

ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ПЕРСОНАЛ ЗАЛОВ

**1 Профессиональная подготовка
официанта**

**2 Профессиональная этика
официанта**

2 Профессиональная этика официанта

Профессиональное поведение формируется в зависимости от психологических качеств официанта и с учетом использования знаний психологии и правил этикета.

Профессиональная пригодность в работе официанта определяется **психологическими качествами:**

- умением общаться с людьми;
- выдержкой, эмоциональной устойчивостью, уравновешенностью, самообладанием;

2 Профессиональная этика официанта

- наблюдательностью и хорошей памятью;
- способностью чувствовать настроение другого человека, чуткостью;
- эрудицией, выразительностью речи, богатым запасом слов и правильностью произношения;
- чувствительностью к различению цвета, формы, величины;
- умением распределять и переключать внимание;
- быстротой и точностью подсчета;
- умением разбираться в людях.

2 Профессиональная этика официанта

Официант должен быть хорошим психологом, что позволяет ему:

- понимать поведение потребителей и оказывать на них воздействие для создания оптимальных условий обслуживания;
- хорошо разбираться в себе и сознательно управлять своими чувствами и эмоциями.

Чтобы правильно оценить личность потребителя, следует быть осторожным в его оценке и не судить о человеке по первому впечатлению.

2 Профессиональная этика официанта

К оценке потребителя следует подходить дифференцированно в зависимости от пола, возраста, профессии и других факторов.

Исходя из практики работы, официанту рекомендуется:

– при обслуживании гостей с детьми иметь в виду, что дети более подвижны и нетерпеливы при ожидании блюд, нервничают сами и нервируют родителей, поэтому официант, прежде всего, должен обслужить гостей с детьми, причем первым подать блюда детям;

2 Профессиональная этика официанта

– при обслуживании женщин помнить, что женщины, как правило, лучше, чем мужчины, разбираются в блюдах, преимущественно сами выбирают себе меню и почти никогда не нуждаются в помощи официанта; уделяют больше внимания интерьеру зала, эстетике сервировки стола, внешнему виду официанта. Подав меню, официант отходит от стола и, заметив, что гостя закончила выбор меню, снова подходит к столу, принимает заказ и рекомендует напитки; в случае заказа в числе блюд чая или кофе, официант не должен предлагать другие напитки;

2 Профессиональная этика официанта

– при обслуживании потребителей, впервые посетивших ресторан, что видно по их некоторой растерянности, рассадить таких гостей за стол, выяснить, что они желают, и помочь им выбрать блюда и напитки по вкусу;

– потребители пожилого возраста очень чувствительны к вежливости, но требуют меньше рекомендаций при выборе блюд и напитков, так как твердо придерживаются своих вкусов и привычек;

2 Профессиональная этика официанта

– молодые потребители часто скрывают свою неосведомленность и поэтому нуждаются в тактичных консультациях официанта при выборе блюд;

– мужчины более решительны при выборе блюд и напитков, чем женщины, проявляют большую общительность, чем женщины, более доверчиво прислушиваются к рекомендациям официанта.

2 Профессиональная этика официанта

При обслуживании людей невозможно обойтись без определенного набора качеств, которые определяют *этику поведения* официанта:

- приветливость, вежливость, тактичность, радушие к потребителям;
- предупредительность, готовность к оказанию услуг, выполнению просьб посетителей;
- принятие потребителя таким, каким он есть, отказ от попыток поучать его, перевоспитывать;
- воздействие на потребителя, исходя только из его интересов;
- профессиональный интерес к изучению потребителей;
- умелое ведение торгового диалога.

2 Профессиональная этика официанта

Торговый диалог между официантом и потребителем состоит из следующих этапов: привлечение внимания потребителя, пробуждение интереса у потребителя и подготовка решения, принятие решения.

Привлечение внимания потребителя достигается вежливым приветствием, соответствующим внешним видом официанта, сервировкой стола. Официант в свою очередь изучает (наблюдает) походку, осанку, одежду, выражение лица потребителя, оценивает его характер и принимает нужную форму обращения с ним.

2 Профессиональная этика официанта

Пробуждение интереса у потребителя осуществляется в процессе приема заказа. Официант дает рекомендации блюд, напитков, активно воздействует на потребителя.

Принятие решения завершают торговый диалог. На этой стадии официант фиксирует заказ потребителя.