



Učebné texty pre učiteľa v predmete **„Technika obsluhy 2“**

Spracované pre potreby projektu Cesta k modernej škole, ktorý je realizovaný s podporou EÚ
(kód ITMS: 26110130583)

Operačný program:	OP Vzdelávanie
Programové obdobie:	2007-2013
Prijímateľ:	Hotelová akadémia, Radničné námestie 1, Spišská Nová Ves
Názov projektu:	Cesta k modernej škole
Kód ITMS projektu:	26110130583
Spracoval:	Ing. Valéria Vigašová

Obsah

Obsluha v hotelovej hale a na etáži	3
Zariadenia pre cestujúcich.....	10
Práca pri stole hosťa	19
Zvyklosti hostí v zahraničí	47
Formy zúčtovania s hosťom	65
Diplomatický protokol	69
Interkultúrna komunikácia	88
Cvičenia.....	92
Použitá literatúra	104

Obsluha v hotelovej hale a na etáži

Hotelová hala – osobitosti obsluhy

Pri obsluhu sa používa **kaviarensky spôsob obsluhy** – stolíky sa neprestierajú, nápoje sa podávajú na táckach, pri podávaní jedál sa používa anglické prestieranie – k pokrmom sa zakladajú príbory.

Na stolíkoch je založený malý stolový inventár, váza a stojan s ponukou jedál a nápojov.

Ponuku tvoria väčšinou jedlá studenej kuchyne, užší sortiment teplých jedál, múčniky syry, ovocie, alkoholické a nealkoholické nápoje – teplé aj studené a miešané nápoje.

Doplňkový sortiment tvorí trvanlivé pečivo, čokoládové výrobky, v lete aj zmrzlinové a ovocné poháre.

Súčasťou zariadenia je aj chladiaca vitrína na výrobky studenej kuchyne a cukrárske výrobky.

Zariadenie hotelovej haly

Vchod by mal byť osvetlený s informačnou tabuľou s názvom, kategóriou a menom majiteľa. Veľkosť hotelovej haly závisí od veľkosti, triedy hotela, počtu lôžok, triedy hotela, rozsahu poskytovaných služieb.

Zariadenie tvoria vozíky, predajné automaty, informačné prostriedky, sedačky, konferenčné stolíky, stojan na noviny a časopisy a dáždnyky.

V moderných hoteloch sa hotelová hala rozdeľuje na **3 časti – časť na podávanie raňajok, spoločenská časť na prijímanie návštev a snack bar, alebo lobby bar**. Do hotelovej haly môžu prichádzať aj neubytovaní hostia. Hala nahrádza odbytové strediská hotela, keď sú zatvorené. Zabezpečuje prvý styk s hosťom a svojimi rozmermi a zariadením zodpovedá triede hotela..

Súčasťou haly je **recepčia**, ktorá slúži na prijímanie vybavovanie agendy hostí, registráciu objednávok, hostí a vystavovanie účtov.

Vrátnica využíva sa na príjem a výdaj kľúčov, pošty, obstarávanie služieb – taxík, batožina, predaj drobného tovaru.

Zmenáreň slúži na výmenu cestovných šekov a peňazí.

Oddelenie služieb – tu sa objednávajú rôzne služby pre hostí napríklad prenájom áut.



Hotelová izba – zariadenie

Zariadenie hotelovej izby zodpovedá triede hotela podľa platnej kategorizácie ubytovacích zariadení, ktorá stanovuje minimálne požiadavky na vybavenosť izby

Podľa **počtu lôžok** máme 1, 2 a 3 lôžkové izby.

Podľa **vybavenosti** - bežné, apartmány – spálňa a obývacia izba, suite – v zahraničí niečo ako byt.

Zariadenie tvorí predsieň, obývacia časť, hygienická bunka a balkón, alebo loggia.

Predsieň – skrine, vešiaky, zrkadlo, obuvak, prostriedky na čistenie obuvi

Obývacia časť – lôžka, konferenčný stolík, prístelka, pracovný stolík s osvetlením, stolička, kreslá, poličky, skriňa

Hygienická bunka – bidet, toaleta, samostatné umývadlá, sprchový kút, prípadne vaňa

Pravidlá obsluhy v hotelovej izbe

Obsluha na izbách – **roomservis** je najžiadanejšou službou obsluhy na hotelových izbách.

Poskytuje sa v hoteloch vyšších tried, kde si hostia môžu objednať jedlá a nápoje do svojej hotelovej izby.

Pre tento účel sa zostavuje **etážový jedálny lístok**, ktorý obsahuje aj informácie, kde sa má oznámiť objednávka a v akom čase je v prevádzke etážová služba.

Etážový jedálny lístok (príp. aj raňajkový) sa umiestňuje priamo v izbe na viditeľnom mieste. Napr. hosť je po dlhšej ceste unavený a nechce sa prezliekať do reštaurácie. Z ponúkaného sortimentu v jedálnom lístku si objedná menší obed, alebo večeru s občerstvením. Teda etážový jedálny lístok plní gastronomickú, propagačnú aj komerčnú funkciu.

Poradie jedál na jedálnom lístku pre etážový servis:

- teplé nápoje
- vaječné jedlá
- teplé údeniny
- výrobky studenej kuchyne
- mliečne výrobky, syry
- doplnky (maslo, med džem)
- pivo
- chlieb, pečivo

Platia tu tieto pravidlá:

- **raňajky a ostatné jedlá** počas dňa si objednávame prostredníctvom hotelového lístka, ktorý má dlhšiu dobu platnosti
- raňajkový lístok má aj niekoľko variantov raňajkového menu
- do miestnosti vstupujeme na tretie zaklopanie otočený chrbtom
- po vstupe pozdravíme, vojdeme dnu a pozorne si vypočujeme objednávku
- telefonické objednávky pre istotu nahlas zopakujeme
- počas servírovania sa v izbách zdržíme len minimálne, správame sa taktne , diskrétno a profesionálne
- v izbe zostávame len vtedy, ak si hosť želá obsluhovať



Technické vybavenie pre obsluhu na etáži

Na každom poschodí je zriadený **office**, ktorý je umiestnený čo najbližšie k výt'ahom a spojený s výt'ahom do kuchyne. Tam je všetok **potrebný inventár** na podávanie raňajok dezertné a veľké taniere, príbory, kávové lyžičky, šálky a podšálky na kávu a čaj, poháre, kanvičky, misky, tácky, podnosy,

Z **technických zariadení** je to chladnička, mraznička, varič, mikrovlnná rúra, opekač hriankov, toastovač, gril, varič, ohrievače, vozíky, výrobnik ľadu.

Z **doplňkových zariadení** je to kuchynská linka, drez s teplou a studenou vodou, telefón, stoly a skrinky na inventár, Súčasťou sú aj skladovacie priestory.

Podávanie raňajok na izbách

Je to najžiadanejšia služba obsluhy na hotelových izbách. Môžu sa objednať osobne, telefonicky, alebo písomne – formou vyplnených **visačiek** zavesených na dverách izieb. Host' vyplní určité náležitosti – číslo izby, meno, dátum a čas podávania raňajok, počet osôb, sortiment podávaných jedál a nápojov a celú objednávku podpíše.

Visačky visia na kľúčkach dverí do 4 hodiny ráno. Potom ich čašníci, alebo chyžné zhromažďujú v etážovom office, triedia a vybavujú podľa požadovaného času a sortimentu.

Visačky neskôr slúžia ako podklad pri priebežnom alebo záverečnom zúčtovaní.

Praktická príprava podnosov a vozíkov

Najpoužívanejšou technikou je vybavenie celej objednávky naraz na prestretom podnose.

Podnos prestrieme tak, aby jeden až dvaja hostia mohli konzumovať bez ďalšej úpravy.

Pri servírovaní pre **väčšie spoločnosti** najprv stôl prestrieme obrusom a potom sa riadime pravidlami jednoduchej obsluhy.

Pri **slávnostných príležitostiach** pracujeme s keridónom alebo s ponukovými vozíkmi.

Pri servírovaní jedál **na podnosoch** postupujeme takto :

- pripravíme si dostatočné množstvo podnosov a prestrieme ich obrúskom – pre každú izbu zvlášť s číslom izby
- **na podnosy si položíme** dezertné tanieri, príbory, šálky s podšálkami, soľničky a koreničky
- pred vybavením objednávky sa doplnia pokrmy, raňajkové prílohy a nápoje v kanvičkách
- takto pripravené podnosy nosíme na rukách, vozíkoch alebo v prepravných skriniach
- na udržanie primeranej teploty používame **klošé, ohrievače a ohrievacie dosky**
- spolu s objednávkou priložíme **účet**, ktorý host' zaplatí ihneď, alebo má na recepcii otvorený účet
- **použitý inventár** zberáme až po odchode host'a z izby, čašník alebo chyžná

Ostatné služby v odbytových zariadeniach

Ide o ponuku služieb v objekte i mimo neho na aktivitu hostí vo voľnom čase. Ponúkajú sa ako individuálne, alebo formou balíka služieb, ktorý sa tvorí spojením obsahovo príbuzných služieb do jednej komplexnej ponuky.

Delíme ich na:

- 1. platené** - sauna, masáž, fitness, tenisové kurty, minigolf, jazda na koni, plávanie, stolný tenis, usporiadanie seminárov, konferencií, uloženie cenností v sejfe.
- 2. neplatené** - odvoz batožiny, parkovanie, budenie na izbách, poskytovanie informácií, rezervovanie miest.

Medzi **osobné služby** hostí zaraďujeme žehlenie, pranie, požičiavanie žehličky, výmena peňazí, mini bar, klimatizácia.

Rozsah a štruktúra týchto služieb závisí od zaradenia a podnikateľského zámeru ubytovacieho zariadenia. Hotely tiež zabezpečujú lekársku pomoc, zahraničnú, domácu tlač a pripojenie na internet.



Úlohy pre žiakov z 1.TC – Obsluha v hotelovej hale a na etáži

1. Hotelová hala má 3 časti- vymenujte ich a popíšte

- 1. časť na podávanie raňajok, 2. spoločenská časť na prijímanie návštev a 3. snack bar, alebo lobby bar na podávanie občerstvenia pre hostí.

(3 body)

2. Vymenujte 3 druhy jedál a 3 druhy nápojov, ktoré sa podávajú v hotelových halách

- zmrzlinové a ovocné poháre, výrobky studenej kuchyne a cukrárske výrobky
rozličné druhy káv, nealkoholické nápoje, miešané nápoje a značkové liehoviny

(6 bodov)

3. Zostavte 3 rôzne varianty raňajkového menu

- anglické- slanina, volské oko, hrianky, čierny čaj
- šunkovo-syrový tanier- maslo, šunka, údený syr, čaj, chlieb/pečivo
- syrový tanier- maslo, mozzarella, údený syr, čaj/mlieko
- chlieb vo vajci- chlieb obaľovaný vo vajci, čaj
- toastové menu- toast podľa vlastného výberu, čaj
- hriankové menu- hrianka podľa vlastného výberu, čaj/kakao/mlieko
- tiramisu- tiramisu dezert, káva (espresso)
- cereálie- cereálie, mlieko/jogurt
- kakao- maslo, marmeláda, kakao, pečivo
- varené párky- párok 2ks, horčica, chlieb, čaj
- varená klobása- klobása, horčica, chren, chlieb, čaj

(6 bodov)

4. Obsluhu na hotelových izbách odborne voláme

- roomservis alebo obsluha na etáži

(1 bod)

5. Čo sú to klošé

- sú to kovové zvony, ktoré sa používajú na udržanie teploty jedál a odkrývajú sa až tesne pred servisom.(1 bod)

6. Vytvorte si vlastnú visačku na objednávanie raňajok v hotelových izbách

- maximálne 5 bodov, ak sú uvedené všetky náležitosti (číslo izby, dátum, hodina a objednané jedlá a nápoje)

(5 bodov)

7. Zakreslite si návrh prípravy podnosu s inventárom na servírovanie raňajok na hotelových izbách (minimálne 5 druhov rôzneho inventára)

- napríklad: dezertný/plytký tanier, kávová/čajová šálka, dezertný/veľký príbor, pohár, miska, koreničky, váza, obrúsok

(5 bodov)

8. Vymenujte technické vymoženosti, ktoré napomáhajú roomservisu (5 druhov)

- chladnička, mraznička, varič, mikrovlnná rúra, opekač hriankov, toastovač, gril

(5 bodov)

9. Vymenujte 5 platených a 5 neplatených služieb v hoteli

- platené - sauna, masáž, fitness, tenisové kurty, minigolf, jazda na koni, plávanie, stolný tenis, usporiadanie seminárov, konferencií, uloženie cenností v sejfě.

- neplatené - odvoz batožiny, parkovanie, budenie na izbách, poskytovanie informácií, rezervovanie miest

(10 bodov)

10. Vymenujte 10 druhov inventára, ktorý sa nachádza v office

- taniere (dezertné, plytké, hlboké), šálky na kávu/čaj, dezertné (veľké) príbory, čajové (kávové, mocca) lyžičky, hrnčeky, poháre, tácky, podnosy, vozíky, obrusy, anglické prestieranie, podložky na nápoje

(10 bodov)

Spolu: 52 bodov

Stupnica hodnotenia:

46 - 52 - výborný

40 - 45 - chváľitebný

33 - 39 - dobrý

25 - 32 - uspokojivý

0 - 24 - neuspokojivý

Zariadenia pre cestujúcich

Význam poskytovania služieb v dopravných prostriedkoch

Vývoj dejín ľudskej spoločnosti je úzko spojený s výmenou tovaru, a tým aj s vývojom dopravy. Doprava sa stala dennou potrebou ľudstva. Doprava je základnou podmienkou medzinárodného obchodu

.Význam dopravy spočíva v tom, že:

- uspokojuje potreby v spoločnosti, prepravuje tovary z miesta ich výroby, na miesto ich spotreby
- sprístupňuje vzdialenejšie trhy
- umožňuje zaľudniť neobývané oblasti, bohaté na nerastné suroviny a ovplyvňuje rovnomerné osídľovanie sveta
- rýchlejšie a pomalšie zásobuje obyvateľstvo tovarmi, ktoré sa rýchlo kazia
- umožňuje budovanie veľkých miest, zjednocuje oblasti a štáty do jedného hospodárskeho a spoločenského celku a podporuje rozvoj medzinárodnej deľby práce a medzinárodných vzťahov

Požiadavky dopravy:

- rýchlosť
- spoľahlivosť
- pravidelnosť
- bezpečnosť
- plynulosť
- pohodlnosť
- jej prispôsobivosť

Delenie dopravy:

Vnútroštátna - doprava sa vykonáva medzi dvoma bodmi, ktoré ležia na území jedného štátu. Riadi sa vnútroštátnymi normami.

Medzinárodná - uskutočňuje sa medzi najmenej dvoma miestami, ktoré ležia na území rôznych štátov.

Verejná - osobná, alebo nákladná sa realizuje na základe zmluvy uzavretej medzi prepravcom a dopravcom.

Nepravidelná - vykonáva sa nepravidelne, podľa potreby.

Obsluha v železničnej doprave



Obsluha vo vlaku sa zabezpečuje prostredníctvom bufetového a reštauračného vozňa. Radenie týchto vozňov je vyznačené v cestovnom poriadku. Zásobovanie cestou na staniciach musí byť cestou vopred dohodnuté. Reštauračný vozeň je v medzinárodných rýchlikoch pri cestách dlhších ako 4 hodiny napr. Inter City. Sú tam vždy 2 reštauračné vozne.

Reštauračný vozeň sa delí na tieto časti:

1. výrobná – je to kuchyňa s prípravovňou a skladoom surovín - používa sa na prípravu jedál a nápojov, uskladnenie inventára a surovín.

2. skladovacia – je tam uskladnené pivo a ostatné nápoje.

3. odbytová – je to priestor, kde sa konzumujú jedlá a nápoje – tvorí 2/3 reštauračného vozňa. Stolový a sedací inventár je zabezpečený proti pohybu vlaku, na nápoje sa používajú objímky.

Uloženie inventára, bielizne, potravín musí byť maximálne úsporné, pričom sa používajú uzatvárateľné kovové, alebo drevené skrinky, posuvné dvierka, ale nikdy nie sklenené.

Reštauračný vozeň je otvorený počas celej cesty, servírovanie jedál sa riadi pravidlami jednoduchej obsluhy, sortiment jedál a nápojov je obmedzený. **Na obed** 1 -2 hotové jedlá, 5 druhov minútok, jednoduché predjedlá, 1 -2 druhy polievok. **Z nápojov** je zúžená ponuka, maximálne 2 druhy z každého druhu nápoja. Sú zostavené aj varianty menu lístka.

Ak sú to rekreačné pobyty k moru, pasažieri sú ubytovaní v kupé a poskytuje sa im celodenné stravovanie. Sú to hlavne hotové jedlá.

Posádku vozňa tvorí vedúci reštauračného vozňa, čašník, kuchár a pomocná sila. Na medzinárodných tratiach sa požiadavky zvyšujú ešte o ovládanie cudzích jazykov. Čašník ponúka občerstvenie aj vo vlakovej súpave, ktoré má charakter **doplňkového občerstvenia** –

obložené chlebíčky, bagety, obložené žemle, obložené chlebíky, bagety, rezne s chlebom, domáce koláče, cukrovinky, trvanlivé pečivo, teplé a studené nealkoholické nápoje.

Bufetový vozeň – ponúkaný sortiment a zariadenie zodpovedá stredisku občerstvenia. Ponúkajú sa teplé údeniny, výrobky studenej kuchyne, studené a teplé nápoje. Posádku tvoria 2 pracovníci – vedúci a pomocník, ktorý ponúka jedlá a nápoje aj vo vozňoch.

Medzinárodná železničná doprava

Druhy medzinárodnej železničnej prepravy:

- začína na území jedného a končí na území iného štátu
- uskutočňuje činnosťou najmenej dvoch štátov
- platia pre ňu jednotné prepravné- právne podmienky dohodnuté medzinárodnou zmluvou
- vykonáva sa na základe jednej prepravnej zmluvy, ktorej zjednanie sa dokumentuje jednou prepravnou listinou

Medzinárodná železničná preprava možno vykonávať na základe 2 foriem:

- nepriamo
- priamo

Z prepravného hľadiska môže byť účel, ktorému slúži:

- jedinou prepravou, čo je forma priamej prepravy
- dva alebo viac na seba nadväzujúcimi prepravami



Obsluha na lodi – riečne lode



Cestovanie loďou má rekreačný, zábavný, alebo poznávací charakter.

Riečne lode – sú to popoludňajšie, alebo večerné plavby na riekach, priehradách alebo na jazerách - Liptovská Mara, Oravská priehrada, Domaša, Zemplínska Šírava spojené spravidla s hudbou a tancom.

Menšie lode majú menšie reštaurácie a bufety, veľké niekoľko reštaurácií, kaviarní a zábavných stredísk. Pri celodennej plavbe je to bežná reštauračná prevádzka, pri kratšej len bufet. Ponuka jedál je zúžená a ponúkajú sa všetky druhy nápojov. Na konzumáciu a zábavu sa využíva paluba lode, ak je nepriaznivé počasie reštaurácia. Pri hromadnej preprave osôb býva najčastejšie iba bufet.

Obsluha na lodi – výletné lode

Výletné lode – úroveň služieb závisí od ceny lodných lístkov, pričom každá lodná trieda má cene zodpovedajúce kajuty, reštaurácie a zábavné strediská na rozptýlenie hostí – vinárne, kaviarne, bary, salóniky. Súčasťou môžu byť aj bazény a zariadenia na rozličné druhy vodných športov. Ak plavba trvá dlhšie, ubytovanie je zabezpečené v kajutách.

Hostia majú výber z niekoľkých **druhov menu**, alebo v spoločensko - zábavných strediskách voľný výber jedál a nápojov. Obsluha je podobná ako v iných reštauráciách, ale riadi sa špecifickými podmienkami, pretože loď je v pohybe.

Počas plavby sa usporadúvajú plesy, varetne a **kultúrne vystúpenia** umelcov, prípadne súťaže. Súčasťou lode môžu byť aj herne, salóniky.

Na konzumáciu a zábavu sa využíva **paluba** lode, ak je nepriaznivé počasie reštaurácia.

Obsluha v lietadle



Je z technickej stránky nenáročná a tvorí len časť povinností letušiek. Jedlá sa pripravujú vo výrobných strediskách na letiskách, hlboko sa zmrazujú a do lietadiel sa prinášajú v kontajneroch. Cestujúci sedia na svojich miestach a priestor na konzumáciu si vytvoria sklopením stolíkov, zasunutých do operadiel predchádzajúceho sedadla.

Studené pokrmy sú uložené na podnosoch a **teplé** v miskách, určených na ohrev v mikrovlnnej rúre na palube lietadla. Ohriate sa ukladajú na podnos a kladú sa na viacplošinové vozíky a odtiaľ podávajú pasažierom. Používa sa jednorazový inventár a prikladajú sa dochucovacie prostriedky. **Nápoje** sa podávajú v krabičkách, fľašiach, alebo sa nalievajú z plastových fliaš do plastových pohárov. Teplé nápoje sa ponúkajú z termosiek a nalievajú sa do plastových pohárov. Liehoviny len na objednávku a platené ihneď. Stravovanie je zahrnuté v cene letenky a druh podávaných jedál závisí od dĺžky letu.

Krátke lety – predávajú sa všetky druhy nápojov, okrem čapovaného piva a miešaných nápojov a ľahké občerstvenie – bagety, obložené zemle, trvanlivé pečivo.

Dlhé lety – ponúkajú sa raňajky, obedy, večere a medzi nimi občerstvenie. Celé menu sa podáva komplet na podnose. Všetky pokrmy sa pripravujú na letiskách, sú to samostatné porcie, ktoré sa vkladajú do potravinového kontajnera, prevážajú sa do lietadla a tam sa ohrievajú.

Doplňkový sortiment – cukríky, žuvačky, čokolády, cukrovinky, ktoré sa ponúkajú počas celého letu

Povinnosti letušiek a stevardov:

- starostlivosť o priestor pre cestujúcich
- víťanie na palube a pomoc pri obsadzovaní miest
- starostlivosť o starých, chorých a deti
- podávanie informácií
- poskytovanie pomoci pri zdravotných problémoch
- pasažierov
- rozhodovanie v prípade ohrozenia pasažierov
- starostlivosť o členov posádky
- prinášanie jedál, nápojov a doplnkového sortimentu

Na mieste sedenia je k dispozícii informačný materiál, noviny, časopisy, reklamy od leteckých spoločností.

Ostatné dopravné zariadenia

Diaľkové autobusy



Majú obmedzený sortiment občerstvenia. **Jedlá** sú uložené v chladiacich, alebo mraziacich zariadeniach. **Nápoje** sa podávajú z automatov na teplé a studené nápoje. Používa sa jednorazový inventár. Všetky služby zabezpečuje stevard so sprievodcom a šoférom.

Jednotlivcom sa môže ponúkať občerstvenie počas jazdy, všetkým účastníkom sa môže podávať ohriaty pokrm na parkoviskách, alebo odpočívadle.

Autokary



Používajú sa na veľmi dlhé cesty. V noci sa cestuje a počas dňa sa robí prehliadka prírodných krás, kultúrnych a historických pamiatok. Každý cestujúci má k dispozícii lôžko. Je tu aj hygienické a sociálne zariadenie.

Raňajky, obedy a večere sa podávajú mimo autokaru.

Majú zariadenia na poskytovanie **jednoduchého občerstvenia** – chladnička, plynový varič, automat na nápoje, alebo polievky. Občerstvenie nie je zahrnuté v cene lístka.

Obytné príviesy



Môžu byť odstavené celú sezónu na jednom mieste napr. v kempoch, alebo sa prenajímajú na cestovanie.

Majú **skladovací, kuchynský priestor a priestor na odpočinok**. Súčasťou je elektrický, alebo plynový varič a chladnička. Sortiment jedál je jednoduchý, jedlá sú z konzerv a ohrievajú sa. Ako príloha sa konzumuje chlieb a pečivo. Pripravujú sa len nenáročné pokrmy. Inventár je jednorazový.

Úlohy pre žiakov z 2.TC – Zariadenia pre cestujúcich

1. Vymenujte a popíšte 3 časti, z ktorých sa skladá reštauračný vozeň

- výrobná – je to kuchyňa s prípravovňou a skladom surovín - používa sa na prípravu jedál a nápojov, uskladnenie inventára a surovín
 - skladovacia – je tam uskladnené pivo a ostatné nápoje
 - odbytová – je to priestor, kde sa konzumujú jedlá a nápoje – tvorí 2/3 reštauračného vozňa.
- (6 bodov)

2. Vymenujte 3 jedlá a 3 nápoje, ktoré sa podávajú v reštauračnom vozni a 2 jedlá a 2 nápoje, ktoré sa podávajú v bufetovom vozni

Reštauračný vozeň:

- jedlá: vývary, jedlá na objednávku, hotové jedlá, múčniky
- nápoje: víno, nealkoholické nápoje, káva, čaj, liehoviny

Bufetový vozeň:

- jedlá: varené a pečené údeniny, studené jedlá
- nápoje: pivo, káva, čaj, grog

(10 bodov)

3. Vymenujte 5 rôznych povinností letušiek a stevardov

- starostlivosť o priestor pre cestujúcich
- vítanie na palube a pomoc pri obsadzovaní miest
- starostlivosť o starých, chorých a deti
- podávanie informácií
- poskytovanie pomoci pri zdravotných problémoch pasažierov
- rozhodovanie v prípade ohrozenia pasažierov
- starostlivosť o členov posádky
- prinášanie jedál, nápojov a doplnkového sortimentu

(5 bodov)

4. Vymenujte 3 charakteristické znaky vnútroštátnej plavby a 3 charakteristické znaky námornej plavby

- 1, vnútroštátne plavby – sú to popoludňajšie, alebo večerné plavby na riekach, priehradach, alebo jazerách spojené spravidla s hudbou a tancom.

Menšie lode majú menšie reštaurácie a bufety, veľké niekoľko reštaurácií, kaviarní a zábavných stredísk.

Ak je plavba celodenná je to bežná reštauračná prevádzka, pri kratšej len bufet. Ponuka jedál je zúžená a všetky druhy nápojov.

- 2. námorné a veľké riečne lode – úroveň služieb závisí od ceny lodných lístkov, pričom každá lodná trieda má cene zodpovedajúce kajuty, reštaurácie a zábavné strediská na rozptýlenie hostí. Súčasťou môžu byť aj bazény a zariadenia na rozličné druhy vodných športov.

- hostia majú výber z niekoľkých druhov menu, alebo v spoločensko - zábavných strediskách voľný výber jedál a nápojov. Obsluha je podobná ako v iných reštauráciách, ale riadi sa špecifickými podmienkami, pretože loď je v pohybe. Suroviny sa dokladajú na loď v prístavoch.

(6 bodov)

5. Zostavte menu lístok pre plavbu loďou, let lietadlom a cestu vlakom (musí obsahovať aspoň tri druhy chodov) a graficky ho upravte

- 9 bodov za menu lístky a 2 body za grafickú úpravu

(11 bodov)

Spolu: 38 bodov

Stupnica hodnotenia:

34 – 38 - výborný

27 – 33 - chválitebný

19 – 26 - dobrý

13 – 18 - uspokojivý

0 – 12 - neuspokojivý

Práca pri stole hosťa

V gastronomických zariadeniach sa jedlo pripravuje výlučne za zatvorenými dverami. Koncept otvorenej kuchyne tento trend mení.

Príprava jedál pred zrakom hosťa nie je úplná novinka. Už dlhšie tento trend uplatňujú niektoré pizzerie, kde kuchár pripravuje jedlo pred hosťami v peci na pizzu.

Otvorená kuchyňa sa dá využiť pri príprave suši a jedlách ázijskej kuchyne, ktorá je založená na čerstvých surovinách a rýchlej príprave. Hostia ocenia, že môžu sledovať kuchára priamo pri práci, čo kladie na zamestnancov vysoké nároky. Musia byť komunikatívni, ovládať cudzie jazyky a musia z prípravy jedla urobiť šou pre hostí.

Variety otvorenej kuchyne :

1. v niektorých gastronomických zariadeniach je **kuchyňa oddelená od odbytového strediska** sklenenou stenou
2. ďalší variant umožňuje vidieť len tú **časť otvorenej kuchyne**, kde sa jedlá dokončujú. Ostatné priestory sú mimo pohľadu hostí.
3. posledným variantom je **kompletne otvorená kuchyňa** vrátane pomocných priestorov. Tento trend je rozšírený o úpravu jedál pri stole hosťa. Používa sa pri menších spoločnostiach od 4 do 10 hostí. Čašníci pracujú v dvojici, podľa okolností zapojíme aj ostatných obsluhujúcich, aby nevzniklo spomalenie objednávky. Prinesené pokrmy najprv prezentujeme a s hosťami udržiavame primeraný kontakt. V maximálnej miere dodržiavame spoločenské pravidlá obsluhy.

Príprava a podávanie studených predjedál

Podávajú sa pred polievkou, ich gramáž je do 100 gramov vrátane obloženia, ktoré je estetickým a chuťovým doplnkom. Ako príloha sú vhodné toasty a pečivo.

1. Šaláty

Príprava pracoviska – pristavíme keridón k stolu hosťa a pripravíme si:

- príbory miešacie, prekladacie, degustačné a servírovacie
- miešaciu misu, obrúsky
- dezertné tanieri, tácky
- dochucovacie prostriedky, hotové omáčky, pochutiny

Čašníci sa zameriavajú na prípravu pokrmov pred hosťom podľa jeho želania. Host' si môže vybrať základné suroviny, ich množstvo aj dochucovacie prostriedky.

Šaláty sa pripravujú pred hosťom v širokom sortimente. Tvorí ich rôzne zmesi rybacieho, hydinového a jatočného mäsa, vajec, zeleniny, ovocia, húb, olív a iných akostných surovín. Viazu sa dressingom, ktorý sa pripraví priamo pred hosťom – francúzsky, jogurtový, smotanový, majonézový a iné podľa vlastnej fantázie.

2. Crudité

Príprava pracoviska – pristavíme keridón k stolu a pripravíme si:

- rôzne druhy nožov, škrabky
- príbory prekladacie a servírovacie
- dosky, misky, tanieri, tácky

Crudité sú predjedlá z viacerých druhov surovej zeleniny, ktoré sú nakrájané na prúžky, alebo plátky a namáčajú sa v zálievke, dipe, alebo v inej omáčke. Vhodné sú aj ako farebný doplnok na bufetovom stole.

Najvhodnejšie druhy zeleniny sú mrkva, zeler, sladká paprika, šampiňóny, cherry paradajky, fenikel, reďkovky, uhorky. Brokolica, špargľa, karfiol, zelená fazuľka sa musia najprv ponoriť na chvíľu do horúcej vody – blanšírovať sa.



3. Koktaily – predjedlové

Koktaily sú alternatívou šalátov, odlišujú sa tým, že jednotlivé suroviny sa dekoratívne vrstvia t.j. nemiešajú sa. Využíva sa pritom ich farebnosť a rozmanitá chuť.

Obsluhujúci prináša jednotlivé suroviny, vrství ich, čím vytvára súlad farieb a chuti. Pripravujú sa do pohárov typu miska, špic a na záver sa prelievajú zálievkou a ozdobujú sa citrónom, vňaťou, uhorkou, paradajkou, reďkvičkou, šľahačkou atď.

Host' si suroviny sám premieša koktailovým príborom a dochutí podľa vlastných predstáv. Názvy majú podľa prevládajúcich surovín napr. šunkové, homárové, krabie, zeleninové, vajíčkové, melónové a iné koktaily.



Príprava a podávanie teplých predjedál

Podávajú sa po polievke resp. pred hlavným jedlom ako medzichod. Tento spôsob prípravy sa používa pre menšie spoločnosti.

Príprava pracoviska:

- 2 keridóny, flambovací vozík
- rôzne veľké panvice a panvičky
- miešací inventár, nože, prekladací príbor
- atypické taniere a príbory
- dochucovacie prostriedky, omáčky a pochutiny

Podľa druhu použitých surovín ich delíme do týchto skupín:

- z **morských živočíchov** – raky, kraby, langusty, homáre, krevety – krabie mäso so šampiňónmi na toaste
- z **morských a sladkovodných rýb** – pstruh s račou omáčkou
- z **cestovín** – špagety so šunkou a šampiňónmi
- z **ryže** – ryža s ovocím
- z **údenín** – šunka s banánom
- z **vnútorností** – husacia pečeň na červenom víne

Podľa technologickej úpravy rozlišujeme pokrmy:

- úplne, alebo čiastočne pripravované pri stole host'a
- jedlá s omáčkami dochutenými pri stole host'a
- flambované jedlá



Dokončovanie polievok pri stole host'a

Používa sa hlavne vo výberových reštauráciách a najmä pri francúzskom systéme obsluhy.

Príprava pracoviska na dokončovanie polievok pri stole host'a:

- flambovací vozík a keridón
- rôzne veľké panvičky, miešací inventár
- keramické misky, čajové šálky s podšálkami
- dezertné lyžice, čajové lyžičky
- poháre, tácky
- dochucovacie prostriedky, koreniny a pochutiny

Z gastronomického a technologickeho hľadiska sú na to vhodné vývary, krémové polievky a studené ovocné polievky

Z hľadiska prípravy ich členíme do týchto skupín:

- polievky pripravované **kompletne pri stole host'a** – vývar Gemini
- polievky, ktorým **prpravujeme, alebo upravujeme vložku** – názov polievky je tradičný a ako vložka môže byť restovaná šunka, šampiňóny, strúhaný syr
- polievky, ktoré **dochucujeme a zjemňujeme rôznymi ingredienciami** – destilátmi, vínom, šľahačkou, koreninami, vaječným žĺtkom, vňaťami, citrónovou šťavou – hovädzí vývar s ginom, studený marhuľový krém

Podávame ich v čajových šálkach s čajovou lyžičkou, alebo v porcelánových, alebo keramických miskách bez ušíek s dezertnou lyžicou. Host' si zvolí, či polievku vypije, alebo ju konzumuje lyžicou.



Dochucovanie jedál pri stole host'a

Zmyslom dochucovania je konečná úprava chuti pokrmu podľa prania host'a, alebo návrhu čašníka. Dochucovanie pokrmov pri stole host'a býva spravidla súčasťou nejakého spôsobu dokončovania pokrmov napr. pri flambovaní, miešaní šalátov, alebo pri príprave minútok.

Predmetom dochucovania sú studené predjedlá, polievky, teplé predjedlá, omáčky a šťavy. Na dochucovanie sa **používajú** bežné koreniny (jalovec, biele, čierne, zelené korenie), víno (červené, suché dezertné), kečup, tabasco, horčica, citrónová šťava, šľahačka, smotana, maslo, vermut, whisky, koňak, ovocné šťavy.

Čašník musí vopred poznať základnú chuť pokrmu, aby ho mohol vhodne dochutiť, alebo zjemniť. **Množstvo ingrediencií** volíme tak, aby výsledkom bola vyvážená chuť pokrmu. Ani jedna z nich nesmie prekryvať základnú chuť pokrmu.

Nesmie sa stať, že takto pripravený pokrm je prekorenený a tým nepoživatelný. Náročný je postup pri ktorom dochucujeme, ale nedegustujeme.



Delenie mäsa bez kosti

Pred zrakom host'a delíme najkvalitnejšie časti jatočného mäsa. Pracujú vždy dvaja – tranšér a pomocník. V ojedinelých prípadoch sa pokrmy tranširujú aj priamo na misách.

Príprava pracoviska na delenie mäsa:

- flambovací vozík, 1 príp. 2 keridóny, alebo teplý vozík
- tranširovacía doska s tranširovacím a prekladacím príborom
- stolový ohrievač
- servírovacie taniere a príbory, omáčník
- tanier na zvyšky a príručník

Chateaubriand – je dvojité bíftek zo strednej časti sviečkovice (200gramov na osobu)

Postup podávania:

- prinášame ho **opečený** na veľkej mise, obložený zeleninou a prílohou - rôzne tepelne **upravené zemiaky, príp. omáčky**
- mäso **prezentujeme a preložíme** na tranširovaciu dosku, alebo necháme na mise
- misu položíme na **ohrievač**
- mäso **preložíme na dosku** a dlhým úzkym nožom krájame 2 cm hrubé plátky, ak je mäso menšie **krájame šikmé**, ak je väčšie kolmé plátky
- dvojzubou vidličkou mäso len pridfžame, nikdy do mäsa nepicháme
- konce mäsa vložíme medzi dezertné taniere a **šťavu vytlačíme**
- nakrájané časti mäsa **preložíme** na misu a plátky polejeme šťavou
- **vytvárame porcie**, ktoré môžeme prelievať omáčkou

Porterhouse steak - je to rez z hovädzieho chrbta, s časťou mäsa z roštenca

Postup podávania:

- najprv **oddelíme mäso od kosti**, potom sviečkovicu a z druhej časti roštenec
- potom obrúskom v ľavej ruke **uchopíme rebro**, postavíme ho kolmo a **odrežeme mäso od chrbtovej časti**
- preložíme a **krájame šikmé plátky**
- plátky mäsa servírujeme podľa prania host'a

Na slávnostných podujatiach - plesy, recepcie sa s obľubou tranširuje hlavne bravčové mäso (pečené prasiatko, šunka s kosťou).



Podávanie- špecialít – fondue, barbecue

Fondue – je známe viac ako 1000 rokov. Ide opekanie, alebo namáčanie kúskov potravín do horúceho oleja, alebo pripravenej omáčky. Pôvodne sa pripravovalo na otvorenom ohni, drevenom uhlí, alebo elektrickej platni s trojzubcami

Fondue súprava pozostáva z:

- liehový kahan s regulovateľným plameňom
- hlboká panvička s pokrievkou
- špeciálne dlhé úzke dvojzubé vidličky s farebným rozlíšením na konci
- otáčavý podnos na suroviny
- stolové ohrievače

1. Syrové fondue – je známa švajčiarska špecialita, ktorá pozostáva z viacerých druhov syra roztavených v špeciálnej nádobe s bielym vínom a ochucovadlami.

Podáva sa tradičným spôsobom na fondue vidličkách sú napichnuté kúsky bieleho chleba, ktorý sa namáča do syrovej zmesi a podáva sa. Konzumuje sa horúce a dbáme na to, aby bol syr v nádobe stále tekutý.

Preto sa fondue podávajú v kovových miskách umiestnených nad horúcou nádobou nad malým liehovým kahanom.

2. Pod pojmom fondue sa myslí aj technika prípravy jedál – **opekanie malých napichnutých kúskov mäsa v horúcom oleji** priamo pri stole hosťa. Sú to kocky, alebo pásiky hovädzieho, bravčového, kuracieho mäsa, alebo chleba. Konzumuje sa k nim nakladaná zelenina – uhorky, olivy, čalamáda a studené omáčky – tabasco, sójová, chilli a iné.

3. Čokoládové fondue – je to roztavená čokoláda vo vodnom kúpeli, alebo nad liehovým kahanom a namáčajú sa do nej kúsky koláčikov, sušienok, rôzneho ovocia.



Barbecue

Barbecue je opekanie plátkov mäsa na rozžeravenej platni, ktorá je uložená v tesnej blízkosti stola. Tiež sa môže jedlo pripravovať vonku popoludní, alebo večer napr. na horúcej kameninovej platni, ktorá sa pred použitím nahreje na 250 stupňov a vloží sa do konštrukcie s liehovými ohrievačmi, ktoré udržiavajú jeho teplotu. Tento spôsob sa podobá pečeniu na rošte. Host' má pripravený dezertný tanier, príbor, dlhú vidličku na opekanie, obrúsok a pohár. Ako **prílohy** sa podáva nakladaná zelenina, pikantné, alebo sladkokyslé omáčky, chlieb a pečivo.



Hot – pot

Je to známe ako **horúci hrniec**. Hot – pot vznikol v Mongolsku, kde hlavnou zložkou bolo hovädzie, baranie a konské mäso. Odtiaľ sa rozšíril do Číny. Príprava stola, inventára a dekorácie sú podmienené miestnymi zvykmi pri stolovaní, sú podobné ako pri fondue.

Hrnec je položený v **strede stola** na propán – butánovom ohrievači, alebo na plynovom sporáku. Ide o varenie drobných kúskov mäsa, zeleniny, húb, údenín, syra, korenín, ktoré sa vkladajú postupne do silného vývaru a varia sa. Po uvarení sa vývar nalieva do mokka šálok, z ktorých hostia pijú.

Hot – pot má rôzne oblastné **variácie**. V Japonsku je to napr. Sukiyaki – sú to plátky hovädzieho mäsa, zelenina, tofu v sladkej omáčke na báze sójovej omáčky. Konzumuje sa k tomu ryža, alebo rezance.



Príprava špecialít

Sú to rôzne špeciality, ktoré je možné pripraviť pri stole host'a. Sú to tie, ktoré majú **rýchly spôsob úpravy, máme k tomu dostupné technické prostriedky a menej ako 10 hostí**. Výber používaných surovín nie je veľký, pretože používame len minútkové mäso bez kosti, hydínové mäso, bravčové ľadvinky a teľaciu pečeň. Plátky mäsa nesmú byť hrubšie ako 3 cm. Vhodné je mäso namarinovať.

Používame **2 základné úpravy s omáčkou, alebo so šťavou**. Základná omáčka sa pripravuje v kuchyni pri stole host'a sa len dochucuje príp. aj flambuje. Teplé prílohy sa prinášajú až tesne pred dokončením úpravy mäsa.



Príprava a podávanie špeciálnych múčnikov

Podávanie špeciálnych múčnikov závisí od ich teploty, tvaru a veľkosti.

Prinášame ich na vhodnom inventári na keridón, kde ich ohrievame a prekladáme na pripravené taniere. Môžeme ich aj **flambovať**.

Pred hosťom sa môžu kompletne pripravovať rôzne špeciálne múčniky, ako sú palacinky, omelety, souflé, zapečené ovocie, alebo len krémy, omáčky na prelievanie múčnikov.

Oblíbené sú **zapekané** v malých ohňovzdorných miskách, alebo šáľkach, z ktorých sa aj konzumujú koktailovým príborom.

Citrónové souflé – z masla a múky si urobíme zápražku, zalejeme mliekom, rozšľaháme a uvaríme na hustú hmotu. Po vychladnutí vmiešame žltky, cukor a sneh, citrónovú šťavu a kôru. Dáme piecť do vymastených a vysypaných gratiniiek. Ešte teplé flambujeme mandľovým likérom a umom. Zdobíme koktailovou čerešňou.



Tranširovanie rýb a kôrovcov - filetovanie

Tranširovanie je činnosť tranšérov – čašníkov a kuchárov. Je to kuchárska technika, ktorá zahŕňa delenie, krájanie, vykosťovanie celých kusov jatočného mäsa, hydiny, rýb a morských živočíchov – langusty, homáre, krevety, slimáky.

Panovníci s obľubou pozorovali sluhov a otrokov ako porciujú kura, vykosťujú rybu a krájajú mäso na plátky. Cieľ bol jednoduchý – u pozorovateľa vyvolať chuť do jedla.

Príprava pracoviska:

- pracovný vozík a keridón
- tranširovacía doska, tranširovací a prekladací príbor

- stolový ohrievač
- taniere na zvyšky a servírovacie taniere

Každú časť tranširovacieho náčinia sa poukladá na farebne odlišené obrúsky. Tranširovanie rýb závisí od ich veľkosti a technologického spôsobu úpravy.

Pri tranširovaní **malých** rýb po prezentácii a preložení ryby, **odstránime plutvy**, po dĺžke chrbta prejdeme rybím nožom, **odklopíme hornú polovicu ryby**, vyberieme chrbticu s hlavou a **preložíme** na tanier, alebo misu **hornú polovicu ryby** (filé), **spodnú** necháme na ohrievači na masle na **postupné servírovanie**. Ak si hosť želá, môžeme mu servírovať celú rybu (pstruha).

Pri tranširovaní **veľkých** rýb nakrájame **priečnymi rezmi** jednotlivé porcie od chvostovej plutvy smerom k hlave. Nožom **sťahujeme mäso** z chrbtice a pridržiavame ho vidličkou. Nôž rybacieho príboru používame ako lopatku a pomocou nej **jednotlivé porcie prekladáme** na misu, alebo tanier kožou nahor príp. necháme na mise na ohrievači na postupné servírovanie.

Langusty rozkrojíme **od chrbta k chvostu na 2 časti**, ale klepetá nepoužívame. Telo langusty a chvostovú časť očistíme a rozkrojené polovice odblaníme, pokrájame a poukladáme do skeletu – kostry. Takto pripravené mäso prekladáme na tanier spolu s prílohou.

Losos podáva sa rozpolený a vykostený, spolu s kožou. Rybu kladieme na dosku kožou nadol. Porciovať začíname od chvostovej časti tenkými rezmi primerane dlhým nožom. Jednotlivé plátky lososa majú byť až priesvitné. Dbáme na to aby sme neprerezali kožu.



Tranšírovanie hydiny

Od tranšéra sa vyžaduje:

- vedomosti z anatómie hydiny, ktorú tranšíruje
- zručnosť, vzhľadom na tepelnú úpravu potravín
- schopnosť vkusne upravovať porcie na tanieri, alebo mise
- dodržiavať hygienu a bezpečnosť pri práci

Malé druhy hydiny (holub, jarabica) sa rozdeľujú len na polovice, **väčšie** (kura, kačka, hus, morka) sa delia na porcie.

Kurča – prinášame na mise, **prezentujeme, prekladáme** na tranšírovaciu dosku, aby otvor brušnej dutiny smeroval vľavo. Ako **prvé oddelíme stehná**, ktoré v kĺbe rozdelíme na hornú a dolnú časť. Potom oddelíme **krídla s časťou mäsa z prs** a nakoniec urobíme rez od hlavového otvoru k brušnej dutine a lyžicou oddelíme **prsia** po jednej a druhej strane. Potom kurča otočíme o 180 stupňov a **vyberieme ustrice** – najkvalitnejšiu časť. Kostru prikryjeme a odnášame. Naaranžované časti prezentujeme hosťom.

Kačka – sa tranšíruje ako kurča, len z prsnej časti sa delia 2-3 filé z oboch strán.



Flambovanie jedál z mäsa

Flambovať môžeme časti **jednotlivých druhov mäsa a vnútorností**. Týmto spôsobom sa upravujú len vybrané druhy jatočného mäsa (najkvalitnejšie) pripravené určitými tepelnými postupmi – opekané, pečené na rošte, ražni, grilované, hydina, ryby, zverina a vnútornosti – kuracia, husacia, teľacia a bravčová pečeň a teľacie ľadvinky.

Príprava týchto flambovaných pokrmov je **náročná na rýchlosť a zručnosť čašníka**. Upravené druhy mäsa majú byť pred flambovaním vo vnútri ružové. Inak by sa mohlo stať, že napr. pečeň by ďalšou úpravou stvrdla a konečný produkt by bol nekvalitný.

Prípravné práce

- príprava flambovacieho vozíka /ohrievač/
- príprava inventára pre servis surovín z kuchyne
 - jednoporciové misy na suroviny
 - karafínka
 - omáčniky
- príprava inventára pre servis surovín pre činnosti dokončenia jedla pri stole
 - panvice
 - koreniny a iné ingrediencie
 - odmerky
 - liehoviny
 - servírovacie taniere
 - prekladacie príbory

Zásady pri flambovaní:

- na minútky používame iba čerstvé mäso, dobre odležané a naporciované
- mäso musí byť úhladne nakrájané
- pred použitím je potrebné nechať na niekoľko hodín mäso odležať v oleji alebo v náleve
- plátky mäsa musia byť hrubé minimálne 3 cm
- na flambovacom vozíku používame panvice s vyšším okrajom
- mäso krájame pred tepelným spracovaním podľa želania hostí
- rôzne druhy korenín a soli, používame ako posledné
- mäsa pripravujeme na kvalitnom oleji
 - na prípravu vnútorností je možné použiť aj maslo
- základnú omáčku prinesieme z kuchyne a pri stole ju iba dokončíme
- misy s hlavnými surovinami vždy prezentujeme host'om a zároveň dohodneme s hosťom o príprave jedla
- dohodneme s hosťom o príprave jedla
- komunikácia je základom pre úspešné dokončenie prípravy jedla

Najčastejšie využívané časti z hovädzieho mäsa na flambovanie

- roštenka / dvojité roštenka/
- sviečkovica /dvojité biftek/
- flambovacia zmes : vodka, gin, slivovica, borovička a armagnac

Teľacie mäso

- teľacie stehno / teľacie rezne, závitky alebo mäsa upravované v celku /
- teľací chrbát (teľacie rebierka, alebo upravovaný v celku)
- flambovacia zmes : vodka, gin, borovička

Bravčové mäso

- bravčové stehno (bravčové rezne, bravčové soté, závitky, alebo upravované v celku)
- bravčové kare (bravčové rebierka alebo upravované v celku)
- flambovacia zmes : vodka, slivovica, borovička, gin, whisky

Baranie a jahňacie mäso

- baranie a jahňacie stehno (rezne, závitky, alebo upravované v celku)
- baraní a jahňací chrbát (rebierka alebo upravované v celku)

Hydina

- kačka, hus, sliepka, kapún, kurča, morka, puľka, holub
- využívané časti: stehno, prsia, krídla
- flambovacia zmes : brandy, whisky, vodka, rum

Zverina

- bažant, tetrov, hlucháň,
- jeleň, srnka, daniel, diviak, zajac
- využívané časti: kvalitné časti jednotlivých druhov zveriny
- flambovacia zmes: gin, whisky, vodka, borovička

Vnútorosti

- pečeň,
- ľadvina /tepelne upravená/
- flambovacia zmes: vodka, rum, whisky

Teľací steak Spišská Nová Ves

Teľací steak mierne **naklepeme** a osolíme. **Opečieme** na oleji z oboch strán. Mäso z **krabov** podusíme na **masle**, **cibuľke** a **paradajkách**. Pridáme **biele víno** a zjemníme **šľahačkou**. Na upečený steak navršíme mäso z krabov, posypeme **syrom** a zapečieme. Obsluhujúci flambuje tento steak **ginom**, podleje **šťavou** a prekladá na tanier. Ako príloha je vhodná šafránová ryža.



Flambovanie múčnikov a ovocia

Podávanie flambovaných múčnikov, dezertov a ovocia býva vyvrcholením gastronomických podujatí.

Medzi najobľúbenejšie teplé múčniky patria palacinky. Sú to **špeciálne palacinky crepes** – francúzske palacinky – menších rozmerov z jemnejšieho cesta, čomu sa prispôsobuje aj náplň. Je to drobné nakrájané ovocie, šľahačka, krém, strúhané oriešky, čokoláda, marmeláda. Ak ich plníme ovocím, najprv ovocie flambujeme a až potom ním palacinky plníme. Veľmi dôležitá je dekorácia palaciniiek.

Bežné palacinky, ktoré sú hrubšie a väčšie namáčame v rôznych základoch, ohrievame ich a plníme rôznymi plnkami – orechy, ovocie, hrozienka a až potom flambujeme. Konzumujú sa múčnikovým príborom na dezertnom tanieri.

Flambujeme takmer všetko **ovocie** s výnimkou vodnatého ovocia (melón). Ovocie sa maceruje v rôznych druhoch **základov**, ktoré vznikajú pridaním rôznych ingrediencií do základnej zmesi napr. pomarančový, medový, karamelový atď.

Flambované ovocie sa podáva na múčnikových tanieroch, alebo v koktailových pohároch a konzumuje sa koktailovým príborom.

Flambovaná broskyňa – rozdelené broskyne opečieme v karameli s maslom a potom flambujeme rumom. Pridáme zmrzlinu a šľahačku.



Delenie a podávanie ovocia

Delenie ovocia je efektné pri servírovaní malému počtu osôb. Najčastejšie delíme jablko, hrušku, banán, pomaranč, ananás, grapefruit.

Najčastejšie delíme **banán** – preložíme ho na pracovnú dosku a odrežeme špičku. Potom narežeme banánovú šupku 2 rezmi pozdĺž banána. Vidličkou zrolujeme šupku k stopke a šupku upevníme špáradlom. Banán v šupke rozdelíme asi na 3 cm dieliky. Tieto môžeme nechať v šupke, alebo preložíme na tanier a priložíme napichovadlo.

Podávanie ovocia – závisí od druhu a veľkosti ovocia – na dezertnom tanieri

Menšie kôstkové ovocie – hrozno egreše, slivky - rukami, alebo kávovou lyžičkou

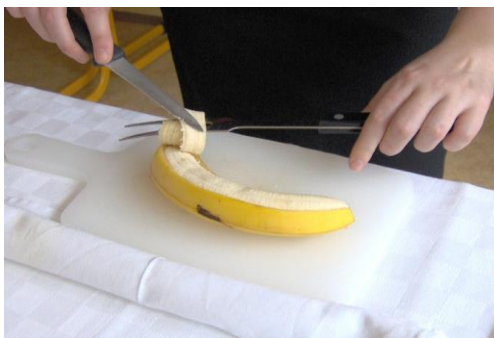
Väčšie kôstkové ovocie – marhule, broskyne – dezertným príborom, alebo len nôž

Jadrové ovocie - jablká, hrušky - vidličkou už naporciované

Citrusové ovocie – pomaranče, grapefruity – dezertným príborom už naporciované

Banány – vidličkou už naporciované

Ananás – dezertným príborom už naporciovaný



Príprava a podávanie rôznych druhov káv

Podávanie kávy resp. jej dokončovanie pri stole host'a je spoločenskou a gastronomickou udalosťou. Ak sa podáva káva s alkoholom, nie je vhodné ponúkať digestív. Kávy sa môžu pri stole host'a aj zdobiť.

Pripravujú sa **4 základnými spôsobmi** – sparením, zalievaním, prefiltrovaním a prekvapkávaním.

Kávy pripravované pred host'om :

Talianska káva

7g káva, 5g cukor, šťava s pomarančových kvetov

- káva pripravená v presso stroji, pridáme šťavu s pomarančových kvetov a podávaná v šálke.

Havajská káva

7g káva, 8 cl voda, 5g kakaový prášok, 10 cl mlieka, 20g smotana, 5g cukor

- do nahriateho skla pridáme čerstvo pripravenú kávu, 4g kaka, premiešame s cukrom, pridáme mlieko, šľahačku a posypeme kakaom

Švajčiarska káva

7g káva, 2cl kirsch, 5g cukor , 12cl voda

- do pripravenej šálky nalejeme kávu a zvlášť servírujeme kirsch

Ruská káva

7g káva, 2cl vodka, cukor ,12cl voda

- pripravenú kávu zdobíme šľahačkou a posypeme práškovým cukrom, zvlášť servírujeme kvalitný druh vodky.

Presso káva

7g káva, 12cl voda, 5g cukor

- zrnková káva zaparená v kávovare tlakom horúcej vody s hustou čokoládovou penou

Kapucínska káva

7g káva, 2cl mlieka, škoricový cukor

- prekvapkávaná káva s prídavkom malého množstva horúceho mlieka, posypeme škoricovým cukor

Viedenská káva

7g káva, 2cl 33% smotana, práškový cukor

- cedená káva zdobená husto šľahanou smotanou, dosladená práškovým cukrom

Berlínska káva

7g káva, 2cl 12% smotana, práškový cukor

- silný kávový odvar s 12% smotanou

Parížska káva

7g káva, 2cl 33% smotana, práškový cukor , 5g čokoláda

- scedená káva zdobená šľahačkou a strúhanou čokoládou, dosladzovanou práškovým cukrom

Arabská káva

7g káva, 2cl 33% smotana, 2cl vaječný likér

- silný kávový extrakt zdobený šľahačkou a dochutený vaječným likérom

Marcella

7g káva, 2cl vaječný likér

- vo vysokom pohári zaliata šľahačka s vaječným likérom , do ktorého sa vlieva filtrovaná káva

Kamila

7g káva, 2cl 33% smotana, 2cl kakaový likér

- káva sa pripravuje pridaním šľahačky a kakaového likéru do scedenej kávy, je vhodná k múčnikom

Venezia

7g káva, 2cl vaječný žĺtok, práškový cukor ,

- osladená a scedená káva, ktorá sa po miernom schladení doplní rozšľahaným vaječným žĺtkom

Dimiáno

7g káva, 7g čaju

- nápoj pripravený z rovnakého dielu zrnkovej kávy a pravého čaju

Curacao

7g káva, 2cl Curacao likér, citrónová kôra

- presso káva dochutená likérom a strúhanou citrónovou kôrou

Borgi

7g káva, 2cl 33% smotana, citrónová šťava , 5g čokoláda

- horúca cedená káva s prídavkom strúhanej čokolády a citrónovej šťavy. Povrch sa zdobí šľahačkou

Zaboione - Francúzska

7g káva, 1 žltok, práškový cukor ,

- žltkovo-cukrová zmes zaliata filtrovanou zrnkovou kávou

Mramorová káva

7g káva, 2cl 33% smotana, práškový cukor

- káva pripravená v kanvičke alebo filtrovaná, do ktorej sa pri stole vlieva dávka studenej sladkej smotany

Írska káva

7g káva, 2cl 33% smotana, 2cl whisky

- silná káva v horúcom pohári, zaliata whisky s cukrom, na povrchu zdobená hustou šľahačkou. Podáva sa bez lyžičky, pije sa srkaním cez šľahačku

Milánska káva

7g káva, 2cl 33% smotana, 2cl kakaový likér

- pripravuje sa zvarením kávy v smotane. Nápoj sa pred podávaním scedí

Mrazená káva

7g káva, 2cl 33% smotana, práškový cukor , 5cl vanilkovej zmrzliny

- schladená scedená káva s vložkou vanilkovej zmrzliny, zdobená šľahačkou

Cisárska

15cl voda, 15 g práškový cukor, 10 g káva , 4cl Whisky, 2cl smotana 33%

- na panvičke pripravíme svetlý karamel a rozdelíme ho do pripravených pohárov, potom do panvičky vlejeme whisky nahrejeme , zapálime a nalejeme do pohára s karamelom. Horúcu liehovinu uhasíme kávou. Zdobíme šľahačkou a podávame.

Karibská

7g kávy, 2cl Bacardy rum, 3cl 33% smotany

- pripravenú kávu zdobíme šľahačkou a doplníme 2cl kvalitným rumom.

Mexická káva

10 g káva, 15 cl voda, 20 g cukor, škoricová tyčinka

- do nahriatej panvičky nasypeme kávu, krátko popražíme a pridáme vodu a ostatné suroviny. Podávame v nahriatej šálke (káva je veľmi silná).



Podávanie starých červených vín

Staré červené vína – sú to vzácne, drahé nápoje, o veku ktorých svedčí aj korok, ktorý je súčasťou prezentácie. Na **prezentáciu** ho prinášame **zaprášené** – prach svedčí o jeho starobe. Po rokoch zrenia a ležania vo fľašiach sa môžu v červenom víne usadiť vyzrážané farebné látky s trieslovinami. V starších bielych vínach sa môžu vyskytnúť kryštalické usadeniny, ktoré vznikajú zrážaním soli kyseliny vínnej pri nižších teplotách. Vo veľmi starých a vysoko kvalitných vínach sa usadenina toleruje. V tom prípade treba zátku vyťahovať veľmi opatrne, aby sa sediment vo víne nerozvíril. Pretože v týchto vínach je veľa usadenín – **depotu** – musíme zabrániť pri servírovaní tomu, aby sa dostali hosťovi do pohára.

Nalievaniu vína predchádza **dekantovanie** – oddelenie usadenín vína, ktoré sa rokmi nashromaždili. Zmyslom dekantovania je nalievanie číreho vína.

Dekantovanie sa uskutočňuje:

1. pri archívnych červených vínach na **oddelenie depotu**
2. pri mladých červených vínach na **prevzdušnenie vína**
3. pri bielych vínach na **odstránenie vínneho kameňa**

Poznáme 2 možnosti podávania starého červeného vína:

1. víno prezentujeme, otvárame, vybraný korok ovoniame, dáme objednávateľovi a z originálnej fľaše prelievame do karafy opatrne šikmo oproti svetlu. Degustovať môže sommelier, alebo objednávateľ. Pod karafu vždy umiestnime podložku

a originálnu prázdnu fľašu môžeme potom nechať na keridóne, alebo ju odnesieme. Takémuto servírovaniu hovoríme **dekantovanie** (prelievanie) **karafou**.

2. fľašu vložíme do dekantačného košíka pod 45 stupňovým uhlom, prezentujeme, otvárame uložené v košíku a nalievame. Usadeniny sa nerozvíria vo víne a víno sa nalieva čisté. Tomuto spôsobu hovoríme **dekantovanie košíkom**.



Podávanie a otváranie šumivých vín

Šumivé víno je nápoj na slávnostné príležitosti. Pred servírovaním uložíme fľašu do chladiča, potom ju vyberieme, osušime a postavíme na keridón, alebo stôl.

V spoločnosti sa tieto vína otvárajú veľmi opatrne a nepovažuje sa za správne, aby zátka vybuchla pri otváraní. Veľmi dôležité je, aby bolo víno pri otváraní **správne vychladené**. Pri otváraní šumivého vína sa postupuje tak, že sa najprv odstráni **perforovaný vrch** zo staniolovej adjustáže. Potom sa odstráni **kovový košíček** zo zátky a fľaša sa uchopí do bieleho obrúska a nakloní do 45-stupňového uhla. Počas týchto úkonov sa zátka palcom ľahko pridrža, čo umožňuje jej pomalé odzátkovanie bez výstrelu a bez toho, aby unikla pena a víno. Po otvorení fľaše treba **utrieť okraje hrdla** a do pohárov nalievať najskôr iba **symbolicky**. Po opadnutí peny sa pohár doleje šumivým vínom maximálne **do dvoch tretín objemu**.

Hlučné otváranie vína je možné pri mimoriadnych udalostiach napr. silvestrovská noc, pranie host'a.

Šumivé víno však umožňuje vyniknúť aj tým najšikovnejším - tí dokážu otvoriť fľašu sektu aj menej tradičným, ale o to efektnejším spôsobom - **sťatím jej hrdla**.

Sabráž má svoje pravidlá

1. Šumivé víno by malo byť **vychladené** asi na tri až päť stupňov Celzia, šampanské

alebo drahšie sekty sa sekajú lepšie, lebo ich fľaše majú zvyčajne kvalitnejšie sklo, bez mikroskopických trhlín.

2. Starostlivo **odstráňte pozlátku a korunku** okolo korku.
3. Vo vystretej ruke **držte pevne fľašu** s palcom vo vnorenom dne a hrdlo namierte asi v tridsať- až štyridsaťstupňovom uhle smerom, kde nikto nestojí.
4. Šev fľaše otočte smerom dohora a **na fľašu položte šabl'u** alebo tupý predmet, ktorým idete sekať.
5. **Šabl'ou prejdite primerane razantne smerom k rozšírenej časti hrdla**, ktorá sa odlomí spolu s korkom. Pozor, lebo môže odletieť aj do vzdialenosti desať metrov.

Ak sa vám seknutie nepodarí na prvýkrát, fľašu otvorte normálnym spôsobom, lebo sa už mohla čiastočne narušiť jej štruktúra a pri ďalšom pokuse by mohlo dôjsť k jej explózii.



Príprava a podávanie miešaných nápojov

Miešané nápoje pripravovali už starí Gréci a Rimania. V 20. storočí si najväčšiu obľubu získali v Amerike zásluhou šikovných majstrov – **mixérov**. Špecialisti niektorých krajín mnohé z týchto nápojov pozmenili a vylepšili, čím získali aj chuťové znaky príslušného národa. Najhodnotnejšie sú miešané nápoje nealkoholické, mliečne a ovocné, pretože majú vysokú biologickú hodnotu a podporujú konzumovanie najcennejšieho nápoja – mlieka.

Recepty niektorých miešaných nápojov sú také obľúbené, že sa stali medzinárodnými a pripravujú sa na celom svete rovnako. Miešané nápoje môžu taktiež zohrať podstatnú úlohu pri zvyšovaní úrovne konzumácie alkoholu, lebo sú veľmi lahodné a osviežujúce, možno ich použiť pri rôznych príležitostiach a možno z nich takmer donekonečna vyberať a kombinovať chuťové varianty. **Termín „miešané nápoje“** je totiž súhrnný názov pre najmenej tridsať

druhov nápojov bez alkoholu alebo s alkoholom, pričom každý druh obsahuje desiatky rôznych návodov na prípravu. Alkoholické miešané nápoje sú vždy slabšie ako samotné likéry a destiláty. Prípravou sa obsah alkoholu znižuje, nápoj sa totiž riedi ľadom a ďalšími nealkoholickými prísadami.

Miešané nápoje rozdeľujeme na:

1. Krátke alebo malé nápoje (short drinks)
2. Dlhé alebo veľké nápoje (long drinks)

Krátke nápoje sa podávajú buď ako aperitívy, čiže pred jedlom na povzbudenie chuti do jedenia, alebo ako digestívy, čiže po jedle na povzbudenie trávenia.

Dlhé nápoje sa podávajú na osvieženie, uhasenie smädu alebo na zasýtenie. Podľa spôsobu prípravy, použitých surovín a podávania sa nápoje rozdeľujú do skupín s medzinárodným označením.

Základné druhy miešaných nápojov:

- Bowle (boule)
- Cobblers (kobléry)
- Coctails (koktaily)
- Crustas (krasty)
- Daisies (dejzis)
- Egg-noggs (eg nogs)
- Fancy drinks (fensy drinks)
- Fixes (fixis)
- Fizzes (fizis)
- Flips (flipy)
- Frappés (frapé)
- Glaces (glazé)
- Higballs (hajbóls)
- Ice cream frappés (ajskrím frapé)
- Juleps (džúleps)
- Lemonádes (limonády)
- Milk shake (milkšejks)
- Pousse-café (pós kafé)

- Slings (slingy)
- Sodas (souders)
- Sorbets (sorbety, šerbety)
- Sours (saurs)
- Sundays (sandys)
- Varius drinks (veries drinks)

Pri príprave miešaných nápojov treba dodržiavať vyskúšané a osvedčené pravidlá:

- **teplota** všetkých potravín, z ktorých nápoj pripravujeme musí byť rovnaká
- **farby a chuťové vlastnosti** nápojov sa musia harmonicky zladit' a vyvážiť
- používame len **bezchybné potraviny a pochutiny**, ktoré musia byť čerstvé alebo správne uskladňované
- **nádoby**, v ktorých sa nápoje miešajú a poháre, do ktorých sa nalievajú, musia byť dokonale čisté
- dodržiavame správne **dávkovanie**, technologický postup a čas prípravy
- do nápojov z vína nikdy **nedávame ľad**, lebo ľad víno zriedi a naruší jeho chuť, miešané nápoje s vínom sa dávajú len schladit'
- **ľad** do miešaných nápojov pridávame len tesne pred dávkovaním, aby sa ľad neroztopil
- ku nápojom s ľadom podávame vždy slamku
- ľad používaný do miešaných nápojov musí byť čerstvo pripravený, z čistej pitnej vody, v nádobách určených na ľad
- **cukor** do miešaných nápojov pridávame len vo forme sirupov
- **nápoje miešame** vo vhodných nádobách
- ak nádoba na miešanie nemá **sitko**, vymiešaný nápoj treba precedit' cez dobré umyté sitko
- **fľaše** použitých nápojov treba hneď dobre uzavriet'
- **citrusové ovocie** používané aj s kôrkou musíme dôkladne umyť kefkou pod tečúcou vodou.

Miešané nápoje pripravujeme rôznymi spôsobmi:

- a) v **mixéri** s nožíkom miešame nápoje, do ktorých sa pridáva ovocie, zmrzlina, vajcia
- b) v **šľahači** miešame nápoje s ľadom, lebo v mixéri by sa ľad rozsekal
- c) v **šejkri** miešame nápoje s ľadom, cukrovým sirupom, vajcami, mliekom, smotanou a ovocnou šťavou

- d) v **miešacom pohári** miešame riedke a priehľadné nápoje, a to dlhou lyžičkou na miešanie nápojov
- e) v **krčahoch** miešame väčšie množstvá priehľadných, riedkych nápojov
- f) v **podávacích pohároch** miešame jednoduché nápoje, ktoré väčšinou len zdobíme na povrchu



Úlohy pre žiakov z 3.TC – Práca pri stole host'a

1. Uved'te 5 pomôcok, ktoré sú potrebné na prípravu šalátov pri stole host'a

- miešacie, prekladacie, degustačné a prekladacie príbory, miešacia misa, dezertné taniere, obrúsky, tácky

(5 bodov)

2. Charakterizujte čo sú to crudité

- sú to studené predjedlá z viacerých druhov surovej zeleniny, ktorá je nakrájaná na prúžky, alebo plátky, ktoré sa namáčajú v zálievke, dipe, alebo inej omáčke

(3 body)

3. Čo znamená blanšírovanie

- ide o ponorenie potraviny na chvíľu do horúcej vody napr. zeleninu

(3 body)

4. Aký je rozdiel medzi šalátmi a predjedlovými koktailami

- pri šalátoch sa všetky suroviny zmiešajú a viažu dressingom

- pri predjedlových koktailoch sa jednotlivé suroviny dekoratívne vrstvia do pohárov a navrch sa naleje zálievka

(4 body)

5. Vymenujte 5 skupín teplých predjedál podľa použitých surovín

- z cestovín, ryže, údenín, morských živočíchov, vnútorností, rýb

(5 bodov)

6. V akom inventári podávame polievky, ktoré sa dokončujú pri stole host'a – uved'te 3 druhy

- čajové šálky, porcelánové misky, keramické misky

(3 body)

7. Doplňte – množstvo ingrediencií pri dochucovaní polievok volíme tak, aby.....

- výsledkom bola vyvážená chuť pokrmu (2 body)

8. Čo sú to fondue – definujte

- ide o opekanie, alebo namáčanie kúskov potravín do horúceho oleja, alebo pripravenej omáčky

(1 bod)

9. Čo je to barbecue – definujte

- je to opekanie plátkov mäsa na rozžeravenej platni v blízkosti stola host'a

(1 bod)

10. Uved'te synonymum označenia jedla hot – pot

- je to horúci hrniec

(1 bod)

11. Vymenujte 4 požiadavky na tranšéra, ktoré musí spĺňať

- vedomosti z anatómie zvierat, ktoré tranširuje

- zručnosť

- estetické cítenie pri dekorovaní jedál

- dodržiavanie hygieny a bezpečnosti pri práci

(4 body)

12. Uved'te 2 druhy hovädzieho, 2 druhy teľacieho, 2 druhy bravčového mäsa, a 2 druhy vnútorností, ktoré sú vhodné na flambovanie

- roštenka, sviečkovica

- teľacie stehno, teľací chrbát

- bravčové strhno, karé

- pečeň, ľadvina

(8 bodov)

13. Popíšte delemie banána

– preložíme ho na pracovnú dosku a odrežeme špičku. Potom narežeme banánovú šupku 2 rezmi pozdĺž banána. Vidličkou zrolujeme šupku k stopke a šupku upevníme špáradlom. Banán v šupke rozdelíme asi na 3 cm dieliky. Tieto môžeme nechať v šupke, alebo preložíme na tanier a priložíme napichovadlo

(3 body)

14. Vymenujte 4 spôsoby prípravy kávy

- sparením, prekvapkávaním, filtrovaním, zalievaním

(4 body)

15. Čo je to depot

- usadenina vo víne

(1 bod)

16. Z akých dôvodov sa víno dekantuje – uveďte 3 druhy vín na dekantovanie

1. pri archívnych červených vínach na oddelenie depotu

2. pri mladých červených vínach na prevzdušnenie vína

3. pri bielych vínach na odstránenie vínného kameňa

(3 body)

17. Čo je to sabráž - definujte

- jeto otvorenie vína šabl'ou

(1 bod)

18. Kedy sa používajú krátke a kedy dlhé miešané nápoje

- krátke nápoje sa podávajú buď ako aperitívy, čiže pred jedlom na povzbudenie chuti do jedenia, alebo ako digestívy, čiže po jedle na povzbudenie trávenia

- dlhé nápoje sa podávajú na osvieženie, uhasenie smädu alebo na zasýtenie

(4 body)

Spolu: 56 bodov

Stupnica hodnotenia:

52 – 56 - výborný

45 – 51 - chválitebný

37 – 44 - dobrý

28 – 36 - uspokojivý

0 – 27 - neuspokojivý

Zvyklosti hostí v zahraničí

Všeobecné pravidlá pri obsluhu cudzincov

Členstvom Slovenskej republiky v **Európskej únii** sa zvýšila migrácia hostí – turistov i obchodných cestujúcich. Je preto vítané, ak obsluhujúci personál má prehľad o stravovacích zvyklostiach zahraničných hostí.

Zahranční hostia navštevujú stravovacie a ubytovacie strediská a prichádzajú do styku s obsluhujúcim personálom. Obvykle majú primerané nároky a s väčšinou z nich je možné dohovoriť sa jedným zo svetových jazykov.

K všeobecným pravidlám patria:

- väčšinou neskôr vstávajú a výdatne raňajkujú
- predpokladajú, že sa budeme automaticky snažiť o splnenie ich nezvyčajných želaní
- všetci radi spoznávajú našu gastronómiu a jej tradície
- kompóty a šaláty často konzumujú takmer ku každému chodu
- neoblubujú veľmi výdatné chody, omáčky a tučné mäsa
- kávu pijú najradšej presso, alebo filtrovanú, čaj silný, oba nápoje s mliekom

Hostia zo strednej Európy

Francúzska kuchyňa

- Je vrcholom gastronomického umenia a z hľadiska histórie a medzinárodného hodnotenia je na 1. mieste
- Brillat Savarin – 1. zostavil definíciu a pravidlá z gastronómie.
- Alexander Dumas – autor významnej kuchárskej knihy.
- Každý kraj vo Francúzsku má typické krajové špeciality. Francúzska kuchyňa sa vyznačuje pestrosťou, ľahkou stráviteľnosťou, jednoduchosťou, prírodným technologickým spracovaním potravín, používaním rozličných druhov korenín a prísad.
- Pre francúzsku kuchyňu je typické:
 - raňajky sú menej výdatné – doplnkom sú vajíčka, šunka, kompót a čajové pečivo
 - ako nápoj kávu s mliekom, kakao, čokoláda.

- Francúzi dávajú prednosť menším porciám a privítajú ponuku jedál a nápojov pri stole.
- miešané predjedlá – sú ľahké, pikantné, jemnej chuti
- maslo, reďkovky, rajčiaky, uhorkový šalát, šunka, plnené vajcia, ustrice, paštéty, peny, kaviár
- polievky – silné mäsité vývary – consomé so žĺtkom alebo vaječnou usadeninou, jemné krémové polievky
- teplé predjedlo- špeciálne teplé predjedlo – kôrovce, slimáky, raky, kraby
- veľkou rozmanitosťou sa vyznačujú prípravy hovädzieho mäsa, hydiny, jahňaciny, zemiakov, zeleniny, ovocia.
- stolovanie sa zakončuje podávaním syrov – veľká spotreba syrov
- najrozšírenejší nápoj – červené víno, ktoré sa pije riedené vodou k obedu

Nemecká kuchyňa

- Príprava ťažkých pokrmov, usiluje sa prispôbiť medzinárodnej kuchyni
- Typické je, že namiesto múčnikov sa podáva kompót alebo ovocie
- Večera býva studená – studené obložené misy
- Typické sú husté špeciálne polievky – pivová, vínna, ovocná a Eintopf – hustá polievka zo zeleniny, strukovín, mäsa, údenín – nahrádza hlavný pokrm
- Časté používanie údenín
- Z mias najčastejšie bravčové, teľacie, hydina, zverina, ryby
- Hlavná príloha sú zemiaky, knedle nepoznajú
- Časté používanie kapusty
- Medzi obľúbené jedlá patria biele klobásy
- Popoludňajším zvykom je pitie čiernej kávy doplnenej zákuskom – cukrárske výrobky so šľahačkou, ovocné a tvarohové koláče a studený a teplý jablkový závin
- Z nápojov – pivo, víno, horko-sladké liehoviny a obilné destiláty

Rakúska kuchyňa

- Je známa vyspelou gastronómiou, o čom svedčia jedlá charakteristické pre túto krajinu, ktoré sú známe skoro na celom svete
- Raňajkujú menej výdatne, cukrárske pečivo majú ako doplnok k raňajkám
- Viedenský guláš, rezeň, viedenská káva, tvarohové knedle, sacherova torta

- Oblíbené sú hovädzie polievky, rôzne úpravy sladkovodných rýb, zabíjačkové špeciality, hovädzie mäso so zeleninou
- Cukrárenské výrobky sú na vysokej gastronomickej úrovni – teplé múčniky, múčniky so šľahačkou, pijú dobrú čiernu kávu, najmä viedenskú
- Večerajú bežný sortiment, hlavne minútky
- Pijú všetky druhy nápojov, pivo a víno

Talianska kuchyňa

- Zachováva si národný charakter – je svojská, typická, pestrá
- Vyznačuje sa jednoduchou prípravou pokrmov
- Raňajkujú menej, obedujú a večerajú bohato
- Dominantou sú cestoviny, ktoré sa podávajú studené aj teplé, predjedlo – hlavné jedlo
- Cestoviny ako prílohy nepodávajú
- Potrpia si na ich dokonalú prípravu, veľmi obľúbené sú polievky
- Mäsité pokrmy sa pripravujú z hovädzieho, teľacieho, jahňacieho, bravčového- ale len chudé a ryby – pripravujú sa na olivovom oleji
- Ako príloha ryža, zemiaky takmer vôbec, tiež ako príloha veľa zeleniny, hlavne paradajky a olivy
- Zeleninové šaláty si dochucujú sami, najradšej strúhaným syrom
- Okrem korenia používajú aromatické byliny – rozmarín, bazalka, šalvia, zmesi korenia
- Používa sa veľa syrov, z nápojov víno
- Potrpia si na kvalitné múčniky, zmrzlinu, ovocie a silnú čiernu kávu

Hostia z východnej Európy

Ruská kuchyňa

- Rozsiahlosť krajiny, rozdielne klimatické podmienky, rozmanitosť produktov prírody, veľké množstvo rozličných druhov potravín a národné a krajské zvyklosti – to všetko vplýva na rozmanitosť a bohatstvo ruskej kuchyne.
- Ruská kuchyňa sa vyznačuje tým, že zostavené jedlá sú rozmanitým zložením, bohatosťou potravín a technologickým spracovaním zaujímavé biologicky a energeticky hodnotné a veľmi zdravé
- Pre ruskú kuchyňu je typické:

- sýte raňajky – sekané mäso, varené a pečené ryby, vaječné pokrmy, syry, čaj, mlieko, čierny chlieb, kaše – ovsené
- desiata – obložené chlebíky, párky, čaj
- obed – pred obedom pikantné predjedlo
- polievky – sýte, pozostávajú zo silného vývaru, zeleniny, údeniny, zemiakov napr. boršč, šči v lete sú typické studené polievky, niekedy ich nahrádzajú syry
- hlavný chod – mäsité alebo zeleninové
- večera – ľahšia – vaječné jedlá, šaláty, obložené chlebíky, čaj
- mäsa – hovädzie, hydina, ryby, baranie
- prílohy – len v malom množstve
- národný nápoj – čaj, obľúbený je kvas

Maďarská kuchyňa

- Individuálna, svojrázna, nie je ovplyvnená kuchyňou iných národov
- Pre maďarskú kuchyňu je typické:
 - obľubujú bravčové, hovädzie, baranie mäso
 - najobľúbenejšie korenie – mletá paprika
 - vo väčšom množstve sa používa masť, slanina, smotana, cesnak, cibuľa, kyslá kapusta, paprika, majú radi pikantné pokrmy
 - najčastejšie pokrmy – lečo, guláš, perkelt, plnená paprika, polievka z rýb - halászle
 - prílohy – cestoviny, tarhoňa, halušky – šomloi halušky
 - z nápojov víne streky, víno, káva, ovocné destiláty

Bulharská kuchyňa

- Príprava baranieho mäsa a jahňacieho mäsa
- Časté podávanie zeleniny a ovocia vo veľkom množstve
- Používanie rastlinných olejov
- Príprava mias na rošte
- Špecialita – studená polievka – tarator
- Časté podávanie šalátov – šopský, mliečne výrobky, ovčí syr, známy je bulharský jogurt, kyslé mlieko
- Pri jedle nikdy nechýba biely chlieb

- Mäsité pokrmy sú najčastejšie varené, dusené, z mletého mäsa doplnené zeleninovými šalátmi, smotanou a majonézou
- Radi konzumujú jogurt
- Z nápojov na prvom mieste prírodné víno, kávu pijú zriedkavo

Rumunská kuchyňa

- Mnoho pokrmov prevzala z maďarskej, bulharskej, orientálnej, francúzskej kuchyne
- Pre rumunskú kuchyňu je typické:
 - majú široký výber studených predkrmov
 - príprava hovädzieho mäsa, bravčového mäsa, rýb
 - dáva prednosť pečeniu na rošte a na ražni
 - Mletá paprika sa používa málo
 - Cukrárenské výrobky sú sladké – turecká kuchyňa

Poľská kuchyňa

- Je ovplyvnená ruskou, litavskou a čiastočne francúzskou kuchyňou
- Majú radi zeleninové a strukovinové pokrmy
- Príprava hovädzieho, teľacieho mäsa, hydina, ryby s rôznymi omáčkami
- Špecialita – konské mäso
- Pri príprave pokrmov sa používa veľké množstvo mlieka, smotany, pokrmy vylepšujú šampiňóny
- Oblúbený nápoj je pivo, čaj a obilninové destiláty a na slávnostné príležitosti šumivé vína
- Z dezertov obľubujú zmrzlinu

Hostia zo západnej Európy

Anglická kuchyňa

- Odlišuje sa už samým rozdelením jedál v priebehu dňa
- Bohaté raňajky – skladajú sa z obilnínovej kaše, teplého pokrmu(šunka s vajíčkami) toastov a čaju s mliekom, ľahší obed – sendviče, obložené chleby, grilované kurčatá, šaláty a čaj, večera – podáva sa skôr a skladá sa z predjedla, hlavného jedla a dezertu
- Zeleninu krátko tepelne opracúvajú s maslom
- Používa sa: hovädzie, baranie, zverina, hydina, zelenina, ryby

- Tepelné úpravy – dusenie, pečenie na rošte, na ražni, anglický spôsob pečenia
- Špecialitou je kaša z ovsených vločiek – porridge, pikantné zákusky – savoury, rozličné druhy toastov, mäsité koláče – pies a iné
- Obľubou je príprava strukovín, slané a sladké pudinky (vianočný puding-plum pudding), ovocné krémy
- Pri podávaní menu sú obľúbené paradajkové šťavy, tiež silný čaj s mliekom, pivo, špeciálne limonády, dezertné vína a liehoviny

Švajčiarska kuchyňa

- Sú hostia nároční a uznanliví
- Ich gastronómické zvyky podliehajú nemeckému, francúzskemu a talianskemu vplyvu
- Spravidla im vyhovuje medzinárodná kuchyňa – prírodne upravené mäso so zeleninou, kvalitné syry, ovocné múčniky, zmrzlinové výrobky
- Raňajky majú bohaté, obed i večeru na úrovni s menej výdatnými pokrmami
- Na pitie je to pivo, víno, ovocné destiláty a káva

Hostia z Ázie

Čínska kuchyňa

- Pokrmý sú ľahko stráviteľné a využívajú všetky dary prírody
- Kuchári rozoznávajú 32 spôsobov varenia, vysmážania, dusenia, pečenia a údenia, 11 spôsobov základného krájania mäsa – okrem ozdobného krájania používaného pri príprave potravín na predjedlá
- Poetické názvy jedál – Zabudnutie slávneho učenca, Budhova ruka, Mäso ako med, Storočné mäso, Mäso krehké ako víla
- Príprava hydiny bez kostí – starý čínsky spôsob
- Bez kostí sa varia alebo pečú kurčatá, holuby i menšie kusy mladej husi alebo kačice
- Zelenina stále čerstvá – ako samostatný pokrm alebo sa pridáva do mäsitých a rybacích jedál
- Do pokrmov sa pridáva tesne pred dohotovením – výživová hodnota
- Bežné zeleniny – čínska kapusta, reďkovka, cibuľa
- V obľube vtáčie hniezda, žraločie plutvy, vajcia zvané čierne, bambusové výhonky a iné
- Prísady – sójová omáčka, čínske žlté víno, čínsky ocot, škrobová múčka

- Pijú čaj, ovocné šťavy, pivo a liehoviny

Indická kuchyňa

- Je silne ovplyvnená náboženskou vierou, ktorá zakazuje pokrmy z bravčového mäsa, v niektorých oblastiach aj z hovädzieho mäsa
- Používa: ryby, hydinu, baranie mäso, pokrmy z ryže, strukovín, vajec, zeleniny a ovocia.
- Majú radi dobre ochutené pokrmy, paradajky, cibuľa, cesnak a výrazné koreniny
- Pijú silný čaj, ovocné a zeleninové šťavy, alebo chladenú vodu
- Múčniky majú radi s kokosom, hrozičkami a orieškami
- Pokrokoví Indovia sa prispôsobujú stolovaniu a stravovaniu podľa európskych zvyklostí – vo veľkých mestách – kuchyňa ovplyvnená anglickou kuchyňou

Japonská kuchyňa

- Svoje gastronomické zvyklosti postupne modernizujú
- Raňajkujú výdatne, obľubujú strukovinové polievky a bežné raňajkové jedlá
- Obed býva ľahký (ryby, hydina, zelenina)
- Večere sú bohatšie, vrátane polievky, šalátov, zmrzlín a ovocia
- Obľúbenou prílohou sú rezance
- Univerzálnym nápojom je silný čaj

Hostia z Ameriky

- Súhrn najrozličnejších kuchýň
- Ľahká, výživná, zdravá a pestrá strava
- Osobitosťou je kombinácia mäsa s ovocím, veľká farebnosť
- Na severe podľa anglickej a francúzskej kuchyne
- Na juhu podľa španielskej kuchyne
- Podávanie raňajok obdobné ako v Anglicku, sú doplnené ovocím a ovocnými a zeleninovými šalátmi, šťavami a kávou, alebo čajom s mliekom
- K obedu jednoduché pokrmy (v snack baroch)- hamburger z mletého mäsa, párok v žemli a sendviče, minútky
- Obľubou je grilované kurča so zeleninou

- Medzi najznámejšie prílohy patria fazuľové struky, zelený hrášok a opekané zemiaky
- Častým dochucovacím prostriedkom je kečup
- Podávajú sa vychladnuté zeleninové a ovocné šaláty, ktoré sú vyvrcholením podávaného menu
- Vychýrená je príprava moriaka
- Z dezertov sú obľúbené ovocné koláče, ovocné šaláty a zmrzlinové výrobky
- Medzi obľúbené nápoje patrí mlieko, miešané nápoje, obilninové destiláty riedené vodou a káva

Hostia z Afriky

Afriku rozdeľujeme na niekoľko samostatných oblastí. Celá severná Afrika a Africký roh sú obývané Arabmi a z hľadiska gastronómie teda spadajú do sveta arabskej kuchyne.

Pre kuchyňu **strednej Afriky** sú typické jedlá z hovädzieho mäsa a kurat'a, ale z času na čas nepohrdnú ani mäsom z krokodíla, opice, antilopy alebo warthoga (druh divej svine). Typickým a hlavne výdatným jedlom bežne pripravovaným všetkými gazdinami je **nshima** alebo **nsima** či **bidia**. Je to jedlo pripravené z kukuričnej múky a je základným kameňom jedálnečky v Zambii, Malawi a v Kongu. Nshima je veľmi podobná na **ugali** alebo **posho** vo východnej Afrike, alebo na **sadza** v Zimbabwe, **pap** v južnej Afrike a tiež **fufu** v západnej Afrike. Európanovi zrejme pripomenie taliansku polentu.

Kuchyňa **východnej Afriky** sa mení od oblasti k oblasti. Vo vnútrozemskej savane sa nepoužívajú mäsové výrobky, pretože hovädzí dobytok, ovce a kozy boli považované za formu meny a tak sa nekonzumovali ako potravina. Asi pred tisíc rokmi prišli na pobrežné oblasti východnej Afriky Arabi a priniesli so sebou svoje zvyky a jedlá – varenú ryžu, používanie šafránu, klinčekov, škorice a iných korenín. O niekoľko storočí neskôr prišli Portugalci, Briti a Indovia a tiež priniesli svoje jedlá a stravovacie zvyklosti. Portugalci zo svojich kolónií v Novom svete doviezli dovtedy neznáme chilli, papriku, kukuricu, paradajky, ananás, banány a domáce prasce – dnes už všetko bežné potraviny východoafrickej kuchyne.

Typické jedlo **západnej Afriky** je ťažké, používa veľa mäsa, korenín a pochutín. Základná obilnina sa líši od regiónu k regiónu a každá etnická skupina používa inú. Ryžové jedlá, napríklad **benachin** z Gambie, sú rozšírené najmä v suchom vnútrozemí. Chilli papričky a

paradajky privezené z Ameriky sa stali typickou súčasťou západoafrickej kuchyne. Ďalšími bežne používanými surovinami sú domáca ryža (oryza glaberrima), proso, arašidy, fazuľa, sladké zemiaky a koreňová zelenina. Typickým jedlom je **Àmàlà**, hustá hnedá kaša zo sladkých zemiakov yam, ktoré sa vysušené zomelú na múku. Podáva sa s rôznymi polievkami, ako je efo, ila, ewédú, alebo gbegiri. Ďalším typickým jedlom západoafrickej kuchene je **suya**, špíz urobený z hovädzieho mäsa, rýb, alebo kurčat'a. Mäso je obalené v zmesi tankora – obsahuje mleté arašidy, kajenské korenie, zázvor, mletú papriku a mletú cibuľu a potom sa griluje. V Ghane, je suya tiež známa pod menom chichinga.

Kuchyňa **južnej Afriky** sa niekedy nazýva aj dúhová. A to preto, že je ešte rôznorodejšia než ktorákoľvek iná. Je výsledkom vplyvu mnohých kultúr – domorodých afrických etník, európskej aj ázijskej kuchyne. Základnými zložkami sú morské plody, mäsové výrobky (vrátane diviny), hydina, obilniny, čerstvé ovocie a zelenina. Bežné sú jablká, hrozno, mango, banány a datle, avokádo, pomaranče, broskyne a marhule. Medzi najbežnejšie používané patrí jahňacie, pštos a impala – africká antilopa. Zvláštnosťou či špecialitou juhoafrickej gastronómie je **biltong**. Druh sušeného mäsa, ktoré sa pripravuje z rôznych druhov, od hovädzieho až po pštrosie.

Gastronómia najznámejších krajín CR

Hlavné nároky, požiadavky a zvyklostí jednotlivých národov a s nimi súvisiace charakteristiky národných gastronómii sú zoskupené do 1 superskupiny a 8 skupín.“ Do tejto superskupiny sa vyčleňuje **francúzsku kuchyňu a čínsku kuchyňu**.

Ostatnú svetovú gastronómiu sa rozdeľuje do 8 skupín:

- Taliansko,
- Švajčiarsko, Belgicko, Holandsko,
- Švédsko, Nórsko, Dánsko, Fínsko,
- Anglicko, Austrália, Nový Zéland, USA, Kanada,
- Južná Amerika, Španielsko, Portugalsko, Kuba,
- Nemecko, Rakúsko, Česko, Slovensko, Poľsko, Maďarsko,
- Bulharsko, Rumunsko, Grécko, Turecko, krajiny bývalej Juhoslávie, Albánsko, krajiny bývalej ZSSR,
- Arabské štáty.

Gastronómia svetovej superskupiny

Francúzska gastronómia

V súčasnom období je pokladaná za najlepšiu a najdokonalejšiu na svete. Je najnáročnejšia, gurmánska, medzinárodne uznávaná s prípravou jedál podľa prísnych gastronomických pravidiel.

Čínska gastronómia sa člení na:

- gastronómiu severočínskych provincií – pekingská,
- gastronómiu juhozápadných provincií – bečuánska,
- gastronómiu južných a juhovýchodných provincií – kantonská a šanghajská.

Gastronómia vo vybraných krajinách EÚ

Francúzska kuchyňa

Francúzi patria medzi najchýrnejších gurmánov na svete. O jedlách a nápojoch vyšli vo Francúzsku tisíce rozmanitých kníh. Možno povedať, že azda ani jeden celý ľudský život by nestačil na to, aby sa vyskúšali všetky francúzske jedlá. Varenie a stolovanie sa vo Francúzsku úplne prirodzene zaraďuje medzi životne dôležité krásne umenie. Potvrdzujú to aj skutočnosti, že názvy jedál sa volia tak, aby zneli ako verše básní, že šaláty sa pomenúvajú podľa najslávnejších opier, že najlepší kuchári sú vážení ako iní špičkoví umelci, že niektoré recepty sú napísané vo veršoch a ďalšie boli dokonca zhudobnené.

Talianska kuchyňa

Taliansko má bohatú históriu, z ktorej sa dodnes zachovali nielen stáročia staré stavebné či umelecké pamiatky, ale aj rovnako staré recepty tradičných jedál. Medzi osobitosti talianskej kuchyne patrí hojné používanie tukov a najrozmanitejších korenín. Prvý chod sa skladá vždy z cestovín, označujú sa ako pasta. Môžu to byť makaróny, špagety, tagliatelle (široké stuhové rezance) alebo gnocchi (malé knedle s rôznymi plnkami).

Britská kuchyňa

Hoci Veľká Británia patrí z mnohých hľadísk k svetovým veľmociam, jej kuchyňa sa všeobecne považuje za veľmi striedmu. Takmer vôbec nepoužíva omáčky (s výnimkou omáčky z mäty piepornej), ani korenie, zo zeleninových príloh uprednostňuje repu a kel.

Napriek tomu aj britská kuchyňa obohatila svetovú gastronómiu o niektoré špeciality. V prvom rade o biftek konzumovaný v rôznej podobe. Svetoznámy sa stal aj roastbeaf. Obľúbeným jedlom sú aj mince pripravované z mletého mäsa v stovkách obmien. Typickou prílohou je puding s desiatkami chutí a vôní.

Belgická a holandská kuchyňa

Belgickú, ale najmä holandskú kuchyňu charakterizuje sýta a bohato okorenená strava. Aj zelenina sa zriedka podáva bez masla a smotany. V tejto časti Európy sa jedáva často – päťkrát, niekedy aj šesťkrát denne. Pri každom jedle sa podáva syr, ktorý sa súčasne využíva na ochutenie polievok, rôznych mäsitých jedál (aj rybacích), múčnikov, šalátov a pod.

Nemecká kuchyňa

Vysoký štandard životnej úrovne obyvateľov Nemecka priniesol na domáci gastronomický trh azda všetky najchutnejšie špeciality z celého sveta. Pôvodná nemecká kuchyňa však mala viaceré osobitosti, ktoré súviseli najmä s charakterom surovinových zdrojov. V posledných rokoch ovplyvňuje gastronomickú orientáciu obyvateľov Nemecka intenzívna reklama propagujúca racionálnu výživu obyvateľstva.

Grécka kuchyňa

Charakter gréckej kuchyne ovplyvňuje predovšetkým blízkosť mora obmývajúceho členité pobrežie mnohých polostrovov a desiatok ostrovov. Najdôležitejšou jej surovinou sú dary mora. Najmä mäso z rýb sa využíva pri príprave všetkých chodov. Druhou všeobecne používanou surovinou sú olivy, ktoré nechýbajú na žiadnom stole. To všetko dopĺňa hojnejšia konzumácia zeleniny (často plnená mletým mäsom), baranieho mäsa a rôznych druhov domáceho vína.

Poľská kuchyňa

Poľská kuchyňa je príbuzná ruskej, ale je nákladnejšia ako nemecká. Používa viac smotany a masla. Charakteristické pre ňu sú mierne okyslené a veľmi výživné jedlá. Typické poľské jedlo bigos sa pripravuje z kyslej a hlávkovej kapusty a viac druhov mäsa. Obľúbenou polievkou je červený boršč, ktorý sa konzumuje s plnenými pirohmi uvarenými v slanej vode

Rakúska kuchyňa

Rakúska kuchyňa je veľmi blízka kuchyni západného Slovenska, ktorú najmä v 19. a 20. storočí významne ovplyvnila. Okrem známeho viedenského rezňa, ktorý prenikol do všetkých oblastí, kde sa konzumuje bravčové mäso, obohatila rakúska kuchyňa gurmánov na celom svete aj rôznymi sladkosťami. Z nich si obľubu získali jablkový závin, na ktorého prípravu sa používa cesto tenké ako cigaretový papier, ale najmä čokoládová sacherova torta.

Najznámejšie medzinárodné pokrmy

Hamburger, pizza, hot-dog; sendvič, toast, hrianka, beefsteak, chateaubriand, americký biftek, ruský biftek, hamburský biftek, fondue, švédska misa, turtle soup, cereals.

Popri pojme „medzinárodná kuchyňa“ vyrastá nový pojem – „medzinárodné jedlá“. Sú to tie, ktorými sa možno rýchlo občerstviť vo väčšine štátov sveta. Dajú sa konzumovať posediačky v jedálni, postojacky pri bufetovom stolíku alebo aj na ulici. Dnes už všetci poznáme ich prednosti v cene a chuti, ale aj ich nedostatky z hľadiska správnej výživy.

Zážitková gastronómia

Každá krajina má svoje špecifiká v oblasti gastronómie. Príprava tradičných národných pokrmov je lákavou ponukou každej reštaurácie. Je to jeden zo spôsobov ako osloviť hosťa, upútať náhodných turistov a prispieť k rozvoju cestovného ruchu. Moderné technologické postupy a nové suroviny prácu kuchára uľahčujú a zároveň ju robia zaujímavou a atraktívnou.

Moderný spôsob prípravy a podávania jedál:

- tvorba vlastných noriem a kalkulácií,
- používanie čerstvej zeleniny alebo upravenej v pare, prípadne blanšírovanej,
- používanie rýb a hydiny,
- kombinovanie rôznych druhov mäsa,
- prílohy malé, vkusne upravené,
- ponuka predjedál bez majonézy (peny),
- úprava jedla na tanieri „**centrálnym stredovým spôsobom**“ (dominantný je vždy upravený druh mäsa a vhodne zvolená kombinácia prílohy so zeleninovým obložením),
- moderná ponuka dezertov na vkusne ozdobenom tanieri,
- oslovenie hosťa spojením tradičného, regionálneho jedla s moderným,
- prezentovanie kuchárskej dôstojnosti - „mise en place“ a „showmanship“,
- gastronomický boom – grilovanie v nespočetných obmenách,

- fondue, barbecue (host' herec a divák, prestrojenie, umývanie rúk, osušovanie do voňavých utierok, rozdávanie drobných pozorností, ...).

Gastronómiu možno prirovnať aj k móde, dnes je moderné jedno, zajtra môže byť niečo iné.

Gastronomický medzinárodný slovník

Používanie cudzích slov pri odbornom vyjadrovaní je v praxi bežné. V nasledujúcom prehľade sú uvedené niektoré odborné termíny používané v obsluhu

agrafa	drôtený košíček na zátke pri šumivých vínach
a la carte	voľný výber z jedálneho lístka
a la menu	výber z niektorých pevných zostáv pokrmov
amaro, bitter	horký
commis debarrasseur	odnášač použitého inventáru
couvert	prestretie pre jednu osobu
dekantovanie	prelievanie starého červeného vína
depot	usadenina vo víne
filetovanie	plátkovanie
fond	základ
garni	hotel bez celodenného stravovania
gurman	labužník
komando	písomná objednávka, príkaz
liftboy	obsluha vo výťahu
long drink	dlhý nápoj, nad 10cl obsahu
soft drink	krátky nápoj, do 10cl obsahu
office	prípravovňa obsluhujúcich, alebo chyžných
prezentácia	ukážka, predvedenie
recepčia	prijímací priestor v hotelovej hale
rumpsteik	roštenka
sauce	omáčka
sommelier	nápojar
table d hôte	možnosť voľby pokrmu za pevne stanovenú cenu so samoobsluhou
vigneta	nálepka na fľaši



Úlohy pre žiakov z 4.TC – Zvyklosti hostí v zahraničí

1. Uvedte 4 pravidlá, ktoré platia pri obsluhu cudzincov

- väčšinou neskôr vstávajú a výdatne raňajkujú
 - predpokladajú, že sa budeme automaticky snažiť o splnenie ich nezvyčajných želaní
 - všetci radi spoznávajú našu gastronómiu a jej tradície
 - kompóty a šaláty často konzumujú takmer ku každému chodu
 - neobľubujú veľmi výdatné chody, omáčky a tučné mäsa
 - kávu pijú najradšej presso, alebo filtrovanú, čaj silný, oba nápoje s mliekom
- (4 body)

2. Čím sa vyznačuje francúzska kuchyňa – vymenujte 4 znaky

- francúzska kuchyňa sa vyznačuje pestrosťou, ľahkou stráviteľnosťou, jednoduchosťou, prírodným technologickým spracovaním potravín, používaním rozličných druhov korenín a prísad
- (4 body)

3. Čo je popoludňajším zvykom nemeckých hostí

- popoludňajším zvykom je pitie čiernej kávy doplnenej zákuskom – cukrárske výrobky so šľahačkou, ovocné a tvarohové koláče a studený a teplý jablkový závin
- (2 body)

4. Z akých surovín pripravujeme polievku eintopf

- je to hustá polievka zo zeleniny, strukovín, mäsa, údenín – nahrádza hlavný pokrm
- (2 body)

5. Vymenujte 3 typické talianske suroviny

- cestoviny (pasta), paradajky, olivy, syry, ryby
- (3 body)

6. Z čoho pozostávajú ruské raňajky – vymenujte 5 druhov jedál a nápojov

- sú to sýte raňajky – sekané mäso, varené a pečené ryby, vaječné pokrmy, syry, čaj, mlieko, čierny chlieb, kaše – ovsené (5 bodov)

7. Čo najčastejšie pijú maďarskí hostia – uveďte 4 nápoje

- vínne streky, víno, káva, ovocné destiláty

(4 body)

8. Akú tepelnú úpravu mäsa upresnostňujú bulhari

- pečenie na rošte

(1 bod)

9. Špecialitou poľskej kuchyne je mäso

- konské

(1 bod)

10. Zelenina na anglický spôsob sa pripravuje s

- maslom

(1 bod)

11. Švajčiarska kuchyňa podlieha a)

b)

c) vplyvom

- nemeckým, francúzskym a talianskym

(3 body)

12. Vymenujte 4 najčastejšie prísady v čínskych jedlách a 4 najobľúbenejšie potraviny

- čínska kapusta, žlté víno, čínsky ocot, škrobová múčka

- žraločie plutvy, vtáčie hniezda, bambusové výhonky, čierne vajcia

(8 bodov)

13. Obľúbenou prílohou japonskej kuchyne sú

- rezance

(1 bod)

14. Uveďte, ktoré 3 prílohy obľubujú američania

- fazuľové struky, zelený hrášok, opekané zemiaky

(3 body)

15. Z ktorých zvierat pripravujú mäsité pokrmy v strednej Afrike – 3 druhy

- krokodíl, antilopa, opica, divá sviňa

(3 body)

16. Vysvetlite prečo sa kuchyňa v južnej Afrike volá dúhová

- preto, že je ešte rôznorodejšia než ktorákoľvek iná. Je výsledkom vplyvu mnohých kultúr – domorodých afrických etník, európskej aj ázijskej kuchyne

(1 bod)

17. Rozdeľte čínsku gastronómiu podľa provincií do 3 skupín

- gastronómiu severočínskych provincií – pekingská,

- gastronómiu juhozápadných provincií – bečuánska,

- gastronómiu južných a juhovýchodných provincií – kantonská a šanghajska

(3 body)

18. Ako sa najčastejšie využíva syr v belgickej a holandskej kuchyni – 2 možnosti

- ku každému jedlu

- na ochutenie polievok

(2 body)

19. Pre grécku kuchyňu je typické..... mäso

- baranie

(1 bod)

20. Popíšte čo znamená úprava jedál na tanieri „ centrálnym stredovým spôsobom „

- dominantný je vždy upravený druh mäsa a vhodne zvolená kombinácia prílohy so zeleninovým obložením

(1 bod)

21. Napíšte synonymum medzinárodne používaných výrazov

- amaro, bitter horký

- table d hôte možnosť voľby pokrmu za pevne stanovenú cenu so samoobsluhou

- komando písomná objednávka, príkaz

(3 body)

21. Popíšte čo rozumieme pod pojmom medzinárodné jedlá -

- sú to tie, ktorými sa možno rýchlo občerstviť vo väčšine štátov sveta. Dajú sa konzumovať posediačky v jedálni, postojačky pri bufetovom stolíku alebo aj na ulici.

(1 bod)

22. Uved'te ktorá torta preslávila rakúsku kuchyňu

- sacherova

(1 bod)

23. Pre britskú kuchyňu je najznámejšie mäsité jedlo

- roasbeaf

(1 bod)

24. Vianočný puding je typický pre (ktorú krajinu)

- Anglicko

(1 bod)

Spolu: 60 bodov

Stupnica hodnotenia:

55 – 60 - výborný

47 – 54 - chválitebný

40 – 46 - dobrý

30 – 39 - uspokojivý

0 – 29 - neuspokojivý

Formy zúčtovania s hosťom

Jednoduché a moderné formy zúčtovania s hosťom

Vyúčtovanie s hosťom završuje predajnú činnosť. Vykonáva sa podľa organizácie práce v odbytovom stredisku.

Vyúčtovanie najčastejšie vykonáva :

- a) **účtujúci čašník** - pri úplnej obsluhu, konzumácia sa zapisuje na konzumačný lístok (z pokladnice) a tento si zákazník môže odsúhlasiť
- b) **pokladníčka** - v samoobsluhu, priamo v jedálni, cez ňu sa vynášajú JaN z kuchyne do jedálne zákazníkom
- c) **predávajúci** - predaj cez pult, doplnkové formy
- d) **konzumácia na úver** - hosť neplatí v hotovosti, podpisom potvrdí konzumáciu a finančnú čiastku, ktorú následne fakturuje (stravovanie zájazdov, skupín, akcií ...)
- e) s **devízovými cudzincami** (zahraniční turisti), ktorí platia voucherami (vaučermi), ktoré čašník akceptuje do stanovenej výšky, prípadne vydá zostatok v hotovosti

V strediskách s obsluhu sa vyúčtovanie s hosťom uskutočňuje:

1. vystavením účtu
2. inkasom

Účet vystavuje hlavný čašník alebo iný pracovník (majiteľ) pomocou elektronickej registračnej pokladnice.

Inkaso robí hlavný, alebo rajónový čašník. V zariadeniach s jednoduchou obsluhu je obvyklé, že hlavný čašník vystaví účet a súčasne inkasuje peniaze. Pracovník, ktorý robí vyúčtovanie musí predložiť hosťovi účet - doklad vyhotovený pokladnicou.

Účet musí obsahovať:

- názov zariadenia
- daňový kód pokladnice (pridelí ho daňový úrad)
- daňové identifikačné číslo podniku (DIČ)
- identifikačné číslo DPH (IČ DPH - ak je podnik jej platiteľom)
- poradové číslo dokladu od poslednej dennej uzávierky
- dátum vystavenia

- druh jedla, alebo nápoja
- cenu za jednotku množstva (1 porciu)
- účtovanú sumu spolu
- meno účtujúceho čašníka

Účtujúci čašníci musia mať pri sebe dostatok drobných peňazí na správne vydávanie. Pri platení pri stole vydávajú najprv drobné mince až potom bankovky. Prijaté peniaze zakladajú do peňaženky až po vrátení rozdielu hosťovi. Predchádza sa tak nedorozumeniu, ktoré by mohlo v opačnom prípade nastať.

Podľa devízového zákona môžu už v súčasnosti hotely a reštaurácie vykonávať zúčtovanie s hosťom aj v **cudzích menách**, musia však mať na to technické vybavenie - elektronickú registračnú pokladnicu, ktorá vykonáva aj kurzový prepočet. Účtujúci čašník môže požadovať okamžité zaplatenie pri návaloch, slávnostiach, tanečných zábavách a aj vtedy, ak má pochybnosť, či má hosť peniaze.

Evidencia tovaru v odbytových strediskách

Na sledovanie stavu a pohybu tovaru v skladoch si vedie každý podnik dôkladnú **evidenciu**. Bez tejto presnej evidencie nie je možná ich kontrola a nie je možné sledovať celkovú hospodárnosť skladovania.

Moderná evidencia stavu a pohybu zásob sa robí s použitím **výpočtovej techniky**, ktorá umožňuje uplatnenie aj zložitejších metód riadenia zásob a tým dosiahnutie racionalizácie celého skladového hospodárstva. **Každá položka** je samostatne evidovaná, zaznačujú sa prírastky, úbytky a konečný stav zásob. Zápisy sa robia podľa príjemiek, výdajok a ďalších dokladov o pohybe zásob.

Príjem a výdaj tovaru v odbytových strediskách

Tovar od dodávateľa preberá **hmotne zodpovedný pracovník** – skladník, alebo priamo vedúci zariadenia, prípadne vedúci strediska. Pri každom preberaní tovaru je potrebné skontrolovať kvalitu, množstvo a druh tovaru podľa sprievodného listu – faktúry, alebo dodacieho listu, na ktorom musí byť uvedený dodaný tovar v objednanom množstve a kvalite. Na príjem tovaru od dodávateľa ako aj pri vydávaní tovaru zo skladu pre kuchyňu a ostatné strediská zariadenia, má byť osobitná miestnosť alebo **vyhradený priestor mimo skladu**, ktorý slúži ako pracovisko skladníka.

Na preberanie tovaru do skladu sa využíva aj **výpočtová technika**, ktorá eviduje prevzatý tovar na skladovanie, v sklade sa nachádzajúci tovar a výdaj tovaru zo skladu. Osobitnú pozornosť treba venovať tovaru, ktorý sa dodáva v mrazenom sklade a rýchlo sa kazí.

Tovar zo skladu sa vydáva na základe žiadanky a vystavuje sa pritom výdajka zo skladu. Vzor výdajky si určuje vedenie organizácie.

Vyúčtovanie tržieb za smenu

Tržby za predané výrobky, tovar a ostatné poskytované služby sa musia denne vyúčtovať a zaznamenať do predpísanej evidencie. **Všetky zariadenia spoločného stravovania tak ako všetky ostatné podniky, ktorých predmetom podnikania je predaj tovaru alebo poskytovanie služieb musia používať od 1. 1. 1995 na účely evidencie tržieb elektronickú registračnú pokladnicu.** Môžu používať len typ pokladnice, ktorá má certifikát od príslušného orgánu štátnej skúšobne. Pred zavedením pokladnice do prevádzky ju musí zariadenie nahlásiť na príslušnom daňovom úrade, ktorý jej prideli (DKP) daňový kód pokladnice zápisom do knihy pokladnice.

Cez registračnú pokladnicu sa musí registrovať celá tržba. **Evidencia tržieb sa vedie na základe dennej a mesačnej uzávierky vyhotovenej pokladnicou pomocou denného a mesačného výkazu obrátov** osobitne za každú pokladnicu (ak je ich v zariadení viac - napr. v každom odbytovom stredisku). **Súčasťou výkazu je páska dennej a mesačnej uzávierky vytlačená pokladnicou.**

Denná uzávierka: sa vyhotovuje za tie dni, v ktorých malo zariadenie príjem, v prípade nočných prevádzok zodpovedný pracovník vyhotovuje dennú uzávierku po skončení alebo po striedaní zmien.

Mesačná uzávierka: sa vyhotovuje raz za mesiac, a to najneskôr k prvému dňu nasledujúceho mesiaca. K tomuto dňu sa pripoja do výkazu pásky denných uzávierok a páska mesačnej uzávierky.

Knihy pokladnice a výkaz obrátov sa uchovávajú po dobu 10 rokov od konca kalendárneho roka, v ktorom boli vyhotovené. Kontrolná páska sa uchováva po dobu 3 rokov (aj na elektronickom nosiči dát). **Ak sa pokladnica nemôže použiť pre prerušenie dodávky**

elektrickej energie alebo pre iný závažný dôvod bez zavinenia zariadenia spoločného stravovania, zodpovedný pracovník zaznamená túto skutočnosť v knihe pokladnice.

V každom prípade však host'ovi musí vystaviť účet - doklad o predaji ("paragón"), a to ručným spôsobom. Údaje z ručne vystavených paragónov môže dodatočne nablokovať do pokladnice, ktorá bola mimo prevádzky.

V súvislosti s prudkým rozvojom výpočtovej techniky sa v súčasnosti v mnohých zariadeniach spoločného stravovania používajú **špeciálne registračné pokladnice na báze osobného počítača.**

Tieto pokladnice majú upravenú klávesnicu - je na nej označený druh jedla alebo nápoja, **pokladnica zvláda najmä tieto funkcie:**

- prihlásenie čašníka,
- otvorenie účtu jednotlivých stolov príp. jednotlivých hostí,
- prevod otvoreného účtu z jedného stola na druhý (hostia si často presadávajú),
- prevody či rýchlo klávesy pre urýchlenie objednávky čašníkom,
- prezretie otvorených i zaplatených účtov hostí,
- možnosť platenia v hotovosti, na faktúru, kreditnou kartou a pod.,
- vykonanie kvalitnej uzávierky - rozdelenie tržieb podľa jednotlivých čašníkov, celkový prehľad tržieb, prípadne storno po zaplatení, prehľad tržieb podľa jednotlivých stredísk (kuchyňa, výčap) a pod.

V súvislosti so zavedením eura (1. 1. 2009) urobili príslušné opatrenia aj všetky zariadenia spoločného stravovania, hotely a pod.

Pracovníci poverení inkasom odovzdávajú a vyúčtujú tržbu spôsobom, ktorý si zariadenie SS určí samo v stanovenom čase. **Odovzdanie peňazí sa robí písomne na základe podpisu o odovzdaní a prevzatí na určenom tlačíve.**

Zodpovedný pracovník musí zabezpečiť denný odvod tržby v určenom čase na účet v banke. Hotovosť, ktorá v pokladnici zostane nesmie prekročiť pokladničný limit. Pracovník, ktorý tržby odvádza, musí bankovky a mince roztriediť, urovnať podľa hodnôt a zapísať do dokladu - pokladničnej zloženky banky.

Vedúci podniku zodpovedá za riadnu manipuláciu s peniazmi, za odvod tržieb a za bezpečnú odnášku peňazí do banky. Všetky tržby, ktoré zostanú každý deň po odvode hotovosti do banky v podniku sa vykážu v denníku

Odhlášeni		Nápoje (F1)		Stôl		1,0	
PLU	Název	Počet	Cena/ks	Celkem		Súčet	
Položiek-celkem		0		Celkem		0,00	
1 x							
Hotová jidla	Nealko	Alkohol	Teplé nealko	Poznámka	Dobití zákaznické karty	Hotová	Esc
Ostatní 5%	Ostatní 19%	Cigarety	Teplé alkoholické nápoje	Storno účtenky	Zůstatek zákaznické karty	Platbu kartou	Ostatní platby
Rum	Balantines	Beefeater	Slivovice	Otevřené stoly	↕	Zákaznická karta	Konec objednávky
Soda	Juice 0,3l	Tonic	Rum	⏪	⏩	⏴	ABC ...
Cola	Juice 0,2l	Pivo nealko	Pivo 10 0,5l	7	8	9	Poznámka
Hrachová	Česnečka	Slepíčí	Pivo 12 0,5l	4	5	6	*
Smažený sýr	Smežený hermelín	Smažený květák	Pivo 0,3l	1	2	3	-
Vepřo knedlo zelo	Svičková, h.k	Guláš, h.k.	Rízek, brambor	0	.	Back Space	Enter

Diplomatický protokol

Pôvod a poslanie diplomacie

V antickom Grécku sa oficiálne posolstvá a dokumenty, ktoré si vladári navzájom vymieňali prostredníctvom osobitných poslov, vyhotovovali vo forme dvoch zložených voskových doštičiek nazývaných **diploma**. Názov prevzali i starí Rimania a stal sa napokon označením oficiálneho dokumentu, vystaveného hlavou štátu. Dokument bol nielen posolstvom, ale zároveň dokladom zaručujúcim nositeľovi určité privilégia a práva.

Inšpirovaní antikou sme pojem **diplomacia**, **diplomat** začali používať na označenie predmetnej činnosti a jej nositeľov v priebehu 18. storočia. V Anglicku sa toto označenie po prvý raz použilo v roku 1645. Prvú zbierku oficiálnych dokumentov a zmlúv pod názvom Codex Juris Gentium Diplomaticus publikoval Leibnitz v roku 1693.

Diplomacia je:

- spravovanie medzinárodných vzťahov rokovaním.
- metóda, pomocou ktorej tieto vzťahy spravujú a usporadúvajú veľvyslanci a poverení zástupcovia.
- remeslo alebo umenie diplomatov.
- šikovnosť alebo spôsoby pri vedení medzinárodných kontaktov a rokovaní.

V modernej občianskej spoločnosti vyspelých krajín, smerujúcich k uplatňovaniu modelu otvorenej spoločnosti, získava na význame **verejná diplomacia**. Tento pojem zahŕňa uvedomelú činnosť v prospech záujmov štátu alebo medzinárodného spoločenstva, ktorú vykonávajú významné osobnosti, predstavitelia verejného, spoločenského, kultúrneho, športového či vedeckého života, prípadne bývalí význační predstavitelia politického života **ako súčasť dobrovoľných občianskych aktivít**.

Medzinárodnú všeobecnú platnosť diplomacie kodifikovala napokon až v roku **1961** na Viedenskej konferencii OSN o diplomatických stykoch a imunitách „**Zmluva o diplomatických stykoch**“, ktorú navrhla Komisia medzinárodného práva. Vymedzilo sa okrem tradičných funkcií poslanie zastupiteľských orgánov medzi vysielajúcim a prijímajúcim štátom a vzájomný rozvoj hospodárskych, kultúrnych a vedeckých stykov.

Všeobecné zásady diplomacie

Každý zvrchovaný štát má právo dať sa zastupovať svojimi diplomatickými predstaviteľmi u predstaviteľov iného štátu, má právo vysielat' a prijímať diplomatických zástupcov. Prislúcha mu takzvané **aktívne a pasívne právo vyslanecké** (ius legationis).

K nadviazaniu diplomatických stykov medzi štátmi a k zriadeniu diplomatických misií dochádza **vzájomnou dohodou**. Niektorá z dvoch strán prejaví určitou formou záujem o nadviazanie diplomatických stykov, napr. v rámci blahoprajného telegramu k vyhláseniu nezávislosti, vyslaním splnomocnenca na rokovanie o nadviazaní diplomatických stykov, vládnym vyhlásením s prejavením ochoty k nadviazaniu diplomatických stykov, diplomatickou cestou prostredníctvom titulára v tretej krajine a pod. Len čo druhá strana **ponuku akceptuje** rozhodnutím hlavy štátu, uznesením vlády, podpísaním spoločného vyhlásenia alebo výmenou nót, je možné považovať diplomatické styky za nadviazané.

Dohoda o nadviazaní diplomatických stykov predpokladá predchádzajúce uznanie štátu. Nadviazanie diplomatických stykov zahŕňa aj nadviazanie stykov konzulárnych. Nadviazanie len konzulárnych stykov však samo o sebe neznamená plné uznanie. To isté platí o zriadení zvláštnych obchodných misií alebo zastúpení. K vzájomnej dohode o zriadení stálych obchodných misií môže dôjsť aj vtedy, keď nedošlo k uznaniu de iure.

Diplomatická misia

Po formálnom nadviazaní diplomatických stykov spravidla nasleduje zriadenie efektívnych diplomatických zastupiteľských úradov (ZÚ) na dohodnutej úrovni. Úrad vedie **vel'vyslanec, vyslanec alebo chargé d'affaires en pied**. Prechodne môže nový úrad viesť aj chargé d'affaires ad interim.

Poslaním diplomatickej misie je predovšetkým (podľa Viedenského dohovoru, 1961, čl. 3):

- zastupovať vysielajúci štát v štáte prijímajúcom,
- chrániť záujmy svojho štátu a jeho príslušníkov v prijímajúcom štáte v rozsahu dovolenom medzinárodným právom,
- viesť rokovania s vládou prijímajúceho štátu,
- zisťovať všetkými zákonnými prostriedkami situáciu a vývoj v prijímajúcom štáte a podávať o tom správy svojej vláde,
- podporovať priateľské vzťahy medzi vysielajúcim a prijímajúcim štátom a rozvíjať ich hospodárske, kultúrne a vedecké styky.

Diplomatická misia má mať pri výkone svojho poslania vždy na zreteli **záujmy svojej vlastnej krajiny a upevňovanie priateľských vzťahov medzi národmi**. Pritom si všetci pracovníci misie musia byť stále vedomí toho, že pri výkone svojej funkcie na ZÚ a počas pobytu v prijímajúcej krajine musia rešpektovať zákony prijímajúceho štátu a nesmú zasahovať do jeho vnútorných záležitostí.

Diplomati

Zahraničnopolitické styky sa uskutočňujú prostredníctvom diplomatických zástupcov - **diplomatov**. Diplomatickým zástupcom môže byť ktokoľvek, koho si vysielajúci štát vyberie. Neexistuje pravidlo medzinárodného práva, ktoré by stanovilo, kto môže a kto nemôže byť diplomatickým zástupcom. Diplomati sú muži i ženy.

Podľa **Viedenského dohovoru z roku 1961, čl. 14** sú vedúci misií rozdelení do **troch tried**:

- veľvyslanci alebo nunciovia poverení u hláv štátov a iní vedúci misií rovnocennej hodnosti
- vyslanci, ministri a internunciovia poverení u hláv štátov
- chargé d'affaires poverení u ministra zahraničných vecí

Vnútroštatné a zahraničné orgány diplomacie

Vnútroštatné orgány

- vykonávajú svoju pôsobnosť na území vlastného štátu
- vymedzuje ich vnútroštatny právny systém a majú spôsobilosť zastupovať štát a reprezentovať ho v kontaktoch s inými štátmi
- majú určitý rozsah kompetencií

Patrí tu:

- hlava štátu
- vláda
- ministerstvo zahraničných vecí
- iné vnútroštatné orgány pre medzinárodné vzťahy – ministerstvo hospodárstva, obrany, kultúry

Zahraničné orgány štátu

- prostredníctvom nich štát realizuje svoje medzinárodné vzťahy s inými štátmi
- pôsobia na území cudzieho štátu resp. v sídle medzinárodných organizácií

Patrí tu:

- diplomatické misie - veľvyslanectvo, ambasáda
- nediplomatické misie
- stále misie
- dočasné misie

Diplomatický zbor

Diplomatický zbor tvoria v užšom zmysle šéfovia misií, v širšom zmysle všetci členovia diplomatického personálu zastupiteľských úradov v danom štáte a ich rodinní príslušníci. Keď vystupuje diplomatický zbor ako celok, tvoria ho iba šéfovia diplomatických misií..

Na čele diplomatického zboru stojí doyen, ktorý vystupuje v jeho mene. Je ním diplomatický zástupca, ktorý je hodnosťou a poradím funkčne najstarší. Výnimku tvoria pápežskí nunciovia, ktorí sú v katolíckych krajinách doyenmi bez ohľadu na dĺžku akreditácie.

Diplomatický zbor sa zúčastňuje na rôznych protokolárnych, spoločenských a ceremoniálnych podujatiach. Pri všetkých týchto príležitostiach platí medzi diplomatickými zástupcami presne určené poradie /hierarchia/ - veľvyslanec, vyslanec, chargé d' affaires. V rámci jednotlivých tried sa poradie určuje dĺžkou ich pobytu v štáte akreditácie, ktorá sa ráta odo dňa odovzdania poverovacích, resp. kabinetných listín.

Diplomatický protokol

Pod pojmom diplomatický protokol sa obyčajne rozumie **súhrn medzinárodných noriem**, špeciálne vypracovaných alebo tradíciou prijatých pravidiel a obyčajou, **ktorými sa riadi po formálnej stránke styk predstaviteľov rôznych štátov**, činnosť diplomatov a ktoré určujú najmä vonkajšie formy stykov medzi diplomatmi a oficiálnymi osobnosťami krajiny pobytu. Ide aj o pravidlá, ktorými sa riadia rozličné diplomatické akty a ceremónie (zvyklosti pri slávnostných príležitostiach).

V **súčasnej dobe existujú všeobecne uznávané protokolárne pravidlá a zvyklosti platiace všade**, aj keď v každej krajine existujú odlišnosti, opierajúce sa o históriu a národné tradície. Normy diplomatického protokolu sa používajú rovnako voči predstaviteľom veľkých i malých štátov, bez akejkoľvek diskriminácie. V určitých prípadoch je však potrebné brať do úvahy národné tradície a zvláštnosti diplomatických zástupcov.

Spoločenské zvyklosti

Keď sa pohybujete dlho v diplomatickom prostredí, bontón si osvojíte automaticky. Pomáha aj pozorné oko manželky, prípadne kolegyne diplomatky. Samozrejme, diplomat, ktorý dostal potrebné vzdelanie alebo prešiel dôkladnou prípravou, je takmer vždy lepšie upravený ako politik.

Čo sa týka **obliekania**, existuje niekoľko stabilných pravidiel. Po siedmej večer si napríklad treba automaticky obliecť tmavé oblečenie aj bez toho, že by to hostiteľ na pozvánke uviedol. Výnimkou je záhradná slávnosť alebo party, kde sa predpokladá športové oblečenie. Je užitočné sledovať aj trendy **stolovania** či **gastronómie**. Nejde len o to, ako správne stolovať, ale aj o výber pohostenia v úlohe hostiteľa. V posledných rokoch napríklad ponúkame radšej neperlivé alebo jemne sytené minerálky namiesto klasických sytených. **Neodporúča sa** podávanie makových alebo orechových koláčov. Aj čerstvé môžu vyvolať neželané alergické či žľzníkové záchvaty. Orechy a mak môžu byť dokonca staré či plesnivé, čo sa pri mletí nemusí ani spozorovať.

Za prehrešok proti etikete považujeme predovšetkým nevhodné správanie a vyjadrovanie, porušovanie prednosti pri stole a pri stolovaní, ale aj nevhodné alebo neestetické oblečenie.

Obed, večera

Najvhodnejší čas na začiatok obeda je v európskych krajinách medzi 12,00 - 14,00 hodinou. Začiatok večere je obvykle určovaný medzi 19,00 - 21,00 hodinou.

Ak nie je predpísaný oblek, riadime sa zásadou, že **obed je menej formálny ako večera**. Muži chodia na obed v sivom, ale aj v čiernom obleku. Na večeru v tmavom, čiernom obleku. Často býva predpísaný smoking a na oficiálne, osobitne slávnostné večere frak. Ženy si na obed obliekajú vychádzkové šaty alebo spoločenský kostým. Večer sa riadia podľa oblečenia manžela, obvyčajne malú spoločenskú toaletu.

Forma je pri obede a večeri rovnaká, hostia **sedia pri stole podľa určeného zasadacieho poriadku**. Na oficiálny obed alebo večeru sa vždy pozýva pozvánkou. . Nepatrí sa preto, aby prítomní čakali na oneskorenia. Ani prominent sa nemá oneskoriť. Dlhšie ako 15 minút sa čaká iba na zvlášť významnú osobu.

Prichádzajúcim, ktorí sa privítali s hostiteľmi, sa najprv ponúkne **aperitív** - aperitívne vína, miešané nápoje, ovocná alebo zeleninová šťava, príp. vodka alebo iný alkoholický nápoj a drobné slané alebo syrové pečivo či slané mandle. Počas aperitívu sa hostia medzi sebou zoznámia a na zasadačom poriadku, ktorý je pri dverách si zistia, kde budú sedieť.

Po zasadnutí hostí k stolu obsluhujúci personál začne podávať **jedlá podľa menu**, ktoré je zostavené na základe gastronomických pravidiel a má ho k dispozícii na stole každý hosť.

Jedlá a nápoje podávame v určenom poradí takto:

- aperitív (v oddelenej miestnosti pred obedom alebo večerou),
- studené predjedlo (ak je teplé, podáva sa po polievke),
- pivo,
- polievka,
- prvý mäsový chod (ryby, kuracie či teľacie mäso),
- biele vína,
- druhý chod (hovädzina, bravčovina, divina, husi, kačice),
- červené vína,
- múčnik alebo dezert,
- šumivé, dezertné vína, nealkoholické nápoje,
- syr,
- ovocie,
- čierna káva s koňakom (digestív), čaj, sóda, minerálka.

Na oficiálnych obedoch alebo večerách bývajú **slávnostné prípitky**. Čas vzájomných prípitkov treba dopredu dohodnúť (obyčajne po hlavnom jedle). Prvý prípitok prednesie hostiteľ, ďalší hosť, na ktorého počesť je obed alebo večera podávaná. Počas prejavu všetci sedia, pri vlastnom prípitku vstanú. Prípitky môžu byť tiež iba formálne (Prosím, aby ste pripili na...).

Obed sa končí **kávou** podávanou pri stole. V takomto prípade zakončí obed sám **hostiteľ** a hostia po poďakovaní a rozlúčke s hostiteľmi odchádzajú. Prvá odchádza manželka najväčšieho hosťa.

Po večeri sa obyčajne posedí a rozpráva dlhšie, preto sa **káva podáva v oddelenej miestnosti**. Po krátkej prestávke sa môže podávať ešte aj whisky. Večeru v takomto prípade končí **manželka hlavného hosťa**.



Recepcia

Je najrozšírenejšou formou spoločenského styku. Usporadúva sa pre väčší počet hostí pri významných a oficiálnych príležitostiach, ako je napr. štátny sviatok. Jej trvanie sa obvykle plánuje v rozsahu dvoch hodín.

Recepcia sa začína o 20.00 hod. alebo aj neskôr, ak ide o večernú recepciu. Popoludňajšia sa usporadúva od **17.00 do 19.00 hod.** Na pozvánku uvádzame obvyčajne dôvod usporiadania recepcie (na počesť pobytu delegácie, štátneho sviatku).

Na recepciu sa hostia schádzajú postupne v rozmedzí asi 15 minút. Pri vchode do sály hostí vítajú hostitelia, ktorí tam zostávajú asi pol hodiny, resp. pokiaľ nepríde najvyššie postavená osoba. Asi pol hodiny pred stanovenou dobou záveru recepcie sa na tom istom mieste s odchádzajúcimi lúčia.

Na recepcných (švédskych, rautových) stoloch je pripravené občerstvenie. Na misách sú pripravené obložené chlebíčky, mäso, národné špeciality, šunka a párky, šaláty, ryby, údeniny, torty, cukrovinky a ovocie. Býva aj teplý bufet s kuchárom, ktorý hostom podáva teplé jedlá, napr. krája z teplej šunky a pod.

Na nápojových stoloch sa podávajú vína, pivo, nealkoholické nápoje, pri slávnostných recepciách aj šampanské. Nápoje bývajú tiež roznášané. Na recepcných stoloch sú pripravené dezertné taniere, vidličky, nože a servítky. Hostia sa obsluhujú sami a jedia hlavne postojačky.

V miestnosti môžu byť malé stolíky a stoličky, aby si mohli niektorí hostia sadnúť. V každom prípade však treba pri stenách miestnosti rozložiť niekoľko odkladacích stolíkov na použité taniere, príbory a poháre. Pred koncom recepcie ponúknu čašníci hostom kávu.

Niekedy býva pre významných hostí vyhradená **zvláštna miestnosť** alebo stôl s možnosťou sedenia. Diplomati si musí dôkladne premyslieť, koho vezme do tejto miestnosti, aby na niekoho nezabudol a ani nikoho neurazil. Okrem toho je potrebné, aby sa aj títo významní hostia prešli medzi ostatnými hosťami a nezostali izolovaní v oddelenej miestnosti.



Čaša vína

Môže byť usporiadaná kedykoľvek cez deň. Je to forma slávnostná, ale **organizačne najjednoduchšia**. Často sa organizuje pri rozličných prijatiach, blahoželaniach, ale aj pri podpísaní zmlúv. Fakt, že na čašu vína obyčajne bývajú pozývaní len muži (ženy s funkciou, nie manželky), znamená, že ide o formálnu, nie spoločenskú záležitosť.

Doba trvania je obmedzená asi na **hodinu** a **občerstvenie je jednoduché**. Servíruje sa šampanské, ale niekedy aj ovocné šťavy, sherry, červené alebo biele víno a pivo. K tomu sa podávajú jednoduché chlebičky. Hostiteľ stojí po celý čas pri dverách miestnosti, víta hostí a lúči sa s hosťami. Aj keď ide o krátku spoločenskú záležitosť, ktorá je finančne pomerne nenáročná, treba jej príprave venovať dostatočnú pozornosť.



POZVÁNKA

VINOHRADNÍCKY SPOLOK DRAŽOVCE

Vás pozýva na spoločenské podujatie pod názvom

VALENTÍNSKA ČAŠA VÍNA

ktorá sa bude konať dňa 14. februára 2014
o 18:30 hodine v Kultúrnom dome Dražovce

Program:

1. Otvorenie – privítanie hostí pánom Pavlom Vargom
2. Vinohradnícky spolek Dražovce – jeho spoločenská činnosť
3. Spomienka na hudobné legendy Dražoviec

Recepcia, špeciality domácej kuchyne. Spoločenské obliečenie. Vstupné 15,- eur.

Pre tradične veľký záujem prosím potvrdiť účasť do 10. februára 2014 mailom alebo telefonicky:

Pavel Varga, tel.č. 0903 460 550, pavel.varga@post.sk

Štefan Mišuta, tel.č. 0905 321 646, stefan.misuta@hotmail.com

Záhradná slávnosť

Je veľká spoločenská akcia pretože záhrada dáva väčší priestor ako salóny. Záhrada však musí byť k tomuto účelu vhodne upravená (napr. trávnik nakrátko ostrihaný, tvrdší), pretože hostia sú obyčajne oblečení slávnostne, muži často v smokingu a ženy vo večernej toalete. Je to spoločenská akcia večerná a má formu recepcie alebo bufet - diner, menej formu kokteilu. Bývajú využité svetelné efekty a program je často doplnený umeleckým vystúpením.



Hudobný večer, ples

Hudobný večer má za účel spríjemniť oficiálne stretnutie a dať formálnej večeri poetickejší rámec. Býva to preto buď menšia večera alebo menší bufet - diner. Hudbou sa obyčajne začína, a

preto je potrebné prísť včas a nerušiť neskorým príchodom ostatných. Umelci sú potom spolu s hosťami pri stole.

Ples je spoločenská udalosť slávnostného charakteru, ktorá je spojená so spoločenským tancom a tanečnou hudbou. Vzhľadom k slávnostnej povahe udalosti je nutné, aby ľudia boli oblečení v spoločenskom oblečení. Plesy organizujú rôzne spoločenské inštitúcie a organizácie, spolky a školy.



Spoločenské oblečenie

Rovnako dôležité ako dodržiavanie pravidiel etikety je v živote pracovníka zahraničnej služby správne a vhodné oblečenie, čo netreba podceňovať. Avšak nie je úlohou diplomata ani jeho manželky udávať tón módy a používať vo svojom oblečení prehnané módne výstrelky. Tým by sa mohol iba zosmiešniť. Netreba sa však obliekať staromódne. Je nutné mať na zreteli súčasnú módnú líniu, ale bez nápadných, krikľavých prvkov. **Oblek** musí byť vždy čistý, vyžehlený, musí zodpovedať dobe a príležitosti. Je dôležité, aby mal každý v obliekaní svoj vlastný štýl, vedel, čo mu pristane a volil vhodnú farbu a strih oblečenia. Oblek má byť triezvy, vkusný a nenápadný. V jednoduchosti, dobrom strihu, kvalitnom materiály, vypracovaní a zladení farieb je vždy záruka celkového dobrého oblečenia a elegancie.

Takisto treba pamätať na to, aby **doplňky** (košeľa, kravata, topánky, ponožky, u žien tiež klobúk, rukavice, kabelka) harmonizovali s odevom, ale aj medzi sebou (farba, materiál). Pri príprave na pobyt v zahraničí je nutné mať na zreteli aj klimatické podmienky v krajine pôsobenia a vyvarovať sa materiálov, ktoré by boli svojou kvalitou ťažko použiteľné.

Celkové oblečenie diplomata a jeho manželky má vyjadrovať vkus a kultúru jeho krajiny. Je určitou vizuálnou vizitkou pri prvých stretnutiach a dojmoch a poukazuje na povahu a konanie

každého jednotlivca. A práve mnohokrát sa pôsobením prvého dojmu o človeku otvárajú ďalšie možnosti nadviazania dobrého pracovného či spoločenského kontaktu.

Móda a vkus

Slovo móda je odvodené z latinského slova modus, čo znamená spôsob, teda spôsob bývania, obliekania atď. Móda má pôvod v túžbe človeka po zmene, originalite, novosti. Najcharakteristickejším vyjadrením pojmu móda je oblasť odievania.

Funkčnosť odevu závisí od cieľa, na ktorý ho chceme používať. Iný je športový, iný pracovný a iný spoločenský odev.

Pracovný odev má predovšetkým umožniť potrebný pohyb, má chrániť ľudské telo pred prachom, nečistotou infekciou, chladom alebo teplom. **Športové oblečenie** má pre každý šport špecifický charakter, ovplyvnený druhom činnosti. Preto má rôzny strih, je z rôzneho materiálu, má rôznu štruktúru. **Na spoločenský odev** kladieme určité vžitú požiadavky. Na oficiálnych pozvánkach býva zvyčajne v ľavom dolnom rohu pokyn, aké spoločenské oblečenie sa pre danú príležitosť vyžaduje.

Nie každý vie, že usmernenie týkajúce sa oblečenia je v civilizovanom svete záväzné:

- Formal, alebo white tie
- Semi-formal, alebo black tie
- Business casual
- Casual

White tie - frak je najelegantnejší večerný oblek pre pánov, pozostáva z čierneho jednoradového fraku s lesklými chlopňami, ktorý sa nezatvára, z nohavíc bez manžiet s dvomi lesklými lampasmi a vesty s výstrihom tvaru „V“, z bieleho piké alebo ripsu. Osobitná biela košeľa je s jednoduchými manžetami, so zosilnenou náprsnou časťou, ponožky sú čierne, topánky lakové. Vždy biely motýlik (čierny motýlik k fraku je vyhradený pre čašníkov) je z rovnakej látky ako vesta a mal by byť uviazaný ručne.

Dámy nosia veľkú večernú toaletu, čo sú dlhé šaty s výstrihom, doplnené dlhými rukavicami, pravým šperkom a večernými lodičkami.

Black tie - pre pánov znamená smoking: čierny alebo modročierny oblek osobitného strihu, sako s lesklými chlopňami (jednoradové alebo dvojradové), nohavice bez manžiet, s jedným lesklým lampasom a nosí sa zvyčajne po 19. hodine. Môže ho doplniť čierna vesta z

rovnakého materiálu s okrúhlym výstrihom. Nevyhnutne však k nemu patrí biela košeľa so stojačikovým golierom a dvojitými manžetami, manžetovými gombíkmi, čiernymi ponožkami a hladkými čiernymi poltopánkami. Chýbať nesmie čierny motýlik, hoci sa nosia aj farebné alebo vzorkované motýliky, ak je príležitosť menej oficiálna. Rovnakej alebo vhodnej farby by mal byť aj pás okolo drieku, prípadne vesta.

Pre **dámy** je v tomto prípade predpísaná malá večerná toaleta, čo môžu byť krátke alebo dlhé večerné šaty (po 20. hodine), kokteillové šaty alebo elegantný nohavicový kostým.

Business casual - znamená to pre mnohých oblečenie, v ktorom sa pohybujú v obchodnom svete aj cez deň. Teda pre pánov tmavý oblek s viazankou a so svetlou košeľou, pre **dámy** kostým alebo nohavicový kostým.

Casual - pokyn na neformálne oblečenie, alebo tiež „bez viazaniek“

Farba odevu má, okrem niektorých výnimiek, význam estetický. Jasná farebnosť vytvára pocit radosti, optimizmu. Nie každá farba pristane každému. Pri obliekaní je dôležitá farebná harmónia. Pri výbere odevu a jeho farebnosti dbáme na to, čo sa hodí k tvári a k postave. Vychádzame z poznatkov optického zdanía. Silnejšia postava v svetlom odevu alebo odevu s obrovskými kvetmi či hrubými priečnymi pásmi zdá sa ešte silnejšia. Vysoká štíhla postava oblečená v šatách s pozdĺžnymi pruhmi alebo v hladkých tmavých šatách je ešte chudšia a vyššia. Veľa pestrých farieb pôsobí nevkusne, krikľavo.



White tie

Black tie



Bussines casual



Casual

Vyjadrovanie a výslovnosť

Ako sa vyjadrovať diplomaticky:

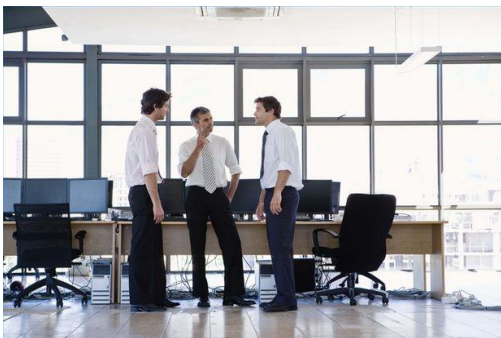
- požiadavku formulovať ako prosbu
- dať najavo, že ide o Vaše názory (takto to vidím)
- hovoriť o sebe a svojich pocitoch(napr. je mi trápne)
- priznať, že niečo nevieme(neviem ako zareagujete)
- prevziať zodpovednosť za vlastný podiel na celej záležitosti
- povedať zreteľne, čo si prajete, alebo čo by pre Vás bolo do budúca prijateľné

Pri rozhovore platia tieto zásady:

- rozhovor má byť krátky, nenáročný a nemá trvať dlhšie ako 15 minút
- vyvarovať sa dôvernostiam
- rešpektovať osobnú zónu
- tému voliť neutrálnu, nadväzujúcu na zoznamovanie
- sledovať reakciu partnera
- pýtať sa na názor druhého
- nevyzvedať

Vhodné témy – šport, záľuby, dovolenka, rodina všeobecne, spoločné záujmy, úspechy

Nevhodné témy – vek, váha, náboženstvo, rasa, telesné chyby, majetok, financie, politické presvedčenie, detaily o rodine, dvojzmysly, škandály, pochybné vtípy, monológ



Úlohy pre žiakov z 5. TC– Formy zúčtovania s hosťom

6. TC – Diplomatický protokol

1. Vymenujte 8 náležitostí, ktoré musí obsahovať účet

- názov zariadenia
- daňový kód pokladnice (pridelí ho daňový úrad)
- daňové identifikačné číslo podniku (DIČ)
- identifikačné číslo DPH (IČ DPH - ak je podnik jej platiteľom)

- poradové číslo dokladu od poslednej dennej uzávierky
 - dátum vystavenia
 - druh jedla, alebo nápoja
 - cenu za jednotku množstva (1 porciu)
 - účtovanú sumu spolu
 - meno účtujúceho čašníka
- (8 bodov)

2. Doplňte - Evidencia tržieb sa vedie na základevyhotovenej pokladnicou pomocou

- dennej a mesačnej uzávierky
 - denného a mesačného výkazu obrátov
- (4 body)

3. Aké dlhé obdobie sa uchováva kniha pokladnice a výkaz obrátov

- 10 rokov
- (1 bod)

4. Charakterizujte verejnú diplomáciu

- je to uvedomelá činnosť v prospech záujmov štátu alebo medzinárodného spoločenstva, ktorú vykonávajú významné osobnosti, predstavitelia verejného, spoločenského, kultúrneho, športového či vedeckého života, prípadne bývalí význační predstavitelia politického života ako súčasť dobrovoľných občianskych aktivít.
- (3 body)

5. Uvedte 5 poslaní diplomatickej misie

- zastupovať vysielajúci štát v štáte prijímajúcom,
- chrániť záujmy svojho štátu a jeho príslušníkov v prijímajúcom štáte v rozsahu dovolenom medzinárodným právom,
- viesť rokovania s vládou prijímajúceho štátu,
- zisťovať všetkými zákonnými prostriedkami situáciu a vývoj v prijímajúcom štáte a podávať o tom správy svojej vláde,
- podporovať priateľské vzťahy medzi vysielajúcim a prijímajúcim štátom a rozvíjať ich hospodárske, kultúrne a vedecké styky

(5 bodov)

6. Popíšte, kto môže byť diplomatom

- diplomatickým zástupcom môže byť ktokoľvek, koho si vysielajúci štát vyberie. Neexistuje pravidlo medzinárodného práva, ktoré by stanovilo, kto môže a kto nemôže byť diplomatickým zástupcom. Diplomati sú muži i ženy.

(2 body)

7. Ktoré orgány diplomacie patria medzi vnútroštátne – vymenujte 4 orgány

- hlava štátu
- vláda
- ministerstvo zahraničných vecí
- iné vnútroštátne orgány pre medzinárodné vzťahy – ministerstvo hospodárstva, obrany, kultúry

(4 body)

8. Ktoré orgány diplomacie patria medzi zahraničné– vymenujte 4 orgány

- diplomatické misie - veľvyslanectvo, ambasáda
- nediplomatické misie
- stále misie
- dočasné misie

(4 body)

9. Doplňte – Na čele diplomatického zboru stojí.....

- na čele diplomatického zboru stojí doyen, ktorý vystupuje v jeho mene. Je ním diplomatický zástupca, ktorý je hodnosťou a poradím funkčne najstarší. Výnimku tvoria pápežskí nunciovia, ktorí sú v katolíckych krajinách doyenmi bez ohľadu na dĺžku akreditácie.

(4 body)

10. Charakterizujte diplomatický protokol

- pod pojmom diplomatický protokol sa obvyčajne rozumie súhrn medzinárodných noriem, špeciálne vypracovaných alebo tradíciou prijatých pravidiel a obyčajou, ktorými sa riadi po

formálnej stránke styk predstaviteľov rôznych štátov, činnosť diplomatov a ktoré určujú najmä vonkajšie formy stykov medzi diplomatmi a oficiálnymi osobnosťami krajiny pobytu. Ide aj o pravidlá, ktorými sa riadia rozličné diplomatické akty a ceremónie (zvyklosti pri slávnostných príležitostiach).

(2 body)

11. Uved'te 3 druhy nápojov vhodných pri slávnostnom obede a večeri ako aperitív

- aperitívne vína, miešané nápoje, ovocná alebo zeleninová šťava, príp. vodka alebo iný alkoholický nápoj

(3 body)

12. Na čom je pripravené občerstvenie pri recepcii

- na recepných (švédskych, rautových) stoloch

(1 bod)

13. Vymenujte 5 druhov nápojov ktoré sa podávajú pri čaši vína

- šampanské, ale niekedy aj ovocné šťavy, sherry, červené alebo biele víno a pivo

(5 bodov)

14. Uved'te 3 subjekty, ktoré organizujú plesy

- rôzne spoločenské inštitúcie a organizácie, spolky a školy

(3 body)

15. Popíšte z čoho pozostáva spoločenské oblečenie formal - white tie

- white tie-frak je najelegantnejší večerný oblek pre pánov, pozostáva z čierneho jednoradového fraku s lesklými chlopňami, ktorý sa nezatvára, z nohavíc bez manžiet s dvomi lesklými lampasmi a vesty s výstrihom tvaru „V“, z bieleho piké alebo ripsu. Osobitná biela košeľa je s jednoduchými manžetami, so zosilnenou náprsnou časťou, ponožky sú čierne, topánky lakové. Vždy biely motýlik (čierny motýlik k fraku je vyhradený pre čašníkov) je z rovnakej látky ako vesta a mal by byť uviazaný ručne.

Dámy nosia veľkú večernú toaletu, čo sú dlhé šaty s výstrihom, doplnené dlhými rukavicami, pravým šperkom a večernými lodičkami.

(1 bod)

16. Popíšte z čoho pozostáva spoločenské oblečenie business casual

- business casual - znamená to pre mnohých oblečenie, v ktorom sa pohybujú v obchodnom svete aj cez deň. Teda pre pánov tmavý oblek s viazankou a so svetlou košeľou, pre dámy kostým alebo nohavicový kostým

(1 bod)

17. Uved'te 5 tém nevhodných na rozhovor

- vek, váha, náboženstvo, rasa, telesné chyby, majetok, financie, politické presvedčenie, detaily o rodine, dvojzmysly, škandály, pochybné vtipy, monológ

(5 bodov)

Spolu: 56 bodov

Stupnica hodnotenia:

52 – 56 - výborný

45 – 51 - chválitebný

37 – 44 - dobrý

28 – 36 - uspokojivý

0 – 27 - neuspokojivý

Interkultúrna komunikácia

Národná mentalita

Mentalita je v užšom zmysle zmysľovanie jednotlivcov, v širšom zmysle súhrn psychických vlastností a procesov – najmä spôsobu reagovania na vonkajšie podnety – typické pre nejakú osobu, skupinu osôb, alebo dobu.

Každá krajina má svoje prírodné krásy, svoju históriu, ale aj svoju kultúru, tradície, a zvyky – svoju mentalitu. Táto rozmanitosť významne ovplyvňuje spôsob komunikácie medzi ľuďmi s rôznymi kultúrnymi návykmi. Schopnosť žiť bezkonfliktne vedľa seba zabezpečí dobré medziľudské vzťahy. Mali by sme mať schopnosť porozumieť aj iným kultúram.

Mentalita Slovákov sa dá pomenovať 4 slovami – nevieme, nemáme, nedá sa, nezaujeme

Korektor rozlíšenia

Konkrétna krajina predstavuje špecifickú kultúru svojej spoločnosti. Má svoje prvky, ktoré jej dodávajú jedinečný a osobitný charakter a ktorými sa odlišuje od inej spoločnosti. Sú to:

- 1. hodnoty** – sú to všeobecne prijaté predstavy o cieľoch, ktoré sa ľudia usilujú dosiahnuť, o tom, čo je dobré a čo zlé, čo je vhodné a čo nevhodné pre spoločnosť.
- 2. normy** – sú to pravidlá, ktoré vymedzujú vhodnosť a nevhodnosť správania v konkrétnych situáciách. Môžu mať aj neformálnu podobu – zvyk, obyčaj, mrav, tabu, alebo formalizovanú podobu – zákon, predpis
- 3. myšlienky, názory, poznatky** – zahŕňajú vedecké poznatky, filozofické a náboženské názory, ale aj bežné poznanie ľudí a ich historickú skúsenosť – porekadlá, pranostiky, príslovia, rozprávky
- 4. symboly** – sú to materiálne a nemateriálne skutočnosti (predmety, slová, gestá, umenie), ktoré majú určitý konkrétny význam.
- 5. sociálne inštitúcie** – každá spoločnosť na riešenie konkrétnych spoločenských problémov si vytvára viaceré druhy sociálnych inštitúcií – rodinné, vzdelávacie, náboženské, vojenské, ekonomické
- 6. kultúrne dedičstvo** – ide o neopakovateľný systém kultúrnych prvkov (trvalé vlastníctvo), ktoré sa prenášajú z generácie na generáciu a zabezpečujú kultúrnu kontinuitu ľudskej spoločnosti.

Bariéry v interkultúrnej komunikácii

Komunikácia jedincov z rozdielnych kultúr je oveľa náročnejšia, ako komunikácia medzi členmi tej istej kultúry. Príčiny z ktorých pramenia problémy alebo **bariéry** v komunikácii sú rôzne, ich základ spočíva v odlišnostiach jazyka, kultúry, vnímania a používania odlišných komunikačných štýlov. Uvedieme si preto niektoré z nich.

1. Jazykové bariéry

Jazyk sa stáva častou príčinou nedorozumení, prameniach z neschopnosti osôb hovoriť miestnym jazykom, slabým alebo naopak príliš doslovným prekladom, neschopnosťou hovoriaceho vysvetliť idiómy, prípadne jedincom uniká význam reči tela a určitých symbolov. Veľa firiem tak kladie veľký dôraz na to aby uchádzači ovládali nejaký svetový jazyk, hlavne angličtinu.

Okrem znalosti jazyka by zamestnanci mali mať aj ďalšie vlastnosti a zručnosti potrebné na to aby dobre zvládali svoju prácu. Jazykové bariéry sa objavujú aj v písomnej komunikácii, problémy v tomto smere zvyknú súvisieť, s nesprávnym prekladom správ medzi odosielateľom alebo prijímateľom správy.

2. Rozličný komunikačný kontext

Podľa vnímania kontextu sa rozdeľujú kultúry na tie s malým kontextom a na kultúry s vysokým stupňom kontextu.

Pri komunikácii sa účastníci snažia zistiť ako sa ich partneri orientujú v danej téme.

V komunikácii s **malým kontextom** musí byť počúvajúcemu povedané všetko, pretože o danej téme pravdepodobne nič netuší.

V kultúrach s **vysokým komunikačným kontextom** je poslucháč pravdepodobne už dávno v kontexte, takže nie je potrebné poskytovať mu veľa informácií.

Ak komunikujeme s človekom s **rovnakou kultúrou** môžeme omnoho rýchlejšie posúdiť význam narážok a signálov a vieme, že sa s našim spôsobom komunikácie, slovami a myšlienkami lepšie stotožní.

Počas komunikácie medzi členmi kultúr s odlišnými stupňami kontextu môže dôjsť k **nedorozumeniam**, ktoré vyústia do konfliktu.

Konflikty tak spočívajú v tom, že ľudia z kultúr s vysokým kontextom pokladajú tých s malým kontextom za príliš zhovorčivých a opakujúcich sa. Kultúry s malým komunikačným kontextom potom pokladajú kultúry s vysokým komunikačným kontextom za príliš tajnostkárské a nejasné.

3. Odlišné vnímanie

Vnímanie je spôsob akým vidia ľudia realitu a svoje okolie. To, ako ľudia vnímajú realitu vôkol seba je rôzne a môže to mať vplyv na spôsob, akým vytvárajú svoje úsudky a robia rozhodnutia.

Ľudia sa pomocou neho rozhodujú, akým informáciám budú venovať pozornosť a ako ich rozčlenia. **Spôsob vnímania** je naprieč kultúrami rôzny, zatiaľ čo niektoré si všímajú určité podnety zo svojho okolia ostatné kultúry sa ich rozhodnú ignorovať.

Ďalšou oblasťou kde vnímanie spôsobuje problémy v interkultúrnej komunikácii je **nesprávna interpretácia** používaných slov a výrazov.

Komunikácia s cudzincom

Väčšinou nemajú nijaké mimoriadne požiadavky na čašníkov, ale aj tak musíme ich obsluhu venovať **osobitnú pozornosť**. Musíme si uvedomiť, že každý náš občan i inštitúcia s ktorou cudzinec prichádza do styku, mu pomáha utvoriť si celkovú predstavu o našej krajine, o úrovni a spôsobe života u nás. Cudzinci od nás ako príslušníkov malého národa právom očakávajú, že sa s nimi budeme vedieť **dohovoriť niektorým svetovým jazykom**. Znalosť cudzích jazykov má v styku s cudzincom aj psychologický význam. Ak sa s nami vie dorozumieť vo svojej materčine, bude mať z pobytu v našom odbytovom stredisku väčšie potešenie. Čašník musí byť aj k cudzincom zdvorilý, taktný a diskretný. Ak sa na nás obrátia s neobvyklou žiadosťou, nikdy neprejavujeme údiv alebo prekvapenie, ale sa usilujeme hosťovi vyjsť v ústrety.

Komunikácia s rôznymi typmi ľudí



Zhovorčiví hostia

Dokáže v krátkom čase s kýmkoľvek nadviazať rozhovor na rozličné témy. V rozhovore je aktívny, sám vyberá, rozvíja a často aj mení tému rozhovoru. Ľudí, ktorí ho odmietajú počúvať, hodnotí negatívne. Pri obsluhu takéhoto zákazníka musí čašník pozorne počúvať, stručne a pokiaľ možno kladne odpovedať. Zhovorčivému hosťovi nikdy nekladíme ďalšie otázky, ani ďalej nerozvíjame jeho úvahy. Zásadu nezanedbávať ostatných hostí na úkor jedného, musíme vždy dodržiavať.

Podráždení hostia

Aj nepodstatná maličkosť, omyl, chybné správanie čašníka a pod. ho dokážu podráždiť. Je potom nevrlý, precitlivo a neprimerane reaguje aj na najmenšie podnety z okolia, je prehnane kritický na prácu a vystupovanie čašníkov. Vždy musíme pripustiť, že hosť má pravdu a prisľúbime mu nápravu. Podráždenému hosťovi musíme dať osobitne najavo, že nám záleží na jeho spokojnosti. Najskôr si ho získame rýchlym a presným splnením jeho želaní.

Arogantní hostia

Takýto hosť chce mať za každých okolností pravdu, chce aby sme mu venovali mimoriadnu pozornosť, v ničom mu neodporovali, ale naopak, splnili všetky jeho želania. Pri obsluhu takéhoto hosťa musíme byť trpezlivý a pozorný. Nesmieme ho naším správaním ani rečou dráždiť. Dosiahli by sme tým len jeho ďalšiu zápornú reakciu. Takéhoto hosťa uspokojíme, ak z celého nášho správania bude vyžarovať skromnosť a úsilie vyhovieť jeho želaniam.

Rozhodní hostia

Ich otázky sú vecné, presne formulované. Čašníkovia urýchľujú prácu, ale aj vyžadujú rýchlu a správnu obsluhu. Pri obsluhu takéhoto hosťa by bolo chybou, keby sa čašník usiloval

ovplyvniť jeho voľbu jedál a nápojov alebo by nedodržiaval všetky zásady správneho vystupovania a obsluhy.

Nesmelí hostia

Čašník musí mu poskytnúť dostatok času na adaptáciu v novom prostredí. Musí vedieť získať si jeho náklonnosť. Takýto hostia sú čašníčkovi vďačný za každú maličkosť. Preto je vhodné ak im pomôže pri výbere jedál a nápojov. Nesmie na host'a naliehať. Host'ovi nevyberáme jedlá príliš cudzie názvom alebo najdrahšie, ale ani najlacnejšie.

Konzervatívni hostia

Možno sem zaradiť hlavne starších hostí, ale aj hostí z vidieka.. Vyhovíme mu, keď ho usadíme na najpokojenejšie miesto v stredisku, odkiaľ môže pozorovať celé stredisko, ale aj život na ulici – pri okne. Je zvyknutý na to, že čašník uplatňuje staré podnikateľské heslo „Náš zákazník, náš pán“. Čašník musí obsluhu týchto hostí venovať pozornosť, pristupovať k nim taktne a poctivo. Nesmie ich uraziť úsmeškami alebo poznámkami, ktoré sa týkajú zachovávanía starých zvykov.

Chorí hostia

Chorý host' sa zvyčajne sústreďuje na vlastné problémy a predpokladá, že ich bude rešpektovať aj čašník. V dôsledku choroby však môže byť aj tichý, nesmelý a uzavretý. Čašník sa k host'ovi správa vždy pozorne a taktne. Veľmi netaktné sú úsmešky a poznámky.

Dieťa ako host'

Ak je to možné, pri preberaní objednávky zapájame aj deti do rozhovoru, umožníme im, aby vyslovili svoje želania. Pri čakaní na jedlo je vhodné deti zabaviť drobnými vecami, ktoré ich zaujímajú. Je vhodné a psychologicky účinné, ak pri výbere jedál podávame jedálny lístok aj deťom. Aj v prípade, že nevedia čítať. Niekde majú na tento účel i špeciálne detské jedálne lístky.

Cvičenia

Umenie komunikovať s ľuďmi

Prostredníctvom komunikácie sa ľudia dorozumievajú, vzdelávajú sa, vyjadrujú svoje pocity, vzťahy a nálady. Komunikácia je preto prirodzenou potrebou a aktivitou človeka

Čo vlastne efektívna komunikácia znamená? V prvom rade znamená **dokázať počúvať**. Možno to na prvý pohľad znie paradoxne, ale len ten človek, ktorý je schopný pozorne počúvať, čo rozprávajú iní, bude neskôr vedieť správne reagovať.

Ďalej je veľmi dôležité, aby ste dokázali **rešpektovať názory iných** aj napriek tomu, že sa nezhodujú s vašimi. Pohrdanie názormi iných je jedna z najväčších chýb, akej sa v komunikácii môžete dopustiť. Vaša povýšenosť nikoho nezaujíma a najskôr môže iných ľudí od vás odradiť s tým, že sa rozhovoru a kontaktu s vami budú v budúcnosti radšej vyhýbať. Vedieť správne komunikovať, samozrejme, neznamená na všetko prítakávať. Je dôležité, aby ste **vedeli povedať nie**, keď máte pocit, že vás druhí chcú využiť. Takisto je dôležité vedieť dopredu **odhadnúť, ako budú iní reagovať na to, čo im povieť**. Ľudia pochádzajú z rôzneho kultúrneho či sociálneho prostredia a podľa toho aj reagujú v jednotlivých situáciách.

Starostlivosť o hosťa

10 zlatých pravidiel starostlivosti o hosťa:

- na prvom mieste je ten, ktorý nás živí
- zákazník je predovšetkým človek
- vzťah sa buduje komunikáciou
- najspokojnejším zákazníkom je „obskakovaný“ zákazník
- obranný val proti nájazdom konkurencie sa buduje z drobných kamienkov
- zákazník musí vždy cítiť, že má pravdu
- k starostlivosti o zákazníka patrí aj premýšľanie za zákazníka
- strata zákazníka je proces, ktorý začína stratou dôvery
- najlepším predajcom je nadšený zákazník
- investícia do starostlivosti o zákazníka je investíciou s najvyššou mierou návratnosti

Pri práci v oblasti poskytovania služieb musíte počítať s tým, že budete neustále pod **kontrolou verejnosti**, teda ľudí s ktorými budete denne komunikovať. Prvý dojem, ktorý zákazník pri kontakte s vami, či už telefonicky alebo osobne, získa, ostáva vo väčšine prípadov vo vašej réžii. **Zákazník od vás očakáva kvalitné služby** a od prvého momentu si všíma váš prejav a spôsob, akým službu poskytujete.

Prijímanie návštev

Pri prijímaní návštev platia všeobecné zásady:

1. Dodržte spoločenské pravidlá pri vítaní hostí. Najprv sa pozdravíme so ženou, následne s mužom
2. Hostiteľ vchádza do miestnosti ako posledný
3. Pokiaľ nie ste vhodne oblečený, po tom, čo usadíte hostí sa ospravedlňte a choďte preobliecť
4. Majte vždy poruke pohostenie, ktoré môžete rýchlo pripraviť. Platí totiž, že hostiteľ nemá odbiehať od hostí
5. Ak príde návšteva s deťmi, vyhradte im samostatný stôl
6. Na stole nenechávajte vysoké vázy. Hostia by mali na seba vidieť. Aromatické sviečky a príliš voňavé kvety je vhodné odniesť do inej miestnosti
7. Ak Vám hosť donesie darček, etiketa káže darček otvoriť a prejavíť radosť. Vhodným darčekom pre hostiteľa je fľaša kvalitného alkoholu, kvety, alebo bomboniera. Kvety v črepníkoch je vhodné darovať len dobrým známym, či rodine
8. V žiadnom prípade hostí nenúťte konzumovať alkohol, či jedlo, ktoré odmietajú.
9. Ak hosť naznačí, že je časť odísť, akceptujte jeho rozhodnutie. Zdvorilo sa mu poďakujte za návštevu
10. Pri odchode odprevádzajte host'a ku dverám. Ženám pomôžte s kabátom. Hosť si pri odchode otvára dvere sám

Spoločenské vystupovanie

Medzi formy spoločenského styku zaraďujeme spoločenské vystupovanie, spoločenské správanie, ako aj spoločenské konanie.

Podstata **spoločenského vystupovania** spočíva najmä v pôsobení nášho zjavu (zovňajšok, okolie, to znamená v tom, aký dojem zanechávame u ľudí, s ktorými sme sa stretli alebo ktorí nás len pozorovali, videli, počuli.

Spoločenské správanie - na druhých ľudí nepôsobíme len svojím zjavom (vystupovaním), ale aj svojimi povahovými črtami, povahovými vlastnosťami (schopnosti, temperament, charakter), ktoré sa prejavujú v našom správaní.

K dobrému spoločenskému správaniu patria najmä vlastnosti: takt, ohľaduplnosť, iniciatíva v pomoci iným, úcta, dôstojnosť, dôvera, porozumenie.

Spoločenské konanie sa teda prejavuje v spôsoboch a formách, ktoré volíme pre styk s inými ľuďmi (konanie - zdvorilé, vlúdne, hrubé, vulgárne...)



Bezchybné správanie na pracovisku i na verejnosti sú živou reklamou každého z nás i pracoviska, kde pracujeme. Preto presadzovanie základných pravidiel spoločenského správania a vystupovania v pracovnom i bežnom živote je samozrejmosťou. Nemali by sme zabúdať na úsmev, ohotu a zdvorilosť, pretože tieto skutočnosti pomáhajú vytvárať príjemné prostredie a dosiahnuť spokojnosť nás i okolia.

Obchodné rokovania

Pod pojmom obchodné rokovanie rozumieme cieľavedomú komunikáciu dvoch alebo viacerých osôb s cieľom nájsť prijateľné riešenie pre všetkých zúčastnených, dohodnúť sa, uzatvoriť kontrakt.

Pravidlá rokovaní a pracovných stretnutí môže určiť vedúci rokovania sám, pokiaľ ide o jednorazové stretnutie. Ak ide o pravidelné stretnutia, mali by sa pravidlá určiť na základe dohovoru s účastníkmi rokovania.

Všeobecných zásady rokovania:

- rokovania začať v stanovený čas
- miesto rokovania stanoviť na základe dohody oboch partnerov
- do tvorby programu zapojiť účastníkov rokovania
- rozhodnutia dosahovať na základe konsenzu

Dodržiavať tieto zásady efektívnej komunikácie pri rokovaní:

- **zámernosť** – premyslieť si, čo chce v rokovaní dosiahnuť a otvorene prejsť svoje požiadavky
- **zrozumiteľnosť** – používať jazyk, ktorému druhá strana rozumie
- **konkrétnosť a jednoznačnosť** – neodbočovať od hlavnej témy
- **primeranosť** – primerané množstvo informácií
- **kontrola** – v priebehu rokovania si overovať, či partner informáciám rozumie

Pri prijímaní informácií sa uplatňujú tieto zásady:

- **aktívne počúvanie** – sústrediť sa, neskákať do reči
- **záujem** – aktívne prejsť záujem o predmet rokovania
- **empatia** – vedieť sa vcítiť do zmýšľania poslucháčov
- **rešpekt** – rešpektovať hovoriaceho, aj keď s ním poslucháči nesúhlasia
- **kontrola** – overiť si správnosť počutého zopakovaním podstaty informácie



Diskusia

- lat. „disussio“ = pretriasať, rozoberať
- je to usmerňovaný rozhovor, výmena názorov na daný problém, ktorý má určité pravidlá
- úlohou diskusie je dospieť ku konečnému až jednotnému stanovisku

Vedúci diskusie:

1. Otvorí diskusiu a uvedie problém
2. Usmerňuje diskusiu, aby neodbočovala od zásadných problémov
3. Upozorňuje na dôležité otázky, o ktorých sa ešte nehovorilo
4. Zhrnie, zhodnotí diskusiu a poďakuje diskutujúcim
5. Sformuluje uznesenie

Pri dlhších diskusiách má každý účastník rovnaké práva a povinnosti, ak je do diskusie prihlásených viac rečníkov zapisuje sa ich poradie prípadne sa vymedzí čas vystúpenia.

Vedúci diskusie zamedzuje vytváranie „diskusných klanov“ nepripustí agresivnosť, ponižovanie a umožňuje vypočuť maximálny počet názorov a návrhov. Usmerňuje rozdielnu názorovú hladinu tak, aby sa diskusia niesla v duchu priateľstva a vzájomnej úcty.

Diskusný príspevok sa skladá z nasledujúcich častí:

1. Oslovenie „Vážení prítomní!“

2. Nadviazanie(súhlasné/nesúhlasné)

- na niektoré z predchádzajúcich príspevkov

- na referát alebo na prednesený problém napr.:

„Chcela by som nadviazať na slová, ktoré už odzneli.“

„Nemožno súhlasiť s názorom mojej kolegyne, ktorá tvrdila...“

„Pokladám za správne uviesť...“

„Ako sa už hovorilo...“

„Podľa mojej mienky...“

„Dovoľujem si tvrdiť...“

„Nazdávam sa...“

„Je nám známe, že ... , ale môj názor je...“

3. Jadro - vyjadrenie vlastného názoru na daný problém

4. Pod'akovanie za pozornosť alebo vhodný citát, prirovnanie, príklad

Diskusia je súčasťou rokovania a jej úlohou je vytvárať príjemnú, tvorivú atmosféru.



Debata

S diskusiou súvisí aj debata

Debata - fr. battre= byť - živý rozhovor

Debata v bežnej komunikácii je slušný rozhovor na jednu, alebo viac tém. Je **ostrejšia** ako diskusia. Pri debate sú názory spravidla známe už vopred, preto sa musí rátať s **taktikou postupu pre protivníkov**. Jedna strana chce všetkými prostriedkami získať druhú stranu alebo iných ľudí pre svoje myšlienky. Dá sa predpokladať, že debata sa nebude viesť len v čestnom a zdvorilom duchu. Dialógy budú poznamenané výpadmi a obranou. Preto je dôležité, aby sme sa vopred dohodli s rovnako zmysľajúcimi partnermi. Pri ostrých debatách sa používajú i osobné výpady, najmä v parlamentoch a obecných zastupiteľstvách, čo je prejavom chudoby ducha.



Návod na nácvik debát

- na každý spor, každý výpad sa treba dobre pripraviť a vopred kalkulovať možné námietky
- nikdy neprejavovať rozčúlenosť, podráždenosť, pretože v tejto nálade sa stráca rozvaha, cit pre logiku a účinok

- zdôrazniť svoju priateľskosť a usmievať sa na protivníka
- nedopustiť, aby sa naše slová obrátili proti nám
- nie je rozumné podceňovať protivníka
- nezabúdať, že náš protivník je človek, presne ako my – aj ľudskosť je dobrá zbraň

Slovné reakcie a vyjadrovania

1. Prepáčte, nevyjadril som sa dost' jasne. Nerozumeli sme si. Dovoľte, aby som to povedal lepšie
2. Iste so mnou budete súhlasiť, ak poviem Budete mať rovnaký názor, keď
3. Nie je mi celkom jasné, čo ste povedali. Ako ste to mysleli?
4. Ak je to možné Mali by sme si určiť a dohodnúť
5. Odporúčam, aby ste to ešte raz pokojne uvážili. Zvážte si, prosím, svoju mienku.
6. Smiem povedať niečo k tomuto bodu? Rád by som ešte niečo poznamenal.
7. To sa mi hodí. Rád vám prenechám rozhodnutie.
8. Myslíte, prosím, na to Na tento dôležitý bod nesmieme zabudnúť.
9. Tu ste sa dopustili malej chyby. Dovoľte, aby som Vám ju pomohol opraviť?
10. S tým celkom nesúhlasím. Smiem Vám povedať, akú mám s tým skúsenosť ja?
11. A kedy neskôr budete mať čas na jednu dôležitú vec? Chcel by som potom dohodnúť s vami termín.
12. Ste si istý, že to hodnotíte správne? Smiem k tomu povedať niečo zo svojej skúsenosti?
13. Smiem uviesť ešte jednu priateľskú námietku? Smiem k tomu povedať niečo zo svojej skúsenosti?

Výrazy, ktorým sa treba vyhýbať:

Musím Vás požiadať

Nepôjde to

Musíte

Je Vašou povinnosťou

Neviem

Nemáme

To nie je možné

Oni to ponúkajú

To nie je moja vina

To nie je možné To je problém

Lutujem, ale

Obávam sa

Slová, ktoré sú vhodné:

Smiem Vás požiadať

Môžem

Pokúsím saPrial by som si

Mohli by ste

Buďte taký láskavý

Zistím to tre Vás

Ospravedlňujem sa za

Ponúkam Vám

Hneď sa Vám venujem

Mámmáme

Čo by ste uprednostnili

Vyžaduje sa

Moment

Rozhovory na recepcii

Recepčný by sa mal pri práci s hosťom takpovediac pánom situácie. Byť pánom však neznamená presadzovať svoje názory a požiadavky na úkor požiadaviek host'a, ale naopak predstavuje to **aktívny prístup**, plný porozumenia, ochoty a pomoci.

Tu prichádza k slovu vystupovanie recepčného, získanie si priaznivého prvého dojmu u host'a. Pracovník na úseku recepcie a obsluhy musí ovládať zásady spoločenského styku a správania sa, vystupovanie a úprava pracovníka. Všetky tieto faktory pôsobia na host'a a teda i na kvalitu produktu.

1. Pozdravenie a uvítanie host'a, zistenie jeho požiadaviek - tu prichádza hosť po prvý krát do kontaktu s personálom hotela. Od pozdravu a uvítania často závisí prvý dojem host'a. Tým, že sme si host'a všimli a začali sa zaujímať o jeho požiadavky, získali sme si jeho dôveru a vytvorili priaznivý kontakt, ktorý nám ďalej uľahčí jednanie s ním.

2. Predstavenie ponuky našich služieb - vyžaduje si zo strany recepčného skúsenosti a zdatnosť v jednaní s ľuďmi. Argumenty pri predstavovaní ponuky by nemali pôsobiť vtieravo, ale skôr sa jedná o to, aby hosť uvážil podľa účelu pobytu v hoteli, ktorá z možností bude pre neho najvýhodnejšia.

3. Potvrdenie objednávky ubytovania - je to vlastne potvrdenie toho, čo bolo prejednané v predošlej fáze. Aj tu dochádza k námietkam hostí, ktorí si v poslednej chvíli všetko rozmysleli a žiadajú zmenu izby, poschodia a pod. Neústupnosť zamestnanca recepcie by mohla celú vec ešte skomplikovať.

4. Ubytovanie host'a - tu prichádza k slovu hlavne profesionalita, talent a šarm pracovníka recepcie hlavne ak sa jedná o netrpezlivých hostí, u ktorých dlhé čakanie na vybavenie vyvoláva nervozitu. Tu môže dôjsť ku konfliktnej situácii hlavne vtedy, ak pracovník nezvládne situáciu, chová sa neprimerane, alebo si vybavuje súkromné záležitosti. Popri odbavení host'a sa od recepčného očakáva ďalšia činnosť, ktorá má za účel uľahčiť hosťovi prvé chvíle v hoteli. Jedná sa o maličkosti ktoré môžu spríjemniť, alebo znepríjemniť prvé

chvíle pobytu hosťa v hoteli (prevádzkové hodiny jednotlivých stredísk v hoteli, upozornenie hosťa na rôzne zaujímavosti a možnosti rekreácie v blízkom okolí a pod.).

5. Pobyt hosťa - v tejto fáze ide hlavne o ochotu recepcného plniť prania ubytovaných hostí. Tu patrí: poskytovanie informácií, doručovanie a sprostredkovanie pošty, prepájanie hovorov a vyplnenie rôznych prianí súvisiacich s pobytom hosťa. K spríjemneniu pobytu hosťa prispievajú nielen pracovníci recepcie, ale aj ostatní pracovníci na úseku ubytovania.

6. Ukončenie pobytu hosťa - táto fáza je taktiež veľmi dôležitá. Patrí tu hlavne vyúčtovanie s hosťom a rozlúčenie sa s hosťom. Malo by mať ráz dôstojného zakončenia pobytu hosťa v hoteli.



Úlohy pre žiakov z 7.TC – Interkultúrna komunikácia

8.TC – Cvičenia

1. Charakterizujte národnú mentalitu v užšom a v širšom zmysle

- mentalita je v užšom zmysle zmýšľanie jednotlivcov, v širšom zmysle súhrn psychických vlastností a procesov – najmä spôsobu reagovania na vonkajšie podnety – typické pre nejakú osobu, skupinu osôb, alebo dobu

(2 body)

2. Vymenujte 6 prvkov, ktorými sa krajiny od seba odlišujú

- hodnoty
- normy
- myšlienky, názory, poznatky
- symboly
- sociálne inštitúcie
- kultúrne dedičstvo

(6 bodov)

3. Popíšte jazykovú bariéru v komunikácii

- jazyk sa stáva častou príčinou nedorozumení, prameniáciach z neschopnosti osôb hovoriť miestnym jazykom, slabým alebo naopak príliš doslovným prekladom, neschopnosťou hovoriaceho vysvetliť idiómy, prípadne jedincom uniká význam reči tela a určitých symbolov. Veľa firiem tak kladie veľký dôraz na to aby uchádzači ovládali nejaký svetový jazyk, hlavne angličtinu

- okrem znalosti jazyka by zamestnanci mali mať aj ďalšie vlastnosti a zručnosti potrebné na to aby dobre zvládali svoju prácu. Jazykové bariéry sa objavujú aj v písomnej komunikácii, problémy v tomto smere zvyknú súvisieť, s nesprávnym prekladom správ medzi odosielateľom alebo prijímateľom správy

(5 bodov)

6. Ako by ste komunicovali s chorými hosťami a deťmi ako hosťami

- **chorý** hosť sa zvyčajne sústreďuje na vlastné problémy a predpokladá, že ich bude rešpektovať aj čašník. V dôsledku choroby však môže byť aj tichý, nesmelý a uzavretý. Čašník sa k hosťovi správa vždy pozorne a taktne. Veľmi netaktné sú úsmešky a poznámky

- pri preberaní objednávky zapájame aj **deti** do rozhovoru, umožníme im, aby vyslovili svoje želania. Pri čakaní na jedlo je vhodné deti zabaviť drobnými vecami, ktoré ich zaujímajú. Je vhodné a psychologicky účinné, ak pri výbere jedál podávame jedálny lístok aj deťom. Aj v prípade, že nevedia čítať. Niekde majú na tento účel i špeciálne detské jedálne lístky.

(4 body)

5. Vymenujte 6 pravidiel starostlivosti o hosťa

- na prvom mieste je ten, ktorý nás živí
- zákazník je predovšetkým človek
- vzťah sa buduje komunikáciou
- najspokojnejším zákazníkom je „obsakovaný“ zákazník
- obranný val proti nájazdom konkurencie sa buduje z drobných kamienkov
- zákazník musí vždy cítiť, že má pravdu
- k starostlivosti o zákazníka patrí aj premýšľanie za zákazníka
- strata zákazníka je proces, ktorý začína stratou dôvery
- najlepším predajcom je nadšený zákazník

- investícia do starostlivosti o zákazníka je investíciou s najvyššou mierou návratnosti
(6 bodov)

6. Doplníte – medzi formy spoločenského styku patria spoločenské

- spoločenské vystupovanie, spoločenské správanie, spoločenské konanie
(3 body)

7. Charakterizujte spoločenské konanie

- spoločenské konanie sa prejavuje v spôsoboch a formách, ktoré volíme pre styk s inými ľuďmi (konanie - zdvorilé, vládne, hrubé, vulgárne...)
(2 body)

8. Vymenujte 4 všeobecné zásady rokovania

- rokovania začať v stanovený čas
- miesto rokovania stanoviť na základe dohody oboch partnerov
- do tvorby programu zapojiť účastníkov rokovania
- rozhodnutia dosahovať na základe konsenzu
(4 body)

9. Popíšte čo je diskusia

- je to usmerňovaný rozhovor, výmena názorov na daný problém, ktorý má určité pravidlá
- úlohou diskusie je dospieť ku konečnému až jednotnému stanovisku
(2 body)

10. Popíšte čo je debata

- debata v bežnej komunikácii je slušný rozhovor na jednu, alebo viac tém. Je ostrejšia ako diskusia. Pri debate sú názory spravidla známe už vopred, preto sa musí rátať s taktikou postupu pre protivníkov
(2 body)

11. Úlohy na diskusiu

- pomocou diskusie nájdite postupy zefektívnenia poskytovania stravovacích služieb veľkému počtu osôb
- priestorom na diskusiu hľadajte možnosti rozšírenia doplnkových služieb pre hostí

- formou diskusie navrhnete doplnkový program pre rodiny s deťmi
 - pomocou diskusie navrhnete možnosti prípravy propagačného materiálu na zvýšenie návštevnosti hostí – napr pozvánky na gastronomické podujatia
- (10 bodov . 5 bodov aktivita, 5 bodov vlastný návrh na daný problém)

12. Úlohy na debatu

- pohovorte si o možnostiach použitia niektorých druhov dopravných prostriedkov na organizovanie podujatí pre hostí
 - pohovorte si o účele použitia spoločenských priestorov na rôzne akcie pre hostí
 - pomocou debaty hľadajte možnosti zostavenia nového jedálneho a nápojového lístka s cieľom zvýšiť návštevnosť stravovacieho zariadenia
 - formou debaty vypracujte harmonogram príprav pravidelných gastronomických podujatí
- (10 bodov . 5 bodov aktivita, 5 bodov vlastný návrh na daný problém)

Stupnica hodnotenia:	37 – 44 - dobrý
52 – 56 - výborný	28 – 36 - uspokojivý
45 – 51 - chválitebný	0 – 27 - neuspokojivý

Použitá literatúra

Knižné zdroje:

Salač, Šimková – učebnica Stolovanie I
 Salaš, Šimková – učebnica Stolovanie II
 Záhorský, Halmay, Repický – učebnica Stolovanie
 Golanová – učebnica Obchodná prevádzka 3
 Šenková – učebnica Ekonomika pre HA
 Paprlová, Kučera, Trefil – učebnica HGM 4
 Hartmanová, Petrufová – učebnica Spoločenská komunikácia
 Čaplová – učebnica Technika cestovného ruchu
 Oriška – učebnica Kongresové služby a animácia v cestovnom ruchu
 Salač, Pribula, Sedláčková – učebnica Technika obsluhy a služieb 2

Internetové zdroje: www.

wikipedia

kurier 1.wz.cz

soudom.cz

media1.soupsy.najpage.cz

onlinelearn.blog.cz

files.liwia.webnode.sk

souhorky.cz

milujuvino.cz

gastroprofesor.cz

referaty.atlas.sk

gastroslovník.sk

gastrocanal.eu

proces.sk

studentske.sk

kurir2.xf.cz

referaty.aktuality.sk

smnd.sk

isis.vse.cz

fmb.euba.sk

kr-kralovehradecky.cz

spravko.bubbles.sk

textilnimarketing.wz.cz

fsi.uniza.sk

sp.machac.net

files.maturitavpohode.webnode.sk

fmy.euba.sk

mba-strategy.sk

sosznieba.edu.sk