

省区: 门店: 鉴定对象: 职级: 鉴定人: 鉴定日期: 鉴定成绩:

鉴定项目	鉴定内容	分值	得分	机会点
训练管理 (25分)	一次简介	1.表达清晰,过程流畅,对员工表现关怀	3	
		2.按一次简介表执行,大项100%执行,细项未执行项目不超过2项	7	
	训练三步骤	抽检一个岗位: _____,根据训练三步骤呈现岗位完整带训过程	5	
		1.员工自学:①与学员说明塔塔训练运营学习路径,学习内容;②让学员自学;③与学员回顾自学完成情况,针对重点信息进行提问,针对学员错题进行答疑解惑		
		2.岗位实践:①呈现(我做你看,边做边说):介绍岗位设施设备、器具、物料及操作注意事项;完整示范标准操作;有人身安全、食品安全注意事项提醒;鼓励发问;经验分享;②试做(你做我看,有效反馈)-有效反馈	5	
	3.通过鉴定:与学员沟通鉴定时间、鉴定形式以及通过鉴定标准;按岗位鉴定表执行鉴定;与学员进行复盘、总结	5		
值班管理 (25分)	值班前	1.了解讯息:查看群消息、查看班表、检查外卖平台、查看塔塔运营通、上一个班次的交接(设备、人员、物料等)	2	
		2.值班巡视:使用塔塔运营通执行一次完整的楼面巡视,完成相应的值班任务;过程中遵循巡视三原则,并记录待办事项(设备、物料、效期、卫生等)	3	
		3.制定值班目标:制定2~3个班次目标做好班前沟通,明确班次目标和主次工作,询问岗位员工时能说出班次和主次工作	2	
	值班中	1.协调人、机、物,确保高峰前准备充分	3	
		2.追踪高峰中出餐情况,及时处理突发情况(如:解决卡餐、LAST原则处理客诉、协调断货等),关注目标结果的达成情况	3	
		3.观察员工操作标准,如有必要及时纠正偏差行为或提供正向反馈	3	
		4.能说出高峰后的塔塔运营通值班任务有哪些,执行值班任务,并按照待办事项在低峰期完成(如:安排员工吃饭、训练等)	3	
	值班后	1.总结班次目标,记录达成情况	2	
		2.总结班次中做的好的地方与需改进的地方(达成,鼓励分享好的做法/未达成,共创行动计划)	2	
	3.同下一个班次值班经理交接未完成的待办事项,如:人员、物料、设备等	2		
排班管理 (10分)	1.能够描述排班原则、排班步骤、人事占比计算公式	2		
	2.完整呈现系统排定一张班表	5		
	3.能够说明合理管控工时的行为(举3个管理工时的例子)	2		
	4.陈述门店基本的考勤制度	1		
货品管理 (10分)	1.完整描述订货的步骤及订货逻辑(运用补齐式订货计算2个货品的订货量)	3		
	2.使用订货系统模拟订货、调拨、进货、台账录入操作	4		
	3.说明接货收货与储存流程与注意事项	3		
设备维护 (10分)	1.了解餐厅主要设备的故障排除与简单维修	3		
	2.了解设备报修流程及注意事项	3		
	3.抽检除制冰机外一个设备的清洗与养护流程(必考制冰机周、月清洁流程)	4		
双平台管理 (10分)	1.对于货品异常估清的检查	3		
	2.了解差评的主要原因,并制定改善行动计划	3		
	3.门店要好评的方法分析	4		
食安 (5分)	1.能够完整背诵S项,区分SM项	3		
	2.食安考试90分以上(含90分,两次考试机会)	2		
人事制度 (5分)	1.新员工进入飞书架构的流程演示	2		
	2.考勤规定&处罚制度(如何打卡、补卡、修改考勤、迟到、早退、代打卡、旷工等)	3		
小计:		100		

注意:

- 1.鉴定评分标准80分为通过,所有得分项只有:满分/零分
- 1.鉴定班次中如出现服务态度投诉或严重食品安全问题,则本次鉴定不通过
- 2.所有训练资料以总部训练运营中心发布的最新版本为准,如有疑问请联系训练部