

ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ АРАБСКИХ ГОСТЕЙ



ГАЛИНА АНОХИНА

1. Бизнес-тренер, эксперт-практик в ресторанной и гостиничной индустрии с опытом работы более 20 лет в лучших ресторанах и отелях страны
2. Основатель и генеральный директор «Лаборатории гостеприимства Галины Анохиной»
3. Начальник Управления обучения и сервиса НАО «Красная поляна», Сочи
4. Сертифицированный тренер брендов Le Meridien и Luxury Collection (Starwood Hotels; Resorts Worldwide, Inc), Marriott, Accor
5. 10 лет работы в гостинице «Националь», г. Москва
6. Преподаватель в бизнес-школе RMA
7. Спикер в РЭУ им. Г.В. Плеханова и РГСУ
8. Автор книги «Искусство быть тренером», «HoReCa. Учебник по сервису».

Особенности национальных культур

В каждой стране, у людей разных национальностей являются присущие им вкусы в выборе продуктов питания, приготовлении блюд, применении различных способов и технологических приемов тепловой обработки продуктов, использовании специй и приправ. Есть также и определенные пищевые ограничения.

ПОЧЕМУ ВАЖНО ПОНИМАТЬ КУЛЬТУРНЫЕ РАЗЛИЧИЯ?

- Знать в чем заключается различие и принимать это разнообразие
- Быть готовым удивлять и предвосхищать пожелания наших гостей
- Практиковать невербальные формы общения, если язык является барьером для общения.
- Владеть необходимыми знаниями для обслуживания иностранных гостей.

«АРАБСКИЙ ТУРИСТ = ДОРОГОЙ ТУРИСТ»

Ближневосточные туристы традиционно считаются «дорогими» — они приезжают надолго, большими семьями или делегациями и тратят намного больше, чем гости из Китая или европейцы.
— персональный шопинг в крупных универмагах, ЦУМе и ГУМе

Однако, суть гостеприимства не в предложенных дорогих, изысканных яств, а в отношении к гостю.

Может ли человек предложить другому больше, чем самого себя — быть в его услужении?

«ГОСТЬ – ПОСЛАННИК БОГА»

5 золотых правил гостя- мусульманина

1. Не задерживаться по долгу
2. Дарить подарки
3. Соблюдать этикет за столом, помнить о манерах (не чавкайте, не играйте с едой, проявление уважения к пище, не разговаривать в то время, когда еда во рту, перед тем, как взять пищу себе, необходимо предложить ее также другим) Кушают правой рукой
4. Уважать обычаи дома
5. Быть вежливым и благодарным.

КАК ОТЛИЧАЮТСЯ КУЛЬТУРЫ ДРУГ ОТ ДРУГА?

- 1 Общение
- 2 Еда
- 3 Взаимоотношения между полами
- 4 Личное пространство
- 5 Время

ОБЩЕНИЕ

- Способ коммуникации, который им наиболее удобен: личный контакт и WhatsApp
- Арабы не любят комплименты, а если вы восхититесь, какой-либо вещью, вам ее обязательно подарят.

В арабских странах царит патриархат:

- Мужчина всегда представляется женщине первым, независимо от возраста и положения.
- Если человек подошел к группе людей, он представляется первым.
- Человек поднимающийся по лестнице приветствует того, кто идет ему на встречу спускаясь по лестнице.
- Женщину неприемлемо трогать за руки, целовать руку, а тем более, целовать в щеку.
- Приветствие женщине может ограничиться только кивком головы

ПРИВЕТСТВИЕ

Арабы очень дружелюбные люди. Когда араб встречает друга он обычно поднимает правую руку открытой ладонью вперед, произнося «Салам» - Мир.

Арабы не толькожимают друг другу руки, но и обнимаются похлопывают друг друга по спине,прикасаются щеками и целуются и в щеки и в лоб. Прижатая рука к сердцу во время приветствия считается знаком глубокого уважения к вам.

Напитки. Кофе

- Кофе – важнейшая часть ритуала гостеприимства. Если обычную еду в арабской семье готовят женщины, то кофе для гостя готовит мужчина. И подавать кофе гостю тоже обязанность мужчины.
-
- Кофе разливается справа, даже если арабский шейх сидел бы слева. В исламе правая сторона - это сторона доброты и благословения. Принцип - начать справа, показать, что все люди для хозяина равны.



- Первая чашка кофе-это приветствия, хозяин показывает гостю, что кофе хорошее и не принесет ему вреда. Эта чашка означает, что хозяин принимает гостя и начинает пить первым.
- Вторая чашка-это чашка дань уважения гостю.
- Третья чашка, чашка наслаждения, из обычаев арабов, разливающих кофе в честь гостя, приветствующих его, когда разливают каждую чашку ...
- Четвертая чашка «стакан сабли» символизирует готовность хозяина и гостя к взаимозащите в случае внезапного нападения на жилище хозяина...
- Между каждой чашкой кофе существует пауза.

Кофе является самым любимым напитком у арабов!

Очень важный утренний ритуал: спросить с утра выпили ли вы чашку кофе.

Арабские страны

- Постоянно обращаются к своим корням и традициям.
- Большое значение в арабском мире имеют исламские традиции.
- Чаще предпочитают «торг» иным типам взаимодействия с партнером.
- Большое значение при встречах придается демонстрациям дружбы, искренности, гостеприимства и хорошего настроения.
- При встрече в арабских странах мужчины обнимаются, слегка прикасаются друг к другу щекой, похлопывают по спине и плечам, но такие знаки внимания возможны только между своими и не распространяются на чужестранцев.
- Если европейское приветствие короткое и сухое, то арабское превращается в целую процедуру, оно сопровождается расспросами о здоровье, о делах.
- Речь арабского собеседника сопровождается частыми обращениями к Аллаху, упованием на его помощь. В арабской среде это обычная формула вежливости.
- Арабские собеседники всячески избегают определенности, четких ответов «да» или «нет».

ПОЧЕМУ ВАЖНО ПОНИМАТЬ КУЛЬТУРНЫЕ РАЗЛИЧИЯ?

1. Знать в чем заключается различие и принимать это разнообразие
2. Быть готовым удивлять и предвосхищать пожелания наших гостей
3. Практиковать невербальные формы общения, если язык является барьером для общения.
4. Владеть необходимыми знаниями для обслуживания иностранных гостей.