

# 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**
-

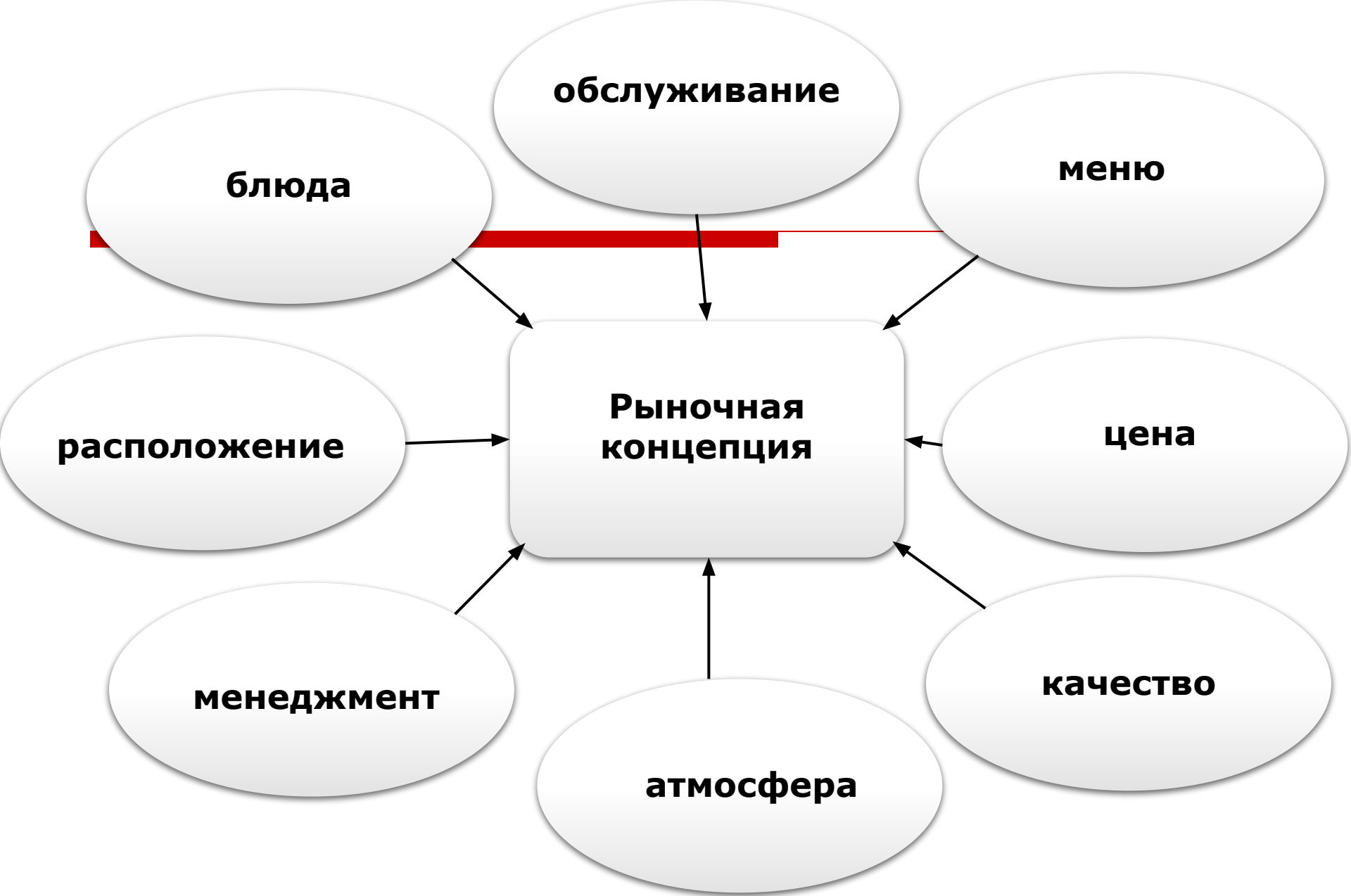
# Вопрос.1

---

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.**

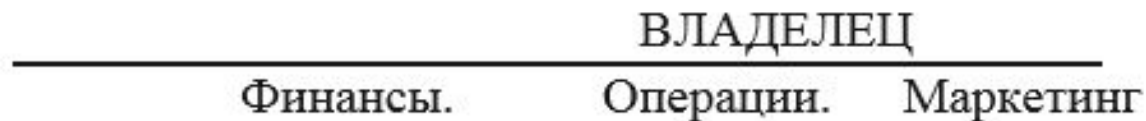
Это направление выходит за рамки самого слова «ресторан», это то, как он представляется публике. Маркетинг включает PR, рекламирование, причастность к сообществам, проектирование правильного образа.

---

# ДВА ВАРИАНТА РУКОВОДСТВА

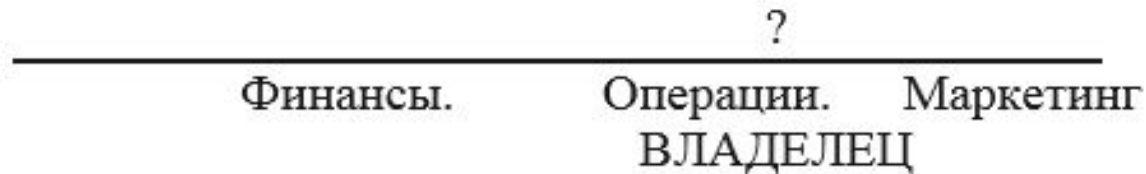
---

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.
  - 
  -
-