|  |  |
| --- | --- |
| **Managing Problem Employees**  Despite the best efforts to hire shining, honest and exemplary staff, problems can occur in any workplace. In the restaurant, problem employees can be especially visible and adversely affect operations, food quality and customer service. Owners and managers should be aware of the potential problems and strive to resolve them whenever possible to maintain a well-functioning operation.  **Identify Problems**  Small problems like employee tardiness are typically simple to resolve. More menacing troubles like theft or harassment need immediate attention and stringent consequences. A problem employee may demonstrate any of the following characteristics, behaviors or signs:  **Tardiness.** An employee who is late once or twice may need a reminder about company policies. An employee who is consistently tardy can throw off flow of the shift and strain his co-workers.  **Hygiene or appearance problem.** One employee's foul hygiene or poor appearance will give rise to poor perceptions of the food quality, cleanliness of the restaurant and overall atmosphere.  **Laziness.** As the expression goes, "if there is time to lean, there is time to clean." Employees who spend more time leaning, as it were, may need a refresher on their job description.  **Poor attitude.** Customers come to a restaurant for friendly, polite service and a pleasant experience. Service from someone with a poor attitude taints the entire dining experience and reduces patronage.  **Poor job execution.** When an employee cannot perform his or her job at an acceptable level, additional training may be required, unless there is a deeper problem like poor attitude or laziness. | **Как справиться с проблемным персоналом.**  Несмотря на все Ваши попытки нанять безупречный, честный и образцовый персонал, на любом рабочем месте могут возникать проблемы. В ресторанах, проблемные сотрудники сразу бросаются в глаза и негативно сказываются на рабочем процессе, качестве блюд и обслуживания. Владельцы и менеджеры ресторанов должны определить потенциальные проблемы и всеми возможными способами пытаться их разрешить, чтобы добиться отлаженной работы персонала.  **Выявите проблемы**  Маленькие проблемы, например, непунктуальность персонала, обычно легко решить. Более зловещие неприятности, например, кражи или домогательства, требуют особенного внимания и немедленных мер пресечения. Так называемых "проблемных" работников, можно определить по следующим чертам и признакам:  **Регулярное опоздание на работу**. Работнику, который то и дело опаздывает, нужно напомнить правила поведения на работе. Регулярно опаздывающий персонал нарушают график рабочей смены и причиняют неудобства своим коллегам.  **Проблемы с внешним видом и гигиеной.** Неопрятный и неухоженный работник подвергнет сомнению качество еды, чистоту в ресторане и испортит общие впечатления клиентов.  **Леность.** Как утверждает известная пословица, "Делу - время, потехе - час". Если некоторые работники большую часть времени отдыхают, то им необходимо напомнить об их служебных обязанностях.  **Грубость по отношению к клиентам.** Посетители приходят в рестораны, в которых работает вежливый, дружелюбный персонал и царит приятная атмосфера. Грубый персонал портит общее впечатление о Вашем заведении и уменьшает число клиентов.  **Некачественное выполнение работы.** Если работник не может выполнить работу на должном уровне, возможно, ему нужно дополнительное обучение, только если причиной этого не является более серьезная проблема, например лень или отсутствие мотивации. |