

GASTRONOMIJA IN TURIZEM



BONTON V GOSTINSTVU



Simona Gljuk Peče

*VSAKDO MORA ČRPATI IN ISKATI MORALNO MOČ IN OPORO V SEBI
IN NE V DRUGIH LJUDEH.*

DEMOKRAT



www.bodiprofi.si





SPLOŠNE INFORMACIJE O GRADIVU

Izobraževalni program: Gastronomske in hotelske storitve

Ime modula: Komuniciranje in poslovanje – M2

Naslov učnega gradiva: Bonton v gostinstvu

Naslov učnih tem ali kompetenc, ki jih obravnava učno gradivo:

- poklicni bonton,
- pravila v odnosu gost – gostitelj,
- sprejem gostov,
- postavljanje sedežnega reda,
- ustrezna oblikovanost vabil, namiznih kartic, jedilnega lista, menu kart, vinskega lista,
- načela prostorske in namizne dekoracije,
- poznavanje uniform poklicev na področju gostinstva,
- poznavanje pravil o zunanji urejenosti osebja in
- vedenje osebja.

Avtorica: Simona Gljuk Peče

Recenzentka: Karmen Kovač

Lektorica: Karmen Kovač

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

Fink, Alojzija
MUNUS2 [Elektronski vir] : Bonton v gostinstvu / Simona Gljuk Peče. - El. knjiga. -
Kranj : Konzorcij šolskih centrov, 2011.

Način dostopa (URL): <http://munus2.tsc.si>. - Projekt MUNUS 2

ISBN xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx

Izdajatelj: Konzorcij šolskih centrov Slovenije v okviru projekta MUNUS 2
Slovenija, april 2011



To delo je ponujeno pod Creative Commons Priznanje avtorstva-Nekomercialno-Deljenje pod enakimi pogoji 2.5 Slovenija licenco.

Učno gradivo je nastalo v okviru projekta Munus 2. Njegovo izdajo je omogočilo sofinanciranje Evropskega socialnega sklada Evropske unije in Ministrstva za šolstvo in šport.



POVZETEK

Gradivo Bonton v gostinstvu se nanaša na pripravo svečane večerje. Izhaja iz situacije, ki vključuje dela gostinskega, kuharskega in hotelskega osebja ter vanje vpletena pravila bontona v bistvenih korakih projektnega dela.

Ključne besede: bonton, pravila v odnosu gost – gostitelj, sedežni red, namizne kartice, jedilni list, menu karte, vinski list, dekoracija, zunanost osebja, uniforma, vedenje osebja.



KAZALO



PREDSTAVITEV CILJEV ENOTE	3
--	----------



BONTON STREŽNEGA, KUHARKEGA IN HOTELSKEGA OSEBJA	4
---	----------

SPREJEM GOSTOV	5
----------------------	---

SEDEŽNI RED	6
-------------------	---

NAMIZNE KARTICE Z IMENI	9
-------------------------------	---

VABILA	9
--------------	---

JEDILNI LIST	12
--------------------	----

MENU KARTA	13
------------------	----

VINSKI LIST	16
-------------------	----

DEKORACIJA	18
------------------	----

VEDENJE PRI MIZI	21
------------------------	----

UNIFORMA IN ZUNANJOST OSEBJA	23
------------------------------------	----

VEDENJE OSEBJA	26
----------------------	----

SPOMINKI, MAJHNA DARILA IN DOBRODELNI PRISPEVKI	26
---	----

OB KONCU	28
----------------	----



PONOVIMO	29
-----------------------	-----------



MEDPREDMETNO POVEZOVANJE	30
---------------------------------------	-----------



LITERATURA IN VIRI	32
---------------------------------	-----------



PREDSTAVITEV CILJEV ENOTE

Cilji

Najbrž ste že slišali o pripravah in izvedbah projektних nalog v šolah in morda ste pri kakšni že sodelovali.

Ali ste se že vprašali:

- kako načrtujemo izvedbo projektnega dela;
- kako si sledijo koraki izvedbe projektnega dela;
- kako se poklicni bonton vključuje v delo strežnega, kuharskega in hotelskega osebja;
- katera pravila bontona moramo poznati glede na odnos gost – gostitelj in
- kakšna posebna pravila bontona veljajo pri pripravi svečane večerje?



BONTON STREŽNEGA, KUHARSKEGA IN HOTELSKEGA OSEBJA

*Največja nagrada za človekov trud ni tisto, kar bo zanj dobil,
temveč tisto, kar bo postal.*

Ruskin



Slika 1: Utrinki s projektne dela dijakov, ki se izobražujejo po programu gastronomske in hotelske storitve

Kako bi načrtovali izvedbo svečane večerje na vaši šoli?

Predstavljajte si korake izvedbe projektne naloge Priprava svečane večerje.

Za začetek napišite kratek načrt izvedbe in pri tem upoštevajte:

- da goste na večerjo vabi ravnatelj;
- da boste gostom poslali pisna vabila;
- da je namen prireditve prikazati delo dijakov;
- da bodo na svečano večerjo prišli povabljeni minister za šolstvo in šport, predstavniki staršev vseh oddelkov na šoli (23), nekateri člani sveta šole (6) in novinarji (10);
- da bo prostor za goste primerno dekorativno urejen in da bodo na mizah svečani pogrinjki;
- da bo večerja sestavljena iz 5 hodov jedi;
- da bo ob vsakem hodu postreženo drugo vino;
- da boste gostom ob odhodu podarili majhne pozornosti v spomin na prireditev;
- da boste v ta namen pripravili tudi predstavitvene mize različnih izdelkov v avli šole in
- da bodo gostje lahko darovali prispevke za vašo šolo.



Načrtujte osnutek priprav izvedbe svečane večerje (število gostov, nabava in priprava hrane, pijače ter materiala za dekorativne aranžmaje, razporeditev in organizacija dela strežnega, kuharskega, gospodinjskega in drugega osebja, vsebinska ustreznost in oblikovanje vabil, menujev, vinskih listov in namiznih kartic z imeni).

Zapisani osnutek je v nadaljevanju potrebno urediti v sklope del, ki sodijo v pristojnost posameznih oseb in poklicev. To delo običajno opravi organizator. Ko so pripravljene tudi podrobnejši načrti, lahko delo steče.

**Potreben je le dober začetek,
drugo bo sledilo samo od sebe.
(Salustij)**

Glede na pripravljala dela pogledimo pravila bontona strežnega, kuharskega in hotelskega osebja.

Bonton je trenutno družbeno sprejemljivo vedenje. Določajo ga prostor, v katerem živimo, ter etične in moralne norme časa. Ko ga vključimo v predpise, postane bolj formalno področje – poslovni bonton.

SPREJEM GOSTOV

Ker pričakujemo, da bodo gostje na svečano večerjo prišli točno, mora biti tudi pri organizatorju vse pripravljeno. Goste bo sprejemala oseba, ki ima najvišji položaj na hierarhični lestvici.

Katera oseba bo na svečani večerji na šoli sprejemala goste? _____



Razmislimo.

Gostje se ustavljajo v avli šole, kjer strežno osebje ponuja aperitiv.

Kako bi ravnali, če bi nosili pladenj z aperitivom med gosti in

- bi opazili, da eden od gostov drži vrhnje oblačilo v rokah?
- bi enega izmed gostov nehote polili?
- bi se v enega izmed gostov zaleteli?
- bi vas gost ogovoril?
- bi vas novinar prosil za izjavo o gostih/vašem delu/menuju/stroških prireditve ipd.?

Vse goste, ki smo jih povabili na svečani dogodek, moramo sprejeti prijazno in ljubeznivo ter poskrbeti za njihovo dobro počutje.

Goste sprejemamo v primerno urejenem prostoru. Pri tem pazimo na to, da je prostor čist ter prezračen, v njem mora biti ustrezna temperatura, mize morajo biti urejene in stoli poravnani.

SEDEŽNI RED

Sedežni red pripravimo glede na vrsto srečanja: poslovni sestanek, delovno omizje, svečana večerja ipd.

Gostom moramo vedno nameniti prostor z lepšim pogledom (skozi okno ali na slike/projekcije, nikoli pa ne smejo gledati v vrata).

Dober sedežni red veliko pripomore k uspehu nekega dogodka. Častni ali najpomembnejši gost sedi vedno zraven gostitelja.

Častni gost je lahko:

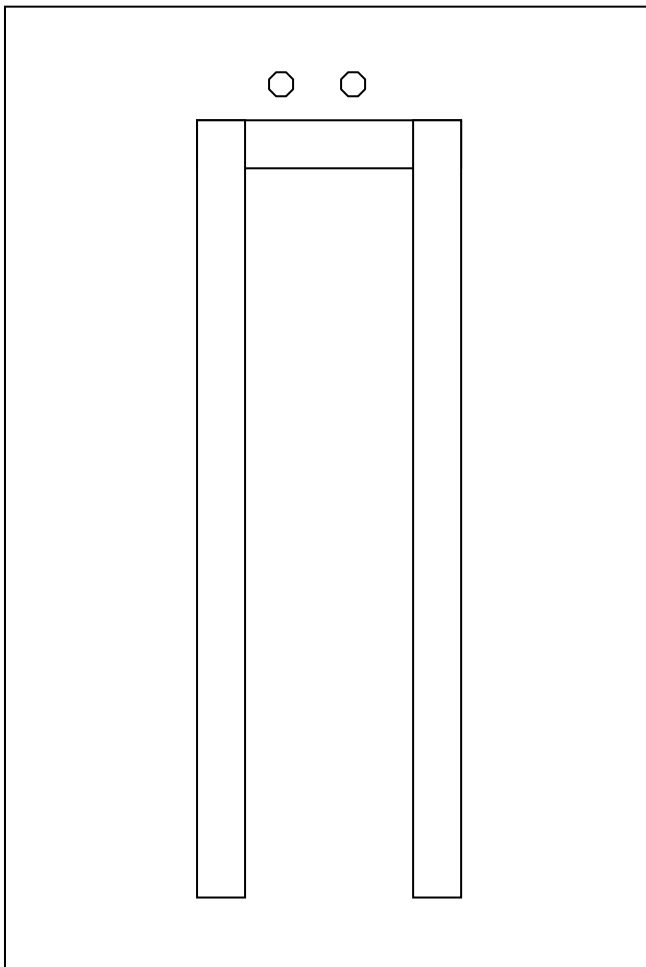
- nekdo, ki praznuje rojstni dan ali god;
- nekdo, ki je uspešno opravil izpit;
- nekdo, ki je dosegel viden uspeh v družbi, kulturi, športu, itd.

Dober gostitelj vedno poskrbi, da ima vsak gost za mizo primerne sogovornika. Sedežni red oblikujemo po možnosti v zaporedju ženska – moški – ženska ...



Načrtujte sedežni red gostov pri omizju v obliki črke U.

Na skici 1 obarvajte krogec (sedež), kjer bo sedel ravnatelj, z modro, in krogec, kjer bo sedel minister, z rdečo. S krogi označite tudi, kam bi razporedili predstavnike staršev oddelkov (obarvajte z zeleno), člane sveta šole (z rumeno barvo) in novinarje (z vijolično barvo). S črkanim krogcem vrišite sedeža, če bi na večerjo prišla tudi npr. ministrova žena in podravnatelj.



NAMIG

Kadar gostitelj gosta pospremi v stavbo, mora pri vstopanju stopati rahlo pred gostom in ga imeti na svoji desni strani.

Skica 1: Sedežni red v obliki črke U

Zapišite, katera pravila ste upoštevali pri oblikovanju sedežnega reda.

Obkrožite pravilno trditev.

Minister je:

- a) častni gost.
- b) najpomembnejši gost.

V čem je razlika med častnim in najpomembnejšim gostom?



Razmislimo.

Ker pri sedežnih redih upoštevamo samo hierarhično lestvico, šteje le položaj, medtem ko spol in starost zanemarimo. Kako boste ravnali pri posedanju ljudi (gostov) istega položaja (predstavnikov staršev oddelkov/članov sveta šole/novinarjev)?

Katere vrste sedežnih redov še poznate in kakšna pravila za posedanje veljajo zanje?

Ali je naloga natakara pomagati gostom pri posedanju?



Medpredmetno povezovanje

M4 (Obroki in dogodki z animacijo)

Vrste oblik omizij in pravila sedežnega reda zanje, razporejanje miz in stolov, pogrinjaje prtov in nadprtov, pripravljanje pogrinjkov.

Ker smo izbrali sedežni red v obliki črke U, moramo temu prilagoditi tudi načrt organizacije strežbe za mizo. Na skici 1 označite s puščicami pravilni potek postrežbe (vrstni red postrežbe in smer gibanja natakarjev).

NAMIZNE KARTICE Z IMENI

Gostom lahko pripravimo na ustreznih mestih namizne kartice z imeni. Tako gostitelja razbremenimo sprotne razvrščanja gostov. S tem gostitelju gostov ni potrebno pospremiti do stolov, ampak je dovolj, da jih pospremi do omizja, gostje pa se posedejo sami.



Načrtujte in oblikujte namizne kartice z imeni gostov. Upoštevajte pravila za pravilni zapis imen in nazivov gostov ter pri postavitvi kartic na mizo upoštevajte pravila za pripravo svečanih pogrinjkov.



Medpredmetno povezovanje

M4 (Obroki in dogodki z animacijo)

Kam na svečanem pogrinjku postavljamo namizne kartice z imeni, menu in vinski list?

VABILA

Vabilo in druge predvidene vsebine (za tiskovine) vedno damo v pregled lektorju.

NAMIG

Kadar pošiljamo veliko vabil in vseeno želimo, da bi bila bolj osebna, lahko spreminjamo le vrstico z nagovorom (npr. Spoštovani gospod Frane Novak!) Nagovor lahko vpisujemo tudi ročno, vendar mora biti izpisan z lepo pisavo.

Pri sestavi vabila upoštevamo naslednje:

- izberemo nekoliko trši papir in kuverto, oboje pa bele ali druge diskretnejše barve;
- vsebovati mora izrek vabila in ustrezen nagovor;
- vsebovati mora ime in priimek ter morebitni naziv in položaj tistega, ki je vabljen;
- vsebovati mora ime in priimek in položaj tistega, ki vabi;
- navedena mora biti priložnost, na katero vabimo;
- navedeni morajo biti datum, čas in kraj dogodka (morebitni prostor);
- v desnem spodnjem kotu navajamo npr. rok za odgovor in kontaktne podatke.

Odstopanja od navedenega so dovoljena, kadar ohranimo sporočilnost in vljudnost in se spremembe še vedno skladajo s pravili slogovne ustreznosti.

Na vabilu lahko navedemo tudi opombe o obleki (npr. zaželena slavnostna obleka, večerna toaleta, zadostuje neformalna obleka).

Tudi kakšne dodatne informacije, kot je na primer priporočilo, da bodo gostje imeli možnost parkiranja avtomobila, da bodo npr. prireditve predvajali na televiziji (snemanje v živo celotne prireditve ali del) ali da bo prisotna tudi kakšna znana oseba (npr. poznavalec narodnih jedi in avtor kuharskih knjig), so dobrodošle.

DIJAKINJE IN DIJAKI Z MENTORJI
SREDNJE ŠOLE ZA GOSTINSTVO IN TURIZEM MARIBOR

in

KONZULI ŠTIRIH DRŽAV,
JOŽE KASTELIC, častni generalni konzul Republike Filipini,
SAMIR AMARIN, častni generalni konzul Hašemitske kraljevine Jordanije,
ASWIN KUMAR SHRESTHA, častni konzul Federativne demokratične republike Nepal,
MARKO SMOLE, častni konzul Republike Sejšeli,

pripravljajo prireditev Dijaki kuhajo po receptih in navodilih konzulov.

Vljudno vas vabimo na pokušino jedi,

ki bo v četrtek, 25. novembra 2010, ob 19. uri, na SŠGT MB, v učilnici strežbe.

Dijaki in konzuli bodo predstavili svoje kuharske spretnosti in odličnosti tradicionalno-lokalnih jedi.

Mag. Slavica Dobnik,
ravnateljica SŠGT MB

Prosimo za odgovor: 031 555 333

Primer vabila na prireditev

Zakaj je na zgornjem primeru vabila dopuščen izpust nagovora ter imena in priimka povabljenca?



Načrtujte in oblikujte vabilo za svečano večerjo na šoli.



NAMIG

Vabila, ki jih sami izdelamo, nosijo posebno sporočilnost. Z našim skrbnim odnosom in vloženim trdom izrek vabila še podkrepimo.

Povežite dogodke z ustreznim časom pošiljanja vabil tako, da črkam pred vrsto prireditve pripišete številko pred navedenim časom pošiljanja.

- | | |
|----------------------------------|--|
| A Večerja bolj neformalne narave | 1 Štirinajst dni do tri tedne prej |
| B Svečane večerje | 2 En dan, včasih le nekaj ur prej |
| C Banket | 3 Deset dni vnaprej, včasih le nekaj dni |
| Č Poslovno kosilo | 4 Deset do štirinajst dni vnaprej |
| D Sprejemi | 5 Tri tedne prej |
| E Različna odprtja | 6 En do dva tedna prej |
| F Tiskovne konference | 7 Nekaj dni, včasih le en dan prej, odvisno od dogodka |

A + ___ B + ___ C + ___ Č + ___ D + ___ E + ___ F + ___



Razmislimo.

Ali lahko vabilo vročamo osebno?
Ob kakšni priložnosti in/ali situaciji bi se odločili za osebno izročitev vabila?





Medpredmetno povezovanje

Slovenščina

Ponovite, katere sestavne dele vsebuje uradno vabilo in kako jih pri zapisu ter oblikovanju razvrščamo.

Umetnost

Kako pravilno zlagamo papir v kuverte?

Kaj je kaligrafska pisava?

Oblikujte vabilo z umetniškimi vtisom.

Informatika

Oblikujte vabilo s pomočjo računalniških programov.

Kako nastavimo ukaze za tiskanje različnih velikosti papirja in kuvert?

JEDILNI LIST

Jedilni list je seznam jedi, ki so razporejene po določenem sistemu, in ob njih so navedene cene.

Ustrezen jedilni list naj bo:

- oblikovno enostaven;
- po vsebini pester;
- prilagojen pretežni večini gostov;
- sestavljen po klasičnem zaporedju jedi;
- pravopisno pravilen in slovnično enostaven;
- čist;
- iz materiala, ki ga je enostavno vzdrževati;
- sestavljen iz jedi, ki jih je mogoče dobiti;
- z veljavnimi cenami in
- urejen glede na zapis splošnih podatkov (ime podjetja, polni naslov podjetja, datum).

NAMIG

Najbolj praktični jedilni listi so tisti z omejeno izbiro standardnih jedi; ponudbo specialnih jedi in dnevno ponudbo pa navajamo na vložnih listih.



Razmislimo.

Ali je pri oblikovanju jedilnega lista ustrezno, da morebitni prazni prostor izkoristimo za reklamna sporočila?



Medpredmetno povezovanje

M4 (Obroki in dogodki z animacijo) in M5 (Priprava dietnih jedi)
Sestavite jedilni list za gostinski obrat v zdravilišču.

MENU KARTA



Odkritje nove jedi
pomeni za ljudi več kot odkritje nove zvezde.
Brillat-Savarin

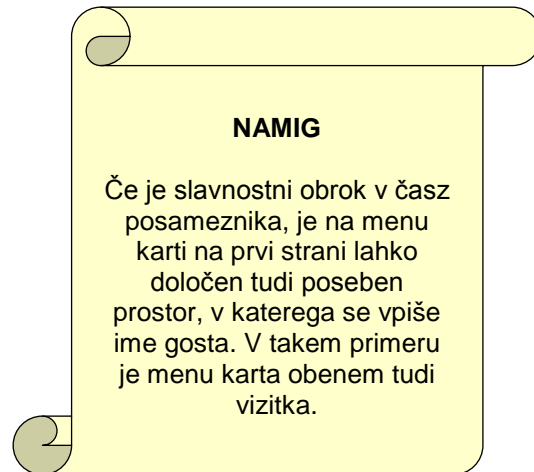
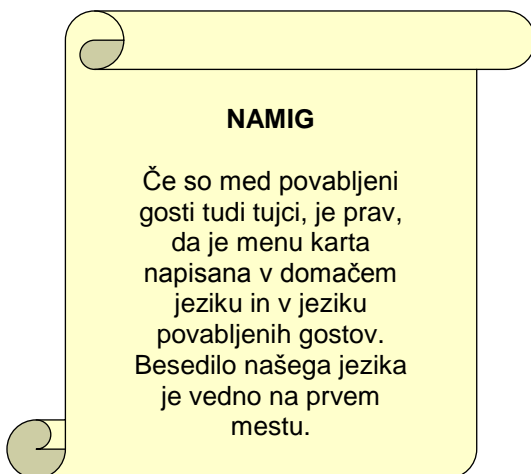
Na fotografiji je prikazan izpis svečanega menija kot del dekoracije prostora. Ali je primerno, da vseeno pripravimo menu za vsakega gosta posebej? Zakaj?

Slika 2: Izpis menija kot del dekoracije prostora

Menu sestavljajo za to delo strokovno usposobljene osebe in pri tem upoštevajo različna izhodišča. Menu običajno prilagajamo prehranskim navadam gostov (razen kadar gre za posebne vrste gostinskih obratov, ki npr. ponujajo hrano in pijačo izvorno iz drugih kultur). Pri sestavljanju menijev za večje število jedi se izogibamo jedem, ki se morajo pripravljati sproti.

Menu karta mora biti po svoji obliki, materialu in vizualnem učinku dekorativna in je sestavni del slavnostne mize. Vsebina je razdeljena na:

- posvetilo, iz katerega mora biti razvidno, ali je slavnostni obrok kosilo, večerja ipd., komu je namenjen in kdo ga prireja;
- vrstni red jedi in pijač;
- datum in kraj slovesnosti in
- ime gostinskega obrata, kjer je slavnost prirejena.



Kdo je odgovoren za naročilo hrane, nabavo in skladiščenje hrane, ki jo potrebujemo?



Načrtujte in oblikujte menu za svečano večerjo. Upoštevajte naslednja izhodišča, ki si jih boste zastavili.

Kateri menu boste pripravili (ustrezno obkrožite)?

dnevni menu

specialni menu

svečani menu

Sestavite pethodni menu in pri tem upoštevajte, da bodo med gosti vegetarijanci, en gost, ki je po veroizpovedi musliman, da bo izgledu postreženih jedi prilagojena tudi slavnostna dekoracija omizja in da bo menu karta vsebovala posvetilo, iz katerega je razvidno, da so jedi pripravljali dijaki šole.

Vaše odločitve:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
- itd. _____

V skico 2 vpišite izbrane jedi. Na desni strani oblikujte prvo stran menu karte in pripišite zaznamke, kako bi zamišljeno obliko uredili z računalniškim programom.

<p>MENU</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p><i>Maribor, 25. junij 2011</i></p>	<p>Prva stran</p>
--	-------------------

Skica 2: Priprava vzorca menu karte

Delo v kuhinji terja dobro pripravo in organizacijo, kuharji pa morajo imeti poleg veselja do dela tudi komunikacijske sposobnosti ter skrbeti za urejen zunanji videz in osebno higieno. Čistoča in red sta del poklicne morale.

Kaj bi prej spregledali pri kuharju – npr. premalo zapečen zrezek ali nepristrizene nohte?

V kuhinjah se mora osebje ravnati po predpisih. V šolski kuhinji vprašajte po njih in navedite tiste, ki jih lahko razvrstimo v poslovni bonton.



Razmislimo.

Na kateri strani pogrnjka je običajno menu karta?

Kakšna nenapisana pravila veljajo v odnosu med kuharjem in natakarjem, ko sta npr. soodvisna drug od drugega pri sledenju pravočasnega prinašanja hrane na mizo?



Medpredmetno povezovanje

Slovenščina

Slovnično, pravopisno in slogovno uredite besedilo.
Kako zapisujemo domača, tuja in fantazijska imena?
Zapišite posvetilo.

M4 (Obroki in dogodki z animacijo)

Ponovite pravila za sestavljanje menuja.

Ali kavo, s katero končamo svečani obrok, zapisujemo na menu karto?

Informatika

Oblikujte menu s pomočjo računalniških programov.

VINSKI LIST

Kot velja za jedilni list in menu karto je tudi vinski list ogledalo gostišča. Vinski list naj bo tiskan na boljšem papirju in po oblikovanju usklajen z jedilnim listom.

Vinski list je lahko sestavljen na več načinov, tako da:

- so vina razvrščena po sortah;
- da so razvrščena po vinorodnih okoliših in rajonih ali
- da so razvrščena po proizvajalcih in pridelovalcih vina.

Zraven vrste vina, penečih se vin in šampanjca morajo biti navedeni v vinskem listu še podatki o letniku pridelave, oznake o stopnji kakovosti, o geografskem poreklu, ali je vino suho, polsuho ali sladko, o alkoholni stopnji in o proizvajalcu oz. kleti, kjer je bilo ustekleničeno.

Ker smo se odločili, da bomo pri vsakem hodu ponudili vino druge vrste, moramo tudi vinski list oblikovati po pravilih za sestavljanje.



Načrtujte in oblikujte vinski list za svečano večerjo.

--	--

Skica 3: Priprava vzorca vinskega lista

V situacijah, kadar gost menuja in vinskega lista ne potrebuje več, lahko natakar oboje odnese. Kako bi ravnali, če bi katerega gost želel obdržati pri sebi?

Kakšen vtis dobi gost o gostinskem obratu in natakarju, kadar menu karto in/ali vinski list skoraj izpuli gostu iz rok?

**S prvim kozarcem človek pije vino;
z drugim vino pije sebe,
s tretjim vino pije človeka.
Japonski pregovor**

Ali bi z zgornjim pregovorom lahko karikirali značaj svečane večerje, na kateri gostje dobijo k petim hodom jedi pet različnih vrst vina, ali pa ga moramo razumeti drugače?

Ali je vljudno ravnanje gostov, da pri novem hodu jedi zavrnejo ponujeno novo vrsto vina?



Medpredmetno povezovanje

Slovenščina

Preverite zapis velike in male začetnice pri imenih vina.

Kako delamo ustrezne presledke pri okrajšavah (npr. vol., %) in zapisu števil z decimalko?

M4 (Obroki in dogodki z animacijo)

Katere vrste oblikovanja vinskega lista poznate?

Katere podatke o vinu vpisujemo v vinski list?

Po kakšnem zaporedju navajamo vrste vina?

DEKORACIJA

**Če želiš ugajati, se pred svetom nikar sam ne hvali.
Pusti, da drugi v tvojih dejanjih in vedenju odkrijejo tvoje dobre strani.
(Adolph Freiherr von Knigge)**

Kakršnakoli dekoracija v prostoru mora biti urejena tako, da je vir prijetnega vzdušja in razpoloženja. Domišljiji lahko puščamo prosto pot, pomembno pa je, da urejamo prostor in pogrinjke z dobro mero okusa ter pazimo na barvno in oblikovno usklajenost. Usklajenost detajlov je tudi bistveni del negovane kulture pogrjnene mize.

Za katero prevladujočo barvo namiznih pogrinjkov bi se odločili za pripravo svečane večerje? _____

Katerim barvam bi se izognili in zakaj? _____



Slika 3: Pogrinjek 1

Zamislite si, kakšen pogrinjek bi pripravili za svečano večerjo.

Kateremu pogrinjku bi bil bolj podoben, tistemu na sliki 3 ali tistemu na sliki 4?

Utemeljite, zakaj.



Slika 4: Pogrinjek 2

Za katere možne okoliščine je primeren

- pogrinjek 1?

- pogrinjek 2?

Kakšne barve bi izbrali za ureditev nočnega lokala, predverja v hotelu s petimi zvezdicami, gostinskega obrata na kmečkem turizmu, kuhinje v restavraciji s poudarkom na visoki gastronomiji, prostora za skladiščenje oz. hrambo hrane ipd.? Na čem temeljijo vaše odločitve?

Dobro je, če upoštevamo, da lahko detajli izzovejo pri človeku določena doživetja. Tako imajo na nas fiziološki učinek barve, ki lahko izzovejo prisotnost in odsotnost emocij.

Sporočilnost vonjav je na visokem mestu pri medosebni nejezikovni komunikaciji. Vonj ima izjemno asociativno moč.

V naši medosebni komunikaciji nam je dana možnost, da se izognemo ali oddaljimo od motečih ali neprijetnih stvari. Izognemo se lahko tudi hrupu (npr. v gostišču preglasni glasbi).

Lepo je, kar je vzgojno.
Platon

NAMIG

Sveče na mizi prižgemo preden gostje sedejo.
Dekoracije med prinašanjem hrane na mizo ne premikamo – ne natakarji ne gostje.

Ali in kdaj je primerno, da natakar poravnava gube prta, če jih opazi potem, ko so gostje že za mizo?

Kako ravna natakar, če opazi, da je gostu prtiček padel na tla?

Na mizi sta lahko cvetje in druga dekoracija, ki pa nikoli ne smeta zastirati pogleda na sogovornike.



Slika 5: Cvetje na mizi

Presodite, ali je cvetje, kakor prikazuje slika 2, ustrezno visoko. Za kakšno višino cvetja na tako pripravljene mizi bi se odločili?



Slika 6: Dekoracija na mizi

Presodite, kako moramo ravnati, kadar za dekoracijo uporabimo kamenje, steklo, obarvane predmete ipd., kakor je razvidno na sliki 6.



Medpredmetno povezovanje

M19 (Dekoracije)

Kakšne so možnosti postavitve cvetličnih aranžmajev na slavnostnih mizah?

Higienski minimum

Ali so lončnice primerne za banketne mize (higienski razlogi)?

Naravoslovje

Katero cvetje ni primerno za namizno dekoracijo (npr. zaradi izločanja cvetnega prahu)?

Ali je škodljivo za človeka, če vosek s sveče kaplja na glazuro torte?

Umetnost

Kaj je barvna lestvica?

VEDENJE PRI MIZI

Naša pričakovanja za uspešno izpeljano svečano večerjo so povezana tudi z ravnanji gostov.

Ali se vam je kdaj zgodilo, da je natakar odnesel vaš krožnik, čeprav niste pojedli do konca? Katera gesta gosta ga k temu vzpodbudi?

**Jed, pijača, spanje, ljubezen –
vse bodi umerjeno.
Hipokrat**

K zgornjemu izreku bi lahko dodali, naj bo umerjeno tudi obnašanje pri mizi. Poglejte si nekaj pravil bontona, ki jih morata poznati tako gost kot gostitelj.

BONTON PRI JEDI NA KRATKO	
Prtiček	<ul style="list-style-type: none"> - Jesti začnemo šele, ko gostitelj poseže po svojem prtičku. - Vedno ga položimo v naročje (nikoli za pas ali ovratnik). - En vogal prtička je obrnjen navzgor, da se z njim lahko obrišemo. - Pred pitjem si s prtičkom obrišemo usta, da ne zamažemo kozarca. - Ko nehamo jesti, ga nezloženega odložimo na mizo.
Pribor	<ul style="list-style-type: none"> - Pribor jemljemo od zunanje strani proti krožniku. - Kadar se pogovarjamo med jedjo nekoliko dlje, odložimo prekrižan

	<p>pribor na krožnik.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uporabljenega pribora ne odlagamo na prt. - Noža ne nosimo v usta.
Hrana	<ul style="list-style-type: none"> - Počakamo, da dobijo jedi ostali gostje. - Jedi ne ovohavamo. - Vročih jedi ne hladimo s pihanjem. - Jemo zmerno in ne hlastamo. - V usta nosimo manjše zalogaje. - Kruh vedno lomimo. - Ne pokušamo jedi drugih.
Pušcanje hrane na krožniku	<ul style="list-style-type: none"> - Hrano lahko pustimo na krožniku; če jo nalagamo sami, raje jemljemo večkrat po malo. - Nikoli ne »obrišemo« s kruhom vse ostanke hrane na krožniku.
Kozarci	<ul style="list-style-type: none"> - Med pogovorom odložimo kozarec.
Pijača	<ul style="list-style-type: none"> - Pri menjavi sorte vina ni potrebno na dušek izprazniti kozarec s prvim vinom. - Dolivamo le v prazne kozarce. - Za slavnostno mizo vina ne mešamo z drugimi pijačami.
Zobotrebec	<ul style="list-style-type: none"> - Vzamemo ga z mize in uporabljamo v odmaknjenem prostoru.
Zdravica	<ul style="list-style-type: none"> - Gostitelj prvi dvigne kozarec. - Pri trkanju s kozarci pogledamo druge v oči in se rahlo nasmehnemo. - S kozarci trkamo le, kadar pijemo vino.
Ličila	<ul style="list-style-type: none"> - Preverjanje stanja ličila za mizo je dovoljeno, popravljamo ga le v toaletnih prostorih.
Pogovor	<ul style="list-style-type: none"> - S polnimi usti ne govorimo. - Jedi ne kritiziramo za mizo. - Izogibamo se neprimernim temam (npr. političnim).
Drža	<ul style="list-style-type: none"> - Komolcev ne naslanjamo na mizo. - Na levo in desno od sebe se obračamo z rahlim nagibom, ne pa s celotnim zasukom telesa.
Ravnanja	<ul style="list-style-type: none"> - Ne premikamo dekoracije. - Pri odhodu od mize se opravičimo.

Katera pravila ravnanj pri mizi gostje najmanj upoštevajo in poznajo?

Ali se pravila bontona pri mizi razlikujejo glede na gostinske obrate?

Ali in kdaj je primerno, da so pravila bontona pri mizi bolj ohlapna oziroma manj stroga?

Navedite priložnosti, ko so pravila vedenja pri mizi na svečani večerji posebno natančna – določena s posebnim protokolom?

UNIFORMA IN ZUNANJOST OSEBJA

Z uniformo oziroma delovno obleko povemo marsikaj. Pripovedujemo o svoji stroki, delovnem mestu, poslanstvu ipd.

Sporočilnost vsake uniforme (oblačila) je simbolika poklica, tradicije in identitete poklica.

Zavedati se moramo, da v uniformiranosti nismo neprepoznavni in neopazni med enako oblečenimi, kajti s svojo osebnostjo smo med množico enako oblečenih še bolj izrazni.

Izobraževanje po programu hotelske in gastronomske storitve omogoča pridobitev več vrst poklicev, ki pa večinoma zahtevajo nošenje uniform. Uniforme so univerzalne le do neke mere.

Kakšna je vaša šolska uniforma? Ali ima kakšno posebno sporočilnost (znak, barvo, emblem ipd.)?

Uniforma mora biti čista, zlikana in prave velikosti. Šele v kombinaciji primerne pričeske, prave mere uporabljenih ličil in nevpadljivih modnih dodatkov lahko oseba, ki uniformo nosi, izraža želeno sporočilnost.

**Obleka je karakteristika običajev,
običaji pa so zrcalo idej.
Alison**

Pripišite v prazna okenca poklice, ki jih lahko povežete z ustreznimi spodnjimi vzorci uniform.

/natakar, kuharji, sobarica, gospodinji, hotelski vajenci, barska natakarja/





Slike 7, 8, 9, 10, 11 in 12 (v zaporedju od zgoraj levo do spodaj desno): Uniforme

Katere uniforme so lahko za svečano večerjo nekoliko drugačne (kako) in kaj s tem izražamo?

Kaj razumete pod urejeno zunanostjo osebja?

NAMIG

- V zunanost sodijo:
- obleka,
 - pričeska,
 - ličilo in
 - modni dodatki.



Razmislimo.

Kaj menite o natakarju/-ici, ki ima v nosu uhan, nosi usnjeno zapestnico, nima spetih las, mu srajca gleda izza hlač, ima zavihane rokave, ima prevelik dekolte ipd.? Ali je za kuharja, ki se pride predstaviti gostom, primerno, da ima npr. pisano kuharsko kapo, ki sicer ustreza standardom higienskega minimuma? Ali lahko pomočnik natakarja nosi hlače iz jeansa na svečani večerji, čeprav opravlja svoje delo za točilnim pultom?



Načrtujte osnutek navodil glede uniform in zunanosti osebja, ki bi sodelovalo pri pripravi večerje.



Medprogramsko in medpredmetno povezovanje

Turizem

Kakšne naloge pri pripravi svečane večerje bi lahko opravljali dijaki, ki se na vaši šoli izobražujejo za poklice turistični animator, turistični informator ali gastronomski tehnik? Kakšno vlogo bi lahko imel turistični animator ob mizi, kjer bi bile razstavljene različne steklenice vina? Kdo bi lahko opravil nalogo razdeljevanja spominkov gostom? Kako bi lahko pripravili avlo šole, kjer se bodo gostje zadržali nekaj časa, preden se bodo posedli za mizo? Katere druge naloge bi lahko prevzeli pri projektnem delu priprave svečane večerje?

VEDENJE OSEBJA

Četudi je strokovno znanje ustrezno, delo opravljeno profesionalno in so izpolnjena pričakovanja v zvezi s pravili o zunanem izgledu in uniformi, je celota zaokrožena v poklicno podobo šele z vedenjem.

Kako se bomo pravilno obnašali v posamezni situaciji, je mnogokrat v podrobnostih prepuščeno nam samim. Temu vedenju lahko rečemo tudi takt ali stil. Pri tem je lahko v pomoč nasvet, da tolerantnost, zmernost in vljudnost vedno odpirajo priložnosti, da rešimo vsako nepredvideno situacijo.

Pogoji za uspešnost so:

- veselje do dela z ljudmi;
- pravilna ravnanja z ljudmi;
- sposobnost delati v timu;
- pripravljenost na delo in
- pravilne reakcije v vseh situacijah.

Osebje je lahko vpeto med dve skrajnosti:

- da pretirava s skrbjo za počutje gostov in
- da se ne zmeni za goste.

Pri taktu ali stilu lahko govorimo tudi o pravem občutku. Praktične izkušnje so najpomembnejša pot, da prave občutke razvijemo.

SPOMINKI, MAJHNA DARILA IN DOBRODELNI PRISPEVKI

Za kakšno vrednost in vrsto spominkov, ki bi jih podarili gostom ob koncu svečane večerje, bi se odločili?

Ali menite, da je primerno obdariti častne ali najpomembnejše goste s posebnimi darili? Utemeljite.

Ljudje se obdarujemo z namenom. S primernim darilom ali spominkom se predstavimo in tudi izrazimo velik del nas samih. Pri obdarovanju moramo ravnati preudarno.

Z darilom izkazujemo pozornost in s to prijazno gesto odnos do obdarjenca izboljšujemo. Vrednost darila pri tem ne sme biti osrednjega pomena.

Ali menite, da bi lahko pripravili za novinarje, ki so prisotni na svečani večerji ali jo le snemajo in o projektnem delu poročajo, poseben zbir informacij o projektnem delu? Kaj bi takšna vaša gesta sporočala? Kdo bi opravil to nalogo?



Načrtujte primerna majhna darila, ki bi jih podarili gostom ob odhodu v spomin na svečano večerjo. Ob tem upoštevajte »rdečo nit«, ki vam je bila vodilo pri pripravi menu karte, vinskega lista in druge dekoracije. (Če ste se odločili, da boste v jedilnik vključili slovenske narodne jedi/morske jedi ipd., in ste to upoštevali tudi pri pripravi dekoracije prostora, omizij in pogrinjkov, boste najbrž tudi podarjenim spominkom želeli vtisniti takšen značaj.)



Razmislimo.

Ali je primerno, da podarjamo hrano in pijačo? Katera pravila bi pri tem upoštevali?

Kako in kdaj bi gostom sporočili, da boste veseli njihovih dobrodelnih prispevkov? Katera pojasnila v zvezi s tem bi jim bilo primerno dati? Ali je primerno, da bi jih na svečanem pogrinjku čakale kuverte s položnicami zneskov za denarne prispevke? Kako bi ravnali ob koncu zbiranja prispevkov?



Medpredmetno in medprogramsko povezovanje

Umetnost

Oblikujte spominke in pri tem upoštevajte estetsko ustreznost in enotnost izdelkov enake vrste.

M19 – Dekoracije

Načrtujte ustrezno dekorativno postavitve spominkov v ustreznem skladju s prostorom, kjer bodo postavljeni.

Turizem

Kdo bi lahko opravil nalogo razdeljevanja spominkov gostom? Kakšno vlogo bi lahko imel turistični animator ob mizi, kjer bi bile npr. razstavljene različne steklenice vina?

OB KONCU

**Zaupanje v samega sebe je prva skrivnost uspeha.
Emerson**

Projektno delo ni končano z odhodom gostov. Zaključna dela osebja morajo biti opravljena enako vestno kot začetna. Ali je dovolj, da smo ob koncu izpeljanega projektne delo zadovoljni, ker so nam to zadovoljstvo izrekli gostje ali ker se sami tako počutimo? Kako bi izmerili uspešnost izvedbe projektne delo?



Medpredmetno povezovanje

M1 – Osnove v gostinstvu

Izpolnite dokumentacijo kuhinjskega, točilniškega in skladišnega poslovanja.

Organizacija dela v kuhinji

Uredite kuhinjsko dokumentacijo.

Gostinsko poslovanje

Analizirajte delovni program v kuhinji in točilnici, izračunajte stroške priprave svečane večerje, stopnje DDV in utemeljite stroške.



PONOVIMO

1. Kaj je bonton?
2. Če bonton postane bolj formalno področje nekega poklica, ga imenujemo _____ bonton.
3. Kako mora biti urejen prostor, kamor sprejemamo goste?
4. Kako oblikujemo sedežni red glede na pomembnost gostov (katere vrste sedežnih redov poznate)?
5. Na kateri strani gostitelja sedi častni ali najpomembnejši gost in kako dalje razvrščamo goste pri omizju (omizjih)? Kakšna je razlika med častnim in najpomembnejšim gostom?
6. Ali pri razvrščanju gostov upoštevamo vsa pravila prednostnih gest, ki veljajo po splošnem bontonu?
7. Čemu so namenjene namizne kartice z imeni?
8. Katere sestavine mora vsebovati vabilo na svečano večerjo?
9. V čem se razlikujeta jedilni list in menu karta?
10. Katera pravila moramo upoštevati, da bomo z dekoracijo prostora in omizja dosegli prijetno vzdušje in razpoloženje?
11. Kdaj je lahko nebesedna komunikacija pri urejanju prostora, omizij in pogrinjkov negativno sporočilna?
12. Ponovite pravila bontona pri mizi.
13. Od česa je odvisno, kako strogo bomo upoštevali pravila bontona pri mizi?
14. Kaj je poklicna uniforma in kaj z njo sporočamo?
15. Kaj sodi v zunanost osebja in ali jo lahko prištevamo k obveznemu delu poklicnega bontona?
16. Kako vedenje osebja zaokroža poklicno profesionalnost?
17. Kateri pogoji za poklicno uspešnost izvirajo iz poznavanja bontona?
18. Kaj izkazujemo z darilom? Čemu mora biti vrednost darila prilagojena?



MEDPREDMETNO POVEZOVANJE

Povezava s predmeti, moduli in vsebinami odprtega kurikula

Slovenščina:

Uporaba ustrezne socialne zvrsti v različnih govornih položajih, uradna besedila, strokovna besedila, ustrezna slovnična, pravopisna in slogovna sestava besedil.

Umetnost:

Razvijanje čuta za estetiko, pomen ustvarjalnosti in inovativnosti, upoštevanje likovnih zakonitosti oblikovanja, razumevanje odnosa med barvo, obliko in velikostjo, razvijanje ročnih spretnosti.

Naravoslovje:

Ukrepi za preprečevanje poškodb, poznavanje kislin, baz in soli v vsakdanjem in poklicnem življenju, eksperimentalno določanje prisotnosti maščob, beljakovin, ogljikovih hidratov ter vitaminov v posameznih živilih.

Družboslovje:

Razumevanje raznolikosti družbenih skupin.

Psihologija:

Osebnost in posameznik v določenem družbenem okolju, temelji duševnih procesov glede na situacijo.

Informatika:

Urejanje besedil, uporaba elektronskih preglednic, oblikovna priprava besedil za tiskovine (vabila, menu karte, vinski listi, namizne kartice imen).

Modul M1 – Osnove v gostinstvu:

Osebna urejenost in priprava na delo v kuhinji, vzdrževanje inventarja, racionalno ravnanje s stroji in napravami, zmožnost ločevanja prostorskih območij in upoštevanja navodil HACCP, izbor, skladiščenje in racionalna uporaba različnih živil, mise en place, mehanska in toplotna obdelava živil ter priprava, porcioniranje na osnovi normativov, osebna urejenost in priprava za delo v strežbi, poznavanje in vzdrževanje inventarja in naprav v točilnici in jedilnici, urejevanje prostora, postrežba jedi in pijač, izpolnjevanje nabavnih in skladiščnih dokumentov, izpolnjevanje obračunov kuhinjskega in točilniškega poslovanja, izbor ponudbe za posamezne strukture gostov.

Modul M3 – Priprava posameznih skupin jedi:

Priprava hladnih in toplih začetnih jedi, priprava glavnih jedi, solat in sladic, priprava zahtevnejših jedi in upoštevanje njihove hranilne vrednosti.

Modul M5 – Priprava izrednih obrokov:

Sestavljanje in priprava jedilnikov za izredne obroke, priprava zahtevnejših jedi iz širšega izbora jedi.

Modul M6 – Postrežba pijač:

Priprava in postrežba brezalkoholnih in alkoholnih pijač ter toplih napitkov, postrežba buteljčnega vina.

Modul M8 – Postrežba izrednih obrokov:

Postrežba izrednih obrokov v matični hiši.

Modul M12 – Slovenske narodne jedi:

Priprava slovenskih regijskih jedi in vključevanje v jedilnike ter prilagajanje teh jedi sodobni prehrani.

Modul M15 – Peka peciva:

Priprava različnih vrst sladici z upoštevanjem varovanja zdravja, poznavanje tehnik dela za pripravo testa in nadevov.

Modul M17 – Mešane pijače:

Priprava in postrežba različnih skupin mešanih pijač.

Modul M18 – Slovenska vina:

Svetovanje in priporočila vina k menuju, poznavanje in postrežba mirnih, penečih, predikatnih in arhivskih vin.

Modul M19 – Dekoracije:

Poznavanje prostorsko-dekorativnih načel in uporaba dekorativnih elementov glede na priložnost in prostor.

Higienski minimum in varstvo pri delu:

Higiena in nega telesa, obleke in obutve, predpisi s področja požarne varnosti in varstva pri delu, razumevanje znakov za nevarnost in upoštevanje varstva pri delu, tehnični pogoji za delovanje kuhinje in točilnice.

Organizacija dela v kuhinji:

Tehnologija dela kuhinje, kuhinjska dokumentacija, delovanje na delovnem mestu v skupini.

Gastronomija:

Živila glede na vrsto in izvor ter njihova uporaba in pomen v zdravi prehrani, prepoznavanje in razumevanje hranilne vrednosti ter pomen alkoholnih pijač v prehrani, priporočila alkoholnih pijač k različnim jedem.

Socialne veščine:

Skrb in odgovornost za osebno zdravje in zdravje gostov, čut moralne odgovornosti do drugih, razumevanje pomembnosti komunikacijskih veščin za opravljanje poklicev.

Gostinsko poslovanje:

Poslovanje, analiza in organizacija delovnega programa v kuhinji in točilnici, izračun cen, stopenj DDV in utemeljitev stroškov za izbrano jed ali pijačo.

Slovenska kulturna dediščina:

Uporaba elementov kulturne dediščine pri praktičnem delu.



LITERATURA IN VIRI

- Casson, H. N. 1995: Umetnost govora (Šola retorike, let. 1, knj. 2), Pravljico gledališče, Ljubljana
- Frelih, J., Polak, A. 1997: Strežba, DZS, Ljubljana
- Gruner, H., Metz, R. 2005: ABC kuharstva in prehrane, Tehniška založba Slovenije, Ljubljana
- Hafner, M. 1974: Zlata pravila življenja, Učne delavnice, Ljubljana
- Incze, G. 1999: 100 vprašanj in odgovorov o dobrem obnašanju, Skriptorij KA, Radovljica
- Kamenšek, J., Pertoci, P., Koklič, S. 2006: Poznavanje in postrežba pijač, Trauner Verlag, Linz
- Kamenšek, J., Pertoci, P., Koklič, S. 2006: Strežba z organizacijo dela, Trauner Verlag, Linz
- Kneževič, A. N. 2001: Oljka (O sporazumevanju in obnašanju; tudi tako govorimo), Didakta, Radovljica
- Košnik, B. 2007: 24 ur poslovnega bontona, Astra, Ljubljana
- Kunaver, D. 1996: Z lepim vedenjem v lepše čase, Društvo Vilko Mazi, Ljubljana
- Metz, R., Gruner, H., Kessler, T. 2006: ABC kuharstva, strežbe in hotelirstva, Tehniška založba Slovenije, Ljubljana
- Rees, N. 2003: Veliki sodobni bonton, Mladinska knjiga, Ljubljana
- Schneider-Flaig, S. 2010: Veliki novi bonton, Mladinska knjiga, Ljubljana
- Wolff, I. 1993: Sodobni evropski bonton, DZS, Ljubljana
- Zalar, J., Vrandečič, J., Hrovatin A. 2008: Kuharstvo: osnove v gostinstvu, tehnologija pripravljanja jedi, recepti, DZS, Ljubljana
- Zavodnik, S., Jošt, G. 2005: Strežba z animacijo, DZS, Ljubljana

Fotografije

Arhiv SŠGT MB (slike 1, 2 in 6)

Splet

Pridobljeno 29. 6. 2011 iz <http://www.diva.si/forum/viewtopic.php?t=35020> (slika 3)

Pridobljeno 29. 6. 2011 iz http://www.eldom.si/site/index.php?view=vroca_ponudba (slika 4)

Pridobljeno 28. 6. 2011 iz <http://weddingaccessories1001.blogspot.com/2011/05/cheap-tropical-flower-centerpiece-ideas.html> (slika 5)

Pridobljeno 29. 6. 2011 <http://www.impactplusuniforms.com/> (slika 7)

Pridobljeno 29. 6. 2011 <http://www.tradekey.com/ks-waiter-waitress-uniform/> (slika 8)

Pridobljeno 29. 6. 2011 <http://www.hospitality-school.com/uniform-waiter-restaurant> (slika 9)

Pridobljeno 29. 6. 2011 http://findatoad.blogspot.com/2010_05_01_archive.html (slika 10)

Pridobljeno 29. 6. 2011 <http://www.made-in-china.com/showroom/budifashion/product-detailqghmrVsHZgWc/China-Cook-Uniform-JC-0001-.html> (slika 11)

Pridobljeno 29. 6. 2011 <http://www.embroidered-uniforms-corporate-apparel.com/blog/2009/01/housekeeping-uniforms.html> (slika 12)