**7-тақырып. Мейрамхана және қонақ үй сервисінің әдеп мәдениеті**

**Жоспар**

1.Мейрамхана және қонақ үй сервисінің әдеп мәдениеті туралы түсінік

2.Мейрамхана және қонақ үйде қонақтардың арыз шағымдары

1. Мейрамхана және қонақ үй сервисінің әдеп мәдениеті туралы түсінік. Мейрамхана және қонақ үй сервисінің этикалық мәдениеті мейрамхана және қонақ үй қызметкерлерінде қызмет көрсету кезінде көрінетін әдеп білімдердің моральді қағидаттарының, дағдылар мен ептіліктің теңгерілген бірлігі.

Әдеп мәдениеті мейрамхана және қонақ үй қызметкерлерінің келушілермен қатынасында моральді қалыптар мен құндылықтардың белсенді іске асуымен анықталады.

Мораль туралы жалпы түсінік. Мораль адамдардың қоғамдық санасының бір түрі. Мораль адамдардың бір-бірімен және қоғаммен қатынасын реттейтін, сонымен қатар адамдар тәртібін бағалайтын қоғамда тарихи қалыптасқан принциптер, тәртіп нормалары (ережелері) жиынтығы. Оның зерттеу объектісі тәртіп нормалары мен принциптері болып табылады. Моральадам тәртібінің тарихи қалыптасқан нормалары мен принциптерінің жиынтығы. Бұл нормалар мен қағидаттар адам тәртібін, оның қылықтарын, басқа адамдармен өзара қатынасын реттеуге және бағыттауға арналған.

Мораль қоғамдық өмірдің барлық жағына әсер етеді. Қоғам барлығына міндетті тәртіптің жалпы нормаларын тудырады. Осы нормаларды орындау жақсы тәрбиеленген,өзіне ғана емес, басқаларды да сыйлайтын адамдарға еш қиындық тудырмайды. Адамның жоғарғы ойлау мәдениеті,оның рухани байлығы оның басқа адамдарға қатысты қылықтарында,яғни тәртібінде көрініс табады.

Мораль адам қоғамының даму барысында стихиялы қалыптасқан және жалпы қабылданған салт-дәстүрлер мен әдет-ғұрып түрінде туындаған. Өз тегіне қатысты белгілі-бір міндеттерсіз, өзара көмексіз адам табиғат апаттарына қарсы тұра алмас еді. Мораль қоғамның тарихи даму өнімі ретінде көрінеді.

Адамдардың ортақ әрекеттерге бірігу қажеттілігі, әрбір адам тәртібінің қоғам мүддесімен сәйкес келу қажеттілігі мораль туындауға түрткі болды. Осыдан моральдің тағайындалуы – тұлға мен қоғам арасындағы қарама-қайшылықтарды жою болып табылады.

*Мораль нормалары* адам тәртібін жеке әлеуметтік топ ішінде және жалпы қоғамда бақылау үшін қажет. Кез-келген қоғамда әртүрлі адамдардың әрекеттері мен қылықтары белгілі-бір мораль принциптеріне бағыну керек. Өз тәртібін мораль принциптерімен сәйкестендіре отырып, адам қоғам процессіне ықпал етеді. Қоғам белгілі-бір моральді ұстанып және тарата отырып, өз мұратына сәйкес тұлға қалыптастырады.

Қазіргі заманғы тәжірибе көрсеткендей экономиканың, соның ішінде оның бөлігі – қызмет көрсету саласының тұтынушыларды (қонақтарды) да, өндірушілерді (рестораторларды, қонақ үй жұмысшыларын) де моральда ағартусыз (оқытусыз) мүмкін емес. Сондықтан қазіргі уақытта маңызды мақсат жас адамдарды адамгершілікті идеалдар мен құндылықтарға сәйкес тәрбиелеу болып табылады.

Моральдің құқықтан айырмашылығы оның талаптары тұрмыста дәстүр, әдет-ғұрып, жалпы қабылданған нормалар және т.б. түрінде бекітілген.

*Әдеп туралы жалпы түсінік*. Әдеп (грек. ethos-әдет-ғұрып, өнеге) – мораль, оның пайда болу және даму ерекшеліктері туралы философиялық ілім.

Әдеп мақсаты тәртіп нормаларын (адамгершілік кодекстерін) құрастыру, сонымен қатар белгілі-бір мораль жүйесін негіздеу. Мораль нормаларының ерекшелігі оның алдын-ала берілген ұйғарымдары жалпы қоғамдық сипатқа ие, оларды адам қатынасында әртүрлі жүйелерінде қолдану керек.

Әдеп нормативті ғылым болып табылады. Оны тәжірибелік (өнегелік) пәлсапасы деп те атайды. Сондықтан этика мақсаты адамға өнегелі білімдер берумен қатар, онда өнегелі қылықтар жасауға әдет тәрбиелеуге ықпал етеді.

Әдеп адамдар қылығын, олардың туындауға түрткі болған сепептерін зерттеуде психологиямен жанасады. Психология адамгершілік нормалары мен қағидаттарының психикалық тегі мен қалыптасу шарттарын қарастырады, ал әдеп әрекеттер, себептер, әдеттердің адамгерілік мәнін түсіндіреді.

Адамгершілік негізі адамның психологиялық ерекшеліктері – сезімдері, эмоциялары, санасы болып табылады, ал адамгершілік талаптары әр адаммен оның нанымдары арқылы ұғынады және қабылданады.

*Әдептің негізгі категориялары*. Әдеп категориялары қоғамның адамгершілік құндылықтарын көрсететін негізге алынатын жалпы түсінік болып табылады. Әдептің негізгі категориялары: жақсылық пен жамандық, борыш, ар, намыс, абырой, бақыт және өмір мәні.

*Жақсылық пен жамандық* – тұлғаның моральді санасының негізгі түсінігі. Бұл түсініктер арқылы адам қылықтары және барлық әрекеті бағаланады.

Әдепте жақсылық барлық қоғам игілігіне тұлға және оның әрекетінің жан-жақты, теңгеріліп ықпал ететіндердің барлығы саналады. Адам – өмірінде жақсылық қана емес, жауыққан жамандықпен: дөрекілік, өмірге тұтынушылық қатынасымен, көргенсіздік, сотқарлық кездеседі. Сондықтан жамандық қоғам мен тұлғаның даму жолындағы кез-келген кедергілер, адам арасындағы қоғамдық қатынастарды бұзатын барлығы деп түсінуге болады. Жамандықпен күресудің негізгі құралы – жақсы әрекеттер.

*Борыш* – өз міндеттерін орындау кезінде кәсіби және қоғамдық талаптарды орнатудың моральді қажеттілігі. Борышты ең алдымен моральдің үстемдік ету жағы көрінеді. Өз борышын орындау тұлғаны көтереді. Байланыс аймағы жұмысшысын өз борышын орындау өз міндеттерін нақты түсінуді қажет етеді. Бұл жағдайда борыш сырттан байланған емес, қонақ үй немесе мейрамханажұмысшысының терең нанымы ретінде мүдделері болып қабылданады.

Борышын түсіну мінез-құлық түрін таңдауға, қонақтарға қатынасын таңдауға мүмкіндік береді. Кәсіби борыш сезімі дамыған қонақ үй немесе мейрамхана жұмысшысы үнемі қонаққа қамқорлық көрсетеді, қызмет көрсетуде шығармашылық тәсіл ұстайды.

*Ар* - тұлғаның әрекеттегі адамгершілік нормаларына сәйкес өз ойын, сезімін және қылықтарын бағалау, өз тәртібін өнегелі түрде өздігінен бақылауды жүзеге асыру қабілеті. Ар – мейрамхана және қонақ үй жұмысшысын қонақтарға жағымсыздық алып келетін қылықтан алдын-ала сақтайтын ішкі төрешісі. Ардың кең тараған көрінісі– ұят. Қонақ үй немесе мейрамхана жұмысшысының ар-ұятының болуы – кәсіби жарамдылықтың бір шарты. Ар өз міндеттеріне жауапсыз, немқұрайлы қарауына мүмкіндік бермейді.

*Намыс* – қоғамда тұлға, азамат, өз ісінің шебері ретінде адамның өз мәнін (күйін) түсіну. «Намыс» категориясында қонақ үй немесе мейрамхана жұмысшысының өз кірленбеген атағын сақтау ынтасын көрсетеді. Намыс – адамның қоғамдық бағасы және қоршаған ортадан оны құрметтеу шамасы.

Қонақтар және қызметтестер алдында өз намысын түсірмеу үшін барлық мүмкіндіктерді қолдану – қонақ үй немесе мейрамхана жұмысшысының адамгершілік міндеті. Егер байланыс аймағы жұмысшысында намыс сезімі болмаса, онда өз еңбегі үшін жеке жауапкершілік сезімі де жоқ.

*Абырой* – дербес өзін бағалау түрі, өзінің маңыздылығын түсіну. «Абырой» категориясында адамның қоршаған орта жағынан сыйлау қажеттілігі көрінеді. Байланыс аймағы жұмысшысы абыройы оның еңбек сапасы мен мөлшерімен анықталады. Өз қадірін сезінетін байланыс аймағы жұмысшысы кез-келген келушінің абыройына құрметпен қарайды.

*Бақыт және өмір мәні.* Өмір мәні тұлға мақсаттары мен мұраттарымен анықталады. Егер адам өмірінде мақсат болмаса, онда мәні де болмайды. Сонда адам өмірінің мәні неде? Көбіне бұл сұраққа: «бай болғым келеді», «жетістікті кәсіпкер болғым келеді», «оқымысты болғым келеді» деп жауап береді. Бірақ бұл жағдайларда екі түсінікті: өмір мақсаты мен мәнін шатастырады. Мақсатқа жетуге болады, оған жеткен соң ары қарай өмір мәні мәселесі туындайды. Өмір мәні – адам өміріндегі белгілі-бір бағыт және ол адам ұстанатын адамгершілікті құндылықтарды жүзеге асады. Өмір мәні – оның басты сызығы және адам өмірінде салыстырмалы тұрақты болып қалады.

Әр адаммен өмір мәні мәселесін шешу көбіне оның тәртібі, оның қоғамдық оқиғаларға қатынасын анықтайды. Қонақ үй немесе мейрамхана жұмысшысына оның адамгершілік құндылықтары мен оған жету жолдарын анықтайтын беделді өмірлік идеал қажет. Оған өз кәсіби қызметінде жоғары моральдық құндылықтарды күнделікті өнегелі тәртіппен үйлестіру қажет.

*Бақыт* – адамның өмірімен моральді қанағаттану күйі, оның толықтығы мен мәнін түсіну. Өмірге тұтынушылық қатынас, жалған құндылықтарға ұмтылу тек бақыт иллюзиясын құру мүмкін. Бақытты өмір адал, шығармашылық еңбексіз, әріптестермен достық қатынассыз, белсенді өмірлік позициясыз мәні жоқ. Бақыт – бар күймен разы болудың идеалды күйі емес. Бұл жақсы болашаққа, өз жолындағы кедергілерді жоюға ұмтылу.

*Адамгершіліктің қарапайым нормалары*. Бұл нормалар әдетте тәжірибелік қызметте қолданылады. Жұмысы адамдармен қатынасатын адамдарға оларды білу және қадағалау міндетті. Бұл қызмет көрсету жұмысшыларына тікелей қатысты.

Адамгершіліктің қарапайым нормалары алуан-түрлі. Олар шыншылдық, жылы шырайылық, өзара көмек, үлкендерді сыйлау және т.б. тұрады. Барлық халықтың моральді кодекстерінде екі жүзділік, ұрлық, сараңдық, қатыгездік, дөрекілік, пайда күнемділік айыпталатын адамгершіліктің қарапайым нормалары адамдар қатынасын жеңілдететін моральді фон болып табылады.

Адамгершіліктің қарапайым нормаларын меңгеру – адамның тұлға болып қалыптасуына ықпал етеді. Бұл нормаларды кішкентай кезінен бастап меңгермеген адамдарда ауыр мінез қалыптасады. Бұндай мінезбен Мейрамхана және қонақ үй жұмысшысы сөйлесуде ұнамсыз және өз еңбек ұжымын бұзады. Бұндай адамға байланыс аймағы жұмысшысы (бармен) кәсібімен айналысуға болмайды [24]. **2.Мейрамхана және қонақ үйде қонақтардың арыз шағымдарына** сипатама беретін болсақ. Біріншіден арыз дегенді қалай түсінеміз. Оған жалпы түсініктеріне тоқталсақ.

*Арыз туралы түсінік.* Келушілердің арыз түсіруінің негізгі себептері: тапсырысты ұзақ орындау, тағамдардың төмен сапасы, қызмет көрсететін персоналының дөрекілігі. Арыздар – қызмет көрсету мәдениетінің жүйелері (аспекттері) арасындағы қалыпты шектеулі байланыстардың үзілуі. Бұл Мейрамхана және қонақ үй жұмысының бұзылуына, ақауларына байланысты. Яғни, Мейрамхана және қонақ үйдің қалыпты жұмыс істеу тәртібінің бұзылуы қызмет көрсету мәдениетінде көрініс табады.

Келушілердің арыздары мен шағымдарын қарастырғанда, төмендегі ұсыныстарды ескеру керек: арыз берушінің орнына өзіңізді қойыңыз; сабырлық сақтаңыз; сыпайы болыңыз; өзіңіз арызды шеше алмасаңыз, лауазымы жоғары жұмысшыға хабарлаңыз.

Бірде-бір арыз қараусыз қалмау керек. Заңды арыздар міндетті түрде қарастырылуы керек. Келушілердің арыздарын зерттей отырып, қызмет көрсетудің кемшіліктерін жоға, оның мәдениетін арттыруға болады. Арыздарды қарастыру нормативті құжаттарға сәйкес жүзеге асу керек.

*Дау туралы түсінік.* Дау (лат. Conflictus - талас) - қарама-қайшы мақсаттары бар немесе осы мақсатқа жету әдістері қарама-қайшылыққа өтетін адамдардың өзара қатынасы. Дауласуда адамдар бір-біріне қарсы болуымен сипатталады. Дауласуға қатысушылар саны әртүрлі болуы мүмкін. Яғни, дау - белгілі-бір мәселелерді шешуде адамдар арасында туындайтын қарамақайшылық. Дау келушілердің қажеттіліктеріне, олардың абыройына және т.б. терең тиетін қарам-қайшылықтармен туындалады.

Әдетте адамдар арасындағы дау еркін түрде туындалмайды. Байланыс аймағы жұмысшысылар мен келушілер арасындағы дау үшін төмендегі себептер тән:

- өндірістік – қонақ үй немесе мейрамхананың ыңғайсыз жұмыс уақыты, жеткіліксіз тағамдар ассортименті, тапсырысты ұзақ күту, тағамдар сапасының төмен болуы;

- жеке, мысалы жұмысшыларға қарсы бағытталған әрекеттер. Мысалы, байланыс аймағы жұмысшысы қонақты дұрыс түсінбей, өкпелеп қалады. Жауап қайтаруда жұмысшыға қарсы жөнсіз сөз қайтарады. Жұмысшы да ауыр сөзді көтере алмай, дөрекі сөз қайтарады. Солайша кедергі өсе береді;

- психологиялық төзімсіздік (сәйкессіздік). Ол басқа адамның жеке тысқары пікір қатынасымен туындалады. Бұндай қатынас мәні белгілі-бір кемшіліктерді белгілі-бір мамандық немесе белгілі-бір жас өкілдеріне жатқызудан тұрады. Осылайша, дөрекі келуші немесе мәдениеті төмен қонақ үй немесе мейрамхана қызметкері бір-біріне «олардың барлығы сондай» деген көзқараспен қарайды.

*Даулар түрлері.* Бағытына қарай даулар бір жақты (арызды қонақ үй немесе мейрамхана жұмысшысына келуші қояды немесе керісінше) және екі жақты (арызды бір мезгілде бір-біріне қонақ үй немесе мейрамхана жұмысшысы мен келуші қояды) болады.

Мазмұны бойынша даулар: шынайы, жақтардың өзара мүддесі қорланады, мысалы, келуші байланыс аймағы жұмысшысы дөрекілігіне өкпелеп, қонақ үй немесе мейрамхана директорын шақыруды талап етеді; өзара қателесу, жаңылысып жүретін даулар. Ондай жағдайлар есеп айырысу кезінде кездеседі.

*Даулардың даму тәсілдері.* Даулардың даму тәсілдері төмендегідей: салыстырмалы ақырын (ретімен). Дауға түсушілер кезегімен қадам жасайды. Бұндай түрде белгілі-бір өнімді ауыстыру немесе қайтару кезінде жүретін даулар жүзеге асады. Келуші өнімнің көрнексіз түріне орай өз шағымын білдіреді, ал байланыс аймағы жұмысшысы оның шағымын қабылдамау үшін себептер таба бастайды; тез (тасқын тәрізді) дауға түсушілер әрекеті түзу сызықты, дамушы сипатқа ие. Дау күрт өсіп, кейде оны тудырған себебін жоғалтып, басқарылмайтын күйге айналады. Бұл кезде дауға қатысушылар өзара балағаттауға көшеді.

Кез-келген коллектив дау жағдайлардан сақтанбаған, дау – мейрамхана және қонақ үйдің қалыпты жұмысынан ауытқуы, дау тек қонақ үй немесе мейрамхананы нашар басқару нәтижесі ғана емес. Ол – мейрамхана және қонақ үй өмірінің бөлігі. Дауды оң көзқарастан да қарауға болады, себебі ол нақты бар мәселені ашып, оны шешу үшін күштерді біріктіреді. Осы көзқарастан дау мейрамхана және қонақ үйдің дамуына ықпал етеді.

Туындау себебі, құрылымы, кезеңіне байланысты даулар келесі типтерге бөлінеді:

- тұлғаішілік дау – тұлғаның дауды жүзеге асыру мүмкін емес қажеттіліктері көп, өзін адекватты емес бағалау жұмысшыда белгілі-бір мінез қасиеті мен сипатының артық болуымен байланысты;

- тұлғааралық дау іскерлік қатынаста кездеседі. Тұлғааралық дауды жақсы еңбек жағдайына бәсекелес күрес, жеке әсерге күресуде көрінеді. Бұл бірнеше тұлғаның тәжірибесі негізінде белгілі-бір кәсіби мәселелерді әртүрлі талқылау себебінен, сонымен қатар темпераменттердің келіспеуі есебінен болуы мүмкін;

- ұлтаралық дау мейрамхана және қонақ үйде әртүрлі ұлт өкілдерінің топтары жұмыс істегенде туындауы мүмкін. Егер олар қызықты жұмысқа берілсе, ортақ мақсаттары болса, арасында дау түзілмейді;

- жеке тұлға мен топ дауы – мейрамхана және қонақ үй сервисінде кең тараған дау түрі. Белгілі бір бөлімге жаңа басшы немесе біліктілігі жоғарырақ қызметкер орныққан колективне келуі осындай дау пайда болуына себеп болады;

- жеке бөлімдер арасындағы дау – жиі кездесетін дау. Бұл асхана жұмысшылары мен залдағы қызметкерлер арасындағы, байланыс аймағы жұмысшысылар бригадасы арасындағы және т. б даулар.

Кейде дау туындау себебі мейрамхана және қонақ үйдің даму үрдісі болып табылады. Мейрамхана және қонақ үй басшысына кез-келген ескерілмеген жағдайларды жою керек, басқару принциптерінің бұзылуын реттеу керек.

Мейрамхана және қонақ үй коллективінде жиі дау тудыру факторын жою керек.

*Даулардың аяқталуы.* Даулар төмендегідей аяқталуы мүмкін:

- даудың толық шешілуі. Бұл жағдайда дауды қатусышының бірі шешеді. Мысалы қонақ қызметтің қанағатсыз сапасына пікірін білдіреді. Қызмет көрсету ережелеріне сәйкес оның дауы қанағаттандырылып, дау толық шешіледі.

- Даудың ішінара шешілуі. Екі қарама-қарсы жақтардың компромиске жетуі арқылы шешіледі. Мысалы, турист экзотикалық маршрут сұрайды. Байланыс аймағы жұмысшысы бұл маршрут оған ұнамайтынын шешеді. Турист өз ойында тұратынын біле отырып, келушіге ол туралы айтпайды. Тәжірибелі байланыс аймағы жұмысшысы туристпен келісіп, бұл маршруттың ерекшеліктерін түсіндіреді. Әдетте турист жұмысшының білікті қорытындыларымен келісіп, жаңа тур өнімін алады.

- Бастапқы күйге қайтып келу. Мысалы, белгілі бір оқиға басталған дауды уақытша тоқтатады, бірақ бұл оппоненттердің қатынасында ешнәрсені өзгертпейді. Ыңғайлы сәтте дау қайта жалғасады.

*Дауларды шешу әдістері*. Туындаған дауларды жедел және епті шешіп, бас жағында шешу керек. Ол үшін дауласушы қонақпен психологиялық кедергіні жойып, өзара түсінушілікке жету керек. Даулы жағдайды шешу кезінде байланыс аймағы жұмысшысы иілгіштік көрсетіп, қонақтың сол мезгілдегі күйін түсіну керек.

Дауды шешу әдісін таңдау көп мөлшерді кәсіби шеберлікпен және байланыс аймағы жұмысшысының өзіне қоятын талабымен анықталады. Ол тұтынушымен ұрыспай, дауды өсірмей, бас жағында аяқталуына тырысу керек.

Дауларды шешу әдістерінің келесі түрлерін ажыратады:

*Бейтараптаушы фразаларды қолдану.* Байланыс аймағы жұмысшысында өз арсеналында бейтараптаушы фразасы болу керек. Бұл фраза дауласы үшін еш себеп жоқ екенін білдіреді. Даулы жағдайларда жұмысшы да, қонақ та жан тыныштығы күйінен шығады. Мысалы, қонақ қызмет көрсетуге көңілі толмай, даусын көтере бастайды, әдепсіз сөздер айта бастайды. Байланыс аймағы жұмысшысы «Сіз мені орынсыз ренжітіп отырған сияқтысыз» деген бейтараптаушы фразаны айтып, оны өз орнына қоюы мүмкін. Бұндай жауапта қонақ әдетте тынышталып, кейде өз қызуына кешірім сұрауы мүмкін. Жетілген дау бастапқы жағдайында өшеді.

*Тыныштық және өз-өзін ұстау.* Бұл әдіс біржақты немесе өзара қателесу кезінде кедергіні жоюға мүмкіндік береді. Байланыс ацмағы жұмысшысының жайлы, ақкөңілді және тартымды даусы әдетте қонақты сендіреді. Онда арыз беруге негіз де болмай қалады. Кәсіби этика ережелерін қадағалау, қонақ психологиясын білу байланыс аймағы жұмысшысына дауды бас жағында шешуге мүмкіндік береді.

Кейде қонақ үй немесе мейрамханаға ашушаңдық пен асығыстық білдіретін қонақтар кіреді. Олар сәл нәрсеге ашуланады, әкімшілікті шақырып, арыз кітабын сұрай бастайды. Бұндай қонақтарға дөрекілік көрсетпеу керек, олардың әдепсіздігін өз атыңа қабылдамау керек. Байланыс аймағы жұмысшысы жайлы түрде: «Сіз риза қалуыңыз үшін маған тәуелдінің барлығын жасаймыз» деп айтуы керек. Шаршап тұрған қонаққа шыдамды, ашушаң қонаққа – құрметпен, беймаза қонақпен – әдепті, дөрекі қонақпен – ұстамды болу керек.

*Үшінші жақтың араласуы*. Егер дауласушы жақтар (байланыс аймағы жұмысшысы мен қонақ) өзара келісе алмаса, үшінші жақтың қатысуы дауды жоюы мүмкін. Делдалды, мысалы администратор әрекетінің табыстылығы, дау өтуін бақылау үшін оның қонақ сенімділігін жаулап алуы қажет.

Әкімшілік дұрыс әрекет жасамаса, ол қонақ көзінде дауға қатысушы болып қалады, ал дау одан да өрши түседі. Сондықтан арбитр (әкімшілік) жұмысшыны сөзсіз қорғамау керек. Жұмысшы да администратордың бұл қылығын түсініп, оған ренжімеу керек. Бұндай жағдайда администратор клиентпен тез түсінушілікке еніп, дауды тез жояды.

*Дауласушыларды ажырату.* Бұл әдіс екі қонақ арасындағы дауды шешуде қолданылады. Оны іске асыру үшін екі байланыс аймағы жұмысшысы қатысуы қажет. Олардың әрқайсысыдауласушы қонақпен сөйлесіп, тыныштандырып, жедел қызмет көрсету тиіс. Мүмкін болса олардың біреуі тезірек кетіп қалуы үшін барлық қажеттіні істеу керек.

*Даудың еркін дамуына ықпал ету.* Жұмысшы қонаққа толық айтып алуына мүмкіндік береді. Дау мәні түсінікті болса да, қонақтың сөзін бөлмеу керек. Қонақ өз жағына шынайы көңіл бөлінуіне байқап, әдетте тез тынышталады, ал бұл жағдайда дауды шешу оңайға түседі.

*Дауды жедел жою.* Қонаққа өз наразылығын белгілі-бір шекке дейін еркін білдіруі мүмкін. Басқаша айтқанда оның тәртібі қоғамдық тәртіпке қайшы келмей, қалыпты жұмысты бұзбағанша созылуы мүмкін. Кері жағдайда дауды жедел жою керек. Бұл әдіс қызмет көрсететін персоналдан жинақтылық пен ұстамдылықты қажет етеді. Жұмысшы әрекеті жайлы, бірақ қатаң болуы керек. Өз қадамдарын жеке ойлармен емес («Мен сізге айтып тұрмын», «Бұл маған не үшін керек», «Мен бұны жасамаймын» және т.б.), орнатылған нұсқау бойынша («Бұл жайында нұсқауды былай айтылған», «Қызмет көрсету ережелерінде бұл жайында былай айтылған» және т.б.) негізделу керек. Егер аргументті әсер етумен қонақты тыныштандыру мүмкін болмаса, онда өз жағына басқа тұтынушыларды шақырып, қоғамдық ойды білдіру керек, не болмаса шекті жағдайда күзет қызметі өкілдерін шақыру керек.

Дауды табысты шешкеннен кейін, байланыс аймағы жұмысшысы ойша дауды қайта қарап, сәйкес жағдай қайталанатын болса, өз әрекеттерінің мүмкін нұсқаларын қарастыру керек. Сонда байланыс аймағы жұмысшысында күтпеген жағдайлар туындамайды, ары қарай жұмысында даулар мүлдем болмауын қадағалау әдеті пайда болады.

Дауларды шеше отырып, қонақ үй немесе мейрамхана басшылығы коллективте тұлғааралық сөйлесу үшін қалыпты жағдайлар құрады, салауатты моральды-психологиялық климат қалыптастырады. Нәтижесінде персонал басты мақсатты – жоғары қызмет көрсету мәдениетін қамтамасыз ету, табыс алу, қонақтар қажеттіліктерін максималды қамтамасыз ету үшін командаға бірігеді [25].

**Бақылау сұрақтары**

1.Мейрамхана және қонақ үй сервисінің әдеп мәдениеті туралы түсінік

2.Мейрамхана және қонақ үйде қонақтардың арыз шағымдарына сипаттама