**Правила внутреннего трудового распорядка**

Правила и нормы, перечисленные в данном документе, относятся ко всей команде ресторана, за исключением тех случаев когда отдельные пункты исправлены в письменном виде. Ресторан "Кикос" иногда пересматривает внутренние правила. Все последующие изменения команда ресторана может узнать одним из следующих способов:

* Письменное оповещение
* Электронное оповещение ( группа в WhatsApp, уведомление в Platrum )
* Собрание подразделения
* Общее собрание команды
* Общая информация - например, информационные стенды
* **1. Правила прохождения обучения и аттестации.**
* Каждый сотрудник, пришедший на предприятие, проходит обязательное обучение, вне зависимости от имеющего опыта. Программа обучения состоит из общей информации о предприятии, правил внутреннего трудового распорядка, должностных инструкций, знаний по основной квалификации сотрудника. Минимальный срок обучения - не менее 15 рабочих смен,  Максимальный срок обучения – 1 месяц. Обучающийся может досрочно сдать аттестацию для перевода его на основную должность. Если по истечении срока обучения аттестация сдана неудовлетворительно, то предприятие прекращает дальнейшее обучение, и вопрос о дальнейшем трудоустройстве не рассматривается.

**2. Время прихода на работу и длительность рабочего времени.**

Все сотрудники должны выходить на работу строго по графику, составленного старшим подразделения (шеф-поваром, менеджером).

К работе сотрудник должен приступить точно в указанное в графике время (на подразделение сотрудник приходит заранее, не менее чем за 30 минут, для того, чтобы настроиться на работу, переодеться в униформу и подготовить свое рабочее место).

На графике запрещены корректировки, а все подмены ведутся только через “заявления на подмену”. В случае болезни и невозможности выхода на работу, сотрудник обязан ставить в известность менеджера, а в последующем, в обязательном порядке, предоставить больничный лист, за весь период отсутствия. В противном случае невыход на работу считается прогулом, с применением дисциплинарных наказаний (выговор, увольнение по соответствующей статье). Во время своих выходных сотрудники должны держать включенными свои мобильные телефоны, поскольку может возникнуть экстренная необходимость замещения кого-либо из коллег. Если вы опаздываете, необходимо предварительно проинформировать об этом менеджера.

**3.. Штатные замещения и отпуска**

Все сотрудники работают по заранее составленному графику. Вносить корректировки в график имеет право только старший подразделения (менеджер - бар, зал, шеф-повар – кухня). Обо всех заменах с коллегами необходимо заранее сообщать старшему подразделения (бланк подмены), в ином случае оплата труда может начисляться не корректно. Рабочий график в течение недели может корректироваться менеджером или шеф-поваром, поэтому у всех находящихся на выходных мобильные телефоны должны быть включены, чтобы у менеджера всегда была возможность связаться с вами, в случае возникновения изменений в графике. В любом случае, замещения сотрудниками друг друга не влияют на изменение заранее составленного графика работы. Если кто-либо из коллег болен, то Вы обязаны выйти на работу. О начале сессии сотрудник должен сообщить старшему подразделения заблаговременно, минимум за две недели, и предоставить справку-вызов из учебного заведения.

Установленные правила графиков на предприятии:

* График составляет, утверждает и несет ответственность за его соблюдение — менеджер (зал, бар) и шеф-повар (кухня).
* Менеджер или шеф-повар не обязан подгонять график под личные нужды сотрудников. Основной приоритет при составлении графиков выхода сотрудников на работу — соблюдение утвержденного штатного количества сотрудников (в смене должно быть не меньше и не больше положенного количества сотрудников) и качество предоставляемой услуги для гостей, отличное обслуживание которых и есть основная цель в компании.
* Подмена производится только между сотрудниками одинаковой квалификации (стажера может заменить только стажер, менеджера— только другой менеджер и т.д.).

**4. Правило приема пищи.**

Для сотрудников предоставляется двухразовое питание.

Заказ сотрудниками блюд, напитков согласно меню заведения компании:

* только при наличии чека по цене, указанной в меню.
* только в часы минимальной загрузки зала (приоритет обслуживания имеет Гость!).

**Существуют следующие правила приема пищи:**

* Сотрудники не имеют право сами порционировать пищу, это прямая обязанность поваров.
* Сотрудники принимают пищу только в строго в установленном месте.
* Пищу принимают только по одному сотруднику одной специальности (например, один повар или один официант). На сотрудников офиса данный пункт не распространяется.
* После приема пищи необходимо за собой вытереть стол и убрать посуду.
* Прием пищи сотрудников подразделения предприятия предусмотрен в период снижения потока гостей.
* Время приема пищи не должно превышать 20 минут.
* В пищу сотрудников контактной зоны не должны употребляться продукты, имеющие резкий запах (лук, чеснок и проч.).
* Сотрудникам контактной зоны запрещено использовать жевательную резинку в зале. Альтернатива — спрей для полости рта.
* В период невысокой загрузки сотрудники могут пить чай, кофе. При этом, время таких чаепитий не должно превышать 15 мин. Выход сотрудников со своих рабочих позиций регламентируется старшими: в зале — менеджер, на кухне — шеф-повар (при его отсутствии - старший повар).
* Для сотрудников предусмотрена специальная посуда, поэтому запрещается принимать пищу и напитки из посуды, предназначенной для гостей заведения.
* Сотрудникам запрещается готовить на подразделении свои продукты.

**5. Правило курения на предприятии.**

* Сотрудникам запрещается курение в общественных местах или в местах, где их может увидеть гость.
* Сотрудник должен курить только в специально отведенных местах
* На перекур Вы можете выйти только с разрешения старшего: сотрудники зала — менеджера, сотрудники кухни - шеф-повар (в его отсутствие — старшего повара). Причем, курящие контактники (официанты, бармены, менеджеры) должны иметь при себе освежитель для полости рта (жевательная резинка запрещена)!
* После каждого «перекура» сотрудник должен вымыть руки с мылом и освежить дыхание.
* Самовольный уход на «перекур» наказывается.
* На курилке имеет право находиться только один сотрудник, работающий по одной специальности: один повар, один официант и т.д.

**6. Пребывание на работе в нерабочее время.**

В нерабочее время сотрудники могут появляться на предприятии в следующих случаях:

* Генеральная уборка или собрание команды
* Забрать униформу
* Решить проблемы, связанные с работой
* Получить заработную плату

Появление в других целях не приветствуется. Кроме того, запрещается питаться, «проведывать» своих коллег в нерабочее время. Такие сотрудники наказываются.

## 7. Бюро находок

Все вещи найденные на территории ресторана, сотрудник должен незамедлительно передавать своему непосредственному руководителю. После этого они будут зарегистрированы в специальном журнале и переданы в бюро находок.

**8. Посещение родственников и друзей**

Мы придерживаемся такого правила, что работникам никто не должен мешать выполнению служебных обязанностей, поэтому установлены следующие требования:

* Запрещаются посещения работников друзьями, знакомыми, родственниками. Исключения составляют экстренные ситуации.
* Запрещается проявление бурных эмоций при виде родственников, знакомых, друзей, если они находятся в качестве гостя. Отношение к ним должно быть исключительно деловым!
* Запрещаются разговоры на личные темы с друзьями, родственниками, которые находятся в качестве гостей.
* Запрещаются различные «передачки». Только в случае, крайней необходимости (ключи, либо форму)!

Помните! Вы находитесь на работе!

**9. Правила пользования мобильными телефонами.**

На предприятии установлены следующие правила пользования служебным и мобильными телефонами:

* Пользование мобильными телефонами во время рабочего процесса разрешено только в рамках рабочих чатов и изучения стандартов компании. Читать объявления ОБЯЗАТЕЛЬНО!
* Разговаривать по телефону можно только в подсобных помещениях, и только по уважительным причинам. Бесконечные разговоры на личные темы не поощряются.
* Запрещается использование служебного телефона для личных звонков без уважительной причины.
* Не допускается отвечать на личные телефонные звонки во время работы (исключение – экстренные ситуации).
* Запрещается играть в игры на телефоне, коллективный и индивидуальный просмотр социальных сетей.
* Личные компьютеры, планшеты — оставляем дома!

## 10. Правила проведения генеральной уборки.

* Согласно требованиям санитарных органов на территории РФ, на всех предприятиях 1 раз в месяц должен проходить санитарный день. В нашем ресторане мы называем такое мероприятие генеральной уборкой. Все генеральные уборки проводятся по заранее составленному плану, в котором указывается департамент и количество человек, а также необходимые средства санитарной обработки. Генеральная уборка длится около 2 часов, и при этом, если сотрудник не успел закончить свой фронт работы, он остаётся сверх отведённого времени и заканчивает её.
* В дни генеральных уборок мы стараемся помыть и почистить труднодоступные места и старые загрязнения, а в течение месяца у каждого департамента есть «добрые дела», выполняя которые мы поддерживаем чистоту и порядок в ресторане. Также за состоянием чистоты и безопасности ежедневно перед открытием ресторана наблюдает дежурный менеджер. Он использует специальные бланки чистоты, в которых отмечает выполнение всех пунктов проверки стандартов качества каждый день. Всегда помните, что даже незначительное нарушение санитарных правил и требований, предъявляемых к работе в зале, может привести к возникновению у гостей острых кишечных инфекций и пищевых отравлений.

**11. Униформа и фирменная символика.**

Предприятие берет на себя часть затрат по покупке униформы для сотрудников компании. Предприятие покупает для сотрудников зала - футболки, для сотрудников кухни - китель, штаны и фартук.

Все стандарты униформы, которая покупается самостоятельно, утверждается через администрацию предприятия.

Все сотрудники должны строго придерживаться установленной униформы. Запрещается «самодеятельность» и ношение каких-либо предметов одежды, не установленных предприятием. Уход за униформой (стирка, глажка) производится сотрудниками предприятия самостоятельно. Униформа хранится у работников предприятия.

Работники являются материально ответственными за сохранность униформы. При увольнении с предприятия работник обязан сдать всю имеющуюся у него униформу в чистом и отглаженном виде. Если что-то из униформы было утеряно или испорчено работником, то стоимость данной униформы удерживается с сотрудника при расчете.

Также существуют стандарты внешнего вида сотрудников, а именно:

* О**бязательна личная гигиена!** (прием душа ежедневно, пользование дезодорантами, отсутствие неприятного запаха изо рта, чистые руки)
* Работникам контактной зоны запрещается пользоваться кремом для рук с ярко выраженным запахом, а также чрезмерно пользоваться духами
* Чистый и аккуратный внешний вид ( чистые волосы; у мужчин гладко выбритое лицо; у женщин ОБЯЗАТЕЛЕН дневной макияж)
* Чистая и выглаженная униформа утвержденного администрацией образца
* Сотрудники, с длиной волос ниже плеч обязаны завязывать их в прическу.
* У сотрудников контактной зоны в обязательном порядке должны быть ухоженные руки и ногти.
* Для сотрудников контактной зоны устанавливаются следующие правила по ношению обуви: обувь должна быть с закрытыми пяткой и носком, без потертостей и повреждений и не должна создавать громких звуков при ходьбе.
* Для сотрудников кухни правило по ношению обуви: закрытые пятка и носок для предотвращения травм на производстве в последствии падения.

**12. Правило распространения внутренней информации.**

В ресторане крайне важное значение имеет надлежащий обмен информацией. Ресторан продумал пути для обеспечения постоянного предоставления сотрудникам наиболее полной информации.

**Доски объявлений и группы в WhatsApp** - используются для информирования всей команды ресторана. Сотрудники должны просматривать их на ежедневной основе с тем, что-бы быть осведомленными в вопросах, касающихся работы.

**Собрания** - могут носить характер «пятиминуток» и проводиться со сменой перед работой или перед основным наплывом гостей. Раз в месяц, во время генеральной уборки, проводятся общее собрание, на котором обязаны присутствовать все сотрудники без исключения. На собраниях обсуждаются вопросы, касающиеся работы, взаимоотношения с коллегами, разбираются недочеты в работе, доводятся до сведения сотрудников распоряжения руководителей, обсуждаются новинки, разбираются конфликтные ситуации и ситуации, в которых гости остались крайне довольны. На собраниях мы принимаем совместные решения, которые нам помогают улучшить производительность труда, поднять качество сервиса и сформировать деловую атмосферу в коллективе.

**Принцип «открытых дверей»** - Сотрудник должен знать что руководство твердо придерживается принципа «открытых дверей» при обмене информацией, и чувствовать себя комфортно, предлагая свои идеи или выражая свою обеспокоенность. Сотруднику предлагается сначала обсуждать свои предложения со своим непосредственным руководителем. (кухня - шеф-повар, зал, бар - менеджер) Если после обсуждения ему покажется, что вопрос остался нерешенным, он может в любое время обратиться к управляющему. Все представители руководства будут придерживаться принципа «открытых дверей», обмениваясь с сотрудником информацией, в разумное и удобное время.

**Предложения и жалобы —** в ресторане для сотрудников находится ящик для предложений. Сотрудник может опустить в ящик свои предложения. Все предложения поступают напрямую управляющему и держатся в секрете. Если сотрудник подписал свое предложение, ему будет предоставлен ответ. Если предложение позволит улучшить операционные показатели ресторана, то ресторан материально премирует сотрудника.

**Социальные средства массовой информации и сети** — для того, чтобы сделать наш ресторан более доступным для настоящих и потенциальных гостей и сотрудников, Кикос имеет аккаунты в социальных сетях  Instagram, VK, Telegram и Facebook.Использование всех инструментов социальных средств массовой информации регулируется Политикой по использованию электронных систем.

Сотрудники владеют некоторой информацией, касающейся предприятия, которую запрещено разглашать, а именно:

* информацию о прибыли;
* информацию о количестве продаж;
* информацию о технологии приготовления блюд и напитков;
* личную информацию о сотрудниках предприятия (семейное положение, место проживания, личные номера мобильных и домашних телефонов, например), любую внутреннюю информацию (обучение, стандарты и т. д.);
* информацию о поставщиках.

Сотрудники, разглашающие подобную информацию, могут своими действиями причинить материальный ущерб и душевный дискомфорт компании и ее сотрудникам, а, следовательно, подлежат увольнению.

## 13. Окончание рабочей смены.

Досрочно покинуть рабочее место сотрудник может только с разрешения менеджера (зал, бар) или шеф-повара (кухня)

Работник, самовольно покинувший свое рабочее место, наказывается штрафом.

## 14. Начисление заработной платы.

Уровень заработной платы сотрудников ресторана регулярно пересматривается и сравнивается со ставками других ресторанов в г. Новороссийск для сохранения ее конкурентоспособности.

Работодатель обязуется выплачивать заработную плату два раза в месяц, путем денежного перевода на расчетный счет сотрудника.

**Вознаграждения и льготы**

Все "Чаевые",  оставленные гостями посредством кредитной карты будут выплачены через официальную систему оплаты труда.

"Чаевые" в виде наличных денег, оставленные гостем официанту, всегда предназначаются индивидуально официанту. После официант распределяет чай между менеджером зала и барменом ресторана. Другие сотрудники не имеют права забирать "чаевые", оставленные гостем.

**Подарки от поставщиков**

Сотрудник не вправе получать подарки или денежное вознаграждение от поставщиков. Сотрудник должен проинформировать своего непосредственного руководителя о получении подарка от поставщика.

**Подработка на других подразделениях ресторана**

Сотрудник имеет право брать дополнительные смены на других подразделениях ресторана при условии наличия разрешения от непосредственного руководителя. Сотрудник должен пройти соответствующие обучение на подразделении, в котором он планирует взять дополнительные смены.

Сотрудник может работать на других подразделениях, если это не противоречит действующим нормам и правилам трудового законодательства РФ.

**15. Правило выхода с предприятия (увольнение)**

Сотрудник, решивший уволится с предприятия по собственной инициативе, обязан написать заявление об увольнении в письменном виде. Заявление пишется у специалиста по кадрам. Окончательный расчет уволившийся сотрудник получает на следующий день после прохождения обходного листа.

Если предприятие увольняет работника, то, как правило, от работника не требуется двухнедельная отработка.

**Предприятие автоматически прекращает трудовые отношения с работником в следующих случаях:**

* Не соответствие занимаемой должности (испытательный срок, установленный трудовым договором - 1 месяц).
* Не соблюдение установленных сроков обучения.
* Злоупотребление работником спиртных напитков
* Употребление работником наркотиков
* Хранение и ношение работником оружия
* Пристрастие работника к азартным играм
* Болезнь работника, несовместимая с трудовой деятельностью в индустрии питания
* Хищения работником имущества предприятия
* Умышленная подделка документации предприятия
* Продолжительный невыход на работу или опоздания без уважительной причины и заблаговременного предупреждения.
* Игнорирование и не выполнение распоряжений руководства компании.
* Целенаправленное причинение ущерба собственности компании, его гостям и работникам.
* Неуважительное отношение к гостям и сотрудникам компании.
* Нарушение и несоблюдение ПРАВИЛ ВНУТРЕННЕГО ТРУДОВОГО РАСПОРЯДКА, СОГЛАШЕНИЯ О НЕРАЗГЛАШЕНИИ, ДОЛЖНОСТНОЙ ИНСТРУКЦИИ, УТВЕРЖДЕННЫХ ВНУТРЕННИХ СТАНДАРТОВ.

**Комментарии для сотрудников контактной зоны**

**ПРАВИЛА:**

* Любой конфликт в зале мешает отдыхать всем гостям заведения и, по данной причине, менеджер принимает быстрые решения и действия по его урегулированию и устранению.
* Сотрудникам запрещено обращаться к гостям с личными просьбами.
* Все сотрудники, работающие в контактной зоне (зал, бар, кухня), приветствуют вновь пришедших гостей и благодарят уходящих.
* Сотрудникам запрещено приставать к популярным гостям с просьбами дать автограф или сфотографироваться.
* Сотрудникам запрещено фотографировать гостей
* Сотрудникам запрещено переводить общение с гостями в разряд «панибратских».
* Сотрудникам запрещено подсаживаться за стол к гостям. Исключение — управляющий, менеджер и шеф-повар заведения.
* Сотрудникам контактной зоны запрещено в зале принимать любую пищу: еда, напитки, жевательная резинка.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УСПЕХОВ!!!**