



РАСПЕЧАТАЙ И ОТМЕЧАЙ

Простые шаги,
ведущие к результату

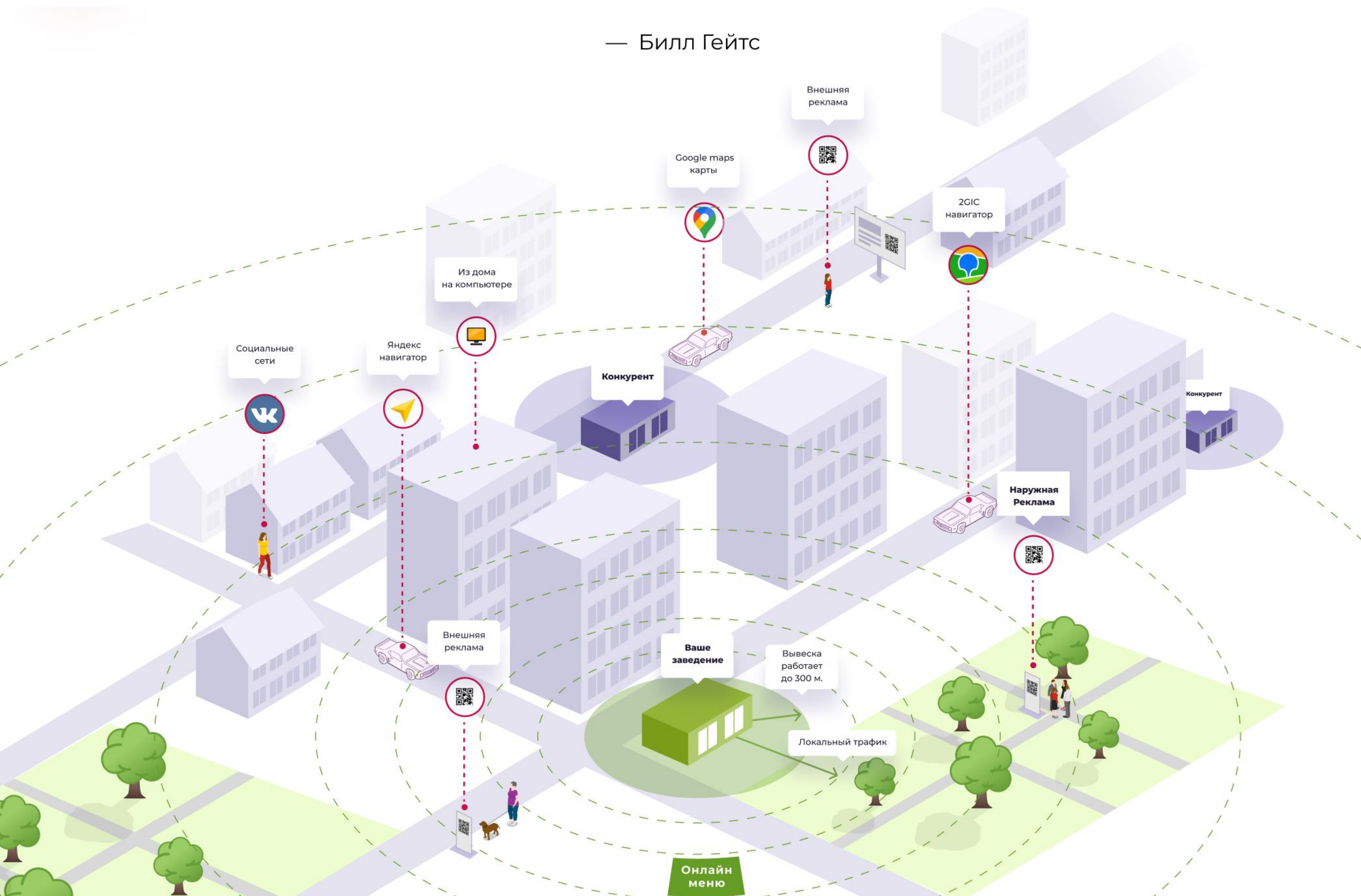
Проверь свой бизнес!

Инструкция чек-лист
по увеличению прибыли в вашем заведении

От AC PECTO

*„Если Вашего бизнеса нет в
Интернете, то Вас нет в бизнесе!“*

— Билл Гейтс



1 Упаковка и обратная связь

Отмечайте что у вас в порядке или готово



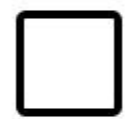
ВЫСОКИЙ

Приоритет
поможет вам начать с важного

1.1

У нас есть свой бренд бук, у нас современный логотип

Логотип, название, идея. Все должно сочетаться, легко запоминаться и вызывать интерес. Если есть возможность, закажите брендированную продукцию. Форма сотрудников, салфетки, упаковка. Такие детали оставляют приятное впечатление у клиентов.

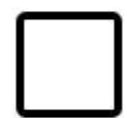


СРЕДНИЙ

1.2

У нас новая и яркая вывеска

Вывеска должна быть заметной, читаемой и не выгоревшей. На фасаде здания, на ближайших остановках, билбордах, столбах, надписи или стрелки на асфальте. Вас должны заметить издали.



СРЕДНИЙ

1.3

У нас хороший дизайн и уют

Гость при входе сразу оценивает внешний вид, запах, расположение столов, удобство. Ничто не должно отталкивать гостя.

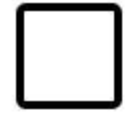


СРЕДНИЙ

1.4

У нас очень клиентоориентированный персонал

Приветливость, вежливость и улыбка. Проявляйте настоящую заботу о клиенте, чтобы гость желал оставить чаевые и еще не раз вернуться к вам.



СРЕДНИЙ

1.5

Я собираю обратную связь от клиентов

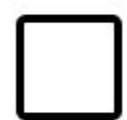
Интересуйтесь мнением гостей, собирайте обратную связь. Что нравится, а что нет.

Принимайте критику и продолжайте улучшать сервис, чтобы стать лучшими в своем деле.

Сделайте QR-коды на Яндекс карты, 2ГИС или Tripadvisor. Разместите код на тейбл-тентах или давайте визитку клиенту перед уходом, чтобы он и отзыв оставил, и визитка напоминала о вашем заведении.



QR-коды на Яндекс карты,
2ГИС или Tripadvisor



Анализируем



Анализируйте обратную связь, выявляйте слабые стороны и улучшайте бизнес. Желательно делать анализ **раз в месяц** и фиксировать выводы в таблицах, чтобы вы понимали динамику изменений.

2 Гибкость, маркетинг, реклама

**2.1**

Работаем на доставку и самовывоз

Необязательно сразу охватывать весь город. Начните с ближайших районов. Люди обязательно воспользуются этим предложением.

У нас есть

 Доставка Самовывоз Бронь столов

Мир меняется. Люди стали меньше готовить дома, предпочитая заказывать доставку или самовывоз. Для самовывоза подумайте над упаковкой. Клиентам должно быть и удобно, и приятно забирать свой заказ.

**2.2**

Проводим акционные предложения, анализируем

Мотивируйте людей заказывать определенные блюда или давайте скидки по разным поводам. Акциями вы можете как привлечь новую аудиторию, так и вернуть старую. Не все предложения могут хорошо сработать. Обязательно анализируйте реакцию людей, интересуйтесь обратной связью и делайте выводы.

**2.3**

Распространяем рекламные листовки

В почтовые ящики, на ручку входной двери, на подъездных досках объявлений. Либо раздавайте флаеры в трафиковых местах, рядом с вашим заведением. Мимолетные заказы должны приходить к вам, а не к конкурентам.

⚠ *Анализируйте и тестируйте разные варианты регулярно*

**2.4**

Проводим мероприятия

Кружки, мастер классы и разные события. Очень узкое направление и подходит не всем, все зависит от формата вашего заведения.

**2.5**

Можем организовать корпоратив или банкет

Сделайте отдельное банкетное меню для больших праздников. Продумайте предложение для доставки закусок и вторых блюд на выездные мероприятия или корпоративы.

⚠ *Отдельный раздел на сайте или дополнительное меню*

**2.6**

Работаем с клиентской базой

Собирайте клиентскую базу и всегда сообщайте им об акциях, скидках и мероприятиях. Не важно, как и где. Можно даже в экселе.

⚠ *Отдельный раздел на сайте или дополнительное меню*

**2.7**

Анализируем и экспериментируем с меню

Что заказывают чаще, а что нет. Меняйте или убирайте позиции, которые не заказывают. Предлагайте новые блюда, удивляйте гостей. Не забывайте рассказывать об акциях и новинках в меню!

**2.8**

Следим за актуальными ценами

Оценивайте платежеспособность вашей аудитории. Какой показатель цена/качество для них идеальный. Прислушивайтесь к реакции. Готовы они делать заказ или им надо дать что-то проще.



3.1

У нас есть свой сайт

Сайт — это уже не роскошь. Не важно какой, но он должен быть.
Клиент должен находить вас в интернете.



3.2

Сайт который приводит гостей и продает

Сайт с электронным меню должен работать быстро, хорошо выглядеть на смартфоне, быть удобным и SEO оптимизированным под поисковые системы.

! Сайт с вашим меню можно создать сервисе **qr-cafe.ru**



3.3

Есть мобильное приложение

Главное преимущество — всплывающие push-уведомления, благодаря которым вы можете оповещать людей об акциях и мероприятиях. Постоянно быть с ними в контакте.

! Есть минусы: дорогая разработка и не все устанавливают приложения.



3.4

Заведение добавлено на электронные карты

Создайте бизнес профиль в Яндекс картах, Google Maps, 2ГИС. Укажите максимум информации, добавьте фотографии и ссылку на электронное меню. Картами пользуются миллионы людей. Не упускайте эту возможность.

У нас все есть:

- Яндекс карты**
- Google карты**
- 2GIS**

! Что важно для людей

- Фото заведения
- Меню
- Цены
- Отзывы
- Контакты



3.5

Создать меню в электронном виде

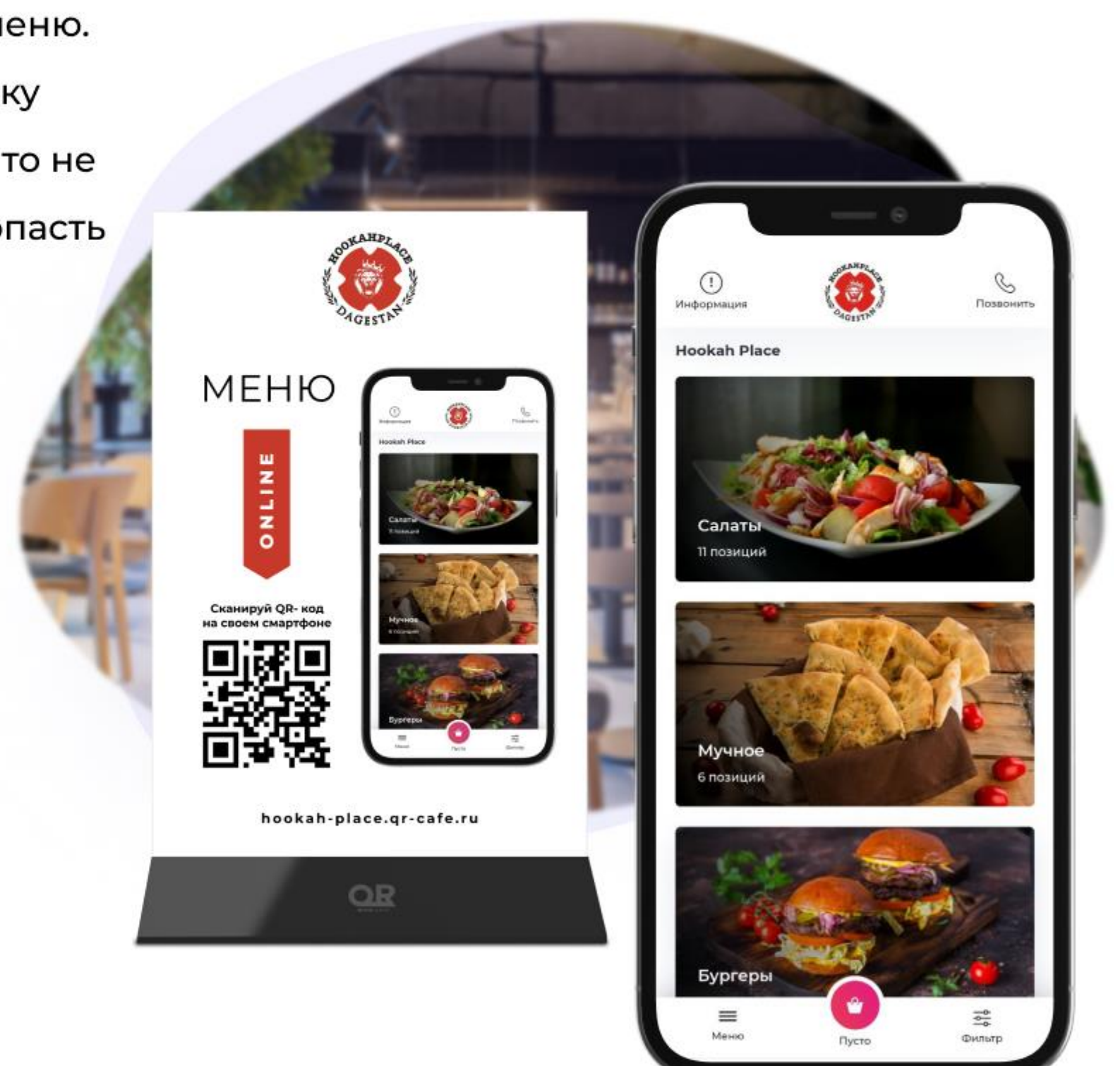
Не надо заходить в заведение, чтобы оценить меню.
Не надо звонить, чтобы сделать заказ на доставку или самовывоз. Если человек уже в заведении, то не надо ждать официанта. На сайт-меню можно попасть с помощью QR-кода либо по прямому адресу.



Пример онлайн меню,
наведите камеру
смартфона на QR-код



Заказать онлайн меню или
создать самостоятельно
можно на сервисе QR-Cafe



Смотрите примеры меню и как его внедряют на сайте **qr-cafe.ru**

- СРЕДНИЙ** **3.6 Заведение добавлено в справочники города**
 В каждом городе есть свои справочники предприятий. Обязательно зарегистрируйте там профиль, добавьте заведение, укажите максимум информации и ссылку на электронное меню или сайт.
- ВЫСОКИЙ** **3.7 Есть страницы в социальных сетях**
 Заполните профиль, добавьте фотографии и ссылку на электронное меню. Общайтесь с подписчиками, рассказывайте об акциях, показывайте работу изнутри. Другими словами, будьте ближе к гостям. И тогда соцсети станут сильным каналом продаж.
- У нас есть:
- Вконтакте**
- Одноклассники**
- ⚠ Это минимальный набор, который вам нужен**
- Фото заведения
 - Ваше меню
 - Режим работы и адрес
 - Регулярные публикации для подписчиков
 - Ответы на комментарии и сообщения
 - Демонстрация работы (фото блюд, гостей, кухни)
- НИЗКИЙ** **3.8 Договариваетесь о партнерстве**
 Если рядом есть офисы, то вы можете доставлять комплексные обеды.
 Если рядом отели, то доставлять заказы сразу в номер. Ищите партнеров.
- ВЫСОКИЙ** **3.9 Стимулируем людей оставлять отзывы**
 Положительные отзывы на картах Яндекс, Google и 2ГИС имеют сильное влияние на позицию на картах, а также привлекают людей, которые только выбирают кафе. Всегда отвечайте на отзывы вежливо, даже если отзыв отрицательный.
- СРЕДНИЙ** **3.10 Используем рекламу**
 Реклама на картах будет поднимать вас выше конкурентов. Реклама в социальных сетях привлечет новых подписчиков. Контекстная реклама приведет аудиторию, которая готова заказать доставку или самовывоз. Пробуйте, комбинируйте, оценивайте, что лучше работает для вашего бизнеса.
- НОВИНКА** **3.11 Сделайте NFC карты с доступом к меню**
 Гостю достаточно прикоснуться смартфоном к пластиковой карте, чтобы открыть меню. Удивляйте гостей и конкурентов!

Заказать аудит:  [potemkin_as](https://t.me/potemkin_as)

4 Экстерьер / Фасад / Территория

- СРЕДНИЙ** • **4.1 Экстерьер здания и наружные элементы**
- Экстерьер здания и все наружные элементы чистые и в хорошем техническом состоянии (стены здания, сливные трубы, элементы декора и т.д.) Нет загрязнений, повреждений или трещин на фасаде и других внешних элементах здания. Отсутствуют грязевые отложения, паутина, граффити, вандальные надписи, несанкционированные рекламные объявления, плесень, мох, отпечатки рук или пальцев, обесцвечившаяся или отслоившаяся краска, расколотые деревянные элементы или раздробленный камень.
- СРЕДНИЙ** • **4.2 Крыша**
- Крыша не протекает во внутрь здания или на лестничную площадку. Нет загрязнений на кровельной плитке, водосборных желобах, водосточных трубах и т.д.
- ВЫСОКИЙ** • **4.3 Внешняя территория, вывеска, указатели**
- Внешняя территория, оснащение, вывески чистые и в хорошем техническом состоянии. Примыкающие к земле сооружения, такие как заборы, подпорные стенки и настилы и двери/ворота/ограждения площадки для мусора, внешние мусорные баки, в хорошем техническом состоянии и надлежащего внешнего вида. Прилегающая территория свободна от мусора, окурков (летом – от опавших листьев, зимой – от сугробов и наледи). Информационные указатели чистые, без загрязнений и функционируют должным образом, без повреждений.
- !** Совет от **qr-cafe.ru**: разместите QR для быстрого доступа к электронному меню на вывесках и указателях
- ВЫСОКИЙ** • **4.4 Режим работы**
- Табличка «Режим работы» без следов от рук, надписей, наклеек. Имеет целостный вид и актуальную информацию.
- СРЕДНИЙ** • **4.5 Газоны и цветочные клумбы**
- Газоны чистые и в хорошем состоянии. Растения и кустарники в хорошем состоянии, ухоженные, нет мертвых или умирающих. Летом цветочные клумбы ухожены, без повреждений.
- ВЫСОКИЙ** • **4.6 Площадка, контейнеры и баки для мусора**
- Контейнер для мусора, площадка и внешние мусорные баки чистые, в хорошем состоянии, не смердят. Крышки у контейнеров плотно закрыты. Бочки для жира чистые и закрыты. Площадка для мусора содержится в чистоте, нет пищевых отходов и мусора, которые привлекают вредителей. Старое оборудование или оснащение не складировать на площадке для мусора.
- СРЕДНИЙ** • **4.7 Урны**
- Урны чистые, заполнены не более чем на треть, в хорошем состоянии.

- | | | | |
|--------------------------|----------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | НИЗКИЙ | 4.8 | Задний двор
Задний двор, служебная дверь в хорошем состоянии, мусор отсутствует. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 4.9 | Парковка
Автостоянка, тротуар и бордюр чистые, без каких-либо грязевых отложений или масляных пятен. Линии парковки четко прорисованы. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 4.10 | Внешнее освещение
Внешнее освещение чистое, в рабочем состоянии. Нет загрязнений на фонарях (светильниках и их функциональных частях) |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 4.11 | Окна и стекла
Окна, подоконники, рамы, уплотнители чистые, в хорошем состоянии. Без разводов и пыли. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 4.12 | Двери
Двери, дверные рамы, ручки, пороги, замки, затворы, тамбуры чистые, в хорошем состоянии (в т.ч. в служебные помещения – теплопункт, шефскую и т.д.) Центральная входная дверь исправна (замок, петли, доводчик) |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 4.13 | Крыльцо
Крыльцо чистое (зимой очищено от снега и наледи, осенью – от опавшей листвы) |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 4.14 | Лавочки
Лавочки чистые, без грязи, жвачек и наклеек. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 4.15 | Тепловые завесы
Тепловые завесы чистые, в хорошем состоянии. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 4.16 | Наружное оборудование
Наружные блоки охлаждения, кондиционеров, вентиляции не издают странного шума, не текут, не трещат. На оборудовании нет посторонних предметов. Зимой отсутствуют наледи. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 4.17 | Камеры видеонаблюдения
Внешние камеры видеонаблюдения чистые, функционируют в нормальном режиме. |

5 Летняя площадка* (веранда)

- ВЫСОКИЙ** 5.1 **Летняя площадка**
Летняя площадка открыта в соответствующий сезон и полностью готова к работе.
- СРЕДНИЙ** 5.2 **Окна и подоконники**
Окна и подоконники чистые.
- СРЕДНИЙ** 5.3 **Зонты**
Тенты на зонтах чистые. Сами зонты изнутри хорошо протерты, пыль, грязь, мусор отсутствуют.
- ВЫСОКИЙ** 5.4 **Цветы**
Цветы под зонтами размещены соответственно схеме, политы. Клумбы на площадке чистые, мусор отсутствует.
- СРЕДНИЙ** 5.5 **Освещение**
Освещение исправно, плафоны протерты от пыли.
- ВЫСОКИЙ** 5.6 **Барная стойка**
Барная стойка содержится в чистоте, тщательно протерты все горизонтальные и вертикальные поверхности. Сервис-бар официантов заполнен всем необходимым для обслуживания Гостей (приборы, тарелки, бокалы, салфетки, полироль, чистые тряпки, сахарницы, солонки, перечницы и т.д.)
- НИЗКИЙ** 5.7 **Урна**
Мусорная урна в баре чистая, заполнена не более чем на треть.
- НИЗКИЙ** 5.8 **Телевизор**
Телевизор перемещен на площадку, функционирует нормально. Экран тщательно протерт от налетов пыли.
- ВЫСОКИЙ** 5.9 **Столы**
Столы расставлены ровно, согласно принятой схеме, не сломаны и не шатаются. Сервировка аккуратная, соблюдается идеальная чистота. На столах расставлены салфетницы, солонки и перечницы. Тейбл-тенты на столах чистые.

! Совет от **qr-cafe.ru**: разместите QR для быстрого доступа к электронному меню на вывесках и указателях

- ВЫСОКИЙ** • **5.10 Стулья и лавки**
Стулья и лавки расставлены согласно принятой схеме, не сломаны и не шатаются, застелены чистыми подушками. На стульях и лавках развешены чистые пледы.
- СРЕДНИЙ** • **5.11 Музыка**
Музыка включена на уровне громкости, комфортном для Гостей.

6 Зона продаж* (опционально)

- ВЫСОКИЙ** • **6.1 Вывеска**
Вывеска с режимом работы размещена и актуальна.
- СРЕДНИЙ** • **6.2 Рекламные материалы**
Отсутствуют грязные, написанные от руки, рваные, поврежденные, тусклые или устаревшие рекламные материалы.
⚠ Совет от *qr-cafe.ru*: используйте визитки, флаеры, тейбл-тенты, карточки для вызова официанта, плакаты для сбора отзывов. Разработаем дизайн бесплатно.
- ВЫСОКИЙ** • **6.3 Меню / менюборды**
Меню над прилавком чистое, в хорошем «смотрибельном» состоянии. У цифровых менюбордов подсветка функционирует, на них отсутствуют отпечатки пальцев, потеки, пыль и т.д.
- СРЕДНИЙ** • **6.4 Стены, окна, подоконники**
Стены, окна, подоконники чистые, в хорошем состоянии.
- НИЗКИЙ** • **6.5 Потолок, вентиляция, освещение**
Потолок, вентиляция, освещение чистые, в хорошем состоянии.
- НИЗКИЙ** • **6.6 Прилавок**
Поверхность прилавка, полки под прилавком чистые, в хорошем состоянии.
- СРЕДНИЙ** • **6.7 ККМ и другое торговое оборудование**
Кассовые аппараты, терминалы обслуживания, сканеры штрих кодов, оборудование для кредитных карт, камеры видеонаблюдения, телефоны и любое другое оборудование в области прилавка, которое находится в зоне видимости гостей - чистое, исправное, функционирует нормально. Без посторонних предметов, без пыли, грязи, подтеков, разводов, наклеек, стикеров, жирных пятен. Сотрудники не жалуются на работу оборудования.

- ВЫСОКИЙ** • **6.8 Витрины и ценники**
Витрины для хранения десертов, салатов и выпечки чистые, в хорошем состоянии. Ценники актуальные, в наличии.
- СРЕДНИЙ** • **6.9 Оборудование для розлива пива**
Кеги, охладитель, узлы раздачи – чистые, в рабочем состоянии.
- СРЕДНИЙ** • **6.10 Кофемашина**
Кофемашина чистая, в рабочем состоянии (сопло пара, каплесборник, холдеры, кофейные группы, место хранения чашек)
- СРЕДНИЙ** • **6.11 Льдогенератор**
Льдогенератор чистый, функционирует в нормальном режиме.
- СРЕДНИЙ** • **6.12 Кулер для воды**
Кулер для воды чистый, в рабочем состоянии. Имеется наклейка о дате последней чистки.
- СРЕДНИЙ** • **6.13 Электрический нагреватель**
Электрический нагреватель для воды чистый, в рабочем состоянии.
- СРЕДНИЙ** • **6.14 Телевизоры**
При наличии, телевизоры включены и показывают фирменные ролики.

7 Входная группа, тамбур, гардероб

- ВЫСОКИЙ** • **7.1 Входная группа**
Входная группа чистая, ковры расстелены ровно.
- ВЫСОКИЙ** • **7.2 Коврик**
Коврик в тамбуре чистый (контроль со стороны хостес проводится каждые 30 минут)
- ВЫСОКИЙ** • **7.3 Стекланные перегородки**
Стекланные перегородки чистые, без разводов, наклеек и жирных пятен от пальцев.

Заказать аудит:  [potemkin_as](https://t.me/potemkin_as)

- СРЕДНИЙ** • **7.4 Мебель на входе**
Вся мебель на входе чистая, в хорошем состоянии (стулья, столики, диван прибран, подушки лежат ровно и т.д.)
- ВЫСОКИЙ** • **7.5 Зеркала на входе**
Зеркала на входе протерты, отпечатки отсутствуют.
- СРЕДНИЙ** • **7.6 Журнальный столик**
Журнальный столик с флаерами чистый, печатная продукция и буклеты разложены аккуратно. Имеется свежая пресса для Гостей.
- ВЫСОКИЙ** • **7.7 Хостес**
Хостес на месте, встречает и приветствует Гостей, приветствие и внешний вид по стандарту.
- ВЫСОКИЙ** • **7.8 Стойка хостес**
На стойке хостес чисто.
- НИЗКИЙ** • **7.9 Гардероб**
Гардероб работает. В гардеробе порядок, посторонние предметы отсутствуют.
- НИЗКИЙ** • **7.10 Гардеробщик**
Гардеробщик на месте. Внешний вид и приветствие по стандарту.
- СРЕДНИЙ** • **7.11 Гардеробные бирки**
Бирки без повреждений, не липкие, чистые. Бирки развешаны согласно номерам.
- ВЫСОКИЙ** • **7.12 Плечики для одежды**
Плечиков для одежды достаточное количество. Плечики чистые.

8 Обеденные (гостевые) зоны

- ВЫСОКИЙ** • **8.1 Полы, плинтусы, ковры**
Полы, плинтусы чистые, в хорошем состоянии. Нет загрязнений (мусор, жир, ржавчина, паутина) на полах, напольных плитках, коврах, плинтусах.

- ВЫСОКИЙ** • **8.2 Стены, окна, подоконники**
Стены, окна, подоконники чистые, в хорошем состоянии. Пыль, грязь, паутина – отсутствует.
- СРЕДНИЙ** • **8.3 Потолок, вентиляция, освещение**
Потолок, вентиляция (зонты, решетки, фильтры), освещение чистые, в хорошем состоянии, без паутины, пыли и жирного налета. Контроль за состоянием люстр и абажуров. Розетки без грязи и пыли.
- СРЕДНИЙ** • **8.4 Вытяжные фильтры**
Все вытяжные фильтры находятся на положенном месте.
- ВЫСОКИЙ** • **8.5 Кондиционеры**
Кондиционеры чистые, исправные, в зависимости от климатических условий функционируют, в зале поддерживается комфортная температура.
- ВЫСОКИЙ** • **8.6 Отопительные элементы**
Тепловые завесы, радиаторы, обогреватели без пыли, грязи, паутины и посторонних предметов.
- ВЫСОКИЙ** • **8.7 Шторы, декорации, цветы**
Все элементы интерьера (постеры, декорации, картины, шторы, гардины, занавески, искусственные цветы и т.д.) в визуальном хорошем состоянии, чистые.
- ВЫСОКИЙ** • **8.8 Мебель**
Столы, стулья, вешалки чистые, в хорошем состоянии. Ничего не скрипит и не шатается. Под столами, подлокотниками и ножками нет прилепленных посетителями жвачек и паутины. Столешницы и диваны не прожжённые. Мебель расставлена ровно.
- ВЫСОКИЙ** • **8.9 Уборка столов**
Мусор и грязная посуда со столов убираются согласно принятым стандартам, столы поддерживаются в чистоте, протираются специальным моющим средством. Крошки, разводы, пятна, волосы и т.д. – отсутствуют. На столах присутствуют солонка, перечница, салфетница. Пепельницы чистые.
- ВЫСОКИЙ** • **8.10 Набор для специй**
Набор для специй чистый, заполнен согласно стандарту.
- ВЫСОКИЙ** • **8.11 Подносы**
Чистые, целые

- СРЕДНИЙ** • **8.12** **Уборочный инвентарь**
Уборочный инвентарь скрыт от поля зрения Гостей, находится в исправном и чистом состоянии.
- СРЕДНИЙ** • **8.13** **Станция официанта (стейшн)**
Столовые приборы, салфетки – в наличии, чистые. Зубочистки имеются. Стейшн чистый, мусор и личные вещи отсутствуют. Терминалы оплаты заряжены, оборудование в рабочем состоянии (компьютер, детектор фальшивых банкнот и т.д.) папки для оплаты чистые и исправные, сахарницы заполнены и чистые. Ящики для приборов заполнены, приборы натерты (полироль в наличии). Тряпки для протирания столов в наличии, чистые.
- СРЕДНИЙ** • **8.14** **Музыка**
Музыкальные колонки чистые. В зале играет негромкая музыка, комфортная для Гостей.
- ВЫСОКИЙ** • **8.15** **Рекламные материалы**
Рекламные материалы, меню/менюборды и оконные наклейки чистые, актуальные и в хорошем состоянии.
! Совет от **qr-cafe.ru**: используйте визитки, флаеры, тейбл-тенты, карточки для вызова официанта, плакаты для сбора отзывов. Разработаем дизайн бесплатно.
- ВЫСОКИЙ** • **8.16** **Зона бара**
Стойка с кондimentsами, прилавок и зона бара чистые и в хорошем состоянии. Фасад барной стойки без пыли, грязи, подтеков, наклеек, надписей, паутины, следов от рук, следов обуви, следов жвачки, без насекомых.
- ВЫСОКИЙ** • **8.17** **WiFi**
В заведении доступен гостевой WiFi, работающий с приемлемой скоростью.
- НИЗКИЙ** • **8.18** **Уголок потребителя**
Уголок потребителя содержится в чистоте, без пыли, грязи, паутины.
- НИЗКИЙ** • **8.19** **План эвакуации**
План эвакуации на положенном месте, в стеклянной рамке, чистый, без цветных разводов, паутины и налета пыли.
- СРЕДНИЙ** • **8.20** **Информационная доска**
Информационная доска на положенном месте, чистая, без налета пыли.
! Совет от **qr-cafe.ru**: любой рекламный материал должен быть с QR-кодом, который ведет на сайт или электронное меню с актуальным меню, акциями и предложениями.
- НИЗКИЙ** • **8.21** **Кнопка пожарной сигнализации**
Кнопка пожарной сигнализации чистая, без налета пыли.

- НИЗКИЙ** • **8.22 Огнетушители**
Огнетушители находятся на установленном месте, чистые.
- СРЕДНИЙ** • **8.23 Количество потребляемой воды**
Количество воды, потребляемой заведением, достаточное для всех нужд и потребностей.
- ВЫСОКИЙ** • **8.24 Температура горячей воды**
Температура горячей воды не ниже 65-70 градусов.

9 Кальянная зона

- НИЗКИЙ** • **9.1 Кальянная зона**
Кальянная карта разложена на всех столах.
- ВЫСОКИЙ** • **9.2 Обслуживание новых Гостей**
Кальянщик самостоятельно подходит ко всем новым Гостям.
- СРЕДНИЙ** • **9.3 Вынос кальянов**
Кальяны выносятся в течении установленного времени после заказа (например, не дольше 10 минут)
- СРЕДНИЙ** • **9.4 Замена трубок**
Трубки заменяются на охлажденные через каждые 20 минут.
- СРЕДНИЙ** • **9.5 Замена углей**
Замена углей выполняется каждые 20 минут.
- СРЕДНИЙ** • **9.6 Уборка кальянов**
Кальяны убираются не позднее 5 минут после ухода Гостей.
- СРЕДНИЙ** • **9.7 Хранение табака**
Табак хранится в индивидуальных закрытых контейнерах.

- СРЕДНИЙ** • **10.1 Чистота помещений**
Выделенные зоны для сотрудников (офис, комнаты для обучения, отдыха, перерывов, раздевалки) содержатся в чистоте, нет скоплений грязи, мусора, нет видимого бардака. Декоративные элементы не шатаются.
- НИЗКИЙ** • **10.2 Стены**
Стены без трещин, сколов, облезлой штукатурки и краски, грязных следов, налета пыли и паутины. Отсутствуют жирные пятна и посторонние надписи.
- СРЕДНИЙ** • **10.3 Полы и напольные покрытия**
Пол без налета пыли, грязи, посторонних предметов, разводов, плесени. Обувь не прилипает к полу. Напольное покрытие имеет целостный вид. Плитка не разбитая, без сколов.
- НИЗКИЙ** • **10.4 Потолок**
Потолок без грязи, налета пыли, плесени и паутины. На потолке нет подтеков и облупившейся краски.
- СРЕДНИЙ** • **10.5 Освещение**
Освещение без налета пыли и паутины, мертвых насекомых и разводов. Все осветительные приборы работают исправно. Электрический щиток содержится в чистоте, без налета пыли, разводов, паутины и посторонних предметов. Выключатели и розетки работают исправно, не искрят и не коротят. Короба электропроводки имеют целостный вид.
- НИЗКИЙ** • **10.6 Отопительные элементы**
Отопительные элементы без налета пыли, грязи, подтеков, наклеек, надписей, паутины, следов от обуви, следов жвачки. Работают исправно, протечек не наблюдается.
- СРЕДНИЙ** • **10.7 Счетчики потребления электричества и воды**
Счетчики чистые, без пыли, разводов, паутины и т.д.
- НИЗКИЙ** • **10.8 Шкафы для верхней одежды**
Шкафы для верхней одежды чистые, незахламленные, без пыли, грязи, подтеков, наклеек, надписей, паутины, следов от обуви, следов жвачки. Неприятный запах отсутствует, вся обувь в пакетах или в специальных контейнерах. Все вещи висят на вешалках. Санитарная и уличная одежда расположены в разных частях шкафа (не соприкасаются).
- НИЗКИЙ** • **10.9 Душевые для персонала**
Душевые для персонала чистые. Душевые лейки, смесители работают исправно, без протечек. Места слива воды ничем не забиты.

- НИЗКИЙ** • **10.10 Туалеты для персонала**
 Туалеты для персонала чистые.
- ВЫСОКИЙ** • **10.11 Правила личной гигиены**
 Правила соблюдения личной гигиены для персонала вывешены в раздевалках, душевых и туалетах.
- СРЕДНИЙ** • **10.12 Обеденный стол**
 Обеденный стол чистый, без крошек и мусора. Грязная посуда отсутствует.
- ВЫСОКИЙ** • **10.13 Сейф**
 Сейф без налета пыли, грязи, подтеков, наклеек, надписей, паутины, следов от обуви, следов жвачки и т.д.

11 Рабочие зоны

- ВЫСОКИЙ** • **11.1 Перекрестное загрязнение**
 Соблюдаются все положенные процедуры по предотвращению перекрестного загрязнения при работе с продуктами. Пищевые продукты ограждаются от любого возможного контакта с предметами непищевого происхождения. Кухонный инвентарь, посуда или поверхности, контактирующие с пищевыми продуктами, после контакта с сырой продукцией животного происхождения или невымытыми овощами – тщательно моются и дезинфицируются. Сотрудник, работающий с сырой продукцией животного происхождения в визуально грязном фартуке или униформе, держится в стороне от готовой продукции. Приготовленная продукция никогда не контактирует с сырой продукцией животного происхождения. Если кто-то из сотрудников чихнул или кашлянул на продукт, то этот продукт утилизируется.
- ВЫСОКИЙ** • **11.2 Потенциальное перекрестное загрязнение**
 Ручки холодильных камер и шкафов чистые. Ручки готовочных, жарочных корзин и жаровни протираются дезинфицирующей салфеткой после размещения сырой продукции. Загрязненный кухонный инвентарь, посуда, ножницы, щупы термометров или поверхности, контактирующие с пищевыми продуктами, но не использованными в работе с сырыми продуктами животного происхождения – вымыты и тщательно продезинфицированы. Личные вещи сотрудников не складываются рядом с продуктами, упаковкой или на поверхностях, контактирующих с пищевыми продуктами. Униформа не хранится вместе с личными вещами и принадлежностями. Одноразовая посуда никогда не используется повторно. Грязные фартуки оперативно заменяются прежде чем сотрудник переходит к обработке готовой к употреблению продукции.
- ВЫСОКИЙ** • **11.3 Зона для мытья рук**
 Раковина для мытья рук содержится в чистоте, протечки отсутствуют, расходники и инструкция по помывке рук на месте (антибактериальное мыло, одноразовое полотенце, антисептики, инструкция). Руки обрабатываются с соблюдением принятых процедур. Раковина не используется для посторонних нужд (слив чая, остатков пищи и т.д.) Раковина для мытья рук доступна для сотрудников и ничем не заблокирована. В зоне мытья рук (на расстоянии вытянутой руки от крана) не хранятся разделочные доски, не производится дефростация.

- | | | | |
|--------------------------|----------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 11.4 | Ванны для мытья оборудования
Ванны для мытья оборудования содержатся в чистоте. Имеется маркировка и инструкция. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 11.5 | Раковины для mopов, жируловители
Жируловители и все стоки закрыты, содержатся в чистоте и функционируют должным образом. Неприятные и химические запахи отсутствуют. Нет канализационных засоров. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 11.6 | Сантехника
Вся сантехника исправна и не нуждается в ремонте. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 11.7 | Ветошь и тряпки
Ветошь хранится в дез. растворе, в наличии чистые тряпки. Не используются металлические губки. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 11.8 | Подставки и полки для кухонной утвари
Подставки и полки для кухонной утвари содержатся в чистоте, отсутствуют посторонние предметы. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 11.9 | Маркировка оборудования и инвентаря
На оборудовании и инвентаре присутствует соответствующая маркировка (весы, ножи, разделочные доски и т.д.) |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 11.10 | Дез. средства
Дез. средства в наличии и используются по назначению. Ведется учет разведения дез. растворов. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 11.11 | Дезинфицирование
Дезинфицирование выполняется не менее 3 раза в день. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 11.12 | Бактерицидная лампа и график кварцевания
Наличие бактерицидной лампы и графика кварцевания. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 11.13 | Мухоловка
Мухоловка в рабочем состоянии и установлена вдали от кухонных поверхностей. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 11.14 | Весы
Весы чистые, в рабочем состоянии. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 11.15 | Помывка инвентаря
Соблюдается режим помывки инвентаря (ножи, разделочные доски, терки и т.д.) после каждого применения, минимум 3 раза в день. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 11.16 | Контейнеры для хранения продуктов
Контейнеры для хранения продуктов чистые, закрыты, нанесена маркировка. |

- | | | | |
|--------------------------|---------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 11.17 | Пирометр
Пирометр в рабочем состоянии, должным образом откалиброван. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 11.18 | Зеркальный гриль и тефлоновые листы
Поверхности зеркального гриля и тефлоновые листы чистые, в рабочем состоянии. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 11.19 | Фритюрницы
Фритюрницы содержатся в чистоте, механическая очистка проводится на постоянной основе. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 11.20 | Пресс-гриль
Пресс-гриль отмывается и фильтруется согласно утвержденным стандартам фильтрации и помывки, лист фильтрации корректно заполнен. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 11.21 | Поверхности
Поверхности, не контактирующие с пищевыми продуктами (включая полки) чистые, в хорошем состоянии. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 11.22 | Холодильное оборудование
Холодильное оборудование (камеры, холодильники, лари и т.д.) в рабочем состоянии. Все оборудование чистое, регулярно моется. Работает исправно, держит утвержденную температуру. Отсутствуют болтающиеся элементы. Электропроводка и изоляция не нарушена. Нет посторонних шумов, запахов гари. Ничего не течет. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 11.23 | Производственное оборудование
Производственное оборудование (столы, стеллажи и т.д.) в рабочем состоянии. Все оборудование чистое, регулярно моется. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 11.24 | Механическое оборудование
Механическое оборудование (миксеры, блендеры, мясорубки, слайсеры, соковыжималки, кофемолки и т.д.) в рабочем состоянии. Все оборудование чистое, регулярно моется. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 11.25 | Тепловое оборудование
Тепловое оборудование (плиты, фритюрницы, термосы, рисоварки, шоколадоварки и т.д.) в рабочем состоянии. Все оборудование чистое, регулярно моется. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 11.26 | Торговое оборудование
Торговое оборудование чистое (станции для напитков, витрины и т.д.) – в рабочем состоянии. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 11.27 | Аппараты для молочных и десертных напитков
Аппараты для молочных или десертных напитков продезинфицированы в соответствии с установленными требованиями. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 11.28 | Мусоросборники
Мусоросборники промаркированы, уровень заполнения не более чем на половину. |

- СРЕДНИЙ** • **11.29 Вентиляция**
 Приточно-вытяжная вентиляция в рабочем состоянии. Вытяжные зонты чистые. Снаружи и внутри чисто, без пыли, паутины и т.д. Вытяжной зонт не издает громких посторонних шумов при включении и во время работы.
- ВЫСОКИЙ** • **11.30 Кондиционеры**
 Кондиционеры содержатся в чистоте, в рабочем состоянии.
- СРЕДНИЙ** • **11.31 Отопление**
 Отопительные элементы содержатся в чистоте, исправны (в зависимости от сезона)
- СРЕДНИЙ** • **11.32 Водопровод**
 Трубы водопровода и гофры чистые.
- СРЕДНИЙ** • **11.33 Источники освещения, провода, розетки**
 В помещениях достаточная освещенность, источники освещения экранированы, либо используются небыющиеся лампочки в зонах обработки пищевых продуктов и в зонах хранения. Провода убраны в кабель-каналы (чистые, без налета пыли), без скруток, не оголенные. Удлинитель прикручен в вертикальном положении, под ногами не лежит. Все розетки целые, чистые, работают, без нагара и пищевых остатков. Нет жалоб со стороны персонала на удары током и треск.
- СРЕДНИЙ** • **11.34 Кухонный инвентарь**
 Кухонный инвентарь, посуда, столовые одноразовые приборы и поверхности, контактирующие с пищевыми продуктами, в процессе использования хранятся должным образом (ручками вверх/по направлению к сотруднику или на чистой поверхности)
- СРЕДНИЙ** • **11.35 Сезонное оборудование**
 Сезонное оборудование целое, чистое внутри и снаружи. Вентилятор, тепловентилятор, украшения к праздникам (Новый Год, Хэллоуин, День Святого Валентина)
- ВЫСОКИЙ** • **11.36 Настройки на оборудовании**
 Настройки корректны на всем оборудовании.
- СРЕДНИЙ** • **11.37 Уплотнители**
 Все уплотнители на оборудовании чистые и в хорошем состоянии.
- СРЕДНИЙ** • **11.38 Повреждения оборудования**
 В данном пункте перечисляются все найденные повреждения оборудования, включая фритюры под давлением, открытые фритюры, печи, микроволновые печи, любые жарочные платформы, шкафы, конденсаторы/решетки, панировочные столы, тостеры, слайсеры, томаторезки, подготовительные станции, оборудование для горячих и холодных напитков, аппарат для мороженого, комбомашина, льдогенератор, оборудование для теплового и холодного хранения и т.д. Указывается характер внешних и внутренних повреждений: двери, переключатели, колеса, ручки, клинки/лопасти, крышки, конденсаторы/решетки, форсунки, горлышки или трубки, каплесборники, бункеры, кожухи, датчики/дисплеи, осветительные приборы и т.д.

Холодильное и морозильное оборудование

- СРЕДНИЙ** • **12.1 Оснащенность термометрами**
Холодильное оборудование (камеры, шкафы) оснащены точными термометрами.
- СРЕДНИЙ** • **12.2 Номинал температуры среднетемпературного оборудования**
Среднетемпературное холодильное оборудование работает в пределах номинальных значений.
- ВЫСОКИЙ** • **12.3 Размещение продуктов**
Продукты размещены для хранения таким образом, чтобы обеспечивать свободную циркуляцию воздуха.
- ВЫСОКИЙ** • **12.4 Хранение продуктов**
Хранение продуктов осуществляется в закрытом виде.
- СРЕДНИЙ** • **12.5 Состояние холодильного оборудования**
Во всем холодильном оборудовании отсутствуют болтающиеся элементы. Электропроводка и изоляция не нарушена. Нет посторонних шумов, запахов гари. Ничего не течет, уплотнители целые.
- ВЫСОКИЙ** • **12.6 Размораживание и санобработка**
Размораживание и санобработка холодильного оборудования организована на регулярной основе.
- СРЕДНИЙ** • **12.7 Маркировка мест хранения**
Места хранения продуктов в холодильном оборудовании промаркированы.
- СРЕДНИЙ** • **12.8 Номинал температуры низкотемпературного оборудования**
Низкотемпературное холодильное оборудование работает в пределах номинального температурного режима (-18 градусов Цельсия)
- ВЫСОКИЙ** • **12.9 Защита продуктов от перемораживания**
Продукты надежно защищены от перемораживания.
- ВЫСОКИЙ** • **12.10 Хранение скоропорта и товарное соседство**
Скоропорт хранится в холоде, при этом соблюдается товарное соседство.
- СРЕДНИЙ** • **12.11 Отклонение температуры от номинала**
Температура холодильных шкафов и камер не отклоняется больше 3 градусов Цельсия от номинала.

- СРЕДНИЙ** • **13.1 Хранение чистых куриных яиц**
Чистые куриные яйца хранятся в холодильном шкафу, в специальном промаркированном контейнере с закрытой крышкой.
- СРЕДНИЙ** • **13.2 Маркировка разделочного инвентаря**
Разделочный инвентарь соответствующим образом промаркирован для готовых и сырых продуктов.
- СРЕДНИЙ** • **13.3 Инструкции по санобработке куриного яйца**
В наличии инструкции по санобработке куриного яйца и использованию дез. средств.
- ВЫСОКИЙ** • **13.4 Хранение скоропортящихся салатов**
Емкости со скоропортящимися салатами хранятся во льду.
- ВЫСОКИЙ** • **13.5 Деление фритюрниц по продуктам**
Используются отдельные фритюрницы для тепловой обработки мясных и рыбных п/ф.
- ВЫСОКИЙ** • **13.6 Санобработка куриного яйца**
Санобработка куриного яйца выполняется по санитарным правилам с использованием моющих и дез. средств.
- СРЕДНИЙ** • **13.7 Контроль срока годности яиц для приготовления яичницы**
Столовые яйца, срок годности которых превышает определенное значение, не используются для приготовления яичницы.
- ВЫСОКИЙ** • **13.8 Соблюдение температурных нормативов блюд**
Блюда при раздаче имеют температуру, укладывающуюся в нормативы (горячие, вторые, гарниры, холодные закуски, напитки и т.д.)
- СРЕДНИЙ** • **13.9 Использование отдельных столов для обработки продуктов**
Готовые и сырые продукты обрабатываются на отдельных столах.
- ВЫСОКИЙ** • **13.10 Соблюдение условий хранения и сроков годности кондитерки**
Соблюдаются условия хранения и сроки годности кондитерских изделий.
- ВЫСОКИЙ** • **13.11 Хранение мясных и рыбных п/ф**
Хранение мясных и рыбных п/ф организовано таким образом, чтобы исключить появление мясного или рыбного сока.

- ВЫСОКИЙ** • 13.12 **Бракераж готовой продукции**
Систематически выполняется бракераж готовой продукции для проверки качества.
- ВЫСОКИЙ** • 13.13 **Помывка производственных столов**
Помывка производственных столов проводится на регулярной основе с применением моющих и дез. средств.
- СРЕДНИЙ** • 13.14 **Емкости для хранения моющих, дез. средств и ветоши**
Для хранения моющих, дез. средств и ветоши используются специальные промаркированные емкости с крышками.
- ВЫСОКИЙ** • 13.15 **Хранение продуктов с интенсивным и специфическим запахом**
Продукты с интенсивным и специфическим запахом хранятся отдельно от продуктов, хорошо впитывающих сторонние запахи.
- ВЫСОКИЙ** • 13.16 **Срок хранения мясного фарша**
Срок хранения мясного фарша не превышает 6 часов при определенной температуре.
- ВЫСОКИЙ** • 13.17 **Лабораторный контроль качества фритюрных жиров**
Систематически выполняется лабораторный контроль качества фритюрных жиров.
- ВЫСОКИЙ** • 13.18 **Хранение рыбных продуктов**
Рыбные продукты хранятся отдельно от других продуктов.
- СРЕДНИЙ** • 13.19 **Контроль времени уборки с плиты приготовленных блюд**
Первые и вторые блюда убираются с горячей плиты не позднее 2-3 часов с момента приготовления.
- ВЫСОКИЙ** • 13.20 **Исключен контакт сырых и готовых продуктов**
Работа оборудования должна быть организована таким образом, чтобы исключить вероятность контакта сырых и готовых продуктов.
- ВЫСОКИЙ** • 13.21 **Использование специальных моющих и дез. средств для проведения уборки**
Все уборки проводятся с использованием специальных моющих и дезинфицирующих средств.
- ВЫСОКИЙ** • 13.22 **Санобработка оборудования спец. средствами**
Санобработка оборудования спец. средствами оперативно проводится по мере его загрязнения и при окончании работы.
- ВЫСОКИЙ** • 13.23 **Чистота стеллажей для хранения продуктов**
Стеллажи для хранения пищевых продуктов содержатся в чистоте.

- СРЕДНИЙ** • 13.24 **Хранение упаковочных материалов**
Все упаковочные материалы, включая пленку, фольгу, картон хранятся в специальном контейнере.
- ВЫСОКИЙ** • 13.25 **Чистота помещения**
В помещении чистые потолки, стены и полы.

14 Санитарный контроль посудомоечной

- ВЫСОКИЙ** • 14.1 **Использование специальных моющих и дез. средств для проведения уборки**
Все уборки проводятся с использованием специальных моющих и дезинфицирующих средств.
- СРЕДНИЙ** • 14.2 **Хранение чистой кухонной посуды**
Хранение чистой кухонной посуды организовано на стеллажах, на определенной высоте выше уровня пола.
- ВЫСОКИЙ** • 14.3 **Исключено использование битой и деформированной посуды**
Не используется посуда с явными дефектами (трещины, сколы, поврежденная эмаль и т.д.)
- СРЕДНИЙ** • 14.4 **Посудомоечная машина работает**
Посудомоечная машина работает в нормальном режиме, в соответствии с техпаспортом.
- ВЫСОКИЙ** • 14.5 **Посудомоечная машина ежедневно обрабатывается**
Посудомоечная машина ежедневно подвергается санитарной обработке.
- ВЫСОКИЙ** • 14.6 **Качество мытья посуды и столовых приборов**
Помывка посуды и столовых приборов в посудомоечной машине выполняется на качественном уровне.
- СРЕДНИЙ** • 14.7 **Хранение кассет для мытья посуды**
Хранение кассет для мытья посуды организовано на отдельных полках.
- СРЕДНИЙ** • 14.8 **Проведение регулярных чисток от накипи**
Проводятся регулярные чистки посудомоечной машины от накипи.
- ВЫСОКИЙ** • 14.9 **Контроль чистоты форсунок и фартуков**
Выполняется периодический контроль чистоты форсунок и фартуков посудомоечной машины.
- ВЫСОКИЙ** • 14.10 **Контроль чистоты кассет**
Выполняется периодический контроль чистоты кассет для столовых приборов.

- СРЕДНИЙ** • **14.11** **Состояние помещения посудомоечной**
 В помещении посудомоечной чистые потолки, стены и полы.
- ВЫСОКИЙ** • **14.12** **Хранение столовой посуды**
 Хранение столовой посуды организовано на сухих стеллажных полках.
- ВЫСОКИЙ** • **14.13** **Инструкции по использованию моющих и дез. средств**
 В наличии инструкции по использованию моющих и дез. средств.
- ВЫСОКИЙ** • **14.14** **Качество мытья кухонной посуды**
 Помывка кухонной посуды выполняется на качественном уровне.

15 Уборка, инвентарь, расходные материалы

- СРЕДНИЙ** • **15.1** **Уборочный инвентарь**
 Все расходные материалы и инструменты для уборки доступны, в рабочем состоянии и хранятся чистыми (мопы, тряпки, ветошь, ведра, швабры, метлы, совки, шпатели и т.п.)
- СРЕДНИЙ** • **15.2** **Химические средства**
 Химические средства для уборки соответствующим образом промаркированы, используются надлежащим образом и смешиваются в соответствии с инструкциями на этикетке производителя. Химические средства не превышают установленного производителем срока годности, хранятся должным образом, вдали и ниже мест хранения продуктов питания, поверхностей, контактирующих с пищевыми продуктами, а также инвентаря/столовых принадлежностей или средств, контактирующих с продуктами. Легковоспламеняющиеся химические вещества не хранятся на расстоянии ближе 1 метра от водонагревателей или любых других источников тепла.
- ВЫСОКИЙ** • **15.3** **Дезинфекция**
 Процедуры дезинфекции соблюдаются правильно.
- ВЫСОКИЙ** • **15.4** **Мытье**
 Процедура мытья соблюдается должным образом, с применением дезинфицирующего средства требуемой концентрации, тест полоски доступны.
- ВЫСОКИЙ** • **15.5** **Салфетки для уборки в зоне сырой продукции**
 Салфетки для уборки в зоне сырой продукции никогда не хранятся вместе с остальными салфетками.
- СРЕДНИЙ** • **15.6** **Хранение салфеток**
 Салфетки для уборки используются и хранятся должным образом, в ведре с дезинфицирующим раствором требуемой концентрации.

- ВЫСОКИЙ** • **15.7** **Программа уборки**
Утвержденная программа уборки доступна для ознакомления и используется в качестве руководства.
- СРЕДНИЙ** • **15.8** **Наличие информационных табличек**
При мытье полов выставляется табличка «мокрые полы».

16 Хранение (замороженные продукты)

- ВЫСОКИЙ** • **16.1** **Внешний вид и условия хранения**
Внешний вид и условия хранения замороженных продуктов в морозильной камере и низкотемпературных холодильниках соответствуют принятым стандартам. Соблюдается товарное соседство.
- ВЫСОКИЙ** • **16.2** **Сроки хранения продуктов**
Отсутствуют продукты с истекшим сроком хранения.
- ВЫСОКИЙ** • **16.3** **Маркировка продуктов**
Все хранящиеся продукты имеют маркировочный ярлык. Не допускаются любые виды нарушений по маркировке и перемаркировке при достижении предельного срока.
- ВЫСОКИЙ** • **16.4** **Ротация продуктов**
Соблюдается ротация всех хранящихся пищевых продуктов.
- ВЫСОКИЙ** • **16.5** **Дефростация**
Замороженные продукты размораживаются в соответствии со стандартом

17 Хранение (охлажденные продукты)

- ВЫСОКИЙ** • **17.1** **Внешний вид и условия хранения**
Внешний вид и условия хранения охлажденных продуктов в холодильной камере соответствуют принятым стандартам. Соблюдается товарное соседство.
- ВЫСОКИЙ** • **17.2** **Сроки хранения продуктов**
Отсутствуют продукты с истекшим сроком хранения.
- ВЫСОКИЙ** • **17.3** **Маркировка продуктов**
Все хранящиеся продукты имеют маркировочный ярлык. Не допускаются любые виды нарушений по маркировке и перемаркировке при достижении предельного срока.

- ВЫСОКИЙ** • 17.4 **Ротация продуктов**
Соблюдается ротация всех хранящихся пищевых продуктов.

18 Хранение (сухие продукты, консервация и т.д.)

- ВЫСОКИЙ** • 18.1 **Внешний вид и условия хранения**
Продукты хранятся в закрытом или упакованном виде, в специально отведенных для этого местах, на определенном расстоянии от пола.
- ВЫСОКИЙ** • 18.2 **Срок хранения продуктов**
Соблюдается срок хранения продуктов.
- ВЫСОКИЙ** • 18.3 **Ротация продуктов**
Соблюдается ротация всех хранящихся продуктов.
- ВЫСОКИЙ** • 18.4 **Контейнеры для хранения**
Контейнеры для хранения продуктов содержатся в чистоте, закрыты, нанесена маркировка.
- ВЫСОКИЙ** • 18.5 **Хранение химии**
Химия хранится в закрытом виде отдельно от остальных продуктов.

19 Туалетные комнаты

- ВЫСОКИЙ** • 19.1 **Состояние помещений**
Стены, пол и потолок без видимых повреждений, отсутствуют сколы, трещины, выбоины. Вентиляция работает исправно, не шумит. Осветительные приборы работают исправно. Стены, пол, зеркала, кабинки туалетов чистые, визуально в хорошем состоянии.
- ВЫСОКИЙ** • 19.2 **Стены**
Стены без грязи, пыли, налета плесени, паутины, разводов от алкоголя, без надписей, наклеек, жирных пятен, следов от ног.
- ВЫСОКИЙ** • 19.3 **Пол**
Пол без пыли, грязи, не липкий, без мусора, разводов, плесени.
- ВЫСОКИЙ** • 19.4 **Оборудование и сантехника**
Унитазы, писсуары, раковины, сушилки, диспенсеры чистые, в исправном состоянии. Скорость слива в унитазах достаточная. Сантехника закреплена устойчиво, не шатается.

- ВЫСОКИЙ** • 19.5 **Расходники**
Туалетная бумага, антибактериальное мыло, бумажные полотенца в наличии. Держатели туалетной бумаги чистые.
- ВЫСОКИЙ** • 19.6 **Система автоматической подачи полотенец**
Система автоматической подачи полотенец чистая, бумага в наличии.
- СРЕДНИЙ** • 19.7 **Блок для одноразовых сидений**
Блок для одноразовых сидений, сидения в наличии.
- СРЕДНИЙ** • 19.8 **Урны**
Урна заполнена не более чем на треть, без грязи, подтеков, липких и жирных пятен изнутри и снаружи.
- СРЕДНИЙ** • 19.9 **Ершики**
Туалетные ершики на месте. Ершики без грязи, подтеков, запаха.
- СРЕДНИЙ** • 19.10 **Крючки для сумок**
В каждой туалетной кабинке целые крючки для вешания сумок.
- ВЫСОКИЙ** • 19.11 **Зеркала**
Все зеркала без пятен от рук, разводов, без наклеек и надписей, без пыли и паутины, жирных пятен и следов скотча.
- ВЫСОКИЙ** • 19.12 **Освежитель**
Освежитель в рабочем состоянии.
- ВЫСОКИЙ** • 19.13 **Вентиляция**
Вентиляция без налета пыли, разводов, паутины, мусора.
- ВЫСОКИЙ** • 19.14 **Двери**
Двери чистые, не скрипят, замки исправны, ручки натерты.
- СРЕДНИЙ** • 19.15 **Бланк проверки**
Бланк проверки (лист санитарного контроля) туалетов ведется на постоянной основе.

20 Детская комната (уголок)

- СРЕДНИЙ** • 20.1 **Игровая площадка**
Детская игровая комната/площадка содержится в чистоте.

- СРЕДНИЙ** • 20.2 **Игрушки и мебель**
 Детские игрушки и мебель целые, чистые, в хорошем состоянии (стульчики, диванчики, столики)
- СРЕДНИЙ** • 20.3 **Правила использования**
 Правила пользования детским уголком в наличии.
- НИЗКИЙ** • 20.4 **Раскраски и карандаши**
 Детям предложены раскраски. Карандаши наточены.
- НИЗКИЙ** • 20.5 **Инвентарь для детских мастер-классов**
 Инвентарь для проведения детских мастер-классов чистый.
- НИЗКИЙ** • 20.6 **Форма для детских мастер-классов**
 Форма для проведения детских мастер-классов постирана и выглажена.
- НИЗКИЙ** • 20.7 **Доска для рисунков**
 Доска для рисунков чистая, ножки чистые.
- СРЕДНИЙ** • 20.8 **Личные вещи сотрудников**
 Личные вещи сотрудников в детской комнате/площадке отсутствуют.

21 Должностные обязанности (управляющий ресторана)

- ВЫСОКИЙ** • 21.1 **Нормативные показатели по затратам на ЗП персонала**
 Удерживает нормативные показатели по затратам на ЗП персонала (labor cost).
- ВЫСОКИЙ** • 21.2 **Планирование продаж**
 Занимается планированием продаж.
- СРЕДНИЙ** • 21.3 **Контроль за показателями выручки**
 Осуществляет контроль за показателями выручки и среднего чека.
- ВЫСОКИЙ** • 21.4 **Сверка баланса**
 Выполняет сверку баланса.
- ВЫСОКИЙ** • 21.5 **Оценка итогового результата акций и спецпредложений**
 Оценивает итоговый результат и эффективность прошедших акций и спецпредложений.

- | | | | |
|--------------------------|----------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 21.6 | Выполнение процедур по работе с ДС
Придерживается правильного выполнения всех процедур по работе с ДС. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 21.7 | Курирование документооборота заведения
Курирует весь документооборот заведения, включая отчеты, списания, возвраты, перемещения и т.д. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 21.8 | Удержание наценки
Удерживает на определенном уровне наценку. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 21.9 | Формирование месячного плана продаж
Генерирует месячный план продаж, выполняет анализ и контроль продаж по upsale. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 21.10 | Организация корпоративов и увеселительных мероприятий
Отвечает за организацию корпоративов и увеселительных мероприятий для сотрудников. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 21.11 | Формирование кадровой политики
Принимает непосредственное участие в формировании кадровой политики. Активно участвует в найме и обучении персонала. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 21.12 | Контроль за исполнением заданных стандартов и правил обслуживания
Осуществляет контроль за исполнением заданных стандартов и правил обслуживания. |
| <input type="checkbox"/> | НИЗКИЙ | 21.13 | Организация конкурентов среди сотрудников
Занимается организацией различных конкурсов среди сотрудников. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 21.14 | Участие в ОРС
Принимает участие в оценке работы сотрудников (ОРС). |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 21.15 | Проведение аттестаций сотрудников
Занимается организацией и проведением аттестаций сотрудников. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 21.16 | Участие в расчете и выдаче ЗП
Участвует в расчете и выдаче зарплаты сотрудникам. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 21.17 | Формирование графика проведения инструктажей и летучек
Формирует график проведения инструктажей и «летучек». |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 21.18 | Контроль работы горячей линии
Контролирует работу сотрудников горячей линии поддержки. |

- | | | | |
|--------------------------|---------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 21.19 | Анализ обратной связи по КЛН
Анализирует обратную связь по листам передачи смены и КЛН. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 21.20 | Разработка механизмов депремирования и мотивации персонала
Участствует в разработке механизмов дисциплинарных взысканий и схем дополнительной мотивации персонала. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 21.21 | Контроль выполнения стандартов учета рабочего времени
Осуществляет контроль выполнения стандартов учета рабочего времени персонала. |
| <input type="checkbox"/> | НИЗКИЙ | 21.22 | Отслеживание процесса формирования заявок на кухню и в бар
Отслеживает процесс формирования, утверждения и выполнения заявок на кухню и в бар. |
| <input type="checkbox"/> | НИЗКИЙ | 21.23 | Контроль следования процедур по работе с товаром
Держит под контролем следование всем утвержденным процедурам по работе с товаром. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 21.24 | Оценка оптимального уровня запасов на складе
Своевременно оценивает оптимальный уровень запасов на складе для сверки с заданными нормами. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 21.25 | Контроль мероприятий по инвентаризации
Отвечает за качество и своевременность проведения мероприятий по инвентаризации. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 21.26 | Подведение итогов инвентаризаций
Подводит итоги проведенных мероприятий по инвентаризации, предоставляет план действий в случае расхождений. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 21.27 | Бракераж блюд и напитков
Выполняет бракераж блюд и напитков. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 21.28 | Контроль исполнения стандартов по соблюдению чистоты
Следит за исполнением стандарта требований к соблюдению чистоты в ресторане. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 21.29 | Контроль качества продукции по лайн-чеку
Следит за исполнением процедуры контроля качества продукции по лайн-чеку. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 21.30 | Контроль исполнения требований к техническому состоянию ресторана
Следит за исполнением стандарта требований к техническому состоянию ресторана. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 21.31 | Контроль исполнения требований к работе персонала и организации рабочих мест
Следит за исполнением стандарта требований к работе персонала и организации рабочих мест. |

- СРЕДНИЙ** • 21.32 **Контроль действующих сертификатов на сырье**
 Отслеживает наличие действующих сертификатов на сырье.
- СРЕДНИЙ** • 21.33 **Контроль соответствия сертификатов и их хранение**
 Выполняет контроль соответствия сертификатов, отвечает за их хранение и доступность по требованию.
- СРЕДНИЙ** • 21.34 **Контроль приемки отвара**
 Осуществляет контроль за приемкой товара по утвержденной регламентом процедуре.
- ВЫСОКИЙ** • 21.35 **Формирование плана развития**
 Формирует план развития ресторана на будущие периоды.
- СРЕДНИЙ** • 21.36 **Контроль обслуживания оборудования**
 Отвечает за контроль обслуживания технологического, производственного и торгового оборудования.
- ВЫСОКИЙ** • 21.37 **Контроль работы ККМ и ПО**
 Отвечает за контроль бесперебойной работы кассового оборудования и сопутствующего программного обеспечения.
- СРЕДНИЙ** • 21.38 **Контроль работы музыкального оборудования**
 Отвечает за контроль работы музыкального оборудования.
- ВЫСОКИЙ** • 21.39 **Контроль наличия инструкций по эксплуатации оборудования**
 Отвечает за наличие, достоверность и полноту всех инструкций по эксплуатации оборудования.
- СРЕДНИЙ** • 21.40 **Контроль заявок на ТМЦ и расходники**
 Пропускает через себя все заявки на ТМЦ и расходные материалы.
- ВЫСОКИЙ** • 21.41 **Формирования заявок на плановое обновление рекламной продукции**
 Своевременно подает заявку в отдел рекламы и маркетинга относительно планового обновления рекламной продукции.
- ВЫСОКИЙ** • 21.42 **Контроль наличия всей требуемой документации**
 Осуществляет контроль наличия всей требуемой документации по запросам проверяющих органов.

22 Должностные обязанности (менеджер ресторана)

- СРЕДНИЙ** • 22.1 **Формирование КЛН**
 Формирует КЛНы на персонал.

- ВЫСОКИЙ** • 22.2 **Пересчет подотчетных ДС**
Занимается пересчетом подотчетных ДС в сейфе.
- ВЫСОКИЙ** • 22.3 **Проверка качества продукции по лайн-чеку**
Выполняет по лайн-чеку проверку качества продукции на производстве.
- ВЫСОКИЙ** • 22.4 **Мониторинг соблюдения стандартов подачи напитков и блюд**
Осуществляет мониторинг соблюдения стандартов подачи напитков и разных блюд.
- СРЕДНИЙ** • 22.5 **Контроль за музыкальным оформлением**
Своевременно включает музыку и TV в зале.
- СРЕДНИЙ** • 22.6 **Контроль количества Гостей в чеках**
Отслеживает правильность заполнения официантами количества Гостей в чеках.
- ВЫСОКИЙ** • 22.7 **Отработка обратной связи по книге отзывов и предложений**
Отрабатывает обратную связь на основании записей в книге отзывов и предложений.
⚠ Совет от *qr-cafe.ru*: в нашем электронном меню есть сбор анонимных отзывов: так вы узнаете больше о том, что понравилось или не понравилось вашим гостям
- ВЫСОКИЙ** • 22.8 **Бланки чистоты в гостевых туалетах**
Составляет и вывешивает бланки чистоты в туалетах для Гостей.
- ВЫСОКИЙ** • 22.9 **Проведение процедуры инкассации**
Отвечает за проведение процедуры инкассации.
- ВЫСОКИЙ** • 22.10 **Контроль процедур по карте уборки**
Отвечает за контроль выполнения процедур согласно карте уборки.
- СРЕДНИЙ** • 22.11 **Формирование плана продаж официантам на смену**
Составляет план продаж официантам на смену, включая планы по среднему чеку, выручке и обязательной продаже.
- СРЕДНИЙ** • 22.12 **Курирование новых сотрудников**
Курирует ввод в строй новых сотрудников.
- ВЫСОКИЙ** • 22.13 **Контроль заступления на смену**
Осуществляет контроль заступления сотрудников на смену.
- СРЕДНИЙ** • 22.14 **Формирование карты уборки гостевых помещений**
Отвечает за планирование и формирование карты уборки гостевых помещений на будущий месяц.

- СРЕДНИЙ** • 22.15 **Формирование заявок на закуп расходников**
 Формирует заявки на закуп канцтоваров, моющих средств, расходников и т.д.
- ВЫСОКИЙ** • 22.16 **Разрешение конфликтов, выстраивание коммуникаций**
 Решает конфликты, сглаживает негатив, регулирует взаимодействие и выстраивает коммуникации между отделами и подразделениями.
- ВЫСОКИЙ** • 22.17 **Мониторинг соблюдения стандарта рабочих мест**
 Осуществляет мониторинг соблюдения стандарта рабочих мест.
- ВЫСОКИЙ** • 22.18 **Контроль уборки гостевых туалетов**
 Отвечает за контроль уборки туалетов для Гостей.
- ВЫСОКИЙ** • 22.19 **Предоставление данных по КЛН**
 Предоставляет данные по КЛН и итогам работы персонала после окончания смены.
- СРЕДНИЙ** • 22.20 **Контроль дисциплины**
 Отвечает за выполнение установленных дисциплинарных правил.
- СРЕДНИЙ** • 22.21 **Участие в мотивационных проектах и конкурсах по продажам**
 Принимает непосредственное участие в мотивационных проектах персонала, организует конкурсы по продажам.
- ВЫСОКИЙ** • 22.22 **Подача данных по количеству отработанных часов персонала**
 Формирует и подает данные по общему количеству отработанных часов сотрудников для начисления ЗП.
- ВЫСОКИЙ** • 22.23 **Приемка расходников**
 Участвует в приемке канцтоваров, расходников и моющих средств.
- ВЫСОКИЙ** • 22.24 **Информирование отделов по изменению режима работы и стоп-листу**
 Доводит любые изменения по стоп-листу и режиму работы заведения до персонала и службы доставки.
- СРЕДНИЙ** • 22.25 **Информирование персонала о показателях продаж**
 Доводит до персонала сведения о показателях продаж согласно регламенту.
- ВЫСОКИЙ** • 22.26 **Формирование и предоставление требуемой отчетности в ЦО**
 Занимается формированием требуемой отчетности и предоставляет ее в головной офис.
- СРЕДНИЙ** • 22.27 **Участие в инвентаризации посуды и канцтоваров**
 Непосредственно участвует в процессе инвентаризации посуды и канцтоваров.
- СРЕДНИЙ** • 22.28 **Выдача расходников**
 Отвечает за выдачу расходников и моющих средств.

- ВЫСОКИЙ** • 22.29 **Оформление заявок на ремонт оборудования и проведение ТО**
 Оформляет заявки на ремонт оборудования, проведения ТО. Контролирует ход и результаты проведенных работ.
- ВЫСОКИЙ** • 22.30 **Выстраивание коммуникаций с Гостями, сбор обратной связи по блюдам**
 Выстраивает коммуникации с завсегдатаями заведения, знакомится с новыми Гостями, собирает информацию об уровне обслуживания и качестве подаваемых блюд.
- СРЕДНИЙ** • 22.31 **Соблюдение мер по ПБ, ТБ и охране труда**
 Выполняет требования по соблюдению мер ПБ, ТБ и охраны труда.
- СРЕДНИЙ** • 22.32 **Оформление информационной доски**
 Занимается оформлением информационной доски. Отслеживает актуальность и соответственно обновляет данные на информационной доске.
- СРЕДНИЙ** • 22.33 **Проведение отборочных собеседований, курирование стажеров**
 Проводит отборочные собеседования, курирует обучение стажеров.
- СРЕДНИЙ** • 22.34 **Выдача размена в кассу**
 Занимается выдачей размена в кассу в рамках процедуры работы с ДС.
- ВЫСОКИЙ** • 22.35 **Контроль ведения «журнала здоровья»**
 Осуществляет контроль за ведением «журнала здоровья».
- СРЕДНИЙ** • 22.36 **Бронирование столов**
 Занимается бронированием столов.

 ⚠ *Совет от **qr-cafe.ru**: активируйте функционал бронирования стола, чтобы гости могли без звонка забронировать стол и даже сделать предзаказ*
- ВЫСОКИЙ** • 22.37 **Контроль заполнения табеля учета рабочего времени**
 Отвечает за заполнение табеля учета рабочего времени.

23 Должностные обязанности (повар)

- СРЕДНИЙ** • 23.1 **Внешний вид**
 Соблюдаются установленные стандарты внешнего вида, одет в униформу (униформа без застаревших пятен, обувь с закрытым носком). Неприятный запах отсутствует. Волосы убраны под головной убор.
- ВЫСОКИЙ** • 23.2 **Состояние рук**
 Руки и ногти чистые, нет неприятных запахов. На руках нет украшений, допускается только обручальное кольцо.

- | | | | |
|--------------------------|---------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 23.3 | Растительность на лице
У мужчин наличие волос на лице допускается согласно принятым стандартам и санитарным правилам. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 23.4 | Режим работы
Повар соблюдает режим работы. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 23.5 | Контроль заготовок
Повар осуществляет контроль наличия заготовок согласно сменному заданию (стоп-лист) |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 23.6 | Поддержание порядка
Повар следит за чистотой и поддерживает порядок на сухом складе, в холодильной и морозильной камерах (упаковочная тара не складывается и своевременно выносится) |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 23.7 | Чистота рабочих мест
Повар контролирует чистоту рабочих мест (следит за отсутствием посторонних предметов и т.д.) |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 23.8 | Проверка заготовок
Повар систематически проверяет органолептические и вкусовые качества заготовок. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 23.9 | Карта уборки
Повар контролирует выполнение требуемых процедур по карте или чек-листу уборки. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 23.10 | Работа с инвентарем и оборудованием
Повар бережно относится к инвентарю и оборудованию, соблюдает все требования по эксплуатации и технике безопасности. Инвентарь использует только по прямому назначению. Обо всех проблемах с оборудованием и инвентарем оперативно докладывает руководству. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 23.11 | Дез. средства
Дез. средства подготовлены к использованию по принятым стандартам и находятся в пределах доступности на рабочем участке. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 23.12 | Отсутствие на рабочем месте
Повар не отлучается с рабочего места в пиковые периоды загрузки заказами. Любое отсутствие на своем рабочем месте обязательно согласовывает с вышестоящим руководителем и ставит в известность своих коллег. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 23.13 | Лист передачи дел
Повар оперативно и своевременно заполняет лист передачи дел для информирования старшего повара и су-шефа следующей смены. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 23.14 | Формирование заявок на продукты
Повар оперативно делает заявку на овощи, хлеб и молочную продукцию |

- СРЕДНИЙ** • **23.15 Введение журналов**
 В отсутствие су-шефа, повар самостоятельно и без напоминаний заполняет требуемые журналы (бракеражный, здоровья и т.д.)
- ВЫСОКИЙ** • **23.16 Соблюдение технологии приготовления**
 Повар тщательно и досконально соблюдает технологию приготовления блюд (вес, рецептура и т.д.)
- ВЫСОКИЙ** • **23.17 Выдача готовых блюд**
 Повар производит выдачу готовых блюд согласно фото образцам. Готовые блюда соответствующей температуры выдаются в чистой и сухой посуде.
- ВЫСОКИЙ** • **23.18 Соблюдение временных стандартов**
 Повар выполняет свою работу в рамках заданных временных стандартов приготовления блюд.

24 Должностные обязанности (шеф-повар)

- ВЫСОКИЙ** • **24.1 Внешний вид**
 Соблюдаются установленные стандарты внешнего вида.
- ВЫСОКИЙ** • **24.2 Режим работы**
 Соблюдает установленный режим работы.
- ВЫСОКИЙ** • **24.3 Контроль подразделений кухни**
 Контролирует по лайн-чеку подразделения кухни.
- ВЫСОКИЙ** • **24.4 Стоп-лист**
 Отвечает за внесение блюд в стоп-лист.
⚠ Совет от qr-cafe.ru: в электронном меню управлять стоп-листом проще: ни гость, ни официант не ошибутся, т.к. на сайте просто не будет нужных блюд
- ВЫСОКИЙ** • **24.5 Табель рабочего времени**
 Отвечает за заполнение табеля рабочего времени.
- ВЫСОКИЙ** • **24.6 Движение товара**
 Получает и выдает товар со склада согласно утвержденным процедурам движения товара.
- ВЫСОКИЙ** • **24.7 Контроль хранения сырья**
 Контролирует хранение сырья согласно стандарта по товару.
- ВЫСОКИЙ** • **24.8 Контроль себестоимости блюд**
 Держит под контролем себестоимость блюд.

- ВЫСОКИЙ** • 24.9 **Ежедневное планирование и распределение заданий по сотрудникам**
Занимается планированием и распределением заданий подчиненным сотрудникам на весь рабочий день.
- ВЫСОКИЙ** • 24.10 **Санитарные книжки (своя и подчиненных)**
Отвечает за наличие санкнижек персонала и заполнение соответствующей таблицы. Имеет собственную санитарную книжку с пройденными анализами.
- ВЫСОКИЙ** • 24.11 **Предоставление данных для формирования месячного графика работы**
Предоставляет требуемую информацию для формирования графика работы на месяц вперед.
- ВЫСОКИЙ** • 24.12 **Контроль утвержденных нормативов на ТМЦ**
Осуществляет контроль утвержденных нормативов на ТМЦ.
- ВЫСОКИЙ** • 24.13 **Курирование проводимых инвентаризаций**
Курирует проводимые инвентаризации, анализирует и интерпретирует полученные данные.
- ВЫСОКИЙ** • 24.14 **Анализ цен на сырье, сверка себестоимости**
Анализирует цены на сырье и выполняет сверку фактической себестоимости по меню.
- ВЫСОКИЙ** • 24.15 **Формирование и ввод нового меню**
Принимает непосредственное участие в формировании и ввод новых позиций в меню.
⚠ Совет от qr-cafe.ru: в электронном меню управлять стоп-листом проще: ни гость, ни официант не ошибутся, т.к. на сайте просто не будет нужных блюд
- ВЫСОКИЙ** • 24.16 **Заполнение бракеражного журнала**
Заполняет бракеражный журнал.
- ВЫСОКИЙ** • 24.17 **Проверки по чек-листу уборки**
Выполняет проверки по чек-листу уборки и технического состояния ресторана.
- ВЫСОКИЙ** • 24.18 **Ведение журналов**
Ведет журналы здоровья, фритюра, дез.средств и т.д.
- ВЫСОКИЙ** • 24.19 **Формирование листа заготовок**
Отвечает за формирование листа заготовок и контроль его исполнения.
- ВЫСОКИЙ** • 24.20 **Отслеживание сроков годности сырья**
Отслеживает сроки годности используемого сырья.
- ВЫСОКИЙ** • 24.21 **Решение вопросов по приобретению и списанию кухонного инвентаря**
Курирует вопросы по приобретению и списанию кухонного инвентаря и утвари.

- ВЫСОКИЙ** • 24.22 **Ведение внутреннего документооборота кухни**
Отвечает за корректное ведение всего внутреннего документооборота кухни, включая акты списания, акты контрольного взвешивания, акты переработок, накладные на внутреннее перемещение и т.д.
- ВЫСОКИЙ** • 24.23 **Обучение нового персонала**
Проводит обучение нового персонала.
- ВЫСОКИЙ** • 24.24 **Проведение собрания смены**
Проводит общее собрание смены.
- ВЫСОКИЙ** • 24.25 **Контроль утвержденных нормативов на ТМЦ**
Осуществляет контроль утвержденных нормативов на ТМЦ.

25 Должностные обязанности (су-шеф)

- ВЫСОКИЙ** • 25.1 **Внешний вид**
Соблюдаются установленные стандарты внешнего вида.
- ВЫСОКИЙ** • 25.2 **Режим работы**
Соблюдает установленный режим работы.
- ВЫСОКИЙ** • 25.3 **Контроль выхода сотрудника на смену**
Осуществляет контроль выхода сотрудника на смену.
- ВЫСОКИЙ** • 25.4 **Контроль заполнения журнала ТО**
Осуществляет контроль заполнения журнала ТО.
- СРЕДНИЙ** • 25.5 **Подача заявок при проблемах с оборудованием**
Своевременно подает заявки в производственно-технические отделы при проблемах с работой оборудования и инвентаря.
- СРЕДНИЙ** • 25.6 **Контроль соблюдения требований к организации работ на производстве**
Отвечает за соблюдение всех требований к организации работ на производстве.
- СРЕДНИЙ** • 25.7 **Контроль заполнения бланков температурных режимов**
Выполняет контроль за заполнением бланков температурных режимов холодильного оборудования.

- | | | | |
|--------------------------|----------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 25.8 | Контроль стандарта качества продукции по лайн-чеку
Осуществляет контроль выполнения стандарта оценки качества продукции по лайн-чеку. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 25.9 | Контроль заполнения табеля старшими поварами
Проверяет заполнение табеля старшими поварами. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 25.10 | Контроль качества продукции на раздаче
На периодической основе выполняет контроль качества продукции на раздаче. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 25.11 | Контроль выполнения процедур по карте уборки
Следует процедурам, указанным в карте уборки. Осуществляет контроль выполнения процедур уборки по чек-листу. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 25.12 | Контроль стандартов по маркировке
Осуществляет контроль следования стандартам по маркировке. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 25.13 | Проведение собраний среди поваров
Иницирует проведение «летучек-пятиминуток» среди поваров. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 25.14 | Списание брака и продуктов питания персонала
Выполняет списание брака, а также продуктов для питания персонала и т.д. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 25.15 | Обучение персонала
Занимается обучением персонала по поручению вышестоящих сотрудников. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 25.16 | Контроль заполнения КЛН
Контролирует и выполняет проведение процедуры заполнения контрольных листов наблюдения. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 25.17 | Проверка актуальности технологических карт
Проверяет актуальность технологических карт. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 25.18 | Контроль процента потерь
Выполняет контроль процента потерь. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 25.19 | Организация процесса утилизации фритюрных жиров
Заполняет сопутствующую документацию и организует процесс утилизации фритюрных жиров. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 25.20 | Формирование производственной карты уборки
Формирует производственную карту уборки. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 25.21 | Бракераж готовой продукции
Проводит бракераж готовой продукции, заполняет бракеражный журнал. |

- СРЕДНИЙ** • **25.22** **Контроль уровня складских запасов**
 Контролирует оптимальный уровень складских запасов, сличает с заданным диапазоном.
- СРЕДНИЙ** • **25.23** **Выдача по бланку заготовок**
 Осуществляет выдачу по бланку заготовок.
- СРЕДНИЙ** • **25.24** **Формирование графиков работ и отпусков сотрудников**
 Формирует и согласовывает плановые графики работы и отпусков сотрудников производства.
- ВЫСОКИЙ** • **25.25** **Расчет количества заготовок**
 Выполняет расчет количества заготовок.
- СРЕДНИЙ** • **25.26** **Участие в ревизиях**
 Принимает непосредственное участие в ревизиях.
- СРЕДНИЙ** • **25.27** **Заполнение стоп-листа**
 Занимается заполнением стоп-листа.

! Совет от **qr-cafe.ru**: в электронном меню управлять стоп-листом проще: ни гость, ни официант не ошибутся, т.к. на сайте просто не будет нужных блюд

26 Общие требования к персоналу, работающему с продуктами

- СРЕДНИЙ** • **26.1** **Внешний вид**
 Соблюдаются установленные стандарты внешнего вида (работники имеют чистый, аккуратный, опрятный, здоровый внешний вид). Неприятный запах отсутствует. Головные уборы одеты, волосы убраны, украшения отсутствуют (согласно принятой политике). Сотрудники, имеющие нездоровый внешний вид, проявляющие симптомы простуды, имеющие открытые раны, порезы, заболевания кожи – к работе не допускаются.
- СРЕДНИЙ** • **26.2** **Растительность на лице**
 У мужчин наличие волос на лице допускается согласно принятым требованиям компании и санитарным правилам. Борода не длиннее 1,5 см, аккуратно подстрижена. Если борода длиннее, то сотрудник работает в маске, полностью закрывающей бороду.
- ВЫСОКИЙ** • **26.3** **Руки**
 Руки чистые. Ногти коротко подстрижены. У женщин маникюр без яркого лака, без страз, без блёсток (допускается бесцветный лак или лак телесного цвета). Сотрудники с накладными и наращенными ногтями к работе не допускаются.
- ВЫСОКИЙ** • **26.4** **Осмотр на кожные заболевания**
 Сотрудники ежедневно осматриваются на наличие гнойничковых заболеваний с регистрацией в специальном бланке.

- СРЕДНИЙ** • **26.5** **Униформа**
Униформа утвержденная, чистая, не изношенная, пуговицы хорошо пришиты, полный комплект, выглажена. Униформа включает в себя рубашки, футболки, брюки, джинсы, обувь, головные уборы, бейджи и дополнительные аксессуары. Ношение украшений не наблюдается (согласно принятой политике)
- НИЗКИЙ** • **26.6** **Бейджи**
Бейджи с именами одеты на всех сотрудниках. Имена напечатаны корпоративным шрифтом.
- ВЫСОКИЙ** • **26.7** **Стандарты пищевой безопасности**
Сотрудники не едят и пьют в местах, не предназначенных для приема пищи. Сотрудники не курят и не жуют жевательную резинку в служебных и гостевых зонах.
- СРЕДНИЙ** • **26.8** **Одноразовые перчатки**
Сотрудники используют одноразовые перчатки.
- ВЫСОКИЙ** • **26.9** **Мытье рук**
Сотрудники моют руки только в раковинах, предназначенных для мытья рук. Раковины для мытья рук в служебной зоне надлежащим образом обеспечены одноразовыми бумажными полотенцами, антибактериальным мылом и дезинфицирующим средством для рук. Если бесконтактная раковина не доступна, бумажное полотенце используется для закрытия крана после надлежащим образом вымытых рук. Руки моются минимум 20 сек.
- ВЫСОКИЙ** • **26.10** **Правила мытья рук**
Сотрудники всегда моют руки перед началом работы с пищевыми продуктами или перед касанием поверхности, контактирующей с пищей, и после того, как они работали с сырыми продуктами животного происхождения, невымытыми продуктами, уходили на перерыв или в туалет, работали с наличными деньгами, кашляли, чихали, выполняли задачи по уборке, трогали телефон, волосы и т.д. Руки моются перед надеванием перчаток, руки никогда не моют в перчатках. Использованные перчатки никогда не используются повторно.

27 Внешний вид (менеджер, администратор, хостес)

- ВЫСОКИЙ** • **27.1** **Стиль одежды**
Стиль одежды строго-деловой: платье однотонное-темное, длина не выше 10 см от колена, чистое, выглаженное. Опционально: белая блузка в комбинации с черной юбкой (белая рубашка и брюки для мужчин)
- ВЫСОКИЙ** • **27.2** **Колготки (для женщин)**
Колготки одеты
- СРЕДНИЙ** • **27.3** **Обувь**
Обувь закрытая, «классическая», чёрного цвета, чистая и хорошо начищенная.

- ВЫСОКИЙ** • **27.4 Бейдж**
 Бейдж установленного образца, одет с левой стороны (стажеры носят специальный бейдж)
- СРЕДНИЙ** • **27.5 Волосы**
 Волосы чистые, убраны назад, для длинных волос используется резинка черного цвета.
- ВЫСОКИЙ** • **27.6 Личная гигиена**
 Отсутствуют любые неприятные запахи (запах невымытого тела, резкие духи или одеколоны и т.д.)
- ВЫСОКИЙ** • **27.7 Руки**
 Руки чистые и ухоженные. Ногти длиной не более половины сантиметра, у женщин допускается использование прозрачного или телесного цвета лака.
- СРЕДНИЙ** • **27.8 Макияж**
 Женщины используют неяркий макияж.
- СРЕДНИЙ** • **27.9 Украшения**
 Запрещено ношение любых «броских» и ярких украшений (колец, браслетов, серег, кулонов, оберегов и т.д.) Допускается наличие одного «неброского» кольца и нательный крестик (религиозный атрибут)
- СРЕДНИЙ** • **27.10 Предмет по стандарту**
 В наличии должны быть предметы по стандарту (например – зажигалка, ручка и блокнот)

28 Внешний вид (официант, бармен)

- СРЕДНИЙ** • **28.1 Стиль одежды**
 Униформа соответствует принятым стандартам, чистая, без повреждений, хорошо выглаженная: блузка (для женщин) или рубашка заданного цвета по стандарту.
- НИЗКИЙ** • **28.2 Галстук**
 Галстук расцветки по принятому в заведении стандарту.
- СРЕДНИЙ** • **28.3 Низ**
 Черные брюки, черные леггинсы либо плотные колготки (для женщин). Фартук с карманами, цвета по принятому стандарту и длиной по щиколотку.
- ВЫСОКИЙ** • **28.4 Обувь**
 Обувь закрытая, «классическая», чёрного цвета, чистая и хорошо начищенная.

- СРЕДНИЙ** • **28.5 Бейдж**
Бейдж установленного образца, одет с левой стороны (стажеры носят специальный бейдж)
- СРЕДНИЙ** • **28.6 Волосы**
Волосы чистые, убраны назад, для длинных волос используется резинка черного цвета. У мужчин аккуратно подстриженные волосы, лицо гладко выбрито (если есть борода, то она аккуратно подстрижена)
- ВЫСОКИЙ** • **28.7 Личная гигиена**
Отсутствуют любые неприятные запахи (запах немытого тела, резкие духи или одеколоны и т.д.)
- ВЫСОКИЙ** • **28.8 Руки**
Руки чистые и ухоженные. Ногти длиной не более половины сантиметра, у женщин допускается использование прозрачного или телесного цвета лака.
- СРЕДНИЙ** • **28.9 Макияж**
Женщины используют неяркий макияж.
- СРЕДНИЙ** • **28.10 Украшения**
Запрещено ношение любых «броских» и ярких украшений (колец, браслетов, серег, кулонов, оберегов и т.д.) Допускается наличие одного «неброского» кольца и нательный крестик (религиозный атрибут)

29 Внешний вид (водитель, курьер)

- СРЕДНИЙ** • **29.1 Стиль одежды**
Внешний вид опрятный, футболка или жилет цвета по принятому стандарту с фирменным логотипом. Форма одежды – свободная, «классическая», ношение спортивной одежды запрещается.
- ВЫСОКИЙ** • **29.2 Обувь**
Обувь закрытая, «классическая», чистая и хорошо начищенная. Запрещается ношение обуви на голую ногу.
- СРЕДНИЙ** • **29.3 Бейдж**
Бейдж установленного образца, одет с левой стороны (стажеры носят специальный бейдж)
- СРЕДНИЙ** • **29.4 Волосы**
Волосы чистые, аккуратно подстриженные, лицо гладко выбрито (если есть борода, то она аккуратно подстрижена)

**29.5****Личная гигиена**

Отсутствуют любые неприятные запахи (запах невымытого тела, резкие духи или одеколоны и т.д.)

30**Внешний вид (уборщица, посудомойщица)****30.1****Стиль одежды**

Внешний вид опрятный. Форма одежды – свободная, «классическая», ношение спортивной одежды запрещается. Одет фартук с фирменным логотипом.

**30.2****Головной убор**

Для посудомойщицы обязательно ношение косынки или одноразовой шапочки.

**30.3****Обувь**

Обувь закрытая, «классическая», чистая и хорошо начищенная. Запрещается ношение обуви на голую ногу.

**30.4****Бейдж**

Бейдж установленного образца, одет с левой стороны (стажеры носят специальный бейдж)

**30.5****Волосы**

Волосы чистые, убраны назад, для длинных волос используется резинка черного цвета.

**30.6****Личная гигиена**

Отсутствуют любые неприятные запахи (запах невымытого тела, резкие духи или одеколоны и т.д.)

31**Гостеприимство и гостемания****31.1****Окружающая обстановка и атмосфера**

Окружающая обстановка и атмосфера в заведении отвечает потребностям Гостей. Уровень шума приемлем для нахождения, температура в зале комфортная, находится в пределах 23 градусов.

**31.2****Внешний вид персонала**

Внешний вид соответствует принятым стандартам.

! Совет от **qr-line.ru**: используйте маркетинговый виджет для демонстрации атмосферы. Покажите через виджет, что у вас есть доставка, банкеты, дискотека, мероприятия, праздники, скидки и акции.

- ВЫСОКИЙ** • 31.3 **Поведение персонала**
Поведение сотрудников соответствует принятым стандартам. Должностные обязанности выполняются четко, сотрудники не разговаривают между собой на посторонние и отвлеченные темы. В зале и гостевых зонах не играет музыка с телефонов сотрудников, телефоны персонала работают в беззвучном режиме или на вибровывозе.
- ВЫСОКИЙ** • 31.4 **Доступность персонала**
Персонал всегда находится в зоне видимости Гостей. Исключены ситуации, когда в зале нет ни одного сотрудника.
- ВЫСОКИЙ** • 31.5 **Время ожидания**
Время ожидания реакции персонала (в очереди или подход официанта к новым Гостям) соответствует заданным стандартам.
- СРЕДНИЙ** • 31.6 **Приветствие**
Приветствие должно быть с искренней и непосредственной улыбкой. Приветствие Гостя по утвержденному стандарту в рамках отведенного времени (5-7 секунд) Официант представляется по имени.
- СРЕДНИЙ** • 31.7 **Подача меню**
Меню подано в открытом виде. Внешний вид меню опрятный, без стертых углов, жирных пятен, порванных страниц и т.д. Меню в дальнейшем забирается с разрешения Гостя, на столе остается как минимум один экземпляр.
⚠ Совет от *qr-cafe.ru*: используйте электронное меню как дополнение к основному, чтобы гости не делили меню и всегда могли что-то без труда дозаказать
- ВЫСОКИЙ** • 31.8 **Прием заказа**
Прием заказа был выполнен по установленному стандарту. Персонал (официант, продавец) использовал технику продаж (воронка, кивок Салливана). Предложены гарниры, дополнительные позиции к блюдам, хлеб. Уточнен порядок подачи блюд Гостю, проговаривается время приготовления. Заказ записывается в блокнот. Благодарит Гостя за заказ.
- ВЫСОКИЙ** • 31.9 **Помощь при выборе блюд**
Официант предлагает Гостям помощь при выборе блюд. При приеме заказа должна прозвучать фраза: «Могу я Вам еще чем-нибудь помочь?»
- СРЕДНИЙ** • 31.10 **Информирование Гостей об акциях и спецпредложениях**
Официант информирует гостей о проходящих в ресторане акциях и спецпредложениях.
⚠ Совет от *qr-cafe.ru*: используйте электронное меню как дополнение к основному, чтобы гости не делили меню и всегда могли что-то без труда дозаказать
- ВЫСОКИЙ** • 31.11 **Время выполнения заказа**
Время выполнения заказа не превышает установленных нормативов.
- СРЕДНИЙ** • 31.12 **Сервировка блюд**
Сервировка приборами выполняется до выноса блюд.
- ВЫСОКИЙ** • 31.13 **Состояние приборов**
Приборы натерты, без разводов, пятен и повреждений.

- ВЫСОКИЙ** • 31.14 **Уборка использованной посуды**
Использованная посуда убирается в течении заданного времени (по стандарту) Посуда забирается только с разрешения Гостя.
- ВЫСОКИЙ** • 31.15 **Общение с Гостями**
Со стороны всего персонала было оказано радушие. При общении был установлен зрительный контакт. Персонал общается с Гостями вежливым и дружелюбным голосом. Персонал улыбается Гостям.
- ВЫСОКИЙ** • 31.16 **Проявление внимания Гостям**
Персонал проявляет дополнительное внимание к Гостям, говорит пожелания: «приходите к нам еще», «приятного Вам аппетита», «удачного вечера», «спасибо за Ваш заказ» и т.д.
- ВЫСОКИЙ** • 31.17 **Индивидуальный подход к Гостям**
Персонал проявляет индивидуальный подход ко всем Гостям (проходящим с детьми, с ограниченными возможностями, пожилым людям, завсегдатаям и новым Гостям). Персонал по возможности удовлетворяет любые просьбы Гостей, поздравляет с праздниками, Днем Рождения и т.д.
- СРЕДНИЙ** • 31.18 **Взаимопомощь персонала**
Персонал по мере возможностей помогает друг другу на соседних позициях.
- ВЫСОКИЙ** • 31.19 **Сложные и конфликтные ситуации**
Персонал внимательно выслушивает Гостей, искренне извиняется за сложившуюся ситуацию, используя алгоритм LAST и речевые модули:
Прошу прощения
Извините, мы сделаем все что в наших силах, чтобы исправить данную проблему
Нам очень жаль, что сложилась такая ситуация
Примите наши извинения и т.д.
Персонал старается предпринимать действия для разрешения ситуации в пользу Гостя. В сложных ситуациях приглашается менеджер или управляющий.
- ВЫСОКИЙ** • 31.20 **Прощание и расчет с Гостями**
Персонал проявляет особое внимание при прощании с Гостями, делает прощание запоминающимся и обязательно приглашает прийти снова. Счет приносится в течение 1-2 минут. Папка для счета, опрятная, без пятен и потертостей. Расчет производится не дольше 3-5 минут, Гость получает сдачу и фискальный чек. Персонал (официант, хостес) провожает Гостей и прощается согласно стандарту. Администратор или хостес оперативно информируются об освобожденном столике.

32 КЛН официанта

- СРЕДНИЙ** • 32.1 **Приветствие Гостя**
Официант приветствует нового Гостя, сидящего за столиком, в течение 30-45 секунд (или по заданному стандарту)

- ВЫСОКИЙ** • **32.2 Установление контакта с Гостем**
Официант начинает знакомство с Гостем, доводит до Гостя информацию об акциях и фирменных блюдах. Предлагает напитки и закуски.
- СРЕДНИЙ** • **32.3 Заказ напитков**
Заказ на напитки принимается официантом после приветствия Гостя.
- СРЕДНИЙ** • **32.4 Вынос напитков**
Заказанные напитки выносятся официантом Гостю в течение 2-3 минут (или по заданному стандарту) Чай, морс, лимонад в графине разлиты. Вино сервируется по стандарту. Посуда, в которой поданы напитки, соответствует стандарту. Фужеры, стаканы чистые, натертые, без разводов и пятен. При подаче бутылочных напитков, предлагает Гостям открыть и налить.
- ВЫСОКИЙ** • **32.5 Работа с меню**
Официант предлагает на выбор горячие блюда, консультирует Гостя по любой выбранной позиции в меню. Меню подается в открытом виде.
- ВЫСОКИЙ** • **32.6 Прием заказа**
Официант принимает окончательный заказ. Проговаривает заказ еще раз и благодарит Гостя.
⚠ Совет от qr-cafe.ru: используйте электронное меню как дополнение к основному, чтобы гости не делили меню и всегда могли что-то без труда дозаказать
- СРЕДНИЙ** • **32.7 Регистрация заказа**
Официант оперативно регистрирует заказ в учетной системе в заданном порядке.
- СРЕДНИЙ** • **32.8 Подача блюд**
При подаче официант проговаривает название каждого блюда и ставит его перед Гостем, который делал заказ этого блюда. Соблюдается правило очередности подачи: сначала детям, потом уже взрослым (сперва женщинам, затем мужчинам)
- СРЕДНИЙ** • **32.9 Вынос салатов**
Если Гость заказывал салаты, то официант выносит их после закусок, перед подачей горячих блюд.
- СРЕДНИЙ** • **32.10 Вынос горячих блюд**
Официант выносит горячие блюда в течение 15-20 минут (или по заданному стандарту)
- СРЕДНИЙ** • **32.11 Проверка правильности заказа**
Официант убеждается у Гостей в точности выполнения заказа.
- ВЫСОКИЙ** • **32.12 Дополнительное обслуживание**
Официант проводит дополнительное обслуживание Гостей (заново наливает напитки, следит за наличием чистых салфеток, поддерживает чистоту на столе, оперативно заменяет переполненные пепельницы). Официант уточняет, повторить ли выпитый напиток при наполненности бокалов менее чем на треть. Уборка использованной посуды выполняется только с разрешения Гостя.

- ВЫСОКИЙ** • **32.13** **Получение обратной связи**
В процессе приема пищи Гостем, улучив подходящий момент, официант интересуется, понравилось ли то или иное заказанное блюдо.
! Совет от **qr-cafe.ru**: если гость доволен, то оставляйте ему визитку с QR-кодами, которые ведут на сайты для сбора отзывов: Яндекс, 2ГИС. Реальные отзывы очень ценны.
- ВЫСОКИЙ** • **32.14** **Жалобы и конфликтные ситуации**
Официант внимательно выслушивает все жалобы Гостя и старается сделать так, чтобы разрешить любую конфликтную ситуацию в пользу Гостя. Применяет технику LAST в разрешении конфликтов. В сложных случаях прибегает к помощи менеджера или администратора зала.
- СРЕДНИЙ** • **32.15** **Десертное меню**
Официант своевременно подает Гостям десертное меню.
! Совет от **qr-cafe.ru**: в электронном меню используйте разделы для разного типа меню, чтобы стол гостей не был завален несколькими вариантами печатного меню
- ВЫСОКИЙ** • **32.16** **Расчет с Гостем**
Счет приносится в течение 1-2 минут. Официант не торопит Гостей, позволяя оплатить счет, когда будет удобно. Гость получает сдачу и фискальный чек.
- ВЫСОКИЙ** • **32.17** **Прощание с Гостем**
Официант искренне благодарит Гостя, тепло прощается и приглашает посетить ресторан повторно.
- ВЫСОКИЙ** • **32.18** **Уборка стола**
После ухода Гостя столик освобождается от грязной посуды и готовится для новых посетителей в течение 1-2 минут (или по заданному стандарту)
- ВЫСОКИЙ** • **32.19** **Гость не уходит**
Если Гость расплатился, но не уходит, обслуживание столика продолжается.

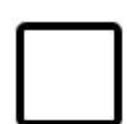
33 Пятиминутки, собрания, коммуникации

- ВЫСОКИЙ** • **33.1** **Собрания смены**
Собрания смены проводятся 1-2 раза в день.
- ВЫСОКИЙ** • **33.2** **Собрания менеджеров**
Собрания менеджеров проводятся не менее 1 раза в неделю.
- ВЫСОКИЙ** • **33.3** **Общие собрания всего заведения**
Общие собрания всего заведения проводятся не реже 1 раза в месяц.
- СРЕДНИЙ** • **33.4** **План на день**
Поставлен план на день.

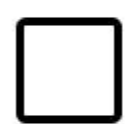
- ВЫСОКИЙ** • **33.5 Стоп лист**
 Зачитаны стоп листы по бару и по кухне. Официанты введены в курс дела о том, что можно предложить Гостям взамен напитков и блюд из стоп листа.
! Совет от **qr-cafe.ru**: официант безусловно должен знать стоп-лист наизусть, но использование электронного меню сильно помогает, т.к. гость даже не видит блюда, которые нельзя заказать.
- СРЕДНИЙ** • **33.6 Мотивация**
 До персонала доведена мотивация.
- ВЫСОКИЙ** • **33.7 Акции и мероприятия**
 До персонала доведена информация о текущих акциях и мероприятиях.
- СРЕДНИЙ** • **33.8 Насущные вопросы**
 Обсуждены и даны исчерпывающие ответы на все текущие и насущные вопросы.
- СРЕДНИЙ** • **33.9 Блиц-обучение официантов**
 Проведено блиц-обучение официантов.
- СРЕДНИЙ** • **33.10 Проверка знаний официантов**
 Проведен блиц-опрос официантов на знание меню, акций, прочих мероприятий и действующих правил в ресторане.
- ВЫСОКИЙ** • **33.11 Настрой «на победу»**
 Весь персонал в приподнятом и «боевом» настроении. Все улыбаются, настроены «на победу» и готовы к встрече Гостей.

34 Вредители

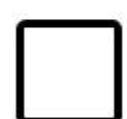
- ВЫСОКИЙ** • **34.1 Наличие вредителей**
 Следов пребывания вредителей нет, включая, но не ограничивая: отсутствие живых или мертвых грызунов (вне ловушек), «погрызов» продуктов или упаковки, помета грызунов, свидетельства размножения/гнездования, тараканов, мух, личинок, любых насекомых или вредителей продовольственных запасов (например, муравьев, долгоносиков, мотыльков и т.д.)
- ВЫСОКИЙ** • **34.2 Места проникновения**
 Места потенциального проникновения вредителей закрыты.
- ВЫСОКИЙ** • **34.3 Дератизация и дезинсекция**
 Мероприятия по дератизации и дезинсекции проводятся на систематической основе.
- ВЫСОКИЙ** • **34.4 Журнал дератизации и дезинсекции**
 Ведется журнал по выполнению дератизации и дезинсекции (санитарный паспорт объекта), в котором прописывается дата и время проведения данных мероприятий.

**ВЫСОКИЙ****34.5****Услуги по борьбе с вредителями**

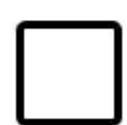
Борьбой с вредителями занимается отдельная компания, которая предоставляет услуги по установке средств для борьбы с вредителями и обслуживает их на постоянной основе.

35**Риски****СРЕДНИЙ****35.1****Внутренняя температура готовых блюд**

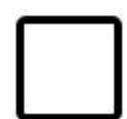
Систематически проводится проверка внутренней температуры готовых блюд.

**СРЕДНИЙ****35.2****Обработка и хранение яиц**

Систематически производится процедура обработки и хранения яиц.

**СРЕДНИЙ****35.3****Обработка овощей**

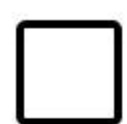
Систематически проводится процедура обработки овощей.

**СРЕДНИЙ****35.4****Питание сотрудников**

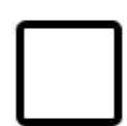
Контроль за питанием сотрудников (места употребления пищи, хранения продуктов, сроки годности и т.д.)

**ВЫСОКИЙ****35.5****Работа с продуктами**

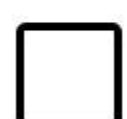
Во время работы с продуктами всегда используются одноразовые перчатки.

**СРЕДНИЙ****35.6****Перчатки и пластыри**

Утвержденные перчатки (без латекса) и пластыри ярких цветов в наличии и используются при необходимости. Пластыри телесного цвета не используются. Сотрудники, использующие пластырь, обязаны надевать перчатки сверху. Пакеты с одноразовыми перчатками хранятся должным образом и не подвергаются угрозе внешнего загрязнения.

**ВЫСОКИЙ****35.7****Перекрестное заражение**

Соблюдаются все положенные процедуры по предотвращению перекрестного заражения при работе с продуктами.

**ВЫСОКИЙ****35.8****Испорченные продукты**

Испорченные продукты или ингредиенты не используются и не продаются. Жестяные банки без признаков внешнего повреждения, без подтеков, не вздуты, ржавчина и вмятины отсутствуют. Отсутствуют испорченные овощи, зелень, сыр, мясо, салат, молочные продукты, соусы и т.д., выявленные по налету плесени, плохому запаху и просроченной годности от производителя. Все продукты на возврат должны храниться на специально выделенной полке с отметкой о браке и запрете использования.



СРЕДНИЙ

35.9

Хранение и упаковка

Оборудование, упаковка и ингредиенты хранятся на расстоянии минимум 50 см от пола. Продукты или ингредиенты хранятся в специальных контейнерах и закрыты соответствующим образом. Открытые пакеты или продукты хранятся в холодильных камерах. Продукты и упаковка хранятся надлежащим образом, никогда не хранятся во влажном или загрязненном месте, не подвергаются воздействию брызг, пыли или других загрязнений, не хранятся в туалетах и в местах, отведенных под мусор. Упакованные замороженные сырые продукты животного происхождения не соприкасаются с готовыми к употреблению продуктами. Охлажденные сырые продукты животного происхождения не хранятся рядом с готовыми к употреблению продуктами (соблюдается расстояние между стеллажами, либо между полками, если сырой продукт хранится под готовым). Упаковка не имеет дыр, разрывов или признаков нарушения температурного режима.



ВЫСОКИЙ

35.10

Угрозы падения или скольжения

Отсутствуют угрозы падения или скольжения, такие как мокрый пол без информационной таблички «мокрые полы», кабели на полу, деформированное напольное покрытие, большие неровности на тротуаре, лед на полу или в морозильной камере и т.д.



ВЫСОКИЙ

35.11

Потенциально опасные ситуации

Отсутствуют угрозы безопасности сотрудников или Гостей, включая поврежденные или шатающиеся стулья, неаккуратное обращение с маслом, ножами и острыми предметами, не пристегнутые цепями газовые баллоны, хранение тяжелых предметов выше уровня плеч и т.д.

36

Безопасность

ВЫСОКИЙ

36.1

Противопожарная безопасность

Огнетушители заряжены, промаркированы и не требуют обслуживания. Огнетушители находятся на своих местах, хранятся и используются соответствующим образом. Пожарная сигнализация, освещение и знаки эвакуационного выхода расположены на положенных местах и работают исправно.



ВЫСОКИЙ

36.2

Эвакуационные выходы

Все эвакуационные выходы и двери свободны для доступа, не заперты и работают исправно.



ВЫСОКИЙ

36.3

План эвакуации

Планы эвакуации размещены на положенных местах.



ВЫСОКИЙ

36.4

Средства защиты

В наличии аптечка первой помощи, которая содержит все необходимые компоненты согласно утвержденному перечню. Имеются защитные очки, перчатки, маска, фартук и любые другие утвержденные средства индивидуальной защиты.



ВЫСОКИЙ

36.5

Знаки безопасности

Имеются знаки безопасности «мокрый пол», «место размещения огнетушителя», «баллоны CO₂», «электрощитовая», «осторожно, горячая поверхность» и т.д.)

- ВЫСОКИЙ** • **36.6 Охрана труда**
Менеджеры обучены по охране труда и имеют соответствующие удостоверения.
- ВЫСОКИЙ** • **36.7 Оборудование**
Оборудование исправно, заземлено, сотрудники обучены им пользоваться.
- ВЫСОКИЙ** • **36.8 Электрический щит доступен**
Электрический щит доступен и промаркирован.
- ВЫСОКИЙ** • **36.9 Доступ к щитовой и водонагревателю**
Ничего не складывается в проходах, щитовой, у водонагревателя.
- ВЫСОКИЙ** • **36.10 Баллоны CO2**
Баллоны CO2 закреплены на полу или стене.
- ВЫСОКИЙ** • **36.11 Состояние электросети**
Электрические провода и розетки исправны, ничего не искрит и не коротит.

37 Документация и журналы

- ВЫСОКИЙ** • **37.1 Ведение чек листов безопасности и температурных режимов**
Руководителем или технологом в течение рабочей смены ведется чек листы безопасности и соблюдение температурных режимов.
- СРЕДНИЙ** • **37.2 Производственное задание**
В наличии имеется производственное задание.
- СРЕДНИЙ** • **37.3 Технологические карты**
В наличии имеются технологические карты.
- СРЕДНИЙ** • **37.4 Журнал температурных режимов**
Ведется журнал температурных режимов холодильного оборудования.
- СРЕДНИЙ** • **37.5 Журнал проверки качества фритюра**
Ежедневно ведется журнал проверки качества фритюра.
- СРЕДНИЙ** • **37.6 Бракеражный журнал**
Бракеражный журнал ведется на систематической основе.

- | | | | |
|--------------------------|----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 37.7 | Лист учета партий приготовленных блюд
Лист учета партий приготовленных блюд ведется на систематической основе. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 37.8 | Журнал переходящих остатков
Журнал переходящих остатков готовой продукции ведется на систематической основе. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 37.9 | Журнал регистрации технологических нарушений
Журнал регистрации технологических нарушений ведется на систематической основе. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 37.10 | Медицинские книжки персонала
Журнал учета медицинских книжек ведется на систематической основе. Медицинские книжки персонала в наличии. Установленные сроки медицинских осмотров соблюдаются. Если медицинская книжка находится на продлении, то должна быть предоставлена копия медицинской книжки, действующая на момент проверки. Если медицинские книжки хранятся не в ресторане, то оригиналы или копии должны быть предоставлены до того, как проверяющий покинет заведение. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 37.11 | Журнал дератизации и дезинсекции
Ведется журнал по выполнению дератизации и дезинсекции. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 37.12 | Журнал состояния бактерицидной лампы
Ведется журнал состояния бактерицидной лампы. |
| <input type="checkbox"/> | СРЕДНИЙ | 37.13 | Карты уборки цехов и оборудования
Все мероприятия по уборке цехов и оборудования проводятся согласно утвержденным картам уборки. |
| <input type="checkbox"/> | НИЗКИЙ | 37.14 | Уголок потребителя
Уголок потребителя должен находиться в доступном для Гостей месте. Гость должен иметь возможность самостоятельно и беспрепятственно получить доступ ко всей информации, находящейся в нем. В уголке должен находиться режим работы, копии ИНН и ОГРН, закон о защите прав потребителей, правила оказания услуг общественного питания о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, книга отзывов и предложений (в книге отзывов и предложений не должно быть более 5 отзывов, оставленных без ответа), информация о пищевой ценности. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 37.15 | Карта учета рабочего времени
Карта учета рабочего времени. |
| <input type="checkbox"/> | ВЫСОКИЙ | 37.16 | Режим работы сотрудников
Режим работы сотрудников. |

- ВЫСОКИЙ** • **38.1 Личные дела сотрудников**
 Личные дела сотрудников укомплектованы согласно перечню требуемых документов.
- НИЗКИЙ** • **38.2 Анкета сотрудника**
 Анкета сотрудника.
- ВЫСОКИЙ** • **38.3 Прием на работу**
 Процедура проведения собеседований с кандидатами на работу.
- НИЗКИЙ** • **38.4 Бланк собеседования / анкета кандидата**
 Бланк предварительного собеседования с кандидатами на работу.
- ВЫСОКИЙ** • **38.5 Лист первого дня**
 Лист первого дня.
- ВЫСОКИЙ** • **38.6 Копия паспорта**
 Копия паспорта сотрудника.
- ВЫСОКИЙ** • **38.7 Копия ИНН**
 Копия ИНН сотрудника.
- СРЕДНИЙ** • **38.8 Бланк аттестации**
 Бланк аттестации сотрудника.
- СРЕДНИЙ** • **38.9 Контрольные листы наблюдений**
 Контрольные листы наблюдений (КЛН)
- СРЕДНИЙ** • **38.10 Score cards**
 Score cards для бармена или повара.
- ВЫСОКИЙ** • **38.11 Тест по меню**
 Тест по меню для бармена или официанта.
- ВЫСОКИЙ** • **38.12 Тест по напиткам**
 Тест по напиткам для официанта.
- СРЕДНИЙ** • **38.13 Лист аттестации корпоративного тренера**
 Лист аттестации корпоративного тренера (при наличии в штате такой должности)

- СРЕДНИЙ** • 38.14 **Бланки дисциплинарных взысканий**
Бланки дисциплинарных взысканий.
- ВЫСОКИЙ** • 38.15 **Инструкции по эксплуатации оборудования**
Набор инструкций по эксплуатации всего оборудования в заведении.
- СРЕДНИЙ** • 38.16 **Инструкции по работе с товаром**
Набор инструкций по работе с товаром (товарооборот)
- СРЕДНИЙ** • 38.17 **Инструкции по работе с ДС**
Набор инструкций по работе с ДС (в том числе кассовые операции)
- ВЫСОКИЙ** • 38.18 **Обязанности персонала**
Обязанности всего персонала при открытии и закрытии ресторана.
- ВЫСОКИЙ** • 38.19 **Правила обслуживания Гостей**
Политика и правила обслуживания Гостей.
- ВЫСОКИЙ** • 38.20 **Техники продаж**
Техники продаж.
- СРЕДНИЙ** • 38.21 **Работа с подносом**
Правила работы с подносом.
- СРЕДНИЙ** • 38.22 **Работа с ККМ**
Правила работы с ККМ (компьютерный терминал и учетная программа)
- ВЫСОКИЙ** • 38.23 **Правила уборки**
Перечень процедур по уборке заведения.



Заключение

Внедрите хотя бы 75% из списка рекомендаций и вы увидите результат!

Продавайте еще до того, как гость переступит ваш порог. Используйте максимальное количество каналов продаж. Будьте гибкими. Удивляйте клиентов сервисом и онлайн меню. Надеемся что информация была полезной и пригодится в дальнейшем.

Авторы чек-листа

Команда QR-Cafe



Платформа по созданию сайта для кафе и ресторанов с электронным QR-меню, доставкой и бронью столов. Простое управление стоп-листом. Любые корректировки даже с телефона.

Сайт: qr-cafe.ru



Александр Потемкин



Систематизирую работу ресторана, провожу аудиты и пишу гайды, осуществляю сопровождение действующих ресторанов и веду тренинги онлайн, офлайн. Научу легко управлять рестораном.

Telegram: [@potemkin_as](https://t.me/potemkin_as)

