



Az operatív kiválóság nem tökéletesség – hanem kiszámíthatóság

És a legtöbb vendéglátóhely itt érti félre.

A legtöbb vendéglátós tulajdonos azt hiszi, az operatív kiválóság ezt jelenti:

- tökéletes szerviz
- tökéletes személyzet
- tökéletes gyorsaság
- tökéletes standardok

Csak hogy a vendéglátásban nincs tökéletesség.

És ha erre lövöd be a mércét, abból általában csak: frusztráció, nyomás, kiégés lesz.

Az igazság

» Az operatív kiválóság nem tökéletesség. » Az operatív kiválóság kiszámíthatóság.

Az a képesség, hogy ugyanazt a minőséget, ritmust és struktúrát hozod minden egyes nap, függetlenül attól, ki van műszakban, és attól is, mi történik közben.

És ezért rontja el a legtöbb vállalkozás:

. Embereket „tökéletesítenek”, ahelyett hogy rendszert építenének

Az emberek emberek. Változó teljesítménnyel, fáradtsággal, napokkal. A kiszámítható rendszer kompenzálja az emberi ingadozást. A “tökéletes viselkedés” hajszolása mindig elbukik. A tökéletes(ített) struktúra működik.

. Hibákat javítanak, ahelyett hogy mintákat szüntetnének meg

Egy embert kijavítani » rövid távú javulás. Egy folyamatot kijavítani » tartós javulás. A kiszámíthatóság a folyamatban él, nem a személyiségben.

. Következetességet várnak látható munkafolyamatok nélkül

Ha a workflow nem látható, akkor nem ismételhető. Nem lehet következetességet elvárni egy olyan működéstől, ami csak fejekben létezik”.



Az operatív kiválóság nem tökéletesség – hanem kiszámíthatóság

. Azt hiszik, hogy a gyorsaság = minőség

A gyorsaság struktúra nélkül káosz. A kiszámítható ritmus szinte mindig veri a nyers tempót. A jól teljesítő működés nem „rohanni” tud – hanem szinkronban dolgozik.

. Alábecsülik a napi rituálék erejét

Briefing, átadás-átvétel, tempó, resetek. Ezek nem „admin feladatok”. Ezek a kiszámíthatóság gerincei: rituálé » ritmus » következetesség » bizalom.

Mit teremt valójában a kiszámíthatóság?

Ha a működés kiszámíthatóvá válik:

- ✓ csökken a stressz
- ✓ csökken a hibaszám
- ✓ zsugorodnak a költségzivárgások
- ✓ nő a csapat magabiztossága
- ✓ stabilizálódik a vezetés
- ✓ következetes lesz a vendéglégedettség
- ✓ kiszámíthatóbbá válik a profit

A kiszámíthatóság maga a termék. » A többi ennek a következménye.

A Stronghold nézete

Én nem tökéletes működést építek.

Én kiszámítható működést építek.

Mert a vendéglátásban a kiszámíthatóság az egyetlen skálázható kiválóság.

Ha azt szeretnéd, hogy a helyed ne „jó napokon” működjön jól, hanem struktúrától működjön jól: itt vagyok.