

Регламент принятия материала и закрутки у стажеров партнеров

Привет партнер, в этой статье мы расскажем как принимать материалы и закрутку у ваших стажеров, чтобы стажирующийся сотрудник отвечал всем стандартам качества нашей Безумной компании. Начнем:

Технологическая карта

Технологическую карту возможно принимать несколькими способами, эти способы можно и нужно сочетать между собой.

1. Линейный опрос

В этом способе следует спрашивать тех.карту по списку, то есть стажер рассказывает поочередно каждый из 7-ми видов шаурмы + допуски. Сначала проговаривает ингредиент, а следом сколько нужно добавить грамм (в соответствии с размерностью шаурмы). Также после рассказа ингредиентов и граммовок, нужно спросить всю таблицу допусков.

Пример.

Вопрос: Из чего состоит Гавайская XL?

Ответ: Лаваш 100гр; Курица 90гр.;Сыр 50гр.; Сыр моцарелла 20гр.;Ананасы 60гр.; Соус 80р.

Вопрос: Из чего состоит Фирменная XXL?

Ответ: Лаваш 140гр.; Курица 110гр.; Помидоры 40гр.; Огурцы 40гр.; Капуста 60гр.; Соус 110гр.

Вопрос: Из чего состоит Арабская L?

Ответ: Лаваш 100гр.; Курица 70г.; Помидоры 20гр.; Огурцы маринованные 20гр; Картошка 10гр.;Гранат 20гр; Соус 70гр.

Важно! Спрашиваем все виды шаурмы, а также все размерности. В общей сложности вы должны спросить 21 вариацию шаурмы (7 видов и по 3 размерности на каждый из видов), нужно спрашивать их в разном порядке.

Далее нужно спросить таблицу допусков.

Вопрос: На какие ингредиенты допуск 0/+3?

Ответ: Помидоры; Огурцы; Лук маринованный; Морковча.

Вопрос: На какие ингредиенты допуск 0/+2?

Ответ: Шрирача.

Важно! Нужно спросить стажера про все допуски.

2. Опрос по ингредиентам

У стажирующегося нужно спрашивать граммовки разных продуктов из разных видов шаурмы, не забывая сочетать вопросы с допусками. Этот способ позволит вам убедиться, что стажер не просто заучил ингредиенты в линейном порядке, а именно запомнил граммовки и хорошо ориентируется в тех.карте.

Пример.

Вопрос: Сколько граната в Арабской L?

Ответ: 20гр.

Вопрос: Какой допуск у граната?

Ответ: -1/+1.

Вопрос: Сколько соуса в Гавайской XXL?

Ответ: 90гр.

Вопрос: Какой допуск у соуса?

Ответ: -5/+5.

Вопрос: Сколько капусты в Вегетарианской L?

Ответ: 40гр.

Вопрос: Какой допуск у капусты?

Ответ: -5/0

Если вы будете спрашивать допуск на ингредиенты несколько раз - ничего страшного, так вы точно удостоверитесь, что стажер хорошо это запомнит.

Важно! Нужно спросить все ингредиенты (да, даже лаваш), но в разnobрос.

3. Опрос с запутыванием

В данной вариации принятия закрутки стоит спрашивать вопросы с подвохом, для того, чтобы определить на сколько стажер ориентируется в тех.карте и как хорошо ее изучил. Такой способ хорошо сочетать с предыдущими.

Пример

Вопрос: Сколько кукурузы в Гавайской L?

Вопрос: Сколько курицы в Вегетарианской XL?

Вопрос: Сколько картошки в Фирменной XXL?

Вопрос: Сколько маринованных огурцов в Пикантной L?

Вопрос: Сколько граната в Арабской XXL?

Чек-лист

При сдаче стажером чек-листа вы должны убедиться, что он хорошо понимает как открывать и закрывать смену, какие действия нужно выполнять в том и другом случае.

В этом блоке, помимо рассказа стажера о этапах открытия/закрытия смены, можно задать некоторые уточняющие вопросы.

Пример

Вопрос: Что конкретно нужно помыть в зоне заготовок?

Ответ: Стол, нижняя полка стола, весы, холодильник для заготовок.

Вопрос: Заголовочную зону нужно просто помыть тряпкой?

Ответ: Нет, нужно сначала помыть, а после продезинфицировать.

Вопрос: Как часто нужно заполнять бланки температуры?

Ответ: Ежедневно, днем и вечером.

Вопрос: Что именно нужно мыть и дезинфицировать в зоне мойки?

Ответ: Раковина, места для моющих губок, смеситель, верхние полки, сливная труба, кафель за и возле мойки (без разводов).

Вопрос: Как часто нужно мыть и дезинфицировать кухонные фартуки в зонах заготовок/закруток/выдачи/мойки?

Ответ: Каждый день, в конце смены.

Вопрос: Нужно ли отодвигать столы (заготовочные / закулочные / упаковочные / с оборудованием) для того, чтобы помыть там пол?

Ответ: Да, нужно отодвигать их каждый день для качественной уборки в зонах.

Вопрос: в какое время, после прихода на точку утром, нужно включить оборудование?

Ответ: Сразу же (в 9:50 все оборудование на кухне (фритюр, печь, гриль, касса) должно быть включено)

Важно! Ваша кухня будет работать как часы, если весь персонал будет знать точный порядок действий при открытии/закрытии смены.

Общий материал.

Поговорим о принятии общего материала. Это достаточно объемный блок мат. части и наверное самый важный. При изучении общего материала стажирующийся учит не только как обрабатывать продукты и включать оборудование, мыть его, но и как правильно раскладывать шаурму, ошибки, которые он не должен допускать в закрутке, приемку поставки на точку и заполнение необходимой документации. Вам как собственнику бизнеса важно знать, что ваш персонал точно знает и понимает все процессы, которые происходят на вашей кухне, качественное исполнение обязанностей персоналом, является залогом успеха вашего бизнеса. Почему это так важно, ведь все что описано в общем материале (обработка продуктов, нарезка заготовок, включение и мытье оборудования, качественная раскладка) влияет на конечный продукт, а соответственно на выбор гостя. Чем лучше сотрудники будут выполнять свою работу, тем больше посетителей будут возвращаться к вам каждый день.

Теперь приступим к вопросам, которые вы можете задать своим стажерам согласно блокам общего материала.

Заготовки

Ниже будет приведен список вопросов, которые возможно задать при сдаче стажером материала.

1. Как правильно помыть помидоры/огурцы, когда они только пришли на точку?
2. Можно ли мыть ящик для овощей в перчатках?
3. Какого цвета доску следует взять для нарезки овощей?
4. Какой толщины должны быть кусочки помидоров при нарезке?
5. Какая гастроемкость используется для помидоров, маленькая или большая?
6. Как маркировать гастроемкость?
7. При маркировке гастроемкости нужно указывать время , когда закончили нарезку всех помидор или когда закончили нарезку одной гастроемкости?
8. Что нужно делать с мягкими помидорами?

9. Куда ставим ящик с неразрезанными (чистыми) овощами?
10. Как вскрыть банку с халапеньо/ананасами?
11. Вскрывать банку нужно в перчатках или без них?
12. Можно ли продолжать работу в этих же перчатках после того как пересыпали халапеньо/ананасы в гастрю?
13. Какой стороной фольги вверх следует застелить противень?
14. Сколько пакетиков мяса нужно выкладывать на противень для 1 запекания?
15. Какая рабочая температура у печи?
16. Сколько минут запекается мясо?
17. В Какую гастроемкость складываем мясо в большую или маленькую?
18. Можно ли разогревать мясо в гастроемкости?
19. Сколько после приготовления может стоять мясо не в гастроемкости?
20. Нужно ли маркировать мясо после приготовления?
21. Какой алгоритм для заполнения соусниц?
22. Можно ли работать с соусом без перчаток?
23. Если соусницы после заполнения оказались сильно грязными, что рекомендуется с ними сделать?
24. Какие будут действия после того как будут заполнены все необходимые соусницы?
25. Как приготовить картофель фри?
26. Сколько грамм весит порция фри?
27. Сколько грамм весит порция наггетсов?
28. Сколько грамм весит порция деревенской?
29. Сколько грамм весит бумажный контейнер для снеков?
30. Какая рабочая температура у фритюра?
31. Какой максимальный объем снеков, который можно поместить в сетку фритюра?
32. Какие есть основные правила маркировки продуктов на точке?
33. Какие есть основные правила ротации продуктов?
34. Нужно ли маркировать картофель фри/по деревенски/наггетсы?
35. Что входит в зип? (упаковку Контроля Качества)

Закрутка и упаковка.

1. Какие есть регламенты на раскладку продуктов в шаурме?
 - мясо

- помидоры
 - огурцы
 - капуста
 - халапеньо
 - сыр сливочный
 - маринованные огурцы
 - картофель фри
 - маринованный лук
 - гранат моцарелла
 - ананас
 - морковча
 - шрирача
 - соус
2. Какая очередность выкладывания ингредиентов?
- фирменная
 - пикантная
 - сырная
 - кавказская
 - арабская
 - вегетарианская
 - гавайская
3. Как нужно закручивать шаурму без соуса?
4. Как закручивать шаурму с дополнительным соусом?
5. Какая существует последовательность в приготовлении шаурмы?
6. Можно ли закручивать шаурмы без перчаток?
7. Какие существуют ошибки в закрутке шаурмы?
8. Как упаковать шаурму с собой/на доставку?
9. Можно ли упаковывать шаурму без перчаток?

Оборудование.

1. Как помыть фритюр?
2. Можно ли распылять азелит на "голову" фритюра? Если нет, то почему?
3. Куда следует выливать фритюрное масло?
4. Сколько масло нужно заливать в чистый фритюр?
5. На сколько градусов нужно включать фритюр?
6. Фритюр моют в перчатках или без них?

7. Какие будут действия после мытья фритюра? (помыть стол и фартук, так как там распылялся азелит)
8. Какая регулярность мытья фритюра?
9. В какое время можно начинать мыть фритюр?
10. Как помыть печь?
11. Можно ли распылять азелит/пемолюкс внутри печи?
12. Когда можно начинать мыть печь?
13. Как почистить гриль?
14. Как прокалить гриль?
15. Можно ли прокалывать гриль в перчатках?
16. Как помыть гриль?
17. Можно ли мыть гриль с азелитом?
18. Как помыть соусницы?
19. Чем маркируются соусницы?
20. Как продезинфицировать ветошь?

Инвентаризация.

1. Как проводится инвентаризация?
2. В какое время следует проводить инвентаризацию?
3. Как затарить гастрояктивность?

Кассовый материал

Ингредиенты и блюда

1. Какую информацию по ингредиентам мы используем при вопросах гостей на кассе?
2. Какую информацию по видам шаурмы мы используем при вопросах гостей на кассе?
3. Почему наша шаурма?

Работа с кассой

1. Как принять заказ в зал?
2. Какие существуют виды оплаты?
3. Как сделать комбинированную (дробную) оплату?
4. Как принять заказ с Яндекс/Купера (сбермакета)?
5. Какие есть виды сертификатов?
6. Как продать сертификат?
7. Как оплатить с помощью сертификата?
8. Как применить скидку к чеку?
9. Как пробить обед сотруднику?
10. Как пробить обед стажеру?
11. Как пробить шаурму под ФК (в счет заработной платы)?
12. Как вернуть средства за заказ?
13. Как изменить тип оплаты?
14. Как поставить позиции в стоп-лист (3 способа)?
15. Как внести/изъять деньги?
16. Какой отчет (номер) показывает почасовую выручку?
17. Какие отчеты нужны при закрытии смены?
18. Как напечатать товарный чек?
19. Как зарегистрировать гостя в программе лояльности?
20. Как посмотреть сколько баллов есть у гостя на счете, в программе лояльности?
21. Как списать баллы?
22. Какие условия программы лояльности?
23. Как закрыть кассовую смену?
24. Какие есть нюансы при работе на кассе?
25. Какие существуют скрипты для работы на кассе?

Закрутка

Поговорим о правильности закрутки шаурмы. Это важно, подробное описание правильной закрутки шаурмы описано в прикрепленном файле ниже.

[w Правильность закрутки .docx](#)

После того как мы разобрались с правильной закруткой, предлагаю посмотреть на самые частые ошибки, которые мешают стажерам закрыть стажировку.

Частые ошибки, которые мешают сдать закрутку

1. Нет таймера в кадре
2. Не видно граммовок на весах при просмотре видео с закруткой
3. Большой отступ от края лаваша.



4. Крупные куски мяса



5. Неплотное прилегание ингредиентов



6. Пробелы в ингредиентах



7. Комкообразная

раскладка

капусты



8. Неравномерное

разлития

соуса



9. Большие

уголки



10. Подворот первого оборота



11. Нахлест лаваша



12. Шаурма скрученная в ролл



13. Шаурма с одной стороны больше, чем с другой



14. "Салат" из овощей, все овощи перемешаны при раскладке



15. Раскладка

"домиком"



16. Отступы в ингредиентах



17. Раскладка овощей не от "края до края"

