План ввода нового сотрудника

Комбинат Общественного Питания. Ресторан

Менеджер ресторана в первые три дня знакомит нового сотрудника с брендом Ренессанс, стандартами в отделе.

Далее обучение нового сотрудника осуществляет супервайзер или наставник.

Проверку знаний осуществляет менеджер отдела совместно с тренинг менеджером.

Первый этап: письменное тестирование на знание отеля, стандартов, меню. ( комнате для обучения)

Второй этап: обслуживание, предоставление сервиса на рабочем месте. (аудит)

Третий этап: менеджером отдела заполняется бланк/чек лист об успешном прохождении испытательного срока и присвоение полного коэффициента.

Приветствие нового сотрудника в первый рабочий день:  
1. Знакомство сотрудника с непосредственным местом работы  
2. Знакомство с командой отдела  
3. Должностные инструкции / Значение для отдела и гостиницы  
4. Расположение информационного стенда отдела  
• Рабочие часы / Расположение рабочего расписания  
Дисциплина  
• Отсутствие на работе и опоздания  
• Перерывы на обед и где питаться  
• Ежегодный отпуск (Процедура)  
• R WAY, 15-ти мин. тренинги в отделе, R Department Meeting  
• Тренинг в отделе   
• Стандарты внешнего вида / Гигиена/ Униформа  
5. Использование лифтов (гостевые, служебные)  
6. Туалеты  
7. Стандарты отдела /Стандарты обслуживания

8. Английский язык

9. Что делать в экстренной ситуации?  
10. Руководство по специальности (мануал),  
Меню (еда, напитки) Food description(описание блюд).

Второй рабочий день нового сотрудника:  
1. Порядок обслуживание гостей на завтрак (стандарты)

2.Порядок обслуживание гостей на банкет буфет и банкет set menu

3. Тур по отделу, отелю + показать номер  
4. Цели, задачи и значения департамента для гостиницы  
5. Философия «Будь гостеприимным»  
6. Процедура «Lost & Found»  
  
Третий рабочий день нового сотрудника:  
1. Работа с системой Micros  
2. Порядок обслуживание гостей а-ля карт во время обеда  
3. Порядок обслуживание гостей а-ля карт во время ужина  
4. Знакомство с программами для гостей (Навигатор, Beverage Ritual, программа лояльности, промоушоны, специальные предложения)  
5. Телефонный Этикет  
6. Работа с жалобами гостей  
7. Рассказать сотруднику об обязательных тренингах (Ориентация, Глава 2, Это уже становится интересным,Навигатор,Имидж Ренессанс (R Image),Решайте! (Wow!Resolve!), На старт! Внимание! Марш! (Ready! Set! Experience!))  
8. Тренинги он-лайн, что такое ресурс MGS?  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
• Создать чек лист для нового сотрудника по отделу, что он должен знать и уметь делать. Сотрудник, данный чек лист проходит в течение 2-х месяцев совместно с супервайзеров или наставником.  
• Через неделю проверка знаний сотрудника (менеджером ресторана)  
• Через две недели проверка меню (еда, напитки) устно. Проводит проверку менеджер.  
• Через месяц со дня приёма сотрудника в должность, сотрудник проходит письменное тестирование на знание отеля, стандартов обслуживания/сервиса, меню.