

Введение

Ресторанный бизнес — увлекательное занятие, в котором достаточно как трудностей, так и возможностей. Нам очень приятно, что вы хотите узнать о нем больше; вы определенно обратились по адресу. Когда-то поход в ресторан был настоящим событием, которое происходило только в выходные дни или по особым случаям. Однако в наше время даже будничным днем — например, вторник — может быть вполне подходящим для обеда или ужина в ресторане, особенно когда напряженный рабочий график или домашние дела не оставляют времени для готовки. К счастью, сейчас у людей больше возможностей пойти в ресторан и более широкий выбор, чем когда-либо. И никогда прежде ресторанный бизнес не открывал таких возможностей предпринимателям. Эта книга поможет вам решить связанные с ресторанным бизнесом проблемы минимальными усилиями и преодолеть препятствия прежде, чем они смогут испортить вам жизнь.

Мы руководили и работали сами, были посетителями, мыли полы, стояли за стойкой бара, учились ремонтировать оборудование в самый разгар работы (в субботу вечером), нанимали и увольняли, обучали и проводили учет в одних из самых лучших (и самых худших) ресторанах мира. Мы работали в элитных заведениях, в ресторанах быстрого обслуживания, занимались кейтерингом и чем только возможно. Мы работали в залах на тридцать персон и обслуживали мероприятия, в которых участвовали до 50 тысяч человек. Конечно же, некоторые из этих ситуаций очень отличаются друг от друга, но многие аспекты ресторанного бизнеса не зависят от размеров, расположения или класса ресторана и относятся к категории универсальных ресторанных истин. Мы сделаем все от нас зависящее, чтобы с помощью своей книги донести эти истины до вас.

Независимо от того, кто вы — выдавший виды ветеран ресторанного дела или недавний выпускник кулинарной школы — мы уверены, что у вас есть *желание* открыть собственный ресторан, поскольку вы читаете эту книгу. Когда вы прочитаете ее, вы поймете, есть ли у вас *страсть* к ресторанному делу — то, что мы иногда называем Болезнью.

Об этой книге

Об успехе в ресторанном бизнесе мечтают очень многие, но только некоторые из них его добиваются. Часто у будущих владельцев складывается неправильное понятие о том, что в действительности представляет собой ресторанный бизнес. Некоторые видят только внешний блеск и великолепие и не замечают тех трудностей и проблем, которые сопровождают этот бизнес. Другие видели ресторанный бизнес изнутри и уверены в том, что смогут справиться с ним лучше, чем их работодатели, не осознавая того, насколько серьезные и ответственные задачи и решения каждый день приходится решать Боссу. С другой стороны, можно найти людей, которые бы стали очень успешными рестораторами, если бы их не отпугивали страшилки и мифы о ресторанном бизнесе.

Мы хотим, чтобы у вас сложилось целостное представление о мире ресторанного бизнеса, — о том, что в нем хорошо, что плохо, что абсурдно — чтобы вы смогли принять информированное решение о своем месте в этом мире.

Мы написали эту книгу, потому что не существует особого “Бюро рестораторов”, которое бы заблаговременно проверяло ваши знания и навыки и решало, годитесь ли вы для ресторанного бизнеса. После того как вы прочитаете эти страницы в красивой желто-черной обложке, вы ясно поймете, по плечу ли вам это дело, и будете знать, с чего именно следует начинать.

Вы можете найти кучу книг, в которых говорится, как открыть собственный ресторан, но немногие из них учат тому, как *сохранить* его от закрытия. В нашей книге рассказывается

и о первом, и о втором аспектах этого бизнеса. Почему? Потому что, вероятно, даже после открытия ресторана вы будете до бесконечности совершенствовать обслуживание, оценивать собственную продукцию, мериться силами с конкурентами или исследовать рынок. Изменения — единственная постоянная ресторанный бизнеса. Чтобы добиться успеха, вы должны предвидеть новые тенденции, новые проблемы и любые другие изменения рынка, а также правильно на них реагировать. Удача улыбается тем, кто видит возможности и использует их, до того как другие смогут ими воспользоваться.

Не хотелось бы, чтобы вы приняли наш реализм за циничность. Мы хотим, чтобы вы занимались ресторанным бизнесом, но мы должны обеспечить вас информацией, необходимой для достижения успеха. Мы расскажем вам о многих фактах повседневной реальности ресторанный бизнеса, которые не всегда принимаются во внимание, хотя и должны. Мы надеемся, что вы воспользуетесь этой информацией, и она поможет вам добиться большого успеха. Вы сможете его добиться, но у вас должен быть правильный подход к бизнесу. Если он у вас будет, не забудьте оставить столик и для нас!

Условные обозначения, используемые в этой книге

Чтобы вам было легче ориентироваться в книге, мы используем следующие условные обозначения.

Курсив применяется для выделения новых слов или терминов, значение которых объясняется.

Полужирный шрифт используется для выделения ключевых слов в списках с буллитными или цифрами.

Моноширинный шрифт используется для Web-адресов.

Врезки — отдельные фрагменты текста на сером фоне — содержат информацию, которая представляет интерес, но не является необходимой для понимания содержания главы или раздела.

Фантастические предположения

Точно так же, как владельцы ресторанов должны думать о том, какие люди станут их клиентами, авторы должны выдвигать предположения относительно своих читателей. Если одно или больше описаний из приведенных ниже соответствует действительности, вы выбрали именно ту книгу, которая вам необходима.

- ✓ Вы собираетесь открыть собственный ресторан и хотите услышать практические, конкретные советы, которые помогут вам достичь своей цели.
- ✓ Раньше вы занимались предпринимательской деятельностью, а сейчас собираетесь стать владельцем или директором ресторана.
- ✓ Вы никогда прежде не занимались ресторанным бизнесом, но добились успеха в других видах предпринимательской деятельности и обладаете навыками, которые вам пригодятся.
- ✓ Вы только что закончили кулинарную школу и хотите применить полученные знания и навыки в своей работе.
- ✓ Вы любите покупать книги в желто-черных обложках.
- ✓ Вы владеете или руководите рестораном и нуждаетесь в рекомендациях, практических советах и подсказках, чтобы избежать возможных проблем и обеспечить успешную работу своего заведения.

Структура книги

Книга делится на пять частей. Вот что у нас в меню.

Часть I. Подготовка

В этой части мы проводим интенсивный курс обучения ресторанному бизнесу: как подготовиться к открытию ресторана, как оценить ситуацию на рынке и свои возможности, как создать собственную концепцию и выбрать название ресторана. Мы поможем вам провести исследование рынка, чтобы определить, будет ли успешной ваша концепция, и предоставим информацию о том, как клиенты принимают решение о покупке. Мы предлагаем подробный график работ, которые вам предстоит выполнить — от момента возникновения идеи об открытии ресторана до торжественного открытия. Кроме того, мы поможем вам определить, есть ли у вас способности к ресторанному бизнесу.

Часть II. Переходим к действиям

В этой части мы сосредоточимся на практическом воплощении вашей идеи. Мы расскажем вам о таких важных аспектах ресторанного бизнеса, как составление бизнес-плана и поиск источников финансирования. Мы научим вас секретам того, как найти хорошее место для ресторана или с выгодой для себя использовать существующее месторасположение.

Часть III. Перед открытием

Здесь мы перечислим все задачи, которые вам предстоит выполнить, чтобы ваш ресторан открылся и мог принять первых клиентов. Мы научим вас тому, как нанимать и обучать персонал, как составлять меню и программу напитков. Мы расскажем, как оборудовать кухню и зал так, чтобы наилучшим образом обеспечить приготовление пищи и поток посетителей. Мы также дадим вам практические советы относительно того, как делать запасы и “управлять” ними, чтобы добиться максимальной рентабельности. Наконец, мы рассмотрим два аспекта ресторанного бизнеса, которыми часто пренебрегают: как наладить работу офиса и организовать рекламу своего ресторана.

Часть IV. Обеспечение нормальной работы ресторана

Эта часть адресована всем, кто уже управляет рестораном, будет или собирается им управлять. Мы расскажем вам, как поддерживать деятельность вашего заведения и делать ее более эффективной, а также дадим полезные советы по управлению персоналом, удержанию своих клиентов и регулированию ситуаций, возникающих при обслуживании клиентов. Мы объясним, как поддерживать чистоту в ресторане и обеспечить безвредность пищевых продуктов. Мы расскажем, как узнать о том, чего именно хотят клиенты. И наконец, в заключение мы проведем урок бухгалтерии и посоветуем, какие отчеты вам нужны, как анализировать данные и как вносить изменения в бизнес, когда это необходимо.

Часть V. Великолепные десятки

В этой части мы развенчаем расхожие мифы о ресторанном бизнесе и расскажем вам некоторые из своих любимых историй, которые могут случиться только в ресторанном бизнесе.

Пиктограммы, используемые в этой книге

Пиктограммы — маленькие картинки на полях книги. Вот как они выглядят и что обозначают.



Эта пиктограмма представляет идеи, которые могут в некоторой степени облегчить вашу работу и помогут избежать проблем. Многие из этих советов помогут на практике улучшить ваш бизнес прямо сегодня.



Эта пиктограмма указывает на идеи, которые обобщают и подкрепляют обсуждаемые нами концепции. Если у вас совсем мало времени и вы не успеваете читать все подряд, можете читать только информацию рядом с этой пиктограммой. Можете читать эту книгу так, как вам удобнее — выбор за вами.



Мы используем эту пиктограмму, чтобы обратить ваше внимание на возможные ловушки и предупредить вас о том, каких ошибок следует избегать. Когда на горизонте появится эта пиктограмма, будьте особенно внимательны.



Текст рядом с этой пиктограммой можно считать бонусом. В нем мы обычно рассказываем о каком-то явлении, которое не имеет особо важного значения. Мы считаем эту информацию интересной, поэтому включаем ее в нашу книгу. Однако вам не обязательно читать этот текст, чтобы понять основные идеи и концепции книги.

Как читать эту книгу

Мы думаем, что содержание нашей книги покажется вам достаточно важным, и вы захотите прочитать ее от начала до конца. Если вы прочитаете всю книгу, то заложите прочное основание, которое позволит вам заниматься ресторанным бизнесом.

Однако одно из важных преимуществ книг из серии ...для «чайников» (среди сотен других) состоит в том, что вам не обязательно читать их от первого слова до последнего, от корки до корки, с самого начала и до конца. Если определенная тема интересует вас больше, чем другие, можете читать эту книгу выборочно. Найдите по оглавлению, в какой части, главе и разделе содержится интересующая вас информация, и читайте. Вы можете сразу же прочитать главу или раздел об интересующем вас вопросе, пропуская предыдущий материал, что очень удобно. Вам нужны полезные советы относительно того, как составить или улучшить меню? Читайте главу 9. Вы думаете над тем, в каком районе разместить свой ресторан? Читайте главу 7. Вас интересуют вопросы санитарии? Вам поможет глава 18.

Можете начинать с любого места, переходить к какой угодно главе и заканчивать читать там, где вам захочется. Так что давайте наденем фартук и займемся делом.

Ждем ваших отзывов!

Вы, читатель этой книги, и есть главный ее критик. Мы ценим ваше мнение и хотим знать, что было сделано нами правильно, что можно было сделать лучше и что еще вы хотели бы увидеть изданным нами. Нам интересны любые ваши замечания в наш адрес.

Мы ждем ваших комментариев и надеемся на них. Вы можете прислать нам бумажное или электронное письмо либо просто посетить наш Web-сервер и оставить свои замечания там. Одним словом, любым удобным для вас способом дайте нам знать, нравится ли вам эта книга, а также выскажите свое мнение о том, как сделать наши книги более интересными для вас.

Отправляя письмо или сообщение, не забудьте указать название книги и ее авторов, а также свой обратный адрес. Мы внимательно ознакомимся с вашим мнением и обязательно учтем его при отборе и подготовке к изданию новых книг.

Наши электронные адреса:

E-mail: info@dialektika.com

WWW: <http://www.dialektika.com>

Наши почтовые адреса:

в России: 115419, Москва, а/я 783

в Украине: 03150, Киев, а/я 152