



Srednja šola za gostinstvo in turizem Maribor
Mladinska ulica 14 a, 2000 Maribor

ETIČNI KODEKS
DIJAKOV SREDNJE ŠOLA ZA GOSTINSTVO IN TURIZEM
NA OBVEZNI DELOVNI PRAKSI (Praktično usposabljanje z delom)

»Edino, kar lahko reši človeštvo, je sodelovanje med ljudmi. Začetek uspešnega sodelovanja se vedno prične v srcih posameznikov.« (Bertrand Russel).



I. POSLOVNO OBNAŠANJE

1. KAKO SE OBNAŠAMO NA DELOVNEM MESTU

Vsako delovno okolje je posebna kulturna skupnost, ki ima svoje navade, pravila in statusne simbole. Če se želi zaposleni oz. dijak na praksi obdržati in delati v skupini, ki deluje po načelu skupnih poslovnih in družbenih interesov, mora te norme upoštevati in spoštovati. Glavna vodila pri delu vsakega posameznika in družbe kot celote morajo postati strokovnost, prijaznost in poslušnost za gostove želje. Le s takšnim načinom dela bomo lahko izpolnili svoje poslanstvo, da **GOST DOBI VEČ, KOT PRIČAKUJE**. Gost je namreč najpomembnejša oseba v hotelu.

Etični kodeks je skupek dogovorjenih pravil in standardov osnovne hotelske etike, ki predpisuje način izvedbe (nudenja) storitev in delovnih postopkov, ki olajšujejo delo, zvišujejo učinkovitost ter vzdržujejo in izboljšujejo medsebojne odnose ter kakovost storitev.

Večina dobrih poslovnih navad in običajev je prevzeta iz osnovnih pravil lepega vedenja, zato bo vsak, ki želi usvojiti pomembne prvine za delo v hotelirsko gostinski stroki, zlahka usvojil pravila kodeksa.

Družbeni interesi, norme delodajalcev so:

- a. Na delovno mesto se prihaja točno.
- b. Prihod in odhod iz delovnega mesta evidentiramo na predpisan način pri delodajalcu
- c. V primeru zamude se pokliče mentorja in sporoči razlog zamujanja. V primeru celodnevne odsotnosti se to sporoči mentorju do 8.30 ure.
- d. Pravilna uporaba in vzdrževanje delovnih sredstev kažeta naš odnos do dela; z materialom moramo ravnati varčno in racionalno.
- e. Zasebnih obiskov med delovnim časom se ne sprejema.
- f. Nenavadne kretnje, kletvice in glasni glasovi na delovnem mestu niso dovoljeni.
- g. Alkohola ne prinašamo in uživamo na delovnem mestu.

2. ODNOS DO GOSTA

Odnos do gosta se odraža na različne načine, najprej pa v naši pripravljenosti, da vsakega gosta obravnavamo kot posameznika. Spoznati poskušamo njegove želje in se kar najbolj potruditi, da jih tudi izpolnimo. Naše delo ne sme biti rutinsko, saj se želje gostov razlikujejo, s tem pa se razlikujejo tudi načini, kako gostu najbolj ustrezemo. Zato moramo stremeti k individualnemu pristopu do gosta, saj bomo le tako zagotavljali visoko raven svojih storitev po meri posameznega gosta. Naš cilj je, da gosti od nas odhajajo zadovoljni in da se k nam tudi radi vračajo. Gost je naš poslovni partner.

Pozdrav gostu mora biti vedno prijazen (prisrčen) in z nasmeškom, ki izraža dobrodošlico. Vse goste pozdravljamo enako vljudno in prisrčno. Vsakega gosta pozdravimo najprej mi in ne čakamo, da nas on prvi pozdravi. Pozdravimo ga, ko je od nas oddaljen 10 metrov oziroma najpozneje v treh sekundah, ko smo ga opazili. Če ugotovimo, da je gost tujec, ga pozdravimo v njegovem jeziku. Kadar je le mogoče, si skušamo zapomniti priimek gosta, ki ga ob pozdravu ali nagovoru uporabljamo v ustrezni povezavi z besedo gospod, gospa ali gospodična. Gosta vedno vikamo in ogovorimo v njegovem domačem jeziku. V primeru, da jezika ne znamo, tujega gosta pozdravimo v angleškem jeziku.

Pozdravimo ga ob vsakem srečanju, čeprav je to večkrat na dan. Pri vsakem nadaljnjem srečanju se lahko samo rahlo priklonimo in ga pozdravimo z rahlim nasmeškom ter mu tako izkažemo, da je dobrodošel.

Ob vstopu v prostor gosta pozdravimo stoje.



Pozdravi so:

- DOBRO JUTRO,
- DOBER DAN,
- DOBER VEČER,
- LEP DAN VAM VOŠČIM.

Gosta glasno pozdravi le tisti, ki ga neposredno sprejme:

- v restavraciji: vodja strežbe, pomočnik vodje strežbe oziroma natakar, ki gosta pospremi do mize,
- v recepciji: vodja recepcije, receptor ali portir,
- v wellnesu: wellness receptor,
- v zdravstvu: receptor v sprejemni pisarni,
- na animaciji: vodja animacije, animator.

Preostalo osebje gosta pozdravlja z rahlim priklonom.

Ob odhodu se gostu zahvalimo in se priporočimo za naslednji obisk.

Pozdravi ob odhodu gosta so:

- NASVIDENJE,
- LAHKO NOČ,
- HVALA ZA OBISK,
- SE PRIPOROČAMO.

Ob vsakem srečanju z gostom smo pozorni, vljudni in prijazni. Nasmeh je sestavni del našega profesionalnega videza.

Gost mora ob vsakem pogovoru z zaposlenim oziroma drugim članom hotelskega tima občutiti empatijo in resnično zanimanje za svoje dobro počutje v hotelu. Zaposleni se na goste vedno obračajo s ponudbo:

- Kako vam lahko pomagam?
- A lahko kar koli storim za vas?

V našem vsakdanjiku so številne prikrite in očitne kretnje, pogledi in telesni gibi sestavni del komuniciranja, zato **bodimo pozorni na svojo govorico telesa:**

- potrudimo se, da bo naš obraz veder in nasmejan,
- ne namigujmo z očmi, ne kažimo s prstom in ne uporabljajmo kakršnih koli znamenj, ki bi si jih gostje lahko napačno razlagali,
- bodimo pozorni na tuj »osebni prostor«. Ne približujmo se preveč sogovorniku.

V pogovoru z gostom čim večkrat uporabimo vljudnostne besede, kot so:

- ŽELITE, PROSIM,
- S ČIM VAM LAHKO POSTREŽEM,
- IZVOLITE,
- HVALA,
- PROSIM,
- OPROSTITUTE,
- DOVOLITE,



- ŽELIM VAM PRIJETEN DAN.

Pri komuniciranju z gosti so zelo primerna priporočila, kot je na primer »priporočamo vam« ... Izogibajmo se dolgim pogovorom z gostom in preveliki domačnosti. Pogovori o našem delu, plači in odnosih na delu niso dovoljeni.

V času delovne obveznosti se z gosti ne sme posedati v restavracijah, kjer imajo redne obroke, kakor tudi ne na drugih mestih, kjer se gosti nahajajo. Izjeme, ko lahko zaposleni sede z gostom za isto mizo, so izključno službene obveznosti direktorjev in posameznih vodij.

Gostu poskušamo pomagati in svetovati, kadar želi našo pomoč ali kadar presodimo, da jo potrebuje. Gostu na njegovo željo nudimo vse informacije o hotelu, preostalih lokalih v okviru delodajalca, kjer delamo, zabavi, rekreaciji in preostalih prireditvah v kraju in okolici, zato moramo biti z ustrežno ponudbo dobro seznanjeni.

Če nas gost vpraša za nasvet pri izbiri lokala, moramo najprej svetovati lokal v okviru družbe kjer delamo, če seveda ustreza gostovim željam.

Če nas gost vpraša za pot do določenega mesta (telefona, bazena), je najbolje, da ga pospremimo. Če ga ne utegnemo, mu damo jasne napotke. Smer lahko nakažemo z roko.

Starejšim gostom in gostom, ki imajo težave z gibanjem, moramo vedno pomagati pri vstajanju in sedanju ter oblačenju in slačenju.

Svojo pozornost pokažemo tako, da gostu ob vhodu, izhodu, na hodniku in v dvigalu odstopimo prednost ter mu odpremo in pridržimo vrata.

Pošten odnos do gosta je ključni element naše poslovne etike. Gost, ki se bo čutil ogoljufanega, se ne bo vračal in bo svoje slabo mnenje posredoval še drugim potencialnim gostom.

Gostu moramo vedno zagotoviti storitev, ki jo je plačal, in to na pričakovani kakovostni ravni. Če gosta zaradi objektivnih razlogov oškodujemo, se mu opravičimo in mu povrnemo škodo.

Gostu posredujemo samo prave in poštene informacije – pretirana hvala storitev je lahko zelo škodljiva, saj je v tem primeru težko izpolniti pričakovanja gosta.

Gosta moramo vedno diskretno opozoriti na njegovo napako, ki bi mu lahko povzročila kakršno koli škodo. To še posebej velja, če bi imeli od napake neposredno korist (gost nam je dal preveč denarja), saj bo gost naše ravnanje takrat še posebno cenil.

V hotel vstopamo in iz njega izstopamo skozi vhod za zaposlene; prav tako uporabljamo le dvigalo za osebje, razen v primerih, ko spremljamo gosta k direktorju hotela, vodji recepcije, animatorju, portirju...

Zaposleni (dijaki) parkirajo svoje avtomobile na parkirišču za zaposlene, če pa jih ni dovolj ali sploh ni parkirišč zanje, pa na javnih parkiriščih v kraju. Parkiranje pred vhodom hotela oziroma na parkiriščih, namenjenih gostom, je strogo prepovedano. Za parkiranje na prostoru za interventna vozila je zakonsko predpisana globa.

Za prehrano v okviru časa, predvidenega za to, uporabljamo le jedilnico (menzo) za zaposlene ali za to določen prostor. Vsakršno jemanje hrane iz hotelskih restavracij je strogo prepovedano in neprimerno. Zaposleni dijak mora biti vzgled gostom in s svojim ravnanjem ne sme promovirati odnašanja hrane iz hotelske restavracije. Zaposlenim dijakom ni dovoljeno uživanje hrane v restavracijah za goste, prav tako je nedovoljena priprava kave in preostalih napitkov iz samopostrežnih avtomatov.



Vse izgubljene in najdene predmete moramo izročiti gospodinji hotela.

Pri telefonskem pogovoru smo vedno prijazni in vljudni. Trudimo se govoriti čim jasneje, razločno in v kratkih stavkih.

Telefon je neviden obraz podjetja, ki odkriva njegove značajske poteze. Čeprav neštetokrat na dan ponavljamo določeno frazo, moramo vedeti, da gost in stranke, ki kličejo, ta pozdrav slišijo le enkrat. Največkrat je prvi stik gosta s hotelom ravno po telefonu, zato mora naš glas delovati prijazno in ustrežljivo. Na vse klice, tako gostov kot sodelavcev, odgovarjamo vljudno formalno. Zavedati se moramo, da klice poslušajo tudi gosti. Ko gre za mednarodne klice, lahko **uporabimo tudi krajšo verzijo pozdrava, na primer:**

»GOOD AFTERNOON, FRONT DESK, MIRO SPEAKING, HOW CAN I HELP?«

Tudi v telefonskih pogovorih moramo vedno uporabiti gostovo ime – velja pravilo, da vsaj dvakrat v vsaki komunikaciji.

Prvo in edino pravilo je, da se moramo zmeraj predstaviti, in sicer ko mi kličemo druge ali drugi nas. Ob vsakem telefonskem pogovoru najprej pozdravimo, se z razločnim imenom predstavimo, nato predstavimo hotel, zatem oddelek ter gosta vprašamo, kaj lahko naredimo zanj.

PRIMER: Dober dan, Hotel Golf, Ana pri telefonu. Kako vam lahko pomagam?

Osnovna pravila telefoniranja:

- a) Na zvonjenje telefona se takoj odzovemo! Zazvoni lahko največ trikrat. Če zazvoni med pogovorom z gostom, se mu opravičimo in čim hitreje opravimo telefonski pogovor. V primeru, ko gost stoji pred nami, lahko sprejmemo samo en telefonski klic. Če bi gosta prekinjali dvakrat ali celo večkrat, bo to razumel kot neprimerno vedenje. Morebitni drugi klic sprejmemo le v primeru, če gost vztraja, da to lahko storimo. Če kliče gost, ki potrebuje daljše pojasnilo oziroma informacije, se mu opravičimo in ga zaprosimo za telefonsko številko, da ga pozneje pokličemo nazaj. Pokličemo ga takoj, ko smo prosti, in ne čez nekaj ur.
- b) Prizadevamo si govoriti razločno in prijazno. Ne kažimo nestrpnosti, čeprav moramo naenkrat sprejeti več klicev. Nikoli ne govorimo preglasno.
- c) Če je le mogoče, v telefonskem pogovoru uporabljamo ime in priimek gosta, ker mu s tem izkažemo pozornost in pomembnost.
- d) Pazljivo poslušamo sporočilo gosta. Ob vsakem pogovoru mu moramo posvetiti vso pozornost. Nevljudno je, če se med telefonskim pogovorom z njim pogovarjamo še s kom drugim.
- e) Zapisujemo si vse klice gostov, njihova imena in vse posredovane informacije. Tako se bomo izognili morebitnim napakam, kot so napačna številka sobe, ime in priimek gosta idr.
- f) Ob koncu vsakega pogovora ponovimo vsa prejeta sporočila, naročila in informacije, tako da bo gost vedel, da smo ga razumeli, hkrati pa se tudi sami izognemo nevšečnostim zaradi morebitnega nesporazuma. Telefonski pogovor končamo z besedami spoštovanja, saj je zadnji vtis tisti, ki ostane gostu v spominu.
- g) Čim pogosteje uporabljamo besede, kot so hvala, prosim, dobrodošli, oprostite, se opravičujem ... S tem bomo dali gostu občutek, da je pomemben in dobrodošel.
- h) Kadar mora gost počakati, ker je interna številka zasedena, mu to prijazno povemo in se potrudimo, da klicanega kar najhitreje obvestimo. Če osebe, ki jo gost želi, ni v hiši, ga prevezemo najbližjim sodelavcem, kjer lahko pusti sporočilo. Gost mora vedno imeti občutek, da si sogovornik želi izpolniti njegovo željo. To mu pokažemo s prizadevnostjo, prijaznostjo in ustrežljivostjo.



- i) Telefon in telefonska centrala sta namenjena izključno poslovnim namenom, in ne zasebnim pogovorom. Z dolgim pogovarjanjem po nepotrebnem obremenjujemo linijo.

Pomembno! Prijazen glas, ki se trudi gostu ustreči, vzpodbudi naklonjenost do družbe. Komunikacija po elektronski pošti ali faksu: zlasti elektronska pošta je medij, ki je v zadnjih letih močno pridobil pomen. V komunikaciji z gosti je treba uporabljati pravilen jezik, biti vljuden, jasno odgovarjati na vprašanja gostov ter jih informirati o dodatni ponudbi hotela. Še posebno pomembno je odgovoriti na prejeto elektronsko pošto ali faks v roku 24 ur.

Recepcija

Pozitivna identiteta podjetja in prvi vtis se ustvarjata že pri vhodu.

Portir in drugo osebje pri glavnem vhodu morajo gosta pozdraviti s prijaznim nasmehom ali pozdravom. Portir mora gosta pozdraviti in mu ponuditi pomoč pri prenosu prtljage do recepcije.

Receptor sprejme gosta s prijaznim nasmehom in pozdravom, ga ogovori po imenu, nato po predpisanih standardih opravi postopke v zvezi s sprejemom. Gosta ob komunikaciji vedno vprašamo po imenu (»Ali smem vprašati za vaše ime?«). Nikoli ga ne vprašamo po številki sobe! Če gre za tujega gosta, ga lahko vedno ponovno vljudno vprašamo po imenu (»I apologise I did not catch your name. Could you please repeat it for me once more?«).

Če se receptor z gostom dogovori o prenosu prtljage v sobo, portir vzame kartico/ključke sobe, mu nakaže smer dvigala in gre nato pred njim z leve strani do dvigala. Pokliče dvigalo, in ko se le-to ustavi, z roko pokrije senzor in povabi gosta v dvigalo ter vstopi za njim. Ko se dvigalo ustavi, portir pokrije senzor, blokira vrata in počaka, da gost izstopi iz dvigala. Nato gre ponovno pred njim z leve strani do sobe. Odklene sobo. V sobo prvi vstopi portir, odloži prtljago in gostu razkaže sobo, kopalnico, balkon, mini bar, TV. S pozdravom zapusti sobo.

Receptor se mora izogibati naslednjim situacijam ali jih preprečiti:

- Ob sprejemu gosta in podajanju informacij receptor stoji, ko pa goste vpisuje v računalniški program, sedi. Sedi tudi takrat, ko v recepciji ni gostov.
- Zadrževanje drugih zaposlenih v recepciji brez tehtnega razloga je neprimerno in ni dovoljeno.
- Uporaba interneta v zasebne namene na delovnem mestu ni dovoljena.
- Uporaba zasebnega mobilnega telefona na delovnem mestu ni dovoljena.

Sobarice in čistilke

Čistoča je v vsakem hotelu zelo pomembna. Tudi za sobarice in čistilke, enako kot za vse drugo osebje, velja, da gosta ob srečanju pozdravijo. Pozdrav je lahko v slovenščini. Svoje delo vedno opravimo tako, da smo čim manj opazni. Kadar gostu v sobo kaj prinesemo, najprej trikrat potrkamo na vrata sobe, se predstavimo in preverimo prisotnost gosta, šele nato vstopimo v sobo.

Pri urejanju skupnih in zunanjih površin najprej poskrbimo za površine, ki so na očeh gosta in utegnejo pomeniti nevarnost (možnost zdrsa, razbito steklo in podobno). Vse opažene odpadke hitro in diskretno odstranimo.

Po čiščenju sanitarij, pa tudi ob siceršnjih obhodih, vedno zapiramo vrata skupnih sanitarij za goste.



Strežba in kuhinja

Vodja strežbe ali njegov pomočnik oziroma delavec, ki je v hotelski hiši oz. gostišču/gostilni za to zadolžen, mora vsakega gosta ob prihodu v restavracijo pričakati in vljudno pozdraviti ter ga pospremiti do njegovega omizja.

Natakar gostu ponudi jedilni list in vinsko karto ter mu priporoči vino, ki je primerno naročeni jedi. Natakarji in preostalo osebje morajo biti vselej na svojem mestu, ker lahko le tako hitro in kakovostno postrežejo gosta. Po sprejemu naročila se natakar oddalji od mize. Natakar (se) ne sme:

- stati ob mizi in poslušati pogovora gostov,
- prisesti h gostovi mizi, čeprav je povabljen,
- z gostom spuščati v pogovor o stvareh, ki niso predmet naročila, razen če gost povpraša po dodatnih storitvah,
- pozabiti na že postreženega gosta,
- biti zlovoljen in mrkega obraza,
- v restavraciji pogovarjati z drugimi natakarji, če se to ne nanaša na operativno delo.

Navedeno velja tudi za kuharje, ki so v restavraciji in skrbijo za bifejsko mizo ali pripravljajo jedi pred gostom.

POMEMBNO: Storitve, ki jo bo natakar prijazno ponudil, bo gost dobro sprejel in bo zadovoljen odšel.

Wellness

Tudi receptor v wellnesu sprejme gosta s prijaznim nasmehom in pozdravom, nato pa mu pomaga izpolniti njegove želje. Gosta ob odhodu povpraša po zadovoljstvu z opravljeno storitvijo, ga povabi k ponovnemu obisku ter mu zaželi prijeten dan.

Še posebno pomemben je odnos do gosta pri izvajalcih wellness storitev (masaže, kozmetične storitve, kopeli ...), kjer gre za osebni odnos, zato so prijaznost, dobra volja in nasmeh še posebno pomembni.

Izvajalec wellness storitev se gostu predstavi, ga pospremi v prostor za izvajanje storitve in mu pred začetkom izvajanja storitve razloži postopek. Tudi med izvajanjem storitve gostu podaja informacije o posameznih fazah postopka. Po končani storitvi ga vpraša po počutju ter preveri morebitne dodatne želje. Tudi izvajalec wellness storitev gosta povabi k ponovnemu obisku in mu zaželi prijeten dan.

3. ODNOS DO SODELAVCEV

Truditi se moramo ustvarjati pozitivno in prijetno podobo družbe in delovno klimo, in to tako navzven kot navznoter. Če se bomo prijazno pozdravljali med seboj, bomo tudi gosta sprejeli s pozdravom.

Odnos do sodelavcev temelji na medsebojnem zaupanju, iskrenosti, sodelovanju in pomoči med zaposlenimi.

Pri delu ne tekmujejo med seboj, ampak si pomagamo, da bomo vsi skupaj postali boljši.

Za uspešno delo so potrebni korektni in kakovostni odnosi s sodelavci. V delovnem okolju moramo skrbeti za zdrave medsebojne odnose in vsakodnevno upoštevati pet osnovnih načel medsebojnega vedenja:

- načelo medsebojne pomoči,
- načelo poklicne vestnosti,
- načelo spoštovanja dogovorov,
- načelo vzajemne strpnosti,



- načelo spoštovanja osebnosti.

Pomembno je tudi sodelovanje med posameznimi oddelki hotela, ki naj poteka v pozitivnem in korektnem vzdušju s ciljem izboljšanja storitve. Morebitne spore rešujemo v enakem duhu, vsekakor pa spoštljivo.

Naš cilj je, da dobri medsebojni odnosi pozitivno prispevajo k čim uspešnejšemu izvajanju delovnih nalog.

Mladi delavci se vedno učijo od starejših in izkušenejših. Ti so odgovorni za pravilno vzgajanje in podajo znanj bodočim sodelavcem. Ne le vodje, ampak vsi starejši in izkušeni delavci pomagajo in posredujejo svoje znanje mlajšim in manj izkušenim delavcem. Tu moramo še posebej izpostaviti dijake, ki opravljajo obvezno prakso. Vsakega novega dijaka morajo uvesti v delo in ga vestno spremljati v času njegovega dela.

Zmerjanje, prostaške besede, grobo odrejanje nalog, prepiri in neprimerna zadiranja ne spadajo med dobre medčloveške odnose niti na ulici, še manj pa v delovnem okolju. Z medsebojno pomočjo pri delu bomo lažje opravljali svoje delovne naloge. Kadar koli bomo potrebovali pomoč in uslugo, bomo sodelavca zaprosili s »prosim« ali »bodite tako dobri«, nikoli pa ne grobo ali ukazovalno. Kadar zaposleni zasluži pohvalo, ga vodja POHVALI javno. Vsaka KRITIKA NAJ BO DOBRONAMERNA, vodja svojega sodelavca nikoli ne graja v prisotnosti sodelavcev, še manj gostov. Vedno se obnašamo kulturno in korektno. Izogibamo se dejanj ali situacij, ki bi spravljale naše sodelavce v nejevoljo ali jih motile pri delu.

Sodelavcem pomagamo, vendar ob tem ne smemo zapostavljati svojega dela.

Med delom se morajo mlajši delavci spoštljivo obnašati do starejših, enako pa tudi starejši do mlajših.

Ne pričakuje se, da se bodo vsi zaposleni ves čas dobro razumeli, pomembno pa je, da znamo **LOČITI MED DELOVNIM IN OSEBNIM SPOROM** in da spore rešujemo sproti, pošteno in odkrito. Medtem ko so delovni spori neizbežen pojav v delovnem procesu, se moramo osebnim sporom na delovnem mestu izogibati.

POMEMBNO: Do drugih se obnašajmo tako, kot bi želeli, da se oni obnašajo do nas.

4. ODNOS DO NADREJENIH

Odnosi z nadrejenimi morajo temeljiti na obojestranskem spoštovanju.

Vodilni delavci nagovorijo osebje z imenom ali priimkom. Zaposleni se na odgovorne vodje obračajo z izrazi direktor, šef.

Primeren odnos do mentorja in sodelavcev:

- a. Prijazen pozdrav za jutraj in slovo za večer sta dober okvir za deloven dan.
- b. Sodelavce kličemo po imenu in nikoli po pomanjševalnicah ali ljubkovalnih izrazih (npr. Marjeta – Marjetica).
- c. Sodelavce tikamo le, če se s tem strinjajo, vendar nikoli pred zunanjimi gosti.
- d. Vedenje do sodelavcev mora biti olikano, ne sme povzročati škode, odbijati ali vzbujati občutka krivice.
- e. Spoštovanje dogovorov, kjer mora vsak dijak ravnati v duhu izvedbe.
- f. Spoštovanje sodelavcev, kar temelji tudi na obzirnosti in enakopravnosti zaposlenih.



5. ODNOS DO DELA

Odnos do dela se izraža v pripravljenosti vsakega dijaka, da vloži kar največji napor v izvajanje nalog na delovnem mestu in da dela v skladu s standardi, normami in pravili poslovanja hotela oz. restavracije/gostilne. Odnos do dela se pokaže tudi v pripravljenosti dijaka, da s svojim znanjem in sposobnostmi pomembno prispeva k uspehu in razvoju družbe.

Med delovnim časom ne opravljamo osebnih zadev, razen v posebnih primerih, ko nam nadrejeni dovoli uporabo delovnega časa v osebne namene.

Poleg vestnega izpolnjevanja delovnih nalog v predvidenem delovnem času se od dijakov pričakuje pripravljenost za sprejemanje dodatnih nalog za delo čez polni delovni čas, kadar to zahteva delovni proces vendar v okviru zakonskih določil.

Kljub temu da včasih iz objektivnih razlogov nismo dobro razpoloženi, gost in poslovni partner naše slabe volje ne smeta občutiti. Zato se moramo v teh primerih kar najbolj potruditi, da smo do gosta prijazni in da svojih delovnih obveznosti ne zanemarjamo.

Odnos do delovnih sredstev se mora odražati v našem prizadevanju za pravilno uporabo in sprotno vzdrževanje delovnih naprav.

Z delovnimi sredstvi in materiali za delo ter premoženjem družbe moramo ravnati skrbno in zakonito. Ob vsakem primeru odtujevanja ali poškodovanja sredstev oziroma premoženja družbe moramo takoj obvestiti mentorja oz. nadrejenega delavca, ta pa poslovodstvo.

Pri uporabi materialov spoštujemo predpisane normative in skušamo čim bolj varčevati, vendar nikoli na škodo kakovosti.

Skrb za okolje mora usmerjati naše varčevanje z vodo in energijo, pravilno ravnanje z odpadki in prizadevanje za čisto in zdravo okolje. Odkrivanje in odpravljanje napak in pomanjkljivosti je dolžnost vsakega zaposlenega.

Zaradi javnosti našega dela lahko hitro opazimo ne le svoje napake, ampak tudi napake drugih. Ob tem sta pomembni samokritičnost in konstruktivna kritika, ne pa kritiziranje in vpletanje v delo drugih.

Ko odkrijemo svoje napake ali pomanjkljivosti v delovnem okolju, jih skušamo takoj sami odpraviti. Če potrebujemo pomoč, poiščemo svojega mentorja ali ustrezno strokovno pomoč.

Ko odkrijemo napake ali pomanjkljivosti drugih v širšem delovnem okolju, lahko napako dobronamerno – in nikakor ne vzvišeno – pojasnimo tistim, ki so jo storili, in jim predstavimo svojo idejo o tem, kako bi jo rešili.

Odnos do okolja: pri svojem delu se moramo zavedati, da sooblikujemo tudi podobo kraja, zato si moramo prizadevati za urejenost okolice, korektno opozarjati na morebitne napake ter goste ustrezno obveščati o ponudbi kraja.

6. ODNOS DO DRUŽBE

Družba od zaposlenih in od dijakov pričakuje, da:

- ščitijo interese družbe in povečujejo njen ugled,
- varujejo podatke, ki so poslovna tajnost družbe,



Naša dolžnost je, da na napake, ki smo jih odkrili, čim prej opozorimo mentorja in jih skušamo skupaj odpraviti, nikakor pa o njih ne govorimo v javnosti. Le tako bo naše sodelovanje obrodilo sadove dobrega dela.

7. UPORABA PRIVATNIH MOBILNIH TELEFONOV

- a. Mobilni telefoni v času dela niso zaželeni. V primeru, da niso shranjeni v garderobni omarici, jih morate v času procesa dela izklopiti zvok.
- b. Klice vračamo po zaključku dela oz. v času malice.

II. OSEBNA UREJENOST

1. Pravila osebnega izgleda

Zahteve delodajalca do dijaka na delovni praksi:

- a. Dijak, ki dela v neposrednem stiku z gosti in na svojem delovnem mestu uporablja uniformo (natakar, kuhar, receptor), se v prostem času ne pojavlja med gosti v svoji poslovni enoti.
- b. Z gosti se vedno pogovarjamo olikano, četudi nas gost povabi, ne smemo sesti za njegovo mizo.
- c. Gost je vedno v središču pozornosti, poskušamo ustreči vsem njegovim željam in potrebam, kadar pa to ni mogoče, poiščemo mentorja in ga poprosimo za pomoč.
- d. Pritožbe in pripombe gosta vedno pozorno poslušamo, ostanemo prijazni in poskušamo rešiti problem v zadovoljstvo gosta, v primeru, da ga ne morete rešiti sami, se obrnite na vašega mentorja.

Za svoj osebni izgled se držimo naslednjih pravil:

- a. Dijaki so na delovnem mestu vedno urejeni. Njihova oblačila so brezhibna, snažna in v skladu s splošno veljavnimi pravili urejenosti.
- b. Pri oblačenju je pomembna skladnost.
- c. Uporabljajo se blagi dezodoranti in parfumi.

Osebna higiena je del človekove osebnosti. Prijetno se je družiti z urejenim človekom in vtis, ki ga dobimo ob prvem srečanju z ljudmi, je zelo pomemben.

Lasje, pričeske, brada in brki

Torej je vedno potrebno poskrbeti da so:

- a. Lasje so zmeraj sveže oprani in urejeni v pričesko.
- b. Na laseh niso dovoljeni preveč izraziti barvni odtenki, pisana pramena in nenavaden nakit.
- c. Pričeska ne sme biti preveč bujna ali izstopajoča.
- d. Dijaki, ki delajo v enotah s hrano in pijačo, imajo dolge lase spete.
- e. Dolga in nepravilno raščena brada ni dovoljena, tako brada kot brki so negovani in redno striženi.

Lasje: Ne glede na pričesko morajo biti lasje čisti in negovani. Če se nam zaradi dela, ki ga opravljamo, lasje hitro umažejo, se zavarujemo s kapo. Oseba z negovanimi lasmi in urejeno pričesko je privlačnejša. Delavci, ki imajo daljše lase, na primer čez ramena, jih morajo imeti spete v čop. Lasje morajo biti postrženi normalno, brez kakšnih ekstravagantnih oblik, barve pa morajo biti naravne in nevpadljive (prepovedani so razni vzorci v lasišču, kričeče barve ipd.).



Nakit-splošno:

- a. Dijaki, predvsem tisti, ki imajo stik z gosti, ne nosijo vpadljivega nakita.
- b. Tetovaže in piercingi morajo biti skrbno prekriti in neopazni pred gosti.

Roke, nohti

Torej vedno pazimo da so:

- a. Roke so negovane.
- b. Nohti so kratko prstriženi in urejeni.
- c. Dolgi in umetni nohti niso dovoljeni.
- d. Lak za nohte je nevpadljiv.

Roke in nohti so najbolj izpostavljen del našega telesa. Z njimi prijemamo predmete, se rokujemo, zato se hitro umažemo in postanemo idealni prenašalci nalezljivih bolezni. Roke si moramo obvezno umiti pred vsakim obrokom in pred vsakim stikom s hrano. Nohti (na rokah in nogah) morajo biti vedno lepo postriženi in urejeni. Negovane roke so človekov okras, zato morajo zlasti tisti, ki imajo opravka s strankami, zanje ustrezno skrbeti.

Pri Make-up bodimo pozorni, da:

- a. Ličenje izraža zgolj naraven videz, odtenek je skladen z barvo kože.
- b. Barve so zadržane in ne preveč izstopajoče.
- c. Črtalo za obrvi in tuš za trepalnice sta dovoljena.

Nega telesa:

To je pomembna skrb vsakega zaposlenega. Ne glede na to, katero delo opravljamo, je osnova redno umivanje in prhanje. Primerna je tudi zmerna in diskretna uporaba dezodoranta. V primeru, da je zaposleni oz. dijak kadilec, mora biti še posebej pozoren na osebno higieno (brez prevladujočega vonja obleke in las po cigaretah). Biti moramo urejeni, a brez pretiravanja.

III. KONČNA DOLOČBA

Etični kodeks stopi v veljavo 23. 5. 2016, velja pa za dijake na delovni praksi v družbi, pa tudi za tiste, ki z njo kakor koli sodelujejo. Z etičnim kodeksom morajo biti seznanjeni vsi dijaki SŠGT Maribor pri urah praktičnega pouka. S kodeksom je treba seznaniti še vse preostale, ki sodelujejo z delodajalci.

Določene točke iz kodeksa (I. 5. Odnos do dela, II. 1. Pravila osebnega izgleda) veljajo in se smiselno uporabljajo tudi pri praktičnem pouku na šoli.

Vsaka zavestna kršitev kodeksa in šolskih pravil (kakršna koli odtujitev/kraja) je hujša kršitev delovne obveznosti, katere posledica je odpoved pogodbe o opravljanju delovne prakse iz krivdnega razloga. Vsaka zavestna kršitev kodeksa in šolskih pravil se obravnava po predmetnem in šolskem pravilniku.