

PROCESUL DE ORGANIZARE A BUSINESS-ULUI UNUI RESTAURANT

Cristina SIRGHI

Universitatea Tehnica a Moldovei

Abstrac: Deschiderea unui restaurant nu este o treabă ușoară și necesită o documentare amănunțită, cunoștințe specializate, creativitate și pragmatism. Pasiunea pentru bucătărie denotă calitățile imperative pentru un bun patron de restaurant. Un restaurant este o întreprindere în care organizarea unui nivel înalt de servicii pentru clienți în zona de vânzare este combinată cu organizarea producției unei game largi de produse culinare și de cofetărie, precum și cu producția de specialități, gustări și băuturi. Caracteristicile organizării muncii în restaurant sunt determinate de calitatea serviciilor furnizate, nivelul și condițiile de prestare a serviciilor.

Cuvinte cheie: industrie alimentară, restaurant, alimentația publică, întreprindere, directorul restaurantului.

*“Într-o lume în care totul devine din ce în ce mai divizat,
restaurantul este un loc în care ne simțim acasă
și unde ne întoarcem în mod constant.”*

Terence Orby Conran

Industria alimentară constituie o legătură importantă în sistemul de activități economice și sociale menite să îmbunătățească standardele materiale și culturale ale oamenilor. Alimentația publică - o ramură specifică a economiei naționale, implicată în producerea, vânzarea și organizarea consumului de alimente. Ultimele două funcții efectuate de întreprinderile din sectorul alimentar public sunt unite de conceptul de organizare a serviciilor. Restaurantul este o instituție cu o gamă largă de preparate, inclusiv băuturi de marcă, alcoolice și non-alcoolice, cu un nivel ridicat de servicii și confort. Acesta reprezintă un domeniu de activitate al întreprinzătorilor care are ca scop obținerea de profit și satisfacerea nevoii prin furnizarea de servicii. Scopul fiecărei întreprinderi constă în realizarea procesului de producție atât din punct de vedere organizatoric cât și economic, cu mai puține cheltuieli material, muncă, timp și mijloace, și obținerea de rezultat profitabil. Alimentația publică este o sferă de servicii de catering, precum și servicii privind organizarea consumului bucatelor, principalele sarcini ale acestui sector sunt activități antreprenoriale - de a face oamenii fericiți în momentul în care acestea sunt într-un restaurant, un restaurant are succes doar atunci când are ca scop satisfacerea dorințelor oaspeților în produse și servicii.

Procesul de gestionare a unei întreprinderi de deservire constituie un set de activități și acțiuni interdependente care vizează asigurarea unui echilibru optim al resurselor umane, materiale și financiare.

În zilele de azi există foarte multe tipuri de restaurante, care oferă consumatorilor diferite preparate, adesea foarte specializate, după rețete din bucătăriile diferitelor culturi. Dintre cele mai populare categorii de restaurante, ar fi:

- Restaurant classic:

Restaurantele clasice sunt acele tipuri de restaurante, care oferă consumatorilor o gamă variată de preparate culinare de bucătărie, produse de cofetărie - patiserie, precum și băuturi alcoolice și nealcoolice. Restaurantul clasic oferă consumatorilor meniuri variate, acoperind toată gama de produse ce formează cele trei mese principale ale zilei: micul dejun, dejunul și cina.

- Restaurant cu specific:

Restaurantele cu specific sunt acele unități gastronomice de profil, care pun la dispoziția clienților, preparate culinare și băuturi alcoolice, în condițiile unor amenajări (dotări) sau specific zonal (obiceiuri, tradiții).

- Restaurant specializat:

Restaurantele specializate reprezintă categoria unităților turistice ce oferă consumatorilor un sortiment de preparate culinare și băuturi, adecvat fiecărui profil în parte cum ar fi: restaurant vânătoresc și restaurant pescăresc etc.

Însă restaurantul are succes doar atunci când are ca scop satisfacerea dorințelor oaspeților în produse și servicii, de aceea procesul de organizație a unui restaurant joacă un rol esențial în procesul de gestionare a unei întreprinderi de deservire. Aceasta reprezintă un set de activități și acțiuni interdependente care vizează asigurarea unui echilibru optim al resurselor umane, material și financiare.

De fapt structura organizatorică de conducere a unei întreprinderi reprezintă un ansamblu de elemente care asigură funcționarea și dezvoltarea întreprinderii în scopul realizării obiectivelor stabilite. Importanța structurii organizatorice rezidă, în primul rând, în condiționarea obținerii unei profitabilități ritmice în firme,

întruncît este o componentă de bază a sistemului de management, a cărui funcționalitate o determină în bună măsură. Însă ritmicitatea și nivelul ridicat de deservire în restaurant depind nu numai de producție și de echipamentul tehnologic, dar de asemenea, de calitățile de afaceri, organizatorice ale unui antreprenor.

Structura organizatorică a unui restaurant este influențată de o mulțime de factori de gen economic, politic, tehnologic și social. În linii generale un impact puternic asupra structurii organizatorice îl au competitorii, guvernul, furnizorii și clienții.

Experții în domeniu au încercat să găsească o structură și un aspect optim, ajungînd la concluzia că structura nu poate fi ideală, deoarece factorii ce o influențează sunt în permanentă schimbare. Ea trebuie să fie dinamică asemenea factorilor ce o influențează. De aceea structura organizatorică trebuie să reflecte obiectivele și sarcinile restaurantului, la fel trebuie prevăzut divizarea optimă a muncii între organele de conducere și personalul executive ce realizează sarcinile de activitate. Însă structura organizatorică trebuie să corespundă nivelului de cultură organizațional al mediului întreprinderii, care influențează esențial centralizarea și descentralizarea deciziilor, iar între funcții și obligațiuni, între competențe și responsabilități trebuie susținută corespunderea, deoarece nerespectarea lor poate duce la disfuncțiuni ale sistemului în întregime.

Directorul restaurantului este responsabil de organizarea și rezultatul tuturor activităților de comerț și de producție, el monitorizează implementarea planului de indicatori ai activității comerciale și economice. În special, directorul, este obligat să analizeze periodic activitățile economice și financiare ale restaurantului. Aceasta include o analiză a utilizării raționale a resurselor de muncă, nivelul de implementare a indicatorilor financiari ai fondului de salarizare. Acesta acoperă nivelul de deservire a clienților, calitatea produselor, starea de contabilitate și control, respectarea legilor muncii, ordinilor și instrucțiilor ale organizațiilor superioare. Directorul este persoana responsabilă pentru selectarea și plasarea personalului, la fel împreună cu organizația sindicală, directorul determină direcția de cheltuire a stimulentele materiale pentru lucrători. Un element principal în procesul de organizare a unui restaurant este sistematizarea muncii, inclusiv stimularea morală și materială a lucrătorilor din restaurant.

Însă directorul restaurantului are datoria cea mai importantă de a căuta o rezervă și de a reduce toate tipurile de costuri materiale, financiare și de muncă pentru gestionarea din punct de vedere economic. Directorul trebuie să fie un antreprenor competent, care știe să lucreze cu oamenii și capabil să aducă compania la marginea progresului științific și tehnologic. Cele mai importante cerințe pentru ca un director de tip nou să poată lucra liber, este ca să poată lua decizii independente și să utilizeze efectiv mijloacele câștigate de echipă. Administrarea unui restaurant prevede și competențe specifice necesare organizării și conducerii cu valorile materiale ale unui restaurant.

SPAȚIILE DOTATE A UNUI RESTAURANT:

- Salonul de primire este holul intrării în salonul restaurant, care trebuie să aibă spațiu pentru așteptare, garderobă și grup sanitar;
- Saloanele restaurantului trebuie să fie bine aerisite, intimizate (decoruri florale, separeuri, jardiniere), să aibă mobilier adaptat specificului locației și trebuie organizat după tipul evenimentelor (saloane pentru mic dejun, banchete, conferințe, seminarii, recepții);
- Spațiile de producție
 - bucătăria este spațiul de pregătire și distribuție a preparatelor culinare cu dotările specifice: plite, cuptoare, sobe, refrigeratoare, congelatoare;
 - barul este spațiul de depozitare și distribuție a băuturilor alcoolice și nealcoolice, dotat cu frigidere, camere frigorifice, mașină pentru cuburi de gheață;
 - oficiul - spațiul ce face legătura între salonul restaurant și spațiile de producție.

INTERIORUL RESTAURANTULUI:

Interiorul întreprinderii de deservire în domeniu alimentației este un ansamblu în care se combină elemente culinare într-un întreg cu ideile arhitecturale ale disainerului.

Scopul principal al designului interiorului este acela de a crea un mediu care pare a fi un contrast semnificativ cu viața de zi cu zi.

Bibliografie

1. G.Stranciulescu și C.Micu *“Managementul operațiunilor în hotelarie și restauratie”* București 2012
2. В.В. Усов *“Организация обслуживания в ресторанах”* Москва 1990
3. Д.Шок Т.Боуэн М.Стефанелли *“Маркетинг в ресторанном бизнесе”* 2005
4. А. Т. Васюкова, В. И. Пивоваров, К. В. Пивоваров *“ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ”* Москва 2006