



Bucciferro  
Family

**Gestión del Arco de Hierro, dba  
Familia Bucciferro McDonald's**

## **Gerente General Estándares y rutinas**

***33 ubicaciones que sirven a Illinois y Wisconsin:***

Algonquin • Belvidere • Byron • Carpentersville • Genoa • Hampshire  
Huntley • Marengo • Rockford • Rockton • South Beloit • Stockton • Woodstock

---

Beloit • Brodhead • Darlington • Evansville • Janesville••••  
Madison • Middleton • Monroe • Waunakee

## **Iron Arch Management, dba Bucciferro Family McDonald's**

### **E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES POLÍTICA DE EMPLEO**

Iron Arch Management, dba Bucciferro Family McDonald's brinda igualdad de oportunidades de empleo a todos los empleados y solicitantes de empleo y prohíbe la discriminación y el acoso de cualquier tipo sin tener en cuenta la raza, el color, la religión, la edad, el sexo, el origen nacional, el estado de discapacidad, la genética, el estado de veterano protegido, la orientación sexual, la identidad o expresión de género, o cualquier otra característica protegida por el gobierno federal, estatal, o leyes locales. Esta política se aplica a todos los términos y condiciones de empleo, incluidos el reclutamiento, la contratación, la colocación, la promoción, la terminación, el despido, el retiro, la transferencia, las licencias de ausencia, la compensación y la capacitación.

### **ACERCA DE LA INFORMACIÓN ADJUNTA**

La información adjunta debe servir como guía y responder a la mayoría de las preguntas que un empleado pueda tener con respecto a los programas y políticas de Iron Arch Management. Sin embargo, si en algún momento un empleado tiene preguntas que el manual no responde, debe comunicarse con su Gerente General.

### **LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE IRON ARCH PUEDEN ESTAR SUJETOS A CAMBIOS**

Iron Arch Management se reserva el derecho, a su entera discreción, de modificar sus políticas, procedimientos y/o directrices, incluida la información adjunta, en cualquier momento sin previo aviso. Esta información y otras políticas, programas y manuales de Iron Arch Management que se emiten de vez en cuando, establecen procedimientos y pautas que, en cualquier situación particular, pueden o no ser aplicables, de acuerdo con la discreción exclusiva de Iron Arch Management, y no constituyen promesas ni establecen derechos contractuales entre Iron Arch Management y cualquiera de sus empleados. Iron Arch Management se reserva el derecho de cambiar cualquier término o condición de empleo de cualquier empleado sin previo aviso, consulta o acuerdo.

### **EN IRON ARCH MANAGEMENT EL EMPLEO ES A VOLUNTAD**

La relación que existe entre Iron Arch Management y cada uno de sus empleados es el empleo a voluntad. Esto significa que cualquier empleado es libre de terminar su empleo en cualquier momento, por cualquier motivo, con o sin causa o previo aviso. Del mismo modo, Iron Arch Management se reserva el derecho de terminar el empleo de un individuo en cualquier momento, por cualquier motivo, con o sin causa o aviso previo, a su discreción.

## Gerente General de Normas y Rutinas

### Guía de programación

- 75% de los fines de semana al mes (considerados como sábado o domingo) en el restaurante.
- Se requiere que el Gerente General trabaje una noche a la semana hasta al menos las 8 p.m. (cubre el pico de la cena de 5-8)
- Se requiere que el Gerente General trabaje un mínimo de un domingo al mes con un mínimo de 4 días totales de fin de semana trabajados.
- Se requiere que el Gerente General trabaje un turno de apertura y uno de cierre al trimestre.
- Recuerde que la mayoría de nuestro negocio es de viernes a domingo, y lo alentamos a trabajar donde las demandas del negocio de restaurantes están.

Una semana laboral típica es de 45 horas. Algunas semanas puede trabajar por encima o por debajo de esa cantidad, pero esperamos que equilibre cada nómina a ~ 90 horas cada nómina. Si tiene inquietudes sobre la administración del tiempo, hable con su Supervisor de Operaciones y / o Gerente de Operaciones según sea necesario. Mantener registros de nuestra gestión del tiempo ayudará a estas discusiones.

Con esto en mente, Iron Arch Management esperaría que nuestros Gerentes Generales trabajen regularmente 45 horas por semana (90 horas por período de pago de 2 semanas), +/- 5 horas por período de pago. Esto equivale a cinco días de 9 horas en el restaurante. Puede haber situaciones en las que trabajemos 50 horas una semana y 40 la semana siguiente, lo que equivale a 90 horas para la nómina. Al tomar un día libre o unas vacaciones, la política sigue siendo tomar un día de tiempo libre de ayuda P (PTO) o un día no pagado. Asegúrese de realizar un seguimiento del uso de PTO tanto para las horas regulares como para las horas de bonificación ubicadas en el recibo de pago. También existe la opción de usar PTO cuando se despega unas horas antes o llega tarde si es necesario en función de las horas trabajadas. Todas las PTO deben enviarse a través de nuestro sitio web.

En el caso de una reunión fuera del sitio, debe permanecer registrado cuando salga de su restaurante si planea regresar. Si no regresa a su restaurante después de la reunión, salga el reloj cuando salga de su restaurante. Usa tu mejor juicio. Envíe un formulario de variación de nómina por más de 2 horas fuera del sitio. Esto ayudará con el mantenimiento de registros.

Nos damos cuenta de que, en ocasiones, un Gerente General puede tener que trabajar un día adicional para una emergencia en el restaurante, es decir, llamadas y cobertura del gerente, brote de COVID, aumento inesperado de ventas importantes, etc. En caso de que ocurra una emergencia, estas son las siguientes opciones: tomar un día libre diferente de la semana afectada, tomarse un día libre la semana siguiente o presentar para su aprobación un 6º día.

## Opción<sup>de 6º</sup> día

Esto se debe utilizar si ya ha trabajado o trabajará sus 45 horas regulares y debido a circunstancias imprevistas ha tenido que trabajar un día adicional de 9 horas. Esto también explica el hecho de que las dos opciones anteriores no funcionarían. El Gerente General puede solicitar un pago adicional de 1 día basado en su tasa de pago diaria (salario quincenal dividido por 10 días = tasa de pago) enviando el "formulario de opción<sup>de 6º</sup> día en la pestaña Gerente General en nuestro sitio web.

- Los Gerentes Generales pueden presentar una solicitud de "Opción de 6º Día" una vez por trimestre.
  - Una vez enviada, la solicitud irá al Supervisor de Operaciones para su aprobación y luego al Gerente de Operaciones para su aprobación.
  - Una vez aprobado por Operations Manager pasará a nómina para su procesamiento
  - Si se necesitan más 6<sup>días</sup> durante un trimestre, pueden ser aprobados, sin embargo, habrá conversaciones sobre la gestión del tiempo y los resultados del restaurante.
  - Más de una vez el<sup>6º</sup> día por trimestre será aprobado solo por el Director de Operaciones

Al Gerente General se le puede preguntar, de vez en cuando, sobre los resultados del registro del reloj de tiempo de su liderazgo o nómina. Esto será para recopilar más información con el fin de ayudar a proporcionar al restaurante y al Gerente General el equilibrio adecuado de resultados y tiempo.

## Día Off Solicitudes/Vacaciones

Las solicitudes de día libre deben enviarse al Supervisor de Operaciones antes del<sup>día</sup> 4 del mes siguiente. Ejemplo: las solicitudes de día libre para mayo deben enviarse antes del 4<sup>de</sup> abril.

Cualquier referencia a PTO es Tiempo Libre Pagado o "Tiempo de Vacaciones". Para los empleados asalariados, un día de PTO es igual a 9 horas. Al tomarse un día libre será por 9 horas de PTO.

Las solicitudes de vacaciones (PTO) deben enviarse 60 días antes del inicio de su primer día de vacaciones y ser aprobadas por el Supervisor de Operaciones. Se considera unas vacaciones en cualquier momento en el que el Gerente General estará fuera del restaurante en cualquier lugar de 5-10 días. Asegúrese de planificar los eventos de organización ya programados donde se requiere su asistencia. Antes de reservar boletos o pagar sus vacaciones, asegúrese de que estén aprobados. Debe enviar la lista de verificación de vacaciones del Gerente General en línea 5 días antes del primer día de vacaciones y que su Supervisor de Operaciones la apruebe. Debe enviar una lista de verificación de vacaciones en línea cada vez que se tome 5 o más días libres consecutivos o durante cualquier período en el que no esté disponible. Le sugerimos que se vaya de vacaciones con la mayor anticipación posible. La semana de Acción de Gracias, Navidad y Año Nuevo se consideran semanas de trabajo de cinco días. Si su restaurante está cerrado, usted y su equipo de administración son

bienvenidos a trabajar en un restaurante que esté abierto para no tener que usar PTO o perder horas. Puede usar PTO en lugar de trabajar siguiendo las mismas solicitudes que cualquier otra semana. De vez en cuando, Iron Arch puede ofrecer pago de vacaciones, el Gerente General es elegible para el mismo beneficio. Más de 9 horas trabajadas para el pago de vacaciones deben ser aprobadas por el Supervisor de Operaciones.

### **Vacaciones prolongadas**

Cada vez que un Gerente General se toma más de 10 días libres seguidos a través de las vacaciones planificadas, estos deben ser aprobados por el Supervisor de Operaciones y el Gerente de Operaciones. Un plan acordado debe estar en su lugar para todas las áreas del restaurante para incluir, entre otros, la Persona a Cargo, los horarios del Gerente, los horarios de la tripulación, cuando sea posible, los pedidos de alimentos, el personal y la capacitación, los objetivos de costos laborales y de alimentos, los objetivos operativos junto con un plan si se trae a un gerente experimentado para ayudar.

Antes del inicio de cada trimestre, el Supervisor de Operaciones necesitará que los Gerentes Generales les presenten todas las solicitudes de vacaciones planificadas.

*\* La falta de informe sobre el uso de PTO dentro de las 72 horas posteriores al uso se considera robo de tiempo y dará lugar a medidas disciplinarias*

Usted es responsable de asegurarse de que sus gerentes tomen su PTO asignada. Debe aprobar su PTO y hacérselo saber a su supervisor. NO permita que más de un gerente esté de vacaciones a la vez. La cantidad de tiempo de PTO que tienen está determinada por su estado de clase y las horas trabajadas.

Los límites máximos de licencia deben ser determinados por el Gerente General y el Supervisor de Operaciones antes del inicio de cada trimestre. La licencia máxima automática para Iron Arch es la semana de Acción de Gracias, Navidad y Año Nuevo. Eso significa que no más de dos gerentes pueden estar de vacaciones durante ese tiempo por restaurante. La toma de fuerza aún se puede usar con el permiso de los Supervisores de Operaciones.

Nuestros Gerentes Generales deben usar un sistema escalonado para las vacaciones con el fin de mantener las cosas justas. Pedimos que todas las solicitudes de vacaciones se concedan cuando sea posible. Sugerimos usar nuestro formulario de vacaciones de administrador en línea a través de nuestro sitio web donde el equipo puede clasificar sus días libres preferidos y la disponibilidad para esos días festivos. Este formulario se centra en el Día de Acción de Gracias, Nochebuena, Navidad, Nochevieja y Día.

PTO de emergencia: puede llegar un momento en que un gerente general tenga una emergencia que se extienda más allá de un día. Si experimenta este tipo de emergencia en la que no puede planificar con anticipación para "cubrir" el restaurante, la responsabilidad directa recaerá en su Gerente de Departamento experto / Primer

Asistente. Asegúrese de que ellos junto con su Supervisor de Operaciones estén informados lo antes posible para hacer planes. En última instancia, las operaciones de los restaurantes recaerán en su equipo de Gerente de Departamento. Dependiendo de la duración del tiempo, el único objetivo que puede cambiar es el trabajo de parto. El trabajo de parto solo se ajustará si la duración del tiempo de emergencia se extiende más allá de las dos semanas. Si no tiene un DM designado a cargo, informe al Supervisor de Operaciones quién será y se comunicarán con ellos para ayudarlos a través del proceso. Juntos, el DM y el Supervisor de Operaciones trabajarán para "cubrir" su ausencia. Por favor, mantenga a ambas partes al tanto de un calendario estimado de regreso.

### **Restaurantes de semillas**

Debe asistir a cada restaurante de semillas que se hospede dependiendo de la cooperativa / región y que será determinado por su Supervisor de Operaciones. Si no puede asistir, debe tener permiso del Supervisor de Operaciones. Es posible que se le solicite que un gerente de departamento alternativo asista en su lugar.

### **Visitas PACE (internas y externas)**

**Las visitas externas de PACE** (Performance And Customer Excellence) se realizarán de acuerdo con los estándares de McDonalds. Consulte cualquier material de referencia basado en procedimientos y puntajes de aprobación que se encuentran en atmcd.com. Cada restaurante participará en visitas externas tanto anunciadas como no anunciadas. Debes pasar cada visita. Si falla una visita externa, usted y su Supervisor de Operaciones deben reunirse o tener una conferencia telefónica con el Gerente de Operaciones dentro de los 7 días posteriores a los resultados para discutir lo que se está haciendo de manera diferente para recibir un puntaje de aprobación en el futuro. Los puntajes de falla continua pueden resultar en más acciones disciplinarias.

Si su equipo logra una visita pace del 100%, el gerente general recibirá un bono de \$ 100 junto con el gerente de turno que recibe un bono de \$ 100. La solicitud debe enviarse dentro de los 5 días posteriores a la recepción de su formulario PACE oficial con una copia de la hoja de turno que muestra al Gerente de turno que estaba a cargo. La hoja de cambios debe haberse completado utilizando la herramienta de posicionamiento dinámico de cambios con una marca de tiempo 24 horas antes del cambio. Si no puede proporcionar una hoja de turno, obtendrá el bono a la mitad de la tasa. \$50 al Gerente General y \$50 al Gerente de Turno. Si el Gerente General es el Gerente de Turno, se les permite cobrar solo un bono.

**Auditorías de seguridad alimentaria de EcoSure** Actualmente McDonalds se ha asociado con EcoSure para realizar dos auditorías de seguridad alimentaria a lo largo del año fiscal. Se espera que su restaurante pase ambas visitas. La falta de aprobación puede resultar en una acción disciplinaria, así como no ser elegible para aumentos y bonificaciones como se describe en la sección de aumento / bonificación en este documento.

**Las visitas internas de PACE** se realizarán al azar en su restaurante. Estos se hacen para mejorar las operaciones de su restaurante y deben usarse como una visita de ayuda con la información tomada en serio y los ajustes realizados lo antes posible. El Gerente General puede requerir un seguimiento dependiendo de la auditoría o el tipo de visita. A menos que se indique lo contrario, todas las acciones correctivas deben completarse lo antes posible, pero sin exceder los cinco días. Si McDonalds no completa una visita PACE durante un trimestre determinado, es posible que se le asigne la tarea a su Supervisor de Operaciones. Aunque no contará con su matriz, irá en el cuadro de mandos y se utilizará para todos los sistemas de puntos.

*Auditoría de calibración:* tendrá 5 días después de recibir las comprobaciones de calibración para completarlas y enviarlas a fixit si no puede completarlas. Debe enviar un correo electrónico a su Supervisor de Operaciones y DO con qué acción se ha tomado en todos los elementos identificados. Si no sabe cómo verificar la calibración en ciertas piezas de equipo, puede verificar @mcd o informar a su Supervisor de Operaciones antes de la fecha límite.

*Auditoría de seguridad alimentaria :* tendrá 5 días después de recibir la auditoría de seguridad alimentaria para solucionar todos los problemas conocidos. Todos los CRÍTICOS deben ser corregidos dentro de las 24 horas posteriores a la recepción. Si no está seguro de cómo arreglar un artículo perdido, verifique @mcd o informe a su Supervisor de Operaciones antes de la fecha límite. Si es algo que requiere tecnología o fixit, envíe el correo electrónico correspondiente antes de la fecha límite.

*Auditoría de seguridad y protección:* tendrá 5 días después de recibir la auditoría de seguridad y protección para solucionar todos los problemas conocidos. Si no está seguro de cómo arreglar un artículo perdido, verifique @mcd o informe a su Supervisor de Operaciones antes de la fecha límite. Si es algo que requiere tecnología o fixit, envíe el correo electrónico correspondiente antes de la fecha límite.

### **Dirigir grandes restaurantes (RGR)**

Cada año recibirá una visita de RGR. La puntuación esperada es del 90% o superior y para pasar la sección de seguridad y protección alimentaria. Cualquier cosa menos que eso puede resultar en una acción disciplinaria. RGR se llevará a cabo en el desayuno, el almuerzo o la cena. Esto será determinado por el Gerente de Operaciones con el aporte del Supervisor de Operaciones. La mayoría de las inspecciones se realizan internamente. Estas visitas deben tomarse en serio con consecuencias para resultados deficientes. Las visitas son determinadas por McDonalds cuando se trata de si se califican interna o externamente.

Líneas de tiempo de ejemplo de RGR (la línea de tiempo está sujeta a cambios):

#### **Desayuno:**

6:30-7 Revisar los resultados y la dirección

7-830 Observe el pico

830-930 Limpieza/ Seguridad Seguridad a través de Calibraciones 930-950

1015-1115 Seguridad alimentaria

1115-1205 Introducir resultados  
1205-100 Discutir resultados

**Almuerzo:**

8:30-9 Revisar resultados y dirección  
9-10 Limpieza/ Seguridad Seguridad  
1010-1110 Seguridad alimentaria  
Calibraciones 1110-1130  
1130-1 Observar pico  
1-150 Introducir resultados  
150-250 Discutir resultados

**Cena:**

2-230 Revisar los resultados y la dirección  
230-330 Limpieza/ Seguridad Seguridad a través de  
330-430 Seguridad alimentaria  
430-5 Calibraciones  
5-630 Observe el pico  
630-720 Ingresar resultados  
720-820 Discutir resultados

**OEPE-Order End to Present End**

OEPE es una medida importante del éxito dentro de la organización y McDonalds. Al ser rápidos, tenemos el mayor potencial para satisfacer a nuestros huéspedes y generar ventas. El objetivo actual es de 155 segundos o menos para el carril doble, 140 o menos para el carril único y 120 o menos para la cabina única. Siempre medimos OEPE por día total. KVS es un gran contribuyente a OEPE. Se recomienda encarecidamente mantener KVS por debajo de los 60 segundos con un uso del lado dos al 70% o mejor, manteniendo su porcentaje de parque en un 10-20% del día total. Es mejor mirar todas las partes del día para asegurarse de que el restaurante esté funcionando en todos los picos, incluso si el día total está por debajo del objetivo. Si OEPE para doble carril supera 180 para doble carril y 165 para un solo carril, su restaurante puede ir en revisión de rendimiento.

**VOZ**

Como Gerente General, es su responsabilidad asegurarse de que su restaurante esté sirviendo a los huéspedes adecuadamente. La VOZ es la mejor manera de hacerlo. Su restaurante debe mantener la compañía mínima. La expectativa mínima de VOZ es del 70%. Asegúrese de tomar eso como una ventaja cuando hable con sus gerentes. Si tiene un puntaje mensual actual por debajo del umbral de expectativa, informe a su Supervisor de Operaciones lo que está haciendo cada semana para mejorar. La documentación y un plan de acción deben estar a la vanguardia.

\* En ningún momento nuestro objetivo estará por debajo del promedio de VOZ Nacional. En caso de que esto ocurra, nuestro estándar estará un 5% por encima de la media nacional para poder bonificar.



Asegúrese de aprovechar cualquier incentivo que pueda utilizarse para ayudar a impulsar los resultados.

### **Elementos controlables:**

Todos los Gerentes Generales deben hacer sus metas de ganancias. Se deben presentar planes de acción y documentación para aquellos que no logran estos objetivos. Es su responsabilidad asegurarse de que cada mes esté en la meta y no dejar que se aleje de usted. Cada objetivo se le asigna antes del comienzo del trimestre. Si necesita más explicaciones sobre un objetivo, asegúrese de preguntarle al Supervisor de Operaciones. Los objetivos no se cambiarán en función de sus suposiciones. Si sientes que un objetivo no es alcanzable, entonces necesitas ser capaz de discutir los "por qué" detrás de él. Es su responsabilidad asegurarse de que el cronograma sea aprobado en la meta y no más de .25% por encima. Las proyecciones deben estar en línea y pueden ser completadas por su Supervisor de Operaciones. No ajuste las proyecciones para alcanzar la meta de programación laboral. Su objetivo puede reducirse cada mes o incluso semanalmente si no está haciendo su objetivo. Esto se hace para ayudar a garantizar que pueda cumplir con sus objetivos trimestrales. Es su responsabilidad asegurarse de que se realicen inventarios diarios, semanales y mensuales y que los recuentos se realicen según sea necesario.

### **Trabajo**

Su meta laboral se da para cada trimestre antes del día<sup>15</sup> del mes anterior al inicio del trimestre. Consulte las pautas de programación para ayudar a cumplir con su objetivo de mano de obra. Los objetivos laborales se basan en el volumen de ventas esperado, los salarios, las 24 horas / no las 24 horas, la rotación, los recuentos de sándwiches, junto con el rendimiento pasado, los precios del tablero del menú, las ventas por hora de la tripulación y las transacciones por hora de la tripulación.

### **Costo de los alimentos**

**Inventarios diarios** Es responsabilidad de los Gerentes Generales dar seguimiento y asegurar el 100% de los inventarios en cada restaurante. Hay un número estándar de elementos para contar según lo determinado por Operations Manager. Si cree que se debe completar un inventario completo, el Gerente de Operaciones debe aprobarlo antes de la implementación.

**Los inventarios semanales** se realizarán todos los miércoles sin excepción por su gerente de cocina o por su gerente de soporte. Es responsabilidad de los Gerentes Generales hacer un seguimiento a más tardar a las 4 pm cada jueves. Los inventarios semanales se consideran completos cuando se ha realizado toda la solución de problemas, no hay más elementos en "rojo" y se ha presentado un plan de acción al Supervisor de Operaciones según lo solicitado. Food Over Base debe mantenerse en la meta o menos. Las metas se dan a cada restaurante antes del día 15 del mes anterior al comienzo de cada trimestre. Todo su equipo es elegible para comidas gratis solo si se mantiene en la meta o menos. Si está en la meta o más baja, TODOS los empleados habrán ganado comidas gratis. Estos resultados se basan en los resultados

trimestrales. El volumen del restaurante puede cambiar los objetivos específicos de sus restaurantes. Las comidas gratuitas deben ser descontadas en el registro como "Comidas del Gerente" para TODOS los empleados. NO utilice el botón PROMO para las comidas gratuitas de los empleados. Todas las comidas gratuitas deben ser sonadas a través del quiosco. Si no tiene un quiosco, deben sonar a través del registro del mostrador delantero. El incumplimiento de estos procedimientos puede llevar a que se retiren las comidas gratis. Si el restaurante no es elegible para comidas gratuitas, los empleados obtendrán esto a una tasa de descuento del 50% cuando trabajen. El personal y los empleados de supervisión no están sujetos a la política de comidas gratuitas de los restaurantes.

### **Política de comidas gratuitas**

Nuestra política de comidas gratuitas depende de los resultados de Food Over Base. Cada trimestre a nuestros restaurantes se les asigna un objetivo FOB basado en el volumen, los precios de la tabla del menú, la historia pasada, los precios futuros de los alimentos, los precios del aceite y los condimentos. Nuestros empleados, tripulación y gerentes, pueden obtener una comida gratis cada vez que trabajan. Las comidas gratuitas consisten en cualquier pedido por un total de no más de \$ 12 en valor más impuestos. Si el empleado está trabajando más de 8 horas, se le permite pedir dos comidas gratis durante la jornada laboral. Las comidas se pueden comer en el restaurante o llevarse a casa. Todas las comidas gratuitas deben ser colgadas a través del quiosco y descontadas en el registro usando el botón Manager Meal. Esto nos ayudará con el seguimiento. Si el restaurante no tiene un quiosco, la comida se puede pedir a través del registro. Alentamos a nuestros empleados a permitir que nuestros huéspedes hagan su pedido primero. Usar el quiosco ayudará con eso. Los artículos promocionales pueden restringirse en función de la información de la empresa.

***Los recuentos de fin de mes*** se realizarán de la siguiente manera a través de la aplicación QSRSoft Mobile Inventory solamente. Es posible que se requiera que los Gerentes Generales se desempeñen con su Supervisor de Operaciones dependiendo de los resultados anteriores.

Tres días antes del final del mes, el gerente de cocina o su gerente de soporte contará todos los artículos del desayuno una vez que el menú del almuerzo haya comenzado a completarse a las 9 p.m.

Dos días antes del final del mes, el gerente de cocina o su gerente de soporte contará todos los artículos del almuerzo antes de comenzar el menú del almuerzo (1030 a.m. los días de semana y 11 a.m. los fines de semana).

Día antes de fin de mes, el Gerente General hará un seguimiento de todos los artículos de inventario. Los inventarios de fin de mes se consideran completos cuando se ha realizado toda la solución de problemas, no hay más elementos en "rojo" y se ha presentado un plan de acción al Supervisor de Operaciones. Si supera el .25% de su objetivo, debe obtener el permiso del Supervisor de Operaciones para completar la solución de problemas. Además de un plan de acción de costos de alimentos presentado, no se requiere un informe de fin de mes.

Las proyecciones de QCR deben ingresarse en CIT en función del volumen y la meta FOB variable dada al comienzo de cada trimestre. A continuación se muestra un ejemplo. Si necesita ayuda para determinar sus objetivos de volumen específicos, pregúntele a su Supervisor de Operaciones:

- Residuos completados-.10
- Residuos crudos-.3
- Condimentos-2.0
- Comidas para empleados/gerentes-.30
- Estadística de varianza-.50
- Alimentos sobre base Total-3.2%
- Cupones de descuento-.90%
- Comida sobre base con descuento-4.10%

Las comidas son gratuitas para los gerentes generales. Si el FOB de un restaurante supera continuamente su objetivo, se pueden quitar las comidas gratis. La discusión sobre esto comenzará con el Gerente General y el Supervisor de Operaciones. La eliminación del beneficio vendrá del Gerente de Operaciones o superior solamente. Las discusiones sobre esta posibilidad que conduzca a esto ocurrirán primero.

El personal como Fixit, Tech y Office Staff tendrá comidas gratis independientemente de los resultados de los restaurantes. El personal debe tener tarjetas de identificación si es elegible para comidas gratuitas.

### **Costo del papel**

Todos los productos de papel deben contarse mensualmente. Todos los recuentos se completarán a finales de mes junto con los productos alimenticios. El objetivo variará según el restaurante y se entregará antes del día 15 del mes anterior al inicio de cada trimestre. El costo del papel generalmente estará por debajo del 3.25% para seguir siendo rentable. Toda la solución de problemas debe realizarse antes de fin de mes. Si tiene exceso de papel, asegúrese de distribuirlo en otros restaurantes. Siempre siga las versiones recomendadas para ayudar a reducir el producto desperdiciado. Si el costo del papel no se presupuesta adecuadamente y se descubre que tiene un costo de papel excesivamente alto, es posible que no sea elegible para aumentos y bonificaciones.

### **Suministros de Op**

Asegúrese de que su equipo siempre esté siguiendo la construcción del suministro de operaciones. Nuestro presupuesto de Op Supply es de .75% de las ventas proyectadas por mes. Cada Gerente General debe ingresar su presupuesto en el programa SYNC utilizado por nuestro DC. Si tiene un exceso de suministros operativos, asegúrese de trabajar con otros restaurantes para distribuirlo en consecuencia. Los suministros operativos se rastrearán mensualmente, si son altos, su Supervisor de Operaciones discutirá las opciones de presupuesto. Si se descubre que tiene una cantidad excesiva

de Suministros de Operaciones, es posible que no sea elegible para aumentos y bonificaciones.

### **Pedidos de artículos pequeños**

Los pedidos de smallwares se realizarán principalmente a través de su Supervisor de Operaciones. Envíe una lista antes del primero de cada mes con el número de pieza, la descripción y la cantidad utilizando el formulario en línea. Por lo general, utilizamos Spendsmart con Franke como nuestro proveedor de elección. El uso de un proveedor principal nos ahorrará en costos de envío. Una vez que se entregan los artículos, es su responsabilidad recogerlos. Guarde una copia de los artículos pedidos. Solo quita lo que ordenaste de tu lista. No pida nada que no sea necesario. Si se puede limpiar, límpielo en lugar de pedir nuevo. Si le falta una pieza, pida la pieza en lugar de un artículo completamente nuevo. Los pedidos de Smallwares están sujetos a denegación en cualquier momento por parte del Supervisor de Operaciones y el Director de Operaciones.

### **Horario del Gerente y la Tripulación**

**Horario del gerente:** envíe a su supervisor a más tardar el día 18 de cada mes a las 4 p.m. su horario de gerente para el mes siguiente. Serán verificados antes del día 20 de cada mes a las 4 p.m. por su Supervisor de Operaciones. Debe usar la plantilla aprobada para la programación del administrador enviado. También se puede ingresar en el restaurante e\* como una forma aprobada de enviarlo. Sus gerentes de departamento más fuertes deben estar programados en turnos opuestos entre sí y entre usted. Tenemos entre 120 y 168 horas a la semana para cubrir y programar a sus gerentes de departamento juntos no beneficia al negocio. La excepción son los días de comunicación. Debe tener al menos dos gerentes trabajando de 7 a.m. a 8 p.m. Esto puede incluir MIT solo si no tiene el número adecuado de gerentes certificados.

**Horario de la tripulación:** los horarios de la tripulación deben ser completados y aprobados por el Gerente General a más tardar a las 4 p.m. todos los miércoles con dos semanas de anticipación. Para los horarios de la tripulación considerados completos, debe tener disponibilidades actualizadas, niveles de habilidad actualizados (eche un vistazo a las nuevas contrataciones), solicitudes de tiempo libre ingresadas, ingrese todos los eventos especiales, es decir, inventario, horarios, eventos comunitarios, etc. El gerente de personas debe completarlos los martes antes de las 7 p.m. para que el Gerente General los revise para cumplir con la fecha límite. Recomendamos encarecidamente que el Gerente de Personas complete el horario durante el tiempo de entrevista abierta, si el restaurante participa, son los martes de 1 a 6 pm.

\*Las horas extras no deben programarse a menos que el Supervisor de Operaciones lo apruebe previamente.

## **Objetivos de la empresa**

Se espera que siempre lleve a cabo los objetivos de la empresa. Todos los objetivos se basan en el cuadro de mando de nuestra empresa. Todo gira en torno al aumento de las ventas, la satisfacción de los empleados y la mejora de los resultados de los huéspedes.

## **Documentación**

Le recomendamos que mantenga buenos registros de las discusiones que está teniendo con sus gerentes y todo su equipo. La documentación adecuada le permitirá demostrar que está teniendo las discusiones adecuadas con su equipo y les permitirá comprender dónde están sus fortalezas y oportunidades. No podemos apoyar sus discusiones si no las está poniendo por escrito. Se le permite documentar a sus gerentes asegurándose de mantenerlo justo y consistente. No se le permite suspender sin la aprobación del Supervisor de Operaciones. Cualquier suspensión ocurrirá dentro de los 30 días posteriores a la documentación. Siempre obtenga la documentación firmada y enviada a la oficina. Si un empleado se niega a firmar, asegúrese de escribir en la documentación que se negó a firmar con su firma y fecha.

## **Terminaciones**

Antes de despedir a un empleado, debe tener el consentimiento del Supervisor de Operaciones y del departamento de Recursos Humanos. La documentación adecuada conducirá a resultados más rápidos cuando se trata de la terminación. No terminaremos sin la documentación adecuada. Despedir a un empleado sin permiso puede dar lugar a acciones disciplinarias.

## **Sistema de puntos**

Cada Gerente General debe completar su Cuadro de Mando del Sistema de Puntos antes del día<sup>10</sup> de cada mes para los resultados de los meses anteriores. El Gerente General también debe asegurarse de que los Gerentes de Departamento completen su Cuadro de Mando del Sistema de Puntos antes del día 10 también. Cuando no se presenta de manera oportuna, retrasa los cuadros de mandos para toda la organización. Todos los cuadros de mando deben introducirse lo mejor que pueda el empleado. Los puntos completados serán verificados aleatoriamente por el Supervisor de Operaciones del Personal de la Oficina para asegurarse de que se están completando correctamente. El incumplimiento continuo de este plazo puede dar lugar a acciones disciplinarias.

## **Planes de acción**

Debe aprobar los planes de acción de sus restaurantes cada mes y poder discutir con el Supervisor de Operaciones en cualquier momento cuál es el plan de acción actual de los restaurantes. Todos los planes de acción deben presentarse en el sitio web de PACE. Todos los planes de acción deben estar actualizados según el sitio web (120 días). Los planes de acción deben escribirse con un objetivo de 90 días en mente.

## **Jornadas de Puertas Abiertas**

Esto ocurrirá según lo programado por el Supervisor de Operaciones y el Gerente de Operaciones. Puede solicitar en cualquier momento discutir sus resultados con su equipo de liderazgo. En cualquier momento, puede presentar sus inquietudes a nuestro Departamento de Recursos Humanos enviando un correo electrónico a [office@iammcd.com](mailto:office@iammcd.com). También hay un formulario anónimo de comentarios de los empleados en nuestro sitio web en los formularios de los empleados.

### **Revisiones de desempeño y salarios de la tripulación**

Las revisiones de desempeño se llevarán a cabo dos veces al año. El período de revisión abarca 6 meses y se completa dos veces al año por parche:

- Enero y julio - Madison Patch
- Febrero y agosto – Belvidere Patch
- Marzo y septiembre – Monroe Patch
- Abril y octubre – Rockford Patch
- Mayo y noviembre – Beloit Patch
- Junio y diciembre – Huntley Patch

Las revisiones de rendimiento deben enviarse antes del día 10 del mes asignado a cada parche. Los aumentos se asignarán a los miembros del equipo a través de nuestro sistema de puntos de revisión del desempeño y elevarán el nivel en función de los objetivos laborales. Una vez que se realicen las revisiones de la tripulación (incluidos los entrenadores de la tripulación y el mantenimiento en la tienda), las revisiones del Supervisor de Piso se llevarán a cabo dentro de las mismas pautas. El Gerente General debe asegurarse de que se complete un mínimo del 80% de las revisiones en su equipo. De lo contrario, el Gerente General se considerará inelegible para aumentos y bonificaciones por hasta 6 meses. Una vez que los aumentos para un parche completo sean aprobados y recibidos por la Oficina del Arco de Hierro, se ingresarán los aumentos para ese parche. Los aumentos de entrenamiento son diferentes a los aumentos de rendimiento y se pueden ingresar en cualquier momento una vez que se completa el entrenamiento. Consulte el manual de revisión del rendimiento para obtener más detalles. Esto se puede encontrar enviando un correo electrónico a [office@iammcd.com](mailto:office@iammcd.com)

Los supervisores de operaciones llevarán a cabo una revisión de cuadro de mando / rendimiento como mínimo cada trimestre. La revisión identificará nuestras áreas de oportunidad junto con lo que va bien. Estas son sus revisiones oficiales de desempeño basadas en los resultados del cuadro de mandos. Si desea que su Gerente de Operaciones allí u otros miembros del liderazgo informen a su Supervisor de Operaciones para que se pueda establecer una fecha planificada. Si tiene un rendimiento inferior, estas revisiones se realizarán mensualmente hasta que ya no tengan un rendimiento inferior.

### **Revisión de rendimiento 360**

Le pedimos durante su período de revisión de desempeño que complete una revisión de desempeño 360 en su equipo de liderazgo. Esto es para incluir a su Supervisor de Operaciones y Gerente de Operaciones. Estos formularios pueden ser anónimos y se

encuentran en nuestro sitio web. Puede completarlos en cualquier momento; sin embargo, queremos que se completen como mínimo durante las revisiones de parches.

### ***Niveles que se deben usar para las revisiones de rendimiento***

**Nivel 1** Aumentar la cantidad: para obtener la cantidad inferior al Nivel 1, el restaurante debe trabajar 5 meses o más durante el período de revisión del rendimiento. El período de revisión abarca 6 meses y se completa dos veces al año (consulte las fechas de revisión de parches más arriba).

- Sobresaliente: 35¢ para el 20% del equipo
- Excelente: 25¢ para el 30% del equipo
- Bien: 15¢ para el 40% del equipo
- Necesita mejora: 0¢ para el 10% del equipo

**Nivel 2** Aumentar la cantidad: para obtener la cantidad inferior al Nivel 2, el restaurante debe cumplir con la mano de obra de 3 a 4 meses durante el período de revisión del rendimiento. El período de revisión abarca 6 meses y se completa dos veces al año (consulte las fechas de revisión de parches más arriba).

- Sobresaliente: 35¢ para el 15% del equipo
- Excelente: 25¢ para el 20% del equipo
- Bien: 15¢ para el 55% del equipo
- Necesita mejora: 0¢ para el 10% del equipo

**Nivel 3** Aumentar la cantidad- Para obtener la cantidad por debajo del Nivel 3, el restaurante debe trabajar de 1 a 2 meses durante el período de revisión del rendimiento. El período de revisión abarca 6 meses y se completa dos veces al año (consulte las fechas de revisión de parches más arriba).

- Sobresaliente: 35¢ para el 10% del equipo
- Excelente: 25¢ para el 15% del equipo
- Bien: 15¢ para el 65% del equipo
- Necesita mejora: 0¢ para el 10% del equipo

**Nivel 4** Aumentar la cantidad: a su restaurante se le asignará este nivel si no alcanza el objetivo de mano de obra todos los meses durante el período de revisión del desempeño. El período de revisión abarca 6 meses y se completa dos veces al año (consulte las fechas de revisión de parches más arriba).

- Sobresaliente: 35¢ para el 5% del equipo
- Excelente: 25¢ para el 10% del equipo
- Bien: 15¢ para el 75% del equipo
- Necesita mejora: 0¢ para el 10% del equipo

Los aumentos aprobados se otorgarán una vez que la oficina haya recibido al menos el 80% de las revisiones del equipo. Un Gerente General no será elegible para aumentos / bonificaciones durante seis meses si no completa las revisiones de desempeño del equipo. No prometa un aumento sin enviarlo primero. Preste atención a los montos

máximos al presentar aumentos, si un empleado tiene un límite en su nivel actual, no será elegible para un aumento. Por favor, anime a su miembro del equipo, cuando sea apropiado, a buscar ser promovido.

**Estándares salariales** *(todos los aumentos están sujetos a que el empleado esté al día)*

**Tripulación:** Aumento de lealtad de 60 días (mínimo de 50 ¢ sobre el salario inicial siempre que se cumplan todos los estándares):

- 50¢ Aumento de lealtad después de 60 días de empleo desde el primer día en el restaurante.

**Entrenador de tripulación:** 75 ¢ (mínimo de \$ 1.25 sobre el salario inicial siempre que se cumplan todos los estándares anteriores junto con los siguientes)

- 25¢ para la verificación de la parrilla presentada
- 25¢ para la verificación del servicio enviado
- 25¢ para el entrenador de tripulación enviado Fred / Campus learning completion

**Gerente de Swing Certificado:** \$ 2.25 (mínimo de \$ 3.50 sobre el salario inicial siempre que se cumplan todos los estándares anteriores, incluidos los que se enumeran a continuación)

- Saneamiento de 25 ¢ (un aumento de una vez con recertificación cada 5 años y dentro de los 6 meses posteriores a la fecha de vencimiento)
- 25¢ Finalización de Fred/Campus
- 25¢ verificación interna que debe ser completada por el Gerente General (consulte el formulario del sitio web para conocer los criterios de aprobación)
- 25¢ Finalización de la clase LT o equivalente
- 75¢ pruebas de verificación externa que deben ser completadas por el Supervisor de Operaciones o cualquier otra persona designada por DO (consulte el formulario del sitio web para conocer los criterios de aprobación).

**Gerente del departamento:** \$ 1.00 (mínimo de \$ 4.50 sobre el salario inicial siempre que se cumplan todos los estándares anteriores, incluidos los que se enumeran a continuación)

- 25¢ por finalización del departamento del campus y capacidad para dirigir el departamento
- 50¢ para completar la clase de DM
- 25¢ por verificación departamental por supervisor

**Piedra angular de GM** \$ 1.00 (mínimo de \$ 5.50 sobre el salario inicial siempre que se cumplan todos los estándares anteriores, incluidos los que se enumeran a continuación)

- 25¢ para la finalización del campus
- 25¢ para la clase
- 50¢ entrevista externa/propuesta de negocio



**Mantenimiento primario:** \$ 2.25 (mínimo de \$ 3.50 sobre el salario inicial con la finalización de la verificación en el lugar, incluido el aumento de capacitación y la verificación del capacitador de la tripulación) - todas las verificaciones deben ser realizadas por el Gerente de Mantenimiento Externo o el Supervisor de Operaciones capacitado / Personal de Oficina con permiso de los Directores

- 25¢ Melitta y hielo mezclado
- 50¢ Verificación de la máquina de agitación
- 25¢ Alcance en / Camine en refrigeradores y congeladores
- 25¢ Filtrado
- 25¢ Parrilla Limpieza y calibración en profundidad
- 25¢ HVAC
- 25¢ Tostadoras y vaporeras
- 25¢ Boil Out

**Límites (efectivos el 10/1/22):** esto es solo para empleados por hora; todos los empleados asalariados usan una escala salarial diferente.

#### Tripulación

- Persona de la tripulación máximo de \$ 2.50 sobre el salario inicial basado en el estado de Menor o Adulto

#### Entrenador de tripulación

- Entrenador de tripulación máximo de \$ 3.50 sobre el salario inicial basado en el estado de Menor o Adulto

#### Supervisor de Piso

- Supervisor de piso máximo de \$4.25 sobre el salario inicial
- Supervisor de piso máximo de \$ 5.25 sobre el salario inicial con una disponibilidad preferida verificada trimestralmente más potencial de ingresos adicionales de PTO
- Supervisor de piso máximo de \$ 6.25 sobre el salario inicial con disponibilidad abierta en un restaurante que no es las 24 horas revisado trimestralmente más potencial adicional de ingresos de PTO
- Supervisor de piso máximo de \$ 7.25 sobre el salario inicial con disponibilidad abierta en el restaurante las 24 horas revisado trimestralmente más potencial adicional de ingresos de PTO

#### Gerente Certificado

- Gerente certificado máximo de \$5.25 sobre el salario inicial
- Gerente certificado máximo de \$ 6.25 sobre el salario inicial con una disponibilidad preferida verificada trimestralmente más potencial adicional de ingresos de PTO
- Gerente certificado máximo de \$ 7.25 sobre el salario inicial con disponibilidad abierta en un restaurante que no es de 24 horas revisado trimestralmente más potencial adicional de ingresos de PTO

- Gerente certificado máximo de \$ 8.25 sobre el salario inicial con disponibilidad abierta en el restaurante las 24 horas revisado trimestralmente más potencial adicional de ingresos de PTO

#### Gerente de Departamento

- DM máximo de \$7.25 sobre el salario inicial con disponibilidad limitada
- DM máximo de \$ 8.25 sobre el salario inicial con una disponibilidad preferida verificada trimestralmente más potencial de ingresos adicionales de PTO
- DM máximo de \$ 9.25 sobre el salario inicial con disponibilidad abierta en un restaurante que no es de 24 horas revisado trimestralmente más potencial adicional de ingresos de PTO
- DM máximo de \$ 10.25 sobre el salario inicial con disponibilidad abierta en el restaurante las 24 horas revisado trimestralmente más potencial adicional de ingresos de PTO

#### Mantenimiento Primario

- Mantenimiento primario máximo de \$6.25 sobre el salario inicial

#### Graduado de la Universidad de Hamburguesas

- Graduado de HU máximo de \$ 8.50 sobre el salario inicial
- HU máximo de \$ 9.50 sobre el salario inicial con una disponibilidad preferida verificada trimestralmente más potencial de ingresos de PTO adicional
- Graduado de HU máximo de \$ 10.50 sobre el salario inicial con disponibilidad abierta en un restaurante que no está abierto las 24 horas revisado trimestralmente más potencial adicional de ingresos de PTO
- Graduado de HU máximo de \$ 11.50 sobre el salario inicial con disponibilidad abierta Restaurante las 24 horas revisado trimestralmente más potencial adicional de ingresos de PTO

Aumento salarial de \$ 1/2/3 debido a la disponibilidad abierta o la disponibilidad preferida y se puede quitar en cualquier momento durante el trimestre con cambios de disponibilidad o si se descubre que el empleado no cumple. No cumplir equivale a no venir para los turnos asignados o no poder trabajar durante el momento en que el restaurante está abierto. Todos los turnos deben programarse y publicarse según las pautas. No reduciremos el salario debido a que un empleado no pueda recoger un turno de "último minuto". El aumento salarial entrará en vigencia a más tardar en el primer cheque de pago completo del trimestre. Si no se envía un formulario de disponibilidad abierta para el trimestre siguiente, se asumirá que el empleado no tiene disponibilidad abierta y perderá automáticamente el aumento salarial de \$ 1/2/3 al final del trimestre que tenía disponibilidad abierta. Gerentes de Swing Certificados y Gerentes de Departamento: Elegibles para un aumento de Disponibilidad Abierta. Consulte el manual del Gerente y gerente del departamento para obtener más detalles.

Pautas de disponibilidad preferidas: Si el gerente puede cumplir con uno o más de los siguientes criterios, será elegible para el aumento de \$ 1 durante el trimestre dado.

- Capaz de cerrar todas las noches de la semana para incluir los fines de semana (con la excepción de un fin de semana al mes).
- Capaz de abrir todos los días de la semana para incluir fines de semana (con la excepción de un fin de semana al mes)
- Disponible todos los turnos de fin de semana (viernes, sábado, domingo)
- Capaz de trabajar un mínimo de 2 turnos nocturnos a la semana

Disponibilidad preferida durante la noche: Si el gerente cumple con los siguientes criterios en un restaurante abierto las 24 horas, solo será elegible para el aumento de \$ 2 durante el trimestre dado.

- Capaz de trabajar todos los turnos nocturnos pero no tiene disponibilidad abierta

## **Pautas de licencia de saneamiento:**

### **Procedimientos y políticas estatales de seguridad alimentaria**

1. Completar la capacitación en seguridad alimentaria en FRED
2. Vaya a [nuestro sitio web](#) – Equipo – Formularios de empleados – Formularios GM – Registro/Examen de clase de Gerente de Seguridad Alimentaria.
3. Completar formulario y firmar acuerdo
4. Se le programará una clase en Rockford o Madison. La clase de saneamiento se lleva a cabo el tercer lunes / martes del mes.
  - a. Una vez que se haya inscrito para asistir a una clase, recibirá un correo electrónico con su nombre de usuario, contraseña, información de la clase y expectativas.
  - b. Puede comenzar el curso en línea de inmediato.
5. Los asistentes a la clase de Rockford DEBEN completar todo el curso estatal de seguridad alimentaria y la prueba de práctica antes de la fecha de revisión y examen. Los asistentes a la clase de Madison pueden completar el curso y la prueba de práctica e informar al instructor que solo asistirán al segundo día para el examen.
6. El programa estatal de seguridad alimentaria supervisará su tiempo de curso en línea y se le pagará de acuerdo con las horas mostradas, hasta 8 horas, por completar el curso en línea **una vez que se complete el examen.**
7. Consulte las Políticas y Acuerdos de Capacitación y Clase para obtener más información sobre la Política de Clase.

### **Información adicional**

- Primer intento: la clase y el examen en línea serán pagados por Iron Arch Management dentro de los 6 meses posteriores a la promoción.
- Segundo intento: examen solo pagado por Iron Arch Management dentro de los 9 meses posteriores a la promoción
- Tercer intento- Pagado por el empleado. Dentro de los 12 meses posteriores a la promoción
  - Si el tercer intento resulta en un examen fallido, el empleado será degradado.

- Si el tercer intento resulta en la aprobación del examen, Iron Arch Management reembolsará al empleado el costo del examen.
- Un cuarto intento puede ser intentado dentro de un año. Si esto resulta en un puntaje de aprobación, el empleado será reconsiderado para la promoción.
- Se otorgará un aumento único de 25 centavos por aprobar el Examen de Certificación de Gerente de Alimentos
- El certificado es válido por 5 años. Guardaremos una copia de su certificado en el restaurante.

Si su restaurante cae por debajo del 75% de miembros del equipo certificados de saneamiento: los miembros de su equipo se inscribirán automáticamente en las clases. Al miembro del equipo se le asignará una clase antes del día 15 del mes siguiente para darles tiempo para planificar. No asistir a clases puede resultar en degradación.

### **Reuniones del Equipo directivo**

Aproximadamente cada 7 semanas, según las rotaciones de parches, su equipo debe tener una reunión de equipo. Esta reunión es necesaria para que todos los gerentes incluyan Supervisores de Piso, Gerentes de Swing, Gerentes de Departamento y Gerente General. El Supervisor de Operaciones trabajará alrededor de las vacaciones planificadas para el Gerente General. Esta reunión será de 4 a 7 horas según las necesidades del restaurante. El Gerente General y el Supervisor de Operaciones tendrán una agenda acordada al menos 2 semanas antes de la reunión.

### **Reuniones de entrenadores de tripulación**

La reunión centralizada del entrenador de la tripulación está programada trimestralmente para cada parche. Todas las personas etiquetadas como entrenadores de tripulación deben estar presentes. El gerente de personas debe asistir al menos a una de las reuniones centralizadas de capacitadores de tripulación. Pueden rotar entre las horas designadas, ya sean reuniones por la tarde o por la noche, pero les recomendamos encarecidamente que estén en ambos cuando su restaurante sea el anfitrión de una reunión centralizada de entrenadores de tripulación. El Gerente General debe asistir a una Reunión de Entrenadores de Tripulación al menos una vez cada seis meses asistiendo a ambas sesiones. (Esto no podrá contar como el turno tardío semanal de los Gerentes Generales). Los entrenadores de tripulación no deben perderse más de una reunión cada cuatro meses. Si no pueden asistir a las reuniones de los instructores de la tripulación, no se les permitirá continuar siendo instructores de la tripulación a menos que sean aprobados por el Supervisor de Operaciones, el Supervisor de Capacitación y el Director de Operaciones.

Tenga en cuenta: si un empleado NO cumple con los requisitos para mantener el título de entrenador de la tripulación, puede ser degradado y la tasa de pago se reducirá a un mínimo del salario máximo de la tripulación. Perderán todos los aumentos de entrenadores de tripulación independientemente del salario actual. Mínimo de \$2.00 de disminución en el salario cuando se degrada.

## Promociones y POP

Usted es responsable de conocer los nuevos artículos promocionales que tienen lugar en su restaurante. También es responsable del seguimiento de los cambios de POP (materiales de punto de promoción), incluido el DMB tanto en interiores como en exteriores. Si algo está fuera de lugar, arreglarlo. Tu equipo debe estar al tanto y ser capaz de comunicarse sobre nuevas promociones. Para las preocupaciones de DMB, envíe un correo electrónico al equipo técnico.

No muestre productos con descuento, como 2 por \$XX o POP de menú en dólares sin la aprobación de los Supervisores de Operaciones.

## Equipos y Reparaciones

Usted es responsable de asegurarse de que su equipo tenga el equipo necesario para producir excelentes resultados. Debe mantenerse en contacto con el Supervisor de Operaciones si algo en sus restaurantes no funciona correctamente. Utilice nuestro personal de oficina, fixit y equipos técnicos y envíe boletos por correo electrónico o en línea. Si hay problemas con algo que no funciona continuamente, asegúrese de comunicarlo a su Supervisor de Operaciones a través de la lista semanal de inquietudes en nuestro sitio web hasta que lo resuelva. Es posible que algunas cosas no se puedan arreglar de inmediato debido a los presupuestos, sin embargo, le pedimos que le recuerde a su Supervisor de Operaciones de vez en cuando para que no continúe durante un período de tiempo extremo.

## 800 Llamadas

Nos tomamos en serio todos los comentarios, incluidos 800 comentarios. Cuando se produce una queja, se documentará al Gerente de Turno o al gerente de más alto rango para ello. Recibir continuamente 800 quejas mientras está en el restaurante puede llevar a una acción disciplinaria adicional. Cualquier Gerente de Turno que reciba una queja 800 tendrá una conferencia telefónica con el Gerente General y el Supervisor de Operaciones para discutir lo que sucedió y algunas formas de prevenirlo en el futuro. Por lo general, estos están programados para los viernes. La asistencia es obligatoria y será pagada. Si el empleado no está en el reloj, pídale que complete un formulario de variación de nómina.

800 comentarios irán directamente a su correo electrónico de Iron Arch

- Seguimiento de 800 quejas
- Reglas de tres
- Llame al menos dos veces y la oficina enviará una carta basada en el formulario completado

Una vez recibida la queja, debe ponerse en contacto con el huésped dentro de las 48 horas. Todas las quejas URGENTES deben ser contactadas dentro de las 24 horas y cerradas inmediatamente después del enlace en el correo electrónico recibido del centro de llamadas. Si eso no es posible, debe informar a su Supervisor de Operaciones para que puedan llamar. Si pudo hablar con el invitado, entonces no

tendrá que hacer nada más a menos que la conversación conduzca a un seguimiento adicional. Si ha llamado y dejado un mensaje, espere 24 horas y vuelva a llamar o si llamó esa mañana, está bien volver a intentarlo más tarde esa tarde. Después de haber llamado al invitado o dejado un mensaje, envíe un correo electrónico a su Supervisor de Operaciones con lo que se hizo. Una vez que haya intentado ponerse en contacto con el huésped o se haya puesto en contacto con el huésped, complete el formulario 800 en nuestro sitio web con la información requerida. Complete inmediatamente este formulario para que la oficina pueda procesar el papeleo y recibir una carta enviada junto con cupones si se solicita. Actualice sus comentarios estáticos cada dos semanas y obtenga una imagen a su supervisor de operaciones.

#### Lineamientos Generales:

- Lea el correo electrónico completo para asegurarse de tener todos los detalles.
- Escuche la queja si está grabada. Puede avanzar rápidamente a través de la información de introducción.
- Mire para ver si hay un mejor momento para contactar: solo llame a un huésped entre las 8:30 a.m. y las 5:30 p.m., a menos que el huésped haya especificado diferentes horarios de contacto.
- Deje un mensaje cuando sea posible si el teléfono no fue respondido.
- Solo enviaremos los cupones especificados.
- Si se le pide que obtenga una dirección / dirección que falta. Escriba eso y envíelo a la oficina con 800 información de quejas.
- Use el teléfono del restaurante para llamar al huésped. Nunca uses tu teléfono personal.
- Asegúrese de que su equipo sepa que un invitado puede devolverle la llamada sobre su correo de voz y qué hacer.
- Revise el correo de voz todos los días.

#### Mensaje de ejemplo:

Hola, este es \_\_\_\_\_, el Gerente General del restaurante McDonalds ubicado en \_\_\_\_\_ Recibí un correo electrónico de nuestro centro de llamadas y quería tomarme el tiempo para agradecerle por sus comentarios. Por favor, llámeme lo antes posible a \_\_\_\_\_. Ciertamente aprecio los comentarios y estaré deseando saber de usted. Mientras tanto, nuestra oficina le enviará dos cupones de valor adicional. Gracias de nuevo por tomarse el tiempo de su día.

#### Sin seguimiento:

Si recibimos una notificación de McDonalds indicando que el huésped no fue seguido o satisfecho con su seguimiento, se producirán consecuencias. Debe realizar un seguimiento de todas las llamadas y conversaciones, así como de la documentación de la queja y lo que se hizo con la información. Es importante tomar todos los comentarios y comprender el punto de vista de sus huéspedes. Debemos tomar todos los comentarios como una oportunidad para mejorar nuestros resultados. No hacerlo puede resultar en ventas perdidas, reputación negativa en la comunidad y métricas generales deficientes de cara al cliente.

- Las ofensas permanecerán en el archivo durante doce meses.
- Primera ofensa: documentación escrita
- Segunda ofensa: suspensión de un día
- Tercera ofensa: suspensión de tres días
- Cuarta ofensa: degradación

## **Agregar una línea de texto a su restaurante**

Los comentarios de nuestros huéspedes son importantes para mejorar las operaciones. Si eliges añadir una opción de texto de Google Voice, deben seguirse las siguientes directrices. Esta es una aplicación que estaría en el teléfono personal de los Gerentes Generales y es completamente opcional. No debe haber presión del Supervisor de Operaciones ni de nadie más para agregar esto.

El tiempo de respuesta debe ser dentro de las 24 horas. La mayoría de las personas que envían mensajes de texto buscan respuestas más inmediatas. Si no puede ser oportuno, esta puede no ser la mejor opción para usted y su equipo. Cuanto más receptivos seamos, más posibilidades tendremos de recuperar al huésped. Esta línea está destinada a obtener una retroalimentación más inmediata para mejorar. También ayuda a eliminar a un intermediario como el número 800 o la oficina a la que se llama.

### **Construir**

- Practique antes de instalar y poner en marcha. Le pedimos que le haga saber a su supervisor que está interesado en esto y configure algunos mensajes de texto de práctica con ellos. Nuestro Supervisor de Operaciones le enviará un mensaje de texto al azar durante un período de cinco días con varios textos para ver cómo los responde. Con el coaching en el camino, esto nos preparará para el éxito cuando "salgamos en vivo".
- Trabaja con tu supervisor para descargar la aplicación Google Voice
- Elija un número de teléfono con un código de área que se use comúnmente en su área de operaciones
- Asegúrese de que las siguientes opciones estén seleccionadas en la aplicación:
  - Reenviar mensajes al correo electrónico (opcional)
  - Las opciones de llamadas entrantes están desactivadas: no queremos que su teléfono suene con invitados aleatorios en cualquier momento del día y de la noche
  - Identificador de llamadas anónimo seleccionado sí (en caso de que lo use para llamar)
  - Selección de llamadas seleccionada sí
  - Recibir alertas por correo electrónico para llamadas perdidas (opcional)
  - Opciones de llamadas entrantes desactivadas
  - No molestar apagado -enviará todas las llamadas al correo de voz
  - Saludo por correo de voz: "Hola, esto es \_\_\_\_\_ con McDonald's encendido (nombre del restaurante y ubicación según lo desee). Este número solo acepta mensajes de texto, por favor cuelgue y envíenos un mensaje de texto. Esperamos con interés saber de usted"
  - Pagos: NO vincule una tarjeta, los mensajes de texto son gratuitos

- Filtrar el spam
- Accesibilidad vista de conversación de alto contraste desactivada

Responder a los mensajes de texto, tenga en cuenta que los mensajes de texto que enviamos deben ser SIEMPRE de naturaleza profesional. Los mensajes de texto que se envían no se pueden recuperar. Siempre haga una pausa y lea el mensaje antes de presionar el botón de envío. Verifique la gramática y la puntuación también. Su respuesta es una reflexión sobre usted, su restaurante y la empresa. Veremos todo tipo de textos de nuestros huéspedes que van desde cómo solicitar, cumplidos, quejas y cualquier otra observación general. Si se determina que alguno de nuestros mensajes de texto es inapropiado, puede estar sujeto a acciones disciplinarias, incluso hasta la terminación.

#### Cumplidos

- Agradece al huésped por sus comentarios y si no compartieron detalles, está bien preguntar para que puedas compartirlo con el equipo. Dependiendo de los comentarios, también está bien pedir nombre y dirección para que pueda enviarles algunos cupones.
  - Los cumplidos generalmente deben obtener 2 cupones de postre.
- Comparta con el miembro del equipo el documento complementario según sea necesario.
- Si no sabe cómo responder, comuníquese con su Supervisor de Operaciones.

#### Indagación

- Asegúrese de responder a cualquier consulta lo mejor que pueda. Estos van desde cómo aplicar, promociones, MOP y preguntas de entrega, entre muchas otras cosas. Si no sabe cómo responder, comuníquese con su Supervisor de Operaciones antes de responder.

#### Quejas

- Los comentarios negativos se pueden tomar fácilmente como algo personal. Por favor, no te permitas responder como si fueras atacado. Siempre agradezca al huésped por sus comentarios y asegúrele que hará todo lo que esté a su alcance para mejorar para sus futuras visitas. El huésped está compartiendo comentarios porque quieren que mejoremos para que obtengan la mejor visita posible de nosotros cada vez.
- Está bien pedir su nombre y dirección para enviar algunos cupones. Al enviar cupones, tenga en cuenta lo que el huésped ordenó, por lo que enviamos los cupones correctos sin entrega excesiva o insuficiente. Por favor, comprenda que los cupones no tienen que ser enviados cada vez que un huésped envía comentarios.
- Complete el formulario de recuperación de huéspedes en el restaurante con la información adecuada para satisfacer al huésped y cumplir con cualquier promesa de envío de cupones.

#### Respuestas enlatadas



- Para llamadas perdidas: Buenas tardes, esto es \_\_\_\_\_ con McDonalds. Parece que puede haber intentado llamar. Este número solo acepta mensajes de texto. ¿En qué podemos ayudarte hoy?
- Para llamadas perdidas que salieron de un correo de voz: Responda de acuerdo con sus comentarios o consultas de correo de voz.
- Pobre servicio general: Gracias por compartir y me disculpo porque no hemos cumplido con sus estándares o los nuestros. ¿Hubo un incidente específico que ocurrió? Compartiré esto con el equipo para que podamos seguir mejorando y cumplir con las expectativas de nuestros huéspedes.
- Mal servicio específico: Buenas noches y gracias por compartir. Eso es inaceptable y lo compartiremos con el equipo. Realmente aprecio que nos llame la atención sobre esto para que podamos ayudar a nuestro equipo a ser mejores. Me encantaría la oportunidad de hacer esto bien con ustedes. ¿Te importaría compartir tu nombre y dirección para que pueda enviarte algunos cupones?
- Consulta: Agradézcales por su pregunta y respuesta lo mejor que pueda. Asegúrese de que sea la respuesta correcta. Siéntase libre de verificar la política o el procedimiento antes de responder.
- Contratación: Gracias por su interés en postularse. Por favor, vaya a nuestro sitio web y haga clic en la pestaña de contratación. Nuestro restaurante está ubicado en (calle, ciudad, estado y zip les ayudará a encontrar su ubicación específica al presentar la solicitud).

## **Panel de Preparación del Gerente General**

Iron Arch ocasionalmente llevará a cabo un Panel de Preparación de GM diseñado para nuestros futuros líderes. Utilizaremos este tiempo para entrevistar a posibles candidatos para futuros puestos de Gerente General. El empleado debe ser un graduado de HU o estar en el proceso de completar el programa de HU y tener permiso de su Supervisor de Operaciones. El empleado proporcionará un plan detallado sobre cómo operaría su restaurante. Se les dará un cuadro de mando de muestra para basar su plan. El panel hará preguntas al candidato durante la presentación. También recomendamos que traigan un currículum, cualquier premio o reconocimiento, capaces de hablar de sus resultados ya sea para el restaurante en el que se encuentran actualmente y como individuos. Al candidato se le enviará un resumen dentro de las 72 horas de sus oportunidades junto con sus fortalezas. Esto nos permitirá como organización saber dónde se encuentran nuestros futuros líderes y dar a todos la oportunidad de tener éxito. El panel estará compuesto por 1-3 Gerentes de Operaciones, Recursos Humanos y Director de Operaciones o Propietario/Operador. Otros panelistas invitados también pueden asistir. Las sesiones suelen durar de 60 a 90 minutos. Nuestro panel completará un formulario de encuesta que adjunta puntos. Si los puntos promedian el 90% o mejor, el individuo habrá pasado su entrevista / verificación del panel.

## **Misceláneo:**

### **Eventos de la comunidad**

Si su restaurante es parte de un evento comunitario, es su responsabilidad asegurarse de que el restaurante tenga personal y esté listo para el aumento de negocios junto con el producto. Debe estar presente a menos que el Supervisor de Operaciones apruebe lo contrario. Debe trabajar con el Coordinador de Relaciones Públicas, el Supervisor de Operaciones y el Gerente de Operaciones para asegurarse de que está cumpliendo con las expectativas. Se planificará una convocatoria un mínimo de dos semanas antes del evento.

Nuestros Gerentes Generales pueden ser requeridos de vez en cuando para ayudar a apoyar a su comunidad local. Las horas de voluntariado son horas pagadas y se planificarán con anticipación. Eventos como Car Shows, Coffee with a Cop, Pumpkin Day, McTeachers Nights y muchos otros.

### **Sorteo de calabaza**

El último sábado de octubre es nuestro sorteo anual de calabaza. Los Gerentes Generales tienen asistencia obligatoria. Unas vacaciones planificadas serán la única excepción. Mantén tu calendario libre. Se enviará una encuesta con anticipación para recopilar información sobre el posicionamiento y la asistencia. Haremos todo lo posible para rotar a los miembros del equipo entre las áreas de servicio y cocina. Habrá una asignación de vestuario que se gastará en el tema.

### **McTeacher's / Noches Comunitarias**

Si a su restaurante se le asigna una Noche de McTeacher o un evento similar, es su responsabilidad asegurarse de que el restaurante tenga personal y esté listo para el aumento del negocio junto con el producto. Debe estar presente como se discutió con el Supervisor de Operaciones y el Gerente de Operaciones. Debe trabajar con el Gerente de Relaciones Públicas, el Supervisor de Operaciones y el Gerente de Operaciones para asegurarse de que está cumpliendo con las expectativas. Se planificará una convocatoria un mínimo de dos semanas antes del evento.

### **Decoración de restaurantes**

Decoraciones navideñas: actualmente tenemos algunos restaurantes que decoran para las vacaciones. Iron Arch continuará permitiéndolo con ciertos requisitos.

1. Los restaurantes pueden decorar para las vacaciones solo si cumplieron con sus objetivos de ganancias del trimestre anterior. Esto será un costo combinado de mano de obra y alimentos bajo meta de acuerdo con la tarjeta de puntuación.
2. Todas las decoraciones no pueden subir más de 3 semanas antes de las vacaciones.
3. Las decoraciones no se pueden comprar sin el permiso de los Gerentes de Operaciones y el Director de Operaciones. Podemos tirar de restaurantes que no pueden decorar, tener extras o extras pueden estar en la oficina.

4. Las decoraciones deben ser de buen gusto y estar en línea con los asientos y la decoración de nuestros restaurantes. Deben ser aprobados por el Supervisor de Operaciones. No se nos permite usar productos alimenticios para incluir condimentos. Nada que tenga una vida útil o pueda caducar. Hemos gastado una cantidad considerable de dinero en hacer que nuestros restaurantes sean relevantes. Sin oropel, luces intermitentes o cualquier decoración de aspecto poco profesional.
5. Todas las decoraciones deben retirarse no más de 2 días después de las vacaciones, incluida la limpieza detrás de ella, como cinta, ganchos, ventanas, etc. Todas las decoraciones deben ser empaquetadas, etiquetadas correctamente y almacenadas adecuadamente. Preferimos que se almacenen en cajas de frituras usadas.
6. Secret Santa está permitido si permite que todos los miembros del equipo participen. No se les puede obligar a participar. Un registro puede ser colgado con detalles y un límite de gasto de no más de \$ 30.
7. Los equipos pueden vestirse para las vacaciones siempre y cuando sigamos todas las pautas y de buen gusto. Los siguientes días festivos pueden tener un "día informal de vacaciones"
  - Día de San Valentín
  - Día de San Patricio
  - Pascua
  - Día de los caídos
  - Día de la Independencia
  - Día del Trabajo
  - Víspera de Todos los Santos
  - Acción de gracias
  - Nochebuena
  - Navidad

Si tiene restaurantes que desean decorar, trabaje con Rich para obtener nuestro excedente de decoración de la oficina. No compre decoraciones sin el permiso previo del Gerente de Operaciones.

## **PTO Sharing-MÁS A SEGUIR**

### **Programas de reconocimiento de empleados**

Todos los programas de reconocimiento de empleados deben planificarse y deben ser aprobados solo por el Gerente de Operaciones y Recursos Humanos. No implemente ningún programa de reconocimiento o recompensas sin aprobación. Cualquier programa implementado debe ser justo y consistente y basarse en resultados medibles.

### **Almuerzo/Asistencia al Evento**

De vez en cuando, nuestra organización puede tener un parche / mercado o evento organizacional. A menos que esté de vacaciones la asistencia es obligatoria.

### **Sala de la tripulación / Santuarios religiosos**

La sala de la tripulación está diseñada para ser un lugar donde nuestros empleados puedan relajarse y disfrutar de su tiempo libre. Deben tener un monitor de equipo de trabajo, espejo, reloj, señal de alto con código QR, cartel 10 en 1 y un lugar para comer. Los casilleros pueden guardarse en las habitaciones de la tripulación. Algunos son bloqueables. Estos deben revisarse ocasionalmente para asegurarse de que no haya alimentos viejos allí. Las plantas, los alimentos exteriores y los animales vivos y peces no están permitidos en la sala de la tripulación. Las comidas no están permitidas debido a problemas sanitarios.

Iron Arch utiliza los monitores de la sala de la tripulación para ayudar a comunicar los mensajes con todo el equipo. Es toda nuestra responsabilidad asegurarnos de que permanezca encendido y tenga los mensajes más actuales. Si hay algo desactualizado en el monitor, informe a su Supervisor de Operaciones.

### **Comentarios sobre cambios en las políticas**

Siempre agradecemos los comentarios sobre todas las políticas. Envíe cualquier inquietud sobre políticas a través de nuestro sitio web en la pestaña GM. Al completar esto, apreciamos tanta información detrás de él como sea posible para ayudar a impulsar la mejor decisión posible. Por favor, envíe los cambios de política antes del 30 de septiembre<sup>de</sup> cada año para el año siguiente.

### **Visitas a la marca People**

Nuestros Gerentes Generales están obligados a asistir a estos cuando sea posible. Hay una notificación de 10-14 días antes de la visita. Pedimos que los horarios se ajusten en consecuencia. Si no puede asistir, trabaje con su Supervisor de Operaciones para obtener soluciones alternativas. El trabajo de preparación dado antes de la visita, cuando se complete correctamente, asegurará una visita de paso. La lista de verificación debe completarse en nuestro sitio web un mínimo de 3 días antes de la visita.

### **Encuestas de escucha**

De vez en cuando requerimos que nuestro equipo complete una encuesta de escucha para ayudarnos a comprender la cultura de nuestros restaurantes. Buscamos el 100% de participación, pero requerimos al menos el 85% del equipo para completar. Un plan de acción debe ser construido dentro de los 30 días de los resultados y enviado a través de nuestro sitio web. Una vez que se reciban los comentarios, se incorporarán en nuestros planes de acción de la Encuesta de escucha y se cargarán en nuestro sitio web para llegar al restaurante a través de nuestro código QR de la señal de alto.

### **Tiempo de viaje**

Iron Arch no paga el tiempo de viaje desde casa al trabajo o de regreso. Continuaremos poniendo a nuestro equipo en los restaurantes más adecuados para su

sala de estar actual. Por lo general, al Gerente General se le da la oportunidad de elegir si desea ir a una nueva ubicación.

### **Correo y buzón**

Si el restaurante tiene un buzón, asegúrese de que se revise de forma rutinaria y al menos tres veces a la semana. El correo nunca debe abrirse a menos que lo indique el Supervisor de Operaciones. Los únicos artículos que deberían abrirse serían paquetes de la oficina, HnK, Franke y Moroch.

Todos los informes por correo y de oficina deben llevarse a las reuniones semanales del MM/DM y entregarse al Supervisor de Operaciones. Se encargarán de garantizar que llegue a la oficina. Todos los suministros de oficina solicitados se entregarán todos los miércoles a las reuniones cuando corresponda. El asistente supervisa asegurarse de que los artículos lleguen al restaurante.

### **Licencia maternal/paterna**

Si desea tomar un período prolongado de tiempo debido al nacimiento de su hijo o la adopción de, trabaje con Recursos Humanos en las opciones disponibles. Actualmente no ofrecemos licencia de maternidad / paternidad pagada para ningún miembro de nuestro equipo, pero podemos aumentar temporalmente su límite de PTO Bank en un 50% para permitir que su banco de acumulación supere el banco máximo que su posición permite. Cualquier PTO acumulada por encima de su límite bancario normal deberá usarse mientras esté en el alero de maternidad / paternidad y tendrá una "fecha de vencimiento" si no se usa dentro del tiempo asignado.

### **Promociones de Gerentes**

Un Gerente General puede promover a cualquier candidato que considere que merece la promoción con los requisitos previos requeridos completados. Toda la capacitación de la tripulación completa con el conocimiento de todas las estaciones, la capacitación de la tripulación completa y la evaluación de la calificación del gerente. Cualquier miembro del equipo menor de 18 años no puede ser promovido a la gerencia. Si son menores de 18 años, pueden ser parte del programa que trabaja hacia la administración, pero no promovidos a Supervisor de Piso o superior.

### **Ronald McDonald House**

Puede asistir a una cena en la casa de Ronald con su Supervisor de Operaciones. Asegúrese de hablar con ellos sobre la oportunidad. Esta es una oportunidad de voluntariado y a los empleados NO se les pagará por su tiempo. Estas oportunidades son limitadas, así que por favor aproveche cuando sea posible.

Nuestros Gerentes Generales están encargados de dar lo mejor de sí mismos cuando se trata de usar Round Up. Asegúrese de que Round Up siempre esté trabajando en los registros y que estemos alentando a nuestro equipo a pedirle al invitado que redondee.

## **Gerente General rally**

Para los rallyes locales de un día: se requiere una asistencia del 100% a menos que ya tenga unas vacaciones previamente aprobadas.

Para los rallyes de destino: la asistencia al rally puede estar determinada por los resultados. Solo los gerentes generales de alto rendimiento pueden asistir. Los 1/3 mejores gerentes generales de las organizaciones podrán asistir al rally basado en tarjetas de puntuación y el sistema de puntos del gerente general. Se requerirá compartir el automóvil para el evento para los reembolsos de gasolina. Las habitaciones serán compartidas. Si no está dispuesto a compartir una habitación, puede pagar por su propia habitación o conducir de un lado a otro. El gas no sería reembolsado. Los detalles sobre los cargos se enviarán sobre lo que se puede cargar durante el evento a la tarjeta de crédito de su empresa.

Cada vez que nos inscribimos en un mitin y no asistimos, es posible que se le cobren las tarifas relacionadas con el evento si no puede obtener el reembolso. No presentarse al evento puede resultar en su incapacidad para asistir a futuros rallyes. Las emergencias ocurren. Le pedimos que discuta esto con su Supervisor de Operaciones y Gerente de Operaciones en caso de que la asistencia se vea afectada tan pronto como sea posible a través de un mensaje de texto o una llamada telefónica.

Todas las políticas permanecen vigentes durante el mitin para incluir la vestimenta y la conducta profesional. Cada día de un evento contará como un día de trabajo, que es de 9 horas, a menos que se indique lo contrario antes de inscribirse. El Gerente de Operaciones enviará a la nómina un formulario de variación masiva de la nómina. La asistencia a eventos de rally de varios días es opcional.

## **Cierre de restaurantes**

Los gerentes generales no pueden cerrar ninguna parte del restaurante o todo el restaurante sin el permiso de su Supervisor de Operaciones. Si no puede ponerse en contacto con su Supervisor de Operaciones, puede ponerse en contacto con otro Supervisor de Operaciones o Gerente de Operaciones. Siempre deje un correo de voz y envíe un mensaje de texto si no puede ponerse en contacto con las personas adecuadas.

## **Teléfono**

El teléfono debe ser contestado cuando sea conveniente. Si estás en medio de una prisa, entonces es posible que no quieras contestar el teléfono si no puedes prestarles toda tu atención. Los correos de voz deben revisarse al menos cuatro o cinco veces al día. Sugerimos que se revisen en la apertura, después del pico del desayuno, después del pico del almuerzo, después del pico de la cena y finalmente al cierre. Todos los correos de voz deben configurarse con nuestro mensaje de correo de voz designado. Estos son auditados aleatoriamente por la oficina.

## **Limpieza del restaurante**

Es responsabilidad de los Gerentes Generales mantener un restaurante limpio y organizado en todo momento. Si no está seguro de los estándares de limpieza, comuníquese con su Supervisor de Operaciones. Si se determina que no cumple con el estándar de limpieza, el Supervisor de Operaciones o el Gerente de Operaciones realizarán un recorrido. Una puntuación fallida del 80% o menos requerirá una revisión dentro de los 30 días. Dos puntajes fallidos en trimestres consecutivos pueden resultar en que el Gerente General no sea elegible para aumentos y bonificaciones por un período de 3 meses y debe recibir un puntaje de aprobación para ser elegible nuevamente en el futuro.

## **Uso de Office**

Debe solicitar el uso de la oficina con tres días de anticipación al Supervisor de Operaciones y al Gerente de Operaciones.

## **Pequeños artículos/suministros de oficina**

Envíe cualquier solicitud de suministros de oficina a través de nuestro sitio web, formulario de suministros de oficina. Las necesidades de productos pequeños deben enviarse al Supervisor de Operaciones a más tardar el último día del mes. La solicitud debe incluir el proveedor, el número de artículo, la cantidad y el motivo de la solicitud. Siempre ordene la pieza, cuando sea posible, en lugar de todo el equipo cuando corresponda.

Todos los suministros de oficina deben solicitarse a través del formulario de solicitud de suministros de oficina. Se desaconseja encarecidamente la compra de suministros de oficina a través de lugares como Wal-Mart, Walgreens, Home Depot y puede requerir que reembolse dichas compras realizadas con AMEX. Nuestra oficina obtiene suministros a través de diferentes recursos a una tarifa con descuento para compras a granel.

## **Clases**

Una vez inscrito en clase, es su obligación asegurarse de que está presente. Una vez que tenga un empleado inscrito en la clase, es su responsabilidad asegurarse de que esté donde necesita estar y a tiempo junto con cualquier cosa que pueda necesitar. Ofrecemos muchas clases diferentes, y puede aprovecharlas en cualquier momento para su restaurante. Póngase en contacto con el departamento de capacitación para obtener más información. Las clases virtuales están continuamente disponibles a través de McDonalds. Alentamos a los Gerentes Generales a tomar las clases que sientan que los beneficiarán a ellos y a su equipo.

Consulte el acuerdo de política de clase para obtener más detalles. Se permiten ciertos cargos. Asegúrese de discutirlos con su Supervisor de Operaciones y Gerente de Capacitación antes de las compras que pueden no ser reembolsadas.

## **Graduado de la Universidad de Hamburguesas**

Siempre es nuestra intención promover a las personas que ya se han convertido en graduados de Hamburger University (actualmente llamado Leading Great Restaurants). Si lo colocan en el puesto de Gerente General, no tendrá más de 6 meses para asistir a clase o puede ser degradado según la disponibilidad de la clase.

## **Solicitudes uniformes**

Envíe un formulario de solicitud de uniforme en línea en cualquier momento que necesite uniformes adicionales. Depende de usted mantener nuestra política de uniformes y vestirse siempre con la imagen de un Gerente General. Eso incluye usar ropa profesional limpia y sin arrugas, insignia de nombre, corbata, zapatos negros, etc. Los polos son aceptables. Si no está seguro de los estándares, comuníquese con Recursos Humanos para obtener ayuda.

## **OTP**

Se requiere que tenga al menos un OTP 1 en su restaurante y puede tener un OTP nivel 2 en su restaurante. Se requiere que su restaurante complete una caminata técnica a través de un mes que debe hacerse entre el<sup>20</sup> y el 25 del mes para enviarse a más tardar a las 4 pm del día 25.

## **Responsabilidades del MM**

Usted es responsable de hacer un seguimiento y hacer cumplir todas las rutinas y políticas de manuales de GM, las rutinas y estándares del gerente de departamento, las rutinas y estándares de los gerentes de swing, así como las políticas de manuales de la tripulación / empleado.

## **Incentivos en restaurantes/McBucks**

Cualquier cosa que requiera compras no se permitirá sin el permiso de los Gerentes de Operaciones y / o director de operaciones. Ofrecemos muchos incentivos organizacionales para ayudarlo a motivar a su equipo para obtener resultados. Si tiene una idea para un incentivo en el restaurante, presente un caso de negocio a su Supervisor de Operaciones para obtener permiso. NO gaste su propio dinero en incentivos en el restaurante. McBucks se entregará a los restaurantes a través de incentivos organizacionales y a discreción del Director de Operaciones y Propietario/Operador. McBucks no puede exceder los \$600 y vencerá después de 30 días una vez más de \$150. Cualquier incentivo puede ser detenido en cualquier momento por el Director de Operaciones o el Propietario/Operador.

## **Comunicación**

Se pide a los Gerentes Generales que respondan a las siguientes formas de comunicación de manera oportuna.

- Llamada telefónica: cuando se le llame o tan pronto como esté disponible.



- Mensaje de texto: dentro de las 4 horas posteriores al mensaje de texto.
- Correo electrónico: siguiente día laborable.

El gerente general debe planear revisar los correos electrónicos a las 9 a.m., 11 a.m., 1 p.m. y 3 p.m. Verificarlos más que eso durante la jornada laboral conducirá a una gestión ineficiente del tiempo. La oficina enviará un correo electrónico semanal normalmente los martes por la tarde. Asegúrese de leerlos detenidamente para obtener la información más actualizada de McDonalds y nuestra organización. Por favor, mantenga todas las direcciones de correo electrónico actualizadas en E Restaurant para todos los empleados.

### **Sistema de limpieza de campanas/automist**

Una limpieza de la campana se programará 3-4 veces al año. En la fecha de la limpieza de su capucha, debe cerrar una hora antes de su llegada. Un gerente debe permanecer durante la limpieza de la campana. Es nuestra responsabilidad sacar las cubas y volver a ponerlas una vez hechas. Si el restaurante no está abierto las 24 horas, volverán a abrir en el horario normal de apertura. Si son un restaurante abierto las 24 horas abrirán a las 5 de la mañana después de la limpieza de la campana. Si su restaurante utiliza el sistema de limpieza AutoMist Hood, el sistema rocía automáticamente una mezcla de detergente no peligroso y agua todos los días, eliminando cualquier acumulación de grasa. Es nuestra responsabilidad asegurarnos de que tenemos productos químicos y verificarlos a menudo para que el sistema funcione correctamente.

### **Seguridad alimentaria**

Cada trimestre, cada Supervisor de Piso/Gerente de Swing y Gerente de Departamento debe completar el formulario de firma crítica. Esto es para ayudar a garantizar que nuestros gerentes se mantengan al día sobre nuestros artículos críticos de seguridad alimentaria y puedan pasar las visitas de EcoSure junto con las visitas internas. La capacitación adicional en seguridad alimentaria puede ocurrir en cualquier momento. Febrero es el mes de la seguridad alimentaria, y cada empleado debe ver el video de seguridad alimentaria más reciente publicado por McDonalds y firmar nuestra hoja de aprobación de seguridad alimentaria para ello.

Actualmente utilizamos Squadle para todo nuestro seguimiento de seguridad alimentaria. Es responsabilidad de los Gerentes Generales estar al 100% de finalización cada mes para la seguridad alimentaria diaria y la seguridad alimentaria mensual.

### **Tareas de squadle agregar directiva**

#### **Firmas de OSHA**

Cada octubre, cada miembro del equipo debe ver el video de capacitación de OSHA, así como firmar su nombre en el registro de OSHA. Nuestros libros de OSHA ahora son virtuales a través de la aplicación HAZCOM. La aplicación HAZCOM debe estar

siempre operativa y accesible. Esto se suma a que el empleado firme la tableta Squadle en su primer día de capacitación. La información de inicio de sesión de HAZCOM debe publicarse en la oficina del restaurante.

## **Gerente de Departamento**

Cada restaurante debe tener un Gerente de Departamento para cada departamento. Un restaurante no puede pasar más de un mes sin un Gerente de Departamento asignado para Cocina, Servicio al Huésped o Departamento de Personas. Un gerente no puede supervisar más de un departamento. Si un gerente de departamento no puede realizar sus tareas asignadas a los estándares, se le permite ponerlas en PIP y degradarlas de la posición con la aprobación del Supervisor de Operaciones. Cada vez que un Gerente de Departamento es ascendido, lo alentamos a estar en esa posición por un mínimo de 6 meses. Tenga en cuenta que para certificar a un Gerente de Departamento se necesitan al menos cuatro meses consecutivos de resultados positivos. Consulte el manual del gerente de departamento para obtener más detalles.

## **Gestión de contrataciones en el lugar**

Un Gerente General puede contratar personal en el acto utilizando el formulario de Entrevista y Oferta salarial en el sitio web. Si contrata a un empleado a nivel gerencial, el Gerente General debe usar el formulario de Entrevista al Gerente y Oferta Salarial en el sitio web. El uso de este formulario tendrá en cuenta la experiencia y los niveles de capacitación de los solicitantes de gerentes, así como su disponibilidad para llegar a una tasa de pago inicial.

Cada Gerente General tendrá acceso a People Matter/McHire u otros sitios de contratación actuales. Le recomendamos que lo revise al menos dos veces por semana. Más si sus niveles de personal están en rojo o negro. Las pautas de Off the Street son las siguientes:

- Debe completar la verificación del entrenador de la tripulación dentro de los 45 días posteriores al alquiler
- Debe completar las verificaciones de la gerencia, tanto internas como externas, dentro de los 90 días posteriores a la contratación.
- Debe completar una clase It mínima o equivalente dentro de los 120 días posteriores a la contratación y todos los demás requisitos de Certified Swing Manager.
- Si contrata como Gerente de Departamento, deben cumplir con todos los requisitos, incluido DM Capstone dentro de los 6 meses posteriores a la contratación.
- Si alguno de los criterios anteriores no es estándar al final de las fechas acordadas, el empleado puede ser degradado. La degradación será al salario máximo de un puesto de entrenador de tripulación y al menos una disminución de \$ 2.

## **Gerentes en Formación**

Un restaurante no puede tener más de tres gerentes en capacitación en un momento dado y no menos de uno a menos que sea aprobado por el Supervisor de Operaciones. Tener un bajo número de swing managers certificados puede ser una razón para tener más de tres gerentes en capacitación.

## **Tarjeta de crédito**

Cada Gerente General, a discreción de los Propietarios, recibirá una tarjeta de crédito American Express. Esta tarjeta de crédito se debe utilizar solo para imprevistos. Se debe enviar un recibo a través de la aplicación AMEX. No podemos reembolsarle los gastos en los que incurra sin permiso previo, lo que incluiría que gaste su propio dinero. No debe usar dinero de la caja fuerte para ninguna compra sin el permiso de Operations Manager. El Gerente General no puede prestar una tarjeta de crédito de la compañía a nadie sin la aprobación del Propietario / Operador. Si no entrega un recibo de la tarjeta de crédito de la compañía dentro de los 15 días, el monto se deducirá de la próxima nómina disponible y se pueden quitar los privilegios de la tarjeta de crédito. El AMEX no debe comprar suministros de oficina para incluir tinta. Todos los suministros de oficina se solicitan a través de la oficina utilizando nuestro formulario en línea a través del sitio web. Toda la tinta de la impresora se debe comprar a través de SpendSmart siguiendo nuestro proceso de pedido de artículos pequeños.

## **Entrenadores de tripulación**

Un restaurante debe tener al menos el 15% de su tripulación como entrenadores de tripulación certificados, pero no más del 25% a menos que sea aprobado por el Supervisor de Operaciones.

## **Programa de bonos y PTO Payout**

Tenga en cuenta que cualquier referencia a las vacaciones es una referencia equivalente al tiempo libre pagado (PTO). Las horas máximas de PTO permitidas en el banco para un empleado asalariado se establecen en 135 horas. Una vez que el banco esté en 135 horas, no podrá ganar más hasta que se tome un poco de PTO. Le recomendamos que se tome el tiempo para comprender las horas que obtiene y planifique su tiempo libre en consecuencia. En total, ganará hasta 20 días de vacaciones más hasta otros 8 días a través del programa de bonificación. El bono máximo del banco PTO para Gerentes Generales es de 54 horas. Cuando se solicita PTO, debe especificar de qué categoría desea que salga PTO o qué combinación de las dos categorías.

## **Banco Sabático**

Cada trimestre usted es elegible para solicitar que hasta 18 horas (2 días) de su PTO acumulada se transfiera a su banco sabático. Una vez que haya puesto 4-6 semanas

de PTO en el banco, es elegible para usar todo a la vez para darle un período prolongado de tiempo libre. Se le permitirá poner hasta 8 días de PTO en su banco sabático cada año. Las horas sabáticas son rastreadas por el Gerente de Oficina / Gerente de Nómina. Si tiene alguna pregunta sobre cómo funciona el año sabático, comuníquese con su Supervisor de Operaciones.

### **Programa de retiro de efectivo**

El Programa de Retiro de PTO es solo para empleados asalariados. Usted es elegible para retirar la PTO acumulada una vez por trimestre. Al cobrar PTO, obtendrá la mitad del valor de la PTO, es decir, si retira 36 horas de PTO, se le pagará por 18 horas. Puede retirar un mínimo de 9 horas de PTO (valor de 4.5 horas) hasta un máximo de 36 horas (valor de 18 horas) una vez por trimestre. Una vez utilizadas, las horas saldrían de su banco de PTO (ya sea bonificación o regular, debe especificar). Ejemplo-

- 9 horas de retiro equivaldrán a 1/2 día de pago o 4.5 horas
- 18 horas de retiro equivaldrán a 1 día de pago o 9 horas
- 36 horas de retiro equivaldrán a 2 días de pago o 18 horas

Alentamos a todos los empleados a realizar un seguimiento de su uso de PTO y plantear cualquier conflicto sobre PTO con el gerente de nómina y / o su Supervisor de Operaciones dentro de los 30 días posteriores a los conflictos conocidos.

### **Estructura Salarial del Gerente General**

- El volumen de ventas se basa en TTM (doce meses finales)
- El año sabático es cada 4-6 años y se bancan en horas de PTO
- Se ofrece cobertura de seguro y puede incluir un plan familiar (consulte la oferta para obtener detalles de beneficios y cobertura).
- El Gerente General no es elegible para ganar más por no tener un seguro cubierto a través de Iron Arch
- Los aumentos se ganan trimestralmente
- Los bonos se ganan mensualmente
- Todos los aumentos y bonificaciones deben ser presentados por el Gerente General siguiendo las pautas apropiadas.
- Salario inicial mínimo de \$52,000
- Si hay menos de \$ 5,000 de máximo, el Gerente General puede duplicar el aumento por trimestre, siempre y cuando se cumplan todos los requisitos de aumento. Los aumentos de la mitad también pueden ser el doble siempre que se cumplan todos los requisitos de aumento de la mitad.

### **Volumen de restaurantes por debajo de 2,5 millones**

- Salario máximo \$5 6,500
- Potencial de bonificación de hasta \$6,000
- Comidas gratis basadas en FOB \$2,040
- Días de vacaciones 28
- Seguros 70/30
- Sabático
- Compensación Total \$6 4,540 + seguro

**Volumen de restaurantes de 2,5 a 3,5 millones**

- Salario máximo \$61,500
- Potencial de bonificación de hasta \$7,200
- Comidas gratis basadas en FOB \$2,040
- Días de vacaciones 28
- Seguros 70/30
- Sabático
- Compensación Total \$70,740 + Seguro

**Volumen de restaurantes de 3,5 a 4,5 millones**

- Salario máximo \$66,000
- Potencial de bonificación de hasta \$8,400
- Comidas gratis basadas en FOB \$2,040
- Días de vacaciones 28
- Seguros 70/30
- Sabático
- Compensación Total \$76,440 + Seguro

**Volumen de restaurantes en y por encima de 4.5 millones**

- Salario máximo \$70,000
- Potencial de bonificación de hasta \$9,600
- Comidas gratis basadas en FOB \$2,040
- Días de vacaciones 28
- Seguros 70/30
- Sabático
- Compensación Total \$81,640 + Seguro

**Recaude \$ 1,000 por trimestre hasta el máximo basado en el volumen TTM**

- Las clasificaciones de Big 6 deben estar en el Top 1/3 según los resultados de los meses T3 verificados a través de McDonalds
- El trabajo combinado y la sobre base de alimentos deben ser positivos

**La mitad recauda \$ 500 por trimestre hasta el máximo basado en el volumen TTM**

- Las clasificaciones de Big 6 deben estar en el medio 1/3 basadas en los resultados de los meses T3 verificados a través de McDonalds
- El trabajo combinado y la sobre base de alimentos deben ser positivos

**Consideraciones**

- Construcción
- Debe estar en el restaurante por un mínimo de 1 mes
- El estado IPUR o en PIP lo hará inelegible durante 6 meses
- Visita planificada fallida no elegible durante 6 meses
- Visita fallida no anunciada no elegible durante 3 meses
- Si se transfiere de bajo volumen a alto volumen, habrá un IDP acordado firmado por DO y Supervisor de Operaciones con el Gerente General

**Bono (el Gerente General no necesita estar en el pago máximo del bono)**

- Bono mensual
  - Volumen de restaurantes por debajo de 2.5 millones \$250
  - Volumen de restaurantes Entre 2.5 y 3.5 millones \$300
  - Volumen de restaurantes entre 3.5 y 4.5 millones \$350
  - Volumen de restaurantes de más de 4.5 millones \$400
  
- Bono completo
  - Costo combinado de mano de obra y alimentos bajo meta
  - Las clasificaciones de Big 6 deben estar en el Top 1/3 según los resultados de los meses T3 verificados a través de McDonalds
  - 3er quintil o mejor en todas las categorías medidas por ROIP
  
- Medio bono
  - Las clasificaciones de Big 6 deben estar en el medio 1/3 basadas en los resultados de los meses T3 verificados a través de McDonalds
  - Costo combinado de mano de obra y alimentos dentro de .25% de la meta
  
- Bono doble
  - Las clasificaciones de Big 6 deben estar en el Top 1/3 según los resultados de los meses T3 verificados a través de McDonalds
  - Trabajo de parto en o por debajo de la meta
  - Costo de los alimentos en o por debajo de la meta
  - 1er Quintil o mejor en todas las categorías roip

**PTO "Vacaciones"**

Gerente General: Cada Gerente General estará en el plan de PTO que gana hasta 20 días de PTO durante un año calendario\*. Cada Gerente General también será elegible para hasta 8 Días de Bonificación de PTO por año. Un "día" de PTO es el equivalente a 9 horas.

- Un día de bonificación (9 horas) cada trimestre: el promedio de los montos en dólares del costo de la mano de obra y los alimentos cuando se combinan deben estar por debajo de la meta asignada. El total de FOB y Labor del cuadro de mando debe estar en cero o positivo.
- Medio día de bonificación (4 1/2 horas) cada trimestre: OEPE debe estar en la meta o menos, el carril dual y el carril único tendrán objetivos separados: 155 segundos o menos para el carril doble y 140 segundos o menos para el carril único.
- Medio día de bonificación (4 1/2 horas) cada trimestre: Big 6 está en el top 1/3 y cada medición de quintil es 3<sup>a</sup> o mejor
- El Gerente General debe completar la encuesta de aumento / bonificación al final de cada trimestre.

*\*20 días de PTO se basan en trabajar un año completo sin el uso de horas de PTO (excepto para transferir horas al Banco Sabático o al Programa de Pago de PTO). Según la Política de Iron Arch, la acumulación de PTO se basa en las horas regulares trabajadas y no se acumula durante las horas extras o durante los días libres cuando se usa PTO.*

### **Envío para aumento y bonificaciones**

El Gerente General supervisa la presentación de la información apropiada para declarar la elegibilidad del bono. Todos los bonos solicitados deben enviarse a más tardar el día 25 de cada mes para los resultados del mes anterior y / o trimestrales. El hecho de no informar la elegibilidad antes del día 25 impedirá que el Gerente General gane aumentos o bonificaciones durante ese período de tiempo. Los resultados de BIG 6 generalmente saldrán el día 16 de cada mes. Si está de vacaciones durante ese período de tiempo, el plazo se extenderá a más tardar el día 2 del próximo mes. Una vez informado y aprobado pasará a nómina para su tramitación. Se necesitarán de 1 a 2 nóminas para su procesamiento. Si no está allí, es responsabilidad del Gerente General informar a la nómina y a su Supervisor de Operaciones . La elegibilidad para recaudar y presupuestarse enviará a través del sitio web de Iron Arch ubicado debajo de la pestaña de personal en los formularios de empleados.

### **Mediciones actuales para BIG 6 (sujeto a cambios basados en McDonalds):**

- OEPE
- KVS
- R2P
- VOZ OSAT
- EPB2B/100 GC
- Visita PACE

### **Mediciones actuales para quintiles PACE/ROIP (sujeto a cambios basados en McDonalds):**

- Voz
- Resultados de la visita PACE
- Quejas

### **Plan de Mejora del Rendimiento (PIP):**

El objetivo es administrar siempre un restaurante de alto rendimiento, sin embargo, cuando los resultados se quedan cortos, su restaurante puede estar sujeto a estar en un Plan de Mejora del Rendimiento. Consulte las pautas sobre cómo se determina eso y discuta con su Supervisor de Operaciones y DO si tiene más preguntas.

Criterios que pueden llevar a que un restaurante sea designado para estar en un Plan de Mejora del Rendimiento:

- Ventas consistentemente detrás del mercado durante 3-6 meses y operativamente quedándose cortos ex: Los tiempos de OEPE son el doble del promedio de la organización
- Velocidad consistentemente por detrás en los objetivos de OEPE y KVS y no ver una mejora consistente o los números continúan subiendo y bajando mes a mes
- BIG 6 Clasificaciones en el 1/3 inferior durante más de 1 trimestre completo
- Las mediciones de satisfacción de los huéspedes, como VOICE o quejas, tienden en la dirección equivocada, consistentemente en el quintil<sup>4</sup> / 5 con un fuerte énfasis en no estar en el quintil 5
- Visitas PACE: fallar una visita PACE programada, como un RGR en cualquier categoría, fallar una visita de seguridad alimentaria y / o volver a verificar las visitas fallidas (2 visitas ROIP fallidas seguidas conducirán automáticamente a estar en PIP)
- Ganancias consistentemente sin ganancias, estando fuera de los objetivos en más de .25% durante un período de 6-9 meses. Falta en un 1% o más durante 3-6 meses de mano de obra y alimentos combinados sobre los objetivos básicos.

Consecuencias de estar en PIP:

- Supervisor de Operaciones para reunirse y discutir el progreso semanalmente, ya sea en persona o por teleconferencia
- Gerente de Operaciones para reunirse y discutir el progreso quincenalmente, ya sea en persona o por teleconferencia
- El equipo de gestión, incluido el Gerente General, no podrá acumular PTO mientras esté en PIP.
- El equipo de administración no será elegible para aumentos o bonificaciones mientras esté en PIP. Los aumentos de capacitación aún se pueden ingresar durante PIP.
- El Supervisor de Operaciones aprobará el cronograma del Gerente General.
- La degradación / terminación de los miembros del equipo de administración de Supervisor de piso a Gerente General puede ocurrir en cualquier momento durante PIP después de 2 semanas desde el inicio de PIP.
- Las visitas PACE extra graduadas, ya sean internas o externas, pueden ocurrir para ayudar a comprender las caídas del restaurante.
- Se realizarán sesiones de capacitación adicionales según lo determine el Gerente General, el Supervisor de Operaciones o el Director de Operaciones, como diagnóstico de DT, clase de costo de alimentos, capacitación en hospitalidad, etc.
- El descuento por comida será del 50% mientras se trabaja y del 30% cuando no se trabaja, no hay comidas gratis.

Cómo salir de PIP:

- Clasificaciones BIG 6 en el medio 1/3 o mejor



- Resultados medibles consistentes en todas las áreas clave que se acordarán una vez colocados en PIP (plan de acción personalizado dependiendo de la razón de PIP)
  - Resultados cooperativos de coincidencia de ventas y, como mínimo, cerrando la brecha de ventas.
  - Mejora de la velocidad cada semana, lo que lleva a una mejora cada mes para los períodos pico clave, así como el día total.
  - Satisfacción del huésped: mejora medida por quintiles y ubicación del restaurante medida por la Matriz de rendimiento global, sacando al restaurante del quintil 5.
  - Visitas ROIP-Pasar visitas ROIP con notable mejora
  - Profit-Restaurant para mostrar una mejora marcada al cumplir con sus artículos controlables asignados.
- Capaz de demostrar consistentemente la voluntad de responsabilizar al equipo y producir resultados.

#### Duración del PIP:

- El proceso PIP generalmente durará 3 meses para mostrar una mejora constante. Si en la marca de tres meses, hay un progreso sustancial, el restaurante saldrá de PIP. Si hay progreso pero no sustancial, el restaurante puede tener PIP extendido por tres meses más. Si no hay un progreso sustancial al final del período de seis meses logrado, se producirá la degradación / terminación o la transferencia de miembros del equipo de gestión. Esto también conducirá a cambios en los beneficios que incluyen, entre otros, PTO, Pago, Seguro.
- Una vez que PIP haya terminado, al equipo del restaurante se le permitirán todos los beneficios que se perdieron durante PIP, pero no se compensarán por los beneficios perdidos o los beneficios retro.

**Las siguientes tareas son una guía para ayudar al Gerente General a comprender algunas tareas diarias, semanales y mensuales. Esta lista no pretende incluir todas las tareas.**

#### **Tareas diarias a completar por el Gerente General-**

- Seguimiento de la seguridad alimentaria
- Mínimo de dos rutas de viaje que cubren todo el interior y el exterior del restaurante
- Limpieza del restaurante mantenida incluso en tareas de mantenimiento de restaurantes
- Seguimiento de correos electrónicos, correos de voz y cualquier otra forma de correspondencia
- Comunicarse con el Supervisor de Operaciones
- Tarea CIT Seguimiento de mano de obra, ventas, costo de alimentos
- Preparación para el CEV
- Asegurar planes de turnos y dotación de personal para todos los días libres
- Seguimiento de quejas de clientes

**Tareas semanales a completar por el Gerente General-**

- Seguimiento de plazos como cronograma completo de la tripulación, solución de problemas de inventario
- Día de comunicación con una agenda adherida, incluida la reunión del Gerente del Departamento para incluir la garantía de que los gerentes del Departamento se esfuercen por cumplir con las expectativas de su departamento asignado.
- Resultados del cuadro de mandos y actualizaciones del plan de acción
- Gestión de calendarios y mirar hacia el futuro
- Seguimiento de correo electrónico de tecnología y mantenimiento
- Seguimiento de pedidos de camiones, incluidos los suministros operativos
- Filtrar la tasa de éxito
- Complete la seguridad alimentaria del desayuno y el almuerzo una vez a la semana para verificar los estándares y la calidad

**Tareas mensuales a completar por el Gerente General-**

- Planes de acción actualizados para reflejar las oportunidades del cuadro de mando
- Gerente Horario-Plan y horario para todas las reuniones de acuerdo con el calendario del Arco de Hierro
- Seguridad alimentaria para incluir páginas de verificación mensuales
- Inventarios de fin de mes
- Verificaciones según sea necesario para incluir a los gerentes y capacitadores de la tripulación
- Asegúrese de que todo el material publicado sea relevante
- Realizar pedidos de equipos y suministros de oficina
- Nuevos Productos y Promociones lanzados 100%
- Tecnología Walk Thru
- Encuesta de puntos

El incumplimiento de cualquiera de las pautas descritas por el Gerente General puede resultar en PIP, degradación, transferencia hasta e incluyendo la terminación. El Propietario/Operador se reserva el derecho de cambiar, modificar o hacer excepciones en cualquier momento a cualquiera de las políticas descritas anteriormente. Todas las suspensiones son sin goce de sueldo.