

# 飲食店教育



## 「01章 人財教育の大切さとは」

目次:

### 1、初期教育が最も大切

・マインド・規律の初期教育 ・教育環境の種類

### 2、新人のメンタルを把握する

### 3、教育者(トレーナー)の役割とは

### 4、トレーニング(教育)計画を立てる

次回:

「02章 教育方法は、ティーチング、トレーニング、  
コーチングの3つの教育方法とは」

# 1、初期教育が最も大切

◆飲食店の教育は、初期教育が最も大切と言われています。

最初に教える教育は、  
「店舗ルール(マインドと規律)」です。

マインドと規律の教育を曖昧にしていたら、当たり前のことのできない人材に育ちます。

この初期教育をきちんとするかしないかで、  
「**アルバイトの方の1年後の成長度合い**」がかなり違います。

## ☑マインド・規律の初期教育

### ・元気よく挨拶

元気よく挨拶することは、人間関係を成り立たせる、基本中の基本。  
飲食店にとって、人間関係で成り立っている商売ですから、お客様や従業員同士、  
業者様にも同様に、元気よく挨拶ができなければ、必要のない人材となります。

### ・笑顔

元気よく挨拶ができると同様に、笑顔も商売の基本です。  
笑顔がだせなければ、必要のない人材となります。

### ・返事

お客様や従業員どうしのかげ声や返事一つで、相手が気持ちよくなったり  
、お店の営業が潤滑に回ったりと、お店にとって必要不可欠な要素です。  
相手のことを思いやって、返事をする事ができるか。

### ・スピード感

綺麗である前に、素早く行動することは意識しないと身に付きません。  
お客様が使ったテーブルを綺麗にする作業一つでも、  
全ての作業を手早く、素早く行動することができるか。

### ・出退勤ルール

遅刻の連絡や、欠勤時の代理の連絡できるか。

### ・アピアランス

身だしなみのルールを守れるか。

### ・環境整備

事務所や更衣室の使い方をきちんと守れるか。

# 1、初期教育が最も大事

## ☑マインド・規律の初期教育

### ・経営理念、店舗理念

どんな会社や店舗にしたいのか、本質的な目標の共有できるか。

### ・チームワーク

自店舗のチームワークはどのようなものなのか、  
またどのような人材になって欲しいのか。

### ・風土改善

問題点に対して意識をもって行動できるか。

### ・気遣い

お客様や、周りの従業員に対して気遣いや笑顔にできるか。

### ・感謝

お客様や、周りの従業員に対して素直に感謝できるか。

### ・目標設定

自らの課題に自発的に行動して課題を克服できるか。

### ・理念浸透

感動共有の本質を理解して、それを行動に移しているか。

### ・業務獲得意欲

自ら進んで仕事を貰える、また仕事を進んでできるか。

### ・販売促進活動

販促による施策を自ら進んで、積極的に行動できるか。

### ・リスク管理

何かおかしいことを、自己判断せずに、店長や社員に相談できるか。

### ・問題解決行動

愚痴をこぼすのではなく、その問題に対して改善案や解決案を提案できるか。

など、一例が初期教育のオリエンテーションの内容になります。こちらは用語で**Off-JT(オフジェーティ)**と言われる手法で、教えましょう。

# 1、初期教育が最も大事

## ☑教育の環境の種類

### ◆ Off-JT(オフジェーティ)

Off The Job Trainingの略で、意味は事務所などで、テーブルに座って教育する方法です。

### ◆ OJT(オージェーティ)

On The Job Training逆に現場に入りながら教育する方法を、と呼びます。作業のやり方を教える際に使用します。

## 2、新人のメンタルを把握する

◆アルバイトの離職の大半が、入店から1か月以内です。  
店舗に慣れるまでの間を乗り切れば、定着率は格段に上がります。

そこで、新人アルバイトのメンタル状況を把握することが大事です。

### ☑新人アルバイトのメンタル状況とは

- **仕事に取り組む熱意が高い**
- **人間関係や仕事に対して強い不安をもっており、緊張している**
- **イメージしていた仕事内容と実際にはギャップがある**
- **孤独を感じている**

など、モチベーションが高いのと裏腹に、不安や孤独感を感じています。

人材不足に陥っている店舗のありがちな状況は、  
忙しいを理由に、新人アルバイトを放置することです。

### ☑新人アルバイトの5日間前後のシフト

- **教育者を隣に必ずつけましょう。**
- **ラストの15分程は、Off-JTにて、仕事でわからなかったことや感想を聞き、教えたり励ましたり、メンタルケアをしましょう。**

また、周りの先輩アルバイトの方も新人アルバイトの方に**やさしく声**をかけられる環境が理想ですね。

**求人費のコスト削減で最も効率が良いのは、離職率を下げる**ことです。

### 3、教育者(トレーナー)の役割とは

#### ☑教育者の役割は

- ・新人アルバイトに愛情をもって教育できる
- ・新人アルバイトを戦力化して、生産性を向上させる
- ・新人アルバイトに教育者が模範となり、店舗ルールを徹底してもらう
- ・新人アルバイトの不安を取り除き自信をつけさせる
- ・社長や店長の考え方を代わりに伝えることができる

などです。

特に、「**新人アルバイトに自信をもってもらうことが大事です。**」

自信は、仕事の意欲を高める効果があります。

いわば、ガソリンみたいなもので、自信がないと走れません。

教育者は、褒める技術を高めましょう。

#### ☑教育レベルが高い理想の店舗とは

- ・アルバイトのQ、S、Cのレベルが高い⇒お客様満足度が高い環境
- ・アルバイトの生産性が高い⇒無駄な人件費コスト、食材ロスがない
- ・従業員満足度が高い⇒離職率が低く、求人費コストが低い

など、教育レベルが高い人材が揃う店舗は、お客様はもちろん、働く従業員も一生懸命働けて、良い意味で楽しい環境です。

「**飲食業**」=「**教育業**」と言われるゆえんです。

教育力が利益の全て、もっと言うと、自分の給与に代わると言っても過言ではありません。

## 4、トレーニング(教育)計画を立てる

◆簡易的で良いので、アルバイト全体の従業員教育計画表を作成するか、従業員の数を少ない場合であれば、それぞれの従業員の計画を念頭において進めてください。

### ☑教育計画表の項目とは

- **目標設定:どのレベルまで**
- **期間設定:いつまで**
- **教育者の設定:誰が**
- **進捗状況:設定した期間に目標レベルが到達しているか把握する**

最初は、教育者の頭の中でも上記の項目を意識してください。

理想は、店舗側から各アルバイトスタッフに求める能力や課題を記載した表を作成すると、教育者同士の情報共有が容易になります。

こちらを飲食店用語で「人財棚卸表」と呼びます。

これがあれば、いつまでにどのような人財が必要で、逆算して求人広告を出したり、今いる人財を生かして、店舗が円滑に回るように教育することができます。

進捗状況から、できていない場合は、原因の追究⇒計画を立て直す、の繰り返しで、従業員全体の能力の向上を目指しましょう。

では、第2章では、実際の教育のやり方について解説します。