

ПОЛНОМОЧИЯ АДМИНИСТРАТОРА

Администратор смены – это администрирующий сотрудник и по совместительству повар, который несет персональную ответственность за работу пиццерии в рамках своей текущей смены перед директором. Его специальная и фундаментальная задача – **обеспечение и гарантирование правильного и эффективного рабочего процесса** в соответствии с правилами и принципами заведения, а также здравым смыслом.

Для реализации поставленной задачи администратор, в том числе, организывает других сотрудников своей смены в соответствии с их обязанностями, руководит ими и контролирует их действиями, являясь их непосредственным начальником.

НАЧАЛО РАБОЧЕГО ДНЯ

Администратор обязан заблаговременно прийти на работу и **организовать подготовку** рабочего дня таким образом, чтобы к открытию заведения все было готово для того, чтобы быстро и незамедлительно обслужить первых и последующих клиентов.

Товарное обеспечение

в начале рабочего дня администратор обязан:

- определиться с товарными позициями, которые заканчиваются или закончились;
- оценить остатки на складе и своевременно сделать соответствующие заказы у поставщиков или сообщить о необходимости заказа продукции директору;
- при необходимости - дать поручение драйверу приобрести нужный продукт «по месту» или совершить закупку самостоятельно.

Обеспечение технической готовности

в начале рабочего дня администратор обязан:

- убедиться, что все электроприборы исправно функционируют;
- убедиться, что рабочий телефон включен;
- убедиться, что компьютер подключен к интернету и все необходимые программы открыты и работают;
- убедиться, что дежурный выполнил свои обязанности относительно технической стороны подготовки павильона к работе.

Взаимодействие с сотрудниками

в начале рабочего дня администратор обязан:

- при необходимости утром (или когда нужно) **провести планёрку** с сотрудниками или беседу с отдельными коллегами (разобрать ошибки, спланировать день, замотивировать персонал, раздать специальные наряды, донести информацию);
- убедиться в том, что дежурный принял свои обязанности и начал их исполнение;
- проконтролировать выполнение дежурным своих обязанностей по подготовке заведения к рабочему дню;
- убедиться в том, что драйвер укомплектовал себя и подготовил себя и авто к работе;
- убедиться в том, что каждый сотрудник приступил к работе: знает, что ему делать, и делает это.

Клиентская сторона

до начала рабочего дня администратор обязан:

- проверить наличие предзаказов и совершить необходимые действия в связи с этим, если они есть;
- проверить потерянные звонки;
- проверить заказы через сайт;
 - до открытия или сразу после него обзвонить клиентов в справедливом порядке: кто раньше позвонил (заказал) – с тем раньше и связаться.

Открытие смены

Каждый раз открывая смену, администратор:

- справедливо **оценивает качество** дежурства и количество заготовок, оставленных предшествующей командой, на предмет соответствия правилам заведения;
- пересчитывает кассу, сверяет данные с программой и формирует отчет по этому поводу.
 - Пример отчета: «касса: 100 000».

ПОЛНОМОЧИЯ В ТЕЧЕНИИ ДНЯ

Администратор обязан:

- чувствовать персональную ответственность за качество продукции и соблюдение правил / единых стандартов;
- чувствовать персональную ответственность за уровень сервиса (в т.ч. доставки);
- чувствовать персональную ответственность за чистоту в павильоне и всех рабочих зон;

- следить за трудовой дисциплиной сотрудников;
 - организовывать и координировать действия сотрудников;
 - организовывать прием товара от поставщиков надлежащим образом;
 - чувствовать персональную ответственность за то, чтобы в обороте не было испорченных или просроченных продуктов;
 - для этого реализовывать и обеспечивать процессы выявления порчи, своевременного списания, проверок на наличие и актуальность стикеров, контролировать соблюдение условий хранения продуктов;
 - чувствовать ответственность за обеспечение нормальной рабочей атмосферы;
 - для этого выступать медиатором в решении любых конфликтов внутри коллектива как малого, так и большого (двух смен);
 - чувствовать ответственность за сохранение имиджа заведения, будучи готовым в случае любых негативных и внестатных ситуаций брать инициативу по их решению и сопровождению на себя;
 - чувствовать ответственность за обеспечение клиентоориентированной политики заведения, в том числе контролируя такие вещи, как обзвон «потерянных» звонков, предупреждение клиентов о задержке выдачи или доставки заказа, компенсационные подарки и т.п.
-

КОНЕЦ ДНЯ

Отчетность и программа

администратор обязан:

- посчитать кассу: сверить данные с программой;
- проверить – сходится ли «безнал» по программе и по факту (з-индекс + сайт);
- посчитать и произвести расчет с драйвером;
- сверить фактическое количество купонов, полученных за текущий день, с данными программы;
 - поместить все купоны текущего дня в специальное место для хранения и промаркировать их;
- уточнить у коллектива относительно возможных форс-мажорных обстоятельств;

- сформировать и отправить отчет;
 - образец отчета:
 - «Касса – 100 000
 - Буфер - 0
 - Безнал - норм
 - Возврат - 0
 - Купоны - норм
 - Форс-мажор - 0
 - Р/с – 300 грн»
- выполнить операцию в программе «Закрывать смену»;
 - администратор должен работать в программе исключительно под своим логином.

Взаимодействие с сотрудниками

администратор обязан:

- задействовать всех полномочных сотрудников к вечерней уборке, а также подготовительным мероприятиям к началу следующего рабочего дня;
 - убедиться в том, что руководство по заготовкам как для поваров, так и для драйверов выполнено надлежащим образом;
- проконтролировать выполнение дежурным своих обязанностей: принять дежурство.

Контроль электрических устройств

- администратор покидает павильон последним и всегда убеждается в том, что электроприборы, которые не должны работать ночью, отключены.

ОТДЕЛЬНЫЕ ПРАВА АДМИНИСТРАТОРА

- исключительно администратор имеет право возвращать и отменять заказы, применять скидки (кроме скидок по купонам и промокодам), проводить списания, делать приходы и расходы;
 - другие сотрудники могут совершать подобные операции только с разрешения администратора смены. То есть администратор должен знать о каждой подобной операции;
- администратор имеет исключительное право давать поручения другим сотрудникам, которые являются **обязательными к исполнению**;
- администратор имеет исключительное право отказывать клиентам в обслуживании лишь в обусловленных правилами случаях.

СПЕЦИФИКА ДОЛЖНОСТИ

администратор обязан:

- сообщать директору о поломках и необходимости заменить / приобрести тот или иной инвентарь, сделать ремонт и т.п.;
- коммуницировать с директором и выступать с инициативами относительно улучшения работы заведения;
- сообщать директору о форс-мажорных обстоятельствах;
- быть готовым получать объем критики относительно работы его смены от директора;
- воспринимать и качественно реагировать на замечания от директора, которые могут быть донесены как посредством личной беседы, так и посредством сообщения в мессенджер;
- коммуницировать со своим коллегой – администратором другой смены в интересах заведения, делиться опытом;
- беспокоиться о работоспособности своей смены даже не в рабочее время;
- быть готовым коммуницировать с директором / администратором другой смены относительно работы даже не в рабочее время;
- быть готовым помогать и.о. администратора своей смены во время своего отсутствия в связи с больничным, отпуском и т.п.;
- руководить персоналом в духе принципов заведения, в том числе основываясь на чувствах справедливости и уважения к людям;
- организовывать обучение нового персонала.

Администратор имеет и другие права, а также несет и другие обязанности, так или иначе возложенные на него директором. Многие из описанных здесь полномочий находят свою конкретизацию в других, более специальных относительно этого, правилах заведения.
