**ПРОГРАММА СТАЖИРОВКИ**

**ФРАНЧАЙЗИ КОМПАНИИ «TESLA BURGER»**

ФИО предпринимателя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО наставника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Период стажировки: 4 смены кассира (48 часов) \_\_\_\_\_ ; 4 смены повара (48 часов) \_\_\_\_\_\_ ; 4 смены менеджера (56 часов) \_\_\_\_\_\_ ;

4 смены управляющего (40 часов) \_\_\_\_ ; 4 смены заготовщика (40 часов) \_\_\_\_\_ ;

Количество дней стажировки – 20. График 4/1 или по договоренности.

В выходной день разбор работы с операционным директором.

**Цель стажировки:** получение комплексных теоретических знаний и практических навыков,

необходимых для обучения персонала и контроля над выполнением ими своих обязанностей.

**Этапы стажировки**

**1 этап:** изучение существующих технологий управления и развития ресторана.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  | **Задачи** | **Мероприятия** | **Комментарий** |
| 1 | Знать историю развития, и корпоративную культуру компании.Информацию о компании:- история;- направления компании;- миссия и принципы;- цель и стратегия компании;- электронные ресурсы и источники публикации отзывов о компании.Основные условия труда и общие правила.  | Изучить:* Презентацию о компании
* Информацию в социальных сетях, на сайте, в мобильном приложении, на сайтах-генераторах
* Отзывы о компании во всех источниках
* Условия заработной платы
* Условия премий сотрудников
* Положение о заработной плате
* Регламент питания сотрудников
* Регламент проведения перерывов
* Правила поведения во дворе/ в ТРЦ
* Прочие стандарты из раздела Базы знаний «Франчайзинг»
 |  |
| 2 | Уметь полноценно и в соответствии со стандартами выполнять работу линейных сотрудников, знать меню, акции и предложения.  | Изучить:* Должностные инструкции всех сотрудников
* Памятка «Как удержать клиента», «работа с претензиями»
* Перечень ошибок всех сотрудников
* Памятка по акциям
* Информация для кассира
* Стандарты приготовления блюд и напитков
* Назначение приборов
* Инструкция по сбору заказа на доставку
* Стандарт обработки заказа
* Приложение к меню
* Распорядки дня всех сотрудников
* Правила продаж
* Стандарт невербального общения
* Инструкция розлива морсов
* Стандарт нанесения маркировок
* Техника безопасности работы на кухне
* Правила хранения и мытья рук
* Стандарт идеального бургера
* Памятка о перекрестном заражении
* Прочие стандарты из раздела Базы знаний «Франчайзинг»
 |  |
| 3 | Знать все о построении взаимоотношений, мотивации, контроле, управлении персоналом. Знать информацию о мероприятиях.  | Изучить:* Стандарт внутренних коммуникаций
* Стандарт постановки задач
* Регламент составления графиков
* Регламент питания сотрудников
* Регламент выездных и внутренних мероприятий
* Программа мероприятий
* Регламент КЛН
* Памятка о контроле сотрудников
* Прочие стандарты из раздела Базы знаний «Франчайзинг»

Получить опыт:* Составить тестовый график
* Провести оценку КЛН всей смены
* Поставить задачу и контролировать выполнение
 |  |
| 4 | Знать и уметь применять процессы: найма, увольнения, обучения и карьерного роста сотрудников.  | * Процесс поиска и регламент собеседования
* Процессы при приеме на работу
* Процесс обучения сотрудников
* Регламент повышения сотрудников
* Планы стажировки и тесты всех сотрудников
* Обходной лист

Получить опыт:* Проведения собеседования
* Диалога по итогу установочного дня
* Обучения сотрудника
 | Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 5 | Знать всё о сырье: снабжении, учёте и хранении. Работа с поставщиками, партнерами и подрядчиками. | Изучить:* Регламент учёта сырья
* Стандарт бракеража
* Стандарт нанесения маркировок
* Положение о снабжении
* Стандарт внешних коммуникаций
* Срок и места хранения заготовок
* Памятка расстановки бутылок в холодильнике
* Лист заявки и рекомендуемая норма сырья
* Чек лист наличия сырья и рекомендуемая норма
* Список поставщиков, партнеров и подрядчиков
* Прочие стандарты из раздела Базы знаний «Франчайзинг»

Получить опыт:* Осуществления заявки поставщикам
* Проведения инвентаризации
 | Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 6 | Знать всё об эксплуатации, обслуживании и поддержании в надлежащем виде помещения, оборудования и техники.  | Изучить:* Порядок действий в аварийных ситуациях
* Эксплуатация оборудования
* Эксплуатация помещения
* Лист обхода
* Стандарт поддержания чистоты
* Регламент проведения генеральной уборки
* Чек-лист генеральной уборки
* Порядок действий при аварийных ситуациях
* Прочие стандарты из раздела Базы знаний «Франчайзинг»

Получить опыт:* Проведения генеральной уборки
 | Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 7 | Научиться содержать в надлежащем виде электронную и печатную документацию, внедрять стандарты, следовать распорядку дня. Выстраивать отношения с гостями ресторана и покупателями в соц. сетях.  | Изучить:* Распорядок дня управляющего
* Процесс работы с документами
* Процесс хранения документов
* Регламент изменений в меню и ТК
* Стандарт обратной связи в соц. сетях
* Стандарт работы с отзывами и предложениями
* Прочие стандарты из раздела Базы знаний «Франчайзинг»

Получить опыт:* Написание памятки
* Обратная связь покупателю
 |  |

**2 этап:** наблюдение за работой и оценка результатов деятельности.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **действия** | **результат** | **отметка о прохождении/****примечание** | **сроки** |
| 1 | Знать и уметь применять основные методики управления персоналом. Уметь ставить задачи и контролировать их выполнение.  |  |  |  |
| 2 | Уметь планировать рабочий график и ставить задачи себе, заниматься самоорганизацией.  |  |  |  |
| 3 | Уметь принимать решения вне регламентов, в экстренных и не стандартных ситуациях.  |  |  |  |
| 4 | Знать методы регламентации процессов. Обучиться навыкам написания памяток, коммуникации с персоналом для внедрения каких либо стандартов. |  |  |  |
| 5 | Ведение управленческой отчетности. Обучиться работе в iiko и формированию ООПиУ  |  |  |  |
| 6 | Знать о способах взаимодействия с управляющей компанией.  |  |  |  |

**Подпись франчайзера\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**

**Подпись франчайзи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**