

Раздымаха Илья

Дзюба Александр



РЕСТОРАННЫЙ
БИЗНЕС НАИЗНАНКУ

Илья Раздымаха

Ресторанный бизнес наизнанку

«Издательские решения»

Раздымаха И.

Ресторанный бизнес наизнанку / И. Раздымаха — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-00-508584-9

В книге «Ресторанный бизнес наизнанку» вы не найдете инструкции на все случаи жизни, зато узнаете все о мошеннических схемах персонала и руководящего состава в ресторанном и клубно-развлекательном бизнесе, а также о способах противодействия им. Авторы книги, прошедшие длинный путь от рядовых официантов до учредителей заведений общественного питания, живым, образным языком описывают изнанку ресторанного бизнеса, приводя многочисленные примеры из собственной практики.

ISBN 978-5-00-508584-9

© Раздымаха И.
© Издательские решения

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	6
МЯГКИЕ ЧЕКИ	10
Конец ознакомительного фрагмента.	13

Ресторанный бизнес наизнанку

Илья Раздымаха
Александр Дзюба

Иллюстратор Степан Манковски

Редактор Лилия Мухаметшина

Корректор Лилия Мухаметшина

© Илья Раздымаха, 2019

© Александр Дзюба, 2019

© Степан Манковски, иллюстрации, 2019

ISBN 978-5-0050-8584-9

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

АННОТАЦИЯ

Как не стать легкой добычей мошенников? Наверное, каждый из нас хотя бы раз в жизни задавался этим вопросом. В книге «Ресторанный бизнес. Как обмануть и быть обманутым» вы не найдете инструкции на все случаи жизни, зато узнаете все о мошеннических схемах персонала и руководящего состава в ресторанном и клубно-развлекательном бизнесе, а также о способах противодействия им. Авторы книги, прошедшие длинный путь от рядовых официантов до учредителей известных заведений общественного питания, живым, образным языком описывают изнанку ресторанного бизнеса, приводя многочисленные примеры из собственной практики. Издание будет полезно начинающим предпринимателям и успешным владельцам заведений, официантам, барменам, менеджерам, кассирам, поварам и охранникам – всем тем, кто имеет отношение к этой сфере или является завсегдатаем ресторанов и клубов. Мы не гарантируем, что каждый прочитавший эту книгу преумножит свои доходы, но он точно их не растеряет.

Удачи!

ВВЕДЕНИЕ

Эту книгу отчасти можно назвать профессионально-автобиографическим изданием: она написана двумя молодыми людьми, которые в свое время не захотели смириться с тем, что им преподносят, и ковали свое счастье и капитал самостоятельно. Справедливости ради нужно упомянуть, что в ресторанный бизнес я попал благодаря своей первой профессии повара, но, поняв бесперспективность этого дела, быстро перебрался из кухонной каморки на просторы зала и занялся обслуживанием гостей. Зачастую речь в книге будет идти о различных недобросовестных способах заработка в ресторанном бизнесе, поэтому по понятным причинам имен авторов (хороших друзей и партнеров по многим придумкам), а также названий реальных заведений вы в ней не встретите. Возможно, у некоторых внимательных читателей и возникнут свои версии на этот счет, что ж, вашу фантазию и воображение никто не ограничивает.

Идея данной книги зародилась задолго до ее непосредственного написания. По правде говоря, изначально, в пору молодости и горячности, она представлялась как некий свод информации, которой мы стремились поделиться с собратьями по цеху: официантами, барменами, поварами, менеджерами и иже с ними. Пусть не всегда цивилизованными, этическими и даже законными методами, но нам хотелось облегчить хоть на малую толику их непростое дело. Впоследствии пришло понимание, что эту тему необходимо осветить глобально, с учетом интересов всех участников ресторанного и клубно-развлекательного бизнеса. Поэтому в книге приведены примеры возникновения «вирусов» и способы их лечения и предупреждения, дабы уравнивать шансы каждого в этом противоборстве. Собранная информация и накопленный нами опыт, которыми мы хотим с вами поделиться, без сомнения, будут актуальны для обслуживающего персонала и особенно важны для менеджеров, директоров и владельцев заведений общественного питания, а также клубного сектора.

Коротко об авторах:

– Суммарный опыт работы в ресторанной сфере – более 25 лет.

– В многочисленных заведениях (кафе, рестораны, клубы) России и не только исполняли обязанности: повара заготовительного, холодного и горячего цехов; официанта; бармена; администратора; менеджера; управляющего; совладельца ночного клуба.

– Имеем опыт работы в лучших заведениях ресторанного и клубного сектора Москвы и других городов.

– Продвинутые пользователи различных версий (осведомлены в том числе и об их подводных камнях) программного обеспечения типа R-Keper.

– Открыли более 9 заведений с нуля и раскрутили их до неизменных аншлагов.

– Работали во Франции и Швейцарии в качестве повара, официанта, менеджера, а впоследствии и консультанта по привлечению гостей.

Но все это было позднее. Начинали же мы свое восхождение по иерархической лестнице ресторанов и ночных клубов в одном из сибирских городов. Благодаря своей коммуникабельности и

сообразительности мы сразу же устроились в лучший ресторан города. Основы школы сервиса в нас заложили именно там. В отличие от многих наших молодых земляков, у нас все-таки были амбиции, мы хотели попробовать свои силы в столице, куда рвались нещадно. Правда, тогда переезд из точки А в точку Б не представлялся возможным из-за отсутствия денежных накоплений. Поэтому пришлось еще пару лет потрудиться на юге нашей страны, в курортных зонах. Тут мы впервые столкнулись с так называемыми мягкими чеками (им посвящен отдельный раздел книги).

Именно в курортный сезон, под палящим южным солнцем мы и познавали азы круговорота махинаций. В местных заведениях практически полностью отсутствовал контроль со сто-

роны менеджера, а также не практиковалось наставничество более опытных официантов. Тут за нами никто не следил и ничему не учил. Мы были предоставлены сами себе.

На наших глазах одни официанты еле перебивались с копейки на копейку, а другие ездили на собственных машинах и отдыхали в дорогих заведениях. Мы стали пристальнее наблюдать за вторыми. Тогда-то и открылась нам темная сторона ресторанного бизнеса.

Владельцев и директоров больше всего интересовали заполняемость заведения и сдаваемый персоналом в конце смены cash. А вот за самим процессом работы они практически не следили. Главное, чтобы никто не дрался и не скандалил. Встречались, правда, директора заведений, которые вышли из официантов. Таких уже не проведешь, ведь они знают всю кухню изнутри. Они сверяли заказы во время работы с гостями и следили за тем, что стоит у них на столе. Потом они, конечно же, смотрели, выписаны ли эти заказы по бару и кухне. Тут-то и можно было попасться. Работая с такими чуткими управленцами, хитрить удавалось только во время их отсутствия. С теми кафе и ресторанами, где нам встречались такие сотрудники, приходилось быстро прощаться и переходить в другие, более хлебные места.

Однажды мы устроились в одно из заведений поваром и официантом, спустя некоторое время, пораскинув мозгами, поняли, какую выгоду может сулить нам такой дуэт. Оказалось, все просто, и в дальнейшем четверть дохода от заказов по кухне уже шла не в казну заведения, а в наши карманы. Гости платили за то, что они заказывали, а в конечном отчете значились далеко не все отпускаемые блюда. Так и работали.

Тогда мы были молоды и неопытны, и нам не всегда удавалось выйти сухими из воды. Поэтому увольнения все же случались. Но так мы наращивали свой опыт и набивали шишки. Не попробовать – значит не знать, а такой роскоши мы себе позволить не могли. Денег у нас было мало, но за счет новопридуманных схем мы имели примерно в три раза больше, чем наши коллеги. Только благодаря этому мы смогли собрать нужную для переезда в столицу сумму – наша цель была достигнута. Надо признать, тот период работы на юге был и остается в нашей памяти самым безбашенным и дерзким. И вот долгожданный переезд в Москву состоялся, но мечты и надежды, которые мы лелеяли в своих головах, оказались не такими красочными в реальной жизни. Не станем вам сейчас рассказывать о наших наполеоновских планах на тот момент, ведь, как говорят, хочешь рассмешить бога – расскажи

ему о своих планах. Наверное, многие провинциалы, вспоминая свои первые шаги в Москве, нас поймут и даже улыбнутся. С другой стороны, преодоление препятствий только дисциплинирует и стимулирует мозг к новым придумкам и изворотам.

К счастью, опыт работы у нас уже имелся, и мы сразу же принялись за дело. Хочется вспомнить цитату, возможно не совсем подходящую по контексту и немного переделанную, но хорошо передающую смысл наших устремлений: мы учились трудное делать привычным, привычное – легким и легкое – прибыльным. Вообще, эта модель подходит практически под любое дело, конечно, если у вас голова растет из правильного места и вы ищете возможности для личностного роста и увеличения своего капитала. Или просто хотите заработать на кусок хлеба (пусть иногда и оригинальным способом), как это было с нами – двумя друзьями, прошедшими вместе огонь, воду и золотые трубы.

Один из важных моментов – креативность подхода. «Пессимист видит проблему в каждой задаче, оптимист – задачу в каждой проблеме». Но ни в коем случае не подумайте, что первоисточником всех описанных далее деяний была исключительно жажда наживы за счет других. В процессе рождается некий спортивный интерес, охватывает азарт. Между нами даже существовала игра на самую оригинальную придумку.

Конечно, если бы в нашем любимом государстве существовало такое же негласное правило, как, скажем, в Соединенных Штатах Америки, где чаевые в размере 10% от стоимости заказа являются практически оскорблением, а 20—25% – это норма при понравившемся обслуживании, то до нижеупомянутых схем, возможно, дело бы и не дошло.

Мы вкратце расскажем вам, как это происходит за рубежом. Там практически все без исключения: ребенок, только поступивший в школу, подросток, уплетающий картошку фри и не признающий ничего, кроме гамбургеров и бургеров, сладкая молодая парочка, ежедневно навещающая уютное кафе, многодетная семья, ужинающая каждый вечер в ресторане, или пенсионеры, коротающие свои вечера за бокалом вина или чашкой чая, – оставляют официантам, поварам, барменам, менеджерам и даже гардеробщикам чаевые просто потому, что так заведено. Такая культура и так сложилось. Не доволен? Все равно оставляешь на чай, но только меньший процент. Везде: в кафе, дорогих ресторанах, барах и клубах, и даже в ресторанах быстрого обслуживания! В Европе такой щедрости не наблюдается, но чаевые все равно остаются непременной частью посещения заведений общественного питания. Да даже у братьев киргизов и казахов 10%, а то и 15% по умолчанию включаются за обслуживание в конечный счет.

В России ситуация несколько иная. Времена, когда люди позволяли себе не экономить на походах в ресторан, уже прошли, и при сокращении расходов первое, что приходит в голову, – исключить все возможные проявления благотворительности, коими и являются чаевые. Ведь официантам и барменам платят зарплату, с чего это еще и я буду им оставлять! Правда, посетители редко когда задумываются и вообще вряд ли знают о том, что работодатель в ресторане думает с точностью до наоборот. Зачем платить персоналу высокую зарплату, когда у них есть чаевые?! Вот и выходит, что здесь недодали и

там не отблагодарили. А потом все задаются вопросом: почему официанты такие злые? Да потому, что вынуждены придумывать, как увеличить свой доход с помощью хитростей.

Все вышесказанное касалось их защиты, но будет и нападение. Конечно, чаевые в России есть, и нередко весьма щедрые, причем настолько, что вряд ли когда встретишь подобное в других странах! По своему опыту можем сказать: иногда оставляли так много, что хоть завтра поезжай в аэропорт и покупай билет на ближайший рейс в теплые страны. Правда, такое случается крайне редко. Но вот такая штука: есть такое слово – МАЛО. Сюда можно добавить еще одно слово на букву «м» – менталитет. Никому не нужно вновь напоминать о кровавых исторических событиях, политических реформах и отсутствии стабильности в стране. Сегодня у тебя есть все и ты король жизни, а завтра ты все потерял и тебя никто не знает. Поэтому, если в данный момент ты не возьмешь от жизни все, потом этого может уже не быть. В общем, брать то, что плохо лежит, иными словами, «скоммуниздить», у нас любят и умеют.

Возвращаясь к теме махинаций, нужно сказать следующее: цель этой книги не умножение числа официантов, которые будут следовать плохому примеру, а, наоборот, предупреждение и вооружение знаниями юных стартаперов и уже действующих менеджеров, директоров и управленцев предприятий общественного питания. Мы отнюдь не претендуем на авторство всех идей и способов заработков, напротив, большинство из них – это давно известные, отработанные годами схемы. Хотя дочитавшие книгу до конца непременно откроют для себя еще несколько авторских способов того или иного уровня сложности.

Возможно, сейчас некоторые из вас покривят душой и заведут речь о циничности, алчности и недобросовестности. Безусловно, это так. Так уж вышло, что мы с вами живем в далеко не идеальном мире, где обогащение одних людей за счет других (причем не всегда законными способами!) – не редкость. С обманом и мошенничеством можно столкнуться на каждом шагу, и чем крупнее город или бизнес, тем, к сожалению, чаще это встречается.

Если задаться целью сосчитать, сколько читателей этой книги не были ни разу обмануты, то, скорее всего, их количество не превысит и 1%, если, конечно, среди них нет младенцев и людей, живущих на необитаемом острове. Да, это проблема, решение которой зависит от анализа ее корней. Вот в этих самых корнях мы с вами и постараемся разобраться. **Предупрежден – значит обезопасен.**



МЯГКИЕ ЧЕКИ

Если вы не знаете значение этого термина и под каким соусом его употреблять, просто запомните: это ОСНОВА ВСЕГО. Под ВСЕМ мы понимаем весь спектр ваших возможностей по зарабатыванию денег в рассматриваемой нами сфере. С помощью мягких чеков вы вольны выбирать, как будете это делать и насколько часто. Более того, возможны также такие опции, как с кем зарабатывать и в какое время. От вас в буквальном смысле слова будет зависеть наполнение вашего кошелька. Единственный ограничитель при этом – ваша совесть.

Итак, что же такое мягкие чеки? Все просто: это работа с бланками, тетрадками, листочками – в общем, с тем, что не имеет отношения к программным обеспечениям типа R-Keereg и др. Иначе говоря, вы общаетесь с гостем и заносите заказ в свою записную книжку. Далее в баре выписываете отдельную бумажку с номером стола, вашей фамилией и нужной продукцией. С кухней проделываете то же самое. Для гостя ведете листок с общим заказом и ценами, по нему впоследствии и рассчитываете.

Когда вы имеете дело с системой R-Keereg, вся информация автоматически заносится в компьютер и сохраняется. В дальнейшем программа все считает и фиксирует, соответственно, менеджер или директор в любой момент могут посмотреть чек, сумму и заказанные товары. В ситуации с мягкими чеками хозяин – вы и верят тому, что видят на бумаге, или же вашему слову.

Обычно такая форма обслуживания практикуется на юге нашей страны в курортных зонах. Хотя и в других регионах с ней можно столкнуться сплошь и рядом. Чем проще заведение или провинциальнее населенный пункт, в котором оно расположено, тем чаще можно встретить обслуживание с помощью мягких чеков. Порой, просматривая вакансии, мы с товарищем специально искали место попроще, но с гарантированно высокой прибылью в дальнейшем.

Заведения, пропагандирующие такой упрощенный вариант работы и бухгалтерии (выручка от обслуживания столов в конце смены наличными переходит в руки менеджера), знают, на какой риск идут и что будут атакованы предприимчивыми официантами и барменами, и поэтому редко, но все же пускают в ход проштампованные бланки, дабы официант впоследствии не смог сделать дубликат для гостей с другими цифрами. К другим цифрам и дубликатам мы еще вернемся, сейчас же заострим наше внимание на проштампованных бланках.

Разумеется, бланки, которые заведение предоставит для работы, куплены в этом же населенном пункте. Найти их не составит особого труда. Достаточно обойти ближайшие «Роспечати» и магазины с канцелярскими товарами. Когда необходимые бланки уже имеются, остается достать печать. Печать обычно находится у менеджера или бухгалтера. Любители пощекотать нервы могут улучшить момент и проштамповать свои бланки. Так у вас в распоряжении будет энное число листков, неподвластное контролю менеджера (количество выданных бланков всегда учитывается). Есть и другой, более безопасный и простой способ. Имея образец, вы без труда сможете создать необходимое изображение

с помощью любой программы – конструктора печатей или же заказать дубликат для личного пользования.

Ну что ж, все необходимое для работы у нас есть. Впрочем, перечислим еще несколько пунктов, которые помогут лучше отладить работу. Первый совет: в какое бы место вы ни пришли, первым делом ищите единомышленников! Не важно, будут это повара, официанты, бармены или даже менеджеры. Вместе вы сможете сделать намного больше! Забегая вперед, скажу, что от выбора партнеров будут самым главным образом зависеть ваш заработок и безопасность. Грамотные управляющие, видя, что коллектив излишне дружен, начинают беспокоиться и нередко идут на его обновление. По своему опыту можем сказать, что это крайне правильно.

ное решение. Причиной многих бед и воровства становятся доверительные отношения в коллективе, когда сотрудники могут прикрывать друг друга, работая в парах или даже в тройках (кухня – бар – зал).

Конечно, не стоит набрасываться на малознакомых барменов с предложением о сотрудничестве! Вас просто отправят куда подальше. Заходите издалека. Общайтесь с людьми, которые, на ваш взгляд, могли бы работать по черной кассе. Непринужденно рассказывайте случаи из практики на предыдущем месте работы, как зарабатывали там другие. После таких историй нужный сотрудник уже сам задумается, а после непродолжительных размышлений, вполне вероятно, предложит вам поработать в паре. Бармены более свободны в этом плане, а вот поварам без официантов никуда! Да и бармен не всегда имеет контактную стойку. В общем, от дружбы с официантами выигрывают все.

На своем веку мы встречали самых разнообразных любителей леваков. Это были и молчаливые тихушники, и опытные, в годах официанты, и болтуны (с которыми нужно всегда быть начеку), и даже официанты, работающие по блату. Для менеджера прием нового сотрудника – это всегда большой риск. С одной стороны, хочется взять кого-то опытного. Поднять уровень обслуживания персонала и заведения. Опытные официанты всегда могут остаться за старшего и, поучая, следить за коллегами. С другой стороны, можно нарваться на сотрудника с большим арсеналом хитростей. Других он, может, учить и не будет, но выручка заведения может серьезно пострадать. Не раз мы становились свидетелями того, как официантов с опытом работы от двух лет в коллектив уже не принимали – боялись. Есть уже свои старшие, проверенные и честные официанты, на них все и держится. Берут юных, неопытных птенцов, а старшие сего заведения уже лепят из них себе подобных. Что ж, на наш взгляд, весьма оправданный подход.

Вернемся к поиску компаньонов. Отбор производите сами, но самое главное правило – осторожность. Пока вы в коллективе новенький, вас быстро сольют злые языки. Правильнее будет немного выждать. А вот когда зарекомендуете себя как человек и личность, даже если не на того нападете, вам могут простить это, ведь есть уже человеческий контакт, не только рабочий.

Еще одной важнейшей деталью и плюсом в работе с мягкими чеками является формирование заказа. В ситуациях, когда гость не определился с будущим заказом и прислушивается к советам, вы можете

направить ситуацию в нужное вам русло, советуя ту или иную продукцию, ведь никто лучше вас не знает, на чем и как можно заработать. Ну а если пока не знаете, мы вам поможем.

И еще кое-что: абсолютно все нижеописанные деяния не являются неизменными железобетонными правилами. В каждом конкретном случае необходимо изучать гостей и их лояльность заново! То, что можно проверить с одними, нельзя с другими, и наоборот.

После доставки заказа незаметно изучайте реакцию гостей. Если все проходит под дружные разговоры и распитие горячительных – это одна ситуация. Если гость задал вам вопрос: «Сколько здесь граммов?» или отметил: «А в прошлый раз при заказе 300 граммов в графине было больше водки» – уже совсем другая. Одним словом, будьте гибкими и аккуратными.

И еще один совет. В ситуации, когда вы заведомо хитрите и не правы, не стоит биться лбом об стену и доказывать свою правоту. Оно вам надо? Лучше лишний раз скажите, что сейчас все уточните, и, уточнив, извинитесь за возможную ошибку на кухне или в баре. В этой ситуации у вас есть один жирный плюс: общаетесь с гостем именно вы, а значит, имеете возможность валить всю вину и просчеты на бар или кухню. Вы гостю – друг и помощник. В тех случаях, когда ответственность лежит на вас, извиняетесь вы. Ведь все имеют право ошибиться. Признали ошибку (повторю: ОШИБКУ!) и пересчитали. Оправдания могут быть разные: косяк повара или бармена, невнимательность или просто забыли. Доказать умышленное

хищение здесь невозможно. Поэтому даже в самых безвыходных ситуациях сделали глупое либо милое лицо и сослались на незнание или ошибку – вашу или ваших коллег.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.