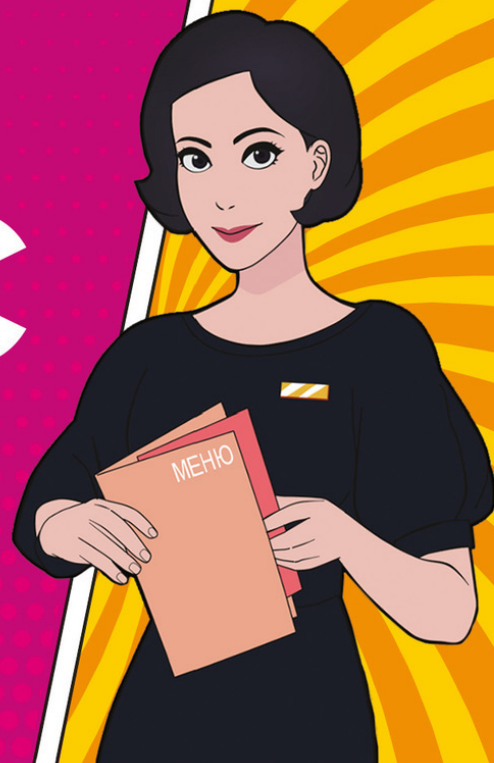


ИНЕССА ЕРМИШКИНА

# СЕРВИС в стиле casual



СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ  
для хостес и официантов  
ресторана демократичного формата



Инеcса Ермишкина

**Сервис в стиле casual. Стандарты  
обслуживания для хостес  
и официантов ресторана  
демократического формата**

«Ресторанные ведомости»

2018

УДК 005.6:640.43.069.6  
ББК 65.431.14-823.2-21

**Ермишкина И. В.**

Сервис в стиле casual. Стандарты обслуживания для хостес  
и официантов ресторана демократичного формата /  
И. В. Ермишкина — «Ресторанные ведомости», 2018

ISBN 978-5-6040952-0-1

Что необходимо делать, чтобы сотрудники хотели и могли позаботиться о гостях и как результат гости были довольны? В современном бизнесе есть ответ на этот вопрос – менеджмент качества. Управление качеством услуг предполагает создание стандартов поведения и выполнения рабочих процедур для различных категорий сотрудников, организацию системы обучения персонала, четкую постановку задач, контроль и оценку результатов работы на основе заявленных стандартов. Если использовать футбольную метафору, то можно сказать, что задача тренера – вывести на поле игроков, готовых побеждать. Так и в бизнесе важно создать такую атмосферу, когда каждому сотруднику все предельно ясно, и тогда люди выполняют свою работу качественно и с энтузиазмом. Эффективная система управления качеством услуг, основанная на стандартах, способна принести много пользы и отдельному человеку, и организации в целом. Выгоды получают все – и гости, и сотрудники, и компания. Позаботьтесь о своих сотрудниках – и сотрудники позаботятся о гостях!

УДК 005.6:640.43.069.6  
ББК 65.431.14-823.2-21

ISBN 978-5-6040952-0-1

© Ермишкина И. В., 2018  
© Ресторанные ведомости, 2018

## Содержание

Об авторе	7
Предисловие	11
01. Общие положения для всех специальностей	17
01.1_ Приветственное слово генерального директора	17
01.2_ Информация о компании	19
01.3_ Организационная структура и штатное расписание ресторана	20
01.4_ Правила внутреннего трудового распорядка	22
Конец ознакомительного фрагмента.	24

# **Инеcса Владиславовна Ермишкина**

## **Сервис в стиле casual. Стандарты обслуживания для хостес и официантов ресторана демократического формата**

© ООО «Медиа группа «Ресторанные ведомости», 2018

© Ермишкина Инеcса Владиславовна, 2018

\* \* \*

*Я люблю этот бизнес за то, что это реальная жизнь со смыслом.*

Многие люди сыграли огромную роль на пути моего личного и профессионального развития. Каждый из них по-своему помог мне научиться понимать себя и других. Мне бы хотелось выразить искреннюю благодарность всем им.

Я благодарна каждому из сотен сотрудников, с которыми я работала и работаю, всем тем, кто принимал участие в моих тренингах. Вы помогли мне осознать смысл моего труда.

Спасибо ребятам из моей команды тренеров компании «Кофемания» за вашу преданность любимому делу и поддержку!

Спасибо команде профессионалов издательства «Ресторанные ведомости» – книга «появилась на свет» во многом благодаря вашей помощи.

И, наконец, маме и сыну Александру, тем, кто всегда был и остается для меня источником любви и вдохновения.

***Инеcса Ермишкина***

## Об авторе



**Инеcса Ермашкина**

*Философия «Марриотт», заявленная с самого начала, когда в 1927 году открылся маленький бар на 9 посадочных мест, мне близка. Люди, создавшие такой красивый, умный и востребованный бизнес, с самого начала заявили:*

*«Позаботься о своих сотрудниках, и они позаботятся о твоих гостях».*

*За что я люблю «Кофеманию» – ей созвучны эти ценности, и повод для особой гордости – это российская компания.*

Бизнес-тренер и консультант в индустрии гостеприимства, руководитель учебного центра компании «Кофемания», преподаватель кафедры «Менеджмент в индустрии гостеприимства» факультета гостиничного и ресторанного бизнеса РАНХиГС при Президенте РФ.

Окончила исторический факультет МГПИ им. Ленина, прошла программы профессиональной переподготовки на факультете психологии МГУ им. Ломоносова и в РАНХиГС при

Президенте РФ. Свой путь в индустрии гостеприимства начала более 20 лет назад в качестве помощника кондитера, официанта, хостес в отеле «Марко Поло Палас». Принимала участие в открытии гостиниц «Марриотт Гранд», «Марриотт Аврора Роял» в Москве и гостиницы «Марриотт Прайя дель Рей» в Португалии. Работала в должности менеджера ресторана, затем менеджера по обучению персонала в гостиницах «Марриотт» в Москве в течение девяти лет. С 2006 года является руководителем учебного центра компании «Кофемания». Принимала участие в подготовке к открытию ресторана «Кофемания» в Нью-Йорке осенью 2016 года.



**Игорь Бухаров**

*Президент Федерации рестораторов и отельеров, декан факультета гостиничного и ресторанного бизнеса РАНХиГС при Президенте РФ*

В России ресторан – это место, где можно приятно провести время с семьей и друзьями, с пользой для дела встретиться с партнерами по бизнесу, коллегами. И сегодня совершенно очевидно, что качество сервиса становится тем конкурентным преимуществом, которое позволяет занять прочную позицию на рынке. Культура обслуживания – это основа гостеприимства.

И каждый сотрудник должен обладать конкретными знаниями, умениями и навыками, которые гости будут ценить. Вопрос подготовки линейного персонала актуален как никогда для российского ресторанного бизнеса.



В пособии «Сервис в стиле casual. Стандарты обслуживания для хостес и официантов ресторана демократического формата» последовательно и подробно дано описание процесса обслуживания гостей. Преимущество этого материала заключается в том, что это практическое руководство по адаптации общепринятых стандартов под специфику проекта. Созданные стандарты могут быть использованы для организации обучения стажеров на должность официанта и хостес, а также для повышения квалификации сотрудников. Предлагаемое пособие поможет вам в целом создать и внедрить стратегию качества услуг, которая повысит уровень удовлетворенности и лояльности гостей и как результат приведет к увеличению прибыли. И еще важно отметить, что автор делится проверенными на практике инструментами управления качеством услуг и содержание учебного пособия является результатом многолетнего опыта работы в индустрии гостеприимства в успешных международных и российских компаниях.

Успехов вам в бизнесе, уважаемые коллеги!



**Лана Бадю** заместитель генерального директора по стратегическому маркетингу  
Компания UCS, бренд *r\_keeper*

Высокий уровень обслуживания гостя – главный приоритет успешных заведений. Сочетание профессионализма и личной харизмы официантов становится ключевым фактором успеха как самих сотрудников, так и заведения в целом. И если для создания успешной кон-

цепции не существует готовых формул, то в части обслуживания у гостей есть вполне конкретные ожидания: доброжелательность, коммуникабельность, знание меню и возможность посоветовать блюда, исходя из предпочтений, внимательность и обходительность. Вместе с этим официант – это, как правило, профессия, которая не воспринимается работником как долгосрочная. Человек таким образом пытается найти легкий способ оплаты счетов. В официанты чаще всего идут студенты и люди, еще не имеющие опыта работы, хотя работа официанта и физически, и психологически тяжелая, и именно от него зависят продажи ресторана. Поэтому важность обучения и развития персонала невозможно переоценить.

Данный практикум поможет вам создать работающую систему стандартов именно для вашей концепции. В нем вы сможете почерпнуть идеи для построения внутренних стандартов по обучению и совершенствованию навыков работы для персонала вашего заведения. Практические советы, представленные в книге, будут полезны не только для тех, кто впервые занимается вопросами обучения и управления персоналом в индустрии гостеприимства, но и для опытных управляющих и владельцев бизнеса.

## **Предисловие**

### **О чем это учебное пособие?**

#### **КОНЦЕПЦИЯ CASUAL DINING**

Мир не стоит на месте, меняется и стиль жизни людей. Сегодня бизнес-ланч с деловым партнером в ресторане, семейный отдых, встреча с друзьями или романтическое свидание в кафе – часть жизни современного человека. Мы все стали чаще посещать такие места, и не только по праздникам или выходным. Все большую популярность приобретают заведения с приятной и непринужденной атмосферой, доступными ценами, качественным сервисом и хорошей кухней. Одним словом, демократичные. Двумя словами – Casual Dining. Понятие casual прочно вошло в лексикон не только мира моды, но и ресторанного бизнеса, означая доступность этих услуг большому количеству людей в их повседневной жизни. К формату Casual Dining относятся все демократичные заведения – от ресторанов, кафе-кондитерских до баров и ночных клубов. Многие специалисты сходятся во мнении, что сейчас именно они наиболее востребованы, а значит, и прибыльны. Этот сегмент рынка имеет высокую динамику развития.

#### **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ**

Вполне логично, что сегодня результат зависит не только от правильно выбранного формата, но и от качества предоставляемых услуг. Когда мы говорим о качестве услуг, то подразумеваем под этим и кухню, и напитки, и обслуживание. Услуги должны соответствовать и даже превосходить ожидания гостей.

Ресторанов с хорошей кухней, оригинальным интерьером и удобным местоположением становится все больше. И сегодня обслуживание быстро превращается в главное поле битвы за достижение конкурентного преимущества. Бесспорно, качество обслуживания – один из важнейших факторов успеха в ресторанном деле. Многочисленные исследования показали, что большинство ожиданий гостей направлено непосредственно на поведение сотрудников: надежность, компетентность, обходительность, коммуникабельность. Однако недостаточно просто сказать: «Мы должны хорошо обслуживать гостей!»

Необходимо делать это. И речь идет не о модном лозунге, а о том, как организована работа компании. Совершенно очевидно, что каждый сотрудник должен обладать конкретными знаниями, навыками и демонстрировать поведение, которое гости будут отмечать и ценить. Но умение обслуживать других – отнюдь не врожденная черта. Профессионалами сервиса не рождаются, профессионалами становятся. Успешные компании в индустрии гостеприимства целенаправленно создают культуру обслуживания и обучают сотрудников этому искусству. Сегодня данные вопросы актуальны как никогда.

Обслуживание – сложный и многогранный процесс. Чтобы сделать плохо, не нужно стараться, а для того чтобы сделать хорошо, пути должны быть строго выверены. Согласитесь, в ресторан не так часто приходят устраиваться на работу люди, которые сразу демонстрируют сервис высокого качества, опираясь на предыдущий опыт. А многие кандидаты и не имеют такого опыта. Поэтому логично предположить, что мы можем получить только то, чему мы их научим.

Что необходимо делать, чтобы сотрудники хотели и могли позаботиться о гостях и как результат гости были довольны? В современном бизнесе есть ответ на этот вопрос – менедж-

мент качества. Управление качеством услуг предполагает создание стандартов поведения и выполнения рабочих процедур для различных категорий сотрудников, организацию системы обучения персонала, четкую постановку задач, контроль и оценку результатов работы на основе заявленных стандартов. Если использовать футбольную метафору, то можно сказать, что задача тренера – вывести на поле игроков, готовых побеждать. Так и в бизнесе важно создать такую атмосферу, когда каждому сотруднику все предельно ясно, и тогда люди выполняют свою работу качественно и с энтузиазмом.

## **СТАНДАРТИЗАЦИЯ КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ**

Единственный способ узнать, соответствует ли работа сотрудника стандартам, это создать соответствующие стандарты.

Лидеры индустрии гостеприимства создают стандарты для каждой категории сотрудников в форме руководства по специальности. Стандарты обслуживания – это требования менеджмента к поведению и работе сотрудников, зафиксированные в письменном виде. При этом эти правила формулируются с точки зрения гостей, так как комфорт гостей – главный приоритет в нашей работе. Они являются доступным и понятным руководством к действию. Стандарты обслуживания включают в себя подробное, пошаговое описание того, как должны вести себя сотрудники и как конкретная работа должна быть правильно выполнена. Эффективное сочетание личностного и делового уровня в обслуживании делает сервис ярким и запоминающимся, помогает завоевать лояльность гостей. Таким образом, стандарты компании, их реальная форма и содержание являются критериями качества обслуживания. Это ориентиры, в рамках которых творческий подход только приветствуется! На основе заявленных стандартов разрабатываются учебные буклеты для всех категорий сотрудников. Каждый сотрудник получает учебное пособие на руки под расписку. Изучение стандартов является частью профессионального обучения и начинающих, и опытных сотрудников. Все сотрудники обязаны строго соблюдать заявленные правила в течение всего периода работы.

Законы обслуживания гостей – своего рода личная философия сотрудника и общая философия компании, которую можно выразить одной фразой: «Вот как это делаем мы!»

## **ПРЕИМУЩЕСТВА СТАНДАРТИЗАЦИИ**

- Рабочие процедуры и правила поведения четко регламентируются и являются доступным и понятным руководством к действию.
- Формируется единое видение и обеспечивается единый подход к любой рабочей ситуации в любом месте и в любой точке.
- Минимизируется вероятность ошибочных действий.
- Обеспечивается высокий и стабильный уровень оказания услуг.
- Создается общая информационная база для адаптации новых и обучения постоянных сотрудников.
- Создаются четкие критерии для оценки результатов деятельности и мотивации сотрудников.
- Снижается уровень ротации кадров.

## **АДАПТАЦИЯ БАЗОВЫХ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Процесс создания стандартов не так прост, как может показаться на первый взгляд.

Перечень стандартов для определенных категорий сотрудников может варьироваться от 30 до 60 процедур объемом от одной до нескольких страниц каждая. При написании стандартов количество требуемых деталей, количественных и качественных характеристик зависит от сложности анализируемой задачи. Но масштаб работы не должен вас пугать, ведь результатом будут актуальные стандарты, которые станут фундаментом в управлении качеством услуг.

Для того чтобы обеспечить качество и скорость обслуживания, в заведениях концепции Casual Dining применяются основные правила обслуживания с учетом некоторых особенностей. В учебном пособии, предложенном вашему вниманию, ясно и четко изложены основные стандарты обслуживания гостей для хостес и официанта в формате «Руководства по специальности» в заведениях концепции Casual Dining. Но невозможно разработать стандартизацию, которая будет универсальной. Поэтому базовое «Руководство» необходимо самостоятельно адаптировать под специфику конкретного заведения. Работа над адаптацией базовых стандартов может быть выполнена командой, которая включает в себя управляющего, менеджеров и опытных линейных сотрудников.

**Содержание базового «руководства по специальности» включает в себя следующие разделы:**

- 01\_ общие положения для всех специальностей.
- 02\_ Специализированные стандарты для хостес.
- 03\_ Специализированные стандарты для официантов.
- 04\_ Приложение.

В каждом разделе «Руководства», где необходимо включить адаптированную информацию, вы найдете следующий знак-подсказку:

● Включите соответствующую/дополнительную/адаптированную информацию в «Руководство»

Адаптированные стандарты необходимо оформить и распечатать в виде комплекта учебных буклетов для определенной категории сотрудников.

В дальнейшем нужно редактировать «Руководство по специальности» по мере необходимости. Все последующие изменения и нововведения должны быть отражены в стандартах и доведены до сведения сотрудников.

## **ВНУТРЕННЯЯ СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА**

Без должной подготовки сотрудники не могут действовать эффективно, и сегодня это аксиома.

Принципиально важно обучать новых сотрудников до того, как они начнут выполнять свои обязанности самостоятельно. Люди испытывают стресс, если их не обучают, но при этом требуют результат. Соблазнительно сразу же «закрыть амбразуру» новичком, особенно если у вас не хватает персонала. Но сотрудникам необходимо, чтобы им объяснили, как должна быть выполнена работа, и чтобы кто-то помог им почувствовать себя уверенно. Наверняка можно сказать, что каждый хочет справиться с работой на новом месте. И ответственность за подготовку все в большей степени ложится на плечи линейных менеджеров независимо от того, есть ли в компании менеджер по обучению персонала или нет. Специалисты пришли к выводу, что наибольшее влияние на ежедневное развитие каждого сотрудника имеет его непосредственный руководитель. Обучение происходит поступательно, в этом случае теория сразу же подкрепляется практикой. Колоссальный плюс этого подхода заключается в том, что сотрудникам не приходится самим импровизировать на тему качественного сервиса. То есть новичка не «бросают в воду», а в ходе обучения подробно разъясняют, как принято себя вести и выполнять

работу в данной компании. Кроме того, при таком подходе практически невозможно упустить что-либо в процессе обучения.

Точкой отсчета в системе обучения стажера служит должностная инструкция. Анализируя содержание работы сотрудника на определенной должности, необходимо составить перечень требований к знаниям, умениям, навыкам и качествам характера (ЗУНК), которые позволят сотруднику справиться со своими должностными обязанностями.

Таким образом формируется лист учета учебных занятий, служащий путеводителем в процессе обучения и инструментом контроля процесса обучения.

## **ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ В ОБУЧЕНИИ**

- Адаптация новых сотрудников.
- Непрерывное обучение постоянных сотрудников.
- Корпоративные тренинги по основам работы в сфере гостеприимства, направленные на улучшение качества обслуживания гостей.
- Специализированные тренинги по продукту.
- Тренинги, направленные на улучшение и развитие технических навыков, например, по основам компьютерной грамотности и использованию оргтехники; системные тренинги; тренинги по использованию оборудования.
- Кросс-тренинги.
- Тренинги по развитию управленческих навыков и знаний.
- Повышение квалификации (курсы, средние специальные и высшие учебные заведения и т. п.).

## **КЛАССИФИКАЦИЯ ФОРМ ОБУЧЕНИЯ**

### **По количеству участников:**

- групповое;
- индивидуальное.

### **По режиму обучения:**

- с отрывом от работы;
- без отрыва от работы.

### **Место организации обучения**

#### *В компании:*

- линейные менеджеры, опытные сотрудники, внутренние тренинг-менеджеры проводят учебные занятия вне и на рабочем месте сотрудников;
- внешние провайдеры проводят учебные программы вне рабочего места сотрудников.

#### *Вне компании:*

- открытые тренинги, семинары, курсы, конференции, профессиональные форумы, стажировки.

Обучение персонала часто проводится непосредственно на рабочем месте силами менеджеров и опытных сотрудников. Занятия могут быть групповыми и индивидуальными. Менеджеры должны уметь планировать и проводить оперативные тренинги. Некоторые занятия на рабочем месте могут занять лишь десять – пятнадцать минут, тогда как на другие темы может потребоваться больше времени.

Такое обучение на рабочем месте (ОРМ) может быть очень эффективным, если оно хорошо спланировано, сочетается с общей программой развития персонала и основывается на тщательно подготовленных материалах (лист учета учебных занятий и «Руководство по специальности» для каждой категории сотрудников). При проведении занятий на рабочем месте

используется пошаговое описание стандартов выполнения рабочих процедур, изложенных в «Руководстве по специальности». Сотрудники учатся выполнять свои обязанности в соответствии с требованиями компании. ОРМ можно назвать самым эффективным методом приобретения навыков, так как у обучаемых есть возможность применить только что полученные знания непосредственно на практике и сразу же получить отзыв менеджера о своей работе.

Программа адаптации стажеров на должность официанта рассчитана в среднем на три месяца, то есть на период прохождения испытательного срока. Далее они систематически принимают участие в дополнительных учебных программах. Постоянные сотрудники учатся с целью повышения квалификации и в условиях нововведений.

И еще важно отметить: сегодня в обучении активно применяются инновационные «облачные» технологии с использованием личных мобильных устройств. На такой учебной платформе, например, Service Guru, размещаются основные стандарты обслуживания, каталог меню с фотографиями и ассортимент напитков, новости ресторана, интерактивные тесты. Официанты скачивают на личный смартфон специальное мобильное приложение, на котором изучают информацию и проходят тесты в режиме онлайн. В личном кабинете менеджера доступны полные отчеты успеваемости сотрудников ресторана. Практика показывает, что использование новых технологий в обучении сотрудников превращает процесс получения новых знаний в интересную и захватывающую игру. В основе учебного контента для подобных программ лежат стандарты выполнения работы и правила корпоративной культуры.

Обучение и наставничество – непосредственные обязанности руководителя. Наиболее прогрессивные компании развивают у своих менеджеров знания и навыки в этой области. Поскольку именно менеджеры в ответе за качество работы сотрудников, а качество напрямую зависит от уровня подготовки, то менеджерам и решать вопросы обучения.

Адаптированные и актуальные стандарты в формате «Руководства по специальности» дают объективное основание для обучения, постановки задач, контроля и оценки результатов работы сотрудников.

Эффективная система управления качеством услуг, основанная на стандартах, способна принести много пользы и отдельному человеку, и организации в целом. Выгоды получают все – и гости, и сотрудники, и компания.

**Позаботьтесь о своих сотрудниках – и сотрудники позаботятся о гостях!**

## **ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Обеспечение высокого уровня обслуживания гостей сотрудниками ресторана за счет стандартизации рабочих процедур и организации системы обучения силами менеджеров на основе стандартов.

## **ЭТО УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ АДРЕСОВАНО**

Владельцам ресторанов  
Топ-менеджерам и менеджерам ресторанов  
Линейным сотрудникам (официантам и хостес)

## **РУКОВОДСТВО ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ СОТРУДНИКА РЕСТОРАНА**

**Должность сотрудника:**

**Имя сотрудника:**

**Дата:**

Я, нижеподписавшийся, подтверждаю,  
что получил учебное пособие и признаю,  
что обязан(а) изучить и следовать стандартам,  
изложенным в этом руководстве.

*Подпись сотрудника* \_\_\_\_\_



## 01. Общие положения для всех специальностей



### 01.1\_ Приветственное слово генерального директора

- Включите соответствующую информацию в «Руководство»



#### ПРИМЕР

*Добро пожаловать в нашу команду!*

*Любое серьезное дело начинается с талантливых и ответственных людей.*

*Индустрия гостеприимства — интересный и сложный бизнес. Сегодня жизненно важно быть лучшими в своем деле. Услуги должны соответствовать и даже превосходить ожидания гостей. Совершенно очевидно, что каждый сотрудник должен обладать конкретными знаниями, навыками и демонстрировать поведение, которое гости будут отмечать и ценить. Когда мы говорим о качестве услуг, то подразумеваем под этим и кухню, и напитки, и обслуживание.*

*Основа успеха компании — это наши сотрудники: профессионалы и единомышленники. Именно ваша компетентность, ваши улыбки и забота, способность сделать так, чтобы гости почувствовали, что им здесь рады, делают нас уникальными.*

*Мы ценим в наших сотрудниках инициативность, ответственность, порядочность, умение работать в команде, успешно решая задачи, стоящие перед компанией.*

*Работа в сфере услуг — это возможность проявить все свои способности. Гордитесь умением работать с людьми и совершенствуйте свои знания и навыки!*

*С наилучшими пожеланиями,*  
генеральный директор \_\_\_\_\_

## 01.2\_ Информация о компании

❗ Включите соответствующую информацию в «Руководство»

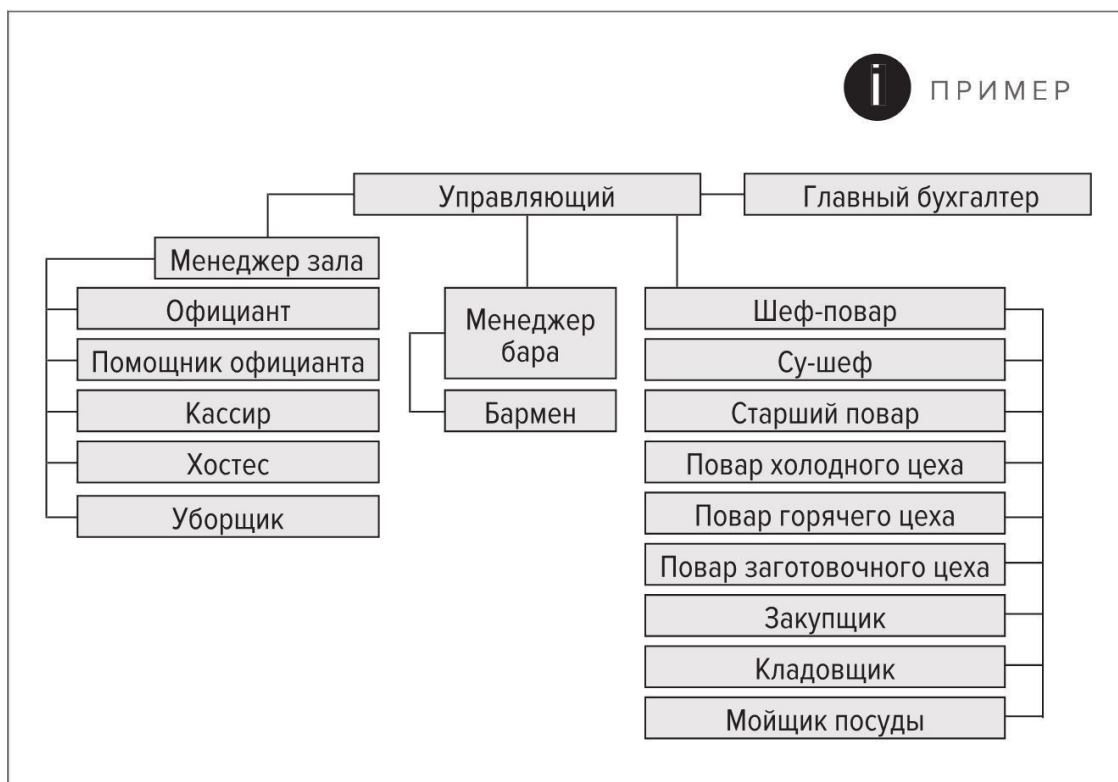
<b>Адрес и телефон</b>	Подробная информация о местоположении ресторана (адрес, телефон, ближайшие станции метро, наземный городской транспорт, которым можно добраться до ресторана, наличие парковки, схема проезда).
<b>Описание ресторана</b>	Концепция ресторана, фотографии интерьера, история создания ресторана, награды и перспективы развития.
<b>Дополнительная информация</b>	Адрес интернет-сайта ресторана, страницы в социальных сетях, e-mail.
<b>Бронирование</b>	Телефон и правила предварительного бронирования столика или зала в ресторане.
<b>Режим работы</b>	Часы работы ресторана: время завтрака, обеда и ужина в будни и выходные.
<b>Тип кухни</b>	Особенности кулинарных традиций и технологий. Общие сведения о меню и ассортименте напитков.
<b>Средний счет</b>	Сумма среднего счета на одного гостя.
<b>Перечень дополнительных услуг</b>	Например, заказ с собой, проведение банкетных мероприятий, выездное обслуживание корпоративных и частных мероприятий, мероприятия для детей, трансляция спортивных соревнований и т.д.
<b>Музыкальное сопровождение</b>	Стиль фоновой музыки, наличие живой музыки и репертуар, наличие караоке.
<b>Форма оплаты</b>	Наличные деньги, банковские карточки, подарочные сертификаты и т.п.
<b>Программы поощрения лояльности гостей</b>	Перечень скидок, предоставляемых постоянным гостям. Система накопительных бонусов. Подарочные сертификаты. Конкурсы и лотереи для гостей. «Счастливые часы».
<b>Информация о руководителях</b>	ФИО топ-менеджеров компании, менеджеров и шеф-повара ресторана.

## 01.3\_ Организационная структура и штатное расписание ресторана

❗ Включите соответствующую информацию в «Руководство»

Организационная структура и штатное расписание формируются в зависимости от концепции предприятия. Состав и количество сотрудников могут варьироваться в зависимости от специфики ресторана.

Организационная структура – документ, схематически отражающий состав и иерархию подразделений предприятия. Организационная структура устанавливается исходя из целей деятельности и необходимых для достижения этих целей подразделений, выполняющих функции, составляющие бизнес-процессы организации. Организационная структура определяет распределение ответственности и полномочий внутри организации. Как правило, она отображается в виде органиграммы – графической схемы, элементами которой являются иерархически упорядоченные организационные единицы (подразделения, должностные позиции).



### Штатное расписание

Штатное расписание – это внутриорганизационный нормативный документ, четко отражающий штатный состав предприятия. В него включены: перечень подразделений предприятия, наименования должностей, информация о количестве сотрудников по каждой должности. Штатное расписание утверждается локальным нормативным актом организации.

При составлении штатного расписания и графиков работы сотрудников учитываются следующие факторы:

- стиль и стандарты обслуживания;
- количество посадочных мест;

- режим работы заведения в будни и в выходные дни;
- уровень деловой активности в течение дня/недели;
- наличие дополнительных услуг.

## 01.4\_ Правила внутреннего трудового распорядка

• Включите дополнительную информацию в «Руководство»

Эффективная работа сотрудников компании регламентируется ПВТР. Перечень правил может быть самым разнообразным, например, порядок приема на работу и увольнения, основные права и обязанности сотрудников, режим рабочего времени, а также меры поощрения за успехи в работе и ответственность за нарушение трудовой дисциплины. При приеме на работу сотрудники должны быть ознакомлены с полной версией данного документа. Все сотрудники обязаны соблюдать заявленные правила в течение всего периода работы.

Ниже приводятся наиболее распространенные положения из ПВТР.

### *Сотрудники обязаны:*

- добросовестно выполнять трудовые обязанности в соответствии с трудовым договором, соблюдать трудовую дисциплину, использовать все рабочее время для производительного труда;
- своевременно и точно исполнять распоряжения администрации и непосредственного руководителя;
- качественно и в срок выполнять установленные трудовые нормы и производственные задания и поручения;
- работать над повышением своего профессионального уровня;
- на рабочем месте и в любых других гостевых зонах при встрече приветствовать каждого гостя;
- быть максимально вежливым, приветливым и предупредительным с гостями и коллегами;
- быть честным по отношению к гостям и коллегам;
- содействовать формированию духа сплоченной команды, строить взаимоотношения с коллегами на основе взаимопомощи и доверия;
- знать и применять правила телефонного этикета;
- знать и строго выполнять инструкции по открытию, закрытию и по передаче смены;
- знать и выполнять правила организации рабочего места;
- поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте, в служебных и других помещениях предприятия;
- своевременно информировать менеджера смены обо всех проблемах, ошибках, технических неполадках и т. п.;
- знать и следовать правилам поведения в конфликтных ситуациях;
- соблюдать установленный порядок хранения документов и материальных ценностей;
- эффективно использовать вверенное ему оборудование, экономно и рационально расходовать материальные ресурсы;
- соблюдать стандарты внешнего вида и правила личной гигиены;
- содержать форменную одежду в надлежащем состоянии;
- иметь личную медицинскую книжку перед поступлением на работу и в дальнейшем регулярно проходить медицинский осмотр;
- вовремя быть на рабочем месте;
- регистрировать свой приход и уход с работы;
- предупреждать о невыходе на работу по причине болезни заранее, минимум за четыре часа до начала рабочей смены;

- в случае опоздания или в ситуации, когда сотрудник не может явиться на работу по объективным причинам, необходимо уведомить об этом непосредственного руководителя по телефону;

- быть готовым выйти на замену в любое время в случае необходимости;

- быть готовым продолжить рабочую смену после окончания табельного времени в случае необходимости;

- уходить на перерыв по согласованию с менеджером;

- есть и пить только в специально отведенном для этого месте;

- курить только в специально отведенном для этого месте;

- пользоваться только служебными туалетами;

- запрещается пользоваться туалетами для гостей;

- соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;

- соблюдать конфиденциальность сведений, которые стали известны в процессе работы, если они составляют служебную и коммерческую тайну;

- соблюдать все законы и правила, применяемые к сфере деятельности организации.

Круг обязанностей, которые выполняет каждый сотрудник по своей специальности, квалификации, должности, определяется трудовым договором и должностной инструкцией.

***Сотрудникам запрещается:***

- находиться в гостевой зоне в любое время, за исключением тех случаев, когда это связано с выполнением должностных обязанностей;

- принимать на рабочем месте посторонних лиц, в том числе знакомых и родственников;

- покидать рабочее место без предварительного разрешения менеджера;

- давать интервью, касающиеся деятельности организации, без разрешения на то администрации;

- заниматься посторонними делами в рабочее время;

- заниматься на территории предприятия куплей-продажей любых вещей и другой коммерческой деятельностью за пределами своих должностных обязанностей;

- использовать ресурсы компании (телефоны, материалы, оборудование или конфиденциальную информацию организации) в личных целях;

- присваивать найденные на территории предприятия вещи;

- приносить на работу продукты питания и напитки;

- хранить в персональных шкафчиках любые вещи, кроме разрешенных для хранения;

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.