

Αρτοποιεία HR

Εγχειρίδιο Τυπικής Διαδικασίας Λειτουργίας Ανθρώπινου Δυναμικού & Ένταξης Εργαζομένων

Έκδοση: 2024.2 | Τελευταία ενημέρωση: 2 Ιουνίου 2024

Πίνακας περιεχομένων

- Εισαγωγή
- Ίσες ευκαιρίες απασχόλησης
- Πρόσληψη και Επιλογή
- Προσφορά Εργασίας
- Απαιτήσεις πριν από την πρόσληψη
- Τεκμηρίωση και Αρχεία Εργαζομένων
- Προσανατολισμός Νέων Εργαζομένων
- Περίοδος δοκιμαστικής περιόδου
- Εκπαίδευση και Ανάπτυξη
- Κώδικας Δεοντολογίας & Ενδυματολογικός Κώδικας
- Παροχές Εργαζομένων & Δικαιώματα Άδειας
- Υγεία και Ασφάλεια στον Χώρο Εργασίας
- Πρωτόκολλα επικοινωνίας
- Μισθοδοσία & Αποζημιώσεις
- Αξιολόγηση απόδοσης και σχόλια
- Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Παραπόνων
- Πειθαρχικές Διαδικασίες
- Εσωτερική Κινητικότητα & Προωθήσεις
- Διαδικασίες εξόδου και αποβίβασης
- Εμπιστευτικότητα και Προστασία Δεδομένων

1. Εισαγωγή

Αυτή η Τυπική Διαδικασία Λειτουργίας περιγράφει τις κατευθυντήριες αρχές και τις βήμα προς βήμα διαδικασίες για την ένταξη, τη διαχείριση, την υποστήριξη και την αποχώρηση των εργαζομένων στα Αρτοποιεία Ζορπάς. Εξασφαλίζει ένα φιλόξενο περιβάλλον και λειτουργική συνέπεια σε όλα τα υποκαταστήματα και τους ρόλους.

2. Ίσες ευκαιρίες απασχόλησης

Τα Αρτοποιεία Ζορπάς έχουν δεσμευτεί για την ποικιλομορφία, την ισότητα και τη δίκαιη μεταχείριση σε όλες τις πτυχές της απασχόλησης. Όλες οι προσλήψεις, οι προσλήψεις, οι προαγωγές και τα οφέλη παρέχονται ανεξαρτήτως φυλής, θρησκείας, φύλου, εθνικότητας, ηλικίας, οικογενειακής κατάστασης ή αναπηρίας.

3. Πρόσληψη και Επιλογή

Οι ανοιχτές θέσεις εργασίας εγκρίνονται από τη διοίκηση και δημοσιεύονται σε καθορισμένες πλατφόρμες εύρεσης εργασίας, στον ιστότοπο Zorbas και μέσω τοπικών γραφείων εύρεσης εργασίας. Οι υποψήφιοι αξιολογούνται με βάση τα προσόντα, τη σχετική εμπειρία και την πολιτισμική τους προσαρμογή. Οι δομημένες συνεντεύξεις διεξάγονται από τουλάχιστον δύο μέλη του προσωπικού, με καταγεγραμμένες σημειώσεις συνέντευξης για λόγους διαφάνειας.

Οι υποψήφιοι που θα επιλεγούν υποβάλλονται σε έλεγχο συστάσεων και ιστορικού πριν από την προσφορά εργασίας.

4. Προσφορά Εργασίας

Οι επιτυχόντες υποψήφιοι λαμβάνουν μια γραπτή, επίσημη προσφορά που περιλαμβάνει τον τίτλο της θέσης εργασίας, τον μισθό, το καθεστώς απασχόλησης (πλήρης, μερική ή ορισμένου χρόνου), τον τόπο εργασίας, τον άμεσο προϊστάμενό τους και μια σύνοψη των παροχών. Οι υποψήφιοι πρέπει να υπογράψουν την προσφορά και να συναινέσουν στις πολιτικές της εταιρείας.

5. Απαιτήσεις πριν από την πρόσληψη

Πριν από την έναρξη, οι νέοι υπάλληλοι πρέπει:

- Υποβάλετε την ταυτότητά σας και αποδεικτικό δικαιώματος εργασίας.
- Να προσκομίσετε πιστοποιητικό λευκού ποινικού μητρώου (όπου απαιτείται).
- Ολοκληρώστε έναν ιατρικό έλεγχο πριν από την πρόσληψη (όπου απαιτείται από τον νόμο ή για χειριστές τροφίμων).
- Υπογράψτε τη συμφωνία εμπιστευτικότητας και τον κώδικα δεοντολογίας των εργαζομένων.
- Συμπληρώστε τις φόρμες επικοινωνίας για τραπεζικούς λογαριασμούς και επείγουσες καταστάσεις.

Η ελλιπής τεκμηρίωση έχει ως αποτέλεσμα την καθυστέρηση της έναρξης.

6. Τεκμηρίωση και Αρχεία Εργαζομένων

Το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού διατηρεί ενημερωμένα ψηφιακά και φυσικά αρχεία για κάθε εργαζόμενο, όπως:

- Σύμβαση εργασίας
- Αίτηση και βιογραφικό σημείωμα
- Απόδειξη ταυτότητας και δικαίωμα εργασίας
- Στοιχεία επικοινωνίας έκτακτης ανάγκης
- Πιστοποιήσεις (π.χ., ασφάλεια τροφίμων)
- Εκπαίδευση, αξιολόγηση και πειθαρχικά αρχεία

Όλα τα προσωπικά δεδομένα προστατεύονται σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ και τους τοπικούς κανονισμούς.

7. Προσανατολισμός Νέων Εργαζομένων

Η εκπαίδευση πρέπει να ολοκληρωθεί εντός της πρώτης εβδομάδας και περιλαμβάνει:

- Παρουσίαση καλωσορίσματος και παρουσιάσεις ομάδων
- Αποστολή, αξίες και πρότυπα της εταιρείας
- Υγεία & Ασφάλεια, έξοδοι κινδύνου, πρώτες βοήθειες και σημεία επαφής έκτακτης ανάγκης
- Εισαγωγή στα καθήκοντα της εργασίας, τους καταλόγους και τα χρονοδιαγράμματα
- Ξενάγηση στις εγκαταστάσεις, συμπεριλαμβανομένων των περιορισμένων και κοινόχρηστων χώρων
- Οδηγίες για την καταγραφή εισερχομένων/εξερχομένων, την πρόσβαση στο προσωπικό και τα εργαλεία επικοινωνίας της εταιρείας

Η ολοκλήρωση της εκπαίδευσης καταγράφεται και υπογράφεται τόσο από τον εργαζόμενο όσο και από τον εκπαιδευτή.

8. Περίοδος δοκιμαστικής περιόδου

Όλες οι νεοπροσλαμβανόμενες προσωπικό υπόκεινται σε δοκιμαστική περίοδο (συνήθως 3 μηνών). Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, η απόδοση στην

εργασία, η παρουσία και η καταλληλότητα της εταιρείας αξιολογούνται τουλάχιστον μηνιαίως. Τα σχόλια καταγράφονται στη Φόρμα Αναθεώρησης Δοκιμαστικής Περιόδου.

Εάν δεν περάσει την δοκιμαστική περίοδο, η απασχόληση μπορεί να τερματιστεί ή να παραταθεί (μέγιστο 6 μήνες συνολικά).

9. Εκπαίδευση και Ανάπτυξη

Η υποχρεωτική εισαγωγική εκπαίδευση καλύπτει την ασφάλεια των τροφίμων, την προσωπική υγιεινή, τη λειτουργία του εξοπλισμού, την εξυπηρέτηση πελατών και τις πολιτικές της εταιρείας. Η εκπαίδευση παρέχεται μέσω ενός συνδυασμού:

- Ενότητες ηλεκτρονικής μάθησης
- Προσωπικές επιδείξεις και παρακολούθηση
- Τακτικοί έλεγχοι γνώσεων και φύλλα υπογραφής

Παρέχεται συνεχής εκπαίδευση για την ανάπτυξη δεξιοτήτων και όταν αλλάζουν οι διαδικασίες της εταιρείας. Τηρούνται αρχεία εκπαίδευσης για λόγους συμμόρφωσης.

10. Κώδικας Δεοντολογίας & Ενδυματολογικός Κώδικας

Οι εργαζόμενοι πρέπει να τηρούν τα υψηλότερα πρότυπα ακεραιότητας, ακρίβειας και επαγγελματισμού. Η στολή πρέπει να φοριέται ανά πάσα στιγμή, να διατηρείται καθαρή και να περιλαμβάνει ονομαστική κάρτα, καπέλο ή δίχτυ μαλλιών και αντιολισθητικά παπούτσια. Λεπτομέρειες σχετικά με τα αποδεκτά κοσμήματα, την περιποίηση και την υγιεινή περιγράφονται στον Κώδικα Δεοντολογίας (Παράρτημα Α).

Οι παραβάσεις ενδέχεται να οδηγήσουν σε πειθαρχικά μέτρα.

11. Παροχές Εργαζομένων & Δικαιώματα Άδειας

Όλοι οι εργαζόμενοι ενημερώνονται για τα νόμιμα και ειδικά για την εταιρεία οφέλη τους, όπως:

- Ετήσια άδεια (αναλογική για μερική απασχόληση)
- Διαδικασία άδειας ασθενείας και ιατρικών πιστοποιητικών

- Άδεια μητρότητας/πατρότητας
- Κανόνες υπερωριών και αποζημίωση
- Εκπτώσεις και κίνητρα προσωπικού

Οι αιτήσεις για άδεια πρέπει να υποβάλλονται μέσω της Φόρμας Αίτησης Άδειας (βλ. Παράρτημα Β) το συντομότερο δυνατό.

12. Υγεία και Ασφάλεια στον Χώρο Εργασίας

Η Zorbas δεσμεύεται να παρέχει ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον. Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να διαβάζουν και να συμμορφώνονται με το Εγχειρίδιο Υγείας και Ασφάλειας. Οι διαδικασίες για ατυχήματα και συμβάντα καλύπτονται στην εισαγωγή. Οι εργαζόμενοι υποχρεούνται να:

- Αναφέρετε αμέσως τους κινδύνους στον Διευθυντή Καταστήματος ή στο Ανθρώπινο Δυναμικό
- Χρησιμοποιήστε ΜΑΠ όπως απαιτείται
- Συμμετοχή σε ασκήσεις έκτακτης ανάγκης

Οι επαναλαμβανόμενες παραβιάσεις των πολιτικών ασφαλείας θα οδηγήσουν σε πειθαρχικά μέτρα.

13. Πρωτόκολλα επικοινωνίας

Οι εσωτερικές επικοινωνίες πραγματοποιούνται μέσω των καθορισμένων πλατφορμών της εταιρείας (email, εσωτερική εφαρμογή ή πίνακας ανακοινώσεων). Το προσωπικό υποχρεούται να ελέγχει για ενημερώσεις στην αρχή κάθε βάρδιας. Τα εμπιστευτικά ζητήματα ανθρώπινου δυναμικού θα πρέπει να συζητούνται κατ' ιδίαν με τον άμεσο προϊστάμενο ή τον υπεύθυνο ανθρώπινου δυναμικού.

14. Μισθοδοσία & Αποζημιώσεις

Η μισθοδοσία διεκπεραιώνεται μηνιαίως. Όλοι οι νέοι υπάλληλοι που ξεκινούν και απολύονται πρέπει να δηλώνονται έως τις 25 του μήνα. Οι εργαζόμενοι πληρώνονται μέσω άμεσης τραπεζικής κατάθεσης, ενώ οι μισθοδοτικές καταστάσεις διανέμονται ηλεκτρονικά. Οι υπερωρίες, τα μπόνους και οι κρατήσεις πρέπει να εγκρίνονται και να καταγράφονται πριν από την επεξεργασία.

15. Αξιολόγηση Απόδοσης & Σχόλια

Οι επίσημες αξιολογήσεις απόδοσης πραγματοποιούνται ετησίως, με ενδιάμεσες αξιολογήσεις κάθε τρίμηνο. Οι εργαζόμενοι αξιολογούνται ως προς:

- Επαγγελματική γνώση
- Ποιότητα υπηρεσιών
- Παρουσία και ακρίβεια
- Ομαδική εργασία και επικοινωνία

Οι αξιολογήσεις καταγράφονται, συζητούνται κατ' ιδίαν και χρησιμοποιούνται για αποφάσεις προαγωγής, εκπαίδευσης και ανταμοιβής.

16. Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων και Παραπόνων

Οι εργαζόμενοι ενθαρρύνονται να επιλύουν τα προβλήματα ανεπίσημα. Εάν δεν επιλυθούν, τα παράπονα πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς χρησιμοποιώντας τη Φόρμα Παραπόνων (Παράρτημα Γ). Το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού πρέπει να επιβεβαιώνει την παραλαβή των παραπόνων εντός πέντε εργάσιμων ημερών και να ξεκινά άμεσα την έρευνά τους. Τα αποτελέσματα κοινοποιούνται σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

Όλες οι καταγγελίες διεκπεραιώνονται με εμπιστευτικότητα και χωρίς φόβο αντιποίνων.

17. Πειθαρχικές Διαδικασίες

Οι παραβιάσεις πολιτικής, η ανάρμοστη συμπεριφορά, οι απουσίες ή η χαμηλή απόδοση αντιμετωπίζονται άμεσα και δίκαια. Η πειθαρχική διαδικασία περιλαμβάνει:

- Προφορική προειδοποίηση
- Γραπτή προειδοποίηση
- Τελική γραπτή προειδοποίηση
- Απόλυση

Όλες οι ενέργειες καταγράφονται (βλ. Παράρτημα Δ: Πειθαρχικό Έντυπο).

18. Εσωτερική Κινητικότητα & Προωθήσεις

Οι ευκαιρίες για εσωτερικές μεταθέσεις και προαγωγές διαφημίζονται εσωτερικά. Οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν περάσει από δοκιμασία και να έχουν καθαρό πειθαρχικό μητρώο. Η επιλογή βασίζεται σε αξιολογήσεις απόδοσης, δεξιότητες και επιχειρηματικές ανάγκες. Οι επιτυγχόντες υποψήφιοι λαμβάνουν αναθεωρημένη σύμβαση και νέο προσανατολισμό, όπως απαιτείται.

19. Διαδικασίες εξόδου και αποβίβασης

Οι εργαζόμενοι που παραιτούνται ή απολύονται πρέπει να υποβάλουν ειδοποίηση όπως ορίζεται στη σύμβασή τους. Την τελευταία εργάσιμη ημέρα, όλα τα περιουσιακά στοιχεία της εταιρείας (κλειδιά, στολές, συσκευές) πρέπει να επιστραφούν και να διεξαχθεί συνέντευξη αποχώρησης. Οι τελικές πληρωμές διεκπεραιώνονται σύμφωνα με την τοπική νομοθεσία. Τα έγγραφα αποχώρησης περιλαμβάνουν Πιστοποιητικό Απασχόλησης και ενημέρωση των αρχείων Ανθρώπινου Δυναμικού.

20. Εμπιστευτικότητα και Προστασία Δεδομένων

Οι εργαζόμενοι υποχρεούνται να τηρούν αυστηρή εμπιστευτικότητα σχετικά με τις πληροφορίες της εταιρείας και των πελατών, τόσο κατά τη διάρκεια όσο και μετά την πρόσληψή τους. Πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα έχουν μόνο εξουσιοδοτημένο προσωπικό του τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού και η επεξεργασία τους γίνεται σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ και τους εθνικούς νόμους περί προστασίας δεδομένων. Οποιαδήποτε παραβίαση της εμπιστευτικότητας αποτελεί λόγο για πειθαρχικά μέτρα που φτάνουν έως και την απόλυση.