



СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Должностная инструкция Сервис-менеджера отдела доставки

Д – 3.4 – 15 Страница 1 Страниц 3

УТВЕРЖДАЮ:

(ФИО)

(подпись)

«__» _____ 20 г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖЕРА ОТДЕЛА ДОСТАВКИ

Настоящая инструкция составлена на основании приказа Министерства труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 июня 2005 года № 173-п «Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих» и в соответствии с требованиями Трудового Кодекса Республики Казахстан и применяется в качестве приложения к трудовому договору.

Инструкция подлежит изменению и дополнению в связи с изменением трудового законодательства РК или производственно-экономических условий ТОО «».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Сервис-менеджер относится к категории специалистов.

1.2. При выполнении должностных обязанностей подчиняется непосредственно Управляющему кофейни и Директору предприятия.

1.3. Назначение на должность и освобождение от неё производится приказом директора.

1.4. Сервис-менеджер должен знать:

- Правила и методы организации процесса обслуживания клиентов.
- Ассортимент реализуемых товаров, услуг (включая состав, массу и т.д.).
- Организацию рекламных мероприятий.
- Основы эстетики, этики, психологии и обслуживания клиентов.
- Стандарты системы менеджмента качества, утвержденные на предприятии
- Права и обязанности работников отдела доставки и режим их работы.
- Должностные обязанности Оператора Call-центра.
- Правила организации оплаты, стимулирования труда.
- Правила внутреннего распорядка и дисциплинарной политики предприятия.
- Правила и нормы охраны труда.
- Санитарные нормы.
- Стандарты внешнего вида сотрудников.
- Стандарты компоновки блюд.

1.5. На время отсутствия сервис-менеджера доставки (отпуск, болезнь и прочее) его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом Директора. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

2. ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

- 2.1 Информирование операторов о наличии (отсутствии) позиций товаров для реализации.
- 2.2 Формирование комплектности заказа и распределение между курьерами для доставки.
- 2.3 Контроль отгружаемой клиенту продукции (проверка содержания и качества заказа на соответствие).
- 2.4 Обеспечение работы по эффективному и культурному обслуживанию заказов.
- 2.5 Организация и поддержание чистоты и порядка в рабочем помещении.
- 2.6 Контроль работы курьеров и операторов. Контроль качества обслуживания.



СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Должностная инструкция Сервис-менеджера отдела доставки

Д – 3.4 – 15 Страница 2 Страниц 3

- 2.7 Принятие мер по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.
- 2.8 Рассмотрение претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов.
- 2.9 Контроль внешнего вида курьеров и операторов
- 2.10 Участие в процессе обучения персонала (операторы, курьеры).
- 2.11 Контроль соблюдения работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.
- 2.12 Информирование руководства организации об имеющихся недостатках, в обслуживании Клиентов, принятие мер их ликвидации.
- 2.13 Осуществление контроля исполнения работниками указаний руководства.
- 2.14 Выполнение отдельных служебных поручений своего непосредственного руководителя.
- 2.15 Планирование, организация и контроль работы отдела доставки (организация взаимодействия всех структурных подразделений; рациональная организация труда персонала; контроль наличия необходимых запасов товарно-материальных ресурсов; расчет потребностей и подача заявок на товарно-материальное оснащение и контроль исполнения; контроль технического состояния технологического оборудования; ведение учетной и отчетной документации).
- 2.16 При необходимости выполнение должностных обязанностей Оператора Call-центра.
- 2.17 Проведение инвентаризации вверенных ему ТМЦ.
- 2.18 Своевременно проходить медицинский осмотр.

3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СЛУЖБАМИ

- 3.1 Отдел кадров - по вопросам подбора, приема, увольнения, повышения квалификации и расстановки кадров отдела, документационного обеспечения.
- 3.2 Технический отдел - по вопросам технического обслуживания.
- 3.3 Хозяйственный отдел - по вопросам хозяйственного обеспечения отдела доставки.
- 3.4 Европейская кухня, Кондитерский цех Бар - качество продукции, ассортимент меню, время приготовления.
- 3.5 Юридический отдел – по правовым вопросам.
- 3.6 Менеджер ОТ и ТБ – по проведению инструктажей и обучению работников отдела доставки.
- 3.7 Служба безопасности – по вопросам безопасности.
- 3.8 Бухгалтерия – по финансовым вопросам.
- 3.9 Отдел снабжения – по обеспечению отдела доставки необходимыми ТМЦ

4. ПРАВА

Сервис-менеджер имеет право:

- 4.1 Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися его деятельности.
- 4.2 Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренной настоящей инструкцией обязанностями.
- 4.3 В пределах своей компетенции сообщать Управляющему кофейни (иному должностному лицу) обо всех выявленных в процессе осуществления должностных обязанностей недостатках в деятельности отдела, подразделений, непосредственно связанных с деятельностью отдела доставки и вносить предложения по их устранению.
- 4.4 Привлекать специалистов всех (отдельных) структурных подразделений к решению задач, возложенных на него (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет, то с разрешения руководства).
- 4.5 Требовать от руководства, Управляющего кофейни оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.
- 4.6 Отдавать распоряжения, обязательные для исполнения подчиненными ему работникам.
- 4.7 Участвовать в подборе и расстановки кадров по своей деятельности.
- 4.8 Вносить предложения по поощрению и наложению взысканий на работников предприятия по своей деятельности;

Все права защищены



СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Должностная инструкция Сервис-менеджера отдела доставки

Д – 3.4 – 15 Страница 3 Страниц 3

- 4.9 Принимать участие в совещаниях, на которых рассматриваются вопросы, связанные с его работой.
- 4.10 Запрашивать и получать необходимые материалы и документы, относящиеся к вопросам своей деятельности, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Сервис-менеджер отдела доставки несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан за:

- За нарушение режима (графика) работы отдела.
- За несоблюдение культуры обслуживания.
- За разглашение сведений, составляющих коммерческую тайну организации.
- За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, - в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РК.
- За причиненный материальный ущерб - в пределах, определенных действующим внутренним распорядком и заключенного коллективного материального договора.
- За нарушение внутреннего распорядка предприятия и стандартов.
- За нарушение требований охраны труда и пожарной безопасности.
- За несоблюдение сроков сдачи отчетности и проведения плановых мероприятий.
- За допущенные в работе ошибки, приведшие к невыполнению установленными Руководством целевых показателей — в пределах переменной части заработной платы.
- За неправомерное использование предоставленных служебных полномочий, а также использование их в личных целях.
- За недостоверную информацию о состоянии выполнения порученной ему работы.
- За непринятие мер по пресечению выявленных нарушений правил техники безопасности, противопожарных и других правил, создающих угрозу деятельности Компании и его работникам.

6. УСЛОВИЯ РАБОТЫ

- 6.1 Режим работы сервис менеджера определяется в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, установленными в организации и трудовым договором.

С должностной инструкцией ознакомлен(на):

_____ (_____)
«__» _____ 20__ г.