



Bojana Košnik Čuk
BONTON

IZOBRAŽEVANJE ZA ZAPOSELENE V GOSTINSTVU IN TURIZMU

- pravila sodobnega evropskega bontona (novosti v poslovnem svetu, odnos moški, ženska, zasebno življenje, vrača se romantika,...)
- preprosta formula s katero si vedno lahko pomagamo, v kulturi vedenja, v bontonu, če smo v dilemi, zadregi, tako zasebno kot poslovno
- čas je dragocen, še vedno velja, da je točnost vljudnost kraljev, (kakšne zamude so še sprejemljive, kakšne zapovedi nam prinašajo družabni dogodki, sestanki, konference, zasebna druženja,...)
- nekaj nasvetov glede delovnega bontona, vljudno vedenje udeležencev v delovnem okolju
- sprejem poslovnih partnerjev, gostov, strank, dobrodošlica, kako postopamo, ko smo sami v vlogi gostov
- sedežni red v vozilih, kako sprejeti gosta ko izstopa iz avtomobila
- desno pravilo in pravilo bližine
- vstopanja v prostore, dvigala, hoja po stopnicah, toliko različnih vrat
- pravilen odnos do sodelavcev
- kje nam bonton postavlja meje v komuniciranju s strankami, poslovnimi partnerji, kaj storiti če ga polomimo
- kaj nam prinašajo posebnosti poklica v smislu prave komunikacije
- neverbalno komuniciranje, govorica telesa, nasmejan ali zlovoljen obraz, poslovna govorica telesa naša prednost in priložnost
- predstavljanje, naslavljanje
- rokovanje, kdo komu prvi ponudi roko, kakšen je pravilen stisk roke
- tikanje ali vikanje, pozdravljanje, pravica ali dolžnost
- imena in nazivi, kdaj gospe in kdaj gospodične
- olikan poslovni sestanek, (nekaj zlatih nasvetov za dobro izpeljan sestanek)
- kakšen je ustrezno pripravljen prostor za sestanke, srečanja, konference,...
- pitje kave na sestankih ni družabni obred, postrežba med sestanki in srečanji
- kdaj in kako izročamo poslovne vizitke, kakšne so pravilno oblikovane službene vizitke, čemu je namenjena prazna hrbtina stran
- upoštevanje prednostnega vrstnega reda in poznavanje pravil (koga prej pozdraviti, komu prej ponuditi roko, sedežni red in posedanje na sestankih,...)
- uporaba stacionarnih in prenosnih telefonov
- kam prilepiti žvečilni gumi, nekaj nasvetov za kadilce, prisluhnejo pa lahko tudi nekadilci
- je vedenje pri mizi res tako pomembno (hiter pregled, kam so izginili zobotrebc, zakaj s penino ne trkamo....), tudi turistično, gostinsko osebje mora poznati pravila kulture vedenja in pitja za mizo
- kultura oblačenja (hiter pregled, osnovni napotki, delovna uniforma, higiena sodobnega človeka, osebna urejenost, pretirane vonjave, brada, dolgi lasje, nohti, tatuji,...)
- pravilno sedenje za gospo in gospoda, kam s torbicami in poslovnimi torbami
- elektronska komunikacija, elektronska pošta, internet, netiketa

ŠE NEKAJ MISLI GLEDE NA POSEBNOST DELOVNEGA OKOLJA

- omikanost je bistvo turistične in gostinske dejavnosti
- drobne pozornosti vedno naredijo dober vtis
- skupni elementi gostinstva in kulture vedenja
- kakšni natakariji se ne zmenijo za gosta
- od natakarijev in ostalega osebja je v veliki meri odvisno ali bo obrok prijeten ali ne
- kako ravnati z neprijetnimi, nesramnimi in neomikanimi gosti
- kakšne so lastnosti dobrega receptorja in ostalega hotelskega osebja
- urejenost sob, čistoča, kje največkrat pozabimo pobrisati prah, kdaj lahko brnijo sesalci,...
- tudi tehnično osebje igra pomembno vlogo v hotelu
- tudi kuharji morajo biti pripravljeni na to, da gostom povedo nekaj o svojih mojstrovinah
- če svoje delo radi opravljamo, se nam ni treba bati prisiljenega in nenaravnega vedenja

Preko predlagane vsebine slušatelji lahko preverijo in osvežijo poznavanje poslovnega protokola in pravil bontona, na najvišjem nivoju, v vsebino so zajete vse novosti sodobnega bontona, kulture vedenja.

Poseben poudarek je namenjen gostinski in turistični ponudbi na najvišjem nivoju, tako za natakarije, kuharje, gospodinje, čistilke, sobarice, receptorje in drugo tehnično in administrativno osebje, vodilne.

Seveda pa je v vsebino zajeto tudi vse tisto, kar potrebujemo v našem zasebnem življenju z našimi najbližjimi, prijatelji in znanci. Poseben poudarek namenjam primerom iz prakse, morebitnim dilemam v katerih se kot ljudje, ki smo vpeti v različne delovne procese in različne življenjske situacije, še prehitro znajdemo. V vsebinskem in časovnem smislu se popolnoma prilagodim zahtevam naročnika.