

OPERATIONS
PACE

УПРАВЛЕНИЕ
ПРЕДПРИЯТИЯМИ
НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ

Высокий уровень выполнения процедур и удовлетворения гостей

**Обучающая сессия NAVIT
для Директоров и Лидеров
департаментов предприятий**

Февраль-Март 2022

ПОВЕСТКА ОБУЧАЮЩЕЙ СЕССИИ NAVIT PASE

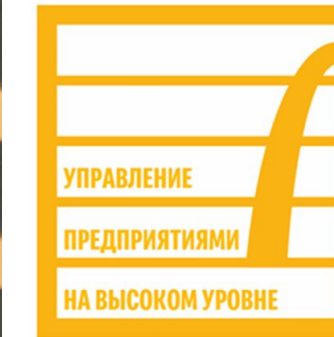


Operations PASE:

- Основные визиты PASE
- Проведение Контрольных визитов
- Портал PASE
- План ввода PASE



**Гибкий,
ориентированный на
гостя процесс
консультирования с
использованием данных,
который поддерживает
рост бизнеса и
выполнение стандартов
за счет высокого уровня
ККЧ**



**OPERATIONS
RACE**

Высокий уровень выполнения процедур и удовлетворения гостей

**УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЯМИ
НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ**

ОРИЕНТАЦИЯ НА ГОСТЯ

ЛЮДИ НА ПЕРВОМ МЕСТЕ

ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ ККЧ

УСТАНОВКА НА УПРОЩЕНИЕ

НАЦЕЛЕННОСТЬ НА РОСТ





OPERATIONS RACE

Высокий уровень выполнения процедур и удовлетворения гостей



Процесс



Портал



Люди

Уровень 1



Выполнение стандартов на высоком уровне и рост бизнеса

ЛУЧШИЕ

Уровень 2



Сбалансированное наставничество

СРЕДНИЕ

Уровень 3



Основы и их постоянное выполнение

ХУДШИЕ

ВИЗИТЫ RACE

Сбалансированная Оценка и Наставничество

Комплексный подход к консультированию, состоящий из **необходимой и индивидуальной поддержки**

СХЕМА ВИЗИТОВ

Минимальные требования

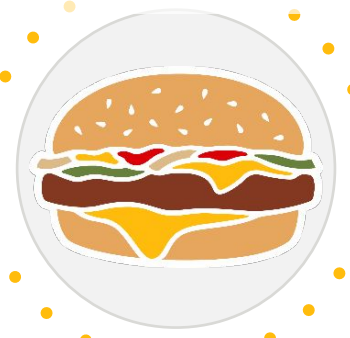
PACE+

Материалы и ресурсы рынка



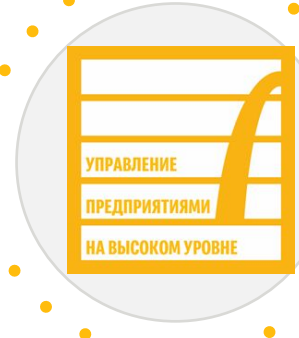
Встреча по Ускорению Бизнеса

Постановка целей для роста бизнеса и составление плана визитов и поддержки



Безопасность Пищи (Сторонний Аудит)

Выявление и снижение риска по безопасности пищи



Визит по Управлению Предприятиями на Высоком Уровне

Оценка стандартов (ККЧ, Лидирование сменой, Люди, Охрана Труда и Безопасность, Безопасность Пищи, Благополучие) и общих результатов



Визит «Гость на первом месте»

Сочетание оценки с позиции гостя и внутренней оценки процедур



Поддерживающий визит

Подробное изучение систем или ключевых инициатив (на основе предыдущих визитов и трендов по результатам)



PACE Check-In

Консультирование для поддержки в обучении и контроля выполнения плана действий

Частота проведения

Минимум 1 раз в год

Определяется рынком

Используется формат визита, утвержденный рынком

Кто проводит визит

Консультант по производству

Утвержденная сторонняя компания

Консультант по производству

Консультант по производству

Сбалансированная оценка и Наставничество

Комплексный подход к консультированию, состоящий из **необходимой** и **индивидуальной поддержки**



Поддерживающие визиты

RACE+



Check-In

МакАвто

Мобильный заказ

МакДоставка

Обслуживание на прилавке и в зале

Производство

В зависимости от приоритетов рынка

МакКафе

Точность

Безопасность Пищи

Люди

Лидирование сменой

В зависимости от приоритетов рынка

План рынка по визитам RACE на 2022

Основные визиты

Визит	Время на проведение визита	В каких ПБО требуется проведение визита	Кто проводит визит	Комментарии
Встреча по Ускорению Бизнеса (объявленный визит)	6 часов*	1 визит на регион КпП/Организацию	Консультант по производству	<ul style="list-style-type: none"> Постановка целей для роста бизнеса и составление плана визитов и поддержки Использование Портала RACE для просмотра трендов по результатам, ввода целей и плана действий ПБО/Организации, для того чтобы отслеживать их дальнейшее выполнение
Сторонний Аудит по Безопасности Пищи (необъявленный визит)	3 часа*	В каждом ПБО	Утвержденная сторонняя компания	<ul style="list-style-type: none"> Ежегодная проверка по Безопасности Пищи
Визит по Управлению Предприятиями на Высоком Уровне (объявленный визит)	8 часов*	В каждом ПБО	Консультант по производству	<ul style="list-style-type: none"> Оценка стандартов и общих результатов ПБО, больший фокус на возможности для улучшения Новая структура визита для построения диалога и улучшения процесса планирования действий
Визит «Гость на первом месте» (необъявленный визит)	2 часа*	<ul style="list-style-type: none"> Уровень 1 – не проводится Уровень 2 – 1 визит в 2022 Уровень 3 – 2 визита в 2022 	Консультант по производству	<ul style="list-style-type: none"> Визит включает оценку с позиции гостя и внутреннюю оценку процедур Количество визитов в год зависит от уровня ПБО по итогам сегментации на Портале RACE и определяется рынком В 2022 году визит проводится на МакАвто или Внутри ПБО
RACE+				
Поддерживающий визит (объявленный визит)	4 часа*	<ul style="list-style-type: none"> Уровень 1 – 1 визит в 2022 Уровень 2 – 1 визит в 2022 Уровень 3 – 2 визита в 2022 	Консультант по производству	<ul style="list-style-type: none"> Более целенаправленный акцент с предоставлением правильной поддержки в правильное время Дополнительная поддержка в связи с ухудшением трендов по результатам или после визита с неудовлетворительным результатом Количество визитов определяется рынком В 2022 году Поддерживающие визиты проводятся по МакАвто/Точности/МакДоставке/или в зависимости от приоритетов рынка
Check-In (объявленный визит)	1-2 часа*	<ul style="list-style-type: none"> Уровень 1 – 1 визит в 2022 Уровень 2 – 1 визит в 2022 Уровень 3 – 2 визита в 2022 	Консультант по производству	<ul style="list-style-type: none"> Используется для контроля выполнения плана действий, измерения прогресса или определения того, что необходима какая-то дополнительная поддержка. Может проводиться в формате онлайн или очно Рекомендуется проводить через 4-6 недель после Поддерживающего визита Количество визитов определяется рынком В 2022 году визиты Check-Ins проводятся по МакАвто/Точности/МакДоставке/или в зависимости от приоритетов рынка

* Время на проведение 1 визита | Перед Встречей по Ускорению Бизнеса рекомендуется часовая онлайн встреча (это время входит в 6 часов на проведение визита)

Уровень 1 – ПБО с лучшими результатами, Уровень 2 – ПБО со средними результатами, Уровень 3 – ПБО с худшими результатами

ВСТРЕЧА ПО УСКОРЕНИЮ БИЗНЕСА | Business Acceleration Session (BAS)



- Задаёт тон, направление и предоставляет рекомендации, которые помогут сформулировать цели для роста, определить бизнес план и план PACE
- Для подготовки и проведения используется структура Управления Предприятиями на Высоком Уровне
- Проводится в очном или онлайн формате



Форма для подготовки
Управление Предприятиями на Высоком Уровне

	Описание/ Комментарии	Ключевые показатели
Ориентация на гостя	Результаты CSAT	CSAT 81%
	Выполнение стандартов по Безопасности Пищи	
Люди на первом месте	Ценности Макдоналдс	
	Обучение и развитие	
	Опрос мнения сотрудников	
Высокий уровень ККЧ	План действий и цели предприятия/Организации	
	Результаты предыдущих визитов	
	Скорость обслуживания	
	Охрана труда и Безопасность, Благополучие, Безопасность Пищи	
	Дополнительная информация	
Установка на упрощение	Обратная связь по уровню удовлетворённости гостей (отзывы ВЧЯС)	
	Обратная связь от сотрудников	
Нацеленность на рост	Расхождение по Sales и GC	
	Цифровые технологии	
	МакДоставка	
	МакАвто МакКафе	



СТОРОННИЙ АУДИТ ПО БЕЗОПАСНОСТИ ПИЦЦИ



Food Safety Audit (3rd Party Audit)

- Аудит включает 33 вопроса (из них 8 вопросов являются критическими)
- Вопросы и подход к их оценке не изменились по сравнению с 2021 г.
- Проводится сторонней утвержденной компанией
- Проведение полного контрольного объявленного визита:
- При невыполнении критических вопросов – **Сторонним аудитором** в течение 30 дней или менее
- При невыполнении некритических вопросов – **Консультантом по производству** в течение 90 дней или менее


2022 # вопроса	АУДИТ ПО БЕЗОПАСНОСТИ ПИЦЦИ	Баллы
Критическая Безопасность Пицци		
FS1	ПБО не заражено и нет признаков активного заражения вредителями (животными/насекомыми) в здании предприятия, прилегающей зоне для сбора мусора и территории предприятия. <input type="radio"/> Внутри предприятия имеется видимое заражение <input type="radio"/> Внутри предприятия имеются признаки активного заражения <input type="radio"/> Снаружи предприятия имеется видимое заражение <input type="radio"/> Снаружи предприятия имеются признаки активного заражения <input type="radio"/> Другое	Критический вопрос: Да/Нет
FS2	Внутренняя температура дготовленных котлет из говядины 70°C и выше.	Критический вопрос: Да/Нет
FS3	Внутренняя температура куриных продуктов после приготовления 74°C и выше (только для продуктов из сырой курицы).	Критический вопрос: Да/Нет
FS4	Внутренняя температура дготовленных котлет для Филе-о-Фиш 71°C и выше.	Критический вопрос: Да/Нет
FS5	Внутренняя температура для меню Завтрака дготовленных мясных котлет из свинины 70°C и выше, котлет из сырой курицы 74°C и выше.	Критический вопрос: Да/Нет
FS6	В дготовленных яйцах для МакМаффинов желток желеобразный (не растекается). Внутренняя температура яиц 80°C или выше. Внутренняя температура омлета 70°C и выше.	Критический вопрос: Да/Нет
FS7	Менеджер (или ответственный за заполнение ЕКЛБП), сертифицированный по Безопасности Пицци, может продемонстрировать, что прошел обучение по правильному выполнению процедур из ЕКЛБП и может предпринять корректирующие действия. <input type="radio"/> На смене нет менеджера, правильно обученного выполнению процедур по Безопасности Пицци <input type="radio"/> Менеджер не знает, как заполнять ЕКЛБП <input type="radio"/> Менеджер не знает, как правильно соблюдать стандарты/процедуры по критическим вопросам <input type="radio"/> Менеджер не умеет выполнять корректирующие действия <input type="radio"/> Другое (приведите области, в которых у менеджера выявлены пробелы в знаниях)	Критический вопрос: Да/Нет
FS8	Соблюдаются сроки годности для критически важных продуктов (салат мелкой и крупной нарезки, смесь для коктейлей/мороженого, охлажденное, готовое к употреблению мясо и имеющее маркировку "Использовать до "). <input type="radio"/> Продукт не промаркирован <input type="radio"/> Продукт с истекшим сроком годности <input type="radio"/> Другое	Критический вопрос: Да/Нет
Гигиена и Санитария		
FS9	Вода и необходимые принадлежности для мытья рук имеются на всех раковинах для мытья рук. Раковины для мытья рук находятся в свободном доступе для сотрудников, используются только для мытья рук, не для приготовления пищи или хранения оборудования? <input type="radio"/> Не течет вода <input type="radio"/> Диспенсер пустой (нет мыла/не содержит моющее средство) <input type="radio"/> Диспенсер не работает <input type="radio"/> Краны/автоматический кран плохо работают <input type="radio"/> Нет бумажного полотенца/работающей сушилки для рук <input type="radio"/> Раковина для мытья рук используется для других целей	5



ВИЗИТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРЕДПРИЯТИЯМИ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ |



Running Great Restaurants Visit (RGRV)

- Оценка выполнения стандартов Макдоналдс по ККЧ, Лидированию сменой, Практикам работы с Людьми, Охране труда и Безопасности, Благополучию, Безопасности Пищи
- Фокус на процессе
- Новый подход к оценке
- Вопросы с трендами результатов
- Диагностический подход к Безопасности Пищи

Руководство по проведению Визита по Управлению Предприятиями на Высоком Уровне

2022

OPERATIONS PACE					
Общий итог					
Производственные процедуры		Вопросы	Баллы		
Качество		22	74		
Обслуживание		27	99		
Чистота		25	72		
Лидирование сменой		11	33		
Итого		85	278		
Махафэ (добавить, если применимо)		Вопросы	Баллы		
Качество		15	45		
Обслуживание		6	19		
Чистота		6	18		
Лидирование сменой		1	3		
Итого		28	85		
Подсчет баллов (в сумме для всех выделенных секций раздела «Производство»)					
>90%	Высокий результат				
80% - 90%	Соответствие				
<80%	Требуется улучшение, необходимо исправление				
Вопросы S&T		Баллы	Всего баллов		
Качество		0-2-3	12		
Точность		0-2-3			
Чистота		0-2-3			
Взаимот гостей		0-2-3			
Скорость		Баллы	Всего баллов		
МакАгто		0-0-4	14		
Результаты СЕРЕ на смене		0-1-2			
МакАгто		0-1-2			
Результаты СЕРЕ		0-0-4			
Результаты RGR на смене		0-1-2			
МакДаставка		0-1-2			
МакДаставка		0-1-2			
Результат Time		0-1-2			
Люди на первом месте		Вопросы	Баллы		
Практики работы с Людьми		18	33		
Охрана труда и Безопасность		15	29		
Благополучие		20	Да/Нет		
Итого		51	62		
Безопасность людей		14	Да/Нет		
Подсчет баллов (в сумме для всех выделенных секций раздела «Люди на первом месте»)					
>90%	Высокий результат				
80% - 90%	Соответствие				
<80%	Требуется улучшение, необходимо исправление				
Невыполненные критические вопросы требуют исправления					



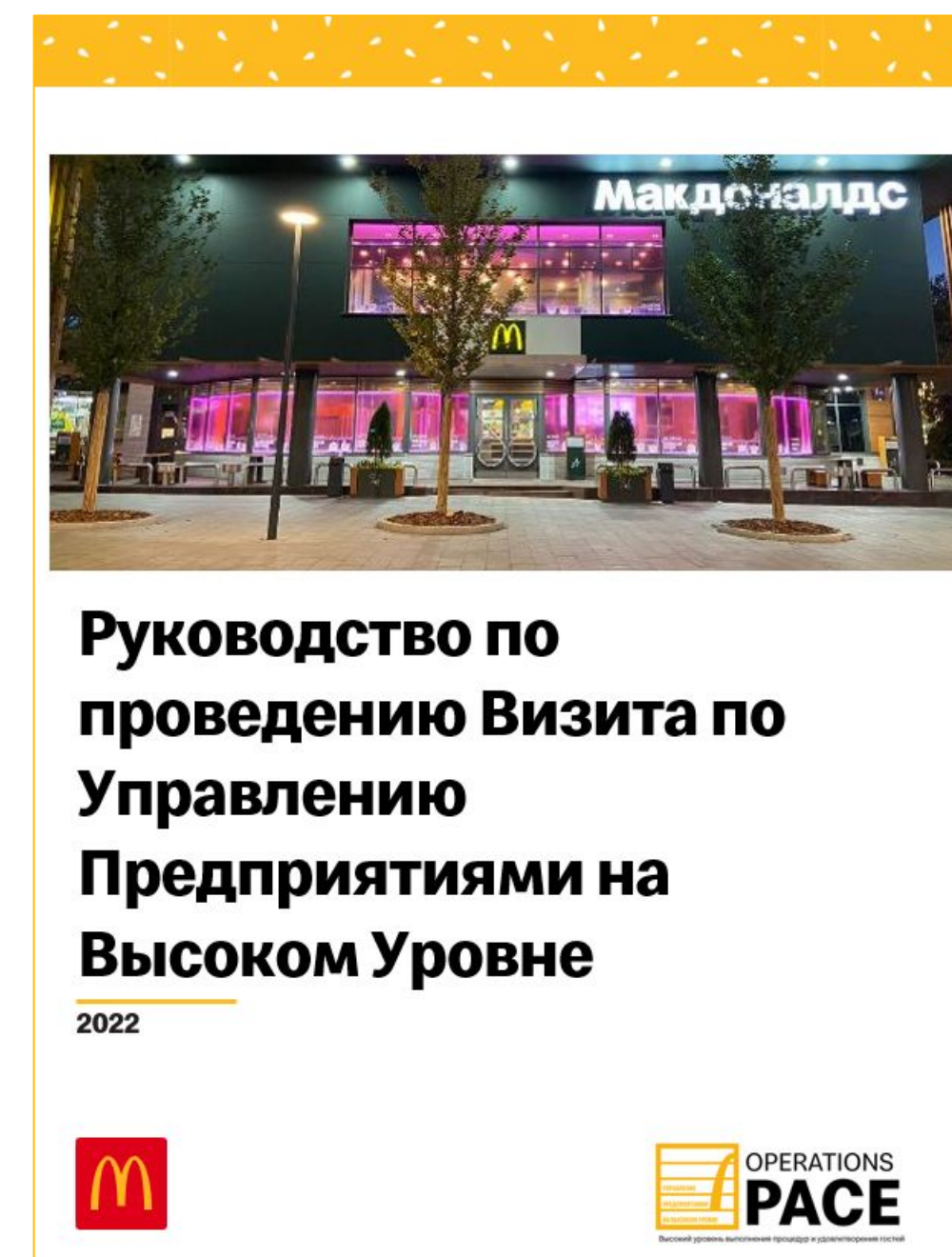
ВИЗИТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРЕДПРИЯТИЯМИ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ |

Running Great Restaurants Visit (RGRV)



До визита Директору и команде ПБО необходимо:

- Ознакомиться с вопросами Визита по Управлению Предприятиями на Высоком Уровне
- Провести калибровку оборудования
- Подготовиться к обсуждению результатов предприятия, используя данные Портала и других источников данных, бизнес-плана предприятия, плана действий/целей
- Подготовить предприятие и команду



Роли и обязанности	
Директор предприятия	Консультант
До визита <ul style="list-style-type: none">Ознакомиться с вопросами Визита по Управлению Предприятиями на Высоком УровнеПровести калибровку оборудования с командой предприятияПодготовиться к обсуждению результатов предприятия, бизнес-плана предприятия, плана действий/целейПодготовить предприятие и команду	<ul style="list-style-type: none">Посмотрите вопросы Визита по Управлению Предприятиями на Высоком Уровне, чтобы понять какие произошли измененияОзнакомьтесь с результатами на Портале PACEОпределите, требуется ли предварительная поддержка и визит PACE Check-InПроанализируйте результаты предыдущих визитов в ПБО
Во время визита <ul style="list-style-type: none">Участвуйте в наблюдении и обсужденияхНа личном примере демонстрируйте гостеприимствоМотивируйте и отмечайте успех вместе со своей командой	<ul style="list-style-type: none">Активно вовлекайте Директора предприятия в оценку каждого раздела во время визитаНа личном примере демонстрируйте гостеприимство и навыки общения (с сотрудниками и гостями)Используйте вопросы, основанные на процессе, чтобы помочь команде определить корневые причиныЗаписывайте и вносите комментарии, почему вопросы в визите не выполняются
После визита <ul style="list-style-type: none">Проведите обсуждение с командой менеджеровПроверьте и исправьте проблемы, обнаруженные во время визитаОбновите план действий предприятия с учетом полученных результатов и обратной связи во время визитаНезамедлительно исправьте критические вопросы и легко устранимые несоответствия на текущий момент и в длительной перспективе	<ul style="list-style-type: none">Проведите обсуждение результатов визита вместе с Директором и командой менеджеров предприятияНаправьте Директора и команду предприятия для определения действий, которые будут сфокусированы на реализации возможностей и непрерывное улучшениеУбедитесь, что критические вопросы исправлены до завершения визитаОбсудите, требуется ли проведение каких-либо мероприятий по поддержке и кем они будут проводиться



ФОРМАТ ПРОВЕДЕНИЯ ВИЗИТА ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРЕДПРИЯТИЯМИ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ |

Running Great Restaurants Visit (RGRV)

Оценка разделов

Деловое обсуждение	Производственные процедуры	Люди на первом месте	Безопасность Пищи	Обсуждение по итогам визита
<ul style="list-style-type: none"> Введение в RACE Категории консультирования и дополнительные поддерживающие мероприятия Цели Организации и план действий предприятия 	<p>Четыре компонента:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Качество 2 Обслуживание 3 Чистота 4 Лидирование сменой 	<p>Три компонента:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Практики работы с Людьми 2 Охрана труда и Безопасность 3 Благополучие 	<p>Два компонента:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Критические вопросы по Безопасности Пищи 2 +Диагностические вопросы 	<ul style="list-style-type: none"> Выводы Цели и план действий предприятия Контрольный визит /Последующая поддержка <p><i>Будут отличаться в зависимости от результатов визита</i></p>

В Практики работы с Людьми, Охрану труда и Безопасность, Безопасность Пищи включены критические вопросы. Невыполнение критических вопросов автоматически означает неудовлетворительный результат по визиту.



ВИЗИТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРЕДПРИЯТИЯМИ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ |

Running Great Restaurants Visit (RGRV)



Во время визита – изменения в оценке вопросов:

- Новый подход к оценке – возможность присвоения полных или частичных баллов
- Фокус на процессе и моделях поведения
- Проверка качества продуктов – сокращение количества наименований; покупка продуктов для оценки качества Основного Меню/Меню Завтрака
- Время обслуживания – использование результатов по времени обслуживания из отчетов POS для МакАвто и Прилавка
- Вопросы по трендам CSAT (Качество, Точность, Чистота) и Скорости обслуживания (R2P/OEPE)



ВИЗИТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРЕДПРИЯТИЯМИ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ |

Running Great Restaurants Visit (RGRV)



Во время визита – изменения в оценке вопросов:

- Новый подход к оценке – возможность присвоения полных или частичных баллов
- Фокус на процессе и моделях поведения
- Проверка качества продуктов – сокращение количества наименований; покупка продуктов для оценки качества Основного Меню/Меню Завтрака
- Время обслуживания – использование результатов по времени обслуживания из отчетов POS
- Вопросы по трендам CSAT (Качество, Точность, Чистота) и Скорости обслуживания (R2P/OEPE)



ВИЗИТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРЕДПРИЯТИЯМИ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ |

Running Great Restaurants Visit (RGRV)



Новый подход к оценке – полные или частичные баллы:

Тип вопроса	Баллы
Вопросы по процессу Вопросы по процессу работы для оценки во время визита	Полные баллы: Системы и процессы полностью выполняются, все возможности правильно и эффективно реализуются, осуществляется наставничество и выполняются корректирующие действия
Например: <i>Заправщик забирает упаковку с булочкой у Инициатора и соблюдает правильно все процедуры?</i>	Частичные баллы: Системы/процедуры существуют, но есть возможности для улучшения и/или они неэффективно решаются в течение смены
	Баллы не начисляются: Система и процессы не налажены (сотрудники неоднократно выполняют процедуры неправильно), отсутствует понимание и контроль со стороны Лидера смены, Лидеров участков и инструкторов, не осуществляется наставничество и не выполняются корректирующие действия



ВИЗИТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРЕДПРИЯТИЯМИ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ



Running Great Restaurants Visit (RGRV)

Вопросы по трендам результатов CSAT (Качество, Точность, Чистота) и Скорости обслуживания (R2P/OEPE)

Примеры:

Вопрос	Возможное количество баллов	Комментарии
CSAT – Общее Качество YTD: Улучшение результатов ПБО и/или выше цели рынка	0 / 2 / 3	Полные баллы: улучшение <u>и</u> выше/равно целям рынка Частичные баллы: улучшение <u>или</u> выше/равно целям рынка Ноль баллов: нет улучшения <u>и</u> ниже цели рынка
Тренды по скорости обслуживания на МакАвто: Улучшение результатов ПБО и/или достижение цели рынка	0 / 1 / 2	Полные баллы: улучшение <u>и</u> результаты лучше/равны цели рынка Частичные баллы: улучшение <u>или</u> результаты лучше/равны цели рынка Ноль баллов: нет улучшения <u>и</u> результаты хуже цели рынка

Улучшение результатов ПБО по CSAT Качество YTD – это сравнение результатов с начала года с аналогичным периодом в прошлом году

Пример:

- CSAT Качество Май 2022 YTD (результат с января по май 2022) = 84%
- CSAT Качество Май 2021 YTD (результат с января по май 2021) = 80%

Улучшение результатов ПБО на 4 пункта

Аналогичный подход используется для оценки трендов по Скорости обслуживания (R2P/ OEPE)



ВИЗИТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРЕДПРИЯТИЯМИ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ

Running Great Restaurants Visit (RGRV)



Вопросы по трендам результатов CSAT (Качество, Точность, Чистота) и Скорости обслуживания (R2P/OEPE)

	РОССИЯ ЦЕЛИ НА 2022 ГОД
CSAT КАЧЕСТВО	85 %
CSAT ТОЧНОСТЬ	94 %
CSAT ЧИСТОТА	83 %
R2P	126 сек.
OEPE	120 сек.

Результаты ПБО по CSAT Качество YTD – выполнение цели рынка

Пример:

- CSAT Качество Май 2022 YTD (результат с января по май 2022) = 84% / Цель рынка = 85%

Результаты ПБО ниже целей рынка на 1 пункт

Аналогичный подход используется для оценки выполнения целей рынка по Скорости обслуживания (R2P/ OEPE)



ВИЗИТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРЕДПРИЯТИЯМИ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ



Running Great Restaurants Visit (RGRV)

Вопросы по трендам результатов CSAT (Качество, Точность, Чистота) и Скорости обслуживания (R2P/OEPE)

Пример:

Вопрос	Возможное количество баллов	Комментарии
CSAT – Общее Качество YTD: Улучшение результатов ПБО и/или выше цели рынка	0 / 2 / 3	Полные баллы: улучшение <u>и</u> выше/равно целям рынка Частичные баллы: улучшение <u>или</u> выше/равно целям рынка Ноль баллов: нет улучшения <u>и</u> ниже цели рынка

Пример:

- CSAT Качество Май 2022 YTD улучшение результатов на 4 пункта
- Результаты ПБО ниже целей рынка на 1 пункт

Необходимо присвоить частичные баллы

Аналогичный подход используется для присвоения баллов по Скорости обслуживания (R2P/ OEPE)



ВИЗИТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРЕДПРИЯТИЯМИ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ |

Running Great Restaurants Visit (RGRV)



Оценка вопросов в МакКафе (только для Отдельностоящих и Присоединенных МакКафе) :

- Новый подход к оценке – возможность присвоения полных или частичных баллов
- Фокус на процессе и моделях поведения
- Проверка качества продуктов (без закупки продуктов): неохлаждаемый и охлаждаемый продукт, три напитка (Двойной Эспрессо, напиток с молоком (Латте/Капучино), напиток со льдом)
- Время обслуживания – необходимо выполнение 5 ручных замеров времени обслуживания (R2P в МакКафе = 180 сек.)



ВИЗИТ ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРЕДПРИЯТИЯМИ НА ВЫСОКОМ УРОВНЕ |

Running Great Restaurants Visit (RGRV)



Вопрос в МакКафе:

- Устойчивое развитие: знают ли работники о маркировке RFA? Знают ли работники, какую кофейную смесь мы используем и откуда берутся наши зерна?

МАРКИРОВКА RFA НА СТАКАНАХ ДЛЯ ГОРЯЧИХ НАПИТКОВ

Дизайн стаканов для горячих напитков (0,1, 0,2, 0,3 и 0,4 л) имеет маркировку — RFA. RFA (**Certified Rainforest Alliance**) означает, что кофе выращен в экологически чистой местности с соблюдением правил бережного отношения к природе и экосистеме. Для получения данной отметки наши поставщики кофе прошли тщательную и длительную проверку по трём направлениям:

- Принципы социальной справедливости
- Защита окружающей среды
- Экономически эффективная деятельность



Визит по Управлению Предприятиями на Высоком Уровне

80% и более по разделам | все критические вопросы выполнены



Директор ПБО



Консультант

**ВСЕ КРИТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ
ВЫПОЛНЕНЫ**

Отметить успех



Контролировать прогресс



Производственные процедуры

Комбинированный раздел
4 компонента

1

Качество

2

Обслуживание

3

Чистота

4

Лидирование сменой



Люди на первом месте

Комбинированный раздел
3 компонента

1

Практики работы с
Людьми*

2

Охрана труда
и
Безопасность*

3

Благополучи
е



Безопасность Пищи

2 компонента

1

Критическая
безопасность*

2

Диагностические
вопросы

*Содержит критические вопросы

Визит по Управлению Предприятиями на Высоком Уровне

Любой из компонентов ниже 80%



Директор ПБО



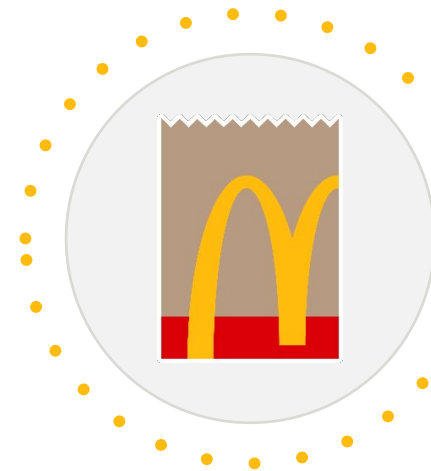
Консультант

**ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ
ПО
ОТДЕЛЬНЫМ КОМПОНЕНТАМ**

Обновление Плана Действий

Поддержка

Контроль



**Производственные
процедуры**

Комбинированный
раздел
4 компонента



1

Качество

2

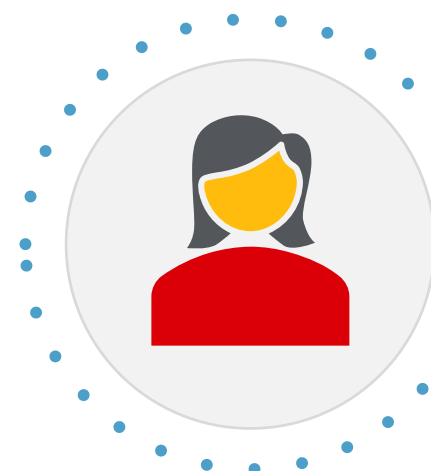
Обслуживание

3

Чистота

4

Лидирование
сменой



Люди на первом месте

Комбинированный раздел
3 компонента



1

Практики
работы с
Людьми*

2

Охрана труда
и
Безопасность
*

3

Благополучи
е



Безопасность Пищи

2 компонента

1

Критическая
безопасность*

2

Диагностические
вопросы

*Содержит критические вопросы

Визит по Управлению Предприятиями на Высоком Уровне

Не выполнены критические вопросы

X



Директор ПБО



Консультант

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

Исправление критических вопросов перед тем, как КпП покидает ПБО

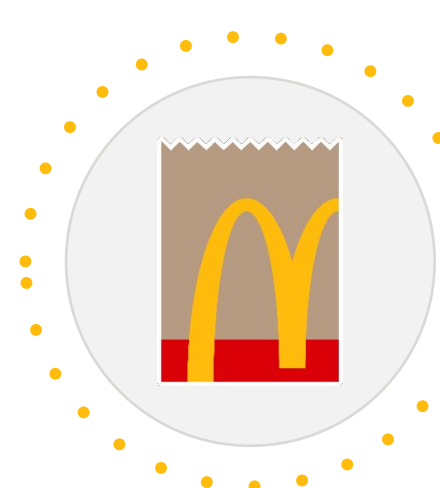
Обновление Плана действий

Поддержка

Контроль в течение 30 дней

Успешное прохождение

Неуд. результат
> Встреча с ДлП/Ст.МлП - McOrCo
> Обсуждение на Business Review - DL



Производственные процедуры

Комбинированный раздел
4 компонента

1

Качество

2

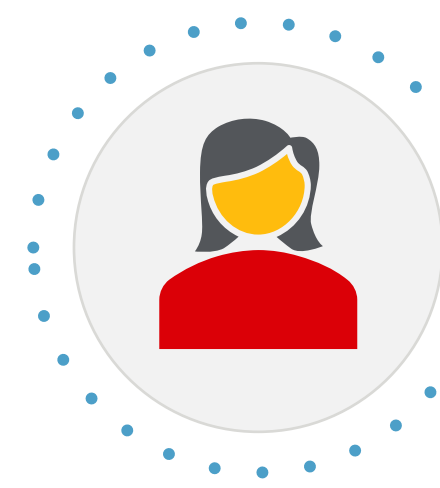
Обслуживание

3

Чистота

4

Лидирование сменой



Люди на первом месте

Комбинированный раздел
3 компонента

1

Практики работы с Людями*

2

Охрана труда и Безопасность*

3

Благополучие



Безопасность Пищи

2 компонента

1

Критические вопросы*

2

Диагностические вопросы

*Содержит критические вопросы

Визит по Управлению Предприятиями на Высоком Уровне

Менее 80% по разделам

X



Директор ПБО

Консультант

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ ПО ВИЗИТУ

Обновление Плана действий



Поддержка



Контрольный визит по разделу с неудовлетворительным результатом в течение 90 дней

Успешное прохождение

Неуд. результат

> Встреча с ДлП/Ст.МпП - МсОрСо
> Обсуждение на Business Review - DL



X

Производственные процедуры

Комбинированный раздел
4 компонента

1

Качество

2

Обслуживание

3

Чистота

4

Лидирование сменой



X

Люди на первом месте

Комбинированный раздел
3 компонента

1

Практики работы с Людьми*

2

Охрана труда и Безопасность*

3

Благополучие



Безопасность Пищи

2 компонента

1

Критическая безопасность*

2

Диагностические вопросы

*Содержит критические вопросы



Высокий уровень выполнения процедур и удовлетворения гостей

ПОРТАЛ RACE

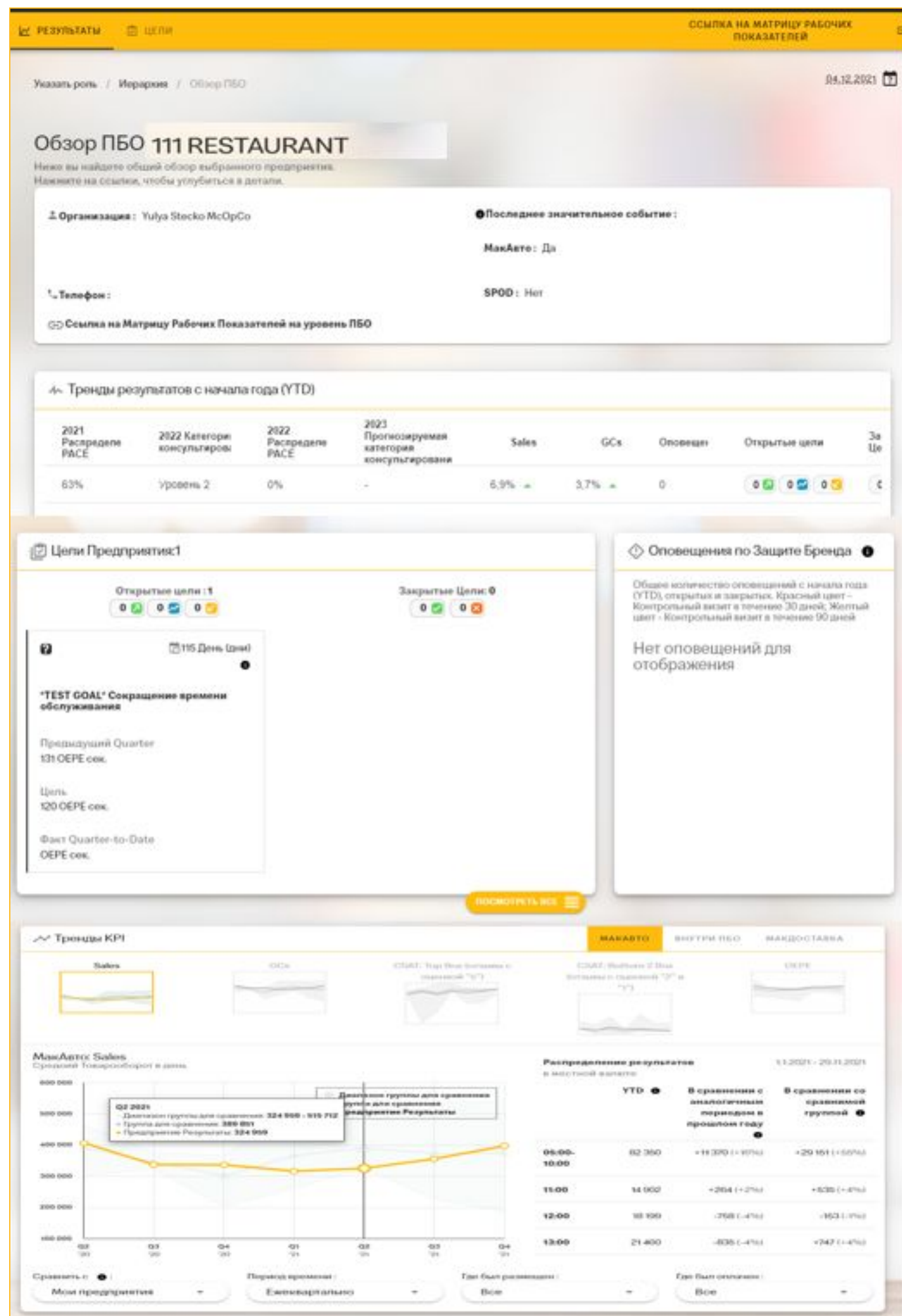
ПОРТАЛ



- Ссылка для входа на Портал PACE: <https://pace.mcd.com>
- С 2022 постановка целей и обновление Плана действий будет происходить на Портале PACE



ПОРТАЛ – режим «Предприятие»

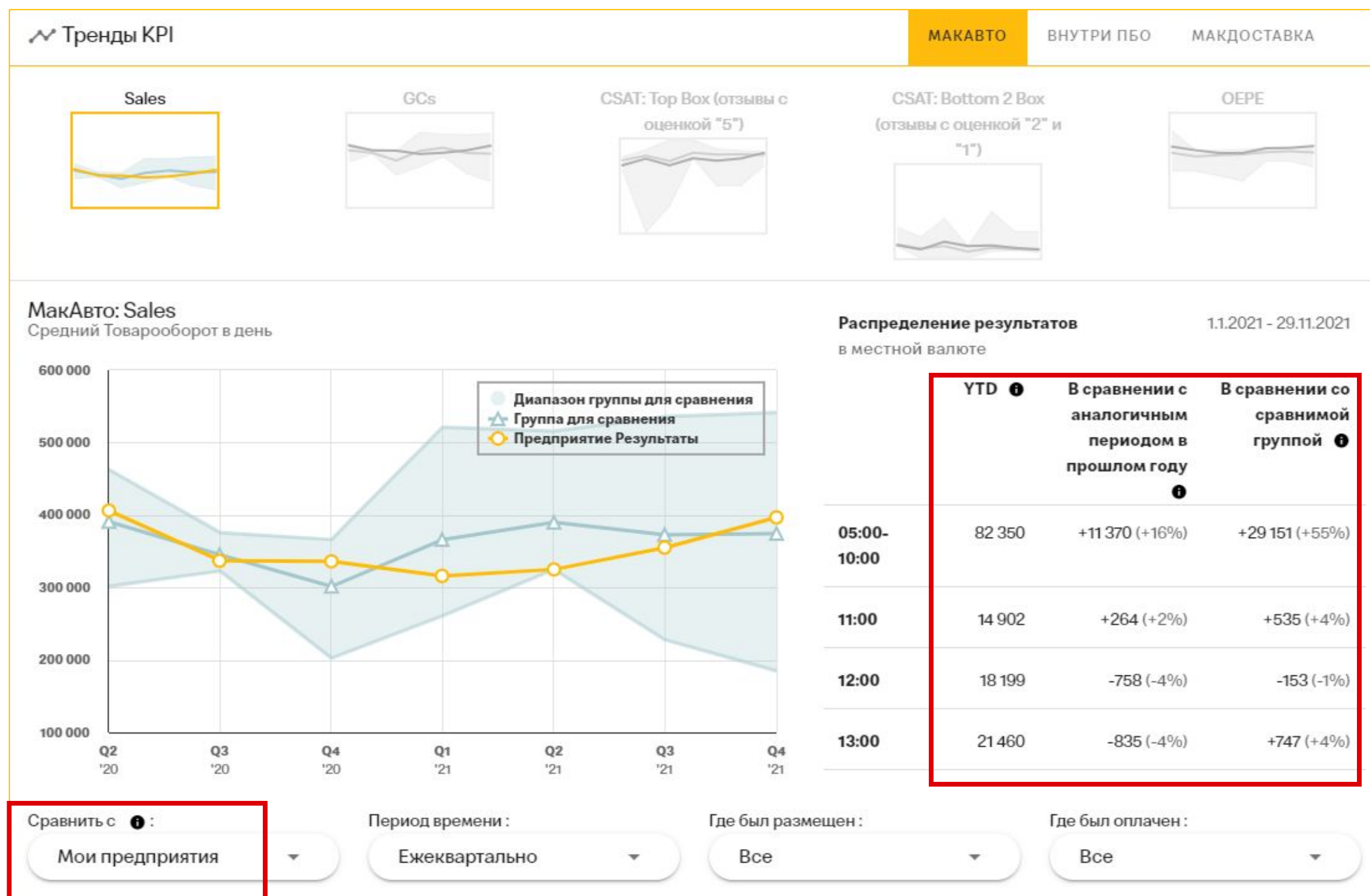


В режиме «Предприятие» отображаются:

- Тренды результатов с начала года (YTD), включая информацию о категории консультирования ПБО
- Цели предприятия
- Оповещения систем по защите бренда (появляются при неудовлетворительных результатах визитов)
- Тренды KPI PACE по каналам обслуживания ПБО: GC, CSAT, CSAT Отзывы с оценками «1» и «2», OEPPE/ R2P, Общее время обслуживания в МакДоставке



ПОРТАЛ – режим «Предприятие»



В разделе «Тренды KPI» у ПБО есть возможность посмотреть:

- результаты в сравнении с результатами KPI ПБО региона КпП («Мои предприятия») или в сравнении с аналогичными ПБО в географической группе («Как я»)
- по каждому KPI представлены результаты с начала года в сравнении с аналогичным периодом в прошлом году, а также в сравнении со сравнимой группой



ПОРТАЛ – Цели и план действий ПБО

ИЕРАРХИЯ РАСЕ ПЛАНИРОВАНИЕ РЫНКА Добро пожаловать, Alsu Korchagina

РЕЗУЛЬТАТЫ ЦЕЛИ ССЫЛКА НА МАТРИЦУ РАБОЧИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Указать роль / Иерархия / Обзор ПБО

Цели ПБО

Ниже вы сможете просматривать цели на всех уровнях. Вы также сможете создавать цели и действия.

Создать новую цель

Цели Предприятия:1

ПОСМОТРЕТЬ ВСЕ ОТКРЫТО ЗАВЕРШЕНО

Цель	Статус	Период времени для выполнения цели
TEST GOAL Сокращение времени обслуживания		Quarter 1 2022

Каналы обслуживания: Drive Thru Час: Total

Создано: ALSU KORCHAGINA, 05.12.2021

Описание: Сокращение времени обслуживания на МакАвто на 15 сек. по сравнению с 2021

Результаты	Цель	Факт Quarter-to-Date
Предыдущий Quarter: 131 ОЕРЕ сек.	Цель: 120 ОЕРЕ сек.	Факт Quarter-to-Date: ОЕРЕ сек.

Шаги действия: Создать новый шаг действия

Шаги действия: Провести собрание с командой МакАвто 2022-01-22 Лидер МакАвто

Период времени для выполнения цели: 1-й Кв. 2022

Относительно целей Организации: Выберите цели Организации

Каналы обслуживания: МакАвто

КРІ: ОЕРЕ

Связана ли цель с разделом КРІ на Портале? Например, ОЕРЕ, CSAT, Точность

В разделе «Цели» вносятся цели и План действий ПБО (необходимые действия для выполнения целей):

1. Выбрать «Создать новую цель»
 2. Внести цель. Сроки постановки целей на Портале возможны только сроком на 1 квартал или на 1 год
 3. Для закрытия цели в случае, если она неактуальна или выполнена, цель необходимо закрыть
 4. Для создания необходимых действий для выполнения целей нажмите «Создать новый шаг действия». Если цель связана с КРІ РАСЕ на Портале, например, ОЕРЕ, то отметьте это.
- А затем сохраните



КРИ ДЛЯ СЕГМЕНТАЦИИ ПБО



•МакАвто

- GC
- CSAT
- CSAT Отзывы с оценками «1» и «2»
- OEPPE

•Внутри ПБО

- GC
- CSAT
- CSAT Отзывы с оценками «1» и «2»
- R2P

•МакДоставка

- GC
- CSAT
- Общее время



АЛГОРИТМ РАСЧЕТА КАТЕГОРИИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Расчет в группе «Предприятия как я» (группа ПБО, находящихся в одном городе или области: Москва, Моск. Обл., Санкт-Петербург, Ленинградская обл., Самара и т.д.)



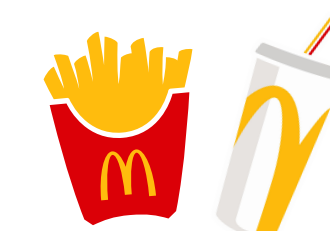
Высокий уровень выполнения процедур и удовлетворения гостей

<https://pace.mcd.com>

	МАКАВТО	ВНУТРИ ПБО		МАКДОСТАВКА
		ПРИЛАВОК	КИОСКИ	
CSAT	45	76		
CSAT Отзывы 1-2	23	34		
ОЕPE	50			
R2P		27	67	
CSAT				78
Общее время				72
Средний рейтинг	Средний рейтинг	Средний рейтинг	Средний рейтинг	Средний рейтинг
% GC Канала обслуживания	x60%	x33%	x5%	x2%
=	Уровень 1		Уровень 2	Уровень 3
	<p>Выполнение стандартов на высоком уровне и рост бизнеса</p> <p>ЛУЧШИЕ</p>		<p>Сбалансированное наставничество</p> <p>СРЕДНИЕ</p>	<p>Основы и их постоянное выполнение</p> <p>ХУДШИЕ</p>

	Подсчет	Средний рейтинг	%GC	
МАКАВТО	$(45+23+50)/3$	39,33	60%	23,60
ВНУТРИ ПБО	$(76+34+((33/38)*27 + ((5/38)*67))/3$	47,42	38%	18,02
МАКДОСТАВКА	$(78+72)/2$	75,00	2%	1,50
				43,12

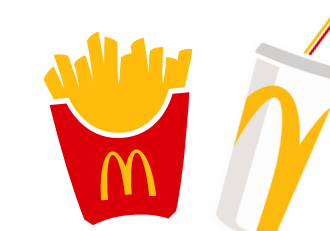
- Уровень 1 75-100
- Уровень 2 25-74,9
- Уровень 3 менее 25



ВНЕСЕНИЕ ЦЕЛЕЙ И ПЛАНА ДЕЙСТВИЙ НА ПОРТАЛ



- Директору предприятия необходимо внести цели и План действий ПБО на Портал RАСЕ в течение **1 квартала 2022г.**
- Директор ПБО поддерживает **актуальный План действий на Портале**: вносит необходимые корректировки и обновления по итогам визитов RАСЕ, а также, если произошло изменение целей или действий, сроков выполнения и в других случаях, когда происходит изменение Плана действий



ПЛАН ВВОДА RАСЕ

ПЛАН ВВОДА RACE 2022

Шаг 1. NABIT Update «RACE»

Выпуск NABIT Update «RACE»

Декабрь 2021

Участники: ДпП, МпП, КпП, Директора и менеджеры ПБО



ШАГ 2. NABIT Bundle «RACE». Обучение руководителей ПБО

Обучающие сессии «RACE» для руководителей

Январь 2022

Участники: ДпП, МпП и КпП
Проводит: Лидер Проекта и Кросс-функциональная команда



ШАГ 3. NABIT Bundle «RACE». Обучение Директоров и Лидеров Департаментов

Обучающие сессии «RACE» для Директоров и ЛД

Февраль – Март 2022

Участники: Директора и ЛД
Проводит: КпП



ШАГ 4. NABIT Bundle «RACE». Обучение Менеджеров ПБО

Обучающие сессии «RACE» для Менеджеров ПБО

Февраль – Март 2022

Участники: Менеджеры ПБО
Проводит: Директор



Шаг 5. Проведение визитов RACE и предоставление необходимой поддержки ПБО

Проведение визитов RACE и предоставление необходимой поддержки ПБО

2022

Участники: Директор и команда ПБО
Проводит визиты: КпП

РАСЕ 2022

ЯНВ.

ФЕВ.

МАРТ

АПР.

МАЙ

ИЮНЬ

ИЮЛЬ

АВГ.

СЕНТ.

ОКТ.

НОЯБ

ДЕК.

**Встреча по Ускорению
Бизнеса**
февраль–апрель

**Визит по Управлению Предприятиями на Высоком Уровне
Визит «Гость на первом месте»**
проведение визитов согласно плану рынка по 30 ноября

Сторонний Аудит по Безопасности Пищи

РАСЕ+ (Поддерживающие визиты и Check-In)
проведение визитов согласно плану рынка



Спасибо!
Ваши вопросы?