

Niektóre z dokumentów, które mogą być używane przez zarząd sieci pizzerii to:

- raporty finansowe i sprzedażowe
- umowy franczyzowe i handlowe
- regulaminy i procedury wewnętrzne
- wnioski o zezwolenia lub dotacje
- materiały reklamowe i prasowe

#### Raporty biznesowe:

- Raporty tygodniowe podjętych działań - pokazujące co zostało zrobione w ciągu tygodnia przez poszczególne działy lub osoby
- Raporty o statusie projektu - informujące o postępach i problemach w realizacji określonego projektu
- Raporty sprzedażowe - prezentujące wyniki sprzedaży w danym okresie, np. miesiącu lub kwartale
- Raporty dla marketingu cyfrowego - analizujące skuteczność działań marketingowych w Internecie, np. kampanii reklamowych czy mediów społecznościowych
- Raporty z analizy konkurencji - porównujące ofertę i pozycję rynkową sieci pizzerii z innymi podmiotami działającymi w tej samej branży
- Studium przypadku - opisujące sukces lub porażkę sieci pizzerii w jakiejś sytuacji biznesowej
- Raporty strategii biznesowej - przedstawiające cele i plany rozwoju sieci pizzerii na dłuższą perspektywę

Można wyróżnić kilka elementów **umowy franczyzowej**, które są istotne dla zarządu sieci pizzerii. Niektóre z nich to:

- Opłata wstępna - jednorazowa opłata pobierana od franczyzobiorcy za przyłączenie się do sieci
- Opłata bieżąca - stała lub zmienna opłata pobierana od franczyzobiorcy za korzystanie z marki i know-how sieci
- Opłata marketingowa - opłata przeznaczona na wspólne działania promocyjne i reklamowe sieci
- Zasady funkcjonowania placówki - określające standardy jakości, wyposażenia, oferty i obsługi klienta
- Zasady współpracy - określające zakres wsparcia ze strony franczyzodawcy oraz obowiązki i prawa franczyzobiorcy
- Zasady rozwiązywania umowy - określające warunki i konsekwencje zakończenia współpracy

Niektóre z umów biznesowych, które mogą być używane przez zarząd sieci pizzerii to:

- Umowy handlowe - regulujące warunki sprzedaży lub zakupu produktów lub usług od dostawców lub partnerów
- Umowy o pracę - regulujące warunki zatrudnienia pracowników placówek
- Umowy najmu - regulujące warunki wynajmu lokali na potrzeby placówek

Można wyróżnić kilka przykładowych **dokumentów związanych z systemem HACCP** (Hazard Analysis and Critical Control Points), który jest obowiązkowy dla każdej pizzerii. Niektóre z nich to:

- Instrukcje HACCP - opisujące sposób prowadzenia analizy zagrożeń i wyznaczania punktów krytycznych
- Księga HACCP - zawierająca wszystkie informacje dotyczące systemu HACCP, takie jak zakres, cele, odpowiedzialności, dokumentacja i monitoring
- Karty kontroli - służące do rejestrowania wyników pomiarów i obserwacji w punktach krytycznych
- Plany czyszczenia i dezynfekcji - określające sposób utrzymania higieny lokalu, sprzętu i narzędzi
- Plan szkoleń - określający zakres i częstotliwość szkoleń dla pracowników z zakresu bezpieczeństwa żywności

Niektóre z **regulaminów**, które mogą być używane przez zarząd sieci pizzerii to:

- Regulamin pracy - określający prawa i obowiązki pracowników oraz warunki ich zatrudnienia
- Regulamin wynagradzania - określający system płacowy oraz kryteria oceny pracy pracowników
- Regulamin korzystania z urządzeń elektronicznych - określający zasady korzystania przez pracowników z komputerów, telefonów czy internetu

Niektóre z wniosków to:

- Wniosek o pozwolenie na budowę - jeśli planujesz budowę nowego lokalu lub przebudowę istniejącego
- Zgłoszenie budowy lub wykonywania innych robót budowlanych - jeśli planujesz wykonać roboty budowlane nie wymagające pozwolenia na budowę
- Wniosek o pozwolenie na rozbiórkę - jeśli planujesz rozebrać istniejący lokal
- Zgłoszenie rozbiórki - jeśli planujesz rozebrać lokal nie wymagający pozwolenia na rozbiórkę
- Wniosek o ustalenie lokalizacji inwestycji celu publicznego albo warunków zabudowy - jeśli planujesz realizację inwestycji w miejscu nieobjętym miejscowym planem zagospodarowania przestrzennego
- Wniosek o pozwolenie na użytkowanie - jeśli chcesz uzyskać zgodę na użytkowanie obiektu budowlanego po jego wybudowaniu lub przebudowie
- Zgłoszenie zmiany sposobu użytkowania obiektu budowlanego - jeśli chcesz zmienić sposób użytkowania lokalu, np. z gastronomicznego na handlowy
- Wniosek o udzielenie lub zmianę koncesji - jeśli chcesz prowadzić działalność reglamentowaną koncesją, np. produkcję alkoholu etylowego

Niektóre z wniosków o dotacje, które mogą być potrzebne dla zarządu sieci pizzerii to:

- Wniosek o dofinansowanie ze środków Unii Europejskiej - jeśli chcesz skorzystać z funduszy europejskich na realizację swojej inwestycji lub rozwoju firmy
- Wniosek o dofinansowanie ze środków krajowych - jeśli chcesz skorzystać z funduszy krajowych oferowanych przez różne instytucje publiczne lub prywatne na realizację swojej inwestycji lub rozwoju firmy

Niektóre z dokumentów reklamowych to:

- Umowy reklamowe - regulujące warunki współpracy z agencjami reklamowymi lub innymi podmiotami świadczącymi usługi reklamowe
- Umowy o dzieło lub umowy-zlecenia - regulujące warunki współpracy z osobami tworzącymi materiały reklamowe lub informacyjne, np. grafikami, copywriterami czy fotografami
- Umowy licencyjne - regulujące warunki korzystania z praw autorskich do utworów wykorzystywanych w materiałach reklamowych lub informacyjnych, np. muzyki, zdjęć czy filmów
- Faktury VAT - dokumentujące sprzedaż lub zakup usług lub produktów reklamowych
- Paragony fiskalne - dokumentujące sprzedaż lub zakup usług lub produktów reklamowych w przypadku podmiotów nieprowadzących księgowości uproszczonej

Zarząd sieci pizzerii komunikuje się z resztą pracowników sieci poprzez różne kanały, takie jak:

- Spotkania osobiste lub online - służące do przekazywania ważnych informacji, omawiania problemów lub planów, zbierania opinii lub sugestii, motywowania lub nagradzania pracowników
- Newslettery i biuletyny informacyjne - służące do informowania pracowników o aktualnościach w sieci, zmianach w regulaminach lub procedurach, osiągnięciach lub sukcesach
- Intranet lub platforma internetowa - służąca do udostępniania pracownikom niezbędnych dokumentów, materiałów szkoleniowych czy instrukcji
- Szkolenia i webinaria - służące do podnoszenia kwalifikacji i kompetencji pracowników oraz zapewnienia im jednolitych standardów pracy
- Kontakt telefoniczny - służy do szybkiego i bezpośredniego przekazywania lub uzyskiwania informacji, rozwiązywania pilnych problemów lub sprawdzania dostępności pracowników
- Kontakt mailowy - służy do przesyłania lub odbierania dokumentów, materiałów czy raportów, potwierdzania ustaleń lub zadań, zapraszania na spotkania lub szkolenia.

## Zadania zarządu:

1. Określanie celów i strategii rozwoju sieci
2. Nadzorowanie jakości usług i produktów oferowanych przez placówki
3. Współpraca z mediami i promocja marki
4. Zarządzanie finansami i budżetem sieci
5. Wspieranie franczyzobiorców i partnerów biznesowych
6. Analiza rynku i konkurencji
7. Prowadzenie negocjacji i zawieranie umów franczyzowych i biznesowych

### 1. Określanie celów i strategii rozwoju sieci:

- Zarząd analizuje mocne i słabe strony, szanse i zagrożenia dla swojej firmy oraz konkurencji, korzystając z techniki SWOT.
- Zarząd ustala cele strategiczne na trzy lub pięć lat, które są zgodne z misją i wizją firmy oraz pokazują kierunek jej rozwoju.
- Zarząd opracowuje plan strategiczny, który zawiera konkretne działania i wskaźniki do realizacji celów strategicznych oraz harmonogram ich wykonania.
- Zarząd zarządza strategicznie zasobami biznesowymi i monitoruje postępy w osiągnięciu celów strategicznych, wprowadzając ewentualne korekty.

### 2. Nadzorowanie jakości usług i produktów oferowanych przez placówki:

- Zarząd ustala politykę jakości dla całej sieci pizzerii, określając standardy i oczekiwania dotyczące usług i produktów.
- Zarząd wdraża system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami normy ISO 9001 lub innego uznawanego standardu.
- Zarząd monitoruje i kontroluje jakość usług i produktów oferowanych przez placówki, korzystając z różnych metod i narzędzi, takich jak audyty wewnętrzne i zewnętrzne, ankiety satysfakcji klienta, analiza skarg i reklamacji, statystyczna kontrola procesu itp.
- Zarząd wprowadza działania korygujące i zapobiegawcze w przypadku stwierdzenia niezgodności lub odchyłeń od ustalonych standardów<sup>2</sup>.
- Zarząd dąży do ciągłej poprawy jakości usług i produktów oferowanych przez placówki, wykorzystując dane zebrane z monitoringu i kontroli oraz uwzględniając zmieniające się potrzeby i oczekiwania klientów.

### 3. Współpraca z mediami i promocja marki:

- Zarząd buduje i utrzymuje dobre relacje z przedstawicielami mediów, takimi jak dziennikarze, redaktorzy, blogerzy czy influencerzy.
- Zarząd dostarcza mediom wartościowych treści dotyczących firmy, jej produktów i usług, strategii działania oraz osiągnięć.
- Zarząd wykorzystuje różne formy współpracy z mediami, takie jak artykuły sponsorowane, wywiady, konferencje prasowe czy webinary.
- Zarząd monitoruje i mierzy efektywność działań w zakresie współpracy z mediami i promocji marki, analizując między innymi zasięg publikacji, liczbę wejść na stronę internetową czy poziom rozpoznawalności marki.
- Zarząd reaguje na sytuacje kryzysowe w mediach i dba o ochronę reputacji firmy.

### 4. Zarządzanie finansami i budżetem sieci:

- Zarząd planuje i ustala budżet sieci na określony okres czasu, uwzględniając dochody i wydatki związane z działalnością placówek.
- Zarząd monitoruje i kontroluje realizację budżetu sieci, porównując planowane i rzeczywiste przychody i koszty oraz analizując odchylenia.
- Zarząd podejmuje decyzje dotyczące alokacji środków finansowych na poszczególne cele i projekty w ramach sieci pizzerii.
- Zarząd sprawuje nadzór nad rachunkowością i sprawozdawczością finansową sieci pizzerii, zapewniając zgodność z obowiązującymi przepisami i standardami.
- Zarząd optymalizuje koszty i zwiększa rentowność sieci pizzerii, wprowadzając działania oszczędnościowe lub inwestycyjne.

### 5. Wspieranie franczyzobiorców i partnerów biznesowych:

- Zarząd nawiązuje i utrzymuje dobre relacje z franczyzobiorcami i partnerami biznesowymi, takimi jak dostawcy produktów czy usług.
- Zarząd zapewnia franczyzobiorcom i partnerom biznesowym niezbędne wsparcie operacyjne, szkoleniowe i doradcze w zakresie prowadzenia działalności w ramach sieci pizzerii.
- Zarząd negocjuje i podpisuje umowy franczyzowe i partnerskie zgodnie z warunkami i standardami sieci pizzerii.
- Zarząd monitoruje i ocenia jakość współpracy z franczyzobiorcami i partnerami biznesowymi, stosując różne metody i narzędzia, takie jak audyty, ankiety czy spotkania.
- Zarząd motywuje i nagradza franczyzobiorców i partnerów biznesowych za osiągnięte wyniki oraz wprowadza działania korygujące lub sankcje w przypadku nieprawidłowości lub naruszeń.

## 6. Analiza rynku i konkurencji:

- Zarząd obserwuje i bada rynek pizzerii pod kątem wielkości, wartości, trendów i potrzeb klientów.
- Zarząd identyfikuje i ocenia swoich bezpośrednich i pośrednich konkurentów pod względem oferty produktowej, cenowej, jakościowej i promocyjnej.
- Zarząd wykorzystuje różne metody i narzędzia do zbierania danych o rynku i konkurencji, takie jak ankiety, wywiady, grupy fokusowe czy analiza internetowa.
- Zarząd porównuje swoje mocne i słabe strony z mocnymi i słabymi stronami konkurencji oraz identyfikuje szanse i zagrożenia dla swojej firmy.
- Zarząd opracowuje strategię rynkową opartą na wynikach analizy rynku i konkurencji oraz dostosowuje ją do zmieniających się warunków.

## 7. Prowadzenie negocjacji i zawieranie umów franczyzowych i biznesowych:

- Zarząd nawiązuje i utrzymuje kontakt z potencjalnymi franczyzobiorcami i partnerami biznesowymi, takimi jak dostawcy produktów czy usług.
- Zarząd przedstawia i omawia warunki współpracy z franczyzobiorcami i partnerami biznesowymi, takie jak wysokość opłat franczyzowych, zakres obowiązków i praw stron, wymagania dotyczące lokalizacji i wyposażenia placówek itp.
- Zarząd stosuje różne techniki negocjacyjne, takie jak argumentacja, perswazja, pytania otwarte czy zamknięte, ustępstwa czy koncesje<sup>23</sup>, aby osiągnąć korzystne dla obu stron porozumienie.
- Zarząd sporządza i podpisuje umowy franczyzowe i biznesowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz uzgodnionymi warunkami.
- Zarząd monitoruje i egzekwuje przestrzeganie umów franczyzowych i biznesowych przez franczyzobiorców i partnerów biznesowych oraz rozwiązuje ewentualne spory lub konflikty.