



КОФЕЙНИ «МЯТА»

ПРОГРАММА АДАПТАЦИИ · 2026

Адаптация бариста — программа «Первые 30 дней»

Программа для новых сотрудников и их наставников: пошаговый план вхождения в профессию и в команду сети кофеен «Мята».

АВТОР

Сеть кофеен «Мята»

РОЛЬ

Отдел обучения

АУДИТОРИЯ

Для новых бариста и наставников

ЗАЧЕМ НУЖНА ПРОГРАММА АДАПТАЦИИ

Снижаем отток новичков в первый месяц

18%

Отток в 2025 году

увольнялись в первый месяц работы

10%

Цель на 2026 год

СНИЗИТЬ ОТТОК НОВИЧКОВ

Цель — сократить отток почти вдвое за счёт программы адаптации

ПЕРВЫЙ ДЕНЬ

Чек-лист первого дня новичка

Шесть шагов, чтобы день прошёл спокойно и понятно

- ✓ Встреча с наставником
- ✓ Экскурсия по кофейне
- ✓ Знакомство с командой
- ✓ Выдача формы и бейджа
- ✓ Инструктаж по технике безопасности
- ✓ Первые наблюдения за работой бара

ПЕРВАЯ НЕДЕЛЯ

Учёба и работа под присмотром наставника

01

Знакомство с зерном и помолом

Изучаем сорта зерна, степень помола и влияние на вкус напитка. Пробуем и сравниваем.

02

Работа на кассе

Учимся принимать заказы, работать с оплатой и программой лояльности под контролем наставника.

03

Санитарные нормы

Осваиваем стандарты чистоты: обработка оборудования, хранение продуктов и гигиена рук.

04

Правила приёма гостя

Тренируем приветствие, общение с гостем и работу с возражениями на простых ситуациях.



дни 8–14

Стандарты напитков и работа с гостем

На восьмой–четырнадцатый день осваиваем стандарты приготовления эспрессо, капучино, латте и фильтр-кофе. Параллельно отрабатываем полный цикл работы с гостем: приветствие, приём заказа, передача напитка и прощание.

- ◆ Каждый напиток готовим по стандарту «Мяты»: рецептура, температура и подача — одинаковы во всех кофейнях сети.

дни 15–30

Первая самостоятельная смена: что проверяем

01

Подготовка станции

Проверка наличия ингредиентов, чистота рабочего места, готовность оборудования к открытию смены.

02

Напитки по стандарту

Приготовление напитков по технологическим картам: рецептура, температура, подача. Качество оценивает наставник.

03

Работа на кассе

Приём заказов, расчёт гостя, работа с оплатой. Скорость обслуживания и точность операций.

04

Уборка и санитария

Соблюдение санитарных норм в течение смены и финальная уборка станции. Проверка по чек-листу.

Наставник — проводник новичка на все 30 дней

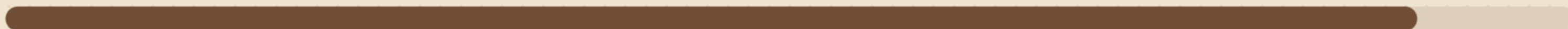
- ◆ **4 контрольные встречи** Встречаемся в 1-й, 7-й, 14-й и 30-й день — фиксируем прогресс и снимаем вопросы.
- ◆ **Разбор ошибок и обратная связь** После каждой смены коротко обсуждаем, что получилось, а что стоит подтянуть.
- ◆ **Первая неделя — до 1,5 часа в смену** Максимум внимания: показываем, сопровождаем, подсказываем на каждой операции.
- ◆ **После 14-го дня — около 30 минут в день** Новичок работает увереннее, наставник подключается точечно и проверяет стандарты.

ИСПЫТАТЕЛЬНЫЙ СРОК — 30 ДНЕЙ

Оценка испытательного срока: 5 критериев

Качество напитков

90%



Санитария

100%



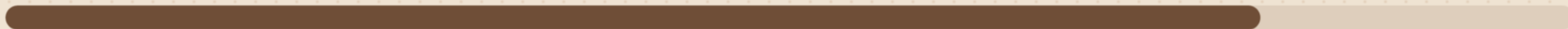
Работа с гостем

80%



Знание стандартов

80%



Опоздания

0%



Частые вопросы новичка

Q. Где получить форму и сменную одежду?

Форма выдаётся в первый день в администраторской. Обратитесь к наставнику или администратору смены — они подберут размер и подпишут форму.

Q. Как общаться с недовольным гостем?

Выслушайте, не перебивая, извинитесь и предложите решение: переделать напиток или вернуть деньги. Если ситуация сложная — позовите администратора.

Q. К кому идти с вопросом по стандартам?

В первую очередь — к наставнику. Если его нет на смене, обратитесь к администратору или старшему бариста. Все стандарты также есть в памятке новичка.

Q. Что делать, если ошибся в заказе?

Сообщите об ошибке гостю сразу, извинитесь и переделайте напиток. Ошибка не считается нарушением, если вы её исправили и предупредили наставника.

Q. Когда наступает первая самостоятельная смена?

В период с 15-го по 30-й день — когда вы сдали проверку стандартов и наставник подтвердил готовность. Точную дату согласуйте с наставником заранее.

ПОДДЕРЖКА

К кому обращаться за помощью

В любой ситуации — от вопроса по рецептуре до сложного гостя — рядом есть человек, который поможет. Не стесняйтесь спрашивать: это часть адаптации.

НАСТАВНИК

**вопросы по работе,
рецептурам и стандартам**

АДМИНИСТРАТОР КОФЕЙНИ

**рабочие моменты, смены,
гости**

МЕНЕДЖЕР ПО ПЕРСОНАЛУ

**документы, график,
испытательный срок**