

Сервитьор – оказва се, че такава професия у нас няма

2009-05-09 07:13:31

Държавното образователно изискване към келнера е като към министър, а в заведенията ни обслужват невежи

Класически келнер. В България не се срещат келнери, които да отговарят на този образ. Тук те са зле облечени, невежи, намръщени и за малко в тази професия. Снимка: Аскспайк
Поднасят ви кафето без лъжичка, а понякога и без чинийка? Поръчвате джин, а ви носят ром? Чакате 40 минути, за да ви обслужат? Винаги трябва да умолявате за лед, за сметката, за сух пепелник, за препечена филийка? Така е, защото сервитьорът ви никога не е учил за такъв. Същевременно в безброй училища в страната се изучава специалност “Сервитьор-барман”, към която има безброй изисквания за придобиването ѝ – освен вежливо обслужване и етикет, също и познания за храни и напитки, за културни и религиозни различия на клиентите, за протокол и т. н. (виж по-долу). Но в заведението най-вероятно сервитьорът ви е пъпчив гимназист в лятна ваканция (или неука, едрогърда девойка с хормонален дисбаланс и амбиции за моделка, но за нашия разказ избираме като пример младежа, защото характеристиките при него са по-ясни).

Той стърчи нелепо до масата ви и мълчи тъпо, когато го питате какво ще ви препоръча или какъв е специалитетът на заведението само по една причина – той просто нито знае какво да ви отговори, нито как да ви обслужи. Той е в това хотелче за два месеца, за да изкара някой лев за джобни през ваканцията. Няма друга мотивация. Той не желае да научи занаят, не желае да чиракува и да учи езици, иска лесни пари. Ако може – чисто – без данъци и осигуровки, и най-добре – без особени усилия. Ако може и бакшиши. Колкото повече – толкова по-добре.

Миналото лято 30 мин. чакахме със сина ми в ресторанта на крайплажно хотелче, за да поръчам. Още 40 минути чакахме, за да платим. Опашка от изнервени до краен предел, които само искаха да платят и да избягат, се изви пред кухнята. Смутен младеж обясни, че сервитьорката е стажантка и още не е научила кодовете...

По татОВО време в заведенията на Балкантурист лятос стажуваха студенти от полувисшия институт по туризъм във Варна. Отличниците на випуска бяха изпращани по станциите на ЦК и Министерски съвет и за тях това беше огромна привилегия. Да обслужват номенклатурата. Да се ошлайфат сред VIP-клиентелата, която пътуваше повечко и имаше представа от сервитьорите и отвъд желязната завеса. (Е, много от отрочетата на тогавашните величия, смятаха че сервитьорките освен да им носят кафето са длъжни да ги обслужват и по друг начин, но в крайна сметка и отбиването на подобни мераци без да се нарушават професионалните задължения пак си беше школовка...)

Помня снежнобелите, прясноизгладени ризи и престилчици, строгите тъмносини поли и панталони, прибраните коси, чистите нокти, усмивката и тихия говор, мълчаливото услужливо присъствие. О, минало незабравимо...!

Няма статистика какъв процент от обслужващия персонал по морето през сезона у нас, разполага с някаква тапия, че става за сервитьор например. (Същото важи за камериерки и рецепционисти, портиери и пиколо. За готвачи и спасители някакви хартийки все още се намират).

Сервитьорът от нашия разказ в повечето случаи е младеж, от близките до курортите градчета или села, току що навършил 18 г., приключил учебната година със среден успех “добър”. Общият доход на родителите му не надхвърля 1000 лв. месечно. Той мечтае да има достатъчно джобни, за да заведе гаджето си в нощен клуб, да пуши боро, да си купи от по-новите нокии с повече място за емпетройки и с вграден фотоапарат. Да има поне един чифт маркови маратонки и да спечели парички за нова видеокарта на персоналния си компютър, за да си качи новата версия на любимата игра.

Изискването да е пълнолетен, за да го вземат на работа, често се нарушава, въпреки глобите. Из капанчетата по морето е пълно с дечковци, които са само на процент, не носят униформа, за да може в случай на внезапна проверка да седнат бързо на някоя маса и да се правят на клиент или бързичко да избягат в мазето, което работодателят им е приспособил за временна спалня от изтърбушен матрак, хвърлен в мръсотията на пода.

Келнер в Париж. Добре облечен, и приветлив. Говори на 3 езика, умее да се шегува с финес и да общува с туристите. Снимка: Патриция Уелс

Келнер в Германия. Задължителна папионка и черен костюм. И задълбочени познания за виното и ястията. Снимка: Байбълблог

Та нашият герой никога не е мечтал да стане сервитьор, не му пука какво означава подложна чинийка, полиране на прибори, в каква чаша се сервира червено вино, какво е ордъовър. Ако готвачът не му каже – той така и ще си иде у дома в края на лятото без да разбере, че с рибата се поднася купичка вода с лимон, но не е за пиене, а за изплакване на пръстите... Неговата цел е да изкара някой лев без много зор. А другото лято да кандидатства за нещо по-така. Ако не го приемат, пак ще облече бялата риза по морето, но никога няма да престане да търси нещо по-така.

Сервитьорството е между другото. Това не е професия за него, са му казали мама и тате. Келнер – не звучи престижно никак, безперспективно е.

92 позиции са в списъка на професионални гимназии, училища и паралелки, подготвящи специалисти в областта на туризма по данни на МОН, изплюти от гугъл и непретендиращи за изчерпателност. В 17 от тях обаче фигурира изрично специалността сервитьор-барман (код 811080 по Закона за професионалното образование и обучение). В споменатите училища и паралелки по туризъм изобилстват специалности като кетеринг, организация на хотелиерство, ресторантьор, готвач, работник в заведенията за хранене и развлечения, селски туризъм, планински водач и екскурзовод.

Затова пък изискванията към обучаващия се за сервитьор-барман са почти като към министър на туризма според наредба на социалното министерство. Нека я прегледаме ([виж тук](#)). Наредба №7 на Министерството на образованието и науката от 4 декември 2006 г. за придобиване на квалификация по професия “Сервитьор-барман”, очертава държавното образователно изискване към келнера.

Сред огромното количество изисквани компетенции са уменията за консултиране на гостите при избора на ястия и напитки, преодоляване на културните, социалните и религиозни различия при обслужване на клиента (!), ползване на професионално-речеви етикет и държавен протокол при презентирание, рекламиране и предоставяне на основни и допълнителни услуги и мероприятия.

Келнерът трябва да владее техники за спечелване на госта и превръщането му в постоянен

клиент, да се включва в анимационни ивенти (каквото и да означава това) с цел развлечения, шоу и забавления на гости. Сред изредените професионално-личностни качества са вежливост, честност, акуратност, отговорност, комуникативност, мобилност, професионална атрактивност, позитивно отношение към околната среда, дискретност, лоялност.

Сервитьорът според наредбата е длъжен да знае конюнктурата на туристическия пазар и туристическата политика на ресторанта и бара, да проучва потребителското търсене. Длъжен е още да знае свойствата, района на произход, суровините, времетраенето на приготвянето на ястията и напитките и актуалните им цени, да владее един или два чужди езика... За да получи тапия за сервитьор-барман обучаващият се трябва да работи с компютърни системи, касов апарат и тъч скрийн.

Според държавното образователно изискване сервитьор-барманът познава принципите на деловото общуване, пазарните отношения, мястото и ролята в тях на отделните лица, фирмите, институциите и държавата. Информира се за развитието на новостите в туристическата индустрия от специализирани чуждестранни издания и т. н., и т. н.

Повишаването на квалификацията, независимо от възрастта, е в съответствие със съвременните тенденции за продължаващо обучение през целия живот (?!), се казва в наредбата. Минимум веднъж на три години обучаващите се е добре да преминават курс за усъвършенстване на своята професионална квалификация.

Аз не познавам такъв сервитьор, а вие?

Ето няколко мнения за българските келнери от сайтове, в които туристи оставят своите мнения.

1. От руските електронни издания Газета.ру и Травел.ру:

“Никога повече няма да стъпя в България! Казвам се Оксана, на 30 г. съм, от Москва. През юли 2007 г. бях на почивка с приятелка в курорта “Св. Св. Константин и Елена”. В ресторантите отношението към клиентите е абсолютно неприветливо, а пък чакането – направо безкрайно... Просто много често ни се искаше да станем и да си тръгнем. Лицата на сервитьорите са намръщени. Но въпреки откровено отвратителното обслужване, бакшиш очакват всички. Ако не го оставиш, не си и помисляй да седнеш отново в същото заведение. Но даже и да го дадеш, не очаквай нито усмивки, нито “благодаря”. Само каменното лице и поглед изпод вежди. Изключенията са едно от десет...”

“Келнерът, чувайки ни да разговаряме, презрително отсече, че не говори руски, а само английски. Ха-ха, изплаши ме! След като започнах да му поръчвам на английски, си посмука езика и със съвсем друг тон прошепна, че ок, може и на руски...”

“В много български градове, когато поръчвахме коняк, сервитьорите ни се смееха – кой пие коняк в такава жега, може би искате да ви донеса джин тоник?”

“Поръчах люти чушки и нервозни кюфтенца. Докато ги чаках около час и аз самият станах лют и нервозен...”

“Могат да откажат да ви донесат кафе, ако не сте поръчали основно ядене и

алкохол...”

2. Мнения на западноевропейци от сайта бийчбулгария и холидейуочдог:

„Рив. Б. хотел” изглежда много впечатляващо. Но персоналът беше груб, невеж и откровено неуслужлив... Край хотела обаче имаше страхотен малък ресторант, в който храната беше страхотна и персоналът изглеждаше щастлив, че си ги посетил.” Телфорд Шропшър, Великобритания.

„Имахме проблеми с езиковата бариера. Властта на българския език е навсякъде. В ресторантите менютата са на странен английски, опитвахме се да разберем от келнерите за какво ястие става дума. Те се опитват да обяснят, но английският им е беден и често ни изненадваха с неподозирани ястия. Повечето келнери се опитват да са внимателни, но често чакахме по много.” Шърлът и Деймън от Великобритания

Моля, никога не ходете до клуб „Т.”. Това е най-ужасното място на света. Седях на масата и пиех, Дойде един мъж, каза ми, че масата е запазена, а аз седях на нея от 3 часа. Попитах – защо така? А той ме изгони от клуба. Знам, че българите са „варвари”, но това наистина беше кошмар” Йохан Себастиан от Германия

(б. р. - имената на хотелите и заведенията са съкратени)

Иначе, в общи линии, туристите от Великобритания и Германия оставят добри отзиви във форумите за българските курорти, като на първо място са доволни от ниските цени и природата, хвалят и определени хотели за чистота и обслужване. Има и противоположни мнения за един и същ хотел.