



A 12 működési szabvány, amivel minden vendéglátóipari vállalkozásnak rendelkeznie kell – különben káoszba sodródik”

A legtöbb vendéglátóipari vállalkozás nem egyetlen nagy hiba miatt omlik össze.

Lassan omlanak össze – mert hiányoznak a napi szabványok.

Miután több mint 25 évet töltöttem a vendéglátásban megtanultam, hogy minden stabil vállalkozásnak ugyanaz a 12 alapvető szabványa (Standard) van.

Ha akár három is hiányzik, az üzlet káoszba sodródik.

1. Napi eligazítási szabvány

3 perc.

Világos célok.

Világos szerepkörök.

Világos elvárások.

Enélkül a nap találgatással kezdődik.



2. Átadási szabvány

Strukturált.

Következetes.

Nem alkuképes.

Egy átadások nélküli vállalkozás zűrzavarban él.

3. Nyitási eljárás szabvány

Vizuális, egyszerű, megismételhető.

Amikor a nyitás kaotikus,

az egész nap ugyanazt követi minta.

4. Zárási Eljárás Szabvány

Következetes visszaállítások → kiszámítható napok.

Az erős működés holnapra zárja a napot, nem a tegnapi.

5. Takarítási és Higiéniai Szabvány

Nem „elég tiszta”.

Tiszta zónák, egyértelmű felelőségek, egyértelmű gyakoriság.

Bármilyen visszaesés itt mindenhová átterjed.



6. Munkafolyamat és Szerepkör-tisztasági Szabvány

Minden szerepkörnek tudnia kell:

- mit birtokol
- mit dönt
- mit eszkalál

A struktúra 80%-kal csökkenti a belső konfliktusokat.

7. Kommunikációs Szabvány

Rövid, gyakori, strukturált.

A strukturálatlan kommunikáció az eszkaláció első számú oka.

8. Készlet- és Előkészítési Szabvány

Adagolás, szintkülönbségek, előkészítési listák.

Amikor ez megszakad, a költségek csendben felrobbannak.



9. **Ügyfélélmény Szabvány**

Nem szkriptek – következetesség.

A kiszámíthatóság az, ami a szolgáltatást érzékelteti.

10. **Pénzügyi Ellenőrzési Szabvány**

Hulladéknaplók.

Napi jelentések.

Heti KPI-felülvizsgálat.

Amit nem mérsz, azért fizetsz.

11. **Vezetői Interakciós Szabvány**

A vezetőknek minden nap ugyanúgy kell viselkedniük.

Inkonzisztens vezetés → inkonzisztens eredmények.

12. **Konfliktus- és Problémamegoldási Szabvány**

A kis problémákból akkor válnak naggyá, ha nincsenek szabályok a kezelésükre.

A működés nem a problémáktól,

hanem a kezeletlen problémáktól omlik össze.



A STRONGHOLD NÉZŐPONTJA

Ha stabil, skálázható, alacsony stresszel járó működést szeretnél, nincs szükséged varázslatra.

12 nem alkuképes szabványra van szükséged. A vállalkozások káoszba sodródnak, amikor a szabványok eltolódnak.

A vállalkozások stabilizálódnak, amikor a szabványok erősödnek.

Ez az a rendszer, amit a Strongholddal újjáépítek. Ha segítségre van szükséged annak felmérésében, hogy mely szabványok hiányoznak:

Komment: AUDIT » küldöm az 1 oldalas, 30 perces ellenőrző lapot.