

НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ И АДАПТАЦИИ ОФИЦИАНТА

ФИО _____

Минск 2015

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В НАШУ КОМПАНИЮ!

Мы рады приветствовать тебя, нашего нового сотрудника, и надеемся, что ты будешь работать с нами долго и успешно. Наша Компания похожа на большую дружную команду и нам хотелось бы, чтобы ты чувствовал себя ее частью.

Мы стремимся оказывать сервис самого высокого качества, и ты своей добросовестной работой создаешь репутацию нашей Компании. Независимо от того, какое место ты занимаешь в Компании, мы ценим тебя как важного члена нашей команды. Ты обслуживаешь нашихGuestей и поэтому непосредственно отвечаешь за удовлетворение и предвосхищение их ожиданий.

Мы ожидаем, что ты, как сотрудник нашей Компании, будешь добросовестно работать, оставаться преданным Компании и выполнять работу на своем участке, соблюдая 100% стандарты качества. Мы верим в то, что благодаря нашей репутации число Guestей будет расти.

Мы помогаем сотрудникам добиваться успеха в их работе и карьере путем повышения их профессионализма, уверенности в себе и укрепления чувства принадлежности одной команде. В свою очередь, мы надеемся на то, что члены нашего коллектива окажутся людьми:

- Надежными
- Обязательными
- Позитивно мыслящими
- Ответственными

Члены нашего коллектива - это сотрудники, которые разделяют нашу приверженность принципу “впечатления Guestей от посещения ресторана должны быть только положительными”.

Мы рады, что у нас будет возможность работать вместе, и мы постараемся сделать так, чтобы твоя работа приносила тебе удовольствие.

Спасибо за то, что ты работаешь у нас. Мы желаем тебе удачи и долгой успешной деятельности в нашей Компании!

Администрация

О программе

Мы подготовили для тебя эту программу для того, чтобы тебе было легче ориентироваться в огромном количестве новой информации, и ответили в ней на основные вопросы, которые могут возникать у тебя первое время. Если возникнут еще какие-либо вопросы или потребуются дополнительные разъяснения, твой руководитель будет рад помочь.






О РЕСТОРАНЕ

Ваш ресторан:		Тел.: Адрес:
Директор ресторана		
Шеф-повар		
Администраторы		Тел.:
		Тел.:
Специалисты по обучению		Тел.:
		Тел.:
Ваш первый рабочий день	Дата:	Время выхода на работу:

Твой наставник будет помогать тебе в первые дни работы в ресторане. Он представит тебя коллективу, покажет ресторан, ответит на вопросы, обучит качественному выполнению должностных обязанностей и поможет при выполнении первых поручений.

Твой Наставник: _____

Для твоего удобства в программе используются условные обозначения, дающие некоторые подсказки.

	1. Задания для выполнения каждую смену вместе с наставником
	2. Прочитать / изучить
	3. Выполнить задание самостоятельно
	4. Корпоративное обучение в УЦ
	5. Выполнить тест / ответить на вопросы




РАСПИСАНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Каждый новый сотрудник компании на любой позиции, независимо от своего опыта и специальных знаний по профессии, проходит обучение тем приемам работы, которые приветствуются именно в нашей компании.

Пока не освоен обучающий курс по профессии ты, как новый сотрудник, будешь носить статус «стажер-официант» и работать на позиции «помощник официанта».

Подготовка официанта в _____ проводится в течение 15 рабочих дней (или 1-го месяца) и состоит из следующих этапов:

1. Первичный инструктаж: «Правила пожарной безопасности и техники безопасности»
2. Семинар «Добро пожаловать в компанию»
3. Обучение на рабочем месте под руководством опытного наставника.
4. Финальное тестирование, которое является допуском к самостоятельной работе в должности.
5. Сдача квалификационного экзамена, присвоение 3 разряда по профессии «Официант»

Вводное обучение проводится до начала работы		Обучение на рабочем месте проводится в рабочие дни согласно графику работы
День 1	День 2	День 3-13
День вашего оформления	По мере сбора группы либо индивидуально в первый рабочий день.	<p>Программа практического обучения составлена для того, чтобы помочь тебе освоить на практике, совместно с опытным наставником, все текущие обязанности по должности, досконально изучить меню блюд и напитков, овладеть умениями, необходимыми для работы.</p> <p>По итогам обучения тебя ожидает финальное тестирование, которое будет являться допуском к самостоятельной работе в качестве официанта.</p> <p>Чтобы успешно овладеть умениями необходимыми для выполнения новых обязанностей тебе следует:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Активно общаться с наставником • Активно задавать вопросы! • Посвящать достаточно времени самостоятельному обучению. <p>Практикуйся сам и оценивай свою работу до тех пор, пока не будешь готов уверенно выполнять свои обязанности!</p> <p style="text-align: center;">Удачи!</p>
Дата: Время:	Дата: Время:	
Место: по обходному листку	Место: Учебный класс	
 Первичный инструктаж: « Правила пожарной безопасности и техники безопасности »	 Семинар: « Добро пожаловать в компанию »	
Дата: Время:	Дата: Время:	
Место: Ваш ресторан	Место: Учебный класс	
 Ориентационное собеседование с руководителем	 Контрольное тестирование по результатам участия в семинаре – допуск к работе.	





Результат теста: _____

День 1-й

Дата _____

Наставник _____

Ученик _____

			
1. Знакомство с рестораном ✓ Заполнить лист первого дня.			
2. Подготовка ресторана к открытию ✓ Подготовка зала к приему гостей ✓ Понятие чек-лист ✓ Стандарт внешнего вида ✓ Участие в собрании перед открытием	Учебное пособие: ✓ глава 1-3, ✓ раздел 5.1, 5.2, 5.3, 5.5 главы 5	Сервировка столов	
3. Правила поведения официанта в зале			
4. Правила работы с подносом.		Работа с подносом	
5. Обязанности помощника официанта. Вторичные обязанности официанта.		Работа на позиции помощник официанта	

Проверка выполнения проведена:

Знания и навыки по итогам дня: 1 – требуются существенные улучшения в работе, 2 – требуются небольшие улучшения в работе, 3 – соответствует ожиданиям, 4 – превышает ожидания.

№	Наименование	Оценка выполнения				Комментарии
		1	2	3	4	
1	Ориентируется в помещении ресторана.					
2	В присутствии гостей ведет себя правильно, не допускает нарушений.					
3	Знает порядок подготовки зала к работе					
4	Умеет подготовить посуду, приборы и другое оборудование, необходимое для работы без ошибок.					
5	В зале работает с подносом. Работает без ошибок.					
6	Знает перечень вторичных обязанностей официанта и выполняет их без напоминаний и ошибок.					

Домашнее задание:

Выучить план зала с номерами столов.

ученик _____

наставник _____

специалист по обучению _____