

**Операционное руководство Кликун**

Основные термины.....2

Ключевые направления работы кликуна.....3

Обязанности кликуна.....5

Приложения..... 13

## Основные термины

### Основные термины

**Производственный режим** – это темп товарооборота, при котором должно готовиться определенное количество продукции для поддержания оптимального уровня Burger Shut, тепловой витрины и теплового шкафа.

**Кликун** – позиция в ресторане, на которой сертифицированный сотрудник осуществляет контроль производства и руководство сменой, зоной его ответственности является вся кухня, включая панировку и складские помещения.

**Таблица уровней товарооборота** – показывает минимальный и максимальный уровень каждого продукта для данного темпа товарооборота.

**Заказ продукции** – доведение до сведения работников информации о том, какое количество готовой продукции должно быть приготовлено и доставлено на Burger Shut или в Тепловую витрину.

**Приведенный уровень товарооборота** – это товарооборот за промежуток времени, меньше часа, приведенный к часовому значению (например: берется товарооборот за 10 минут и умножается на 6, получаем уровень товарооборота на данный момент).

**Контроль производства** – это система планирования, координации и руководства по производству продукции. Цель этой системы – обеспечить своевременное поступление и высокое качество продукции при минимальных потерях.

**Часовик ингредиентов** предназначен для определения оптимального количества ингредиентов, необходимых для приготовления сэндвичей и салатов на определенном уровне товарооборота.

# Ключевые направления работы кликуна

---

## Ключевые направления работы кликуна

### Ключевые направления работы кликуна

1. **Обеспечение бесперебойной работы кухни и панировки**, поддержание достаточного количества ингредиентов и готовой продукции в витрине. Своевременное осуществление дефростации ингредиентов(булочки, лепешки) и контроль за их количеством. Обеспечивает минимальное списания и своевременно удаляет в отходы продукцию с истекшим сроком годности.
2. **Контроль за пищевой безопасностью**, качеством и сроками хранения сырой и готовой продукции. Контроль режимов теплового и холодильного оборудования. Организация и контроль процесса фильтрации оборудования. Организация ежечасного мытья рук. Заполнение книги «Безопасности Пищи».

Также кликун контролирует соблюдение **техники безопасности** и **Пожарной безопасности**( Использование СИЗ, сухие полы).

3. **Поддержание чистоты на своих сменах**. Распределение заданий по уборке, контроль за выполнением стандартов системы Clearning Capital. Организация и проведение дезинфекции поверхностей и своевременного обновления дезрастворов на станциях.
4. **Коммуникация**. Кликун поддерживает коммуникацию с сотрудниками кухни, дает конкретные задачи по приготовлению продукции, также постоянно поддерживает коммуникацию с сотрудниками раздачи, дает конкретные задачи по продаже продукции( например, с истекающим сроком годности). Кликун имеет право ротировать сотрудников во время смены для обеспечения выполнения CHAMPS на своей смене. Кликун также самостоятельно принимает решения о времени обедов сотрудников кухни, основываясь на уровне товарооборота и заданий по уборке. Также кликун поддерживает позитивную обстановку на смене, благодарит и признает сотрудников.

Кликун является ролевой моделью, знает и выполняет все стандарты производства, внешнего вида и поддержания чистоты. Кликун осуществляет контроль **за соблюдением стандартов**, корректирует действия членов команды, осуществляет наставничество и поддержку.

### Необходимые теоретические знания кликуна

- Кликун знает все технологические процессы производства продукции в ПБО.
- Кликун знает все стандарты работы с Clearning Captain
- Кликун знает приоритетные цели компании и конкретные цели своего ресторана на месяц
- Кликун знает все принятые в компании системы премирования и доносит это до ЧК.
- Кликун знает все ключевые моменты BSC и понимает, как он на них влияет.
- Кликун ознакомлен с инструкцией книги «Безопасности Пищи» и знает, как грамотно ее заполнять
- Кликун знает стандарты Техники безопасности и Пожарной безопасности
- Кликун знает санитарные нормы и компетентен в вопросах пищевой безопасности и FSC

## Необходимые практические навыки кликуна

- Кликун умеет производить калибровку термометра и замер температуры холодильного, теплового и морозильного оборудования в соответствии с Книгой Безопасности Пищи
- Кликун умеет использовать EASY CHECK CARD для оценки качества продукции
- Кликун умеет пользоваться тестерными полосками 3М и определять качество фритюрного масла.
- Кликун умеет пользоваться тестерными полосками KAY 5 и определять концентрацию дезраствора на станциях и на мойке
- Умеет правильно включать и выключать оборудование, определять его работоспособность
- Кликун умеет определять приведенный уровень товарооборота и пользоваться часовиком ингредиентов
- Кликун знает как правильно давать обратную связь и разрешать возможные конфликты среди членов команды
- Кликун умеет грамотно осуществлять управление на кухне, распределять обязанности среди ЧК, расставлять приоритеты в своей работе

## Качества, необходимые для успешной работы на данной позиции

- **Ответственность.** Сотрудник осознает свою ответственность за принятые им решения и предпринятые действия
- **Заинтересованность.** Сотрудник должен всегда обладать информацией о всех процессах, показателях, проблемных зонах своей смены
- **Мобильность.** Сотрудник своевременно реагирует на изменение ТО, организует и перенастраивает работу кухни и панировки.
- **Коммуникабельность.** Сотрудник должен уметь поддерживать коммуникацию со всеми членами команды и создавать позитивную обстановку на своих сменах
- **Лидерство и управление.** Кликун является явным лидером, который ведет за собой команду и ориентирует ее на результат.
- Кликун умеет определять приведенный уровень товарооборота и пользоваться часовиком ингредиентов
- Кликун знает как правильно давать обратную связь и разрешать возможные конфликты среди членов команды
- Кликун умеет грамотно осуществлять управление на кухне, распределять обязанности среди ЧК, расставлять приоритеты в своей работе

Следует отметить, что обучение сотрудника на позицию кликуна должно происходить постепенно, безусловно, главное в обучении-практика и постоянная поддержка и наставничество со стороны MNG. Чтобы стать хорошим кликуном - нужно время, и здесь не следует форсировать события.

Необходимо постоянно развивать в сотрудниках качества и навыки, необходимые для успешной работы на данной позиции.

## Обязанности Кликуна

### Обязанности кликуна

Работа кликуна заключается в том, чтобы поддерживать достаточный уровень горячей и свежей пищи, соблюдать время хранения продукции и не допускать большого количества потерь. Кликун также принимает активное участие в открытии/закрытии ресторана. Далее в руководстве мы рассмотрим подробнее все необходимые действия кликуна в различные периоды смены.

### Внешний вид

#### Профессиональный имидж.

Ваш внешний вид значит очень много. То, что люди судят о нас по внешнему виду, является фактом. Сотрудники могут подумать, что если у вас несобранный внешний вид, они могут также расслабленно работать. Гости могут подумать, что если вы не заботитесь о своем внешнем виде, вы не заботитесь о качестве и безопасности продукции. Поэтому одевайтесь так, чтобы ваш внешний вид поддерживал вашу способность руководить другими. Имейте такой внешний вид, чтобы ваши сотрудники и гости уважали вас.

Ваш внешний вид – это униформа чистая, опрятная, в хорошем состоянии, есть бейдж. Обувь закрытая, кожаная, темная, носки только черного цвета. Отсутствует пирсинг и не видны любые ювелирные украшения. Ухоженность (лицо выбрито, ногти пострижены, лак на ногтях отсутствует) соответствует стандартам.

### Открытие ресторана

Открытие ресторана – это один из важнейших процессов работы. От организации открытия, зависит в дальнейшем и все течение смены. Важно с максимальным вниманием и точностью отнестись к данному процессу, так как он влияет и на прибыльность нашего бизнеса, так и на пищевую безопасность в наших ресторанах.

### Основные обязанности Кликуна при открытии ресторана.

- Получает у менеджера все необходимые бланки на смену (часовик, график уборки, FSB, расписание).
- Проверяет наличие достаточного количества ингредиентов в соответствии с запланированным объемом продаж на смену. Проверяет достаточное ли количество продуктов выложено на дефростацию. Если вы видите, что продукции недостаточно, организуйте процессы для устранения данного узкого места.
- Проверяет качество масла во всех фритюрницах, используя тест полоски. Проверьте сроки годности у тест полосок, от них зависит корректность проверки. Так же важно учесть и правильность хранения полосок. Они хранятся в холодильнике при температуре +1+4. После проверки заполняет Food Safety Book.

## Обязанности кликуна

---

- Проверяет работоспособность и комплектность оборудования. Необходимо проверить:

1. Все оборудование исправно, соблюдается график включения/выключения оборудования.

2. Настройки на оборудовании верные и соответствуют стандартам CSL.

3. Освещение внутри и снаружи исправно и включено.

4. В достаточном количестве все необходимое МБП. Если возникают проблемы, сразу сообщайте менеджеру.

5. При включении оборудования использует график включения и выключения оборудования

- Проверяет внешний вид ЧК на соответствие стандартам. Заполняет "Журнал здоровья" в Food Safety Book.
- Распределяет задачи по уборке на основании графика уборки, основываясь на стандартах Cleaning Capital. При распределении задачи и постановке целей необходимо руководствоваться системой SMART:

**Specific** - конкретной (точно объясните, что необходимо делать)

**Measurable** - измеримой (объясните, как задача будет измеряться)

**Achievable** - достижимой (ставьте сложные задачи, но такие, какие возможно выполнить)

**Relevant** - относящейся к делу (важна для покупателей, вашего ресторана, региона, корпорации «KFC»)

**Time Limited** - ограниченной во времени (ставьте временные рамки для выполнения и для проверки, а также определяйте промежуточные точки контроля)

- Проверяет расписание сотрудников для обеспечения выполнения C.H.A.M.P.S. на смене
- Обеспечивает наличие минимально достаточного количества готовой продукции к началу работы ресторана в соответствии с планируемым уровнем товарооборота.

### Основные обязанности Кликунa при ведении смены

- **Люди** – одна из главных составляющих нашей работы. Кликун обязан проконтролировать:

1. Что сотрудников достаточно на всех позициях кухни и панировки
  2. Они должны быть правильно обучены и допущены к самостоятельной работе
  3. Они должны быть правильно расставлены по позициям, согласно принципу «Лучшие люди на лучших местах»
  4. Необходимо обладать информацией об обучении на станциях.
  5. Контролировать ротацию сотрудников по позициям и своевременно отправлять их на перерыв.
- Кликун обязан соблюдать сам и контролировать соблюдение сотрудниками процедуры мытья рук, при выявлении несоответствий сразу проводит корректирующие мероприятия. При проведении обходов, уделять огромное внимание процедурам мытья на панировке, а также после использования химии и смене перчаток. Организовывать на кухне процедуры ежечасного мытья рук, и контролировать его выполнение с занесением в необходимые бланки.
  - Определяет уровень товарооборота, сообщает о текущем уровне сотрудникам. В течение смены проводит опросы сотрудников о текущем уровне, и узнает о правильности понимания уровней товарооборота у сотрудников. Своевременно реагирует на специальные и большие заказы.
  - Обеспечивает поддержание всех необходимых запасов в соответствии с текущим уровнем товарооборота. Готовит кухню к часам интенсива и создаёт все условия для бесперебойной работы кухни. При приготовлении кухни к саамам интенсива необходимо обратить внимание на следующее:
    1. готовность станции панировки к часам наплыва;
    2. сотрудники на панировке знают текущий уровень;
    3. наличие достаточного количества готовой продукции;
    4. станция упаковки пополнена, достаточно всей необходимой упаковки;
    5. салатет готов к часам пик, пополнен салатет и сделаны заготовки по основным ингредиентам для сэндвичей;
    6. наличие необходимого количества дефростированных булочек и тортилий.
  - Обеспечивает поддержание достаточного количества готовой продукции в соответствии с текущим уровнем товарооборота.
- Постоянно поддерживает контакт с работниками прилавка и автораздачи.
- Поддерживает коммуникацию с сотрудниками кухни - дает конкретные задачи по приготовлению продукции. Постоянно общается с сотрудниками на станциях, поддерживает здоровую и комфортную атмосферу. Постоянно добивается от сотрудников обратной связи и сам своевременно ее предоставляет. Коммуницирует с сотрудниками на панировке и жаровне, о качестве и количестве приготовляемой куриной продукции. Постоянно дает сотрудникам обратную связь о качестве их работы.
  - Соблюдает сам и контролирует соблюдение сотрудниками процедур приготовления продукции, путем использования памяток и информации из CSL и принципа "чистим по ходу работы", при выявлении несоответствий сразу проводит корректирующие мероприятия. Соблюдает сам и контролирует соблюдение сотрудниками процедур Cleaning Capital, организует дезинфекцию инвентаря и рабочих поверхностей каждые четыре часа. При необходимости использует памятки или карманный справочник.

- Контролирует наличие всей необходимой и корректной маркировки на ингредиентах и продуктах, расположенных на салатной и в холодильниках на кухне. При проведении обходов контролирует наличие всей необходимой маркировки и на замороженных продуктах, таких как вафля, снеки.
- Контролирует качество продуктов и ингредиентов, используя EASY CHECK CARD и откалиброванный термометр для оценки качества продукции, при выявлении несоответствий сразу проводит корректирующие мероприятия.

Для сохранения высокого качества продукции важно поддерживать принцип ротации «первым пришел, первым ушел». Для этого следует воспользоваться системой времени хранения. Стандарты KFC требуют, чтобы ни один вид продукции не хранился более 10 минут. Как только 10-минутное время хранения истечет, отправьте продукцию в отходы и сделайте соответствующую отметку в форме учета отходов.

Для того чтобы облегчить вам слежение за 10-минутным временем хранения, в KFC разработана система, которая использует таймеры и часы времени хранения. Кликуны контролируют соблюдение сроков хранения и ротацию готовой курицы в Тепловом шкафу.

### Контроль за сроками хранения

Для сохранения высокого качества продукции важно поддерживать на Бургер шуте или Тепловой витрине принцип ротации «первый пришел, первый ушел». Контролируйте сроки хранения в шкафу для курицы и филе. Приучайте работников сообщать кликуну об оставшихся 5-10-20 минутном сроке хранения в шкафу, а не о его истечении.

Необходимо контролировать таймеры в большом тепловом шкафу, тепловой витрине и если применимо в малом тепловом шкафу. Маркировка продукции производится в тепловых шкафах производиться двумя способами: с помощью таймеров на самом шкафу-встроенные, и таймеров-бирок, на которых сотрудники записывают конечное время реализации продукта. Своевременно удаляет сырую и готовую продукцию с истекшим сроком хранения в отходы, заполняет бланки списания.



- Минимизирует списание в течение всей смены, ориентируется на минимальный/максимальный уровень продукции соответствующей каждому уровню товарооборота.
- Активно поддерживает коммуникацию с сотрудниками раздачи и автораздачи и дает конкретные задачи по продаже «Горящей» продукции (например, с истекающим сроком годности). Коммуницирует с менеджером смены или раздачи о необходимости продать, что ли и контролирует выполнение данных требований.
- Контролирует температурные режимы всего холодильного и теплового оборудования. Правильное получение и хранение продуктов обеспечивает постоянно высокое качество блюд для наших Гостей, и поэтому очень важно обнаружении неисправности сразу сообщает менеджеру. Заполняет Food Safety Book.

- Обеспечивает соблюдение ОТ, ПБ, ЭБ (полы сухие, используется СИЗ) сразу сообщает менеджеру о потенциальных источниках опасности.

Благодарит членов команды и признает.

### **Пересменок/ передача смены/ прием смены**

- Проверяет выполненные цели и задачи по уборке на основании графика уборки, основываясь на стандартах Cleaning Capital.
- До передачи смены проверяет наличие достаточного количества ингредиентов в соответствии с запланированным объемом продаж для следующей смены, принимающий смену проверяет достаточное количество продуктов для текущего уровня продаж.
- Контролирует наличие всей необходимой и актуальной маркировки на ингредиентах и продуктах.
- Принимающий смену сотрудник проверяет расписание сотрудников для обеспечения выполнения C.H.A.M.P.S. на смене.

### **Прием поставок**

- Готовит склад к приему поставок. Для грамотного приема поставки необходимо:
  1. Подготовить складские помещения
  2. Проверить ротацию
  3. Убрать лишнюю пустую тару
  4. Подмести и помыть полы
  5. Освободить полки для расстановки полученной продукции.
  6. На прием поставки необходимо с собой взять откалиброванный термощуп, ручку и журнал входного контроля из FSbook.
  7. Также необходимо подготовить печать для подписания накладных
- Измеряет температуру входящей продукции и кузова машины. Заполняет Food Safety Book., при приеме продукции (полуфабрикатов) от поставщика.
  1. Укажите наименование поставщика.
  2. Поставьте отметку в комментариях, что двери на момент прибытия ответственного за приемку были закрыты.
  3. Отметьте чистоту кузова, чистоту транспортной тары, размещение всей продукции на паллетах.
  4. Зафиксируйте в журнале время поставки (время открытия дверей).
  5. Произведите замер температуры в кузове машины. Откройте дверь кузова, разместите откалиброванный термометр, так чтобы он не касался поверхности кузова и продуктов. Закройте дверь. Через 2 минуты посмотрите, зафиксирована ли температура. Зафиксированный результат измерения температуры занесите в журнал.
  6. Произведите замеры температур продуктов откалиброванным, чистым и продезинфицированным термометром.
  7. Для этого необходимо выбрать три разных вида продукта и сделать три измерения. Продукты для контроля температуры следует отбирать с края или верха паллеты.
  8. Измерения температур продуктов проводите в соответствии с процедурами контроля температурных режимов поставки.
  9. Зафиксируйте измерения температур в журнале входного контроля.



**Внимание: Все измерения температур продуктов проводятся внутри машины. Температура считается зафиксированной, если в течение 20 секунд не происходит ее изменение.**

- Инспектирует, пересчитывает продукцию и сверяет с заказом и накладной, обеспечивает размещение и хранение продукции согласно стандартам. При хранении продуктов в KFC придерживаются правил ротации: **Первый пришел - Первый ушел**. В первую очередь используйте продукт с более ранней датой производства, регистрируйте дату продукта при получении, правильно храните продукт, правильно и быстро избавляйтесь от упаковочных материалов.

При доставке продуктов укладывайте их на хранение в следующем порядке:

1. В первую очередь: скоропортящиеся продукты (охлажденные куриные полуфабрикаты; продукты, которые не подлежат хранению без холода и предназначены для краткосрочной реализации) – +1° C – +4° C.
  2. Во вторую очередь: замороженные продукты – -21° C – -15° C
  3. В третью очередь: охлажденные продукты – +1° C – +4° C.
  4. В последнюю очередь: сухие продукты – +16° C – +25° C.
- Обеспечивает соблюдение норм охраны труда при разгрузке.
  - При несоответствующей температуре, качеству и количеству сообщает менеджеру

Если температура продукта (полуфабриката) выше и ли ниже приемлемой – сообщите менеджеру, частично приемлема – сообщите менеджеру.



**Внимание: Температура охлажденного продукта (полуфабриката) не должна быть ниже +1° C или выше +4 °C**



**Внимание: Температура замороженного продукта (полуфабриката) не должна быть выше минус 15° C**

### Заккрытие ресторана

- Распределяет задачи по закрытию между сотрудниками.
- Определяет и подготавливает достаточное количество ингредиентов для открывающей смены. Выкладывает достаточное количество продуктов на дефростацию.
- Контролирует выполнение всех задач по уборке, назначенных для закрывающей смены.
- Проверяет все фритюрницы на качество масла.
- Организует правильное и поэтапное выключение оборудования для выполнения задач по уборке.
- Сообщает любые нерешенные задачи менеджеру
- Обеспечивает выдачу продуктов и упаковки для последующего дня.
- Благодарит членов команды и признает

## Инструменты для эффективного ведения смены

- **Таблица уровней товарооборота**, используемая кликуном на кухне позволяет определить минимальное и максимальное количество готовой продукции и сэндвичей, необходимых для бесперебойной работы кухни на определенном уровне ТО. Данный инструмент разработан для удобной и эффективной работы на позиции «Кликун». Его принципиальное отличие заключается в том, что кликун сам может определить уровень товарооборота и мобильно перенастроить работу кухни для обеспечения необходимого количества продукции в тепловой витрине или Burger Shut, а так же в тепловом шкафу.
- **Формула расчета приведенного уровня товарооборота**

### Пример:

*Средний чек - 250 руб*

*Скорость обслуживания (чек/кассиров) - 20 чек/час*

*Количество гостей - 5 гостей*

*Количество работающих кассиров - 2 кассы*

**Sales/час = Средний чек X Количество гостей**

Пример: 1250 руб = 250 руб X 5 гостей

**Время обслуживания = (60 мин/ скорость обслуживания (чек/касс)) X (кол- во гостей / кол-во работ кассиров)**

Пример: 7.5 мин = (60 мин/ 20 чек/касс) X ( 5 гостей / 2 кассы )

**Приведенный уровень ТО = Sales/час X (60 мин/ время обслуживания)**

Пример: 10 000 руб = 1250 руб X (60 мин/7,5мин)

- **Часовик ингредиентов** предназначен для определения оптимального количества ингредиентов, необходимых для приготовления сэндвичей и салатов на определенном уровне ТО, а также эффективен с точки зрения минимизации списания ингредиентов в ресторане. При определении необходимого количества ингредиентов, нужно учитывать срок хранения данного ингредиента.
- **Карманный справочник**- В нем представлена информация о стандартах хранения продукта и приготовления блюд и стандарты работы с Cleaning captain.

**Food safety book**- книга безопасности пищи

- **Easy check card** - инструмент для оценки качества продукции, который используется для проведения бракеража.

### Расписание на день

- **Ежедневный график уборки**

- Инструменты TRED и SMART.

## Приложения

### Приложения

[Приложение №1. Использование угловых таймеров](#)

[Приложение №2. Чек-лист Кликун и правила его использования](#)