ЛЕКЦІЯ

Тема: «Етична культура ресторанного сервісу»

План

1. Сутність професійної етики.
2. Правила культури обслуговування в ресторані.
3. Скарги та конфлікти з гостями ресторану
4. **Сутність професійної етики**

Сутність професійної етики працівників ресторану. Як відомо, моральна відповідальність працівників ресторану дуже велика, оскільки їхня діяльність пов'язана з людьми. При цьому від їхньої праці багато в чому залежать самопочуття, настрій і здоров'я відвідувачів, які спілкуються з ними. Праця працівників ресторану може бути строго формалізованою. Від них вимагається не лише висока кваліфікація, а й глибоке усвідомлення морального обов'язку перед гостями. Тут борг перетворюється на моральну потребу. Іншими словами, у професіях типу "людина - людина" крім загальних вимог моралі діють специфічні вимоги та норми моральності. До них відносять, безумовно, професії офіціанта, бармена, метрдотеля тощо.

Професійна етика працівників ресторану висловлює мораль обслуговуючої діяльності, що практично склалася в ресторані. У чому її суть?

Професійна етика працівника ресторану - це сукупність специфічних вимог і норм моральності, що реалізуються при виконанні професійних обов'язків з обслуговування гостей. Вона ґрунтується на психології ресторанного сервісу. Професійна етика має на меті формування в офіціанта (бармена) професійного обов'язку та честі, прищеплення навичок культури спілкування, як з відвідувачами, так і зі своїми колегами тощо. Вона служить офіціанту орієнтиром на наявні зразки (еталони) моральності. Так, гостинність, ввічливість, тактовність, привітність є обов'язковими якостями працівника ресторану. Кожен з них повинен прагнути при обслуговуванні відвідувачів цього зразкового набору. Щоб виробити у себе звичку дотримуватися вимог професійної етики, працівник ресторану, особливо початківець, повинен спочатку контролювати кожен свій крок. Потім цього не потрібно, тому що він уже не зможе чинити інакше.

Офіціант (бармен) повинен уміти володіти своїм настроєм, не піддаватися хвилинному пориву роздратування. Поганий настрій не повинен позначатися на відношенні до відвідувачів та колег по роботі. Як відзначають досвідчені працівники, свій поганий настрій слід залишати перед входом до ресторану.

Впадати в стан афекту через дрібниці, ображати відвідувачів, зривати на них злість може лише груба і розбещена людина. Він не поважає ні себе, ні інших та професійно непридатний до обслуговуючої діяльності. Працівник ресторану має бути здатним правильно оцінювати власну поведінку, бути самокритичним. Тільки такий працівник ресторану може підтримувати престиж своєї професії на найвищому рівні.

Порушення норм професійної етики, такі як обрахунок, обвішування та інші, — аморальні. Такі вчинки не лише засуджуються громадською думкою, а й люди, які їх вчинили, підлягають покаранню. Але, на жаль, у сфері ресторанного обслуговування ще зустрічаються працівники, які бачать у своїй діяльності тільки такі вигоди. Звичайно, такі люди — випадкові у ресторанному сервісі, непридатні для роботи в ресторані.

Кодекс професійної етики. Вимоги професійної етики працівників ресторану фіксуються у спеціальному документі (кодексі).

**2.Правила культури обслуговування в ресторані**

Розглянемо основні положення кодексу у пам'ятці "Правила з культури обслуговування в ресторані":

• Кожен гість має відчути, що йому у ресторані раді.

• Кожен відвідувач – потенційний гість.

• Привітний погляд, добра усмішка у поєднанні з діловою поведінкою допомагають налагодити контакт із гостем та полегшують його обслуговування.

• Приймайте гостя таким, яким він є. Не намагайтеся змінити його за кілька хвилин спілкування з ним. Будьте тактовними, ввічливими і привітними, але ввічливість не повинна переходити в догідливість. Чемність — найнадійніший засіб у спілкуванні з людьми різного віку, характеру та темпераменту.

• Уважність офіціанта – одна з основних умов сприятливого морально-психологічного клімату у залі обслуговування ресторану. Неуважність – найбільше зло у взаєминах із відвідувачем.

• Ніщо так не травмує психічно, не пригнічує і не озлоблює відвідувача, як байдужість, зневажливе ставлення до нього.

• Вмійте володіти собою, виявляти витримку та терпіння. Бережіть себе, не дозволяйте собі надмірно дратуватись.

• Відповідайте на грубість витримкою та ввічливістю.

• Ніколи не залишайте без уваги претензії та заперечення гостей.

• Щире та своєчасне вибачення – не приниження, а гідне визнання певної провини та ознака культури.

• Кожен вчинок працівника ресторану повинен бути мотивованим і не викликати у гостя сумніву щодо його справедливості.

• Тримайте прямо, не опускайте голову вниз, коли ви бачите або розмовляєте з гостем.

• Намагайтеся рівномірно розподіляти свої фізичні та психічні навантаження, не забувайте про годинник основного потоку відвідувачів.

• Дотримуйтесь погодженого з гостем часу його приходу.

• Бережіть честь ресторану та своїх колег по праці.

Працівнику ресторану недостатньо лише вивчити положення цієї пам'ятки. Ці становища мають перейти на його переконання, стати його “другою натурою”.

Проте деякі працівники ресторану, на жаль, не дотримуються вимог професійної етики. Відвідувачам ще доводиться зустрічатися з черствістю, бездушністю, зарозумілим до себе ставленням, обрахунком, неповерненням здачі тощо. Звичайно, з усіма цими відхиленнями слід вести боротьбу як адміністративними, так і виховними методами.

**3.Скарги та конфлікти з гостями ресторану**

Основні причини скарг відвідувачів: затримка виконання замовлення, низька якість страв, грубість обслуговуючого персоналу. Скарги — це розриви нормальних органічних зв'язків між підсистемами (аспектами) культури обслуговування. Ці розриви спричинені збоями, браком у роботі ресторану. Отже, порушення нормального режиму роботи ресторану неминуче вплине на культуру обслуговування.

Розбираючи скарги та претензії відвідувачів, слід враховувати наступні рекомендації:

• поставте себе у положення заявника;

• зберігайте спокій;

• залишайтеся ввічливим;

• при неможливості самому вислухати скаргу (претензію) поінформуйте про це старшого за посадою.

За кожною скаргою необхідно бачити живу людину. Жодна скарга не має залишатися не. Законні скарги відвідувачів мають підлягати безумовному задоволенню. Вивчення скарг відвідувачів дозволяє конкретніше визначити шляхи ліквідації “вузьких” місць у обслуговуванні, підвищити його культуру. Розгляд скарг та заяв відвідувачів має здійснюватись відповідно до нормативних документів.

Концепція конфлікту. Конфлікт (від лат. conflictus - зіткнення) - це взаємодія людей, які мають несумісні цілі або способи досягнення цих цілей, що переходить у протиріччя. Конфлікт характеризується тим, що у ньому люди протидіють одне одному. Число учасників конфлікту може бути різним. Таким чином, конфлікт — це протиріччя, що виникає між людьми під час вирішення тих чи інших питань. Звичайно, до конфлікту не призведе різниця в оцінці тих чи інших страв між гостем та офіціантом і, як правило, замовлення буде зроблено. Конфлікт викликається лише такими протиріччями, які глибоко торкаються потреб відвідувачів, їх людську гідність, престиж тощо.

Причини конфліктів. Зазвичай конфлікт для людей не виникає довільно. Для конфліктів між офіціантами та відвідувачами характерні такі причини:

• виробничі – незручний режим роботи ресторану, недостатній асортимент страв, тривалий час очікування замовлення, низька якість страв;

• особистісні, серед яких можна назвати таку, як приписування працівником ресторану гостю позиції, спрямованої проти особистості. Наприклад, відвідувач неправильно зрозумів офіціанта та образився. У відповідь він вимовляє фразу, що містить нетактовність на адресу офіціанта. Офіціант, болісно прореагувавши на неї, відповідає неприкритою грубістю, вважаючи, що інакше втратить повагу в очах присутніх. Тому "ображений" офіціант "відновлює" свою гідність за рахунок приниження відвідувача. Тепер вже ображеним стає відвідувач, який також не залишається у боргу. І напруга ситуації зростає, як снігова лавина;

• психологічна непереносимість (несумісність). Вона викликається упередженим ставленням до особистісних особливостей іншої людини. Суть такого упередженого ставлення полягає у приписуванні певних недоліків усім представникам тієї чи іншої професії, того чи іншого віку і т. д. Так, грубий гість та малокультурний працівник ресторану відносяться один до одного з позиції “всі вони такі”.

Види конфліктів. За спрямованістю виділяють конфлікти односторонній (претензії до працівника ресторану пред'являє відвідувач чи навпаки) і двосторонній (претензії одночасно пред'являють одне одному працівник ресторану та відвідувач).

За змістом конфлікти бувають:

• справжні, у яких має місце взаємне утиск інтересів сторін, наприклад: гість образився на грубість офіціанта і вимагає викликати директора ресторану;

• що відбуваються при взаємній помилці, через непорозуміння. Такі ситуації часто зустрічаються при розрахунках.

Способи розвитку конфліктів. Можна вказати такі способи розвитку конфліктів:

• щодо повільне (поступальне). Конфліктуючі ніби по черзі роблять ходи. У такій манері зазвичай відбуваються конфлікти при заміні чи поверненні тієї чи іншої страви. Гість пред'являє претензії до страви через його непривабливий вигляд, а офіціант намагається знайти привід, щоб відхилити його претензії;

• швидке (лавиноподібне). Події конфліктуючих мають прямолінійний, стрімкий характер. Конфлікт різко набирає сили, нерідко втрачає зв'язок з причиною, що викликала його, стає некерованим. При цьому учасники конфлікту нерідко переходять до взаємних образ. Так, гість, марно намагаючись дочекатися припинення розмови офіціантів один з одним, розряджається потоком образливих виразів на їх адресу.

Між цими двома крайніми варіантами розвитку конфліктів є велика кількість проміжних методів.

Результати конфліктів. Вирізняють такі можливі результати.

Повне вирішення конфлікту. І тут суперечка повністю виграє одне із учасників. Так, гість висловив претензію на незадовільну якість страви після того, як він спробував її. Відповідно до правил обслуговування його претензія була задоволена і, таким чином, конфлікт був повністю вичерпаний.

Часткове вирішення конфлікту. Має місце при досягненні компромісу між сторонами, що протидіють. Наприклад, відвідувач наполегливо просить принести екзотичну страву, яку він бачив у меню. Офіціант вважає, що йому не сподобається. Говорити відвідувачу про це офіціант не вважає за потрібне, бо перший все одно наполягатиме на своєму. І досвідчений офіціант погоджується з гостем, але дає йому деяке пояснення про специфіку та смакові якості цієї страви. Як правило, гість приймає кваліфіковані аргументи офіціанта.

Повернення до вихідного стану. Наприклад, якесь подія на якийсь час припиняє конфлікт, але це нічого не змінює у відносинах опонентів. При першому ж нагоді сварка відновлюється. Розглянемо таку ситуацію. Два офіціанти конфліктують між собою, тому що не можуть вирішити, кому з них працювати у святковий день. Прихід завідувача перериває на якийсь час з'ясування стосунків. Після його відходу пристрасті спалахують знову.

Способи вирішення конфліктів. Виниклі конфлікти в ресторані необхідно оперативно і вміло вирішувати, припиняти їх на самому початку. Для цього слід насамперед усунути психологічний бар'єр із конфліктуючим гостем і цим досягти взаєморозуміння. При вирішенні конфліктної ситуації офіціанту (бармену) слід проявляти гнучкість у поведінці та враховувати сьогохвилинний стан відвідувача. Адже у конфлікті людина зазвичай перебуває у емоційному збудженні, що призводить до однобокого сприйняття ним ситуації. У такому стані навіть зазвичай стримані люди дозволяють собі негідні випади на адресу працівників ресторану, намагаються їх очорнити і т.д. У розмові зі збудженим відвідувачем офіціанту необхідно бути стриманим та тактовним, щоб не посилювати ситуацію.

Тактовність офіціанта виявляється в тому, що він не допускає зарозумілих виразів. У його промові не повинно бути фраз: "Ви нічого не розумієте!", "Ви сильно помиляєтеся!", "Ви, мабуть, не знаєте правил обслуговування!", "Я не хочу з вами розмовляти!" і т. п. Замість цих виразів потрібно підбирати слова, що не принижують людську гідність відвідувача і не демонструють перевагу над ним. Слід вживати такі нейтральні висловлювання, як: "Можливо, я помиляюся, давайте спокійно розберемося", "Давайте краще поговоримо про те, яке блюдо, вам краще вибрати", "З цього приводу є і інша точка зору".

Вибір способу вирішення конфлікту багато в чому визначається професійною майстерністю та вимогливістю до себе офіціанта (бармена). Він повинен не допустити розростання конфлікту, повинен вміти погасити його на початку, не вступати з відвідувачем у суперечку. Працівнику ресторану не слід брак доводів заповнювати силою голосових зв'язок. Потрібно, щоб у суперечці слова були м'які, а аргументи (факти) – тверді.

Виділяють такі способи вирішення конфліктів:

Використання фрази, що нейтралізує. Офіціанту (бармену) слід мати в арсеналі так звану фразу, що нейтралізує. Ця фраза дає зрозуміти відвідувачеві, що немає особливих причин конфлікту. Адже під час сварки дуже важко щось вигадати, підшукати відповідні слова. Справа в тому, що в конфліктній ситуації і працівник ресторану, і відвідувач, як правило, виходять із стану душевної рівноваги. У такій ситуації мислення буває скутим та звуженим. Прикладом може бути такий випадок. Гість, висловлюючи невдоволення обслуговуванням, починає підвищувати голос, допускати безтактні висловлювання. Офіціант може "поставити його на місце", дружньо вимовивши нейтралізуючу фразу: "От ви не помічаєте, що незаслужено ображаєте мене". При такій відповіді відвідувач, як правило, заспокоюється і навіть може вибачитися за свою гарячість. Назріваючий конфлікт гасне на самому початку.

Спокій і самовладання. Цей спосіб дозволяє успішно усувати напруженість при односторонній або взаємній помилці. Спокійний, доброзичливий і привабливий тон офіціанта (бармена) та його правдиві слова, як правило, переконують гостя. Він уже не матиме підстав для написання скарги. Дотримання положень професійної етики, знання психології гостя дозволяють офіціанту усунути конфлікт у самому початку.

Іноді до ресторану заходять відвідувачі, які відразу ж починають проявляти підвищену нервозність та поспіх. З найменшого приводу вони різко висловлюють обурення, викликають метрдотеля, вимагають книгу скарг. В даному випадку не можна приймати їх безтактні висловлювання на свій рахунок. Офіціанту слід доброзичливо сказати: “Зроблю все, що від мене залежить, щоб ви залишилися задоволені”. Лише бездоганна ввічливість та холоднокровність дозволять йому уникнути конфлікту. Рекомендується до втомленого відвідувача ставитися терпляче, до роздратованого - люб'язно, з нав'язливим поводитися тактовно, з грубим - холоднокровно, стримано. Різкий тон розмови з відвідувачами, як правило, провокує їх на прискіпливість і упередженість не тільки до офіціанта, але й до всього колективу ресторану.

Посередництво третьої особи. Якщо конфліктуючі сторони (офіціант і відвідувач) не можуть домовитися між собою, втручання третьої особи нерідко може усунути тертя. Успіх діяльності посередника, наприклад метрдотеля, багато в чому залежатиме від того, наскільки він зможе завоювати довіру відвідувача, щоб контролювати перебіг конфлікту. При неправильних діях адміністратора він в очах відвідувача стає пересічним учасником суперечки, а конфліктні відносини ще більш напруженими. Тому арбітра (метрдотелю) не слід беззастережно захищати офіціанта, навіть якщо той багато в чому має рацію. Офіціант повинен розуміти таку поведінку адміністратора і не ображатись на нього, якщо той стане на бік відвідувача. В цьому випадку адміністратору легше досягти порозуміння з відвідувачем, швидко усунути конфлікт.

Роз'єднання конфліктуючих. Цей спосіб дієвний при вирішенні суперечки між двома гостями. Але його застосування потребує участі двох працівників ресторану. Кожен із них починає розмовляти з одним із конфліктуючих відвідувачів, щоб роз'єднати, заспокоїти, швидко обслужити. По можливості слід зробити все необхідне, щоб хоча б один із них скоріше пішов із ресторану.

Якщо з гостем конфліктує працівник ресторану, цього офіціанта необхідно замінити іншим. Новому співробітнику слід деякий час поспостерігати за зіткненням із боку, щоб виробити чітку програму дій. Крім того, необхідно вибрати потрібний момент для заміни. Потім новий працівник ресторану повинен почати обслуговування швидко, коректно і як би ненароком. Звичайно, ці дії необхідно заздалегідь відпрацювати. Підмінник відсилає під якимось благовидним приводом "офіціанта, що провалився", а сам встає на його місце. При цьому не слід звертати увагу відвідувача на те, що його претензії відносяться до іншого працівника ресторану. Навпаки, якщо відвідувач сам про це заговорить, потрібно відповісти, що важливим є не конкретний співробітник, а щоб гість залишився задоволеним обслуговуванням, оскільки всі працівники ресторану відповідають один за одного.

Сприяння вільному розвитку конфлікту. Працівник ресторану дає гостю можливість повністю виговоритись, спокійно вислуховуючи його навіть несправедливі закиди. Відвідувача не слід перебивати навіть якщо суть його претензій давно стала ясною. Хоч би як дорожив своїм часом працівник ресторану, але він повинен приділити кілька хвилин на вислуховування навіть повторень. Помітивши таке уважне, зацікавлене ставлення себе, відвідувач зазвичай швидко заспокоюється. А в такому стані із ним значно легше налагодити продуктивний контакт. І навпаки, прагнучи будь-що довести збудженому відвідувачу свою правоту, працівник ресторану викликає в нього лише посилення негативних емоцій. А це не може не ускладнити взаємини з ним. Працівник ресторану виступає здебільшого у ролі слухача. Він лише зрідка ставить гостю короткі уточнюючі питання. Ці питання переключають увагу відвідувача зокрема, знижуючи його емоційну напруженість. У таке спілкування не рекомендується втручатися іншим співробітникам, оскільки така "допомога" нерідко призводить до подальших ускладнень.

Оперативне припинення конфлікту. Дозволяти відвідувачеві вільно висловлювати своє невдоволення можна лише до певної межі. Іншими словами, доти, доки його поведінка не суперечить правилам громадського порядку і не порушує нормальну роботу ресторану. В іншому випадку необхідно вдатися до оперативного усунення конфлікту. Використання цього способу вимагає від обслуговуючого персоналу організованості та витримки. Як показує практика, спроби закликати до порядку за допомогою голосу і перекричати відвідувача, що розпустився, зазвичай не тільки не дають бажаного результату, а навпаки, призводять до ще більшого наростання напруженості. Тому дії працівників ресторану мають бути спокійними, але водночас рішучими та твердими. Свої вчинки необхідно обґрунтовувати не особистими міркуваннями (“Я вам говорю”, “Навіщо мені це треба”, “Я не стану цього робити” тощо), а встановленими розпорядженнями та інструкціями (“Інструкція з цього питання каже... ”, “У правилах обслуговування із цього приводу сказано...” тощо. п.). Якщо за допомогою такого аргументованого впливу заспокоїти

"розбушувався" відвідувача не вдається, слід залучити на свій бік громадську думку інших відвідувачів або викликати представників охорони громадського порядку.

Особливо підкреслимо, що успішно вирішивши конфлікт, офіціанту не слід тріумфувати перемогу. Після кожної конфліктної ситуації працівникові ресторану потрібно взяти за правило програти це зіткнення, щоб відпрацювати можливі варіанти своїх дій у майбутньому, якщо аналогічний випадок повториться. Тоді для офіціанта не буде в обслуговуванні несподіваних ситуацій, а надалі з'явиться звичка взагалі не допускати конфліктів.

Розглянемо методи вирішення конфліктів докладніше.

Придушення конфлікту. У разі придушення конфлікту примусом (із застосуванням влади) зазвичай враховуються інтереси лише однієї зі сторін. У цьому докладно аналізуються причини конфлікту, не з'ясовуються позиції всіх зацікавлених сторін. Придушення конфлікту силою влади керівника може не усунути причин конфлікту, і “загнати їх углиб”. При цьому аналогічна ситуація повторюватиметься у майбутньому. Слід також враховувати, що застосування силових методів вирішення конфлікту може призвести до прихованої форми протесту працівників — або саботажу, або призведе до зниження якості та продуктивності їхньої праці.

Така тактика можлива лише в тому випадку, якщо авторитет керівника безперечний, рівень довіри та поваги до нього з боку співробітників є високим.

Замовчування конфлікту. За такої позиції з боку керівника конфлікт вирішується або без його участі або відкладається на якийсь час. Замовчування та уникнення участі у конфлікті та його вирішенні не усуває причину конфлікту, не сприяє нормалізації відносин. Такий шлях управління конфліктом найменш результативний.

Об'єктивне вирішення проблеми. Для усунення причини конфлікту керівник веде активний діалог з усіма його учасниками. Він з'ясовує інтереси всіх сторін, аналізує думки та пропозиції співробітників, розглядає можливі варіанти виходу із конфліктної ситуації. Такий підхід зазвичай дає позитивні результати.

Пошук компромісу. Це шлях “згладжування” будь-якої конфліктної ситуації. Застосування такого підходу можливе навіть на пізніх стадіях розвитку конфлікту, коли очевидними є причини та підстави виникнення конфлікту, визначилися інтереси сторін. При цьому сама причина конфлікту не може бути усунена.

Визнаючи неминучість конфліктних ситуацій у ресторанах, слід звернути увагу на важливість роботи з профілактики та запобігання конфліктам у їхніх колективах. Наприклад, гостра конкуренція у колективі може бути нейтралізована організацією внутрішніх конкурсів та змагань між співробітниками різних підрозділів, окремими службами ресторану.

Відкрите просування співробітників із резерву на вакантні місця дозволить припинити можливі інтриги. Згуртованість колективу ресторану та націленість на загальні результати може бути здійснена також під гаслом "Перемогти конкурентів!" У будь-якому разі робота з профілактики конфліктів має бути організованою, постійною, спиратися на авторитет керівництва ресторану.

Усуваючи конфлікти, керівництво ресторану створює нормальні умови для міжособового спілкування в колективі ресторану, формує здоровий соціально-психологічний клімат. В результаті персонал об'єднується в єдину команду для вирішення наступних завдань: максимальне задоволення запитів та потреб гостей, забезпечення високої культури обслуговування, отримання гідного прибутку.