



Felelős  
alkoholfelszolgálás:



Felszolgálók kézikönyve

# Felelős alkoholfelszolgálás: Felszolgálók kézikönyve



## Előszó

„A jelen Felszolgálók Kézikönyve és az ezt kísérő Képzők Kézikönyve olyan tartalmat nyújtanak, amely hasznos képességeket, jogi és szociális felelősséget és bevált gyakorlatokat ad annak érdekében, hogy megvalósuljon a felelős alkohol felszolgálás a vendéglátás és kiskereskedelem területén. E kézikönyvek alapján a használók megismerhetik a jogszabályokat és saját jogi felelősségüket, terjeszteni fogják a szociális felelősséget azon közösségek részére, amelyben dolgoznak, és terjeszteni fogják a bevált gyakorlatokat saját szakmájukon belül.”

A vendéglátás és kiskereskedelem területén dolgozó valamennyi személynek tiszteletben kell tartania és meg kell értenie az alkohollal kapcsolatos saját felelősségét, megérteni azt, hogy az alkohol miként hat a testre, valamint az alkoholfogyasztással összefüggő előnyöket és kockázatokat. Ezek a kézikönyvek a kezdő lépést jelentik a tanulásban és olyan eszközöket adnak a gyakorlatban dolgozók és az elméleti szakemberek számára, amely segít megérteni saját fontos szerepüket a felelős alkohol-kiszolgálás biztosításában.”


**Brett Bivans, International Center for Alcohol Policies**




## Bevezetés

E kézikönyv célja, hogy bemutassa az alapvető jogszabályokat és jogi felelősséget, amelyek az alkohol - kiszolgálásban részt vevőkre vonatkoznak. Ez lehet vendéglátóhely – ahol alkoholt árulnak, amelyet a fogyasztó azon a helyen fogyaszt el, ahol megvette –, vagy italáru bolt – ahol alkoholt árulnak és a fogyasztó azt elviszi és más helyen fogyasztja el.

A kézikönyv természetesen releváns lesz másokra nézve is, akik vendéglátóipari vagy kiskereskedelmi munkájukkal összefüggésben alkohollal is foglalkoznak.

E kézikönyvben találkozni fog a  jellel. Ez azt jelzi, hogy önnek kell megtalálnia a saját országára vagy munkahelyére vonatkozó szabályokat, jogszabályokat.

Egy másik jelzés  a bevált gyakorlatra utal. Ez az információ a vezetők részre szól, iránymutatást ad egy vendéglátóhely vezetésére vonatkozóan.

Az alkoholárúsítás sokféle képességet igényel és jogi felelősséget is magában foglal – azon dolgokat, amelyeket a munkája kapcsán meg kell tennie annak érdekében, hogy megfeleljen a jogszabályoknak. Tisztában kell lennie a szociális felelősséggel is – azon dolgokkal, amelyeket azért kell megtennie, hogy sikeres üzletet vezethessen és pozitív hatással legyen a közösségre.

Az alkohol-kiszolgálásban a munkának több aspektusa van:

- ✓ „rendőri” – biztosítani, hogy senki nem sért meg semmilyen jogszabályt,
- ✓ eladói – ismerni a termékeket, amiket forgalmaz,
- ✓ takarítói – biztosítani, hogy a vendéglátóhely mindig tiszta és rendezett,
- ✓ jó vendéglátó – segíteni a barátságos légkör megteremtésében,
- ✓ biztonsági ellenőr – gondolni a vendégek jó közérzetére és csökkenteni mindenféle kockázatot.

E könyv témája a „felelős alkohol-kiszolgálás”, de mit is jelent ez pontosan?

Az emberek legtöbbször felelős módon fogyasztanak alkoholt, de felelőtlen fogyasztás esetén az alkohol károkat okozhat. Ennek megfelelően fontos, hogy az alkohol olyan módon kerüljön eladásra, hogy a lehető legalacsonyabbra csökkenjen a kár veszélye. Ez azt jelenti, hogy gondolni kell arra, hogy kinek ad el és mennyit, valamint arra, hogy a vendég jól érezze magát. Számos ország jogszabályokat fogadott el bizonyos kérdések tisztázása érdekében. Ezen felül számos bevált gyakorlat létezik, amelyet követni lehet.



Felelős  
alkoholfelhasználás:



Felhasználók kézikönyve

## Tartalomjegyzék

### 1. fejezet: Italmérési jogszabályok

Jogszerű és jogszerűtlen/kereskedelmen kívüli alkohol  
Italmérési engedély  
Engedélyezett időszakok  
Életkor és alkohol  
Kötelezettségek és ezek megsértése  
Egyéb drogok  
Mi történik, ha megszegi a törvényt?  
Összefoglaló / Feladatok

3. oldal

### 2. fejezet: Alkohol

Az alkohol és a test  
Italok alkoholtartalma  
Kiszolgálási egységek  
Alkoholfogyasztás és járművezetés  
Kijózanodás  
Alkohol és egészség  
Összefoglaló / feladatok

8. oldal

### 3. fejezet: Megfelelő hangulat megteremtése

Irányvonalak meghatározása  
Házi / bolti politika  
Bűncselekmény és rendzavarás megelőzése  
Zárási idő  
Összefoglaló / feladatok

15. oldal

### 4. fejezet: Emberekkel való bánásmód

Bajok megelőzése  
Bűncselekmény és rendzavarás megelőzése  
Panaszok és kiszolgálás megtagadása  
Lehetséges problémák, szituációk  
Problémás helyzetek kezelése  
Incidensek feljegyzése  
Képzett felszolgálók  
Összefoglaló / feladatok

23. oldal

### További információ

29. oldal



## 1. fejezet: Italmérési jogszabályok

Az italmérési jogszabályok azon jogi szabályok összességét jelentik, amelyek egy adott országban (vagy államban) az alkoholforgalmazást szabályozzák. Általában azt határozzák meg, hogy ki, mikor és hol, valamint kinek a részére adhat el alkoholt. Az ilyen jogszabályok háttérében általában az áll, hogy védelmezzon bármely lehetséges közrend vagy közegészség elleni sérelem ellen. Ezt esetenként ki is mondja a jogszabály.

### **Kereskedelmi és kereskedelmen kívüli**

Az italmérési jogszabályok általában minden olyan helyzetben alkalmazandók, ahol alkohol kerül eladásra vagy forgalmazásra. Alkohol előállítható kereskedelmileg vagy kereskedelmen kívül.

A kereskedelmileg előállított alkohol kategóriájába tartozik minden ismert ital és márka, amelyek közül több megtalálható világszerte, valamint a nemzeti vagy helyi szinten előállított italok is. Csak a kereskedelmileg előállított alkoholt lehet jogszabályszerűen árítani.

A kereskedelmen kívül előállított alkohol kategóriájába tartoznak az olyan desztillált szeszek, mint például az orosz szamogon, a brazil cacha, a tanzániai gongo és a magyar pálinka. Beletartoznak sörfélék is, mint például a banán vagy sorghum sör vagy az agave-léből készült mexikói pulque. A házi készítésű bor is általános és hagyományos formája a kereskedelmen kívül előállított alkoholnak.


Míg ezen italok nagy része magas minőségű, súlyos egészségügyi problémák is összefüggésbe hozhatóak a kereskedelmen kívül előállított italokkal, mivel az alkoholtartalom ellenőrzése és a tisztaság biztosítása nehéz lehet.

### **Italmérési engedély**

A legtöbb országban, ahol szabályok léteznek arra nézve, hogy kinek adható el alkohol, arra is vannak szabályok, hogy ki adhat el alkoholt.

Annak érdekében, hogy alkoholt forgalmazhasson, engedély vagy felhatalmazás lehet szükséges.


Az engedély egyszerűen felhatalmazhat alkohol forgalmazására, mint például Afrika egyes részein, vagy kifejezetten részletesen lehet meghatározva, mint Európa nagy részén és Észak-Amerikában. Skóciában például különféle engedélyek léteznek attól függően, hogy milyen típusú forgalmazást kívánnak folytatni és milyen környezetben. Például egy étterem-engedély olyan helyszínen történő árusításra ad lehetőséget, ahol az emberek leülnek étel fogyasztása céljából, és az alkohol az étkezést kíséri.

 Tudja meg az illetékes kormányzati szervtől (pl. az engedélyező hatóság, kereskedelmi osztály vagy egészségügyi minisztérium), hogy mik az Ön országának jogszabályai az alkohol-eladás tekintetében.

### **Engedélyezett órák**

Ahol engedély szükséges, gyakran korlátozások vannak arra nézve is, hogy milyen időszakban lehetséges alkoholt árusítani. Törvénytörő alkoholt árusítani az erre valamely jogszabályban meghatározott időszakon kívül.

Ez az időszak különbözhet az engedély típusa alapján, amellyel rendelkezik, azon az alapon, hogy kiskereskedelemben vagy vendéglátásban árusít alkoholt vagy azon az alapon is, hogy szolgál-e fel ételt is az alkohol mellett.

 Azt, hogy mik a jogszabályok az időszakról, amikor engedélyezett alkoholt árusítani, megtudhatja a főnökétől vagy az illetékes kormányzati irodától, amelynek a neve sokszor Szeszesital Engedélyezési Osztály.



Felelős  
alkoholfelhasználás:



Felhasználók kézikönyve



## Életkor és alkohol

A legtöbb országban tilos alkoholt árusítani 16 vagy 18 év alatti személyeknek. Olaszországban ez az életkor például 16, Magyarországon 18, míg az Egyesült Államokban 21 év.

Néha a minimum korhatár függ attól is, hogy az italt egy kávézóban szolgálják fel vagy üzletben árusítják. Svédországban a korhatár 18 év étteremben és 20 év boltban, Dániában 18 év bárokban és éttermekben és 15 év boltban.

Egyes országokban a korhatár függ az alkohol erősségétől is. Finnországban a törvényes korhatár 18 év boltban történő vásárlás és 22%-os maximum alkoholtartalom mellett, míg e fölötti alkoholtartalom esetén 20 év.

Más országokban, például az USA egyes részein, a korhatár attól függ, hogy egyedül vagy egy érte felelős személy, pl. szülő vagy házastárs, kíséretében van az adott személy.

A törvényes korhatár bevezetésének indoka, hogy az alkohol nagyon ártalmas lehet fiatalok számára. Ennek fő okai, hogy kisebb a testük, nincs tapasztalatuk az alkohol kezelésében és belső szerveik még nem alakultak ki véglegesen, tehát egy kisebb mennyiségnek is lényegesen nagyobb a hatása.

Csak Angliában 21.700 személy kerül kórházba évente alkoholmérgezéssel, amelynek magas hányada fiataloké.

Ha léteznek szabályok a minimális korra, amely alatti személynek nem árusítható alkohol, meg kell győződnie annak a személynek az életkoráról, akinek alkoholt szolgál fel. A legtöbb országban ez lehetséges azáltal, hogy az alkalmazottak az adott országban elismert azonosítást kérnek. Egyes országokban azonban, mint például Belgium és Franciaország, ezt csak hatósági személy teheti meg. Franciaországban csak a rendőrség és a közrendvédelmi képviselők kérhetnek azonosítást. Ha kétsége merül fel valaki életkorára vonatkozóan, nem szolgálhat fel e személynek alkoholt. Arra nézve, hogy hogyan kezeljük az olyan helyzeteket, ahol vissza kell utasítanunk alkohol felhasználását, a 4. fejezetben talál részletes információt.



Keresse meg a nemzeti szabályt arra nézve, hogy milyen életkor feletti személyek részére árusítható csak alkohol az Ön országában vagy helyi szinten.

Egyes országokban arra is korlátozások vannak, hogy hány éves kortól lehet árusítani alkoholt.



Keresse meg a nemzeti szabályt arra nézve, hogy milyen életkor feletti személyek által árusítható csak alkohol az Ön országában vagy helyi szinten.



## Egyéb kötelességek / sérelmek

Olyan személyként, aki alkoholt árul, sokféle felelősség terhelheti azon felül, hogy ellenőriznie kell a kiszolgált személy életkorát.

A már ittas személynek történő alkohol-kiszolgálás is jogsértésnek minősül számos országban. Attól kezdve, hogy valaki olyan mennyiségben fogyasztott alkoholt, hogy rajta a részegség jelei látszanak, normális ítélőképességük csorbul. Ennek megfelelően innentől kezdve a felhasználó dönti el, nem pedig az adott személy, hogy szolgál-e még ki alkoholt e személynek.

### Mikor részeg valaki?

Nehéz megállapítani, hogy mikor részeg valaki és az elfogyasztott alkohol mennyisége változó az egyes személyeknél. A finn törvény az alábbi meghatározást alkalmazza a részegsége: „azon személyek, akik zavaróan viselkednek vagy egyértelműen intoxikáltak”. A dán jogszabály az mondja ki, hogy „nem szolgálhat fel ittas személynek, ha ez a személy veszélyt jelent önmaga vagy környezete számára”.

Annak megértéséhez, hogy az alkohol hogyan hat az emberekre, illetve, hogy mik a részegség jelei, lásd a 2. fejezetet az alkoholoról.



Tudja meg, mik a nemzeti vagy helyi szabályok az ittas személyek alkohollal való kiszolgálására vonatkozóan, vezetőjétől vagy a helyi engedélyező szervtől.



Ezen jogszabályoknak való megfelelés érdekében szükséges lehet visszautasítani egyes személyek kiszolgálását. Abban az esetben is, ha erre nem kötelez jogszabály, bevált gyakorlat az ittas személyek kiszolgálásának megtagadása, mivel ennek ellenkezője problémákhoz vezethet:

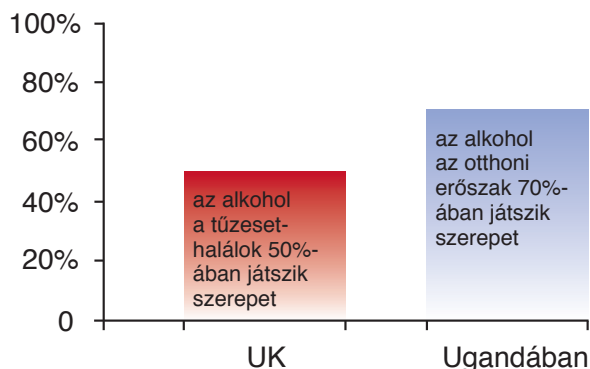


### Kockázat az üzletnek és az alkalmazottaknak

- az ittas személyek kezelése nehezebb,
- több a kosz, amit fel kell takarítani (kiömlött ital, eltört poharak, hányás, etc.),
- több rendetlenség, 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 rendezavarások kezelésére, nagyobb a fluktuáció veszélye,
- a vendéglátóhelynek olyan híre lesz, amely a problémás személyeket vonzza, ugyanakkor távontartja a kulturált vendégkört,
- a gyakoribb rendőri ellenőrzések az engedély megvonását eredményezhetik.

### Kockázat a fogyasztóknak

- az ittas fogyasztók nagyobb veszélyben vannak, amikor akár autóval mennek haza, akár gyalog vagy tömegközlekedéssel, mivel nagyobb rájuk nézve egy támadás vagy egy baleset veszélye.



Mivel az ittasság hatással van az egyensúlyra, az ítélőképességre és néha a lelkiállapokra is, sok az olyan bűncselekmény és baleset, ahol az alkohol a fő faktor. Angliában a tüzhalálok 50 %-a ilyen, míg Ugandában a családon belüli erőszak 70 %-a.



### Egyéb drogok

Nem csak az alkohol fogyasztása és árusítása szabályozott törvények által, más drogokra vonatkozóan is lehetnek jogi kötelezettségek. Ezek egyes országokban jogszerűen vagy jogellenesen fellelhetők olyan helyeken, ahol alkoholt árusítanak. Nézzünk meg egyes drogokat részletesen:

**Dohány:** egyes országokban tilalom vagy jogszabály van hatályban, és sok csak meghatározott kor feletti személyek részére engedélyezi dohány árusítását. Írorszában tilos a dohányzás zárt közterületen vagy munkahelyen, mint például a bárók vagy éttermek.

**Kanabisz:** a törvények a kanabiszra vonatkozóan változóak onnantól, hogy egyes helyszíneken legálisak, például Hollandiában, odáig, hogy teljesen illegálisnak minősülnek és büntetőjogi jogkövetkezményei vannak, mint például Finnországban.

**Kokain, heroin, extasy, stb:** Ebben az esetben is létezhetnek jogszabályok e drogok fogyasztására és árusítására vonatkozóan. Sok alkoholt árusító hely felelős annak biztosításáért, hogy területén ilyen drogok ne legyenek elérhetők, vagy ne fogyasszák ezeket. E kötelesség elmulasztása az engedély megvonását vonhatja maga után. Mindenképp tanulja meg, mik az ilyen drogok fogyasztásának jelei és jelezzen minden gyanús esetet azonnal az alkalmazójának.



Tudja meg, mik a fenti drogokra vonatkozó jogszabályok.



Felelős alkoholfelhasználás:



Felhasználók kézikönyve



## Mi történik, ha megszeg egy jogszabályt?

Azokban az országokban, ahol jogszabályok vannak arra vonatkozóan, hogy milyen kor felett árusítható csak alkohol, nagy valószínűséggel bírsággal, vagy egyes esetekben – például Belgiumban – börtönbüntetéssel sújtható e szabály megszegője. Az alkoholárusítási engedély megvonását is eredményezheti, mint például Svédországban.

Hasonlóan azokban az országokban, ahol az ittas személyek alkohollal kiszolgálása jogellenes, a jogszabály megszegése bírságolást, figyelmeztetést, az engedély visszavonását vagy börtönbüntetést eredményezhet.

### A törvényes korhatár alattiaknak való árusítás következményei

Ország	Következmény
Ausztria	Kb 2200 eurós bírság
Csehország	Bírság az eladónak és büntetőjogi következmények
Észtország	Bírság és engedély visszavonása és egyéb szankciók a jogsértéstől függően (pl. első vagy második eset)
Finnország	Írásos figyelmeztetés, az engedély korlátozásra a felszolgálási időszak tekintetében. Az engedély visszavonása meghatározott időre vagy véglegesen, bírság, legfeljebb két év börtön
Németország	Bírság és az engedély visszavonása
Írország	Elítélés a bíróságok az alábbiakat kell, hogy kiszabják: 1. jogsértés: 1270 euró és a helyszín bezárása legalább 7 napra; 2. és további jogsértések: 1905 euró és a helyszín bezárása 30 napra. Három jogsértés (endorment) után az engedélyt visszavonják. Az engedély visszavonása esetén az adott hely nem kaphat többé új engedélyt.
Olaszország	Legfeljebb 1 év börtönbüntetés
Hollandia	Bírság
Spanyolország	Bírság
Svájc	Bírság és az engedély elvesztése meghatározott időre
Anglia és Wales	1100 font bírság

Az országtól és a körülményektől függően ezek a következmények vagy a felszolgálót, vagy az italmérési engedély címzettjét sújtják, vagy pedig mind a kettőt.



Annak bizonyítása érdekében, hogy megfelel a jogszabályoknak, bevált gyakorlat feljegyzés vezetése, amely mutatja, hogy milyen rendszer van Önél érvényben:



#### 1. Képzés és képzési feljegyzés

Bevált gyakorlat a munkáltatók részére annak jelzése, hogy az alkalmazottak tájékoztatást kaptak a törvényekről képzés keretében, dokumentum aláírása az alkalmazottakkal, hogy megértették e törvényeket vagy levizsgáztatásuk a tudás igazolása céljából.



## **2. Incidens-napló**

Bevált gyakorlat feljegyzést készíteni minden incidensről, amely történik, mint például viták vagy verekedések, így valamennyi probléma beazonosítható annak érdekében, hogy ne forduljon elő még egyszer. Ez ugyanakkor megfelelő képet ad a cégkommunikációhoz és hasznos lehet a hatóságok részére is, akiknek szükségük van a részletekre.

Az éppen aktuális naplót kéznél kell tartani, hogy mindenki tudja, hol találja meg azt. A régieket meg kell tartani, esteleges jogi eljáráson való alkalmazás céljából.

## **3. Elutasítás jegyzék**

Ebbe a jegyzékbe kerül bejegyzésre minden olyan eset, amikor korhatár vagy ittaság miatt, vagy bármely más okból elutasította a kiszolgálást. Ezt a jegyzéket aztán aláírja a vezető, és ez mutatja, hogy megfelelnek a törvényeknek.

## **4. Korhatár politikák**

Gyakran felmerül, hogy nem elegendő korhatár alatti személy gyanúja esetén pusztán megkérdezni, hogy hány éves a vásárló, mert előfordulhat, hogy egyes személyeket nem képes így kiszűrni. Így ahol a törvényes korhatár 18 év, sok országban bevált gyakorlatként elkérik minden olyan személy személyazonosító igazolványát, akik 21 évesnél fiatalabbnak tűnnek. Ez biztosítja, hogy egy korhatár alatti személy se kerüljön kiszolgálásra tévedésből, mert adott személy idősebbnek néz ki a koránál.

### **Összefoglaló / teendők**

1. Tudja meg mit mond a törvény arról, hogy ki árusíthat alkoholt az Ön országában vagy helyi szinten.
2. Tudja meg, mik a legális alkoholárusítási időszakok az ön működési helyére vonatkozóan.
3. Tudja meg, mik a korhatárok az ön országában az alkoholeladás tekintetében.
4. Tudja meg, mik a szabályok az ittas személyek alkohollal való kiszolgálására vonatkozóan.
5. Tudja meg, mik a szabályok a dohány, kanabisz és egyéb drogok árusítására és használatára vonatkozóan.
6. Tudja meg, milyen büntetéseket eredményez, ha megszegi az italmérési jogszabályokat.
7. Kérdezze meg kollégáit vagy munkáltatóját, hogy milyen politikák és rendszerek léteznek a munkakörnyezetében, hogy mutassa, hogy tartja magát a törvényekhez
- 8.** Vezetők – tekintsék meg a saját rendszerüket és beszéljenek meg az alkalmazottakkal minden javító jellegű változtatást, ami lehetséges a megelőzési intézkedések hatékonyabbá tétele érdekében.

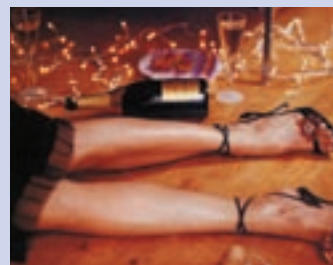


## 2. fejezet – Alkohol

A legtöbb országban az alkohol olyan széles körben elérhető, hogy sok ember elfelejti, hogy az alkohol valójában legális drog. A depresszáns drog kategóriájába tartozik. Ez nem azt jelenti, hogy alkohol fogyasztásakor rosszkedvű vagy depressziós lesz. Azt jelenti, hogy elnyomja az agy funkcióit. Ez azonban megváltoztatja az emberek viselkedését. Tudatmódosító tulajdonságai, valamint felelőtlen módon történő fogyasztás esetén a testre gyakorolt lehetséges káros hatásai miatt minősül meglehetősen veszélyes drognak, és emiatt szabályozzák árusítását.

Ahogy az emberek alkoholt fogyasztanak, láthatja, hogyan változik a viselkedésük.

- Kissé hangosabbá válnak és magabiztosabbá, mivel elveszítik gátlásaikat
- Egyesek összekeverhetik a szavakat
- Egyesek bizonytalanul kezdenek állni a lábukon.
- Egyéb érzékekre is hatni kezd, ide értve a látást, nehézségeket okozva a távolságok felmérésében.



Ha egy ittas személy tovább iszik, annak nagyon súlyos következményei lehetnek. Automatikus funkciók is a hatása alá kerülnek (szív, tüdő). Ez alkoholemérgezőként ismert és eszméletvesztést okoz. Egy eszméletlen személy halálra fulladhat a saját hányásában.

Fontos ismerni az ittasság korai tüneteit és hogy visszautasítsuk az ilyen személyek kiszolgálását jóval a nyilvánvaló részegség fázisa előtt.

Mivel az alkohol rontja a fizikai és mentális funkciókat, minél többet iszik valaki, annál kevésbé lesz képes a saját jólléte érdekében döntést hozni. Ezért van az, hogy a felszolgálónak kell eldöntenie, hogy ki ivott már eleget, nem pedig a fogyasztónak.



## Az alkohol és a test

Az alkoholt nagyon kicsi molekulák alkotják, amelyek felszívódnak a vérben. Ez általában a vékonybélben történik, de elméletben, ha a szájába önt egy korty whiskyt anélkül, hogy lenyelné, az alkohol akkor is felszívódna a szervezetébe a száj nyálkahártyáján keresztül. A sejtmembránok nagy átteresztőképességűek az alkohol vonatkozásában, így ha az alkohol egyszer már a véráramban van, akkor a test majdnem valamennyi szövetébe eljuthat. Ez azt jelenti, hogy az alkohol nem megfelelő fogyasztása számos különböző testrészt károsíthat.

Általában az alkoholt lenyeljük és az a gyomrunkba jut. A gyomor lebontja az ételt és az italt, mielőtt az a vékonybélbe jutna. Ha nincs élelem a gyomorban, akkor az alkohol gyorsabban jut a vékonybélbe, ahonnan a vér felszívja. Az alkohol végigkering a testben (a vérben), amíg el nem éri az agyat. Ez körülbelül 5 percet vesz igénybe. Amikor az alkohol eléri az agyat, elkezdi elnyomni annak funkcióit, azzal a résszel kezdve, amely a gátlásokat és az ítélőképességet szabályozza.

Ha van élelem a gyomorban, akkor az alkohol keveredik azzal, mielőtt a vékonybélbe jutna. Az élelemmel való keveredés az, amely lelassítja az alkohol véráramba jutását. Felhívjuk a figyelmet, hogy az élelemmel való keveredés csak lelassítja a folyamatot, de nem állítja meg. Valójában az összes elfogyasztott alkohol a véráramba kerül és vándorol keresztül a testen, hatást gyakorolva más testfunkciókra.

Az alkohol körülbelül 20 perc alatt éri el a májat. A máj dolgozza fel az alkoholt – bontja le és semlegesíti egészen addig, amíg már nem mérgező, majd eltávolítja a testből. A máj általában óránként 8 gramm alkoholt képes lebontani. A 12. oldalon útmutatást talál az egyes italok alkoholtartalmának grammokban való kiszámításához.

Az vér alkoholtartalma az elfogyasztott alkohol típusától és mennyiségétől, és a fogyasztás sebességétől függ, valamint attól, hogy van-e étel a gyomorban vagy nincs és még más faktoroktól is. Az alkoholfogyasztás közvetlen hatásai az alkohol véráramban való mennyiségétől függ - a vér alkoholtartalmától (VAT). A VAT különbözhet a fogyasztó nemétől, testsúlyától, testfelépítésétől és az ivás gyorsaságától függően. A nőknek árnyalatnyival magasabb a VAT-a azonos mennyiségű ital elfogyasztása esetén, mivel kevesebb a testnedvük, amelyben feloldódik az alkohol.

Az alkohol egy kis része (kevesebb, mint 10 %) vizelet, légzés és izzadság formájában távozik a testből. A fennmaradó rész oxidálódik, azaz – mint az ételek – összekeveredik oxigénnel, hogy hőt, energiát és kalóriát sugározzon ki. Ugyanakkor, bár az alkohol rendelkezik tápértékkel, alacsony a minősége, mivel nem tartalmaz vitamint, proteint és más tápanyagot. Továbbá, az étellel ellentétben, az alkohol metabolizálása javarészt a májban történik. Ez azt jelenti, hogy a máj egyike az első testrészeknek, amelyek megsínylik a súlyos alkoholfogyasztás káros hatásait. A következő oldalon látható ábra az alkohol testben való útját ábrázolja.

Ez általában véve azt jelenti hogy azonos mennyiségű alkohol elfogyasztása esetén:

- a **nőkre** jobban hat, mint a **férfiakra**,
- a **kisebb testűekre** jobban hat, mint a **nagyobb testűekre**,
- **üres gyomrú emberre** nagyobb a hatása, mint arra, **aki sok ételt fogyasztott**,

És mivel a test kialakít egy ellenállást az alkohol felé:

- a **ritkábban ivókra** nagyobb hatással van, mint a **rendszeresen alkoholt fogyasztókra**.



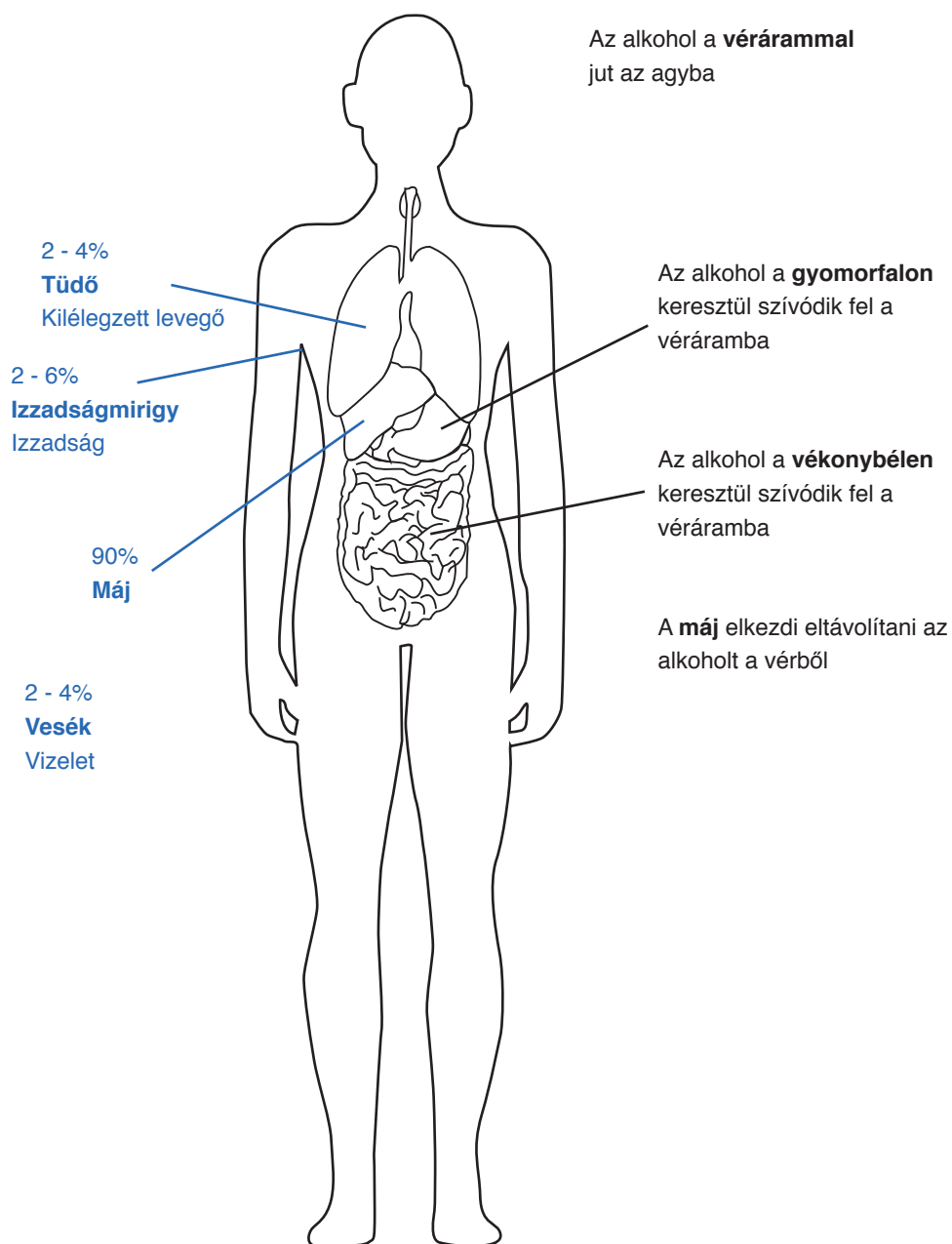
Felelős  
alkoholfeldolgozás:



Feldolgozók kézikönyve

## Ahogy az alkohol elhagyja a testet

## Ahogy az alkohol bejut a testbe





## Az italok erőssége

Az alkoholos italok erőssége változó. Még az adott kategórián belül is nagy különbségek lehetnek az egyes italok között. A sör például 2 és 9 térfogatszázalék (V/V%) között mozoghat. Ezen felül számos italt kevernek üdítőitalal vagy vízzel. Annak érdekében, hogy a mérés a lehető legegységesebb legyen, az általánosan elfogadott meghatározás az alkoholtartalomra az abszolút etanol grammban mért mennyisége. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy egy „standard” ital mindig ugyanannyi gramm abszolút etanolt fog tartalmazni, függetlenül attól, hogy borról, sörről vagy röviditalról van szó.

Hasznos a fogyasztók részére, ha meg tudják állapítani az „alacsony kockázatú alkoholfogyasztást”. Ennek ellenére különböző országokban különböző a standard ital, 8 és 13 gramm között váltakozva, és egyes országokban nem is létezik olyan meghatározás, hogy standard ital.

Annak ismerete, hogy milyen kockázatok és hasznok kapcsolódhatnak az alkoholfogyasztáshoz, fontos eszköz a károk megelőzésében. Az iránymutatások megfelelő alapot nyújthatnak a fogyasztók számára az alkoholfogyasztással kapcsolatos döntéseikben, és lehetővé teszi italogyasztási szokásaik megfelelő módon történő megváltoztatását.



A hivatalos iránymutatásokat általában a kormány, az egészségügyminisztérium, vagy az alkoholfogyasztással kapcsolatos témákért felelős más szerv adja ki., Tudja meg, mik ezek az iránymutatások az Ön országában. Más irányvonalak is létezhetnek, így például az egészségügyi szervezetek által kiadottak.

Az Egészségügyi Világszervezet (WHO) ajánlása az „alacsony kockázatú” alkoholfogyasztásról a „problémák elkerülése végett” azt jelenti, hogy nem ihatunk túl sokat és/vagy nem ihatunk túl gyakran. Az alacsony kockázatú alkoholfogyasztásra vonatkozó irányelvek az alábbiakban találhatók. Fontos szem előtt tartani, hogy a magasabb mennyiségű alkoholfogyasztás magasabb szintű kockázatot eredményez.

### WHO Iránymutatások az alacsony kockázatú alkoholfogyasztásra

#### FÉRFIAK

Legfeljebb 3 standard ital egy nap

Kevesebb mint 15 standard ital egy héten

**Legalább két alkoholmentes nap**

#### NŐK

Legfeljebb 2 standard ital egy nap

Kevesebb mint 10 standard ital egy héten

**Legalább két alkoholmentes nap**

Ezek az ajánlások 8-13 gramm nettó alkoholtartalmú standard italokra vonatkozik.

Néhány ország mérési egységeket vezetett be annak érdekében, hogy könnyebb legyen megállapítani a standard italok számát egy italban. Az Egyesült Királyságban például a gyártók saját akaratból elhatározták, hogy meghatározzák egy egység mennyiségét egy italban, ahol egy egység 8 gramm ethanollal egyenértékű.

„Annak ismerete, hogy milyen kockázatok és hasznok kapcsolódhatnak az alkoholfogyasztáshoz, fontos eszköz a károk megelőzésében.”



Felelős alkoholfelhasználás:




Felhasználók kézikönyve

Nem gondolhatjuk, hogy minden egyes ital, legyen az előre palackozott sör, egy standard pohár bor vagy egy kimért rövidital, standard italnak minősül. Az alábbi kalkulátor lehetővé teszi, hogy kiszámítsuk, hány gramm ethanol van egy italban, ha tudjuk az ital mennyiségét milliliterben (ml) és az ital alkoholtartalmát térfogatszázalékban. Általában mindkettő feltüntetésre kerül valahol a csomagoláson, utóbbi általában százalékos formában kifejezve. Ezt esetlegesen maga is kiszámíthatja.

$$\frac{\{ \text{Ital mennyisége (ml)} \times \text{Ital erőssége (V/V\%)} \}}{1000} \times 8$$


Ital	Mennyiség (gramm)
fél pint világos sör (568 ml) (4 V/V%)	18,4g
275 ml alcopop (előre kevert ital – 5 V/V%)	11,2g
330 ml vegyes világos sör	13,6g
Whisky (35 ml, 40 V/V%) és kóla	11,2g
Vodka vagy gin (25 ml, 37 V/V%) és tonik	7,2g
egy pohár bor (175 ml, 12 V/V%)	16,8g
Vermut (50ml, 15 V/V%) és limonádé	6,4g

 Fontos, hogy széles skáláját szolgálja fel az italoknak, amely tartalmaz alacsony alkoholtartalmú, illetve alkoholmentes italokat, többféle méretben, valamint az hogy az ital erősségéről (V/V%) és mennyiségéről szóló információ világos legyen. Ez lehetővé teszi a fogyasztók részére, hogy informáltan választhassanak annak elősegítése érdekében, hogy az egészséges keretek között maradjanak.


### Kimérési egységek

Annak érdekében, hogy az emberek tudják, mit isznak, bevált gyakorlat standard italkimérési egységek használata.

Egyes országokban ezt törvény írja elő, mint például az Egyesült Királyságban, amely előírja, hogy jelezni kell a bor, a röviditalok, vodka, gin, whisky és rum mérési egységét. Az Egyesült Királyságban bor 125 vagy 175 ml-es pohárban, vagy ezek többszörösének megfelelő tartalmú pohárban árulhatók, míg a felsorolt négy szeszesital 25 vagy 35 ml vagy ezek többszörösének megfelelő egységekben árulható.

 Az italkimérési egységek különbözhetnek annak függvényében, hogy milyen italt és milyen erősségekben szolgál fel. Tudja meg, mik a jogszabályok az ön országában a kereskedelmi egységekkel vagy engedélyezési ügyekkel foglalkozó helyi kormányzati szerv megkeresésével.

### Az engedélyezett mértékek

 Néhány országban törvények szabályozhatják a felajánlható kedvezmények körét. Természetesen a legtöbb országban nem bevált gyakorlat olyan akciók lefolytatása, amely arra bátorítja a fogyasztókat, hogy sok alkoholt fogyasszanak rövid időtartam alatt, mivel ez részegségre vezethet az ahhoz kapcsolódó problémákkal együtt.

 Tudja meg, hogy létezik-e törvény vagy bevált gyakorlat a kedvezményekre az ön országában.



## Alkoholfogyasztás és járművezetés

A legtöbb országban van törvény az ittas járművezetésről. Ahol van ilyen törvény, ott ez változó 0,02% véralkoholszinttől (VASZ) Norvégiában és Svédországban, 0,08%-ig az Egyesült Királyságban, Új-Zélandon, Kanadában és sok USA államban. A legtöbb helyen, ahol korlátozás van érvényben, alkoholszonda és vérvétel alapján számítják ki a VASZ-t, de néha kezdésként fizikai teszteket használnak a részegség megállapítására, mint amilyen a „séta egyenes vonalon” egyes USA államokban.



Tudja meg, mik a szabályok az ön országában az alkoholos állapotban lévő járművezetésre vonatkozóan a közlekedési szabálysértésekkel foglalkozó állami hivatalnál.

Nem vitás, hogy az alkohol befolyásolja az emberek járművezetési képességét. Valójában a test erősen befolyásolt már nagyon kis mennyiségű alkohol esetén is, kb. 20mg alkohol/100ml vér mennyiségtől. Sokan teszik fel a kérdést: „Mennyit ihatok, hogy még biztonságosan tudjak vezetni?”.

Lehetetlen megmondani, hogy meghatározott grammnyi alkohol vagy meghatározott számú ital még a törvényben meghatározott korlát alatt tartja a VASZ-t vagy lehetővé teszi még a biztonságos járművezetést. Ahogy már láttuk, a vér alkoholtartalma függ a kortól, nemtől, testmérettől, az elfogyasztott ételtől és még sok más tényezőtől. Ez azt jelenti, hogy lehetetlen előre megmondani a pontos hatást, ennek megfelelően az egyetlen „valóban biztonságos” szint az, ha egyáltalán nem iszunk alkoholt, amikor vezetünk.



Ha egy fogyasztó azt mondja, hogy vezet, egyes országokban a felszolgálót jogi felelősség terheli abban az esetben, ha ez a vendég ittas állapotban balesetet okoz, pl. az USA egyes államaiban. Ezt nevezik „felszolgálói felelősségnek”. Még ha az Ön országában nem is ez a helyzet, mindannyiunkat terhelt szociális felelősség. Mi lenne, ha ez az ember távozna, figyelmetlenül vezetne és megölne valakit? Ezért fontos, hogy közöljük a tényeket a fogyasztóval és felkínáljunk nekik alkoholmentes vagy alacsony alkoholtartalmú alternatívát. Egyéb bevált gyakorlat jelzések feltüntetése parkolóban, a helyi taxiállomások elérhetőségeinek vagy a buszmenetrendnek a feltüntetése.



## Kijózanodás

Kérdezzen meg bárkit, hogyan lehet kijózanodni, vagy megszabadítani a testet az alkoholtól – az emberek változatos válaszokkal szolgálnak. E válaszok nagy része azonban helytelen és egyes megoldások még ronthatnak is a helyzeten. Lássunk néhányat:

Igyál kávét  **rossz válasz** - a kávé koffeint tartalmaz, amely stimuláns és alkohollal való keverése, amely depresszáns, káros mellékhatásokkal járhat.

Igyál vizet  **rossz válasz** – bár segíthet a test vízháztartásának helyreállításában, nincs hatása az alkohol eltávolítására a szervezetből.

Légy rosszul/hányjál  **rossz válasz** – ez csak a gyomorban található alkoholtól szabadít meg, és mivel az alkohol gyorsan felszívódik a véráramba, az a megoldás sem segít..

Ne igyál többet és várj  **HELYES** – nincs más megoldás mint várni, amíg a májunk feldolgozza a testünkben lévő alkoholt. Körülbelül az első ital elfogyasztásától számított 20 percet vesz igénybe míg a máj elkezd feldolgozni az alkoholt. A máj az elfogyasztott alkoholt egy kb. 8g/óra állandó sebességgel dolgozza fel.

A részegség elkerülésének legjobb módja, ha „ütemesen” iszunk, azaz nem gyorsabban, mint amilyen sebességgel a test le tudja bontani az alkoholt.

**Fontos gondolni arra, hogy mennyi időbe telik megszabadulni az ÖSSZES alkoholtól, ami a szervezetünkben van, különösen, ha iszunk vagy gépet kezelünk a nap későbbi részében vagy akár a következő napon egy jelentős mennyiség elfogyasztása után.**



Felelős  
alkoholfelhasználás:



Felhasználók kézikönyve



## Alkohol és életmód

Az adott ország kultúrájának függvényében változó lehet azon emberek aránya, akik fogyasztanak alkoholt. Egyes országokban ez akár 90% is lehet. Az alkoholfogyasztást gyakran kapcsolják össze a szórakozással, például a partikkal, eseményekkel és ünneplésekkel, és sokszor alkalmazzák mint „kiengedést”, például egy nehéz munkában töltött hét után. Ha moderált mennyiségben fogyasztják, a megfelelő helyen és időben, az alkohol összeegyeztethető az egészséges életmóddal. Ugyanakkor azon személyek, akik hajlamosak túl sokat inni, akár kifejezetten lerészegedés céljából, akár egyszerűen a kelleténél több fogyasztással, jobban ki vannak téve egészségügyi vagy más problémák veszélyének.

**Lerészegedés:** túl sok alkohol fogyasztása egy adott alkalommal. A pontos meghatározás különböző az egyes országokban, az USA-ban úgy határozták meg, hogy 5 vagy több standard ital elfogyasztása férfiak és több mint 4 standard ital elfogyasztása nők esetében egy alkalommal.

**Kelleténél több fogyasztás:** túl sok alkohol fogyasztása egy meghatározott időszakban. A felelős alkoholfogyasztási irányvonalak különböznek az egyes országokban, lásd a 11. oldalt az alacsony kockázatú alkoholfogyasztásról.

Már tárgyaltuk egyes rövidtávú hatásait a problémás alkoholfogyasztásnak, amely lehet alkoholmérgezés vagy veszélye annak, hogy baleset vagy bűncselekmény részese lesz az ember. Sok hosszútávú hatás is van, elsősorban az egészségre nézve.

Ha a májnak túl sok alkohol lebontásával kell megküzdeni, sérülhet ez a testrész, zsírlerakódástól a gyulladáson keresztül a májsugorig, amely végeleges károkat okoz. A túlzott alkoholfogyasztás a gyomorfalban és a nyelőcsőben is káros hatásokat fejt ki és gyomorhurutot, fekélyt és reflux betegséget okoz, valamint károsítja a hasnyálmirigyet is. Több mint 80 gramm elfogyasztása egy alkalommal a vérnyomás jelentős növekedését eredményezi, amely a szívroham vagy agyvérzés esélyeit növeli. Valójában ez a folyékony drog a test minden részére kártékony hatással lehet, ha nagyobb mértékben kerül fogyasztásra, mint ami az iránymutatókban meg van határozva.

### A jó hír

Ezzel szemben vannak egészségügyi előnyök is, amelyek az alacsony (azaz az iránymutatóban meghatározott szintű vagy annál alacsonyabb) alkoholfogyasztással összefüggésbe hozhatók. Védelmi tényező lehet az alkohol a szívre nézve, de csak a fenti alacsony szintű fogyasztás esetén. Ezen felül meg kell jegyezni, hogy e hatások csak 40 év felettiéknél mutathatók ki.

## Összefoglaló, feladatok

1. Ismerje fel a részegség korai jeleit. Beszélje meg a többi alkalmazottal és/vagy főnökével hogy mely jelek azok, amik után már visszautasítaná egy vendég kiszolgálását.
2. Tudja meg mi az ajánlott alkoholfogyasztási iránymutatás az ön országában.
3. Számolja ki, hány gramm alkohol van abban a 3-4 italban, amit a leggyakrabban szolgál fel munkahelyén.
4. Tudja meg, mit mondanak az ön országában a jogszabályok az italok kiszolgálás előtti kimérésére vonatkozóan. Ha nincs jogszabály, van bevált gyakorlat?
5. Tudja meg, mik a szabályok az ittas járművezetésre vonatkozóan hazájában.



6. A vezetők felméri a raktáron lévő italok skáláját és az információt minden egyes termékről, hogy a vendégek meggondoltan, információ alapján választhassanak.



7. Ha még nem tesz így, poszteren vagy más módon tüntessen fel ittas járművezetésről lebeszélő megjegyzéseket.



### 3. fejezet: A megfelelő atmoszféra megteremtése

Az atmoszféra egy hely általános hangulata vagy érzete. Ez hatással van a vendégekre attól a pillanattól kezdve, hogy megérkeznek. Hatással lehet arra, hogy hogyan isznak és a későbbi viselkedésükre is.

A megfelelő atmoszféra megteremtésének egyik eleme arra ösztönözi az embereket, hogy az adott hely stílusának megfelelő módon viselkedjenek. Ez a standardok létrehozásának egyik útja.

Az alkoholfogyasztási viselkedés három különböző tényezőtől függ:

#### Az ital

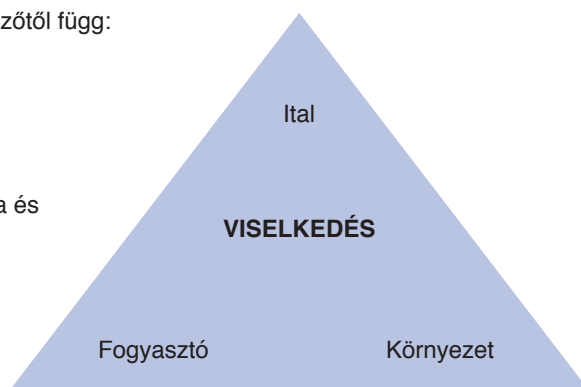
- az alkohol mennyisége és erőssége

#### A fogyasztó

- az alkoholt fogyasztó személy jellemvonásai, hangulata és személyi körülményei

#### A környezet

- az atmoszféra és a vendéglátóhelyen érvényben lévő szabályok, ahol az alkoholfogyasztás történik



Ezen tényezők bármelyikének eltávolítása vagy 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 az adott személy.

Vagy például a futballmeccset néző személy viselkedése változni fog az elfogyasztott alkohol mennyiségével. Valószínűleg másként viselkednének, ha egyáltalán nem innánk (például mert vezetnek), mint ha barátokkal együtt fogyasztana alkoholt.

A vezető és a személyzet olyan helyzetben vannak, amelyben e tényezőkből legalább kettőt befolyásolni tudnak: a felszolgált ital minőségét és mennyiségét, és, különösen, a környezetet. A helyszín kinézete, hogy az emberek inkább állnak vagy ülnek, a megvilágítás és a zene mind olyan elemek, amelyek kialakítják az alkoholfogyasztás környezetét.

Például van arra utaló bizonyíték, hogy az álló helyzetben történő alkoholfogyasztás gyorsabb ivásra szorgalmaz, mint amikor az emberek ülnek. A kialakított környezet egyértelműen befolyásolhatja azt, hogy a fogyasztó egy pihent, szociális módon iszik, vagy agresszív, versengő stílusban.



## Védelem és kockázati tényezők bárokban

Skóciában 2005-ben felmérést végeztek az engedélyezett helyeken felmerülő alkohollal összefüggő problémák tényezőinek megvizsgálására, mint amilyen a részegség vagy az erőszak.

Az eredmények párhuzamosak más tanulmányokéval, mint például Kanadában, az USA-ban, Ausztráliában és Új-Zélandon folytatottakéval. Arra jutottak, hogy egy sor olyan tényező van, amely segíthet a problémák megelőzésében a vendéglátóhelyeken, és van egy sor tényező, amely növeli e problémákat. Egyetlen faktor sem okoz vagy szüntethet meg problémát önmagában, de a megelőző tényezők kombinációja, és annak biztosítása, hogy a lehető legkevesebb kockázati tényező álljon fenn, a problémák nagyfokú csökkentésének eszköze lehet.

### Megelőző tényezők:

- 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

Mindezen tényezők azt jelentik, hogy nagyobb az esély a pihent, szociális fogyasztásra.

”A megfelelő atmoszféra megteremtésének egyik eleme arra ösztönözi az embereket, hogy az adott hely stílusának megfelelő módon viselkedjenek. Ennek érdekében standardokat kell bevezetnie.”



### **Kockázati tényezők**

- ellenőrizetlen pool asztalok,
- 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, táncteren, stb.),
- álló vendégek nagyobb aránya,
- ittas vagy kiskorú személyek belépésének engedélyezése vagy kiszolgálása,
- hányás,
- drogárúsítás vagy drogfogyasztás,
- ittas személyek a helyszínen,
- 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,
- füstös hely vagy nem megfelelő szellőztetés,
- erős zaj vagy mozgás,
- a pult letörlésének, az asztalok illetve a WC takarításának hiánya
- nyíltan szexuális vagy szexuálisan versengő tevékenység (pl. heccelés)
- házon belüli akciók vagy olyan szórakoztatás, amely az alkoholra és a „szexi tánkra” épül

Összefoglalva, azon helyszínek, ahol magasak a minőségi követelmények, amelyek tiszták és rendesek és ahol kontrollálják a vendégkör viselkedését, nagyobb eséllyel lesz jó atmoszférájú és könnyebben megelőzhetőek lesznek a problémák.



### **Standardok fenntartása**

A korábbi fejezetek végigtanulmányozása után már tudja, hogy igen bonyolult lehet megállapítani, hogy mikor és kinek adhat el alkoholt. Az egyik legalkalmasabb megoldás ennek tisztázására mindenki számára az, hogy alkotunk egy házi vagy bolti szabályzatot.

Ez összefoglalja mind a vendég, mint a személyzet számára, hogy mikor adható el alkohol, ki rendelhet alkoholt, milyen fajta életkor -ellenőrzés engedélyezett, stb. A következő oldalon található egy példa erre, amely alkalmazható bevált gyakorlatként.



Felelős  
alkoholfelszolgálás:



Felhasználók kézikönyve

Használja ezt a formulát modellként arra, hogy a saját üzletében létrehozzon egy szabályzatot

### Házi/Bolti szabályzat

A hely neve: \_\_\_\_\_

Cím: \_\_\_\_\_

Telefonszám: \_\_\_\_\_

Az engedély típusa: \_\_\_\_\_

Az engedély jogosultjának neve: \_\_\_\_\_

Ezen a helyen törvénybe ütköző alkoholt felszolgálni minden \_\_\_\_\_ év alatti személynek

Ha \_\_\_\_\_ évesnél fiatalabbnak néz ki, az életkor igazolására fogjuk kérni

A következő dokumentumokat fogadjuk el személyazonosításra: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Az alkoholfelszolgálási időszakok a következők: hétfő \_\_\_\_\_

kedd \_\_\_\_\_

szerda \_\_\_\_\_

csütörtök \_\_\_\_\_

péntek \_\_\_\_\_

szombat \_\_\_\_\_

vasárnap \_\_\_\_\_

(kiegészítendő a helyi szabályoknak való megfelelés céljából)

Nálunk törvénybe ütközik ittas személy kiszolgálása.

Azon személyeket, akik nem viselkednek a helynek megfelelően, távozásra fogjuk felkérni.



### Bűncselekmények és rendzavarás megelőzése

Azon helyek, ahol alkoholt árusítanak, a helyi közösségnek is részei, és ennek megfelelően szociális felelősség terheli őket. Néhány országban olyannyira fontossá vált ez a terület, hogy törvényben került szabályozásra.

A bűncselekmények és rendzavarások megakadályozása sok területet magában foglalhat, a rendzavaró viselkedéstől az ittas járművezetésen keresztül a fizikai támadásig. Először is azt kell végiggondolnia, hogy mely magatartások okoznak a legnagyobb eséllyel problémát vagy melyek minősülnek bűncselekménynek abban az országban, ahol dolgozik.



Kérjen információt az Engedélyező Hatóságtól vagy az iparkamarától bármilyen partnerségi kapcsolat lehetőségéről a rendőrséggel vagy más közösségi szolgáltatóval (személygyűjtés, zajkorlátozás), annak



biztosítása érdekében, hogy betöltsi közösségi felelősségéből fakadó feladatait.



Magas követelmények fenntartása révén, és a nemkívánatos magatartást tanúsító személyek be nem engedésével már eleve sok problémát megelőz. Fontos azonban, hogy figyelje a problémás helyzetekre utaló jeleket és megpróbálja megelőzni azokat. Erről a következő részben részletesebben foglalkozunk. Léteznek bevált gyakorlatok is, amelyeket ön is bevezethet:

### **Bevált gyakorlat vendéglátóhelyen és kiskereskedelemben**

**Incidens-napló:** ez egy feljegyzés/napló bármely megtörtént incidensről, mint például a viták vagy verekedések, annak érdekében, hogy beazonosítható legyen bármely probléma, és így az elkerülhető legyen a jövőben. Ez ugyanakkor pontos képet ad a cégkommunikációhoz és bármely hatósághoz való továbbításhoz, amelynek részletes leírásra van szüksége. A naplót kéznél kell tartani, úgy, hogy mindenki tudja, hol találja. A régieket el kell raktározni annak érdekében, hogy bármely esetleges jövőbeni jogi eljárásban felhasználhatók legyenek. Az incidens naplóról lásd 7. oldal.

**Elutasítási könyv:** ez olyan személyekről szóló feljegyzés, akik kiszolgálását megtagadta mert kiskorúak vagy részegek, illetve bármely más ok miatt. Ez a feljegyzést később a vezető aláírja és a feljegyzés mutatja, hogy Ön betartja a jogszabályokat. Abban is segíthet, hogy bármely tipikus problémahelyzetről képet alkothassunk.

**Kockázatfelmérés:** néhány országban ezt muszáj elvégezni az egészségügyi és biztonsági jogszabályoknak való megfelelés céljából. Ugyanakkor abban az esetben is, ha jogszabály nem teszi kötelezővé, bevált gyakorlat lehet rendszeres jelleggel körbejárni a munkahelyét, feljegyezni minden lehetséges veszélyt és ezt követően kidolgozni, hogy hogyan lehet ezeket a kockázatokat a legkisebbre csökkenteni. Ne felejtse, mennyiben más lehet csúcsidőben, amikor a helyszín tele van emberekkel. A fogyasztók maguk is veszélyforrást jelenthetnek.

### **Bevált gyakorlat vendéglátóhelyeken**

**Italos játékok/rövidital-politika:** vannak olyan alkoholfogyasztási stílusok és termékek, amelyek önmagukban is felelőtlen fogyasztási módokhoz vezethetnek. Az italos játékok, ahol a vendégek „húzóra” isznak vagy többet isznak, mint rendes körülmények között tennék, veszélyes lehet és részegséghez vezethet. Néhány ital, mint a röviditalok, amelyek nagyon erősek, célja, hogy lerészegítse az embert. Felteheti magának a kérdést, hogy az ilyen italok felszolgálása minősülhet-e bármikor is felelősnek. Jó ötlet politikát bevezetni arról, hogy milyen italokat árusít és hány ilyen erős alkoholt vásárolhatnak az egyes vendégek. Munkahelyén politikának kell lenni arról is, hogy mi a teendő, miként kontrollálhatóak az Ön vendéglátóhelyén az olyan dolgok, mint az italos játékok

**Reklámok vagy „Happy hours”:** soha nem jó gyakorlat úgy hirdetni az alkoholt, hogy „igyál meg, amennyit csak tudsz egy meghatározott összegért vagy időszak alatt”. Az ilyen reklámok csak a részegségre és annak járulékos problémáira bízhatnak.

**Záróra-stratégia:** Ez a legjobb bevált gyakorlat egy vendéglátóhelyen arra, hogy a legkisebbre csökkentse a problémákat zárórákor. Mivel ez az az időszak, amikor a legtöbb incidens történik, ezt a politikát óvatosan végig kell gondolni és mindig követni kell a gyakorlatban.

A nagy vendéglátóhelyek, mint az éjszakai zenés szórakozóhelyek megtervezhetik a vendégek eloszlását is annak biztosítása érdekében, hogy biztonságos és rendezett módon távozzanak az emberek és ezzel csökkentsük a „forgalmi dugók” és egyéb problémák lehetőségét. Az eloszlási politika egy példájáról lásd [www.beda.org.uk](http://www.beda.org.uk)



Felelős  
alkoholfelszolgálat:



Felszolgálók kézikönyve



## A legjobb bár-záróra politikák

Az általános vélekedéssel ellentétben a záróra nem akkor kezdődik, amikor bezárlják a vendéglátóhely ajtaját, hanem jóval korábban annál. Fontos a helyszín atmoszférájának kontrollálása, a vendégek hangulata és az is, hogy gondoljuk a szomszédos tulajdonokra és a személyszállítási lehetőségekre, hogy a vendégek biztonságban hazajussanak.

Ha zene vagy más szórakoztatási lehetőség is a kínálatban van, akkor ne akarja a végére hagyni a legjavát. Ez nagy eséllyel „felturbózza” a vendégeit – és így nem lesz kedvük távozni. Míg nyilván azt akarja, hogy az este alatt jól érezzék magukat vendégei, arra is szüksége van,

hogy e vendégek lenyugodjanak az este végére. Sok helyen lassú zenét játszanak a hangulat nyugtatása céljából. Néhány nagyobb helyszínen az egyes szekciókat kezdik bezárni a tömeg kontrollálása végett.



Bevált gyakorlat „utolsó kört” hirdetni. Ezzel tudatja a vendégekkel, hogy meghatározott idejük van csak hátra, ha rendelni akarnak. Ezt jóval záróra előtt tegye meg, hogy mindenkit kit tudjon szolgálni, aki még fogyasztani akar. Sok helyen például hét közben 15 perccel azelőtt szólnak, hogy ha törvény alapján be kell fejezniük alkohol felszolgálatát. Hétfvégén, amikor nagyobb a forgalom, 30 perccel korábban szólnak, hogy elkerüljék a vendégek elégedetlenségét és panaszait.


Ahogy közeledik az utolsó eladásig, bevált gyakorlat a fények lassú feljebb kapcsolása. A fények hirtelen felkapcsolása a bárpult zárásakor feldühítheti és agresszívvá teheti az embereket, ezért a lassú fokozatos megoldás célravezetőbb.

Tüntessen fel buszmenetrendet vagy taxi-telefonszámokat a vendégek részére, függően attól, hogy az ön területén mi a megfelelő. A lényeg, hogy segítsen az embereknek abban, hogy biztonságosan távozzanak és hogy megpróbálja megelőzni a tömeges távozást egyidőben.

” Ha zene vagy más szórakoztatási lehetőség is a kínálatban van, akkor ne akarja a végére hagyni a legjavát.”



**Idő az italok befejezésére:** az ön országnak jogszabályai kimondhatják, hogy a fogyasztóknak meghatározott időn belül be kell fejezniük az italok elfogyasztását. Akkor is, ha nem ez a helyzet, bevezethet olyan cégpolitikát, amely kimondja, hogy mikorra kell minden vendégnek elhagyni a vendéglátóhelyet.


 Tudja meg főnökétől vagy az országos vagy helyi engedélyezési hatóságtól, hogy mi a szabályozás a záróra vonatkozásban.

A felszolgálat befejeztétől kezdve fontos, hogy a vendégek tudják, hogy nem vásárolhatnak több alkoholt. Néhány helyen lezárják a bárpultot egy redőnnyel, máshol távozik a személyzet a pultok mögül, világossá téve, hogy nincs több kiszolgálás.

A következő lépés tájékoztatni a vendégeket a hátralevő időről. Lehetséges, hogy többször is emlékeztetni kell őket, például: 10 perc hátralevő fogyasztási idő, 5 perc hátralevő fogyasztási idő, stb. Ezáltal akkor, amikor felkéri őket a távozásra, nem lehetnek meglepve.

A vendéglátóhelyen kívül, amikor a vendégek távoznak, zajos lehet, mivel az emberek beszélgetnek, eldöntik hogyan tovább vagy búcsút mondanak egymásnak. Esetenként a vendégek szemtelhetnek vagy megkísérelhetik kivinni magukkal az italaikat.

Ahol lehetséges, legyen alkalmazott a kijáratoknál, aki megköszöni a vendégeknek a fogyasztást és adott esetben megakadályozza azt, hogy italokat vigyenek ki magukkal. Ha az ilyen alkalmazottak „ajtónállóknak” minősülnek, törvények vagy rendeletek létezhetnek, amiket be kell tartaniuk vagy képzések, amelyeken kötelező részt venniük.

 Tudja meg, milyen szabályok vonatkoznak az ajtónállókra az ön országában vagy helyi szinten.

Fontos emlékeztetni a fogyasztókat a szomszédos tulajdonok és a közelben élő személyek tiszteletben tartására, különösen éjszaka, amikor e személyek már alhatnak. Néhány cég egy vagy kettő, feltűnő ruházatban lévő alkalmazottat küld ki az utcára, hogy felhívja a vendégek figyelmét, és a legközelebbi taxiállomások, buszmegállók, éjszakai éttermek, stb. felé irányítsa őket. Néhány helyen úgy érzik, megéri ingyen édességeket kínálni a vendégeknek azzal segítve a zaj szabályozását. Sok kreatív és barátságos módja van az ilyen helyzetek kezelésének frusztráció vagy konfliktus okozása nélkül.

**A cél, hogy mindenki biztonságban távozzon egy élvezetes este után.**



Felelős alkoholfelhasználás:



Felhasználók kézikönyve



## Felelős vendéglátás és HIV/AIDS

A felelős vendéglátási képzési programok lényegében a biztonságos és kényelmes alkoholfogyasztási környezet biztosítását célozzák. Az ilyen programok gyakran irányulnak arra, hogy segítsék a vendéglátó- és kiskereskedelmi helyek tulajdonosát, vezetőjét és alkalmazottjait abban, hogy csökkenjen a kiskorúak általi italfogyasztás és az ittas vendégek kiszolgálása. De a felelős vendéglátás más alkohollal összefüggő károk csökkentésében is segíthet, így a szexuális úton terjedő betegségek (SZTB) megelőzésében, ideértve az AIDS-hez vezető emberi immunhiányos vírust.

A nem biztonságos szex, vagy ahogy sokszor nevezik, „magas kockázatú” szex, vagy „kockázatos szexuális magatartás” Egészségügyi Világszervezet általi meghatározása szerint több partner bevonása, együtt az óvszerhasználat elmaradásával és az ide tartozó szexuális aktusok. Néhány bizonyíték alátámasztja az összefüggést a problémás alkoholfogyasztás és a SZTB-ek kockázata között. A problémás alkoholfogyasztás mind egy személy HIV általi fertőzésének vagy megfertőződésének veszélyéhez, mind valamely személy HIV-hordozó személy általi veszélyeztetettségének növeléséhez kritikus módon hozzájárul.



A felelős vendéglátás kereteiben a tulajdonosok, vezetők, felszolgálók és más alkalmazottak segíthetnek a sérelem veszélyének csökkentésében az emberek segítségével abban, hogy tájékozottabb és felelős döntést hozzanak italfogyasztási, és egyúttal szexuális magatartásukra vonatkozóan. Így különösen:

- együttműködhetnek HIV-vel/AIDS-szel foglalkozó NGO-kkal;
- feltűntethetnek tájékoztató anyagot a HIV-ről/AIDS-ről a pultnál és a mosdókban.

### Összefoglaló / teendők

1. Tudja meg, hogy mely rendzavaró magatartások minősülnek bűncselekménynek az ön országában.



2. Beszéljen barátokkal és családtagokkal arról, hogy milyen tényezők ingerlik Önt mint fogyasztót, majd gondolja végig, hogy ezek felmerülhetnek-e az ön munkahelyén



3. Egészítse ki házi/bolti politikáját egy poszterrel, hogy világos összefoglaló legyen a törvényekről, amelyeket be kell tartani



4. Olvassa át a megelőző és kockázati tényezők listáját – emelje ki azokat, amelyek érvényesek az ön munkahelyére és gondolja végig hatásukat



5. Beszéljen bevált gyakorlatokról, amelyek megfelelőek lehetnek az ön munkahelyén is, és vezesse be ezeket.



6. Dolgozzon ki egy a munkahelyén megfelelő záróra politikát.



## 4. fejezet: Emberekkel való bánásmód

Hányszor fordult elő önnel, hogy vendég volt valahol, és valami frusztrálta önt? Gondoljon vissza arra, amit akkor érzett, ha nem szolgálták ki elég gyorsan vagy hideg volt az étel, amit kapott. Sok ember kizárólag az alapján választ helyet, ahová megy, hogy milyen az alkalmazottak hozzáállása és a kiszolgálás minősége.

Azon gondolkozva, hogy mit akarnak a vendégei és azt biztosítva, hogy a környezet biztonságos és kellemes legyen, nagyban hozzájárulhat ahhoz, hogy a vendégei elégedettek legyenek és ösztönzi őket arra, hogy máskor is visszajöjjenek.

Ahogy már említésre került az ön feladatainak részeként, a törvények betartása mellett kiváló vendéglátói szolgáltatásokat kell biztosítania. Ez több elemet foglal magában:

**Eladó:** fontos tudnia, hogy milyen termékeket árul, és egy kevés információt mindegyikről.

**Takarító:** felmérések mutatják, hogy a tiszta helyeken az emberek is rendesebben viselkednek. A rendetlenség frusztráció forrása lehet. Például, ha valaki a pulthoz megy és arra támaszkodva nedves vagy foltos lesz a ruhája a kilöttyent italoktól, panaszhoz vagy konfliktushoz vezethet.

**Vendéglátó:** sok fogyasztó annak alapján választja meg a helyet, ahová megy, hogy milyen a hangulat a felszolgálókkal és milyen a kiszolgálás minősége. Tudnia azt, hogy a törzsvendégei mit szeretnek és érdeklődi történeteik iránt a felszolgálás minőségének részét képezik.

**Biztonsági ellenőr:** kiszolgálás és a helyszín körbejárása alatt figyelje a használatlan poharakat, a szemetet az asztalokon, a kilöttyent italokat vagy az asztalok közötti folyosót illetve a vészkijáratokat elzáró táskákat.

**Rendőrtiltsz:** valószínűleg ez a legnehezebb része a szerepének, hogy néha el kell utasítania a kiszolgálást vagy meg kell kérnie valakit, hogy hagyja el a helyszínt. Ezt mindig illedelmesen és nyugodtan kell megtennie, soha nem alkalmazva erőszakot. E következőkben részletesen is tárgyaljuk ezt.



### Bajok megelőzése

**Korán észlelve a potenciális veszélyt és remélhetőleg megakadályozva azt, mindig jobb, mint engedni, hogy a helyzet kicsússzon az irányítás alól. A munkahelyének elrendezésétől függően láthatja az egész helyet a bár/pult mögül vagy pedig csapatként kell működniük és biztosítani a helyszín rendszeres ellenőrzését.**



Felelős  
alkoholfelügyelés:



Felügyelők kézikönyve

## **Panaszok**

Nem lenne ésszerű azt állítani, hogy soha nem lesz panasz vagy konfliktus a vendéglátóhelyen, de a hely típusától, az elhelyezkedéstől, korosztálytól, stb. függően ez kisebb vagy nagyobb mértékben fordul elő.

A panaszokkal való foglalkozás önmagában is művészet. Ha jól kezeli ezeket, akkor az elégedetlenségből a jókedvbe vezetheti a vendégét. Ha azonban rosszul kezeli a panaszt, a vendég még rosszabbul fogja érezni magát és a lehető legtöbb embernek fogja elmesélni a helyzetet, lehetséges fogyasztók elvesztéséhez vezetve.

A panaszok kezelésének fő elemei az alábbiak:

- hallgassa végig figyelmesen a panaszt közbeszólás nélkül
- mutassa, hogy megértette a panaszt
- kérjen elnézést
- keressen megoldást

Fontos, hogy ne emelje fel a hangját vagy vitatkozzon a vendéggel. Figyelje meg, hogy a többi alkalmazott hogyan bánik a vendégekkel és beszéljen a vezetővel is.

Ne feledje, hogy amikor az emberek dühösek, gyakran szidalmaznak. Ne vegye magára a szidalmakat és ne viszonozza azokat, profinak kell maradnia.

A panaszok kezelése türelmet igényel és azt, hogy másokat is megnyugtasson maga körül.

## **A kiszolgálás elutasítása**

A panaszokhoz hasonlóan a kiszolgálás elutasításakor is tiszteletteljesnek és szakszerűnek kell lennünk. A tökéletes visszautasítás olyan, hogy az senkinek nem tűnik fel.

- közeledjen 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 vagy bármiről, ami szükséges az adott helyzetben.

Nem biztos, hogy tanácsos visszautasítani embereket kiszolgálását, amíg nem rendelkezik valamennyi tapasztalattal. Beszéljen a főnökével ha nem biztos magában, és tanuljon abból, hogy ő hogyan kezeli az ilyen helyzeteket.

Ha a vendég dühös, próbálja meg megnyugtani azzal, hogy nyugodtan és halkán beszél. Ha személy vagy tulajdon kerül veszélybe, szükséges lehet a rendőrség kihívása. Folyamatosan tájékoztassa kollégáit és a vezető meghozza a szükséges döntést.

Ne feledje, hogy ha valaki részeg, akkor agyát befolyásolja az alkohol, ami azt jelenti, hogy kevésbé lesz gátlásos, gyorsabban válik dühössé és mond vagy tesz dolgokat, amiket rendes körülmények között nem tenne vagy mondana. Több nehézségük lehet az ön megértésével is. Kiemelten fontos, hogy világosan és lassan beszéljen – lehet, hogy többször is meg kell ismételnie, amit mond –, és próbáljon ne feldühödni vagy türelmetlenné válni.

### **Fokozódási terv**

Rendelkezzen „fokozódási tervvel” arra az esetre, ha a dolgok rosszabbra fordulnak. Ez valószínűleg magában foglalja a probléma kommunikálását a személyzet többi tagjának és szólhat a rendőrség kihívásáról is.



## Lehetséges problémahelyzetek

Lehetetlen előre megjósolni mindent, ami problémát okozhat, de van néhány nyilvánvaló helyzet, amelyeket részletesebben megtekinthetünk:

### Nagy egynemű csoportok

Egyes típusú helyeken a „partyhangulatnak” és a csoportok dinamizmusának köszönhetően az azonos neműek csoportjai gyakran kezdenek túlzott mértékben alkoholt fogyasztani, féktelenné válni, amely más vendégeket is feldühíthet. Hogyan kell kezelni ezeket?

- beszéljen velük amikor megérkeznek és fektesse le az alapszabályokat, pl. nincs italos játék, tartsák alacsonyan a hangerőt, élvezzék az éjszakát, de ne rúgjanak be
- 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.

### Családi viták

Ezeket gyakran a legnehezebb kiszűrni. Egy pár jön be a helyre, élvezik az éjszakát, majd kialakul közöttük egy vita, aminek semmi köze a helyhez, és így tovább. Miközben nem lehetséges minden egyes vendég társalgására odafigyelni, gyakran nyilvánvaló, ha negatív hangulat vagy egymás mellett elbeszélés van partnerek vagy barátok között.

- menjen oda az asztalhoz és kérdezze meg, hogy minden rendben van-e. A 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

### Játékok/Sportok

Minden játéknak van nyertese és vesztese. Ez a nyilvánvaló tény gyakran vezethet egy személy feldühödéséhez. Helyeken, ahol a vendégek játszanak, pl. pool-t vagy darts-ot, ott a lehetséges fegyverek problémája is jelen van. Problémák felmerülhetnek annak kapcsán is, hogy ki következik a játékban.

A lehetséges problémák csökkentésének elősegítésére:

- Mivel területről területre változnak a szabályok, legyen egy háziszabályzata, amelynek megfelelően játszani lehet
- Vezessen be egy világos és igazságos rendszert arra, hogy hogyan foglaljanak, ki a következő
- Biztosítsa, hogy elegendő a személyzet vagy gyakran van jelen személyzet, hogy észrevegyenek bármely lehetséges problémát
- Vezessen be egy foglaló-rendszert vagy más módszert, hogy a dartokat/dákókat/stb. visszavigyék a személyzet részére az egyes játékok után



Felelős  
alkoholfelszolgálás:



Felszolgálók kézikönyve

### Testbeszéd

Ennek megértése nagyon hasznos lehet a bajok felfedezésében és ezek hatékony kezelésében is. Az alábbi táblázat felsorolja azokat a jeleket, amelyeket keresnünk kell, ha azt szeretnénk megtudni, hogy agresszívvá válik-e valaki. A saját testbeszédére is gondolnia kell. A helyzet kezelésekor magabiztosnak kell lennie, ha azt akarja, hogy az emberek azt tegyék, amit mond.

TESTBESZÉD			
	AGRESSZÍV (dühös)	MAGABIZTOS (kontroll alatt)	PASSZÍV (gyenge)
Testtartás	Előrehajoló	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 ás pounding vagy szándékosan gyors	Kimért ütem, amely megfelel a helyzetnek	Lassú és tétova vagy gyors és rángatózó

### Hogyan értelmezzük helyesen

Nem könnyű a helyes értelmezés, meg kell próbálni magabiztosnak lennie, nem agresszívnek vagy passzívnek.

De ne adja fel. Ha óvatosan odafigyel saját hangjára, mozgására és arra, hogy nyugodt maradjon, minden más nagy eséllyel jön magától

### Távolság

Valószínűleg látni fogja, hogy minden személy körül van egy meghatározott méretű „személyes tér”. Ha egy idegen túl közel áll, kényelmetlen lehet. Konfliktushelyzetben a túl közel állás fenyegetésérzetet kelthet, ezért tartson kényelmes távolságot attól a személytől, akihez beszél. Azt se feledje, hogy egy más országból vagy kultúrából származó személy különböző nagyságú személyes teret igényel, ami azt jelenti, hogy lehet, hogy közelebb vagy távolabb szeretnek állni, mint ön.

Valamilyen típusú akadály, például egy asztal is segít a távolság megtartásában. A bár vagy a pult önmagában is korlát. Lehet, hogy korábban is úgy érezte, hogy kényelmesebben tud beszélgetni az emberekkel a bár vagy pult mögül, mint amikor azokon kívül áll egyedül. Ez azért van, mert a fizikai korlát pszichológiai korlátként is hat.



## **Reagálás problémákra**

A legtöbb konfliktus megelőzhető vagy kontrollálható a korai fázisokban, de ha egy helyzet forró állapotba kerül még mielőtt ön odaér, akkor jóval nehezebb lehet. Gondoljon a saját és mások biztonságára:

- maradjon nyugodt és próbálja meg lassítani a dolgokat,
- próbálja meg kitalálni, hogy mi a probléma, és mindenképpen figyeljen oda

A legfontosabb fázisok a következők:

**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, ismétlje 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.

Ha egyszer véget ér a konfliktus, fontos, hogy elnézést kérjen a vendégektől a kellemetlenségeikért és megnyugtathatja őket, hogy már minden rendben van. Vegye figyelembe, hogy egy nehéz helyzetben van túl és tartson egy kis szünetet, ha lehetséges, hogy visszanyerje saját lélekjelenlétét.

Bevált gyakorlat az incidens pontos feljegyzése, amíg az információk még frissek tudatában.

## **Incidensek feljegyzése**

Minden incidenst fel kell jegyeznie különböző okokból:

- használhatja, mint tanulási eszközt és segítheti a kommunikációt a személyzet és a vezetőség között
- pontos feljegyzésként szolgál a rendőrség, a vállalat számára vagy biztosítási célból
- megelőzi hasonló incidensek újbóli megtörténtét

A feljegyzés az alábbiakat kell, hogy tartalmazza:

- dátum
- idő
- mi történt
- ki vett részt
- hogyan kezelték a helyzetet
- ki kellett-e hívni a rendőrséget
- feljegyezheti esetleges tanúk neveit és kapcsolattartási adataikat.



Felelős  
alkoholfelszolgálat:



Felhasználók kézikönyve



## Képzett felszolgálók

Egy képzett felszolgáló képes lesz egy csapat tagjaként dolgozni hatékony felszolgálat biztosítása céljából, amely a vendégekben a kitüntettség és szívesen látottság érzetét kelti. Ez magában foglalja a vendéglátóhely magas színvonalát és a megfelelő atmoszféra megteremtését, hogy a vendégek tudatában legyenek, hogy a rossz viselkedés nem elfogadható.

A felszolgálók meg kell feleljenek a jogi felelősségüknek, és gondolniuk kell a szociális felelősségükre is.

A kiszolgálás elutasítása vagy a konfliktushelyzetek sok türelmet igényelnek. Próbáljon tanulni a tapasztaltabb kollégáktól és figyelje meg, mit tesznek vagy mondanak egyes helyzetekben. A gyakorlat is segíthet a helyes cselekedetekben. Ezen információk olvasása jó első lépésnek, de a gyakorlati megvalósítás és a sikerekből és hibákból való tanulás a következő lépés!

### Összefoglalás / tevékenységek

1. Írjon le 3 kulcsmondatot, amelyeket használhat egy kiskorú személy kiszolgálásának megtagadásakor.
2. Írjon le 3 kulcsmondatot, amelyeket használhat egy ittas személy kiszolgálásának megtagadásakor.
3. Beszéljen barátokkal és kollégákkal az ő tapasztalataikról olyan helyzetekről, amelyek kicsúsztak az irányítás alól, és arról, hogy hogyan kezelték ezeket. Ön másként kezelné őket most, hogy elolvasta ezt a könyvet?
4. Készítsen egy incidens-naplót a munkahelyén vagy biztosítsa, hogy a már létezőt használja.



## További információ

További információ az alkoholról és a felelős felszolgálásról

[www.alcohol-focus-scotland.org.uk](http://www.alcohol-focus-scotland.org.uk)

[www.talkaboutalcohol.com](http://www.talkaboutalcohol.com)

[www.alkoholdebatt.se](http://www.alkoholdebatt.se)

[www.icap.org.uk](http://www.icap.org.uk)

[www.efrd.org](http://www.efrd.org)

[www.drinkaware.co.uk](http://www.drinkaware.co.uk)

[www.fhi.se/alkohol/ansvarsfull](http://www.fhi.se/alkohol/ansvarsfull)

[www.alcohol.org.nz](http://www.alcohol.org.nz)

[www.who.int](http://www.who.int)

További információ a bevált gyakorlatokról és az emberek kezelésének képességéről

[www.beda.org.uk](http://www.beda.org.uk)

[www.portman-group.org.uk](http://www.portman-group.org.uk)

[www.icap.org.uk](http://www.icap.org.uk)

### Köszönetnyilvánítás:

Ezt az útmutatót az Alkohol Politika Nemzetközi Központja (ICAP) és a Felelősségteljes Alkoholfogyasztás Európai Fóruma (EFRD) megbízásából a skót Alkohol Központ munkacsoportja dolgozta ki a Felelősségteljes Felszolgálás „ServeWise” program keretén belül.

A Felelősségteljes Felszolgálás „ServeWise” a skót italkereskedelemben a felelősségtudatú társadalmi továbbképzés legelhivatottabb szócsöve. Olyan véleményformálók népes taborával dolgozik együtt, mint a jövedéki engedélyt kiadó igazgatósági tagok, ügyvédek, jövedéki engedéllyel rendelkező kereskedelmi szervezetek, rendőrség, alkoholakció csoportok, és olyan tréning szervezők, mint a helyi továbbképző főiskolák, és magán keretekben működő továbbképzést végző szervezetek. Az alkotó csoport tagjai:

Linda Bowie (ServeWise igazgató), Joanne Worrall (ServeWise továbbképző és információs munkatárs), és Mary Ellmers (ServeWise nemzetközi igazgató). Ezt az útmutatót és a továbbképzők részére készített kísérő útmutatót Jim Peters (Responsible Hospitality Institute – A Felelősségteljes Vendéglátásért Intézet, USA) és Rob Eicholtz (Horeca Branche Instituut, Netherlands-Vendéglátó Szakintézet, Hollandia) nézte át a megjelenés előtti lektorálásként.