

Секция «Психология»

Психологический портрет идеального официанта

Бойко Марина Сергеевна

Кандидат наук

*Белорусский государственный педагогический университет им. Максима Танка,
Специальный факультет социальной педагогики и практической психологии, Минск,
Беларусь*

E-mail: boikoms@tut.by

Увеличение количества мест общественного питания создает конкурентную среду в сфере ресторанного бизнеса, благодаря чему закономерно встает вопрос о качестве обслуживания посетителей. Как это ни странно, но ни качество пищи, ни интерьер, ни яркая вывеска и постоянная реклама на телевидении не создают такого сильного и длительного впечатления о заведении ресторанного типа как качество обслуживания клиентов. При этом, наибольшее количество времени клиенты ресторана общаются не с его администраторами, директором или поварами, а с официантами. Соответственно встает вопрос о критериях, определяющих эффективность их деятельности.

На данный момент существуют определенные стандарты обслуживания официантами посетителей. Однако, они как правило касаются функциональной и операциональной стороны вопроса. Тем не менее официант может прекрасно владеть «методикой» обслуживания (своевременно подавать заказ, работать незаметно для клиентов и т.д.), но не обладать должным уровнем коммуникативной компетентности. Отсутствие либо недостаточная развитость последнего способны нивелировать операционное профессиональное мастерство. Не «тот» (нужный клиенту) взгляд, не «тот» тон, не «те» жесты, подчеркивание своей значимости, агрессивные ответы на замечания клиента превращают деньги, потраченные на рекламу и другие средства привлечения клиентов, в пыль.

В рамках осуществления деятельности по подбору персонала для 2-х кафе и 3-х ресторанов г. Минска нами было проведено исследование, одной из целей которого явилось изучение влияния индивидуально-психологических характеристик официантов на эффективность их профессиональной деятельности. Основной целью данной работы было - создать условия для эффективного рекрутинга официантов.

Нами, с одной стороны, изучалась эффективность деятельности официантов (по отзывам клиентов, администраторов и директоров), с другой – их индивидуально-психологические качества (направленность и личностные черты, выделенные в рамках пятифакторной модели личности П. Коста и Р. МакКрея). В выборку исследования вошли 42 официанта в возрасте от 18 до 28 лет. Полученные данные обрабатывались с помощью дисперсионного анализа в профессиональном пакете для обработки и анализа статистической информации STATISTICA 6.0.

Результаты исследования показали, что для наиболее эффективных официантов характерны (характеристики приведены в порядке убывания степени их значимости):

- высокий уровень уступчивости, предполагающий склонность защищаться от остальных в межличностных конфликтах, подавлять свою агрессию, а также стремление забывать и прощать (данная характеристика определяет эффективность деятельности официанта на 90%) (шкала А4 по методике NEO PI-R);

- низкий или средний уровень экспрессивности, выражающийся в спокойствии, молчаливости, серьезности, благоразумии, рассудительности, заботливости, осторожности (46%) (фактор F по методике Р. Кеттелла);

- высокий уровень готовности к разнообразным видам активности, предпочтение новизны и разнообразия рутине и обыденности (42%) (шкала О4 по методике NEO PI-R);

- высокий уровень направленности на задачу, проявляющийся в заинтересованности в решении деловых проблем, выполнении работы как можно лучше, ориентации на деловое сотрудничество (42%) (ориентационная анкета Б. Басса);

- низкий уровень неконформизма, заключающийся в социабельности, последовательности, потребности в групповой поддержке, принятии решений вместе с другими, следовании за общественным мнением, ориентации на социальное одобрение (34%) (фактор Q2 по методике Р. Кеттелла);

- низкий уровень направленности на себя, предполагающий отсутствие стремления к личному первенству и престижу, тенденции оказывать давление на группу, навязывать свое мнение, принятие разумных требований членов группы, конструктивное отношение к критике в свой адрес (34%) (ориентационная анкета Б. Басса).

Представленные нами результаты могут использоваться в процессе подбора кадров. Учет индивидуально-психологических особенностей претендентов на должность официанта позволит организациям сэкономить деньги и увеличить количество постоянных посетителей.