

## **КАК ПОСТРОИТЬ СИСТЕМУ ОБУЧЕНИЯ В РЕСТОРАНЕ. ТРЕНИНГ КОРПОРАТИВНОГО ТРЕНЕРА**

**Цели тренинга:** построить систему обучения, внедрить стандарты обслуживания в операционную деятельность предприятия, разработать и внедрить систему контроля.

**Целевая группа:** управляющие, менеджеры, сотрудники ресторана, которые несут ответственность за адаптацию, обучение и развитие персонала ресторана.

**Продолжительность тренинга:** 16 часов (2 дня)

### **Содержательный план**

#### **1. Общее управление**

- Обзор организационной структуры ресторана.
- Идеология ресторанный компании: видение, миссия, ценности компании.
- Обучение сотрудников как основа качественного сервиса в ресторане.
- Проведение анализа потребностей обучения.
- Применение различных инструментов для определения недостатков в обслуживании гостей.

#### **2. Построение системы обучения**

- Обзор системы обучения: фундамент, инструменты, поддержка, измерение.
- Фундамент: стандарты обслуживания, стандарты бренда, стандарты корпоративной культуры, охрана труда, противопожарная безопасность, стандарты гигиены.
- Инструменты: оценка персонала, самооценка, тестирование, анкетирование, наблюдение, отзывы гостей.
- Поддержка: руководство компании, менеджеры, сотрудники.
- Измерение: контроль выполнения стандартов: внутренний и внешний аудит (тайный гость).
- Формула SMART как основа определения целей и задач обучения.
- Цикл Колба: специфика обучения взрослых людей.
- Матрица компетентности.
- Составляющие системы обучения: обучение руководителей, обучение кадрового резерва, обучение линейного персонала, адаптация вновь принятых сотрудников, подготовка стажеров.
- Составляющие части системы обучения: анализ ситуации в компании, создание плана обучения, система мотивации, обучение и развитие персонала, контроль качества обслуживания.
- Вводный курс для новых сотрудников: знакомство с компанией, миссия, видение, ценности, введение в должность, овладение базовыми умениями и навыками, система наставничества, аттестация.
- Повышение квалификации персонала: программа обучения для внутреннего кадрового резерва.
- Оценка эффективности обучения.
- Необходимый документооборот для контроля развития системы обучения: планы, листы посещаемости, база данных, отчеты.

#### **3. Корпоративный тренер: учишься учить**

- Важность обучения: краткий обзор (важности) процесса обучения.

- Системный подход к внедрению культуры обучения в ежедневную деятельность ресторана.
- Аудитория: техники обучения для разных типов аудитории.
- Тренер: личная подготовка к проведению собственных тренингов, имидж, принцип «ролевой модели».
- Групповая динамика и методы «захвата внимания» аудитории.
- Создание «карты тренинга».
- Использование метода актуальных вопросов при создании тренинга.
- Первый шаг тренинга: введение. Цели и задачи тренинга
- Второй шаг тренинга: основная часть. Ключевая информация.
- Третий шаг тренинга: заключение. Контроль результатов.
- Как использовать визуальную поддержку, оборудование, раздаточный материал на тренинге и повысить эффективность обучения.
- Вовлечение участников: мозговые штурмы, индивидуальная/парная/групповая работа, вопросы, игры, упражнения, демонстрация, кейсы, отработка навыков на рабочих местах, домашнее задание.
- Как вести себя тренеру в конфликтных ситуациях на тренинге.
- Коучинг как метод повышения эффективности обучения.

#### **4. Прикладная часть**

- Разработка плана по созданию и внедрению системы обучения сотрудников ресторанной компании.
- Подготовка и проведение собственного тренинга.
- Разработка системы контроля результатов обучения, качества обслуживания.
- Требования, предъявляемые к созданию инфраструктура для построения системы обучения в ресторане.