**Pincér/pincérsegéd - szakmaleírás**

Egy pincér szakmai jellemzői

"Egy jó pincérnek rendelkeznie kell bizonyos, nem szabályok és nem iratok által meghatározott tulajdonsággal, melyek veleszületetten rögződtek, és amely meghatározza az alkalmazottról alkotott képet."."[[1]](#footnote-1)

Ahhoz, hogy jó pincér legyen, az egyénnek szeretnie kell a szakmát, és egyesítenie kell önmagában a pincéri hivatáshoz elengedhetetlen összes tulajdonságot, melyek a következők:

* fizikai erőnlét,
* mind a főnökökkel, mind a kollégákkal szembeni lojalitás, mely a csapatmunkát hatékonyabbá és kellemesebbé teszi,
* intelligencia - képesnek kell lennie a józan gondolkodásra különböző helyzetekben,
* szorgalom - minden feladat teljesítéséhez fontos,
* szellemi frissesség - a szisztematikus munkához elengedhetetlen,
* udvariasság - a kifinomult modor és a mosoly rendkívül értékes ajándékok a szakmához. Egy pincérnek nemcsak a vendégeket, de kollégáit is tisztelnie kell.
* ellenállóképesség - szívósnak kell lennie; nem fáradhat bele abba, hogy folyamatosan mozgásban van, olykor fárasztó vendégek között.
* jó munkabíró képesség – jól kell bírnia az állandó mozgással járó munkát.
* jó megjelenés - csinos és elfogadható külső.
* ápoltság
* jó modor,
* tapintatosság - képesnek kell lennie arra, hogy jól viselkedjen különböző, gyakran nehéz helyzetekben; helyesen és időben vagy egy adott pillanatban cselekedjen.

Ezek a tulajdonságok befolyásolják a pincérekről alkotott képet, szakmabeli erkölcsüket, és munkájuk minőségét.[[2]](#footnote-2)

Munkahelyi ruházat és felszerelés

A szaktudás és képességek mellett a pincérnek rendelkeznie kell bizonyos tulajdonságokkal,melyek birtokában elnyerheti a vendégek bizalmát.

A pincér ruházata nagyon fontos. A megfelelő ruházat viselése fontos mind a cég szempontjából, mind a munka technikája miatt. Ezért úgy kell kiválasztani a ruhát, hogy az kedvezően befolyásolja a vendégeket.[[3]](#footnote-3)

Az elegáns vendéglátóipari egységekben a férfi pincérek feketét viselnek, a nők pedig fekete szoknyát fehér blúzzal; igaz, napjainkban elterjedté vált, hogy a pincérek ruházata a hely díszletéhez igazodik.

A pincérek munkaruhájának jól kell illenie a testalkatukhoz, kényelmesnek, praktikusnak és nem akadályozónak kell lennie, évszaknak és napszaknak megfelelőnek. A divatosság is jó pontot jelent. Mindig tisztának és vasaltnak kell lennie.

A személyzet minden tagja - a pincér, a pultos, a segédek, a hely vezetője, az étterem vezetője és a séf – képviselik az adott vendéglátóegységet, melynek fényesnek és elegánsnak kell lennie; ez megteremti a megfelelő légkört. A népi éttermekben a személyzet hordhat hagyományos, a régióra jellemző viseletet. [[4]](#footnote-4)

Meg kell jegyeznünk, hogy egy nem esztétikus megjelenésű pincérsokat ront a kiszolgálás minőségén.

Szakmai feladatok

Egy pincér nagy felelősséggel tartozik azért, hogy jó kép alakuljon ki az étteremről, 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 pincér alapvető feladatai:

* az étterem előkészítése (az asztalok megterítése, a teríték előkészítése napszaknak és alkalomnak megfelelően. Ha előre tudják a menüt, az asztalokat eszerint terítik meg a vendégek érkezése előtt. Ha nem, a vendégek által megrendelt ételek és italok függvényében terítenek.
* Az étlap ismerete és frissítése.
* A vendégek bekísérése az étterembe és a szabad helyek megmutatása.
* A vendégek tájékoztatása az ételek összetételéről és arról,hogyan készülnek.
* rendelések felvétele és konyhára történő eljuttatása.
* Kihozza az elkészült ételeket a konyháról és/vagy a büféből.
* Az ételek felszolgálása a vendégeknek.
* A teríték kicserélése a vendégek jelenllétében, ha szükséges.
* Az asztalok takarítása a higiéniai követelményeknek megfelelően.
* Ha a főpincér vagy az igazgató elrendeli, számlák írása, kifizetések ellenőrzése, felszolgált ételek és italok, napi bevétel felmérése.
* Az étterem rendjének és tisztaságának biztosítása.

Azt, hogy mire terjednek ki a pincér feladatai, az adott munkahelye határozza meg. A szállodákban dolgozó pincérek gyakran teljesítenek szobaszolgálatot, ételt és italt visznek a vendégek szobáiba. Egy pincér gyakran pultos minőségben is helytáll - snacket és koktélt készít, sört mér, kávét vagy teát főz.

Egy pincér különféle eszközöket használ mint pl. tálcát, büféskocsit, pénztárgépet, számológépet, mérleget, evőeszközöket, ételmelegítőket, sörcsapot, tea- és kávéfőzőt, shakert, konzervnyitót, üvegnyitót, dugóhúzót, jégkészítőt, jégtörőt, stb.

A legjellemzőbb tulajdonsága a pincér teendőinek az, hogy mindig mozgásban van. Mérföldeket gyalogol egyetlen munkanap alatt, és akkor is sok a dolga, amikor még nincsenek is vendégek, vagy amikor már mindenki elment.

Egy pincért a vendégek mindig figyelnek és bírálnak, nagy nyomás alatt dolgozik, ugyanakkor gyorsnak és figyelmesnek kell lennie. Késznek kell lenniük plusz rendelések kiszolgálására. Gyakran minden igyekezet ellenére a vendégek elégedetlenek. Ezért a pincérnek nagyon türelmesnek és megértőnek kell lennie. Ezek a vonások rendkívül fontosak az ettermekben és kávézókban.

A munkahely fizikai tulajdonságai

Egy pincér dolgozhat étteremben, kávéházban, presszóban vagy kocsmában. Ezek lehetnek független helyek, vagy egy nagy étteremhálózat vagy más intézmény részei, mint pl. szállodáé, vagy színházé. A pincérek olyan különleges alkalmakon is dolgoznak, mint pl. egy parti vagy bankett.

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

A munkahely társadalmi jellemzői

Egy pincér dolgozhat egyedül (a kisebb vendéglátóegységekben) vagy csapatban (sok pincérrel és segédpincérekkel, mindenki a saját ritmusában vagy saját feladatkörükben, mint a rendelések felvétele, bor felszolgálása, mosogatás). Az emberi kapcsolatok a szakmában elkerülhetetlenek, és szorosak. A pincér együtt dolgozik a személyzet más tagjaival (pultosokkal, más pincérekkel, szakácsokkal, stb.), de ami a legfontosabb, ügyfeleket (vendégeket) szolgálnak ki. Az összes szakmai feladat tökéletes elvégzése mellett a pincérnek segítenie kell a vendégeknek az étel- és italválasztásban.

A személyzeti 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, vagy egy pontatlanul felvett rendelés miatt).

Munkarend

Egy pincér 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 kliensek távozása nem jelenti a pincérek műszakjának végét. A pincérek és a segédek számára akkor ér véget a munkaidő, amikor az éttermet már kitakarították és előkészítették a következő napra, a könyvelés is rendben van, és a pénztárgépeket is lezárták.

A pincér ruházata általában egy egyenruha, melyet az adott vállalat szab meg. A munkáját rendszerint az ügyfél irányítja, aki a pincér hatékonyságának közvetlen megfigyelője és ellenőre. Továbbá a felügyelethez a rendszerben magasabban álló egyén is csatlakozik: a főpincér, az igazgató vagy a tulajdonos.

A pincér (segédpincér) által végzett feladatok jórészt rutinteékenységek, noha minden nap új helyzeteket és problémákat hoz magával.

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

Pszichológiai elvárások

Egy pincérnek tudnia kell kapcsolatot létesíteni és jól bánni az emberekkel. Jómodorúnak kell lennie, és az sem árt, ha van humorérzéke. Ez a hivatás konfliktuskockázattal jár, tehát legyen türelmes, toleráns, megértő és legyen jó az önkontrollja.

Egy pincérként dolgozó embernek ügyesnek kell lennie, elsősorban azért, mert mindent a kliensek szeme láttára végez, másodsorban, mert törékeny anyagokkal (pl. üvegpohár) és veszélyes eszközökkel (pl. forró víz) 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, haa pultos hozzáértő, következetes és rendelkezik néhány szervezői képességgel.

A nemkívánt tulajdonságok közt olyanok szerepelnek mint a szétszórtság, pesszimizmus, félénkség és mogorvaság.

Fizikális és egészségi követelmények

A felszolgálói munka igen nehéz. Tekintve, hogy a pincér idejének nagy részében mozgásban van, fontos az egészséges csontozat és az erős testalkat a munkához. Egy pincér egyetlen munkanap alatt több mérföldet is megtesz. A nagymértékű végtag- vagy gerincsérülés és a lúdtalp kizáró ok. Egy pincérnek jó íz- és illatérzékeléssel kell rendelkeznie, és helyes színlátással is, mely lehetővé teszi, hogy különböző ételeket és italokat megfelelően szolgáljon fel.

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

Kizáró tényezők még a mentális hiányosságok vagy betegségek is.

A pincérben nem lappanghatnak fertőző betegségek, és megjelenésüknek elfogadhatónak kell lennie. Közepes magasságúnak kell lenniük.

Mint minden más, élelmiszerekkel kapcsolatos tevékenységhez, a pincérnek is kötelező érvényes egészségkártyával rendelkeznie.

A mozgáskorlátozott személyek pincérként nem alkalmazhatóak.

Felszolgálói rendszerek

A felszolgálói rendszer rendkívül hagyományos és igen összetett, sok erőfeszítést igénylő, de kis hatékonyságú rendszer; működésének feltétele, hogy a pincérek sokkal nagyobb létszámban legyenek jelen, mint a személyzet többi tagja.

A felszolgálás hatékonysága befolyásolja azt az időt, amit egy kliens a vendéglátó egységben tölt. Azokon a helyeken, ahol felszolgálás működik, a vendégek minőségi kiszolgálást várnak el, ezért a pincéreknek a következő szabályokat kell követniük:

- a megfelelő étel- és italfelszolgálást kell nyújtaniuk,

- az asztalokat megfelelően kell megteríteniük és a terítéket a fogyasztandó ételekhez

kell igazítaniuk.

Az ételek felszolgálásának szabályait az italok és fogások értéke, ill. a felszolgálás

minősége, kiterjedése határozza meg. A felszolgálás költségeitől függetlenül azonban vannak elvárások, melyeknek teljesülniük kell:

- teljeskörű higiénia az italok és ételek tekintetében,

- az ételek gyors felszolgálása megfelelő hőmérsékleten,

- ételek ajánlása és segítségnyújtás.

A fogások többféleképpen felszolgálhatók:

tányéron - az ételt melegített tányérra teszik és így szolgálják fel a vendégnek,

- tálon - az ételeket porcelántálra vagy pecsenyéstálra teszik evőeszközökkel együtt,

- tálból - az ételeket a vendég érkezése előtt az asztalon elhelyezett tányérokra teszik.

Az italok felszolgálásakor a következő szabályok betartása szükséges:

tekintetbe kell venni a különböző italok minőségét, mint pl. étvágygerjesztők (vodkák), fehérbor, vörösbor, desszertbor, pezsgő, jeges italok és puncs.

minden italt a megfelelő pohárban kell felszolgálni

minden italt a megfelelő hőmérsékleten kell felszolgálni,

a márkás italokat a vendég előtt kell felbontani,

a fehérbort és a vodkát jegesvödörben kell felszolgálni.

A pincérszolgálat minden típusú vendéglátóegységben megvalósulhat.

A legelterjedtebb pincérszolgálatok a következők:

- szekcionált munka,

- szakosodott csapatok,

- brigádok.

A szekcionált munka rendszere

A szekciókra osztott rendszerben minden pincérre külön étteremrész tartozik, és felelősek a vendégek kiszolgálásáért abban az adott részben. A szekciók felosztása változhat, mert az étterem forgalma és a vendégek elhelyezése is változik.

Egy pincér, aki egyik napra a konyhától távol eső részt kapta, másik napon a közelebbire osztják be.

Napszaktól és a vendégek forgalmától függően a szekciók mérete is változhat. A vezető havi beosztást készít, amiben kijelöli a szekciókat a pincéreknek.

Az egyéni felszolgálói rendszer azt jelenti, hogy a pincér minden, a vendég kiszolgálásához szükséges feladatot ellát, tehát:

1. Előkészítik a szekciót a felszolgálásra

Egy pincér az egész éttermet előkészíti vagy csak saját szekcióját. Ez a következőkkel jár: ellenőrzi, hogy rend és tisztaság van-e, és hogy az asztalok és székek jó állapotúak-e, stb.; megteríti az asztalokat, felteszi a terítőket, és így tovább. Ellenőrzi a napi menüt, ruházatát, és szól a vezetőnek, ha a hely készen áll a vendégek fogadására.

2. Kiszolgálják a vendégeket

A pincér köszönti az ügyfeleket, segít nekik asztalt választani, átadja nekik az étlapot, felveszi a rendelésüket és segít nekik az ételválasztásban. Ezután beírja a rendelést a kiszolgálópont rendszerébe, így továbbítja a konyhára. Aztán elviszi a tányérokat, visszaviszi a tálalójába, onnan a vendégnek. A vendég kérésére átveszi a fizetést és elköszön.

3. Ellátják az utolsó feladatokat

A pincér letörli az asztalokat, miután a vendégek elmentek, beviszi a mosogatóba a használt edényeket, ellenőrzi a felszerelését a tálalóban, és jelentést ad a kifizetésekről.

# Szakosodott csapatok rendszere

A szakosodott csapat azt jelenti, hogy egy csapat különböző tagjai különböző feladatokért felelnek egy szekción belül. Egy szekcióba nem tartozhat 80-90 helynél több.

Egy csapat többnyire négy alkalmazottból áll: egy senior pincérből (ő irányítja a csapatot), egy pincérből, aki az italokért felel (üdítők és alkoholosok), egy pincérből, aki az ételek felszolgálásáért felel, és egy segédpincérből (akit "bussernek" hívnak az Egyesült Államokban), aki kiviszi a használt tányérokat, megteríti és tisztán tartja az asztalokat. A feladatok felosztásának állandónak és a személyzet képzettségének megfelelőnek kell lennie.

A senior pincér mindig jelen van a szekcióban, - köszöntik a vendégeket, megmutatják nekik a szabad asztalokat, segítenek kiválasztani az ételeket, felveszik a rendelést, továbbítják más pincéreknek, számlát írnak és átveszik a fizetést. Néhány közvetlen szolgálati feladatot is ellátnak.

Az italkihordó pincér italokat szolgál fel, továbbítja a rendeléseket a konyhának/büfének, kiviszi az italokat a tálalóba, előkészíti őket a fogyasztáshoz, felszolgálja őket, majd összeszedi és elviszi a poharakat, csészéket. Az italkihordó pincérnek magasan képzettnek kell lennie, mert ez a pozíció egyesíti a pincér és a csapos feladatait.

Az ételkihordó pincér ugyanazt a folyamatot végzi, mint az italkihordó pincér, csak ételekkel. Ez a pozíció a pincér és a szakács feladatait egyesíti.

A pincér segédje (segédpincér) a többi pincér rendelkezésére áll, együttműködik a csapattal, általában takarít és segédkezik a felszolgálásban.

A főpincér kivételével a csapat minden tagjának szüksége van tálalókocsira, és az asztalokat rendbe kell tenniük utolsó feladatukként.

A szakosodott csapat rendszere lehetővé teszi a csapattagoknak, hogy specializálódjanak feladataikban, és ezáltal hatékonyabbá tegyék a munkát és fejlesszék a kiszolgálás minőségét.

Továbbá lehetővé teszi a személyzet tagjainak, hogy a legegyszerűbb feladatoktól kezdve megtanulják a szakmát (diákok, tanoncok, bentlakók)

Brigádrendszer

A brigádrendszerben a pincérszolgálat sok tagja sok szekcióban dolgozik. A brigádot egy főpincér (aki a brigád élén áll), egy pincér, egy segédpincér, egy juniorpincér és egy tanonc alkotja.

A csapat (brigád) minden tagjának megvan a saját szekciója, és a főpincér felügyelete alatt dolgozik.

A főpincér köszönti a vendégeket, megmutatja nekik az asztalokat, átveszi a fizetést vagy ellenőrzi a többi pincér fizetésátvételét. Felelősek a szekciójukban lévő többi pincér munkájáért, főként a felszolgálás minőségéért és minden átvett fizetésért. Minden fizetésért és pincérek által használt eszközért felelősséggel tartoznak.

A pincérek minden feladatot teljesítenek a szekciójukban követve az egyéni munka szabályait, egy segédpincérrel vagy egy tanulóval.

A segédpincér vagy tanulósegéd - eljuttatja a rendeléseket a tálalóhoz, takarít, segít a főpincérnek.

A brigádrendszer lehetővé teszi a hatékony munkavégzést, hiszen 120-150 vendéget is kiszolgálhatnak egyidőben.

# Személyi higiénia

Az ételfelszolgáló iparban dolgozók személyi higiéniája rendkívül fontos, hiszen megérintik az ételt, míg készül és míg felszolgálják. Ha nem követik az alapvető higiéniai szabályokat, az könnyen fertőzések átadásához vezethet.

"A jó személyi higiénia biztosítja az egyén megfelelő megjelenését és egészségét, éppúgy, ahogy kultúrájáról is bizonyságot ad."

Egy pincérnek jó megjelenésűnek kell lennie, mert a vendégek a személyzet külseje alapján ítélik meg a helyet. Egy ápolt pincér, akinek jó a hozzáállása, azt a benyomást kelti, hogy az adott vendéglátóegységet megfelelően irányítják.

A test tisztasága, túl azon, hogy minden ember életében fontos tényező, szakmabeli elvárás a személyzet tagjaitól. Tisztának, borotváltnak, jól fésültnek, ápolt hajúnak, rövid körműnek kell lenni és az előírt ruházatot kell viselni.

A kézmosás különösen fontos mind munka előtt, valamint minden mosdóhasználat után. A pincér legfontosabb "felszerelése" a keze, kellemes benyomást kell tenniük. Bármiféle vágás vagy zúzódás visszariasztja a vendégeket. A pincér kezének jól ápoltnak és gondozottnak kell lennie, mert a vendégek folyamatosan figyelik őket. A hajnak is mindig ápoltnak és tisztának kell lennie. A száj tisztasága is fontos. Ha reggel és este nem mos rendesen fogat, lehellete gyorsan kellemetlenné válik.

A láb higiéniája nemcsak a tisztaság miatt fontos, hanem az állóképesség miatt is.

A megfelelő alvási ciklus fontos szerepet játszik az ember egészségében, és munkabeli hatékonyságában. Az alkalmazottnak kipihenten kell munkába érkeznie, kiadós éjszakai alvás után, jókedvűen. Ez megkönnyíti, hogy mindenkivel kedves legyen, hogy elkerülje a konfliktusokat a kollégákkal, főnökökkel és a vendégekkel.

# Kultúra, viselkedés és szakmai erkölcs

A kiszolgáló személyzet szolgáltatásai nagy hatással vannak a vendéglátóegység népszerűségére. Az ügyfelek gyors, udvarias, tapintatos kiszolgálást igényelnek.

Az ügyfelek helyről alkotott véleménye a kiszolgálás gyorsaságától és a vendéglátóegység hangulatától függ. Egy kellemes légkörrel rendelkező helyet szívesen látogatnak a vendégek, míg az udvariatlan kiszolgálás azt eredményezi, hogy máshová, esetleg sokkal távolabb lévő helyre térnek be.

A felszolgáló személyzet tagja nem feledkezhet meg arról, hogy minden vendéget szívélyesen üdvözöljön.

A felszolgálóknak rendelkezniük kell törvények vagy dokumentumok által nem szabályozott jellemzőkkel, - olyan jellemzőkkel, melyek udvariassá, kellemessé, jó megjelenésűvé, elegánssá teszik.

# Az alkalmazás feltételei

Annak a személynek, aki pincérként szeretne elhelyezkedni, szakmai oklevéllel és lehetőleg érettségi bizonyítvánnyal kell rendelkeznie (ez alapvető követelmény a legtöbb munkavállaló számára). A munkatapasztalatot szintén elvárnak, ami megszerezhető hasonló pozícióban, mint pultos vagy büfés.

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 megjelenés és a személyiség fontos tényező ezen a pályán.

# Előléptetési lehetőségek

Ebben a szakmában nincs sok lehetőség az előléptetésre. Egy pincér csak azt remélheti, hogy főnökké, műszakvezetővé, étteremfelelőssé, vagy gasztrofőnökké válik. A munkahelyváltás, egy nagyobb presztizsű helyre való átsorolás is előléptetésnek minősül.

Szakirodalom

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

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

„Technologia gastronomiczna z obsługą gości”, REA, 1999

„Przegląd Gastronomiczny - miesięcznik, Wydawnictwo Czasopism i Książek Technicznych

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

Podręcznik dla zasadniczej szkoły zawodowej, wyd. I, Warszawa 1988,

R. Jargoń Obsługa konsumenta WSiP

H. Leitner Poradnik dla kelnera, WSiP, Warszawa 1993,

1. R. Jargoń *Obsługa konsumenta* WSiP, p. 145 [↑](#footnote-ref-1)
2. *Podręcznik dla zasadniczej szkoły zawodowej,* wyd. I, Warszawa 1988, p. 87 [↑](#footnote-ref-2)
3. Ibid., p 143. [↑](#footnote-ref-3)
4. H. Leitner *Poradnik dla kelnera,* WSiP, Warszawa 1993, p. 145 [↑](#footnote-ref-4)