

Владимир и Евгений Давыдовы

*Вот открыли пиццерию,  
что работать успешно  
с утра до вечера*

# ПИЦЦА-БИЗНЕС

часть 3

## РАБОТА ПИЦЦЕРИИ

ОБУЧЕНИЕ, СТАНДАРТЫ, ЧЕК-ЛИСТЫ

Вся успешная работа пиццерии  
- это набор жестких стандартов.

*Шаг влево или шаг вправо  
- прокурор или расстрел!*

12+

Владимир Давыдов

**Пицца-бизнес. Часть 3.  
Работа пиццерии – обучение,  
стандарты, чек-листы**

«ЛитРес: Самиздат»

2019

## **Давыдов В.**

Пицца-бизнес. Часть 3. Работа пиццерии – обучение, стандарты, чек-листы / В. Давыдов — «ЛитРес: Самиздат», 2019

В новой книге серии "Пицца-бизнес" мы продолжаем рассказывать об основных направлениях построения успешного пицца-бизнеса. Мы детально описываем содержание и применение стандартов и чек-листов, необходимых в повседневной работе пиццерии в: обучении сотрудников (пиццайоло, продавец, водитель доставки, менеджер пиццерии), открытии, закрытии, передаче смены, работе пиццерии в течение дня, меню, менеджменте теста в пиццерии, отличном обслуживании покупателей при любых видах заказов, составных частях гигиены и санитарии и, наконец, в доставке, как самом интересном формате в пицца-индустрии страны.

# Содержание

Введение	5
1. Открытие новой пиццерии – критерии готовности точки	7
2. Персонал (члены команды)	20
2.1. Обучение членов команды	21
2.2. Новый член команды (НЧК)	25
2.3. Пиццайоло	27
Конец ознакомительного фрагмента.	30

## Введение

*Мы любим пиццу и пасту, а также людей, которые их делают!  
Всем людям, идущим за своей мечтой, посвящается эта книга.*

Итак, вы открыли пиццерию, свое первое детище, основной задачей которого является зарабатывание денег. Не надейтесь, что это произойдет быстро и легко. Нас учили так:

– когда у тебя одна пиццерия – день и ночь ты проводишь в ней, иначе вашу пиццерию растащат свои же сотрудники.

– когда у тебя две пиццерии – две ночи, например, во вторник и четверг, ты проводишь дома.

– когда у тебя три пиццерии – ты можешь играть в гольф.

Уже из этой динамики видно, что самый сложный этап – это организация правильной и прибыльной деятельности первой пиццерии. А затем успешный объект можно копировать бесконечное число раз, приземляя его деятельность к конкретному местоположению.

Для того, чтобы пицца-бизнес был успешен необходимо наличие следующих шести параметров:

1. Месторасположение (Location, Location and Location)

Хорошее расположение это основа успеха.

2. Продукция отличного качества.

Наша главная товарная позиция и основа нашего бизнеса – это изготовленная вручную пицца из свежего, живого теста.

3. Обслуживание.

Лучшее обслуживание как в зале, так и быстрая доставка пиццы на дом и в офисы. Обслуживание (сервис) покупателей должно быть:

– дружелюбным

– своевременным

– ненавязчивым

– всесторонним.

4. «Изыюминки» или «фишки» при выполнении заказа.

Например, получение готовой пиццы в течение 30 секунд после заказа или неожиданное получение подарка при любой покупке. Мы называем это «превышение ожиданий».

5. Маркетинг

Очень агрессивный, нахальный, прилипчивый, на грани фола и крайне эффективный – с помощью обеих групп маркетинговых инструментов, как корпоративных, так, особенно, локальных, позволяющих персонализировать общение «пиццерия-покупатель».

6. Имидж

Например, это бренд-кит (корпоративный вебсайт, приложение на смартфоне и планшете, униформа, используемые цвета, фирменный логотип, опрятный внешний вид членов команды, чистота внутри пиццерии, внешний вид пиццерий и автомобилей доставки с картоп-пером и т. д.). Одним словом – это все то, как выглядят пиццерии (внутри и снаружи), корпоративные автомобили, как пиццамейкеры делают пиццу, как водители ее доставляют – все это относится к имиджу пиццерии, а значит и самого пицца-предприятия. Основными задачами этой книги-учебника являются наше стремление:

– стандартизовать как можно большее число этапов повседневной деятельности пиццерии.

– повысить понимание работы объекта.

– давать подсказки и указания по организации успешной и прибыльной работы объекта.

– облегчить работу членов команды пиццерии и одновременно обеспечить стабильность ее работы.

Давайте еще раз повторим тот факт, что с:

– одной стороны, пицца-бизнес успешно развивается в нашей стране и в мире. Так по нашему прогнозу, количество заведений пицца-бизнеса (пиццерий и служб доставки) в России в ближайшие 5 лет увеличится в 5 раз и достигнет примерно 25 000 объектов, т. е. примерно 1 заведение на 5 600 человек. Сейчас это соотношение, составляет примерно 1 заведение на 28 000 человек.

– с другой стороны, основным трендом развития пицца-бизнеса является его упрощение по всем направлениям, таким как:

– прием заказа, например, увеличивая количество способов или путей для онлайн заказов и упрощения самой процедуры онлайн заказа, путем использования истории заказов покупателей и выделения в них любимых блюд.

– приготовление заказа, например, путем использования готовых смесей при приготовлении теста, приготовления частично выпеченных корочек парбейк.

– доставка/передача заказа покупателю, например, путем бесконтактной передачи готовых заказов через пицца-порталы или применение автомобилей доставки без водителей.

Все это упрощение пицца-бизнеса, в конце концов, будет выражаться в:

1. Уменьшении количества необходимого персонала, степени и качества его обучения. Уже в ближайшие годы в пиццериях успешно будут применяться роботы на всех этапах приготовления пиццы.

2. Уменьшении площадей, необходимых для организации пиццерии, то или иного формата.

3. Увеличении мобильности пицца предприятий в доставке пиццы.

Но до этого светлого пицца-будущего надо дожить, успешно развивать свой бизнес. Чем мы и займемся на полях этой книги-учебника.

## 1. Открытие новой пиццерии – критерии готовности точки

Мы закончили книгу – «Пицца-бизнес, часть 2. Пиццерия, производственный комплекс, доставка» на этапе радостного события – открытия пиццерии. Но все праздничные шары сдались или улетели, наступила действительность, повседневная работа пиццерии, направленная на получение прибыли. В новой книге мы как раз опишем деятельность объекта, которая обязательно должна стать успешной. Прежде всего, необходимо понять, что для нас, предпринимателей, пицца-бизнес – это набор стандартов по всем направлениям:

- поиск помещения.
- работа с персоналом.
- открытие объекта.
- прием заказа.
- приготовление заказа.
- передача заказа покупателю.
- качество.
- санитария.
- тайм-менеджмент.
- кризис-менеджмент.
- безопасность.
- бюджетирование.
- построение продаж.
- маркетинг.

При этом, очень жестких стандартов, на уровне «прокурор или расстрел» потому, что любое несоблюдение/не применение/ не использование стандарта ведёт к финансовым или имиджевым потерям. А для таких параметров как качество, санитария и безопасность часть пицца-предприятий применяют более строгий термин – «гарантия». В новой книге мы будем постоянно применять оба термина, потому что мы считаем их равными по значению.

Прежде всего, остановимся на стандартах нашего объекта, то есть, пройдемся по территории около пиццерии и всем помещениям пиццерии и опишем, что и в каком состоянии должно быть в максимальном варианте. В данной книге мы также под термином «пиццерия» будем иметь в виду как пиццерию, так и службу доставки (малую или будущую пиццерию). То есть, проведем инвентаризацию всего того, что имеется при открытии нового бизнеса, или продолжения бизнеса на новом объекте. Жёсткие стандарты необходимы именно для постоянного и успешного клонирования своих заведений, как корпоративных, так и франшизных.

*Территория, прилегающая к пиццерии*

- чистая, свободна от мусора и хорошо ухоженная.
- установлен знак «Для автомобилей посетителей пиццерии».
- установлен контейнер для твердых бытовых отходов, на котором имеется надпись «ТБО».

- задняя дверь всегда заперта на кодовый замок.

Необходимое оборудование и инвентарь для проведения уличных работ:

- лестница раздвижная.
- перчатки хозяйственные.
- метла или щетка с длинной ручкой (для уборки территории) и короткой ручкой (для чистки стен, стекла, подоконников).

- совок пластиковый.
- лопата для уборки снега.
- скребок скалывания льда.

*Фасад пиццерии, вход для посетителей, вход для персонала*

- окна и подоконники – чистые (мойка производится каждое утро, применяется специальный инвентарь для уличного клининга)
- входная группа для покупателей – чистая, имеется урна для мусора со съемным пакетом внутри, вокруг урны отсутствует мусор и окурки.
- отсутствует необходимость в мелком ремонте всех элементов входной группы (полы, потолки, двери, стены, ступеньки)
- все осветительные приборы (лампы, прожекторы) и конструкции (вывеска пиццерии, меню) на фасаде в рабочем состоянии.
- модульная решетка («ловушка для грязи»), установленная перед входной дверью, чистая.
- входная дверь для посетителей легко открывается, не скрипит, чистая, сухая.
- вся информация, расположенная на входной группе (вывеска, часы) соответствует действительности.
- пандус чистый, не скользкий, установлены перила и поручни.
- установленные при входе рекламные модули чистые и не мешают проходу посетителей.
- входная группа для сотрудников чистая, не завалена, имеется урна для мусора со съемным пакетом внутри, вокруг урны отсутствует мусор и окурки.
- входная дверь для сотрудников легко открывается, не скрипит, чистая, сухая, достаточной ширины для транспортировки продукции.
- обычно, сразу после входной двери располагается настенная вешалка, для того, что водители доставки размещали свою верхнюю одежду.

Внутри пиццерии мы различаем три участка:

*1. Зона для обслуживания покупателей*

- зал для обслуживания покупателей
- туалеты для покупателей
- моповая зоны покупателей

*2. Производственная зона*

- прилавок
- холодный цех
- горячий цех
- морозильная камера
- холодильная камера
- производство теста
- сухой склад
- моечная для инвентаря и посуды
- организация доставки
- моповая производственной оны.

*3. Административно-хозяйственная зона (АХЗ)*

- офис менеджера
- раздевалка для персонала.
- туалет и душ для персонала.
- помещение для стирки (прачечная) униформы.
- Моповая АХЗ.

## *Зона для обслуживания покупателей*

### *Зал для обслуживания покупателей*

- пол, стены, потолок чистые, в хорошем состоянии и не нуждаются в ремонте В потолке не должно быть видно электрических проводов.
- ежедневно должна проводиться сухая и влажная уборка полов.
- мебель: чистая, в исправном состоянии, имеет привлекательный внешний вид, на нижней поверхности столешниц отсутствуют прикреплённые кусочки жвачки.
- электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надежно закреплены.
- приточно-вытяжная вентиляция и кондиционеры находятся в рабочем состоянии, вентиляционные отверстия должны быть истыми, посторонние шумы отсутствуют, температурный режим комфортабельный в соответствии с сезоном и климатическими нормами.
- светильники и другое осветительное оборудование: в рабочем состоянии, в надлежащем объеме.
- пожарно-охранная сигнализация в рабочем состоянии (сервисная проверка 1 раз в месяц).
- неприятный запах в помещении: отсутствует.
- ловушки для насекомых и грызунов: установлены, нет следов насекомых и грызунов.
- посторонние предметы в зале отсутствуют.
- рекламные материалы, картины надежно укреплены на стенах. В непосредственной близости от входной двери на стене расположены «Информационный стенд для покупателей» с необходимой документацией и «План эвакуации при пожаре».
- над выходом расположена постоянно горящая вывеска «ВЫХОД».
- в определенном месте зала размещены стульчики для детей
- для того, чтобы покупатели, ожидающие свой заказ с собой (самовывоз) не занимали места за столами необходимо установить длинную скамью или диван с размещением над ними таблички «Для гостей, ожидающих свой заказ».
- если в зале не предусмотрен отдельный гардероб, то в зимне-осеннее время размещаются вешалки для верхней одежды.

### *Туалеты для покупателей*

- на наружной стороне двери в туалетную комнату укреплена табличка «Туалет» или другие сходные таблички или буквы.
- оборудование, установленное в туалетных комнатах (унитаз, умывальник, столешница, диспенсер для туалетной бумаги, зеркало, освежитель для воздуха, приточно-вытяжная вентиляция) чистое, в исправном состоянии, в достаточном объеме.
- холодная и горячая вода в достаточном объеме, дозаторы для мыла и бумаги заполнены или электросушилка в исправном состоянии.
- корзина для мусора в туалетных комнатах периодически проверяются и опорожняются
- на внутренней стороне двери туалетной комнаты расположен «Лист санитарии», который заполняется ответственным лицом с периодичностью 1 раз в час.

### *Моповая зоны покупателей*

- в отдельном, постоянно закрытом помещении (моповая) с табличкой на двери «Только для персонала».
- пол, стены, потолок чистые, не нуждаются в ремонте.
- оборудование чистое, в исправном состоянии, имеют привлекательный внешний вид, не нуждаются в ремонте.

- встроенные электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надежно закреплены.
- закрытые потолочные светильники в рабочем состоянии, освещение в полном объеме»
- на стеллажах расположен необходимый инвентарь, моющие и дезинфицирующие средства, расходные материалы для проведения периодической уборки в помещениях пиццерии для покупателей.

### ***Производственная зона***

#### *Прилавок*

- пол, стены, потолок чистые, не нуждаются в ремонте.
- столешница прилавка, наружная и внутренняя части прилавка чистые, в исправном состоянии, имеют привлекательный внешний вид, не нуждаются в ремонте.
- встроенные электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надежно закреплены.
- светильники, установленные над прилавком в рабочем состоянии, освещение в полном объеме.

#### *Холодный цех*

- оборудование и мебель, установленные в соответствии с планом размещения и программой производственного контроля (ППК), имеются в наличии согласно списку установленного оборудования и инвентаря (для ежемесячной инвентаризации)
- пол, стены, потолок чистые, в хорошем состоянии и не нуждаются в ремонте В потолке не должно быть видно электрических проводов.
- ежедневно должна проводиться сухая и влажная уборка полов.
- установленное напольное, настольное и настенное оборудование чистое, в исправном состоянии, имеют привлекательный внешний вид, не нуждаются в ремонте.
- встроенные электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надежно закреплены.
- закрытые потолочные светильники в рабочем состоянии, освещение в полном объеме, электрические провода закреплены в кабелях и изолированы.
- приточно-вытяжная вентиляция чистые, находятся в рабочем состоянии (сертифицированная очистка 1 раз в квартал), посторонние шумы отсутствуют, температурный режим комфортабельный в соответствии с сезоном и климатическими нормами.
- светильники и другое осветительное оборудование: в рабочем состоянии, в надлежащем объеме.
- пожарно-охранная сигнализация в рабочем состоянии (сервисная проверка 1 раз в месяц).
- неприятный запах в помещении: отсутствует.
- ловушки для насекомых и грызунов: установлены, нет следов насекомых и грызунов.
- посторонние предметы в зале отсутствуют.
- проходы между оборудованием чистые, не завалены посторонними предметами – установленный рукомойник и ванна для мойки овощей (с сеткой) в рабочем состоянии, холодная и горячая вода в достаточном объеме, дозаторы для мыла и антисептика, диспенсеры для бумаги или полотенца заполнены или электросушилка для рук в исправном состоянии.
- в контейнер для мусора помещен мешок для сбора мусора.
- при операциях с продукцией применяется принцип «первый пришел, первый ушел».

#### *Горячий цех*

– оборудование и мебель, установленные в соответствии с планом размещения и программой производственного контроля (ППК), имеются в наличии согласно списку установленного оборудования и инвентаря (для ежемесячной инвентаризации).

– пол, стены, потолок чистые, в хорошем состоянии и не нуждаются в ремонте В потолке не должно быть видно электрических проводов.

– ежедневно должна проводиться сухая и влажная уборка полов.

– установленное напольное, настольное и настенное оборудование, мебель чистые, в исправном состоянии, имеют привлекательный внешний вид, не нуждаются в ремонте.

– встроенные электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надежно закреплены.

– закрытые потолочные светильники в рабочем состоянии, освещение в полном объеме, электрические провода закреплены в кабелях и изолированы.

– приточно-вытяжная вентиляция чистые, находятся в рабочем состоянии (сертифицированная очистка 1 раз в квартал), посторонние шумы отсутствуют, температурный режим комфортабельный в соответствии с сезоном и климатическими нормами.

– светильники и другое осветительное оборудование: в рабочем состоянии, в надлежащем объеме.

– пожарно-охранная сигнализация в рабочем состоянии (сервисная проверка 1 раз в месяц).

– неприятный запах в помещении отсутствует.

– ловушки для насекомых и грызунов: установлены, нет следов насекомых и грызунов.

– посторонние предметы в зале отсутствуют.

– проходы между оборудованием чистые, не завалены посторонними предметами – установленный раковина и ванна для мойки овощей (с сеткой) в рабочем состоянии, холодная и горячая вода в достаточном объеме, дозаторы для мыла и антисептика, диспенсеры для бумаги или полотенца заполнены или электросушилка для рук в исправном состоянии.

– в контейнер для мусора помещен мешок для сбора мусора.

– при операциях с продукцией применяется принцип «первый пришел, первый ушел».

– скрины и противни прокалены, чистые, без остатков теста и ингредиентов, в исправном, рабочем состоянии.

– собранные коробки размещены в нижней и верхней части каттейбла.

– мейклайн (верхняя и нижняя части) собрана и заполнена ингредиентами и топпингами в соответствии с потребностью на день согласно чек-листу менеджера. Мучная смесь для растягивания теста приготовлена заранее на целый день.

– печь для выпекания пиццы чистая, в исправном состоянии, для измерения внутренней температуры печи применяется пирометр, печь (подовая) чистится щеткой после выпекания каждой пиццы.

– правильно установлена температура печи и время выпекания, чтобы достигалось равномерное выпекание как пиццы, так и закусок, реализуемых в пиццерии.

#### *Морозильная камера*

– пол, стены, потолок камеры чистые, не нуждаются в ремонте.

– на наружной стороне камеры исправно работает световой датчик, показывающий температуру внутри камеры.

– на двери камеры размещена табличка «Сроки хранения продукции».

– установлена температура  $-18^{\circ}\text{C}$ .

– потолок, стены, стойки, конденсационный аппарат, вентиляционная решетка должны убираться раз в неделю.

- пол в камере должен ежедневно подметаться и протираться мокрой тряпкой.
- закрытые потолочные светильники, в рабочем состоянии, освещение в полном объеме.
- посторонние предметы в камере отсутствуют, проход свободный, не заваленный.
- светильники в камере чистые, в рабочем состоянии, провода изолированы.
- неприятный запах в камере отсутствует.
- в камере установлены стеллажи с 3–4 полками, они чистые, в исправном состоянии.
- вся продукция должна храниться в морозильной камере таким образом, чтобы она не портилась в течение срока хранения и сохраняла свое высокое качество.

– замороженная продукция размещается на полках стеллажей, без наружной картонной упаковки, отдельно по товарным позициям, места размещения имеют соответствующую маркировку или подпись.

- в камере отсутствуют продукты с истекшим сроком годности.
- при хранении всей продукции применяется принцип «первый пришел, первый ушел».

- нет следов насекомых и грызунов.
- обслуживание камеры ведется профессиональной организацией с ежемесячным сервисом.

#### *Холодильная камера*

Обычно общее пространство холодильной камеры делится на два участка:

##### 1. Участок для хранения теста.

Хранение теста производится в пластиковых контейнерах, установленных в виде башен на тележках.

##### 2. Участок для хранения ингредиентов и топпингов.

Охлажденная продукция размещается на полках стеллажей, без наружной картонной упаковки, отдельно по товарным позициям, места размещения имеют соответствующую маркировку или подпись.

- пол, стены, потолок камеры чистые, не нуждаются в ремонте.
- на наружной стороне камеры исправно работает световой датчик, показывающий температуру внутри камеры.
- на двери камеры размещена табличка «Сроки хранения продукции».
- установлена температура 2°C–4°C.
- потолок, стены, стойки, конденсационный аппарат, вентиляторная решетка должны убираться раз в неделю.

- пол в камере должен ежедневно подметаться и протираться мокрой тряпкой.
- закрытые потолочные светильники, в рабочем состоянии, освещение в полном объеме.
- посторонние предметы в камере отсутствуют, проход свободный, не заваленный.
- светильники в камере чистые, в рабочем состоянии, провода изолированы.
- неприятный запах в камере отсутствует.
- в камере установлены стеллажи с 3–4 полками, они чистые, в исправном состоянии.
- вся продукция должна храниться в холодильной камере таким образом, чтобы она не портилась в течение срока хранения и сохраняла свое высокое качество.

– продукция размещается на полках стеллажей, без наружной картонной упаковки, отдельно по товарным позициям, места размещения имеют соответствующую маркировку или подпись.

- овощи всегда должны размещаться на средней полке стеллажей.
- в камере отсутствуют продукты с истекшим сроком годности.

- при хранении всей продукции применяется принцип «первый пришел, первый ушел».
- нет следов насекомых и грызунов.
- обслуживание камеры ведется профессиональной организацией с ежемесячным сервисом.

#### *Производство теста*

- оборудование и мебель, установленные в соответствие с планом размещения и программой производственного контроля (ППК), имеются в наличии согласно списку установленного оборудования и инвентаря (для ежемесячной инвентаризации)
  - пол, стены, потолок чистые, в хорошем состоянии и не нуждаются в ремонте В потолке не должно быть видно электрических проводов.
  - ежедневно должна проводиться сухая и влажная уборка полов.
  - установленное напольное, настольное и настенное оборудование, мебель чистые, в исправном состоянии, имеют привлекательный внешний вид, не нуждаются в ремонте.
  - встроенные электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надежно закреплены.
  - закрытые потолочные светильники в рабочем состоянии, освещение в полном объеме, электрические провода закреплены в кабелях и изолированы.
  - приточно-вытяжная вентиляция чистые, находятся в рабочем состоянии (сертифицированная очистка 1 раз в квартал), посторонние шумы отсутствуют, температурный режим комфортабельный в соответствии с сезоном и климатическими нормами.
  - светильники и другое осветительное оборудование: в рабочем состоянии, в надлежащем объеме.
  - пожарно-охранная сигнализация в рабочем состоянии (сервисная проверка 1 раз в месяц).
  - неприятный запах в помещении отсутствует.
  - ловушки для насекомых и грызунов: установлены, нет следов насекомых и грызунов.
  - посторонние предметы в зале отсутствуют.
  - проходы между оборудованием чистые, не завалены посторонними предметами
  - установленный ручной мойник в рабочем состоянии, холодная и горячая вода в достаточном объеме, дозаторы для мыла и антисептика, диспенсеры для бумаги или полотенец заполнены или электросушилка для рук в исправном состоянии.
  - в контейнер для мусора помещен мешок для сбора мусора.
  - при операциях с продукцией применяется принцип «первый пришел, первый ушел».
  - под мешки с мукой устанавливается пластиковый поддон.
  - наилучшая температура для приготовления теста от 10°C до 15°C. Но эта температура должна быть достигнута до начала приготовления теста. Приточно-вытяжная вентиляция и кондиционер не должны работать во время приготовления теста.

#### *Сухой склад*

- оборудование и мебель, установленные в соответствие с планом размещения и программой производственного контроля (ППК), имеются в наличии согласно списку установленного оборудования и инвентаря (для ежемесячной инвентаризации)
  - пол, стены, потолок чистые, в хорошем состоянии и не нуждаются в ремонте В потолке не должно быть видно электрических проводов.
  - ежедневно должна проводиться сухая и влажная уборка полов.
  - установленное напольное, настольное и настенное оборудование, мебель чистые, в исправном состоянии, имеют привлекательный внешний вид, не нуждаются в ремонте.

- встроенные электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надежно закреплены.
- закрытые потолочные светильники в рабочем состоянии, освещение в полном объеме, электрические провода закреплены в кабелях и изолированы.
- приточно-вытяжная вентиляция чистые, находятся в рабочем состоянии (сертифицированная очистка 1 раз в квартал), посторонние шумы отсутствуют, температурный режим комфортабельный в соответствии с сезоном и климатическими нормами.
- светильники и другое осветительное оборудование: в рабочем состоянии, в надлежащем объеме.
- пожарно-охранная сигнализация в рабочем состоянии (сервисная проверка 1 раз в месяц).
- неприятный запах в помещении отсутствует.
- ловушки для насекомых и грызунов: установлены, нет следов насекомых и грызунов.
- посторонние предметы в зале отсутствуют.
- проходы между оборудованием чистые, не завалены посторонними предметами.

#### *Моечная для инвентаря и посуды*

В данном примере мы рассматриваем пиццерию, в которой обслуживание покупателей в зале ведется с помощью многоразовой посуды и столовых приборов. Если же выдача готовой продукции производится в коробках, то отсутствует необходимость в установке отдельной трехсекционной мойки для мытья посуды.

- оборудование и мебель, установленные в соответствии с планом размещения и программой производственного контроля (ППК), имеются в наличии согласно списку установленного оборудования и инвентаря (для ежемесячной инвентаризации)
- пол, стены, потолок чистые, в хорошем состоянии и не нуждаются в ремонте В потолке не должно быть видно электрических проводов.
- ежедневно должна проводиться сухая и влажная уборка полов.
- установленное напольное, настольное и настенное оборудование, мебель чистые, в исправном состоянии, имеют привлекательный внешний вид, не нуждаются в ремонте.
- встроенные электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надежно закреплены.
- закрытые потолочные светильники в рабочем состоянии, освещение в полном объеме, электрические провода закреплены в кабелях и изолированы.
- приточно-вытяжная вентиляция чистые, находятся в рабочем состоянии (сертифицированная очистка 1 раз в квартал), посторонние шумы отсутствуют, температурный режим комфортабельный в соответствии с сезоном и климатическими нормами.
- светильники и другое осветительное оборудование: в рабочем состоянии, в надлежащем объеме.
- пожарно-охранная сигнализация в рабочем состоянии (сервисная проверка 1 раз в месяц).
- неприятный запах в помещении отсутствует.
- ловушки для насекомых и грызунов: установлены, нет следов насекомых и грызунов.
- посторонние предметы в зале отсутствуют.
- проходы между оборудованием чистые, не завалены посторонними предметами.
- для мытья посуды и инвентаря должны применяться отдельные трехсекционные мойки. При этом в 1-й и 3-й секции мойки обязательно должны устанавливаться защитные сетки (для предотвращения засорения), во второй секции мойки применяться заглушка для воды.

– под мойками должна предусматриваться обязательная установка жируловителей с ежеквартальной очисткой сертифицированной компанией.

– для мытья посуды может применяться посудомоечная машина с предварительным этапом удаления остатков еды.

– установленная трехсекционная мойка чистая, не засорена, в рабочем состоянии, холодная и горячая вода в достаточном объеме, дозаторы для мыла и антисептика, диспенсеры для бумаги или полотенце заполнены или электросушилка для рук в исправном состоянии.

– сушка посуды и для инвентаря применяются перфорированные настенные полки или стеллажи.

– чистящие средства и дезинфекционные препараты должны храниться отдельно от пищевых продуктов

– желательна установка автоматических дозирующих устройств для внесения в мойку моющих средств и дезинфицирующих средств.

### *Организация доставки*

В нашей стране сформировалось разное отношение к водителям доставки у пицца-предприятий.

1. Практически во всех иностранных и в небольшой части российских пицца-предприятиях водитель:

– имеет в производственной зоне свой участок подготовки доставки – стол с компьютером, принтером для чеков, подставкой для хранения термосумок, холодильником для доставки (в основном, салаты и напитки).

– иногда сам принимает заказ по телефону

– сам может вставить на участок нарезания и упаковки пиццы (кат-тейбл)

– сам собирает и упаковывает заказ

– сам распечатывает чек для покупателя

– сам моет полы в производственной зоне

– участвует в обзвоне своих покупателей.

2. В подавляющем большинстве российских пицца-предприятий водитель:

– находится в специальном помещении, отделенном от производственной зоны прилавком или стеной с окном

– ему собирает заказ специальный оператор

– также именно оператор выдает чек для покупателя.

На этих направлениях работы построена система обучения водителей, помимо самой процедуры доставки.

В зависимости от выбранного варианта организации доставки имеются разные подходы к наличию или отсутствию отдельных помещений для водителей доставки, а также введению отдельной должности оператора (организатора) доставки, который, находясь на территории горячего цеха пиццерии сам собирает заказ и передает его водителю доставки.

В первом случае организация доставки производится самим водителем в отдельном углу (части) горячего цеха пиццерии.

Во втором же случае, сбором заказа занимается оператор в отдельном углу (части) горячего цеха пиццерии. Затем собранный, но не упакованный заказ передается через прилавок или окно в отдельное помещение для водителей доставки. Водитель принимает заказ, упаковывает его, получает от оператора чек и рекламные документы и отправляется на доставку заказа. Рассмотрим в качестве образца помещение для водителей доставки, наличие которого характерно для второго варианта.

– оборудование и мебель, установленные в соответствии с планом размещения и программой производственного контроля (ППК), имеются в наличии согласно списку установленного оборудования и инвентаря (для ежемесячной инвентаризации)

– пол, стены, потолок чистые, в хорошем состоянии и не нуждаются в ремонте В потолке не должно быть видно электрических проводов.

– ежедневно должна проводиться сухая и влажная уборка полов.

– установленное напольное, настольное и настенное оборудование, мебель чистые, в исправном состоянии, имеют привлекательный внешний вид, не нуждаются в ремонте.

– встроенные электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надежно закреплены.

– закрытые потолочные светильники в рабочем состоянии, освещение в полном объеме, электрические провода закреплены в кабелях и изолированы. – приточно-вытяжная вентиляция чистые, находятся в рабочем состоянии (сертифицированная очистка 1 раз в квартал), посторонние шумы отсутствуют, температурный режим комфортабельный в соответствии с сезоном и климатическими нормами.

– светильники и другое осветительное оборудование: в рабочем состоянии, в надлежащем объеме.

– пожарно-охранная сигнализация в рабочем состоянии (сервисная проверка 1 раз в месяц).

– неприятный запах в помещении отсутствует.

– ловушки для насекомых и грызунов: установлены, нет следов насекомых и грызунов.

– посторонние предметы в зале отсутствуют.

– для автоматизации доставки и определения очередности водителей может применяться система электронной очереди для водителей с выводением информации на настенный дисплей.

– устанавливаются стеллажи для размещения открытых (для высушивания) термосумок.

– необходима установка мебели (столы и стулья) для водителей, ожидающих свою очередь на доставку заказа.

#### *Моповая производственной зоны*

– в отдельном, постоянно закрытом помещении (моповая) с табличной на двери «Только для персонала».

– пол, стены, потолок чистые, в хорошем состоянии и не нуждаются в ремонте В потолке не должно быть видно электрических проводов.

– ежедневно должна проводиться сухая и влажная уборка полов.

– оборудование чистое, в исправном состоянии, имеют привлекательный внешний вид, не нуждаются в ремонте.

– встроенные электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надежно закреплены.

– закрытые потолочные светильники в рабочем состоянии, освещение в полном объеме»

– на стеллажах расположен необходимый инвентарь, моющие и дезинфицирующие средства, расходные материалы для проведения периодической уборки в помещениях пиццерии для покупателей.

### **Административно-хозяйственная зона**

#### *Офис менеджера*

– офис менеджера всегда должен содержаться в чистоте, не должно быть беспорядка, в нем каждый вечер необходимо убираться, а также еженедельно делать генеральную уборку.

– пол, стены, потолок чистые, не нуждаются в ремонте.

– оборудование и мебель чистые, в исправном состоянии, имеют привлекательный внешний вид, не нуждаются в ремонте.

– встроенные электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надежно закреплены.

– приточно-вытяжная вентиляция чистые, находятся в рабочем состоянии (сертифицированная очистка 1 раз в квартал), посторонние шумы отсутствуют, температурный режим комфортабельный в соответствии с сезоном и климатическими нормами.

– светильники и другое осветительное оборудование: в рабочем состоянии, в надлежащем объеме.

– пожарно-охранная сигнализация в рабочем состоянии (сервисная проверка 1 раз в месяц).

– неприятный запах в помещении отсутствует.

– нет следов насекомых и грызунов.

– полки для хранения документации деревянные или металлические.

– здесь же размещается аптечка первой медицинской помощи

– под столом размещается сейф

– на столе размещен системный блок и дисплей менеджера, на который установлена система видеонаблюдения за помещениями пиццерии и обоими входами в пиццерию.

#### *Раздевалка для персонала*

– пол, стены, потолок чистые, не нуждаются в ремонте.

– оборудование и мебель чистые, в исправном состоянии, имеют привлекательный внешний вид, не нуждаются в ремонте.

– встроенные электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надежно закреплены.

– приточно-вытяжная вентиляция чистые, находятся в рабочем состоянии (сертифицированная очистка 1 раз в квартал), посторонние шумы отсутствуют, температурный режим комфортабельный в соответствии с сезоном и климатическими нормами.

– светильники и другое осветительное оборудование: в рабочем состоянии, в надлежащем объеме.

– пожарно-охранная сигнализация в рабочем состоянии (сервисная проверка 1 раз в месяц).

– неприятный запах в помещении отсутствует.

– ловушки для насекомых и грызунов: установлены, нет следов насекомых и грызунов.

– устанавливаются металлические ящики для одежды членов команды, стол, стулья, а также зеркало.

#### *Туалет и души для персонала*

– пол, стены, потолок чистые, не нуждаются в ремонте.

– оборудование чистое, в исправном состоянии, имеют привлекательный внешний вид, не нуждаются в ремонте.

– встроенные электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надежно закреплены.

– приточно-вытяжная вентиляция чистые, находятся в рабочем состоянии (сертифицированная очистка 1 раз в квартал), посторонние шумы отсутствуют, температурный режим комфортабельный в соответствии с сезоном и климатическими нормами.

– светильники и другое осветительное оборудование: в рабочем состоянии, в надлежащем объеме.

- пожарно-охранная сигнализация в рабочем состоянии (сервисная проверка 1 раз в месяц).
- неприятный запах в помещении отсутствует.
- ловушки для насекомых и грызунов: установлены, нет следов насекомых и грызунов.
- посторонние предметы в зале отсутствуют.
- на наружной стороне двери в туалетную комнату укреплена табличка «Туалет» или другие сходные таблички или буквы.
- оборудование, установленное в туалетных комнатах (унитаз, умывальник, столешница, диспенсер для туалетной бумаги, зеркало, освежитель для воздуха, приточно-вытяжная вентиляция) чистое, в исправном состоянии, в достаточном объеме.
- холодная и горячая вода в достаточном объеме, дозаторы для мыла и бумаги заполнены или электросушилка в исправном состоянии.
- корзина для мусора в туалетных комнатах периодически проверяются и опорожняются
- на внутренней стороне двери туалетной комнаты расположен «Лист санитарии», который заполняется ответственным лицом с периодичностью 1 раз в час.
- на наружной стороне двери в душевую укреплена табличка «Душевая» или другие сходные таблички или буквы.

#### *Прачечная для персонала*

- пол, стены, потолок чистые, не нуждаются в ремонте.
- оборудование и мебель чистые, в исправном состоянии, имеют привлекательный внешний вид, не нуждаются в ремонте.
- встроенные электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надежно закреплены.
- приточно-вытяжная вентиляция чистые, находятся в рабочем состоянии (сертифицированная очистка 1 раз в квартал), посторонние шумы отсутствуют, температурный режим комфортабельный в соответствии с сезоном и климатическими нормами.
- светильники и другое осветительное оборудование: в рабочем состоянии, в надлежащем объеме.
- пожарно-охранная сигнализация в рабочем состоянии (сервисная проверка 1 раз в месяц).
- неприятный запах в помещении отсутствует.
- ловушки для насекомых и грызунов: установлены, нет следов насекомых и грызунов.
- установлена электрическая машинка для стирки униформы, а также оборудование для сушки и глажки униформы.

#### *Моповая административно-хозяйственной зоны*

- в отдельном, постоянно закрытом помещении (моповая) с табличкой на двери «Только для персонала».
- пол, стены, потолок чистые, не нуждаются в ремонте.
- оборудование чистое, в исправном состоянии, имеют привлекательный внешний вид, не нуждаются в ремонте.
- встроенные электрические розетки находятся в рабочем состоянии, надежно закреплены.
- приточно-вытяжная вентиляция чистые, находятся в рабочем состоянии (сертифицированная очистка 1 раз в квартал), посторонние шумы отсутствуют, температурный режим комфортабельный в соответствии с сезоном и климатическими нормами.
- светильники и другое осветительное оборудование: в рабочем состоянии, в надлежащем объеме.

– пожарно-охранная сигнализация в рабочем состоянии (сервисная проверка 1 раз в месяц).

– на стеллажах расположен необходимый инвентарь, моющие и дезинфицирующие средства, расходные материалы для проведения периодической уборки в помещениях административно-хозяйственной зоны пиццерии.

– в этом помещении обычно устанавливаются металлические ящики для моющих и дезинфицирующих средств, а также для расходных материалов.

## 2. Персонал (члены команды)

Итак вы ищете и нанимаете персонал в новую пиццерию. Понятны и знакомы те требования, которые вы предъявляете будущему члену команды своего заведения.

А что ищут они, кандидаты в новом рабочем месте?

Что они ждут от своего рабочего места, может всего лишь на несколько месяцев, а может на десятки лет?

Какие требования предъявляют члены команды к своей работе?

Вы должны хорошо себе представлять, что члены команды ожидают от вас, как работодателя.

Насколько их пожелания/требования совпадают с вашими? Ниже список основных требований/пожеланий ваших будущих сотрудников.

– высокая заработная плата.

– привлекательные условия работы – это самый многогранный и приземленный показатель: удобное расположение (близость к месту проживания или удобно и не долго добираться), наличие квалифицированного обучения, красивая униформа, служебное питание, удобный график работы, отсутствие необходимости выезжать в командировки, благодарность за выполненную работу, за достижение определенных показателей.

– интересная и современная работа.

– безопасность на рабочем месте.

– возможность сделать карьеру на предприятии.

– работа в команде, ощущение причастности к интересному делу.

Персонал – важнейшее звено в любой пиццерии. Минимальный штат для пиццерии должен состоять из:

1. Менеджер – 1

2. Ассистент менеджера – 1

3. Пиццайоло – 2–3

4. Продавец – 2

5. Водитель доставки – 2–3.

работающих посменно. Бухгалтера можно привлечь на основе аутсорсинга, так как содержать его в штате дорого и, по большому счету, не нужно.

Желательно, чтобы вы называем своих сотрудников – член команды, а не сотрудник или работник. Дело в том, что все работа пиццерии основана на определенной цепочке производственных этапов и поэтому именно слаженная работа в команде служит основой успешной и прибыльной деятельности пиццерии.

Какая работа ведется с персоналом ведется в пицца-предприятии:

1. Поиск.

2. Наем.

3. Обучение.

4. Распределение.

5. Удержание.

6. Увольнение.

7. Поощрение.

9. Развитие.

Мы уже писали о первых двух направлениях. В этой книге остановимся на других направлениях. И главное из них – это обучение. Ведь качественное обучение = отличное обслуживание покупателей и как результат – высокие продажи.

## 2.1. Обучение членов команды



Scuola Italiana Pizzaioli, <https://scuolaitalianapizzaioli.it/>

У вас может быть опыт работы в пицца-бизнесе. Обычно страховые компании и арендодатели не работают с теми, у кого нет больших знаний в пицца-бизнесе, но они хотят открыть пиццерию. Они работают только с теми, у кого есть успешный опыт и обученный персонал. Но, все эти годы вашего предыдущего опыта, не подготовили вас полностью к тому, что может ждать вас при запуске нового объекта, маркетинге и развитии успешной пиццерии. К счастью, есть технологии, которые применяются для того, чтобы упростить производственные процессы, помогают избежать дорогих ошибок и, тем самым, резко увеличить ваши шансы на успех.

Если у вас или нет многолетнего опыта, доказано, что инвестирование в обучение членов команды пиццерии является одним из лучших решений (инвестицией в будущее пиццерии), которое вы можете принять. Есть разные направления обучения, которые вы можете применить к себе и к своему персоналу для того, чтобы вести успешный пицца-бизнес. Мы рекомендуем применять все эти направления для того охватить разные направления пицца-бизнеса и узнать об сложных вопросах, с которыми вы можете столкнуться и о способах их решения.

### *Организация обучения*

Обучение всегда должно состоять из нескольких организационных этапов:

1. *Этап подготовки*, проводится тренером, который:

- определяет место и время проведения обучения, показывает его полезность и обязательность, а также доводит эту информацию до новых членов команды.
- подготавливает необходимые раздаточные материалы как для тренера, так и для членов команды.
- представляется, рассказывает о предстоящем тренинге, как он будет проводиться и отвечает на вопросы членов команды.

2. *Этап презентации*, проводится тренером, который:

– рассказывает о технике безопасности при проведении этого этапа обучения, а также о соблюдении необходимых стандартов качества.

– проводит обучение членов команды непосредственно на том производственном участке, на котором в дальнейшем, после прохождения обучения они будут работать. Необходимо показать обучающимся потребность и важность проведения этого этапа обучения для качественного и своевременного приготовления необходимых блюд, заказанных покупателем.

– показывает и детально объясняет по стадиям всю процедуру выполнения той или иной технологической операции (один или несколько раз), а затем, в конце, еще раз повторяет, но уже без деталей, т. е. представляет краткий курс обучения.

3. *Этап самообучения*, проводится обучаемым членом команды, который:

– уже сам показывает и объясняет всю процедуру выполнения технологической операции. Этот активный этап обучения является самым важным для членов команды, потому что по окончании этого этапа обучаемый самостоятельно сможет полностью выполнить технологическую операцию, а также показать знание техники безопасности и соблюдение стандартов, характерных для данной процедуры.

4. *Этап обратной связи*, проводится совместно тренером и обучаемым членом команды, который:

– должен оценить то, что он сделал самостоятельно в соответствии со стандартами, установленными для данной технологической процедуры, то есть, поставить себе оценку за выполненную работу.

– ответить на вопрос, а можно ли было сделать лучше и показать возможные пути улучшения.

– описать трудности, сложные моменты и свои ошибки при выполнении работы и как их можно преодолеть или исправить в соответствии со стандартами для этой технологической процедуры.

5. *Этап анализа и оценки* проведенного обучения (этап экзамена или практического теста), проводится тренером, который:

– следит за правильностью выполнения технологической процедуры, выполняемой обучаемым членом команды, соответствием того, что делает член команды стандартам качества для этой процедуры. Если работа обучаемого члена команды соответствует описанным стандартам, то тренер должен сертифицировать обучаемого члена команды.

### ***Кто принимает участие в обучении?***

- новый сотрудник.
- тренер.

### ***Кого мы будем обучать?***

1. Менеджер пиццерии (директор, управляющей, руководитель). Также есть и вторая, похожая должность – ассистент менеджера (заместитель директора). Обучение для обеих должностей ведется по одной программе. Фактически, вторая должность – это подготовка к позиции руководителя на другом объекте (обучение на вырост).

2. Продавец.

3. Пиццайоло.
4. Водитель доставки.

### ***Где мы будем обучать?***

1. В основной (базовой) пиццерии.
  2. В центре обучения.
- Необходимо:
- отдельное помещение.
  - столы, стулья, проектор, канцтовары.

### ***Как мы будем обучать?***

Обучение членов команды всегда включает в себя несколько этапов:

1. Начальная подготовка.
2. Специальное обучение.
3. Перекрестное обучение.
4. Продолжение обучения на объекте в виде наставничества.
5. Дополнительное обучение (при необходимости).
6. Периодическая (например, 1 раз в год) аттестация.

А теперь рассмотрим рабочие позиции сотрудников в пиццерии:

1. *Позиция продавца* – это прием заказа, как у покупателей через прилавок, так и у тех, кто делает заказ пиццы по телефону.

2. *Позиция для растягивания теста*. – это рабочий стол, на котором происходит растягивание теста до нужных размеров скрина или противня для пиццы.

3. В некоторых пицца-предприятиях отдельно выделяется небольшой стол для нанесения соуса – *позиция нанесения соуса*.

4. *Мейклайн* – это холодильный стол для пиццы, на котором на тесто укладываются различные топпинги, то есть, это позиция, на которой собирается пицца.

5. *Печь для выпекания пиццы (конвейерная, подовая электрическая, подовая дровяная)*.

6. *Позиция для нарезания и упаковки пиццы*.

7. *Зона подготовки доставки*.

### ***Чему мы будем обучать?***

Конечно, в идеале, мы всегда стремимся к тому, чтобы все сотрудники пиццерии были обучены качественной работе на разных позициях, то есть были взаимозаменяемы. Именно для этого создано перекрестное обучения то есть, все сотрудники обучаются работу на всех производственных позициях, конечно, кроме непосредственно доставки заказа покупателю. Но в реальной работе рассчитывать на полную взаимозаменяемость не стоит. По нашему мнению, необходимо все больше и больше специализировать сотрудников строго на определенных рабочих позициях. Причем специализацию начинать с этапа найма. Ведь продавец, работающий непосредственно с покупателем и являющийся главной фигурой в пиццерии (зарабатывает чек, представляет предприятие в глазах покупателя, формирует лояльность покупателя и его желание сделать повторный заказ) должен иметь такие качества характера, внешности и поведения, которые мало совпадают с такими же у пиццайоло или водителя доставки.

***Кто получает выгоду (плюсы) в результате обучения?***

1. Новый сотрудник
2. Тренер
3. Пиццерия, в которую будет направлен новый сотрудник после обучения.

## 2.2. Новый член команды (НЧК)

Рассмотрим лучший вариант обучения нового члена команды:

- где проводится: в корпоративном центре обучения.
- кто проводит: тренер.
- как проводится: в форме теоретических и практических уроков.

Перед началом первого урока необходимо:

1. Приготовить и раздать обучающимся учебные пособия, тетради, ручки, словарь профессиональных терминов, расписание занятий или график проведения обучения.
2. Тренер представляется сам
3. Тренер знакомится с обучающимися
4. Тренер дает общую информацию о компании.

*Урок 1.*

Основные вопросы для рассмотрения:

1. Структура обучения – сколько уроков и краткое содержание каждого урока.
2. Общая структура предприятия.
3. Миссия предприятия
4. Права и обязанности сотрудников, равные возможности по развитию, вредные привычки.
5. Должностные обязанности, поощрения, взыскания, увольнение.
6. Охрана труда и техника безопасности, противопожарная безопасность, физические нагрузки.
7. Первая медицинская помощь – возможные ситуации, виды повреждений (ушиб, ожог, порез, удар электрическим током), поведение, аптечка (местоположение, состав), оказание медицинской помощи.
8. Опасные ситуации – стандарты поведение: драки, ограбление (как в пиццерии, так и при доставке), правила сообщения при возникновении таких ситуаций.
9. График работы – составление, внесение изменений, соблюдение.
10. Устройство пиццерии.
11. Форматы обслуживания покупателей
12. Производственные позиции.
13. Основные виды продукции.
14. Гигиена и санитария в пиццерии
15. Личная гигиена члена команды.
16. Стандарты внешнего вида для члена команды (мужчин и женщин). Внешний вид сотрудника – составная часть имиджа пиццерии.
14. Униформа – состав, получение, уход, стирка, замена
15. Позиция приема заказа:
  - как производится прием заказа: у прилавка, в зале, по телефону.
  - покупатель всегда прав.
  - гарантия качества продукции и обслуживания покупателей.
16. Кратное повторение пройденного материала.

*Урок 2.*

Основные вопросы для рассмотрения:

1. Позиция растягивание теста:
  - местоположение, инвентарь, мебель, тесто.

2. Позиция приготовление пиццы:
  - местоположение, инвентарь, мебель, тесто, ингредиенты, топпинги.
  - холодильный стол для пиццы (мейклайн) – устройство, стандарты заполнения.
3. Выпекание пиццы:
  - местоположение печи, инвентарь, чистка печи.
4. Позиция нарезание и упаковка пиццы:
  - местоположение, инвентарь, посуда, упаковка.
5. Позиция организация доставки:
  - местоположение, оборудование, инвентарь.
6. Стандарты времени прохождения заказа по всем позициям – оптимальное время, опоздание, разрешение ситуаций.
7. Открытие пиццерии, приготовление ингредиентов и топпингов.
8. Стандарты подготовки и работа в пиковые часы, распределение членов команды.
9. Закрытие пиццерии, инвентаризация, уборка.
10. Санитария в течение рабочего дня.
11. Сбор и утилизация мусора в течение рабочего дня.
12. Кратное повторение пройденного материала.

### *Урок 3.*

Основные вопросы для рассмотрения:

1. Основные форматы обслуживания покупателей:
  - обслуживание в зале.
  - самовывоз (с собой).
  - доставка.
- Приоритеты при обслуживании.
2. Обратные звонки покупателям (причины).
3. Холодильная камера: местоположение, температурный режим, стандарты размещения продукции, ведение документации, принцип FIFO.
4. Морозильная камера: местоположение, температурный режим, стандарты размещения продукции, ведение документации, принцип FIFO.
3. Тесто: где производится, как доставляется, основы менеджмента теста в пиццерии, принцип FIFO, вес, размеры, название, согревание, растяжка, утилизация.
4. Ингредиенты и топпинги на мейклайн: хранение, приготовление, принцип FIFO, количество размещение в мейклайн, таблицы с весом ингредиентов и их порционирование при сборе пиццы.
5. Сборка пиццы – порядок, стандарты приготовления совершенной пиццы – формирование корочки, нанесение соуса, сыра и топпингов.
6. Выпекание пиццы – температурный и временной режимы, стандарты готовности.
7. Закуски, салаты, топпинги – виды, правила приготовления, хранения.
8. Оценка качества готовой продукции.
9. Кратное повторение пройденного материала.

## 2.3. Пиццайоло

### Урок 1.

Основные вопросы для рассмотрения:

1. Структура обучения – сколько уроков и краткое содержание каждого урока.
  2. Общая структура предприятия.
  3. Миссия предприятия
  4. Права и обязанности сотрудников, равные возможности по развитию, вредные привычки.
  5. Должностные обязанности, поощрения, взыскания, увольнение.
  6. Охрана труда и техника безопасности, противопожарная безопасность, физические нагрузки.
  7. Первая медицинская помощь – возможные ситуации, виды повреждений (ушиб, ожог, порез, удар электрическим током), поведение, аптечка (местоположение, состав), оказание медицинской помощи.
  8. Опасные ситуации – стандарты поведения: драки, ограбление (как в пиццерии, так и при доставке), правила сообщения при возникновении таких ситуаций.
  9. График работы – составление, внесение изменений, соблюдение.
  10. Устройство пиццерии.
  11. Форматы обслуживания покупателей
  12. Производственные позиции.
  13. Основные виды продукции.
  14. Гигиена и санитария в пиццерии
  15. Личная гигиена члена команды.
  16. Стандарты внешнего вида для члена команды (мужчин и женщин). Внешний вид сотрудника – составная часть имиджа пиццерии.
14. Униформа – состав, получение, уход, стирка, замена
  15. Позиция приема заказа:
    - как производится прием заказа: у прилавка, в зале, по телефону.
    - покупатель всегда прав.
    - гарантия качества продукции и обслуживания покупателей.
  16. Кратное повторение пройденного материала.

### Урок 2.

Основные вопросы для рассмотрения:

1. Позиция растягивание теста (слепинг):
  - местоположение, инвентарь, мебель, тесто.
2. Позиция приготовление пиццы:
  - местоположение, инвентарь, мебель, тесто, ингредиенты, топпинги.
  - холодильный стол для пиццы (мейклайн) – устройство, стандарты заполнения.
3. Выпекание пиццы:
  - местоположение печи, инвентарь, чистка печи.
4. Позиция нарезание и упаковка пиццы:
  - местоположение, инвентарь, посуда, упаковка.
5. Позиция организация доставки:
  - местоположение, оборудование, инвентарь.
6. Стандарты времени прохождения заказа по всем позициям – оптимальное время, опоздание, разрешение ситуаций.

7. Открытие пиццерии, приготовление ингредиентов и топпингов.
8. Стандарты подготовки и работа в пиковые часы, распределение членов команды.
9. Закрытие пиццерии, инвентаризация, уборка.
10. Санитария в течение рабочего дня.
11. Сбор и утилизация мусора в течение рабочего дня.
12. Кратное повторение пройденного материала.

### *Урок 3.*

Основные вопросы для рассмотрения:

1. Основные форматы обслуживания покупателей:

- обслуживание в зале.
- самовывоз (с собой).
- доставка.

Приоритеты при обслуживании.

2. Обратные звонки покупателям (причины).
3. Холодильная камера: местоположение, температурный режим, стандарты размещения продукции, ведение документации, принцип FIFO.
4. Морозильная камера: местоположение, температурный режим, стандарты размещения продукции, ведение документации, принцип FIFO.
3. Тесто: где производится, как доставляется, основы менеджмента теста в пиццерии, принцип FIFO, вес шаров теста, размеры растягивания теста, название корочки (растянутого теста), время согревания теста в зависимости от возраста теста, растяжка (с бортом, без борта), использование скалки, утилизация неиспользованного теста.
4. Ингредиенты и топпинги на мейклайн: хранение, приготовление, принцип FIFO, количество размещение в мейклайн, таблицы с весом ингредиентов и их порционирование при сборе пиццы.
5. Сборка пиццы – порядок, стандарты приготовления совершенной пиццы – формирование корочки, нанесение соуса, сыра и топпингов.
6. Выпекание пиццы – температурный и временной режимы, стандарты готовности.
7. Закуски, салаты, топпинги – виды, правила приготовления, хранения.
8. Оценка качества готовой продукции.
9. Кратное повторение пройденного материала.

### *Урок 4.*

1. Приготовление продуктов на день работы (этап «преп») до открытия пиццерии.
2. Правильное распределение ингредиентов и топпингов в мейклайн (верхняя часть, нижняя часть) и в холодильной камере.
3. Достать тесто (в соответствие с потребностями (по чек-листу менеджера) и оставляем его согреваться до температуры 16С-20 С.
4. Сравнить внешний вид шаров теста до и после согревания. 5 признаков «живого теста».
5. Растягивание теста, способы.
6. Нанесение соуса, используемый инвентарь, правила нанесения.
7. Добавление сыра, способы.
8. Маркировка пиццы, собирание пиццы, порядок нанесения топпингов, маркировка топпингов.
9. Внесение пиццы в печь, особенности выпекания в разных видах печей (конвейерная, подовая электрическая, подовая дровяная). Выпекание на поде, на скрине, на противне.
10. Критерии совершенной пиццы.

Конечно – это обучение. Основные навыки в работе пиццайоло получит в пиццерии, с практикой, со временем.

Пиццайоло обычно работает на двух-трех позициях – растягивание теста, сборка пиццы (мейклайн), нарезание и упаковка пиццы (каттейбл). Ниже мы приводим чек-лист для рабочего места пиццамейкера, то есть, что делает пиццайоло на своем рабочем месте в течение рабочего дня. Если вы намереваетесь использовать этот чек-лист, то не забывайте ставить галочки напротив каждого пункта. Кроме того, этот чек-лист можно использовать при составлении должностной инструкции для пиццайоло.

- Перед началом работы, а также в течение рабочего дня пиццайоло должен периодически мыть руки бактерицидным мылом и обрабатывать санитайзером (дезинфицирующим агентом).

- Проверить наличие и готовность оборудования (столы, мейклайн, печь, каттейбл, тестомес) к работе.

- Проверить наличие и готовность инвентаря (подставка под скрины, скрины, лексаны, ножи, лотки, скребки, щетки, лопаты, термометр, пирометр, и т. д.) к работе.

- Применять в работу только согревшееся тесто, имеющее температуру 18°C-20°C. Она измеряется термометром в среднем шаре теста в среднем лотке с шарами теста. Необходимо, чтобы в наличии постоянно был запас согревшегося теста на 2 часа работы.

- Обеспечивать запас томатного пицца-соуса, имеющего температуру 18°C–20°C. Томатный пицца-соус приготавливать каждый день.

- Обеспечивать наличие достаточного количества топпингов на мейклайн, минимум на 2 часа работы.

- Приготавливать все пиццы и закуски в соответствии с технологическими картами предприятия и корпоративной порционной таблицы по сборке (приготовлению) пиццы, размещенной на стене над мейклайн или на внутренней стороне крышки мейклайн.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.