

# **ООО «НОВАНТА»**

## **ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ СТАРШИЙ МЕНЕДЖЕР**

### **1. Общие положения**

1.1 Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность старшего менеджера ООО «НОВАНТА».

1.2. Старший менеджер относится к категории руководителей.

1.3. На должность старшего менеджера назначается лицо, имеющее высшее профессиональное образование и стаж работы по специальности в системе общественного питания не менее 1 года или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности в системе общественного питания не менее 1 года.

1.4. Старший менеджер назначается на должность и освобождается от должности в установленном действующим трудовым законодательством порядке приказом генерального директора предприятия.

1.5. Старший менеджер непосредственно подчиняется Территориальному управляющему.

1.6. Старший менеджер должен знать:

- правила и методы организации обслуживания гостей;
- продукцию Компании, ассортимент и цены, виды оказываемых услуг;
- правила внутреннего трудового распорядка, нормы корпоративной культуры и правила общения с работниками и клиентами компании;
- правила учета рабочего времени и нормы труда;
- программное обеспечение компании, а также программный пакет «iiko»
- порядок ведения кассовых операций и отчётности.
- стандарты и положения ООО «НОВАНТА», в том числе касающиеся условий хранения, температурных режимов и приготовления продукции;
- правила выполнения кассовых операций: правила приема, выдачи, хранения денежных средств; правила эксплуатации контрольно-кассовой техники;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.
- технологию работы кофе-машины и другого оборудования и возможности их настройки;
- технологию и рецептуры приготовления напитков;
- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и местных органов управления, касающиеся предприятия общественного питания;
- организацию производства и управления кофейней, задачи и функции его подразделений;
- структуру управления, права и обязанности работников своего структурного подразделения Кофейни и режим их работы;

1.7. В период отсутствия старшего менеджера (отпуск, болезнь и т. п.) его обязанности исполняет лицо, назначенное в установленном порядке.

## **2. Должностные обязанности**

2.1. Старший менеджер способствует успешному бизнесу ООО «НОВАНТА» путем предоставления качественного обслуживания всем клиентам.

2.2. Основные должностные обязанности и функции включают, но не ограничиваются:

2.2.1. Приходит на работу без опозданий и в соответствии с графиком работы.

2.2.2. В дни, установленные как выходные по графику, присутствие сотрудника на рабочем месте запрещено.

2.2.3. Осуществляет мониторинг и поддержание актуальности сведений на обучающем информационном ресурсе компании (веб - сайт Кранчи Дрим).

2.2.4. Соблюдает нормы по технике безопасности и охране труда на рабочем месте.

2.2.5. Следит за исправностью оборудования и своевременно сообщает о неисправностях.

2.2.6. Соблюдает правила контрольно-кассовых операций и мер предосторожности.

2.2.7. Осуществляет сдачу инкассации в установленном порядке.

2.2.8. Умеет анализировать показатели работы кофейни (средний чек, посещаемость и др.).

2.2.9. Способствует росту выручки вверенной кофейни.

2.2.10. Планирует заказ пончиков на Производство.

2.2.11. Осуществляет приём, учёт в кассовой системе и выдачу заказов на продукцию, поступивших через сайт “Кранчи Дрим”, сервис «Яндекс Еда» и других сайтов агрегаторов.

2.2.12. Во время работы должен быть в курсе недостающих позиций из ассортимента.

2.2.13. Не допускает стоп-позиций в ассортименте (пончиков и напитков)

2.2.14. Готовит качественные напитки и пищевые продукты для клиентов в соответствии с рецептами и стандартами Компании, соблюдая санитарные нормы и требования.

2.2.15. Своевременно проверяет сроки годности продукции и обеспечивает её надлежащую маркировку.

2.2.16. Обеспечивает наличие ингредиентов, которые используются для приготовления напитков.

2.2.17. Выполняет обязанности по поддержанию чистоты в зале кофейни, туалетах, за барной стойкой, а также в подсобных помещениях.

2.2.18. Соблюдает стандарты униформы и внешнего вида, принятые в ООО «НОВАНТА».

2.2.19. Соблюдает стандарты Компании по обслуживанию клиентов: всегда использует правило «7 ступеней обслуживания».

2.2.20. Осуществляет профессиональное развитие: участвует в обучающих мероприятиях и посещает общие собрания сотрудников кофейни.

2.2.21. Проходит в обязательном порядке аттестацию знаний от Шеф-бариста и Руководителя отдела обучения.

2.2.22. Проходит плановые проверки (тестирование) на знание ассортимента, рецептур и характеристик напитков, реализуемых в кофейне.

- 2.2.23. Оказывает содействие в обучении и профессиональной адаптации стажёров.
- 2.2.24. Проводит тестирование для оценки уровня знаний стажёров (на первой, третьей и пятой смене).
- 2.2.25. Контролирует соблюдение стандартов обслуживания и трудовой дисциплины.
- 2.2.26. Осуществляет организацию, планирование и координацию деятельности кофейни.
- 2.2.27. Контролирует прохождение работниками кофейни, связанными с хранением и реализацией продуктов питания, медицинского обследования в сроки, устанавливаемые органом санитарного надзора.
- 2.2.28. Участвует в проведении инвентаризации продукции, товарно-материальных ценностей и расходных материалов кофейни в установленном порядке.
- 2.2.29. Осуществляет контроль за рациональным использованием материальных, финансовых и трудовых ресурсов, оценку результатов производственной деятельности и качества обслуживания клиентов.
- 2.2.30. Сохраняет самообладание в конфликтных ситуациях, реагирует на все проблемы профессионально.
- 2.2.31. При возникновении любых конфликтных ситуаций ставит в известность территориального управляющего.
- 2.2.32. Выполняет устные и письменные распоряжения территориального управляющего кофейни и вышестоящего Руководства Компании, если они не противоречат данной должностной инструкции.
- 2.2.33. Сообщать о фактах хищения денежных средств, продукции Территориальному управляющему.
- 2.2.34. Незамедлительно информировать Территориального управляющего о выявленных сомнительных запросах на перевод денежных средств.
- 2.2.35. По производственной необходимости перемещаться для выполнения трудовых функций между кофейнями.

### **3. Права**

- 3.1. Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых им должностных обязанностей.
- 3.2. Вносить на рассмотрение генерального директора предложения по улучшению деятельности кофейни и повышению качества оказываемых услуг.

### **4. Ответственность**

- 4.1. Старший менеджер несет ответственность:
  - 4.1.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией - в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.
  - 4.1.2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским

законодательством Российской Федерации.

4.1.3. Существенное нарушение сроков исполнения полученных заданий и поручений.

4.1.4. Невыполнение приказов, распоряжений и поручений непосредственного руководителя или руководства Компании.

4.1.5. Нарушение Правил внутреннего трудового распорядка и иных локальных нормативных правовых актов Компании, обязательных правил охраны и безопасности труда.

4.1.6. За причинение материального ущерба - в пределах, определенных трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

## **5. Условия работы**

5.1. Режим работы Старшего менеджера определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «НОВАНТА»

С должностной инструкцией ознакомлен(а) \_\_\_\_\_

2-й экз. на руки получен \_\_\_\_\_