

## ТЕМА. Чек-листи в ресторанному сервісі

### ПЛАН

1. Сутьність, значення чек-листів в ресторанному бізнесі.
2. Переваги використання чек-листів.
3. Правила складання чек-листів.
4. Ефективне впровадження чек-листів.
5. Види чек-листів.

### ОПОРНИЙ КОНСПЕКТ

#### 1. Сутьність, значення чек-листів в ресторанному бізнесі

Чек-лист (Check list – контрольний список) – це список контрольних пунктів (точок контролю), за якими йде перевірка того чи іншого працівника, процесу, приміщення на предмет відповідності стандартам ресторану. Це може бути перевірка санітарного та технічного стану ресторану, перевірка знань офіціантів, перевірка дотримання стандартів обслуговування та багато іншого. Відзначаючи пункти списку, співробітник може дізнатися про стан / коректності виконання цієї роботи. За підсумками таких перевірок зазвичай в ресторанах ставиться оцінка, яка відчутно впливає на зарплату співробітників.

Важливість Чек-Листів важко переоцінити. Яким би досвідченим і акуратним не був співробітник, в круговерті рутини можна легко забути перевірити ту чи іншу важливу деталь, яка протягом дня відіб'ється на роботі найсумнішим чином. Використання Чек-Листів дозволяє набагато швидше ввести в курс справи нових співробітників і чітко і наочно змалювати їм коло щоденних обов'язків.

Паперові варіанти Чек-Листів застосовуються практично в кожному закладі. Якісь із них на увазі (Контроль чистоти в туалетах), інші приховані від очей гостей.

На додаток до всього, грамотно складений лист перевірки це не тільки інструмент оцінки лінійних співробітників, але і спосіб контролю роботи середньої ланки.

І ось тут, впливають всі мінуси «паперових» технологій: дуже важливо, щоб перевірка певних параметрів була не просто проведена, а проведена своєчасно

## **2. Переваги використання чек-листів**

Будь-який робочий процес – це як механізм роботи і чим краще налаштований цей механізм, тим точніше він працює.

Наявність чек-листа страхує від допущення дурної помилки. А ось якщо менеджер не виконує посадові обов'язки навіть при наявності чек-листа, то тут потрібно зрозуміти чому і якщо людина не витягує даний обсяг роботи, то, на жаль, доводиться його замінити більш компетентним співробітником.

### ***Переваги використання чек-листів***

1. Структурування інформації в голові співробітника. При записуванні необхідних дій у співробітника автоматично чітко вимальовується потрібна послідовність завдань, підвищується уважність.
2. Досить провести короткий інструктаж і дати чек-лист для самостійної роботи.
3. Високий результат, зменшення кількості помилок, чек-листи допомагають уникнути проколів і помилок через неухважність.
4. Мінімізація людського фактора в роботі системи.
5. Взаємозамінність співробітників.

## **3. Правила складання чек-листів**

1. Один пункт – одна операція.
2. Пункти чек-листа – це мінімальні повні операції. Що це означає?
3. Вирівняти столи в ряд і витерти столи – це дві різні операції, і вони не повинні писатися в один рядок. Наприклад, столи стоять рівно згідно зі схемою розстановки в залі; столи чисті, ніжки столів натерті, під стільницею немає сторонніх предметів.
4. Пункти повинні бути завжди написані в позитивній формі.
5. Метою чек-листа є перевірка готовності, тому краще складати пункти в позитивній формі, як вже скоєні дії: «квіти політі, сухі

суцвіття і листя прибрані». Порівняйте формулювання: «полити квіти» і «квіти політи».

6. Другий варіант вимагає більшої відповідальності, так як констатує результат, а не намір щось зробити, про який можна забути.
7. Не змішувати всі процеси в одному безрозмірному чек-листі.
8. Для кожної зони відповідальності або процесу краще зробити окремий чек-лист: для готовності ресторану до роботи в цілому (зал, персонал), для виробничої зони, для бару, для перевірки наявності всіх необхідних документів і т. д.
9. Перевірити реальність виконання чек-листа особисто.

#### **4. Ефективне впровадження чек-листів**

*1. Тестування і коригування.* Після складання чек-листа пройдіть фактично «за руку» всі пункти разом зі співробітником. Допишіть те, що було опущено. Розставте пункти в правильному порядку. Внесіть правки. Не забувайте вносити зміни, коли змінюється дизайн, переставляються зони, меблі, змінюються правила.

*2. Оформлення.* У кожному ресторані свої правила і свої чек-листи. В даному списку зібрані оптимальні і необхідні для роботи правильної системи менеджменту і контролю чек-листи.

#### **5. Види чек-листів**

Чек-лист роботи ресторану (він же чек-лист для кожної посади з підготовки ресторану до роботи). Тут описані в позитивній формі все зони ресторану, як вони повинні виглядати і які критерії вважаються прийнятими для початку роботи закладу. Рекомендується працювати з цим чек-листом мінімум два рази на день: перед початком роботи і перед годинаю-пік (у когось це обід, у когось-то вечеря). У стовпчику «Адмін.» адміністратор ресторану ставить позначку + або - біля кожного твердження.

Якщо ставить, то в стовпці коментарі / завдання адміністратор повинен написати, що потрібно виправити, поставити тут же завдання відповідальному виконавцю і перевірити її не пізніше 15 хвилин після постановки.

Чек-лист кухні (готовність до робочого дня, робота і стан обладнання, виконання стандартів прийому, зберігання сировини і напівфабрикатів, санітарії та гігієни, температурних режимів).

Чек-лист заготовок на кожен цех. З цього чек-листу кожен кухар на своєму процесі знає, що і скільки у нього має бути приготовлено для роботи, скільки зроблено напівфабрикатів, заготовок, перевірено кількість необхідного продукту на день, терміни реалізації та температурні режими (дивіться приклад нижче).

Чек-лист закриття ресторану.

Чек-лист ранкової перевірки ІТ-систем (можна поєднати з першим чек-листом).

Чек-лист контролю обслуговування гостя (десь перегукується з КЛН офіціанта).

Чек-лист готовності ресторану до перевірки державних структур (стан касових книг, розподіл грошей по юридичних особах і касовим скриньках, стан акцизних марок на пляшках і т. Д.).

Чек-лист перевірки технічного стану ресторану.

Чек-лист з енергозбереження.

Чек-лист документації в ресторані – перелік всіх необхідних для роботи документів, актуальність підписів, дати закінчення дії і т. Д.

КЛН (контрольний лист спостережень) співробітника.