**9-тақырып. Қызмет көрсету жағдайлары**

Жоспар

1. Қонақтарға қызмет көрсету, операция реттері

2. Мейрамхана және қонақ үй басшысының тәртібіне қойылатын талаптар.

1. **Қонақтарға қызмет көрсету, операция реттері: қарсы алу, амандасу, орналастыру, тапсырыстарды қабылдау және т.б.**

Мейрамханада келушілерге қызмет көрсетуді ұйымдастыруға: келушілермен кездесу, тапсырыс қабылдау, асхана мен буфеттен тапсырыстарды алу, тапсырыс берілген тағамдарды, сусындарды беру, келушілермен есеп айырысу кіреді.

Келушілер әлі мейрамхананың ішінде тұрып, бұл жердің қонақтарды күтуге дайын екендігін сезуі қажет. Жақсы безендірілген мейрамхана аты, жұмыс істеу кестесі, (жұмыс уақытының бітуіне 30 минут қалғанда келушілерді қабылдамайтындығын жөнінде ескертудің болуы), кешкі уақыттағы жарықтандыру қонақтардың көңіл-күйін көтереді.

Кіре берісте қонақтарды арнайы киіммен, аппақ қолғап киген сыпайы швейцар күтіп алады. Ал вестибюльде олардың алдынан сырт киімдерін алып, әрқайсысына жеке нөмір беретін гардероб қызметкерлері тұрады. Содан соғ келушілердің алдынан метродотель шығып, оларды жылы жүзбен қарсы алады ды, қонақ бөлмеге кіргізеді.

Қонақ бөлмеде метродотель қонақтарды үстел басына апарып, отырғызу қажет. Кейде метродотель болмаған жағдайда бұл міндеттерді қызметші бригадир атқарады. Келушілерді орындарына жайғасуды ұсына отырып, әйел адамның ер адамның оң жағында отыруын және оған бірінші кезекте қызмет көрсетуді ескерту қажет. Қызметші міндетті түрде үстел басындағы қонақтарды: «Кеш жарық!» Қайырлы таң!» деп, қарсы алуы керек. Егер қонақтар өздері жөн көрген үстелге отырып қойған болса, қызметшілердің оларға басқа үстелге отыруларын ұсынуға құқығы жоқ. Кей жағдайларда мейрамханың қонақ бөлмесінде қызметші мен келуші түйісіп қалуы мүмкін, бұл кезде қызметші келушіге ілтипат көрсетіп, қонаққа бірінші кіруді ұсынады [36].

*Қызметшіге тиесілі этикет ережесі.*Келуші үстел басынан орын алғаннан соң, қызметші оның сол жағына келіп, мейрамхана мәзірін қсынады. Егер үстел басында бірнеше адам отырса, қызметші олардың үлкеніне мәзірді ұсынады.

Келушілермен кездесуде, тапсырыс қабылдауда, қызмет көрсетуде қызметші келесі ережелерді сақтауы қажет:

* егер келушілер арасында әйел адам болса, оның орындыққа отыруына көмектесіп, сыпайлық танытуы қажет. Мәзір келушілердің ең үлкеніне берілуі қажет;
* қызметшінің немқұрайлылықпен қарап, оларға дарамайтын кеңестерді беруінің қажеті жоқ;
* тағамды келушілерге ұсынбай тұрып, олардың жас ерекшелігін, көңіл-күйін және т.б ескерту қажет;
* егер қонақ қызметшіден көмек сұрамаса, қызметші шыдамдылық танытып, күтуі керек. Сондай-ақ ол ешқашан басқа үстел басындағы қонақтарды ұмытпауы қажет;
* егер қонақ қызметшіден: сіздерде бүгін қандай тағам бар деп сұраса, ешқашан бізде бәрі бар деп айтуға болмайды;
* қызметші тағамды ұсына отырып, сол тағамның және басқа да тағамдардың дәм ерекшелігі мен дайындау тәсілін айтуы тиіс. Сонымен қатар, тағам қанша уақыт дайын болатынын айтқан жөн;
* содан кейін қызметші қонақтарға бірінші және екінші реттегі тағамдарға сәйкес шараптарды таңдауға көмектеседі;
* шарап тапсырысы, тағам тапсырысынан соң бірден қабылданады. Қызметші шараптардың әртүрлілігін біліп қана қоймай, олардың ерекшелігін, сапасын білуі қажет;
* егер келушілер үстел басына отыра салып, әңгімеселе бастаса: «Тапсырыс қабылдауыма рұқсат етіңіздер» деп олардың сқзін бөлуге ьолады. Бқл қызмет көрсетуді тездету үшін маңызды;
* қызметші тапсырыс берілген тағамның уақытылы дайындалуын қадағалайды, ал егер тағам дайындау уақытынан кешігетін болса, қызметші метрдотель немесе өндіріс меігерушісін шақыруы тиіс;
* келушілерден тапсырысты қызметші қабылдайды. Ал бірнеше адам отырған топтан метрдотель қабылдайды. Тапсырыстарр шот блокноттарына екі данадан жазылып отырады;
* қызметшінің қызмет көрсетуде ең негізгі ереже тәртібі – әдептілік. Ол келушінің әңгімесіне құлақ салмай, өз жұмысын тыңғылыты атқауы тиіс.

 Қызметшіге болмайды: топ болып жиналып, әңгімелесуге; келушілердің орындарында отыруға; қонақ бөлме қабырғасына сүйенеуге; қонақ бөлмеде отырып, тамақтануға, шылым шегуге; бет орамал мен тарақты қолдануға.

Көп жағдайда қызметші өз абыройын сақтауы керек. Келушілермен тік әрі нық сөйлесуі керек. Егер келушілердің біреуі әдепсіздік танытатын болса, онымен қақтығысқа бармай, яғни жағдайды ушықтырмай, өзі ретке келтіруі керек немесе әкімшілікке жүгінуі тиіс.

Қызметші келушілермен сөйлескенде белгілі бір ара қашықтықты ұстануы қажет, яғни қатты алыс емес, қатты жақын емес. Егер жақын тұрса әдеттегіден жоғары, алыс тұрса сыбырлап сөйлеуі мүмкін. Сөйлесу кезінде қызметші жан-жаққа қарап, қолдарын қалталарына салуына болмайды. Мұның бәрі - қонаққа деген құрметсіздік. Қызметші тапсырыс қабылдағанда қонақтарға қатты иілмей, өзін тік ұстап, тек сәл ғана басын иіп тапсырысты жазып алады.

Қандай да бір ақаулардың болмауын алдын ала отырып, тапсырыс қабылдағанда өте мұқият болу қажет. Егер тапсырыс көп болса, тапсырыс берушіге тапсырыс тізімін қайталап, тамақтың берілетін уақытын айту керек.

Егер үстел басында жеке-дара адамдар келіп отырған болса, қызметш олардың әрқайсысына қызмет етіп, оларға бөлек шот ашады.

Тапсырыс қабылдап, болған соң шараптан басқа қызметші келушілерге минералды немесе жеміс шырындарын ұсынуға болады. Ал ең соңында кофе немесе шәй ұсынуына да болады.

*Дайын тағамдар мен сусындарды ұсыну****.*** Қызметшілердің еңбек өнімділігін арттыру және келушілерге қызмет көрсетуді тездету үшін көптеген мейрамханаларда сауда орталықтарының өнімімен байланыс болуы қажет.

Асханадағы тапсырыс берілген тағамдар дайын болған соң қызметші алдымен оның безендірілуіне және температурасына көңіл бөлуі қажет. Егер де қызметші тағамның бірдей еместігін, бірінің екіншісінен нашар безендендірілгенін, бір-бірінен салмақ айырмашылығын байқайтын болса, ол қабылдамауы тиіс. Мұндай жағдайда қызметші метрдотельмен өндіріс меңгерушісін шақырып, келеңсіздіктерді жөндейді.

Қызметші даяшыдан дұрыс пісірілмеген, безендіндірілмеген, күйіп кеткен, суып қалған тағамдарды қабылдамауы тиіс.

Дайын тағам мен сусындардың ұсынуда әр қызметші өз тәсілін қолданады.

Қызметші тағам ұсына отырып, қызмет көрсетудің жалпы ережелерге сай тәсілдерін сақтауы керек.

Ең алдымен маңызды ережелерді сақтауы қажет: барлық тапсырысқа берілген тағамдар мен сусындарды қонақ бөлмеге арнайы тасығыш ыдыспен әкелу қажет және қызметші қандай тағам болса да, оны сол қолымен жеткізуі тиіс.

Тасып жеткізудің бірнеше түрі бар: бүкіл алақынымен, екі тік саусақпен, 5 саусақпен ұшымен және т.б.

Арнайы тасығыш ыдысында тағамдар мен сусындар рет-ретімен тұрғаны жөн. Ауыр құралдар қызметшіге жақынырақ, ал жеңіл құралдар ортаға қарай қойылады.

Қызмет көрсету барысында үстел басында тәртіп пен тазалықты сақтауы қажет:

* қолданылған ыдыстар, рөмкелер, бокалдарды уақытында жинау;
* тағамдардың қиқымдарын мұқият сүртіп тазалау қажет;
* дастархан үстіндегі дақтарды сүрту;
* қолданылған әрбір ыдыстардың ауыстырылып отыруын қадағалау қажет.

Егер келушінің шанышқысы немесе пышағы еденге түсіп кетсе, қызметші дереу көтеріп, жаңасын әкеліп беруі тиіс.

Тағамға қажетті құралдарды қоя отырып, қызметші есінен мынаны шығармауы тиіс:

* бас бармақ әрдайым тағам ыдысынан алысырақ орналасуы қажет;
* кесе, стакандарға теңспеу қажет;
* рөмкелерді, стақандарды, кеселерді мұқият қою керек;
* дастарханды жинағанда қиқымдарды еденге түсірмеу керек;
* сусындар мен тағамдарды берудің белгілі бір реті бар.

Алғашында буфеттен алынған минералды және жеміс сусындарын, нан, шарап содан соң ыстық тамақ беріледі.

Ыстық тағамның тәрелкелерін 40-50 градуста ысытады, ал суық тағамдарды шамалы ғана суытады.

Қонақ бөлмеден шыға берерде қызметші лас, керек емес ыдыстарды алып шығуы тиіс.

Жұмыс жасау барысында өзіңе үзіліс жасап, ритммен жқмыс жасау қажет. Тапсырысты орындау барысында, яғни залдан шығар уақытта қонақ қолданған лас ыдыстар мен құралдарды ала кету керек, ал кері жолда дайын табақтарды әкеле салу қажет. Даяшы тасуға арналған табаққа қолданылған ыдыстарды салмас бұрын, алдымен оны тамақ қалдығын тазарту қажет және 1-10 тәрелкеге дейін ала кету керек. Тәрелкеден ауырларын тасуға арналған табақтың ортасына қарай қойған жөн.

Дәмтататымдарын ұсыну. Ережеге сай мейрамханаларда түскі ас дәмтатымдарын ұсынудан басталады. Оларды ыстық және суық деп бөлуге болады. Екеуі де тәбетті ашудың таптырмас құралы болып табылады және үстелдің сәнін келтіреді. Деликатес ретінде әлемдік танымалдыққа ие болған дәмттатымдардың бірі ретінде – уылдырықтан жасалатын дәмтатымдарды айтуға болады, ал еттен, балықтан және ет ассортиі, т.б көкөністерден жасалатын салаттар кең таралған. Банкетте көбінесе ыстық дәмтатымдар беріледі, сонымен қатар, кешкі және түскі астарда да қонақтар көбінесе ыстық дәмтатымдарға тапсырыс береді. Күнделікті мейрамханаларда дәмтатымдарды келушілер тапсырысы бойынша дайындайды. Ыстық дәмтатымдарға тән ерекшеліктердің бірі – оларға пайдалананылатын азы-түліктер ұсақ тілектерге бөлінеді. Бұл келушілердің пышақты қолданбасы үшін істелінеді. Ыстық дәмтатымдардан келушілер көбінесе саңырауқұлпақтарды (шампионь немесе ақ саңырауқұлақтар), құймақтар, қырғауылдан жасалған жульен және тағы басқаларға көптеп тапсырыс береді. Салқын дәмтатымдарды – фарфор ыдысында, ыстық дәмтатымдар мельхиор ыдысында ұсынған дұрыс. Ұсынылатын дәмтатымдардың температурасы 14 градустан жоғары болмауы қажет. Дәмтатымдар құрамына кіретін кейбір азықтар, мысалы, май салқындатылған күйінде болуы керек. Үстелге ұсынылатын дәмтатымдар эстетикалық жағынан тартымды болғаны жөн. Осы мақсатта көк шөп, аскөк үзінділері, көкөністердің сәнді кесінділері қолданылады. Тарату кезінде даяшы дәмтатымдардың сыртқы безендірілуіне аса көңіл бөлуі қажет, яғни май ағып кетпеуі, уылдырық салатын ыдыста ас тұзы қиыршықтары жеткілікті дәрежеде болуы т.б. қадағалауы қажет. Салқын дәмтатымдарды арнайы тасығыш ыдыста құралдармен бірге әкеледі және оларды қоалқы үстелге қояды. Егер балыққа тапсырыс берілсе, дәмтатымға арналған пышақ және шанышқы әкелінеді. Тасбаққа даяшы дәтатыммен бірге құралдарды да салады. Содан соң қонақтардың рұқсатымен түскі ас кезінде дәтатымдар беріледі. Осы кезде дәтатымдарды үстелдің ортасына қарай қою керектігін астен шығармау қажет.

Дәмтатымдардың бірнеше түрлеріне тапсырыс берілген болса, олар әкелінген ыдыстарымен қонақтарға беріле береді. Қонақтар дәмтатымдарға көп тапсырыс бергенде, үстел басына олардың 2-3 түрі ғана қойылып, қалғандары дәмтатым салатын ыдыстарға, тәрелкеге салынады. Мейрамханаларда дәмтатымдарды берер алдында үстел үстіне нан салғыш қойылады. Егер тапсырыс берілген болса, тәрелкелерге нан, бәліш, май қойылады. Шетел туристеріне қызмет көрсеткенде қытырлақ нандарды салфеткаларға орап беру қажет.

Дәмтатымдарды ұсынудың өзіне тән тәртібі бар. Алдымен уылдырық пен балық дәмтатымдары беріеді. Содан соң балық, етті, көкөністі және еттен жасалған дәмтатымдар құс, паштет, шошқа еттері беріледі.

*Бірінші реттік тағамдарды жеткізу.* Сорпаның суық және ыстық түрі болады. Сорпаны дайындау тәсіліне қарай бірнеше түрге бөліп қарастырамыз: сұйық сорпа (бульондар), пьюре тәріздес (түрлі түсті қырыққабаттан, тауықтан жасалған). Ал жеміс-жидектік сорпа бөлек топты құрайды.

Бульондар мен сұйық сорпа бульондық тостағандарға беріледі. Сорпаны келуші алдына қойған соң қасығын қонақтың оң жағына қояды. Ал қонақтың сол жағына бәліш немесе гренки қойылады. Кей кездері қонақтарға қайнатылған жұмыртқа да ұсынылады.

Сүттен жасалған салқын сорпаны арнайы ыдыстарда береді. Мұндай сорпаға сондай-ақ бөлек қаймақ әкелінуі де мүмкін.

*Екінші реттік тағамдар.* Қызметші екінші реттіс асты ұсыну үшін үстел үстін дайындап, қолданылған ыдыстарды арнайы тасығышпен алып кетуі тиіс. Тәрілкелердегі қалып қойған қалдықтарды жинай отырып, оларды өлшемі мен түрлері бойынша жинақтайды. Ал аспаптарды басқа ыдыстарға қояды. Бұл тәрелкелерді үсті-үстіне қойып алып кетеді. Бұдан әрі қызметші арнайы аспапты екінші реттік тағамдарды алып келеді.

Екінші реттік тағамдарды ұсыну тәртібі бойынша: бастапқыда балықтан жасалған тағамдар, одан әрі еттен және балықтан жасалған тағамдар, кейін көкөніс, бидай өнімдері, жұмытрқадан жасалған, сүт өнімдері мен ұннан жасалған өнімдер ұсынылады. Балық тағамдардан ұсынуға арналған ыдыстарға: буға пісірілген балық үшін – фарфордан жасалған ыдыстар, қуырылған балықтар үшін – мельхиордан жасалған дөңгелек ыдыстар, бұқтырылған балық үшін мельхиордан жасалған тапалар жатады [37].

Еттен жасалған тағамдарға келесі ыдыстар қолданылады:

* табиғи бифштекстерге, антрекоттарға, сонымен қатар, мельхиор ыдыстар қолданылады;
* пісірілген көкөністер дөңгелек мельхиор ыдыста беріледі. Оның қасына кейде сары май берілуі де мүмкін.
* Буға пісірілген тағамдар пісірілген ыдыстарында беріле береді;
* Егер қандай да бір берілген тағамда өнімді кесу керек болса, оған қосымша пышақ беріледі.

*Тәтті тағамдардың берілуі.* Тәтті тағамдар көбінесе түскі ас соңында беріледі. Олар көбінесе дәмді және жоғары сапалы болып келеді. Мұндай тағамдардың құрамында көп мөлшерде қант болады, ал кейбіреулері ақуыз бен майларға бай болуы мүмкін. Тәтті тағамдар алуан түрлі болып келеді. Олар кисель, компот, әртүрлі пудингтер. Тәтті тағамдарды бермес бұрын үстел үстінен барлық қажет емес құралдарды, ыдыстарды, сондай-ақ қиқымдарды жинап, тазалау қжет. Көбінесе тәтті тағамдарды десерттік тәрелкелерге салып алады.

Қара кофе – шағын ғана кеселерде беріледі. Оған қантты бөлек әкеледі.

Шығыс кофесі – дайындалған ыдысымен әкеліне береді. Сонымен қоса кофеге қосымша мұз бен салқындатылған су берілуі мүмкін.

Сүтті кофе – стақандарда беріледі. Көбінесе таңғы ас кезінде ішкен абзал.

Қаймақ пен сүт қосылған кофе – қара кофе ыстық сүт пен қаймақ бөлек берілуімен ерекшеленеді.

Гляссе балмұздағы қосылған кофе – сыйымдылыңы 250 мл конус тәріздес стақанмен беріледі. Мұндай стақандар болмаған жағдайда балмұздақ қарапайым сттақанға салынып беріледі. Жаз мезгілінде тамақтан соң десертке беріледі. Қара кофемен кейде 1 рөмке коньяк немесе ликер ұсынуға болады.

*Шәй беру.* Шәй – жер шарындағы ең кең таралған сусындардың бірі. Шәйды дүниенің түпкір-түпкірінде, Антарктиданы қоса алғанда, ішеді. Ал дүние жүзінің 5 құрылығы тұрғындары оны өсіреді. Шәй жүйке жүйесіне әсер ететін, қан тамырларын кеңейтетін, бүйрек қызметін жақсартады, көру мүшелерін жақсартады, еңбек қабілеті мен ой қызметін арттырады. Шәйдың құрамында танин, кофеин, теобрин, эфир майы, витаминдер (P, C, B, B2, PP) пигмент т.б заттар болады. Кофеин – шәйдың ең маңызды компоненті. Шәйдың әр түрлі сұрыптары бар: қара шәй, қызыл шәй, сары шәй, көк шәй. Қара шәйдың өзінің жүздеген түрлері бар. Шәйды көбінесе қайнатып ішеді.

Шәй қайнату – үш кезеңнен тұратын күрделі үрдіс. Бірінші кезең шәйнектің түбінде кішкентай көпіршіктердің пайда болуымен ерекшеленеді. Сонымен қатар, бұл көпіршіктер уақыт өткен сайын көбейе береді. Екінші кезеңде бұл көпіршіктер өте көп болады, кейін көпіршік түсі бұлақтан аққан су секілді бұлыңғыр болып өзгереді. Үшінші кезең судың тұрақты гүрілдеуі, кейін судың сақырлауы, судың жан-жаққа атқылауы.

Келушілермен есеп айырысу. Қызметші қонақтарға десертті ұсынғаннан кейін, басқа нәрсеге қажеттілігі бар-жоқтығын сұрап білуге міндетті. Егер келуші басқа нәрсеге тапсырыс беруден бас тартатын болса, қызметшімен есеп айырысу шоты жасалады. Шот 2 нұсқада жасалынады: мұнда қызметшінің аты-жқні, күні, соммасы кқрсетіледі және теріс бетімен аударылып беріледі. Келушілер тобына қызмет көрсету кезінде шот тапсырыс берушілердің қолына ұсынылады. Төлем жасалғаннан кейін қызметші әйелдер мен қарияларға, кішкнтай балаларға үстел басынан шығуға көмек көрсетуі керек. Қызметші орындықтарды артқа ысырып, қонақтарды бастапқыда күтіп алғандай шығарып салады.

Мейрамханада келушілерге қызмет көрсетуді ұйымдастыруға: келушілермен кездесу, тапсырыс қабылдау, асхана мен буфеттен тапсырысты алу, тапсырыс берілген тағамдарды, сусындарды беру, келушілермен есеп айырысу кіреді.

Қызметші қонақтарды күту кезінде әдептілікті сақтауы қажет.

Қызметшінің қызмет көрсетуде ең негізгі ереже тәртібі – әдептілік. Ол келушінің әңгімесіне құлақ салмай, өз жұмысын тыңғылықты атқаруы тиіс.

Дәмтатымдарды қсынудың өзіне тән тәртібі бар. Алдымен уылдырық пен балық дәмтатымдары беріледі. Содан соң балық, етті көкөністі және еттен жасалған дәмтатымдар, құс, паштет, шошқа еттері беріледі.

Төлем жасалғаннан кейін қызметші әйелдер мен қарияларға, кішкентай балаларға үстел басынан шығуға көмек көрсетуі керек. Қызметші орындықтарды артқа ысырып, қонақтарды бастапқыда күтіп алғандай шығарып салады [38].

**2. Мейрамхана және қонақ үй басшысының тәртібіне қойылатын талаптар.** Жоғары кәсіби деңгейде жұмыс істеу корпоративті этика атрибуты болып табылады. Өзін жақсы жағынан көрсете алу, кері эмоцияларын ұстай алу – мейрамхана және қонақ үй сервисі саласындағы барлық мамандар үшін, әсіресе басшылар үшін өте маңызды.

Мейрамхана және қонақ үй басшылары үшін іскерлік сөйлесудің негізгі принципі (корпоративті этика) қызметкерлер тілегін ескеріп, мотивациямен қатар бақылау принципі болып табылады. Осы принципке сәйкес басшы тәртібін келесі талаптарға сай болу керек:

- мейрамхана және қонақ үйді басқарудың басты мақсаты ұжымды максималды біріктіруден тұрады. Бұндай коллективте қызметкерлер психологиялық ыңғайлылық күйде болады. Олар бірге бір бүтін, әр қайсысы индивидуалды және ерекше екенін түсінеді;

- қызметкерлерде мейрамхана және қонақ үй мен өз еңбегіне, ортақ нәтижелерге кәсіби мақтаныш тудыру;

- басшылық, сәтсіздік себебін анықтай алу керек;

- әдеп тәртібі ережелерін қадағалау, себебі жауапсыз қалдыру біріккен ұжымды бұзу мүмкін;

- басшы қызметкердің құмарлығы мен кемшіліктеріне емес, жұмыс нәтижесін сынау керек;

- басшы барлық қызметкерлермен мейірімді және тең қатынас ұстау керек;

- бұйрықты өтінішпен үйлестіріп, қызметкерлермен мәселені талқылап, олармен кеңесіп ұйғарымның тиімді түрін таңдау;

- басшы қызметкерлерде өзара коллективте, қонақтарға қызмет көрсетуде де әдептілік қатынас мен тәртіп нормаларын тәрбиелеуге жауапты;

- басшы өз-өзіне сыншыл болу керек, өз қателіктерін мойындауға және түзеуге қорықпау керек;

- қызметкерлердің тікелей басшысын аттап өтіп, басшыға тікелей баруын қолдамау;

- басшы қызметтестеры мен бағыныштылары оның әдеттерін, қимылдарын, интонациясын, жалпы тәртіп белгілерін еріксіз көшіретінін ұмыту керек;

- физикалық жүктеме мен энерго шығындарды деңгейі бойынша аспаз және дашы кәсіби тау-кен саласы жұмысшыларының кәсібімен пара-пар екенін ескеру керек. Сондықтан жұмыс жағдайларын сынау және талқылау уақытын залда қызмет көрсету аз уақыт жүргізу керек.

Мейрамхана және қонақ үй басшысының табысты қызметіне төмендегі жағымсыз факторлар кері әсер етеді.

- қабылданған басқару технологиясының белгісіздігі. Күні бойы кез-келген басқару шешімдері алдымен қабылданып, содан соң одан бас тартады, түсінбестік пен білместік туындап, дау пайда болады. Бұл кезде персонал реакциясы келеңсіз болады.

- көп басшылық, жетілмеген сызықтык және көлденең басқару құрылымында басшылар өкілеттілігі қиылысады. Бұл кезде басқару шешімдері бір-бірін қайталайды немесе қарама-қайшы келеді. Әр басшы өз бұйрықтарының оындалуын, есеп беруін талап етеді. Қызметкерлердің күнделікті жұмысы бұндай жағдайда күрделене түседі.

- бағыныштылар саны максималдар рұқсат етілген мөлшерден артық. Бағыныштылар саны көп болғанда (7 адамнан көп), олармен жеке сөйлесу қиындайды және олардың жұмысын тікелей бақылау жоғалады. нәтижесінде тәртіп және қызметкерлер жауапкершілігі төмендейді;

- ұжымда «ашу шақыратын тыныштық» категориясының болуы. бұндай жұмысшылар категориясы әрқашан және барлық жерде риза болмау себептерін іздей бастайды, оны басқа қызметкерлермен талқылап, коллективте наразылық және дискомфорт атмосферасын, яғни жаңа дау тудыру жағдайын құрайды.

Сондықтан мейрамхана және қонақ үй басшысы үшін дауды басқару әдістері мен тактикасын игеру керек. Дауларды басқару – дау жағдайын бақылауға алу, оны шешу үрдісін ұйымдастыру. Өз тәжірибесін мен біліміне байланысты басшы дауларды басқарудың белгілі-бір әдісін таңдайды: өзінің билеу өкілеттігін қолданып, дауды басу; дауды елемеу және ол туралы сөз қозғамау; дауды тудырған мәселені объективті шешу; саналы ымыраға келу.

Зал метрдотеліне қойылатын талаптар. Ол қонақтарға қызмет көрсету бойынша негізгі жүктемені өз мойнына алады. Метрдотель – «мейрамхана және қонақ үйдегі басқарушы», үстел (аспаздықпен) меңгеруші. Метрдотельдің негізгі мақсаты – қонақтарды ықыластпен қабылдау, оларға дәмді тағамды уақытылы ұсыну, ыңғайлылық құру, демалу, билеу мүмкіндігін қамтамассыз ету.

Метрдотель таңертең келушілерге қызмет көрсету залының күйін, жиһаз, жабдықтар, жарық және т.б. болуы мен дұрыстығын тексереді. Бөлмелерді қарап тексерген соң, метрдотель алдын-ала берілген тапсырыстармен танысады, дастархан жаюға ұсыныс береді. Үстелге дастарханның дұрыс жайылуын, ыдыс-аяқ тазалығын, залды безендіру эстетикасын өзі тексереді.

Оның міндетіне ас мәзірін өндіріс пен буфеттегі тағамдармен салыстыру, қажет түзету енгізу жатады. Метрдотель байланыс аймағы жұмысшысылардың сыртқы түрін, олардың қызмет көрсетуге дайындығын тексереді, сол күнге жұмыс ерекшелігі туралы хабарлайды.

Жұмыс күні бойы метрдотель тағамдарды ұсыну ережесін, ыдыстарды қолданылуын, қызмет көрсету жылдамдығын, қонақтармен есептесу дұрыстығын бақылайды. Мейрамхана және қонақ үйде қабылдау мен банкет жүргізуге дайындалғанда метрдотельге үлкен жауапкершілік артылады.

Метрдотель банкетке тапсырыс алады, тапсырыс берушімен оны жүргізудің барлық мәселелерін талқылайды.

Зал метродетелі іріктеп, бірақ жүйелі түрде байланыс аймағы жұмысшысылардың қонақтармен есебін рәсімдеуді және есеп айырысуын, тапсырысқа сәйкес өнімдердің асхана мен буфетпен жіберілу толықтығын, сервис бөлмесіндегі ыдыстар тазалығын тексереді.

Бірақ метрдотельдің негізгі жұмыс уақытын келушілерді қабылдау алады. Келушілерді қарсы алып, оларды үстел басына шақыру – оның негізгі міндеті.

Мейрамхана және қонақ үйде қонақтар көбіне метрдотельге әртүрлі сұрақтармен жүгінеді. Ол кез-келген сұраққа сауатты жауап беруі тиіс.

Зал метрдотелі жүйелі түрде байланыс аймағы жұмысшысылармен (бармендермен) келушілерге қызмет көрсету бойынша жұмыс істеу әдістерін үйрену жөнінде сабақтар жүргізеді. Бұндай сабақтар жүргізу үшін метрдотельге білікті және тәжірибелі оқытушылар мен тәжірибелі жұмысшыларды шақыруына болады.

Зал метрдотелі қонақтардың мейрамхана және қонақ үйдегі тәртіп ережелерін қадағалауына жауапты. Ол қауырт жағдайды жою, дауды тоқтату үшін уақытылы шаралар қолдану керек. Қауіпсіздік және күзет қызметінен бірге жеке келушілердің антиқоғамдық тәртібін алдын-алу керек.

Байланыс аймағы жұмысшысыға қойылатын талаптар. Байланыс аймағы жұмысшысы еңбегі келушілермен тікелей байланысуымен ерекшелінеді. Сондықтан байланыс аймағы жұмысшысы қызмет көрсету техникасын, тағамдардың аспаздық сипаттамасы мен даярлау технологиясын ғана емес, қонақжайлық индустриясының барлық ерекшелігін білу керек.

Қазіргі заманғы байланыс аймағы жұмысшысы – жинақы, ұқыпты және сырбаз киінген, жақсы әдеттері мен өз қасиеттерін бағалайтын адам. Ол уақытылы дау жағдайын тоқтату керек. Зал метрдотелімен бірге құрылатын қонақжайлық атмосферасында сыпайылықты жағымпаздық пен пайдаасырлықпен ауыстырмау керек. Байланыс аймағы жұмысшысы мен қонақтар арасындағы қатынас негізінде ең алдымен өзара сыйластық жату керек.

Байланыс аймағы жұмысшысыға қойылатын міндетті талаптардың бірі тәжірибе жүзінде қызмет көрсету ережелері мен техникалық әдістерді қолдана алуы болып табылады. Байланыс аймағы жұмысшысы зал жабдықтарын, ыдыстар мен аспаптардың тағайындалуын, сонымен қатар аспаздықты, әртүрлі қызмет көрсету типтері мен тағамдарды ұсыну әдістерін білу керек.

Қонақтарға қызмет көрсетуге байланыс аймағы жұмысшысы дайындалуы жұмысқа қажетті заттарды алудан басталады. Оның бірі – қол орамал. Таза, жақсы тігілген, ені бойынша екі бүктелген қол орамалды, байланыс аймағы жұмысшысы сол қол білегінде ұстайды. Оның көмегімен дастархан жаюда ыдыстар мен аспаптар қосымша жылтыратылады, ол ыстық тағамдарды тасымалдау үшін керек. Сонымен қатар қол орамал көйлек жеңінің тез кірлеуінен қорғайды.

Байланыс аймағы жұмысшысының негізгі міндеттеріне төмендегілер жатады:

- қызмет көрсету бойынша зал метрдотелі нұсқауларын нақты және дәл орындау;

- қызмет көрсету ережелерін қадағалау;

- сыпайы, кіші пейіл, ілтипатты болу керек;

- ас мәзіріндегі тағамдардың, сусынордың болуын және олардың бағасын білу керек;

- тағамдарды даярлау технологиясы негіздерін білу және оларды ұсыну ережелерін қадағалау керек;

- қонақтарға фирмалық тағамдар мен сусындарды ұсыну;

- қонақтарды қабылдауға үстелдерді мұқият дайындау;

- үстелдер мен өз жұмыс орнында тазалықты ұстау;

- үстелдерді уақытылы және дұрыс жаю, қолданған ыдыстарды белгілі-бір техникалық әдістерді қадағалай отырып жинау;

- қосымша үстелдер мен сервантты реттілік пен тазалықта ұстау;

- зал метрдотеліне уақытылы қонақтар шағымы мен тілектерін азайту;

Байланыс аймағы жұмысшысы білдіртпей, өзіне көңіл аудартпай, ыдыстар мен даңғырлатпай жұмыс істей алу керек. Егер қонақ майлық, аспабын түсіріп алса, байланыс аймағы жұмысшысы алдымен тазасын кішкентай подноста ұсынып, содан соң құлаған затты көтереді [39].

**Бақылау сұрақтары**

1. Қонақтарға қызмет көрсету, операция реттері

2. Мейрамхана және қонақ үй басшысының тәртібіне қойылатын талаптар.