

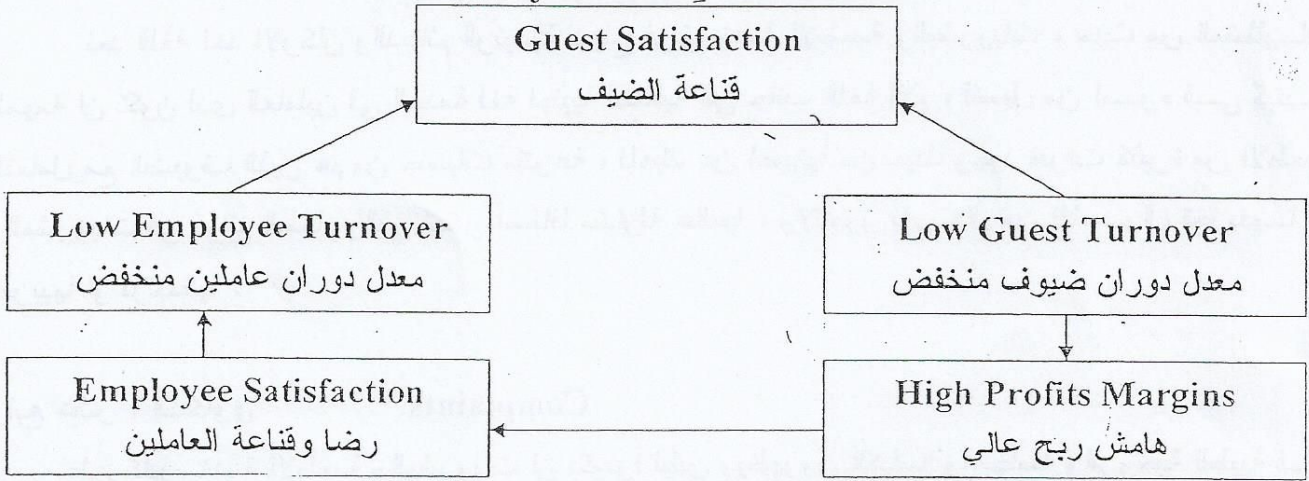
أحد عشر : الإخلاص Loyalty

الإخلاص هو شيء مهم في هذه الصناعة وعلى العاملين أن يكونوا مخلصين للإدارة وللمؤسسة التي يعملون فيها ، حيث يتطلب أن يظهروا كل الولاء لها وأن يحافظوا على سير العمل والتجهيزات والمعدات وأن يبلغوا الإدارة بكل المعوقات التي تواجههم أثناء العمل .

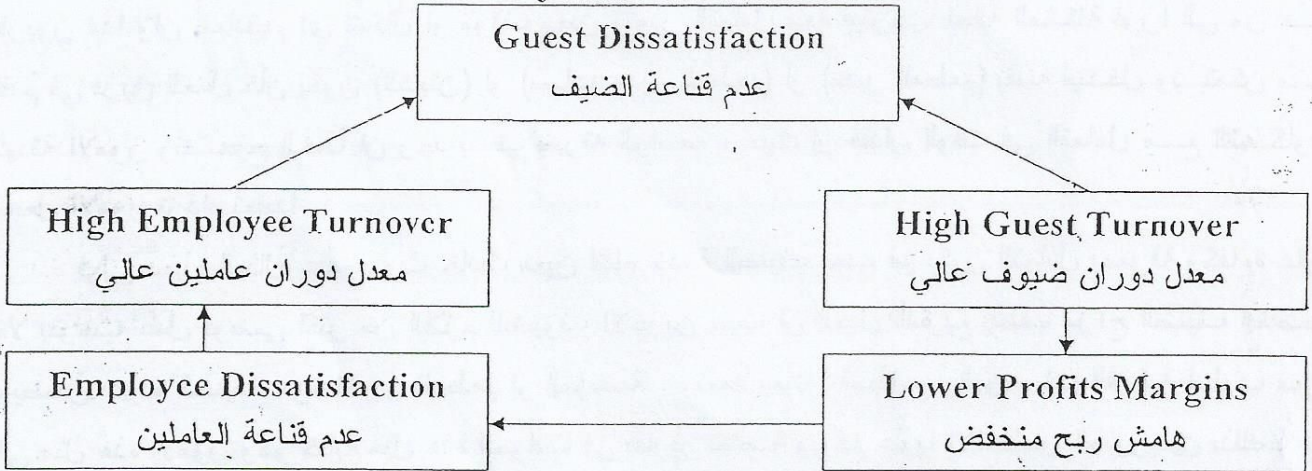
ثاني عشر : رضا وقناعة الضيف Customer Satisfaction

يجب على العاملين في خدمة الأظعمة والمشروبات أن يلبوا كل حاجات ومتطلبات الضيوف والزبائن وصولاً إلى إشباعها وحصولهم بعد ذلك على القناعة والرضا ، ويتأتى هذا من معرفة متطلباتهم مقدماً ، فإذا كان الضيوف مرتاحين من الخدمة المقدمة لهم ومن جو المطعم الدافئ والحميم ومن فريق العمل ، عاودوا مرة أخرى إلى المطعم ، وعلى عاملي خدمة الأظعمة أيضاً المشاركة مع الضيوف في تحديد رغباتهم من الطعام . كما أن للقناعة دوراً مهماً للعاملين وللضيوف ، حيث يمكن الحصول عليها من الخدمة الجيدة المقدمة للضيوف ، حيث كلما كانت قناعتهم جيدة كلما عاودوا الزيارة مرة أخرى أو لعدة مرات وأحياناً لا يتنازلون عن خدمات المطعم ببديل آخر ، ومن جهة ثانية يكونون سفراء له من خلال إعطاء السمعة الجيدة للمطعم وخدماته . وأن تكرار الزيارة بحد ذاته أمراً مهماً للمطعم وإدارته من خلال زيادة هامش الربح المتأاتي من زيادة المبيعات ، وهذا ما تبغيه إدارة المطعم كأحد أهدافها كون المطعم مؤسسة تجارية خدمية ، ومن ثم تحقيق المنفعة للعاملين من خلال زيادة الأجور أو منحهم نسبة أو مكافآت أو زيادة الامتيازات الممنوحة لهم من قبل الإدارة ، ومن ثم انخفاض معدل دورانهم والذي يعتبر أهم أهداف الموارد البشرية في المطاعم والاحتفاظ بالعاملين لأطول فترة ممكنة . والشكل التالي يوضح دورة الخدمة الجيدة والخدمة الضعيفة واثرها على قناعة كل من الضيوف والعاملين .

The Cycle of Good Service



The Cycle of Poor Service



شكل يوضح دورة الخدمة الجيدة والخدمة الضعيفة وعلاقتها برضا الضيف

ثالث عشر : اللغة Language

تعد اللغة احد الاركان والدعائم الرئيسية لنجاح فريق خدمة الاطعمة والمشروبات ، حيث من المتطلبات المهمة ان تكون لدى العاملين في الخدمة لغة اجنبية اضافية الى جانب اللغة الام ، لتسهل من امره في كيفية التعامل مع الضيوف الذين هم من جنسيات متنوعة ، ناهيك عن اهميتها من حيث وجود فقرات كثيرة من الاطعمة والمشروبات في قوائم الطعام والتي تعتبر اصنافا متداولة عالميا ، ولايجوز باي حال من الاحوال تحريفها او تعريبها او ترجمتها .

رابع عشر : الشكاوى Complaints

على كادر خدمة الاطعمة والمشروبات ان يكونوا لبقين ويظهرون الكياسة والمجاملة والروحية الطيبة في العمل والا يظهروا اي استياء في العمل مهما كانت الامور صعبة ومعقدة ، حيث لايجوز الجدل مع الضيف او الزبون ابدا وان صادفهم اي اشكال او موقف معين وتعدر التعامل معه فيتوجب احالة المشكلة فورا الى من هو اقدم في فريق العمل كأن يكون (الكابتن) او (مساعد مدير المطعم) او (مدير المطعم) نفسه ليتدخل ويتمكن من تهدئة الامور وتصحيح الخطأ ان وجد بسبب خبرته الواسعة ، حيث ان فقدان الوقت في التعامل مع الشكاوى يجعل الامور تزداد تعقيدا .

فعلى سبيل المثال عند حدوث حادث معين اثناء خدمة الضيف يجب ان يكون التعامل بمعرفة وكفاءة عالية ولا يتوجب عمل فوضى اكثر من اللازم للضيوف الاخرين حيث ان العمل السريع يلطف مزاج الضيف الغاضب ويضمن عودة الضيف مرة اخرى للمطعم او المؤسسة . وتعتمد بعض المطاعم والمؤسسات الفندقية اسلوب معين في مثل هذه الامور وهو كتابة مثل هذه الحوادث في تقارير خاصة ويوقع عليها الاشخاص المتورطين بذلك .