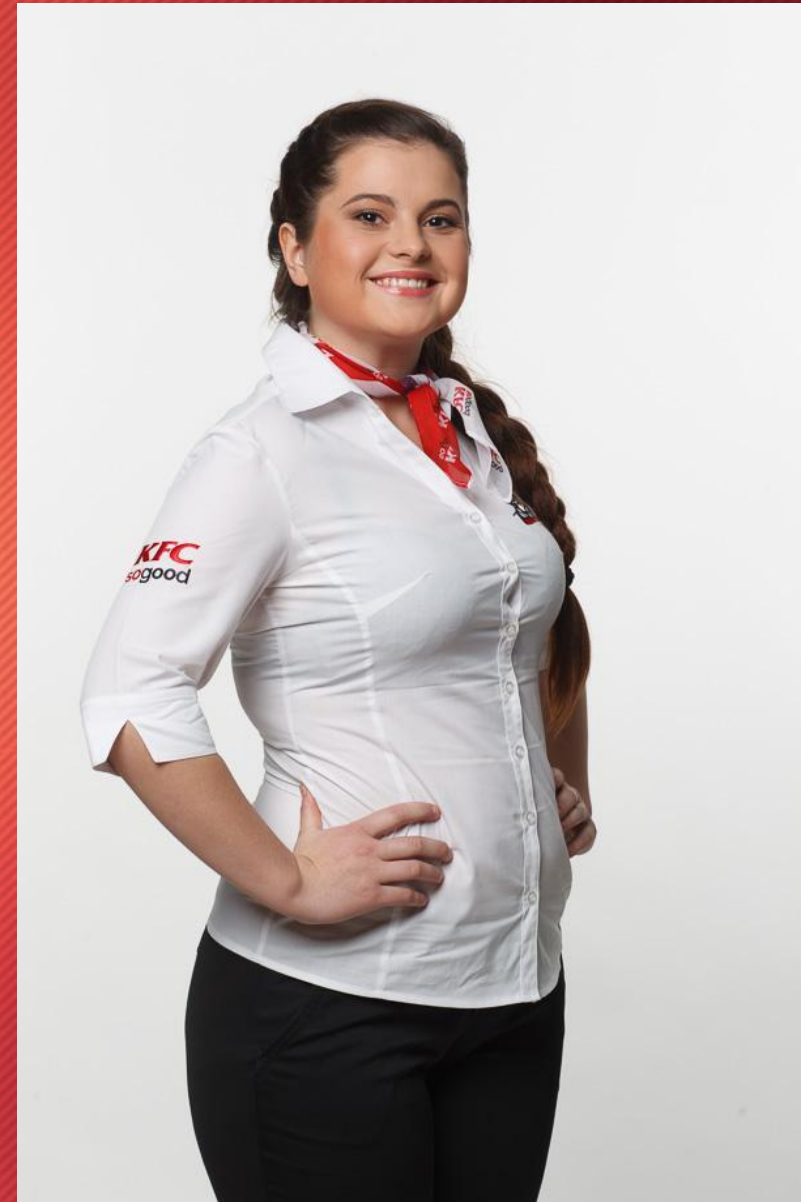


# Оценка работы и навыков стажера



# План

## тренинга:

1. Оценка работы стажёра
2. Оценка навыков стажёра
3. Сертификация стажёра
4. DR – чек-лист допуска к самостоятельной работе



# Оценка работы стажёра



- Были ли задания выполнены:
  - Полно?
  - Подробно?
  - Точно?
- Дайте позитивную обратную связь
- Дайте конструктивную обратную связь
- Проконтролируйте дальнейшие действия



# 5-ти ступенчатая модель предоставления обратной связи:

- Кто?
- Что?
- Почему?
- Когда?/Как?
- WOW!

# Предоставление ПОЗИТИВНОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ:

<i>Вопрос</i>	<i>Описание</i>
<i>Кто?</i>	Назовите стажера по имени.
<i>Что?</i>	Укажите, что стажер сделал\не сделал.
<i>Почему?</i>	Объясните, почему это важно.
<i>Когда?/Как?</i>	Подтвердите, что в будущем это задание должно выполняться именно так и в такое время
<i>WOW!</i>	Поблагодарите, выразите уверенность в дальнейшем успехе

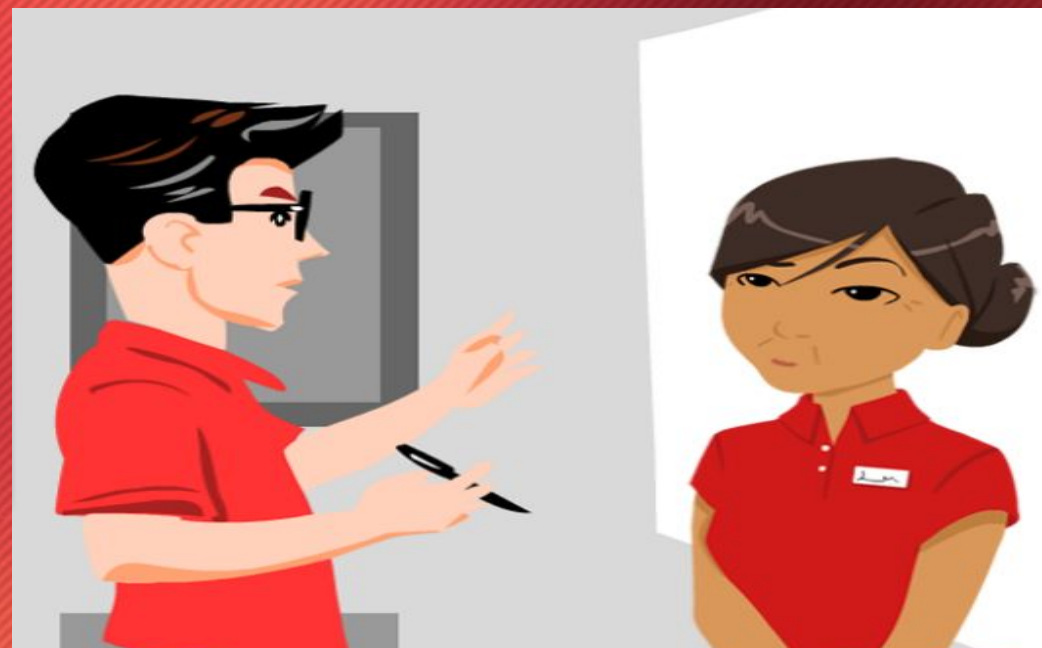


# Предоставление конструктивной обратной связи:

<i>Вопрос</i>	<i>Описание</i>
<i>Кто?</i>	Назовите стажера по имени.
<i>Что?</i>	Укажите, что стажер сделал\не сделал.
<i>Почему?</i>	Получите больше информации. Выясните причину того, почему стажер сделал что-то неправильно.
<i>Когда?/Как?</i>	Скажите когда или как должно быть выполнено задание. Найдите подходящее решение.
<i>WOW!</i>	Выразите уверенность в дальнейшем успехе стажера.

# Причины неправильного выполнения заданий:

- Неправильная интерпретация информации
- Непонимание информации
- Ошибочная информация
- Барьеры, не зависящие от стажера



# Неправильные действия

## стажёра

Стажер так же может

неправильно

выполнить задания, если он:

*-медленно усваивает*

*информацию*

*-не запоминает*

*информацию*

*-часто делает ошибки*





# Подготовка успешных ролевых игр

- Проводите игру в отдельном, тихом месте (если возможно)
- Объясните цель и ситуацию
- Распределите роли
- Дайте стажеру время на подготовку



# Помогите стажеру добиться успеха:

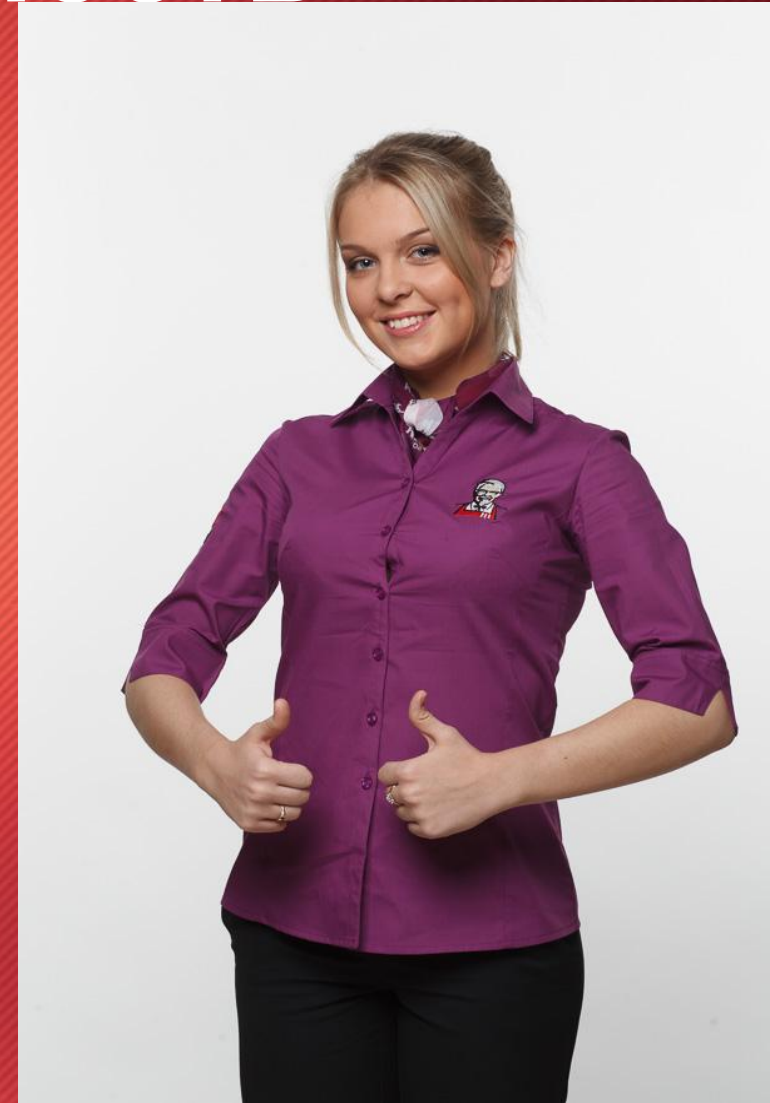
- Будьте серьезны
- Следуйте ситуации
- Будьте гибки
- Будьте ролевой моделью
- Будьте реалистичны



# После ролевой игры очень важно оценить её эффективность

## Удалось ли Вам?

- Подготовить стажера к успеху
- Помочь стажеру добиться успеха
- Подвести итог ролевой игры



# Оценка навыков по уроку:

Введение в программу для заместителя директора \_ обучение на рабочем месте (Чек-Лист)

Стажер (ФИ): \_\_\_\_\_

Тренер (ФИ): \_\_\_\_\_

Ресторан KFC: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

Подпись стажера: \_\_\_\_\_

Подпись тренера: \_\_\_\_\_



	Рассчитать основные KPI в BSC по своему ресторану	Выполнено	Не выполнено	Комментарии
1	Выполняет расчет KPI согласно формулам			
2	Демонстрирует навыки определения оценки по каждому KPI и рейтинг ресторана по BCS			
	Определить сильные и слабые стороны ресторана			
3	Определяет сильные и слабые стороны в работе ресторана на основании текущего BSC			
4	Выполняет требования акшен-плана по BSC, составленного директором			

Результат: \_\_\_\_\_

*(количество набранных баллов-галочек / количество оцениваемых пунктов) \* 100%*

- Оценка навыков по чек-листу обучения на рабочем месте проводится в конце каждого урока
- Оценку навыков проводит Модульный тренер, который обучает стажера

# Сертификация



**Стажер готов к сертификации если:**

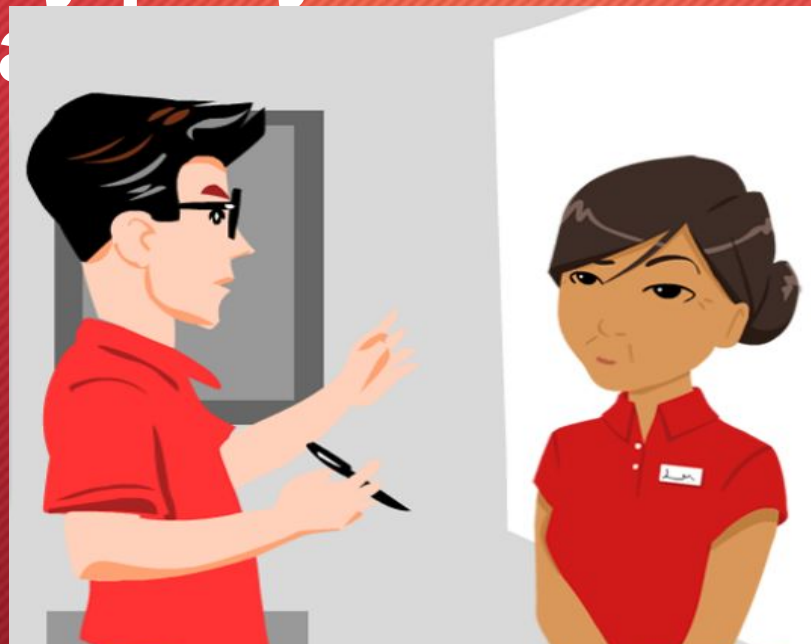
1. Он успешно выполнил обучение в Learning Zone
2. Верно отвечает на вопросы
3. Правильно выполняет задания
4. Уверен в своих силах

**! Сертификация считается пройденной если стажер набрал требуемый проходной балл по теоретической и практической частям сертификации (>90 баллов).**

# Промежуточная оценка результатов обучения стажера

Вы можете проводить промежуточную оценку результатов обучения стажера следующими способами:

Провести теоретический опрос

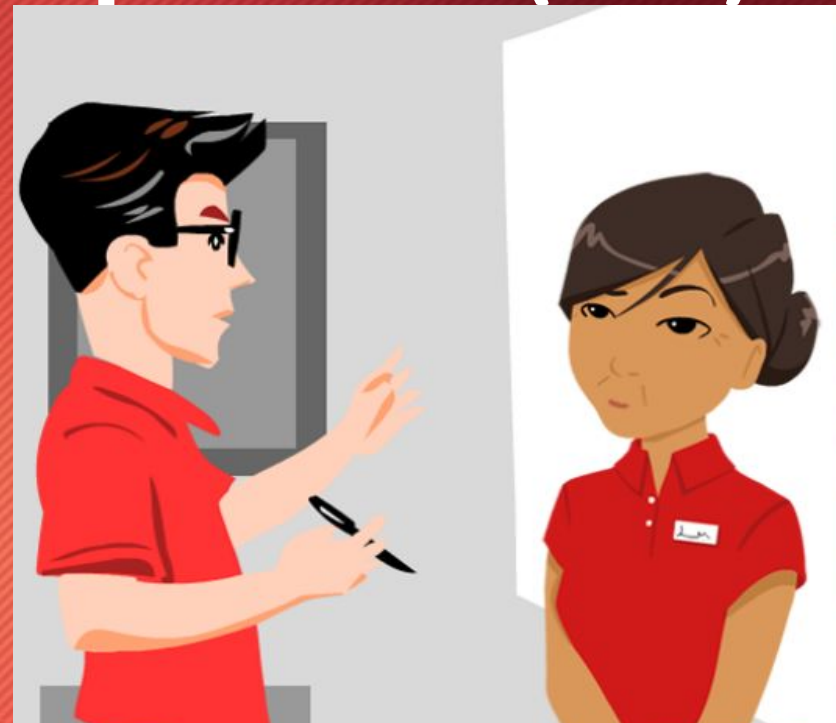


Посмотреть статус обучения в Learning Zone

Провести промежуточную оценку навыков

# Чек-лист допуска к самостоятельной работе ( DR):

1. Проводится после прохождения оценок навыков по всем урокам соответствующей программы обучения
2. Перед проведением DR, стажер должен несколько смен самостоятельно попрактиковаться (закрепление навыков по всем урокам программы обучения)
3. DR = финальный шаг сертификации (перевода) в должность
4. Теоретический DR проводит RT\TM\HRBP, а практический DR проводит ТУ



DR. Оценка практических навыков по итогам обучения по программе «Менеджер Смены»

Стажер (ФИ): \_\_\_\_\_

ТУ (ФИ): \_\_\_\_\_

Ресторан КФС: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

Подпись стажера: \_\_\_\_\_

Подпись ТУ: \_\_\_\_\_

Оценки ставятся уполномоченными или вечерними смены

Открытие ресторана	да	нет	Комментарии
1 Подготовка к открытию ресторана проводится по чек - листу открытия / передаче смены / закрытия ресторана: проводит смена ресторана, включает оборудование, и соответствие с графиком, проверяет его чистоту, исправность, температурный режим.			
2 Проверка выписки задел по уборке, который ставился на ночь (при необходимости).			
3 Формирует утренние отчеты и проверяет их точность, составляет, передает (добавляет в программу ShiftTime или другие складские программы) задел на продукты и материалы поставщикам			
4 Проверяет наличие необходимого количества и качества продуктов и расходных материалов			
5 Встречает сотрудников, приветствует, рассказывает их по позициям, проверяет стандарты униформы и внешнего вида всех сотрудников.			
6 Ставит цели перед сменой, перед каждым сотрудником по SMART, проводит собрание с сотрудниками перед сменой.			
7 Отпускает подготовленную смену в открытые рестораны.			
8 Проводит SMART обща.			
9 Обеспечить, что все поставлено сотрудникам обеспечено выпиской SMART по времени смены.			
10 Знает и соблюдает все санитарные нормы и правила личной гигиены, процедуры мытья рук, технику безопасности при открытии ресторана			
Подготавливает кассы к работе, соблюдая все процедуры работы с			

Практический вопрос DR

Уровень: Знакомство / Проверка / Углубление

ФИО: \_\_\_\_\_

Имя: \_\_\_\_\_

1. Знакомство и обучение для Заместителя Дежурного	выполнено	не выполнено	Комментарии
Что такое DR? Для чего выполняется DR?			
Какие задачи DR, в СД и в СД?			
Как рассчитать сдвиги СД и DR?			
Каковы цели DR в текущем году			
Каковы Ключевые результаты (KPI) текущего года			
Какой DR, имеет ресторан? (Предварительно собрать необходимые данные)			
Что значит работать на Открытом Сменном Менеджере Утром? Что ты делаешь, чтобы твой ресторан работал на уровне WCL?			

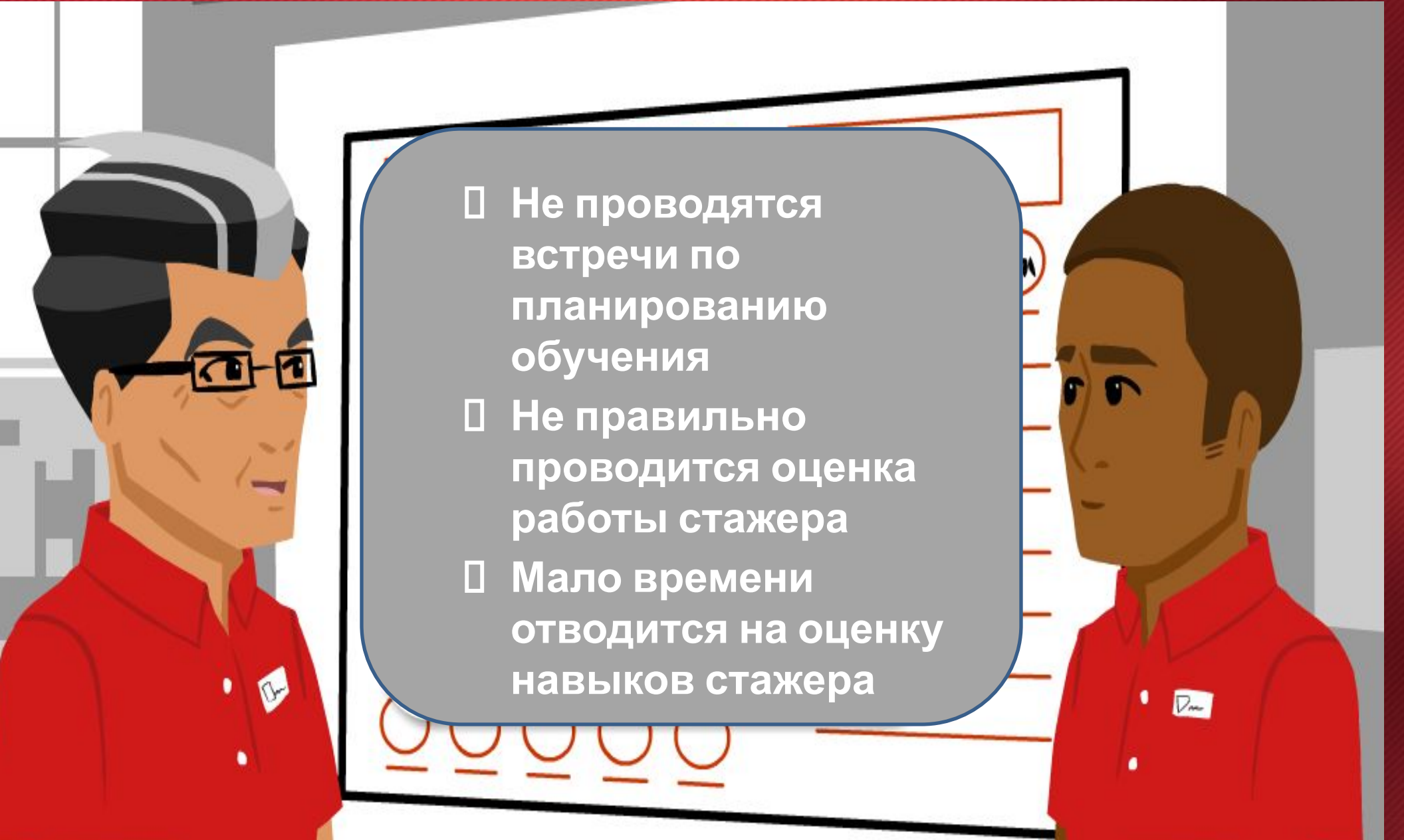
  

2. Обучение и проверка навыков ресторана	да	нет	Комментарии
В каком часу вы работаете? (на сколько часов)			
Какой метод обучения применяется чаще всего в работе? (приведите пример использования данного метода обучения в работе)			
Продумайте ситуацию на время работы (в СД) или до начала смены (в ДР) и опишите, почему выбрали именно этот метод обучения и метод обучения?			

3. Знакомство с СД	да	нет	Комментарии
Расскажите, что такое СД? (Дайте определение процессам СД) (Скажите процесс открытия СД?)			
Расскажите о роли тех, кто проводит смену СД-менеджера в смене работы (какие задачи выполняет менеджер смены СД и менеджер смены в смене работы)			
Почему СД, очень, важно в ресторанах? (расскажите о роли СД в ресторанах) (Расскажите о своей роли менеджера в ресторанах) (какие задачи выполняет менеджер смены СД?) (Скажите процесс открытия СД)			

# Причины не удачи стажера:

- 
- Не проводятся встречи по планированию обучения
  - Не правильно проводится оценка работы стажера
  - Мало времени отводится на оценку навыков стажера





**Поздравляем тебя с  
прохождением третьего  
тренинга для  
Модульных тренеров.**

**Ты получил ценные  
знания об оценке  
работы и навыков  
стажера.**

**Далее ты познакомишься  
с общими выводами по  
модулю для  
Модульных тренеров.**

**Удачи!!!**