

# Zerbitzaria izatea ez da lan makala!

*Ikasbiletik hartua eta IKAn moldatua*

Badira, ustez, edonork egin ditzakeen lanak; adibidez, zerbitzariena. Baina, agian dena ez da dirudien bezain erraza...



## 1. Edozeinek ez du balio

Gipuzkoako Ostalaritza Elkarteak kanpaina bat jarri du martxan. Honela du izena: "Edozeinek ez du balio". Entzun zer dioen elkarteko Mikel Ayestaranek zerbitzarien lanbideari buruz. Entzun ondoren, beheko galderen erantzun zuzena aukeratu.

### 1. Zein da kanpaina honen helburu nagusia?

- Profesional berriei lan-baldintza hobekak eskaintzea.
- Zerbitzarien lanbideari balioa ematea.
- Langileak zerbitzari-lanetan has daitezzen animatzea.

### 2. Zergatik da garrantzitsua tabernariak prestatzea edo formatzea?

- Egungo zerbitzariak prestakuntza kaxkarra dutelako.
- Modu horretan, esparru honetako enpleguaren kalitatea handitu egingo delako.
- Garrantzitsua delako zerbitzari-kopurua gehitzea.

### 3. Erraza al da bokazioa duten zerbitzariak aurkitzea?

- Gaur egun lehen baino errazagoa da.
- Badaude zailtasunak, familia-ondorengotzari esker orain errazagoa da..
- Gero eta zailagoa da.

### 4. Zerbitzari-lanbidean, zer zailtasun ez ditu aipatu Mikelek?

- Zerbitzarien lan-baldintzak kaxkarrak dira.
- skotan, esperientziarik edo prestakuntzarik gabeko jendea izaten da..
- Lanbide honi ez zaio behar duen balioa ematen.



## 2- Tabernariak zera dio

Irakurri testu honetan zer dioen Noe tabernariak lanbide horrek dituen ezaugarri eta zailtasunei buruz. Irakurri ondoren, erantzun beheko galderei zeure hitzekin.

### BARRAREN ATZEKO LANA

Zerbitzari ona izateko, hainbat jarduera menperatu behar dira: bezeroari arreta eman, mahaia prestatu, edariak zerbitzatu, janariak eta edariak ondo uztartu... Horren guztiaren jakitun da Noe Atxalandabaso, Donostiako Baztan jatetxearen jabea.



Taberna edo jatetxe batera sartu, eta, bertako zerbitzua ona bada, bisitariak janariari edo bertan dastatu duten produktuei buruz hizketan ateratzen dira. Aldiz, sartu orduko zerbitzariak bisitariari keinu txarren bat egin edo lehor jarduten badu, hark eragindakako inpresio txarra izango dute. Beraz, oso garrantzitsua izaten da jatetxe eta tabernetako zerbitzarien lana. Lan horretan aritzen da Noe Atxalandabaso, Donostiako Baztan tabernaren zerbitzari eta jabea.

Momentu txar horiek saihesteko, bezeroen aurrean beti irribarretsu agertzen saiatzen da Atxalandabaso: «Bezero bat tabernara etorri, hark irribarre bat egin eta zuk irribarrea itzultzeak egun txar bat alda dezake. Zure eguna nolanhikoa izanda ere, horrek ez du eragin behar zure lanean, eta arreta bezeroarengan izan behar duzu». Jarrera abegikorra (atsegina) agertzea zerbitzari batek kontuan hartu beharreko gauza bat gehiago da, beste hainbaten artean. Jendaurrean izan beharreko jokamoldearekin batera, zeregin teknikoagoak kontrolatu beharra dauka barraren atzean dagoenak. Ez da lan gutxi zerbitzariak egin behar izaten dutena: edariak zerbitzatu, edari konbinatuak prestatu, mahaia jarri, jatekoa eta edatekoa ondo uztartu (lotu).

### Duintasun bila

Euskal Herrian, taberna harreman sozialak garatzeko eremu natural bihurtu da. Baina tabernako zerbitzarien lana ez da beti ogibide duin modura aitortua izan, eta joera hori nabariagoa da sektore barruan, batez ere azken urteetan, beste lan bat bilatu arte barra atzean aritzen direnak asko baitira. «Denetarik dago zerbitzarien artean», kontziente da Atxalandabaso, eta, tartean, euren ogibidearen gaineko kezka handirik ez dutenak ere aipatu ditu, irabazi ekonomikoak lortzea beste helbururik ez dutenak.

Interes pertsonalak eta ostalaritza munduan aurrerapausoak emateko nahiak une oro ikasteko aukerari zabalik egotera eraman du Baztan tabernako zerbitzaria.

*www.berria.eus webgunetik hartutako testu-atala.*

1. Zerbitzari izateko zer egiten jakin behar da? .....
2. Garrantzitsua da lan hau? Zergatik? .....
3. Zerbitzari-lanak zer alderdi txar ditu? .....

### 3- Baloratu gabeko lanbideak

Orain eman idatziz zure iritzia. Horretarako, erreparatu ondoko galderei. Beharbada beheko elkarrizketa-adibidea lagungarri egingo zaizu.

1. Entzun duzun audioan zerbitzarien lanbideak dituen zenbait zailtasun eta arazo aipatu dira (ez dago baloratua, langile askok formaziorik ez...) Ados zaude?
2. Arazo hori duten beste lanbiderik bururatzen zaizu?
3. Nola konpon daitezke zerbitzari-lanbidean dituzten arazo horiek? Mikel Ayestaranek audioan langileen formazioa eta birziklatzea aipatu du irtenbide gisa. Ados zaude? Beste irtenbiderik bururatzen zaizu?



- *Ni erabat ados nago audioan esan denarekin. Zerbitzarien lana ez dago baloratua eta gainera, iruditzen zait zerbitzari profesional gutxi dagoela. Nik uste langile horiek formazio egokia jaso dutela ziurtatu beharko genukeela. Ez zaizu iruditzen?*
- *Bai, erabat ados nago zurekin. Eta gauza bera gertatzen zaie garbitzaileei. Beraien lana ez dago baloratua, eta gainera uste dugu edozeinek balio duela garbitzaile izateko. Eta ez da horrela.*
- *Aizu ba, arrazoi duzu. Baina, zer egin daiteke egoera hori hobetzeko?*
- *Ba, ostalaritza-elkartekoek martxan jarritako kanpaina hau adibidez, ideia ona da ezta? Baina, formazio egoki bat eskaintzea ere oso garrantzitsua iruditzen zait.*

.....

.....

.....

.....

## 4- Esker onekoena eta esker txarrekoena

Zure eskarmentuaren edo zure ingurukoenen arabera, zein dira, zure ustez, lanbiderik onena eta txarrena? esker onekoena eta esker txarrekoena? Azaldu idatziz, zure aukera argudiatuz. Zergatik da hain ona edo txarra lanbide hori?

### Esker txarreko lanbidea

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



### Esker oneko lanbidea



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 1. Edozeinek ez du balio

### 1. Zein da kanpaina honen helburu nagusia?

- Zerbitzarien lanbideari balioa ematea.

### 2. Zergatik da garrantzitsua tabernariak prestatzea edo formatzea?

- Modu horretan, esparru honetako enpleguaren kalitatea handitu egingo delako.

### 3. Erraza al da bokazioa duten zerbitzariak aurkitzea?

- Gero eta zailagoa da.

### 4. Zerbitzari-lanbidean, zer zailtasun ez ditu aipatu Mikelek?

- Zerbitzarien lan-baldintzak kaxkarrak dira.

## 2- Tabernariak zera dio

### 1. Zerbitzari izateko zer egiten jakin behar da?

Bezeroari arreta ematen, mahaiak prestatzen, edariak zerbitzatzen, jendearekin atsegina izaten...

### 2. Garrantzitsua da lan hau? Zergatik?

Bai, zerbitzariak bezeroei keinu txar bat edo lehor jarduten badie, bezeroek inpresio txarra hartuko dutelako toki horri buruz, aldiz irribarre batek inpresio txar hori alda dezake.

### 3. Zerbitzari-lanak zer alderdi txar ditu?

Orain arte ez dela lanbide duin bezala aitortu, eta lan hau egiten dituzten askok ez diote lanbideari garrantzia ematen, diru pixka bat irabazi nahi dute bakarrik.