

**МЛАДИНСКИ СОВЕТ НА ОХРИД**

**ПРОЕКТ ЗА ЗАШТИТА  
НА ОХРИДСКОТО ЕЗЕРО**

**КОМПОНЕНТА „Д„**



**ТУРИСТИЧКО ЕКОЛОШКИ  
БОН ТОН**

**Практичен прирачник за културата на однесување во  
областа на туризмот и угостителството и животната  
средина, како и деловно однесување**

**ОХРИД 2001**

**МЛАДИНСКИ СОВЕТ НА ОХРИД**

*Проект за заштитата на Охридското Езеро - Компонентата „Д,,*



*Димче Каневче  
Ирена Гаврилоска  
Александар Пинев  
Билјана Филоска*

**ТУРИСТИЧКО ЕКОЛОШКИ  
БОН ТОН**

*Компјутерска и техничка обработка: Гордана Караѓуле*

*Насловна сѝрана: Димче Каневче*

*Издавач: Младински Совети на Охрид*

*За издавачот: Димче Каневче*

*Печарено во Леѝра-Охрид*

*Печатењето на прирачникот го овозможи  
Регионалниот центар за заштита на животната средина за  
источна и средна Европа од Будимпешта - Канцеларија во  
Скопје - Република Македонија*

*Посебна благодарност до Проф. Д-р Наум Целакоски за  
покажаното разбирање и соработката при изработката на  
прирачникот.*

## ПРВ ДЕЛ

### ТУРИСТИЧКО-УГОСТИТЕЛСКИ БОН-ТОН

#### КУЛТУРАТА И ТУРИЗИМОТ

**„ Мир на светот, низ патување по светот,  
- Опејхајмер**

Културата преставува еден од највозвишените и највиталните достигнувања на најцивилизираното суштество на земјината топка. Токму поради неа, човековото општество стана специфична заедница издигната над целиот жив свет. Всушност културата е најзначајниот феномен што го оддели човекот од животните.

Отсекогаш, а посебно сега културата зазема се повисоко место во рамките на развојот на туризмот и угостителството. Современиот туризам и проекцијата на туризмот не може да се замисли без присуство на поливалентните вредности на културата, зошто сам по себе туризмот преставува синтеза на културата и културните вредности.

Туризмот пак преставува појава која допринесува до доближување на разни култури, зближување и меѓусебно разбирање на луѓето. Оваа појава е веќе составен дел од нашето секојдневие, неминовност на сегашноста и предизвик за иднината.

Како специфична категорија туризмот доби нови димензии, прими различни форми и облици, се прошири со нови содржини и нови функции. Со појавата на туристичките движења, а со тоа и преместување на туристите од едно место на друго туризмот не само што преставува најмасовна миграторна појава туку и преместување на култури, идеологии и навики.

Туристите-патници патувајќи ги елиминираат природно поставените граници, со што градат мостови на пријателство, помеѓу различните народи со различни политички, религиски или пак културни убедувања.

Кога се зборува за културата и туризмот, културата се подразбира како збир на материјални и духовни вредности кои ги создал човекот и разните облици на однесување. Но со разграничувањето на културата и со воопштување на нејзините основни функции не би имало вистински резултати во областа на туризмот. Ова доведува до фактот дека туризмот и културата се тесно поврзани и токму затоа не само што овие две појави не можат да се сметаат за издвоени, денес се повеќе се спомнуваат како интегрална појава препознатлива по својата специфика и утврдени правила во секојдневието.

Се почесто се споменува поимот „туристичка култура“, како дел од општата култура, а во рамките на туристичката понуда. Тоа се поврзува со мотивот на патување кога истиот е културен настан или културна вредност, но најчесто тоа е со ограничени можности затоа што е привилегија на мал број луѓе кои точно знаат што сакаат од патувањето, а е поврзано со нивниот степен на образовани, општи познавања од некоја област или пак имаат постигнато висико ниво на културолошка наобразба. Туристичката култура покрај степенот на образование преставува и иницијален културен фактор на туристичкото движење и има влијание на изборот на правецот на движењето, а туристичките потреби се означуваат како диференцирани културни и рекреативни потреби.

## **НАРОДНАТА КУЛТУРА И ТУРИЗМОТ**

Во рамките на туристичката култура посебно место заема народната култура. Народната култура како дел на културното наследство создава широки можности за нејзиното ангажирање во рамките на туристичката побарувачка. Културното богатство, народните обичаи и култови, преставуваат потребни елементи во комплексните вредности на оваа дејност. Мисијата на народното творештво е голема и благодарна затоа што од даменшни времиња до денес ги надмина сите граници на времето и остана траен и неуништив сведок за се што е вредно и трајно. Нашата земја поседува мошне значаен и автентичен фолклор, кој може да се мери и споредува со било кои достигнувања и возвишувања во рамките на севкупната светска култура и цивилизација.

Имајќи го пред себе овој факт, како спој на културата и традицијата туризмолозите треба да обрнат внимание целото богатство кое е дел од народната култура да им го доближат на туристите. Тоа би значело дека многу атрактивно би било кога би се организирале туристички патувања до добро познатите етно населби, каде туристите можат да слушнат па дури и да научат стари песни, да ги видат единствените носии и ткаенини, да го вкусат она што е најкарактеристично за македонската кујна, да се посетат места кои се познати по традиционалните обреди кои секако ќе предизвикаат голем интерес кај посетителите, а се со можност и самите да учествуваат во сите активности кои би преставувале туристичка понуда.

Вклучувањето на народната култура во туристичката понуда преставува значаен чин и треба да се изведува одмерено и умешно, а не да се комерцијализира со што ќе се нарушат основните и елементарните дејности.

### **НЕГАТИВНАТА КУЛТУРА И ТУРИЗМОТ**

Современиот туризам преставува се посложена појава отколку што во праксата се применува. Покрај познатите значајни општествени и економски резултати како пропратни појави во областа на туризмот се манифестираат и различни негативни појави.

Употребата на дрогата како и пораста на проституцијата и криминалот се прифаќаат како предуслов на новосоздани услови во некои средини. Развојот на туризмот во некои области, во социјална смисла доведе до ерозија на моралот и достоинството и до патетика на лажно имитирање на туристите. Како облици на негативна култура, покрај горенаведените примери треба да се споменат и нарушувањето на еколошката средина, загадувањето, пренамената и рушењето на старинските градби и архитектонски целини, неконтролирано однесување со губење на основните етички норми, комерцијализам, кич и други појави. Од ова следува дека туризмот како феномен е склон кон болестите на агресивност, комерцијализација, негација и некритичност.

За да се смалат на што е можно пониско ниво овие појави од развојот на туризмот, сите учесници во туризмот треба да ги

знаат причините за ваквите појави и колку што е можно повеќе да не дозволат тие да се реализираат во реалноста.

## **ОДНЕСУВАЊЕ КОН ГОСТИНОТ ОД АСПЕКТ НА ТУРИСТИЧКАТА ПОНУДА**

Од секогаш кај македонскиот народ гостинот преставувал обредна, многупочитувана и ценета личност. За гостинот секогаш се приготвувала најубавата соба, при неговото доаѓање се поздравувале сите во семејството, а за што попријатно да се чувствува домаќините приготвувале храна која заедно со разни пијалаци му се нудела на гостинот. Ваквата традиција која е вкоренета во обредните дејствија во нашата земја преставува многу значаен елемент и предуслов за развој на туризмот. Со актуелизирањето на туризмот значајна улога има човечкиот фактор, културата на однесување на кадрите и нивната подготвеност со искрено задоволство да ги пречекаат гостите.

Во сеопштата култура значаен е пристапот кон гостите и нивниот третман, затоа што кога ја согледувавме релацијата работник-гостин се почесто се огледувавме на добро познатата реченица која своевремено преставуваше и мото во туризмот дека „ гостинот е секогаш во право.„ Непишано правило беше - добар угостител е оној кој знае да му удоволи на гостите по секоја цена и оној кој е презадоволен од однесувањето на гостите. Развиената туристичка дејност категорично ја отфрла површноста во однесувањето на персоналот како и шарлатанството при однесувањето со гостите. Се наметнува креирање разработка и примена на нови релации во меѓучовечките односи во туризмот и угостителството, објективно разбирање на гостинот како човечко битие со сите негови карактеристики и во такво својство создавање на добри односи меѓу туристичките работници и корисниците на нивните услуги.

Гостите можат да бидат најразлични, почнувајќи од нивниот карактер, па се до нивните желби и барања. Туристичката маса е хетерогена и се состои од различни личности кои доаѓаат до израз со секојдневната комуникација со другит луѓе. Токму затоа не е лесно комуницирањето со гостите и токму заради тоа треба да се внимава при контактирањето со нив и нивниот третман во секојдневната пракса.

## **ГОСТИН - УГОСТИТЕЛ**

Потребата од создавање на добри и хармонизирани, како и хумани и достоинствени меѓучовечки односи, преставува многу важен елемент во релацијата хотелиери - гости. Се уште провејува тезата дека гостинот е секогаш во право и дека неговата личност е неприкосновена па од тука за неговото достоинство не смее да се поставуваат никакви прашања па макар и неговото однесување да го нарушува угледот на угостителот или пак угостителскиот објект. Но грижата за добри односи меѓу хотелиерите и гостите не значи дека гостинот може да прави што сака и да се однесува како сака, при што ќе го омаловажува работникот или пак ќе го понижува.

Многу е важно туристичко угостителските работници таквиот начин на однесување да не го дозволат посебно пред странските гости затоа што станува збор за имиџот на самиот објект од кој вработените егзистираат, а уште повеќе за зачувување на честа и достоинството на самиот работник.

Мора да се има пред себе факот дека има секакви гости кои можат да бидат и арогантни, и препотентни и дрски па се до безобразни. Но исто така мора да се знае дека секое нарушување на моралните норми од страна на гостинот, па дури и од страна на хотелиерот доведува до нарушување на релацијата гостин - угостител, во рамките на понудата и побарувачката.

### **Што треба да се прави кога има такви случаи?**

Во секоја прилика треба да се знае дека при релацијата угостител-гостин потребно е да владејат основните културолошки норми на однесување. Секој гостин е добредојден и во рамките на дозволеното неговите потреби треба да се почитуваат, а се со цел да е задоволен и повторно да се врати во истиот објект. Угостителот пак треба да се труди да го памети гостинот, неговите потреби и желби како и неговите навик. Меѓутоа сето ова што го пишуваме погоре околу желбите и потребите на гостите мора да е во склоп на пропишаниот куќен ред и нормативите кои постојат во хотелиерството.

Секој угостител треба да ги разбере објективните потреби на гостите и доколку е во можност да му излезе во пресрет, но никако не треба да се става гостинот во заблуда дека секоја негова постапка е правилна и навремена, ниту пак да се даваат површни заклучоци и лажни впечатоци.

Културата на однесување преставува вистинскиот пат кон добра релација угостител-гостин. Тоа се постигнува со искрен однос на угостителот кон гостинот и тоа во било која ситуација. Угостителите треба да бидат присебни и во моменти кога гостинот не е во право, посебно кога нивните деца трчаат низ холовите на објектот, кога своите емоции гласно ги изразуваат, кога музиката во нивната соба е пребучна, па дури и кога ги прекршува правилата на однесување кон спротивниот пол без разлика дали се однесува према другите гости или пак према персоналот, но се до одредена граница. Кога таа граница е надмината многу важен елемент е начинот на кој угостителскиот работник ќе му пријде на проблемот и на неговото решавање. Во случај кога треба да се реагира треба да се зачува самодовербата, достоинството и самопочитувањето и да се пристапи кон стабилизација на ситуацијата и урамнотежување на состојбата. Културата на однесување не дозволува во такви ситуации да се изразуваме со погрдни зборови што во пракса и се случува туку треба да се одберат соодветни изрази со кои ќе се даде до знаење дека однесувањето ги нарушува постоечките правила и норми во објектот.

Со такво однесување туристичко-угостителските објекти, а тоа и работниците кои работат во нив ќе имаат успех во работата и благодарност од страна на гостите.



## **ПОИМ ЗА КУЛТУРА НА ОДНЕСУВАЊЕ**

При комуницирањето со гостите, од угостителските и туристичките работници се бара крајна трпеливост и умевање добро да се познаваат човековите потреби и начинот на однесувањето на гостите.

Во ликот на гостинот се гледа човек со непосредни психолошки и суптилни особености.

Според тоа, целите и задачите на културата на однесувањето во наведената област би ги сумирале во следните формулации:

- Културата на однесувањето кон гостите, треба да се негува и усовршува во секојдневна пракса. Во секое време треба да се биде на ниво на поставените задачи и состојби.
- Комуницирањето со гостите во одделни ситуации, согласно предходната пракса и искуство, треба да се предвиди. Треба да се предвиди и однесувањето на поединецот.
- Доколку се западне во контрадикторност и недоразбирање, треба да се изнајдат најприкладни и најсоодветни решенија за да бидат задоволени туристите во соодветната средина и објективните околности.
- Гостинот е секогаш добредојден. Тој е најзначајниот и најважниот собеседник, да му се угоди во рамките на можностите, да се привлече со сите атрибути на имагинацијата, за да можеме да очекуваме пак да дојде во нашиот објект.

Според тоа, под поимот култура на однесување во туризмот и угостителството, во современи услови, подразбираме априорно, свесно и исклучиво, достоинствено и отмено однесување со гостите, што е израз на добро и професионално образовани луѓе.

Само со стрплива, систематска и упорна работа врз база на науката и стекнатото искуство, можеме да го подобриме нашето однесување, не само со гостите во наведената област, туку воопшто, со нашите пријатели и луѓето од секојдневниот живот. Разбирањето на однесувањето на луѓето, објект е и светоглед на човековите достоинства, неговите животни определби, субјективни компоненти и компонентите на неговата личност, темперамент и карактер.

Гостите се осетливи и на најмал непотребен гест, на секоја непотребна ситница, површност, формалност и неприродно однесување.

### **КУЛТУРАТА НА ОДНЕСУВАЊЕТО ВО ТУРИЗМОТ И УГОСТИТЕЛСТВОТО**

Денешниот турист е човек со се повеќе потреби и со поголеми желби, тој ја согледува мотивацијата на можностите преку туризмот да ги реализира и оние свои потреби, што тешко може да ги задоволи во другата сфера на својата секојдневност, дури и оние желби што се сметаат скоро неостварливи, што се мечтаеле со гледање филмови и читање забавна литература.

Во ни една стопанска гранка не е така важно однесувањето спрема гостите, како што е тоа во угостителството и туризмот.

Секој гостин во оваа дејност е важна и секако најважна личност и спрема него треба да се укаже уважено достоинство и во границите на потребите пристоен респект. Оваа проблематика дотолку е потешка кога ќе сфатиме дека секој гостин во објектот преставува посебна личност, со посебни психо-соматски карактеристики и особености.

Затоа се смета дека во туризмот може да работат само оние лица кои се склони да ги сакаат луѓето, само оние што внесуваат ведрина, ентузијазам и високо достоинство во работата.

## **ПРЕЧЕКУВАЊЕ И ПРВИ КОНТАКТИ СО ГОСТИТЕ**

Првите контакти се фактички деловни, но и срдечни, топли и човечки, контакти меѓу понудувачите и потрошувачите на туристичкиот пазар, тоа се средби и разговори меѓу представници на тур-оператори, туристички водичи, хотелиери, со наши или инострани гости со различни карактери, професии, обичаи, религиски и културолошки преубедувања.

Пречекувањето и првите контакти со гостите не представува само поздравување со нив или некаква рутинска вештина. Првиот впечаток што со своето однесување го оставаат кај нас е многу значаен. И обратно. Почитувајќи го овој факт треба да се манифестира посебен респект спрема гостинот при неговото доаѓање и првата средба. Од овој впечаток исто зависи и понатамошното расположение на гостите. Незадоволниот гостин е погласен од секаква реклама и пропаганди.

Убавиот и пријатен дочек, срдечен поздрав со ведрa насмевка, првиот контакт и прифаќањето на гостите од страна на угостителско туристичките работници е она што најмногу го очекува и посакува гостинот турист. Така гостите и туристите се придобиваат уште при првата средба.

## **ПРЕЧЕКУВАЊЕ НА ГОСТИТЕ**

Овој момент всушност го означува првиот чин на комуницирање со гостите и заради тоа е така значаен. Овој прв контакт на гостинот со туристичкиот работник може да има и пресудно значење. Гостинот и не сакајќи, оттогаш почнува да формира сопствено мислење за објектот во кој доаѓа и за луѓето што тука работат. Од овој прв впечаток најчесто зависи и понатамошното расположение на гостите.

Најчесто со новодојдените гости се поздравува со наклон и во зависност од времето на денот со: "добро утро", "добар ден"

или "добра вечер". Со гостите што ги познаваме се поздравуваме со стисок на рацете, ако тие за тоа изразат желба. При поздравувањето, гостинот треба да се гледа во очите. Поздравувањето треба да е срдечно, ненаметливо и неизвештачено, со топол поглед и насмев, за да се покаже на гостите дека навистина се добредојдени. При тоа гостинот треба да е на одредено растојание, ни преблиску ни предалеку. Со гостинот, ако има жена, прво таа се поздравува. Ако има гости од разни категории, тие се поздравуваат според нивното старешинство.

Пречекот на гостите во угостителските објекти, каде што се служи храна и пијалок, исто така треба да се обавува со достоинствено внимание и почит. Кога гостинот ќе влезе во ресторанот, по можност го пречекува шефот на сала или некој од келнерите. Љубезно ќе го поздрави и ќе се потруди гостинот да се смести на некоја од масите во ресторанот од каде што ќе има подобар поглед околу себе или на околината. Ако гостинот е со жена, нејзе и се дава предност при изборот на местото. Постојаните гости се упатуваат на нивните вообичаени места.

## **ПОЗДРАВУВАЊЕ**

Поздравувањето било со кого и да е има две фази:

- Манифестација на поздравувањето како симболика при комуницирањето;
- Израз на задоволство за сретнување со конкретни личности-гости, пријатели или добронамерници.

### **Зошто се поздравуваме и како велиме здраво ?**

Да се каже „здраво“, на соодветен начин значи да се види, доживее друго битие, да се биде свесен за него како за достоинствена и почитувана личност.

- **Како велиш здраво?**
- **Како го возвраќаш поздравот и на крај како е изведена комплетната реализација на поздравот?**

- За да речеш здраво, треба да се ослободиш од целиот набој на предрасуди и тешки мисли што можеби одамнина те мачат.
- За да го возвратиш поздравот, мора да сватиш дека некој стои пред тебе или проаѓа крај тебе, да му го возвратиш поздравот.
- Откако ќе речеш "Здраво", се ослободуваш од сите свои предрасуди, сите неволји што си ги искусил и сите претпоставени неволји во кои ќе западнеш. Тогаш ќе замолчиш и не ќе има што да кажеш. По некое време можеби ќе смислиш нешто што е вредно за изговор.

Во основа, поздравувањето во праксата е следното: најчесто на улица или друго јавно место, сосема доволен е благ наклон со главата, со поглед кон лицето со кое се поздравуваме. Притоа, соодветно е да се изговори еден од следните вообичаени поздрави: "Добро утро", "Добар ден", "Добра вечер", "Здраво". Постарите лица и оние со повисок општествен статус, прво ги поздравуваат помладите.

## **РАКУВАЊЕ**

Сега како европски стандарди при ракувањето важат следните правила:

Секогаш први подаваат рака:

- жените на мажите;
- постарите, тие што заслужуваат посебен почит на помладите

При поздравувањето најдобро е да причекаме прв раката да ја подаде оној што сакаме да го поздравиме. Раката се подава достоинствено, а не преупадливо и парадно. Ракувањето трае кратко, со мек стисок на дланките. Оној т.е онаа со кого се поздравуваме треба да го гледаме во очите. Прв ја повлекува

раката тој што прв ја подал. Невозвраќањето на подадена рака е грубо нарушување на деловните и етичките норми.

Инаку, основни правила при поздравувањето се секогаш прв да поздравува:

- мажот - жената;
- помладите - постарите;
- оној што поминува - некого што стои;
- ја поздравуваме жената кога е сама или е во друштво;
- оној што влегува во просторија во која што веќе има некој;

Поздравувањето на луѓето, а особено во угостителството и туризмот, претставува висок степен на култура и знак на добро воспитување.

### **ПРОТОКОЛ**

Во областа на туризмот и угостителството, под протокол подразбираме службен акт, документ, склучен меѓу две странки: угостителско-туристичката организација и нарачувачот на услуги.

Кога се прави протокол, за високи државници, или други личности, мора записнички да се констатираат сите детали од страна на службите за протокол на личностите за кои што се бараат услугите и понудувачот на услугите. При изработката на протоколот мора точно да се детерминира времето кога наведените личности ќе ги конзумираат услугите, бројот на конзументите, потребно сместување, начинот на кој ќе бидат распоредени масите, столовите, распоредот на местата, кој каде ќе седи, според хиерархијата, деловниот ред или така како што ќе бара нарачувачот на протоколот.

Според протоколот точно се утврдува начинот на услугата и менито. Многу значајна ставка тука е обезбедувањето. Обично за највисоките личности, од нивна страна се врши посебно обезбедување.

При доаѓањето на исклучително значајни личности, целиот персонал мора да е на висина на протоколарните задачи и обврски. Треба да се наведе дека високите гости при нивното доаѓање, на влезот од објектот треба да ги пречека раководителот на менаџерскиот тим или директорот на хотелско угостителскиот објект.

### **КОМУНИЦИРАЊЕ СО ГОСТИТЕ**

Самиот карактер на работењето во областа на туризмот и угостителството, пред вработените поставува исполнување на многу сериозни потреби и стандарди, во име на многуструките и широки димензии на културата на комуницирањето со гостите.

Туризмот, сам по себе, како дејност, доведува до културни, дури да речеме и акултурни контакти со голем број луѓе, какви што воопшто досега не се познати во историјата на човештвото. Луѓе од најразличните краишта на светот, со најразлични навики и менталитет, се среќаваат секојдневно и комуницираат во разни, потребни и непотребни прилики.

Вработените во туризмот и угостителството, со своите умеења, способности, самодисциплина и работно искуство, го сочинуваат најзначајниот потенцијал на производните снаги во однос на квалитетот и квантитетот во оваа област.

Нагласената потреба за нематеријалните елементи и други услуги во угостителството и туризмот произлегува од се поизбирливата и попрефинета туристичка побарувачка и покрај тоа што туризмот се повеќе се омасовува. Затоа важен објект во таа смисла представува културата на кадрите и начинот на нивното комуницирање со гостите.

Со гостите треба непосредно, отворено и срдечно да се комуницира. Уште од почеток да се запознаат физиономиите на гостите, а по можност и нивните имиња и професија.

Ако е неопходно, или е желба на гостите, треба да се водат непосредни разговори во врска со најблиската околина, културно-историските споменици, природните реткости или нешто друго што нив ги интересира. А потоа споредбено да се водат разговори за такви и слични споменици во нивното имитативно подрачје.

Успешно и непосредно, на секој гостин да му се даде до знаење дека е тој нашиот почитуван, добредојден и најзначаен гостин.

## **КУЛТУРА НА РАБОТНАТА СРЕДИНА**

Под поимот култура на работната средина се подразбираат севкупните односи на работењето во туристичко угостителските објекти, љубезно однесување и создавање на пријатна атмосфера и амбиент. Всушност тоа е самиот процес на работење, како огледало на културата на трудот на секој поединец и на целиот колектив.

Колку во праксата е применета културата на работењето веднаш е воочливо уште со самото влегување во туристичко угостителскиот објект, како и од првите контакти со луѓето кои работат во тие објекти, мотивираноста на вработените, лојалноста кон колективот, технологијата на работењето, хармонично и прикладно уредениот ентериер, облеката на вработените, дизајнот, просторот, хортикултурното уредување на објектите, вкупната привлечност на објектот како надворешна така и внатрешна, што всушност преставува и стандард за потребно ниво на култура при работењето.

## **МЕЃУСЕБНИ ОДНОСИ ВО РАБОТНИОТ КОЛЕКТИВ**

Еден вработен да биде мотивиран во својата работа делуваат многу фактори, а пред се завршеното образование, успехот, социјалните фактори, платата како и работната атмосфера. Сепак има и нешто друго што не е потполно изолирано од овие влијанија и на што не се обраќа големо внимание, а што секако делува на мотивацијата за работа, а со тоа и на квалитетот на работењето. Тоа се меѓучовечките односи на луѓето во работната средина.

За да се постигне координација во работењето на поголем број луѓе, што секако е случај и во туризмот и угостителството, пред се треба да се откријат причините за евентуалните неусогласени меѓусебни односи, а потоа да се превземаат



активности што ќе придонесат за создавање на хармонични односи во работењето. При решавањето на оваа проблематика раководителите применувајќи различни методи често добиваат спротивни ефекти. Така на пример применувајќи го методот на субмисија, со што раководниот тим го намалува степенот на слобода во процесот на работа, раководителот ризикува појава на поголем револт во меѓусебните односи. За да се избегне тоа некои раководители воведуваат методи на конкуренција односно засилена работа во вид на натпревар меѓу групата и поединецот или пак систем на доминација односно допуштање лидерство на одредени искусни работници.

Сепак ниту еден променет метод нема да има успех, ако не се создаде организација на работата, што воспоставува добри меѓучовечки односи кои овозможуваат вработениот да се чувствува задоволен и среќен на работа, односно се додека вработените не го откријат чувството на припадност.

### **УЛОГАТА НА РАКОВОДИТЕЛОТ ЗА РАЗВИВАЊЕ НА ДОБРИТЕ МЕЃУСЕБНИ ОДНОСИ**

Непреченото и успешно работење на некој објект зависи од повеќе фактори, а како најзначаен за создавање на добри меѓучовечки односи и отстранување на меѓусебните слабости при работењето, преставува самото раководење со колективот, а со тоа и какви карактеристики треба да поседува раководителот кој треба успешно да го води објектот.

Повеќе автори кои го проучувале проблемот на раководењето утврдиле дека постојат неколку видови на раководење и тоа:

- автократски начин на раководење, кога раководителот е апсолутен и единствен креатор на севкупната дејност во работењето, при што сите членови на работниот колектив, како и тимот на стручњаци му се слепо покорни, а тој единствено и самостојно решава за се што се случува. Ваквиот начин на раководење може да донесе добри резултати но во основа е лош бидејќи на ваков начин дисциплината и редот се резултат на страв и покорност, а не на креативност и соработка.

Ваквиот начин на работа е оправдан само во случаи кога се работи за нестручни, несигурни и зависни соработници. Во исклучителни прилики кога треба брзо и без никакво доцнење да се извршат некои непредвидени или во сосема кратки рокови договорени обврски исто така раководителот може на овој начин да раководи односно да донесува одлуки.

- демократки начин на раководење преставува раководење врз принципот на соработка помеѓу сите членови, иако голем број раководители мислат дека со овој начин ја губат доминацијата, авторитетот и раководната улога. Раководителот дава совети и инструкции во однос на реализирање на зацртаните проекти, но истовремено прима сугестии од своите соработници. На ваков начин идеите подобро се прифаќаат бидејќи се резултат на соработка, а не на наредба, но треба да се внимава честите дискусии да не станат празни и непродуктивни, во што голема улога ќе игра способноста на раководителот да биде добар организатор и секако до израз да дојде неговиот авторитет и стручност.
- „индивидуални слободи,, е систем на раководење според кој раководителот ги запознава соработниците со обврските, а понатаму работата се реализира според сопствените искуства на секој од работниците. Овој систем е применлив само кога станува збор за одговорни соработници, сосема совесни и самостојни стручњаци.

Раководителот според спроведените анкети треба да ги поседува следните карактеристики:

- интелегенција
- чесност
- лојалност
- непристрасност
- одлучност
- способност за проценување на конкретни одлуки и раководна способност
- љубезност
- стручно знаење

- здравје
- способност за соработка

Како резултат на работата и односите со луѓето, раководителот стекнува авторитет кој во никој случај не може да се постигне со наредби или декрети. Тој се стекнува врз основа на стручноста, организациските способности, почитување на другите лица и други квалитети.

Во праксата на туристичко угостителското работење чест е случајот гостите и тоа оние кои се постојани муштерии да не го имаат видено директорот на објектот или пак неговиот газда, затоа што немал време да биде во објектот или пак во краен случај да се појави меѓу гостите. Или уште полошо е кога ќе се каже дека за него и за неговите пријатели има посебно место каде се среќаваат односно се дружат, пијанчат или доаѓал непристојно облечен.

Наспроти ваквата пракса, раководителот треба повремено да се појавува меѓу гостите и секојдневно да се среќава со персоналот, како и да ги посетува сите објекти во објектот, што влева доверба и валидност на објектот и чувство дека за функционирање на објектот се грижат сите, од директорот до сите други вработени во објектот. На ваков начин со својата работа и навики раководителот стекнува поголем углед и репутација, како кај угостителите така и кај гостите и кај вработените.

## **ДЕЛОВЕН РЕД - КУЌЕН РЕД**

Деловниот ред мора да преставува значајна и сериозна компонента во целокупната работа во туризмот и угостителството, бидејќи тој всушност ги преставува нормативите на работењето. Деловниот ред преставува збир на важечки одлуки и норми за различни категории објекти, нивната намена, како се применуваат во различни земји, според традиционалните односи на тие земји. Деловниот ред се однесува на меѓусебните односи на вработените кон гостите и однесувањето на гостите во хотелско угостителските објекти. Куќниот ред е составен дел од деловниот ред и посебно го пропишува секој објект.

Додека до пред извесно време пракса беше деловниот и куќниот ред да се изложуваат на големи паноа во холите на објектите, или пак да стојат на видно место во собите на објектите, денес тоа се прави на еден по софистициран начин, односно со поставување на звучници или изготвување на папки во кои се ставаат сите потребни информации како и пропаганден материјал, кои се предаваат на гостите. Информациите најчесто се од типот на тоа што се им обезбедува објектот на гостите, кои се нивните права и обврски, како и повеќе информации поврзани со самиот објект. Покрај рекламниот материјал за објектот, најчесто се ставаат и дополнителни информации за поважни нешта кои се поврзани со потесното имитивно подрачје, како на пример што се може да се посети во градот, каде се излегува навечер, известување за културни настани, и сл.

## ЛИЧЕН ИЗГЛЕД И ХИГИЕНА

Можеби во ниедна дејност како во туризмот и угостителството не е важен надворешниот изглед на вработените, како и нивниот склад на психички и етички вредности. Уште со приемот на вработените кои директно комуницираат со конзументите на услуги треба да се внимава да немаат никакви физички недостатоци, да имаат исправен од, правилни линии на лицето и телото како и соодветна висина. Секако сето тоа треба да биде надополнето со убави манири како и добра физичка кондиција.

Личниот однос кон гостите, чувството за одговорност кон работата, за ремето и афирмацијата на објектот каде што се работи, се чувствува и во однос на хигиената и надворешниот изглед и елеганцијата и уредноста во облекувањето. Машките не смеат да имаат мустаки или брада, секогаш треба да се уредно потстрижени и редовно избричени, а жените со уредени фризури, кратки и чисти нокти, дискретно нашминкани, а и едните и другите не треба да употребуваат парфеме и дезодоранси, или доколку се употребуваат да не бидат со јаки тонови. Нивниот однос треба да биде пристоен, ненаметлив, културен и дискретен. Работната облека треба да биде за сите подеднаква, и треба да се користи само додека трае работното време. Додека трае работното време не треба да се конзумира алкохол, а пред гостите не треба да се пали цигара, како нии конзумирање на јадења со специфичен и интензивен мирис.

Кога се зборува за хигиената не треба да се заборава дека тука станува збор и за хигиената на работното место, односно на самиот објект, затоа што пракса е да се забележуваат нечисти санитарни јазли, мебелот да биде уништуван, штофот од мебелот изгорен со цигари, на масите да има нечисти покривки и сл.

Хигиената во објектите која е пропишана и со законски норми претставува огледало на објектот, на неговиот газда, на

градот па дури и на државата, доколку се работи за странски туристи.

## **КУЛТУРА НА ОБЛЕКУВАЊЕ**

Културата на облекување зазема значајно место во туризмот и угостителството. Кај гостите пријатен впечаток остава убаво облечен и уреден персонал. Облеката на вработените треба да има тонови на дискреција и ненаметливост. Работната облека треба да биде во склад со работното место, што не значи дека се уште треба да важи правилото за облекување во црно белата комбинација. Пожелно е доколку се работи за поголем објект персоналот да биде различно облечен во зависност од тоа што работи. Персоналот кој работи на шанк дозволено е да биде малку поатрактивно облечен, затоа што е во директен контакт со гостите, а истото може да важи и за келнерите.

Машките можат да бидат облечени со кошула во некоја светла пастелна боја, можат да облечат елек, а женските како детал на својата облека можат да додадат некоја марама која ќе биде во склад со она што го носат. Во кујната пожелно е да се носи белата боја, персоналот кој работи по спратовите и се грижи за хигиената треба да носи работни мантили со некоја светла боја, најчесто се употребува светлата сина боја, кои можат да бидат декорирани со некоја интересна апликација, манжетни во бела боја и сл. Меѓутоа сето тоа зависи од самиот објект и негвата организираност.

Облеката не треба да биде во многу дречливи и нападни тонови, нити да бидат изведени некои креации кои не одговараат на нашите стандарди и на нашето подрачје. Од она што може да се види денес не би можело да се каже дека постои некоја „униформираност“, во туристичко-угостителските објекти, посебно не во помалите објекти како што се рестораните или кафе баровите. Тука може да се видат сите можни форми на кич облекување, од спортска гардероба до вечерна тоалета, посебно кога се работи за женскиот дел од персоналот.

**Кога се работи за културата на облекувањето збор два и за тоа како би требало да се облекуваат гостите во некоја од приликите во кои се наоѓаат.**

Жената на пример **преку ден** би требала да биде: елегантна но не впечатлива, да носи костим или блејзер, здолниште или пантолони. Боите можат да бидат неутрални во хармонија со очите, косата или тенот. Фризурата уредна, од накит може да се носи саат, белегзија и обетки не многу нападни и секако да бидат во склад со облеката. Чевлите класични, удобни но не спортски патики. Кога се оди **на коктел**, здолништата треба да бидат во темни бои, високите потпетици се пожелни, а како важен детаљ не треба да се заборава дискретниот накит и мала чангичка. **За деловна вечера** пожелно е да се облече краток темен фустан (црн, тегет или сив) впечатлив накит, високи потпетици, ташна во која ќе може да се стави несесер за шминка, не агресивна шминка со посебно внимание на карминот кој треба да е во пастелна боја и дискретен парфем.

Мажот секогаш треба да е елегантен, но не многу приметлив. **Преку ден** костум или блејзер со фармерки - морнарско сино или црно во зима и некоја светла боја во лето, кафеави или црни чевли, куси чорапи кои треба да бидат во склад со вратоврската доколку ја носи, еднобојна кошула и вратоврска која треба да биде што подискретна и во склад на се друго што се носи. Кога се оди **на коктел** може да се облече гардероба која се практикува да се носи и при било која друга пригода, како на пример смокинг одело или комбинација на сакоа и пантолони со бои кои одговараат. Навечер кога се оди **на деловна** или **свечена вечера** задолжително се носи темен костум и бела кошула, или кошула која одговара на бојата на костумот, свилена вратоврска и црни чевли.

## **РЕЦЕПЦИСКИТЕ УСЛУГИ И ГОСТИНОТ**

Рецепцијата во секој туристичко угостителски објект претставува огледало на објектот. Најпрвичните впечатоци гостите ги добиваат преку рецепцијата, бидејќи таква е и нејзината местоположба.

Пречекувањето на рецепцијата на гостите за време на нивниот престој не претставува само нивно пречекување и предавање на клучевите, туку тоа е почетна фаза на процесот на потрошувачката. Имајќи го во предвид овој факт треба со секоја прилика да се манифестира посебен респект кон гостите при нивното доаѓање и првата средба со рецепцијата. Успешното воспоставување на контакти со гостите значи и успешно комуницирање со сите во објектот и воспоставување на добри деловни односи. Најголем број на информации за гостите се добиваат токму преку рецепцијата и затоа вработените во оваа служба треба да ги знаат најзначајните институции во рецептивното подрачје, спомениците на културата, природните реткости, возниот ред на средствата за транспорт, поважните адреси на разни институции, како и се за културно забавниот живот.

Вработените во рецепцијата треба да ги научат имињата, титулите и професиите па дури и навиките на повеќето гости.

## **ОДНЕСУВАЊЕ НА ПЕРСОНАЛОТ ЗА ПОСЛУЖУВАЊЕ**

Најзначајниот дел на културата на однесување се реализира во просториите каде гостите се послужуваат со храна и пијалоци. Почетокот на послужувањето почнува од моментот кога гостинот влегува во објектот.



- Достоинствен и пријатен дочек со срдечен поздрав и ведрa насмевка од страна на персоналот за послужување, е поентата што најмногу годи за секој турист кога влегува во некој туристичко угостителски објект. Со тоа гостите се придобиваат уште при првата средба.
- Штом гостинот е прифатен со љубезен поздрав, треба да биде испратен до масата каде што ќе седне, при тоа може да му се придржи и столицата при седнувањето и доколку има палто или сако, треба да се придржи при соблекувањето.
- При приемот на порачката, откако ќе се постави масата за јадење, на неодлучните гости би требало да им се помогне при изборот. Правилно е, а и од психолошки аспект гледано пожелно е да се посветува повеќе време околу гостите. Искусниот послужувач ги препознава гестовите на гостите и знае што им треба. Во тој случај, пратејки го со поглед, треба да дојде до гостинот и учтиво да праша дали треба уште нешто. Овдека треба да се спомне правилото дека кон луѓето треба да се однесуваме онака како што би сакале тие да се однесуваат кон нас.
- По завршувањето на послугата на гостинот треба да се испостави точна сметка, и по наплатувањето љубезно треба да се испрати од објектот.

### **ШТО ОЧЕКУВААТ ГОСТИТЕ ОД КЕЛНЕРОТ**

Гостите во угостителските објекти доаѓаат со различна причина: локацијата на самиот објект, амбиентот, атмосферата, специјалитетите, пијалоците, услугата или пак заради цената. Приоритетите кон овие причини варираат од гостин до гостин.

Сите гости без разлика на тоа од која од горенаведените причини се гости во некој објект, бараат од келнерот љубезност, ефикасност, добра информација, и добра услуга. Келнерот треба да биде вистински професионалец, снаодлив во секоја ситуација и внимателен.

**Треба да се знае и ова:**

- Треба да се разбираат и предвидуваат гостите за сите нивни постапки и гестови, а за таа цел многу може да се научи преку перманентно и ненаметливо набљудување, активно слушање и поставување прашања како почетна комуникација.
- Кога се во прашање гостите, треба да се има во предвид дека секој гостин има различен карактер, и дека со нивно ненаметливо набљудување се учи и нивниот карактер. Во било каква ситуација не треба избувливо да се настапува, туку напротив, стабилно, стрпливо, и упорно да се зголемува упорноста во разбирањето на луѓето и комуникацијата со нив.
- Имајќи во предвид дека во туристичко угостителските објекти влегуваат луѓе од различни бранши, како на пример политичари, бизнисмени, културни, јавни и други личности, доаѓа до ситуација да се слушаат најразлични разговори. Во тој случај тоа треба да се зачува само за себе како деловна тајна која не смее да се прераскажува и да прерасне во т.н. чаршиски муабет, не смее нападно да се слуша, а уште помалку да се прислушкува.
- Деловни прашања кон гостите се поставуваат само во случај да се поврзани со работата, но и во такви случаи не треба да се разврзуваат разговори кои би прераснале во пријателство. Со гостите може да се разговара и кога тие ќе побараат некоја информација и во тој случај одговорот треба да е краток, концизен и точен, а не треба да се одговара со претпоставки.

### **На гостите мора да им се испостави точна сметка !**

При секое заминување на гостите од објектот мора да им се испостави сметка и поради тоа што денес се се работи со електронската технологија, пожелно е да се достави компјутерска сметка, на која ќе има име и презиме на оној кој послужувал, со називот на она што е конзумирано, како и цената на чинење на се што е конзумирано. Најголем срам е крадење на гостите, посебно

на странските што е редок случај, зошто со тоа се валка сопственото име и својата чест, а секако и името на објектот.

### **НАСМЕВКАТА - ВАЖЕН ЕЛЕМЕНТ ЗА СОЗДАВАЊЕ НА ПРИЈАТНА АТМОСФЕРА**

Насмевката како највреден и најприфатлив гест на задоволство преставува многу важен фактор за создавање на пријатна атмосфера. Таа треба да е вистинска, искрена и да извира од длабочината на душата и ненаметливо и искрено, како израз на задоволство, да се покаже дека гостинот е добредојден.

Насмевката има многу поголема моќ одколку што се мисли и има улога на влевање на сигурност кај гостите во однос на стручноста и подготвеноста на персоналот, а исто така допринесува за опуштање на гостите и нивно релаксирано однесување во објектот.

Угостителско туристичките работници треба да знаат кога треба да се насмевнуваат, а кога не треба. Секогаш треба да се внимава насмевнувањето да не биде погрешно протолкувано, нити да биде прекумерно, за да не се добие негативно мислење од страна на гостите.

Насмевката не треба да се изостави при послужување, кога гостинот треба да се замоли да причека, кога мораме да се извиниме пред гостите и секако кога гостинот го напушта објектот.

### **КАКОВ Е ОДНОСОТ КОН ГОСТИТЕ КОГА ИЗРАЗУВААТ НЕЗАДОВОЛСТВО**

Понекогаш се случува и тоа. Гостите не се задоволни и при тоа негодуваат, односно изразуваат незадоволство. При тоа тие знаат да бидат груби, да критикуваат, да се жалат на квалитетот на понудата, на персоналот и на многу други работи. Приговорите секако можат да бидат основани но и неосновани.

Но и во двата случаи треба да се реагира мирно и внимателно затоа што во спротивно може да дојде до непријатни ситуации. Во такви ситуации треба да се покаже големината на угостителот и да не дозволи со своето однесување да ја повреди личноста на гостинот. Тоа им успева само на вештите угостители.

Приговорите и забелешките не смее да го менуваат односот на работникот. Обично и тоа најчесто со право гостите се жалат на нељубезноста, невнимание, на музиката која може да е премногу јака, на инвентарот и сл. Доколку ваквите забелешки се основани, вработените треба да се извинат, со што ја признаваат грешката и доколку е можно да се исправи истата.

Меѓутоа има случаи кога забелешките се од лица кои се под дејство на алкохол и се неосновани, а исто така и на лица кои сакаат да ја повредат суетата на персоналот, мислејќи дека при тоа се издигнуваат себеси и својата личност. Исто така има гости кои постојано непристојно се однесуваат и тоа не само кон работниците, туку и према другите гости.

Кога има такви случаи, доколку е можно таквите гости треба да се тргнат настрана и да се опоменат, меѓу тоа треба да се внимава на тонот со кој се разговара со нив. Доколку не се постигне ништо со разговорот во краен случај треба да се повика полицијата која законски ќе го реши проблемот. Меѓутоа добро е да не се доаѓа до такви ситуации, пред се заради угледот на објектот.

## **ГОВОР НА ТЕЛОТО**

„Говорот на телото,, е многу важна вештина што треба да ја знаат сите кои комуницираат со гостите. Доколку се знае „говорот на телото,, многу полесно може да се воспостави комуникација со гостите, со што ќе може да се препознава што сака гостинот. „Говорот на телото,, преставува израз на хармонија на нозете, рацете, главата, очите. И сето тоа треба да биде во склад во рамките на одредени сосојби.

Меѓутоа многу е важен и „говорот на телото,, на персоналот, затоа што и гостите исто така многу внимаваат на тоа и можат да „го прочитаат,, вработениот колку вреди.

**Интимност и фамилијарност не се дозволени и за тоа:**

На секој гостин работникот треба да му се обрати со Вие, а никако со Ти, посебно ако гостинот воопшто не се познава со персоналот. Таквото однесување е навредливо и непријатно.

Туристичко угостителските работници треба да се љубезни, племенити и пријатни, но мора да се внимава сето тоа да не прерасне во нешто што е спротивно на деловниот ред, па да прерасне во пријателство, фамилијарност или пак интимност. Додека вработените се на работа не треба да се блиски дури ни со свои познаници, пријатели или роднини затоа што тоа остава лоша слика кај другите гости.

На гостите со кои персоналот се познава не е дозволено обраќање на име или пак на прекар, не треба да се дофрлаат зборови од една на друга маса во присуство на други гости, а никако не е прифатливо да се седнува на друга маса кога има непознати луѓе на масата, доколку за тоа навистина нема потреба. Случај е да се воспоставуваат интимни врски помеѓу персоналот и гостите кои се од спротивен пол, а исто така тоа се случува и меѓу самиот персонал, во текот на работното време.

### **ДИСКРЕЦИЈА**

Работата во туризмот и угостителството има своја специфика која не може да се најде во другите дејности, а една од тие специфичности е дискрецијата, односно таинственост, воздржливост, водењето сметка за другите, молчење или едноставно деловна тајна.

Разновидноста на работата во оваа дејност е поврзана со комуникацијата со различни луѓе со различни професии и намери. Туристичко угостителските работници треба во секоја ситуација да пратат, да гледаат се што се случува, но не треба да се пренсува сето тоа. Исто така не треба да се кажува нити за се друго што се случува во објектот.

Кога станува збор за дискреција, треба да се знае дека дискреција преставува се што е поврзано со престојот на гостите во објектот. Тоа треба да го знае само оној кој работи во објектот и никако да го пренесува надвор од него.

Како туристичко угостителски работници се случува да се види кој со кого доаѓа во објектот, кој кај кого или со кого влегува во својата соба, разни бизнисмени разговараат околу својот бизнис, или склучуваат деловни зделки. Во објектите се

случува да дојде некој директор со својата секретарка, некој познаник или јавна личност со девојка која за персоналот е непозната. Во секој случај не треба на тоа да се реагира или со тоа да се запознаат сите познаници и пријатели, што во пракса секогаш е така. Исто така од таквите работи не треба да произлезат афери, барем не од самиот објект.

Гостите кои се напиле малку повеќе исто така треба да се држат во дискреција за својата постапка, а исто така и самите односи меѓу вработените, треба да се на едно професионално ниво и се што се случува во објектот треба да остане тука меѓу нив.

Тоа успева само кај добрите туристичко угостителски работници, кои се запознати со оваа проблематика, ја спроведуваат на дело и поседуваат високо морални вредности.

#### **Уште некои работи на кои треба да се внимава при комуникацијата со гостите:**

- Кога станува збор за пушењето треба да се следи западно европската култура и да се престане со пушење во туристичко угостителските објекти. Посебно ова треба да се однесува на персоналот кој работи во објектите поради непрјатниот изглед на самиот персонал кој во објектот додека е на должност пуши цигари дури и при контактите со гостите. Ваквите гестови се се почести во праксата, не внимавајќи дека тоа преставува најголем вулгаризам и непочитување кон гостинот, а со тоа на и сопствената професија. Ова се однесува на персоналот во помалите објекти како кафичите, каде персоналот се почесто ги послужува гостите со цигара во рака. Затоа најдобро е при вработување да се бара заинтересираните да бидат непущачи.
- Техничката култура е составен дел од општата култура. Под техничка култура се подразбира водење грижа за се што се наоѓа во туристичко угостителските објекти, како и за нормално функционирање на сите уреди и инвентарот во објектот. Не треба да се дозволи гостите да укажуваат на неисправност на разните уреди во објектот, на не хигиената, на неисправноста на санитарните јазли, затоа

што тоа е многу непријатно, а секој гостин очекува таквите работи да се надминати.

- односот на гостинот према другите гости исто така игра значајна улога. Гостинот сам или во друштво со други гости во еден објект доаѓа од различни причини. Неговата индивидуа треба да се заштити и да му се помогне да се чувствува пријатно. Редовните гости се познаваат со другите исто така редовни гости и се поздравуваат во рамките на вообичаените навики и обично се сместуваат на „своите,, места. Таквите гости се секогаш добредојдени, затоа што персоналот добро ги познава и ги знае нивните потреби и навики. Но односот гостин- гостин може да создаде и непријатности во секојдневното комуницирање, затоа што се случува еден гостин да префрла на друг гостин кој седи на соседна маса во објектот, а често се случува на префрлања на гости од спротивниот пол. Таквите работи се неподносливи и не треба да се дозволат да се случуваат. Се случува еден од гостите во објектот да му даде на персоналот лист хартија со некоја порака, исто така се чести пијалок. Во вакви случаи треба најпрво да се праша гостинот зошто го прави тоа, потоа да се праша другиот гостин за желбата на предходниот гостин и ако е се во ред тогаш листот хартија или пијалокот се носи на оној за кого е наменет.
- Зеленилото и цвеќата се значаен елемент во секој туристичко угостителски објект. Посебно треба да се внимава на цвеќето кое преставува детаљ кој ја оплеменува просторијата, и дава живост и свежина. Се почеста е употребата на вештачките цвеќа во туристичко угостителските објекти. Таа практика треба да се отфрли затоа што природната убавина на цвеќето не може да се замени со никаква имитација. Исто така се случува да се комбинира природно и вештачко цвеќе што е наголем кич во областа на хортикултурата. При поставување на цвеќе на масите мора да се внимава пред се чаршафите да бидат чисти, а цвеќето да е природно и поставено во пригодни вазни кои одговараат на амбиентот на објектот.

- Туристичко угостителските објекти треба да практикуваат на постојаните гости да им даваат пригодни подароци. Тоа не значи многу но сепак за гостите е голем гест. Треба да се биде љубезен со гостите, ведри и насмеани, а подароците треба да им се даваат кога за тоа е време. Треба да се знаат некои поединости за постојаните гости како родендени, имендени и слични прослави. Исто така треба да се внимава кога ќе дојдат гости со своите деца, и без да има некоја причина да им се подари нешто што ќе им го привлече вниманието.

## **ИСПРАЌАЊЕ НА ГОСТИТЕ**

Испраќањето како и пречекот на гостите преставува многу значаен момент и многу важен културолошки чин и промотивна провиниенција на објектот.

Во фокусот на работењето во туризмот и угостителството гостинот преставува потрошувач, а неговата потрошувачка извор на доходот.

Крајот на престојот на гостинот во објектот треба симболично да се одбележи со некој гест кој на гостинот ќе му остане во сеќавање. Ова е потребно за кај гостите да не се остави погрешен впечаток дека тој е тука заради паричните средства кои ги остава во објектот.

Меѓутоа треба да се спомне дека гостите сепак се и наша економска мета.

Доколку се работи за поголема група на гости кои престојуваат во некој објект, пожелно е да се организира „ гала вечера,“ со што гостите пред заминувањето ќе увидат дека нивното присуство во објектот сепак има некакво значење.

Кога си заминуваат гостите добро би било да бидат испратени од некој одговорен во објектот, а од како ќе си одат исто така не треба да се забораваат. По нивното заминување добро би било кога по некој повод им испратиме честитки, нов пропаганден материјал или писмо со најубави желби. Со таквиот чин би се направило уште една промоција за објектот која позитивно би се одразила во понатамошното работење.





## **ВТОР ДЕЛ**

### **ДЕЛОВЕН БОН-ТОН ВО ТУРИЗМОТ И УГОСТИТЕЛСТВОТО**

#### **ОРГАНИЗАЦИЈА НА РАБОТАТА ВО ТУРИСТИЧКО- УГОСТИТЕЛСКИТЕ ОБЈЕКТИ**

Организацијата на самата работа во туристичко угостителските објекти игра важна улога во успешното работење во туризмот и угостителството. Затоа потребно е да се имаат во предвид следните работи:

- Добрата организација како и начинот на однесување во една туристичко угостителска организација претставува предуслов за добро работење и постигнување на добри резултати.
- При тоа потребно е да се имаат во предвид карактеристиките на луѓето и при планирањето на работното време треба да се земе во обзир и стилот на однесувањето на луѓето.
- Добрата организација и редот се неопходни.
- Активностите добро се организираат.
- Конфузната организација дава кифузни резултати.
- Концентрацијата врз еден проблем дава ефективни резултати.
- Секој ден се подготвува список на активности.
- Се даваат приоритети на одделни содржини.
- Секоја промена се забележува уредно.
- Добрата соработка на персоналот со гостите придонесува за постигнување на добри резултати.

- Задачите се прераспделуваат по различни служби, а тимската работа е многу важна за напредок на организацијата.
- Објектот се развива и секој поединец треба да ја следи еволуцијата и да се адаптира.

## **ОДГОВОРНА ДЕЛОВНА ЛИЧНОСТ**

Одговорната деловна личност ги има следните одлики:

- Деловните ситуации ги сведува на човечки, за да може соработникот што подобро да го разбере и да биде поефикасен во работата.
- По пат на опсервација проникнува во човековата психа за потполно запознавање.
- Откако ќе стекне јасна престава за луѓето донесува полезни ставови за работата.
- Ги користи индициите за да продере длабоко во деловните ситуации.
- Ги анализира свесните и несвесните гестови кај соговорниците.
- Создава поволна атмосфера во која соработникот ќе се чувствува релаксирано за слободно да ги изрази своите идеи и предлози.
- Го цени деловниот карактер и другите квалитети, а не безначајниот надворешен сјај.
- Парите, моќта и гламурот не се цел за себе.
- Умешно говори, ја познава стручната проблематика, подготвува добро осмислен концепт за секој проект и кон сите се однесува подеднакво.
- Води грижа за својот надворешен изглед, а со својата точност е пример за останатите.
- Присуствува на заеднички веселби иако кратко но куртоазно.

**Треба да се знае и тоа дека формулата за учтивост не преставува заблагодарување со зборовите „ништо,, или пак „нема зошто,, туку едноставно со зборот „молам,,**

**А добро е да се припази и на овие елементи при деловното однесување:**

- При одење нозете не треба да се влечат, а кога се седнува секогаш повисоката по ранг личност дава знак за седнување, при седнувањето не се навалува на седиштето и се седи исправено, малку поднавалени на напред.
- Кога се работи за разговори на деликатни теми не се покажува интерес за суеверни теми и личности, ако се јави потреба се прашува за тоалетот, а не за WC, а додека за цените и услугите се дискутира доста слободно.
- При движење по скалила треба да се знае дека при симнување мажот оди пред жената, а при качување обратно, додека при разминување оној кој ќе застане, застанува до ѕидот, страната кај оградата на скалите се остава за лицето со кое се разминуваме, а при разминување културно е да се поздравиме.
- Кога се зборува тоа се настојува да биде што потивко.

### **ДЕЛОВНО ОДНЕСУВАЊЕ ВО ОБЛАСТА НА ТУРИЗМОТ И УГОСТИТЕЛСТВОТО**

Културата на однесување помеѓу вработените во туризмот и угостителството се темели на:

- Професионална соработка и почитување, како и искрена и реална љубезност.

- Подготвеност за колегијална солидарност со директни дијалози за отстранување на недоразбирањата.
- Стимулирање на амбициозните и креативните и подржување и популаризирање на резултатите.
- Негување на меѓуперсонални односи и тактичка комуникација со луѓето кои имаат различен или помалку чуден карактер.

### **ОСЛОВУВАЊЕ И НА ГОСТИТЕ ОД СТРАНА НА ТУРИСТИЧКО УГОСТИТЕЛСКИТЕ РАБОТНИЦИ**

- За припадничките на понежниот пол се користи терминот „ Госпоѓо“, а не „ Госпоѓице“, освен во случај да се обраќаеме на сосема млада личност.
- „Господине“, се користи секогаш кога се работи за машка личност, дури и тогаш кога не се знае статусот на личноста.
- Доколку се работи за странски гостин ословувањето пожелно е да биде на некој од странските јазици.
- Личното обраќање е задолжително со Вие освен кога се работи за сосема млади гости.
- Кога се работи за комуникација помеѓу маж и жена, жената предлага разговорот да продолжи на Ти.
- Жената никогаш не се ословува со име и презиме.

**Треба да се знае дека покрај ословувањето треба да се внимава и при преставувањето: маж се преставува на жена, службеник на претпоставен, помлада на повозрасна личност. Јасно се изговара титулата, а потоа презимето и името, а прво треба да се претстави мажот, а потоа жената.**

## **ПРИОРИТЕТИ ПРИ ВЛЕГУВАЊЕ И ИЗЛЕГУВАЊЕ ВО ТУРИСТИЧКО УГОСТИТЕЛСКИ ОБЈЕКТИ**

При влегување и излегување во било кој објект жената секогаш влегува прва доколку е придружувана од машка личност. По влегување во ресторан мажот се упатува кон масата, а жената оди по него. Кога влегуваат повеќе личности, ако се работи за приватна посета на објектот прво влегуваат жените, а по нив и мажите, а доколку се работи за деловна посета на објектот како на пример за деловен ручек, прво влегува претпоставениот, веднаш по него секретарката, а потоа другите гости според хиерархиски редослед.

## **КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ ПЕРСОНАЛОТ И ГОСТИТЕ ВО ТУРИСТИЧКО УГОСТИТЕЛСКИТЕ ОБЈЕКТИ**

Како во секоја област така и во туризмот и угостителството многу важен елемент е комуникацијата како помеѓу вработените, така и помеѓу вработените и гостите. За да постои добра комуникација потребно е да се познаваат и почитуваат следните неколку правила:

- Соговорникот се сослушува без да се прекинува, а ако соговорникот не е заинтересиран за разговорот, темата се менува.
- Сопственото мислење умерено се изразува, а „жешките,, дискусии се избегнуваат.
- Не се напаѓаат другите ако имаат различни мислења, а се повеќе треба да се избегнуваат изразите извонредно, прекрасно, сјајно, раскошно, обожавам, мразам и сл.

- Не треба да им се додева на луѓето, зборувајќи само за себе, а ако сакате да сте интересен, интересирајте се за другите.
- Обраќајте се на соговорниците со прашања на кои со уживање ќе може да одговори и поттикнете го да раскажува за своите успеси.

**При комуникацијата посебно со гостите потребно е да се знае дека пожелно е да се зборува за вообичаени работи**, а тоа најдобро е да бидат теми поврзани за нивното хоби, одморот и рекреацијата, престапи, патувања, доживувања, уметност, литература и сл. **но никако не треба да се започнуваат некои од т.н. ризични теми** како што се теми од личен карактер, разговори за отсутни лица, политика, за личниот живот на соговорникот и сл.

При комуникацијата многу важна улога има **гласот**. Звукот на гласот може да воодушеви некој од гостите, но може и да иритира без да се разбере смислата на зборовите. Затоа туристичко угостителските работници треба да знаат дека:

- Гласовната артикулација е составен дел од културата на зборувањето.
- Премногу слабиот глас го заморува гостинот-слушател и престанува да слуша, едноличниот глас преминува во монотонија, додека пријатниот глас предизвикува интерес.

## **ДЕЛОВНА КОРЕСПОНДЕНЦИЈА**

Пишувањето на писма односно комуникација помеѓу разните партнери од една со друга фирма преставува деловна кореспонденција. Овај начин на кореспонденција во областа на туризмот и угостителството би требало добро да го познаваат туроператорите, туристичките агенции, раководителите на разни туристичко угостителски објекти, туристичките претпријатија со или едноставно кажано хотелско угостителските претпријатија со консументите на нивните услуги. Деловните писма се многу значаен елемент и одлучувачки фактор во рамките на системот на понудата и побарувачката.

### **Какво треба да биде обраќањето преку писма?**

Најпрво мора да се внимава дека луѓето кои се задолжени за деловната кореспонденција мора да бидат професионалци, а тоа значи мора да бидат обазовани, на високо културолошко ниво и секако добри познавачи на материјата за која треба да кореспондираат.

Обраќањето треба да биде со кратки и јасни реченици, логично составени со доза на љубезности искреност и не треба да се направат граматички грешки, кои би го одзеле вниманието на оној за кого е наменето писмото.

### **Обликување на деловни писма**

Писмата можат да се обликуваат на два начина: европски и амерички, а може да се изведе варијанта која ќе преставува спој на двете претходно споменати.

Европските писма се пишуваат така што адресата се пишува на дваесеттата буква од почетокот на редот, а после



четириесет и четтата, улицата и бројот, поштенскиот код како и местото на живеење.

Секој нов ред започнува после дваесет празни отчукани места, а помеѓу две целини не се остава празно место. На левата страна може да се остава по десетина празни места кои би служеле за евентуална забелешка на оној кој го чита писмото.

Америчкиот начин е поедноставен и попрактичен затоа што освен љубезниот почеток, во преписката владее менаџерскиот дух и конкретен приод кон она што е главна цел на преписката. За нов ред не се остава празнина, а без нов ред почнува и адресата и името и презимето и другите податоци. На крај името и презимето на оној кој го испраќа писмото се пишува на четириесет и пет отчукани празни места. Карактеристично е што со поголем проред се разделуваат содржинските целини кои се сакаат да се истакнат.

Комбинираните преписки преставуваат варијанти на Европскиот и Америчкиот начин на кореспонденција.

### **Важни елементи во деловната кореспонденција**

Деловните писма се пишуваат на компјутер, на хартија А4, доколку се работи за голем формат на писмо, половина А4 ако се работи за меморандум и 2/3 од големиот формат кој се користи како голем меморандум.

Меморандумот на кој треба да стои името на фирмата и други информации за фирмата, обично се користи како наслов за писмото, а под него се запишува архивскиот број местото и датумот на писмото. Сосема десно се пишува и адресата на примачот на писмото, а под меморандумот се забележува и предметот на дописот, како повод за испраќање на писмото. Доколку писмото има врска со некое предходно се става и сигнатурата „ваш знак бр.“, или „ваш допис бр.“, како и датумот на испраќањето. Потоа следи содржината, а на крај се употребува потпис на раководното лице, како и неговите генералии. Доколу се испраќаат и прилози се запишуваат на левата страна од писмото. Се става печат и потпис на раководителот и се испраќа.

Треба да се внимава да на крајот на деловните писма не се става формулација од типот,, Однапред ви се заблагодаруваме,, затоа што иако убаво звучи, на тој начин се наметнува услугата на оној на кој се испраќа писмото. Исто така не се препорачува да се додава П.С. затоа што тоа е знак за недостаток на добра техничка организација.

Пликот треба да биде со прозорец, а кога се работи за деловно писмо пожелно е да не се ставаат поштенски марки. При адресирање на пликот се користи сино или црно мастило.

Како форми на деловна кореспонденција се користат и визит карти, разгледници и картички за желби и честитки.

## **ТЕЛЕФОНСКИ РАЗГОВОРИ**

Телефонот е едно од најмоќните средства за комуникација, посебно ако се земе предвид фактот дека мобилната телефонија зема се поголем замав. Посебно телефонскиот начин на комуникација е многу важен за развојот на туризмот и угостителството бидејќи е брз ефикасен и доста корисен.

Телефонските разговор го одземаат најголемиот дел од работниот дел на некои од службите во туристичко угостителските објекти. Затоа треба да се знаат некои основни правила кога се работи за разговор преку телефон.

- Секој телефонски разговор треба да ја постигне целта.
- кога звони телефонот не треба да се дозволи тоа да биде повеќе од три пати.
- Телефонскиот повик треба да се прифати со директно преставување, а не со „ ало,, или „ да,, затоа што со преставувањето се информира соговорникот дека се јавил на точното место.
- Се кажува името, презимето, функцијата и организацијата од која се јавуваш, или каде што соговорникот се јавил
- Кога врската се добива преку секретарка, тоа треба да биде што побрзо направено.
- При службени разговори не се навлегува во приватноста на соговорникот.

- Се респектираат следните работи: не се звони пред 8.00 ч. на утро и не после 22.00 ч. навечер, како и за време на оброците или пак во недела наутро.
- Службениот повик не треба да биде подолг од 5.00 минути.
- Иако телефонот е доста опасен инструмент во однос на дискрецијата сепак треба да се внимава тоа да не се прави намерно. Затоа доколку повикот има за цел да се разговара за нешто што е од суштинско значење треба да се закаже средба, да се користат посебни кабинети, доколку ги има, да не се споменуваат имиња, разговорот да биде кус и да се избегнуваат непотребни коментари.
- Ако комуникацијата е прекината ја воспоставува личноста која прва повикала, а оној кој повикува треба и да го заврши разговорот.
- При повик за трето лице, посебно кога се јавува секретар/ка треба претпазливо да се прифаќа повикот и при тоа да се биде искрен, да се идентификува соговорникот, да се побара причината за повикот. Не треба да се лаже дека личноста која се бара на телефон е отсутна или дека не е стигната во објектот, или во канцеларија, доколку е навистина тука. Доколку навистина не е во можност да се јави на повикот, љубезно се објаснува тоа, а не се кажува дека се уште е на пауза, на ручек или пак во тоалет.
- Доколку навистина лицето кое се бара е отсутно се остава порака која се забележува во нотес.
- Кога се зборува на телефон треба максимално да сме концентрирани на разговорот затоа што во спротивно сите шумови делуваат на концентрацијата, а исто така се слушаат од страна на соговорникот.

Користењето на мобилните телефони овозможува брза и ефикасна комуникација во секое време. Меѓутоа мобилниот телефон и неговото користење во најчест случај е одраз на некултура затоа што се користи без потреба, на јавни места и сл. Затоа потребно е мобилните телефони за време на состаноци или некои други моменти да се исклучи, или доколку навистина има потреба за тоа да се побара дозвола од присутните со претходно извинување.

**ПОКАНА И ПРИФАЌАЊЕ ЗА ПОСЕТА  
НА ТУРИСТИЧКО УГОСИТЕЛСКИ ОБЈЕКТ**  
( посета на ресторан)

**Кој кого поканува?**

Во завоснот од приликата покана може да испрати секој на секого, маж на жена, пријател/ка на пријател/ка, деловни партнери меѓу себе и сл.

**Покана за излегување во ресторан на лице од спротивниот пол**

Кога се поканува лице од спротивниот пол на деловен оброк се преферира ручек, а ако се работи за вечера тоа не смее да биде ресторан одалечен премногу од градот и не вечера со свеќи. Ова важи кога се работи за деловна посета на ресторан, а доколку се работи за било каква друга посета изборот на ресторанот зависи од лицето кое ја испратило поканата за излегување во ресторан.

Поканата може да се прифати и тоа веднаш по упатувањето или со предходно извинување за давање на одговор после извесен период, а исто така може и да се одбие, но тоа не треба да биде со погрешни мотиви ниту пак со имагинарна причина. Доколку поканата се одбие треба да се наведе точната причина за тоа. Доколку поканата се прифати треба да се одбере ресторан во кој персоналот ги познава потребите или навиките на оној кој упатува покана за излегување во ресторан.

Ако се работи за деловен оброк, лицето кое е домаќин пристигнува 5-10 минути пред доаѓањето на гостите-деловни партнери и ги чека на самиот влез, на барот или пак на масата која е резервирана за таквата прилика, а ако се работи за приватна посета тогаш гостите доаѓаат заедно и доколку имаат резервирана маса седнуваат, а ако не персоналот ги упатува на соодветна маса која одговара на барањето на гостите.

На гостинот или гостите, ако се повеќе се отстапува најдоброто место на масата, така да оној кој го организира престојот седнува на масата, а другата личност седнува десно од неговата страна. Доколку се работи за повеќе гости се прави план за седнување при што се применува правилото на наизменично седнување: жена-маж.

Пред да се започне со оброкот се предлага аперитив, но треба да се внимава на невкусните изрази од типот на „чашка,, или „ дај по една,, и сл.

Следува изборот на јадењето, а тоа се прави така што персоналот на гостите им дава мени при што поканетата личност не избира најскапо јадење, но не се ограничува на едно и многу ефтино јадење и не прави коментар за цените. После изборот на јадењето се избира вино и тоа треба да се знае дека белото суво вино оди со риба, белото слатко вино со десерт, а црвените вина со месо и сирење.

Сметката се плаќа на крајот пред заминувањето, а тоа се прави така што оној кој плаќа не треба да дозволи гостите да ја видат сметката нити пак да ја прочитаат сумата. Доколу се работи за т.н. спонтано прифатен оброк помеѓу пријатели, плаќањето може да го извршат сите присутни, а не треба да се избегнува од поединци.

Доколку се сака може да се остави и бакшиш, но тоа треба да се направи дискретно.

На крајот на самото заминување пристојно е гостинот да искаже благодарност на оној кој го поканил, а тој пак треба да се заблагодари на персоналот во објектот. Кога посетата има деловен карактер гостите учтиво е после два-три дена да испратат и писмена благодарност.



## ТРЕТ ДЕЛ

### ЕКОЛОШКИ БОН-ТОН

Во темнината на Сончевиот планетарен систем, постои како зрно светлина нашата планета Земја. Планета на живот и смрт. Земјата поминала низ разни етапи кои траеле со милиони години, за да дојде до својот конечен изглед во кој живее и твори човекот.

Со поволната атмосфера и почва му создала дом на најразвиеното суштество - човекот и на многу други разновидни животни, птици и инсекти. Човекот, кој во својот еволутивен развиток стои на највисоката скала во сеопштиот живот на земјата наречено хумано суштество, треба да возврати на несебичната грижа и љубов што му овозможува неговата хранителка. Но, во текот на овие изминати векови, човекот никогаш не помислел дека и наштетува на својата мајка, дека и остава неизлечиви рани.

Човекот го достигнува „врвот“, се свртува назад и погледот му покажува страв. Земјата пропаѓа! Неизлечивите рани се се повидливи и поопасни за продолжувањето на животот. Луѓето разбрале дека бензинот го загадува воздухот, сега почесто нафтата го уништува морскиот живот. Огромните градови имаат огромни отпадоци што ја уништуваат природата. Дрвната индустрија ги уништува шумите, а со тоа и прекрасните птици. А, во атмосферската обвивка на земјата летаат разни делови од човечкиот изум - сателитите. Се јавува озонската дупка. Тоа не е се. Секаде лебди зборот уништување-пропаст.

Денес сме сведоци и учесници на најдоброто и корисно движење-екологија. Ова движење за спасување на земјата распространето е низ целата планета. Луѓето и децата со огромна љубов и волја се трудат да го спасат животот на скоро исчезнатите видови животни, организираат митинзи против загадувачите на воздухот и животната средина

Застапници сме на еколошките закони: Не уништувај ги тревата и дрвјата, отпадоците фрлај ги во корпа за ѓубре, не убивај ги

животните, туку згрижи ги. Направи нешто добро, пружи љубов и нега, тоа ќе ти се врати тебе и на следните генерации. Направи животот да се продолжи, да живееш поубаво, побезгрижно и поинтересно.

**А што можеш да направиш за да бидеш еден од застапниците на еколошките закони?**

#### **Посади барем едно дрво**

- Дрвјата го апсорбираат јаглеродниот диоксид, гас што се произведува со дишењето на животните и луѓето, а го произведуваат и автомобилите и фабриките што ги согоруваат нафтата и јагленот.
- Поради огромниот број милиони автомобили и фабрики јаглеродниот диоксид во воздухот го има премногу. Милијарди стебла што треба да го апсорбираат тој јаглероден диоксид сега се исечени. Така сега нема доволно дрвја за да го апсорбираат јаглеродниот диоксид.
- Во лето дрвјата овозможуваат многу попријатно да се поминат летните горештини.
- Во куќите со многу дрвја потребно е помалку енергија за ладење со клима уреди, а со тоа се троши помалку електрична енергија и помало е загадувањето.
- Садењето дрвја е најдобар начин да се спаси земјата. Дрвото ќе ја намалува количината на јаглен диоксидот во воздухот, ќе ја разубави околината, ќе прави ладовина и ќе ги привлече дивите животни.
- Ако не знаете кој вид на дрво да го посадите, посети ја ботаничката градина или пак паркот каде ќе сретнете најразлични видови растенија.
- Луѓето кои што работат на овие места обично имаат доволно познавање за дрвјата и можете да ги прашате нив.



- За своето дрво одбери место каде што има доволно светлина и каде што земјата е поволна за садење. Ако дренажата е голема, земјата ќе биде сува, а ако дренажата е мала, земјата ќе биде многу влажна и корените на дрвото може да скапат.
- Доколку сакаш повеќе информации за тоа како се садат дрвја поразговарај со родителите, соседите или некое стручно лице по биологија.

### **Неделниот одмор може да го поминете во природа!**

Престојот во природа треба да ви претставува вистинско задоволство и во него не смее да се пренесе темпото на вашиот секојдневен живот. Секој што оди во природа, а особено планинарите, на целта треба да стигнат што посвежи и поодморени бидејќи само така излетот ќе остане во природни спомени.

После пешачењето во природа од 3 до 4 часа потребен е подолг одмор кој може да се искористи и за исхрана. Тоа е најдобар начин за одмарање, како психичко, така и физичко закрепнување.

Доколку оваа активност се изведува во планина, уште во втората недела бројот на крвните зрнца ќе се зголеми најмалку за половина милион, а со квалитетна и разновидна исхрана ќе се зголеми и вредноста на хемоглобинот. Во природата едноставно ќе ги заборавите вашите проблеми, а ќе се зближите со околината и пријателите.

### **Добро е да се знае и ова:**

- Секоја куќа во зависност од својата површина, мора да има уште најмалку двапати толкав простор за неа на зеленило.
- Градовите без разлика дали се големи или мали треба да бидат испресечени со паркови.

- Корпите за отпадоци во градот треба да се наоѓаат на секој чекор и да не бидат обични корпи, туку големи и декоративни кутии со духовити цртежи и пораки.

**Државните институции кои работат на оваа проблематика треба да превземат активности за:**

**Подобрување на квалитетот на воздухот:**

- Намалување на количеството на оловото од емисиите од моторните возила со можност за постепено укинување на оловото од бензинот.
- Намалување на загаденоста на воздухот со набавка на опрема за контрола и редуцирање на штетните емисии.
- Развој на програма за следење на загаденоста на воздухот и откривање на главните загадувачи и спроведување на намалувањето на загадувањето.
- Програма за постепено исклучување од употреба на материите штетни за озонот.

**Подобрување на квалитетот на водите:**

- Изработка на план за водните ресурси во РМ.
- Изградба на системи за пречистување на отпадните води.
- Доизградба на колекторскиот систем на Охридското Езеро.
- Санација на реката Грашница преку задолжителното пречистување на отпадните води во индустријата пред нивното испуштање во реката.

### **Управување со цврстиот отпад:**

- Изработка на прописи за управување со цврстиот отпад (транспорт, собирање и депонирање на отпадот).
- Разработка на програми за рециклирање на отпадот.
- Доизградба на депонии.
- Изноаѓање на локација во Р.М. за складирање на опасен отпад.

### **Заштита на биодиверзитетот:**

- Изработка на акционен план за заштита на биодиверзитетот.
- Обновување и заштита на шумите.
- Изработка на планови за пошумување.
- Унапредување на стопанисувањето со шумите од страна на шумските претпријатија и овозможување на регенерација на шумскиот фонд во националните паркови.

### **Техничка помош:**

Координација меѓу Министерството за урбанизам, градежништво и заштита на животната средина, еколошките друштва, граѓанските организации и други преку програма за соодветна обука, акции и техничка помош.

- Во индустриските објекти што го загадуваат воздухот треба да се вградуваат филтри за пречистување на воздухот и да се намалува учеството на сообраќајните средства во вкупното загадување преку користење на алтернативни горива.
- Се почести се појавите на изградба на објекти на најквалитетно и најплодно земјиште со што ова земјиште

неповратно се губи. Дел од плодното земјиште и со ерозијата засекогаш исчезнува. Преголемото користење на вештачките ѓубрива заради поголеми приноси создава негативно влијание врз здравјето на луѓето. Под влијание на аеросолите и гасовите од индустриските оџаци настануваат огромни нарушувања на плодноста на земјиштето, а со тоа и на живиот свет. За да го заштитиме земјиштето треба да се намали степенот на пренамена на земјоделското земјиште, да се спречат ерозивните процеси, да се намали употребата на хемиските средства во земјоделството, како и да се заштитат водите и воздухот од загадување.

### **ЕКОЛОШКА ЕДУКАЦИЈА или ШТО ТРЕБА ДА ЗНААТ ГРАЃАНИТЕ**

- Намалете ја употребата на детергенти бидејќи тие се голем извор на загадување на водата поради големата количина на фосфор во нив.
- Избегнувајте ја употребата и купувањето на шишиња кои не можат да се вратат или да се заменат и конзервите од тенок лим бидејќи тие стотина години не можат природно да се разградат, а само ги зголемуваат купиштата ѓубре.
- Остатоците од мрсна храна, вата, талог од кафе и чај не ги фрлајте во тоалетите и канализацијата, бидејќи покрај опасното загадување на водата, можат да ги затнат и цевките.
- Избегнувајте ја употребата на разните спрејови за "освежување" на просторот бидејќи тие се негови големи загадувачи.
- Избегнувајте го пушењето цигари бидејќи секој пушач придонесува за загаденоста на воздухот во својата околина, а особено во затворените простории.

- Одржувајте го вашиот автомобил во исправна состојба, а особено уредите за согорување и издувување (ауспуси), бидејќи така ја спречувате емисијата на несогорените јаглеродороди.
- Избегнувајте да правите бучава со турирање на моторот и со претерана употреба на сирената во населбите, бидејќи така ги вознемирувате луѓето, птиците и сл.
- Употребувајте безоловен бензин. Тој многу помалку го загадува воздухот од високо октанскиот бензин.
- Употребувајте керамички или стаклени чаши наместо пластични.
- Постојано гаснете го светлото додека ја напуштате просторијата.
- Користете велосипед (ролшули, скејтборд, ролери ...) или пешачете, наместо да се возите со автомобил, така ќе го намалите загадувањето на воздухот, а и вие ќе се чувствувате физички подобро.
- Секогаш внимавајте каде и каква амбалажа фрлате. Посебно внимавајте на конзервите, сијалиците и другите остри и опасни предмети.
- Бојкотирајте ги оние производи кои ја загадуваат околината или пак го немаат еколошкиот знак на опаковката.
- Укажувајте им на луѓето околу вас како да се однесуваат еколошки.
- Болестите можат да се спречат со редовно миеење на рацете.
- Болестите можат да се спречат ако се користи чиста вода.

- Во средини каде што не постои водовод, болестите може да се спречат со превривање на водата за пиење.
- Прехранбените продукти треба да се добро измиени или зготвени. Зготвената храна треба веднаш да се јаде. Ако се подгрева храната треба да зоврие.

### **ЕКО ДОМАКИНСТВО или ШТО ТРЕБА ДА ЗНААТ ДОМАЌИНКИТЕ**

#### **Екодетергенти**

- Фосфатите и хемиските соединенија што содржат фосфор се наоѓаат во повеќе детергенти. Производителите ги користат затоа што ја омекнуваат ткаенината и спречуваат честичките од нечистотијата да останат на ткаенината. Но поради нивната употреба еколошките последици се следните: бидејќи фосфатите истекуваат во потоците и езерата, доведуваат до "цутење на алгите", притоа алгите го трошат големото количество кислород потребен на другите растенија и водните животни. Така езерата и реките можат да изумрат.
- Ако сакате да придонесете во заштитата на животната средина, најдобро е да користите минимални количества на детергент или воопшто да не користите. Можете да најдете и нивна замена (на пример течниот детергент кој обично не содржи фосфати). Или едноставно купувајте детергенти кои го имаат еколошкиот знак на својата опаковка. Добра замена е и користењето на водата во комбинација на сапун и натриум карбонат за перење.

#### **Еколошка кујна**

- Користете неизбелени филтри за кафе бидејќи кај белените при обработката на хартијата се употребува диоксин кој е смртоносен отров.

- Користете садови за чување на храната во фрижидер наместо да ги завиткувате во алуминиумска или пластична фолија.

### **Отрови во домаќинството**

Количината на отрови во секое домаќинство е огромна. Причината е неупатеноста на луѓето за производите што ги купуваат за домашна употреба. Затоа најдобро е да ги следите следните препораки и да утврдите кои од производите се отровни.

- Отровни се средствата за чистење на рерната бидејќи содржат лужина кој што е отровна за организмот.
- Отровна и штетна за човекот е облеката која не се тутка и постелнината која не се пегла, бидејќи тие имаат опасно отровно испарување. Затоа употребувајте облеки, текстил, постелнина од природни влакна или памук.
- Отровни се освежувачите за воздух, кои всушност не го освежуваат туку напротив ги умртвуваат нашите дишни патишта или ги обложуваат со масност. Повеќето од нив содржат хемикалии како што се ксилен, етонал, нафталин и сл. Само нафталинот е направен од хемикалија која е 100% штетна за црниот дроб и бубрезите.
- Отровни се фломастерите и маркерите. Содржат штетни разредувачи како што се толуол, ксилен, етанол.

### **НИЕ И ПРИРОДАТА**

#### **Како да се однесувате во природа ?**

- Никогаш не ги одземајте од гнездото јајцата или малите пиленца. На тој начин можеби го уништувате последниот вид од тие птици.

- Никогаш да не ги вознемирувате птиците и животните. Тие можат да ги напуштат своите млади и да ги препуштат на грабливците.
- Од природата не земајте повеќе отколку што ви е потребно при собирање на билки, ретки растенија за вашиот хербариум.
- Не препорачуваме диви билки или растенија да пресадувате во вашата градина. Тие успеваат најдобро во својата природна околина.
- Чувајте ги изворите. Околу нив се движи животот на цела една еколошка заедница. Направете појилица за птиците.
- Направете куќичка за птиците.
- Почитувајте го поредокот во природата.
- Чувајте ја околината од пожари.
- Не го уништувајте зеленилото.
- Чувајте ја природата.

## **БИДЕТЕ ЕКОЛОГИСТИ**

### **Кој може да биде екологист?**

Сите луѓе кои ја сакаат природата и истата сакаат да ја заштитат и унапредат.

### **А што треба да правите кога веќе сте се решиле да бидете екологист?**

- Не фрлајте отпадоци во дворот, паркот, улицата туку во корпите за отпадоци.
- Не ги оштетувајте дрвата.
- Не плукајте на подот и улицата.
- Чувајте ги зелените површини.
- Не ги расипувајте гнездата на птиците.
- Не ги убивајте животните.



- Не пушете цигари во природа.
- Чувајте ја природата од пожари.
- Учествувајте во еко - патроли.

**Еколошки лексикон или добро е да го знаете и ова:**

- Агросфера - Дел од биосферата во која човекот го организирал просторот за производство на храна.
- Аеросоли - Дисперзирани честички во воздухот од течности или цврсти тела (чад, магла, прашина).
- Аерозагадување - Загадување на воздухот.
- Алгологија - Наука за алгите.
- Ареал - Ја означува животната област што ја населува еден вид.
- Атмосфера - Воздушна обвивка околу земјата која содржи водена пара, различни честички и гасови.
- Бентос - Животната заедница на дното од езерата или морињата.
- Биоакмулација - Способност на некои организми да натрупуваат определена хемиска супстанца во одделни ткива во своето тело.
- Биодиверзитет - Вкупниот број на сите разновидни видови во една животна заедница.
- Биоценоза - Комплекс од растителни и животински популации кои населуваат одреден простор во рамките на одреден екосистем.
- Вештачко ѓубре - Индустриски производи што содржат хранливи материи потребни за исхрана и за зголемување на приносите на одгледуваните билки.
- Вегетација - Вкупниот растителен свет на едно подрачје.
- Екосистем - Целина во кои се одвиваат внатрешни физички, хемиски и биолошки процеси.
- Екологија - Биолошка наука која ги изучува односите меѓу организмите и средината која ги опкружува и меѓу

самите организми, како и закономерностите на кои се засновуваат овие односи.

- Емисија - Исфрлање на штетни материи од објектите - извори на загадување (фабричките оџаци, мотори, цевоводи и др.) во воздухот, водата и почвата.
- Ендемити - Видови со повеќе или помалку ограничени ареали.
- Ентомологија - Наука за инсектите.
- Зооценоза - Ја сочинуваат сите видови на живи суштества и тоа почнувајќи од најситните микроорганизми и инсекти па до највисоките форми (жирафи, мечки и др.)
- Имисија - Појава на гасови на течни и цврсти материи во слојот непосредно на површината на земјата.
- Карактеристични видови - Видови кои што се врзани за една одредена заедница.
- Микологија - Наука за габите.
- Микробиологија - Наука за микроорганизмите.
- Популација - Група единки од ист вид кои населуваат одреден простор во одредено време и се поврзани меѓу себе.
- Фитоценоза - Растителна заедница.

**МЛАДИНСКИ СОВЕТ НА ОХРИД**  
**БУЛ. МАКЕДОНСКИ ПРОСВЕТИТЕЛИ ББ**  
**Т.Ц. ОХРИГАНКА ЛОКАЛ 21**  
**ТЕЛ/ФАКС: 046 267 210**  
**МОБИТЕЛ: 075 415 696**  
**ЕЛ.ПОШТА: mladinskisovet\_oh@yahoo.com**