

Портрет кандидата на должность управляющего

Управляющий — это высшее руководящее звено в заведении, стратег и главный ответственный за результат. Он обеспечивает безупречную работу всех отделов и достижение финансовых целей. Это лидер, который формирует команду, выстраивает сервис премиального уровня и управляет бизнес-процессами с полным пониманием экономики ресторанного дела.

Личностные и профессиональные качества кандидата

- **Стратегическое мышление и системность**

Управляющий видит бизнес целиком: от сервиса на смене до годового P&L. Он понимает, как каждое решение влияет на выручку, репутацию и команду. Способен выстраивать системы и контролировать их соблюдение.

- **Лидерство и управление командой**

Это руководитель, за которым хотят идти. Он умеет собирать сильную команду и руководить ей, обучать, составлять программы развития, мотивировать и получать результат. Реализует дисциплинарную и ценностную политику, создает здоровую рабочую атмосферу и снижает текучесть. Для него важно не только управлять, но и развивать людей.

- **Финансовая грамотность и предпринимательское мышление**

Управляющий относится к заведению как к своему бизнесу. Он разбирается в бюджетировании, контроле себестоимости, управлении ФОТ, знает ключевые показатели и умеет влиять на них. Принимает решения на основе цифр, а не интуиции.

- **Экспертность в сервисе и продукте**

Глубоко понимает стандарты премиального сервиса, знает тренды HoReCa, разбирается в кухне, баре и кальянном сервисе. Может оценить качество блюд, напитков и кальянов и знает, как научить этому команду.

- **Коммуникабельность и дипломатичность**

Умеет выстраивать отношения с гостями (включая решение конфликтов), партнерами, проверяющими органами и командой. Обладает безупречной деловой этикой, стрессоустойчив и всегда сохраняет лицо бренда.

- **Ответственность и ориентация на результат**

Не ищет оправданий, берет на себя ответственность за успехи и неудачи. Работает на выполнение плана, соблюдение стандартов и репутацию заведения.

- **Организованность и внимание к деталям**

Управляющий держит руку на пульсе и способен одновременно контролировать множество процессов, не упуская мелочей, из которых складывается идеальный опыт гостя.

Функциональные обязанности

Более подробно функциональные обязанности описаны [в этом документе](#).

1. Стратегическое и финансовое управление

- Формирование и контроль исполнения годового/квартального бюджета заведения
- Управление ключевыми показателями: выручка, себестоимость, ФОТ, маржинальность
- Анализ финансовых результатов, поиск точек роста и оптимизации.
- Контроль своевременного и корректного проведения инвентаризаций, работа с товарными остатками и списаниями
- Разработка и внедрение мероприятий по повышению экономической эффективности заведения

2. Управление командой

- Участие в подборе ключевого персонала (администраторы, шеф-повар, су-шеф, старший бренд-шеф), утверждение кандидатов на линейные позиции.
- Организация и контроль эффективности адаптации и обучения персонала, а также оценка знаний команды с целью выявления точек роста и составления программы развития
- Разработка и внедрение системы мотивации и оплаты труда

- Проведение регулярных встреч с командой в целях мотивации, развития и формирования кадрового резерва
- Контроль дисциплины, соблюдения стандартов внешнего вида и корпоративной культуры.
- Анализ текучести кадров и укомплектованности штата.

3. Управление сервисом и лояльностью гостей

- Обеспечение неукоснительного соблюдения принятых стандартов сервиса командой заведения
- Ежедневный контроль качества и скорости обслуживания (личные наблюдения, тайные гости, чек-листы администраторов).
- Работа с обратной связью от гостей: анализ отзывов, инициирование корректирующих действий в целях предотвращения повторяющихся проблем, несущих угрозу репутации заведения
- Наставничество и управление качеством работы персонала

4. Управление бизнес-процессами и операционной деятельностью

- Разработка и актуализация стандартов работы и сервиса
- Контроль бесперебойной работы кухни, бара, кальянной зоны и сервиса
- Взаимодействие с поставщиками и подрядными организациями (клининг, охрана, обслуживание оборудования)
- Обеспечение заведения исправным оборудованием, инвентарем, расходными материалами и формой
- Контроль соблюдения санитарных норм, правил пожарной безопасности и охраны труда

5. Контроль производственной деятельности

- Обеспечение эффективного взаимодействия между кухней/баром и командой сервиса
- Контроль качества, стандартов подачи и выхода блюд, напитков, кальянов
- Контроль своевременного обновления ассортимента (совместно с шеф-поваром, старшим барменом и бренд-шефом) с учетом сезонности и трендов

- Анализ производственных KPI (себестоимость, ФОТ, скорость отдачи, отзывы гостей, результаты инвентаризации) и вынесение предложений по улучшению этих показателей

Взаимодействие

- Непосредственный руководитель: Генеральный директор / Владелец бизнеса.
- В прямом подчинении: шеф-повар, су-шеф, старший бренд-шеф, старший бармен и линейный персонал
- Внутреннее взаимодействие: Маркетолог, SMM-специалист, старший бармен, бренд-шефы, сервисная служба, технический персонал.
- Внешнее взаимодействие: Поставщики, подрядчики (клининг, охрана, сервисные службы), контролирующие органы (СЭС, пожарный надзор и др.), партнеры.

Критерии успеха (KPI)

- Выполнение плана по выручке и маржинальности.
- Соблюдение бюджета (ФОТ, себестоимость, операционные расходы).
- Положительная динамика среднего чека.
- Стабильность команды (низкая текучесть, укомплектованность штата).
- Высокие показатели гостевой лояльности (рейтинги в геосервисах, отзывы).
- Отсутствие нарушений со стороны контролирующих органов.
- Соблюдение всех стандартов бренда командой MOLOKO