**Универсальный чек-лист аудита ресторана**

| **Точка контроля** | **Да** | **Нет** | **Необходимые корректировки** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Работа с командой** |
| У вашего проекта сформулированы миссия и ценности. |  |  |  |
| Составлен план проведения собеседований со специалистами по всем позициям. |  |  |  |
| Программа адаптации и обучения написана для каждой позиции. |  |  |  |
| Программа обучения реализуется под контролем и с участием администрации ресторана. |  |  |  |
| Отлажена процедура получения обратной связи от сотрудников при обучении. |  |  |  |
| Аттестация сотрудников проводится периодически. |  |  |  |
| Проводятся ежедневные собрания смены. |  |  |  |
| Общие собрания проводятся не реже раза в месяц. |  |  |  |
| Проводятся опросы о степени удовлетворённости сотрудников. |  |  |  |
| В ресторане проводятся конкурсы для сотрудников. |  |  |  |
| Минимум два раза в год проводятся корпоративные мероприятия для команды. |  |  |  |
| Каждый сотрудник знает, что необходимо для роста в проекте. |  |  |  |
| В ресторане реализована механика наставничества. |  |  |  |
| В ресторане есть техническое меню. Меню корректно оформлено и содержит необходимую информацию. |  |  |  |
| Для каждой позиции прописаны должностные обязанности и инструкции, сотрудники ознакомлены с этими документами. |  |  |  |
| Ежедневно выставляются цели по ключевым показателям. |  |  |  |
| Проводятся тренинги, направленные на улучшение ключевых показателей. |  |  |  |
| **Управление доходами и расходами** |
| **Себестоимость** |  |  |  |
| Отчёт о прибылях и убытках ежемесячно сопоставляется с бюджетом, составляется план корректировок расходов. |  |  |  |
| Марочные отчёты и отчёты по продажам анализируются еженедельно. |  |  |  |
| Фактический фудкост превышает теоретический не более чем на 2% (от выручки). |  |  |  |
| В ресторане есть чёткий регламент списаний, все списания контролируются. |  |  |  |
| В ресторане есть чёткий регламент приходования, каждая позиция приходуется в конкретную категорию. |  |  |  |
| Проводятся ежемесячные инвентаризации, по результатам инвентаризаций составляется план корректировок. |  |  |  |
| Проводятся еженедельные инвентаризации по дорогостоящим продуктам и «проблемным позициям». |  |  |  |
| Существует регламент инвентаризации. |  |  |  |
| Периодически проводится анализ цен от поставщиков. |  |  |  |
| **ФОТ** |  |  |  |
| ФОТ проекта не превышает плановый. |  |  |  |
| В ресторане используются мастер-графики для низкой и высокой загруженности. |  |  |  |
| Мотивационная программа эффективна и положительно влияет на ФОТ проекта. |  |  |  |
| Расходы на ФОТ контролируются еженедельно, при возникновении отклонений от плана проводятся корректировки графиков. |  |  |  |
| Кассовая дисциплина. |  |  |  |
| Кассовый протокол контролируется ежедневно. |  |  |  |
| Процент отмен за месяц (по сумме) не превышает 2% от количества чеков. |  |  |  |
| Расход хозтоваров. |  |  |  |
| Хозтовары приходуются для конкретных категорий в соответствии с установленными лимитами. |  |  |  |
| Проработаны процессы уборки с учётом расхода моющих средств и использования инвентаря. |  |  |  |
| Ведётся учёт расходных материалов. |  |  |  |
| Основные средства оприходованы, в отчёте о прибыли и убытках учитывается ежемесячная амортизация. |  |  |  |
| **Прочие расходы** |  |  |  |
| Процент эквайринга в месячном отчёте соответствует договору с банком. |  |  |  |
| Расходы по статьям в рамках месяца (в % от выручки) соответствуют плановым показателям. |  |  |  |
| **Пищевая безопасность** |
| Все лампы накаливания и люминесцентные лампы защищены экранами без трещин (или другими видами защиты). |  |  |  |
| Кухонный инвентарь (включая щипцы, совок для льда и прочее) соответствует требованиям по материалам и маркировке, правильно используется и хранится. |  |  |  |
| Одноразовый инвентарь/посуда правильно хранится и не используется повторно. |  |  |  |
| Уборочный инвентарь моется и хранится в специально отведённом месте — в моповой. |  |  |  |
| Уборочный инвентарь должен быть промаркирован в соответствии с его назначением. |  |  |  |
| Мусорные контейнеры в хорошем рабочем состоянии, закрытые крышками, промаркированы (ПО или ТБО), в достаточном количестве. Уличные мусорные контейнеры промаркированы и накрыты крышками, установлены на площадках с твёрдым покрытием, размеры которых превышают площадь основания контейнеров на 1 м во все стороны. |  |  |  |
| Разогревание производится быстро (продукты не находятся в опасной температурной зоне больше двух часов). |  |  |  |
| Используются стандартные процедуры охлаждения, задокументированные соответствующим образом (маркировка или журнал учёта времени охлаждения). |  |  |  |
| Температура продуктов на горячем мармите: супы и соусы — не ниже 75°C , гарниры — не ниже 65°C, срок хранения — не более трёх часов. |  |  |  |
| Холодильники на кухне содержатся в чистоте, правильно организованы, оснащены исправными термометрами. В холодильниках поддерживается температура от +2 до +4,9°C. |  |  |  |
| Все продукты в холодильниках имеют температуру +4,9°C или ниже (сырая рыба для роллов и суши — не более +2°C). |  |  |  |
| Все продукты в выдвижных ящиках на линии имеют температуру +4,9°C или ниже. |  |  |  |
| Все продукты на холодном саладетте имеют температуру +4,9°C или ниже. |  |  |  |
| Все продукты в холодильной камере имеют температуру +4,9°C или ниже. |  |  |  |
| На всех продуктах и заготовках имеется информация о дате и времени приготовления, дате и времени окончания срока годности. |  |  |  |
| Продукты высокой степени готовности, поступающие в ресторан, маркируются при вскрытии упаковки или перетаривании. Маркировка от поставщика сохраняется до конца потребления партии продуктов. |  |  |  |
| На производстве нет просроченных продуктов. |  |  |  |
| Исправный термометр в наличии. |  |  |  |
| Продукты размораживаются в среднетемпературном холодильнике по графику разморозки. |  |  |  |
| Химические средства правильно промаркированы. Имеют маркировку производителя. Хранятся в отдельном промаркированном шкафу для хранения химии. Химические средства не переливаются из заводской упаковки. |  |  |  |
| Средства для дератизации и дезинсекции применяются только сотрудниками учреждений санитарно-эпидемиологического контроля. |  |  |  |
| Ядовитая приманка для грызунов находится в закрытых ловушках. |  |  |  |
| Для растворов химсредств используются контейнеры с соответствующей маркировкой. |  |  |  |
| Личные вещи сотрудников хранятся в специально отведённых местах. На кухне и в посудомоечном отделении личные вещи не хранятся! |  |  |  |
| Моечные ванны для мытья кухонной и столовой посуды используются правильно, в соответствии с функциональным назначением и вывешенными инструкциями. Душирующие устройства исправны. |  |  |  |
| Чистое кухонное оборудование/инвентарь высушивается на воздухе перед хранением. Чистая кухонная посуда и контейнеры хранятся на стеллажах в перевёрнутом виде на высоте не менее 0,5 м от пола. |  |  |  |
| Ветошь для мытья рабочих поверхностей правильно используется/хранится. |  |  |  |
| Имеется спецлампа для уничтожения насекомых, способных заражать пищу. Лампа (или лампы) расположена(ы) над входной дверью в кухню. Лампа(ы) всегда включена(ы). |  |  |  |
| В технической зоне и зоне кухни отсутствуют деревянные поверхности (стенды), на которых размещена информация, закреплённая с помощью кнопок или булавок для пробковых досок. |  |  |  |
| Застоя сточных вод не отмечено. Канализационные стоки и решётки чистые. |  |  |  |
| Всё сантехническое оборудование в исправном состоянии, не протекает. |  |  |  |
| Жироуловители в вентиляционных зонтах моются каждую ночь, установлены вертикально, просветы между ними отсутствуют. Жироуловители сточных вод (под ваннами) очищаются своевременно, запах отсутствует. |  |  |  |
| Аптечка со средствами первой помощи укомплектована, доступна, промаркирована и хранится так, чтобы избежать возможного заражения пищи (например, в офисе). |  |  |  |
| **Маркетинг** |
| Проект проводит активности в соцсетях в соответствии с контент-планом. |  |  |  |
| Имена аккаунтов удобочитаемы и содержат ключевой запрос или название бренда. |  |  |  |
| На аватарке стоит фото, иллюстрирующее специфику проекта. |  |  |  |
| В шапке профиля имеется краткое и понятное описание, указаны все важные детали. |  |  |  |
| Highlights-сторис содержат основную информацию о графике работы, адресе и списке услуг компании. |  |  |  |
| Используется рубрикатор. |  |  |  |
| Охват, вовлечённость и содержание комментариев анализируется. |  |  |  |
| У проекта есть собственный сайт. |  |  |  |
| Сайт отвечает запросам пользователей, выполняет определённую функцию. |  |  |  |
| Страницы сайта отображаются корректно на всех устройствах (мобильные, планшеты, десктопы с разным разрешением). |  |  |  |
| Типографика аккуратная: во всех текстах одинаковые стили абзацев, отступы, кавычки. |  |  |  |
| Шрифт читается без затруднений. |  |  |  |
| На сайте есть форма обратной связи. |  |  |  |
| Все ссылки работают и ведут на правильные страницы. |  |  |  |
| Значкам социальных сетей соответствуют верные ссылки. |  |  |  |
| Изображения, аудио и видео открываются и воспроизводятся на всех устройствах. |  |  |  |
| Изображения без значительной потери качества сжаты до той степени, которая нужна для быстрой загрузки сайта. |  |  |  |
| Файлы и тексты проверены, в них нет грамматических и орфографических ошибок. |  |  |  |
| Вывеска хорошо видна и отражает концепцию бренда, техническое состояние вывески и её чистота поддерживаются. |  |  |  |
| Проект использует внешние рекламные носители: билборды, лайтбоксы, штендеры (если это соответствует концепции). |  |  |  |
| В ресторане размещена реклама актуальных акций и активностей (промо, доставка, акции для гостей, реклама программы лояльности). Укажите носители информации. |  |  |  |
| Сотрудники ресторана при общении сообщают гостям о промо и акциях в ресторане. |  |  |  |
| Информация на геосервисах (2GIS, Яндекс.Карты, Google Maps) размещена. |  |  |  |
| В аккаунтах геосервисов указаны актуальные данные (адрес, график работы, контактные номера телефонов, адрес сайта, email). |  |  |  |
| На обложке страницы в геосервисах размещено соответсвующее концепции фото. |  |  |  |
| На странице в геосервисах размещено не менее пяти дополнительных фотографий, отображающих особенности проекта. |  |  |  |
| Рейтинг на геосервисах отслеживается. |  |  |  |
| На все комментарии поступают оперативные ответы, сформулированные в корпоративном стиле общения. |  |  |  |
| Составлена карта торговой территории. |  |  |  |
| На карте торговой территории отмечены конкуренты, источники трафика, потенциальные партнёры. |  |  |  |
| Реализуется работа по плану локального маркетинга. |  |  |  |
| **Документация** |
| **Договоры в наличии** |  |  |  |
| Договор аренды. |  |  |  |
| Договор на проведение дератизационных и дезинсекционных работ. |  |  |  |
| Акты по дезобработкам в наличии. |  |  |  |
| Договор на вывоз твёрдых и пищевых отходов. |  |  |  |
| Договор на демеркуризацию люминисцентных ламп. |  |  |  |
| Договор на утилизацию фритюрных жиров. |  |  |  |
| Договор о санобработке спецодежды (стирка). |  |  |  |
| Договор об обслуживании технологического и холодильного оборудования, систем коммуникаций. |  |  |  |
| Договор на проведение лабораторных испытаний по производственному контролю. |  |  |  |
| Договор с клининговой компанией (если актуально). |  |  |  |
| Программа производственного контроля (ППК). |  |  |  |
| Приказ о проведении производственного контроля (о назначении ответственного за ППК). |  |  |  |
| Протоколы лабораторных и инструментальных исследований по ППК. |  |  |  |
| **Журналы и графики** |  |  |  |
| Журнал учёта проверок юридического лица, индивидуального предпринимателя, проводимых органами государственного контроля (надзора), органами муниципального контроля, в наличии и используется согласно процедуре. |  |  |  |
| Журнал учёта прихода и расхода дезинфицирующих средств в наличии и используется согласно процедуре. |  |  |  |
| Журнал гнойничковых заболеваний в наличии и используется согласно процедуре (Ф. И. О. всех сотрудников полностью). |  |  |  |
| Журнал замены фритюрных жиров в наличии и используется согласно процедуре. |  |  |  |
| Бракеражный журнал в наличии и используется согласно процедуре. |  |  |  |
| Акты списания некачественной продукции. |  |  |  |
| Журнал аварийных ситуаций. |  |  |  |
| Журнал учёта работы бактерицидной установки в наличии и используется согласно процедуре. |  |  |  |
| Журнал регистрации медосмотров и выдачи медкнижек. |  |  |  |
| Список работающих с данными медосмотра. |  |  |  |
| Медицинские книжки на всех сотрудников. |  |  |  |
| График проведения генеральных уборок (оформляется приказом директора по ресторану). |  |  |  |
| График охлаждения пищевых продуктов. |  |  |  |
| График разморозки пищевых продуктов. |  |  |  |
| Паспорт на опробирование весов. |  |  |  |
| Журнал регистрации инструктажа на рабочем месте. |  |  |  |
| Журнал регистрации вводного инструктажа по охране труда. |  |  |  |
| Журнал регистрации несчастных случаев на производстве. |  |  |  |
| Журнал учёта инструкций по охране труда для работников. |  |  |  |
| Журнал учёта выдачи инструкций по охране труда для работников. |  |  |  |
| Журнал учёта присвоения группы 1 по электробезопасности неэлектротехническому персоналу. |  |  |  |
| Журнал учёта инструктажей по пожарной безопасности. |  |  |  |
| Журнал учёта огнетушителей. |  |  |  |
| **Уголок потребителя** |
| **В наличии** |  |  |  |
| Свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ о юридическом лице (Свидетельство ОГРН) — незаверенная копия. |  |  |  |
| Свидетельство о постановке юридического лица на учёт в налоговом органе — незаверенная копия. |  |  |  |
| Лицензия на розничную продажу алкогольной продукции с Приложением, указывающим местонахождение и тип территориально обособленного объекта (индивидуально для предприятия общественного питания — незаверенная копия). |  |  |  |
| Письмо с указанием юридического адреса, Ф. И. О. Генерального директора и Главного бухгалтера, номер телефона, банковские реквизиты Организации (в произвольной форме). |  |  |  |
| Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» — действующая редакция, официальный текст в виде распечатанного с компьютера документа. |  |  |  |
| Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» — действующая редакция, официальный текст в виде распечатанного с компьютера документа. |  |  |  |
| Книга отзывов, жалоб и предложений прошита, пронумерована, проштампована, заполнена (необязательна для размещения в уголке потребителя). |  |  |  |
| Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» — действующая редакция, официальный текст в виде распечатанного с компьютера документа. |  |  |  |
| Информационная выписка с указанием адреса и телефона органов по защите прав потребителей, адресов и телефонов территориальных органов внутренних дел, ФСБ, ГО и ЧС (в произвольной форме). |  |  |  |
| Контрольное меню. |  |  |  |
| Информационная выписка с информацией о месте нахождения контрольных весов для потребителей (в произвольной форме). |  |  |  |
| Правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и др.), утверждённые руководителем организации (оригинал). |  |  |  |