

Олеся Филиппова

Рестораны. Массовый подбор персонала



ЛитРес: Самиздат
Москва

УДК 005.4
ББК 65.29
Ф53

Филиппова О.

Рестораны. Массовый подбор персонала / Филиппова О. —
Москва: ЛитРес: Самиздат, 2021. — 184 с.

ISBN 978-5-532-93287-6

Книга «Рестораны. Массовый подбор персонала» — отраслевая детализация ранее опубликованной книги «Массовый подбор персонала». В этой книге автор рассказывает о текущих особенностях практики подбора персонала в ресторанном бизнесе, опираясь на свой опыт за последние 3 года. Книга живая, на ее страницах вы не найдете поучений или научных обоснований. На каждой странице — реальные истории настоящих людей. Скорее, эту книгу надо воспринимать как инструмент и пошаговую инструкцию в интереснейшем направлении — подбор линейного персонала для ресторанов и кафе. Как говорил один известный кулинар: «Рецепты в поваренной книге доступны всем, но вкусно приготовить и подать умеют лишь единицы!»

ISBN 978-5-532-93287-6

© Филиппова О., текст, 2020
© Omiko Trading LTD., оформление, 2021

Содержание

Введение	4
Определение	6
Профиль должности	7
Анкета соискателя	13
Мониторинг рынка труда	16
Воронка подбора персонала	20
Бюджет отдела подбора персонала	29
Стоимость кандидата	35
Мотивация сотрудников отдела подбора персонала	39
Отчетность отдела подбора персонала	53
Автоматизация работы отдела подбора персонала	61
Источники подбора персонала	78
Размещение объявлений на работных сайтах	89
Выборки резюме на работных сайтах – холодный поиск кандидатов	92
Скрипт телефонного интервью	95
Личное собеседование	101
Отработка возражений соискателей	105
Отбор кандидатов	108
Нестандартные методы отбора кандидатов	129
Снижение текучести персонала	135
Отдел подбора персонала	146
Особенности массового подбора персонала в нестандартных случаях	172
Заключение	181
Об авторе	182

Введение

Любите ли Вы массовый подбор, так как люблю его я? Скорее всего, Вы, ответите, что нет. А может да? Я его люблю за то, что это – постоянное движение, решение интересных кейсов, он всегда разный и не бывает одинаковых технологий и методов решений бизнес-задач в массовом подборе.

Массовый подбор – это не стандартный рекрутинг, это один из видов подбора, который делится на много видов и подвидов в зависимости от деятельности компании и того, на каком этапе своего развития, находится компания.

В этой книге я рассмотрю массовый подбор для ресторанного бизнеса двух видов:

1. Массовый подбор в рестораны полного цикла.
2. Массовый подбор в рестораны быстрого обслуживания.

Я выбрала именно ресторанную отрасль для своей следующей книги, так как массовый подбор в этой сфере бизнеса лично для меня является самым интересным, многообразным (большое количество разноплановых вакансий для массового подбора). У него имеется различная география подбора персонала, идут постоянные открытия новых точек и т.д.

Я не буду Вам пересказывать теорию – Вы без меня можете ее почитать. Расскажу о своем личном опыте, какими методами и технологиями я решала задачи бизнеса.

У вас, наверное, возник вопрос – почему я разделила массовый подбор в ресторанном бизнесе на два вида? Это связано с различиями, с которыми я лично столкнулась (см. таблицу). Я указала только основные отличия, на самом деле их больше, но об этом мы поговорим далее более подробно.

Параметры	Рестораны	
	Полного цикла	Быстрого питания
Штат/чел. в 1 ресторане	от 50 и выше	от 2 и выше
Количество ресторанов в РФ	от 40 и выше	от 200 и более
Количество ресторанов в одном городе	1-2 (для примера, регионы)	зависит от количества ТЦ в данном городе
География присутствия в РФ	от 5 городов	от 10 городов
Локация ресторанов	проходные места в городе	ТЦ, точки продаж в местах скопления людей (вокзалы, парки и т.п.)
Наличие подбора на позицию «официант»	да	нет
Наличие собственной службы доставки. Необходимость подбора курьеров.	да	своей доставки, как правило, нет

Давайте разберем определение массового подбора в ресторанном бизнесе.

Определение

В своей книге «Массовый подбор персонала» я дала следующее определение **массовому подбору персонала** – это разновидность рекрутинга, которая применяется при большом количестве (100 и более) открытых типовых линейных позиций в компании, отличительной характеристикой которой является «холодные продажи по телефону», совершаемые специалистом по подбору персонала.

Как я уже писала выше массовый подбор персонала в ресторанном бизнесе – это **один** из видов массового подбора. Поэтому данному виду массового подбора я бы дала тоже определение, так как у него есть свои отличительные особенности, которых нет у других видов.

Итак, разберем основные отличия данного вида массового подбора:

1. Многообразие линейных позиций для подбора.
2. Обширная география подбора.
3. Высокая текучесть персонала.
4. Явно выраженная сезонность подбора.

Как Вы думаете – это все отличия? Какие Вы можете назвать еще?

Уточню определение **массовому подбору персонала в ресторанной отрасли** – это один из видов массового подбора персонала, отличительной особенностью которого является многообразие линейных позиций для подбора, с обширной географией поиска персонала, а также с высокой текучестью, которая явно выражается в период сезонности.

А какое определение можете предложить Вы?

Профиль должности

Приступая к работе по подбору персонала, мы начинаем составлять профили должности, если конечно их нет, а если они существуют, то необходимо проверить их на актуальность предоставленной в них информации.

Я лично сталкивалась с такой ситуацией, когда пришла в компанию и начала проверять профили должности, то оказалось, что сотрудники работают по профилям должности, которые были утверждены в компании 6 лет назад. И, естественно, они не соответствовали актуальным запросам ресторанов на персонал, в связи с чем происходил конфликт между отделом персонала и внутренним заказчиком.

Профиль должности должен включать в себя:

- профессиональные знания и навыки, необходимые для выполнения данной работы;
- личные и профессиональные компетенции, особенно если у сотрудника не было ранее опыта работы;
- ценности, соотносящиеся с корпоративной культурой и внутренними, порой неформальными правилами компании;
- формальные требования/анкетные данные.

Как Вы думаете, нужно ли составлять профили должности в массовом подборе персонала в ресторанном бизнесе? Или можно просто запросить у заказчика основные входные данные (возраст, пол, гражданство) и назначать собеседования всем подряд? Давайте рассмотрим этот вопрос более подробно, так как на рынке труда по этому поводу существуют различные мнения.

Допустим, к Вам приходит новый сотрудник (в отдел массового подбора персонала), с чего необходимо начать его адаптацию на новом месте? Я сейчас не имею в виду социальную адаптацию к коллективу, к компании, к офису и т.п., обращаю внимание на профессиональную адаптацию Вашего нового сотрудника. Конечно, Вы начнете ему объяснять, кого мы ищем, кого подбираем, кто нам нужен и т.д. Но, согласитесь, намного лучше, если Ваши профили будут

прописаны в виде красивых картинок-памяток с основной информацией и хорошей визуализацией, ведь так информация запоминается быстрее (об этом более подробно поговорим в главе «Формирование отдела подбора персонала»). Вы не будете тратить много времени для разъяснения каждого профиля.

Или, допустим, директор ресторана Вам говорит, что ему нужны для работы, такие как я, люблю их называть «матрешки», и других к нему присылать не нужно. Как Вы будете отстаивать свою позицию, что он не прав, и согласно профилям, утверждённым в компании, мы будем приглашать на собеседование тех соискателей, которые ему соответствуют, а не тех, кого хочет он.

Конечно профили должности – это обязательный и необходимый рабочий инструмент. Поэтому профили должны быть разработаны в любой компании, и не имеет значение, что это ресторанный бизнес, или какой то другой.

Профиль должности для ресторанов полного цикла

Давайте для начала разберем, какие должности, имеются в ресторане полного цикла и подбор на какие позиции осуществляет отдел массового подбора персонала. Я, конечно, не буду разбивать некоторые должности по названиям, например: повар-универсал, повар суши, пиццамейкер и т.п., которые зависят от концепции того или иного ресторана. Мы разберем общие должности. Если Вы работаете в ресторанном бизнесе, где должности поваров имеют свою специфику, то Вам необходимо на каждую эту должность прописать свой профиль, так как у них есть своя специфическая особенность с точки зрения, выполняемых обязанностей и требуемых от соискателей навыков и знаний.

Итак, на какие должности мы подбираем сотрудников в ресторане полного цикла:

1. Повар.
2. Официант.
3. Хостес.
4. Бармен.
5. Кассир.
6. Менеджер зала.

7. Пеший курьер.
8. Водитель доставки (на автомобиле компании, или на личном автомобиле).
9. Сборщик заказов.
10. Менеджер доставки.
11. Уборщица.
12. Посудомойщица.

Это основной перечень должностей, но на самом деле их на много больше. Вы, наверное, заметили, что я не написала основные должности, такие как шеф-повар и директор ресторана. По моему мнению, данными должностями не должны заниматься специалисты в отделе массового подбора, так как это не просто должности, которых можно пригласить, быстро провести собеседование и вывести их на работу. Данных сотрудников лучше, что бы подбирал специалист, который ведет офисные вакансии.

Итак, давайте на примерах разберем, как пишутся профили должности.

Пример профиля должности «Повар»

Критерии и требования к кандидату:

<i>Образование</i>	Средне-специальное или высшее, специальность – повар, технолог
<i>Возраст</i>	От 20 до 50 лет
<i>Гражданство</i>	РФ, СНГ
<i>Опыт работы</i>	Не имеет значение, опыт работы будет преимуществом
<i>График работы</i>	2/2, 5/2
<i>Личные качества</i>	- чистоплотность - соблюдение личной гигиены - аккуратность - умение работать в команде - коммуникабельность
<i>Обязанности</i>	1. Приготовление блюд по технологическим картам; 2. Отпуск приготовленных блюд на раздачу согласно стандартам; 3. Соблюдение правил товарного соседства; 4. Контроль сроков реализации продуктов
<i>Знания, умения</i>	- знание технологии приготовления блюд; - знание правил товарного соседства.

Пример профиля должности «Официант»

Критерии и требования к кандидату:

Образование	Без ограничений
Возраст	От 18 до 45 лет
Гражданство	РФ, СНГ
Опыт работы	Без ограничений
График работы	2/2, 5/2, гибкий
Личные качества	- привлекательный и опрятный внешний вид; - грамотная, четкая речь; - общительность - коммуникабельность
Обязанности	1. Обслуживание гостей, сервировка столов; 2. Общение с гостями ресторана; 3. Консультация по блюдам и напиткам; 4. Ознакомление с ассортиментом имеющихся в наличии блюд, напитков и акций.
Знания, умения	- умение устанавливать контакт; - знание техник продаж; - знание стандартов сервировки и правил обслуживания гостей ресторана.

Как видно из примеров профилей, они составляются по аналогии, и в их составлении нет ни чего сложного. Это не занимает так много времени, как кажется в начале. Всегда сложно собрать необходимую информацию – кто же действительно нужен нашему бизнесу. Для того что бы не тратить много времени на сбор информации, я делаю следующие шаги для составления актуальных профилей должностей:

1. Прошу предоставить отдел кадров выгрузку по каждой должности сотрудников, которые работают в компании, выглядит это следующим образом:

Должность	Возраст	Количество	Пол	Количество	Гражданство	Количество
Повар	25-35 лет	60 человек	Мужской	50 человек	РФ	25 человек
			Женский	10 человек	СНГ	35 человек
	35-50 лет	40 человек	Мужской	35 человек	РФ	5 человек
			Женский	5 человек	СНГ	35 человек