Российская Федерация

Общество с ограниченной ответственностью

«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

|  |
| --- |
| «УТВЕРЖДЕНО»  Приказом от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г  № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Должностная инструкция

**Администратора**

Настоящая  должностная  инструкция  разработана  в    соответствии с положениями Трудового кодекса РФ, а  также  иными  нормативными  актами, регулирующими трудовые правоотношения в Российской Федерации.

1. **Общие положения.**

Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность администратора.

* 1. Администратор относится к категории специалистов.
  2. Администратор назначается на должность и освобождается от должности в установленном порядке, действующим трудовым законодательством, приказом директора предприятия.

Взаимоотношения по должности:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.1. | Прямое подчинение | Супервайзеру. |
| 1.2. | Работника замещает | На время отсутствия администратора его права и обязанности переходят на лицо, назначаемое приказом директора предприятия. |

1. **Квалификационные требования к администратору.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2.1. | Образование | Высшее или среднее профессиональное. |
| 2.2. | Опыт работы | Наличие специальной подготовки или опыт работы в сфере розничных продаж на руководящей должности. |
| 2.3. | Знает и применяет в деятельности | - порядок приема, оприходования, хранения товара;  - правила проведения инвентаризации;  - порядок работы на ККМ, ежедневную отчетность по кассовой дисциплине, правила инкассации денежных средств;  - правила торговли, закон РФ «О защите прав потребителей», санитарно-эпидемиологические правила, федеральные законы регламентирующие продажу алкогольной продукции, ответственность за продажу алкогольной продукции несовершеннолетним и иные законодательные акты РФ регламентирующими деятельность розничной торговли;  - государственные стандарты и технические условия на продаваемые товары, их основные свойства и товароведческие характеристики, условия хранения;  - ассортимент продаваемого товара;  - стандарты и регламенты работы. |
| 2.4. | Навыки | Знание ПК, в том числе умение пользоваться компьютерными программами учета товаров, знание контрольно - кассовой машины (ККМ). |
| 2.5. | Дополнительные требования | Наличие личной медицинской (санитарной) книжки. |

**3. В своей работе администратор руководствуется:**

- законодательными нормативно-правовыми актами РФ, в том числе «Законом о защите прав потребителей»;

- уставом предприятия;

- приказами и распоряжениями руководства компании;

- указаниями непосредственного руководителя;

- правилами внутреннего трудового распорядка, другими нормативными актами предприятия;

- правилами и нормами охраны труда, правилами техники безопасности и противопожарной защиты;

- нормами производственной санитарии и гигиены;

- стандартами обслуживания покупателей;

- настоящей должностной инструкцией.

**4. Должностные обязанности администратора.**

**Администратор выполняет следующие должностные обязанности:**

- Соблюдает «дресс-код» Компании.

- Выходит на работу в установленное время по заранее согласованному графику, присутствует на рабочем месте в течение рабочего дня.

- Контролирует и осуществляет подготовку торгового зала, подсобного помещения и прилегающей территории к рабочему дню: проводит влажную уборку пола, входной двери и двери в подсобное помещение, обработку полиролем стеллажей, влажную уборку крыльца, окон, а также уборку прилегающей к магазину территории.

- Отвечает за бесперебойную работу магазина.

- Контролирует наличие в уголке потребителя документов, необходимых  для законной розничной торговли алкогольной продукцией. В случае отсутствия какого-либо из документов, незамедлительно сообщает непосредственному руководителю.

- Перед открытием/закрытием магазина для покупателей совместно с коллегой(ми) сверяет наличные средства в сейфе и осуществляет их внесение в кассу, в случае ошибки выявляет и устраняет ее.

- Обеспечивает сохранность денежных средств.

- Перед началом работы с кассовым оборудованием запускает обновления согласно регламентам.

- Осуществляет прием и возврат товара согласно регламентам.

- Следит за наличием достаточного количества товара в торговом зале, контролирует отсутствие пустого полочного пространства.

- Устанавливает ценники, подготовленные самостоятельно: после приема и размещения товара на полочном пространстве и паллетах, после переоценки.

- Контролирует наличие актуальных ценников на весь товар, отслеживает их корректное размещение и наличие всей необходимой информации на нем (наименование товара, цена, литраж, страна производителя и т.д.).

- Осуществляет контроль над сроками годности продукции.

- Производит адаптацию новых сотрудников согласно регламенту Компании.

- Организовывает добросовестное выполнение своих должностных обязанностей сотрудниками, находящимися в его подчинении. В том числе: осуществляет подготовку персонала к сдаче тестов, контролирует посещение общих обучающих мероприятий, обучает стандартам Компании и контролирует их соблюдение.

- Контролирует и осуществляет прием/сдачу ТМЦ.

- Соблюдает правила документооборота, регламентированного Компанией.

- Осуществляет работу по организации качественного обслуживания и созданию комфортных условий для покупателей.

- Поддерживает в магазине атмосферу доброжелательности, подает личный пример в работе с покупателями.

- Рассматривает претензии, связанные с качеством обслуживания, принимает меры к их устранению.

- Принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций.

- Обслуживает покупателей согласно стандартам Компании, ведет кассовые документы, осуществляет контроль над кассовыми операциями.

- При наличии возврата товаров от покупателей к каждому такому возврату заполняет сопровождающую документацию.

- Контролирует запасы кассовой ленты для ККМ, запасы упаковочных материалов, канцелярских принадлежностей и хозяйственных товаров. Своевременно подает заявки на ремонт торгово-технологического оборудования.

- Производит ввод корректных анкетных данных участников дисконтной программы, контролирует наличие дисконтных карт.

- Помогает покупателям при выборе товара, предоставляет консультации покупателям по ассортименту товаров, предлагаемых к продаже в магазине, по потребительским свойствам и особенностям товаров.

- Принимает участие в стимулировании продаж определенных видов товара, в рекламных акциях магазина: обращает внимание покупателей на «мотивационный» или акционный товар путем дополнительных консультаций покупателей по особенностям и преимуществам данного товара.

- Участвует в инвентаризации.

- Участвует в составлении товарных отчетов, актов на брак, недостачу, пересорт товаров и приемо-сдаточных актов при передаче материальных ценностей.

- Участвует в проводимых для сотрудников занятиях (обучении) для повышения уровня знаний по свойствам и особенностям продукции, мерчендайзингу товаров, работе на кассе и других знаний и навыков, необходимых в работе.

- Контролирует соблюдение сотрудниками магазина регламентов работы.

- Организовывает и проводит в магазине собрания сотрудников.

- Информирует руководство о недостатках обслуживания покупателей и предлагает меры, направленные на их устранение.

- Соблюдает сам и обеспечивает выполнение работниками распоряжений и приказов руководства Компании.

- Составляет и ведет табель учета рабочего времени, график отпусков, график работы персонала магазина.

- В случае проверки контролирующими организациями, в обязательном порядке предоставляет для заполнения журнал регистрации контрольных проверок объектов потребительского рынка и незамедлительно сообщает непосредственному руководителю о проводимой проверке.

- Своевременно информирует супервайзера и директора обо всех внештатных ситуациях в своей работе (включая проверки контролирующими органами).

- Проводит мероприятия по организации обеспечения безопасности персональных данных при их обработке и хранении.

- Докладывает вышестоящему руководству обо всех выявленных недостатках в пределах своей компетенции.

- Соблюдает требования санитарии, правила личной гигиены и гигиены магазина.

- Соблюдает требования охраны труда.

- Правильно применяет средства индивидуальной и коллективной защиты.

- Проходит обучение безопасным методам и приемам выполнения работ и оказанию первой помощи пострадавшим на производстве, все виды инструктажа по охране труда, стажировку на рабочем месте, проверку знаний требований охраны труда.

- Немедленно извещает своего непосредственного или вышестоящего руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае, происшедшем на производстве, или об ухудшении состояния своего здоровья, в том числе о проявлении признаков острого заболевания.

- Проходит обязательные предварительные (при поступлении на работу) и периодические (в течение трудовой деятельности) медицинские осмотры, другие обязательные медицинские осмотры, а также проходит внеочередные медицинские осмотры в случаях, предусмотренных законодательством.

- Имеет санитарную книжку.

**5. Основные функции Администратора:**

**5.1. Работа в торговом зале:**

- Подготовка торгового зала к обслуживанию покупателей (обеспечение чистоты и порядка в помещении, участие в оформлении торгового зала в соответствии с фирменным стилем компании).

- Контроль наличия на «информационном стенде», в местах доступных для покупателей следующих документов:

1. книги жалоб и предложений,

2. свидетельства о регистрации юридического лица,

3. свидетельства о постановке на учет в налоговом органе,

4. лицензии на право розничной торговли,

5. телефоны контролирующих органов,

6. план эвакуации.

- Выкладка товара в торговом зале в соответствии со стандартами компании.

- Контроль качества и сроков годности продукции, представленной в магазине.

- Подготовка и установка ценников с указанием информации в соответствии с требованиями законодательства.

- Контроль соответствия информации на ценнике.

- Обеспечение необходимых условий хранения товара в торговом зале (соблюдение температурного режима, уровня влажности, освещенности и других требований с учетом специфики товара).

- Уборка и замена использованной посуды, приборов при дегустациях.

**5.2. Развитие клиентской базы магазина:**

- Качественное обслуживание покупателей в торговом зале согласно стандартам Компании.

- Написание информативных комментариев о потребностях в расширении ассортимента согласно запросам покупателей.

- Качественная работа со спецзаказами.

**5.3. Работа с поставщиками:**

- Прием товара по количеству и ассортименту, контроль соответствия заказу.

- Проверка качества товара, сроков его годности, отсутствия осадка.

- Проверка целостности упаковки, этикетки, наличия маркировок и акцизных марок.

- Проверка комплекта сопроводительных документов (наличие счетов-фактур, сертификатов качества, справок ГТД и т.д.) и правильности их оформления.

**5.4. Работа с покупателями:**

- Приветствие и встреча покупателей согласно стандартам Компании.

- Организация обслуживания в соответствии с правилами сервиса покупателей, предусмотренных в Компании.

- Осуществление консультирования по ассортименту товаров.

- Оформление покупки для покупателей согласно регламенту.

- Обеспечение корректной работы на кассовом аппарате.

- Завершение обслуживания покупателя согласно стандартам Компании.

- Заказ товара по желанию покупателя.

**5.5. Работа кассира:**

- Осуществление операций по приему, учету, выдаче и хранению денежных средств с обязательным соблюдением правил, обеспечивающих их сохранность.

- Пересчет денежных средств каждые два часа с целью сверки их фактического наличия с отчетом ККТ.

- Обеспечение и контроль бесперебойной работы ККТ.

- Контроль и сверка фактического наличия денежных средств с отчетом ККТ.

- Ведение кассовой отчетности.

- Передача в соответствии с установленным порядком денежных средств инкассаторам.

- Знание признаков фальшивых отечественных купюр для своевременного выявления и недопущения попадания их в кассу Компании.

- При получении денежных купюр от покупателя проверка каждой денежной купюры на подлинность с помощью специального оборудования.

- Принятие мер для обеспечения сохранности вверенных ему денежных средств, предотвращения ущерба согласно регламенту.

- Своевременное информирование руководства и службы безопасности Компании обо всех обстоятельствах, угрожающих обеспечению сохранности вверенных ему ценностей.

**5.6. Учет и отчетность:**

- Ежедневное составление кассовых отчетов и своевременная передача их в бухгалтерию.

- Ежедневная отчетность в специальной программе о выполненных поручениях и задачах.

- Корректное заведение данных по дисконтной карте в базу 1С, передача анкет новых покупателей руководителю.

- Ведение журналов: «Учет показаний гигрометра», «Учет проверок», «Учет инструктажей по пожарной безопасности», «Учет показаний коммунальных услуг» и т.д.

**5.7. Маркетинг**:

- Участие в проведении маркетинговых мероприятий в рамках своей компетенции и в соответствии со спецификой работы.

- Проведение дегустаций для покупателей по распоряжению руководства.

**5.8. Контроль и учет:**

- Соблюдение правил, устанавливаемых торговой инспекцией, органами Роспотребнадзора, федеральными законами регламентирующими продажу алкогольной продукции, законом «О защите прав потребителей», санитарно-эпидемиологическими правилами и иными федеральными законами РФ.

- Контроль наличия необходимого товарного запаса в торговом зале и подсобном помещении.

- Контроль выкладки товара в торговом зале/подсобном помещении магазина согласно стандартам Компании.

- Соблюдение правил по хранению товара.

- Проверка возраста покупателей с помощью документов, удостоверяющих личность, приобретающих алкогольную и табачную продукцию. ЗАПРЕЩЕНА продажа алкогольных напитков и табачной продукции несовершеннолетним.

**Пресечение злоупотреблений в компании:**

- использование дисконтной карты покупателя в личных целях.

- использование дегустационного фонда в личных целях.

- использование телефонной и интернет-связи в личных целях.

**5.9. Управление деятельностью персонала магазина:**

- Контролирует и обеспечивает выполнение стандартов обслуживания покупателей сотрудниками магазина.

- Обеспечивает соответствие уровня текучести установленным на предприятии нормам, выясняет причины увольнения и проводит работу с увольняющимися сотрудниками.

- Обеспечивает и контролирует процесс адаптации и обучения новых сотрудников согласно утвержденным регламентам.

- Оценивает эффективность трудовой деятельности сотрудников магазина и предоставляет обратную связь по работе персонала непосредственному руководителю (супервайзеру).

- Контролирует наличие и своевременное обеспечение персонала магазина форменной одеждой.

- Ведет табель учета рабочего времени, график отпусков, график работы персонала магазина.

- Обеспечивает и контролирует соблюдение сотрудниками магазина правил внутреннего трудового распорядка, правил и норм охраны труда, противопожарной защиты, производственной санитарии и личной гигиены.

- Осуществляет контроль своевременного прохождения персоналом магазина медицинского профилактического осмотра, санитарного минимума.

- Предоставляет на рассмотрение вышестоящего руководства предложения принимать дисциплинарные меры по отношению к сотрудникам, нарушившим распорядок работы или недобросовестно выполняющим свои должностные обязанности, премировать сотрудников, отличившихся при выполнении работы, в пределах размеров, установленных вышестоящим руководством или бюджетом.

**5.10. Контроль и организация торгового процесса**

- Контролирует и обеспечивает:

- соблюдение персоналом магазина требований относительно условий хранения и сроков реализации товаров путем ежедневной выборочной проверки товаров в магазине;

- соответствие размещения торгового оборудования утвержденным планам расстановок;

- размещение товарных групп согласно утвержденным планам и выкладку товара в соответствии с планограммами, наличие в продаже акционного товара;

- рациональное использование торговых площадей согласно плану расстановки оборудования;

- качество и скорость обслуживания покупателей;

- Контролирует и обеспечивает сохранность товароматериальных ценностей магазина:

- Проводит выборочные инвентаризации товароматериальных ценностей;

- Своевременно информирует директора и супервайзера о проблемах, связанных с сохранностью товароматериальных ценностей;

- Предотвращает возможность несанкционированного выноса товарно-материальных ценностей.

- Контролирует динамику товарооборота (выявляет причины изменений, отслеживает объемы продаж по товарным группам, заказа товаров в соответствии с сезонностью и изменениями покупательского спроса).

- Своевременно формирует заявки на поставку товаров со склада и от сторонних поставщиков.

- Контролирует своевременное осуществление переоценки товара согласно распоряжениям.

- Обеспечивает проведение внутренних инвентаризаций и инвентаризаций контрольно-ревизионным отделом в магазине с последующим отражением полученных результатов в учетной программе.

- Осуществляет контроль проведения инкассации в соответствии с утвержденной инструкцией.

- Осуществляет ежедневный контроль разбора кассовой инвентаризации.

- Своевременно рассматривает жалобы и благодарности покупателей и принимает меры относительно устранения нарушений и недостатков в работе персонала и поощрения сотрудников магазина.

- Обеспечивает условия для получения покупателем достоверной информации о товарах, их цене, качестве и потребительских свойствах, а также получение покупателем информации, предусмотренной законодательством.

**6. Права Администратора.**

Администратор имеет право:

- Давать распоряжения и указания в рамках исполнения своих должностных обязанностей сотрудникам, находящимся в подчинении.

- Вносить предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными данной должностной инструкцией обязанностями.

- Информировать руководство обо всех выявленных недостатках в пределах своей компетенции.

- Требовать от руководства обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей.

- Принимать решения в пределах своей компетенции.

**7. Ответственность Администратора**.

Администратор несет материальную ответственность за сохранность вверенных ему для продажи и работы имущества и других материальных ценностей и денежных средств.

Кроме того, администратор несет ответственность за:

- невыполнение и/или несвоевременное, халатное выполнение своих должностных обязанностей;

- невыполнение и/или несвоевременное, халатное выполнение должностных обязанностей продавцами-консультантами, находящимися в подчинении;

- предоставление недостоверной информации о состоянии полученных заданий и сроках их исполнения;

- несоблюдение действующих инструкций, приказов и распоряжений по сохранению коммерческой тайны и конфиденциальной информации;

- нарушение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, правил техники безопасности и противопожарной безопасности;

- отсутствие проведения собраний в коллективе;

- несоблюдение действующих регламентов, стандартов внешнего вида и стандартов работы с клиентами.

#### 8. Заключительные положения

Задачи, Обязанности, Права и Ответственность могут быть уточнены в соответствии с изменением Структуры, Задач и Функций структурного подразделения и рабочего места.

Изменения и дополнения в настоящую Должностную инструкцию вносятся приказом директора предприятия.

С должностной инструкцией ознакомлен: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.