

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие.....	8
Введение	10
1. Концепция «Я — ресторан» — ресторан для гостя	13
1.1. Управляющий и шеф-повар: две стороны одной медали	18
1.2. Ресторан — ваш стиль жизни, «ресторатор» — ваш диагноз	27
1.3. Творчество в нашей профессии.....	30
Принцип открытости	32
Принцип личной заинтересованности	33
Принцип хорошего настроения	34
Принцип профессионализма	34
Принцип наставничества	35
Принцип непрерывного движения	35
Принцип справедливости	36
Принцип честности	37
Принцип терпимости	38
Принцип гостеприимства	38
2. «Меню-консультант» и «меню-продавец»	39
2.1. Продажи в ресторане: от кросс-селлинга к ап-селлингу	44
2.2. Современное меню: американский, французский и испанский подходы к ценообразованию	51
Американский подход	51
Французский подход	53
Испанский подход	55
2.3. Ценообразование — краеугольный камень.....	57
3. Команда ресторана: «за» и «против»	69
3.1. Общий или отдельный «чай»? Материальные и нематериальные стимулы к работе.....	73
Плюсы и минусы общего «чая».....	73
Нематериальная мотивация в кризис.....	74
Карьерные предложения сотрудникам	75
Внедрение мотивационной системы «Я — ресторан»	76

«Совет» ресторана — коллегиальное управление ответственностью	79
Аттестация	80
3.2. Новые способы оплаты и нормирования труда персонала ресторана	82
Виды сдельных систем (варианты оплаты)	88
Система депремирования.....	93
4. Тайм-менеджмент в ресторане, или «Зачем работать больше?»	95
4.1. Предпосылки внедрения тайм-менеджмента в ресторане.....	97
4.2. Тайм-менеджмент — инновационный способ мотивации сотрудников ресторана.....	103
4.3. Тайм-менеджмент — шаг за шагом.....	107
Алгоритм внедрения системы тайм-менеджмента	107
5. Незатратный маркетинг и пиар против затратной рекламы	117
5.1. Портрет аудитории: в профиль и анфас	120
5.2. СМИ и мы	131
Пиар как часть маркетингового плана ресторана.....	133
Продвижение предприятия питания через СМИ	136
«Приманки» и «мишени» на службе у ресторатора	139
Платить или не платить за рекламу?	142
5.3. Легенды и мифы ресторанного продвижения	154
С чего начать разработку малозатратной пиар-кампании?.....	156
«Вирусный маркетинг» для демократичных ресторанов	159
Кто распространяет слухи?	161
Ресторан в эфире «сарафанного радио».....	164
Ребрендинг ресторана	169
6. Прозрачный бизнес: утопия или реальность?	171
6.1. Современный управленческий учет в ресторане	178
6.2. Основные управленческие коэффициенты контроля — на заметку	185
6.3. АСУ — ваш заместитель и личный помощник	192
Тотальная автоматизация: не только касса и склад	193
Управление персоналом: расчет зарплаты и программы мотивации	194

Видеонаблюдение, связанное с событиями в системе	194
Удобство интерфейса и высокая скорость обработки данных	194
Управление ресторанными сетями	194
7. Современные тренды: молекулярная гастрономия и авангардная кухня	199
7.1. Молекулярная гастрономия: хроника всемирной мистификации	203
7.2. Авангардные технологии на современной кухне	214
«Стефан-гриль»	215
Установка вакуумного маринования Cookvac	216
Сублимационные сушилки	218
Технология Sous-vide	219
Пакоджетинг или льдомиксинг	223
Термомиксинг	224
Аромадистилляция	225
Дипфризинг	227
Хербофилтры	227
8. 150 ресторанных «табу»	229
8.1. На заметку официанту	232
50 ресторанных «табу» официанта	232
8.2. На заметку управляющему	238
50 ресторанных «табу» управляющего	238
8.3. На заметку шеф-повару	243
50 ресторанных «табу» шеф-повара	243
9. Лояльность гостей — ваша философия успеха	249
9.1. Гости, которые возвращаются	252
9.2. Управление лояльностью гостей	255
9.3. Тренинги в ресторане — почему без них нельзя	261
Ежедневные тренинги контактного персонала	273
Заключение	276
Об авторах	278
От авторов	280