

EXPERT 2.0


Проект стажёров:
Курлыкиной Виктории
Белоус Даниила
Рословцева Ивана



Действующая программа экспертов

- Руководить командой МакАвто и командой на участке Производство. Знать процедуры на 100% и демонстрировать их выполнение.
- Наблюдать за возникновением Опасных зон. Разделять функции работников в команде при необходимости. При возникновении опасной зоны на участках сообщать менеджерам
- Осуществлять коммуникацию с менеджерами на предмет возникновения барьеров на участках МакАвто и Производство.
- Предпринимать действия для снижения времени (обслуживания, приготовления) в случае его превышения.
- Обеспечивать выполнение правил процедуры «Пропускай вперёд» и «Тяни-нетолкай».
- Обеспечивать выполнение процедур: - Эксперт МакАвто: двойная проверка точности собранных заказов, а также правильное использование покрытия «2-1-ВЫДАЧА». - Эксперт по Качеству: контроль скорости приготовления заказов.
- Ежечасно информировать работников команды на смене о результатах работы: - Эксперт МакАвто: скорость работы МакАвто, количество обслуженных машин, отзывы гостей на смене и т.д. - Эксперт по Качеству: скорость работы на линиях, количество сэндвичей за час, отзывы гостей на смене и т.д.
- Перемещать работников по позициям, руководствуясь таблицами VLH.

Зачем мы обновляем программу?

- В ресторанах программа не контролируется должным образом
 - Наделение более важными обязанностями
 - Запуск программы CDP / СТДР
 - Освежить программу, чтобы вернуть её актуальность
- 

Суть идеи

Суть состоит в том, чтобы актуализировать уже существующую программу экспертов, путём пересмотра текущих обязанностей и введения двух новых экспертов – эксперт МакДоставки и Эксперт МакКафе.

Для сотрудников это возможность проявить себя, получить новые полномочия и получить новые знания.



Менеджер

Инструктор/инструктор эксперт

Работник эксперт

Работник



МакКафе

Эксперт МакКафе, самым опытным работником, на смене является лидером и примером для остальных коллег. Также выбирается из числа работников, и наделяется полномочиями, для координирования команды МакКафе.

Новые эксперты



МакДоставки

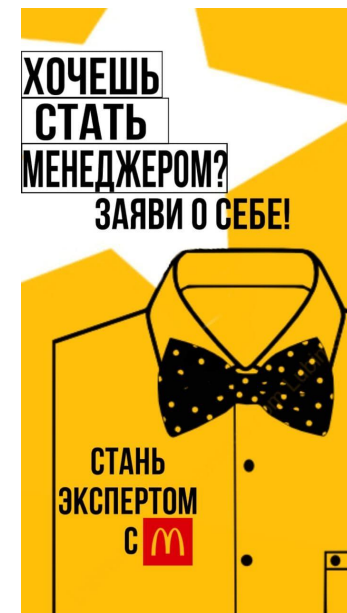
Эксперт МакДоставки, будет ответственен за позицию сборки и выдачи доставок курьерам. Будет также выбираться опытный работник на данной позиции и наделяться полномочиями для выявления барьеров в скорости обслуживания МакДоставки



Поощрение работников

Поскольку, на плечи экспертов лягут дополнительные обязанности, без вознаграждения это оставить нельзя. За часы работы экспертов, во время работы на этаже, предполагается, что за эти часы будут доплачивать 15% к их ставке, по аналогии с лидерами гостеприимства.

Отличительной особенностью будет значок на форме



В качестве примера продвижения программы будет плакат.

От чего к чему

От чего уйдём:

- Программа не актуальна
- Не выполнение экспертами своих обязанностей
- Не соблюдение программы менеджерами
- По действующей программе 2 эксперта

К чему придём:

- Нововведения в программу вернут актуальность
- Соблюдение программы менеджерами
- По новой программе 3 эксперта

Риски

Риском является, то, что нововведения также не будут соблюдаться, как текущая программа экспертов