

УДК 658.3:640.43

Лиса А.М.¹, Постова В.В.²

¹ студентка, Вінницький торговельно-економічний інститут Державного торговельно-економічного університету, м. Вінниця

² канд. екон. наук, доцент, Вінницький торговельно-економічний інститут Державного торговельно-економічного університету, м. Вінниця

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ РОБОТИ БАРМЕНА У ВЗАЄМОДІЇ З ГОСТЯМИ

Професія бармена є однією з найдинамічніших у сфері гостинності, адже передбачає не лише виконання технічних обов'язків, а й постійну міжособистісну взаємодію з великою кількістю людей. Бармен виступає не

просто виконавцем замовлень, а комунікатором, психологом, представником закладу й навіть елементом його бренду. У цьому контексті психологічна компетентність є невід'ємною складовою професійної майстерності бармена.

Одним із ключових аспектів психологічної роботи бармена є розуміння поведінки та емоційних станів гостей. Відвідувачі приходять до бару з різним настроєм, метою, рівнем соціальної відкритості. Уміння бармена правильно зчитати настрій людини – чи хоче вона поспілкуватися, чи воліє залишитися на самоті – допомагає обрати правильний стиль комунікації. Таке інтуїтивне, емпатійне відчуття ситуації формується завдяки досвіду та розвитку емоційного інтелекту.

Емоційний інтелект – це здатність усвідомлювати власні емоції, розуміти почуття інших і ефективно керувати цими процесами [1]. У професії бармена він проявляється у здатності залишатися спокійним під час конфліктів, реагувати доброзичливо навіть на грубість чи нетактовність гостя, а також у вмінні створювати позитивну атмосферу. Високий рівень емоційного інтелекту сприяє формуванню довіри та симпатії з боку відвідувачів, що безпосередньо впливає на лояльність клієнтів і прибутковість закладу.

Комунікативна компетентність також є надзвичайно важливою складовою. Бармен повинен володіти культурою мовлення, почуттям гумору, вміти підтримати бесіду на різні теми, але при цьому дотримуватись професійної дистанції. Важливо уникати оцінювальних суджень, дискримінаційних висловів, а також не вступати в суперечки з гостями [2]. Бармен має бути водночас відкритим і стриманим, створювати враження доброзичливості без нав'язливості.

Окремої уваги заслуговує психологічна витривалість. Робота у барі супроводжується високим рівнем емоційного навантаження: часті зміни клієнтів, нічні зміни, конфліктні ситуації, швидкий темп роботи, а також фізичне навантаження. Ці фактори можуть призводити до професійного вигорання, яке проявляється у втомі, байдужості до гостей, зниженні якості обслуговування. Для профілактики вигорання важливо вміти відновлювати

власні ресурси – практикувати відпочинок, підтримувати баланс між роботою і особистим життям, розвивати навички саморегуляції та усвідомленості [3].

Важливо зазначити, що бармен часто виконує роль неформального психолога. Багато гостей приходять не лише за напоєм, а й за спілкуванням, бажанням виговоритися чи отримати підтримку. У таких ситуаціях бармену потрібно вміти слухати, демонструвати зацікавленість, але водночас зберігати професійні межі. Етичний аспект полягає в тому, щоб не втручатися у приватне життя гостя, не давати оцінок і не використовувати особисту інформацію, отриману під час розмови.

У сфері гостинності імідж закладу формується не лише дизайном і асортиментом, а й психологічним кліматом, який створюють працівники. Професійна поведінка бармена, його манера спілкування, невербальні сигнали, доброзичлива усмішка чи уважний погляд – усе це впливає на емоційний стан гостя й сприйняття атмосфери закладу загалом. З позиції психології сервісу, саме бармен часто є «обличчям бренду».

Конфліктні ситуації у роботі бармена неминучі. Вони можуть виникати через алкогольне сп'яніння гостей, затримку замовлень або непорозуміння в комунікації. У таких випадках бармен має діяти впевнено, спокійно й тактовно. Вміння керувати конфліктом без ескалації, застосовувати прийоми деескалації – важлива навичка, що вимагає тренування. Рекомендується застосовувати метод «активного слухання» (перефразування, уточнення, збереження нейтрального тону), а також невербальні сигнали спокою – м'який голос, відкрита поза, стримана міміка [4].

Крім того, слід враховувати психологічні особливості сприйняття гостей різного типу. Одні шукають спілкування, інші – швидкого обслуговування, треті – нових вражень чи відчуття статусу. Бармену корисно володіти знаннями з соціальної психології, щоб орієнтуватися у типології клієнтів і відповідно адаптувати свою поведінку [5]. Це дозволяє індивідуалізувати підхід, підвищити якість сервісу та емоційне задоволення гостей.

Психологічні аспекти роботи бармена важливі також з точки зору

командної взаємодії. Атмосфера в колективі, стиль управління, рівень підтримки з боку адміністрації суттєво впливають на емоційний стан працівника. Якщо в команді панує взаємоповага, підтримка й чіткий розподіл обов'язків – бармену легше підтримувати позитивний настрій і проявляти гостинність у роботі. У колективах із конфліктами, навпаки, спостерігається зниження мотивації, емоційне виснаження і зростання плінності кадрів.

Не менш значущим є аспект психологічної безпеки працівника. У барній роботі можливі випадки агресії або неприйнятної поведінки гостей. Тому адміністрації закладів доцільно проводити тренінги з управління стресом, технік комунікації в складних ситуаціях і алгоритмів безпечної поведінки. Підвищення психологічної готовності персоналу до таких ситуацій знижує ризик конфліктів і підвищує рівень професійної стабільності [6].

Підсумовуючи, можна зазначити, що психологічні аспекти роботи бармена є комплексом навичок, знань і особистісних якостей, які забезпечують ефективну взаємодію з гостями. Сучасний бармен – це не просто виконавець технологічних операцій, а фахівець з комунікації, який створює атмосферу довіри, комфорту й гостинності. Успішна реалізація цих психологічних принципів сприяє підвищенню рівня обслуговування, формуванню позитивного іміджу закладу та розвитку культури гостинності в цілому.

Список використаних джерел:

1. Дружиніна І. Психологія сервісної взаємодії: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 184 с.
2. Кравченко О. Психологічні особливості професійної комунікації у сфері гостинності. *Вісник КНТЕУ*, 2022. №3. С. 47–52.
3. Гончаренко С. Психологічна культура працівників ресторанного бізнесу. Харків: ХНУМГ, 2020. 132 с.
4. Шевченко Л. Психологічна стійкість працівників сфери послуг: теорія і практика. Львів: ЛНУ, 2023. 176 с.
5. Хом'як В. Емоційний інтелект як чинник ефективного

обслуговування клієнтів у ресторанному бізнесі. *Гостинність і туризм*, 2022. №4. С. 29–34.

6. Коцюбко Н. Соціально-психологічні аспекти культури обслуговування. *Економіка і суспільство*, 2021. №32. С. 112–118.