Петрова Валерия

Тверской технологический колледж, 2 курс.

Дарить людям радость

(один день из жизни официанта).

Часто, когда знакомые узнают, на кого я учусь, они очень удивляются и пытаются убедить меня в том, что у меня «неблагодарная» профессия. Ведь по окончанию колледжа я буду работать в сфере ресторанных услуг. Соглашусь, выбор кажется неразумным, особенно для молодой девушки, которая могла бы выбрать более престижную профессию, ведь у нас, к сожалению, «престижно» быть менеджером, экономистом юристом... Почему «к сожалению»? Потому что мы забыли, что нельзя накормить человека без комбайнера и пекаря, обогреть в доме без строителя и рабочего – газовика. Мы забыли, что жизнь начинается с любви, а наш комфорт, уют, сытость, покой и даже красота – с рабочих профессий. Я хочу стать официантом, работать в сфере ресторанных услуг. Несмотря на стереотипы, что такая работа кажется лёгкой и незначительной для общества, могу уверить вас в том, что она очень важна, в наше время без неё никуда. Хочу доказать на личном опыте: работа официантом очень сложна и требует немало усилий. Я хочу рассказать вам об одном рабочем дне из жизни официанта (из опыта прохождения практики).

Обслуживание гостей в ресторане считается самым главным фактором успеха всего заведения. Любой ресторатор знает, что плохое обслуживание способно испортить впечатление даже от самых вкусных блюд. Вся предварительная работа администратора, шеф-повара и других сотрудников целиком и полностью находится в руках официанта. Его обслуживание, умение быть незаметным и нужным, компетентно ответить на вопросы гостей формирует представление о работе всей ресторанной команды.

Самое важное условие в работе официанта - создать такую атмосферу для гостей и так их обслужить, чтобы они захотели обязательно вернуться в это заведение ещё не раз. И мне нравится каждое мое прозаическое утро вспоминать стихи (недавно найденные – случайно- в Интернете):

Слава первому русскому официанту,

что явился в «Славянском базаре»,

его выправке, точности и таланту

с лицом встречающего на вокзале.

 Расстегаи, икра и бочки.

Здесь у Блока особое место

было в прошлом.

Теперь – угольки...

Поднялось! на пожаре тесто.

 Память джемом клубничным искрится

на холодном «пломбире» Истории.

Эта Вечность ещё удивится

заводному десерту гармонии.

(автор: Владислав Благодатский ).

Рабочий день начинается с подготовки зала к открытию. Подготовка начинается с расстановки столов и стульев в зале, получения белья и накрытия столов. Далее идет сервировка столов. Скатерти должны быть чистыми; посуда - без сколов и трещин. После подготовки зала официант проверяет свой внешний вид и занимает свое рабочее место. Внешний вид официанта должен быть презентабельным: прическа строгая, одежда и обувь идеально чистые и отглажены, руки чистые (особенно ногти должны быть аккуратными), запах приятный, улыбка и доброжелательность должны сопровождать гостей все время. Как только официант видит нового гостя, входящего в ресторан, ему нужно полностью включиться в работу и уделить ему максимум внимания.

Утро – самое спокойное время. Людей мало и особых проблем не возникает. Сложное и стрессовое время – «Бизнес-ланч». В основном в это время приходят деловые люди, у которых мало времени на обед, и официанту требуется за короткое время максимально быстро обслужить все столики. Трудности времени «Бизнес-ланч» в том, что времени мало, а посетителей много. Большинство гостей приходят недовольными и чаще всего срывают своё недовольство на официантах. Да и чаевых в это время не очень много. И хотя найти общий язык с гостями в ресторане довольно сложно, потому что все люди имеют свои особенности, проблемы, комплексы, но следует помнить: я выбрала для себя профессию официанта, я должна учиться находить общий язык с разными людьми, независимо от того, легко мне их обслуживать или нет.

Ближе к вечеру начинается основное время ресторана. Гостей становится меньше, цель их визита – спокойно поужинать и отдохнуть после трудового дня. В это время ты должен помнить: твоя задача – подарить гостям комфорт, уют, радость от посещения вашего заведения. Твое обслуживание должно не только повысить ценность предлагаемого меню, но и выгодно показать отличие Вашего заведения от конкурентов. Ведь слова: «Больше в этот ресторан я никогда не приду!» – говорят не тогда, когда официант поднес гостю холодное блюдо, а когда человек столкнулся с невнимательным или грубым обслуживанием.

Поработав официантом во время практики, я поняла, что ресторан – это своеобразный театр, где подают ощущения, удовольствие и различные приятные услуги. Идеальное обслуживание гостей – серьезный источник прибыли не только ресторана, но и самого официанта. Быть хорошим официантом – это значит думать о каждой мелочи. Разных клиентов по - разному обслуживать и помнить, что обслуживание гостей ресторана начинается с момента прихода гостя, а заканчивается в момент его выхода из ресторана.

К концу рабочего дня у официанта начинают страшно болеть ноги от беготни по залу. Но нужно еще убрать зал, расставить стулья по местам, переодеться и подсчитать заработанные деньги и чаевые. Только после этого официант может покинуть рабочее место и отправиться домой.