



# Давайте взбодримся!

- Каждый по очереди называет свое имя, город и напиток или блюдо. Каждое слово должно начинаться на одну букву. Например:  
**АЛЕКСЕЙ, АМСТЕРДАМ,  
АМАРЕТТО.**
- Каждому даётся 5 секунд.

# Давайте взбодримся!

- Теперь вы называете имя своего соседа и 3 красочных эпитета, по вашему мнению его характеризующих.
- Все по очереди, без заминки!

**Кто такой работник  
зала?**



# Форменная одежда



**Ношение форменной одежды персоналом является обязанностью, подчеркивающей дисциплину, организованность, культуру коллектива и каждого работника.**

# Стандарты внешнего вида



# Стандарты внешнего вида



# Как не должно быть!





# Как не должно быть!



# Наличие бейджа с именем



# Умеренное пользование косметикой



Салон Красоты Chicago | [salon-chicago.ru](http://salon-chicago.ru) | 431-2002

**Опрятная прическа, если волосы  
длинные – то собраны в пучок или  
косу**



# У мужчин – чисто выбритое лицо



# Отсутствие украшений

Кольца только  
гладкие  
обручальные без  
камней



Серьги маленькие  
без камней

# Аккуратные ухоженные ногти





# Личная гигиена

Работа сотрудников зала и бара отличается особой энергичностью, поэтому необходимо предъявлять к себе жесткие требования относительно личной гигиены





# Тамильский беженец следит за личной гигиеной



**Свежее дыхание.**



# Использование дезодорантов- антиперспирантов с неярким запахом



**Все ссадины и порезы на руках  
заклеивать водонепроницаемым  
лейкопластырем телесного цвета**



# Санитарные нормы и правила!

- Главная цель установления и соблюдения- обеспечить безопасность для здоровья человека среды его обитания



**«Паспорт», удостоверяющий  
Вашу безопасность для  
окружающих.**



Обязательным условием  
работы  
в сфере общественного  
питания является  
оформление  
санитарной книжки.



**Перед началом работы и после  
каждого перерыва сотрудник  
должен мыть руки с мылом**



# ПВТР

- В нашей Компании одним из важнейших показателей результативности является степень вовлечения каждого сотрудника в работу. Если у вас возникают вопросы, предложения, конструктивная критика, обратитесь к управляющему, менеджеру или любому сотруднику компании.





# ОТРУДНИК» Компании



После положительного прохождения стажировки (на четвертый день работы) стажер должен явиться в отдел персонала для получения статуса **«СОТРУДНИК»** Компании





Для того чтобы  
начинать свой день  
вовремя и  
подготовить рабочее  
место сотрудник  
должен быть на  
работе за 15 минут до  
начала  
рабочего дня





При невозможности прийти  
на работу вовремя  
сотрудник должен  
известить  
непосредственного  
руководителя о возникших  
проблемах  
заблаговременно (не  
позднее чем за сутки до  
начала смены)



# Шифт - МИТИНГ



Доброе утро!

# Нахождение на рабочем месте

- соблюдать стандарты обслуживания, приготовления еды и напитков;
- соблюдать санитарные нормы, технику безопасности;
- обладать всей необходимой для работы информацией (знание меню, стандартов, новостей и т.д.);
- уметь давать консультации гостям относительно состава блюд, напитков, способах приготовления, производителях;
- нельзя игнорировать любые просьбы и вопросы гостей и руководителей ресторана;
- запрещается грубость, хамство и любое проявление неуважительного отношения относительно гостей и сотрудников ресторана;
- запрещается употребление ненормативной лексики в ресторане;

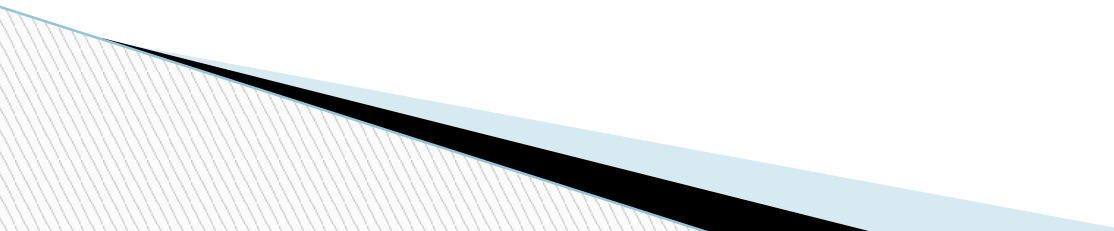
# Нахождение на рабочем месте

- поддерживать чистоту в ресторане;
- отвечать на телефонные звонки;
- не бегать, не кричать, не прыгать, не танцевать и не выяснять отношения в гостевой зоне;
- не жевать в зале;
- не разговаривать по мобильному телефону
- не есть и не пить в зале
- курить только строго в отведенном для этого помещении в разрешенные часы;
- не сидеть в зале;

# Нахождение на рабочем месте

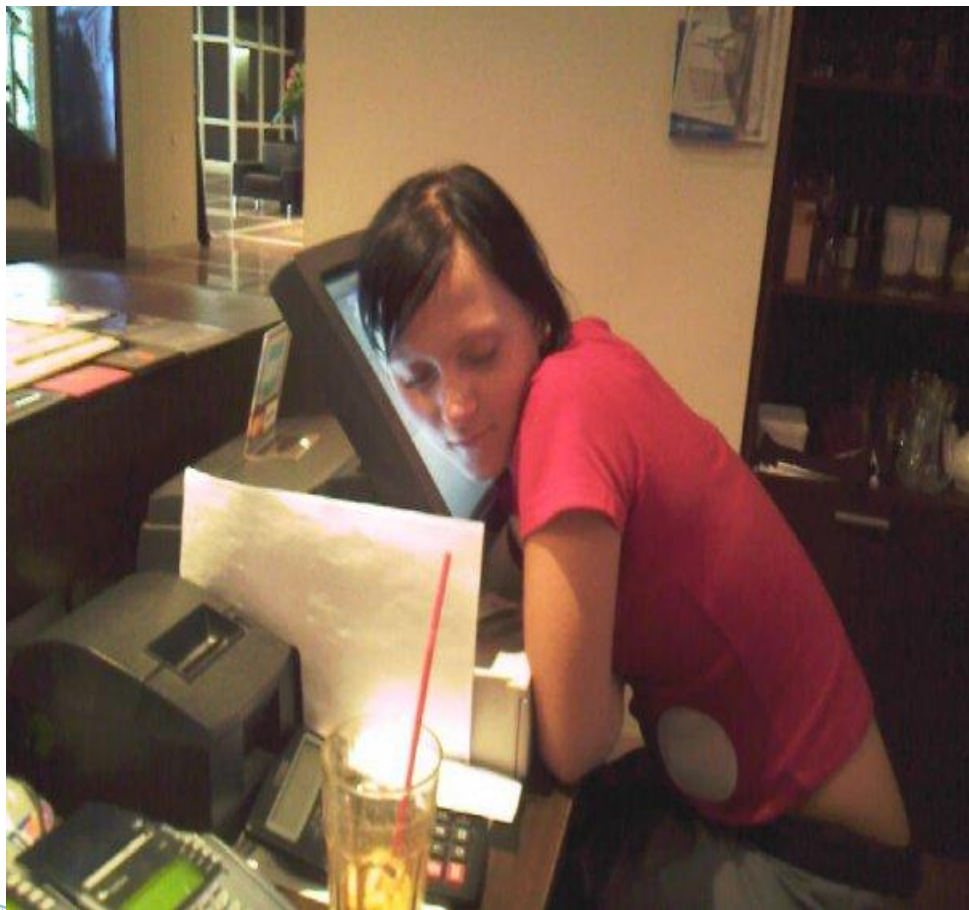
- не облокачиваться на горизонтальные и вертикальные поверхности;
- нельзя держать руки в карманах брюк или сложенными на груди;
- не стоять спиной ко входу и гостям;
- не заниматься посторонними делами во время смены (чтение газет, журналов, разгадывание кроссвордов и пр.);
- нельзя покидать рабочее место без разрешения менеджера и старшего смены;
- нельзя пользоваться гостевым туалетом;

# Нахождение на рабочем месте

- не разглашать финансовые показатели ресторана и другую конфиденциальную информацию в присутствии гостей;
  - запрещается курить и есть в часы бизнес – ланча ( по будням с 12 до 16), а так вечером с 19 по 21 при большой загруженности зала;
  - необходимо помнить и соблюдать золотые правила: «у нас нет чужих гостей», «мы работаем в команде».
- 



# Не заниматься в рабочее время делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей





# Порядок на рабочем месте

Каждый сотрудник должен  
поддерживать чистоту и  
порядок на рабочем месте



# Сотрудникам предоставляется:



- Бесплатное питание

- Оплата больничного листа



- Ежегодный оплачиваемый  
□ отпуск



- Развоз в вечернее и ночное время за счет Компании

# Культура общения



Для создания и поддержания комфортной рабочей обстановки сотрудникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:



**Уважительно относиться друг к другу  
независимо от должности и места работы**



# Обращаться к руководству сети на "Вы"



# Появление на работе в плохом настроении недопустимо



Создай свою котоматрицу на [kotomatrix.ru](http://kotomatrix.ru)

## УЛЫБКА ЗАРАЗНА

она передаётся бесконтактным способом даже через интернет

# ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЭМОЦИИ

---



**Здоровье - царство смеха,  
Сам смех – тропа к успеху,  
И все нам удастся,  
когда душа смеется.**

**Больше улыбайтесь,  
каждым днем вы наслаждайтесь!**



# Демонстрируем только настоящие эмоции



# Искренне хвалить коллег за хорошо выполненную работу



**Всегда извиняться за свое  
некорректное поведение**



# Помогать коллегам, делиться знаниями и опытом



**Уважать частную жизнь коллег, не допуская  
какого-либо вмешательства в нее**



**Не сквернословить, не проявлять  
несдержанность и агрессию**





## Для нас неприемлемо:



- высмеивание сотрудников;
- расовое и религиозное презрение;
- замечания, шутки, грубость и другие действия, создающие агрессивную обстановку на рабочем месте;
- появление на работе в алкогольном, наркотическом и токсическом состоянии;
- кража собственности Компании и сотрудников;
- неправильное, неэффективное использование собственности Компании;
- передача руководству неточной, искаженной информации;

# Поиграем?





# Правила взаимодействия подразделений

- Официант – бармен
  - Официант – повар
- Официант - официант

ХОРОШЕГО НАСТРОЕНИЯ  
НА ВСЬ ДЕНЬ!

