

Организация ресторанного бизнеса

Щербак Н. А.
доцент кафедры ТиТ

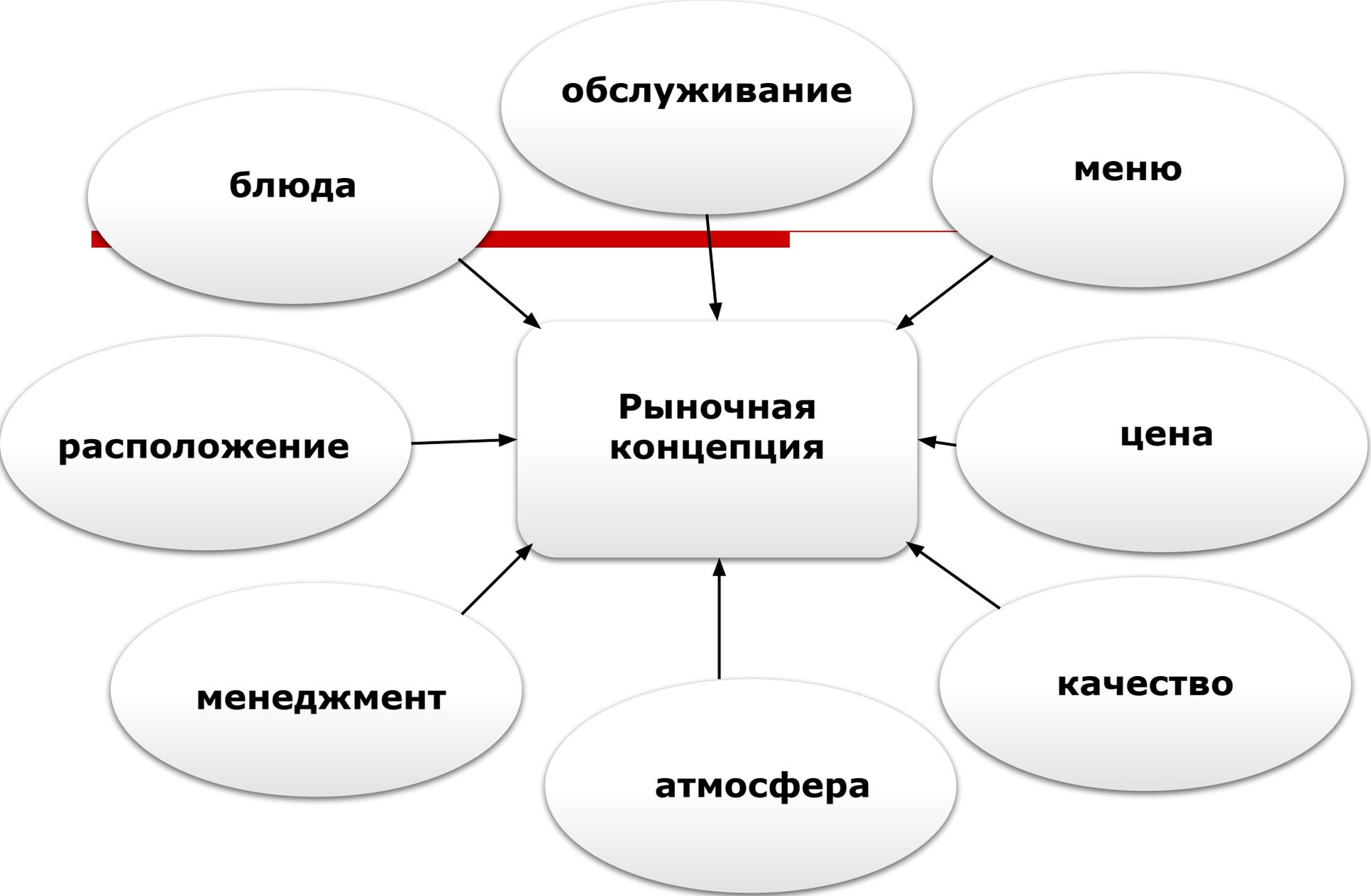
План лекции

- 1. Общая характеристика ресторанного бизнеса.**
 - 2. Система**
 - 3. Особенности управления ресторана**
 - 4. Документы системы**
-

Вопрос.1

Ресторан (от Ресторанный бизнес - фр. restaurer, восстановить, крепить) - заведение, которое продает готовую еду, и напитки по заказу для употребления в пищу на месте.

предпринимательская деятельность за счет собственных или заемных средств на свой риск и под свою ответственность, в области ресторанного дела.



Главные критерии

демография - сколько людей проживает, или приезжает в данной местности

средний уровень доходов такого населения;

является ли данная местность районом развивающимся, или, находится в упадке, влияющем на ее инфраструктурное обеспечение

удобство и доступность с точки зрения транспортного соединения и возможности парковки;

броскость - легко ли увидеть и отличить ресторан среди других подобных учреждений;

привлекательность - насколько гостеприимным будет казаться учреждение для прохожих и проезжающих;

В Великобритании, например, как и относительно отелей, выделяют 5 уровней.

Вместо звезд используют знак: **«скрещенные нож и вилка»**. По установленным требованиям оцениваются комфорт, удобство, кухня, обслуживание и атмосфера. Скромно оформленный ресторан с любезным персоналом может рассчитывать на одно отличие, а ресторан международного класса, который выполняет множество требований, получит 5 отличий. Рестораны, как и отели, проверяются анонимно.

За включение в каталог или справочник-путеводитель плата с владельцев не берется. Важна только оценка инспектора.

Вопрос 2

Люди, открывающие собственные рестораны, почти все без исключения оптимистичны, самостоятельны, готовы рисковать, невероятно трудолюбивы, креативны и активны.

Проблема в большинстве случаев состоит в том, что они в основном сосредоточены на управлении **только рестораном, и совершенно забыли об управлении бизнесом.**

- Это можно понять, ведь владелец ресторана полностью загружен рутинной ежедневной работой.
 - В этой ситуации он теряет из виду стратегические аспекты маркетинга, финансов и многих других важных действий, которые в конечном итоге определяют будущий успех бизнеса.
-

Рэй Крок –основатель ресторанов «МакДональдс» создал империю более 30 тыс. ресторанов в мире.

«МакДональдс» стал моделью и прототипом, который мог быть воспроизведен снова и снова в маленьких и больших городах по всей стране.

1. Сначала работайте «на» бизнес

Когда Рэй Крок получил свои права владельца на торговую марку «МакДональдс» в середине 50-х годов прошлого столетия, он не начал свою работу «в ресторане».

Он начал работать «в бизнесе»

Вместо того чтобы спокойно управлять своим первым рестораном, он начал анализировать каждое производственное действие в общей структуре процессов ресторана, начиная с закупок, заготовки, приготовления, уборки и т. д. Не меняя сущности концепции, он внес некоторые усовершенствования и продолжил развивать разносторонний набор стандартов и процедур.

После того как Крок закончил первый этап своего проекта – полный **набор инструкций для работы ресторана «МакДональдс»**, он продвинулся к следующей фазе своего плана. Теперь он уже был способен предоставить другим людям франшизы – систематизированный и доказанный способ управления рестораном «МакДональдс»,

2. Система – вот решение

Крок понимал, что для реализации своего видения компании с сотнями, а то и тысячами точек продаж гамбургеров, каждый ресторан «МакДональдс» должен управляться одинаково.

От каждого нового лица, получившего от его фирмы право представлять самостоятельно его компанию, Рэй **требовал изучать в школе корпорации «МакДональдс» «систему» или способ ведения бизнеса.**

На момент окончания обучения каждое лицо, получавшее франшизу, точно знало, как управлять рестораном «МакДональдс». Оно обязано было управлять своим рестораном «точно в соответствии», потому как «это работало». Если лицо, получившее франшизу, отклонялось от строгих стандартов, оно рисковало потерять свою франшизу.

Крок верил, **что «система» – это ключ к созданию успешного бизнеса.**

Другая причина иметь «систему» – это то, что **«система» является единственным способом получить экстраординарные результаты от рядовых граждан.**

Вопрос 3. Особенности управления рестораном

- У каждого ресторана есть три основных направления которые должны хорошо функционировать для достижения желаемого результата работы.
-

□ Направление действий.

Набор действий, которые необходимы для приготовления и подачи ваших продуктов вашим клиентам. Это включает все то, что каждый день происходит у вас на кухне, в зале и баре.

□ Направление финансов.

Бухгалтерский учет, управление наличностью, ценовой контроль, расчет издержек и т.д.

□ Направление маркетинга.

Это направление выходит за рамки самого слова «ресторан», это то, как он представляется публике. Маркетинг включает PR, рекламирование, причастность к сообществам, проектирование правильного образа.

ДВА ВАРИАНТА РУКОВОДСТВА

1 вариант

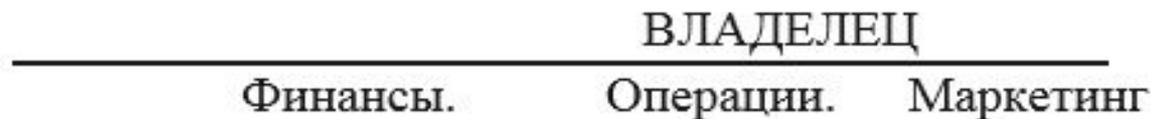


Рис. 1 Владелец ресторана в выгодном положении

2 вариант

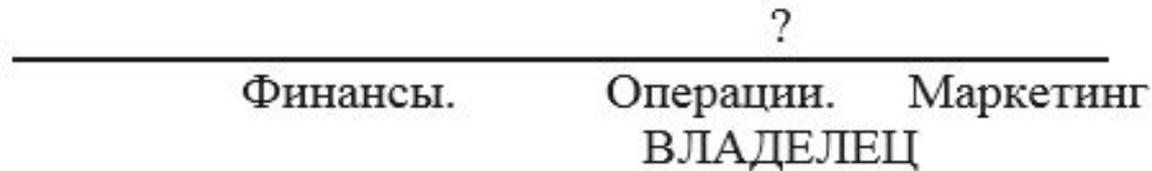


Рис. 2 Владелец ресторана выполняет функции наемного работника

□ Линия, отделяет владельца от этих трех направлений, то есть от ежедневной рутины, выполнение этих трех функций входит в обязанности наемных работников. Это очень выгодное положение не только для владельца, но и для бизнеса.

□ **В данном случае владелец может и должен сосредоточить свое внимание на таких же важных стратегических функциях:**

- планирование будущего меню,**
 - запуск кейтеринговой программы,**
 - развитие новой маркетинговой стратегии,**
 - создание бизнес-проекта для роста бизнеса.**
-

- **Система управления:**
- **Помогает преодолеть нерентабельную фазу** сразу после открытия ресторана. Создание системы документации значительно сокращает дезорганизацию и хаос во время открытия нового ресторана.
- **Увеличивает шансы в привлечении высококлассных работников.** ~~Нужен систематизированный подход к найму, собеседованию и отбору работников и обеспечение их должностными обязанностями, обучающими руководствами и т. д.~~
- **Указывает направление деятельности сотрудников:** дает инструкции по качественному выполнению их функций и информацию о желаемых результатах.
- **Способствует постоянству:** делает возможным повторение одних и тех же действий работников, что создает впечатление постоянства для гостей. А постоянство – ключ к созданию хорошей репутации заведения.
- **Дает владельцу больше шансов получить капитал на расширение бизнеса и способствует открытию новых точек.**
- **Представьте, что владелец одного ресторана решил построить еще один такой же, не имея «системы».** В результате возникнут неурядицы в новом ресторане в связи с открытием, и проблемы в давно функционирующем заведении из-за отсутствия должного внимания и управления директора.
- **Позволяет функционировать ресторану без постоянного присутствия владельца.**
- ~~Увеличивает стоимость ресторана в случае продажи.~~

Это руководство называют «внутренней документацией»

- меню и управление производством;
 - управление залом;
 - управление баром;
 - администрирование работы сотрудников;
 - закупки и инвентарь;
 - обучение персонала;
 - гигиена и санитария;
 - безопасность труда;
 - маркетинг и реклама;
 - управление финансами;
 - контроль оборудования;
 - контроль средств обслуживания.
-

Пример

- Чтобы достичь хороших результатов, для каждого из этих направлений должны быть разработаны бланки, контрольные листы, детальные инструкции.
 - Например, «Меню и управление производством»
 - должно содержать инструкции и документацию по разработке и ценообразованию рецептур, по составлению меню, безопасности продуктов, заготовке, обороту продуктов, хранению продуктов, обязательным действиям при открытии и закрытии кухни, ежедневные производственные задачи и т.д.
-

Если постоянство является приоритетом и глубоким убеждением ресторатора, то начала разработки системы осуществляют с пунктов:

- меню и управление производством;
 - управление залом;
-

Создание системы следует начинать

- **с оповещения персонала и привлечь его к созданию этой системы.** Это следует делать с создания детальные рабочие инструкции, которые в дальнейшем сделают работу легче, сократят возможные ошибки, сэкономят время – это поможет ресторану функционировать более организованно.
 - Владелец может попросить персонал даже составить пробные инструкции.
-

Работа руководства означает сбор и объединение большого количества информации.

- Например, папка «Администрирование работы сотрудников»
 - будет содержать следующие файлы:
 - должностные инструкции;
 - заявление работника;
 - собеседование;
 - отбор и наем;
 - обучение;
 - расписание;
 - дисциплина;
 - отчетность;
 - график выходных и отпусков;
 - система скидок для работников.
-

обсуждение

- После составления каждого пункта документации, владельцу следует просмотреть и обсудить с менеджерами и внести необходимые изменения.
 - Далее необходимо сопоставить то что подготовлено, с тем что имеется в действительности. Далее вносят изменения в руководство, до тех пор, пока владелец не получить приемлемые результаты работы каждого сотрудника.
-

Вопрос 4. Документы

□ **Пакет документов состоит из папок**

1. Организация:

- устав;
- история компании;
- структура организации.

2. Меню и управление производством:

- разработка меню;
 - разработка рецептур;
 - технологические карты и фото блюд;
 - составление меню;
 - оборот продуктов;
 - ценообразование;
 - процесс открытия и закрытия кухни;
 - уборка и поломки;
 - инвентаризация.
-

3. Зал:

- обслуживание клиента;
 - терминология и методы приготовления;
 - сокращения и описания блюд в меню;
 - основная информация по продукции бара;
 - основная информация по винам;
 - процедура открытия и закрытия;
 - план посадки;
 - действия при поступлении жалоб;
 - сервировка;
 - заказ на кухню и в бар;
 - предоставление счета;
 - прием оплаты, процесс расчета;
 - подарочные сертификаты;
 - скидки;
 - акции.
-

4. Управление баром:

- Категории напитков;
 - Информация по вину;
 - Рецепты коктейлей и напитков;
 - Названия и сокращения;
 - Обслуживание клиента;
 - Убытки и напитки-комплименты;
 - Подготовка украшений;
 - Политика по продаже алкоголя;
 - посуда;
 - прием заказа и его выполнение;
 - предоставление счета;
 - процесс расчета;
 - процедура открытия и закрытия;
 - уборка бара.
-

5.Администрирование работы сотрудников:

- Должностные инструкции;
 - собеседование;
 - отбор и наем;
 - заявление работника;
 - обучение;
 - графики;
 - отчетность по выполненной работе;
 - дисциплина;
 - график отпусков и выходных;
 - правила и порядки;
 - увольнение.
-

6.Закупки и инвентарь:

- спецификации продукции;
- сертифицированные поставщики;
- процедуры заказа;
- процедуры приема;
- процедура инвентаризации.

7. Обучение персонала:

- расписание тренингов по должностям;
- обучающие руководства по должностям;
- проверка в работе;
- контрольные листы по тренингам.

8. Гигиена и санитария:

- зал;
- кухня;
- комнаты отдыха;
- предотвращение отравлений;
- первая медицинская помощь;
- пожарная безопасность;
- вывоз мусора.

9. Маркетинг и реклама:

- реклама;
- промо-акции;
- база данных клиентов;
- связи с общественностью;
- нововведения.

10. Управление финансами:

- оборот и учет наличных средств;
 - еженедельная отчетность;
 - заработная плата;
 - бухгалтерский учет;
 - расходы;
 - система скидок;
 - страхование.
-

- ❑ **11. Управление оборудованием:**
 - ❑ установка и перестановка оборудования;
 - ❑ заказ нового оборудования;
 - ❑ заявка на обновление оборудования;
 - ❑ расписание по уборке оборудования;
 - ❑ поломки и ремонт;
 - ❑ сертифицированные фирмы по ремонту.
 - ❑
 - ❑
-