



## **A vendéglátásban tapasztalható káosz 5 típusa – és hogyan azonosíthatod, melyik rombolja a működésed**

**A vendéglátásban tapasztalható káosz nem véletlenszerű.**

**Vannak mintái.**

**Több mint 25 év vendéglátóipari működés stabilizálása során azt láttam, hogy minden küszködő vállalkozás az alábbi 5 káosztípus egyikétől – vagy több kombinációjától – szenved. Ha felismered, melyik típus van jelen nálad, akkor nem csak a tüneteket kezeled, hanem a kiváltó okot.**

**Íme a vendéglátásban leggyakrabban megjelenő káoszformák:**



## 1. STRUKTURÁLIS KÁOSZ

„Ki mit csinál?” » Senki sem tudja.

Tünetek:

- nem egyértelmű szerepkörök
- felelősségek ide-oda tolása
- „mindenki segít” üzemmód
- állandó kérdések
- tulajdonosfüggő döntések

Ez a legtöbb működési leállás alapja.

## 2. MUNKAFOLYAMAT-KÁOSZ

A munka létezik. A sorrend nem.

Tünetek:

- nincs nyitó- és záróstruktúra
- következetlen szolgáltatásáramlás
- állandó szűk keresztmetszetek
- rossz sorrendben végzett feladatok
- folyamatos „lemaradásérzés” a csapatban

Ez jobban rontja a hatékonyságot, mint amennyire az alacsony létszám valaha is fogja.



### 3. KOMMUNIKÁCIÓS KÁOSZ

Az információ nem mozog – a hibák igen.

Tünetek:

- gyenge műszakátadások
- nem egyértelmű prioritások
- konfliktusok
- duplikált feladatok
- megoldatlan problémák továbbgyűrűzése

A kommunikációs káosz a csapatok csendes rombolója.

### 4. KÖLTSÉGGKÁOSZ

Apró szivárgások, amelyek csendben felemészítik a profitot.

Tünetek:

- adageltolódások
- pazarlás
- sürgősségi beszerzések
- pontatlan készlet
- KPI-k hiánya vagy ellenőrzés nélküli számok

A legtöbb tulajdonos ezt „pénzügyi problémának” hiszi.

Valójában működési probléma.



## 5. VEZETŐI KÁOSZ

Amikor a vezetők reagálnak, ahelyett hogy vezetnének.

Tünetek:

- következetlen felügyelet
- szabványok be nem tartatása
- érzelmi kommunikáció
- kiégés
- csapatbizonytalanság

Amikor a vezetés összeomlik, az egész struktúra követi.

### Hogyan azonosíthatod a saját káosztípusodat?

Tedd fel magadnak az alábbi kérdéseket:

1. A problémák a tisztázatlan szerepkörökből fakadnak? » Strukturális

2. A munkafolyamatok szakadnak meg? »

Munkafolyamat

3. Hiányoznak vagy torzulnak az információk? »

Kommunikáció

4. Nincs következetes ellenőrzés? » Költség

5. Gyengék vagy kiszámíthatatlanok a vezetői rutinok? » Vezetői

Ha őszintén válaszolsz, pontosan látni fogod, hol kezdődik az összeomlás.



## **Stronghold-megközelítés**

**Minden projektben 48 órán belül diagnosztizálom, hogy melyik káosztípus dominál.**

**Amint a típus egyértelmű,**

- a megoldás nem találgatás,**
- hanem rendszerszintű beavatkozás.**

**A káosz nem balszerencse.**

**A káosz egy minta.**

**És a minták újratervezhetőek.**