

## Zadania wykonywane przez managera pizzerii:

1. Zarządzanie personelem
2. Planowanie i nadzorowanie operacji
3. Obsługa klienta
4. Zarządzanie finansami
5. Marketing i promocja
6. Bezpieczeństwo i higiena
7. Rozwój biznesu

### 1. Zarządzanie personelem:

- Rekrutacja, szkolenie, motywowanie i ocenianie pracowników, takich jak kucharze, kelnerzy, dostawcy czy pomoc kuchenna.
- Ustalanie grafików pracy i rozliczanie czasu pracy pracowników.
- Nadzór nad jakością pracy i obsługi klienta, w tym rozwiązywanie konfliktów i skarg.
- Dbanie o dobrą atmosferę i integrację w zespole, organizowanie spotkań i szkoleń motywujących.
- Współpraca z innymi managerami lub zarządem w sprawach dotyczących personelu.

### 2. Planowanie i nadzorowanie operacji:

- Określanie celów i zadań operacyjnych na podstawie planów strategicznych i budżetu pizzerii.
- Przygotowywanie harmonogramu działalności, uwzględniającego zapotrzebowanie na produkty, pracowników, maszyny i surowce.
- Monitorowanie realizacji harmonogramu i wprowadzanie korekt w razie potrzeby.
- Kontrolowanie jakości i efektywności operacji, w tym przestrzegania standardów higieny i bezpieczeństwa żywności.
- Analizowanie wyników operacyjnych i raportowanie ich do kierownictwa wyższego szczebla lub zarządu.

### 3. Obsługa klienta:

- Przyjmowanie zamówień od klientów w lokalu lub telefonicznie, a także informowanie ich o cenach, promocjach i czasie realizacji.
- Podawanie potraw i napojów klientom w lokalu z prawej strony, zgodnie z zasadami serwisu niemieckiego.
- Utrzymywanie kontaktu z klientami i dbanie o ich zadowolenie, w tym rozwiązywanie ewentualnych problemów lub skarg.
- Przyjmowanie płatności od klientów i wystawianie paragonów lub faktur.
- Przygotowywanie i nadzorowanie dostaw potraw do klientów poza lokalem.

#### 4. Zarządzanie finansami:

- Przygotowywanie budżetu pizzerii, uwzględniającego przychody i koszty związane z działalnością.
- Kontrolowanie realizacji budżetu i wprowadzanie korekt w razie odchyleń.
- Analizowanie wyników finansowych i raportowanie ich do kierownictwa wyższego szczebla lub zarządu.
- Ustalanie cen i ofert promocyjnych dla produktów i usług pizzerii.
- Rozliczanie się z podatków i innych opłat związanych z prowadzeniem działalności.

#### 5. Marketing i promocja:

- Przygotowywanie i realizowanie planu marketingowego pizzerii, uwzględniającego cele, strategię, budżet i narzędzia promocyjne.
- Promowanie pizzerii w mediach społecznościowych, stronach internetowych, aplikacjach mobilnych i innych kanałach cyfrowych, poprzez publikowanie atrakcyjnych treści i zdjęć, organizowanie konkursów i akcji lojalnościowych, odpowiadanie na komentarze i opinie klientów.
- Promowanie pizzerii w mediach tradycyjnych, takich jak prasa, radio, telewizja lub ulotki, w zależności od grupy docelowej i celów komunikacyjnych.
- Przygotowywanie ofert specjalnych i pakietów dla klientów indywidualnych i grupowych, takich jak zniżki, kupony, zestawy, boxy tematyczne czy catering.
- Badanie rynku i konkurencji, analizowanie potrzeb i preferencji klientów, monitorowanie skuteczności działań marketingowych i wprowadzanie poprawek.

#### 6. Bezpieczeństwo i higiena:

- Zapewnianie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy dla pracowników i klientów, zgodnie z przepisami prawa i normami sanitarnymi.
- Organizowanie i nadzorowanie szkoleń z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy dla pracowników, a także egzekwowanie przestrzegania zasad BHP przez personel.
- Kontrolowanie stanu technicznego budynku, pomieszczeń, urządzeń i sprzętu, a także zapewnianie ich sprawności i czystości.
- Zapewnianie dostępności i stosowania środków ochrony indywidualnej i zbiorowej, takich jak rękawice, fartuchy, maseczki, gaśnice czy apteczki.
- Zapewnianie prawidłowego magazynowania, transportu i przygotowywania żywności, a także monitorowanie terminów ważności produktów.

## 7. Rozwój biznesu:

- Przygotowywanie i realizowanie planu biznesowego pizzerii, uwzględniającego cele, strategię, budżet i analizę rynku.
- Poszukiwanie i nawiązywanie współpracy z dostawcami, partnerami i klientami biznesowymi, a także negocjowanie warunków umów i kontraktów.
- Wdrażanie i monitorowanie nowych produktów, usług i rozwiązań, a także dostosowywanie oferty do potrzeb i preferencji klientów.
- Poszukiwanie i wykorzystywanie możliwości rozwoju i ekspansji pizzerii, takich jak otwieranie nowych lokali, wchodzenie na nowe rynki czy rozwijanie franczyzy.
- Ocena i poprawa efektywności i rentowności działalności pizzerii, a także rozwiązywanie problemów i kryzysów.

Niektóre z kanałów komunikacji używanych przez managera pizzerii z resztą pracowników sieci to:

- Spotkania i szkolenia – służą do przekazywania informacji, instrukcji, zaleceń, opinii i sugestii dotyczących pracy w pizzerii, a także do budowania relacji i integracji zespołu.
- Telefon i e-mail – służą do szybkiego i łatwego kontaktu z innymi managerami, dostawcami, partnerami lub klientami biznesowymi, a także do rozwiązywania pilnych spraw lub problemów.
- Aplikacje mobilne i komunikatory internetowe – służą do wymiany wiadomości, plików, zdjęć lub filmów związanych z pracą w pizzerii, a także do utrzymywania kontaktu i współpracy z innymi pracownikami sieci.
- Systemy informatyczne i bazy danych – służą do gromadzenia, przetwarzania i udostępniania danych dotyczących działalności pizzerii, takich jak zamówienia, sprzedaż, koszty, zapasy czy wyniki.
- Tablice ogłoszeń i dokumenty – służą do przekazywania oficjalnych informacji, regulaminów, procedur, harmonogramów czy raportów dotyczących pracy w pizzerii.

Kilka rodzajów dokumentów, które mogą być przydatne dla managera pizzerii:

- **Dokumenty dotyczące zarządzania personelem:** grafiki pracy, umowy o pracę, listy płac, oceny pracowników itp.
- **Dokumenty dotyczące zarządzania finansami:** raporty sprzedaży, kosztów i zysków, faktury za dostawy i usługi itp.
- **Dokumenty dotyczące zarządzania jakością:** karty potraw i napojów, instrukcje przygotowywania i podawania posiłków, protokoły kontroli sanitarno-higienicznej itp
- **Dokumenty dotyczące zarządzania marketingiem:** plany promocji i reklamy lokalu, badania rynku i konkurencji, analiza potrzeb i opinii klientów itp
- **Dokumenty dotyczące zarządzania wizerunkiem:** regulamin restauracji dla gości i pracowników, standardy obsługi klienta, materiały informacyjne o restauracji (np. historia lokalu, oferta cateringowa) itp

#### **Dokumenty zarządzania personelem:**

- Akta osobowe pracowników: zawierające m.in. umowy o pracę, kwestionariusze osobowe, świadectwa pracy, zaświadczenia o szkoleniach BHP i orzeczenia lekarskie
- Listy obecności pracowników: służące do ustalenia dni i godzin pracy oraz nieobecności
- Grafiki pracy: określające rozkład czasu pracy poszczególnych pracowników <sup>2</sup>
- Umowy z dostawcami: regulujące warunki współpracy z firmami dostarczającymi produkty lub usługi do pizzerii
- Raporty oceny pracowników: zawierające informacje o wynikach pracy, zaangażowaniu i postawie pracowników
- Dokumenty rekrutacyjne: dotyczące procesu poszukiwania i wyboru nowych pracowników (np. ogłoszenia o pracę, listy motywacyjne, CV)

#### **Dokumenty dotyczące zarządzania finansami:**

- Raporty sprzedaży: pokazujące ilość i wartość sprzedanych produktów w określonym czasie
- Raporty kosztów: pokazujące wydatki poniesione przez pizzerię na zakup surowców, opłaty za media, wynagrodzenia pracowników itp
- Raporty zysków: pokazujące różnicę między przychodami a kosztami w określonym czasie
- Faktury za dostawy i usługi: potwierdzające transakcje z dostawcami i kontrahentami
- Biznes plan: przedstawiający cel i strategię działania pizzerii, analizę rynku i konkurencji, prognozę finansową i plan marketingowy

### Dokumenty dotyczące zarządzania jakością:

- Księga jakości: zawierająca cel i zakres systemu zarządzania jakością, politykę jakości i odpowiedzialność kierownictwa, opis procesów i procedur związanych z jakością
- Procedury systemowe: określające zasady nadzoru nad dokumentami, zapisami, wyrobami niezgodnymi, audytami wewnętrznymi oraz działaniami zapobiegawczymi i korygującymi
- Karty potraw i napojów: opisujące składniki, sposób przygotowania i podawania produktów oferowanych przez pizzerię
- Instrukcje przygotowywania i podawania posiłków: zawierające szczegółowe wytyczne dotyczące higieny osobistej pracowników, warunków przechowywania surowców i gotowych potraw, temperatury pieczenia i serwowania pizzy itp.
- Protokoły kontroli sanitarno-higienicznej: dokumentujące wyniki badań mikrobiologicznych i fizykochemicznych surowców, produktów gotowych oraz powierzchni roboczych

### Dokumenty dotyczące zarządzania marketingiem:

- Biznes plan: zawierający analizę rynku i konkurencji, określenie grupy docelowej i segmentacji rynku, ustalenie celów i strategii marketingowej, prognozę finansową i plan promocji
- Plan marketingowy: określający cele marketingowe, strategie i taktyki realizacji celów, budżet marketingowy, harmonogram działań i wskaźniki oceny skuteczności
- Badania rynku: służące do zbierania informacji o potrzebach i preferencjach klientów, zachowaniach zakupowych, stopniu zadowolenia z oferty pizzerii itp.
- Materiały promocyjne: takie jak ulotki, plakaty, banery reklamowe, karty lojalnościowe itp., służące do informowania o ofercie pizzerii i zachęcania do skorzystania z niej
- Raporty marketingowe: zawierające dane o sprzedaży produktów według kategorii i segmentów rynku, kosztach działań marketingowych oraz efektach osiągniętych w porównaniu z założonymi celami

### Dokumenty dotyczące zarządzania wizerunkiem:

- Nazwa, logo i hasło reklamowe: stanowiące podstawowe elementy identyfikacji wizualnej pizzerii i jej oferty
- Strona internetowa i profile w social mediach: służące do prezentowania informacji o pizzerii, jej historii, wartościach, menu, promocjach itp., a także do komunikacji z klientami i zbierania ich opinii
- Regulamin restauracji: określający zasady korzystania z lokalu przez gości i pracowników oraz odpowiedzialność za ewentualne szkody lub nieprawidłowości
- Standardy obsługi klienta: zawierające wytyczne dotyczące postawy, zachowania i kompetencji pracowników w kontakcie z klientami oraz sposobu reagowania na ich potrzeby i uwagi
- Materiały informacyjne o restauracji: takie jak broszury, katalogi, artykuły prasowe itp., służące do budowania świadomości i prestiżu marki oraz kreowania pozytywnego wrażenia na potencjalnych klientach