УТВЕРЖДАЮ:

_____
(ФИО)

_____
(подпись)
«__»_____ 20 г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ БАР-МЕНЕДЖЕРА

Настоящая должностная инструкция разработана и утверждена в соответствии с положениями Трудового Кодекса Республики Казахстан и иных нормативных актов, регулирующих трудовые правоотношения в Республике Казахстан, а также определяет функциональные обязанности, права и ответственность работника.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Администратор относится к категории руководящего состава.

1.2. На должность Администратора назначается лицо, имеющее высшее или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности.

1.3. Администратор назначается на должность и освобождается от должности директором предприятия, управляющим предприятия.

1.4. Администратор подчиняется непосредственно Руководителю и Управляющему.

1.5. Администратор должен знать:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- положения, инструкции, нормативные документы по ведению кассовых операций;
- формы кассовых документов;
- правила приема, выдачи, учета и хранения денежных средств;
- порядок оформления приходных и расходных документов;
- работа с агрегаторами компаний осуществляющих доставку блюд и напитков;
- лимиты остатков кассовой наличности, установленной для предприятия, правила обеспечения их сохранности;
- составления кассовой отчетности, знание кассовой дисциплины, включая (работу с безналичной оплатой, с счетами на оплату, с актами проделанных работ);
- порядок открытия и закрытия реализации;
- перечень документации, составляющей коммерческую тайну предприятия;
- стандарты работы с клиентом;
- ассортимент, кодировку, отпускные цены на реализуемый ассортимент, (обязательный контроль на соответствие цен в R-Ceeper с наружной рекламой);
- правила эксплуатации контрольно-кассовых машин и вычислительной техники;
- трудовое законодательство;
- Закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей»;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и гигиены.

1.6. Во время отсутствия администратора (в связи с отпуском, болезнью и т.п.) его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом по предприятию. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

1.7. Администратор ответственный за стажировку следующих сотрудников:

- Кассир
- Раннер,

Все права защищены

- официант
- мойщик посуды
- уборщик помещений
- кухонный рабочий
- хаус-мастер

1.8. Администратору подчиняются сотрудники, занимающие следующие должности согласно Штатного расписания:

- Кассир;
- Бариста;
- Раннер;
- Официант;
- мойщик посуды;
- уборщик помещений;
- кухонный рабочий;
- хаус-мастер.

2. ФУНКЦИИ

Основной функцией Администратора является организация и контроль работы сотрудников путем создание комфортной атмосферы для Гостей посредством предоставления качественного обслуживания.

3. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

3.1. Общая дисциплина

3.1.1. Соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка;

3.1.2. Приходить на работу строго согласно утвержденному графику предприятия;

3.1.3. Организовать своевременную подготовку зала к открытию предприятия (см. ежедневный чек-лист администратора);

3.1.4. Осуществлять встречу гостей предприятия и размещать их за столиками в зале;

3.1.5. Неукоснительно выполнять распоряжения своего непосредственного руководителя;

3.1.6. На рабочем месте находиться в чистой форменной одежде и опрятном виде согласно утвержденным стандартам Работодателя;

3.1.7. Контролировать своевременную подготовку рабочих мест сотрудников обслуживающего и технического подразделений, а также своевременную подготовку зала согласно стандартам сети; (см. ежедневный чек-лист администратора);

3.1.8. С клиентами и сотрудниками быть доброжелательным, уважительно относиться к собеседнику, не грубить, в общении не использовать нецензурную лексику;

3.1.9. Давать предложения по улучшению работы заведения и обслуживанию клиентов;

3.1.10. Контролировать и принимать непосредственное участие в поддержании помещения и мебели в чистоте и порядке;

3.1.11. Работать по ежедневному чек листу контроля (ЕЧЛК) администратора;

3.1.12. Своевременно проходить медицинский осмотр;

3.1.13. В период пандемии соблюдать масочный режим и иметь ПЦР-тест или прививочный паспорт для допуска к работе;

3.1.14. Проводить вводный инструктаж по технике безопасности и охране труда;

3.1.15. Заполнение Журнала по Технике Безопасности и журналы предприятия;

3.1.16. Знать правильную работу системы приточно-вытяжной вентиляции;

3.1.17. Знание плана эвакуации;

Все права защищены

3.1.18. Работа с ОК (своевременная подача вышедших сотрудников на больничный, в декрет, не выход на работу, увольнение, списки именинников, контроль своевременного оформления всех сотрудников предприятия.

3.1.19. Контролирует приход и уход сотрудников (заносить данные в «журнал и бланк прихода и ухода сотрудников). Корректное введение табеля, сверка табеля с журналом прихода и ухода сотрудников. Сдача табеля с подписями сотрудников 1 числа каждого месяца.

3.1.20. Контролировать лимит (установленный предприятием) на приобретение хоз. товаров и канцелярских принадлежностей.

3.1.21. Проводить ежемесячную инвентаризацию (гостевая посуда, расходно-упаковочный материал, основные средства, инвентарь зала)

3.1.22. Контролировать все перемещения и списания основных средств и инвентаря на предприятии.

3.2. Работа с персоналом:

3.2.1. Поиск и отбор обслуживающего и технического персонала согласно Стандартам;

3.2.2. Проведение ежедневных брифингов, постановка задач и контроль их выполнения;

3.2.3. Контролировать работу подчиненных ему сотрудников предприятия;

3.2.4. Обеспечивать качественное выполнение своих функциональных обязанностей работниками зала;

3.2.5. Анализирует результаты работы за предыдущий день:

- Средний чек;
- Кол-во рекламаций;
- Кол-во и причина удалений чеков, отмены предчеками;
- Кол-во проданных десертов.

3.2.6. Подает ходатайство на имя Руководителя о вынесении взыскания/наказания сотрудника подконтрольных ему подразделений, за несоблюдение предписанных правил или поощрения за выполнение планов.

3.2.7. Контролировать и своевременно направлять сотрудников подконтрольных ему подразделений, на медицинский осмотр.

3.2.8. Анализ и создание планов обучения и развития работников.

3.2.9. Выполняет работу по проведению курсов и тренингов по повышению квалификации обслуживающего персонала зала- официантов, кассиров, раннеров.

3.3. Закуп и поставки:

3.3.1. Контроль своевременного обеспечения Менеджером по снабжению необходимым товаром, сырьем, материалами, инвентарем и посудой для бара и зала в достаточном количестве для выполнения заказов в срок.

3.1. Работа с клиентами:

3.1.1. Осуществляет обслуживание клиентов на кассе в период высокой загруженности кассира.

3.1.2. Работа с книгой жалоб и предложений:

- Устранить жалобу клиента и получить положительный отзыв в книгу жалоб и предложений;
- Звонок клиенту на следующий день после устранения жалобы и получение обратной связи.

3.2. Работа с отказами и возражениями:

- Выявление наиболее частых причин отказов, с целью дальнейшей проработки;
- Работа с отказами и ведение «черного» списка клиентов.

3.3. Работа на кассе (осуществляется в период отсутствия кассира или в момент высокой загруженности):

Все права защищены

3.3.1. За 20 минут до открытия заведения получить под роспись все необходимое для работы (разменную монету и купюры в количестве, необходимом для расчетов с покупателями, принадлежности для работы, карта р-кипер, ключи от сейфа, ключ от кабинета);

3.3.2. В течение смены обеспечивать тщательный уход и бережное обращение с пост-терминалами, моноблок, чековый принтер, кассовый принтер содержать её в чистоте и порядке;

3.3.3. Определять общую сумму заказа;

3.3.4. Осуществлять расчет с клиентом в следующей последовательности:

- четко назвать стоимость заказа;
- четко назвать сумму полученных денег и пересчитать эти деньги отдельно на виду у покупателя;
- напечатать чек;
- назвать сумму причитающейся сдачи и выдать ее покупателю вместе с чеком (при этом бумажные купюры и разменную монету выдавать одновременно).

3.3.5. В случае принятия возврата заполняет акт о возврате денежных сумм, по установленной форме (дата продажи, наименование блюд и напитков, стоимость, причина возврата);

3.3.6. По окончании работы заведения администратор делает инкассацию, заполняет по установленной форме:

3.3.7. Кассовый отчет – Акт передачи денег;

3.3.8. По окончании смены хранит выручку вместе с кассовым и товарным отчетами по приходному ордеру в сейфе администратора;

3.3.9. По окончанию смены ключи от сейфа хранятся у администратора смены;

3.3.10. При заступлении на смену сдавать выручку: Кассиру-бухгалтеру, управляющему, Директору;

3.3.11. Пересчитывает десерты на наличие по остаткам на начало и конец рабочей смены;

3.3.12. В течении смены проводить инкассацию совместно с кассиром-бухгалтером и в отсутствии кассира бухгалтера;

3.3.13. В течении смены снимать х-отчет для промежуточной сверки совместно с кассиром бухгалтером и в отсутствии кассира бухгалтера.

3.4. Категорически запрещается:

- выносить вещи, являющиеся собственностью кофейни, за ее пределы;
- пользоваться электронными устройствами (мобильными телефонами в личных целях, наушниками, планшетами) в рабочее время. Исключения составляют устройства, предоставленные работодателем (корпоративные мобильные телефоны, рации) или устройства медицинского использования;
- в рабочее время разговаривать с Коллегами по личным вопросам;
- отлучаться с рабочего места без предупреждения директора;
- заниматься личными делами в рабочее время;
- приходить на работу в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения;
- нарушать установленный график курения, курить в заведении и возле входа в кофейню;
- без официального запроса и разрешения руководителя предоставлять доступ к камерам слежения на предприятии.

4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СЛУЖБАМИ

4.1 Отдел кадров - по вопросам подбора, приема, увольнения, повышения квалификации и расстановки кадров отдела, документационного обеспечения.

4.2 Технический отдел - по вопросам технического обслуживания.

4.3 Хозяйственный отдел - по вопросам хозяйственного обеспечения предрприятия.

Все права защищены

4.4 Кухня, Кондитерский цех, Бар - качество продукции, ассортимент меню, время приготовления.
4.5 Юридический отдел – по правовым и иным вопросам.
4.6 Менеджер ОТ и ТБ – по проведению инструктажей и обучению работников предприятия.
4.7 Бухгалтерия – по финансовым вопросам.
4.8 Отдел закупа– по обеспечению предприятия необходимыми ТМЦ.

5. ПРАВА

Администратор имеет право:

5.1 Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися его деятельности;
5.2 Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями;
5.3 В пределах своей компетенции сообщать вышестоящему руководству обо всех выявленных в процессе осуществления должностных обязанностей недостатках в деятельности предприятия (его структурных подразделениях) и вносить предложения по их устранению.
5.4 Участвовать в общественной жизни коллектива.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Администратор несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан за:

- неэффективную работу, невыполнение ли ненадлежащее выполнение своих должностных обязанностей;
- несоблюдение стандартов обслуживания клиентов;
- несоблюдение правил внутреннего трудового распорядка;
- несоблюдение кассовой дисциплины;
- ошибки в расчетах с клиентами;
- несоответствие показателей кассовой ленты наличным деньгам в кассе;
- потерю чеков, платежных документов и другой документации, которая находится в его распоряжении;
- принятие фальшивых денег и документов, а также неверно оформленные документы;
- нанесение прямого материального и морального ущерба предприятия, в том числе связанного с потерей имиджа, вызванное невыполнением/некачественным выполнением должностных обязанностей;
- качество и своевременность выполнения возложенных на него обязанностей;
- разглашение сведений, составляющих коммерческую тайну согласно Положению о коммерческой тайне и конфиденциальной информации;
- сохранность материальных ценностей предприятия;
- несвоевременность и некорректность предоставляемой непосредственному руководителю информации;
- Несет полную материальную ответственность за недостачу вверенных ему денежных средств;
- Не корректное введение табеля;
- За основные средства зала на предприятии.

С должностной инструкцией ознакомлен(на):
_____ (_____)
«___» _____ 20___ г.

Все права защищены