**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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**