



УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ - ШТИП  
ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА

# КУЛТУРА НА ОДНЕСУВАЊЕ

-авторизирани предавања за интерна употреба-

Доц.д-р. ЦАНЕ КОТЕСКИ

Гевгелија, Штип, 2011година

## СОДРЖИНА

1. Поим, функции и значење на културата на однесување.....
2. Цели и задачи на културата на однесување низ следниве функции.....
3. Место и примена на културата на однесување.....
4. Култура на работна средина и меѓусебни односи во колективот.....
5. Меѓусебни односи на луѓето во работен однос.....
6. Активности во врска подобрување на меѓусебните односи кај луѓето.....
  - а. Казнување.....
  - б. Наградување.....
  - в. Критика.....
7. Комуницирање на вработените.....
8. Комуницирање на гостите.....
9. Континуитет и традиција на гостопримство.....
10. Културата на однесување во туризмот и угостителството и личноста на угостителскиот работник.....
11. Човечкиот фактор во туризмот и угостителството.....
  - а. Темелна стручна спрема.....
  - б. Добро здравје и физичка способност.....
  - в. Воспитание, образование и култура.....
  - г. Морал, психички и психо- физички особини.....
12. Меѓусебното однесување на угостителско- туристичките работници и држењето на угостителско- туристичките работници за време на услужувањето.....
13. Држењето на угостителско- туристичкиот работник за време на услужувањето.....
14. Основни принципи во угостителството и туризмот.....
15. Деловност во работата на угостителството и туризмот.....
  - а. Деловност – узанси.....
  - б. Несе испушта гостинот.....
  - в. Несмее да се разочара гостинот.....
  - г. Пресретливост и стрпливост.....
  - д. Резервации и договори.....

- ѓ. Куќен ред.....
- е. Марко Цепенков.....
- ж. Материјална култура кај македонците: земјоделство, риболов, исхрана, облека, архитектура на населбите.....
- 16. Празници.....**
  - а. Благовец.....
  - б. Цветници.....
  - в. Ѓурѓовденски обичаи.....
- 17. Македонски народни носии.....**
  - а. Машка облека.....
  - б. Женска облека.....
- 18. Македонски обреди и песни.....**
  - а. Коледе и божични обреди.....
- 19. Видови на гости и односот кон нив.....**
  - а. Гости според полот.....
  - б. Гости според возраста.....
- 20. Гости според карактеристични особини.....**
  - а. Гости спрема специфичните барања и фкусови.....
  - б. Според посетата и навиките.....
  - в. Според начинот на користење на УТУ- ги гостите се од.....
- 21. Гостинот во угостителството и туризмот, гостинот е цел во угостителството и туризмот.....**
  - а. Негување на традиционалното гостопримство.....
- 22. Дочекување и прифаќање на гостинот во хотел.....**
- 23. Дочекување и прифаќање на гостинот во ресторант.....**
  - а. Гостинот е постојано во центарот на вниманието.....
  - б. Нетреба спорење со гостинот.....
  - в. Именување на гости.....
  - г. Бојата и тонот на гласот.....
  - д. Мало внимание, голема корист.....
  - ѓ. Точна наплата на услугите и изразување благодарност.....

- е. Избегнување на секаква интимност, блискост со гостинот.....
- ж. Испраќање на гостинот.....
- з. Опомени не треба и со писмени соопштенија.....
- с. Културен однос кон гостинот и по неговото заминување.....
- 24. Култура на однесување, поим и функција и дефиниција на културата.....
- 25. Споменици на културата на Република Македонија.....
- 26. Материјална и духовна култура.....
  - а. Цивилизација и култура.....
  - б. Класниот карактер на културата.....
- 27. Гости по протокол.....
  - а. Посета на претседател на држава на еден ХУО.....
  - б. Организирање на свадби и други свечености.....
  - в. Ословување на гостите.....
  - г. Однесување во УТ објектите- прва средба со гостите.....
  - д. Употреба на врата.....
  - ѓ. Информирање на гостите.....
  - е. Деловен ред во угостителските објекти.....
  - ж. Дозволени норми на однесување.....
  - з. Информирање во врска со културно- историски манифестации.....
  - с. Испоставување на сметки.....
  - и. За персоналот.....
  - ј. Листа на јадења.....
  - к. Начин на одење во угостителско- туристички објекти.....
  - л. Рецепциски услуги на гостинот.....
  - м. Однесување на персоналот за послужување.....
  - н. Должноста на келнерот.....
  - њ. Одговорност на келнерот или послужувачкиот персонал.....
  - о. Собарици и друг помошен персонал.....
  - п. Туристички водич.....
  - р. Насмевката како елемент за создавање пријатна атмосфера.....

## 1. Поим, функции и значење на културата на однесување

Во современата терминологија, процесот на патување во други краишта и предели е наречен масовна култура, туристите преку патувања запознаваат земји, луѓе, култури, а туризмот станува можност за бегство од секојдневието, а потребите на туристот се културно рекреативни потреби. Во ни една не стопанска гранка не е битно \_\_\_\_\_ на гостинот, како што е во туризмот. Вработените \_\_\_\_\_ во туризмот е битно да имаат општа култура, \_\_\_\_\_ и сфесен однос со гостинот-турист. Туристите се \_\_\_\_\_ личности со разни професии, културолошки средини, политички, емоционални, верски сфаќања.

## 2. Цели и задачи на културата на однесување низ следниве функции:

1. Култура на однесување \_\_\_\_\_ да се негува и усовршува секојдневно;
2. Комуницирањето со \_\_\_\_\_ ситуации врз основа на претходната пракса и искуство, треба да се предвиди однесувањето на група или поединец;
3. Доколку дојде до непријатни состојби и недоразбирања треба да се изнајдат најприкладни решенија;
4. Гостинот е секогаш добредојден, треба да му се угоди, да се укаже дека е важен, за да тој пак дојде.

Под поимот култура на однесување во туризмот и угостителството подразбираме свесно, достоинствено и отмено однесување кон гостинот, што е израз на добро и професионално образование луѓе. Во земјите во кои е развиен туризмот се остварува поголем економски развој, затоа културата на однесување е од големо значење за туризмот. Онаму каде е нарушен овој однос, не станува збор за туризам, како ни за доход од него.

## 3. Место и примена на културата на однесување

Туристичките мотиви и потреби се концепират во :

1. Потреба за одмор, мир, рекреација;
2. Потреба за промена на начин на живеење и од место на живеење;
3. Потреба за бегство од монотоното секојдневие и работни обврски.

Гостите при туристичкиот престој не се затворени само во своите соби, тие бараат промени, желба за комуникација меѓу себе, со персоналот. Место и примена на културата на однесување е секаде каде има гости: во рецепција, хотели, ресторани, атрактивни простори и секаде.

## 4. Култура на работна средина и меѓусебни односи во колективот

Под култура во работната средина се подразбираат севкупните односи на работење во наведени објекти, љубезно работење, однос и создавање пријатен амбиент и атмосфера. Во поширока смисла тоа е процес на работење како огледало на култура на труд на секој поединец и колектив. Колку е применето во пракса може да се види при посета на туристичко- угостителски објект и тоа од мотивираноста на вработените, нивна лојалност кон колективот, технологијата на работење, уредување на ентериерот, облека на вработените, дизајн на мебелот и сл. Меѓутоа некои луѓе не успеваат да се вклопат во систем на култура на работење.

Според западните стандарди, за да се работи во туризмот и угостителството треба да се поседуваат особините:

- Интелегенција;
- Чесност (да се докажува со зборови и дела, а не со лаги и клевети);
- Да е лојален на колективот;
- Да е непристрасен (ист однос спрема сите);
- Да е љубезен со гости и колективот;
- Да има стручни знаења;

- Да е здрав;
- Да нема физички недостатоци.

## 5. Меѓусебни односи на луѓето во работен однос

На мотивацијата и моралот на вработените делуваат многу фактори:

- Завршено образование
- Успех
- Социјални фактори
- Личен доход
- Работна атмосфера

Најзначаен фактор за мотивација на вработените се меѓусебните односи на луѓето во работната средина. За да се избегнат конфликти треба да се направи анализа и да се утврдат причините од кои тие произлегуваат, па да се преземат мерки, една од нив е стимулирање со доход според вложен труд. Ако не се подобрат меѓучовечките односи, раководителот применува принцип на субмисија (раководен тим презема цела функција на раководење) со што се смалува степен на слобода во процес на работата. Постои систем на \_\_\_\_\_ (натпревар меѓу вработените). Доминацијата на одреден работник или група им се дава поголема слобода и лидерство. Најсоодветна мерка е работодавниот орган да ги повика тие вработени (што прават наред) и да им укаже на нивната должност, ако не се придржат кон тоа да се исклучат од работа.

## 6. Активности во врска со подобрување на меѓусебните односи кај луѓето

Активности кои треба да се применат за успешно работење во туризмот и угостителството се:

**а. КАЗНУВАЊЕ:** пред да се помине на казна треба да се казнува личноста, мотивот, причината и земајќи со ова во обзир се поставува прашањето дали треба да постои казна пр.: во кујна на куварката и починува мажот и таа е децентрализирана лошо се однесува со колективот и троши повеќе материјал од потребното, шефот ја казнува. Пр.2: Келнер за да здобие повеќе пари ги поткрадува гостите, шефот на салата го казнува. Во првиот случај казната е негативна, а во вториот е позитивна.

Казната се користи да се поправи нечие однесување. Според една анкета при казнувањето треба да се земат во обзир следните елементи:

1. Во каква состојба бил поединецот кога згрешил
2. Мотивот
3. Односот поединец/група
4. Односот со старешината
5. Личните особини на тој што казнува
6. Неговиот став за казната

**б. НАГРАДУВАЊЕ:** од големо значење е за подобрување на меѓусебните односи пр. Јубилеј (10 години), вонредно постигнати резултати за деловни успеси во фирмата и сл. Меѓутоа во поедини случаи пр. во туристичка агенција, раководителот ја награди службеничката која била многу спретна. Но приметил дека колешките ја избегаваат бидејќи сметат дека не заслужила награда, таа се чувствува непријатно, сличен случај е и со премијата. Овде наградата има ефект на казна. Ако се прими како јавно признание има стимулативен ефект, за жал раководителите често се шкрти за вакви признанија.

**в. КРИТИКА:** казна, критика и укор се мерки со кои раководителот во еден поголем колектив секојдневно е соочен. Критиката не е казна, но погрешно употребена (висок тон, вулгарност, закани) е и полошо од казна и не смее да се употребува пред вработените. Раководител што му

укажува на лице за неговите грешки треба тоа да го направи во вид на разговор без присуство на други лица пред критикуваниот треба да има рамноправна можност со критичарот.

## **7. Комуницирање на вработените**

Еден од проблемите во рамките на културата на однесување е комуникацијата на раководниот кадар со вработените и меѓусебниот однос меѓу вработените.

Кадарот во работните организации беше биран со комисии формирани по општините, кои решаваа кој каде ќе е вработен без оглед на способностите негови морални, културолошки, социопсихолошки карактеристики. Заштитени од државата овие кадри несоодветно и принципиелно се однесуваа на работните места и ја запоставуваа меѓусебната комуникација и она со другите вработени.

Комуникацијата и во западните земји не е на завидно ниво, во Англија бизнисмените во однос на комуникацијата заостануваат во однос на другите вработени, во Јапонија директорот не оди на ручек во кантините со другите вработени.

Преку научно испитување утврдено е дека многу малку раководители знаат за ставови на вработените. Најповолни се личните контакти (едноставни и ненаметливи) за комуницирање меѓу раководител или вработен. Со развојот на техниката има и други видови комуникација, преку системи на видеотехника, радиофонија, анкети, печатење весници и сл. Доста прифатлива е комуникацијата преку интерен весник каде се пишува за општи проблеми резултат од деловен (не) успех и сл. Ваквата традиција има во САД повеќе од 100 години. Постои меѓународно здружение на интерни весници. Комуникацијата е од големо значење за развој и деловен успех во претпријатието.

## **8. Комуницирање на гостите**

Туризмот е општествен феномен на XX век, покренува милиони луѓе да патуваат на разни страни, тој ја наметнува потребата од комуницирање на луѓе меѓу себе кој не се познавале од различни места, култури, навик. Вработените во туризмот со своите знаења се значајни во туристичката понуда, од нив зависи успехот од работата, тие воспоставуваат деловни односи со гостите на рецепција, во хол, на плажа, во ресторан итн. Овде односот треба да е неизвештачен, ненаметлив. На овој начин се склучуваат и трајни пријателства со некои гости. Откако ќе заминат гостите битно е да продолжи комуникацијата преку честитки за нова година, сувенири и сл.

## **9. Континуитет и традиција на гостопримство**

Гостопримството е старо како и историјата на човештвото и како традиција на секој народ, треба да се негува и применува во современиот туризам.

Гостопримството е различно кај народите, кај Ориенталците е подруго доколку кај Европејците. Прв обичај на гостопримство во историјата го забележал Хомер, а покасно во XII век Марко Поло при посета на Азија и Арабија. Во стара Грција во V век п.н.е. Платон во делото „Гозба“ го опишува тогашното гостопримство. Гостите ги дочекува роб кој прво им ги миел нозете, па ги внесувал во гостинска соба, тие јаделе до лежење, а ги ранел роб. Ручекот се состоел од јадење и симпозиум, јадењето трае кратко, со него се помолувале на божество, а потоа пренесувале жртва. Најважна работа е пиењето вино, се избирало деилбаша со улога да го меша виното со вода во размер и по желба. Гостите ги забавувале робињи, танчерки, пеачи, спортисти и сл.

Во Стар Египет се организирале гозби, тие седеле на простории од трски и се хранеле со месо од домашни животни и први почнале да користат вид дрога што го ставале во виното за расположение на гостите.

Гостопримството е развиено и кај Македонците во период на предхристијанството, а се одвивало во рамки на семејно огниште. За разлика од другите народи кај нас во посебна просторија и

мажите и жените заедно си пречекуваат гости, пред и по јадење си миеле раце, а пред секој оброк благословувале.

Традициите треба да се искористат и во денешното туристичко работење и не треба односот кон гостите да е неорганизиран, рамнодушен и нељубезен.

### **10. Културата на однесување во туризмот и угостителството и личноста на угостителскиот работник**

Општи поставки на однесувањето во угостителството и туризмот.

Патување од задоволување и користење на УТО е условено од вишокот на средства и време кој го одредува карактерот на туризмот во различни временски интервали.

Дефиниција- Патувањето е вишок на средства и време на оној што ја има таа можност.

Во експлоататарското општество таа можност е мала. Колку едно општество е по правно во него владеат закони на правда, поголеми се условите за одмор и рекреација и угостителството и туризмот добиваат се поголемо значење.

За задоволување на современите туристички барања потребни се објективни предуслови, можности за контактирање со светот, следење на најновите настани на меѓународен план. Треба прво да се вложи, па да се земе.

Туризмот е се помасовна и позначајна стопанска гранка. Минимум услови не даваат максимум приходи. Туристот треба да се привлече, а тоа се прави преку рекламен однос помеѓу неа и вистината. Привлечност а не одбивност, се истакнати јавни информации. Информациите мора да се на чист литературен јазик. Личноста на угостителскиот работник, уредениот простор- ентериер и екстериер, непрекорен ред и дисциплина. Различно на овие поставки му приоѓаат различни автори.

Оновна девиза е дека гостинот не е поради нас, туку ние сме поради него.

### **11. Човечкиот фактор во туризмот и угостителството**

Не е доволно подигањето на нови угостителско-туристички објекти, нивно надворешно, внатрешно обликување бидејќи такви квалитети ќе се невозможни без човечки фактор во нив.

Човекот е креатор на сите дејности. Може на пример поскормен објект да е масовно посетен од туристите заради човечкиот фактор. Угостителскиот работник во муштериите треба да гледа човек, а не жртва. Туристот има определена желба и туристичкиот работник треба да ги задоволи неговите желби. Од неговиот однос зависи материјалниот статус на неговата организација и него. Ако тој однос е на потребно ниво тој ќе придобие повеќе муштерии. Тие однесувања ќе бидат пренесени и се добива углед, квалитет, почит, ценење, финансиски и материјални ефекти толку ќе стекне повеќе приходи, повеќе материјална награда за поединец вработен.

Секој треба добро да ги изврши овие задачи.

**Заеднички за угостителски туристички работник се следните особини:**

- Посредување темелна стручна спрема и способност;
- Добро здравје и физичка способност;
- Добар изглед, воспитание, култура и образование;
- Морал, психолошки и психо-физички особини;



Сите овие особини е невозможно да се класифицираат но главно се содржани најсуштествените.

#### **а. Темелна стручна спрема**

Видот и степенот на стручноста се условени од видот на работното место од работите што треба работникот да ги изврши. За туристичко угостителски објекти често се истакнува девизата вистинскиот човек на вистинско место, секој според стручноста. Никој никаде не бара диплома туку нејзино изразување. Гостинот брзо ја открива стручноста и персоналноста, често само поради такви работи доаѓа гостинот за да работникот се истакнува во средината. Само такви кадри привелкуваат гости и ја прават доходовна организацијата. Гостите ги ценат стручноста, трудољубивоста на работниците. Неопходно е и позанвање на повеќе странски јазици, посебно при контакт со странци.

Стектанатата стручна спрема не е доволна, мора да се следат стручните гласила, посети на организации и објекти со развиени средства, стручни и научни собири, сугестии, патувања и сл. За секој туристички работник има соодветен степен на образование. Гостинот не го интересира кој е работникот туку само да биде добро услужен. Работата треба да зборува за стручноста.

#### **б. Добро здравје и физичка способност**

Работата е напорна и бара тимско делување па е неопходна индивидуа со овие особини. Бидејќи угостителството и туризмот е тимска дејност, услугата не ја врши само една индивидуа, па ако здравјето е лошо таа ќе се одрази на целиот колектив. Само здрава индивидуа може да работи со храна, смештај, животни намирници и сл. Тоа е грижа на организацијата и вработените.

Доброто здравје е основен предуслов за одвивање на оваа дејност. Организацијата мора да му овозможи брзо опоравување.

#### **в. Воспитание, образование и култура**

Убаво воспитаните, културните и образованите посебно се ценат во оваа дејност. Индивидуата со овие особини лесно и пријатно воспоставува контакти со луѓето, повеќе познава и усвојува нови норми, стандарди потреби и желби на гостите.

Треба да знае да манипулира со средствата на организацијата во која работи. Напоредно со општата мора да оди и техничката култура на работниците.

Културата треба да му е составен дел на вработениот, бидејќи во спротивно тоа би било само глума на работното место.

Образованието не е само стекнување знаење туку и пошироко познавање на проблемите во работата, пратење на современите трендови за минатото, сегашноста и иднината.

#### **г. Морал, психички и психо-физички особини**

Стручниот и културен угостителско туристички работник брзо услужува и е работно морален. Консументот на услугите треба брзо да биде услужен, информиран во Туристичката агенција за да прифати или одбие некоја услуга. често угостителско - туристичките објекти треба да даваат и варијанти за да имаат избор конзументите. Брзината на услужување е мошне важна. Бавноста содава нервоза негодување и практична антиреклама.

Принципиелниот работен морал може да се нарече и точност. Како што е нешто договорено така и треба да се исполни.

Во угостителството гостинот треба да се послужи како што порачал. Не смее да се замени една со друга услуга. Точност и коректност мора да има, не смее да му се смалува квалитетот на порачката на пијан, а камоли на трезен гостин. Тоа важи и при наплатувањето на услугата.

Често се подвлекуваат некои посебни особини, Тешко е да се наброи што треба да поседува еден образован човек воопшто, а камоли во туризмот.

Постојат две групи особини:

**1 група :** љубов и почит кон човекот и неговата личност;

**2 група:** љубов и чувство на одговорност.

**1 група одлики: љубов и почит на човекот и неговата личност**

**-ги опфаќа :** љубезност, ведар дух ведро расположение, секогаш топол човечки однос и срдечност кон секој друг човек, почитување ценење на неговата личност , пристојно однесување, коректност и тактичност кон гостите и колегите, претпоставените и потчинетите, услужливост и пресретливост на желбите и барањата на гостите, разбирање за секого, стрпливост во работата.

Овие би биле проследени со развиена смисла за брзо разбирање на луѓето, способност за меморија, живост, умешност, ред и чистота, естетски осет во вршењето на работата.

Угостителскиот работник посебно треба да се одликува со лична хигиена, уредност, пријатен надворешен изглед и др.

Угостителско-туристичкиот работник треба да биде тактичен и одмерен во контактирањето со луѓето. Никого не се употребува што би било мешање, навлегување во интимата на гостите.

**2 група одлики: љубов и чувство на одговорност**

**-ги опфаќа:** љубов кон позивот, одговорност во работата, редот и работната дисциплина, чесност и висок морал, штедливост, рационалност, економичност во работата, професионален однос кон инвентарот со кој се работи.

Посебни одлики на угостителско туристичкиот работник секојдневно треба да се усовршуваат обогатуваат како резултат на искуството што се стекнува секојдневно при контактирањето со секој конзумент. Така побрзо ќе се дојде до сознанието од потребата за меѓучовечки развој и соработка, меѓусебна солидарност, самокритичност кон својот однос и работа , ценење забелешки од други .Само така ќе се постигне подобар однос и квалитет во работата- својата и на колективот.

## **12. Меѓусебното однесување на угостителско-туристичките работници и држењето на угостителско – туристичките работници за време на услужувањето**

Во културата на однесувањето во угостителството и туризмот важно место има меѓусебното однесување на угостителско-туристичките работници. Нивниот однос не останува незабележан од гостите. Нивниот меѓусебен однос се пренесува на расположениот впечаток на конзументите.

Личноста на секоја индивидуа мора да се цени и почитува без разлика на возраста и полот. На меѓусебните односи тон даваат постарите и раководните лица.

Меѓусебните неумешности и некултурностите не смеат да ги употребуваат напротив и кон најгрубиот и на невоспитаниот ако колективот се однесува културно и тој ќе се смири, како што е народната поговорка: „и мечка од планина се учи„.

Работата во угостителството и туризмот е тимска , мора меѓусебно да се помага но тоа да се бара на културен начин , без грубости и навреди и без довикувања.

Младите лица треба да покажат полна почит кон поистукните, а сите кон претпоставените. Синцирот на меѓусебна почит не смее да биде прекинат. Само таквиот колектив ќе има добар глас.

Целокупната дејност во угостителството и туризмот е колективна. Тимсакта работа бара поголем личен однос. Колега – е индивидуа со која се врши иста дејност(келнер со келнер).

### 13. Држењето на угостителско-туристичкиот работник за време на услужувањето

Треба да се обрне внимание на држењето на телото и рацете додека ја очекува порачката на гостинот, мора да биде на растојание од кое ќе може дискретно да комуницира, а рацете ги држи испуштени надолу, при работата да не се судри со колега, гостин или стол, порачката се прима и пренесува тивко другите да не ја слушнат. Келнерот стои на место од каде ќе има увид на своите гости, а не во групи. Келнерот стои простум, а не наведнат и седнат, не смее да шета било што. Треба да се почитува дискретноста и слободата на гостинот, а не да се прислушнува, слична дрскост е да се седне на маса со гостинот, тоа не смее да го стори ни шефот на салата.

Од кого било интересирање за гостинот и од гостинот што не е во врска со неговото услужување не се дава објаснувања.

Грешката на колегата се исправува без негово омаловажување, а и своите грешки мора навремено да се корегираат со извинување. Ако има потреба за одмор, келнерот оди во местото за спремање и таму може да седне, и колку да е уморен, исцрпен некултурно е просевање. И работниците на рецепција работат исправени, а не седнати со што се прави омаловажување на гостинот и се манифестира некултурен однос.

Покрај општите начини на поздравување, ако некој гостин се поздравува со неговото име и презиме, тоа мора да биде точно, а во спротивно е непријатно. И титулирањето на гостинот мора да биде дискретно, тивко и другите да не го забележат. Ако не е така на гостинот му донесуваме непријатност.

### 14. Основни принципи во угостителството и туризмот

Основни принципи во угостителството и туризмот се:

- Љубезност
- Внимателност
- Учтивост
- Точност
- Чесност

**Љубезност** - е одлука на културниот човек, но љубезноста во угостителството и туризмот е од исклучително значење. Од љубезноста на угостителско-туристичкиот работник зависи расположението на гостинот, угледот на тие гранки, на соодветните објекти и агенции. Гостинот треба да се чувствува добредојден, а не да биде товар.

**Внимателност** – е одлика на секој културен човек. Во угостителството и туризмот посебно угостителско-туристичките работници доаѓаат до контакт со луѓе од различни подрачја, полови и возрасти со различни навики. Секој мора адекватно да биде услужен, со ништо да не биде омаловажена личноста на гостинот. Секоја грешка во бараната услуга да биде коригирана на соодветен начин. При вршењето на услугата да не биде доведено во прашање оштетување на гостинот и тој да добие впечаток дека за него се води сестрана грижа.

**Учтивост** – ценење на личноста на гостинот. На неучтивите гости не им се оговара со иста мера, со високи тонови. Од влегувањето до излегувањето на гостинот кон него персоналот мора да биде учтив во секој поглед.

**Точност** – завзема посебно место во угостителството и туризмот. Почитувањето на овој принцип е од извонредно значење. Гостинот мора да биде точно и брзо услужен. Посебно треба да се знаат обичаите на странските гости и во нивниот дух да бидат услужени. Секое однесување кон гостинот мора да биде дискретно, ненаметливо и да не се навлегува во интимата на гостинот.

**Чесност** – во угостителството и туризмот е од посебно значење. Таа се огледува во односот кон се она што го остава гостинот во гардеробата што го има кај себе, а особено при наплатата на услугата. И најмалата грешка при наплатата е за приметена од гостинот и од околината. Гостинот често заборава некои предмети во објектот, но мора да ги најде кога ќе се врати по нив или да биде известен на некој начин.

## **15. Деловност во работата на угостителството и туризмот**

### **а. Деловност-узанси**

Традиционалното гостопримство се манифестира преку деловноста во работата на угостителско-туристичкиот работник. Деловноста произлегува од проникливоста и снаодливоста на угостителско-туристичкиот работник, од неговата самоиницијатива. Таквите работници не жалат време и труд за да ги задоволат желбите и потребите на гостите. Секогаш наоѓаат правилно решение, за нив нема препреки кон целта, ништо не се остава на стихија или за утре.

Непотребноста на одлагањето на работата, народниот мудрец ја изрекол преку поговорката „утреш куќа некрепи,“ или „што можеш за денес не оставај за утре,“.

Деловноста во работата е во врска со деловните обичаи. Во работата на секоја струка па и во угостителството и туризмот се коренале многу добри обичаи во однесувањето со конзументите. Тие напишани добри односи добиле право на граѓанство и се применуваат без никаков договор за нив. Тие утврдени обичаи (узанси) се употребуваат како некој закон. Владеењето на угостителско-туристичките узанси е како владеење со стручноста. Узансите во угостителско-туристичкото работење се всушност кодекс на добрите деловни обичаи, па затоа мора добро да се познаваат и применуваат.

### **б. Не се испушта гостинот**

Гостинот во угостителско-туристичките објекти доаѓа со цел да реализира одредена негова намера, желба и потреба. Тој не доаѓа со алтернатива дали туку со убедување дека ќе ја реализира неговата намера, дека за тоа му стои на располагање стручноста, квалификувана и културна средина.

Желбите и потребите на странките треба да се сфаќаат бидејќи тука може да се реализира она што се бара, а тоа се врши преку агенција, биро и сл.

Современиот турист не доаѓа прв пат во една организација, патувал подалеку и знае каде како поминал, и каде каква услуга му била извршена. Гостинот знае што може, а што не ако биде одбиен за она што може тој да реагира јавно или во себе.

Кога гостинот му се обраќа на соодветното лице или агенција, треба да биде соодветно услужен. Тој не знае за проблемите и работното време. За него времето е пари, как ошто изгубениот или придобиениот гостин за угостителството и туризмот е пари. На овој план има доста позитивни и негативни случаи од кои можат да се извлечат корисни поуки.

### **в. Не смее да се разочара гостинот**

На секое прашање гостинот треба да добие потполн и адекватен одговор без разлика во каква состојба е затекнатиот угостителско-туристички работник.

Доколку тој не може да му послужи му дава знак на културен начин да почека. Не смее да има нетактичност, грубост во одговорите што го разочаруваат гостинот. Треба да се знае и цени девизата дека гостинот не доаѓа заради угостителско туристичкото работничко, туку тие се тука заради него. Често во одреден објект гостите доаѓаат по препорака. На примањето таа услуга ако се одговори одбивно, брзо доаѓа до разочарување. Уште поголемо разочарување е кога за бараната услуга, по долго чекање да бидат известени за немањето и неможноста.

Во речникот на добриот угостителско-туристичкиот работник не смее да има не знам, чекајте има време, гледате дека брзам, не е тоа моја надлежност и сл. Туку повелете, ќе сторам се што можам, бидејќи стрпливи сега ќе проверам и сл.

Нема, неможе се непожелни изрази и дури кога навистина нема и не може. Тие се уште по негативни кога ќе се дополнат со ладни коментари.

Секој гостин кој прашува треба да се сфати и прифати како свој гостин, мора да се стори се да се реализираат неговите потреби и желби. Пример доаѓа гостин, а нема празна соба во хотелот и не треба да се дочека со одговор нема соба, а на неговата загриженост да се додаде не знам ваш проблем е тоа. И во таков случај деловноста и културата на однесување треба да дојдат до израз. Треба на гостинот да му се рече дека ќе биде сместен, но мора да е стрплив, по телефон се бара место во соседните хотели, а потоа на гостинот го прашува дали му одговара тоа, а следниот ден ќе има соба каква што барам бидејќи таа вечер сите соби се зафатени. Гостинот ќе биде задоволен со тој одговор и со услугата како да појде до таму (со нивно лице и со средство или со такси).

Ваквата постапка е непоходна и кај други видови на угостителско-туристички работници.

Пр. гостинот бара некој пијалок и јадење, треба да му се рече „ве молам за мала стрпливост, се ќе сторам што е во моја можност,.. На ваквиот љубезен и културен одговор гостинот нависитна ќе биде задоволен дури и ако нема она што го побара со понудената најадекватна замена. Дури и да не ја прифати понудената замена мора да се упати гостинот каде да го оствари барањето и при испраќањето да му се рече „Довидување, се надеваме дека во следното ваше навраќање ќе ви ги исполниме желбите,..“

Невкусни се односите на угостителско-туристичките работници на интересирањето од гостите да одговараат со нема ништо, а посебно кога навистина ќе се увиде дека нема тоа што гостинот го бара.

#### **г. Пресретливост и стрпливост**

Угостителско-туристичките работници треба да се пресретливи и во секоја прилика да им се најдат на гостите и да им излезе во пресрет на нивните желби и интереси. Притоа е важна стрпливоста во сослушувањето и исполнувањето на желбите. На тој начин гостите ќе бидат задржани подолго во објектот, а ќе се наведат на користење на други дополнителни понуди и вонпансионски услуги.

На тој начин се постигнува обострана корист, гостинот е задоволен, се издига моралниот лик на работникот, а економскиот ефект е постигнат.

#### **д. Резервации и договори**

Резервацијата во угостителството и туризмот е вообичаена. Однапред се прави резервација за смештај во хотел, на соба, пансион, маса или седиште на маса. Се договара ручек, вечераа и секој редовен и дополнителен оброк, разни приеми, коктейли, гозби и сл.

За сите резервации и договарања се заклучува договор во кој се наведуваат договорените страни, видот, обемот на услугата, времето и цената на услугата.

Резервациите и договарањата можат да се вршат преку семојните начини и средства со тоа што за секоја резервација и договор мора да има потврдување од корисникот. Со цел да се придобијат повеќе гости секоја угостителско-туристичка организација има организирано пропагандна дејност преку можните начини, проспекти, ЕПП, печат, РТВ и сл.

## ѓ. Куќен ред

Секој угостителско-туристички објект и организација имаат свој куќен ред кој мора да се почитува и од гостите и од домаќините. Затоа куќниот ред мора да биде истакнат на видно место. На него треба да биде упатен гостинот уште од лицето што го прифатило.

Поважни елементи на куќниот ред се:

- Работно време
- Редот, тишината и мирот
- Услуги кои ќе се користат и под кои услови
- Откажувања на гостувањето
- Надоместок на штетата и сл.

Во куќниот ред треба да биде укажано на деловното работно време на организацијата и објектот. Тоа е регулирано со позитивното право, но УТО се должни за тоа да објават во утврдените средства и начини.

Деловното работно време мора да се почитува.

**е. Марко Цепенков (1829 - 1920)**, од Прилеп, занаетчија и кројач под влијание на Димитар М. Почнал да прибира и публикува народни умотворби. Во 1972 год. за прв пат институцијата за фолклор во Скопје го издаде целокупното негово творештво, оставил 661 приказни, 170 песни, 5032 пословици, 100 гатанки, 201 соншета, етнографски материјали за еснафи во Прилеп. Со овие материјали Цепенков ја презентирал Македонија во Европа, како земја со најбогато културно наследство, не само во Европа туку и во цел свет.

**ж. Материјална култура кај Македонците:** особено е интересен развојот на земјоделството, сточарството, ловот, риболовот, исхраната, облеката, архитектурата на населбите и сл.

- **ЗЕМЈОДЕЛСТВО:** било основно занимање кај сите народи, без него немало егзистенција и живот на луѓето. Со развој на цивилизацијата, со примитивни алатки покрај долините почнале да одгледуваат плодови што сами ги собирале (која била работа на жените), потоа се изработувале дрвени алатки за обработка на земјата, таа се орала со алат за орање од дрво кое го влечеле мажите, а потоа се сеело. Во дамнешно сликарство во Вавилонија, се сретнуваат цртежи, каде дрвено рало било влечено од запрежен коњ. Најпрво во земјоделството биле гледани житни култури (овес, просо, јачмен и малку пченица за во црква). Во врска со сеене и орање, постојат обреди во земјава. Со орање започнуваат во крајот на септември (врзано со празникот преображение Господово).

- **РИБОЛОВ:** значаен за исхрана на луѓето, старите Словени биле познати риболовци. Во неолитот има податоци од средства за риболов (хараун, јадица, од врбови прачки).

Во 17 век патеписецот Евлија Челебија забележал развиен риболов како основна дејност. Во 18 век Турците издале закон за риболов со кој води се давале под закуп на риболовци, реките и езерата биле богати со риби, водата не била загадена. Видови на риби: пастрмка, крап, мрена, јагула, црвеноперка (икрата од мрена е отровна).

- **Исхрана** основа за истражување на човекот прво биле плодите, а потоа основа е лебот приготвуван на различни начини а во старо време се јадело и качамак, тарана мелење на жито во почетокот се мелело жито со брашно, прво во млин со два камена (долен е неподвижен) или со букле (кај недоволно развиени земји). Во почеток брашното се јадело сурово, а потоа почнало да се прави во воденица.

Први во историјата на човештвото стари Египјани почнале да употребуваат квасец за правење леб.

- **Покуќина** битно средство е леглото, првобитниот човек спие на отворено небо, а првите живеалишта се со легло од кожа од различни животни.

Употреба на лажици и вилушки во археолошките локалитети се најдени лажици и вилушки од коска од животни но и од човек, а черепот од човек за чинии и бокали, во занаетството се изработувале лажици потоа трпези и трупчиња.

- **Осветлување** прво со факели од дрво, фенери. Складирање на исхрана со сушење ( во склад од врбови прачки се сушело месо) со солење (во дрвен сад се ставало солено месо). Ескимите ставале во мраз, а во топлите предели во мед или млеко. Во современе и услови се замрзнувало.

## 16. ПАЗНИЦИ

### а. Благовест (Благовец)

Неподвижен празник се слави на 07.04 а е посветен на Архангел Гаврил кој ја известил Богородица дека ќе се роди Исус Христос, кој од мала Богородица ја однел во храм, а потоа му ја дале на Јосиф. Таа отишла во Витлеем.

### б. Цветници

Тој е подвижен празник се слави една недела пред Велигден, во Недела а е посветен на влегувањето на Исус во Ерусалим, а го симболизира доаѓањето на пролета. Девојките бараат убави пролетни цветови и ги ставаат во вода и ги носат дома пред куќата. Во водата ставаат јајце и се мијат за да се поубави а водата се чува преку цела година. Девојките и момчињата си подаруваат цвеќе не се игра оро и не се пее.

### в. Ѓурѓовденски обичаи

Овој празник е посветен на Св. Ѓорѓе победоносец роден во Кападокија ( Израел) во богато благородничко семејство, и оди на 20 години војска и добива чин "трибун старешина". Св.Ѓорѓија застанал на страната на христијаните и бил изложен на тешки маки и е убиен во 303 година од римјаните. Тој ја убил Ламијара (симбол на зло) и ги спасил луѓето. Св.Ѓорѓе е цртан на бел коњ со копје како ја убива ламјата. Неподвижен празник е 6-ти Мај посветен на земјоделството. На 05.05 (мај) девојките и жените одат во шума, берат лековити билки (матерла, дива перунка, гранки од слива) и ги стават на врата за заштита, симбол на овој празник е кукурек (се обележува со конец во шеќерна боја машки и женски кукурек). Дента девојките и жените одат во шума и пеат бијларски песни и се браќаат со цвеќе.

Овој ден е на младите на Ѓурѓовден не се умира или цело семејство ќе умре и не се колне зашто клетвите се фаќале и не таже за да цел живот да не ти е тажен.

## 17. Македонски народни носии

Народните носии се голем цивилизаторски и културолошки чин во историјата на човештвото. Со тек на време се менува и начинот на облекување. Нашите предци за облекување користеле кожа, гума(платно) од кожа од дива и домашни животни долните наметки биле од волна и доколеници. Под влијание на византиската култура и другите народи кои живееле на Балканот комплетно се сменила облеката и кај нашиот народ. Дури во преродбата со размена на граѓанската класа почнала евро модата да (жени во фустани, мажи во европска облека посебно во градовите, во селата облеката е изворна некаде и до денс).

**а. МАШКА ОБЛЕКА:** се правела дома се ткаело, кроело а терзиите (кројачи) шиеле горна машка облека, кошула е од селско платно (волна, лен, а подоцна од увозен памук). Кошулата е едноставна со широки ракави и манжетни а околу вратот е везана, долга е до колена. Над кошулата се носело џилетка (елек) од волна, тоа е црно или бело со украсни елементи. Над него се носело погруба наметка џамадан изработена од бела или црна чоја (за зима). На свадба се носело наметка (до колена) од бела чоја а под неа бели бечви вид панталони.

Чевли немале, се носеле опинци од свинска кожа.

**6. ЖЕНСКАТА ОБЛЕКА:** е слична со машката, но не е долга до глуждовите. На изрез и околу вратот имат многу убав вез, а и на аголите везовите се совпаѓаат (овој вез е вистинска уметност). Носеле колан плетен од козји влакна. Постарите жени носеле џуде (наметка) која се носи на топли денови, а носат везени чорапи и опинци на слава носеле тулбен од цела просирна ткаенина Цокојче на главата и се врзува назад и се пушта косата. Жените носеле огрлица околу вратот.

## 18. Македонски обреди и песни

Обреди-свкупно народно празнување во врска со одредени настани, со обичаи, песни и игри. Корените на нашите обреди се поврзани со животот зад Карпатите и во допирот со други цивилизации и народи. Во обредите и мотивите на песните имаат играта на паганските култури, начинот и симболиката сточарско-аграрниот живот. Црквата прво била против овие празници и сакла да ги уништи, но подоцна прифатиле многу елементи. Обредите по својот карактер се многу слични кај сите народи што живеат на Балканот. Најмногубројна група народи е Монголската каде влегуваат и Кинези, Јапонци и други народи од Источна Азија. Најстара групација се семитаните народи, кај нив најрано се јавува писменоста, архитектура, кралство и држави. Семитите опстанале како народи, а Арапите се нивни и на Евреите продолжение.

### а. Коледе и божиќни обреди

Циклусот на божиќни обреди уште се вика Коледарски овде влегуваат Божиќ, Василица, Водици и Велигденските празници. Во паганизмот не се изведувале овие празници туку на 25.12 (стар календар) се славел на цела територија од Римско царство празник на божеството Митра (бог на минување од стара во нова година) се палеле големи огнови и се изведувале ритуали, подоцна е донесена одлуката да се слави наместо Митра, Христовото раѓање (исто на 25.12 или 07.01 по нов календар). Божиќ е четврт голем христијански празник покрај Велигден, Богојавление и Духовден. Божиќ по нашите предци на 25.12 го славеле според паганско божество, млад бог по име Божиќ, посветен на младото сонце (завршува на стара и прослава на нова година) Наследувајќи ја денешна татковина, далечните предци се принудени да живеат во христијанизирани народи.

Паралелно со обреди, настанале и обредни песни и се својствени со стариот, начин на изведба, а во основа се митолошки и магиски елементи од животот на луѓето. По нов човек се жени, работи, набавува потреби за живот по нив се обраќа на господ и боженски суштества се бори против демони, се казнуваат грешки и слично се лекаат болести се испраќа човек во оној свет. Предците биле убедени, дека со нив ќе делуваат на природата и се развива магиски митолошки и религиозен живот. Во светската фолклористика, обреди и песни се делат на коледарски митови( за настани) и семејни (раѓање, крштивка, свадба, смрт).

## 19. Видови на гости и односот кон нив

Гостите на угостителко-туристичките услуги се луѓе со различни својства и особини. Толку меѓусебе се различни што не е можно да се изврши целосно нивна класификација. Во тоа е и тежината на У-Т. Струка кон секој поединец мора поединечно и различно да се однесува, сепак се прави извесно групирање на гостите по некои поопшти и заеднички особини и тоа: -пол, возраст, според карактерните особини, по барања и вкус, по посетата и навиките и по потеклото.

По пол : машки и женски

По возраст : стари, средни години, младина и деца

Според карактерните особини : решителни и нерешителни; стрпливи и нестрпливи; чувствителни и разбрани; скромни и раскалашни; пријатни и непријатни

По посета и навиките : постојани, сезонски, повремени, на минување, дневни, ноќни, ретки и исклучителни гости.

Според типот : визуелни, аудитивни, аудиовизуелни и на оние кои сакаат предходно да проверат и пробаат.

По потекло : домашни и странски гости.



### **а. Гости според полот**

Најчесто У-Т услуги ги користат заедно мажи и жени, ретко доаѓаат посебно. Кога се заедно „домаќин“ е мажот. Тој порачува, тој плаќа, но во доста случаеви доаѓа сам маж или сама жена и во тој случај има специфичност во нивното услужување. Мажите се послободни во користење на У-Т услугите. Тие се поупатени од жените и повеќе сакаат да комуницираат со персоналот. Тие секогаш коментираат и влијаат на средината.

За добрите и квалитетни услуги тие вршат препорачување на нивни пријатели давајќи им адреси и имиња на У-Т работници кои ќе му излезат во пресрет.

Најчесто мажот доаѓа сам кога е во деловна обврска, тогаш е помалку пребирлив, брза и најмалото внимание за него многу значи. Ако нема посебна маса да се смести мажот се приклучува кон машко друштво со нивна предходна согласност во исклучителни случаи може да се приклучи и кон мешано друштво по иста постапка. Жената е потактична и повнимателна, покритична, поосетлива од мажот. Кога доаѓа сама а нема слободна маса и се нуди повремено приклучување кон женско или семејно друштво со двострана согласност. И кога доаѓа во машко друштво и сама таа сака да и се обрати поголемо внимание и поадекватен културен однос што има далекувиден одраз.

### **б. Гости според возраста**

Без разлика на возраста сите конзументи на У-Т услуги подеднакво се добредојдени. Кон сите треба однесување кое доликува на современо услужување. Постарите гости зради здравствени причини треба да се проследуваат со големо внимание во ТА, бироа, во хотел и ресторан. Секогаш мора да им се помогне. Тие родителски се однесуваат кон услугата (синко, ќерко).

Трпеливоста за сослушување, објаснување, повторување мора да дојде до израз. Треба да им се понуди услуга на соодветна конзумација за извршување на нивните зафати. Слична услуга е неопходна и кон инвалидите. Вниманието кон нив се враќа со посебна топлина и благодарност и со симпатии од присутните, дури и присутните нема да замерат ако се услужуваат преку ред.

Гостите од средната доба се најчести и најбројни. Тие се економски најакти, заработуваат и се во деловни врски со повеќе луѓе во средината. Тие излегуваат со семејството, со роднини и пријатели, со деловните партнери итн.

Оваа категорија е искусна со изградени навики во конзумација на услуги. Има увид на услуги и во други подрачја и земји и врши споредби на квалитет на услугите и култура на однесување и без криење ќе рече : „Ова го нема ни во Германија“ или „Ова е на Европско Ниво“, „ова треба да го знае Европа“.

Затоа У-Т работници пред нив го полагаат испитот на својата стручност и култура. За младите е најважно да се заедно, во друштво, а не дали ќе имаат оваа или онаа помош. Не треба да и се забележи ако побараат едно пиво и две чаши, една порција а повеќе вилушки. Тие со задоволство сакаат да се заедно. Тоа не треба да им се ускратува, на нивната бучавост да не се обрнува внимание освен ако не поминува во непријатност. Пригаѓање на младите и прифаќање на добри гости во иднина. Некои спомени од малдоста остануваат во одредени објекти засекогаш, трајно.

Децата сами не доаѓаат во УТО, доаѓаат со своите родители, старатели и воспитувачи. Услугите им се даваат по порачка на нивните придружници. По природа се живи и на тоа не смее да се забележува, ако има некој проблем тоа им се забележува на нивните придружници за тие да интервенираат.

## **20. Гости според карактеристични особини**

Уште при влегување во УТО се забележува решителен и нерешителен гостин .  
**Решителниот** влегува смело, оди на одредено место и по куса пауза нарачува тоа што сака. Тој однапред знае што сака и зошто дошол. Бидејќи е упатен веднаш врши порачка на услугите. Ако ги користи услугите подолго кажува колку дена , за колку лица, пансион или полупансион со кави превозни средства, со колкава удобност. Поради ваквата решителност и упатеност лесно е да се услужува.

**Нерешителен гостин** – нерешително чекори, разгледува, неможе да се реши и повеќе распрашува па затоа мора да му се помогне, а во спротивно тој е незадоволен и создава нервоза кај оние што се на ред. Оваа категорија на луѓе се затворени во себе и само со љубезност и срдечност ќе се создае што сакаат и да им се даде она што го бараат. Тука особено е важна стрливоста за нив. Нерешителните често сами се извинуваат но не треба да им се стави до знаење дека услужвачот е нестрплив и дека му пречи. Напротив треба да се охрабри, а во меѓувреме да се услужат другите странки, додека тој се реши. И кога ќе се реши тој бара брза услуга како да сака да го надомести загубеното време во изборот, но за тоа не треба да му се даде забелешка.

Слично на решителните и нерешителните гости има стрпливи и нервозни гости.

**Стрпливиот гостин** е ладнокрвен, сталожен, стрплив, тој е пријатен но тој мора да биде и културно услужен и проследен со внимание. Ако неговото трпение се злоупотребува тој не приговара но во иднина ќе го избегнува соодветниот објект. Спротивни особини има **нервозниот гостин** кој бара поголемо внимателност и претпазливост и не треба да му се противречи.

За неможноста порачката да се изврши според неговите барања на културен начин му се става до знаење за тоа и му се нуди најблиска замена за барањата. И најнервозниот со тоа се смирува, а подоцна ќе биде благодарен за услугата и пред другите ќе го фали услужвачот.

Има гости кои се раководат од своите чувства и од разумот. Оние што се раководат од чувствата се најблизу до нерешителните и тие заедно одат, а други нарачуваат. Тоа го прават според она што го виделе кај друг, според препораката.

Оваа категорија на гости бара да им се каже се за ова или она, се интересира и се распрашува за новите понуди и е крајно благодарен за нив. Просто се незадоволни ако веднаш не го најдат тоа што го барале. Брзо се загреваат за она што го имаат другите.

Спротивно на нив се гостите кои се раководат од разумот и размислуваат за се однапред. Ако го нема тоа што го бараат понудената замена не ја прифаќаат брзо. Сакаат да знаат за квалитетот, цената и слчно на понудената замена. Овде не помагаат сугестиите а такви се повеќето гости.

Според желбите, можностите и односот кон средината има скромни и нескромни гости.

**Скромни гостин** е трпелив, не сака нешто посебно, задоволен е со она што може да се услужи не се расфрла со пари, замолува за нешто поскромно и поефтино. Со нив бргу се доаѓа до заеднички јазик. Не треба да се злоупотреби нивната скромност.

**Нескромни гости** се расфрлаат, во средината сакаат да се прикажат тоа што не се. Во секоја постапка го истакнуваат своето его, јас па јас. Тоа нивно „јас“ се употребува и се потенцира така што другите да го забележат. Нивното присуство и конзумираната услуга мора да биде видлива и во средината. Во своите барања се неумерени, се бара повеќе од потребното, но во плаќањето не се такви и често прашуваат: „зарем толку“, па се прават џентлмени, даваат бакшиш со тоа што сакаат да бидат забележани од средината. За околината овој гостин е непријатен но не треба погрешно да се свати и злоупотребува. Меѓутоа угостителскиот работник не смее да подлегне на тоа. Во зависност од односот гостите можат да бидат: пријатни (љубезност, стрпливост и тактичност) и непријатни (нетактични, зајадливи гости) кои се тешки за услужување, тие дофрлаат и наоѓаат нешто да навредат и омаловажат. За нивното услужување се бара стрпливост, не треба да им се обрнува внимание на она што го велат зошто со ништо не можат да се поправат. Тие се такви и во своите домови.

Тактичноста, културното однесување со нив е најлобедоносното оружје.

Слични на оваа категорија се **гостите силеџии, кавгаџии, пијаници и слично**. Често во Угостителството и Туризмот се користат термините: симпатичен и несимпатичен гостин. Во групата на **симпатични гости** спаѓаат сите оние кои можат со задоволство да се услужат, решителни, стрпливи, скромни и сл. Сите други се несимпатични, значи станува збор за карактерни особини на гостите, а не за нивниот изглед, меѓутоа важно е симпатичните и несимпатичните да се услужуваат со соодветна У-Т етика.

#### **а. Гости спрема специфичните барања и вкусови**

Тешко е да се поделат гостите, бидејќи секој има посебни барања, потреби и вкусови. На тоа треба да се внимава при услужувањето.

Сепак има неколку групации:

- стандардни гости
- гости со префинет вкус,
- гурмани и
- диеталци.

Заедничко за сите е неопходноста од културен однос и давање на соодветно внимание секому посебно.

#### **б. Според посетата и навиките гостите се:**

- сезонски и постојани,
- повремени,
- на минување,
- дневни и ноќни,
- ретки и
- исклучителни

#### **в. Според начинот на користење на УТУ-ги гостите се од:**

- од визуелен тип,
- од аудитивен тип,
- аудиовизуелен тип и
- предходно што сакаат да проверат и да се уверат.

При услужувањето на визуелниот тип на гости треба да се употребуваат што помалку зборови, а што повеќе да им се покаже листата на јадење, винската карта, проспекти и други конкретни материјали. Тие и адекватно треба да се услужуваат користејќи методот на самоизбор.

Соодветното услужување е неопходност кај аудитивниот тип на гости, кај нив не треба штедење на зборови.

Аудиовизуелниот тип на гости бара комбинирано услужување.

По потекло гостите се домашни и странски. Културниот однос не смее да изостане кон едни за сметка на други гости.

### **21. Гостинот во Угостителството и Туризмот, гостинот е цел во Угостителството и Туризмот**

Угостителството и Туризмот опстануваат од своите конзументи-гости. Затоа во сите видови на туризам: езерски, планински, бањски, транзитен и слично, главна борба е за што поголем број на гости. Дури насекаде се превземаат мерки туристичката сезона да се продолжи или да трае преку целата година. И колку ќе се успее во тоа толку ќе биде приходот на соодветниот објект и организацијата. Сега оние УТО што ќе остварат девизен прилив на средства од странските гости имаат поголема можност за сестран развој и грижа транзитниот туризам да се издигне на посоодветно ниво, транзитниот гостин да го измени својот план за патување со квалитетни услуги и културниот однос на вработените.

Кога се зборува за странските туристи не значи запоставување на своите гости. Грижата за нивното придобивање мора да биде главна. Народот вели „водата тече а песокот останува“. Со културното однесување и извршување на неговите желби и интереси ќе го привлечеме и расколебаме и девизите наместо наместо да оди во странство, да ги остави во својата земја.

Без разлика дали е странски или домашен гостинот во Угостителството и Туризмот е цел. На целта секогаш се се подредувало. Во време на монизмот беше полесно за УТР, немаа конкуренција а гостинот немаше избор. Сега е полесно на секој чекор има агенции, УТО, настапи вистинска конкуренција за добивање на гости. Во таа конкурентна борба ќе победат оние што ги задоволуваат и исполнуваат барањата на гостинот, а не со просечност и со својот културен однос. Секогаш во развиениот свет гостинот бил „негово величество“.

Хотелиерот мора да води сметка за својата поставеност кон гостинот, од тоа не се ослободени ни вработените во соодветната УТО, бидејќи сите на еден или друг начин му служат на гостинот. Односот кон гостинот треба да биде културен, зошто сите се гости и потенцијални конзументи во иднината. Колку гости ќе дојдат во еден или друг објект, дури и колкумина ќе седнат во еден реон или сала зависи од соодветниот работник. Никој никому не треба да се лути, туку да си ги преиспита постапките и односите и да се корегира. Услугите во УТО се тимски. На пример :

„еден гостин во хотел е гостин на рецепционерот, портирот, на собарката, на готвачот, на келнерот, на контролорот на собите и на сите други вработени. Секој турист е гостин од сите и сите мора да се грижат за него.

Странката (туристот) кога оди во ТА, ТБ на ниеден вработен не треба да му биде сеедно како ќе излезе од кај него. Секој што влегува во кој било УТО смета дека таму ќе биде добредојден. Тој не знае кому да му се обраќа, па му се обраќа на најблискиот кој иако не се занимава со соодветниот проблем, мора странката љубезно да ја прифати и упати, дури и да ја однесе на определено место. Во спротивно странката ќе се навреди.

Во учебникарството прикажано на Угостителството и Туризмот се поаѓа од тоа дека гостинот е намерник од задоволство, меѓутоа секогаш не е така. Сите видови на УТО и организациите ги посетуваат луѓе и од маќа, кои мора да патуваат заради болест, на оддавање последна почит некому, одење на работа, на печалба, посета на војник и тн. Сите вакви и слични патници ги користат услугите на Угостителството и Туризмот. Добрите УТР брзо ги откриваат ваквите конзументи на нивните услуги и кон нив соодветно се однесуваат им нудат соодветни услуги или им обезбедуваат.

Иако човекот е во маќа знае да го цени односот на УТР и при кажувањето за маќата, не пропушта да каже и коментира за користење на услуги. Неговите кажување остава впечатоци кај присутните и тој дали во згодна прилика ќе се поврати во истите места зависи од првиот впечаток.

### **а. Негување на традиционалното гостопримство**

Нашиот народ е познат по својата гостопримливост, каде да се појде без разлика дали те познава или не, во помалите населби редовно слушаш „повели“.

Такви се македонците насекаде и последното што го има го дели со гостинот.

Нашето гостопримство е надалеку познато. Тоа им останало во сеќавање на многу странски намерници. Тоа е богат капитал за нашето Угостителството и Туризмот и треба да се негува. Тоа е материјален интерес на секој поединец и колектив.

Љубезно дочеканиот и квалитетно услужениот гостин не го жали дадениот денар. Секој УТР се грижи тоа да го исполни, а неговиот вложен труд ќе биде награден, и во иднина гостинот ќе дојде со повеќе лица. При забелешките на гостинот тоа мора да се стори на културен начин. Барањата на гостинот треба да се реализираат, а во обраќањето да не се употребуваат негации како што се нема или неможе. Се има и ќе има ако се работи како што треба и тимски.

*Првите чекори на гостинот во ресторанот*

## **22. Дочекување и прифаќање на гостинот во хотел**

Гостинот што влегува во хотел, ТА или ТБ треба да биде срдечно прифатен. Срдечноста и културниот однос мора да се видливи и јавно прикажани. Ако бара место за сместување, портирот му дава соба каква што бара. Ако нема таква соба му се нуди најадекватна замена. Ако гостинот сака подолг престој ќе му се каже кога ќе може да биде сместен во таква соба. Штом гостинот ја прифати понудата му се помага и се испраќа до соодветната соба и му се даваат информации за услугите што може да ги користи за време на неговиот престој.

Ваков пречек и прифаќање се нормални во објект со реноме каде културата на однесување е на потребно ниво. Недопустливо е гостинот да не се забележи, да не се продолжи разговорот со другиот персонал, бесконечно да се води разговор и слично. Во вакви случаи трпеливиот, скромниот, културниот гостин ќе причека малку, но ако и понатаму е незабележлив почнува да се нервира и се разочарува што дошол во тој објект. На ваквото невнимание ќе реагира и овој тип на гостин, а друг од подруг тип и бучно ќе реагираат и ќе се создаде непријатна атмосфера. На забелешките од гостите кога реагираат и колегите на повиканото лице, револтот и непријатностите се уште поголеми. Често се почнува и се продолжува расправата со тоа: „А, значи и вие сте такви“, „вакв е овде услугата“.

Треба да се знае дека стара девиза во Угостителството и Туризмот е „странката секогаш е во право“. Од таа девиза УТР треба секогаш да се раководат, дури и кога странката не е во право не треба да се оспорува нејзиното барање. Да не се поткренува тонот на одговорот, туку

достоинствено и тактички да се комуницира, бидејќи гостинот е нашата цел, тој треба да се привлекува, а не да се одбива.

### **23. Дочекување и прифаќање на гостинот во ресторан**

Гостинот соодветно треба да се пречека и прифати уште при неговото влегување во ресторанот. Оттогаш почнува и неговото услужување. Во некои земји прифаќањето на гостите го врши специјално за тоа одредено лице- водич. Во наши услови таа улога ја врши шефо на сала, шефот на реон или келнерот кој ќе се најде прв до влезот на ресторанот. Ако нема организирано гардероба, превземањето на гардеробата на гостинот го врши лицето што го прифатило гостинот. Дочекот и прифаќањето треба да се љубезни, со израз на добредојде, по можност да се исполни желбата на гостинот за реонот и масата за седење, а ако нема доволно место мора да се извести гостинот и да се праша дали ќе сака да се приклучи на гости чија маса има слободно место. Мора да постои двојна согласност. При изборот на местото за седење гостинот не треба да биде одвраќан. Не мора и не треба гостинот да знае за услужувачот.

Во случај кога лицето кое го прифаќа гостинот не ќе го услужува треба да му се рече дека брзо ќе биде услужен, а на соодветното лице што треба да го послужи да му се кажува за дојдениот гостин. Со пресретливост, љубезност и услужливост треба да биде следен гостинот. Недопустливо е влегувањето на гостинот да не биде забележано од угостителските работници. Тие негативности се уште поголеми дури откако ќе седне да мора да интервенира сам за да биде услужен. За случај на моменталната зафатеност на УТР во моментот кога гостинот влегува му се дава на знаење дека е забележан, добредојден, но само за момент да се стрпи. Ако се води телефонски разговор на соговорникот му се вели да се јави подоцна зошто сега го чека странка, започнатиот разговор со колеги, гледањето на разни книги се прекинува за гостинот да биде услужен.

За ненавренемо услужување треба да се даде извинување на гостинот кој ваквата постапка ќе ја свати. Од првиот впечаток во УТР зависи дали ќе остане и колку долго ќе остане.

Кога гостинот ќе се смести на саканото и единствено можното место се остава малку време да се изврши избор на услугите. Заради тоа се носи листа на јадење и винската карта. Со брзање на услугата односно порачката не треба да се однесува УР кога гостинот чека свое друштво. На гостинот му се приоѓа кога ќе се забележи дека решилшто да порача. Дури и тогаш ако не е решен мора да се остави ставајќи му до знаење дека не мора да брза, дека вие сте тука и на негов знак ќе се најдете покрај него. Недозволно е пошто-потоа да биде изнудена порачката. Гостинот не може да се определи и по долго гледање бидејќи не може да го свати и определи квалитетот на јадењето. До тоа доведуваат непознатите имиња на јадењата и пијалоците. Во такви случаи УР треба да му помогне во изборот во објаснување на квалитетот укажувајќи истовремено и на цената кога се работи за поскапи порачки. Треба да се даваат само поопширни објаснувања а никако да се наметнува. Изборот мора да се остави на гостинот. Секое наметнување е штетно и доведува до несакани последици.

По извршената порачка услугата мора да биде брза и целосна. Кога се вели брза услуга не се мисли на било каква услуга, туку на културна, квалитетна и целосна брза услуга е во што покус интервал да се послужи гостинот, а не да се должи.

За порачката на гостинот не треба да знае околината. Дискретноста е неопходност од повеќе аспекти, а не какви случаи се јавуваат во поедини објекти.

#### **а. Гостинот постојано во центарот на вниманието**

И по услужувањето гостинот треба да биде во центарот на вниманието на соодветниот УТР. Гостинот во ресторан и по добиената порачка треба да се следи. Можеби некоја ситуација сте заборавиле или во текот на користење на услугата кај него се јавила потреба и од друго. Особено тие потреби се јавуваат кога е во друштво коментирајќи се и консултирајќи при дадената услуга. А и сам гостинот не треба да се заборава, повремено да се обиколува и наплаќањето да биде брзо, редоследно, а изразување желба за тоа, а исклучок има во исклучителни (итни) случаи.

Не се завршува работата со хотелскиот гостин со обезбедување на собата, повремено и тој да се посетува и прашува за неговите потреби. Тоа е должност на лицата задолжени за тој дел, но и луѓето во рецепцијата. Во ниеден случај не смее да биде незабележан гостинот, кога врви покрај рецепцијата да се праша какво му е сместувањето и дали нешто му недостасува.

Покрај вниманието на УТР, гостинот заслужува внимание и одпрвиот човек на УТО. Тој секој ден треба да ги обикољува сите делови на објектот и повремено да разговара со гостите, при што гостинот се чувствува добредојден, сигурен дека за него се грижат сите. Односот на директорот му носи углед и афирмација, а на објектот глас на квалитет и доста економски ефекти.

**Кич** –негативност меѓу човечките односи.

Од почетокот т.е. од влезот, па до крајот односно до испраќањето на гостинот УТР треба да биде срдечен, искрен а не лицемерен. УТР навистина да се радува и од срце да настојува да го услужи. Задоволството на гостинот од услугата да биде и негово задоволство. Не смее да дојде до кич меѓу човечките односи.

Зборот кич – е од германско потекло и се употребува во потесна и поширока смисла. Во потесна смисла на зборот значи: невкусни, не естетски, надриуметнички творби со плитка сентименталност, допадливост во некоја црта. Тоа се предмети без трајна вредност. Нивната надворешна убавина е далеку од вистинската. Во пошироко значење е преносното значење на другите особини. Така во Угостителството и Туризмот значи –лажна радост.

Лицемерното задоволство од услужувањето на конзументот немање искрени желби и односи во работата, Кич е формалниот однос кон позивот. Вакви и слични односи се кич во односите во Угостителството и Туризмот. За негативностите од кич во однесувањето зборуваат безброј примери.

## **б. Не треба спорење со гостинот**

Во комуницирањето со гостинот не треба спорење дури и кога не е во право. Во тие случаи уметно прво му се дава право, а потоа доаѓа другото мислење на умесните забелешки од странките треба искажување на внимание и благодарност. УТР и објектот не се за дебата. За укажувањето на неправилностите треба да се избира и моментот. Во интерес на нерасипување на пријатниот амбиент треба да се одобри и невистината. Не треба да има претерување зошто во доста ситуации може да испадне комичен.

## **в. Именување на гости**

Во „инвенторот“ (кодексот) на доброто однесување кон гостите паѓа и ословувањето. Иако изгледа лесно тоа не е едноставна работа, уште со ословувањето гостинот се придобива или одбива.

Дури и кога се знае дека гостинот е странец или домашен гостин проблем е ословувањето. За да се избегнат првите непријатности до подобро запознавање на гостинот најдобро е да се избегне директно ословување, со тоа што ќе се употребат општи поздрави. А во контактирањето се употребува : -повелете, ви благодарам, сполајви. При дочекот и при испраќањето гласното ословување го врши соодветно лице, а сите други се исправени наведнувајќи ја главата го поздравуваат гостинот. Ословувањето на гостите од феудализмот наваму има класен карактер. Така во XIII и XIV век е кавалер, во ренесансата е двојраин, од XVII век во граѓанското општество е господин, со употреба и на другар во социјализмот.

Во текот на времето поимот господин се одда лечи од основното значење и служи како средство за искажување на човечката слобода: важност, човечки однос, човекољубивост, внимание, културен однос, почитување на човечката личност итн. Во вакво значење кај различни народи се употребуваат различни термини. Пример: пољациите „пан“, далматинците „шјор-шјора“, во хрватско Загорје „госпон-госпа“. Господин е човек што не го знаеме и не сме блиски. Во поново време, се користи и другар-другарка, но овој поим во себе има нешто блиско. Затоа со право Шиме Белиќ бели: „Господин во ословувањето означува одредена оддалеченост и емоционална неутралност кон особата што така ја ословуваме.

Во нашата практика со господине се ословува таму каде што не владеат блиски односи, каде луѓето послабо се познаваат, каде има поголема разлика во начинот на живот, години и слично.

Со господине се ословува странски и домашен гостин што сака така да биде ословуван. Деликатно е ословувањето на женскиот пол. Жената е госпоѓа, а девојка е госпоѓица. Но деликатно е ословувањето на женска особа што не е во брак со госпоѓица, место тоа да биде комплимент, за околината ќе биде непријатна.

**Деврственик – неженет човек.** Со тоа господине и госпоѓо ако се знае името се кажува и името доколку се знае точно и ако се изговори правилно е умесно, а во спротивно е навредливо. Па затоа треба да се користи општото ословување.

Ословувањата: колега, шефе, мајсторе се вулгаризми во Угостителството и Туризмот исто и оние кои означуваат некаква интимност (стрико, бабо, тетко, мајче).

#### **г. Бојата и тонот на гласот**

Културата на говорот во Угостителството и Туризмот делувањето има посебно место. Затоа и еден од предметите што се изучува во средното угостителско училиште е и култура на говорот.

При комуницирање со гостинот висината на тонот треба да биде толкава, само гостинот и услужувачот да се слушаат, а не и околината. Бојата на гласот влијае на гостинот и средината па и тоа треба да се прилагоди на соодветните потреби и барања. Изразите нема, неможе и други слични на нив по бојата и тонот на гласот се навредувачки, одвратувачки за гостинот.

#### **д. Мало внимание, голема корист**

Секој потез, захфат во Угостителството и Туризмот е значаен без разлика на тоа од каков карактер е. И најмалите вниманија имаат голем морален и финансиски ефект. Ситните услуги, малите вниманија кои се од интерес и почит од гостите, остануваат трајни траги. Пример: „Честитање за роденден, честитање на именден, честитање на некој национален празник на соодветниот гостин (особено на странци).

При пречекување повторно (по неколку предходни посети) гостинот мора да се потсети на некои моменти од предходната посета, со што на гостинот ќе му биде драго дека бил запомнат, забележан.

Не треба да се нарушува спокојството на гостинот.

#### **ѓ. Точна наплата на услугите и изразување благодарност**

Услугата мора точно да биде вкалкулирана и несмее да има грешки во наплатата. Помалата наплата оди на сметка на УТР, а поголемата наплата оди на негативна страна и мошне влијае врз угледот на УТО. Услугата мора да биде точно пресметана и при наплатата да се искажи благодарност, а враќањето на кусурот да се изврши што е можно побрзо, бидејќи најчесто конзументот дава банкнота поголема од вредноста на услугата, па соодветното лице мора навремено да се снајде за да може да му врати кусур на гостинот без да го омаловажува и навредува.

Бакшижот го навредува утр. Секој работи и за работата е соодветно награден.

#### **е. Избегнување на секаква интимност, блискост со гостинот**

УТР и гостинот се две странки. Гостинот дошол во УТО за да реализира некаква своја потреба, а УТР треба да му го овозможи тоа. Не треба изразување на интимност ни со вистинските роднини и пријатели кои во објектот доаѓаат за да реализираат некоја своја потреба. И спрема познатите треба да се има професионално однесување и комуницирање и ословување со „вие“.

#### **ж. Испраќање на гостинот**

Како при дочекот неопходната љубезност мора да биде изразена и при испраќањето на гостинот. Тој мора да почувствува дека бил добредојден во УТО и секогаш да биде испратен со љубезност и со топли поздрави и слични изрази и постапки што ќе предизвикаат чувство на задоволство и желба за повторно враќање во соодветниот објект. При испраќањето мора да се внимава на нешто да не заборавил гостинот, а кај пореномираните треба давање на некој симбол што ќе го потсетува на гостинот за престојот во тој објект.

### **з. Опомени не треба и со писмени соопштенија**

Информации во УТО се даваат и со различни видови на натписи. Информациите треба да бидат дадени така што да не претставуваат опомена и забрана, туку културни досетки и културен начин на информирање. Не смее да има забранет влез, задолжителна гардероба и слично. Наместо тоа треба да се рече влезот за гостите е лево или десно, или влез само за службени лица, користете ја нашата гардероба, потоа различни слики на состојба што не е дозволена во објектот, прецртани со дречливи бои најчесто црвена. Писмената информација треба да биде израз на културата на УТР и УТО.

Од тука и различни незгоди што ќе се појават во УТО треба да бидат отстранети не со наредба и забрана туку со ефективни досетувања.

### **с. Културен однос кон гостинот и по неговото заминување**

По завршување на една работа се прави рекапитулација, како е извршена таа работа и дали имало некои пропусти во неа.

Љубезноста мора да дојде до израз и при испраќањето на гостинот и да се потсети доколку нешто заборавил.

Ако се знае гостинот и неговата адреса по итна постапка мора да биде информиран за заборавениот предмет. Но често гостите за заборавените работи покасно се сеќаваат, па се враќаат да го побараат. Заборавениот предмет треба да стои кај соодветно лице, а не да дојде во туѓа сопственост.

Културниот однос кон гостинот се манифестира и преку честитки упатени до него по различни поводи или ако се знае некоја важна годишнина на гостинот. Тука спаѓа и информирањето на гостите за одредени јубилеи, активности за објектот што е користен на тој начин се создава трајна врска на УТО и гостинот.

## **24. Култура на однесување, поим и функција на културата,**

### **поим и дефиниција на културата**

Културата претставува еден од највозвишените најдвигателните моменти во човековиот развој. Благодарение на културата човековото општество постана специфична заедница и највисоко се издигна во сверите на материјалната и духовната култура. Всушност културата претставува најзначајниот феномен што го издвоил човекот од светот на животните. Познатиот теоричар на културата Алберт Вајс кажал дека со самото раѓање човекот се вклопува во културата на своето време.

Особено место културата зазема во областа на туризмот. Туризмот не може да го замислиме без поливалентните вредности на културата. Всушност сам по себе туризмот е составен дел на културата. И неможе да се развива туризмот без да се планираат културните димензии во неговиот развој.

Самиот збор култура потекнува од латинскиот глагол COLERE што значи обработка, одгледување, култивирање на земја. Подоцна овој поим се изедначил со зборот агрикултура. COLERE исто значење обработка на земја. Меѓутоа во римското царство под овој поим се подразбирало грижа за оплеменување и прочистување на човековата душа. Тоа значи дека тука се вметнува тој сегмент на едно значење на почетниот поим на културата. Исто така поимот култура се поврзува со зборот култура и значи одредена култура затоа што кај старите Вавилонци и Египќани зборот култура значи почитување на предците.

Во сите стари цивилизации културата учествувала без да се проектираат изворните вредности. Сумерите и Анаџаните први ја измислиле пред околу 5000г. п.н.е. клинестото писмо (



бидејќи сите букви се во сад на клинови). Египќаните се оддалечиле од ханибализмот во најраниот период на Неолитот. Научиле да прават насипи и прв пат во човештвото одгледуваат житни растенија и припитомуваат животни. Првпат извонредни мириси и балзами. Писменоста кај нив (хиероглифи). Градежништвото го развиваат први, основаат држави, царства.

Старите Грци во неразвиена форма го употребуваат зборот култура, а софистите мислеле дека културни можат да бидат оние што поседуваат одредени знаења, навики и одредено потреби т.е. наследни особини, а пак грчката аристократија сметала дека културен може да биде само оној во чиј вени тече сина крв.

Прв правилно зборот култура како култура аними (cultura animi) го употребува славниот римски оратор Цицерон. Тој смета дека културата е процес за оплеменување на луѓето. Во текот на 7-от век кога владее Аскетизмот и доминација на Црквата се употребува терминот (cultura maltis) - интелектуална или душевна култура со поттема дека црквата се мисли за луѓето и тие не треба да мислат, заради тоа со векови е запрена наназад значајната античка култура.

Прв пат во историјата на човештвото правилно зборот култура го употребил германскиот преродбеник, филозоф и литературен критичар Јохан Хердер. Тој напишал две книги: Идеи кон филозофијата на историјата на човештвото и Писма за унапредување на хуманоста. Тој смета дека под поимот култура се опфаќаат сите културни вредности што ги создава човекот. Овој поим фактички содржи две семантички вредности. Првата е власт на човекот над природата, а втората дека културата претставува културно богатство што треба да го поседува човековата личност. Тој е против теолошките сваќања дека господ го создал човекот според сопствениот лик. Современик на модерните писатели и многу влијае врз нивните идеи како што се Гете, Шилер, Хајне. Тој културата ја класира во областа на историјата, уметноста, образованието, хуманоста итн. И културата ја сваќа како производ на човековите снаги и идеи.

Поконкретно културата ја дефинира англискиот антрополог Едвард Тејлор кој што под поимот култура сваќа сеопшто усовршување на човековата работа и човековата среќа. Како култура тој ги класира сите вештини со кои што е опфатена човековата цивилизација, науката, образованието, материјалната култура, облекувањето, религијата и моралот. Дури во 1846 година кај русите почна да се употребува поимот

култура. Тие под овој термин подразбираат општочовечка активност за будење на успешните духови на луѓето. Шпанските филозофи во ова време имаат сосема конкретни сваќања. Тие сметаат дека животот мора да биде културен. Културата мора да биде животна. Некултурниот живот според нив претставува варварство, а безживотната култура- вандализам.

Сосема поинакви мислења во однос на културата има големиот германски научник, таткото на психоаналзата Зигмунд Фројд. Тој смета дека културата има негативна улога во развојот на човековата личност и таа се јавува како резултат на пригушување и ограничување на човековите природни нагони. Затоа тој наведува една очајна мисла дека културниот прогрес кај луѓето е купен по цена над човековата среќа. Колку повеќе има култура, смета Фројд, толку повеќе кај луѓето се формираат потиснати и незадоволни желби, силен немир и ирационални страсти и страсти за рушење. Тие конфликти кај личноста како што смета Фројд се манифестирале во вид на разни фрустрации и злосторства. Исто такви идеи имаат и неговите следбеници Јунг и Адлер

Дефин. Сега во нашето време како дефиниција за поимот култура се разбира збир на материјални и духовни вредности што човекот ги створил во текот на неговата долговековна историја.

## 25. Споменици на културата во Република Македонија

- Стоби
- Хераклеа
- Св. Пантелејмон во Охрид
- Манастирот св. Наум Охрид
- Св. Софија- Охрид
- Св.Богородица Перивлепта- Охрид
- ( Св. Климент)
- Св. Јован Богослов (Канео)
- Св. Пантелејмон- Нерези, Скопје
- Св. Ѓорѓи-Курбиново(Ресен)
- Манастир Св. Јован Бигорски
- Осоговски манастир
- Кресновски манастир во близина на Пробиштип
- Ман.Св.Богородица- Калишта
- Ман. Св. Арханѓел- Прилеп
- Трескавички манастир
- Црква Св.Спас во Скопје
- Св. Ѓорѓи во Струга
- Св. Димитрија во Битола

## 26. МАТЕРИЈАЛНА И ДУХОВНА КУЛТУРА

Со поделбата на трудот уште во времето на првобитната заедница, (варварското) културата се дели согласно начинот на производството на материјална и духовна култура.

- Материјалната култура е продукт на материјалното производство. Конкретно во рамките на материјалното производство и култура спаѓа се она што е издигнато и создадено од луѓето. Според тоа при создавањето на првите човекови заедници под овој поим се подразбира производството на разни орудија, храна и облека. Подоцна со напредокот на цивилизацијата и создавањето на државите, изградбата на тврдини, палати, машините и целокупната индустрија се што спаѓа во сверите на минатото производство.

Всушност под материјална култура се подразбира се што создава човекот како резултат на развојот на духовната култура. Тоа се мисли на човековите потреби што се од материјално

производство како што е исхраната, облеката, техничките средства, градежништвото и се што му е потребно на човекот за елементарна егзистенција.

- Духовната култура е постара од материјалната култура. Според тоа таа го претставува внатрешното богатство на свеста, степенот на умната развиеност и совршеност на секој човек. Достигнувањата во духовната култура се наоѓаат во нераскинлива врска со материјалната култура и тоа релацијата духовна култура-материјалната култура претставува продукт на човечкиот ген. Материјалната култура не би можела да функционира без претходна творечка функција на духовната култура. Практично културата е резултат и производ од умствениот, физичкиот и материјалниот труд. Затоа не може да се замисли функционирање на материјалната култура без да се развие духовната култура. Како резултат на тоа во сверите на духовната култура се јавуваат и специјални гранки и модели како оддели на културата. На пример: правна култура, култура на уметноста, социолошка култура, култура на личноста и др.

#### **а. Цивилизација и култура**

Поимот цивилизација доаѓа од терминот CIVIS (латински) што значи град или држава. Со тоа цивилизацијата влегува во сверите на граѓанската култура или однесување на луѓето според граѓанските норми на живеење. Под поимот цивилизација подразбираме севкупни достигнувања на полето на науката, образованието, културата, обичаите и сите дострели што ги постигнал човекот во своето постоење.

Всушност во науката терминот култура и цивилизација се исти неразделни во однос на своето значење. Но цивилизацијата како терминологија се појави малку подоцна и не е грешка наместо култура да се употреби поимот цивилизација. Меѓутоа културата има посеопфатно и посестрано значење од цивилизацијата затоа што таа опфаќа многу други домени што не се од оваа област. Цивилизацијата се означува со почетокот на создавањето на писменоста, уметноста, формирањето на држави, создавањето на пари, населби, патишта и.т.н.

Цивилизацијата не значи и не може да се одредува со богатството на една земја како на пример старата Атина од периодот на Перикле претставуваше многу висока цивилизирана држава со монументални вредности во развојот на филозофијата, литературата, уметноста, градежништвото и ред други науки кој што претставуваа фундамент и основа на сегашната мисла на човештвото. Или ако ја земеме цивилизацијата на Индијанците што исчезна, а по своите духовни вредности е многу побогата од некои сега, развиени држави. Не значи ако некои земји поседуваат изобилие на развиена техника и материјални богатства, дека е најцивилизирана земја. Во овој период многу афрички и азиски земји ослободени од колонијалното ропство се здобиваат со високите свери на цивилизација.

#### **б. Класниот карактер на културата**

Културата како општествена категорија во одредени историски периоди во основа има класно обележје со исклучок на родовското општество.

### **27. Гости по протокол**

Протокол значи акт-документ со кој што две странки се договараат и ја утврдуваат некоја работа што треба да се заврши. Ваквиот акт може да се склучи меѓу две организации или две странки. Во угостителството и туризмот протокол се именува на повеќе наврати:

- Обично кога во нашите објекти треба да престојуваат високи гости како што се претседатели на држави, други личности од раководната структура, високи великодостојници, верски и други значајни личности. Во протоколот се внесуваат сите елементи во врска со услугата што треба да ја направи ХУО и од друга страна сите обврски на тој што ќе присуствува како гостин. Обично тука се изнесува точното време на пристигнување на гостите.
- Поединечно токму кој со што ќе биде послужен
- Начинот на организацијата на приемот
- Текот на услугата
- Редоследот на гостите и др потреби.

#### **а. Посета на претседател на држава на еден ХУО**

Се прави по протокол во кој се забележува организацијата до најситни детали. Има два вида протоколи:

- 1) Протокол кој ги нуди самиот побарувач на услугите
  - 2) Протоколи од ХУО
1. Ако ги нуди побарувачот за угостителите е поедноставно бидејќи нуди се што треба да има во протоколот ( број на гости, вид на храна, разни табииети и др.) Ако е домашен претседателот се пречекува од управник ( менаџер) на ХУО и градоначалникот. Тие го пречекуваат на самата влезна врата пред хотелот каде од десно е градоначалникот, а од лево е директорот на хотелот. Потоа, директорот ги внесува на своите места. Некогаш на самата врата им се дава влажна крпа да ги бришат рацете по поздравувањето. Обично ако претседателот седи на средината на масата, а од десно од него се неговите гости, од лево седат гостите домаќини, жената од градоначалникот, градоначалникот, па другите гости. Определено е храната и пијалакот. Обично ваквите гости носат и своја храна, кувари и послужувачи. Потоа во протоколот е и начинот на држење на говори и сл.
  2. Протокол кога организира ХУО. На пример се држи некој самит – состанок со министрите. Тогаш организира самата организација. Прием се врши по тоа кој како ќе се пријави. Кој прв се јави му се резервира таа маса што е најубава или која нарачателот ја сака.Тие информираат за видот на храната.

#### **б. Организирање свадби и други свечености**

Организирање свадби, и други свечености ( имендени, родендени, испраќање во војска, крштемки и друго) се заклучува со конзументите протокол во кој се внесуваат сите елементи од протоколот. За свадби треба да се види што нуди куќата и како треба да се однесуваат гостите, организирање на музика, украсување, доаѓање и заминување на гостите и друго.

Секогаш масата на која што седат организаторите се издвојува да биде на чело. На неа да седат зетот и невестата и најблиските роднини. Централно место завзема невестата. Десно од невестата и лево од зетот седат деверите и десно роднините од невестата, а лево од зетот неговите родители и браќата и сестрите како и кумовите. Аранжирањето го прави самиот објект и затоа треба одредено лице да ги зема подароците и цвеќето и да ги сместува во одредена просторија, а не да ги остава на маса. Најмногу неред се прави со порачките. Масите каде седат гостите да се нумерирани. Затоа треба да се утврди колку гости ќе дојдат. Проблем е и со децата за кои треба да има посебна просторија каде ќе бидат забавувани и почестени. Да не се дозволува носење пијалаци од дома. Ако се продолжи времето на свадбата треба да се доплати. Истото важи и за другите свечености.

## **в. Ословување на гостите**

Ословување значи титулирање на гостите и начинот на кој се обраќаме кон гостите. Често доаѓаат од странски земји во кои што е многу утврдена праксата во врска со нивното секојдневно ословување. При деловните односи неопходно е да се знае како тие треба да се ословуваат. Под ословување се подразбира обраќање кон нив со: ” г-дин, г-ѓа, г-ца; “. Ова обраќање со г-дин не значи дека му даваме социјално засилување или дека треба некому со г-дин, а некому не, фактички на запад на секој му се обраќаш со г-дин и сл. Со тоа треба да кажеме дека не треба да се обраќаме со жаргон од секојдневниот живот ( мајсторе, комшија, побратиме, дедо, тетко и сл). Ни роднинска терминологија не треба да се употребува на работно место. Убаво е да се знае името на гостинот или гостите. Ако се знае името прво оди г-дин и се кажува името.

Ако има висока титула ( д-р) му се обраќаме само со г-дине д-ре или г-дине професоре. Може само титулата да се каже ( судијо, г-дин претседател и сл.) Има професии кои не можат да се титулираат ( ојачар, рибар, и др).

Има посебни називи за високите државници, војници, свештени лица и лица од други професии. Пример: Претседател ако е му се обраќа со г-дине претседателе, ако потекнуваат од кралско или царско семејство ( гроф, лорд, принцеза) му се обраќа со Вашето височество. Ако се амбасадор или од амбасадорски кор им се обраќа со Вашата екселенција. Ако се војници или други службеници треба да се знае чинот и да се обраќа во зависност од чинот.

Црковните великодостојници: највисок е Архиепископ. Нему му се обраќаме со Вашето блаженство, потоа Метрополит, Владика – Вашето преошвестенство (како нешто пресвето). Ако е старешина на манастир и свештеник – Вашето Преподобие. На други верски лица пример од \_\_\_\_\_ црква се обраќа со Вашата екселенција како и на од исламска вероисповед

## **г. Однесување во УТ објекти - прва средба со гостите**

Комуницирањето со гостите е многу важно.

1. Кога се наоѓаме во службените простории не смееме да им сметаме на другите кога проаѓаат.
2. При средба со гостите и вработените разговорот да трае кратко и тивко.
3. Непристојно е да се обѕирнуваме по некој што врви.
4. При разминување секогаш предност им се дава на постари, жени со деца, жени и на други гости.
5. Ако од некој бараме некаква информација по добивањето треба да се заблагодариме.
6. Ако се движат две машки меѓу нив оди жена.
7. При движење низ објектите или надвор од нив десната страна припаѓа секогаш на почитуваната личност ( постар човек, важна личност, жени) И децата се држат од десно. При вакво движење не е дозволено пушење.

## **д. Употреба на врата**

Правилата на доброто однесување наложуваат вратата секогаш да ја отвара службеното лице, а ако се машко и женско, секогаш машкото ја отвара и при нејзино отварање тој влегува и ја држи отворена додека влезе жената. Во ресторан секогаш напред оди машко пред жената. Ако има два мажи, жената оди средина. Мажот и жената седат еден спроти друг. Кога ги служи келнерот се оди преку мажот. Исто правило важи и при употреба на лифт. При влегување во лифтот треба да се поздрават тие луѓе што се веќе во лифтот.

При движење по тротоар се оди од десна страна и од страна на улицата оди мажот.

Кога се седнува на маса некој келнер или шефот, гостите ги испраќа до масата која е слободна. На запад на сите врати во ресторанот неможе да се влезе додека не дојде некој од персоналот кој доаѓа многу брзо.

#### **ѓ. Информирање на гостите**

Важен сегмент од работата во туризмот е и информирањето на гостите. Ако се информираат гостите работата со нив е полесна. Информирањето се однесува и на гостите и на вработените. Постојат разни средства за информирање и во рамките на информирањето постои деловен ред.

#### **е. Деловен ред во угостителските објекти**

Секој туристички објект треба да има одреден деловен ред или куќен ред. Каков деловен ред ќе има зависи од земјата, од типот на објектот, неговата категорија. Во висока категорија има висок степен. Куќниот ред се обесуваше на рецепција или на друго видно место.

Куќен ред во подобрите објекти се кажува на гостите при првата средба “ добредојде“, а во неа спаѓаа до кога е отворен хотелот (пр:до 24:00 ч или нон стоп) време на доручек, ручек и вечера и се што смее или не смее да прави нешто гостинот. Во собите има оставено деловн ред. Деловниот ред се нарушува навечер кога се доцни за вечера или гостите го пречекоруваат работното време.

#### **ѓ. Информирање на гостите**

За информирање на гостите и сопствениот персонал се прават разни информации.Персоналот обично се информира првиот работен ден на состаноци. Може да се закаже информативен состанок со гостите. Постои и информирање со внатрешни средства за информирање, весници или списанија или преку озвучување или преку меѓународен весник за информирање кој го издава меѓународното здружение на ХУО.

За гостите се прави програм за престој на гостите им се остава во нивната соба за да знаат кој ден каква анимација ќе имаат. Значи под информирање е и времето на отварање и затварање на објектот.

#### **е. Дозволени норми на однесување**

Кој се може да влегува во простотиите за престој (собите за спиење), дали гостинот може да носи други гости или не. Во хотелите не е дозволено носење на животни. Во информациите кажано е како ќе биде озвучувањето во хотелот, организацијата на музика во ХУО, т.е времето до кога може да трае. Во делот на информацијата треба да се истакне како можат да се движат гостите во хотелот. Треба да се информираат и во однос на хигиената.

#### **ж. Информирање во врска со културно – историски манифестации**

Најважните луѓе во хотелот (раководниот кадар, келнерите, рецепционерите) треба да знаат кои настани се во текот на таа сезона и барем по некој податок за тие настани. Треба да се знае се за спомениците на културата и природните реткости. Важно е и информирањето за работата на јавните институции (собрание, пошта, банка, суд, болница) и каде истите се наоѓаат по одделенија и служби, па дури да се јават во нив гостинот да биде пречекан таму.

За неправилности со странски гости се јавува во амбасадата на земјата од каде што е гостинот.

Информации за поважни телефони или адреси.

#### **с. Испоставување на сметки**

Во врска со ресторанските услуги се доставува со спецификација веднаш. Има и француски систем од кога ќе ги изврши сите услуги. Друг начин е т.н. со блок сметки. Најскапи се т.н “бели хотели“.

#### **и. За персоналот**

Ако нема место за гостите во ресторанот а има маса зафатена од 1 или 2 има алтернатива, а тоа е да и се понуди да седне гостинот или гостинката на таа маса. Ако е машко работа на келнерот е да ги замоли и праша тие што седат дали тие ќе го прифатат гостинот, а гостинот дали би седнал на таа маса.

#### **ј. Листа на јадења**

Тој дел е убаво обликуван според стандардите на хотелот или ресторанот. Кога се прави таа листа важно е да ја прават стручни лица и дел е во склад со УТ прописи. Јадењата да се по некој ред наредени. Пијалоците и јадењата се одделно напишани и да се правилно напишани.

**Носење на листата.** Во најголем број објекти таа стои на маса или кога доаѓаат гости келнерот ја носи листата. Во пореномираните објекти се носи откако ќе седнат гостите. Ако се маж и жена секогаш таа се дава на машкото. Мажот заедно со неа бира или посебно. Штом се избераат јадењето и пиењето таа листа се зема од маса. Пушењето на вработениот персонал е забрането во работната просторија. За време на јадење не се пуши.

**Плаќање на сметките.** Француска сметка – веднаш се носи со порачката. Сега се воведени компјутерски сметки. Се уште постои сметка на блокче. При плаќањето има проблеми со плаќање на одредена сметка од фирма. Плаќање на запад може и со кредитна картичка.

#### **к. Начин на одење во угостителско-туристички објекти.**

Чекорењето е врвен дострел на човечкиот род. За да се оди добро во реномирани објекти треба да се подучува персоналот во мртвата сезона за тоа како да се движат. Гостите можеш да ги познаеш и по одот. Заедно со нозете треба да се хармонизираат и рацете и целото тело. Одењето е хармонија на целото тело. Кога се движи низ хотелот чекорите да се паралелни. Телото и главата треба да се исправени. Не е исто чекорење на маж и на жена. Треба жената да се движи незабележително, ане да чекори така за да биде забележана од сите.

#### **л. Рецепциски услуги на гостинот**

Рецепција постои обично во хотел, но може да постои во помали ресторански објекти за да им покаже каде да седнат и за одредена помош. На запад има во сите поголеми ресторани. Во хотелите таа е задолжителна и треба да е комплетирана со сè што е директно за рецепција. За ХУО рецепција е исто што и царина за државата, бидејќи треба да се знае сè што е пристигнато во објектот. Таа е многу организирана работа и има ред кој, што и како да работи. Во полните хотели со 100, 200 или повеќе легла мора да има портирска служба ( надворешен портир, портир на пулт

и внатрешен портир), рецепционер, благајни, журналист, коресподент, менувач на валута и телефонист.

Рецепција е стабилизирачки фактор во ХУО каде се пречекуваат гостите и им се кажува каде ќе бидат сместени.

Портир ( вратар) седат напред пред реномираните хотели на запад. Обично е униформиран со разни украси на неа. Тој ги упатува гостите каде да го паркираат возилото и им кажува каде да влезат во хотелот им ја покажува било рецепцијата било некоја просторија ( казино, ресторан, или друго). Тој е должен да ја отвори вратата ако е затворена. Има портир на рецепција ( пулт) кој е задолжителен и има за задача да води сметка за собите ( при издавање на клучевите на гостите, за наплата, за исправност на собите и да знае од прилика кој гостин во која соба е и сл). Рецепционерот ги поздравува гостите и разговара за нивниот престој. Внатрешен портир е еден вид информатор. Преку него гостите се информираат за се во хотелот и во градот.

Рецепционерот кој е главен во пултот преку него оди пријавување на гостите и се запишуваат во книгата за евиденција. Тој е должен во најкратко време да ги изврши услугите на гостите. Тој мора да е постојано станат.

Пример: со неуредна соба: Гостинот доаѓа на рецепција, рецепционерот станува прв и го поздравува гостинот. Овој бара соба. Рецепционерот го дава клучот. Гостинот ја наоѓа собата неуредна и се враќа назад и го враќа клучот. Ако има таква грешка се извинува на гостинот и му се дава нова соба или истата да се среди ако нема друга слободна.

**Незаинтересиран рецепционер.** Пример: Приоѓа гостинот и го поздравува рецепционерот, а овој не обраќа внимание и незаинтересирано одговара на сите прашања на гостинот.

**Кога доаѓа гостин кој наидува на љубезен рецепционер.** Рецепционерот му кажува дека нема соба во хотелот но тој ќе се обиде да му обезбеди соба во некој друг хотел.

Сите рецепциски служби работат во текот на денот ( 15 ч а на запад 17 ч) а потоа се става т.н. ноќна смена. Најдобро е да се работи со резервации. При сместувањето најважно е каде ќе ги сместиш гостите т. е каков поглед ќе има истиот.

Како се покажува правец ( пред местото) . Ако имаш време ќе го одведеш до таму, а ако нема се кажува со глава или рака или прст. Ако објектот е надвор се покажува со прстот. Не е во ред во ХУО да има натписи “ чест секому, вересија никому“ или “ забрането самопослужување“, “ забрането пушење или гардероба или тоалет“ со зборови, се се прави со знаци.

#### **м. Однесување на персоналот за послужување**

Организациона шема на персоналот за послужување. Во тоа прв е **шеф на сервисните служби.** Тој најдобро ја координира вкупната служба во туристичкиот објект. Потоа тој врши координирање и во кујната, ресторанот, барот, итн. Друг е **шеф на сала** главен во ресторанот или кафеаната или другите простории. Во многу реномирани хотелии него како и другите шефови на сервиси го викаат менаџер. Обично седи на некое видно место и ја прати работата на вкупниот персонал и превзема однапред мерки дали персоналот работи добро . **Постои шеф на ранг.** Под тоа се подразбира шеф на определен реон во салата, т. е келнер кој послужува определен број на маси во просторијата. Тој има и помошник кој ги порачува јадењата. **Транжер** е оној што сервира одредена врста на јадења. Во поголемите објекти има послужувач на вино и има помошник кој покрај вино ги послужуваат сите други пијалаци. Шефот на ранг и \_\_\_\_\_ само ги прават наракките, а помошниците служат.

Во сите објекти треба да има **работна униформа.** Должни се во просториите секој гостин да биде забележан, да го пречекаат и да го сместат во салата. Во поголемите ресторани шефот на ранг го пречекува гостинот. Некогаш гостинот е пречекуван и од шефот на сала или од некој келнер.



Маж и жена. Прво влегува мажот. Откога ќе влезат во ресторанот, прво оди келнерот, па мажот, па жената.

При носењето листа за јадење, треба да е напишана и на странски јазик. Некаде постои и винска карта која се послужува посебно. Обично листите стојат на масата, а некаде се носат откако ќе дојдат гостите. Келнерот прво го поздравува гостинот и потоа го прашува гостинот дали е за јадење, а пред јадењето следува аператив. Ако подолго гостинот ја држи листата и се двоуми, келнерот треба да му помогне во изборот.

Гостинот треба да се испрати до надвор. Просторијата треба да е уредна и чиста, да не е чаршафот извалкан од предходни гости и истиот да се остави, да не се дозволи приборот да е неисчистен и т.н.

Јадењето се послужува во основа од лева страна. Пијалакот секогаш се става на десна страна. Приборот треба да се дигнува веднаш од кога ќе заврши конзумирањето. Келнерите не смеат да разговараат меѓу себе кога доаѓаат гости. Гостите не смеат долго да чекаат за да бидат послужувани. Не треба да има никаков конфликт на релација келнер – гостин.

#### **н. Должноста на келнерот**

- 1.Подготвување на ресторанските простории каде што се послужуваат гостите.
- 2.Пречекување на гостите и испраќање до масата каде што има слободни места.
- 3.Прифаќање на порачки.
- 4.Доставување на листата за јадење.
- 5.Послужување храна и пијалоци.
- 6.Презентирање на сметката.
- 7.Наплатување.
- 8.Испраќање на гостите.
- 9.Расчистување и распремување на просторијата.

#### **њ. Одговорности на келнерот или послужувачкиот персонал**

- 1.Грижа за личниот изглед. Оваа работа е деликатна бидејќи се треба да е во беспрекорен ред. Треба да има кратко подстрижена коса. Треба да биде избричен. Не треба персоналот да е многу намирисан за да се забележува од гостинот. Облеката и чевлите треба да се беспрекорно чисти. Рацете исто така да бидат чисти секогаш. Женските да не ги лакираат ноктите. На рацете не смее да има прстени.
2. Чесност. Не треба да се краде гостинот, било со поголеми цели или со натпишување.
- 3.Точност.. Се однесува на времетраење на послужувањето т.е. гостинот не треба многу да чека.
- 4.Лојалност кон колективот и работодавачот.
- 5.Способност за тимска работа.

#### **о. Собарици и друг помошен персонал**

Во сите хотели мора да има собарица. Треба да ги чисти и да води сметка за собите. Опслужуваат околу 8-10 соби. Друга собарица не треба да се меша во работата на колешката во нејзината соба.

Таа е нај\_\_\_\_\_ дел од персоналот, бидејќи нон стоп комуницираат со гостите. Уше кога доаѓа на работа ги зема клучевите од собите од рецепцијата. Таа има пристап во сите соби. Има и т.н \_\_\_\_\_-кои ги отвара сите врати. Со клучевите зема и опис за собите со кои располага во кој опис стои кои соби се зафатени, во кои спиеле гости и се ослободиле и др. Таа има своја просторија во која стои нејзината работна облека. Има специјална облека, со боросани и гумирани

чорапи кои ги стегаат нозете бидејќи собариците се нон стоп на нога. Сите украси на неа таа ги остава во својот шкаф во работната просторија.

По клучевите на рецепција знае дали во собата има гости или не. Таа го чисти ходникот и гледа дали некој од гостите си оди. Таа ги поздравува со наклонување. Потоа влегува во собата, ја проверува дали фали нешто, ја чисти а се оставаат вратата и прозорците отворени. Ако некој гостин си заборавил нешто во собата и не ја напуштил собата до 12 ч, влегува, го поздравува и го известува дека треба да ја напушти или го прашува дали ќе го продолжи престојот.

Ако се најдат заборавени предмети, собарката врши попис и го известува одговорниот и во посебна просторија се чуваат заборавените работи. Хотелот не се јавува на гостинот туку гостинот е должен да се јави на хотелот, а ако не се јави работите се чуваат една година.

Собарицата мора да е дискретна.

Ако гостинот не ја напуштил собата до одредено време, собарицата ја известува рецепцијата дека во собата има гостин кој до тоа определено време не ја напуштил собата. Ако гостинот е болен хотелот помага и ги сноси трошоците за негово лекување. и сл.

#### **п. Туристички водич**

Во поголемите хотели задолжително е да има туристички водич. Неговата работа е определена со водич. Во дејноста се вградени сите особини и компоненти на се досега што е кажано за персоналот во туризмот и угостителството. Треба добро да владее со културата. Треба да ги дочекува гостите на дестинацијата каде доаѓаат гостите пр: на аеродром. Бидејќи гостите не се препуштени сами на себе и само за престој на езеро или слично, треба да има водич кој ќе ги шета. Најмногу се носат на посета на културно-уметнички споменици, музеи, разни реткости или во друга населба. Без оглед на образованието туристичкиот водич треба да е компетентна и добро образована личност, заради тоа што има разни категории гости од многу образовани до необразовани гости и од разни земји.

Туристичкиот водич не треба да е лице со физички недостатоци. Тоа е недопуштено од разни причини. Тие имаат специфична униформа сиви панталони и тегет сако. Тој има и беџ со неговите генералии. Кога ги пречекува на аеродром се поздравува само со водичот на групата.

Најважна е посетата на спомениците на културата.

#### **р. Насмевката како елемент за создавање пријатна атмосфера**

Често се смета дека најмногу ги релаксира човечкиот фактор. Насмевката е многу важен фактор во туризмот и угостителството и се вели дека вреди повеќе од секаква реклама. Насмевката е украс на човечкото лице.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. **Вукиќ, Ј.**( ), Прирачник, О пословној психологији и пословности у У и Т, Београд.
2. **Белиќ, Ш.**( ), Гостољубивост у угостителству и туризму.
3. **Гошале, Н.**( ), Социјални аспекти на туризмот.
4. **Кантарџиевски, И.(1972)**, Скрипта, „Основи на угостителското услужување“, Охрид.
5. **Дамјанин, М.**( ), Култура на уметноста.
6. **Целакоски, Н.(1997)**, Културата и туризмот, (Обука за културата на однесувањето во туризмот и угостителството), Институт за туризам и угостителство, Факултет за туризам и угостителство-Охрид.
7. **Аслимоски, П.(1996)**, Култура традиции одбрана, Радио Охрид.
8. **Кљусева, Н., Вавринович, Н.(1997)**, Деловна култура, Скопје.