Spokojnie,
to tylko gastronomia

BAR
ROZSZERZENIE 02

BAR BEZ WŁAŚCICIELA NA KAŻDEJ ZMIANIE

Zespół prowadzi zmianę. Ty kontrolujesz wynik.

E-BOOK + WORKBOOK



LIDER • STANDARDY • KONTROLA

MARCELA TOMCZAK

O autorce

Marcela Tomczak

Moja przygoda z gastronomią zaczęła się od pasji do gotowania. Później doszły wykształcenie, praca i życie, które przez 18 lat pokazywało mi tę branżę z różnych stron.

Pracowałam jako kelnerka, kucharka, szefowa kuchni, intendentka i specjalistka zajmująca się HACCP. Byłam również managerką i kierowniczką. Każda z tych ról nauczyła mnie czegoś innego: kontaktu z gościem, organizacji kuchni, odpowiedzialności za bezpieczeństwo żywności, zarządzania ludźmi i podejmowania decyzji, których nie da się odłożyć na jutro.

Byłam także właścicielką, dlatego znam odpowiedzialność za biznes z własnego doświadczenia. Wiem, co oznacza pilnowanie kosztów, podejmowanie decyzji finansowych i dbanie o to, żeby codzienna praca przekładała się na wynik. Znam też wyzwanie, jakim jest łączenie prowadzenia gastronomii z życiem prywatnym — szczególnie gdy sprawy firmy nie kończą się wraz z ostatnim wydanym daniem.

Doświadczenie zdobywałam w placówkach oświatowych, firmach produkcyjnych, domach weselnych, hotelach, restauracjach, barach, kawiarniach, cukierniach i piekarniach. To doświadczenie nauczyło mnie, że każde miejsce ma swoją specyfikę, a dobra organizacja i zgrany zespół są podstawą sprawnej pracy w gastronomii.

Znam gastronomię od strony sali, kuchni, zaplecza i zarządzania. Wiem, że za wydanym posiłkiem stoją zakupy, przygotowania, dokumentacja, koszty i praca wielu osób. Wiem też, że nawet najlepszy plan czasem trzeba zmienić w środku zmiany.

Seria „Spokojnie, to tylko gastronomia” powstała z połączenia tej praktyki i chęci dzielenia się wiedzą. Chcę pomagać osobom, które dopiero planują własny lokal, oraz tym, które już pracują w branży i potrzebują uporządkować codzienne działania. Zależy mi na pokazywaniu rozwiązań, które pomagają kontrolować koszty, organizować pracę i zostawiać przestrzeń na życie poza firmą.

Piszę tak, jak sama chciałabym mieć wyjaśnione trudne tematy: jasno, konkretnie, z przykładami i narzędziami do wykorzystania we własnej pracy.

Bo gastronomia potrafi dać ogromną satysfakcję. Dobrze jednak wiedzieć, co dzieje się za kulisami.

Spokojnie. To tylko gastronomia.
Przejdźmy przez nią krok po kroku.

Rozdział 1. Dlaczego każda zmiana potrzebuje Ciebie?

Zapisz rzeczywiste kontakty

Przez wybrany tydzień zapisuj telefon, wiadomość i interwencję na miejscu. Wskaż temat, moment, decyzję oraz czas pracy. Dodaj sprawy, które załatwiasz zanim ktokolwiek zdąży zapytać: zamówienia, poprawki grafiku, ustawienie POS.

Podziel przyczyny na trzy grupy. Rutyna: pracownik zna zadanie, lecz nie ma uprawnienia lub pewności. Brak procesu: nie wiadomo, gdzie jest informacja, kto odpowiada i jaki standard obowiązuje. Właściwa eskalacja: sprawa przekracza zakres albo wymaga pilnej reakcji.

Przykład szkoleniowy: 24 kontakty to 14 rutynowych, 7 dotyczących braków procesu i 3 właściwe eskalacje. Celem nie jest wyeliminowanie wszystkich 24. Celem jest przygotowanie pierwszych dwóch grup, z zachowaniem właściwej drogi kontaktu dla trzeciej.

Zobacz, co zespół dostał do wykonania

„Pilnuj baru” nie określa rezultatu. „Przygotuj stanowisko według listy, zapisz braki i potwierdź gotowość przed serwisem” daje zadanie do sprawdzenia. Dodaj dostęp do listy, materiałów i osoby zatwierdzającej brak zgodności.

Jeśli pracownik ma rozliczyć zmianę, musi znać kategorie operacji i mieć właściwe uprawnienia. Jeśli ma przyjąć dostawę, potrzebuje zamówienia oraz zasad kontroli. Jeśli ma odpowiadać na rezerwacje, potrzebuje aktualnej dostępności.

Sprawdź również czas. Zadanie dodane do pełnego stanowiska bez zmiany obciążenia może zostać niewykonane, choć osoba wie, jak je wykonać. Nie wyjaśniaj każdego braku „brakiem zaangażowania”.

Audyt kontaktów i zależności

Przez wybrany okres zapisz rzeczywiste kontakty. Oddziel rutynę, brak procesu i właściwą eskalację.

Bar / data / wersja: _____

Kontakt / temat	Kategoria	Przyczyna / reakcja
Kontakt 1		
Kontakt 2		
Kontakt 3		
Kontakt 4		
Kontakt 5		

Okres / liczba zmian / sposób zbierania danych

Najczęstsza przyczyna / dowód / brakujący standard

Co przekazać / co wyjaśnić / co nadal eskalować

Sprawdzenie: kontakt w sprawie bezpieczeństwa nie jest traktowany jako błąd samodzielności.

Decyzja / osoba odpowiedzialna / termin:

_____

Sprawdzenie efektu / data / wynik:

_____