

31

Kultura osobista w miejscu pracy

POZNASZ

- zasady savoir-vivre'u w biurze;
- znaczenie pierwszego wrażenia;
- wyznaczniki kultury osobistej w miejscu pracy.

Kultura osobista jest cechą, którą nabywa się w wyniku ciągłej pracy nad sobą przez całe życie. Jest ona pewną trwałą właściwością, determinuje zachowanie człowieka niezależnie od czasu, miejsca i okoliczności. Na pewno na sposób naszego postępowania duży wpływ mają wzorce zachowań, które wynieśliśmy z najbliższego środowiska przez wychowanie. Praca nad sobą i znajomość podstawowych zasad savoir-vivre'u mogą jednak być decydujące. Wiedząc, że kompetencją wymaganą na stanowisku pracownika biurowego jest właśnie kultura osobista, a zachowania pracowników firmy budują jej wizerunek, warto przyswoić krótki kurs dobrych manier.

Pierwsze wrażenie

Tylko raz wywiera się pierwsze wrażenie! Te kilkanaście sekund może wpłynąć na ocenę naszej osoby. Jeżeli nie obowiązują nas strój służbowy, to i tak należy zawsze wyglądać schludnie (stosowne, czyste ubranie i buty, zadbane włosy i dłonie), być punktualnym i dbać o czystość w miejscu pracy. Na rysunku 121 przedstawiono podstawowe wymagania dotyczące wizerunku wzorowej pracownicy.



Rys. 121. Wizerunek pracownicy biurowej

Tabela 15. Pracownicy biurowi – porównanie

Pracownik A	Pracownik B
	
	

Schludny i czysty wygląd oraz widok stanowiska pracy, jak również nastawienie do pracy i codziennych obowiązków służbowych nie wymagają dodatkowych definicji. Spójrz na zdjęcia w tabeli 15 i odpowiedz, którego z pracowników wolałbyś/wolałabyś zatrudnić. Sami widzicie, że odpowiedź jest prosta.

Powitanie

Osoba wchodząca do pomieszczenia jako pierwsza mówi „Dzień dobry”. W przypadku hierarchii zawodowej obowiązuje następująca zasada: pierwszy wita się ten, kto znajduje się w niej niżej. Należy wówczas również wstać. Witamy się tylko raz dziennie, patrząc sobie w oczy. Warto się przy tym uśmiechnąć.

Powitanie to oprócz słów także uścisk dłoni. Zazwyczaj jest to męski sposób witania się, występują jednak sytuacje, w których kobieta podaje rękę mężczyźnie, a przełożony – pracownikowi. Również osoba starsza wyciąga dłoń jako pierwsza. W przypadku, gdy klient lub potencjalny pracownik przyszedł do naszej firmy, a my tę osobę witamy, nie zaszkodzi przywitać się przez podanie ręki – wymaga to jednak wyjścia zza biurka.

Rozmowa w cztery oczy

Większa część naszej pracy opiera się na zdobywaniu i przekazywaniu informacji, często w formie bezpośredniej rozmowy. Kultura w tym przypadku oznacza właśnie umiejętność prowadzenia rozmowy. Osoba wypowiadająca się powinna zwracać uwagę na język, jakiego używa. Musi on być zrozumiały dla odbiorcy i konkretny. Słownictwo dużo mówi o kulturze: z jakiego środowiska pochodzimy, czy używamy właściwych form, czy jesteśmy obcy towarzyszko i ocytani. Pamiętajmy również o właściwym tempie i głośności mówienia – nie za głośno, żeby rozmówca nie odbierał tonu jako podniesionego, ale też nie za cicho – aby mógł nas dobrze zrozumieć.

Kolejna zasada: nie mówimy o nieobecnych i nie mówimy źle o nikim, zwłaszcza o przełożonym bądź o znajomych z pracy. Należy unikać również tematów prywatnych czy związanych z wynagrodzeniem.

Osoba słuchająca powinna przede wszystkim uważnie słuchać, patrząc w oczy rozmówcy, nie ma bowiem nic gorszego od ignorowania drugiej osoby podczas rozmowy. Odwracanie głowy czy czytanie w tym czasie czegoś na ekranie komputera jest niedopuszczalne. Jeśli w danej chwili jesteśmy bardzo zajęci, powinniśmy o tym powiedzieć, np.: „Przepraszam bardzo, proszę o chwilę cierpliwości, gdyż muszę dokończyć pilną sprawę”.

Podczas rozmowy nie należy przerywać, wchodzić w słowo lub w zdanie, tylko czekać aż rozmówca skończy daną kwestię – sygnałem zakończenia może być zawieszenie głosu w postaci pytania albo spojrzenie. Każda roz-



Rys. 122. Zasady pracownika biurowego

Gdy wystąpi konieczność przerwania rozmowy naszego przełożonego z inną osobą, zawsze należy najpierw przeprosić. Dobrym rozwiązaniem jest przekazanie informacji przełożonemu w krótkiej formie pisemnej lub telefonicznie. W obecności osób trzecich nie poruszamy spraw, które ich nie dotyczą.

Na rysunku 122 przedstawiono podstawowe zasady zachowania pracownika biurowego.

Rozmowy telefoniczne

Po odebraniu telefonu mówimy: „Dzień dobry”, podajemy nazwę firmy, w której pracujemy, a potem przedstawiamy się imieniem i nazwiskiem. Warto pamiętać, że to osoba dzwoniąca do nas kończy rozmowę, a nie my. Jeżeli osoba telefonująca nie chce się z nami pożegnać, należy zapytać uprzejmie: „Czy mogę jeszcze w czymś pomóc?” i wtedy najczęściej możemy usłyszeć: „Nie, to wszystko, dziękuję, do usłyszenia”.

Na początku rozmowy lepiej powiedzieć: „Dzień dobry, mówię...” niż „Dzień dobry, z tej strony...”, następnie informujemy, w jakiej sprawie dzwoniemy.

Pamiętajmy o mówieniu do słuchawki (nie korzystamy z trybu głośnomówiącego), a także o tym, że rozmówca słyszy, jeżeli coś jemy, pijemy, piszemy na klawiaturze czy komentujemy, zakrywając ręką słuchawkę. Trzeba tego unikać. Jeżeli musimy nagle skończyć rozmowę, należy poprosić rozmówcę o numer telefonu i oddzwonić w najbliższym czasie.

Zachowanie wobec klienta

Coraz częściej obowiązuje w firmach tzw. standard obsługi klienta, który informuje o wymaganiach formalnych wobec pracowników. Daje wskazówki postępowania: jak się witać, jak rozpoczynać rozmowę, jak nią kierować i jak kończyć oraz jak się ubierać. Standard jest ważnym elementem edukacyjnym, ponieważ ujednolica zachowania pracowników. Szczególnie jest to widoczne w dużych firmach handlowych, w których sposób zachowania sprzedawców i ich wygląd jest rozpoznawalny i kojarzony z daną marką.

W przypadku gdy takiego standardu nie ma, ważne jest, aby umieć znaleźć się w różnych sytuacjach i dobrze reprezentować swojego szefa oraz firmę. Najważniejszą zasadą jest uprzejmość i okazanie, że uważamy klienta za kogoś dla nas ważnego, dlatego musimy zadbać o jego komfort. Jeśli klient jest umówiony na spotkanie, należy zapytać o nazwisko, poinformować o bieżącej sytuacji, wskazać miejsce do powieszenia okrycia wierzchniego oraz miejsce siedzące, a także zaproponować coś do picia. Jeżeli spotkanie się opóźnia, powinniśmy zdobyć informacje o przyczynach, przekazać je i przeprosić klienta. W sytuacjach napiętych próbujemy poprawić atmosferę, rozmawiając, proponując czasopisma i starając się osobiście rozwiązać problem.

ZAPAMIĘTAJ

Sposób, w jaki się zachowujemy, wskazuje na poziom kultury, a tym samym bezpośrednio wpływa na jakość stosunków międzyludzkich, a także naszą ocenę jako pracowników.

Jednym z najważniejszych wyróżników osoby kulturalnej jest jej stosunek do drugiego człowieka. Życzliwość wobec innych, poszanowanie godności zarówno własnej, jak i osób ze swojego otoczenia, odpowiedzialne podejście do pracy czy dążenie do stworzenia dobrej atmosfery w domu i wśród znajomych to także cechy człowieka kulturalnego.

mowa powinna być merytorycznym dialogiem, a nie przeplatającymi się monologami. Sformułowania potoczne lub bardzo osobiste można stosować tylko w domu, wśród najbliższych. Takie przyzwyczajenia w pracy nie są właściwe, zwłaszcza gdy tych określeń używamy często. Może to zostać odebrane jako jednostronne przymilanie się albo nawet przekraczanie granicy dobrych relacji między rozmówcami.

Asystentki i sekretarki powinny być szczególnie powściągliwe w wydawaniu sądów i opinii w miejscu pracy. Kultura i etykieta tego zawodu wymaga lojalności wobec szefa i firmy. Musimy mieć świadomość, że szczególnie istotną cechą jest dyskrecja.

Na koniec wskazówek dotyczących rozmowy należy wspomnieć, że nawet jeśli jesteśmy po imieniu z naszym przełożonym, to w obecności osób trzecich zawsze mówimy o nim, używając formy „pan” lub „pani”.

Wyjścia służbowe z gościem

– wybór lokalu

Jest to ważna kwestia, chociażby ze względu na to, że nie każdy jest miłośnikiem np. kuchni chińskiej czy włoskiej. Dlatego, jeżeli nie znamy upodobań kulinarnych naszego gościa, należy wybrać taki lokal, który oferuje dania różnego rodzaju.

Jeśli chcemy mieć pewność, że w restauracji, w której planujemy zjeść kolację, będą jeszcze wolne miejsca, warto pomyśleć o wcześniejszej rezerwacji stolika. Najprościej jest to zrobić telefonicznie. Należy wówczas podać swoje nazwisko, numer telefonu, godzinę przybycia, liczbę osób i ewentualnie zastrzec, że rezerwacja dotyczy stolika dla osób niepalących (rys. 123).

Jeżeli nie możemy przybyć punktualnie, należy zawiadomić o tym restauratora, ponieważ, mimo dokonanej rezerwacji, po 30 minutach nasz stolik może zostać zajęty przez kogoś innego.



Rys. 123. Stolik w restauracji

Kto wchodzi pierwszy?

Mężczyzna powinien otworzyć drzwi kobiecie, pozwolić jej wejść pierwszej, a następnie nieznacznie wyprzedzić, by móc poprowadzić ją do stolika (jeśli nie zrobi tego kelner). Powinien także pomóc kobiecie usiąść przy stoliku. Jeśli oboje nie znają lokalu, w którym chcą spędzić wieczór, to mężczyzna powinien wejść pierwszy i upewnić się, czy wszystko jest zgodne z ustaleniami rezerwacji oraz czy jest to miejsce dla nich odpowiednie.

Szatnia

Jeśli szatnia nie ponosi odpowiedzialności za garderobę, to nie mamy obowiązku pozostawiać naszych płaszczów czy kurtki i możemy wnieść je do środka. Gdy przy wejściu do restauracji nie widzimy miejsca na okrycia wierzchnie, może to oznaczać, że odbierze je od nas kelner. Jeśli szatnia nie jest obowiązkowa (a nie powinna być), to możemy okrycia powiesić np. na krześle.

Pamiętajmy jednak, że w razie jakiegś szkody, np. poplamienia sosem przez innego gościa, nie mamy podstaw do rekompensaty, bo zdecydowaliśmy się wnieść okrycia do sali na własną odpowiedzialność.

Wybieranie miejsca

Istnieją trzy kategorie stolików: A, B i C. Pierwsza kategoria to stoliki ustawione w najlepszych miejscach, np. przy oknie, w rogu sali lub zacisznym kącie. Druga kategoria to tzw. stoliki pośrednie, np. na środku sali. Do ostatniej kategorii należą stoliki znajdujące się przy wejściu, toalecie lub kuchni. Jeśli kelner zamierza nas posadzić właśnie przy takim stoliku, a nam to nie odpowiada, należy spokojnie, lecz stanowczo poprosić o inne miejsce. Nie mamy jednak pretensji, jeżeli przyszedliśmy we dwoje i kelner nie chce nas posadzić przy stole nakrytym na sześć osób.

Czasami może się zdarzyć, że kelner proponuje nam dzielenie stolika z innymi gośćmi (w dobrych restauracjach raczej się to nie zdarza). Nie musimy przystawać na tę propozycję. Jeżeli jednak zgodzimy się, to nie jesteśmy zobowiązani do rozmowy z uprzejmości z przygodnymi towarzyszami wieczoru. Gdy w lokalu jest dużo wolnych miejsc, to wybór najczęściej należy do samych gości. Można jednak poprosić kelnera o pomoc w wyborze stolika.

Siadanie do stołu i wstawanie od niego

Podczas kolacji na dwie osoby należy usiąść naprzeciwko siebie lub przy sąsiadujących stronach stołu, ale nie obok siebie. Mężczyzna powinien pomóc kobiecie przy siadaniu, szczególnie, jeśli ma ona na sobie długą suknię, która nieco utrudnia ruchy. Musi on wówczas stanąć za krzesłem, na którym siada jego towarzysza i odsunąć krzesło na taką odległość od stołu, aby kobieta mogła swobodnie przed nim wejść. Następnie powinien powoli podsunąć krzesło z powrotem na tyle, aby kobieta mogła usiąść. Oczywiście, zamiast mężczyzny może to uczynić kelner.

Decyzję o zajęciu konkretnego miejsca przy stole mężczyzna powinien zostawić kobiecie lub gościowi honorowemu.



Rys. 124. Składanie zamówienia w restauracji

Składanie zamówienia

Jeśli zaproponowano nam obiad, za który deklaruje się zapłacić osoba zapraszająca, to nie wypada wybierać z menu pozycji ani zbyt drogich, ani zbyt tanich. Jeśli jednak nie możemy się zdecydować, zapytajmy o radę naszego gospodarza.

Gdy znajdujemy się w większym gronie osób, czasami warto zastanowić się nad wyborem dwóch lub trzech dań głównych, kucharz bowiem może mieć problem z przyrządzeniem wszystkich tych dań jednocześnie i trzeba będzie poczekać, aż każdy otrzyma zamówioną przez siebie potrawę. Po dokonaniu wyboru należy zamknąć kartę menu. Dla kelnera będzie to znak, że może podejść, aby przyjąć nasze zamówienie. Jeśli ustaliliśmy, że każdy płaci za siebie, to każdy też sam składa zamówienie. Jeśli posiłek funduje jedna osoba, to najpierw podaje dania wybrane przez panie, potem przez mężczyzn, a na końcu danie zamówione przez siebie. W przypadku, gdy zamiast surówki do dania głównego wolelibyśmy np. marchewkę, należy uprzejmie zapytać kelnera, czy taka zmiana jest możliwa (rys. 124).

Wybór wina

Zazwyczaj do wyboru mamy kilka lub kilkanaście gatunków wina. Jeśli nie jesteśmy ekspertami w tej dziedzinie, możemy zwrócić się z prośbą o radę do kelnera. Jeżeli wśród naszych gości jest osoba znająca się na winach, warto ją poprosić o pomoc w wyborze.

Gdy ktoś nie ma ochoty na alkohol, należy bez sprzeciwu zaakceptować jego wolę i nie dopytywać się o przyczynę odmowy.

Kobieta w restauracji

Dawniej uważano, że kobiecie nie wypada iść samej do restauracji. Obecnie to się zmieniło. Kobieta może być także osobą zapraszającą. Jeśli np. organizuje spotkanie w interesach, to może być nawet jedyną kobietą w towarzystwie kilku panów. Wtedy także ona składa zamówienie, próbuje proponowane przez kelnera wino, a także płaci rachunek.

Ogólnie przyjętą zasadą jest, że to mężczyzna pomaga kobiecie zdjąć okrycie wierzchnie oraz zająć miejsce przy stoliku w restauracji, ale nic nie stoi na przeszkodzie, aby kobieta także przyszła z pomocą mężczyźnie, gdy wystąpi taka potrzeba.

Kelner

To dzięki pracy kelnera możemy odbyć spotkanie z gośćmi i nie troszczyć się o przyniesienie czy podanie do stołu zamówionych przez nas potraw. Jeśli już przejrzelismy menu i chcemy złożyć zamówienie, a kelnera nie ma w pobliżu, należy go dyskretnie przywołać przez skinięcie ręką lub zapytanie: „Czy mogę prosić?”. Po skończeniu posiłku, gdy zamierzamy opuścić lokal, prosimy kelnera o wystawienie rachunku. Po otrzymaniu rachunku należy go skontrolować. Jeżeli zauważyliśmy jakąś nieścisłość, powinno się omówić wszystkie wątpliwości z kelnerem. Rachunek jest zazwyczaj podawany na talerzyku lub w specjalnym etui, w które następnie wkładamy pieniądze. Umieszczenie pieniędzy w etui umożliwia także zachowanie dyskrecji przez płacącego, jeżeli nie chce, aby jego goście poznali wysokość rachunku. W przypadku płatności kartą kredytową należy zgłosić wcześniej taki zamiar kelnerowi.

Składanie reklamacji

Nawet w eleganckiej restauracji może się zdarzyć, że otrzymamy niedomyte sztućce, na stole zastaniemy poplamiony obrus, otrzymamy przesolone lub przypalone potrawy, korek pływający w kieliszkach z winem lub długo musimy oczekiwać na obsługę, mimo że w lokalu nie ma widocznego tłoku. Należy wtedy zgłosić te mankamenty kelnerowi. Nie dajmy się jednak zbyć obojętnością obsługą czy nieracjonalnym tłumaczeniem. Jeśli kelner nie chce nam pomóc, zażądajmy rozmowy z kierownikiem restauracji. Gdy racja jest ewidentnie po naszej stronie, mamy prawo zagrozić, że nie zapłacimy za to, co nam podano, bo po prostu nie nadawało się do spożycia. Nie należy jednak wywoływać awantur. Jeśli nasza prośba nie zostanie spełniona, niech to będzie nauczka na przyszłość, aby ten lokal omijać.

Kto płaci rachunek?

Dawniej poważnym nietaktem ze strony mężczyzny było pozwolenie, aby kobieta zapłaciła za siebie. Dziś nie jest to już niewłaściwe. Jeśli kobieta była stroną zapraszającą, to powinna ona także zapłacić za swojego gościa czy gości.

Gdyby zostało ustalone, że każdy płaci za siebie, to można poprosić kelnera o osobne rachunki, można także rozliczyć się po otrzymaniu ogólnego rachunku, który płaci jedna osoba, i potem zwrócić jej pieniądze. Jeżeli mężczyzna oferuje, że ureguluje rachunek, to na podstawie ww. tradycji jest wskazane, aby kobieta wyraziła na to zgodę.

Napiwek

Dawanie napiwków w Polsce nie jest bardzo rozpowszechnionym zwyczajem. Niemniej jednak stanowi to wyraz uznania dla jakości obsługi lub wynagrodzenie za coś, co nie należało do obowiązków kelnera. Czasami usługa bywa wliczona do rachunku, wówczas dawanie napiwku jest tylko kurtuazyjnym gestem.

Kłopotliwa okazuje się zazwyczaj decyzja, jak wysoki powinien być napiwek. Jeśli rachunek wynosi do stu złotych, wypada dać ok. 10% jego wartości; jeśli kwota ta jest wyższa, to dajemy ok. 5% wartości rachunku. Należy też pamiętać, że nie wypada dać 50 gr napiwku, bo koszt kolacji wyniósł 49,50 zł, a my akurat nie mieliśmy drobnych.

Jeżeli płacimy kartą kredytową, to aby mieć pewność, że napiwek otrzyma kelner a nie restaurator, dajmy go w gotówce.

Zachowanie przy stole

Warto wiedzieć, że wiele sztywnych zasad zachowania jest już nieaktualnych i dzięki temu możemy pozwolić sobie na nieco więcej swobody podczas jedzenia. Niezmiernie ważne jest jednak umiejętne dostosowanie się do sytuacji, bo przecież inaczej jemy w barze szybkiej obsługi, a inaczej w eleganckiej restauracji. Niezależnie jednak od miejsca jedzenia podstawą jest zachowanie przez nas dobrych manier.

Ranga wydarzenia czy spotkania ma także duże znaczenie. Jeżeli zostaliśmy zaproszeni przez przyszłego szefa lub ważnych klientów, których dopiero staramy się pozyskać dla firmy, nasze zachowanie przy stole i umiejętność właściwej prezentacji mogą mieć potem duży wpływ na nasze losy w firmie.

Postawa podczas jedzenia

Prawidłowa postawa przy stole jest bardzo istotna. Pamiętajmy przede wszystkim, aby siedzieć prosto. Nogi powinny być ustawione na podłodze równoległe do siebie. Nie krzyżujemy ich, nie zakładamy jednej na drugą ani nie zaplatamy wokół nóg krzesła.

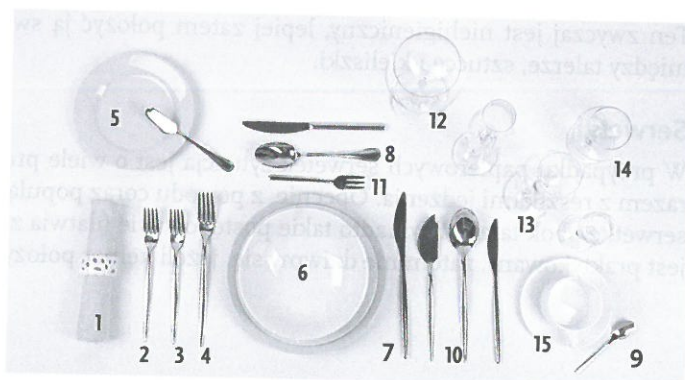
Łokcie nie opieramy na stole, a także nie podpieramy się. Nie pochylamy się nad talerzem, tylko przenosimy sztucami potrawy do ust. Nie należy kręcić się na krześle. Ręce trzymamy na stole, a nie pod nim. Jeśli akurat nie jemy lewą ręką, to kładziemy ją na krawędzi stołu na wysokości nadgarstka. Nie należy bawić się sztucami ani bębnić palcami w blat stołu. Na krześle należy usiąść wygodnie i wykorzystać, że mamy oparcie dla pleców.

Sztućce i naczynia stołowe

Podczas jedzenia nóż trzymamy w prawej dłoni, a widelec w lewej (odwrotnie jest w wypadku osób leworęcznych). Palec wskazujący nie powinien dotykać ani ostrza noża, ani wybrzuszenia widelca. Raz użytych sztuców nie wolno położyć z powrotem na obrusie. Nie należy także opierać ich o brzeg talerza, ponieważ można ubrudzić nakrycie, np. spływającym z widelca sosem. Łyżki nie wkładamy całej do ust, tylko jej zwężony koniec. Tak samo postępujemy z widelcem. Noża nigdy nie wkładamy do ust, podobnie jak łyżeczki do kawy.

Jeżeli widzimy przed sobą na stole cały zestaw sztuców i naczyń, nie wpadajmy w panikę (rys. 125).

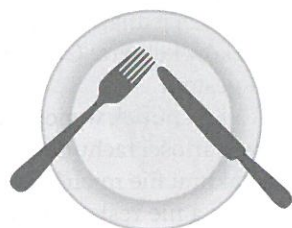
Rys 125. Zastawa stołowa i jej ułożenie na stole
Oznaczenia: 1 – serwetka, 2 – widelec do sałatek, 3 – widelec deserowy, 4 – widelec obiadowy, 5 – talerzyk do pieczywa z nożem, 6 – talerz obiadowy, 7 – nóż obiadowy, 8, 9 – łyżeczka, 10 – łyżka, 11 – widelec koktajlowy, 12 – szklanka na wodę, 13 – lampka do wina czerwonego, 14 – lampka do wina białego, 15 – filiżanka do kawy na spodeczku



Jeżeli kelner lub pani domu nie podali noża czy łyżki wraz z potrawą, to należy wziąć ze stołu sztucze leżące po zewnętrznej stronie nakrycia. Wraz z kolejnym daniem bierzemy też kolejne sztucze, posuwając się w kierunku talerza. Podobnie jest z kieliszkami. Pijemy z tego, który stoi najbliżej nas.

Symbolika ułożenia sztućców

Jeśli akurat mamy przerwę w jedzeniu, to należy skierować sztucze ku sobie, mniej więcej na środku talerza. Jeśli talerz jest pusty, ale jeszcze nie skończyliśmy jeść, to sztucze powinno się skrzyżować ze sobą na talerzu. Sztucze ułożone równolegle względem siebie, trzonkami skierowane w prawą stronę (na godz. 5) oznaczają, że skończyliśmy już jedzenie i można zabrać talerz (rys. 126).



Proszę o dokładkę



Jeszcze nie skończyłem(łam)



Skończyłem(łam) jedzenie

Rys 126. Informacja na podstawie ułożenia sztućców

Wykałaczka

Korzystanie z wykałaczki przy stole jest dozwolone, choć nie wygląda to zbyt elegancko. Jeśli jednak chcemy lub musimy z niej skorzystać, należy zrobić to bardzo dyskretnie i np. zasłonić usta dłonią lub serwetką. Najlepszym rozwiązaniem jest jednak wyjście z sali. Będzie to bardziej eleganckie zachowanie, a i nam pozwoli na łatwiejsze skorzystanie z wykałaczki.

Używanie palców podczas jedzenia

Na oficjalnych spotkaniach w eleganckiej restauracji w Polsce bardzo rzadko używa się do jedzenia samych palców – najczęściej tylko do łamania bułeczek, chleba lub małych ciasteczek.

Nie wolno używać palców do wyjmowania z ust kostek ani pestek. Nie wolno też ich wypluwać. Wykorzystujemy do tego widelec lub łyżkę. Jedynie ości ryb można usunąć z ust palcami. Niejadalne resztki jedzenia odkładamy na brzeg talerza.

Serweta

Przed jedzeniem należy rozłożyć serwetę na kolanach i uważać, aby nie upadła na podłogę. Po zakończonym posiłku kładziemy ją na stole po prawej stronie obok naczyń i pozostawiamy niezłożoną. Dla obsługi będzie to znak, że już skończyliśmy posiłek.

Pamiętajmy, że serwetę nie zawiązujemy wokół szyi, nie wciskamy za kołnierzyk koszuli, nie przymocowujemy jej spinką do krawata, nie wkładamy za dekolot eleganckiej wieczorowej sukni. Nie należy także wkładać jej pod talerz. Co więcej, serweta jest podawana po to, aby z niej skorzystać, więc nie zostawiamy jej nietkniętej. Ma ona uchronić nas przed poplamieniem stroju i służyć do otarcia ust, szczególnie przed sięgnięciem po kieliszek z winem (nie zostawimy wtedy na nim tłustych śladów).

Jeżeli zdarzy się, że musimy wstać od stołu w czasie posiłku, serwety nie pozostawiamy na siedzeniu krzesła. Ten zwyczaj jest niehigieniczny, lepiej zatem położyć ją swobodnie po lewej stronie talerza – bez wciskania między talerze, sztucze i kieliszki.

Serwetki

W przypadku papierowych serwetek sytuacja jest o wiele prostsza. Dawniej odkładało się je zmięte na talerzu razem z resztkami jedzenia. Obecnie, z powodu coraz popularniejszego zwyczaju segregacji śmieci, odkłada się serwetkę obok talerza. Ponadto takie postępowanie ułatwia zadanie obsłudze. Nie wszędzie jednak ten zwyczaj jest praktykowany, zatem nie dziwny się, jeżeli kelner położy naszą serwetkę na talerzu.

KARTA PRACY 25 *Savoir-vivre* pracownika biurowego

ZADANIE 1.

Rozwiąż test, zaznaczając wszystkie poprawne odpowiedzi. Jeżeli odpowiedzi na pytania nie znajdziesz w treści podręcznika, zajrzyj do innych dostępnych ci źródeł.

1. Czy można założyć koszulę z krótkim rękawem pod marynarkę?
 - A. Tak. ☐
 - B. Nie. ☐
 - C. Tylko latem. ☐
2. Czy można założyć krawat do koszuli z krótkim rękawem?
 - A. Tak. ☐
 - B. Nie. ☐
 - C. Tylko krawat sportowy. ☐
3. W ubiorze sportowym we wzorki dopuszcza się
 - A. wszystkie elementy ubioru. ☐
 - B. spodnie i marynarkę. ☐
 - C. koszulę i krawat. ☐
 - D. tylko jeden element ubioru. ☐
 - E. krawat i marynarkę. ☐
4. Gdy sięgamy na przyjęciu po chleb, bierzemy go
 - A. ręką. ☐
 - B. widelcem. ☐
 - C. przeznaczonym do tego widelcem lub szczypcami. ☐
 - D. przez serwetkę. ☐
5. Chleb, który wzięliśmy z koszyka stojącego na stole,
 - A. kładziemy na brzegu swojego talerza. ☐
 - B. kładziemy na specjalnie do tego przeznaczonym talerzyku. ☐
 - C. trzymamy cały czas w ręku. ☐
 - D. kładziemy na serwetce obok naszego talerza. ☐
6. Kobieta, gdy siada do stołu, małą torebkę
 - A. kładzie na kolanach. ☐
 - B. wiesza na poręczy krzesła. ☐
 - C. stawia na stole. ☐
 - D. kładzie na podłodze obok krzesła lub pod krzesłem. ☐
7. Kobieta, gdy siada do stołu, dużą torebkę
 - A. kładzie na kolanach. ☐
 - B. wiesza na poręczy krzesła. ☐
 - C. stawia na stole. ☐
 - D. kładzie na podłodze obok krzesła lub pod krzesłem. ☐
8. Mężczyzna zakłada do ubioru wizytowego
 - A. tylko sznurowane półbuty ze skóry. ☐
 - B. każdy typ półbutów, również niesznurowane, np. mokasyny. ☐
 - C. tylko półbuty sznurowane ze skóry lub z zamszu. ☐
9. Do ciemnoszarego garnituru mężczyzna może założyć
 - A. tylko czarne buty. ☐
 - B. tylko brązowe buty. ☐
 - C. buty czarne lub brązowe. ☐
 - D. buty brązowe lub w kolorze garnituru. ☐
 - E. buty w kolorze garnituru. ☐
10. Krawat wiążemy w taki sposób, aby:
 - A. jego koniec był na poziomie paska do spodni. ☐
 - B. jego koniec był na poziomie 10 cm powyżej paska do spodni. ☐
 - C. jego koniec był na poziomie 10 cm poniżej paska do spodni. ☐
 - D. obojętnie – A, B lub C. ☐
11. Przed wieczorem spódnice i sukienki kobiet są
 - A. dowolnej długości. ☐
 - B. po prostu krótkie. ☐
 - C. o długości między 6 cm poniżej kolana a 6 cm powyżej kolana. ☐
 - D. o długości zawsze poniżej kolan. ☐
12. W męskiej kamizelce
 - A. zapinamy wszystkie guziki. ☐
 - B. nie zapinamy dolnego guzika. ☐
 - C. nie zapinamy dwóch dolnych guzików. ☐
 - D. nie zapinamy górnego guzika. ☐
13. Gdy jest bardzo gorąco, kobieta
 - A. może przyjść do pracy z gołymi nogami. ☐
 - B. musi przyjść do pracy w rajstopach. ☐
 - C. może przyjść w rajstopach albo z gołymi nogami – zależnie od okoliczności. ☐

KARTA PRACY 25 *Savoir-vivre* pracownika biurowego

14. Gdy mężczyzna ma na sobie marynarkę z trzema guzikami, to – gdy stoi – musi zapiąć
- A. wszystkie guziki. ☐
 - B. górny guzik. ☐
 - C. dwa górne guziki. ☐
 - D. guzik środkowy. ☐
 - E. albo wszystkie guziki, albo guzik środkowy. ☐
 - F. albo guzik środkowy, albo dwa górne guziki. ☐
15. Kobieta powinna zasłaniać ramiona, plecy i dekolt
- A. zimą. ☐
 - B. wieczorem. ☐
 - C. w dzień. ☐
 - D. rano. ☐
16. Gdy mężczyzna i kobieta stoją pod parasolem to
- A. powinni stać przodem do siebie. ☐
 - B. powinni stać bokiem do siebie. ☐
 - C. kobieta powinna stać za mężczyzną. ☐
 - D. mężczyzna powinien stać za kobietą. ☐
17. Nie wolno żuć gumy
- A. w sytuacjach uroczystych. ☐
 - B. w pomieszczeniach zamkniętych. ☐
 - C. w obecności innych osób. ☐
 - D. przy witaniu się. ☐
 - E. podczas rozmowy. ☐
18. Jeżeli jest gorąco, możemy zdjąć marynarkę w niektórych sytuacjach, gdy mamy pod nią
- A. koszulę. ☐
 - B. kamizelkę. ☐
 - C. koszulę lub kamizelkę. ☐
19. Rozmowę telefoniczną kończy
- A. osoba, która ją zaczęła. ☐
 - B. osoba, do której dzwonił. ☐
 - C. osoba starsza. ☐
 - D. osoba, której bardziej się spieszy. ☐
20. Szmizjerka to
- A. typ torebki damskiej. ☐
 - B. suknia bez przecięcia w talii i bez paska oraz bez rękawów, z reguły dłuższa, opinająca ciało i wąska w całej sylwetce. ☐
 - C. luźna, nieprzecięta w pasie sukienka całodzienna o prostym fasonie, zapinana na 3–4 guziki lub na guziki od góry do dołu z wyłożonym kołnierzykiem. ☐
 - D. typ garsonki. ☐
21. Perfum orientalnych można używać
- A. tylko wieczorem. ☐
 - B. tylko latem. ☐
 - C. cały dzień. ☐
 - D. tylko rano. ☐
22. Kieliszek do białego wina trzymamy za
- A. nóżkę. ☐
 - B. czaszę. ☐
 - C. nóżkę, jeżeli jest mniejszy i lżejszy, a jeżeli duży i cięższy – za czaszę. ☐
23. Pierogi jemy
- A. samym widelcem. ☐
 - B. nożem i widelcem. ☐
24. Po wejściu do mieszkania znajomych
- A. witamy się i rozbieramy. ☐
 - B. rozbieramy się i witamy. ☐
 - C. rozbieramy się, przechodzimy do pokoju i się witamy. ☐
25. Gdy podczas jedzenia w restauracji upadnie kobiecie na podłogę widelec,
- A. sama go podnosi. ☐
 - B. podnosi go towarzyszący jej mężczyzna. ☐
 - C. mężczyzna wzywa kelnera i ten podnosi widelec. ☐
 - D. obojętne, kto go podnosi. ☐
26. Jesteś niedawnym absolwentem uniwersytetu, na przyjęciu rozmawiasz z nieznanym ci profesorem. Zamierzasz wręczyć mu wizytówkę. Należy to zrobić
- A. na początku rozmowy. ☐
 - B. na końcu rozmowy. ☐
 - C. tylko wtedy, gdy cię o to poprosi. ☐
27. Na zaproszeniu na przyjęcie widnieje dopisek *black tie*. Oznacza to, że obowiązującym strojem jest
- A. czarny garnitur. ☐
 - B. smoking. ☐
 - C. frak. ☐
28. Na zaproszeniu na przyjęcie jako obowiązujący strój podano *habit*, co oznacza, że należy założyć
- A. czarny garnitur. ☐
 - B. smoking. ☐
 - C. frak. ☐
 - D. strój dowolny. ☐

KARTA PRACY 25 *Savoir-vivre* pracownika biurowego

29. Które ryby zjadamy bez użycia specjalnych sztućców do ryb?

- A. Pstrągi.
- B. Śledzie matiasy.
- C. Plastry wędzonego łososia.
- D. Węgorze.
- E. Filety z dorsza.
- F. Filety z soli.

☐
☐
☐
☐
☐
☐

30. Podczas jedzenia zupy łyżkę wkładamy do ust

- A. bokiem.
- B. czubkiem.
- C. obojętnie w jaki sposób.

☐
☐
☐

31. Zupę możemy pić w filiżance

- A. z jednym uszkiem.
- B. z dwoma uszkami.
- C. z jednym uszkiem i z dwoma uszkami.

☐
☐
☐

32. Na przyjęciu zorganizowanym w naszym domu zaprzyjaźnione od wielu lat z nami małżeństwa przy stole

- A. usadzamy obok siebie.
- B. rozdzielamy.
- C. usadzamy zależnie od okoliczności.

☐
☐
☐

33. Podczas picia kawy na stojąco podnosimy filiżankę do ust

- A. bez talerzyka.
- B. razem z talerzykiem.
- C. obojętnie w jaki sposób.

☐
☐
☐

34. Do kawy podajemy

- A. ciastka.
- B. ciastka i czekoladki.
- C. kruche ciasteczka i czekoladki.
- D. ciastka i kruche ciasteczka.

☐
☐
☐
☐

35. Napoleonkę jemy

- A. łyżeczką.
- B. widelczykiem.
- C. łyżeczką i widelczykiem.

☐
☐
☐

36. Do obiadu mamy przygotowane wino w pięknych, ozdobnych butelkach. W jaki sposób podajemy je do posiłku?

- A. Stawiamy je na stole.
- B. Stawiamy je na specjalnym stoliku.
- C. Przelewamy je do karafek i karafki stawiamy na stole.
- D. Przelewamy je do karafek i karafki stawiamy na specjalnym stoliku.

☐
☐
☐
☐

37. Jesteś abstynentem lub kierowcą. Podczas toastu

- A. podnosisz kieliszek wina.
- B. podnosisz kieliszek z wodą.
- C. podnosisz szklaneczkę z sokiem.
- D. niczego nie podnosisz.

☐
☐
☐
☐

38. Toast można wznieść

- A. szampanem.
- B. białym winem.
- C. czerwonym winem.

☐
☐
☐

39. Toast można wznieść

- A. na początku przyjęcia.
- B. między daniami.
- C. podczas deseru.
- D. przez cały czas trwania przyjęcia.

☐
☐
☐
☐

40. Jesteś gospodarzem przyjęcia.

Masz za zadanie przedstawić sobie pana X liczącego 50 lat oraz małżeństwo Z (ona 25 lat i on 30 lat). W który z podanych sposobów to zrobisz?

- A. Pana X przedstawiasz pani Z, następnie pana Z panu X.
- B. Pana X przedstawiasz małżeństwu.
- C. Pana Z przedstawiasz panu X, a następnie pana X przedstawiasz pani Z.
- D. Panią Z przedstawiasz panu X, a następnie pana Z przedstawiasz panu X.

☐
☐
☐
☐