

Содержание

Предисловие	7
1. Без чего ресторану не жить	11
День икс настал	12
Выработка концепции	15
Два магических треугольника	20
2. Бизнес делают люди: персонал	25
Подбор персонала	29
Подготовка сотрудников и тренинги	34
Создайте атмосферу команды	48
Мотивационная программа	57
Ресторанное обслуживание	63
Основы психологии гостя	72
Технологии управления персоналом	82
Эффективные продажи	90
3. «Качественная еда»: производство	97
Шеф-повар и кухня	98
Меню: вывеска или план действий?	105
Ценовая политика	125
Программное обеспечение. Система учета	129
Управленческий контроль	133
Здоровое питание	139
Диверсификация	143
4. Как раскрутить ресторан: маркетинг — основа продвижения	151
Основы ресторанного маркетинга	152
Реклама ресторана: пути и цели	157

PR, дающий развитие	174
Что такое система продаж?	188
«Дайте мне дополнительный источник дохода»	189
5. Управление день за днем	203
«Ресторанное КАСКО»	204
Деньги в компании. Пойми финансовую документацию	204
Создание управленческого учета	208
Сокращение расходов	211
Инвентаризация	216
Личные продажи	218
6. Советы лидеру	223
Главное – не открыться, главное – удержаться	224
Приложение 1. Структура управления рестораном	227
Приложение 2. Должностная инструкция управляющего ресторанным комплексом	228
Приложение 3. Должностная инструкция старшего повара, повара, помощника повара, кондитера, помощника кондитера	234
Приложение 4. Должностная инструкция бармена	240
Приложение 5. Должностная инструкция старшего официанта, официанта	247
Приложение 6. Банкетный бланк заказа	254