

Алендвик

Система обучения сотрудников кафе. Модульная программа





Алендвик

Компания сегодня



Особенности работы в фастфуде

Основной персонал (повар, продавец-кассир)

- ✓ Отсутствие специальных навыков и профильного образования у сотрудников
- ✓ Трудоустройство молодежи (студентов), которые рассматривают данную должность и работу как временную
- ✓ Высокая интенсивность работы сотрудника на смене
- ✓ В связи с высокой интенсивностью работы, необходим квалифицированный сотрудник за короткие сроки.

Административный персонал (бригадир смены, операционный менеджер, директор кафе)

- ✓ Высокая интенсивность труда
- ✓ Взаимозаменяемость сотрудников
- ✓ Владение всеми операционными процессами
- ✓ Ставка компании на развитие и «вертикальный рост» внутренних сотрудников компании

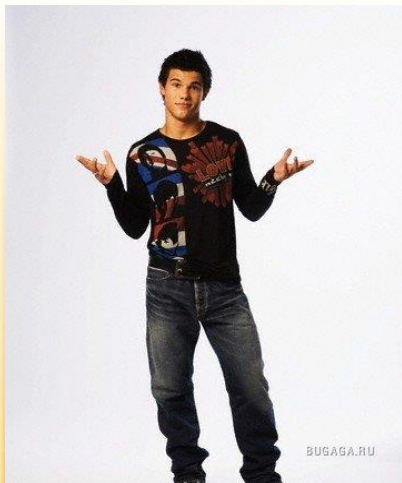


Новая модель обучения

- ✓ Опыт мировых компаний (KFC, Макдоналдс)
- ✓ Процесс обучения нового сотрудника непосредственно на рабочем месте (в кафе)
- ✓ Наличие одного актуального первоисточника информации (учебник: удобно структурирован по видам деятельности сотрудника, красочным, доступным для самостоятельного изучения).
- ✓ В связи с высокой интенсивностью труда наставников, должны быть инструменты для эффективного усвоения теоретической базы и инструменты позволяющие высвободить время у наставника для выполнения основных задач (РТН – рабочая тетрадь наставника и РТС- рабочая тетрадь стажера)



Новая модель обучения



Базовое обучение сотрудника:

- Век
- Введение в должность ОП и АП (семинар «Санитария», семинар «Обслуживание гостя», «Наставничество»)
- Введение в должность АП (Обучение бригадиров, Управление кафе, Управление качеством)

1 –я степень подготовки

Обучение сотрудника в кафе:

- Введение в подразделение (экскурсия в кафе)
- Введение в должность:
- теоретическое обучение (модульный учебник)
- практическое обучение (рабочая тетрадь и

2 –я степень подготовки

Аттестованный сотрудник

- Аттестация:
- теория (тестирование)
 - практика (чек- лист)

результат



Модульная программа

Обучение сотрудников проходит по модульной программе, состоящей из отдельных разделов (модулей), каждый из которых отдельный процесс деятельности сотрудника.

Обучающий модуль — это логически завершенная форма части содержания учебной программы включающая в себя познавательный и профессиональные аспекты, усвоение которых, должно быть завершено соответствующей формой контроля знаний, умений и навыков, сформированных в результате овладения обучаемыми данным модулем (учебник+ РТС+РТН)

Преимущества модульной программы обучения:

- ✓ системность: содержание модулей по каждой должности опирается на функции сотрудника в рамках одного БП или Пп.
- ✓ паритетность: возможность самостоятельного усвоения знаний стажером, высвобождение наставника от чисто информационной функции и переход к консультативно-координирующей функции.
- ✓ последовательность овладения материалом (модули различных должностей расположены в порядке усложнения инф-ии)
- ✓ гибкость: вариация изучаемого материала согласно графику работы наставника и способностей стажера



Пример модульной программы бренда SFC

Теория			Практика			Итоговая аттестация			Итого
Тема (теория модуль и РТС)	Время	ОС	Выполнение рабочих операций	Время	ОС	Тест	Чек - лист	ОС	
Модуль 1. Введение в должность.									7:00:00
Учебник	1:00	0:20	Проверка сроков, мытье оборудования и	4:00	0:15	0:15	0:20	0:20	
РТС (выполнение заданий)	0:30								
Семинар "Основы санитарии"									4:00:00
Модуль 2. Технология приготовления блюд (кухня)									31:30:00
Учебник раздел 2.1	0:20	0:10							
РТС (выполнение заданий)	0:30								
Учебник раздел 2.2	0:30	0:20	Приготовление коктейлей	3:00	0:10				
РТС (выполнение заданий)	1:00								
Учебник раздел 2.3	0:40	0:30	Приготовление блюд во фритюрной машине.	4:00	0:20	0:30	0:30	0:20	
РТС (выполнение заданий)	1:00								
Учебник раздел 2.4	1:00	0:30	Приготовление тортильи Оборудование.	6:00	0:20				
РТС (выполнение заданий)	1:00								
Учебник раздел 2.5	1:00	0:30	Приготовление бургеров Оборудование.	6:00	0:20				
РТС (выполнение заданий)	1:00								
Модуль 3. Приготовление блюд в пресс-гриле.									21:15:00
Учебник	2:00	0:30	Приготовление блюд в пресс-гриле.	16:00	0:20	0:15	0:20	0:20	
РТС (выполнение заданий)	1:30								
Модуль 4. Гостемания.									2:30:00
Учебник	0:40	0:20	нет			0:15	нет	0:15	
РТС (выполнение заданий)	1:00								
Семинар "ОГ+КД" для всех сотрудников (КД-только для продавцов)									5:00:00
Модуль 5. Обслуживание Гостя. Кассовая дисциплина									39:40:00
Учебник	1:30	0:20	Работа на кассе. Оборудование	35:00:00	0:30	0:15	0:20	0:15	
РТС (выполнение заданий)	1:30								
ИТОГО повар (без семинаров)									62:15:00
ИТОГО повар (+ семинары)									71:15:00
ИТОГО продавец (без семинаров)									49:10:00
ИТОГО продавец (+ семинары)									58:10:00



ОТЗЫВЫ О НОВОЙ МОДЕЛИ ОБУЧЕНИЯ

« Все расписано подробно. РТС (рабочая тетрадь стажера) можно оставить себе и подглядывать в случае необходимости. При работе с учебником и РТС информация лучше “откладывается” в голове».

Стажер

«К плюсам можно отнести доступность и полноту изложенной в учебниках информации. Даже не имеющий опыта стажер может понять – о чем речь.»

Специалист по персоналу фудкорта

«Очень хорошо, что есть РТС, выполняя задания в ней лучше усваивается теоретический материал и всегда можно её воспользоваться в рабочей ситуации на смене»

Стажер на должность директора кафе

