

*Отношения  
между персоналом  
ресторана и  
гостями заведения*

*Савельева Диана  
Нишанбаев Низомиддин  
Мр124*



# Актуальность

- *Статистика утверждает, что большинство гостей заведений ресторанного бизнеса формируют свое отношение к ним в большей степени не на основании впечатлений от интерьера, кухни, атмосферы или сервировки, а на основании качества обслуживания. А ведь именно от этого зависит имя и прибыльность ресторана. Фактически, одной из главных задач ресторатора становится подготовка персонала к тому, чтобы выстроить с гостем отношения так, что вероятность получения им удовольствия от обслуживания достигнет максимума. Только в этом случае можно рассчитывать на его возвращение и рекомендации, увеличение посещаемости и прибыли. Основная роль в решении этой задачи принадлежит развитию навыков коммуникации у барменов, официантов и администраторов. Конечно, качество меню и скорость обслуживания тоже играют немаловажную роль, но правильное общение может сгладить даже некоторые недостатки организации самого процесса.*

- Проблема: недостаточный профессионализм персонала в общении с гостями.
- Объект: ресторанный бизнес
- Предмет: взаимоотношения персонала ресторана с гостями заведения

- Цель: разработка рекомендаций для персонала зала ресторана по улучшению навыков продаж и общения с гостями
- Задачи:
  - Собрать информацию по данной теме
  - Проанализировать существующие методы общения с гостями и выявить ошибки
  - Разработать наиболее эффективные методы продаж и навыки общения для персонала ресторана

- Гипотеза: если пользоваться рекомендациями по улучшению навыков продаж и общения с гостями , то персонал будет наиболее квалифицирован и способствует оптимизации работы ресторана в э н

# Этапы проектной деятельности

- организационно-установочный
- выбор и обсуждение главной идеи, целей и задач проекта
- обсуждение аспектов выбранной темы и организация работы членов группы
- структурирование проекта с выделением подзадач и подбор необходимых материалов.
- Непосредственная работа над проектом.
- подведение итогов и оформление результатов
- презентация проекта

# Методы проектной деятельности

- Перечень недостатков — метод заключается в составлении полного развернутого перечня недостатков изделия. Перечень недостатков дает ясную картину, какие из недостатков подлежат изменению.
- Анализ информации из дополнительной литературы (энциклопедий, интернета)
- Синтез
- Свободное выражение функции — метод поиска «идеальной» вещи. Основная цель метода состоит в такой постановке задачи, при которой основное внимание уделяется назначению объекта.

- Механизм контроля: предварительный, текущий и заключительный. Задача предварительного контроля - это выявление и предотвращение потенциального источника отклонения от намеченной цели , а также контроль работы каждого из участников проекта. Распределение обязанностей.