

Modul 4, Lekcija 2

Diapozitiv 1 – Strežba in komunikacija z gosti

Usposabljanje osebja in interno komuniciranje

Diapozitiv 2 – 2. lekcija: Usposabljanje osebja in interno komuniciranje

Raziskali bomo zmanjšanje živilskih odpadkov, organizacijo delovnega mesta, usposabljanje strežnikov, programe darovanja hrane, medosebno komunikacijo, vodenje ekipe, timsko komunikacijo in trajnost v industriji gostinstva.

Diapozitiv 3 - Uvod v sejo Usposabljanje osebja in interno komuniciranje

V tej seji se bomo naučili učinkovitih komunikacijskih veščin, raziskali prednosti učinkovitega timskega dela in se naučili razumeti načela medosebne komunikacije. Osebe bomo izobraževali o priložnostih za zmanjšanje živilskih odpadkov v gostinskem obratu.

Diapozitiv 4 – Zmanjševanje napak

Živilski obrati se morajo zavezati, da bodo vzdrževali visoke standarde storitev in organizacije delovnega mesta, od območja za pripravo hrane do območja strežbe (odpravljanje ovir, optimalna razporeditev pohištva in rekvizitov).

Drugi poudarek je na delovanju gostinskega obrata - na vsakodnevnih dejavnostih, ki to temelj delovanja vašga gostinskega obrata. Operativni postopki morajo dobro organizirani, celoviti, dosledni in jasni.

Napake lahko povzročijo izgubo prihodkov, več živilskih odpadkov in negativno delovno okolje s težavami pri zadrževanju osebja. Čeprav se napake dogajajo in se bodo vedno dogajale, obstaja več načinov in poti, ki vam omogočajo, da zmanjšate napake, ki se pojavljajo. Učite se iz svojih napak in napak drugih ter vzpostavite postopke, da se jim izognete.

Diapozitiv 5 - Komuniciranje v hrupnem okolju

Restavracija je lahko glasen kraj: živahna kuhinja s posodami, ljudje, ki hitijo z ene lokacije na drugo, glasba, ki pomaga pri vzdušju v strežbi... Vse to otežuje komunikacijo in lahko privede do povečanih napak.

Nasveti za preprečevanje napačne komunikacije zaradi glasnosti območja, na katerem delate:

- Če potrebujete daljši pogovor, se umaknite v tišje območje ali pisarno
- Govoriti boste morali glasneje, vendar se izogibajte kričanju - kričane besede je težje razumeti, povečan hrup pa še bolj otežuje drugo komunikacijo.
- Prepričajte se, da je oseba, s katero se pogovarjate, obrnjena proti vam, za najboljšo kakovost prenosa zvoka.
- Nekatera komunikacija je neverbalna: lahko komunicirate z izrazom obraza in kretnjami (na primer s kazanjem na stvari); branje z ustnic skupaj s poslušanjem glasu prav tako prispeva k jasnosti sporočila.

Diapozitiv 6 – Medosebne spretnosti

Medosebne spretnosti (imenovane tudi socialne veščine) so vrsta tako imenovanih "mehkih veščin". Zajemajo govorne in slušne spretnosti ter so osnova za razumevanje in interakcijo z drugimi ljudmi, ena na ena ali v skupini. Dobre medosebne spretnosti so pomembna lastnost ljudi, ki se razumejo z drugimi in dobro delujejo v poklicnem okolju.

Sestavljene so iz naslednjih osnovnih veščin:

- **Komunikacijske veščine:** za zaposlenega v živilski ustanovi je bistveno, da ima dobre komunikacijske spretnosti – tako za jasno komunikacijo s strankami kot za komunikacijo s sodelavci. Slabe komunikacijske spretnosti lahko zlahka privedejo do napačne komunikacije in napak.
- **Čustvena inteligenca:** To je sposobnost konstruktivnega upravljanja lastnih čustev, ki vam med drugim omogoča učinkovito delo, tako da vam pomaga povezati in sočustvovati z gosti in sodelavci.
- **Spretnosti reševanja problemov:** v živilski ustanovi se pogosto soočate s kriznimi situacijami, ki vključujejo nesporazume, težave, jezne stranke ali nesodelujoče sodelavce. Osnova za reševanje takšnih situacij je sposobnost prepoznavanja in reševanja težav, ko se pojavijo.
- **Spretnosti odločanja:** potrebujete tudi veščine odločanja, da boste lahko prepoznali najboljše rešitve, ko ste postavljeni pred dilemo: včasih idealna rešitev ne obstaja in morate izbrati najmanj škodljivo. Ali pa včasih obstajajo navidezno bolj pravilne rešitve, vendar lahko nekatere povzročijo težave. Identificirati morate najboljše rešitve za dolgoročno poslovanje.
- **Spretnosti timskega dela:** sposobnost dela z drugimi je bistvenega pomena v vseh poklicnih okoljih in še posebej pomembna v stresnem okolju živilske industrije.
- **Spretnosti reševanja konfliktov:** morate biti sposobni reševati konflikte z gosti in med zaposlenimi.
- **Vplivanje ali pogajalske sposobnosti:** takšna spretnost vam lahko pomaga pri reševanju težav, tako da lahko ponudite sprejemljive kompromise.

Diapozitiv 7 - Socialne veščine v medosebni komunikaciji

Medosebne spretnosti (imenovane tudi socialne veščine) so vrsta tako imenovanih "mehkih veščin". Zajemajo govorne in slušne spretnosti ter številne druge veščine. Komunikacijske spretnosti so eden od vidikov socialnih veščin, vendar niso edini pomemben vidik.

So osnova za razumevanje in interakcijo z drugimi ljudmi, ena na ena ali v skupini. Dobre medosebne spretnosti so pomembna lastnost ljudi, ki se razumejo z drugimi in dobro delujejo v poklicnem okolju.

Nekateri ljudje imajo boljše socialne spretnosti kot drugi, vendar se moramo zavedati, da je takšne spretnosti mogoče razviti in izboljšati z usposabljanjem.

Diapozitiv 8 - Vidiki medosebnih spretnosti

Komunikacijske veščine: za zaposlenega v živilski ustanovi je bistveno, da ima dobre komunikacijske spretnosti – tako za jasno komunikacijo z gosti kot za komunikacijo s sodelavci. Slabe komunikacijske spretnosti lahko zlahka privedejo do napačne komunikacije in napak.

Čustvena inteligenca: To je sposobnost konstruktivnega upravljanja lastnih čustev, ki vam med drugim omogoča učinkovito delo, tako da vam pomaga povezati in sočustvovati s strankami in sodelavci.

Spretnosti reševanja problemov: v živilski ustanovi se pogosto soočate s kriznimi situacijami, ki vključujejo nespornosti, težave, jezne stranke ali nesodelujoče sodelavce. Osnova za reševanje takšnih situacij je sposobnost prepoznavanja in reševanja težav, ko se pojavijo.

Spretnosti odločanja: potrebujete tudi veščine odločanja, da boste lahko prepoznali najboljše rešitve, ko ste postavljeni pred dilemo: včasih idealna rešitev ne obstaja in morate izbrati najmanj škodljivo. Ali pa včasih obstajajo navidezno bolj pravilne rešitve, vendar lahko nekatere povzročijo težave. Identificirati morate najboljše rešitve za dolgoročno poslovanje.

Spretnosti timskega dela: sposobnost dela z drugimi je bistvenega pomena v vseh poklicnih okoljih in še posebej pomembna v stresnem okolju živilske industrije.

Spretnosti reševanja konfliktov: morate biti sposobni reševati konflikte s strankami in med delavci.

Vplivanje ali pogajalske sposobnosti: takšna spretnost vam lahko pomaga pri reševanju težav, tako da lahko ponudite sprejemljive kompromise.

Diapozitiv 9 - Komunikacijske spretnosti

Veščine poslušanja vam omogočajo, da pravilno interpretirate želje gostov in jih nadaljujete v obliki navodil o naročilu sodelavcem. Pomagajo tudi pri splošni komunikaciji v skupini: da bi razumeli težave, jih morate najprej poslušati. V živilski industriji pogosto obstajajo zaposleni, ki ne obvladajo popolnoma jezika okolja in se morda ne izražajo jasno - najti morate načine za učinkovito komunikacijo z vsemi člani vaše ekipe.

Verbalna komunikacija (komunikacija med dvema ali več osebami z uporabo glasu) mora biti jasna, natančna in učinkovita. Obstaja veliko priložnosti za nespornosti, zlasti v hrupnem okolju živilske ustanove, zato morate biti jedrnat in ohraniti pomembna navodila čim bolj jasna.

Neverbalna komunikacija zajema geste, izraze obraza, govorico telesa in vedenje. To je enako pomembno kot verbalna komunikacija in pogosto pušča trajnejši vtis, še posebej, če je v nasprotju z verbalno komunikacijo.

Diapozitiv 10 – Reševanje konfliktov

Obstajajo različne vrste konfliktov: nekatera nesoglasja so lahko celo konstruktivna in vodijo k iskanju boljših rešitev in gladkemu poslovanju prihodnjih restavracij. Nekateri konflikti zahtevajo posredovanje: bodisi pojasnitev politik ali določitev novih politik, nasvet ali takojšnje ukrepanje v primeru resnejših vprašanj. Bodite previdni, da resno vzamete huda kazniva dejanja, kot so nadlegovanje in kršitve varnostnih protokolov.

Ne poskušajte reševati sporov pred gosti, tudi če se začnejo tam. Premaknite se na drugo lokacijo. Na goste tudi ne bi smeli vplivati konflikti, zato se osredotočite na dobro storitev in rešujte težave v ozadju ali izven delovnega časa.

Ne vstopajte v reševanje konfliktov z vnaprej določenimi predstavami ali pod vplivom prejšnjih dejanj. Vsak konflikt je treba obravnavati kot posamezen dogodek, vendar to ne pomeni, da morate pozabiti na morebitne prejšnje težave; samo poskrbite, da ne bodo vplivali na vašo presojo ukrepov za rešitev tega posameznega dogodka.

Diapozitiv 11 - Čustvena inteligenca: Spopadanje z jezo

Če so ljudje v komunikaciji jezni (ali če je jezen eden od njih), se bo konflikt le stopnjeval. Visoka čustvena inteligenca pomaga pri obvladovanju jeze, vendar se bomo sčasoma morali ukvarjati z vsemi vrstami osebnosti in za to potrebujemo strategije za deeskalacijo vročih situacij.

Včasih je nekaj globokih vdihov ali trenutek, da se osredotočite, dovolj, da odstranite čustveno komponento iz argumentov.

Če to ne deluje, poskusite uporabiti razdaljo: bodisi se fizično odstranite ali poskusite rešiti težavo kasneje, ko se vsi ohladijo in bodo ljudje lahko jasneje razmišljali.

Mirno razložite težavo in pokažite glavno težavo in kako jo lahko druga oseba reši / vam pomaga pri reševanju.

Upoštevajte občutke drugih, in jih ne zavračajte. Poskusite se osredotočiti na vprašanja.

Ne stopnjujte konflikta z žaljivim jezikom ali kričanjem. To vam lahko prinese hitro zadovoljstvo, vendar dolgoročno vedno pokvari odnose in komunikacijo.

Diapozitiv 12 - Timsko delo

Osebjestavracije ni le zbirka posameznikov, ampak ekipa, ki mora delovati kot eno, da bo vaša organizacija delovala učinkovito. Drug z drugim bi morali ravnati obzirno in pozorno.

Spodbujajte kohezijo ekipe z nagrajevanjem timskega dela in medsebojno pomočjo ter individualnimi dosežki.

Hitro in pošteno rešujte težave in bodite previdni, da v ekipo vključite vse člane osebja.

Diapozitiv 13 - Koraki reševanja konfliktov

Ugotovite težavo:

- Naj vse vpletene strani delijo svoje mnenje o dogodkih, ki so povzročili težavo.
- Sodite šele po zbiranju vseh dejstev.
- Nekatere težave povzročajo sistemske težave, nekatere medosebni konflikti in vedenjske težave posameznikov, nekatere pa zunanji dejavniki.

Poiščite rešitev:

- Po prepoznavanju težav poiščite rešitve: nekatere so preproste, nekatere lahko zahtevajo širše spremembe politike in strategije.
- Pri iskanju rešitev za ponavljajoče se težave se posvetujte s svojo ekipo.

Uporabite ukrepe:

- Ponavljajoče se težave je najbolje preprečiti z uveljavitvijo ukrepov in dejanj iz vaše politike poslovanja
- Ne pozabite vnaprej obvestiti vseh zaposlenih o novih ukrepih

Diapozitiv 14 – Odprta komunikacija z zaposlenimi

Osnova nemotenega upravljanja poslovanja v živilski ustanovi je učinkovita in jasna komunikacija med vodstvom, kuhinjo in strežnim osebjem. Odprta komunikacija je pomembna tudi za izboljšanje načrtovanja in drugih nalog, povezanih z zaposlenimi.

Če ga še nimate, morate zagotoviti odprt, poenoten komunikacijski kanal. Skupinski klepet lahko nastavite v aplikaciji za sporočanje (kot je Viber, WhatsApp) ali uporabite platforme za razprave, kot sta Slack ali Discord; Če že uporabljate namenski informacijski sistem za načrtovanje in podobne naloge, lahko tam dodate klepetalnico za komunikacijo z zaposlenimi. Zaposleni bi morali imeti možnost hitrega prejemanja in pošiljanja informacij prek enega namenskega kanala.

Na teh kanalih/klepetalnicah lahko zdaj objavljate/delite posodobitve, spremembe v organizacijskih postopkih in podobne pomembne novice, obvestila o prostem času, zamenjave izmene ... Poskusite se izogniti strogo verbalni komunikaciji, saj lahko to zlahka privede do napačne komunikacije.

Diapozitiv 15 – Učinkoviti komunikacijski kanali

SESTANKI: Redni sestanki osebja so učinkovit način za izmenjavo posodobitev, zbiranje povratnih informacij in razpravo o načinih za izboljšanje poslovanja. To je način za izmenjavo ustreznih informacij, da bi se izognili zmedi, in dobro mesto za prepoznavanje težav, preden prerastejo v velike ovire.

STANDARDNI POSTOPKI POROČANJA O TEŽAVAH: Vzpostavite postopek in hierarhijo za poročanje o komunikaciji z gosti, osebjem in drugih operativnih težavah, ki ne morejo počakati na redne sestanke.

E-KOMUNIKACIJA: Zagotovite standardizirana sredstva e-komunikacije (skupina sporočil, forum ali podobno) vsem zaposlenim.

POLITIKA ODPRTIH VRAT: Spodbujanje politike odprtih vrat bo zagotovilo udobno delovno okolje in zagotovilo, da se vodstvo zaveda težav, ki se pojavljajo. Zaposlene lahko tudi spodbudi, da predlagajo izboljšave postopkov ter pripravijo pobude in promocijske akcije.

Diapozitiv 16 - Vidiki trajnostne strategije za podjetje

Trajnost bi morala biti zakoreninjena v vseh vaših poslovnih postopkih, vendar nekatere pobude zahtevajo dodaten čas in trud in jih je treba kot take obravnavati kot dodatne odgovornosti ali celo vloge za ambicioznejše zaposlene.

Ustvarite lahko ekipo ali dodelite vloge zaposlenim z namenom reševanja trajnostnih vidikov: to je še posebej primerno za sodelovanje v pobudah in programih proti nastajanju živilskih odpadkov.

Prav tako lahko imenujete osebo (ali ekipo) za izvajanje trajnostnih pobud in / ali iskanje sodelovanja z zunanjimi pobudami in prehranskimi programi.

Za ustvarjanje novih pobud je najbolje, da vključite čim več zaposlenih: organizirate lahko sestanke za viharjenje možganov ali spodbudite zaposlene, da predlagajo nove ideje za zmanjšanje živilskih odpadkov ali za trajnostno uporabo živilskih odpadkov s sodelovanjem v

programih donacij ali programih za ponovno uporabo živilskih odpadkov (prodaja, ustvarjanje novih receptov iz še uporabnih polovičnih izdelkov), zbiranje odpadkov za biogoriva ...).

Diapozitiv 17 – Program usposabljanja

Najpogostejši način usposabljanja novih zaposlenih v gostinstvu je mentorski sistem. Novemu zaposlenemu je dodeljen mentor, ki hitro razloži delovanje in postopke restavracije pred ali celo sočasno z začetkom dela zaposlenega.

Ta neformalni način je lahko kratkoročna in hitra rešitev, vendar lahko dolgoročno povzroči veliko težav. Glavni problem je subjektivnost metode: usposabljanje je odvisno od mentorja, njegovega komunikacijskega sloga in interpretacije gostinskih pravil ter načina, kako jih novi zaposleni dojema in vključuje v svoje delo.

Dolgoročna rešitev je izdelava prilagojenega programa usposabljanja z jasnimi smernicami, ki upošteva vse splošne smernice, vendar vključuje tudi posebnosti vašega živilskega obrata. Novim zaposlenim je treba še vedno zagotoviti mentorja, vendar bi morala biti njihova naloga, da zaposlene vodijo skozi program in po potrebi dajejo odgovore in pojasnila.

Zagotavljanje jasnega in nepristranskega usposabljanja je trdna osnova za učinkovito storitev za stranke in brezhibno komunikacijo med vsem osebjem.

Diapozitiv 18 - Metode za poučevanje in usklajevanje usmerjanja

- Platforme za e-učenje
- Predavanja
- Mentorstvo
- Podkasti
- Seminarji
- Video vodiči

Diapozitiv 19 - Celovit program usposabljanja

- Začnite z robustnim programom uvajanja za nove zaposlene.
- Vključite operativne vidike delovnega mesta, vizijo in strategijo restavracije, pobude za zmanjševanje živilskih odpadkov, v katerih sodelujete.
- Poskrbite, da je vsak član ekipe usklajen z vašimi cilji od prvega dne.
- Omogočite zaposlenim, da nadgradijo svoje znanje na področju odličnosti storitev za stranke, kulinaričnih tehnik, organizacije in upravljanja.
- Poudarite trajnostne prakse in njihov prispevek k blaginji in gospodarstvu.
- Spodbujate zvestobo in motivacijo zaposlenih s spodbudami in vlaganjem v njihovo poklicno rast.
- Načrtujte potrebno nadomeščanje: zaposleni morajo biti sposobni pokriti naloge drugih zaposlenih v nujnih primerih.
- Navzkrižno usposabljanje dovolj zaposlenih, da se omogoči nemoteno delo v vseh izmenah in nadaljevanje delovanja v primeru nenačrtovanih odsotnosti.

Diapozitiv 20 – Smernice za delovanje

Zaposleni v gostinstvu so po zakonu dolžni upoštevati določene standarde in postopke. Poleg tega ima vsaka ustanova svoje postopke, da sledi najmanj vse operacije, ki se spremenijo v kaos.

Za jasno in racionalizirano delovanje potrebujejo vsi delavci jasne smernice, ki jim lahko sledijo in preverijo, če so v dvomih.

Te smernice je treba zaposlenim zagotoviti v nekakšni pisni obliki: ustvarite lahko priročnik, informativne plakate, diagrame postopkov ali elektronske različice teh (v tem primeru morate zaposlenim zagotoviti sredstva za dostop do njih).

Ne pozabite, da morajo biti smernice jasne, jedrnate in vedno na voljo vsem zaposlenim, da se po potrebi posvetujejo.

Diapozitiv 21 - Tehnologija in avtomatizacija

Kako lahko sodoben tehnološki napredek izboljša vaše operativne postopke?

Diapozitiv 22 - Sistemi za avtomatizacijo upravljanja operacij

Uporaba sistemov za naročanje, plačilo, popis, načrtovanje in upravljanje lahko prihrani veliko časa in odpravi človeške napake, ki vodijo do izgube hrane in drugih virov.

Obstajajo naloge, ki jih je mogoče popolnoma avtomatizirati, in naloge, ki jih lahko pomaga ustrezna programska oprema.

Načrtujte čas usposabljanja osebja za uporabo vseh novih tehničnih rešitev.

Diapozitiv 23 – Usposabljanje in podpora

Izredno pomembno je, da vse osebe, ki bo uporabljalo vaše IT rešitve, usposobite za pravilno uporabo za optimalno uporabo vseh zelenih možnosti. Najboljši način za pripravo novih zaposlenih bi bil zagotoviti kratek, a celovit standardiziran tečaj usposabljanja za kombinacijo tehničnih orodij, ki jih uporablja vaša ustanova, v kombinaciji s pisnimi smernicami/tabelo skupnih operativnih postopkov. Samo zato, da lahko upate, da boste čim bolj povečali uporabnost svoje naložbe v tehnološke rešitve.

Pred izbiro novih tehnoloških rešitev vedno preverite, ali programska oprema pokriva vse vaše osnovne (in morebitne dodatke) potrebe – za to morate pripraviti seznam svojih zahtev in pričakovanj, da boste lahko pravilno primerjali svoje možnosti.

Izberite le tehnološke rešitve, ki ponujajo zanesljivo nadaljnjo tehnično podporo in načrtujte morebitne izpade.

Diapozitiv 24 – Merjenje uspešnosti

Spremljajte uspešnost svoje živilske ustanove: določite cilje, upoštevajte težave, ki vplivajo na uspešnost, in poiščite rešitve zanje. Sledite uspešnosti svoje restavracije.

Redno primerjajte stanje poslovanja in prilagajajte ukrepe za izboljšanje trendov. Natisnete lahko grafikone, ki merijo uspešnost, da motivirate osebe in ohranite vse oči na skupnih ciljih.

Če pride do izboljšav, nadaljujte in poiščite nadaljnje izboljšave, in če pozitivnih sprememb ni (ali so te le majhe), spremenite svojo strategijo in poskusite nove ukrepe. Preverite najboljše prakse na svojem območju in poiščite navdih za izboljšave.

Diapozitiv 25 - Opolnomočenje zaposlenih

Prepoznavanje dobrega dela vodi k dobri delovni kulturi in pozitivnemu delovnemu vzdušju, saj krepi pozitivne vzorce vedenja pri priznanih zaposlenih in daje motivacijo za ostale.

Priznanje lahko vključuje bonuse za uspešnost, javno priznanje, nagrade za zaposlenega tedna / meseca ...

Spodbujajte sodelovanje in timsko delo: za izgradnjo kohezivne ekipe morajo sodelovati vsi njeni deli; Vsako tekmovanje mora biti prijateljsko in spodbujati doseganje skupnih ciljev in ne le individualnih dosežkov.

Spodbujajte izboljšave in inovacije: spodbujanje okolja, v katerem lahko vsi delijo ideje za izboljšave in prispevajo k trajnostnim ciljem in drugim problemom, ki zajemajo vprašanja, kot so jedilniki, izboljšanje postopkov delovanja, posebne promocije in akcije, sodelovanje z zunanjimi deležniki ali storitve za stranke.

Team building: Organizirajte team-building dejavnosti, ki niso le zabavne, ampak tudi krepijo vrednote vaše restavracije in pomen timskega dela. Kohezivna ekipa je učinkovitejša in zagotavlja boljše storitve.

Podporno vodenje: Gojite slog vodenja, ki je podporen in vključujoč. Vodje bi morali služiti kot mentorji, ki vodijo in navdihujejo svojo ekipo, namesto da vladajo z avtoritarnim pristopom.

Če se osredotočite na celovito usposabljanje in resnično opolnomočenje, lahko zgradite visoko usposobljeno, motivirano in zvesto ekipo. Ta pristop ne le izboljša jedilno izkušnjo za vaše stranke, temveč tudi ustvarja pozitivno in izpolnjujoče delovno okolje za vaše osebje. Ne pozabite, da so vaši zaposleni obraz vaše restavracije; Vlaganje v njihov razvoj je vlaganje v uspeh vašega podjetja.

Diapozitiv 26 - Hvala!

Hvala!