szünteti meg az idegességét, csak a minél gyorsabb munka segít. Röviden kérdezzünk, ne ellenkezzünk. Ne sértődjünk meg alaptalan zsörtölődése, panaszai miatt, ennek ugyanis valószínűleg van valamilyen üzleten kívüli oka.

A gyanakvó, bizalmatlan vendég mindent gyanakvással fogad, fél, hogy becsapják. Lehet, hogy ez a beállítódás néhány régi rossz tapasztalatára vezethető vissza. Könnyű megismerni az arcjátékáról, ironikus mosolyáról, amellyel a pincér ajánlását fogadja. Gyakran ki is mondja, amit gondol, még akkor is, ha ez már sértésszámba megy. Legyünk óvatosak az ajánlásnál, az étel-, italajánlás teljes egészében fedje a valóságot. Inkább hívjuk fel a figyelmét, ha valamilyen hiányosság van, mert ez jobb, mintha ő fedezi fel azt. Ha a bizalmatlanságát személy szerint ellenünk irányulónak tekintjük, akkor soha nem nyerjük meg a bizalmát.

A takarékos vendég állandóan attól tart, hogy túllépi saját anyagi határait, de attól is tart, hogy kis összegű rendelése miatt a pincér gúnyos megjegyzést tesz rá. Hosszasan érdeklődik, hogy mi mennyibe kerül, nem lesz-e az étel vagy az ital túl drága. Az időrabló kérdezősködés alatt dönti el, hogy mit választ. Óvakodjunk a lekicsinylő, odavetett válaszoktól. Legyünk türelmesek, akkor is, ha nehezen és lassan dönt.

A nagyképű, beképzelt vendég rendszerint hangoskodó, fölényesen beszél a pincérrel. Más véleményt nem tűr el, és ezt sokszor sértő formában adja tudtunkra. Szavait parancsoló kézmozdulatokkal támasztja alá. Legyünk tartózkodóak, de udvariasak. A tapintatlanságot ne halljuk meg! Ne kísérletezzünk helyreigazítással, így sok értékes időt megtakaríthatunk! Az ellentmondásunk ugyanis csak fokozza kellemetlen magatartását.

A felsorolt tanácsok gyakorlati alkalmazásakor tudnunk kell, hogy az egyes típusok említett jellemző vonásai nem mindig fordulnak elő tisztán, és gyakorta ugyanannál a vendégnél is változóak. Sok vendég biztosan öntudatosan fordul meg abban az étteremben, ahová gyakran jár, de bizonytalan egy ismeretlen környezetben. Néha az étteremben való tartózkodása alatt változik meg a vendég. Bosszúsan jön, de a barátságos köszöntés, udvarias bánásmód és figyelmes kiszolgálás során megváltozik. Ennek az ellenkezője is előfordul, az udvariatlan, rossz kiszolgálás eredményeképpen változik meg a vendég viselkedése.

Végső tanulság: az udvarias, gyors, figyelmes kiszolgálás olyan alapszabály, amelyhez állandóan tartani kell magunkat, vendégtípustól függetlenül!

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A tanulói csoportban alkossanak párokat, játsszák el a pincér és a vendégszerepét! A szituációkban jelenjenek meg a tanult vendégtípusok!

ÖNELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

1. Hippokratész mi szerint csoportosította személyiség típusokat? Melyek ezek a csoportok? Saját személyiségjegyei alapján, Ön melyik csoportba sorolja magát?

2. A szakmai információ tartalom alapján sorolja fel a különböző vendégtípusokat!

3. Az étterembe idős törzsvendég érkezik. Kedvesen köszöntik egymást, egy ablak melletti asztalhoz kíséri, majd részére átadja az ital-, és étlapot. Idős törzsvendége számít a segítségére, ezért kéri, hogy ajánljon a mai napra is egy finom ebédet. Az ajánlat közben beszélgetés kerekedik a vendég és ön között. Jóska bácsi elmeséli, hogy kisunokája milyen aranyosan és illemtudóan viselkedett a hétvégén, a fia pedig milyen remek állást kapott, de nagyon nehéz a döntés, hiszen jelenlegi munkahelyén is megbecsülik, csak hát a fizetés... és a vendég csak mesél, csak mesél.... Ön egyre türelmetlenebbül hallgatja a hosszúra nyúlt történetet, mert ebédidő lévén az étterembe fokozatosan érkeznek az éhes vendégek. Mit tesz ebben a helyzetben?

MEGOLDÁSOK

1. Hippokratész mi szerint csoportosította személyiség típusokat? Melyek ezek a csoportok? Saját személyiségjegyei alapján, Ön melyik csoportba sorolja magát?

Megoldás: A vérmérséklet alapján való csoportosítás Hippokratész ókori görög orvostól származik. A vérmérséklet, vagy temperamentum az ember érzelmeit, akaratát meghatározó sajátosságok összessége. Négy csoportba sorolta a személyiség típusokat: szangvinikus, kolerikus, melankolikus, flegmatikus típus.

2. A szakmai információ tartalom alapján sorolja fel a különböző vendégtípusokat!

Nemek szerint: férfi és női vendég; kor szerint: fiatal és idős vendég; öntudatos, zárkózott vendég; bizonytalan vendég; beszédes, barátságos vendég; izgatott, ideges vendég; gyanakvó, bizonytalan vendég; takarékos vendég; nagyképű, beképzelt vendég.

3. Az étterembe idős törzsvendég érkezik. Kedvesen köszöntik egymást, egy ablak melletti asztalhoz kíséri, majd részére átadja az ital-, és étlapot. Idős törzsvendége számít a segítségére, ezért kéri, hogy ajánlja a mai napra is egy finom ebédet. Az ajánlat közben beszélgetés kerekedik a vendég és ön között. Jóska bácsi elmeséli, hogy kisunokája milyen aranyosan és illemtudóan viselkedett a hétvégén, a fia pedig milyen remek állást kapott, de nagyon nehéz a döntés, hiszen jelenlegi munkahelyén is megbecsülik, csak hát a fizetés... és a vendég csak mesél, csak mesél.... Ön egyre türelmetlenebbül hallgatja a hosszúra nyúlt történetet, mert ebédidő lévén az étterembe fokozatosan érkeznek az éhes vendégek. Mit tesz ebben a helyzetben?

Illemtudóan megvárom egy mondat végét, majd elnézést kérek a vendégtől. Röviden elmondom, hogy most munkahelyi kötelezettségeimet kell, hogy teljesítsem, de amint lehetőségem lesz rá, visszatérek. Megértését megköszönöm.

A REKLAMÁCIÓK, KONFLIKTUSOK KEZELÉSE

ESETFELVETÉS

Mai munkanapja nem lesz kellemes emlék az ön számára. Otthon, indulásra készen még egy kávét fogyasztott, hogy jobbkedvre derüljön. Ez nem sikerült, mivel a csésze kiesett a kezéből, majd frissen mosott hófehér ingjén landolt aranybarna, illatos tartalma. Persze már késében volt, idegességét csak fokozta az ingváltás kényszerűsége. Baleset nélkül ért be munkahelyére, ahol nekilátott mindennapi feladatainak. Ebédidőben elegánsan öltözött kosztümös és öltönyös vendégek érkeztek az étterembe. Kedvesen asztalhoz kísérte őket, átadta az ital és étlapot, majd a mai napi ajánlatot is ismertette. Vendégei jó kezekben érezték magukat, az ajánlatot elfogadva rendeltek. Friss brokkoliból készült, illatos, ínycsiklandó, gőzölgő levessel kezdődött az ételsor. A felszolgálásba azonban hiba csúszott, a reggeli baleset kísértetiesen megisméltődött sajnálatos, hogy a helyzet drámaisága még fokozható volt, mert a gőzölgő zöld színű krémleves az egyik hölgy hófehér kosztümjén landolt. Hogyan oldaná meg a kínos helyzetet?

Akármilyen jól is működik egy étterem, bármennyire is odafigyelnek a kiszolgálók, előfordulhat olyan eset, amikor valamelyik vendégnek kifogása van. Szólhat a kiszolgálás színvonala vagy az étel minősége, mennyisége ellen. Legyen bármi is a reklamáció oka, minden esetben a lehető legudvariasabban kell az ügyet kezelni. Alapelveként tartjuk szem előtt, hogy minden reklamációt próbáljunk ügyes kompromisszummal és diplomáciával megoldani. Törekedjünk úgy irányítani az ügyeket, hogy a vendégnek, ha egy mód van rá, adjunk igazat; ha valamilyen veszteség érte, akkor kárpótoljuk.

Abban az esetben, ha a vendégnek egyértelműen nincs igaza, akkor ezt nagyon higgadtan, kedves hangnemben, bizonyítékokkal és érvekkel próbáljuk alátámasztani. Jó, ha együtt érzünk vele, akár sajnálkozásunkat is kifejezhetjük.

Van, amikor a reklamáció hosszabb időt vesz igénybe. Ilyenkor a vendég is hosszabban beszél, mondja el kifogásait. Célszerű ezért valamilyen külön helyen meghallgatni őt, s nem a többi vendég előtt megoldani a helyzetet. Ha van rá mód, hívjuk be a reklamálót az irodába, kínáljuk helyet, s itt beszéljük meg a kifogásait. Türelmesen, az időt nem sajnálva oldjuk meg az ilyen kényes eseteket. Hallgassuk végig a vendég kifogásait! Amíg sérelmeit mondja, ne vágjunk a szavába, még akkor sem, ha tudjuk, hogy nincs igaza! Próbáljuk meg minden esetben megoldani a panaszait. Ha étel minősége nem megfelelő, új adagot kell felszolgálni. Ha a felszolgálás közben történt valami olyan, ami zavarta a vendéget, feltétlenül kérjünk elnézést tőle. A bocsánatkérést akkor se feledjük el, ha mi okozunk valami kellemetlenséget neki (pl., meglökjük, kiejtünk valamit, csak később tudunk vele foglalkozni).

A bocsánatkérés módjára is oda kell figyelni. Nem mindegy hogyan, milyen hangsúllyal, milyen nem nyelvi jelek kíséretében tesszük. A bocsánatkérésre nyelvünkben több kifejezést használunk:

- Bocsásson meg!
- Elnézését kérem!
- Ne haragudjon!
- Sajnálom, nem akartam!

Mindegy, hogy melyik formát használjuk, de törekedjünk arra, hogy a megfelelő helyzetben a megfelelő módon fejezzük ki bocsánatkérésünket. A mértékre sem árt ügyelnünk, mivel nem jó, ha valaki nem hajlandó elnézést kérni a másiktól, de az legalább olyan zavaró, ha minden kicsi dologért szabadkozunk.

Vendéglátóhelyeken előfordul, hogy a vendég italos állapotban kerül a személyzettel összetűzésbe. Ezeket a helyzeteket nem lehet mindig könnyen és egyszerűen rendezni. Előfordul, hogy a vendég agresszívvá válik, s tettelegességgel akarja a helyzetet megoldani. Az ilyen esetekben bizony nincs könnyű dolga a felszolgálóknak. A legjobb ilyenkor segítséget kérni, a verekedést, a támadó viszonyulást elkerülni.

A vendégek panaszainak, észrevételeinek, reklamációinak intézése

Minden vendégnek joga van észrevételét szóban vagy írásban közölni. A szóbeli panaszok kezelését az előzőekben megismertük.

A vendég panasszal fordulhat:

- A pincérekhez, eladókhoz
- Az üzlet vezetőjéhez, tulajdonosához
- Az önkormányzat jegyzőjéhez
- A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez
- A gazdasági kamarák mellett működő békéltető testülethez

Az üzletben a vendéget tájékoztatni kell arról, hogy panasz esetén kihez fordulhat. Ennek érdekében:

- Az étlapon, itallapon fel kell tüntetni a tulajdonos és az üzletvezető nevét,
- Táblát kell kifüggeszteni, amely tartalmazza a fenti szervek címét és telefonszámát
- A vásárlók könyvét a vendég rendelkezésére kell bocsátani

Ha sor kerül az írásbeli bejegyzésre, akkor az üzlet vezetője vagy tulajdonosa köteles a panaszt kivizsgálni és érdemben rendezni. Az intézkedésről a vendéget írásban tájékoztatni kell. A vendégnek küldött levél másolati példányát és az esetleges egyéb dokumentumokat két évig meg kell őrizni. Erre azért van szükség, mert a jegyző és a fogyasztóvédelmi főfelügyelőség ennyi időre visszamenőleg vizsgálhatja azt, hogy a bejegyzett panaszokat hogyan rendezték.

Amennyiben a vendég panasa jogos, anyagilag és erkölcsileg is kártalanítani kell.

A vendég panasa, bár nem kellemes dolog, hasznos is lehet. Felhívhatja a figyelmet olyan hibára, amit eddig nem vettünk észre, így kijavítása csak emelheti az üzlet színvonalát.⁴



7. kép, Várakozó pincérek

⁴ Dr. Burkáné Szolnoki Ágnes: Vendéglátó szakmai alapismeretek. Képzőművészeti Kiadó Kft. 7. átdolgozott kiadás

ÖNELLENŐRZŐ KÉRDÉSEK

1. A tanultak alapján soroljon fel bocsánatkérési formákat!

2. A vendégek panaszukkal kihez és mely szervezetekhez fordulhatnak?

3. Vendége kéri a Vásárlók könyvét, hogy panaszát írásban is nyomtatékosítsa. Mi az Ön teendője?

MEGOLDÁSOK

1. A tanultak alapján soroljon fel bocsánatkérési formákat!

A bocsánatkérésre nyelvünkben több kifejezést használunk: Bocsásson meg!; Elnézését kérem!; Ne haragudjon!; Sajnálom, nem akartam!

2. A vendégek panaszukkal kihez és mely szervezetekhez fordulhatnak?

A pincérekhez, eladókhoz; az üzlet vezetőjéhez, tulajdonosához; az önkormányzat jegyzőjéhez; a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez; A gazdasági kamarák mellett működő békéltető testülethez

3. Vendége kéri a Vásárlók könyvét, hogy panaszát írásban is nyomatékosítsa. Mi az Ön teendője?

Átadom a Vásárlók könyvét és egy tollat a vendég számára. A panaszbejegyzést továbbítom felettesem, vagy az üzlet tulajdonosa részére. Az üzlet vezetője vagy tulajdonosa köteles a panaszt kivizsgálni és érdemben rendezni. Az intézkedésről a vendéget írásban tájékoztatni kell. A vendégnek küldött levél másolati példányát és az esetleges egyéb dokumentumokat két évig meg kell őrizni. Erre azért van szükség, mert a jegyző és a fogyasztóvédelmi főfelügyelőség ennyi időre visszamenőleg vizsgálhatja azt, hogy a bejegyzett panaszokat hogyan rendezték. Amennyiben a vendég panasza jogos, anyagilag és erkölcsileg is kártalanítani kell.

A vendéglátásban dolgozó szakembereknek az előzőleg bemutatott és megtanult információtartalmak is tanúbizonyságát adják, hogy rendkívül széleskörű ismeretekkel kell rendelkezniük. Ismerniük kell az illetan, a protokoll szabályait, kifogástalan megjelenéssel kell rendelkezniük, a személyiségtípusok felismerésében kell jártasságot szerezniük, továbbá empátikus készséggel. Tisztában kell lenniük a gasztronómiával, az ételek elkészítésének technológiájával, a nyersanyagok tulajdonságaival. A különböző alkoholos és alkoholmentes italok összetételével, a borászat alapjaival. Kreativitás, szépérzék, igényesség, vendégszeretet, jó modor, szorgalom, kezügység, gyorsaság, tájékozottság jellemzi a jó pincért. Az elvárások sorát még hosszan folytathatnám, de amennyiben Ön szakmájának professzionális művelője kíván lenni, mindezen tulajdonságokat, készségeket, képességeket, ismereteket el kell sajátítania. A technológiai váltások, az újabb nyersanyagok, a táplálkozási szokások változása, az új információk áradata pedig folyamatosan megköveteli Öntől a tájékozódást, az újabb tanulást. Ha pedig szakmájában a vendégek és saját elvárásai szerint is megfelelő kompetenciákkal rendelkezik, arra buzdítom, hogy adja tovább ismereteit, tapasztalatait. Ennek érdekében vegye fel a kapcsolatot, a vendéglátás szakirányt oktató iskolákkal és intézményekkel. Kapcsolódjon be a fiatalok és a szakmát elsajátítani törekvők gyakorlati képzésébe. **Sok sikert kívánok Önnek a Vendéglátásban!**



8. kép

IRODALOMJEGYZÉK

Felhasznált irodalom

Dr. Burkáné Szolnoki Ágnes: Vendéglátó szakmai alapismeretek. Képzőművészeti Kiadó Kft. ,
Budapest 7. átdolgozott kiadás

Dr. Raácz Judit: Kommunikáció a vendéglátó- és az idegenforgalmi szakképzés számára.
Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 1999.

Hagyományos és mai magyar konyha magazin. 2001. március, szerző: Horváth Dezső

Ajánlott irodalom

Allan Pease: Testbeszéd (Gondolatolvasás gesztusokból) Park Kiadó, Budapest

Buda Béla: A közvetlen emberi kommunikáció törvényszerűségei. Membrán Kiadó, Budapest,
1988.

David Lewis: Hogyan értessük meg magunkat? A hatékony kommunikáció útmutatója.
Bagolyvár Kiadó, Budapest, 2001.

Don Gabor: Ismerkedés, társalgás. Bagolyvár Kiadó, Budapest, 1996.

dr. Fodor László–Göndör András–Vörösné dr. Keszler Erzsébet–Neményiné dr. Gyimesi Ilona:
A kommunikáció alapjai, szemelvénygyűjtemény. Perfekt Zrt., Budapest

Geoffry Moss: Az eredményes kommunikáció kézikönyve. Bagolyvár Kiadó, Budapest, 2008.

Ottlik Károly: Protokoll (Viselkedéskultúra) Panoráma Könyvkiadó, Budapest, 2004.

Vera Birkenbihl: Testbeszéd. Trívium Kiadó, Budapest, 2001.

A 1470-006-007-es számú szakmai tartalomelem felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

33 811 02 1000 00 00	Pincér
52 811 02 0000 00 00	Vendéglős
52 811 02 0100 31 02	Vendéglátó eladó (rész-szakképesítés)

A szakmai tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám: 20 óra

MUNKANYAG

A(z) 1470-06 modul 007-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
33 811 02 1000 00 00	Pincér

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
20 óra

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