

ОБЯЗАННОСТИ МЕНЕДЖЕРОВ НА СМЕНЕ

Собрания

- Собрание смены (пятиминутки)
 - Повестка собрания
 - Обучение и наставничество
 - Сбор обратной связи от сотрудников
 - Постановка целей по продажам
 - Проверка исполнения стандартов униформы
- Собрания департаментов
 - Организация и проведение
- Собрания менеджеров
 - Участие

Гости

- Общение с гостями
 - Знакомство с новыми гостями - не менее 3 в смену
 - Общение с постоянными гостями
- Решение конфликтных ситуаций
 - Грамотное использование бюджета на угощение гостей
 - Решение конфликтов в пользу гостя
- Ведение страниц в Facebook и Vkontakte
 - Предоставление контента SMM менеджеру
 - Ежедневный сбор обратной связи со страниц
 - Реагирование на обратную связь - звонки и письма гостям

Администрирование

- Чистота в ресторане
 - Карта уборки
 - Книга уборки
 - Бланк заказов и выдачи хим.средств
- Дисциплинарная политика
 - Дисциплинарные правила
 - Дисциплинарные процедуры
 - Бланк дисциплинарных взысканий
 - Бланк приказа по предприятию
- Информационный стенд
 - Оформление стенда
 - Поддержание актуальной информации
- Тетрадь передачи информации
 - Ежедневное заполнение
 - Подпись после прочтения
- "Тревожная" кнопка
 - Вызов наряда милиции
 - Составление протокола вызова милиции
- Контроль соблюдения режима работы
 - Контроль выхода сотрудников на смену
 - Внесение данных в Бланк учета рабочего времени
 - Организация питания сотрудников (Stuff meal)
 - Организация курения на предприятии
- Кассовая дисциплина
 - Открытие и закрытие кассового дня
 - Инкассация в банк
 - Выдача денег под отчет
 - Закрытие счета на представительские расходы
 - Отмена пре-чека и удаление счета
 - Закрытие счета на карту постоянного гостя

Персонал

Продажи

- Анализ P&L
- План продаж по обороту
- Расчет целей по продажам на неделю
 - Бланк расчета целей по продажам
- Расчет целей по продажам на день / смену / сотрудника
- Постановка целей по ассортименту
 - Sales Mix
 - Анализ наполнения чека
 - Анализ продаж блюд по категориям
- Методы продаж
- Карточки "Блюда - Напитки"
- Обучающая рецептура и тестирование
- Соревнования и конкурсы по продажам

Расходы

- Инвентаризация в баре - ежедневно
 - Печать бланка инвентаризации
 - Передача заполненного бланка в бухгалтерию
- Инвентаризация в зале - по необходимости и 1 раз в месяц
- Инвентаризация на складе - выборочная и ежемесячная
- Контроль исполнения листов заготовок (бар)
 - Заполнение листов заготовок барменами
 - Передача ответственному менеджеру информации о необходимости внесения изменений в Лист заготовки
- Заказ и выдача моющих средств
 - Установка норм закупки и расходов МС
 - Заказ только в соответствии с бланком
 - Поиск и утверждение у директора поставщиков МС
- Заказ и выдача расходных материалов
 - Установка норм закупки и расходов РМ
 - Заказ только в соответствии с бланком
 - Поиск и утверждение у директора поставщиков РМ
- Организация окна забора грязной посуды
 - Площадка для сбора и сортировки грязной посуды
 - Лоток для замачивания приборов с санитарным раствором
- Мероприятия, направленные на предотвращение воровства
 - Проверка сумок на входе и выходе с предприятия
 - Штамповка бутылок фирменным штампом ресторана
 - Проверка акцизов на бутылках
 - Учет боя бутылок

Качество

- Контроль исполнения стандартов чистоты
 - Заполнение чек-листа открытия и закрытия зала ресторана
 - Заполнение чек-листа открытия и закрытия бара
 - Заполнение чек-листа готовности станции "хостесс"
- Контроль исполнения стандартов качества блюд и напитков
 - Доски с фотографиями блюд на окне раздачи
 - Участие в проведении лайн-чека на кухне
- Контроль исполнения стандартов обслуживания
 - Заполнение Контрольных листов наблюдения за обслуживанием (КЛН)
 - Ведение Рейтинга сотрудников и реестра КЛН
 - Проведение наставнической беседы с сотрудниками по исполнению стандартов обслуживания
- Контроль технического состояния ресторана
 - Заполнение еженедельного чек-листа технического состояния ресторана
 - Оперативное реагирование на поломки в ресторане
- Контроль исполнения стандартов экспозиции
 - Заполнение чек-листа маркетинговых зон