

第1章 総論 外食産業の店舗運営

(2) 店舗を運営管理する人とマネジメント

外食産業の店舗運営について責任のある人(店舗責任者)は、店長、(副店長)、店長代理、(時間帯)責任者などと呼ばれています。

このうち時間帯責任者は、店舗オペレーションの(デイリーワーク)の中で時間帯における(店長)の職務を代行する人です。=【P1】=

- ② 時間帯責任者は自店の業態や客単価に見合ったQSCのスタンダード(あるべき基準)を的確に理解し、部下に(トレーニング)し、オペレーションをとおして顧客接点で具現化させる必要があります。

時間帯責任者として日々のオペレーションの中で、自店のQ=商品のクオリティ(品質)のスタンダードを(維持)。更にマニュアルにあるS=(接客)サービスのスタンダードを教育・トレーニングして徹底する必要があります。それらのベースとなるのは、清掃作業や(補充点検)作業の徹底による、あるべき店内環境C=クリンリネス(清潔な状態)です。=【P2】=