



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0233

Šablona:	III/2	č. materiálu:	VY_32_INOVACE_209
----------	-------	---------------	-------------------

Jméno autora:	Jana Štrossová
Třída/ročník:	IV.
Datum vytvoření:	2. 9. 2013

Tematická oblast:	Hotelnictví
Předmět:	Hotelový provoz
Výstižný popis způsobu využití, případně metodické pokyny:	Učební list umístěný na internetových stránkách školy, který nahrazuje učebnici
Klíčová slova:	Hosté s handicapem
Druh učebního materiálu:	Učební list

Hosté s handicapem - v hotelu (restauraci)

Vozíčkáři – ubytování v přízemí, bezbariérové prostředí, širší futra dveří, níže umístěné veškeré zařízení pokoje, madla u WC, u vany madla, nebo hydraulický sedák do vany, sprcha se sedákem, nebo prostorem na židli. Většina přístrojů v hotelovém pokoji na dálkové ovládání. Telefon na několika místech (včetně WC, koupelny). Předpokládá se, že v budově je výtah vhodný pro vozíčkáře. V restauraci je usazujeme ke stolu tak, aby viděli na obsluhu, nepřekáželi obsluze. U stolu odstraníme židli.

Postižení rukou – zjistíme, zda host potřebuje pomoc (host, který se s postižením narodil, je většinou soběstačný, pomoc odmítá, host, který je po úrazu většinou pomoc uvítá). Můžeme nabídnout rozkrájení pokrmu v kuchyni, lžící místo vidličky a nože, pokud si nejsme jistí, založíme masový příbor i lžící. Pomáháme z kabátu a do kabátu, otevíráme dveře.

Postižení nohou (berle, hůl) – usadíme hosta co nejbližší dveřím tak, aby například noha v sádře nezasahovala do uličky, kde chodí obsluha a ostatní hosté. Hůl a berle umístíme tak, aby nepřekážely ostatním, ale aby je měl host při ruce. Můžeme odstranit nepoužité židle od stolu. Pomáháme z kabátu a do kabátu, otevíráme dveře.

Nevidomí - jsou často soběstační. Většinou chodí do restaurace s doprovodem, který se o ně postará. Pokud přijdou sami, měli bychom mít základní informace, jak se k postiženému chovat.

Vhodný je dotaz, zda si přejí pomoc. Nevyžádaná pomoc jim může naopak přitížit.

Než je oslovíme, jemně jim položíme ruku na rameno, aby věděli, kde jsme, a že mluvíme na ně. Vedeme je zaklesnutí za paži. Když jsme u místa, kde budou sedět, jejich ruku položíme na opěradlo židle a oznámíme, že místo je zde. Slepickou hůlku hostům nebereme z rukou, většinou je skládací. Host si s ní poradí sám, aby nepřekážela při obsluze. Osobní věci umístíme co nejbližší postiženého hosta (kabát, tašku). Host si většinou sedá sám (je to bezpečnější, než ho usazovat).

Jídelní lístek jim předčítáme i s cenami. Objednávku jim zopakujeme.

Vždy, když k hostu přijdeme, oslovíme ho, a zároveň jemně položíme ruku na jeho rameno. Host nás bude registrovat a neudělá žádný prudký pohyb. Místo, kam jsme naservírovali nápoj mu popíšeme. Například: Váš nápoj je vpravo, asi 20 cm od hrany stolu, ve sklenici. Počkáme, až si host sklenici nahmatá. Zabráníme tak převrnutí sklenice.

Při servisu pokrmů postupujeme stejně, s tím, že popisujeme umístění jednotlivých složek pokrmu na talíři. Například: maso je na 5 knedlíky na 12, zelí na 2. Čísla jsou jako na hodinách. Podle těchto čísel si host představí, kde jednotlivé části pokrmu na talíři jsou.

Když si host vyžádá účet, jednotlivé položky čteme z účtu a nahlas je sčítáme. Pokud je již účet sečten, nahlásíme hostu konzumaci včetně cen, aby ji odsouhlasil. Potom sdělíme konečnou cenu. Host hmatem rozpozná jednotlivé bankovky. Při vracení peněz nazpět hlásíme nahlas odpočet vrácených peněz. Například účet hosta činí 70,--Kč. Host nám předloží 200,-- Kč. Bankovku si vezmeme a nahlas odpočítáváme. Sedmdesát a třicet je sto a sto je dvě stě korun. Do místa, kam jsme položili vrácené peníze mu položíme ruku. Počkáme, až si host vrácené peníze hmatem zkontroluje a uloží.

Pomůžeme mu do kabátu, podáme tašku, host si připraví hůlku a opět zaklesnutí v jeho rámě ho doprovodíme k východu a otevřeme dveře. Pokud ho doprovázíme až na ulici, sdělíme mu jeho polohu, nebo směr, kudy má jít. Rozloučíme se.

Špatně vidící lidé – v některých restauracích půjčují brýle na blízko, pokud si je host zapomněl. Pokud host není schopen přečíst jídelní lístek, provedeme ústní nabídku pokrmů a nápojů opět včetně cen.

Neslyšící, nebo špatně slyšící hosté – musíme si uvědomit, že vidí a umí číst. Stačí předložit jídelní lístek. Jsou většinou schopni si objednávat sami. Pokud zjistíme, že nás špatně slyší, nebudeme na ně křičet, ale hlas pouze přizpůsobíme prostředí a sluchovým možnostem hosta. Můžeme se s hostem domluvit i písemně. Pokud host používá znakovou řeč, pokusíme se mu porozumět, pokud je problém, volíme psanou formu. V restauraci je to vhodnější, než přehnaně gestikulovat a rušit tak ostatní hosty.

Postiženým hostům nabídneme pomoc, nezlobíme se, pokud ji odmítnou. Jsme trpěliví, ochotní, umíme se vžít do jejich situace.