



Učebné texty pre žiakov v predmete **„Odborný výcvik 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: | Mária Biroščáková |

OSOBNOSŤ PRACOVNÍKA V OBSLUHE:

Osobnosť

- je výsledkom procesu, v ktorom sa človek v dôsledku prostredia a rôznych činností vyvinul z nižších živočíšnych foriem na osobnosť. Formuje sa počas celého života, pričom na začiatku musí mať určité zdedené základy. Tieto vlastnosti nie sú nemenné, počas života sa formujú, sú teda plastické. Niektorých sa zbavujeme, iné získavame.

V súčasnosti kladieme dôraz hlavne na:

Plastickosť

- je to schopnosť nervovej sústavy meniť vlastnosti človeka. Medzi ľuďmi sú veľké individuálne rozdiely a ich príčinou sú duševné vlastnosti, ktoré sú pre každého charakteristické.

Medzi tieto vlastnosti patria:

1. **schopnosti**
2. **vlohy**
3. **temperament**
4. **Charakter**

SCHOPNOSTI:

-Sú to vlastnosti osobnosti, ktoré sú predpokladom pre úspešné vykonávanie nejakej činnosti. Rozdeľujeme ich podľa dvoch kritérií: 1. *Všeobecné* – základ inteligencie – pamäť

2. *Špeciálne* – uplatňujú sa pri špeciálnych činnostiach

a ďalej sa delia na:

- a) *zmyslové* – hmat, čuch chuť, zrak, sluch
- b) *rozumové* – rozmýšľanie, pamäť
- c) *pohybové* – chôdza, tanec, spôsob písania, atď..

VLOHY:

-sú to vrodené predpoklady na určité schopnosti a činnosti. Rozdeľujeme ich na:

- a) *nadanie* – ak sa vrodené schopnosti v určitom smere sústavne rozvíjajú, môžu sa dosahovať mimoriadne výkony
- b) *talent* - je to vysoký stupeň nadania, kde už vrodené schopnosti sú na veľmi vysokej úrovni.

TEMPERAMENT:

-je to súhrn zdedených a získaných duševných vlastností, ktoré sa z časti dajú ovplyvniť výchovou..
Poznáme štyri typy temperamentu:

1. *Sangvinik* – je duševne živý, rýchly, silný pohyblivý, iniciatívny, samostatný. Vie, čo chce. V závodoch verejného stravovania (ďalej ZVS) patrí medzi príjemných hostí, je tolerantný, má rád spoločnosť, nedostatky a problémy rieši veľmi pokojne.
2. *Cholerik* – nevyrovnaný, výbušný, pohyblivý, rýchly, veľa kričí, neustále kritizuje. Má absolútny nedostatok trpezlivosti, je sebavedomý, agresívny, má veľké výkyvy v správaní sa. V ZVS – netrpezlivý, podráždený, obslúžime ho, čo najrýchlejšie, nedáme sa vyprovokovať a všimame si jeho náznaky, pokyny.
3. *Flegmatik* – trpezlivý, pomalý, pokojný, rozvážny, citlivý, málo spoločenský, až utiahnutý. Nemá názor a nedokáže ho ani povedať. Mimoriadne nedôverčivý. Má málo výrazné citové funkcie, je mu všetko jedno. V ZVS je pokojný, nenáročný typ, veľmi ťažko mení svoje zvyklosti, treba sa mu venovať, pomôcť pri výbere, nedostatky neprehliadne, ale rieši ich absolútne bez dôsledkov.
4. *Melancholik* – láskavý, nie veľmi výrazný typ, roztržitý, nedôverčivý, intenzívne prežíva city, snaží sa s ľuďmi vychádzať aj s ich chybami. Hanblivý, sú to dobráci, často inými až zneužívaní. V ZVS nenápadný, nenáročný typ host'a, je vďačný za každú pozornosť alebo radu, väčšinou sa stáva stálym hosťom.

CHARAKTER:

-je súhrn duševných zdedených a získaných vlastností, ktoré určujú jeho správanie a konanie. Utvára sa po celý život a cez charakter sa človek prejavuje, aké prostriedky použije na dosiahnutie svojich cieľov (napr.: odvaha - zbabelosť, usilovnosť – lenivosť, čestnosť – nečestnosť, podlosť, klamstvo – úprimnosť, chytrosť – nevedomosť, múdrosť – hlúposť, slušnosť – nevychovanosť, rozhodnosť – nerozhodnosť, ľudskosť – neľudskosť, láskavosť – neľúdnosť, pomalosť – pohotovosť, atď.)

Požiadavky na správanie a vystupovanie obsluhujúcich

Správanie a oblečenie u všetkých pracovníkov, ktorý prichádzajú do styku s hosťami by sa nemalo odlišovať výškou cenovej kategórie daného zariadenia. Čašník vo vzťahu k hosťovi vystupuje ako hosťiteľ, obchodník a slúžiaci. Okrem toho, že musí byť odborníkom vo svojej práci, musí byť aj spoločníkom – venuje sa hosťovi, môže mu poskytnúť nie len informácie týkajúce sa jedál a nápojov, ale aj informácie o kultúrnom a spoločenskom dianí v meste a jeho okolí, takže je aj informátorom. Ovláda spoločenské správanie a etiketu pri stole a riadi sa týmito zásadami.

Pre všetkých pracovníkov platia rovnaké pravidlá, ktorými sú:

1. **Úsmev a výraz tváre** – v súčasnej uponáhľanej dobe, kedy si ľudia oddych vychutnávajú v minimálnom množstve a účelovo hlavne v zariadeniach reštauračného, hotelového a iného spoločensko – zábavného typu je úprimný úsmev obsluhujúcich a celkový dojem z neho vyplývajúci preto zásadne dôležitý, aby získavali a udržiavali si klientelu. Obsluhujúci personál by sa mal teda snažiť pracovať vždy s úsmevom a pozitívnym naladením. Osobné problémy do práce neprenášame.
2. **Zdvorilosť**
3. **Ochota**
4. **Dobrá komunikácia** – kultúra slovného prejavu. Hlasový fond je vrozený, ale cvičením sa môže zhoršiť, alebo zlepšiť. Znamená slušné vyjadrovanie sa, znalosť podania nejakého opisu alebo schopnosť viesť dialóg.
5. **Vkus** – je zmysel pre krásno a dá sa vypestovať podobne ako spoločenský takt. U každého človeka je pojem o vkuse a kráse iný. Prejavuje sa v obliekaní, úprave a zariaďovaní interiérov a exteriérov.
6. **Odborná zdatnosť**- znamená znalosť práce s ľuďmi, prostriedkami, tovarom, materiálom a zariadením v prevádzke. Prejavuje sa kvalitou poskytovaných služieb.
7. **Poctivosť**
8. **Musí byť psychológom** – obsluhujúci vždy prihliada na požiadavky a povahu svojich hostí a snaží sa vyjsť za každých okolností hosťom v ústrety, pracuje pokojne a s prehľadom. Nenechá sa vytočiť, nie je nervózny a neprenáša zlú náladu na hostí ani na svojich spolupracovníkov. Má základné psychologické poznatky o autoregulácii vlastného myslenia a konania, o sebaovládaní, a preto koná vždy rozvážne, premyslene a bez výkyvov v správaní.
9. **Nepodávať alkohol unaveným osobám**- v súčasnosti sa táto zásada stáva jednou z najdôležitejších, nakoľko je aj obsluhujúci čiastočne zodpovedný za možné následky (zranenia, krádeže, bitky a iné zločiny), ktoré môžu vzniknúť „spoločensky unavenému“ hosťovi po odchode zo zariadenia, kde konzumoval alkoholické nápoje viac, než je spoločensky prípustné.
10. **Osobná hygiena** - pre moderného človeka by mala byť starostlivosť o čistotu tela samozrejmosťou. Osobná hygiena zahŕňa:
 - a) Hygienu rúk – pravidelne, podľa potreby si ruky umývame, nechty máme udržiavané, krátke 2-3 mm, nenalakované

- b) Ústnu hygienu – starostlivosť o chrup – obsluhujúci má dostatok vedomostí o nevyhnutnosti udržiavania tejto hygieny, uvedomuje si význam pravidelných preventívnych prehliadok
- c) Starostlivosť o duševnú a psychickú pohodu – v práci obsluhujúceho veľmi dôležitá
- d) Hygiena tela – denná, vymieňame si spodnú bielizeň, nepoužívame cudziu obuv, máme minimálne dva páry topánok na vymieňanie, máme náhradné oblečenie, treba si nosiť voňavku a používať deodorant, vlasy umyté, upravené, neextravagantné
- e) Nenosíme výstredné šperky

11. **Vzhľad a oblečenie**– voľba oblečenia na určitú príležitosť svedčí o úrovni človeka. Požiadavky na oblečenie pracovníkov hotela sa od seba líšia kategóriou, pracovným zaradením, príležitosťou a typom prevádzky.

OBLEČENIE ČAŠNÍKA:

- Medzi základné požiadavky týkajúce sa čašníkov, servírokov patrí jednotnosť oblečenia (kvôli rozlíšeniu personálu od hostí)
- Oblečenie by malo byť: čierne nohavice, biele otvorené alebo uzavreté blúzy, rondomy (krátke tmavé sako), príp. smokingy, frak (vpredu krátky vzadu dlhý), bielu košeľu, motýlik (biely alebo čierny), čierne topánky, čierne ponožky.
- Servírky: šaty alebo sukne čiernej, tmavo sivej, tmavo modrej farby, biele blúzky, ktoré sú bez výstrihov, volánov a bez ozdôb, telové pančuchy bez vzoriek, topánky vysoké približne 3-4 cm, účes upravený podľa dĺžky vlasov.



Súčasnú obľubu sa vyvinulo postupne podľa medzinárodných skúseností s ohľadom na: *módne trendy, účelnosti, vkusu a jednoduchosť*. Elegantné a funkčné pracovné oblečenie:

Kvalitné a štýlové oblečenie personálu gastronomických a ubytovacích zariadení začína byť prioritou skoro všade vo svete. Veď práve jednotne a štýlovo oblečený personál je významnou a na prvý pohľad viditeľnou vizitkou

prevádzky. Napr. elegantne oblečený kuchár, ktorý príde osobne pozdraviť hostí je priam čerešničkou na torte a v klientoch vzbudzuje predstavu, že i za dverami kuchyne je všetko čisté a krásne ako v stravovacej časti.

Oblečenie pre personál má svoje špecifické vlastnosti a na rozdiel od bežného oblečenia musí vyhovovať náročným požiadavkám. Oblečenie musí byť v prvom rade pohodlné, musí sa ľahko udržiavať, musí byť kvalitne ušité z pevného a zároveň jemného materiálu, musí vydržať každodenné pranie a žehlenie. Prednosť má použitie biolátky, na ktorú sa stáva čoraz väčšou samozrejmosťou vsívajúce odľahčených a prievzdušných častí (najmä na kuchárske pracovné oblečenie.) Výrobca tak zaručuje predovšetkým komfort pre obsluhujúci personál a oblečenie je zároveň šetrné k prírode. Navyše látky neprepúšťajú olej, odolávajú vode a ohňu, takže sú pre pracovníkov bezpečnejšie.

Ďalšie požiadavky na obsluhujúcich pracovníkov

V pohostinských zariadeniach vzniká vzťah medzi čašníkom a hosťom, ktorý sa od bežného obchodného vzťahu odlišuje tzv. predajom na úver, t.j. hosť si najprv vybraný pokrm a nápoj skonzumuje, až potom zaň zaplatí. Tento vzťah kladie vysoké požiadavky na vzájomnú dôveru. Aby sa predchádzalo strate dôvery, musí čašník spĺňať určité predpoklady:

„Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť/Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ“

- Psychická a fyzická zdatnosť
- Pevná vôľa a vysoká miera sebaovládania
- Dobrá pamäť a dobré charakterové vlastnosti
- Ovládanie základov psychológie
- Čašník musí byť dobrým spolupracovníkom, vychovávateľom, diplomatom, hospodárom, obchodníkom a gastronómom.

ZÁKLADNÉ POMOCKY ČAŠNÍKA:

- čašnický nôž
- zápalky
- dve ceruzky
- poznámkový blok
- účtenky
- minimálne dva príručníky
- náhradné oblečenie
- obuv
- čistiacie a kozmetické prostriedky
- peňaženka
- šiacie potreby
- osobnú lekárničku.

