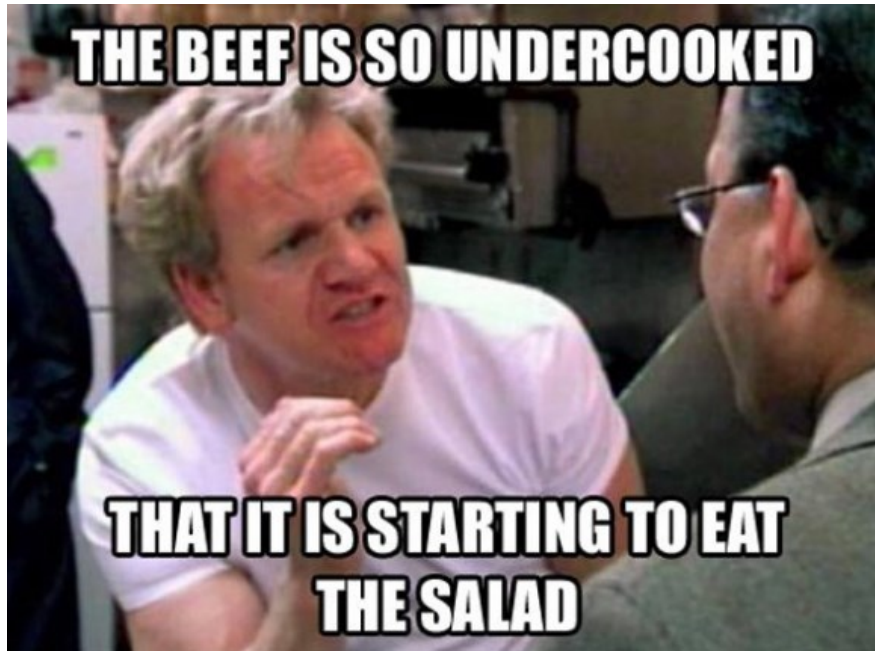


Hver stjórnar mínu fyrirtæki?

Kristin Björnsdóttir,
Ráðgjafi hjá FOCAL

Hver stjórnar?



- * Er það eigandinn?
- * Starfsmennirnir?
- * Viðskiptavinirnir?







Margt byrjar að ganga illa!

- * Ekki rétt lagt á borð
- * Borðapantanir ruglast
- * Matarpantanir ranglega teknar niður
- * Hráefni klárast
- * Gleymist að afgreiða drykki
- * Matur volgur þegar hann kemur á borðið
- * Reikningar rangir
- * Ekki nægjanlega vel þrifið
- *

Þá byrjaði viðskiptavinur að þrifa...

Tók moppu traustataki og byrjaði að þrifa

Lögregla var kölluð til og beðin um að skakka leikinn

Ritstjórn DV ritstjorn@dv.is

06:00 › 17. október 2014



Karlmaður á fertugsaldri var á manudag handtekinn á hoteli í bresku borginni Bristol. Maðurinn, John Thornton, var osattur við vinnubrögð starfsmanna hotelsins og þótti þeir ekki nægilega vandvirkir við þriffin. Maðurinn greip því skúringamoppu úr höndunum á starfsmanni hotelsins og lét til sín taka í þrifunum. Þótti hann fara heldur geyst af stað og vera dónalegur og neitaði að láta af þessu þrífnaðaræði sem á hann hafði runnið. Var hann bæði ógnandi í garð starfsmanna og þá sérstaklega einnar starfsstulku sem hann rak út í horn með harkalegum hætti. Lögregla var því kölluð til og beðin um að skakka leikinn ...





Gæðastjórnun

Verklýsing



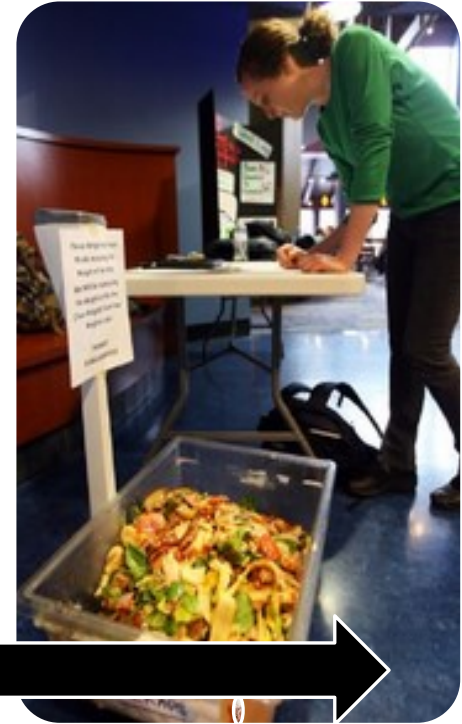
Ábendingar



Þjálfun



Eftirlit



Í Gæðahandbók eru allar verklýsingar



Verklýsingar

- * Lýsa hvernig best er að reka fyrirtækið
- * Þær taka mið af kröfum sem settar eru fram af:
 - * Eigendum
 - * Yfirvöldum
 - * Stöðlum eða öðrum viðmiðum sem eigendur kjósa að vinna eftir

Veitingastaðurinn

Markaðs- og solumál

+ Gæðamál

Rekstur og Fjármál

Starfsmannamál

Eldhúsið

Veitingasalurinn

Uppröðun í sal

Borðin

Prífáætlun 🌐

Lagt á borð 🌐

Tekið af borðum

Þjónustan

Borðapantanir

Tekið á móti viðskiptavininum

Tekið við pöntunum 🌐

Matur framreiddur

Viðskiptavinur kvaddur



Veitingastaðurinn

Markaðs- og solumál

+ Gæðamál

Rekstur og Fjármál

Starfsmannamál

Eldhúsið

Veitingasalurinn

Uppröðun í sal

Borðin

Lagt á borð 🌐

Tekið af borðum

Prifáætlun 🌐



Þjónustan

Borðapantanir

Tekið á móti viðskiptavininum

Tekið við pöntunum 🌐

Matur framreiddur

Viðskiptavinur kvaddur

Veitingastaðurinn

Markaðs- og solumál

+ Gæðamál

Rekstur og Fjármál

Starfsmannamál

Eldhúsið

Veitingasalurinn

Uppröðun í sal

Borðin

Lagt á borð 🌐

Tekið af borðum

Prífáætlun 🌐

Þjónustan

Borðapantanir

Tekið á móti viðskiptavininum

Tekið við pöntunum 🌐

Matur framreiddur

Viðskiptavinur kvaddur



Ábendingar mæla árangur



Allir þurfa þjálfun og endurþjálfun

- * Starfslýsing
- * Þjálfunaráætlanir
- * Fóstrar
- * Verklýsingar aðgengilegar
- * Nýtt verklag innleitt
- * Farið yfir ábendingar, úttektir, kannanir



Eftirlit og úttektir



- * Einn mikilvægasti hluti innleiðingar á einsleitu verklagi
- * Kemur í ljós hvar innleiðing gæðakerfis hefur etv. ekki heppnast og þá er hægt að bregðast við
- * Eftirlit og úttektir þurfa stöðugt að vera til staðar, þannig að starfsfólk hneigist ekki til eigin vinnubragða
- * Eftirlit hjálpar okkur að vinna betur 😊



Gæðastjórnun er lykillinn að einsleitri stjórnun