



Культура общения официанта



Культура общения официанта (бармена) должна привести к результату, при котором не было бы ни выигравших, ни проигравших, т.е. в выигрыше был бы и посетитель, и ресторан. Такое возможно при проявлении официантом большой гибкости, способности идти на компромисс. Сосредоточившись на пожеланиях посетителя, представив конечный результат обслуживания, официант должен делать все необходимое, чтобы достичь этого



Культура речи - важный компонент культуры общения. Под культурой речи следует понимать нормативность речи, ее правильность, соответствие требованиям современного русского языка. В культуру речи входит умение творчески использовать языковые средства в зависимости от цели и содержания беседы, условий общения.



Культура речи служит важным показателем общей культуры официанта, уровня его мышления. Поэтому официанту (бармену, метрдотелю) необходимо овладеть грамотной, эмоциональной речью, постоянно обогащать свой словарный запас. Отступление от норм литературного языка, неряшливость пояснений снижают результативность воздействия на посетителя



Требования предъявляемые к речи официанта:

1. Содержательность.

Речь официанта свидетельствует о том, что он знает ассортимент блюд, карту вин и т.п. Официант должен доходчиво и убедительно рассказать гостям о достоинствах блюд, их особенностях. Так, при демонстрации того или иного блюда (бутылки вина) следует умело подчеркнуть главное, а этого нельзя сделать без богатого словарного запаса и умения выбрать нужное слово.



2. Ясность, доходчивость, понятность. Народная мудрость утверждает: "Кто ясно мыслит - ясно излагает", т.е. хорошо продуманная мысль легко переводится в грамотную речь. Следовательно, ясное и доходчивое информирование о блюдах (винах) предполагает хорошее знание их качеств. В речи обслуживающего персонала нет места пустословию, повторениям, вычурным выражениям, нарочитой "цветистости". Не следует злоупотреблять такими стереотипными (шаблонными) определениями, как прекрасный, сказочный, первоклассный и т.д



Очень часто в речи некоторых официантов (барменов) можно слышать так называемые слова-паразиты: "так сказать", "сами понимаете", "это самое", "значит", "ну" и др. Эти слова - своеобразные заполнители молчания, не содержащие информации. От слов-паразитов работнику ресторана следует избавляться, повышая контроль над своей речью. Официант (бармен) должен обладать хорошо развитой дикцией. Дикция своего рода вежливость работника ресторана. Действительно, плохая дикция затрудняет восприятие смысла высказываний официанта, а четкая - обеспечивает доходчивость речи.



3. Грамотность.

Работник ресторана должен хорошо знать правила произношения и правописания слов.

Необходимо правильно произносить такие слова, как документ, договор, квартал, инструмент, процент, средства, кладовая, пуловер. Следует называть блюда (вина) так, как они значатся в меню.

Нужно знать, что употреблять следует только глагол "класть", а не "ложить" (такого глагола в русском литературном языке нет).



Нельзя использовать глагол "подсказать" вместо "посоветовать" ("предложить"). Эти глаголы не тождественны. К примеру, официант может посоветовать гостю заказать то или иное блюдо, но не подсказать. Официант (бармен) должен знать, что пиджак на себя надевают, а не одевают.



4. Выразительность.

Речь нужно сопровождать красивыми жестами, приятной мимикой и соответствующей интонацией. Мимика и жесты должны быть сдержанными, четкими, гармонировать с содержанием речи.



Интонационная выразительность речи во многом зависит от тембра голоса и его силы, логических пауз, темпа. Так, темп речи при разговоре с гостем должен быть неторопливым. Нельзя говорить скороговоркой, да еще проглатывая окончания слов. Быстро произнесенная фраза нередко воспринимается гостем не полностью, и он просит ее повторить. Такое повторение приводит к определенным потерям времени



Особенностью труда работников ресторана является постоянное общение с гостями. Под общением понимается процесс взаимодействия конкретных людей, основанный на обмене мыслями и чувствами посредством слов и выразительных движений. Любое общение - способ выражения человеком своего отношения к окружающей действительности.



Важной формой общения является обращение человека к человеку, например официанта к посетителю. Отметим, что от самого официанта во многом зависит, как к нему обращаются гости, от грамотного общения, которое состоит в уважительном отношении к посетителю, в умении культурно взаимодействовать с ним. В процессе общения высвечиваются все достоинства и недостатки человека.



Культурное общение начинается с взаимного изучения собеседниками друг друга, выбора наилучшей линии поведения. При этом у каждого складывается о партнере первое впечатление, которое во многом определяет дальнейший ход отношений. В процессе общения это первое впечатление уточняется, и собеседники, например официант и гость, корректируют свое поведение, приспособливаются к меняющимся обстоятельствам



Результатом общения может быть либо достижение каждым партнером своих целей, либо решение промежуточных задач. Не исключено также, что собеседники не придут к согласию, взаимопониманию. Психологически умелое общение позволяет официанту достичь взаимопонимания даже с недоброжелательно настроенными посетителями.



Продуктивное общение возможно только при наличии у собеседников чувства взаимоуважения. Чтобы у гостя возникло такое чувство, официант должен быть вежлив, тактичен, уметь понять его запросы. Чувство уважения у посетителя к работнику ресторана проявляется как неосознанная симпатия. Взаимоуважение между работником ресторана и гостем способствует созданию высоконравственного стиля общения в ресторане.