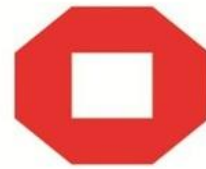


МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ  
ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ

Искусство,  
дизайн и сфера  
услуг

Профессиональный этикет работника  
ресторана



Тюменская область

Работу выполнила:  
Студентка группы ГД-18-11-1  
Махнева Алина



*Профессиональная этика работника ресторана* — это совокупность специфических требований и норм нравственности, реализующихся при выполнении им профессиональных обязанностей по обслуживанию гостей. Она основывается на психологии ресторанного сервиса.



Профессиональная этика имеет своей целью формирование у официанта (бармена) профессионального долга и чести, привитие навыков культуры общения, как с посетителями, так и со своими коллегами и т. п. Она служит официанту ориентиром на имеющиеся образцы (эталон) нравственности. Так, радушие, вежливость, тактичность, приветливость являются обязательными качествами работника ресторана. Каждый из них должен стремиться при обслуживании посетителей к этому образцовому набору.

Чтобы выработать у себя привычку соблюдать требования профессиональной этики, работник ресторана, особенно начинающий, должен на первых порах контролировать каждый свой шаг. Затем этого не потребуется, потому что он уже не сможет поступать иначе.







Работник ресторана должен уметь владеть своим настроением, не поддаваться минутному порыву раздражения. Плохое настроение не должно отражаться на отношении к посетителям и коллегам по работе. Как отмечают опытные работники, свое плохое настроение следует “оставлять” перед входом в ресторан.

Впадать в состояние аффекта из-за пустяков, оскорблять посетителей, срывать на них злость может только грубый и распущенный человек. Он не уважает ни себя, ни других и профессионально непригоден к обслуживающей деятельности. Работник ресторана должен быть способен правильно оценивать собственное поведение, быть самокритичным. Только такой работник ресторана может поддерживать престиж своей профессии на высоком уровне.



## Кодекс профессиональной этики

Требования профессиональной этики работников ресторана фиксируются в специальном документе (кодексе).

Рассмотрим основные положения кодекса в памятке *“Правила по культуре обслуживания в ресторане”*:



- ✓ Каждый гость должен почувствовать, что ему в ресторане рады.
- ✓ Каждый посетитель — потенциальный гость.
- ✓ Приветливый взгляд, добрая улыбка в сочетании с деловым поведением помогают наладить контакт с гостем и облегчают его обслуживание.



- ✓ Принимайте гостя таким, каков он есть. Не старайтесь его изменить за несколько минут общения с ним. Будьте тактичны, вежливы и радушны, но вежливость не должна переходить в угодливость. Вежливость — самое надежное средство в общении с людьми различного возраста, характера и темперамента.
- ✓ Внимательность официанта — одно из основных условий благоприятного морально-психологического климата в зале обслуживания ресторана. Невнимательность — наибольшее зло во взаимоотношениях с посетителем.
- ✓ Ничто так не травмирует психически, не удручает и не ожесточает посетителя, как равнодушие, пренебрежительное отношение к нему.





- ✓ Умейте владеть собой, проявлять выдержку и терпение. Берегите себя, не позволяйте себе чрезмерно раздражаться.
- ✓ Отвечайте на грубость выдержкой и вежливостью.
- ✓ Никогда не оставляйте без внимания претензии и возражения гостей.
- ✓ Искреннее и своевременное извинение — не унижение, а достойное признание определенной вины и признак культуры.



- ✓ Каждый поступок работника ресторана должен быть мотивирован и не вызывать у гостя сомнения в его справедливости.
- ✓ Держитесь прямо, не опускайте голову вниз, когда вы на виду или разговариваете с гостем.
- ✓ Старайтесь равномерно распределять свои физические и психические нагрузки, не забывайте о часах основного потока посетителей.
- ✓ Придерживайтесь согласованного с гостем времени его прихода.
- ✓ Берегите честь ресторана и своих коллег по труду.



Работнику ресторана недостаточно только выучить положения этой памятки. Эти положения должны перейти в его убеждения, стать его “второй натурой”.



Однако некоторые работники ресторана, к сожалению, не соблюдают требований профессиональной этики. Посетителям еще приходится встречаться с черствостью, бездушием, высокомерным к себе отношением, обсчетом, невозвращением сдачи и т. п. Конечно, со всеми этими отклонениями следует вести борьбу как административными, так и воспитательными методами.





**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**

