**1. Понятие о психологии труда**

**работников общественного питания**

Оптимальный режим труда в любой профессии основан на ритмичности работы, под которой принято понимать определенную временную и смысловую последовательность трудовых операций. Последние являются необходимым условием для выработки рабочих навыков и профессионального мастерства.

Профессиональное мастерство формируется благодаря усвоению навыков (например, у повара - нарезка овощей, мяса, рыбы и других продуктов). В отдельных случаях необходимы тренировка, упражнения, в результате которых достигается определенный уровень овладения приемами обработки продуктов, движениями, операциями. Важное значение при этом имеет постоянное усвоение и закрепление знаний. Это может быть информация о физико-химических изменениях в обрабатываемых продуктах, о качественном и количественном составе продуктов, используемых для приготовления различных блюд и кулинарных изделий. Происходит наращивание знаний повара, в том числе и об оптимальных приемах и способах обработки сырья, организации технологических процессов с учетом законов биохимии и рекомендаций физиологии и гигиены питания.

Благодаря. полученным знаниям высококвалифицированный повар добивается в своей работе сокращения общих энергетических затрат, четкого выполнения каждой операции.

Рабочие навыки формируются в такой последовательности: первоначально возбудительные процессы распространяются в коре головного мозга, затем в работу вовлекаются большие группы мышц.

Наблюдения показывают, что новичок производит по неопытности много лишних движений, порой суетится без нужды, т. е. эффективность его труда, как правило, весьма невелика. По мере формирования навыков и умений его трудовой процесс становится более стабильным, но все еще характеризуется нерешительностью поведения, неопределенностью движений, замедленностью реакций, частыми ошибками и неточностями при обработке продуктов.

Обычно начинающему повару приходится напрягать внимание и приводить в деятельное состояние различные нервные центры (зрительный, обонятельный), И только со временем, по мере усвоения способов и методов управления технологическими процессами, формируются и закрепляются условные рефлексы, упрочивается рабочий навык. Психическое возбуждение сосредоточивается в основном лишь в тех клетках коры головного мозга, которые дифференцированно руководят, условными рефлексами. Общая и в определенной мере грубая деятельность зрительного и вкусового анализаторов по мере накопления опыта приготовления блюд и кулинарных изделий становится более тонкой, дифференцированной. Рабочие движения становятся определенными, четкими, исчезают нерешительность и ошибки. Уменьшается напряженность.

Многократное повторение трудовых операций приводит к тому, что в мозгу возникает цепь условно-рефлекторных ассоциаций. При необходимости повар может мысленно воспроизвести последовательно цепь этих ассоциаций, отвлекаясь от конкретного выполнения всех элементов трудовой операции. Наступает вторая стадия формирования рабочих навыков. В этот период работник быстро и четко концентрирует возбудительные процессы в коре головного мозга. В результате появляются хорошо координированные движения, вырабатывается двигательный стереотип. Нервные реакции становятся более экономичными и совершенными. Повышается эффективность труда.

Следующая стадия - автоматизация рабочего навыка, когда рабочий стереотип не осознается или осознается частично. В этот период вырабатывается профессиональное мастерство, работа становится эффективной и доставляет удовольствие. На этой стадии рабочий навык становится динамическим стереотипом, т. е. выработанным и закрепленным тренировкой автоматическим способом достижения определенной цепи - выполнения операции, технологического приема и т. д. На основе динамического стереотипа сложившаяся координация условных рефлексов становится максимально стабильной. Участие коры полушарий головного мозга в реализации условных рефлексов резко ограничивается. За мозгом остается только функция контроля и оценки. Благодаря сформировавшемуся рабочему навыку происходит экономия мышечной и нервной энергий.

В трудовой деятельности работника (в нашем случае- повара) динамический стереотип проявляет себя как система двигательных условных рефлексов, которая образуется в результате многократного повторения одних и тех же трудовых операций в заданной последовательности. Так, приготовление борща складывается из следующих стереотипных операций: 1) процеживания бульона; 2) доведения бульона до кипения; 3) закладки в кипящий бульон нашинкованной капусты и варки ее до полуготовности; 4) добавления тушеной свеклы и пассированных овощей; 5) введения белых кореньев; 6) добавления специй; 7) доведения борща до вкуса.

Формирование и закрепление динамического стереотипа происходит в результате неоднократного повторения всех этих операций именно в заданной последовательности, через определенные промежутки времени (2-3 раза в неделю). Можно считать, что у высококвалифицированного повара его действия в какой-то степени приобретают шаблонность благодаря тому, что система этих действий проста по структуре. При частом повторении она легко усваивается и экономно воспроизводится.

С другой стороны, динамический стереотип отражает способность к перестройке в соответствии с изменяющимися условиями, т. е. он характеризуется динамичностью. Так, в недельном меню может быть предусмотрено приготовление борща нескольких рецептур. Например, технология приготовления борща украинского предусматривает использование кроме указанных выше продуктов еще и свиного шпика, чеснока, болгарского перца; для борща московского необходимо, чтобы в бульоне дополнительно варились кости от ветчины или свиная копченая грудинка.

Сохраняя стереотипность, т. е. заданную повторяемость технологических приемов, повар вместе с тем должен учитывать различия в рецептуре блюд и изменять стереотип своих действий. Совершенствование технологии приготовления блюд может служить основой для дальнейшего формирования новых творческих подходов к развитию кулинарии.

Психология труда как прикладная отрасль психологии, изучающая психику человека в процессе трудовой деятельности, позволяет добиться повышения эффективности труда и формирования профессионально необходимых качеств личности.

Труд всегда был и остается средством выражения лучших качеств человека: ума, эрудиции, таланта. Человек, увлеченный своей профессией, получает от совершаемого труда большое эстетическое наслаждение. Увлеченность трудом зависит от таланта и призвания работника, от рабочей обстановки, условий, в которых он трудится.

Профессии повара и официанта - наиболее ответственные в отрасли, от них в первую очередь зависит качество обслуживания посетителей. Психология трудового процесса этих профессий имеет свою специфику. Она определяется не только профессиональными способностями, но и определенными закономерностями развития трудовых навыков, связанных с обслуживанием потребителей.

**2. Психология труда технолога.**

Одна из специфических особенностей труда повара состоит в том, что ему приходится наряду с операциями, требующими высокопрофессиональных навыков и умений, совершать и значительную физическую работу. Многочисленные исследования подтверждают, что в цехах предприятий общественного питания работать труднее, чем в цехах производственных предприятий. Если на заводе человека утомляют преимущественно физические нагрузки, то в общественном питании к таким нагрузкам добавляются еще и нервно-эмоциональные, вызванные необходимостью постоянно производить расчеты количества сырья и продуктов, требующихся для приготовления блюд в соответствии с планом-меню и сборником рецептур. Расчеты необходимы и на тех предприятиях, которые снабжаются полуфабрикатами высокой степени готовности, а также соусами, бульонами, тестом, фаршем и т. д. Требуется точное соблюдение норм вложения продуктов, рассчитанных на стандартное сырье соответствующих кондиций.

Высокое качество готовой продукции во многом зависит от строгого соблюдения поваром технологических требований к обработке продуктов и приготовлению блюд на всех стадиях производственного процесса. Технологические карты освобождают его от необходимости помнить многочисленные варианты рецептур, нормы вложений набора сырья массой нетто на одну порцию (в граммах) и для облегчения расчета- на 10, 20, 30, 40, 50 и более порций. Вместе с тем от повара требуется постоянное напряжение так называемой вкусовой памяти, которая помимо основной гаммы (соленый, сладкий, горький, кислый) должна содержать многочисленные промежуточные вкусовые тональности, а также их сочетания.

Трудовые процессы, совершаемые поваром, характеризуются двумя видами мышечной деятельности: динамической работой и статической работой.

Термин динамическая работа вводится в психологии для обозначения напряжения мышц и перемещения в пространстве какого-либо звена двигательного аппарата человека, а также перемещения предметов труда, инструментов. В течение рабочего дня повар совершает различное перемещение грузов - в зависимости от уровня механизации. Однако благодаря научно-техническому прогрессу становится все меньше механических операций у работников этой профессии. Вместо них появляются новые виды динамической работы с небольшими энергетическими затратами, требующими вместе с тем в процессе приготовления блюд быстроты движений, точности, координированности.

Только на первый взгляд кажется, что в своей профессиональной деятельности повар выполняет множество весьма простых двигательных приемов. При внимательном рассмотрении эти приемы оказываются довольно сложными, так как выполнение каждого из них требует помимо физических усилий еще скорости и точности. Приемы, сочетаясь друг с другом, превращаются в элементарные операции, которые повар осуществляет в определенной последовательности. При этом точность его движений достигается благодаря гармоничному включению различных мышц организма, поддержанию правильной позы, что обеспечивает общее равновесие тела.

Рассмотрим характерную динамическую работу на примере приготовления одного из самых простых блюд - пудинга.

1. Отжать творог. 2. Пропустить творог через мясорубку. 3. Яйца проверить, помыть и отделить желтки от белков. 4. Положить в творог желтки, сахар, соль, ванилин, муку и тщательно перемешать. 5. Взбить яичные белки, в. Перебрать и промыть изюм. 7. Ввести все вышеперечисленные продукты в творожную массу, осторожно перемешивая ее. 8. Выложить творожную массу в форму, смазанную маслом и посыпанную сухарями. 9. Поверхность массы выровнять и смазать сметаной. 10. Поставить пудинг в жарочный шкаф и выпекать в течение 30-35 мин. 11. Разрезать готовый пудинг на порции.

Динамическая работа повара сочетается со статической, т. е. такой, которая совершается в неподвижной позе. Уровень утомляемости в этом положении во многом зависит от того, насколько целесообразны приемы и движения повара. Следует учитывать, что в процессе работы двигательные функции осуществляются не только двигательным аппаратом, но и всем организмом, причем происходит этот процесс под контролем и при координации центральной нервной системы; от нервных окончаний, имеющихся в зрительных, двигательных и Других анализаторах, импульсы идут по нервным волокнам к коре больших полушарий, в которых расположен центр, регулирующий двигательные функции организма.

Длительное пребывание работника в неудобной и напряженной позе, необходимость в процессе работы выполнять сложные действия по заданному плану - в соответствии с рецептурой и технологическими требованиями - может привести к патологическим изменениям: искривлению позвоночника, плоскостопию, расширению вен ног и т.д. Удобство позы зависит от положения центра тяжести и площади опоры, от напряжения мышц. Во время работы поза повара постоянно меняется, обеспечивая перераспределение нагрузки на отдельные участки тела и перегруппировку мышечных напряжений. Речь идет о так называемой позе работы стоя за производственным столом (например, при фигурной резке и обтачивании овощей в форме бочоночков, шариков, чесночка, стружки, спирали и т.д.). Вообще поза стоя является специфической и характерной для работы повара. Она позволяет ему развить максимальные усилия и скорость на рабочем месте.

Статическая работа повара характеризуется напряжением мышц, усилиями, связанными с фиксацией предметов труда в неподвижном состоянии. При статической работе (шинковка или карбование овощей, украшение поверхности тортов рельефом из крема, глазури, цукатов и т.д.) не производятся какие-либо энергичные движения или перемещения тяжестей. Однако статическая работа повара сопровождается расходом энергии и быстро вызывает утомление. При этом уменьшается потребление кислорода.

Причиной преждевременного утомления является монотонность труда, природу которой И. П. Павлов объяснил как долбление в одну нервную клетку длительно действующего раздражителя, что приводит ее в тормозное состояние. Баланс нервных процессов нарушается в сторону торможения, которое распространяется по коре головного мозга.

Монотонность возникает в основном в тех случаях, когда повар занят однообразным ручным трудом, характеризующимся высокой частотой повторения элементарных действий, например при шинковке овощей, приготовлении полуфабрикатов из котлетной массы. Фактором напряженности при этом является высокий уровень нагрузки на ограниченную группу мышц и движений. Именно этот вид работ характеризуется длительным воздействием на организм однообразного и ограниченного круга раздражителей в условиях пассивного наблюдения за ходом технологического процесса. В этих условиях в качестве фактора напряженности проявляется необходимость непрерывного поддержания высокого уровня активности в работе повара без тонизирующего влияния каких-либо стимулов (перерывов в работе и т.п.).

Для уменьшения утомления психологи рекомендуют соблюдать определенное соотношение между высотой производственного стола и ростом работающего, позволяющее работнику сохранять удобную рабочую позу, обеспечивать правильно выбранный угол зрения и расположение рук по отношению к поверхности стола. Другим фактором, снижающим утомление, может служить чередование статической работы с двигательной активностью. Движения, их достаточно высокий объем и разнообразие являются, как известно, важнейшим условием повышения жизнедеятельности организма человека, обеспечивают соответствующую стимуляцию вестибулярного, зрительного и кожного анализаторов, что в свою очередь служит источником высокой активности мозга, снижает нервно-психическое напряжение. Ограничение двигательной активности, в результате чего мышечный аппарат оказывается недогруженным, приводит к отрицательному явлению - гиподинамии. При длительной и систематической гиподинамии отмечаются повышенная утомляемость, общая слабость, снижение памяти, учащенное сердцебиение.

При работе в позе стоя энергетические затраты у повара увеличиваются на 10% по сравнению с позой сидя. Поэтому, если позволяют условия производства, следует разрешать повару делать несколько кратковременных пауз для смены поз тела. Это благотворно скажется на общем его самочувствии.

Дозированная физическая нагрузка, вызывающая заметное двигательное утомление, особенно характерна для работы в горячих цехах. Продолжительно фиксированная малоподвижная рабочая поза присуща для поваров, занятых в холодных цехах,

Вынужденная необходимость в обоих случаях работать стоя в сочетании с напряженной деятельностью нервной системы приводит к снижению работоспособности. Поскольку работа, например, повара на раздаче носит характер вынужденного общения с потребителями, у него возникают отрицательные эмоциональные реакции.

Из-за невозможности прекратить общение с потребителями они могут иметь для работника неблагоприятные последствия: в его психике накапливается нервно-эмоциональный заряд, который, не находя выхода, может привести к стрессу.

На настроение и самочувствие работников общественного питания влияет неритмичность процессов производства и обслуживания в течение дня, недели, месяца.

Эти организационные сбои в работе могут дополняться психической напряженностью из-за всевозможных претензий потребителей, например к качеству продукции предприятий. Следует иметь в виду, Что повару приходится иметь дело с многообразными формами удовлетворения потребности человека в пище, его индивидуальными гастрономическими вкуса-Ми, которые носят зачастую сугубо субъективный характер. Оценивая органолептически качество приготовленных блюд, эстетические достоинства их оформления, потребитель привносит некоторую субъективность в эту оценку.

Обследования, проведенные среди работников общественного питания, показали, что наибольшая неудовлетворенность своей профессией возникает у тех из них, кто обслуживает контингенты питающихся с преобладанием в их составе женщин. По результатам анкетных опросов, средняя оценка качества одних и тех же блюд у женщин на 5-10% ниже, , Км у мужчин, а количество претензий - на 15- 20% больше.

В общественном питании помимо индивидуальных; в определенной мере субъективных оценок качества приготовленных блюд существуют объективные критерии. Это требования, закрепленные в специальных стандартах, технических условиях, инструкциях.

Этими нормативными документами пользуются многочисленные комиссии, инспектора и другие должностные лица, проверяющие качество продукции предприятий общественного питания.

Отрицательные эмоции по отношению к потребителям при значительной физической нагрузке у работников кухни не только становятся причиной возникновения конфликтных ситуаций, но и приводят к снижению социальной значимости избранной профессии в собственных глазах. Так, анкетные опросы показывают, что среди представителей массовых профессий только около 38 % утверждают, что их труд пользуется уважением среди людей других профессий.

Психическая напряженность у работников кухни может возникать и по другим причинам. Ранее уже упоминалось, что технологический процесс требует от повара зрительной памяти, распределительного и подвижного внимания, сообразительности, ориентировки. Ориентировочная реакция необходима не только на рабочем месте, когда повар легко и безошибочно находит нужный ему инвентарь, но и для пользования нормативно-технологической документацией.

**3. Профессиограмма технолога.**

Профессиограмма технолога определяет содержание его труда и психофизиологические требования к работнику этой профессии.

:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Технолог** **должен знать** | **Технологу** **должны быть присущи черты личности** | **Психофизиологические****требования к профессии** **технолога** |
| химию: органическую коллоиднуюфизикумолекулярную биологиютовароведение продовольственных товаров технологию приготовления пищи | энергичность, хорошее физическое развитиеаккуратность в работе внимательностьсноровка | физическая сила и выносливостьздоровое сердце и дыхательные органы быстрый темп в работе с переключением на замедленныйспособность к концентрации и устойчивости вниманиябыстрое зрительное различение предметов, точный глазомер |
| основы эстетики идекоративно-прикладного искусства  | счетные способ кости хорошо развитый эстетический вкус | способность различать цвета различных продуктовуравновешенность характерабыстрое восприятие и переработка информации за единицу времени (с, мин) хорошая память, в том числе зрительная, вкусовая тактильная  |

Для предупреждения преждевременной утомляемости психологи рекомендуют строить график рабочего времени повара таким образом, чтобы в течение смены было несколько коротких перерывов, один из которых используется для приема пищи. Оставаться на рабочем месте во время перерыва не рекомендуется, необходима смена обстановки.

Прием пищи на рабочем месте недопустим ни с точки зрения эстетики, ни по гигиеническим соображениям. Помещение, предназначенное для этих целей, должно быть оборудовано соответствующим образом: низкие мягкие кресла или кресла-кушетки, умывальник, автоматы для отпуска прохладительных напитков, столы и столовые приборы.

Необходимость чередования работы и отдыха повара обусловлена психофизиологическими закономерностями. Уровень работоспособности его в течение рабочего дня неодинаков. Вначале - период вра-батываемости (организм настраивается на рабочий ритм, закрепляются рабочие навыки)/после него - период устойчивого рабочего состояния (продолжается 3-4 часа и характеризуется высокой работоспособностью). Последний сменяется периодом утомления (ощущение усталости, снижение производственных показателей).

Основными средствами профилактики наблюдающейся у поваров гиподинамии служат физические упражнения с дозированной нагрузкой на различные мышечные группы тела, которые рекомендуется совершать во время отдыха: время от времени менять положение позвоночника, ног, рук, откидываться на спинку стула. Помогает и психогигиеническая гимнастика - нервно-эмоциональные упражнения (аутогенная тренировка). Большой эффект дают физические упражнения в комбинации с аутогенной тренировкой.

Другим действенным способом против монотонности труда, а следовательно, и преждевременной усталости являются правильно организованный труд во всех цехах, рациональная расстановка поваров по рабочим местам с учетом их способностей и склонностей. Общеизвестно, что каждый человек стремится выбрать работу по душе, в соответствии со своими наклонностями. У одного ярко выраженные склонности к приготовлению соусных блюд, другой специализируется на приготовлении супов, третий мастерски оформляет холодные закуски. Если характер работы по душе, то человек и трудится с полной отдачей, творчески.

Специализация поваров осуществляется по проверенной практикой системе поочередного приготовления блюд: повар готовит в течение месяца только первые блюда, в следующем месяце - только вторые, потом - холодные закуски и т.д. Это позволяет ему усовершенствовать свои навыки и добиться подлинного профессионального мастерства.

**4. Психология труда официанта**

Труд в общественном питании состоит из двух основных элементов: 1) материально-предметного (обработка продуктов) и 2) коммуникативного (общение с потребителями и другими участниками обслуживания - метрдотелями, буфетчиками, работниками сервизного буфета и т.д.). Первый элемент является основой трудовой деятельности повара, второй характерен для работы официанта, бармена, буфетчика.

При выборе профессии официанта следует иметь к виду, что в большинстве случаев интерес к этой профессии и материальное вознаграждение за труд еще не обеспечивают устойчивого удовлетворения работой. Официант должен осознавать, что его труд нужен людям и что его профессия ценится в обществе. Ведь официант олицетворяет перед потребителем всю сложную цепь, включающую такие промежуточные звенья, как сбор урожая, его хранение и переработка, транспортировка, приготовление пищи. В этой цепи он служит последним ее звеном, единственным живым представителем огромной армии земледельцев, животноводов, транспортников, работников пищевой промышленности, поваров, кондитеров, механиков, имеющим непосредственный контакт с потребителем. Официант может "красиво" преподнести результаты труда всех этих людей, а может и "смазать" их, т.е. своим неправильным поведением вызвать у потребителя недовольство. С другой стороны, официанту адресуются порой незаслуженные упреки Относительно качества блюд. Таким образом, официант как бы несет ответственность не только за конкретное предприятие общественного питания, но и за смежные отрасли народного хозяйства.

Труд официанта обезличен. Потребителям в принципе безразлично, кто будет их обслуживать, важно то, чтобы были удовлетворены их потребности. Время контакта официанта и потребителя ограничивается минимумом слов и действий. Взаимоотношения их носит сугубо деловой характер. Установление личных контактов официанта с потребителями маловероятно из-за постоянно меняющихся потоков посетителей на предприятиях общественного питания. Кратковременность и случайность встреч с одними и теми же посетителями ведет к резкому преобладанию формальных отношений над личными.

Формальный характер взаимоотношений официанта и потребителя усугубляется еще и встречной направленностью их непосредственных личных интересов. Потребитель стремится получить свежее, только приготовленное по его заказу блюдо. Официант при выполнении заказа во многом зависит от качества работы кухни. Однако независимо от этого фактора он стремится реализовать за смену как можно больше продукции, поскольку это влияет на размер зарплаты. Недовольство и раздражение потребителя официант вынужден принимать на свой личный чет и соответственно реагировать. В итоге у потребителей нередко возникают вполне зримые расхождения между представлениями о том, каким должен быть уровень обслуживания в ресторане или кафе, и реальной картиной. Официантами претензии потребителей часто воспринимаются как проявление чрезмерной требовательности, придирчивости и даже капризности. |

Придя в ресторан или кафе, посетители мало заботятся о впечатлении, которое они производят на официанта или бармена, в то время как последних весьма волнует, что подумают о них обслуживаемые. Обезличенность общения (в наших ресторанах официантов не принято называть по фамилии), а также низкий уровень взаимной значимости его участников создают почву для отсутствия заботы о производимом впечатлении друг на друга. В результате появляются субъективные условия для проявления невнимательности, бестактности, невыдержанности, грубости.

В глазах потребителя официант является тем человеком, который несет всю ответственность как за качество обслуживания, так и за другие стороны деятельности предприятия, часто не связанные со служебными обязанностями. Конфликтные ситуации оттого и возникают, что потребители высказывают официанту свои необоснованные претензии.

На психическое состояние официанта отрицательное влияние оказывает шум в зале, источником которого являются посетители и оркестр. Часть рабочего времени официанты находятся в других производственных помещениях, где на них воздействует шум от технологического оборудования и вентиляционных устройств.

**5. Психология труда бармена.**

При выборе молодым человеком профессии бармена важное значение имеет непосредственный интерес его именно к этому виду труда. Однако, как было замечено, в большинстве случаев интерес к работе и достаточное вознаграждение еще не обеспечивают устойчивого удовлетворения человека своей деятельностью. Ему необходимо также сознавать, что его труд нужен людям.

Чаще всего при выборе профессий, связанных с деятельностью в области медицины, биологии, физики, в пользу этих профессий говорит их социальный престиж, внимание и уважение, которые оказывают им общество, печать, телевидение.

Работникам общественного питания нередко в силу сложившегося общественного мнения приходится отстаивать честь своей профессии. Не секрет, что многие из них стесняются своей профессии, считают ее "непрестижной". Думая так, они забывают, что престиж профессии и предприятия - это сумма престижей каждою отдельного представителя отрасли. Писатель В. В. Липатов сказал: "Престиж - это металл, который куется собственными руками, на каждом рабочем месте. Чем выше твое личное самосознание, чем шире твой кругозор, серьезнее задачи, возвышеннее цели, тем более весомый вклад вносишь ты в фундамент престижа своих товарищей, профессии в целом". Таким образом, отношение окружающих к работе, к делу во многом зависит от того, как сам человек относится к нему, насколько он заинтересован в высокой оценке своего труда.

В понимании некоторых обывательски мыслящих людей бармен - прежде всего доходная профессия По их мнению, бармен втайне презирает своих клиентов, обсчитывает их и ему выгодно, если посетитель "выпил лишнего".

Подобное представление о профессии бармена бытует с давних времен. Когда-то слово "бар" (в переводе с английского "загородка", "застава", "стойка") обозначало место, отгораживающее продавца спиртных напитков от покупателей. Когда бары впервые появились в США, продавца от покупателей отделял обыкновенный деревянный брусок - своеобразный барьер, который со временем превратился в изящную и комфортабельную барную стойку.

На Руси в XIX в. широкое распространение получили предшественники бара - кабаки. В них посетителей обслуживали кабатчики - лица, продававшие кабачное питье (в том числе медки и пиво). Поскольку кабатчики во время работы находились за стойкой, т е. своеобразным прилавком, то их еще называли "застоичниками".

И для бара, и для кабака общим устройством, роднящим их, была стойка, за которой продавались винно-водочные изделия. И продавца, стоящего за этой стойкой, стали называть барменом. Одно время слово это вышло из употребления и было заменено на "буфетчик", а затем вновь вернулось, но уже в новом значении.

Стоит ли говорить о том, что и бармены, и кабатчики в те стародавние времена отнюдь не являли собой образец нравственности и порядочности. Скорее наоборот, их профессия отождествлялась с такими понятиями, как "бестия надувная", "пройдоха". В народном сознании слова "кабак", "трактир" всегда имели остро негативное социальное значение, которое распространялось и на работающих там людей.

В наше время бар- это не убогая рюмочная или на скорую руку оборудованная пивная. Бар - это особый мир, красивый и романтичный, место для тихих бесед, отдыха, развлечений. Бар - это настроение, создаваемое не вином, а атмосферой общения. Добиваться этого впечатления - смысл работы каждого бармена.

Изменилась и сама функция бара. В нашей стране винный бар - редкость. На смену ему пришли другие иды этих заведений - безалкогольные бары, в которых основной напиток - соки овощные и фруктовые, морсы, сиропы, молочнокислые и ряд других напитков. Палатные бары представляют собой один из вариантов "шведского стола".

Таким образом, сущность профессии бармена меняется на глазах, поднимается ее престиж. В Эстонии, Например, имена барменов пользуются такой же известностью, как популярных певцов и спортсменов. Они доказали своим трудом, что любую профессию можно принизить или возвысить, выразив в ней самого себя. Работа бармена заключается в том, чтобы обеспе-5Шть отдых гостям. Он должен помнить, кто что заказал и сколько выпил. Даже в винных барах у хорошего бармена гость не должен напиваться. Ведь это было бы равносильно тому, что хозяин напоил гостя, потом сам же вызвал милицию... Не в меру развеселившемуся гостю лучше дать понять: "Вам, пожалуй, юра перейти к чаю". И уж в совсем критической ситуации можно урезонить его: "Не тратьте время на пустые разговоры. Я вас больше не обслуживаю".

Труд бармена, как и официанта, нелегок. За стойкой за смену он вышагивает около 20 километров: от экспресс-автомата к рукомойнику, к магнитофону, к очередному гостю, который уже сидит на табуретке у стойки. Садиться бармену нельзя - не позволяет профессиональная этика.

У каждого бармена вырабатывается собственный стиль обслуживания.

Предлагая очередному посетителю ассортимент: коктейль, сок, кофе, чай, конфеты, канапе, хороший бармен при этом смягчит стандартность фразы легкой полуулыбкой, посоветует, какой напиток подобрать тому или иному блюду, чтобы получилось удачное сочетание.

Как уже было сказано, суть работы бармена заключается в том, чтобы создать условия для отдыха гостей. Строгий стиль его поведения означает серьезное отношение к отдыху, досугу людей, умение создать |хорошее настроение, заставить потребителей полностью принять правила, установленные в баре. Например, курить в баре можно только в специально 'отведенном месте; если в бар зайдет посетитель в нетрезвом состоянии, ему надо дать понять, что он ошибся адресом. Чувство меры (такта) - важнейшее психологическое качество профессии бармена.

Понятно, что не всякий человек может стать барменом, а только обладающий определенными способностями. Прежде всего, он должен быть коммуникабельным, т. е. общительным, умеющим легко и непринужденно устанавливать контакты с потребителями. Бармену необходимо быть наблюдательным, чтобы определить характер собеседника, его настроение, правильно построить с ним беседу, выявить его потребности.

Добиться мастерства в своей работе бармен может лишь при условии, если будет постоянно совершенствовать свои профессиональные навыки, повышать уровень культуры обслуживания.

Для бармена особенно важно знание этикета: его хорошие манеры сразу же бывают замечены и оценены посетителями. Причем здесь важно не только следование общепринятым нормам общения, а именно высокий профессионализм в сочетании с безупречными формами поведения.

**1. Подготовка к обслуживанию.**

Основной компонент трудового процесса официанта - обслуживание потребителей. Взаимоотношения официанта и потребителя при обслуживании можно рассматривать как психологический двусторонний процесс, в котором поведение официанта определяется потребностями и запросами потребителя. Сам процесс обслуживания с точки зрения психологии можно расчленить на несколько операций, каждой из которой отводится определенное время.

**Подготовка к обслуживанию**. Прежде чем приступить к обслуживанию, следует привести себя в порядок. Первое впечатление, которое получает человек, пришедший в кафе или ресторан, - это впечатление внешности метрдотеля и официанта. Этот фактор часто бывает решающим в установлении дальнейшего контакта. Опрятность и умеренность в одежде, прямая осанка, красивая походка, открытый взгляд, приятное выражение лица - все это мгновенно фиксируется гостем. Если официантка женщина, то желательно, чтобы была соблюдена мера в косметике, одежде, прическе. Официант (бармен, буфетчик) на работе всегда должен выглядеть подтянутым, даже торжественным. Это значит, что у него должно быть соответствующим и психическое состояние. Ведь как бы ни был элегантен официант, но если на его лице тревога, волнение, если он мрачен, вряд ли ему удастся расположить к себе потребителя. Усталый или огорченный вид официанта посетитель может отнести на свой счет или расценить его как пренебрежение к работе, к своим обязанностям.

Итак, опрятный вид, контроль за своей мимикой - и есть слагаемые первого хорошего впечатления работника предприятия общественного питания Среди обязанностей официанта: подготовка зала и рабочего места к встрече гостей, сервировка столов и т. д. - главное место отводится непосредственному обслуживанию посетителей. Это не только умение работать с подносом, расставлять блюда, раскладывать на глазах у гостей, но и психологически правильно общаться с ними Это и умение встретить гостей, рассадить их с учетом возраста и интересов.

**Встреча в гардеробе**. В исключительных случаях, когда среди посетителей ресторана или кафе имеется группа престарелых, инвалидов, больных, на помощь может прийти гардеробщик, метрдотель или официант. Вообще же, как правило, обслуживающий персонал ресторана не оказывает помощи посетителям в гардеробе.

**Приветствие.** В зале гостей встречает метрдотель, а в его отсутствие - официант. Приветствие "добрый вечер", обращенное к гостям, уже настраивает их благожелательно и дает уверенность, что они хорошо проведут вечер.

Приветствие в устах официанта - это не только форма вежливости, но и основа для установления контакта с потребителем. Самое первое знакомство облегчается еще и необходимостью проводить гостя к столику.

Не следует встречать каждого посетителя одной и той же стереотипной фразой, искусственной улыбкой или потоком слащаво-приторных слов.

**2. Размещение гостей**.

Люди, пришедшие в ресторан, - это еще не потребители в буквальном смысле слова. Они - гости и, как всякие гости, в чужом доме чувствуют себя неуверенно. Они, конечно же, не знают, как распределены столики между официантами. Поэтому их часто возмущают ответы: "Извините, но этот столик не мой" или "Эта зона зала - вне моего обслуживания". Такие ответы обслуживающего персонала недопустимы с точки зрения профессиональной этики. Правильно в таких случаях сказать: "Извините, вас обслуживает мой коллега. Я вам его сейчас пришлю".

Когда мужчина приходит в ресторан с женщиной, найти свободное место - его обязанность. Если ему это сразу не удастся, то он, как правило, обращается к метрдотелю или официанту. Нельзя допускать, чтобы посетитель ходил по залу в поисках места. Если свободного места нет, метрдотель или официант может, попросив разрешения, посадить гостей к столикам, где еще имеются свободные места.

Мужчину не следует усаживать за столик, где одна женщина. Необходимо предложить такое место, чтобы было удобно ему и другим. Женщину не рекомендуется усаживать за стол, где находится мужская компания.

Особенно деликатно следует подойти к выбору места для пар - мужчины и женщины или юноши и девушки: ни в коем случае не подсаживать их к столику с шумной компанией. Конечно, наиболее пригоден для этого случая свободный столик.

Предлагая место, официант может продемонстрировать свое профессиональное мастерство и одновременно показать глубокое знание и понимание психологии потребителя, мотивов его поведения во время пребывания в кафе или ресторане.

Прежде чем усадить гостя за стол, можно справиться о планах на вечер, выяснить его пожелания. Если люди хотят побеседовать в спокойной обстановке, лучше всего посадить их в удаленное от оркестра место или поближе к спокойной компании отдыхающих людей. А вот молодую пару целесообразно разместить за столом около танцевальной площадки. Рассаживая гостей за столиком, официант помнит, что почетного гостя (юбиляра, вообще виновника торжества) усаживают на почетное место, которое находится во главе стола, обращено ко входу или свободной части помещения, танцевальной или концертной площадке.

Женщину следует усаживать за столом либо справа от мужчины, либо напротив (если столики маленькие).

Приветствие, рассаживание гостей и первые контакты с ними облегчают дальнейшее обслуживание и общение. Главное для официанта заключается том, чтобы гость почувствовал благожелательное нему отношение, расположение, готовность удовлетворить его потребности. Это чувство официант должен внушать всем своим поведением.

**3. Подача меню**

. Официант несет его к столу в сложном виде в левой руке, а подает раскрытым на той странице, где перечислены холодные закуски.

Кому подавать меню - мужчине или женщине? По законам этики официант подает его мужчине, а уже он - женщине, которая делает выбор блюд, после чего мужчина диктует их названия официанту. Если потребитель долго изучает меню, высказывает свои замечания о ценах блюд или высчитывает перед заказом сумму, в которую ему обойдется обед, то от официанта в этом случае требуется особенно вежливое, внимательное и корректное поведение. Если за столом находится группа мужчин и женщин, официант отдает меню в руки старшей по возрасту даме (или мужчине). Иногда меню можно подать тому члену компании, который изъявляет желание быть лидерам и сам обращается к официанту. Возможен и такой вариант: официант приносит сразу 2-3 папки с меню и раздает их присутствующим.

Вручив меню, официант удаляется, чтобы потребители смогли посоветоваться друг с другом. И только после того как меню будет положено на стол (это своеобразный знак официанту о том, что гости готовы продиктовать заказ), он может подойти к столу. В ожидании выбора гостями блюд не следует держать руки в карманах или опираться ими о край стола, дотрагиваться до плеча или руки потребителя.

**4. Мотивы поведения потребителя при выборе блюд**.

При заказе блюд и напитков потребитель может руководствоваться самыми разнообразными мотивами: стремлением удовлетворить чувство голода, отведать какое-то особое блюдо - из числа пикантных, получить обеденный рацион питания.

Считается неэтичным задавать потребителю вопрос: "Что-нибудь нашли в меню?" Иногда потребитель чувствует себя неловко из-за того, что, не успев сесть за стол и открыть меню, уже слышит голос официанта: "Что будем заказывать?" Официант не должен ни торопить, ни понукать гостя. Неуместно также спрашивать у потребителя: "У вас уже взяли заказ?" Этот вопрос он вправе задать коллеге-официанту, но не потребителю.

Иногда потребитель и сам не знает, какое блюдо ему нужно. Поэтому он зачастую просит принести "что-нибудь хорошее", не называя конкретных блюд. Давая советы, официант должен исходить не из личных пристрастий, а попытаться понять вкусы гостя. При этом следует помнить, что многие потребители, знакомясь с меню, испытывают чувство растерянности, поскольку никогда в жизни не пробовали блюда, приготовленные, например, по народным рецептам или из национальной кухни. Смущают их и французские названия блюд. Официант должен тактично объяснить особенности некоторых блюд, их кулинарную ценность и вкусовые качества. Здесь ему не обойтись без знания технологии приготовления блюд, особенностей обработки сырья. Только глубокие знания в этой области могут служить залогом доверия потребителей вкусам официанта и, следовательно, его высокого профессионального мастерства.

Работа официанта по разъяснению особенностей тех или иных блюд значительно облегчается, если в меню вложены цветные фотографии блюд. Иногда эти фотографии выставляются в оконных витринах.

Интерес и любопытство к определенному блюду можно возбудить фразой: "Сегодня могу предложить фирменное блюдо такое-то. Вы его уже пробовали?"

Не следует внушать потребителю: "Берите это блюдо, а не то..." - или давать советы в повелительном наклонении: "К этому блюду возьмите салат".

Недопустимы советы потребителю типа: "Рекомендую рагу, это недорого"... Еще большая бестактность допускается в общении с тем потребителем, внешний вид которого свидетельствует о его ограниченных финансовых возможностях: "Всего лишь один кофе? Больше ничего?!"

**5. Прием и выполнение заказа.**

**Прием заказа**. Для удобства официанта, а также и потребителя заказ следует принимать, находясь с левой стороны от потребителя. Слегка наклонившись к нему, официант делает записи карандашом или шариковой ручкой в книжку, которая должна лежать на ладони левой руки поверх сложенного вчетверо ручника.

Наиболее часто официанту задают вопросы, касающиеся качества блюд и напитков, происхождения сырья, из которого они изготовляются, времени приготовления блюд, наличия специй и приправ.

При заказе потребителем блюд и напитков целесообразно придерживаться следующих рекомендаций:

не обращать внимание потребителей на недостатки блюда ("Шашлык хоть и приготовлен из свинины, а не из баранины, но очень вкусен");

не предлагать детям и потребителям, пришедшим с детьми, острые блюда;

избегать предложений в отрицательной форме ("Не хотите кофе?").

Быстрота, сообразительность, наблюдательность - эти черты характера официанта особенно ярко проявляются на первом этапе обслуживания. Официант должен уметь реагировать на все желания посетителя, даже если они выражены недостаточно четко и полно.

**Выполнение заказа**. Получая заказ на кухне, официант должен обратить внимание па выход получаемых блюд и напитков. Если он обнаружит, что их масса или объем не отвечают требованиям рецептуры, то его долг - немедленно возвратить их повару. Другая деталь, которая также не должна остаться незамеченной: оформление блюд, запах и цвет продуктов, входящих в пего, температура. Органолептически нетрудно выявить, насколько свежее (по запаху) мясо, привлекателен ли гарнир, все ли имеются компоненты, входящие в "букет", и т. д.

Главным инструментом в работе официанта является поднос. Он должен быть легким, прочным, гигиеничным и удобным. В выборе размера подносов существует следующее правило: чем выше разряд ресторана, тем меньшим по размеру должен быть поднос. Большие по размеру подносы, вмещающие 6 тарелок, применяют чаще всего в кафе. В работе удобны более легкие подносы. Их легче держать на полусогнутых руках, па кончиках четырех раздвинутых полусогнутых пальцев и на всю длину большого пальца.

Не рекомендуется с нагруженным подносом проходить в местах скопления людей. В крайнем случае можно это сделать, держа поднос на левой руке, а правой как бы прикрыв его от случайных толчков, Проходя по залу с подносом, посетителей надо корректно предупреждать: "Разрешите!"

Распределение блюд на подносе, правильная переноска их - немаловажный фактор, на который посетители всегда обращают внимание.

После расстановки холодных закусок на столе официант наливает немного вина в рюмку заказчика для дегустирования. После его одобрения вино доразливается по другим рюмкам. Прежде всего наливают в рюмки женщин, затем в рюмки мужчин, а в заключение - тому, кто заказал вино. Если вино заказала женщина, а остальные гости - мужчины, то для пробы вино наливают одному из мужчин, прося его дегустировать.

Порционное блюдо официант сначала показывает гостю, подойдя к нему с левой стороны. С его разрешения на подсобном столе он раскладывает пищу па тарелки и подает каждому гостю с правой стороны от него. При подаче тарелки с пищей на стол большой палец должен лежать на кромке борта тарелки.

Если гость попросил положить ему пищу на тарелку, которая стоит перед ним, то следует подавать блюдо с левой стороны. Для этого необходимо, чтобы официант держал блюдо в левой руке, оставляя правую свободной. Ею он кладет пищу на тарелку с помощью ложки и вилки или специального прибора.

**6. Сервировка стола.**

**Правила пользования приборами.**

Особое значение при обслуживании имеет правильная сервировка стола. Этот процесс служит своеобразным экзаменом квалификации официанта, показателем его общей культуры.

Прежде чем сервировать столы, нужно проверить их устойчивость. Стол лучше сервировать в такой последовательности: сначала расставить тарелки, затем фужеры и только потом положить салфетки. Последний "штрих" в сервировке - расстановка вазочек с цветами, пепельниц, специй. Форма установки полотняных салфеток должна сочетаться с сервировкой. Утром и в дневное время можно применять несложную низкую форму, а в вечернее время и на банкетах - более нарядную, высокую.

Официант должен досконально знать и тонкости "застольного этикета". Так, в ресторанах кушанья, обычно подают на блюдах: перед потребителем ставят тарелку, на которую он перекладывает кушанье специально для того предназначенными ложкой и вил кой. Есть с блюда не полагается. Салаты и компоты, если они подаются для нескольких человек в одной миске, не набирают ложкой и вилкой, которыми ест непосредственно сам посетитель.

Если за столом сидят люди, пришедшие в ресторан вместе, одной компанией, то кушанье им подают часто на одном общем блюде, которое официант подносит каждому или ставит на стол, чтобы посетители брали сами. В последнем случае мужчина сначала предлагает блюдо женщине или самому старшему и почитаемому из сидящих за столом человеку.

Потребитель в том случае, когда рядом нет официанта или метрдотеля, к которым он мог бы обратиться, имеет право стул от соседнего стола приставить к своему столу, а также взять соль, перец и т.д. Предварительно он должен покосить разрешения на это у сидящих за столом.

**Правила пользования приборами**. Официант иногда может тактично подсказать потребителю, что, например, холодные закуски нужно есть закусочной вилкой и ножом, горячие в соусе - кокотной вилкой или чайной ложкой, все остальные горячие блюда - столовыми вилкой и ножом или только вилкой, фрукты- фруктовыми вилкой и ножом. Такие блюда, как суп-лапша с курицей, едят так: вначале съедают жидкую часть, а затем вилкой и ножом едят курицу.

Зачастую можно наблюдать, как неопытные потребители едят фаршированные помидоры, перец, голубцы, зразы с помощью вилки и ножа, хотя эти блюда можно есть только вилкой. Официант может в корректной форме подсказать эту деталь перед началом еды.

В тел случаях, когда на стол подаются рыбные блюда, необходимо позаботиться о специальных рыбных приборах. Это - нож с широким лезвием в виде лопаточки, вилка с короткими четырьмя зубцами. Придерживая вилкой тушку рыбы, ножом (его держат в правой руке) отделяют кости. Если же рыбных приборов в ресторане не оказалось, то официант должен извиниться перед потребителем и предложить осуществлять эту операцию двумя вилками.

Малознакомое для многих людей блюдо спагетти можно есть с помощью вилки и ложки. Ложку берут в левую руку, опускают в тарелку и на вилку в правой руке наматывают макароны в выемке ложки После того как на вилку будет намотано немного макарон, их отрезают ложкой, как ножом.

Иногда официант может задать потребителю при вильный тон поведения за столом. Пример: на стол подан бульон в чашке, а к нему - ложка. Бульон обычно пьют через край чашки. Но тогда зачем ложка? Официант устанавливает на блюдце чашку с бульоном ручкой влево, а десертную ложку укладывают ручкой вправо. Не все потребители осведомлены, что если бульон подают в бульонной чашке, то сначала десертной ложкой берут несколько ложе бульона, чтобы убедиться, горячий ли он, затем добавляют по вкусу специи и пьют его через край. Если бульон подан в компотнице, т. е. в чашке с двумя ручками, то его едят ложкой. Прежде чем пить бульон, необходимо его попробовать, ведь он может быть очень горячим или в нем может быть недостаточно специй. Потому-то ручка чашки должна находиться по левую руку. Да и согласно правилам поведения за столом, перед тем как пить бульон через край, следует сделать 4-5 зачерпываний ложкой.

**7. Расчет с потребителем**

. Это наиболее ответственный момент в обслуживании. И здесь знание психологии играет большую роль. Потребителю не всегда бывает приятно оплачивать счет, так как культура обслуживания и качество блюд могут не удовлетворять его требованиям. Официант должен подавать счет не в открытом виде, а закрытым или сложенным пополам. Сдачу отсчитывают в стороне, а не на глазах потребителя, вместе с нею возвращают на стол счет.

Иногда гостям может показаться, что сумма счета, представленного официантом к оплате, несколько завышена. В таком случае необходимо создать соответствующую обстановку, чтобы потребители могли проверить счет: вновь подать меню, даже помочь считать. Ни в коем случае не следует проявлять неудовольствия по этому поводу. Напротив, официант может обратить внимание гостей на то, что отдельные блюда или напитки имеют высокую цену.

При расчете официанту нужно вести себя особенно тактично. Если он обслуживает компанию, то прежде всего следует выяснить, кто из ее членов является "казначеем", т. е. будет оплачивать счет. Получив от него деньги, не следует класть их в карман, пока не будет отсчитана сдача. При этом нужно внимательно просчитать сумму, проверить правильность записи и только после этого передать счет потребителю. Если один из участников компании проявит желание заплатить только за себя, нужно тактично удовлетворить его просьбу.

Последнее впечатление, которое остается у потребителя от посещения ресторана, - это прощание с официантом. Официант должен поблагодарить за посещение ресторана и пригласить прийти еще раз. Иногда, рассчитавшись с официантом, потребители продолжают оставаться за столом. Официант должен в этом случае по-прежнему уделять им внимание.

Учтиво проводить гостей означает прежде всего оказать помощь женщинам и пожилым людям выйти из-за стола, проверить, не забыли ли они что-нибудь из вещей на столе или в кресле. Если на улице идет дождь, следует сказать об этом и предложить переждать его. Можно при этом узнать, не желают ли потребители заказать дополнительно чай или кофе.

**1. Социальные функции работников общественного питания**

**при общении с потребителями.**

Официант и потребитель - социальные личности, т. е. представители определенной социальной среды. Их социальные роли определяет сам процесс общения, причем их личные цели в ходе общения могут и не совпадать. Например, в условиях хозрасчета и самофинансирования предприятий общественного питания официанта может интересовать в основном экономический результат его деятельности - объем выручки. Потребитель заинтересован в другом - получить относительно дешевый, но вкусно приготовленный обед в минимально короткие сроки. Разнонаправленность целей может усложнить общение, создать предпосылки к возникновению конфликта.

Поэтому задача обслуживающего персонала предприятий общественного питания заключается в том, чтобы добиваться важной социальной цели - удовлетворять потребности тех, кто пришел к ним в гости, применять индивидуальный подход в обслуживании. Чтобы обслуживание действительно было культурным, мало иметь современное оборудование - надо еще располагать штатом квалифицированных, знающих свое дело кадров.

Метрдотель, администратор, официант, бармен - это центральные фигуры в зале. Именно с ними непосредственно имеют дело сотни людей, к ним обращаются с просьбами, за советами. По отношению к ним делают свои замечания потребители, высказывают свое недовольство или благодарность. Поэтому очень важно, чтобы на этом участке работали образованные люди, обладающие высокой культурой. Человек, лишенный способности к общению, испытывает тяжелейшие нагрузки на психику. Его можно считать попросту профессионально непригодным для работы в сфере обслуживания. У него чаще, чем у других работников, возникают конфликты с потребителями, что приводит к стрессовым ситуациям, сопровождающимся повышенной раздражительностью. Процесс общения с потребителями для этих работников является психологически принудительным.

Нередко можно наблюдать, как официанты ведут между собой посторонние, не относящиеся к работе разговоры, а потребители за столиками томительно ждут, когда их обслужат. Когда обслуживание наконец начинается, эти же официанты на вопросы отвечают неохотно, высокомерно, всем своим видом демонстрируя свое мнимое превосходство "хозяина положения". "Я вам не лакей!" - отвечают они на упреки потребителей. Верно, угодничество и лакейство - качества, неприемлемые для работника советской сферы обслуживания. Однако быть внимательным к посетителю - их первейшая обязанность.

И официант, и бармен, и буфетчик должны общаться потребителями, не теряя чувства собственного достоинства, с сознанием социальной важности того дела, которому они служат. Их этическая культура общения не сводится только к внешним проявлениям. Нормальная вежливость, корректность в работе - это еще не подлинная культура общения. Для ее достижения мало быть только вежливым и внешне любезным, важно то, что лежит в ее основе. Это значит, нужно не формально выполнять требования этикета, соблюдая все "рамки приличия", а проявлять ври этом искреннее участие к пожеланиям потребителя. Доброжелательный настрой официантов как бы обязывает к подобному настроению и потребителей. Таким образом, работники общественного питания практически пропагандируют правила социалистической морали, выполняя тем самым определенную воспитательную роль.

Другая важная социальная функция в общении с потребителями - активное воздействие на их эстетические вкусы, привитие навыков культуры поведения за столом, консультации по вопросам сочетания блюд и напитков.

Особая роль отводится официанту при обслуживании детей, В детских кафе, куда юные посетители приходят, чтобы встретиться с доброй феей, сказочником, сама обстановка создает настроение праздничности. Во время обеда официанты в детских кафе не просто подают яства, а еще и ненавязчиво учат гостей правильно обращаться с вилкой и ложкой, культурно вести себя за столом.

Процесс общения требует взаимного уважения. Официант вправе ожидать по отношению к себе культурного и вежливого отношения со стороны потребителей, которые нередко бывают виновниками конфликта. Однако и в таких случаях официант должен оставаться вежливым - ведь он находится на службе. Как бы ни было трудно, но он должен показать пример достойного поведения и выдержки. В этом состоит проявление профессиональной, а также эмоциональной культуры воспитанного человека.

**2. Процесс обслуживания потребителей.**

Он состоит как из шаблонов поведения, т. е. сформировавшихся навыков и привычных реакций конкретной личности, так и прогнозного поведения (совокупность предварительных ожиданий). Оба вида поведения протекают в едином процессе, в непрерывном взаимодействии.

С точки зрения потребителя предстоящий процесс обслуживания носит вероятностный (прогнозный) характер. Это означает, что он допускает различные варианты развития событий, неожиданные повороты дела и т. п. При этом он мысленно формирует необходимую ответную реакцию. Так, потребитель всегда рассчитывает, что обслуживание будет быстрым, официант - вежливым и внимательным, а поданное ему блюдо - вкусным,

Однако этот упрощенный прогноз может оказаться нереальным, например, из-за того, что на раздаче 5разовался затор с выдачей блюд, официант оказался недобросовестным или из-за нехватки некоторых юрьевых компонентов отсутствует блюдо, обозначение в меню.

Могут быть и другие причины, однако важна схема развития событий в процессе обслуживания, а не его детализация. Схема может иметь положительную или отрицательную модель вероятностного осуществления прогноза. В обеих моделях потребитель соотносит свои личные впечатления (т. е. дает оценку ситуации) реальным процессом обслуживания. Он фиксирует совпадение впечатления от действительности со своими ожиданиями (положительная модель) или несовпадения (отрицательная модель).

При посещении предприятий общественного питания потребитель заранее формирует в своем сознании определенные цели. Если речь идет об обеденном перерыве в рабочий день, то он предпочитает те столовые и кафе, где принята система самообслуживания, вполне естественно, что потребитель рассчитывает на быстроту в обслуживании и заранее настраивает себя на это.

Быстрота - это первый фактор в оценке качества обслуживания, хотя для общественного питания он должен быть вторым (после вкусовых качеств поданных блюд). Порой утомительное ожидание приводит к тому, что потребителю даже самый тонкий деликатес скажется неаппетитным и безвкусным.

Быстрота обслуживания представляется потребителю естественным фактором в профессиональной деятельности работников общественного питания. Настолько естественным, что не вызывает у него какой-то особо восторженной реакции, а всего лишь нейтрально-положительную оценку.

Другое дело, если потребитель заранее настроил себя на отрицательные эмоции, связанные с длительным ожиданием, а реальные события не подтвердили того ожидания. Несовпадение отрицательной модели обслуживания с реальностью поднимает у потребителя настроение и даже формирует у него некий "комплекс виновности" перед работниками предприятия, котором он был не очень высокого мнения. Приведем пример из письма в газету:

"Как-то в часы "пик" зашла я в кафе. У входа образовалась довольно большая очередь. Приготовившись потерять не менее полутора часов на ожидание - пока впустят в кафе, пока примут заказ и принесут его, - стала рассматривать зал.

Одну из его стен украшала репродукция с картины известного швейцарского художника Лотара "Шоколадница", в углу стояла оригинальная деревянная скульптура, представляющая собой обыкновенный березовый стул, которому рука человека придала причудливую и забавную форму.

На дальнейшее обследование интерьера у меня уже не было времени, так как освободились места в зале и швейцар, исполнявший, здесь, по-видимому, и обязанности метрдотеля, провел меня к столику. А затем все произошло вовсе не так, как я ожидала. Довольно быстро подошла официантка, записала заказ у меня и у соседей по столу, обошла еще четыре столика и... Короче говоря, через полчаса я вышла из-за стола, выпив чашку бульона и съев отличные блинчики со сметаной.

Пообедав, я поинтересовалась фамилией официантки. Глядя на ее работу и стремительные движения членов ее бригады, понимаешь, что эти люди ясно представляют себе свои задачи. Когда мы говорим о быстроте обслуживания, имеем в виду вежливость и внимание к потребителю..." (Из письма в редакцию газеты).

В этом примере показаны все психологические стадии процесса обслуживания:

прогноз обслуживания (его вероятностный характер потребитель формирует в виде отрицательной модели) ;

ожидание потребителем малоприятных событий (очередь, затягивание времени при подаче блюд, долгое ожидание расчета с официантом и т. п.);

формирование неадекватного (вопреки ожиданиям положительного) представления о профессиональных качествах официантов и другого обслуживающего персонала.

Негативные представления о качестве обслуживания могут формироваться у потребителей и в связи с отсутствием в меню ресторанов, имеющих национальную кухню, характерных блюд. Так, для меню ресторана "Таджикские блюда" в качестве обязательных должны подаваться плов, лагман, шурпо, самбуса, шницель "Ляхш", кабоб "Лаззат", мастава, угро, лубиё, манты.

Открыв меню, потребитель обнаруживает, что в нем бифштексы, бефстроганов и цыплята табака - блюд таджикской национальной кухни нет. В оправдание официант жалуется на отсутствие необходимой для приготовления этих блюд зелени, специй, бобовых продуктов,

Данную ситуацию можно определить как одну из форм возникновения отрицательной модели обслуживания. Сформировавшийся у потребителей прогноз ^казался, как видим, неадекватным по отношению реальному положению вещей. Несовпадение впечатления от действительности с положительной моделью, формировавшейся заранее в сознании потребителя, приводит к возникновению отрицательных эмоций.

Формирование положительной или отрицательной модели обслуживания зависит от соблюдения требо-8аний, входящих в понятие "качество услуг".

Качество услуг в общественном питании - это условия обслуживания потребителей, квалификация товаров, официантов, барменов, буфетчиков и другого обслуживающего персонала, уровень выполняемых ими функций по реализации кулинарной продукции и организации ее. потребления. На различных предприятиях это понятие имеет свою специфику. Гак, в столовых потребитель воспринимает качество обслуживания с точки зрения быстроты получения рациона питания, который по калорийности и содержанию пищевых веществ должен соответствовать характеру деятельности и энергозатратам потребителей.

Несколько иначе воспринимается потребителем качество обслуживания в ресторанах, кафе и барах. Здесь должны быть созданы определенные условия для отдыха, развлечений, культурного времяпрепровождения. Потребители, не испытывая дефицита времени, как в столовых, обращают внимание на такие Детали, как форма одежды официантов и барменов, содержание музыкальной программы, эстетические характеристики оформления блюд, посуды, столовых приборов. Особую статью в понятии "качество обслуживания" составляет культура поведения обслуживающего персонала, комфорт в зале.

Понятие "качество услуг" включает в себя также такие характеристики блюд, как вкусовые качества, т.е. вкусовые ощущения, запах и т. д., а также калорийность, консистенция, приготовление с учетом всех требований технологии. Известно, что люди приходят в столовые, кафе, буфеты не для того, чтобы принять определенное количество белков, жиров и углеводов, что внешний вид блюд влияет на аппетит, а следовательно, и на их усвояемость.

Нередко та или иная столовая, оснащенная новым оборудованием и укомплектованная штатом поваров соответствующей квалификации, не оправдывает надежд потребителей. Казалось бы, в залах имеются современные, со вкусом оформленные интерьеры, на кухне - новейшее оборудование, а потребители тем не менее уходят отсюда разочарованными. Более того, многие недовольны из-за того, что меню однообразное. Одним словом, ожидания потребителей не подтверждаются реальностью. Поэтому в понятие "качество услуг" вводится еще одна характеристика - разнообразие питания в столовых и кафе по ассортименту блюд в течение дня или недели, поскольку однообразие блюд быстро надоедает потребителям (блюда теряют для них свои достоинства, хотя и имеют высокие кулинарные качества).

Настоящий повар по праву гордится своим мастерством, высокой квалификацией. Поварская гордость не позволяет ему приготовить блюдо наспех. Для него нет высшего укора, чем мнение потребителей о невысоком качестве блюд, упрек в безразличии к их качеству. Потому что повар - это творец не только блюд, но и хорошего настроения. Ведь хорошо приготовленное блюдо - настоящее произведение искусства. Повару приятно видеть красиво украшенный стол, где красуются творения его рук, творческой фантазии, несущие людям красоту и праздничное настроение.

**3. Формирование реакции на поведение потребителя.**

В процессе обслуживания потребителей вступают в действие самые разнообразные правила человеческого общения. Уверенность и спокойствие официанта передаются потребителю, вызывают у него доверие к качеству блюд и уровню обслуживания. Напротив, нервозность обслуживающего персонала сразу же отрицательно сказывается на настроении потребителя. Причем отрицательная модель обслуживания может обернуться для официанта множеством отрицательных эмоций со стороны потребителей: недоверием, неуважением к официанту, ущемлением его достоинства, поскольку, как уже упоминалось ранее, работа официанта нередко олицетворяет собой качество обслуживания всего коллектива работников ресторана. Если в этих условиях официант проявит по отношению к потребителям еще и невнимание, высокомерие, то их поведение будет еще более неприятным для официанта. Избежать конфликта может гот официант, который умеет владеть своим поведением, контролировать свои реакции.

Самоконтроль - это отбор допустимых или необходимых поступков еще до того, как человек начал действовать, т.е. регулирование поведения в целом.

Самоконтроль состоит из двух фаз: первая - приведение поступка в соответствие с собственными представлениями человека о должном и дозволенном (в соответствии с нормами поведения), вторая - соотнесение предполагаемого поступка с реальными условиями, оценка его последствий в конкретной обстановке.

Официант (бармен, буфетчик) должен учитывать, (какое впечатление производит на окружающих его [поведение, взвешивать свои действия и слова. При этом он руководствуется нормами поведения, принятыми в нашем обществе, а также профессиональными требованиями.

**1. Профессиональные качества**

**обслуживающего персонала.**

При обслуживании невозможно обойтись без вполне определенных принципов и профессиональных качеств, которые определяют этику поведения официанта, повара, бармена, буфетчика, таких, как:

постоянная приветливость, вежливость, тактичность, радушие ко всем потребителям;

предупредительность, готовность к оказанию услуг, выполнению просьб потребителей;

доброжелательное и внимательное отношение к претензиям потребителей;

принятие потребителя таким, каков он есть, отказ от попыток поучать его, перевоспитывать.

Рассмотрим основные профессиональные качества, которыми должен обладать работник, непосредственно связанный с обслуживанием посетителей ресторанов, кафе и других предприятий общественного питания.

**2. Доброжелательность, радушие, вежливость.**

 Благожелательное отношение к себе потребитель должен встречать с того момента, как он войдет в ресторан, кафе или столовую. Внимательное отношение швейцара к гостям будет содействовать повышению их психологического тонуса. Напротив, грубость, с которой посетитель столкнется у порога предприятия, не только унизит его достоинство, но и надолго испортит настроение.

В ответ на радушие обслуживающего персонала потребители стремятся быть умеренными в своих требованиях. Разумеется, забота о потребителе должна быть искренней, ведь доброта подкупает, располагает людей друг к другу. Лучшая форма проявления радушия - непринужденная, естественная улыбка.

**Вежливость**. В общении с потребителями вежливость является нормой поведения официанта, бармена, буфетчика или повара. Старая истина "Ничто не обходится столь дешево и не ценится столь дорого, как вежливость" актуальна и по сей день, поскольку вежливость служит своеобразным амортизатором между несхожими характерами, привычками, взглядами.

Вежливость - едва ли не основное профессиональное качество официанта. В процессе общения с людьми она проявляется в самых разнообразных формах: в готовности выполнить мелкую просьбу потребителя, в ненавязчивой манере оказания услуг пожилым людям, в индивидуальном подходе к каждому гостю.

Официанту следует всегда помнить: чем меньше вежливости проявляет потребитель, тем вежливее должен быть он сам. Ни в коем случае нельзя на недостаточно вежливое поведение потребителя отвечать ему тем же. Следует учитывать, что вежливость, как и любое другое проявление хорошего тона, вызывает положительную реакцию собеседника. Психологически вежливость со стороны официанта создает у потребителя такое ощущение, словно он получил в результате общения дополнительную услугу. Для того чтобы возникло такое ощущение, официант должен быть вежливым во всем: что и как он делает, что и как говорит. Эту вежливость должен чувство-рать не только тот потребитель, который сделал заказ на крупную сумму, но и тот, который заказал столько чашечку кофе.

Вежливость - ничто без тактичности, т. е. умения .понять и разделить душевное состояние собеседника,[гостя, проявить определенную готовность к тому, чтобы что-то сделать (или, наоборот, чего-то не делать). Предположим, потребитель в чем-то ошибся. Официанту не следует фиксировать внимание на его промахе или напоминать о нем. Потребитель в душе будет благодарен официанту за его тактичное молчание. Вообще официанту не рекомендуется показывать потребителю свое превосходство в чем-то, например, в знании названных блюд и напитков, - лучше в тактичной форме помочь в их выборе.

Такое поведение официанта всегда действует успокаивающе на посетителя, создает у него благожелательное отношение к данному предприятию, стилю обслуживания, и он, как правило, доволен ассортиментом и приготовлением блюд.

Все детали и нюансы во взаимоотношениях официанта и потребителя невозможно предусмотреть в специальных инструкциях и наставлениях. В ходе обслуживания могут возникать такие непредвиденные ситуации, когда официанту может помочь только внутренняя культура и интуиция. Как быть, например, если потребитель опрокинет рюмку с вином или разобьет ее? Тут надо следовать чеховскому афоризму: "Хорошее воспитание не в том, что ты не прольешь соуса на скатерть, а в том, что ты не заметишь, если это сделает кто-нибудь другой". Официант обязан "не заметить" неловкости, допущенной гостем. Немедленно убрав осколки и стоящие рядом блюда, нужно предупредить, что туда могло попасть стекло, промокнуть пролитое на скатерть вино и покрыть пятно чистой салфеткой. Все это нужно сделать быстро, не показывая своего огорчения или раздражения.

**3. Предупредительность, обходительность.**

 При обслуживании даже самых "капризных" потребителей предлагается такой высокий уровень культурного поведения официанта, когда его поступки диктуются не обязанностью, а привычкой. Так, обходительный официант ни в коем случае не даст почувствовать потребителю, что о нем на какое-то время "забыли", что до него "нет никому дела" и т. п. Он будет постоянно решать какие-то вопросы, связанные с обслуживанием: выслушивать мнение потребителей, выполнять их дополнительные просьбы и т.д. При этом официант должен не только демонстрировать свое хорошее знание кулинарного искусства, товароведения, способов сервировки, но и уметь поддержать беседу о событиях политической и культурной жизни.

Разумеется, не следует вмешиваться в разговоры гостей или каким-то образом реагировать на них, если они не касаются его непосредственно.

Среди потребителей встречаются недостаточно вежливые и воспитанные люди, которые подзывают официанта, постукивая ножом по тарелке или стакану, щелкая пальцами и т. д. И здесь официанту следует быть выдержанным и вежливо ответить, что он подойдет, как только освободится.

Если кто-то из посетителей держит себя с официантами некорректно, допускает в их адрес замечания, пусть даже лестные, в любом случае это воспринимается как неуважение и навязчивость. Не следует отвечать дерзостью - это усугубит неприятную ситуацию. Изысканная вежливость - лучший ответ на любую бестактность.

Может случиться, что качество еды или напитков придется потребителю не по вкусу. И хотя обслуживающий официант в этом не виноват и упрека не заслуживает, тем не менее он должен выслушать все замечания, пояснив, что доведет их до тех должностных лиц, которым они предназначены. Некоторые привередливые посетители имеют неприятную привычку критиковать поданное блюдо по внешнему виду, еще не попробовав на вкус. Отпуская замечания в адрес повара, приготовившего их, сердито выражая неудовольствие, они в этом случае демонстрируют неуважение к чужому труду. Официант, предложив заменить блюдо, может сказать, что повар, приготовивший его, имеет высокую квалификацию, его труд неоднократно отмечался грамотами, призами и т. п. Как правило, такие реплики, брошенные вскользь, положительно действуют в создавшейся напряженной атмосфере.

Работа официанта (бармена, буфетчика) должна быть привлекательной для работника. Высокое профессиональное мастерство официанта проявляется прежде всего в его поведении - естественном и непринужденном, а также в жестах и движениях, которые должны быть выразительными и красноречивыми, но не вычурными. Достигается это длительной тренировкой, критическим отношением к своей работе.

**4. Диалог с потребителем.**

Нередко общее впечатление от обслуживания снижается из-за того, что официант страдает дурными привычками (подмигивать, трогать постоянно нос или ухо, потирать руки, подергивать плечом). Чтобы избавиться от этого, нужно прежде всего постоянно контролировать себя. К чисто профессиональным привычкам следует отнести жонглирование подносом при обслуживании. Официант должен помнить также, что спешка и суетливость плохо воспринимаются теми, кого он обслуживает.

Диалог с потребителем должен носить профессиональный характер. От правильно построенной беседы официанта с потребителем во многом зависит качество обслуживания. Непринужденная и деловая беседа будет дополнительным фактором, помогающим найти индивидуальный подход к каждому потребителю или группе. В ходе беседы легко выяснить пожелания гостей в проведении вечера, вкусы, любимые блюда и напитки.

Беседа - ключ к распознаванию характера человека, различению типов людей.

У официанта (бармена, буфетчика, повара) должен выработаться принцип - принимать потребителя таким, каков он есть, внимательно и тактично обслуживать всех посетителей независимо от их облика. Поэтому следует всячески демонстрировать свою терпимость, мягкость, покладистость, уважение к человеческой индивидуальности.

Профессиональный подход к обслуживанию означает, что все потребители независимо от пола, возраста, идейных убеждений и нравственных достоинств имеют право на внимание со стороны работников общественного питания.

Сказанное выше можно обобщить следующим перечнем правил:

потребитель имеет право требовать, чтобы обслуживающий персонал с уважением и пониманием относился к его потребностям, которые он пришел удовлетворить в данном предприятии, поэтому официант должен рассматривать его как своего личного гостя;

никогда не нужно навязывать потребителю своего личного вкуса (не надо забывать, что вкус гостя может быть более совершенным, чем у официанта), а также своего мнения, желания или привычки;

необходимо учитывать индивидуальные привычки посетителя даже в тех случаях, когда они кажутся смешными или абсурдными; при этом официант не должен показывать своего раздражения или удивления;

официант обязан быть вежливым и приветливым в любых ситуациях, даже если потребитель недостаточно вежлив; необходимо использовать все формы и способы тактичного, вежливого обращения с гостем; при этом условии потребитель почувствует к официанту доверие и изменит свое поведение в лучшую сторону.

**5. Индивидуальный подход к потребителю.**

Умение найти индивидуальный подход к потребителю - важная профессиональная черта официанта. Установление контакта с посетителем начинается с умения персонала по его внешнему виду, манерам, тону угадать характер. Это облегчает работу официанта.

Недаром говорят: сколько, людей - столько характеров. По лицу человека, рукам, по его одежде и обуви, по тому, как он сидит, как разговаривает, как делает заказ, можно определить его профессию, характер, социальную принадлежность и т.д. Эти сведения помогут найти нужный тон с гостем и тем самым удовлетворить его вкус. С живым, многословным человеком было бы ошибкой разговаривать в медленном темпе, с веселым - в грустном тоне, с грустным - весело. Нельзя судить о человеке по первому впечатлению. Это заповедь каждого работника предприятия общественного питания.

К оценке потребителя следует подходить дифференцированно в зависимости не только от возраста и профессии, но и других факторов:

мужчины более решительны в выборе блюд и напитков, чем женщины, более общительны и доверительны к рекомендациям официанта;

женщины уделяют повышенное внимание санитарному состоянию зала, эстетике сервировки стола, более критически, чем мужчины, относятся к выбору блюд;

с потребителями пожилого возраста нужно быть подчеркнуто вежливым, воздерживаться от настойчивых рекомендаций при выборе блюд и напитков, так как они, как правило, привержены своим привычкам и вкусам;

молодые посетители часто скрывают свою неосведомленность и поэтому нуждаются в тактичных консультациях официанта.

Характер каждого человека - это комбинация психологических черт, присущих следующим основным типам:

сангвиники - тип уравновешенного, веселого, рассудительного, умеющего руководить своими поступками человека;

холерики - темпераментны, энергичны, но несдержанны; легко поддаются чувству гнева, но быстро приходят в себя;

флегматики - полная противоположность сангвиникам: медлительны, апатичны, спокойны до невозмутимости и безразличия;

меланхолики очень чувствительны, эмоциональны, застенчивы.

В зависимости от типа нервной деятельности людей можно условно подразделить на самоуверенных и нерешительных, общительных и замкнутых, нервных и спокойных. К каждому типу потребителей надо применить свой подход, особую манеру обслуживания.

Самоуверенные потребители отличаются решительной и твердой походкой, свободными движениями. Как правило, они общительны, любят первыми приветствовать окружающих, самостоятельны в выборе места, с такими потребителями обслуживающему персоналу лучше держать себя тепло и сердечно, хотя и сдержанно, обслуживать их быстро и хорошо, но ненавязчиво. Главное для официанта - выразить свое уважение к ним. Это может проявиться в форме вопроса о вкусовых достоинствах предложенных блюд.

Нерешительные потребители, переступив порог зала, начинают оглядываться, готовы сесть на любое место, предложенное метрдотелем. Они стесняются слишком пристального внимания обслуживающего персонала. Выбор блюд для них в силу нерешительности - нелегкая задача, поэтому они охотно обращаются за советами к официанту. Его тактичная и ненавязчивая помощь воспринимается с благодарностью, а быстрое и культурное обслуживание - с чувством большой признательности.

Общительные потребители отличаются от остальных. Они, входят в торговый зал ресторана, первыми здороваются с официантом, непринужденно улыбаются. Одним словом, они легки в общении. Уровень общительности у них настолько высок, что иногда они заводят с персоналом неформальную беседу. В этих случаях официант должен тактично перевести разговор на деловую основу. Если же и это не поможет, то лучше извиниться и сказать, что в данный момент он занят, и отойти от гостей. Через некоторое время он может вновь подойти к столику, чтобы принять заказ. Именно в такой форме, оставаясь в служебных рамках, но не обижая посетителя невниманием или безразличием, можно избежать излишне тесного контакта с ним.

Посетителей с неустойчивой нервной системой можно отличить по походке, которой они входят в зал. Они не всегда отвечают на приветствия официанта, но не следует считать это бесцеремонностью и делать преждевременные выводы. Точно так же не нужно придавать значения возможным репликам в адрес официанта в резкой форме. У таких потребителей надо сразу же принять заказ, избегая разговоров.

Недоверчивых потребителей характеризуют иронические усмешки, критические замечания, они всячески выражают свое отношение к качеству блюд, сомневаются в том, что повара правильно отпускают порции, и т.д. Совершенно очевидно, что таким посетителям бесполезно давать советы, возражать, потому что это может стать поводом к еще большему недоверию с их стороны. Лучше всего, если официант четко и аккуратно выполнит свои функции при обслуживании и тем самым продемонстрирует свое благожелательное отношение к ним, а заодно и высокий профессионализм.

Как бы ни были различны характеры и вкусы гостей ресторана или кафе, всех их объединяет одно стремление - в возможно короткое время получить заказ, при условии, что официант тактичен, лаконичен и вежлив. Избежать недоразумений при обслуживании посетителя с "трудным" характером помогут следующие правила:

предоставить ему возможность самому выбрать место и блюда;

приняв заказ, сразу же выполнять его;

выполнять заказ быстро и без суеты;

диалог с потребителем свести только к ответам на задаваемые вопросы;

объяснения особенностей тех или иных блюд давать по возможности короткие, избегая профессиональных слов и выражений;

разговаривая с таким потребителем, придерживаться принципа "уважать собеседника, сохраняя при этом свое достоинство".

**1. Понятие, причины и виды конфликтов.**

***Конфликт*** - это столкновение людей, имеющих различные точки зрения, несовместимые цели и способы достижения этих целей. В конфликтной ситуации люди всегда противодействуют друг другу.

**Причины конфликтов**, Причинами конфликтов между работниками предприятий общественного питания и потребителями могут быть:

пренебрежение интересами потребителя, ущемление его прав, унижение человеческого достоинства;

ошибочное приписывание своему партнеру по обслуживанию (потребитель и официант) каких-либо действий, направленных против другой стороны (например, потребитель неправильно понял действия официанта и проявил чувство обиды);

психологическая несовместимость, вызванная предубеждением по отношению к личностным особенностям другого человека (например, потребитель с невысоким уровнем культуры подозревает официанта в преднамеренном обсчете и т. п., руководствуясь при этом принципом "все они такие").

Нередко конфликты возникают и между самими работниками предприятий общественного питания. Они бывают чаще в тех коллективах, где создался неблагоприятный социально-психологический климат.

С учетом стечения различных обстоятельств, характерных только для определенного предприятия, с присущими ему условиями труда и социально-психологической характеристикой коллектива, могут быть приняты своевременные меры к ликвидации конфликтов.

Причинами конфликтов в коллективе могут быть:

нарушения норм поведения и трудовой дисциплины;

расхождения одних работников во взглядах с другими;

неправильная организация труда;

ошибочные, по мнению работников, указания бригадиров, метрдотелей и т.д.;

срывы производственных заданий;

недочеты в системе поощрения работников.

***Виды конфликтов***. Лица, участвующие в конфликте, могут выступать как в виде пассивных сторон, так и активных. В первом случае человек оказывается в роли своеобразной мишени, на которую направлены действия активной враждующей стороны.

Из всего многообразия конфликтов, возникающих между потребителями и работниками общественного питания, можно выделить следующие, наиболее типичные:

1. ***Истинный конфликт***, возникший, например, при грубом отношении официанта (бармена, буфетчика, повара) к потребителю.

2. ***Недоразумение*** как результат взаимной ошибки. Например, официант не предупредил, что заказанное блюдо будет готово не ранее чем через 20 мин, и потребитель, не зная этого, проявил повышенную нервозность.

3. ***Психологическая несовместимость партнеров по обслуживанию*** (потребителя и официанта). Например, плохо воспитанный потребитель обращается к официанту запанибрата на "ты", оскорбляет намеками на возможное "вознаграждение", "чаевые" при условии особо внимательного отношения к его персоне и т.п.

**2. Способы развития конфликта.**

Чаще всего конфликт развивается в одной из следующих форм.

***1.*** ***Медленное развитие***, при котором противники (партнеры по обслуживанию) по очереди вступают в пререкания. Так, потребитель, получив блюдо, которое не удовлетворяет его по своим вкусовым свойствам, предъявляет претензии к официанту. Последний старается найти предлог, чтобы отклонить его претензии. Подобные конфликты могут происходить в вежливой и даже любезной форме.

***2***. ***Бурное, "лавинообразное" развитие***. Конфликт столь стремительно набирает силу, что уже через несколько минут спорящие стороны забывают о его причине. Поток взаимных оскорбительных выражений продолжается до тех пор, пока не наступает спад.

***3. Конфликт взрывного характера***. Такому виду столкновения сторон предшествует скрытый период нагнетания раздражения у одного из партнеров по обслуживанию. Эмоциональный взрыв наступает внезапно, причем довольно сильный. Именно так зачастую бывает, когда нервный по характеру потребитель, тщетно дожидаясь официанта, не выдерживает "равнодушного", по его мнению, отношения со стороны официанта и разряжает накопившиеся отрицательные эмоции бурей словесного негодования.

**3. Разрешение конфликтов.**

Психологи выделяют следующие варианты исхода конфликтов:

***1. Полное разрешение конфликта***. Как правило, в этом случае один участник конфликта одерживает победу над другим. Например, в возникший спор между потребителем и официантом вмешался метрдотель и, выяснив суть конфликта, отстранил официанта от дальнейшего обслуживания.

***2. Частичное разрешение конфликта***. Такой исход наступает чаще всего при достижении компромисса между конфликтующими сторонами. Например, официант, выслушав претензии потребителя, тут же заменил ему блюдо на другое.

***3. Возврат к исходному состоянию***. Он возможен в тех случаях, когда какое-то обстоятельство прерывает действия обеих сторон в конфликте, но тем не менее кардинально не решает суть конфликта. При первой же возможности он вспыхивает вновь. Такая ситуация характерна, например, для спора официантов между собой. При появлении метрдотеля они умолкают, а затем вновь начинают конфликтовать.

**1. Преодоление конфликтов.**

***1. Посредничество в конфликте третьего лица***. Оно необходимо в тех случаях, когда конфликтующие стороны не хотят сделать навстречу друг другу первые шаги в виде уступок. Это может происходить от того, что люди нанесли друг другу много взаимных обид и оскорблений, или из-за опасения, что при уступке одной стороны другая немедленно воспользуется этим обстоятельством в своих корыстных целях. Бывает и другая причина - желание во что бы то ни стало одержать верх над противником.

Вмешиваться в конфликт должен посредник (арбитр), беспристрастный и нейтральный. При конфликте потребителя и официанта в качестве посредника могут выступать бригадир официантов, метрдотель, директор ресторана (кафе) или его заместитель. Однако выступление должностного лица в роли арбитра чревато тем, что при малейшей попытке защитить "честь мундира" своего предприятия он будет возведен потребителем в ранг "покровителя нарушителей существующих порядков". И тогда конфликт перейдет на более высокий виток своего развития, для разрешения которого понадобится вмешательство другого авторитетного лица.

Во время конфликта обе стороны часто утрачивают объективность и самокритичность. Поэтому арбитру необходимо быть предельно объективным и ни в коем случае не брать под защиту работника предприятия.

***2. Разъединение конфликтующих***. Эта мера применяется в тех случаях, когда конфликт происходит между двумя потребителями. Например, один из них заявляет, что официант быстрее обслужил его соседа по столику, а о нем "забыл". Разъяснить обстановку могут бригадир официантов и метрдотель, отвлекая одну из сторон. Возможен и другой вариант – одного из спорящих пересадить за другой столик и быстро обслужить.

***3. Благоприятствование свободному развитию конфликта и завершению реакции.*** Если разъединение конфликтующих сторон не дает результата, то имеет смысл дать возможность человеку высказаться, не перебивая его.

Как бы ни торопился официант, он должен предоставить возможность "обиженной стороне" высказать свое мнение. При этом не следует перебивать его даже в тех случаях, когда потребитель, по мнению официанта, высказывает несправедливые упреки или акцентирует внимание на деталях, не имеющих серьезно о значения для дела. Надо иметь в виду, что эмоциональная возбудимость спорящего человека мешает ему видеть свою неправоту. Избыток повышенных 'отрицательных эмоций затрудняет взаимный диалог, поэтому официанту ничего не остается делать, как молчаливо выслушивать, лишь изредка давая короткие уточняющие (умиротворительные) реплики, вызывая тем самым расположение потребителя к себе. Таким образом, эмоциональная напряженность ослабевает.

***4. Оперативное пресечение конфликта***. Если поведение потребителя выходит за рамки дозволенного и всякие попытки успокоить его не дают желаемого результата, следует вести разговор, оперируя выдержками или формулировками из инструкций или предписаний: "У нас не принято...", "Инструкция гласит..." и т. п.

В отдельных случаях официант может прибегнуть к общественному мнению, помощи администрации, а также органов охраны общественного порядка. Во всех случаях от работников зала требуются такт и выдержка.

**2. Предотвращение конфликтов.**

Предотвращать назревающие конфликты рекомендуется, руководствуясь следующими принципами.

***1. Объективность и уступчивость***. В качестве предварительного условия для избежания конфликта не обходим компромисс. Чтобы поменять точку зрения, нужно на событие, чье-то поведение взглянуть шире, как бы другими глазами. Можно применить и другой прием: например, официанту мысленно поставить себя на место потребителя. Только тогда можно понять другого. Разумеется, при этом надо отказаться от каких-либо притязаний, требований или давления на своего собеседника. Готовность к уступке всегда смягчает конфликт.

***2. Доброжелательность***. Не требуется больших усилий, чтобы дружески улыбнуться своему собеседнику. Официанту, бармену, буфетчику делать это надо чаще, даже если приходится прилагать определенное усилие.

Для достижения ясности важно изъясняться простыми и доступными для собеседника словами. Тогда он не сможет усматривать в них скрытый смысл и будет с доверием относиться к вам. Чем сложнее ситуация, тем яснее должна быть мысль. Так называемые туманные выражения могут породить сомнения в искренности чувств и поступков.

Характерной особенностью конфликтных ситуаций являются эмоциональные наслоения, которые порой загромождают первоначальную причину происходящего. Здесь важно, чтобы обе стороны постарались критически разобраться в ситуации. Это означает, что надо по возможности осмыслить слова и действия "противника", попытаться найти им какое-то другое объяснение, отличное от первоначального. Ведь нередко в основе конфликта лежит недоразумение, при осмыслении которого конфликт ликвидируется сам собой.

"Принцип - на принцип" - такой подход не может служить основой для решения конфликта. Лучше всего постараться во враждебной позиции партнера найти хотя бы малейшую лазейку для понимания его поведения, точки зрения. При этом надо дать почувствовать собеседнику возможность альтернативы в его позиции. Такой подход может ему понравиться, поскольку замечено, что люди зачастую не осознают своего поведения и поэтому могут легко менять позицию в зависимости от поступков окружающих.

Доброжелательность к противнику в споре поможет обезоружить его, нейтрализовать его намерения, рассеять мрачные мысли. Без доброжелательности трудно достигнуть ясности, в то же время только ясная и недвусмысленная позиция человека способна снять настороженность у другой стороны. Всевозможные формы выяснения обстоятельств только травмируют психику людей и не дают положительного исхода.

 ***3. Соблюдение дистанции и самообладание***. Нередко причиной конфликта служит психологическая несовместимость. Бывает, что источник раздражения заложен в самом человеке, в результате чего он становится объектом нападок. Причем несовместимость может быть как взаимной (двусторонней), так и односторонней. Лучший способ преодолеть ее - увеличить дистанцию между участниками конфликта. Так, если официант обнаружит, что за "его" столик сел потребитель, с которым у него ранее сложились конфликтные отношения, то он может попросить метрдотеля предоставить гостю другое место (при согласии последнего) или самому метрдотелю обслужить его.

***4. Удовлетворенность трудовой деятельнос***тью – необходимое условие закрепления кадров на предприятиях. Первым признаком неудовлетворенности трудом может служить явное или скрытое стремление работников к перемене места работы.

Неудовлетворенность трудом связана с рядом неблагоприятных факторов: однообразием работы, конфликтами в коллективе, неблагополучными отношениями с руководителями, необоснованными претензиями потребителей к качеству обслуживания.

Недооценка причин конфликта может привести к ухудшению настроения и самочувствия работников и как следствие – к возникновению конфликтов с потребителями. При этом снижаются качество труда, его производительность. Для преодоления конфликтов психологи рекомендуют применять следующие меры:

оценит причины их возникновения;

принять меры упреждающего характера, а в отдельных случаях методом убеждения или административным путем устранить причину конфликта;

разъединить конфликтующих территориально для снятия отрицательных эмоций;

привлечь к участию в разрешении конфликта общественные организации предприятия.

Незнание принципов психологии общения, неумение вести диалог с посетителями, отсутствие необходимых для данной работы психологических свойств личности становятся причинами конфликтных ситуаций.

По данным проведенного исследования, в половине случаев возникновения конфликтов между посетителем и работниками предприятий общественного питания виноваты официанты. При этом подавляющая часть конфликтов возникает из-за грубости, нетактичного поведения официантов при обслуживании, что опосредованно указывает на отсутствие у большого числа работников необходимых профессиональных качеств.

Конфликт (по "вине официантов) наносит ущерб как предприятию в целом, так и самому работнику, увеличивая его нервно-эмоциональное напряжение.

Большое значение имеет подготовка работников сферы общественного питания и повышение их профессиональной квалификации непосредственно на предприятии. Эта подготовка включает:

обучение и развитие навыков психологии общения, диалога с посетителем с привлечением профессионалов-психологов;

проведение групповых занятий - обсуждений социально-психологических ситуаций, возникающих на предприятиях общественного питания, с вовлечением максимального количества участников. В заключение занятия надо обобщить материал обсуждения;

привлечение работников к участию в ситуационно-ролевых играх (разыгрыванию обучающимися предлагаемых ситуаций), которые помогают анализировать в сложных ситуациях взаимодействие людей, учат умению понять точку зрения потребителя, способствуют выработке гибких форм поведения;

широкое вовлечение работников всех квалификаций и разрядов в конкурсы профессионального мастерства (на различных уровнях) для закрепления полученных знаний.

**3. Предупреждение конфликтов.**

Отношения между людьми в нашем обществе должны складываться на основе взаимного уважения, товарищества, доброжелательности, внимания друг к другу. В основе взаимоотношений обслуживающего персонала ресторанов и баров с посетителями лежит принцип взаимного уважения. Посетитель - это гость, которого встречают метрдотели, официанты, бармены. Именно от их внимания, радушия и гостеприимства зависит нравственно-эстетическая атмосфера.

Посетителю должны быть созданы оптимальные условия пребывания в ресторане или баре. Задача работников - наиболее полно удовлетворить его спрос. Не следует забывать о чувстве собственного достоинства- прежде всего с профессиональной точки зрения. Речь идет об отношении к своей профессии, к повседневной работе. В отношениях, складывающихся между потребителем и официантами, последний находится в менее выгодном положении. Некоторые потребители, чувствуя эту разницу, а также исходя из того, что они платят деньги, пытаются вести себя свысока. Ни в коем случае нельзя допускать, чтобы такое поведение приводило к стрессовым ситуациям, к появлению у официанта чувства собственной неполноценности, неуверенности в себе, запуганности.

Один из способов предотвращения конфликтов -. воспитание, а вернее, самовоспитание эмоций. Это означает, что человек может поверить в силы и возможности своей "эмоциональной сферы", внушить самому себе ощущение оптимизма, сформировать способности вести себя в эмоциональном плане логично и адекватно обстановке.

Прежде всего следует приучить себя осмысливать собственное поведение, постараться понять причины появления избыточных эмоциональных реакций. И официант, и бармен, и буфетчик не должны огорчаться по мелочным поводам или бурно реагировать пусть даже на неуместную реплику потребителя. Поскольку причиной конфликтов чаще всего служит вспыльчивость одной из сторон, надо во что бы то ни стало суметь подавить в себе желание вспылить. Еще лучше - отвлечься, переключиться на что-то другое.

Более всего к бурным эмоциональным проявлениям склонны люди с холерическим темпераментом. Если не сдерживать внешнего проявления эмоций, то постоянная вспыльчивость может стать серьезной помехой в работе и превратиться в дурную привычку. Чтобы не "выплескивать" свои эмоции, официанту (бармену, буфетчику) нужны своеобразная профессиональная маска, приветливо-вежливое выражение лица, легкая полуулыбка. Если же официант будет искренним в проявлении своих чувств, то он рискует стать мишенью для людей насмешливых, жестоких, холодных, язвительных, встречающихся среди потребителей. Таким образом, "маска" будет формой эмоциональной защиты от возможных "уколов" со стороны потребителей, развязного обращения с ним. Одновременно она призывает партнеров по общению вести себя определенным образом - доброжелательно-учтиво. И хотя "маска" таит в себе элементы формально-официального стиля взаимоотношений, она тем не менее необходима. Если же, предположим, официант "сбросит маску" и отдастся эмоциональному общению с потребителем, это лишь осложнит процесс обслуживания, и он получит дополнительную эмоционально-психическую нагрузку.

Использование "маски" как своеобразного профессионального щита вовсе не исключает присутствия элементов непринужденности и гибкости в зависимости от того, с кем приходится общаться. Ведь в ресторан или кафе приходят и пожилые люди, и молодежь, и дети, при обслуживании которых необходимы раскованность и отказ от стереотипов поведения.

Приветливо-доброжелательное отношение ко всем потребителям - прекрасный шаблон внешнего проявления чувств. Он не имеет ничего общего с лицемерием или хорошо продуманной подделкой под сердечность. Напротив, для полноценного общения официант должен еще в большей мере быть самим собой. Для этого нужно избавиться от страха перед "всемогущим" потребителем, а заодно и перед собственной персоной. Следует помнить, что относительно формальные контакты официанта и потребителя охлаждают их взаимное желание говорить друг другу все, что придет в голову.

Внимание к потребителю начинается с желания знать его вкусы, умения стряхнуть с себя посторонние мысли и увидеть перед собой реального человека с его особенностями мимики, характера, настроения. Следующий этап - отработка в себе способности молча слушать, не перебивая, сдерживать свои реакции, взвешивать ответы. При этом надо внимательно наблюдать за реакциями потребителя, оказывать ему эмоциональную поддержку. Такая поддержка может быть основана как на стандартных выражениях "да-да", "я понимаю", "хорошо", так и на выразительных взглядах, жестах. Это один из множества приемов официанта - эмоционально воспринимать собеседника, молча, но доброжелательно выслушивая его до конца. Особенно важно это в тех случаях, когда потребитель представляет собой определенный тип скандалиста. Важно подавить в себе неприязнь, тем самым не унижая ни себя, ни партнера по общению.

**Тема:**

**Психология труда**

**обслуживающего персонала**

**План:**

1. Понятие о психологии труда работников предприятий

 общественного питания.

1. Психология труда технолога..
2. Профессиограмма технолога.
3. Психология труда официанта.
4. Психология труда бармена.

**Тема:**

**Содержание и последовательность**

**специальной технологии обслуживания**

**План:**

1. Подготовка к обслуживанию.
2. Размещение гостей.
3. Подача меню.
4. Мотивы поведения потребления при выборе блюд.
5. Прием и выполнение заказа.
6. Сервировка стола; правила пользования приборами.
7. Расчет с потребителями.

**Тема:**

**Психологическая характеристика**

**процесса обслуживания.**

**План:**

1. Социальная функция работников предприятий общественного питания при общении с потребителями.
2. Процесс обслуживания потребителей.
3. Формирование реакции на поведение потребителя.
4. Профессиограмма технолога.
5. Психология труда официанта.
6. Психология труда бармена.

**Тема:**

**Психологические требования**

**к обслуживающему персоналу и его**

**профессиональной деятельности.**

**План:**

1. Профессиональные качества обслуживающего персонала.
2. Доброжелательность, радушие, вежливость.
3. Предупредительность, обходительность.
4. Диалог с потребителем.
5. Индивидуальный подход к потребителю.

**Тема:**

**Конфликты**

**План:**

1. Понятие, причины и виды конфликтов.
2. Способы развития конфликтов.
3. Разрешение конфликтов.

**Тема:**

**Пути преодоления конфликтных**

**ситуаций при обслуживании.**

**План:**

1. Преодоление конфликтов.
2. Предотвращение конфликтов.
3. Предупреждение конфликтов.