**Контроль за работой в кафе**

 Доходность кафе, как и его уровень обслуживания, напрямую зависит от организации контроля качества, контроля финансов, контроля качества продуктов. Мониторинг деятельности заведения должен проводиться по определенным правилам и на регулярной основе (вплоть до ежедневных проверок) — только таким способом можно добиться положительного результата. Большинство методов контроля связаны с измерением и определением значений показателей.

**Виды методик проверки**

Необязательные проверочные мероприятия (то есть за владельцем кафе остается право, проводить их или нет) делятся на следующие разновидности:

* открытая. В нее входит контроль рабочего персонала (официантов, уборщиков и т.д.), соблюдения рецептуры блюд, санитарных правил и самого процесса приготовления. Обычно реализацией данного вида проверок занимается сама администрация;
* «тайный покупатель». Заведение нанимает человека, который под видом посетителя оценивает качество обслуживания и блюда по определенным критериям. Кроме того, «агент» обязан обратить внимание на дизайн и общую чистоту приемного зала, уборных и других помещений.

Существует еще государственный **контроль за организацией общественного питания**. Он является обязательным, проходит не чаще 1 раза в 3 года и выполняется различными государственными организациями (санитарный надзор и т.д.). В период этой проверки оцениваются все аспекты деятельности заведения.

Чтобы удовлетворить проверяющих, нужно:

* соблюдать санитарные нормы;
* предлагать посетителям качественные продукты с учетом отсутствия нарушения правил их хранения и приготовления;
* не нарушать постановления государства по технике безопасности и охране труда;

Заведения, у которого не вышло удовлетворить требования соответствующих организаций, облагаются штрафом.

**Гигиено-санитарные нормы**

Сперва проверяется, имеются ли у работников заведения все необходимые документы, позволяющие работать в сфере общепита. То же самое касается и самого ресторана. Затем нужно проверить, придерживается ли персонал следующих санитарных правил:

* короткие ногти;
* минимум украшений;
* отсутствие распущенных волос;
* работа без верхней одежды и личных вещей, которые должны храниться в гардеробной.

Также следует удостовериться, что сотрудники моют руки перед работой и снимают униформу до того, как посетить туалет.

Проверка рабочего инвентаря (кухонное оборудование, посуда, столы и т.д.) тоже входит в **контроль ресторана** — он должны содержаться в чистоте и не содержать в составе материалов, представляющих опасность для человеческого здоровья. Вся посуда и доски для нарезки в обязательном порядке подлежит маркировке.

Если в заведении замечено появление насекомых или грызунов, то нельзя пускать эту проблему на «самотек» — ресторан следует закрыть на время проведения очистки помещений от вредителей.

**Контроль блюд**

В эту область проверочных мероприятий входит, в том числе и проверка технологии приготовления, а не только конечного результата. Готовая продукция оценивается по следующим критериям:

* внешний вид;
* температура поданного на стол блюда (первое — 75С, второе — 65С, холодные напитки — от 7 до 15С);
* запах;
* вкус;
* цвет;
* консистенция.

Обычно эти обязательства возлагаются на плечи специального сотрудника — технолога. Но если заведение маленькое, то проверкой блюд занимается шеф-повар.

Кроме того, при необходимости проводится:

* лабораторное исследование с привлечением соответствующих специалистов;
* проверка документов, отображающих качество, условия перевозки и хранение сырья.

В зависимости от результатов, по части готовой продукции, принимаются меры по устранению проблемных моментов.

**Обслуживание**

В ресторанном бизнесе важна каждая деталь — как официант встречает посетителя, общается и прощается с ним, в каком порядке выносит заказанные блюда, насколько быстро выносит чек и убирает стол после ухода клиента. Как оперативно кухня справляется с готовкой заказанных блюд и т.п. Эти и другие нюансы входят в контроль обслуживания, включая, в том числе, и внешний вид рабочего штата.

**Контроль кафе: как провести?**

Большую часть проверок можно организовать, используя человеческие ресурсы — самостоятельно, силами собственного заведения или посторонних компаний. Общие принципы проверочных мероприятий мы огласили.

Однако эффективнее осуществлять контроль с помощью специальных программ, направленных автоматизацию деятельности ресторанов. Программ существует достаточно много. Но не каждая из них обладает достаточным функционалом и позволяет курировать (в том числе удаленно):

* официантов и остальную не «кухонную» часть персонала, с возможностью раздавать различные задачи, указывать на недочеты и многое другое;
* складской учет;
* все рабочие процессы, происходящие на кухне.

