

Чек-лист онбординга новичка (7 дней)

Meetto — Стандарты сервиса | Материал к статье «Стандарты обслуживания в ресторане»

Имя новичка: _____ | Должность: _____ | Ментор: _____
_____ | Дата начала: _____

День 1: Наблюдение и ввод в курс дела («Тень за ментором»)

Новичок весь день наблюдает за ментором, не выполняет самостоятельных действий с гостями.

День 1 — Наблюдение			
Познакомиться с командой, схемой зала, зонами ответственности	☐		
Изучить: концепцию, меню (состав, аллергены, веган), спешлы, 86-ед позиции	☐		
Посмотреть: стандарты чистоты, внешнего вида, сервировки (фото-эталоны)	☐		
Наблюдать: полный цикл обслуживания 5+ столов (от встречи до прощания)	☐		
Понять: работу POS, ввод заказа, разделение счёта, оплата	☐		
Выяснить: где лежат чек-листы, фото-эталоны, инвентарь, форма	☐		
	☐		

День 1 — Наблюдение

Краткий разбор дня с ментором (15 мин): что запомнилось, вопросы

День 2: Практика в паре с ментором

Новичок выполняет действия, ментор корректирует в моменте, даёт обратную связь.

День 2 — Практика в паре

Самостоятельно встречает и сажает 3+ стола (ментор рядом)

☐

Принимает заказ у 3+ столов: апсейл, консультация, повторение, ввод в POS

☐

Подаёт блюда/напитки по стандарту (слева, представление, последовательность)

☐

Проводит контроль качества (за 2–3 мин), долив, уборку стола

☐

Приносит счёт, проводит оплату, прощается с гостем

☐

Проходит чек-лист открытия/закрытия смены под контролем ментора

☐

Разбор дня с ментором (20 мин): ошибки, сильные стороны, фокус на завтра

☐

День 3: Самостоятельная работа + чек-лист самопроверки

Новичок работает самостоятельно на зоне (ментор в зале, но не рядом). Вечер — самопроверка.

День 3 — Самостоятельно

Полностью обслуживает свою зону (встреча → прощание) без вмешательства ментора	☐		
Самопроверка по чек-листу (ставит галочки сам, ментор сверяет вечером)	☐		
Знает состав 100% позиций меню (тест у ментора — 10 вопросов, ≥ 8 правильных)	☐		
Знает аллергены, веган/безглютен опции для всех позиций	☐		
Корректно работает с POS: ввод, разделение, отмена, возврат, оплата	☐		

Дни 4-6: Укрепление навыков, расширение зоны

Новичок работает в полной самостоятельности. Ментор проверяет 1 раз в смену.

Дни 4-6 — Самостоятельная работа

День 4: Работа на зоне без ошибок по сервису (ментор — 1 проверка за смену)	☐		
День 4: Прохождение теста по стандартам (20 вопросов, $\geq 90\%$ правильных)	☐		
День 5: Работа на расширенной зоне / в пиковые часы	☐		
День 5: Освоение апсейла: % чеков с напитком $> 50\%$, с десертом $> 20\%$	☐		
День 6: Полная автономия, нулевые жалобы гостей за смену	☐		
	☐		

Дни 4-6 — Самостоятельная работа

День 6: Ментор ставит подпись «Готов к аудиту сменным менеджером»

День 7: Аудит сменным менеджером → Сертификация «Готов к соло»

День 7 — Финальный аудит

Аудит внешнего вида (униформа, обувь, волосы, ногти, аксессуары)	☐		
Аудит знаний меню: 15 вопросов (состав, аллергены, рекомендации) — $\geq 90\%$	☐		
Аудит POS: ввод заказа, разделение, отмена, возврат, все типы оплаты — 0 ошибок	☐		
Аудит сервиса: наблюдение за 3 столами — полное соответствие стандартам	☐		
Аудит таймингов: все SLA в норме (меню ≤ 3 мин, напитки ≤ 7 мин, горячее по SLA)	☐		
Чек-лист открытия/закрытия смены — выполнен полностью, без напоминаний	☐		

Итоговое решение

Критерий	Пройден	Комментарий
Внешний вид	☐ Да / ☐ Нет	
Знания меню и стандартов	☐ Да /	

Критерий	Пройден	Комментарий
	☐ Нет	
Работа с POS	☐ Да / ☐ Нет	
Соблюдение сервисных стандартов	☐ Да / ☐ Нет	
Тайминги (SLA)	☐ Да / ☐ Нет	
Чек-листы смены	☐ Да / ☐ Нет	

Решение:

☐

СЕРТИФИЦИРОВАН — «Готов к соло» (все критерии пройдены)

☐

НА ДОРАБОТКУ (указать какие пункты, продлить на 3-5 дней под менторством)

Подпись сменного менеджера: _____ Дата: _____

Подпись новичка: _____ Дата: _____

Подпись ментора: _____ Дата: _____