[**https://www.youtube.com/watch?time\_continue=1&v=\_7f7fS1pElE&feature=emb\_logo**](https://www.youtube.com/watch?time_continue=1&v=_7f7fS1pElE&feature=emb_logo)

[**https://www.youtube.com/watch?time\_continue=4&v=0tS-qud6OyE&feature=emb\_logo**](https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=0tS-qud6OyE&feature=emb_logo) **(пройти по ссылке и определить уровень конфликтности)**

[**https://www.youtube.com/watch?v=UmPbsFaqSUI&feature=emb\_logo**](https://www.youtube.com/watch?v=UmPbsFaqSUI&feature=emb_logo)

**Конфликтные ситуации в заведении! Методы решения и предотвращения!**

Конфликтные ситуации возникают довольно часто в заведениях ресторанного бизнеса и наша задача, как минимум помочь Вам в решении этих вопросов. Но знания это сила, которая поможет вам предупредить и предотвратить назревающий конфликт!

Вот некоторые рекомендации в предотвращении и решении конфликтных ситуаций.

У гостя нет денег рассчитаться. У гостя при расчете только доллары.

В случае если у гостя нет денег рассчитаться, официант вызывает охрану.

В случае с постоянными гостями, на усмотрение Управляющего.

Если нет управляющего производим все те же действия в телефонном режиме, если не удалось дозвониться решение принимает официант согласно действующим правилам на объекте.

Если у гостя только доллары, отправляем сотрудника, разменять деньги, сотрудник приносит разменные деньги вместе с чеком и гость расплачивается. Гость должен лично обратиться с просьбой, о размене денег к официанту.

Гость съел все блюдо и сказал, что платить не хочет, потому что не понравилось.

Официант приглашает Управляющего. Управляющий корректно настаивает рассчитаться, обосновав свое решение. Если гость отказывается, вызываем охрану.

Официант корректно просит гостя рассчитаться, в случае отказа вызывает охрану.

Гость попробовал блюдо и отказался есть.

В случае ошибки официанта, неправильно рассказал о блюде или не рассказал о нем ничего, оплачивает официант. Решение принимает управляющий.

Предлагаем гостю другое блюдо, по его желанию.

Если испортили повара, приносим свои извинения, предлагаем заменить таким же блюдом или другим на выбор. Если гость отказался вообще кушать предлагаем комплимент, кофе или чай. Блюдо оплачивают повара. Решение принимает управляющий.

Предпринимаются все те же действия в лице официанта,

Все произведенные ошибки в правильности подачи блюда(повара) или неправильном описании блюда(официанты) подаются в письменном виде управляющему объектом на основании которого принимается решение об оплате виновными в произошедшем.

Нет свободных мест в зале, а гости продолжают заходить.

Предлагаем гостям постоять у барной стойки, при этом бармен поддерживает разговор с гостями.

Предложить гостям заказать блюдо по желанию, чтобы, когда они присядут за стол официанты смогли быстро обслужить их и сократить время ожидания.

По вине официанта гость испачкался.

Если гость испачкался, предлагаем ему баллончик с пятновыводителем или салфетки и заверяем гостя, что одежда не испортится.

Если пятно сложное и не выводится, предлагаем хим. Чистку за счет заведения, также выносим комплимент в виде десерта, чая или кофе, или делаем скидку 10%.Решение принимает управляющий.

Неправильно приготовлено блюдо поварами.

Предлагаем гостю заменить блюдо на выбор, если гость спешит предлагаем любое блюдо на вынос, если не хочет, убираем блюдо из счета выносим комплимент кофе, чай или десерт, или делаем скидку 10%.решение принимает управляющий.

Некачественное обслуживание официанта.

При жалобе гостя на некачественное обслуживание официанта, выясняет Управляющий, что именно не так, в зависимости от настроения гостя. Если гость не настроен, обсуждать, просто меняем официанта. Гость настроен на беседу, узнаем, в чем причина и меняем официанта.

Конфликт между гостями.

В случае возникновения конфликта между гостями Управляющий или лицо уполномоченное подходит к компании, которая инициировала конфликт и корректно просит успокоиться. В случае не разрешения конфликта вызываем охрану.

Если гость не доволен наличием в зале табачного дыма от рядом сидящих гостей. Ситуация решается в пользу гостя, путем пересаживания гостей в другой конец зала.

Пересаживаем более лояльных гостей.

Гость торопится: у него 15 минут на обед.

Предлагаем блюда с коротким временем приготовления, например суп дня и бутерброды.

Блюдо приготовлено без учета пожелания гостя.

В случае если официант не передал пожелания гостя поварам про блюдо, оплачивает официант, а гостю предлагаем другое блюдо, учитывая его пожелания. В виде комплимента предлагаем кофе, чай или десерт, или делаем скидку 10%, на усмотрение Управляющего.

Непонимание гостя к особенностям правильно приготовленного блюда.

Если гостю принесли правильно приготовленное блюдо, а гостю не понравилось, ему можно предложить другое блюдо на его выбор, но за это блюдо гость обязан заплатить. Если гость постоянный , то на усмотрение Управляющего.

Не вовремя вынесено блюдо. Гость недоволен.

Если ожидание непредвиденное, официант не предупредил об изменении стандартного времени приготовления, оплачивает виновный. Гость кушает, но не оплачивает. Решение принимает Управляющий.

Ваши действия в случае, если :

Пошел дождь, а у вас на улице сидят 2 стола- один стол заканчивает ужинать, другой только сделал заказ.

Официант обращает внимание на то, что собирается дождь и начинает подготовку до начала дождя: собирает сервировку со столов и подушки со стульев. В случае отказа гостей от перехода в зал, желающие проводить время не зависимо от погодных условий на улице могут там остаться и получить обслуживание официанта под зонтом. Если же гости готовы перейти в зал, официант переносит всю сервировку стола и предлагает заменить блюда или напитки, испорченные дождем.

Пришли иностранцы, а вы по английски не говорите и говорящий по английски официант очень занят.

Официант в праве прибегнуть к помощи управляющего или лица уполномоченого, либо используя минимум фраз просит подождать англоговорящего сотрудника кафе, предоставляет англ. Меню.

В беседе с гостем разговор заходит о владельцах компании, гость негативно отзывается (гость позитивно отзывается)

При заходе разговора о владельцах кафе максимум, что может сделать официант –это сообщить ФИО владельца, но не более, вся остальная информация является коммерческой тайной и не подлежит обсуждению. Фразы для ответа « Я могу не отвечать на этот вопрос»,» вы знаете, думаю я не в праве обсуждать эту тему» « Я не компетентен в этих вопросах, информацией не располагаю», « если хотите ,я пригашу управляющего, возможно, он ответит вам на ваш вопрос»

Ваша позиция всегда пустует.

Официант определяет для себя выгоды своей позиции, и встречая гостей, сообщает им о них.

Банкет на 35000 оставил вам на чай 5 рублей.

Официант не выражает недовольство, благодарит гостей за посещение нашего кафе, тепло прощается с гостями, предварительно получив обратную связь об обслуживании и еде .Оценивает свои недоработки.

Гость учтиво сообщает вам о ваших недочетах в обслуживании.

Благодарим за обратную связь, дельные замечания.» я буду рад обслужить вас в следующий раз, исправив допущенные сегодня ошибки

Ваше блюдо, которое гость ждет 20 минут забрал другой официант по ошибке.

Говорим гостю правду. И радуем гостя тем, что блюдо ему достанется бесплатно ,как компенсация за ожидание (оплачивает блюдо официант, который забрал блюдо вне очереди)

Компания мужчин из шести человек заказывает 6 по 0,05 виски. Время 20,00 в пятницу.

Предлагаем сразу бутылку, предварительно уточнив какой остаток заказываемого алкоголя на складе.

Вам заказывают 6 порций отбивных, а вы знаете, что в наличии только 4.

Не озвучиваем, а предлагаем попробовать альтернативу под видом увеличения ассортимента, разнообразия.

Конечно это не все случаи из практики работы заведения, но надеемся эта статья натолкнет Вас на мысль о том, что предотвращение этих вопросов это прежде всего регулярное их обсуждение с коллективом, построение схематики ответственности и взаимодействия персонала и прежде всего тренировка готовности персонала к возможным поворотам событий. Ответы должны быть готовы заранее и возможно это предотвратит половину тех случаев, которые мы расписали в данной статье!

**Типы и виды конфликтов в предприятии общественного питания и методы их разрешения**

Материал предназначен для технологов, зав. производством предприятий оббщественного питания, управляющим ресторанами, кафе, барами и т.д.

**Конфликты и их преодоление. Извлечение уроков.**

**Что такое конфликт?**

Конфликт– противоречие в мотивах, отношениях, действиях и поведении личностей, групп и других объединений. Конфликты Продуктивные Деструктивные (направлены на созидание) (направлены на негатив) Мозговой штурм – плюсы и минусы конфликта.

ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА

Плюсы Минусы

Разрядка напряженности Больше материальных и эмоциональных затрат

Новая информация об оппоненте Увольнение сотрудников

Сплоченность коллектива Ухудшение психологического

микроклимата в коллективе

Стимулирование к изменениям и развитию Предположение о побежденной

группе как о врагах

Снятие синдрома покорности Чрезмерное увлечение процессом Диагностика возможностей После завершения конфликта

– уменьшение степени сотрудничества

Сложно восстанавливающиеся дипломатические отношения (шлейф конфликта) Основным содержанием конфликта является несовместимость действий и целей. ТИПОЛОГИИ КОНФЛИКТОВ

**По типу структуры взаимоотношений**:

– Горизонтальные конфликты- между сотрудниками равного статуса;

– вертикальные- между сотрудниками находящимися в соподчиненном отношении. По содержанию:

– Деловой конфликт;

– Эмоциональный конфликт.

**По источнику:**

– возникшие в результате столкновения субъективных проявлений;

– связанными с объективными условиями(тенденция среды, общества в целом);

– эмоциональные источники: эмоции, связанные с потребностью контролировать людей, влиять на них, добиваться желаемого статуса; эмоции, связанные с потребностью получать одобрение со стороны других людей; эмоции, связанные с потребностью справедливости, со стремлением к равенству, честности во взаимоотношениях; эмоции, связанные с самоиндефикацией

- с потребностью автономии, самореализации, позитивном «образе –Я»

**По степени значимости:**

– для отдельных личностей;

– для общества в целом.

**По форме выражения:**

– скрытые;

– открытые.

– вербальные;

– невербальные;

– деятельные.

**По социальной формализации:**

– официальные;

– неофициальные;

**По психологическому воздействию:**

– утверждающие (активизирующие всех участников конфликта);

– самоутверждающие (активизирующие одну сторону конфликта).

**От уровня противоречий:**

– социальные (межличностные конфликты) – внутриличностные.

**Основные концептуальные модели конфликтов (Л.Понди)**

1.Конфликт переговоров – является характерным для сторон, соперничающих за распределение ресурсов (финансирование, менеджмент).

2.Бюрократический конфликт – в отношениях между руководством и подчиненными (расхождения позиций между менеджером и подчиненными в отношении сферы контроля и автономии).

3. Системный конфликт – характерен для противоречий, возникающих между функционально взаимосвязанными группами или лицами, находящимися на одной иерархической ступени.

Природа конфликта позволяет выделить следующие уровни его развития. Нервно- психический. Конфликт разворачивается преимущественно на физиологическом уровне. К этому уровню относится психическое напряжение, неустойчивость. Внутриличностный. Конфликт разворачивается на уровне несовместимых целей, противоборствующих мотивов, взаимоисключающих способов деятельности. Межличностный. Этот уровень составляет изменения коммуникаций, распределения ролей, состояние среды. Социальный. Уровень взаимоотношений групп, социальное противоречие интересов. **ПРИЧИНЫ возникновения конфликтов.**

Люди преследуют свои эгоистические интересы в ущерб общественным. Стратегия выгодная индивиду, очень часто ведет к проигрышу коллектива. «Фирма не разорится, если я сделаю международный звонок» Люди склонны объяснять свое собственное поведение ситуационными внешними факторами, а поведение других объясняется собственными установками.(Он консервативен и не изменится , его лучше уволить). Смена мотивов. Каждый из последующих мотивов вступает в противоречие с другим мотивом, а решение проблемы обычно видят в обвинении окружающих. Восприятие справедливости как баланса между индивидуальными вложениями (времени, средств, усилий)и внешней отдачей, вознаграждением (з/платой, оценкой, вниманием).Установить баланс очень сложно и вероятность конфликта возрастает. Соперничество. Иногда соперничество влечет за собой агрессию, а конкуренция провоцирует вражду. **ПРОФИЛАКТИКА возникновения конфликтов.**

Сотрудничество – систематическое объединение усилий для достижения общей цели. Чем выше степень объединения, тем интенсивнее сотрудничество.

Коллаборация подразумевает, что члены группы разделяют общую ответственность за результат работы.

Координация предполагает прочную взаимосвязь между работниками, выполняющими отдельные части кокой- либо задачи.

**ОШИБКИ по преодолению конфликтов.**

– стремление преодолеть конфликт без выяснения его истинных причин.

– формальное применение схем разрешения конфликтных ситуаций без учета типов конфликта и его особенностей в конкретной ситуации;

– запаздывание в принятии мер по урегулированию конфликта;

– ставка на карательные меры, силовое разрешение конфликта;

– ставка на меры по уходу от конфликта или только дипломатические переговоры;

– попытка при помощи политической интриги умалчивать конфликт ради собственной сиюминутной выгоды.

**ПРЕОДОЛЕНИЕ конфликтных ситуаций.**

Умение определять основные категории причин конфликта:

– коммуникативные барьеры (недостаток или избыток информации, искажение или задержка информации, различия в понимании и интерпретации информации);

– организационные причины (размер организации, нестабильный состав организации, система поощрений и наказаний);

– индивидуально- психологические факторы (черты личности- авторитарность, догматизм, низкая самооценка).

2.Преодоление за счет регулирования отношений и ограничения личных свобод. Заключение договоров, трудовых соглашений. Четкое регулирование отношений и обязанностей. Частыми причинами являются несогласованность распоряжений со стороны руководителей. Ситуация выбора приоритетов ведет к напряжению персонала.

3. Общение. Обсуждение проблемы и взаимных претензий позволяет лучше понять чужую позицию, тогда как глухая стена молчания и взаимное избегание лишь обостряют противоречия. Обсуждение ведет к выработке общей стратегии деятельности организации.

4. Взаимодействие. Совместная деятельность, объединенная общей целью, порождает симпатию и сотрудничество. Можно использовать метод «мозаики», чтобы противоборствующие стороны обладали лишь частью знаний, необходимых для достижения общих целей, а другие составляющие они должны получить из рук своих «противников».

5. Сохранение взаимоотношений. Основной целью преодоления конфликта является, по сути, сохранение взаимоотношений. Для улаживания конфликта необходимо, чтобы все участники признали, что каждый из них ценен сам по себе как личность, что в позициях оппонентов могут быть свои достоинства. Конфликты, возникающие как противоречие потребностей, интересов и ценностных ориентаций, должны в перспективе преодолеваться за счет умения общаться и опору на разум. Честность – идеальная основа для улаживания конфликта. Никакой конфликт не может быть преодолен, пока не будут сняты «маски», пока не проявятся истинные мотивы людей, а не их претензии.