

РИД

Развитие индивидуальных (профессиональных) достижений менеджер ресторана



Менеджер по бару

ФАМИЛИЯ, ИМЯ _____

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

Направления деятельности	Как измерить / какие результаты отразить в таблице					
СОТРУДНИКИ						
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 департаменте	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 (MPP)	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					
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 позитивно	Есть план проведения собрания, цель дня поставлена, дана конкретная 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.					
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.					
ГОСТИ-МАРКЕТИНГ-ПРОДАЖИ						
Знает о концептуальных маркетинговых акциях и способствует их	Повестки дня собраний					

продвижению					
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	RESTTEAM ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ			
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.	Работа с отчётом top 20 (или блокнотом), динамика.				
Отсутствие стоп-листа.	Контролирует ситуацию на смене, своевременно принимает меры.				
ФИНАНСЫ					
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 лапч, своевременно решает и предупреждает сложные ситуации.	Среднее время обслуживания стола на лапч ... минут. Отчёт по оборачиваемости столов на лапч # ... (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) Вовремя и корректно забит Т-кеерер	Labor cost - ...% Продуктивность - ... Запланированные часы - ... См. отчёт #...				
<i>Бармены делают заказ в соответствии с нормой</i>	В баре есть таблица с нормой заказа				
<i>Нет необъяснимых минусов и плюсов по сличительной ведомости</i>	См. Сличительную ведомость по бару				
<i>Калькуляционные карты по бару корректируются своевременно</i>	См. калькуляционные карты				
<i>Технологические карты обновляются 1 раз в месяц</i>	Обновлённые технологические карты по бару				
<i>Акты списания оформляются вовремя, списание не более...\$, не позднее 5 числа текущего месяца.</i>	Акты списания				
<i>Расхождения теоретической и практической себестоимости менее 1%- всегда есть объяснения</i>	См. Бюджет и марочный отчет				
<i>Продуктивность по бару \$/час</i>	WLC				
<i>Барменами выполняются обязанности по открытию-закрытию бара, заполняются чек-листы, соблюдается ticket-time.</i>	Заполненные чек-листы, наблюдение за работой барменов				
<i>Производится своевременный ремонт и замена оборудования</i>	Нет сбоев в работе из-за неисправного оборудования				
<i>Рецептурная книга своевременно обновляется, находится в баре.</i>	Рецептурная книга обновлённая, хранится в баре.				
<i>Посуда соответствует стандартам</i>	Достаточно посуды для работы по стандартам в запару, наблюдение.				
<i>Весы гострированы</i>	См. документацию				
<i>Стоп-лист отсутствует</i>	Наблюдение ежедневное и при проведении маркетинговых мероприятий.				
<i>На складе есть утверждённый перечень по малоценному оборудованию со среднемесячным расходом</i>	APL по барному малоценному оборудованию				
<i>На всех бутылках с алкоголем есть печать ресторана</i>	См. алкоголь на складе				
<i>Проверка сертификатов на спиртное 1 раз в квартал</i>	См. сертификаты.				
<i>Инвентаризация по оборудованию (МБП) проводится 1 раз в месяц</i>	Заполненные бланки инвентаризации				
<i>АТО по бару >90 %</i>	Бланк последней оценки				
<i>Санитарная по бару >95%</i>	Бланк последней оценки				