

Подводя итог, отметим, что рефлексия отражает соотношение ценностей, поведения, сознания, общения, и, так или иначе проявляясь в коммуникации, может быть исследована с лингвистических позиций. В результате привлечения механизмов рефлексии входящая информация актуализируется сознанием, подвергается осмыслению и ретранслируется, внося изменения в коммуникативное поведение языковой личности. С этой точки зрения рефлексия служит средством психолингвистической адаптации смыслов и используется в ходе дальнейшей ретрансляции сообщений.

Литература

1. Асмолов А. Г. Психология личности: учебник. М.: Изд-во МГУ, 1990. 367 с.
2. Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007. 672 с. (Большая университетская библиотека).
3. Выготский Л. С. Собрание сочинений: в 6 т. Т. 4. М., 1984. 433 с.
4. Головин С. Ю. Словарь психолога-практика. 2-е изд., перераб. и доп. Минск: Харвест, 2007. 976 с.
5. Зинченко В. П., Моргунов Е. Б. Человек развивающийся. Очерки российской психологии. М.: Тривола, 1994. 304 с.
6. Знаков В. В. Самопонимание субъекта как когнитивная и экзистенциальная проблема // Психологический журнал. 2005. Т. 26, № 1. С. 18–28.
7. Лефевр В. А. Конфликтующие структуры. М.: Советское радио, 1973.
8. Карпов А. В. Рефлексивность как психическое свойство и методика ее диагностики // Психологический журнал. 2003. Т. 24, № 5. С. 45–57.
9. Пром Н. А. Модусы рефлексии в речевой медиарепрезентации действительности // Вестник Московского информационно-технологического университета – Московского архитектурно-строительного института. 2023. № 3. С. 61–68.
10. Семенов И. Н., Степанов С. Ю. Рефлексия в организации творческого мышления и саморазвитии личности // Вопросы психологии. 1983. № 2. С. 35–42.
11. Степанов С. Ю., Семенов И. Н. Психология рефлексии: проблемы и исследования // Вопросы психологии. 1985. № 3. С. 31–40.

УДК 316.772

*М. А. Лаврентьева, В. А. Бабаян, А. С. Петросян (Краснодар, Россия)
Кубанский государственный технологический университет*

Вербальная коммуникация в сфере ресторанного бизнеса

В статье исследуется специфика коммуникации в сфере ресторанного бизнеса. Рассматриваются особенности интеракции между персоналом и посетителями, а также между звеньями команды предприятия. Ключевыми аспектами исследования являются установление соответствия ожиданий посетителей и предлагаемых услуг, развитие навыков коммуни-

кации у персонала. Выводы, полученные в результате исследования, позволяют определить ключевые факторы, способствующие успешной коммуникации и улучшению работы ресторанного бизнеса.

Ключевые слова: коммуникации, ресторанный бизнес, вербальное общение, взаимодействие, этикет

В настоящее время происходит стремительное развитие ресторанного бизнеса. Предприятия общественного питания, вне зависимости от их типа, играют важную роль в организации питания и досуга потребителей.

Однако в условиях высокой конкуренции, которая имеет место на современном рынке ресторанных услуг, предприятиям становится все труднее удерживать планку [4, с. 308]. Таким образом, каждому предприятию необходимо повышать как уровень этикета в целом, так и коммуникативную компетентность сотрудников в частности [1, с. 160].

Коммуникации играют важную роль в любой сфере бизнеса, но в ресторанной индустрии они имеют свои особенности. Работа персонала в ресторане требует не только профессионализма, но и высоких навыков общения с гостями и коллегами. Вербальная коммуникация включает в себя передачу сообщений с использованием устной речи. В ресторанном бизнесе это общение с гостями для принятия заказов, предоставление им рекомендаций по меню, передача информации о проблемах в кухне и т.д. Эффективная вербальная коммуникация включает такие признаки, как ясность изложения, уверенность в себе и умение слушать других.

Общение в личной и профессиональной жизни человека помогает устанавливать связь с другими людьми, обмениваться информацией и идеями, решать проблемы и достигать соглашений.

Умение эффективно коммуницировать является важным навыком, который можно развить. Такое общение включает в себя не только навык говорить и писать, но и умение слушать, понимать, адаптироваться к различным ситуациям, учитывать культурную специфику партнера по коммуникации.

Одной из ключевых особенностей коммуникаций в ресторанном бизнесе является необходимость эффективного и тактичного общения с потребителями. Официанты и иной персонал ресторана должны уметь предложить гостям качественное обслуживание, стремиться понять и удовлетворить их потребности.

Основными принципами коммуникации в ресторанном бизнесе являются ясность и точность. Сотрудникам необходимо избегать использования специализированных терминов и сокращений, которые могут быть непонятны гостям и коллегам. Необходимо коммуницировать так, чтобы каждый гость, который не понимает официальной терминологии, понял, о чем ему сообщает сотрудник заведения. Проявление понимания, умение слышать чужую точку зрения позволяют установить хорошие взаимоотношения.

Использование невербальной коммуникации в ресторанном бизнесе является ключевым профессиональным навыком. Каждый сотрудник должен обращать внимание на свою мимику и мимику гостей, учитывать жесты, тон голоса и другие невербальные сигналы, поскольку они могут противоречить вербальному общению.

Кроме того, коммуникации между сотрудниками ресторана также играют ключевую роль для обеспечения эффективной работы. Ресторан – это коллективный проект, в котором каждый сотрудник выполняет свою роль. В связи с этим грамотное общение между персоналом помогает снизить количество ошибок и недоразумений, повышает эффективность работы. Быстрая и точная передача информации между работниками ресторана является основой для успешного функционирования предприятия и обеспечения удовлетворенности потребителей.

Основным преимуществом коммуникации и вербального общения в бизнесе является их влияние на повышение продуктивности, в результате чего появляется возможность избежать недопонимания и ускоряется процесс работы. В ходе вербальной коммуникации формируется доверие, что способствует развитию продуктивных отношений между участниками команды и партнерами. Эффективная коммуникация позволяет решить многие проблемы: открытый диалог и обмен информацией позволяют идентифицировать и оперативно решить возникшие сложности. Благодаря коммуникации происходит укрепление бренда. Своевременная и качественная коммуникация с гостями способствует построению и поддержанию положительного имиджа компании [2, с. 517].

При этом коммуникация может также быть проблемой и источником конфликтов. Стоит отметить, что специфика ресторанного бизнеса требует от персонала умения работать в стрессовых ситуациях. В ресторанах бывают пиковые нагрузки, когда персонал должен быстро и качественно обслуживать большое число посетителей. В такие моменты навыки общения становятся еще более важными, так как позволяют четко распределить обязанности и разделить ответственность между звеньями команды. Кроме того, умение поддерживать позитивный настрой в команде помогает эффективно справляться со стрессовыми ситуациями.

Прежде всего коммуникации играют важную роль в работе руководителей. В статье Джона Коттера «Что на самом деле делают эффективные генеральные менеджеры?» были проанализированы результаты хронометрических описаний «ежедневной рутины» 15 успешных генеральных менеджеров 9 корпораций. Выяснилось, что от 70% до 90% своего рабочего времени они общаются. Следовательно, отсутствие навыков межличностных коммуникаций может значительно снизить эффективность профессиональной деятельности менеджера и организации в целом. Для этого руководители должны создать в коллективе атмосферу, благоприятную для обучения, стимулировать сотрудни-

ков искать новые образовательные программы, делиться знаниями, в том числе должны предоставить ресурсы не только для посещения сотрудниками образовательных программ, но и для последующего применения новых навыков на работе [3, с. 15].

В целом можно сделать вывод, что вербальная коммуникация в ресторанном бизнесе является ключевым инструментом для связи с гостями, обучения персонала, координации работы и улучшения качества обслуживания. Она позволяет установить эффективные взаимоотношения и создать комфортную атмосферу для всех участников процесса.

Литература

1. Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров [Электронный ресурс]. М.: Издательство Юрайт, 2014. 468 с. (Бакалавр. Базовый курс). URL: https://urss.ru/images/add_ru/197288-1 (дата обращения: 15.02.2024).

2. Лаврентьева М. А. Корпоративная идентичность в компании: к вопросу о маркетинговых коммуникациях [Электронный ресурс] // Научные труды КубГТУ: электронный сетевой политематический журнал. 2019. № 2. С. 514–521. URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_37382882_26701638 (дата обращения: 08.02.2024).

3. Лаврентьева М. А. Развитие высшей профессиональной школы России в 1985–2005 гг. (на примере Краснодарского края и Республики Адыгея): дис. ... канд. ист. наук: 07.00.02 [Электронный ресурс]. Краснодар, 2007. 211 с. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tri-modeli-reformirovaniya-vysshey-professionalnoy-shkoly-rossii-v-1985-2005-gg-i-ih-realizatsiya-na-obrazovatelnom-prostranstve/viewer> (дата обращения: 26.02.2024).

4. Шпак Т. И., Кобцева Е. С. Роль коммуникативной компетентности в сфере общественного питания // Приоритетные направления развития сельскохозяйственной науки и практики в АПК: материалы всерос. (нац.) науч.-практ. конф.: в 3 т. (пос. Персиановский, 24 дек. 2021 г.). Т. II / Дон. гос. аграр. ун-т. Персиановский, 2021. С. 307–309.

УДК 81.276.3

*М. А. Лаврентьева, М. А. Комарова, А. А. Пырина (Краснодар, Россия)
Кубанский государственный технологический университет*

Особенности вербального общения мужчин и женщин

В работе представлены результаты научного исследования, посвященного анализу лексики и характерных оборотов в речи мужчин и женщин. Рассмотрены различные характеристики и области вербального общения, включая эмоциональное выражение,