**ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ**

**ФРАНЧАЙЗИ КОМПАНИИ «TESLA BURGER»**

ФИО франчайзи-партнера, проходящего обучение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО управляющего, проходящего обучение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО менеджера по обучению (далее МПО) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Период стажировки:**

Генеральный директор и управляющий – 6 рабочих дней (см. Процесс и этапы стажировки)

Дополнительные смены в случае необходимости.

Менеджеры смены – 12 рабочих дней (2 смены Повар, 2 смены Кассир-бариста, 4 смены Менеджер)

**Процесс стажировки:**

Генеральный директор и управляющий проходят сокращенное обучение по плану стажировки в должности Кассир-бариста, Повар,

Менеджер смены, Управляющий и Генеральный директор.

Менеджеры смены проходят полное обучение по плану стажировки в должности Кассир-бариста, Повар, Менеджер смены.

После прохождения стажировки на каждую должность каждый сдает тестирование, при положительных результатах (свыше 90% правильных ответов) переход на следующую должность, в случае если менее 90% правильных ответов – изучение необходимых стандартов и повторная

сдача тестирования.

В процессе прохождения стажировки, необходимо проставлять подписи, подтверждающие изучение документов и обучение процессам.

**Цель стажировки:**

Для партнера-франчайзи и управляющего:

Получение теоретических знаний и практических навыков, способствующих полноценно организовывать

рабочую деятельность ресторана «TESLA BURGER».

Для менеджеров смены:

Уметь полноценно и в соответствии со стандартами выполнять работу линейных сотрудников, знать меню, акции и предложения.

**Этапы стажировки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Должность** | **Период** | **Мероприятия** | **Подпись** |
| Повар | 1 день  09:30 – 19:00  Дата:  \_\_.\_\_.\_\_\_ | * Ознакомиться с рестораном, производственной линией и оборудованием, с процессом открытия смены * Изучить стандарты из плана стажировки повара, поставить подписи в плане стажировки по итогу изучения * Поставить цели на смену совместно с менеджером по обучению, закрепить за тренером * Наблюдать за работой повара, задавать уточняющие вопросы, осуществлять помощь в работе, участвовать в приготовлении заказов под контролем тренера или МПО | Подпись франчайзи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подпись управляющего: \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Повар | 2 день  12:00 – 22:30  Дата:  \_\_.\_\_.\_\_\_ | * Сделать промежуточный срез знаний по итогам вчерашнего дня, поставить цели на текущий день, закрепить тренера * Повторить стандарты из плана стажировки повара, поставить недостающие подписи * Наблюдать за работой повара, участвовать в приготовлении заказов под контролем тренера или МПО * Приготовить совместно с МПО все блюда из меню, которые ранее не были приготовлены * Сдать тест для должности «Повар» (теория/практика) * Ознакомиться с процессом закрытия смены, участвовать в процессе закрытия по распорядку дня | Подпись франчайзи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подпись управляющего: \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Кассир-бариста | 3 день  09:30 – 22:30  Дата:  \_\_.\_\_.\_\_\_ | * Ознакомиться с процессом открытия смены, участвовать в процессе открытия по распорядку дня * Поставить цели на смену совместно с менеджером по обучению, закрепить за тренером * Изучить стандарты из плана стажировки кассира, поставить подписи в плане стажировки по итогу изучения * Изучить на практике работу с доставкой * Наблюдать за работой кассира, задавать уточняющие вопросы, осуществлять помощь в работе * Принять 3 тестовых заказа от МПО * Приготовить совместно с МПО все напитки из меню, которые ранее не были приготовлены * Сдать тест для должности «Кассир» (теория/практика) * Ознакомиться с процессом закрытия смены, участвовать в процессе закрытия по распорядку дня | Подпись франчайзи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подпись управляющего: \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Менеджер смены | 4 день  09:30 – 22:30  Дата:  \_\_.\_\_.\_\_\_ | * Участвовать в процессе открытия смены по распорядку дня * Изучить стандарты из плана стажировки менеджера, поставить подписи в плане стажировки * Задавать уточняющие вопросы, выполнять задачи менеджера по распорядку дня, осуществлять помощь в работе * Участвовать в процессе закрытия смены по распорядку дня * Сдать тест для должности «Менеджер смены» (теория/практика) | Подпись франчайзи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подпись управляющего: \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Управляющий | 5 день  10:00 – 20:00  Дата:  \_\_.\_\_.\_\_\_ | * Ведение смены по распорядку дня * Изучить стандарты из плана стажировки управляющего, поставить подписи в плане стажировки   Выполнить или разобрать:   * Тестовый график * Оценка КЛН всей смены * Заявка поставщикам * Процесс проведения инвентаризации (детализировано) * Процесс проведения генеральной уборки * Знать всё об эксплуатации, обслуживании и поддержании в надлежащем виде помещения, оборудования и техники * Процесс трудоустройства и проведения собеседования (детализировано) * Проведение установочного дня * Обучение сотрудника * Финансовую безопасность * Мотивационные программы * Регламент заполнения журналов ОТ, ПБ и пр. * Регламент по заполнению кассовой документации | Подпись франчайзи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подпись управляющего: \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Операционный директор  (для управляющего)  Генеральный директор  (для собственника) | 6 день  10:00 – 19:00  Дата:  \_\_.\_\_.\_\_\_ | Обсудить информацию о компании:  - направления компании;  - миссия и принципы;  - цель и стратегия компании;  - электронные ресурсы и источники публикации отзывов;   * Изучить должностные инструкции на каждую должность сотрудника ресторана, вкл. курьера и промоутера * Изучить основные условия труда и общие правила * Знать о способах взаимодействия с управляющей компанией * Обсудить процесс внедрения стандартов * Научиться выстраивать отношения с гостями ресторана   и покупателями в соц. сетях   * Обсудить план маркетинга, способы привлечения трафика * Научить формировать и разбирать управленческие отчеты * Обсудить контрольные точки, планирование   и прогнозирование   * Обсудить процессы при трудоустройстве * Обсудить логистику и снабжение * Изучить регламент работы в Битрикс * Обсудить основные расходные статьи и как на них влиять * Процессы при подключении торговой точки * Список поставщиков, партнеров и подрядчиков * Обозначить принципы, которыми руководствуемся вне регламентов, в экстренных и не стандартных ситуациях * Обсудить выход на точку безубыточности и имеющийся бизнес-план * Обсудить закуп оборудования, мебели и эргономику помещения * Ответить на вопросы по ключевым бизнес-процессам * Разобрать управленческие отчеты (P&L и прочие) * Получить и разобрать обратную связь по итогу обучения   Процессы необходимые к изучению для ГД и ОД определяются совместно в индивидуальном порядке. | Подпись франчайзи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подпись управляющего: \_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Подпись менеджера по обучению \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**

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