Spokojnie,
to tylko gastronomia

PEŁNA SALA I WIĘCEJ GOŚCI

Daj gościom powód, żeby wracali.

E-BOOK + WORKBOOK



OFERTA • MARKETING • REZERWACJE • POWROTY

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. Pusta sala: najpierw ustal, kiedy i dlaczego

Jeden słaby wtorek nie opisuje całego biznesu

„Mamy za mało gości” to za szeroka diagnoza. Możesz mieć pełne piątkowe kolacje, przeciętne niedziele i prawie pusty lunch. Każdy z tych przedziałów ma inną grupę odbiorców, inny powód wizyty i inną zdolność kuchni do obsługi.

Podziel tydzień na przedziały odpowiadające serwisowi. Zacznij od czterech porównywalnych tygodni, a przy sezonowości sięgnij dalej. Zapisz dni zamknięte, święta, awarie, wydarzenia i większe grupy. Nie porównuj zwykłego wtorku z dniem festiwalu, nie dodając tej informacji.

Licz osoby obsłużone na miejscu, sprzedaż netto i rachunki oddzielnie. Liczba rachunków pomaga ocenić transakcje, ale czteroosobowy stolik może mieć jeden rachunek. Delivery prowadź osobno: nie zajmuje miejsc na sali, lecz zajmuje kuchnię.

Obłożenie wymaga mianownika

Ustal, ile wizyt jesteś w stanie obsłużyć w danym przedziale przy swoim układzie stolików, czasie pobytu i zespole. To robocza pojemność serwisu. Sama liczba krzeseł nie wystarcza. W długiej kolacji może wystąpić jedna rotacja, w lunchu więcej, lecz muszą to potwierdzić realne czasy.

Przykład: 36 miejsc, jedna zaplanowana rotacja, osiem serwisów daje 288 dostępnych miejsc-wizyt. Przy 96 obsłużonych osobach wykorzystanie tej pojemności wynosi 96 ÷ 288 × 100% = 33,3%. To wskaźnik dla tych serwisów, nie średnie obłożenie całej restauracji.

Nie poprawiaj wskaźnika samym obniżeniem mianownika. Gdy zmieniasz liczbę udostępnionych miejsc lub godzin, odnotuj zmianę. Uczciwe porównanie wymaga wspólnej definicji.

Mapa wizyt i słabych przedziałów

Porównuj podobne serwisy. Miejsca-wizyty oznaczają pojemność dla ustalonej liczby rotacji.

Restauracja / data / wersja: _____

Przedział / serwis	Osoby / rachunki	Sprzedaż netto	Pojemność
Serwis 1			
Serwis 2			
Serwis 3			
Serwis 4			
Serwis 5			

Okres / jednostka wizyty / źródło danych

Dostępne miejsca i rotacje / obłożenie / uwagi

Wybrany przedział / przyczyna wyboru / brak danych

Sprawdzenie: liczba rachunków i liczba osób są zapisane oddzielnie.

Decyzja / osoba odpowiedzialna / termin:

_____

Sprawdzenie efektu / data / wynik:

_____