План.

Введение…………………………………………….……………………………………………………..…………2

Часть 1. Что такое «Общение?» ………………………………………………………………………..…3

1. Понятие общения………………………………………………………………………….………………….3

2. Виды общения ………………………………………………………………………………………………….4

3. Средства общения…………………………………………………………………………………………….6

Часть 2. Удовлетворение потребности в общении клиента. ………………………………8

1. Зачем мы ходим в ресторан? ……………………………………………………………………………8

2. Общение с рестораном и в ресторане. Начало общения. ………………………………9

3. Удовлетворение потребности в общении в ресторане. …………………………………10

Заключение………………………………………………………………………………..…………………………14

Список литературы……………………………………………………………..…………………………………15

**Введение.**

Человек - «существо социальное». Это означает, что он живет среди людей и осуществляет свою жизнедеятельность (достигает целей, удовлетворяет потребности, трудится) не иначе как через взаимодействие, общение с другими людьми - общение контактное или воображаемое.

В общении происходит обмен информацией и ее взаимовосприятие, взаимопонимание, взаимооценка, сопереживание, формирование симпатий или антипатий, характера взаимоотношений, убеждений, взглядов, психологическое воздействие, разрешение противоречий, осуществление совместной деятельности.

Таким образом, каждый из нас в своей жизни, взаимодействуя с другими людьми, приобретает практические навыки и умения в сфере общения.

Общение - это не просто действие, а именно взаимодействие: оно осуществляется между участниками, из которых каждый является носителем активности и предполагает ее в своих партнерах.

В данной работе я представлю мнения некоторых ученых на счет того, что же такое общение и из чего оно состоит. Эти ученые будут из разных категорий – психология, социология, философия. Мнения этих людей очень важны, ведь невозможно составить точное мнение, ознакомившись только с одной точкой зрения.

Во второй же части работы я предоставлю свои размышления, подкрепленные статьями и исследованиями, по поводу удовлетворения потребности в общении. Так же, как вспомогательный материал, я рассмотрю и другую потребность – потребности в уважении клиента в ресторанах среднего уровня.

**Часть 1. Что такое общение?**

Так как далее речь пойдет о потребности в общении я думаю, что нужно сначала рассмотреть само понятие «общение», потому что невозможно говорить о потребности не зная понятия.

Здесь коротко будут рассмотрены понятия «Общение», «Виды общения», «Формы общения» и так далее, то есть понятия, показывающие, что же такое «Общение»

**1. Понятие «Общения».**

Так что же такое «общение»? Ежедневно любой человек десятки раз произносит это слово, каждый раз вкладывая в него новый смысл. Общение – это, прежде всего взаимодействие. Но здесь должен возникнуть справедливый вопрос – взаимодействие кого или чего. Я думаю, что если выйти на улицу и спросить у людей, а что же такое общение – 90% людей скажут, что общение это-«Разговор между двумя или несколькими людьми с целью получения информации». Конечно, разговор и получение информации являются одними из ключевых моментов, но все, же не единственными. Для того чтобы четко понять что же из себя представляет этот термин «Общение», я обратился к определениям, составленным людьми, изучающими разные науки.

Очень интересное определение «Речевого общения» даёт Н. Формановская в своей работе «Речевой этикет».

«Речевое общение — это обмен информацией (текстами), в таком обмене действуют, по крайней мере, двое — передающий и воспринимающий. Поэтому, изучая общение, мы оцениваем речевые взаимодействия коммуникантов — адресанта и адресата: достижение ими поставленных целей, удачи и неудачи коммуникации, применяемые партнерами тактики речевых ходов. В сущности, в любой речевой деятельности, так или иначе, происходит общение: читая научную статью или рассказ, я "общаюсь" с автором в том или ином речевом жанре и стиле.

Общение — очень сложное явление, которое изучается целым рядом наук: психологией, в том числе социальной, и социологией — со стороны индивидуальных и групповых черт общающихся с позиции социальных ролей говорящих; лингвистикой и психолингвистикой — со стороны специфики языковых и речевых единиц общения, разнообразия текстов с точки зрения композиции, стилей и жанров, и мн. др.; этнографией — со стороны национальной и групповой специфики общения, в том числе общения ритуального, обрядового; даже врачи-психиатры изучают общение с точки зрения разного рода болезненных нарушений и способов их преодоления.»

Речевое общение является одной из составляющих огромного понятия «Общение». Само общение может и не включать с себя речь. Общение может происходить на подсознательном или невербальном уровне.

М.С. Каган в своей книге «Мир общения» (Москва 1989г.) в шестой главе говорит о том, что общение в философии предстает, как «межсубъектное взаимодействие». То есть он, в отличие от психологии, которая нам говорит, что в общении есть субъект и объект, пишет, что в общении есть 2 субъекта, которые взаимодействуют и при этом получают информацию. Далее он пишет, что далеко не всю требующуюся информацию человек получает с помощью слов. Ее можно получать с помощью жестов, каких либо действий, мимики и т.д.

Еще интересно мнение по поводу общения американского психолога П.Экмана, специализирующегося на выявлении лжи. Так вот в своей книге «Психология лжи» (Санкт-Петербург, 2008г.) в главе «Зачем человек лжет?» он пишет, что «При общении человек получает от 30 до 90% информации через речь, остальные же 10-70% общения – получение информации, способствующей разговору со своим собеседником...». Далее Экман говорит, что «информация, способствующая разговору» - это наша подсознательная оценка человека, с которым мы общаемся. Это информация о внешнем виде, о его поведении, о его манере разговора и т.д. То есть подсознательно мы сначала оцениваем (иногда того не подозревая) человека и при этом сразу же решаем, как пойдет дальше разговор. К слову сказать, сам Экман может очень легко общаться с людьми без слов, получая нужную информацию с помощью реакций тела на вопросы, мимики человека в момент ответа на вопрос, его голоса и еще очень многих параметров.

Итак, представив точки зрения 3-х ученых, подведу итог.

Общение – это, прежде всего, взаимодействие двух или нескольких субъектов (перефразируя Кагана). Общение может происходить людьми, а так же между человеком и неодушевленным предметом, причем последнее происходит в нашей жизни чаще, чем первое.

Каждая наука смотрит на общение с разных сторон – например в психологии важна именно информация, которую человек или передает или получает, потому что психология опирается на изучение «человека изнутри», а, например, философ Каган смотрит на общение, как на взаимодействие, причем рассматривая, как речевую, так и невербальную часть общения. То есть общего и усредненного объяснения понятия «Общение» не существует.

**2. Виды общения.**

Так как в прошлой главе я указал на то, что единого понятия «общение» не существует, виды общения каждый ученый тоже выделяет свои.

Например, известный психолог Немов Р.С. в своей книге «Психология» (Учебное пособие для ВУЗов, Санкт-Петербург 2007г.) в главе, которая называется «Виды общения» дает следующие виды общения:

1. «Контакт масок».

2. Примитивное общение.

3. Фомально-ролевое общение.

4. Деловое общение.

5. Духовное или межличностное общение.

6. Манипулятивное общение.

7. Светское общение.

««Контакт масок» - формальное общение, когда отсутствует стремление понять собеседника и особенности его личности, интересы, внутреннее состояние; при таком поверхностном общении используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости, внимания и т. п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику…». То есть грубо говоря, мы все врём или прикидываемся другими людьми для того чтобы существовать в обществе и не выделяться из него. С одной стороны – это очень хороший способ, но есть одна серьезная проблема – если другие люди узнают и «сбросят маску с человека», то они могут полностью прекратить взаимодействие с таким человеком, потому что его истинное лицо может понравиться далеко не каждому.

При примитивном общении оценивают другого человека как нужного или мешающего: надо что-то от него — активно вступаешь в контакт, мешает он тебе — отталкиваешь безразличием или грубостью. Если получил от собеседника желаемое, то теряешь интерес к нему и не скрываешь этого. Это элементарное использование другого. Ценя свои отношения с другими, человек крайне редко прибегает к такому виду, потому, что впоследствии общение с человеком может закончиться, поскольку ни одному человеку не понравится, что его используют.

В формально-ролевом общении содержание и форма общения четко определены и известны обеим сторонам и определяются социальными ролями контактирующих. При этом никого не интересует личность собеседника. То есть здесь будет главной целью не узнать «человека изнутри», а просто получить информацию или какую – либо услугу.

При деловом общении учитываются те особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, которые влияют на дело. То есть, например, в любом ресторане для менеджера главное, чтобы его работники выполняли все требования, были вежливы с клиентами, хорошо одевались, а не то, чем они занимаются во внерабочее время.

Духовное или межличностное общение возможно между друзьями или людьми, хорошо знающими друг друга, близкими людьми. При таком контакте можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов. Почти любая предлагаемая тема будет встречена с интересом и пониманием.

Такое общение характерно, обычно, для очень малого количества людей.

Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов: лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты, заботы и т. д.

Манипулятивное общение намного глубже и изощреннее, чем примитивное; часто манипулятор очень хорошо знает особенности личности собеседника, хорошо его понимает, проявляя при этом чудеса проницательности и ума. Плохо лишь одно — он  использует человека в своих целях, игнорируя его собственные желания и стремления. Такой вид общения, к сожалению, в наше время используется достаточно часто и люди не подозревают, что ими манипулируют.

Суть светского общения — в его беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что принято говорить в подобных случаях. Подобное общение обычно на приемах, презентациях, на отдыхе, если вы решили просто приятно провести время, а не решать какие-то дела, при легких знакомствах.

«В светском общении существуют неписаные правила поведения, характерные для данной обстановки:  
— вежливость, такт  
— одобрение, согласие («не порицай другого», «избегай возражений»);  
— симпатия («будь доброжелателен, приветлив, улыбайся»).  
Принципиально отличаются правила делового общения, призванного как можно быстрее и лучше решить какие-то проблемы:  
— делай все, что в твоих силах, для совместного решения проблемы;  
— говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент;  
— не отклоняйся от темы, ищи решение;  
— выражай мысль ясно и убедительно, понятно для собеседника;  
— умей слушать и понять нужную мысль — никто не будет повторять дважды;  
— умей приспособиться к собеседнику ради интересов дела». (Прим. Немова) Светское общение в наше время уже «отходит», потому что люди предпочитают говорить на свободные темы, высказывая свое мнение, а не обсуждать и говорить, как принято в обществе. Хотя, конечно, полностью, я думаю, такое общение не уйдет никогда, но это уже покажет время.

Вот такую позицию нам предоставляет психолог Немов. С его классификацией я согласен и думаю, что он достаточно коротко и четко выделил виды общения. Но я нашел еще одну классификацию, которая меня заинтересовала. Её в своей книге «Социальная психология» (Москва 1994г.) представляет Андреева Г.М. в главе 4:

«Общение различается по видам:

- Опосредованное общение - предполагает не полный психологический контакт - по телефону, через Интернет, в письменной форме и т.д.

- Непосредственное - общение “лицом к лицу”, при контакте визуальном. Формальное общение - деловое, ролевое, функциональное. Это общение всегда предполагает исполнение определенной социальной роли, например, общение по типу “эксперт - аттестуемый”,

- Неформальное общение - доверительное, товарищеское, интимное.

- Диалогическое общение - общение между двумя людьми.

- Групповое - общение в группе людей

- Массовое общение »

Эти две классификации в чем-то схожи, а в чем-то различны. Но здесь можно очень точно проследить то, с какой стороны на их составление подходят авторы. Немов, как психолог, рассматривает больше общение с точки зрения взаимодействия человека, как личности. Андреева же рассматривает общение с позиции общества, то есть взаимодействия человека, как части общества с обществом. Это лишний раз доказывает, что науки смотрят на понятие «общение» и трактуют его по-разному. Но, ни в коем случае нельзя говорить о том, что какая – либо классификация является неправильной. Мне больше нравится классификация Немова, так как она достаточно объемна и охватывает очень большую часть общения.

**3. Средства общения.**

Рассмотрев понятие «общение» и рассмотрев виды общения, я подумал, что нужно рассмотреть какими средствами оно осуществляется. Здесь я приведу выдержку из книги Леонтьева А.А. «Психология общения» (3-е издание, 2008г.), потому что думаю, что он достаточно грамотно и точно сформулировал, какими средствами общения мы пользуемся. Вот, что пишет Леонтьев:

«Общение осуществляется разными средствами:

- Вербальное общение (знаковое) - осуществляется с помощью слов.

- Невербальное общение - средством передачи информации являются невербалы (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, пространственное расположение и т.д.)

Невербальные средства общения очень важны для любой беседы и знание их, умение правильно ими пользоваться, понимать их предопределяет успех беседы. “Когда глаза говорят одно, а язык другое, опытный человек больше верит первому (Эмерсон). Бессловесный язык поз, жестов, мимики является, по крайний мере, не менее древним, чем язык слов. Есть предположение, что устная речь развивалась как вариант жестикуляции. По мере того, как человек овладевает речью, неречевые средства общения постепенно отходят на второй план. Тем не менее, в непосредственном общении людей словесное сообщение всегда сопровождается несловесным.

1. Неречевое сообщение согласуется с речевым, поддерживает или усиливает его (например, поддержка человеку, выраженная словесно, подчеркивается прикосновением к нему, пожиманием руки, объятием)

2. Неречевое сообщение противоречит речевому (вы говорите собеседнику, что заинтересованы в его вопросе, а сами зеваете, смотрите в сторону, думаете о своих проблемах)

3. Неречевое сообщение касается совершенно иного предмета, чем речевое. (Собеседнику говорят “о погоде”, а на речевом уровне происходит коммуникация, касающаяся отношений между этими людьми). Неречевое поведение меньше подведено влиянию условностей, лучше выражает истинные чувства и мотивы. Поэтому мы часто совершенно неосознанно больше доверяет интонации, мимике, жестикуляции, чем буквальному содержанию сообщения. Лишь 1/3 информации воспринимается по вербальным каналам, а на 2/3 мы доверяем тому, как человек передает информацию, и что он при этом думает. В общении старайтесь избегать несоответствия между передаваемой информацией и теми неречевыми реакциями, которые ее сопровождают,

Проксемика, или дисциплина, изучающая взаимное расположение и позы собеседников. Проксемика исследует, каким образом человек неосознанно регулирует свое пространство - дистанцию между собой и другими людьми, а положение относительно них и ориентацию в пространстве. Обычно люди чувствуют себя удобно и считают, что производят благоприятное впечатление, когда стоя или сидя на таком расстоянии от других, которое кажется им соответствующим определенному типу взаимоотношений. Э. Холл выделяет 4 межличностных расстояний для взаимодействия:

* Интимное расстояние (0-50см.) - на таком расстояние общаются близкие люди или хорошо знакомые люди. “Вход” чужого человека в эту сферу ощущается как весьма неприятное. На этом расстоянии партнеры могут касаться друг друга, типичными являются негромкий голос, доверительный разговор.
* Персональная дистанция (50-120см.) Нормальное расстояние, на котором осуществляется общение знакомых людей. На этом расстоянии удобно проводить беседу. Громкость голоса - средняя.
* Социальная дистанция (120-400см.) - на этом расстоянии улаживаются безличные дела, происходят формальные встречи в кабинетах и других общественных местах. На этом расстоянии каждый может заниматься своим делом, не мешая друг другу.
* Публичная дистанция (400-750см.) - на таком расстоянии детали лиц, мелкие движения не улавливаются. Голос становится громче, слова тщательно подбираются и выговариваются. Общение формальное, чаще всего - с группой людей. Мы обычно держимся на большом расстоянии от тех, чье положение или полномочия выше нашего (социальная дистанция), тогда как люди равного статуса общаются на относительно близком расстоянии (персональная дистанция).

У каждого человека есть свое “персональное пространство” - такая область вокруг человека, которую он считает своей и вторжение в нее воспринимается негативно. Вторжение в персональное пространство приводит к росту раздражительности, тревоги, стрессу и конфликтам. Замечено, что люди более конфликтные, подозрительные и нелюдимые окружают себя более широкой зоной персонального пространства, чем люди общительные, уживчивые и покладистые.

Кроме дистанции важно обращать внимание на взаимное расположение собеседников и их позы.

- Люди, хорошо знающие друг друга или сотрудничающие по работе, обычно стоят или сидят бок о бок.

- Стол между собеседниками обычно ассоциируются с властью и различием в положении: “Я хозяин, а ты гость”

- Когда слушающий садится сбоку от стола, возникают наиболее благоприятные условия для контакта»

Леонтьев, в отличие, от Формановской более тщательно рассматривает именно неречевую часть общения, говоря о том, что она более важна, ибо «человек может говорить неправду, но он редко ее может срыть на лице…». (Экман) Хотя не все ученые с этим согласны. Например, Л.С. Выготский указывал, что «общение, не опосредованное речью или другой какой-либо системой знаков или средств общения, возможно, только самого примитивного типа и в самых ограниченных размерах». («Психологические исследования общения»)

Рассмотрев понятие «общение», его виды и средства, я смог достаточно четко для себя уяснить следующие вещи:

Общение – это не просто разговор с другом с целью получить информацию или ее передать.

Общение – это, прежде всего, взаимодействие. Это взаимодействие может выражаться с помощью речи или с помощью жестов. Невозможно сформулировать единое определение общения, ибо каждая наука смотрит на понятие со «своего угла».

Существует множество видов общения, и эти виды каждый ученый выделяет по-разному. Кто-то ориентируется на общение, как на взаимодействие личности с личностью, кто-то ориентируется на взаимодействие «Социального индивидуума с обществом в целом», а кто-то может составить собственную классификацию. Говорить, что какая-то из них лучше или хуже нельзя, потому что они все верны.

В конце отмечу, что мне показались очень интересными мнения по поводу средств общения, а именно мнения по поводу того, главнее – речевые или нет. Я, прочитав уже 3 книги Экмана считаю, что в общении все-таки главнее невербальные его стороны. Слова – это просто информация. Ее можно передать как угодно, и на бумаге и через СМС сообщение и эта информация по-прежнему останется информацией. А передать какие – либо средства невербального общения (Жесты, мимику и т.д.), то есть передать свое отношение к собеседнику через письмо очень сложно.

**Часть 2. Удовлетворение потребности в общении клиента.**

В предыдущей главе мною был рассмотрен термин «общение», то есть определение, его виды и средства. Все это нужно было для того, чтобы исследовать проблему, которая поставлена мной в теме: «Удовлетворение потребности в общении клиента персоналом ресторана среднего класса». На первый взгляд может показаться, что в работе будет рассматриваться следующее – приходит человек в ресторан и начинает болтать с персоналом на разные темы.

Конечно же, нет. В данном случае удовлетворение потребности в общении – это, прежде всего,

во-первых, создание условий для общения человека в этом ресторане с другим, а, во-вторых, это хорошее обслуживание, то есть вежливые и грамотные ответы на вопросы, вид самого ресторана, обстановка в нем и т.д. То есть я исследую следующее – нормальное вежливое отношение персонала к людям и создание условий в ресторане для комфорта и выполнения своих дел клиентами.

**1. Для чего люди ходят в ресторан?**

Для того чтобы рассматривать общение в ресторане и с рестораном нужно понять причину похода человека в ресторан. Ведь в зависимости от цели общение в ресторане будет протекать по-разному.

Раньше в рестораны ходили преимущественно зажиточный люди, которые имели очень высокий доход и могли себе позволить такой «выход в свет». Взять, например, знаменитый ресторан «Астория», который еще в 80-х считался, чуть ли не самым дорогим рестораном Ленинграда. При этом этот ресторан не отличался какими–то особыми поварами или блюдами.

В этом ресторане в те времена было просто «модно сидеть». И люди туда приходили только отчасти для того, чтобы удовлетворить свою потребность в еде.

В наше время позволить хоть пару раз в год зайти в «средненький ресторан» может каждый второй. Рестораны сейчас больше ориентированы на массовость, чем на дороговизну, хотя не все. (Взять, например, ресторан «Баку» на Садовой. Там нет большого количества людей, но цены там … немаленькие). Но это было отступление от сути главы.

А теперь все-таки к самому вопросу – зачем людям ходить по ресторанам. Ведь многие сейчас знают, что, зачастую, дома можно поесть и более вкусно и более дешево. НА самом деле причин может быть много: провести вечер, отвлекшись от домашней обстановки, организовать деловую встречу ил даже просто вкусно поесть, если лень готовить или поесть какой-либо особой кухни (Китайской, узбекской, итальянской и т.д.)

При этом каждый руководствуется своими целями, идя в [ресторан](http://www.absent.ru/restoran/). Вообще у большинства людей стереотипы по поводу похода в ресторан складываются исходя из детских впечатлений.

Ведь очень часто родители рассказывают и водят своих детей в рестораны для того, чтобы те запомнили эту обстановку и знали, что существуют такие замечательные места. И поэтому для многих маленьких детей ресторан – особое «царство» с вкусной едой, красивыми официантами и нарядными людьми. Конечно, когда дети подрастают, ресторан уже не кажется чем-то волшебным. Он начинает казаться просто местом, где не надо готовить самому и куда можно привести свою девушку или позвать друзей (или коллег по работе).

Сейчас существует негласное движение людей, которые продвигают «в массы» принцип «» Так-то оно так, но ведь, как приятно сделать шикарную прическу, надеть новое платье, сделать отличный маникюр и вытащить из шкатулки свои лучшие драгоценности, чтобы во всем этом великолепии отправиться в свой любимый ресторан. А ведь как приятно кавалеру такой девушки показаться людям с ней. Мое мнение по этому вопросу достаточно простое – я согласен с американскими учеными в том, что иногда в нашей жизни должны быть развлечения типа походов в ресторан, в кино, в клубы и так далее, но не стоит превращать это в привычку. Конечно, человеку, у которого месячная зарплата состоит из 5-6 знаков абсолютно все равно на таких «полу-противников ресторанов» как я, но я все, же уверен, что никакая еда не сравнится с домашней.

В списке причин походов в ресторан я указал деловую встречу. Тут надо остановиться чуть поподробнее. Деловая встреча – событие, которое, по моему мнению, не должно проходить в офисе, потому что когда решается важная сделка, сидеть в душном кабинете не самый лучший вариант. Кто-то со мной не согласен, а кто-то действительно выберет ресторан.

Небольшое отступление – в США, например люди, живут в собственных домах и у них достаточно часто встречается такое явление – директор одной из фирм, заключающих контракт, например, приглашает всех к себе домой. Барбекю, гамбургеры - не важно. Делается это потому, что так можно немного повлиять на ход переговоров – если прием гостей будет хороший, то хозяин может получить очень хорошее мнение о себе в газах партнеров и коллег по бизнесу.

У нас такое возможно очень редко, потому что коттеджи у наших бизнесменов – явление нечастое. Поэтому в России предпочитают или просторные кабинеты или рестораны. В ресторане можно не только поговорить о деле, но и хорошо поесть, а на сытый желудок, как известно, и дела идут лучше. Добавлю, правда, что решать дела в ресторане могут только партнеры, хорошо знающие друг друга.

В этой главе я пытался показать следующее: Не всегда нужно ходить по ресторанам, потому что ни какая ресторанная еда не сравнится с домашней, но иногда бывают обстоятельства, которые обязывают принимать гостей, коллег по работе вне домашней и рабочей обстановки.

**2. Общение в ресторане и с рестораном. Начало общения.**

Рассмотрев причины, по которым люди предпочитают рестораны домашней обстановке, думаю, что можно перейти к самому общению.

Общение, как я уже писал выше, это, прежде всего взаимодействие. То есть когда говорится об общении людей, можно говорить, что эти люди выполняют действия, направленные на получение или передачу информации. Но как можно понять фразу «Общение с рестораном»?

Ведь нельзя же просто подойти на улице к двери ресторана и начать с ним общаться. В моем понимании общение с рестораном – это получение информации о ресторане, о его меню, о его интерьере и т.д.

Начальным этапом общения можно назвать момент, когда человек впервые видит ресторан или что-то слышит о нем. То есть, например, когда я иду по Невскому и вижу тот же самый «Метрополь» первый раз он как бы представляется мне (вывеска) и приглашает войти. Конечно, многие люди не замечают этого, но по такому принципу и существует реклама и вывески ресторанов. В ресторан, который не имеет хорошего представления себя мало кто зайдет. Это все равно, что будут стоять два человека – один, это такой открытый, здоровающийся со всеми, улыбающийся, а второй, это угрюмый, нелюдимый и ни с кем не говорящий. Естественно, что все будут подходить к первому и будут продолжать общение именно с ним. Но я ушел немного в сторону.

Еще одним немаловажным фактором начала общения является представление ресторана самим персоналом. Когда я вижу ресторан, и он меня заинтересовывает, я туда захожу, чтобы просто посмотреть, хорош ли он изнутри.

Бытует мнение, что как только заходишь в ресторан можно смело говорить о том, хороший он или нет. Я с этим не согласен, потому что как нельзя понять, хороша ли машина только сев в нее, так и нельзя понять, хорош ли ресторан просто зайдя в него. Здесь уже я говорю о персонале. Иногда плохо подобранные работники такого заведения могут запросто отбить все желание заходить туда еще раз.

Так как я проводил исследование этого вопроса, приведу пример.

Ярким примером такого ресторана является ресторан «Малибу». Этот ресторан обладает очень красивой вывеской. Но когда туда заходишь такое ощущение, что это не ресторан, а какой-то дешевый бар. Начну с того, что там нет администратора, который «представляет ресторан». Но это еще, как говорится, «цветочки». Мало того, что там должным образом не следят за чистотой зала (столы всегда чем-то заляпаны, а пол липкий), вас еще и встречает официант, который не знает о меню ровным счетом ничего и, если там ничего не заказываешь, требует немедленно удалиться, даже если не садиться за столик. Есть там я не стал по, я думаю, уже понятной причине.

Но есть и хорошие примеры. Одним из таких является ресторан «Северный Петербург», который находится недалеко от моего дома. Здесь ситуация ровно противоположная. Вывеска у ресторана достаточно скромная, но один раз туда зайдя, запомнишь его надолго. И дело не в том, что там какой-то особенно дорогой интерьер. Когда входишь в ресторан, на входе стоит хорошо выглядящий администратор, который сразу интересуется, нужен ли столик. Я сказал ему, что просто зашел посмотреть, что за ресторан и т.д. Он абсолютно спокойно объяснил мне, что я могу пройти в зал и посидеть некоторое время внутри. В зале были заняты 2 стола. Наблюдая за тем, как официант по первому зову являлся к ним и за тем, как он спокойно и внятно отвечал на все их вопросы, я понял, что когда я соберусь в следующий раз вытащить свою девушку в ресторан, то непременно это будет именно он.

Итак, подведу итог данной главы.

Начало общения с рестораном является одним из важнейших этапов для «продолжения отношений» с этим заведением. Прежде всего, это важно для самого ресторана, потому, что плохое представление – потерянные клиенты, а при нынешнем изобилии ресторанов и кафе это может быть очень нехорошо.

На начальном этапе важно показать готовность ресторана удовлетворять потребности клиента, как в еде и общении с людьми, так и в комфорте.

**3. Удовлетворение потребности в общении в ресторане.**

Вот он основной вопрос работы – как происходит удовлетворение потребности в общении клиента персоналом. Но этот вопрос я поставлю немного по-другому – как персонал способствует общению в ресторане, и второй вопрос я поставлю такой – уважение персоналом клиента, как удовлетворение его потребности в общении. Но здесь есть еще одна немаловажная потребность – потребность в эмоциональном контакте. Обычно ее ставят главной для родителей в начальных этапах развития ребенка. Но и при жизни человек тоже должен обращать внимание на эту потребность. И при общении с кем-то эта потребность очень помогает «создать нужный разговор».

Тему эмоционального контакта очень хорошо раскрывает психолог Казимеж Обуховский в своей книге «Галактика потребностей. (Спб 2003г). » (Глава 9).

НА самом деле любой, кто начнет читать эту главу в книге Обуховского может сказать, что она посвящена отношениям детей и родителей на ранних стадиях развития ребенка. Отчасти это так, но не все так просто. Он так же говорит, что эмоциональный контакт важен и между взрослыми людьми. Ведь «эмоциональный контакт» – это (перефразируя Обуховского) двусторонний контакт, при котором человек чувствует ,что является предметом заинтересованности и что другие созвучны с его чувствами.

Зачем это нужно в ресторане? Приведу пример.

Когда человек приходит в ресторан у него есть определенный набор эмоций – по поводу самого ресторана или персонала, его настроение и т.д. А теперь представим ситуацию, что у этого человека все плохо – на работе проблемы, машина в ремонте и т.д. То есть у него ужасное настроение, и он идет в ресторан чисто для того, чтобы отвлечься от дома и проблем и посидеть спокойно поесть. И тут к столику подлетает улыбающийся и «весь сияющий» официант и начинает с улыбкой на лице обслуживать клиента. Кто-то, может, скажет, что это хорошо – официант показывает, что все хорошо и т.д. Но в этот момент клиент может не так понять эту улыбку и еще больше разозлиться.

Здесь мы видим ситуацию, когда персонал (В данном случае официант, хотя может быть и администратор, и старший менеджер) «не видит» эмоциональное состояние человека и может навредить ему. То есть, по моему мнению, персонал должен поддерживать с клиентом эмоциональный контакт. Ведь тот же официант должен понимать, *когда* надо подходить к людям, грубо говоря, с улыбкой, а *когда* лучше с серьезным лицом.

Именно поэтому я поставил эту потребность на первое место в главе. Ведь без эмоционального контакта не может быть удовлетворена потребность в общении, а уж тем более и в уважении.

Рассмотрев потребность в эмоциональном контакте, ее суть и то, как она важна, можно переходить к основной теме работы.

Первый вопрос – как персонал способствует общению - на первый взгляд кажется достаточно простым – персонал должен быть вежливым и все будет хорошо. Это не совсем так. Конечно, вежливость персонала – очень важный аспект, но он далеко не единственный.

В чем может состоять помощь. Здесь вопрос очень глобальный, но в тоже время его можно попробовать свести к малому.

Человек идет удовлетворять свою потребность в общении в случае, если он ведет в ресторан семью, обедает с деловыми партнерами, приглашает любимого человека, то есть если человек идет, грубо говоря, с кем-то. Я думаю, как я указал раньше, что ни кто не пойдет в ресторан, чтобы поговорить с персоналом «о насущном». Так вот, в том случае, когда мы ходим в ресторан одни, ресторан выступает в качестве места, где можно просто поесть и посидеть, отвлекшись от домашней обстановки. В случае же, когда мы идем с кем-то, ресторан – «катализатор общения». Он ускоряет его, «переводит в нужное русло» и просто делает более приятным. Ведь не зря в ресторанах создана спокойная атмосфера: приглушенный свет, тихая музыка и негромкий шумовой фон. Я не говорю о кафешках, в которых идут спортивные трансляции матчей и т.д. Я говорю о тихих местах, куда можно придти и спокойно посидеть. Местах, где не будут докучать официанты с бешеным видом. Такие рестораны пользуются большим успехом у людей от 30ти лет, которым после работы надо просто «привести мысли в порядок». Молодежь предпочитает «более шумные» места. Но я отвлекся.

Общение в ресторане – это общение с человеком, которого знаешь очень хорошо и с этим человеком можно поговорить о многом за бокалом вина или стаканом виски. И атмосфера должна быть подходящей. А таковой она становится благодаря тому, что такие приличные рестораны редко пускают сразу. Нужно забронировать столик. А на входе стоит администратор, который имеет право выставить человека, нарушающего уют и обстановку внутри. То есть, приглашая человека в ресторан для приватного разговора, мы можем быть уверены, что этот разговор будет проходить в спокойной среде.

Еще один немаловажный фактор, способствующий общению – интерьер. Интерьер или внутренне убранство тоже должны быть подобраны в соответствии с атмосферой.

В вышеупомянутом мной ресторане «Малибу» обстановка внутри чересчур броская. Конечно, это весело, когда заходишь внутрь и ощущаешь себя, как на пляже. Пальмы, листья, кокосы и яркая мебель. Это все очень отвлекает и создает соответствующую обстановку – достаточно шумную и неспокойную (на пляже никогда не бывает спокойно). В конце описания ресторана скажу, что в таком ресторане, по моему мнению, есть очень сложно, потому что слишком многое отвлекает.

В «Северном Петербурге» все по-другому. Белые с черным цвета обоев и пола. Столы в простом и, в тоже время, строгом стиле. Официанты и метрдотель ходят в черно-серых строгих костюмах. Из колонок доносится тихая классическая музыка (По-моему, в тот момент, когда я там был, играл Чайковский «Полька»). То есть сразу понимаешь, что там не любят шум.

Я немного отошел от вопроса «Удовлетворение потребности общения». Итоги подведу в конце главы.

Вторую часть данной главы я хотел бы посвятить именно потребности в вежливости. Хотя я ее и не указывал в названии, она играет, по моему мнению, существенную роль в общении.

Потребность в уважении – это то, что преследует нас на протяжении всей жизни. И ресторан не является исключением.

Клиент всегда прав. Этот принцип должен выполняться в каждом ресторане, кафе и т.д. Он обеспечивает клиенту комфорт при нахождении в ресторане.

Теперь к самой потребности. Выше я указал, что человек приходит в ресторан не только для того, чтобы поесть. Так вот, чтобы общение в ресторане проходило хорошо, клиент, который приходит в ресторан, должен знать, что там будут уважать его и его потребности.

Общение с персоналом ресторана включает в себя очень много правил и рекомендаций.

На сайте all-restoran.ru приведено большое количество правил, которые рекомендуется выполнять при посещении ресторанов. Их все я перечислять не буду, укажу только основные.

Для любого клиента ресторана важно помнить одно правило – будь вежлив с персоналом, и они будут вежливы с тобой. На том же сайте меня очень удивили некоторые комментарии по поводу того, что не надо выполнять эти правила, что персонал в ресторане- «люди, которые должны прислуживать клиентам». Я не согласен с такими людьми, ибо все мы люди, и все мы хотим уважения.

Перейдем непосредственно к общению с персоналом. Я приведу некоторые выдержки из статьи «Правила поведения в ресторане» (журнал «Искусство жизни») и прокомментирую их.

*«В ресторан мужчина входит первый. Тому есть несколько причин. Во-первых, так он оберегает свою спутницу от неожиданных столкновений и предупреждает ее о ступеньках или пороге, не забывая при этом придержать дверь и подать даме руку. Во-вторых, по этому признаку метрдотель вправе сделать вывод о том, кто является инициатором прихода в ресторан, то есть будет делать заказ и оплачивать счет. Соответственно, если в ресторан пришли только мужчины, или только дамы, или компания, приглашенная дамой, то действует правило: первым входит тот, кто приглашал».*

Думаю, что комментарии здесь не нужны, потому что все написано достаточно лаконично и точно.

*«Помните, что очень нежелательно подсаживаться к уже занятому столу, даже если за ним сидят ваши знакомые. Если вы окажетесь в затруднении - обратитесь все-таки к сотруднику ресторана. Выбрав столик, мужчина, слегка выдвинув стул, помогает даме сесть. Если дама приходит без спутника, эта галантная обязанность возлагается на обслуживающий персонал. Мужчине следует занять место слева от спутницы, или напротив нее. Даме желательно сидеть лицом к большей части зала, но, ни в коем случае, не в проходе. Если обедают двое мужчин и одна женщина, она садится между ними. Так же полагается сидеть мужчине в обществе двух дам»*

Здесь журнал предостерегает потенциальных клиентов ресторанов от нарушения «приватного общения», о котором я уже писал. То есть нельзя нарушать такое общение, даже если это друзья. Ведь если они пришли в ресторан и не позвали никого, значит, что они хотят поговорить с глазу на глаз.

Что касаемо столиков, то лучше их бронировать заранее. В другом случае администратор обязан либо предоставить стол клиенту, либо еще в дверях должен сообщить о том, что все места заняты и, возможно, придется подождать. Главное, нужно помнить следующее – метрдотель отвечает за то, как быстро обедают, или ужинают посетители, поэтому он не отвечает за то, как быстро может освободиться место в зале.

*«При обращении к обслуживающему вас персоналу, удобнее всего обращаться по имени, написанному на бэйдже. Использовать обращение: девушка, молодой человек по отношению к официанту вряд ли уместно. Впрочем, в хорошем ресторане опытный официант сразу определит, когда вы будете в нем нуждаться и без вашего обращения. Достаточно взгляда или соответствующего жеста. Один совет: никогда не вступайте в пререкания с официантом. Если вы считаете, что он уделил вам недостаточно внимания, пусть это отразится на размере чаевых. Если вас вообще не устраивает обслуживание - вызовите менеджера и попросите сменить вам официанта. Вы также имеете полное право потребовать замены блюда, если останетесь недовольны его качеством. В хорошем ресторане ваши претензии будут немедленно приняты и устранены без конфликтов и скандалов.*

*Существует невербальный язык общения с ресторанным персоналом: если Вы сложите вилку и нож вместе на тарелке, повернув их ручками вправо (как 4.25 на циферблате ваших часов), это будет означать, что вы закончили с этим блюдом, и можно унести грязную посуду. Если же вы еще не до конца насладились изысканным блюдом, но нуждаетесь в небольшой передышке - оставьте приборы на тарелке в виде буквы "Х". Иначе, вернувшись к трапезе, вы рискуете обнаружить, что "все вкусное" уже унесено расторопным официантом. Официант обслуживает клиента, подходя с левой стороны, и только напитки подает справа. Мнение о ресторане можно составить по уже по тому, как выглядит его меню. В солидном заведении меню должно быть красиво напечатано на хорошей и дорогой бумаге. Перечень блюд и их описание должны быть приведены на русском языке. Меню на иностранном языке, как и меню на двух языках, во всем мире считается дурным тоном. Для иностранных гостей может быть составлено отдельное меню. Кстати, в некоторых ресторанах практикуется двойное меню: для мужчины - обычное, а для приглашенной им дамы - такое же, но без цен»*

Эта выдержка наиболее точно показывает, как должно проходить общение с официантом в хорошем ресторане. Могу только добавить, что если не решить конфликт с официантом, то время, за которое будет выполнен заказ, резко увеличится (Из личного опыта – я работал официантом). Я взял эту выдержку, потому что она раскрывает даже понятие «невербального общения» с персоналом. Остальные комментарии дам в конце.

Напоследок напишу еще одну выдержку (если это интересно, то полную версию можно прочитать, перейдя по этой ссылке <http://www.greenmama.ru/default.php?nid=66552>).

*«Уйти из ресторана следует неторопливо. Не забудьте поблагодарить обслуживающий персонал. Не надо считать, что щедрые чаевые могут заменить обыкновенное человеческое "спасибо" и "было очень вкусно". Ваше доброе слово важно и для официанта, и для администрации, и для репутации ресторана»*

Здесь могу дать только один комментарий – официант работает не за зарплату, а за идею. А идея

такова – «хорошо работаешь, больше чаевых». Но чаевых не должно быть больше 15-20% от самого заказа – это рекомендация клиентам.

В подведении итогов главы я могу сказать, что я, исследуя и изучая статьи в интернете и в журналах, вынес для себя много нового и интересного. Ведь идя в какое-либо общественное место даже не подозревает о том, что в нем существует «свой язык», свои обычаи ,правила(в том числе и негласные). И я в этой главе хотел показать, что не все так просто. Что посещение ресторана (хорошего ресторана) – это не просто «пришел с кем-то, поел и ушел». Это длительный процесс, который может протекать по-разному. Для кого-то общение в ресторане – попросить столик у администратора, заказать что-нибудь, поесть и уйти. Но для многих это – это способ сменить обстановку на вечер (С домашней на официальную), для кого-то общение в ресторане – способ подписать контракт с коллегами по бизнесу и так можно продолжать еще очень долго.

Но важно так же и общение с персоналом. Ведь для того, чтобы персонал уважал клиента, клиент должен делать то же самое – эту мысль я пытался выразить во второй части главы.

Заключение.

В заключении я укажу, *что* вынес для себя.

Первое – «общение – взаимодействие субъектов». Эта формулировка Кагана сначала показалась мне непонятной. Но поразмыслив немного, я понял, что он очень правильно сформулировал основной принцип общения. В общении нет объектов. Есть субъекты. То есть все, кто участвует в общении – действующие лица, выполняющие действия для существования самого общения.

(Более подробно я хотел бы рассказать об этом на экзамене).

Второе, что я увидел, выполняя работу, это разные взгляды ученых. Я убедился в том, что каждая наука смотрит «со своей колокольни». Все точки зрения по поводу общения (определения, видов, форм и т.д.), которые я встречал, очень интересны. И все правильны.

Третье, что я понял, что общение все-таки сложный процесс. Это не просто передача информации. Это глобальный процесс, который состоит из множества уровней и множества этапов.

И, наконец, последнее и, на мой взгляд, самое важное, что посещение ресторана – то есть удовлетворение потребности в еде и в общении в ресторане – сложный процесс, который имеет ряд своих правил и норм. И этим «огромным рядом» нельзя пренебрегать. А сам ресторан – это не просто место, где можно утолить голод. Ресторан, как я уже говорил - это катализатор в общении. Он помогает людям создать необходимую обстановку для разговора, будь это деловая встреча или свидание. Но так же ресторан может выступить в противоположной роли. Придя в ресторан, человек может испортить себе настроение на весь оставшийся вечер и тогда про дальнейшее нормальное общение можно забыть. И именно потому я указал на то, что существуют правила «общения с рестораном». А именно правила общения с персоналом. Ведь ресторан – просто помещение. А его работу и его влияние на людей обеспечивают именно люди, работающие в нем.

И в конце я все таки хочу сказать о том, что я думаю ,что при посещении ресторана человек, вне зависимости от того, кто он, олигарх или простой менеджер должен помнить, что «для того, чтобы уважали тебя, нужно и уважать других». И этими «другими» так же являются и официанты и администраторы и швейцары. Клиент всегда прав, но не стоит забывать, что персонал – тоже живые люди, которые хотят уважения к себе и своей работе.

**Список Литературы.**

**Немов Р.С.** «Психология» Издательство «Владос» 1999

**Леонтьев А.А. «**Психология общения». - М., 1997.

**Андреева Г.М.** «Социальная психология». - М., 2001.

[**Федцов Владимир**](http://read.ru/author/6274/) «Культура ресторанного сервиса» (2008)

**Дмитрий Солдатенков** "Pecтopaнный пepcoнaл. Как избежать проблем" (2007)

[Журнал "Искусство Жизни"](http://www.greenmama.ru/?nid=172019) Правила поведения в ресторане.

Сайт [www.all-restoran.ru](http://www.all-restoran.ru)

« [Правила поведения в ресторане](http://www.all-restoran.ru/2008/04/08/pravila-povedenija-v-restorane.html)

 Правила общения с персоналом ресторана

 [Ресторанный этикет](http://www.all-restoran.ru/2009/10/08/restorannyjj-jetiket.html)»

**Кравченко А.И.** «Культурология: Уч. пособие для вузов.» – Москва , 2001.

**Наталья Ивановна Формановская** «Речевой этикет и культура общения» Научно-популярное издание. — М.: Высшая школа. Москва 1989г.

**Пол Экман** «Telling lies» Издательство «Питер» 2009г.

(«Психология лжи»)

**Казимеж Обуховский** «Галактика потребностей» Санкт-Петербург 2003г.

**Л.С. Выготский** «Психологические исследования общения» И «Наука» 1991г.

Санкт-Петербургский государственный университет сервиса и экономики.

Курсовая работа на тему:

«Удовлетворение потребности в общении клиента персоналом ресторана среднего уровня»

Подготовил студент 2 курса

Щербаков Александр Владимирович

Группа 0611.1

2009г.