

РИД

Развитие индивидуальных (профессиональных) достижений менеджера ресторана

Менеджер по административно-техническим вопросам и складу.

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 | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| СОТРУДНИКИ | | | | | | |
| Организовывает встречи с сотрудниками в соответствии с <i>communication plan</i> новые (30-60-90) рядовые | Communication plan есть в наличии, повестки собраний, протоколы, предпринятые действия по итогам неформальных собраний. | | | | | |
| Штат укомплектован на 100% (_____ человек) | Сколько сотрудников не хватает - ... | | | | | |
| Организовывает проведение индивидуальных бесед с потенциальными сотрудниками Наставническая работа с конкретным сотрудником. | Планы индивидуального развития для потенциальных сотрудников заполнены и действуют. Фамилия сотрудника. | | | | | |
| 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 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. | 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 ланч, своевременно решает и предупреждает сложные ситуации. | Среднее время обслуживания стола на ланч ... минут. Отчёт по оборачиваемости 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 - ... | RESTTEAM ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ | | | |
| Вовремя и корректно забит Т-кеерг | Запланированные часы - ... См. отчёт #... | | | | |
| Разрешительная документация ресторана, пролонгирование | В наличии | | | | |
| Своевременное обновление доски потребителя | Доска потребителя update | | | | |
| Медкнижки, журнал учёта медкнижек | Журнал ведётся, медкнижки в наличии | | | | |
| Обновление списков утвержденных поставщиков | В наличии, своевременно обновляется | | | | |
| Контроль сертификатов и на продукты и напитки. | 1 раз в квартал. Папка с сертификатами | | | | |
| Контроль за расходом расходный материалов и моющих средств | Есть норма по дням | | | | |
| Техперсонал делает заказ в соответствии с нормой | Соответствует ли расход норме | | | | |
| Инвентаризация МБП – 1 раз в м-ц (зал, бар, склад) | Отчет по инвентаризации | | | | |
| Инвентаризация на складе-1 раз в м-ц (все кладовишки присутствуют) | Дата последней инвентаризации, акт, бланк отчёта по инвентаризации | | | | |
| Минимальные количества проставлены | | | | | |
| Инвентаризация основных средств –1 раз в год | Инвентарные списки в папке | | | | |
| Учёт и списание Основных средств | Знание и следование процедурам, соблюдение сроков | | | | |
| Обновление инвентарных списков с пометками о местонахождении оборудования, соответствие имеющегося оборудования спискам. | Инвентарные списки с местонахождением оборудования обновляются по мере необходимости. | | | | |
| Своевременный ремонт или замена оборудования | Сроки и расход средств соответствуют запланированным | | | | |
| Ремонт помещений в сроки в соответствии с бюджетом | Сроки и расход средств соответствуют запланированным Процедура оформления договоров правильно и в срок. | | | | |
| Генеральная уборка подготовка, проведение (зал, офис, служ. помещения) | Дата последней уборки, графики beautification. | | | | |
| В технических и подсобных помещениях нет ничего лишнего, поддерживается порядок. | Наблюдение | | | | |
| Двор и контейнеры для мусора содержатся в соответствии с санитарными требованиями | Нет претензий от СЭС, соседей. Наблюдение. | | | | |
| Порядок в офисе, на полках. | Порядок, наличие бланков | | | | |
| Бланки в наличии, своевременно пополняются | | | | | |
| Дезинфекция, дезинсекция, дератизация, контроль за учётом | Нет насекомых и грызунов. Журнал оформлен. | | | | |
| Учёт выдачи значков и магнитных карт сотрудникам, униформы, ключей от ящиков | Бланки выдачи в файле каждого сотрудника | | | | |
| Аптечка, всё в наличии (контроль расходов) | Всё необходимое в наличии, нет перерасхода. | | | | |
| АТО зал – 95% | Итоги последней оценки | | | | |
| Ведётся учёт расхода энергии и воды (если установлены счётчики) | Контроль показаний счётчиков в спецжурнале, исправность счётчиков | | | | |
| Ведётся учёт боя посуды | Бланк для сотрудников на каждый день. | | | | |
| Проводит инструктажи и заполняет журналы по технике безопасности и пожарной безопасности | Журналы оформлены в соответствии с требованиями | | | | |