



# Наша культура

Online Workshop



Winning  
Hearts

# Почему мы меняем культуру?

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

ЦЕЛЬ

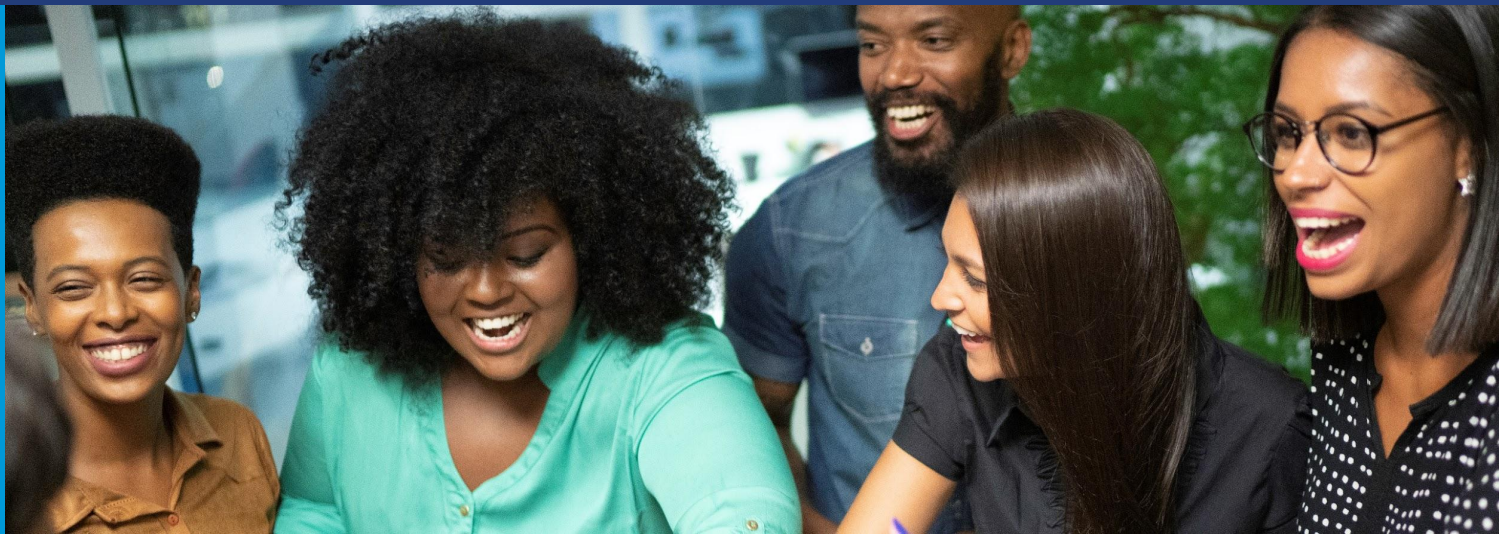


**Уникальный сервис -  
наш рецепт успеха.**

# МИССИ

# Я

**Покоряем сердца Гостей исключительным сервисом, продуктом и впечатлениями в наших ресторанах с вовлечённой командой АмРест, обеспечивая процветание нашим глобальным брендам**





## **ВИДЕНИЕ**

**Быть лидером в  
Европе и  
вдохновлять  
глобальную  
ресторанную  
индустрию.**



# Ценности





**ДОВЕРИЕ**  
это наша  
**СИЛА**

**СПРАВЕДЛИВО**  
**СТЬ**  
это наш  
**ФУНДАМЕНТ**

**ЛОЯЛЬНОСТЬ**  
это наш  
**ОТНОШЕНИЕ**

**ПРЕДУСМОТРИТЕЛЬ**  
**НОСТЬ**  
наших  
**МЫСЛЯХ**

**ОТВЕТСТВЕНН**  
**ОСТЬ**  
это наше  
**ОБЕЩАНИЕ**



## ДОВЕРИЕ

предлагаем надежность нашим покупателям,

сотрудникам, инвесторам и партнерам.







# ДОВЕРИЕ

## ЧТО ЭТО

- Создание долгосрочных отношений, основанных на уважении – мы всегда верим в добрые намерения людей
- Общась – прозрачно – мы фокусируемся на взаимной честности и партнерском подходе
- Будучи заслуживающими доверия – мы считаем себя ответственными перед данным словом
- Воспитание предпринимательского духа – мы хотим действовать как собственники и всегда добиваться наилучших результатов

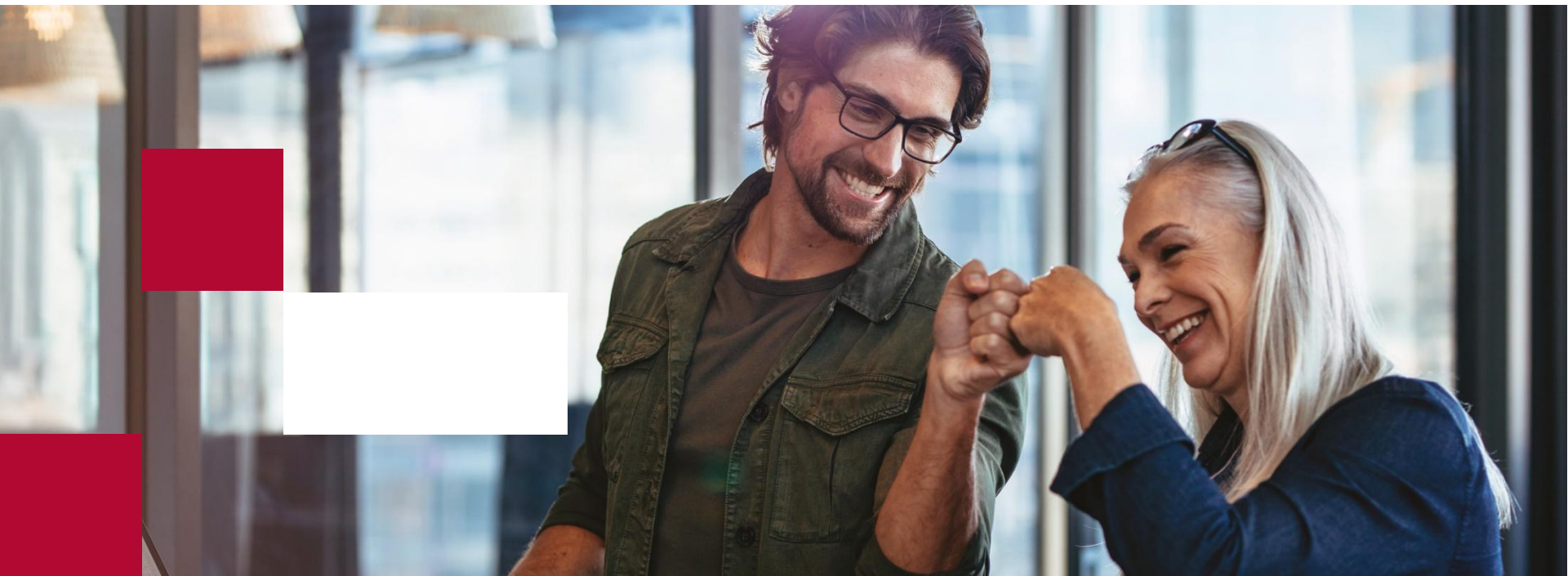
## ЭТО НЕ ЗНАЧИТ

- Быть наивным, полагаться на эмоции или впечатления
- Игнорирование проблем, когда все идет не так, как мы хотим
- Находить оправдания и тратить время на объяснения
- Игнорирование последствий и уход от ответственности



## СПРАВЕДЛИВОСТЬ

уважаем свои обязательства, ведем честную жизнь  
и делаем добро другим.





## СПРАВЕДЛИВОСТЬ

### ЧТО ЭТО

- Относиться к другим как к себе – мы командные игроки
- Следуя этическим принципам – мы поступаем правильно при любых обстоятельствах, даже если никто не смотрит
- Понимание и уважение наших сотрудников, гостей, партнеров и сообщества
- Быть начеку – мы не равнодушны и всегда реагируем, когда это необходимо

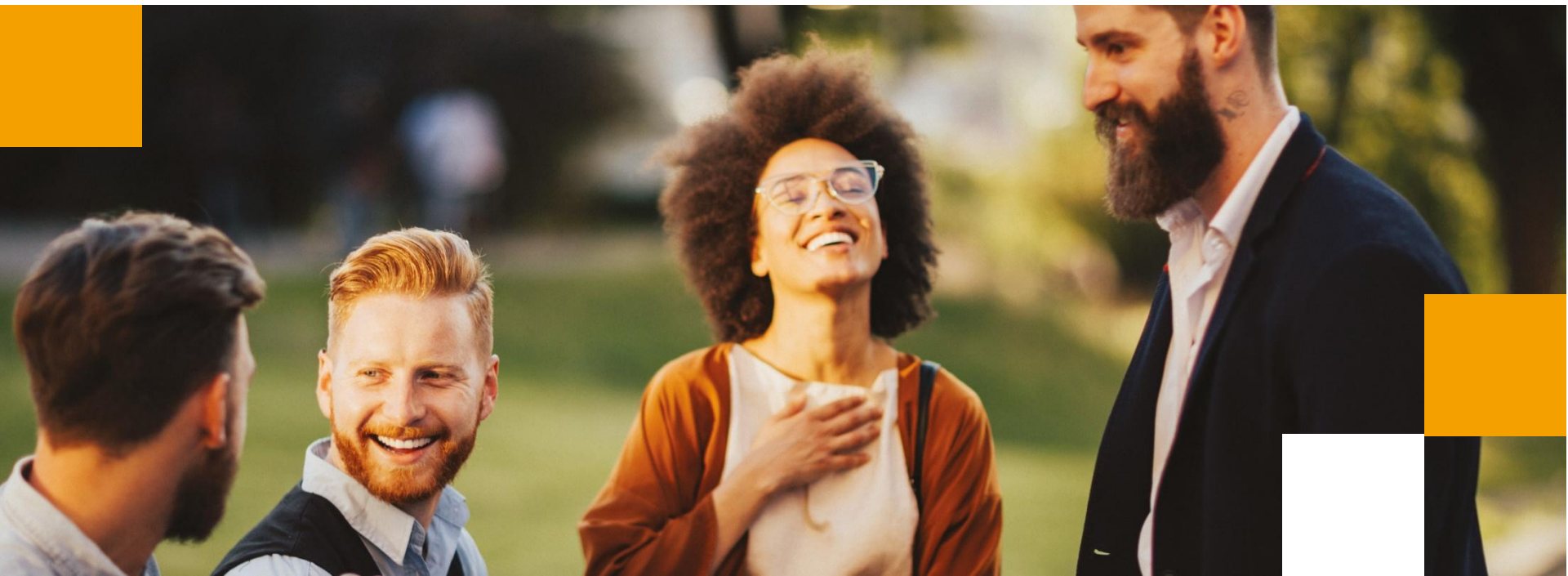
### ЭТО НЕ ЗНАЧИТ

- Отказ от индивидуального и персонального подхода – предоставление одинаковых услуг всем, независимо от предпочтений
- Быть непогрешимым – вера в то, что наша точка зрения является наилучшей
- Использование отношений для личной выгоды – использование преимуществ связей
- Быть предвзятым – отдавать предпочтение другим из-за их личных качеств



## ЛОЯЛЬНОСТЬ

мы уважаем нашу компанию, сотрудников и партнеров благодаря преданности и вовлеченности.





## LOYALTY

### ЧТО ЭТО

- Являясь образцом для подражания благодаря постоянному совершенствованию и развитию самих себя, мы вносим свой вклад в развитие других
- Изобретательное мышление – разумное управление и использование имущества компании
- Имея чувство сопричастности – мы хотим быть единомышленниками, чтобы побеждать вместе
- Ценя друг друга каждый день – мы знаем, что мелочи имеют большое значение

### ЭТО НЕ ЗНАЧИТ

- Требовать безусловной преданности – принимать верность как должное
- Пассивное отношение – ожидание успеха, который придет к нам
- Чрезмерное сосредоточение на наших достижениях – мы самодовольны
- Будучи неразумными – мы думаем, что мы настолько хороши, что нам не нужно сравнивать себя с другими





## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

мы думаем об обществе и

окружающей среде при любом решении.





## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

### ЧТО ЭТО

- Забота об окружающей среде и местных сообществах – при принятии каждого решения мы учитываем наше влияние и хотим привнести дополнительную ценность в наше окружение
- Обеспечение высочайшего качества – мы устанавливаем строгие стандарты и следуем всем процедурам для создания исключительного и воспроизводимого сервиса
- Подавая пример – мы понимаем, что масштаб AmRest позволяет оказывать положительное влияние и создавать беспроблемные решения
- Быть ответственным за нашу работу и ее результат – когда мы что-то говорим, это происходит

### ЭТО НЕ ЗНАЧИТ

- Забывая о целях – ставим дополнительные действия во главе нашего бизнеса
- Микро-менеджмент - быть ответственным означает контролировать все вокруг нас
- Отсутствие вовлеченности – полагаться на то, что другие сделают за нас
- Ставить стандарты выше потребностей клиентов – некритично следовать стандартам



## ПРЕДУСМОТРИТЕЛЬНОСТЬ

мы действуем адекватно и  
без поспешности





# ПРЕДУСМОТРИТЕЛЬНОСТЬ

## ЧТО ЭТО

- Принимая хорошо продуманные решения – мы точно анализируем ситуацию и прогнозируем ее будущее влияние
- Быть открытым и уважительным к различным взглядам и людям
- Работать с большим вниманием к деталям и страстью к совершенству
- Предоставление продуманных и инновационных решений для адаптации к тенденциям, прогнозам и потребностям рынка

## ЭТО НЕ ЗНАЧИТ

- Боясь мечтать о большем – мы ставим только легкие цели, которые обязательно будут достигнуты
- Быть поспешным в принятии рисков – действовать, не анализируя последствий
- Принятие специальных решений – вспыльчивый характер
- Сопротивление переменам и новым возможностям

Культура AmRest

Давайте примерим  
ценности на себе и  
своих коллегах!



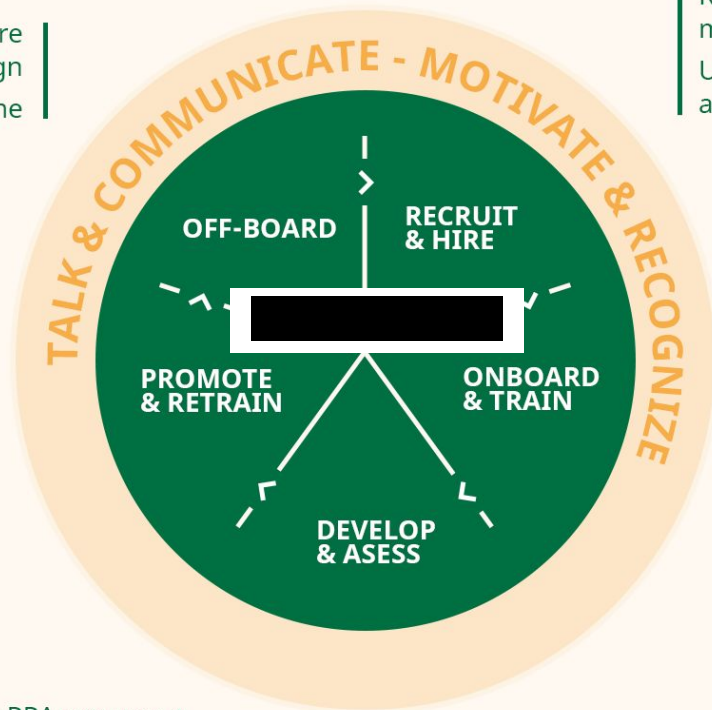


## Жизненный цикл сотрудника

Global Culture  
Communication campaign  
New recognition frame

Revitalized Internal  
promotion tools

New PPA process  
New Competency model



Redesigned Job Advertisements and EB campaign  
Updated recruitment process and tools

New training and on-boarding materials about the culture  
Updated training programs across the levels

Новая  
Модель  
Компетенций



# Новая модель компетенций

Компетенции являются **неотъемлемой частью культуры** и, как и в старой модели, будут частью всех процессов жизненного цикла сотрудника. Поведение, описывающее компетенции, было модернизировано, однако ожидания не изменились для большинства из них.

**Теперь у нас есть две группы компетенций:**

•Личная эффективность – для всех сотрудников

•Лидерские качества – для управленческих  
позиций

## Личная эффективность



## Лидерские качества

Умение использовать сильные стороны своей личности и успешно влиять на окружающих для достижения стратегических целей компании

# Новая модель компетенций

Основные изменения в модели:

Упрощение модели

меньше компетенций в списке (11 против 16), для неруководящих должностей - только 6!

Индивидуальный подход

компетенции будут приписываться не уровню, а позиции (не одинаковы для всех сотрудников на определенном уровне, они будут отражать ожидания от данной позиции),

2 новые компетенции

мы добавили 2 новые компетенции к модели (Управление изменениями и Бизнес и Диджитал мышление)

Креативность и инновации

ранее ожидалось только от L5+, теперь, когда мы хотим задавать тренды и вдохновлять индустрию, мы должны прислушиваться ко всем сотрудникам, независимо от их позиции/уровня, использующим инструменты и процессы, которые мы внедряем, - благодаря этому сотрудники могут видеть возможности для улучшения



## Культура AmRest

Как культура будет интегрирована в нашу повседневную работу?

### Материалы для обучения:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

### Офлайн материалы:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

### Онлайн инструменты:

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]



## Как выглядит программа обучения

- [Redacted]
- [Redacted]
  - [Redacted]
  - [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] \*\*

\*\* [Redacted]