

Проектное предложение

**«Разработка системы
корпоративных стандартов
организации»**

Проектное предложение

Цель:

- Разработка системы единых корпоративных стандартов организации;
- Повышение качества обслуживания гостей;
- Экономия финансовых и временных ресурсов компании.

Проектное предложение включает в себя:

1. Описание 6 этапов работы;
2. Цели и задачи этапов работы;
3. Продолжительность этапов;
4. Условия и стоимость работ.

Содержательный план проекта включает в себя 6 этапов:

1. Диагностика существующих стандартов (ситуации) компании.
2. Подготовка и разработка корпоративных стандартов.
3. Согласование и утверждение с руководством компании разработанных стандартов.
4. Разработка правил контроля выполнения стандартов.
5. Обучение персонала и внедрение корпоративных стандартов в операционную деятельность компании.
6. Постпроектное сопровождение.

Примечание:

- **Стоимости выполнения работ точно определяются в процессе обсуждения ТЗ.**
- В стоимость договора не входит и оплачивается заказчиком отдельно: транспортные расходы, проживание и питание специалиста при выезде в компанию в целях проведения этапа диагностики.

Этап 1

Диагностика существующих стандартов (ситуации) компании

Цель:

- Проанализировать текущую ситуацию в компании.
- Изучить действующие корпоративные стандарты, регламенты.

Продолжительность: 5-7 дней (с момента подписания договора)

Задачи этапа:

1. Оценка качества обслуживания гостей по методу «Тайный гость»;
2. Проведение опроса/ анкетирования руководящих сотрудников;
3. Анализ обратной связи гостей и сотрудников;
4. Анализ уровня профессиональной подготовки персонала, знания стандартов;
5. Определение необходимых этапов взаимодействия с гостями в процессе обслуживания;
6. Определение перечня стандартов, необходимых к разработке;
7. Определение структуры стандартов;
8. Определение нормативно-правовой базы по предоставляемым услугам;
9. Определение квалификационных требований к должностям работников.

Стоимость: входит в стоимость разработки корпоративных стандартов (Этап 2).

Этап 2

Подготовка и разработка корпоративных стандартов организации

Цель:

- Подготовить и разработать необходимые корпоративные стандарты организации.

Продолжительность: 2-4 недели (с момента окончания 2 этапа)

Задачи этапа:

- Разработать корпоративные стандарты в соответствии с требованиями, спецификой компании, стандартами бренда, ожиданиями гостей согласно утвержденному перечню;
- Разработать правила и процедуры выполнения работ для сотрудников на основе корпоративных стандартов;
- Подготовить и разработать:
 - Стандарты обслуживания/ внешнего вида/ поведения/ коммуникации сотрудников;
 - Технические стандарты обслуживания;
 - Визуальную информацию (фото, схемы, рисунки).
- Провести работу с материалами компании;
- В процессе разработки стандартов осуществлять взаимодействие с персоналом компании, который несет ответственность реализацию данного проекта.

Содержание корпоративных стандартов

1. Отношение к гостям

- Идеология компании.
- Принципы взаимодействия с гостями.
- «Что можно, что нельзя сотрудникам».
- Критерии качественного обслуживания гостей.

2. Внешний вид, стандарты поведения

- Униформа, внешность, правила взаимодействия с гостями и коллегами

3. Стандарты коммуникации

- Речевые шаблоны.
- Речевой этикет.
- Телефонный этикет.
- Коммуникация сотрудников в конфликтных ситуациях.

Этап 3

Согласование и утверждение разработанных корпоративных стандартов

Цель:

- Согласовать разработанные корпоративные стандарты;
- Согласовать единый, корпоративный стиль стандартов;
- Принять окончательный вариант корпоративных стандартов.

Продолжительность: 1 – 2 недели (с момента окончания 2 этапа)

Задачи этапа:

- Подготовить и провести информационно-практический семинар для руководства компании/ лиц, ответственных за данный проект;
- Определить состав участников информационно-практического семинара по корпоративным стандартам;
- Подготовить презентацию стандартов для информационно-практического семинара;
- Напечатать единые корпоративные стандарты;
- Провести презентацию системы корпоративных стандартов;
- План семинара включает в себя обсуждение следующих стандартов:
 - Стандарты обслуживания/ внешнего вида/ поведения/ коммуникации сотрудников;
 - Технические стандарты обслуживания;
 - Визуальную информацию (фото, схемы, рисунки).
- Ожидаемый результат:
 - Согласование и утверждение корпоративных стандартов.
 - Согласование необходимой программы обучения сотрудников в целях внедрения стандартов в операционную деятельность ресторана.

Этап 4

Разработка правил контроля выполнения стандартов

Цель:

- Разработать и утвердить листы проверки выполнения стандартов организации и обслуживания фуршетов;
- Разработать и утвердить систему оценки и мотивации персонала, выполняющего стандарты обслуживания.

Продолжительность: 1 неделя (с момента окончания 3 этапа)

Задачи этапа:

- Разработка листов проверки, учетно-контрольных форм для оценки выполнения стандартов;
- Рекомендации по использованию листов проверки и учетно-контрольных форм;
- Разработка системы мотивации персонала с учетом специфики компании;
- Рекомендации по использованию системы оценки и мотивации персонала;
- Обсуждение и утверждение листов проверки, учетно-контрольных форм с руководством компании.

Этап 5

Обучение сотрудников и внедрение корпоративных стандартов организации

Цель:

- Подготовить и провести тренинги для сотрудников компании в соответствии с согласованным графиком;
- Внедрить корпоративные стандарты в операционную деятельность компании.

Продолжительность: от 1 до 4 месяцев (с момента окончания 4 этапа)

Задачи этапа:

- Подготовка программы обучения для сотрудников компании;
- Проведение тренингов для всех категорий участников (формат обучения для каждой категории сотрудников определяется отдельно) в соответствии с утвержденным графиком;
- Проведение разъяснительная работа в процессе обучения по уменьшению возможного сопротивления сотрудников к новым технологиям работы;
- Предоставление буклета с корпоративными стандартами участникам тренинга;
- Оценка результатов обучения по окончании тренингов
- Предоставление результатов обучения, обратной связи участников руководству компании;
- Предоставление отчета об обучении с рекомендациями о дальнейшей работе с персоналом.

Этап 6

Постпроектное сопровождение

Цель:

- Контроль внедрения корпоративных стандартов организации;
- Мониторинг выполнения стандартов.

Продолжительность: 1 месяц (с момента окончания 5 этапа)

Задачи этапа:

- Консультирование сотрудников, ответственных за внедрение корпоративных стандартов в течение 1 месяца по окончании тренингов;
- Контроль выполнения стандартов на основе обратной связи от сотрудников;
- Проведение «работы над ошибками»;
- При необходимости проведение доработки, корректировки стандартов, системы мотивации, системы контроля;
- Внедрение возможных изменений в операционную деятельность компании по согласованному графику;
- Проведение опросов сотрудников/ гостей по согласованным опросным листам;
- Контроль текущей проверки с использованием листов проверки с помощью обратной связи (общение по телефону или электронной почте);
- Проведение внешнего аудита по методу «Тайный гость» через 2-3 месяца после внедрения стандартов.