

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

В общем и целом структуру обычного кафе/ ресторана можно разделить на следующие группы

- Front-office («внешняя» часть, которая видна гостю – управляющий, администратор (менеджер зала), сотрудники зала, обеспечивающие сервис и продажи (официанты, бармены, помощники бармена (бар-back), хостесс, помощники официантов (runners)) – некоторые из них, однако, в данном Проекте не востребованы
- Back-office – сотрудники, обеспечивающие учёт, снабжение и техническое функционирование ресторана (главный бухгалтер (возможно совмещение), бухгалтер по товарному учету, бухгалтер по кассе (возможно совмещение), кассир, делопроизводитель (возможно совмещение), специалист по снабжению, экспедитор, водитель, электрик и т.д.
- Производство (кухня) – шеф-повар (возможно совмещение с функциями зав. производством и, в данном Проекте, с функциями Директора), су-шеф/ старший повар (в каждой смене), повара цехов – мясного, горячего, холодного или повара-универсалы, совмещающие несколько функций.

Подробно бизнес-процессы описываются, как правило, в должностных инструкциях (программа-«минимум») и внутренних стандартах предприятия (программа-«максимум»).

В рамках дальнейшего сопровождения Проекта мы предоставляем образцы должностных инструкций на все возможные специальности ресторанного бизнеса, которые при незначительной адаптации, могут быть использованы в деятельности вашего предприятия.

Часть действующих предприятий ресторанной индустрии и не заходит дальше должностных инструкций. Однако, в условиях жесткой конкуренции на рынке, мы рекомендуем вести бизнес более организованно. Для достижения большей управляемости предприятием, на наш взгляд, необходимо:

- разработать стандарты предприятия – прилагаем к работе фрагменты и примеры:
 - примерное содержание Книги стандартов
 - стандарт по делопроизводству
 - стандарт по действиям в конфликтных ситуациях
 - стандарт по санитарии и гигиене

- ...
- различные пособия для обучения:
 - пособие по алкогольной продукции для официантов и барменов (фрагмент прилагается)
 - Учебник по кухне для официантов (фрагмент прилагается)
 - Учебник по кухне для поваров
 - Учебник по бару для официантов и барменов
 - Стандарт-пособие по сервису и порядку обслуживания
 - ...
- разработать политику управленческого учета (система автоматизации ШКО позволяет это сделать за счёт уже встроенных в неё инструментов) и внедрить управленческий учёт
- разработать политику экономической безопасности на предприятии
- разработать «сквозные» регламенты – «Движение денег на предприятии», «Движение ТМЦ на предприятии»
- скрипты продаж и модель коммуникации с гостем
- и т.д.

Обращаем ваше внимание на то, что сейчас все предприятия общественного питания в РФ должны организовывать процессы производства и оборота пищевой продукции с обязательным применением принципов ХАССП. Исчерпывающую информацию по данному вопросу вы можете получить от нашей группы в автоматическом режиме, заполнив регистрационную форму на нашем сайте по адресу - <http://www.dva-m.ru/hassp>

ОРГАНИЗАЦИЯ КУХНИ, ПОТРЕБНОСТЬ В ОБОРУДОВАНИИ

Для воплощения проектного меню кафе должно являться **предприятием полного цикла** с максимально возможным набором подсобных помещений. Производственные помещения могут занять примерно 90-120 кв.м., точную площадь представляется возможным установить только после выполнения части проектной документации «Технологические решения» по конкретной площадке. Данный список носит рекомендательный характер:

- ✓ загрузочная
- ✓ кладовая инвентаря
- ✓ электрощитовая
- ✓ кладовая напитков
- ✓ кладовая сухих продуктов
- ✓ холодильная камера
- ✓ морозильная камера
- ✓ овощной цех
- ✓ мясо-рыбный цех
- ✓ холодный цех
- ✓ горячий цех + моечная кухонной посуды
- ✓ раздаточная (либо часть производственного коридора)
- ✓ моечная столовой посуды
- ✓ помещение для зав. производством – (?)
- ✓ контора (бухгалтерия) – (?)
- ✓ кабинет дирекции – (?)

ПРИМЕРНЫЙ СОСТАВ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБОРУДОВАНИЯ

ПОМЕЩЕНИЕ	ОБОРУДОВАНИЕ
Складские помещения	Шкафы холодильные/ камера холодильная среднетемпературная Шкафы морозильные/ лари морозильные (лари дешевле)/ камера морозильная низкотемпературная Нейтральное оборудование (стеллажи, нерж.сталь)
Овощной цех Мясорыбный цех	Столы производственные (по количеству линий обработки вида продукции) Моечные ванны (по количеству линий обработки вида продукции) Шкафы холодильные для суточного хранения Вакуумный упаковщик (настольный) Мясорубка "Arach ATS12" Весы настольные
Холодный цех	Стол производственный Моечные ванны – 2 шт. Шкаф холодильный Планетарный миксер Блендер Слайсер "Beckers" ES Соковыжималка "Ergo" МК-801В Весы настольные
Горячий цех	Плита газовая 6-горелочная Ф6П2Г/1000 (при наличии газа)

	<p>ЛИБО - при возможности работать только на э/э - плита электрическая – 4-6 конфорок, лучше импортного производства (например, хотя бы Kовinastroj), можно без жарочного шкафа (его заменяет пароконвектомат), хотя жарочный шкаф при наличии пароконвектомата является дублирующим оборудованием</p> <p>Пароконвектомат Rational SCC</p> <p>Фритюрница (на 2 ванны)</p> <p>Гриль настольный</p> <p>Плитка индукционная настольная – 2 шт.</p> <p>Стол производственные</p> <p>Шкафы холодильные</p> <p>Зонты вытяжные</p>
Моечная кухонной посуды	<p>Ванна моечная, 2 гнездовая</p> <p>Стеллажи перфорированные</p>
Моечная столовой посуды	<p>Стол для сбора отходов</p> <p>Ванна моечная 3 гнездовая</p> <p>Стол нейтральный</p> <p>Стеллаж для чистой посуды</p> <p>Машина посудомоечная купольного либо фронтального типа</p> <p>Зонт вытяжной (возможно)</p>
Бар	<p>Шкаф морозильный, 120 л</p> <p>Шкафы холодильные, мини-бар</p> <p>Соковыжималка "Gastrorag" HA – 720 (соковыжималка для цитрусовых)</p> <p>Льдогенератор, кубики</p> <p>Кофеварочная машина - 2 группы, полуавтоматический разлив</p>

	Кофемолка (1-2 шт.) Миксер барный BL-018 Кипятильник электрический Инвентарь барный
--	--

6

Также все отдельные производственные помещения, в соответствии с санитарными правилами должны быть оборудованы **рукомойниками**. В каждом сырьевом и производственном цехе также нужны весы. Точное количество весов - в соответствии с заявкой шеф-повара.

Предварительная ориентировочная стоимость данного набора нового оборудования – около 3 млн.руб.

Инвестиции в оборудование можно снизить, заменив некоторые позиции оборудования в данном списке на бывшие в употреблении (при этом учитывая состояние данных единиц оборудования и их критичность для проекта).

Общая сумма инвестиционных затрат указана в *Приложении № 1 - Матрица инвестиций*.

За цифру для целей бизнес-планирования предлагаем взять 13,7 млн.руб.

Тот факт, что данный проект необходимо автоматизировать с самого начала деятельности, не вызывает сомнений. Система автоматизации должна предполагать автоматизацию и «фронт-» (зал продаж) и «бэк-» офиса (бухгалтерия/ администрация), что позволяет значительно увеличить скорость обслуживания посетителей, упрощает работу персонала и контроль за действиями персонала во избежание злоупотреблений, наладить систему управленческого учёта на предприятии.

При выборе конкретного программно-аппаратного продукта стоит учитывать не только его стоимость, но и наличие и уровень **постпродажного сервиса и поддержки** – как по программному обеспечению, так и по аппаратной части комплекса («железу»).

Для данного проекта мы рекомендуем

- Систему ПКО, которая в т.ч. включает в себя систему лояльности нового поколения - iiko.net – и это, пожалуй, главное отличие её от всех систем, существующих на рынке (описание iiko.net см. ниже) – также про ПКО см. <http://www.iiko.ru/projects/restorant/> и канал на YouTube - <http://www.youtube.com/user/iikoAds>, здесь также реализованы модули автоматической быстрой инвентаризации бара и доставки

Некоторые особенности iiko.NET

Постоянные гости приходят чаще

iiko.NET привлекает Ваших гостей к участию в программе лояльности, печатая предложение прямо на чеке или счете. Для того, чтобы получать бонусы и участвовать в акциях, гостю не нужно заполнять бумажную анкету и носить с собой карту: iiko.NET «узнает» его по номеру телефона. Гости с удовольствием включатся в «игру» и станут возвращаться к Вам чаще и чаще — ведь мобильный телефон всегда под рукой! Вы перестанете терять гостей из-за того, что официант забыл предложить им дисконтную карту, заполненные анкеты не будут больше пропадать, а персональные данные всегда будут верными: iiko.NET автоматически формирует единую базу гостей ресторана или ресторанной сети. А вы сможете настроить персональные рассылки для гостей и поддерживать с ними обратную связь, отправляя SMS сообщения.

Новых гостей становится больше

iiko.NET распространяет информацию о Ваших акциях через популярные социальные сети, превращая постоянных гостей в Ваших промоутеров: с помощью iiko.NET они будут отправлять своим друзьям сообщения о понравившихся блюдах в Twitter, FaceBook, Вконтакте и т.п., зарабатывая при этом бонусные баллы. Новые гости придут к Вам обязательно: ведь те, кому они доверяют, не просто пригласили их, но и сказали по секрету Волшебное Слово, дающее право на подарок... А старые системы лояльности работают только с гостями, уже пришедшими в ресторан.

Средний чек заведения растет

iiko.NET приглашает гостя заказать дополнительное блюдо, автоматически печатая на чеке сумму, которой ему не хватает до ближайшего бонусного порога. Гости просто не смогут устоять перед соблазном потратить в Вашем ресторане немного больше, чем планировали изначально. Теперь Вы можете сами запланировать и настроить с помощью iiko.NET программу увеличения среднего чека Вашего ресторана! Вы просто устанавливаете бонусный порог немного выше обычного среднего чека и с удовольствием наблюдаете, как он ежедневно растет. Весь инструментарий управления iiko.NET находится в сети Интернет, поэтому доступен из любой точки мира.

Кроме iiko.NET, существуют и другие инструменты для построения эффективной системы лояльности в ресторане. Они немного дороже, но уже более адаптированы под задачи именно конкретного - вашего – заведения. Есть решения в виде персональных приложений и электронных карт для смартфонов, которые также заменяют потребителю дисконтную и клубную карты ресторана.¹

¹ Данный вопрос выносим в отдельную устную консультацию

ВАРИАНТЫ ОБОРУДОВАНИЯ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ УЧЕТА, НА ПРИМЕРЕ ПКО

Станции официанта и бармена стационарные

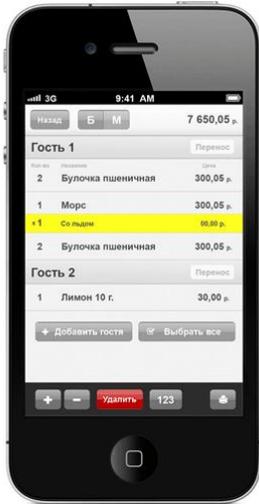
Расчетный узел и организуется расчетный узел на базе сенсорного терминала ATOL VIVA с предустановленным ПО iikoFront и iikoTableService за которым бармен сможет рассчитывать гостей сидящих за барной стойкой и рассчитывать столики обслуживаемые официантами. К терминалу подключаются автоматический денежный ящик ЕС-410 и фискальный регистратор FPrint-22К.



В случае, если станция используется только официантами, она состоит, собственно, только из сенсорного терминала и принтера для печати предчеков (опционально).

Мобильные станции официантов

Обслуживание удаленных залов обслуживания официантами предполагается при помощи mp3 плееров iPod Touch пятого поколения с предустановленным ПО iikoMobileFront. Для возможности печати счетов, в зале может быть установлен сетевой принтер Posiflex Aura-6900L-B.



Работа в бэк-офисе системы осуществляется на отдельном компьютере с предустановленным ПО iikoOffice.

The image is split into two parts. On the left is a screenshot of the iikoOffice software interface, showing a sidebar with various menu items and a main window with a data table. On the right is a computer monitor displaying the iikoOffice application, with a keyboard and mouse in front of it. Below the monitor is the 'iikoOffice' logo.

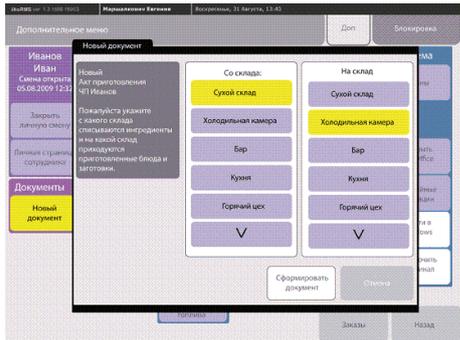
- Результаты продаж
- Меню, калькуляция и склад
- Расчеты с поставщиками
- Управление персоналом
- Финансы
- Событийное видео
- Настройки системы

Для обеспечения стабильности работы системы iiko предполагается установить профессиональный выделенный сервер iServer



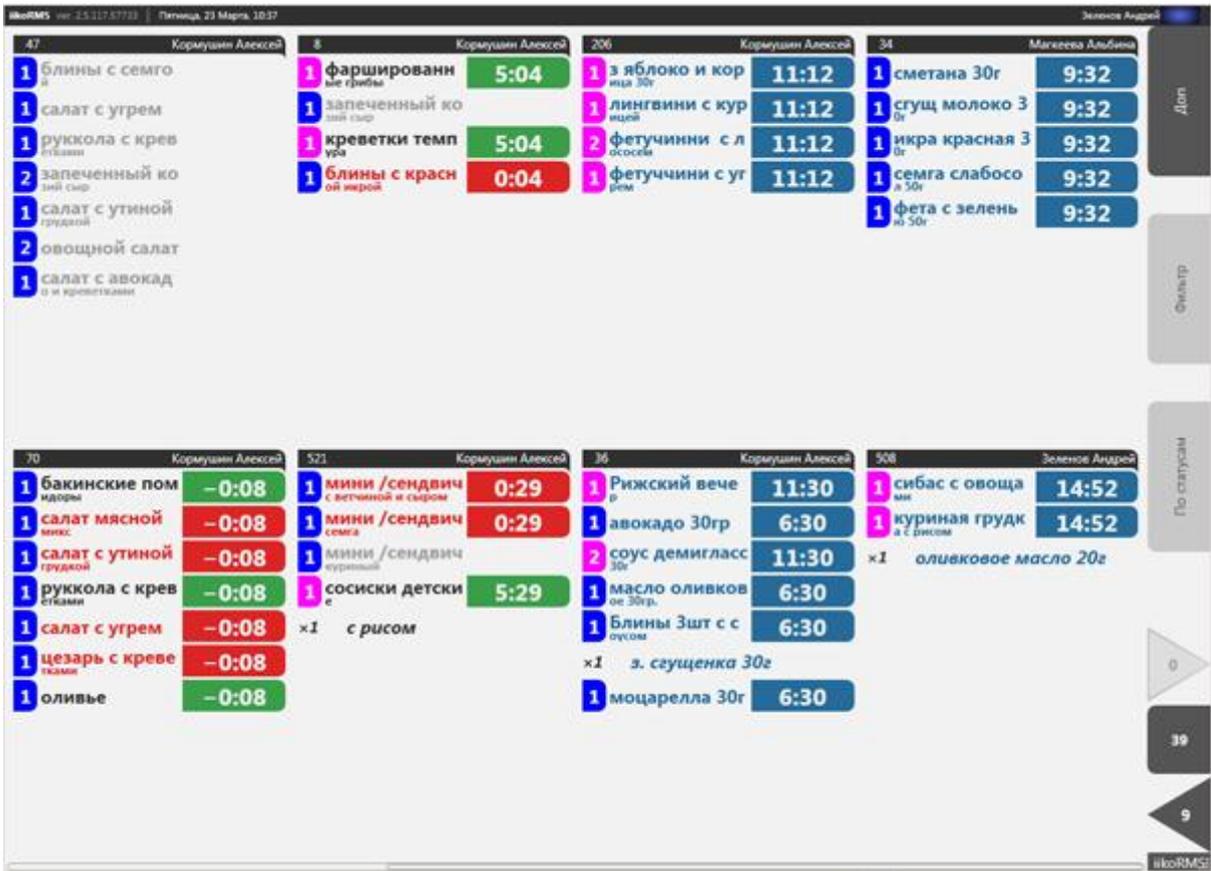
Для возможности проведения быстрой инвентаризации бара², на сенсорный POS-терминал устанавливается программная лицензия iikoKitchen, подключаются системные весы и сканер штрих-кодов. См. также <http://www.youtube.com/watch?v=eqcOxeP6Lf0>

Данная технология позволит оперативно следить за реальными остатками напитков в баре, а также эффективно бороться с злоупотреблениями персонала.



На производстве может быть предусмотрено рабочее место шеф-повара/ су-шефа. В состав его входит сенсорный терминал ATOL VIVA с креплением на стену и предустановленным ПО iikoSousChef, при помощи которого шеф-повар сможет управлять процессом приготовления и отдачи блюд, очередью заказов, отслеживать статусы приготовления блюд, оповещать официантов о готовности блюд и контролировать события на кухне. Сообщения о готовности блюда появляется в виде сообщения на сенсорном терминале или мобильном блокноте официанта.

² «Фишка» присущая только ИКО



Для печати сервис-чеков устанавливаются сетевые сервис-принтеры в холодном и горячем цехах.



Для удаленного просмотра загруженности зала, открытых заказов и их статусов, а также возможных причин злоупотребления сотрудниками ресторана, руководителю предприятия на компьютер/ноутбук устанавливается модуль iikoMonitoring.

iikoMonitoring

Открытые заказы: Настройки

Открытые заказы | Настройки | Заказ № 95228 | Заказ № 95226

Открытые заказы

Обновить | Печать | В Excel | Настройки отчета | Открыть | Сохранить

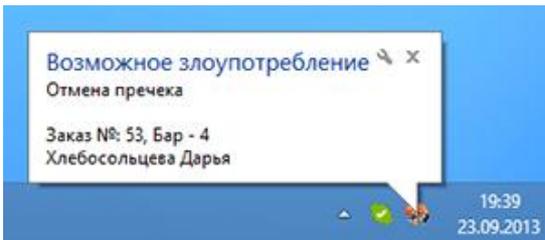
Официант ▾

Номер заказа	Зал	Стол	Гостей	Заказ открыт	Пречек	Сумма	Скидка, %	Сумма со скидками		
Официант: Гуляева Алена; Всего: 5, Итог: 3 418,00р.										
95224	Трактир.Кур.зал	9	3	17.01.2013 12:03	Нет	750,00р.	0,00%	750,00р.		
95225	Трактир.Кур.зал	11	2	17.01.2013 12:12	Нет	500,00р.	0,00%	500,00р.		
95228	Трактир.Кур.зал	8	1	17.01.2013 12:20	Нет	990,00р.	7,27%	918,00р.		
95231	Трактир.Кур.зал	14	2	17.01.2013 12:32	Нет	500,00р.	0,00%	500,00р.		
95232	Трактир.Кур.зал	13	3	17.01.2013 12:32	Нет	750,00р.	0,00%	750,00р.		
Официант: Кучукбаева Екатерина; Всего: 2, Итог: 1 630,00р.										
95226	Кафе.НЕКур.зал	17	2	17.01.2013 12:14	Нет	1 380,00р.	0,00%	1 380,00р.		
95229	Кафе.НЕКур.зал	15	1	17.01.2013 12:21	Нет	250,00р.	0,00%	250,00р.		
Официант: Олькова Валерия; Всего: 1, Итог: 250,00р.										
95227	Кафе.Кур.зал	22	1	17.01.2013 12:17	Да	250,00р.	0,00%	250,00р.		
Официант: Фоминых Татьяна; Всего: 1, Итог: 500,00р.										
95230	Трактир.НЕКур.зал	3	2	17.01.2013 12:25	Нет	500,00р.	0,00%	500,00р.		
						9		5 870,00р.	1,23%	5 798,00р.

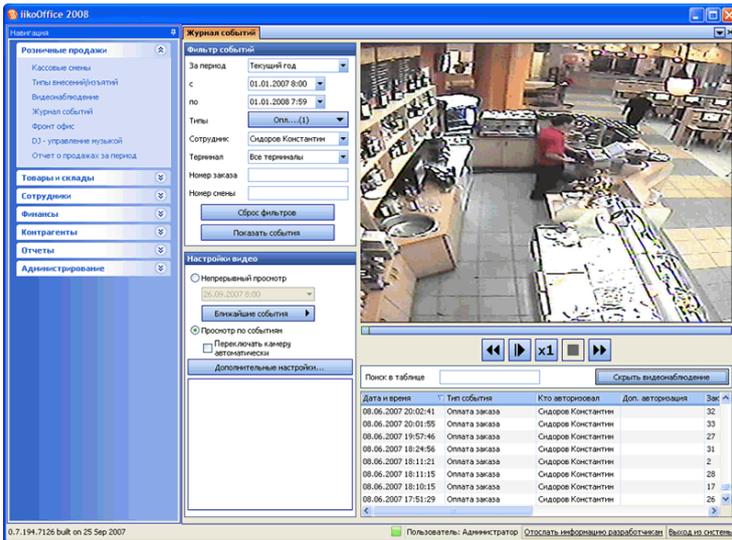
× [Зал] 'Цех%' ▾ | Настроить

Легенда по длительности | Заказы, открытые более 1 Часов | Заказы, открытые с прошлых смен

1.0.1.16136 | 17.01.2013 12:36:21



Для контроля за злоупотреблениями на места кассового расчета предлагается установить систему событийного видеонаблюдения iikovideoSecurity.



Данный модуль позволяет:

- Моментальное восстановление видеофрагментов обслуживания гостей по любому событию в системе: номеру чека или названию операции, имени гостя или официанта
- Хранение видеоархива с 10-20 камер от 30 до 90 суток
- Живое видео из любой точки мира
- Многоуровневая система паролей и развернутая система прав пользователей на все важные бизнес-операции
- Система защиты данных от потерь и несанкционированного доступа

Ожидаемая стоимость проекта автоматизации данного заведения – около 350 000 руб. или более.