

Должностная инструкция администратора

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Администратор лаунж-бара относится к категории руководителей, подчиняется непосредственно управляющему заведением.

1.2. На должность администратора назначается лицо, имеющее опыт работы в сфере гостеприимства или общественного питания не менее 1 года, обладающее навыками управления персоналом, обслуживания гостей и разрешения конфликтных ситуаций.

1.3. Администратор должен знать:

- Стандарты сервиса, бренд-бук и корпоративную культуру заведения "Moloko Lounge Bar".
- Основы психологии общения, техники продаж и работы с возражениями.
- Правила и стандарты обслуживания гостей в премиальном сегменте.
- Основы трудового законодательства в части регулирования рабочего времени, дисциплины и материальной ответственности.
- Принципы организации работы в общественном питании, основы кальянного сервиса.
- Требования СанПиН 2.3.6.1079-01, правила техники безопасности и противопожарной защиты.
- Порядок ведения кассовых операций, работы с ПО R-Keeper (iiko).
- Процедуры открытия и закрытия заведения, подготовки смены.

1.4. Администратор руководствуется в своей деятельности:

- настоящей должностной инструкцией;
- правилами внутреннего трудового распорядка;

- приказами и распоряжениями управляющего;
- стандартами операционных процедур (SOP) заведения.

2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

Администратор лаунж-бара обязан:

2.1. Управление сменой

2.1.1. Открывать смену: прибывать за 30–40 минут до открытия, снимать помещение с сигнализации, проверять чистоту всех зон, включать оборудование и освещение, проверять исправность техники, открывать смену в ПО R-Keeper (iiko), пересчитывать наличность в кассе, проверять и актуализировать брони.

2.1.2. Контролировать явку персонала, при отсутствии сотрудников немедленно информировать руководство.

2.1.3. Организовывать работу смены: проводить планерку, ставить задачи, распределять зоны ответственности между официантами, барменами, кальянщиками и подсобными работниками.

2.1.4. Осуществлять постоянный контроль за соблюдением трудовой дисциплины, стандартов внешнего вида, корпоративной культуры и санитарных норм.

2.1.5. Контролировать выполнение всех стандартов сервиса, уделяя особое внимание нюансам подачи кальянов, коктейлей и блюд.

2.1.6. Поддерживать позитивную рабочую атмосферу в коллективе.

2.2. Работа с гостями и сервис

2.2.1. Осуществлять гостеприимную встречу: персонально приветствовать гостей с момента их появления, уточнять наличие брони, провожать до стола и подавать меню.

2.2.2. Контролировать атмосферу в зале, создавая и поддерживая комфортную, расслабленную обстановку.

2.2.3. Производить расчет гостей.

2.2.4. Провожать гостей: благодарить за визит, интересоваться впечатлениями, убеждаться, что гость остался доволен.

2.2.5. Управлять бронированием столов: оперативно и грамотно обрабатывать входящие звонки, оформлять брони столов, вести журнал бронирований и базу постоянных гостей.

2.2.6. Контролировать подготовку стола после ухода гостей, их своевременную уборку и сервировку для новых посетителей.

2.3. Контроль качества и разрешение конфликтных ситуаций

2.3.1. Незамедлительно и деликатно реагировать на любые нештатные и конфликтные ситуации, разрешая их в пользу гостя в рамках корпоративных стандартов.

2.3.2. Руководствоваться принципами избегания конфликта, компромисса и сглаживания. Сохранять спокойствие и вежливость.

2.3.3. Действовать в соответствии с утвержденными алгоритмами для типовых ситуаций:

- Отказ в обслуживании несовершеннолетним (требование оригинала паспорта).
- Отказ в употреблении принесенных извне продуктов и напитков.
- Переделка кальяна в течение 15 минут по правилу "15 минут" при недовольстве гостя.
- Пересадка гостей при недовольстве столом.
- Оповещение гостей при технических неполадках (например, отключении карточных платежей).

2.3.4. Систематически собирать устную и письменную обратную связь от гостей. Анализировать претензии и пожелания, докладывать руководству для разработки корректирующих действий.

2.3.5. Оказывать первую помощь при необходимости и действовать по инструкции в случае, если гостю стало плохо (оповестить скорую, руководство).

2.4. Административно-хозяйственные задачи

2.4.1. Обеспечивать бесперебойную работу зала: контролировать чистоту и порядок во всех зонах, наличие и пополнение расходных материалов, исправность оборудования.

2.4.2. Контролировать наличие и состояние гигиенических средств в уборных.

2.4.3. Вести установленную отчетность: закрывать смену в ПО, заполнять кассовый журнал, формировать отчеты по инкассации, инвентарю и инцидентам.

2.4.4. Решать текущие организационные вопросы (взаимодействие с поставщиками, курьерами, охраной).

2.4.5. Корректно закрывать заведение: рассчитывать всех гостей, подводить финансовые итоги, выключать оборудование и освещение, проверять закрытие служебных выходов, ставить помещение на сигнализацию.

2.5. Работа с персоналом

2.5.1. Проводить первичный инструктаж и обучение новых сотрудников смены стандартам работы.

2.5.2. Оценивать работу подчиненных в течение смены, давать оперативную обратную связь, фиксировать успехи и нарушения для передачи управляющему.

2.5.3. Мотивировать команду на достижение целей по сервису, среднему чеку и лояльности гостей.

2.5.4. В режиме реального времени корректировать ошибки сотрудников, не допуская снижения качества сервиса.

3. ПРАВА

Администратор имеет право:

3.1. Отдавать обязательные для исполнения распоряжения персоналу своей смены в рамках своих должностных обязанностей.

3.2. Принимать оперативные решения в пользу гостя в пределах установленных лимитов (предоставление скидки, комплимента от заведения) для разрешения конфликтных ситуаций.

3.3. Не допускать к работе сотрудников, появившихся на смене в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или грубо нарушающих трудовую дисциплину и стандарты обслуживания, с немедленным докладом управляющему.

3.4. Требовать от руководства обеспечения условий, необходимых для выполнения должностных обязанностей (исправное оборудование, расходные материалы).

3.5. Вносить предложения по улучшению работы, оптимизации процессов, мотивации персонала и повышению качества обслуживания.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Администратор несет ответственность за:

4.1. Результаты работы, дисциплину и соблюдение стандартов персоналом своей смены.

4.2. Качество обслуживания гостей, сохранение позитивной атмосферы в зале и уровень удовлетворенности посетителей.

4.3. Соблюдение сотрудниками санитарно-гигиенических норм, правил техники безопасности и противопожарной защиты.

4.4. Достоверность, полноту и своевременность предоставления сменной отчетности и финансовых документов.

4.5. Сохранность имущества заведения, товарно-материальных ценностей и денежных средств в течение своей смены.

4.6. Соблюдение конфиденциальности информации о сотрудниках и гостях заведения.



5. УСЛОВИЯ РАБОТЫ

5.1. Режим работы администратора определяется графиком сменности, утвержденным управляющим.

5.2. Администратору может быть выдана корпоративная форма одежды, которую необходимо соблюдать.

5.3. В связи с производственной необходимостью администратор может привлекаться к работе в выходные и праздничные дни по графику.

С инструкцией ознакомлен(а): _____ / _____ /
 ФИО подпись

" " 20 Г.