

ПОСІБНИК “GUIDE STAFF”

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА _____ 2

ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА _____ 3

ФУНКЦІОНАЛЬНІ ОБОВ'ЯЗКИ, КОМПЕТЕНЦІЇ ТА ВИМОГИ ДО РОБОТИ КОМАНДИ _____ 5

Хед

Котлетомен

Фраймен

КАДРОВА ДОКУМЕНТАЦІЯ _____ 14

Перелік документів необхідних при працевлаштуванні

ПОШУК ТА ПІДБІР ПЕРСОНАЛУ _____ 23

Канали розміщення вакансії

Етапи співбесіди

Відбір кандидатів

Стажування та адаптація

НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ _____ 36

Тренінги та робота з персоналом

Коледж “Rebra&Kotlety”

Атестація персоналу

СИСТЕМА МОТИВАЦІЇ _____ 39

Ефективні методи заохочення персоналу

Employee of the month

Mystery guest

ДИСЦИПЛІНАРНА ПОЛІТИКА ЗАКЛАДУ _____ 44

ДОДАТКИ _____ 50

ПЕРЕДМОВА

Люди, які працюють в **KotletaBar** – команда професіоналів, об'єднані єдиною метою та місією.

Вдосконалення, ріст, ентузіазм, жага... Все, що спонукає до дії кожного члена нашої родини. Адже, це не просто робота – це епіцентр власного розвитку та втілення мрій. Ми з великою турботою ставимося до кожного з членів нашої команди, а головне – хочемо бути кращі разом.

Всі члени команди вдосконалюють свої навички кожного дня, аби гість, якого ми зустрічаємо був задоволений кожною миттю перебування з нами.

Вся команда – це механізм, який горить ідеєю та прагне з дня у день дивувати наших гостей та робити для них WOW-сервіс.

Формула нашої роботи: Щаслива команда = Щасливі гості

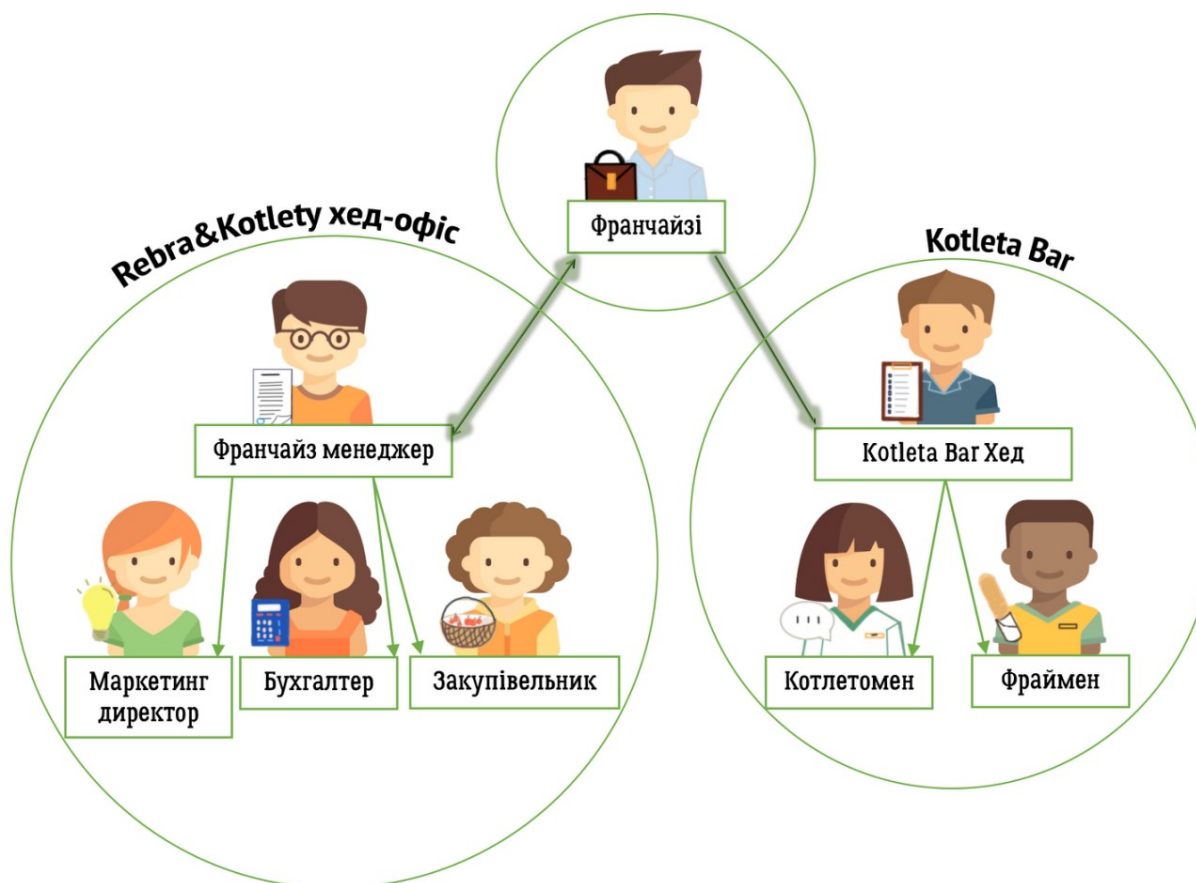
За посмішкою гостя та його задоволенням стоїть кропітка щоденна робота. Саме для того, щоб Ви могли зібрати круту команду ми описали їх функціональні обов'язки, компетенції, вимоги до роботи. Ми розкажемо Вам де, як і коли шукати людей з палаючими очима. Що потрібно робити для того, аби замотивувати Вашу команду, адже це має пряму залежність між формуванням атмосфери в **KotletaBar** та збільшення Ваших фінансових результатів.

ГАСТРОСИНДИКАТ – мережа ресторанів у яку входить гастробар Rebra&Kotlety на Подолі, гастробар Rebra&Kotlety на Оболоні, точка продажу на КуражБазар та усі точки продажу Kotleta Bar.

ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА

Організаційна структура **KotletaBar** – це впорядкована сукупність членів команди, що знаходяться між собою у стійких взаємостосунках, які забезпечують їх функціонування і розвиток як єдиного цілого. Це основна система управління, де чітко визначений склад, підпорядкованість та взаємодія всіх членів команди KotletaBar. Для розуміння роботи єдиного механізму були прописані всі адміністративні, функціональні та інформаційні взаємовідносини між членами команди. Для комфортного функціонування точки продажу KotletaBar були прописані відповідальності та обов'язки кожного з частинки цілого.

ЗАГАЛЬНА ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА ТОЧКИ ПРОДАЖУ KOTLETA BAR



Організаційна структура за якої Kotleta Bar та Rebra&Kotlety зв'язані між собою. Головним представником мережі ГАСТРОСИНДИКАТ є франчайз менеджер, який веде Ваш франчайзинговий проект. Він є відповідальним за координацію процесів з відділом маркетингу, бухгалтерією та закупівельником. Головною керуючою одиницею для Kotleta Bar є франчайзі, який має у своїй команді два Хеда, два/три котлетомена та два/три фраймена, в залежності від розмірів точки. Kotleta Bar та Rebra&Kotlety спілкуються тільки через франчайзі.

Посада	Кількість працівників
Хед	2
Котлетомен	2/3
Фраймен	2/3

На зміні мають бути присутні три члени команди. Рекомендовано працювати у графіку три робочі дні/три вихідних дня. Це оптимальна кількість днів для поєднання ефективної роботи та власного відпочинку. Графік можна варіювати в залежності від вподобань робітників **KotletaBar**, адже головне враховувати побажання та прислуховуватися до інтересів кожного. Це сприятиме тому, аби всі були задоволені та вмотивовані від роботи в команді.

ФУНКЦІОНАЛЬНІ ОBOB'ЯЗКИ, КОМПЕТЕНЦІЇ ТА ВИМОГИ ДО РОБОТИ КОМАНДИ

KotletoBar – це відкрита точка продажу, в якій кожен член команди є обличчям закладу. Формат точки продажу KotletoBar передбачає, що всі члени команди знають та вміють виконувати функціональні обов'язки кожного. Але для чіткого розуміння ми виокремили три позиції та прописали деталі роботи, які повинні знати та виконувати робітники: **хед, котлетомен, фраймен.**

ХЕД

Хед – назва цієї позиції пішла від Head of department, головний куратор, ініціатор та мотиватор роботи на точці продажу. Максимально чіткий, структурований, пунктуальний менеджер. Ентузіаст команди, який відповідає за всі процеси на точці продажу.



Хед знає

Закон України про захист прав споживачів та інші потрібні документи
 Правила виробництва продуктів громадського харчування
 Санітарно-гігієнічні та технологічні норми
 Історію бренду та формат закладів Rebra&Kotlety та KotletaBar
 Брендбук закладу
 Правила обслуговування гостей
 Технологію приготування та історичні начинки котлети по-київськи
 Всі послуги, які надає точка продажу KotletaBar
 Меню з усіма деталями
 Англійську мову
 Правила внутрішнього розпорядку
 Основи етики, естетики та соціальної психології
 Основи економіки, організації праці та управління
 Організацію оплати праці та мотивації співробітників
 Правила техніки безпеки

Хед робить

Культурно, терпляче та френдлі спілкується
 Організовано управляє персоналом та створює комфортну атмосферу для команди
 Круто вирішує конфліктні ситуації та приймає рішення
 Контролює санітарний стан точки продажу та якість обслуговування гостей
 Приймає участь у створенні графіків та розкладу
 Спілкується з гостями та розповідає їм усе, що знає про заклад та страви
 Приймає телефонні дзвінки, а також електронні замовлення з служби доставки UberEats та GLOVO
 Слідкує за чіткістю виконання всіх процесів на точці продажу
 Знає усе про постійних гостей, завжди намагається продати більше
 Стежить за чіткістю зв'язку між всіма членами команди
 Стежить за наявністю на точці продажу продуктів та товарів необхідних для роботи
 Своєчасно складає замовлення товарів. Контролює отримання та розподіл
 Веде облік приладів, посуду та господарського інвентарю
 Проводить п'ятихвилилки на тему порядку денного, веде стоп-лист
 Мотивує, заохочує, сварить, інформує про порушення
 Веде облік робочого часу усіх співробітників точки продажу Kotleta Bar
 (кожного місяця знімає зі спеціального приладу-зчитувача check-in check-out усі данні на флешку та звіряє їх з реальним графіком) подає відомості у бухгалтерію.
 Подає кандидатуру співробітника на звільнення із зазначенням причин
 Стежить за регулярним поповненням аптечки першої допомоги
 До початку робочого дня перевіряє функціонування всього обладнання
 Завжди звітує перед керівництвом про проведені зміни і виправлення в чеках
 Знає касову дисципліну, веде касовий день та зачинає касову зміну
 Передає після зміни іншому Хеду інформацію необхідну для роботи
 Контролює зовнішній вигляд персоналу
 Шукає новий персонал у разі необхідності та проводить співбесіди
 Несе відповідальність за якісний підбір працівників на вакантні посади
 Зачиняє всі вікна, двері та ролети. Ставить точку продажу на сигналізацію
 Виконує інші доручення керівника за необхідністю

Хед може

Отримувати бухгалтерські документи
 Знайомитися з проектними рішеннями керівництва, які відносяться до функціональних обов'язків менеджера
 Вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи
 Повідомляти про всі виявлені порушення
 Делегувати
 Підписувати документи тільки в рамках своєї компетенції
 Вносити на розгляд подання про призначення, переміщення, звільнення чи заохочення
 Просити про допомогу

Хед не може

Їсти при гостях
 Курити, пити алкоголь в точці продажу
 Зберігати на робочих поверхнях предмети особистої гігієни, лікарські засоби та інше
 Проводити заходи особистої гігієни на очах у гостей (причісуватися, доглядати нігті, наносити макіяж, чистити одяг)
 Вести особисті бесіди по телефону

КОТЛЕТОМЕН

Котлетомен – це позиція супермена, який перетворює світ на краще та годує всіх гостей котлетами по-київськи у KotletaBar. Він комунікабельний, розумний, відкритий, позитивний, чесний, різнобічний.

Котлетомен знає

- Закон України про захист прав споживачів та інші потрібні документи
- Правила виробництва продуктів громадського харчування
- Санітарно-гігієнічні та технологічні норми
- Історію бренду Rebra&Kotlety та KotletaBar
- Брендбук закладу
- Правила обслуговування гостей
- Технологію приготування та історичні начинки котлети по-київськи
- Характеристику реалізованих страв і напоїв
- Правила експлуатації застосовуваного інвентаря
- Всі послуги, які надає точка продажу KotletaBar
- Меню з усіма деталями
- Англійську мову
- Правила внутрішнього розпорядку
- Основи етики, естетики та соціальної психології
- Основи економіки, організації праці та управління
- Організацію оплати та мотивації
- Правила і норми техніки безпеки, протипожежного захисту
- Санітарні норми і правила

Котлетомен робить

- Володіє культурою спілкування та приймає замовлення у гостей точки продажу KotletaBar
- Знає професійні етичні норми, проявляє ввічливість, тактовність, уважність і запобігливість у відносинах з гостями
- Вміє створити атмосферу гостинності
- У відносинах із гостем проявляє доброзичливість і терпіння
- Стриманий, уникає конфліктних ситуацій
- Вміє працювати із системою Poster. Всі замовлення фіксує у програмі, а деталі замовлення чітко передає Фраймену
- Знає касову дисципліну. Розраховує гостей
- Слідкує за чистотою робочого місця
- Чітко віддає замовлення гостям, відповідно до чеків (зустрічок)
- Завжди підтримує зоровий контакт з гостем
- Знаходиться на точці продажу у формі, без наявних пошкоджень
- Дякує відвідувачам при розрахунку
- Залишає робоче місце тільки при заміні Хедом чи Фрайменом
- Регулярно проходить медичний огляд з отриманням відповідних відміток в медичній книжці
- Знає характеристики страв і напоїв та вміє їх запропонувати гостям і надати коротку інформацію про них у процесі обслуговування
- Рекомендує гостям фірмові котлети по-київськи
- Вживає заходів, в рамках своєї компетенції щодо вирішення проблем, що виникли у гостей
- Передає інформацію Хеду по залишку продуктів харчування, господарських товарів
- Про всі побажання і зауваження гостей повідомляє Хеду
- Утримує в чистоті руки, нігті
- Неухильно дотримується правил особистої гігієни

Котлетомен може

- Знайомитися з проектними рішеннями власника точки продажу
- Вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи
- Повідомляти про всі виявлені порушення
- Виносити на розгляд подання про призначення, переміщення, звільнення та заохочення
- Просити про допомогу

Котлетомен не може

- Їсти при гостях
- Курити, пити алкоголь в точці продажу
- Зберігати на робочих поверхнях предмети особистої гігієни, лікарські засоби та інше
- Проводити заходи особистої гігієни на очах у гостей (причісуватися, доглядати нігті, наносити макіяж, чистити одяг)
- Вести особисті бесіди по телефону
- Запізнюватися на роботу

Фраймен – годувальник, який смажить котлети по-київськи у точці продажу

KotletaBar. Запальний, енергійний, молодий, позитивний, світлий та добрий кухар.

Фраймен знає

Брендбук закладу
Рецептуру і технологію виробництва напівфабрикатів, а також зміни, що відбуваються в процесі кулінарної обробки сировини
Рецептуру, технологію приготування, вимоги до якості, термінів та умов зберігання страв
Органолептичні методи оцінки якості кулінарної продукції, ознак недоброякості страв і кулінарних виробів
Терміни зберігання напівфабрикатів котлет по-київськи, правила товарного сусідства

Фраймен робить

Готує котлети по-київськи, а також додаткові страви, які присутні в меню
Контролює якість вихідної страви
Контролює наявність асортименту (та передає всю інформацію Хеду KotletaBar)
Організовує робоче місце, наводить і підтримує порядок, прибирає точку продажу відповідно до графіка прибирання
При прийомі зміни стежить за відповідністю одержаних продуктів і напівфабрикатів, свіжості, стандартам смаку, чистоти тари, наявності стікерів, виявлення псування, або можливого псування продуктів
Обов'язково попереджає Хеда і пояснює причину виникнення проблеми. Тільки після цього записує позицію в акт списання продукції (Додаток 1)
Утримує в ідеальній чистоті свої робочі поверхні (столи, стелажі і т.д.) холодильники, фритюри, інвентар (дошки, миски, ножі і т.д.)
Кожні два дні проводить генеральне прибирання точки продажу, в яке входить: миття стін, повне очищення і миття обладнання, інвентарю, повне очищення і миття холодильних камер, складських полиць/шаф
Після кожної робочої зміни проводить прибирання свого робочого місця
Дотримується правил технічної та пожежної безпеки
Утримує в повному порядку свою медичну книжку (вчасні аналізи, медогляди та інше)
Утримує в чистоті і охайно відноситься до робочої форми
Утримує в чистоті руки, нігті
Неухильно дотримується правил особистої гігієни
Приймає участь у проведенні інвентаризації, зняття залишків, перевірки технічного та експлуатаційного стану обладнання та інвентарю

Фраймен може

Знайомитися з проектними рішеннями, які його стосуються (нововведення, акції, пропозиції)
Вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи
Повідомляти про всі виявлені порушення
Просити про допомогу

Фраймен не може

Їсти на процесі
Курити на точці продажу
Приводити себе в порядок при гостях/ біля робочих поверхонь (зачісуватися, стригти нігті)
Виходити з процесу без попередження
Кричати, лягати або грубіянити
Торкатися продуктів без рукавичок
Видавати котлети в неналежному стані
Виносити з точки продажу будь-які продукти, предмети, інвентар (без дозволу керівництва)

РОБОТА З ПОСТІЙНИМИ ГОСТЯМИ

Для побудови правильної комунікації за стандартами мережі ГАСТРОСИНДИКАТ ми розробили правила роботи з постійними гостями для фраймена та котлетомена:

- Всі члени команди мають знати імена постійних гостей. Це круто – привітатися по імені.
- Дізнайся його уподобання в їжі та напоях
- Не забувай нагадувати про новинки меню, нехай наші гості коштують всі страви та насолоджуються різноманіттям смаків
- Завжди пам'ятай про алергії, дієти та страви, які гість точно не стане обирати
- Знайди спільну тему для хвилинної розмови. Таким чином, наступного разу Ви зможете легко підтримати смол ток
- Кожного разу знаходьте шляхи для приємного wow-сервісу
- Не забувайте запитувати фідбеки. Зворотній зв'язок навіть для лояльного гостя дуже важливий для нас
- Мисліть креативно. Робіть з наших гостей – лояльних гостей

ІДЕАЛЬНИЙ СПІВРОБІТНИК



Я Микита. Я сучасна та френдлі особистість.

Я знаю українську та англійську.

Нещодавно отримав ступінь магістра з англійської програми Management hotel and restaurant business у торговельно-економічному університеті.

Два рази на тиждень я займаюсь бадмінтоном.

Ранком бігаю у парку "Наталка"

Я цікавлюсь сферою своєї діяльності, тому часто ходжу по інших закладах, щоб аналізувати тренди ресторанного бізнесу.

Іноді прослуховую освітні курси та лекції.

Я веду власні соц. мережі та слідкую за актуальними пабліками із різних сфер.

Маю улюблені Ютуб-канали про кулінарію, подорожі та інтерв'ю.

Люблю сучасні технології, тому використовую електросамокат, як засіб пересування до роботи.

Мені подобається надихатися, тому подорожую два рази на рік.

В роботі я:

Привітний та завжди у гарному настрої

Цікавлюся життям своїх співробітників та готовий завжди прийти на допомогу

Зібраний та уважний

Професійний

Охайний, слідкую за своїм робочим місцем та радий сприяти роботі інших процесів

Маю індивідуальний підхід до кожного гостя

Обожнюю спілкуватися, заряджати енергією

Моя команда – моя сила!

Разом з KotletaBar я можу бути в тренді, багато спілкуватися та розвиватися!

ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД

Ми особливу увагу приділяємо зовнішньому вигляду наших співробітників і дуже хочемо, щоб вони відчували себе в нашій формі круто і зручно! Тому ми замовляємо футболки та сумки на ремінь з професійних матеріалів, які легко перуться, міцні і довговічні.

У сумці завжди має бути:

- Кулькова ручка – 2 шт.
- Блокнот – 1шт.
- Телефон
- Гігієнічна помада для дівчат
- Крем для рук

СТАНДАРТИ ЗОВНІШНЬОГО ВИГЛЯДУ

Дівчата

Волосся чисте, акуратно причісане

Макіяж акуратний, непомітний

Манікюр світлих тонів, нігті середньої довжини (3-5мм)

Відсутність різких запахів, в тому числі запаху поту

Футболка у фірмовому стилі

Брендована сумка на пояс

Джинси темного кольору

Кеди, кросівки

Фірмова кепка

Хлопці

Волосся чисте, акуратно причісане

Відсутність різких запахів, в тому числі запаху поту

Футболка у фірмовому стилі

Брендована сумка на пояс

Нігті чисті, підстрижені

Джинси темного кольору

Кеди, кросівки

Фірмова кепка

Відсутність ран/порізів/синців на обличчі

Поголене обличчя чи акуратна борода

КАДРОВА ДОКУМЕНТАЦІЯ

Кадрова політика **KotletaBar** – це система роботи з персоналом, основна ціль якої, створення колективу, який буде відповідати правилам і нормам роботи на точці продажу KotletaBar. Це сукупність конкретних правил і побажань у взаємовідносинах між власниками точки продажу **KotletaBar** та її працівниками.

СХЕМА ПРИЙНЯТТЯ НА РОБОТУ ТА ПОДІЇ ПЕРШОГО МІСЯЦЯ

1.	Новий працівник подає документи щодо працевлаштування та пише заяву на прийняття.	1 робочий день
2.	Хед складає наказ про прийняття на роботу працівника, а власник його підписує.	1 робочий день
3.	Хед ознайомлює працівника з локальними документами: правилами внутрішнього трудового розпорядку, колективним договором, посадовою інструкцією тощо.	1 робочий день
4.	Хед складає Повідомлення про прийняття працівника на роботу.	1 робочий день
5.	Хед оформляє трудову книжку та заповнює її.	1 робочий день
6.	Хед заповнює особову картку форми П-2.	1 робочий день
7.	Хед формує особову справу працівника.	1 робочий день
8.	Бухгалтер зазначає дані новоприйнятого працівника у «зарплатній» звітності.	Протягом 3 днів
9.	Хед складає графік стажування працівника.	1 робочий день
10.	Хед проводить стажування працівника на точці та направляє його на стажування у гастробар Rebra&Kotlety (якщо точка знаходиться безпосередньо у Києві). Хед знайомить стажора з історією створення закладу, брендбуком, фірмовим стилем, стандартами обслуговування.	1-5 робочих днів

11. Хед видає форму майбутньому члену команди.

2 робочих дні

ОБОВ'ЯЗКОВІ ДО ВИКОНАННЯ КАДРОВІ ДОКУМЕНТИ
* ФРАНЧАЙЗЕРОМ ВЕДЕТЬСЯ УВЕСЬ БУХГАЛТЕРСЬКИЙ
ТА УПРАВЛІНСЬКИЙ ОБЛІК

1. Штатний розклад

Штатний розклад містить перелік посад, кількість штатних одиниць, посадові оклади, надбавки та місячний фонд заробітної плати. Вводиться в дію наказом про прийняття штатного розкладу. Формується головним бухгалтером кожного разу коли вносяться зміни в штатний розклад (від 1 до 3 днів). Зберігається в головному офісі. Будь-які зміни, наприклад, зміна кількості працівників, розмір окладів тощо, обов'язково супроводжуються Наказом про зміну у штатному розкладі.

2. Журнал реєстрації наказів

Якщо обсяг наказів буде невеликий, Ви можете вести один журнал реєстрації наказів по кадрам (прийняття, переведення, звільнення, відпустки) та по основній діяльності підприємства. Якщо велика кількість наказів, то ведуться окремі журнали реєстрації наказів по прийняттю кадрів, переведенню кадрів, звільненню кадрів та відпустках.

3. Посадові інструкції

Посадові інструкції складаються для всіх посад, зазначених у штатному розкладі. В перший робочий день необхідно ознайомити кожного працівника під підпис з посадовою інструкцією. Відсутність посадових інструкцій це порушення за яке власник несе відповідальність згідно з законодавством.

4. Особові справи працівників

Особова справа працівника – це окрема папка, або файл, де зберігаються документи, які надає працівник при працевлаштуванні, а також всі інші документи які можуть з'явитися протягом його роботи (анкета кандидата, резюме, результати співбесіди, заяви та накази про надання відпустки, про переведення, пояснювальні записки тощо).

5. Табель обліку використання робочого часу

Тривалість робочої зміни не повинна перевищувати 10 годин, та не більше 21 робочої зміни в місяць. Табель обліку використання робочого часу за Формою П-5 (Приклад у Додатку) веде бухгалтер з обліку робочого часу мережі ГАСТРОСИНДИКАТ.

6. Графік відпусток працівників

Графік відпусток складає бухгалтер з обліку робочого часу на кожен календарний рік, який підписується головним бухгалтером та директором підприємства. Складається в першій половині першого місяця року. Як правило, у графіку відпусток зазначається місяць початку відпустки, а в попередній місяць до відпустки встановлюються та прописуються конкретні дати. В перший рік роботи працівники можуть піти у відпустку після шести місяців роботи.

Оплачувана відпустка складає 24 календарних дні (за регламентованим календарем). Відпустка за сімейними обставинами складає 15 календарних днів (згідно Статті 84 КЗпП).

Молодим матерям оплачується декретна відпустка до 3-х років (згідно ст. 8 Закону України “Про державну допомогу сім'ям та дітям”).

7. Медичні книжки працівників

Всі працівники, які працюють в сфері громадського харчування обов'язково повинні мати медичні книжки з наступною інформацією: фотографія власника, прізвище, ім'я, по батькові, печатка медичного закладу, який має право на видачу медичних книжок, та результати обстежень. Ваші працівники оформлюють медичну книжку самостійно.

Працівникам необхідно мати підтвердження про проходження наступних обстежень:

- висновок терапевта (щорічно і при переході на нове місце роботи);
- флюорографія (щорічно);
- висновок про бактеріологічні дослідження і результати аналізів крові на черевний тиф (щорічно і при переході на нове місце роботи);
- висновок зі шкірно-венерологічного диспансеру (один раз на півроку);
- результати аналізів на гельмінтози (щорічно і при переході на нове місце роботи);
- відомості про зроблене щеплення при дифтерії (один раз у 10 років);
- результат про екзамен на санітарний мінімум (один раз на два роки).

ЕТЕНШН! Проходити медогляди повинні всі без винятку працівники закладу.

У разі відсутності медичної книжки у працівника, його допуск до роботи заборонено законодавством України. Відповідальність за дотримання цих норм лежить на власнику.

8. Журнал реєстрації особистих медичних книжок працівників

У журналі зазначається номер, серія, дата видачі книжки, ПІБ її власника. Журнал реєстрації особистих медичних книжок веде Хед, який є відповідальним за наявність актуальних медичних обстежень у всіх членів команди. Особова медична книжка зберігається у Хеда і віддається працівнику для проходження наступного медичного

обстеження, після чого повертається.

9. Трудові книжки

Запис у трудову книжку про прийняття на роботу треба зробити протягом двох днів з дати прийняття на роботу. Трудові книжки працівників зберігаються безпосередньо у хед-офісі, за які несе відповідальність головний бухгалтер.

10. Журнал реєстрації трудових книжок

Журнал реєстрації трудових книжок ведеться бухгалтером, що є зоною відповідальності франчайзера. Інформацію для реєстрації трудової книжки надає Хед.

Всі журнали (журнал реєстрації медичних книжок та журнал реєстрації трудових книжок) повинні бути пронумеровані, прошнуровані і скріплені підписом директора і печаткою підприємства.

11. Документи для обліку нарахування та виплат заробітної плати.

Заробітна плата виплачується два рази на місяць, спираючись на таблиць обліку використання робочого часу та штатний розклад.

ПЕРЕЛІК ДОКУМЕНТІВ НЕОБХІДНИХ ПРИ ПРАЦЕВЛАШТУВАННІ У KOTLETA BAR:

В день оформлення працівник приносить наступні копії документів, які обов'язково необхідно звірити з оригіналом:

- Паспорт
- Ідентифікаційний код
- Диплом про освіту з додатком
- Військовий квиток або приписне свідоцтво
- Свідоцтво про загальнообов'язкове державне соціальне страхування
- Свідоцтво про народження дитини (до 15-ти років)
- Свідоцтво про шлюб
- Фото (3x4)

Оригінали документів, які зберігаються у Хеда:

- Медична книжка
- Трудова книжка

Головний бухгалтер (зона відповідальності франчайзера) зобов'язаний інформувати Державну фіскальну службу України про прийняття на роботу нового працівника. Це треба зробити шляхом оформлення трудового договору (оформлення наказу), але до фактичного дня роботи нового працівника (як мінімум за день до дати прийняття).

Працівник має пройти вступний інструктаж та ознайомитись з умовами роботи.

Коли працівник укладав трудові відносини, він вже знав про те, на яку посаду приймається, яку роботу виконуватиме та в якому режимі працюватиме. Але домовленість та практика – різні речі.

Згідно із нормами ст.29 КЗпП, до початку роботи нового працівника роботодавець зобов'язаний проінструктувати працівника та забезпечити йому робоче місце.

Отже, роботодавець має:

1. Роз'яснити працівникові його права і обов'язки та проінформувати під розписку про умови праці;
2. Ознайомити працівника з правилами внутрішнього трудового розпорядку та колективним договором;
3. Забезпечити працівника робочим місцем, а також необхідними для роботи засобами;
4. Проінструктувати працівника з техніки безпеки, правил пожежної безпеки, виробничої санітарії, гігієни праці і протипожежної охорони.

Звісно, про деякі речі працівника можна повідомити і усно. Але краще не залишати це без письмового підтвердження, щоб потім не було претензій та звинувачень. Усі документи, з якими працівника буде ознайомлено, необхідно надавати йому на підпис.

Перелік документів для ознайомлення працівника:

- Посадова інструкція
- Колективний договір
- Правила внутрішнього трудового розпорядку
- Положення про оплату праці
- Положення про комерційну таємницю підприємства

Також, рекомендуємо завести журнал, у якому зазначати ознайомлення працівників із такими документами. Більшість зазначеної вище інформації може бути оформлено відповідним документом. А підпис на ньому є додатковим доказом того, що працівник з ним ознайомлений і знає, на що погодився. Звісно, що всі такі документи мають відповідати чинному законодавству.

ПОШУК ТА ПІДБІР ПЕРСОНАЛУ

Відомо, що для досягнення високих фінансових результатів, потрібна сильна команда професіоналів. Через конкуренцію існує велика проблема у пошуку кваліфікованого персоналу. Тому ми прописали рекомендації для підбору зірок Вашої команди, а також канали розміщення вакансії, відбір кандидатів та поетапність співбесіди.

Звичайно, сьогодні підбором персоналу займаються відповідні рекрутингові фірми, які є досвідченими спеціалістами у даній сфері. Проте, «живий» контакт роботодавця і претендента дозволяє провести повномасштабну оцінку кандидатів: дізнатись про їх рівень обізнаності та володіння навичками, культуру спілкування, освіту, риси характеру тощо. Тому ми рекомендуємо, щоб власник точки продажу сам обирав та приймав фінальне рішення про персонал, який буде працювати на точці продажу.

КАНАЛИ РОЗМІЩЕННЯ ВАКАНСІЙ

ОНЛАЙН КАНАЛИ

Сайти

Основним інструментом публікації вакансій і пошуку кандидатів як і раніше є робочі сайти. Найбільші і найпопулярніші як серед роботодавців, так і серед претендентів, в Україні є HeadHunter і Work.ua. Великі міжнародні компанії і дрібні локальні гравці використовують ці майданчики. Публікація вакансій є платною послугою, і сайти пропонують різні тарифи. В залежності від бюджету, який було закладено на місяць можна обрати свій тариф.

Крім публікації вакансій, можна максимально докладно розповісти про себе кандидатам в своєму окремому профілі KotletaBar і надати посилання на сайт Rebra&Kotlety і соціальні мережі KotletaBar.

Такі сайти мають у своєму розпорядженні величезну базу резюме, тому пошук кандидатів, з використанням розширеного пошуку (де можна задати бажані параметри), як правило, досить ефективний.

Соціальні мережі

Покоління Y – це покоління, яке активно використовує соціальні мережі. В останні роки компанії активно застосовують їх для розміщення відкритих вакансій: завдяки швидкості поширення інформації в Інтернеті роботодавці отримують величезне охоплення аудиторії з мінімальними затратами, при цьому зацікавлені кандидати самі можуть напряму зв'язатися з Хедом KotletaBar.

Крім власних сторінок, існують численні групи з тисячами учасників, в яких роботодавці можуть розміщувати свої вакансії, а здобувачі – інформацію про себе. Публікації в таких групах безкоштовні. Прикладом можуть бути Telegram-канали: HoReCa Family Kiev та Flood HoReCa. Ефективний метод знайти кандидатів на постійну роботу, а також хелперів, які допоможуть вийти із нестандартних ситуацій. На таких каналах можна знайти помічника за декілька годин.

Цікаво, що самі претенденти в Україні, на відміну від кандидатів в інших країнах, поки не вважають наявність сторінки в соціальних мережах важливим фактором працевлаштування. Ці канали більше використовуються в особистих цілях, а не для пошуку роботи.

Тому ми ж з власного досвіду пропонуємо Вам користуватися базою даних Work.ua. На якій можна переглянути резюме кандидатів, але контакти заблоковані, без

передплати. Щоб не витратити кошти, знайдіть ті кандидатури, які Вам сподобалися, в соціальних мережах (Facebook та Instagram). У свою чергу Вам це допоможе дізнатися більше про соціальне життя кандидата. Один з ефективних методів пошуку персоналу за мінімальних витрат.

ОФЛАЙН-КАНАЛИ

Робота з ВУЗами та коледжами

Співпрацюючи з професійними ВУЗами та коледжами, наприклад, з бізнес-школою управління в індустрії сервісу і кулінарного мистецтва, Національним університетом харчових технологій, Торговельно-економічним університетом, а також факультетами ресторанно-готельного та туристичного бізнесу, які є в багатьох вузах, компанії отримують доступ до пулу навчених і мотивованих кандидатів.

Тут у Вас з'являються найрізноманітніші можливості для просування свого HR-бренду і вибудовування довгострокових відносин з потенційними кандидатами – від проведення презентацій для студентів і публікацій вакансій в джерелах навчальних закладів до надання стажувань на точці продажу з можливістю подальшого працевлаштування.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Багато компаній успішно використовують систему рекомендацій, де працюючі співробітники залучають потенційних кандидатів з-поміж своїх знайомих і друзів. Якщо кандидат в результаті влаштовується на роботу на точку продажу і проходить випробувальний термін. Співробітник, який привів новачка отримує винагороду (на розсуд власника точки продажу KotletaBar).

Така практика покращує мотивацію існуючого персоналу і його залученість в роботу. При цьому велика ймовірність, що ви швидко закриєте вакансію і знайдете

«свою» людину, адже вже працюючий співробітник знайомий з культурою, командою і особливостями роботи і, швидше за все, порекомендує відповідного кандидата.

Безумовно, навіть якщо системи винагород за рекомендації не існує, важливо заохочувати співробітників рекомендувати роботу в компанії своїм знайомим – якщо персоналу дійсно у вас подобається, вони із задоволенням розкажуть про це своєму оточенню.

ЕТАПИ СПІВБЕСІДИ

Незважаючи на те, що співбесіда є найпоширенішим способом підбору персоналу, цей метод – дуже трудомісткий, так як складається із декількох етапів і вимагає від Хеда попередньої ретельної підготовки питань для кандидатів. Адже за дуже короткий проміжок часу за допомогою заздалегідь розробленої схеми опитування необхідно уточнити біографічні дані кандидата, його очікування з приводу майбутньої роботи. А також в ході такої бесіди складається певна думка про лексичний запас кандидата, його комунікативні навички, професійні знання, внутрішні установки людини, яка претендує на ту чи іншу посаду точки продажу KotletaBar.

ПОШИРЕНА ТРИ-ЕТАПНА СХЕМА ПРИЙОМУ СПІВРОБІТНИКІВ

1. Вивчення резюме.
2. Проведення короткого інтерв'ю, найчастіше по телефону. Якщо кандидатура претендента підходить, то йому пропонують зустріч вічна-віч для більш детальної бесіди.
3. Проведення декількох співбесід, тестувань, після чого кандидату повідомляється остаточне рішення.

СЦЕНАРІЙ КОРОТКОГО ІНТЕРВ'Ю ПО ТЕЛЕФОНУ

- Ми точка продажу Kotleta Bar шукаємо в свою команду Котлетомена. Знайшли Ваше резюме на Work.ua. Чи актуальна інформація для Вас?
- Так актуальна, а що це за позиція, розкажіть будь ласка детальніше.
- Ми шукаємо в команду котлетомена – це позиція адміністратора-касира, який напряму комунікує з гостем, приймає замовлення, розраховує його, консультує, рекомендує страви, передає замовлення на зону кухні та видає страви гостеві, слідкує за чистотою точки продажу та емоційним станом команди.
- Цікаво, а який графік роботи?
- Котлетомени в нашій команді працюють три через три, з 09:00-21:00.
- Чи можна дізнатись про заробітну плату?
- У котлетомена погодинна заробітна плата, за 12 годинний робочий день вони отримують 700 грн.
- Це цікава пропозиція. Я підшую роботу на літо, чи можна у Вас потім поєднувати з навчанням?
- Так, звісно можна. Давайте зустрінемося завтра та познайомимось, обговоримо всі робочі деталі.
- Добре, можна завтра у другій половині дня до Вас під'їхати?
- Так, давайте на 14:00. Адресу відправлю смс-кою.
- Супер, дякую. До зустрічі!
- До побачення, гарного дня!

РЕКОМЕНДОВАНА АВТОРСЬКА СХЕМА

1. Перше інтерв'ю проводить з кандидатом Хед; робить детальний аналіз резюме, проводить співбесіду першого етапу, спілкується, знаходить позитивні і негативні сторони кандидата.
2. На другому етапі інтерв'ю з кандидатом зустрічається власник для фінального прийняття рішення та підтвердження прийняття/ не прийняття на роботу.
3. Третій етап співбесіди (за бажанням) може бути з керуючим менеджером франшизи **KotletaBar** від гастробару **Rebra&Kotlety**. Це може бути скайпкол чи очна зустріч.

До співбесіди варто підготуватися заздалегідь. Ви повинні правильно оцінити потенційного працівника та прийняти відповідне рішення, а кандидат – показати свою кваліфікацію й можливість скласти своє враження про майбутнього роботодавця, а також отримати інформацію про роботу в цілому.

Оцінити здібності та навички кандидата – надзвичайно важливе завдання, адже від якості роботи Хед залежить дуже багато. Хед – це людина, яка не тільки досконало має розбиратися у всіх нюансах роботи точки продажу і функціональних обов'язків кожної позиції, але і може грамотно підготуватися до співбесіди, правильно вибудувати розмову і, найголовніше, зробити неупереджені та точні висновки за результатами співбесіди. При підготовці до проведення співбесіди, слід чітко визначитися, співробітник на яку позицію потрібен, що очікується від кандидатів і які умови праці їм можна запропонувати.

Попередньо потрібно скласти програму співбесіди з кандидатом. Вона залежить від кількості кандидатів на ту чи іншу позицію та від виду співбесіди (попередня, проміжна або остаточна співбесіда з власником точки продажу).

Після цього потрібно поетапно вирішити кілька важливих питань:

1. Визначити точно час і місце проведення співбесіди.

Бажано заздалегідь призначити кожному кандидату точний час співбесіди, щоб виключити занадто довге очікування. Тривалість співбесіди зазвичай становить 20 – 30 хвилин, але може бути й іншою, залежно від обставин.

2. Скласти точний список кандидатів на співбесіду і повідомити їх про конкретний час і місце її проведення.

3. Роздрукувати необхідну інформацію для кандидатів: конкретні вимоги до кандидата, посадова інструкція, опис умов праці, інші необхідні документи.

Зверніть увагу, що на співбесіду потрібно обов'язково взяти з собою Книгу бренду та Правила роботи на точці продажу (перед цим, за можливості, ще раз уважно вичитана й при необхідності — відкоригувати. Саме у Правилах містяться основні обов'язки за відповідною посадою, тому одразу ознайомивши з ними кандидата вам обом буде простіше зрозуміти, чи підходять його навички, вміння, освіта тощо для вакантної посади. Посадові інструкції для всіх членів команди підкріплені у Додатку.

4. Роздрукувати анкету з описом вакансії і вимогами до працівника, що займає її (взірець представлений у додатку).

Зазвичай включає: стать, вік, вимоги до освіти, функціональні обов'язки фахівця, необхідні ділові якості (вміння працювати в команді, гарна пам'ять, аналітичні здібності тощо) і особистісні (акуратність, стресостійкість, самостійність, відповідальність і т. д.).

Інколи співбесіду доводиться проводити не з однією людиною, тому потрібно приготувати список питань, які потрібно буде поставити кожному з кандидатів. До того ж, щоб не сплутати отриману інформацію, можна виокремити для кожного кандидата певні графи, в які записувати їх відповіді або власні нотатки. Звісно, перед зустріччю з кандидатами ви ознайомлюєтесь з їх резюме й робите позначки для уточнення незрозумілих моментів. Подібна «анкета для співбесіди» дозволить вести розмову за чітко визначеним планом і не витратити час даремно.

Типові запитання

Перш ніж перейти до складання списку запитань, потрібно визначити для себе цілі, які ставляться перед співбесідою. Найголовнішим у співбесіді є отримання, при можливості, найбільш повного і правильного враження про кандидата.

На практиці інтерв'ю найчастіше зводиться до 10-20 стандартних питань і декілька додаткових, залежно від специфіки конкретної вакансії. Наведемо декілька типових запитань, які використовують майже всі роботодавці, а також пояснимо, які якості потенційного працівника ці запитання дозволять оцінити (див. Таблицю 1).

Таблиця 1

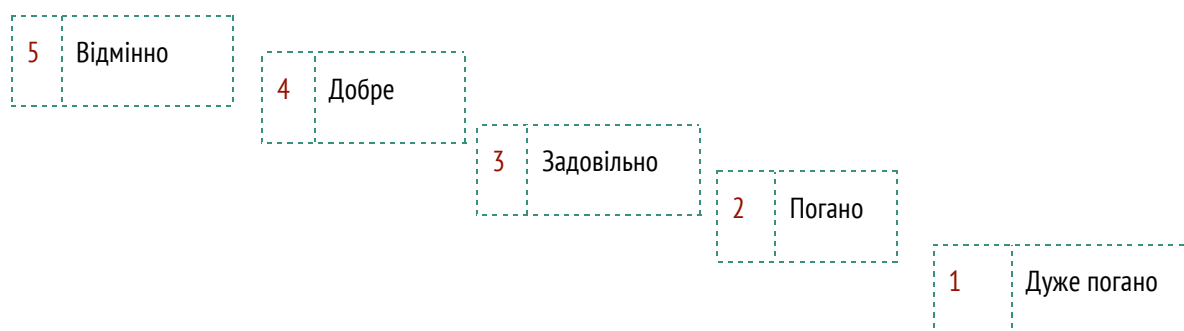
	ЗАПИТАННЯ	ЯКОСТІ
1	Якою була Ваша остання робота?	Загальне враження про кандидата.
2	Як Ви отримали попередню роботу?	Ініціативність.
3	Які Ваші основні досягнення?	Орієнтація на професіональне зростання.
4	Які були Ваші помилки на минулій роботі?	Чесність, відповідальність.
5	Що Вам подобалося на попередній роботі, а що ні?	Ставлення до діяльності. Подобаються — сильні сторони кандидата, не подобаються — слабкі сторони.
6	Як Ви гадаєте, що спонукає людей працювати добре, ефективно?	Мотиватори.
7	Хто такий успішний працівник?	Виявлення орієнтації на процес чи результат роботи.
8	Чи було щось, що викликало у Вас труднощі в минулій роботі? Якщо так, то яким чином Ви з ними справлялися?	Як вирішує проблеми, бачить труднощі.
9	Що для Вас важливо в роботі?	Мотиватори, прагнення/уникнення.
10	Що Ви чули про Rebra&Kotlety/ KotletaBar?	Наявність чи відсутність ґрунтовної підготовки до співбесіди, схильність до аналізу інформації.
11	Припустимо, ми Вас прийняли на роботу — опишіть свій перший робочий день.	Активність/пасивність.
12	Який колектив працює найбільш продуктивно?	Вимоги до колективу, прагнення/уникнення.
13	Який, на Вашу думку, найбільш типовий конфлікт у колективі?	Ставлення до конфлікту.
14	Хто такий хороший керівник?	Вимоги до керівника, прагнення/уникнення.
15	На Вашу думку, як би Вас описав Ваш минулий керівник?	Узгоджується/не узгоджується з самооцінкою.

ВІДБІР КАНДИДАТІВ

Найскладніше, що вам належить зробити — це прийняти рішення про зарахування на роботу конкретної особи на основі аналізу результатів співбесіди. Заведіть на кожного кандидата окремий файл, в якому будуть відображені основні підсумки — це допоможе вам швидко і легко зорієнтуватися серед всіх претендентів на посаду.

Найперше, вкажіть відповідність кандидата вашим найважливішим вимогам. Це освіта, наявність професійних знань, досвід роботи, комунікативні навички, загальний рівень інтелекту тощо. Відмітьте наявність або відсутність у кожного з кандидатів вказаних якостей. Потім, на підставі записів, зроблених під час співбесіди, необхідно проаналізувати отриману інформацію. При цьому треба враховувати і свої особисті враження від спілкування з кандидатами, адже для цього і проводилася співбесіда.

Ви можете оцінити всіх кандидатів на посаду, використовуючи певну шкалу. Наприклад, можна використовувати усім знайому п'ятибальну систему оцінки:



Але пам'ятайте, що не слід проводити оцінку кандидата в процесі самої співбесіди. Найкраще всі висновки робити тільки після її закінчення, з «ясною» головою, проаналізувавши та впорядкувавши усі дані, щоб не втратити важливі деталі. Коли ж

рішення прийнято — вже не вагайтеся, повідомляйте про це керівникові та обраному кандидатові на вакантну посаду й оформлюйте усі необхідні документи для прийняття на роботу нового працівника.

СТАЖУВАННЯ ТА АДАПТАЦІЯ

Точка продажу **KotletaBar** та гастробар **Rebra&Kotlety** використовує систему «інтеграції» новачка.

Точка продажу KotletaBar має свою програму адаптації. У неї входить ознайомлення новачка з принципами функціонування точки продажу KotletaBar і посадовими обов'язками відповідно до затвердженої програми. Така програма містить ряд заходів, спрямованих на формування у новачків позитивного ставлення до компанії, почуття приналежності до колективу і бренду, прийняття норм і правил точки продажу KotletaBar та Rebra&Kotlety, освоєння посадових обов'язків – як в теорії, так і на практиці.

Ми прописали програму проведення стажування для новачків, яка складає 5-ти денний термін. Хед точки продажу Kotleta Bar стає наставником для новачка на термін стажування.

Етап 1. Інтакшн

(проводиться у перший робочий день новачка, який є неоплачуваний)

Введення в компанію, знайомство. В цей час новачок дізнається про бренд Rebra&Kotlety та місії Rebra&Kotlety/KotletaBar, вивчає її історію та правила роботи, організаційну структуру і приміщення, знайомиться з командою. В цей день ми обов'язково пригощаємо наших новачків фірмовими котлетами по-київськи та

проводимо екскурсію (по можливості) у гастробар Rebra&Kotlety, а також відвідуємо точку продажу, на якій безпосередньо буде працювати новачок.

Етап 2. Інтеграція

(проходить протягом трьох робочих днів за які стажер отримує заробітну плату, як правило нижчу ніж після проходження стажування)

Робота на всіх позиціях точки продажу Kotleta Bar. Основний принцип в тому, що для ефективної подальшої роботи співробітникам важливо розуміти не тільки свій функціонал, але і завдання колег. Тільки тоді можлива командна робота на точці продажу та взаємопідтримка. Новачок проходить внутрішнє навчання і стажування на посаду, освоює свою зону роботи.

Етап 4. Атестація

(проходить на п'ятий робочий день)

Хед проводить усний тест по проведеній роботі та набутим навичкам. А також слідкує за правильністю виконання роботи та комунікацією з гостями/ в команді.

За результатами програми стажування Хед повинен:

- Проаналізувати ввірену зону відповідальності;
- Зробити пропозицію щодо коригування ситуації, якщо це необхідно;
- Повідомити про прийняття/звільнення на роботу, а також обґрунтувати свій вибір;
- Допустити до роботи/ продовжити пошук кандидатів.

З нашого досвіду і переконань, всі співробітники компанії повинні проходити адаптацію на точці продажу чи в гастробарі Rebra&Kotlety. Це допоможе швидше зрозуміти систему роботи команди, наші цілі, місії та завдання.

НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ

ТРЕНІНГИ ТА РОБОТА З ПЕРСОНАЛОМ

Команда гастробару Rebra&Kotlety, а також точка продажу Kotleta Bar, як складова її частина – це простір, в якому всі працівники можуть активно навчатися, розвиватися та втілювати свої мрії в реальність. Ми розробили систему навчання у Rebra-коледж, яка ефективно впливає на роботу команди в цілому та окремих її учасників, в залежності від активності яку проводять.

Перш за все, кожен франчайзі отримує безкоштовний онлайн-курс, який включає теми управління/ продажу/ підбору персоналу/ технологій приготування/ ведення соціальних сторінок та інше.

Rebra-коледж існує на базі гастробару Rebra&Kotlety. Коучами коледжу є Олександра Романик-Одегова та Ханенко Денис – засновники мережі Rebra&Kotlety. Один раз на рік проводиться тимблдінг всіх співробітників мережі. Перший день зустрічі розподіляється на навчання та колективний відпочинок. Другий день відводиться для роботи в групах. Ми формуємо групи (хеди, офіціанти, фраймени, котлетомени, кухарі, шефи, власники точок продажу) та працюємо в тематичних напрямленнях. Додаткові тренінги/семінари/ активності проводяться в залежності від запиту команди.

КОЛЕДЖ «REBRA&KOTLETY»

Вступне навчання

Вступне навчання перед роботою на точці продажу Kotleta Bar проходить, безпосередньо в гастробарі Rebra&Kotlety. Для проходження початкового навчання вся команда точки продажу має приїхати до Києва, у разі, якщо точка знаходиться за її межами. Це має відбутися не менше ніж за 2 тижні до відкриття точки продажу.

В окремих випадках навчання може проходити у місті відкриття закладу. Програма курсу вступного навчання передбачає всі теми необхідні для управління та поточної діяльності точки продажу Kotleta Bar. Витрати пов'язані з дорогою, проживанням та харчуванням сплачує франчайзі. Витрати на організацію навчання сплачуємо ми, як франчайзер.

Чек тест

Чек тест – це система контролю знань співробітників точки продажу Kotleta Bar. Він складається з 2 етапів. Кожного місяця всі члени команди отримують на пошту особистий тест. Який мають пройти.

Також система чек тесту включає таємного гостя. (Детальніше розписано в Посібнику з обслуговування).

Таким чином 2 оцінки сумуються та не можуть бути нижчі за 95%.

Нью Степ

Всі члени команди Kotleta Bar можуть пройти внутрішнє навчання для переходу на нову позицію. Для цього співробітник повідомляє Хеда про ініціативу переходу на нову позицію в точці продажу Kotleta Bar або в гастробарі Rebra&Kotlety. У свою чергу Хед повідомляє керуючого менеджера, який проводить навчання та перекваліфікацію.

Телеграм канал

Ми маємо свій особистий простір/платформу на якій буде висвітлюватися вся необхідна інформація, яку мають знати всі учасники мережі Rebra&Kotlety. Інформація буде оновлюватись за необхідністю. А також кожен співробітник зможе в індивідуальному порядку звернутись до власників мережі напряму зі своїми

побажаннями/ скаргами. Таким чином будується двостороння комунікація, яка дозволяє швидко та якісно змінювати проблемні запитання та вирішувати нестандартні ситуації, а також вдосконалюватись та ставати краще.

СИСТЕМА МОТИВАЦІЇ

ЕФЕКТИВНІ МЕТОДИ ЗАОХОЧЕННЯ ПЕРСОНАЛУ

Мотивація персоналу залишається актуальною у всі часи, адже головною метою власника точки продажу **KotletaBar** є досягнення високих фінансових результатів та отримання прибутку. Для того, аби виконати це завдання, кожен з власників бізнесу має розуміти, що йому потрібна команда. А щоб члени команди працювали круто, потрібно їх мотивувати.

Менеджери гастробару **Rebra&Kotlety**, у ході своєї роботи, розробили загальні інструменти нашої системи мотивації персоналу та виокремили їх в блоки, та дали детальний опис.

ЗАГАЛЬНІ ІНСТРУМЕНТИ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ТОЧКИ ПРОДАЖУ KOTLETA BAR

Дякуйте

Почніть з найпростішого – зі слів. Підсвідомо кожна людина прагне почути, що її робота виконана на відмінно, що вона потрібна команді, що керівники та члени команди вдячні за співпрацю. Слова вдячності приносять моральне насичення команді. Коли людина знає, що дуже потрібна тут і зараз, вона буде віддаватися роботі удвічі більше, адже це принесе їй задоволення та відчуття щастя.

Проявляйте увагу

Подяка приємна, а увага керівництва й відчуття причетності до успіхів компанії ще приємніші. Знаходьте час, щоб поговорити зі всіма членами команди. Обговоріть у загальних рисах, що відбувається на точці продажу KotletaBar – від нових клієнтів до

довгострокових цілей. Намагайтеся відчутти, як кожен може взяти участь у здійсненні планів розвитку.

Дбайте про команду

Важливо прислухатися до побажань співробітників. Працівники точки продажу KotletaBar, так само як і працівники гастробару Rebra&Kotlety – цікаві, ініціативні люди, які розвиваються і завжди прагнуть кращого. Не дивно, якщо члени команди будуть навчатися у професійних школах, ходити на англійську, відвідувати театральні/кулінарні/мистецькі курси, або взагалі навчатися у вищих навчальних закладах. Якщо робітник вміє гарно розпоряджатися часом та розробляти свої власні графіки таким чином, щоб встигати і працювати і розвиватися, підтримуйте та дбайте про команду. Встановіть графіки таким чином, щоб всім членам команди було зручно. Врахуйте їх побажання і вони віддячать Вам гарними показниками у продажах.

Інвестуйте в майбутнє

Можливість навчання та професійного зростання стимулює співробітників. Знайдіть програми тренінгів і курсів підвищення кваліфікації, які можуть бути цікаві вашим співробітникам, і оплатіть бажаним навчання – повністю або частково. У свою чергу франчайзер буде надавати безкоштовні тренінги/лекції/аудишини від коледжу Rebra&Kotlety.

Прикладом такого тренінгу може бути курс лекцій від Олександра Мусатова, які він регулярно проводить у Києві. Вони можуть бути орієнтовані на роботу у команді, управління командою, робота кухні.

Дивуйте

На точці продажу KotletaBar працює не так багато людей, тому від кожного з них максимально залежить клімат у команді та атмосфера, яку буде отримувати гість. Детальніше про методи здивування персоналу ми розпишемо у пункті Ефективні методи заохочення персоналу.

Дайте можливість проявляти ініціативу

Заохочуйте індивідуальні досягнення

Залучайте співробітників в ухвалення рішень

Стара добра скринька для пропозицій чудово працює; упевніться тільки, що ви подякували кожного ентузіаста за пропозицію, навіть якщо його ідея вас і не здивувала.

EMPLOYEE OF THE MONTH

Мотивація персоналу – найважливіший фактор результативності роботи, що становить основу трудового потенціалу працівника, тобто всієї сукупності властивостей, які впливають на діяльність команди в цілому.

Ми пропонуємо проводити таку місячну активність, як Employee of the month, що в перекладі означає Робітник місяця.

Employee of the month – програма мотивації персоналу, за якою кожного місяця за певними критеріями обирають кращого працівника.

Кожного 20-го числа місяця, проводьте незалежне, таємне голосування. Шаблони бланку знаходяться у додатку. Абсолютно всі члени команди приймають участь у голосуванні, власник точки продажу – не виключення.

За результатами голосування обирають кращого працівника місяця. Він отримує винагороду у вигляді – Вечері на двох у гастробарі Rebra&Kotlety. Переможець може обрати: по дві закуски/салати, дві основні страви, два десерти та два алкогольні/безалкогольні напої. Ця винагорода доступна, якщо точка продажу знаходиться у Києві. В інших випадках, переможець отримує подарунок, який ми перешлемо із гастробару Rebra&Kotlety.

MYSTERY GUEST

Таємний гість, він же Mystery guest – це технологія таємної оцінки якості обслуговування та перевірки контактності персоналу, визначення якості приготування і оформлення страв згідно сприйняття концепції і цінового сегмента закладу. На точці продажу KotletaBar весь персонал вважається контактним, тому перевірку таємним гостем може пройти кожен. Менеджер по конкретній франшизі KotletaBar буде контролювати процес проведення такої оцінки персоналу. Таємний гість буде приходити двічі на місяць. Всі результати будуть подаватися франчайзі від франчійзера в електронному варіанті, разом із додатками (фотографії, коментарі, рекомендації).

Основна особливість програми – таємність і несподіванка перевірки. Це ідеальне рішення для контролю якості роботи персоналу, досягнення і підтримки високих стандартів обслуговування. Анкета за якою буде проходити перевірка персоналу підкріплюється у додатках.

Програма Mystery guest дає широкі можливості до вдосконалення персоналу, допомагає правильно вибудувати систему мотивації і лояльності працівників, а значить підвищує рівень продажів і розвиває бізнес.

Франчайзі разом із командою Rebra&Kotlety візьме на себе всю відповідальність за проведення перевірок таємним гостем.

В даний час методика Mystery guest перетворилася в динамічну і надійну форму оцінки вражень гостей, і багатьма закладами ресторанного бізнесу розглядається в якості необхідного інструменту, який дозволяє завжди залишатися на крок попереду своїх конкурентів.

Таємний покупець приходить на точку продажу KotletaBar під виглядом звичайного гостя. Користується послугами, купує страви, розпитує про пропозиції. В ході відвідування відзначає слабкі і сильні сторони, запам'ятовує і записує безліч деталей.

Якщо у власника точки продажу є побажання щодо спектру оцінки закладу чи конкретного члена команди. Він надає інформацію менеджеру по франшизі і ми проводимо оцінку відповідно до побажань.

Таємний гість дозволяє отримувати особливо важливу інформацію за такими показниками, як зовнішній вигляд і чистота точки продажу, презентація страв і послуг, взаємодія всередині колективу, професіоналізм, швидкість обслуговування і суворе виконання правил.

Таким чином, по результатам проходження таємного гостя, всі члени команди можуть отримати матеріальну винагороду, у разі, якщо оцінка буде складати 100%.

ДИСЦИПЛІНАРНА ПОЛІТИКА ЗАКЛАДУ

Для того щоб в KotletaBar було комфортно всім – і гостям і співробітникам, ми розробили правила поведінки та описали дисциплінарну політику закладу. Для досягнення цілей KotletaBar всі члени команди мають розуміти що можна чи НЕ можна робити на точці продажу. Дисципліна – це невід’ємна складова у роботі професіоналів.

ПРИХІД НА РОБОТУ

Співробітник приходить на роботу за встановленим графіком. Це означає, що співробітник у встановлений час повинен приступити до виконання посадових обов'язків відповідно стандартам і дисциплінарній політиці.

Підтвердженням прибуття на роботу є чек-ін на спеціальному зчитувальному пристрої за допомогою відбитку пальця. Так само і при виході з роботи потрібно зробити чек-аут, тобто прикласти палець до зчитувального апарату. У разі несправності такого апарату, Хед заповняє лист приходу/уходу (розміщений у додатках).

З власного досвіду, повідомляємо, що співробітники дуже часто забувають прикласти палець. У результаті чого, робочі години не нараховуються. Тому рекомендуємо роздрукувати плакат-нагадування про чек-ін та чек-аут. Приклад такого плакату буде розміщений у додатках.

ДЛЯ КОМАНДИ:

Якщо ти знаєш, що спізнишся на свою зміну, тобі необхідно попередити Хеду не менше, ніж за 30 хвилин до початку твоєї зміни, за встановленим графіком.

Якщо ти знаєш, що не зможеш вийти на роботу (без надання виправдального документа), ти повинен попередити Хеду не менше ніж за добу і знайти собі заміну з

числа співробітників точки продажу і повідомити про заміну безпосереднього керівника. Заміни повинні бути рівноцінними.

Співробітник, який погодився тебе замінити повинен попередити і довести до відома керівника точки продажу. Заміна затверджується керівником.

Якщо на наступний день співробітник, який погодився тебе замінити не виходить на зміну дисциплінарне порушення фіксується у тебе.

ВІДХІД З ЗАКРІПЛЕНОГО РОБОЧОГО МІСЦЯ

1. За вказівкою Хеда.
2. За погодженням Хеда.
3. За виробничої необхідності.
4. При отриманні травми, поставивши до відома Хеда/власника.
5. При виникненні аварійних/надзвичайних ситуацій.

ПЕРЕРВИ НА ОБІД/ВЕЧЕРЮ

- Зміни тривалістю понад 12 годин
- 2 перерви по 20 хвилин

Співробітники можуть піти на обідню перерву тільки за погодженням з Хедом. Керівник повинен організувати заміну співробітника на час його обідньої перерви.

У разі виникнення виробничої необхідності керівник має право перервати обідню перерву співробітника. Невикористаний час обідньої перерви, надається співробітнику в інший час протягом зміни.

ГРАФІК РОБОТИ

Ми намагаємося створити умови праці, при яких співробітник відчуватиме себе максимально комфортно. Одним з рішень для створення таких умов, було прийняти рішення впровадити гнучкий графік роботи. Кількість змін на тиждень кожен співробітник вибирає собі сам, при цьому висловлюючи свої побажання Хеду. Але вирішальні слова по комплектації розкладу залишаються за Хедом, оскільки він бачить всю картину роботи та знає сильні і слабкі сторони співробітників.

ІНФОСТЕНД

Це ще один важливий засобів комунікацій між співробітниками. На ньому постійно знаходиться важлива інформація, яку необхідно переглядати кожен зміну. Хеди відповідають за те, щоб регулярно оновлювати там інформацію для співробітників.

Зліва стенду завжди розміщують ОГОЛОШЕННЯ, КОНТАКТИ КОМАНДИ, ЛИСТ “А ДАВАЙ”. А з правої сторони завжди розміщуємо СТОП-ЛИСТ, РОЗКЛАД, ЗАЯВКИ.

Отже, по порядку:

1. Заявки – тут найчастіше розташовується інформація про залишки товарів минулої зміни (на бар, на кухню, миючі засоби або хозтовари).
2. Оголошення – важлива інформація для персоналу.
3. Події – тут розміщується інформація про майбутні події або минулі події (звіти).
4. Лист «А давай!» – креативні пропозиції від персоналу.
5. Розклад змін роботи команди на поточний місяць.

6. Контакти – телефон, електронна адреса, дата народження.

7. Стоп-лист – перелік страв та напоїв, яких немає в наявності.

Важливо! Щоб Стоп-лист прописувався кожного дня. Та за потреби протягом дня. Він має відповідати реальним залишкам товарів. Його мають знати всі члени команди. Знайти його можна у ДОДАТКАХ.

ВЧИНКИ, ПРИ ПОРУШЕННІ ЯКИХ, ПРАЦІВНИК ЗВІЛЬНЯЄТЬСЯ З ПОСАДИ АВТОМАТИЧНО:

- **Крадіжка** – привласнення продукції і майна, виніс продуктів, матеріальних цінностей компанії/колег/гостей, в тому числі і інтелектуальної власності. Реалізація на підприємстві власної продукції.
- **Передача третім особам конфіденційної інформації** (всі форми документів) про роботу точки продажу, а також про його гостей.
- **Суттєве порушення касової дисципліни:** (навмисне приготування страв і напоїв без передчеків, використання банківських карт гостей в корисливих цілях, навмисно некоректно видана решта гостю, невидача чека гостя і розрахунок з папірця або на словах (за винятком відключення електрики або збій у комп'ютерній системі).
- **Хамство по відношенню до гостей** (нецензурна лайка, непристойні жести, різкі висловлювання і т.п.)
- **Умисне нанесення шкоди здоров'ю** співробітникам точки продажу і гостям.

- **Вживання алкогольних напоїв і наркотичних засобів** під час робочої зміни або перебування на робочому місці в стані алкогольного і наркотичного сп'яніння.
- **Умисне знищення або пошкодження майна точки продажу**

ВЧИНКИ, ЯКІ НЕПРИПУСТИМИ У ПОВЕДІНЦІ ЧЛЕНІВ КОМАНДИ:

- Вживання на робочому місці нецензурних виразів по відношенню до колег, непристойні жести по відношенню до них.
- Вживання продуктів, призначених для продажу.
- Запізнення на роботу більш ніж на 15 хвилину, повинна бути причина і Хед повинен бути попереджений.
- Відсутність на робочому місці без попередження Хеда.
- Порушення стандартів сервісу та стандартів поведінки на точці продажу.
- Користування мобільним телефоном без повідомлення Хеда. Якщо від Хеда поступило завдання зателефонувати комусь із підрядчиків, чи комусь із членів команди. То фраймен чи котлетомен можуть користуватись телефоном, але не без його дозволу.
- Вживання їжі і напоїв на робочому місці.
- Жування жувальної гумки на робочому місці. Працівники не можуть жувати гумку на робочому місці. Це виглядає не естетично та не культурно по відношенню до гостя, у якого приймають замовлення.
- Недотримання субординації.
- Недотримання санітарних норм.

- Відкриття і закриття точки продажу у невідповідний з режимом роботи час, без узгодження з Хедом/власником.

НЕ ВАРТО РОБИТИ

<p>Розстрілювати гостя</p> <p>Пропонуй 2-3 позиції на вибір</p>
<p>Використовувати частку НЕ</p> <p>Пропонуй позитивно</p>
<p>Сюсюкатися з гостем</p> <p>Не використовуй пестливо-зменшувальні слова</p>

ПРАВИЛО ТРЬОХ ФОЛІВ

Ми не підтримуємо грошові штрафи. Але на точці має діяти правило трьох фолів. У разі навмисного недотримання правил двічі, на третій раз співробітник звільняється.

ДОДАТКИ

- 1. Постер-нагадування про чек-ін/ чек-аут**
- 2. Графік роботи персоналу**
- 3. Акт списання**
- 4. Табель обліку використання робочого часу за формою П5**
- 5. Посадова інструкція для Хеда**
- 6. Посадова інструкція для Фраймена**
- 7. Посадова інструкція для Котлетомена**
- 8. Анкета з описом вакансії і вимогами до працівника**
- 9. Анкета таємного гостя**
- 10. Стоп- лист**
- 11. Видатковий касовий ордер**
- 12. Прибутковий касовий ордер**