

Как автоматизировать обучение в крупном холдинге

Злата Шишкевич,
директор по персоналу
торговой марки TGI FRIDAYS
Росинтер Ресторантс



Ключевые факты

29 лет

в ресторанной
индустрии

2010 г

публичная компания
(ММВБ, тикер ROST)

16,3 млн

гостей за 2019 год

1,7 млн

гостей – участники программы
лояльности «Почетный гость»

250

ресторанов в России и
за рубежом

4500 коллег

включая франчайзинг

28 городов 7 стран



СОБСТВЕННЫЕ БРЕНДЫ



ЛИЦЕНЗИОННЫЕ БРЕНДЫ



Сложности в обучении сотрудников

1

Сложный алгоритм назначения. Матрица назначений как вертикальная (всем внутри бренда), так и горизонтальная (всем менеджерам любого бренда).

2

Распространение актуальной информации для всех. Почта и Интранет не справляются с задачей.

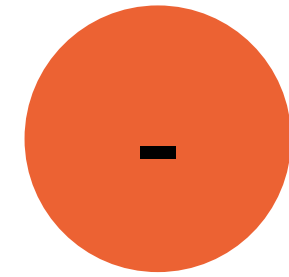
3

Искажения из-за географии. Не вся информация актуальна для каждого региона.

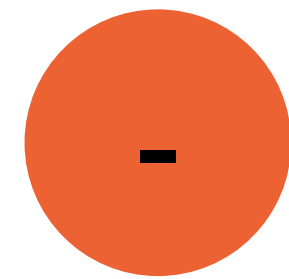
4

Необходимость регулярно поддерживать актуальность материалов, стандартов.

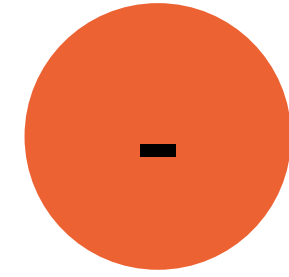
Как следствие...



искажение или игнорирование полученной информации



раздражение и разобщенность у сотрудников, кризис доверия к бренду



несоблюдение стандартов, снижение экспертности сотрудников

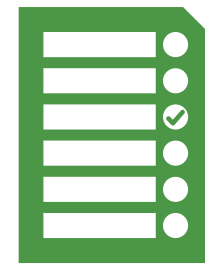


СТРАДАЮТ ГОСТИ

Диджитализация — наша суперсила



Сотрудник
устроился
на работу



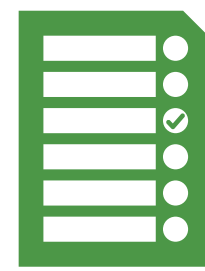
Попал
в кадровую
систему



Попал
в СДО



Сотрудник
франчайзи
устроился
на работу



Заполнил
простую
форму



Попал
в СДО

Все сотрудники автоматически попадают в систему
дистанционного обучения — Teachbase



Автоназначение

- 1 В зависимости от должности
- 2 В зависимости от региона
- 3 В зависимости от конкретной локации
- 4 В зависимости от франчайзи

Возможна любая группировка



Как это выглядит в системе

The screenshot shows a web browser window with the URL go.teachbase.ru. The page header includes the logo for 'РОСИНТЕР РЕСТОРАНТС' and a navigation menu with items: 'Курсы и тесты', 'Видеовстречи', 'Библиотека', 'Пользователи', 'Продукты', and 'Отчеты'. The main content area is titled 'Автоназначения' and features a red button labeled 'ДОБАВИТЬ ПРАВИЛО'. Below this is a table with three columns: 'Название', 'Кол-во групп', and 'Кол-во сессий'. The table lists various assignments, with the row 'Руководители TGIF' highlighted in yellow. A search bar with the text 'поиск' is located in the top right corner. At the bottom left, there is a green button with a question mark icon and the text 'Помощь'.

Название	Кол-во групп	Кол-во сессий
Неординарка приор фев 2020 Корп и...	36	1
R Кеерер 6 руководители	31	2
R Кеерер 6 рядовые	39	1
R-Кеерер 7 Бариста	13	1
IP Меню HUBs	33	1
Руководители TGIF	10	1
Бармены TGIF	9	1
Официанты TGIF	9	1
Повара TGIF	12	1
TGIF BF бар официанты	21	1
TGIF BF бар бармены	13	1
ФР Алкоголь	40	1
Алкоголь КОРП все кроме Минска	64	1
Официант Планета Суши	13	1



Как это выглядит в системе

go.teachbase.ru

Группы

Добавить группы

- Официант
- IL Патио
- Официант-наста...
- Официант-наста...
- Corporate
- Старший офици...

Сессии

Добавить сессии

название	Курс	дата начала	дата окончания
Основная сессия	IP ТТК Основное меню ...	30.09.2019	∞
Основная сессия	IP Стажировка официа...	04.09.2019	∞
Основная сессия	IP Промо 2019 Горячие ...	16.10.2019	∞
Основная сессия	ТТК бар ИП/ПС ноябрь...	11.11.2019	∞
Основная сессия	IP ТТК Бар IL Патио. Го...	24.09.2019	∞
Корп основная с...	IP ТТК Мясное зимнее ...	10 января, 11:58	∞
Корп основная с...	IP Тест для официанто...	22 января, 14:09	∞

поиск

Кол-во сессии

1

2

1

1

1

1

1

1

1

Какие ресурсы нужны для запуска и управления обучением



педагогических
дизайнера в штате



руководитель проекта

На 4500 СОТРУДНИКОВ!



Смысловым контролем обучения **внутри каждого бренда** занимаются **полевые HRBP**

В подразделениях обучение контролируют **наставники** — это **менеджеры и директора ресторанов**



Они всегда в ресторанах, поэтому важно, чтобы платформа работала с любого устройства при различной скорости интернета



Важна возможность разграничения доступов, чтобы каждый наставник видел результаты обучения только своих сотрудников

Примеры сценариев обучения

1

Новому сотруднику автоматически назначается определенный набор курсов.

2

Каждый месяц новая тема в рамках циклического обучения.

3

При обновлении стандартов делаем мини-курс для всех.

4

При назначении на новую должность новые курсы назначаются автоматически.

5

Комбинируем оффлайн и онлайн обучение: перед очным тренингом даем ознакомиться с теорией; после онлайн-курса даем практические задания.

6

Проводим массовую аттестацию.



Система сама в любом сценарии проинформирует слушателя о том, что ему назначен новый курс



Выгоды

- 1 Прозрачная система назначения и отслеживания
- 2 Минимизация ручного контроля
- 3 Мгновенная передача информации до рядовых без искажений
- 4 Положительное влияние на HR-brand

Обученный сотрудник = Вовлеченный сотрудник =
Счастливый Гость

Вопросы?

rosinter.ru



teachbase.ru