

Ενότητα 4, Μάθημα 2

Περιγραφή των διαφανειών

Διαφάνεια 1: Εξυπηρέτηση πελατών και επικοινωνία

Εκπαίδευση του προσωπικού και εσωτερική επικοινωνία

Διαφάνεια 2: Μάθημα 2

Θα διερευνήσουμε τη μείωση της σπατάλης τροφίμων, την οργάνωση του χώρου εργασίας, την εκπαίδευση των σερβιτόρων, τα προγράμματα δωρεάς τροφίμων, τη διαπροσωπική επικοινωνία, τη διαχείριση ομάδων, την ομαδική επικοινωνία και τη βιωσιμότητα στον κλάδο της εστίασης.

Διαφάνεια 3: Εισαγωγή του μαθήματος κατάρτισης προσωπικού και εσωτερικής επικοινωνίας

Σε αυτή τη συνεδρία θα μάθουμε αποτελεσματικές δεξιότητες επικοινωνίας θα εξερευνήσουμε τα πλεονεκτήματα της αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας και θα μάθουμε να κατανοούμε τις αρχές της διαπροσωπικής επικοινωνίας. Θα εκπαιδεύσουμε το προσωπικό σχετικά με τις δυνατότητες μείωσης της σπατάλης τροφίμων εντός της επιχείρησης.

Διαφάνεια 4: Ελαχιστοποίηση σφαλμάτων

Οι επιχειρήσεις τροφίμων πρέπει να δεσμευτούν για τη διατήρηση υψηλών προδιαγραφών εξυπηρέτησης και οργάνωσης του χώρου εργασίας από τον χώρο προετοιμασίας έως τον χώρο εξυπηρέτησης (εξάλειψη εμποδίων, βέλτιστη κατανομή επίπλων και στηριγμάτων). Στη συνέχεια πρέπει να δοθεί προσοχή στις λειτουργίες του εστιατορίου - είναι οι καθημερινές δραστηριότητες που διατηρούν την επιχείρηση τροφίμων σε λειτουργία. Πρέπει να είναι καλά οργανωμένες, ολοκληρωμένες, συνεπείς και σαφείς. Τα λάθη μπορεί να οδηγήσουν σε απώλεια εσόδων, μεγαλύτερη σπατάλη τροφίμων και αρνητικό εργασιακό περιβάλλον με δυσκολίες στη διατήρηση του προσωπικού. Παρόλο που λάθη συμβαίνουν και θα συμβαίνουν πάντα, υπάρχουν διάφοροι τρόποι που σας επιτρέπουν να ελαχιστοποιήσετε την εμφάνιση λαθών. Μάθετε από τα λάθη σας και τα λάθη των άλλων και καθιερώστε διαδικασίες για την αποφυγή τους.

Διαφάνεια 5: Επικοινωνία σε θορυβώδες περιβάλλον

Μια επιχείρηση τροφίμων μπορεί να είναι ένα θορυβώδες μέρος: μια πολυσύχναστη κουζίνα με πιάτα που χτυπούν, άνθρωποι που τρέχουν από τη μια θέση στην άλλη, μουσική που βοηθάει στην ατμόσφαιρα του χώρου σερβιρίσματος... όλα αυτά δυσχεραίνουν την επικοινωνία και μπορούν να οδηγήσουν σε αυξημένα λάθη. Συμβουλές για την αποφυγή παρεξηγήσεων λόγω της φασαρίας του χώρου στον οποίο εργάζεστε:

- Αν χρειαστεί να κάνετε μια μεγαλύτερη συζήτηση, απομακρυνθείτε σε έναν πιο ήσυχο χώρο ή σε ένα γραφείο.



- Θα χρειαστεί να μιλάτε πιο δυνατά, ωστόσο προσπαθήστε να αποφύγετε τις φωνές - οι φωνές είναι πιο δύσκολο να κατανοηθούν και ο αυξημένος θόρυβος δυσκολεύει ακόμη περισσότερο την επικοινωνία.
- Βεβαιωθείτε ότι ο συνομιλητής σας είναι στραμμένος προς το μέρος σας, για την καλύτερη ποιότητα μετάδοσης του ήχου.
- Υπάρχει και η μη λεκτική επικοινωνία: μπορείτε να επικοινωνήσετε με την έκφραση του προσώπου και τις χειρονομίες (για παράδειγμα, δείχνοντας πράγματα). Η ανάγνωση των χειλιών μαζί με την ακρόαση της φωνής συμβάλλει επίσης στη σαφήνεια του μηνύματος.

Διαφάνεια 6: Διαπροσωπικές δεξιότητες

Οι διαπροσωπικές δεξιότητες είναι ένα είδος των λεγόμενων "κοινωνικών δεξιοτήτων". Περιλαμβάνουν τις δεξιότητες ομιλίας και ακρόασης και αποτελούν τη βάση για την κατανόηση και την αλληλεπίδραση με άλλους ανθρώπους, ατομικά ή ομαδικά. Οι καλές διαπροσωπικές δεξιότητες αποτελούν σημαντικό χαρακτηριστικό των ανθρώπων που τα πάνε καλά με τους άλλους και λειτουργούν καλά στο επαγγελματικό περιβάλλον.

Αποτελούνται από τις ακόλουθες βασικές δεξιότητες:

- Επικοινωνιακές δεξιότητες
- Συναισθηματική νοημοσύνη
- Ικανότητες επίλυσης προβλημάτων
- Δεξιότητες λήψης αποφάσεων
- Δεξιότητες ομαδικής εργασίας
- Δεξιότητες επίλυσης συγκρούσεων
- Δεξιότητες επιρροής ή διαπραγμάτευσης

Διαφάνεια 7: Κοινωνικές δεξιότητες στη διαπροσωπική επικοινωνία

Οι διαπροσωπικές δεξιότητες περιλαμβάνουν δεξιότητες ομιλίας και ακρόασης και πολλές άλλες δεξιότητες. Οι επικοινωνιακές δεξιότητες αποτελούν μια πτυχή των κοινωνικών δεξιοτήτων, αλλά δεν είναι η μόνη σημαντική πτυχή.

Αποτελούν τη βάση για την κατανόηση και την αλληλεπίδραση με τους άλλους ανθρώπους, ατομικά ή ομαδικά. Οι καλές διαπροσωπικές δεξιότητες αποτελούν σημαντικό χαρακτηριστικό των ανθρώπων που τα πάνε καλά με τους άλλους και λειτουργούν καλά στο επαγγελματικό περιβάλλον.

Μερικοί άνθρωποι έχουν καλύτερες κοινωνικές δεξιότητες από άλλους, αλλά πρέπει να γνωρίζουμε ότι οι δεξιότητες αυτές μπορούν να αναπτυχθούν και να ενισχυθούν με την εκπαίδευση.

Διαφάνεια 8: Όψεις των διαπροσωπικών δεξιοτήτων

Επικοινωνιακές δεξιότητες: είναι απαραίτητο για έναν υπάλληλο σε μια επιχείρηση τροφίμων να έχει καλές επικοινωνιακές δεξιότητες - τόσο για την ξεκάθαρη επικοινωνία με τους πελάτες όσο και για την επικοινωνία με τους συναδέλφους του. Οι κακές επικοινωνιακές δεξιότητες μπορούν εύκολα να οδηγήσουν σε παρεξηγήσεις και λάθη.

Συναισθηματική νοημοσύνη: Αυτή είναι η ικανότητα να διαχειρίζεστε τα συναισθήματά σας με εποικοδομητικό τρόπο, η οποία, μεταξύ άλλων, σας επιτρέπει να εργάζεστε



αποτελεσματικά, βοηθώντας σας να συνδεθείτε και να συμπάσχετε με τους πελάτες και τους συναδέλφους σας.

Ικανότητες επίλυσης προβλημάτων: σε μια επιχείρηση τροφίμων, έρχεστε συχνά αντιμέτωποι με καταστάσεις κρίσης που αφορούν παρεξηγήσεις, προβλήματα, θυμωμένους πελάτες ή μη συνεργάσιμους συναδέλφους. Μια βάση για την αντιμετώπιση τέτοιων καταστάσεων είναι η ικανότητα εντοπισμού και επίλυσης των προβλημάτων καθώς προκύπτουν.

Δεξιότητες λήψης αποφάσεων: χρειάζεστε επίσης δεξιότητες λήψης αποφάσεων για να μπορείτε να εντοπίζετε τις καλύτερες λύσεις όταν βρίσκεστε μπροστά σε ένα δίλημμα. Μερικές φορές δεν υπάρχει ιδανική λύση και πρέπει να επιλέξετε τη λιγότερο επιβλαβή. Ή μερικές φορές υπάρχουν φαινομενικά πιο σωστές λύσεις, αλλά κάποιες από αυτές μπορεί να οδηγήσουν σε προβλήματα στην πορεία. Πρέπει να εντοπίσετε τις καλύτερες λύσεις για να διατηρήσετε την επιχείρηση σε λειτουργία μακροπρόθεσμα.

Δεξιότητες ομαδικής εργασίας: η ικανότητα συνεργασίας με άλλους είναι απαραίτητη σε κάθε επαγγελματικό περιβάλλον και ιδιαίτερα σημαντική σε ένα περιβάλλον υψηλού στρες όπως αυτό της βιομηχανίας τροφίμων.

Δεξιότητες επίλυσης συγκρούσεων: πρέπει να είστε σε θέση να επιλύετε τις συγκρούσεις με τους πελάτες και μεταξύ των εργαζομένων.

Δεξιότητες επιρροής ή διαπραγμάτευσης: η δεξιότητα αυτή μπορεί να σας βοηθήσει να επιλύσετε ζητήματα, καθώς μπορείτε να προσφέρετε αποδεκτούς συμβιβασμούς.

Διαφάνεια 9: Δεξιότητες επικοινωνίας

Οι δεξιότητες ακρόασης σας επιτρέπουν να ερμηνεύετε σωστά τις επιθυμίες των πελατών και να τις προωθείτε με τη μορφή οδηγιών σχετικά με την παραγγελία στους συναδέλφους. Βοηθούν επίσης στη γενική επικοινωνία σε μια ομάδα - για να καταλάβετε τα θέματα, πρέπει πρώτα να τα ακούσετε. Στον κλάδο της εστίασης υπάρχουν συχνά εργαζόμενοι που δεν μιλούν τέλεια τη μητρική γλώσσα και μπορεί να μην εκφράζονται με σαφήνεια - πρέπει να βρείτε τρόπους να επικοινωνείτε αποτελεσματικά με όλα τα μέλη της ομάδας σας.

Η προφορική επικοινωνία πρέπει να είναι σαφής, ακριβής και αποτελεσματική. Υπάρχουν πολλές ευκαιρίες για παρεξηγήσεις, ειδικά σε ένα θορυβώδες περιβάλλον της επιχείρησης τροφίμων, γι' αυτό πρέπει να είστε σύντομοι και να κρατάτε τις σημαντικές οδηγίες όσο το δυνατόν πιο σαφείς.

Η μη λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει τις χειρονομίες, τις εκφράσεις του προσώπου, τη γλώσσα του σώματος και τις συμπεριφορές. Είναι εξίσου σημαντική με τη λεκτική επικοινωνία και συχνά αφήνει πιο μόνιμη εντύπωση, ιδίως όταν έρχεται σε αντίθεση με τη λεκτική επικοινωνία.

Διαφάνεια 10: Επίλυση συγκρούσεων

Υπάρχουν διάφοροι τύποι συγκρούσεων: ορισμένες διαφωνίες μπορεί να είναι ακόμα και εποικοδομητικές και να οδηγήσουν στην εύρεση καλύτερων λύσεων και στη βελτίωση των μελλοντικών λειτουργιών του εστιατορίου. Ορισμένες συγκρούσεις απαιτούν παρέμβαση: είτε διευκρίνιση πολιτικών είτε καθορισμό νέων πολιτικών, μια συμβουλή ή άμεση δράση σε περίπτωση σοβαρότερων ζητημάτων. Να είστε προσεκτικοί και να επιμένετε όταν συμβαίνουν σοβαρές παραβάσεις, όπως η παρενόχληση και οι παραβάσεις πρωτοκόλλων ασφάλειας.



Μην προσπαθείτε να επιλύετε τις συγκρούσεις στο οπτικό (ή ακουστικό) πεδίο των πελατών, ακόμη και αν ξεκινούν από εκεί. Απομακρυνθείτε σε άλλη θέση. Οι πελάτες επίσης δεν πρέπει να επηρεάζονται από τις συγκρούσεις, οπότε επικεντρωθείτε στην καλή εξυπηρέτηση και επιλύστε τα προβλήματα στο παρασκήνιο ή εκτός ωραρίου λειτουργίας.

Μην εισέρχεστε στην επίλυση της σύγκρουσης με προκαταλήψεις ή στη σκιά προηγούμενων ενεργειών. Κάθε σύγκρουση πρέπει να αντιμετωπίζεται ως μεμονωμένο γεγονός, αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι πρέπει να ξεχάσετε πιθανά προηγούμενα ζητήματα- απλώς βεβαιωθείτε ότι δεν επηρεάζουν την κρίση σας για τα μέτρα επίλυσης αυτού του μεμονωμένου γεγονότος.

Διαφάνεια 11: Συναισθηματική νοημοσύνη: Αντιμετώπιση του θυμού

Αν οι άνθρωποι που επικοινωνούν είναι θυμωμένοι (ή αν ένας από αυτούς είναι), η σύγκρουση θα κλιμακωθεί. Η υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη βοηθά στη διαχείριση του θυμού, αλλά τελικά θα χρειαστεί να αντιμετωπίσουμε κάθε είδους προσωπικότητες και γι' αυτό χρειαζόμαστε στρατηγικές για την αποκλιμάκωση τέτοιων καταστάσεων.

Κάποιες φορές μερικές βαθιές αναπνοές ή μια στιγμή για να συγκεντρωθείτε μπορεί να είναι αρκετή για να αφαιρέσετε το συναισθηματικό στοιχείο από τις διαφωνίες.

Αν αυτό δεν λειτουργήσει, προσπαθήστε να χρησιμοποιήσετε την απόσταση. Είτε απομακρυνθείτε σωματικά είτε προσπαθήστε να επιλύσετε το ζήτημα αργότερα, όταν όλοι θα έχουν ηρεμήσει και οι άνθρωποι θα μπορούν να σκεφτούν πιο καθαρά.

Εξηγήστε το θέμα με ηρεμία και επισημάνετε το κύριο πρόβλημα και πώς το άλλο άτομο μπορεί να το επιλύσει/να σας βοηθήσει να το αντιμετωπίσετε.

Αναγνωρίστε τα συναισθήματα των άλλων, αλλά μην τα απορρίπτετε. Προσπαθήστε να επικεντρωθείτε στα θέματα.

Μην κλιμακώνετε την κατάσταση χρησιμοποιώντας προσβλητική γλώσσα ή φωνές. Αυτό μπορεί να σας δώσει μια γρήγορη ώθηση ικανοποίησης, αλλά μακροπρόθεσμα χαλάει πάντα τις σχέσεις και την επικοινωνία.

Διαφάνεια 12: Ομαδική δουλειά

Το προσωπικό του εστιατορίου δεν είναι απλώς μια συλλογή ατόμων, αλλά μια ομάδα, και πρέπει να λειτουργεί σαν ομάδα για να λειτουργεί η επιχείρησή σας αποτελεσματικά και αποδοτικά. Θα πρέπει να αντιμετωπίζουν ο ένας τον άλλον με προσοχή.

Ενθαρρύνετε τη συνοχή της ομάδας επιβραβεύοντας την ομαδική εργασία και την αλληλοβοήθεια, καθώς και την ατομική επίδοση.

Επιλύστε τα ζητήματα γρήγορα και δίκαια και φροντίστε να συμπεριλάβετε όλα τα μέλη του προσωπικού στην ομάδα.

Διαφάνεια 13: Βήματα επίλυσης συγκρούσεων

Προσδιορίστε το πρόβλημα:

-Αφήστε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη να μοιραστούν την άποψή τους για τα γεγονότα που προκάλεσαν το ζήτημα.

-Κρίνετε μόνο αφού συγκεντρώσετε όλα τα γεγονότα.

-Ορισμένα προβλήματα οφείλονται σε συστημικά ζητήματα, άλλα σε διαπροσωπικές συγκρούσεις και ζητήματα συμπεριφοράς των ατόμων και άλλα σε εξωτερικούς παράγοντες.

Βρείτε λύση:

-Μετά τον εντοπισμό των προβλημάτων, βρείτε λύσεις: ορισμένες είναι απλές, άλλες μπορεί να απαιτούν ευρύτερες αλλαγές πολιτικής και στρατηγικής.

-Όταν βρίσκετε λύσεις σε επαναλαμβανόμενα προβλήματα, συμβουλευτείτε την ομάδα σας.

Εφαρμόστε μέτρα:

-Τα επαναλαμβανόμενα ζητήματα μπορεί να προλαμβάνονται καλύτερα με την εφαρμογή μέτρων και δράσεων στη γενική πολιτική σας.

-Φροντίστε να ενημερώσετε εκ των προτέρων όλο το προσωπικό για τα νέα μέτρα.

Διαφάνεια 14: Ανοιχτή επικοινωνία με τον εργαζόμενο

Η βάση της ομαλής διαχείρισης της λειτουργίας σε μια επιχείρηση τροφίμων είναι η αποτελεσματική και σαφής επικοινωνία μεταξύ της διοίκησης, της κουζίνας και του προσωπικού σερβιρίσματος. Η ανοιχτή επικοινωνία είναι επίσης σημαντική για τη βελτίωση του προγραμματισμού και άλλων εργασιών που σχετίζονται με τους εργαζόμενους.

Αν δεν το έχετε ήδη, πρέπει να παρέχετε ένα ανοιχτό, ενιαίο κανάλι επικοινωνίας. Μπορείτε να δημιουργήσετε μια ομαδική συνομιλία σε μια εφαρμογή ανταλλαγής μηνυμάτων (όπως το Viber, WhatsApp) ή να χρησιμοποιήσετε πλατφόρμες συζητήσεων όπως το Slack ή το Discord- αν χρησιμοποιείτε ήδη ένα ειδικό πληροφοριακό σύστημα για τον προγραμματισμό και παρόμοιες εργασίες, μπορείτε να προσθέσετε εκεί ένα δωμάτιο συνομιλίας για την επικοινωνία των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να μπορούν να λαμβάνουν και να στέλνουν πληροφορίες γρήγορα, μέσω ενός αποκλειστικού καναλιού.

Σε αυτά τα κανάλια/δωμάτια συνομιλίας μπορείτε πλέον να δημοσιεύετε/μοιράζεστε ενημερώσεις, αλλαγές στις οργανωτικές διαδικασίες και παρόμοια σημαντικά νέα, ανακοινώσεις για ρεπό, αλλαγές βάρδιας... Προσπαθήστε να αποφύγετε να διατηρείτε την επικοινωνία αυστηρά προφορική, καθώς αυτό μπορεί εύκολα να οδηγήσει σε παρεξηγήσεις.

Διαφάνεια 15: Εφαρμογή αποτελεσματικών διαύλων επικοινωνίας

ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ: Οι τακτικές συναντήσεις του προσωπικού είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για ενημέρωση, ανατροφοδότηση και συζήτηση τρόπων βελτίωσης των εργασιών. Οι συναντήσεις είναι ένας τρόπος να μοιραζόσαστε σημαντικές πληροφορίες ώστε να αποφεύγονται οι παρεξηγήσεις και να εντοπίζετε προβλήματα προτού γίνουν σοβαρά ζητήματα.

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ: Καθιερώστε μία διαδικασία και ιεραρχία για την αναφορά ζητημάτων επικοινωνίας πελατών, προσωπικού και άλλων λειτουργικών ζητημάτων που δεν μπορούν να καθυστερήσουν μέχρι τις τακτικές συναντήσεις.



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ: Παροχή τυποποιημένων μέσων ηλεκτρονικής επικοινωνίας (ομάδα μηνυμάτων, φόρουμ ή κάτι παρόμοιο) σε όλους τους εργαζομένους.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΟΙΚΤΩΝ ΘΥΡΩΝ: Η προώθηση μιας πολιτικής ανοικτών θυρών θα προσφέρει ένα άνετο εργασιακό περιβάλλον, καθώς και θα διασφαλίσει ότι η διοίκηση γνωρίζει τα ζητήματα που προκύπτουν. Μπορεί επίσης να ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να προτείνουν βελτιώσεις στις διαδικασίες και να προετοιμάσουν πρωτοβουλίες και προωθητικές ενέργειες.

Διαφάνεια 16: Πτυχές της στρατηγικής βιωσιμότητας για μια επιχείρηση

Ειδική ομάδα ή ρόλοι βιωσιμότητας.

Η βιωσιμότητα θα πρέπει να ενσωματωθεί σε όλες τις επιχειρηματικές σας διαδικασίες, αλλά ορισμένες πρωτοβουλίες απαιτούν επιπλέον χρόνο και προσπάθεια και ως εκ τούτου θα πρέπει να αντιμετωπίζονται ως πρόσθετες ευθύνες ή ακόμη και ρόλοι για εξειδικευμένους υπαλλήλους.

Μπορείτε να δημιουργήσετε μια ομάδα ή να αναθέσετε ρόλους σε υπαλλήλους με σκοπό την αντιμετώπιση των πτυχών της βιωσιμότητας: αυτό είναι ιδιαίτερα κατάλληλο για τη συμμετοχή σε πρωτοβουλίες και προγράμματα κατά της σπατάλης τροφίμων.

Μπορείτε επίσης να ορίσετε ένα άτομο (ή μια ομάδα) για την υλοποίηση πρωτοβουλιών βιωσιμότητας και την αναζήτηση συνεργασίας με εξωτερικές πρωτοβουλίες και προγράμματα διατροφής.

Για τη δημιουργία νέων πρωτοβουλιών, είναι καλύτερο να εμπλέξετε όσο το δυνατόν περισσότερους από τους εργαζόμενους: μπορείτε να οργανώσετε συναντήσεις καταιγισμού ιδεών ή να δώσετε πρωτοβουλίες στους εργαζόμενους να προτείνουν νέες ιδέες για τη μείωση των αποβλήτων τροφίμων ή για τη χρήση των αποβλήτων τροφίμων με βιώσιμο τρόπο, συμμετέχοντας σε προγράμματα δωρεάς ή προγράμματα επαναχρησιμοποίησης των αποβλήτων τροφίμων (πωλήσεις, δημιουργία νέων συνταγών από τα μισά προϊόντα που μπορούν ακόμα να χρησιμοποιηθούν, συλλογή αποβλήτων για βιοκαύσιμα...).

Διαφάνεια 17: Πρόγραμμα κατάρτισης

Ο πιο συνηθισμένος τρόπος εκπαίδευσης νέων υπαλλήλων στις επιχειρήσεις εστίασης είναι το σύστημα των μεντόρων. Ένας μέντορας αναλαμβάνει έναν νέο υπάλληλο, ο οποίος εξηγεί γρήγορα τις λειτουργίες και τις διαδικασίες του εστιατορίου πριν ή ακόμη και ταυτόχρονα με την έναρξη της εργασίας του υπαλλήλου.

Αυτός ο άτυπος τρόπος μπορεί να είναι μια φθηνή και γρήγορη λύση βραχυπρόθεσμα, μπορεί όμως να προκαλέσει πολλά προβλήματα μακροπρόθεσμα. Το κύριο πρόβλημα είναι η υποκειμενικότητα της μεθόδου: η εκπαίδευση εξαρτάται από τον μέντορα, τον τρόπο επικοινωνίας και ερμηνείας των κανόνων του εστιατορίου και τον τρόπο με τον οποίο ο νέος εργαζόμενος αντιλαμβάνεται αυτούς τους κανόνες και τους ενσωματώνει στην εργασία του.

Μακροπρόθεσμη λύση είναι η δημιουργία ενός προγράμματος εκπαίδευσης προσαρμοσμένου στις ανάγκες σας που θα λαμβάνει υπόψη όλες τις γενικές κατευθυντήριες γραμμές αλλά θα περιλαμβάνει επίσης τις συγκεκριμένες απαιτήσεις της επιχείρησής σας. Οι νέοι υπάλληλοι θα πρέπει πάλι να έχουν έναν μέντορα, αλλά



η αποστολή του θα είναι να καθοδηγεί τους υπαλλήλους μέσω του προγράμματος και να παρέχει απαντήσεις και διευκρινίσεις όταν χρειάζεται.

Η παροχή σαφούς και αμερόληπτης εκπαίδευσης αποτελεί σταθερή βάση για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών και την απρόσκοπτη επικοινωνία μεταξύ όλου του προσωπικού.

Διαφάνεια 18: Μέθοδοι διδασκαλίας και καθοδήγησης

- Πλατφόρμες ηλεκτρονικής μάθησης
- Διαλέξεις
- Καθοδήγηση
- Podcasts
- Σεμινάρια
- Εκπαιδευτικά βίντεο

Διαφάνεια 19: Ολοκληρωμένο πρόγραμμα κατάρτισης

- Ξεκινήστε με ένα ισχυρό πρόγραμμα εισαγωγής για τους νέους υπαλλήλους.
- Αναφέρετε τους τομείς λειτουργίας της δουλειάς, το όραμα και τη στρατηγική του εστιατορίου, τις πρωτοβουλίες για τη μείωση της σπατάλης τροφίμων στις οποίες συμμετέχετε.
- Βεβαιωθείτε ότι κάθε μέλος της ομάδας είναι ευθυγραμμισμένο με τους στόχους σας από την πρώτη μέρα.
- Παρέχετε ευκαιρίες στους εργαζομένους να αναβαθμίσουν τις δεξιότητές τους στην άριστη εξυπηρέτηση πελατών, στις μαγειρικές τεχνικές, στην οργάνωση και στη διαχείριση.
- Δώστε έμφαση στις πρακτικές βιωσιμότητας και στη συμβολή τους στην ευημερία και την οικονομία.
- Ενισχύστε την αφοσίωση και του προσωπικού και δώστε τους κίνητρα επενδύοντας στην επαγγελματική τους ανάπτυξη.
- Προγραμματισμός για εφεδρεία: οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι σε θέση να καλύπτουν τα καθήκοντα άλλων εργαζομένων σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.
- Εκπαιδεύστε αρκετούς υπαλλήλους ώστε να είναι δυνατή η ομαλή λειτουργία όλων των βαρδιών, καθώς και η συνέχιση της λειτουργίας σε περίπτωση απρογραμμάτιστων απουσιών.

Διαφάνεια 20: Οδηγίες λειτουργίας

Οι εργαζόμενοι στις υπηρεσίες τροφίμων υποχρεούνται από τον νόμο να ακολουθούν ορισμένα πρότυπα και διαδικασίες. Επιπλέον, κάθε ίδρυμα έχει τις δικές του διαδικασίες που πρέπει να ακολουθεί, διαφορετικά όλες οι εργασίες θα μετατρεπόταν σε χάος.

Για σαφείς και απλοποιημένες διαδικασίες, όλοι οι εργαζόμενοι χρειάζονται σαφείς οδηγίες που μπορούν να ακολουθήσουν και να ελέγξουν σε περίπτωση αμφιβολίας. Αυτές οι οδηγίες θα πρέπει να παρέχονται στους εργαζομένους σε κάποια γραπτή μορφή: μπορείτε να δημιουργήσετε ένα εγχειρίδιο, ενημερωτικές αφίσες, διαγράμματα διαδικασιών ή ηλεκτρονικές εκδόσεις αυτών (στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να παρέχετε στους εργαζομένους ένα μέσο πρόσβασης σε αυτά).



Να θυμάστε ότι οι οδηγίες πρέπει να είναι σαφείς, συνοπτικές και πάντα διαθέσιμες σε όλους τους υπαλλήλους για να τις συμβουλευούνται, αν χρειαστεί.

Διαφάνεια 21: Τεχνολογία και αυτοματοποίηση

Πώς μπορούν οι σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις να βελτιώσουν τις επιχειρησιακές σας διαδικασίες;

Διαφάνεια 22: Συστήματα αυτοματοποίησης διαχείρισης λειτουργιών

Η χρήση συστημάτων παραγγελίας, πληρωμής, απογραφής, προγραμματισμού και διαχείρισης μπορεί να εξοικονομήσει πολύ χρόνο και να εξαλείψει τα ανθρώπινα λάθη που οδηγούν σε σπατάλη τροφίμων και άλλων πόρων.

Υπάρχουν εργασίες που μπορούν να αυτοματοποιηθούν πλήρως και εργασίες που μπορούν να βοηθηθούν από το κατάλληλο λογισμικό.

Προγραμματίστε χρόνο εκπαίδευσης του προσωπικού για τη χρήση όλων των νέων τεχνικών λύσεων.

Διαφάνεια 23: Εκπαίδευση και υποστήριξη

Είναι εξαιρετικά σημαντικό να εκπαιδεύσετε όλο το προσωπικό που θα χρησιμοποιεί τα τεχνολογικά μέσα για την αυτοματοποίηση των εργασιών σας. Πώς να τα χρησιμοποιεί σωστά και με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Ο καλύτερος τρόπος για την προετοιμασία των νέων υπαλλήλων θα ήταν η παροχή ενός σύντομου αλλά περιεκτικού τυποποιημένου εκπαιδευτικού προγράμματος για τον συνδυασμό των τεχνολογικών εργαλείων που χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας, σε συνδυασμό με τις γραπτές οδηγίες/διάγραμμα κοινών λειτουργικών διαδικασιών. Μόνο έτσι μπορείτε να ελπίζετε ότι θα μεγιστοποιήσετε τη χρησιμότητα της επένδυσής σας σε τεχνολογικές λύσεις.

Πριν από την επιλογή νέων τεχνολογικών λύσεων, ελέγχετε πάντα αν το λογισμικό καλύπτει όλες τις βασικές σας ανάγκες (και πιθανές προσθήκες) - γι' αυτό πρέπει να ετοιμάσετε έναν κατάλογο με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες σας για να μπορέσετε να συγκρίνετε σωστά τις επιλογές σας.

Επιλέξτε μόνο τεχνολογικές λύσεις που προσφέρουν αξιόπιστη περαιτέρω τεχνική υποστήριξη και προγραμματίστε πιθανές διακοπές λειτουργίας.

Διαφάνεια 24: Μέτρηση της απόδοσης

Παρακολουθήστε τις επιδόσεις του εστιατορίου σας. Θέστε στόχους, σημειώστε τα προβλήματα που εμποδίζουν τις επιδόσεις και αναζητήστε λύσεις για αυτά.

Συγκρίνετε περιοδικά την κατάσταση των λειτουργιών και προσαρμόστε τις ενέργειες για τη βελτίωση των τάσεων. Μπορείτε να εκτυπώνετε διαγράμματα μέτρησης της απόδοσης, για να παρακινείτε το προσωπικό και να έχετε όλα τα μάτια στραμμένα στους κοινούς στόχους.

Αν υπάρχει βελτίωση, συνεχίστε και επιδιώξτε περαιτέρω βελτιώσεις, και αν δεν υπάρχουν (ή υπάρχουν μόνο μικρές) θετικές αλλαγές (ή ακόμη και αρνητικές εξελίξεις), αναθεωρήστε τη στρατηγική σας και δοκιμάστε νέα μέτρα. Ελέγξτε τις βέλτιστες πρακτικές στον τομέα σας για να βρείτε έμπνευση για βελτιώσεις.



Διαφάνεια 25: Ενδυνάμωση των εργαζομένων

Η αναγνώριση της καλής εργασίας οδηγεί σε καλή εργασιακή κουλτούρα και θετική εργασιακή ατμόσφαιρα, καθώς ενισχύει τα θετικά πρότυπα συμπεριφοράς των εργαζομένων και παρέχει κίνητρα για τους υπόλοιπους. Η αναγνώριση μπορεί να γίνει με μπόνους απόδοσης, δημόσια αναγνώριση, βραβεία για τον εργαζόμενο της εβδομάδας/του μήνα κ.τ.λ. Επίσης, ενισχύει ήπια τις κατευθυντήριες γραμμές.

Ενθαρρύνετε τη συνεργασία και την ομαδικότητα: για να δημιουργηθεί μια ομάδα με συνοχή, όλα τα μέρη της πρέπει να συνεργάζονται - ο όποιος ανταγωνισμός πρέπει να είναι φιλικός και να ενθαρρύνει την επίτευξη κοινών στόχων και όχι αποκλειστικά ατομικών επιτευγμάτων.

Ενθαρρύνετε τις βελτιώσεις και την καινοτομία: καλλιεργήστε ένα περιβάλλον όπου όλοι μπορούν να μοιράζονται ιδέες για βελτιώσεις και συμβολή στους στόχους βιωσιμότητας και σε άλλα προβλήματα, καλύπτοντας θέματα όπως τα είδη μενού, η βελτίωση των διαδικασιών λειτουργίας, οι ειδικές προσφορές και δράσεις, η συνεργασία με εξωτερικούς φορείς ή η εξυπηρέτηση των πελατών.

Οικοδόμηση ομάδας: Οργανώστε δραστηριότητες ομαδικής ανάπτυξης που δεν είναι μόνο διασκεδαστικές αλλά και ενισχύουν τις αξίες του εστιατορίου σας και τη σημασία της ομαδικής εργασίας. Μια συνεκτική ομάδα είναι πιο αποτελεσματική και παρέχει καλύτερες υπηρεσίες.

Υποστηρικτική ηγεσία: Καλλιεργήστε ένα στυλ ηγεσίας που είναι υποστηρικτικό και χωρίς αποκλεισμούς. Οι ηγέτες θα πρέπει να λειτουργούν ως μέντορες, καθοδηγώντας και εμπνέοντας την ομάδα τους, αντί να κυβερνούν με μια αυταρχική προσέγγιση.

Εστιάζοντας στην ολοκληρωμένη κατάρτιση και την πραγματική ενδυνάμωση, μπορείτε να δημιουργήσετε μια ομάδα με υψηλή εξειδίκευση, κίνητρα και αφοσίωση. Αυτή η προσέγγιση όχι μόνο βελτιώνει την εμπειρία εστίασης για τους πελάτες σας, αλλά δημιουργεί επίσης ένα θετικό και ικανοποιητικό εργασιακό περιβάλλον για το προσωπικό σας. Να θυμάστε, οι υπάλληλοί σας είναι το πρόσωπο του εστιατορίου σας- η επένδυση στην ανάπτυξή τους είναι επένδυση στην επιτυχία της επιχείρησής σας.

Διαφάνεια 26: Σας ευχαριστούμε!

