

Рецепт идеального Управляющего

Светлана Сикетина

Светлана Сикетина

Рецепт идеального

Управляющего

*http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=70437694
SelfPub; 2024*

Аннотация

Работа в команде наиболее эффективна только тогда, когда каждый знает свою роль и задачи. Эта книга про одну из ключевых ролей в ресторанном бизнесе – Управляющий! Кто же этот человек? Какие задачи он решает? Книга поможет установить четкие границы зон ответственности Управляющего, очертит самые важные задачи и поможет вашему бизнесу идти только вверх!

Содержание

Рецепт идеального Управляющего.	4
Основные задачи управляющего.	7
Конец ознакомительного фрагмента.	9

Светлана Сикетина

Рецепт идеального Управляющего

Рецепт идеального Управляющего.

Service book

Меня и моих коллег можно сравнить с разными конвейерными линиями одного большого ПРОИЗВОДСТВА, у каждого – своя роль. Но если сбой даст хотя бы один конвейер, то в конечном итоге сбой будет на всем производстве!

Чего делать НЕЛЬЗЯ:

- выходить на работу хмурым и без улыбки;
- ругаться с гостями и коллегами, говорить грубости;
- устраивать перекус перед гостями (для этого есть ком-ната персонала);
- нельзя оставлять зону с гостями без присмотра;
- обсуждать не касающиеся конкретного гостя вопросы;
- зависать в телефоне;
- поворачиваться спиной к гостям и игнорировать их.

Принципы корпоративной культуры:

- я ценю финансовые ресурсы компании, поэтому с уважением отношусь к имуществу ресторана;
- я ценю и уважаю работу моих коллег;
- я благодарю своих коллег за совместную работу;
- я не только знаю, но и ежедневно использую в работе стандарты и общие правила работы в ресторане;
- я владею собой и знаю основы психологии при работе с клиентом;
- я знаю и активно транслирую нашу миссию;
- я понимаю, что результат моей работы напрямую влияет на финансовый результат компании и от моего успеха зависит и развитие бизнеса, и дальнейший рост моего оклада и возможно профессиональной карьеры;
- я на ежедневной основе максимально способствую росту прибыли ресторана, предлагая гостям дополнительные позиции из меню и карты напитков, а также из сувенирной продукции;
- я уважаю пространство ресторана и не решаю свои личные дела здесь (телефон можно использовать только в комнате персонала, я не веду личные разговоры в зоне приема гостей);
- я непрерывно анализирую процессы и предлагаю решения по их оптимизации, придумываю новые идеи и открыто делюсь ими;
- я стою на передовой и активно изучаю новые технологии

и способы их внедрения в бизнес процессы, я понимаю, что веду ресторан к новому уровню сервиса;

- я активно привлекаю и мотивирую команду на внедрение технологий в их ежедневные процессы;

- я не боюсь открыто запрашивать и давать обратную связь с целью роста моей эффективности, я знаю и использую основные правила корректной подачи обратной связи.

Основные задачи управляющего.

Планирование.

Постановка целей на развитие:

1. Я выявляю зоны роста и прорабатываю их.
2. Я декомпозирую общие шаги для роста на конкретные цели для конкретных ответственных и фиксирую их в системе.
3. Я слежу за тем, чтобы цель стояла по smart.
4. Я определяю точки и формат контроля.

Постановка задач на месяц:

1. Я провожу Ретроспективу ключевых показателей бизнеса, работаю с картой рисков.
2. Я запрашиваю приоритеты от руководителя бизнеса.
3. Я формулирую постановку задач (по smart) и критерии их оценки.
4. Я формирую и согласовываю с руководителем список ключевых задач месяца.

Регулярные встречи:

1. Я формирую план встреч с командой и руководителем

и провожу их в соответствии с графиком.

2. Я выступаю в качестве модератора встреч и слежу за тем чтобы встреча была эффективна.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.