



Координация - процесс интеграции работы подразделений для достижения целей компании. В кафе и ресторанах, где производство продукции зачастую осуществляется параллельно на различных производственных участках или в разных цехах особенно важным является взаимодействие сотрудников производства. Необходимо постоянно информировать сотрудников о функциях подразделения в процессе работы над общей целью - производству блюд, определённого качества к определённому времени. Подразделение в состоянии приносить пользу только в том случае, если оно включено в общую работу.

В ресторанах и кафе одновременно с задачей взаимодействия сотрудников внутри подразделения, стоит задача реализации произведенных блюд посредством официантов, а значит постоянная необходимость координации производственных процессов и процессов обслуживания.

Лучшим решением этой задачи может быть закрепление в должностной инструкции менеджеров производства обязанностей по общению с сотрудниками сервисного подразделения в часы повышенного спроса продукции. Или организация рабочего участка "раздача" или экспо (англ. expo) — сокращенный вариант слова экспедитор. Экспо смены обеспечивает слаженную работу всех участков, проверяет соответствие готовых блюд стандартам ресторана (оформление блюд, вес порций, температура, время выполнения заказа и т.д.), перед тем как они отправляются в зал обслуживания. Экспо — последний пункт проверки качества готовых блюд, покидающих кухню. Этот участок часто имеет внутреннюю связь с участком предварительного приготовления (обычно микрофон и громкоговоритель), чтобы сотрудник мог вызвать пополнение во время загруженных смен. Экспо— своеобразная коммуникационная воронка. Он ограждает отдельные участки от той информации, которую им знать не нужно, например, когда официанты жалуются на невыполненные заказы. Экспо устанавливает приоритеты для всех, кто работает на линии, а также служит связующим звеном между ней и залом обслуживания.

Заказ у посетителя принимает официант, блюда готовит повар, коктейли смешивает бармен. Чтобы вся цепочка заработала, официант должен правильно внести заказ в систему, используя терминал. Система автоматически передаст информацию о заказе в соответствующее подразделение — кухню, кондитерский

цех или бар. А там чаще всего установлен специальный принтер, на котором распечатываются сервис-чеки. В каждом таком чеке содержится информация о номере стола, фамилии официанта и перечне заказанных блюд. На этапе настройки системы определяется, на какой принтер уходят определенные блюда, чтобы в кондитерскую не попадали заказы на суп, а на кухню - на эклеры.

Процесс координации может быть автоматизирован «Системой контроля кухни». Вместо обычного принтера сервис-чеков используется монитор, на котором отображаются сделанные заказы. Каждое заказанное блюдо отображается на экране в отдельном окошке. По мере поступления заказов окошки располагаются в ряд. Блюдо появляется на экране сразу же после того, как официант внес его в систему автоматизации или кассу. Если очередь окошек так велика, что все они не помещаются на экран одновременно, то более «поздние» становятся в очередь. Они появятся на экране, когда более ранние заказы будут приготовлены и убраны с экрана. Вместе с заказом появляется таймер обратного отсчета времени приготовления блюда, что помогает учитывать реальное время отдачи блюда.

Если заказ предполагает пять перемен или если еда заказана для пока не подошедшего члена компании за столом, в этом случае заказы с пометкой попадают в другую зону экрана. Повар может управлять положением и статусом блюд: например, перенести заказ из «текущих» в «отложенные», если приготовление занимает очень много времени.

Окошки на экране - руководство к действию. Когда блюдо уже приготовлено, его необходимо убрать с экрана, чтобы дать место следующим. Повар должен выбрать вид производимой операции и набрать номер блюда, после чего окошко с соответствующим номером пропадет с экрана, освободив место новым заказам. При желании на экране можно просмотреть последние убранные заказы. Использование «Системы контроля кухни» существенно увеличивает скорость обслуживания клиентов за счет сокращения времени на передачу информации между службами. Заказ, отображенный на экране, нельзя потерять, что часто случается с бумажными сервис-чеками. Пример удачного использования мониторов — «Макдоналдс», являющийся в некотором роде эталоном скоростного обслуживания и хорошо налаженной работы кухни.

Кухня – зона, требующая повышенного внимания, поэтому здесь необходимы свои инструменты, которые могли бы обеспечить безопасность и качество пищи. Су-шеф и шеф-повар контролируют стандарты хранения продуктов, приготовления блюд и напитков. С этой целью многие рестораны и бары используют чек-листы и лайн-

чеки. Шеф-повар или су-шеф проводит проверку по несколько раз в день, в основном перед открытием ресторана и перед вечерней сменой, когда ожидается наплыв гостей.

Основные направления контроля производства:

- нормы дневной заготовки продуктов;
- соблюдение принципа ротации;
- соблюдение сроков хранения;
- прием товаров у поставщиков;
- маркировка;
- соблюдение рецептуры.

Для использования показателя времени как контролирующего фактора используется:

- нанесение на контейнеры с готовыми блюдами, полуфабрикатами и т.д. маркировки с указанием времени их приготовления;
- своевременное списание готовых блюд и продуктов с истекшим сроком реализации.

Для контроля качества приготовления:

- ежедневная проверка готовности рабочего места (станции) к работе;
- проверка качества готовых блюд и заготовок и напитков;
- контроль соблюдения сотрудником рецептуры;
- наличие технологических карт, а также всего необходимого оборудования;
- проверка исправности весовой техники, а также наличие сертифицированной мерной посуды;
- проведение семинаров или обучения по непосредственному приготовлению блюд и напитков.

Основным документом для контроля качества продукции является лайн-чек.

Помимо чек-листа, то есть листа проверки чистоты и готовности оборудования кухни к работе, су-шеф или шеф-повар контролируют стандарты хранения продуктов, их сроки хранения и стандартный внешний вид. Для облегчения контроля вышеназванных стандартов, и используется лайн-чек.

Основные составляющие документа:

Наименование продукта включает в себя помимо названия, количество грамм в порции (если порционные продукты).

Хранение. Указывается срок и температура хранения продукта

Описание. Как должен выглядеть свежий продукт на рабочем месте

Замечания. 2-3 лайн-чека в течение дня. Здесь менеджером делаются пометки во время проведения.

После проведения лайн-чека на кухне, он передается повару этого рабочего места для исправления недочетов. Если обнаружены продукты, срок годности которых истек, они должны быть списаны.

Контроль процессов, происходящих на производстве производится посредством чек-листов. Это списки задач, чтобы человек что-то не забыл сделать – проверить масло во фритюре, помыть пароконвектомат. От этих операций зависит качество продукции и выполнение санитарных норм, су-шеф или шеф-повар составляют чек-листы по санитарному состоянию кухни, количеству полуфабрикатов на рабочих местах, процедуре приёма продуктов в ресторан и т.п. и с помощью этих документов фиксируют и устраняют расхождение с запланированными показателями. Результаты проверки по чек-листам и лайн-чекам является эффективным средством материальной мотивации сотрудников