Задание подготовлено в рамках проекта АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов» «Кадровый и учебно-методический ресурс формирования общих компетенций обучающихся по программам СПО», который реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

*Разработчик:* Конькова Анастасия Дмитриевна, ГБПОУ СО «Самарский техникум кулинарного искусства»

*Курс:* Основы экономики, маркетинга и менеджмента

*Тема:* Деловое общение

*Комментарии*

Задание предваряет изучение нового материала. Обучающиеся могут получить задачу подготовки выступления как задачу самостоятельной работы (в том числе внеаудиторной). Важно, чтобы с заданием работали 2-4 обучающихся, а остальные параллельно выполняли другое задание с тем, чтобы оставался эффект новизны при выслушивании выступлений. изучении нового материала.

Вы проходите практику в одном из самарских ресторанов. Администратор зала - ваш руководитель практики - попросил вас выступить на ежедневной планерке для официантов-стажеров для того, чтобы они из уст такого же практиканта еще раз услышали, как важно оценивать тип «трудного» посетителя, которого предстоит обслуживать.

Ознакомьтесь с текстом.

**Подготовьте выступление перед официантами-стажерами, мотивирующее их уделять внимание типу посетителя с первых минут обслуживания.**

**В своем выступлении сообщите, какие бывают типы «трудных» посетителей и объясните, почему важно распознать тип трудного посетителя.**

**Сообщите, какие два из этих типов вызывает для вас лично наибольшие затруднения при обслуживании и как вы с ними справляетесь.**

Помните о цели своего выступления.

В процессе подготовки к выступлению вы можете подготовить план или сделать заметки.

**Выступите перед группой. Будьте готовы ответить на вопросы.**

**Культура сервиса**

Культура сервиса важный показатель для имиджа и репутации бизнеса. Компании ежедневно тратят сотни долларов на анализ состояния сервиса. В гонке за конкурентными преимуществами сервис - один из главных аспектов.

Труд работников ресторана не может быть строго формализован. От них требуется не только высокая квалификация, но и глубокое осознание своего морального долга перед гостями. Здесь долг превращается в нравственную потребность. Другими словами, в профессиях типа «человек человек» помимо общих требований морали действуют специфические требования и нормы нравственности. К ним относят, безусловно, профессии официанта, бармена, метрдотеля и т.д.

*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 (эталоны) 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.

Официант (бармен) 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.

Нарушения норм профессиональной этики, такие, как обсчет, обвешивание и другие, аморальны. Такие поступки не только осуждаются общественным мнением, но люди, их совершившие, подлежат наказанию.

**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”.

*Поведение потребителей* - это то, как они себя ведут на рынке товаров и услуг: как они осознают свои желания, как они делают выбор, как они его оценивают и т.д. Несмотря на то, что каждый из нас индивидуален в своем поведении, все мы можем отнести себя к какой-либо группе по самым разным признакам: по полу, возрасту, социальному статусу, интересам и даже по частоте покупок (которые тоже имеют свою классификацию).

Различные сегменты характеризуются различиями в поведении составляющих их потребителей. Самые общие сегменты, которые можно выделить при очень поверхностном подходе, - это дети, молодежь, семьи и т.д. Для молодежи будут интересны одни рекламные акции, а для семей - другие.

Рассмотрим распространённые типы потребителей ресторана.

Торопливый

Абсолютно не умеет ждать - торопит официанта, предъявляет претензии по поводу слишком медленного обслуживания, даже если на самом деле это не так. Такому гостю нужно заранее обозначить сроки приготовления блюд и напитков и не оставлять его без внимания, чтобы он знал, что о нем не забыли.

Знаток

Разбирается (или делает вид, что разбирается) в ресторанном бизнесе, тонкостях обслуживания и приготовления блюд. Спорит с официантом или барменом и поучает их. К нему нужно отнестись со всем вниманием - возможно, что он и прав, и нужно прислушаться к его словам. Даже если он и не прав, не нужно доказывать ему обратное, следует сделать вид, что его советы очень важны для заведения.

Шутник

Общительный и веселый гость, который постоянно шутит и отпускает остроты. Ему хочется, чтобы его юмор поддержали, и обслуживать его должен очень остроумный официант.

Стеснительный

Не может определиться с выбором блюда, долго сомневается, чувствует себя неуверенно перед обслуживающим персоналом. Наша задача ободрить и поддержать его, чтобы он почувствовал себя значимой фигурой в заведении.

Скупой

Этот посетитель считает каждую копейку и придирается к ценам, крайне редко дает чаевые. При обслуживании желательно рассказывать об акциях, скидках и обозначать размер порции, которую он получит за конкретную цену

Грубиян

Как бы вежливо не обращались к этому гостю, он грубо и неуважительно относится к персоналу. Единственная рекомендация в этом случае - не хамить в ответ и не принимать это близко к сердцу, сохранять спокойствие.

Надменный

Этот гость высокомерно и надменно обращается с официантами, считая их людьми второго сорта. Обслуживать нужно так же, как и «грубияна».

Молчаливый

Не хочет общаться с персоналом, не любит, когда ему что-то предлагают или советуют, хочет посидеть в одиночестве. Такого посетителя не стоит лишний раз беспокоить и спрашивать о чем-то, общение нужно свести к минимуму.

Общительный

В противоположность «молчаливому», этот посетитель хочет поговорить, пообщаться по душам. Он ищет понимания. Ему нужно высказаться, и мы должны дать ему такую возможность. Лучше всего на эту роль подойдет разговорчивый бармен, который всегда готов выслушать.

Инструмент проверки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Содержание сообщения* | Сообщил, о чем будет выступление | 1 балл |
| Изложил характеристики 9-ти типов «трудных посетителей» | 2 балла |
| *Изложил характеристики 6-8 типов «трудных посетителей»* | *1 балл* |
| торопливый | знаток | шутник | стеснительный | скупой |  |
| грубиян | надменный | молчаливый | общительный |  |
| Сообщил, что важно обращать внимание на тип «трудного посетителя» | 1 балл |
| Объяснил, что, распознав тип, можно применить соответствующую технику обслуживания | 1 балл |
| Объяснил, что, распознав тип, можно применить соответствующую технику обслуживания | 1 балл |
| Связал применение нужной техники с принципами профессиональной этики, назвав эти принципы | 2 балла |
| *Упомянул о принципах профессиональной этики* | *1 балл* |
| Назвал наиболее «трудный», с его точки зрения, тип посетителя | 1 балл |
| Рассказал, как справляется с трудностями | 1 балл |
| Завершил выступление призывом (обращать внимание на тип посетителя \ обслуживать посетителей в соответствии с требованиями пррфессиональной этики \ не поддаваться эмоционально поведению трудных посетителей \ работать профессионально) | 1 балл |
| ***Максимально за содержание*** | ***11 баллов*** |
| *Организация сообщения* | Произношение отчетливое, голос достаточной громкости | 1 балл |
| Соблюден регламент (2:20-3:30 мин.) | 1 балл |
| Смысловые блоки выступления отделены паузами | 1 балл |
| Смысловые блоки выступления выделены с помощью вербальных средств (средств логической связи) | 2 балла |
| ***Максимально за организацию*** | ***5 баллов*** |
| ***Максимальный балл*** | ***16 баллов*** |