

Компания «Козырная Карта» - самая крупная в
Украине Семья Ресторанов
Мастерство – это наш Козырь!



СЕРДЦЕ КОМАНДЫ

/Hospitality industry/

Компания «Козырная Карта» - самая крупная в
Украине Семья Ресторанов
Мастерство – это наш Козырь!



-
1. Ресторанный бизнес в Украине
 2. Специфика ресторанного бизнеса
 3. Уникальный подход к оценке персонала
 4. Примеры и вопросы

Ресторанный бизнес в Украине



Переломный этап независимости Украины и становления рыночных отношений

Развитие ресторанного бизнеса (1994-1996гг.)

Профессия официант
«Официант» звучит гордо?

Компании – лидеры



Специфика ресторанного бизнеса

- ✓ Ментальность
 - ✓ Рестораторы – любители
 - ✓ Отсутствие государственных программ
 - ✓ Собственные наработки
 - ✓ Интеллектуальная собственность
 - ✓ Подготовка персонала
 - ✓ Производство + торговля
-

ОТСУТСТВИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА



- ✓ Отсутствие понимания куда движется компания
 - ✓ Отсутствие понимания что такое хорошо и что такое плохо
 - ✓ Отсутствие понимания ожиданий компании от работников
 - ✓ Отсутствие объективности в определении результатов работы
-



Как следствие

- ➡ Хаос в управлении
 - ➡ Плохой социально-психологический климат в коллективе
 - ➡ Неэффективность выполняемой работы
 - ➡ Плохая вовлеченность персонала
 - ➡ Демотивация сотрудников
 - ➡ Слабый уровень корпоративной культуры
 - ➡ Отсутствие целей дальнейшего развития компании
 - ➡ Нежизнеспособность внедряемых современных схем поощрения
-



Методики оценки персонала

- ✓ Оценка персонала на этапе подбора персонала
 - ✓ Оценка компетенций
 - ✓ Оценка квалификации
 - ✓ Оценка результатов работы
 - ✓ Оценка вовлеченности
-

Оценка персонала на этапе подбора персонала



- ✓ Ценности компании
 - ✓ Корпоративная культура
 - ✓ Оценка компетенций
 - ✓ Оценка квалификации
 - ✓ Ориентация на успешность
-



Гостеприимство

Выработка единого видения работников на понимание компетенции ГОСТЕПРИИМСТВО

- Привлечение Трудовых Коллективов к разработке «Гида по Гостеприимству»
 - Сбор общего видения каждым Рестораном / Сотрудником, относительно понятия «ГОСТЕПРИИМСТВО»
-



Гостеприимство

**1) Определение
«Гостеприимства»**

**2) Проявление
«Гостеприимства»**

3) «Гость Дома»

**4) Качества Гостеприимного
Человека**

Гостеприимство/ориентация на клиента



**Итак, основные составляющие
Козырного Гостеприимства:**

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

УВАЖЕНИЕ

РАДУШИЕ

ДОВЕРИЕ

Гостеприимство/ориентация на клиента



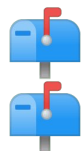
Создать атмосферу ресторана,
вдохнуть в него жизнь может только
персонал

Гостеприимство по отношению к
Гостям и к Коллегам



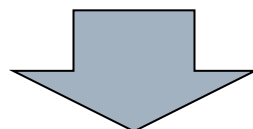
Результат

Создание единого «Гида по Гостеприимству»:



Общие ценности Компании

Основополагающие принципы Гостеприимства



ОСНОВА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ:

СОТРУДНИК ↔ ГОСТЬ

СОТРУДНИК ↔ РУКОВОДИТЕЛЬ

СОТРУДНИК ↔ СОТРУДНИК /друг с другом/



«СЕРДЦЕ КОМАНДЫ»

- ✓ Усиление командного духа
 - ✓ Повышение мотивации
 - ✓ Повышение лояльности сотрудников к компании
 - ✓ Снижение текучести кадров
 - ✓ Улучшение взаимодействия между подразделениями ресторана
 - ✓ Признание лучших сотрудников
-



«СЕРДЦЕ КОМАНДЫ»

- ✓ Служба сервиса
- ✓ Кухня
- ✓ Служба поддержки

Номинанты месяца

Победители сезона

Победители Года



Примеры и вопросы

Американское гостеприимство
(демократическое, свободное)

Украинское гостеприимство
(лоск, внимание)

Главный Офис Компании

24.07.07



**Ресторан
«Мураками»
25.07.07**



**Ресторан
«Да Винчи Фиш Клуб»
25.07.07**



Ресторан
«Дежавю»
26.07.07



Ресторан «Колесо» 27.07.07



**Ресторан
«Ани»
31.07.07**



Ресторан «Leo Club» 01.08.07

