

СОДЕРЖАНИЕ

Об авторе.....	5
Предисловие.....	6
Глава 1. Мифы о ресторанном бизнесе.....	7
Глава 2. Кого ищут?.....	11
Ошибки рестораторов при поиске сотрудников.....	11
Тренды на современном рынке индустрии гостеприимства.....	16
Глава 3. Карьерная лестница в ресторанном бизнесе.....	19
Карьерный трекинг.....	19
Атлас профессий.....	21
Глава 4. С чего начать?.....	27
Карьерный план – как составлять?.....	
Формирование плана развития.....	28
Где искать вакансии?.....	36
Если вы претендуете на позицию топ-менеджера.....	39
Социальные сети.....	40
Нетворкинг в Сети.....	46
Глава 5. Как составить резюме.....	47
Как составить портфолио достижений.....	52
Как составить сопроводительное письмо.....	54
Глава 6. Как пройти собеседование.....	57
Подготовка.....	57
Аудио- или видео-интервью.....	58
Живое интервью.....	59
Тестовое задание.....	62
Дегустация от шеф-повара.....	63
Глава 7. Предложение о работе.....	65
Переговоры.....	66
Оформление трудовых отношений.....	69
Глава 8. Начало работы.....	70
Адаптация.....	75
Глава 9. Увольнение.....	86
Глава 10. Создание репутации.....	90
Кому нужен личный бренд?.....	92
С чего начать?.....	93
Профессиональные стандарты и независимая оценка квалификации.....	103
Как не сгореть в профессии.....	111
Профессиональное позиционирование — это... ..	113
Образование.....	114
Как монетизировать свои знания и навыки?.....	115
Заключение.....	118
Приложения.....	123



Игорь Бухаров

Президент Федерации рестораторов и отельеров России

Сегодня в ресторанном бизнесе работает около 1,5 миллионов человек. И многие не знают, как быть в той или иной ситуации на работе. Понятно, что нет готового рецепта достижения любых целей в карьере, да его и не может быть!

И все же эта книга поможет найти направление, ведь она построена по принципу разбора реальных кейсов рекрутера. Истории универсальны и будут понятны каждому – независимо от возраста, статуса и семейного положения.

Как составить резюме? Какое сопроводительное письмо отправить работодателю? Где и как искать вакансии? Прочитав книгу, вы узнаете секретные разработки по технике построения карьеры и достижения целей в ресторанном бизнесе.

Книга дает хороший заряд мотивации, чтобы работать с удовольствием и круто изменить жизнь к лучшему. И помните – ни одно знание не имеет силы без практических действий, поэтому действуйте прямо сейчас!



Об авторе

Нина Макогон – основатель и владелица кадрового агентства RABOTARESTORAN.RU, которое специализируется на подборе топ-менеджмента в рестораны и отели по всей России. Нина начала свою карьеру в индустрии гостеприимства в 2007 году с работы в одном из ресторанов группы компаний Аркадия Новикова. Она является преподавателем в нескольких специализированных бизнес-школах Москвы, выступает на международных выставках, а также занимает должность руководителя по связям с общественностью в Федерации рестораторов и отельеров.

ПРЕДИСЛОВИЕ

«Кем ты хочешь быть, когда вырастешь?»

Этот вопрос каждому из нас начали задавать еще в детском саду и продолжают до сих пор, только формулировки другие: «В какой отрасли будешь строить карьеру?», «Какие задачи перед тобой стоят в профессиональном плане?». Годы идут, а вопросы, касающиеся карьеры, становятся острее, и что-то, а их нельзя отложить на потом и подумать об этом завтра. Хотя, почему нет? Если вас устраивает какая-никакая работа, и лень двигаться дальше... Впрочем, нет – раз вы держите эту книгу в руках, первый шаг уже сделан. Поэтому дерзайте, получите работу мечты или дело всей своей жизни.

Почему это так важно? Да потому что мы проводим большую часть своей жизни – где? Правильно, на работе! В наших силах сделать свою жизнь счастливее и радостнее. Ведь говорят же: «Счастье зависит от нас самих».

Эта книга удобна тем, что вначале вы найдете описание проблемы или вопроса, далее получите полезные советы, а в конце будет опубликован чек-лист, резюмирующий все сказанное.

Будем на связи

Вы – мой самый главный критик и комментатор, так как являетесь читателем этой книги. Мне очень важно ваше мнение, и хотелось бы знать, где я права, где можно стать лучше, о чем вы хотите прочитать в моей следующей книге, а, возможно, вы просто захотите поделиться своей мудростью.

Можете написать мне напрямую ваше мнение о книге, а также получить все таблицы из книги в редактируемом формате.

Когда вы будете отправлять письмо, пожалуйста, укажите в теме письма название книги, а также ваше имя и контакты для связи (телефон или почту).

E-mail: nmakogon@rabotarestoran.ru

Facebook: <http://facebook.com/makogon.nina>

Глава 1. МИФЫ О РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

Прежде чем рассказать, как построить успешную карьеру в ресторанном бизнесе, нам бы хотелось развеять мифы, которые окончательно укоренились в головах многих начинающих сотрудников и рестораторов. Они убеждены, что ресторанный бизнес привлекателен тем, что он легкий и прибыльный. Это ОЧЕНЬ большое заблуждение. Сфера услуг, где многое завязано на людях, априори не может быть легким бизнесом, приносящим огромные средства. Да, возможно, официанты в премиальных ресторанах получают очень большие чаевые, но чтобы продвинуться вперед по карьерной лестнице, им приходится поступиться прибылью и получать доход в два, а порой и в три раза меньше, чем он/она зарабатывали, работая официантом.

Миф 1. Много и хорошо есть вкусную еду

Знаете ли вы, что официанты зачастую пробуют новые блюда из меню всего один раз? Причем приглашается порядка 10–15 человек (вся смена), и все пробуют несколько новинок, каждой из которой дается 1–2 порции (на всех!). Такая дегустация нужна для того, чтобы официант мог подробно рассказать, что входит в то или иное блюдо, описать вкус и рассказать о размере порции.

Да, существует, конечно, возможность есть так называемый «гарбидж» (от английского «мусор»), но не факт, что он остается, да и не каждый пойдет на это.

Миф 2. Легкая работа

Если вы думаете, что можно быстро найти работу и стать управленцем в ресторанном бизнесе, то ошибаетесь. Это очень специфичная сфера, которая требует досконального изучения, прежде чем достигнуть успеха. Да, конечно, вы можете привести несколько примеров преуспевающих топ-менеджеров, которые пришли в эту область из других бизнесов, но это, скорее, исключение, чем правило.

И тем более стать сразу администратором или менеджером в ресторане не получится. Нужно сначала отработать какое-то время стажером, затем помощником официанта, официантом, а уже потом заявлять свое право на продвижение по карьерной лестнице.

.....

Моя семья давно уже перестала видеть меня чаще, чем один раз в неделю. Все дни, начиная со вторника и до ночи субботы, я провожу на работе. Это связано с тем, что в последние годы в нашей сфере наблюдается жесткая экономия на людях, и зачастую приходится заменять собой несколько сотрудников. К примеру, я могу выполнять функции: банкетного менеджера, финансового директора, менеджера по рекламе, операционного директора, управляющего, а иногда даже обычного менеджера. Я не жалуюсь, мне нравится моя работа. Но тут вы должны выбирать: или успешная карьера, или семья. Похоже, я выбрал то, что мне нравится на данный момент, – я люблю общаться с людьми, радуюсь, когда гости вкусно поели и выходят из ресторана довольными. Если вы не боитесь трудностей и деньги для вас не главное – то работа в ресторанах для вас.

.....

Миф 3. Большая и дружная команда

Разумеется, каждый из рестораторов стремится поддерживать в своем заведении доверительные отношения, воспитывать взаимовыручку. Но зачастую среди официантов ведется жесткая конкуренция, ведь от этого зависит их заработок. Чем больше гостей обслужил, чем более высокий чек – тем больше чаевые. В некоторых ресторанах на этот случай введена система, когда все скидываются, и все чаевые разделяются на равные части между сотрудниками команды зала. Правильно это или нет, решать вам.

Миф 4. Возможность легкого заработка

Обман гостей в ресторанном бизнесе – частое явление. Пробивание лишних блюд или напитков (а потом их поедание), разбавление алкоголя в баре, использование скидочных карт и много других схем применяется некоторыми «специалистами» индустрии гостеприимства. Но тут важно помнить одно – ресторанный мир очень маленький, и если вы не планируете свое долгое и успешное развитие, то можно использовать эти недальновидные схемы. Хотя и это ненадолго, так как рестораторы применяют все новые и новые технологии

для минимизации подобных упущений, в том числе устанавливаются видеокамеры, специальные гаджеты по учету пролива и т.д.

.....

Я знаю много коллег шеф-поваров, которые работают с фирмами-поставщиками на откатах. Как это работает? Они заказывают товары не по принципу цена-качество, а по принципу: кто больше отдаст «ретробонусов». Чем выше цена, чем больше заказали – тем выше ИХ дополнительный заработок. Но, как правило, все вскрывается в течение первого года работы ресторана. Директор или сам владелец бизнеса влезает в договоры, начинает считать себестоимость, и тут выясняются пикантные подробности.

.....

Миф 5. Большие заработки

Не во всех ресторанах и не на всех позициях можно зарабатывать больше 100 000 рублей. Зарплата зависит от класса заведения, его популярности среди гостей, уровня среднего чека. Немногие знают, что в популярных заведениях Москвы со средним чеком более 3000 руб. на человека без алкоголя доход официанта может варьироваться от 80 000 до 200 000 руб. Да-да, вы не ослышались, квалифицированный официант со знанием психологии порой зарабатывает больше, чем директор заведения. Чего не скажешь о менеджерах и других сотрудниках, ответственных за работу зала; к примеру, средняя зарплата менеджера составляет 50 000 рублей, а заместителя директора – около 80 000–100 000 руб. Больше ответственности, но меньше денежного потока, поэтому не все хорошие официанты стремятся строить свою карьеру.

Так что, если вы еще не передумали, снимите, пожалуйста, розовые очки, включите логику, и вперед, к знаниям!

Глава 3. КАРЬЕРНАЯ ЛЕСТНИЦА В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

Наверняка вы знаете о таких понятиях, как карьерный путь и карьерная лестница. С недавних пор появилось еще одно, о котором вы должны знать, – карьерный трек. Некоторые специалисты называют этим словосочетанием последовательность стадий развития квалификации специалиста в конкретной сфере бизнеса.

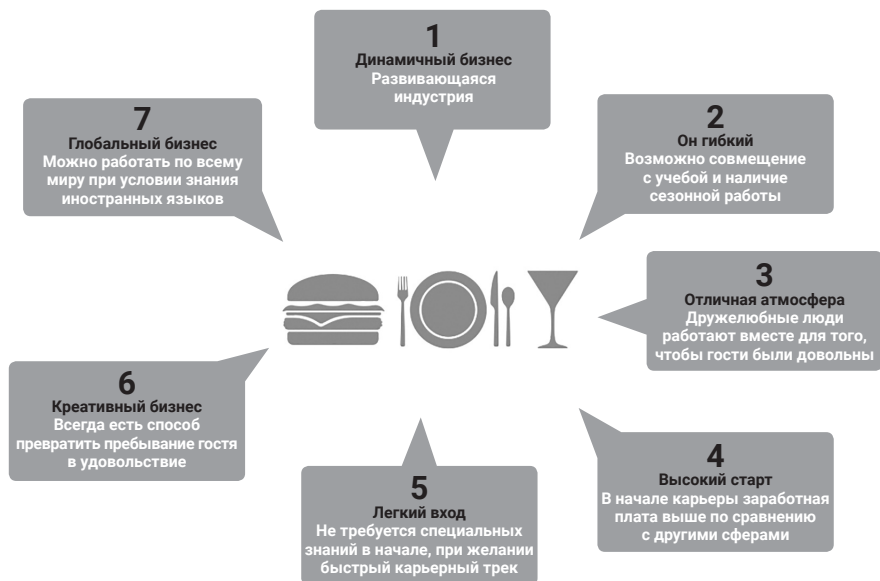
КАРЬЕРНЫЙ ТРЕКИНГ

Прежде чем начать думать о карьерном треке в ресторанах, ответьте сами себе на десять вопросов:

- Люблю ли я работать с людьми (это касается как коллег, так и гостей ресторана)?
- Готов ли я работать на износ ради удовлетворения гостей?
- Люблю ли я мотивировать людей?
- Готов ли я отвечать за бюджетирование, набор персонала и за работу зала на ежедневной основе?
- Буду ли я не против, если мне станут звонить по работе в мои выходные?
- Как насчет моих личных планов – семья, дети? Будут ли они вписываться в мой карьерный трек в ресторанах?
- Я сильно мотивированный человек?
- Я люблю много работать?
- Готов ли я работать на результат ежедневно, ежемесячно и ежегодно?
- Что я получу от этой работы такого, чего не получу в других отраслях?

Самые распространенные ответы сотрудников ресторанного бизнеса на последний вопрос мы отразили в следующей схеме (рисунок 2).

Рисунок 2. ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ В РЕСТОРАНАХ



С чего начинать карьерный трекинг в ресторанах?

Если кратко, то с планирования. Представьте, что перед вами дорога. Чтобы по ней проехать, нужно для начала понять, какая у вас финальная точка назначения. Директор ресторана? Шеф-повар? Главный бухгалтер? А как насчет того, чтобы стать ресторатором? Как только вы поймете, какая у вас конечная цель, следующий шаг – определение, как туда попасть.

Скажем, когда-нибудь вы хотите стать директором премиального ресторана. Для этого стоит начать с позиции помощника официанта, далее поработать официантом, потом менеджером, заместителем директора и, наконец, директором.

Сколько времени понадобится?

Если вы не знаете даже примерно, как много потребуется времени для того, чтобы достичь финальной цели и получить желаемую должность, попробуйте спросить у коллег. Конечно, можно обозначить какие-то стандартные сроки, но все зависит от многих факторов – в какой ресторанной компании вы работаете, какая организационная структура в ней существует, кадровая политика также имеет очень важное значение.

Глава 4. С ЧЕГО НАЧАТЬ?

Давайте начнем эту главу с важного практического задания. Для большей показательности результата вам, кроме книги, понадобится секундомер. Только постарайтесь приложить массу изобретательности при ответе на вопрос. Итак, попробуйте представить себе, что для вас идеальная жизнь? У вас тридцать секунд.

А теперь представьте себе свой день мечты. Что вы будете делать в этот день? У вас снова тридцать секунд.

Что же получилось? Скорее всего, вы заметили, что как только у вас появился ограниченный отрезок времени в виде одного дня, сфокусироваться получилось легче. Вывод из этого задания прост – конкретика помогает решить поставленные задачи и достигнуть ожидаемого результата.

Как вы можете догадаться, главный вопрос, который задают все соискатели, планирующие работать в ресторанной сфере, – с чего начать? Ответ очевиден – с образования! Причем неважно, с какого. Если помимо среднего образования вы уже обзавелись средним специальным, а еще лучше – высшим, то это повысит ваши шансы в достижении карьерных высот. И дело тут не только в теоретических знаниях, которые даются в большинстве учебных заведений. Нет, основная причина – в навыках, которые приобретает человек, обучаясь. Он, прежде всего, тренирует свою усидчивость, умеет систематизировать и анализировать информацию и способен грамотно ее излагать.

Некоторые работодатели считают, что лучше принимать на работу только тех выпускников, у которых есть красный диплом, или на худой конец тех, у кого средний балл не менее 4,5 из 5. И далеко не всегда этот подход правильный, как выяснилось. Ученые объясняют это парадоксом обучения. Именно то, что нужно для обучения, порой может стать препятствием для понимания сути. Так, студент, решая ту или иную задачу в университете, должен сфокусировать свое вни-

мание на максимум, но это закрывает путь к так называемому взгляду изнутри. При всей важности успеха, не менее важен и неуспех. Вспомните сами, как много отличников из вашего университета могут похвастаться блестящей карьерой? Уверена, что не слишком большой процент.

Прежде всего, давайте определимся – кто вы? В книге вы найдете список должностных обязанностей наиболее распространенных профессий в ресторанном бизнесе. Поймите, что вам близко, и что из указанных опций вы умеете делать, а что у вас получается просто прекрасно. Подумайте о том, чем вам хотелось бы заниматься? В идеале. Без вот этих вот «мне не разрешает мама» или «у меня нет таких богатых родителей, чтобы попасть в эту сферу». Помните, что у вас наверняка есть навык, которого нет у другого человека, и у вас это получается гораздо быстрее и эффективнее. К примеру, если вы потрясюще быстро умеете разделять рыбу, так почему бы не начать карьеру с повара заготовочного цеха?

ОТ АВТОРА

По окончании университета я думала, в какой сфере начать работать, и понимала главное: мне хочется, чтобы работа была связана с английским языком. А так как в студенческие годы я много участвовала в мероприятиях, то должна была справиться с ролью ивент-менеджера. Я переговорила с несколькими знакомыми и узнала, что как раз открывается новое агентство по организации гастролей известных шеф-поваров, и туда требуется ассистент руководителя.

Карьера – это история долгоиграющая, прежде чем начать поиск работы, нужно понять, к чему вы идете. Давайте вместе нарисуем ваш план по построению карьеры.

КАРЬЕРНЫЙ ПЛАН – КАК СОСТАВЛЯТЬ? ФОРМИРОВАНИЕ ПЛАНА РАЗВИТИЯ

Составление карьерного плана – важный этап, который поможет сформировать общую картину, к которой вы будете стремиться. Однажды составив, вы можете его изменять согласно вашим предпочтениям и новым взглядам. Это не истина в последней ин-

НЕТВОРКИНГ В СЕТИ

Начните с того, кем вы восхищаетесь в обычной жизни (назовем их кумирами), далее продолжите теми, кого вам интересно читать и узнавать что-то новое для себя, далее продолжите добавлять коллег.

Нужно ли добавлять подчиненных в друзья? На этот вопрос нет однозначного ответа, все зависит от вашего мнения на этот счет. Если в команде вашего ресторана общение происходит «на короткой ноге», то предполагается, что такая дилемма перед вами не встанет. Если же у вас выстроена вертикальная система управления, то, скорее всего, ответ на этот вопрос – отрицательный.

Вот несколько аккаунтов фигур из ресторанного бизнеса, у которых есть чему поучиться:

- Анастасия Татулова (владелец сети семейных кафе «АндерСон») – <https://www.facebook.com/tatulova>
- Игорь Бухаров (президент Федерации рестораторов и отельеров) – <https://www.facebook.com/igor.bukharov>
- Игорь Губернский (основатель конкурса «Серебряный треугольник» и фестиваля Moscow Restaurant Week) – <https://www.facebook.com/gubernsky>
- Сергей Миронов (владелец сети ресторанов «Мясо & Рыба») – <https://www.facebook.com/sergey.mironov.restorator>

Глава 5. КАК СОСТАВИТЬ РЕЗЮМЕ

Есть люди, которые считают, что резюме – это пережиток прошлого. Зачем терять время, составляя никому не нужные бумажки, которые и смотреть никто не будет? Они считают, что гораздо эффективнее встретиться с ресторатором лицом к лицу, рассказать ему о своем опыте и затем сделать дегустацию (если вы шеф-повар). Но пока резюме остается действенным средством для получения работы.

ВРАТЬ ИЛИ НЕ ВРАТЬ?

Я – шеф-повар. Точнее, хочу им стать. Есть большой опыт работы с именитыми шеф-поварами (правда, везде по полгода, не больше). Это объяснимо – я хотел изучить как можно больше техник по приготовлению блюд. Настало время, когда я сам хочу стать шеф-поваром, но есть проблема в составлении резюме. То, что я работал короткие сроки в разных проектах, смущает рестораторов, когда говорю об этом на собеседованиях. Может, мне соврать, написать, наконец, резюме и указать, что я работал несколько лет на одном месте?

Честно

Перспектива соврать и получить желаемое кажется очень привлекательной. Особенно когда на кону стоит новый интересный проект, который хочется возглавить уже в новой роли. Но вы сами знаете выражение «благими намерениями вымощена дорога в ад», поэтому даже не думайте врать. Ресторанный рынок очень маленький, рано или поздно ваша ложь раскроется.

Глава 6. КАК ПРОЙТИ СОБЕСЕДОВАНИЕ

РАССКАЖИТЕ О СЕБЕ

У меня хороший опыт работы, но я ни разу в жизни не был на интервью. Предыдущие работодатели передавали меня «из рук в руки». И вот наступил момент, когда я вынужден искать работу. Я слышал о стрессовых интервью. И как отвечать на неудобные вопросы типа: «почему ушел с предыдущего места работы?» или как описать мои слабые стороны? Понятное дело, почему расстаешься с предыдущим работодателем, – из-за разногласий. Мне что, все подробно рассказывать? И зачем мне рассказывать о своих недостатках, чтобы оттолкнуть?

ПОДГОТОВКА

Первый этап пройден, вас пригласили на интервью. Ура! Но расслабляться рано, пожалуй, впереди самое сложное.

Основные этапы подготовки к собеседованию:

- Прочитайте описание вакансии (чтобы на интервью вы могли оперировать изначальными формулировками), а также вашего сопроводительного письма.
- Изучите свежие новости о рестораторе и его ресторане/ресторанной группе. Вам в помощь:
 - Порталы afisha.ru, timeout.ru, the-village.ru, trendspace.ru
 - Telegram-каналы: [sysoevfm](https://t.me/sysoevfm), [fooddiscovery](https://t.me/fooddiscovery), [restosnob](https://t.me/restosnob) и др.
- Если вы знаете, с каким человеком у вас будет проходить интервью, проверьте его профиль в социальных сетях. Возможно, вы найдете общие темы для разговора.

Глава 7. ПРЕДЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ

КАК ВЫБРАТЬ ИЗ ДВУХ ЗОЛ МЕНЬШЕЕ?

Я искал работу в течение нескольких месяцев. В отчаянии отправил свое резюме нескольким рестораторам, которых знаю. Все молчали, пока однажды мне не поступило сразу несколько предложений. Я сходил на все собеседования и получил два предложения о работе. Одно – у известного ресторатора со стабильным заработком, но меньшей зарплатой. А второе – стартап, где все нужно будет ставить с нуля; здесь обещают более высокую заработную плату, но как узнать, что они через два месяца не закроются? Что выбрать?

Любое решение должно быть тщательно взвешено, поэтому не торопитесь принять какое-то из предложений. Поблагодарите за оказанное доверие и пообещайте вернуться с финальным ответом в течение 1–2 дней. Если вас просят дать ответ немедленно без объяснения причин, то это специальная тактика, из-за которой выгода для вас от проведения переговоров сводится буквально к нулю (подробнее об этом в следующей главе).

Пока работодатель ждет от вас финального ответа на свое предложение, наведите справки о будущем работодателе – о его репутации, психологической обстановке в компании, структуре управления, а также платежеспособности. Ответьте на следующие вопросы:

- Как был организован процесс отбора – четко или хаотично?
- Был ли интервьюер с вами полностью искренен или на какие-то вопросы он отвечал сквозь зубы?
- Сотрудники ресторана выглядят счастливыми или скучающими?

Глава 8. НАЧАЛО РАБОТЫ

Вообще, карьере можно сравнить с путешествиями. Каждый раз, приступая к новой должности в компании, ощущаешь себя, как будто ты очутился в совершенно новой стране, где никто не говорит на твоём языке; здесь другой государственный строй и другие традиции. И все не так, как было на прошлом месте. Да, основные моменты всегда стандартны, но все же из-за разных коллективов и политики компании чувствуется разница. Чтобы понять, как это работает, акклиматизироваться, найти друзей и почувствовать себя в своей тарелке, нужно время.

ДРУЖБА ИЛИ КАРЬЕРА?

Я менеджер, а мой друг – шеф-повар. Не так давно я нашел инвестора, который готов вложиться в мою идею, сделать меня управляющим и открыть новый для Москвы формат фастфуда. Перспектива открыть свой проект в качестве управляющего (а значит стать еще на одну ступень карьеры выше) мне очень нравится. Но вопрос состоит в том, что мой друг шеф-повар как раз остался без работы, и просит меня взять его к себе в проект. Я уверен, что он хороший человек, и довольно вкусно готовит, но сомневаюсь, что он станет хорошим сотрудником для моего проекта, так как знаю его слабости. Не могу решить, что важнее – помочь другу или отказать?

Даже если вы примете своего друга на работу, не факт, что ваши отношения сохранятся в том виде, который есть сейчас. Уже сейчас вы сомневаетесь, что он сможет справиться со своей работой. Что же будет, если возникнет конфликт? Рано или поздно, вам в любом слу-

сказала ему, почему не хожу в его заведения. Должность я не получила. Думаю, что из-за вызывающей красной помады, которую я в принципе не использую.

.....

АДАПТАЦИЯ

Спустя время, когда вы уже вышли из статуса «новичок», начинается так называемый этап адаптации, когда вы окончательно становитесь частью команды. Теперь вы – полноценный игрок, который должен выполнять свои должностные инструкции согласно принятым в компании нормам. Не будет больше возможности сказать, что вы новенький, и тем самым избежать штрафа, к примеру. Как же сделать так, чтобы все прошло как по маслу?

.....

КАК НАЙТИ ЗОЛОТУЮ СЕРЕДИНУ?

.....

Мне нравится, что в нашей компании дружная и приятная атмосфера. Изначально именно это привлекло меня сюда. Но в данный момент я понимаю, что порой здесь не хватает дисциплины. А именно – мощного руководителя, который смог бы стукнуть кулаком по столу и расставить все точки над «i». Подхожу к директору ресторана с проблемой, а вопрос просто откладывается в долгий ящик и вообще не решается.

.....

В данном случае проблема может быть в том, что ваш собеседник просто не слышит критики, так как вы озвучиваете ему так называемые «я-послания» (а кто говорил, что обойдется без психологии? ☺). Суть в том, что вы начинаете диалог с осуждающей оценки, или «ты-осуждения», высказывая свое эмоциональное состояние. К примеру, не говорите: «У нас постоянная проблема! На кассе не проходят скидочные карты гостей. Я уже несколько раз вам напоминал. Сколько можно?». Вместо этого лучше скажите: «Когда приходят наши постоянные гости, мы не можем сделать им скидку, как полагается. Я каждый раз очень переживаю, что они обидятся и больше к нам не вернуться. Есть ли возможность решить этот вопрос сегодня?». На такую просьбу невозможно обидеться, ведь вы не выставляете оценку поступкам, а выражаете свои ощущения, в которых он не может быть повинен.

Глава 9. УВОЛЬНЕНИЕ

Зачастую увольнение может вызвать массу негативных эмоций, таких как злость, обида, грусть и страх. Бывает так, что в подобном состоянии действия могут оказаться поспешными и необдуманными, а самое главное – принесут неприятные последствия. Эта ситуация наиболее вероятна, когда сотрудника увольняют незаслуженно.

ВИНОВАТЫ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

Я работаю банкетным менеджером, и основная моя обязанность – принимать банкеты, организовывать все дальше таким образом, чтобы мероприятие прошло без сучка, без задоринки. Обычно меня «проносило», другими словами, я счастливчик. Потому что делал все в самый последний момент и успевал. Но недавно так сложилось, что из-за моей забывчивости отменилось важное мероприятие, и ресторан понес огромные убытки. Меня собираются увольнять, а я не хочу. Как быть?

Начнем с того, что вы – прокрастинатор (человек, которые все откладывает на последний момент). Совет «встань и сделай» в вашем случае не сработает. Скорее, вам нужно двигаться постепенно, начинать с самого простого и легкого, а затем уже втягиваться в процесс. Хотя еще Марк Твен говорил, что начинать свой день нужно с поедания лягушки, чтобы худшее осталось позади. Иными словами, сначала нужно сделать самые сложные дела (особенно которые каждый раз откладывали на потом), а далее разбираться с мелкими вопросами.