

**Менеджера по работе с персоналом и работе с официантами**

ФАМИЛИЯ , ИМЯ \_\_\_\_\_

Оценка достижений выставляется по 4-х балльной шкале: 1 - Необходимы существенные улучшения в работе; 2 -Требуются улучшения; 3 - Соответствует стандартам; 4 - Превышает ожидания.

Направления деятельности	Как измерить / какие результаты отразить в таблице						
<b>СОТРУДНИКИ</b>							
Организовывает встречи с сотрудниками в соответствии с <i>communication plan</i> новые (30-60-90) рядовые тренера ( 1 раз в м-ц) ст.смены (1 раз в м-ц)	Communication plan есть в наличии, повестки собраний, протоколы, предпринятые действия по итогам неформальных собраний.						
Штат укомплектован на 100% ( _____ человек)	Сколько сотрудников не хватает - ...						
Необходимое количество тренеров и старших смены в ресторане	Сколько не хватает...						
Обучение проводится в соответствии с квартальным планом обучения	План с датами и отметками о выполнении.						
Каждый новый сотрудник имеет план обучения в соответствии со стандартной программой.	Планы с пометками на каком этапе находится сотрудник						
План кадрового резерва имеется и обновляется 1 раз в 2 недели	Предоставить план						
Организовывает проведение индивидуальных бесед с потенциальными сотрудниками Наставническая работа с конкретным сотрудником.	Планы индивидуального развития для потенциальных сотрудников заполнены и действуют. Фамилия сотрудника.						
Все знают меню, технологию, стандарты.	Результаты тестирования новых сотрудников и периодического тестирования «старых» сотрудников >90%						
Умение провести анализ потребностей в обучении	Анализ текущей ситуации						
Своевременное обучение и заполнение сотрудниками контрольных форм при вводе нового меню	Заполненные последние контрольные формы на всех сотрудников						
Своевременное обучение и составление контрольных форм при возникновении проблем в ресторане	Заполненные последние контрольные формы на всех сотрудников						
Проведение обучающих и информационных лекций	В соответствии с планом обучения						
<b>СОТРУДНИКИ</b>							
Укомплектованность и состав смены	Оптимальное количество сотрудников на смене для качественного обслуживания гостей (учитывая опытных и новичков) – своевременная замена, «возможность уйти раньше» для сотрудников.						
Собрание перед сменой подготовлено, нацелено на продажи, информация преподносится	Есть план проведения собрания, цель дня поставлена, дана конкретная						

позитивно	информация – оцениваются конкретные собрания.						
Цели по продажам поставлены перед каждым сотрудником, подведены итоги предыдущего дня.	Цели на смену по продажам поставлены, итоги подводятся на собрании или в таблице.			<b>RESTTEAM</b> ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ			
Все сотрудники работают по стандартам ( обслуживание, униформа)	Наблюдение, заполненные контрольные формы.						
Контроль бара в течение смены	Чек-листы открытия-закрытия в наличии, контроль барной кассы, обслуживания гостей за стойкой, ticket-time на сервисе.						
Контроль работы старших смены и тренеров в смену	Наблюдение, беседа, чек-лист открытия-закрытия.						
Первичная беседа с кандидатами на работу	Заполняет пре-скрины						
Контроль выполнения программы кадрового резерва на рядовые позиции. Умеет работать с планом кадрового резерва р-на.	Знает потребности ресторана. Знает по именам стажёров на рядовые позиции для других ресторанов.						
<b>ГОСТИ-МАРКЕТИНГ-ПРОДАЖИ</b>							
Знает о концептуальных маркетинговых акциях и способствует их продвижению	Повестки дня собраний						
Знает о плане локального маркетинга ресторана и работает в соответствии с ним	Знание структуры и целей маркетинговых акций						
Своевременная восьмёрка по ресторану – 1 раз в 15 мин, восьмёрка большая – 1 раз в час	Наблюдение						
В зале, активен , помогает, всё видит, правильно расставляет приоритеты	Наблюдение						
Знает постоянных гостей top 10-15-20 - ... Общается с гостями неформально, создаёт атмосферу дома для друзей.				<b>RESTTEAM</b> ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ			
Отсутствие стоп-листа.	Контролирует ситуацию на смене, своевременно принимает меры.						
<b>ФИНАНСЫ</b>							
Знает план и величину расхождения на сегодня	Знает план на день, смену						
Обновляет ежедневные и еженедельные цели по выручке, на доске информации	Доска информации						
Контроль скорости обслуживания на ланч, своевременно решает и предупреждает сложные ситуации.	Среднее время обслуживания стола на ланч ... минут. Отчёт по обрачиваемости столов на ланч # ... (если есть)						
Контроль работы кассиров в смену	Снятие и закрытие кассы, телефонный этикет						
Контроль заказов на склад и своевременной выдачи заказов со склада.	Заказы составляются вовремя и в соответствии с нормой, выдаются в подразделения вовремя.						
Открытие и закрытие ресторана по чек-листу, включая чек-лист по 9 маркетинговым зонам.	Заполненные чек-листы в наличии						
Своевременное решение тех.вопросов	Тетрадь передачи смены, своевременный вызов специалистов, наблюдение.						
Лайн-чек : кухня ( 2 раза в день ).	Заполненный и подписанный бланк						
Показатели по ФОТ за день не превышают запланированных ( использование менеджерских инструментов: master schedule, OTLE)	Labor cost - ...% Продуктивность - ... Запланированные часы - ... См. отчёт #...						