



Администратор

В отсутствии Администратора контроль чек-листа осуществляет Стар.бармен или Бар-менеджер в пунктах Открытие, Закрытие, Рабочая смена

- Администратор/менеджер - является "лицом" заведения и несет полную ответственность за его репутацию!

Организует отличный сервис, идеальную чистоту, обученных сотрудников, высокий стандарт кухни. Не допускает распространения слухов и неадекватное поведение своих сотрудников в других заведениях!

Открытие

- Фасад и прилегающая территория

Нас волнует чистота тротуара, он выметен и чист, окна, входная дверь, вывеска, освещение, все в чистом, рабочем состоянии.

- Входная группа

Боковые панели чистые, без разводов и подтеков, входная решетка чистая, вешалка чистая, без разводов и подтеков, вешалки-плечики висят аккуратно, нет сломанных, нет сколов и т.п.

- Проверка туалетов

Идеальную чистоту унитаза с любого ракурса, наличие мыла, бумаги и других обязательных комплектующих все работает исправно. Стены, зеркала в идеальном состоянии.

- Проверить все зеркальные и стеклянные поверхности бара.

Не должно быть подтеков, следов от мух, отпечатков пальцев и т.д. Нужно смотреть под разными углами на стеклянные поверхности так как с одного ракурса можно не

заметить косяк, который будет виден с другого.

- Каждый уголок проверяется на наличие пыли и сколов.
- Каждый квадратный сантиметр мебели осматривается на наличие пятен или крошек в щелях, жвачек, оценивается целостность каждого предмета.
- Геометрия расстановки столов должна быть соблюдена. Столы не шатаются, сервировка проверяется очень внимательно. Стулья под стол не задвигаются, спинки стульев в отодвинутом положении не мешают друг другу.
- Далее менеджер выставляет дневное освещение и регулирует уровень громкости музыки и температуру кондиционера. Частично работающее освещение недопустимо. Все лампочки работают, все одинакового тона.
- Параллельно осматривается бар. Чистота полов, холодильников как внутри, так и с наружи. Мойка, чистота полок и бутылок, маркировка на соответствующей продукции, осматривается кофемашина.
- В служебной раздевалке все вещи висят/стоят аккуратно, обувь стоит аккуратно, полы и мебель чистые
- Служебный туалет чистый, наличие бумажных полотенец, туалетной бумаги, жидкого мыла. Стены и сантехника чистые.
- В коридоре нет хлама, пустых коробок, нет стульев и т.п.
- Чистота полов, стен, раковин, стеллажей на мойке

- посуда/бокалы натерты, все необходимое из расходников подготовлено, одноразовые бутылки/стаканы имеются в наличии, в кассе есть размен и т.п.
- Проведение собрания с сотрудниками, расстановка по позициям, пуш/стоп лист, проработка ошибок, проверка знания меню, напитков и т.п.
- Заполняем журналы здоровья и т.п.
- Проверка внешнего вида сотрудников: наличие чистой, выглаженной формы, бейдж, чистая обувь, отсутствие длинных ногтей и яркого маникюра у девочек
- Проверка брони и т.п.

Рабочая смена

- Менеджер постоянно находится в зале и контролирует работу с гостями с момента входа и до момента выхода.
Менеджер обязан видеть кто пришел, как встретили, куда посадили, как быстро подошел официант и дальнейший ход работы. Менеджер обязан обладать информацией и если гостей что-то не устроило, то просто должен решить эту проблему до того, как гость покинет заведение. Этот пункт основополагающий в работе менеджера. Так как важно понимать, что функционал работы менеджера – это в первую очередь работа с гостем.
- Также менеджеру необходимо знать заказы каждого стола, для этого ему достаточно просматривать «столы» в iiko — так он лучше понимает, что происходит на столах.
Менеджер не имеет права не обладать данной информацией, в противном случае у него нет полного понимания обстановки на столах и как следствие КПД падает.
- В течении дня менеджер следит за чистотой и порядком. Точно так-же

как при открытии, менеджер ни на секунду не забывает о всех перечисленных позициях.

- Грамотный менеджер обязан следить за качеством и видом блюд, напитков. Что и в каком виде отдается в зал, правильно ли оформлено, чистота тарелки, скорость отдачи и т.п
- Менеджер всегда плотно работает с персоналом, корректирует, направляет и помогает им по необходимости. Менеджер создает правильную психологическую обстановку в коллективе, что отображается на работе.
- В течении дня менеджер контролирует каждый счет, прежде чем его вынесут гостю на стол. Это дополнительный инструмент контроля. Менеджер смотрит на правильность оформления счета, количество гостей, наличие скидки. Вот почему так важно соблюдать пункт №2.

Закрытие смены

- Важно передавать всю информацию по смене
Технические вопросы, новые темы, в общем все то, что необходимо знать менеджеру следующей смены. Так-же передавать все комментарии от гостей по работе ресторана и о блюдах. Нам важно знать все комментарии гостей. Так мы можем лучше ориентироваться в вопросе понимания потребностей гостей. Передача информации - это важный элемент, это связующее звено текущего и последующего дня.
- Бар обязан закрываться убраным, каждый сотрудник сдает менеджеру свои позиции перед уходом.
- Сверка отчетов по выручке
В теч.рабочего дня сверять выручку по кассе с чеками и по ип и по ООО

Другие функции в теч. рабочего дня

- Контроль остатков, формирование закупки расходников,хоз.товаров и т.п
- Ведение социальных сетей, контроль отзывов
- Размещение обновленной информации в поисковых системах (яндекс, гугл + зун, 2 гис и другие платформы)
- Размещение рекламных компаний на различных площадках
Яндекс, зун, 2 гис, рекламные посты в вк и инсте
- Мониторинг и анализ конкурентов
Какие проходят акции, спец.предложения, мероприятия и т.п. , сопоставление с нашим предложением
- Анализ отзывов конкурентов
для того, что бы знать как делать не надо и на что обращают внимание гости
- Разработка обучающих программ
составление обучающего блока по меню, алкоголю, сервису, кейсы
- Проведение обучения сотрудников в начале каждой смены по ключевым ошибкам и систематического обучения по общим позициям
- Контроль задолженностей перед поставщиками
- Контроль организации рабочего пространства и логистики для оптимизации перемещений сотрудников в течении рабочей смены
- Поиск и анализ новых источников привлечение гостей
Работа с блогерами, экскурсоводами, размещение на новых площадках, участие в

конкурсах и т.п.

Таким образом складывается грамотная, правильная работа по развитию бара, сохранению его репутации и завоеванию места под солнцем на поприще общепита

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

как это убрать?