

Змістовий модуль 3. Стандарти закладів РГ як основа формування та підтримки рівня сервісу

Тема 3.2. Книга стандартів закладу ресторанного господарства: функції, призначення, розробка та впровадження

ПРАКТИЧНА РОБОТА

Тема. Розробка чек-листів закладів ресторанного господарства

- ✓ охарактеризувати значення чек-листів;
- ✓ аналізувати чек-листи діючого закладу ресторанного господарства;
- ✓ запропонувати план заходів щодо поліпшення використання чек-листів;
- ✓ розробити чек-листи для закладів ресторанного господарства.

Хід роботи

1. Повторення теоретичних відомостей з даної теми.
2. Розв'язання практичних завдань.
3. Оформлення звіту практичної роботи.

Рекомендовані джерела

1. Як відкрити ресторан: опор. консп. лек. для студ. спец. 181 «Харчові технології» «Харчові технології та технологічний менеджмент у ресторанному бізнесі» ступеня магістр ден. та заоч. форм навч. / уклад.: Б.Б. Ботштейн, О.О. Гринченко; Харківський держ. ун-т харчування та торгівлі. Харків: ХДУХТ, 2017. 121 с. Електронний ресурс <http://elib.hduht.edu.ua/jspui/bitstream>
2. Назаренко І.А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства [Текст] : навч. посібник / І. А. Назаренко, О. А. Боднарук. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2020. 128 с. Електронний ресурс http://elibrary.donnuet.edu.ua/2017/1/2020_NP_Nazarenko_Bodnaruk_Org_obspdf

I. ТЕОРЕТИЧНІ ВІДОМОСТІ

Як правильно скласти чек-лист

Чек-лист – це список, який містить ряд необхідних перевірок для будь-якої роботи. Відзначаючи пункти списку, ви, команда або фахівець, можете дізнатися про стан або коректності виконання цієї роботи.

Працюючи над проектом, ловили ви себе на думці, що повторюєте очевидні помилки вже не в перший раз? Або помічали, що при виконанні знайомого завдання співробітники роблять одні й ті ж помилки, марно витрачаючи час? Чек-листи можуть застосовуватися в самих різних сферах: існують чек-листи для офіціантів, пілотів, маркетологів, веб-дизайнерів.

Правила складання чек-листів.

Один пункт – одна операція.

Пункти чек-листа – це мінімальні повні операції.

Наприклад, замовити виготовлення візиток і доставити візитки в офіс - це 2 різних операції. Тому в чек-листі вони відображаються окремими пунктами: візитки замовлені; візитки доставлені в офіс.

Пункти написані в позитивній формі.

Мета чек-листа – перевірка готовності завдання, тому краще складати пункти в позитивній формі - «замовлені, доставлені».

Порівняйте формулювання: «замовити візитки» і «візитки замовлені».

Другий варіант вимагає більшої відповідальності. Оптимальна кількість пунктів – до 20.

Чек-листи не повинні бути довгими.

Якщо потрібно, краще розбити задачу на кілька етапів і скласти до кожного етапу окремий чек-лист.

Приклад чек-листа.

Ефективне впровадження чек-листів

Тестування після складання чек-листа пройдіть подумки всі пункти разом зі співробітником. Допишите то, що було упущено.

Розставте пункти в правильному порядку. Внесіть правки.

Оформлення

Чек-лист повинен виглядати естетично – тоді з ним буде приємніше працювати.

Зручний доступ

Організуйте спільний доступ співробітникам до документів, щоб в потрібний момент їх легко можна було роздрукувати. Віддруковано вийшов список у вигляді таблиці (якщо чек-лист заповнюється щодня).

Переваги використання чек-листів:

- структурування інформації у співробітника. При записуванні необхідних дій у співробітника чітко вимальовується потрібна послідовність завдань;
- підвищення швидкості навчання нових співробітників. Не потрібно повторювати кілька разів послідовність операцій. Досить провести короткий інструктаж і дати чек-лист для самостійної роботи;
- високий результат, зменшення кількості помилок. Як вже говорилося на початку статті, чек-листи допомагають уникнути проколів і помилок через неуважність;
- взаємозамінність співробітників;
- економія робочого часу – співробітники будуть значно менше часу витратити на перероблення завдань.

II. ПРАКТИЧНА ЧАСТИНА

Завдання № 1

Скласти чек лист сервірування бенкетного столу до бенкету з повним обслуговуванням офіціантами.

Завдання № 2

Скласти чек-лист особистої підготовки офіціантів до роботи.

Завдання № 3

Скласти чек-лист проведення зборів перед початком зміни в ресторані.

Завдання № 4

Уявіть собі, що в ресторані неефективно використовуються чек-листи. Спрогнозуйте причини, які могли призвести до такої ситуації. Складіть перелік пропозицій щодо покращення ситуації в закладі. Відповідь обґрунтуйте.