

image not found or type unknown



Организация контроля качества в ресторане — то, от чего напрямую зависят доход заведения и качество обслуживания и блюд. Здесь важен постоянный контроль, только так вы добьетесь результата. Проверки желательно делать ежедневно.

Сложность управления качеством обслуживания заключается в том. Что потребителю гораздо труднее оценить качество услуги так, как это не осязаемое действие по сравнению с качеством товара в материальной форме, для которого существует множество осязаемых «доказательств» и показателей качества. У не осязаемых услуг перечень подобных «доказательств» нередко сводиться к оценке поведения контактного персонала, оказывающего услугу, и материальной среды, в которой осуществляется производство и потребление услуги. Качеством услуги можно управлять только при понимании того, как происходит его оценка потребителем, и какие факторы вовлечены в оценочный процесс.

Управляя качеством обслуживания в ресторане, главная задача - удовлетворить потребности клиента и оправдать его ожидания.

### **Контроль выполнения стандартов с помощью листов наблюдения**

Разберем один из важнейших менеджерских инструментов контроля за обслуживанием гостей — КЛН (контрольный лист наблюдения).

КЛН заполняет директор, менеджер и/или су-шеф, находящийся в этот день на смене: на официантов, барменов, поваров по исполнению их обязанностей. В течение месяца каждый сотрудник должен быть оценен не менее четырех раз.

При составлении графика работы сотрудников менеджер расписывает и график заполнения КЛН. В нем указываются ФИО менеджера и сотрудника. После проведения КЛН в конце смены менеджер заносит результаты КЛН в реестр КЛН. В конце недели менеджер, исходя из заполненного реестра, составляет график заполнения КЛН на сотрудников, на которых не заполнены КЛН.

Для барменов и поваров планируется график проведения КЛН на месяц.

Время наблюдения за работой повара и бармена составляет 25 минут — КЛН заполняется в динамике. После заполнения КЛН директор, менеджер и/или су-шеф должен получить подпись сотрудника.

В случае необходимости (если есть пункты с оценкой «0»), по факту заполнения или в конце рабочего дня необходимо провести с сотрудником беседу на предмет несоответствия стандартам работы. В беседе нужно опираться на стандарты обслуживания или должностные обязанности. При проведении беседы директор, менеджер и/или су-шеф в первую очередь должен отметить успехи сотрудника, похвалить за хорошо выполненную работу и только потом дать ему рекомендации по улучшению качества работы.

После заполнения КЛН хранится в папке КЛН в отдельном файле каждого сотрудника в течение трех месяцев. Это необходимо для проведения аналитической работы руководителем и осуществления Оценки Работы Сотрудника (ОРС).

### **Гигиена и санитария общественного питания**

Контроль качества в ресторане включает проверку выполнения санитарных требований к помещению, посуде, работникам, инвентарю и т. д. Пройти медицинский осмотр и получить санитарную книжку перед трудоустройством должны все сотрудники: администраторы, повара, кондитеры, официанты, заведующие производством, работники кухни и складов, посудомойщики, уборщики.

### **Санитарные требования к личной гигиене персонала:**

- Верхнюю одежду и личные вещи оставлять в гардеробной;
- Короткие ногти;
- Минимум украшений;
- Работать в специальной форме и обуви;
- Перед началом работы мыть руки с мылом, подбирать волосы;
- Перед посещением туалета снимать униформу.

Оборудование, инвентарь, посуда и тара должна быть из безвредных материалов и проходить санитарную обработку в соответствии с нормами. Обязательна **маркировка посуды** и разделочных досок: рыба, мясо, овощи.

Чистую посуду и инвентарь следует держать в специальных шкафах, размещенных на расстоянии не менее 0,5 метра от пола, а столовые приборы — хранить в зале, в специально отведенном месте.

При появлении грызунов, тараканов обязательно закрыть заведение на время проведения дератизации или дезинсекции, после чего провести генеральную уборку всего ресторана, чтобы подготовиться к повторному открытию.

### **Контроль качества готовой продукции**

Технолог в ресторане — один из самых важных сотрудников, именно он проверяет нормы выхода блюд, контролирует соблюдение санитарных норм, составляет технологические карты новых блюд и организует производство.

Помимо этого, он обычно оформляет необходимую документацию и инструктирует поваров. Шеф-повар проводит бракераж готовой продукции. Если заведение небольшое, то обязанности технолога берет на себя шеф-повар.

В процессе проверки качества готовое блюдо оценивается по:

- внешним характеристикам;
- консистенции;
- запаху;
- вкусу;
- цвету.

Нормы расхода сырья и выхода полуфабрикатов заложены в **технико-технологических картах**, отраслевых стандартах, технических условиях, технологических инструкциях и другой нормативно-технологической документации. Технологические карты составляются **на каждое блюдо отдельно**. Их подписывают руководитель, шеф-повар (технолог) и бухгалтер.

Температура готовых первых блюд при подаче гостю — 75 градусов, второе подается при 65 градусах. Холодные блюда, напитки — от 7 до 15 градусов.

Салаты имеют срок хранения не более 72 часов, суши — от 6 часов до 2 суток, жареное и тушеное мясо — 36 часов. Продавать на второй день нельзя отварные макароны, пюре, омлет, салаты, паштеты, соусы, блинчики.

Нереализованную продукцию с истекшим сроком годности списывают и утилизируют.

## **Контроль работы официантов с терминалами, кассовые расчеты**

Без специальных программ не получится организовать контроль над работой персонала, продажи не поднимутся, а издержки будут постоянно расти. Все процессы, которые происходят в заведении, нужно отслеживать. Важно соединить в одном софте деятельность кухни, зала, склада и кассы, а также учесть возможность проводить там бухгалтерию. Установка ПО сделает проще жизнь работникам и руководству.

### **Зал**

Цель персонала здесь – принять заказ и внести его в базу. Для этого есть терминал на стойке бара, но при наличии достаточного бюджета владельцы бизнеса могут выдать карманные компьютеры или планшеты. Это выгодное решение, так как минимизируется процент ошибок, а скорость передачи данных возрастет.

Все, что официант внес в карточку и сохранил, уходит на кухню или в бар в зависимости от содержания заказа. Автоматизированная система управления рестораном ускоряет процесс, исключает ошибки и человеческий фактор.

### **Кухня**

Повар и его помощники получают заказ, начинают готовить его. Заказанное либо будет светиться на специальном дисплее, либо распечатывается и размещается на видном месте. Это позволяет исключить проблему, когда официант передал весь перечень блюд, которые хочет посетитель, но одно из них забыли приготовить.

Если список будет висеть до окончания готовки, то персонал ничего не упустит. Когда поднос уже унесли, то можно убрать бумагу или задание на дисплее с помощью клавиатуры. Закрывать его должен человек, который занимался приготовлением, ведь он уверен в окончании задания.

### **Бар**

Все происходит по аналогии с кухней. Задача бармена – максимально быстро приготовить требуемое и передать официанту. Чтобы не допустить воровства и мошенничества на стойке, нужно вводить автоматизацию – система значительно уменьшит риски. Можно поставить на розлив контроллера, который не позволит наливать меньше положенного.

## **Касса**

Когда все блюда и напитки посетитель выпил, ему приносят пре-чек. Это бумага, на которой фиксируется подробный перечень заказанного с указанием объемов и суммы за каждый пункт. Его предоставляют с информационной целью – уточнить, сколько он должен заплатить. Затем клиент выбирает удобный ему способ оплаты, вносит деньги. После ему отдают фискальный чек, оформленный по всем правилам.

## **Заключение**

Качество - многосложное понятие, и его обеспечение требует объединение научных сил, от творческого потенциала до практического опыта многих специалистов. Ведь успех любого ресторана - прекрасное обслуживание и очень вкусная кухня. Суть системы управления качеством обслуживания заключается в том, что она работает только при высококачественном выполнении и строгом контроле всех ее составляющих. При частичном исполнении оно так же будет работать, но не так эффективно и не позволит создать стабильное качество обслуживания и систему его управления.

Подводя итоги, следует сказать, что ресторанный бизнес - дело далеко не простое, существует множество подводных рифов, которые нужно преодолеть по возможности с наименьшими потерями.