



Чек-лист бариста Синицы

1. Открытие смены

☐ **1.1 Мытье рук**

Сотрудник обязан мыть руки после каждого выхода из помещения, посещения уборной, касания грязной поверхности.

☐ **1.2 Включить кофемашину**

Тумблер включения находится снизу с правой стороны. Нажать кнопку включения и держать в течение 3-5 секунд до тех пор, пока не загорятся все кнопки.

☐ **1.3 Регулирование света**

Выключаем подсветку над наборным меню при дневном освещении.

☐ **1.4 Надеть форму**

Формой является фартук и футболка с именным логотипом. Если по каким-то причинам у вас нет фирменной футболки, рекомендуется выбирать футболку нейтральных оттенков, ношение фартука при отсутствии фирменной футболки обязательно.

☐ **1.5 Включить музыку на Алисе**

Включаем популярную/спокойную/фоновую музыку. Запрещено включать музыку на громкость мене 6 и более 7, а также свои плейлисты, чтобы не сбивать волну Алисы.

☐ **1.6 Убрать крышки с десертов**

Привести витрину в порядок. Сделать заявку на кухню с фотографией.

☐ **1.7 Включить POS термина и открыть общую кассовую и личную смены**

Зажатием кнопки в течение 3 секунд. Открыть программу Iiko Front. Открыть кассовую смену.

☐ **1.8 Пересчитать деньги в кассе и сделать внесение**

Каждое утро перед открытием смены каждый бариста должен посчитать наличные в кассе и провести внесение через терминал. Сумму нужно зафиксировать в рабочем чате в Telegram, это необходимо для контрольного вечернего пересчета и сверки итогов за

день.

☐ **1.9** Включить кондиционер или фанкойл.

Рекомендуемая температура — 23 градуса.

☐ **1.10** Проверить наличие питьевой воды

+7 (353) 244-14-41 Когда заканчивается вода, вы самостоятельно звоните, заказываете 3 бутылка, договор на Стеллу Калайчиеву, адрес Джангильдина, 26

☐ **1.11** Проверить льдогенератор на наличие льда и чистоту

*Набрать воду при необходимости. Не набирайте много воды, лучше доливать её во время смены, чтобы она не застаивалась. Льдогенератор протирается влажной или сухой тряпкой для техники (светло-серая). График мытья льдогенератора в Google таблице. См. инструкцию по очистке ниже**

☐ **1.12** Включить кипяtilьник

прокрутить до 100 градусов. Набрать воду в кипяtilьник при необходимости.

☐ **1.13** Проверить остатки всего

(бумажные стаканы на кофемашине, напитки, упаковки, наклейки и тд.), внести в таблицу.

☐ **1.14** Разгрузить посудомойку

☐ **1.15** Написать go-лист на сегодня

*Отправить в рабочую группу Telegram (товар, который нужно продать за смену).
Получить стоп-лист от кондитеров*

☐ **1.16** Снять с зарядки весы

☐ **1.17** Включить кофемолку и начать настраивать помол

☐ **1.18** Поменять воду в вазах на столах и в нише

Вылить старую воду в раковину санузла, налить новую. При необходимости сообщить в группу о том, что нужны новые цветы. Воду из вазы в нише слить в санузел, набрать можно в раковине бариста, прочищать губкой при образовании налёта.

☐ **1.19** Проверить все ли в порядке в санузле

Туалетная бумага, мыло, салфетки, диффузор

2. Чистота

- ☐ **2.1** Кофемолка и поверхность рядом чистые
- ☐ **2.2** Холдер, стимеры чистые (прошли со средством)
- ☐ **2.3** Питчеры, нок-бокс, темперы чистые
- ☐ **2.4** Поверхность возле кофемашины и кофемашина со всех стороны чистые
На боковых поверхностях кофемашины нет пыли
- ☐ **2.5** На витрине нет пыли и пятен
- ☐ **2.6** Барный холодильник внутри чистый
- ☐ **2.7** Шкафы в рабочей зоне чистые
- ☐ **2.8** Двери и ручки дверей чистые
- ☐ **2.9** Льдогенератор и кипяtilьник чистые
- ☐ **2.10** Прилавок и зона выдачи чистые
- ☐ **2.11** Столы, стулья, детский стул чистые. Вытряхнули пуфики от пыли.

3. Витрина

- ☐ **3.1** Ассортимент пополнен, ценники стоят верно
- ☐ **3.2** Снять фото и видео витрины

Если витрина готова - отправить в группу файлом. Для цеха можно просто фото.

Обновлять фотографии в течение дня.

☐ **3.3** Десерты нетоварного вида отложены, кондитеры в курсе

Если клиент хочет купить десерт нетоварного вида, мы предупреждаем его о повреждениях (например, треснул велюр)

☐ **3.4** Крошки и отпечатки пальцев внутри и снаружи витрины убраны

4. Закройте смены

☐ **4.1** Уборка рабочего места перед закрытием заведения (см. блок Чистота)

☐ **4.2** Мытье кофемашины: холдеры, форсунки, дисперсионные сетки

1) Снять холдеры и замочить в черном боксе в горячей воде со специальным средством, чтобы оно растворилось. 2) Открутить форсунки от стимеров (паровиков), замочить их вместе с холдерами. После того, как они постоят закрутить их обратно и промыть со специальным средством (инструкция на упаковке). 3) Снять дисперсионные сетки, открутив их с помощью отвертки и светло-серой тряпки. Промыть под проточной водой без средства чистой губкой. 4) Почистить щеткой внутри и вокруг группы. 5) Закрутить дисперсионные сетки, правильно вставив шапку под болт.

☐ **4.3** Мытье кофемашины: промыть группы с помощью слепого холдера

5 раз со средством с интервалом до 7 секунд, 5 раз без средства с чистой водой с таким же интервалом. Инструкцию можно посмотреть на упаковке средства для чистки кофемашины. Следить, чтобы под кофемашиной в поддон не лилась вода, такое бывает, если вода не успевает убывать из коробки слива (в случае засора). Протереть помытые холдеры влажной чистой губкой. Высушить холдеры, протерев их бумажной салфеткой. Вставить в группы.

☐ **4.4** Выключить кофемашину через кнопку и внизу через тумблер

☐ **4.5** Выключить кофемолку

Открутить бункер с помощью специальной отвертки. Высыпать кофе из бункера в упаковку. Следить за графиком очистки кофемолки с помощью таблеток в Гугл-таблице

☐ **4.6** Помыть с мылом все тряпки

☐ **4.7** Проверить все ли в порядке в санузле

Туалетная бумага, мыло, салфетки

☐ **4.8** Проверить остатки и внести в таблицу

☐ **4.9** Поставить на зарядку весы

☐ **4.10** Выключить кондиционер

☐ **4.11** Выключить музыку на Алисе

☐ **4.12** Проверить плотно ли закрыты холодильник, витрина и морозильник

☐ **4.13** Закрыть Личную и Кассовую смены. Поставить терминал в спящий режим

Суммы должны в точности совпадать (наличные, безналичные), если суммы не совпадает смена не покидается пока не определится причина

☐ **4.14** Выключить свет везде, кроме подсветки над наборным меню, чтобы она горела ночью

☐ **4.15** Отчитаться в чате

*Прислать фотографии с закрытия смены в группу (касса совпадает, фото после уборки).
Написать, что нового/важного произошло за день, что нужно знать коллегам (новые десерты, приборы, поставки и тд.).*

Инструкция по чистке кофемолки (для управляющей): - Закрываем предохранитель кофе. - Откручиваем шуруп сбоку, чтобы снять бункер. Высыпаем кофе в упаковку. - Моем бункер под водой без средства. Вытираем насухо. - Аккуратно высыпаем кофе из отверстия жерновов. - Запоминаем в каком положении у нас стоит циферблат

жерновов. Откручиваем шуруп на 7ке. Откручиваем жернова против часовой стрелки. - Снимаем резиновый слой. - Снимаем пружинки. - Аккуратно чистим щеточкой и пылесосом. Сами жернова не трогаем, не вытаскиваем. После вставляем обратно пружинки. - Вставляем циферблат и закручиваем все обратно.(
<https://www.manualslib.com/manual/3129874/Heycafe-Hc-600.html?page=9#manual>) (
<https://www.youtube.com/watch?v=VnpW-FpNo2k>)

Правила поведения сотрудников во время работы: 1. Всегда предлагаем рассказать про наши десерты и авторские напитки, но остаемся ненавязчивыми. Если клиент говорит по телефону или отказывается от помощи, доброжелательно ждем, пока он сам обратится. 2. Знаем меню, ассортимент и состав десертов и напитков. Вкусно и с любовью рассказываем, используя слова «хрустящий, нежный, карамельный» и т. д. Если не уверены в ответе, можно посмотреть состав в меню или обратиться к коллеге, в этом нет ничего страшного. 3. Говорим о том, что все десерты из меню можно сделать на заказ. 4. Как только клиент озвучивает заказ, уточняем: здесь или с собой. 5. Пока один сотрудник принимает заказ на кассе, второй уже начинает его собирать или готовить. 6. Отдаем пирожные, если гости пришли после 21:30 и уборка еще не закончена. Предупреждаем, что работаем до 21:30, только если они хотят сесть. 7. Не сообщаем клиентам самостоятельно, где находится цех. Мы готовим сами, хлеб специально пекут для нас. На вопросы о технологии приготовления доброжелательно отвечаем, что не владеем информацией. 8. При возникновении конфликтных ситуаций с гостями обращаемся к управляющему. Наша цель — чтобы гость остался доволен, даже если кажется, что он не прав. 9. Если один из сотрудников отошел, второй должен оставаться на рабочем месте, чтобы было видно, что кондитерская работает. Следим за гостями — они могут что-то попросить. 10. Спрашиваем у гостей, все ли понравилось, есть ли пожелания, проявляем интерес к улучшению и приглашаем их приходить снова. Важно: если клиент говорит, что понравилось не все, уточняем, что именно. Если все отлично, просим оставить отзыв и оценку в Яндекс картах и 2ГИС. 11. Упоминаем, что у нас есть Instagram и Telegram, предлагаем взять визитки. 12. В течение дня обязательно отслеживаем помол. Если долго не удастся настроить и клиент начинает нервничать, лучше отдать напиток или десерт. Всегда благодарим за ожидание. Если напиток не понравился, предлагаем переделать. 13. Если видим гостя с коляской, помогаем ему войти или выйти, выносим заказ. 14. Не отдыхаем в зале на местах гостей. 15. Убираем посуду за клиентами, как только они уходят. 16. Поддерживаем порядок в течение дня: протираем витрину, столы, полки от пыли. 17. Не хлопаем дверьми, не гремим посудой, чтобы не портить отдых гостям. 18. Не показываем клиентам усталость, встречаем с улыбкой. 19. Не обсуждаем клиентов при них и сразу после их ухода. 20. Запрещено ругаться матом, грубить гостям и коллегам. 21. Если нужно отлучиться, предупреждаем коллег и управляющего. 22. Не спорим друг с другом при клиентах, не показываем разлад, разбираем конфликты тет-а-тет. 23. Следим за витриной, за наличием десертов и

ценников, правильным их размещением.24. Перекладываем десерты аккуратно в зоне раскладки, а не в зоне выдачи.25. Бережно относимся к перчаткам. Моем при загрязнении, меняем при повреждении.26. Не оставляем второй стул на проходе в рабочей зоне, возвращаем в подсобное помещение или к раковине, чтобы он не мешал при работе.27. Если десерт поврежден или обветрился, сообщаем в чат или на цех.

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

как это убрать?