

A bartender in a dark uniform and cap is pouring a golden-brown liquid from a small, ornate glass into a martini glass. The scene is set in a bar with various bottles and tools visible. The background is softly blurred, focusing attention on the bartender's hands and the drink being prepared.

# Felelős alkoholfelszolgálat: Felszolgálók kézikönyve



**Ez az ismertető az International Alliance for Responsible Drinking (IARD) bartenderek, felszolgálók számára kiadott tananyaga alapján készült**







# 1. fejezet: Italmérési jogszabályok

## a) Italmérési engedély / Jogszabályok

- **Bejelentés**

- Az illetékes önkormányzat jegyző hivatalában. A kereskedelmi tevékenység bejelentése (üzlet nyitvatartási rendje, neve, a tulajdonosok adatai, a tulajdoni/bérleti iratok, vásárlók könyve), a jegyző nyilvántartásba veszi a helyet, és kiadja a nyilvántartási számot.

- **Élelmiszerbiztonság**

- 20/2021. (V. 17.) AM rendelet – az **élelmiszerek** és az élelmiszerekkel rendeltetésszerűen érintkezésbe kerülő anyagok és tárgyak **előállításáról és forgalomba hozataláról**
- 62/2011. (VI. 30.) VM rendelet – a vendéglátó-ipari termékek előállításának és forgalomba hozatalának **élelmiszerbiztonsági feltételeiről**
- **Nébih** - Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó **higiéniai** gyakorlatához

- **Helyszínbiztonság**

- Tűzoltóság

- **Üzemeltetés**

- Közműnyilatkozatok (igazolja, hogy a helyszín üzemeltetésre megfelelő)
- HACCP (technológiai leírás és elrendezési rajz, anyagmozgatási, személyforgalmi terv, áruszállítási terv, melléktermék és hulladékkezelési terv, stb.)

- **Képesítések**

- 34/2021. (VII. 26.) ITM rendelet – egyes ipari és **kereskedelmi tevékenységek gyakorlásához szükséges képesítésekről**



# 1. fejezet: Italmérési jogszabályok, folyt.1.

## b) **Jogszerű és jogszerűtlen/kereskedelmen kívüli alkohol**

- Magyarországon jogszerű az ÁFA-s számlával kereskedelmi forgalomba hozott, és amennyiben törvény előírja, zárjeggyel is ellátott alkoholos ital
- A jövedéki törvény szerint jogszerűtlen az alkoholos italok számla nélküli értékesítése, vásárlása, beleértve a „házipálinka” (szabályszerű néven „párlat”) forgalomba hozását is. Azon túl, hogy adó- és pénzügyi szabályokat sért, súlyos egészségügyi kockázatokat is hordoz a jogszerűtlen italok forgalmazása és fogyasztása.

## c) **Engedélyezett időszakok**

- A nyitvatartást Magyarországon általános jogszabály nem, de helyi rendeletek korlátozhatják. Ezen szabályok meghatározhatnak további előírásokat, pl. a hangerő-szabályozást, a járdatarakítást, a fotocellás ajtó vagy zsilipes ki- és beléptetőrendszer telepítését.

## d) **Életkor és alkohol**

- Magyarországon tilos alkoholt árusítani 18 év alatti személyeknek. Ezzel a körülbelüli nemzetközi átlaghoz tartozunk (pl. Olaszországban a korhatár 16 év, az USA-ban 21 év)

## e) **Kötelezettségek és ezek megsértése**

- Országoként részleteiben eltérő szabályok érvényesek, de általános a az adó-, a bizonylatolási, a működési, a foglalkoztatási szabályok megszegésének szankcionálása pénzbüntetés, illetve a működés korlátozása, az üzlet bezárása formájában.



# 1. fejezet: Italmérési jogszabályok, folyt.2.

- A már ittas személynek történő alkohol-kiszolgálás is jogsértésnek minősül számos országban, de Magyarországon jelenleg nem. Abban az esetben is, ha erre nem kötelez jogszabály, bevált gyakorlat az ittas személyek kiszolgálásnak megtagadása, mivel ennek ellenkezője problémákhoz vezethet:
  - az ittas személyek kezelése nehezebb,
  - több a kosz, amit fel kell takarítani (kiömlött ital, eltört poharak, hányás, etc.),
  - gyorsabban keletkezhet agresszió vagy erőszak egyes ügyekből,
  - a személyzetet érhető sérelem veszélye magasabb,
  - magasabb költségek a vendéglátóhely számára a berendezések és dekorációk visszaállítása miatt,
  - magasabb alkalmazotti költségek – több alkalmazott szükséges a rendzavarások kezelésére, nagyobb a fluktuáció veszélye,
  - a vendéglátóhelynek olyan híre lesz, amely a problémás személyeket vonzza, ugyanakkor távoltartja a kulturált vendégséget,
  - a gyakoribb rendőri ellenőrzések az engedély megvonását eredményezhetik.
  - maguk az ittas fogyasztók is nagyobb veszélyben vannak, amikor akár gyalog vagy tömegközlekedéssel, vagy netán autóval mennek haza, mivel nagyobb rájuk nézve egy támadás vagy egy baleset veszélye

## f) Egyéb tilalmak

- Dohányzás ill. dohánytermék árusítása: Magyarországon tilos a nyilvános beltérekben történő dohányzás (illetve kültéri korlátozás is létezik), dohánytermékeket pedig vendéglátóhelyeken nem, hanem kizárólag engedéllyel rendelkező „Nemzeti Dohánybolt”-ban lehet árusítani.
- Drogok: Magyarországon a drogok árusítása (szűk limit felett birtoklása és fogyasztása is) büntetendő cselekmény, beleértve a könnyű drogokat is.



# 1. fejezet: Italmérési jogszabályok, folyt.3.

## g) Jogszabályok betartása, betartatása

- Az országtól és a körülményektől függően ezek a következmények vagy a felszolgálat, vagy az italmérési engedély címzettjét sújtják, vagy pedig mind a kettőt.
- Annak bizonyítása érdekében, hogy az üzemeltetés megfelel a jogszabályoknak, bevált gyakorlat olyan feljegyzések vezetése, amely mutatja, hogy milyen rendszer van Önnél érvényben:
  - **Képzés és képzési feljegyzés:** igazolandó, hogy az alkalmazottak tájékoztatást kaptak a törvényekről képzés keretében, dokumentum aláírása az alkalmazottakkal, hogy megértették e törvényeket, vagy levizsgáztatásuk a tudás igazolása céljából.
  - **Incidens-napló:** feljegyzés minden incidensről, amely történik, mint például viták vagy verekedések; így valamennyi probléma beazonosítható annak érdekében, hogy ne forduljon elő még egyszer.
  - **Elutasítás jegyzék:** ebbe a jegyzékbe kerül bejegyzésre minden olyan eset, amikor korhatár vagy ittasság miatt, vagy bármely más okból elutasította a kiszolgálást

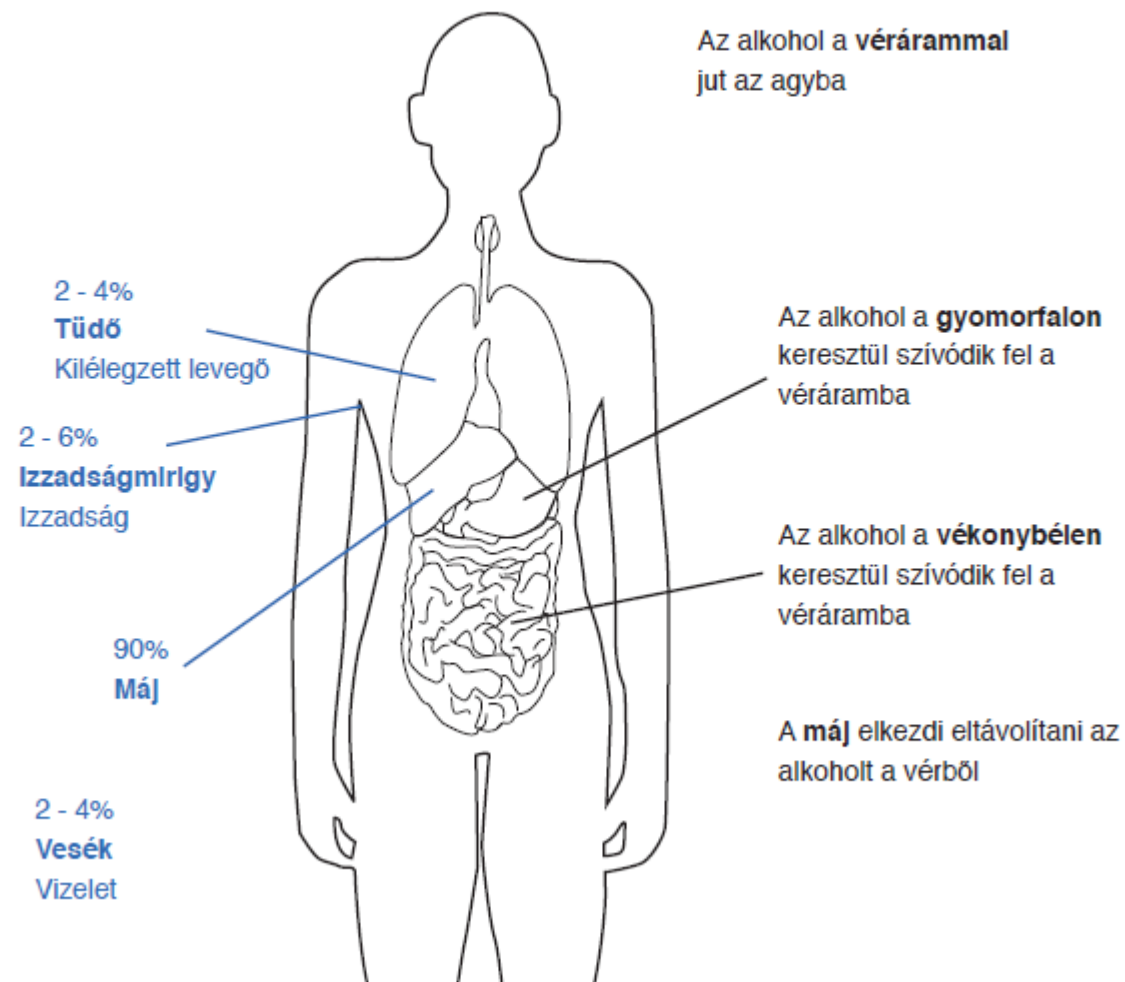


### a) Az alkohol és a test

- Az elfogyasztott alkohol a bélrendszeren keresztül a véráramba kerül
- A vérrel az agyba is eljut - ez az alkohol leginkább érezhető hatása, egy módosult állapot, kb. vidámság, jó közérzet...részegség, rossz közérzet skálán
- Az alkohol nagyon kis része távozik pl. kilégzéssel (alkoholos lehelet), de a meghatározó részét a máj bontja le
- Első lépésként az alkohol-dehidrogenáz (ADH) enzim hatására az alkoholból acetaldehid, amit második lépésben egy további, acetaldehid-dehidrogenáz (ALDH) nevű enzim ecetsavvá alakít, mely végül kiürül a szervezetből.
- A máj és az enzimek folyamatosan és azonos tempóban dolgoznak, kb. 1 óra alatt bontanak le egy 'adag' ('unit'), tehát 10g alkoholt
- Az alkohol szervezetre gyakorolt hatása akkor erősödik fel, ha az alkohol bevitele gyorsabb, mint a lebontása

### Ahogy az alkohol elhagyja a testet

### Ahogy az alkohol bejut a testbe



## 2. fejezet: Alkohol, folyt.1.



### b) Italok alkoholtartalma

- Ezt térfogat-százalékban jelzik, angolul ABV ('alcohol by volume'), jelölése a palackokon Alc.%/Alk.%, magyarul hétköznapi módon alkoholfoknak is hívjuk
- Pl. a 40% azt jelenti, hogy 1L alkoholos italban (pl. whisky-ben) 400ml (40cl vagy 4dl) tiszta etil-alkohol van, a többi praktikusán víz (ill. egyéb, nem alkoholos ízanyagok)
- Ugyanez söröknél 5%, boroknál 12% körüli, de természetesen vannak eltérések
- Általánosan mondható, hogy egy pohár whisky (3cl), egy pohár sör (2,5dl) és egy pohár bor (1dl) kb. azonos mennyiségű alkoholt tartalmaz
- A bevitt alkohol nem a csomagolástól, hanem a fogyasztási módtól függ, pl. egy whisky-kóla vagy egy gin-tonic annyi alkoholt tartalmaz, mint egy pohár sör vagy erősebb fröccs

	Ital (ml)	Alk.%	Alkohol (ml)
Whisky	30	40%	12
Sör	250	5%	12,5
Bor	100	12%	12







### c) Kiszolgálási egység vs. hivatalos egység

- A hétköznapi értelemben vett „kiszolgálási egység” pl. 2cl vagy 4cl whisky, 1 pohár vagy korsó sör, 2dl vagy egy üveg bor, stb. nem azonos a „hivatalos egység” (= standard unit) kifejezéssel.
- Sok országban határoznak meg hivatalos mennyiséget, amit rendszerint gramm-ban határoznak meg (Mo-on nincs ilyen meghatározás jelenleg), pl. Franciaországban: 10g (tisztá, 100%-os alkohol)
- Folyadéknál elsőre furcsa mérőszám a gramm, de az etil-alkohol esetén a számolás (a sűrűség alapján) egyszerű: 0,8-al kell átszámolni. 1ml alkohol = 0,8 gramm
- A már mutatott példán:

	Ital (ml)	Alk.%	Alkohol (ml)	Sűrűség	Alkohol (g)
Whisky	30	40%	12	0,8	9,6
Sör	250	5%	12,5	0,8	10
Bor	100	12%	12	0,8	9,6

- A hivatalos kommunikációkban említett 'adag' ('unit') tehát praktikusán egy pohár whisky (3cl), egy pohár sör (2,5dl) vagy egy pohár bor (1dl)
- A francia példa 10g, más országokban ettől némileg, de nem nagyságrendileg eltérő a hivatalos 'adag' (UK 8g, US 14g, EU országaiban általában 10g)
- A lényege ennek, hogy legyen egy olyan egység, ami azonos mérőszámot teremt a különböző alkoholfokú és kiszolgálási mennyiségű italfajták között.



## 2. fejezet: Alkohol, folyt.3.

### d) Alkoholfogyasztás és járművezetés

- Vannak országok, ahol **bizonyos véralkoholszint alatt engedélyezett** az autóvezetés (lásd táblázat); sok esetben csökkentett szinttel a professzionális sofőrök, főképpen buszsofőrök számára
- **Magyarországon** (számos környékbeli országhoz hasonlóan) **a limit nulla** – alkohol fogyasztása mellett **TILOS** autót vezetni.
- Időről-időre, nem túl komolyan, felmerül egy alacsony limit bevezetésének ötlete Magyarországon is, de mivel ennek semmilyen hagyománya, kialakult társadalmi alkalmazása nincs, **a teljes tilalom érvényben fog maradni – és jól is van ez így!**

	Véralkoholszint (g/L)		Véralkoholszint (g/L)		Véralkoholszint (g/L)
Austria	0.5	Germany	0.5	Norway	0.2
Belgium	0.5	Greece	0.5	Poland	0.2
Bulgaria	0.5	<b>Hungary</b>	<b>0</b>	Portugal	0.5
Croatia	0.5	Ireland	0.5	Romania	0
Cyprus	0.5	Italy	0.5	Slovakia	0
Czech Republic	0	Latvia	0.5	Slovenia	0.5
Denmark	0.5	Lithuania	0.4	Spain	0.5
Estonia	0.2	Luxembourg	0.5	Sweden	0.2
Finland	0.5	Malta	0.5	UK, except Scotland (0.5)	0.8
France	0.5	Netherlands	0.5	Switzerland	0.5



## 2. fejezet: Alkohol, folyt.4.

### e) **Kijózanodás:** Hogyan tudok hamarabb kijózanodni? **Tévhit**ek az alkoholról

- A máj és enzimjei folyamatosan, de azonos ütemben dolgoznak, ezt nem lehet semmivel siettetni! Az **alkohol lebontása kizárólag attól függ, mennyit ittál és mikor, és azóta mennyi idő telt el!**
- Tipikus önigazoló tévhit:
  - ❖ ...kialudtam magam - semmit nem számít a májnak, hogy alszol vagy ébren vagy
  - ❖ ...ittam kávét - teljesen mindegy
  - ❖ ...nem ittam össze-vissza, csak egyfélét - tök mindegy, a bevitt alkoholemennyiség számít
  - ❖ ...vettem be aszpirint - legfeljebb a fejfájásodra jó, az alkoholszintet nem befolyásolja
  - ❖ ...jól bereggeztem utána - az alkohol a véráramban van, ezen az utólagos étkezés nem változtat
  - ❖ ..."kutyaharapást szőrivel" - ha másnap ráiszol, attól az alkoholszinted csak emelkedni fog, nem csökkenni...még ha esetleg úgymond jobban is érzed magad tőle...
- De tudok valamit tenni, hogy **ne rúgjak be?** Igen!
  - ❖ Alapvetően: fogyassz mértékkel - tudod mennyi a 'mértékletes fogyasztás'!
  - ❖ Lassíts és oszd el az alkohol bevitelét és felszívódását! Adj időt a májnak!
    - ✓ Ne igyál egyszerre sokat, oszd el az italokat az este során
    - ✓ Igyál vizet! Az italok mellé/között igyál vizet, lassítja az alkoholbevittelt és hidratál (a 'másnap' is hálás!)
    - ✓ Egyél előtte! A tele gyomorból lassabban és fokozatosabban szívódik fel az alkohol



### f) Alkohol és egészség

- Mennyi az az alkohol, amit "mértékletes fogyasztásnak" lehet nevezni?
  - Vannak országok, ahol hivatalos ajánlást adnak ki (Mo-on nincs jelenleg ilyen)
  - Pl. Franciaországban: Napi maximum 2 'adag' (lásd: hivatalos 'standard unit' mérték: 10g alkohol/'adag'), heti maximum 10 'adag', hetente néhány nap teljen el az alkohol teljes mellőzésével
- Mit biztosít a "**mértékletes fogyasztás**"?
  - Kimondható, hogy az alkohol mértékletes fogyasztása beleilleszhető egy kiegyensúlyozott életvitelbe, melynek szintén része az egészséges táplálkozás, mozgás, társasági élet
  - Számos tudományos kutatás bizonyítja, hogy mértékletes alkoholfogyasztás mellett a túlzott alkoholfogyasztással összefüggő egészségügyi és társadalmi problémákra rendszerint nem kell számítani
  - Tudományos kutatások léteznek arra is, hogy a mértékletes alkoholfogyasztás csökkentheti a szívbetegségek, szívroham, 2-es típusú cukorbetegség és az időskori kognitív zavarok (korai Alzheimer-kór) kockázatát
  - **Mindezzel együtt kifejezetten nem javasoljuk, hogy alkoholfogyasztást valamilyen várt pozitív egészségügyi hatás miatt kezdjen vagy folytasson valaki!**
- Mikor **tilos alkoholt fogyasztani**?
  - Autóvezetés: Magyarországon csak a nulla megengedett
  - Várandóság: Várandós hölgy ne fogyasszon alkoholt! Ez az ajánlás vonatkozik a szoptató hölgyekre is!
  - Fiatalok: Magyarországon 18 év alatti személy ne fogyasszon alkoholt
  - Betegségek, gyógyszerek: Bizonyos betegségek és gyógyszerek esetén semmiképpen se - de általános tanács, hogy az orvos véleményét ki kell kérni erről





- Mik a **túlzott alkoholfogyasztás káros hatásai**?
  - A rendszeres és túlzott alkoholfogyasztás (az ún. "heavy drinking") összefüggésben áll súlyos betegségek, pl. magas vérnyomás, májzsugor, mell-, száj- és torok-, valamint gyomor- és végbélrák kialakulásával. Ezen betegségek kialakulására más körülmények is hatnak, pl. dohányzás, helytelen étkezés, mozgás hiánya, genetikai, családi háttér, de a túlzott alkoholfogyasztástól sem választhatók el
  - A rendszeres és túlzott alkoholfogyasztás negatívan befolyásolja a mentális egészséget és a jólétet, hosszabb távon alkoholfüggőséghez, alkoholizmushoz vezet.
- Mi a **'rohamszerű ivás'** és mik a következményei?
  - Az alkalmoszerű, de nagymértékű, túlzott alkoholfogyasztást, a gyors lerészegedést nevezzük így (angolul 'heavy episodic drinking' (HED) ill. 'binge drinking')
  - Azonnali súlyos veszélyei a balesetek, sérülések fokozott esélye, nemkivánt szexuális kapcsolat létesítése, erőszakos szituációk kialakulása ill. a véralkoholszinttől függő rosszullét, ami akár alkoholmérgezéshez, halálhoz is vezethet.
  - Hosszabb távú veszélye az előző pontban részletezett betegségek kialakulásának megnövekedett kockázata

## 3. fejezet: Megfelelő környezet megteremtése

### a) Alapelvek meghatározása

- Az alkoholfogyasztási viselkedés három különböző tényezőtől függ:
  - A **fogyasztó**: az alkoholt fogyasztó személy jellemvonásai, hangulata és személyi körülményei
  - Az **ital**: az elfogyasztott alkohol mennyisége és erőssége
  - A **környezet**: az atmoszféra és a vendéglátóhelyen érvényben lévő szabályok, ahol az alkoholfogyasztás történik

Ezen tényezők bármelyikének módosítása megváltoztatja az alkoholfogyasztási viselkedést is. Például egy személy viselkedése nagy valószínűséggel más lesz egy elegáns étteremben, mint egy bárban futballmeccs nézés közben. A környezet megváltozott, annak ellenére, hogy mindkét körülmény között ugyanannyit fogyasztott el ugyanaz a személy. A fogyasztót nem tudjuk befolyásolni, az általa elfogyasztott italt sem könnyű, de a **környezetet ki tudjuk alakítani!**

### b) Problémás viselkedést **megelőző tényezők** a **környezet szempontjából**:

- zsúfoltság, túlzott tömeg elkerülése
- nem megfelelően viselkedő személyek (pl. ittas vagy kiskorú) belépésének vagy kiszolgálásának megtagadása
- magas tisztasági és fenntartási minőség
- barátságos személyzet
- gyors és hatékony kiszolgálás
- utolsó rendelési lehetőség többszöri bejelentése
- a vendégkijárat fenntartása
- vendégek ellenőrzése, ideértve a bejáratot, a bárt és a kijáratot,
- ételkínálat ajánlása (rendes étkezés és snack)
- ülővendégek magasabb aránya
- felelős kiszolgálásban képzett személyzet
- méltányos árú soft drinkek kínálata
- megfelelő kommunikáció az alkalmazottak között

## 3. fejezet: Megfelelő környezet megteremtése, folyt.1

### c) Problémás viselkedés **kockázatát növelő** tényezők a környezet szempontjából:

- TV, amelyben agresszív, offenzív, szexuális vagy ittas jeleneteket mutatnak,
- zene, amelyben sok az offenzív kifejezés vagy szexuális szókimondó szöveget tartalmaz,
- zsúfoltság bárhol a helyszínen (ajtónál, pultnál, lépcsőnél, wc-nél, tánctéren, stb.),
- álló vendégek nagyobb aránya,
- ittas vagy kiskorú személyek belépésének engedélyezése vagy kiszolgálása,
- hányás,
- drogárusítás vagy drogfogyasztás,
- ittas személyek a helyszínen,
- a pult letörlésének, az asztalok illetve a WC takarításának hiánya
- füstös hely vagy nem megfelelő szellőztetés,
- a vendégekkel agresszíven vagy ellenségesen viselkedő személyzet,
- agressziót engedő vagy konfliktust szemlélő személyzet,
- személyzet, amely verekedés esetén egyszerűen kiküldi a verekedőket az utcára,
- a személyzet késedelmes beavatkozása az ilyen helyzetekbe,
- vendégek dupla kiszolgálása záróra előtt vagy záróra utáni kiszolgálás,
- nyíltan szexuális vagy szexuálisan versengő tevékenység (pl. heccelés)
- házon belüli akciók vagy olyan szórakoztatás, amely az alkoholra és a „szexi tánkra” épül



## 3. fejezet: Megfelelő környezet megteremtése, folyt.2

### d) Üzletszabályzat kialakítása

- **Nyilvános rész: a vendég számára is láthatóan** kihelyezve. Összefoglalja mind a vendég, mint a személyzet számára, hogy mikor, kinek adható el alkohol, pl:
  - 18 év alatt alkoholos italt nem szolgálunk ki
  - Az életkor igazolására hivatalos igazolványt kérünk
  - A nyitvatartás nap / óra szerint
  - Záróra-szabály: pl. az utolsó ital záróra előtt 20 perccel szolgáljuk ki, utána 5 perces emlékeztetők a zárásra
  - Nálunk törvénybe ütközik ittas személy kiszolgálása.
  - Azon személyeket, akik nem viselkednek a helynek megfelelően, távozásra fogjuk felkérni.
- **Zárt rész: a személyzet számára kiadva, betanítva**, pl:
  - Bűnmegelőzés: mikor és miért kell rendőrt kihívni
  - Biztonsági adminisztráció (incidens napló/elutasítási könyv): mikor és milyen tartalommal kell jegyzőkönyvet fevenni italkiszolgálás megtagadása esetén (fiatalkorú, ittas, biztonsági kockázatot hordoz, stb.), vagy a hely elhagyására történő felszólítás esetén
  - Italpromóciós stratégia: pl. nem ajánlott
    - „all you can drink” akciót hirdetni, amikor bizonyos ideig és összeghatárig korlátlan a fogyasztás
    - „vezényelt ivós játékokat” tartani, pl. kötelező kör italok fogyasztása, időre/”húzóra” ivás
  - Záróra stratégia: utolsó ital kiszolgálása, zene lassítása, fények fokozatos felkapcsolása, a vendégút biztosítása, tumultus elkerülése pl. ruhatárnál, végül buszmenetrend / taxi információk biztosítása





## 4. fejezet: Emberekkel való bánásmód

---

### a) **Panaszok kezelése** (a cél nem az „igazságtétel”, hanem a problémás helyzet megoldása)

- hallgassa végig figyelmesen a panaszt közbeszólás nélkül
- mutassa, hogy megértette a panaszt
- kérjen elnézést
- ne emelje fel a hangját, ne vitatkozzon a vendéggel
- keressen megoldást

### b) **A kiszolgálás elutasítása**

- beszéljen az elutasítandó személlyel olyan korán, amennyire csak lehet,
- mondja el, mi a vonatkozó jogszabály,
- kérjen elnézést,
- adja a vendég tudtára, hogy más estéken is szívesen látják, amikor számot tud adni a koráról ill. amikor nem ittas
- ha a vendég dühös, próbálja meg megnyugtatni azzal, hogy nyugodtan és halkán beszél
- részeg vendéggel bánjon még körültekintőbben, bebeszéljen lassan, világosan, esetleg többször ismételve

### c) **Fokozódási terv**

- mikor kell szólni az üzletvezetőnek
- mikor kell szólni a biztonsági személyzetnek (ha van)
- mikor kell rendőrt híni

## 4. fejezet: Emberekkel való bánásmód, folyt.1

### d) Tipikus problémás helyzetek

- Ünneplő csoportok / „legénybúcsúk” („leánybúcsúk”)
  - beszéljen velük amikor megérkeznek és fektesse le az alapszabályokat, pl. nincs italos játék, tartsák alacsonyan a hangerőt,
  - építsen ki korán egy kapcsolatot, így könnyebb lesz beszélni velük később – tudja meg, hogy mit ünnepelnek
  - foglaljon le nekik egy külön területet, ha lehetséges, elkerülve más vendégek felbosszantását
  - azonosítsa be a vezetőt és tegye őt felelőssé a csoport viselkedéséért
  - figyelje az általuk elfogyasztott alkoholmennyiséget
  - beszéljen az egyénekkal a pultnál
  - tegye nyilvánvalóvá, hogy ha egy ember bajt csinál, mindannyiuknak mennie kell.
- Társaságon belüli hangos viták
  - menjen oda az asztalhoz és kérdezze meg, hogy minden rendben van-e; figyelem és a tény, hogy észrevette a vitát a leggyakrabban elegendő a vendégek lenyugvásához vagy távozásához.
  - ha fennmarad a rossz hangulat és/vagy hangosabbá válik a vita, még egyszer meg kell kérdezni, hogy rendben vannak-e
  - jelezze, hogy nem ez a megfelelő hely a haragjukra/vitájukra
  - tudassa velük, hogy ha nem tudják félretenni a haragjukat, távozniuk kell
  - mindig maradjon semleges
  - személytelenítse a helyzetet annak tudatosításával, hogy ez az ön munkája/a háziszabályzat és nincs benne semmi személyes

## 4. fejezet: Emberekkel való bánásmód, folyt.2

### e) Testbeszéd és távolság

- Ennek megértése nagyon hasznos lehet a bajok felfedezésében és ezek hatékony kezelésében is. Vonatkozik ez a vendég, de saját testbeszédére is: meg kell próbálni magabiztosnak lennie, nem agresszívnek vagy passzívnek.

TESTBESZÉD			
	AGRESSZÍV (dühös)	MAGABIZTOS (kontroll alatt)	PASSZÍV (gyenge)
Testtartás	Előrehajló	Egyenes	Összezsugorodott
Fej	Kiálló orca	Határozott, nem durva	Lehajtott fej
Szemek	Erősen fókuszált, bámuló, gyakran piercins vagy glaring szemkontaktus	Jó rendszeres szemkontaktus	El- vagy lefelé tekintgetés, kevés szemkontaktus
Arc	Merev vagy határozott	Az arckifejezés megfelel a beszédének	Mosolygás akkor is, ha dühös
Hang	Hangos vagy empatikus	Jól modulált, megfelel a mondott tartalomnak	Hezitáló vagy puha, trailing off a szavak vagy mondatok végén
Karok/kezek	A kezek a csípőn, ökölbe szorított kéz, éles mozdulatok, mutató, jabbing	Pihent/könnyedén mozgó, nyitott tenyér	Céltalan/mozdulatlan
Mozgás/járás	lassú és pounding vagy szándékosan gyors	Kimért ütem, amely megfelel a helyzetnek	Lassú és tétova vagy gyors és rángatózó

- Konfliktushelyzetben a túl közel állás fenyegetésérzetet kelthet, ezért tartson kényelmes távolságot attól a személytől, akihez beszél. Valamilyen típusú akadály, például egy asztal is segít a távolság megtartásában. A bár vagy a pult önmagában is korlát.



## 4. fejezet: Emberekkel való bánásmód, folyt.3

### f) Reagálás a problémára

- **Alapelvek:**
  - Maradjon nyugodt és próbálja meg lassítani a dolgokat,
  - Próbálja meg kitalálni, hogy mi a probléma, és mindenképpen figyeljen oda
- A legfontosabb **fázisok:**
  - **Kérjen** – kérje meg őket, hogy nyugodjanak le vagy távozzanak
  - **Magyarázzon** – magyarázza meg, hogy amit tesznek nem elfogadható és minden szabályt vagy törvényt, amit megszegnek
  - **Kérleljen** – mondja, hogy legyenek szívesek, fordítsa visszájára a dolgokat , például „nem akarják, hogy bajba kerüljek” vagy „ha folytatják ezt, akkor nem fogom tudni kiszolgálni önöket” vagy „nem akarom kihívni a rendőrséget, de kénytelen leszek, ha nem nyugszanak le”
  - **Erőltessen** – ha a vendég továbbra is elutasítja, ismételje meg a következményeket, és kérdezze meg, hogy tehet-e bármit, amivel leállíthatja őket
  - **Cselekedjen** – itt meg kell kérnie őket ismét, hogy távozzanak, és ha ezt megint visszautasítják, ki kell hívnia a rendőrséget. A fizikai erőszak az utolsó megoldás lehet, és soha ne alkalmazza, ha egyedül van. Vezessen valakit az ajtó felé, de legyen óvatos bármilyen erő alkalmazásával, és figyeljen a saját biztonságára.
- Amikor **megoldódott a probléma:**
  - Kérjen elnézést a vendégektől a kellemetlenségekért és megnyugtathatja őket, hogy már minden rendben van.
  - Tartson egy kis szünetet, ha lehetséges, hogy visszanyerje saját lélekjelenlétét.
  - Bevélt gyakorlat az incidens pontos feljegyzése, amíg az információk még frissek.