

НАШИ ОЖИДАНИЯ ОТ СОТРУДНИКОВ КАФЕ	
№	НАИМЕНОВАНИЕ ДОЛЖНОСТЬ
1.	Менеджер
2.	Администратор
3.	Технолог
4.	Продавец-кассир
5.	Бармен
6.	Повар
7.	Хозяйка зала
<b>1.МЕНЕДЖЕР</b>	
1	Руководит всей работой кафе <ul style="list-style-type: none"> <li>Обеспечивает готовность кафе к открытию</li> <li>Контролирует чистоту и правила санитарии</li> <li>Обеспечивает и контролирует качество продукции и блюд для реализации.</li> <li>Обеспечивает и контролирует количество продукции.</li> <li>Контролирует и обеспечивает сохранность оборудование и других материальных ценностей</li> </ul>
2	Выявляет и исправляет случаи несоблюдения стандартов в повседневной работе, прежде чем они повлияют на впечатление гостей. <ul style="list-style-type: none"> <li>Организовывает обслуживание клиентов в соответствии со стандартами, и предоставляет сервис в соответствии с «6 принципами обслуживания».</li> <li>Контролирует обслуживание гостей, руководствуясь КЛН, чек листами.</li> <li>Контролирует исполнение дисциплинарной политики</li> </ul>
3	Соблюдает стандарты внешнего вида. Является примером для подражания <ul style="list-style-type: none"> <li>Контролирует исполнение подчиненными стандарта на униформу.</li> </ul>
4	Работает с персоналом <ul style="list-style-type: none"> <li>Формирует команду</li> <li>Оценивает качество работы сотрудников: поощряет, порицает.</li> <li>Ставит <b>достижимые</b> цели перед персоналом, настраивая команду на результат, отвечает за рабочий настрой.</li> <li>Отвечает за мотивацию персонала</li> <li>В общении с подчиненными не допускает грубости.</li> <li>Контролирует процесс обучения новых сотрудников.</li> </ul>
5	Является примером для подражания <ul style="list-style-type: none"> <li>Поддерживает имидж компании</li> <li>Открытый, позитивный в общении с сотрудниками, гостями.</li> <li>Готов проводить на работе необходимое время и работать на результат</li> <li>Самосовершенствуется: открыт для получения новых знаний</li> </ul>
6	Ответственен <ul style="list-style-type: none"> <li>Умеет принимать ответственные решения и отвечать за них</li> </ul>
7	Соблюдает и контролирует исполнение принятых в компании стандартов работы с материальными ценностями
8	Любит свою работу
<b>2.АДМИНИСТРАТОР</b>	
1.	Соблюдает стандарты внешнего вида
2.	В случае производственной необходимости может качественно заменить любого сотрудника на любом участке работы <ul style="list-style-type: none"> <li>На рабочем месте кассира-продавца: <b>Предоставляет гостям сервис в соответствии с «6 принципами обслуживания»</b></li> <li>На рабочем месте повара: <b>своевременно предоставляет заказанное блюдо, приготовленное в соответствии с технологической картой; поддерживает витрину в соответствии</b></li> <li>На рабочем месте хозяйки зала</li> </ul>
3.	Соблюдает стандарты в течение рабочей смены
4.	Соблюдает и выполняет дисциплинарную политику
5.	Требует выполнения стандартов от сотрудников
6.	Фиксирует факты нарушений дисциплинарной политики сотрудниками, проводит беседы
7.	Работает в команде: <ul style="list-style-type: none"> <li>Дружелюбно относится к кандидатам на работу и к стажерам</li> <li>Умеет настроить команду на результат, дает позитивный настрой на работу</li> <li>Не допускает грубости в отношении подчиненных и коллег</li> <li>Одинаково терпелив(а) ко всем сотрудникам</li> <li>Не допускает «панибратства» в общении с подчиненными.</li> </ul>
8.	Умеет правильно расставлять приоритеты
9.	Знает и умеет правильно заказывать продукцию
10.	Знает, умеет и проводит обучение персонала/кандидатов на работу/стажеров
11.	Знает и умеет организовать сотрудников на рабочих местах
12.	Справедливо оценивает работу подчиненных, руководствуясь КЛН и выполнением индивидуальных

**RESTTEAM**  
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

**RESTTEAM**  
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

	планов сотрудниками.
13.	<b>Понимает, что гость для нас самое важное</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Делает все, чтобы ускорить продвижение очереди (сам занимает рабочее место, помогает собрать заказ, вызывает сотрудника с обеда)</li> <li>• Отвечает на любой вопрос гостя дружелюбно</li> <li>• Обращается к гостям на «Вы»</li> <li>• В присутствии гостя не общается на темы, не имеющие отношения к работе</li> <li>• Не допускает развития конфликтных ситуаций с гостями</li> <li>• Оказывает особое внимание детям, инвалидам и пожилым людям</li> <li>• Организовывает работу х/з так, чтобы гость чувствовал себя комфортно в зале</li> </ul>
14.	<b>Является примером для подражания</b>
15.	Поддерживает имидж компании
<b>3.ТЕХНОЛОГ</b>	
1.	Соблюдает стандарт внешнего вида
2.	Работает в команде: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Просит помощи у других и сам ее предлагает</li> <li>• Не общается с коллегами на повышенных тонах</li> <li>• Дружелюбно относится к кандидатам на работу и к стажерам</li> </ul>
3.	Бережно относится к товарно-материальным ценностям компании
4.	Соблюдает дисциплинарную политику
5.	Соблюдает стандарты в течение рабочей смены
6.	Контролирует работу кухни. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечивает готовность всех станций к открытию</li> <li>• Контролирует чистоту и правила санитарии</li> <li>• Обеспечивает и контролирует качество продукции и блюд для реализации.</li> <li>• Обеспечивает и контролирует количество продукции.</li> <li>• Контролирует и обеспечивает сохранность оборудование и других материальных ценностей</li> </ul>
7.	Выявляет и исправляет случаи несоблюдения стандартов в технологических процессах кухни. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контролирует стандарты приготовления блюд, руководствуясь КЛН, чек листами.</li> <li>• Регулярно проводит инвентаризации</li> <li>• Делает отчетность по движению товара</li> </ul>
8.	Поддерживает имидж компании
<b>4.ПРОДАВЕЦ-КАССИР</b>	
	<b>Предоставляет гостям сервис в соответствии с «6 принципами обслуживания»</b>
1.	Соблюдает стандарты внешнего вида
2.	Относится к гостям <b>дружелюбно</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Улыбается гостям</li> <li>• Отвечает на любой вопрос гостя дружелюбно</li> <li>• Обращается к гостям на «Вы»</li> <li>• В присутствии гостя не общается на темы, не имеющие отношения к работе</li> <li>• Не допускает развития конфликтных ситуаций с гостями</li> <li>• Оказывает особое внимание детям, инвалидам и пожилым людям</li> </ul>
3.	Знает ассортимент блюд и стандартное описание (тесты не менее чем <b>95%</b> )
4.	Умеет продавать: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предлагает гостям блюда и напитки (используя стандартное описание)</li> <li>• При общении с коллегами и гостями не использует сленг и сокращенные названия блюд</li> <li>• Рассказывает гостям о новиках и акциях (используя стандартное описание)</li> <li>• Предлагает гостям дополнительные позиции (используя стандартное описание)</li> <li>• Выполняет ежедневные планы по продажам не менее, чем на <b>95%</b></li> <li>• Показатель среднего чека не менее, чем 100% от запланированного</li> </ul>
5.	Знает и соблюдает последовательность сбора заказов и выкладку на разносы
6.	Знает и соблюдает стандарты времени обслуживания
7.	Уточняет у повара и предупреждает гостя о сроках приготовления блюд на заказ. Своевременно выдает заказ
8.	Бережно относится к товарно-материальным ценностям компании
9.	Работает в команде: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Просит помощи у других и сам ее предлагает</li> <li>• Не общается с коллегами на повышенных тонах</li> <li>• Дружелюбно относится к кандидатам на работу и к стажерам</li> </ul>
10.	Соблюдает и выполняет дисциплинарную политику
12.	Соблюдает стандарты в течение рабочей смены
<b>5.ПОВАР</b>	
1.	Знает и соблюдает технологию приготовления блюд
2.	Соблюдает дисциплинарную политику
3.	Соблюдает стандарты в течении рабочей смены
4.	Соблюдает стандарты внешнего вида
5.	Работает в команде:

**RESTTEAM**  
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

**RESTTEAM**  
ДЕЛИМСЯ ОПЫТОМ

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Просит помощи у других и сам ее предлагает</li> <li>• Не общается с коллегами на повышенных тонах, не допускает грубости</li> <li>• Дружелюбно относится к кандидатам на работу и к стажерам</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• При заказе блюд сообщает через какое время блюдо будет готово и своевременно приступает к приготовлению заказа</li> <li>• Сообщает о готовности заказа</li> </ul>
6.	Знает и выдерживает сроки приготовления блюд
7.	Знает меню, технологические карты, программы приготовления (тесты не менее 95%)
8.	Бережно относится к товарно-материальным ценностям компании
<b>6.ХОЗЯЙКА ЗАЛА</b>	
1.	Соблюдает стандарт внешнего вида
2.	Относится к гостям дружелюбно <ul style="list-style-type: none"> <li>• Улыбается гостям</li> <li>• Отвечает на любой вопрос гостя дружелюбно</li> <li>• Обращается к гостям на «Вы»</li> <li>• В присутствии гостя не общается на темы, не имеющие отношения к работе</li> <li>• Не допускает развития конфликтных ситуаций с гостями</li> <li>• Оказывает особое внимание детям, инвалидам и пожилым людям</li> </ul>
3.	Работает в команде: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Просит помощи у других и сам ее предлагает</li> <li>• Не общается с коллегами на повышенных тонах</li> <li>• Дружелюбно относится к кандидатам на работу и к стажерам</li> </ul>
4.	Бережно относится к товарно-материальным ценностям компании
5.	Соблюдает дисциплинарную политику
6.	Соблюдает стандарты в течение рабочей смены

