
КАК ВЫСТРОИТЬ СИСТЕМУ ОБУЧЕНИЯ В РЕСТОРАНЕ

×5

больше времени
на переучивание

КЛН

минимум 4 раза
в месяц

3 дня

стажировка до
оформления

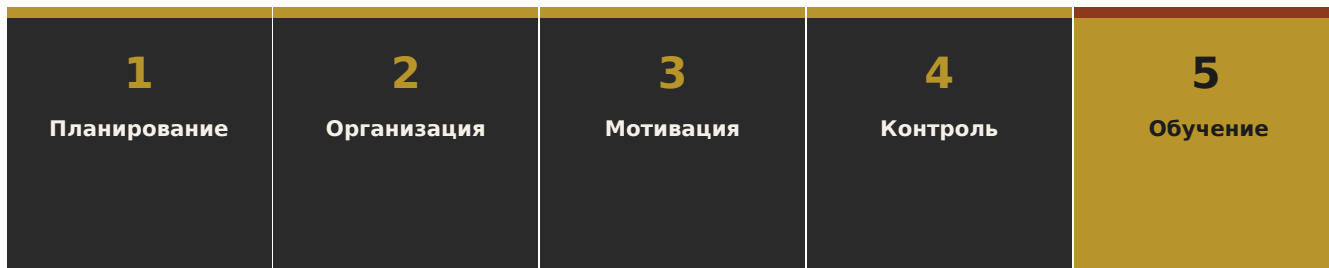
5

функций
управленческого
цикла



Почему обучение — пятая функция управления, а не опция

Управленческий цикл состоит из пяти функций. Первые четыре знают все. Пятую — забывают. Именно она отвечает за рост результатов.



Сотрудник, обучению которого уделяют внимание, работает намного эффективнее того, кого бросили учиться самого.

Зачем нужна система обучения:

- **Стабильность качества.** Гость получает одинаковый сервис — независимо от того, кто работает в смене.
- **Снижение текучести.** Новички, которые чувствуют поддержку и видят перспективу, реже увольняются.
- **Рост выручки.** Обученный официант продаёт. Необученный просто принимает заказ. Разница в чеке — прямые деньги.
- **Выявление слабых мест.** Если команда проваливает одни вопросы на аттестации — проблема не в людях, а в системе.

Чем обучают: три метода и когда каждый из них работает

Метод обучения — способ совместной деятельности наставника и стажёра, направленный на овладение знаниями, умениями, навыками и мотивацией.



НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

Индивидуальное, углублённое обучение. Знание сразу закрепляется на практике. Постоянный контроль за действиями стажёра. Основной метод получения практических навыков.



ДЕМОНСТРАЦИЯ

Наставник сначала показывает — затем наблюдает за практической работой и даёт обратную связь. Можно обучать как одного, так и группу.



ЛЕКЦИЯ

Обучение через учебные материалы без немедленной практики. Охватывает сразу много людей. Используется как база перед практикой.

Ключевой принцип:

Люди лучше помнят то, что выучили правильно с первого раза. В 5 раз больше времени уходит на переучивание после неправильно усвоенного навыка.

Пять принципов эффективного обучения:

- **Разнообразие форматов.** Видео, практика, чтение — люди лучше учатся через разные каналы.
- **Обратная связь сразу.** Плохо — исправляем немедленно. Хорошо — хвалим сразу.
- **Без давления.** В стимулирующей и непринуждённой обстановке знания усваиваются лучше.
- **Связь с знакомым.** Новый материал держится крепче, если связан с уже известным.
- **Практика немедленно.** Теория без практики забывается к следующей смене.

Аттестация по меню: 6-шаговый алгоритм

Это не «расскажи о блюде». Это структурированная проверка всего: от красочного описания до правил подачи.

Шаг 1	Красочное описание «Вкусное» слово + ингредиенты + способ приготовления + аллергены. Пример: «Сочная телятина на трёх шампурах с зёрнами граната».
Шаг 2	Ингредиенты Основа, маринад, соус (если есть), украшение. Если соус содержит 7+ ингредиентов — минимум 5.
Шаг 3	Специальный заказ Можно ли исключить ингредиент? Определяет знание классификации: «из-под ножа», «заранее», «комбинированные».
Шаг 4	Повышение среднего чека Когда предлагать? С чем сочетается? «Кок-самса хорошо идёт с соусом мацони».
Шаг 5	Время приготовления Все исключения обязательны. Например: «Кок-салат готовится 25 минут — не предлагается гостю, ограниченному во времени».
Шаг 6	Подача Дополнительные тарелки, осибори, приборы. Менеджер проверяет понимание, а не пересказ.

После аттестации:

Менеджер фиксирует блюда с ошибками и проводит опрос именно по ним на следующей аттестации — непрерывный цикл улучшения.

