Spokojnie,
to tylko gastronomia

RESTAURACJA BEZ WŁAŚCICIELA

Marcela Tomczak
Na każdej zmianie.

E-BOOK + WORKBOOK



ZESPÓŁ • STANDARDY • DELEGOWANIE • KONTROLA

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 wszystko kończy się telefonem do właściciela?

Jeśli przez lata rozwiązywałeś każdy problem, zespół nauczył się, że najkrótsza droga prowadzi do Ciebie. To zrozumiałe. Zanim uznasz pracowników za niesamodzielnych, sprawdź, czy dostali jasne zasady, dostęp do informacji i możliwość podjęcia decyzji.

Zapisz tydzień rzeczywistej pracy

Notuj telefony, wiadomości i interwencje na miejscu. Zapisz temat, moment, osobę, decyzję oraz powód kontaktu. Nie wystarczy suma połączeń. Rozmowa o awarii chłodnictwa ma inne znaczenie niż pytanie, gdzie leży lista dostawców.

W „Przy Stole” przykładowy tydzień przyniósł 27 kontaktów: 16 rutynowych, 8 związanych z brakującym procesem i 3 wymagające eskalacji. Wszystkie trzy ostatnie mogły być potrzebne. Plan dotyczy ograniczenia niepotrzebnej zależności, nie zakazu dzwonienia.

Rozpoznaj przyczynę zależności

Pracownik może nie znać sposobu działania. Może znać go, ale nie mieć uprawnienia. Może nie mieć danych, produktu lub czasu. Może także bać się reakcji właściciela, który raz wymaga samodzielności, a następnego dnia krytykuje decyzję zgodną z wcześniejszą zasadą.

Powód kontaktu	Pierwsze działanie
Brak wiedzy	Pokaz, ćwiczenie, sprawdzenie
Brak uprawnienia	Jasna granica decyzji
Brak danych lub zasobów	Dostęp i wyposażenie
Sprzeczne polecenia	Jedna obowiązująca wersja
Zdarzenie poza zakresem	Właściwa eskalacja

Rozwiązanie musi pasować do przyczyny. Nowa instrukcja nie pomoże, jeśli zastępca nie może zatwierdzić zamówienia. Większy limit zakupowy nie pomoże, jeśli nie zna stanów magazynowych.

Audyt kontaktów z właścicielem

Zapisuj rzeczywiste kontakty przez wybrany tydzień. Rozdziel rutynę, brak procesu i właściwą eskalację.

Restauracja / data / wersja: _____

Temat / czas	Przyczyna	Decyzja / działanie
Kontakt 1		
Kontakt 2		
Kontakt 3		
Kontakt 4		
Kontakt 5		
Kontakt 6		

Okres / zakres / telefon, wiadomość lub interwencja

Suma: rutyna / brak procesu / eskalacja

Trzy przyczyny do poprawy / dowody / kolejność

Sprawdzenie: pilne zgłoszenie nie jest traktowane jako niepożądany telefon.

Decyzja / osoba odpowiedzialna / termin:

_____

Sprawdzenie efektu / data / wynik:

_____