

УДК 331.103.4

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ НАСТАВНИЧЕСТВА ДЛЯ БАРИСТА

Желуденко Г.А.

Помощник специалиста по кадрам ООО «С-Фуд»,

г. Владивосток, Россия

Аннотация: Наставничество как метод обучения очень актуален среди современных организаций, так как применение этой системы дает хорошие результаты в дальнейшей работе вновь принятого персонала, благотворно отражается на эффективности труда и, соответственно, прибыли предприятия. В данной статье рассматривается система входного обучения для должности бариста предприятия общественного питания ООО «С-Фуд», выявлены проблемы, связанные с первичной адаптацией данной категории сотрудников и предложены мероприятия по ее улучшению за счет введения программы наставничества. Разработанный план обучения поможет наставникам действовать по единой программе, а новичкам самостоятельно начинать выполнение трудовых обязанностей.

Ключевые слова: наставничество, обучение персонала, бариста, метод обучения, общественное питание

DEVELOPMENT OF THE SYSTEM OF MENTORRY FOR BARIST

LLC "S-FOOD"

Zheludenko G.A.

Assistant Personnel Specialist, LLC "S-Food",

Vladivostok, Russia

Annotation: Mentoring as a method of training is very relevant and popular among modern organizations, since the application of this system gives good results in the further work of the staff, beneficially affects the efficiency of work and, accordingly, the profit of the enterprise. The aim of the work was to study mentoring in LLC "S-Food", and develop a system of mentoring, which includes a set of necessary activities.

The need for introducing mentoring is particularly evident for catering organizations that provide fast food services in various locations throughout the city. Thanks to the proposed activities, the economic performance indicators and the mentoring system in the company improve.

Keywords: mentoring, staff training, barista, method of training, catering

Развитие сферы общественного питания, и быстрый рост числа мобильных точек, в частности, кофе-точек, приводит к неизбежности привлечения на работу временного неквалифицированного персонала из числа студентов, что приводит к необходимости их обучения прямо на рабочем месте в короткие сроки. В связи с этим использование метода наставничества является одним из самых успешных примеров вхождения неквалифицированного персонала в трудовую деятельность.

Понятие «наставничество» по-разному трактуется учеными и практиками кадрового менеджмента. Так, А.Я. Кибанов определяет наставничество как метод обучения персонала на рабочем месте в организации. Т.Ю. Базаров – как элемент адаптации. А.П. Егоршин рассматривает наставничество с точки зрения должностного продвижения и развития наставляемого. А.Р. Масалимова определяет наставничество как одну из форм обучения на рабочем месте, «... направленную на развитие прикладных профессиональных компетенций нового сотрудника» [1, 24-29].

Обобщение имеющихся подходов приводит к пониманию основной сути определений, заключающейся в том, что система наставничества – это процесс формальной и неформальной передачи знаний, практического опыта, оказания помощи и поддержки со стороны наставника подшефному работнику [2, 66-70].

Главной функцией наставничества является ускорение процесса обучения основам профессиональной деятельности непосредственно на рабочем месте.

Наставничество как метод обучения не является новым. Идея была широко распространена в нашей стране еще в советский период, а также пользуется популярностью в зарубежных странах. Сегодня для многих организаций

наставничество становится неотъемлемой частью корпоративной культуры и социальной составляющей.

Базой для изучения наставничества послужила компания ООО «С-ФУД» – предприятие общественного питания, созданное в 2010 году. Цель компании – предоставлять свежеприготовленный кофе, а также ассортимент десертов быстро и по доступным ценам. Компания имеет 12 кофе-точек, которые расположены в различных торговых центрах.

Основной персонал компании – бариста, в его обязанности входит приготовление напитков, обслуживание и расчет посетителей, сдача кассового отчета за день, поддержание чистоты на рабочем месте. Условия труда для основного персонала достаточно комфортные – кофе-точки расположены в отапливаемых помещениях, оснащены современным оборудованием, соблюдены правила безопасности и гигиенические нормы.

Возраст данной категории персонала варьируется от 18 до 23-х лет, и только 2 человека старше. Это сотрудники, имеющие профессиональное образование и совмещающие работу бариста с другой деятельностью. Практически весь основной персонал является студентами очной и заочной форм обучения вузов. Соответственно, те, кто обучается на очной форме, работают только по выходным (2 раза в неделю), те, кто на заочной – имеют пятидневный график. Все сотрудники кофе-точек ООО «С-ФУД» женского пола.

Анализируя структуру численности персонала ООО «С-ФУД», необходимо отметить, что в 2016 году по сравнению с двумя предыдущими увеличилась доля штатного состава в общей численности работающих, в том числе за счет основной категории сотрудников, что является положительным фактором.

Однако, сохраняется текучесть кадров, причем в большинстве своем, увольняются сотрудники с позиции бариста, не проработав на данной позиции и двух недель. Для выяснения причин увольнения и получения обратной связи, администрацией был инициирован опрос. Большинство увольняющихся говорили, что работа бариста – тяжелая, они не справляются.

Были выяснены основные проблемы, которые возникали у данных сотрудников в первые дни самостоятельной работы:

- высокое волнение сотрудника приводит к некачественной работе, путанице в напитках и рецептуре, увеличению большому потоке клиентов;
- из-за низкой скорости приготовления напитков и обслуживания возникают очереди и опять же повышается волнение;
- выполнение разных операций (приготовление, расчет, обслуживание), неотлаженный алгоритм действий приводит к тому, что при сдаче чек-листа в конце рабочего дня наблюдается много ошибок.

В результате работа нового сотрудника становится неэффективной для компании, клиенты остаются недовольны качеством напитка и временем обслуживания, что отражается на репутации всей компании.

Было принято решение данную проблему устранить с помощью усиления входного обучения.

Если раньше новые сотрудники проходили обучение с тренинг-менеджером вне рабочего места (содержание обучения представлено на схеме рисунка 1), то сейчас добавили второй этап – обучение на рабочем месте под

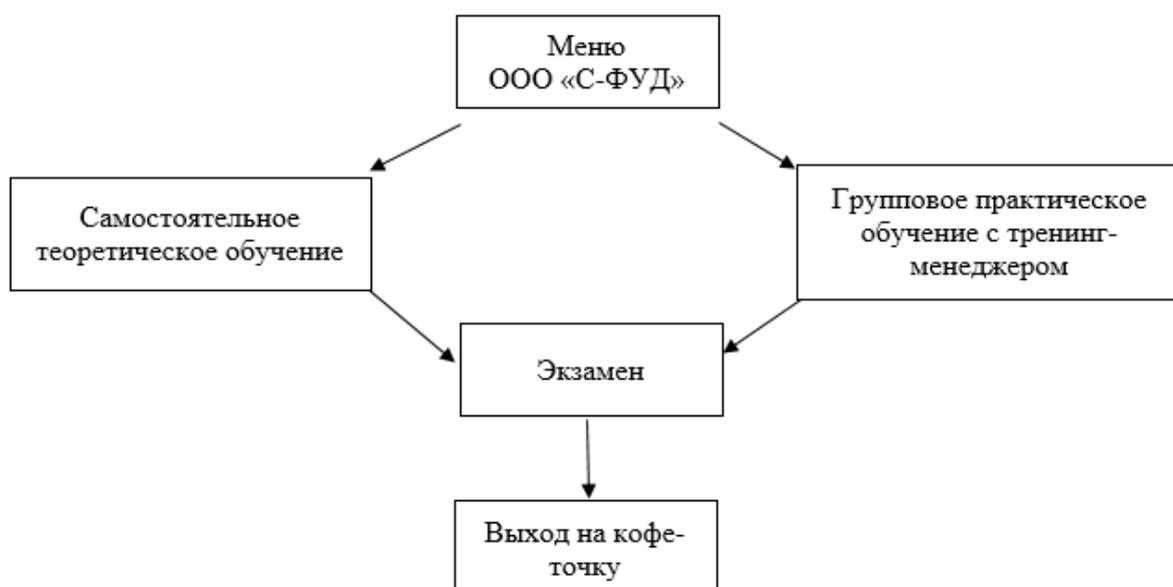


Рис. 1 – Компоненты обучения сотрудников в компании (1 этап)

наблюдением опытного наставника.

Итак, первый этап входного обучения включает самостоятельное изучение сотрудником специализированной литературы, в том числе описание истории кофе, технологических этапов и рецептур приготовления напитков, которые предлагаются в меню компании. Затем тренинг-менеджер проводит групповое занятие в учебном классе, где показывает основы работы с кофемашиной, правила заполнения чек-листа, дает основы сервисной деятельности, необходимые при обслуживании клиентов. Результатом данного этапа является сдача экзамена и выход вновь принятого сотрудника на точку-кофе, где и начиналось настоящее испытание, которое проходили далеко не все.

Теперь бариста, не имеющий опыта работы, на точку-кофе выходит с наставником – квалифицированным специалистом. Весь рабочий период в течение нескольких дней работа бариста-стажера осуществляется под его руководством и контролем с ежедневным анализом и разбором ошибок. Далее контроль осуществляется 2 раза в день, затем 1 раз в день, после чего стажер, по усмотрению наставника, получает допуск к самостоятельной работе.

После апробации данной программы в компании ООО «С-Фуд» было проведено исследование, направленное на выявление удовлетворенности персонала качеством входного обучения. Для этого использовались статистические данные по приему и увольнению сотрудников и анкетирование, в выборочную совокупность которого попали бариста, менеджеры и директор компании. Анкета включала 5 вопросов, на которые сотрудники охотно ответили.

Проведенное исследование показало, что обучение новых сотрудников с применением наставничества уменьшило уровень волнения стажеров, они освоили алгоритм действий на практике и делают меньше ошибок. Однако, было выявлено, что сами наставники понимают процесс обучения на рабочем месте по-разному, в связи с чем он имеет существенные недостатки. Объясняется это отсутствием методического обеспечения организации наставничества. Наставники должны, во-первых, иметь программу, по которой необходимо обучать стажеров; во-вторых, знать критерии оценки и условия вознаграждения

своих результатов деятельности. Документами, регламентирующими данные вопросы, могут стать Положение о наставничестве и Программа обучения на рабочем месте [3, 66-70].

В рамках программы обучения на рабочем месте, продолжительностью 5-7 дней, наставнику предлагается ознакомить стажера с:

- целями и задачами компании, структурой и функциональными взаимосвязями;
- должностными функциями, правами и обязанностями сотрудника, а также функциями должностных лиц, с которыми будет непосредственно взаимодействовать бариста;
- правилами внутреннего трудового распорядка;
- профессиональными секретами и тонкостями быстрого приготовления напитков, на что у новичков при самостоятельной работе уходит больше времени и приходит с опытом;
- правилами техники безопасности, несмотря на то, что о них говорилось на первом этапе обучения (правила пользования помпой для воды, огнетушителем, безопасная эксплуатация кофе-машины);
- требованиями к ежедневной финансовой отчетности и составлению заявки на основании спроса покупателей;
- психологическими особенностями обслуживания клиентов.

Разработанный план обучения поможет наставникам действовать по единой программе, не забывая каких-либо аспектов, необходимых для самостоятельной работы сотрудников.

В случае успешного прохождения процесса наставничества, новый сотрудник после экспертной оценки наставника самостоятельно начинает выполнять все свои обязанности.

Таким образом, для предприятий общественного питания внедрение наставничества является залогом успешного развития компаний. Это связано в первую очередь с тем, что в данной сфере работает неквалифицированный и неопытный персонал, и для эффективной организации труда необходимо

обучить сотрудников. Грамотная и качественно продуманная регламентация процесса наставничества и его осуществление позволит предприятию эффективно обучать новых сотрудников всем тонкостям профессии и снизить их уровень увольнений.

Библиографический список

1. Масилова М.Г. Социальная ориентированность как составляющая управленческой компетентности руководителя/ М.Г. Масилова, Н.Н. Богдан. – М: Управленец, 2014. – № 3. – С. 24-29.

2. Теоретико-прикладные аспекты управления персоналом в малом и среднем бизнесе: монография / Н.Н. Богдан, О.В. Горшкова, М.Ю. Дикусарова, М.Г. Масилова, Е.А. Могилёвкин, А.С. Новгородов, З.В. Якимова. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2015. – 240 с.

3. Якимова З.В. Регламентация системы управления персоналом / З.В. Якимова, И.Д. Фисенко // Сборник докладов третьей межрегиональной научно-практической конференции «Управление персоналом: как привлечь, удержать и мотивировать ценных сотрудников» 11-12 декабря 2012 г. – Великий Новгород: НГУ им. Ярослава Мудрого, 2012. С. 66-70.