

**МДК.02.03. Менеджмент и управление персоналом
в организациях общественного питания**

Вид занятия: практическое занятие

Тема занятия: Анализ должностных инструкций менеджера

Цель занятия: проанализировать должностные инструкции менеджера низшего и среднего звена. Научить применять теоретические знания на практике. Воспитать культуру труда; формирование чувства ответственности специалиста за правильность организации работы и её результаты, влияющие на экономические показатели предприятия.

Инструкционная карта

Практическое занятие № 24

Тема занятия: Анализ должностных инструкций менеджера

Цель занятия: проанализировать должностные инструкции менеджера низшего и среднего звена. Научить применять теоретические знания на практике. Воспитать культуру труда; формирование чувства ответственности специалиста за правильность организации работы и её результаты, влияющие на экономические показатели предприятия общественного питания.

Перечень информационных источников, используемых при выполнении работы:

1. Мазилкина Е.И. Менеджмент: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. — М.: ИНФРА-М, 2017 <http://znanium.com/bookread2.php?book=754605>
2. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник. - М.: Издательский Дом «Гардарики», 2021.-510 с.
3. Галькович Р.С., Набоков В.И. Основы менеджмента. М., «Инфра - М», 2019.-297 с.
4. Герчиков И.Н. Менеджмент. М., «Банки и биржа, ЮНИТИ», 2015.-380 с.
5. Коргова М. А. Менеджмент: краткий курс: учебное пособие, Ростов н/Д : Феникс, 2018.-378 с.
6. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоурн Ф. Основы менеджмента: Пер.с англ. - М.: Дело, 2019.-704 с.

Общие теоретические сведения:

Должностная инструкция менеджера кафе (профстандарт) УТВЕРЖДАЮ:

[Наименование должности]

[Наименование организации]

_____/ [Ф.И.О.]/

« _____ » _____ 20 ____ г

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

Директора кафе (профстандарт)

1. Общие положения

1.1. Настоящая должностная инструкция менеджера кафе разработана на основе Профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 года N 281н, в соответствии с Трудовым кодексом РФ и иными нормативными актами, регламентирующими трудовые отношения между работником и работодателем.

1.2. Менеджер кафе относится к категории руководителей, назначается на должность и освобождается от нее в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом директора кафе.

1.3. На должность менеджера кафе принимается лицо, имеющее высшее профессиональное образование по направлению менеджмент, дополнительное профессиональное образование по программе повышения квалификации, программе профессиональной переподготовки по управлению предприятиями с предъявлением к стажу работы не менее 5 лет.

1.4. Менеджер кафе должен пройти профессиональную гигиеническую подготовку (санминимум), аттестацию и медицинское обследование в установленном порядке, иметь личную медицинскую книжку установленного образца, в которую вносятся результаты медицинских и лабораторных исследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях, профилактических прививках.

1.5. Менеджер кафе должен знать:

законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания;

формы статистической, финансовой и другой отчетности на предприятиях питания;
технологии маркетинговых исследований на предприятиях питания;

основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности предприятия питания;

основы стратегического менеджмента и маркетинга на предприятиях питания;

основы риск-менеджмента и антикризисного управления;

теорию конфликтологии и психологии делового общения;

системы стимулирования персонала, повышения их мотивации и лояльности;

основные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания;

основы менеджмента и его основных функций (планирование, организация, мотивация и контроль);

основы экономики, маркетинга и логистики в индустрии общественного питания;

товароведение;

состояние и тенденции развития рынка услуг общественного питания и поставщиков продукции;

основы делопроизводства и оформления документов;

основы финансового менеджмента и бухгалтерского учета;

принципы и методы управления товарными запасами;

основы бизнес-планирования;

правила внутреннего трудового распорядка;

должностные обязанности персонала;

основы кадрового менеджмента;

методы обучения персонала на рабочем месте;

структуру и планировку кафе;

теорию организации обслуживания посетителей кафе;

методы изучения вкусов и потребительских предпочтений посетителей кафе;

принципы и методы работы с жалобами и предложениями посетителей;

методы контроля качества обслуживания посетителей;

оптимальные параметры светового и температурного режима в помещении кафе;

правила эксплуатации обогревательных приборов и кондиционеров;

правила подготовки кафе к обслуживанию;

правила сервировки столов и оформления барной стойки;

стили, виды и методы обслуживания посетителей кафе;

ассортимент и характеристики основных моющих и дезинфицирующих средств;

правила уборки различных видов мебели;

перечень услуг, предлагаемых в кафе;

санитарные правила и гигиенические нормативы (применительно к работе кафе);

правила пожарной безопасности, охраны труда, производственной санитарии;

внутренние стандарты одежды (униформы);

принципы формирования и актуализации меню;

правила учета, мойки и хранения посуды, столовых приборов;

правила приемки и учета продукции;

правила оформления первичной документации;

порядок учета товарно-материальных ценностей и отчетности;

правила инвентаризации;

правила хранения, подготовки к продаже и подачи напитков, готовых блюд и фасованных; продуктов;

технологии приготовления профессиональных заготовок (льда, гарниров, украшений и т. д.);

профессиональную терминологию;

ассортимент и назначение посуды, столовых приборов;

краткие характеристики, правила и особенности подачи спиртных напитков;

правила подачи табачных изделий и замены пепельниц;

основы межличностного общения, правила протокола и этикета;

психологию продаж;

правила и особенности подачи смешанных напитков (коктейли, пунши);

правила и температурный режим подачи прохладительных напитков, соков, минеральной; воды;

способы принятия оплаты (наличные деньги, кредитные карты);

правила кассовых операций;

правила поведения в конфликтных ситуациях;

основы, принципы и виды рекламы;

основы трудового законодательства;

основы научной организации труда;

правила и нормы охраны труда;

формы и правила оформления отчетности и внутренней документации.

1.6. Менеджер кафе должен уметь:

владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований на предприятиях питания;

владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятий питания;

применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о продукции и услугах предприятия питания;

владеть навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятий питания;

формулировать задачи и цели развития предприятия питания, отражающие интересы собственников и заинтересованных сторон;

владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий;

владеть навыками выявления проблем развития предприятия питания;

владеть методами организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания;

владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития предприятия питания;

выявлять и анализировать основные факторы, определяющие необходимость изменений в стратегии и тактике предприятия питания;

находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи;

разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания;

управлять командой проекта по внедрению изменений на предприятии питания;

преодолевать сопротивление коллектива внедрению изменений;

контролировать внедрение изменений и проводить анализ эффективности управления проектами.

1.7. В период временного отсутствия менеджера кафе (отпуск, болезнь, пр.) его обязанности возлагаются на лицо, назначенное в установленном порядке, которое приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

1.8. Перед осуществлением деятельности менеджер кафе проходит обучение навыкам оказания первой доврачебной помощи пострадавшим.

1.9. Менеджер кафе принимается на работу и освобождается от должности директором (управляющим) заведения общественного питания.

1.10. Менеджер кафе руководствуется в своей работе настоящей должностной инструкцией, Правилами внутреннего трудового распорядка, требованиями охраны труда, противопожарной защиты и антитеррористической безопасности, порядком проведения эвакуации при возникновении чрезвычайной ситуации.

2. Трудовые функции

Менеджер кафе выполняет следующие трудовые функции:

Анализ и оценка деятельности предприятия питания.

Разработка и реализация стратегии развития предприятия питания.

Управление проектами и изменениями на предприятии питания.

3. Должностные обязанности

Менеджер кафе выполняет следующие трудовые функции

3.1. В рамках трудовой функции осуществляет анализ и оценку деятельности предприятия питания:

осуществляет сбор, обработку и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды предприятия питания, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений;

организует системы мониторинга внешней и внутренней среды предприятия питания;

руководствуется подготовкой предложений по формированию и совершенствованию продукции и обслуживания в соответствии с изменением конъюнктуры рынка.

3.2. В рамках трудовой функции разработки и реализации стратегии развития предприятия питания осуществляет:

- определение задач и целей развития предприятия питания;
- формирование конкурентоспособной стратегии развития предприятия питания;
- реализация стратегии предприятия питания, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие;
- проведение организационной диагностики и проектирование организационной структуры предприятия питания;
- стратегический контроль деятельности предприятия питания;
- разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию предприятия питания;
- оценка эффективности реализации стратегии развития предприятия питания;
- выявление стратегических проблем развития предприятия питания и разработка мер по их устранению.

3.3. В рамках трудовой функции управление проектами и изменениями на предприятии питания:

- выявление потребности в изменениях деятельности предприятия питания;
- разработка и реализация проектов, направленных на развитие и повышение конкурентоспособности предприятия питания;
- планирование и управление организацией процесса преобразований;
- общий контроль внедрения изменений в деятельности предприятия питания;
- оценка эффективности внедрения изменений в деятельности предприятия питания.

3.4. Планирует, организует и контролирует работу кафе:

- организация взаимодействия всех структурных подразделений кафе;
- рациональная организация труда персонала кафе; обеспечение и контроль наличия необходимых запасов товарно-материальных ресурсов;
- контроль технического состояния технологического оборудования;
- ведение учетной и отчетной документации;
- соблюдение правил охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, санитарных правил и гигиенических нормативов.

3.5. Планирует и рационально организует рабочее время персонала:

- составление графиков и расписания работы;
- использование методов и принципов научной организации труда.

3.6. Управляет персоналом:

- прием и расстановка кадров;
- распределение обязанностей и делегирование полномочий;
- повышение трудовой мотивации на основе использования современных социально-психологических методов управления и совершенствования системы материального стимулирования;
- планирование, организация и контроль эффективности обучения персонала, в том числе на рабочих местах;
- развитие внутрикорпоративной культуры и служебной этики;
- аттестация персонала кафе.

3.7. Организует делопроизводство, своевременное и качественное оформление документации и статистической отчетности:

- разработка и совершенствование нормативной и технологической документации, включая внутренние стандарты, инструкции, правила и т. д.;
- сбор, компьютерная обработка и анализ производственной информации;
- подготовка статистических отчетов, информационных материалов.

3.8. Планирует, организует и контролирует эффективность рекламных мероприятий.

3.9. Обеспечивает прибыльность кафе на основе грамотной маркетинговой политики и наиболее полного удовлетворения потребностей посетителей.

3.10. Оптимизирует расходы при ведении бизнеса.

3.11. Формирует положительный имидж кафе:

повышение и контроль качества и культуры обслуживания посетителей кафе;

создание приятной и дружелюбной атмосферы;

изучение потребительских предпочтений посетителей кафе;

подготовка предложений и их реализация по улучшению обслуживания посетителей;

установление и расширение связей с общественностью и средствами массовой информации;

учет и анализ жалоб, претензий и пожеланий посетителей;

устранение недостатков в работе кафе;

соблюдение правил протокола и этикета.

3.12. Менеджер кафе должен:

Быть внимательным и вежливым.

Строго соблюдать правила внутреннего распорядка предприятия, знать и исполнять должностную инструкцию менеджера кафе, выполнять приказы и распоряжения руководства кафе.

Знать и соблюдать правила техники безопасности.

Выполнять иные поручения руководства в рамках служебных отношений.

3.13. Менеджеру кафе запрещено:

находиться на работе в состоянии алкогольного опьянения;

распитие алкоголя на территории кафе и подсобных помещений;

курение (кроме специально отведенных мест для курения).

3.14. Менеджер кафе строго соблюдает настоящую должностную инструкцию, Правила внутреннего трудового распорядка, режим работы.

3.15. Менеджер кафе соблюдает культуру и этику общения с сотрудниками и коллегами по работе.

3.16. Менеджер кафе несет ответственность за сохранность имущества, которое находится в кафе.

3.17. Менеджер кафе постоянно улучшает свои знания, повышает квалификацию и профессиональное мастерство с помощью теоретической подготовки и практической деятельности в заведении.

4. Права

Менеджер кафе имеет право:

4.1. Отдавать распоряжения, обязательные для исполнения подчиненными ему работниками.

4.2. Участвовать в подборе и расстановке кадров по своей деятельности.

4.3. Вносить предложения руководству по поощрению и наложению взысканий на работников предприятия по своей деятельности.

4.4. Вносить предложения по развитию и совершенствованию деятельности предприятия.

4.5. Запрашивать у руководства, получать и пользоваться информационными материалами и нормативно-правовыми документами, необходимыми для исполнения своих должностных обязанностей.

4.6. Принимать участие в совещаниях, на которых рассматриваются вопросы, связанные с его работой.

4.7. Проходить в установленном порядке аттестацию с правом на получение соответствующей квалификационной категории.

4.8. Повышать свою квалификацию.

5. Ответственность

Менеджер кафе несет административную, дисциплинарную и материальную (а в отдельных случаях, предусмотренных законодательством РФ, — и уголовную) ответственность за:

5.1. Неисполнение или ненадлежащее исполнение без уважительных причин должностной инструкции менеджера кафе, в том числе за неиспользование предоставленных ею прав, Правил внутреннего трудового распорядка, законных распоряжений директора (управляющего) заведения и иных локальных нормативных актов, работник несет дисциплинарную ответственность в порядке, определенном действующим Трудовым законодательством Российской Федерации.

5.2. Нанесение материального ущерба менеджер кафе несет ответственность в пределах, установленных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

5.3. Нарушение правил охраны труда, противопожарной и электробезопасности, санитарно-гигиенических правил и норм, менеджер кафе несет административную ответственность в порядке и случаях, установленных административным законодательством Российской Федерации.

5.4. Совершенные в процессе выполнения своей трудовой деятельности правонарушения несет ответственность в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

5.5. Совершение правонарушений, установленных Правил трудового распорядка, должностных инструкций, правил по безопасности труда и других нормативных документов, составляются письменные акты, на основании которых применяется система штрафов, установленная администрацией заведения. Все штрафы вычитаются из заработной платы работников, допустивших правонарушение.

6. Взаимоотношения. Связи по должности Менеджер кафе:

6.1. Работает по графику, утвержденному директором (управляющим) организации общественного питания.

6.2. Получает от непосредственно руководителя поручения, информацию нормативно-правового и организационного характера, знакомится под расписку с соответствующими документами.

6.3. Сообщает управляющему или директору кафе (по причине его отсутствия – другому ответственному лицу) о неисправностях оборудования, инвентаря, сантехники, о поломках дверей и замков, дефектах покрытия пола, стекол и т.д.

6.4. Осуществляет деятельность, тесно контактируя с работниками кафе; постоянно обменивается информацией по вопросам, входящим в его компетенцию, с администрацией и коллегами по работе.

6.5. Проходит инструктаж по охране труда и пожарной безопасности, электробезопасности; периодические медицинские обследования.

6.6. О несчастных случаях, аварийных ситуациях в работе систем энергоснабжения и водоснабжения, канализации, при выявленных нарушениях санитарных правил, которые создают угрозу возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых отравлений, работник обязан срочно доложить непосредственно руководителю (при его отсутствии – иному должностному лицу).

7. Заключительные положения

7.1. Ознакомление менеджера кафе с настоящей должностной инструкцией осуществляется при приеме на работу (до подписания трудового договора).

7.2. Один экземпляр должностной инструкции находится у работодателя, второй – у сотрудника.

7.3. Факт ознакомления менеджера кафе с настоящей должностной инструкцией подтверждается подписью в экземпляре должностной инструкции, хранящемся у работодателя, а также в журнале ознакомления с должностными инструкциями.

С инструкцией ознакомлен _____ / _____ / « ____ » _____ 20__ г.

(подпись)

Должностная инструкция

менеджера ресторана (профстандарт)

УТВЕРЖДАЮ:

[Наименование должности]

[Наименование организации]

_____/[Ф.И.О.]/

« _____ » _____ 20 ____ г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

Менеджера ресторана (профстандарт)

1. Общие положения

1.1. Настоящая должностная инструкция менеджера ресторана разработана на основе Профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 года №281н, в соответствии с Трудовым кодексом РФ и иными нормативными актами, регламентирующими трудовые отношения между работником и работодателем.

1.2. Менеджер ресторана относится к категории руководителей, назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом директора ресторана.

1.3. На должность менеджера ресторана принимается лицо, имеющее высшее профессиональное образование по направлению менеджмент, дополнительное профессиональное образование по программе повышения квалификации, программе профессиональной переподготовки по управлению предприятиями с предъявлением к стажу работы не менее 5 лет.

1.4. Менеджер ресторана должен изучить настоящую должностную инструкцию, пройти профессиональную гигиеническую подготовку (санминимум), аттестацию и медицинское обследование в установленном порядке, иметь личную медицинскую книжку установленного образца, в которую вносятся результаты медицинских и лабораторных исследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях, профилактических прививках.

1.5. Менеджер ресторана должен знать:
законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания;

формы статистической, финансовой и другой отчетности на предприятиях питания;
технологии маркетинговых исследований на предприятиях питания;

основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности предприятия питания;

основы стратегического менеджмента и маркетинга на предприятиях питания;

основы риск-менеджмента и антикризисного управления;

теорию конфликтологии и психологии делового общения;

системы стимулирования персонала, повышения их мотивации и лояльности;

основные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания;

основы менеджмента и его основных функций (планирование, организация, мотивация и контроль);

теорию управления производством и оказания ресторанных услуг;

основы экономики, маркетинга и логистики в ресторанной индустрии;

товароведение;

состояние и тенденции развития рынка ресторанных услуг и поставщиков продукции;

основы делопроизводства и оформления документов;

основы финансового менеджмента и бухгалтерского учета;

принципы и методы управления товарными запасами;

основы бизнес-планирования;

правила внутреннего трудового распорядка;

должностные обязанности персонала;

основы кадрового менеджмента;

методы обучения персонала на рабочем месте;

структуру и планировку ресторана;

теорию организации обслуживания посетителей ресторана;

методы изучения вкусов и потребительских предпочтений посетителей ресторана;

принципы и методы работы с жалобами и предложениями посетителей;

методы контроля качества обслуживания посетителей;

оптимальные параметры светового и температурного режима в помещении ресторана;

правила эксплуатации обогревательных приборов и кондиционеров;

правила подготовки ресторана к обслуживанию;

правила сервировки столов и оформления барной стойки;

стили, виды и методы обслуживания посетителей ресторана;

ассортимент и характеристику основных моющих и дезинфицирующих средств;

правила уборки различных видов мебели;

перечень услуг, предлагаемых в ресторане;

санитарные правила и гигиенические нормативы (применительно к работе ресторана);

правила пожарной безопасности, охраны труда, производственной санитарии;

внутренние стандарты одежды (униформы);

принципы формирования и актуализации меню;

правила учета, мойки и хранения посуды, столовых приборов;

правила приемки и учета продукции;

правила оформления первичной документации;

порядок учета товарно-материальных ценностей и отчетности;

правила инвентаризации;

правила хранения, подготовки к продаже и подачи напитков, готовых блюд и фасованных; продуктов;

технологии приготовления профессиональных заготовок (льда, гарниров, украшений и т. д.);

профессиональную терминологию;

ассортимент и назначение посуды, столовых приборов;

краткие характеристики, правила и особенности подачи спиртных напитков;

правила подачи табачных изделий и замены пепельниц;

основы межличностного общения, правила протокола и этикета;

психологию продаж;

правила и особенности подачи смешанных напитков (коктейли, пунши);

правила и температурный режим подачи прохладительных напитков, соков, минеральной; воды;

особенности обслуживания отдельных категорий посетителей (подростков, семей с детьми, инвалидов, пожилых людей);

способы принятия оплаты (наличные деньги, кредитные карты);
правила кассовых операций;
правила поведения в конфликтных ситуациях;
передовой отечественный и зарубежный опыт ресторанной индустрии;
основы, принципы и виды рекламы;
основы трудового законодательства;
основы научной организации труда;
правила и нормы охраны труда;
формы и правила оформления отчетности и внутренней документации.

1.6. Менеджер ресторана должен уметь:

владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований на предприятиях питания;

владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности предприятий питания;

применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о продукции и услугах предприятия питания;

владеть навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятий питания;

формулировать задачи и цели развития предприятия питания, отражающие интересы собственников и заинтересованных сторон;

владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий;

владеть навыками выявления проблем развития предприятия питания;

владеть методами организационной диагностики и организационного проектирования предприятия питания;

владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития предприятия питания;

выявлять и анализировать основные факторы, определяющие необходимость изменений в стратегии и тактике предприятия питания;

находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи;

разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности предприятия питания;

управлять командой проекта по внедрению изменений на предприятии питания;

преодолевать сопротивление коллектива внедрению изменений;

контролировать внедрение изменений и проводить анализ эффективности управления проектами.

1.7. В период временного отсутствия менеджера ресторана (отпуск, болезнь, пр.) его обязанности возлагаются на лицо, назначенное в установленном порядке, которое приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

1.8. Перед осуществлением деятельности менеджер ресторана проходит обучение навыкам оказания первой доврачебной помощи пострадавшим.

1.9. Менеджер ресторана принимается на работу и освобождается от должности директором (управляющим) заведения общественного питания.

1.10. Менеджер ресторана руководствуется в своей работе настоящей должностной инструкцией, Правилами внутреннего трудового распорядка, требованиями охраны труда, противопожарной защиты и антитеррористической безопасности, порядком проведения эвакуации при возникновении чрезвычайной ситуации.

2. Трудовые функции

Менеджер ресторана выполняет следующие трудовые функции при стратегическом управлении развитием предприятия питания:

2.1. Анализ и оценка деятельности предприятия питания.

2.2. Разработка и реализация стратегии развития предприятия питания.

2.3. Управление проектами и изменениями на предприятии питания.

3. Должностные обязанности

Менеджер ресторана выполняет следующие должностные обязанности:

3.1. В рамках трудовой функции осуществляет анализ и оценку деятельности предприятия питания:

- осуществляет сбор, обработку и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды предприятия питания, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений;

- организует системы мониторинга внешней и внутренней среды предприятия питания;

- руководствуется подготовкой предложений по формированию и совершенствованию продукции и обслуживания в соответствии с изменением конъюнктуры рынка.

3.2. В рамках трудовой функции разработки и реализации стратегии развития предприятия питания осуществляет:

- определение задач и целей развития предприятия питания;

- формирование конкурентоспособной стратегии развития предприятия питания; реализация стратегии предприятия питания, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие;

- проведение организационной диагностики и проектирование организационной структуры предприятия питания;

- стратегический контроль деятельности предприятия питания;

- разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию предприятия питания;

- оценка эффективности реализации стратегии развития предприятия питания;

- выявление стратегических проблем развития предприятия питания и разработка мер по их устранению.

3.3. В рамках трудовой функции управление проектами и изменениями на предприятии питания:

- выявление потребности в изменениях деятельности предприятия питания;

- разработка и реализация проектов, направленных на развитие и повышение конкурентоспособности предприятия питания;

- планирование и управление организацией процесса преобразований;

- общий контроль внедрения изменений в деятельности предприятия питания;

- оценка эффективности внедрения изменений в деятельности предприятия питания.

3.4. Планирует, организует и контролирует работу ресторана (организация взаимодействия всех структурных подразделений ресторана; рациональная организация труда персонала ресторана; обеспечение и контроль наличия необходимых запасов товарно-материальных ресурсов; контроль технического состояния технологического оборудования; ведение учетной и отчетной документации; соблюдение правил охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, санитарных правил и гигиенических нормативов).

3.5. Планирует и рационально организует рабочее время персонала (составление графиков и расписания работы; использование методов и принципов научной организации труда).

3.6. Рассчитывает потребности ресторана в продуктах и иных товарно-материальных ценностях, планирует и организует его материально-техническое обеспечение (анализирует потребности ресторана в ресурсах с учетом состояния и тенденций развития рынка ресторанных услуг и потребительского спроса; маркетинговый анализ рынка поставщиков; контроль сроков, объемов и качества приобретаемой продукции; анализ соотношения «цена — качество товара»).

3.7. Контролирует качество обслуживания посетителей ресторана.

3.8. Управляет персоналом (прием и расстановка кадров; распределение обязанностей и делегирование полномочий; повышение трудовой мотивации на основе использования современных социально-психологических методов управления и совершенствования системы материального стимулирования; планирование, организация

и контроль эффективности обучения персонала, в том числе на рабочих местах; развитие внутрикорпоративной культуры и служебной этики; аттестация персонала ресторана).

3.9. Организует делопроизводство, своевременное и качественное оформление документации и статистической отчетности (разработка и совершенствование нормативной и технологической документации, включая внутренние стандарты, инструкции, правила; сбор, компьютерная обработка и анализ производственной информации; подготовка статистических отчетов, информационных материалов).

3.10. Планирует, организует и контролирует эффективность рекламных мероприятий.

3.11. Обеспечивает прибыльность ресторана на основе грамотной маркетинговой политики и наиболее полного удовлетворения потребностей посетителей.

3.12. Оптимизирует расходы при ведении бизнеса.

3.13. Формирует положительный имидж ресторана:

повышение и контроль качества и культуры обслуживания посетителей ресторана;

создание приятной и дружелюбной атмосферы;

изучение потребительских предпочтений посетителей ресторана;

подготовка предложений и их реализация по улучшению обслуживания посетителей;

установление и расширение связей с общественностью и средствами массовой информации;

учет и анализ жалоб, претензий и пожеланий посетителей;

устранение недостатков в работе ресторана;

соблюдение правил протокола и этикета.

3.14. Менеджер ресторана должен:

Быть внимательным и вежливым, соблюдать культуру и этику общения с сотрудниками и коллегами по работе.

Соблюдать правила внутреннего распорядка предприятия, знать и исполнять должностную инструкцию менеджера ресторана, выполнять приказы и распоряжения руководства ресторана.

Знать и соблюдать правила техники безопасности.

Выполнять иные поручения руководства в рамках служебных отношений.

3.15. Менеджеру ресторана запрещено:

находиться на работе в состоянии алкогольного опьянения;

распитие алкоголя на территории ресторана и подсобных помещений;

курение (кроме специально отведенных мест для курения);

3.19. Постоянно улучшает свои знания, повышает квалификацию и профессиональное мастерство с помощью теоретической подготовки и практической деятельности в заведении.

4. Права

Менеджер ресторана имеет право:

4.1. Отдавать распоряжения, обязательные для исполнения подчиненными ему работниками.

4.2. Участвовать в подборе и расстановке кадров по своей деятельности.

4.3. Вносить предложения руководству по поощрению и наложению взысканий на работников предприятия по своей деятельности.

4.4. Вносить предложения по развитию и совершенствованию деятельности предприятия.

4.5. Запрашивать у руководства, получать и пользоваться информационными материалами и нормативно-правовыми документами, необходимыми для исполнения своих должностных обязанностей.

4.6. Принимать участие в совещаниях, на которых рассматриваются вопросы, связанные с его работой.

4.7. Проходить в установленном порядке аттестацию с правом на получение соответствующей квалификационной категории.

4.8. Повышать свою квалификацию.

5. Ответственность и оценка деятельности

5.1. Менеджер ресторана несет административную, дисциплинарную и материальную (а в отдельных случаях, предусмотренных законодательством РФ, — и уголовную) ответственность за:

5.1.1. Неисполнение или ненадлежащее исполнение без уважительных причин должностной инструкции, в том числе за неиспользование предоставленных ему прав, Правил внутреннего трудового распорядка, законных распоряжений директора (управляющего) заведения и иных локальных нормативных актов.

5.1.2. Невыполнение или ненадлежащее выполнение своих трудовых функций и порученных ему задач.

5.1.3. Неправомерное использование предоставленных служебных полномочий, а также использование их в личных целях.

5.1.4. Недостоверную информацию о состоянии выполнения порученной ему работы.

5.1.5. Непринятие мер по пресечению выявленных нарушений правил техники безопасности, противопожарных и других правил, создающих угрозу деятельности предприятия и его работникам.

5.1.6. Не обеспечение соблюдения трудовой дисциплины.

5.1.7. Нанесение материального ущерба.

5.1.8. Нарушение правил охраны труда, противопожарной и электробезопасности, санитарно-гигиенических правил и норм.

5.2. Оценка работы менеджера ресторана осуществляется:

5.2.1. Непосредственным руководителем — регулярно, в процессе повседневного осуществления работником своих трудовых функций.

5.2.2. Аттестационной комиссией предприятия – периодически, но не реже 1 раза в два года на основании документированных итогов работы за оценочный период.

5.3. Основным критерием оценки работы менеджера ресторана является качество, полнота и своевременность выполнения им задач, предусмотренных настоящей должностной инструкцией.

6. Взаимоотношения. Связи по должности

Менеджер ресторана:

6.1. Работает по графику, утвержденному директором (управляющим) ресторана.

6.2. Получает от непосредственно руководителя поручения, информацию нормативно-правового и организационного характера, знакомится под расписку с соответствующими документами.

6.3. Сообщает управляющему или директору ресторана (при его отсутствии — другому ответственному лицу) о неисправностях оборудования, инвентаря, сантехники, о поломках дверей и замков, дефектах покрытия пола, стекол и т.д.

6.4. Осуществляет деятельность, тесно контактируя с работниками ресторана; постоянно обменивается информацией по вопросам, входящим в его компетенцию, с администрацией и коллегами по работе.

6.5. Проходит инструктаж по охране труда и пожарной безопасности, электробезопасности; периодические медицинские обследования.

6.6. О несчастных случаях, аварийных ситуациях в работе систем энергоснабжения и водоснабжения, канализации, при выявленных нарушениях санитарных правил, которые создают угрозу возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых отравлений, работник обязан срочно доложить непосредственно руководителю (при его отсутствии — иному должностному лицу).

7. Заключительные положения

7.1. Ознакомление работника с настоящей должностной инструкцией осуществляется при приеме на работу (до подписания трудового договора).

7.2. Один экземпляр должностной инструкции находится у работодателя, второй – у сотрудника.

7.3. Факт ознакомления менеджера ресторана с настоящей должностной инструкцией подтверждается подписью в экземпляре должностной инструкции, хранящемся у работодателя, а также в журнале ознакомления с должностными инструкциями.

С инструкцией ознакомлен _____ / _____ / «____» _____ 20__ г.

(подпись)

Этапы выполнения работы:

Задание 1. Изучите должностную инструкцию менеджера. Ответьте на вопросы:

1.1 Что входит в обязанности менеджера кафе или ресторана?

1.2 Должностная инструкция менеджера: для чего разрабатывают и применяют?

1.3 Как разработать и утвердить должностную инструкцию менеджера ресторана?

Задание 2. Проанализируйте должностную инструкцию менеджера низшего и среднего звена. Опишите структуру и содержание.

Контрольные вопросы

1. Что такое должностная инструкция?
2. Назовите и объясните структуру должностной инструкции?
3. Из каких разделов состоит должностная инструкция менеджера?
4. Как разрабатывается и утверждается должностная инструкция менеджера ресторана?

Вывод

Преподаватель

Логвина Л. А.

Выполнить практическую работу, ответить письменно на контрольные вопросы и записать вывод в тетрадь.

Выполненную работу прислать на эл. почту:

larisalogvina@mail.ua или https://vk.com.l_logvina