**BÁRTENDER/PULTOS SZAKMALEÍRÁS**

A pultosi szakma nemcsak különleges tudást és szakma iránti elköteleződést kíván, hanem megfelelő hozzáállást és intelligenciát is. Az egész fejlett világban a szállodai kávézó vagy a kávézó általában, egy elegáns hely, ahol a vendégek kellemes és kényelmes környezetben szeretnének pihenni. Egy kávézónak vonzó belső térrel kell rendelkeznie és olyan kiszolgálással, mely során a személyzet otthon érzi magát a nemzetközi normák világában. A pultos és segédje, aki közvetlen kapcsolatba lép a vendégekkel, gondoskodik arról, hogy egy hangulatos és sikeres hely állandóan visszavonzza a vendégeket; ők teszik vonzóvá személyiségükkel, viselkedésükkel, szolgálataikkal és időnként tanácsaikkal és tájékoztatásukkal.

A pultosi szakma a következő posztokra osztható:

* a pultos segédje (junior pultos)
* pultos,
* senior pultos,
* műszakvezető,
* bárvezető.

A megszerzett poszt tapasztalaton, szakképzettségen, és az adott vállalat szervezeti felépítésén alapul.

A pultosok és segédjeik a bár étlapján lévő minden tételt felszolgálnak. További feladataik a következők:

* a vendégek kívánságainak és speciális rendeléseinek teljesítése (a kávézó általános ajánlatának részeként),
* ügyfélkiszolgálás a kávézóban,
* a kávézó megrendeléseinek dokumentálása,
* együttműködés a személyzet többi tagjával, biztosítva ezzel, hogy a vendégek a normáknak megfelelő kiszolgálásban részesüljenek,
* munkaterületük rendezése,
* együttműködés az ételkészítőkkel a vállalaton belül,
* kommunikáció a pincérekkel, a biztonsági őrrel, a bárvezetővel, konyhai és technikai személyzettel.

A pultos feladatkörét annak a helynek a normái határozzák meg, ahol dolgozik (kávézó, söröző, kávéház, italbár, bisztró, étterem, ételbár, éjszakai klub, zenés klub), ill. az adott vállalat belső szabályai és szervezeti felépítése.

A szakma jellegzetességeiből adódóan, a pultosnak a következő tulajdonságokkal kell rendelkeznie:

* rendszerető,
* udvarias és kiemelkedően jó modorú,
* magabiztos,
* jó a csapatmunkában,
* társaságkedvelő, képes szembenézni a változással,
* türelmes és nyitott, képes kommunikálni.

A pultos hozzáállása befolyásolja a bár hangulatát és a vendégek reakcióját. Ezért a pultos legyen mosolygó, nyitott ember. A pultos jellemző munkahelye az étterem, a bár, és klubok. A munkaidő beosztása éppúgy függ a hely nyitvatartásától és méretétől, mint az alkalmazási törvényektől. Az időbeosztás néha évszaktól függően is változik. Ez olyan tényezőktől függ, mint a vendéglátóegység elhelyezkedése (mint pl. tengernél vagy hegyekben lévő hely), melyek időszakos forgalmat jelentenek.

**Feladatok:**

* döntenie kell azzal kapcsolatban, milyen specifikus feladatokat végezzen, helyzettől függően - a jelenlévő vendégek száma, az elérhető személyzet, a napirend;
* a munka kényelmes, egészségügyi és biztonsági szempontoknak is megfelelő megszervezése;
* a bárba érkező szállítmányok átvétele és az áru megfelelő körülmények között történő tárolása;
* egytálételek és más, étlapon lévő tételek elkészítése és felszolgálása a követelményeknek megfelelően
* alkoholos és alkoholmentes üdítőitalok elkészítése különböző technikák és eszközök segítségével, helyi és nemzetközi receptek alapján csak úgy, mint egyéni elképzelések szerint;
* az ételek elkészítéséhez, tárolásához és felszolgálásához szükséges készülékek és eszközök használata, a munkahelybeli egészségügyi, biztonsági, tűzvédelmi előírások figyelembevételével;
* a vendégek kiszolgálása, beleértve a segítségnyújtást az ételek és italok kiválasztásában;
* a felhasznált termékek és készletek leltárazása;
* fizetés átvétele, a napi bevétel kiszámolása, és dokumentálása;
* a munkahely tisztántartása, egészségügyi, ill. szakmai és biztonsági szabályok betartása (készülékek és terítékek tisztítása, mosása, fényesítése a megfelelő fertőtlenítőszerek használatával);
* együttműködés a személyzet többi tagjával, úgymint pincérek, konyhai személyzet, vezetők;
* információ átadása a személyzet többi tagjának, hogy a hely akadálytalanul működjön;
* a szakmai teljesítmény megítélése;
* az élelmiszerek lejárati dátumának ellenőrzése;
* a vállalat minőségellenőrzési folyamatának, normáinak és eljárásainak követése.

**Szakmai képességek:**

* alkoholmentes és alkoholos italok készítése, felszolgálása,
* egyszerű ételek elkészítése és felszolgálása,
* ügyfélkiszolgálás, igények és kívánságok kezelése,
* a bárdokumentáció vezetése.

**Feladatok és tevékenységek**

A pultos fontos és magasan értékelt szakma az élelmiszeriparban. Ez azt jelenti, hogy nagy felelősséggel tartozik annak a helynek a megítéléséért, ahol dolgozik.

Arra kell törekednie, hogy megfeleljen vendégük minden igényének. Az igényeket először azonosítani kell, majd tájékoztatni a vendégeket; tanácsokkal kell ellátni őket vagy meg kell erősíteni választásukat. Így ez a szakma jó megfigyelői képességeket, gyors következtetési- és kapcsolatteremtési képességeket kíván.

A pultos alapvető feladatai a következők:

* a bár előkészítése a munkához (megszervezni a szállítást, az eladást, biztosítani a rendet és a kellemes környezetet), a felszolgált áru, termék és élelmiszer minőségének megítélése, a termékek megfelelő körülmények között történő tárolása;
* a felszolgálandó fogások és italok díszítése;
* kávé- és teafőzés;
* mixelt (alkoholos és alkoholmentes) italok elkészítése, különböző technikák és eszközök használatával, helyi és nemzetközi receptek szerint csakúgy, mint egyéni elképzelések alapján;
* az ételek elkészítéséhez, tárolásához, felszolgálásához szükséges készülékek és eszközök használata;
* ügyfélkiszolgálás a bárban, a megrendelt ételek és italok kiosztása a pincéreknek;
* tanácsadás az ételekkel és italokkal kapcsolatban;
* a napi jelentés elkészítése (felsorolja a felhasznált eszközöket, és a beérkezett fizetést)
* az étlap kiegészítése.

A pultos számos eszközt használ, úgyis, mint pénztárgép, hűtőpult, mikrohullámú sütő, kenyérpirító, sörcsap, kávéfőző, teafőző, shaker, mixer, gyümölcsfacsaró, különböző mérlegek, kések és díszítőeszközök, üvegnyitó, palacknyitó, dugóhúzó, jégkészítő, jégtörő.

**A munkahely fizikai tulajdonságai**

Egy pultos dolgozhat fedett helyen, de szabadtéren is, (mint pl. kertkávézó, terasz, stb.). Ez kényelmetlenséggel járhat. Előfordulhat, hogy elvárják, hogy sok időt töltsön egy zárt, sötét helyen (romantikus hangulatvilágításban), vagy épp fordítva, túl világosban. Igen nagy a kockázata a bőrleégésnek is (a forró folyadékok miatt) és az elesésnek (megcsúszhat a kiöntött folyadékokon).

A bártender foglalkozásból adódó betegségei a lúttalp, visszértágulat és gerincproblémák, de az alkoholizmus is.

A dohányzásra vonatkozó törvény változása előtt a pultosok passzív dohányzásnak voltak kitéve.

A megfelelő szellőztetés a bárokban és éttermekben nagyon fontos.

**A munkahely szociális jellemzői**

A bártender dolgozhat egyedül vagy csapatban (ha pincérekkel dolgozik együtt). A szakmában az emberi kapcsolatok elkerülhetetlenek és nagyon intenzívek. A bártender együtt dolgozik a személyzet más tagjaival (pincérekkel, szakácsokkal, stb.) de főleg ügyfeleket (vendégeket) szolgál ki. Az összes szakmai feladat tökéletes elvégzése mellett a pultosnak segítenie kell a vendégeknek az étel- és italválasztásban.

A vendégek nemcsak azért térnek be a bárba, hogy fogyasszanak, hanem, hogy pihenjenek, vagy megünnepeljenek egy sikert. A pultos lehet a vendég bizalmasa, akit meghívhatnak, hogy osztozzon az ügyfél örömében, sikerében.

A pultosi munka konfliktusok kockázatával jár. Konfliktus alakulhat ki a kollégákkal (a nagy munkahelyi nyomás és más egyéb dolgok következményeként) vagy az ügyfelekkel (rendszerint a kiszolgálás- vagy az étel minőségét illetően.

**Munkarend**

Egy pultos dolgozhat napi 6 órástól 9 órás műszakban, de néha 12 órán át is. A munka általában műszakokra oszlik. Sok vendéglátóegység addig tart nyitva, míg az utolsó vendég is távozik, és sok vendég munkaszüneti napokon (vasárnaponként, ünnepnapokon) tér be.

A pultos ruházata általában egy egyenruha, melyet az adott vállalat szab meg. A munkáját rendszerint az ügyfél irányítja, aki hatékonyságának közvetlen megfigyelője és ellenőre. A vállalat főnöke csak kismértékű felügyeletet gyakorol, noha az eladásokat és a bevétel könyvelését szorgalmasan ellenőrzi.

A pultos legtöbb feladata rutintevékenység, igaz, helye van a kreativitásnak és újításnak (mint pl. új ital- és koktélreceptek, szállítmány, belső díszlet). A vendégekkel való közvetlen kapcsolat is változatosságot jelenthet.

A szakmán belüli működés és szerveződés a vendéglátóegység méretétől függ. Egy pultos a nagy vendéglátóegységben lehet főnök, de alárendelt is. Amikor egyénileg szerveződnek (banketteken, ünnepségeken) a pultos rendszerint függetlenül dolgozik.

A pultosok felelősek a bár készleteiért (a felszerelésért és a szállítmányért), de pénzügyi felelősségük is van.

**Pszichológiai elvárások**

A pultosnak tudnia kell kapcsolatot létesíteni és jól bánni az emberekkel. Jómodorúnak kell lennie, és az sem árt, ha van humorérzéke. Ez a hivatás konfliktusok kockázatával jár, tehát legyen türelmes, legyen jó az önkontrollja, emellett toleránsnak és megértőnek is kell lennie.

Fontos, hogy el tudjon beszélgetni a vendégekkel mindarról, ami őket érdekli. Tehát bónuszt jelent, ha képes könnyen kommunikálni és beszélni; mint az is, ha széleskörű érdeklődést mutat számos terület iránt (politika, gazdaság, történelem, irodalom, az adott régió)

A pultos kapcsolata a vendéggel gyakran nagyon személyes, ami tapintatot és jó pszichológiai ismereteket kíván. A pultosnak diszkréten kell tanácsokat adnia, senkire sem szabad ráerőltetnie az akaratát vagy az ízlését.

**A pultos számára előnyt jelent a nyelvérzék - ha ismeri néhány idegen nyelv alapjait, az nagy segítség lehet.**

Egy pultosként dolgozó embernek ügyesnek kell lennie, elsősorban azért, mert mindent a kliensek szeme láttára végez, másodsorban, mert törékeny tárgyakkal (pl. üvegpohár) és veszélyes eszközökkel (pl. forró víz, gázpalack, éles tárgyak) dolgozik. Az elegáns mozgás és a kellemes megjelenés bónuszt jelentenek, mert emelik az ügyfél esztétikai élményét. Az igyekezet és a fizikai erőnlét éppúgy előny, mint a jó emlékezőtehetség (beleértve a vizuális memóriát is), a többféle feladat egy időben történő ellátására irányuló képesség és a gyors fejszámolás.

Az élelmiszerekkel való közvetlen kapcsolat tisztaságot és rendezettséget követel. A munkát könnyebb összehangolni, ha a pultos hozzáértő, következetes és rendelkezik néhány szervezői képességgel.

**Fizikai és egészségügyi követelmények**

A pultosi munka igen nehéznek mondható. Az egészséges csontozat és az erős testalkat elengedhetetlen, hiszen a pultos nagyrészt álló munkát végez. A jelentős

végtag- vagy gerincsérülés kizáró ok (kivéve a kismértékű gerincferdülést). Egy pultosnak jó íz- és illatérzékeléssel kell rendelkeznie, és helyes színlátással is, mely lehetővé teszi, hogy különböző italokat megfelelően készítsen el.

A különböző mértékű látássérülés, különösen a színvakság szintén elutasítást eredményez, éppúgy, mint néhány bőrbetegség, allergia, vérbaj, vagy a légzőszervi betegségek. Jó kéz- szem-koordinációval is kell rendelkeznie.

Kizáró tényezők még a mentális hiányosságok vagy betegségek is.

A pultos nem lehet hordozója fertőző betegségeknek, és megjelenésének elfogadhatónak kell lennie. Mint minden más, élelmiszerekkel kapcsolatos tevékenységhez, a pultosnak is kötelező érvényes egészségkártyával rendelkeznie.

**Munkalehetőségek**

Annak a személynek, aki bártenderként szeretne elhelyezkedni, lehetőleg gasztronómiában szerzett szakmai oklevéllel kell rendelkeznie (ez alapvető követelmény a legtöbb munkavállaló számára). Munkatapasztalatot szintén elvárnak, ami egy pincérhez hasonló pozícióban is megszerezhető.

Lengyelországban sok olyan iskola működik, amely ilyen képzést nyújt. Ezek lehetnek szakiskolák tinédzsereknek. Az oktatási bizottságok szolgáltathatnak információt ezekről a lehetőségekről. Speciális tanfolyamok is elérhetőek, a legismertebb és legnépszerűbb ezek közül az, amelyet a Polish Bartenders' Association

[Lengyelországi Bártenderek Társasága] kínál.

**Előléptetési lehetőségek**

Ebben a szakmában nincs sok lehetőség az előléptetésre. Egy pultos csak azt remélheti, hogy főnökké (műszakvezetővé, bárvezetővé) a többi pultos főnökévé válik, ha a vendéglátóegység több bártendert is alkalmaz. Lehetnek még teremfőnökök vagy gasztrofőnökök. A munkahelyváltás, egy nagyobb presztízsű helyre való átsorolás is előléptetésnek minősül.

Az olyan nagy társaságnál (mint egy étterem- vagy szállodalánc) a kivételes személyiségeknek jobb előléptetési lehetőségei vannak. Egy ilyen ember karrierje a következő lépésekkel épülhet:

* bártender
* bárvezető, a többi bártender főnöke
* bárvezető és készletfelelős, aki meghatározza a hotel alkohol- és borválasztását, valamint az eladási stratégiáját
* klubvezető egy nagy hotelben
* italfelelős egy nagy hotelben.

A szakmai presztizst a különböző versenyekben való részvétel mozdítja elő, mint pl. az "Év Bártendere" díj, melyet a Polish Tourism Hotels Association [Lengyel Turisztikai Hotelek Társasága] ad át, az International Bartenders Association [Bártenderek Nemzetközi Társasága] által szervezett versenyek és így tovább. A különböző alkoholgyártók által szerezett kiállításokon vagy vásárokon való részvétel is értékelhető.

**A kor**

A pultosi munkát felnőttek végezhetik, sokszor ötvenen túl is, ha megfelelő szakképzéssel és jó egészségi állapottal rendelkeznek. A munkáltató dönti el, kiket alkalmaz, bár többnyire 35 év alatti fiatal pultosokra esik a választás.

Hogy az ember sikeres legyen a pályán, olyan gyorsan el kell kezdenie tanulmányait, amennyire csak lehet és meglévő tudását folyamatosan naprakésszé kell tennie.

**Bibliography**

Foley Ray, „Drinki”, wyd. IDG Books 2002.

Landowski Zbigniew, „Napoje alkoholowe i zakąski”, wyd. MADA 2002.

Nowicki Zdzisław T. „Nowe vademecum barmana”, wyd. Galion 2002.

Nowicki Zdzisław T. „Sztuka miksowania napojów”.

Żabierek Jerzy Grzegorz, Verkhos Tatiana „Koktajle” wyd. Wieża, 2001.

„Bar doskonały” pod red. Camillo Massina, wyd. Muza S.A. 2002.

„Kucharz & Gastronom. Vademecum”, praca. zbiorowa, REA 2001.

„Cocktail Bar” Ogólnopolski Biuletyn Barmański, wyd. „Wieża” Sp. z o.o., Warszawa.

„Przegląd Gastronomiczny - miesięcznik, Wydawnictwo Czasopism i Książek Technicznych.

„Przy Stoliku” - dwumiesięcznik, Wyd. „Elamed”, 40-203 Katowice, Al. Roździeńskiego 188.

„Sigma Not” Sp. z o.o., 00-950 Warszawa, ul. Ratuszowa 11.

Przewodnik Po Zawodach, wyd. II, MPiPS