

ПРЕДИСЛОВИЕ

Предисловие

Среди множества произведений различных авторов на тему управления рестораном новая книга Федора Сокирянского и Ильи Лазерсона претендует на особое место: это первый на российском ресторанном рынке труд, посвященный системному анализу взаимоотношений управляющего и шеф-повара в ресторане, а также методике совместного построения структуры управления, ведущей к успеху бизнеса.

Являясь совладельцем и сооснователем не одного ресторана, я могу с уверенностью сказать, что это очень полезная книга. Многие изложенные в ней принципы мы переосмыслили после прочтения и стали применять еще эффективнее.

Авторы обобщили классический опыт применения маркетинговых инструментов привлечения и удержания гостей с анализом лучших мировых практик управления бизнесом, создав инновационную концепцию «Я — ресторан», которая позволяет достичь высокого уровня синергии усилий каждого сотрудника на пути к общей цели. Успешное решение этой задачи невозможно без особого внимания к личностному и профессиональному росту каждого члена команды. Каждый сотрудник контактной группы должен чувствовать себя радушным хозяином, принимающим гостей у себя дома, а самоидентификация повара должна базироваться на высоком профессионализме и перфекционистском отношении к результатам своего труда. Тогда ресторан обязательно будет успешен и непременно привлечет гостей.

В связи с огромным количеством разнообразных событий, ежедневно происходящих в каждом ресторане, зачастую бывает трудно вычислить «автора» очередной ошибки или даже злоупотребления. Само собой разумеется, что в случае, если человек знает, что его проступок будет однозначно идентифицирован, он начнет значи-



тельно внимательнее относиться к своей работе. С другой стороны, так же очевидны будут и его достижения — и он начнет стараться улучшить собственные результаты. Поэтому ценным помощником и надежным партнером для ресторатора, серьезно относящегося к своему делу и желающего достичь успеха, становится современная информационная система, контролирующая, обучающая и мотивирующая персонал, а также снабжающая каждого сотрудника своевременной и достоверной информацией, необходимой для его работы.

Предисловие

Большой потенциал рынка гостеприимства России способствует постоянному появлению новых интересных ресторанных проектов, а недавний кризис обусловил смещение фокуса внимания рестораторов на повышение эффективности бизнеса и снижение издержек.

Я надеюсь, что советы авторов книги, которую вы держите в руках, принесут вам пользу и подскажут новые возможности для увеличения прибыли.

Давид Ян,
основатель и председатель совета директоров
компании ABBYY, соавтор компьютерных программ
Lingvo, FineReader, iiko и др.,
сооснователь ресторанов ArteFAQ, FAQcafe, «Сестры Гримм»,
Squat, «Август», DeFAQto, FAQtorial и др.,
кандидат физико-математических наук,
лауреат премии Правительства России
в области науки и техники.



ВВЕДЕНИЕ

Введение

Идея создания совместной работы в области ресторанного менеджмента с точки зрения шеф-повара и управляющего пришла нам задолго до начала экономических потрясений, произошедших в стране. Тогда мы не ставили перед собой амбициозной задачи поиска решений актуальных проблем ресторана: увеличения объема продаж, повышения лояльности гостей, внедрения системы контроля качества блюд, стимулирования мотивации линейного персонала, отладки прозрачного и эффективного учета и т.д. Замысел книги предполагал лишь обобщение нашего многолетнего опыта управления кухней ресторана и бизнес-процессами предприятия индустрии гостеприимства. Но жизнь внесла свои коррективы. После открытия нами школы шеф-поваров и управляющих в рамках выездных лекций и семинаров лаборатории креативных кулинарных технологий мы посетили более 30 городов России, встречаясь с шеф-поварами и управляющими. Общение с коллегами дало нам понимание проблем, с которыми чаще всего сталкиваются специалисты ресторанного бизнеса, а многочисленные обсуждения этих проблем — осознание необходимости изменения концепции данной книги.

Настоящая работа посвящена современным технологиям привлечения гостей в ресторан и способам увеличения продаж в заведениях гостеприимства. Мы также постарались уделить значительное внимание вопросам материальной и нематериальной мотивации персонала кухни и зала ресторана.

В своей книге мы познакомим читателя с новой концепцией формирования профессиональной самоидентификации сотрудников ресторана и создания личностной заинтересованности в развитии и карьерном росте, именуемой «Я — ресторан». Мы также рассмотрим современные подходы к составлению меню, способствующему увеличению продаж, обсудим актуальные аспекты командообра-

