

Чек-листы открытия / закрытия смены

Meetto — Стандарты сервиса | Материал к статье «Стандарты обслуживания в ресторане»

Дата: _____ | Смена: Утро / День / Вечер | Сменный менеджер: _____

Официант — Открытие смены

Официант — Открытие		
Униформа чистая, отглаженная, бейдж на месте	☐	
Обувь чистая, полированная, удобная	☐	
Волосы убраны, ногти ≤ 4 мм, макияж нюд	☐	
Аксессуары: блокнот, 2 ручки, 2 зажигалки, ключи	☐	
Стол выровнен, стулья подставлены, коврики чистые	☐	
Сервировка по фото-эталону (скатерти, приборы, салфетки)	☐	
Меню чистые, актуальные, нет старых цен/позиций	☐	
POS терминал работает, бумага есть, вход выполнен	☐	
Знаю спецлы дня, 86-ед позиции, состав аллергенов	☐	
Прошёл брифинг сменного менеджера (5 мин)	☐	
Зона ответственности чистая, инвентарь на месте	☐	

Официант — Заккрытие смены

Официант — Заккрытие		
Все столы зоны: убраны, вымыты, сервированы на завтра	☐	
Посуда: вся убрана, сдана на мойку, чистых остатков нет	☐	
Меню: собранные, вытертые, сложены в коробку/стеллаж	☐	
POS: смена закрыта, Z-отчёт снят, терминал выключен	☐	
Наличность: пересчитана, сдана в сейф/каассу, акт подписан	☐	
Чеки/возвраты: все оформлены, причины указаны	☐	
Официантка: чистая, пустая, приборы по местам	☐	
Пол в зоне: вымыт сухой уборкой	☐	
Сдано сменному менеджеру: ключи, отчёты, замечания	☐	

Бассер — Открытие / Заккрытие смены

Бассер — Открытие		
Униформа, обувь, бейдж — по стандарту	☐	
Инвентарь: тележки, лотки для крошек, щётки, ведра — чистые, на месте	☐	
Чистящие средства: достаточны, подписаны, в доступном месте	☐	
Мусорные баки: пустые, новые пакеты надеты	☐	
Зона бассера: чистая, организованная	☐	

Бассер — Закрытие

Все столы ресторана: убраны, вытерты, стулья подставлены	☐	
Пол во всем зале: вымыт влажной уборкой	☐	
Тележки/инвентарь: вымыты, сложены на место	☐	
Мусор: весь вынесен, баки вымыты, пакеты на завтра	☐	
Сдано сменному менеджеру: замечания по залу	☐	

Бармен — Открытие / Закрытие смены

Бармен — Открытие

Униформа, обувь, бейдж — по стандарту	☐	
Барная стойка: чистая, сухая, без липких следов	☐	
Бутылки/ярды: полные, чистые, этикетки наружу, по категориям	☐	
Свежие: лимон/лайм/мята/фрукты — нарезаны, в контейнерах, закрыты	☐	
Лёд: айс-мейкер работает, ёмкость полная, лопата чистая	☐	
Инвентарь: шейкеры, мерки, ложки, стренеры — чистые, на месте	☐	
POS бар: работает, бумага есть, вход выполнен	☐	
Карта коктейлей: актуальная, чистая, спешлы отмечены	☐	
Холодильники: температура в норме, чисто внутри	☐	
Мусор/утиль: баки пустые, отдельный сбор готов	☐	

Бармен — Закрытие

Барная стойка: полностью вымыта, полирована	☐	
Бутылки: закрыты, поставлены на место, остатки зафиксированы в инвентаризацию	☐	
Свежие: остатки утилизированы/перенесены в холодильник, контейнеры вымыты	☐	
Лёд: айс-мейкер выключен/в режим ожидания, ёмкость вымыта	☐	
Инвентарь: весь вымыт, сушен, сложен по местам	☐	
POS бар: смена закрыта, Z-отчёт снят	☐	
Холодильники: двери закрыты, температура в норме	☐	
Мусор: вынесен, баки вымыты	☐	
Сдано сменному менеджеру: ключи, отчёты, замечания	☐	

Хостес — Открытие / Закрытие смены

Хостес — Открытие

Униформа, обувь, бейдж — по стандарту	☐	
Входная группа: пол сухой, стекла чистые, коврик ровный	☐	
Стойка хостес: чистая, схема зала актуальная, ручки работают	☐	
Меню на стойке: чистые, актуальные, в достаточном количестве	☐	
Таблички «Открыто», часы работы — вывешены, чистые	☐	
Система бронирований: открыта, сегодняшние брони загружены	☐	

Хостес — Открытие

Детские стульчики: чистые, доступные, рабочие	☐	
Веранда (если есть): столы сервированы, чистые	☐	

Хостес — Закрытие

Входная группа: убрана, пол вымыт, стекла вытерты	☐	
Стойка хостес: чистая, меню убрано в коробку	☐	
Таблички «Закрыто» — вывешены	☐	
Система бронирований: смена закрыта, завтрашние брони проверены	☐	
Детские стульчики: убраны на место, вытерты	☐	
Веранда: убрана, стулья сложены/подставлены	☐	
Сдано сменному менеджеру: ключи, замечания	☐	

Сменный менеджер — Открытие / Закрытие смены

Сменный менеджер — Открытие

Проверил готовность всех зон (зал, бар, кухня, санузлы, вход)	☐	
Проверил внешний вид всей команды (стандарт Look)	☐	
Провел 5-минутку: спешлы, 86-ед, фокус дня, мотивация	☐	
Проверил работу POS, KDS, принтеров, терминалов	☐	
Проверил бронь на смену, рассадил VIP/спецгостей	☐	

Сменный менеджер — Открытие

Дать команду «Смена открыта», зафиксировать время

☐

Сменный менеджер — Закрытие

Принял сдачу смены у всех ролей (подписи в журнале)

☐

Проверил чистоту зала, бара, санузлов, кухни (генеральная)

☐

Свернул Z-отчёты: зал, бар, доставка — совпали с кассой

☐

Наличность/безнал: сверка, сдача в сейф/банк, акты подписаны

☐

Заполнил журнал смены: выручка, гости, чек-мейкер, инциденты

☐

Передал смену следующему менеджеру (устно + журнал)

☐

Объект охраняется / сигнализация установлена / свет выключен

☐