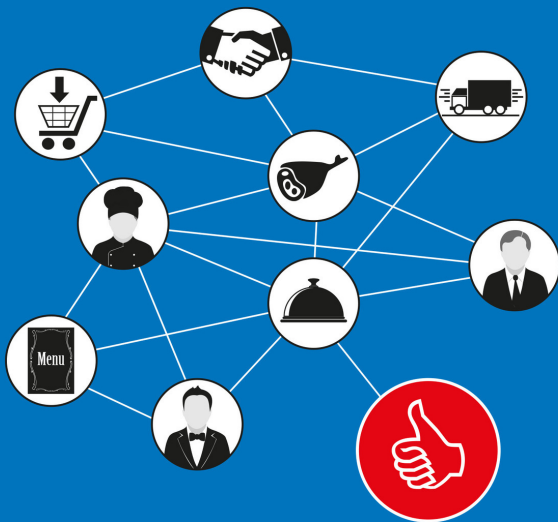


Виолетта ГВОЗДОВСКАЯ

# УПРАВЛЕНИЕ РЕСТОРАНОМ, который любит гостей



Ресторанные  
новости



# **Виолетта Анатольевна Гвоздовская**

## **Управление рестораном, который любит гостей**

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=36067551](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=36067551)*

*Управление рестораном, который любит гостей: Ресторанные  
ведомости; Москва; 2015  
ISBN 978-5-98176-111-9*

### **Аннотация**

Первая часть книги, которую вы держите в руках, посвящена организации труда персонала ресторана. В ней подробно описано, как выстроить систему производственного учета, проводить эффективную инвентаризацию, закупать и хранить товар, организовать работу каждой из зон ресторана, научить своих сотрудников правильно вести себя с гостями, создать сильную команду и многое другое. Основная мысль данной работы заключается в том, что сердце любого заведения – его руководитель, который должен иметь большой опыт, огромный запас знаний в различных сферах деятельности, а также четко представлять себе, куда он ведет свою компанию. Автор хорошо разбирается в том, о чем пишет: предложенные правила и схемы подкреплены примерами из реальной практики, таблицами и графиками.

# Содержание

Введение	7
Глава 1	15
1.1. Техники организации работы ресторана.	15
1.2. Правила управления сменой в зале.	29
Конец ознакомительного фрагмента.	33

**Виолетта Анатольевна  
Гвоздовская  
Управление рестораном,  
который любит гостей**

© ООО «Информационная группа «Ресторанные ведомости», 2015

© Гвоздовская Виолетта Анатольевна, 2015

**\* \* \***



Тема эффективного управления рестораном актуальна сегодня как никогда. Как построить успешный ресторан, собрать вокруг себя надежную и результативную команду, со-

здать неповторимую атмосферу, благодаря которой гости будут приходить к вам снова и снова? Ежедневно управляющему предприятием общественного питания приходится решать большое количество самых разнообразных задач, и во многом успех заведения зависит от того, насколько правильно он сможет организовать все бизнес-процессы.

Книга опытного ресторанный эксперта Виолетты Гвоздовской посвящена именно этой теме – управлению рестораном. Она поможет разобраться, как устроен этот сложный мир, по каким правилам он работает, как настроить процессы управления залом, производством, поставить надежный учет, как руководить персоналом. Структурный подход, технологии и правила, которыми делится автор, помогут руководителям в реальной повседневной работе.

В книге уделено внимание вопросам автоматизации учета, что, на мой взгляд, важно, ведь современная профессиональная система управления, такая как R-Keeper, позволяет надежно контролировать ресурсы, эффективно оптимизировать бизнес-процессы и увеличивать прибыль.

*Григорий Гуревич,*

*основатель и президент компании UCS,*

*соавтор систем автоматизации R-Keeper, StoreHouse и др.*

# Введение

## Основные правила и понятия. О книгах

*В делах людей бывает миг прилива;  
Он мчит их к счастью, если не упущен,  
А иначе все плавание их жизни  
Проходит среди мелей и невзгод.  
Так мы теперь – на гребне у волны  
И плыть должны с услужливым потоком  
Иль счастье упустить.*

**В. Шекспир. «Юлий Цезарь»**  
(пер. И.Б. Мандельштама)

Нет неуспешных ресторанов – есть управляющие, убедившие себя в том, что ничего сделать нельзя. Нет неудачников – есть те, кто делает из своих неудач культ. Мы придумываем себе ограничения, когда сталкиваемся со сложной задачей, и, вместо того чтобы решать ее, начинаем паниковать и искать оправдания на случай, если с ней нам не справиться. По сути, каждый руководитель работает не над задачами, а над самим собой. Нет проблем – есть задачи, требующие решения.

Для меня зонами влияния руководителя прежде всего являются процессы, технологии, системы, созданные им пра-

вила. Грош цена, по моему мнению, руководителю, не понимающему, какую систему бизнеса он строит, к какому идеалу ведет всю компанию. И, конечно, не представляет ценности работа такого лидера, если без него система не работает сама, как отлаженный механизм.

В ресторанном бизнесе достаточно процессов, которые следует организовать внутри ресторана и обеспечивать их эффективное взаимодействие друг с другом. Если жить по наитию, не будет успеха, не получится создать свою так называемую success-story; собственно, не будет даже никакой более или менее автономно существующей и дающей достойный результат в достаточно длительном периоде модели.

Другими словами, процессы должны быть. И здесь можно было бы поставить точку, но нужно обязательно добавить: процессы не просто должны быть, они должны быть действенными, полезными.

Результативность – тема отчасти философская и уж точно сугубо индивидуальная. Казалось бы, понятно, что эффективен бизнес тогда, когда он дает максимальную выгоду своим владельцам. Но в этом случае мы попадаем в категорию еще большей неконкретики – что значит выгода и как понять, когда она максимальная; более того – именно для этого бизнеса и в данный момент.

Кто-то скажет: эффективный бизнес – это когда он работает лучше, чем у других: прибыль выше, гостей больше. Другими словами, речь идет о конкуренции. Возникает но-



вый вопрос: а кто сказал, что конкуренты хорошо работают и показывают достойный результат? Может оказаться, что в этом варианте вы сравниваете себя со слабым оппонентом.

Найдите свой ответ на вопрос, что для вас является эффективным бизнесом. Да, это могут быть финансовые результаты, размеры роста вашей капитализации, спонтанная узнаваемость вашего бренда среди гостей. Ответ очень важен.

Мне знакомы ситуации, когда команда проделывала большую работу, а по факту оказывалось, что владельцу нужно совсем другое, и в результате все были разочарованы друг в друге.

*Я всегда считал, что за все свои удачи и поражения человек отвечает сам.*

*Рей КРОК, основатель корпорации McDonald's*

Еще один важный момент. Бойтесь псевдовыгод. Иногда я встречаю команды, все внимание и усилия которых сосредоточены на деньгах и только на деньгах. И какой они получают результат? В таких случаях за хорошие прибыли отвечает их же гость. И результат у них соответствующий. Мыслей о гостях в головах таких руководителей нет и не будет, там только деньги и экономика.

Другой момент заключается в том, что именно под понятием «максимальная выгода» формируются системы и процессы, которые должны быть в любом бизнесе, а в ресторанном тем более. В этом случае они будут эффективны для

отдельно взятой команды и собственников. Другими словами, если вы считаете, что основная задача – максимально довольный гость из вашей целевой аудитории, вы настраиваете все процессы на то, чтобы так оно и было. Например, для начала четко объясните всем сотрудникам вашей компании, кто такой целевой гость для вашего ресторана, какие у него предпочтения и модели поведения.

Конечно, чтобы системы и технологии работали, они должны быть понятными, ясными, четкими, рабочими и запоминающимися. Здесь уместен афоризм, который известен многим, но используется на практике единицами, – все гениальное просто.

Еще один важный момент: работа процессов без людей невозможна. Ни один процесс или технологию не запустить без человека. Мы, руководители, управляем не только процессами, но и людьми.

Человек – это сложная система; ее действиями руководит накопленный опыт, полученный от семьи, культуры социума, образования... Мы не всегда понимаем себя и свои поступки, а другой человек и вовсе для нас неведом. Получается, что если процессы и технологии – это то, что мы можем создавать с нуля сами, то люди представляют собой неведомый мир. Мир Другого Человека. Он важен для руководителя и непостижим. Мы постоянно находимся в зоне конфликта между потребностью управлять Другим Человеком и незнанием о нем ничего определенного. По сути, мы можем

положиться только на свои догадки. Поэтому в результате получается так называемый эффект смещения. А это значит: чем сильнее развита у руководителя эмпатия, тем лучше он будет формировать команды и тем большего результата будет достигать с их помощью.

Как часто собственники очаровываются ярким резюме топ-менеджера, перечисленными в нем громкими названиями компаний и высокими постами и не обращают внимания на то, насколько человек умеет слышать других людей, чувствовать их и вообще может размышлять о другом человеке более или менее глубоко.

Бизнес-процессы работы ресторана, экономика и ее эффективность, люди – кажется, это зоны ответственности управленцев. Но это не совсем так. Мой опыт подсказывает, что есть еще одна сфера, требующая нашего пристального внимания. Это мы сами. Непосредственно внутреннее состояние руководителя, его чувства, мысли, решения, поступки. Проводите ли вы самоанализ, понимаете ли вы причину и следствие ваших решений – вот о чем речь.

Об этих четырех сферах деятельности руководителя – процессы, экономика, люди и он сам – пойдет речь в моей книге, посвященной управлению рестораном. Она состоит из двух частей. Сейчас вы держите в руках первую. В ней мы поговорим только о ресторане, о том, как устроен его организм и как работают системы. Это описание базовых правил, фундамента ведения ресторанного бизнеса. В первой части

книги я делюсь с вами информацией и личным опытом по части техник организации работы ресторана и управления сменой в зале. Рассказываю о том, что такое система «Довольный гость». Представляю основные правила постановки сервиса для гостя, даю методики для верной оценки конкурентоспособности сервиса. Отдельная глава этой книги посвящена процессам на производстве. Я описываю подход к управлению кухней, представляю отношение к шеф-повару как к менеджеру кухни. Обозначаю главные задачи – кто и что должен делать для того, чтобы производство работало как слаженный механизм. Вы найдете здесь методики обращения с продуктом для получения на выходе нужного вам блюда. Несколько будет уделено внимание санитарии и системе HACCP.

Поскольку руководитель ресторана управляет не только процессами, но и людьми, еще одна глава будет посвящена этой теме. Вы узнаете, как составлять штатное расписание, отталкиваясь от производительности труда сотрудников. В книге описаны некоторые особо актуальные и эффективные системы набора людей, а также приемы, благодаря которым не будет отбоя от желающих работать у вас. Важнейшая система – это адаптация новичков: как часто мы упускаем ребят в начале их трудового пути. В этой части рассказано, как обучать стажера и как сохранить его в компании. Нет ничего нужнее передачи знаний в ресторане. Здесь я описываю, как создать систему обучения, аттестации, тестирования, повы-

шения профессионального уровня сотрудников.

*Многими нашими решениями руководят инстинкты.*

*Говард ШУЛЬЦ, основатель Starbucks*

Ни для кого не секрет, что производственный учет – фундамент всего учета ресторана. В данной части книги представлен комплексный взгляд на эту сферу. Постановка систем производственного учета, складоведения. Предложены основные правила списания, проведения проработок. Я расскажу, как использовать технико-технологические карты, коэффициенты отходов, рецептуры, чтобы они всегда были актуальными. Вы узнаете, что такое станционные карты, зачем и где их стоит использовать. Вы ознакомитесь с правилами инвентаризации товарно-материальных ценностей ресторана, системами работы со сличительными ведомостями и управлением основными экономическими показателями – выручкой и себестоимостью, а также с некоторыми предложениями по части экономического анализа. Мы разберемся, как понять, все ли в порядке с производственным учетом, обнаружить ошибки и сделать выводы, правильно поставить производственный учет в ресторане.

Эта состоящая из двух частей книга предложит вам правильное решение множества задач, с которыми каждый день сталкиваются управляющие ресторанов. Все описанное здесь – реальные технологии, работающие и дающие результат. Осталось только прочесть и внедрить.

Однажды после очередного тренинга ко мне подошел человек и сказал: «Спасибо. Вы запустили ежей мне в мозг — я полон вопросами к себе, своему бизнесу. И у меня масса энергии, чтобы найти на них ответы. Спасибо за ежей». Начав писать эту книгу, я всеми силами старалась не преподнести вам на блюдечке однозначные ответы, четкие, безоговорочные правила. Такое желание было бы абсурдно. Миры ваших ресторанов и команд уникальны. Только вы, как руководитель, можете решить, как в какой ситуации поступить и какую применить технологию. Я же хочу «запустить ежей» вам в мозг. Готовы? Тогда вперед.

# Глава 1

## Front. Управление залом

### 1.1. Техники организации работы ресторана.

#### Принципы управления рестораном

Управление рестораном – сложный процесс, который требует от нас, руководителей, не просто опыта, а большого объема знаний в разных сферах. Это позволит действительно качественно им управлять, ежедневно решать множество задач, развивать и улучшать свой бизнес.

Рассмотрим ресторан как понятие с разных сторон. Прежде всего мы видим некое пространство. С него и начнем.

**FRONT. Фронт.** Так обычно называют ту часть ресторана, к которой относятся входная группа, зал, гостевые туалеты и бар, а также производство, находящееся в видимой гостю зоне.

Посмотрите, какое звучное название – фронт. Можно подумать, что речь пойдет о боевых действиях, когда рядом противник и нужно сражаться. Нет, это скорее передовая –

первый план, главный и самый важный. Здесь все решается: либо ты выиграл (все-таки) сражение, либо проиграл. Парадокс заключается в том, что это сражение рестораторы ведут не с гостями, а сами с собой. Хотя иногда кажется, что именно с гостями ресторан ведет неравный, заведомо проигранный бой, когда отказывает гостю, не обращает на него внимания и тому подобное.

Фронт говорит с гостем. Он смотрит на него окнами, светящимися мягким или ярким светом. При входе обнимает теплом и улыбками сотрудников. Ресторан благоухает, бывает душным, громким или тихим, веселым или спокойным, ярким или приглушенным. И все это про фронт – про освещение, вентиляцию, музыку, шумы, поведение сотрудников.

На фронте происходит главное чудо – формируются эмоции у гостя. Либо в меня влюбятся и возникнет любовь, которая перерастет в серьезное чувство, либо я не смогу произвести никакого впечатления, возможно, даже вызову раздражение, ненависть, и со мной не захотят встречаться больше никогда.

Видите, как неожиданно я заговорила о ресторане – как о человеке. Нет, это не игра моего воображения и не авторский ход. Я не специально очеловечиваю ресторан. Я в это верю. Он живой. Он дышит, смеется, общается, у него есть свой цвет глаз, вес и, конечно, имя. Встречаясь с человеком, вы решаете, стоит ли продолжить общение или нет, так же и с рестораном. Между вами что-то происходит, какая-то хи-



мия, и вы привязываетесь, начинаете ходить туда чаще и чаще, становитесь его приверженцем, прощаете ошибки, даже не замечаете их, хвалите его перед друзьями, считаете своим другом...

**Понятие «свой – чужой»** в отношении ресторанов применяется так же, как и в отношениях людей. Это моменты совпадения. Если у меня с человеком, как сейчас говорят, схожая энергетика, то, скорее всего, мы будем друзьями или уж точно хорошими приятелями. Такая же химия происходит между рестораном и гостем. Но никакого отношения к метафизике этот процесс не имеет.

Речь идет исключительно о простом маркетинговом понятии – совпадении по **Ключевым Характеристикам Бренда**, то есть о том, что описывает ресторан как личность, фиксирует его целостность, определяет черты его психики, содержание его ментала, конкретизирует духовные ценности бренда и социальные позиции. Речь идет о целостности вашего бренда и его внешних проявлениях.

Например, если мы попробуем описать семейный итальянский ресторан «Любимый Рим» как личность, мы скажем: шумный, веселый, радостный, открытый, яркий. Описывая некий демократичный ресторан для студентов, мы отметим его простоту, молодость, современность.

*Мы реорганизуем компанию изнутри, возвращаясь к истокам и делая все возможное для наших гостей. Но не обязательно то, что способствует увеличению*

*объема продаж.*

*Говард ШУЛЬЦ, основатель Starbucks*

В чем мы можем понять, увидеть, почувствовать эти проявления? В оформлении ресторана, дизайне мебели, архитектуре пространства. В манере общения сотрудников с гостями, в том, какой они используют язык, энергетику. В рекламе заведения, в общении в социальных сетях, в интернете, в средствах масс-медиа, во взаимодействии с гостем в ресторане. В том, какую еду мы предлагаем, – это один из наиболее ярких параметров оценки взаимодействия бренда с гостем. А также в том, как мы проявляем себя в сфере B2B, какое мнение формируем о бренде, о компании в бизнес-среде.

Итак, чтобы вам, как руководителю ресторана, быть эффективным управленцем в зале, важно четко понимать ключевые характеристики своего бренда – так каждым своим действием вы будете укреплять его, а не разрушать.

Осуществляя любое действие внутри фронта ресторана, важно помнить о том, что вы выражаете не себя лично, а ваш ресторан.

Помните об этом и действуйте всегда исходя из этого. Только в этом случае гость будет воспринимать ваш ресторан как целостную личность, вы будете понятны ему в той области мышления, где принимаются решения из разряда «мое – не мое место». Именно этот подход помогает легко и быстро найти приверженцев бренда, благодаря которым существует ресторан. Ведь в основном мы зависим не от появления но-

вых гостей, а от постоянства старых.

Основная задача ресторатора – сделать так, чтобы гость хотел вернуться. Нам важна высокая повторяемость покупки.

**Итак, первая методика в отношении крепкого фронта:**

1) Знай свою целевую аудиторию. Кто твой гость? Какие у него предпочтения и модели потребительского поведения?

2) Понимай ключевые характеристики своего бренда. Знай, в чем конкретно они выражаются в ресторане.

3) Следи за тем, чтобы ресторан всегда проявлял себя как целостная личность.

Я обещала рассказать о своем опыте. Мне часто встречаются компании, где персонал ресторанов не может ответить на вопросы о ключевых характеристиках бренда, о том, кто их гость и какие у него предпочтения. Коллеги, это серьезная зона неэффективности в работе. Сотрудникам зала значительно проще удовлетворять потребности гостя, если вы объясните им все «на пальцах»:

«Ребята, наш ресторан (допустим) веселый шутник, любящий новшества, он современен, демократичен и скорее космополит. Мы ждем, что к нам придут похожие на него гости, например, те, что считают себя хипстерами. Они, вероятно, захотят (такие гипотезы было бы здорово подтвердить исследованиями), чтобы мы тоже были модными, удивляли

их новинками, шутили с ними, легко могли бы поговорить о путешествиях. От вас они ждут простого, демократичного общения».

Как вы думаете, понятнее станет сотрудникам, как следует вести себя в зале в таком ресторане? Как общаться, что говорить? Кем быть для гостя? Очевидно, что они не ограничатся заученными фразами и эмоциями, у них появится поле для творчества в процессе обслуживания, а оно так необходимо.

Что бывает, когда ресторатор не занимается идентификацией своего бренда, не знает своей целевой аудитории, не интересуется моделями поведения гостей, их потребительскими предпочтениями? Ответ очевиден: все действия ресторана в отношении гостя кажутся хаотичными, непонятными, размытыми либо безликими («как у всех»). В результате гость не выделяет ваш ресторан и приходит к вам лишь по функциональному принципу мотивации. Может даже оказаться, что он испытывает некоторое напряжение при мысли о вашем ресторане либо при упоминании о нем, поскольку вы сбили его с толку разными сигналами.

Итак, у вас есть выбор: уделять внимание своему бренду либо совсем не касаться этого процесса. В первом случае есть шанс, что вы станете асом в части управления потребительским поведением вашей целевой аудитории, что, скорее всего, приведет к росту повторяемости покупок – гости будут возвращаться к вам снова и снова. Во втором случае через какое-то время вас ждет гостевой отток.

Ресторан как пространство — это, конечно, не только **FRONT**, но и **BACK**. Это производство, зоны хранения, помещения для сотрудников, офис, обратный выход. Как часто бывает, что неправильно оборудованная кухня, некомфортные комнаты отдыха персонала, неудобная или вообще отсутствующая душевая, проблемный офис, отсутствие места для питания негативно влияют на наших внутренних гостей. О ком это я? О сотрудниках, конечно.

*Персонал — это наш внутренний гость.*

Мой опыт подсказывает, что если компания не просто декларирует людей как ценность, а подтверждает это действиями, то в этих ресторанах прекрасный климат в коллективе, высокая лояльность сотрудников. На рынке труда люди будут знать об этой компании как о замечательном месте для работы и стремиться туда попасть. Текучесть кадров в таких ресторанах минимальная, носящая органический характер.

Как часто приходится слышать: «От меня уходят сотрудники». Вопрос: а что конкретно вы делаете, чтобы ваш внутренний гость (сотрудник) был доволен? Это набор действий, а не слова о том, что нужно общаться с каждым сотрудником и спрашивать, как у него дела. Есть ли у вас вешалка в душе и полочка для банных принадлежностей? И вообще есть ли душ? А место для питания персонала? В каком оно состоянии: можно ли там передохнуть, вытянуть ноги после напряженного рабочего дня? Есть ли у вас уют и гладильная доска, в каком они состоянии? Какова температура на кухне,

в горячем цеху в летний период?

Что нужно делать, чтобы работа в отношении внутреннего бренда велась в правильном направлении? **Вот еще одна методика:**

1) Как компания набирает сотрудников. Все сотрудники должны быть адептами бренда. Они должны полностью соответствовать ключевым характеристикам бренда и разделять их. Команды в ресторанах должны быть максимально однородными (схожими). Каждый поступок каждого сотрудника должен нести в себе содержание ключевых характеристик бренда (КХБ).

2) Как и чему компания обучает сотрудников. Все системы обучения составлены в соответствии с ключевыми характеристиками бренда. Руководители компании должны уметь развивать и укреплять в сотрудниках необходимую спонтанность.

3) Как компания управляет сотрудниками. Должны применяться только те системы управления, которые соответствуют КХБ. Важен однородный стиль управления со стороны руководства на любом уровне. Набирайте сотрудников-адептов и общайтесь с ними, как общаетесь со своими гостями.

4) Как компания общается и взаимодействует со своими сотрудниками. Как подается обратная связь, как движется информация, как проводится совместное свободное время.

Также ресторатору при управлении рестораном важно

помнить следующие **ключевые моменты**:

- Созвучие внутреннего и внешнего брендов дает возможность сформировать сильный единый бренд и эффективно продвинуть компанию вовне.
- Все то, что вы предлагаете гостям, должны разделять все сотрудники компании. Невозможно верить в эффективность принципов и правил и активное их выполнение, если они навязаны. Только разделенные ценности становятся частью процесса. Для этого нужно вовлекать сотрудников в процесс разработки правил.
- Ценности должны не декларироваться, а осуществляться, так как они познаются через поступки.
- Не стоит осуществлять маркетинговую активность, если она не подкреплена изнутри здоровым операционным состоянием компании.

**Детали и мелочи.** Точечный подход. Это также одна из важнейших техник управления ресторанами. Иногда говорят: *«Дьявол кроется в мелочах»*.

Это как раз о том, что я хочу здесь сказать. Если вы, руководя рестораном, легко проходите мимо не очень чистого пола или чего-то не до конца отремонтированного, то вряд ли в итоге в вашем ресторане будет порядок. Ведь от подхода руководства к работе зависит судьба ресторана. Этот бизнес не для поверхностных личностей, а для перфекционистов и зануд, для тех, кто не отстанет от техника, пока тот не

возьмет вместо обычной синей изоляционной ленты ту, что «подходит по цвету к стенам». Он для тех, кто любит подолгу, часто и много рассказывать сотрудникам одно и то же, только разными словами, чтобы ребята наконец-то запомнили и стали делать все так, как нужно; для тех, кто обращает внимание на мелочи, детали, нюансы и не боится сделать из мухи слона.

*Мой опыт говорит, что в ресторанах все мухи – слоны в прямом и переносном смысле.*

Еще одна идея для организации работы ресторана: **составьте список функций и звеньев под них**. Необходимо четко понять, какими процессами наполнен ваш ресторан. Прочитав эту книгу до конца (обе части), составьте список всего функционала вашего ресторана как бизнес-процесса. После этого нужно закрепить ответственность звеньев (сотрудников) за каждую функцию. Ни одна из зон не должна остаться без ответственного за нее лица. Важный момент: каждый сотрудник должен понять, что именно он назначен ответственным за эту тему, а также что конкретно вы от него хотите, поручая ему этот процесс. Сам руководитель должен ясно понимать, чего он ждет от работы этого человека, за что тот отвечает.

Иногда я встречаю компании, где нет полного понимания, кто и что конкретно должен делать, ответственность либо не зафиксирована, либо перетекает с одного сотрудника на другого. Порядка в таких королевствах нет.



Чтобы успешно управлять рестораном, **руководителю важно быть личностью с целостным, богатым внутренним миром, профессионалом**, а именно:

- Ясно представлять свой идеальный ресторан. Иногда я встречаю руководителей, которые плохо понимают, чего они хотят достичь и как все должно быть устроено. Они чем-то недовольны, но конкретно выразить свои мысли не могут ни себе, ни людям. Начните с себя. Решите для себя, как должен работать ваш ресторан. Возможно, эта книга вам поможет.
- Толковый руководитель должен хорошо разбираться в экономических процессах работы ресторана.
- Знающий управленец обладает видением ресторатора. Он умеет видеть ситуацию широко и целиком, понимает, в чем его заведение не дотягивает до идеала.
- Ресторатор умеет делать выводы из увиденного и принимать решения. Что конкретно нужно сделать, чтобы исправить ситуацию и избежать ее повторения.
- Также он внедряет, реализовывает свои решения. Ему не составляет труда работать в системе многозадачности, держать одновременно под контролем разные процессы и проекты. Его возбуждают нагрузка, сложности, большое количество планов.
- Толковый управленец может собирать команду единомышленников, профессионалов, умеет воодушевлять людей на результат. Он знает вкус успеха.

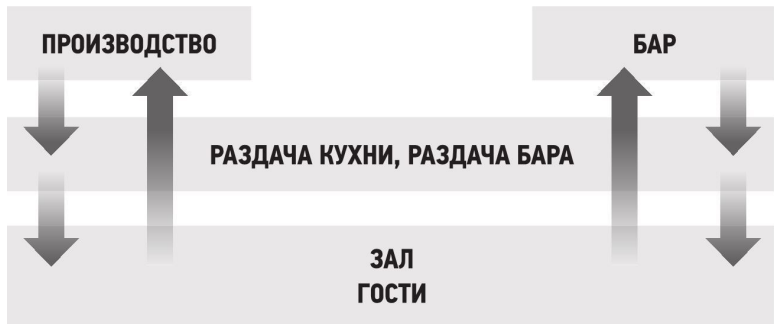
*В основе вовлеченности скрыты намерения и цель.*  
**Брайан СОЛИС. «Макротренды в бизнесе»**

Не стойте на месте, развивайтесь. Вы, как руководитель, должны быть хорошо подкованы в психологии личности, в социальной психологии, в экономике и финансах, в маркетинге. Правила санитарии и гигиены должны быть изучены вами досконально. Понятия эргономики, административный и уголовный кодексы должны быть вам совершенно ясны. Одной из ваших сильных сторон должна быть логика.

Вы управляете работой ресторана. А это предполагает постоянное движение в обе стороны (рис. 1).

*Как кровь в теле человека находится в постоянном циркулировании, так и в ресторане содержание постоянно обогащает процесс жизнедеятельности и либо оздоравливает систему, либо приближает смерть.*

Содержанием со стороны ресторана являются еда, эмоции, общее впечатление, коммуникация, комфорт. Есть оно и со стороны гостя: он «голосует» деньгами, своим возвращением, может высказаться напрямую или оставить информацию в социальных сетях.



*Рис. 1*

Очевидными **признаками успешного ресторана являются:**

1) Четкие границы бренда – понятные команде и гостям характеристики. Это дает возможность без труда сделать выбор: «мое – не мое», «нравится – не нравится». Соответственно, гость будет приходить чаще, сотрудник будет с удовольствием идти на работу. А особо лояльные к бренду гости будут приходить еще чаще и простят ошибки.

2) Адекватная трансляция сигналов о бренде – о том, какой я снаружи и внутри, для гостей и сотрудников; внутренняя среда (сотрудники компании) высоколояльна к бренду, текучесть кадров низкая или вообще отсутствует, работа в данной компании желанна для соискателей. И конечно же, команда сотрудников должна представлять собой гомогенную среду, те люди должны иметь схожие ценности, тип поведения, увлечения, манеру общения, моральные принципы.

3) Успешные компании строят связь с сотрудниками по эмоциональным параметрам (привязывают не деньгами, а желанием быть причастными к общему делу), поскольку давно очевидно, что эмоциональная связь сильнее и эффективнее функциональной.

Есть компании, которые любят «заигрывать» с посетителями (чаще это проявляется в кризисные периоды). Помните, что, если человек пришел к вам в ресторан, это может быть вовсе не ваш гость. Вы работаете на свою целевую аудиторию. В этой последовательности и есть залог успеха.

## 1.2. Правила управления сменой в зале.

### Эффективное открытие и закрытие ресторана

Если в предыдущей подглаве я постаралась максимально передать идеи и философию работы заведения, значение личности руководителя, описать схему создания сильных ресторанов и команд, то здесь речь пойдет о нюансах.

Важнейший процесс, по моему мнению, в работе ресторана – это **управление сменой**. В течение дня к нам приходит гость, именно в этот период – в смену – происходит все самое важное.

Как часто нам, руководителям, кажется, что все и так очевидно. Мы не задаемся вопросом, что конкретно должны делать менеджер и другие сотрудники в смену. Какие у кого зоны ответственности и правила взаимодействия с другими сотрудниками? На что конкретно нужно обращать внимание?

В итоге получается, что через какое-то время менеджер превращается в высокооплачиваемого хостес или, еще хуже, в исправного кассира, а в зале все происходит само собой, произвольно. Это неэффективно, и предприятие в итоге очень страдает.

Любая работа в смену начинается с открытия ресторана.

Насколько качественно открыт объект и насколько он готов к работе, настолько будет успешна смена и доволен гость.

**Во время открытия ресторана у менеджера есть следующие ключевые функции:**

1) *организация процесса открытия*: максимально эффективное использование утренних, открывающих сотрудников и быстрая и качественная подготовка заведения к открытию. Менеджер должен дать указания относительно того, кто и что будет делать и какие при этом следует использовать материалы и инвентарь. Он должен убедиться в том, что ребята его поняли и готовы выполнить задачи. Здесь важно понимать, как лучше делить ресторан на зоны при подготовке к открытию, а также сколько человек могут справиться с подготовкой каждой зоны и что им для этого может понадобиться;

2) *наблюдение за процессом подготовки к открытию*: раздав указания и инвентарь, менеджер не должен удалиться в сторону. Он должен проследить за тем, чтобы все исполнялось правильно и в срок, чтобы каждый сотрудник выполнял свою работу хорошо, и при необходимости корректировать процесс. Нельзя отключаться полностью, иначе перед самым открытием может оказаться, что кто-то из персонала не справился или не успел;

3) *контроль результатов открытия*: менеджер должен все проверить и убедиться, что ресторан полностью готов к

открытию.

Как подсказывает мой опыт, обычно проседает одно или сразу несколько направлений деятельности. Например, менеджер может не заниматься организацией процесса открытия, считая, что сотрудники уже сами давно знают. Либо, например, менеджер не наблюдает за подготовкой и уже перед самым открытием сталкивается с недоделками.

*Чаще всего причиной большинства неудач ресторана в течение смены становится некачественное открытие.*

Основная цель открытия – подготовиться к эффективной работе в смену. Другими словами, мы не приводим ресторан в порядок после предыдущей смены с утра – мы готовим его к наступающему дню. Нужно заготовить, сложить, упаковать, разобрать и так далее все, что может способствовать комфортной работе в смену. Начните с этих действий, поскольку во время смены у вас будут совсем другие задачи.

Для открытия ресторана (и закрытия) полезно использовать чек-листы. Иногда мне говорят: зачем разводить бюрократию. Основываясь на опыте, я убедилась: если руководитель не обозначит правила в своем ресторане, их обозначат подчиненные, спонтанно, часто не продумав и с учетом своих пожеланий, а не потребностей заведения, учитывая личные компетенции, которые обычно ниже, чем у руководителя. В итоге все идет вкривь и вкось, теряется эффективность.

Такой вариант никому не подходит, поэтому поговорим об этой технологии.

Вот несколько правил, которые полезно учитывать при разработке и внедрении не только чек-листов, но и любого рода инструкций: • Разрабатывайте чек-лист совместно с сотрудниками ресторана, не единолично. Соберите всех и вместе сделайте эту работу. Важно, чтобы команда самостоятельно полностью готовила документы, правила, инструкции, причем с удовольствием. Включайтесь только тогда, когда материалы готовы и их нужно обсудить и согласовать.

- Пусть первое время команда работает строго по чек-листу. «Обкатайте» не только документ, но и саму технологию. Отметьте спорные места, где могут возникнуть сложности, – возможно, понадобится что-то детализировать или изменить. Те сотрудники, которые ранее работали по-другому, с помощью чек-листов запомнят, как теперь следует действовать.



# 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.