

СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

**АУДИТ СИСТЕМЫ ОБУЧЕНИЯ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ**

ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ С ПЕРСОНАЛОМ

 **ашлыкоFF®**
бар & гриль

1

СТРУКТУРА ИНФОРМАЦИИ

Компетенция

Должность

Материалы для обучения по компетенциям

Условные обозначения:

- БЗ – База знаний
- ShB (ShahlikoffBot) – Сайт для обучения и аттестации
- СБ - сервис-бук
- РТ(СБ) - рабочая тетрадь к СБ

Формы контроля



Стажировка/адаптация социальная, организационная, психофизиологическая

1. *Лист адаптации* (РТ (СБ), БЗ)
2. *Презентация «Welcome!»* (БЗ)
3. *Чек-лист открытия и закрытия зала* (БЗ)
4. *Закрепление наставника* (фамилия наставника указана в листе адаптации)

✓ частично заполнен титульный лист рабочей тетради и лист адаптации

Рабочая тетрадь

| | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|-------------------------------------|--|
| ФИО | | | | Дата начала работы | |
| Степень готовности | | | | Дата окончания первичной стажировки | |
| Действующая категория | | Дата следующей аттестации | | Дата/место увольнения или перевода | |
| Дата лишения категории | | Причина | | | |
| Дата присвоения 3 категории | | Дата присвоения 2 категории | | Дата подтверждения категории | Дата присвоения 1 категории |
| Сдача меню, дата | | Даты прохождения аттестации на 2 категорию и подтверждения категории | | | Даты прохождения аттестации на 1 категорию и подтверждения категории |
| Бизнес-ланч | | | | | |
| Основное | | | | | |
| Алкоголь (+ посуда) | | | | | |
| | | | | | |

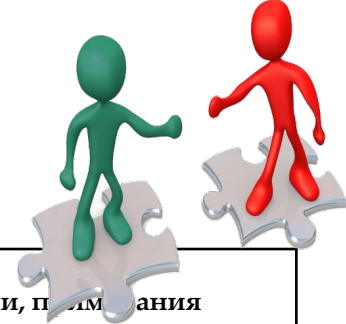


ЛИСТ АДАПТАЦИИ

ФИО СТАЖЕРА

СРОКИ С « »

ПО « »



| Дата | Сроки | Мероприятия | Комментарии, примечания |
|------|-------|---|---|
| | | <p>Вводное обучение:</p> <p>Работа с менеджером</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знакомство с коллективом предприятия, штатной структурой предприятия. 2. Экскурсия по предприятию. 3. История компании, миссия компании. 4. Знакомство с «Заповедями гриль-бара «Шашлыкoff». 5. Условия режима и оплаты труда, условия испытательного срока. 6. Система требований к официантам: <ul style="list-style-type: none"> ✓ обучиться стандартам работы в компании в течении 3-х месяцев; ✓ подтвердить знания стандартов компании и умений их применять на аттестации; ✓ применять стандарты компании в работе и ежегодно подтверждать знания и умения на аттестации. <p>Знакомство стажера с наставником</p> <p>Работа с наставником</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знакомство с внутренним и трудовым распорядком дня. 2. Разъяснение функций и обязанностей официанта (знакомство с должностной инструкцией). 3. Требования к поведению и внешнему виду в баре. 4. Наблюдение за работой сотрудников (открытие зала, работа с Гостем). 5. Встреча и прощание с Гостем. 6. Что делать, если Гость позвал к столу? 7. Изучение нумерации и расположение столов. 8. Работа с подносом, блокнотом, сервировка, уборка стола. 9. Первичное знакомство с меню. <p>Уходя домой получает для ознакомления:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Чек-листы: открытия и закрытия зала ✓ Меню | <p><u>Стажер</u></p> <p><u>Наставник</u></p> <p><u>Менеджер</u></p> |



Знание меню

1. *Меню*
2. *Тренажёр по меню - обучающий сайт*
(<http://shashlikoff.edubot.pro/> ShB , блоки по меню)
3. *Тесты по меню (РТ(СБ), «свои тесты»)*

- ✓ заполненные тесты по меню в РТ (СБ) ,
- ✓ заполненные «свои тесты»,
- ✓ устный опрос (отметка на титульном листе РТ (СБ),
- ✓ пройдены все уровни тестов по разделам меню ShB (отчёт об активности сотрудника????)



Знание и умение применять в работе шаги обслуживания и стандарты сервиса

1. *Стандарты обслуживания сокращённые* (БЗ)
2. *Сервис –бук* (БЗ, ShB)
3. *Рабочая тетрадь к сервис-буку* (БЗ)
4. *Обучающий сайт: тренажёр по знаниям темы «сервис»*
(<http://shashlikoff.edubot.pro/> ShB)
5. *Контрольные листы наблюдения*
6. *Корпоративные видеоролики : «Официантом быть легко»* (БЗ;
<https://yadi.sk/d/mcKETOps3RhXaj>)

- ✓ *Выполнены ВСЕ задания в рабочей тетради к сервис-буку* (БЗ)
- ✓ *Пройдены ВСЕ уровни тестов по сервису на обучающем сайте*
- ✓ *Заполненные КЛНы (контрольные листы наблюдения)*
последним месяцем в том числе



ОФИЦИАНТ

Знание и умение применять в работе техники и приёмы продаж

1. *Методическое пособие по продажам (БЗ, ShB)*
2. *Обучающий сайт: тренажёр по знаниям темы «Продажи» (<http://shashlikoff.edubot.pro/> ShB)*
3. *Корпоративные видеоролики: «Официантом быть легко» (Этапы продаж и техники, применяемые на каждом этапе) (БЗ «корпоративные/обучающие видеоролики)*
4. *Контрольные листы наблюдений (На основе анкеты «Тайного гостя» или Бланк анкеты для аттестации официантов используется для оценки, предоставления развивающей обратной связи)*

- ✓ **Пройдены ВСЕ уровни тестов по продажам на ShB**
- ✓ **Заполненные КЛНы (контрольные листы наблюдения) последним месяцем в том числе**



ОФИЦИАНТ

Внутренняя аттестация официанта

Инструкции по подготовке, проведению и контролю внутренних аттестаций в БЗ (в поисковой строке «аттестация официантов»)

- 1) *Назначение даты аттестации* (после 3х месяцев работы)
- 2) *Формирование аттестационной комиссии:* не менее 3х человек: управляющий(свой/чужой), менеджер (свой/чужой), наставник
- 3) *Подготовка аттестационных материалов:*
 - аттестационный лист на сотрудника, бланк оценки для каждого члена комиссии (по 1 на каждого аттестуемого официанта, в результате аттестуемого не менее 3х заполненных бланков оценки), билеты/кейсы.)
 - Уведомить о дате проведения аттестации и аттестуемых сотрудниках специалиста по аттестации УКЦ для открытия доступа к аттестационному тесту, если практика сдана не менее чем на 80%
 - Пройдены ВСЕ уровни тестов по продажам на обучающем сайте
 - Заполненные КЛНы (контрольные листы наблюдения) последним месяцем в том числе

- ✓ Проведение аттестации (практика и тестирование на ShB)
- ✓ Передача данных об итогах внутренней аттестации в УКЦ



ОФИЦИАНТ

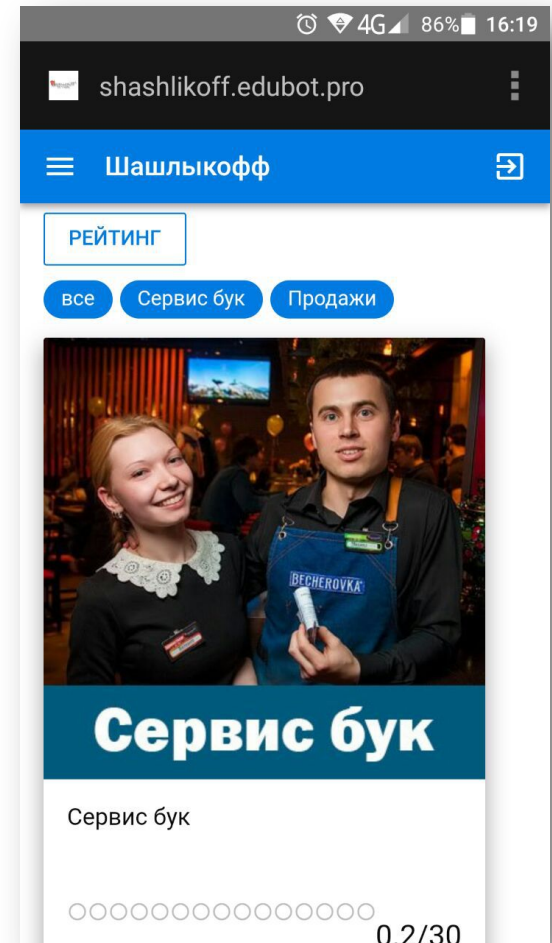
Пятиминутка -формат ежедневного группового и индивидуального обучения

1. *Проводится ежедневно*
2. *Участвуют все сотрудники сервисной группы, находящиеся на смене (официанты, администраторы кассы, зала, бармены, менеджер, управляющий)*
3. *Пятиминутка проходит по плану, высылаемому ежемесячно Директором по сервису (возможны обоснованные отступления от запланированных тем)*
4. *Пятиминутка включает в себя обучающие блоки по сервису, продажам, меню (моделирование, опрос, тестирование, игровые упражнения и т.п.)*

- ✓ ежедневная отправка бланков пятиминутки Директору по сервису
- ✓ периодическое участие в пятиминутках специалистов УКЦ, Директора по сервису

Образовательный сайт

среда для обучения наших сотрудников





МЕНЕДЖЕР

!!!До начала стажировки по функциям менеджера, проходит стажировка на рядовых позициях с промежуточными аттестациями по рядовым позициям!!!

МЕНЕДЖЕР ОБЯЗАН ЗНАТЬ И УМЕТЬ ВЫПОЛНЯТЬ ОБЯЗАННОСТИ СВОХ ПОДЧИНЁННЫХ:

1. Он проходит через систему обучения и аттестации по рядовым позициям **ДО** стажировки по функциям менеджера (*официант, бармен, администратор кассы, администратор зала*)
 - 1) изучает стандарты обслуживания,
 - 2) заполняет рабочую тетрадь, сдаёт меню, изучает пособие по продажам;
 - 3) использует тренажёры на обучающем сайте по меню, по сервису и продажам, на него заполняют КЛНы при моделировании и дают ему обратную связь.
2. Если «будущий менеджер» был аттестован у нас на какую-либо рядовую должность 2й категории, то повторно эту должность не осваивает



МЕНЕДЖЕР

Обучение и стажировка на должность менеджера гриль-бара

1. *Назначение наставника (опытный менеджер/управляющий)*
2. *План подготовки менеджера -Программа стажировки менеджера - учебник менеджера- методические пособия (для менеджера) – (БЗ)*
3. *Курс управленческих корпоративных тренингов (по графику УКЦ)*
4. *Менеджерские собрания на предприятии (обучающий блок) – не реже 1 раза в месяц*
5. *Менеджерские собрания (корпоративные)- 1 раз в два месяца (по*

графику УКЦ)

- ✓ В методических пособиях выполнены кейсы (письменно)
- ✓ В учебнике менеджера заполнены строки для частной информации и заданий
- ✓ Есть отметки (статистика УКЦ) о посещении всех корпоративных управленческих тренингов
- ✓ В таблице «Обучение на предприятиях» есть отметки о проводимом обучении менеджеров в гриль-баре (за каждый месяц)



МЕНЕДЖЕР

Аттестация менеджера

Менеджер проходит аттестацию через 6 месяцев после начала работы в данной должности (к этому времени полный курс подготовки пройден)

Аттестация включает 2 этапа:

1. Практика (моделирование ситуаций по решению сложных ситуаций с Гостем и ситуация по теме «Управление персоналом»)
 2. Тестирование на обучающем сайте (предварительная регистрация на сайте, после прохождения практической части аттестации не менее 80% открывают доступ к аттестационному тестированию менеджера)
- ✓ При результатах по практике и тесту не менее 80% перевод на 2ую категорию

АУДИТ ОБУЧЕНИЯ (ЛИЧНЫХ ДЕЛ) НА ПРЕДПРИЯТИИ

Включает 3 блока

- **1. Общие материалы по обучению в гриль-баре**
- **2. личные дела сотрудников, где отражено обучение каждого (официанты, менеджеры)**
- **3. Показатели результатов работы руководителей по управлению персоналом: укомплектованность от 90%, постоянство от 60%, коэффициент квалификации (не ниже % постоянства), текучесть ниже 14%**

Бланк «Аудит обучения (личных дел)» (БЗ)

ПРОЦЕДУРА ИСПОЛНЕНИЯ АУДИТА ОБУЧЕНИЯ (ЛИЧНЫХ ДЕЛ)

- 1. Аудит обучения на предприятиях начинается с 1 сентября 2018 года (в августе 2018 г все предприятия наводят порядок в личных делах сотрудников и выстраивают использование новых форм обучения: обучающий сайт, сервис-бук, корпоративные учебные видеоролики, внутренняя аттестация и т.п.)
- 2. Аудит проводится не реже 1 раза в месяц.
- 4. Показатели аудита по обучению и личных дел влияют на премию управляющих.


Цифровые курсы, которые позволяют учиться нашим сотрудникам

MTS RUS 11:03 shashlikoff.edubot.pro

Шашлыкофф

РЕЙТИНГ

все Сервис бук меню Продажи



Сервис бук

Сервис бук


0/30

MTS RUS 11:04 shashlikoff.edubot.pro

Шашлыкофф

Закуски. Меню #20. Весна-Лето

0/12



ПРОДАЖИ

Продажи


0/10

MTS RUS 11:04 shashlikoff.edubot.pro

Шашлыкофф

Супы. Меню #20. Весна-Лето

0/8



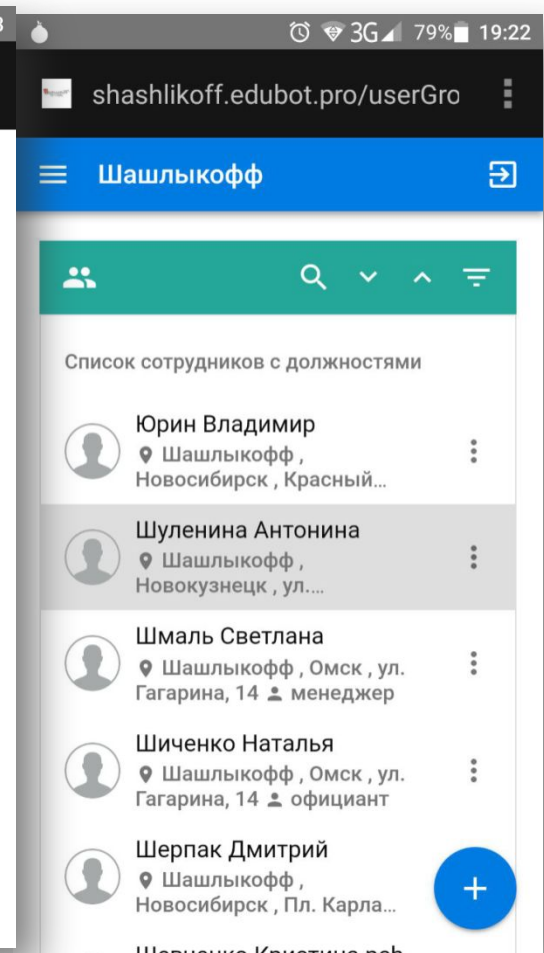
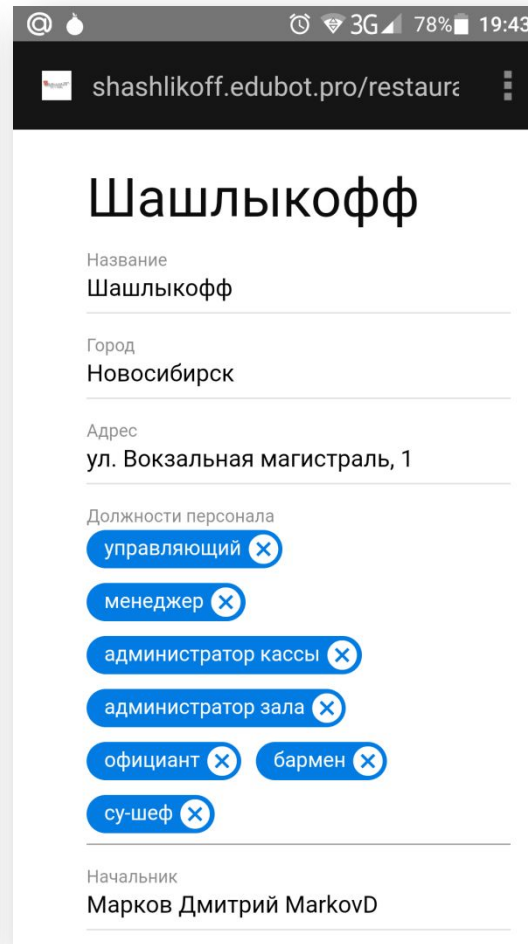
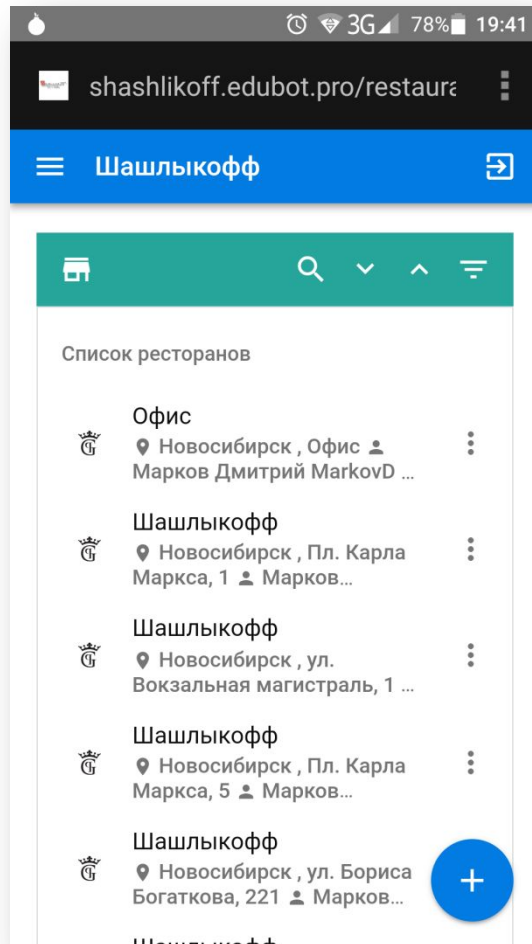
Блюда гриль

Меню #20. Весна-лето

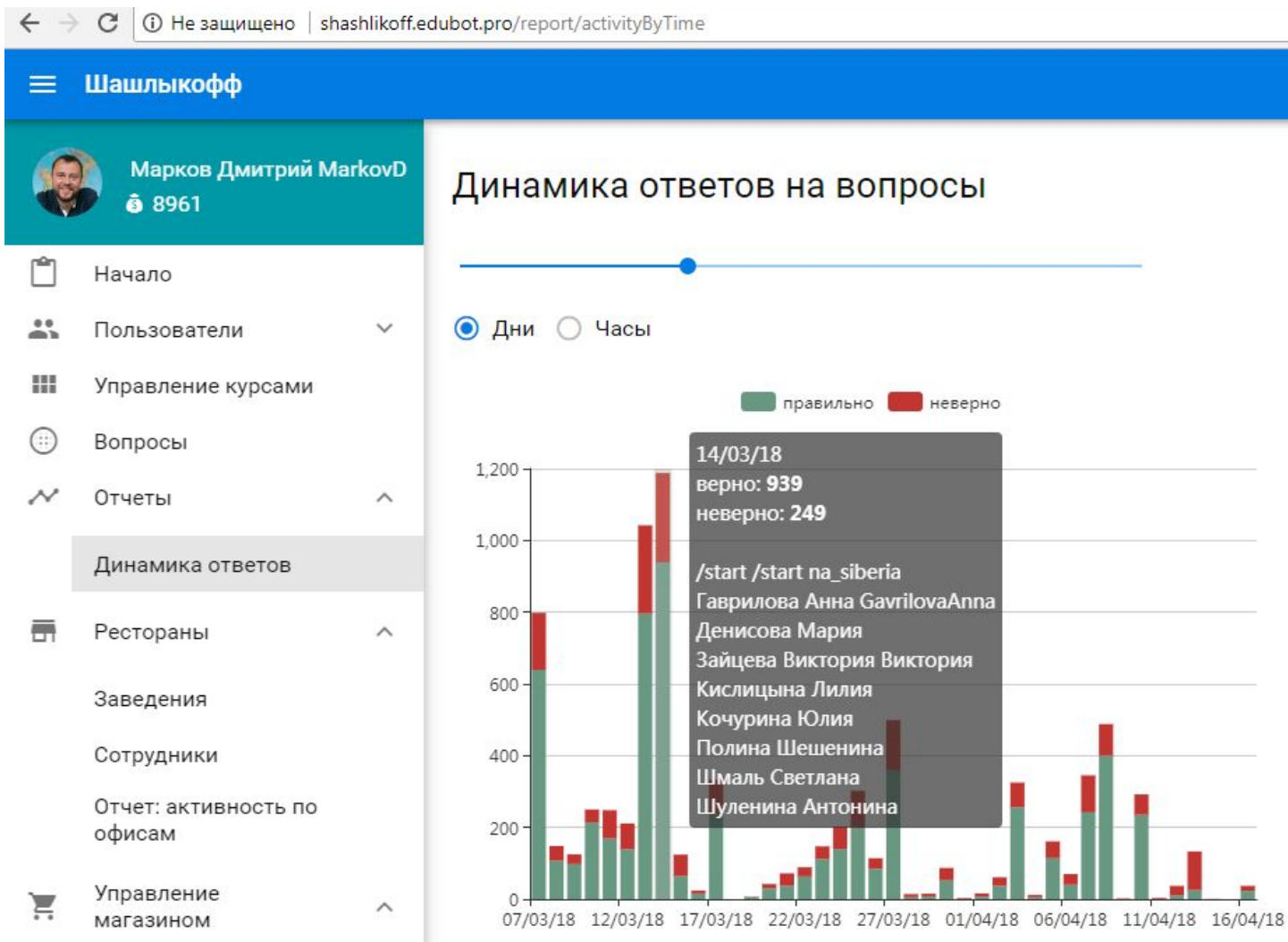
Блюда гриль. Меню #20. Весна-Лето

0/12

Возможность управления обучением сотрудников через телефон



Отчетность в режиме реального времени: сотрудник, бар и. т. д.



ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ И АТТЕСТАЦИИ НА САЙТЕ ВАМ НЕОБХОДИМО:

- Пройти по ссылке <http://shashlikoff.edubot.pro/> Желательно заходить через браузер Google Chrome.
- Далее необходимо авторизироваться. Для этого нужно кликнуть «Войти через в Контакте» (рисунок 1).
- На предложение «Разрешить доступ ...» отвечайте УТВЕРДИТЕЛЬНО.
- В окне входа «В Контакте», в поля «email или телефон» и «пароль» введите: ваш номер телефона/email и пароль ОТ САЙТА «В КОНТАКТЕ» соответственно.

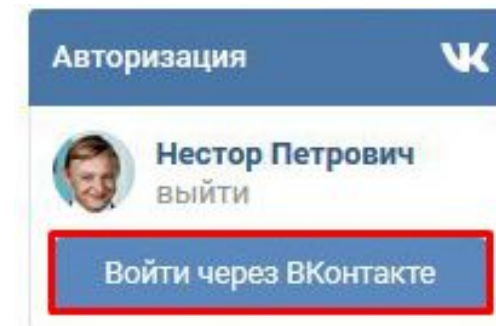


рисунок 1


1. Заполнить форму регистрации:

Поля «Фамилия» и «Имя».

Внимание! В поля Фамилия, имя писать свои РЕАЛЬНЫЕ ФАМИЛИЮ И ИМЯ. ТАКИЕ ИМЕНА КАК «НИКИТА СТАР», «АЛЕКС ИВАНОВ» - ЗАПРЕЩЕНЫ!

2. Поля «Адрес бара» и «Должность» выбрать из выпадающего списка (Рисунки 2.2 и 3)

Форма регистрации

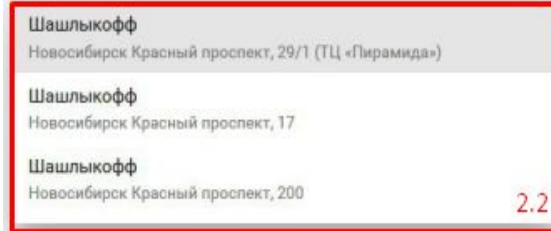


Фамилия
Петрович

Имя
Нестор

Ресторан
Красный проспект

2.1



Шашлыкофф
Новосибирск Красный проспект, 29/1 (ТЦ «Пирамида»)

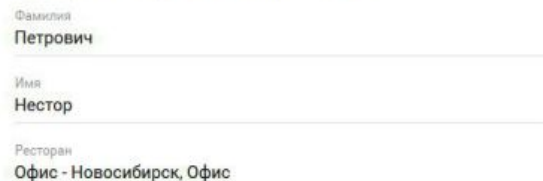
Шашлыкофф
Новосибирск Красный проспект, 17

Шашлыкофф
Новосибирск Красный проспект, 200

2.2

Рисунок 2.2

Форма регистрации

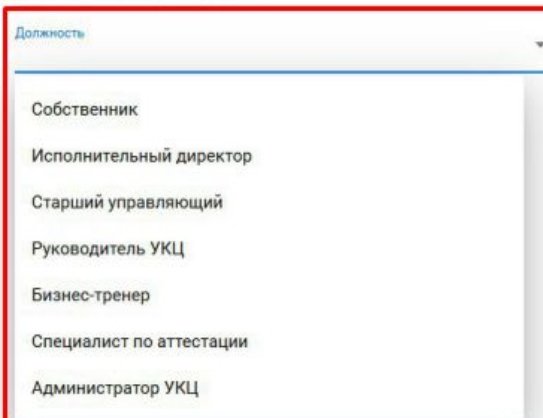


Фамилия
Петрович

Имя
Нестор

Ресторан
Офис - Новосибирск, Офис

Должность



Собственник

Исполнительный директор

Старший управляющий

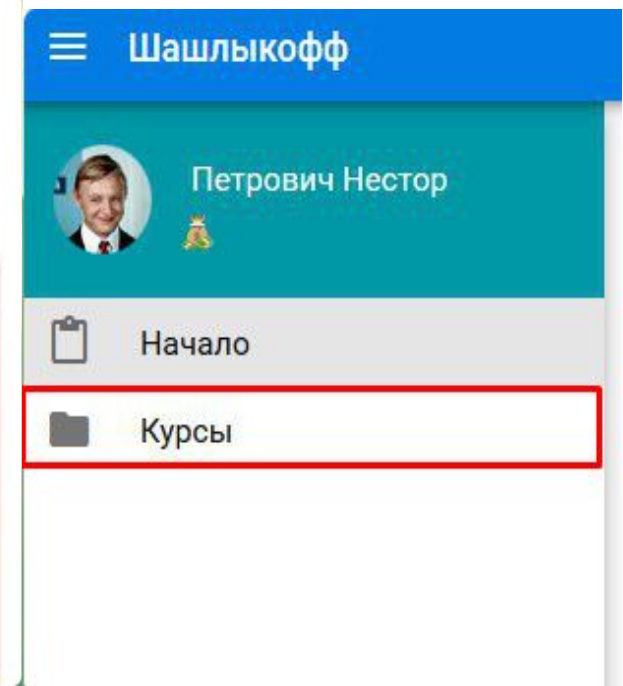
Руководитель УКЦ

Бизнес-тренер

Специалист по аттестации

Администратор УКЦ

Рисунок 3



Шашлыкофф

Петрович Нестор

Начало

Курсы

Рисунок 4

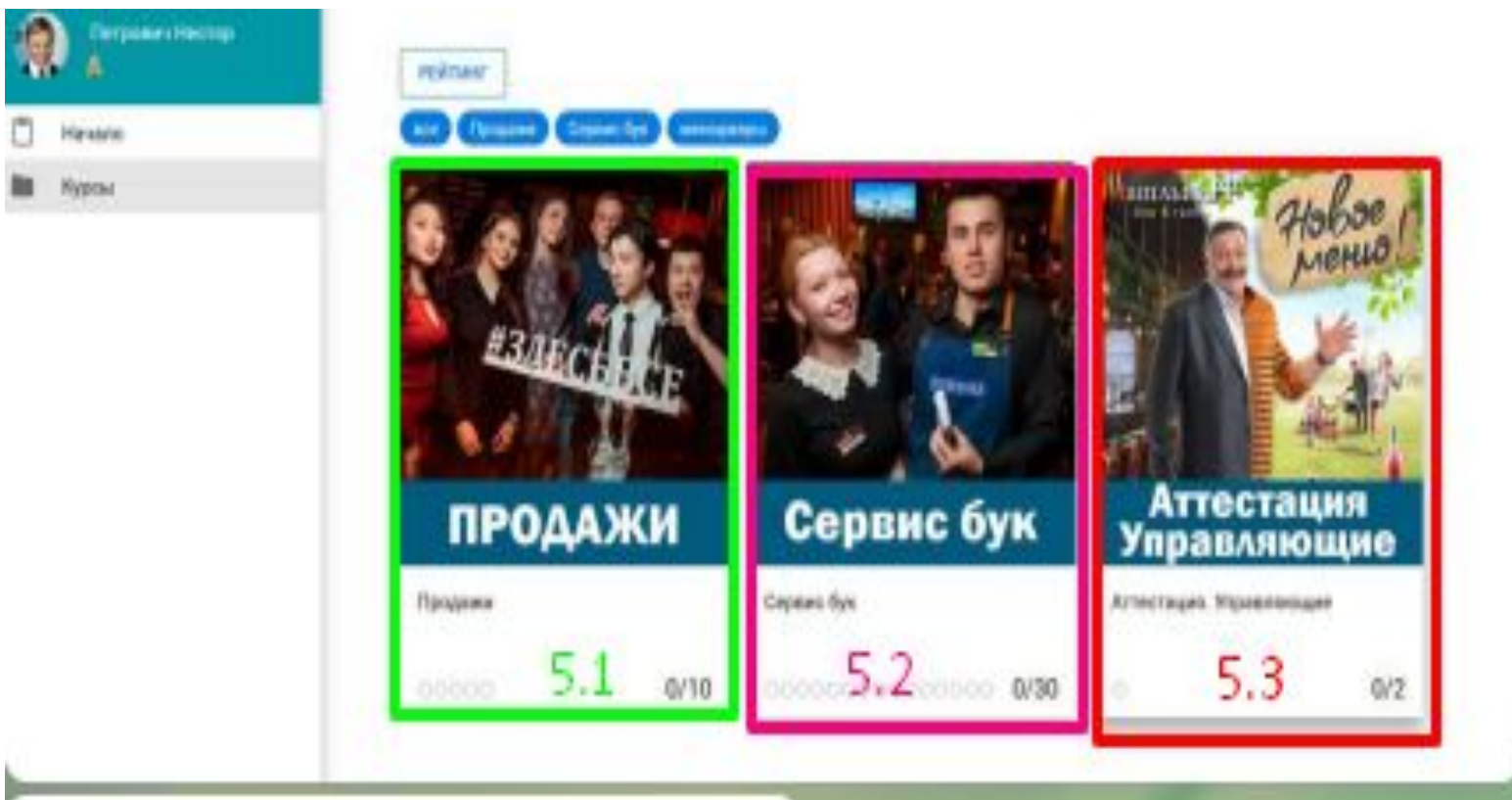
1. Откроется окно, далее выбрать «Курсы»

Курсы

- **ПРОДАЖИ** – содержит «Пособие по продажам. Официантом быть легко», вопросы по технологии продаж по уровням сложности. В этом разделе можно проверить свои знания по продажам, освоить механику функционала сайта (рисунок 5.1).
- **СЕРВИС-БУК** – содержит «Сервис-бук» и вопросы по сервис-буку. В этом разделе можно проверить свои знания по сервису по уровням (разделам сервис-бука) (рисунок 5.2).
- **АТТЕСТАЦИЯ УПРАВЛЯЮЩИЕ** – этот раздел необходим для прохождения аттестации. Чтобы НАЧАТЬ АТТЕСТАЦИЮ КЛИКНИТЕ ПО ДАННОМУ РАЗДЕЛУ (рисунок 5.3). Аналогичные разделы предусмотрены для аттестации сотрудников и других должностей. Он становится активен после допуска сотрудника к аттестации специалистом УКЦ.
- **МЕНЮ**- каждый раздел содержит вопросы по составу блюд представленных в конкретной категории меню

Если вопросы и ответы отражаются некорректно, попробуйте перезагрузить сайт. Возможны ошибки из-за особенностей работы принимающего устройства- телефона сотрудника.

Если после перезагрузки и на другом устройстве ошибка проявляется «устойчиво», сделайте скрин-шот экрана с ошибкой и пишите в группу ватсап «Аттестация ШашлыкоFF»




КАК ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОСЫ?

- ✓ В вопросах на последовательность – писать ответ буквами без пробелов и знаков препинания, например - вагдб.
- ✓ В вопросах с несколькими вариантами ответов, ставьте «галочки» на те ответы, которые вы считаете правильными (рисунок 6.1).
- ✓ Далее нажмите на кнопку отправить – синюю стрелочку (рисунок 6.2).

Отметьте верные варианты ответов. Что влияет на количество Гостей?

129 02:56:48

- повышение зарплат персоналу гриль-бара
- экономическая ситуация в стране/регионе
- качество сервиса и блюд/напитков
- скорость обслуживания
- конкурентная среда предприятия и её изменение
- раскрученность/популярность бренда
- ценовая политика/соотношение цена-качество
- сезонность
- 6.1 разнообразие меню

6.2 

[выйти](#) [следующий вопрос](#)

Рисунок 6

Установите верное соотношение между мотивом и высказыванием: безопасность

125 02:56:23

7.1

«а у вас есть какие-нибудь акции или спец. предложения?»

«с каким поставщиком вы работаете?»

«посоветуйте что-нибудь интересное»

«я хочу заказать заранее, чтобы к определенному времени еда была на столе»

«посоветуйте вкусное блюдо, чтоб коллеги оценили»

«у вас есть домашняя выпечка, как у бабушки?»

7.2

- ✓ В вопросах с одним верным вариантом ответа кликните по полю с кружочком напротив того ответа, который вы считаете правильным и ответ автоматически примется (Рисунок 7.1).
- ✓ Чтобы пропустить вопрос (на потом), нажмите кнопку «следующий вопрос». Этот вопрос вернётся к вам в конце тестирования. (Рисунок 7.2).

Рисунок 7

Желаем удачи в подготовке и успешной
аттестации наших сотрудников!

27

 ашлыкоFF®
бар & гриль