

Инструкция № 7

Корпоративная Культура



Версия 2.1 от 25.04.2018 г.

В должностную папку всех сотрудников

Оглавление

1. Что такое Рецептор? - с 3 по 5
2. Наша миссия - 6
3. ЦКП - 7
4. Большая Цель - 8
5. Принципы Корпоративной Культуры - с 9 по 21
6. Чем мы отличаемся от других? - 22
7. Какой наш Гость? - с 23 по 25
8. Какое у нас меню? - с 26 по 27
9. Какие моральные принципы нашей еды? - с 28 по 29
10. Наши достижения - 30

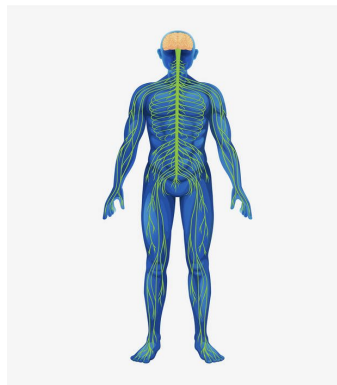
Почему РЕЦЕПТОР? Что это означает?

Рецептор - это образование из нервных окончаний передающие сигнала в мозг человека.

С помощью рецепторов мы осознаем, воспринимаем, ощущаем мир, который нас окружает.

**Научное
объяснение
слова
“Рецептор”**

**Образование
из нервных
окончаний,
передающих**



**Сигнал
(нервные
импульсы)**



В Мозг



Иначе говоря, через рецепторы мы познаём мир

Почему РЕЦЕПТОР? Что это означает?

Рецептор -
это

слово, созвучное
со
словосочетанием
Кулинарный
РЕЦЕПТ



Почему РЕЦЕПТОР? Что это означает?



Кроме того, название кафе “РЕЦЕПТОР”, обращает нас к устойчивому словосочетанию “вкусовой рецептор”, то есть - язык.

Таким образом, мы говорим всем: “Заходите, у нас очень вкусно!”

А знаете ли вы, что больше всего рецепторов - на языке и кончиках пальцев рук?

То есть познание окружающего мира чаще всего происходит через вкусовые ощущения - язык и тактильные - руки.

Поэтому наши внутренние принципы - принципы нашей корпоративной культуры мы расположили на 5 пальцах открытой руки.

Миссия

**Мы готовим вкусные и полезные блюда
по рецептам из путешествий, чтобы
сделать день ярче, а жизнь длиннее**



Ценный конечный продукт

Сокращенно ЦКП - это конечный результат какой-то деятельности: произведенная ценная вещь или услуга, которая обладает обменной ценностью внутри организации или за ее пределами. Это то, что нужно кому-то и может быть обменено на деньги, поддержку или доброжелательное отношение.

Например, продуктом дворника является чистый двор.

ЦКП Рецептора - Вкусные полезные блюда по рецептам из путешествий, делающие день ярче, а жизнь длиннее.

Большая Цель Рецептора

100 ресторанов по всему миру

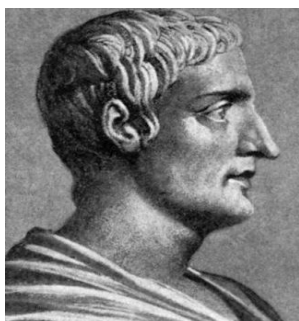


5 принципов корпоративной культуры 5 правил жизни Рецептора



Почему ладонь?

Большое количество рецепторов находится на наших руках: на ладонях и кончиках пальцев. К слову сказать, ладонь является мощным символом во всем мире во все времена. В мировых религиях ладонь означает божественное начало, силу, мудрость, деятельность.



«Можно сказать, что руки говорят. Не их ли мы используем, когда требуем, обещаем, подытоживаем, отпускаем, угрожаем, умоляем, выражаем свое отвращение или страх, вопрос или отрицание? Не ими ли мы пользуемся, чтобы выказать радость, печаль, признание, укор, раскаяние, меру, количество, число и время? Разве не властны они возбуждать и запрещать, выражать одобрение, удивление, стыд?»

Древнегреческий философ, Квинтиллиан



Рука Будды с ладонью, направленной вверх — безмерная щедрость Будды



Открытая ладонь в Исламе означает божественную силу и провидение, благословение, восхищение, гостеприимство и щедрость, силу



В Иудаизме правая рука - Символ Бога



В Христианстве большое значение имеют жесты рук: благословение, передача Духа, силы и благодати

Первый принцип: Открытость



Что мы понимаем под “Открытостью”?

Говоря про открытость, мы имеем в виду: Искренность, Доверие, Уважение.

Если люди не открыты друг другу, то работа вместе становится невозможной.

Чтобы раскрыть этот принцип (и все остальные 4) более полно, мы будем излагать их в тезисах (в кратких предложениях - формулировках).

Так будет гораздо проще и быстрее понимать и запоминать.

Первый принцип: Открытость

Тезисы

Всегда говори правду

В Рецепторе мы всегда говорим правду. Даже если ты совершил что-то, по-твоему мнению, ужасное, лучше не врать и сказать все, как было. Находи в себе силы признавать ошибки и исправлять их. Помни, все тайное становится явным. Работать с человеком, который лжет невозможно и нельзя. За ложь у нас увольняют.

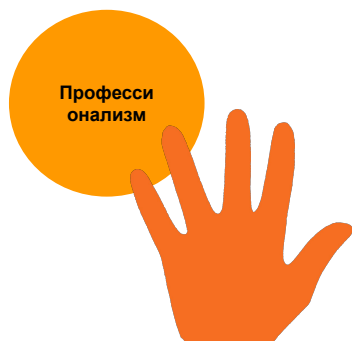
Уважение

Мы в коллективе уважаем своих коллег и не позволяем хамства. Мы уважительно относимся друг к другу и окружающим нас людям. Мы не допускаем разговоры на повышенных тонах и мат. Если двое спорят и один из них хамит, то по умолчанию не прав тот, кто хамит. За мат мы штрафует.

Спасибо

“Спасибо” - это волшебное слово. Всегда благодарите!

Второй принцип: Профессионализм



Профессионализм – это талант, мастерство вкладывать душу в то, что ты делаешь здесь и сейчас:

Зачем быть профессионалом?

1. Профессионализм обеспечивает уважение в обществе.
2. Профессионализм придает уверенность в себе.
3. Быть профессионалом - это кайф, потому что я могу делать свою работу легко и искусно. И гордиться результатом своей работы.
4. Потому что на работе мы проводим больше половины своей жизни.
И если мы делаем свое дело плохо, мы живем лишь наполовину.

Второй принцип: Профессионализм

Тезисы

**Делай на совесть
и доводи до
конца**

Если ты взялся за работу доделывай её до конца, не бросай на полпути. Твоя работа - твоя личная ответственность. Делай настолько хорошо, насколько возможно.
Иначе зачем мы работаем? Делать работу круто - значит, в первую очередь, уважать себя, свои навыки и способности.

**Не совершай
одну ошибку
дважды**

Совершая ошибку дважды, ты не ценишь ни пройденные уроки, ни свое время, ни людей с которыми ты работаешь.
Наступая на те же грабли, развиваться и идти вперед не представляется возможным.

Третий принцип: Развитие



Развитие — непрерывный процесс совершенствования.

*Чтобы стоять на месте, нужно бежать,
а вот чтобы двигаться вперед,
нужно бежать в два раза быстрее.*

Льюис Кэрролл, «Алиса в стране чудес»

Что означает развитие?

- ❖ Не стоять на месте. Двигаться только вперед!
- ❖ Мы всегда должны думать: могу ли я сделать это лучше?
- ❖ Каждый раз поднимать планку.
- ❖ Не бояться совершить ошибку: не ошибается тот, кто ничего не делает.
- ❖ Но не совершать одни и те же ошибки дважды, учиться на ошибках.

Третий принцип: Развитие

Тезисы

Всегда учись

Узнавай новое о своем ремесле из книг интернета и у более опытных коллег.

*Чтобы стоять на месте, нужно бежать,
а вот чтобы двигаться вперед,
нужно бежать в два раза быстрее.
Льюис Кэрролл, «Алиса в стране чудес»*

Поднимай планку

Если ты добился хороших результатов и закрепил их, поставь себе новую цель ещё выше прежней.

Четвертый принцип: Гость



- это наш
Босс!
И наш
работодатель!

Для него:
Атмосфера
праздника и
домашнего
уюта



1 счастливый гость = 300 новых гостей
1 недовольный гость = 300 потерянных гостей

Четвертый принцип: Гость

Тезисы

**Гость -
наш Босс
и
Он всегда прав**

Какая бы ситуация не возникла, помни, **Гость всегда прав.**
Всегда иди навстречу Гостю.
Все мы собрались в Рецепторе благодаря Гостю и ради Гостя.

**Работать по
стандартам**

Все стандарты, которые у нас существуют, направлены на то, чтобы Гость получил лучшие блюда из лучших продуктов и с наилучшим сервисом.

**Вкусно или
бесплатно**

Мы берем на себя ответственность за свой продукт и гарантируем Гостю качество.
Если Гостю не понравилось блюдо или напиток, он не должен за это платить.

Пятый принцип: Компания



РЕЦЕПТОР - это успешный бренд.

У нас 5 проектов в самом центре столицы и 1 в г. Одинцово.

Чем успешнее “РЕЦЕПТОР”, тем успешнее каждый из нас.

О нас знают, о нас говорят, к нам ходят и нас любят.
Мы должны прилагать все силы, чтобы оправдать доверие Гостей!

Это зависит от нашей команды и от каждого из нас!

Пятый принцип: Компания

Тезисы

Это не моя работа

Нет такого понятия: “это не моя работа”.
Если ты выполнил свою работу, помоги товарищу.
И знай, что и тебя тоже всегда подстрахуют.
При этом не забывай, что свою работу ты должен делать на 100%.

На своем месте

Разделяешь ли ты Большую цель и Миссию Рецептора?
Разделяешь ли ты наши принципы?
Если ответ “нет”, то не занимай чье-то место. Задай себе вопрос: “На своем ли я месте нахожусь?”.
Если ответ “да”, поздравляем, ты в Компании, которая меняет жизнь к лучшему.

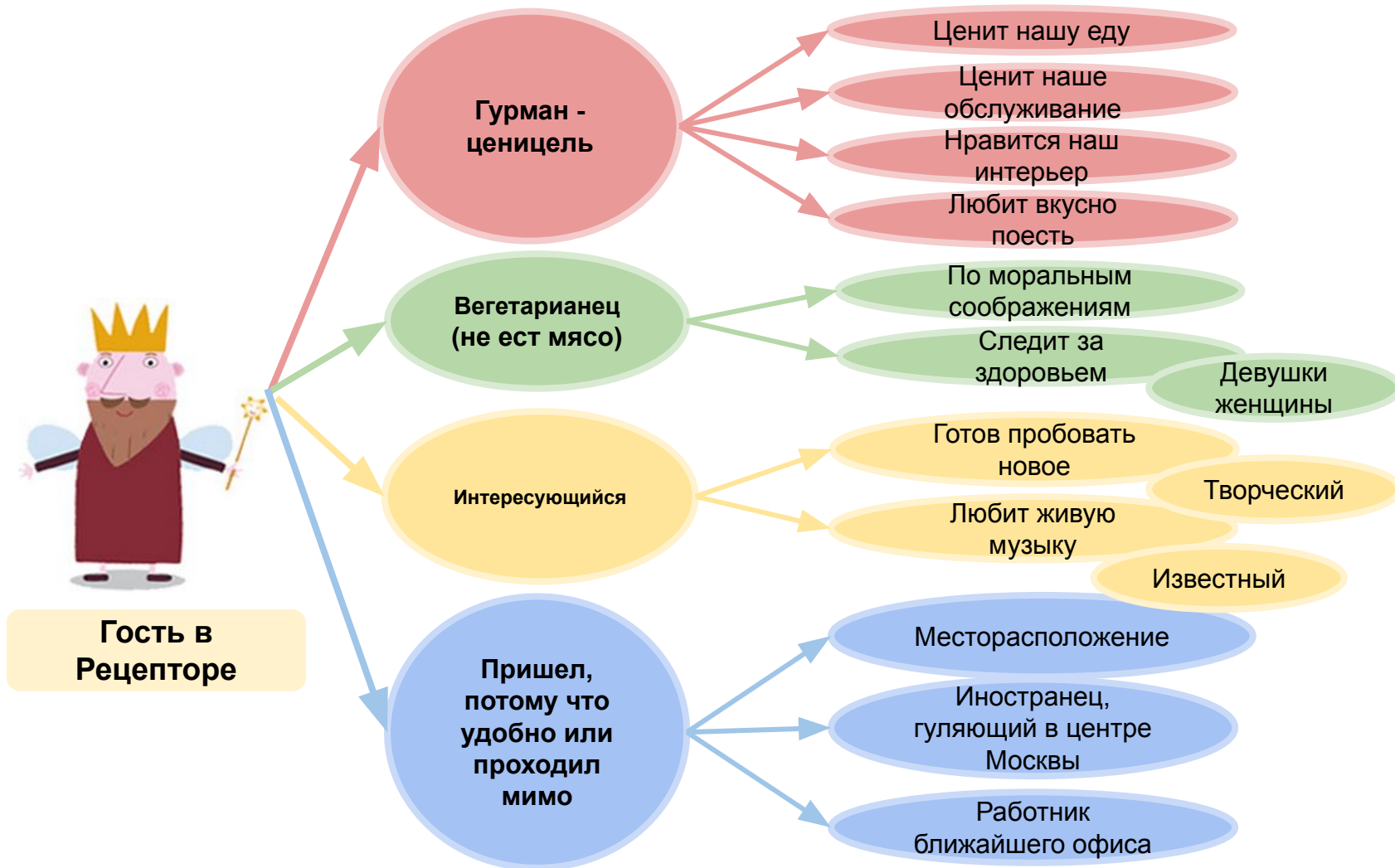
Вместе мы - сила

Знаете ли вы, почему гуси летят клином?
Каждая птица, взмахивая крыльями, обеспечивает подъем для птицы, находящейся непосредственно за ней. Благодаря такому построению вся стая увеличивает скорость полета по меньшей мере на 71% по сравнению со скоростью, которую может развить каждая птица в отдельности.
Если каждый из нас будет работать в команде, то вместе мы добьемся гораздо больше, чем по одиночке.

5 принципов корпоративной культуры 5 правил жизни Рецептора



Какой наш Гость?



Что есть “Атмосфера” в Рецепторе?

4 ключа нашего уникального предложения

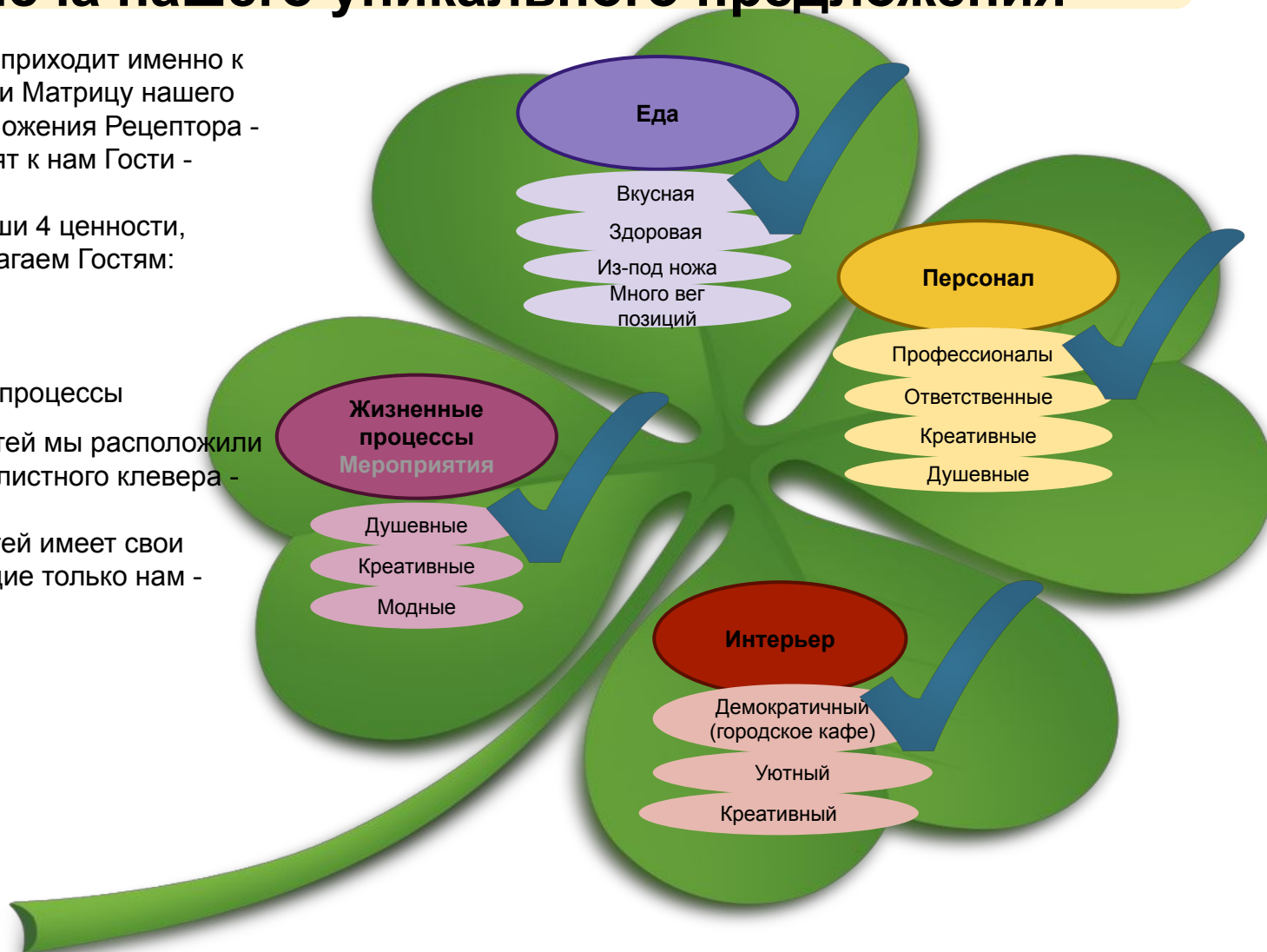
Почему наш Гость приходит именно к нам? Мы составили Матрицу нашего уникального предложения Рецептора - то, почему приходят к нам Гости - Атмосфера.

Здесь описаны наши 4 ценности, которые мы предлагаем Гостям:

- Еда
- Персонал
- Интерьер
- Жизненные процессы

Каждую из ценностей мы расположили на листке четырехлистного клевера - символа удачи :)

Каждая из ценностей имеет свои “свойства”, присущие только нам - Рецептору.



Что есть “Атмосфера” в Рецепторе?

4 ключа нашего уникального предложения

Почему наш Гость приходит именно к нам?

Гость приходит к нам за Атмосферой, за нашим уникальным предложением.

Что же такое Атмосфера Рецептора и чем она уникальна?

Мы составили Матрицу Атмосферы Рецептора и разделили наше уникальное предложение Гостю на 4 ценности.

Каждую из ценностей мы расположили на листке четырехлистного клевера - символа удачи:

- **Еда**
- **Персонал**
- **Интерьер**
- **Жизненные процессы**

Каждая из ценностей имеет свои “свойства”, присущие только нам - Рецептору.

- **Еда в Рецепторе какая?** Вкусная, здоровая, из-под ножа, но отдаётся быстро, акцент на Вегетарианские позиции. Это то, к чему мы стремимся, наша Идея и идеал.
- **Персонал в Рецепторе, какие они?** Они профессионала, ответственные, креативные, душевные. Это портрет работника нашей команды. Он может быть низкий или высокий, блондин или брюнет. Но перечисленные качества должны у него быть! Если он хочет работать в Рецепторе.
- **Интерьер в Рецепторе какой?** Он демократичный, уютный и креативный.
- **Жизненные процессы в Рецепторе какие?** Душевные, креативные, модные.

Что означают эти простые казалось бы определения? Это ни что иное, как наш ориентир, наш скромный "бренд Бук", характеристики нашего фирменного стиля. Он помогает нам выбрать сотрудников, интерьер и блюда и корректировать их согласно этим требованиям.

Мы уникальны и за это нас любят Гости!

Идём далее.

Моральные принципы нашей еды

Всё делаем сами!

Без полуфабрикатов!

Без усилителей вкуса!

В наших продуктах нет Е!

На корейский лад - концепция “Ништяки” или сборный конструктор.

Моральные принципы нашей еды

Немаловажными являются моральные принципы нашей еды.

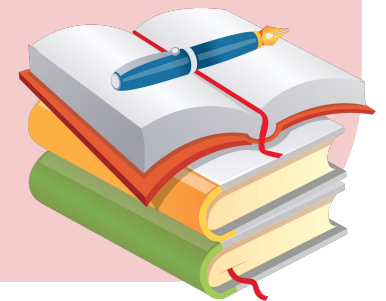
Мы готовим еду:

- 1) Без усилителей вкуса
- 2) Из лучших ингредиентов
- 3) Подаем Гостям блюда в прямом смысле с пылу с жару
- 4) Большинство блюд отдаем Гостям из-под ножа
- 5) Делаем сами морсы, печем хлеб, делаем лапшу удон, соусы, выпекаем десерты, делаем свое домашнее варенье и мороженое. Все, что мы предлагаем Гостям, мы делаем сами.
И поэтому мы уверены в качестве и вкусе своего продукта.
- 6) Даем Гостям больше, чем они ожидали, то есть - приятные ништяки. Сборный конструктор от щедрой корейской души.
 - Заказал Альпаб, получил мисо в подарок.
 - Заказал Тендянтиге - рис в подарок.
 - Заказал стейк из семги - картофельное пюре в подарок.

Наши достижения

1. Собственное программное обеспечение, которому нет аналогов в мире;
2. Уникальная система обучения сервису по мнемотехнике;
3. Мы получили сертификат Tripadvisor за 5 лет подряд и попали в Зал славы;
4. Рецепттор включили в список рекомендуемых мест в самом крутом путеводителе по миру Lonely Planet.

Вопросы для самопроверки (помощь в подготовке к аттестации)



Вопросы для самопроверки

Ниже перечислены вопросы, которые будут заданы вам на аттестации. Рекомендуем внимательно прочитать вопросы и дать на них правильные ответы.

Это поможет вам подготовиться к аттестации и чувствовать себя уверенно:

1. Почему наши заведения называются “Рецептор”? Откуда произошло такое название?
2. Перечисли 5 принципов Корпоративной Культуры (КК) Рецептора.
3. Почему в качестве символа пяти принципов КК выбрана ладонь?
4. Раскрой тезисно смысл первого принципа.
5. Что мы понимаем под “Открытостью”?
6. Что означает тезис “Уважение”?
7. Как называется второй принцип КК?
8. Зачем быть профессионалом?
9. Как ты понимаешь тезисы принципа “Профессионализм”: “Делай на совесть и доводи до конца” и “Не совершай одну и ту же ошибку дважды”?
10. Каков наш третий принцип КК?
11. Как ты понимаешь фразу: “Чтобы стоять на месте, нужно бежать, а вот чтобы двигаться вперед, нужно бежать в два раза быстрее”?

Вопросы для самопроверки

12. Что означает “Развитие”?
13. Какие тезисы принципа “Развитие”? Что они означают?
14. Каков четвертый принцип КК?
15. Как ты понимаешь фразу “Гость - наш Босс и наш работодатель”?
16. Как ты понимаешь тезисы четвертого принципа?
17. Какой наш Гость? Опиши его.
18. Атмосфера и Уникальное предложение - это одно и то же?
19. Что такое Уникальное предложение Рецептора? Назови его составляющие.
20. Что такое Атмосфера Рецептора?
22. Перечисли моральные принципы нашей еды.
23. Каков наш пятый принцип КК?
24. Как ты понимаешь тезис: “Вместе мы сила”?
25. Что означает фраза: “Это не моя работа”?
26. Как ты понимаешь тезис: “На своем месте”?
27. Надо ли помогать коллеге, если ты не доделал свою работу до конца? Почему?
28. Какова наша Миссия?
29. Какова наша Большая Цель?

Спасибо за внимание!