

sogood™



# Справочник для Члена Команды

2016

# Содержание:



Раздел	Подразделы
<a href="#"><u>1. Династия YUM!</u></a>	
<a href="#"><u>2. Видение нашего будущего!</u></a>	
<a href="#"><u>3. Принципы HWWT2</u></a>	<a href="#"><u>Перейти</u></a>
<a href="#"><u>4. Инструменты ABR</u></a>	<a href="#"><u>Перейти</u></a>
<a href="#"><u>5. CHAMPS</u></a>	
<a href="#"><u>6. ВИП2</u></a>	
<a href="#"><u>7. CER</u></a>	
<a href="#"><u>8. GES / OSAT</u></a>	
<a href="#"><u>9. Obsession Measure</u></a>	
<a href="#"><u>10. BSC</u></a>	
<a href="#"><u>11. Мотивационные программы</u></a>	
<a href="#"><u>12. Learning Zone</u></a>	<a href="#"><u>Перейти</u></a>
<a href="#"><u>13. OPC</u></a>	

# Династия YUM!



Компания YUM! Brands Inc. – самая крупная международная компания в сфере ресторанов быстрого обслуживания (QSR).

В настоящее время в компании представлены три всемирно известных бренда: KFC, Pizza HUT, Taco Bell.

**Наша цель:**  
**Быть лучшими в мире в создании великолепных ресторанных брендов!**

**Наша страсть:**  
**Гостемания... пусть на лицах гостей во всем мире отражается удовольствие!**

Yum!

## ДИНАСТИЯ модель развития

### наше видение будущего

Быть Лидирующей Международной Компанией, Которая Кормит Мир

### наша цель

Быть Лучшими в Мире в Создании Великолепных Ресторанных Брендов!

### наша страсть

Гостемания... пусть на лицах гостей во всем мире отражается удовольствие

### наша формула успеха

Сначала Способности Людей... довольные гости и прибыль последуют

### как мы руководим (с намерением)

Мыслим Прорывно  
Создаем Ноу-хау  
Вдохновляем на Действия  
Растим Таланты

### как мы растем

Создаем ведущие бренды в Китае в каждом сегменте ресторанного бизнеса

Мы интенсивно развиваемся и открываем свои рестораны во всех странах мира, создавая мощные бренды

Существенно улучшаем позиции брендов в США, их стабильность и прибыльность

Достигаем лидирующей в ресторанной индустрии ценности для акционеров и франчайзи

### как мы побеждаем вместе (НВВТ)<sup>2</sup>

Верим во Всех Людей  
Являемся Фанатами ресторанов и Гостей... СЕЙЧАС  
Признание! Признание! Признание!

Достигаем Прорыва  
Создаем Ноу-Хау  
Покоряем Высоту, Работая в Команде

**... с операционным совершенством как нашим фундаментом единой системы (объединяющей корпорацию и франчайзи)!**

[Вернуться к содержанию](#)

# Видение нашего будущего!



Yum!

**видение нашего будущего**

**быть лидирующей международной компанией, которая кормит мир благодаря**

**знаменитой культуре признания, в которой каждый имеет значение**

- Воплощайте в жизнь принципы лидерства HWWT<sup>2</sup> каждый день
- Делайте культуру притягательной для самых талантливых
- Обладайте «черным поясом в ABR»... Будьте «приверженцами Ноу-Хау»

**динамично развивающимся блестящим брендам с операционным совершенством как нашим фундаментом единой системы, где бы мы ни находились**

- Претворяйте в жизнь Гостеманию для каждого Гостя в каждом ресторане
- Создавайте династии в каждой стране
- Всегда поддерживайте связь с Гостями, всегда достигайте лучшего, всегда будьте впереди

**тому, что мы – компания с добрым сердцем**

- Открывайте двери и помогайте друг другу расти
- Искренне заботьтесь о мире... и спасайте жизни вместе с World Food Programme

[Вернуться к содержанию](#)

# Принципы HWWT2



Компания Yum! славится своей корпоративной культурой, которая по всему миру и здесь в России по-настоящему важна и уникальна. Нас знают и уважают именно благодаря ей.

**КАК МЫ**

**побеждаем  
Вместе**

**(hwwt)<sup>2</sup>**

**Yum!**

## **верим во всех людей**

Мы верим в позитивные намерения людей и уверены в том, что каждый человек, особенно благодаря тому, что отличается от других, обладает потенциалом внести значимый вклад в работу команды. Мы осознанно ищем людей, отличающихся от нас, и это позволяет нам расширять границы нашего мышления и принимать лучшие решения. Мы обучаем и поддерживаем каждого, и помогаем максимально раскрыть его потенциал.

## **являемся Фанатами ресторанов и Гостей... СЕЙЧАС**

Мы любим управлять успешными ресторанами, и наши Гости в центре всего, что мы делаем. Мы действуем без промедления, чтобы быть уверенными, что каждый Гость видит это и чувствует это, посещая каждый наш ресторан. Мы твердо уверены, что у нас великолепные Директора ресторанов, которые создают отличные команды. Мы фанатично относимся к неукоснительному исполнению наших ключевых процессов, состоящих в обеспечении Стандартов Бренда, помня о том, что это является нашей целью №1 в построении бренда. Это фундамент для того, чтобы воплотить Гостеманию в жизнь.

## **достигаем прорыва**

Мы постоянно спрашиваем себя: «Что Я могу сделать СЕЙЧАС, чтобы достичь прорывных результатов в том, за что я несу ответственность в YUM?!». Мы осознаем, что сила нашего намерения помогает достичь прорыва в том, чем мы занимаемся. Мы знаем, каким великим может быть все, что мы делаем, и работаем, ясно представляя наше будущее, наполненное позитивной энергией и личной ответственностью за его осуществление.

## **создаем ноу-хау**

Мы растем, жадно впитывая новые знания и перенимая передовой опыт как внутри компании, так и извне. Следуя по этому пути, мы всегда предпочитаем истину комфорту. Мы последовательно добиваемся выдающихся результатов, используя ноу-хау для развития бизнеса и превращая наши знания в инструменты и технологии там, где это наиболее важно. Прорывы достигаются тогда, когда люди, обладающие знаниями, мыслят творчески.

## **покоряем высоту, работая в команде**

Мы - одна команда, целью которой является действие, а не деятельность. Мы обсуждаем необсуждаемое, применяя здоровые споры для принятия эффективных решений. Наши отношения позволяют нам просить друг у друга невозможного. Наши взаимные устные договоренности позволяют нам выполнять все важное безотлагательно и превосходно.

## **признание! признание! признание!**

Мы привлекаем и удерживаем лучших людей, и вдохновляем на подвиги благодаря известной в мире культуре признания. Мы любим ярко отмечать достижения других, и делаем это с большим удовольствием!

[Вернуться к содержанию](#)

# Принципы НВВТ2



## верим во всех людей

Мы верим в позитивные намерения людей и уверены в том, что каждый человек, особенно благодаря тому, что отличается от других, обладает потенциалом внести значимый вклад в работу команды. Мы осознанно ищем людей, отличающихся от нас, и это позволяет нам расширять границы нашего мышления и принимать лучшие решения. Мы обучаем и поддерживаем каждого, и помогаем максимально раскрыть его потенциал.

Пример 1: Иван новый сотрудник и обучается уже 3 день, но никак не может запомнить состав Баскет Дуэт

### ВСЕГДА!

Это не страшно, Иван обязательно запомнит состав всех блюд и сдаст

[Вернуться к содержанию](#)

срок!

### НИКОГДА!

Иван – сотрудник не очень, с ним будут проблемы, когда он выйдет работать

готовительно.

Пример 2: Подошел Гость и говорит, что ему не положили Твистер, хотя он его заказывал.

### ВСЕГДА!

Извиниться перед Гостем, отдать ему Твистер и подарить подарок (или купон)!

### НИКОГДА!

«Я не помню ваш заказ, принесите чек»

# Принципы НВВТ2



## являемся Фанатами ресторанов и Гостей... СЕЙЧАС

Мы любим управлять успешными ресторанами, и наши Гости в центре всего, что мы делаем. Мы действуем без промедления, чтобы быть уверенными, что каждый Гость видит это и чувствует это, посещая каждый наш ресторан. Мы твердо уверены, что у нас великолепные Директора ресторанов, которые создают отличные команды. Мы фанатично относимся к неукоснительному исполнению наших ключевых процессов, состоящих в обеспечении Стандартов Бренда, помня о том, что это является нашей целью №1 в построении бренда. Это фундамент для того, чтобы воплотить Гостеманию в жизнь.

На смене действуй как Фанат! С отношением «Да! Я могу!», предоставляя 100% CHAMPS от первого до последнего Гостя!

Пример 1: После часа-пик наступил спад гостей.

### **ВСЕГДА!**

Если нет Гостей обязательно займись пополнением станции или уборкой!

### **НИКОГДА!**

«Гостей все равно нет, можно я пойду позвоню и посижу чуть-чуть»

Пример 2: Пришел Гость, и ты заметил, что он не в духе.

### **ВСЕГДА!**

Искренняя улыбка, предложи десерт для поднятия настроения, обязательно пожелай отличного продолжения дня!

### **НИКОГДА!**

«Он какой-то злой, обслужу его по-быстрому, чтобы ушел»

[Вернуться к содержанию](#)

# Принципы НВВТ2



## *достигаем прорыва*

Мы постоянно спрашиваем себя: «Что Я могу сделать СЕЙЧАС, чтобы достичь прорывных результатов в том, за что я несу ответственность в YUM?!» Мы осознаем, что сила нашего намерения помогает достичь прорыва в том, чем мы занимаемся. Мы знаем, каким великим может быть все, что мы делаем, и работаем, ясно представляя наше будущее, наполненные позитивной энергией и личной ответственностью за его осуществление.

**ВСЕГДА!**

Действуй здесь и СЕЙЧАС!  
Только прорывные  
результаты!

**НИКОГДА!**

Не довольствуйся средним  
показателем работы!

[← Вернуться к содержанию](#)



# Принципы НВВТ2



## создаем ноу-хау

Мы растем, жадно впитывая новые знания и перенимая передовой опыт как внутри компании, так и извне. Следуя по этому пути, мы всегда предпочитаем истину комфорту. Мы последовательно добиваемся выдающихся результатов, используя ноу-хау для развития бизнеса и превращая наши знания в инструменты и технологии там, где это наиболее важно. Прорывы достигаются тогда, когда люди, обладающие знаниями, мыслят творчески.

### **ВСЕГДА!**

Придумывай новое!  
Делись опытом с  
коллегами!  
Изучай новое!

### **НИКОГДА!**

Не скрывай свои идеи!

[← Вернуться к содержанию](#)

# Принципы НВВТ2



## *покоряем высоту, работая в команде*

Мы - одна команда, целью которой является действие, а не деятельность. Мы обсуждаем необсуждаемое, применяя здоровые споры для принятия эффективных решений. Наши отношения позволяют нам просить друг у друга невозможного. Наши взаимные устные договоренности позволяют нам выполнять все важное безотлагательно и превосходно.

Пример: После наплыва Гостей, когда все Гости обслужены и все заказы выданы, ты видишь, что сотрудник зала Катя не успевает убирать со столов

### **ВСЕГДА!**

Выйди в зал и помоги Кате убрать со столов, вместе вы справитесь быстрее и Гости будут довольны чистотой в зале.

### **НИКОГДА!**

«Это не моя станция, я за нее не отвечаю, зачем мне туда выходить?»

[← Вернуться к содержанию](#)

# Принципы НВВТ2



## *признание! признание! признание!*

Мы привлекаем и удерживаем лучших людей, и вдохновляем на подвиги благодаря известной в мире культуре признания. Мы любим ярко отмечать достижения других, и делаем это с большим удовольствием!

Пример: Иван обслуживал Гостя, который очень торопился, но у него был огромный заказ. Лена, заметив это, тут же помогла Ивану. Заказ получилось собрать очень быстро и Гость ушел очень довольный.

### **ВСЕГДА!**

Иван во время спада Гостей подготовил карточку и собрал всех, чтобы объявить какая Лена молодец! «Спасибо за помощь при сборе заказа!» и аплодисменты для Лены!!!

### **НИКОГДА!**

Иван написал на карточке «Спасибо за все, ты супер» и в обед в раздевалке один на один вручил Лене карту.

[Вернуться к содержанию](#)

# Инструменты ABR



Инструменты для достижения прорывных результатов.



[Вернуться к содержанию](#)

# Инструменты ABR



Не-попытка



**ПОПЫТКА - ЭТО НЕСУЩЕСТВУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ.**

Пытаться значит активно ничего не делать.

Либо вы верите в то, что сможете выполнить поставленные цели, либо нет. Словами: «Я постараюсь» вы откладываете принятия этого решения и создаете неопределенность и дополнительную работу другим. В какой-то момент вам придется совершить действие или отказаться от него. Лучшие работники отказываются от слова «пытаться», избавляя свою жизнь от попыток.

**Мы НЕ  
пытаемся –  
Мы Делаем!!!**

[← Вернуться к содержанию](#)



## Представьте Прорыв

Представьте себе, что вы совершаете прыжки в высоту. Как высоко вы устанавливаете планку в своем воображении? Чуть выше, чем в предыдущий раз? Используете ту же технику, просто чуть больше стараетесь?

Как насчет кардинальных изменений? Как бы вы преодолели препятствие вдвое выше предыдущего? Вам пришлось бы задуматься о новых техниках: опорный прыжок, полет, трамплин или лестница.

Используя одни и те же методы, вы сможете лишь немного улучшить свои результаты. Представьте Прорыв, и постановка заведомо более сложных задач приведет вас к открытию новых способов их достижения.

Помните, гораздо проще осуществить неординарный замысел, чем придать убедительность заурядной идее.

Представить перед собой  
нереально высокие цели  
и стремиться их  
достигнуть!!!

[Вернуться к содержанию](#)

## Выбирайте установки



Установка – это ваш выбор, а не случай!

Что такое установка? Это предвзятое отношение, предубеждение, закреплённое за определёнными вещами мнение. У нас у всех есть такие установки: одни позитивные и сильные, другие негативные и ограничивающие нас.

### Ограничивающая установка

- «Идея, которая сработала в Китае, никогда не сработает здесь»
- «Корпорация не понимает мой рынок»

### Раскрепощающая установка

- «Удивительно, что идея, взятая на Западе, сработала в Китае, значит она сработает и у нас»
- «Корпорация может оказать огромную помощь моему рынку»

В любой сложной ситуации определите свою установку и выберите более полезную. Главное воспользоваться раскрепощающей установкой, а не останавливаться на ограничивающей.

Сильная установка:  
«Да! Я смогу!!!»  
«Да! Я сделаю!!!»  
«Да! Я буду  
лучшим!!!».

[← Вернуться к содержанию](#)

# Инструменты ABR



## Создавайте Ноу-хау

Создание Ноу-хау – это процесс приобретения знаний, которые вам необходимы, чтобы быть уверенным в том, что все ваши действия приводят к достижению прорывных результатов.

Вам не нужно изобретать колесо. Знания повсюду. Они представлены двумя формами: скрытое знание (личный опыт), явное знание (систематизированное, формальное)



Существуют четыре основных метода создания Ноу-хау:

- Скрытое со Скрытым: делиться друг с другом тем, что вы знаете.
- От Явного к Скрытому: искать нужную вам информацию и задавать вопросы
- Явное с Явным: сопоставлять уже известные факты для получения новой информации
- От Скрытого к Явному: написать или рассказать о своих знаниях

Создавайте новое,  
ищите  
нестандартные  
решения,  
делитесь опытом  
друг с другом!!!

[Вернуться к содержанию](#)

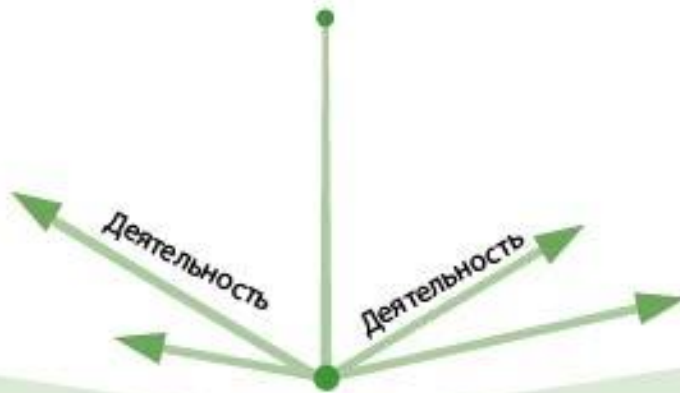


# Инструменты ABR



Действие, а не  
деятельность

Прорывная Цель



Используйте свое время на ДЕЙСТВИЕ, а не на ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.

Как известно, ДЕЙСТВИЕ - это когда то, что вы делаете, обладает следующими характеристиками:  
НАПРАВЛЕННОСТЬЮ — непосредственно к Прорывной цели  
СИЛОЙ — которая помогает сделать большой шаг по направлению к цели

Все остальное — это только ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.

Необходимо  
действовать, а не  
изображать деятельность!

[← Вернуться к содержанию](#)

# Инструменты АВР



Любые долгосрочные цели осложняются тем, что каждый день нужна энергия, энтузиазм и силы для кризисного сотрудничества, а цель так далека.

Известные военные деятели прошлого знали, что победа в войне – это слишком отдаленная цель, поэтому они настраивали своих воинов одерживать победу битва-за-битвой, или преодолевать вершину-за-вершиной. В нашем случае, это высота, покорив которую, вы отдыхаете, чтобы вернуться и покорить БОЛЬШУЮ высоту.

Нам нужно делать то же самое. Спросите себя: «Насколько БОЛЬШОГО результата мы могли бы достичь в ближайшие 40 дней?». Это наш проект Взятия высоты. Направьте всю свою энергию, энтузиазм и кризисное сотрудничество на его выполнение. По завершении отпразднуйте победу, подзарядитесь... затем отправляйтесь на покорение новой высоты!

## Покоряйте высоту



[← Вернуться к содержанию](#)

**СНАМPS – стандарты работы компании  
Yum! по направлениям:**

- 1) Чистота
- 2) Гостеприимство
- 3) Точность
- 4) Исправное состояние
- 5) Качество продукта
- 6) Скорость



## ВИП2 – правила решения конфликтных ситуаций с Гостем:

**В**ыслушай **В**нимательно  
**И**звинись **И**скренне  
**П**орадуй **П**одарком



**CER (Champs excellence review)** – это оценка соблюдения стандартов CHAMPS.

**Кто проводит** – Специалист по поддержке операционной деятельности (CER-специалист).

**Что оценивает** – 8 областей:  
Чистота, Гостеприимство, Точность, Исправное состояние, Качество продукта, Скорость + Люди и Безопасность.

Оценка	SAT (Значительно выше цели)	AT (Выше цели)	OT (В цели)	BT (Ниже цели)	SBT (Значительно ниже цели)	NO CER (Новый ресторан)
Количество дней	180 Days	150 Days	90 Days	80 Days	70 Days	35-45 Days
Баллы	>=80	70-79	65-69	50-64	<=49	



**План** – CER >= 65, FSC = 0, FSI < 10

**FSC** – критичные пункты в CER

**FSI** – второстепенные вопросы по пищевой безопасности



Guest Experience Survey (GES)

**GES – это оценка общего впечатления  
Гостя после посещения нашего  
ресторана.**

OSAT – процент великолепных отзывов (5)  
общего количества отзывов в ресторане.  
План – GES  $\geq$  50 отзывов, OSAT  $\geq$  72% при  
интегрита  $<$  5



[← Вернуться к содержанию](#)

# Obsession Measure™



## OM – ключевые цели на год:

OM1 – GES  $\geq$  50 ОТЗЫВОВ, OSAT  $\geq$  70%

OM2 – CER  $\geq$  65, FSC = 0, FSI < 10



[← Вернуться к содержанию](#)

Category	KPI	Weight	Target 2015	% of stores OT	SBT	BT	OT	AT	SAT
					1	2	3	4	5
Equity People	TM Turnover	20%	70%	n/a	>85	<=85>70	<=70>55	<=55>40	<=40
	MNG turnover	15%	25%	n/a	>35	>25<=35	<=25>15	<=15>10	<=10
Total Cor Equity Product/Place	GES, repsonses (OM)	25%	>50	n/a	>30	>=30<50	>=50<70	>=70<90	>=90
	GER (OM) if FSC=0 and FSI <10	5%	65	n/a	<50	>=50<65	>=65<70	>=70<80	>=80
		20%	FSC=0 and FSI<10		FSC=0 and FSI<10	FSC=0 and FSI<10	FSC=0 and FSI<10	FSC=0 and FSI<10	FSC=0 and FSI<10
Total Compe Equity Promo	OSAT	20%	>=70	n/a	<64	>=64<70	>=70<78	>=78<86	>=86
	Sales(act vs budget)*	5%	105%	n/a	<100%	>=100%<105%	>=105%<110%	>=110%<115%	>=115%
Equity Profit	COL (act vs budget), %*	35%	Store Plan	n/a	>1%	<=1% >0%	<=0% > -1%	<= -1% > -2%	<= -2%
	MC (act vs budget)*	15%	Store Plan	n/a	< -1,5%	>= -1,5% <0%	>=0% <1,5%	>=1,5% <3%	>=3%
		20%							
	Overall Score	100%			SBT	BT	OT	AT	SAT

BSC (Balance score card) – Карта сбалансированных показателей.  
 Включает 4 группы: 1) Люди; 2) Оценки (Гости); 3) Продажи; 4) Прибыль  
 Оценка BSC за период должна быть выше 3 (OT).

[← Вернуться к содержанию](#)



# Мотивационные программы



**2015 год**

## PERFORMANCE BONUS

ПРЕМИЯ ПО ИТОГАМ РАБОТЫ ЗА КВАРТАЛ

**Кто получает?**  
Члены бригады и тренера

Все, кто приступил к работе и не уволился в расчётный квартал, за который начисляется премия.

**Когда?**  
Один раз в квартал

1 квартал – декабрь, январь  
2 квартал – февраль, март, апрель  
3 квартал – май, июнь, июль  
4 квартал – август, сентябрь, октябрь, ноябрь

**За что?**

$\text{SALES} \geq 105\%$   
 $\text{OSAT} \geq 66\%$   
 $\geq 70\%$

1. За выполнение квартального показателя продаж на 105% или больше.  
2. В 3 квартале – 1,8. 4 квартал.

**12% x Часовую ставку x Часы, отработанные за квартал\***

\*Бонус рассчитывается пропорционально времени, отработанному за квартал

## CER BONUS

ПРЕМИЯ ЗА ОПЕРАЦИОННОЕ СОВЕРШЕНСТВО

**Кто получает?**  
Члены бригады и тренера

Все, кто приступил к работе и не уволился в расчётный квартал, за который начисляется премия.

**Когда?**  
Один раз в квартал

1 квартал – декабрь, январь  
2 квартал – февраль, март, апрель  
3 квартал – май, июнь, июль  
4 квартал – август, сентябрь, октябрь, ноябрь

**За что?**

$\text{CER} \geq 65\%$   
 $\text{FSC} = 0\%$   
 $\text{FSI} < 10\%$

1. За получение оценки CER не ниже 65.  
2. За отсутствие критических отклонений от стандартов пищевой безопасности.  
3. За отсутствие от критериев критериев пищевой безопасности меньше 10.

**СКОЛЬКО? 4000 РУБЛЕЙ!**

\*Максимальная сумма бонуса за квартал, не превышающая 4000 рублей

**sogood** ПРЕМИЯ СОТРУДНИКАМ ЗА ОБСЛУЖИВАНИЕ СООТВЕТСТВУЮЩЕЕ СТАНДАРТАМ «ГОСТЕМАНИИ»

**Кто получает?**  
Кассиры

Сотрудники, которые не уволились до конца расчётного месяца.

**Когда?**  
1 РАЗ В МЕСЯЦ

**За что?**

За пять и более положительных отзывов от гостей на одного кассира в течение месяца.

**Сколько?**  
5000 РУБЛЕЙ!

## BSC-BONUS

ПРИЗОВОЙ ФОНД НА ПРОВЕДЕНИЕ КОМАНДОРАЗНОЧЕГО МЕРОПРИЯТИЯ

Эти деньги можно потратить только на проведение тимбилдинга.

**Кто получает?**  
Ресторан

Рестораны, которые заняли в рейтинге BSC свои на квартал.

**Когда?**  
Один раз в квартал

1 квартал – декабрь, январь  
2 квартал – февраль, март, апрель  
3 квартал – май, июнь, июль  
4 квартал – август, сентябрь, октябрь, ноябрь

**За что?**  
За достижение результатов, которые выше или равны BSC цели на квартал.

**Сколько?**  
700 рублей

700 рублей на каждого сотрудника, который числится в штате на конец отчетного периода.



- 01. Приведи друга на работу в ресторан и сообщи об этом директору**
- 02. Получи 3000 рублей на свою банковскую карту за каждого из твоих кандидатов, прошедших испытательный срок**
- 03. Участвуй в акции неограниченное число раз**
- 04. Выиграй по итогам года оригинальный приз как самый активный участник акции**

[Вернуться к содержанию](#)

**Когда выплачивается ежеквартальная премия?** Выплата ежеквартальной премии производится в середине следующего квартала после расчёта.

**За что могут лишить премии?**

- Неисполнение служебных обязанностей
- Нарушение дисциплины
- Нарушение требований по охране труда и промышленной безопасности
- Неполучение положительных отзывов от гостей
- Расхождение в показателях, отражённых в отчётах руководителя
- За недобросовестный анализ рынка
- Совершение иных нарушений

Решение о невыплате премии принимается Директором ресторана.

## welcome to the Learning Zone

Все больше и больше компаний по всему миру используют on – line обучение для личностного и карьерного развития сотрудников. Компания YUM! – не исключение. Мы используем уникальную систему дистанционного обучения Learning Zone. Данная система применяется во всех подразделениях компании YUM! и обеспечивает доступ к тренингам в любое время и из любой точки мира, где есть Интернет. Каждый сотрудник компании имеет свой уникальный логин и пароль для работы в системе. Отдел обучения предоставляет всем новым сотрудникам доступ в систему и программу обучения. Система обучения Learning Zone является важным стратегическим инструментом обу

[Вернуться к содержанию](#)

# Learning Zone



## Вход в систему:

Yum! Learning Zone x  
https://learningzone.yum.com/Saba/Web/Main  
Сервисы | CrunchTime! Inform... | timecard/Account/L...

<https://learningzone.yum.com>

welcome to the  
**Learning Zone**

**Логин**

**Пароль**

**Вход**

**Logging In:**  
Type in the username that your Manager gave you.

**Password:**  
Your password is case sensitive. First time users will be prompted to change the password.

**Please Log In:**

Username

Password

**Forgot Username or Password?**  
If you do not remember your username or Password, or want to change your password,

By accessing this website you agree to the Learning Zone terms of use and privacy policy.

© 2013 Yum! Brands, Inc. All rights reserved. Unauthorized use, sale or reproduction is strictly prohibited. The Yum! Brands name, logos and related materials are trademarks of Yum! Brands, Inc. This is a private computer facility of Yum! Brands, Inc. ("YRSG"). You may not access this website or its contents unless you are authorized to do so. You must be a current employee or approved contractor of (i) YRSG, (ii) commonly owned affiliates of YRSG (including KFC, Pizza Hut and Tac "Brand") (collectively with YRSG, "Yum"), (iii) a franchisee or licensee of a Brand (collectively, "Franchisee"), or (iv) an approved supplier, distributor, or agency or consultant of Yum. Use is limited solely to Yum system business purposes, and further only to those portions of the website you are specifically authorized in writing to use. Any unauthorized use of this website or content is strictly prohibited and may lead to loss of access and possible criminal and civil prosecution. The content is the property of (or used by license by) Yum. Yum may monitor site usage. Users should have no expectation of privacy. All usage must be in accordance with YRSG policies regarding internet and content usage and security as posted to time. Franchisee users may also be subject to additional franchisee policies and procedures. Hourly employees must take training only during scheduled work hours. You will not share your password with individuals and you will not ask or take the training courses on your behalf. Yum and Brand employees will be subject to disciplinary action, including denied access to the website and/or termination of employment. Franchisee user may be subject to disciplinary action in accordance with the employer's policies and practices. All information you provide in connection with the website may be used in accordance with the Terms and Service and Privacy Policy. If you are located outside of the United States this means your data will be transferred to and processed in the United States for processing.

Твой личный логин и пароль тебе скажет тренер-наставник или директор.



## Просмотреть назначенные

Настройки и выход: **Anastasiya Timofeeva**

Главная **Мое обучение**

### Learning Zone

**Мое обучение**

- Мои модули
- Мои тренинги
- Мои завершенные тренинги
- Поиск тренингов и модулей
- Ресурсы
- Библиотека стандартов

**Мои модули**

Щелкните название модуля, чтобы начать обучение.

Мои модули

Просмотреть мои модули **Активные**

Название   Отобразить обязательные  
Настроить

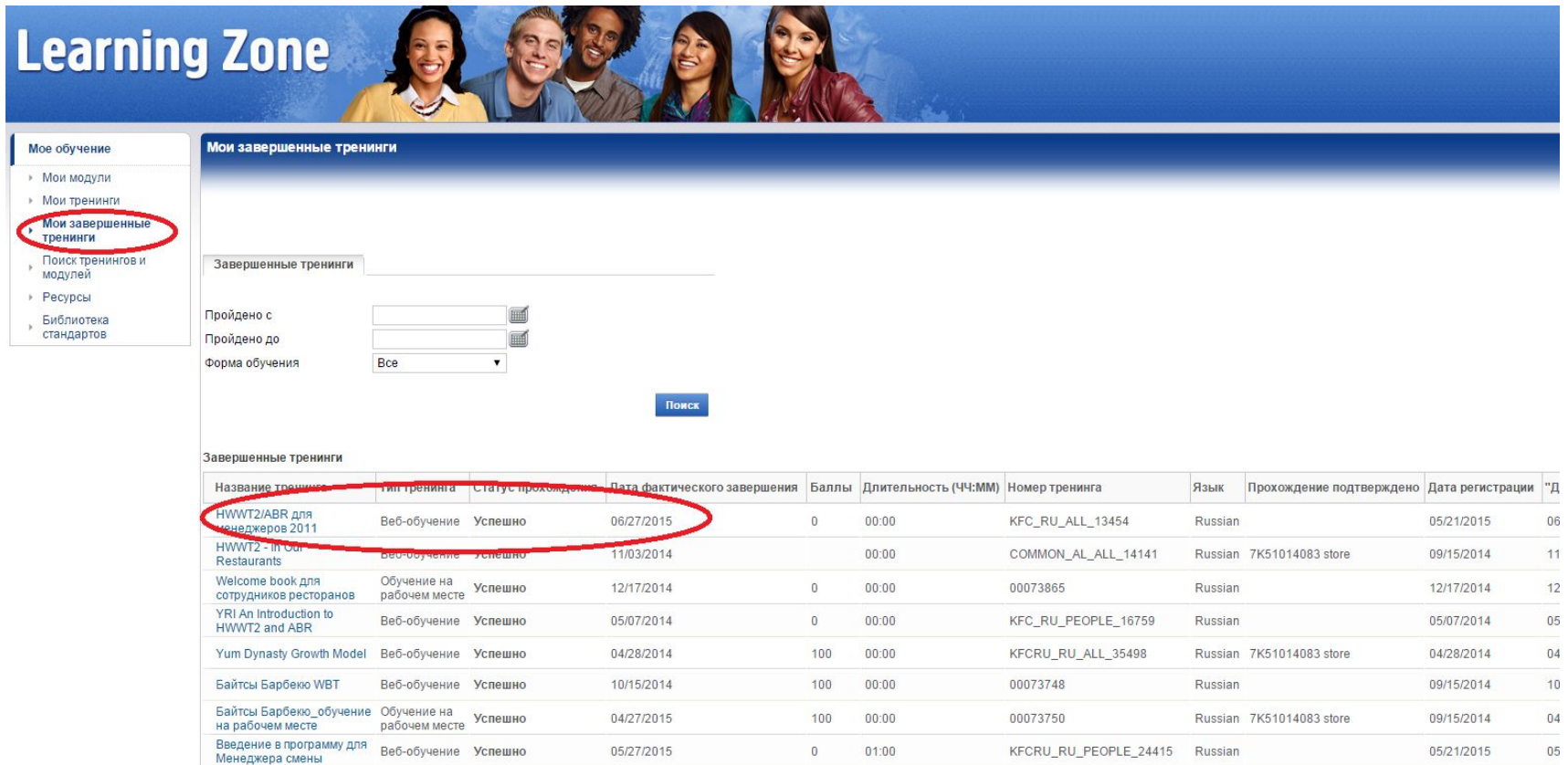
**Мои модули** [Добавить: Сертификацию](#) | [Добавить: Новый Модуль](#) | [Печать](#) | [Экспорт](#)

Название	% выполнено	Состояние	Назначил	Завершить до	Дата назначения	Дата завершения	Дата истечения срока	Действия
<b>Модуль Завтраки</b>	<div><div style="width: 100%;">100% Выполнено</div></div>	Получен	Anastasiya Timofeeva		07/23/2015	07/29/2015		Действия
Модуль Зал (Russian)	<div><div style="width: 100%;">100% Выполнено</div></div>	Получен	7K51014083 store		11/01/2013	07/14/2014		Действия
Модуль Знакомство с компанией и культурой	<div><div style="width: 100%;">100% Выполнено</div></div>	Получен	7K51014083 store		04/28/2014	05/07/2014		Действия
Модуль Кухня 1 (Russian)	<div><div style="width: 100%;">100% Выполнено</div></div>	Получен	7K51014083 store		09/17/2014	12/24/2014		Действия
Модуль «Локальные»	<div><div style="width: 100%;">100% Выполнено</div></div>	Получен	Anastasiya		07/23/2015	07/29/2015		Действия

Перейди во вкладку «Мое обучение» далее «Мои модули» – увидишь список всех пройденных или назначенных модулей

[Вернуться к содержанию](#)

## Просмотреть завершенные



**Learning Zone**

**Мое обучение**

- Мои модули
- Мои тренинги
- Мои завершенные тренинги**
- Поиск тренингов и модулей
- Ресурсы
- Библиотека стандартов

**Мои завершенные тренинги**

Завершенные тренинги

Пройдено с:

Пройдено до:

Форма обучения:

[Поиск](#)

**Завершенные тренинги**

Название тренинга	Тип тренинга	Статус прохождения	Дата фактического завершения	Баллы	Длительность (ЧЧ:ММ)	Номер тренинга	Язык	Прохождение подтверждено	Дата регистрации	ИД
ННННН2/АВВ для Менеджеров 2011	Веб-обучение	Успешно	06/27/2015	0	00:00	KFC_RU_ALL_13454	Russian		05/21/2015	06
ННННН2 - in Our Restaurants	Веб-обучение	Успешно	11/03/2014		00:00	COMMON_AL_ALL_14141	Russian	7K51014083 store	09/15/2014	11
Welcome book для сотрудников ресторанов	Обучение на рабочем месте	Успешно	12/17/2014	0	00:00	00073865	Russian		12/17/2014	12
YRI An Introduction to ННННН2 and АВВ	Веб-обучение	Успешно	05/07/2014	0	00:00	KFC_RU_PEOPLE_16759	Russian		05/07/2014	05
Yum Dynasty Growth Model	Веб-обучение	Успешно	04/28/2014	100	00:00	KFCRU_RU_ALL_35498	Russian	7K51014083 store	04/28/2014	04
Байтсы Барбекю WBT	Веб-обучение	Успешно	10/15/2014	100	00:00	00073748	Russian		09/15/2014	10
Байтсы Барбекю_обучение на рабочем месте	Обучение на рабочем месте	Успешно	04/27/2015	100	00:00	00073750	Russian	7K51014083 store	09/15/2014	04
Введение в программу для Менеджера смены	Веб-обучение	Успешно	05/27/2015	0	01:00	KFCRU_RU_PEOPLE_24415	Russian		05/21/2015	05

Перейди во вкладку «Мое обучение» далее «Мои завершенные тренинги» – увидишь список всех пройденных тренингов.

[Вернуться к содержанию](#)

## Поиск модулей и тренингов:

Настройки и выход: Anastasiya Timofeeva -

Главная

Мое обучение

## Learning Zone



### Мое обучение

- ▶ Мои модули
- ▶ Мои тренинги
- ▶ Мои завершённые тренинги
- ▶ **Поиск тренингов и модулей**
- ▶ Ресурсы
- ▶ Библиотека стандартов

### Поиск

Все обучение ▼

Модуль Зал

Поиск

Только точные совпадения

Начинаем В следующие 6 мес ▼

Местополож Любое местополож ▼

Перейди во вкладку «Мое обучение» далее «Поиск тренингов и модулей» далее введи название модуля или тренинга в поисковой строке и нажми «Поиск»

[← Вернуться к содержанию](#)

## Открыть библиотеку стандартов

Настройки и выход: Anastasiya Timofeeva ▾

Главная

Мое обучение

## Learning Zone



### Мое обучение

- ▶ Мои модули
- ▶ Мои тренинги
- ▶ Мои завершённые тренинги
- ▶ Поиск тренингов и модулей
- ▶ Ресурсы
- ▶ Библиотека стандартов

### Библиотека стандартов

Чтобы войти в библиотеку стандартов нажмите здесь

Перейди во вкладку «Мое обучение» далее «Библиотека стандартов» далее перейди по ссылке – откроются тома библиотеки стандартов.

[← Вернуться к содержанию](#)

**ОРС – оценка работы сотрудника.**

**Постановка целей:** 1ый раз в 1 день работы; последующие разы в день сдачи ОРС.

**Проводится:** 1 раз через 2 месяца после трудоустройства, 2 раз через 6 месяцев после трудоустройства и далее каждые 6 месяцев.

Всего существует 5 оценок работы сотрудника: SBT (1); BT (2); OT (3); AT (4); SAT (5)

**Успешное прохождение:** оценка должна быть OT и выше.

Только успешное прохождение 1ого ОРС допускает перевод сотрудника на 2ую ставку.

ОЦЕНКА РАБОТЫ СОТРУДНИКА (ОРС)		Уйти		
Файл	Ресторан	Дата вступления в должность (ЧК/Тренинг)		
Дата предыдущего ОРС:	Результат предыдущего ОРС:			
Процент сертификации (онлайн тренинг, челности наблюдений)				
100% (6/6)	100% (4/4)	100% (3/3)	100% (2/2)	100% (1/1)
ОЦЕНКА РЕСЕРТИФИКАЦИИ и выполнение целей предыдущей оценки				
Ресертификация по Модулям (1 раз в год) в рамках обязательных стандартов		Средний % сертификации (О.П.)		Сумма
Модуль «Цепочка»		О.П. (%)	В.БТ.1 (%)	
Модуль «И.У.М.»				0 1 2 3 4 5
Модуль «Обслуживание»				0 1 2 3 4 5
Модуль «Знак»				0 1 2 3 4 5
Модуль «Фьюжн»				0 1 2 3 4 5
Модуль «Антураж»				0 1 2 3 4 5
Ресертификация для ХОЗЯЕВ и ТРЕНЕРОВ		Средний % сертификации (О.П.)		Сумма
Дополнительно к модулю «Обслуживание» (1 раз в квартал)				0 1 2 3 4 5
Чек - лист "Четыре момента истины"				0 1 2 3 4 5
ЦЕЛИ (SMART) поставленные на данный период ОРС (для ВСЕХ ЧК и Тренингов наставников). Для тренеров цели ставятся по работе с сотрудниками и "звездами".				Оценки поставленных целей
1.				0 1 2 3 4 5
2.				0 1 2 3 4 5
Верны во всех людях				Сумма
Демонстрирует веру в людей, общается с коллегами справедливо и с уважением.				0 1 2 3 4 5
Результат СЕР ресторана не БС и БС=0		Развивает Фидбэки: ресторатора и Гостей. СЕЙЧАС		Сумма
Сделал обратную связь с коллегой/Гостем/Менеджером/Супер-менеджером/Менеджером				0 1 2 3 4 5
Если СЕР не совсем сотрудник, то в меню не было изменений				0 1 2 3 4 5
СМА. Выезд на выезде: КИТ. Выявление: 1 шт. Выявление на ПС не выявлено: 1 шт.				0 1 2 3 4 5
Принимает активное участие в собраниях по Гостемани (100% присутствие на всех собраниях).				0 1 2 3 4 5
Принимает активное участие в собраниях сотрудников ресторана (100% присутствие на всех собраниях).		Достижим впереди		Сумма
Знает цели ресторана по ТО на текущий месяц.				0 1 2 3 4 5
Знает, что такое GES и СЕР (может расшифровать аббревиатуру); Знает результаты последних оценок GES и СЕР, за что были сняты баллы и что делается для изменения ситуации, активно участвует в развитии программы действий по GES и СЕР.				0 1 2 3 4 5
Знает что такое БСС (может расшифровать аббревиатуру). Знает результат предыдущего месяца/квартала.		Создает команду		Сумма
Предлагает идеи по улучшению работы или активно принимает участие во внедрении новых систем и процедур в ресторане. ВП (2 шт. минимум); ОТЗ (минимум один АРК минимум участие в инициативе один БАТ Ш) или другая инициатива по улучшению работы.		Пожарная безопасность, работа в команде		Сумма
Демонстрирует Командную Работу, помогает другим, когда они в этом нуждаются, без напоминания, процент помощи спрашивается сам.				0 1 2 3 4 5
Знает и может объяснить мотивационные программы, в компании.				0 1 2 3 4 5





# Содержание:



## 4. Подразделы Принципы НВВТ2

[4.1 Верим во всех людей](#)

[3.2 Являемся фанатами ресторанов и гостей ...](#)  
[СЕЙЧАС](#)

[3.3 Достигаем прорыва](#)

[3.4 Создаем ноу-хау](#)

[3.5 Покоряем высоту, работая в команде](#)

[3.6 Признание! Признание! Признание!](#)

[← Вернуться к содержанию](#)

# Содержание:



## 4. Подразделы Инструменты ABR

[4.1 Не попытка](#)

[4.2 Представьте прорыв](#)

[4.3 Выбирайте установки](#)

[4.4 Создавайте ноу-хау](#)

[4.5 Действие, а не деятельность](#)

[4.6 Покоряйте высоту](#)

[← Вернуться к содержанию](#)

# Содержание:



## 12. Подразделы Learning Zone

[12.1 Вход в систему](#)

[12.2 Просмотреть назначенные модули](#)

[12.3 Просмотреть завершенные тренинги](#)

[12.4 Поиск новых модулей и тренингов](#)

[12.5 Библиотека стандартов CSL](#)

[← Вернуться к содержанию](#)