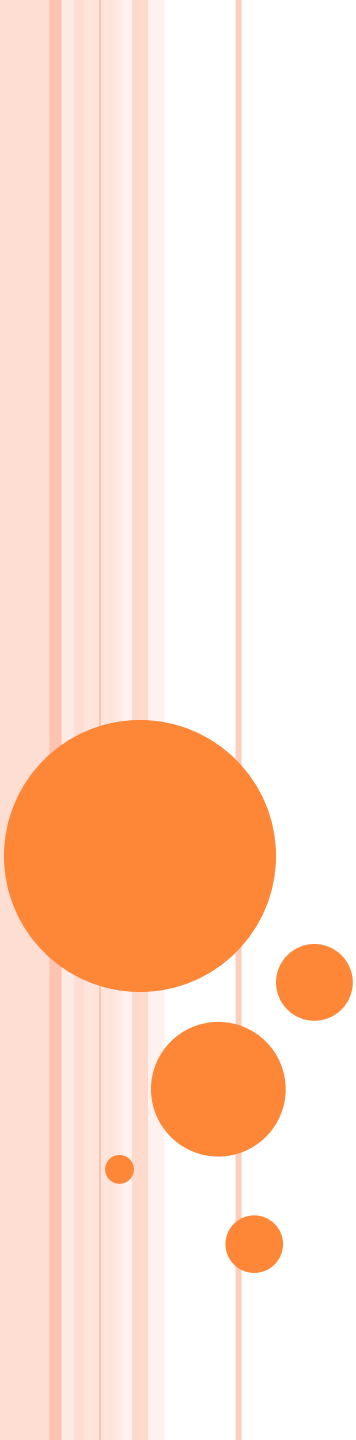




DZGwG

**TEMAT: KULTURA I ETYKA
ZAWODOWA**

Izabela Żero

RODZAJE KULTURY ZWIĄZANE Z PROWADZENIEM DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ:

- **kultura osobista** - umiejętność obcowania z ludźmi, zachowania się wśród ludzi
- **kultura obsługi** - sposoby i procedury zachowania się pracowników względem kontrahentów , klientów i gości placówek gastronomicznych
- **kultura zawodowa** - daje uczucie przynależności do danej grupy zawodowej, , utożsamianie się ze swoim zawodem, , poczucie więzi z innymi przedstawicielami swojej profesji



- **kultura osobista pracownika**– zestaw cech, umiejętności i zachowań, ogół sposobów postępowania, metod działania, myśli, pojęć, poglądów i działań. Jest to trwała własność człowieka nabywana w wyniku ciągłej pracy nad sobą.



ELEMENTY SKŁADOWE KULTURY OSOBISTEJ PRACOWNIKA:

- czystość, estetyka, dbałość o zdrowie i higienę osobistą
- ogłada towarzyska i *savoir vivre*
- takt, empatia, wrażliwość emocjonalna
- opanowanie
- otwartość na kontakty z innymi ludźmi
- odpowiedzialne podejście do pracy
- postawa etyczno-moralna
- walory intelektualne człowieka



Kultura obsługi gościa – sztuka służenia klientowi.

CEL: zrozumienie i zaspokajanie wszelkich potrzeb gości.

KULTURA OBSŁUGI KLIENTA OBEJMUJE:

- Estetyczny wygląd, zadbany ubiór
- Wysoki poziom kultury osobistej
- Zrozumienie sensu i charakteru usług gastronomicznych
- Przestrzeganie formuł grzecznościowych
- Szacunek do klienta
- Umiejętność prowadzenia rozmów
- Umiejętność unikania i rozwiązywania konfliktów
- Umiejętność rozwiązywania problemów, przyjmowania skarg i reklamacji
- Staranność korespondencji z kontrahentami i klientami
- Przestrzeganie tajemnicy zawodowej
- Poprawność językową



Elementy wizerunku kelnera

Ubranie	• czyste i wyprasowane (wskazane jest posiadanie dwóch kompletów), • najczęściej ciemne (czarne) spodnie lub spódnica, • jasne (zwykle białe) bluzki i koszule lub kitle (kurtki), • marynarka i smoking (dla mężczyzn) lub żakiet (dla kobiet), • kamizelka, muszka, krawat w kontrastowym kolorze lub barwach danej firmy czy kolorach charakterystycznych dla regionu – w obiektach serwujących kuchnię regionalną, • rajstopy cieliste dla kobiet; ciemne skarpety dla mężczyzn, • wyprasowana i złożona serwetka kelnerska, tzw. kelnerka noszona na lewym przedramieniu, • biały fartuszek dla pań (w niektórych lokalach), • zapaska w kolorze białym lub w kolorach firmy (w niektórych lokalach).
Obuwie	• czyste, wypastowane, • zakrywające palce i pięty (czółenka dla kobiet, pantofle dla mężczyzn) w kolorze pasującym do stroju, najczęściej ciemne.
Wygląd zewnętrzny	• dla kobiet dyskretny makijaż, • dla mężczyzn twarz ogolona lub z zadbaną brodą czy wąsami, • włosy – czyste i zadbane, uczesane w sposób klasyczny, • dłonie czyste, paznokcie dobrze utrzymane, • biżuteria i ozdoby skromne, noszone w sposób klasyczny.
Zapach	• perfumy, woda toaletowa – niezbyt intensywne, • świeży oddech.
Inne	• identyfikator przypięty po lewej stronie do kamizelki lub marynarki.
Wyposażenie dodatkowe	• scyzoryk kelnerski, tzw. hebel lub trybuszon, • otwieracz do butelek kapslowanych, • długopisy, ołówki i bloczek do przyjmowania zamówień, • portfel na banknoty i bilon, • zapalki.

ETYKA, ZASADY ETYCZNE, ZADANIA ETYKI ZAWODOWEJ:

PODSTAWOWE ZASADY ETYCZNE:

- sumienność
- pracowitość
- obowiązkowość
- odpowiedzialność
- punktualność
- sprawiedliwość
- bezinteresowność
- obiektywizm
- uczciwość



Etyka zawodowa – zespół zasad i norm określających, jak z etycznego i moralnego punktu widzenia powinni zachowywać się przedstawiciele danego zawodu. Wspomniany zespół zasad i norm wynika z tradycji zawodu, kultury narodowej, ze wskazań etycznych przyjętych w danym społeczeństwie

PODSTAWOWE ZADANIA ETYKI ZAWODOWEJ W PRZEDSIĘBIORSTWIE GASTRONOMICZNYM:

- regulowanie stosunków wewnątrz grupy zawodowej
- określenie stosunku pracowników do przedmiotu pracy
- zabezpieczenie przedstawicieli zawodu przed zagrażającymi im niebezpieczeństwami moralnymi i pokusami
- zabezpieczenie personelu przed możliwością nadużyć związanych z charakterem wykonywanej pracy
- podnoszenie prestiżu grupy zawodowej

