

Маркетинг ресторанных услуг

Концепция ресторана

Общественное питание

Организация производства

Функция менеджмента

1. Техника,
2. Технологии приготовления пищи,
3. Меню
4. Организационная структура – численность, состав кадров, квалификация (шеф-повар, кухонные работники)

Организация потребления

Функция маркетинга

1. Сервисные функции – Администратор, метрдотель, официанты
2. Маркетинговые исследования – изучение потребностей клиентов, определение конкурентной позиции ресторана на рынке
3. Дизайн как элемент атмосферы
4. Анимация как доп. услуга и фактор привлекательности предприятия

«Управлять рестораном» или «управлять бизнесом в ресторанном деле»

- Любой ресторатор в большинстве случаев обладают такими навыками и умениями как – оптимизм, самостоятельность в принятии решений, готовность рисковать, невероятное трудолюбие, креативность, активная жизненная позиция. Кроме того, они «и директора, и повара, и посудомойки».
- Почему же порой они сталкиваются с преградами по превращению ресторана в серьезный бизнес...??

Как создать бизнес, когда ресторан работает прибыльно, без необходимости проявлять пристальное внимание деталям?

- Когда владелец ресторана полностью загружен рутинными ежедневными действиями, он может потерять из виду стратегические аспекты маркетинга, финансов, и др. важных действий, определяющих успех ресторана.

Проблемы:

1. Знание как управлять рестораном и полное погружение в процесс владельца неспособен оторваться от ежедневных действий по управлению рестораном, упуская из виду другие аспекты.

Два урока от Рэя Крока создателя империи Мак Дональдса, обслуживающую 40 миллионы клиентов в день в более чем 30 000 ресторанах мира

- 1.Работайте на «бизнес»
- - создал полный набор инструкций для работы ресторана
МакДональдс – основа для франшизы (систематизированный и
доказанный способ управления рестораном);
- - он понимал что продает не бургергеры и жареный картофель, а его
основной продукт – бизнес, который выигрывал у конкурентных
предложений.
- - он усовершенствовал бизнеса, упростив и подетально разложив
принципы и методы управления, используя в штате ресторана
профессионально подготовленных подростков.

Два урока от Рэя Крока создателя империи Мак Дональдса, обслуживающую 40 миллионы клиентов в день в более чем 30 000 ресторанах мира

- 2. «Система-вот решение».
- Каждый ресторан должен управляться одинаково. Поэтому каждый управляющий ресторана МакДональдс изучал в Школе МакДональдс способ ведения бизнеса. Управлять рестораном согласно франшизе следует «точно в соответствии как это работает». Система – ключ к успешному бизнесу.
- - Система – единственный способ получить экстраординарные результаты от обычных людей.
- - Постоянство и предсказуемость того что вы можете получить в МакДональдс.
- - С системой ресторан становится ценным сам по себе, так как может представлять постоянные результаты «с» или «без» вовлечения в процесс владельца.
- - Если надо создать еще 500 своих точек – как везде поспеть владельцу? – хороший бизнес работает без ежедневного вовлечения владельца в процесс за счет выстроенной системы

Управление рестораном

Три области, которые должны функционировать хорошо для достижения результата:

- 1. Область действий, включает все те функции которые необходимы для приготовления и подачи продуктов клиентам. Действия, происходящие на кухне, в зале, в баре.
- 2. Область финансов. Бухучет, движение наличности, ценовой контроль, расчет издержек.
- 3. Область маркетинга. Это то, что пределами предприятия – PR? Реклама, участие в ассоциациях, продвижение бренда.

«Владелец» выведенный из ежедневной рутины бизнеса

ВЛАДЕЛЕЦ

ФИНАНСЫ

ОПЕРАЦИИ

МАРКЕТИНГ

«Владелец» вовлеченный в ежедневную рутину бизнеса

?

ФИНАНСЫ

ОПЕРАЦИИ

МАРКЕТИНГ

«ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ВЛАДЕЛЕЦ»

Функции владельца ресторана

- Отделив владельца от трех вышеназванных областей, он может сосредоточиться на решении стратегических задач:
 - - планирование будущего меню,
 - - запуск кейтеринговой программы,
 - - развитие маркетинговой стратегии по обслуживанию разных сегментов потребителей, ценовой политике и т.п.
 - - поиск новых точек роста и создание бизнес-плана.

- Разработка системы ведения бизнеса – единственный способ переместить владельца в положение «над линией».
- В ресторанном бизнесе система – ряд прописанных рабочих процессов, обычно называемых «руководство к действию» по каждой из трех областей.

Разработка собственной системы управления ресторанным бизнесом

Преимущества системы:

- 1. Контрольные листы, различные формы документации сокращают хаос и дезорганизацию.
- 2. Помогает сохранить высококлассных работников. Хорошие кадры хотят работать на компанию с хорошей внутренней организацией. Найм, собеседование, отбор, четкие должностные обязанности, программы обучения.
- 3. Указывает направление деятельности сотрудников: дает инструкции по качественному выполнению их функций и информацию о желаемых результатах.
- 4. Способствует постоянству: делает возможным повторение одних и тех же действий работников, а это ключ к хорошей репутации ресторана и возвращению гостей.
- 5. Дает больше шансов для повторения бизнеса, создание новых точек.
- 6. Позволяет ресторану работать без ежедневного присутствия владельца.
- 7. Увеличивает стоимость ресторана в случае продажи. Владелец – меняется система управления бизнесом остается неизменной систематизированной.

Руководство по функционированию - «внутренняя документация»

Пункты данного руководства:

- 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.

Руководство по функционированию - «внутренняя документация»

- Для достижения хороших результатов для каждой из этих областей 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.

С каких областей начать создавать систему документирования всех функций ресторана для слаженной и организованной работы?

- Во-первых выделить области, которые имеют прямое влияние на впечатление гостя.
- Одной из таких составляющих является постоянство КАЧЕСТВА.
- Персонал как фактор обеспечения качества. Выделить пункты, которые гарантируют ресторатору, что персонал подносит одно и тоже блюдо на одном и том же уровне обслуживания.
- К таким пунктам относят: «Меню и управление производством»
- «Управление залом»

Вовлечение персонала в процесс создания инструкций

- - Объяснить персоналу необходимость посмотреть на каждое производимое им действия для создания детальных инструкций.
- - Инструкции в дальнейшем позволят избежать ошибок, сделают работу легче, сокращая возможные ошибки, и экономя время.
- - Идеи и предложения персонала приветствуются для создания должностных инструкций.

Организация разработки системы

Разработка руководства означает собирание и соединение вместе большого количества информации.

Типовое Содержание Разделов: «Организация»

1. Устав.
2. История компании.
3. Структура организации.

Типовое Содержание Разделов:

Раздел «Меню и управление производством»

- 1. Разработка меню.
- 2. Разработка рецептур.
- 3. Ценообразование.
- 4. Технологические карты и фото блюд.
- 5. Составление меню.
- 6. Процесс открытия и закрытия кухни.
- 7. Поломки и уборка.
- 8. Инвентаризация.
- 9.оборот продуктов.

Типовое Содержание Разделов:

- Раздел «Зал»
- 1. Обслуживание клиента.
- 2. Сокращения и описания блюд в меню.
- 3. Терминология и методы приготовления.
- 4. Основная информация по продукции бара.
- 5. Основная информация по винам.
- 6. Процедура открытия.
- 7. Процедура закрытия.
- 8. План посадки.
- 9. Действия при поступлении жалоб.
- 10. Сервировка.
- 11. Заказ на кухню и в бар.
- 12. Предоставление счета.
- 13. Прием оплаты, процесс расчета.
- 14. Скидки.
- 15. акции.

Типовое Содержание Разделов:

- Раздел «Управление баром»
- 1. Категории напитков.
- 2. Названия и сокращения.
- 3. Информация по вину.
- 4. Обслуживание клиента.
- 5. Политика по продаже алкоголя.
- 6. Посуда.
- 7. Убытки и напитки-комплименты.
- 8. Подготовка украшений.
- 9. Прием заказа и его выполнение.
- 10. Предоставление счета.
- 11. Процесс расчета.
- 12. Процедура открытия.
- 13. Процедура закрытия.
- 14. Уборка бара.

Типовое Содержание Разделов:

«Администрирование работы сотрудников»

- 1. Должностные инструкции.
- 2. Набор персонала.
- 3. Заявление работника.
- 4. Собеседование.
- 5. Отбор и найм.
- 6. Обучение.
- 7. Расписание.
- 8. Дисциплина.
- 9. Отчетность.
- 10. График выходных и отпусков.
- 11. Система скидок для работников.

Типовое Содержание Разделов:

- Раздел «Закупки и инвентарь»
 1. Спецификации продукции.
 2. Сертифицированные поставщики.
 3. Процедуры заказа.
 4. Процедуры приема.
 5. Процедура инвентаризации.

Типовое Содержание Разделов:

- Раздел «Обучение персонала»
 - 1. Расписание тренингов по должностям.
 - 2. Обучение руководства.
 - 3. Проверка в работе.
 - 4. Контрольные листы по тренингам.

Типовое Содержание Разделов:

- Раздел «Гигиена и санитария»
- 1. Предотвращение отравлений.
- 2. Зал.
- 3. Кухня.
- 4. Комнаты отдыха.
- 5. Вывоз мусора.
- 6. Пожарная безопасность.
- 7. Первая медицинская помощь.

Типовое Содержание Разделов:

- Раздел «Управление финансами»
- 1. Оборот и учет наличных средств.
- 2. Система скидок.
- 3. Еженедельная отчетность.
- 4. Заработная плата.
- 5. Бухгалтерский учет.
- 6. Расходы.
- 7. Страхование.

Типовое Содержание Разделов:

- Раздел «Управление оборудованием»
 - 1. Расписание по уборке оборудования.
 - 2. Поломки и ремонт.
 - 3. Сертифицированные фирмы по ремонту.
 - 4. Перестановка оборудования.
 - 5. Заказ нового оборудования.
 - 6. Заявка на обновление оборудования.

Типовое Содержание Разделов:

- Раздел «Маркетинг и реклама»
 - 1. Реклама
 - 2. PR-акции.
 - 3. База данных клиентов.
 - 4. Инновации.

По материалам www.restaurantowner.com