

49. ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Р.В.Матюшенко

Національний університет харчових технологій

«Проявляти гостинність – це нести відповідальність за благополуччя гостей впродовж всього часу, поки вони знаходяться у вашому закладі»

Бріллат-Саварин, 1825р.

Сервіс – це проста концепція для впровадження якої не потрібно особливих затрат, повинна лише доброзичлива посмішка, знання своєї справи і бажання приділити увагу гостям, поки вони знаходяться в закладі.

На жаль те, що роблять офіціанти і те, що повинні робити не одне і теж. Добре, що в галузі ресторанного господарства починають відбутися зміни на користь професіоналізму. Сервіс повинен базуватися на «дев'яти основних принципах гостинності», показуючи основи професіонального стилю, на які можна покластися удосконалюючи всю галузь. Офіціанти зараз знаходяться, приблизно, в тому ж становищі, що були повара років двадцять назад. За ці роки шефи стали знаменитими особами ресторанного світу, вони стали кумирами публіки. Тільки застосування стандартів професіоналізму і навчання в сфері обслуговування може призвести до суттєвих змін у всій ресторанній галузі.

Тому сервіс – це не тільки знання, ефективність, своєчасність, витриманість, інформативність і довірливість, але також і гостинність. «Дев'ять принципів гостинності», це не дев'ять самостійних видів діяльності, а своєрідний єдиний комплекс помислів та дій, що є – **стандартом**, яким необхідно користуватися при обслуговуванні гостей. До цього стандарту належить:

- привітність, доброзичливість, ввічливість (дружній прийом переконує гостей в тому, що вони зможуть відпочити і отримати задоволення від відвідування закладу. Ввічливе ставлення зумовлює атмосферу комфорту, гості підсвідомо відчують, що їм нічого хвилюватися);

- обізнаність (на питання гостей стосовно меню та напоїв, офіціант повинен не тільки назвати фірмові страви дня, але й всі інші. Також завдяки своїй інтуїції, офіціант повинен делікатно визначити особливості гостя і дати йому безпомилкові рекомендації);

- ефективне обслуговування (якщо гості відчують, що офіціанти працюють швидко, безвідмовно, і легко, виникає відчуття невимушеності. Неорганізованість, метушливість, або навпаки, повільність роздратовують гостей);

- розрахунок часу (офіціант повинен передбачати потреби гостей. Це

означає, що послуги повинні передбачатися і бути запропонованими раніше ніж гість зрозуміє, що вони йому потрібні);

- гнучкість (послуги, це не тільки пряме виконання принципів. Головне щоб гостям було зручно і це зумовить прийняти краще рішення відносно того, коли і де потрібно проявити гнучкість);

- ввічливість, стабільність, (це стабільно високий рівень кухні і послуг, які пропонують кожному гостю кожного дня, кожної неділі);

- особистий контакт з гостем (мистецтво особистого контакту з гостем полягає в тому, щоб необхідну кількість інформації передати тоді, коли в ній виникає потреба. Вміння вибрати стиль і форму спілкування. Уніформа задає тон закладу, - спортивні сорочки сприяють відчуттю невимушеності, тоді як довгі французькі фартухи визначають більш високий рівень офіційності.);

- відчуття довіри (між офіціантом і гостем повинні бути довірливі відношення. Гість повинен бути впевненим, що позиції в меню описані вірно, дотримані вимоги санітарії. Довіра є основним елементом бізнесу, від неї більше всього залежать повторні відвідування);

- перевершені очікування гостей (найти спосіб кращого обслуговування постійних гостей ніж в їх попередній візит. Запам'ятовуються такі знаки уваги як іграшка для дитини, подача безкоштовної склянки вина або десерту. Така увага оцінюється по достоїнству, оскільки перевищує очікуване).