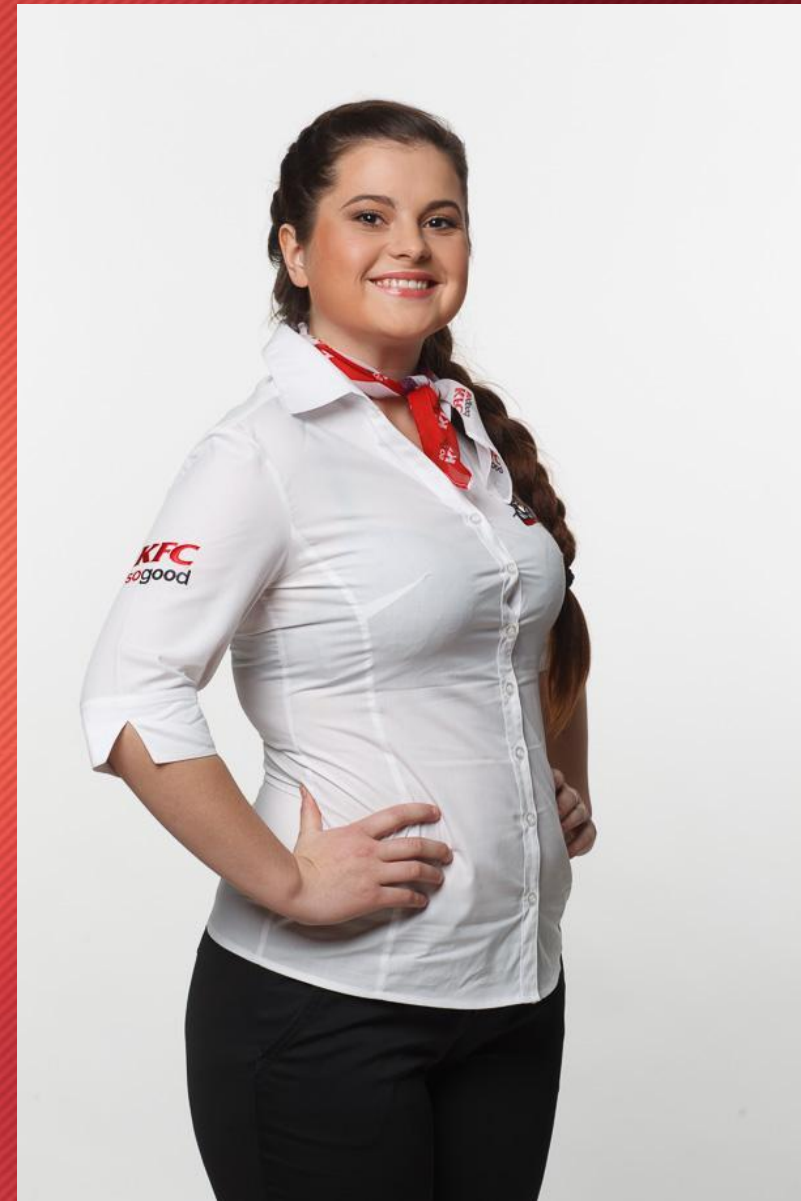


Оценка работы и навыков стажера



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

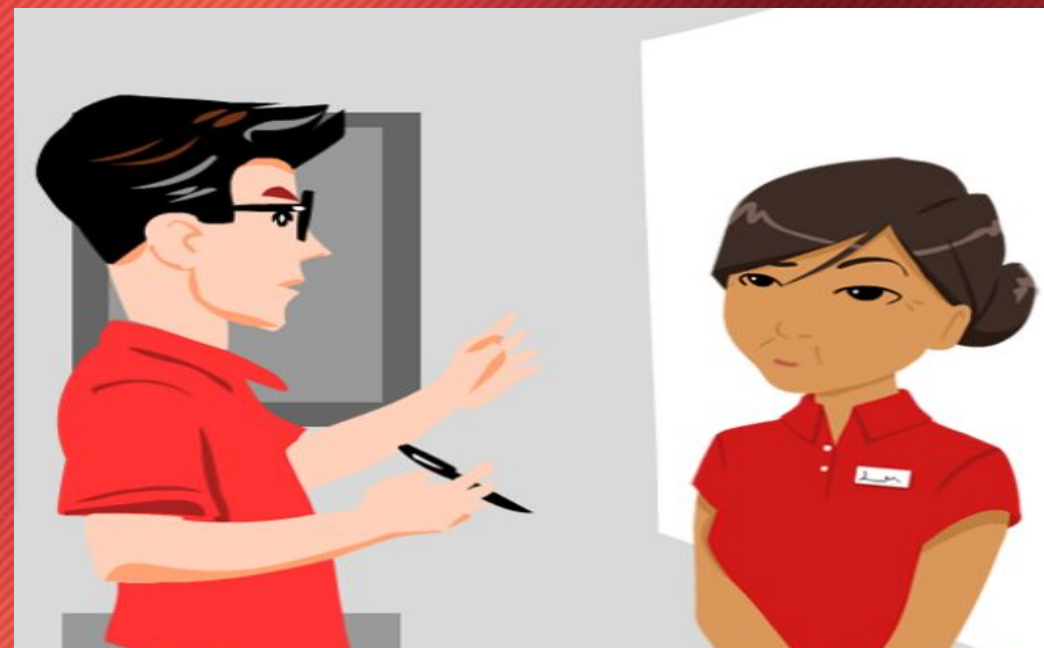


Предоставление конструктивной обратной связи:

<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:

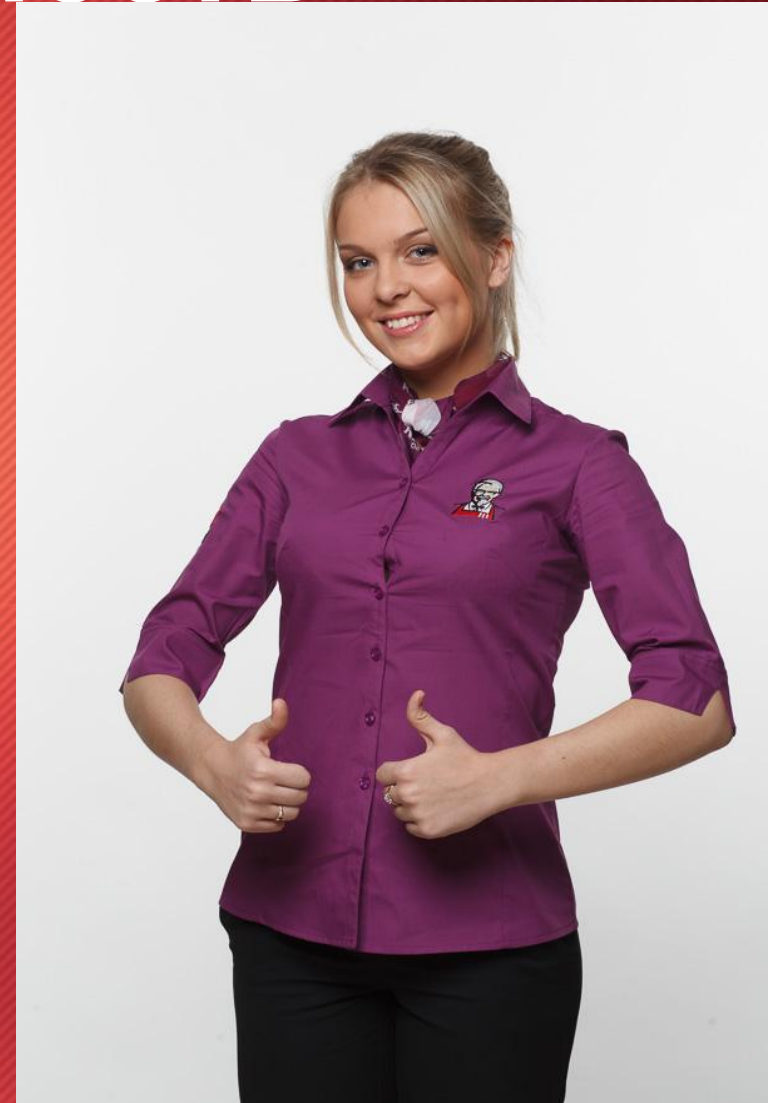
- Будьте серьезны
- Следуйте ситуации
- Будьте гибки
- Будьте ролевой моделью
- Будьте реалистичны



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:

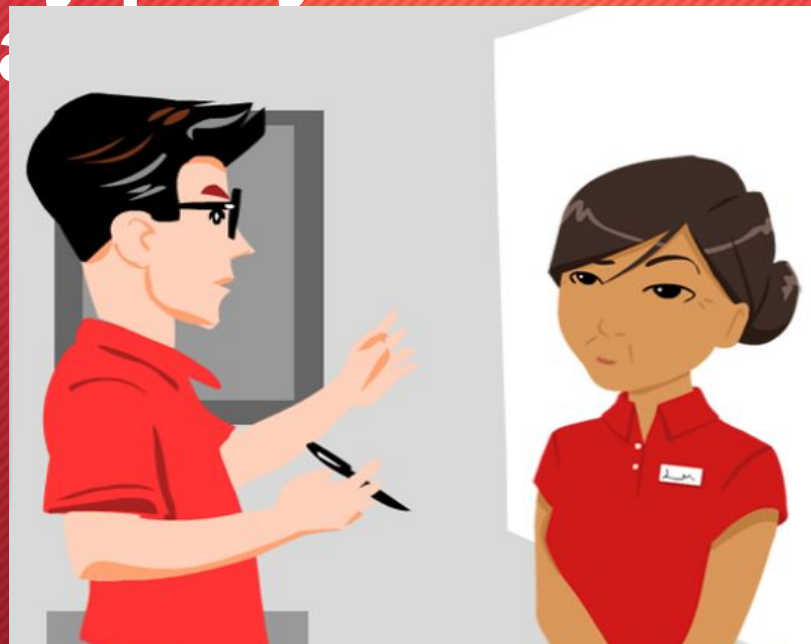
1. Он успешно выполнил обучение в Learning Zone
2. Верно отвечает на вопросы
3. Правильно выполняет задания
4. Уверен в своих силах

! 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

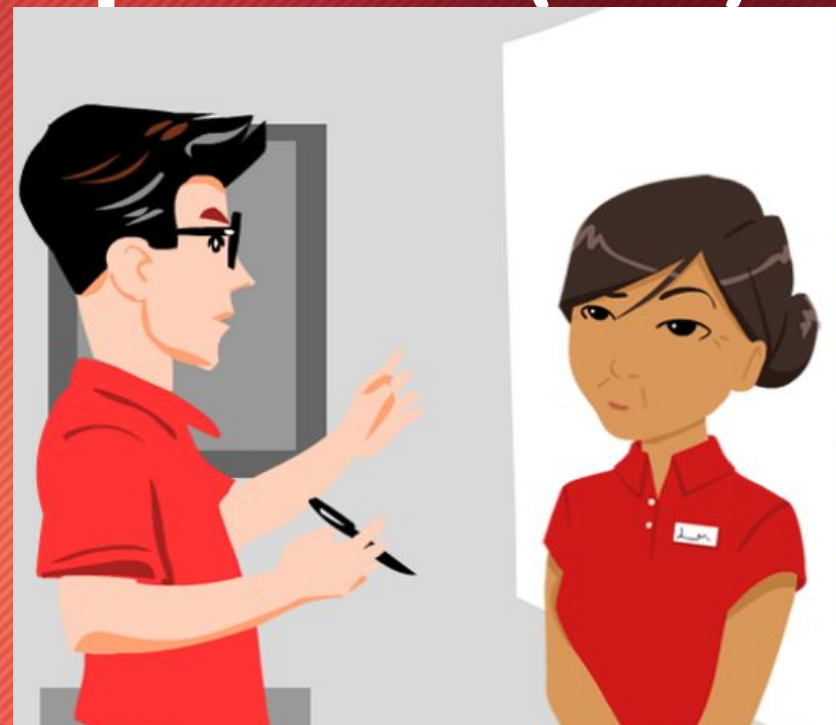


Посмотреть статус обучения в Learning Zone

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 упрощенно или вчерашним сменом

Открытие ресторана	да	нет	Комментарии
1 Подготовка к открытию ресторана проводится по чек - листу открытия / передаче смены / закрытия ресторана: проводит сменщик ресторана, проверяет 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 график смены и проверяет на точность, составляет, передает (добавляет в программу ShiftTime или другое складское программ) задел на продукты и материалы поставщикам			
4 Проверка наличия необходимого количества и качества продуктов и расходных материалов			
5 Встречает сотрудников, приветствует, рассказывает им по плану, 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 сотрудники ознакомлены выпиской выписки SMART по времени смены.			
10 Знает и соблюдает все санитарные нормы и правила личной гигиены, процедуры мытья рук, технику безопасности при открытии ресторана			
Подготавливает кассу к работе, соблюдая все процедуры работы с			

Практический вопрос DR

Уровень: Знакомство / Проверка / Углубление

ФИО: _____

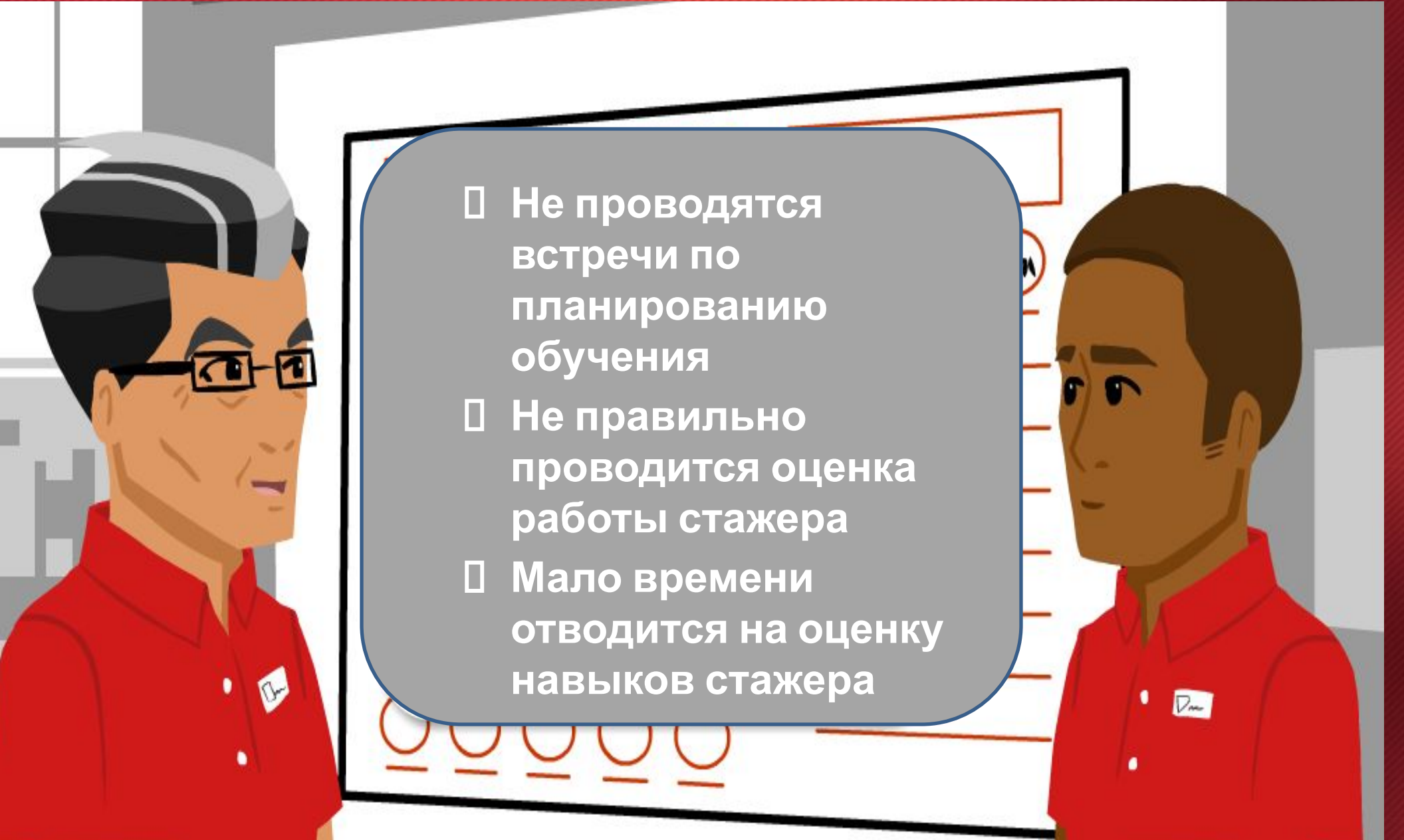
Имя: _____

1. Знакомство и обучение для Заместителя Дежурного	выполнено	не выполнено	Комментарии
Что такое DR? Для чего используется DR?			
Какие задачи DR, в СД? (каждый пункт)			
Как рассчитать сменную СД в DR?			
Поясните цели DR в текущем году			
Поясните ключевые цели (KPI) текущего года			
Поясните DR, какие рестораны / подразделения собираете необходимые данные			
Что значит работать по Определенным Стандартам Менеджера Управления? Что ты делаешь, чтобы твой ресторан работал по этим WS?			

2. Обучение и проверка навыков ресторана	да	нет	Комментарии
В каком часу ты работаешь (на сколько часов)? (приведите пример использования двойного тайма в работе)			
Какой метод обучения ты используешь чаще всего в работе? (приведите пример использования двойного тайма в работе)			
Продумайте ситуацию по расписанию смены (каждый пункт по часу и минуте сменщика) (СД может представить ситуацию по СД) или другой ситуации. Объясните, почему выбрали именно этот тип часа и минут сменщика			

3. Знакомство с СД	да	нет	Комментарии
Расскажите, что такое СД? (Дайте пример расчета процентов СД) (Сменщик должен предоставить СД)			
Расскажите о роли сменщика в работе СД-менеджера и в работе сменщика (каждый пункт по часу и минуте сменщика)			
Поясните СД, что такое СД, расскажите о процедуре в этом ресторане. Расскажите о своей роли в этом ресторане в отношении сменщика (каждый пункт по часу и минуте сменщика) (СД может представить ситуацию по СД) или другой ситуации. Объясните, почему выбрали именно этот тип часа и минут сменщика			

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!!!