

2009

Rozmarýna o.p.s.

Zuzana Hippmannová

# [METODIKA PROJEKTU ROZMAR]

Obsah:

<b>1. Úvod</b>	<b>4</b>
<b>2. Obecná charakteristika</b>	<b>5</b>
2.1. Poslání	5
2.2. Cíl	5
2.3. Cílová skupina	5
2.4. Hodnoty, principy, východiska	5
<b>3. Podmínky pro realizaci</b>	<b>6</b>
3.1. Prostor	6
3.2. Délka podpory	6
3.3. Spolupráce s ústavními zařízeními	6
<b>4. Metody práce s klienty</b>	<b>7</b>
4.1. Vstup klienta do služby	7
4.1.1. Kontakt	7
4.1.1.1. <i>Kontakt prostřednictvím case managera</i>	7
4.1.1.2. <i>Kontakt mimo projekt Rozlet – case managera</i>	7
4.1.2. Smluvní podmínky	7
4.1.2.1. <i>Příjmová kritéria</i>	7
4.1.2.2. <i>Přijímací pohovor</i>	7
4.1.2.3. <i>Zkušební směny</i>	8
4.1.2.4. <i>Smlouva</i>	8
4.1.2.5. <i>Ukončení, prodloužení pracovního poměru</i>	9
4.1.2.6. <i>Osobní složka</i>	9
4.1.2.7. <i>Pořadník</i>	9
4.2. Metody práce s klientem	10
4.2.1. Pracovní trénink	10
4.2.2. Hodnocení, platové hodnocení	10
4.2.3. Podpora	10
4.2.3.1. <i>Komunita</i>	10
4.2.3.2. <i>Průběžná pracovní podpora</i>	11
4.2.3.3. <i>Rozlet</i>	11
4.2.4. Časový harmonogram	12
4.2.5. Vyřizování stížností	12

4.3.	Práce se zaměstnanci.....	13
4.4.	Systém školení zaměstnanců .....	13
4.5.	Systém ukládání informací o zaměstnancích .....	13
<b>5.</b>	<b>Personální zajištění.....</b>	<b>14</b>
5.1.	Organizační struktura.....	14
5.2.	Odborné zázemí.....	14
5.2.	Popis činnosti, odpovědnost a kompetence jednotlivých pozic.....	15
5.2.1.	Manažerka sociální firmy .....	15
5.2.1.	Pracovníci v provozu.....	19
	5.2.1.1. Manažer provozu.....	19
	5.2.1.2. Barman.....	21
	5.2.1.3. Kuchař.....	23
	5.2.1.4. Servírka/číšník.....	25
	5.2.1.5. Pomocný kuchař a úklid.....	26
<b>6.</b>	<b>Komunikační strategie.....</b>	<b>28</b>
6.1.	Komunikace mezi zaměstnanci Rozmaru.....	28
6.2.	Informační toky v provozu kavárny .....	30
6.2.1.	Zajištění běžného provozu.....	30
6.2.2.	Práce se zaměstnanci a klienty .....	31
<b>7.</b>	<b>Hodnocení projektu .....</b>	<b>33</b>
7.1.	Hodnocení v rámci týmu.....	33
7.2.	Hodnocení dle projektu.....	33
7.2.1.	Zaměstnávání.....	33
7.2.2.	Brigáda.....	33
	Seznam příloh .....	34
	Příloha č. 1.....	35
	Příloha č. 2.....	36

## 1. Úvod

Rozmarýna obecně prospěšná společnost poskytuje podporu dětem v dětských domovech a mladým dospělým po odchodu z DD. V současné době realizuje 2 programy.

**Program ZA RUKU**, motto: PŘEDáváme dětem z dětských domovů (dále DD) informace, snažíme se PŘEDcházet problémům, společně PŘEDpokládat co je čeká a PŘEDstavovat si, co znamená začínat žít svůj samostatný život.

- Projekt KVP, kdy se formou zážitkových aktivit a společně tráveného času buduje důvěra mezi Rozmarýnou, dětmi školního věku z DD a místní komunitou. Rozsah: 5 výjezdů ve školním roce vedené skupinou stálých dobrovolníků.
- Projekt SAMOfor zaměřený na rozvoj sociálních dovedností pomocí metody práce se skupinou při současném budování spolupráce s DD. Rozsah: 2-4 výjezdy měsíčně vedené dvojicí zkušených lektorů.
- Projekt Za SAMOstatností určený pro mladé lidi rok až dva před odchodem z DD, kdy se formou teoretických i praktických workshopů připravují na samostatný život. Rozsah: 2 x měsíčně v kanceláři Rozmarýny, nebo organizacích, které budou klienti ve svém samostaném životě potřebovat.

**Program RUKU V RUCE**, motto: POMáháme mladým lidem PO odchodu z dětského domova začít žít svůj samostatný život a POSkytovat jim PODporu tam, kde POTřebují.

- Projekt Rozlet, kde se formou individuální spolupráce klienta s osobou průvodce po dobu do 2 let po odchodu z DD poskytuje podpora v začátcích samostatného života (bydlení, zaměstnání).
- Projekt Rozmar - sociální firma: kavárna/galerie, která bude poskytovat podporu mladým lidem v oblasti zaměstnávání po dobu 7 měsíců, nabídne jim získání uznatelné praxe a pracovních návyků.



## 2. Obecná charakteristika

Projekt Sociální firmy kavárny/galerie Rozmar se zaměřuje na poskytování zaměstnání a pracovní podpory mladým lidem po opuštění ústavního zařízení.

### 2.1. Poslání

Mladí lidé bez rodinného zázemí se musí postavit na vlastní nohy dříve, než jsou na to připraveni. Rozmarýna je vede k samostatnosti a odpovědnosti za vlastní život. Děti vede za ruku, dospělí provází ruku v ruce a pomáhá jim začít

### 2.2. Cíl

Příprava klientů na běžné pracovní prostředí a jejich podpora ve vstupu na otevřený trh práce.

### 2.3. Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou mladí lidé po odchodu z ústavního zařízení, kteří si chtějí najít zaměstnání, ale vzhledem k absenci pracovních návyků se neokážou na běžném trhu práce uplatnit. Aby mohl klient vstoupit do služby, musí splňovat příjmová kritéria.

5

### 2.4. Hodnoty, principy, východiska

Mladí lidé po odchodu z ústavního zařízení mají většinou zkušenosti se zaměstnáním formou brigády, či školní praxe. Chybí jim pracovní návyky z dlouhodobého zaměstnání, uznatelná pracovní praxe a často i patřičné vzdělání. Rozmar nabízí získání těchto pracovních návyků a individuální podporou tak, aby po odchodu z Rozmaru si klient našel trvalé zaměstnání.

Pracovní podpora se zaměřuje na podporu klienta v průběhu jeho zaměstnání, spočívá v zaškolení klienta při příjmu do služby, vytvoření individuálního plánu rozvoje, setkávání na komunitních schůzkách a školení tak, aby klient získal co nejvíce dovedností po dobu svého zaměstnání na dobu určitou.



### 3. Podmínky pro realizaci

#### 3.1. Prostor

Sociální firma Rozmar se nachází v ulici Trojická 1 na Praze 2, pracovní podpora předávaná klientům v průběhu zaměstnání se provádí v těchto prostorech, v prostorech kanceláří realizátora projektu se konají pravidelné komunitní schůzky.

#### 3.2. Délka podpory

V současné době je nastavena délka podpory na dobu určitou sedmi měsíců, v určitých případech je možné tuto dobu prodloužit. Pokud si klient v průběhu zaměstnání nalezne trvalou práci na běžném trhu práce, bude s ním pracovní poměr ukončen dříve v závislostech na potřebě klienta.

#### 3.3. Spolupráce s ústavními zařízeními

Pro získání klientů do služby jsou oslovovány ústavní zařízení, ve kterých probíhají současně jiné projekty Rozmaríny s informačním letákem o zaměstnávání klientů. Zároveň jsou oslovovány spřízněné NNO se stejnou cílovou skupinou s žádostí o předání informací o sociální firmě a možném zaměstnání.

## 4. Metody práce s klienty

### 4.1. Vstup klienta do služby

#### 4.1.1. Kontakt

##### 4.1.1.1. *Kontakt prostřednictvím case managera*

Osoba se zájmem o zaměstnání v sociální firmě – kavárně/galerii Rozmar může být zároveň klientem v projektu Rozlet. V tomto projektu má klient svého case managera, průvodce, který mu poskytuje podporu ve všech oblastech integrace (osobnostní podporu, podporu při hledání zaměstnání, bydlení...)

Case manager kontaktuje klienty přibližně půl roku před jejich plánovaným odchodem z ústavního zařízení a individuálně s ním řeší jeho možnosti. Jednou z nich je i možnost zaměstnání v sociální firmě Rozmar.

##### 4.1.1.2. *Kontakt mimo projekt Rozlet – case managera*

V případě, že klient není v projektu Rozlet a sociální firmu kontaktuje prostřednictvím jiného zdroje, (např.: internet, letáky, informační materiály, sociální kurátor, dětský domov, výchovný ústav atd.) poskytne manažer sociální firmy klientovi veškeré informace, které zaměstnání obnáší a pokud bude klient chtít, navrhne mu zapojení do projektu Rozlet.

### 4.1.2. Smluvní podmínky

#### 4.1.2.1. *Příjmová kritéria*

- mladí lidé po opuštění ústavní výchovy
- klienti se sníženou úrovní sociálních dovedností a zvýšeným rizikem sociálního vyloučení
- klienti od 18 let věku výše
- klienti paralelně zařazení v projektu následné péče
- klienti z celé ČR s místem pobytu v Praze
- klienti fyzicky i mentálně zdraví, schopní zařazení na běžný trh práce
- klient není osoba závislá na alkoholu a drogách
- klient nemá zápis v rejstříku trestů

#### 4.1.2.2. *Přijímací pohovor*

V případě volného pracovního místa na požadovanou pozici (nebo před odchodem stávajícího klienta) kontaktuje manažerka sociální firmy vedoucího projektu Rozlet, s žádostí o vybrání vhodného kandidáta. Pokud nebude žádný vhodný kandidát na požadovanou pracovní pozici, obrátí se na spřízněné NNO či ústavní zařízení.

S klientem se poté domluví přijímací pohovor, kterého se bude účastnit manažer provozu, manažerka sociální firmy a klient. V rámci pohovoru bude představen princip fungování podniku, popsána klientovi pracovní pozice, její náplň, platové ohodnocení, práva a povinnosti. Tyto informace klient obdrží i v písemné podobě.

V přijímacím pohovoru bude posuzována klientova situace individuálně, ve výjimečných případech lze zvolit odklon od příjmových kritérií.

#### *4.1.2.3. Zkušební směny*

Pokud klient projde přijímacím pohovorem, je s ním sepsána dohoda o provedené práce na první měsíc zaměstnání a nastoupí na zkušební směnu. Na ní mu přítomný manažer provozu představí chod kavárny a poskytne mu podporu po celou dobu klientovy zkušební směny. V průběhu prvního zkušebního měsíce se práce klienta průběžně hodnotí, poskytuje se mu zpětná vazba a je mu poskytována průběžná pracovní podpora nutná k zaučení. Po uplynutí měsíce, na který je klientovi sepsána dohoda o provedení práce, dojde k vyhodnocení klientových pracovních dovedností. V případě oboustranné spokojenosti se zaměstnáním klienta bude sepsána pracovní smlouva na dobu zbývajících šesti měsíců. V případě nespokojenosti ze strany zaměstnavatele z prací klienta (nebo ze strany zaměstnance) bude po ukončení dohody o provedení práce ukončeno zaměstnání a doporučena účast v projektu Rozlet, které mu pomůže najít jiné pracovní uplatnění.

#### *4.1.2.4. Smlouva*

S klientem je ve chvíli nástupu do zaměstnání vyplněn monitorovací list podpořené osoby (důvodem je vykazování indikátorů v projektu). Dále je vypracována dohoda o provedení práce na první měsíc zaměstnání.

Zároveň je klient znovu seznámen s popisem své pracovní pozice a pracovními podmínkami, dále pravidly fungování podniku, jeho právy a povinnostmi, systémem odměn a sankcí. Tyto informace jsou uvedeny v dokumentech, tyto materiály klient podepisuje spolu se smlouvou a vyjadřuje s nimi svůj souhlas. Po měsíci zaměstnání je v případě dohody obou stran podepsána s klientem pracovní smlouva na dobu určitou: šest měsíců se zkušební dobou

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**



jednoho měsíce a dvouměsíční výpovědní lhůtou. Nedílnou součástí této smlouvy je platový výměr.

#### *4.1.2.5. Ukončení, prodloužení pracovního poměru*

Po uplynutí doby, na kterou byla pracovní smlouva uzavřena, probíhá opět společná schůzka. Kromě klienta jsou na ni přítomni: manažerka sociální firmy, manažer provozu a klient. Během schůzky probíhá hodnocení klientova působení v sociální firmě.

V případě, s prací klienta bude manažer provozu spokojen, klient bude chtít v kavárně zůstat a současně není na pořadníku vhodný kandidát pro přijetí je možné smlouvu na dobu určitou prodloužit.

Přípustná je i druhá varianta, kdy klient sám žádá o ukončení pracovního poměru předčasně, ovšem s dodržением dvouměsíční výpovědní lhůty (v případě nalezení nového zaměstnání je možné ukončit pracovněprávní vztah dříve, na základě dohody mezi zaměstnavatelem a klientem). Klient obdrží písemné i slovní závěrečné zhodnocení svého působení, veškeré úřední materiály související se zaměstnáváním, případně další dokumenty a potvrzení, které vyžaduje jeho situace.

#### *4.1.2.6. Osobní složka*

Klientovi je po přijímacím pohovoru vytvořena pracovní složka, ve které jsou shromažďovány veškeré informace o klientově působení v sociální firmě: individuální plán pracovního rozvoje, pracovní výkazy, vstupní dotazník, hodnocení práce atd. Klient má právo do složky nahlížet.

#### *4.1.2.7. Pořadník*

V případě, že kdy klient kontaktuje sociální firmu ve chvíli, kdy není žádná pozice volná, je jeho požadavek předán case managerovi, který mu pomůže ve vyhledání jiných alternativ.

Současně je o jeho poptávce veden záznam do seznamu čekatelů. Manažerka sociální firmy vede přehled o obsazenosti jednotlivých pracovních míst a podle možností odhadne dobu, kdy se určité místo uvolní.

V případě zájmu o zaměstnání v kavárně Rozmar mu jsou nabídnuty dočasné alternativy a to formou brigády na různých pozicích. Jedná se především o úklid prostor, pomoc s realizací kulturního programu v rámci kavárny, pomocná síla na nárazové sezónní práce. V době přibližně od dubna do října je jednou z možností brigáda v mobilní kavárně Rozmar, která je provozována v rámci hudebních a kulturních festivalů.

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**

## 4.2. Metody práce s klientem

### 6.2.3. Pracovní trénink

Klient pracuje v kavárně na přidělené pozici, výše úvazku, pracovní doba i odměna za práci vychází z popisu každé jednotlivé pozice a tyto údaje jsou uvedeny v pracovní smlouvě.

Klienti jsou zaměstnání se stálými zaměstnanci, jejich postavení je rovné. Pokud nastoupí nový klient do kavárny, jsou stálí zaměstnanci na pozici školitelů a to po dobu jednoho měsíce, než si klient osvojí alespoň z části pracovní návyky související s vykonáváním jeho pozice.

### 6.2.4. Hodnocení, platové hodnocení

Jednou měsíčně obdrží klient písemné hodnocení svých pracovních výkonů a následně hodnocení ústní od vedoucího kavárny.

Na první zkušební měsíc je v dohodě o provedení práce na tréninkové pozici nastavena hodinová sazba za odvedenou práci. Po uplynutí platnosti dohody o provedení práce se podepisuje současně s pracovní smlouvou na dobu určitou i platový výměr, který vychází z rozpočtu projektu.

Platový výměr obsahuje dvě položky: pevnou hrubou měsíční mzdu s uvedením příplatku za práci o víkendech a svátcích (s uvedením výše úvazku) a osobní ohodnocení, které bude tvořit 2000 z celkové mzdy. Tato složka je zaměstnanci vyplácena v závislosti na jeho pracovním výkonu. Pokud klient pracuje dle daných pravidel, tuto složku automaticky dostává, jako součást platu. V případě nedodržení daných pravidel je tato položka použita jako sankce.

Klientům jsou z pohyblivé složky v případě porušení pravidel udělovány sankce. O jejich přestupcích vůči vnitřním směrnici kavárny jsou vedeny záznamy. Před datem, kdy se připravují mzdy, se v rámci komunitních schůzek tyto záznamy s klientem probírají s tím, že pokud klient může rozumným způsobem tento přestupek obhájit a zdůvodnit, není mu sankce udělena. Pokud neumí přestupek obhájit, je mu část pohyblivé složky mzdy odebrána.

### 6.2.5. Podpora

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**

#### 6.2.5.1. Komunita

Setkání jednou za měsíc všech zaměstnanců kavárny a vedení, rozdělené na dvě pracovní skupiny dle směn. Při setkání se hodnotí provoz po stránce kuchyně a baru, všichni zaměstnanci mají možnost se k dění vyjádřit a zhodnotit, jak se jim v pracovním prostředí pracuje. Poté jsou zaměstnanci seznámeni, jaké přestupky vznikly vůči vnitřním směrnicím během uplynulého měsíce a jsou jim sděleny sankce, které z tohoto důvodu obdrží. Pokud nebude možné řešit přestupky vůči pravidlům kavárny společně ve skupině (např. z důvodů osobních problémů klienta) je možné toto vyřešit na osobní schůzce, kde bude přítomen pouze klient a manažerka sociální firmy (popř. další osoba, která může přispět k řešení problému).

Na setkání se dále hodnotí klientovo působení v kavárně. Každý klient nejprve hodnotí svou práci, sám pojmenuje situace, které se mu daří více a které méně. Poté je každý klient seznámen se svým individuálním plánem a společně se naplňuje zlepšení do příští komunitní schůzky. K jeho práci se také vyjádří přímý nadřízený a manažer provozu. Závěrečná část komunity je věnovaná plánu na další měsíc a dalším případným věcem souvisejícím s provozem.

#### 6.2.5.2. Průběžná pracovní podpora

Klientovi je při vstupu do služby přidělen školitel (přítomný manažer, barman pro pozice servírka/číšník, kuchař pro pozice pomocný kuchař a úklid), který ho provází po dobu první zkušební směny a dále ho zaškoluje v dalších směnách.

Před komunitní schůzkou vyplní přímý nadřízený pracovník hodnotící dotazník klienta. Tento dotazník je vyplněn formou bodového ohodnocení, kdy 1 bod znamená, že klient si v dané činnosti vede špatně až 4 body, které znamenají, že si v této činnosti vede výborně a není již třeba ji dále zlepšovat. Tento dotazník poté kontroluje manažer provozu dané směny a na jeho základě vypracovává individuální plán klienta. Individuální plán obsahuje obecné shrnutí a hodnocení vybraných částí předem daných oblastí (systém + - +).

Cílem podpory je v průběhu klientova zaměstnání co největší podíl nově naučené práce a dovedností. Školitelé předávají klientům své zkušenosti s přípravou pokrmů, či nápojů a dbají na rozvoj pracovních dovedností klienta. Tento rozvoj je dále podpořen průběžně připravovaným školením od dodavatelů – příprava kávy, školení o víně, lahůdkářství, nebo od spolupracujících organizací.

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**

### 6.2.5.3. Rozlet

Při zahájení spolupráce v projektu Rozlet je klientovi přidělen Case manager. Ten řeší veškeré souvislosti s klientovou integrací, z oblasti pracovní, osobní, zaměstnání. Klienta provází po celou dobu jeho zaměstnání v kavárně a následně i po dobu dvou let po ukončení spolupráce.

### 6.2.6. Časový harmonogram

Klienti jsou v kavárně zaměstnání na dobu 7 měsíců. Přesné časové vymezení je závislé na individuální situaci každého klienta a může se měnit.

V ideálním případě je nastavení přijímání klientů tak, že cca 1 měsíc před odchodem předchozího klienta je na základě poptávky ze strany projektu následné péče s novým klientem proveden přijímací pohovor a pokud se obě strany dohodnou, naplánována zkušební směna. V případě dohody mezi oběma stranami pak klient nastupuje do zaměstnání po odchodu předchozího klienta a přebírá za něj jeho směnu.

Vzhledem k sociálním návykům klientů lze předpokládat, že nastavení klientů nebude fungovat dle výše uvedeného harmonogramu, ale dle dvou níže uvedených variant:

Poté, co stávající klient hrubým způsobem poruší organizační řád kavárny, sepíše se s ním ukončení pracovní smlouvy. Další variantou je možnost, že stávající klient neočekávaně nepřijde na svou pracovní směnu a je s ním rozvázán pracovní poměr. Pokud nastane jedna z výše uvedených situací, nebo jakákoliv jiná, vedoucí k tomu, že v Rozmaru vznikne volné pracovní místo, kontaktuje vedoucí nebo case manager projektu Rozletu. Pokud je v pořadníku čekatel, nebo case manager ví o vhodné osobě pro tuto pozici, proběhne přijímací pohovor. Po domluvě mezi oběma stranami se naplánuje zkušební směna, a pokud klient má o místo zájem a jeho práce odpovídá požadavkům ze strany manažera provozu, sepíše se s ním pracovní smlouva na dobu určitou.

Postup přijetí nového klienta je shodný s předchozím postupem.

V případě, že stávajícímu klientovi končí pracovní smlouva na dobu určitou, s jeho prací je manažer provozu spokojen a klient chce v kavárně zůstat a současně není na pořadníku vhodný kandidát pro přijetí, je možné smlouvu na dobu určitou prodloužit.

### 6.2.7. Vyřizování stížností

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**

Klient i stálý zaměstnanec může stížnost podávat písemně, nebo řešit situaci osobně. Stížnost klient řeší s manažerem provozu, nebo s manažerkou sociální firmy. Pokud se stížnost týká týmu spolupracovníků, je toto řešeno na komunitní schůzce. Pokud se týká pouze jednoho kolegy, je přizván pouze ten k řešení vzniklé situace, která se probírá na individuální schůzce.

### 6.3. Práce se zaměstnanci

Z důvodu poskytování pracovní, nikoliv terapeutické podpory, byli na všechny pozice v provozu vybráni pracovníci s víceletou praxí v oboru gastronomie, nikoliv psychologie.

Před zahájením provozu byla nastavena pravidla podpory stálých zaměstnanců – úvodní školení o práci s klienty a dále nabídnuta možnost individuální podpory ze strany průvodců projektu Rozlet – psychologů.

Vzhledem ke zvýšenému riziku konfliktu mezi stálými zaměstnanci (škooliteli a vedoucími pracovníky) a klienty, byl vytvořen etický kodex pro stálé zaměstnance týkající se práce s klienty. Tento kodex, který je přiložen k pracovní smlouvě, je před nástupem zaměstnanců jimi podepsán a v průběhu zaměstnání se trvá na jeho dodržování. V případě porušení kodexu je tento přestupek řešen dle závažnosti od napomenutí, přes probírání na veřejnosti v rámci komunitních schůzek, krizovou schůzku s psychologem, až po postup, který udává zákoník práce, jako hrubé, nebo opakované porušení pracovní kázně.

### 6.4. Systém školení zaměstnanců

Odborné školení: průběžně jsou oslovováni dodavatelé kavárny s žádostí o vedení školení v prostorech Rozmaru, které jsou vždy plánovány na dva termíny tak, aby se zaměstnanci mohli účastnit ve svém volném čase a byl tím zaručen dostatek času na předání informací.

Současně se navazuje spolupráce se spřátelenými organizacemi a domlouvá se pravidelná školení zaměstnanců, která by podporovala jejich pracovní dovednosti a zvyšovala vzdělání v gastronomickém oboru.

Podpora stálých zaměstnanců pro práci s klienty: při vstupu stálého zaměstnance do sociální firmy se individuálně, nebo v menších skupinách absolvují školení vedené odborníky z Rozmarýny – odborné zázemí, kteří informují stálé zaměstnance o problematice cílové skupiny. V případě zájmu ze strany stálých zaměstnanců lze tyto schůzky opakovat. Také je možné domluvit si individuální podporu a s odborným pracovníkem řešit situace, které vyplývají se zaměstnání a spolupráce s klienty.

## 6.5. Systém ukládání informací o zaměstnancích

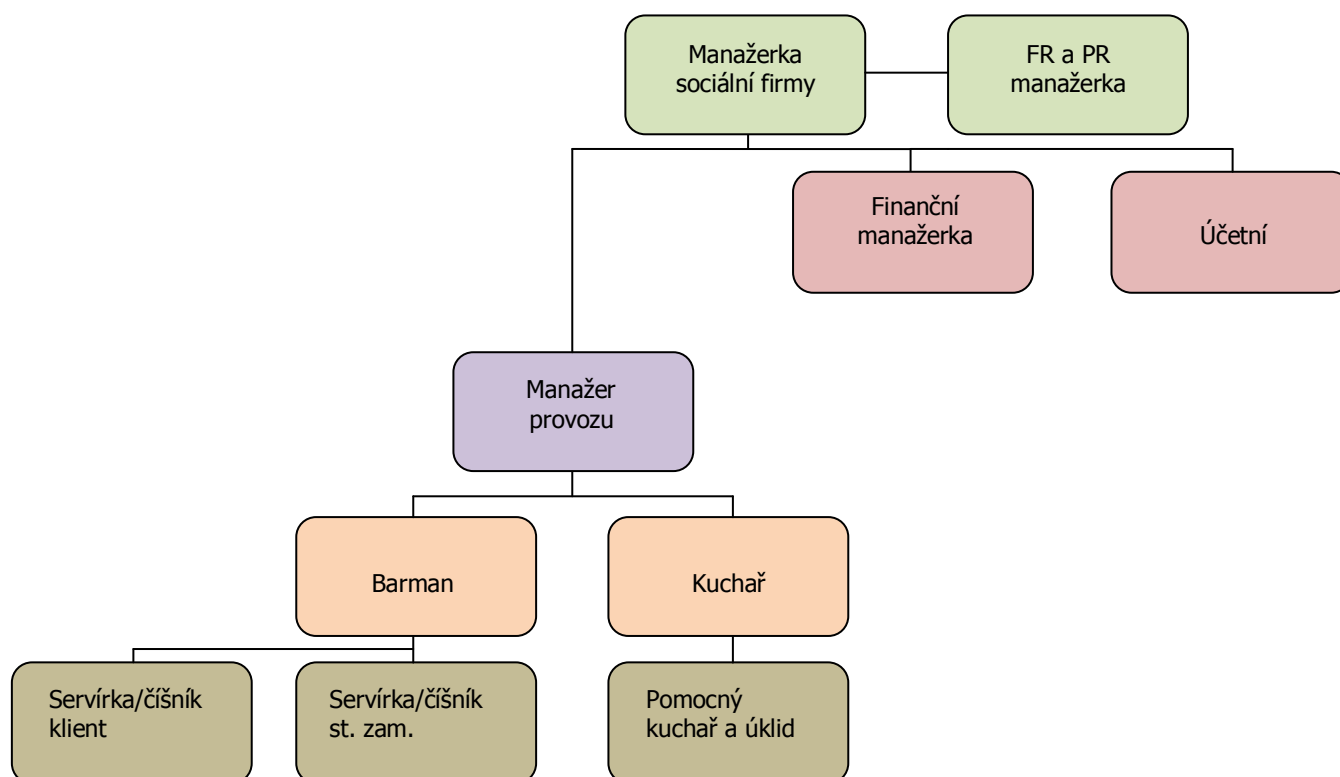
Veškeré informace o zaměstnancích – zápisy ze schůzek, individuální plány podpory, hodnotící dotazníky a výstupy z komunit jsou ukládány na místa tomu určená, konkrétně do šanonu. Pracovní smlouvy, zápočtové listy a jiné zásadní dokumenty týkající se zaměstnance jsou ukládány do jejich osobních složek, které jsou umístěny v šanonu v prostoru kanceláří.

## 5. Personální zajištění

### 5.1. Organizační struktura

Organizační struktura projektu se rozděluje na management projektu a provozní část. Management je zastoupen manažerkou sociální firmy zodpovídající za chod celé sociální firmy z hlediska dodržování standardů sociální firmy, zaměstnávání klientů a koncepci provozu. Spolu s fundraisingovou a PR manažerkou, finanční manažerkou a účetní zodpovídá za správnosti vedení projektu financovaného z fondů EU, správnost účetnictví, jednání s veřejností, propagaci sociální firmy a spolupráci s potenciálními podporovateli.

Provozní část je zastoupena manažerem provozu, který odpovídá za vedení provozu sociální firmy, fungování provozu a vystupování sociální firmy k zákazníkovi.



### 5.1. Odborné zázemí

Vedle této organizační struktury sociální firmy Café Rozmar existuje také organizační struktura Rozmarýny o.p.s. Její součástí je odborné zázemí, které pomáhá v předem stanovených zakázkách projektu Rozmar. Může se jednat o řešení otázek týkající se nastavení cílové skupiny, typu a míře pracovní i osobnostní podpory klienta, možnost individuální či skupinové práce se stálým zaměstnancem. Odborné zázemí je v roli poradce, nemá rozhodující vliv na dění v sociální firmě, ale slouží jako podpůrný prostředek při řešení zásadních otázek fungování projektu.

### 5.2. Popis činnosti, odpovědnost a kompetence jednotlivých pozic

#### 5.2.1. Manažerka sociální firmy

**Projekt:** Podpora vstupu na trh práce a prevence sociálního vyloučení osob po ukončení ústavní výchovy formou poskytování následné péče a zaměstnání v sociální firmě, kavárně/galerii Rozmar, registrační číslo projektu: CZ.2.17/2.1.00/31594

#### Monitorovací zprávy

- zodpovídá za přípravu a včasné odevzdání Zprávy o zahájení projektu
- zodpovídá za přípravu a včasné odevzdání Monitorovacích zpráv včetně všech povinných příloh
- zodpovídá za nápravu nedostatků Monitorovacích zpráv

#### Realizace projektu

- zodpovídá za realizaci jednotlivých aktivit projektu dle Grantové smlouvy a Projektové příručky
- zodpovídá za správnost a úplnost výběrových řízení spojených s realizací projektu
- zodpovídá za průkaznost podpořených osob (indikátory projektu)
- zodpovídá za přípravu podkladů ke kontrole a za nápravu nedostatků
- komunikuje s Magistrátem hl. města Prahy a účastní se jednání
- vede projektové porady a provádí zápis z porad

#### Provoz

##### Chod podniku

- je zodpovědný za řádný chod podniku a jeho další rozvoj
- je nadřízený všech zaměstnanců: klientů i stálých zaměstnanců
- kontroluje pravidelně hospodaření podniku

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**

- svolává a vede komunitní schůzky – 1x 2 měsíčně (2 směny), kde informuje klienty i stálé zaměstnance o hospodaření podniku v průběhu minulého měsíce, řeší se zde problémy mezi zaměstnanci a plánují aktivity na následující měsíc
- svolává a vede porady – 1x měsíčně, kterých se účastní FR a PR manažerka manažer provozu na kterých se řeší propagace kavárny a hodnotí hospodaření s ohledem na FR plán
- zastupuje sociální firmu navenek ve všech jednáních
- zodpovídá za zpracování a dodržování standard i dalších vnitřních pravidel fungování podniku
- věnuje se stážistům, exkurzím a návštěvám
- domlouvá podmínky realizace akcí na objednávku společně s manažery provozu
- spolurozhoduje o personálních změnách společně s manažery provozu
- v případě nepřítomnosti manažera SF ho zastupuje z hlediska provozu hlavní manažer provozu, v případě aktivit ovlivňující realizaci projektu zastupuje ředitelka/projektový manažer

### Finanční řízení

- denní reporty o pohybu peněz v kavárně
- zpracování finančních přehledů – náklady, příjmy
- zpracování měsíčních finančních reportů pro kontrolu souladu s FR plánem organizace
- kontrola plnění FR plánu (příjmy, náklady)

16

### Propagace

Spolupráce s PR/FR manažerem při plánování propagačních akcí v kavárně (speciální akce, např. týden „s“)

Spolupráce s FR/PR manažerem při přípravě propagačních materiálů týkajících se kavárny

### Zaměstnanci, klienti

#### Příjem zaměstnanců a ukončování pracovního poměru

- přijímá klienty a stálé 16 zaměstnance
- vede přijímací pohovory, vyhodnocuje je a vede zápis
  - zjišťuje motivaci zaměstnanců pro práci v kavárně a vhodnost adepta pro danou pozici (viz přijímací kritéria)
  - seznamuje zaměstnance s etickými principy a pravidly vnitřní komunikace sociální firmy
  - seznamuje zaměstnance s organizačním řádem s jejich odpovědnostmi, povinnostmi a právy
  - seznamuje zaměstnance s průběhem zaměstnání (podpora na pracovišti, systém hodnocení, délka zaměstnání, plán individuální pracovní podpory)

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**



- podle potřeby doporučí klientovi zaměstnání v jiné firmě, případně tuto situaci řeší s průvodcem klienta
- zakládá složku zaměstnance/klienta v případě jeho přijetí. V případě nepřijetí zaměstnance/klienta vypracovává zprávu se základními údaji o adeptovi a důvod nepřijetí.
- eviduje zájemce o zaměstnání v pořadníku a dle potřeb a aktuálních možností je zaměstnává, případně jim nabízí další možnosti podpory ze strany Rozmarýny (Rozlet, Za SAMostatností, brigáda).
- hodnotí klientovu zkušební směnu a rozhoduje o přijetí uchazeče.
- připravuje podklady pro uzavření pracovně právního vztahu se zaměstnancem/klientem, vypracovává vstupní dotazník.
- vypracovává závěrečnou zprávu o průběhu zaměstnání při ukončení pracovního poměru mezi Rozmarýnou a klientem.

### Práce se zaměstnanci a klienty

- kontroluje práci klientů a zaměstnanců v kavárně
- hodnotí práci klientů a zaměstnanců v kavárně
- dává návrh na finanční ohodnocení zaměstnanců společně s manažery provozu
- připravuje zaměstnance na práci s klienty
- připravuje školení pro klienty a zaměstnance
- vede evidenci a dokumentaci klientů i zaměstnanců
- informuje zaměstnance o hospodaření a dalším směřování podniku
- poskytuje zaměstnancům potřebnou podporu
- dbá na respektování individuálních možností klientů, dbá na posilování samostatnosti a odpovědnosti.
- zajišťuje dodržování mlčenlivosti o osobních údajích klientů.
- Evidence osobních dokladů zaměstnanců v osobních složkách (smlouvy, zápočtové listy apod.)

## Zpracování dokumentů, program RUKU V RUCE

### Metodika

- vytváří metodiku práce s klienty, zavádí do praxe, zodpovědný za její dodržování, rozvoj, vyhodnocování; jednou za půl roku probíhá její revize

### Standardy sociální firmy

- vytváří standardy sociální firmy Rozmar na základě dostupných materiálů; jednou za půl roku probíhá její revize

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**

### **Mobilní kavárna**

je iniciátorem v oslovování potenciálních partnerů, sponzorů a dodavatelů pro provoz mobilní kavárny společně s PR manažerem

- komunikuje společně s PR manažerem s organizátory, pořadateli a dalšími osobami zodpovědnými za akce, na kterých je kavárna provozována, domlouvá podmínky realizace, kromě technického zázemí (úkol manažera provozu)
- určuje spolu s manažery provozu zaměstnance pro práci v této mobilní kavárně
- může určovat vhodné adepty, brigádníky také ve spolupráci s projektem Rozletu, případně dalších projektů Rozmaríny

### **Ostatní**

- aktivně získává informace o rozvoji sociálních firem a účastní se dalšího vzdělávání v této problematice – profesní růst

Požadavky, kvalifikace

- SŠ, VOŠ nejlépe v oboru managementu či sociálního zaměření
- praxe min. jeden rok na vyšší manažerské pozici
- zkušenosti s vedením týmu
- schopnost práce v týmu
- zájem o danou problematiku – jak cílové skupiny, tak sociálních firem
- zájem o další vzdělávání
- kreativita, zodpovědnost, spolehlivost

Výběrové řízení

- pohovor s uchazečem vede současný manažer sociální firmy společně s provozním
- v případě, že v dané chvíli není pozice manažera obsazena, je rozhodnutí záležitostí ředitelky, která zohledňuje názor provozního, případně dalších zaměstnanců, kteří s provozem sociální firmy souvisí – předpokládáme, že manažer SF je – neměl by být automaticky zastupován – to nechme na krizové situace
- ředitelka by měla být u nějakého kola pohovoru ve všech proejktech - podpis smlouvy
- rozhodnutí o přijetí je v rukou současného manažera SF, který své rozhodnutí konzultuje s provozním, přihlíží k jeho názoru

Závčik

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**

- do funkce uvádí nového zaměstnance současný manažer sociální firmy
- prvním krokem je představení manažera, týmu v kavárně
- současný manažer je novému k dispozici dle vzájemné dohody a potřeby
- v případě neobsazenosti pozice manažera, je nový manažer zaučován ředitelkou (principy, obecná pravidla a principy) a provozní (představení vlastního provozu) ředitel/ka moc neche zaučovat manažera soc.firmy – předpokládejme, že manažera máme, myslíme dopředu a včas si zajistíme prostor na zaučení

#### Vzdělávání

- manažer sociální firmy si sám aktivně vyhledává možnosti dalšího vzdělávání související s jeho pracovní pozicí a problematikou na kterou je sociální firma zaměřena
- vzdělávání je hrazeno ve stanovené míře na základě dohody s ředitelkou organizace

### 5.2.2. Pracovníci v provozu

#### 5.2.2.1. Manažer provozu

#### Zásobování

- komunikace s dodavateli a obchodními zástupci o stávajících i nových produktech v souladu se strategií podniku
- objednání a nákup zboží dle požadavků kuchaře a barmana
- převzetí a zaplacení zboží od dodavatele
- evidence zboží do skladového hospodářství
- převody v elektronickém hospodářství v rámci skladů
- evidence výstupů z elektronického hospodářství s ohledem na potřeby provozu

#### Odbytová strategie

- kalkulace cen
- tvorba sezónních, denních a obědových nabídek
- spolupráce s PR manažerkou a manažerkou projektu ohledně přípravy strategie akcí v kavárně
- organizace akcí

#### Finance

- podíl na přípravě mzdové, cenové a zbožíové politiky
- příprava podkladů pro mzdy (pohyblivá složka mzdy, osobní ohodnocení, evidence docházky, evidence prohrěšků vůči vnitřním směrníci provozovny)
- kontrola hospodárnosti s ohledem na provoz

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**

- evidence a kontrola tržeb
- evidence a kontrola zrcadel
- evidence účetních dokladů a pásek z registrační pokladny
- příprava měsíčního reportingu o tržbách kavárny s ohledem na FR plán a finanční strategii
- evidence elektronické pokladní knihy a účetních dokladů
- evidence cenin (stravenky)
- inventury, zajištění výstupů a náprav při zjištění chyby

### **Práce se zaměstnanci**

- zajištění inzerce a získání nových potenciálních zaměstnanců
- účast na přijímacím pohovoru klientů a zaměstnanců
- zaškolování nových klientů a zaměstnanců
- hodnocení nových zaměstnanců
- pravidelné hodnocení klientů na komunitních schůzkách
- kontrola a zajištění hodnotících dotazníků klientů
- příprava individuálních plánů klientů
- informování zaměstnanců o termínech komunitních schůzek
- průběžná podpora klientů v době jejich pracovní směny
- vytvoření plánu využití klientů či zaměstnanců na jednorázových i opakovaných akcích
- školení zaměstnanců (odborné dovednosti a školení o klientech)
- kontrola a nastavení systému fungování provozu kuchyně a baru,
- kontrola práce všech zaměstnanců spadajících z hlediska organizační struktury pod manažera provozu
- evidence docházky
- zajištění získání osobních dokumentů zaměstnance – předání do osobních složek (smlouvy, zápočtové listy apod.)

### **Ostatní**

- zajištění potřebných podkladů pro správné a průkazné vedení provozu z hlediska hygienických norem a nadřízených příslušných orgánů státní správy a městské části (evidence odpadu, Haccp, evidence teplot v lednicích, evidence používání kuchyně za účelem pečení dezertů apod.)
- zajištění školení bezpečnosti práce zaměstnanců
- řešení reklamací a stížností dodavatelů a zákazníků
- zajištění funkčnosti provozu po technické stránce (opravy a údržba zařízení a vybavení)

- předávání informací o své směně a práci manažerovi provozu na protisměně (objednávky, závozy zboží, akce, změny v práci podřízených zaměstnanců – kuchyně, bar)

### **Mobilní kavárna**

- získání informací od pořadatele o technických podmínkách provozu (elektro, voda, sortiment, příjezd apod.)
- zajištění dopravy
- zajištění sortimentu
- zajištění personálu
- příprava nabídek
- zajištění závěrečného vyúčtování po ukončení akce
- inventura zboží mobilní kavárny

### **Kompetence manažer provozu:**

Manažer provozu zodpovídá a jedná za Rozmar tak, aby zajistit běžný provoz Rozmaru v souladu se Standardy sociální firmy Rozmar a vnitřními pravidly organizace. Komunikuje s dodavateli i klienty. Zajišťuje finanční přehledy, účetní doklady a podílí se na organizačním zajištění PR a FR aktivit. Z hlediska organizační struktury podléhají jeho kompetence manažerce sociální firmy, která průběžně kontroluje výstupy Rozmaru a jeho práci.

21

---

### **Odpovědnost:**

- Odpovědnost za výše uvedené okruhy práce a dále za:
- Příprava a organizace akcí (soukromé osoby, firmy; partneři Rozmaríny ve spolupráci s fundraiserem).
- Správnost evidence finančních podkladů (zrcadla, denní uzávěrky, výjezdy ze skladového hospodářství, z pokladního systému apod.)
- Zajištění ochrany finančních prostředků před zcizením a jejich předání do banky.
- Zaškolování nových stálých zaměstnanců
- Zaškolování klientů v delším časovém úseku dle potřeb klienta, zajištění školitele (barman, kuchař), kontrola školitele při získávání pracovních návyků klienta.
- Zajištění fungování provozu po technické stránce
- Zajištění podkladů a formulářů nutných pro správné fungování provozu, které jsou vyžadovány příslušnými nadřízenými orgány a majitelem prostor – městskou částí
- Odpovědnost za udržitelnost podniku

### **Oprávnění:**

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**

- Jednat za Rozmarýnu o.p.s. při jednání s dodavateli a obchodními zástupci ohledně objednáni a zaplacení dodávky zboží, materiálu, či služeb do provozovny Café Rozmar.
- Jednat s účetní ohledně účetních dokladů a evidovat je.
- Jednat se zaměstnanci a klienty a úkolovat je v souladu s vnitřními předpisy organizace a popisem pozice daného zaměstnance
- Kontrolovat a hodnotit klienty i stálé zaměstnance - využití pracovního času, zápis do konzumačních listů, příchod na směnu.
- Vyžádat od zaměstnance či klienta dechovou zkoušku, v případě podezření na intoxikaci alkoholem.

#### 5.2.2.2. *Barman*

Zastoupeno: 2 x zaměstnanec

Úklid a příprava pracoviště před směnou a po ní

- Chladicí zařízení – doplňování zboží ze skladu nápojů
- Kávovar – údržba, zapnutí
- Pípa – údržba, proplach před každou směnou
- „Mycí část“ – mytí v myčce, průběžná údržba
- Prostory za barem – průběžná údržba během směny

22

Doplňování zboží

- převzetí zboží od provozního
- provedení písemného záznamu o převzetí zboží od provozního
- doplnění zboží do chladících zařízení
- připravení a odevzdání prázdných obalů dodavatelům

Příprava nápojů

- převzetí objednávky od servírky/číšníka
- příprava nápojů dle standardního postupu
- předání připraveného nápoje servírce/číšníkovi

Kontrola a záznam o stavu zboží

- kontrola a zápis stavu zboží do připravených tabulek při předání směny- zrcadlo
- záznam o chybějícím zboží – podklad pro objednání zboží

Práce s klienty

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**

- pomoc při zaučení nových zaměstnanců na pozici číšník/servírka
- hodnocení zaměstnanců na pozici číšník/servírka při práci
- dohled nad prací číšníků/servírek

#### Ostatní

- pomáhat s přípravou spojenou s ranním otevřením kavárny
- pomáhat při celkové inventuře zboží
- kasírování zboží přes registrační pokladnu
- evidence tipsů a jejich dělení dle pracovitosti jednotlivých zaměstnanců na pozici číšník/servírka a barman
- „zasahování“ do mzdové, cenové politiky a různorodosti nabízeného zboží

#### Požadovaná kvalifikace:

- Praxe v oboru na stejné, či obdobné pozici min. 1 rok
- Vzdělání v oboru, či kurzy

#### Kompetence:

Barman zodpovídá za funkčnost baru z hlediska předávání informací manažerům provozu o zboží a stavu zařízení, zajišťuje pravidelnou údržbu pracovního prostoru, předává a kontroluje denní tržbu a připravuje a vydává nápoje. Z hlediska organizační struktury, podléhají jeho kompetence manažerům provozu a manažerce sociální firmy.

#### Odpovědnost:

- Údržba pracovního prostoru baru a hlavního prostoru hostů.
- Správnost přípravy nápojů – dle standardních postupů.
- Předávání informací o technickém stavu zařízení a vybavení baru z důvodu případného servisu.
- Předávání informací o chybějícím sortimentu.
- Evidence doplňovaného zboží ze skladu.
- Prodej zboží přes registrační pokladnu, kontrola správnosti markování a vyúčtování objednávek zákazníkům.
- Komunikace s kuchyní ohledně objednávek a výdeje jídel.
- Správnost předávaných dokumentů o stavu tržeb manažerům provozu.

- Předávání informací o práci klienta a i stálého zaměstnance na pozici servírka/číšník manažerům provozu.
- Zaškolení klientů dle individuálního plánu a potřeb klienta.

#### Oprávnění:

- Kontrolování a hodnocení klientů i stálých zaměstnanců na pozici servírka/číšník – využití pracovního času, zápis do konzumačních listů, příchod na směnu.
- Úkolování klientů i stálých zaměstnanců na pozici servírka/číšník.
- Navrhovat změny ve mzdové, cenové a zbožové politice.
- Podílení se na přípravách krátkodobých akcí.

#### 5.2.2.3. Kuchař

Zastoupeno: 2 x zaměstnanec

#### Příprava a údržba pracoviště během směny

- průběžný úklid pracoviště kuchyní
- závěrečný úklid pracovních prostor – v případě, že pomocný kuchař půjde domů dříve než kuchař

#### Příprava a vaření jídel

- příprava a vaření jídel dle dodané objednávky
- příprava surovin v průběhu den
- výroba pokrmů dle standardních postupů (receptura)

#### Doplňování zboží

- převzetí zboží od provozního, popř. dodavatele
- evidence dodaného zboží
- evidence chybějícího zboží – podklad pro nákup
- kontrola čerstvosti surovin, v případě prošlého zboží oznámit provoznímu

#### Požadovaná kvalifikace:

- Praxe v oboru na pozici hlavní kuchař, kuchař min.5 let
- Vzdělání v oboru kuchař/číšník

#### Kompetence:

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**



Kuchař odpovídá za funkčnost kuchyně z hlediska předávání informací manažerům provozu o zboží a stavu zařízení a zajišťuje pravidelnou údržbu pracovního prostoru. Dále zodpovídá za kvalitu a čerstvost připravovaných pokrmů a jejich předání zákazníkům. Z hlediska organizační struktury podléhají jeho kompetence manažerům provozu a manažerce sociální firmy.

#### Odpovědnost:

- Údržba pracovního prostoru kuchyně, zázemí zaměstnanců a sociálního zařízení hostů.
- Správnost přípravy pokrmů, jejich expedice – dle standardních postupů.
- Předávání informací o technickém stavu zařízení a vybavení kuchyně z důvodu případného servisu.
- Předávání informací o době trvanlivosti chybějícího sortimentu manažerům provozu.
- Podílení se na přípravě denních nabídek.
- Komunikace s barem ohledně objednáni a výdeje jídel.
- Předávání informací o práci klienta a i stálého zaměstnance na pozici servírka/číšník manažerům provozu.
- Zaškolení klientů dle individuálního plánu a potřeb klienta.

#### Oprávnění:

- Kontrolování a hodnocení klientů na pozici pomocná pracovní síla do kuchyně a pomocný kuchař – využití pracovního času, zápis do konzumačních listů, příchod na směnu.
- Úkolování klientů na pozici pomocná pracovní síla do kuchyně a pomocný kuchař.
- Navrhování změn ve mzdové, cenové a zbožové politice.
- Podílení se na přípravách krátkodobých akcí.

25

#### 5.2.2.4. Servírka/číšník

Zastoupeno: 2 x zaměstnanec, 2 x klient

#### Úklid a příprava pracoviště před směnou a po ní

- pomoc s přípravou prostoru hostů před otevřením restaurace
- pomoc s údržbou s prostorem baru a za barem
- roznášení denních nabídek, jídelních a nápojových lístků na jednotlivé stoly
- údržba stolů během pracovní směny: po odchodu hostů zkontrolovat stav stolu a židlí, v případě znečištění otřít stůl, židle, jídelní a nápojové lístky

#### Expedice nápojů a občerstvení

- objednání nápojů a občerstvení

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**

- zapsání objednávky do registrační pokladny, nebo na lístek
- předání objednávky barmanovi, nebo do kuchyně s označením čísla stolu
- po zhotovení nápoje či občerstvení odnést toto zákazníkovi včetně nezbytných propriet
- sbírání nepotřebného a prázdného skla, nádobí a příborů ze stolů hostů
- odnesení sesbíraného skla a nádobí na příslušná místa k jejich umytí

#### Ostatní

- kasírování zákazníků přes registrační pokladnu s vydáním účtenky o zaplacení
- pomocné práce spojené s přípravou jednorázových akcí (výstavy, večery na téma apod.), rezervací apod.

#### Požadovaná kvalifikace st. zam:

- Praxe v oboru, nebo/a vzdělání v oboru

#### Požadovaná kvalifikace klient:

- Praxe v podobném zařízení či v prodejně vítaná

#### Kompetence:

Servírka/číšník odpovídá za stav v prostoru hostů, včetně sociálního zařízení, dále za objednání a doručení objednávky. Organizačně jejich kompetence podléhají barmanovi a dále manažerům provozu.

#### Odpovědnost:

- Úklid a příprava prostoru hostů před pracovní směnou a po ní.
- Pravidelná údržba hlavního prostoru hostů a baru.
- Objednávky, předání informace o objednávce barmanovi, nebo do kuchyně.
- Markování objednávek do registrační pokladny a jejich vyúčtování zákazníkům.
- Servírování nápojů a jídel zákazníkům dle stanovených pravidel.

#### *5.2.2.5. Pomocný kuchař a úklid*

Zastoupeno: 2 x klient

#### Příprava pokrmů během dne

- příprava jednotlivých surovin
- příprava zeleniny
- pomoc kuchaři s přípravou pokrmů dle jeho zadání

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**

#### Příprava a úklid pracoviště před a po snídaních

- příprava a údržba pracoviště hlavní kuchyně a dalších prostor
- příprava nádobí a příborů
- vyndání umytého nádobí z myčky a roznesení na místa jim určená
- úklid nakoupeného zboží na předem určená místa a případně příprava na jejich zpracování
- pomoc s úklidem interiéru v prostorách hostů po snídani

#### Úklid restaurace a kuchyně

- zamést a umýt podlahu v celé restauraci, v prostorech za a kolem baru, v prostoru hostů a kuchyni
- zalít květiny
- otřít parapety okolo oken
- vynést odpadkové koše v celé restauraci, zázemí, WC a kuchyni koše do určené popelnice
- pravidelná údržba vnitřních prostor lednic (dle potřeby)

#### Úklid v prostorech WC a zázemí zaměstnanců

- umýt umyvadla
- umýt zrcadla
- umýt WC
- umýt sprchy zaměstnanců
- otřít obklady na zdech
- zamést a umýt podlahy na WC, u umyvadel, v zázemí zaměstnanců a v prostorách zásobování
- doplnit toaletní papír na WC, papírové ručníky a tekutá mýdla dle potřeby
- vynést odpadkové koše do určené popelnice

#### Úklid před restaurací

- zamést prostory před restaurací
- umýt vnější parapety oken a okolí oken
- zamést vnitřní dvorek

#### Ostatní

- ostatní údržba vnitřních a vnějších prostor dle zadání provozního
- pokud dojde mycí prostředek, přípravek, pomůcka či hygienické potřeby na WC oznámit tuto skutečnost provoznímu



Požadovaná kvalifikace:

- Uchazeči o zaměstnání mající praxi, nebo vzdělání v oboru jsou upřednostněni.

Kompetence Pomocný kuchař a úklid:

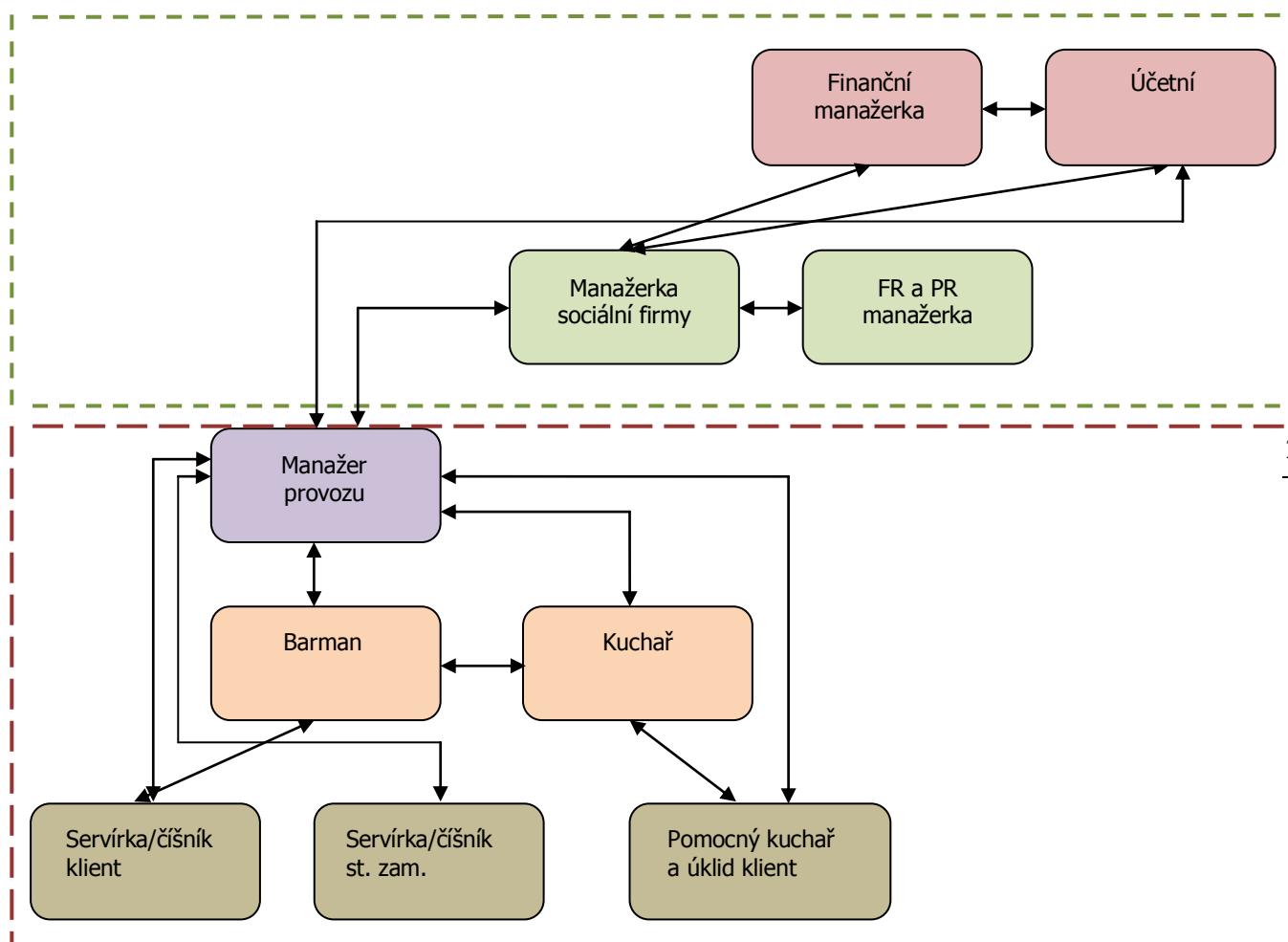
Pomocný kuchař a úklid odpovídá za čistotu všech prostor kavárny Rozmar a dále pomáhá s přípravou pokrmů dle zadání kuchaře. Jeho kompetence spadají z hlediska organizační struktury pod vedení kuchaře, případně barmana.

Odpovědnost:

- Pravidelná údržba a úklid pracovního prostoru hlavní kuchyně.
- Pravidelná údržba a úklid zázemí zaměstnanců a sociálních zařízení hostů.
- Pravidelná údržba hlavního prostoru hostů.
- Úklid před kavárnou, zalévání květin.
- Úklid zboží na předem určená místa
- Správnost přípravy pokrmů dle zadání kuchaře či standardních postupů.

## 6. Komunikační strategie

Komunikační strategie Rozmar vychází ze dvou rovin: management a řadoví pracovníci. Management kavárny má v první řadě v kompetenci finanční řízení projektu z hlediska financování z OPFA, dodržování stanoveného FR plánu, opírajícího se o předpokládané tržby kavárny, dále přípravu PR aktivit a zajištění fungování provozu kavárny. Úkolem řadových pracovníků je zajištění běžného provozu kavárny z hlediska přípravy pokrmů a nápojů, obsluha hostů a zajištění dohledu nad prací klientů.



### 6.1. Komunikace mezi zaměstnanci Rozmaru

Kdo: Manažerka sociální firmy

S kým: Finanční manažerka

Co: finanční záležitosti týkajících se projektu z hlediska financování z OPPA, vytváření monitorovacích zpráv, jednání s magistrátem.

Jak: telefonicky, emailem, osobně

S kým: Účetní

Co: účetní doklady z hlediska způsobilosti nákladů, rozúčtování středisek, monitorovací zprávy, účetní doklady kavárny, DPH, mzdové náklady apod.

Jak: telefonicky, osobně

S kým: FR a PR manažerka

Co: příprava akcí (sponzorské dny, benefice...), propagační materiály, propagace MK; revize FR plánu a zajištění dodržování plánovaných obrátů

Jak: emailem, osobně

S kým: Manažer provozu

Co: přehled o fungování kavárny, informace o provozu a práci klientů, předávání výstupů

Jak: telefonicky, osobně

**Kdo: Účetní**

S kým: Finanční manažerka

Co: účetní doklady hrazené z OPPA, formuláře monitorovacích zpráv

Jak: telefonicky, osobně

**Kdo: Manažer provozu**

S kým: FR a PR manažerka

Co: informace o připravovaných denních nabídkách, příprava akcí, PR, příprava podkladů k revizi FR plánu

Jak: telefonicky, osobně, emailem

S kým: Účetní

Co: mzdové podklady, účetní doklady provozu kavárny

Jak: telefonicky, osobně, emailem

S kým: Manažer provozu

Co: informace o provozu kavárny, o práci klientů a zaměstnanců, o plánovaných akcích

Jak: telefonicky, osobně, písemně

S kým: Barman

Co: informace o technickém stavu baru, přehled o surovinách, akční nabídky

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**

Jak: osobně

S kým: Kuchař

Co: informace o technickém stavu kuchyně, přehled o surovinách, denní nabídky

Jak: osobně

S kým: klienti

Co: informace o práci klienta a jeho působení v kavárně

Jak: osobně

S kým: zaměstnanci

Co: informace o práci zaměstnance a jeho působení v kavárně

Jak: osobně

## 6.2. Informační toky v provozu kavárny

Samotný provoz kavárny je v kompetenci manažerů provozu. Aby kavárna fungovala co nejlépe, a pokud možno se předešlo případným problémům, je nutné zajistit funkční komunikaci mezi manažery.

### 6.2.1. Zajištění běžného provozu:

Informace o technickém fungování provozu (nefunkčnost zařízení, opravy, dodávka zboží, schůzka s obchodním zástupcem apod.).

- Předávání informací mezi manažery je provedeno zápisem na předem určené místo. Zapisuje ten manažer, který provedl nahlášení opravy/závozu s uvedením termínu příjezdu opraváře (obchodního zástupce, závozu...) s předpokládanou finanční částkou za opravu/dodávku. Pokud dojde např. ke zjištění nefunkčnosti přístroje, ale nebude zajištěna jeho oprava, bude o tom taktéž proveden zápis.

Příprava podkladů pro mzdy (osobní ohodnocení, sankce).

- Pokud klient v průběhu zaměstnání poruší vnitřní směrnice, provede přítomný manažer o jeho přestupku zápis s návrhem sankce do dokumentu docházka.

Příprava finančních přehledů

- Každý z manažerů zaznamenává do elektronické pokladní knihy a evidence stravenek přehled tržeb za svou pracovní směnu, s uvedením všech příjmů a výdajů za den, kdy je v práci. Aktualizovanou elektronickou pokladní knihu zasílá přítomný manažer po zakončení pracovní doby emailem manažerce SF.

Evidence pokladní knihy

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**

- Veškeré doklady (prodejky, faktury, paragony, výčetky z pokladny) se evidují do pokladní knihy. Na každý doklad se uvede pořadní číslo, datum a podpis manažera, který doklad evidoval. K předem stanovenému datu se elektronická pokladní kniha vytiskne, přiloží do šanonu a po celkové kontrole manažerkou SF se předá ke zpracování účetní. Celkový popis oběhu účetních dokladů v kavárně je zapsán ve vnitřní směrnici: Oběh účetních dokladů.

#### Mobilní kavárna

- Na základě stanoveného harmonogramu o provozu MK se musí manažeři domluvit mezi sebou tak, aby v nepřítomnosti jednoho, byl po celou dobu k dispozici v kavárně druhý manažer. Ten má na starosti danou směnu, včetně všech náležitostí, které jsou třeba pro zajištění fungování provozu.

#### 6.2.2. Práce se zaměstnanci a klienty

Vnitřní směrnice organizace: tento dokument popisuje v 18 bodech pravidla fungování, kterými se zaměstnanci musí řídit, v případě porušení těchto pravidel je zde uvedeno jaké postupy budou následovat (viz. příloha č.2 ).

- Při porušení směrnic provede přítomný manažer o tomto přestupku zápis do dokumentu docházka.

32

Docházka: tento formulář slouží k evidenci docházky všech zaměstnanců a dále jako podklad pro rozpis směn a evidenci pozdních příchodů, popř. jiných přestupků vůči vnitřním směrnicím.

Výměna směny: manažer, kterému je nahlášena výměna směny zajistí zápis do dokumentu docházka. Pokud nastane situace, že některý ze zaměstnanců nepřijde na svou směnu (z důvodu nemoci, či se neomluví předem) musí přítomný manažer zajistit náhradu za nepřítomného zaměstnance. Také může rozhodnout o tom, že není nutné zajistit náhradu. Pokud není možné zaměstnance nahradit jiným zaměstnancem, musí zajistit fungování provozu vlastní silou.

Požadavky na dovolenou, uvolnění ze směny: do dokumentu docházka se zaeviduje dovolená zaměstnance. Manažer spolu se zaměstnancem vybírající, si dovolenou se domluví s protisměnou na možnosti záskoku po dobu zaměstnancovi dovolené. Pokud není možné vykrýt všechny dny zaměstnancem na stejné pozici na protisměně, je na manažerovi provozu, aby zajistil záskok za zaměstnance na dovolené.

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**



Evidence pozdních příchodů: do tabulky docházka se eviduje kdo a s jakým zpožděním přišel pozdě na směnu, při zápisu se vždy klient upozorní, jaké budou z jeho pozdního příchodu vyvozeny důsledky (návrh na sankci). Pozdní příchody všech zaměstnanců eviduje přítomný manažer provozu.

Pravidla sankcí: určují sazbu sankce dle uvedených přestupků vůči vnitřní směrnici.

- Při porušení vnitřních pravidel je zaměstnanci/klientovi udělena sankce z částky osobního ohodnocení – součástí mzdy, výstupem na kterém se sankce zobrazí je výplatnice. O udělení sankce je zaměstnanec informován při přestupku, celková výše sankce je řečena na komunitních schůzkách, kde mají zaměstnanci právo se ke svému přestupku vyjádřit, či ho obhájit.

Elektronické konzumační listy: všichni zaměstnanci si zapisují odběr nápojů či pokrmů pro vlastní potřebu na svůj účet v pokladním systému, odběr kontroluje nadřízený pracovník. Správnost zápisu do pokladní systému ověřuje přítomný manažer.

Individuální plán: před komunitní schůzkou je vždy každý měsíc vypracován individuální plán pracovních dovedností každého klienta s uvedením termínů, do kdy by se měl v určitých dovednostech zlepšit. Předání hodnotících dotazníků přímých nadřízených zaměstnanců k jejich vyplnění, jejich kontrola a následné vypracování individuálních plánů je v kompetenci manažera zodpovídající za směnu, ve které klient pracuje. Pokroky v plánu hodnotí manažer v průběhu měsíce na základě sledování dovedností klienta

Komunitní schůzky: vždy 1x měsíčně pro danou směnu, měsíční hodnocení provozu kavárny, řešení přestupků vůči vnitřním směrnici, hodnocení rozvoje pracovních dovedností klienta. Vedení těchto schůzek je kompetenci manažerky sociální firmy, účastní se manažer provozu dané směny.



## 7. Hodnocení projektu

### 7.1. Hodnocení v rámci týmu

Týmové hodnocení fungování projektu bude probíhat na komunitních schůzkách, kdy se bude hodnotit fungování týmu, stálých zaměstnanců a klientů a také úspěšnost, či neúspěšnost provozu.

V rámci pravidelných schůzek manažerky sociální firmy, manažerů provozu a FR/PR manažerky se bude hodnotit úspěšnost provozu z hlediska pořádaných aktivit a financí s ohledem na finanční plán. Formou: „naplánuj, udělej, zkontroluj, změn“ bude hodnoceno fungování provozu a rozvíjen a podporován jeho potenciál.

### 7.2. Hodnocení dle projektu

S ohledem na financování projektu z finančních prostředků EU jsou po dobu podpory nastaveny pro hodnocení projektu indikátory.

#### 7.2.1. Brigáda

Podpořená osoba: klient, který byl zaměstnán, avšak z důvodu nespokojenosti z jedné, či druhé strany byla brigáda předčasně ukončena

Úspěšně podpořená osoba: klient, který absolvoval brigádu dle stanovených pravidel v časově ohraničeném intervalu.

#### 7.2.2. Zaměstnávání

Podpořená osoba: klient, který byl zaměstnán, avšak z určitých důvodů došlo k předčasnému ukončení pracovněprávního vztahu, ne dohodou (opakované porušení pracovní kázně, hrubé porušení pracovní kázně)

Úspěšně podpořená osoba: klient, který byl zaměstnán:

- a) po dobu 7 měsíců,
- b) méně než 7 měsíců, ale důvodem odchodu bylo nalezení jiného zaměstnání
- c) méně než 7 měsíců, důvodem odchodu byly osobní, zdravotní problémy, či jiné problémy (odchod byl řešen konstruktivně, dohodou)



## Seznam příloh

Příloha 1: Etický kodex

Příloha 2: Vnitřní směrnice organizace

## **Příloha č. 1 Etický kodex stálého zaměstnance**

Povinností členů týmu je nejen zabezpečení provozu kavárny, ale také sociálně - pracovní podpora klientů. Z tohoto důvodu je nutné, aby vztahy mezi stálými zaměstnanci a zaměstnanými klienty byly na čistě profesionální úrovni a aby byl stálý tým dostatečně vyzrálý a schopný naložit se zodpovědností, které je mu svěřena.

Tento etický kodex je platný pro všechny stálé zaměstnance jak v rámci pracovní doby, tak mimo ni. Jeho porušení bude řešeno manažerkou sociální firmy.

### **Stálí zaměstnanci jsou povinni:**

1. Chovat se jako vyzrálý a pozitivní pracovní i osobní vzor (např. při řešení konfliktů s klienty nepoužívat hrubé vulgární či znevažující výrazy).
2. Nevyužívat klienty pro jakýkoliv osobní prospěch (např. obchodování s klienty či jejich kamarády) a nezneužívat moci, která vyplývá z jejich role a postavení (např. upřednostňovat klienty podle osobních sympatií).
3. Dodržovat hranice mezi osobním a pracovním životem, tj. nenechávat klienty přespávat u sebe doma, nesdělovat jim osobní údaje, jako např. adresu domů.
4. Dodržovat čistě profesionální vztahy s klienty, tj. v žádném případě s nimi nenavazovat sexuální ani intimní vztah.
5. Netolerovat užívání návykových látek, vč. alkoholu (výjimku tvoří cigarety - na vyhrazeném místě).
6. Oznamit jakékoli krádeže financí, zboží či zařízení.



V Praze dne:

Podpis zaměstnance

.....

## **Příloha č. 2: Vnitřní směrnice**

### **1. Dodržování pracovní doby**

Zaměstnanec chodí na svou směnu včas, to znamená, že přijde **do** doby, než mu začíná směna, uvedená ve formuláři „*Rozpisu směn*“, který je vyvěšen na předem určeném místě. Pokud zaměstnanec nepřijde včas, dostávají pozdní příchod, tj. „PP“. Pozdní příchody se zapisují do „*Tabulky pozdních příchodů*“. Zde se sčítají, a když jsou 3 v daném měsíci, dostane zaměstnanec absenci „A“. Při třech „A“ na komunitní schůzce zváží vedení kavárny ukončení spolupráce zaměstnance v kavárně.

Pokud je pozdní příchod delší než 15 min od začátku směny, bude zaměstnanci udělena sankce dle dokumentu „*Pravidla sankcí*“.

### **2. Absence**

Přijde-li zaměstnanec o hodinu a více později mají manažeři právo poslat zaměstnance domů s tím, že má neomluvenou absenci („A“) a tento den mu nebude proplacen. Pokud ani jeden z nadřízených nepošlou zaměstnance pryč z kavárny, zařadí se zaměstnanec do pracovního procesu s tím, že jeho mzda bude počítána dle počtu odpracovaných hodin, krácena částku z osobního ohodnocení dle dokumentu „*Pravidla sankcí*“ a bude mu počítán jeden „PP“.

Pokud se zaměstnanec nedostaví vůbec a minimálně 24hodin před nástupem na svou směnu se neomluví, nebo se omluví až v průběhu směny, je to též považováno za „A“ a zaměstnanci bude udělena sankce dle „*Pravidel sankcí*“. Zpětné omluvy za nepřítomnost na směně nemohou být přijaty.

2 „PP“ dostane zaměstnanec v případě, že nedorazí na komunitní schůzku své pracovní směny a předem se neomluví.

### **3. Dovolená, uvolnění ze směny**

Požadavky na dovolenou, popř. na již domluvené termíny u lékaře, je nutné si nejprve domluvit s manažerem dané směny a zapsat na formuláři „*Požadavky dovolená, uvolnění ze*

směny", který je vyvěšen na místě předem určeném, a to nejpozději **10 dnů před plánovaným volnem**.

#### 4. Výměna směny

Ví-li zaměstnanec předem, že nemůže z jakýchkoliv důvodů přijít na směnu, musí si její výměnu **zařídit sám** (kromě výše uvedených důvodů, jako je dovolená, nebo návštěva lékaře). Změnu směny nahlásí zaměstnanec přítomnému manažerovi a zapíše do formuláře „*Rozpis směn*“.

#### 5. Omluva ze směny z vážných důvodů

Zaměstnanec má právo omluvit se ze směny **z vážného důvodu**. Tuto omluvu může zaměstnanec provést u hlavního manažera provozu a to telefonicky, nebo ústně alespoň 1 den před danou směnou. **V krizových nebo nenadálých případech** je možné se omluvit **max. 1 hodinu** před začátkem dané směny. Přijmutí vážnosti důvodu pro omluvenou absenci zaměstnance je na uvážení přítomného manažera provozu.

#### 6. Omluva ze zdravotních důvodů

Pokud zaměstnanec nemůže přijít do práce ze zdravotních důvodů (návštěva lékaře) a vymění si svou směnu s jiným zaměstnancem, zapíše výměnu směny do dokumentu „*Rozpis směn*“ a nemusí vedoucímu kavárny dokládat potvrzení od lékaře.

Pokud má zaměstnanec naplánovanou návštěvu lékaře, zapíše ji **nejpozději do 10 dnů** před plánovaným volnem do formuláře „*Požadavky dovolená, uvolnění ze směny*“ a nemusí si zařizovat výměnu služby. Tento postup lze uplatnit maximálně 2 x měsíčně s tím, že zaměstnanec musí donést potvrzení od lékaře o návštěvě a předat ho vedení kavárny (hlavní manažer provozu, manažer provozu).

V neočekávaných případech je možné **maximálně do 12 hodin** před začátkem směny oznámit hlavnímu manažerovi, nebo manažerovi provozu absenci z důvodu prohlídky lékaře s tím, že musí přinést o této návštěvě potvrzení od lékaře a předat ho osobě, které o neočekávané situaci informoval.

## 7. Potvrzení od lékaře

V případě nemoci delší než 2 dny je nutné donést potvrzení od lékaře o neschopnosti.

## 8. Komunitní schůzky

Zaměstnanec je povinen účastnit se komunitních schůzek, které se konají vždy **první úterý a středu** v měsíci. Komunitní schůzky se konají v úterý od 17:00 – 18:30 pro zaměstnance pracující „krátký“ týden tzn. středa – čtvrtek, středeční schůzky od 11:00 – 12:30 jsou určeny pro zaměstnance mající tzv. „dlouhý“ týden, tzn. pracující pondělí – úterý, pátek – neděle. Kromě zaměstnanců se těchto schůzek účastní také hlavní manažer provozu a manažerka sociální firmy.

## 9. Pracovní oděv

Zaměstnanec chodí na směnu čistý a upravený, oblečen do přiděleného pracovního oblečení. Toto pracovní oblečení bude zaměstnanci přiděleno na zápůjčku. V případě, že zaměstnanec nebude v době své pracovní směny oblečen do pracovního oblečení, bude mu udělena sankce dle pravidel sankcí.

V případě nevhodného zacházení a následného poškození svěřeného pracovního oblečení se bude po zaměstnanci vyžadovat náhrada škody ve výši nákupní ceny poškozeného kusu oděvu.

## 10. Pracovní pauzy

Během své pracovní doby má zaměstnanec má právo chodit na WC dle potřeby a nárok na půlhodinovou pauzu. O odchodu na WC informuje svého kolegu. O začátku půlhodinové pauzy **rozhoduje:**

**barman** – servírka/číšník

**kuchař** - pomocný kuchař, pomocná pracovní síla a úklid

## 11. Konzumace

Každý zaměstnanec má nárok v době své pracovní směny na odběr personálních nápojů a na jedno jídlo, určené denně pro personál.

Pokud si zaměstnanec vezme pro svoji vlastní potřebu jakýkoliv nápoj (sleva pro zaměstnance je 10% z prodejní ceny), nebo jídlo, které není určen přímo pro personál, zapíše konzumaci během směny do „*Konzumačních listů*“ na baru. Pokud bude zjištěno, že

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.**

*"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"*



zaměstnanec nezapsal odebrání do „*Konzumačních listů*“, bude mu udělena sankce dle pravidel sankcí.

## 12. Pobyt v kavárně mimo svou pracovní směnu

Nemá-li zaměstnanec směnu, **nechodí za bar** a bez nahlášení barmanovi, nebo manažerovi provozu **ani do prostor zaměstnanců, objednává si u kolegů**. V tuto dobu nemá nárok na konzumaci se slevou. Po službě, nebo jiný den návštěvy kavárny je zaměstnancům povoleno pít alkoholické nápoje v přiměřeném množství. V případě projevů opilosti zaměstnanců, kteří jsou v kavárně ve svém volném čase, může manažer podniku nařídít zaměstnanci, aby prostory kavárny opustil. **Drogy nejsou tolerovány žádně.**

## 13. Práce v kavárně v době pracovní směny

Prostory kavárny jsou **nekuřácké, to znamená, že se v prostorech kavárny nekouří**. Kouřit lze na vymezeném místě a to pouze po domluvě s manažerem provozu (barmanem, nebo kuchařem). Při práci za barem a v prostorech hostů (ale i v kuchyni) **se nejí, netelefonuje, nevyřizují se soukromé aktivity**. Zaměstnanci se plně věnují zákazníkům a své práci.

**V práci nesmí být zaměstnanci pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek.**

Při porušení výše uvedených pravidel chování zaměstnanců v době pracovní směny bude zaměstnanci udělena sankce dle „*Pravidel sankcí*“

## 14. Prodej alkoholu

**Osobám mladším 18 let nesmí zaměstnanci prodávat alkohol.** V případě podezření, že je zákazník mladší 18 let, má zaměstnanec právo vyžadovat ke kontrole průkaz s datem narození, fotkou. V případě, že bude kavárna kontrolována policií a najde zde osobu mladší 18 let, požívající alkoholické nápoje, pokutu plynoucí z tohoto přestupku platí osoba, u které si nápoj objednal a která mu ho donesla! Tato pokuta bude strhávána z pohyblivé složky mzdy.

## 15. Vliv alkoholu a toxických látek

Zaměstnanec **nesmí být na směně pod vlivem žádné drogy ani pod vlivem alkoholu**. Při podezření na intoxikaci jakoukoliv látkou může hlavní manažer provozu vyžadovat provedení testu, který by jeho podezření vyvrátil, či potvrdil.

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.**  
*"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"*

Při potvrzení intoxikace alkoholem bude klientovi ukončena pracovní směna bez nároku na honorář. Při opakovaném potvrzení intoxikace alkoholem se bude uvažovat o ukončení spolupráce. Při potvrzení intoxikace drog bude se zaměstnancem okamžitě ukončen pracovní poměr.

### 16. Záměrné odcizení majetku

Při prokázání krádeže bude se zaměstnancem okamžitě ukončen pracovní poměr dle paragrafu 53, odstavec 1b, Zákoníku práce.

### 17. Záměrné poničení majetku kavárny či hostů

V případě poničení majetku kavárny Rozmar či poškození hostů, bude požadována finanční náhrada škody. Při opakovaném incidentu či poničením bude, kromě požadování náhrady škody, ukončena spolupráce.

### 18. Fyzické násilí

Fyzické násilí vůči zákazníkům či ostatním zaměstnancům není tolerováno v žádné podobě a povede k okamžitému ukončení pracovního poměru paragrafu 53, odstavec 1b, Zákoníku práce. Pokud se násilně projevuje zákazník, řeší tuto situaci přítomný manažer provozu či barman.

### 19. Výplatní termíny

**Výplata je vždy xx.tého a xx.tého v měsíci.** Je nutné si ji vyzvednout pouze v tyto dny, nebo bude do **20tého** zaslána zaměstnanci na jeho účet.

Tipsy si je možné vyzvednout vždy po odpracované směně.

Hlavní manažer provozu a manažerka sociální firmy má právo na udělení sankce ze mzdy, nebo tipsů na základě přestupku vůči těmto vnitřním směrnícím uvedených v „Pravidlech sankcí“. Pokud tak učiní, zaměstnanec o tom bude informován nejpozději na komunitní schůzce.

### 20. Odměny

**Odměny** může udělit zaměstnancům hlavní manažer provozu, a to jako ocenění, pokud zaměstnanec dobře plní svou práci a pracovní povinnosti, nemá absence, chodí na komunitní setkání a nemá pozdní příchody do práce.

**Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a Rozpočtu hlavního města Prahy.  
"Praha & Evropská unie: Investujeme do vaší budoucnosti"**



## 21. Stížnost

Zaměstnanec má právo podat stížnost na práci a chování ostatních zaměstnanců vůči sobě či třetím osobám. Stížnost může být podána písemně, nebo ústně a to manažerovi provozu, nebo manažerce sociální firmy. Stížnost bude řešena buď na komunitní schůzce v rámci směny, nebo na individuální schůzce.

**V případě jakýkoliv dotazů na Vnitřní směrnice kavárny/galerie Rozmar se zaměstnanec může obrátit na manažerku sociální firmy, hlavního manažera provozu, nebo manažera provozu.**

V Praze dne:

Podpis:

## Dodatek k vnitřním směrnici ke dni 12. 8. 2009

Tímto dodatkem se upravuje bod č. 9 Pracovní oděv a bod č. 11 Konzumace

### Bod č. 9 Pracovní oděv

#### **Původní znění:**

Zaměstnanec chodí na směnu čistý a upravený, oblečen do přiděleného pracovního oblečení. Toto pracovní oblečení bude zaměstnanci přiděleno na zápujčku. V případě, že zaměstnanec nebude v době své pracovní směny oblečen do pracovního oblečení, bude mu udělena sankce dle pravidel sankcí.

V případě nevhodného zacházení a následného poškození svěřeného pracovního oblečení se bude po zaměstnanci vyžadovat náhrada škody ve výši nákupní ceny poškozeného kusu oděvu.

#### **Doplnění:**

- 1) Zaměstnanci jsou povinni chodit na směnu v čistém pracovním oděvu. Pokud bude zaměstnanec mít oděv znečištěn, dostane od svého přímého nadřízeného, nebo přítomného manažera provozu výtku. Při třech výtkách mu bude udělena sankce dle pravidel sankcí ve výši 300 Kč, která mu bude odebrána z osobního ohodnocení.
- 2) Zaměstnanci jsou povinni chodit na směnu v pracovním oblečení a obuvi:
  - Kuchaři: zdravotní pracovní obuv, nebo obuv s uzavřenou špičkou, světlé kalhoty, bílé tričko a zástěra
  - Barmani/servírky: uzavřená černá obuv (nejsou vidět prsty u nohou), černé tričko a černé kalhoty (výjimku tvoří kombinace legín a sukně) zakrývající minimálně kolena.Pokud nebude zaměstnanec chodit ve výše uvedeném pracovním oděvu (obuvi), dostane od svého přímého nadřízeného, nebo přítomného manažera provozu výtku. Při třech výtkách mu bude udělena sankce dle pravidel sankcí ve výši 300 Kč, která mu bude odebrána z osobního ohodnocení.

### Bod č. 11 Konzumace

#### **Původní znění:**

Každý zaměstnanec má nárok v době své pracovní směny na odběr personálních nápojů a na jedno jídlo, určené denně pro personál.

Pokud si zaměstnanec vezme pro svoji vlastní potřebu jakýkoliv nápoj (sleva pro zaměstnance je 50% z prodejní ceny), nebo jídlo, které není určen přímo pro personál, zapíše konzumaci během směny do „Konzumačních listů“ na baru. Pokud bude zjištěno, že zaměstnanec nezapsal odebrání do „Konzumačních listů“, bude mu udělena sankce dle pravidel sankcí.

#### **Doplnění:**

- 1) Konzumační listy jsou nahrazeny účty jednotlivých zaměstnanců.



- 2) Pomocní kuchaři mají udělen výslovný zákaz ujidání surovin při přípravě pokrmů. Pokud budou přistiženi při jedení jiných než personálních jídel (nebo těch, které nejsou zaznamenány v pokladně na jejich účtu) bude jim udělena sankce dle pravidel sankcí ve výši dvojnásobku prodejní ceny pokrmu.

**Já, níže podepsaný potvrzuji, že jsem byl s tímto dodatkem ke vnitřním směrnicím seznámen.**

Jméno	Podpis	Jméno	Podpis