

В. В. УСОВ

**Профессиональная  
Этика и психология  
в общественном  
питании**



# ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

Глава 1. **Предмет «Профессиональная этика и психология в общественном питании», его структура и задачи**

Глава 2. **Понятие о психологии как науке**

Глава 3. **Психические процессы и состояния**

§1. Общее понятие о психике

§ 2. Ощущения

§ 3. Роль ощущений в работе повара

§ 4. Ощущение усталости и пути его преодоления

§ 5. Ощущение усталости в работе повара

§ 6. Ощущение усталости в работе официанта

§ 7. Восприятие

§ 8. Роль восприятия в повышении культуры труда повара

§ 9. Память

§ 10. Мышление и речь

§ 11. Воображение

§ 12. Внимание

§ 13. Эмоции и чувства

§ 14. Воля

Глава 4. **Индивидуально - психологические особенности личности**

§ 15. Марксистско-ленинское понимание личности

§ 16. Темперамент

§ 17. Характер

§ 18. Способности

## **Глава 5. Профессиональная этика работников общественного питания**

- § 19. Основы марксистско-ленинской этики
- § 20. Основные категории профессиональной этики
- § 21. Понятие о профессиональном этикете
- § 22. Речевой этикет официанта, буфетчика, бармена
- § 23. Этикет поведения за столом

## **Глава 6. Психология труда работников общественного питания**

- § 24. Понятие о видах человеческой деятельности
- § 25. Знания, умения, навыки
- § 26. Понятие о психологии труда работников общественного питания
- § 27. Психология труда повара
- § 28. Психология труда официанта
- § 29. Влияние психического состояния официанта на производительность труда и самочувствие во время работы
- § 30. Трудовой процесс бармена

## **Глава 7. Психология и основные этапы процесса обслуживания**

## **Глава 8. Принципы профессионального поведения официанта (бармена, буфетчика)**

- § 31. Психологические контакты — основа процесса обслуживания
- § 32. Общие принципы профессионального поведения

официанта (бармена)

§ 33. Профессиональное поведение повара, официанта та,  
бармена, буфетчика

§ 34. Конфликтные ситуации при обслуживании и пути их  
преодоления

Рекомендуемая литература

## **ВВЕДЕНИЕ**

Общественное питание в нашей стране — крупная отрасль народного хозяйства. Основными задачами, поставленными перед ней партией и правительством, являются выпуск широкого ассортимента высококачественных блюд и кулинарных изделий, внедрение комплексной механизации и автоматизации производства, повышение его экономической эффективности, уровня культуры обслуживания.

Решение этих задач во многом зависит от подготовки новых кадров, их компетенции. Те, кто приходит сегодня в сферу общественного питания, должны быть всесторонне образованными людьми. В круг их познаний входят сведения не только в области кулинарии, товароведения пищевых продуктов, но и психологии человеческих отношений. Как бы совершенна ни была современная техника, которой пользуются работники общественного питания, какие бы новые технологии ни применялись на производстве, они могут не дать должного эффекта без умения работников устанавливать психологический контакт друг с другом и с окружающими их людьми, прежде всего — потребителями их продукции.

Задача курса «Профессиональная этика и психология в общественном питании» состоит в систематизированном ознакомлении будущих официантов, барменов, буфетчиков, метрдотелей, поваров, кондитеров со всеми этапами обслуживания потребителей, методами установления с ними правильных взаимоотношений с точки зрения этики и психологии. Знание

основ этих наук позволит работникам массовых профессий общественного питания повысить культуру труда, реализовать свои профессиональные возможности и качества.

## ГЛАВА 1

### **Предмет «Профессиональная этика и психология в общественном питании», его структура и задачи**

Ежедневно тысячи людей приходят в столовые, кафе, закусочные, рестораны, чтобы пообедать, отдохнуть, приятно провести время, отметить семейные торжества, юбилеи. Задача работников общественного питания — хорошо обслужить их, вкусно накормить, избавить заодно от домашних забот и хлопот, связанных с осуществлением этих мероприятий.

Высвобождая трудоспособное население от малопродуктивного труда по приготовлению пищи в домашних условиях, работники общественного питания способствуют увеличению свободного времени людей и тем самым создают благоприятные предпосылки для всестороннего, гармонического развития личности. Таким образом, можно считать, что общественное питание оказывает влияние на восстановление сил работников, занятых в различных отраслях народного хозяйства, и в конечном итоге — на производительность их труда.

В нашей стране проводится большая работа по переводу предприятий общественного питания на индустриальные методы приготовления пищи — с использованием полуфабрикатов высокой степени готовности, охлажденных и быстрозамороженных блюд. Благодаря техническому перевооружению предприятий внедряются новые виды обработки сырья и продуктов, механизмируются основные трудоемкие процессы. Одновременно выполняется задача улучшения обслуживания посетителей.

Работники, занятые приготовлением блюд и кулинарных изделий, используют разнообразное оборудование, составляющее основу технологического процесса. Многие устройства характеризуются такими параметрами, как высокая температура, атмосферное давление, скорость и интенсификация технологических операций.

На современных предприятиях общественного питания разрабатывается качественно новая технология приготовления пищи, новые формы контроля и управления аппаратами и машинами. Трудовая деятельность повара и кондитера все больше и больше освобождается от трудоемких рутинных операций, возрастает доля творческого труда. Внедряются автоматизированные устройства, передающие с помощью специальных индикаторов информацию о состоянии производственного процесса.

Создание качественно новой технологии приготовления блюд, основанной на использовании полуфабрикатов и изделий высокой степени готовности, изменяет роль трудовых функций работников общественного питания, оказывает положительное воздействие на их психологию.

В условиях научно-технического прогресса все более возрастают требования, предъявляемые к умственному труду, характеру труда работников общественного питания, изменяется соотношение физического и умственного труда. В частности, механизация и автоматизация технологических процессов на предприятиях общественного питания увеличивают нагрузку на психику работников.

Конечная цель повышения эффективности и качества труда в общественном питании — отличное обслуживание потребителей. Достижение этой цели невозможно без повышения прежде всего общей культуры производства: улучшения условий труда поваров, кондитеров, официантов, барменов, технических работников. Понятие «культура

производства» включает в себя не только техническую культуру, т.е. изготовление продукции и кулинарных изделий на основе совершенной технологии производства, базирующейся на новейших достижениях науки и техники, эксплуатации высокопроизводительного оборудования, но и следование нормам профессиональной этики. Хорошо известно, что работа поваров, кондитеров, официантов, барменов, буфетчиков наряду с физическими усилиями сопряжена с нервно-психическими затратами, эмоциональным напряжением. Это неизбежно сказывается на самочувствии работников и как следствие — на производительности и качестве труда. Высокое качество обслуживания предполагает не только приветливость и гостеприимство при встрече посетителя, но целый комплекс конкретных требований, среди которых нет второстепенных. Это и высокое качество продукции, и самые благоприятные условия для приема пищи, и прогрессивные формы обслуживания, и эстетика оформления залов и сервировки столов, и безупречный внешний вид работников, соблюдение ими всех правил обслуживания, т. е. их идеальная этическая культура.

Трудовая деятельность работников общественного питания, с одной стороны, направлена на улучшение свойств сырья и получение высококачественной продукции для употребления в готовом виде, а с другой — на улучшение процесса обслуживания потребителей.

Современный работник общественного питания обязан обладать высокой деловой квалификацией, общей культурой, сознательно относиться к труду, владеть методикой и техникой обслуживания. Так, официант должен быть предельно внимателен к потребителям, но не навязчив, не суетлив, не угодлив, обладать чувством собственного достоинства. Чувство меры в обслуживании — одно из самых ценных качеств. Официант в некотором роде и кулинар, и художник — автор композиции стола, и тонкий психолог. Для достижения всех этих качеств ему необходимо знать основы психологии

труда в общественном питании и требования профессиональной этики. Не менее важны эти знания для повара, повара-кондитера, буфетчика, бармена.

С древнейших времен кулинарию принято относить к разряду искусств. Приготовить вкусное блюдо, придать ему привлекательный вид, создать гармонию вкусовых ощущений, композицию ароматов — это, действительно, искусство, способное доставить наслаждение. Чтобы приготовить такое блюдо, потребуются не только определенные продукты, но и соответствующая производственная обстановка. Создать истинную красоту в уютном, неудобном помещении не способен даже самый талантливый повар. Планировка цехов, окраска стен, освещение, метеорологическая среда, т.е. отсутствие запыленности, загрязненности, кухонного чада, — это и есть те факторы и условия, которые объединяются в понятие «производственная эстетика». Назначение последней — способствовать снижению утомляемости и улучшению самочувствия работающих, повышению производительности их труда, сокращению ошибок в работе.

Конечным продуктом трудового процесса повара являются высококачественные готовые блюда и кулинарные изделия. Любая ошибка, небрежность, невнимательность в его работе могут привести к тяжелым последствиям, вплоть до пищевых отравлений. Поэтому к работникам этой профессии предъявляются такие требования, как внимательность, точность дозировки, быстрота реакции, сосредоточенность, четкость действий, постоянный анализ, состояния готовности блюд.

Создание комфортной обстановки в производственных цехах поможет максимально оберегать нервную систему работающих от преждевременной усталости. Этой же цели служит рациональное размещение оборудования — теплового и механического, его эстетическая выразительность.

Одно из условий повышения качества обслуживания — овладение работниками знаниями в области практической психологии. Эта отрасль



изучает психические процессы, протекающие у работающих в специфических условиях производства предприятий общественного питания, с тем чтобы разработать такие практические рекомендации, которые способствовали бы раскрытию физических и духовных сил человека, использованию достижений науки и техники в производственном процессе.

Обеспечение высокой культуры обслуживания во многом зависит от условий труда, которые оказывают воздействие не только на работоспособность человека, но и на социальное развитие трудового коллектива. Предмет «Профессиональная этика и психология в общественном питании» раскрывает на научной основе следующие важные практические проблемы:

определение наиболее эффективных методов и путей улучшения и оздоровления условий труда на предприятиях общественного питания;

рациональная организация обслуживания потребителей;

взаимоотношения людей в процессе их трудовой деятельности (психологический микроклимат в коллективе);

организация трудового процесса повара, официанта (бармена, буфетчика) и пути снижения утомляемости.

Специфика труда в общественном питании, строгая регламентированность взаимоотношений с посетителями требуют высокой скорости протекания психических процессов у работающих, их быстрой реакции, умения ориентироваться в сложной обстановке, постоянного контроля и самоконтроля. Поэтому одним из разделов данного курса является изучение категорий психологии, определяющих профессиональную пригодность людей для работы в сфере общественного питания.

Знание психологии труда необходимо не только работникам массовых профессий этой отрасли, но и руководителям предприятий. Для принятия

обоснованных решений и организации обслуживания на высоком уровне требуется определенная эрудиция в вопросах межличностных контактов, создания надлежащей эстетической среды, как в торговом зале, так и в производственных помещениях.

Психология труда работников общественного питания включает и знание основных мотивов поведения людей. И официант, и бармен должны уметь определять характер потребителя, предугадывать его желания, гастрономические вкусы, ориентироваться в сложных психологических ситуациях. Для официанта, вооруженного знаниями основ психологии, забота о потребителях станет не личным одолжением, оказываемым им, а прямой служебной обязанностью.

Психология — неотъемлемый элемент научной организации труда, способствующий мобилизации физической и нервной энергии человека, обеспечению более эффективного использования материальных и трудовых ресурсов, непрерывному повышению производительности труда.

Психология обслуживания потребителей тесно связана с профессиональной этикой, владение которой необходимо работникам сферы обслуживания, в том числе и предприятий общественного питания. Их задачей является не только приветливо встретить гостей, но и обслужить их с учетом индивидуальных свойств характеров, запросов и вкусов. Профессиональная этика включает систему нравственных норм и правил поведения в тех или иных ситуациях.

Курс «Профессиональная этика и психология в общественном питании» изучает условия и факторы обеспечения высокой культуры обслуживания в ресторанах, кафе, барах, столовых и других предприятиях отрасли. Причем культура обслуживания рассматривается как совокупность профессиональных правил вежливости, т. е. этики (чуткость, приветливость,

обходительность, выдержка, подтянутость) и этикета (формы обращений и приветствий, манера держать себя, жесты, мимика, одежда и т.д.).

## ГЛАВА 2

### **Понятие о психологии как науке**

*Психология* — наука, изучающая психику, внутренний мир человека. *Психика человека* — это психическое отражение реальной действительности, т. е. образов окружающей среды, чувств и мыслей, потребностей, поступков, жестов, мимики. *Психическое отражение* — это сложный, активный процесс. В ходе его внешние воздействия окружающего мира преломляются через внутренний духовный мир. Каждый человек по-своему воспринимает окружающую действительность, в результате чего у него возникают отраженные психические образы.

Основу психической деятельности составляют процессы, происходящие в нашей нервной системе, психические свойства (черты) личности и ее состояния.

*Психические процессы* — это ощущения, восприятия, представления, запоминание, воображение, память, мышление, речь, эмоции и чувства, воля. У каждого они проявляются по-разному. Умение официанта, бармена или буфетчика правильно оценивать психические процессы окружающих людей служит важным показателем их профессиональной пригодности и высокого мастерства.

*Психические свойства личности* — это наиболее существенные и стойкие психические особенности человека, отличающие его от других людей. Такими свойствами являются темперамент, характер, способности, трудолюбие, интересы и потребности. Знание психических свойств служит предпосылкой выбора тактики общения официанта, метрдотеля, бармена, буфетчика, повара с посетителями.

*Психические состояния человека* (бодрость, усталость, удовлетворенность трудом, активность, сосредоточенность, рассеянность) характеризуют его чувственные и эмоциональные переживания. Эти состояния бывают либо кратковременными, либо продолжительными. Психические состояния обслуживающего персонала на предприятиях общественного питания, его поведение и взаимоотношения с посетителями, а также членов трудового коллектива друг с другом определяют успех деятельности коллектива.

Психология не ограничивается описанием психических явлений, а объясняет их, раскрывая закономерности, которым подчиняются эти явления. Изучение психологии обслуживающего персонала предприятий общественного питания дает, например, представление о том, как он ощущает и воспринимает поведение людей, как распознает категории посетителей по их поведению, как реагирует на воздействия, оказываемые на него в ходе обслуживания. Систематизируя эти наблюдения, метрдотели, официанты, бармены составляют представление о темпераменте, характере, интересах своих клиентов. Знание основ психологии дает им возможность не только объяснить поведение людей, но и прогнозировать его в той или иной ситуации.

Психология — сложная наука, представляющая собой систему отдельных отраслей знаний, тесно связанных между собой, — физиологии, логики, эстетики, этики, социологии. Основа науки—*общая психология*, изучающая закономерности психической деятельности человека. Другие ветви психологической науки носят частный, прикладной характер. К ним относятся:

*социальная психология* — исследует психические явления, возникающие при взаимодействии людей в обществе, в коллективах;

*педагогическая психология* — изучает психологические особенности и закономерности процессов обучения и воспитания;

*психология труда* — рассматривает психологические особенности трудовой деятельности человека и психологические аспекты научной организации труда;

*инженерная психология* — изучает распределение и согласование функций между человеком и машиной.

Наряду с перечисленными существуют другие отрасли прикладной психологии: психология спорта, научного и художественного творчества, медицинская, юридическая, летная и космическая, военная, психология торговли.

Прикладной отраслью психологии является и *психология общественного питания*. Опираясь на данные общей психологии, которая служит теоретической основой всех ее прикладных отраслей, психология общественного питания изучает мотивы, которыми руководствуются посетители при выборе блюд, индивидуальные, возрастные и другие особенности спроса на продукцию, выпускаемую предприятиями общественного питания. Исследуются и объясняются психологические факторы, лежащие в основе процесса обслуживания, причины возникновения конфликтов и способы их разрешения. Особый раздел составляют психологические особенности труда работников сферы — барменов, официантов, метрдотелей, буфетчиков.

Для понимания поведения людей, пришедших провести вечер, например, в ресторане, мало знать только общую психологию. Официанту в данном случае не обойтись без сведений о таких понятиях, как психологический контакт и общение. При этом он не только должен понимать поведение посетителя, но и уметь грамотно оценивать свой

внутренний эмоциональный мир, с тем чтобы сознательно регулировать свое поведение.

Известно, что задача работников общественного питания заключается в умении обслуживать посетителей разного возраста, характера, с различными гастрономическими привычками и пристрастиями. Правильно понять сущность услуги, а также таких понятий, как обхождение, услужение, не воспринимая их как оскорбительные и унижительные, может лишь тот работник, который хорошо знаком с психологией процесса обслуживания.

Психология общественного питания тесно связана с социальной психологией и психологией труда, которые, рассматривая явления, происходящие при взаимодействии людей в коллективах, имеют целью формирование профессионально необходимых качеств у работников для повышения производительности их труда.

Психология труда повара и официанта безусловно имеет свои закономерности. В соответствии со спецификой работы людей этих профессий закономерности проявляются во взаимоотношениях с посетителями, составляя психологию процесса обслуживания. Зная характеристики посетителей в соответствии с типами характеров, темпераментом, ценностными ориентациями и установками, степенью контактности с окружающими, официант, например, может получить вероятностный прогноз их поведения в той или иной ситуации, предотвратить возможные конфликты. Более того, у персонала появляется возможность оказывать на посетителей целенаправленное воздействие, а также сознательно управлять своими эмоциями.

Общение является важнейшей составной частью деятельности метрдотеля, официанта, бармена, буфетчика. Непосредственные контакты с посетителями, обладающими различной степенью коммуникабельности, требуют знания основных принципов психологии общения. Обслуживая

посетителей, официант предстает перед ними тем человеком, который несет всю ответственность как за качество обслуживания, так и за другие, иногда не связанные со служебными обязанностями стороны деятельности предприятия. Высказывая свои претензии (обоснованные и необоснованные) именно официанту, они тем самым зачастую невольно провоцируют конфликтные ситуации. От профессионально-корректного поведения официанта, его опыта и знаний в области психологии общения зависит диалог с посетителями, а в случае конфликта — его исход.

Социологические исследования показывают, что до 30 % времени, затрачиваемого официантом на основные трудовые операции, занимает *вербальное* (словесное) общение с посетителями и около 40 % времени — *невербальное* (мимика и жесты). Несмотря на кратковременность, вербальное общение создает довольно сильные нервно-психические и эмоциональные нагрузки на официанта в течение рабочего дня. Они в основном возникают как результат психологических противоречий между индивидуальными особенностями личности посетителя и работника заведения. Незнание принципов психологии общения, неумение вести диалог с посетителями (как результат профессиональной непригодности) обостряют эти противоречия и могут стать причиной конфликтной ситуации.

Как показывают исследования, в половине из 100 случаев конфликтов между посетителями и работниками предприятий общественного питания виноваты официанты. Основная часть конфликтов возникает из-за грубости, нетактичного поведения официантов, косвенной причиной которых является отсутствие у многих из них необходимых знаний в области психологии общения.

Конфликты наносят ущерб как предприятию, так и самому работнику. Нервно-эмоциональные срывы, наблюдаемые при конфликтных ситуациях, могут достичь такой силы, что не проходят (не компенсируются) даже после предоставления работнику на следующий день отдыха.

Наличие у официантов профессиональных качеств и глубоких познаний в области психологии общения, как показали исследования, позволяет избежать нервно-психических перегрузок. В их реакции при возникновении конфликтной ситуации не обнаруживается сильных нервно-психических нагрузок, отсутствуют явные негативные сдвиги психофизиологических функций.

На крупных предприятиях общественного питания должна быть налажена работа по изучению основ психологии в области общественного питания, навыков общения, диалога с посетителями. Прежде всего это необходимо лицам, непосредственно занятым обслуживанием посетителей. Проводить эти занятия нужно с привлечением профессиональных психологов. При обсуждении психологических ситуаций, возникающих в процессе обслуживания посетителей, полезно устраивать ситуационно-ролевые игры, во время которых обучающиеся разыгрывают предлагаемые ситуации. Игры учат анализировать сложные модели взаимоотношений, понимать точку зрения посетителя, способствуют выработке гибких форм поведения.

### **Контрольные вопросы**

1. В чем сущность предмета «Профессиональная этика и психология в общественном питании»? 2. Что изучает психология? 3. Что является предметом изучения психологии в общественном питании? Каковы ее задачи?

## **ГЛАВА 3**

### **Психические процессы и состояния**

#### **§ 1. Общее понятие о психике**

Труд работников предприятий общественного питания: официантов, метрдотелей, барменов, буфетчиков — всех тех, кто имеет дело с обслуживанием людей, носит специфический характер. Официант, например,



в процессе обслуживания посетителей находится под постоянным воздействием психических раздражителей. Они порождаются в результате аналитико-синтетической деятельности мозга, а также создаются во внутренней физико-химической среде организма.

*Раздражитель* — это стимул всех процессов и явлений, возникающих в организме, который воспринимает многочисленные раздражения, несущие в себе разнообразнейшую информацию. Эта информация подвергается переработке на различных уровнях нервной системы. Как ни разнообразна информация, поступающая в организм, она представлена в нем одним и тем же физиологическим процессом — возбуждением. Этот процесс возникает во всех органах, состоящих из нервной или мышечной ткани, которые обладают возбудимостью, т.е. свойством переходить в состояние возбуждения под воздействием раздражителей. Возникнув в одном месте возбудимой ткани, возбуждение переходит на другой участок, распространяясь к органу или его части; орган под действием возбуждения приводится в действие.

*Нервные импульсы*, составляющие основу процесса возбуждения, обладают определенной частотой. Импульсы могут возникать через равные промежутки времени, т. е. следовать один за другим в виде групп, постепенно учащаться или становиться более редкими.

В возникающих нервных импульсах заложена информация о действующих раздражителях. Нервные клетки человека воспринимают нервные импульсы определенной частоты и качества, что обуславливает избирательную реакцию нервных центров на раздражения.

Другим процессом, играющим важную роль в работе людей, занятых обслуживанием, является *процесс торможения*. Это сложный биологический процесс, который ослабляет и прекращает деятельность того или иного возбудимого органа или его элементов. Торможение не обладает

способностью распространяться и остается на месте своего возникновения, т. е. носит местный характер.

Торможение — процесс, противоположный возбуждению. Точнее говоря, торможение — это тоже активный процесс в центральной нервной системе, который приводит к ослаблению, подавлению или полному отключению ее деятельности. Благодаря торможению человек экономно и рационально управляет деятельностью своего организма, т. е. координирует ее. Не будь реакции торможения, люди совершали бы хаотические движения, которые служили бы реакцией на каждое раздражение, посылаемое извне.

*Психические явления* рассматриваются советской наукой как свойства мозга. Изучать их следует в тесной связи с процессами высшей нервной деятельности.

Нервная система человека имеет сложное строение. Она состоит из нервных центров и периферических нервов, оплетающих своими тончайшими ветвями все участки тела.

К *центральной нервной системе* относятся головной и спинной мозг. Кора больших полушарий головного мозга служит органом высшей нервной деятельности. Она получает возбуждение от лежащих ниже отделов центральной нервной системы и регулирует в них все нервные процессы.

Нервы соединяют центральную нервную систему с воспринимающими органами (глазами, ушами, чувствительными окончаниями в коже, мышцах) и рабочими органами (мышцами).

Нервная система человека выполняет две основные функции: координирует, согласовывает деятельность разных органов в организме и налаживает, регулирует взаимоотношения с внешним миром. Согласно выдвинутой И. М. Сеченовым теории, эти координирующие и регулирующие функции нервная система осуществляет в форме рефлексов.

*Рефлексом* называют реакцию организма на раздражение со стороны внешней или внутренней среды. Все рефлексy осуществляются при участии центральной нервной системы. Существует огромное количество рефлексов. Приведем примеры лишь некоторых из них. Человек, переходя из темного помещения в ярко освещенный торговый зал, рефлексивно щурит глаза: происходит сокращение зрачков при ярком свете; в темноте, напротив, зрачки расширяются. И в том и в другом случае наблюдается рефлекс — реакция организма на раздражение, вызываемое слепящим светом или темнотой. Отдергивание руки при соприкосновении с горячей поверхностью плиты, вздрагивание при внезапном и сильном звуке, выделение слюны при принятии пищи — все это рефлексy.

Рефлекс состоит из трех звеньев. Первое звено — раздражение нервных окончаний в органах чувств и передача сигналов в мозг, второе — обработка поступившей информации в мозгу, третье — передача импульса и ответная реакция исполнительного органа.

Великий русский физиолог И. П. Павлов, развивая учение И. М. Сеченова, разработал теорию условных рефлексов и второй сигнальной системы. Суть этой теории заключается в том, что рефлексy по характеру лежащих в их основе нервных связей бывают безусловные и условные.

*Безусловные* — это, по И. П. Павлову, рефлексy врожденные. Они отличаются постоянством связи между раздражителем и ответной реакцией. В течение всей жизни человека они почти не изменяются.

В зависимости от сложности безусловные рефлексy подразделяются на простые и сложные. К *простым* безусловным рефлексам относятся, например, зрачковый, чесательный, кашлевой, чихательный, к *сложным* — пищевой, оборонительный, ориентировочный, исследовательский, подражательный и др.

*Сложные* безусловные рефлексы составляют основной фонд жизнедеятельности организма. Благодаря пищевому рефлексу в организм поступают необходимые для его жизнедеятельности вещества. Исследовательский рефлекс обеспечивает непрерывный приток в мозг информации о внешнем мире. Подражательный рефлекс необходим, например, в сфере обслуживания при передаче индивидуального опыта обслуживания посетителей старшим персоналом младшему.

Связь психики с безусловными рефлексами учитывается при организации обслуживания в гриль-барах. Обжаривание мяса на глазах у посетителей вызывает у них слюновыделение благодаря запаху и внешнему виду продуктов, воспринимаемых обонятельным и зрительным рецепторами. Безусловный пищевой рефлекс возникает как реакция на непосредственные химические воздействия пищевого характера (аромат жареного мяса). Выделившаяся при этом слюна — тоже результат действия безусловного пищевого рефлекса на появившийся аромат, т. е. на тот стимул, который ее вызвал (мясо как съедобный объект обрабатывается и переваривается слюной и желудочным соком).

*Условными рефлексами* И. П. Павлов предложил называть такие, которые образуются и закрепляются в течение всей жизни человека при обязательном участии коры головного мозга. Эти рефлексы в отличие от безусловных представляют собой временную связь между раздражителем и реакцией на него. При возникновении этого вида рефлекса раздражение как бы сигнализирует организму о возможном воздействии безусловного раздражителя.

**Высшая нервная деятельность** человека основана на функциях двух сигнальных систем.

*Первая сигнальная система* служит для восприятия конкретных предметов или явлений. Основой ее являются анализаторы больших

полушарий (зрительный, слуховой и т.д.). Эти анализаторы, представляющие собой систему нервных клеток, воспринимают и перерабатывают поступившую к ним информацию.

Каждый анализатор связан нервными путями с органами чувств. Сигналы, непосредственно воспринимаемые органами чувств, служат стимулами конкретного мышления. В результате в сознании человека формируются рефлекторные акты в виде образов и действий.

*Вторая сигнальная система* основана на временных связях. Условными раздражителями для нее служат не предметы окружающей действительности, вызывающие наглядные представления, а слова — услышанные или прочитанные. Анатомической основой второй сигнальной системы является речедвигательный анализатор, тесно связанный со зрительным, слуховым и другими анализаторами, а раздражителем служит слово.

В процессе обслуживания у метрдотелей, официантов, барменов активизируется деятельность первой и второй сигнальных систем. То же происходит и с посетителем. Объектом купли-продажи служит товар, т. е. продукция общественного питания. В процессе его реализации гость и официант как бы ведут между собой торговый диалог. Но первоначально они устанавливают контакт друг с другом для того, чтобы достичь взаимопонимания о характере и качестве заказываемых блюд, напитков и т.д.

Для достижения контакта официант использует богатый арсенал средств второй сигнальной системы. С помощью слов он устанавливает психологическую связь с гостем, моделируя в мозгу окружающие предметы (блюда, напитки, предметы сервировки), а также свои действия. Принцип моделирования обеспечивает быстроту и экономичность в поведении официанта, создает возможность предвидения. При этом вторая сигнальная

система, взаимодействуя с первой (речь, слух, зрение), обеспечивает выработку условных рефлексов и мышление определенными понятиями.

Основным органом психической деятельности, управляющим различными процессами, является *мозг*. Мозг и психика едины, но не тождественны. Это явление объясняется ленинской теорией отражения, суть которой состоит в том, что объективная действительность существует независимо от человека и его сознания. Действуя на органы чувств, предметы и явления этой действительности отражаются в головном мозге. Ощущения, восприятия, представления, мысли — это не что иное, как формы этого отражения. Сознательно отражая предметы и явления, человек объективно познает их.

Человеческий мозг — это, образно говоря, широкие ворота, через которые входит самая разнообразная информация. К ней добавляется не меньшая по объему информация, которая не только извлекается из памяти, но и вырабатывается в процессе творческой деятельности. Весь этот широкий поток нервных импульсов, несущих в закодированном виде различные мысли и действия, отношения и влечения, устремляется к выходу из мозга, т.е. к исполнительным нейронам, которые непосредственно связаны с рабочими органами.

Материалистическое понимание психики основано на толковании психических явлений как производных от воздействия окружающей среды, в том числе и социальной. Психическая деятельность людей есть средство приспособления к окружающим условиям. Материалистическая психология утверждает: материалистический мир первичен, психика вторична, т. е. бытие определяет сознание.

Деятельность мозга, в особенности больших полушарий, является основой, на которой возникает психика. *Психика* — это такое отражение объективной реальности, которое зависит от жизненного опыта,

накопленных знаний и индивидуального состояния. Одно и то же явление объективного мира по-разному отражается в психике разных людей или в психике одного и того же человека, но в разное время и в различных условиях.

Таким образом, отражая реально существующий объективный мир, психика в то же время имеет субъективный характер. Она зависит от индивидуальных особенностей личности, ее интеллектуального развития. Психике свойственна активность. Человек осуществляет психическую деятельность, руководствуясь не пассивным фотографированием действительности, а путем поиска, выбора возможных вариантов действия. Таким образом, психические процессы — это психические явления, представляющие динамическое отражение действительности. К психическим процессам относятся ощущения, восприятия, представления, память, мышление, воображение, воля, внимание, эмоции.

## **§ 2. Ощущения**

*Ощущения* являются простейшими психическими процессами отражения действительности, сигнализирующими о том, что происходит в данный момент в окружающем мире и в сознании лица, созерцающего этот мир. Ощущение — это психический процесс отражения отдельных свойств предметов и явлений окружающего мира, непосредственно воздействующих на органы чувств. Ощущения служат основой психической деятельности. Через них в сознание входят импульсы, говорящие нам об окружающем мире.

Ощущения подразделяются на внешние, внутренние и двигательные.

*Внешние ощущения* — это зрительные, слуховые, обонятельные, вкусовые, кожные и осязательные. Благодаря им человек познает окружающий мир.

*Внутренние* — ощущения голода, жажды, тошноты и т.д. Они содержат сведения о состоянии наших органов чувств (желудка, кишечника, печени).

*Двигательные* — ощущения движения и положения тела в пространстве (в позах стоя, лежа и т.д.).

В зависимости от раздражителей, действующих на периферические окончания анализаторов, на органы чувств, на сами органы, внешние ощущения подразделяются на следующие виды.

*Зрительные* ощущения являются отражением цвета и формы предметов. Для работников общественного питания этот вид ощущений особенно важен, потому что дает представление о том, например, как люди ощущают цвет в интерьере торговых залов, влияние того или иного цвета в производственном интерьере. Как известно, цвет может стимулировать, или угнетать трудовую деятельность человека.

Зрительные ощущения незаменимы и в работе повара. Например, человек с нарушенным глазомером к этой профессии непригоден. Глазомер нужен при определении компонентов того или иного блюда и при отпуске блюд на раздаче.

*Слуховые* ощущения возникают в результате воздействия звуковых волн на слуховой анализатор. Воспринимающим органом служит ухо.

Слуховые ощущения необходимы для восприятия речи. Хороший слух нужен всем, а для официанта он — профессиональная необходимость. Ослабленный слух может стать причиной недоразумений и как следствие — конфликтов при обслуживании посетителей.

*Обонятельные* ощущения служат для различения всевозможных запахов. Органом обоняния является нос, в слизистой оболочке которого размещены окончания чувствительных нервов. Попадая вместе с воздухом в



нос, газообразные вещества контактно действуют на клетки обонятельного рецептора.

Повар или кондитер должен уметь различать огромное количество запахов. По существующей классификации запахи подразделяются на девять групп: эфирные, ароматические, цветочные, мускусные, чесночные, пригорелые, каприловые (запах всех сыров), противные, тошнотворные.

*Вкусовые* ощущения появляются при попадании в рот пищи. Входящие в ее состав вкусовые вещества вызывают комплексные вкусовые ощущения.

Различают четыре основных вида вкусовых ощущений: сладкое, горькое, кислое и соленое. В различных сочетаниях они могут дать огромное количество вкусовых оттенков.

Для поваров, кондитеров способность к этому виду ощущений является профессионально необходимой чертой, так как позволяет, как и обоняние, ориентироваться в многочисленных вкусовых комбинациях продуктов.

*Кожные* ощущения представляют собой отражение механических свойства предметов, которые обнаруживаются при прикосновении к ним, а также при давлении их на тело, трении и т.д. Так, при помощи кожных ощущений руки можно ощутить форму и величину предмета, состояние его поверхности (например, отличить крахмал от муки).

К кожным ощущениям близки *осязательные*, которые представляют собой комбинированные ощущения. Их рецепторы расположены в коже и мышечно-суставном аппарате, что позволяет определить, например, температуру тела, предметов и среды.

Известно, что ни у повара, ни у кондитера нет никаких приборов для оценки качества продуктов. Органолептическая оценка, т.е. проверка продукта зрительным, обонятельным, вкусовым и кожным анализаторами, пока остается единственным и незаменимым способом.

Ощущения имеют свои особенности.

*Чувствительность* — это способность живого организма воспринимать и отвечать даже на самые слабые воздействия окружающих предметов.

*Пороги ощущений* — это характеристика величины раздражения любого анализатора. Наименьшая величина раздражения, вызывающая появление ощущения, называется *нижним порогом*. При воздействии очень сильного раздражения может наступить момент (фаза), когда человек перестает осознавать ощущение. Это *верхний порог* ощущений.

*Порог различения* — это изменение величины раздражения, которое вызывает едва заметную перемену ощущения. Так, изменение звука замечается при усилении раздражения примерно на 1/10, а изменение яркости света — на 1/100.

При организации обслуживания в ресторане или кафе учитываются количественные характеристики порогов чувствительности: допустимая сила звучания оркестра, освещенность торговых залов.

Пороги чувствительности индивидуальны для каждого человека. Порог ощущений и порог различения у людей неодинаковы: у каждого существуют свои, индивидуальные особенности ощущения запахов и вкусов.

Если перед двумя людьми положить образцы одного и того же продукта с одинаково слабым запахом, то один из них может ощутить его более или менее ясно, а другой и вовсе не почувствует никакого запаха. То же самое и в отношении вкуса: один" улавливает еле ощутимую горьковатость продукта, а другой — нет.

Умение воспринимать едва уловимые запахи — профессиональное качество повара. О человеке, хорошо различающем даже малейшие запахи, говорят, что он обладает *низким порогом восприятия*. Высота порога

восприятия зависит от природных особенностей организма (бывает врожденной), возраста, образа жизни, характера потребляемой им пищи, частоты употребления алкоголя или курения, состояния здоровья и т.д. Для профессии повара много значат сенсорная натренированность и умение сосредоточиться на своих ощущениях при определении запахов продуктов.

*Пороги вкуса и обоняния* определяются минимально уловимой разницей в концентрации попадающих в ротовую полость растворов или обоняемых газовых смесей. Те и другие пороги у разных людей носят строго индивидуальный характер. Однако даже повара, имеющие средние от природы пороги восприятия, могут добиться определенных успехов постоянными тренировками, обеспечивающими дисциплинированность ассоциативных функций мозга, способность четко формулировать свои восприятия.

Специфика профессий сферы общественного питания предъявляет определенные требования к органам чувств, требует их развития. Повышение чувствительности в результате систематических упражнений называется явлением *сенсбилизации*.

Повар должен постоянно развивать свои сенсорные способности, анализировать ощущения, возникающие в процессе дегустации продуктов и блюд. Полезно изучать собственные (абсолютные и различительные) пороги восприятия, фиксировать их изменения, сравнивать с высотой порогов у других работников.

Для достижения профессиональных способностей будущему повару полезно знать о существовании закономерностей в ощущениях. Одна из них носит название *адаптации*, т.е. явления приспособления человека к определенным условиям, проявляющегося в повышении или понижении порога ощущений. Так, в кондитерском цехе запах ванилина кондитер чувствует только в самом начале, при входе в цех. Затем чувствительность к

этому запаху как бы притупляется (адаптируется), т.е. повышается нижний порог обонятельной чувствительности.

Необходимо учитывать и другую закономерность, которая называется *контрастом ощущений* (изменение чувствительности анализатора под влиянием предшествующего раздражителя). Так, после употребления соленого огурца или сельди не рекомендуется дегустировать другие блюда, так как они будут казаться недосоленными.

И. П. Павлов в своих трудах доказал, что чувствительность к ощущениям повышается в результате взаимодействия анализаторов между собой или систематического упражнения их. Согласно этой теории, слабый раздражитель вызывает в коре головного мозга процесс возбуждения, который легко распространяется, активизируя другие анализаторы. Например, благоприятная эстетическая среда зала ресторана воздействует на чувствительность вкусовых анализаторов, что проявляется в повышении аппетита, лучшей усвояемости пищи и т. д.

Рассмотрим теперь, каким образом ощущения, о которых шла речь выше, проявляются в деятельности человека на уровне его психики.

Известно, что в процессе технологической обработки продуктов происходят значительные изменения белков, жиров и углеводов. Химический и физический анализы позволяют установить степень изменений вещества в блюдах и изделиях только до известной степени. В готовых блюдах и изделиях значительное число веществ, особенно специй и пряностей, содержится в едва заметных количествах, не определяемых химическим анализом. Более надежным «инструментом», т. е. значительно чувствительнее приборов, оказались органы обоняния, вкуса, осязания, зрения, слуха, которые И. П. Павлов обозначил общим термином «анализаторы».

В организме человека анализаторы, представляющие собой комплекс своеобразных воспринимающих нервных приборов, получают импульсы от нервных окончаний, называемых *рецепторами*. Импульсы от рецепторов идут к коре больших полушарий головного мозга.

*Анализаторы* подразделяются на *химические*, т. е. реагирующие на присутствие в пищевых продуктах тех или иных химических веществ, и *физические*, реагирующие на физические свойства продуктов. К первым относятся анализаторы ротовой полости (вкусовые) и носовой (обонятельные), ко вторым — зрительные (реагирующие на оптические свойства), слуховые (реакция на акустические свойства) и, наконец, осязательные, или тактильные (определяется ) структура и консистенция продуктов).

Все имеющиеся у человека рецепторы также можно подразделить на *внешние и внутренние*. По способности воспринимать раздражения внешние рецепторы делятся на две группы:

- 1) дистанционные, воспринимающие раздражения от предметов, находящихся на значительном расстоянии (ухо, глаз, органы обоняния);
- 2) контактные, воспринимающие раздражения при непосредственном с ними соприкосновении (органы вкуса, осязания и т.д.).

Возбуждение, вызванное раздражением рецепторов, достигает коры головного мозга, в которой возникают ощущения (зрительные, обонятельные, осязательные и др.). Именно таким образом, через ощущения, работник получает данные о цвете, запахе, вкусе, температуре или консистенции отдельных продуктов. Из ощущений в его сознании формируются более целостные, предметные образы.

### **§ 3. Роль ощущений в работе повара**

Наиболее значимую роль в работе повара играют вкусовые ощущения.

Физиологическая основа вкусовых ощущений. Вкус продуктов человек ощущает с помощью, так называемого вкусового аппарата, представляющего собой совокупность вкусовых рецепторов — микроскопических образований в слизистой оболочке, выстилающей полость рта и поверхность языка. Эти образования (их иначе называют хеморецепторами) разделяются на четыре группы, каждая из которых реагирует на какой-нибудь один из четырех основных видов вкусовых веществ: *сладкое, соленое, кислое, горькое*. Сложные вкусовые ощущения являются комбинацией, возникающей из основных ощущений.

Вкусовые рецепторы рассеяны по поверхности языка крайне неравномерно. На одних участках языка находится больше вкусовых рецепторов, раздражение которых вызывает ощущение горького вкуса, на других — больше реагирующих на сладкое и т. д. Сладкое лучше всего ощущается кончиком языка, соленое — одинаково хорошо и корнем, и кончиком, и краями языка, горькое — корнем языка, кислое — его краями. На средней части языка вкусовые рецепторы вообще отсутствуют.

Вкусовые рецепторы языка, которых насчитывается около 2000, соединены с нервными волокнами. Вкусовые клетки воспринимают раздражения и с помощью проводящих волокон передают возбуждение центральной нервной системе, причем возбуждаются они только растворенными в воде веществами.

Возбудимость рецепторов в различных зонах ротовой полости весьма избирательна. Количество и качество (состав) выделяемой слюны в ответ на воздействие химических, термических, механических раздражителей может колебаться в значительных пределах, тесно коррелируя с характером пищи, ее кулинарной обработкой. Например, сухая пища вызывает отделение значительно большего количества слюны, чем влажная. Поэтому при

дегустации крахмалистых блюд пищу необходимо тщательно разжевывать. При этом выделяется большое количество слюны, что способствует более полному гидролизу крахмала. Для получения правильных вкусовых ощущений целесообразно каждый глоток пищи запивать водой.

Вообще *вкус пищи* лучше ощущается, если язык хорошо смочен слюной: во рту как бы создается водный раствор, что позволяет определять всю полноту вкусовых ощущений. Слюна служит своеобразным растворителем, благодаря которому возбуждаются вкусовые рецепторы и возникают вкусовые ощущения. В течение 30—60 с человек может последовательно испытать несколько видов вкусовых ощущений.

Если во рту ощущается недостаточность слюны, то ее появление можно стимулировать различными способами: трением спинки языка о небо, воспоминанием и живым представлением вкусовых ощущений от различных продуктов: лимона, яблок и т.д.

**Закономерности вкусовых ощущений.** Истинно вкусовыми ощущениями, получаемыми от дегустации того или иного продукта, считаются те, которые возникают при раздражении вкусовых анализаторов, образующих в своей совокупности орган вкуса. При этом необходимо абстрагироваться от других сопутствующих ощущений — тактильных и температурных. Кроме того, пища, находящаяся во рту, служит источником обонятельных ощущений. В результате вкусовые ощущения как бы «забиваются» обонятельными и осязательными. Дифференцировать их может лишь высокопрофессиональный мастер.

Продолжительность вкусовых ощущений зависит от природы веществ, входящих в состав дегустируемого блюда или продукта. Ощущение солёности является самым продолжительным ощущением. За ним следуют (с нарастанием, продолжительности) ощущения сладости, кислоты, горечи.

Существуют так называемые вкусовые пороги, т. е. минимальная концентрация вещества, способная вызывать ощущение вкуса. Для поваренной соли, например, эта величина, составляет 0,05 г, для соляной кислоты — 0,003 г.

Если длительное время ощущать действие какого-нибудь одного вкусового раздражителя, например сладкого, то в результате чувствительность к нему резко снижается. Чтобы усилить ощущение сладкого, рекомендуется производить волнообразное движение языком, перемешивая вкусовое вещество.

Если предстоит дегустация нескольких блюд, то в рот надо брать не более 3—5 г пищи. При этом следует иметь в виду, что вкусовые ощущения могут изменяться — возникают новые, вторичные ощущения («послевкусовые»).

Одно вкусовое ощущение может оказывать влияние на другое, если последнее быстро следует за первым. Например, после съеденного соленого огурца или крепкосолёной сельди даже обыкновенная вода кажется сладковатой. После сладкого усиливается ощущение кислого, а кислое, наоборот, повышает чувствительность к сладкому. При определенной комбинации контрастных по вкусу продуктов возникает явление вкусового контраста: в солёно-пряных продуктах сладость обычно не ощущается. А в тех блюдах, где кроме соли и сахара присутствует и уксусная кислота, сахар ощущается еще меньше (например, в маринадах). Ощущение сладкого можно снять или уменьшить, меняя соотношение соли и сахара, солей и кислот. С добавлением микродоз соли усиливается или подчеркивается ощущение сладости. Именно поэтому в сладкую сдобу и некоторые кондитерские изделия добавляют поваренную соль.

Использование вкусовых ощущений при органолептической оценке сырья имеет решающее значение в успешной работе повара: от этого зависит



вкус блюда, а следовательно, и вкусовые ощущения потребителя, его аппетит и процесс пищеварения.

**Обонятельные ощущения.** У повара чувствительность обоняния к одному и тому же пахучему веществу может колебаться в широких пределах и зависеть от многих условий. На величину обонятельных порогов влияют влажность, температура, атмосферное давление и другие факторы. На высоте обонятельных порогов оказывается и эмоциональное возбуждение.

Характер и интенсивность ощущения запаха зависят и от состояния органа обоняния. Острота обоняния у повара в течение его трудовой деятельности не остается неизменной. Длительная профессиональная тренировка развивает способность распознавать запахи. Опытные повара различают гораздо большее число запахов, чем начинающие. На чувствительность органа обоняния оказывает влияние и физическое состояние человека. Так, голод повышает остроту обоняния. Воспалительные заболевания слизистой оболочки носа снижают ощущение обонятельного эпителия. В пожилом возрасте острота обоняния снижается из-за постепенной атрофии многих клеток эпителия.

В момент дегустации поваром блюда лучшая или худшая восприимчивость запаха зависит от действия на его организм других веществ (так, кофе или чай усиливает, а принятое лекарство, например пирамидон, ослабляет восприятие запаха). Играет роль и атмосфера помещения. Запах лучше ощущается при вдыхании паров летучих веществ, влажным теплым воздухом.

**Кожно-осязательные ощущения.** Известно, что консистенцию рыбы повар определяет осязательным ощущением, а качество сырой рыбы оценивает по восполнению ямок, образующихся в местах надавливания на ее спину (у недостаточно свежей рыбы ямки исчезают медленно). Консистенцию мяса проверяют, слегка надавливая вилкой.

Во всех этих случаях информацию о твердости, упругости и других свойствах продуктов повар получает с помощью кожно-осязательных ощущений или тактильных раздражений, возникающих от прикосновения к кожной поверхности.

*Осязание* — наиболее сложный вид ощущений. Благодаря осязанию повар получает представление о структуре, консистенции и температуре продуктов. Осязание включает сложный комплекс разнообразных ощущений: прикосновения, давления, холода, тепла, боли, движений, которые человек испытывает при воздействии различных раздражителей на нервные окончания кожи, слизистых оболочек, мышечно-суставного аппарата.

*Тактильные* (т. е. осязательные) точки расположены на поверхности кожи человека крайне неравномерно. Так, на квадратном сантиметре запястья их 40, предплечья — 15, а на кончиках пальцев рук этих точек так много, что трудно сосчитать. Этим и объясняется высокая чувствительность кончиков пальцев, которыми человек ощупывает предметы.

Чувствительные точки кожи — это нервные образования, воспринимающие внешние раздражения. Они получили название *рецепторов* (от латинского слова «геареге» — получать). Рецепторы тепла, холода находятся на разной глубине от поверхности кожи (соответственно 1,2 и 1,3 мм). На квадратный сантиметр поверхности кожи приходится 12—13 холодных и 1 — 2 тепловые точки.

От кожных рецепторов, воспринимающих внешние раздражения, информация передается через периферические нервы в виде импульсов в кору головного мозга. Здесь имеются своего рода «представительства» от таких участков поверхности кожи, как кончики пальцев, ладони рук. Даже кончик языка и кайма нижней губы имеют свои «представительства» в коре мозга. Импульсы от тактильных рецепторов слизистой оболочки рта участвуют в образовании вкусовых ощущений.

Обычно осязание производится ощупыванием предметов кончиками пальцев, что обеспечивает непрерывное изменение силы и характера раздражения рецепторов, а следовательно, сохранение их чувствительности. Благодаря осязанию повар может различать консистенцию многих продуктов. В частности, путем надавливания пальцами он ощущает продукты твердой, плотной, упругой, мягкой, дряблой, мажущей и другой консистенции. Консистенция в отдельных случаях указывает на изменение качества продукта.

Формирование «образа» продукта происходит в тех случаях, когда повар производит движения кончиками пальцев по его поверхности. Рука, являясь специфическим органом осязания, представляет собой сложную координатную систему с точкой отсчета и с передатчиками импульсов движения. При движении кончиков пальцев возникает разность биотоков — сигналов от ближних и дальних точек прикосновения.

Осязание позволяет судить о форме, размерах и характере продуктов (гладкость, шероховатость), их упругости, твердости, сухости или влажности, температуре и пр. Тонкость ощущений повара достигается в результате упражнений и выработки профессиональных навыков.

#### **§ 4. Ощущение усталости и пути его преодоления**

В широком смысле *усталостью (утомлением)* называют временный упадок сил, возникший в результате той или иной работы. Различают несколько ее видов:

физиологическая усталость — характеризуется нарушением некоторых физиологических функций, она может не иметь существенного значения для производства;

психологическая усталость — выражается в субъективном ощущении утомления;

производственная усталость — характеризуется падением выработки, ухудшением качества продукции.

Усталость в человеческом организме — это сложное явление, связанное с регулирующей деятельностью центральной нервной системы и ее высшего уровня — коры больших полушарий головного мозга.

Известно, что в процессе работы человек ощущает физическую усталость. Однако усталость мышц представляет собой лишь какую-то часть сложнейших процессов жизнедеятельности организма, подчиненных регулирующей функции центральной нервной системы. Биохимические процессы в мышечной ткани хотя и связаны с усталостью организма, однако не могут до конца объяснить его сущность. Усталость связана, прежде всего, с различными сторонами деятельности мозга: истощением нервных клеток, нарушением координации, частым включением процесса торможения при развитии утомления (вынужденная необходимость сдерживать себя в острых ситуациях).

И. П. Павлов установил в результате многочисленных опытов важнейшую особенность человеческого организма — предел работоспособности. Как оказалось, деятельность человеческого организма состоит в том, что непрерывное использование энергетических веществ ограничено определенными рамками. При непрерывной работе одни и те же клетки мозга могут беспрепятственно использовать строго определенное количество энергетических веществ. Эта возможность потребления энергетических веществ определяет уровень работоспособности. После критической черты расхода энергетических ресурсов организмом наступает временное ощущение усталости и как результат — снижение работоспособности.

Любая производственная деятельность сопровождается огромным количеством нервных импульсов. Чтобы не допустить перерасхода энергии, человеческий организм имеет своего рода тормозной блок. Он в нужный момент отключает поток нервных импульсов, идущий к тому или иному рабочему органу. В результате человеческий организм переключается на другую деятельность, используя при этом другие виды клеток мозга. Вследствие смены деятельности ощущение усталости исчезает. Происходит восстановление функциональной системы.

Разумеется, человек волевым усилием может длительное время продолжать одну и ту же работу, несмотря на ощущение усталости и сигналы организма о потребности в отдыхе. Однако продолжение работы требует большого энергетического обеспечения. Не имея его, организм начинает использовать энергетические вещества, предназначенные для других целей, например для обеспечения процесса обновления белка, поддержания нервных клеток в оптимальном режиме и т.д. Систематическое игнорирование ощущений усталости, т. е. перегрузки, представляет угрозу для организма.

## **§ 5. Ощущение усталости в работе повара**

Труд работников кухни характеризуется большими затратами энергии — физической и психической, т.е. мышечной и нервной. Физическая энергия уходит на выполнение многочисленных монотонных однообразных операций (шинковка и карбование продуктов, обработка крупнокусковых мясных полуфабрикатов и получение из них кулинарных изделий, тепловая обработка продуктов и т.п.). Наряду с физическими затратами энергии наблюдается и высокое нервное напряжение, связанное с повышенными требованиями к вниманию, скорости реакции, точности, сосредоточенности повара.

Тысячелетиями кулинария основывалась на технологии ручного труда. Приготовление пищи рассматривалось, прежде всего, как кулинарное искусство. В наше время широкое развитие общественного питания превратило его в индустриальную отрасль.

В условиях механизированного приготовления блюд повар все меньше и меньше занят ручным трудом. Последний вытесняется производственными технологическими процессами с дистанционным способом управления механизмами. Органы управления механическим и технологическим оборудованием состоят из рукояток, рычагов, педалей, выключателей, кнопок, тумблеров. Система технических устройств (контрольно-измерительная аппаратура типа манометров и т. д.), используемых на оборудовании, позволяет повару получать необходимую информацию о реальных физико-химических процессах, происходящих в котлах, автоклавах, по показаниям приборов, сигналам и т. п.

Повышение производительности труда работников кухни зависит непосредственно от скорости и точности их психических реакций. Все чаще повару приходится иметь дело с такими процессами, при которых нельзя уже полагаться только на возможности своих воспринимающих органов, рецепторов соответствующих анализаторов. Например, при эксплуатации аппаратов, в основу работы которых положены электрофизические методы обработки пищевых продуктов (СВЧ-нагрев, ИК-нагрев) и их комбинирование с другими методами, управление осуществляется с помощью клавиш. При нажатии расположенной на панели управления верхней клавиши специальный звуковой сигнал и ярко загоревшаяся зеленая лампочка извещают о готовности аппарата к работе. При нажатии средней клавиши происходит переключение в режим генерации СВЧ-поля. Включение еще одной клавиши приводит в рабочее состояние специальный привод, в котором происходит обработка продуктов на вертеле; при этом загорается желтая сигнальная лампа.

Практически повару приходится в единицу времени перерабатывать большое количество сигнальной информации, что связано с нервно-психическим напряжением, т.е. с высокой степенью мобилизации основных нервных процессов, с помощью которых мозг осуществляет разностороннюю деятельность.

Работа повара, основанная на использовании новейшего оборудования, требует от него таких психофизиологических качеств, как внимание, быстрота реакции, точность, сосредоточенность. Работа в горячем цеху у плиты также связана с большим напряжением нервной системы.

Все виды сигнальной информации, вызывающей у повара ощущение усталости, можно разделить на следующие группы:

показания весо-измерительных приборов, терморегуляторов, манометров и т. п.;

требования нормативно-технологической документации (ГОСТ, ОСТ, РТУ, ТУ), Сборника рецептов блюд и кулинарных изделий;

оценка качества приготовленных блюд (по внешнему виду, цвету, консистенции, запаху, вкусу).

Переработка всей этой информации во время трудового процесса вызывает интенсивную циркуляцию нервных процессов в коре головного мозга, в результате чего наступает психологическое ощущение усталости.

Ощущение *преждевременного утомления* может возникать вследствие целого ряда и других причин. Вот некоторые из них.

1. Игнорирование «человеческого фактора» в организации труда. Если, например, в производственных цехах оборудование расставлено так, что повара стоят друг к другу спиной, лицом к стене, то они вскоре из-за отсутствия возможности общения ощутят психическую усталость.

2. Отсутствие твердо сформулированных стимулов в работе — следующий фактор. У человека, осознающего бесцельность своего труда, появляется нежелание выполнять его, возникает апатия и как следствие этого — плохое настроение и самочувствие. Исследования психологов показывают, что на выполнение одной и той же операции при хорошем настроении у работающего уходит в 1,2 раза меньше времени, чем при плохом.

3. Неблагоприятные санитарно-гигиенические факторы: повышенные температуры в цехах, особенно в горячем и кондитерском, загазованность, высокая влажность, шум, вибрации, недостаток воздуха.

Из перечисленных факторов наиболее сильное влияние на человека в условиях производства оказывает шум. Понятие это включает все акустические явления, которые ухудшают самочувствие людей, снижают работоспособность, отражаются на здоровье, вызывая психические отклонения (неврозы), мешают сконцентрировать внимание, повышают возбудимость.

Шум воздействует на нервную систему и в тех случаях, когда он не осознается человеком. Он оказывает влияние на процессы, происходящие в центральной нервной системе. В различных участках мозга под действием возбуждения происходят нарушения функций, возникает ощущение усталости.

На нервную систему работников кухни угнетающе действует шум от работающих холодильных камер, механического оборудования, вентиляционных систем, водопроводных труб. По этой причине в производственных цехах предприятий общественного питания у поваров довольно быстро появляется ощущение усталости, производительность труда падает на 40— 50%.



Для борьбы с шумом службы НОТ рекомендуют устанавливать электродвигатели на амортизаторы, применяя звукопоглощающие кожухи, механическое оборудование — на вибропоглощающие фундаменты. Необходимо также следить за креплением движущихся частей, периодически проверять состояние амортизационных прокладок, смазки. Стены и потолки должны быть облицованы звукоизолирующими материалами, причем при устройстве подвесных потолков звукопоглощающие материалы необходимо укреплять на расстоянии 40—50 см от перекрытия.

В горячих цехах, где при тепловой обработке продуктов в результате подгорания жиров выделяется акролеин, а также появляется углекислый газ, необходима приточно-вытяжная вентиляция. Причем вытяжка должна преобладать над притоком. Вытяжные отверстия располагаются в местах наибольшего скопления вредных выделений. Рядом с плитами и пароварочными шкапами предусматриваются местные отсосы, которые должны быть самостоятельными и не подключаться к общеобменной вентиляции.

Мозг человека чувствителен к воздействиям окружающей среды. Чистота и порядок в производственных помещениях, приятно радующая глаз окраска стен, обилие света вызывают у работающих хорошее настроение, желание трудиться. Стимулирующее значение имеют всевозможные «эмоциональные источники», например наличие в холодном цехе натюрмортов. Поскольку санитарными правилами запрещено вывешивать на стенах цехов картины, можно использовать керамические фрески, как это принято, например, в республиках Прибалтики.

## **§ 6. Ощущение усталости в работе официанта**

Официант в своей повседневной работе испытывает примерно одинаковые физические и нервно-психические нагрузки. При выполнении

основных операций (прием заказа, печатание чеков, заказ блюд на кухне, переноска блюд, расчеты с потребителем) преобладает умственный компонент труда. Вспомогательные операции (подготовка посуды и столовых приборов, накрытие и сервировка столов, сдача выручки) требуют в основном физических усилий.

Наибольшие физические нагрузки приходятся на ноги официанта. При выполнении заказов он вынужден совершать частые и длительные переходы: при неудачном расположении помещений—до 14 км за смену. И хотя труд официантов по существующей системе стандартизации относится к средней категории тяжести (работы, связанные с ходьбой и переноской небольших, до 10 кг, предметов), постоянные физические нагрузки являются причиной сильной утомляемости работников.

Основной вид физической нагрузки официанта — перенос подносов с блюдами и напитками — осуществляется с помощью мышц кисти рук и предплечья. У женщин эти мышцы развиты и тренированы значительно слабее, чем у мужчин. Локальное воздействие физических нагрузок вызывает более сильное утомление. Особенно велики физические перегрузки официантов во время обслуживания свадеб, банкетов, приемов.

Труд официанта не имеет сколько-нибудь размеренного ритма, что объясняется нерегулируемостью потоков потребителей. Значительные перерывы в работе, вынужденные простои не только не снимают нервного напряжения, а напротив, усугубляют его.

К нервным раздражителям, вызывающим ощущение усталости, можно отнести также потоки разнообразной информации, требующие немедленной ответной реакции. Повышенная стимуляция общения с потребителями (так называемое вынужденное общение) выходит порой далеко за пределы оптимального уровня. «Бомбардировка» органов чувств слишком большим количеством сигналов-стимулов (вопросы и требования потребителей,

указания метрдотеля, распоряжения бригадира), имеющих хаотический, неорганизованный характер (со стороны потребителей), вызывает нервное напряжение. И хотя мозг человека, борясь с многообразием сигналов-стимулов и других раздражителей, отвечает на них выборочной ответной реакцией, все равно наступает ощущение усталости.

С психологической точки зрения официант в процессе обслуживания становится своеобразным «каналом связи». Информация поступает к нему как от потребителей, так и от обслуживающего персонала (работники буфета, раздачи, хлебозерки, сервизной). В быстро и нерегулярно меняющихся ситуациях классификация и переработка поступающей информации становятся затруднительными. Если скорость и точность переработки информации отстает от скорости ее поступления, то наступает сбой в механизме обслуживания. При вынужденной необходимости частого торможения эмоциональной возбудимости также возникает ощущение усталости.

Причиной утомления может быть шум в зале. Повышенный уровень шума отрицательно сказывается на психическом состоянии официантов.

Слуховое утомление выражается во временном повышении порога слухового восприятия, которое наблюдается после воздействия интенсивного шума. С увеличением длительности воздействия шума слуховое утомление возрастает.

В то же время исследования психологов показывают, что частые перерывы в шумах дают возможность мышцам среднего уха работать периодически, с интервалами для отдыха. Вот почему общий эффект слухового утомления официантов от музыки в зале оказывается сравнительно небольшим. Не следует во время отдыха музыкантов включать магнитофоны с усилительными устройствами, динамиками и т.д.

Музыка — сильнодействующий эмоциональный фактор. Как известно, нервная система человека не способна активно воспринимать подолгу столь сильный раздражитель, поскольку включаются предохранительные механизмы психики. Существуют строго определенные пределы воздействия звука, после чего наступает слуховое утомление. Происходит это в тех случаях, когда уровень музыкального шума превышает 50 дБ. Постоянное слуховое утомление, наблюдающееся в условиях работы официанта, может привести к общей психической депрессии, снижению качества работы. Музыка положительно воздействует на самочувствие лишь при периодическом включении ее на короткое время.

Для снижения угнетающего воздействия общего шума в зале, улучшения эмоционального состояния официантов можно в определенных условиях рекомендовать так называемую функциональную музыку, которая оказывает положительное воздействие на нервную систему: повышает настроение, способствует концентрации трудовых усилий, повышает производительность труда. Одновременно функциональная музыка снижает нервно-психические нагрузки, создает приятную атмосферу в зале. Тихая мелодичная музыка в сочетании с хорошим освещением, спокойными тонами окраски стен и мебели способствует сохранению уютной, праздничной обстановки.

## **§ 7. Восприятие**

В результате ощущений возникает более сложный психический процесс, называемый в психологии *восприятием*. Благодаря ощущениям человек получает возможность судить, например, о цвете, массе, запахе продуктов. Однако продукты различаются между собой не отдельными единичными признаками и свойствами, а их совокупностью. Отражение в сознании какого-то отдельного свойства продукта (например, запаха) есть

ощущение. Отражение всех свойств этого продукта (цвета, вкуса, запаха, массы и т.д.) есть восприятие его.

Восприятие — это целостное отражение предметов и явлений при их непосредственном воздействии на органы чувств.

Восприятие, хотя и образуется на основе ощущений, не сводится к их суммированию. В процессе восприятия участвуют и другие процессы и состояния: мышление, воображение, эмоции и чувства.

Процесс восприятия связан и с такими особенностями личности, как интересы, желания, потребности. Чем шире эрудиция человека, тем богаче его восприятие. Если, например, повар хорошо знает товароведение, основы кулинарии, то эти познания облегчают ему восприятие конкретных предметов, с которыми он работает (продуктов для приготовления блюд). При этом происходит тесное взаимодействие двигательного анализатора с другими анализаторами (зрительным, слуховым). Само восприятие носит избирательный характер. Оно направлено, прежде всего, на те продукты, которые необходимы в настоящее время повару для приготовления определенного блюда. Такое целенаправленное восприятие называется наблюдением.

Определенную роль играет *индивидуальная восприимчивость повара* к конкретным вкусам, запахам, степень его натренированности, а также умение анализировать и запоминать сенсорные ощущения. Если в момент дегустации повар находится в плохом эмоциональном состоянии, то его ощущения будут носить искаженный характер. Благодаря навыку и натренированности повар-профессионал может стать тонким знатоком и ценителем какой-то одной, определенной группы блюд, например супов или соусов.

В работе официанта восприятие проявляется в том, например, что он при встрече посетителей сразу же оценивает их возраст, уровень

общительности и т.д. Как правило, лица пожилого возраста требуют меньше внимания, чем более молодые посетители. Однако это не означает, что по отношению к первым можно проявлять меньшую предупредительность, заботу и уважение. Вместе с тем опытный официант знает, что пожилые люди твердо придерживаются своих привычек и вкусов. Рекомендации официанта здесь вряд ли потребуются. Ему необходимо лишь выполнять операции по обслуживанию в том темпе, который удобен посетителям пожилого возраста.

Тренировка в наблюдении за характерами и поведением посетителей развивает у официанта постоянную готовность к восприятию именно того, что нужно для совершаемой деятельности. Наблюдательный официант, как правило, помнит своих постоянных посетителей, знает их вкусы, любимые блюда и напитки.

*Наблюдательность* в работе повара — это, прежде всего *глазомер*. Благодаря этому свойству психики он может легко и точно отрезать нужное количество продукта, положить в блюдо специи, порционировать готовую продукцию.

С точки зрения организации обслуживания в ресторане большое значение приобретают *сложные виды восприятия*. К ним относят восприятие пространства и времени. Например, сложность восприятия времени заключается в том, что помимо слуховых и зрительных ощущений здесь важны также двигательные и внутренние ощущения. Для официанта *восприятие времени* — особенно важный фактор, так как он должен чувствовать, например, период, который проходит между временем заказа порционного блюда и его готовностью.

Умение официанта воспринимать время с точки зрения выполнения трудовых процессов позволяет ускорить обслуживание за счет уменьшения

непроизводительных затрат. Обладая этой способностью, он может легко распределить свое рабочее время на следующие периоды:

прием заказа и расчет с посетителями (встреча посетителя, советы при выборе блюд, запись заказа, выписывание счета и получение денег по счету);

кассовые операции;

заказ и получение продукции из буфета и раздаточной;

непосредственное обслуживание (подача потребителю буфетной и кухонной продукции с момента получения ее в буфете и раздаточной, включая перекладывание блюд и закусок на тарелки, наполнение бокалов).

Восприятие времени с точки зрения затрат его на определенные операции — первый шаг к повышению качества обслуживания.

В *восприятии пространства* участвуют такие компоненты, как восприятие формы, величины, объема предметов и расстояния между ними, их места среди других предметов. Это свойство психики необходимо официанту при организации банкета. Расстановка столов, их сервировка требуют участия зрительных ощущений наряду с осязательными и двигательными представлениями, накопленными официантом в результате предыдущего опыта.

Высокий уровень профессионального мастерства официанта вырабатывается по мере накопления практического опыта в обслуживании посетителей. С точки зрения психологии это означает, что у него развиваются способности к восприятию трудовых процессов, приемов, движений во времени и пространстве.

В работе официанта и повара важное значение имеет и такая особенность восприятия, как *константность*. Благодаря этому качеству человек относительно постоянно воспринимает величину, форму, цвет предметов при изменении расстояния, освещенности и других условий.

Константными величинами можно считать: температуру, при которой подают холодные закуски, а также первые и вторые блюда, напитки; цвет тех или иных соусов, гарниров и т.д. С точки зрения константности можно рассматривать определенные виды хрустальной и стеклянной посуды, используемые при сервировке.

Явление константности распространяется и на технологические приемы приготовления пищи.

## **§ 8. Роль восприятия в повышении культуры труда повара**

В работе повара восприятие играет едва ли не решающую роль.

**Визуальное (зрительное) восприятие.** Этот вид восприятия необходим повару, прежде всего для оценки внешнего вида сырья, а также готовых блюд и кулинарных изделий.

Внутренняя поверхность глаза покрыта сетчаткой, представляющей собой разветвления зрительного нерва. Световое ощущение возникает в результате раздражения окончаний зрительного нерва продуктами разложения светочувствительных веществ, которые распадаются под действием световых лучей и восстанавливаются в темноте. Эти вещества находятся в специальных образованиях — «палочках» и «колбочках», причем последние являются органами цветового зрения. «Палочки» же дают однотонные серо-зеленые (сумеречные) цветовые восприятия.

Человек различает специфические особенности продуктов не только глазами, но и всем зрительным анализатором, который выполняет функцию анализа и синтеза раздражений, дифференцирует цветовые оттенки продуктов. Например, по цветовым признакам повар различает сорта картофельного крахмала: высший и 1-й сорта имеют белый цвет, 2-й сорт — более темный (сероватый) оттенок. Благодаря анализатору специалист может



определить, что крахмал высшего сорта имеет не просто чисто-белый цвет. Из-за более крупных размеров зерен этот сорт крахмала обладает характерным блеском, похожим на кристаллический.

Слабое зрение может служить причиной ослабления рецепторных возможностей. Однако в целом сила цветовых ощущений зависит не только от состояния зрения. Важное значение имеют и профессиональный опыт повара, его психическое состояние (настроение, рассеянность, утомление и т.п.). Под влиянием психологического состояния чувствительность анализатора может изменяться, в результате появляются рецидивы искаженного восприятия цвета продуктов.

Правильное восприятие цвета имеет большое значение при выполнении различных технологических процессов: от этого во многом зависит внешний вид блюд.

Особенно важно учитывать изменение цвета при тепловой обработке продуктов, например овощей. Благодаря анализатору можно заметить, что овощи, имеющие зеленую, белую и красно-фиолетовую окраску, особенно интенсивно изменяют свой цвет. Овощи желтого и ярко-оранжевого оттенков, напротив, не изменяют природного цвета, так как каротиноиды, обуславливающие эту окраску, устойчивы к действию тепловой обработки.

Профессиональная деятельность повара, будь то технологические процессы или дегустация, требует непрерывного напряжения зрения. Ускоренный трудовой ритм приводит к увеличению потока зрительных сигналов, предъявляя все более высокие требования к зрительному анализатору. Практически труд повара состоит из отдельных микродвижений, точность которых зависит от правильного зрительного восприятия. В одних случаях ему требуется подолгу рассматривать близко расположенные мелкие предметы, в других — быстро переводить взгляд с

одного предмета на другой, в третьих — верно оценивать расстояние между предметами.

**Роль зрительного восприятия при оформлении блюд.** Большую роль играет зрительное восприятие при подборе комбинаций и сочетаний продуктов по цвету. Руководствуясь законами восприятия, повар принимает во внимание, что натуральная, привычная окраска продуктов ассоциируется в сознании с определенными представлениями об их вкусе и качестве. Например, если в процессе кулинарной обработки не сохранить зеленую окраску пюре из шпината и щавеля, то они побуреют. И хотя вкус зеленых щей практически не изменится, однако бурый цвет вызовет в сознании потребителя представление о гнилой, испорченной зелени. Покрасневший фарш в мясных биточках может также послужить причиной недовольства посетителя, так как напоминает о сыром, не прожаренном мясе. Всякое изменение привычной окраски продуктов настораживает человека, а иногда вызывает у него и чувство отвращения.

Вместе с тем законы зрительного восприятия не должны входить в противоречие с требованиями технологии.

## **§ 9. Память**

*Память* — это психический процесс запечатления, сохранения и воспроизведения человеком своего опыта.

Накапливаемый человеком жизненный опыт сохраняется в его сознании в виде *представлений* — образов вещей, людей или событий. Развитие памяти заключается в образовании и закреплении временной связи между действующими раздражителями и соответствующей реакцией организма. Процесс этот идет в такой последовательности: восприятие человеком образа (стимул-раздражитель) — действие — переживание—

хранение установившихся психических связей в сознании с помощью физиологических и биохимических средств.

Представления постоянно необходимы в работе повара или официанта. Например, метрдотель дает указания официантам о расстановке столов в торговом зале в шахматном порядке. При этом ему не приходится делать чертеж, так как каждый официант имеет представление о шахматной доске и в соответствии с этим расставляет мебель.

Представления возникают в результате многочисленных восприятий одних и тех же предметов. Например, официант в своей работе часто использует так называемый приставной стол в целях более быстрого обслуживания посетителей. Пользуясь им в различных обстоятельствах и в различное время, он имеет полное представление о том, в каких случаях этот стол может быть поставлен вплотную к гостевому столу, а в каких должен находиться на одном и том же месте и выполнять роль стационарного приставного стола. Заодно у него формируется представление о плане размещения на приставном столе блюд, тарелок, соусников, гарниров.

Представления бывают: *зрительными* (официант мысленно видит предметы, расставляемые на приставном столе), *слуховыми* (зная заранее репертуар оркестра, он словно слышит музыку, запомнившиеся голоса солистов), *обонятельными* (представление о том или ином блюде по его запаху), *осязательные* (представляет прикосновение к посуде из хрусталя). Все эти представления возникают на основе знакомых ему ощущений и восприятий.

Выше указывалось, что для формирования того или иного представления необходим раздражитель — образ или слово. Во взаимоотношениях с посетителями основным раздражителем служит слово. Вежливое приветствие, мягкая интонация речи официанта создают у них представление о том, что их хорошо обслужат. В то же время безличные,

стандартные слова приветствия, произнесенные скучным, маловыразительным тоном, могут вызвать представление о безразличии к гостям.

Представления могут быть *общими* (ресторан, кафе, официант) и *единичными* (фирменное блюдо). Если, например, посетитель просит объяснить достоинства фирменного блюда, то формирование представления о нем будет зависеть от полноты, точности и яркости рассказа официанта. Характеризуя блюдо, он должен подчеркнуть его вкусовые достоинства и способ приготовления. Причем чем эмоциональнее описание блюда («хорошо прожаренный лангет из вырезки», «гарнирован свежими огурцами и помидорами с жареным картофелем», «обладает пикантным вкусом»), тем сильнее будут эмоции, связанные с представлением, тем оно полнее и ярче у посетителей.

Разумеется, официант может со знанием дела рассуждать о тех или иных блюдах тем увереннее, чем богаче у него запас представлений и закрепленных знаний в области кулинарии.

У посетителей довольно часто складываются неверные, искаженные представления о тех или иных продуктах или блюдах. Подобное предубеждение наблюдалось по отношению к продуктам моря — моллюскам, пасте «Океан», а также к некоторым видам океанической рыбы. В результате в сознании значительного числа людей появились определенные представления, вызвавшие *психологическую установку* — предвзятый подход к оценке какого-либо явления, человека или предмета. Для изменения установки потребовалось энергичное вмешательство рекламы, в том числе и устной, со стороны официантов в ресторанах, что в конечном итоге оказало соответствующее психологическое воздействие на потребителей.

Основные процессы памяти можно условно расчленить на относительно самостоятельные стадии: запоминание, сохранение, воспроизведение.

*Запоминание* — это закрепление нового путем его связывания с приобретенным ранее. Запоминание предметов, лиц людей, поступков, мыслей и чувств может быть произвольным и произвольным.

*Непроизвольно*, т.е. непреднамеренно, запоминается то, что вызывает у человека интерес или потребность. Если, например, человек хочет, есть, то он без малейших усилий запомнит всякую информацию, объясняющую расположение в данном городе или районе предприятий общественного питания.

Непроизвольно запоминается рекламное сообщение, поданное в газете или на экране телевизора оригинально, в виде остросюжетной инсценировки. Новизна восприятия служит основой для изменения старых и возникновения новых представлений, например, о данном предприятии общественного питания и, следовательно, непроизвольного запоминания информации о нем.

*Произвольное* запоминание (преднамеренное, целенаправленное) достигается при использовании различных приемов и методов, облегчающих запоминание. Из многообразного потока информации, направляемого ежедневно на современного человека, он отбирает (процесс избирательного отбора информации) только то, что необходимо запомнить. Наиболее прочно удерживаются в памяти события, окрашенные в ярко эмоциональные тона, — радость или огорчение, возмущение или восхищение и т.д.

Запоминание может быть *механическим* или *смысловым*.

И официанту, и повару, и бармену необходимо удерживать в памяти огромное количество информации: рецепты блюд и напитков, их вкусовые особенности, цены, разнообразные приемы сервировки стола и т.д. Механически, т.е. путем повторения, запоминать все эти сведения трудно.

Наиболее продуктивно смысловое запоминание, которое достигается путем активной умственной работы, расширения кругозора. В результате в сознании образуются новые связи, которые легко закрепляются. Разумеется, при запоминании профессионально необходимой информации большую роль играют интерес к своей профессии, стремление повысить квалификацию, а также материальные стимулы. Так, в ресторанах системы Госкоминтуриста предусмотрено знание официантами одного из иностранных языков, что стимулируется соответствующей надбавкой к зарплате.

*Воспроизведение*, т. е. вспоминание, может быть *произвольным*, когда человек напрягает память, чтобы вспомнить какой-то предмет или событие, и *непроизвольным* (предметы и события как бы «всплывают» в памяти сами собой).

Вспоминая что-то, мы нередко связываем новое с тем, что уже есть в сознании. Связи, установленные между воспоминаемыми предметами (явлениями), называются *ассоциациями*. Они бывают следующих видов:

ассоциации по смежности (услышав название, цену напитка, официант тут же вспоминает преysкрант, в котором стоит цена);

ассоциации по сходству — базируются на сходстве двух предметов или явлений (вспомнить вместимость глубокой десертной тарелки можно по ассоциации с глубокой столовой тарелкой — 300 см<sup>3</sup>);

ассоциации по контрасту — связываются друг с другом признаками, противоположными по своему характеру (белый — сахар, черный — кофе).

Как правило, у каждого человека преимущественное развитие получает какой-то один канал, по которому в нервной системе происходят восприятие, хранение и воспроизведение информации. Для профессии повара характерна хорошо развитая зрительная память, благодаря которой можно запомнить сотни зрительных образов, запечатляющих приемы оформления блюд, цветовые оттенки многих продуктов, их комбинации.

Существует несколько типов памяти.

*Наглядно-образная* — это память на представления и образы. Человек, обладающий памятью этого типа, может легко воспроизвести в своем сознании образы предметов с точным описанием их формы, цвета, вкуса, запаха. Образная память бывает зрительной, слуховой, осязательной, обонятельной, вкусовой. Этот тип памяти особенно необходим работникам общественного питания, поскольку позволяет им помнить специфический вкус и запах многих продуктов. Так, повар может определить сортность сливочного масла по его вкусу и внешнему виду.

*Эмоциональная* — это память на чувства. Так, метрдотель, официанты, бармены, запоминая вспыхивающие в торговом зале конфликты с посетителями, хорошо помнят и эмоциональные состояния, сопровождающие эти события. Память о прошлом опыте, связанная с положительными или отрицательными чувствами, сохраняется надолго. Это позволяет обслуживающему персоналу делать определенные выводы о том, как избежать ситуаций, связанных с отрицательными эмоциями.

*Двигательная* — это память на движения. Для официанта, например, она служит основой соблюдения правил работы с подносом или порядка подачи блюд «в обнос»: он подает блюдо слева от потребителя, при этом может левой рукой слегка опираться о стол, удерживая край блюда над краем тарелки; перекладывает пищу правой рукой, пользуясь приборами. Не менее сложные регламентированные движения (приемы) официант должен производить при перекладывании блюд, состоящих из порционных кусков мяса, рыбы, гарниров.

*Словесно-логическая (смысловая)* — это память, вызванная воздействием слова на сознание. Человек, обладающий этим типом памяти, легко запоминает, сохраняет, а затем воспроизводит услышанное им словесное сообщение. Официант хотя и записывает название заказываемых

посетителем блюд, тем не менее, должен помнить множество пожеланий, высказанных гостем в устной форме. Это могут быть, например, просьбы о жарении мясного блюда до определенного цвета, «с корочкой» или «без корочки», степени обжаривания, характере гарнира, использовании соусов и т. п.

Различные люди обладают неодинаковой памятью не только по объему, но и типу, т. е. преимущественным развитием какого-то одного канала, по которому происходит восприятие, хранение и воспроизведение информации. Различают *зрительную, слуховую, осязательную, моторную и смешанную память*.

Человек, обладающий зрительной памятью, вспоминает информацию в виде зрительных образов, он хорошо запоминает тексты, читая про себя. При преимущественном развитии слуховой памяти он представляет звуковые подробности, характерные для вспоминаемой информации, и обычно лучше запоминает информацию, например текст, когда читает вслух. При вспоминании этого текста у него «всплывает» в памяти не только смысл фразы и слова, но и интонация, тембр голоса и пр.

Наличие зрительной памяти у официанта позволяет ему с первого взгляда запечатлеть в своем сознании расположение блюд в меню по состоянию на данное число. Оказывая помощь посетителю в выборе заказа, он должен, не заглядывая в меню, сообщать следующие сведения:

- ✓ какие блюда уже приготовлены (чтобы обслужить тех, у кого мало времени);
- ✓ краткую кулинарную характеристику того или иного блюда, имеющегося в меню;
- ✓ сколько времени потребуется для приготовления и подачи отдельных блюд;



- ✓ какие блюда имеются в меню для детского и диетического питания.

Таким образом, память характеризуется объемом, т. е. количеством предметов или фактов, которые человек способен запомнить за определенное время; точностью воспроизведения; быстротой запоминания; длительностью сохранения усвоенного; готовностью быстро воспроизводить то, что требуется.

## § 10. Мышление и речь

Мышление — психический процесс отражения в сознании человека общих свойств предметов и явлений, а также связей между ними.

С помощью мышления человек познает окружающий мир. Мышление представляет собой обобщенное и опосредованное (непрямое) отражение действительности. Результатом мышления является *смысл*, а ее речевая формулировка, речь, — фиксация этой мысли. В основе образования мысли лежит условный рефлекс, механизм временной связи, обеспечивающий содружественное взаимодействие между нервными элементами головного мозга, которые до этого функционировали отдельно и не были связаны друг с другом.

При произнесении слов раздражаются рецепторы, расположенные в органах речи (мышцах, связках, суставных сухожилиях языка, губ, щек, гортани, челюстей). Возбуждение поступает в центральную нервную систему и достигает определенных клеточных групп коркового отдела двигательного анализатора. Возбуждение корковых клеток при произнесении и звучании различных слов всегда сочетается с выработкой временных связей с зрительным, вкусовым и другими раздражениями.

Таким образом, важнейшей особенностью мышления является его связь с речью. С помощью речи человек обобщает в словесной форме отражаемую действительность.

В процессе мышления вырабатываются те или иные варианты будущих действий. Получая информацию в виде ощущений и восприятий, мозг человека фильтрует ее. Отбирая необходимую информацию, он на ее основе ставит задачи, формирует схемы и планы их решения, расчленения задачи на части, выбора оптимального варианта их выполнения.

Различают следующие виды мышления: практическое, конкретно-образное, теоретическое.

*Практическое мышление* направлено на решение практических задач. Оно обусловлено практическими действиями. Так, прежде чем приступить к обслуживанию участников крупных мероприятий (съездов, конференций, совещаний), заведующий производством ресторана совместно с заказчиком разрабатывает меню комплексных завтраков, обедов, ужинов в двух-трех вариантах.

*Конкретно-образное мышление* проявляется в том, что при решении задачи пользуются наглядными образами: например, при сервировке столов официант использует различные варианты складывания салфеток. С процессом мышления тесно связана другая психологическая категория — *понятие*, т. е. отражение общих и существенных признаков каких-либо предметов и явлений. Так, понятие «блюдо» включает множество различных предметов, общая функция которых состоит в поддержании жизнеспособности человеческого организма. Категория «понятие» дает возможность обмениваться мыслями с помощью слов, так как именно в слове выражается содержание понятия.

*Суждение* — это установление (утверждение или отрицание) той или иной связи или отношения между предметами и явлениями. Суждение

является основой мыслительного процесса, поскольку мыслить — значит судить о чем-то. Суждение может быть истинным («Тактичность — главная профессиональная черта официанта») или ложным («Большая очередь — при-знак популярности ресторана»).

*Умозаключение* — выводение нового суждения из одного или нескольких исходных суждений. Например: «Бракеражная комиссия оценила качество всех блюд в сегодняшнем меню на отлично. Солянка жидкая значится в меню. Значит, солянка жидкая тоже приготовлена на отлично».

Формы мышления основываются на следующих мыслительных операциях: анализ, синтез, сравнение, абстракция, конкретизация, обобщение.

Индивидуальные особенности мышления зависят от следующих свойств: любознательности и пытливости, глубины, гибкости, критичности и логичности ума.

Связь мышления с речью проявляется в умении выражать общие свойства и связи предметов и явлений. В совершенстве владеть речью — одно из главных профессиональных качеств официанта. Его речь должна быть хорошо развита, с богатым словарным запасом. Он должен уметь точно, выразительно и последовательно сообщить посетителю необходимые сведения о блюдах, сроках их приготовления, вкусовых особенностях. Чем образованнее официант, тем убедительнее и доходчивее он выражает свои мысли.

Речью человек пользуется в целях общения. Речь про себя, когда человек думает, называется *внутренней*. Речь, предназначенная для других, — *внешняя*, или диалогическая. В *диалогической* речи люди ставят друг другу вопросы, отвечают на них, выражают согласие или несогласие.

Официант постоянно пользуется диалогической речью в своей работе. Правила профессиональной этики требуют, чтобы он при этом

придерживался следующего правила: выслушивать высказывания посетителя до конца и отвечать на его конкретные вопросы.

Культура речи официанта зависит от объема его словарного запаса, интонационной окраски, умения излагать мысли образно и в то же время понятно.

Любая речь характеризуется содержательностью, выразительностью и побудительностью.

*Содержательность* предполагает богатство, значительность и доказательность мыслей. Не количество слов, а глубина мыслей — вот что составляет подлинное богатство речи. *Выразительность* речи — это ее эмоциональная окрашенность. Яркая, образная речь надолго запоминается. *Побудительность* — влияние речи на мысли, чувства и волю слушателя.

Разговор за столиком ресторана или кафе — это не монолог одного из участников общения, а взаимный обмен мнениями. Чтобы выполнить заказ, официант должен побудить посетителя раскрыть полностью свои пожелания, гастрономические вкусы и предпочтения. Успешнее справиться с этими задачами официанту помогут ясность изложения, простота слога, последовательность объяснения, убедительность и логичность доводов, четкое произношение, средний темп речи, нормальная громкость и сила голоса.

Мастерство официанта, бармена, буфетчика заключается не в умении «красиво говорить», а прежде всего в способности быстро и культурно обслуживать посетителей. Однако процесс обслуживания невозможно представить без делового разговора, консультации. В этом случае речь официанта — это тоже действие, причем сильное и впечатляющее. Она — свидетельство его культуры, воспитанности, а значит, и хорошей работы.

Для работников столовой, кафе, ресторана очень важно в обращении, в разговоре выделять слова-приглашения, правильно произносить названия

блюдов, напитков. Лаконичная и точная характеристика вкусовых качеств блюд может быть в то же время образной, эмоциональной, сопровождается приятной мимикой, скупыми жестами.

## **§ 11. Воображение**

*Воображение* — это процесс создания новых образов или идей на основе прошлых восприятий. В воображении участвуют ощущения, представления, память, внимание, эмоции и чувства.

Физиологической основой воображения является образование новых сочетаний, новых комбинаций существовавших ранее условно-рефлекторных связей в коре головного мозга.

Благодаря воображению повар может представить себе общий вид и вкусовую гармонию будущего блюда. Образы воображения у него не воспроизводятся, а создаются, они как бы составляются по частям из того, что приходилось воспринимать ранее.

Буфетчик и бармен, оборудуя витрины, выкладывая товары на горках, с помощью воображения заранее предвидят, каким будет результат их работы. Известно, что человек может представить себе не только те образы, которые он когда-либо встречал, воспринимал, но и те, с которыми, ни разу в жизни не сталкивался. Это качество воображения особенно необходимо в рекламе, где требуется создание новых представлений, мысленных ситуаций. Чтобы представить себе, какой будет новая витрина, буфетчик или бармен воссоздает в памяти, увиденные ранее витрины.

В работе официанта, повара, бармена и буфетчика воображение имеет существенное значение. Начиная какую-либо работу, каждый из них должен представить себе ее результат сначала мысленно, в воображении.

Труд работников, занимающихся обслуживанием посетителей, имеет свою специфику. Она заключается в определенном ритме работы — постоянная смена посетителей, необходимость проявления инициативы, оперативности, умения разрешать в короткий срок весьма сложные задачи. Для их решения в процессе воображения происходит анализ, выделение отдельных черт и элементов из ранее приобретенного опыта, их синтез, последующее объединение в целое.

Воображение может быть *пассивное*, возникающее само по себе, без особой надобности, и *активное*, подчиненное поставленной цели. Выделяют две формы активного воображения: *воссоздающее* и *творческое*. Воссоздающее воображение проявляется в преобразовании словесного описания в образное. Так, слушая рассказ педагога, учащийся, пользуясь воображением, представляет себе торговый зал ресторана и мысленно воссоздает процесс обслуживания посетителей. По чертежу в учебном пособии, показывающему варианты предварительной сервировки стола для банкета, учащийся воссоздает в своем воображении композицию сервировки. Другой пример: по рецепту торта можно благодаря творческому воображению представить все богатство вкусовой гармонии будущего изделия, его внешний вид.

Повар, прежде чем приготовить какое-то блюдо, мысленно «изготавливает» его в своем воображении, которое должно быть у него хорошо развито. Фантазия и мечта как разновидности творческого воображения нередко являются движущим стимулом в работе повара.

Официант, обладающий хорошо развитым воображением, более чутко и отзывчиво относится к посетителям. Благодаря воображению он сможет поставить себя на их место, и это поможет ему лучше понять их пожелания и обслужить их по высокому классу.

## § 12. Внимание

*Внимание* — это сосредоточение психической деятельности на одном или нескольких объектах.

Условием возникновения внимания является выделение объекта, сосредоточение на нем и отвлечение от посторонних раздражителей.

Объектами внимания для официанта могут быть: посетитель, блюдо, речь посетителя или метрдотеля, обращенная к официанту, собственные его мысли, действия, желания. В результате направленности сознания официанта на один из этих объектов он начинает восприниматься и осознаваться ясно и отчетливо, тогда как все другие раздражители, действующие в то же время, воспринимаются смутно и неотчетливо.

Рассмотрим пример. За барной стойкой находится бармен. Рядом со стойкой расположилась группа посетителей, которые до поры до времени не привлекали внимания бармена. Но вот один из них подходит к стойке и заказывает порцию пунша. Бармен сразу же переключает свое внимание на подошедшего.

Что происходит в таких случаях?

В основе внимания лежит один из законов работы больших полушарий мозга — закон индукции нервных процессов. Согласно этому закону, всякий возникающий в коре полушарий очаг возбуждения вызывает торможение окружающих участков. Возбуждение никогда не распространяется равномерно по всей коре. Перемещение участка возбуждения выступает в сознании как изменение направленности внимания.

Физиологической основой внимания является ориентировочный рефлекс «что такое?».

Существуют три вида внимания: произвольное, непроизвольное и послепроизвольное.

*Непроизвольное внимание* — это пассивное внимание, оно не связано с волевыми усилиями — объект овладевает сознанием человека сам по себе. Так, например, пришедшие в ресторан гости невольно обращают внимание на вышедшего к ним навстречу метрдотеля, предлагающего занять места за столиками.

Для привлечения такого внимания большое значение имеет сила раздражителя (голос метрдотеля в приведенном выше примере), что позволяет человеку довольно быстро ориентироваться в изменениях окружающей обстановки. Сильный запах, яркий свет, громкий звук, бросакая окраска легко вызывают непроизвольное внимание. Объектом, вызывающим непроизвольное внимание, может быть все то, что движется, изменяется. Это свойство психологии внимания активно используется в рекламе: вспыхивающая газосветная вывеска ресторана привлекает непроизвольное внимание прохожих.

*Произвольное внимание* — это сознательное (активное, волевое) сосредоточение на каких-то объектах. Например, знакомясь с меню ресторана, посетитель прилагает некоторые усилия к изучению перечня блюд и напитков. Официанту также требуются значительные усилия при получении от бригадира под отчет столовой посуды, приборов, столового белья.

Произвольное внимание проявляется у повара, когда он отпускает блюда на раздаче, а также у бармена — при пользовании мерной посудой для приготовления коктейлей, у официанта — при подсчете стоимости заказа.

Во всех этих случаях человек фиксирует свое внимание, мысли не на том объекте, который его привлекает, доставляет удовольствие, а на том, на котором он должен, обязан в силу каких-то обстоятельств сосредоточить свои мысли, память, напрягая при этом волю.



*Послепроизвольное внимание* — это то, которое возникает вслед за произвольным. При послепроизвольном внимании сама деятельность переживается как потребность, а ее результат значим для человека. Предположим, что метрдотель участвует в составлении меню порционных блюд. Оно, как известно, включает обширный ассортимент фирменных и заказных блюд, закусок, первых, вторых, сладких блюд, горячих и холодных напитков, мучных кондитерских изделий. Приступая к составлению этого меню, метрдотель вначале испытывает напряжение, сильное сосредоточение. Порой это скучная, но необходимая работа. Однако, увлекшись ею, он постепенно начинает находить в ней элементы творчества, даже занимательности, комбинаторики. Это означает, что включилось послепроизвольное внимание, которое может сохраняться в течение относительно длительного периода времени. Труд вступает в фазу творчества и уже утомляет значительно меньше, чем при произвольном внимании к чему-либо.

Для профессиональной деятельности официанта, бармена, буфетчика, повара важны такие свойства внимания, как концентрация, объем, распределение, переключение и устойчивость.

*Концентрация внимания* — степень сосредоточения на данном объекте. В работе официанта концентрировать внимание приходится часто. Один из примеров — получение блюд на раздаче. Официант должен удостовериться в соответствии качества блюда требованиям стандарта. Так, крупные куски свинины и телятины должны быть хорошо прожарены, иметь корочку, гарнир уложен в виде продолговатой горки или отдельных «букетов». У лангета кусочки мяса должны быть обжарены со всех сторон, у котлет по-киевски косточки хорошо зачищены и ровно обрублены и т. д.

Обращая внимание на все эти кулинарные характеристики изделий, официант невольно его концентрирует. При этом повышается его «помехоустойчивость» к посторонним раздражителям.

Повару ежедневно по роду своей работы необходимо дегустировать готовые блюда и изделия. Во время дегустации значительно возрастают требования к таким свойствам внимания, как интенсивность, объем, сосредоточенность, устойчивость. Специфика процесса дегустации требует различного характера концентрированного внимания: в одних случаях нагрузка падает в основном на сенсорные навыки (определение цветовой гаммы блюда, вкуса, запаха), в других — на мыслительные процессы (соотношение пищевых компонентов, соответствие их рецептуре). Высокая концентрация внимания необходима повару в течение всего дегустационного процесса.

Концентрация внимания может быть очень устойчивой при условии правильного его распределения между различными объектами. Для поддержания продолжительного и интенсивного внимания от человека требуется большое нервное напряжение. Поэтому необходимо при дегустации создавать обстановку, исключающую отвлечение внимания посторонними воздействиями, такими, как шум, недостаток освещения, сквозняки, чад и т. п. Они мешают повару сосредоточить внимание на анализе вкусовых и обонятельных ощущений.

Высокая концентрация внимания зависит не только от факторов окружающей среды, но и от физического состояния самого повара. Определенное значение для концентрации внимания имеет психологический настрой — в нормальном или подавленном состоянии духа находится повар, сыт он или голоден, какое блюдо по счету дегустирует.

*Объем внимания* — это количество объектов, на которых может быть одновременно удержано внимание. Если, предположим, повар на раздаче поставил перед официантом одновременно 7—8 вторых блюд разных наименований, то сразу охватить их вниманием и проконтролировать

качество будет трудно. Установлено, что человек не может сосредоточиться более чем на четырех-пяти, максимум шести независимых друг от друга объектах.

Для увеличения объема внимания необходимо объекты концентрировать таким образом, чтобы они оформлялись в виде изолированных групп. Например, при оформлении «шведского стола» холодные блюда и закуски целесообразно расставлять небольшими комплексами, что послужит для посетителей своеобразным стимулом для увеличения объема внимания благодаря психологической установке на последовательное зрительное восприятие.

*Распределение внимания* — это способность человека оставлять в центре сознания какой-то один объект и одновременно уделять внимание другим объектам. Так, во время приема заказа от группы посетителей официант ведет запись блюд и напитков в блокноте (центральный объект внимания) и одновременно отвечает на вопросы гостей о вкусовых особенностях тех или иных блюд. Малоопытному официанту не всегда удастся совместить все эти действия. Он будет выполнять их по очереди — или записывать названия блюд, или отвечать на вопросы. Умение распределять внимание приходит с опытом работы, тренировками и желанием повысить свою квалификацию.

*Переключение внимания* — это намеренное изменение объекта внимания, быстрота, с которой человек переходит от одного из них к другому. Зависит это качество от подвижности основных нервных процессов (возбуждения и торможения). Не каждому легко переключиться на новую работу и сразу же сосредоточиться на ней. Если, например, у официанта преобладают инертные (неподвижные) нервные процессы, то, обслуживая «свой» столик, он не успевает откликнуться на просьбы посетителей, сидящих за «чужими» столиками.

Метрдотель при планировании различных форм обслуживания должен учитывать особенности нервных процессов официантов. Для работников с инертными процессами можно предусмотреть такие рабочие операции, которые выполняются в привычной, неизменной обстановке. А тех, у кого высоко развита способность быстро и легко переходить от одного вида деятельности к другому, целесообразно использовать на взаимозаменяемых операциях при обслуживании гостей.

*Устойчивость внимания* — способность длительное время сосредоточивать его на одном объекте. Во многом это качество внимания зависит от характера и содержания работы. Чем интереснее работа, тем дольше способен человек удержать на ней свое внимание. В производственных условиях устойчивость внимания на каком-либо объекте не превышает обычно 15— 20 мин, затем интенсивность его ослабевает, и внимание начинает непроизвольно переключаться на другие объекты.

Работа обслуживающего персонала ресторанов, кафе, баров требует выработки устойчивости внимания, поскольку приходится иметь дело одновременно со многими посетителями заведения. Не уделить должного внимания гостю — значит оскорбить его. Перебить на полуслове, не дослушать или самому внезапно отвлечься на зов другого посетителя также расценивается как оскорбительное действие работника.

Начать вырабатывать у себя устойчивое внимание каждый учащийся может уже в процессе производственного обучения. Целенаправленное формирование необходимых для трудовой деятельности качеств внимания (не только устойчивости, но и широты распределения, быстроты переключения) требует специальных методов тренировки с применением соответствующих приборов и аппаратуры.

*Рассеянность* — невнимательность, неспособность управлять своим вниманием — может быть результатом усталости или переутомления,

эмоционального напряжения или состояния аффекта (чрезмерной взволнованности) работника. Следствием рассеянности является легкая отвлекаемость, неустойчивость внимания.

У официантов или барменов такое состояние часто наступает в результате сильного утомления, неудовлетворенности работой, обиды, сопровождающихся сильным внутренним перенапряжением.

Физиологической причиной невнимательности другого рода, когда, например, человек сосредоточен на чем-то своем и не в состоянии замечать окружающее, служит чрезмерно сильная заторможенность всей коры головного мозга, кроме участка с оптимальной возбудимостью. Человек при этом, как правило, внимателен только к чему-то одному и безразличен к остальному.

Какого бы происхождения ни была невнимательность, для работников общественного питания она недопустима. Если невнимательность (рассеянность) — не временное состояние личности, а постоянное свойство натуры, человек может оказаться профессионально непригодным для работы официантом, барменом, буфетчиком. В тех случаях, когда рассеянность не является врожденной, от нее можно избавиться, используя следующие рекомендации:

постоянно вырабатывать у себя интерес к своей профессии, заботиться о престиже предприятия;

тренировать свою психику, вырабатывая умение произвольно сосредоточивать внимание на любом предмете и в любой момент;

приучать себя работать в условиях с отвлекающими раздражителями, т. е. «закалять» внимание;

изучать потенциальные возможности своей психики, в частности особенности своего внимания;

закреплять в своем сознании навыки сосредоточения внимания в условиях действия «информационных помех» и посторонних раздражений.

### **§ 13. Эмоции и чувства**

Трудовая деятельность работников предприятий общественного питания, занятых обслуживанием, имеет с точки зрения психологии свою специфику — высокую степень мобилизации нервных процессов (возбуждения и торможения). Внешние и внутренние раздражения, действующие на органы чувств, вызывают нервно-психическое напряжение. Сила этого напряжения зависит от наличия нейрофизиологического конфликта и степени его обострения.

В процессе нервно-психического возбуждения приходят в деятельное состояние нервные элементы организма. Происходит возрастающая мобилизация информационного и энергетического потенциала человека. Это проявляется в усилении внимания и всей аналитико-синтетической деятельности мозга, а также в дополнительной мобилизации возбуждения в мозгу. Высок в этот момент и уровень возбуждения сенсорных (чувствительных) и двигательных рефлексов.

Усилиями мозга не всегда можно подавить (затормозить) огромное количество нервных импульсов, и тогда они проявляются в виде эмоций и чувств.

*Эмоции* — это переживание своего отношения к окружающему миру и самому себе. Эмоции являются простейшей формой психического отражения окружающих нас предметов и явлений в виде переживаний. Эмоции заставляют глубже проникнуть в суть явлений, стимулируют мышление. Без эмоций психическая деятельность человека была бы бесцветной. Именно эмоции окрашивают ее в различные субъективные тона — положительного или отрицательного характера.

Простейшей формой проявления эмоций в работе официанта может быть, например, *беспокойство* при задержке подачи вторых блюд по вине повара, работающего на раздаче. В этом случае в деятельности нервной системы происходит рассогласование из-за того, что намеченная цель — своевременная подача блюд — оказалась невыполненной. Мозг сразу же констатирует расхождение между заготовленным возбуждением и обратной связью, т. е. результатами планируемого действия и уже свершившегося акта (факт опоздания). В результате возникает *отрицательная эмоция*, а раздражителем является избыток нервной импульсации. Если в нашей мере подача блюд задерживается и дольше, происходит наращивание циркулирующих в мозгу нервных импульсов, их избыток достигает значительных размеров. Избыточная нервная импульсация движется к нервным центрам той или иной эмоции и проявляется в виде деятельности мышц и внутренних органов. По образному сравнению, эмоции играют роль, близкую по смыслу к действию клапана парового котла, выпускающего пар, чтобы устранить избыточное давление.

Эмоции не только регулируют нервно-психическое напряжение. Они помогают рационально использовать весь мобилизующий информационный и энергетический потенциал мозга. Конечным итогом этой мобилизации является *самооценка* своего поведения.

Без эмоций невозможна творческая деятельность человека. Посредством эмоций человек отвергает одни действия и решения и сосредоточивает свои усилия на других, обеспечивающих успех в работе. В подкорковых отделах головного мозга существуют нервные центры, «заведующие» определенными эмоциональными реакциями: удовольствия, страха, гнева, агрессии и т. д. Причем каждая эмоция человека имеет определенное мимическое выражение. Ее содержание в виде чувственного поведения выражается, например, в форме спазмов сосудов (печаль) или их

расширения (радость), расслабления мускулов (испуг), увеличения содержания сахара в крови (гнев) и т.д.

Благодаря эмоциям мы постоянно даем самооценку собственному поведению, успешности или незавершенности своей деятельности. В зависимости от этого наше нервно-психическое состояние носит положительный или отрицательный характер. Эмоции определяют направление поиска, выбор путей для достижения цели и успешного решения поставленной задачи.

Богаты и разнообразны *эмоциональные проявления* в процессе труда. Если профессия нравится, человек работает с удовольствием — вдохновенно и легко, без напряжения. Появляющиеся у него положительные эмоции лишь помогают в работе. Происходит это потому, что в организме имеются особые нервы — симпатические, которые при раздражении восстанавливают израсходованные запасы работоспособности. Возбуждение, возникающее при положительных эмоциях, воздействуя через симпатическую нервную систему, активизирует все нервные процессы.

Отрицательные эмоции у официантов, поваров, барменов, буфетчиков чаще всего возникают в тех случаях, когда они поставлены в условия дефицита времени или находятся в неблагоприятном психологическом микроклимате. Отрицательным фактором являются также плохие санитарно-гигиенические условия. Неблагоприятное действие этих факторов сказывается в том, что происходит дополнительная трата энергетических ресурсов из-за воздействия эмоционального возбуждения на внутренние органы. Поэтому у человека при проявлении отрицательных эмоций значительно быстрее развивается утомление, снижается работоспособность, увеличивается потребность в отдыхе.



*Эмоциональные состояния* — это переживания, овладевающие человеком: настроение, аффект, страсть, состояние эмоционального напряжения, фрустрация.

*Настроение* — это слабо выраженное эмоциональное состояние человека, воздействующее на его трудовую деятельность. Настроение может быть преходящим (кратковременным) и устойчивым (долговременным). Настроение, завися от каких-либо причин, выражается в форме положительного или отрицательного переживания, радости или печали. Положительные переживания стимулируют деятельность, отрицательные, наоборот, снижают активность.

В деятельности работника предприятия общественного питания настроение играет огромную роль. В работе с людьми нередко возникают предпосылки для эмоциональных срывов. В частности, общение официанта с посетителем — самая трудная с точки зрения психологии часть его работы. Посетители, как известно, могут иметь разные характеры — вспыльчивые, неуравновешенные, с завышенными претензиями, агрессивностью. Эмоционально-психологические «уколы» с их стороны могут носить далеко не безобидный характер. Реагируя на них, официант будет постоянно находиться в скверном настроении. Искусство поведения в этом случае заключается в том, чтобы выработать у себя иммунитет к неприятным ситуациям, показывать посетителю образец спокойствия. При плохом настроении надо научиться не демонстрировать его и уж, конечно, не срывать на посетителях. Лучше всего в этом случае переключиться на приятные мысли или, если возможно, на физический труд, при котором пассивное, тормозное состояние нервной системы меняется на активное, деятельное.

*Аффект* — бурно протекающая кратковременная эмоциональная вспышка (сильный гнев, отчаяние, ужас).

Состояние аффекта у официанта может, например, возникнуть в результате конфликта с посетителями или переутомления. Как правило, аффекты протекают с отключением сознания. У официанта в этот момент нарушается очередность операций, замедляется темп их выполнения и все его действия происходят, как в замедленной киносъемке. Сужается объем внимания, возникают затруднения в его распределении и переключении. Его поведение теряет пластичность и характеризуется упрямством, нежеланием понять точку зрения посетителя.

Состояние аффекта чаще всего возникает у неуравновешенных людей. Им противопоказано работать в сфере обслуживания, поскольку они не всегда могут пресечь аффект в самом начале, едва почувствовав приступ гнева.

Стресс — эмоциональное состояние, вызываемое необычными ситуациями (при больших умственных или физических перегрузках, в условиях риска и т.д.).

Как и аффект, стресс — крайне нежелательное для работников состояние, поскольку оно отрицательно сказывается на качестве их труда. Например, у работника зала (официанта) стрессовое состояние может возникнуть в тех случаях, когда метрдотель поручает ему ответственное задание, которое трудно выполнить из-за недостаточной квалификации. Во взаимоотношениях с посетителями стрессовая ситуация может быть вызвана напряжением конфликта. Сильный стресс ведет к срывам в поведении. При этом ухудшаются восприятие, память, внимание, мышление, координация движений. Поэтому официанту, как бармену и буфетчику, не следует заострять свое внимание на досадных мелочах.

Способность переключаться с отрицательных эмоций на положительные имеет большое значение в работе с людьми. Освобождение, пусть даже на короткое время, от отрицательных эмоций как бы заряжает

человека новыми силами, дает ему возможность успешно противостоять неблагоприятным воздействиям на его нервную систему.

Вместе с тем слабый, едва выраженный стресс может активизировать деятельность человека. У волевого человека в условиях стресса повышается собранность и организованность.

*Фрустрация* — эмоциональное состояние человека, возникающее при наличии реальных или воображаемых преград на пути к цели, которые он воспринимает как очень трудные или непреодолимые.

Часто говорят, что фрустрация — это обида на самого себя. Человек теряет веру в свои способности, у него «все валится из рук». Нередко фрустрация возникает у людей, не способных учиться на собственном опыте, не могущих признать правоту окружающих. Напротив, они склонны искать в окружающих людях виновных в постигшей их неудаче. Найдя такого «виновного», считают его причиной своей апатии и обрушивают на него свою раздражительность, агрессивность.

Человеческие эмоции в зависимости от их влияния на тонус психических переживаний можно условно разделить на стенические (тонизирующие) и астенические (угнетающие).

*Стенические эмоции* возбуждают центральную нервную систему, активизируя работу всех физиологических систем организма. Благодаря им у человека повышается скорость психических реакций. В этот момент, например, бригадир официантов способен принимать более быстрые и точные решения. Так, при подготовке к официальному банкету он дает четкие разъяснения и уточнения: как украсить зал; в какое время подавать блюда и напитки в зависимости от того, будут ли участники банкета произносить тосты и речи; сколько гостей будет обслуживать один официант; как должны быть одеты официанты.

Человек со стеническими эмоциями ощущает прилив умственной и физической работоспособности, жизненных сил, стремления к преодолению трудностей и препятствий.

*Астенические эмоции* неблагоприятно сказываются на всех функциях организма. Они характеризуются частичной заторможенностью нервных клеток головного мозга. Поэтому происходит снижение психической и физической работоспособности.

Астенические эмоции тесно связаны с эмоциональной напряженностью.. Последняя возникает в трудных условиях работы.' Например, бармен при наплыве большого числа посетителей не успевает приготавливать коктейли так быстро, как хотелось бы посетителям. В этих условиях появившаяся у него эмоциональная напряженность может усугубить ситуацию. В частности, замедляется темп трудовых операций, ухудшается качество их выполнения. Впрочем, в отдельных случаях темп работы может стать выше, но работник сразу, же почувствует в своих движениях суетливость, большое число необдуманных действий. Все это значительно ухудшает его функциональные способности, снижает качественный и количественный уровень профессиональной деятельности.

С точки зрения физиологии труда эмоциональная Напряженность появляется вследствие значительного расхода энергетических ресурсов, вышедшего за предел работоспособности человека. В результате формируется процесс торможения, который стремится снизить нагрузку на работоспособность на нейрофизиологическом уровне, т. е. уменьшить приток нервных импульсов к нервным центрам, функционирующим во время трудовой деятельности человеческого организма. Вследствие этого теперь требуется большее время для выполнения рабочей операции. Вместе с тем исполнитель вынужден делать в рабочем процессе кратковременные паузы.

Побочным явлением, вытекающим из процесса эмоциональной напряженности, служит обострение чувствительности по отношению к посторонним раздражителям, которые мешают восприятию полезных стимулов. Например, бармен при нехватке времени обостренно воспринимает даже шум холодильной установки, хотя в оптимальных условиях он благодаря явлению адаптации этой помехи не замечает.

Другое побочное явление — преждевременная усталость. Подавляя в себе потребность в отдыхе, работник не замечает, как у него нарастает нервно-эмоциональное напряжение, выражающееся не только в чувстве усталости, но и в раздражительности, которая вызывает различные отрицательные эмоции и может стать причиной конфликта.

В связи с чрезвычайной потребностью в отдыхе (это можно наблюдать при суммированном рабочем дне, продолжающемся около 12 часов) происходит возбуждение восстановительной системы. По этой причине мозг вынужден включать более сильное средство принуждения к отдыху: с помощью торможения он стремится выключить сам генератор нервных импульсов. В результате этого тормозного процесса в мозгу человек погружается в сон. Чтобы заставить себя продолжать трудовую деятельность в этих условиях, от работника требуется очень напряженное волевое усилие.

Для снятия эмоциональной напряженности в работе по обслуживанию на предприятиях общественного питания, а следовательно, для предупреждения невротических срывов и мобилизации сил психологии рекомендуют проводить психорегулирующие тренировки. Предназначены они для абсолютно здоровых людей, которые в условиях напряженной работы хотят улучшить свое самочувствие.

Первая ступень тренировки — *успокаивающая* (укрепление нервной системы, снятие возбуждения, восстановление сил с помощью самоконтроля,

отдыха), вторая — *мобилизующая* (разумная организация и подъем потенциальных сил).

Такой вид тренировки носит название аутогенной, т. е. возникающей в самом организме. Упражнения проводятся ежедневно, их продолжительность 10—15 мин. Самое простое из них—сон-отдых. Если во время обеденного перерыва работники торгового зала

ресторана будут отдыхать хотя бы в течение получаса, то утомление их значительно снизится.

*Чувства* — сложная форма отражения действительности, обобщающая эмоции. Чувства служат только для регулирования отношений человека с другими людьми, с обществом.

*Интеллектуальные чувства* — это эмоциональное отношение человека к познанию явлений природы и общественной жизни. Проявлением этих чувств могут служить любознательность, сомнение, удивление.

*Эстетические чувства* — это эмоциональное отношение человека к прекрасному в природе, жизни, обществе, искусстве. Эти чувства необходимы для понимания прекрасного и безобразного в искусстве, природе, деятельности.

*Нравственные чувства* — это проявление эмоционального отношения к поведению других людей и к своему собственному. Эти чувства отражают требования общественной морали (например, неприязнь к прогульщикам и бракоделам, угрызения совести от своего проступка).

*Практические чувства* — те, которые возникают у человека в ходе его трудовой деятельности. Они зависят от характера работы, правильного выбора профессии. Так, например, юноша, осваивающий профессию повара не по призванию, в дальнейшем, входе трудовой деятельности, будет испытывать скуку и усталость от нелюбимой работы.

## § 14. Воля

Управление чувствами и поступками во многом зависит от воли.

*Воля* — способность человека сознательно действовать в соответствии с заранее поставленной целью, преодолевая на своем пути трудности. При волевом усилии человек сознательно осуществляет или тормозит те или иные свои действия.

Преодоление трудностей — основной признак волевых действий. Трудности могут быть внешними (физические, социальные) и внутренними (психологические, нравственные). Внешние трудности, как правило, связаны с ответственностью работы, ее темпом, социальным окружением и сложностью общения. Внутренние трудности — это чаще всего индивидуальные затруднения, такие, как неуверенность работника в своих деловых качествах, сомнения в правильности выбранной профессии.

Для работников общественного питания воля — необходимое качество личности. С ее помощью они управляют своим поведением и поступками, контролируют их, проявляют активность и организованность при обслуживании посетителей. Человеку безвольному, легко поддающемуся неблагоприятным влияниям окружающих или, наоборот, нетерпимому к мнениям других людей, трудно справиться с такой работой, как обслуживание. Установлено, что воля нередко служит основой для выполнения высококвалифицированной работы. Разумеется, для культурного обслуживания в ресторане мало одной только хорошо развитой воли. Необходимо еще, чтобы она была направлена на культурное взаимодействие с посетителем.

Высокий профессионализм предполагает наличие у работника следующих волевых качеств: выдержки (самообладания), самостоятельности, решительности, настойчивости, дисциплинированности.

Одна из форм проявления воли — *выдержка*, т. е. умение распределять собственные силы для доведения дела до конца или владение своими эмоциями в трудной ситуации.

*Самостоятельность* — это умение ставить перед собой цель и достигать ее, руководствуясь собственными убеждениями, знаниями и представлениями. *Решительность* — умение своевременно и без излишних колебаний принимать хорошо обдуманые решения.

*Настойчивость* — волевое качество личности, суть которого заключается в умении долго и целеустремленно направлять свою энергию на достижение какой-то цели. Настойчивость не следует путать с упрямством, т. е. нежеланием человека отказаться от своего ошибочного решения или взгляда на какие-то явления, предметы. Упрямство, порой бессмысленное, затрудняет выход из сложной ситуации.

Волевой личности свойственны и такие положительные качества, как дисциплинированность, исполнительность.

#### **Контрольные вопросы**

1. Объясните сущность психики. 2. Какие вы знаете психические процессы? 3. В чем заключается сущность ощущений? Расскажите о порогах ощущений, их проявлении в работе повара, официанта, бармена, буфетчика. 4. Определите сущность восприятия. Что такое константность? ее проявление в работе официанта и повара? 5. Какую роль играет восприятие в повышении культуры труда повара? 6. Что называется памятью? Какова ее роль в работе повара и официанта? 7. Определите сущность мышления как высшего психического познавательного процесса. 8. Каким образом мышление связано с речью? Перечислите требования к речи официанта. 9. Расскажите о роли воображения при сервировке стола официантом. 10. В каких случаях от повара, официанта, бармена требуется проявление внимания? Определите сущность этого психического процесса. 11. Перечислите- виды чувств и эмоциональных состояний, Как снять эмоционально-психическое напряжение?

## **ГЛАВА 4**

### **Индивидуально-психологические особенности личности**



## §18. Способности

Успешное обслуживание на предприятиях общественного питания во многом определяется уровнем развития способностей лиц, участвующих в этом процессе.

Когда говорят о способностях, то нередко имеют в виду способности к чему-либо определенному — к математике, литературе, изобразительному искусству, музыке, конструированию. Любая способность есть способность к какой-то деятельности.

*Способности* — это индивидуальные психологические свойства личности, определяющие успешность овладения знаниями, навыками и умениями, необходимыми для конкретного вида деятельности.

Способности не даются человеку с момента рождения в готовом виде. Они не являются врожденными свойствами, не передаются по наследству.

Важное значение для понимания способностей имеет тип нервной системы, а также особенности структуры мозга. Они оказывают влияние на развитие других задатков и в дальнейшем на развитие способности к любому виду деятельности. В задатках следует усматривать не столько анатомо-физиологические, сколько психофизиологические свойства, и прежде всего те, которые проявляются у человека в самом начале овладения какой-либо деятельностью.

Большое значение в процессе формирования способностей имеют временные нервные связи, образующиеся в коре мозга. Особенно существенную роль играют быстрота образования и устойчивость условных рефлексов, быстрота процесса образования и устойчивость реакции торможения, легкость изменения динамических стереотипов. Все эти факторы влияют на успешность овладения новыми знаниями, умениями и навыками, которые представляют собой не что иное, как образование новых временных связей в предметах и явлениях окружающего мира.

Для успешного развития способностей к конкретной деятельности необходимы соответствующие задатки. Например, для профессии повара очень важны свойства зрительного анализатора (точное определение пропорций, цвета), хорошая зрительная память. Но само по себе наличие задатков еще не решает вопроса о проявлении и развитии способностей. Необходимо знание товароведения продовольственных товаров, технологии приготовления пищи, физиологии питания. Только при глубоких знаниях основ профессии возможно развитие задатков. Даже самые ярко выраженные задатки могут развиваться и превращаться в способности лишь в процессе труда и учения.

Трудовая деятельность способствует более интенсивному развитию определенных способностей. Овладение накопленной человечеством материальной и духовной культуры необходимо любому человеку, какую бы профессию он ни выбрал. Тот, кто посвятил себя кулинарии, должен изучить кулинарное наследие прошлых веков, составляющее «золотой фонд» русской народной кухни, являющееся ее гордостью. Одновременно он изучает современные достижения науки в области питания: сбалансированные рационы как основу построения правильного питания отдельных групп населения в зависимости от возраста человека, его профессии, климатических условий.

Наблюдения показывают, что развитие задатков и способностей возможно только в условиях деятельности, в условиях активного усвоения знаний, умений и навыков. Наличие способностей лишь содействует быстрейшему и сравнительно легкому овладению знаниями и умениями.

Развитие способностей у кондитера нередко бывает связано с наличием у него склонностей к изобразительной деятельности, к художественному творчеству. Вообще, как правило, это сопровождается проявлением интереса к цвету, особенностям формы окружающих предметов. Устойчивое

сохранение интереса обуславливает более быстрое и глубокое усвоение знаний, умений и навыков в области кондитерского искусства.

Побудительным фактором к изобразительной деятельности у будущего кондитера может быть глубокое эмоциональное переживание, полученное от поразившего его воображение предмета или явления — яркой картины, нарядной обложки книги, красивого пейзажа. Состояние эмоционального переживания увиденного вызывает потребность так или иначе передать окружающим свои впечатления. Одним из направлений этого стремления может быть яркий нарядный торт, украшая который, кондитер находит своеобразную форму проявления своих стремлений к творчеству.

*Профессиональные способности* — это совокупность психических свойств, определяющих успех в выполнении и совершенствовании профессий.

Выше говорилось, что у многих людей имеется предрасположенность к той или иной профессиональной деятельности в виде природных задатков. Разумеется, не всякие задатки могут перейти в способности. Необходимы условия для благоприятного развития задатков. Для развития своих способностей нужен твердый характер. Как правило, человек, обладающий большими способностями, требователен к себе, умеет критически оценить свою деятельность, подметить собственные недостатки и избавиться от них. Так, если официант при обслуживании посетителей проявляет некоторую нерасторопность, то он может, во-первых, компенсировать ее приветливостью и, во-вторых, преодолеть этот недостаток постоянным стремлением прийти людям на помощь.

Для лиц, решивших посвятить себя деятельности в сфере общественного питания, требуется наличие определенных способностей к избранной профессии. Эти способности связаны с теми чертами личности, которые характеризуют труд по обслуживанию посетителей. Обслуживание

— специфический вид деятельности, сказывающийся на особенностях личности, связанной с этим процессом. Эти особенности заключаются в сложном сочетании психических свойств, составляющих профессиональную пригодность личности. Вот некоторые из них:

способность к устойчивой работоспособности и выдержке при большом напряжении психических сил;

способность к резкому изменению темпа обслуживания (в зависимости от пожелания посетителей);

способность нацелить свои физические и психические усилия на выполнение конкретной задачи — обслужить качественно и в определенный срок контингент (группу) посетителей.

Высокой результативности в обслуживании может добиться лишь работник, обладающий определенными физическими, моральными, интеллектуальными и психологическими качествами личности. В общем виде их можно охарактеризовать следующим образом:

1. *Состояние здоровья.* Физические нагрузки, различные по продолжительности и силе, требуют хорошего состояния здоровья. В сочетании с высоким уровнем нервно-эмоционального напряжения и большой информационной нагрузкой происходит большое напряжение ног, позвоночника и всего корпуса при обслуживании. Требуются быстрота, поворотливость и уверенность в движениях.

2. *Моральные качества.* Осознание социальной важности своей профессии, своего профессионального долга — служить людям. Наличие черт, определяющих моральный облик: высокая культура чувств и эмоций, чуткость и отзывчивость, способность быстро находить индивидуальный подход к каждому посетителю, скромность, бескорыстие, тактичность.

3. *Интеллектуальные требования.* Способность быстро ориентироваться в перечне блюд и напитков, запоминать последовательность их подачи, оперативное мышление, умение быстро считать в уме, хорошая ориентировка в характерах и типах посетителей, сообразительность, богатый запас слов, выразительная речь.

4. *Психологические качества.* Высокая нервно-психическая нагрузка, связанная с необходимостью постоянной сосредоточенности и внимания, требует большого объема оперативной памяти, в том числе зрительной, наблюдательности, умения сосредоточивать внимание и распределять его, ровного поведения, малой раздражительности, слабой внушаемости, способности завязывать контакты и вообще общаться с большим количеством людей, умения противостоять собственному дурному настроению, влиять на людей, быстро ориентироваться и принимать верные решения в конфликтных ситуациях.

Для профессии повара существуют следующие требования:

- ✓ умение осознавать общественную важность своей профессии, ее социальную роль в укреплении здоровья трудящихся;
- ✓ трудолюбие, терпеливость, дисциплинированность, увлеченность своей профессией, любовь к людям, умение соблюдать чистоту и порядок на рабочем месте, чувство ответственности за результаты своей работы, самоконтроль;
- ✓ наличие определенных познавательных способностей: различать запахи и вкусовые качества продуктов, оценивать на глаз массу и количество продуктов (хороший глазомер), высокоразвитые зрительные, осязательные, двигательные, слуховые ощущения, стойкая память (зрительная, зрительно-двигательная), оперирование художественно-зрительными образами, наличие воссоздающего воображения.

Все вышеперечисленные способности имеют большое значение в работе повара. Например, хорошо развитые зрительные ощущения необходимы в работе над оформлением внешнего вида блюда, для гармоничного размещения отдельных компонентов, формирования цветовой гаммы, правильности подбора посуды. Нарушение глазомера может проявиться в том, что повар подает порцию овощного салата на несоразмерно большой тарелке — мелко нарезанные овощи воспринимаются как «затерянные» на ее дне.

Умение различать запахи и вкусовые качества продуктов необходимы не только в процессе приготовления блюда, но и для сохранения его вкуса, запаха, консистенции в течение всего периода реализации.

Умение оценивать массу и количество продуктов важно для соблюдения рецептуры, технологии обработки сырья, приготовления полуфабрикатов.

Чувство ответственности за результаты своей работы проявляется в ходе технологического процесса. Стоит повару проявить благодушие или зазеваться, как блюдо может подгореть, в результате чего у него появятся посторонние запах и вкус. Важно и другое качество — умение уложиться в определенные сроки для приготовления блюд.

Способность соблюдать чистоту и порядок важна для содержания рабочего места в хорошем санитарном состоянии. Следовать правилам личной гигиены, быть опрятным — одна из прямых обязанностей повара,

#### **Контрольные вопросы**

1. Дайте определение личности. Что составляет структуру личности? 2. Что такое темперамент? Назовите типы темпераментов и дайте краткую характеристику каждого из них. 3. Как зависят профессиональные качества официанта от его характера? 4. В чем заключается взаимосвязь между характером и темпераментом? 5. Приведите примеры направленности личности: потребителя в ресторане, официанта, повара. 6. Какие свойства психики характеризуют способности, необходимые для профессий повара и официанта?

## **§ 15. Марксистско-ленинское понимание личности**

Психологию называют наукой о личности. При этом личность понимают как живой и активно функционирующий социальный организм, для которого присущи социальные качества, цели, мотивы, интересы. Человек становится личностью, лишь достигнув определенного уровня психического развития и научившись воспринимать себя как единое целое. Личностью является человек, рассматриваемый как член общества, как сознательное разумное существо, обладающее речью и способностью к трудовой деятельности и находящееся в определенных отношениях с другими.

В процессе жизнедеятельности человек не просто приспосабливается к внешним условиям жизни, он активно воздействует на них. Преобразуя окружающий мир, он формируется как личность.

Каждый конкретный человек является членом определенной социальной среды — рабочей бригады, учебной группы, семьи. Правила поведения, устанавливаемые в том или ином коллективе, порядки, нормы нравственности и обычаи оказывают влияние на формирование личности. Социальная среда и общественные отношения в нашей стране играют огромную роль в развитии психологических качеств личности, в ее становлении (социальный фактор личности). Одновременно на нас воздействуют и природно-географические условия жизни, окружающая природная среда (биологический фактор).

Взаимодействуя с другими людьми, индивидуум формирует свое сознание путем обмена мыслями и чувствами. Сознание личности — это присущая только человеку форма отражения действительности. Социальная сущность сознания состоит в том, что человек, живя в обществе, отражает общественные явления и события с тех позиций, которые он занимает. Именно потому одно и то же явление разные люди оценивают по-разному.

Человек осознает самого себя, в результате чего у него формируется самосознание. С его помощью он оценивает не только свои действия и свой духовный мир, но и себя как участника общественной жизни. Личность формируется только с возникновением сознания и самосознания.

Становление полноценной личности—процесс длительный и сложный. Начинается он с момента рождения и продолжается в течение всей жизни. Фундаментом личности являются общественные отношения, на основе которых формируются мировоззрение, взгляды на общество. В понятие «структура личности» входят следующие одинаковые для всех людей компоненты: социально обусловленные особенности личности — интересы, склонности, стремления, идеалы, мировоззрение, убеждения, формируемые путем воспитания;

уровень развития личности — запас знаний, навыков, умений и привычек, профессиональная подготовленность;

особенности психических процессов — восприятие, мышление, внимание, память, воля, эмоции, чувства;

биологические особенности личности — задатки, темперамент, способности, характер.

Важнейшими качествами личности являются: целеустремленность (убежденность и готовность участвовать в решении определенных задач);

осознание труда как высшего смысла жизни, способа утверждения собственного достоинства;

коллективизм и гуманизм (уважение к своему коллективу, забота о людях);



патриотизм (готовность идти на жертвы ради благополучия своей страны, гордость за нее);

интернационализм (солидарность с трудящимися других стран).

Личность формируется под воздействием общества. Вместе с тем личность и сама активно воздействует на общество. В связи с этим большое значение имеет направленность личности, т. е. мотивы поведения человека, его активность.

*Направленность личности* — это цели, стремления, потребности, определяющие отношение человека к окружающему. Из-за того что влечения, желания, интересы, склонности, идеалы людей индивидуальны, они проявляют различное отношение к одному и тому же предмету или явлению.

Профессиональная направленность работника общественного питания, как и любой другой отрасли народного хозяйства, определяется его ценностными ориентациями. Она включает в себя интерес к людям, психологическую зоркость и наблюдательность, безупречный такт, уравновешенность, предупредительность.

Основное место в направленности личности занимает *психологическая установка*, т. е. готовность к определенному рода действиям. Установка в поведении работников общественного питания проявляется в том, чтобы оказать услугу тем людям, которые пришли в данное заведение.

Таким образом, установка—это как бы «предстартовое» состояние личности, которое может начать реализовываться в четко выбранном направлении.

## **§ 16. Темперамент**

Люди различны не только внешне, но и по своему поведению, манере двигаться. Так, наблюдая за двумя посетителями, можно заметить эту разницу. Один из них не спеша изучает меню, спокойно ждет, когда к нему подойдут и примут заказ. Другой посетитель проявляет явное нетерпение, что заметно и по выражению его лица, нервно просматривает меню, то и дело возвращаясь к прочитанному, барабанит пальцами по столу. Движения его быстры, суетливы.

Чем объяснить такую разницу в поведении? Конечно, прежде всего, темпераментом этих людей, что и проявляется в их поведении, походке, жестах. Индивидуально-психологические особенности личности человека обусловлены типом высшей нервной деятельности, особенностями динамики соотношения возбуждения и торможения в коре головного мозга. Именно этим объясняются спокойствие и выдержанность одних и горячность и нетерпеливость других. Особенности реакций человека на воздействия окружающей среды и носят название темперамента.

Темперамент — это врожденные индивидуальные психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения.

Впервые психофизиологическую сущность темперамента объяснил И. П. Павлов. Он установил, что темперамент служит общей характеристикой человека. Внешне сущность темперамента проявляется в силе и темпе движений человека, в его походке, интонациях и тембре голоса. Согласно учению И. П. Павлова, физиологической основой темперамента являются типы высшей нервной деятельности, которые характеризуются проявлениями и взаимоотношениями двух основных нервных процессов — возбуждения и торможения, их уравновешенностью и подвижностью.

*Сила нервных процессов* означает способность нервных клеток переносить сильное возбуждение и длительное торможение, т. е. определяет

выносливость, предел работоспособности нервных клеток. Уравновешенность процессов возбуждения и торможения означает пропорциональное их соотношение. У разных людей эти два процесса различаются по силе, уравновешенности и подвижности протекания. Сила нервных процессов выражается в выносливости, эмоциональной устойчивости личности даже в затруднительных обстоятельствах (например, проявление спокойствия и рассудительности официанта в тех случаях, когда посетитель проявляет нервозность, выдвигает необоснованные претензии). Слабость нервных процессов характеризуется эмоциональной неустойчивостью (в тон же ситуации официант со «слабыми нервами» может сорваться, вступить в пререкания с посетителем).

*Уравновешенность нервных процессов* проявляется в ровном поведении, *неуравновешенность* — в потере самоконтроля, невыдержанности человека.

*Подвижность нервных процессов* характеризуется быстротой перехода нервных процессов из одного состояния в другое.

Следовательно, нервные процессы возбуждения и торможения имеют три показателя: уравновешенность, силу и подвижность. В зависимости от конкретного сочетания этих показателей выделяют четыре типа нервной деятельности, каждому из которых соответствует определенный темперамент с присущими ему особенностями:

*сангвинический темперамент* — характеризуется сильными уравновешенными и подвижными нервными процессами возбуждения и торможения;

*холерический темперамент* — преобладают сильные и неуравновешенные нервные процессы с повышенной долей возбуждения;

*флегматический темперамент* — проявляется в сильных, уравновешенных, но инертных (малоподвижных) нервных процессах;

*меланхолический темперамент* — слабые нервные процессы с преобладанием тормозимости под влиянием раздражений повышенной силы.

В жизни каждый из перечисленных типов темпераментов в «чистом» виде, т. е. с резко выраженными особенностями того или иного темперамента, встречается сравнительно редко. Чаще всего у людей в разных ситуациях проявляются черты всех этих четырех типов темперамента. В зависимости от преобладания черт того или иного типа темперамента, проявляющихся в жизнедеятельности человека, его условно можно отнести к тому или иному типу.

Зная характеристики типов темпераментов, каждый человек может обнаружить в себе проявление черт того или иного из них. Это как положительные, так и отрицательные черты, проявляющиеся в эмоциональных реакциях. При желании можно преодолеть проявление отрицательных черт своего темперамента.

Какой тип темперамента является наиболее предпочтительным, например, для работника, обслуживающего посетителей на предприятиях общественного питания? Рассмотрим типы темпераментов применительно к данной сфере деятельности человека.

**Сангвиник.** Это, как правило, живой и подвижный человек, хорошо владеющий собой. Обладает быстрой возбудимостью и большой неустойчивостью чувств. Стремится к частой смене впечатлений. Его чувства быстро меняются от удовольствия к неудовольствию и наоборот. Сангвиника можно легко рассердить, что сразу же отразится на его лице. Из-за большой впечатлительности происходят частые смены его эмоциональных состояний. К любимой работе относится с большим увлечением и, как правило, весьма продуктивен. Напротив, нелюбимая работа не увлекает, он становится пассивным, вялым и скучным. Решения сангвиник принимает зачастую поспешно, не задумываясь о их последствиях.

Официант, у которого преобладает сангвинический темперамент, благодаря высокой общительности может легко наладить с посетителем нужный контакт. Он вынослив в работе, ввиду чего ему можно поручать обслуживание таких продолжительных мероприятий, как свадьбы, банкеты. Даже по окончании обслуживания он может не чувствовать утомления, бывает спокойным и бодрым. Во время обслуживания относится к гостям с учетом их индивидуальности, внимателен к их потребностям и пожеланиям. При этом движения официанта-сангвиника выразительны, мимика богатая и живая, темп речи быстрый, что, как правило, импонирует посетителям. До конца рабочей смены сохраняет веселое и жизнерадостное настроение.

В то же время официант-сангвиник имеет и отрицательные черты, что может проявиться в неустойчивости его внимания к одному и тому же посетителю.

**Холерик.** По характеристике самого И. П. Павлова, он обладает быстрой возбудимостью, причем чувства захватывают его целиком. Процесс возбуждения явно преобладает над относительно слабым торможением, что дало основание И. П. Павлову считать этот тип «безудержным».

Холерик склонен к бурным эмоциональным вспышкам. Расточительно расходует свои силы, преодолевая большие трудности.

Для холерика профессия официанта — далеко не лучший выбор, поскольку люди этого склада предрасположены к вспыльчивости, неуравновешенности, потере самообладания, неумению сдерживать себя, особенно в конфликтной ситуации. И хотя холерик во взаимоотношениях общителен, его отличает резкая смена настроений. Официанта будет тяготить медленный и спокойный темп работы повара на раздаче — он предпочитает энергичные действия и поэтому также может втянуться в конфликт (а порой и создать его). Он склонен принимать решения быстро, долго над ними не раздумывая.

Если посетитель холерик, то для официанта он сложный субъект при обслуживании и установлении с ним психологического контакта. Посетитель-холерик замечен с первого взгляда: говорит быстро, торопливо, как бы захлебываясь словами. Движения его быстры, мимика выразительна. Настроение бодрое, но с резкими переходами. Официанту при разговоре с ним ни в коем случае нельзя проявлять не деликатность, поскольку такого человека легко вывести из себя. Неторопливость официанта при обслуживании воспринимается посетителем-холериком как проявление невнимания к нему и даже равнодушия, что может привести его к резким нервным срывам.

**Флегматик.** В основе этого темперамента сильный, уравновешенный, но малоподвижный («инертный») тип нервной системы. По И. П. Павлову, этот тип темперамента «спокойный». Флегматик отличается медлительностью, невозмутимостью. Внешне его эмоциональное состояние не проявляется никак. Обычно уравновешен в поступках, выдержан, терпелив, имеет хорошее самообладание. Поэтому его трудно вывести из себя, рассмешить или разгневать. Движения однообразные, мимика бедная. Настроение обычно ровное, устойчивое.

Официант-флегматик — предпочтительный тип, поскольку он уравновешен и внешне спокоен. Положительными чертами являются его деловитость, ровное настроение, вдумчивость, умение доводить начатое дело до конца, основательность. В отношениях с посетителями он спокоен и в меру выдержан.

Отрицательными чертами этого типа темперамента можно считать некоторую вялость, пассивность и инертность. При обслуживании посетителей эти черты официанта могут восприниматься ими как безразличие к их потребностям и запросам. К тому же официант-флегматик нередко бывает замкнут, плохо ориентируется в изменившейся обстановке.

**Меланхолик.** Ему свойственны глубокие переживания, погруженность в себя и свои мысли, замкнутость. Настроение его неустойчивое, он легко уязвим, обидчив, малообщителен, застенчив. Темп речи замедленный, голос тихий, невыразительный. Вообще меланхолик производит впечатление грустного человека, склонного к переживаниям даже незначительных событий.

Официант-меланхолик способен выдерживать лишь небольшие и кратковременные напряжения. При длительных нагрузках резко снижается темп его работы, а затем он может прекратить ее вовсе. Однако внешне такой официант спокоен, ровен, тонко улавливает настроение посетителя. При спокойной обстановке может работать продуктивно, чувствовать себя уверенно.

Отрицательными чертами этого типа темперамента следует считать такие, как подозрительность и робость, подсознательное ожидание чего-то неприятного и постоянная боязнь этого.

Какому же типу темперамента следует отдать предпочтение?

В практике работы предприятий общественного питания темпераменты работников (официантов, барменов, поваров) и посетителей встречаются в самых различных комбинациях. Было бы неправильным каждого человека причислять к одному из четырех темпераментов. Скорее всего, можно говорить о «смешанных» типах темпераментов, т. е. о людях, объединяющих в своем характере в разных соотношениях свойства отдельных темпераментов. Ввиду этого на практике бывает трудно определить конкретный тип темперамента, но знание отдельных характеристик того или иного типа позволяют официанту, а также другим работникам, занятым обслуживанием, лучше понять психологию общения. Знание индивидуально-психических особенностей посетителей, мотивов их поведения помогает обслуживающему персоналу прогнозировать модель взаимоотношений,

предвидеть свое собственное поведение и соответствующим образом вести себя. От этого фактора во многом зависит культура общения.

Благодаря знанию основных черт темпераментов людей работник предприятия общественного питания может правильно строить свои взаимоотношения с посетителями. Так, если в роли посетителя оказался человек с холерическим типом темперамента, то следует ожидать, что он при малейшем сбое в процессе обслуживания может впасть в сильное отрицательное возбуждение. В этом случае официанту лучше выждать, пока такой посетитель успокоится, и после этого тактично начать с ним беседу. Если официант поступит наоборот, то неуравновешенность и горячность холерика могут стать причиной конфликта.

Психологическое воздействие официанта на посетителя должно заключаться, прежде всего, в том, чтобы положительно влиять на него. У холерика, например, можно резко снизить повышенную возбудимость и неуравновешенность. Обслуживая человека, у которого проявляются черты меланхолика, можно успокоить его, чтобы он был уверен в правильности сделанного им заказа. Посетителя-флегматика важно расположить к разговору и внимательно выслушать его пожелание, предварительно психологически сняв у него чувство заторможенности.

Таким образом, благодаря умению ориентироваться в типологических особенностях посетителей, можно легко установить, насколько человек уравновешен, гибок в отношениях, как быстро устанавливает контакты с окружающими. Все это во многом определяется его темпераментом.

Учение И. П. Павлова о темпераментах полезно знать тем, кто решил посвятить себя деятельности в сфере обслуживания. Например, степень уравновешенности официанта в немалой степени зависит от осознания им своего служебного долга, отношения к посетителю как к партнеру по общению. Много дает и общая культура. Воспитанный человек, в какой бы



роли ему ни приходилось выступать — метрдотеля, официанта, бармена или повара, — будет бережно откоситься к окружающим, не допустит поступков, которые могут травмировать психику посетителя. Для этого необходимо выработать у себя сдержанность, научиться управлять своим поведением. Если официант-холерик будет разряжаться вспышкой гнева в ответ на каждое задевающее его самолюбие замечание посетителя, то процесс обслуживания будет сорван. Любой человек, даже холерик, при желании может взять себя в руки, меланхолик — развить у себя чувство уверенности и не впадать в панику по любому поводу.

*Темперамент* — качество врожденное. Изменить его возможно, лишь воздействуя на отдельные черты своего характера. Прежде всего, важно научиться владеть собой в любых ситуациях. Какой бы тип темперамента ни был присущ официанту или бармену, он должен воспитать в себе такие положительные черты, как уважение к окружающим, внимание к их запросам.

## **§ 17. Характер**

Каждый человек, представляя собой личность, находится в определенных отношениях с окружающими людьми. В процессе этих отношений проявляется его поведение, моральный облик. Поведение человека в свою очередь выражает его отношение к своим обязанностям, к товарищам по работе, к самому себе. Таким образом, индивидуальное психологическое своеобразие человека проявляется в его характере.

Характер человека объединяет устойчивые особенности его психики — как типичные, т. е. характерные для многих людей, черты, так и сугубо индивидуальные, присущие только данной личности. Обычно у человека черты характера настолько взаимосвязаны, что их нельзя рассматривать изолированно друг от друга и тем более противопоставлять одну другой. И.

П. Павлов указывал, что физиологической основой характера является «сплав» устойчивых систем временных нервных связей. Созданная и закреплённая в результате жизненного опыта и воспитания, эта система обобщённых в мозгу человека временных связей обеспечивает ему устойчивое взаимодействие с внешним миром. В то же время характер человека во многом зависит от его темперамента, т. е. от присущих ему индивидуальных психических особенностей.

*Основные черты характера* образуются на основе направленности личности, т. е. связаны с ее потребностями, целями, интересами, убеждениями. Если, например, молодой человек поставил перед собой цель овладеть профессией официанта, он начинает стремиться к освоению основ этой профессии и сосредоточивает свои усилия на этом виде деятельности (проявляет волевые черты характера), а также приобретает навыки и умения по общению с людьми (формирует коммуникативные черты характера).

*Направленность личности* во многом определяет формирование в человеке стержневых черт характера, таких, как принципиальность, убежденность, целеустремленность и др.

*Характер* — это арифметическая сумма черт человека. Все психологические свойства личности связаны между собой. Так, направленность личности может формировать такие моральные черты характера, как отзывчивость, искренность во взаимоотношениях. Одновременно вырабатываются и волевые качества: решительность, выдержка, настойчивость, самостоятельность.

Каждая профессия требует формирования определенных качеств характера. Профессии официанта и бармена немислимы без положительных моральных черт характера, объединённых стремлением оказать людям услугу, доставить им радость. Общительность, искренность проявляются в доброжелательном отношении к посетителям, стремлении выполнить их

пожелания. В то же время официант должен быть наделен чувством собственного достоинства, гордости за свою профессию. Таким образом, в одном человеке могут сочетаться такие, казалось бы, полярные черты характера, как услужливость и чувство собственного достоинства. Если в человеке, посвятившем себя работе в сфере обслуживания, успешно сочетаются эти две черты характера, значит, он понял социальную сущность и предназначение своей профессии.

Между характером и темпераментом существует не только взаимосвязь, но и взаимовлияние, поскольку характер формируется на основе темперамента. В результате в структуру характера включаются наиболее устойчивые особенности темперамента. Темперамент придает чертам характера определенное своеобразие. Например, у холерика настойчивость проявляется в активной деятельности, у флегматика — в размеренном темпе труда.

Несмотря на то, что характер человека формируется его темпераментом, при желании можно выработать в себе положительные черты, необходимые для профессиональной деятельности. Самовоспитание может проходить по этапам:

анализ своего характера с целью выявления черт, которые необходимо изменить или сформировать заново;

составление индивидуальной программы самовоспитания и выбор методов достижения этой цели (самоприказ, подражание лицам, обладающим теми или иными положительными чертами, усвоение навыков старших наставников, претворение в практику советов передовиков производства, следование трудовым традициям);

обретение чувства уверенности в себе; практическая деятельность в рамках коллективного труда.

Проявление в характере человека чувства коллективизма, товарищества, инициативности, ответственного отношения к своему труду происходит под влиянием социальных условий профессиональной деятельности. Большую роль в этом деле играет коллектив, в котором трудится работник, его традиции. Под их влиянием формируются положительные черты:

воспитанность (гуманность, тактичность во взаимоотношениях) ;

полнота характера (стремление к разнообразной деятельности, активность);

цельность (отсутствие противоречий в стремлениях и интересах);

определенность характера (устойчивость в поведении);

сила характера (энергичность в достижении цели); уравновешенность (умение держать себя в руках). Основой формирования характера человека служат мировоззрение, убежденность, глубокое понимание целей, стоящих перед ним.

## ГЛАВА 5

### **Профессиональная этика работников общественного питания**

#### **§ 19. Основы марксистско-ленинской этики**

Понятие об этике. Этика — это учение о морали. Предметом ее изучения являются принципы и нормы поведения. Слово «мораль» в переводе с латинского (*moralis*) означает «нравственный», или «этический».

*Мораль* — это совокупность исторически сложившихся принципов и норм (правил) поведения людей. Эти принципы и нормы призваны регулировать и направлять поведение человека, его поступки, взаимоотношения с другими людьми. Мораль влияет на все стороны общественной жизни.

Мораль носит классовый характер. Это означает, что моральные нормы и требования регулируют отношения людей в обществе, внутри класса, отдельных социальных групп.

В социалистическом обществе сложились моральные отношения, построенные на принципах сотрудничества между людьми, взаимопомощи, товарищества, коллективизма. Высшей формой духовного совершенствования человека является коммунистическая мораль.

Общество вырабатывает общие нормы поведения, обязательные для всех. Выполнение этих норм не составляет труда для человека, хорошо воспитанного, привыкшего уважать не только себя, но и других. Высокая культура мысли человека, его духовное богатство неизбежно должны отразиться и на его поступках, отношении к окружающим людям, т. е. в его поведении. Поведение — это отношение человека к людям, которые окружают его дома, на производстве, на улице, а также отношение к обстоятельствам и событиям, свидетелями или участниками которых он является.

Настроение каждого человека в огромной степени зависит от поведения людей, с которыми он общается. Самые разнообразные по характеру отношения возникают с людьми, разными по возрасту, опыту и положению. Естественно, что культура этих отношений имеет важное значение.

Могучим инструментом духовного формирования личности и коллектива является марксистско-ленинская этика, знание основ которой способствует выработке коммунистического мировоззрения и убеждений, мобилизует человека на борьбу с негативными явлениями в обществе. Человек — вот что главное в нашем обществе. Марксистско-ленинская этика учит глубокому уважению к личности, воспитанию подлинно гуманных отношений между людьми. «...Коммунистическая этика должна быть

рассчитана на миллионы счастливых, а не на счастье только мое. Логика старая — я хочу быть счастливым человеком, мне нет дела до остального. Логика новая — я хочу быть счастливым человеком, но самый верный путь, если так буду поступать, чтобы все остальные были счастливы, тогда и я буду счастлив» (А. С. Макаренко).

Основой морального облика советских работников торговли и общественного питания должно быть честное и ответственное отношение к своему труду и социалистической собственности, коллективизм и гуманное отношение к людям. Работники отрасли обязаны сберегать общественную собственность, заботиться об экономии.

Ответственное отношение к своему делу — профессиональная обязанность каждого работника, в какой бы сфере он ни трудился. Она предполагает и дисциплину труда, и организованность, и стремление работать качественно, внимательно относиться к запросам потребителей, изучать спрос. Специфика деятельности работников общественного питания заключается в создании разного рода услуг. Здесь самым полезным эффектом труда может оказаться услуга без видимых, осязаемых результатов. Известно, например, что правильная организация питания на заводах положительно сказывается на состоянии здоровья работающих и на производительности их труда.

Старинное понятие «услужить» в наши дни наполнилось новым содержанием. Не угождать потребителю, унижая собственное достоинство, а выполнять свой общественный долг, относиться к потребителю, как труженик к труженику, равный к равному. Не прислуживать у стола потребителя, а служить своему делу — таков современный смысл профессии работника общественного питания, девиз его деятельности.

**Понятие о моральных принципах.** Профессиональная этика работников общественного питания основывается на общих нравственных требованиях и принципах нашего общества.

Преданность делу построения нового общества служит общим критерием поведения человека и высшей Целью нравственного воспитания. Этот принцип находит свое отражение в таких понятиях, как отношение человека к труду, чувство коллективизма, советский патриотизм, социалистический интернационализм.

**Гуманизм** (в переводе с латинского «человечность») — основа психологии нравственного человека. Профессиональным гуманизмом называют уважение, проявляемое работником конкретной профессии к коллегам, к тем, кто трудится рядом. В сфере обслуживания это, прежде всего терпимость к недостаткам посетителей, уважение к личности любого из них.

**Коллективизм** как один из принципов коммунистической морали регулирует взаимоотношения человека и общества, личности и коллектива. Чувство коллективизма проявляется в умении человека сочетать свои интересы с интересами общества, отстаивать интересы коллектива, уважать товарищей по работе. Коллективизм противостоит индивидуализму отдельных людей, которые, пренебрегая общественными интересами, заботятся только о личном благополучии.

Глубоко внедряется принцип коллективизма в организацию деятельности работников общественного питания. Применение бригадных форм труда способствует их стремлению к общему успеху, взаимовыручке, высокой трудовой дисциплине.

**Забота о социалистической собственности**, борьба с хищениями, растратами, обманом должны быть одним из основных принципов

деятельности работников предприятий общественного питания. Они должны противостоять тем, кто стремится из общего дела извлечь личную выгоду.

***Добросовестное отношение к труду*** — важнейший принцип проявления коммунистической морали. Строгое выполнение правил внутреннего распорядка, а также правил обслуживания потребителей — элементарная форма соблюдения этого принципа.

Развитию коммунистического отношения к труду способствует социалистическое соревнование, нравственный смысл которого — в успешном решении производственных задач. В соревновании проявляется дух товарищеского сотрудничества и взаимопомощи, коллективизма и наставничества. На предприятиях общественного питания социалистическое соревнование проводится как форма борьбы коллектива за высокую культуру обслуживания. Движение за коммунистический труд — высшая форма социалистического соревнования. Оно формирует и объединяет людей с высоким профессиональным мастерством, сознательной дисциплиной, культурных, идейно убежденных.

**Понятие о профессиональной этике.** Разделение общества на группы людей по профессиям привело к появлению определенных обязанностей одних групп по отношению к другим. Каждая такая профессиональная группа имеет собственные нравственные требования, предусмотренные данной профессией. Таким образом, родилась *профессиональная этика*.

Слово «этика» происходит от латинского «*etic*», что означает обычай, характер. Профессиональная этика отражает специфические требования профессиональной морали. Она подчеркивает особенности морального (нравственного) значения той или иной профессии, выделяет определенные правила поведения людей данной профессии. С этой точки зрения можно рассматривать профессиональную этику любой профессии: врача, юриста, педагога, продавца, официанта, метрдотеля, повара, бармена, буфетчика.



**Профессиональная этика** — это специфические требования нравственности, связанные с выполнением той или иной профессиональной деятельности. Профессиональная этика работников общественного питания включает систему нравственных норм и правил поведения, указывающих, как должны поступать в тех или иных случаях официант, бармен, буфетчик, повар и другие категории работников — швейцар, гардеробщик, кассир.

Основная задача профессиональной этики в сфере общественного питания — способствовать наиболее успешному обслуживанию потребителей. Поэтому профессиональная этика основывается на изучении психологических основ процесса обслуживания потребителей и знании мотивов их поведения, запросов, привычек, вкусов. Профессиональная этика работников столовых, кафе, ресторанов — это, прежде всего сознательное отношение к своему долгу по созданию комфорта для тех, кто пришел к ним в заведение, стремление утверждать во взаимоотношениях доброжелательность, честность, уважение. Принципы профессиональной этики призваны также оберегать достоинство потребителя, принимать его таким, какой он есть.

## **§ 20. Основные категории профессиональной этики**

**Категории этики** — это система понятий, отражающих нравственные ценности общества, такие, как долг, совесть, честь, достоинство.

Профессиональный долг. Долг — это чувство моральной обязанности, как перед отдельными людьми, так и перед обществом в целом. Профессиональный Долг — это осознание работниками своих профессиональных обязанностей в соответствии с предписаниями общества, Долг работников общественного питания — внимательно и доброжелательно относиться к запросам посетителей, проявлять подлинную заботу об их интересах. Такое отношение к человеку вытекает из природы

социалистического общества, политики нашей партии, главной задачей которой является забота об интересах трудящихся. Специфика проявления морального долга в сфере общественного питания состоит в том, что требования внимательного, уважительного отношения к человеку не служат какими-то внешними, дополнительными обязанностями, а составляют суть профессий тех, кто занят обслуживанием людей. Чтобы потребитель всегда выходил из столовой, кафе или ресторана в хорошем настроении, его должны здесь не только вкусно накормить, но и культурно обслужить, не заставляя долго ждать, тем более стоять в очереди.

Особые требования предъявляются к официанту, ведь он непосредственно занят обслуживанием потребителей. Известно, что в ресторан или кафе гости приходят, как на праздник, — нарядно одетыми, в хорошем настроении. И нельзя допустить, чтобы этот вечер, которого они, наверное, с нетерпением ждали, превращался в обычный ужин. Когда из глубины зала улыбающийся официант легко несет кажущийся невесомым поднос, ни у кого из присутствующих не должно возникать впечатления, что поднос, оказывается, совсем не легкий, как, впрочем, нелегок и сам труд официанта. Ведь за смену официант иной раз проходит по залу несколько десятков километров, а подносы (такие невесомые на первый взгляд) весят десятки килограммов. Официант все время на ногах — это настоящая мужская работа, тяжелый физический труд. Он доставляет к столам потребителей в общей сложности около 2 т груза. Нелегко при такой нагрузке держать себя в работоспособном состоянии 12 часов и скрывать при этом усталость. Но как актер оставляет за кулисами все свое личное, так и официант считает своим долгом не показывать признаков усталости, чтобы не портить настроение гостей. Хорошая пластика, элегантная внешность, улыбка — словом, все то, что создает хорошее настроение, должны быть присущи официанту всегда, в любых условиях.

Для повара осознание своих обязанностей, своего долга заключается не в том, чтобы только готовить и отпускать блюда. Профессиональный долг повара — строго соблюдать требования технологии приготовления пищи, добиваясь выпуска продукции высокого качества, руководствоваться правилами гигиены питания и санитарии. Высокие пищевые достоинства кулинарной продукции, т. е. соответствие ее состава формуле сбалансированного питания, сохранение витаминов при тепловой обработке и хранении продуктов, — все это во многом зависит от того, как повар выполняет свой профессиональный долг.

Профессиональный долг может быть различным. Он определяется уровнем нравственного развития человека, а также его профессиональной подготовкой. Так, например, повар может формально относиться к своему долгу, что зачастую ведет к нарушению технологических правил приготовления пищи. Выполнение профессионального долга во многом зависит от уровня сознания повара. Если человек сознательно выбирает правильную линию поведения, испытывая внутреннюю потребность поступать нравственно, то в этом случае проявляется одна из высших сторон долга — *ответственность*.

Чувство профессионального долга всегда заставляет работника стремиться к повышению своей квалификации.

**Совесть.** Это морально-нравственная категория, характеризующая способность личности выполнять нравственные обязанности, производить самооценку совершаемых действий и поступков.

**Совесть** — это своего рода внутренний судья человека. Совесть не только удерживает его от дурных поступков, но и велит действовать в строго определенном направлении. Она обеспечивает человеку нравственное поведение в различных ситуациях.

У работников общественного питания совесть служит стражем, который не позволяет им относиться безответственно к выполняемой работе. Именно совесть не позволяет официанту или бармену злоупотреблять положением хозяина: небрежно швырять на стол потребителю меню, на какое-то время вообще «забыть» о гостях, сидящих в ожидании заказа, обсчитывать при расчете, появляться перед гостями в нетрезвом виде, грубить.

В печати приводился случай, когда официант, усадив за стол гостей, принял от них заказ, после чего... отказался их обслуживать. Он пришел к метрдотелю и заявил: «Увольте меня от этих посетителей». И объяснил, что компания молодых людей предложила ему деньги, по сути, взятку, чтобы он лучше их обслужил. Совесть не позволила официанту пойти на эту сделку. Совесть предполагает, прежде всего, порядочность человека. Это значит, что ни официант, ни бармен никогда не воспользуются своим служебным положением ради корыстной выгоды.

**Честь.** Эта категория этики отражает стремление каждого человека сохранить свою репутацию. *Честь* — это общественная оценка человека, мера уважения к нему со стороны окружающих.

С категорией чести тесно связана другая категория — достоинство, т. е. осознание человеком своей личной значимости.

До революции официантов, буфетчиков, поваров презрительно именовали челядью. К официанту в ресторанах обращались не иначе, как «Человек, подай пиво!». «Человек из ресторана» носил все — презрительные клички, окрики хозяйчиков; он был холуём, утратившим свое человеческое достоинство. Не лучше было и положение полового в трактире, о чем ярко свидетельствует следующий отрывок из повести П. И. Мельникова (Андрея Печерского) «В лесах»:

«...Оторвавшись от соседнего стола, летом подбежал половой.

— Сбери-ка, молодец, к сторонке посуду-то, — сказал ему дядя Елистрат, — да вели обрядить нам московскую селянку, да чтоб было поперчистой да покислей. Капусты-то не жалели бы.

— С какой рыбкой селяночку вашей милости потребуется?— с умильной улыбкой, шепеляво, тоненьким голосом спросил любимовец.

— Известно, с какой! — с важностью ответил дядя Елистрат.— Со стерлядью да со свежей осетриной... Да чтоб стерлядь- то живая была, не снулая — слышишь?..»

Утвердившееся в создании посетителей обращение «Эй, человек!» унижало чувство собственного достоинства. Особенно возмущало это барственно-презрительное обращение официанта петербургского ресторана «Палас-театр» Александра Семеновича Ракова. И едва удавалось заставить разыгравшихся купчиков обращаться к нему по имени-отчеству. Он был образцом официанта-профессионала, к тому же образованного, начитанного, с тонким художественным вкусом. Во время гражданской войны бывший официант стал комиссаром, героем войны. Его именем названа самая красивая улица в Ленинграде. Об А. С. Ракове поэт Николай Тихонов написал поэму «Выра» — так называется деревня, где погиб комиссар Раков. О нем рассказывается в романе Всеволода Кочетова «Угол падения», а также в биографической повести Инны Слобожан.

В нашем обществе в основу отношений людей положены принципы взаимного уважения, товарищества, доброжелательности. И все же нет-нет да и встретится среди посетителей ресторана гость с барскими замашками.

Конечно же, сразу срабатывает обратная связь: «Я вам не лакей». И конечно, быть в данной ситуации конфликту, если официант поддастся настроению потребителя. Но именно чувство собственного достоинства, выдержка, вообще профессиональная этика подсказывают, что необходимо сознательно преодолеть отрицательные эмоции, возникшие в связи с этим. Правильный подход заключается в том, чтобы не огорчать «разгулявшегося» гостя, не сорвать ему веселья и праздничного настроения. Спокойно и вежливо продолжать обслуживание, не обращая внимание на ядовитые реплики — таков профессиональный стиль поведения.

В многотомном труде американской писательницы Алисы Стоун, посвященном описанию правил хорошего тона, есть такие слова: «Сохраняй свое достоинство. Не будь похожим на низестоящего. Помни всегда, что ты должен быть выше его — нарядом, осанкой, манерами, привычками. Ты богат — перед тобой должны преклоняться, заискивать, угождать». Но наше общество отвергает буржуазную этику, прикрывающую невежество, грубость и человеконенавистничество.

**Профессиональная честь.** Это форма выражения заботы работника-профессионала о своей репутации. Чувство профессиональной чести побуждает повара готовить вкусные блюда, а официанта — всячески проявлять заботу о потребителях, не забывать об авторитете коллектива, престиже своей профессии.

Чтобы высоко держать профессиональную честь, официанту необходимы высокий уровень квалификации, знание основ психологии труда в общественном питании, категорий профессиональной этики. О том, как много должен знать и уметь официант, говорят заповеди — своеобразные законы чести, провозглашенные еще в начале нашего века в Лондоне при открытии академии официантов.

«Официант должен обладать тонкостью дипломата, мудростью философа, ловкостью циркового жонглера».

«Официант должен быть тонким гастрономом, знать не только качества и специфические особенности каждого блюда, но и уметь рекомендовать гостю такое блюдо или напиток, которые, безусловно, должны ему понравиться, прийти по вкусу».

«Официант должен беззвучно скользить по залу, обслуживать так, чтобы гость забыл о его присутствии и сидел у стола, словно за скатертью-самобранкой, на которой незаметно, как бы само собой, одно блюдо сменяется другим».

Несмотря на шутивно-юмористический тон, эти заповеди не устарели и в наше время. Осознание своей профессиональной чести требует от официанта именно такой работы, которая доставит потребителю чувство большого эстетического удовлетворения.

Понятие профессиональной чести выражает общественное значение человека как личности, как мастера своего дела. В сфере общественного питания оно связано с осознанием личностью общественной значимости своего труда, авторитета своей профессии. Чувство профессиональной чести выступает мощным моральным стимулом, побуждающим работников этой отрасли добросовестно трудиться, всячески поддерживать престиж своего предприятия, своей профессии.

В условиях эксплуататорского общества взаимоотношения в сфере обслуживания строились на основе обмана, обмера и обсчета. Обкрадывание трудящихся со стороны торговцев, купцов, мелких буржуа — владельцев небольших харчевен, кабаков и ресторанов было делом естественным. Вполне понятно, что и отношение к этим профессиям со стороны простого народа было пренебрежительным.

При социализме профессии повара и официанта стали в равной мере почетными и благородными. Все люди в нашем обществе работают на себя, на общее дело. Профессии работников общественного питания занимают равноправное положение в ряду других профессий. Более того, они имеют множество привлекательных сторон.

Низкий уровень осознания профессиональной чести у некоторых работников общественного питания часто объясняется непониманием общественной значимости своего труда. Это отрицательно сказывается на отношении к труду, не способствует росту моральной активности.

Поэтому важнейшей задачей нравственного воспитания коллективов предприятий общественного питания является развитие у работающих в этой сфере профессиональной чести, гордости за свой труд. Нужно добиться, чтобы каждый работник общественного питания любил свою профессию, понимал ее общественную значимость и необходимость.

## § 21. Понятие о профессиональном этикете

**Понятие об этикете.** *Этикет* — слово французского происхождения, в буквальном переводе на русский язык означает свод правил поведения в обществе. Этикет и этика — понятия, тесно связанные между собой.

В этикете различают две стороны: *морально-этическую* (нормы поведения) и *эстетическую* (внешние формы проявления этих норм, т. е. изящество и красота манер). Эти две стороны имеют относительную самостоятельность. Можно быть, например, хорошим, добрым человеком, но проявлять свои душевные качества некрасиво, неизящно, грубо. И, напротив, бывает, что злой по натуре человек ведет себя внешне красиво, вполне привлекательно. Между тем этическая и эстетическая стороны поведения человека составляют единое целое. Не случайно в Древней Греции общественным идеалом была гармония внутренних качеств человека — благородства, красоты, доброты, честности — и внешнего проявления этих качеств — изящности манер, легкости движений.

Таким образом, в *этикете этика сочетается с эстетикой*. Можно сказать, что этикет—это красивая, «эстетическая» этика. Манеры же есть элементы этикета, проявляющиеся в отдельных видах человеческого общения и поведения. В повседневной жизни обе стороны поведения человека — этическая и эстетическая — нераздельны, едины.

Эстетическая сторона поведения — красота манер, навыков и умений в общении, т. е. внешних форм поведения, стала предметом общественной



заботы еще в глубокой древности. Много внимания уделялось этому в Древнем Египте, Персии, Ассирии, Вавилоне.

**Манеры.** Слово это происходит от французского «*manière*», что означает «прием», «образ действия», т. е. способ держать себя. Как было сказано выше, манеры — это внешняя форма поведения, обращения с окружающими. Манеры — это и походка, и жестикуляция, и мимика человека, а также свойства его речи (употребляемые выражения, тон, интонация).

В работе официанта манеры играют первостепенную роль, они — показатель внешней и внутренней культуры работника. Красота движений рук, походки, умение держаться перед посетителями, вести себя в конфликтной ситуации — это и есть проявление хороших манер. Общепринятые манеры, в том числе в сфере обслуживания, приняты непроизвольно. Усваиваясь из богатого человеческого опыта, они шлифовались и отбирались веками и превратились в важный элемент человеческой культуры.

Хорошие манеры не возникают у человека сами по себе, их надо воспитывать. Успех этого воспитания зависит от внутренней пластичности человека, его дара приспосабливаться к самым неожиданным изменениям обстановки, к новым условиям. Здесь большую роль играют и особенности психики человека, его характера, темперамента, склонностей и антипатий. Благодаря своей гибкости человек может выработать в себе такие качества, как дисциплинированность, трудолюбие, воля, терпение, наблюдательность, составляющие фундамент поведения человека.

Манера официанта, как работника предприятия сферы обслуживания, строится на принципе заботы об окружающих. Его поведение должно свидетельствовать о внимании к потребителю, его запросам. Официант

(метрдотель, бармен, буфетчик, повар) должен проявить, прежде всего, гостеприимство.

Существуют определенные условности при встрече гостей, выполнение которых строго обязательно. Опыт показывает, что официант с плохими манерами как бы отталкивает от себя, гасит у людей ощущение праздничности при посещении ресторана или кафе. Не может вызвать симпатии гостей и чрезмерная угодливость официанта.

Встречая посетителей у входа в зал, метрдотель или официант, прежде всего, здоровается с ними. Руки при этом он не подает, но если пожелает сам посетитель, то следует это сделать. Приветствие гостя официант сопровождает легким наклоном головы и улыбкой. Все поведение официанта при этом должно выражать приветливость, корректность и сдержанность.

Улыбка в данном случае играет строго определенную роль. Официант или бармен не должны забывать, что, возможно, человек пришел к ним в гости после трудового дня, устал, и улыбка поможет в этом случае создать атмосферу гостеприимства и душевности, поднимет настроение.

Следующее требование — красивая осанка и походка. Красивая осанка — это легкие и изящные движения, без резких поворотов, размахивания руками, выпячивания груди и живота. Даже походка официанта привлекает внимание гостей. Следует передвигаться по залу быстро, но достаточно размеренно, не бегом, легкими шагами.

Разумеется, общий вид работника предприятия общественного питания во многом зависит от хорошо сшитой форменной одежды и обуви. Высокие или, искривленные каблуки могут неузнаваемо изменить походку, придав ей неестественность, манерность.

Правильная осанка официанта — неременное условие хороших манер. Он должен стоять прямо, не облачиваясь на сервант или стол.

Неприятное впечатление производит официант или бармен, который в процессе объяснения размахивает руками или безучастно слушает посетителя. Нужно смотреть собеседнику в глаза, внимательно выслушивать его пожелания.

Не следует в присутствии посетителя держать руки в карманах, это расценивается как проявление полного пренебрежения и равнодушия. Требования этикета запрещают официанту, бармену или буфетчику сжонять пальцы при отсчитывании купюр, хрустеть пальцами. Вообще официант должен держать свои руки «под контролем».

Большое значение имеют мимика и выражение лица, на котором должны быть только радушие и приветливость. Специфика труда работника сферы обслуживания требует, чтобы его лицо всегда было привлекательным, а мимика — свободной, раскованной. Не следует напрягать лицо при реакции на действия потребителя, напротив, лицевые мышцы должны быть расслаблены. Потребителю неприятно видеть официанта с напряженным выражением лица, изумленно поднятыми бровями, подчеркнутым выражением недоумения. Когда о человеке говорят, что «на его лице все написано», то в данном случае «написана» должна быть доброжелательность, но никак не безразличие, не презрение к окружающим или, наоборот, угодничество.

Современный стиль поведения официанта характеризуется сдержанностью и в то же время естественностью, непринужденностью.

**Эстетика рабочей одежды.** Работа официанта, бармена, буфетчика всегда проходит на людях. Постоянное общение с потребителями предъявляет к его внешности особые требования. На него, как на актера в театре, устремлены десятки глаз, он обозревается со всех сторон. По внешнему виду официанта часто создается общественное мнение о всех

работниках отрасли. Поэтому эстетика одежды причислена к категориям профессиональной этики.

«Манеры создают человека» — гласит старинная пословица. Это значит, что по манерам судят и о внутреннем содержании человека. Неряшливый официант производит неприятное впечатление, он даже может испортить общее впечатление от посещения ресторана или кафе. Если форменная одежда не в порядке, это расценивается не просто как небрежность, но неуважение к окружающим. Неопрятность в одежде несовместима с профессиональными функциями. Высокая культура обслуживания и эстетичный внешний вид неразделимы.

**Одежда официанта.** В любом кафе и ресторане, где посетителей обслуживают официанты, должна быть установлена соответствующая рабочая одежда— так называемая форма определенного стиля, подчеркивающая принадлежность работника к предприятию. Она облегчает процедуру обслуживания, дисциплинирует персонал. В качестве служебной формы для администрации можно рекомендовать строгий, деловой костюм, по цвету гармонирующий с цветовым оформлением зала. На костюме возможна эмблема предприятия.

В международной практике давно уже принята определенная форменная одежда официантов, отвечающая как эстетическим, так и утилитарным требованиям. В ресторанах люкс и высшего разряда форма для вечерней работы представляет собой черный костюм— тройка с брюками без манжет и кантом из блестящего материала, жилет из черного плотного материала, черные модельные ботинки, белая рубашка с манжетами, черная бабочка. Для обслуживания в дневное время применяются белые куртки из плотного, хорошо лежащего материала. В летнее время используется эта же форма, но несколько облегченного варианта. Вместо пиджака и жилета более удобна легкая куртка светлых тонов из льняных или полотняных тканей.

Обслуживающему персоналу — женщинам рекомендуется носить строгие платья с короткими рукавами и белыми воротничками и манжетами. Иногда официантки носят костюм. Обувь — обычные черные лакированные туфли на низком каблуке. На лацканах костюмов можно носить эмблему предприятия в виде значка, вышивки и т. д. В каждом ресторане у официанток может быть свой цвет одежды — это зависит от цветовой гаммы интерьера предприятия. Но во всех случаях форма и обувь для всего обслуживающего персонала должны быть одинаковыми. Ядовитые расцветки в костюме обслуживающего персонала недопустимы.

Форменная одежда метрдотеля и администратора несколько иная, чем у официантов. Но это отличие должно быть только в цвете костюма, наличии галстука и соответствующего нагрудного знака.

Во многих странах мира рестораны и предприятия массового питания, имеющие в оформлении национальные мотивы, а также тематический колорит, используют в качестве форменной одежды тельняшки, стилизованные брюки, обувь, элементы национальной одежды и т. д. Для внеэтикетных ресторанов, варьете и казино в качестве формы используется фрак.

На официальных приемах, банкетах и при различных видах специального обслуживания, когда возможно появление гостей в смокингах с белыми бабочками, официант одевается во фрак с черной бабочкой. Рекомендуется также в таких случаях обслуживать гостей в белых перчатках. В комплекте одежды официанта обязательно должен быть белый Ручник, используемый при сервировке и уборке стола.

Музыканты, певцы должны также иметь форменную одежду, хотя здесь нет строгих требований к цвету и фасону. Форменная одежда для работников гардероба и швейцара может состоять из традиционных черных

полотняных курток и брюк с золотыми кантами, фуражки с эмблемой ресторана.

Удобная и хорошо пригнанная одежда оказывает положительное влияние на настроение человека, повышает его работоспособность. В то же время мешковатый, невыразительный по цвету, костюм раздражает, мешает, что отрицательно сказывается на производительности труда.

**Одежда поваров.** Цвет и характер рабочей одежды помимо функционального назначения стимулирует стремление к чистоте и порядку. Поэтому в тех помещениях, где требуется особая чистота, в качестве основной формы одежды должны быть белые халаты. На крупных предприятиях рекомендуется иметь различную по цвету одежду для работников разных цехов.

Человек проводит на производстве около трети жизни. Поэтому его рабочая одежда должна быть удобной, красивой, поскольку психологами установлено, что она влияет на самочувствие.

В производственных условиях белый цвет одежды регламентирован санитарными требованиями, тем не менее, она должна быть привлекательной, удобной и красивой, подогнанной по росту и фигуре повара. В отдельных случаях для заведующего производством и бригадиров можно по индивидуальному заказу сшить спецодежду другого покроя.

Женщинам, как известно, свойственно стремление к украшению своей одежды, что в условиях производства недопустимо. На лацкане спецодежды может быть только фирменный значок предприятия, который наряду с другими постоянными фирменными элементами служит предметом профессиональной гордости работников кафе или ресторана.

Характер спецодежды повара зависит от специфики работы. Чаще всего это комплект из куртки (или халата), передника и головного убора.

Головной убор, входящий в комплект санодержды, служит для того, чтобы убирать волосы. Форма высокого поварского колпака выработана многовековой практикой и наиболее рациональна. Это традиционный головной убор повара-мужчины во всех странах мира. Помимо хорошего эстетического вида поварской колпак создает еще и воздушную прослойку над головой, предохраняющую ее от перегрева в условиях высокой температуры горячих цехов. Для женщин, естественно, более приемлема крахмаленная косынка.

Эстетика спецодежды предполагает прежде всего ее чистоту. Грязный передник или куртка резко снижают настроение работающего, к тому же расцениваются как нарушение санитарного режима. Надев аккуратную форму, человек внутренне как бы подтягивается. Опрятно одетый повар всегда вызывает уважение и почтительное отношение потребителей.

**Требования к внешнему виду.** Внешний вид — не только привлекательное лицо и опрятная одежда. Это и такие компоненты, как прическа, косметика, личная гигиена.

Метрдотель, официант, бармен, буфетчик всегда на виду у потребителей, поэтому они должны выглядеть элегантными. Элегантный — не значит только модно одетый. Это понятие гораздо шире. В. Даль в «Толковом словаре» так определяет это понятие: «Элегантный, изящный — значит красивый, прекрасный, художественный, согласованный с искусством, вообще со вкусом».

Секрет элегантности каждый человек должен постигнуть сам, проявляя при этом вкус и учитывая своеобразие своей внешности и характера. Вкус — это, прежде всего чувство меры (К. Г. Паустовский), а элегантность — строгое соответствие и соразмерность пропорций и цвета одежды, вообще всех предметов туалета.

Весь персонал предприятия общественного питания должен выглядеть внешне привлекательным. Работники уже самим своим видом оказывают эмоционально-психологическое воздействие на потребителей, поэтому должны следить за своим внешним видом.

Внешность, как правило, отражает черты характера человека, его отношение к окружающим. Человек, небрежный в своих отношениях с людьми, почти всегда носит эту печать неряшливости на своем облике. Культурный человек всегда следит за своей внешностью, как дома, так и на работе. Прежде всего, это относится к прическе.

## **§ 22. Речевой этикет официанта, буфетчика, бармена**

Каждая профессия имеет свою речевую специфику. Эмоционально-экспрессивная характеристика речи официанта и бармена определяется особенностью их трудовой деятельности. Необходимость постоянного вступления в контакты с потребителями требует умения правильно спланировать свою речь, выбрать нужные слова, обеспечивающие обратную связь с потребителями.

Первое, о чем должен подумать человек, избирающий профессию официанта или бармена, — умеет ли он общаться с людьми, владеет ли даром слова. Издавна ценилось умение человека говорить коротко, но ясно. «Что слово молвит, то рублем подарит» — гласит русская пословица.

Культура речи включает в себя множество психологических компонентов. Остановимся на некоторых из них.

**Точность и ясность.** *Точность языка* — это умение четко, коротко, однозначно выражать свои мысли, то или иное положение. Точность в более широком смысле есть важнейшее требование культуры человеческих взаимоотношений. От того, как официант умеет ценить свое слово, выполнять обещание (например, просьбу гостей ускорить подачу блюд), зависит отношение посетителей к данному предприятию общественного питания.

*Ясность речи* официанта в разговоре с потребителем заключается в том, чтобы дать короткую и исчерпывающую характеристику блюд



(например: «Лангет — это два кусочка мяса, обжаренных с двух сторон и политых мясным соком или соусом. На гарнир — отварной или жареный картофель»). Очень важно при этом уметь выделить главное, основное, не вдаваясь в подробности объяснения вкусовых особенностей блюда. Если же официант выражает свои мысли неясно, путанно, нагромождая одно предложение на другое, по несколько раз возвращаясь к сказанному, то его трудно слушать и понимать смысл его слов.

Точность речи официанта во многом зависит от знания им характеристики блюд и напитков. Предлагая (рекомендуя) то или иное блюдо, он может в краткой кулинарной характеристике указать основные продукты, входящие в его состав, приемы первичной и тепловой обработки продуктов, подбор соусов и гарниров, а также оформление блюда. Например: «Блюдо «судак кольбер» — это филе судака, нарезанное узкими полосками, свернутое в виде восьмерки и зажаренное во фритюре. Подают это блюдо с зеленым маслом, которое готовят из сливочного масла, смешанного с рубленой зеленью петрушки».

Предлагая блюдо, официант должен правильно его называть, т. е. так как оно названо в меню. Не следует употреблять вышедшие из употребления названия: салат паризьен, салат оливье, салат дебеф, бульон розотто, картофель англез и др.'

**Простота и немногословие.** На вопрос потребителя: «В каком виде в вашем ресторане подают ростбиф?» — официант может дать такой ответ: «Ростбиф у нас готовят из вырезки, поясничной части или края. Зажаривают мясо целым куском. По вашему желанию может быть зажарен до полной готовности или оставлен в середине полусырым («по-английски»). При отпуске ростбиф нарезают тонкими кусками из расчета два куска на порцию, поливают мясным соком. На гарнир кладут овощи, заправленные маслом, и строганный хрен». Однако эту характеристику можно было бы ограничить несколькими словами: «Подают по 2—3 куска на порцию со сложным овощным гарниром, строганным хреном».

**Вежливость.** Это форма взаимоотношений с окружающими людьми. Проявляется в речи в обращении на «вы», в доброжелательном, спокойном, уравновешенном тоне, в стремлении искренне услужить потребителю. «Волшебные» слова: «пожалуйста», «будьте добры», «разрешите», «сделаю с удовольствием», «передам ваше пожелание повару» — всегда способствуют установлению доброжелательных отношений с потребителями. Причем официант, как бармен и буфетчик, должен быть вежливым с потребителем

независимо от объема заказанной им кулинарной продукции. Даже если заказан только один кофе, это не должно влиять на тон, которым разговаривают с посетителем.

Бернард Шоу утверждал, что слову «да» можно придать пятьдесят тонов и оттенков. обороты речи официанта, обращенные к потребителю, сила его голоса, тембр, интонация играют большую роль в установлении хороших взаимоотношений, правильного контакта. Культура речи заключается в том, чтобы не отвечать односложно, а выражать свою мысль полными распространенными предложениями. Если потребитель заметит, что официант сомневается в оценке того или иного блюда или во вкусовых достоинствах напитка, то он и сам начинает недоверчиво относиться к официанту. Поэтому необходимо следить за интонацией своей речи. Говорить надо спокойно, убедительно, делая верные смысловые акценты.

**Тактичность.** Это чувство меры, которое нужно соблюдать в личных и служебных отношениях, в том числе в разговорах. Тактичный официант (бармен, буфетчик) тонко понимает своеобразие личности потребителя, с которым он имеет дело, реакции собеседника. Он чутко улавливает границу, за которой в результате его слов и действий у собеседника может возникнуть незаслуженная обида.

Профессиональный такт работника общественного питания внешне проявляется в выражении чувства доброжелательного расположения к потребителю. Спокойствие, выдержка, внешняя привлекательность, обходительность — все это формы проявления тактичности. Разумеется, не следует допускать, чтобы выражение готовности к услуге переходило в подобострастие и угодничество перед потребителем. Особенности манер, позы, мимики дополняются в речевом этикете вежливым тоном.

**Диалогический характер речи.** Речь официанта с потребителем должна носить форму диалога, а не монолога одной из сторон. Спрашивать потребителя надо только о том, чего нельзя увидеть или о чем нельзя догадаться. Пример такого диалога:

Потребитель, изучив меню, спрашивает официанта:

- Не знаю, какое блюдо выбрать... А что Вы посоветуете?
- Закажите шницель. Его у нас готовят из почечной части свиной корейки.
- А что представляет собой это блюдо?

— Шницель готовят в виде запанированной в сухарях отбивной котлеты, но без косточки.

— А какой гарнир?

— На гарнир дают жареный картофель. Сверху шницель поливают сливочным маслом, нагретым вместе с лимонной цедрой. Кладут также каперсы, кружочек лимона, зелень.

Первая фраза, сказанная официантом, во многом определяет ход последующего разговора. Первое предложение потребитель, как правило, слушает внимательнее, чем все последующие. Большинство бессознательно прислушиваются, как бы желая узнать по первой фразе, как к ним относится официант: хочет поскорее отделаться от них или помочь в выборе блюд и напитков и т. д.

Нетактично смущать потребителей вопросами: «Что вы будете заказывать?», «Выбрали нужное блюдо?». Нужно помнить, что всегда есть среди посетителей ресторана или кафе неискушенные в тонкостях гастрономии и кулинарного искусства. И уж совсем недопустимыми считаются реплики официанта: «Вы в этом не разбираетесь», «Я лучше вас знаю, что представляет собой это блюдо». Они оскорбят потребителя, и он вряд ли захочет еще раз посетить это предприятие общественного питания.

**Деликатность.** Это умение в разговоре с потребителями проявить свои достоинства так, чтобы они принесли собеседнику как можно больше добра и удовольствия. Н. А. Добролюбов не случайно считал деликатность высшим достоинством человека.

**Умение выражать свои мысли грамматически правильно.** Для официанта это требование имеет большое значение. Важно уметь подобрать такие слова и выражения, которые бы наиболее полно, точно и грамотно передавали то, что необходимо сказать посетителю. Недопустимы стилистически неправильные выражения: «пробейте чек» вместо «оплатите чек», «ужасно вкусный напиток», «страшно большая очередь», «заплатите 20 рублей денег» вместо «заплатите 20 рублей».

К наиболее распространенным ошибкам данной профессиональной сферы можно отнести такие, как «друшлак» вместо «дуршлаг», «завесить» вместо «взвесить», «сорта помидор» вместо «сорта помидоров», «несколько апельсин» вместо «несколько апельсинов», «цена за колумбийское кофе» вместо «цена за колумбийский кофе», «это к вам не касается» вместо «это вас не касается», «плотит» вместо «платит».

Каждый человек, стремящийся говорить правильно, должен соблюдать нормы ударения и произношения слов. Ошибки в ударении не только свидетельствуют о недостаточной культуре человека, но и могут привести к нарушению смысла высказывания, к неправильному пониманию собеседником мысли говорящего. Вот некоторые примеры неправильного ударения: «гастрономия» (правильно «гастрономия»), «морковь» (правильно «морковь»), «фарфор» (правильно «фарфор»), «арбуз» (правильно «арбуз»).

Иногда от работников общественного питания можно услышать: «повидла», «яблок» (вместо «повидло», «яблоко»), «слаже» (вместо «слаще»), «бестроган» (вместо «бефстроганов»). Засоряют речь и слова-паразиты: «значит», «так сказать», «в общем», «ну вот», «это самое».

### **§ 23. Этикет поведения за столом**

Профессия официанта требует умения правильно держать себя в обществе, твердого знания норм и правил поведения за столом. Суть этих правил сводится к следующим требованиям.

Осанка. За столом обычно сидят прямо, но не напряженно, слегка опираясь на спинку стула. Стул не следует придвигать близко к столу, но нельзя и отодвигаться от него слишком далеко.

Как правило, руки в ожидании подачи блюда держат на коленях. Не рекомендуется поправлять ими волосы, потирать лоб, подпирать подбородок, тереть скатерть, проверять наличие приборов. В процессе еды можно слегка опираться предплечьями на стол, но локти на него не класть.

Салфетку сразу же разворачивают и кладут на колени, она предохраняет одежду от случайного попадания пищи. Салфеткой, как правило, рот не вытирают, лишь прикладывают ее к губам. Лучше всего для этой цели подходят специальные гигиенические (бумажные) салфетки. В конце еды салфетку кладут справа от тарелки, а если тарелка убрана, то на ее место. При этом салфетку можно не складывать.

Неэстетичные манеры во время еды вызывают раздражение у окружающих. Можно есть с аппетитом, но не торопливо. Если блюдо очень нравится, можно доесть его до конца, но совершенно неприемлемо, когда кусочек хлеба накалывают на конец вилки и затем очищают им тарелку от остатков блюда.

Как правило, во время еды пользуются вилок, ложкой, лопаточкой или щипцами, но некоторые продукты можно брать руками: хлеб, печенье,

пирожное, фрукты и цитрусовые, сахар (если для него не положены щипцы). Объясняется такой порядок тем, что эти продукты не нужно делить ножом или вилкой, они не пачкают пальцев, рука касается только одного куска, который затем кладут себе на тарелку или в чашку.

По соображениям эстетики считается некрасивым, если человек откусывает от большого куска хлеба или целой булки. Принято по мере надобности отламывать пальцами от большого куска маленькие кусочки. Иногда хлеб предварительно нарезают небольшими кусочками. 4

Для бутербродов с икрой используют лопаточки, которые кладут на тарелку. Ими намазывают икру на небольшие кусочки хлеба. Второй кусочек намазывают лишь после того, как съеден первый. Точно так же едят паштеты, масло, используя специальные ножи. Придерживаются определенных правил и при пользовании столовыми приборами. Так, холодные закуски принято есть закусочными вилками и ножом; горячие — из кокошницы или кокильницы кокошной вилкой или чайной ложкой; рыбу в горячем виде — рыбными ножом и вилкой; горячие мясные блюда — с помощью столового ножа и вилки; десертные блюда (пудинг, мороженое) — ложкой; фрукты — с помощью фруктовых ножей и вилок.

Нож необходим в тех случаях, когда приходится разрезать рыбную гастрономию, мясо (говядину, свинину, баранину, птицу, дичь). Не стоит нарезать сразу несколько кусков — мясо остынет и станет невкусным; исключение делают тогда, когда за столом находятся дети, которые еще не привыкли есть самостоятельно или умеют пользоваться лишь вилкой.

Клецки, галушки, вареные овощи не стоит резать ножом, а если потребуется разделить их на кусочки, то это можно сделать вилкой. Если поданы котлеты, зразы, тефтели, голубцы или другие рубленые блюда, то использование ножа будет излишним. Их принято есть вилкой, которую держат в правой руке. В виде исключения корочкой хлеба правой рукой можно положить на вилку кусочек блюда с тарелки. Такие блюда, как омлеты, овощи, запеканки, едят только при помощи вилки.

Если нож использовался для нарезания мяса, то соль из солонки с его помощью уже не берут.

Не принято крошить хлеб в соус или другое блюдо. Лучше, если соус, поданный к основному продукту — мясу, птице, рыбе, останется на тарелке.

Иногда во время обеда приходится прервать принятие пищи, например для того, чтобы выпить воды или взять ломоть хлеба, положить кусок мяса. В этом случае нож и вилку кладут на тарелку так, как их держали во время еды, т. е. нож ручкой вправо, а вилку — влево. После окончания еды нож и вилку кладут в тарелку рядом друг с другом. Для официанта это означает, что можно убирать тарелку.

Если кто-либо из потребителей попросит передать прибор, то ножи, вилки, ложки передают ручкой вперед, взяв их за нейтральную середину (например, в том месте, в котором нож соединяется с ручкой), чтобы не касаться лезвия прибора пальцами.

Существует целый ряд блюд, которые едят только с помощью рук: цыпленок табака, раки. После еды официант подает вазочку с теплой водой для мытья рук, в которую опускает кусочек лимона. Одновременно подаются салфетки для вытирания пальцев. Затем все убирают.

К ракам, лангустам, омарам подают также специальный прибор, который состоит из короткой вилки и лопатки. Из туловища рака в пищу пригодны только мясо, находящееся в клешне. Затем рака переворачивают на спинку, отделяют от туловища шейку и вилкой выбирают мясо.

Нередко в ресторанах для удобства при еде и для того, чтобы не испачкать руки, на косточку бараньей или свиной отбивной надевают бумажные папильотки. Придерживая отбивную за папильотку, легко срезать мясо с кости. Иногда на стол с левой стороны специально ставят небольшие тарелочки для костей (мясных и рыбных).

Рыбу в горячем виде (судак, лещ, карп) принято есть при помощи специального прибора — ножа с тупым лезвием лопаткообразной формы и вилки с четырьмя зубцами. Если таких приборов в ресторане не окажется, для рыбы подают две вилки. Можно, разумеется, есть рыбу и одной вилкой, держа ее в правой руке и помогая себе кусочком хлеба в левой руке. Кости с помощью вилки складывают на край мелкой столовой тарелки или на предназначенное для этой цели блюдо или тарелочку. При употреблении рыбной гастрономии — бока белуги, осетрины, семги — ее режут острым закусочным ножом. Осетрину, белугу, севрюгу отварную и горячего копчения едят только вилкой.

Если на стол подана копченая рыба, то необходимо сначала удалить кожу, затем отделить мясо от костей. После того как верхняя часть съедена, рыбу переворачивают на другой бок. Рыбу, как и мясо, расчленивают на маленькие

кусочки. Само собой разумеется, что при употреблении рыбы не следует извлекать рыбные кости изо рта на глазах у присутствующих.

Любую мягкую пищу, в том числе картофель и овощи, не режут ножом, а только расчленяют на кусочки вилкой, находящейся в левой руке, придерживая их ножом. Нарезают лишь поджаристую кожицу картофеля, так как она слишком тверда для вилки. Картофель, сваренный «в мундире», придерживая вилкой, чистят ножом, держа его в правой руке. Очищенный картофель кладут на отдельную, предназначенную для этой цели тарелку.

Не следует поливать соусом картофель или овощи — он предназначен для мяса или рыбы, а гарнир под соусом становится неаппетитным.

Существуют свои правила и при употреблении салатов. Те салаты, которые предназначены в качестве дополнения к жаркому и сервированы поэтому на маленьких тарелках для каждого посетителя отдельно, можно есть прямо из них, не перекладывая на большую тарелку. Жидкость, оставшуюся от салатов, оставляют в тарелке. Чтобы не приходилось резать зеленый салат при еде, его подают уже нарезанным. Салаты, подаваемые в вазе, накладывают на тарелку ложкой и вилкой, специально предназначенной для этой цели. Отдельно поданный нарезанный «розочками» редис с зеленью, а также сельдерей берут рукой и, обмакнув в соль на своей тарелке, откусывают. Остаток кладут на краешек своей тарелки или в предназначенную для этого маленькую тарелочку.

Бутерброды не всегда едят руками, можно при этом пользоваться ножом и вилкой. Иногда бутерброды берут специальными шпильками (например, на банкете а ля фуршет). За столом же бутерброды едят, как правило, с помощью ножа и вилки. Приготавливают бутерброды так: потребитель кладет на свою тарелку ломтик хлеба, масло, затем намазывает этот ломтик, придерживая его на тарелке двумя пальцами. Ни в коем случае нельзя при этом держать хлеб на ладони — это негигиенично. Колбасу, ломтики мяса и т.д. кладут на бутерброд вилкой.

Когда едят хлеб с медом, вареньем или повидлом, его вначале нарезают на полоски, кладут на пирожковую тарелку мед, повидло или варенье и намазывают их на маленькие кусочки хлеба, затем откусывают. Полоску хлеба придерживают на тарелке пальцами левой руки.

Куски кулебяки, пирога едят ножом и вилкой, маленькие пирожки — держа пальцами. Если пирожки очень жирные, их можно есть также ножом и вилкой.

Колбасу, ветчину (ломтики) перекадывают на тарелку вилкой, а едят с помощью ножа и вилки.

Рыбные, мясные, овощные салаты едят, используя нож и вилку (закусочные).

По этикету суп едят, положив большой палец сверху на ручку ложки, ложкой черпают от себя, чтобы не забрызгать костюм. Зачерпывать жидкости надо столько, сколько, не пролив, можно поднести ко рту. Суп не должен стекать с ложки обратно в тарелку. Как правило, ложку подносят ко рту левым широким краем. Не принято охлаждать суп, перемешивая его ложкой, лучше подождать, когда он немного остынет. Точно так же не принято дуть в тарелку, чашку или ложку, остужая их. Суп едят бесшумно. Чтобы в тарелке не было остатков супа, не возбраняется слегка приподнять левой рукой край тарелки по направлению от себя. Окончив есть суп, ложку надо оставить в тарелке. Точно так же поступают, если суп не доеден до конца. Клецки, фрикадельки, пельмени, куски овощей делят на части не ножом, а осторожно ложкой. Суповое мясо, подаваемое отдельно на блюде или в миске, нарезают на кусочки при помощи ножа и вилки. Только после этого его кладут в тарелку с супом.

Общепринято гущу съесть одновременно с жидкостью. Когда суп доливают в тарелку, ложку оставляют в ней. Бульон и суп-пюре наливают чаще всего в чашку, едят его обычно десертной ложкой, поддерживая левой рукой ручку чашки. Остатки бульона в чашке можно допить.

Горячие блюда из мяса едят столовыми приборами. В процессе еды вилку следует держать в левой, нож — в правой руке. Не рекомендуется разрезать на части сразу весь кусок мяса, а затем пользоваться только вилкой. Те блюда из мяса, которые можно без труда разделить вилкой (тефтели, котлеты и др.), резать ножом не принято.

Когда едят с помощью ножа и вилки, их постоянно держат в руках, даже в тот момент, когда пользуются только вилкой. Ножом подправляют то, что собираются взять вилкой (но не накладывают пищу на вилку). Когда едят только вилкой, то ее берут в правую руку. Не следует брать вилку, нож или ложку чересчур близко к основанию. Не принято брать ложкой то, что можно взять вилкой.

Котлету по-киевски сначала прокалывают у косточки, затем, придерживая ее вилкой, надрезают с противоположного конца. Жир при этом не разбрызгивается и вытекает постепенно.



Общепринято птицу и дичь есть с помощью ножа и вилки. Тонкость обращения с этими блюдами в том, что, разрезая мясо на куски, не стоит прилагать слишком больших усилий, так как отрезанный кусочек может легко выскользнуть из тарелки на скатерть.

Домашнюю птицу, дичь едят с помощью ножа и вилки до тех пор, пока мясо на поданной порции почти полностью не будет срезано с костей. В дальнейшем допустимо брать птицу (дичь) рукой. Пальцы после еды ополаскивают в чаше с теплой подкисленной водой.

Рекомендуется жевать пищу бесшумно, не торопясь. При этом не следует наклоняться близко к столу над тарелкой. Приятно наблюдать, когда человек за столом держится прямо, лишь слегка наклоняясь вперед.

Если блюдо оказалось очень горячим, не следует наполнять рот большим количеством пищи.

Вилку и нож кладут на тарелку крест-накрест: вилку выпуклой частью вверх, нож острием влево. Поступают так в тех случаях, когда, например, надо взять фужер, рюмку. Можно положить приборы на тарелку так, чтобы их ручки опирались на стол. Но при этом следует быть внимательным, так как в этом положении приборы могут легко соскользнуть с тарелки и запачкать скатерть или одежду.

Сколько бы ножей и вилок ни использовалось в сервировке стола, начиная есть, берут приборы самые дальние от тарелки.

Если потребитель уронил прибор, он не должен поднимать его, а также извиняться, чтобы не привлекать внимание окружающих, — официант обязан заменить его.

После окончания еды не следует отодвигать от себя тарелку, надо только положить на нее приборы параллельно друг другу ручками вправо. Вилка должна лежать зубцами вверх.

Яблоки, груши с помощью десертного или фруктового ножа разрезают на десертной тарелке на дольки, удаляют сердцевину, очищают от кожицы и едят, беря с тарелки руками.

Сливы, абрикосы слегка надрезают фруктовым ножом, а затем осторожно разламывают пальцами и, вынув косточки, едят руками.

Косточки черешен, вишен, семена и твердую кожицу винограда извлекают изо рта на ложку, а затем кладут на тарелку.

Арбузы и дыни едят десертными приборами (нож, вилка). Ножом удаляют косточки у арбуза и подрезают мякоть, а вилкой накалывают ее и подносят ко рту.

Апельсин берут в левую руку, ножом надрезают кожицу сверху вниз, а затем очищают и разделяют на дольки. Косточки удаляют ножом, едят апельсин руками.

Мандарины очищают и разделяют на дольки рукой, без помощи ножа. Косточки извлекают изо рта на ложку (чайную), кладут на тарелку.

Банан чистят до половины и едят, держа его в руке. Однако предпочтительнее очистить банан целиком от кожуры, разрезать на части (на десертной тарелке) и есть его с помощью вилки. Ягоды едят десертной ложкой.

Размешав сахар в чае или кофе, ложку следует положить на блюдце. Сахар берут специальными щипцами, а если их нет, руками (но не ложкой).

Ломтик лимона к чаю или кофе берут специальной вилкой, кладут в чашку (стакан), ложкой выдавливают сок, а остатки вынимают и кладут на блюдце.

Ломтик лимона к рыбным блюдам кладут на пищу и, надавливая на него выпуклой стороной вилки, выжимают сок.

Гости могут положить свои салфетки и подняться из-за стола только тогда, когда это сделает хозяин (хозяйка).

### **Контрольные вопросы**

1. Что такое профессиональная этика? Каковы ее задачи? 2. Назовите примеры проявления профессиональной этики работниками общественного питания. 3. В чем заключается проявление профессионального такта со стороны официанта, бармена, буфетчика? 4. Как проявляются в профессии официанта чувство профессионального долга, совести, чести, достоинства? 5. Что такое этикет? В чем отличие этикета от этики? 6. Перечислите основные правила поведения за столом.

## **ГЛАВА 6**

### **Психология труда работников общественного питания**

#### **§ 24. Понятие о видах человеческой деятельности**

**Понятие о деятельности.** *Деятельность* — это совокупность внутренних (психических) и внешних (физических) действий человека, направленных на выполнение определенной цели.

Человек своей деятельностью стремится преобразовать материальную сферу с целью удовлетворения своих потребностей и интересов. При этом происходит совершенствование и самой личности человека-творца. Выполняя поставленную перед собой задачу, человек совершает отдельные действия — движения. Они взаимосвязаны и выполняются в определенной последовательности по заранее намеченному плану.

Любая человеческая деятельность требует активного участия таких психических процессов, как внимание, восприятие, память, мышление, воображение. Психика и деятельность взаимообусловлены и взаимосвязаны. Психика человека регулирует его деятельность и одновременно формируется под ее влиянием.

Составной элемент деятельности — движение: мускульно-мышечное и речевого аппарата при произнесении слов. Из отдельных движений формируются действия, которые могут быть направлены как на какой-то предмет, так и на человека. Если действия направлены на предмет, то говорят, что субъект (человек) влияет на объект (предмет).

**Виды деятельности.** Основные виды человеческой деятельности: познавательная, речевая, трудовая, учебная, игровая, деятельность общения — не исчерпывают всего ее многообразия.

*Познавательная деятельность* направлена на изучение мира с помощью таких психических познавательных процессов, как восприятие, мышление, воображение.

*Речевая деятельность* осуществляется на основе личного общения человека с окружающими. С помощью речи можно выразить свои намерения, действия и т. д.

*Трудовая деятельность* включает физическую и умственную работу. Материальные блага (дома, машины, одежду, пищу) человек создает физическим трудом, духовные (музыку, литературные произведения) — умственным.

*Учебная деятельность* ставит своей целью освоение определенных знаний, действий, форм поведения для преобразования окружающего мира и удовлетворения своих потребностей.

*Игровая деятельность* происходит в форме психической и физической подготовки человека к учению и труду. Целью служит сама игра, а не практические результаты, достигаемые с ее помощью.

*Деятельность общения* выражается в форме речи, а также через печатное слово, музыку и т.п., т.е. авторы произведений вступают в общение со своими читателями, слушателями, зрителями.

## **§ 25. Знания, умения, навыки**

В ходе той или иной деятельности человек накапливает опыт, который складывается из его знаний, навыков, умений и привычек.

**Знания** — это система понятий и представлений, усвоенных человеком в процессе деятельности. Общепринято знания человека в той или иной области оценивать четырьмя показателями: обширностью, прочностью, глубиной, систематичностью.

**Навыки** — это способность к автоматическому выполнению отдельных движений и их комбинаций в процессе деятельности. Благодаря навыкам человек

быстро и уверенно делает свою работу, т. е. навыки облегчают труд. При отработанных способах выполнения тех или иных действий устраняются лишние движения, значительно снижается напряжение. Навыки освобождают человека от контроля за собственными действиями и таким образом существенно облегчают труд.

**Умение** — это способ выполнения действий, основанный на полученных знаниях. Умения могут быть элементарными, как, например, обучение ребенка азбуке, и сложными (умение юноши декламировать стихи).

**Привычки** — это действия, образовавшиеся в поведении человека и ставшие для него необходимыми. Как правило, привычки представляют собой устойчивые автоматические способы действий (например, привычка мыть руки перед едой). Образуются привычки за счет простого повторения тех или иных действий непреднамеренно и без особых усилий человека. Привычки могут носить и вредный характер (привычка курить; привычка засорять свою речь неэтичными выражениями).

Знания, умения, навыки помогают работникам, в том числе в сфере общественного питания, выработать у себя высокопрофессиональные действия. В то же время знание психофизиологических условий труда

поваров, кондитеров и других работников общепита позволяет сделать их труд более высокоэффективным и при этом обеспечить необходимые удобства, сохранить их здоровье.

## **§ 26. Понятие о психологии труда работников общественного питания**

Оптимальный режим труда в любой профессии основан на ритмичности работы, под которой принято понимать определенную временную и смысловую последовательность трудовых операций. Последние являются необходимым условием для выработки рабочих навыков и профессионального мастерства.

Профессиональное мастерство формируется благодаря усвоению навыков (например, у повара — нарезка овощей, мяса, рыбы и других продуктов). В отдельных случаях необходимы тренировки, упражнения, в результате которых достигается определенный уровень овладения приемами обработки продуктов, движениями, операциями. Важное значение при этом имеет постоянное усвоение и закрепление знаний. Это может быть информация о физико-химических изменениях в обрабатываемых продуктах, о качественном и количественном составе продуктов, используемых для приготовления различных блюд и кулинарных изделий. Происходит наращивание знаний повара, в том числе и об оптимальных приемах и способах обработки сырья, организации технологических процессов с учетом законов биохимии и рекомендаций физиологии и гигиены питания.

Благодаря полученным знаниям высококвалифицированный повар добивается в своей работе сокращения общих энергетических затрат, четкого выполнения каждой операции.

Рабочие навыки формируются в такой последовательности: первоначально возбуждающие процессы распространяются в коре головного мозга, затем в работу вовлекаются большие группы мышц.

Наблюдения показывают, что новичок производит по неопытности много лишних движений, порой суетится без нужды, т. е. эффективность его труда, как правило, весьма невелика. По мере формирования навыков и умений его трудовой процесс становится более стабильным, но все еще характеризуется нерешительностью поведения, неопределенностью движений, замедленностью реакций, частыми ошибками и неточностями при обработке продуктов.

Обычно начинающему повару приходится напрягать внимание и приводить в деятельное состояние различные нервные центры (зрительный, обонятельный). И только со временем, по мере усвоения способов и методов управления технологическими процессами, формируются и закрепляются условные рефлексы, упрочивается рабочий навык. Психическое возбуждение сосредоточивается в основном лишь в тех клетках коры головного мозга, которые дифференцированно руководят условными рефлексами. Общая и в определенной мере грубая деятельность зрительного и вкусового анализаторов по мере накопления опыта приготовления блюд и кулинарных изделий становится более тонкой, дифференцированной. Рабочие движения становятся определенными, четкими, исчезают нерешительность и ошибки. Уменьшается напряженность.

Многочисленное повторение трудовых операций приводит к тому, что в мозгу возникает цепь *условно-рефлекторных ассоциаций*. При необходимости повар может мысленно воспроизвести последовательно цепь этих ассоциаций, отвлекаясь от конкретного выполнения всех элементов трудовой операции. Наступает вторая стадия формирования рабочих навыков. В этот период работник быстро и четко концентрирует возбуждающие процессы в коре головного мозга. В результате появляются хорошо координированные движения, вырабатывается двигательный стереотип. Нервные реакции становятся более экономичными и совершенными. Повышается эффективность труда.

Следующая стадия — *автоматизация рабочего навыка*, когда рабочий стереотип не осознается или осознается частично. В этот период вырабатывается профессиональное мастерство, работа становится эффективной и доставляет удовольствие. На этой стадии рабочий навык становится *динамическим стереотипом*, т. е. выработанным и закрепленным тренировкой автоматическим способом достижения определенной цепи — выполнения операции, технологического приема и т. д. На основе динамического стереотипа сложившаяся координация условных рефлексов становится максимально стабильной. Участие коры полушарий головного мозга в реализации условных рефлексов резко ограничивается. За мозгом остается только *функция контроля и оценки*. Благодаря сформировавшемуся рабочему навыку происходит экономия мышечной и нервной энергии.

В трудовой деятельности работника (в нашем случае — повара) *динамический стереотип проявляет себя как система двигательных условных рефлексов*, которая образуется в результате многократного

повторения одних и тех же трудовых операций в заданной последовательности. Так, приготовление борща складывается из следующих стереотипных операций: 1) процеживания бульона; 2) доведения бульона до кипения; 3) закладки в кипящий бульон нашинкованной капусты и варки ее до полуготовности; 4) добавления тушеной свеклы и пассированных овощей; 5) введения белых кореньев; 6) добавления специй; 7) доведения борща до вкуса.

*Формирование и закрепление динамического стереотипа* происходит в результате неоднократного повторения всех этих операций именно в заданной последовательности, через определенные промежутки времени (2—3 раза в неделю). Можно считать, что у высококвалифицированного повара его действия в какой-то степени приобретают шаблонность благодаря тому, что система этих действий проста по структуре. При частом повторении она легко усваивается и экономно воспроизводится.

С другой стороны, динамический стереотип отражает способность к перестройке в соответствии с изменяющимися условиями, т. е. он характеризуется динамичностью. Так, в недельном меню может быть предусмотрено приготовление борща нескольких рецептур. Например, технология приготовления борща украинского предусматривает использование кроме указанных выше продуктов еще и свиного шпика, чеснока, болгарского перца; для борща московского необходимо, чтобы в бульоне дополнительно варились кости от ветчины или свиная копченая грудинка.

Сохраняя стереотипность, т.е. заданную повторяемость технологических приемов, повар вместе с тем должен учитывать различия в рецептуре блюд и изменять стереотип своих действий. Совершенствование технологии приготовления блюд может служить основой для дальнейшего формирования новых творческих подходов к развитию кулинарии.

Психология труда как прикладная отрасль психологии, изучающая психику человека в процессе трудовой деятельности, позволяет добиться повышения эффективности труда и формирования профессионально необходимых качеств личности.

Труд всегда был и остается средством выражения лучших качеств человека: ума, эрудиции, таланта. Человек, увлеченный своей профессией, получает от совершаемого труда большое эстетическое наслаждение. Увлеченность

трудом зависит от таланта и призвания работника, от рабочей обстановки, условий, в которых он трудится.

Профессии повара и официанта — наиболее ответственные в отрасли, от них в первую очередь зависит качество обслуживания посетителей. Психология трудового процесса этих профессий имеет свою специфику. Она определяется не только профессиональными способностями, но и определенными закономерностями развития трудовых навыков, связанных с обслуживанием потребителей.

## **§ 27. Психология труда повара**

Одна из специфических особенностей труда повара состоит в том, что ему приходится наряду с операциями, требующими высокопрофессиональных навыков и умений, совершать и значительную физическую работу.

Многочисленные исследования подтверждают, что в цехах предприятий общественного питания работать труднее, чем в цехах производственных предприятий. Если на заводе человека утомляют преимущественно физические нагрузки, то в общественном питании к таким нагрузкам добавляются еще и нервно-эмоциональные, вызванные необходимостью постоянно производить расчеты количества сырья и продуктов, требующихся для приготовления блюд в соответствии с планом-меню и сборником рецептов. Расчеты необходимы и на тех предприятиях, которые снабжаются полуфабрикатами высокой степени готовности, а также соусами, бульонами, тестом, фаршем и т. д. Требуется точное соблюдение норм вложения продуктов, рассчитанных на стандартное сырье соответствующих кондиций.

Высокое качество готовой продукции во многом зависит от строгого соблюдения поваром технологических требований к обработке продуктов и приготовлению блюд на всех стадиях производственного процесса.

Технологические карты освобождают его от необходимости помнить многочисленные варианты рецептов, нормы вложений набора сырья массой нетто на одну порцию (в граммах) и для облегчения расчета— на 10, 20, 30, 40, 50 и более порций. Вместе с тем от повара требуется постоянное напряжение так называемой вкусовой памяти, которая помимо основной гаммы (соленый, сладкий, горький, кислый) Должна содержать многочисленные промежуточные вкусовые тональности, а также их сочетания.

Трудовые процессы, совершаемые поваром, характеризуются двумя видами мышечной деятельности: динамической работой и статической работой.



Термин динамическая работа вводится в психологии для обозначения напряжения мышц и перемещения в пространстве какого-либо звена двигательного аппарата человека, а также перемещения предметов труда, инструментов. В течение рабочего дня повар совершает различное перемещение грузов — в зависимости от уровня механизации. Однако благодаря научно-техническому прогрессу становится все меньше механических операций у работников этой профессии. Вместо них появляются новые виды динамической работы с небольшими энергетическими затратами, требующими вместе с тем в процессе приготовления блюд быстроты движений, точности, координированности.

Только на первый взгляд кажется, что в своей профессиональной деятельности повар выполняет множество весьма простых двигательных приемов. При внимательном рассмотрении эти приемы оказываются довольно сложными, так как выполнение каждого из них требует помимо физических усилий еще скорости и точности. Приемы, сочетаясь друг с другом, превращаются в элементарные операции, которые повар осуществляет в определенной последовательности. При этом точность его движений достигается благодаря гармоничному включению различных мышц организма, поддержанию правильной позы, что обеспечивает общее равновесие тела.

Рассмотрим характерную динамическую работу на примере приготовления одного из самых простых блюд — пудинга.

1. Отжать творог.
2. Пропустить творог через мясорубку.
3. Яйца проверить, помыть и отделить желтки от белков.
4. Положить в творог желтки, сахар, соль, ванилин, муку и тщательно перемешать.
5. Взбить яичные белки.
6. Перебрать и промыть изюм.
7. Ввести все вышеперечисленные продукты в творожную массу, осторожно перемешивая ее.
8. Выложить творожную массу в форму, смазанную маслом и посыпанную сухарями.
9. Поверхность массы выровнять и смазать сметаной.
10. Поставить пудинг в жарочный шкаф и выпекать в течение 30—35- мин.
11. Разрезать готовый пудинг на порции.

Динамическая работа повара сочетается со *статической*, т. е. такой, которая совершается в неподвижной позе. Уровень утомляемости в этом положении во многом зависит от того, насколько целесообразны приемы и движения повара. Следует учитывать, что в процессе работы двигательные функции осуществляются не только двигательным аппаратом, но и всем организмом, причем происходит этот процесс под контролем и при координации центральной нервной системы; от нервных окончаний, имеющих в зрительных, двигательных и других анализаторах, импульсы Идут по

нервным волокнам к коре больших полушарий, в которых расположен центр, регулирующий двигательные функции организма.

Длительное пребывание работника в неудобной и напряженной позе, необходимость в процессе работы выполнять сложные действия по заданному плану— в соответствии с рецептурой и технологическими требованиями — может привести к патологическим изменениям: искривлению позвоночника, плоскостопию, расширению вен ног и т.д. Удобство позы зависит от положения центра тяжести и площади опоры, от напряжения мышц. Во время работы поза повара постоянно меняется, обеспечивая перераспределение нагрузки на отдельные участки тела и перегруппировку мышечных напряжений. Речь идет о так называемой позе работы стоя за производственным столом (например, при фигурной резке и обтачивании овощей в форме бочончков, шариков, чесночка, стружки, спирали и т.д.). Вообще поза стоя является специфической и характерной для работы повара. Она позволяет ему развить максимальные усилия и скорость на рабочем месте.

*Статическая* работа повара характеризуется напряжением мышц, усилиями, связанными с фиксацией предметов труда в неподвижном состоянии. При статической работе (шинковка или карбование овощей, украшение поверхности тортов рельефом из крема, глазури, цукатов и т.д.) не производятся какие-либо энергичные движения или перемещения тяжестей. Однако статическая работа повара сопровождается расходом энергии и быстро вызывает утомление. При этом уменьшается потребление кислорода.

Причиной преждевременного утомления является *монотонность труда*, природу которой И. П. Павлов объяснил как долбление в одну нервную клетку длительно действующего раздражителя, что приводит ее в тормозное состояние. Баланс нервных процессов нарушается в сторону торможения, которое распространяется по коре головного мозга.

Монотонность возникает в основном в тех случаях, когда повар занят однообразным ручным трудом, характеризующимся высокой частотой повторения элементарных действий, например при шинковке овощей, приготовлении полуфабрикатов из котлетной массы. Фактором напряженности при этом является высокий уровень нагрузки на ограниченную группу мышц и движений. Именно этот вид работ характеризуется длительным воздействием на организм однообразного и ограниченного круга раздражителей в условиях пассивного наблюдения за ходом технологического процесса. В этих условиях в качестве фактора

напряженности проявляется необходимость непрерывного поддержания высокого уровня активности в работе повара без тонизирующего влияния каких-либо стимулов (перерывов в работе и т.п.).

Для уменьшения утомления психологи рекомендуют соблюдать определенное соотношение между высотой производственного стола и ростом работающего, позволяющее работнику сохранять удобную рабочую позу, обеспечивать правильно выбранный угол зрения и расположение рук по отношению к поверхности стола. Другим фактором, снижающим утомление, может служить чередование статической работы с двигательной активностью. Движения, их достаточно высокий объем и разнообразие являются, как известно, важнейшим условием повышения жизнедеятельности организма человека, обеспечивают соответствующую стимуляцию вестибулярного, зрительного и кожного анализаторов, что в свою очередь служит источником высокой активности мозга, снижает нервно-психическое напряжение. Ограничение двигательной активности, в результате чего мышечный аппарат оказывается недогруженным, приводит к отрицательному явлению — *гиподинамии*. При длительной и систематической гиподинамии отмечаются повышенная утомляемость, общая слабость, снижение памяти, учащенное сердцебиение.

При работе в позе стоя энергетические затраты у повара увеличиваются на 10% по сравнению с позой сидя. Поэтому, если позволяют условия производства, следует разрешать повару делать несколько кратковременных пауз для смены поз тела. Это благотворно скажется на общем его самочувствии.

Дозированная физическая нагрузка, вызывающая заметное двигательное утомление, особенно характерна для работы в горячих цехах.

Продолжительно фиксированная малоподвижная рабочая поза присуща для поваров, занятых в холодных цехах.

Вынужденная необходимость в обоих случаях работать стоя в сочетании с напряженной деятельностью нервной системы приводит к снижению работоспособности. Поскольку работа, например, повара на раздаче носит характер вынужденного общения с потребителями, у него возникают отрицательные эмоциональные реакции.

Из-за невозможности прекратить общение с потребителями они могут иметь для работника неблагоприятные последствия: в его психике накапливается

нервно-эмоциональный заряд, который, не находя выхода, может привести к стрессу.

На настроение и самочувствие работников общественного питания влияет неритмичность процессов производства и обслуживания в течение дня, недели, месяца.

Эти организационные сбои в работе могут дополняться психической напряженностью из-за всевозможных претензий потребителей, например к качеству продукции предприятий. Следует иметь в виду, что повару приходится иметь дело с многообразными формами удовлетворения потребности человека в пище, его индивидуальными гастрономическими вкусами, которые носят зачастую сугубо субъективный характер. Оценивая органолептические качества приготовленных блюд, Эстетические достоинства их оформления, потребитель привносит некоторую субъективность в эту оценку.

Обследования, проведенные среди работников общественного питания, показали, что наибольшая неудовлетворенность своей профессией возникает у тех из них, кто обслуживает контингенты питающихся с преобладанием в их составе женщин. По результатам анкетных опросов, средняя оценка качества одних и тех же блюд у женщин на 5—10% ниже, чем у мужчин, а количество претензий — на 15—20% больше.

В общественном питании помимо индивидуальных и в определенной мере субъективных оценок качества приготовленных блюд существуют объективные Критерии. Это требования, закрепленные в специальных стандартах, технических условиях, инструкциях.

Этими нормативными документами пользуются многочисленные комиссии, инспектора и другие должностные лица, проверяющие качество продукции пред.приятий общественного питания.

Отрицательные эмоции по отношению к потребителям при значительной физической нагрузке у работников кухни не только становятся причиной возникновения конфликтных ситуаций, но и приводят к снижению социальной значимости избранной профессии в собственных глазах. Так, анкетные опросы показывают, что среди представителей массовых профессий только около 38% утверждают, что их труд пользуется уважением среди людей других профессий.

Психическая напряженность у работников кухни может возникать и по другим причинам. Ранее уже упоминалось, что технологический процесс требует от повара зрительной памяти, распределительного и подвижного внимания, сообразительности, ориентировки. Ориентировочная реакция необходима не только на рабочем месте, когда повар легко и безошибочно находит нужный ему инвентарь, но и для пользования нормативно-технологической документацией.

Ниже приводится профессиограмма повара, определяющая содержание его труда и психофизиологические требования к работнику этой профессии.

### Профессиограмма повара

Повар должен знать:	Повару должны быть присущи черты личности:	Психофизиологические требования к профессии повара:
химию: органическую коллоидную	энергичность, хорошее физическое развитие	физическая сила и выносливость
физику	аккуратность в работе	здоровое сердце и дыхательные органы
молекулярную биологию	внимательность	быстрый темп в работе с переключением на замедленный
товароведение продовольственных товаров технологию приготовления пищи	сноровка	способность к концентрации и устойчивости внимания  быстрое зрительное различение предметов, точный глазомер
основы эстетики и декоративно прикладного искусства	счетные способности  хорошо развитый эстетический вкус	способность различать цвета различных продуктов  уравновешенность характера  быстрое восприятие и переработка информации за единицу времени (с, мин) хорошая память, в том числе зрительная, вкусовая тактильная

Для предупреждения преждевременной утомляемости психологи рекомендуют строить график рабочего времени повара таким образом, чтобы в течение смены было несколько коротких перерывов, один из которых используется для приема пищи. Оставаться на рабочем месте во время перерыва не рекомендуется, необходима смена обстановки.

Прием пищи на рабочем месте недопустим ни с точки зрения эстетики, ни по гигиеническим соображениям. Помещение, предназначенное для этих целей, должно быть оборудовано соответствующим образом: низкие мягкие кресла или кресла-кушетки, умывальник, автоматы для отпуска прохладительных напитков, столы и столовые приборы.

Необходимость чередования работы и отдыха повара обусловлена психофизиологическими закономерностями. Уровень работоспособности его в течение рабочего дня неодинаков. Вначале—период вработываемости (организм настраивается на рабочий ритм, закрепляются рабочие навыки), после него — период устойчивого рабочего состояния (продолжается 3—4 часа и характеризуется высокой работоспособностью). Последний сменяется периодом утомления (ощущение усталости, снижение производственных показателей).

Основными средствами профилактики наблюдающейся у поваров гиподинамии служат физические упражнения с дозированной нагрузкой на различные мышечные группы тела, которые рекомендуется совершать во время отдыха: время от времени менять положение позвоночника, ног, рук, откидываться на спинку стула. Помогает и психогигиеническая гимнастика — нервно-эмоциональные упражнения (аутогенная тренировка). Большой эффект дают физические упражнения в комбинации с аутогенной тренировкой.

Другим действенным способом против монотонности труда, а следовательно, и преждевременной усталости являются правильно организованный труд во всех цехах, рациональная расстановка поваров по рабочим местам с учетом их способностей и склонностей. Общеизвестно, что каждый человек стремится выбрать работу по душе, в соответствии со своими наклонностями. У одного ярко выраженные склонности к приготовлению соусных блюд, другой специализируется на приготовлении супов, третий мастерски оформляет холодные закуски. Если характер работы по душе, то человек и трудится с полной отдачей, творчески.

Специализация поваров осуществляется по проверенной практикой системе поочередного приготовления блюд: повар готовит в течение месяца только первые блюда, в следующем месяце — только вторые, потом — холодные закуски и т.д. Это позволяет ему усовершенствовать свои навыки и добиться подлинного профессионального мастерства.

## **§ 28. Психология труда официанта**

Труд в общественном питании состоит из двух основных элементов: 1) материально-предметного (обработка продуктов) и 2) коммуникативного (общение с потребителями и другими участниками обслуживания — метрдотелями, буфетчиками, работниками сервизного буфета и т.д.). Первый элемент является основой трудовой деятельности повара, второй характерен для работы официанта, бармена, буфетчика.

При выборе профессии официанта следует иметь в виду, что в большинстве случаев интерес к этой профессии и материальное вознаграждение за труд еще не обеспечивают устойчивого удовлетворения работой. Официант должен осознавать, что его труд нужен людям и что его профессия ценится в обществе. Ведь официант олицетворяет перед потребителем всю сложную цепь, включающую такие промежуточные звенья, как сбор урожая, его хранение и переработка, транспортировка, приготовление пищи. В этой цепи он служит последним "ее звеном, единственным живым представителем огромной армии земледельцев, животноводов, транспортников, работников пищевой промышленности, поваров, кондитеров, механиков, имеющих непосредственный контакт с потребителем. Официант может «красиво» преподнести результаты труда всех этих людей, а может и «смазать» их, т.е. своим неправильным поведением вызвать у потребителя недовольство. С другой стороны, официанту адресуются порой незаслуженные упреки относительно качества блюд. Таким образом, официант как бы несет ответственность не только за конкретное предприятие общественного питания, но и за смежные отрасли народного хозяйства.

Труд официанта обезличен. Потребителям в принципе безразлично, кто будет их обслуживать, важно то, чтобы были удовлетворены их потребности. Время контакта официанта и потребителя ограничивается минимумом слов и действий. Взаимоотношения их носят сугубо деловой характер.

Установление личных контактов официанта с потребителями маловероятно из-за постоянно меняющихся потоков посетителей на предприятиях общественного питания. Кратковременность и случайность встреч с одними

и теми же посетителями ведет к резкому преобладанию формальных отношений над личными.

Формальный характер взаимоотношений официанта и потребителя усугубляется еще и встречной направленностью их непосредственных личных интересов. Потребитель стремится получить свежее, только что приготовленное по его заказу блюдо. Официант при выполнении заказа во многом зависит от качества работы кухни. Однако независимо от этого фактора он стремится реализовать за смену как можно больше продукции, поскольку это влияет на размер его зарплаты. Недовольство и раздражение потребителя официант вынужден принимать на свой личный счет и соответственно реагировать. В итоге у потребителей нередко возникают вполне зримые расхождения между представлениями о том, каким должен быть уровень обслуживания в ресторане или кафе, и реальной картиной. Официантами претензии потребителей часто воспринимаются как проявление чрезмерной требовательности, придирчивости и даже капризности.

Придя в ресторан или кафе, посетители мало заботятся о впечатлении, которое они производят на официанта или бармена, в то время как последних весьма волнует, что подумают о них обслуживаемые. Обезличенность общения (в наших ресторанах официантов не принято называть по фамилии), а также низкий уровень взаимной значимости его участников создают почву для отсутствия заботы о производимом впечатлении друг на друга. В результате появляются субъективные условия для проявления невнимательности, бестактности, невыдержанности, грубости.

В глазах потребителя официант является тем человеком, который несет всю ответственность как за качество обслуживания, так и за другие стороны деятельности предприятия, часто не связанные со служебными обязанностями. Конфликтные ситуации оттого и возникают, что потребители высказывают официанту свои необоснованные претензии.

На психическое состояние официанта отрицательное влияние оказывает шум в зале, источником которого являются посетители и оркестр. Часть рабочего времени официанты находятся в других производственных помещениях, где на них воздействует шум от технологического оборудования и вентиляционных устройств.



## § 29. Влияние психического состояния официанта на производительность труда и самочувствие во время работы

В процессе трудовой деятельности у человека возникают разнообразные *психологические реакции*, зачастую даже нарушения психологического равновесия.

Реакция человека может быть спокойной, **положительной**, если он умеет сосредоточить свои усилия на преодолении возникающего препятствия. Когда человек не уверен в своей способности справиться с поставленной задачей, реакция носит **отрицательный** характер и, как правило, проходит в острой форме. Между этими двумя полюсами возможны! разнообразные промежуточные формы проявления реакции — депрессия, примирение со сложившейся ситуацией, оптимизм и т. д.

Существует определенная категория людей, которые воспринимают каждое препятствие болезненно — как угрозу или оскорбление личности. Нередко у них возникает *защитная реакция на мнимую угрозу*, что выражается либо в психических состояниях (гнев, агрессия), либо в виде определенных действий (от ухода с места работы до полнейшего равнодушия к окружающим). В психологии такое психическое состояние называется *фрустрацией*, о чем говорилось выше.

В состоянии фрустрации человек оказывается тогда, когда его действия и стремления, направленные к достижению определенной цели, терпят крушение. Если в это время не находится заменяющего действие компонента (компенсатора), **фрустрация проявляется в форме явной враждебности и даже агрессии**. Чаще всего это бывает в том случае, когда препятствие к достижению цели воспринимается личностью как затрагивание ее коренных интересов. При состоянии фрустрации возникшую в психике человека напряженность можно снять либо ускоренным достижением цели, либо различными заменяющими положительными реакциями.

Классическим примером проявления фрустрации в форме агрессии является грубое или скрыто грубое и просто нелюбезное отношение официанта к потребителям. Постоянно возникающее состояние фрустрации (или, как говорят в психологии, нагромождение состояний фрустрации) может вызвать у официанта хроническую склонность к агрессии. Причины этого могут быть самыми разными: лишение премиальной доплаты, несвоевременное приготовление заказанных блюд на кухне, ссора с директором или

метрдомом, капризное поведение потребителя, транспортные неурядицы по дороге на работу.

Локализацию, т. е. источник, возникновения враждебности официанта по отношению к потребителю зачастую трудно определить. В психологии такое явление называется *перемещением враждебности*. Суть его заключается в том, что человек, впавший в состояние Фрустрации, выразившейся затем в агрессии, в случае возможности направить свои ответные действия против первопричины, т. е. самого препятствия, вызвавшего это состояние, вымещает свою враждебность на других людях. В отдельных случаях эту враждебность Он может направлять даже против себя самого. Поэтому потребители, на которых направлена враждебность официанта, могут быть совершенно никак не связанными с той причиной, которая вызвала у него фрустрацию. Так, например, официант, получивший от директора ресторана несправедливое замечание, может направлять свою агрессию в адрес потребителя в форме пререканий и других проявлений подобного рода.

Другим видом реакции официанта на появившееся у него состояние фрустрации является *чувство смирения*. Если, например, он систематически подвергается критике на производственных совещаниях со стороны дирекции и его часто несправедливо наказывают, например, лишают премии, то у него может пропасть желание к активной трудовой деятельности, повышению своего мастерства. В результате наступает состояние страха, боязни, обусловленное постоянными неблагоприятными внешними условиями. Появляются скованность действий, пассивность. Исключение составляют люди с повышенным чувством собственного достоинства, у которых ситуации, вызывающие обычно страх, усиливают их активность, стремление к достижению цели.

Нередко причиной фрустрации у официантов, барменов, буфетчиков, поваров является чувство неудовлетворенности, возникающее от осознания того, что профессия выбрана ими случайно. Подобное состояние обуславливается отсутствием возможностей для самопроявления личности, для реализации жизненных целей и задач, которые ставит перед собой человек при поступлении на работу.

У каждого человека имеются определенные *мотивы в выборе профессии*, в которых он выражает свой уровень притязаний: кем бы он хотел быть — руководителем, рабочим, заведующим, бригадиром и т.д. Человек, выбравший профессию официанта, взвешивает при этом все «за» и «против» и выставляет перед руководителем предприятия общественного

питания, куда он пришел работать, определенные требования. Если же данное предприятие не удовлетворяет какие-то из этих требований, то у официанта может наступить состояние фрустрации.

Известно, что профессия официанта — не из легких. Суть ее — забота о человеке. Добрую улыбку официанта, его участливое, вежливое отношение потребителю запоминают надолго. Не всякому дано умение красиво сервировать стол, быть гостеприимным к каждому, кто пришел в кафе или ресторан, быстро и хорошо обслуживать гостей. Чтобы помочь им сделать заказ по вкусу, официант перед началом работы должен внимательно ознакомиться с меню, узнать у поваров особенности приготовления того или иного блюда. И это далеко не полный перечень обязанностей официанта по отношению к потребителям разного возраста и характера.

Умение быть приветливым, радушным — профессиональная обязанность официанта. Улыбаться людям — значит хорошо относиться к ним. Но каждому ли работнику под силу улыбка? Здесь вступают в действие факторы, которые можно определить, как *профессиональную пригодность* человека к данному виду деятельности, особенности его характера, темперамента. Если молодой человек выбрал профессию, которая доставляет радость ему самому и окружающим, значит, он нашел в жизни свое место и призвание.

Как показывают социологические исследования, профессию официанта выбирают далеко не часто: мешает некий психологический барьер, предвзятое отношение к сфере обслуживания. Более того, многие юноши и девушки, работающие в сфере общественного питания, зачастую не понимают социальной значимости своего труда, стесняются своей профессии. А ведь низкий уровень осознания собственной профессиональной чести отрицательно сказывается на отношении к труду и результатам его.

Развитие у каждого работника высокого сознания профессиональной *чести и гордости за свой труд* является важнейшей задачей нравственного воспитания в трудовых коллективах предприятий общественного питания. Если работник любит свою профессию, понимает ее общественную значимость и необходимость, то проявление нравственной ответственности будет выражаться, прежде всего, в добросовестном труде.

Разрушить пресловутый «барьер» между посетителем и обслуживающим персоналом — это еще полдела. Главное — обучить молодых официантов быстро и легко устанавливать контакт общения с потребителями. В этом

основа воспитания любви к выбранной профессии, которая должна прививаться еще во время учебы в профессионально-торговом училище. Ведь известно, что настоящим официантом становится далеко не каждый, даже окончивший специальную школу официантов или ПТУ. Человек, посвятивший себя этой профессии, должен выработать в себе особые душевные качества, которые можно объединить двумя емкими понятиями — гостеприимство и воспитанность.

Для гостеприимного официанта каждый человек, пришедший в ресторан, — это не просто потребитель, а желанный гость, которого нужно встретить по-домашнему тепло, с приветливой улыбкой. В принципе любого человека, избравшего профессию официанта, можно обучить приемам и навыкам сервировки. Научить же обслуживать гостей с душой, т. е. не показанному холодно, — для этого нужно призвание. Равнодушие для работников зала так же противопоказано, как, например, слабое зрение для шофера такси. Обслуживать людей, на лицах которых можно увидеть благодарность за свой труд, за усилия всего коллектива, — дело нелегкое, но почетное. Весь день перед глазами официанта проходит вереница лиц людей с разными характерами, взглядами, вкусами. Несмотря на усталость, к каждому из них нужно найти такой подход, чтобы они остались довольны обслуживанием. Добиться этого можно только в том случае, если официант внимателен к людям, доброжелателен, если девиз его работы — дарить людям радость. Как правило, посетители всегда охотно отвечают тем же.

Основной принцип взаимоотношений между потребителем и официантом — это отношения гостеприимного хозяина и гостя. Приветливо встретить гостя, помочь в выборе блюд, напитков, быть приятным в общении, уметь подойти к каждому потребителю в зависимости от его пола, возраста, характера, создать в зале свободную непринужденную обстановку, в которой каждый пришедший сюда почувствует себя желанным гостем, — такова программа ежедневной работы обслуживающего персонала.

В большой степени выполнение этой задачи зависит от *воспитанности работников* предприятия. Воспитанность дается не от рождения, не переходит от поколения к поколению, она не является достоянием избранных людей. Воспитанность можно и нужно утверждать в человеке в любом возрасте. Быть воспитанным означает уметь вести себя в обществе, выполнять те обязанности, которые вытекают из отношений между людьми, более того — вести себя более предупредительно по отношению к другому. Известно, что воспитанность — это не только хорошие манеры, но и

проявление гуманности, человечности, в конечном счете, это то, что принято называть внутренней интеллигентностью. А. П. Чехов писал: «Какое наслаждение уважать людей». Однако известна и другая истина: чтобы испытать это чувство, надо уметь уважать других.

В процессе трудовой деятельности официант может находиться в состоянии эмоциональной напряженности, которая выражается либо в торможении, либо в возбуждении. *Тормозной тип реагирования* характеризуется общим мышечным напряжением, особенно резко проявляющимся в мимике, скованности позы и движений, разного рода фиксациях. Пассивность, замедленные течения психических процессов, своеобразная «эмоциональная инертность» проявляются в этом случае в виде безучастности и негативного безразличия к окружающим. *Возбудимый тип реагирования* на окружающую обстановку выражается в суетливости, многословности, гипертрофии двигательных реакций, быстрой смене принимаемых решений, несдержанности в общении с потребителями, товарищами по работе и т. д.

С точки зрения профессиональных требований для работы официантом важно иметь уравновешенную нервную систему, в которой четко, своевременно и безболезненно чередуются процессы возбуждения и торможения. Оба эти процесса, как уже указывалось ранее, взаимосвязаны, влияют на силу и уравновешенность друг друга.

Вполне понятно, что даже самые опытные работники не застрахованы от неожиданностей, которые могут произойти из-за неправильной реакции нервной системы, когда нарушается равновесие процессов возбуждения и торможения. При этом следует учитывать, что нередко длительное возбуждение может смениться внезапным торможением. Если, например, банкет назначен на определенный час, к которому официанты закончили сервировку столов в соответствии с поступившим заказом, а приезд гостей по каким-то причинам Долгое время откладывается, то возбуждение у официантов может смениться чувством безразличия. Это происходит потому, что в кульминации ожидания тормозной процесс по законам высшей нервной деятельности начинает концентрироваться в головном мозгу вокруг зоны возбуждения. Он может охватывать все большие и большие области мозга, включая и первоначальный очаг возбуждения.

Чаще всего человек находится в таком состоянии, когда в мозгу главенствует один, *доминирующий, очаг возбуждения* (доминанта). В это время импульсы раздражения, получаемые мозгом извне, сталкиваются с доминантой, не

давая существенного результата. Только очень сильные импульсы раздражений могут погасить доминанту.

Нервная система человека устроена так, что по мере нарастания раздражения усиливается психологическая реакция на него, однако происходит это не бесконечно, а только до известного предела, когда дальнейшее нарастание реакции прекращается, и развиваются признаки торможения. Эту важную закономерность в деятельности нервной системы И. П. Павлов I назвал *запредельным торможением*. Благодаря нему нервная система как бы оберегает себя от чрезмерного возбуждения и почти на всякое слабое раздражение отвечает не возбуждением, а торможением. В результате организм избавлен от необходимости перестраиваться.

В работе официанта, бармена, буфетчика наибольшее значение имеют качественные показатели деятельности нервной системы. Само собой разумеется, что *сильная нервная система*, способная вынести чрезвычайные раздражители, является наиболее желательной для тех, кто выбрал профессию официанта. *Слабая нервная система*, напротив, уязвима с точки зрения преждевременного утомления. Оно охватывает все системы организма. К концу смены официант чувствует, как «гудят ноги», появляется одышка. Сердце, легкие посылают в мозг сигналы о необходимости передышки, мозг устал от постоянного напряжения. И только воля человека не сдается, не отступает перед усталостью. В данном случае речь идет о *выносливости* — важном качестве работника сферы обслуживания. Человеку, находящемуся на этой работе, порой кажется, что все силы исчерпаны, что в работе наступает «мертвая точка». Однако стоит только преодолеть ее, как тут же открываются новые источники энергии. Следовательно, утомление можно считать не столько признаком действительного *истощения организма*, сколько лишь свидетельством временного *перевозбуждения* отдельных участков нервной системы. Снять его можно определенным усилием воли, активной деятельностью, которая как бы открывает «второе дыхание», приносящее с собой новые силы.

Из-за того, что официанту приходится много двигаться, «двигательная зона» его мозга оказывается в сильно перевозбужденном состоянии. Вывести человека из этого состояния по законам внутреннего торможения может только сон. Во время отдыха зона возбуждения постепенно переходит в заторможенное состояние, причем сон охватывает все очаги возбуждения. Во время сна, этого естественного охранительного состояния человека, клетки многих нервных центров отдыхают, набирая запас энергии.

В состоянии напряженности работа официанта характеризуется преобладанием стереотипных ответов на вопросы потребителей, отсутствием координации в планировании и оценке своих действий. Все это ведет к понижению устойчивости психических процессов. Появляется растерянность, утрачивается самообладание. При достижении крайних степеней психической напряженности человек может самоустраниться от продолжения работы, так как он не в силах выполнять свои профессиональные функции.

Возникающие в работе официанта психические состояния принято обозначать понятием «психическая напряженность», «эмоциональная напряженность». Главным компонентом психической напряженности служит эмоциональное возбуждение или эмоциональная насыщенность профессиональной деятельности.

Определенные эмоции обуславливают стрессовые состояния: гнев и страх и их смешанные формы, а также эмоциональные состояния, называемые *аффектами, тревожностью*.

Официанты в условиях психической напряженности, возникающей в ходе их профессиональной деятельности, ведут себя по-разному. Одних отличает высокая устойчивость к неблагоприятным факторам, возникшим в работе, деятельность других резко ухудшается, вплоть до срывов. Эта специфичность реагирования обуславливается не столько характером самой профессии официанта или внешних условий, в которых он трудится, сколько особенностями психики человека.

Следует различать понятия напряжение и напряженность. Возникающее в процессе трудовой деятельности официанта напряжение оказывает на него положительный, мобилизующий эффект, в то время как напряженность, напротив, приводит к понижению устойчивости психических и двигательных функций. При этом может возникнуть и тормозная форма замедления и выполнения интеллектуальных операций (расчет с потребителем, сдача выручки кассиру), особенно при переключении внимания. Чаще всего такое состояние приводит к увеличению количества ошибочных действий при сохранении и даже увеличении темпа работы. В этом случае характерными чертами поведения работника будут склонность к малоосмысленным, импульсивным действиям, забывание даже самых простейших инструкций, неоправданная спешка и суета.

Особенно характерны эти действия для тех, у кого еще недостаточно сформированы профессиональные навыки.

В тех случаях, когда психическая напряженность характеризуется сильным эмоциональным возбуждением, резко нарушается двигательная координация человека, снижается темп работы, нередко наступает чувство безразличия и депрессии.

Поскольку *психическая напряженность* характеризуется преобладанием отрицательных эмоциональных переживаний, то такие эмоции, как страх и гнев, обладающие свойством проявляться в интенсивной форме, приводят к снижению результатов деятельности. Чтобы в условиях психической напряженности у работника не происходило нарушения мыслительной и эмоциональной согласованности в действиях (например, ошибки при подсчетах), ему необходимо:

осознавать мотивы и цели своей деятельности — культурным и вежливым обслуживанием удовлетворить потребности гостей в отдыхе и вкусной пище; при возникновении «взрывоопасной» ситуации прогнозировать события и в соответствии с этим принимать решения, выбирать ту или иную линию поведения.

Другими словами, официант (бармен, буфетчик) в сложной ситуации ведет себя не как пассивный субъект, подвергающийся сильным эмоциональным воздействиям и автоматически приспособляющийся к ним свои действия, а как активная творческая личность, проявляющая эмоционально-психологическую гибкость в зависимости от условий. Официант, осознающий себя как устойчивую личность, обладающую чувством собственного достоинства, внутренней собранностью, независимо от меняющихся ситуаций сможет оставаться самим собой. Самосознание его в данном случае выступает как определенное отношение к себе, четкое понимание им цели и характера своей деятельности.

Успех регулирования человеком своего психического состояния во многом зависит от природных свойств его нервной системы. Как известно, существуют общие и индивидуальные **пределы допустимых интенсивностей психологических процессов**, сопровождающихся мобилизацией резервов организма, приспособлением его к возникшей ситуации. Сила нервной системы здесь является необходимой предпосылкой профессиональной пригодности к работе.



Состояние психической и эмоциональной напряженности тесно связано с осознанием официантом мотивов своей деятельности. Само по себе осознание полезности своего труда обладает большой побудительной силой, что выражается в активном отношении его к самой задаче обслуживания, стремлении проявить свои силы и способности.

Среди положительных сторон работы на предприятиях общественного питания, воздействующих на сознание работника, обслуживающего потребителей, различают познавательные, трудовые и эмоциональные. Кроме того, появляется удовлетворение от самого процесса обслуживания, поскольку работник чувствует, что своим трудом приносит людям радость. Именно поэтому он может сравнительно легко преодолевать трудности в работе. Сам по себе процесс обслуживания обеспечивает ему непрерывное побуждение трудового подъема, т. е. «работа на людях» в этом случае становится своеобразной потребностью, которая выражается в глубоком интересе к ее результату, в увлеченности процессом обслуживания.

Наряду с указанными выше мотивами в работе официанта (бармена, буфетчика) существуют другие поведенческие факторы, связанные с самоутверждением человеческой личности:

стремление выявить свои потенциальные возможности;

потребность в признании хорошей репутации «своего» предприятия или его престижа;

потребность в постоянной, хорошо оплачиваемой работе (последнее связано с оценкой самого себя, формированием чувства самоуважения).

Остановимся подробнее на последнем из перечисленных выше мотивов, регулирующих профессиональную деятельность и поведение официанта в сложных психологических ситуациях. **Создание «образа самого себя»** занимает важное место. Мотивационная структура этого образа состоит из таких слагаемых, как представление официанта о своих физических качествах, умениях и профессиональных способностях, отношении к посетителям. Образ играет важную роль при оценке официантом своих возможностей в различных ситуациях, в результате чего мотивы его поступков в конкретной ситуации могут быть сильными или слабыми.

Оценка своих возможностей может выражаться либо в их переоценке (чаще всего), либо в недооценке, что, как правило, является постоянной чертой личности. Неадекватность самооценки по-разному влияет на качество

обслуживания. При заниженной самооценке официант охотно приписывает себе более низкие возможности по сравнению с теми, которыми он обладает в действительности. При этом он заодно может недооценивать свою общественную полезность, а это уже приводит к ограничению активности и более низким результатам по сравнению с теми, которых он мог бы достичь, понижению инициативы, особенно в тех случаях, когда ситуация предъявляет повышенные требования к его способностям. Неверие в свои силы чаще всего служит одной из главных предпосылок появления психической напряженности (стресса) у официантов.

При активном воздействии на психику официанта отрицательных эмоций (усталость, тревога, раздражение) важно попытаться найти выход из данного состояния, овладеть собой. Любой человек может научиться управлять своей психикой. Для этого нужно мысленно подавать в свой мозг положительные сигналы-команды и ни в коем случае не предаваться мрачным размышлениям, а наоборот, заставить себя думать о чем-то приятном, улыбаться. После неприятного разговора психологи рекомендуют по возможности больше двигаться или, наоборот, сесть, расслабиться, дать мыслям свободно течь, почувствовать некоторую беззаботность. Таковы меры «скорой помощи» при стрессовых состояниях.

Психологами установлено, что для здоровья человека *опасны не столько активные отрицательные эмоции, сколько пассивные* — отчаяние, хроническая тревога, депрессия. Так, у человека, ошибочно выбравшего профессию официанта, неприятные эмоции, связанные с неудовлетворенностью работой, приобретают социальную окраску в виде таких мотивов, как чувство вины, сожаления, угрызений совести.

Положительные и отрицательные эмоции имеют прямое отношение к работе. Известно, что среди потребителей встречаются люди недостаточно воспитанные, порой просто грубые. Во взаимоотношениях с ними не следует руководствоваться только эмоциями, надо чаще включать интеллект и логику, хотя, конечно, следует иметь в виду, что далеко не каждый человек способен правильно оценивать ситуацию и разумно строить линию своего поведения. Главное — следовать принципу: «Разум управляет чувствами». Официант, которого легко вывести из себя, считается профессионально непригодным. Во время приступа гнева сознание, как правило, «отключается», у человека начинают доминировать отрицательные эмоции, которые «бушуют» не только в глубине души, но и отражаются на внешнем облике.

*Не следует показывать потребителю, что официант чем-то расстроен, удручен. Его лицо должно быть приветливо-спокойным. Выражением лица официанту надо уметь управлять.*

Важным элементом в общении между людьми, в том числе между официантами и посетителями, служит улыбка. «Дорогу смеху», — писал поэт Александр Твардовский. Смех, улыбка помогают человеку восстанавливать душевное равновесие, делают его более привлекательным. Не рекомендуется давать выход своему гневу или обиде в каких-то немедленных Действиях, но не следует, и носить в себе тяжесть переживаемого. Прекрасный способ успокоить свою нервную систему углубиться в работу, энергично совершать физические движения, поскольку физиологический механизм разрядки в том и состоит, что адреналин, поступающий в кровь во время приступа гнева, в процессе физических движений «сжигается». Физические усилия как бы наводят порядок в биохимическом балансе организма.

*Разрядить неприятную обстановку легче взаимным вниманием, добрым словом. Воздействие добра на человеческую психику поистине целительно. И, напротив, «злость — всегда оружие бессилия».*

«Игра нервов», смена настроений, эмоций не проходит для человека бесследно, поскольку центральная нервная система способна усваивать, «запоминать» свои собственные реакции. Если какие-то сигналы о постоянных или частично повторяющихся обстоятельствах приходят в организм раз, другой, третий, а он в каждом случае отвечает одинаково, стереотипно, то в клетках коры головного мозга от такой тренировки сложится определенная функциональная системность условных рефлексов, называемая *динамическим стереотипом*.

Динамический стереотип в работе официанта — это своеобразная определенная натренированность в исполнении каких-то приемов, когда постепенно даже самые трудные моменты в обслуживании потребителей становятся для него легко выполнимыми, причем всю привычную работу, даже особо трудную, ему делать легче, чем новую.

Можно утверждать, что динамический стереотип «экономически целесообразен», поскольку он облегчает работу нервных клеток, помогает выработать линию поведения во многих производственных ситуациях.

Известно, что нервная система может выдерживать довольно сложные психологические нагрузки. Но как бы, ни была она крепка, иногда под влиянием повседневной работы или воздействия различных

неблагоприятных факторов плавное течение процессов торможения у человека начинает расстраиваться. Наступает срыв нервной деятельности — функциональное расстройство нервной системы и как результат — невроз. И вот уже обычная работа превращается для официанта в безрадостную обязанность, в которой все тяготит, утомляет, нервирует.

В таких случаях нервная система нуждается в своеобразных **стимуляторах**, таких, как занятия физической культурой, участие в туристских походах, лыжные вылазки, плавание в бассейне. Нервное успокоение, приятная физическая усталость будут способствовать перемене чувств, снимут раздражительность.

*Неврастения* (в переводе на русский язык — «нервная слабость») может проявиться у официанта в форме срыва в деятельности нервной системы. Он сопровождается чрезмерной раздражительностью, вспыльчивостью и как результат — снижением работоспособности. Появляются головная боль, головокружение, чувство разбитости, вялость. Шум, яркий свет в этом случае вызывают повышенную нервно-эмоциональную реакцию.

Появление неврастении у официанта бывает заметно по характерным признакам: несдержанность во взаимоотношениях с потребителями, порывистость в движениях, склонность к преувеличению трудностей, возникающих в процессе обслуживания, требование от окружающих чрезмерного внимания к себе. Справиться человеку с таким состоянием нервной системы поможет **дисциплинирующий образ жизни**: каждое утро зарядка, душ, активный отдых, участие в насыщенных возбуждением видах игры, спорта, которые, как правило, создают мощный и радостный поток импульсов, стекающихся в кору головного мозга человека.

Психологи рекомендуют использовать следующий прием. Если работника чем-то огорчили, причинили ему неприятность, вызвавшую отрицательные эмоции, необходима немедленная разрядка. В результате накопившийся в организме адреналин будет расходоваться на ответную вспышку и не приведет к повышению артериального давления. Формы разрядки могут быть самыми разнообразными: двигательная активность, саморегуляция эмоционально-психологических реакций на психотравмирующие и конфликтные ситуации и т. д.

### **§ 30. Трудовой процесс бармена**

В переводе с английского слово «бар» означает «небольшой ресторан, где посетителей обслуживают у стойки, а также сама такая стойка». В свою

очередь французское слово «ресторан» равнозначно обрусевшему «ресторация», которое словарь В. Даля толкует как «трактир, чистая харчевня».

В наше время рестораны, а также имеющиеся при них бары выполняют разнообразные функции — не только накормить и угостить пришедших сюда людей вкусными напитками, но и обеспечить им содержательный отдых. В баре, например, где собираются незнакомые друг другу люди с разными вкусами и взглядами, перед барменом стоит непростая задача — сплотить этот своеобразный временный коллектив. Каждому из потребителей далеко не безразлична направленность поведения бармена, пусть даже на короткое время.

**Репутация бара** — это, прежде всего репутация самого бармена. От него зависит, будут ли довольны потребители культурой услуг, предлагаемыми напитками и блюдами, сервировкой стола. Бар можно превратить в своего рода очаг культуры с ненавязчивым целенаправленным воспитанием потребителей, а можно сделать из него «забегаловку», где главное — спиртное и сигареты. Известно, что посетители баров — это в основном молодые люди. Большинство из них приходят сюда не для того, чтобы «убивать» время, а для полезного отдыха. При соответствующей эмоционально-психологической обстановке в баре и посетители ведут себя подобающим образом.

В большинстве ресторанов существует музыкальное обслуживание. При отсутствии оркестра предусмотрено воспроизведение качественных кассетных записей, дисков (грампластинок) с помощью специальной аппаратуры.

Вместе с тем недопустимо превышение норм громкости, что вызывает справедливые нарекания посетителей. Громкость звучания музыки должна быть отрегулирована с учетом акустических возможностей данного помещения.

Эстетическая атмосфера создается не только благодаря красивому интерьеру, приятной и уютной обстановке, но и характеру музыки. В дневное время приемлема тихая инструментальная музыка, вечером — танцевальная. В национальных ресторанах формируется соответствующая музыкальная программа. Национальный колорит должен быть отражен также в одежде музыкантов и солистов.

Чистота и порядок, высокая культура услуг должны сопровождать посетителя на каждом шагу, воздействуя положительно на его поведение и вызывая уважение к окружающим и к тем, кто создает здесь уют и хорошее настроение.

Три условия необходимы для создания хорошей атмосферы в баре:

- 1) хорошая кухня,
- 2) чистота,
- 3) умение бармена создать приятную непринужденную обстановку, способствующую отдыху посетителей.

Рассмотрим с этой точки зрения трудовой процесс бармена.

**Психология труда бармена.** При выборе молодым человеком профессии бармена важное значение имеет непосредственный интерес его именно к этому виду труда. Однако, как было замечено, в большинстве случаев интерес к работе и достаточное вознаграждение еще не обеспечивают устойчивого удовлетворения человека своей деятельностью. Ему необходимо также сознавать, что его труд нужен людям.

Чаще всего при выборе профессий, связанных с деятельностью в области медицины, биологии, физики, в пользу этих профессий говорит их социальный престиж, внимание и уважение, которые оказывают им общество, печать, телевидение.

Работникам общественного питания нередко в силу сложившегося общественного мнения приходится отстаивать честь своей профессии. Не секрет, что многие из них стесняются своей профессии, считают ее «не престижной». Думая так, они забывают, что престиж профессии и предприятия — это сумма престижей каждого отдельного представителя отрасли. Писатель В. В. Липатов сказал: «Престиж — это металл, который куется собственными руками, на каждом рабочем месте. Чем выше твое личное самосознание, чем шире твой кругозор, серьезнее задачи, возвышеннее цели, тем более весомый вклад вносишь ты в фундамент престижа своих товарищей, профессии в целом». Таким образом, отношение окружающих к работе, к делу во многом зависит от того, как сам человек относится к нему, насколько он заинтересован в высокой оценке своего труда.

В понимании некоторых обывательски мыслящих людей бармен — прежде всего доходная профессия. По их мнению, бармен втайне презирает своих клиентов, обсчитывает их и ему выгодно, если посетитель «выпил лишнего».

Подобное представление о профессии бармена бытует с давних времен. Когда-то слово «бар» (в переводе с английского «загородка», «застава», «стойка») обозначало место, отгораживающее продавца спиртных напитков от покупателей. Когда бары впервые появились в США, продавца от покупателей отделял обыкновенный деревянный брусок — своеобразный барьер, который со временем превратился в изящную и комфортабельную барную стойку.

На Руси в XIX в. широкое распространение получили предшественники бара — кабаки. В них посетителей обслуживали кабатчики — лица, продававшие кабачное питье (в том числе медки и пиво). Поскольку кабатчики во время работы находились за стойкой, т. е. своеобразным прилавком, то их еще называли «застоичниками».

И для бара, и для кабака общим устройством, роднящим их, была стойка, за которой продавались винно-водочные изделия. И продавца, стоящего за этой стойкой, стали называть барменом. Одно время слово это вышло из употребления и было заменено на «буфетчик», а затем вновь вернулось, но уже в новом значении.

Стоит ли говорить о том, что и бармены, и кабатчики в те стародавние времена отнюдь не являли собой образец нравственности и порядочности. Скорее наоборот, их профессия отождествлялась с такими понятиями, как «бестия надувная», «пройдоха». В народном сознании слова «кабак», «трактир» всегда имели остро негативное социальное значение, которое распространялось и на работающих там людей.

В наше время бар — это не убогая рюмочная или на скорую руку оборудованная пивная. Бар — это особый мир, красивый и романтический, место для тихих бесед, отдыха, развлечений. Бар — это настроение, создаваемое не вином, а атмосферой общения. Добиваться этого впечатления — смысл работы каждого бармена.

Изменилась и сама функция бара. В нашей стране винный бар — редкость. На смену ему пришли другие виды этих заведений — безалкогольные бары, в которых основной напиток — соки овощные и фруктовые, морсы, сиропы, молочнокислые и ряд других напитков. Салатные бары представляют собой один из вариантов «шведского стола».

Таким образом, сущность профессии бармена меняется на глазах, поднимается ее престиж. В Эстонии, например, имена барменов пользуются такой же известностью, как популярных певцов и спортсменов. Они доказали своим трудом, что любую профессию можно принизить или возвысить, выразив в ней самого себя.

Работа бармена заключается в том, чтобы обеспечить отдых гостям. Он должен помнить, кто что заказал и сколько выпил. Даже в винных барах у хорошего бармена гость не должен напиваться. Ведь это было бы равносильно тому, что хозяин напоил гостя, а потом сам же вызвал милицию... Не в меру развеселившемуся гостю лучше дать понять: «Вам, пожалуй, пора перейти к чаю». И уж в совсем критической ситуации можно урезонить его: «Не тратьте время на пустые разговоры. Я вас больше не обслуживаю».

Труд бармена, как и официанта, нелегок. За стойкой за смену он вышагивает около 20 километров: от экспрессавтомата к ручкомойнику, к магнитофону, к очередному гостю, который уже сидит на табуретке у стойки. Садиться бармену нельзя — не позволяет профессиональная этика.

У каждого бармена вырабатывается *собственный стиль обслуживания*.

Предлагая очередному посетителю ассортимент: коктейль, сок, кофе, чай, конфеты, канапе, хороший бармен при этом смягчит стандартность фразы легкой полуулыбкой, посоветует, какой напиток подобрать к тому или иному блюду, чтобы получилось удачное сочетание.

Как уже было сказано, суть работы бармена заключается в том, чтобы создать условия для отдыха гостей. Строгий стиль его поведения означает серьезное отношение к отдыху, досугу людей, умение создать хорошее настроение, заставить потребителей полностью принять правила, установленные в баре. Например, курить в баре можно только в специально отведенном месте; если в бар зайдет посетитель в не трезвом состоянии, ему надо дать понять, что он ошибся адресом. *Чувство меры (такта)* — *важнейшее психологическое качество профессии бармена*.

Понятно, что не всякий человек может стать барменом, а только обладающий определенными способностями. Прежде всего, он должен быть коммуникабельным, т. е. общительным, умеющим легко и непринужденно устанавливать контакты с потребителями. Бармену необходимо быть наблюдательным, чтобы определить характер собеседника, его настроение, правильно построить с ним беседу, выявить его потребности.



Добиться мастерства в своей работе бармен может лишь при условии, если будет постоянно совершенствовать свои профессиональные навыки, повышать уровень культуры обслуживания.

Для бармена особенно важно знание этикета: его хорошие манеры сразу же бывают замечены и оценены посетителями. Причем здесь важно не только следование общепринятым нормам общения, а именно высокий профессионализм в сочетании с безупречными формами поведения.

**Подготовка бара к обслуживанию.** Прежде чем пригласить в бар гостей, необходимо провести уборку. Целесообразно сделать это накануне вечером, а перед началом работы обработать помещение пылесосом, хорошенько проветрить, протереть влажной тряпкой пол.

Необходимо проверить исправность механического, теплового и холодильного оборудования. Контрольно-кассовый аппарат следует заправить кассовой лентой и сверить показания кассовых счетчиков, а затем поставить соответствующую дату.

Протирка витрины и ее оформление — обязанность бармена. Около каждого изделия, выставленного на витрине барной стойки, должен быть ценник. Выставлять товар следует в определенном порядке (слева направо): в верхнем ряду высокосортные напитки (коньяк, виски, ром, джин, водка) и ликероводочные изделия сувенирного исполнения, в нижнем — слабоалкогольные и безалкогольные напитки, табачные изделия.

Свое рабочее место бармен оборудует так, что наиболее часто используемый им инвентарь и приборы находятся в поле его зрения. Заранее заготавливает фрукты, нарезаая их небольшими кубиками, ломтиками или кружочками. В ведерках или термосах заготавливает пищевой лед. Ведерко должно находиться с левой стороны на рабочем столе бармена. Здесь же помещаются подносы, заправленные полотняными салфетками, с установленной на них чистой посудой.

Емкости с сиропом и кувшины с соками ставят перед бутылками. Справа от себя бармен раскладывает необходимый инструмент (на полотняной салфетке).

Порядок на рабочем месте бармена положительно сказывается на общем ритме его работы, повышает уверенность в движениях, развивает автоматизм действий. Создание необходимого запаса составных компонентов позволяет ему постоянно находиться за барной стойкой, не отвлекаясь, что очень важно

при торговле в часы «пик». Например, лимоны и апельсины лучше нарезать заранее, а не во время приготовления смешанных напитков.

Заранее подготавливаются для работы консервированные маслины и оливки, используемые в качестве гарниров к коктейлям. Вынув из банки, необходимо промыть их и нанизать на пластмассовые шпажки. Чтобы маслины не подсыхали, их хранят в закрытой посуде, например в салатнике под крышкой.

Одна из обязанностей бармена — уход за инвентарем: шейкером, миксером; их надо систематически мыть, чистить, после чего держать открытыми (в противном случае появится затхлый запах).

Приготовление коктейлей — большое искусство. Напиток нужно уметь готовить на глазах у посетителей.

Таким образом, трудовой процесс бармена можно определить как гармоничное сочетание функциональных и эстетических факторов.

#### **Контрольные вопросы**

1. Что такое деятельность? Каково значение деятельности в жизни человека? 2. Какие существуют виды деятельности? 3. Из каких элементов складывается опыт личности? 4. Для чего необходимы знания, навыки, умения, привычки в работе повара, официанта, бармена, буфетчика? 5. Что изучает психология труда? 6. Охарактеризуйте основные стадии процесса труда повара, официанта, бармена. 7. Какие виды психического состояния официанта положительно влияют на производительность его труда?

## **ГЛАВА 7**

### **Психология и основные этапы процесса обслуживания**

Основной компонент трудового процесса официанта — обслуживание потребителей. Взаимоотношения официанта и потребителя при обслуживании можно рассматривать как психологический двусторонний процесс, в котором поведение официанта определяется потребностями и запросами потребителя. Сам процесс обслуживания с точки зрения психологии можно расчленить на несколько операций (табл. 1), каждой из которой отводится определенное время.

Таблица 1. Пооперационная структура деятельности официантов в предприятиях различного типа и наценочных категорий, %

Трудовые операции	Тип и наценочная категория предприятия			
	ресторан			кафе
	люкс	высшая	первая	первая
1	2	3	4	5
Основные:				
прием заказа	18,3	19,7	33,1	33,8
в том числе словесное общение	14,5	15,4	28,7	24,8
печатание чеков	1,7	1,1	1,9	1,7
заказ блюд на кухне	40,2	45,0	37,3	42,2
перенос блюд, их расстановка, переходы во время выполнения заказов	31,0	31,0	23,8	15,4
расчеты по выполненным заказам, окончательный расчет с посетителем	8,8	3,2	3,9	6,9
Вспомогательные:				
подготовка посуды, накрытие и сервировка столов				
уборка использованной посуды	56,8	55,2	67,2	63,0
сдача выручки				
Итого, % от деятельности рабочей смены	37,0	42,0	25,0	28,4
	6,2	2,8	7,8	8,6
	48,0	50,0	68,0	79,0

**Подготовка к обслуживанию.** Прежде чем приступить к обслуживанию, следует *привести себя в порядок*. Первое впечатление, которое получает человек, пришедший в кафе или ресторан, — это впечатление от внешности метрдотеля и официанта. Этот фактор часто бывает решающим в

установлении дальнейшего контакта. Опрятность и умеренность в одежде, прямая осанка, красивая походка, открытый взгляд, приятное выражение лица — все это мгновенно фиксируется гостем. Если официантка женщина, то желательно, чтобы была соблюдена мера в косметике, одежде, причёске.

Официант (бармен, буфетчик) на работе всегда должен выглядеть подтянутым, даже торжественным. Это значит, что у него должно быть соответствующим и психическое состояние. Ведь как бы ни был элегантен официант, но если на его лице тревога, волнение, если он мрачен, вряд ли ему удастся расположить к себе потребителя. Усталый или огорченный вид официанта посетитель может отнести на свой счет или расценить его как пренебрежение к работе, к своим обязанностям.

Итак, опрятный вид, контроль за своей мимикой — это и есть слагаемые первого хорошего впечатления от работника предприятия общественного питания.

Среди обязанностей официанта: **подготовка зала и рабочего места** к встрече гостей, сервировка столов и т. д. — главное место отводится непосредственному обслуживанию посетителей. Это не только умение работать с подносом, расставлять блюда, раскладывать их на глазах у гостей, но и психологически правильно общаться с ними. Это и умение встретить гостей, рассадить их с учетом возраста и интересов.

**Встреча в гардеробе.** В исключительных случаях, когда среди посетителей ресторана или кафе имеется группа престарелых, инвалидов, больных, на помощь может прийти гардеробщик, метрдотель или официант. Вообще же, как правило, обслуживающий персонал ресторана не оказывает помощи посетителям в гардеробе.

**Приветствие.** В зале гостей встречает метрдотель, а в его отсутствие — официант. Приветствие «добрый вечер», обращенное к гостям, уже настраивает их благожелательно и дает уверенность, что они хорошо проведут вечер.

Приветствие в устах официанта — это не только форма вежливости, но и основа для установления контакта с потребителем. Самое первое знакомство облегчается еще и необходимостью проводить гостя к столику.

Не следует встречать каждого посетителя одной и той же стереотипной фразой, искусственной улыбкой или потоком слащаво-приторных слов.

**Размещение гостей.** Люди, пришедшие в ресторан, — это еще не потребители в буквальном смысле слова. Они — гости и, как всякие гости, в чужом доме чувствуют себя неуверенно. Они, конечно же, не знают, как распределены столики между официантами. Поэтому их часто возмущают ответы: «Извините, но этот столик не мой» или «Эта зона зала — вне моего обслуживания». Такие ответы обслуживающего персонала недопустимы с точки зрения профессиональной этики. Правильно в таких случаях сказать: «Извините, вас обслуживает мой коллега. Я вам его сейчас пришлю».

Когда мужчина приходит в ресторан с женщиной, найти свободное место — его обязанность. Если ему это сразу не удастся, то он, как правило, обращается к метрдотелю или официанту. Нельзя допускать, чтобы посетитель ходил по залу в поисках места. Если свободного места нет, метрдотель или официант может, попросив разрешения, посадить гостей к столикам, где еще имеются свободные места.

Мужчину не следует усаживать за столик, где одна женщина. Необходимо предложить такое место, чтобы было удобно ему и другим. Женщину не рекомендуется усаживать за стол, где находится мужская компания.

Особенно деликатно следует подойти к выбору места для пар — мужчины и женщины или юноши и девушки: ни в коем случае не подсаживать их к столику с шумной компанией. Конечно, наиболее пригоден для этого случая свободный столик.

Предлагая место, официант может продемонстрировать свое профессиональное мастерство и одновременно показать глубокое знание и понимание психологии потребителя, мотивов его поведения во время пребывания в кафе или ресторане.

Прежде чем усадить гостя за стол, можно справиться о планах на вечер, выяснить его пожелания. Если люди хотят побеседовать в спокойной обстановке, лучше всего посадить их в удаленное от оркестра место или поближе к спокойной компании отдыхающих людей. А вот молодую пару целесообразно разместить за столом около танцевальной площадки.

Рассаживая гостей за столом, официант помнит, что почетного гостя (юбиляра, вообще виновника торжества) усаживают на почетное место, которое находится во главе стола, обращено ко входу или свободной части помещения, танцевальной или концертной площадке.

Женщину следует усаживать за столом либо справа от мужчины, либо напротив (если столики маленькие).

Приветствие, рассаживание гостей и первые контакты с ними облегчают дальнейшее обслуживание и общение. Главное для официанта заключается в том, чтобы гость почувствовал благожелательное к нему отношение, расположение, готовность удовлетворить его потребности. Это чувство официант должен внушать всем своим поведением.

**Подача меню.** Официант несет его к столу в сложенном виде в левой руке, а подает раскрытым на той странице, где перечислены холодные закуски.

Кому подавать меню — мужчине или женщине? По законам этики официант подает его мужчине, а уже он — женщине, которая делает выбор блюд, после чего мужчина диктует их названия официанту. Если потребитель долго изучает меню, высказывает свои замечания о ценах блюд или высчитывает перед заказом сумму, в которую ему обойдется обед, то от официанта в этом случае требуется особенно вежливое, внимательное и корректное поведение. Если за столом находится группа мужчин и женщин, официант отдает меню в руки старшей по возрасту даме (или мужчине). Иногда меню можно подать тому члену компании, который изъявляет желание быть лидером и сам обращается к официанту. Возможен и такой вариант: официант приносит сразу 2—3 папки с меню и раздает их присутствующим.

Вручив меню, официант удаляется, чтобы потребители смогли посоветоваться друг с другом. И только после того как меню будет положено на стол (это своеобразный знак официанту о том, что гости готовы продиктовать заказ), он может подойти к столу. В ожидании выбора гостями блюд не следует держать руки в карманах или опираться ими о край стола, дотрагиваться до плеча или руки потребителя.

**Мотивы поведения потребителя при выборе блюд.** При заказе блюд и напитков потребитель может руководствоваться самыми разнообразными мотивами: стремлением удовлетворить чувство голода, отведать какое-то особое блюдо — из числа пикантных, получить обеденный рацион питания.

Считается неэтичным задавать потребителю вопрос: «Что-нибудь нашли в меню?» Иногда потребитель чувствует себя неловко из-за того, что, не успев сесть за стол и открыть меню, уже слышит голос официанта: «Что будем заказывать?» *Официант не должен ни торопить, ни понукать гостя.*

Неуместно также спрашивать у потребителя: «У вас уже взяли заказ?» Этот вопрос он вправе задать коллеге-официанту, но не потребителю.

Иногда потребитель и сам не знает, какое блюдо ему нужно. Поэтому он зачастую просит принести «что-нибудь хорошее», не называя конкретных блюд. Давая советы, *официант должен исходить не из личных пристрастий, а попытаться понять вкусы гостя.* При этом следует помнить, что многие потребители, знакомясь с меню, испытывают чувство растерянности, поскольку никогда в жизни не пробовали блюда, приготовленные, например, по народным рецептам или из национальной кухни. Смущают их и французские названия блюд. Официант должен тактично объяснить особенности некоторых блюд, их кулинарную ценность и вкусовые качества. Здесь ему не обойтись без знания технологии приготовления блюд, особенностей обработки сырья. Только глубокие знания в этой области могут служить залогом доверия потребителей вкусам официанта и, следовательно, его высокого профессионального мастерства.

Работа официанта по разъяснению особенностей тех или иных блюд значительно облегчается, если в меню вложены цветные фотографии блюд. Иногда эти фотографии выставляются в оконных витринах.

Интерес и любопытство к определенному блюду можно возбудить фразой: «Сегодня могу предложить фирменное блюдо такое-то. Вы его уже пробовали?»

Не следует внушать потребителю: «Берите это блюдо, а не то...» — или давать советы в повелительном наклонении: «К этому блюду возьмите салат»,

Недопустимы советы потребителю типа: «Рекомендую рагу, это недорого»... Еще большая бестактность допускается в общении с тем потребителем, внешний вид которого свидетельствует о его ограниченных финансовых возможностях: «Всего лишь один кофе? Больше ничего?!»

**Прием заказа.** Для удобства официанта, а также и потребителя заказ следует принимать, находясь с левой стороны от потребителя. Слегка наклонившись к нему, официант делает записи карандашом или шариковой ручкой в книжку, которая должна лежать на ладони левой руки поверх сложенного вчетверо ручника.

Наиболее часто официанту задают вопросы, касающиеся качества блюд и напитков, происхождения сырья, из которого они изготавливаются, времени приготовления блюд, наличия специй и приправ.

При заказе потребителем блюд и напитков целесообразно придерживаться следующих рекомендаций:

- ✓ не обращать внимание потребителей на недостатки блюда («Шашлык хоть и приготовлен из свинины, а не из баранины, но очень вкусен»);
- ✓ не предлагать детям и потребителям, пришедшим с детьми, острые блюда;
- ✓ избегать предложений в отрицательной форме («Не хотите кофе?»).

Быстрота, сообразительность, наблюдательность — эти черты характера официанта особенно ярко проявляются на первом этапе обслуживания. Официант должен уметь реагировать на все желания посетителя, даже если они выражены недостаточно четко и полно.

**Сервировка стола.** Особое значение при обслуживании имеет правильная сервировка стола. Этот процесс служит своеобразным экзаменом квалификации официанта, показателем его общей культуры.

Прежде чем сервировать столы, нужно проверить их устойчивость. Стол лучше сервировать в такой последовательности: сначала расставить тарелки, затем фужеры и только потом положить салфетки. Последний «штрих» в сервировке — расстановка вазочек с цветами, пепельниц, специй. Форма установки полотняных салфеток должна сочетаться с сервировкой. Утром и в дневное время можно применять несложную низкую форму, а в вечернее время и на банкетах — более нарядную, высокую.

Официант должен досконально знать и тонкости «застольного этикета». Так, в ресторанах кушанья обычно подают на блюдах: перед потребителем ставят тарелку, на которую он перекладывает кушанье специально для того предназначенными ложкой и вилкой. Есть с блюда не полагается. Салаты и компоты, если они подаются для нескольких человек в одной миске, не набирают ложкой и вилкой, которыми ест непосредственно сам посетитель.

Если за столом сидят люди, пришедшие в ресторан вместе, одной компанией, то кушанье им подают часто на одном общем блюде, которое официант подносит каждому или ставит на стол, чтобы посетители брали сами. В последнем случае мужчина сначала предлагает блюдо женщине или самому старшему и почитаемому из сидящих за столом человеку.



Потребитель в том случае, когда рядом нет официанта или метрдотеля, к которым он мог бы обратиться, имеет право стул от соседнего стола приставить к своему столу, а также взять соль, перец и т. д. Предварительно он должен попросить разрешения на это у сидящих за столом.

**Выполнение заказа.** Получая заказ на кухне, официант должен обратить внимание на выход получаемых блюд и напитков. Если он обнаружит, что их масса или объем не отвечают требованиям рецептуры, то его долг — немедленно вернуть их повару. Другая деталь, которая также не должна остаться незамеченной: оформление блюд, запах и цвет продуктов, входящих в него, температура. Органолептически нетрудно выявить, насколько свежее (по запаху) мясо, привлекателен ли гарнир, все ли имеются компоненты, входящие в «букет», и т. д.

Главным инструментом в работе официанта является поднос. Он должен быть легким, прочным, гигиеничным и удобным. В выборе размера подносов существует следующее правило: чем выше разряд ресторана, тем меньшим по размеру должен быть поднос. Большие по размеру подносы, вмещающие 6 тарелок, применяют чаще всего в кафе. В работе удобны более легкие подносы. Их легче держать на полусогнутых руках, на кончиках четырех раздвинутых полусогнутых пальцев и на всю длину большого пальца.

Не рекомендуется с нагруженным подносом проходить в местах скопления людей. В крайнем случае, можно это сделать, держа поднос на левой руке, а правой как бы прикрыв его от случайных толчков. Проходя по залу с подносом, посетителей надо корректно предупреждать: «Разрешите!»

Распределение блюд на подносе, правильная переноска их — немаловажный фактор, на который посетители всегда обращают внимание.

После расстановки холодных закусок на столе официант наливает немного вина в рюмку заказчика для дегустирования. После его одобрения вино доливается по другим рюмкам. Прежде всего наливают в рюмки женщин, затем в рюмки мужчин, а в заключение — тому, кто заказал вино. Если вино заказала женщина, а остальные гости — мужчины, то для пробы вино наливают одному из мужчин, прося его дегустировать.

Порционное блюдо официант сначала показывает гостю, подойдя к нему с левой стороны. С его разрешения на подсобном столе он раскладывает пищу на тарелки и подает каждому гостю с правой стороны от него. При подаче тарелки с пищей на стол большой палец должен лежать на кромке борта тарелки.

Если гость попросил положить ему пищу на тарелку, которая стоит перед ним, то следует подавать блюдо с левой стороны. Для этого необходимо, чтобы официант держал блюдо в левой руке, оставляя правую свободной. Ею он кладет пищу на тарелку с помощью ложки и вилки или специального прибора.

Правила пользования приборами. Официант иногда может тактично подсказать потребителю, что, например, *холодные закуски* нужно есть закусочной вилкой и ножом, *горячие в соусе* — кокотной вилкой или чайной ложкой, все остальные *горячие блюда* — столовыми вилкой и ножом или только вилкой, *фрукты* — фруктовыми вилкой и ножом. Такие блюда, как *суп-лапша* с курицей, едят так: вначале съедают жидкую часть, а затем вилкой и ножом едят курицу.

Зачастую можно наблюдать, как неопытные потребители едят фаршированные помидоры, перец, голубцы, зразы с помощью вилки и ножа, хотя эти блюда можно есть только вилкой. Официант может в корректной форме подсказать эту деталь перед началом еды.

В тех случаях, когда на стол подаются *рыбные блюда*, необходимо позаботиться о специальных рыбных приборах. Это — нож с широким лезвием в виде лопаточки, вилка с короткими четырьмя зубцами. Придерживая вилкой тушку рыбы, ножом (его держат в правой руке) отделяют кости. Если же рыбных приборов в ресторане не оказалось, то официант должен извиниться перед потребителем и предложить осуществлять эту операцию двумя вилками.

Малознакомое для многих людей блюдо *спагетти* можно есть с помощью вилки и ложки. Ложку берут в левую руку, опускают в тарелку и на вилку в правой руке наматывают макароны в выемке ложки. После того как на вилку будет намотано немного макарон, их отрезают ложкой, как ножом.

Иногда официант может задать потребителю *правильный тон поведения за столом*. Пример: на стол подан бульон в чашке, а к нему — ложка. Бульон обычно пьют через край чашки. Но тогда зачем ложка? Официант устанавливает на блюде чашку с бульоном ручкой влево, а десертную ложку укладывают ручкой вправо. Не все потребители осведомлены, что если бульон подают в бульонной чашке, то сначала десертной ложкой берут несколько ложек бульона, чтобы убедиться, горячий ли он, затем добавляют по вкусу специи и пьют его через край. Если бульон подан в компотнице, т. е. в чашке с двумя ручками, то его едят ложкой. Прежде чем пить бульон,

необходимо его попробовать, ведь он может быть очень горячим или в нем может быть недостаточно специй. Потому-то ручка чашки должна находиться по левую руку. Да и согласно правилам поведения за столом, перед тем как пить бульон через край, следует сделать 4—5 зачерпывание ложкой.

**Замена использованной посуды и приборов.** Это важный эстетический момент в процессе обслуживания. Готовясь к замене тарелок, официант ставит стопкой на сервант или подсобный стол нужное количество чистых тарелок. Верхнюю покрывает сложенной салфеткой и кладет на нее ножи и вилки (лезвия ножей должны быть под вилками). Собрав со стола использованные тарелки и приборы, относит их на сервант (или подсобный стол), берет чистые и, подойдя к столу, правой рукой кладет на верхнюю тарелку приборы (вначале нож, потом вилку), ставит ее на стол перед одним гостем, затем так же перед вторым и т. Д.

Заменить тарелки и приборы можно и по-другому, индивидуально. Официант левой рукой берет с подсобного стола чистую тарелку с лежащими на ней приборами (нож справа, вилка слева, лезвие ножа скрещено с рожками вилки, ручки — на борту) или без них. Подойдя к гостю с правой стороны, правой рукой снимает со стола использованную тарелку и приборы. Возвратясь в исходное положение, он снятую со стола тарелку перекладывает в левую руку и тут же, взяв из левой руки правой чистую тарелку с приборами, ставит ее на стол. Относит на подсобный стол использованную тарелку, берет чистую и подходит к следующему гостю. Поставив тарелку на стол, официант не должен перекладывать приборы на скатерть — это сделает гость. Но при подаче тарелки с одним прибором (вилкой, ножом или ложкой) его перекладывает на стол официант.

Второй способ индивидуальной замены тарелок и приборов проще. Взяв с подсобного стола чистую тарелку с приборами (или без них), официант подходит к гостю. Держа чистую тарелку в одной руке, другой снимает со стола использованную посуду, возвращается в исходное положение (теперь с тарелками в обеих руках), делает шаг в сторону чистой тарелки и ставит ее на стол.

Но такие способы можно применять лишь при условии, что возле обслуживаемого стола есть сервант или подсобный стол.

Человек, знакомый с правилами поведения за столом, закончив есть, кладет нож и вилку на тарелку параллельно, ручками к правой руке, ложку — на

блюдец или тарелку за чашку (креманку, кокетницу и т. д.). Такое положение приборов на тарелке является для официанта сигналом, что можно убирать посуду. И все-таки прежде, чем взять у гостя тарелку, надо получить его разрешение. Если гость не положил приборы на тарелку, официант должен сам правой рукой положить приборы в тарелку и только потом снять ее со стола.

Чтобы приборы не скользили по тарелке и не падали с нее, надо их прежде поправить и лишь после этого взять тарелку, поддерживая выступающие за борт ручки приборов снизу безымянным пальцем и мизинцем.

Убирать со стола тарелки и приборы отдельно, держа приборы в руке, а не на тарелке, не следует. Это неудобно и неэстетично.

Чистые тарелки без приборов берут на левую руку стопкой и расставляют гостям с правой стороны. Прнося тарелку между гостями, лучше наклонить ее, а затем, продолжая движение руки к столу, повернуть тарелку горизонтально. Большой палец должен находиться на кромке тарелки.

Над тем местом, где тарелка должна стоять, надо на мгновение приостановить движение руки, а потом мягко поставить тарелку на стол.

**Расчет с потребителем.** Это наиболее ответственный момент в обслуживании. И здесь знание психологии играет большую роль. Потребителю не всегда бывает приятно оплачивать счет, так как культура обслуживания и качество блюд могут не удовлетворять его требованиям. Официант должен подавать счет не в открытом виде, а закрытым или сложенным пополам. Сдачу отсчитывают в стороне, а не на глазах потребителя, вместе с нею возвращают на стол счет.

Иногда гостям может показаться, что сумма счета, представленного официантом к оплате, несколько завышена. В таком случае необходимо создать соответствующую обстановку, чтобы потребители могли проверить счет: вновь подать меню, даже помочь считать. Ни в коем случае не следует проявлять неудовольствия по этому поводу. Напротив, официант может обратить внимание гостей на то, что отдельные блюда или напитки имеют высокую цену.

При расчете официанту нужно вести себя особенно тактично. Если он обслуживает компанию, то, прежде всего, следует выяснить, кто из ее членов является «казначеем», т. е. будет оплачивать счет. Получив от него деньги, не следует класть их в карман, пока не будет отсчитана сдача. При этом нужно

внимательно просчитать сумму, проверить правильность записи и только после этого передать счет потребителю. Если один из участников компании проявит желание заплатить только за себя, нужно тактично удовлетворить его просьбу.

Последнее впечатление, которое остается у потребителя от посещения ресторана, — это прощание с официантом. Официант должен поблагодарить за посещение ресторана и пригласить прийти еще раз. Иногда, рассчитавшись с официантом, потребители продолжают оставаться за столом. Официант должен в этом случае по-прежнему уделять им внимание.

Учтиво проводить гостей означает, прежде всего, оказать помощь женщинам и пожилым людям выйти из-за стола, проверить, не забыли ли они что-нибудь из вещей на столе или в кресле. Если на улице идет дождь, следует сказать об этом и предложить переждать его. Можно при этом узнать, не желают ли потребители заказать дополнительно чай или кофе.

## ГЛАВА 8

### **Принципы профессионального поведения официанта (бармена, буфетчика)**

#### **§ 31. Психологические контакты — основа процесса обслуживания**

Понятие о психологическом контакте и общении. Особенностью труда официанта, бармена и буфетчика является необходимость постоянного общения с потребителями, установления с ними *психологического контакта*. Именно поэтому данные профессии в соответствии с официальной классификацией относятся к типу «человек — человек», где главный объект труда — люди. Для успешной работы по этим специальностям необходимо научиться устанавливать и поддерживать контакты с людьми, разбираться в особенностях их характера.

Работать с людьми весьма непросто. Например, в ресторане или кафе среди потребителей встречаются люди самых разных характеров: излишне разговорчивые и молчаливые, доверчивые и подозрительные, придирчивые и нерешительные. И с каждым из них нужно установить профессиональный контакт, найти приемлемую модель общения. Для этого официант (бармен,

буфетчик) должен обладать следующими личностными качествами:

- устойчивым хорошим настроением в процессе работы;
- потребностью в общении с людьми, общественной активностью;
- способностью чувствовать настроения других людей, понимать их, мысленно ставить себя на место другого человека;
- умением быстро разбираться во взаимоотношениях людей, разрешать конфликтные ситуации;
- умением находить общий язык с разными людьми.

Чтобы проверить у себя наличие способности устанавливать контакты, применяются системы тестирования. Для учащихся это могут быть ответы на следующие вопросы:

1. Считают ли другие, что вы человек обидчивый, ранимый, уязвимый в общении (в ответ на критику, замечание)?
2. Надолго ли сохраняется у вас в душе осадок от переживаний, возникших при общении (радости, досады, печали)?
3. Часто ли бывают у вас спады и подъемы настроения?
4. Тяжело ли и долго переживаете вы критику в свой адрес?
5. Сильно ли утомляет вас шумная, веселая компания?
6. Испытываете ли вы затруднения, стесняетесь ли, когда приходится знакомиться с новыми людьми?
7. Вам легче и приятнее узнать о чем-либо из книг, чем спросить об этом у других?
8. Часто ли вы испытываете желание отдохнуть в одиночестве, побыть в тишине?
9. Долго ли подыскиваете в разговоре нужные слова?
10. Предпочитаете ли вы узкий круг постоянных друзей широкому кругу новых знакомых?

Если на большинство вопросов вы ответили «да», то, по-видимому, вам не подойдут профессии с частыми и напряженными контактами с людьми. Во всяком случае, придется много поработать над собой, чтобы достигнуть успеха.

**Общение** — это процесс взаимоотношений конкретных людей, определенным образом воздействующих друг на друга.

Взаимоотношения официанта (бармена, буфетчика) с потребителями — это реальный процесс общения людей, обладающих индивидуальными

личностными качествами, эмоциями, склонностями и желаниями. На основе общения могут возникать симпатии и антипатии — то, что объединяется понятием «личностные отношения». Однако для официанта отношения с потребителями, их взаимные контакты строятся не стихийно, а на основе инструкций и предписаний, заранее предусматривающих определенную программу действий.

Общение официанта с потребителем содержит несколько фаз;

- взаимная ориентировка (обе стороны как бы изучают друг друга, стремятся получить друг о друге необходимые сведения, причем общающиеся стараются представить себя в более выгодном свете);
- первое впечатление друг о друге (оно необходимо для выбора тактики взаимного поведения);
- приспособление собственного поведения к меняющимся обстоятельствам;
- реализация промежуточных задач; результат общения (достижение каждым партнером своих задач).

**Взаимоотношения официанта и потребителя в процессе общения.** В общении проявляется форма отношения людей друг к другу — их культура, воспитанность, моральные убеждения, привычки. Если в роли официанта человек чуткий и внимательный к потребителям, то его настроение, приветливое выражение лица вызывают душевный подъем у потребителей. Контакт между ними строится по одному из следующих направлений:

- доброе настроение — благодарность — признательность;
- раздражение — вспышка — обида — конфликт.

Замечено, что в ответ на приветливый прием со стороны официантов потребители сами становятся доброжелательными и стараются сделать что-то приятное для обслуживающего персонала ресторана или кафе. Следует помнить, что наличие у партнеров по общению чувства взаимоуважения всегда приводит к созданию атмосферы доброжелательности.

Поучителен с этой точки зрения рассказ официантки, много лет проработавшей в одном из кафе города Свердловска:

«Когда я пришла работать в кафе, мне в первый же день сказали:

— Вот это Бажов. Знаешь, который «Малахитовую шкатулку» написал?

Как не знать! Да только от этого не легче. А ну если такси МУ знаменитому писателю не понравится мое обслуживание? Робко подошла к столику, где уселись в ожидании обеда несколько писателей и среди них Павел Петрович Бажов. Подошла, предложила меню. И сразу поняла, что передо мной люди большой доброты. Приветливо, спокойно и внимательно смотрели на меня глаза Бажова. Таким он и остался в памяти — настоящим Добрым сказочником.

Здесь же, в кафе, приходилось обслуживать писателей Ликстанова, Куштум, Ружанского, а также Л. О. Утесова с музыкантами из его джаз-оркестра.

Обслуживая всех их, делаешь определенные выводы и для себя: надо быть подлинной хозяйкой зала — приветливой и внимательной к гостям, тогда им и самый простенький суп покажется вкуснейшим блюдом».

Часто чувство взаимного уважения между официантом и потребителями перерастает в теплую, сердечную дружбу.

**Социальные функции работников общественного питания при общении с потребителями.** Официант и потребитель — социальные личности, т. е. представители определенной социальной среды. Их социальные роли определяет сам процесс общения, причем их личные цели в ходе общения могут и не совпадать. Например, в условиях хозрасчета и самофинансирования предприятий общественного питания официанта может интересовать в основном экономический результат его деятельности — объем выручки. Потребитель заинтересован в другом — получить относительно дешевый, но вкусно приготовленный обед в минимально короткие сроки. Разнонаправленность целей может усложнить общение, создать предпосылки к возникновению конфликта.

Поэтому задача обслуживающего персонала предприятий общественного питания заключается в том, чтобы *добиваться важной социальной цели — удовлетворять потребности тех, кто пришел к ним в гости, применять индивидуальный подход в обслуживании.* Чтобы обслуживание действительно было культурным, мало иметь современное оборудование — надо еще располагать штатом квалифицированных, знающих свое дело кадров.

Метрдотель, администратор, официант, бармен — это центральные фигуры в зале. Именно с ними непосредственно имеют дело сотни людей, к ним обращаются с просьбами, за советами. По отношению к ним делают свои замечания потребители, высказывают свое недовольство или благодарность. Поэтому очень важно, чтобы на этом участке работали образованные люди, обладающие высокой культурой. Человек, лишенный способности к



общению, испытывает тяжелейшие нагрузки на психику. Его можно считать попросту профессионально непригодным для работы в сфере обслуживания. У него чаще, чем у других работников, возникают конфликты с потребителями, что приводит к стрессовым ситуациям, сопровождающимся повышенной раздражительностью. Процесс общения с потребителями для этих работников является психологически принудительным.

Нередко можно наблюдать, как официанты ведут между собой посторонние, не относящиеся к работе разговоры, а потребители за столиками томительно ждут, когда их обслужат. Когда обслуживание наконец начинается, эти же официанты на вопросы отвечают неохотно, высокомерно, всем своим видом демонстрируя свое мнимое превосходство «хозяина положения». «Я вам не лакей!» — отвечают они на упреки потребителей. Верно, угодничество и лакейство — качества, неприемлемые для работника советской сферы обслуживания. Однако быть внимательным к посетителю — их первейшая обязанность.

И официант, и бармен, и буфетчик должны общаться с потребителями, не теряя чувства собственного достоинства, с сознанием социальной важности того дела, которому они служат. Их этическая культура общения не сводится только к внешним проявлениям. Формальная вежливость, корректность в работе — это еще не подлинная культура общения. Для ее достижения мало быть только вежливым и внешне любезным, важно то, что лежит в ее основе. Это значит, что нужно не формально выполнять требования этикета, соблюдая все «рамки приличия», а проявлять при этом искреннее участие к пожеланиям потребителя. Доброжелательный настрой официантов как бы обязывает к подобному настроению и потребителей. Таким образом, работники общественного питания практически пропагандируют правила социалистической морали, выполняя тем самым определенную воспитательную роль.

Другая важная социальная функция в общении с потребителями — активное воздействие на их эстетические вкусы, привитие навыков культуры поведения за столом, консультации по вопросам сочетания блюд и напитков.

Особая роль отводится официанту *при обслуживании детей*. В детских кафе, куда юные посетители приходят, чтобы встретиться с доброй феей, сказочником, сама обстановка создает настроение праздничности. Во время обеда официанты в детских кафе не просто подают яства, а еще и ненавязчиво учат гостей правильно обращаться с вилок и ложкой, культурно вести себя за столом.

Процесс общения требует взаимного уважения. Официант вправе ожидать по отношению к себе культурного и вежливого отношения со стороны потребителей, которые нередко бывают виновниками конфликта. Однако и в таких случаях официант должен оставаться вежливым — ведь он находится на службе. Как бы ни было трудно, но он должен показать пример достойного поведения и выдержки. В этом состоит проявление профессиональной, а также эмоциональной культуры воспитанного человека.

### **§ 32. Общие принципы профессионального поведения официанта (бармена)**

Официанты готовят столы до открытия ресторана: расставляют тарелки, рюмки, фужеры, вазы с цветами, раскладывают столовые приборы. Еще до прихода посетителей придирчиво, до мелочей проверяют свою работу.

Когда швейцар открывает двери и в зал входят первые посетители, официанты, как добрые хозяева, встречают их приветливо, внимательно и предупредительно. Их уверенность, отсутствие спешки и суеты, спокойствие передается и гостям. Невольно подражая им, потребители разговаривают вполголоса, в зале создается атмосфера сердечности, взаимного уважения и доброжелательности.

**Процесс обслуживания потребителей.** Он состоит как из *шаблонов поведения*, т. е. сформировавшихся навыков и привычных реакций конкретной личности, так и *прогнозного поведения* (совокупность предварительных ожиданий). Оба вида поведения протекают в едином процессе, в непрерывном взаимодействии.

С точки зрения потребителя предстоящий процесс обслуживания носит вероятностный (прогнозный) характер. Это означает, что он допускает различные варианты развития событий, неожиданные повороты дела и т. п. При этом он мысленно формирует необходимую ответную реакцию. Так, потребитель всегда рассчитывает, что обслуживание будет быстрым, официант — вежливым и внимательным, а поданное ему блюдо — вкусным.

Однако этот упрощенный прогноз может оказаться нереальным, например, из-за того, что на раздаче образовался затор с выдачей блюд, официант оказался недобросовестным или из-за нехватки некоторых сырьевых компонентов отсутствует блюдо, обозначенное в меню.

Могут быть и другие причины, однако важна схема развития событий в процессе обслуживания, а не его детализация. Схема может иметь

положительную или отрицательную модель вероятностного осуществления прогноза. В обеих моделях потребитель соотносит свои личные впечатления (т. е. дает оценку ситуации) с реальным процессом обслуживания. Он фиксирует совпадение впечатления от действительности со своими ожиданиями (положительная модель) или несовпадения (отрицательная модель).

При посещении предприятий общественного питания потребитель заранее формирует в своем сознании определенные цели. Если речь идет об обеденном перерыве в рабочий день, то он предпочитает те столовые и кафе, где принята система самообслуживания. Вполне естественно, что потребитель рассчитывает на быстроту в обслуживании и заранее настраивает себя на это.

**Быстрота** — это первый фактор в оценке качества обслуживания, хотя для общественного питания он должен быть вторым (после вкусовых качеств поданных блюд). Порой утомительное ожидание приводит к тому, что потребителю даже самый тонкий деликатес покажется неаппетитным и безвкусным.

Быстрота обслуживания представляется потребителю естественным фактором в профессиональной деятельности работников общественного питания. Настолько естественным, что не вызывает у него какой-то особо восторженной реакции, а всего лишь нейтрально-положительную оценку.

Другое дело, если потребитель заранее настроил себя на отрицательные эмоции, связанные с длительным ожиданием, а реальные события не подтвердили этого ожидания. Несовпадение отрицательной модели обслуживания с реальностью поднимает у потребителя настроение и даже формирует у него некий «комплекс виновности» перед работниками предприятия, о котором он был не очень высокого мнения.

Приведем пример из письма в газету:

«Как-то в часы «пик» зашла я в кафе. У входа образовалась довольно большая очередь. Приготовившись потерять не менее полутора часов на ожидание — пока впустят в кафе, пока примут заказ и принесут его, — стала рассматривать зал.

Одну из его стен украшала репродукция с картины известного швейцарского художника Лотара «Шоколадница», в углу стояла оригинальная деревянная

скульптура, представляющая собой обыкновенный березовый стул, которому рука человека придала причудливую и забавную форму.

На дальнейшее обследование интерьера у меня уже не было времени, так как освободились места в зале и швейцар, исполнявший, здесь, по-видимому, и обязанности метрдотеля, провел меня к столику. Л затем все произошло вовсе не так, как я ожидала. Довольно быстро подошла официантка, записала заказ у меня и у соседней по столу, обошла еще четыре столика и... Короче говоря, через полчаса я вышла из-за стола, выпив чашку бульона и съев отличные блинчики со сметаной.

Пообедав, я поинтересовалась фамилией официантки. Глядя на ее работу и стремительные движения членов ее бригады, понимаешь, что эти люди ясно представляют себе свои задачи. Когда мы говорим о быстроте обслуживания, имеем в виду вежливость и внимание к потребителю...» (Из письма в редакцию газеты).

В этом примере показаны все психологические стадии процесса обслуживания:

- прогноз обслуживания (его вероятностный характер потребитель формирует в виде отрицательной модели);
- ожидание потребителем малоприятных событий (очередь, затягивание времени при подаче блюд, долгое ожидание расчета с официантом и т.п.);
- формирование неадекватного (вопреки ожиданиям положительного) представления о профессиональных качествах официантов и другого обслуживающего персонала.

Негативные представления о качестве обслуживания могут формироваться у потребителей и в связи с отсутствием в меню ресторанов, имеющих национальную кухню, характерных блюд. Так, для меню ресторана «Таджикские блюда» в качестве обязательных должны подаваться плов, лагман, шурпо, самбуса, шницель «Ляхш», кабоб «Лаззат», мастава, угро, лубиё, манты.

Открыв меню, потребитель обнаруживает, что в нем бифштексы, бефстроганов и цыплята табака — блюд таджикской национальной кухни нет. В оправдание официант жалуется на отсутствие необходимой для приготовления этих блюд зелени, специй, бобовых продуктов.

Данную ситуацию можно определить как одну из форм возникновения отрицательной модели обслуживания. Сформировавшийся у потребителей прогноз оказался, как видим, неадекватным по отношению к реальному положению вещей. Несовпадение впечатления от действительности с положительной моделью, сформировавшейся заранее в сознании потребителя, приводит к возникновению отрицательных эмоций.

Формирование положительной или отрицательной модели обслуживания зависит от соблюдения требований, входящих в понятие «качество услуг».

Качество услуг в общественном питании — это условия обслуживания потребителей, квалификация поваров, официантов, барменов, буфетчиков и другого обслуживающего персонала, уровень выполняемых ими функций по реализации кулинарной продукции и организации ее потребления. На различных предприятиях это понятие имеет свою специфику. Так, в столовых потребитель воспринимает качество обслуживания с точки зрения скорости получения рациона питания, который по калорийности и содержанию пищевых веществ должен соответствовать характеру деятельности и энергозатратам потребителей.

Несколько иначе воспринимается потребителем качество обслуживания в ресторанах, кафе и барах. Здесь должны быть созданы определенные условия для отдыха, развлечений, культурного времяпрепровождения. Потребители, не испытывая дефицита времени, как в столовых, обращают внимание на такие детали, как форма одежды официантов и барменов, содержание музыкальной программы, эстетические характеристики оформления блюд, посуды, столовых приборов. Особую статью в понятии «качество обслуживания» составляет культура поведения обслуживающего персонала, комфорт в зале.

Понятие «качество услуг» включает в себя также такие характеристики блюд, как вкусовые качества, т. е. вкусовые ощущения, запах и т. д., а также калорийность, консистенция, приготовление с учетом всех требований технологии. Известно, что люди приходят в столовые, кафе, буфеты не для того, чтобы принять определенное количество белков, жиров и углеводов, что внешний вид блюд влияет на аппетит, а следовательно, и на их усвояемость.

Нередко та или иная столовая, оснащенная новым оборудованием и укомплектованная штатом поваров соответствующей квалификации, не оправдывает надежд потребителей. Казалось бы, в залах имеются

современные, со вкусом оформленные интерьеры, на кухне — новейшее оборудование, а потребители, тем не менее, уходят отсюда разочарованными. Более того, многие недовольны из-за того, что меню однообразное. Одним словом, ожидания потребителей не подтверждаются реальностью. Поэтому в понятие «качество услуг» вводится еще одна характеристика — разнообразие питания в столовых и кафе по ассортименту блюд в течение дня или недели, поскольку однообразие блюд быстро надоедает потребителям (блюда теряют для них свои достоинства, хотя и имеют высокие кулинарные качества).

Настоящий повар по праву гордится своим мастерством, высокой квалификацией. Поварская гордость не позволяет ему приготовить блюдо наспех. Для него нет высшего укора, чем мнение потребителей о невысоком качестве блюд, упрек в безразличии к их качеству. Потому что повар — это творец не только блюд, но и хорошего настроения. Ведь хорошо приготовленное блюдо — настоящее произведение искусства. Повару приятно видеть красиво украшенный стол, где красуются творения его рук, творческой фантазии, несущие людям красоту и праздничное настроение.

**Формирование реакции на поведение потребителя.** В процессе обслуживания потребителей вступают в действие самые разнообразные правила человеческого общения. Уверенность и спокойствие официанта передаются потребителю, вызывают у него доверие к качеству блюд и уровню обслуживания. Напротив, нервозность обслуживающего персонала сразу же отрицательно сказывается на настроении потребителя. Причем отрицательная модель обслуживания может обернуться для официанта множеством отрицательных эмоций со стороны потребителей: недоверием, неуважением к официанту, ущемлением его достоинства, поскольку, как уже упоминалось ранее, работа официанта нередко олицетворяет собой качество обслуживания всего коллектива работников ресторана. Если в этих условиях официант проявит по отношению к потребителям еще и невнимание, высокомерие, то их поведение будет еще более неприятным для официанта. Избежать конфликта может тот официант, который умеет владеть своим поведением, контролировать свои реакции.

**Самоконтроль и его компоненты.** *Самоконтроль* — это отбор допустимых или необходимых поступков еще до того, как человек начал действовать, т. е. регулирование поведения в целом.

Самоконтроль состоит из двух фаз:

первая — приведение поступка в соответствие с собственными представлениями человека о должном и дозволенном (в соответствии с нормами поведения);

вторая — соотнесение предполагаемого поступка с реальными условиями, оценка его последствий в конкретной обстановке.

Официант (бармен, буфетчик) должен учитывать, какое впечатление производит на окружающих его поведение, взвешивать свои действия и слова. При этом он руководствуется нормами поведения, принятыми в нашем обществе, а также профессиональными требованиями.

### **Контрольные вопросы**

1. Определите сущность профессионального поведения работника общественного питания. 2. Перечислите законы профессионального поведения. 3. Что такое общение в работе официанта, бармена, буфетчика?

## **§ 33. Профессиональное поведение повара, официанта, бармена, буфетчика**

При обслуживании невозможно обойтись без вполне определенных принципов и профессиональных качеств, которые определяют этику поведения официанта, повара, бармена, буфетчика, таких, как:

- ✓ постоянная приветливость, вежливость, тактичность, радушие ко всем потребителям;
- ✓ предупредительность, готовность к оказанию услуг, выполнению просьб потребителей;
- ✓ доброжелательное и внимательное отношение к претензиям потребителей;
- ✓ принятие потребителя таким, каков он есть, отказ от попыток поучать его, перевоспитывать.

Рассмотрим основные профессиональные качества, которыми должен обладать работник, непосредственно связанный с обслуживанием посетителей ресторанов, кафе и других предприятий общественного питания.

**Доброжелательность и радушие.** Благожелательное отношение к себе потребитель должен встречать с того момента, как он войдет в ресторан,

кафе или столовую. Внимательное отношение швейцара к гостям будет содействовать повышению их психологического тонуса. Напротив, грубость, с которой посетитель столкнется у порога предприятия, не только унизит его достоинство, но и надолго испортит настроение.

В ответ на радушие обслуживающего персонала потребители стремятся быть умеренными в своих требованиях. Разумеется, забота о потребителе должна быть искренней, ведь доброта подкупает, располагает людей друг к другу. Лучшая форма проявления радушия — непринужденная, естественная улыбка.

**Вежливость.** В общении с потребителями вежливость является нормой поведения официанта, бармена, буфетчика или повара. Старая истина «Ничто не обходится столь дешево и не ценится столь дорого, как вежливость» актуальна и по сей день, поскольку вежливость служит своеобразным амортизатором между несхожими характерами, привычками, взглядами.

Вежливость — едва ли не основное профессиональное качество официанта. В процессе общения с людьми она проявляется в самых разнообразных формах: в готовности выполнить мелкую просьбу потребителя, в ненавязчивой манере оказания услуг пожилым людям, в индивидуальном подходе к каждому гостю.

*Официанту следует всегда помнить: чем меньше вежливости проявляет потребитель, тем вежливее должен быть он сам.* Ни в коем случае нельзя на недостаточно вежливое поведение потребителя отвечать ему тем же.

Следует учитывать, что вежливость, как и любое другое проявление хорошего тона, вызывает положительную реакцию собеседника.

Психологически вежливость со стороны официанта создает у потребителя такое ощущение, словно он получил в результате общения дополнительную услугу. Для того чтобы возникло такое ощущение, официант должен быть вежливым во всем: что и как он делает, что и как говорит. Эту вежливость должен чувствовать не только тот потребитель, который сделал заказ на крупную сумму, но и тот, который заказал только чашечку кофе.

Вежливость — ничто без тактичности, т. е. умения понять и разделить душевное состояние собеседника, гостя, проявить определенную готовность к тому, чтобы что-то сделать (или, наоборот, чего-то не делать).

Предположим, потребитель в чем-то ошибся. Официанту не следует фиксировать внимание на его промахе или напоминать о нем. Потребитель в душе будет благодарен официанту за его тактичное молчание. Вообще



официанту не рекомендуется показывать потребителю свое превосходство в чем-то, например в знании названных блюд и напитков, — лучше в тактичной форме помочь в их выборе.

Такое поведение официанта всегда действует успокаивающе на посетителя, создает у него благожелательное отношение к данному предприятию, стилю обслуживания, и он, как правило, доволен ассортиментом и приготовлением блюд.

Все детали и нюансы во взаимоотношениях официанта и потребителя невозможно предусмотреть в специальных инструкциях и наставлениях. В ходе обслуживания могут возникать такие непредвиденные ситуации, когда официанту может помочь только внутренняя культура и интуиция. Как быть, например, если потребитель опрокинет рюмку с вином или разобьет ее? Тут надо следовать чеховскому афоризму: «Хорошее воспитание не в том, что ты не прольешь соуса на скатерть, а в том, что ты не заметишь, если это сделает кто-нибудь другой». *Официант обязан «не заметить» неловкости, допущенной гостем.* Немедленно убрав осколки и стоящие рядом блюда, нужно предупредить, что туда могло попасть стекло, промокнуть пролитое на скатерть вино и покрыть пятно чистой салфеткой. Все это нужно сделать быстро, не показывая своего огорчения или раздражения.

**Предупредительность, обходительность.** При обслуживании даже самых «капризных» потребителей предлагается такой высокий уровень культурного поведения официанта, когда его поступки диктуются не обязанностью, а привычкой. Так, обходительный официант ни в коем случае не даст почувствовать потребителю, что о нем на какое-то время «забыли», что до него «нет никому дела» и т. п. Он будет постоянно решать какие-то вопросы, связанные с обслуживанием: выслушивать мнение потребителей, выполнять их дополнительные просьбы и т. д. При этом официант должен не только демонстрировать свое хорошее знание кулинарного искусства, товароведения, способов сервировки, но и уметь поддержать беседу о событиях политической и культурной жизни.

Разумеется, *не следует вмешиваться в разговоры гостей* или каким-то образом реагировать на них, если они не касаются его непосредственно.

Среди потребителей встречаются недостаточно вежливые и воспитанные люди, которые подзывают официанта, постукивая ножом по тарелке или стакану, щелкая пальцами и т. д. И здесь официанту следует быть выдержанным и вежливо ответить, что он подойдет, как только освободится.

Если кто-то из посетителей держит себя с официантами некорректно, допускает в их адрес замечания, пусть даже лестные, в любом случае это воспринимается как неуважение и навязчивость. Не следует отвечать дерзостью — это усугубит неприятную ситуацию. Изысканная вежливость — лучший ответ на любую бестактность.

Может случиться, что качество еды или напитков придется потребителю не по вкусу. И хотя обслуживающий официант в этом не виноват и упрека не заслуживает, тем не менее он должен выслушать все замечания, пояснив, что доведет их до тех должностных лиц, которым они предназначены. Некоторые привередливые посетители имеют неприятную привычку критиковать поданное блюдо по внешнему виду, еще не попробовав на вкус. Отпуская замечания в адрес повара, приготовившего их, сердито выражая недовольствие, они в этом случае демонстрируют неуважение к чужому труду. Официант, предложив заменить блюдо, может сказать, что повар, приготовивший его, имеет высокую квалификацию, его труд неоднократно отмечался грамотами, призами и т. п. Как правило, такие реплики, брошенные вскользь, положительно действуют в создавшейся напряженной атмосфере.

Работа официанта (бармена, буфетчика) должна быть привлекательной для работника. Высокое профессиональное мастерство официанта проявляется прежде всего в его поведении — естественном и непринужденном, а также в жестах и движениях, которые должны быть выразительными и красноречивыми, но не вычурными. Достигается это длительной тренировкой, критическим отношением к своей работе.

Нередко общее впечатление от обслуживания снижается из-за того, что официант страдает дурными привычками (подмигивать, трогать постоянно нос или ухо, потирать руки, подергивать плечом). Чтобы избавиться от этого, нужно прежде всего постоянно контролировать себя. К чисто профессиональным привычкам следует отнести жонглирование подносом при обслуживании. Официант должен помнить также, что спешка и суетливость плохо воспринимаются теми, кого он обслуживает.

Диалог с потребителем должен носить профессиональный характер. От правильно построенной беседы официанта с потребителем во многом зависит качество обслуживания. Непринужденная и деловая беседа будет дополнительным фактором, помогающим найти индивидуальный подход к каждому потребителю или группе. В ходе беседы легко выяснить пожелания гостей в проведении вечера, вкусы, любимые блюда и напитки.

Беседа — ключ к распознаванию характера человека, различению типов людей.

У официанта (бармена, буфетчика, повара) должен выработаться принцип — принимать потребителя таким, каков он есть, внимательно и тактично обслуживать всех посетителей независимо от их облика. Поэтому следует всячески демонстрировать свою терпимость, мягкость, покладистость, уважение к человеческой индивидуальности.

Профессиональный подход к обслуживанию означает, что все потребители независимо от пола, возраста, идейных убеждений и нравственных достоинств имеют право на внимание со стороны работников общественного питания.

Сказанное выше можно обобщить следующим перечнем правил:

- потребитель имеет право требовать, чтобы обслуживающий персонал с уважением и пониманием относился к его потребностям, которые он пришел удовлетворить в данном предприятии, поэтому официант должен рассматривать его как своего личного гостя;
- никогда не нужно навязывать потребителю своего личного вкуса (не надо забывать, что вкус гостя может быть более совершенным, чем у официанта), а также своего мнения, желания или привычки;
- необходимо учитывать индивидуальные привычки посетителя даже в тех случаях, когда они кажутся смешными или абсурдными; при этом официант не должен показывать своего раздражения или удивления;
- официант обязан быть вежливым и приветливым в любых ситуациях, даже если потребитель недостаточно вежлив; необходимо использовать все формы и способы тактичного, вежливого обращения с гостем; при этом условии потребитель почувствует к официанту доверие и изменит свое поведение в лучшую сторону.

*Умение найти индивидуальный подход к потребителю* — важная профессиональная черта официанта. Установление контакта с посетителем начинается с умения персонала по его внешнему виду, манерам, тону угадать характер. Это облегчает работу официанта.

Недаром говорят: сколько людей — столько характеров. По лицу человека, рукам, по его одежде и обуви, по тому, как он сидит, как разговаривает, как делает заказ, можно определить его профессию, характер, социальную

принадлежность и т.д. Эти сведения помогут найти нужный тон с гостем и тем самым удовлетворить его вкус. С живым, многословным человеком было бы ошибкой разговаривать в медленном темпе, с веселым — в грустном тоне, с грустным — весело. Нельзя судить о человеке по первому впечатлению. Это заповедь каждого работника предприятия общественного питания.

К оценке потребителя следует подходить дифференцированно в зависимости не только от возраста и профессии, но и других факторов:

- мужчины более решительны в выборе блюд и напитков, чем женщины, более общительны и доверительны к рекомендациям официанта;
- женщины уделяют повышенное внимание санитарному состоянию зала, эстетике сервировки стола, более критически, чем мужчины, относятся к выбору блюд;
- с потребителями пожилого возраста нужно быть подчеркнуто вежливым, воздерживаться от настойчивых рекомендаций при выборе блюд и напитков, так как они, как правило, привержены своим привычкам и вкусам;
- молодые посетители часто скрывают свою неосведомленность и поэтому нуждаются в тактичных консультациях официанта.

Характер каждого человека — это комбинация психологических черт, присущих следующим основным типам:

- *сангвиники* — тип уравновешенного, веселого, рассудительного, умеющего руководить своими поступками человека;
- *холерики* — темпераментны, энергичны, но несдержанны; легко поддаются чувству гнева, но быстро приходят в себя;
- *флегматики* — полная противоположность сангвиникам: медлительны, апатичны, спокойны до невозмутимости и безразличия;
- *меланхолики* очень чувствительны, эмоциональны, застенчивы.

В зависимости от типа нервной деятельности людей можно условно подразделить на самоуверенных и нерешительных, общительных и замкнутых, нервных и спокойных. К каждому типу потребителей надо применить свой подход, особую манеру обслуживания.

*Самоуверенные потребители* отличаются решительной и твердой походкой, свободными движениями. Как правило, они общительны, любят первыми приветствовать окружающих, самостоятельны в выборе места, с такими потребителями обслуживающему персоналу лучше держать себя тепло и сердечно, хотя и сдержанно, обслуживать их быстро и хорошо, но ненавязчиво. Главное для официанта — выразить свое уважение к ним. Это может проявиться в форме вопроса о вкусовых достоинствах предложенных блюд.

*Нерешительные потребители*, переступив порог зала, начинают оглядываться, готовы сесть на любое место, предложенное метрдотелем. Они стесняются слишком пристального внимания обслуживающего персонала. Выбор блюд для них в силу нерешительности — нелегкая задача, поэтому они охотно обращаются за советами к официанту. Его тактичная и ненавязчивая помощь воспринимается с благодарностью, а быстрое и культурное обслуживание — с чувством большой признательности.

*Общительные потребители* отличаются от остальных. Они, входя в торговый зал ресторана, первыми здороваются с официантом, непринужденно улыбаются. Одним словом, они легки в общении. Уровень общительности у них настолько высок, что иногда они заводят с персоналом неформальную беседу. В этих случаях официант должен тактично перевести разговор на деловую основу. Если же и это не поможет, то лучше извиниться и сказать, что в данный момент он занят, и отойти от гостей. Через некоторое время он может вновь подойти к столику, чтобы принять заказ. Именно в такой форме, оставаясь в служебных рамках, но, не обижая посетителя невниманием или безразличием, можно избежать излишне тесного контакта с ним.

Посетителей с неустойчивой нервной системой можно отличить по походке, которой они входят в зал. Они не всегда отвечают на приветствия официанта, но не следует считать это бесцеремонностью и делать преждевременные выводы. Точно так же не нужно придавать значения возможным репликам в адрес официанта в резкой форме. У таких потребителей надо сразу же принять заказ, избегая разговоров.

*Недоверчивых потребителей* характеризуют иронические усмешки, критические замечания, они всячески выражают свое отношение к качеству блюд, сомневаются в том, что повара правильно отпускают порции, и т.д. Совершенно очевидно, что таким посетителям бесполезно давать советы, возражать, потому что это может стать поводом к еще большему недоверию с

их стороны. Лучше всего, если официант четко и аккуратно выполнит свои функции при обслуживании и тем самым продемонстрирует свое благожелательное отношение к ним, а заодно и высокий профессионализм.

Как бы ни были различны характеры и вкусы гостей ресторана или кафе, всех их объединяет одно стремление — в возможно короткое время получить заказ, при условии, что официант тактичен, лаконичен и вежлив. Избежать недоразумений при обслуживании посетителя с «трудным» характером помогут следующие правила:

- предоставить ему возможность самому выбрать место и блюда;
- приняв заказ, сразу же выполнять его; выполнять заказ быстро и без суеты; диалог с потребителем свести только к ответам на задаваемые вопросы;
- объяснения особенностей тех или иных блюд давать по возможности короткие, избегая профессиональных слов и выражений;
- разговаривая с таким потребителем, придерживаться принципа «уважать собеседника, сохраняя при этом свое достоинство».

### **§ 34. Конфликтные ситуации при обслуживании и пути их преодоления**

Конфликт — это столкновение людей, имеющих различные точки зрения, несовместимые цели и способы достижения этих целей. В конфликтной ситуации люди всегда противодействуют друг другу.

Причины конфликтов. Причинами конфликтов между работниками предприятий общественного питания и потребителями могут быть: пренебрежение интересами потребителя, ущемление его прав, унижение человеческого достоинства;

ошибочное приписывание своему партнеру по обслуживанию (потребитель и официант) каких-либо действий, направленных против другой стороны (например, потребитель неправильно понял действия официанта и проявил чувство обиды);

психологическая несовместимость, вызванная предубеждением по отношению к личностным особенностям другого человека (например, потребитель с невысоким уровнем культуры подозревает официанта в преднамеренном обсчете и т.п., руководствуясь при этом принципом «все они такие»).

Нередко конфликты возникают и между самими работниками предприятий общественного-питания. Они бывают чаще в тех коллективах, где создан неблагоприятный социально-психологический климат.

С учетом стечения различных обстоятельств, характерных только для определенного предприятия, с присущими ему условиями труда и социально-психологической характеристикой коллектива, могут быть приняты своевременные меры к ликвидации конфликтов.

Причинами конфликтов в коллективе могут быть:

- нарушения норм поведения и трудовой дисциплины;
- расхождения одних работников во взглядах с другими;
- неправильная организация труда;
- ошибочные, по мнению работников, указания бригадиров, метрдотелей и т.д.;
- срывы производственных заданий;
- недочеты в системе поощрения работников.

**Виды конфликтов.** Лица, участвующие в конфликте, могут выступать как в виде пассивных сторон, так и активных. В первом случае человек оказывается в роли своеобразной мишени, на которую направлены действия активной враждующей стороны.

Из всего многообразия конфликтов, возникающих между потребителями и работниками общественного питания, можно выделить следующие, наиболее типичные:

1. *Истинный конфликт*, возникший, например, при грубом отношении официанта (бармена, буфетчика, повара) к потребителю.
2. *Недоразумение* как результат взаимной ошибки. "Например, официант не предупредил, что заказанное блюдо будет готово не ранее чем через 20 мин, и потребитель, не зная этого, проявил повышенную нервозность.

3. *Психологическая несовместимость партнеров по обслуживанию* (потребителя и официанта). Например, плохо воспитанный потребитель обращается к официанту запанибрата на «ты», оскорбляет намеками на возможное «вознаграждение», «чаевые» при условии особо внимательного отношения к его персоне, и т. п.

*Способы развития конфликта.* Чаще всего конфликт развивается в одной из следующих форм.

1. *Медленное развитие*, при котором противники (партнеры по обслуживанию) по очереди вступают в пререкания. Так, потребитель, получив блюдо, которое не удовлетворяет его по своим вкусовым свойствам, предъявляет претензии к официанту. Последний старается найти предлог, чтобы отклонить его претензии. Подобные конфликты могут происходить в вежливой и даже любезной форме.

2. *Бурное, «лавинообразное» развитие.* Конфликт столь стремительно набирает силу, что уже через несколько минут спорящие стороны забывают о его причине. Поток взаимных оскорбительных выражений продолжается до тех пор, пока не наступает спад.

3. *Конфликт взрывного характера.* Такому виду столкновения сторон предшествует скрытый период нагнетания раздражения у одного из партнеров по обслуживанию. Эмоциональный взрыв наступает внезапно, причем довольно сильный. Именно так зачастую бывает, когда нервный по характеру потребитель, тщетно дожидаясь официанта, не выдерживает «равнодушного», по его мнению, отношения со стороны официанта и разряжает накопившиеся отрицательные эмоции бурей словесного негодования.

**Разрешение конфликтов.** Психологи выделяют следующие варианты исхода конфликтов:

1. *Полное разрешение конфликта.* Как правило, в этом случае один участник конфликта одерживает победу над другим. Например, в возникший спор между потребителем и официантом вмешался метрдотель и, выяснив суть конфликта, отстранил официанта от дальнейшего обслуживания.

2. *Частичное разрешение конфликта.* Такой исход наступает чаще всего при достижении компромисса между конфликтующими сторонами. Например, официант, выслушав претензии потребителя, тут же заменил ему блюдо на другое.



3. *Возврат к исходному состоянию.* Он возможен в тех случаях, когда какое-то обстоятельство прерывает действия обеих сторон в конфликте, но тем не менее кардинально не решает суть конфликта. При первой же возможности он вспыхивает вновь. Такая ситуация характерна, например, для спора официантов между собой. При появлении метрдотеля они умолкают, а затем вновь начинают конфликтовать.

**Преодоление и предотвращение конфликтов.** 1. *Посредничество в конфликте третьего лица.* Оно необходимо в тех случаях, когда конфликтующие стороны не хотят сделать навстречу друг другу первые шаги в виде уступок. Это может происходить от того, что люди нанесли друг другу много взаимных обид и оскорблений, или из-за опасения, что при уступке одной стороны другая немедленно воспользуется этим обстоятельством в своих корыстных целях. Бывает и другая причина — желание, во что бы то ни стало одержать верх над противником.

Вмешиваться в конфликт должен посредник (арбитр), беспристрастный и нейтральный. При конфликте потребителя и официанта в качестве посредника могут выступать бригадир официантов, метрдотель, директор ресторана (кафе) или его заместитель. Однако выступление должностного лица в роли арбитра чревато тем, что при малейшей попытке защитить «честь мундира» своего предприятия он будет возведен потребителем в ранг «покровителя нарушителей существующих порядков». И тогда конфликт перейдет на более высокий виток своего развития, для разрешения которого понадобится вмешательство другого авторитетного лица.

Во время конфликта обе стороны часто утрачивают объективность и самокритичность. Поэтому арбитру необходимо быть предельно объективным и ни в коем случае не брать под защиту работника предприятия.

2. *Разъединение конфликтующих.* Эта мера применяется в тех случаях, когда конфликт происходит между двумя потребителями. Например, один из них заявляет, что официант быстрее обслужил его соседа по столику, а о нем «забыл». Разъяснить обстановку могут бригадир официантов и метрдотель, отвлекая одну из сторон. Возможен и другой вариант — одного из спорящих пересадить за другой столик и быстро обслужить.

3. *Благоприятствование свободному развитию конфликта и завершению реакции.* Если разъединение конфликтующих сторон не дает результата, то имеет смысл дать возможность человеку высказаться, не перебивая его.

Как бы ни торопился официант, он должен предоставить возможность «обиженной стороне» высказать свое мнение. При этом не следует перебивать его даже в тех случаях, когда потребитель, по мнению официанта, высказывает несправедливые упреки или акцентирует внимание на деталях, не имеющих серьезного значения для дела. Надо иметь в виду, что эмоциональная возбудимость спорящего человека мешает ему видеть свою неправоту. Избыток повышенных отрицательных эмоций затрудняет взаимный диалог, поэтому официанту ничего не остается делать, как молчаливо выслушивать, лишь изредка давая короткие уточняющие (умиротворяющие) реплики, вызывая тем самым расположение потребителя к себе. Таким образом, эмоциональная напряженность ослабевает.

4. *Оперативное пресечение конфликта.* Если поведение потребителя выходит за рамки дозволенного и всякие попытки успокоить его не дают желаемого результата, следует вести разговор, оперируя выдержками или формулировками из инструкций или предписаний: «У нас не принято...», «Инструкция гласит...» и т. п.

В отдельных случаях официант может прибегнуть к общественному мнению, помощи администрации, а также органов охраны общественного порядка. Во всех случаях от работников зала требуются такт и выдержка.

**Предотвращение конфликтов.** Предотвращать назревающие конфликты рекомендуется, руководствуясь следующими принципами.

1. *Объективность и уступчивость.* В качестве предварительного условия для избегания конфликта необходим компромисс. Чтобы поменять точку зрения, нужно на событие, чье-то поведение взглянуть шире, как бы другими глазами. Можно применить и другой прием: например, официанту мысленно поставить себя на место потребителя. Только тогда можно понять другого. Разумеется, при этом надо отказаться от каких-либо притязаний, требований или давления на своего собеседника. Готовность к уступке всегда смягчает конфликт.

2. *Доброжелательность.* Не требуется больших усилий, чтобы дружески улыбнуться своему собеседнику. Официанту, бармену, буфетчику делать это надо чаще, даже если приходится прилагать определенное усилие.

Для достижения ясности важно изъясняться простыми и доступными для собеседника словами. Тогда он не сможет усматривать в них скрытый смысл и будет с доверием относиться к вам. Чем сложнее ситуация, тем яснее

должна быть мысль. Так называемые туманные выражения могут породить сомнения в искренности чувств и поступков.

Характерной особенностью конфликтных ситуаций являются эмоциональные наслоения, которые порой загромождают первоначальную причину происходящего. Здесь важно, чтобы обе стороны постарались критически разобраться в ситуации. Это означает, что надо по возможности осмыслить слова и действия «противника», попытаться найти им какое-то другое объяснение, отличное от первоначального. Ведь нередко в основе конфликта лежит недоразумение, при осмыслении которого конфликт ликвидируется сам собой.

«Принцип — на принцип» — такой подход не может служить основой для решения конфликта. Лучше всего постараться во враждебной позиции партнера найти хотя бы малейшую лазейку для понимания его поведения, точки зрения. При этом надо дать почувствовать собеседнику возможность альтернативы в его позиции. Такой подход может ему понравиться, поскольку замечено, что люди зачастую не осознают своего поведения и поэтому могут легко менять позицию в зависимости от поступков окружающих.

Доброжелательность к противнику в споре поможет обезоружить его, нейтрализовать его намерения, рассеять мрачные мысли. Без доброжелательности трудно достигнуть ясности, в то же время только ясная и недвусмысленная позиция человека способна снять настороженность у другой стороны. Всевозможные формы выяснения обстоятельств только травмируют психику людей и не дают положительного исхода.

*3. Соблюдение дистанции и самообладание.* Нередко причиной конфликта служит психологическая несовместимость. Бывает, что источник раздражения заложен в самом человеке, в результате чего он становится объектом нападков. Причем несовместимость может быть как взаимной (двусторонней), так и односторонней. Лучший способ преодолеть ее — увеличить дистанцию между участниками конфликта. Так, если официант обнаружит, что за «его» столик сел потребитель, с которым у него ранее сложились конфликтные отношения, то он может попросить метрдотеля предоставить гостю другое место (при согласии последнего) или самому метрдотелю обслужить его.

Разумеется, перечисленные варианты не исчерпывают всего многообразия форм и методов построения добрых взаимоотношений между официантом

(барменом, буфетчиком, поваром) и потребителем. Следует помнить, что избежать конфликтных ситуаций помогают такие черты характера, как понимание потребностей гостя, предупредительность и внимание к нему, а также юмор. Общеизвестно, что официант должен быть сдержанным, тактичным, вежливым. Любезное обращение к потребителям, интерес к своей профессии, старательность в обслуживании во многом зависят от удовлетворенности своей работой.

4. *Удовлетворенность трудовой деятельностью* — необходимое условие закрепления кадров на предприятиях. Первым признаком неудовлетворенности трудом может служить явное или скрытое стремление работников к перемене места работы.

Неудовлетворенность трудом связана с рядом не неблагоприятных факторов: однообразием работы, конфликтами в коллективе, неблагоприятными отношениями с руководителями, необоснованными притязаниями потребителей к качеству обслуживания.

Недооценка тех или иных причин конфликта может привести к ухудшению настроения и самочувствия работников и как следствие — к возникновению конфликтов с потребителями. При этом снижается качество труда, его производительность. Для преодоления конфликтов психологи рекомендуют применять следующие меры:

- оценить причины их возникновения; принять меры упреждающего характера, а в отдельных случаях методом убеждения или административным путем устранить причину конфликта;
- разъединить конфликтующих территориально (временно переместить на другой участок работы) для снятия отрицательных эмоций;
- привлечь к участию в разрешении конфликта общественные организации предприятия.

Сотрудниками Ленинградского филиала Всесоюзного научно-исследовательского института экономики торговли и систем управления (ВНИИЭТсистем) при изучении текучести кадров официантов ресторанов установлено, что основными причинами увольнения являются следующие (%):

утеря доверия и аморальные поступки, прогул	— 7,2
общие социально-экономические причины	— 21,4
собственное желание	— 48,2
перевод на другую работу, должность	— 23,2
Итого 100,0	

Коэффициент текучести кадров составляет в среднем 0,18, а процент текучести — 18,5. При этом коэффициент стабильности коллектива составляет 83,5 %. Такое соотношение текучести кадров и их стабильности стало возможным потому, что, увольняясь с одного предприятия, официанты переходят, как правило, на другое предприятие того же треста ресторанов.

В результате рассылки бланков запроса (около 900 шт.) по различным регионам страны было установлено, что в 90 % предприятий длительность рабочего дня официантов составляет 11,5 часа. После рабочего дня предоставляется день отдыха.

Результаты проведенного исследования показывают, что установившаяся практика организации режима труда и отдыха не соответствует современным требованиям. Так, в обследованных предприятиях, непосредственно период работы не превышал 80 % длительности смены, а в ресторанах был на 20—30 % короче. Значительные внутрисменные перерывы в основной работе официантов вынуждают администрацию использовать работников для выполнения несвойственных им функций, на неквалифицированной работе или отпускать их с работы. При таком положении возникают значительные трудности в подсчете фактически отработанного рабочего времени и соответственно в определении заработка (при оплате по тарифу).

Простои в работе снижают уровень работоспособности за счет удлинения фазы вработывания, и официанты к работе нормальной интенсивности оказываются неподготовленными. Таким образом, рабочий день продолжительностью 11,5 часа нерационален как с точки зрения поддержания у работников высокой работоспособности, так и в экономическом отношении на предприятиях всех типов и особенно в ресторанах.

Создание благоприятных условий труда, обеспечивающих сохранение и поддержание на высоком уровне работоспособности и здоровья работников, в значительной степени зависит от рационального режима труда и отдыха.

Незнание принципов психологии общения, неумение вести диалог с посетителями, отсутствие необходимых для данной работы психологических свойств личности становятся причинами конфликтных ситуаций.

По данным проведенного исследования, в половине случаев возникновения конфликтов между посетителем и работниками предприятий общественного питания виноваты официанты. При этом подавляющая часть конфликтов возникает из-за грубости, нетактичного поведения официантов при обслуживании, что опосредованно указывает на отсутствие у большого числа работников необходимых профессиональных качеств.

Конфликт (по вине официантов) наносит ущерб как предприятию в целом, так и самому работнику, увеличивая его нервно-эмоциональное напряжение.

Большое значение имеет подготовка работников сферы общественного питания и повышение их профессиональной квалификации непосредственно на предприятии. Эта подготовка включает:

- обучение и развитие навыков психологии общения, диалога с посетителем с привлечением профессионалов-психологов;
- проведение групповых занятий—обсуждений социально-психологических ситуаций, возникающих на предприятиях общественного питания, с вовлечением максимального количества участников. В заключение занятия надо обобщить материал обсуждения;
- привлечение работников к участию в ситуационно- ролевых играх (разыгрыванию обучающимся предлагаемых ситуаций), которые помогают анализировать в сложных ситуациях взаимодействие людей, учат умению понять точку зрения потребителя, способствуют выработке гибких форм поведения;
- широкое вовлечение работников всех квалификаций и разрядов в конкурсы профессионального мастерства (на различных уровнях) для закрепления полученных знаний.

**Роль микроклимата в коллективе.** Лучшие профессиональные качества работника предприятия общественного питания формируются в коллективе. Здесь ему прививают чувство гордости за избранную специальность,

воспитывают профессиональную честь. В коллективе всякое отступление от принципов профессиональной деятельности получает критическое замечание, поскольку от поведения работника, его отношения к посетителям зависят экономические показатели предприятия, его популярность у населения.

В понятие «психологический микроклимат в коллективе» входят *характеристика взаимоотношений между людьми*, а также способы поведения работников, преобладающие настроения в процессе совместного труда. Симпатии и антипатии, привязанность и недружелюбие, взаимная требовательность и попустительство — все эти проявления чувств и настроений формируют психологическую атмосферу в коллективе и моральное самочувствие каждого его члена. И от этого во многом зависят организованность, работоспособность коллектива, дисциплина труда.

В коллективе люди контактируют не только между собой, но и с руководителями — бригадирами, заведующими производством, метрдотелем, директором и его заместителем.

Социально-психологический климат коллектива зависит и от *психологической совместимости работников* — способности и предрасположенности их к совместной деятельности на основе оптимального сочетания психологических свойств.

Психологическая совместимость бывает двух видов:

*психофизиологическая* (подразумевается сходство в направленности психофизиологических реакций и типах психической деятельности людей);

*социально-психологическая* (основывается на общности интересов, потребностей и ценностных ориентаций работников).

Психологи рекомендуют формировать трудовой коллектив бригады, подбирая людей разных темпераментов и характеров. При этом условии настроение в коллективе будет бодрым, легче переносится монотонность процессов труда. Как правило, более всего совместимы люди, имеющие одинаковую потребность в общении. В то же время люди с сильной нервной системой более успешно решают трудные проблемы, чем те, у кого слабая нервная система. В трудовом процессе они как бы дополняют друг друга, и те и другие работают более эффективно и с повышенным интересом.

Замечено, что работники разного возраста в коллективе тоже дополняют друг друга, они легко общаются и усваивают полезный опыт.

Конфликтные ситуации могут, тем не менее, возникать и в коллективах с оптимальным микроклиматом. Происходят они оттого, что нередко должностные лица не выполняют своих прямых обязанностей. Если, например, заведующий производством перегружен не свойственной ему работой и больше уделяет внимания оформлению товарной документации, а не своим подчиненным, это может привести к ухудшению качества труда. Заведующий должен быть, прежде всего, организатором производства, помогать персоналу, контролировать его работу. Он первый ответчик за выпуск продукции хорошего качества. Ведение же учета и отчетности можно поручить специальному учетчику, освободив его от других обязанностей.

**Предупреждение и преодоление конфликтов.** Отношения между людьми в нашем обществе должны складываться на основе взаимного уважения, товарищества, доброжелательности, внимания друг к другу. В основе взаимоотношений обслуживающего персонала ресторанов и баров с посетителями лежит принцип взаимного уважения. Посетитель — это гость, которого встречают метрдотели, официанты, бармены. Именно от их внимания, радушия и гостеприимства зависит нравственно-эстетическая атмосфера.

Посетителю должны быть созданы оптимальные условия пребывания в ресторане или баре. Задача работников — наиболее полно удовлетворить его спрос.

Не следует забывать о чувстве собственного достоинства — прежде всего с профессиональной точки зрения. Речь идет об отношении к своей профессии, к повседневной работе. В отношениях, складывающихся между потребителем и официантами, последний находится в менее выгодном положении. Некоторые потребители, чувствуя эту разницу, а также исходя из того, что они платят деньги, пытаются вести себя свысока. Ни в коем случае нельзя допускать, чтобы такое поведение приводило к стрессовым ситуациям, к появлению у официанта чувства собственной неполноценности, неуверенности в себе, запуганности.

Один из способов предотвращения конфликтов — воспитание, а вернее, самовоспитание эмоций. Это означает, что человек может поверить в силы и возможности своей «эмоциональной сферы», внушить самому себе ощущение оптимизма, сформировать способности вести себя в эмоциональном плане логично и адекватно обстановке.



Прежде всего, следует приучить себя *осмысливать собственное поведение*, постараться понять причины появления избыточных эмоциональных реакций. И официант, и бармен, и буфетчик не должны огорчаться по мелочным поводам или бурно реагировать пусть даже на неуместную реплику потребителя. Поскольку причиной конфликтов чаще всего служит вспыльчивость одной из сторон, надо во что бы то ни стало суметь подавить в себе желание вспылить. Еще лучше — отвлечься, переключиться на что-то другое.

Более всего к бурным эмоциональным проявлениям склонны люди с холерическим темпераментом. Если не сдерживать внешнего проявления эмоций, то постоянная вспыльчивость может стать серьезной помехой в работе и превратиться в дурную привычку. Чтобы не «выплескивать» свои эмоции, официанту (бармену, буфетчику) нужны своеобразная профессиональная маска, приветливо-вежливое выражение лица, легкая полуулыбка. Если же официант будет искренним в проявлении своих чувств, то он рискует стать мишенью для людей насмешливых, жестоких, холодных, язвительных, встречающихся среди потребителей. Таким образом, «маска» будет формой эмоциональной защиты от возможных «уколов» со стороны потребителей, развязного обращения с ним. Одновременно она призывает партнеров по общению вести себя определенным образом — доброжелательно-учтиво. И хотя «маска» таит в себе элементы формально-официального стиля взаимоотношений, она тем не менее необходима. Если же, предположим, официант «сбросит маску» и отдастся эмоциональному общению с потребителем, это лишь осложнит процесс обслуживания, и он получит дополнительную эмоционально-психическую нагрузку.

Использование «маски» как своеобразного профессионального щита вовсе не исключает присутствия элементов непринужденности и гибкости в зависимости от того, с кем приходится общаться. Ведь в ресторан или кафе приходят и пожилые люди, и молодежь, и дети, при обслуживании которых необходимы раскованность и отказ от стереотипов поведения.

*Приветливо-доброжелательное отношение ко всем потребителям* — прекрасный шаблон внешнего проявления чувств. Он не имеет ничего общего с лицемерием или хорошо продуманной подделкой под сердечность. Напротив, для полноценного общения официант должен еще в большей мере быть самим собой. Для этого нужно избавиться от страха перед «всемогущим» потребителем, а заодно и перед собственной персоной. Следует помнить, что относительно формальные контакты официанта и

потребителя охлаждают их взаимное желание говорить друг другу все, что придет в голову.

Внимание к потребителю начинается с желания знать его вкусы, умения стряхнуть с себя посторонние мысли и увидеть перед собой реального человека с его особенностями мимики, характера, настроения. Следующий этап — отработка в себе способности молча слушать, не перебивая, сдерживать свои реакции, взвешивать ответы. При этом надо внимательно наблюдать за реакциями потребителя, оказывать ему эмоциональную поддержку. Такая поддержка может быть основана как на стандартных выражениях «да-да», «я понимаю», «хорошо», так и на выразительных взглядах, жестах. Это один из множества приемов официанта — эмоционально воспринимать собеседника, молча, но доброжелательно выслушивая его до конца. Особенно важно это в тех случаях, когда потребитель представляет собой определенный тип скандалиста. Важно подавить в себе неприязнь, тем самым не унижая ни себя, ни партнера по общению.

#### **Контрольные вопросы**

1. Что такое психологические контакты? Как они проявляются в работе официанта (бармена, буфетчика)? 2. Перечислите основные этапы, из которых складывается процесс общения официанта с потребителями. 3. Перечислите основные профессиональные принципы поведения работников общественного питания. 4. Что значит, умение находить индивидуальный подход к потребителю? 5. Назовите основные типы характеров потребителей. 6. Определите понятие «конфликт». Каковы основные источники конфликтов? 7. Какие бывают виды конфликтов с потребителями? Приведите примеры из практики. 8. Назовите основные принципы преодоления конфликтов. Приведите примеры удачного предотвращения конфликтов с потребителями. 9. Перечислите причины возникновения конфликтов среди работников трудового коллектива (поваров, официантов и т. д.). 10. Определите роль социально-психологического микроклимата в проявлении и предотвращении конфликтов. 11. Перечислите основные приемы и методы самовоспитания эмоций.

#### **РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА**

Бабичев А. А., Коваленко Л. П. О культуре торговли. — М.: Экономика, 1985. — 80 с.

Добрович А, Общение: наука и искусство. — М.: Знание, 1978. — 144 с.

Кардош Л. Этика в торговле. — М: Экономика, 1985. Крымская Б. А., Балашов В. В. Справочник официанта. — М.: Экономика, 1986. — 192 с.