Чек-лист сотрудника зала

Пожалуйста придерживайтесь данного чек-листа и вы сможете выполнить свои обязанности с профессионализмом и достоинством. Будьте соавтором. Если какие-либо пункты ваших обязанностей не вошли в него - предложите ваши изменения и дополнения.

1. Открытие смены

- [ ] **1.1** Переодеться в форму и убрать личные вещи и телефон из зала
  Ваша личная форма может храниться на территории столовой или дома, каждый раз приходя на смену убедись, что форма чистая, свежая и проглаженная. Личный вещи и телефон убираются в служебное помещение, нахождение их в зале недопустимо.

- [ ] **1.2** Отметить время прихода в графике работы
  Именно по этому графику выплачивается ЗП.

- [ ] **1.3** Визуальный осмотр рабочего пространства и принятие смены от коллег. Отметить нарушения если есть.
  Осмотрите бар, зал, мебель, аквариум и туалеты на предмет больших отклонений от идеальной картины в заведении. Устраните грубые отклонения в первую очередь

- [ ] **1.4** Проверить по чек-листу закупок для бара наличие всех расходников и ингредиентов для бара.
  одноразовые стаканы, стики, мешалки, упаковка, чистая посуда, заправленная кофемашина, заправленный термопот, меню и рекламыне материалы, счета

- [ ] **1.5** Проверить наличие размена и наличие кассовой ленты.

- [ ] **1.6** Принять и пересчитать кассу в присутствии сменщика или старшего.

Вы отвечаете за соответствие количества наличных денег в кассе, и безналичных на счетах с записями в кассовой тетради в свою смену. Убедитесь, что такое же соответствие вам передал сменщик.

- ☐ **1.7** Составить совместно с поваром стоп-лист и лист к продаже. Проверить соответствие информации на сайте заведения.

- ☐ **1.8** Рабочие телефоны заряжены. Есть деньги на счету. Все заказы прочтены и выполнены.

- ☐ **1.9** Включено согласованное освещение и музыка в зале.

  В дневное время - боковые светильники и вывеска на входе. В ночное также свет на площадке, на баре. В присутствии гостей - всё освещение. Атмосфера должна быть приятной, гостеприимной и живой.

- ☐ **1.10** Согласно времени года включен по необходимости кондиционер или отопитель.

  Проверяйте исправность приборов и заправку бака отопителя.

2. Чистота и порядок в зонах обслуживания

- ☐ **2.1** Наведите порядок на прилегающей территории, убедитесь, что входная группа в чистоте, в порядке вывеска и согласованные объявления

- ☐ **2.2** Порядок на баре. Всё в чистоте. Нет лишних и личных предметов. Все рабочие инструменты на местах.

  Все поверхности натёрты полиролью, все металлические детали блестят. Красиво расставлены инструменты, продукты и рекламные материалы. Пост готов к работе.

- ☐ **2.3** Чистота и порядок в зале. Отсутствие лишних предметов, чистые полы, натёртые поверхности и стекла, аккуратно расставленная

мебель.

Также следите, чтобы цветы были политы, а рыбы накормлены.

- ☐ **2.4** Чистота и порядок в туалетах. Есть туалетная бумага. Есть бумажные полотенца. Текстильные полотенца сухие. Есть жидкое мыло (более половины) Вёдра пусты или наполнены менее половины.

  Зеркала и металлические части натёрты без следов капель и потёков. Раковина и унитаз чистые, чистые полы. Всё исправно. ВАЖНО поправляйте кнопку бочка, чтобы вода не текла.

- ☐ **2.5** Чистота и порядок на мойке согласно инструкции. Зачищена и рассортирована посуда. Замочена, вымыта и расставлена на сушках.

  Вся сухая посуда сразу расставляется по местам. Барная уносится в бар, кухонная на кухню.

- ☐ **2.6** Выполнение поручений старшего по смене или шеф-повара.

  Во всех случаях, когда все перечисленные пункты выполнены, все зоны чисты и всё учтено по кассе, а в зале нет посетителей - вы подходите к старшему и предлагаете свою помощь.

3. Обслуживание гостей

- ☐ **3.1** Обязательно приветствуем гостей. Спрашиваем что они хотят заказать или по какому иному поводу пришли. Предлагаем присесть, даём меню. Помогаем им определиться.

  Если гостю трудно определиться - предложите то, лучшее, что у нас есть соответственно времени дня, погоде и сочетанию блюд.

- ☐ **3.2** Принимаем заказ ПИСЬМЕННО! Обязательно повторяем заказ, чтобы убедиться, что вы всё правильно поняли и не пропустили.

  Даже если у вас феноменальная память - гость об этом не знает и ему нужно убедиться, что вы всё услышали.

- ☐ **3.3** Соблюдаем последовательность обслуживания! Выносим напитки, затем хлеб, специи и приборы. И затем заказ по кухне.

  Следите за тем, чтобы гостям за одним столиком подали блюда одновременно.

Уточняйте последовательность у гостя.

- ☐ **3.4** Следим, чтобы на столе не было грязной посуды и мусора.
  Уделяйте гостю максимум доступного внимания без навязчивости. Не заставляйте его ждать без очевидной для него необходимости.

- ☐ **3.5** При завершении трапезы находимся в зоне видимости, чтобы вовремя рассчитать гостей.
  Обязательно интересуемся всё ли им понравилось. обязательно провожайте гостя. Провожайте фразой "Ждём вас снова" и желайте хорошего дня.

- ☐ **3.6** Тех гостей, которые заказывают и уходят в номер спрашивайте удобно ли им сразу рассчитаться. Всегда берите номер телефона!

- ☐ **3.7** Тех, кто особенно лоялен и хорошо отзывается о нашем заведении - просите оставить отзыв на яндекс картах или сайте!

  Имейте под рукой qr - коды или ссылки на указанные ресурсы, чтобы гостю не приходилось их искать. Помогите с навигацией.

4. Закрытие и передача смены

- ☐ **4.1** При завершении смены убедитесь, что все пункты из раздела чистота и порядок в зонах обслуживания выполнены на момент передачи.

- ☐ **4.2** Все движения денег должны быть учтены. Поступления по безналу подтверждены. Все записи должны быть в полном порядке. Чеки подколоты.

- ☐ **4.3** Если ваша смена завершается до закрытия заведения - сведите всю кассу и сделайте запись на отдельном листе с записью времени передачи и суммы. Вложите лист в кассовую тетрадь.
  Внимательно изучите инструкцию по ведению кассы.

- ☐ **4.4** Если смена завершается с закрытием заведения - сделайте все

необходимые записи в кассовую тетрадь.

- [ ] **4.5** Передаёте записи и ключ сменщику или старшему, который при вас пересчитывает кассу

  Недостача покрывается за счёт ответственного по кассе.

- [ ] **4.6** Уходя договариваемся о дате и времени следующего выхода.

Нет смысла жить наполовину. Делайте свою работу с самооотдачей и достоинством. Будьте компетентны. Нет миссии важнее, чем служение людям на каком бы посту вы не находились! Будьте ценным человеком команды! Поддерживайте боевой дух и позитивный настрой в коллективе. Успешной Вам миссии!

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: https://checklists.expert

как это убрать?