

Инна Иванова

В ожидании чуда: о  
реалиях ресторанного  
бизнеса



Инна Иванова

**В ожидании чуда: о реалиях  
ресторанного бизнеса**

«ЛитРес: Самиздат»

2018

## **Иванова И. В.**

В ожидании чуда: о реалиях ресторанного бизнеса /  
И. В. Иванова — «ЛитРес: Самиздат», 2018

Краткий методический материал по антикризисному управлению в сфере обслуживания. Данный сборник кейсов будет полезен и собственникам и управляющим ресторанов. Сферы общепита и сервиса в условиях российского рынка претерпели сильнейшие изменения за 2017й год. Вам предоставлен перечень типичных ошибок и решений, взятых из реальной практики рестораторов на территории Санкт-Петербурга.

## В ожидании чуда, которое вряд ли произойдет

### О реалиях современного ресторанного бизнеса в Санкт-Петербурге

Хотелось бы написать, что рестораны СПб вышли на новый уровень, что нас всех ждут радужные перспективы, что появились новые форматы и веяния.

И в принципе это была бы правда: мы вышли на новый уровень сверхэкономии, нас ждут перспективы переформатироваться под другие возможности потребительского спроса и перекрыть ресторанный бизнес. Конечно, эти веяния скажутся на всех участниках рынка труда в ресторанной сфере, в которую так вроде бы просто попасть, но из которой, если втянешься, совсем непросто вырваться.



Говорю это как человек, проработавший в ресторанах, отелях и казино уже более 13 лет. Но именно 2017 год стал для меня годом "посвящения" в настоящий российский front line и back office. Ранее мне приходилось работать в иностранных компаниях, где соблюдалась управленческая иерархия, субординация и все было чётко прописано согласно букве закона. Также много лет провела в русской сети ресторанного холдинга, где "что написано пером – не вырубишь топором". Но по-настоящему погрузилась в мир частных российских рестораторов я совсем недавно и весь этот год будто проходила какой-то замысловатый квест по антикризисному управлению.

Поговорим о самых часто встречающихся противоречиях между Рестораторами (собственниками, учредителями) и их персоналом (управляющие, менеджеры, админы и линейный персонал)

1. Как известно, "Рыба гниёт с головы", поэтому тема номер один: **Плохой управляющий vs новый управляющий.**

За последние 6 месяцев ко мне обратилось 4 ресторана премиум сегмента с одним и тем же предложением: заменить существующего управляющего, потому что он "плохо работает/не работает вообще/некомпетентен/слишком молод и недостаточно опытен", а все предыдущие управляющие, по словам собственников, "проворовались". Чуете?

## **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.